招商銀行
CHINA MERCHANTS BANK
招商银行股份有限公司

和您一起

2008年度
社会责任报告

董事长致辞

刚刚过去的2008年，中国成功举办了北京奥运会，也经受了华南地区冰雪灾害和四川汶川大地震两次特大自然灾害的考验，而席卷全球的金融海啸，更使很多企业面临困境。

招商银行作为中国金融业的一个重要组成部分，我们无法回避由于世界经济和中国经济深刻而快速的变化所带来的挑战，至关重要的是，要在变化的环境面前因势制定正确的战略，抓住发展的机遇。因此，今后一段时期的调整和转型也是我们未来发展路径的必然选择。

2008年，招商银行取得了优良的经营业绩，并且在国际化经营方面取得了重大突破。一是设立纽约分行，显示了我们在积极地走出去，纽约分行可以使我们在国际范围内为客户提供更多的服务，也可以充分利用纽约这个国际金融中心的特殊地位，进一步了解国际金融市场信息，学习国际银行业的先进管理经验。二是并购永隆银行，该次并购是在一个特殊环境下进行的，国内外资本市场、金融市场经历了非常大的跌宕起伏，虽然市场形势发生了很大变化，但招行并购永隆的战略意义始终没有改变。中国银行业的国际化是一个必然的历史进程，招商银行也不例外。

招商银行已经走过了21个年头。招商银行从诞生到发展，得益于国家的改革开放政策和社会各界的关心与厚爱，招商银行也用持续、健康、稳定的发展，良好的业绩，优质的服务和不断创新的金融产品为国家建设和社会发展做出了自己的贡献。

21年来，招商银行在积极支持社会经济发展，致力于实践对股东承诺的同时，也积极认真地参与社会公益实践，开展赈灾救灾、扶贫助教等公益活动，切实履行我们作为企业公民的社会责任。在2008年初华南地区遭受风雪灾害时，我们通过中国红十字总会为受灾群众捐赠首批款项600万元，全行员工通过招行和中国儿童少年基金会联合成立的金葵花儿童成长基金向受灾地区捐款284.5万元。四川汶川地震灾害发生后，我们立即启动突发事件应急处理预案，全力做好赈灾捐助工作。截至2008年末，招商银行累计募集抗震救灾捐款达1.64亿元。此外，我们在2008年继续进行了多项扶贫、支持环保的计划，并积极参与各类公益活动，全力支持中国教育、文化和体育事业的发展。

社会责任与企业成长相辅相成、密不可分。在未来的岁月里，我们将继续加强管理，积极推进经营战略调整和国际化，不断创新金融产品，提供优质服务，为将招商银行打造成为具有国际竞争力的、中国最好的商业银行而不懈努力，为构建和谐社会做出更大的贡献。

2008 年，是在中国社会和民众内心都留下深刻记忆的一年。这一年，我们经历了汶川地震和华南雨雪灾害的严峻考验，经受了席卷全球的金融海啸冲击；这一年，我们更成功举办北京奥运会，圆了中华民族的百年梦想与期盼。

在百年不遇的自然灾害和金融危机面前，企业履行社会责任的情况受到了全社会前所未有的关注。这一年，招商银行继续秉承“源于社会、回报社会”的理念，积极主动地履行社会责任，做了大量卓有成效的工作。

汶川大地震和华南雨雪灾害发生后，我们在第一时间通过中国红十字会向灾区紧急捐款共计 1,470 万元，并在行内组织员工捐款 1,800 余万元；及时开通客户捐款平台和渠道，动员客户捐款 1.3 亿元；通过发行爱心理财产品等组织捐款近 1,000 万元。同时，在汇款、转帐、信贷等方面实施了一系列优惠政策，为支持灾区重建作出了应有的贡献。

奥运期间，我们全力以赴做好各项金融服务工作，并派出 140 余名志愿者赴京为各国来宾提供电话呼叫咨询服务，得到了奥组委、银监会的高度赞扬和一致肯定。

在全球金融危机持续蔓延、国内经济增速放缓的形势下，我们积极响应党和政府的号召，支持国家扩大内需的各项政策，克服各种不利因素的影响，实现了资产总量稳步增长，资产质量继续提高，盈利水平大幅提升，保持了良好的发展态势，为股东和投资者提供了良好的回报。

在国际金融市场剧烈动荡、华尔街金融机构纷纷倒闭的经济严冬里，我们在香港顺利完成了对具有 75 年历史的永隆银行的全资收购；纽约分行在华尔街隆重开业，成为美国自 1991 年实施《加强外国银行监管法》以来批准中资银行成立的首家分行。这为招行进军国际市场，实现长远发展奠定了坚实的基础。

在国内中小企业受金融危机冲击、融资难问题加剧的情况下，我们提出大力发展中小企业业务，并成立了国内首家小企业信贷中心，为中小企业过冬提供专业化的金融服务。同时，继续深入开展绿色信贷，2008 年我行对可再生能源、清洁能源及环境保护行业累计贷款 249 亿元；加强与政府部门和国际环境保护组织的合作，启动了与国家财政部、法国政府合作的中法绿色中间信贷项目。

在资本市场剧烈波动、投资风险加大的情况下，我们积极创新金融产品和服务，为投资者进行理财教育和规划，为客户资产的保值、增值做出了不懈努力。

在众多企业裁员、社会就业压力增加的情况下，我行全年新增员工 1 万余名，

并通过内部挖潜，加大了员工培训投入，促进了员工价值的实现和提升。

积极创新公益慈善模式，2008 年我们携手李连杰壹基金，推出了壹基金爱心信用卡；将公益慈善事业与公司的经营运作相结合，成立了“希望工程——招商银行专项体育慈善基金”，募集到善款 1,866 万元，为 1,000 所希望小学建造了快乐体育园地。

十年如一日，我们坚持对云南武定、永仁两县进行定点帮扶。2008 年又派出 4 名扶贫干部，深入当地乡村开展修建希望小学、发放小额循环贷款、建设温饱示范村等工作。

我们的真情付出得到了社会各界的广泛认可，2008 年先后被评为“中国最具社会责任十佳上市公司第一名”、“中国最佳企业公民”、“中国最具爱心企业”、“中国扶贫公益明星（单位）”、“中国民生行动先锋”、“中国最佳企业公益模式创新大奖”、“中国绿色公司标杆企业”以及“中国公益 50 强”等，并连续 7 年获得“中国最受尊敬企业”称号。

2009 年，全球金融危机持续扩散与蔓延，对世界和中国经济的不利影响正不断显现。面对国内外复杂多变的经济金融环境，我们将积极把握危中之机，努力提升管理，实现科学发展。同时，我们亦将一如既往地致力于企业社会责任建设，为推动社会发展与进步，为实现股东、客户、员工利益的最大化而不懈努力。

本报告是本公司发布的第三份社会责任报告。

报告披露内容为本公司 2008 年度履行社会责任的相关信息，主要涉及公司总部及在中国境内的所有分支机构，特别注明的除外。

报告时间范围为 2008 年 1 月 1 日——2008 年 12 月 31 日，部分事件按照报告连续性的要求，在时间上适当进行了前后延伸。

报告已经通过本公司董事会的审议。报告中的所有经营数据和财务数据均来源于经过审计的本公司 2008 年度报告。

报告以印刷品和 PDF 电子文本方式发布。阅读本报告电子文本，请登录公司网站下载。

CONTENTS 目录

一　与灾区人民同舟共济，抗击特大自然灾害 01

二　十年如一日，坚持定点扶贫 05

三　深入开展绿色信贷，落实节能减排各项措施 11

四　发挥自身优势，与中小企业共渡难关 17

五　全力做好奥运服务，持续提升客户服务水平 23

六　积极参与各类公益组织活动，支持教育、文化、体育事业 27

七　重视全员培训，促进员工全面发展 35

八　创造良好业绩，回报股东及社会 39

九　企业社会责任荣誉榜 43

十　读者意见反馈表 47

一、与灾区人民同舟共济，抗击特大自然灾害

在大灾大难面前，本公司作为一名企业公民，始终坚持与全国人民一起，通过采取各种有效措施，共同抗击各种自然灾害。

First

本公司组织员工为地震灾区捐款

（一）心手相连，抗震救灾

四川汶川地震灾害发生后，本公司积极响应党中央、国务院的号召，认真贯彻银监会的有关部署，立即启动突发事件应急处理预案，全力做好赈灾捐助、金融服务等工作。截至 12 月 31 日，本公司累计募集赈灾捐款达 1.64 亿元。

【公司捐款】 5 月 13 日上午 10 点，地震发生 20 个小时后，本公司即通过中国红十字会向地震灾区紧急捐款 800 万元，用于受灾严重地区群众的救助和安置工作。各地分行先后捐款共计 70 万元。

【员工捐款】 5 月 13 日下午 17:30，总行举行了“心手相连 抗震救灾”员工捐款活动，总行班子成员带头捐款，员工纷纷慷慨解囊。各地分行也组织了各种形式的捐款捐物活动。全行 3 万余名员工个人捐款达 933.4 万元，缴纳特殊党费 582.5 万元。

【客户捐款】 赈灾期间，本公司及时开通了柜台、网上银行、信用卡短信平台、电话银行等捐款渠道，动员客户积极捐款，并免收相关手续费，提供便利的转帐、汇款等服务。客户通过本公司累计捐款达 1.3 亿元，由本公司集中后，分别转交中国红十字总会、中国儿童少年基金会、中国青少年发展基金会等慈善机构。

抗震希望小学（中学）基本情况

学校名称	学校地址	校　长	学生人数	教师人数
四川省绵竹市紫岩小学	四川省绵竹市剑南镇紫岩 264 号	谭　克	1800	90
四川省广元市利州区宝轮小学	四川省广元市利州区宝轮镇东路 151 号	张　华	197	18
四川省广元市利州区建平初中	四川省广元市利州区东霸办事处水桂村 11 组	樊福龙	730	51
四川省广元市利州区杨家浩小学	四川省广元市利州区河西街道办事处杨家浩小学	余远春	383	16
四川省绵阳市三台县芦溪中学	四川省绵阳市三台县芦溪镇潼绵路 38 号	曹福文	1000	29
四川省广元市利州区大石镇大石中学	四川省广元市利州区大石镇大石中学	李守明	1050	64
四川省广元市利州区雪峰小学	四川省广元市利州区雪峰街道办事处九华村	谢光禹	645	60

本公司与中国青少年发展基金会合作，将本公司信用卡持卡人捐赠的人民币 18,385,418 元及港币 1,000 元，直接用于灾区校园重建工作。

6 月 10 日，第一所由本公司信用卡持卡人捐款建设的“向阳抗震希望小学”在绵竹市剑南镇紫岩街顺利落成。截至 12 月 31 日，本公司信用卡持卡人已为灾区捐建了七所抗震希望小学（中学），共支出 300 万元。这些学校分布在绵竹市、绵阳市、广元市等灾情严重地区，让 6,133 名老师和学生重返校园。

同时，本公司还运用信用卡持卡人捐款 300 万元，为四川地震灾区配备了五十套电影系统（价值 250 万元）和五十套希望图书室（价值 50 万元）。

经过半年多时间，本公司信用卡持卡人对地震灾区的紧急捐助项目已基本结束，剩余的持卡人捐款将用于在灾区捐建永久性的希望小学及配套设施。

【爱心理财产品】 本公司于 5 月 27 日至 6 月 2 日发行了“金葵花”安心回报爱心号之抗震救灾特别理财计划，并将管理该理财计划的全部收益，共计 285,803.37 元人民币，以该理财计划全部投资者的名义捐赠至中华慈善总会用于抗震救灾。

北京分行 8 月 4 日，本公司北京分行发行了爱心信托理财产品“招银进宝之爱心号”，并与理财产品发起方国家开发银行及合作方中信信托，共同将该理财产品的预期收益 960 万元捐赠给宋庆龄基金会，用于四川地震灾区学校援建项目。该产品是截至目前，在保证投资人合理回报水平的前提下，借助信托平台，向慈善机构单笔捐款金额最大的银行理财产品。

【金融服务】 5 月 21 日，本公司及时向全行发出《关于进一步做好抗震救灾工作的通知》，并作出相关部署，要求各分行：

妥善安排灾害发生前已发放贷款的管理，对灾区不能按时偿还各类贷款的单位和个人，不催收催缴、不罚息，不作不良记录，不影响其继续获得灾区其他救灾信贷支持；

在防范风险的前提下，加强对灾区的个人及有关企业信贷支持，帮助灾区居民重建家园，尽快恢复生产；

在贷款审批上，设置绿色通道，优先受理和审查受灾严重的客户或与灾后重建密切相关客户的信贷业务。

抗震希望小学（中学）：即数间抗震教室组合而成的抗震学校；每间“抗震希望教室”的捐助标准为 2.5 万元；材料为大型专用帐篷或轻型活动板房，配齐课桌椅，可以容纳 50 名学生上课。这种临时学校的优点在于，当再次发生地震时，不会造成人员和财产损伤。抗震教室选用材料为活动板房，此材料特点为：轻、牢固、防水、防火、可拆装，适合灾区使用。抗震希望教室可用年限一般为 6-8 年，最长能够使用 15 年。

成都分行团委持续向灾区捐助物资

成都分行 本公司位于灾区的分支机构成都分行在地震发生后，克服重重困难，坚持服务客户，成为成都地区地震后一直坚持营业的银行，业务系统从未中断的银行，POS 机刷卡保持通畅的银行。

为此，成都分行获得了中华总工会“抗震救灾，重建家园——工人先锋号”称号，并荣获银监会颁发的“中国银行业系统抗震救灾先进集体”称号，是荣获该称号的 40 家银行机构中唯一一家股份制商业银行。

（二）风雪无情，招行有爱

在年初中国南方地区遭受的雨雪冰冻灾害中，本公司发起了“风雪无情 招行有爱——捐款救灾援助行动”，并于 2 月 1 日晚通过中国红十字总会为受灾群众捐赠首批款项 600 万元。雪灾期间，本公司发动员工捐款，累计达 284.5 万元。通过本公司和中国儿童少年基金会联合成立的“金葵花儿童成长基金”捐往灾区，用于受灾地区中、小学校舍重建。

本公司受灾地区分行还组织了义工援助队，深入当地火车站、长途汽车站、机场及受灾严重社区，为受灾群众送去饼干、牛奶、毛毯等应急救援物资。

“风雪无情 招行有爱”慈善募捐晚会

二、十年如一日，坚持定点扶贫

1998 年 9 月，国务院扶贫办将云南省楚雄彝族自治州所辖的永仁、武定两县确定为本公司的定点帮扶县。是年年底，本公司就派出定点帮扶工作专题考察组，赴云南永仁、武定两县进行实地调研，与云南省、楚雄州领导及两县同志共同研究，确定了“以更新观念为突破口、以教育扶贫为重点、以综合开发为主攻方向”的扶贫工作思路。1999 年 5 月，本公司第一批扶贫干部奔赴云南永仁、武定两县挂职。至今，扶贫工作已持续十年。

Second

马蔚华行长赴两县慰问

2008 年是本公司对云南永仁、武定两县定点扶贫的第十年，全年共派出 4 名扶贫干部脱产驻两县定点帮扶。

2008 年，本公司员工向两县捐款 437.4 万元，捐赠衣物 27,371 件、书籍 12,274 本（价值 33.4 万元）、电脑 71 台，新增小额信贷资金 200 万元（总量达 400 万元）。

5 月，招商银行扶贫工作座谈会召开，工会主任唐志宏副行长与云南省武定县党政代表团就进一步深化扶贫工作进行了研讨。

7 月，马蔚华行长率团赴永仁、武定两县开展慰问考察活动。

8 月，攀枝花地震给两县造成重大经济损失。本公司第一时间对两县送去慰问，并及时调整扶贫工作部署，加大援助力度，帮助两县进行灾后重建，重点保障招银希望小学的安全运转。

扶贫九周年座谈会

招商银行近三年对两县的捐助情况

年份	县别	资金总额（元）	捐赠车辆（元）	灾害救济（元）	衣物（件）	文具（元）	电脑（套）	书（本）	书（元）	会议室（元）	小额循环信贷资金（元）
2008	永仁	2,300,000		50,000	11,289		23	6,137	155,239.5		2,000,000
	武定	2,074,092,69			16,082		48	6,137	179,239.5		2,000,000
	合计	4,374,093		50,000	27,371		71	12,274	334,479		4,000,000
2007	永仁	1,463,098.15	500,000		6,000	50,000	270	11,093	397,803		1,000,000
	武定	1,463,098.15	500,000		5,000	14,000	49			200,000	1,000,000
	合计	2,926,196.30	1,000,000		11,000	64,000	319	11,093	397,803	200,000	2,000,000
2006	永仁	1,408,202.61		30,000	150		88	13,100	200,000		1,000,000
	武定	1,546,002.60				36,000	117	11,047	167,619.05		1,000,000
	合计	2,954,205.21		30,000	150		205	24,147	367,619.05		2,000,000

招商银行近三年与两县结对助学情况

年 份	县 别	结对助学总金额（元）	结对助学总人数（人）	继续结对人数（人）	新增结对人数（人）
2008	永仁县	300,895	410	329	81
	武定县	349,520	470	255	215
	合计	650,415	880	584	296
2007	永仁县	245,791	416	287	129
	武定县	289,828	481	415	66
	合计	535,619	897	702	195
2006	永仁县	268,650	490	421	69
	武定县	257,380	462	375	87
	合计	526,030	952	796	156

招商银行近三年对两县部分捐助资金使用情况（1）——修建希望小学

建设年份	县别	学校名称	建设进度	建设地点	项目总投资（万元）	招行出资（万元）	建设效益
2008	永仁	良田希望小学（重建）	预计 2009 年 4 月竣工	永定镇	135	100	至少容纳 400 名学生就读，建成后将撤并附近乡村危房校点，集中办学（地震后全校 307 名学生在临时搭建的铁皮房内上课）。
		城关中学女生宿舍楼	预计 2009 年 3 月竣工	城东郊	150	50	建筑面积超过 1200 平方米，解决全校 358 名女生住宿问题（地震后挤住在临时搭建的铁皮房内）。
	武定	己衣乡板桥招银希望小学	预计 2009 年 4 月竣工	己衣乡坪山村委会	89.16	47.5	生源覆盖坪山村委会 11 个自然村，有汉、彝、傈僳、苗四个民族，现有教学班 5 个，教职工 7 人，学生 75 名，其中住校生 65 人，学校建成后可以增加到 120 名学生。
		万德乡马德坪招银希望小学	预计 2009 年 3 月竣工	万德乡马德坪村委会	38.5	38.5	生源覆盖马德坪村委会 20 个村民小组里的 10 个，现有教学班 5 个，教职工 8 人，在校生 119 人，其中住校生 87 人。
招行出资合计（万元）						236	
2007	永仁	永兴招银希望小学	完工 2008.6	永兴乡	50	50	生源覆盖 24 个自然村，现有教学班 7 个、教职工 11 人，在校学生 192 人。
	武定	利米招银希望小学	完工 2008.6	田心乡利米村委会	55	30	生源覆盖 12 个自然村，现有教学班 11 个，教职工 12 人，在校学生 384 人，住宿 200 人。
		升辉招银希望小学	完工 2008.8	环州乡五谷箐村委会	33	33	生源覆盖 15 个自然村，现有教学班 6 个，教职工 7 人，在校学生 104 人。

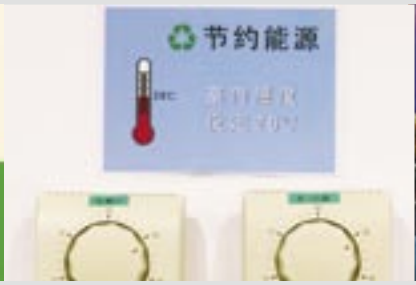
建设年份	县别	学校名称	建设进度	建设地点	项目总投资（万元）	招行出资（万元）	建设效益
2007	武定	雷刚招银希望小学	完工 2008.8	狮山镇雷刚村委会雷刚村	30	30	生源覆盖7个自然村，现有教学班7个，教职工7人，在校学生194人。
		东坡招银希望小学	完工 2008.8	东坡乡中心小学	35.38	35.38	生源覆盖10个自然村，现有教学班9个，教职工22人，在校学生276人，住宿165人。
招行出资合计（万元）						128.38	
2006	永仁	宜就乡地什苴招银希望小学	完工 2007.5	宜就镇	33	33	生源覆盖面5平方公里，现有教学班6个，教职工7人，在校学生106人。
		发窝乡花园招银希望小学	完工 2007.5	发窝乡花园村	55.12	34.1	生源覆盖16个自然村，现有教学班5个，教职工3人，在校学生98人，住宿85人。
	武定	狮山镇古柏招银希望小学	完工 2007.5	狮山镇古柏村委会	40	35.05	生源覆盖11个自然村，现有教学班8个，教职工11人，在校生275人，住宿136人。
		木高古招银希望小学	完工 2007.5	白路乡平地村委会	11.9	8.3	生源覆盖1个自然村，现有教学班1个，教职工1人，在校生17人。
		罗务卡招银希望小学	完工 2007.8	东坡乡达窝村委会	12	12	生源覆盖2个自然村，现有教学班1个，教职工1人，在校生15人。
招行出资合计（万元）						122.45	

招银蚕桑养殖基地

招商银行近三年对两县部分捐助资金使用情况（2）——温饱示范村

年份	县别	建设项目	金额（万元）
2008	永仁	招银秧渔河蚕桑产业扶贫示范基地	3
	武定	东坡乡东甸村委会 8 户农民灾后重建	2.5
合计			5.5
2007	永仁	永定镇社会主义新农村试点——方山诸葛村（第二期）	35
		招银秧渔河蚕桑产业扶贫示范基地	20
		乐武村招银示范渠	2
		中和小直么村委会、中和老街中学引水工程	9
		老怀哨村委会引水工程	2
	武定	己衣乡板桥村水利加固重建工程	10.98
		高桥镇高桥大村马街坡桥路工程	3
合计			81.98
2006	永仁	永定镇社会主义新农村试点——方山诸葛村（第一期）	30
	武定	己衣乡板桥村水利工程	10.27
		猫街宜嘎古村饮水工程	3.7
合计			43.97

本公司的真情帮扶得到了社会各界的广泛认可，获得中国扶贫基金会、中国财富杂志社共同评选的“中国扶贫公益明星（单位）”称号及“云南省社会扶贫先进集体”的称号。



三、深入开展绿色信贷，落实节能减排各项措施

作为一家负责任的企业，本公司始终高度关注资源节约与环境保护问题。

Third

环境保护领域：包括环境污染处理专用药剂材料制造业、环境污染防治专用设备制造业、环境监测专用仪器仪表制造业、环境监测服务业以及水利、环境和公共设施管理业。

（一）绿色信贷

2008 年，本公司发布《招商银行绿色金融营销指导意见》，确定了“专业营销、信贷支持、多元合作、实效为先”的指导思想。同时，成立了相关部门业务人员组成的“绿色金融工作小组”，负责全行绿色金融业务标准的制订、绿色金融业务系统的建设及相关产品的开发。

1. 加大绿色信贷投入

2008 年度招商银行绿色信贷统计表　　单位：折人民币万元

分类 / 月份	I 可再生能源		II 清洁能源	III 环境保护	合 计
	水力发电	风能、太阳能其他能源发电	核力发电		
1 月	122,604	32,253	10,000	88,440	253,297
2 月	56,571	1,770	235,979	63,200	357,520
3 月	58,000	27,301	40,000	12,030	137,331
4 月	130,000	19,256		376,319	525,575
5 月	30,950	9,200	2,000	76,350	118,500
6 月	254,125	34,730		61,449	350,304
7 月	44,500	31,000	15,000	45,360	135,860
8 月	11,375	23,700	2,000	48,533	85,608
9 月	66,300	57,400	59,000	67,532	250,232
10 月	16,000	55,350	17,152	7,787	96,289
11 月	19,200	11,270	1,845	4,795	37,110
12 月	93,354	4,850	34,150	12,844	145,198
合计	902,979	308,080	417,126	864,639	2,492,824

招商银行信贷政策手册

2. 压缩和退出两高行业贷款

2008 年，本公司将高能耗、高污染行业作为风险排查的重点行业，先后对水泥、电力、纺织、印染等行业开展了专项风险排查，进行了综合风险

评估，加大了贷款的压缩和退出力度。

本公司在对“两高”行业的企业授信过程中，始终将环评审批作为授信的必要条件。截至2008年末，本公司对“两高”行业的贷款余额为971.93亿元，占全行公司贷款的18.99%，除电力行业占比比年初提高较多外，其余行业贷款占比均得到有效控制。但电力行业属基础设施建设行业，且贷款客户主要是全国性或区域性的大型优质企业。“两高”行业贷款不良率为0.9%，比年初下降0.08个百分点，处于较低水平。

3. 加强绿色金融制度建设

继2007年将环保产业和碳交易纳入行业聚焦范围之后，2008年，本公司又推出了专门针对可再生能源行业的信贷政策，以加大对可再生能源行业的支持。

一季度，本公司出台了《2008年度信贷政策》，要求新开工项目必须符合环境影响评估审批、节能评估审查规定，项目环评设施的设计、施工、运营与主体工程必须“三同时”。

目前，本公司针对合同能源管理、能效项目的信贷政策即将出台。同时，本公司正在抓紧绿色金融的系统建设，通过业务系统的标识，完善对绿色金融的统计，实现分析、考核等功能。

4. 积极寻求战略合作

为了给节能环保企业提供全方位的服务，学习国内外金融同业的最佳实践，本公司加大了与国内外金融机构以及相关组织的战略合作。

2008年，本公司启动了与我国财政部、法国政府合作的中法绿色中间信贷项目。本公司作为三家转贷行之一获得了2,000万欧元的长期低息转贷资金和法国开发署提供的20万欧元的无偿技术援助。11月11日至13日，法国政府援助绿色金融培训班在云南举行，国家发改委和中国

2008年末招商银行“两高”行业贷款情况　单位：折人民币亿元

两高涉及行业	余额	在公司贷款中占比	占比比年初变动（百分点）	不良额	不良率	不良率比年初变动（百分点）
石油加工、炼焦及核燃料加工业	55.18	1.08%	0.36%	0.02	0.03%	-0.03%
化学原料及化学制品制造业	132.52	2.59%	-0.04%	0.99	0.75%	-0.16%
非金属矿物制品业	71.27	1.39%	0.24%	0.51	0.71%	-0.96%
黑色金属冶炼及压延加工业	176.98	3.46%	-0.42%	0.68	0.39%	-0.03%
有色金属冶炼及压延加工业	105.46	2.06%	0.50%	1.19	1.13%	-0.81%
电力生产	430.52	8.41%	2.44%	5.33	1.24%	0.15%
合计	971.93	18.99%	3.08%	8.73	0.90%	-0.08%

节能服务产业委员会的专家介绍了我国能效、新能源和气候变化给市场带来的巨大潜力以及各类可再生能源和能效项目特点及风险分析等，并就绿色金融业务与参会人员进行了探讨。

此外，本公司还开展了与北京环境交易所、上海环境能源交易所、国际金融公司以及沛雅霓资本等的合作，共同为节能减排事业作出贡献。

5. 加快绿色金融产品开发

2008 年，本公司开发了绿色设备买方信贷、节能服务公司专项贷款等多种绿色信贷产品，同时，还为客户提供其他增值服务，如：帮助有需求的减排客户，寻求 CDM(清洁发展机制) 国际买家，并积极促成 CDM 交易完成；将在可再生能源和能效领域有投资需求的客户，推荐给相关股权投资基金；加强与在可再生能源和能效领域国内外领先企业的联系，为本公司客户介绍先进技术并寻求合作伙伴。

云南能效和可再生能源项目融资技术援助培训

（二）办公环节节能减排

2008 年，本公司加大宣传力度，强化全员节能意识，努力在公司内部营造建设资源节约型和环境友好型社会的良好氛围。

总部 在总行办公场所招商银行大厦采取了以下节能措施：

- 张贴室内空调温度设置在 26° C 的宣传标语
- 严禁开窗开空调
- 无人停留的房间关灯关空调
- 中午休息时关灯并将部份空调关闭
- 大厦楼层设有自控装置，定点由中央电脑供冷及控制照明
- 办公室照明及空调在员工下班后关闭，并由大厦保安员巡查
- 员工加班必须填写加时空调申请，由主管审核后方可开启
- 考核物业管理公司对电、水、燃气的运行能耗
- 对建筑能耗情况实行年度考核，建立节能奖励制度。

成都分行 通过加强细节管理，以减少能耗，节约运营成本。如：制订《办公用品采购领用管理办法》；实行复印登记审批管理；对全行门楣及侧挂灯箱实施时间控制；对中央空调的开、关时间实施统一管理，按当天温度随时通知物业公司调整等。

北京分行 将门楣及侧挂灯箱改为 LET 光源的亚克力灯箱，比普通灯箱节约 70% 用电量；门头灯箱的光源由普通灯管改为节能灯管，节约 30% 用电量；安装时间控制器，统一灯箱的开启和关闭时间；调整分行各楼层前台部分照明启辉器，每月节省电量约 180 千瓦；调整分行多功能厅部分筒灯，节省约 50% 电量；严格控制室内空调温度，夏季不低于 26 ℃，冬季不高于 20 ℃。

公司内部采取的节能措施

2005–2008 年度总行大厦总用电量（包括租户、银行楼层以及公共用电量） 单位：度

年度 / 月份	2005 年	2006 年	2007 年	2008 年
1 月	1,032,000	1,188,000	1,008,000	1,144,080
2 月	876,000	768,000	912,000	942,120
3 月	1,080,000	1,188,000	1,080,000	1,187,280
4 月	1,176,000	1,284,000	1,152,000	1,294,800
5 月	1,332,000	1,184,000	1,281,600	1,443,600
6 月	1,440,000	1,416,000	1,434,360	1,441,920
7 月	1,740,000	1,464,000	1,510,080	1,605,240
8 月	1,644,000	1,500,000	1,520,760	1,537,800
9 月	1,176,000	1,284,000	1,419,840	1,423,920
10 月	1,332,000	1,212,000	1,242,000	1,488,720
11 月	912,000	1,152,000	1,105,920	1,282,200
12 月	1,428,000	1,056,000	1,274,760	1,227,240
总计	15,168,000	14,696,000	14,941,320	16,018,920

2005–2008 年度总行大厦总用水量（包括租户、银行楼层以及公共用水量） 单位：吨

年度 / 月份	2005 年	2006 年	2007 年	2008 年
1 月	4,328	4,974	4,691	5,524
2 月	3,877	5,072	4,095	3,761
3 月	4,769	5,452	5,486	5,874
4 月	6,013	6,594	5,846	5,734
5 月	7,089	6,382	6,538	6,626
6 月	6,610	7,160	7,392	7,277
7 月	9,719	7,985	8,025	7,728
8 月	8,206	8,659	7,535	8,171
9 月	9,288	6,357	7,619	7,084
10 月	7,728	6,403	6,478	7,786
11 月	6,429	5,808	5,947	7,219
12 月	5,428	5,642	5,690	5,934
总计	79,484	76,488	75,342	78,718

2008 年，在总行员工较 2007 年增加 18.5% 的情况下，用电、用水量分别增长 4.5% 和 7.2%， 低于总行员工增长的幅度。

四、发挥自身优势，与中小企业共渡难关

关注社会民生，在提升经济效益的同时提高资金使用的社会效益，一直是本公司努力的方向与目标。

Fourth

2008 年，本公司继续坚持中小企业发展战略。在全球金融危机冲击及国内经济增速放缓的情况下，马蔚华行长表示“救企业就是救自己”。为此，本公司及时调整策略，以产品为先导，以流程为重点，以考核为导向，以专业为方向，努力提升中小企业金融服务水平。

（一）突出重点加大信贷支持力度

截至 2008 年末，本公司中小企业贷款余额为 2,205.37 亿元，较年初增加 310.19 亿元，增幅达 16.37%。中小企业贷款在境内公司贷款中占比基本与上年持平，信贷资产质量稳步提高，实现了不良额和不良率双降，中小企业信贷业务整体发展稳健。

在近三年的时间内，本公司累计向中小企业发放贷款超过 5,000 亿元，支持中小企业信贷客户超过 1 万户，中小企业贷款户数、余额的增幅分别达到 58% 和 57%，对于支持社会就业起到了积极作用。

未来，本公司将继续加大对中小企业的信贷支持力度，在 2009 年度新增信贷计划中，中小企业贷款占比将超过 40%。

招商银行中小企业贷款情况表　　单位：折人民币亿元

年份 / 分类	2006 年		2007 年		2008 年	
	余额	余额占比	余额	余额占比	余额	余额占比
中型企业	1,025.59	28.81%	1,311.16	29.83%	1,532.45	29.95%
小型企业	375.45	10.55%	584.02	13.29%	672.92	13.15%
中小企业合计	1,401.04	39.36%	1,895.18	43.11%	2,205.37	43.10%
境内对公一般性贷款	3,559.24	100.00%	4,395.67	100.00%	5,117.40	100.00%
	不良额	不良率	不良额	不良率	不良额	不良率
中型企业	52.56	5.13%	40.30	3.07%	37.03	2.42%
小型企业	33.61	8.95%	26.33	4.51%	21.99	3.27%
中小企业合计	86.17	6.15%	66.63	3.52%	59.02	2.68%
境内对公一般性贷款	113.47	3.19%	94.87	2.16%	80.53	1.57%

本公司中小企业贷款投放重点集中在以下九类客户：

【九类重点支持中小企业】

- 有一定竞争优势、以国内为主要市场的制造类企业；
- 围绕重点行业、主体企业或重点项目配套的生产型、服务型、贸易型企业；
- 有品牌、渠道、服务优势的物流和商贸企业；
- 技术领先、拥有自主知识产权并已转化为生产力的科技类中小企业和销售稳定的科技加工企业；
- 经营模式先进、经营业务突出、在区域乃至全国市场有一定影响的服务性企业；
- 为基础设施提供建设或配套的中小企业；
- 医药、医疗、卫生领域有现金流支持的中小企业；
- 开展节能减排、环保工程、新能源投资和设备生产的中小企业；
- 未来成本优势依然突出的外向型生产企业。

本公司严格限制对以下七类中小企业的信贷投放：

【七类限制类中小企业】

- 国家明令禁止发展行业的中小企业；
- 仍在采用旧工艺、旧技术生产的中小企业；
- 产品质量差、无市场销路、环境污染严重、材料能耗高、存在安全隐患的中小企业；
- 投资类和无开发项目的中小型房地产开发企业；
- 法定代表或实际控制人有不良信用记录或有重大经济纠纷乃至涉嫌犯罪的中小企业；
- 拖欠银行贷款、利息，有偷逃税、骗汇或虚报财务信息的中小企业；
- 盲目多元化投资，负债率畸高的中小企业。

“招行小企业信贷中心要为中国的小企业金融服务总结出一套成功的做法，探索出一条成功的路子。”王兆星在参观小企业信贷中心时，充分肯定了本公司进行的有益探索。

“它是招行继信用卡部实行独立事业部制后的另一探索。”马蔚华行长在小企业信贷中心开业仪式上表示。

小企业信贷中心揭牌仪式

（二）不断创新中小企业金融产品和服务

2008 年，本公司积极开拓新兴的中小企业中间业务，面向中小企业提供财务顾问、咨询及其他投资银行方面的业务；为企业闲置资金进行理财，提高闲置资金收益率。同时，为了向中小企业提供现金管理服务，本公司专门开发网上银行中小企业版，为中小企业提供快速、便捷的资金结算和资金管理服务。

未来，本公司还将向中小企业提供以企业不动产、动产和应收账款为担保的融资和围绕商务链开展的供应链融资业务，包括保理、贸易融资、票据贴现、提货权融资、与商务活动相关的各类非融资性保函等，并提供电子票据、网上信用证等电子化融资工具。

（三）探索建立中小企业专业化经营机构

6 月 18 日，本公司在苏州成立了全国首家小企业信贷中心，首创以独立二级法人运营体制开展中小企业专业化经营。该中心实行“七化”运作，即管理规范化、队伍专业化、产品标准化、业务批量化、作业流程化、核算

马蔚华行长在绍兴与民营企业家座谈

独立化、风险分散化。

12 月 4 日，本公司小企业信贷中心金融许可证获得中国银监会的正式批准，由此成为国内银行业首家拥有小企业信贷业务专营资格的金融机构。

本公司计划在未来 3 年内，依托现有网点，在主要经济城市设立小企业信贷中心分部，采取垂直管理的模式，通过打分卡模式进行工厂化作业。

（四）实施区域化、差异化管理

在当前复杂形势下，本公司对中小企业贷款实施多种新的发展举措，其中包括分地区差异化发展，并将引入 PD(违约率) 和 LGD(偿债率) 模型对风险进行量化管理。

杭州分行　根据浙江经济特点，杭州分行准确把握市场定位，把优质中小企业作为基本客户群，近年累计向浙江中小企业提供信贷支持 2,500 亿元，扶持了一大批优秀中小企业。

2008 年，杭州分行充分依托中小企业创新基地的优势，深入调研，集思广益，针对浙江中小企业特点，围绕供应链、现金流和业务流程控制，开发

马蔚华行长在杭州参观浙江华联三鑫石化有限公司

南京分行促进中小企业发展合作协议签约仪式

了“中小企业融资担保解决综合方案——中小企业融资担保一路通”，包括内外担保一路通、发票订单一路通、租赁信保一路通、外贸融资一路通、设备商品一路通、特殊权利一路通等6大系列14个产品。该系列产品一推出，即受到了广大中小企业的关注和肯定，并荣获浙江省青年最喜爱的品牌之——影响力奖和招商银行品牌营销峰会最佳产品设计奖。

南京分行 11月28日，南京分行与江苏省中小企业局联合举行促进中小企业发展合作签约仪式。协议签订后，南京分行将在2008年至2010年的三年间，对符合条件的中小企业新增60亿元人民币的授信额度，重点投向南京、无锡、常州、扬州等地区，并积极开展金融创新合作，充分满足中小企业个性需求，为中小企业提供量身定做的金融产品组合方案。

东莞分行 积极响应东莞市政府提出的“双转型”战略，加大对中小企业扶持力度。目前，分行拥有中小企业客户118户，中小企业的贷款量占东莞分行对公贷款的60%，培育并发展了一批符合东莞市政府转型要求的中小企业。此外，针对东莞中小企业的融资需求特点，积极创新信贷产品，在授信方式和担保方式上拓展思路，增加中小企业融资的可选择性和可行性。

11月，东莞市“十亿融资新政”正式实施，东莞各大金融机构也陆续制定了相应的融资计划配合。东莞分行作为帮扶银行之一，参与了形式多样的融资咨询会，为中小企业答疑解困。

东莞分行厚街镇帮扶企业政策说明会暨融资动员会

五、全力做好奥运服务，持续提升客户服务水平

本公司秉承“因您而变”的经营理念，将满足客户需求作为一切工作的根本目标，不断提升客户体验，保障客户合法权益，为客户提供最满意的产品与服务。

Fifth

第 29 届奥运会观众呼叫中心：是由北京市政府、北京奥组委联合建设，面向全球观众以多种语言提供赛事、场馆、观赛、票务、安检、特许商品、文化活动、京外赛区等各方面信息的专业服务机构，致力于提供全方位、人性化的信息服务，解答观众问题、受理服务申请、转交服务投诉，建设各方宾客与北京奥组委之间的联系桥梁与纽带，让来京观众体验良好的运行服务水平，是北京奥运会重要的观众服务机构之一，代表了中国电话客户服务的最高水平。

2008 年，本公司将完善外币兑换服务、强化奥运服务保障支持、加强 ATM 机具管理、提高客户投诉处理效率与质量、落实各项应急管理措施等作为在奥运金融服务方面着力推进的工作，重点确保北京、青岛、上海、天津和沈阳等 5 座奥运城市的金融服务高效顺畅运行。

（一）为奥运提供优质服务

1. 选派奥运志愿者

5 月 31 日，“第 29 届奥林匹克运动会组织委员会观众呼叫中心签约仪式”在北京举行。本公司作为“观众呼叫中心”最大的定向志愿者招募单位，在签约仪式上首家与北京奥组委、中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会进行签约。

经过内部的严格培训、层层选拔和北京奥组委的测试，本公司信用卡中心和电话银行中心共 142 名志愿者脱颖而出，光荣地加入奥运会志愿者行列，在奥运期间赴京为全球奥运观众提供咨询服务。他们在突发事件应急处理、投诉处理、在线问题灵活处理等方面均有出色表现，体现了良好的服务意识、服务水平和专业素质。

信用卡中心志愿者团队和电话银行中心志愿者团队均被授予“奥运会运行保障突出贡献荣誉团队”称号；两队领队分获“北京奥运会残奥会优秀志愿者”、“奥运观众呼叫中心杰出贡献奖”；1 人获“奥运观众呼叫中心运行管理突出贡献奖”；23 人被评为“北京奥运会、残奥会志愿者先进个人”；33 人获得“奥运观众呼叫中心杰出志愿者”称号。

奥运观众呼叫中心招商银行志愿者出征仪式

2. 感动服务 2008

为做好奥运金融服务，本公司年初即启动了“感动服务 2008”活动，采取了一系列措施，确保为来自 220 多个国家和地区代表团的运动员及工作人员，提供满意的金融服务。

- 各分行专门配备了柜台、咨询和大堂引导人员，制定了专项业务处理流程，及时为境外客户提供外币现钞兑换、旅行支票兑现、外卡受理、业务咨询、投诉处理等金融服务。
- 5 座奥运城市分行在奥运场馆、机场、酒店、重要旅游线路、大型商场附近的网点，均适当增设了外币现钞兑换柜台，将奥运会期间营业时间延长

至晚上 8 点，并增开周六、周日外币现钞兑换服务；根据实际增设大堂经理，至少配备一名能够熟练与境外客户对话的员工；营业厅内部各业务区和业务窗口均设置双语提示牌，ATM 机屏幕提示语实现双语或多语显示。

- 电话银行中心、信用卡呼叫中心适当增设双语种服务坐席，确保服务热线及一网通在线客服英语服务 7×24 小时全面畅通。95555 普通话和英语人工服务覆盖 7×24 小时，粤语、日语、韩语人工服务覆盖白天主要时段。奥运期间，两中心共接听客户来电 755 万通，接通率达 99%。

11 月 17 日，中国银行业奥运金融服务工作总结表彰大会在京举行，本公司 47 个分（支）行荣获 “2008 年度中国银行业文明规范服务示范单位”，获选网点（含沈阳分行全部网点）占全行网点比例超过 10%。

青岛、西安、沈阳分行被当地银监局树立为各银行奥运服务的标杆，其他如北京、南京、乌鲁木齐、南昌、深圳、武汉等分行奥运服务也都受到了当地银监局的称赞。沈阳分行整体当选 “文明规范服务示范单位”，全国 40 家省市银协代表到分行网点现场观摩学习。

低柜理财区

电话银行区

（二）不断提升客户满意度

2008 年，本公司继续在客户服务与产品创新方面做了大量努力工作。

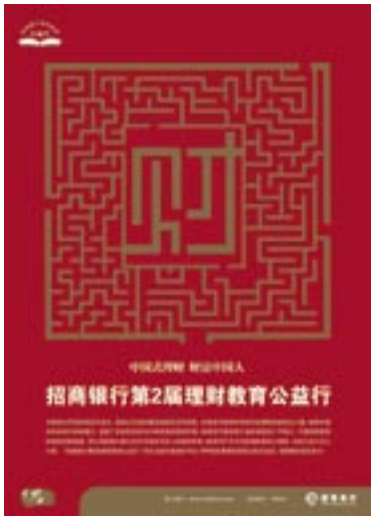
3 月，本公司成立了由马蔚华行长任主任的全行服务监督管理委员会，下设总行服务监督管理中心，对全行服务体系的设计、运行状况以及服务质量进行监测、评价和考核。

上线 “客户之声” 投诉处理系统，优化投诉处理流程，使全行的投诉管理和处理流程更加规范化、专业化，促进客户满意度的提高。全年，经过全行各级机构的共同努力，绝大多数投诉得到了妥善解决，客户满意度达 99%。

佛山分行 为解决客户 “排队难” 问题，佛山分行快速推进总行实施的网点流程改造进程，重新划分功能区域，分别设立了引导区、自助服务区、理财服务区、贵宾服务区、等候区、综合业务区、快速业务区等 7 个功能区，细分客户，让客户一进入网点就可根据业务种类的不同，被输送到最快完成业务的区域，为客户提供专业化一条龙的服务，改变了过去由一柜包办服务所有客户的作法，有效地解决了客户排队难题。

佛山市银行业协会高度称赞了这一举措，认为佛山分行网点流程改造让客户动起来，想客户所想，急客户所急，用先进理念解决客户排队难题。

（三）持续开展“理财教育公益行”活动



2008 年资本市场的大幅调整使许多投资者遭遇无所适从或进退两难的境遇。本公司立足客户需要，持续开展了“理财教育公益行”活动，以帮助客户和广大投资者提高理财技能，增强抵御风险的能力，与市场共同成长。

4 月 26 日，“招商银行第二届理财教育公益行”启动仪式暨首场报告会在北京隆重举行。

第二届理财教育公益行活动历时 8 个月，至 2008 年年底结束。其间，本公司深入社区、企事业单位和大中院校，在全国 45 座城市举办了超过 1,000 场的理财讲座。

7 月，本公司在网络上举办了第二届理财教育公益行系列活动之“中国式理财”博客精英赛。同时，借助网络，向公众提供本公司编制的《理财教育手册》免费下载，并举办网上“理财大讲堂”，提供专家与大众投资者的交流平台。

此外，本公司还与全国一流财经媒体合作，在报刊、杂志上开辟第二届理财教育公益行之“中国式理财”专栏，特邀权威专家撰文，连载理财教育专著。

在“中国式理财”博客精英赛中，共收到博客征文 50,995 篇，平均每天收到博客文章约 1,758 篇；文章总浏览数 3,130,237 次，平均浏览量为 61 次／篇；在线阅读教材达到 18,805 次，平均 648 次／天；理财教育手册电子版的下载次数为 7,835 次，平均 270 次／天。

《金融时报》、《中国证券报》、《北京青年报》、《中华工商时报》、《科技日报》、《证券日报》、《国际金融报》、《经济参考》、《南方都市报》等平面媒体争相报道了这一活动。新华网、新浪、搜狐、和讯、腾讯、中证网、金融界、中金在线、中国经济网等大量网络媒体纷纷转载总行启动仪式的盛况，并给予长期关注。

投资大师罗杰斯在首场报告会上演讲

六、积极参与各类公益组织活动，支持教育、文化、体育事业

本公司在保持各项业务稳健发展，经济效益稳步增长的同时，努力以各种方式回馈社会，履行一名企业公民应尽的义务。

Sixth

（一）参加各种公益社团组织的活动

在履行社会责任的过程中，单个企业的力量是微薄的、分散的，必须调动更多的企业和企业家参与，为此本公司加入了十多个国内外有影响力的公益社团组织，并积极参加各组织的活动。

1. 阿拉善 SEE 生态协会

2004 年 6 月，以保护地球生态为目标的公益机构“阿拉善 SEE 生态协会”成立，本公司马蔚华行长当选为首届监事长。该协会自成立以来，一直致力于改善我国特别是内蒙古阿拉善地区的生态环境，先后运作了中国第一个生态保护与社区发展的项目——“能源替代与天然梭梭林社区保护试点”，组织设立了“SEE 生态基金”，开展了“守望家园”等活动，在中国环保慈善事业方面做出了积极探索，引起了越来越多企业和企业家的关注与响应。

阿拉善 SEE 生态协会 2008 年度在阿拉善地区工作项目一览表

社区项目	欧盟生物多样性保护项目	RARE 合作自豪项目	科研培训项目
两批申报通过 19 个项目： 118.9 万元（强化环保指标） 植被恢复：6,320 亩 节水（滴灌、改植）：137,500 吨 / 年 国际小母牛合作： 腰坝奶牛养殖项目	项目设计： 引入当地政府、机构参与合作 项目模式： 以物种保护为核心，整合科研、文化、教育、社区、立法 SEE 执行部分： 10 个社区物种保护 项目进展： 已启动（三年 300 万元）	保护目标： 梭梭林 项目模式： 自豪项目（社区环境教育） 培训： 项目管理人员接受国际机构培训 项目进展：签约	卫星遥感环境动态监测： （与香港中文大学、阿拉善盟环保局合作） 农牧民环境教育 本土人才技能培训 对乌兰布和 200 万亩梭梭林保护项目的前期调研

2. 中国企业社会责任同盟

2006 年 10 月，本公司联合 IBM、万科、Nokia、平安等知名企业，发起成立了“中国企业社会责任同盟”，旨在联合全社会的力量，促成企业社会责任和中国企业竞争力的结合，本公司马蔚华行长担任会长。同盟成立两年来，先后组织开展了“贫困地区教师培训”、“助教扶贫行动”等活动，主办了“企业领袖社会责任圆桌论坛”，在参与社会公益事业、开展学术交流研究、建设企业社会责任理论体系等方面做出了积极的探索和尝试。

四川汶川地震后，同盟在四川绵阳注册了绵阳市企业社会责任协会，接受专项资金的捐赠，并具体负责捐赠资金在灾区的使用情况。同盟在实地调研的基础上提出了“一帮一”灾后乡村家园重建计划。以一个企业帮一个村、一户人帮一户人的直接帮扶方式，帮助受灾村民重建家园，渡过难关。本公司亦积极参与该计划，并捐助 80 万元，用于方碑村村民屋舍重建。

壹基金爱心信用卡上市新闻发布会

3. 深圳市综研软科学发展基金会

该基金会于 2007 年 9 月在深圳成立，是由原全国政协副主席陈锦华同志从加强软科学研究、提升国家软实力的战略高度发出倡议，由本公司与中石化集团、宝钢集团、中石油集团、中海油总公司、广东核电集团、华侨城集团、大连实德集团及综合开发研究院等大企业和机构联合发起的，本公司马蔚华行长担任基金会理事长。

2008 年，基金会共投入 220 万资助了 7 个研究项目。其中，由基金会资助的课题“中国经济特区的实践与理论：昨天与明天”，经过以樊纲教授为组长的课题组，历时半年的艰苦努力，在年内按期完成，并入选国家新闻出版总署“纪念改革开放 30 周年百种重点图书选题”。

（二）发行壹基金爱心信用卡

12 月 9 日，本公司携手李连杰壹基金推出的壹基金爱心信用卡在上海举行上市新闻发布会。

壹基金爱心信用卡是内地金融消费领域第一张采用“爱心额度”为信用卡核发及升等标准的慈善认同卡。它将每一个持卡人、招商银行、陆续拓展的每一家商户等无数的“1”联系起来，即本公司在每张卡片申请成功后

招商银行近三年向新长城基金捐款资助大学生情况

年份	捐款金额（万元）	资助大学生人数（人）
2008	13	65
2007	13	65
2006	13	65
合计	39	195

冠、亚、季军在哈巴之颠

将捐赠 1 元；持卡人承诺每月捐赠 1 元、11 元、111 元不等的爱心款；商户和招行在持卡人刷卡消费的同时也进行捐款，此外本公司还将定期召集持卡人参加“1 日义工体验”和开展慈善义卖等公益活动。

（三）捐资助学

2008 年，本公司总部在设立了奖助学金的 11 所高校，发放 147.3 万元奖助学金，并继续向新长城基金捐助 13 万元，用于资助贫困大学生完成学业。同时，各地分行也纷纷开展捐资助学活动，为当地的教育事业贡献一己之力。

南京分行 成立于 1996 年，开业当年分行即拿出一半的盈利在南京大学颁发了首届“一卡通”助学金。截至 2008 年，“一卡通”助学金已连续颁发了十三届，资助南京 10 所高校贫困大学生 6,155 人，累计发放金额达 635 万元。为支持江苏教育事业发展，鼓励在校大学生早日成为国家的栋梁之材，从 2007 年起，南京分行又在南京大学设立了“南京大学奖学金”，每年对该校 15 名品学兼优的本科生、研究生进行奖励，总额为 10 万元人民币。

深圳分行 3 月 31 日，深圳分行对北京大学深圳研究生院商业助学贷款发放仪式在北大深圳研究生院隆重举行。此次贷款是本公司首次向研究生发放商业助学贷款，共给予北大深圳研究生院在校生 300 万元的助学贷款额度，此次为第一期，共计 63 笔，金额为 69.1 万元。

（四）赞助文化体育事业

1. 签约大运会 全力支持体育盛事

1 月，本公司与深圳市委市政府签约，成为深圳 2011 年第 26 届世界大学生夏季运动会首家合作伙伴，全力支持深圳举办全球性体育盛会。

世界大学生运动会签约仪式

2. 巅峰梦想 红动中国

3 月 22 日，由本公司、深圳 2011 世界大学生运动会组委会、CCTV 科教节目制作中心、新浪网联合主办的“招商银行 CCTV 巅峰梦想 红动中国”全民健身登山活动在深圳梧桐山正式启动。此次活动以“我参与 我记录 我挑战”为宣传理念，弘扬挑战自我、追求更高目标的运动精神，倡导阳光运动，推动全民健身。

在此后的 2 个多月里，本公司分别在全国 30 家分行所在城市举行了预选赛，3 万多人参加了角逐，网络评选“挑战哈巴雪山候选人”最高票数超过 300 万，累计投票数超过 2,200 万人。

3. 爱心操场 红动中国 希望工程——招商银行专项体育慈善基金

当全社会把目光集中在 2008 北京奥运会这一全球最大的体育盛事时，本公司却把更多的目光放到了我们祖国的未来——孩子身上。2007 年 3 月 27 日，本公司与青少年发展基金会合作，正式成立了“希望工程——招商银行专项体育慈善基金”，致力于发展希望小学的体育教育事业。2008 年，

招商银行希望工程快乐体育运动会火炬采集仪式

本公司继续推进该项事业，做了大量卓有成效的工作。

专项体育慈善基金的来源为三个部分：一是本公司捐款，从 2007 年 3 月 27 日到 2008 年 5 月 31 日，每发一张信用卡本公司捐出 1 元钱，客户每成功完成一笔信用卡消费，本公司捐出 1 分钱。这种全新的捐助模式将企业业务与捐款的金额直接挂钩，体现了“招商银行专项体育慈善基金”聚沙成塔、集腋成裘的巨大成果；二是持卡人捐款，作为一个科技创新的银行，本公司充分发挥了自身的网络优势，构建了一个强大的捐款平台，号召广大持卡人一起，通过短信互动、网上银行捐助；三是明星捐物义卖，从多渠道募集捐款。

截至 2008 年 5 月 31 日，“招商银行专项体育慈善基金”共募集到善款 18,668,265.38 元，信用卡积分 1,408,680 分。其中：本公司捐款 14,664,273.38 元，信用卡持卡人捐款 3,881,960 元，捐赠积分 1,408,680 分，慈善义拍捐款 122,032 元。

目前，慈善基金中 1,500 万元已用于为 1,000 所希望小学的孩子们构建快乐体育园地。

为让更多希望小学学生感受快乐体育的精神，发挥慈善基金更大的效应，基金拨款 200 万元支持 2008 年全国希望小学运动会。7 月 26 日，第二届全国希望小学运动会在哈尔滨召开，千余名来自全国 32 个省市自治区的孩子们在赛场上一展风采。

基金募集的其余善款未来将用于援建贫困地区的希望小学。

4. 招商银行“金葵花”杯全国少儿钢琴大赛

为更好地满足金葵花客户的多样化增值服务需求，为高端客户的子女提供交流音乐、展示才华的舞台，发现和培养具有潜力的青少年选手，本公司携手上海交响乐团共同举办了招商银行“金葵花”杯全国少儿钢琴大赛。

中国著名指挥家陈燮阳为比赛致辞

自 2007 年 12 月 20 日以来，共有 2,695 个家庭踊跃报名参加，经过西北、华东、华中、华北、华南、西南、东北 7 大片区 31 场层层选拔，来自全国各地的 56 名佼佼者成功晋级总决赛。5 月 31 日，经过激烈的角逐，四个组别的冠军相继产生。

为了表达对在四川地震中逝去的小生命的哀思，传递对灾区伙伴们的爱心，参加比赛的小选手们将自己心底的深深祝愿，用稚嫩的字体写下来，并将这代

表着爱心和善良的心意卡现场挂上了爱心树。少年 A 组的第一名得主柳力玮，更是将自己的奖金 8,000 元全部捐献给了灾区小伙伴。

【评委评价】

招商银行不仅仅是办了这次活动，他们还经常支持文化事业，特别是音乐事业。我作为一名音乐工作者，对招商银行的领导们、对招商银行表示崇高的敬意，你们为中国的文化事业做出了很大的贡献。

——总决赛评委会主席 陈燮阳

这次有机会参与招商银行的金葵花杯钢琴比赛真是十分荣幸，比赛搞得非常成功！不仅是有规模，有水平，而且处处体现了你们无微不至的爱心。

——总决赛评委 李健

这样的比赛对孩子来讲是一种非常好的体验，有机会让他们表现出自己的水平。

——华北片区赛评委 朱雅芬

钢琴比赛不仅活跃了贵行客户的文化生活，也为我们的琴童们提供了演奏的机会，为西安钢琴艺术事业的发展助了一臂之力，获得了强烈的社会效应。

——西安初赛评委 杜希贤

【合作单位评价】

作为本次大赛协办单位，我们看到招商银行为举办本次“金葵花”杯全国少儿钢琴大赛所付出的努力和心血。招商银行作为一家有社会责任感的企业，向来致力于对高雅艺术的阐释和传播。

——上海交响乐团总经理 陈光宪

作为商业单位，能够举办如此专业的钢琴比赛，让我们感到非常敬佩。对贵司举办此次活动的精神和态度，实在值得我们学习。

——柏斯琴行中国区总经理 王庭瑄

获奖选手深情演奏

【家长评价】

非常感谢招商银行能够给我的孩子提供这样一个难得的机会。这次比赛是孩子音乐学习的一个起点。我的孩子在成长过程中会一直记住招商银行，今后他和他身边的所有人都会成为你们最忠实的客户。

——儿童 A 组胡启新家长

参加此次大赛，我们获得了在钢琴方面学习、交流的难得机会，享受到了招行为金葵花客户提供的尊贵、超值服务。同时，我们再次深刻感受到了招商银行不急功近利、不贪慕虚荣，真正踏实、稳健、负责的企业风范。

——儿童 A 组佘沁沁家长

这次比赛的组织非常好，各项活动安排都非常人性化，而且比赛的水准和评委的水平都让我们非常满意，甚至超出了我们预先的想象，我会让我的孩子和学生以后每年都参加比赛的，并且要多给招商银行做宣传，这样对社会负责任的企业现在已经太少了。

——少年 B 组葛之艺家长

招行这次组织的大赛，非常成功，招行员工们在尽心尽力地做这件事，为选手们提供了一个很好的切磋技术的平台，专家的点评也为选手们提供了很多帮助。另外，很让人高兴的是，招行不仅让选手们展现了自己的音乐才华，还引导孩子们去关注灾区、关注社会，让他们懂得什么叫爱。

——少年 B 组宋一辛选手家长

中国天荣 F1 摩托艇招商银行队

5. 其他赞助项目

2008 年，本公司先后赞助了“国家大剧院开幕季演出”、“纪念中美建交 30 周年——费城交响乐团中国巡演”、“郎朗青岛抗震救灾慈善演出”等活动，同时本公司亦是国家帆船队、国家赛艇队、电视围棋快棋赛的赞助商，全力支持中国文化体育事业的发展。

七、重视全员培训，促进员工全面发展

本公司提倡“尊重 关爱 分享”的人本理念，积极维护员工权益，关注员工成长，努力营造以人为本的家园文化。

Seventh

深入学习实践科学发展观分行行长和总行部（室）总经理管理研讨班

截至 2008 年末，本公司共有在职员工 36,916 人，员工男女比例分别为 40.62%、59.38%。其中管理人员 5,096 人，业务人员 27,090 人，行政人员 3,920 人。员工中具有大专以上学历的为 34,949 人，占比 94.367%。目前有退休员工 102 人。

2008 年，本公司 49 家总、分行机构 (含信用卡中心)40 余类 900 余岗位面向全社会招聘人员 10,290 人。其中，招聘应届毕业生 5,450 人、归国留学生 53 人、金融同业人员 2,714 人、其他来源人员 2,073 人。

（一）员工培训

2008 年，本公司各级机构根据发展战略及年度工作安排，结合员工素质状况及所在岗位需要，制定了详尽的员工年度培训计划，项目总数超过 5,000 期，其中，总行组织的一级培训项目为 501 期。

1. 新员工培训

根据《招商银行新员工入行培训指引》，各行部及时认真地分批、分期组织开展新员工培训。

2. 管理骨干培训

2008 年，对于总行部门总经理、分行行长及以上级别的高层管理者，本公司全年共举办 4 期专题管理研讨班；对于全行支行行长级管理骨干，共举办 12 期综合管理知识与技能的培训班，受训超过 480 人；对于总行各部门的室经理级干部，举办了为期半年的旨在提升领导力的 “ 金狮计划 ” 培训项目。其他行部也开展了集中办班、联合高校办学、选派员工参加外训等多种方式的管理人员培训。

支行行长培训班

3. 客户经理培训

近年来，针对全行包括客户经理在内的员工骨干，本公司组织实施了 “131 人才工程 ” 培训项目，其中一项工作就是滚动式地开展 1,000 名批发和零售条线客户经理培训。2008 年，本公司在境内外组织举办客户经理 “131 人才工程” 培训班超过 40 期。

4. 专业知识培训

就培训内容而言，专业知识培训是员工培训工作的关键。2008 年，本公司共组织举办各类集中面授式的专业知识培训班预计超过 4,500 期，员工的业务知识得到丰富，专业技能得到提升。

（二）关爱员工

本公司各级工会通过定期组织员工体检、举办健康讲座、发放健康书籍、倡导体育锻炼等多种形式，帮助员工了解自身身体状况、丰富健康知识、增强锻炼意识、保持健康的体魄，以更好的状态投身招行建设。

年初，各分行在春节期间积极组织开展了对因雪灾滞留当地的员工的慰问工作，通过聚餐、集中观影等活动营造了浓浓的节日氛围。

汶川地震发生第二天，总行工会即向本公司灾区分行员工发去慰问信。入川航线全面恢复的第一时间，总行工会主任唐志宏副行长就亲自率慰问团前往成都，慰问当地干部员工。

各级工会积极关心员工生活，在员工遇到困难、遭遇不幸、生病住院等时刻，及时送出组织温暖，帮助员工渡过难关，仅总行机关 2008 年就累计慰问 66 人，发放慰问金 55,726.2 元。

马蔚华行长、唐志宏副行长与总行滞留员工共度除夕

羽毛球俱乐部

（三）丰富员工文化生活

本公司通过开展迎春晚会、行庆晚会、运动会、摄影大赛、征文比赛、集体观影等活动，进一步丰富了员工精神文化生活。

本公司大力支持职工协会、俱乐部的发展，以员工最喜闻乐见的方式将精彩的文化活动覆盖到广大员工，将活动常规化、制度化，打造成为员工日常参与的平台、展示的舞台。2008 年，本公司新成立了 35 家俱乐部及文体协会，总数达到 129 家，共吸纳 6,496 名会员。俱乐部已经发展为本公司工会组织中的一股重要力量。仅总行机关 15 个俱乐部 2008 年就吸纳会员 1,321 名，占总行机关员工总数的 66%，全年累计开展训练活动 1,281 次，参与人数达 23,930 人次，组织特色活动 66 次，参加人数达 2,237 人次。

乌鲁木齐分行　10 月 25 日，乌鲁木齐分行在新疆圣丹亚运动游乐超市举办了“庆行庆 · 招商银行乌鲁木齐分行第四届运动会”，分行共计 360 多名员工参加了此次活动。

书画俱乐部

八、创造良好业绩，回报股东及社会

本公司一直致力于建立优秀的公司治理结构，重视与资本市场的交流，努力保持市场对公司投资价值的正确判断与估值，为股东及社会创造最佳回报。

Eighth

2008 年，本公司积极贯彻国家宏观调控政策，认真落实监管机构的各项调控部署，继续坚持“效益、质量、规模协调发展”的思路，全行资本、业务、质量、利润等综合经营指标整体保持了平稳、健康的运行态势。

截至 2008 年末，本公司资产总额 14,994.42 亿元，比年初增长 14.36%；负债总额 14,119.35 亿元，比年初增长 13.57%；实现净利润 204.12 亿元，比去年增长 34.01%；资本充足率为 10.49%，核心资本充足率为 7.15%。

2008 年，本公司继续积极履行纳税人义务，依法及时缴纳税款，全年缴纳企业所得税 59.15 亿元，比上年增加 1.15 亿元，增幅 1.98%，缴纳营业税及附加 32.92 亿元，比上年增加 9.08 亿元，增幅 38.09%。

为了更好地做好金融服务，本公司始终坚持经营结构调整，在信贷结构方面，不断加大对零售贷款、中小企业贷款和贸易融资的支持力度，以更好地促进经济结构调整、拉动内需增长、提高社会就业水平；在收入结构方面，积极完善中间业务产品链条、提供更及时高效的金融服务，提高非利息收入占比；此外，还积极增加服务网点，加快网点改造，做好金融服务。

信息披露

2008 年，本公司在上海证券交易所和香港联合交易所分别发布了共 60 份临时公告（包括股东大会文件）、4 份定期报告、10 份公司治理文件，披露了本公司收购永隆银行、收购招商信诺、收购西藏信托、纽约分行开业、招银金融租赁公司开业、高管人员聘任、持续关联交易、利润分配、部分限售股东解禁、董事会专门委员会改组、公司章程修订、H 股增值权第二期授予、持有雷曼债券情况、入股台州商业银行获批、可转债派息、公司治理自查报告等一系列重大事项。

在完成法定信息披露义务的同时，本公司亦非常注重主动信息披露，不断提升公司透明度。例如，美国雷曼兄弟公司宣布破产后，本公司在国

内上市银行中率先披露了雷曼债券持有情况，让投资者能够及时获知相关信息；在市场传闻招行外汇交易和外币投资理财业务巨亏时，本公司及时发布澄清公告，正确引导投资者预期；本公司2008年半年报还从投资者关心的角度，特别披露了美国次按危机的影响分析、持有“两房”债券的情况、汶川地震的影响和应对措施、房地产贷款、住房按揭贷款、中小企业贷款的分析等。

为保证年报的真实、准确、完整、及时和公平，本公司还根据证监会要求，制定了独立董事年报工作制度、审计委员会年报工作规程，进一步明确了独立董事职责，充分发挥审计委员会的监督作用，不断提升年报披露质量。

股东回报

2008年，根据本公司2007年度股东大会审议通过的《关于2007年度利润分配的决议》，本公司以A股和H股总股本为基数，每10股现金分红2.80元（含税），以人民币向A股股东支付，以港币向H股股东支付。

关联交易

2008年，本公司对关联交易管理制度做了进一步的完善和规范，将香港联交所重点和严格监控的非授信类关联交易业务列入管理的范畴，建立了全面的关联交易管理组织体系，进一步规范关联交易行为。全年，董事会关联交易控制委员会及董事会审议批准重点关联交易项目共12项。

投资者关系

2008年，本公司继续加强投资者关系管理工作，搭建多种平台，保证与广大投资者的沟通渠道顺畅。年内，本公司参加境内外著名投资银行主办的投资推介会共34次，进行了欧洲、美国和香港等地的全球路演，接待了146次国内外投资者的来访。此外，本公司针对收购永隆银行事件举办了专场投资者、分析师电话会议，与资本市场各方进行了较为充分的沟通和交流。

2008年，本公司公司治理、信息披露、投资者关系等各项工作获得境内外投资者、媒体及监管部门的广泛好评，在年内举办的资本市场12个评选活动中，共获得28个奖项。

内部控制

2008年，本公司紧紧围绕“以风险为导向，以内部控制为核心，以流程检查为重点，以提升管理为目的，重视新产品、新业务和新系统，强化问题整改和持续审计，提升审计手段和技术含量，切实提高审计工作的有效性”的指导思想开展工作。通过常规审计与内控评价相结合、现场审计与非现场审计相结合、条线自律与内审评价相结合，切实推动全行风险管理水平和内控管理能力的提升，有效促进全行合规、稳健经营。

2007年12月中旬至2008年2月中旬，本公司开展了为期两个多月的涉赌等“五禁”行为排查活动。各分行和总行部门在排查实施过程中，开展了多种形式的政治教育、思想道德教育和法纪教育活动。各单位在员工自查和综合谈话、信访举报的基础上，对有异常行为的人员进行了重点排查。全行各级组织排查19,860人，占各类员工总数的55%。

合规管理

2008 年，本公司制定了《招商银行实施全面合规管理工作方案》，并印发《合规政策》，明确合规纲领；实施了合规官、分行合规部门双重领导、双向考核和双线报告的垂直管理体制；初步构筑了在经营单位、合规和风险管理部门、内审部门之间的合规管理三道防线，即各经营机构和业务条线为实施自我合规控制及合规风险防范的第一道防线；合规部门与风险管理部门构成在事前与事中实施专业化合规管理的第二道防线；内审部门是事后控制的第三道防线。

反洗钱监测与管理

2008 年，本公司根据高、中、低客户风险标准，编制了客户风险字段业务开发需求，同时编制下发了操作手册，经测试于 2008 年 1 月底上线运行。风险字段上线运行对全行客户身份识别工作具有重要意义，本公司是国内中资银行最早实行该做法的银行。

本公司参照国际反洗钱工作的通常做法，结合国内反洗钱工作的特点，提出了自行开发本公司反洗钱名单数据库及过滤系统的思路，完成了《名单数据库及过滤系统业务需求》的编制工作。

根据新的反洗钱法律法规要求，本公司拟定了新的反洗钱检查方案，使检查更具针对性，更符合合规要求，并对总行营业部、深圳分行、上海分行、乌鲁木齐分行、大连分行、兰州分行、福州分行等进行了现场检查。针对现场检查发现的问题，及时反馈各网点，并督促其整改。

九、企业社会责任荣誉榜

Ninth

投资者关系 6 项大奖

- 12 月 6 日，在《投资者关系》杂志的年度评选中，本公司荣获六项大奖并一举囊括国有企业类别的所有奖项：最佳投资者关系大奖（国有企业）、投资者关系最佳进步奖（国有企业）、最佳企业管治奖（国有企业）、最佳年报及其他公司出版物奖、最佳投资者关系（CEO）奖、最佳投资者关系主任（国有企业）奖。
- 12 月 6 日，本公司获得“2008 年度中国最佳企业公益模式创新大奖”，这是本公司连续四届获得中国最佳企业公民评选的奖项。
- 12 月 3 日，《金融亚洲》(FianceAsia) 杂志在征集了 300 多名全球投资者和分析师评选意见的基础上，评选出“2008 年度亚洲最佳公司”。本公司荣获包括“最佳管理公司”（Best Managed Company)、“最佳公司治理”（Best Corporate Governance）和“最佳投资者关系”（Best Investor Relations）等三项大奖，。
- 11 月 26 日，由中国残疾人联合会、中国红十字总会、中华慈善总会、中华环境保护基金会、中国残疾人事业新闻宣传促进会联合主办，华夏时报社承办，以“公益 责任 和谐”为主题的首届华夏公益慈善论坛在北京人民大会堂举行。本公司获得“2008 年度中国公益 50 强”称号。
- 10 月 17 日，在中国扶贫基金会、CCTV 新闻频道共同主办的“国际消除贫困日主题公益晚会”上，本公司凭借 2008 年在民生方面的积极行动和在扶贫事业上的突出贡献，被中国扶贫基金会评为“2008 中国民生行动先锋”。

- 6 月 28 日，本公司被《证券时报》和南方基金评为 “2007 年度中国上市公司价值百强第一名 ”、“ 中国主办上市公司最佳管理团队第一名 ”、“ 中国最具社会责任十佳上市公司第一名 ”。
- 4 月 22 日，本公司被中国企业家杂志社、北大光华管理学院、道农研究院多家机构评为 “2007 年中国绿色公司标竿企业 ”。
- 4 月 1 日，深圳市精神文明建设委员会办公室授予本公司 “ 最具爱心企业 ” 称号。
- 3 月 31 日，在《经济观察报》和北京大学管理案例研究中心主办的 “ 中国最受尊敬企业 ” 评选中，本公司荣获 2007 年度 “ 中国最受尊敬企业 ” 称号，由此成为银行业中唯一一家连续 7 年获此殊荣的企业。
- 1 月 20 日，和讯网 “2007 年度第五届中国财经风云榜 ” 在北京中山音乐堂举行了盛大颁奖典礼，本公司获 “2007 年度中国银行业杰出服务奖 ”、“2007 年度中国十佳投资者关系上市公司 ” 两项大奖。
- 1 月 11 日，2007 年度中国企业公众形象评选在北京揭晓，本公司荣膺 “2007 年度最佳企业公众形象奖 ”、“ 最佳消费者关系年度企业奖 ” 两项大奖。这是本公司连续第三年获得 “ 最佳企业公众形象奖 ”。
- 1 月 10 日，由中国扶贫基金会、中国财富杂志社共同主办的 “2007 扶贫中国行捐赠表彰大会暨扶贫月捐计划启动仪式 ” 在人民大会堂举行。大会对 2007 年度支持与捐赠中国扶贫基金会相关项目和扶贫中国行大型公益活动的爱心单位与人士进行了表彰。本公司荣获 “2007 中国扶贫公益明星 (单位)” 称号。

您的信息

姓　　名：_____　工作单位：_____　职　　务：_____

联系电话：_____　传　　真：_____　电子邮箱：_____

读者意见反馈表

《招商银行 2008 年度社会责任报告》是本公司发布的第三份社会责任报告。为更好地了解您的需求，提高报告的编制质量，向您及公司利益相关者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。

传真：0755-83195555

邮寄：广东省深圳市深南大道 7088 号招商银行大厦总行办公室　费小姐（518040）

1. 您对本报告的总体评价如何？

2. 您认为本报告是否真实、完整地反映了您希望了解到的本公司履行社会责任的相关内容？

3. 您认为还有哪些您需要的信息在本报告中没有反映？

4. 您最希望本公司披露哪些履行企业社会责任方面的相关信息？

5. 您认为本报告的内容安排和形式设计是否有利于您的阅读？

6. 您认为本报告最让您满意的地方是什么？

7. 您对本公司今后发布此类报告有何建议？

http://www.cmbchina.com
地址：中国广东省深圳市深南大道7088号招商银行大厦
电话：(0755)83198888
传真：(0755)83195555
邮编：518040

本报告采用环保纸印刷