



浦发银行
SPD BANK

2009年企业社会责任报告



封面照片：济南分行“低碳，让生活更美好”志愿者行动

报告概况

所提信息的报告时间	2009年1月1日—12月31日，部分内容超出上述范围
最近一次报告时间	2009年4月
报告周期	每个财务年度
报告发布情况	连续第5年度发布报告
报告参照标准	◆ 中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》 ◆ 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》 ◆ 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》 ◆ 《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南G3版》
报告的涵盖范围	浦发银行及其分支机构
数据评估方法及运算基础	公司报表及相关统计
报告发布形式	◆ 报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址 www.spdb.com.cn ◆ 报告以中文、英文两种文字发布，理解发生歧义时， 以中文文本为准
报告印刷用纸	环保纸张
联系方式	上海浦东发展银行股份有限公司办公室公共关系部 邮政地址：上海市黄浦区中山东一路12号 邮政编码：200002 电话：8621-61618888；传真：8621-63232036

目 录

董事长致辞	03
一、战略和概况	05
公司概况	07
公司治理	09
公司获奖	12
公司社会责任理念及实践	13
利益相关方	15
二、经济责任篇	17
支持国计民生	19
助推中小企业	24
大力服务三农	30
维护金融安全	33
优质金融服务	33
创新金融产品	38
三、社会责任篇	41
员工成长舞台	43
普及金融教育	46
弘扬志愿精神	47
公益回馈社会	50
四、环境责任篇	59
打造低碳银行	61
构建绿色金融	63
五、展望、索引和反馈	69
2010年浦发银行社会责任指引	69
全球报告倡议组织GRI索引	69
反馈意见表	72



党委书记、董事长 吉晓辉

责任引领未来

浦发银行于2006年率先发布中国银行业第一份《企业社会责任报告》，至今已连续发布了5年。

回顾浦发银行的社会责任之路，无论是国家经受重大自然灾害的严峻考验，还是成功举办举世瞩目的百年奥运盛会；无论是国家面临全球金融危机的滔天巨浪，还是力挽狂澜实现经济的持续稳定发展……浦发银行始终恪尽职守，坚持合规经营、支持经济发展、鼎力造福民生、公益回馈社会、促进环保事业、践行企业公民责任，与国家命运休戚与共。

浦发银行深谙金融业对于国家发展的重要意义，服务大众、经营信用、传导政策、调配资源，是现代经济的核心。因此，在责任方面，理应有着更多的担当。浦发银行以“天下为己任”的胸怀，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于创造国民财富，致力于谋求社会进步，致力于完成时代赋予的崇高使命。

海不辞水，始能成其大；山不让石，故能成其高。浦发银行以己之力，为国家经济社会的发展贡献力量。2009年，加强信贷结构调整，促进国民经济平稳较快发展，优先支持符合国家导向的投资项目；大力推进农村金融改革，积极推进设立村镇银行，有效拓宽涉农企业的融资渠道，支持农村经济发展；大力推进小企业金融服务改革，携手创业者成就梦想；勇于创新、推进绿色银行建设，率先成功试水低碳金融，助力低碳经济在中国的全面推行。

改革开放30年来，中国经济取得了令人瞩目的成绩，民族复兴的梦想从未如此鼓舞人心。展望未来，浦发银行对责任的认识更加清晰，责任的范畴更加宽广，责任的内涵更为深远，责任的担子更具份量。

温家宝总理在《政府工作报告》中强调了金融改革与发展的方向。面向未来，我们要锐意改革，大胆创新，充分发挥银行业在下一个经济周期增长的引擎作用，更好地发挥金融在支持经济增长和促进经济发展方式转变中的作用。这既是银行义不容辞的社会责任，同时也为银行可持续发展提供了广阔的蓝海。

践行社会责任任重而又道远，5年只是一个开端。浦发银行将从这里出发，继续前行，和更多的优秀企业公民一起，以责任为引领，在中华民族伟大复兴的道路上奏出更加雄浑壮美的乐章。

吉晓辉

二〇一〇年三月

战略和概况

公司概况 | 公司治理
公司获奖 | 社会责任观
利益相关方

作为浦发银行的独立董事，我非常高兴地看到浦发银行在努力经营好银行业务，给股东带来长期、稳健回报的同时，热心公益，关注环保，大力发展绿色信贷，积极践行社会责任。

企业社会责任应该是作为一种企业的战略选择，而不仅仅是作为一种商业策略。希望浦发银行积极实践，大胆创新，走出一条具有中国特色的企业社会责任之路。

——孙铮
上海财经大学副校长
浦发银行独立董事



公司概况

上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称：浦发银行）是1992年8月28日经中国人民银行批准设立、1993年1月9日开业、1999年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600000）的全国性股份制商业银行，总行设在上海。目前，注册资本金88.3亿元。良好的业绩、诚信的声誉，使浦发银行成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

秉承“笃守诚信、创造卓越”的经营理念，浦发银行积极探索金融创新，资产规模持续扩大，经营实力不断增强。至2009年12月末，公司总资产规模达到16,227亿元，本外币贷款总额9,288亿元，各项存款总额12,953亿元，实现税后利润132亿元。在全国27个省、市、自治区，96座重点城市，设立了33家直属分行，565个营业机构，在香港设立了代表处，员工达21,000余名，架构起全国性商业银行的经营服务格局。

浦发银行将继续推进金融创新，因时而变、顺势而为、乘势而上，以“新思维，心服务”为引领，努力建设成为具有核心竞争优势的现代金融服务企业。

每股社会贡献值

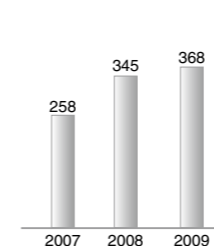
每股社会贡献值(按期末股数) 每股社会贡献值(按平均股数)



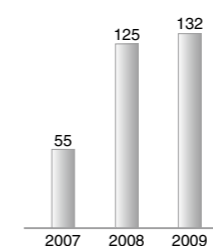
注：1、股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额）/期末总股本
2、2009年由于增发稀释，每股贡献值有所下降。

经营业绩

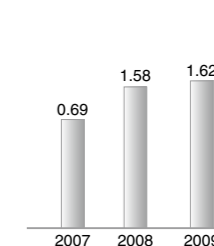
营业收入 (亿元)



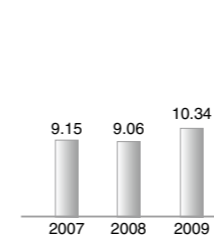
净利润 (亿元)



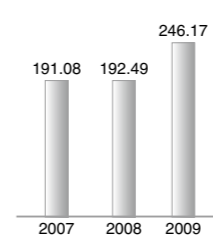
每股收益 (元)



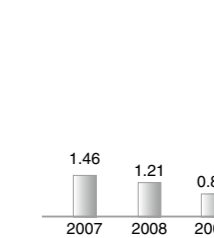
资本充足率 (%)



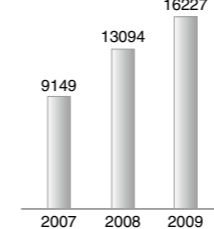
拨备覆盖率 (%)



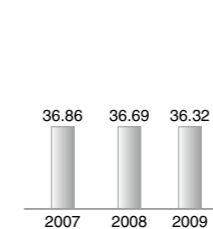
不良贷款率 (%)



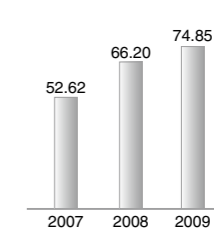
资产总额 (亿元)



成本收入比 (%)



纳税 (亿元)



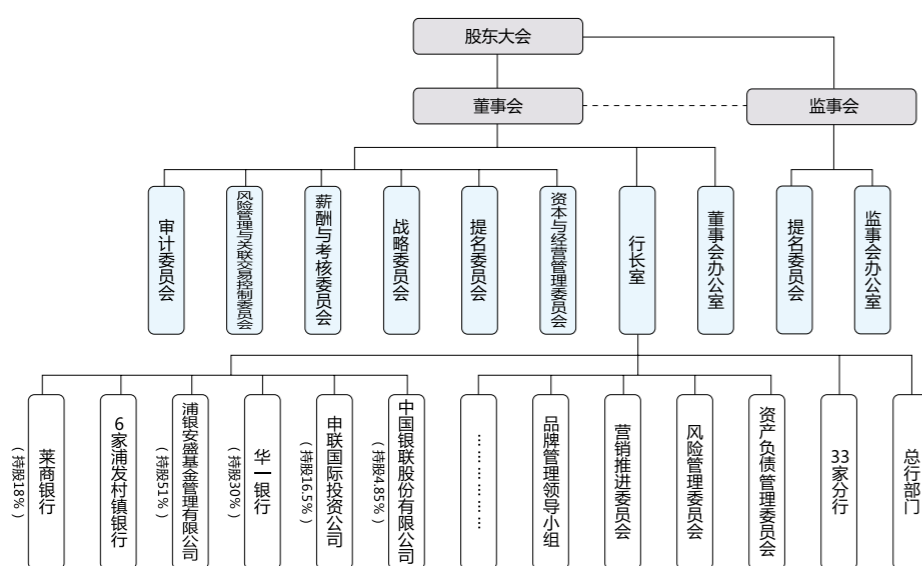
公司治理

2009年，公司坚持以科学发展观为指引，以效益为目标，以谋发展、防风险为主线，以提升能力、强化管理为保障，积极应对挑战，将建设具有核心竞争优势的现代金融服务企业推向新阶段。

（一）完善公司治理架构

公司按照现代金融服务企业的内在要求，借鉴国际上成熟的公司治理经验，进一步提升和完善公司治理结构和水平。一是明晰董事会、监事会、经营管理层之间的决策边界和程序，保持相互之间的独立、制衡和协调，从制度上、程序上、操作上保证公司治理的合法合规和高效运行。二是成功开展董事会对经营管理层进行市场化招聘和契约化管理的试点，完成了对副行长的市场化招聘工作，选聘3位副行长进入经营管理层。三是逐步落实对高管层的契约化管理，出台《高级管理人员履职评价考核暂行办法》，通过契约化的目标责任书细化对高管层的绩效评价，确保激励与约束的科学性。

组织架构图



（二）加强战略管理和指导

一是修订完成了《2006-2011年发展战略规划（修订稿）》。2009年是中国经济应对国际金融危机挑战、保持稳定发展的关键一年，公司通过对发展目标、发展思路的动态修订和调整，增强战略的前瞻性和指导性，确保战略的顺利实施和目标实现。二是将社会责任管理纳入公司发展战略规划。明确规定：“履行企业社会责任作为强化企业文化和品牌建设的重要内容，我行在践行社会责任方面的具体战略举措包括：要以‘以人为本、价值统一’作为全行实现社会价值、股东价值、员工价值和客户价值的精神内核，通过加大服务社区和社会捐助力度，积极开展志愿者活动，打造环保型企业形象等措施，对股东、客户、员工、商业伙伴、社区、自然资源、环境等利益相关者承担责任和义务，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展，努力将浦发银行建设成为受人尊敬的富有社会责任感的公司。”三是启动品牌战略规划项目，制定了《2009-2014年品牌战略规划》。

（三）加强对外信息披露

按照公开、公平、公正原则，进一步完善公司信息披露内部控制制度，使所有股东能够公平地获得公司的公开信息。不断提高信息披露的标准和质量，多种渠道，依法、合规地公开信息，不断增强银行治理和经营管理的透明度，努力成为监管部门信任、广大投资者信赖的银行，正确引导社会舆论和投资者的投资行为，防范和化解声誉风险。2009年，公司完成定期报告披露4次，临时公告披露20次，使投资者全面了解公司财务和经营状况，提升公司透明度，较好地履行了上市公司信息披露义务。

（四）积极推进改革创新

公司进一步加快体制机制、产品服务、系统流程的创新步伐，不断提高综合竞争能力。一是推进体制机制创新，夯实发展基础。对信息科技组织架构进行改革，建立并完善了信息科技管理工作机制。成立直接股权基金业务部、北京大客户部和航运金融部，为创新业务和重点客户经营奠定基础。二是围绕客户需求，推进产品服务创新。公司是业内第一家拥有PE项目库的商业银行，并率先推出涵盖引导基金运作全生命周期的金融服务方案。公司在绿色信贷和碳金融业务上全面突破，成为中国银行界低碳银行的先行者和标杆企业。公司率先推出针对“大小非减持”的定向资产托管业务，并已成为首批开展跨境贸易人民币结算的商业银行之一。三是搭建立体化服务网络。成功打造五位一体（网上银行、电话银行、自助银行、手机银行、营业网点）的全方位、立体式、多元化服务渠道，形成服务亮点。四是立足效率提升，推进系统和流程优化。公司已全面完成业务集中处理系统上线，实现了业务处理的规范化、标准化、工厂化运作，基本建成“小前台、大后台”的运营模式。

战略和概况

(五) 坚持全面风险管理

公司从完善政策、健全机制、重点领域监控、提升全面风险管理能力等方面入手，有效管理和控制各类风险。一是在国际、国内经济环境复杂多变的形势下，加强风险政策研究，出台年度授信政策指引、分行综合授权方案、贷后管理和评级管理工作方法等，着力提高政策指引的前瞻性、适应性和指导性。二是从授信管理、风险预警、风险后督、风险检查、风险化解、结构调整等多方面入手，加强各项机制建设，努力提高风险防范能力。三是着力加强对重点风险领域的持续监控，高度关注系统性、结构性、突发性风险，加强集团客户统一授信、票据业务和信用卡业务风险管理，努力防范信贷冲动下的风险积聚。四是加快构建全方位多层次风险管控体系，推进对信用风险、操作风险、市场风险等进行系统化管理的框架和机制建设，并通过实施巴塞尔新资本协议，增强风险识别、计量、监测和控制能力。

(六) 推进合规内控体系建设

2009年，公司制定下发了《内部控制管理办法》、《关于加强个人账户管理的通知》等文件，尝试开展内控体系IT化管理。持续开展《员工行为准则》学习，促进合规文化日益深入人心。公司充分发挥董事会领导下垂直管理下的内部审计组织体系的作用，建立起业务规则和管理层监督之外的第三道内控防线，并通过组织一系列以风险为导向、以内控为基础的循环审计，提高内部控制的效率和效果。进一步明确了案件防控组织架构，推行防控目标责任制，并加强了关键岗位人员管理，形成了更加完善的案件防控长效机制，全年没有发生案件。公司切实加强对反洗钱工作的领导，积极贯彻落实国家各项反洗钱法律法规、监管规定，完善公司反洗钱政策、规章制度体系，有效控制反洗钱合规风险。

公司获奖

类别	评奖机构	奖项名称
企业社会责任	A股上市公司责任报告高峰论坛	2008金融保险行业最佳社会责任报告奖项
	21世纪报系第六届中国最佳企业公民评选	2009年度中国最佳企业公民
	2009第五届中国企业公民论坛暨优秀企业公民颁奖盛典	中国优秀企业公民
	崛起的中国品牌暨2009(第二届)中国品牌论坛	2009中国品牌社会责任贡献奖
	清华大学、中国环境投资网主办，世界银行集团国际金融公司(IFC)协办第三届中国环境投资大会	2009年绿色金融贡献大奖
	华西都市报与中国雅虎	榜样中国·2009年度传媒金榜之慈善企业
金融服务	《国际金融报》IFN PIONEER 2008年度国金先锋奖	浦发银行创富品牌获最佳企业伙伴奖
	第三届中国上市公司市值管理高峰论坛	2009年度中国上市公司市值管理百佳榜前十位
	《亚洲银行家》	卓越品牌与业务建设奖 卓越零售科技奖
	21世纪报系和Interbrand品牌咨询公司	第五届中国最佳品牌建设案例奖
	《理财周报》和CCTV证券资讯频道	2009中国上市公司最佳董事会
	《首席财务官》	2009年度中国CFO最信赖的银行大奖 最佳中小企业服务奖 最佳离岸业务奖 最佳公司金融品牌奖
	国家级行业协会中国电子商会呼叫中心及客户关系管理专业委员会(CNCCA)	2009中国(亚太)最佳呼叫中心
	《南方周末》报社与中国银联	十大最具价值银行信用卡品牌
	东方财富网首届中国网上银行博览会暨2009中国网上银行调查评选	最受欢迎网上银行
上海证券交易所	2009年度信息披露奖	
国际排名	英国《金融时报》	全球市值500强第269位
	英国《银行家》	世界银行1000强排名中，浦发银行根据核心资本排名位居第137位，总资产91位
	《亚洲银行家》	2009年度亚洲银行300强第23位
	BrandFinance公司	世界银行品牌500强第76位，位居国内银行第7位

公司社会责任理念及实践

(一) 社会责任观

公司通过对股东、客户、员工、商业伙伴、社区、自然、环境等利益相关方承担义务，维护和增进社会利益，实现公司和社会、环境的和谐发展。

(二) 价值体系

承担社会责任的文化内涵：行之以礼，出之以仁，成之以信，守之以诚。

承担社会责任的行动目标：奉献社会，服务大众，协同发展，共建和谐。

(三) 行动准则

- 1、依法合规，稳健经营。
- 2、以人为本，价值统一。
- 3、客户导向，全心服务。
- 4、奉献爱心，回报社会。
- 5、倡导环保，绿色金融。

(四) 公司社会责任进阶之路

时间(年)	阶段	特色
2005	梳理整合，率先垂范。	率先发布中国银行业企业社会责任报告：全面梳理公司从1993年建行至2005年的企业社会责任工作。 建立公司社会责任观、价值体系、行动准则，明确对利益相关方应承担的责任。
2006	践行责任，上下求索。	创建浦发银行志愿者队伍，倡导“人人担起责任，创造无限可能”。 大力推广网上银行捐赠系统：内部，面向员工的自助捐赠系统；外部，面向客户，开通直接与基金会账户连接的绿色通道。 广泛开展与国内、外社会公益组织合作：与中国预防性病艾滋病基金会合作开展为期三年的救助艾滋致孤儿童“红丝带”活动，与JA（国际青年成就组织）连续四年合作开展金融教育活动等。
2007	提升管理，构建优势。	探索国际准则，结合中国特色，致力于建设中国金融企业公民。在“新思维，心服务”的引领下，将社会责任工作纳入公司整体发展战略。 架构起以品牌管理领导小组为统领的社会责任工作管理体系。 建立了全行志愿者日活动机制，每年一次，全国各分行同时、同主题开展。
2008	国际准则，浦发特色。	与国际接轨，提高报告的专业性、规范性、可信性：采用全球报告倡议组织可持续发展报告指南G3标准制定报告，开展第三方审验。 积极响应国内、外大环境，发挥金融资源优势，恪尽责任：在5.12汶川大地震、奥运盛会、全球金融危机中积极承担责任。
2009	审时度势，继往开来。	加强与利益相关方沟通，加强自省与社会监督，提升观念视野和管理手段，形成发展共识，凝聚发展合力，协调推动公司与社会可持续发展。 努力打造中国银行业首家低碳银行：率先推出绿色信贷综合金融服务方案、率先成功试水碳金融、联合创建中国首家自愿减排联合组织。

战略和概况

利益相关方

公司致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立战略互信，形成可持续发展共识，发挥合力创造价值，最大限度地增进企业对社会和环境的积极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	承担责任	公司回应
股东	承担价值最大化、可持续发展的责任。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 构建完善的公司治理体系； ◆ 紧密跟踪和顺应国际、国内经济形势变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康、可持续发展，给股东带来可持续的收益回报； ◆ 加强信息披露事务管理和公共关系管理，努力提高透明度，加强声誉风险管理； ◆ 依法合规经营，加强合规管理；
客户	承担提供优质服务、实现共同成长的责任。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 为客户创造价值，与客户共同成长； ◆ 加快业务与科技创新，稳步推进综合化经营，构建完善的现代金融服务体系； ◆ 调整信贷结构，通过支持循环经济产业促进社会可持续发展；
商务伙伴	承担诚信交易、共赢发展的责任。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以公开、公平、公正的原则，与供应商建立和保持长期稳定、共赢的合作关系； ◆ 以平等、互利、互信的原则，与供应商开展合作； ◆ 完善集中采购制度，扩大集中采购范围，加强集中采购力度，优化采购流程；

利益相关方	承担责任	公司回应
社区、政府	承担推动社会公平正义、和谐有序的责任。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 围绕助学、扶贫、教育、环保主题，大力开展社会公益事业； ◆ 大力倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参与活动，积极服务和回馈社会； ◆ 发挥金融资源优势，积极开展针对各类金融消费人群的金融教育；
员工	承担助力成长、提升价值的责任。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 为社会提供就业岗位； ◆ 保障员工平等、公平就业的权益，注意培养员工队伍的多元化； ◆ 建立和完善职工代表大会制度，从制度上确保员工基本权益的实现； ◆ 强化员工培训，完善考核激励机制，为员工提供良好的职业生涯发展机会； ◆ 持续开展员工满意度调查并及时跟进反馈；
环境	承担支持低碳经济建设、构建节约型社会的责任。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 全员参与，日常节能环保，推行绿色采购，开展环保公益活动； ◆ 大力建设电子银行，拓展绿色金融渠道； ◆ 善用金融资源，鼎力支持绿色信贷； ◆ 致力于全面打造低碳银行；

经济责任篇

支持国计民生 | 助推中小企业
大力服务三农 | 维护金融安全
优质金融服务 | 创新金融产品

浦发银行网点效率较高，从网点平均效率来看处于较好水平。2009年主要得益于较强的费用控制。浦发银行的网均和人均效率是相对稳定的，我们认为未来网点的较快扩张不会对费用收入比带来压力。

浦发银行的资产质量在上市银行里处于中等水平，拨备覆盖率处于较高水平。我们不仅仅判断拨备覆盖率，我们还看拨备对于全部贷款的覆盖水平。从这个角度看，浦发银行在中型股份制银行里基本也是最高的。

——邱志承
CFA 银行业首席分析师
国信证券研究所



支持国计民生

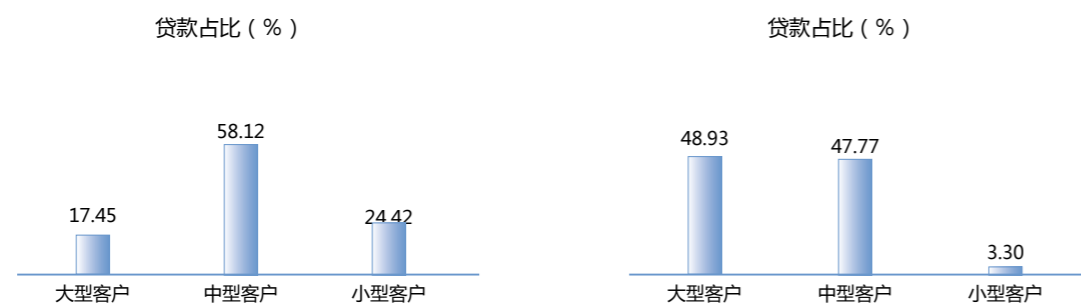
（一）支持中西部开发和东北工业振兴

浦发银行积极响应国家号召，大力支持中西部开发和东北工业振兴，倾斜信贷资源，中西部和东北地区全年贷款增量1,021.93亿元，占贷款总增量43%。浦发银行针对中西部地区基础设施需求大的特点，积极支持地方建设项目，截至2009年末，向中西部和东北地区城市建设投放贷款365亿元，包括长春城市开发(集团)有限公司25.7亿元、鄂尔多斯市城市基础设施建设投资有限公司12.4亿元等大型城建项目。

（二）支持国计民生建设

浦发银行对水资源的开发利用、污水处理、自来水厂设施改造以及轨道交通等关系民生的重点领域，加大信贷支持力度，截至2009年末，向水资源开发和污水处理等领域投放贷款138亿元，向轨道交通建设项目投放69亿元，取得了良好的社会效益。

四类企业贷款余额、客户数量占比情况



注：企业分类标准以制造业为例，根据年销售额规模进行划分

（三）支持汶川灾后重建

汶川重大地震后，浦发银行持续大力援建地震灾区，先后在重灾区绵阳、都江堰设立支行，在绵竹开办浦发村镇银行，积极为当地提供灾后重建金融服务。截至2009年末，都江堰支行在都江堰累计投放贷款39.95亿元，绵阳支行在绵阳地区累计投放贷款28亿元，绵竹浦发村镇银行累计向绵竹地区投放贷款8亿元。

浦发银行大力加强对灾后紧急救援和灾后重建项目的支持：重点向华电四川公司、四川水电投资集团等投放贷款15亿元；向参与灾后紧急救援和灾区重建的中冶成工、中冶实久、成都建筑工程总公司、四川华西集团、中铁八局、中铁二局等建筑施工企业提供10亿元的贷款；向四川高速、四川地方铁路集团、四川铁路产业投资集团有限公司等发放公路、铁路重建贷款逾13亿元；向四川省灾后重建投融资平台公司四川发展（控股）有限责任公司授信100亿元，并投放贷款20亿元；以推动文化旅游产业发展为重点，加大对服务业的信贷投入：支持成都文旅集团加快对成都青城山西区、成都熊猫生态园、水井坊历史文化旅游街区、西岭雪山、天府古镇的灾后重建和保护性开发，投放贷款8亿元；大力支持地方灾后重建设施和产业提升项目，包括对彭州、大邑、邛崃、乐山等灾后基础设施建设新增贷款约25亿元。

浦发银行针对上海对口援建都江堰灾后重建工作，创新援建资金配套融资模式，创新资金监管平台，为上海援建指挥部量身打造了援建资金封闭管理体系，该监管平台既确保了资金安全，又做到运作高效、透明公开，保证了援建项目的资金需求，确保援建工作的顺利进行。



兰州分行：开业时正值金融危机席卷全球，面对利率下调、利差收窄、企业效益下滑、系统性风险提高等种种困难和挑战，分行坚定不移地支持甘肃重点项目建设，一年以来，累计投放各项贷款超过140亿元，信贷资金主要投向电力、交通、有色、钢铁、煤炭、城市基础设施建设、水利农业、教育卫生等省优势支柱产业、重点企业和民生工程，帮助甘肃省企业在金融危机中渡过难关。其中，向省电投九甸峡水利枢纽有限责任公司发放5亿元中长期项目贷款，支持九甸峡水利枢纽项目工程项目建设。工程建成后，可向甘肃中部地区11个县镇区城镇生活及工业、农村人畜用水和灌溉供水，还可充分开发梯级水能资源，向电力系统提供电力。该枢纽工程的建成将实现地区水资源的优化调度，从根本上解决该地区水资源匮乏和电力紧张问题，极大地改善当地电网结构，缓解该地区工农业和社会发展用电的紧张局面，对推动及加快周边各县农村电气化进程，促进农村以电代煤、代柴，保护森林资源、改善生态环境起到积极的作用。

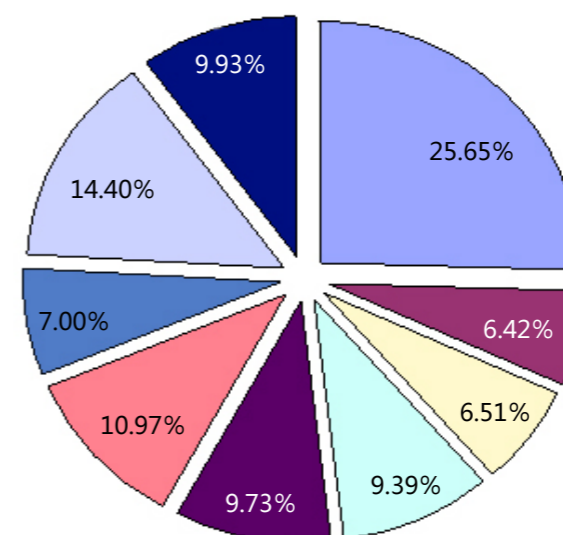
西安分行：成立七年来，始终立足于西部大开发的桥头堡，积极支持国家宏观经济政策和产业发展政策，采取一系列灵活、有效的信贷政策措施，适时把握、调整信贷投向、重点和力度，不断改进金融支持经济工作，大力开展涉及教育、医疗、城市功能改造等多项民生工程，加强重点基础设施建设和生态环境改造项目，全力支持省重点建设项目工程，为巩固和发展陕西省经济向稳向好的局面贡献了源源动力。

沈阳分行：支持东北工业振兴，结合区域经济特点，制定了努力成为装备制造业主办行的服务战略，制定装备制造业推进方案，分析行业客户资源、业务特点，制定业务发展指导意见，至2009年末，分行工业企业授信余额超过66亿元，占全部授信余额的42.7%。

温州分行：送机构、送人才，以金融服务支持欠发达地区发展。丽水接壤温州，属于欠发达地区。2008年底，分行在丽水设立支行，2009年全面开展金融服务工作，加大信贷资金投入，至年末各项贷款余额19.33亿元，新增贷款总额列全市第4位，有力支持了该地产品制造、农产品加工、小水电发展、基础设施建设。

杭州分行：植根地方经济，支持民生基础建设项目，在杭州市政府新一轮“十大工程”重点建设项目中，发放贷款7.55亿元，其中低于5%基准利率的3.85亿元。涉及经济适用房项目、城中村改造项目、建德市城市防洪工程、浙江新安化工集团有机硅项目等。其中，所支持的中山中路综合保护与整治项目，对于完整地保护和延续历史街区人文风貌、保护传统建筑形态发挥积极作用。

2009年行业贷款占比



- ◆ 制造业
- ◆ 电力、燃气及水的生产和供应业
- ◆ 建筑业
- ◆ 交通运输、仓储和邮政业
- ◆ 批发和零售业
- ◆ 房地产业
- ◆ 租赁和商务服务业
- ◆ 水利、环境和公共设施管理业
- ◆ 其他

支持四万亿投资贷款额

类别	2009年贷款金额 (万元)
重大基础设施建设	11,094,117
汶川灾后恢复重建	1,000
保障性住房	7,480
民生工程	363,877
自主创新和产业结构调整	5,117,300
节能减排和生态建设	1,186,715
社会发展事业	1,719,723

注：重大基础设施建设包括铁路、公路、机场、水利以及城市电网改造等
 保障性住房包括廉租房、棚户区改造等
 民生工程包括农村水电路气房、农村基础设施建设等
 社会发展事业包括医疗卫生、教育文化等
 2009年贷款额为当年实际发放的数额。

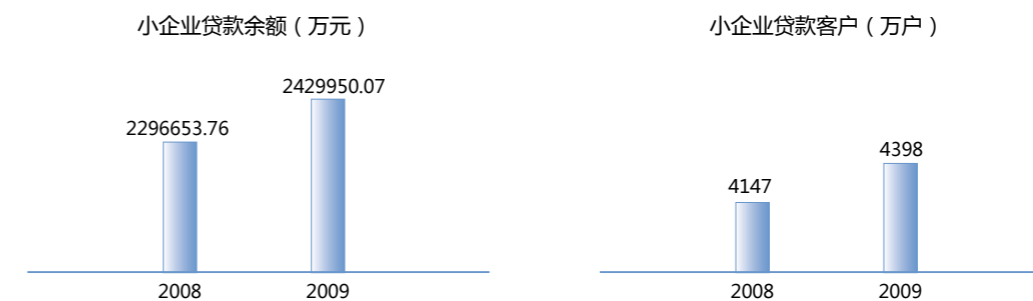
助推中小企业

(一) 专营体系，整合资源平台

小企业金融服务是浦发银行日益深化金融体制改革，以及激烈金融市场竞争环境下的战略选择，也是积极践行社会责任的重要内容。从2005年起，浦发银行便从经营理念、经营模式和经营手段等方面进行创新和突破，建立了专业化经营体系。2009年9月专营体系建设再立新碑，设立了专营机构——中小企业业务经营中心，目前，浦发银行下辖33家分行全部成立中小企业专营机构，形成全行中小企业金融业务专营体系。专业化经营体系是浦发银行小企业金融业务发展的核心竞争力，也是落实科学发展观，实现可持续发展的体系保障。

专营体系建立后，浦发银行深入推进专营机制建设。一是明确“聚焦目标市场，实行专业经营”以及“做优质客户全面业务，实现流程化全面风险管控”的经营理念；二是缩短业务流程，小企业授信业务审查审批流程全部在分行层面完成，切实提高业务发展效率；三是积极探索小企业的分账核算机制，为客观评价小企业金融服务成效提供基础；四是深入推进考核激励机制，确立激励措施，明确业务发展导向；五是建立尽职免责机制，明确小企业发展的不良容忍度，设立了3%的风险容忍度，增强发展小企业金融服务的积极性。2007-2009三年间，浦发银行累计为15418户小企业提供了1050.37亿贷款。仅在2009年一年，就有398户小企业成长为大、中型企业。

小企业信贷情况



注：小企业主要指销售额在3000万元以下的企业，占比指项目在当年银行对全部企业（含大中小）中的比例。

经济责任篇

（二）创新为本，特色金融服务

根据小企业金融业务的特点，浦发银行创新服务方式和内涵：管理方法上，创立“鱼骨分析法”，科学分析小企业经营周期各阶段的现金流入、流出和沉淀特点，测算金融服务额度及配套服务；服务方式上，创新小企业担保方式，解决中小企业融资担保难题；金融产品上，形成了“成长型企业金融服务方案”，针对小企业成长初期、快速发展期、成熟期等各阶段提供完整的金融服务方案，2009年又度身定制了“中期抵押贷”、“黄金水道”、“共赢联盟”特色产品，形成全方位服务方案与特色产品并行的双纬度金融服务。

上海分行：积极创新金融产品，2008年推出“玲珑透”支票授信服务，积极借鉴国外支票保护性垫款的良好经验，打破银行“不垫付”的传统观念，对符合条件的客户，在签发支票和商业承兑汇票并出现一定额度透支时提供信用支持，确保客户经营交易顺利进行，维护客户良好的市场信誉和支付信用。目前，分行已完成143户“玲珑透”产品客户签约。“玲珑透”产品着眼点在于：通过银行信用扶持和增强小企业的票据支付能力，减少空头支票带来的行政处罚成本和社会交易成本，实现银行、企业、社会多方和谐共赢的良好局面。

天津分行：创新金融服务模式，充分借助PE、VC等直接股权融资渠道，提供“PE综合金融服务方案”，以“财务顾问+托管”模式，为企业提供融、投、管、退、智、保六大支持，从而帮助客户引入直接融资，同时配套银行融资方案，架构起PE投资结构与成长型小企业之间合作共赢的桥梁，为国内资本市场的完善和发展助力。

（三）因地制宜，凸显区域特色

浦发银行根据区域经济发展情况，有方向、有重点地发展小企业金融业务。除将中小企业分布相对集中的长三角、珠三角、环渤海，以及长江沿线地区作为小企业金融服务发展的重点区域，还将其他区域作为发展小企业金融服务的潜力市场，因地制宜，凸显特色。

温州分行：受国际金融危机持续蔓延影响，2008年温州20%的中小企业处于关、停、半停状态，甚至倒闭，2009年民间资本仍处于徘徊期。面对严峻的形势，分行坚持根据产业政策和地方经济建设需要，通过系列措施积极扶持小企业：加大创新担保业务，在温州首推中小企业联保贷款业务；以合作营销模式，通过与政府部门、工商联、行业协会合作，实行集群化营销，降低信息成本，从而为小企业贷款降低成本；通过供应链融资方式，为处在大企业上、下游两端的小企业提供服务；调整信贷结构，给予小企业信贷政策倾斜。2009年温州分行各项贷款增幅55%，小企业贷款增幅65%，小企业贷款增幅高于各项贷款增幅，为艰难度冬的温州小企业送去春风。

宁波分行：慈溪迈思特电子科技有限公司成立2001年，主要产品为电子感应器、电子防盗器等，创业初期租赁7亩厂房，注册资本350万元，年销售数百万。2005年分行在企业购置土地、新建厂房、添置设备时支持企业，授信额由300万元增加至目前1900万元。全球金融危机爆发后，该企业产品出口也受到了较严重影响，出口到土耳其的货物因土耳其币对美元在一周内贬值30%，客户拒绝提货，导致价值数十万美金的货物滞留港口长达数月，企业资金周转出现困难。分行一方面建议企业后续改善收汇结算方式，降低经营风险；另一方面为企业增放了为期两个月的200万临时贷款，帮助企业经受了金融危机的考验。目前，企业已成长为占地15亩、厂房1.2万平米，员工超过300人，年销售近6000万元，年创利380万元的高科技型企业，并获得国家高新技术企业、科技部中小企业创新基金项目、慈溪专利示范企业等荣誉。

郑州分行：重点关注到国家4万亿经济振兴计划中政府采购市场的潜在机会，着眼于批量开发政府集中采购市场和国家重点支持的大企业、大项目中的小供应商客户，积极开展政府采购订单融资服务，形成以政府信用为依托，通过银行授信资金介入，激励更多小企业加入市场竞争，从而降低政府



浦发银行中小企业业务经营中心挂牌成立

上海市中小企业信用保险保单融资合作协议签约仪式



采购成本，为河南省政府采购市场注入了新鲜血液，促进了市场繁荣；同时，银行授信使企业从依靠自有资金积累转向信贷资金滚动，有效提高了企业资金周转效率，获得盈利新空间。在分行扶植的众多小企业供应商中，某仪器设备公司的案例尤为突出：该公司鉴于收入规模小，流动资产少，净现金流量少，向各家银行寻求资金支持均被拒之门外。同样，从财务信息上，该公司不符合浦发银行准入要求，但从政府采购渠道上，鉴于该公司中标额度逐年上升，政府回款稳定，盈利能力和持续经营能力均表现出较强势头，分行政府采购订单融资服务推出后，即与该客户建立业务合作关系，初期给予采购合同金额70%的综合授信额度，由中国投资担保有限公司提供连带责任保证担保。由于浦发银行授信及时跟进，解决企业续签合同的后顾之忧，当年该企业销售收入由上年的1859万元增长到5893万元，新增盈利200万元，取得了良好的经济收益。

天津分行因地制宜，与天津市科委积极联动，共同搭建科技型小企业的融资服务平台，形成一个为150余户科技型小企业，发放户均40万、总额近6000万贷款的服务方案。一是搭建支持无抵押担保小额科技贷款平台。由市科委筛选具有高科技含量、高成长性、高诚信度，并且有融资需求的科技型小企业进入融资平台，分行针对批量科技型小企业，统一授信标准，提供整体化、模版化资金支持，通过科技计划项目资助与银行贷款扶持相结合的方式，建立授信绿色通道，这在天津市金融业尚属开创之举。二是搭建科技型小企业集合信托融资平台，拓展小企业直接融资渠道。2009年7月，分行成功发行了天津首单“中小企业集合理财产品”，精选4家优秀中小企业，采用“统一冠名、分别负债、统一担保、捆绑发行”的方式，发行5000万元的“中小企业集合理财”。目前该产品已经成功对社会兑付，为科技型小企业开辟了直接融资的新模式。三是搭建知识产权质押金融服务平台，为具有自主知识产权的中小企业开辟新的融资手段和全方位服务。四是建立与基金公司合作的股权质押融资平台，为科技型小企业定制综合性金融服务。除银行传统担保模式下的跟贷业务外，还将发展依托股权质押担保下的跟贷业务，通过开展先贷后投、先投后贷和投贷联动的模式，利用基金渠道，依托分行股权投融资平台，积极推动小企业融资贷款服务。在浦发银行天津分行与当地科委成功联动的示范效应下，浦发银行各地分行再接再厉，深圳、苏州、郑州、重庆等分行均与当地科技部门积极商洽合作，形成了百花齐放的良好局面。

（四）责任引领，小企业大未来

以责任为引领，国民经济中数量最为庞大、发展最具活力，最具成长性的广大中、小企业，是浦发银行最为重视的客户群体，贯穿于小企业成长的生产经营过程、扩大再生产过程、经营升级过程，浦发银行全程陪伴和支持。

深圳分行：2006年分行推出中小企业信用培养计划，该计划是具有免抵押、免担保的信贷创新产品，根据不同渠道来源组织4-8家企业，每家参与授信的企业根据各自授信金额缴纳相同比例的保证金，形成资金池，对别家企业敞口提供担保并一般不要求客户进行联保，既保证了客户整体融资需求，同时又防控了整体授信风险，也避免了联保方式产生的连锁风险效应。从而，在风险可管可控的前提下，为因缺乏抵押而资金受困的小企业提供融资，取得了良好的经济效应和社会效应。从2006年-2009年，分行信用培养计划贷款企业数增长达17倍，发放贷款额增长达27倍。以深圳华源轩家具股份有限公司为例，该公司于2006年参加分行第一批信用培养池，获得贷款500万；2007年到期后企业等额续作；第二批信用培养计划到期后，2008年分行采用鱼骨分析法对企业的生产、经营和成长情况进行了全面分析，给予3000万元综合授信额度；2009年分行给予8000万元授信额度。在分行的金融服务支持下，企业规模快速扩展，盈利持续增长，三年间企业总资产增幅292%，净资产增幅222%；销售收入增幅68%，净利润增幅15%，荣获政府颁发的“2007中小企业成长奖”。



作为首席合作伙伴参加“2009中小企业大巡诊”杭州站活动



北京分行中小企业信贷业务获得“机制创新奖”

成都分行：大力助推小企业成功登陆创业板。分行根据“筛选、培育、加力、上市”四个阶段，制定小客户阶梯推进战略，有步骤，有措施，切实实现小企业大未来的梦想。硅宝科技便是其中的代表。“筛选”阶段，优选客户：硅宝科技成立于1998年10月，初始注册资金仅有50万元，2006年硅宝科技已由初创期进入成长期，但基于自身积累增长的模式难以满足快速发展的需求，分行通过深入细致地调查，认为硅宝科技是西部唯一国家经贸委认定的硅酮结构胶生产企业，科研团队实力强，产品技术含量高，公司具有资本化客户的初期特征，具备较高的成长性。“培育”阶段，做好规划：2007年，硅宝科技正式向浦发银行提出融资申请。当时硅宝科技正处于一个成长的关键阶段，自有资金部分投入到新厂建设项目，导致流动资金出现较大缺口。分行积极协助企业制定稳健发展的目标规划，融资与融智相结合，规范企业经营行为，防范风险，按照战略规划，组织融资支持，给予硅宝科技日常运营所需流动资金贷款1200万元，促进企业稳步发展。“加力”阶段，重点支持：2008年硅宝科技进行了股份制改造，拟争取创业板上市，分行在新厂资产形成有效抵押的条件下适时跟进扩大授信规模，2009年授信规模已增至4000万元，有力保障了硅宝科技快速发展的资金需求。“上市”阶段，鼎力扶持：在获取分行资金支持后，硅宝科技迅速达到创业板准上市条件，分行指导协助企业制定资本化方案，积极提前与证券公司、投资基金等中介机构联系沟通，为符合条件的中小企业引进战略投资，做好上市规划，硅宝科技IPO首发，分行的精心培育结出了丰硕的成果。

大力服务三农

2009年，浦发银行加大涉农贷款投放，积极扶持三农产业发展。同时，大力推进村镇银行建设，为完善农村金融组织与服务体系、改进农村金融服务产生积极影响，为逐步解决“三农”问题、支持社会主义新农村建设发挥了重要作用。

2009年新开业5家村镇银行，分别是江苏溧阳浦发村镇银行、上海奉贤浦发村镇银行、河南巩义浦发村镇银行、湖南资兴浦发村镇银行和重庆巴南浦发村镇银行，加上2008年末开业的四川绵竹浦发村镇银行，截至2009年末，浦发银行已发起设立6家浦发村镇银行，员工114人，6家浦发村镇银行总资产达到235,228万元，对公贷款37,246万元，个人贷款10,543万元。其中，中小企业贷款占贷款总额61.88%，涉农企业贷款占贷款总额71.4%，全部贷款不良率为0。



浦发村镇银行机制完善，运作规范。一是建立自律机制。按照现代企业管理的基本要求，完善了村镇银行股东会、董事会、监事会、经营管理层的议事制度和决策制约机制，建立科学合理、制衡有效的公司治理模式。并根据业务特点、发展规模及复杂程度建立了相应的内控、审计和监督评估制度。二是建立制度体系。浦发银行提出了三条原则，一要符合监管部门的要求，二要与银行原有制度相对接，三要满足村镇银行的运作需要。据此，浦发银行制定了《浦发村镇银行管理暂行办法》，并初步形成了与之相配套的财务、预算、并表、人事、薪酬、审计等6项附属制度，这些制度的建立，体现了浦发银行作为控股股东在子公司管理方面的逐步规范和探索创新，同时保障了村镇银行作为独立法人的自主经营管理权利，是推进村镇银行工作的制度基础和依据。三是建立工作流程。浦发银行在区域选择、股权结构、股东选择、队伍建设等方面初步形成了一套行之有效的 workflows，确保各家村镇银行规范运作，健康发展。

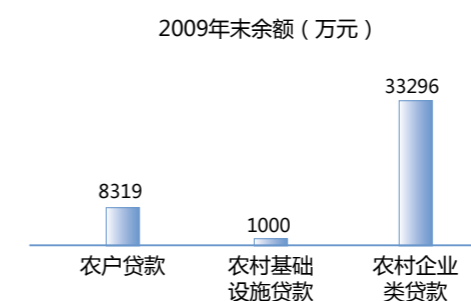


资兴浦发村镇银行开业暨捐赠仪式



重庆巴南浦发村镇银行

服务三农



浦发银行发挥优势，加强支撑。运用品牌管理、运营管理、技术网络以及人才队伍建设等方面的先进经验和优势，加强对村镇银行的支撑，有效地降低村镇银行的创立成本，帮助村镇银行在创建初期奠定良好的发展基础，提升农村金融的服务水平。在品牌管理上，浦发系村镇银行统一使用由总行注册的“浦发村镇银行”品牌（商标），并针对村镇银行建立了一整套的品牌标识管理系统；在系统建设上，采取“总行统一开发、村镇银行有偿使用、分行协同建设”的方针，由总行开发了一套能够支持多家村镇银行运营的系统，供村镇银行有偿使用；在村镇银行借记卡的发行工作中，根据“独立发卡，代理清算”的原则，基本沿用浦发银行现有的发卡系统，并采用间接接入银联的方式实现借记卡业务开办；在队伍建设上，考虑到村镇银行大多设立在金融相对落后地区，金融人才较为匮乏，采用外派与招聘并行，带帮教相结合的办法，确保人才质量。

浦发银行致力于在实践中不断完善和提升村镇银行的建设和管理，创新服务方式，形成与县域经济发展、三农服务、中小企业融资需求相匹配的金融产品；建立适合农村经济发展的销售渠道；培养一支熟悉农村、贴近农户、懂经营、善管理的专业队伍；建立适应农村金融特点的风险控制模式，使浦发村镇银行真正办成适合农村经济发展，为农民所欢迎的村镇银行，走出一条具有浦发特色的村镇银行可持续发展的道路。

经济责任篇

维护金融安全、优质金融服务

维护金融安全

作为整个经济和社会的血液，金融的安全和稳定，直接影响到我国经济与社会的整体发展，失去了金融安全，极有可能引起社会动荡。对内，加强银行安全建设。浦发银行建立健全电子银行业务风险管理体系和内部控制体系，加强银行卡风险控制和管理，构建适应现代化银行安全管理需要的电子化信息平台，加大安全防范技术含量以提高银行安全防范水平。对外，提升客户安全意识。以银行卡为例，普及信用卡使用的正确方法，提高持卡人自身用卡技能，普及防范信用卡欺诈及盗刷等恶性事件常识，从源头上抑制信用卡违法犯罪活动；在银行网站建立“安全用卡宣传”、“理财专区”专栏，提供日常理财小建议，帮助持卡人树立良好的用卡习惯和用卡意识，长期宣传安全用卡注意事项；还通过各大媒体宣传、现场宣传、银行网点咨询、发放宣传手册等渠道正面引导、宣传安全用卡信息。

南宁分行：3月29日，南宁民主支行保安在巡查中发现自助柜员机上有异物，经仔细检查之后发现自动门上的刷卡器被改装，ATM取款机安装上了疑似针孔摄像头，绿色植物盆里放了一个用黑色塑料袋包着的类似MP4的设备，银行立刻联手110采取措施，卸下被加装设备。经仔细调阅监控录像，查到两名犯罪分子在该行自助柜员机上安装针孔摄像头，准备盗取客户卡信息及密码，犯罪分子安装设备只用了1分30秒，作案手法极其熟练。鉴于浦发银行安全防范机制到位，防范工作流程细致，成功堵截了犯罪行为，有效保护了客户财产安全，维护了金融秩序稳定。

乌鲁木齐分行：成功举行营业网点防暴力侵袭及防火应急预案演练。为应对当前错综复杂的社会治安形势，加强网点安全防范工作，分行针对治安环境情况，根据以往犯罪分子抢劫银行的手段和趋势，结合营业网点可能遇到不同的突发事件，通过对营业机构人员的防暴、消防和技防学习培训，进行了挟持人质抢夺钱款、抢夺取款人、假冒警察企图进入柜台内抢劫、持炸药包抢劫及防火5个预案场景演练。通过演练，有效提高了一线临柜人员安全防范意识，增强了一线员工对突发事件的处置应变能力，为发生突发事件时，保障员工及客户的人身和财产安全发挥了积极的作用。

优质金融服务

（一）提升客户满意度

浦发银行在全行范围内启动“服务品质提升”项目，以提升全行服务水平为目标，通过开展客户满意度调查、组织神秘顾客检查、加强服务能力培训、完善服务规划、推行统一的服务规范等一系列内容，倾听客户的意见，了解客户的需求，持续改进、优化服务流程和服务环境，不断提升客户的服务满意度，履行提供优质金融服务的社会责任。

2009年12月，中国银行业协会公布了“2009年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评比活动结果，浦发银行荣获“2009年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动突出贡献奖”称号；辖内天津分行浦诚支行、太原分行营业部、上海分行第一营业部、杭州分行营业部、南昌分行营业部、长沙分行营业部6家机构荣获“2009年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号；呼和浩特分行营业部荣获“2009年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动创建鼓励奖”称号。

呼和浩特分行：2009年9月，分行独家受托开展内蒙古金融产业投资基金全部资产保管业务，此项业务在扩大投资者投资渠道与筹资者融资渠道上发挥了积极作用。分行以超前的业务创新和良好的金融服务赢得社会广泛赞誉，获得内蒙古自治区金融优质服务奖，是全自治区唯一获此殊荣的股份制银行；同时，在2009年度“首府百姓最满意的十大品牌有奖民意调查活动”中获得百姓最满意股份制商业银行第一名；在全自治区范围内获得“老百姓金口碑单位”称号。

南昌分行：以客户为中心，大力推进网点转型，一是按照现代银行管理要求，契合客户行为习惯，将营业大厅分为咨询区、业务受理区、新业务体验区、自助服务区和客户休息区等多个功能区；二是用心打造营业环境，创新服务细节。如在填单台准备了精心设计的填单样本，一目了然；在客户服务的关键环节设置温馨小贴士，细心提醒；为残障人员等特殊客户提供一站式服务，力求服务零障碍。

南京分行：2009年12月31日晚，分行营业部三十余名同志加班清点了6麻袋硬币。从晚上7点半开始到11点半结束，历经4个小时多的清点，将南京师范大学仙林校区开水房8年积攒下来的500多公斤零币全部清点完成，共计七千余元。部分同志还饶有兴趣地用擦起的硬币摆了个“2009”，用银行人自己的方式迎接新一年的到来。

杭州分行：认真践行“诚心服务、专心服务、用心服务、贴心服务、全心服务”的“五心服务”标准，把追求客户满意作为最终工作目标。2009年10月27日，落实专门场所，调配专业人员，并联系人民银行杭州中心支行的相关专家前来现场指导，集中人员力量，耗时3个小时，为因家中失火，21万元化为“焦币”和“湿币”的客户成功兑换人民币17.61万元，以高效、细致的服务最大限度地为客户挽回了损失。这是近年来在杭州银行机构发生的金额最高且鉴定难度最大的一项特殊残缺污损人民币兑换工作。《今日早报》发表报评：“20万焦币兑出一种精神”，盛赞浦发银行全心全意服务客户的敬业与专业精神。



南京分行员工加班清点6麻袋硬币



杭州分行为失火户主认真清点焦币

（二）践行世博服务责任

把握世博会重大历史性任务和契机，积极推进世博金融服务工作，努力增强服务效能、服务手段、服务态度、服务环境、服务功能，提高服务满意度再上新台阶。浦发银行制定了《迎世博金融服务准备工作推进计划》，积极做好迎世博金融服务的各项准备工作。一是明确指导思想和总体目标，努力做到“四个一流”、“四个无障碍”和“四个标志”，使窗口服务质量上新台阶。二是落实组织架构，建立应急处置、评比考核、内部报告、舆情检测等配套机制，确保世博服务工作规划有序、责任明确、落到实处。三是制定提升窗口服务水平、加大网点建设力度、强化支付保障管理、优化信息系统管理和维护、完善咨询和投诉处置、推进舆情管理等工作计划，细化工作措施和标准。四是落实安全保卫各项工作。进一步完善安全管理制度体系，深入开展全行迎世博专项安全检查工作，落实各级领导的安全责任制，对检查中的问题及时做好整改。深入排摸内部不安定因素并落实防控措施，及时掌握重要部位、岗位工作人员的思想动态，实施全面动态管理。

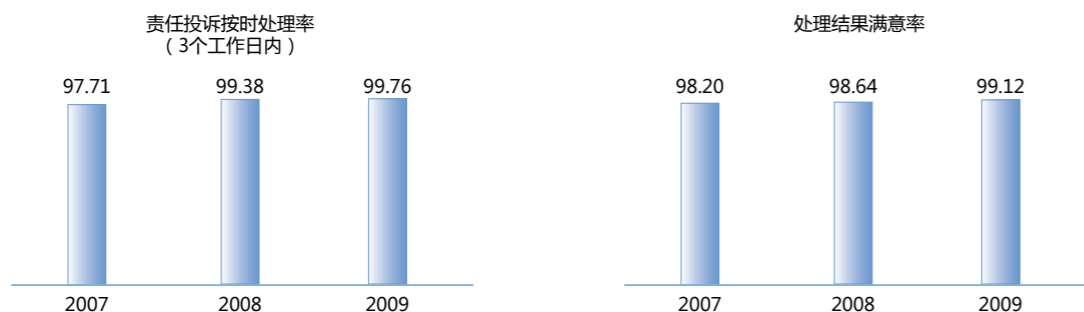
（三）完善客服处理工作

重视投诉受理，加强内部督办，投诉处理总逾期率控制在0.2%；延期工单处理时限不超过10个工作日；我行责任投诉处理结果回访率达到3.29%。

在国内银行业，率先将公司新兴业务纳入远程电话银行服务体系，实现电话银行与公司新兴业务的“完美联姻”，强化对公司客户（特别是中小客户）的远程支持力度，深入挖掘客户多种金融需求，完善了公司客户服务体系，特别是满足了离岸、公司网银、企业年金、资产托管客户的各类服务需求。

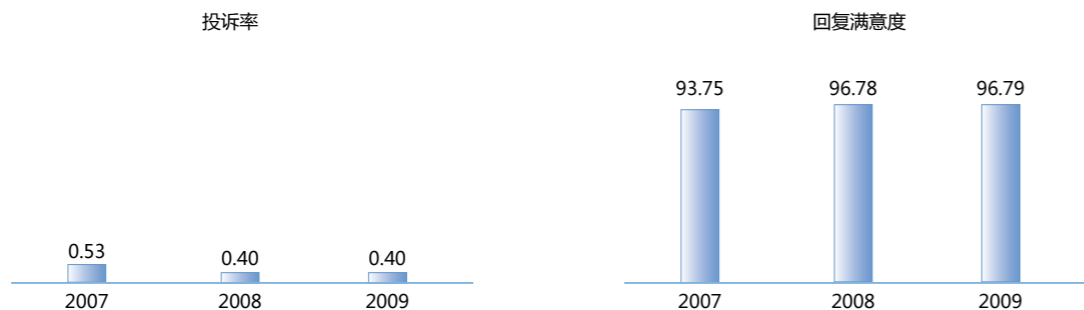
上海分行：坚持“以客户为中心”的投诉处理原则。一是以解决问题、消除影响、提高客户满意度为目标，采用首问负责制，明确职责、及时处理；二是完善客户投诉反馈机制，对每件客户投诉本着实事求是、客观公正、慎重处理、及时向客户反馈处理结果，确保客户投诉一次处理满意率；三是处理客户投诉工作中，做到定人、定时间、定责任，认真落实客户投诉跟踪访问机制，了解对投诉处理的满意度，有针对性地改进投诉处置的管理工作；四是启动客户投诉快速反应机制，最大限度缩小负面影响。

客服中心所受理我行责任申诉处理率及处理结果满意率



注：责任投诉包括“一般投诉”和“问题与建议”两类，前者处理时限是3个工作日

信用卡中心投诉率及回复满意度情况



创新金融产品

(一) 不断丰富业务产品种类

在财富管理业务方面，坚持自主开发和引入第三方代理类产品双线发展策略，基础产品线不断丰富，为客户提供了更加丰富的客户资产保值增值手段。在支付结算业务方面，丰富支付结算产品种类，优化和完善支付结算渠道功能，为客户提供了更加安全、方便、快捷的支付结算手段。在个贷业务方面，根据国家宏观环境调控政策的变化，积极出台相关的配套政策指引和操作细则；不断丰富完善“购房类贷款”、“经营类贷款”和“消费类贷款”种类，为客户提供了更加丰富的个人房贷产品选择，满足客户的消费需求。

(二) 积极传播健康生活理念

2009年9月17日，以“超越财富，寻找幸福”为主题的“浦发卓信”健康公益行全国巡讲活动在北京启动，截止2009年末，该活动在全国21个城市开展，累计超过8000名客户参加。传承国医文化精粹，传播中医养生理念——“浦发卓信”将中华民族的古朴智慧与金融服务有机结合，开创了金融服务新模式。客户表示：“感谢浦发银行提供的健康讲座，因为有了健康才能拥有财富和幸福！”



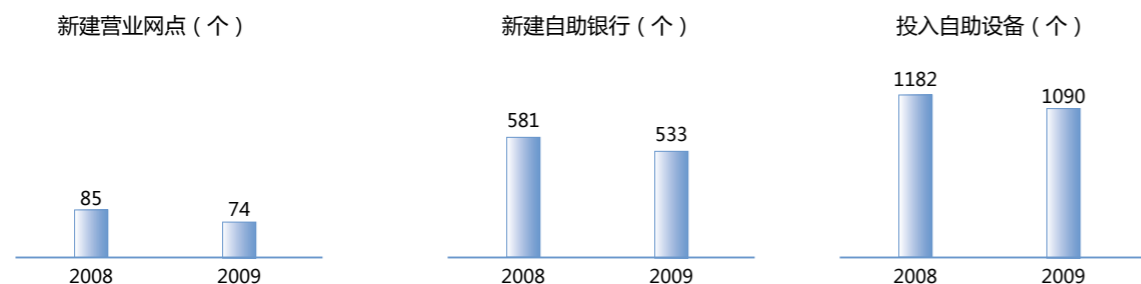
大连分行：2009年分行从最初的代缴联通固定电话、小灵通话费，到联通宽带同速率续费、有线电视基本费、有线电视附加费、移动手机话费，又全新推出煤水电联合收费、联通手机、电信手机话费业务，将大连所有与市民日常生活息息相关的缴费项目“一网打尽”，全部实现了网上银行、电话银行和手机银行等自助渠道缴费，使浦发银行轻松理财卡成为大连市银行业中功能最全面、产品最丰富的银行卡。

（三）积极推进金融创新业务

作为跨境贸易人民币结算业务首批试点银行，我行深入研究企业在跨境贸易结算上的需求，不断开发跨境贸易结算类产品，努力使客户有效规避汇率风险，降低汇兑成本，简化贸易流程，为国内更多的企业加快“走出去”的进程，在全球经济一体化的背景下参与国际竞争提供了强有力的金融工具。成功办理全国首笔跨境贸易人民币信用证贸易融资业务——信用证项下进口押汇业务；办理我行首笔跨境贸易人民币结算试点业务——人民币跨境贸易信用证开立业务；在同业中率先赢得中船集团首笔跨境贸易人民币大额结算业务；全年跨境贸易人民币结算量和清算量双双突破1亿元。

2009年继续保持并提升直接股权基金业务在业内的领先优势。搭建了直接股权投资信息系统平台并投入使用，8万多个项目进入系统，使我行成为业内第一个拥有PE项目库的商业银行。率先推出涵盖引导基金运作全生命周期的“引导基金综合金融服务方案”。成功中标总规模达200亿元的中船产业基金独立托管人银行资格，成功营销50亿规模海洋工程设备股权投资基金托管资格。

服务渠道建设情况



不断推出贸易融资新产品和新服务以满足进出口贸易类企业的融资需求。产品上，创新推出电子票据业务、国内信用证项下买方融资和代付业务、离岸福费廷、进口信用证和进口代收项下离岸代付、保理“端对端”产品、离在岸联动保理业务、国内信保项下融资、委托代理贴现、期交所标准仓单质押业务等，并与中保合作推出首单银行保单保理业务；服务上，积极创新供应链融资模式，在全行全面开展了“三菱汽车销售（中国）有限公司经销商网络融资业务”和“包头北奔重型汽车有限公司及经销商网保兑仓业务”两个以卖方为核心的供应链融资业务，并推出以买方为核心的“1+N供应链金融业务”。

推出企业员工福利计划管理业务，为企业员工提供非工资收入福利的综合计划；推出我行年金账户管理服务平台——“浦发年金通”，为企业打造了全方位、立体式的年金服务体系；推出了“年金卡”服务、“企业年金信息直通车”客户查询和服务，完成了跨行、跨区域的“企业年金收支平台”的系统建设和试点推广工作，方便受益人对权益信息的了解，同时使受益人能安全的领取企业年金待遇。

7月2日，浦发银行“商业账款融资及服务方案”启动暨与中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司业务合作签约仪式在京举行。商业账款融资及服务方案是浦发银行公司银行品牌“浦发创富”旗下供应链金融产品的延伸，是浦发银行2009年在供应链金融业务中推出的又一力作。该业务建立了银保联合的信用风险防范与分担新模式，通过银行与保险专业分工，银行提供应收账款保理，由保险公司承担



买方信用风险，将融资与信用担保服务相结合，快速提升银保双方服务产品的内涵与品质；相对目前市场上企业直接投保，然后向银行融资的模式，降低了企业的操作风险、简化了业务手续，实现了帮助企业盘活资产、控制风险和提升管理的目的；真正实现了保险、银行和企业的三赢。

社会责任篇

支持国计民生 | 助推中小企业
大力服务三农 | 维护金融安全
优质金融服务 | 创新金融产品

近年来，包括浦发银行在内的一批中国优秀本土企业，通过各种方式积极实践社会责任。浦发银行的特点在于，其对社会责任的理解更具本源性与系统性，涵盖了企业与国家、社会、行业、客户、员工、环境等方方面面的利益相关者。从实践角度看，浦发银行对社会责任的承担，是一个全面、持续、深入到企业肌体内部的过程。

我认为，浦发银行已经超越了“响应型的社会责任”阶段，开始迈入“战略型的社会责任”阶段，即把实践社会责任不仅看作对社会需求的响应，而且作为提升企业长期竞争力、为企业和社会创造共享价值的战略选择。

——秦朔
第一财经传媒有限公司总经理
第一财经日报总编辑



浦发银行热烈欢迎都江堰哈哈合唱团的小朋友们!

员工成长舞台

(一) 员工关怀人性化

员工是浦发银行最为宝贵的财富，秉承“海纳百川，以人为本”的理念，浦发银行大力培植优秀的企业文化，努力创造舒适环境，提高福利待遇，搭建广阔平台，从而营造了良好的用工环境，2009年度员工满意度调查中，员工调查参与率80%，满意度超过80%。

一是保障员工休息权益。根据《劳动合同法》等相关法律、法规，通过制定高效有序的工作机制，合理配置人力资源，科学核定员工岗位职责，落实国家关于带薪年假规定，充分保障员工休息、休假的权益。

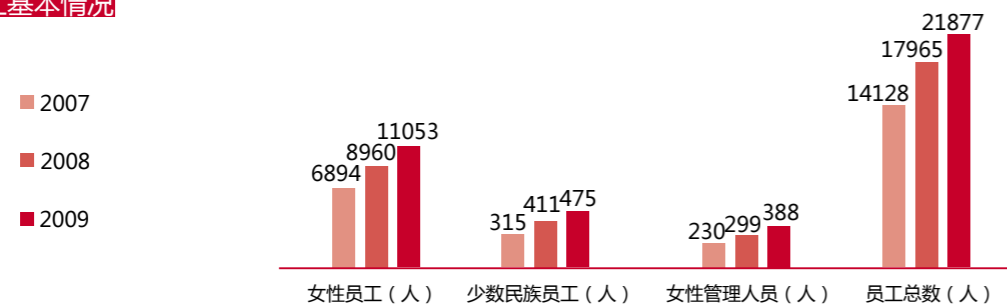
二是工资分配公平合理。收入分配方面，充分考虑员工权益、当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素，员工薪酬福利一般高于平均水平。

三是提高员工福利待遇。足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金；提高员工福利待遇，全面开展企业年金、补充医疗保险等补充福利制度；定期开展员工身体健康检查，组织运动会、摄影比赛、联欢会等丰富多彩的文化生活，从而从身体健康和心理健康全方位关怀员工；针对火灾、抢劫等特殊事件进行安全应急演练，开展职工安全教育，确保员工人身安全；员工流失率处于同业较低水平。

四是尊重员工宗教信仰自由，男女平等，坚决杜绝使用童工，劳动合同签订率达到100%。

五是积极推进民主建设，切是保障员工知情权、参与权和监督权的落实。通过职代会，广泛征求广大员工意见，进一步提高企业在经营管理、绩效考核、薪酬分配等方面的透明度，员工参与民主管理的能力不断提高。

员工基本情况



(二) 职业规划科学化

浦发银行顺应员工职业发展需求，积极创造人尽其才的用人环境，通过组织推动和制度建立，统筹规划，实现员工与企业的同步发展。2007年，大力推进人才梯队建设，着力做好三支后备队伍建设的要求；2009年，重点建立等级行员制体系，以实现三个目标，一是建立全行统一的岗位等级和行员等级管理体系，更直接体现全员规范化管理；二是实现不同岗位相对价值的科学划分，反映岗位体系的价值导向，强化激励约束机制；三是完整建立管理、业务、专业、营销和操作五大岗位序列，拓宽员工的职业发展道路。从而，进一步促进员工分配机制的公正公平和员工职业的多轨发展，从整体上提升浦发银行人力资源管理水平。目前等级行员制体系大项工作已经完成。

(三) 学习平台多样化

1、遵循七项基本制度。一是将企业对员工在学习与发展方面的要求导入《员工行为守则》，把员工个人的发展作为推动企业长远发展的重要动因；二是新员工入职教育制度；三是覆盖全员的培训基金帐户制度；四是兼职培训师考核筛选制度；五是专业岗位执证上岗制度；六是教育培训工作评价制度；七是教育培训工作全面审计制度。为员工成长营造了良好的学习环境。2009年使用教育基金4959万元，全行实施面授培训项目393个，培训员工逾22,000人次，人均参加培训次数1.08次。

2、大力发展远程教育。2009年网络学习平台学习课件增至616门，注册人数21,210人，学习课时133,000余学时，全行性网络培训12个，在全行性的合规类培训、新产品培训、新员工培训和员工日常自我学习方面发挥了积极作用。

培训情况

年度	培训项目数	培训人数/人次	经费支出 (万元)	人均参培次数
2008	343	18216	1421.81	1.03
2009	393	22053	1239.04	1.08

社会责任篇

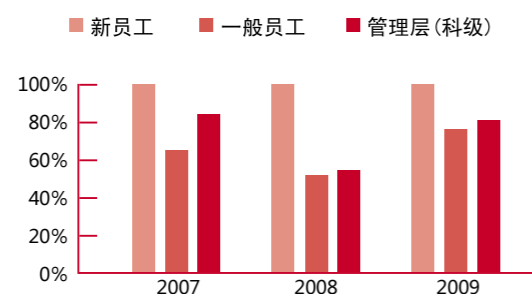
3、激励员工岗位成才。一是不断完善专业岗位资格认证制度。1997年浦发银行在主要专业岗位开始实行岗位资格证书制度，该制度为各专业岗位设定了清晰的职业成长路径，2009年岗位资格认证考试61场，27655人次参加考试，颁发证书19300余张。二是积极开展中高层管理人员培训。系统开展支行行长轮训工作，组织了6期支行行长培训班，245位行长参加，通过“内控与风险管理、业务创新与实践、团队管理与员工激励”等专题培训与交流，提升支行行长的综合能力，开拓经营视野。三是加强后备人才培养。15家分行选派的20名管理骨干及后备人才圆满完成在新加坡南洋理工大学培训任务。

4、鼓励员工社会培训。一是金融理财师认证。至2009年末，全行1,379名员工通过金融理财师(AFP)考试、166人通过国际金融理财师(CFP)考试、89人通过金融理财管理师(EFP)考试。二是各类金融专业类证书认证。至2009年末，54名员工获得“国际保理专家资格”；695人通过基金销售人员的资格考试；617人获得保险代理从业人员资格证书；21人获得“证券从业人员执业资格证书”。三是从业人员资格考试。至2009年末，全行累计4,748人次员工获得银行业协会从业人员相关科目资格考试。

员工教育培训基金使用情况

年度	使用教育培训基金(万元)	使用培训基金人员(人)	面授培训		网络培训	
			班次(个)	人员(人)	人员(人)	学时(小时)
2009	4959	14062	393	22000	21210	133,222
2008	3723	10940	343	17760	18074	71830
2007	7175	10714	250	15000	13790	96896

员工培训覆盖率



普及金融教育

浦发银行积极加强金融消费者教育，增强消费者风险意识和风险识别能力，从而保障金融消费者利益，保障商业银行稳健运行。浦发银行在维护金融消费者合法权益基础上，逐渐探索出一个贴近企业、社区、校园等系列金融消费者教育的长效机制，将经济行为和社会责任紧密结合。例如，通过开办《基金精品屋优中选优月刊》、《基金精品屋季刊》等金融专刊，向消费者普及基金知识，积极指导客户做好理财规划；为提高客户对银行卡的应用水平，通过发放安全用卡手册、路演宣讲、电子化渠道信息提示等多样化的服务向客户传递安全用卡常识，有效提升客户防范各类银行卡欺诈的能力。

杭州分行：长期以来，分行本着亲民、便民、利民的原则，坚持以社区为主阵地，以举办公益讲座、建立联络站、派设辅导员等形式，延伸社区金融服务到广场、学校、企业、机关等场所，为广大居民提供方便、实用的立体化、系统化金融服务，逐渐探索出一套贴近居民生活的有效公益金融服务运作机制。2009年，以“私人金融顾问在您身边”为主题，抽调国际金融理财师CFP、金融理财师AFP、个人银行理财经理和客户经理等具备丰富客户服务经验的资深员工组成服务小分队，围绕电子银行、安全用卡、个人贷款、财富规划、假币鉴别、银行服务等方面全面开展主题社区金融服务活动，为广大社区居民提供免费的金融知识普及和咨询服务，同时通过发放调查问卷，了解市民在银行金融服务上的个性化需求，针对不同客户提供了免费的理财方案设计。活动超过90场次，服务社会群众超过50000人次。



弘扬志愿精神

2006年浦发银行志愿者队伍成立以来，持续弘扬“奉献、互助、友爱、进步”的浦发志愿者理念，持续推进金融教育、环保行动、扶贫助残等方面的志愿者行动，取得良好的社会反响。

（一）持续增进合作，奉献关爱无限

2009年，浦发银行志愿者与JA CHINA（国际青年成就组织）连续第四年开展合作，通过“民工子弟学校”义务授课活动，拓宽孩子们的视野，增强孩子们的社会意识和团队精神；通过“事业启航工作坊”活动对在校大学生进行就业前辅导，志愿者们真诚地分享自己作为职业人的心得和感悟，与大学生就职业梦想、职业定位、人际关系处理开展积极互动的探讨，以现场模拟面试的方式帮助在校大学生提高应聘、面试技巧，帮助大学生实现从“校园人”向“职业人”的转变。



杭州分行“激情飞扬，爱心涌动”志愿者团队无偿献血活动

浦发银行志愿者与JA CHINA（国际青年成就组织）义务授课活动



（二）全行志愿者日，全员倾情参与

2010年1月9日，浦发银行全行志愿者日活动连续第三年开展。本次活动以“低碳，让生活更美好”为主题，总行及各分行数千名志愿者统一佩戴志愿者帽、高举志愿者旗帜，上街头、下社区，开展了形式多样的环保志愿行动，致力于打造低碳银行，为低碳经济做贡献。

济南分行：开展打造“自行车城市”总动员大型公益活动。通过举行“节约能源、健康生活”、“骑自行车上班”万人签名活动为契机招募行内、外志愿者，最终通过从电台、电视台、网点报名的近千志愿人群中选拔出行内及各行业代表100名，参加1月9日“自行车济南”城市总动员大型公益活动启动仪式暨自行车骑行济南大型活动。旨在加强市民对低碳生活和城市交通发展的认识，促进政府采取有效措施改善城市公共交通、自行车交通和步行交通等绿色交通方式的设施及服务，促进城市和谐发展。

杭州分行：将浙江省发布的“公民低碳绿色生活十大准则”融入了志愿者活动内容，精心印制了《2010公民低碳绿色生活十大准则》工作月历，一方面在各营业网点进行宣传；另一方面，在1月9日，杭州、绍兴、嘉兴、湖州、义乌五个城市同时开展志愿者日活动，上街头、下社区，走进大型超市、专业市场，向公众派发“公民低碳绿色生活十大准则”月历和环保袋，宣传绿色环保理念。

西安分行：志愿者开展“绿色环保，关爱秦岭”环保活动。志愿者庄严宣誓：“我愿意成为一名光荣的志愿者。我承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。践行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会、和谐社会贡献力量。”随后四个多小时的捡拾垃圾活动中，志愿者们不畏严寒、辛苦，将山路沿途的烟头、纸屑、饮料瓶，以及重要路段积雪和冰层一一铲除。

呼和浩特分行：推行“五个一”行动，即“节约每一度电、节约每一滴水、节约每一张纸、节约每一元钱、快乐奉献每一天”；同时印制《城区公交线路一览》，旨在倡导健康出行，爱生活，爱行走，多乘公交。



公益回馈社会

(一) 捐赠有价, 爱心无价

2009年浦发银行对外捐赠1459万元, 广泛用于扶贫、助学、帮困、环保等社会公益事业。

地区	2009年部分对外捐赠项目	捐赠金额(万元)
总行	向台湾台风灾区捐赠	200
石家庄	向扶贫基金捐赠	140
天津	设立浦发银行励志奖	100/年, 共3年
杭州	为10所高校建立浦发创业实习园	100(行政捐赠80万, 员工捐赠20万)
广州	惠州支行开业回馈社会捐赠	50
大连	向大连理工大学捐赠	50
长沙	向韶山南环线景观工程捐赠	50
杭州	对口扶贫捐赠	45/年, 共4年
南京	向江苏省扶贫办捐赠	30.5
太原	向中华环保基金会捐赠	30
贵阳	向毕节地区威宁地震灾区捐款	30
南京	镇江支行开业回馈社会捐赠	20
济南	支持全运会捐赠	20
南宁	桂林支行开业回馈社会捐赠	20
总行	儿童健康基金会	10
宁波	向宁波市慈善基金会捐赠	20
宁波	奉化支行开业向当地慈善总会捐赠	10
温州	永嘉支行开业向当地慈善总会捐赠	10
南京	向春蕾计划捐赠	10
杭州	临安支行对口扶贫捐赠	10
合肥	淮南支行开业向共青团市委学工处捐赠	10
合肥	铜陵支行开业向当地慈善总会捐赠	10

社会责任篇

身体力行的同时，浦发银行积极发挥金融资源优势，汇聚上千万客户的力量，积极参与到社会公益事业中。一是外部网站的爱心主页。这是专为网上银行客户开设的爱心通道，致力于搭建一座爱心桥梁，将客户与社会公益慈善机构直接连通。借助浦发银行网上银行平台，轻松点击，从而将爱心接力传递。目前，浦发银行网上捐助系统与5家社会慈善机构合作，客户通过网上银行的捐赠款项自动、即时划转到社会慈善机构帐户，由慈善机构全权支配。2009年网上银行用户通过浦发银行网上捐助平台捐赠1942笔，金额25.4万元。二是率先开通手机银行捐赠渠道。2009年5月浦发银行手机银行上线，是银行业首家也是唯一具备捐赠功能的手机银行。浦发银行首先在全行开展了“心手相连，爱在指尖”手机银行爱心捐款行动，积极号召全行员工的同时，更鼓励社会大众共同通过浦发手机银行进行捐款，让“爱心”、“慈善”融入现代都市人的生活。在汶川地震一周年祭日，满载浦发人深情地34.97万元爱心捐款通过手机银行、网上银行爱心通道，经过上海市慈善基金会流向四川灾区。

2006年，浦发银行开展了与中国预防性病艾滋病基金会的合作，旨在3年内提供100万元资助河南南阳受艾滋病影响儿童，最终选定在南阳市开展受艾滋病影响儿童职业技能培训项目，社会各界对该项目给予了高度评价，联合国艾滋病规划署、联合国儿基会、国家民政部、卫生部及河南省民政厅等一致认为：该项目对艾滋病致孤儿童的救助工作具有积极的指导和借鉴意义，取得了良好的社会效益。3年来共有四期学员140名儿童得到培训，第四期学员将于2010年7月完成学业。同学们非常珍惜这个难得的学习机会，团结友爱，互相帮助，刻苦学习，学习本领，掌握技术，完成学业的同学大多凭借自己的一技之长找到了工作。项目期间，浦发银行还组织同学们赴上海开展了“梦想起航之旅”夏令营活动，使同学们充分感受到了社会的温暖，激发了孩子们努力学习回报社会的情怀。为期三年的项目已近尾声，浦发银行作为中国预防性病艾滋病基金会理事会成员，目前与基金会积极、深入地开展探讨与沟通，致力于持续开展救助艾滋人群事业做出贡献。

三年对外捐赠情况

年度	捐赠项目	捐赠金额
2009年	52个/次	1459万
2008年	68个/次	2671万元
2007年	53个/次	927万元

(二) 投资助学，收获希望

浦发银行持续开展希望小学建设。从1997年在大别山革命老区建立的第一所浦发希望小学成立以来，截至2009年底，浦发银行在杭州、昆明、重庆、深圳、南昌、南宁、天津、西藏等地共建立了21所希望小学，累计捐助金额1442.9万元。其中2009年新增3所希望小学。

序号	单位	希望小学名称	捐建时间	捐助金额(万)
1	总行	大别山河图镇浦发银行希望小学	1997年	80
2	杭州分行	天台县泳溪中学	1995年	50
3		泰顺县垟溪乡中心学校	1998年	25
4	重庆分行	重庆万州浦发希望小学	1998年	20
5	昆明分行	甲甸浦发银行希望小学	2000年	20
6		勐立浦发银行希望小学	2006年	40
7		瑞立浦发银行贺肥希望小学	2009年	50
8	南京分行	泗洪县太平乡浦发银行希望小学	2001年	30
9	乌鲁木齐分行	达阪城中学浦发银行希望学校	2006年	25
10	成都分行	剑阁县姚家乡小学	2003年	5
11		凉山州普格县普基镇中心小学	2008年	40
12	南宁分行	浦发银行希望小学	2006年	20
13	南昌分行	井冈山古城镇浦发银行希望小学	2006年	25
14	天津分行	宁河县造甲城镇赵温村浦发银行希望小学	2007年	25
15	上海分行	西藏自治区萨迦县吉定镇浦发银行希望小学	2007年	57.9
16	深圳分行	广东饶平县浦发银行希望小学	2007年	20
17		贵州黔东南苗族侗族自治州黄平县野河洞乡浦发银行希望小学	2008年	20
18	郑州分行	驻马店市汝南县罗店乡小王寺村浦发银行希望小学	2008年	30
19	芜湖分行	红杨镇和平中心学校三胜浦发银行希望小学	2008年	20
20	广州分行	浦发银行郁南县希望小学达元	2009年	40
21	全行员工	四川省彭州市葛仙山镇九年制学校	2009年	800

社会责任篇

合肥分行：浦发银行分、支行开业仪式简化，从而将所节约费用捐赠当地的教育、卫生事业已成为优良传统。12月28日，在辖属淮南支行“开业庆典暨银企合作签约仪式”活动中，将节约下来的庆典费用10万元捐赠给淮南市希望工程办公室，成立“淮南市浦发银行优秀学生助学基金”。

沈阳分行：分行在走访康平县雷家小学时，了解到该校条件非常艰苦，学生靠生土炉、烧玉米芯取暖，教室里没有一张好桌子。分行及时为学校送去了价值一万元的教学设备和学习用品，与孩子们共勉：“靠近春天，冰雪就会融化；靠近音乐，生命就会舞蹈；靠近清泉，心灵就会滋润”的教育箴言。

上海分行：持续推进西藏希望小学援建工作，完善《上海浦东发展银行上海分行希望小学基金管理章程》，开设捐赠专用账户，方便广大员工随时捐款。2009新学年到来之际，分行采购500本书籍，寄往西藏。同时，分行团支部与希望小学各班级结成对子，并组织赴西藏希望小学代表团，共计6名优秀员工赴藏支教。同时，萨迦县浦发银行希望小学代表团也应邀来沪，就今后援建工作进行深入沟通，并取得共识，为援藏助教事业再谱新篇章。

呼和浩特分行：5月，分行在武川县东土城学校举行了“爱心助学回报社会”捐赠活动。武川县是国家级贫困县，学校教学条件较差。捐赠仪式上，分行将员工捐赠购买的书包和文具送给了该校全体57名学生，同时为学校捐赠了体育用品。9月，在包头支行成立一周年之际，分行为包头固阳县、达茂旗两所贫困学校捐赠了价值5万元的两所图书室。从而，以回馈社会的方式，表达了浦发银行对社会的感谢。

长春分行：11月21日，分行被共青团中央授予“青年就业创业见习基地”称号，共青团吉林省委副书记吴宏涛对浦发银行创建“青年就业创业见习基地”工作给予高度评价，他指出：“浦发银行作为一家积极履行企业社会责任的企业，通过创建“青年就业创业见习基地”，为广大青年学生提供金融实践的平台，有利于增加青年学生的实践经验、有利于增强青年学生的就业能力，有利于增进青年学生的专业水平，为其实现就业奠定了坚实的基础，也为社会培养了学以致用的人才。”

杭州分行：受金融危机的影响，2009年大学生就业难成为突出的社会问题。为支持和推动高校创业教育，提高大学生自主创业成功率，2009年4月16日，杭州分行与浙江省教育厅联合主办“浦发银行大学生创业实验园”（以下简称“实验园”）启动仪式暨浙江省首届大学生创业教育论坛。浦发银行向浙江省人民教育基金会捐赠100万元，用于浙江省内10所高校10个实验园的建设运营，平均每个实验园10万元人民币。一是在浙江工业大学、浙江理工大学、杭州电子科技大学、浙江工商大学、中国计量学院、浙江林学院、嘉兴学院、绍兴文理学院、浙江大学城市学院、湖州职业技术学院等10所普通高校建立实验园，让在校大学生在接受创业基础教育的同时，有一个模拟创业的平台，为今后走向社会自主创业积累经验、提升能力；二是在实验园中实行“创业指导双师制”；三是实验园里的创业团体和创业项目，在今后走出校园、注册自主创业后，有望优先得到当地主管部门的政策、资金扶持。



呼和浩特分行“爱心助学回报社会”捐赠活动



乌鲁木齐分行每年对SOS村开展扶贫帮困活动



杭州分行在省内10所高校创建“浦发银行大学生创业实验园”



北京分行“扶助一个青年，成就一个未来企业家”活动

(三) 扶贫帮困，授人以渔

杭州分行：积极响应浙江省实施为期5年的“低收入农户奔小康工程”，根据省委、省政府的安排，分行结对帮扶丽水市莲都区雅溪镇9个“低收入农户”集中村。2009年，杭州分行帮助雅溪镇实施帮扶项目14个，发展特色产业基地720亩，带动了71户低收入农户脱贫，扶贫工作初见成效。

来自新华网的专题报道：

浦发银行帮扶丽水雅溪镇低收入农户脱贫
文章来源：新华网 | 时间：2009年12月17日

新华网浙江频道12月17日电(袁青云)除了访贫问苦,提供援助资金,还要利用银行特长,开展有针对性的帮扶项目。浦发银行杭州分行与丽水雅溪镇开展结对扶贫工作至今两年来,已实施帮扶项目14个,成功带动71户低收入农户脱贫。

浦发银行杭州分行党委副书记孔己明近日率领一支12人的扶贫小分队,专程赴丽水市雅溪镇落实“低收入农户奔小康工程”。“低收入农户奔小康工程”是浙江省委、省政府开展扶贫工作的一项重要举措。这项工程计划,从2008年到2012年的5年间,要使70%以上低收入农户(“低保”农户除外)家庭人均纯收入超过4000元。

捐赠资金在这项工程中,浦发银行杭州分行与丽水市莲都区雅溪镇9个“低收入农户”集中村结成了对子,任务是通过5年的对口帮扶,到2012年,使9个村的298户低收入农户、653人,人均年收入从2500元及以下达到4500元以上。

此次的帮扶对象雅溪镇,位于丽水市西北。2008年,全镇经济总产值只两亿四千万,虽比2007年上升了2.1%,但与周边地市横向比较,其经济发展速度是比较缓慢的。造成这种局面的原因主要有三:其一,自然环境恶劣。雅溪地处山区,由于气候条件、土壤质地等因素,导致山上自然生长的经济作物较少,而人工培育费用却很高。其二,交通运输不畅。山区地貌决定了在雅溪修路困难重重,不但成本成倍增加,还致使原材料难以运输到位。路不通,外面的货物进不来,山上的物产运不出,久而久之,积塞成贫。其三,经济结构单一。雅溪当地主要经济产业是实用菌种植。但由于地处偏远不利食用菌销售,当地农民多采用“本地繁殖、外

送菌棒”的方法,去上海、杭州等大城市售卖鲜菇,导致大量劳动力外流。此外,由于长期以来习惯于种植单一品种的香菇,导致雅溪食用菌的市场竞争力有所下降。

浦发银行结对帮扶的这9个村,更是所谓的“空壳村”,一来村里没有集体收入,二来青壮年大多外出打工,留下的只有老人和孩子。在得知这一系列情况后,浦发银行杭州分行有针对性地进行了扶贫工作。2008年,分行拨款45万到雅溪,陆续实施帮扶项目14个。为提高善款的使用效率,当地政府实行资金下拨到村的方式,让村民根据自身需求来合理使用资金。位于高山之上的岱后、鸭班等村,修筑了水泥路,解决了困扰村民几十年的“行路难”问题;而双源等地势较低的村落,则重点进行了农村基础卫生设施的改造,不仅在村里建起了公共厕所,还挨家挨户实施厕所改造,大大改善了村民的居住条件;另有村落根据自身自然条件,在政府帮助下发展了培植树莓、稻田养鱼等特色农业,改变了“靠山吃山”传统。到2009年11月,浦发银行杭州分行已成功带动71户低收入农户脱贫。

为了提高下一步的扶贫帮困工作的针对性和效率,扶贫小分队与雅溪当地的区、镇、村干部进行了深入探讨,并决定把明年工作的重点放在发展特色种植、养殖业上,并加大对经济合作社的扶植力度。为帮助镇政府集中财力办大事要事,分行还将两年扶贫资金90万元作了统一安排,在元旦前后分批划付,增强了扶贫能力。

此次扶贫小分队的另一项任务是慰问山村里的“三老(老党员、老游击队员、老交通员)人员”及其遗孀。丽水山区的不少“三老人员”至今仍生活贫困,除了每月一两百元的政府补助,再无其他收入。得知此事后,浦发银行通过工会、团委的募集,给当地13名生活困难的三老人员送去了慰问金和慰问品。

南昌分行：定点扶贫宜春市万载县岭东乡柴田村，为村民办实事、办好事。首先针对该乡村无集贸市场的情况，分行积极与万载县和岭东乡协调，同时捐赠14万元，2009年新建了集贸市场，解决了村民赶集“雨天一脚泥、晴天一身灰”的困难处境；其次，分行为村委会捐赠一批办公家具，提高村委会办公条件；三是逢年过节，分行带着粮油被褥和全体员工的祝福，看望村里的孤寡老人和贫困家庭。从而，以自己的行动，诠释了一个负责任企业的良好形象。

大连分行：2009年，分行与大连市慈善总会联合开展的“浦发一蓓蕾生命互助救援工程”进入第五年。这是由大连市慈善总会发起的，以救助“低保家庭和享受优先救助权家庭中0-18岁五种重大疾病患儿”“为宗旨的爱心工程。浦发银行通过网上银行开设的“爱心捐款”渠道，倡议网银客户通过网上银行进行爱心募捐，即方便了客户献爱心，同时方便了慈善总会管理捐赠资金。5年来，浦发银行网银客户累计向大连市慈善总会捐赠10余万元。

总行信用卡中心：“彩虹爱心社”是信用卡中心志愿者自发成立的公益组织，与上海静安寺街道爱心慈善超市建立了长期的捐助关系。员工们将平时闲置物品捐往爱心慈善超市，部分生活用品直接通过超市捐赠给困难家庭。2009年彩虹爱心社发起了多次爱心慈善超市的募捐活动，部分募集物品通过慈善义卖，转换为困难家庭所需的日常生活用品，向社区内的低保家庭和低收入困难家庭免费发放。

社会责任篇

(四) 情系灾区，爱满人间

2008年汶川地震后，浦发银行及万余名员工立即行动，始终与灾区人民心连心：一方面捐款捐物，累计为灾区捐赠2000余万元，董事长亲自带队亲临汶川一线，还有众多浦发银行志愿者前仆后继；另一方面，积极发挥金融资源优势，设立绵竹浦发村镇银行，开通灾后重建绿色通道等，鼎力支持灾区重建。

2009年5月，汶川地震周年祭时，成都分行和绵竹浦发村镇银行行长亲自带队，来到地震重灾区绵竹、彭州，举行“帮孤助残、浦发爱心在行动”捐赠仪式，向绵竹市地震受伤致残的96名学生、孝德镇346名孤老人员、80名孤残人员发放了浦发银行员工的捐款200200元。同时成都分行、绵竹浦发村镇银行与孝德镇4名孤儿签订了助养协议，为每个孤儿每年提供3600元基本生活保障，直至十八周岁。同时，分行希望并鼓励孤儿努力学习，考上大学，浦发银行还将继续资助其完成学业，从而培养对社会有用的人才。

2009年6月，浦发银行邀请上海市对口援建的都江堰市哈哈少儿合唱团小朋友来到上海，为孩子们欢度六一国际儿童节。



2009年9月，由浦发银行员工捐赠800万元所援建的四川省彭州市葛仙山镇九年制学校正式落成。

地震后学校满目疮痍，浦发银行在援建项目时与教育局密切配合，在项目筛选、统筹协调、监督控制等大量而细致的工作中亲历亲为，发挥了积极的表率作用，确保项目按期完成，建筑质量通过专业机构审验。

该校建设资金1800万元，除浦发银行员工捐赠800万元，其余由当地财政出资，落成仪式上浦发银行再次捐赠50万元用于学校改善桌椅设施。学校占地28481平方米，建筑面积达9937.42平方米，由幼儿园、小学部、初中部三个校区组成，拥有教学楼、多媒体教室、多功能室、图书室、阅览室、实验室和校园广播系统等较为现代的教育教学配套设施。教职员工80余人，学生800余名。

刘信义副行长深情地对师生们讲：“浦发银行非常珍惜和重视与葛仙山镇九年制学校结下的特殊缘分。学校援建给予了我行广大员工以微薄之力回报社会的机会，更给予广大员工学习的机会：我们深深地为灾区干部、群众，包括孩子们的顽强、豁达和积极奋斗的精神所感动，所鼓舞！百年前，梁启超先生“少年强则中国强”的训诫声犹在耳，希望孩子们永远保持和发扬不畏困难，积极向上的精神，取得更大的进步！浦发银行全体员工将始终关心和支持你们！”

为了铭记和感谢浦发银行员工的爱心义举，全校师生树立了浦发银行援建纪念碑，永久纪念。碑文如下：

地震无情 浦发有爱

2008年5月12日，汶川发生特大地震。自然无常，手足同胞蒙难；人间有情，大爱共度时艰。或垣废墟上，全国人民爱心集结，万众一心，共筑中华民族“大难兴邦”的不倒长城。

上海浦东发展银行万余员工伸出温暖的手，捐资800万元人民币，用于彭州市葛仙山镇九年制学校灾后重建。而今，校舍巍然，书声朗朗，这里蕴藏着中国的希望，这里培育着中国的脊梁！

博爱同行，缅怀国殇，特立此碑，镌以永志。

上海浦东发展银行
二〇〇九年九月一日

环境责任篇

打造低碳银行 | 构建绿色金融

我们高度肯定浦发银行建设“低碳银行”的美好愿景，赞赏浦发银行绿色金融创新的各项成就，并愿继续和浦发银行加深合作，共同探索通过负责的商业手段促进中国节能投资市场的开发，携手共建绿色地球！

We highly respect the beautiful vision of Low Carbon Bank advocated by SPD Bank, appreciate all its great achievements in green finance initiatives. We hope to strengthen our partnership with SPD Bank in the future, tap the potentials of the energy-saving investment by means of responsible commercial activities, and contribute to the green planet all together!

—Mr. Hyun-Chan Cho
Country Manager China & Mongolia of IFC
赵炫赞 先生
国际金融公司中蒙区首席代表



环境责任篇

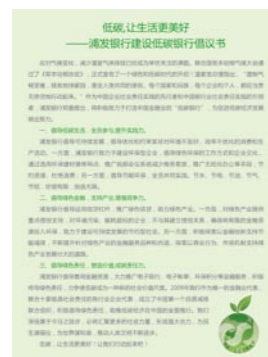
打造低碳银行

当前世界面临三重危机：除短期的金融危机外，能源危机和环境危机是人类长期发展所需面对的更为严重的危机。因此，发展低碳经济成为全球性共识。哥本哈根气候大会吹响了号角，中国已将提高能效、减少排放、开发利用可再生能源作为未来发展和经济转型战略的重要组成部分之一。商业银行经营着信用、传导着政策、调配着资源，是社会核心力量之一。浦发银行作为社会责任的积极践行者，率先成功试水碳金融领域，致力于打造中国金融业的低碳银行。

一是发布倡议，明确行动目标。发布《浦发银行建设低碳银行倡议书》，以富于责任心和使命感的姿态，参与全球经济变革。浦发银行郑重宣告：“浦发银行将致力于打造中国金融业的‘低碳银行’，为促进低碳经济发展做出努力。倡导低碳生活，全员参与，提升实践力；倡导绿色金融，支持产业，增强竞争力；倡导绿色责任，塑造价值，成就责任感。”

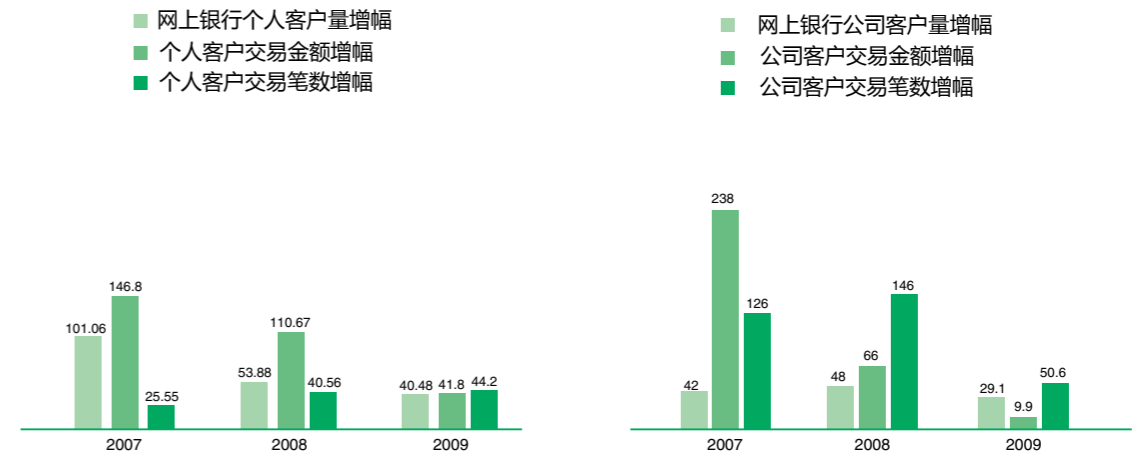
二是全员参与，日常节能环保。浦发银行号召全员从身边做起，从点滴做起，将环保落到实处，营造低碳工作氛围，具体包括：办公楼装修选用环保建材，使用节能灯，按照国家节能规定设定空调温度，二次纸张合理利用，尽量采用自然照明，三楼以内倡议步行，合理减少空调、计算机、复印机等用电设备的待机能耗，及时关闭用电设备，公文流转无纸化，优化商务差旅管理，推行视频会议系统等。

三是电子银行，拓展绿色渠道。浦发银行大力推进自助银行、网上银行、呼叫中心、手机银行、电子对账单等电子服务渠道，从而积极发挥金融资源优势，引导广大客户群体一同参加到环保行动中，从而有效减少纸张消耗、减少客户办理业务在途二氧化碳排放、减少社会资源占用。



浦发银行参加“地球一小时”活动，倡导“短暂黑暗，永续光明”

网上银行个人及公司客户及交易情况



电子渠道建设情况

项目	年度	客户数量(万户)	交易量(万笔)	交易金额(万元)
网上银行	2008	126(个金)+8.49(公金)	2769(个金)+4959.24(公金)	24426190(个金)+285512284.7(公金)
	2009	177(个金)+10.97(公金)	3994(个金)+7469.84(公金)	34638826(个金)+313800244.1(公金)
自助银行	2008	1.60	6108.42	7833302.62
	2009	4.13	7217.44	9648390.81
电话银行	2008	全行所有客户及潜在客户	1529.04	631402.41
	2009	全行所有客户及潜在客户	1587.95	1468330.21
手机银行	2008	0.00	0.00	0.00
	2009	10.40	12.00	264983

环境责任篇

构建绿色金融

一、绿色信贷，坚持可持续发展道路

2009年浦发银行继续贯彻落实国家宏观调控政策，严格执行监管部门节能减排授信政策指引，下发《上海浦东发展银行信贷投向政策指引（2009年度）》，明确了节能减排方面的授信规定，要求分行根据国家产业、环保政策规定和银监会授信政策指引，对授信企业和新建项目有保有压、区别对待，审慎对待高耗能、高排放、资源消耗型，产能过剩企业。确保将有限的金融资源投入环保，致力于建设可持续发展的节约型社会。

（一）支持和投入节能环保项目信贷

浦发银行坚持对节能重点工程、环保项目、水污染治理工程等提供积极的信贷支持，项目包括：大型核电、水电、石油石化传统能源项目；综合效益较好的再生能源、二氧化硫治理、水资源节约利用、资源综合利用、废弃物资源化利用、清洁生产等节能减排项目。城镇污水处理、污水管网、重点流域的水污染防治、工业污染治理等生态环境建设项目。

2009年支持的环保项目包括：常熟市污水处理厂、九江新华水电开发有限公司、屏南县旺坑水电有限公司、陕西岚河水电有限责任公司、新余蓝天碧水经开污水处理有限责任公司、中国电力投资集团公司下属的南阳方城风力发电有限公司、紫金县东江风光沥口电站发展有限公司、九江新华水电开发有限公司等项目以及污水处理、风力发电等节能减排项目。此外，为支持节能减排项目，浦发银行与国际金融公司合作，进行能源效率融资项目合作，并设立专项信贷额度10亿元，鼓励开展该类授信。各项绿色信贷业务稳步进展，至2009年末，浦发银行投入节能环保行业贷款174.88亿元，取得了良好的社会和经济效益。

（二）调整和退出“两高一资”行业信贷

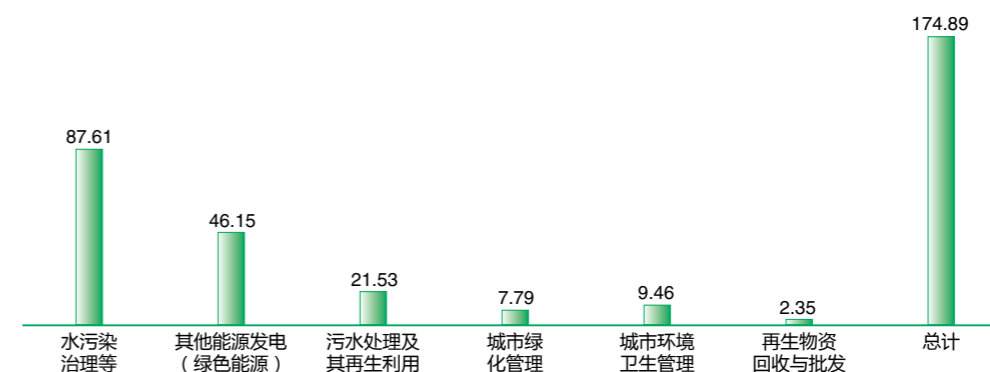
浦发银行对于限制类项目和淘汰类项目，严格采取控制或退出的授信政策。具体包括：一是对列入国家产业政策的限制类和淘汰类新建项目，不再提供授信支持。二是限制并压缩“两高一资”行业中受国家产业政策和环保要求限制的企业。三是对列入落后生产力名单的企业和项目，以及列入国家环保部门“区域限批”或“流域限批”名单的地区。

2009年，浦发银行压缩存量，严控增量，切实防范“两高”行业风险，同时，对环保违法企业严格限贷、停贷和收贷。截至2009年12月末，浦发银行退出高污染高耗能行业存量贷款259亿元。

南昌分行：分行提供授信6.58亿元，支持省内首个“上大压小、节能减排”重大项目——江西新昌电厂基础设施和环保项目建设。目前，新昌电厂1号机组66万千瓦超临界燃煤机组已运行，向江西电网供电近4亿千瓦，预计将满足南昌地区60%的用电需求，为区内经济发展提供可靠的电力保障。同时分行信贷支持其配套的脱硫脱硝系统项目，每年可节约标煤约60万吨，节约用水约1000万立方米，减少二氧化硫排放近3万吨。

武汉分行：大力支持科技型、环保型企业发展，积极支持“两型社会”建设。2009年10月，授信5000万元支持武汉市委、市政府为提倡绿色出行、缓解交通压力和改善城市环境而推出的“武汉公共自行车服务项目”建设，有效促进节能减排、降低空气污染、缓解交通压力，产生良好的社会效益和环境效益。

至2009年末投向节能环保行业贷款统计表 单位：亿元



武汉分行大力支持“两型社会”和民生工程



杭州分行向兰溪协鑫环保热电有限公司投放绿色信贷

环境责任篇

二、国际合作，整合绿色金融服务方案

2008年，浦发银行在全国商业银行率先推出针对绿色产业的《绿色信贷综合服务方案》，其中包括：法国开发署(AFD)能效融资方案、国际金融公司(IFC)能效融资方案、清洁发展机制(CDM)财务顾问方案、绿色股权融资方案和专业支持方案，旨在为国内节能减排相关企业和项目提供综合、全面、高效、便捷的综合金融服务。

(一) 与法国开发署(AFD)合作。2006年浦发银行就着手与法国开发署(AFD)合作能效融资项目，经过近4年的艰苦努力，2009年终于实现突破。一是AFD直接转贷业务。2009年浦发银行重点支持了广西来宾B电厂提高能效项目和云南磨山风电项目，合计金额达4400万欧元。目前转贷合同均已签署，并均已完成首次提款。二是AFD中间信贷业务。2009年浦发银行先后完成了中成化工综合节能改造项目、中华发电汽轮机改造项目、芜湖龙元建设水泥余热发电项目、哈投股份供热工程循环流化床替代煤粉炉项目和淮海中联水泥余热发电项目及相应提款。四季度，甘肃华电瓜州干河口201MW风电项目顺利通过法方技术认证和风险审批，并完成提款300万欧元，融资不足部分由浦发银行商业信贷支持。

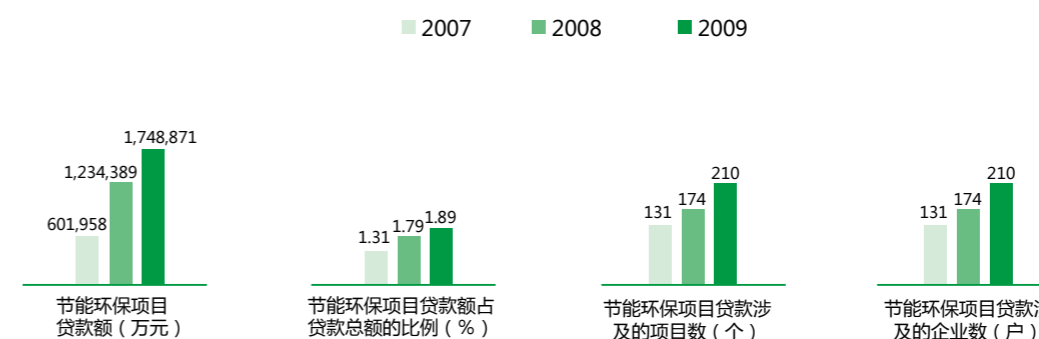
截至2009年末，浦发银行与法国开发署合作中间信贷一期项目2000万欧元额度已全部提款完毕，一共支持了六家分行上报的能效和可再生能源项目，六个项目合计年节约标煤30.77万吨，年减排二氧化碳87.26万吨，节能减排效益和经济效益显著。

(二) 与国际金融公司(IFC)合作。双方合作始于2007年，由IFC利用其自有资金及全球环境基金的赠款，建立IFC中国节能减排融资项目(CHUEE)，为浦发银行节能减排和可再生能源项目贷款提供风险分担机制和技术支持，并为浦发银行的借款人提供关于市场、工程、项目开发和设备融资等全方位的咨询服务。历经两年多的谈判和准备，浦发银行和IFC于2009年10月31日正式签署完毕《损失分担协议》，标志着双方能效融资项目的正式启动。2010年1月，首个能效项目——西安某水泥余热发电项目合作成功，由浦发银行向实施节能减排的企业贷款2200万人民币，IFC以50%的比例提供信用风险分担，该项目的实施每年节约标煤8225吨，减排二氧化碳2.17万吨，经济效益和社会效益优势显著。

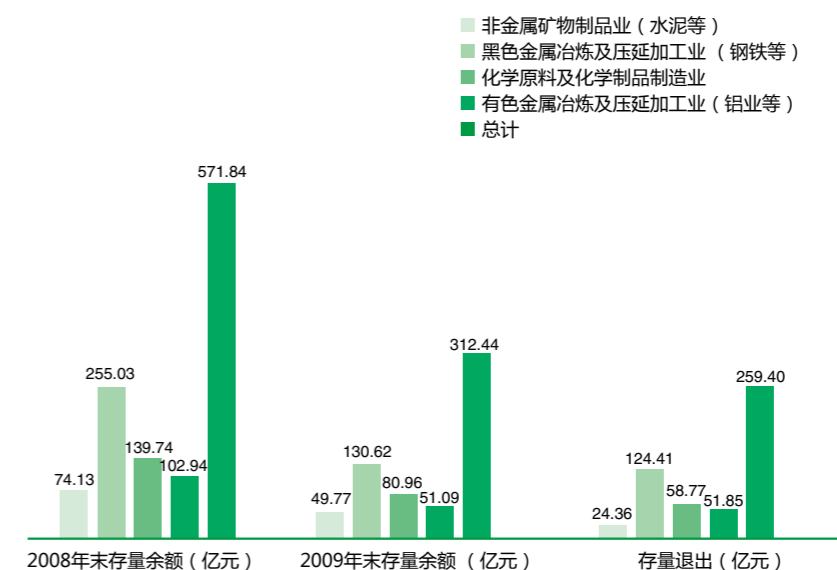
浦发银行与IFC能效融资合作是以金融创新支持节能减排的又一重要手段，通过IFC提供的技术援助和损失分担机制，浦发银行将更好履行社会责任，发挥金融机构提供资金融通的作用，为改善企业融资环境，尤其是中小企业实施节约能源资源、保护生态环境等项目提供信贷支持，实现商业利益与可持续循环经济的双赢。

(三) 浦发银行与花旗银行签署了联合开发利用CER值用于支持中国环保项目贷款的合作意向函，旨在探索浦发银行介入CDM项目开发的新思路。此外，浦发银行还与多家金融机构保持密切沟通与合作，积极寻求切实可行的合作模式，为国内CDM项目的开发和融资做出应有的贡献。

节能环保项目贷款统计表



高耗能高污染行业2008年存量及2009年退出统计表



环境责任篇

三、产品创新，率先成功试水碳金融领域

（一）银行业首单CDM财务顾问项目

2009年7月，浦发银行在国内银行界率先以独家财务顾问方式，为陕西两个装机容量合计近7万千瓦的水电项目成功引进清洁发展机制(CDM)开发和交易专业机构，并为项目业主争取到了具有竞争力的交易价格，本CDM项目成功注册并签发，每年将至少为项目业主带来约160万欧元的额外售碳收入。

中国是国际碳排放资源大国，碳减排量占到全球市场的1/3以上。以往，我国的CDM项目业主往往直接与国际碳基金、国际投资银行等境外买方进行碳交易谈判。境外买方凭借其在国际碳金融市场的地位和专业能力，掌握了碳资产的定价优势，主导了CER交易；而我国CDM项目业主由于缺乏专业能力和交易经验，对碳市场的交易动态不掌握，承担了较大的开发与交易风险，在合作中处于不利地位。

浦发银行利用自身在国际业务和投资银行业务方面的优势，给国内CDM项目业主带来的不再是负担和挑战，而是巨大收益和便利。一是依托浦发银行一站式财务顾问，服务内涵全面覆盖。CDM项目业主享有全程外包尊贵服务，不需耗时耗力与市场各类服务商、交易对手谈判协调，使复杂的CDM交易变得简便；二是浦发银行对CDM项目业主提供免费服务，CDM项目业主不需垫支CDM前期开发费用，充分体现社会责任意识；三是依托浦发银行渠道优势，协助CDM项目业主选择具有良好的交易记录和履约能力的买家，企业交易风险大大降低；四是依托浦发银行信息优势，为CDM项目业主提供并锁定合理的CER报价，帮助企业实现最佳收益；五是依托浦发银行资金结算优势，确保交易资金快速到账；六是依托浦发银行全程服务，CDM项目业主不仅实现CER交易，而且获得联合国认证“绿色标签”。首单CDM财务顾问的成功，标志着浦发银行在国内同业中率先在碳金融领域迈出里程碑式的第一步。

（二）东海海上风电项目

该项目是我国首个海上风电项目，也是2009年上海市重点建设工程之一。项目总投资23.65亿元，特许经营期为25年。项目总装机容量为102MW，由34台单机容量为3MW的风力发电机组组成。浦发银行作为牵头行和代理行，组建总额18.92亿元的银团贷款提供项目融资。此外，项目与银团签署了CDM应收账款质押合同，将该项目CDM项下的所有核证减排量（CERs）转让收入全部质押给银团，实现了CDM融资与传统银团业务结合。经评估，该项目每年节约标煤8.6万吨，减排二氧化碳23.74万吨，节能减排效益显著。

四、绿色组织，促进低碳经济社会发展

10月25日，浦发银行与天津中新生态城投资管理公司等企业，在天津联合发起成立了中国第一个自愿减排联合组织——生态城绿色产业协会(Eco-City Green Industry Association，简称EGIA)。这是由浦发银行、远大空调、皇明太阳能、新加坡吉宝置业为代表的十家国内、外富于社会责任感、热衷于环保公益事业的各行业企业和机构代表联合发起成立的。浦发银行作为唯一的金融业代表，成为十家发起单位之一，旨在通过推广低碳金融解决方案，助推低碳经济在中国的全面推行。

生态城绿色产业协会将致力于参照中国环境法律法规和相关标准的规定，借鉴国外经验，为自愿进行节能减排的机构和个人搭建桥梁和平台，通过设立绿色基金为会员提供资金和技术支持，开展大规模的节能减排公益行动和节能减排商业运作模式的创新尝试，促进环境与经济的协调发展，使低碳生活方式成为新时代的时尚和信仰。



展望、索引和反馈

2010年浦发银行社会责任工作指引

一、管理战略：制定适应国际化准则、满足中国本土化需求，具备浦发银行特色的企业社会责任战略规划；健全公司社会责任指标体系；健全公司社会责任管理内部规章制度。

二、全员战略：加强公司全员社会责任理念提升；加强公司全员社会责任实践参与；开展公司社会责任工作专项培训；加强公司社会责任工作人力资源投入。

三、绿色战略：致力于打造国内金融业首家低碳银行，一方面，建立环保文化、减少能源消耗，建设绿色网点，实施绿色采购；另一方面，大力发展绿色信贷，将绿色金融提升到公司战略高度；加强国际标准的研究与执行，配备相关资源；激励创新，由绿到金创造价值，构建可持续发展竞争优势。

全球报告倡议组织GRI索引

序号	内容	披露细节
战略与分析		
1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	P9,P10
1.2	重大影响，风险和机遇的描述	P11
公司概况		
2.1	组织机构名称	P7
2.2	主要品牌、产品及服务	P19-P40,P61-68
2.3	组织的经营结构	P9
2.4	组织的总部所在地	P7
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	P1
2.6	所有权的性质及法律形式	P7
2.7	参与的市场（包括地域分布、行业分布和客户/受益人）	P7,P22
2.8	组织的规模（包括雇员、经销售、总资产中债务与净资产的比例，提供的产品和服务数量）	P7,P8
2.9	组织的规模，结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	P7,P8,P9
2.10	报告期限内所获奖项	P12
报告参数		
3.1	所提供信息的报告期限	P1
3.2	上一年报告日期	P1
3.3	报告周期	P1
3.4	解答报告及其内容问题的联络人	P1
3.5	界定报告的内容(确定报告内容的程序)	P1
3.6	报告界限(如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商)	P1
3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	P1
3.9	数据量度技巧及计算基准	P1
3.11	报告范围、界限、计算方法与以往报告重大区别	P1
3.12	表列各类标准披露在报告中的位置	P1
公司治理		
4.1	机构治理架构	P9-P11
4.2	指明最高治理机构的主席是否同时也是执行官员(如果是的话，他们在组织中的作用及如此安排的原因)	P9,详参官方网站 《2009年公司年报》
4.3	对于拥有单一董事会模式的组织，要指出最高治理机构中独立成员和/或非行政成员各自的数量	
4.4	股东及雇员向最高管制机关提出建议或经营方向的机制	
4.5	最高治理机构的成员、高级管理人员和主管人员(包括安排离职)的报酬与组织绩效(包括社会和环境绩效)间的关系	
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	
4.7	如何决定最高治理机关成员应具备的资格及经验及其他	P2,P13
4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境和社会绩效相关的原则及其实施情况	
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	P9,详参官方网站 《2009年公司年报》
4.11	解释组织是否或者如何采用的预防性措施或原则	
4.12	机构对外界发起的经济、环境和社会公约、原则或其他倡议的参与或支持	
4.14	组织的利益相关方团体名单	P15,P16
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	P15,P16
4.16	利益相关方参与的方式，按类型和利益相关方团体分类，以协商频度表述	P15,P16
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，以及组织是如何回应这些议题和问题的	P15,P16
经济效益指标		
EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、运营成本、员工薪酬、捐赠和其他社会投资、留存收益、向资本提供者 和政府支付的资金	P8,P43,P50,P51,P52
EC2	机构活动因气候转变而引起的财务负担及其他风险、机遇	P61-P68
EC3	机构固定福利计划的覆盖范围	P43-P45
EC5	机构在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资的比率的范围	P43
EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇佣员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例	P43
EC8	机构通过商业活动，提供实物或免费专业服务而开展主要为大众利益的基础设施投资与服务及其影响	P46
EC9	机构对其重大间接经济影响(包括影响的程度和范围)的理解和说明	P36,P38,P48-P58,P61

展望、索引和反馈

序号	内容	披露细节
环境效益指标		
EN3	按主要能源来源划分的直接能源消耗	P61
EN4	按主要能源来源划分的间接能源消耗	P61
EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源	P61
EN6	提供节能或再生能源的产品与服务的措施，及这些措施在降低能源需求方面的成果	P62-P68
EN7	减少间接能源消耗的措施和成果	P62-P68
EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及其减轻影响的程度	P62-P68
社会效益指标		
LA1	按雇主类型、雇佣合同和地区划分的员工总数	P43
LA2	按年龄、性别和地区划分的员工流动总量及比率	P43
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员的福利	P43-P45
LA10	按员工类别统计的每一名员工每年接受培训的平均小时数	P45
LA11	向员工提供技能管理与终生学习课程，以支持员工提高继续受聘能力和帮助员工处理辞职事宜的计划	P44,P45
LA12	接受定期业绩和职业发展考评的员工比例	P43
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其多元化指标划分，各管制机关成员和各类雇员的细分	P43
LA14	按员工类别统计的男女基本薪酬比例	P43
HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施	P43
HR6	被确认具有可能使用童工事件高度风险的经营活动，及为消除童工所采取的措施	P43
SO1	任何评估和管理营运活动对社区的影响（包括进入、营运和撤离）的任何计划和措施的性质、范围和有效程度	P46
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	P19-P32,P63
SO6	按国家划分，对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值	P50-P58

金融服务行业补充指标

序号	内容	披露细节
FS1	具有特定环境及社会要素、应用于业务条线的政策	P24,P31,P63
FS2	对业务条线中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的步骤	P63-P66
FS4	提高员工执行环境及社会政策能力的相关流程,以及运用到业务条线中的具体步骤	P48,P49,P61
FS5	与客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危机进行互动	P61-P68
FS6	投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小（小型企业、中小型企业或大企业）以及行业分类的所占比例	P19,P22,P23
FS7	根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务的货币价值	P62-P67
FS10	机构投资组合中、报告部门曾就环境或社会问题与其进行过互动的公司百分比及数量	P61-P68
FS16	根据不同受益人类类型，提高金融基本认识的倡议	P46

反馈意见表

为加强对公司社会责任工作的监督和指导，提高公司履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您的意见和建议。

1、您对浦发银行社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般

2、您对浦发银行在承担经济责任方面的评价：

好 较好 一般

3、您对浦发银行在承担社会责任方面的评价：

好 较好 一般

4、您对浦发银行在承担环境责任方面的评价：

好 较好 一般

5、您认为本报告是否能反映浦发银行社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 一般 较低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般

8、您对浦发银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

感谢您的宝贵时间，谢谢！

网络意见反馈地址：DCSC02@spdb.com.cn



— 新思维·心服务 —