

中国建设银行股份有限公司 2011 年社会责任报告摘要

2012 年 4 月,中国建设银行连续第六年发布社会责任年度报告。此次发布的社会责任报告在严格遵守监管机构有关规定的同时,参照《全球报告倡议组织可持续发展报告指南》(GRI 国际准则)编制。近年来,建设银行制定了努力成为“服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展”的世界一流银行的社会责任战略发展目标。此次发布的报告以“增长、收获、发展”为主题,全面披露了 2011 年为实现社会责任战略,在各项业务取得稳健发展的同时,建设银行在积极支持实体经济、加大民生金融投入、支持低碳经济发展、为“三农”提供创新金融服务,同时关注员工和社会发展、积极支持公益事业等方面取得的成效。

董事长致辞

王洪章

2011 年,面对错综复杂的国际国内经济和金融形势,建设银行各项事业持续稳健发展,取得了值得自豪的经营业绩,正加快速度向国际一流银行迈进。

一个优秀的企业,应该是一个坚持科学发展、富有全局观和责任感的企业,应该在稳健经营、保持优质资产、获得投资者信任的同时,坚守社会道义,富有大众情怀,始终关注社会所面临的问题和挑战,为促进社会和谐进步作出不懈努力。作为大型国有商业银行,追求利润、为国家 and 投资者创造更大价值,是本质属性和基本要求;作为社会成员和企业公民,在创造价值的同时要高度关注社会发展,积极融入构建和谐社会的历史进程中。因此,自觉承担起社会责任和义务,不仅是银行业务发展应遵循的基本准则,而且也是实现可持续发展的必然要求。

建设银行长期在承担和履行社会责任方面进行了积极的探索和实践,确立了“成为服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展的银行”的社会责任战略,努力建设温暖、值得信赖的银行。建设银行履行社会责任,始终坚持服务实体经济本质要求,致力于经济发展、民生改善,全面提高服务实体经济的质量和水平,实现银行与实体经济的共同繁荣发展。

2011 年,建设银行发挥传统优势,大力支持国家基础设施、重点在建续建项目,加大对小企业、“三农”、绿色产业、保障房建设等领域的信贷投放。其中,小微企业贷款连续三年增幅超过两位数,间接提供了 2000 万个就业岗位。在支持经济发展的过程中,建设银行自身也取得了良好的业绩,平均资产回报率、平均股东权益回报率等关键指标居国际大银行前列。我们始终将员工当作最宝贵的资本,坚持以人为本,进一步完善公司治理和民主管理,尊重和保障员工权益,努力为员工创造良好的工作和成长环境。同时,我们不断提升社会责任理念和意识,持续实施公益项目,扶危济困,抗灾救灾,支持教育、文化、医疗卫生等公益事业,获得了社会好评。

展望 2012 年,机遇与挑战并存。建设银行将认真贯彻落实国家宏观调控政策,牢固树立服务实体经济的指导思想,按照综合性、多功能、集约化的要求,努力把建设银行打造成“国内最佳、国际一流”的现代化大银行,为推动我国经济社会平稳较快发展作出新的更大贡献。

—— 社会责任管理 ——

·社会责任战略规划

立足实体经济,以客户为中心,不断创新产品和服务,在实现各项业务稳步健康发展的同时,努力成为:

服务大众的银行——关注大众客户的体验和诉求, 不断创新和改进业务流程,积极开拓消费金融市场,努力提升客户服务能力;

促进民生的银行——将业务发展与支持国家经济发展和促进民生改善相结合,优先发展小企业金融业务,努力为“三农”、西部大开发等民生领域提供更好的金融服务;

低碳环保的银行——积极履行环境责任,大力支持低碳经济和环保产业,加大企业节能减排力度,降低自身能源消耗;

可持续发展的银行——提升企业价值创造力, 为股东提供持续稳定的回报;关注员工利益,努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会;关注社会需求,积极参与公益慈善事业,关注社区建设和发展,努力回报社会,为推动社会的和谐发展做出贡献。

·战略实施

2011 年,我行进一步打造服务大众的银行,持续关注大众客户的体验和诉求,不断创新和改进业务流程,客户满意度不断提高;致力于建设促进民生改善的银行,大力支持实体经济发展,加大对“三农”、保障房建设等民生领域的信贷投放,着力改进和提升小微企业的金融服务水平; 努力建设低碳环保的银行,积极拓展清洁能源、绿色生态、循环经济等绿色信贷领域,支持低碳经济,倡导节能减排,降低自身能耗;同时关注员工发展,支持社会公益,努力实现企业自身与全社会共同的可持续发展。

·利益相关方

2011 年, 建设银行通过以下列出的方式和渠道与各利益相关方进行交流和沟通,并依据利益相关方的期望和关注点,改进和完善相关工作。

·政府

2011 年,我行严格执行国家宏观经济政策,认真落实国家产业政策,积极支持实体经济发展, 大力拓展战略性新兴产业、现代服务业、文化产业等新兴领域;着力保障电力、通信、交通运输、基础设施、采矿以及保障性住房建设等民生领域的信贷投入; 配合国家产业政策要求, 支持十大振兴产业发展;压缩“两高一剩”行业贷款,推行“绿色信贷”。

·监管机构

我行按照《中华人民共和国商业银行法》、上市地交易所上市规则等法律法规和相关规定,依法合规经营。

2011 年,我行密切跟踪宏观经济政策,监管要求和市场环境变化,及时调整风险政策,加强地方政府融资平台、房地产、产能过剩等重点领域的风险管控,强化表外、押品、并表等薄弱环节管理,强化海外机构风险管理。同时,开展风险排查,及时发布风险提示,化解风险隐患,并针对操作风险实施专项治理,为各项业务的健康快速发展提供了有效保证。我行董事会已按照《企业内部控制基本规范》要求对财务报告相关内部控制进行了评价,并认为其在二〇一一年十二月三十一日有效。

·投资者

截至报告期末,我行股东总数 887,132 户,其中 H 股股东 54,876 户,A 股股东 832,256 户。

我行十分重视股东利益,特别是小股东的利益和诉求,努力平等对待所有股东,注重倾听投资者的意见和建议,藉此提升经营管理水平,维护广大股东利益。2011 年,我行继续加强与投资者的交流沟通,通过定期业绩发布会、年度、中期及季度路演、大型投资者论坛,公司来访会谈,投资者关系网页,热线电话及电子邮件等多种方式,与投资者保持密切沟通,向市场及时解释说明我行发展战略与经营业绩。

·客户

我行重视客户体验及诉求,通过客户满意度调查、神秘访客调查、95533 客户服务热线、电子银行、客户体验中心等多种途径全面了解客户诉求,针对客户提出的问题和建议,制定解决方案。

客户满意度

2011 年,我行个人客户整体满意度达到 64.1%;对公客户整体满意度达到 90.5%,较上年提升 2.2 个百分点。

“神秘访客”

我行通过第三方服务商聘用真实客户,每年分两次以“神秘访客”方式调查网点服务情况,进行服务体验评价。2011 年上半年,“神秘访客” 对全行营业网点调查评价分数为 93.6 分,下半年评价分数 96.6,达到历年最好水平。

95533 客户服务热线

95533 客户服务热线是我行与客户沟通的重要渠道。2011 年,共受理客户求助 1.27 万笔,为客户解决疑难问题 105.33

万笔,回应解决客户投诉 1,439 笔。

·供应商

截至 2011 年末,建设银行与 26,000 多个供应商有业务合作,主要包括外购、外包、双方合作、代理、租赁等。2011 年,建设银行按照《中国建设银行集中采购管理办法》、《中国建设银行集中采购操作规程》和《中国建设银行供应商管理规程》等规定对供应商进行管理,在制度建立、准入、退出、推荐、谈判评审、合同履行等各个环节均对供应商在诚信、质量、环保等方面提出要求,引导供应商诚信经营、合法纳税,遵守劳动保障法规,履行其社会责任。

·员工

我行员工通过内部网站、公文、报刊、邮件等多种渠道,了解行内重大事项和企业发展的有关情况,了解员工关切的培训、福利等重要事项;通过职工代表大会、工会组织、“行长信箱”、“员工接待日”、“内部流程用户之声” 系统等渠道与管理层进行沟通, 参与企业的经营管理活动, 同时行使民主权利、保障自身权益。

·社区

建设银行关注社区发展, 通过实际行动为城乡社区的建设发展提供支持。2011 年,建设银行在 11 个西部地区开展金融知识进西部活动,走进近百个社区,与 50 多所学校结对,开展 60 多场形式多样的青少年金融理财教育活动,发放金融知识宣传资料约 1 万册。各级分支行组织骨干员工成立宣传小组走进农村,将金融产品、贷款知识、个人征信、反假币、抵制非法集资等金融知识送到社区群众和农民朋友手中。

·公众和媒体

我行一贯重视通过媒体与公众进行沟通交流,通过召开新闻发布会、新闻发言人接受采访、发布新闻稿等方式,主动向媒体和社会公众披露我行经营管理情况, 介绍改革发展成果和各项金融服务的新举措,并接受媒体和社会公众的监督。

·环境

我行关注气候变化和生态环境的保护,在经营管理中积极推行各种节能减排措施,降低能源消耗;鼓励员工参与各种环保公益活动,倡导低碳生活方式。同时,持续跟踪国家节能减排政策和绿色环保标准动态,积极支持绿色环保、节能减排项目,严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放,推行绿色金融,履行环境责任。

—— 社会责任业绩 ——

·增长:

经营业绩稳步提升

2011 年,我行各项业务发展良好,盈利能力进一步增强。截至 2011 年末,资产规模突破 12 万亿元,营业收入 3,970.90 亿元,实现净利润 1,694.39 亿元,比上年增长 25.48%;不良贷款率 1.09%,比上年下降 0.05 个百分点。平均资产回报率、加权平均净资产收益率分别为 1.47% 和 22.51%, 比上年增长 0.15 个百分点和下降 0.10 个百分点。

为国家缴纳更多税收

2011 年,我行向国家缴纳的所得税、营业税及附加以及其它税项总计 748.38 亿元,较上年增长 26%。

每股社会贡献值增加

2011 年,我行每股社会贡献值 1.98 元,比上年增长 0.39 元。

·收获:

加速建设快捷服务渠道

我行不断增加营业网点建设和自助设备的投入。2011 年,新建 166 个营业网点,新增设 1,004 个自助银行和 5,771 台自动柜员机(ATM)。同时,加大电子银行的渠道建设,推出个人网上银行、企业网上银行、手机银行、短信金融服务、国际互联网网站等多渠道的交易方式,为广大客户提供了更低成本、更便捷金融服务。

助力小微企业发展

小微企业是社会经济发展的一支重要力量, 我行把支持小微企业作为业务发展和履行社会责任的战略之一。截至 2011 年末,我行小微企业贷款余额 9,138 亿元,客户超过 7 万个。我行十分关注小微企业的服务需求,通过转变经营方式、不断创新,努力小微企业的发展提供最佳金融解决方案。

我行以“社区金融”的服务模式,以市场、商会、居民小区为基础,与工商联、工信部、各地政府等机构联动合作,搭建服务平台 500 多家, 为 2 万多个小微企业提供集约化的金融服务。为解决小微企业融资需求短、频、快的难题,我行在全国范围内建立了 240 个“信贷工厂”模式的小企业经营中心,为小企业客户专门设立了信贷审批流程,提升业务办理效率。我行不断为小企业客户研发和推出新产品。2011 年,推出“小额通”为小微企业提供便捷、快速的贷款通道;试点推出“信用贷”,为不具备有效低质押物的优质小微企业客户提供纯信用类贷款,有效缓解小微企业担保难、融资难的问题。

提升农村金融服务水平

2011 年,重点支持了农村社区建设、农村住房安置建设、农村基础设施建设、农村土地资源整合、现代农业等项目和领域,全年实施了 186 个新农村建设项目。截至 2011 年末,我行涉农贷款余额达到 10,499.12 亿元,比上年度增长 27.71%。

2011 年,我行在同业中率先推出新农村建设贷款业务,已在 10 个分行试点推广;为满足农民购房资金需求,创新推出新农村个人住房贷款;在城乡统筹区开展小企业贷款、推出“名镇信用卡”等产品,形成社保、存款、理财产品、网上银行、信用卡等多项业务联动,为农村企业客户提供一揽子、综合化金融服务。

我行个人支农贷款以产业化、企业化经营农业为方向,以“合作机构 + 农户 + 银行”的三方合作为主要模式,重点推出种植业、养殖业支农贷款等产品。共有 13 家分行试点开办个人支农贷款,2011 年全年累计发放 41,138 笔,70.48 亿元。截至 2011 年末,个人支农贷款余额 54.24 亿元, 比年初新增 17.45 亿元,增速 47.4%。

我行村镇银行致力于农企、农户提供全面的金融服务。截至 2011 年末,我行已发起设立 16 家村镇银行。



积极促进就业和再就业

为有效促进个体私营业主及个体工商户的发展, 我行积极开展个人助业贷款业务。截至 2011 年末,个人助业贷款余额 800.75 亿元,比年初新增 314.17 亿元。

我行重视下岗失业人员的再就业问题,认真贯彻国家扶持下岗失业人员的相关政策措施,为下岗失业人员提供小额担保贷款。截至 2011 年末,我行下岗失业人员小额担保贷款余额为 1.49 亿元,年度累计发放 1,834 笔,发放金额 0.80 亿元。

支持保障房建设

我行积极支持保障性住房建设,截至 2011 年末,全行保障性住房项目开发贷款余额 257.3 亿元,新增 202.02 亿元,增幅达 365%。我行主动推进与各级政府住房保障部门的合作,积极参与住房公积金支持保障性住房建设试点工作,2011 年我行取得 29 家试点城市承办资格,受托为 66 个保障房建设项目发放公积金项目贷款 188.76 亿元。

为给中低收入居民改善住房条件提供更好的住房融资解决方案,我行积极与各地住房资金管理部门合作,推广公积金龙卡、公积金委托提取还贷、公积金电子查询、公积金小额跨行支付等产品, 帮助中低收入居民充分享受公积金低息优惠信贷政策和便捷金融服务。2011 年总计发放个人住房贷款 13,174.44 亿元。

推行绿色信贷

我行持续跟踪国家节能减排政策和绿色环保标准动态,积极支持绿色环保、节能减排项目,严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。

2011 年初,将“节能环保行业”列为战略性新兴产业在信贷资源配置中予以重点支持, 鼓励进入符合产业结构升级和自主创新导向、符合国家产业政策的相关行业,重点支持低碳经济相关行业,引导信贷资源投向节能减排、低碳经济、清洁能源、绿色生态、循环经济等领域。截至 2011 年末,我行绿色信贷余额 2,190.7 亿元,比上年增长 11.88%。2011 年,累计从“两高一剩”领域退出信贷余额 230.54 亿元。

2011 年,我行把节能减排指标融入年度信贷政策,对不符合国家各类环境保护政策,污染排放不达标、环保未获有权部门批准的客户(项目),实行一票否决。

倡导节能减排

2011 年,我行在日常经营管理过程中,通过尽量减少人员出差,提倡视频会议、压缩现场会议,充分利用办公信息网络、减少纸质文件印制数量, 在办公区域实施夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季空调温度设置不高于 20 摄氏度标准,在办公楼内使用节能照明灯、节水龙头等方式降低能源消耗,实现节能减排。

2011 年 3 月 26 日晚 8 时 30 分至 9 时 30 分,我行总行本部和 38 家一级分行的办公大楼关闭照明一小时,支持“地球一小时”全球环保公益活动。这是我行第三次参加此项环保公益活动。2011 年活动范围已经由 2010 年的 16 家分行扩展到全国 38 家一级分行。



·分享:

关怀员工成长 员工权益

2011 年度,我行根据《劳动法》、《劳动合同法》相关规定,以规范分配秩序、构建和谐分配关系为主线,在实现员工工资基本保障的基础上,建立了激励有力、约束有效的薪酬分

配机制。并将定向招聘劳动合同制员工纳入全行统一薪酬分配体系,实现“同岗位、同考核、同绩效、同激励”。

员工福利

我行依法为员工办理当地的基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本养老保险,建立了住房公积金。建立了企业年金、补充医疗保险两项员工福利制度,完善员工的养老、医疗保障。各分支机构结合自身情况和地方政府的政策,还建立了独生子女补贴、托儿补贴等员工福利。

帮扶特困员工

我行员工互助基金主要用于帮扶救助因重大疾病造成生活困难的员工。2011 年,全行职工互助基金累计救助特困员工 8,303 人次,救助金额 4,611 万元。2011 年,我行继续开展“送温暖献爱心”活动,走访慰问困难职工,积极协调解决实际困难。2011 年元旦春节期间,全行共慰问困难职工 11,683 人次,发放慰问金 1,661 万元。

职业安全

2011 年,我行通过提供安全预警提示、安全技术防范、严格落实岗位安全操作等方式,有效提升了营业场所、自助银行和自助机具、电子银行网络等交易渠道和办公区域的安全防护水平,增强了一线员工应对和处置突发事件的能力,防范外部侵害案件的能力大幅提高,保护了员工和客户的切身利益。

培训与发展

我行持续推进大规模培训,为员工提供更多的培训机会,培训规模实现稳步增长。2011 年全行共举办各类培训项目 29166 期,培训经费支出约 8.99 亿元,培训 132 万人次,人均参与培训次数 4 次。

·支持公益事业

2011 年,我行实施了 15 个重要公益项目,捐赠总额 0.47 亿元。

中国建设银行长期公益项目情况表				
项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2011 年 累计资助情况
建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.2 亿元人民币	2007—2013	发放 8,900 万元资助款,资助贫困高中生 6.4 万人次
中国贫困母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000 万人民币	2007—2017	发放 2,200 万元资助款,资助英模母亲 7,238 人次
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖(助)学金	中国扶贫基金会	350 万人民币	2007—永久存续	发放 92 万元资助款,资助 440 名西藏地区贫困学生
资助少数民族地区贫困大学生成才计划	16 个省、自治区地方公益机构	6,000 万人民币	2009—2014	发放 2,200 万元助学金,资助 7,833 名少数民族贫困大学生
清华大学讲席教授基金	清华大学	300 万美元	2007—永久存续	已经聘请多名海外专家任清华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发展基金会	786 万人民币	1996—至今	援建 38 所希望小学,配备体育园地和图书室 73 个, 资助培训教师 118 名



公益捐款你做主——建行邀你一起来行动

2011 年 6 月 28 日,我行与新浪网公益频道合作,共同启动了“公益捐款你做主——建行邀你一起来行动”网络公益活动。通过“建行公益”官方微博,请广大网友为公益项目进行爱心助力投票,并就公益话题进行交流和互动。根据网友爱心助力投票结果,我行分别向“幸福在他乡——农民工创业援助计划”、“百年职校——贫困家庭子女职业教育计划”捐款各 200 万元;向“爱无止境——盲童孤儿救治计划”捐款 50 万元;向“星星雨——孤独症/自闭症儿童救治和培训计划”捐款 30 万元;向“则热爱——高原孤儿救助计划”捐款 20 万元。

灾害响应

2011 年,我国部分地区发生地震和旱灾、洪涝等自然灾害。为支援灾区抗灾救灾, 我行向云南盈江地震灾区捐款 50 万元,向贵州遭受洪涝和干旱灾害的地区捐款 320 万元,向浙江遭受洪涝灾害地区捐款 50 万元,并捐款 900 万元支持甘肃舟曲泥石流灾区学校的灾后重建。2011 年我行救灾捐款支出 1,620 万元。

志愿者行动

2011 年,我行组织多个志愿者活动,志愿者服务超过 5 万人次。如组织深圳、广东、上海分行组建深圳大运会、上海世界游泳锦标赛青年志愿者团队,服务赛事,参与火炬传递、清洁城市、维护交通秩序等志愿者活动。在春节、六一等重要节日,通过学业辅导、亲情陪伴、自助教育形式,开展了关爱农民工子女活动。据不完全统计,自 2010 年 6 月以来,我行与农民工子女学校结对数达到 52 所,服务农民工子女 55,640 人。我行总行组织志愿者团队赴汶川地震受灾重建的甘肃陇南马街小学开展“面对面、手拉手、心连心”慰问活动,并与孩子们共同书写寄往未来的信,祝福美好未来。