

2011年企业社会责任报告



封面图片：浦发银行第五次志愿者日活动中昆明分行志愿者开展“关爱母亲湖：放鱼滇池生态保护行动”

报告时间	2011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	2011年3月
报告周期	年度报告
报告发布情况	2006年率先在中国银行业发布报告，至今连续第7年发布
报告参照原则和标准	■ 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》 ■ 国际标准化组织ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》 ■ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南2.0》
本年度报告变化	■ 2011年主要社会责任关键数据表 ■ 加强对利益相关方关注，就利益相关方沟通方式、评价等进行了回应 ■ 多元指标披露，增加相关金融行业指标以及内部管理指标
报告涵盖范围	上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”）及分支机构
报告数据说明	公司报表及相关统计
报告鉴证	普华永道中天会计师事务所有限公司对本报告进行了独立鉴证，并出具了鉴证报告
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，两种文本理解上发生歧义时，以中文文本为准
印刷用纸	环保纸张
编制单位	本报告编制单位为总行办公室
联系方式	浦发银行办公室公共关系部 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

■ 董事长致辞.....	03
■ 2011年主要社会责任关键数据表.....	05

第一部分 责任管理篇		第二部分 经济责任篇.....	19
一、公司概况.....	07	一、国计民生责任.....	21
二、战略和理念.....	09	二、金融普惠责任.....	25
三、企业社会责任管理.....	11	三、优质服务责任.....	30
四、公司治理.....	12	四、金融创新责任.....	33
五、利益相关方.....	16		
六、荣誉奖项.....	18		
第三部分 社会责任篇.....	35	第四部分 环境责任篇.....	47
一、员工发展责任.....	37	一、节能环保责任.....	49
二、金融教育责任.....	40	二、绿色金融责任.....	50
三、爱心公益责任.....	42	三、环境友好责任.....	55
第五部分 展望、评价和鉴证		第六部分 附录	
一、2012年浦发银行社会责任指引.....	57	一、GRI指标索引.....	67
二、利益相关方评价.....	58	二、读者意见反馈表.....	69
三、普华永道独立鉴证报告.....	60		
四、关键数据编报基础.....	66		

董事长致辞



董事长、党委书记 吉晓辉

责任引领未来

2011年，感受着“十二·五”第一个春天的气息，面对依然复杂多变的经济金融环境，浦发银行顺势而为谋突破，以“聚焦客户、创新驱动、转型发展”为指导思想，积极服务全国经济建设大局，平稳把握信贷投放节奏，稳步推进战略转型，加快创新步伐，增强可持续发展能力，取得良好经营业绩。

回首浦发银行19年发展历程，积累的财富不仅是2.68万亿元总资产、年逾273亿元的盈利能力、3万余名员工、2,000余万个人客户和近50万公司客户，更有19年来始终担当和坚守的责任——经济责任领域体现为：依法合规，稳健经营；笃守诚信，服务大众。社会责任领域体现为：以人为本，价值统一；奉献爱心，回报社会。环境责任领域体现为：传导政策，调配资源；倡导环保，绿色金融。

由构建责任文化到提升责任竞争力，“责任”对于浦发银行，不仅是要遵守法律、道德和商业伦理，更自觉地将企业社会责任融入银行经营战略、运营管理和商业模式之中。这一年，浦发

银行发力中小企业金融服务，既有效助力了广大中小企业成长、发展，同时，中小企业贷款增速高于一般对公贷款，成为全行提升效益、优化结构的重要支撑。这一年，浦发银行持续领先绿色金融服务，在国内同业率先推出建筑节能融资、国际碳（CDM）保理、合同能源管理保理融资等系列创新产品，不仅有力支持了中国低碳经济发展，而且拓展了绿色信贷的蓝海。这一年，浦发银行员工内部慈善捐赠系统，继续发挥对外为社会谋求福祉，对内开展员工爱心教育的积极作用，自2004年开通至今，浦发银行员工累计捐赠2,670余万元，广泛用于社会救灾、扶贫帮困、员工互助等公益项目，以长效化机制，淬炼浦发银行根基深厚的责任文化，提升责任竞争力。

一直以来，浦发银行致力于将商业价值与社会价值的统一融入公司战略、管理流程和商业模式中；将全面承担企业社会责任，打造令人尊敬的上市银行作为使命所在；将自身作为社会有机体中的一分子，谋求与各利益相关方共同进步，实现整个社会的和谐发展。

展望2012年，中国经济发展主基调“稳中求进”，货币政策将适时微调，经济增速将有所放缓，民生问题日益成为焦点，金融业将继续在“经济方舟”中担当起应有的责任。我们深信：人人担起一份责任，创造无限可能！我们的未来必然更加进步、更加美好！

由此，浦发银行2012年的主题词定义为“进步的力量，与您的领先同步”。浦发银行将坚持科学发展，稳定增长步伐，切实服务实体经济，积极推进上海国际金融中心建设；坚持创新驱动、转型发展；坚持客户导向、报效股东、与员工共同成长；坚持践行对社会、环境的责任，从而，与各利益相关方的领先同步，驱动自身不断进步，谋求社会不断超越！

二〇一二年三月

2011年主要社会责任关键数据表

表1：2011年主要社会责任关键数据表					
项目		单位	2009年	2010年	2011年
经济类指标	资产总额	亿元	16,227	21,914	26,847
	贷款总额	亿元	9,289	11,465	13,314
	存款总额	亿元	12,953	16,387	18,511
	营业收入	亿元	368	499	679
	员工费用	亿元	79.07	101.24	121.78
	利息支出	亿元	267	278	598
	纳税额	亿元	74.85	83.58	118.51
	企业留存收益和股息	亿元	207.83	292.32	367.19
	归属于上市公司股东净利润	亿元	132	192	273
	归属于上市公司股东净利润增长率	%	5.6	45.10	42.19
	资产收益率（ROA）	%	0.9	1.01	1.12
	净资产收益率（ROE）	%	25.86	23.27	20.07
	核心资本充足率	%	6.9	9.37	9.20
	资本充足率	%	10.34	12.02	12.70
	不良贷款率	%	0.80	0.51	0.44
	拨备覆盖率	%	245.93	380.56	499.60

项目		单位	2009年	2010年	2011年
社会类指标	公益捐赠	万元	1,459	2,296	937.89
	每股社会贡献值（按加权平均股数）	元	4.02	4.21	5.95
	员工总人数	人	21,877	28,081	31,231
	员工满意度	%	〉 80	〉 80	〉 80
	员工流失率	%	2.84	4.20	4.91
	客户满意度	%	-	约85	约85
环境类指标	贷款项目环评达标率	%	100	100	100
	节能环保项目贷款余额	亿元	174.89	214.61	255.16
	高耗能、高污染行业存量退出	亿元	259.40	227.26	275.85
	人均办公耗电	度	14,088.37	12,586.35	13,840.79
	人均办公耗水	吨	68.48	69.88	58.21
	人均公务车油耗	升	82.93	76.96	60.07

注：1. 指标口径为集团数据口径。
2. 纳税额包括企业所得税、营业税金及附加以及其他税金。
3. 根据上海证券交易所《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》的相关要求，每股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额）/股本。
4. 因公司实施2010年度利润分配“每10股送3股”，按调整后的股数重新计算2009及2010年度每股社会贡献值。
5. 利息支出指存款利息支出。
6. 人均耗电、耗水、公务用车油耗均为总行数据信息。

责任管理篇

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186.53亿元。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2011年末，公司总资产规模达26,847亿元，本外币贷款

余额13,314亿元，各项存款余额18,511亿元，实现税后利润273亿元。目前，在全国29个省、市、自治区、特别行政区，115个城市，设立了37家直属分行，741个营业机构，员工达31,231名，架构起全国性商业银行的经营服务格局，并迈出国际化经营的实质性步伐。

浦发银行持续推进金融创新，因势而变、顺势而为、乘势而上，以“新思维，心服务”为指引，努力建设成为具有核心竞争优势的现代金融服务企业。



战略和理念

浦发银行整体战略

2011年，浦发银行制定实施了《2011-2015年发展战略规划》，明确未来五年，浦发银行致力于推动现代金融服务企业建设，在经营管理、市场份额和品牌价值等方面持续保持行业领先地位，致力于把浦发银行建设成为与上海建设国际金融中心进程相适应的金融旗舰企业。

企业社会责任战略纳入整体发展战略

2011年，浦发银行制定实施了《2011-2015年企业社会责任发展战略规划》，明确未来五年，浦发银行致力于深化企业社会责任建设，将企业社会责任管理与银行经营发展更加紧密地结合，建立可持续发展的运营模式。同时，把“企业公民的社会责任实践”作为重要的品牌特质，积极打造责任品牌，依托金融专业优势，践行企业社会责任，形成具有浦发特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于成为受人尊敬的上市银行，促进自身和利益相关方共同可持续发展。从而，将企业社会责任与银行品牌战略以及银行整体发展战略相对接，将社会责任工作有机融入品牌建设以及银行整体发展战略。

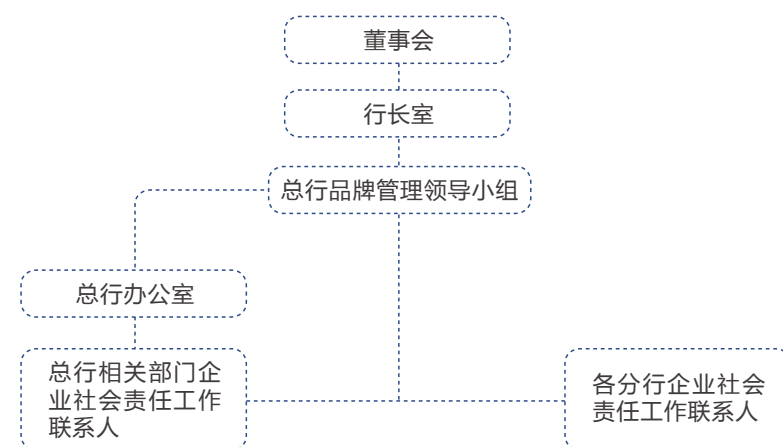
浦发银行社会责任理念

企业社会责任观	依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。
企业社会责任目标	致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。将企业社会责任作为浦发银行文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分,形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为受人尊敬的上市银行。 在经济责任层面，致力于合法诚信、永续经营、为股东创造更多价值；在社会 responsibility 层面，致力于为员工、客户、社区等各利益相关方谋求福祉；在环境责任层面，致力于积极应对和规避环境风险，持续绿色金融创新，大力建设低碳银行，追求可持续协调发展。
企业社会责任行动准则	依法合规，稳健经营 奉献爱心，回报社会 笃守诚信，服务大众 传导政策，调配资源 以人为本，价值统一 倡导环保，绿色金融
企业社会责任领域	国计民生责任 金融普惠责任 优质服务责任 金融创新责任 员工发展责任 金融教育责任 爱心公益责任 节约环保责任 绿色金融责任 环境友好责任

责任管理篇

浦发银行企业社会责任管理

图1：企业社会责任工作管理架构



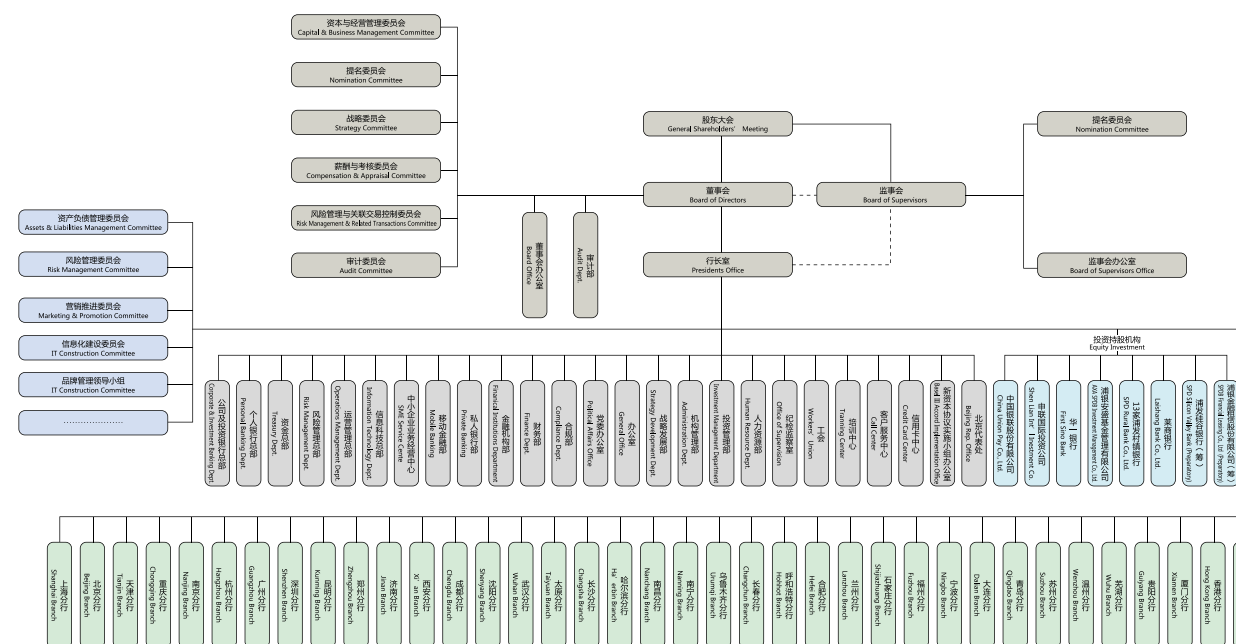
浦发银行企业社会责任工作由总行品牌管理领导小组负责牵头管理，重大事项提交行长办公会议以及董事会决策。总行品牌管理领导小组由分管行领导牵头负责，总行办公室负责日常工作，总行公司及投资银行总部、个人银行总部、财务部、合规部、战略发展部、机构管理部等职能部门，以及各分行联合实施具体工作。从而，形成有牵头、有配合、有分工、有合作，组织架构清晰、职责定位明确的企业社会责任工作管理架构。

重点工作的组织推进机制：总行办公室每年定期发布《企业社会责任报告》，制定全年《企业社会责任工作指引》；每年初制定全行社会责任工作重点任务，并具体分解至各单位（总行部门、分行），同时，就各单位（总行部门、分行）重点分解任务完成情况进行跟踪、推动、落实；开展全行企业社会责任培训等。

公司治理

建行以来，浦发银行始终奉行现代公司治理理念，1999年登陆A股市场后，致力于打造履职尽责的董事会，加强董事会战略管理能力、率先建立执行董事会议事制度、在国内独创资本与经营管理委员会、率先实现董事会对经营管理层副职的市场化选聘和契约化管理等方面，开展了一系列极具特色又卓有成效的实践。2011年浦发银行获得上海证券交易所颁发的“2011年度董事会奖”，公司治理迈入内地上市公司领先行列。

图2：公司治理架构



公司治理架构

2011年，浦发银行董事会加强完善组织架构和制度建设、建立健全董事会高效决策机制、完善内控机制，董事会由19名董事组成，董事会下设6个专门委员会，分别对银行战略、资本规划、经营、风险控制等进行专业管理。2011年召开股东大会、董事会共11次，通过各项决议53项，其中股东大会1次，通过决议6项；董事会10次，通过决议47项。2011年董事会专门委员会召开13次，共通过决议34项。

2011年，浦发银行监事会坚持以科学发展观为指导，不断提升监督能力、履行监督职责、强化监督效果，为银行健康发展提供了有效的保障。2011年监事会共召开了10次会议，共审议了48项议案。议案主要是为加强风险控制，完善相关制度，规范相应运作，推动银行的健康发展。

浦发银行公司治理的信息披露主要通过定期报告和临时公告方式进行。定期报告包括年度报告、半年度报告和两份季度报告，临时公告主要就公司重大事项及时披露。

2011年浦发银行共对外披露28次临时公告、4次定期报告，确保不发生虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。2011年信息披露工作重点：一是着力提升信息披露质量，保证信息披露的完整性、充分性和及时性；二是着力提升公司透明度，积极借鉴海外上市公司信息披露的格式和内容要求，丰富完善定期报告内容；三是加强内幕信息管理，保证信息披露的合法合规。

全面风险管理

根据银监会《股份制商业银行公司治理指引》要求，浦发银行明确了董事会、高级管理层、监事会等“两会一层”在风险管理中的职责和权限。董事会层面，重在强化其决策职能，下设审计委员会、风险管理与关联交易控制委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会、提名委员会和资本与经营管理委员会等六个专业委员会，对每年制定的风险偏好策略、风险管理政策及程序、坏账核销方案、大额关联交易等开展审核；高级管理层层面，重在实施董事会确定的各项战略、政策与制度，下设风险管理委员会、资产负债管理委员会、内控管理委员会、信息科技管理委员会等专业委员会，对业务经营各类风险实施全面、全流程管理；监事会层面，负责对董事会和高级管理层的决策和经营管理活动进行监督，保证银行合规经营，减少“内部人控制”和道德风险的发生。同时，我行建立了覆盖各主要业务条线、各关键风险领域的全面风险管理组织体系，加强风险管理培训，确保全行风险管理政策贯彻落实。

依法合规经营

浦发银行建立了有效、科学、全面的合规管理机制体系，建立了有效“识别、量化、评估、监测、测试和报告”合规风险的组织管理体系和内控系统，培养了专业化的合规管理队伍，确保各类业务合规、快速发展，为全行合规经营保驾护航。

2011年浦发银行注重营造全行良好的合规文化和环境，一是开展多种形式培训，包括外部专家进行外汇政策培训，持续对新入行员工、新开分行员工进行合规管理以及反洗钱培训，持续开展网络员工行为准则等多种培训；二是加强与中、外资银行交流，促进银行业营造合规经营良好环境；三是运用合规管理工具有效把控合规风险，通过流程化、专业化、标准化的合规管理、法律事务管理和规章制度管理工作，有效确保银行实现守法合规经营。

内部审计独立有效

内部审计以促进组织增值为目标，以监督、检查、评价、建议为手段，充分发挥了在公司治理、查错防弊和经营管理方面创造价值的作

用。在组织运行模式上，依据经公司董事会审议通过并正式颁布实施的《上海浦东发展银行股份有限公司内部审计章程》，浦发银行建立了独立和垂直化的审计组织体系，实行董事会领导下的首席审计官负责制。建立四个业务审计条线和一个审计质量控制条线，在资产规模达到50亿元、网点达到3个及以上的一级分行设立了32家隶属总行垂直管理的审计派出机构。日常工作中，各条线执行审计官和审计特派员向首席审计官汇报工作，首席审计官向执行董事会报告，保证了审计工作的独立性和权威性。截至2011年末，全行审计人员共计162人。在业务管理方式上，采取业务条线与审计区域相结合的矩阵式管理，做到管理有交叉、业务无死角。实现

浦发银行内部审计以风险为导向的审计管理要求。

2011年，紧密围绕全行战略转型，对15家分行组织实施了全面审计，从服务战略、监督执行、突出管理效益的角度，开展了全行业务发展与战略转型、财务会计经营导向、运营效率和效能三个领域的审计调查；从突出系统性风险、案件风险、真实性角度，开展了表外三项风险状况、票据交易风险情况、抵质押担保有效性等领域专项审计；从评估审计整改效果角度，持续组织对上年主要审计发现整改情况的后续审计。

规范实施新巴塞尔协议

浦发银行于2007年启动了新资本协议实施工作，经过近4年建设，在2011年取得重大突破和进展：一是项目建设上，公司全面推进新资本协议实施，第一支柱下信用、市场、操作三大风险的计量及相关配套体系基本完成，第二支柱建设同步推进。二是合规达标上，公司按照银监会资本计量高级方法实施申请和审批的相关要求，于2011年12月正式向银监会提交了新资本协议实施预评估申请，启动了申请实施新资本协议的审批程序。三是成果应用上，新资本协议实施成果集中落地，对公评级、金融机构评级、零售评分卡、风险加权资产计量系统、市场风险管理系统、操作风险管理工具等一系列实施成果先后在全行投入应用，有力增强了公司对风险的识别、计量、监测和控制能力，夯实了全面风险管理基础。

履行反洗钱义务

2011年浦发银行切实履行商业银行反洗钱义务，一是制定了《上海浦东发展银行涉及金融制裁事务管理办法》和《上海浦东发展银行反洗钱非现场核查工作指引》制度，有效管理浦发银行金融制裁事务工作，防范金融制裁风险。二是建立健全客户身份识别内部操作规程，强化尽职调查工作。三是不断优化浦发银行反洗钱监测系统功能，提高浦发银行大额交易和可疑交易报告数据质量。四是推进金融制裁名单监测系统建设，“金融制裁名单监测系统（第一期）”已开发上线。采用先进的技术手段提高了监控准确性，全年系统共有效预警1,373条，成功拦截了44笔可疑交易。五是贯彻落实与司法机关全面合作原则。六是大力开展反洗钱培训活动。2011年组织开展了反洗钱工作技能与知识竞赛、反洗钱管理岗位人员实体培训、新开行反洗钱管理要求培训、新入行员工反洗钱基础知识培训等培训，全年开展各类反洗钱培训活动共193次，参加培训员工累计达到24,800人次。

构建廉洁自律环境

浦发银行持续完善预防和惩治腐败监督体系，提升全员廉洁从业意识，致力于构建正气廉洁自律的氛围。一是2011年修订并印发了《党风廉政建设责任制实施办法》、《关于贯彻落实“三重一大”决策制度的办法》、《关于上报员工违规违纪问责处罚情况报告制度的通知》及《员工收受礼品管理办法》等规章制度，积极构建反腐倡廉制度体系，提高预防腐败的能力和水平。二是通过主题宣传教育月、设立廉政宣传专栏等多种形式的教育活动，进一步增强广大干部员工廉洁从业和接受监督的意识，使党风廉政教育更具系统性、实效性。全年参加各类教育活动达3万人（次），撰写各类学习心得文章约8,000篇。三是加强问责管理，加大查办力度，严肃处理违规违纪事项。

表2 反洗钱、反腐倡廉学习教育情况

形式类别	年 度	总次数	参加人次	人均次数
反洗钱、治理商业贿赂、反腐倡廉等职业道德学习及培训	2009	6	20,691	1
	2010	8	29,510	1.34
	2011	9	31,869	1.45

注：人均次数=总次数/员工人数

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，最大限度地减少消极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	关键议题	沟通方式	公司回应
客 户	■ 创新金融产品 ■ 优质金融服务 ■ 金融理念引领 ■ 创新金融体验	网 点 服 务、上 门 服 务、电子银行服务、征求意见簿、营销推广活动、理财讲座、沟通座谈会、满意度调查等。	■ 加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系 ■ 提供品种丰富的产品 ■ 提升客户满意度 ■ 为客户创造价值，与客户共同成长
股 东	■ 提升盈利水平 ■ 规范运作 ■ 严格风险管理	股 东 大 会、定 期 报 告、临时公告、投资者沟通与交流、路演、新闻发布会、分析师会、媒体报道等。	■ 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
员 工	■ 权益保障 ■ 薪酬福利 ■ 教育培训 ■ 个人发展	职 工 代 表 大 会、工 会 组 织、内部网络、员工活动、沟通交流会议等。	■ 保障员工平等、公平就业的权益，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，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

利益相关方	关键议题	沟通方式	公司回应
政 府	■ 支持国家宏观调控政策 ■ 税收 ■ 扩大就业	法律法规、国家政策指示、央行会议、规章制度、现场检查、非现场监管、座谈会、通气会、调研、论坛等。	■ 调整信贷结构，支持保增长、惠民生、调结构领域融资 ■ 积极主动纳税 ■ 为社会提供就业岗位
环 境	■ 支持低碳经济建设 ■ 支持构建节约型社会	专家宣讲、培训、国际环境组织交流学习、走访客户、提供绿色金融服务等。	■ 全员参与，日常节能环保，推行绿色采购，开展环保公益活动 ■ 大力发展电子银行，拓展绿色金融渠道 ■ 创新绿色产品，支持绿色信贷 ■ 全面打造低碳银行
合 作 伙 伴 (含供应商、保险、证券、基金及同业)	■ 诚信交易 ■ 合同履约 ■ 合作发展	市场调研、沟通与交流、招标方案、合同与协议、效果评估。	■ 以公开、公平、公正的原则开展合作 ■ 以平等、互利、互信的原则共同发展
社 区	■ 社会公平正义 ■ 社会和谐有序	开办讲座、金融知识宣传、志愿者服务、上门服务等。	■ 围绕助学、扶贫、教育、环保主题，组织社会公益活动 ■ 倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参与 ■ 开展针对各类金融消费人群的金融教育
社 会 团 体 (包括环保组织、慈善公益组织等)	■ 支持、促进社会团体发展	论坛、座谈会、沟通会、捐赠、签订合作协议等。	■ 积极支持并参与相关公益活动 ■ 与国内、外先进社团组织建立密切联系，加强沟通与学习 ■ 从金融专业和经费上给予支持
媒 体	■ 信息准确、及时、透明、互动	信息披露、媒体通气会、媒体见面会、新闻发布会、微博互动等。	■ 及时、主动披露公司信息 ■ 建立畅通、透明的沟通渠道 ■ 加强舆论导向，营造健康、良好的金融舆论氛围

荣誉奖项

类 别	奖项名称
企 业 社 会 责 任	2011年RepuTex(崇德)发布香港和大陆内地上市公司可持续发展评级，浦发银行获评“可持续发展评级A级”
	2011年获评A股上市公司社会责任报告评级AA-级，评级展望“积极”，居上市银行第5位
	2011年获评中国银行业协会“年度最佳社会责任报告奖”
	2011年获评东方财富网“年度银行业社会责任奖”
	2011年获评上海证券交易所“2011年度董事会奖”
	2011年获评中国环境投资网“环境金融贡献大奖”
	2011年获评《贸易金融》“最佳绿色金融银行”
	2011年获评《首席财务官》“最佳绿色银行奖”
金 融 服 务	2011年获评北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心等主办“中国年度最佳雇主(2011)年度最具社会责任雇主”大奖
	2011年获评亚洲银行综合竞争力排行榜“亚洲银行综合竞争力十强”、“亚洲最佳风险管理银行”大奖
	2011年获评《亚洲银行家》“中国最佳网点建设银行”、“中国最佳电子(手机)银行”、“最佳风险及分析系统”
	2011年获评《理财周报》“最受尊敬银行”、“最佳零售银行”、“最佳财富管理品牌”、“最便捷信用卡”奖
	2011年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
	2011年中国零售银行客户满意度研究排行榜，浦发银行零售银行位列第二名
	2011年中国银行业优秀客服中心评选活动获评“最佳服务奖”
	2011年“中国移动·浦发银行借贷合一联名卡”获“最佳创意信用卡”奖
	2011年度获评CFCA(中国金融认证中心)“最佳电子银行奖”、“中国电子银行渠道整合奖”
	2011年第五届中国电子金融年会获评“最佳手机银行”、“最佳电视银行”奖
	2011年获评《证券时报》“最佳金融服务创新机构”
	2011年“浦发银行成长型企业金融服务方案”获评“21世纪中国最佳商业模式创新奖”、“中国最佳品牌建设案例大奖”
国 际 排 名	2011年连续第5年获评“支持中小企业发展十佳商业银行(全国)奖”
	2011年《银行家》世界1000强银行排名，核心资本排名64位，上榜中资银行中排名第7位
	2011年《福布斯》杂志全球2000强公司榜单第234位，在上榜中资企业中位居第16位，在上榜中资银行中名列第7位
	2011年《财富》杂志2011年中国上市公司500强第72位
	2011年Interbrand“最佳中国品牌价值排行榜”，以102.35亿元人民币的品牌价值蝉联第15位，在金融机构中位列第9位，在同类型股份制商业银行中位居第2位
	2012年2月，英国《银行家》杂志“全球金融品牌500强”榜单，排名第62位，跳升29位，位列亚洲银行第12位，中资银行第7位，品牌资产24.5亿美元

经济责任篇

理念与政策

责任准则

- **依法合规，稳健经营**：遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。
- **笃守诚信，服务大众**：合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为大众提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。

责任领域

- **国计民生责任**：贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，发挥金融机构信贷支持作用，优化和调整授信结构，加大对实体经济信贷投入，着力支持西部开发和东北工业振兴，对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。
- **金融普惠责任**：进行包括制度、机构和产品在内的金融体系创新，关注弱小，普惠金融，使每个企业和个人都可拥有金融服务的机会，从而有机会共同参与经济发展，实现共同富裕的责任。
- **优质服务责任**：将金融服务与社会制度、精神文明、经营环境、技术手段等因素相关联，通过提升服务质量，优化服务流程，提高运营效率，加强服务反馈，维护金融安全等责任举措，从而在为客户创造经济价值的同时，创造美好客户体验的责任。
- **金融创新责任**：保持前瞻性的国际视野和专业视角，以客户需求为中心，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，从而，运筹金融力量，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。



国计民生责任

加快战略布局，综合化、国际化经营实现新突破

2011年6月8日浦发银行首家境外分行香港分行开业，标志着国际化经营迈出实质性步伐。浦发银行香港分行积极拓展在港中资企业和本港客户基础，与超过20 家内地机构开展合作，联动资产已达32.4 亿元，跨境协同效应初步显现。初步形成了海内外联动、离在岸联动的良好经营格局，获得了香港金管局的高度肯定。

浦发银行积极探索综合化经营，与中国商飞公司和上海国际集团联合筹建金融租赁公司，与美国硅谷银行发起设立专注服务科技型中小企业的合资银行，均获监管机构批准并积极筹建。预计浦银金融租赁公司和浦发硅谷银行将分别于2012年开业。



2011年6月8日浦发银行首家境外分行香港分行开业

力促转型发展，鼎力上海“两个中心”建设大局

加大服务上海经济转型和结构调整力度。截至2011年末，浦发银行在支持上海经济转型和结构调整方面的信贷余额近1,500亿元，约占全行信贷总额的12%，其中，文化创意金融信贷余额较当年初增幅达166%。全力支持上海迪士尼等市级重大项目。先后完成了市国资委重点推进的头号并购重组项目——“同盛集团并购上港集团股权项目”等4个并购项目，总体并购交易金额达到130亿元。

积极参与上海“两个中心”建设。浦发银行与14家境外银行建立了涵盖港澳、新加坡、越南、蒙古、欧洲等多个国家和地区的人民币清算渠道。配合上海国际集团做好上海赛领国际基金启动工作，积极试点各类跨境人民币资本项下业务。取得上海外商投资股权投资企业试点托管银行资格，与多家国内外知名股权基金公司进行了合作，截至2011年末，共新增签约股权投资基金37支，期末到账托管规模近96亿元。联合开展航运金融指数创新，认真做好投行融资新模式创新研究工作。积极参与上海股权托管交易中心的建设，已成功实现第三方存管业务合作。在全国同业首推针对低碳经济的整合服务方案，并通过合同能源管理买断型保理创新业务，助力宝钢集团在低碳环保领域实现产业突破。独家牵头上海东海大桥100兆瓦海上风力发电示范项目银团。成为亚洲开发银行中国区能效项目唯一合作银行。

表3 2011年四类企业贷款余额、客户数量占比情况		
企业类型	客户占比	贷款占比
大型	11.44%	41.65%
中型	32.23%	43.74%
中小型	56.33%	14.60%

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

表4 2011年新增贷款投向表			
行业分类	对应行业分类	2011年贷款余额（万元）	2011年新增贷款额（万元）
农林牧渔业	A类	757,249	217,173
其中：农业贷款	A01	327,736	117,859
林业贷款	A02	86,203	45,169
采矿业	B类	3,284,585	607,499
制造业	C类	30,346,392	5,859,183
电力、燃气及水的生产与供应业	D类	5,077,011	480,925
建筑业	E类	6,958,108	1,345,573
交通运输、仓储及邮政业	F类	9,232,829	325,487
信息传输、计算机服务和软件业	G类	660,371	246,073
批发和零售业	H类	14,484,906	3,716,621
住宿和餐饮业	I类	834,633	87,683
金融业	J类	96,949	96,949
房地产业	K类	11,512,264	-153,740
租赁和商务服务业	L类	6,671,186	676,909
科学研究、技术服务和地质勘查业	M类	356,692	192,181
水利、环境及公用设施管理业	N类	9,639,710	-1,401,939
居民服务和其他服务业	O类	704,876	-74,538
教育	P类	1,261,180	-51,529
卫生、社会保障和社会福利业	Q类	474,727	-187,648
其中：卫生行业	Q85	421,027	-34,293
文化、体育和娱乐业	R类	603,371	-2,794
其它	S类和T类	760,720	685,140
合计	-	103,717,760	12,665,210

注：1. 统计口径以人民银行《主要银行业金融机构贷款分行业情况表》为准。
2. 其它类包括公共管理和社会组织（S类）、国际组织（T类）等。

表5 2011年前十大大型项目统计表

序号	项目名称	期末贷款余额（亿元）	占当年期末总贷款余额比
1	铜延高速项目	31.09	0.24%
2	重庆市北部新区	29.8	0.23%
3	京沪高铁济南西客站项目	22.5	0.17%
4	长春市四环路项目	22.32	0.17%
5	轨道交通十号线项目建设	21.91	0.17%
6	大连市开发区小窑湾国际商务区基础设施建设	20	0.15%
7	轨道交通七号线	18.52	0.14%
8	沪申高速公路	18.49	0.14%
9	轨道交通申嘉线	18.08	0.14%
10	昆明市农村中小学标准化建设项目	16.5	0.13%

关注国计民生，全力支持地方经济建设

浦发银行对水资源的开发利用、污水处理、自来水厂房设施改造等关系民生的重点领域，加大信贷支持力度，至2011年末，当年向水资源开发和污水处理以及节能环保领域投放贷款255亿元，向轨道交通建设项目投放131亿元，取得了良好的社会效益。

责任议题	责任举措	责任价值
宁波分行支持区域产业升级	2011年6月，分行参加台州湾循环经济产业集聚区管委会授牌暨金融支持循环经济发展战略合作签约仪式。	■ 支持区域产业升级，加大对高新及环保产业支持力度。 ■ 支持台州湾循环经济产业集聚区打造成为中国循环经济发展示范区、长三角民营经济创新集聚区、浙江海洋经济发展带重要组成区、台州转型发展核心引领区。
福州分行积极服务海峡西岸经济区建设	作为“福州市轨道交通1号线工程”银团贷款的全唯一的全国性股份制商业银行，承诺授信4亿元	■ 有力地支持了福州市城市发展主轴的形成，有利于提升海峡西岸中心城市的综合竞争力。 ■ 该重点项目建设将创造至少2,100个直接就业机会。

支持中西部发展，振兴东北地区经济

浦发银行积极响应国家号召，大力支持中西部发展和东北地区经济振兴。一是网点建设方面：2011年全年新增网点86家，其中，中西部地区新增网点34家，占全行新增比重40%，增长率达18%。东北地区新增网点9家，占全行新增比重的10%，增长率达到16%。中西部和东北的网点建立有效地支持了中西部开发和东北老工业区振兴建设。二是信贷资源倾斜方面：全年贷款增量1,731.34亿元，其中中西部和东北地区692.34亿元，占比高达40%，比年初存量占比增加1.5个百分点。

浦发银行积极加强东部分行与中西部分行的业务联动，2011年通过建立资源倾斜支持机制（设立专项信贷规模）、联合营销业绩分配考核机制、公私业务交叉营销机制等配套机制，为积极投身中西部开发的企业提供全面优质的金融服务。其中已为江西某公司陶瓷产业转移项目批复专项额度并成功放款；为宝钢集团下属公司、南昌某铜业公司的产业转移项目立项，并陆续申请专项额度，提供专项信贷支持。

浦发银行响应国家东北老工业基地的号召，深入挖掘东北装备制造业内在价值，积极开展东北装备制造业营销推进工作。在同业中首家发布《东北装备制造业综合金融服务方案》，树立了装备制造业的金融服务标准，同时针对不同类型客户制订差异化服务方案，从发展的角度配套长期与短期相结合的金融产品，扶持客户顺应行业发展趋势，提升生产、销售、财务管理及风险控制的能力。

表6 金融服务渠道建设情况

	2009年	2010年	2011年
营业网点（个）	565	655	741
当年改造营业网点（个）	37	22	38
自助银行（个）	2,607	2,780	3,069
ATM等自助设施（个）	4,298	4,678	5,183
农村营业网点（个）	6	11	15

支持新疆经济跨越式发展

浦发银行大力支持新疆积极发展。一是积极推进机构建设，扩大在疆布局，积极筹建阿克苏支行，提升服务支撑能力；努力扩大服务终端覆盖面，稳步推动自助服务终端建设，在疆自助银行服务点共39个，2011年新增设立14家离行式自助服务点，1家在行式自助银行，有效扩大了为客户提供金融服务的范围。二是加大信贷资源投入支持新疆经济建设：贷款规模方面加大配给，有效满足区域融资需求；适当提高存贷比指标，支持分行资产业务开展；适应援疆项目资金需求特点，灵活掌握信贷投放进度。三是创新服务满足涉疆客户多样化金融需求：量身定制上海对口援疆资金的金融服务方案，确保援建资金安全无虞；积极推进贸易金融服务，培养新疆贸易金融环境；通过短期融资券业务拓展新疆企业融资渠道；通过同业代付业务创新，满足在疆客户资金需求；推出股权投资综合金融服务方案，为新疆地区招商引资搭建平台。

表7 西部地区贷款余额情况

	2009年	2010年	2011年	2011年前五大项目简介
贷款余额（万元）	13,254,777	17,227,628	20,003,452	昆明市农村中小学标准化建设项目
				牛栏江—滇池补水工程项目
				都江堰灾后重建项目
				呈贡新区土地收储
				西安的城市道路工程和排水工程建设

注：西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古等十二个省、市、自治区和直辖市。

金融普惠责任

浦发银行加大金融普惠力度，坚决贯彻落实国家有关政策，支持动迁安置房、经济适用房及公共租赁住房贷款，保障居民合理的住房需求，不断丰富完善经营类贷款和消费类贷款，拉动和满足居民潜在的消费需求。全力支持中小微型企业发展，浦发银行多项科技金融和中小微企业金融的服务方式和产品在全国和上海同业都属首创。加快发展移动金融，构建了网点、自助银行、网上银行、电话银行、手机银行和电视银行等“六位一体”的个人金融服务渠道。

责任议题	责任举措	责任价值
大力支持保障性住房建设	■ 上海分行积极参与保障房建设，以上海首个市场化运作的区级公租房项目：徐汇“龙南佳苑项目”为切入点，开创了国内首个“公租房市场化项目融资”模式，该项目8.2亿元银团贷款成为全市样板项目。 ■ 担任了国内首单40亿公租房债权投资计划“太平洋保险-地产集团公租房债权投资计划”的独立监督人。	响应国家房地产宏观调控政策，加大保障性住房信贷支持力度，有效满足中低收入居民住房需求。
金融支持文化产业发展	■ 西安分行支持曲江文化集团在文化产业基金、资金统管池等领域发展，给予其30亿元意向性授信额度。 ■ 上海分行初步形成以未来租金收益权质押融资为特色的“文化创意金融”专项产品，并和东方惠金担保公司等深入合作文化企业金融服务。同时，分行着力对中小文化创意企业进行批量开发。	■ 为陕西建设文化强省发挥积极作用。 ■ 2011年上海分行文化创意金融贷款余额较年初增加约6亿元，增幅达195%，以金融资源大力支持了地方文化事业发展。
支持公共卫生事业发展	■ 太原分行给予省内最大的民生工程山西大医院建设项目5000万元授信。 ■ 分行推进省内首个“医疗一卡通”，发行磁条和芯片双介质的联名卡，配合医院实现“医疗一卡通”管理，为患者跨院通用奠定基础。	■ 助推全省医疗卫生事业发展，造福三晋人民安康。 ■ 为医院数字化和信息化建设和管理提供金融服务，促进就医环境改善。
科技扶贫	西安分行对口帮扶吴起县长城乡安门村，实施以技术项目为先导，带动种植业和养殖业的主导产业发展；以提高村干部领导水平、提高村民科技素质为主的科技培训。	聘请西北农林科技大学专业教授，对安门村实施科技扶贫工程，成效初显，玉米、土豆等种养产出率显著提升。

助推中小企业

中小企业是我国经济发展的重要组成部分和活力源泉。浦发银行认真贯彻国家要求，积极承担社会责任，不断优化支持中小企业发展的各项金融服务举措，努力为中小企业提供优质、高效、全方位的金融服务。

2011年，浦发银行继续加大对中小企业业务的资源投入和政策支持力度，服务中小企业的数量和融资金额均大幅提高。按照原四部委中小企业统计口径，截至2011年末，中小企业表内外授信总额近万亿，达到9810.45亿元，贷款总额 5416.86亿元，授信客户数35692 户。与2010年相比，中小企业表内外授信业务增长31.46%，授信客户数增长28.87%。

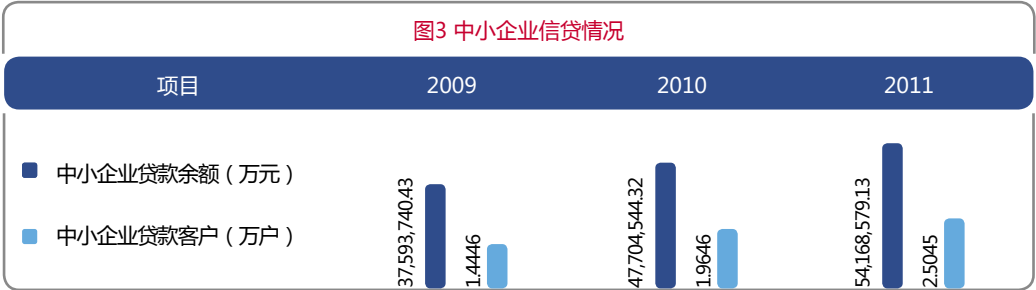
责任议题	责任举措	责任价值
上海分行打造“科技金融α模式”	■ 建立专司科技型中小企业服务的科技企业服务中心。 ■ 建立一整套独立、专营的管理机制，有效解决科技金融业务的内部机制安排。 ■ 以“三品三表”的全新审批机制把控科技型中小企业风险，推动科技型中小企业金融业务的可持续发展。 ■ 创新打造针对科技型中小企业的三大融资工具——“信贷赢”、“投贷赢”、“集合赢”，为科技型中小企业提供成长全程金融服务。	■ 2011年末，上海分行科技型中小企业表内贷款余额较年初增加13.78亿元，增幅为270%，累计已为超过300户科技型中小企业提供了金融服务。 ■ 为14家成长型科技企业引入PE项目对接。 ■ 2011年，上海市有7家我行扶植过的中小企业实现了资本市场上市的目标。
天津分行科技型中小企业综合金融服务	■ 争取天津市科技服务金融服务中心落户，共同打造天津市科技金融创新服务平台。 ■ 与天津市知识产权局合作建立专利权质押融资平台。 ■ 针对工业园区科技型中小企业量身打造“科易贷”融资系列产品。	■ 科技金融创新服务平台整合全社会支持中小企业的优势资源，丰富了中小企业金融服务的内涵，提升了全面服务的效率。 ■ 天津市金融办、市知识产权局、人民银行、银监局联合发文表彰，对分行在专利权质押贷款方面的特殊成绩给予高度认可。 ■ 发行天津市首单中小企业集合票据——“天津滨海高新技术中小企业2011年度集合票据”，为中小企业拓宽融资方式提供更多选择。
杭州分行成长型中小企业培育工程	■ 秉承“养殖式”营销理念，“以投行眼光开展业务”，专门针对于未来发展预期良好的中小企业，根据其所处成长周期的不同阶段，分层次匹配相应资源提供成长过程全程服务，强化重点成长型核心价值客户培育。 ■ 对属于国家重点支持行业的企业，进行授信资源优先切块配置，并有针对性地为企业提供各种培训机会。	建立首批“100家成长型中小企业培育库”，为入库企业提供全方位金融服务，助推其发展、成长、腾飞。

根据中小企业在区域集聚、生产经营、发展成长方面的特点和特殊需求，浦发银行在体制机制、业务模式和产品服务方面进行积极创新，推进中小企业服务批量化、流程化、特色化开展。在体制机制建设上，建立了覆盖33家分行的中小企业专营机构，为中小企业寻求银行金融服务提供更广泛的机构支持。在业务模式上，根据中小企业区域集聚的特点，针对中小企业的主要集聚区——园区、交易市场、供应链上下游中小企业的共性特征设计推出“搭建多方共赢金融平台，提供成长全程金融服务”的“吉祥三宝”模式，为中小企业提供批量、高效的金融服务。在产品服务上，根据中小企业共性特征和特定领域客户的特殊需求，推出了涵盖中小企业成长全流程、生产贸易全流程的系列金融服务方案和产品。包括针对企业成长共性特征的“成长型企业金融服务方案”；针对特定中小企业群体的“园区企业金融服务方案”、“交易市场金融服务方案”等；针对有直接股权和上

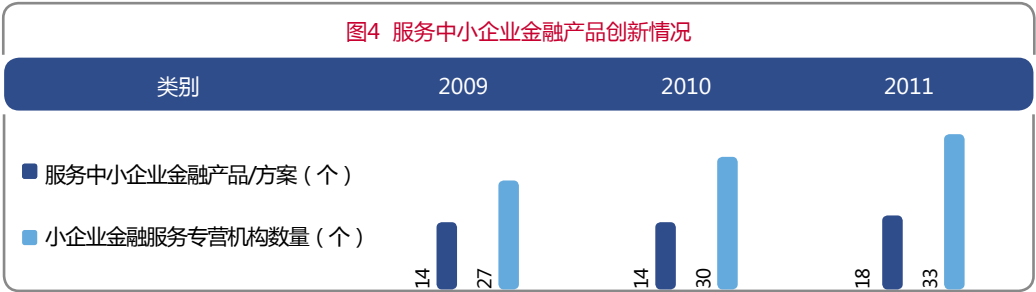
市需求中小企业的“成长型企业PE综合金融服务方案”、“企业上市金融服务方案”等；针对中小企业生产经营个性化需求的“易贷多”、“政府采购贷”、“玲珑透”等15大特色产品。



杭州分行成长型中小企业培育工程，建立首批“100家成长型中小企业培育库”，为入库企业提供全方位金融，助推其发展、成长、腾飞。



注：中小企业口径以原国家经济贸易委员会、国家发展计划委员会、财政部、国家统计局四部门联合发布的《关于印发中小企业标准暂行规定的通知》（国经贸中小企[2003]143号）规定为准。



金融服务三农

为积极响应建设社会主义新农村、加快农村经济发展的号召，自2008年12月在四川绵竹设立了第一家浦发村镇银行起，截至2011年末，浦发银行在绵竹、溧阳、奉贤、巩义、资兴、巴南、邹平、泽州、甘井子、江阴、韩城、新昌、平阳总计设立了13家浦发村镇银行（共15个营业网点），浦发银行均为控股股东，其中2011年新开业2家。2011年取得较好的经营业绩：总资产达到120.9亿元，比上年末增加64.7亿元，增幅115%。各项存款余额102.2亿元，各项贷款余额66.7亿元，实现税前利润1.93亿元。

村镇银行既作为以盈利为目的的商业机构，也是社会公共基础设施的一部分，更是承载服务农村发展的金融载体，切实践行了新型农村金融机构的社会责任。2011年，浦发村镇银行发放中小企业贷款48.4亿元，占全部贷款的73%；涉农贷款54.1亿元，占全部贷款的81%，充分体现了浦发村镇银行紧紧围绕服务“三农”、小微企业和县域经济的指导思想，为发展农村金融作出积极贡献。

在日常经营管理中，各浦发村镇银行积极发挥主观能动性，紧密围绕当地农村经济、农业经济的特色，因地制宜创新设计出一系列金融产品或一揽子服务项目。例如奉贤浦发村镇银行，推出“农民专业合作社综合创新服务模式”项目。该项目秉承服务“三农”的服务宗旨，创新业务模式、风险评估模式和担保方式，整合有效资源为农民专业合作社提供高效的金融服务，解决农民专业合作社融资难问题。例如泽州浦发村镇银行设计出“浦惠农”、“浦惠民”、“浦惠企”等一系列金融产品；资兴浦发村镇银行开发了“银林通”、“银农通”、“银储通”、“创业通”等信贷产品；溧阳浦发村镇银行形成了支农首先要“知农”，为农必须要“惠农”，扶农最终要“富农”的经营理念等，“知农、惠农、富农”的专题报道在中国农村金融网、凤凰网、江南日报等媒体广泛刊发，备受社会赞誉。

表8 浦发村镇银行“三农”贷款情况表（万元）

项目	2009年	2010年	2011年
农户贷款	9,347	37,130	84,936
农村企业各类组织贷款	32,896	171,872	416,745
城市企业各类组织涉农贷款	-	14,390	34,687
其他涉农贷款	-	4,525	4,864
涉农贷款合计	42,243	227,917	541,232

责任议题	责任举措	责任价值
宁波分行创新支持“三农”发展	分行创新开展小额贷款保证保险业务，这是银行和保险机构共同承担风险的一种新的银保合作模式和金融服务模式，是积极支持三农，贯彻落实“保增长、惠民生、促和谐”的金融创新产品。	有效缓解“三农”、小企业和城乡创业者抵押担保难、融资难问题。 至2011年末余额16,870万元,在辖区内同类股份制商业银行中位居前列。

发展移动金融

浦发银行与中国移动的战略合作，开创了中国电信业和金融业合作的崭新模式，为社会大众提供快速、便捷、安全的移动金融服务，为双方企业、客户和社会创造价值。2011年是双方战略合作的第一年，移动金融和移动电子支付作为双方战略合作的重点，实现了在手机支付、公用事业缴费平台、移动话费缴交、手机银行客户端软件等方面的产品和服务创新，完成了产品、系统的平台对接，为后续服务创造了良好的基础条件。

（一）创新手机支付产品

手机支付是移动通讯技术与金融服务业相结合的跨领域创新，用户无需输入密码，可以直接在商户、自助购物机消费，以及乘坐轨道交通、出租等公共交通工具，目前世界上仅在日、韩两国得到规模化应用，我国尚在小规模试点阶段。

2011年度，双方联合项目组仅用半年时间整合了双方系统，完成了手机支付产品——“中国移动浦发银行借贷合一联名卡”研发工作，在移动支付领域首推涵盖“非接触式手机卡、双磁条合一、借贷电子现金三账户合一、即时小额授信、浦发和移动网点双向服务”等多项创新元素的非接触式手机支付产品。该创新丰富了金融支付工具，便利了市民生活，同时也支持了中国人民银行的金融IC卡推广工作。根据专业调研机构尼尔森公司的调查结果显示，高达88%的受访客户对于该联名卡的创新性表示喜欢，并有86%的客户表示愿意申请使用。

（二）构建联合缴费平台

为解决广大城乡居民的公用事业缴费，浦发银行与中国移动合作，发挥中国移动的客户及渠道优势和浦发银行的金融服务优势，2011年完成了系统平台的建设，首批引入了北京、浙江、江苏等地8家公用单位，成功保障了系统开通初期的平稳运行，2012年将继续扩大公用事业合作范围，扩大客户覆盖面。同时，浦发银行在全国首家开通银行与电信运营商总对总缴费合作服务。目前已完成28个省的开发和调试工作，2012年将扩展至全国范围，从而为银行与电信运营商在该领域的合作发挥积极表率，为市民提供更便捷服务。

（三）手机汇款普惠金融

致力于以先进的科学技术服务普惠民众，浦发银行与中国移动加紧手机汇款业务研发工作。研发成功后，可以实现借助手机实现新型的收付款方式，覆盖广大城乡区域，服务于农村用户、外来务工人员等大众客户，切实将普惠金融的理念落到服务实处。

（四）整合资源提升双方效益

浦发银行与中国移动在渠道建设方面，通过设备互置、营业厅合作等手段，探索双方网点的共建、共建，提升综合服务能力，从而实现双方客户的服务价值最大化。2011年双方合作的中国移动新一代营业厅在北京、深圳等地开业，并已达成全国100余家营业厅的合作意向。同时，浦发银行在中国移动网点已建或在建的自助设备达80余台，占全年新增20%左右，从而整合资源优势，为客户提供更加全面、便捷服务。

优质服务责任

优质金融服务

浦发银行扎实推进服务体系建设，完善配套机制，改进服务流程，塑造服务文化。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、优化服务流程、推行规范服务等一系列举措，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，对内提高客户服务能力，对外提升客户服务满意度，切实履行优质金融服务的社会责任。

（一）差异化管理，明晰客户视图

初步建立公司客户忠诚度评价体系，运用CRM系统初步拟定了客户关系标准，推动客户视图从静态向动态提升，逐步搭建战略客户网络化、大中客户区域化和中小客户专营化的管理体系。

（二）满意度调研，明确提升方向

继2010年首次开展全面客户满意度调研，2011年，浦发银行持续推动客户满意度提升，着手建立客户满意度晴雨表与客户需求平台的统一架构。8-10月，针对全行6000余名个人客户、2000名对公客户进行调研，主要包括：全行个人业务的客户总体满意度、监测主要产品和渠道的满意度、建构客户满意度驱动力模型，找出对客户满意度影响力较大的重要因素，从而确定改进优先级，持续改进、优化服务流程、产品、渠道和环境，为满意度提升明确方向。根据调研结果，2010-2011连续两年，浦发银行客户满意度约85%。

（三）神秘客检查，提升网点服务

2011年，浦发银行针对全行617个营业网点和180家贵宾中心营业网点，继续开展神秘客户检查，形成网点服务改进的长效机制，检查注重网点的软性服务和服务效率，重点关注网点排队等候和高柜业务办理等环节，提升营业网点服务品质。

责任议题	责任举措	责任价值
以现代化方式，提升客户服务品质。	部分分行营业网点使用“多嘴猫”呼叫系统和“电子相册”系统。	“多嘴猫”呼叫系统的使用，方便大堂经理、柜员、理财经理等岗位互相协同配合，及时传递客户需求，改变传统的“喊话”、“举手”或电话等方式，使服务衔接更为紧凑。 - 引入“电子相册”滚动播放最新的理财业务、新产品、业务风险提示、政策规定、反假和反洗钱宣传等内容，有效缓解客户的等待焦虑，优化了客户享受金融服务的体验感受。

责任议题	责任举措	责任价值
网点增设便民服务设施。	■ 天津浦城支行开设“儿童乐园”、提供泊车服务。 ■ 北京阜城支行增设玩具、小毯子、插座安全防护盖等便民设施，以及茶点服务等。 ■ 南昌分行在门外增设可移动式无障碍业务受理呼叫指示牌，有需要的客户按下按钮即可呼叫无障碍服务。	便民服务设施的提供，满足了客户办理业务时多方面的需求，进一步提升了客户满意度。
南京分行构建“优先排队模型”。	分行以现金快速通道为基础，充分考虑实际服务需要，结合对残障人士、外籍人士等的特殊服务，构建“优先排队模型”。	该模型缩短了客户排队时间，可对排队较长客户发出预警，由大堂经理及时给予关怀并启用应急机制，有效提升了服务客户的效率和质量。

（四）多渠道共建，优化服务流程

2011年，浦发银行围绕客户体验和需求，着力改善营业场所服务环境、优化服务布局、改进服务流程、加强服务监督。

责任议题	责任举措	责任价值
努力提高网点服务的科技化水平	2010年启动“新一代网点平台与服务流程建设”项目，至2011年末，该项目已在全行656家网点成功上线运行，整体上线率达到95.07%。	■ 有效提升了网点的服务效能，构建起客户体验、员工体验和风险管控良好的前台系统和服务流程。 ■ 以6S管理为抓手，浦发银行出色完成了世界园艺博览会、世界大学生运动会和第七届全国城市运动会期间的服务工作。
全面优化运营业务流程	■ 对公司、个人和外汇支付结算业务操作流程进行了全面的梳理，提高柜面业务办理效率，全年业务操作规程更新率达到24.24%。 ■ 将柜面个人业务常用的存取款凭条、收费凭证等8张凭证整合为“个人业务凭证”，方便了客户办理业务。 ■ 优化开户流程，有效减少了客户办理业务的等候时间，改善了客户的服务体验。	
建立健全营业网点质量管理体系	率先在业内将广泛应用于制造业的6S管理引入银行现场管理，截至2011年末，6S管理已在全行96%以上的营业网点施行，取得了较好的管理成效，被业内誉为浦发的服务名片。	

维护金融安全

信息系统灾备建设是商业银行提高信息科技抗风险能力的重要举措，是保障银行业务持续性的重要基础。早在2004年，浦发银行就建成了上海同城灾备中心和核心业务等一批同城灾备系统，每年开展灾备演练。为进一步加强信息系统灾难防御能力、保障客户利益，浦发银行制定了“两地三中心”灾备建设思路，计划在上海建设同城数据级灾备中心、在合肥建设异地应用级灾备中心。目前，“两地三中心”建设稳步推进，灾备工作在同类股份制银行中居于前列，重要系统可用率全部达到99.9%的中期规划目标。

至2011年末，合肥综合中心实现了主体结构封顶，计划于2013年投入使用。异地灾备系统建设共建成核心业务、网上银行、信用卡、资产托管、SWIFT、银基通等9个

重要业务应用系统（群）、共23个业务子系统的异地灾备系统，并成功开展了多系统联合切换演练、全行真实业务接管演练等多种形式的灾难恢复演练，实现了由同城灾备向异地灾备的跨越式转变，也将为稳定金融秩序、提供更加安全可靠的金融服务发挥积极作用。

打造空中银行

2011年，浦发银行客户服务中心进一步落实空中银行建设战略，倾力打造多渠道的全业务支援体系、人性化的电子交易平台、个性化的客户关怀模式和专业化的电话营销网络，推动远程服务从以服务支援为主向呼入呼出并举、服务与营销并重、注重客户关系引导的现代模式转型。

责任议题	责任举措	责任价值
提升客服服务手段，打造优质空中银行。	浦发银行95528客户服务中心建立专业化的呼出业务团队。 配合“中国移动·浦发银行借贷合一联名卡”的推出，95528客户服务中心培养了近百名同时具备借贷记各项服务能力的“超级座席”。 信用卡中心推出了网络“在线客服”和“客服官方微博”两种全新客服渠道。	成为呼入、呼出双向并举的服务中心，主动关怀，更好地服务客户、服务社会。 成为目前业内领先的、可以为客户提供借贷合一、公私兼容的“一站式服务”的客服中心。 ■ “在线客服”渠道成功上线，客户服务网络化，客户可通过浦发信用卡主页“在线客服”实现一对一人工及智能在线沟通的服务，目前该服务模式每月应答量约9000个，有效分流了话务压力，极大提高了客户满意度。 ■ “浦发银行信用卡客服”新浪官方微博实现 7×24小时全年无休服务，主要负责服务渠道推介、服务受理及解答、新产品推荐及用卡说明等。目前，关注粉丝已达1200余名，处理回复微博738条，回复率达100%，及时有效处理客户通过网络媒体反馈的问题和咨询。

图5 申诉处理率及处理结果满意率

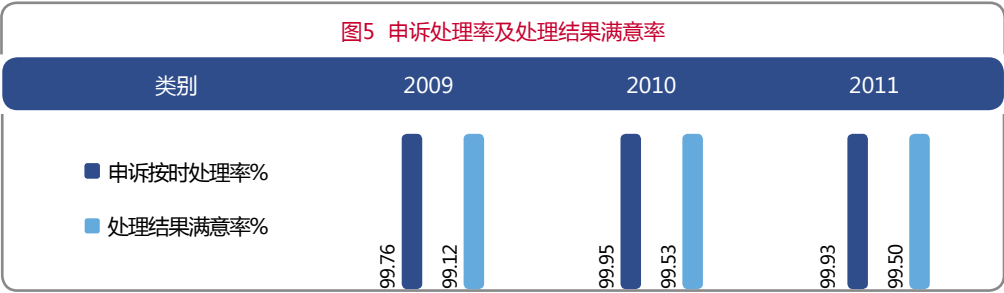
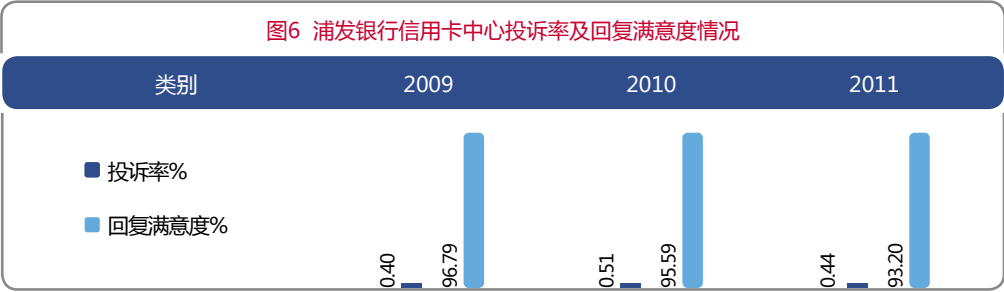


图6 浦发银行信用卡中心投诉率及回复满意度情况



金融创新责任

创新助个人客户轻松理财

（一）丰富个人贷款产品，满足客户多元化消费需求。

对于“个人购房贷款”，浦发银行积极贯彻国家宏观调控政策，重点支持刚性和改善型住房需求，着力保障民生；对于“个人经营性贷款”，浦发银行积极响应国家关于扶持小微企业发展的政策，加强对中小企业融资需求的支持，确保“融资易”业务的落地推广，当年新发放个人经营性贷款3

万多笔，有力地支持了区域民营经济的发展；对于“个人消费贷款”方面，浦发银行根据居民大额刷卡消费融资需求日益增长的趋势，推出了“消费易”创新产品，满足个人多样化的刷卡消费融资需求。此外，浦发银行还积极探索个人工程机械车辆（含营运车辆）业务，先后与徐工机械集团、中联重科集团签署了总总合作协议，推进个人工程机械按揭贷款业务，支持国家基础设施建设。

（二）拓展财富管理新服务，实现资产保值增值。

一是全面推出开放式产品、钻石客户专享的债券盈增强计划和融通盈计划，满足多元化理财需求；二是与业内知名基金公司合作，引入定增、保本、股指期货套利对冲等创新型一对多专户产品，较好地满足了中高端客户在证券投资领域理财需求；三是推出了证券公司集合资产管理计划电子签名合同业务，方便客户参与证券集合资产管理计划；四是黄金业务方面，首创提供即时策略服务，帮助客户实现良好的投资回报；开办实物贵金属销售业务，满足了客户实物投资收藏需求。

（三）完善资金安全管控，提升支付便利性。

整合中高端商务、旅游市场资源，浦发银行推出了“轻松理财一同程”商旅卡，满足了商务出行及爱好旅游的客户群体的用卡需求；与美国西联公司合作，在国内率先推出基于账户的国际速汇业务，进一步拓宽国际汇款通路，数分钟内可将款项汇往全球200多个国家和地区，减少持有现金的风险；与中国银联合作，推出银联卡无卡支付业务，满足了电子商务高速发展下客户对支付应用领域的更高要求。

创新助企业客户稳步成长

（一）贯彻人民币国际化战略，深化跨境人民币业务创新。

一是在资本业务上取得多项创新突破，实现跨境人民币对外直接投资、跨境人民币股东借款、人民币境内债券投资、跨境人民币QFLP等多项业务突破；二是推进跨境人民币融资业务的创新，制定非居民跨境人民币贸易融资、境外项目人民币融资、跨境人民币代付等多项业务制度；三是依托香港分行积极推动跨境人民币境内外联动创新业务，如跨境人民币背对背信用证，人民币对外担保等业务；四是积极推动跨境人民币NRA人民币账户相关业务创新。

（二）推进贸易金融创新，全方位金融服务。

一是完成自偿性贸易融资业务试点体系搭建，形成了自偿性贸易融资业务的试点方式、要求及原则。二是创新B2B融资业务，通过快捷的在线融资服务，实现客户的循环贷款需求，提高电子商务领域的核心竞争力。三是初步搭建供应链金融电子化平台，通过与第三方电子交易平台进行连接，实现贸易融资全流程在线服务。四是将贸易融资创新个案制度化，推出订单融资、应收账款池融资、汽车供应链金融网络经销商融资等管理办法，较好地满足了客户个性化的融资需求。



社会责任篇

理念与政策

责任准则

- **以人为本，价值统一：**最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。
- **奉献爱心，回报社会：**积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献,互助,友爱,进步”的浦发银行志愿者理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。

责任领域

- **员工发展责任：**以人为本，主动承担员工责任，包括保障员工权益，激发员工归属感，重视员工幸福感，培养员工就业能力，规划员工职业道路的责任。
- **金融教育责任：**针对金融消费者缺乏专业知识，风险防范能力薄弱现状，建立长期工作机制，积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益的责任。
- **爱心公益责任：**仁者爱人，通过向社会捐赠财物、时间、精力和知识等活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，构建社会主义和谐社会的责任。



社会责任篇

员工发展责任

员工关怀以人为本

浦发银行坚持以人为本，开展员工关怀。一是切实保障员工综合权益，做到有制度、有措施、有宣传、有监督。建立公平合理的收入分配制度，综合考虑员工权益、当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素，浦发银行员工薪酬福利水平在同业中处于较为领先行列。二是尊重员工宗教信仰自由，做到男女平等，杜绝童工，规范用工，劳动合同签订率达到100%。三是积极推进民主建设，切实保障员工知情权、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。四是为员工提供了较为周全的、系统化的健康保障制度，在社会医疗保险的基础上，设立了补充医疗政策，基本解决了大病、重病员工的后顾之忧，并建立了员工健康体检制度，此外还为员工提供了系统化的健康保障制度：包括工伤保险、补充医疗保险、补充养老保险（年金）；同时通过定期健康体检制度、年休假制度和个性化健身活动计划等措施，进一步关心员工健康。五是开展员工关怀活动，提升员工归属感和幸福感。员工生日时会收到蛋糕礼券以及祝贺邮件。六是倡导互助友爱的企业文化，对不幸罹患大病员工，积极开展员工互助。浦发银行2011年度员工满意度调查中，员工调查参与率超过80%，表现出较高满意度。

表9 员工基本情况							
年度（年）	员工总数（人）	女性员工（人）	女性管理者比例（直管干部）	劳动合同签订率	本科及以上（人）	专科（人）	员工流失率（正式在册）
2011年	31,231	16,288	23%	100%	24,625	6,606	4.91%
2010年	28,081	14,570	21.87%	100%	18,086	9,995	4.20%
2009年	21,877	11,277	21.59%	100%	13,965	7,912	2.84%

责任议题	责任举措	责任价值
南宁分行开展“阳光心态”培训课程。	针对员工工作繁忙、心理压力过重、不良情绪增加、职业懈怠等等一系列心理问题，分行聘请的心理咨询专家和员工分享阳光心态的主要思想、心智模式。	员工表示“阳光心态”培训能让员工学会调整、改变和驾驭自己的心态，避开心理误区，以积极的心态应对艰难险阻，成为主宰自己命运的主人。
呼和浩特分行开展防抢劫应急处置安全演练。	分行开展安全演练，两名“犯罪嫌疑人”假扮客户抢劫并挟持人质。按照演练方案，各岗位通力配合，确保客户、员工以及国家财产安全，“犯罪嫌疑人”被当场制服。	切实提高全行员工的安全防范意识，从预防到应对，加强对突发事件的全流程管理。

职业发展规划清晰

浦发银行积极创造人尽其才的用人环境，高度重视员工职业规划发展，力求实现员工与企业的同步发展。一是开展全行范围的后备干部民主推荐工作，全行建立千名后备干部库，为年轻同志提供了职业发展的新舞台。二是着力提升各级干部领导力，共组织2期党校培训、2期英国剑桥大学高管培训、1期新加坡青苗培训，合计培训全行各级直管干部、后备干部211人次，有力推动中高级管理人才的全面职业素养提升。三是加快推进等级行员制的实施，致力于为员工职业生涯发展拓宽通道，使全行员工能够与浦发银行实现共同发展。

全面体系多维培训

浦发银行秉承“大规模开展教育培训，大幅度提高干部素质”的指导原则，一方面以“增强对业务工作的渗透力，增强对员工职业生涯的影响力”为切入点，多渠道营造良好的学习和成长环境，推进个人与企业的共同成长；另一方面以开放的形式，不断扩大培训受益范围，延伸受益群体，为回报社会做出积极贡献。

2011年浦发银行积极开展全方位、体系化、多维度培训，一是使用教育基金，员工广泛受益。本年度教育基金使用7,225万元，15,198人次使用。全行实施面授培训项目345个，参训员工19,857人次。二是发展远程教育，打造便

捷平台。2011年网络学习平台学习课件新增课件115门，有效课件总数增至780门，注册人数增至27,918人，初步形成了覆盖各业务条线，面向不同层次员工的网络课程体系。2011年全行网络学习课时达21,4427学时，组织全行性网络培训16个，在全员性、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。三是岗位资格认证，激励岗位成才。浦发银行在6大专业条线的30个岗位建立了持证上岗制度，2011年组织岗位资格认证考试和继续教育42场，33,000人次参加考试和继续教育。四是鼓励员工参加社会培训。至2011年末，浦发银行共2,377名员工通过过金融理财师（AFP）培训考试，363人通过国际金融理财师（CFP）培训考试，105人通过金融理财管理师（EFP）培训考试，69人通过私人银行家（CPB）培训，82人获得“国际保理专家资格”，807人获得保险代理从业人员资格证书，1,327人获得基金销售从业人员证书，128人获得注册证券从业人员证书。同时，2011年全行699人次通过银行业从业人员的各类资格考试。五是持续打造兼职培训师队伍。2011年聘任了第7批兼职培训师，建立了200人的兼职培训师队伍，营造了良好的学习型组织氛围。

表10 员工教育培训基金使用情况						
年度	使用教育培训基金（万元）	使用教育培训基金人员（人）	面授培训班次（个）	面授培训人员（人）	网络培训人员（人次）	网络培训学时（小时）
2011年	7,225.83	15,198	345	19,857	182,780	264,107
2010年	6,192.87	15,114	418	27,950	151,313	279,888
2009年	4,959	14,062	393	22,053	92,420	133,222

表11 员工培训情况					
年度	培训项目数（期）	培训人次（人）	经费支出（万元）	人均经费支出（元）	人均参培天数（天）
2011年	361	202,637	1,806.08	613.44	2.4
2010年	432	179,263	1,727.07	640.08	2.6
2009年	405	114,473	1,622.84	793.49	2.3

说明：本表内数据包含全行组织的内训项目及网络培训项目；人员数包括在职员工及代办员、外部雇员、劳务派遣人员。

金融教育责任

根据各类金融投资者的需要，2011年，浦发银行发挥专业优势，积极开展形式多样的金融理财知识普及工作。

响应监管号召

2011年8月至12月，组织开展“普及金融知识万里行”系列活动，根据中国银行业协会总体安排，以“善用金融，幸福生活”为主旨，结合所处区域金融消费者特点，以安全使用银行服务、享受银行服务便利两方面为重点，介绍银行卡、理财服务、电子银行、个人贷款、中小企业融资等银行服务产品，对用卡安全、ATM机使用、投资理财等业务存在的风险点进行宣传揭示，对银行服务为生活带来的便利进行重点介绍，收到良好的社会反响，浦发银行获评先进单位以及“最佳成效奖”。同时，积极参与人民银行组织的“征信宣传月”活动，向广大群众普及征信知识，宣传个人信用记录的重要性，呼吁全社会珍爱信用记录，共同打造社会诚信体系。



“普及金融知识万里行”系列活动

热点投资顾问

针对2011年贵金属投资热，浦发银行积极提供立体化的黄金投资公众教育服务：举办现场讲座15场，对行员和客户讲授投资风险、投资分析技巧、交易规则；向客户发送“浦发金每日视点”，提供投资策略，提示大的行情波动；在腾讯，新浪，雅虎，东方财富，金融界等网站建立“浦发金”专栏，内容被大量网站转载；通过QQ建立客户和行员群，在线讲述投资策略，教授投资技巧和理念。多渠道贴近公众的金融教育举措，使客户深入了解了黄金投资的技巧与风险，协助客户实现良好的投资收益。

收费合规透明

加强服务收费合规管理，保障消费者知情权和选择权。2011年，浦发银行严格执行监管机构有关收费问题的各项规定，努力做好明码标价和收费公示管理工作，并通过公开咨询、举报电话，建立有效、畅通的客户投诉渠道，不断提高服务价格透明度，履行服务价格告知义务。目前浦发银行服务价格和收费总量低于市场平均水平。

针对消费者关心的贷款收费问题，采取措施规范贷款收费，一是对监管部门明令禁止收取的不合理费用，严禁分行收取；二是对享受银行创新、增值服务或基于借贷双方共同协商，维护共同利益基础的合理收费都要与客户充分协商并签署相关的合同协议，以保障消费者的知情权和选择权。

社会责任篇

加强同业宣导

承办“2011年中国银行业个人住房贷款业务联席会议”，凭借多年来积极履行社会责任的良好形象成功当选中国银行业协会“个人住房贷款业务自律工作联席会议执行主席”，并受中国银行业协会委派对各参会会员单位进行《中国银行业个人住房贷款业务自律公约》培训，宣导银行同业积极承担社会责任,保障民生基本需求；强化个贷业务服务，加强消费者金融知识的普及，共同营造良好的金融生态环境。

普及用卡安全

面向公众积极普及银行卡产品知识，积极参加各类安全使用银行卡宣传活动，并在日常业务推广过程中采用多种形式做好安全用卡宣传，包括安全用卡宣传手册、宣传海报，在自助设备操作流程中增加安全用卡提示信息等，努力提高客户用卡信心，增强客户防范意识。

超越财富巡讲

持续开展以“超越财富，寻找幸福”为主题的浦发卓信系列全国公益巡讲活动，传播中华传统文化精髓，引领客户探究生命、心灵与财富，感悟幸福人生哲学，寻求精神与财富的和谐平衡。2011年浦发银行在全国35个城市累计举办58场讲座，受众客户达23,200余人。

创新微博渠道

以浦发银行官方微博为载体，积极金融及理财知识，围绕黄金投资、银行卡、信用卡、理财产品等主题，组织开展了“如何活用银行卡提高生活品质”主题微博讨论、开展了“浦发金微博”讲述黄金投资等，在浦发银行官方微博开展多轮微博在线访谈，与网友充分互动，受到网友的高度评价。

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行加强面向老年客户的金融服务	- 在银行理财产品发行方面，进一步增加了低风险产品的发行，加强对老年客户理财产品销售的管理。 - 在银行金融服务方面，强化服务水平，提高老年客户在营业网点办理业务的便利性，同时加大理财知识的宣传，开展送服务进社区系列活动。	提升老年客户对银行产品与服务的认知，为其提供贴心、优质服务，帮助他们更好理财，弘扬尊老美德，传递社会对老人的关爱。
南昌分行开展“普及金融知识万里行”活动	- 在营业网点持续向公众集中展示银行知识普及、反假币、防欺诈、风险提示等各类消费者教育材料，并提供咨询服务。 - 以“浦发杯”高尔夫球赛等重大活动为平台，开展以安全用卡、网上银行、出国留学、个贷融资、理财投资等内容为主的“普及金融知识万里行”主题宣传。 - 走进校园，向师生们详细讲解人民币的防伪特征，并发放了反假知识书籍以及宣传手册。	积极开展公众教育，确保公众知情权，提升了大众金融安全意识和风险认知能力，也增强了员工的社会责任意识。

爱心公益责任

爱心捐赠无价

浦发银行对外捐赠工作实行机制化、规范化管理，2011年对外捐赠937.89余万元，广泛用于扶贫、助学、帮困、环保等社会公益事业。

一是员工内部捐赠长效化。自2004年开通至今，员工内部慈善捐赠系统累计捐赠2670余万元，汇集爱心、集中资源用于社会救灾、扶贫帮困、员工互助等公益项目。二是社会力量捐赠广泛化。积极发挥金融资源优势，汇聚上千万客户的社会力量，积极参与到社会公益事业中。开通外部网站爱

心主页，为网上银行客户开设爱心通道，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7家社会慈善机构在11个项目中开展合作，无论公司客户还是个人客户，都可以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。2011年网上银行用户通过浦发银行网上捐助平台捐赠3164笔，金额40.41万元。三是捐赠渠道多元化。开发了手机捐赠平台等多种捐赠渠道。

表12 三年对外捐赠情况

年度	捐助金额（万元）
2011年	937.89
2010年	2296
2009年	1459

表13 浦发银行客户通过网上捐助平台捐赠情况

年度	笔数（笔）	金额（万元）
2011年	3164	40.41
2010年	2056	31.02
2009年	1942	25.4

浦发银行合作社会慈善机构

序号	浦发银行合作社会慈善机构	合作项目
1	上海市慈善基金会	奉献爱心项目 玉树地震灾区捐赠
2	大连市慈善总会	浦发-蓓蕾生命救援工程 慈善关爱捐赠行动
3	江苏省希望工程办公室	江苏省希望工程
4	甘肃省民政厅	甘肃舟曲特大山洪泥石流灾害救灾捐款
5	河南省慈善总会	慈善紧急救援
6	河北省红十字会	系列社会救助 丹曲泥石流灾害捐助项目
7	南京市红十字会	大病及残疾儿童关爱工程 四川地震灾区捐赠

社会责任篇

弘扬志愿精神

长期以来，浦发银行大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，强调奉献精神与个人价值的融合统一，持续推进金融教育、环保行动、扶贫助残等方面志愿者行动，取得良好的社会反响。

浦发银行志愿者活动大事记		
时间	责任举措	责任价值
2006.10	成立浦发银行志愿者队伍	浦发银行员工自动报名参加志愿者活动，弘扬“人人担起责任，创造无限可能”的志愿奉献精神，增强全员责任意识。
2006—2010	连续5年开展与JA CHINA（国际青年成就组织）合作，开展大学生理财知识培训、民工子弟授课活动、事业起航工作坊活动。	“大学生理财培训”活动，面向上海几所重点高校学生，浦发银行主管行长及优秀理财师亲自授课，提高大学生的理财知识和实战技能。 “民工子弟学校”义务授课活动，面向民工子弟学校孩子，拓宽孩子们的国际视野，增强孩子们的社会意识和团队精神。 “事业起航工作坊”活动对在校大学生进行就业前辅导，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。

传递关爱，责任先行

——2011年浦发银行第五次全行志愿者日精彩纪实



责任举措	
总行和	开展上海地铁志愿服务，捐赠2万把可供循环使用的爱心伞，以及首批10个环保回收箱。
杭州分行	开展“金融产品你先知，金融服务我先行”金融宣传活动。
宁波分行	开展关爱贫困学生、慰问福利院老人活动。
南京分行	开展关爱儿童、帮扶特困生、困难家庭、孤残老人等活动。
北京分行	开展清扫公共交通站台积雪，提供引导服务。
温州分行	开展养老院慰问孤老活动。
苏州分行	开展“助残圆梦行动”，为残疾人家庭送去了洗衣机、空调、电视机等家用电器。
重庆分行	开展慰问孤残儿童活动，捐赠5万元购买书籍和御寒衣物。
广州分行	开展社区金融教育宣传。
深圳分行	开展参赛壹基金深圳（盐田）山地马拉松公益赛。
昆明分行	开展“关爱母亲湖——放鱼滇池生态保护行动”，放养2,000余尾能够摄食滇池蓝藻的滤食性鱼类，并捐赠用于滇池治污事业。
芜湖分行	开展儿童福利院慰问活动。
天津分行	开展“健康金融，健康生活”系列服务活动。
郑州分行	开展普及金融知识宣传活动。
大连分行	开展慰问福利院儿童活动。
济南分行	开展“乡村孩子新年爱心圆梦”活动，为地处偏远村庄的学生送去了学习和体育用品。
成都分行	开展社区金融服务，宣传金融知识，提升金融安全意识。
西安分行	开展“文明出行、安全乘车、低碳生活”地铁志愿服务活动。

责任举措	
沈阳分行	与沈阳市残联、沈阳市启智幼儿园共同开展“帮残助幼，践行责任”公益活动，赠送了空调、玩具等物资。
武汉分行	开展社会福利院慰问老人活动。
青岛分行	开展慰问福利院儿童活动。
太原分行	开展关爱贫困学生活动，向贫困生每人捐赠2000元助学金，向学校捐赠教学设备及文体用品。
长沙分行	开展社会福利院孤残儿童慰问活动。
哈尔滨分行	开展“多一分金融了解、多一份金融保障”社区金融服务。
南昌分行	开展清理景观区域垃圾，慰问身心障碍儿童家长支援中心活动。
南宁分行	开展关爱外来务工人员子弟活动，捐赠课外书籍和文体用品。
乌鲁木齐分行	开展慰问SOS儿童村活动。
长春分行	开展“低碳环保，从我做起”活动。
呼和浩特分行	开展倡导低碳生活活动，并慰问福利院老人、儿童。
合肥分行	开展“用最低碳的方式FIND ME”创意活动，进行环保理念宣传。
兰州分行	开展“治理污染，责任先行，净化环境，从我做起”的环保宣传活动。
石家庄分行	开展慰问福利院及民工子弟小学活动。
福州分行	开展向省内5所贫困中、小学捐赠5万元图书5000册，同时，员工自发捐赠购买了篮球、羽毛球拍等体育用品。
贵阳分行	开展义务献血活动。
厦门分行	开展捡拾垃圾、倡议环保活动。
香港分行	开展为匡智会智障人士上街筹款募捐活动，开拓了我行海外公益事业新篇章。

社会责任篇

倾情公益活动

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2011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22所希望小学，累计捐助金额近1,500万元。

责任议题	责任举措	责任价值
支持教育事业发展	■ 上海分行坚持援建西藏希望小学，组织代表团赴藏慰问希望小学师生，传递爱心，累计捐资80万元。 ■ 昆明分行再次捐赠13万元支持瑞丽浦发银行勐立希望小学、贺肥希望小学建设。 ■ 天津分行2009年-2011年分行连续三年在两所高等院校设立“浦发励志奖学金”。每年向各校捐赠50万，三年累计捐赠300万元。	■ 支持希望学校建起了崭新的校舍、图书室、教室、食堂、宿舍，改善教学设施、改善学生营养。 ■ “浦发励志奖学金”用于奖励德才兼备、成绩优异的优秀学生，三年共资助840名优秀学生获奖，有效激励高等教育人才培养。
爱心公益事业	汶川地震后，浦发银行员工捐赠800余万元建立了彭州市葛仙山镇九年制学校，2011年地震3周年之际，成都分行重返校园慰问师生，分行员工再次向学校捐款6万元，用于学校篮球场地面硬化工程。	■ 建立学校，为灾后重建事业做出贡献。 ■ 帮助学校解决实际困难，为全校师生创造一个整洁、安全的体育活动空间。



西藏自治区萨迦县吉定镇浦发银行希望小学

浦发银行捐建希望小学				
序号	单位	希望小学名称	捐建时间	捐建金额 (万元)
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		石城县大游乡高背村浦发银行希望小学	2010年	25
15	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
16	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
17	深圳分行	广东饶平县浦发银行希望小学	2007年	20
18		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
19	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
20	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
21	广州分行	浦发银行郁南县希望小学达元	2009年	40
22	全行员工	四川省彭州市葛仙山镇九年制学校	2009年	800

注：捐建金额为希望小学创建时的捐赠金额，不含后续捐赠金额。

环境责任篇

理念与政策

责任准则

- **传导政策，调配资源：**服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持中国低碳经济和绿色发展。
- **倡导环保，绿色金融：**支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。

责任领域

- **节约环保责任：**日常节约环保全员有责，建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，促进节约型社会建设的责任。
- **绿色金融责任：**服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，促进中国低碳经济发展的责任。
- **环境友好责任：**倡导可持续发展，通过优化和约束某些对环境不友好、效率不优化的消费和生产活动，身体力行，积极传导绿色责任，从而引领、带动、汇聚更广泛的社会力量，形成合力，使低碳成为新型价值尺度的责任。



环境责任篇

节约环保责任

2011年,浦发银行向打造中国金融业“低碳银行”的目标努力迈进，倡导绿色环保的经营方式和工作方式，号召全员将节能环保理念融入工作、生活的每一个细节。

责任议题	责任举措
绿色采购	要求电脑设备供应商提供节能产品。 要求ATM供应商对旧设备进行回收。 要求营业网点、办公楼宇装修供应商均选用环保建材。 要求服装供应商使用对人体和环境无害的染料。 要求投标供应商尽量提供电子光盘，减少纸质标书数量。

表14 总行人均能耗统计表

年度	人均办公用水消耗量（吨）	人均办公用电消耗量（度）	人均公务用车用汽油消耗量（升）	人均复印纸采购数量（包）	视频会议（次）
2009年	68.48	14,088.37	82.93	-	227
2010年	69.88	12,586.35	76.96	-	329
2011年	58.21	13,840.79	60.07	2.56	440
2011年较上年下降	16.71%	-9.97%	21.95%	-	-

注：浦发银行总行数据

绿色金融责任

浦发银行作为国内绿色信贷领域先行者，经过5年的探索创新，形成五大绿色信贷板块和十大特色产品，同时，加大对提高能效、可再生能源、环境保护、资源综合利用等节能环保产业的授信支持力度。至2011年末，浦发银行牵头组织开展的创新型绿色信贷业务及发行中期票据金额超过110亿元，节能环保行业贷款余额为255.16亿元，分别较2009年和2010年增加80亿元和40亿元，与上年末比，增长较快的为水污染处理等和再生物资回收与批发，增速分别为34%和21%，取得较好的社会效益和经济效益。

浦发银行绿色信贷架构及产品
五大绿色信贷板块
能效融资（工业和建筑能效）
清洁能源融资
环保金融
碳金融
绿色装备供应链融资
十大特色产品
IFC（国际金融公司）能效贷款
AFD（法开署）绿色中间信贷
ADB（亚行）建筑节能贷款
合同能源管理未来收益权质押贷款
合同能源管理保理
碳交易（CDM）财务顾问
国际碳（CDM）保理
排污权抵押贷款
绿色PE
绿色固定收益产品

完善绿色金融管理机制

2011年，在银行信贷规模紧张的情况下，浦发银行对绿色信贷给予专项政策支持，开辟信贷审批绿色通道，确保绿色信贷业务快速发展。《上海浦东发展银行2011年度信贷投向政策指引》明确要求：关注节能环保产业化进程，大力发展绿色金融，支持有利于提高能效的项目。

2011年，浦发银行制定实施了《上海浦东发展银行社会和环境风险管理暂行办法》，认真评价融资项目的环境风险，将环境和社会风险管理纳入对分行的考核评价，促进分行在经营活动中不断提高环境风险管理水平，在业务实践中严格评估和监控客户或项目的环境和社会风险。截至目前，浦发银行尚未发生因社会和环境风险管理不到位而造成信贷损失的情况。

创新绿色金融领先产品

2011年，浦发银行继续积极开展绿色金融创新，在国内同业中率先推出了建筑节能融资、国际碳（CDM）保理、合同能源管理未来收益权质押贷款、IFC损失分担机制下的合同能源融资、合同能源管理保理融资等系列化创新产品，并成功在全行范围内完成了试点，为一批大中型企业提供绿色金融服务。

（一）国内率先推出国际碳（CDM）保理融资产品

国际碳（CDM）保理业务适用于实施成熟的水电、风电等可再生能源项目，甲烷回收利用（如煤炭行业煤层气回收、垃圾填埋气发电），燃料替代(如天然气发电)以及钢

环境责任篇

铁、水泥等行业提高能效项目（如水泥低温余热发电、钢铁和焦化行业焦炉煤气发电、干熄焦、TRT等）的企业，能够创造良好的经济效益和社会效益。目前该业务已完成首批云南电力公司下属昆明洒南江水电项目和山东十方环保能源有限公司两个项目的成功试点。

（二）国内率先推出三大合同能源管理创新型产品

2011年，浦发银行创新推出的合同能源管理未来收益权质押贷款、IFC损失分担机制下的合同能源融资、合同能源管理保理融资三大产品，均成功完成了试点，有力支持了企业节能改造。

（三）国内率先推出建筑节能特色金融产品

建筑节能是我国节能环保一个重要的领域，2011年，浦发银行与亚开行（ADB）开展建筑节能合作，推出国内银行业首个建筑节能融资特色金融产品。

浦发银行绿色金融创新大事记	
年份	事件
2007年	浦发银行和国际金融公司（IFC）、法国开发署（AFD）等国际金融机构启动能效和可再生能源融资的合作。
2008年	浦发银行在全国商业银行中率先推出首个针对低碳经济的整合服务方案《绿色信贷综合服务方案》。
2009年	浦发银行成功为陕西某水电项目提供清洁发展机制财务顾问，国内同业中率先在碳金融领域迈出了里程碑式的第一步。
2010年	浦发银行成功完成首单排污权抵押贷款，实现排放权交易金融服务的突破。
2011年	浦发银行和亚洲开发银行启动在建筑节能领域的金融合作。

延伸绿色金融服务触角

2011年，浦发银行大力拓宽金融服务范围，支持社会各领域节能减排。目前，绿色金融服务已覆盖建筑、市政、电力、钢铁、水泥、石油化工、有色、煤炭、汽车、建材、造纸、纺织、通信、交通运输、可再生能源、现代装备制造、排放权及碳交易等20多个行业和领域，涉及节约和替代石油、燃煤锅炉改造、余压余热利用、电机系统及输配电系统节能、绿色照明、水治理、废气治理、固体废物处理、风电、水电、生物质发电、地源热泵等60多个技术类型，产生较高的经济和社会效益。

强化绿色金融评估能力

由于节能环保涉及几乎所有行业，强化技术评估能力成为发展绿色信贷一个重要环节。2011年，通过自身研究和外部渠道援助，浦发银行已形成较强的技术评估能力，具备对节能项目的技术成熟度和经济可行性进行判断、对项目节能量和CER（核证减排量）进行测算的能力，绿色信贷的技术风险控制能力大大提高，为银行金融创新打下了坚实的基础。

责任议题	责任举措	责任价值
南昌分行以“绿色信贷”打造低碳银行	2011年，分行成功发放2笔IFC能效贷款：一是向上高瑞州陶瓷有限公司发放IFC能效贷款3,500万元，支持企业陶瓷窑炉技术改造项目建设；二是向晶科能源有限公司IFC能效贷款1,900万元，支持企业单晶炉、多晶炉节能技术改造项目建设。	- 以“绿色金融”服务推进鄱阳湖生态经济区建设。 - 上高瑞州陶瓷项目改造后，窑炉单位产品能耗节约483千卡/公斤瓷，全年生产综合节能约为30,520吨标煤。 - 晶科能源技改项目实施后，单位产品（吨晶体硅）综合能耗将降低18.94%，总节能量14,282.52煤吨/年。
芜湖分行发放首笔1亿元IFC能效贷款	2011年，分行发放IFC能效贷款组合贷款4,000万元，配套贷款6,000万元，支持安徽海螺集团公司投资投建的两条日产12,000吨熟料生产线配套的36兆瓦余热发电项目。	项目投产后帮助企业每年节电2.6亿千瓦时，相当于节能原煤12万吨，可减少二氧化碳排放20万吨，对加速安徽省水泥工业节能减排发挥重要作用。
昆明分行成功开展国内首单“国际碳保理”业务	2011年，分行成功发放国内第一单“回购型国际碳保理”业务：云南滇能洒南江水电开发有限公司CDM碳减排保理贷款，贷款金额338万欧元。	填补了国内“国际碳保理”贷款业务的空白，创造了良好的经济效益和社会效益。
武汉分行以绿色信贷支持中西部地区发展	2011年，分行与呼和浩特分行和北京分行联手，成功对三峡集团下属子公司三峡新能源集团内蒙化德风电项目、中国华电龙感湖项目分别发放4,000万元法国开发署转贷款。	- 缓解了企业资金压力，支持企业的发展。 - 有力支持了西部地区绿色能源项目建设：中国华电龙感湖项目是目前国家鼓励的农业产业链沼气发电项目，该项目有力支持了农村地区节能减排和社会主义新农村建设。

图7 “三高”行业贷款统计表

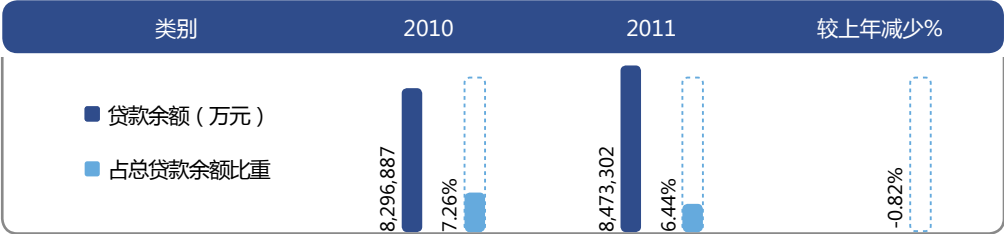


图8 节能环保项目贷款统计表

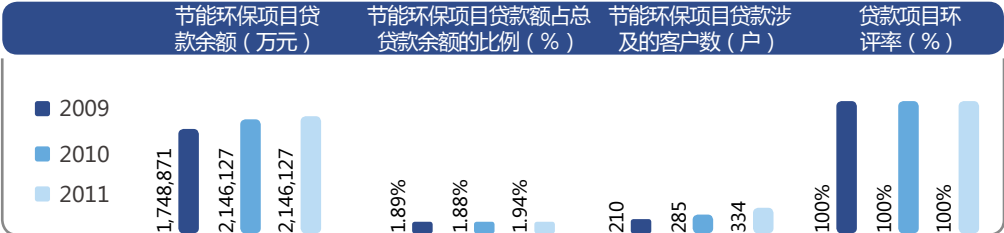


图9 节能环保行业贷款余额统计 (单位: 亿元)

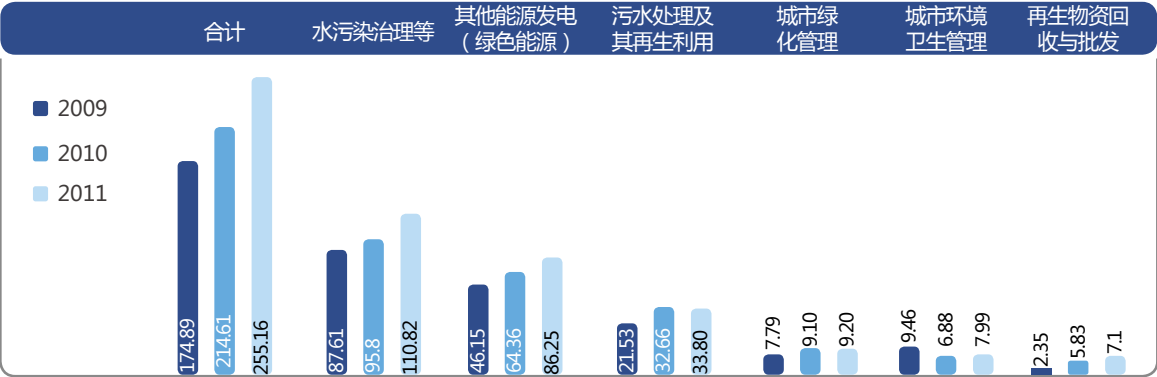


表15 高耗能高污染行业存量退出统计表

高耗能高污染行业	2010年末存量 (亿元)	2011年末存量 (亿元)	2011年存量退出 (亿元)
非金属矿物制品业 (水泥等)	177.03	135.66	41.36
黑色金属冶炼及压延加工业 (钢铁等)	243.95	169.83	74.12
化学原料及化学制品制造业	232.12	160.62	71.50
有色金属冶炼及压延加工业 (铝业等)	168.02	79.15	88.88
总计	821.12	545.26	275.85

表16 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2009年	2010年	2011年
钢铁	贷款余额 (万元)	2,023,964	2,311,021	2,543,212
	占总贷款余额比重 (%)	2.18%	2.02%	1.93%
水泥	贷款余额 (万元)	791,646	1,188,179	1,460,176
	占总贷款余额比重 (%)	0.85%	1.04%	1.11%
平板玻璃	贷款余额 (万元)	28,700	38,700	39,450
	占总贷款余额比重 (%)	0.03%	0.03%	0.03%
煤化工、电石	贷款余额 (万元)	240,084	372,364	514,276
	占总贷款余额比重 (%)	0.26%	0.33%	0.39%
造船	贷款余额 (万元)	603,902	534,163	649,727
	占总贷款余额比重 (%)	0.65%	0.47%	0.49%
合计	贷款余额 (万元)	3,688,297	4,444,426	5,206,841
	占总贷款余额比重 (%)	3.98%	3.89%	3.96%

环境友好责任

2011年，浦发银行继续加大电子银行建设，通过自助银行、网上银行、手机银行、呼叫中心、电子对帐单等电子服务渠道，发挥金融资源优势，构建绿色渠道，从而引导浦发银行1,600余万广大个人及公司客户群体一同参加到环保行动中，有效减少纸张消耗、减少客户办理业务在途二氧化碳排放、提升效率减少社会资源占用，促进了环境友好型社会建设。2011年，电子交易渠道在浦发银行全行交易渠道中的占比保持在75%以上，其中网上银行电子业务替代率达43.59%，交易渠道结构显著优化，客户交易成本大幅降低，绿色金融服务成效显著。

加强网上银行功能建设

浦发银行加强网银功能建设，提升服务能力。一是推出了网上银行理财版，增加了开放式基金、理财产品销售、黄金、三方存管、外汇宝等全方位的个人客户投资理财类服务，使客户无需签约浦发银行网上银行即可通过其购买我行各种理财产品。二是推出个人网银第三方存管预约开户和预约转账服务，充分满足了个人客户多元化金融服务体验的新需求。三是优化个人网银缴费功能，加大了网上银行电子商圈的建设。2011年，已支持上海地区的信用卡客户通过个人网银缴交公用事业费。全力推进与国内知名电子商务企业的合作进度，成功切换网上商城内嵌手机充值业务合作商户，进一步提升客户服务水平。

升级手机银行便捷服务

为适应智能手机用户群体快速扩大的市场环境，我行创新开发了适应智能手机用户需要的客户端软件形式的手机银行服务，以更友好的界面展示、更便捷的操作流程满足客户的便捷金融服务需求。目前，新版手机银行客户端软件已在Android平台、苹果手机平台和移动MM平台发布。功能上进行了全面的升级：一是覆盖了原有手机银行的全部功能：包括账户查询、通知存款、缴费、黄金交易、转账汇款、基金投资、手机股市等多项功能；二是新增联名卡产品介绍与演示：包括移动联名卡卡样展示、产品介绍及申办流程等服务。新增手机支付商户介绍；三是整合了信用卡优惠商户和信息查询；四是新增生活服务功能：天气预报、贷款计算器等。

持续优化自助终端功能

在浦发银行自助终端上新增了无卡存款、他行卡向我行信用卡还款、银行卡到期提示等功能，进一步提升了我行自助设备的服务能力，分流了网点压力，使客户尽享自助设备更加便捷、丰富的服务。

率先推行电视银行建设

2011年，浦发银行电视银行业务在上海地区率先正式营业，打造全新的家居银行，使金融服务更为贴近大众生活。用户一经开通，即可在家中通过电视，完成多项银行业务，从“看电视”到“用电视”，形成了手机、电视、电话、网络、ATM、柜面“六位一体”的全方位、全覆盖的电子银行渠道，让客户体验更为时尚、方便的理财方式，同时，有效降低客户享受金融服务的能耗。

拓展空中银行功能

开通覆盖全国的400电话渠道，解决无网点地区客户接入问题；完成对公新兴业务综合服务平台（二期）建设、电话黄金业务和小额不定向汇款功能优化。

推广信用卡电子账单

以电子对账单替代纸质账单是建设低碳银行的重要内容，截至2011年末，浦发银行信用卡电子对账单占比突破30%，其安全、便捷、快速的特性，越来越为广大持卡人认可和欢迎。

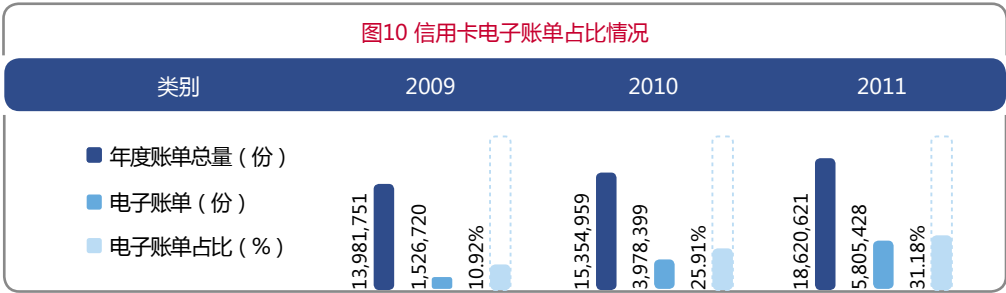


表17 电子银行业务情况表								
项目\时间	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（万元）		网上银行电子业务替代率(%)	
	2011年	2010年	2011年	2010年	2011年	2010年	2011年	2010年
个人网银	417.25	312.14	9,469.72	5,828.94	136,567,313	80,942,749	43.59%	34.92%
公司网银	18.79	14.33	13,366.30	10,283.87	617,914,709.06	495,289,061.92		
自助银行	-	-	10,069	8,647	15,088,671	12,101,439	-	-
电话银行	-	-	1,656	1,669	1,185,600	2,278,900	-	-
手机银行	43.68	25	37.84	34	2,542,944.62	603,488	-	-

指引、评价和鉴证

2012年浦发银行社会责任工作指引

责任领域		2012年重点责任指引
经济责任	国计民生责任	贯彻国家宏观政策，促进产业结构升级，促进经济结构调整，服务实体经济，关注国计民生，积极支持先进装备制造业、支持战略性新兴产业；加强支持西部开发、老东北地区工业振兴、边疆建设以及灾后重建地区信贷支持。
	金融普惠责任	加大支持中小企业，服务“三农”，支持文化传媒产业、教育、医疗卫生、扶贫项目和现代服务业等信贷支持，促进金融普惠。
	优质服务责任	扎实推进服务体系建设，改进服务流程，加强客户沟通，提升客户满意度。
	金融创新责任	注重产品创新、服务创新，提升客户体验。
社会责任	员工发展责任	完善员工民主参与的渠道建设，拓宽员工成长渠道，完善职业发展空间，改善办公环境，完善薪酬激励制度，切实保障员工基本权益。
	金融教育责任	提示金融产品服务风险，重视金融消费教育责任。
	爱心公益责任	持续推进在金融教育、环保行动、扶贫助残等方面的公益事业，持续推进志愿者活动。
环境责任	节约环保责任	关注环境保护和气候变化，实施绿色办公、绿色采购，争取人均能耗稳中有降。
	绿色金融责任	加大支持节能减排、循环经济、环保产业等绿色经济发展，提升绿色信贷技术评估能力，形成绿色信贷核心竞争力；创新绿色金融，持续探索低碳银行建设经营模式转型路径，力争成为未来国内碳交易金融服务领先银行。
	环境友好责任	大力推广电子银行建设，增强可持续发展能力。

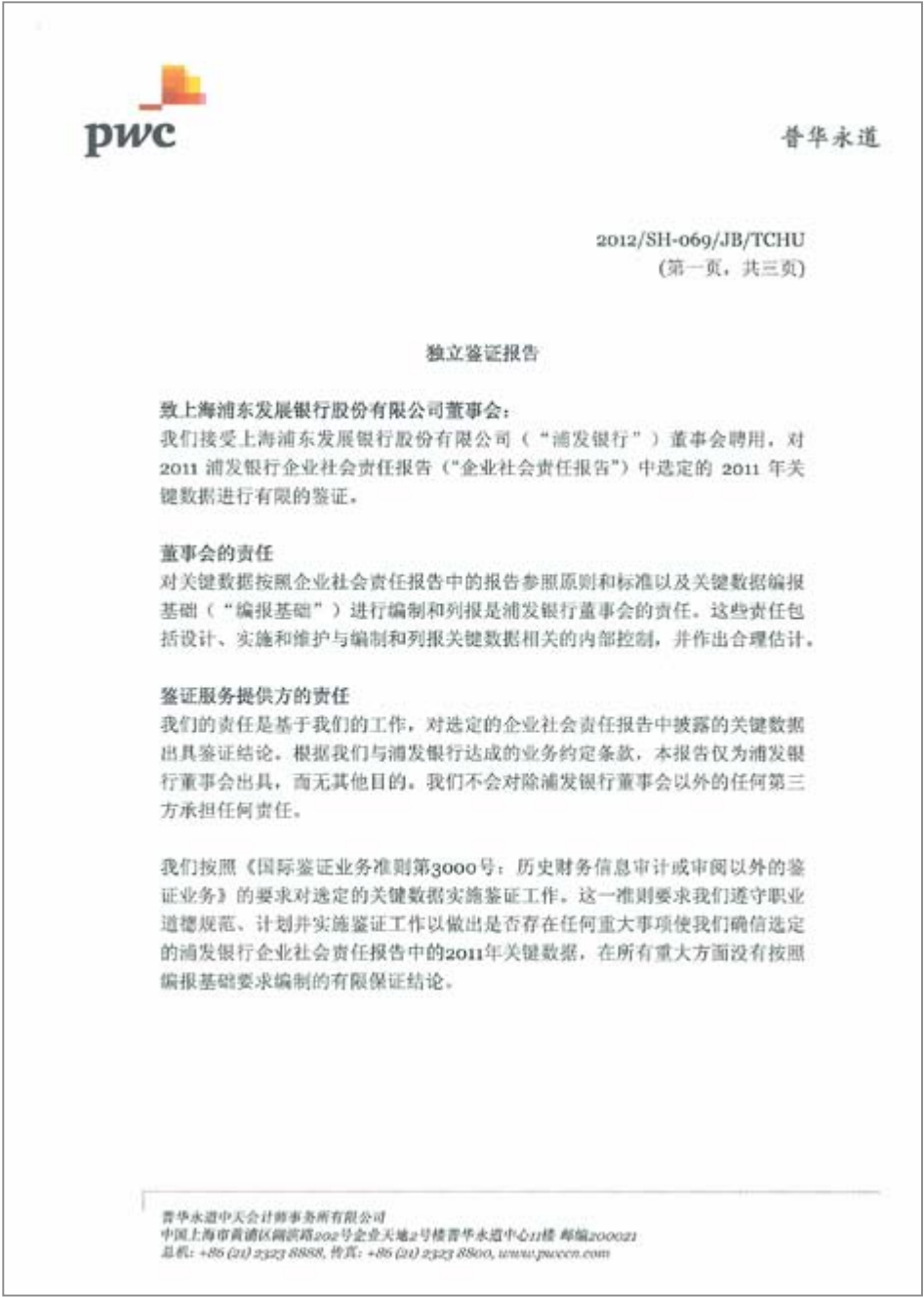
利益相关方评价

利益相关方	评价
公司客户	宝钢集团董事长徐乐江： 我们非常高兴地看到，宝钢集团和浦发银行均高度关注可持续发展。经过多年不懈努力，均已成长为本行业中认真履行社会责任、努力促进社会和谐进步的优秀企业代表。2011年双方共同打造产融结合的合作模式，共谋绿色业务领域的创新和发展。这是传统重工业和金融业共担社会责任，促进产业结构调整，实现全面、协调、可持续发展的有益探索和实践。希望我们的合作能够不断取得新成果。
个人客户	北京分行客户郭宏宇先生： 我80多岁了，但是可以切身感受到浦发银行是一家思维新，管理好，人性化的银行。理财经理对产品的解释清晰到位，产品到期前就会打电话提醒，有了新产品就会电话推荐给我，又热情又专业。虽然我住在附近很方便，但还是希望浦发银行在可能的情况下，为社区的独居老人、空巢老人提供更多上门服务，这也是社会责任啊。
独立董事	上海财经大学副校长孙铮： 作为浦发银行的独立董事，我非常高兴地看到，这些年来，浦发银行在转型发展、积极稳健经营、取得良好经营效益的同时，不断改善公司治理，提升战略决策水平；更加[SZ1]可贵的是，浦发银行始终坚持把企业社会责任的意识和行动融入到公司的战略、管理、日常经营和商业模式中，认真践行自己对股东、客户、员工、社区、环境等各利益相关方的责任。我认为，浦发银行为同类型上市银行争做优秀企业公民，实现可持续发展树立了一个良好的榜样。
员工	杭州分行王莹： 一个苹果，一张笑颜，孩童的快乐就是这么简单，我的快乐也在那一刻满满当当！在浦发银行全行志愿者活动日活动中，杭州分行曾在杭、嘉、绍三地同时举行爱心助残活动，作为一名志愿者，我陪伴着一名小盲童，看着他用双手摸索着我为他准备的“世界一号”苹果，笑容慢慢绽放，连双眼也仿佛闪烁着光芒，“谢谢姐姐”的声音和“我奉献，我快乐”的志愿精神从此驻进了心里。连续5年的志愿者日活动，无论是走进残疾儿童康复中心、老年公寓，还是骑行在西子湖畔呼吁低碳生活，穿梭在大街小巷普及金融知识，我都特别感谢所遇见的每一个人，也感谢浦发银行，因为你们教会了我“给予的快乐”！
受捐赠人	哈尔滨工业大学学生顾丽丽： 为了大学梦想我努力冲过黑色六月，然而家里债务累累，在我最无助的时候，是浦发银行无私地伸出援助的手，给予了我资助，莫大的温暖与感激充斥在心中。我相信社会不会抛弃一个孜孜求学的学子，将来我要用自己所学回报社会，也要帮助和我一样的贫困生去实现大学梦。
合作伙伴	北京市中关村科技园区管理委员会副主任廖国华： 与浦发银行在中小企业金融服务领域合作多年，浦发银行以“搭建多方共赢金融平台，提供成长全程金融服务”的合作理念，通过整合社会各界的优势资源和能力，极大地提升了服务中小企业的效率和水平，体现了商业银行服务实体经济、支持中小企业、推进经济转型和科技进步的责任形象。真诚希望在未来的合作中，双方能够在创新服务、优化流程方面进一步探索和实践，为支持中国中小企业的成长和发展开拓更广阔天地。

利益相关方评价

利益相关方	评价
银行同业	亚洲开发银行： 亚洲开发银行与浦发银行开展友好合作以来，双方致力于通过负责的商业手段促进中国节能投资市场的发展，为中国乃至世界的低碳经济发展做出贡献。同时，在这一过程中，我们对浦发银行自身绿色理念以及绿色能力建设的长足进步表示诚挚的祝贺和崇高的敬意。我们愿意继续加深与浦发银行的合作，支持浦发银行朝着低碳银行的美好愿景一步步迈进。 The Asian Development Bank (ADB) and SPDB partner up to promote developments of energy efficiency investment market through commercial intervention and thereby contribute to development of the low-carbon economies in China and beyond. ADB congratulates and salutes to SPDB's "green mission" and significant capacity building. We hope further cooperation to make progress towards low-carbon banking hand-in-hand.
学术团体	商务部《WTO经济导刊》企业社会责任发展中心首席专家殷格非： 浦发银行以社会需求为导向，以责任打造核心竞争力，通过提供金融解决方案服务和谐社会创建。公司创新性地发展移动金融，把履行责任作为开发新市场的源动力，促进金融普惠，实现便民惠民，在增进社会福利的同时，也为自身创造经济价值，赢得广阔发展空间。
监管机构	上海银监局副局长谈伟宪： 中国银行业监督管理机构长期以来高度关注和重视银行业金融机构社会责任工作，督促银行业金融机构切实落实科学发展观，积极承担企业社会责任，促进经济、社会与环境的可持续发展。我们高兴地看到了浦发银行的积极实践。希望浦发银行再接再厉，探索出一条具有中国银行特色的企业社会责任之路。
机构代表	上海市银行同业公会专职副会长陈子昊： 浦发银行作为中国银行业第一家发布企业社会责任报告的商业银行，长期以来，始终坚持践行社会责任，努力将企业社会责任工作纳入公司战略、管理和日常运营，通过大力开展绿色信贷、积极推进全行志愿者服务等各种形式回报社会，为中国银行业企业社会责任管理和实践进行了有益的探索，发挥了积极的推动作用。
社会团体	上海市慈善基金会募捐部部长祁申： 从汶川地震捐款到金融援疆，从组织员工捐赠到带动客户捐赠，从网上捐赠平台到手机捐赠平台，在每一个人民有需要的时刻，浦发银行总能第一时间伸出援手，并且能积极发挥金融企业专业特色，创新多种捐赠渠道，号召本行员工以及广大客户一起参与到爱心公益事业中，为我会顺利开展慈善工作奠定了良好的基础。特向浦发银行的奉献精神以及对我们工作的支持表示最诚挚的感谢！
媒体	资深媒体人韩圣海： 成功的企业创造价值，伟大的企业创造价值观，价值观会超越那些侥幸做成的事情，并持续产生价值。我们期待越来越多的金融机构像浦发银行一样“笃守诚信，创造卓越”，成为优秀的企业公民。

独立鉴证报告





普华永道

2012/SH-069/JB/TCHU
(第二页, 共三页)

本报告就以下选定的 2011 浦发银行企业社会责任报告关键数据实施了鉴证工作程序:

- 中小企业贷款余额
- 申诉按时处理率
- 申诉处理结果满意率
- 员工培训经费支出
- 对外捐赠金额
- 人均办公耗电量
- 人均办公耗水量
- 人均公务用车耗油量
- 节能环保项目贷款余额
- 高耗能高污染行业年末存量退出
- 网上银行电子业务替代率
- 贷款项目环评率

作为有限保证服务, 我们的证据收集程序较合理保证有限, 因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断, 包括对所选定的关键数据与编报基础有重大不符风险的评估。

工作方法, 局限性和工作范围

在我们的工作范围内, 我们仅在浦发银行总行层面开展工作, 工作内容包括:

- 1) 与浦发银行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的所有相关部门进行访谈;
- 2) 在总部层面, 抽样测试选定的企业社会责任报告中关键数据的支持证据。

我们的鉴证工作仅限于选定的企业社会责任报告中所载 2011 年关键数据, 企业社会责任报告中所披露的其他数据、2010 年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外, 我们工作的目的不是就浦发银行内部控制的有效性发表意见。



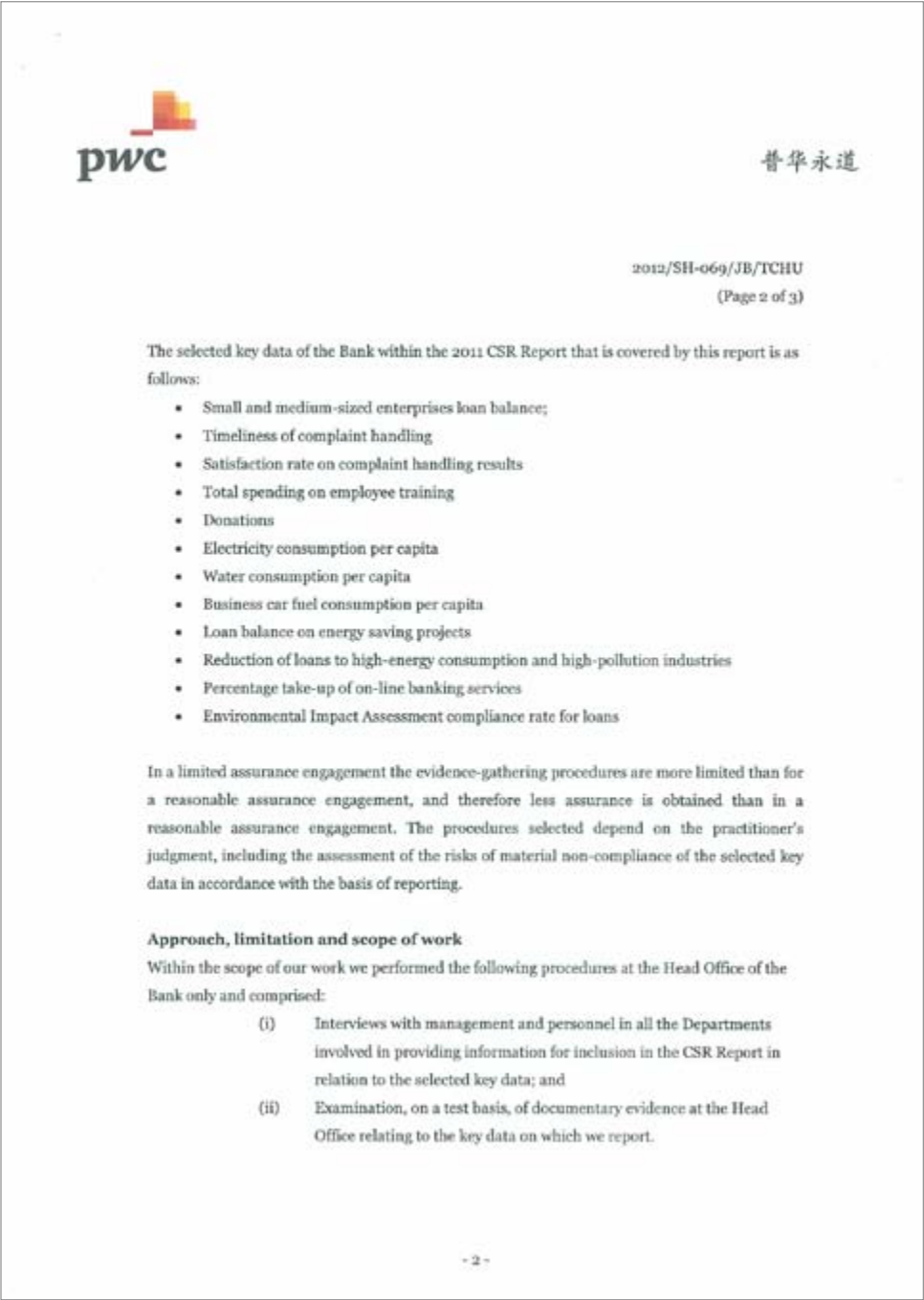
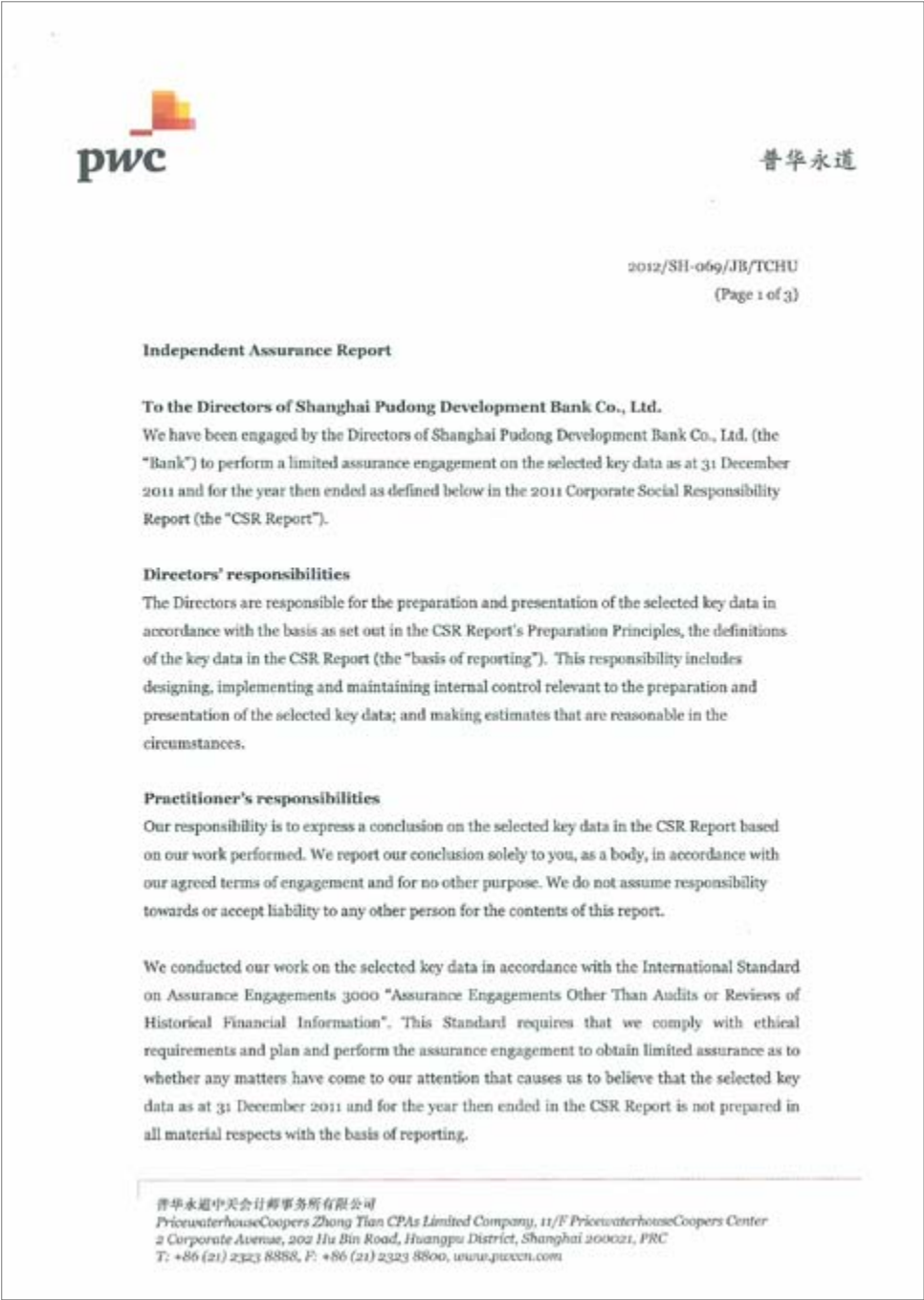
普华永道

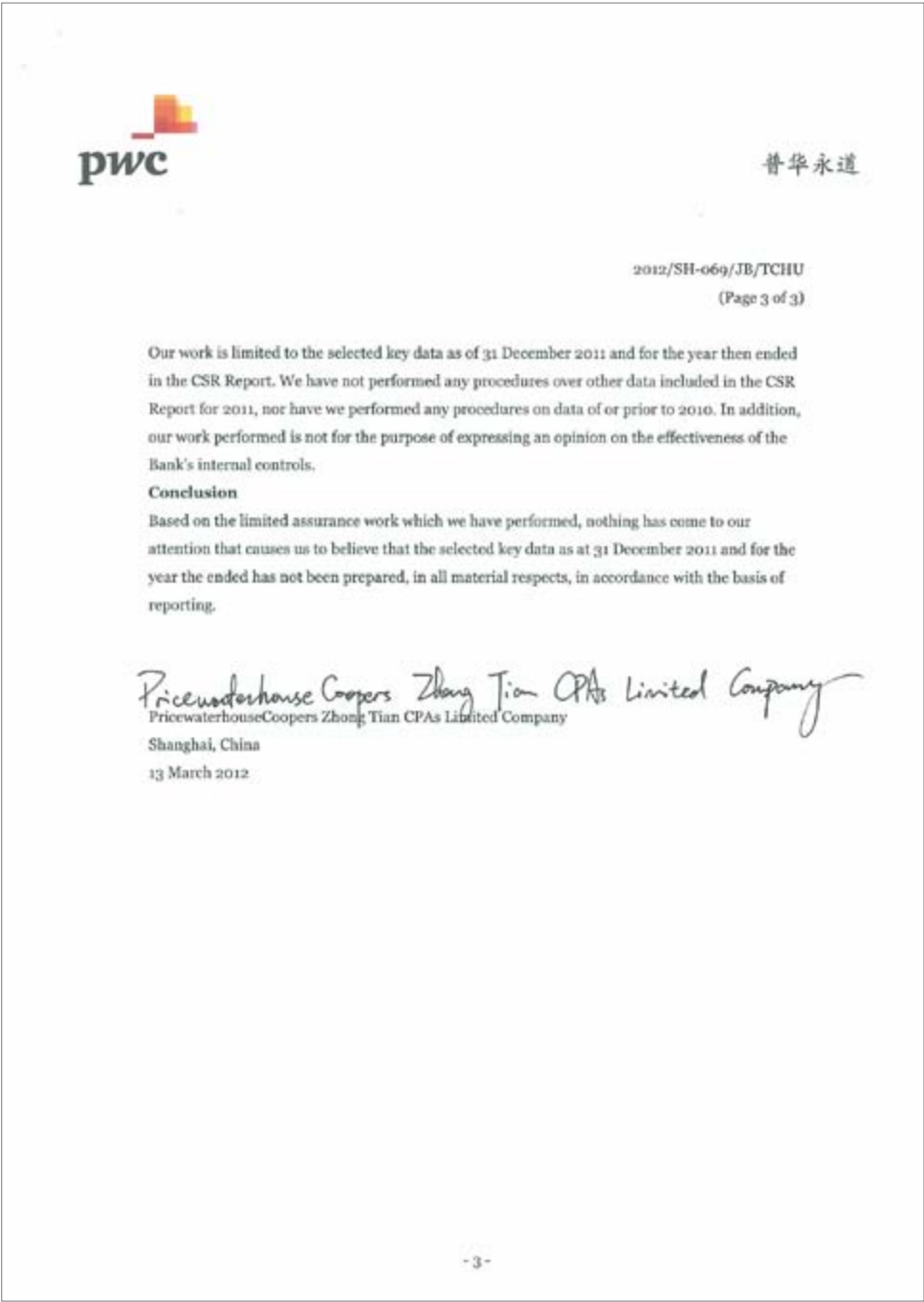
2012/SH-069/JB/TCHU
(第三页, 共三页)

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作, 我们没有注意到任何事项使我们相信选定的2011年度关键数据的编制, 在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

普华永道中天会计师事务所有限公司
普华永道中天会计师事务所有限公司
中国·上海
2012年3月13日





关键数据编报基础

- 中小企业贷款余额

贷款中小企业以原国家经济贸易委员会、国家发展计划委员会、财政部、国家统计局四部门联合发布的《关于印发中小企业标准暂行规定的通知》（国经贸中小企[2003]143号）规定为准。
- 申诉按时处理率

是指浦发客服中心在规定时间内完成所受理申诉的比例。
- 申诉处理结果满意率

是指客户对申诉处理情况的满意程度。
- 员工培训经费支出

是指全行组织的内训项目及网络培训项目经费支出。
- 对外捐赠

是指根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》等有关规定，以浦发银行名义，向公益和社会发展事业，包括：安老、抚幼、助学、帮困、扶贫、环保以及重大灾害社会救助等公益项目自愿无偿进行捐赠。
- 人均办公耗水量

是指浦发银行总行的人均办公耗水量。
- 人均办公耗电量

是指浦发银行总行的人均办公耗电量。
- 人均公务用车耗油量

是指浦发银行总行的人均公务用车耗油量。
- 节能环保项目贷款额

是指其他能源发电（绿色能源）、污水处理及其再生利用、城市绿化管理、城市环境卫生管理、再生资源回收与批发，以及水污染治理等行业的贷款余额。
- 高耗能高污染行业年末存量退出

是指非金属矿物制品业、黑色金属冶炼及压延加工业、化学原料及化学制品制造业和有色金属冶炼及压延加工业四行业中2010年末存量贷款客户在2011年末对应存量贷款的退出金额。
- 网上银行电子业务替代率

是指网上银行交易量在所有交易量中的占比。其中所有交易量包括：柜面渠道、网上银行、自助设备、POS、客服电话银行和手机银行等。
- 贷款项目环评率

是指依据《环境影响评价法》、《建设项目环境影响评价文件分级审批规定》（环境保护部令第5号）、《建设项目环境影响评价分类管理名录》（环境保护部令第2号）等建设项目环评有关的法律法规，贷款项目完成环评相关的行政许可事项。

GRI指标索引

序号	内容	
战略与分析		披露细节
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
1.2	重大影响，风险和机遇的描述	P13
公司概况		
2.1	组织机构名称	P1
2.2	主要品牌、产品及服务	P7-8,P21-29,P33-34,P50-55
2.3	组织的经营结构	P12
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,P16,P22-29
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）	P5-6
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	P5,P12
2.10	报告期限内所获奖项	P18
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,P2
公司治理		
4.1	机构治理架构	P9
4.2	指明最高治理机构的主席是否同时也是执行官员	详见2011年度公司年报
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	
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	P9-10
4.12	机构对外界发起的经济、环境和社会约章、原则或其他倡议的参与或支持	P11
4.14	组织的利益相关方团体名单	P35-42,P47-55
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	P16-17
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，以协商频率表述	P16-17
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	P16-17,P58-59
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	P5-6
EC3	机构固定福利计划的覆盖范围	P37
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	P37
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	P37
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	P40-41
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	P24

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	P47-55
EN4	按主要能源来源划分的间接能源消耗	P47-55
EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源	P47-55
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	P47-55
EN7	减少间接能源消耗的措施和成果	P47-55
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	P47-55
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	P37
LA2	按年龄、性别和地区划分的员工流动总量及比率	P37
LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例	P37
LA6	协助监察、指导职业健康与安全计划的正式劳资联合健康与安全委员会中作代表的员工百分率	P37
LA9	与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安全项目	P37
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	P38-39
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退职事宜的计划	P38-39
LA12	接受定期业绩和职业发展考评的员工比例	P38-39
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	P37
LA14	按员工类别统计的男女基本薪酬比例	P37
HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施	P37
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	P37
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	P40-41
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	P42

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	P50-54
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	P50-54
FS3	客户对于协议或交易中包含的环境及社会规定的执行和遵守情况的监控流程	P50-54
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	P40,P49
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	P19-55
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	P22,P27
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	P47-55
FS8	根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务的货币价值	P35-42
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	P28-29
FS14	使更多弱势群体享受到金融服务的努力	P25-29
FS15	对于金融服务及产品进行公正的设计及销售的政策	P33-34
FS16	根据不同受益人类型，提高金融知识水平的努力	P40-41

读者意见反馈表

感谢您阅读《2011年浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布社会责任报告的商业银行，这是浦发银行持续第七年发布报告。

为更好地满足您的需求，向您及利益相关方提供有价值的信息，同时促进您对我行社会责任工作的监督，提高我行履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

传 真：021-63232036

电子邮件：spdbpr@spdb.com.cn

邮寄地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号浦发银行公共关系部

邮 编：200002

1、您对浦发银行社会责任报告的总体评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

2、 您对浦发银行在履行经济责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

3、 您对浦发银行在履行社会责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

4、 您对浦发银行在履行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：

感谢您的热情反馈和宝贵时间！

