

银联商务有限公司
社会责任报告
ChinaUMS Social Responsibility Report



银商十载 支付惠民

2012年正值银联商务成立十周年，十年来，在中国人民银行领导下，在中国银联的指导下，银联商务以“服务社会、方便大众”为理念，坚持履行企业公民的社会责任，始终致力于改善中国银行卡受理环境和电子支付环境，竭诚为发卡机构、商户、企业和广大持卡人提供优质、高效、安全、规范的综合支付服务，为我国银行卡产业的繁荣和电子支付环境的改善作出了积极贡献。

值此银联商务成立十周年之际，公司发布了《银联商务社会责任报告》，这是公司第一本企业责任报告，报告总结了公司过去十年践行企业责任的成效，以及与相关方共同成长并为中国银行卡受理市场发展作出的积极贡献。此后，公司还将定期发布年度社会责任报告。

本报告是非金融支付行业的第一份社会责任报告，公司也是首家发布企业社会责任报告的支付机构。

目 录
CONTENTS

董事长致辞	06	发展历程	24	对客户的责任	50	促进员工职业发展	64	对环境的责任	82
总裁致辞	08	对国家的责任	36	强化产品创新能力	52	优化员工激励机制	64	致力环境保护	84
关键绩效表	10	实现国有资产保值增值	38	大力推进便民服务	52	增强员工归属感	64	推行绿色支付	85
公司简介	12	贯彻国家产业发展政策	38	稳步推进自助服务	54	凝聚员工向心力	65	力行节能减排	85
社会荣誉	14	加速农村支付服务普及	41	保护客户资金安全	56	对社会的责任	70	组织架构	86
发展战略	16	加快支持二级地市延伸	43	夯实 IT 系统基础	56	倾力参与国家重大活动	72	分支机构	88
产品与服务	18	对股东的责任	44	加强客户关系管理	58	协同支援抗击自然灾害	74		
		积极创造股东价值	46	对员工的责任	60	促进支付服务惠及民生	76		
		持续完善公司治理	46	提供广泛就业机会	62	热心支持社会公益事业	78		
		加强业务风险管理	47	保障员工合法权益	62	规范实施公开招标采购	80		
		强化内控体系建设	48	加强员工能力构建	63	广受社会各方积极赞誉	80		



董事长致辞

Chairman's Address



2002年，为适应中国银行卡产业快速发展的需要，以“联网通用”为发端的银联商务应运而生，至今已走过了十年风雨。在公司伴随产业发展而不断成长壮大的同时，银联商务人的心中始终承载着一份沉甸甸的社会责任感。

在这里，有一种信念叫做坚持。从成立的那一刻起，我们就以服务社会、便利民生为己任，十年来一以贯之。银联商务人的足迹，遍布神州大地，用辛勤的汗水构建起了连接祖国四方的银行卡受理网络，以实际行动促进了国内银行卡受理市场的蓬勃发展和共同繁荣。

在这里，有一种使命叫做奉献。多少个日夜的不眠不休，多少次无怨的加班加点，

多少回机智的排险抢修，换来了奥运、世博便捷而安全的金融服务运行。盛会成功的背后，有默默付出的银联商务人的一份功劳。

在这里，有一种真情叫做关爱。汶川、玉树地震，银联商务人不仅踊跃捐款，还派出队伍赶赴灾区现场提供应急刷卡服务。公益慈善、捐资助学、环境保护等领域，银联商务分支机构在祖国各地广泛开展行动，为构建和谐社会奉献着自己的一份力量。

在这里，更有一种理想，叫做支付。展望未来，伴随技术的发展、产业的融合、移动网络应用的不断深化，支付行业在国家经济结构持续转型、国计民生不断改善的过程中，发挥着越来越重要的作用，让我们的生活更为便捷，更为美好。作为国内规模最大、覆盖地区最广、业务范围最全的支付机构，银联商务将继续秉承“服务社会、方便大众”的理念，努力实现从传统支付服务向综合支付服务的全面转型，构建涵盖日常生活各个应用领域的多渠道电子支付受理网络，为百姓日常生活提供越来越多的便利，在实现打造综合支付服务提供商的战略目标的同时，进一步强化企业公民意识，不断提升社会责任理念，为促进社会和谐稳定、健康发展作出新的贡献。

海阔凭鱼跃，天高任鸟飞。这是一个总结，也是一个开始。诚信尽责，精益求精，银联商务人与您一路同行！

总裁 致辞

President's Address



银联商务有限公司作为一家专门从事银行卡受理市场建设和提供综合支付服务的机构，自成立至今十年来，在中国人民银行领导下，在中国银联的指导下，以“服务社会、方便大众”为理念，坚持履行企业公民的社会责任，始终致力于改善中国银行卡受理环境和电子支付环境，竭诚为发卡机构、商户、企业和广大持卡人提供优质、高效、安全、规范的综合支付服务，为我国银行卡产业的繁荣和电子支付环境的改善作出了积极贡献。

我们不断提高价值创造能力。自成立以来，在人民银行及中国银联的科学指导下，在社会各界的关心和支持下，公司始终坚持规模与效益并重，十年间取得了良好的经营业绩，自 2003 年起，每年均实现盈利。资产、净利润、股本回报率等指标表现良好，实现了效益、质量、规模协调发展。

我们努力改善国内银行卡受理环境。公司已建立覆盖全国所有 337 个地级以上城市的服务网络，并加快向发达县镇乡等农村地区拓展；认真贯彻人民银行关于“积极改善与公众生活密切相关的中小商户银行卡受理条件”的要求，投入巨大成本培育中小商户；不断提升终端受理能力，积极改善支付软环境。

我们着力满足公众的便利支付需求。公司推出“全民付”便利支付品牌，利用各种电子支付工具和渠道，提供各种便民支付服务，满足百姓日常生活中的商品订单和消费账单的付款、缴费、转账等交易需求，实现了“全民生活便利付”的美好生活体验。

我们坚决保障客户资金安全。长期以来，公司高度重视业务风险，高度关注公民和企业资金安全，构筑起了保障客户资金安全的多重防线，并不断强化商户服务和收银员培训，提高收银员风险防范意识。多年来，公司一直是全国性收单机构风险管理指标最好的单位之一。

我们积极践行绿色低碳环保。公司积极发展电子支付业务，提供多种渠道支付方式，用户可通过多种支付方式办理转账、缴费、理财、订购等各类非现金支付业务，为客户提供了低成本、低能耗、高效率的金融支付服务；同时，公司通过终端技术革新和进步，促进持卡人“绿色支付、绿色交易”。

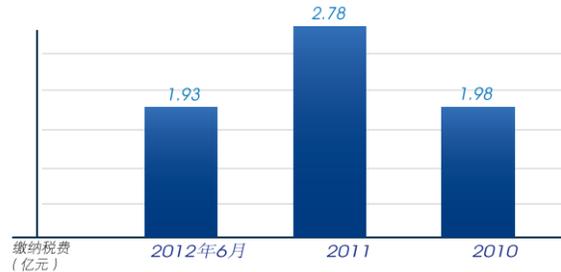
我们注重员工与企业共成长。多年来，公司不断完善激励约束机制，优化内部考核方式，不断完善专业职务序列，稳步拓宽员工职业发展通道。公司高度重视员工关爱，着力加强企业文化建设，营造和谐工作氛围，增强员工的幸福感和归属感，努力实现员工与企业共成长。

我们持续推进社会和谐建设。公司坚持与政府、供应商等社会相关方建立互利共赢的和谐关系，支援抗击自然灾害，有力保障国家重大活动，热心支持社会公益事业。公司积极开展定点扶贫，参与救灾赈灾、助老助残、绿化环保等社会公益活动，为建设一个更加和谐美好的社会而贡献自己的一份力量。

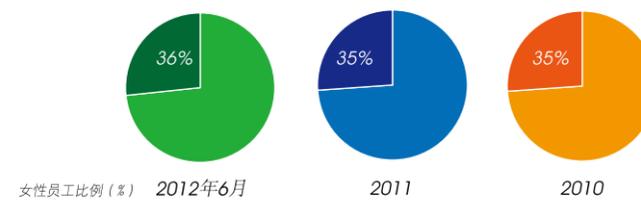
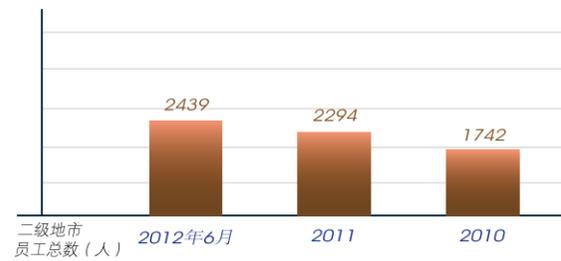
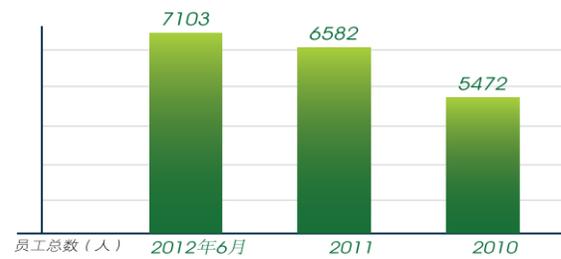
未来，银联商务将继续秉承“做银行卡服务专家，创客户首选品牌”、“服务社会、方便大众”的理念，将履行企业社会责任和打造综合支付服务提供商的长远目标更加紧密地结合起来，以更加丰富的服务渠道、更加灵活的服务手段、更加专业的服务技术，努力为客户提供全方位、差异化、高品质的综合支付服务，继续为改善银行卡受理市场和国内综合支付环境贡献力量，为实现股东、客户、员工利益的共赢，为推动经济社会的可持续发展而不懈努力。

关键绩效表

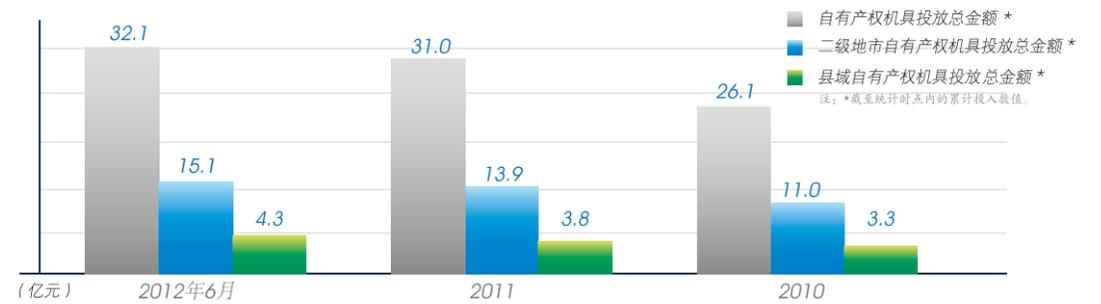
经济绩效表



关键社会绩效指标



关键社会绩效指标





公司简介

Company Profile

银联商务有限公司（UMS）是中国银联旗下的、专门从事银行卡受理市场建设和提供综合支付服务的机构，成立于2002年12月，总部设在上海。

自成立以来，在中国人民银行领导下，在中国银联的指导下，公司一直致力于中国的银行卡受理市场建设，着力改善银行卡受理环境、着力解决公民的支付便利、着力提高企业的资金运转效率。

长期以来，公司一直把社会责任放在首位，在发展市场的同时，高度重视业务风险，高度关注公民和企业资金安全；在发展直辖市和省会中心城市受理环境的同时，积极改善二级地市和县、镇乡的银行卡受理环境，承担着银行卡受理环境建设的社会任务和责任。截至2012年6月底，公司已在全国除台湾以外的所有省级行政区设立机构，市场网络已经覆盖全国所有337个地级以上城市*，服务特约商户超过165万家，维护POS终端超过230万台，服务ATM及自助终端超过12万台，成为国内最大的银行卡收单专业化服务机构。

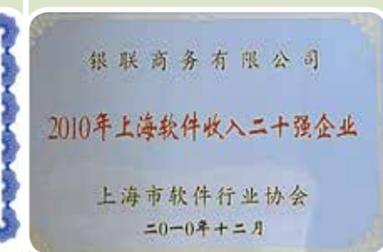
2011年5月26日，公司首批获得人民银行颁发的《支付业务许可证》，涵盖了银行卡收单、互联网支付、预付卡受理等支付业务类型。支付业务许可证的颁发体现出监管机构对公司业务模式与合规措施的充分认可，更为公司拓展服务领域、提升服务水平创造了更为有利的发展条件。

实力奠定优势，梦想点燃希望。秉承“做银行卡服务专家，创客户首选品牌”、“服务社会、方便大众”的理念，依托银行卡受理市场的传统优势，面向未来，公司将以更加丰富的服务渠道、更加灵活的服务手段、更加专业的服务技术，努力为客户提供全方位、差异化、高品质的综合支付服务，继续为改善银行卡受理市场和国内综合支付环境贡献力量。

注：*337个地级以上城市包括直辖市/计划单列市9个，省会城市27个，二级地市301个。

社会荣誉 Social Awards

2003	<ul style="list-style-type: none"> 自 2003 年起，公司一直被认定为高新技术企业。
2005	<ul style="list-style-type: none"> 公司被上海市信息化委员会认定为软件企业。
2009	<ul style="list-style-type: none"> 公司被上海市经济和信息化委员会认定为软件企业。
2010	<ul style="list-style-type: none"> 上海市总工会授予公司“工人先锋号”称号。 上海世博会事务协调局工作团委、世博园区团建联建联席会议办公室授予公司“中国 2010 年上海世博会园区青年文明号”称号。 上海市合同信用促进会评选公司为“2008—2009 年度上海市守合同重信用企业”。 上海市合同信用促进会认定公司为“2008—2009 年度合同信用等级为 AAA 级”。 公司被上海市软件行业协会评为“2010 年上海软件收入二十强企业”。
2011	<ul style="list-style-type: none"> 公司被上海市商务委员会认定为“电子商务示范企业”。 公司连续被上海市软件行业协会评为“软件收入二十强企业（2011 年度）”。 公司被上海市软件行业协会评为“2011 年度上海市明星软件企业（经营型）”。 上海市重要信息系统安全等级保护工作协调小组办公室评选公司为“2010 年度等级保护工作先进单位”。 中国人民银行、中国人民银行工会工作委员会授予公司中国人民银行“创新金融服务支持经济发展”业务竞赛活动先进集体称号。 中共上海市金融工作委员会授予公司党委“上海金融系统先进基层党组织”荣誉称号。 公司获得中国国际金融银行技术暨设备展览会、中国国际金融服务展颁发的 2011 中国国际金融展“金鼎奖”之优秀解决方案奖（综合支付类）。
2012	<ul style="list-style-type: none"> 中共上海市金融工作委员会授予公司党委“上海金融系统创先争优先进基层党组织”荣誉称号。





发展愿景

通过渠道和产品的融合，成为覆盖网上、网下、无线（网、陆、空）三个空间的，以 POS、互联网、移动支付设备、ATM 及各类自助终端等为多种支付渠道的，以主流业务和增值业务为两大业务板块的，以国内市场为主，海外市场为辅的国内第一的综合支付服务提供商。

发展策略

实施以“聚”为核心的发展策略。聚渠道，在传统受理渠道基础上不断延展互联网、手机、预付卡、创新等新兴业务渠道，融合线上线下业务渠道。聚资源，积极整合资源，挖潜内部发挥体系协同效应，借助外力推动外延式发展，形成内外联动。聚产品，建立开放式平台集成多产品，加快产品创新，提供综合支付解决方案。聚伙伴，建立多方共赢模式汇聚社会其他第三方服务机构，通过并购实现产业链的优化整合。聚人气，通过良好的用户体验来积累具有忠诚度的 C 端客户。





Products & Services

产品与服务

公司秉承「做银行卡服务专家，创客户首选品牌」、「服务社会、方便大众」的理念，以市场需求为导向，为商户和持卡人提供丰富的支付产品，为行业商家量身定做企业综合解决方案。

产品与服务

以市场需求为导向，公司为商户提供丰富的支付产品，同时为广大消费者提供基于银行卡刷卡、网上支付、预付卡受理为一体的综合支付结算体系。在传统 POS 收单专业化服务基础上，构建以 POS、ATM 和网上支付为主要渠道，以实体 POS 业务、网上业务、增值业务为三大业务板块的内涵丰富的服务产品线，可满足不同商户的特定需求。



公司产品与服务、行业解决方案详见公司官方网站 (www.chinaums.com) 相应专栏。

行业解决方案

针对不同行业的商家，公司量身定做企业整体解决方案。结合我们的特色产品与优质服务，在收付款、查账、结算、对账等方面为商家提供各项便利有效的功能支持。帮助商家简化工作流程、降低运营费用，有效解决在资金流过程中遇到的各项问题。

百货零售	移动通信行业	公共支付行业	医疗行业
烟草行业	汽车租赁行业	石化行业	批发行业
酒店行业	交通行业	航空旅游行业	电子商务行业
---	保险行业	彩票行业	---

公司产品品牌



便民支付业务品牌



代收代付品牌



预付卡受理服务品牌



手机刷卡支付产品品牌



营销门户及平台品牌



物流行业服务品牌



2002

7月，北京博思银联科技发展有限公司在北京成立。

12月，银联商务有限公司在上海成立。

12月，山东银联商务有限公司在济南挂牌成立。

12月，江苏银联商务有限公司在南京成立。

2003

3月，上海银联商务有限公司成立。

5月，公司控股深圳市银联金融网络有限公司。

6月，公司参股的上海付费通信服务有限公司成立。

6月，厦门银联商务有限公司挂牌成立。

6月，在长沙开发无银联地区专业化服务系统平台，并投入调试。

7月，江西银联商务有限公司在南昌挂牌成立，是公司在无银联地区成立的首家分支机构。

7月，广东银联商务有限公司在广州成立。

7月16日，福建银联商务有限公司在福州正式挂牌成立。

8月，公司与中国移动、北京博升共同出资成立北京联动优势科技有限公司。

8月，银联商务哈尔滨分公司挂牌成立，是公司在无银联地区成立的第一家分公司。

8月，银联商务天津分公司挂牌成立。

9月，新疆银联商务有限公司在乌鲁木齐挂牌成立。

9月8日，银联商务西安分公司成立。

10月，海南银联商务有限公司在海口成立。

11月，银联商务河南分公司在郑州挂牌成立。

发展历程 History of ChinaUMS

发展历程

2004

11月，无银联地区专业化服务管理系统在哈尔滨分公司、西安分公司投入运行。

11月，吉林银联商务有限公司在长春挂牌成立。

12月，银联商务浙江分公司在杭州挂牌成立。

12月，银联商务湖南分公司在长沙挂牌成立。

12月18日，银联商务山西分公司在太原正式成立。

2月5日，银联商务云南分公司在昆明挂牌成立。

3月10日，银联商务安徽分公司在合肥挂牌成立。

4月，软银亚洲信息基础投资基金加盟公司。

4月20日，公司控股的上海银商资讯有限公司正式挂牌成立。

5月18日，银联商务湖北分公司在武汉挂牌成立。

5月28日，银联商务成都分公司在四川成都挂牌成立。

6月8日，银联商务大连分公司在辽宁大连挂牌成立。

8月18日，银联商务辽宁分公司在沈阳挂牌成立。

9月，财务软件NC系统正式在公司各分支机构范围内投入运行。

10月20日，银联商务青岛分公司在山东青岛挂牌成立。

11月，公司入股北京数字王府井有限公司。

11月26日，银联商务甘肃分公司在兰州挂牌成立。

12月6日，银联商务广西分公司正式成立。

12月8日，银联商务河北分公司在石家庄挂牌成立。

12月22日，银联商务内蒙古分公司在呼和浩特挂牌成立。

2005

4月6日，银联商务重庆分公司挂牌成立。

6月1日，江西银联商务有限公司改制为银联商务江西分公司。

7月，总公司晋升为上海市档案管理二级先进单位。

1月至7月，无银联地区11家分支机构的专业化服务管理系统全部接入中国银联上海信息处理中心。

11月30日，新疆银联商务有限公司改制为银联商务新疆分公司。

2006

3月10日，宁波银联商务有限公司挂牌成立。

3月21日，银联商务贵州分公司成立。

8月，拥有自主知识产权的金融MIS-POS软件系统通过专家评审，并在全系统范围推广应用。

12月，与中国银联达成协议，开展外卡收单合作业务。

2007

4月1日，公司正式启动新一代专业化服务系统建设。

4月27日，公司购置位于上海张江高科技园区张衡路1006、1008号新办公楼。

4月28日，总公司POSP上线接入中国银联上海信息中心。

1月至5月，完成贵州、吉林、内蒙古、山西、黑龙江等五家分支机构过渡前置系统上线。

6月25日，IBM亚太零售创新中心悬挂公司LOGO，公司正式成为IBM合作伙伴。

7月30日，公司客服系统正式进入项目开发阶段。

7月，公司ATM运营机具总数突破1000台。

9月，公司维护POS机具突破50万台。

10月，银联商务青海、宁夏业务部注册成立。

12月6日，总公司新一代专业化服务平台上线试运行。

12月，公司BMS系统风险监控系統试运行。

12月，银商E销存商业管理系统取得计算机软件著作权登记证书。

发展历程

2008



3月27日，公司迁入上海市张江高科技园区张衡路1006、1008号新址。

5月28日，公司委派抗震救灾小组副组长卢建魁副总裁赴四川分公司指挥抗震救灾。

5月28日至6月27日，公司系统10名志愿者与四川分公司15名员工参加了“银联卡应急取现志愿服务队”，在四川地震灾区开展了历时一个月的应急取款服务。

6月1日，蔡剑波董事长、李凌总裁一行赶赴四川灾区指导工作，并代表公司向四川省红十字会捐款150万元。

6月1日至3日，公司与沃尔玛在全国范围内沃尔玛105家门店开展联合促销活动，共发放带有公司标识的环保购物袋30万个。

7月7日，公司市场专家咨询委员会在北京正式成立，工商银行、农业银行、中国银行、建设银行和交通银行总行银行卡业务部门主要领导出席会议。

8月13日，公司与金鹰国际商贸集团在南京举行银行卡受理服务和全面业务合作签约仪式。

10月16日，北京公司邵阔义在北京市2008年奥运会银行卡环境建设工作总结暨表彰大会上荣获“北京奥运支付环境建设先进个人”称号。

10月21日，青岛分公司获青岛奥运支付环境建设暨金融服务先进集体荣誉称号。

11月25日，公司被认定为高新技术企业。

2009



4月23日，“银联商务后台服务中心落户武汉签约仪式”在武汉市人民政府礼堂举行，公司将在武汉建设包括客户服务中心和灾备中心在内的后台服务中心。

6月1日，以“新一代”专业化服务系统、客户系统和综合管理系统（BMS）为基础搭建的ATM运维管理平台投产运行。

6月26日，公司与中国工商银行在北京正式签署银行卡业务战略合作框架协议。

6月29日，公司分别与深圳市金蝶移动互联技术有限公司、用友软件股份有限公司签署战略合作协议。

7月23日，公司与惠普公司在北京举行战略合作签约发布会。

8月24日，公司与中国银行正式签署银行卡业务战略合作框架协议。

8月31日，公司通过华宝信托有限责任公司与中银信用卡（国际）有限公司、万行实业投资有限公司共同合资设立中银通支付商务有限公司。

9月3日，公司与中国工商银行上海市分行签署战略合作协议。

9月17日，公司与中国光大银行签署自助设备联合运营项目商务协议。

9月22日，银联商务西藏分公司正式在拉萨开业。

9月29日，公司与招商银行信用卡中心签署银行卡业务战略合作协议。

9月29日，公司与上海银联电子支付服务有限公司、广州银联网络支付有限公司完成股权重组工作。

10月15日，公司参展由湖北省政府、人民银行、银监会、证监会、保监会及武汉市政府主办的“2009中国·武汉金融博览会”。

发展历程

2009

- 11月23日，青海分公司筹备会议在青海省西宁市召开。
- 12月9日，公司与中国农业银行签署银行卡收单专业化服务合作框架协议。
- 12月10日，公司首届专业化服务知识技能大赛在上海举办。
- 12月23日，宁夏分公司筹备会议在宁夏银川市召开。
- 12月24日，吉林银联商务有限公司改制工作完成。

2010



- 1月，公司世博自助终端售票项目正式启动。
- 3月3日，公司与渣打银行（中国）有限公司签署《战略合作协议》。
- 3月，公司与浦发银行签署《银行卡收单业务合作协议》。
- 4月26日，公司世博自助终端售票项目正式上线运营，共投入自助售票终端45台。
- 5月，公司与民生银行信用卡中心签署《银行卡收单专业化服务战略合作协议》。
- 6月3日，公司被推选为上海市电子商务行业协会电子支付专业委员会主任单位。
- 6月18日，银联商务青海分公司在西宁揭牌开业。
- 6月24日，公司与中信银行签署《自助设备运营服务外包协议书》。
- 6月，公司与青岛海尔集团签署总对总战略合作协议。
- 7月，公司与华夏银行信用卡中心签署《银行卡专业化服务战略合作协议》。
- 7月，公司与恒生银行（中国）有限公司签署合作协议。
- 7月，公司与花旗银行签署银行卡收单业务合作协议。
- 8月，公司账单支付系统上线。



- 9月9日，公司亮相在北京举办的2010中国国际金融展并荣获“2010金融展优秀解决方案奖”。
- 9月，公司“全民付”项目试运营，开通业务种类包括信用卡还款、手机充值、账单号支付、游戏点卡、目录销售、银行卡余额查询等6类。
- 9月，公司与建行卡中心签署《商户业务第三方服务意向合作协议》。
- 10月12日，中国银联苏宁董事长视察银联商务。
- 10月29日，公司世博自助终端售票项目稳定共运行178天，上南路、西藏南路和马当路三个自助售票网点的45台自助终端共售普通票126137张、优惠票99217张，总金额30477080元。
- 10月至11月，公司与杭州银行、温州银行、台州银行签署《银行卡业务综合支付服务框架合作协议》。
- 11月，公司与昆仑银行签署《银行卡专业化服务合作协议》。
- 11月16日，公司主持召开上海市电子商务行业协会电子支付专业委员会第一次会议。
- 11月30日，公司在上海举办第二届专业化服务知识技能大赛。
- 12月27日，公司参加由上海世博支付环境建设领导小组召开的总结表彰会，公司服务世博工作受人民银行表彰。

2011

- 1月，公司被评为2008-2009年度上海市守合同重信用企业，并被授予合同信用等级AAA级证书。
- 1月底，公司服务商户数突破百万大关，维护POS终端数近140万台。
- 3月16日，公司在沪举行与星展银行、GA集团合作启动仪式。

发展历程

2011



4月21日，公司与满座网在京签约，建立战略合作关系，推出团购创新产品——“满易通”。这也是国内银行卡专业服务行业与团购行业首次联袂合作。

5月26日，公司与广州银联网络、北京银联商务、北京数字王府井三家子公司首批获得中国人民银行颁发的《支付业务许可证》。

6月16日，“银联在线商城网上售车见证奇迹剪彩仪式”在沪举行。

6月，公司与招商银行信用卡中心就铁道部收单专业化服务项目开展全国性合作。

7月2日至7月5日，公司第二届收银员师资认证及年检工作会议在厦门举行。

7月6日，公司在京举行新闻发布会，正式推出全新便民支付品牌——“全民付”。

8月29日，公司与民生银行在上海举行战略合作签约仪式。

8月29日，上海银联电子支付获央行颁发的《支付业务许可证》。

9月1日至4日，“2011中国国际金融展”在北京召开，公司携众多创新产品和行业综合支付解决方案参展，荣获综合支付类“优秀解决方案奖”。

9月15日，宁夏分公司正式在银川挂牌成立。

10月12日，Global Payments 董事长兼 CEO Paul Garcia 一行到访公司。

10月20日，公司成功获批开通“95534”金融客服号码。

11月，公司先后与中南财经政法大学金融学院、武汉纺织大学管理学院、武汉理工大学华夏学院和湖北工业大学签约，成为大学生社会实践基地。



11月15日，公司与广发银行签署《自助设备运营服务外包协议书》。

截至11月底，ChinaPay 自有平台累计业务交易量突破1000亿元大关，比去年同期增长201%。

12月12日，总公司通过ISO27001信息安全管理体系认证审核。

2012



1月5日，ChinaPay 获得证监会关于基金销售支付结算的许可。

2月6日，上海市政协副主席、浦东新区区长姜樑到公司调研考察电子支付服务业务模式，并表示浦东新区政府将继续大力支持公司，积极解决企业在发展过程中遇到的困难。

2月23日，公司完成高新技术企业复审，再次获得高新技术企业证书。

3月20日，人民银行科技司司长王永红一行至公司视察工作。

3月20日，公司与上海国际旅游度假区签订战略合作协议。

3月27日，公司与NCR签订合作协议。

5月18日，公司成功构建三亚海鲜排档信息化监管系统。

5月20日，公司举办“燃情十年，活力银商”庆银商成立十周年暨总公司第一届趣味运动会。

6月20日，公司与法国巴黎银行举行战略合作签约仪式。

6月28日，总公司核心生产灾备系统顺利上线，标志着公司具备了企业级灾难恢复能力。

Our Responsibility
我们的责任



国家
员工



股东
社会



客户
环境





对国家的责任 Commitment to the country

公司始终坚持规模与效益并重，努力实现国有资产保值增值；积极贯彻国家产业发展政策，支持二级地市、农村地区和金融IC卡受理建设，促进电子支付产业快速发展，构筑和谐支付产业生态环境。

截至 2012 年 6 月末公司净资产达到

26 亿元

较 2002 年成立之初的 0.65 亿元增长

39 倍

截至 2012 年 6 月底，公司对全国受理市场总体规模的贡献度超过了

40%

公司特约商户实现的银行卡消费金额占全国银行卡消费总金额的

30%

一、实现国有资产保值增值

自 2002 年 12 月公司成立以来，始终坚持规模与效益并重，十年间取得了良好的经营业绩。自 2003 年起，每年均实现盈利。通过多次的增资扩股和历年的盈利积累，截至 2012 年 6 月末公司净资产达到 26 亿元，较 2002 年成立之初的 0.65 亿元增长 39 倍，实现了国有资产的保值增值。

二、贯彻国家产业发展政策

1、促进电子支付产业快速发展

公司成立十年以来，在中国人民银行领导下，在中国银联指导下，联合各家商业银行，始终致力于改善中国银行卡受理环境和电子支付环境，承担起银行卡受理环境基础建设的重任，努力建设我国受理市场，为我国受理市场的规范和繁荣作出了重要贡献。截至 2012 年 6 月底，公司对全国受理市场总体规模的贡献度超过了 40%，公司特约商户实现的银行卡消费金额占全国银行卡消费总金额的 30%。

公司作为银行卡收单专业化服务机构，大力拓展受理市场，在产业链中的地位得以明确并得到产业各方的肯定，公司在全国形成专业化、全方位的服务态势，在短短几年时间里，银行卡市场终端投入呈现几何级数增长态势。截至 2012 年 6 月底，公司服务的受理银行卡商户已达 165.5 万户，联网 POS 终端 230.1 万台，分别是 2003 年末的 25 倍和 20 倍，有力促进了银行卡受理环境的建设，整体受理环境显著改善。

2、扩大内需，拉动 GDP 增长

银行卡支付具有安全性、便利性和消费信贷等功能特点，有助于将持卡人潜在的或随机性的消费需求转化成实际的消费支出，改善人民生活品质，有利于扩大内需，并促进与支付相关的系统、网络、终端设备的软硬件开发和技术进步。据权威测算，银行卡渗透率每提高 10 个百分点，国际可以拉动 GDP 增长 0.5-0.8 个百分点、国内可以拉动 GDP 增长 0.9-1 个百分点。公司与产业各参与方积极推动受理市场建设，使我国银行卡渗透率从 2007 年的 22.3% 上升到 2011 年的 38.6%，按照保守估计，拉动我国 GDP 增长约 3618 亿人民币。

3、节约社会成本，提高支付效率

银行卡支付具有现金替代作用，对提高支付效率、实现电子支付、节约社会成本发挥了重要作用。银行卡的推广使用，不仅可以免去使用现金所产生的货币制造、运输、保管等各环节的费用开支，而且极大地提高了支付效率，从而促进整个经济系统运行效率的提高。据权威研究，现金的交易成本是银行卡的 2.6 倍，即每 100 元的交易，使用银行卡可比现金节约社会成本 1.09 元。以公司 2011 年实现总清算金额 4.5 万亿元计，比使用现金可节约社会成本 490 亿元。

4、构筑和谐支付产业生态环境

公司始终坚持为银行服务的发展思路，按照“四个互补、一个错位”（即业务互补、市场互补、渠道互补、功能互补、错位发展）的原则，积极营造和谐发展环境，通过市场专家咨询委员会等形式加强与银行的沟通和协调，密切与银行的合作关系，大力推进与各家银行的总对总合作，累计与 36 家合作银行签署了总对总合作协议；通过不断创新和丰富合作内容，为银行提供更加多元化的产品和服务，与银行实现优势互补，拓展了与银行合作的广度和深度。

以公司 2011 年实现总清算金额 4.5 万亿元计，比使用现金可节约社会成本

490 亿元

秉承“四个互补、一个错位”（即业务互补、市场互补、渠道互补、功能互补、错位发展）的银行合作原则。

截至 2012 年 6 月，公司可受理 IC 卡的终端占公司终端总量的

99.9%

公司累计投入 3.1 亿元用于 IC 卡受理设备的采购和技术改造。

5、积极建设金融 IC 卡受理市场

在联网通用、联合发展的基础上，近年来国内银行卡产业步入开拓创新的新阶段。传统卡基支付介质向新型卡基支付介质转变，传统的银行磁条卡正逐步向更安全智能的银行 IC 卡迁移，提高了防范伪卡欺诈的能力，推动了银行卡多应用的实现。

公司积极建设金融 IC 卡受理市场，全面完成了系统网络和终端设备受理金融 IC 卡的标准化改造，大力拓展金融 IC 卡在超市、连锁便利店、餐饮、百货、停车场、加油站等消费领域的应用和公共交通、社保、医保、高速收费站、通信、公用事业缴费等公共服务领域的应用，努力实现“一卡多用”，便民惠民。

在受理网络方面，截至 2012 年 6 月，公司可受理 IC 卡的终端达 229.9 万台，占公司终端总量的 99.9%；在财务方面，公司近年累计投入 3.1 亿元用于 IC 卡受理设备的采购和技术改造；在人力资源方面，公司投入大量的人力用于设备的投放、升级、测试和商户受理人员的培训。



公司与商业银行召开市场专家咨询委员会会议，构建和谐发展环境。

三、加速农村支付服务普及

农村地区是银行卡受理市场的组成部分，尽管近年来农村地区银行卡市场建设取得较大进展，但与“三农”发展的用卡需求相比，与建设社会主义新农村的政策要求相比，仍然存在较大差距，表现为总体受理环境比较薄弱，支付服务产品较为单一，持卡消费和支付的观念和习惯仍有待培育。

为配合国务院提出的“新农村建设”的总体思路，响应国家惠及民生、服务“三农”的号召，作为银行卡受理环境建设的主力军，公司对农村受理市场建设有着义不容辞的责任，发展农村地区也体现了银行卡受理市场的梯度性与完整性。

一是积极落实《中国人民银行关于推广银行卡助农取款服务的通知》相关要求，推动助农取款业务的开展，解决乡村金融产品覆盖严重不足的问题。公司积极联合农村地区超市、农家店、农资店签订《助农取款受理协议》，在取款点张贴银联卡受理标识和助农取款受理标识，使助农取款进村入户，真正让广大农民享受到身不出村即可取款的便利服务。截至 2012 年 6 月底，公司建设了 5912 个福农便利超市，可提供助农取款以及便利支付服务内容。

二是在中国银联的指导下，开展了建设“福农便利商圈”工程。通过与大北农、中农集团、中化化肥、正大集团等涉农行业大客户的密切合作，整合资源大力推进农村地区的便民服务建设，在农产品收购、农资补贴发放、农资订购目录销售、日常消费、助农取款、便民支付等方面提供全方位服务。公司分支机构通过加大相关地市及县域地区的人力资源及软硬件投入，与涉农行业客户、合作银行、重点商户联合开展形式多样的营销活动，加快“福农卡”基础商圈的建设。公司在全国 11 个省 30 个重点地市联合开展创建“刷卡无障碍示范街区”、“福农卡商圈”建设、刷卡有奖等营销活动。

[业务介绍]

公司银行卡助农取款服务

银行卡助农取款服务是公司按照人民银行部署，优化农村支付环境的新举措，也是专为便利偏远农村地区小额现金支取的实事工程。主要借助公司布放在乡（镇）、村指定商户的刷卡机（POS），为农村群众提供小额现金取款等金融服务，有效缓解了偏远地区群众支付不便的难题。

助农取款服务网点主要分布在农村供销社、农资站、农副产品批发店等，在商户摆放“银行卡助农取款服务点”等标识牌，方便持卡人识别。使用该服务，单张借记卡每天取款限额为 1000 元，操作步骤与刷卡消费类似：一是在 POS 上刷银行卡，输入并确认取款金额；二是输入取款密码；三是交易凭证打印成功后签名确认；四是从商户处领取现金。简单的取款流程，易于农民群众掌握。此外，公司通过对服务网点的定期现场巡检、实时远程监控等多项安全保障措施和用卡知识宣传，有效保证了支付安全。

公司建设了

5912 ↑

福农便利超市

[案例]

吉林分公司为敦化市打造农副产品支付绿色通道

吉林分公司配合延边州人民政府、人民银行长春中心支行在延边州启动了“农副产品一卡通”业务，将延边州所辖敦化市确定为农副产品非现金结算首批示范区，构建起了支农、惠农、便农的“支付绿色通道”，真正把安全、经济、便捷的现代化支付服务延伸到万村千乡。

[案例]

青岛、云南分公司积极打造农村便民服务站

青岛分公司与青岛供电公司合作开展“村村有缴费点”服务，为农村地区提供更加方便、快捷、安全的服务。青岛下辖5个县6924个村的280万户农村地区客户可以在便民服务站实现便捷自助缴纳电费。分公司还将在2012年底前全面实现“村村有缴费点”目标。

云南分公司积极打造“福农卡”便民支付点，除了为广大农村持卡人提供卡卡转账、公用事业缴费、助农取款等服务外，还在此基础上实现农副产品收购环节中经纪人对农户、公司对经纪人之间的实时转账支付。

三是打造农村地区一站式便民服务站。通过深入了解县乡金融服务需求，选择在便利店、杂货店、药店等商户机具上叠加“全民付”便民支付产品，与烟草专卖户、联通营业厅合作布设自助式“全民付”终端，为农民提供信用卡还款、银行卡查询、公用事业缴费、跨行转账、话费充值等便利的金融服务，以及政府助农补贴发放等非消费类支付服务。

四是以创新支付产品推动惠农服务。公司结合当地农业产业化特色，深入到乡镇市场，实地调研农副产品供销存渠道，探索支付结算模式。联合涉农金融机构，对烟草等行业开展烟草经营户代收业务，为广大烟草经营户提供了极大方便。湖北分公司在全国最大的咸宁无公害绿色蔬菜基地以点带面，将传统POS业务、网上支付、代收付等产品服务送到县乡，送到农村企业，得到了当地政府、人民银行的充分肯定。



四、加快支持二级地市延伸

公司自成立以来，主动承担社会责任，从中小商户着手，克服资金投入大、回报周期长的经营压力，以二级地市为前沿阵地，精心培育国内受理市场，平衡公司利益与社会利益的关系，致力于将受理市场延伸到县乡镇。自2005年来，公司持续加大对地市、县域的投入，在人、财、物等方面对地市、县域业务进行了重点倾斜和扶持，在地市、县域累计投入机具价值超过15亿元。

目前，公司受理服务网络已经实现二级地市的全覆盖，受理市场建设已延伸到县乡镇，在全国281个地市建立地市级分公司或业务部，在380多个县设立办事处或派驻人员开展服务。截至2012年6月底，地市、县域员工为2439人，占公司员工总人数的34.3%。二级地市维护POS终端占到全辖近一半，县域服务终端占到了全辖近15%。2007年至2011年间，公司地市终端的平均增长率为42.4%，远高于地市社会消费品零售总额的平均增长率20.4%，实现了公司二级地市发展增速远快于地市经济增长。



自2005年来，在地市、县域累计投入机具价值超过

15 亿元

公司受理服务网络已经实现二级地市的全覆盖，受理市场建设已延伸到县乡镇，在全国

281 ↑

地市建立地市级分公司或业务部，在

380 ↑

县设立办事处或派驻人员开展服务。



Commitment to shareholders

对股东的责任

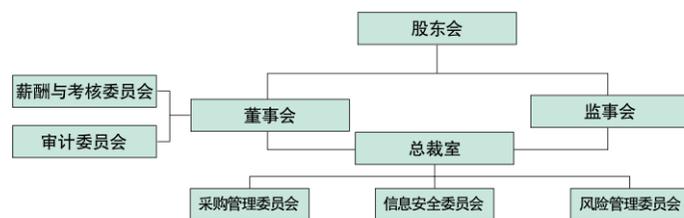
公司高度重视保护股东权益，积极创造股东价值。持续完善公司治理，不断提升公司治理水平；大力加强风险合规管理，持续加强风险管理体系建设；强化内控体系建设，构筑坚实的内控组织体系。

公司高度重视保护股东权益，持续完善公司治理，大力加强风险合规管理，致力于为股东创造价值。

一、积极创造股东价值

十年间，在公司上下不懈努力下，积极有效应对错综复杂经济形势和日趋激烈的支付行业竞争所带来的多重压力，实现了业务收入的持续稳健增长，取得良好的经营业绩，为股东创造了价值。

二、持续完善公司治理



十年来，公司始终将良好公司治理作为提升股东价值的重要手段，在创造良好经营业绩的同时，以自身的公司治理实践经验为基础，不断制定和更新公司治理规范性文件，完善由股东会、董事会、监事会和高级管理层构建的现代公司治理架构，形成权责明确、有效制衡、协调运转的公司治理机制，不断提升公司治理水平。

公司严格遵守《公司法》、《非金融机构支付服务管理办法》等法律及监管部门的相关法规，通过公司章程等基本制度文件规定股东会、董事会及其专门委员会、监事会、高级管理层的权责划分，建立起包含股东会、董事会、监事会的分级表决机制，明确各自职权与义务，坚持贯彻落实定期会议制度，每年至少召开一次股东会定期会议和两次董事会、监事会定期会议，并在定期会议闭会期间，根据公司治理决策流程，召开临时会议，确保公司内部决策流程规范运行，维护公司治理结构的严谨。

十年来，公司始终将良好公司治理作为提升股东价值的重要手段。

三、加强业务风险管理

公司严格贯彻落实中国人民银行等政府部门的监管规定和行业规范，持续加强风险管理体系建设，防范和化解业务风险。据中国银联相关数据显示，近年来，公司银行卡收单欺诈管控能力一直领先于行业平均水平，是全国性收单机构风险管理指标最好的单位之一。

1、风险管理目标

公司以“在各个业务环节落实风险管理规定”为核心，以“预防为主、综合治理”为理念，将风险管理摆到更为突出的位置，列为公司核心竞争力的组成部分，以有效的风险管理保障和促进业务健康、持续发展。

2、风险管理框架

公司在长期探索和认真总结的基础上，结合综合支付业务风险管理的发展规律和趋势，形成了完整的风险管理框架。在组织架构方面，建立了公司级的风险管理委员会，总、分、子公司均设置风险管理职能部门，明确了经营部门在各自专业领域内的风险职责，由市场一线、业务经营部门、风险管理职能部门构筑了“三道风险防线”，一些分、子公司设置了专职风险管理部门，建立了覆盖全辖的风险联系人网络和畅通的风险信息通报渠道。

3、风险管理措施

公司遵照中国人民银行监管规定和中国银联行业规范，结合业务实际，制订、执行《业务风险管理办法》、《商户风险管理指引》、《银联商务反洗钱工作规定》、《风险监控及案例调查处理暂行办法》等 30 余项制度规定，覆盖全部支付业务，涉及商户拓展、签约审批、商户和终端日常管理、交易风险监控、风险调查处理、风险事件应急处置、账户信息安全管理、创新产品推广等业务环节和工作领域，并不断完善遵从行业规范、密切结合公司实际的风险制度体系。

据中国银联相关数据显示，近年来，公司银行卡收单欺诈管控能力一直领先于行业平均水平，是全国性收单机构风险管理指标最好的单位之一。

公司应用商户风险监控系統，实施交易事后风险监控、案例查处流程控制和风险状况统计分析的系统化、日常化管理，形成了总分联动、属地负责、快速核实、从严查处的工作局面，取得了良好的风险防控效果。公司每年均在全辖范围组织开展多次风险排查及整改工作，组织针对风险管理及操作人员、市场一线人员、收银员的风险培训，分支机构在辖内组织开展风险培训，以检查和培训等工作有效促进风险管理制度的贯彻落实。

同时，公司站在促进产业受理安全的高度，持续采取举措维护产业相关参与方的利益。公司不断加强收银员培训力度和风险教育，对伪卡交易实施针对性监测和控制，防范因伪卡、冒用卡对发卡单元造成损失隐患。公司在为收单银行提供机具安装及维护等专业化服务的工作中，主动以收单风险管理标准严格加强商户管控，主动开展交易风险侦测，为商业银行提供风险预警、提示服务，协同清理不良商户，净化产业环境，为促进产业健康、持续发展作出积极努力。

四、强化内控体系建设

全面有效的内部控制是公司可持续发展的基本保证。公司高度重视内部控制工作，以企业内部控制基本规范及其配套指引的发布实施为契机，遵循基本规范及其配套指引的有关要求，结合公司实际情况，着力建设完善公司内部控制制度，努力通过优化内部控制环境、识别内外各类风险、加强适当的控制措施、保持顺畅的信息沟通和实施有效的内部监督，达到合理保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进企业实现发展战略的内控目标。

公司构筑了坚实的内控组织体系，推动内控建设有效实施。股东会、董事会、监事会和高级管理层为主体形成了公司治理架构；董事会

下设审计委员会，公司成立监察审计部，对公司经营活动中的内控情况进行检查和监督；内部控制建设领导小组和工作小组作为常设机构，具体负责组织协调内部控制建立的实施及日常工作。

公司创建了良好的内控环境，内控意识深入人心。公司对管理人员进行管理技能培训，树立内控意识，全面履行对内控工作的直接领导职责；对员工进行入职教育、制度宣贯及业务操作培训，提升员工履行自身内控职责的意识与能力，自觉将控制措施落到实处，形成“全司重视、全员参与、全面覆盖、全程控制”的内控环境。

公司建立了内控监督检查机制，查找存在的内控缺陷。管理部门在日常工作中对所管理的具体业务进行定期或不定期的检查评估；监察审计部对经营管理、财务管理以及其他经济活动进行审计监督。

公司形成了完善的内控制度。业务管理方面，对各项业务制定了制度与规范，严格规范开展各项支付业务；流程规范方面，制定了支付业务操作处理流程并严格执行，建设业务系统优化业务操作处理流程；风险管理方面，对商户风险防范监控、反洗钱等制定了制度与规范；财务管理方面，对预算考核、资金管理、会计核算等制定了制度与规范；人力管理方面，对员工聘用、培训、薪酬考核、晋升、退出全过程制定了制度与规范；行政管理方面，对文秘会议、行政后勤、法律事务等制定了制度与规范。

根据经营情况的变化，公司动态更新各项内控制度，在现有内控制度基础上，2012年公司开展新一轮的内控制度梳理工作，通过风险识别、流程梳理，建立、补充和完善规章制度，保证规章制度能覆盖各项业务控制的关键风险点，促进全司内控管理的规范化、流程化和标准化。

全面有效的内部控制是公司可持续发展的基本保证。公司构筑了坚实的内控组织体系，推动内控建设有效实施。



Commitment to customers

对客户的责任

公司牢固树立「以客户为中心」的理念，致力于「为客户创造价值」。持续加强产品创新能力，大力推进便民与自助服务；构筑保障客户资金安全防线，不断夯实系统基础，加强客户关系管理。

公司牢固树立“以客户为中心”的理念，致力于“为客户创造价值”。

公司牢固树立“以客户为中心”的理念，致力于“为客户创造价值”。公司持续加强产品业务创新，运用创新理念、创新技术和创新手段，集成各类综合支付产品和服务，开拓支付领域的创新应用，推动支付行业的蓬勃发展，努力为B端客户和C端持卡人提供全方位、高品质的综合支付服务。

一、强化产品创新能力

不勇于创新就必遭淘汰，公司始终强调创新是生命。公司保持在实践中勇于创新的品质，不断探索，在支付产业中找准创新定位，以客户需求为导向，持续不断地进行渠道创新、业务创新、商业模式创新和技术创新，服务好银行、商户、企业和用户。

公司深入各类行业进行调研，依托行业的内在特性和支付需求，面向B端商户、企业及银行，定制行业综合支付解决方案，为客户提供创新、安全、高效的综合支付服务。目前已推出的行业综合支付解决方案涉及保险、证券、物流等12个行业领域，形成了产品体系。

二、大力推进便民服务

公司秉承“服务社会，方便大众”的理念，围绕大众日常生活，利用遍布全国的POS、ATM、自助终端、互联网、手机、电视机等各类电子支付终端和渠道，面向广大C端持卡人提供便民支付服务，不断完善社会服务功能。

随着互联网支付、手机支付等多元化应用的不断深入，国内银行卡行业将迎来巨大的发展契机。公司还将继续响应国家改善民生的政策号召，紧紧围绕“服务社会、方便大众”，从用户需求出发，持续着力便民支付市场，开发更多立足民生、服务民愿的支付产品。

[案例]

公司推出保险行业综合支付解决方案

2012年，根据保险公司应用场景和销售渠道特点为其量身打造行业解决方案，包括首期保费缴纳、续期保费代扣、理赔代付等，满足保险公司客户的各种支付需求，以帮助保险公司更好地服务客户。目前，该解决方案已在全国10个地区开展业务。



[案例]

公司推出“全民付”便民支付产品

2010年起，公司整合现有银行卡受理商户资源和终端资源，研发了便民支付产品，2011年7月6日，公司正式发布“全民付”品牌。

所谓“全民付”，就是利用银联商务遍布全国的POS、ATM、自助终端、家庭终端、互联网等各类终端，以“服务社会，方便大众”理念而推出的、面向广大公众的便利支付产品，为百姓日常生活消费提供不受时空限制的支付便利，满足百姓日常生活中的商品订单和消费账单的付款、缴费、转账等交易需求，实现“全民生活便利付”的美好生活体验。“全民付”便民支付品牌整合了公司成立10年来遍布全国的便民支付业务，接入了各地的特色便民缴费内容。除水电煤气缴费、信用卡还款、手机充值缴费、机票订购、网上购物付款、慈善捐款等全国性便民支付服务外，在很多地区还增加了交通卡充值、火车票汽车票购买、路桥通行费缴纳、身份证查询、预约挂号、交通罚款等行业应用缴费。

目前，“全民付”已成功覆盖除港、澳、台以外的全国所有省会城市、自治区和直辖市。在家旁边的小超市，在大型连锁超市、小区物业、写字楼、银行网点，甚至偏远的乡村小镇和田间，都能看到“全民付”的身影。截至2012年6月底，“全民付”线下布放终端总数已逾20万台，较去年同期相比较增加了300%；2012年上半年线下“全民付”交易总额超过700亿元，呈迅猛增长之势。



截至 2012 年 6 月末，公司承接 ATM 合作运营与专业化服务机具总量达

8592 台
服务规模在全国排名
No.1

三、稳步推进自助服务

公司致力于发展金融自助设备的布放及专业化服务业务，形成了以 ATM、自助终端为代表的自助渠道业务，进一步改善持卡人用卡环境，为其提供各类便民自助服务。

1、ATM 运营及专业化服务

公司采用与银行合作模式布放 ATM 机具，拓宽持卡人用卡渠道，提高用卡便利性；为银行金融自助设备提供代理加钞、机具维修、日常维护等专业化服务，提高设备开机率，缩短服务响应时间，进一步提升持卡人用卡满意度；为金融自助设备叠加“全民付”增值业务，开通信用卡还款、手机充值、游戏点卡售卖、公用事业缴费等业务，打造全方位的便民自助用卡环境。

截至 2012 年 6 月末，公司承接 ATM 合作运营与专业化服务机具总量达 8592 台，服务规模在全国排名第一。其中合作运营机具 2576 台，专业化服务机具 6016 台，并在湖北、河南、河北、天津、青岛五个地区的 1207 台直联 ATM 上叠加“全民付”增值业务。



公司推进在 ATM、自助终端上叠加“全民付”增值业务。

[案例]

湖北分公司推动直联 ATM 叠加“全民付”业务

湖北分公司在湖北武汉 700 台直联 ATM 设备上开通“全民付”增值服务，业务品种包括三大运营商的手机支付、信用卡还款、游戏点卡销售等。2012 年上半年，上述设备完成各类增值服务交易超过 3 万笔。

2、自助终端银行卡受理及各类增值服务

根据客户业务需求，并基于客户的自助终端设备和业务内容，公司开展自助终端综合支付服务，可为客户提供银行卡支付受理服务、资金管理、市场推广营销、会员系统管理支持等增值服务的一揽子定制自助整体解决方案；公司还为个人开展了“全民付”自助业务，为“全民付”业务专门定制终端，统一规范终端外观及业务流程，在银行、商户、便利店、大型超市、企事业单位、物业小区、家庭等场所，为广大持卡人提供更便捷的水电煤、电信、移动缴费，银行卡转账还款，游戏点卡购买，电子客票购买等金融服务，方便市民生活。截至 2012 年 6 月末，公司自助终端项目终端总数 11.2 万台。

[案例]

公司积极拓展便民自助项目

2010 年 5 月，公司成为上海世博会自助终端票务唯一服务商；2011 年 9 月，公司与海南航空合作开展自助终端售票项目；2012 年 1 月，公司在天津市胸科医院完成了医疗自助的试点运行。截至 2012 年 6 月，公司已为 11 万余台第三方自助终端提供了银行卡受理服务，客户范围扩大至公用事业、医疗、交通运输、旅游、通讯、票务、保险等与民生息息相关的行业。



公司是上海世博会自助终端票务唯一服务商。

截至 2012 年 6 月末，公司自助终端项目终端总数

11.2 万台

保护客户资金安全是银联商务的首要责任。公司构筑起了保障客户资金安全的防线。

四、保护客户资金安全

保护客户资金安全是支付机构的首要责任，也是各项支付业务开展的生命线。公司作为提供货币资金转移服务的特殊企业，多措并举，确保客户支付交易的准确性、完整性，构筑起了保障客户资金安全的防线。

公司在支付业务的各个环节，多方面、多措施保护客户的资金安全：保持高频率和强力度的商户受理业务知识培训，提高商户规范受理水平，防范因受理操作失当、交易单据存在瑕疵，或发生伪卡、冒用卡欺诈等交易导致的商户资金损失；加强持卡人账户信息和交易数据安全保护，从交易终端、业务系统与内部人员三个层面，严格防控信息泄露、篡改、破坏，采用主机安全、网络安全、数据安全、应用安全等措施，保障交易系统安全运行；完善结算资金会计核算管理，规范结算资金、结算银行账户管理，实施结算账务及资金的集中监管，健全结算业务监督机制，强化对商户、合作机构结算资金的安全处理水平。

五、夯实 IT 系统基础

IT 系统基础建设是公司核心竞争力的体现。公司生产系统的技术架构、技术风险管理全面遵循国家技术标准和技术等级评定，构建了一套高可用的容灾系统，保障了系统 7*24 小时不间断运行，确保业务可持续性运行，保障各项银行卡交易和社会公益类支付服务不中断，对国家民生稳定起到一定的支持和保障作用。紧密围绕公司发展战略，公司构建了一套具备高效业务处理能力、全面客户服务能力、强大数据挖掘能力，融合高安全性、高灵活性、高扩展性的面向客户一体化综合服务平台，实现了公司整体业务的统一支付接入受理、统一清结算业务、统一对内业务管理、统一对外服务窗口、统一数据决策分析。

公司生产系统全年高效稳定运行，交易成功率始终处于国内较高水平。在技术运行保障、技术开发方面建立了辐射全国分支机构的一体化技术运维、开发体系，整体提升了公司核心系统的处理能力和高可用性。在确保整体 IT 系统的高可靠运行和 7*24 小时的业务连续性方面，公司建设完成异地容灾数据中心，容灾系统按照五级国家标准建设并投入运行，公司具备了企业级生产系统灾难恢复能力。在安全运维管理方面，公司通过了国际 ISO27001 认证、PCI-DSS 认证。

科学规划公司系统整体技术发展。充分结合金融行业信息化实践，公司完成了具备前瞻性、高扩展性、创新性的公司 IT 整体架构规划和集中式管理模型建设，新技术架构将能全面满足公司未来三至五年的 IT 快速发展需要，对公司云计算平台、外卡收单平台、“两地三中心系统双活”项目的建设有明确的指引和规划作用。



公司通过 ISO27001 体系认证审核。



六、加强客户关系管理

公司建立了全国统一的客户服务中心，实现了全辖客户服务的集中受理，开通了24小时服务热线，制定了统一的客户服务标准，规范了客户服务流程，客户服务支持能力得到全面提升。



公司客户服务始终贯彻“以客户为中心”的服务理念，坚持统一规范、统一标准、统一流程、统一质量和满足个性化需求相结合的原则，紧紧围绕满足客户需求，加强客服体制建设，积极开展客户主动营销服务，不断提高服务品质和提升客户感知度。

1、加强客服体制建设

公司客服中心2007年4月正式成立，2011年11月7日开始实施从上海到公司武汉数据服务中心的业务迁移，2012年2月29日武汉客服中心投产运行。武汉客服中心以打造成为“商户服务诉求受理中心、客户服务资源协调调度中心、客户服务信息资源管理中心、新兴支付产品推介中心、终端运营监控中心、服务质量考评中心、电子商务运营中心”的“六个中心”为发展目标，实现了规模化、集约化发展，业务处理能力位居同行业先进水平。

客服中心采用集中受理、分布处理的业务模式，以人工服务为主、自助语音为辅，受理方式包含电话、短信、Web、传真等多种接入渠道，为商户、个人和发卡银行提供7*24小时客户咨询服务，业务范围涵盖了公司目前的传统POS业务、互联网业务、“全民付”便民支付业务、ATM业务和各类增值业务等。

成立5年来，客服中心已全面受理全辖39家分支机构的客服业务，业务范围涵盖目前公司的各类主营业务。目前，客服中心座席能同时处理120通来电，话务量以平均每年92.36%的幅度递增，2011年度客服中心累计话务总量达154.06万通，是成立之初的7倍；2012年上半年，受理话务量110万余通，同比增长27%。客服电话平均接通率为98.80%，平均在线解决率近80%，平均服务水平（人工服务电话的20秒内电话接通率）为93.79%，高于85%的行业标准水平。

2、积极提升客户感知度和满意度

公司成功获得国家工业和信息化部特批的“95534”客服短号码，公司成为非金融支付机构中唯一拥有客服短号码的企业，进一步强化了公司服务品牌优势，扩大了行业影响力，提升了客户的感知度和社会公信力。公司把开展客户满意度调查作为提升客户服务水平的重要举措，秉承外呼回访满意度调查和投诉处理满意度调查相结合的原则，努力为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。近两年，客户满意度均保持在97.8%水平。

3、积极开展客户主动营销服务

主动外呼业务是开展客户主动营销服务、挖掘服务价值、完善内部质量监督管理机制的重要手段。客服中心积极开展客户主动营销服务，丰富了服务内涵，增强了客户体验。一是为加强对商户服务质量的监督管理，强化了对客户经理服务质量回访检查、BMS系统客户资料核对、用户满意度的调查和客户关怀等工作；二是通过电话回访工作，协助分支机构激活无交易/低交易商户；三是提示商户完成TMS终端程序下载工作，协助分支机构做好TMS远程终端管理系统的应用管理工作。

2012年上半年，客户服务平均服务水平为

93.79%
高于85%的行业标准水平。

近两年，客户满意度均保持在

97.80%
水平。

[案例]

公司获95534客服短号码

客服中心于2011年10月20日成功获得国家工业和信息化部特批的“95534”短号码使用权。“955XX”短号码是国家工业和信息化部专门管理的客服专用号码，该号码属于稀缺资源，以往只有具备一定规模的全国性银行、证券、保险机构和航空企业才有资格申请使用，其对外公信力和使用便捷度较“400”号码有很大的优势。



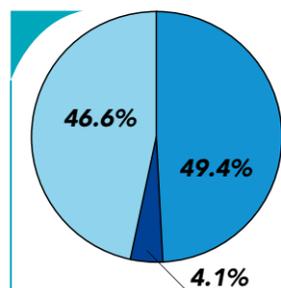
Commitment to employees

对员工的责任

公司秉承「人力资源是第一资源」的人才观，以人为本。营造尊重人的企业文化，努力为员工创造良好的发展环境，提供多元化的职业发展平台，积极开展员工关怀，努力实现企业与员工共同成长。

公司始终坚持企业与员工共同成长是企业可持续发展的前提条件，积极营造尊重人的企业文化，努力服务好员工。公司成立十周年，也是员工与企业共同成长的十年。十年来，公司秉承“人力资源是第一资源”的人才观，以人为本，致力于建立和完善市场化、战略化、服务型人力资源管理体系，努力为员工创造良好的发展环境，提供多元化的职业发展平台，积极开展员工关怀。

公司拥有一支高素质、专业型、年轻化的员工队伍。截至2012年6月底，公司共有员工7103人，女性员工比例36%，员工平均年龄29岁。



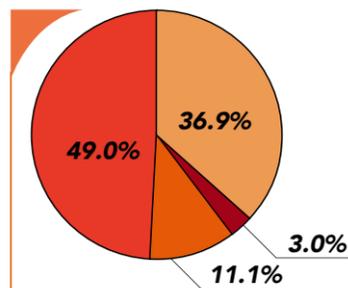
本科3505人，占49.4%
研究生及以上288人，占4.1%
大专及大专以下3310人，占46.6%

一、提供广泛就业机会

公司积极吸纳高素质、创新型人才。公司重视员工招聘工作，同时也为广大优秀高校毕业生提供就业机会，仅2011年全年提供新增就业岗位1284个。公司严格执行招聘流程，制定实施《招聘与离职管理暂行办法》等制度，招聘过程中严格遵循公平、公开、公正原则。

二、保障员工合法权益

公司高度重视员工合法权益，严格执行国家劳动法律法规，为员工按时足额缴纳“五险一金”，劳动合同签订率达到100%，反对强迫劳动，不以任何原因歧视员工。公司倡导民主管理，健全工会管理制度和内部沟通机制。设立各级工会组织，履行员工的知情权、参与权和监督权，民主选举产生职工监事，构建健康、稳定的新型劳动关系。设立多样化信息传递通道和信息表达渠道，激励员工参与企业管理。



25岁及以下2623人，36.9%
26-35岁3478人，49.0%
36-45岁791人，11.1%
46岁及以上211人，3.0%

三、加强员工能力构建

公司高度重视员工能力培养，开展全面培训不断提升员工素质，公

司通过现场培训、远程视频培训、OA在线学习和考试等多种形式，开展对各层级员工的培训，切实提高员工的管理能力、业务能力，初步构建起培训体系。

公司开展新员工入司培训、二级地市负责人轮训、管理人员通用能力培训、创新业务产品培训等常态化定期培训。开展优秀管理者、优秀员工的经验交流活动。2009年以来每年开展“专业化知识技能大赛”、收银员培训师资格认证等专业人才培养，有259人参加专业化知识技能大赛，81人获得收银员培训师资格认证，50余人获得中国银联“差错处理争议处理业务培训师”专业认证资格。

2009年以来有
259人参加
专业化知识技能大赛，
81人获得
收银员培训师资格认证，
50余人
获得中国银联“差错处理争议处理业务培训师”专业认证资格。



[奖励]

- ◎ 4家基层单位获中国银联系统女员工文明示范岗。
- ◎ 湖北分公司总经理赵超英2009年获得市级“劳动模范”、并授予“五一劳动奖章”，2010年被中国女企业家协会评为“中国杰出创业女性”。

[活动]

- ◎ 2010年“女性形象管理讲座”。
- ◎ 2011年总公司机关工会为总公司全体女员工赠送《做一个幸福的职业女性》，并随书送上了对女员工们的节日祝福。
- ◎ 大连分公司工会组织女员工举办以“崇尚美丽、超越自我、做新时代女性”为主题的瑜伽课程训练。
- ◎ 天津分公司工会举办插花艺术讲座并开展了“花艺品香，花语传情”趣味插花竞赛活动。
- ◎ 上海银联电子支付服务有限公司工会举办“庆妇女节，蛋糕DIY”的主题活动。

四、促进员工职业发展

公司注重引导员工职业生涯发展，探索建立多元化的员工发展通道。总公司设立了多职务序列，为员工提供多重职业晋升通道，员工在自身岗位适用的职务序列内发展。

五、优化员工激励机制

公司不断丰富员工激励手段，为员工提供有竞争力的薪酬福利，持续优化绩效管理制度，加强对总公司部门和分(子)公司的绩效考核，完善分层分类的员工绩效管理体系。设立总裁专项基金，专项用于激励、扶持重点项目、创新项目的研发与推广和分支机构个人及团体评优评先。

六、增强员工归属感

公司以实际举措关爱员工，加强对员工的关心、尊重和理解，为员工营造银联商务大家庭的温暖和归属感。

公司重视女员工的发展，设立各级女工委员会，组织一系列关爱女员工的专项活动，在年度体检中为女员工增设专项，参加女职工团



上海银联电子支付工会举办“庆妇女节，蛋糕DIY”的主题活动。

体互助医疗特种保障计划或在商业团体保险中增加女员工的保障权益。开展“女员工风采录”征文活动、女员工文明示范岗争创活动、“女性形象管理讲座”和“锦绣银商”女员工十字绣比赛等各类活动。

公司重视青年员工的发展和利益诉求，依托共青团组织，关心支持青年员工的成长。公司开展了“浸润书香 精彩银商”读书演讲比赛活动、“缘来是你”—银联商务心动之约青年联谊会等活动，深受年轻员工的欢迎。

公司开展了丰富的文体活动，鼓励员工参加体育锻炼和文艺活动，培养健康文明的生活方式。每年组织员工旅游活动，开展摄影、羽毛球、乒乓球、歌唱比赛，读书活动、优秀书画作品巡展，儿童节亲子游园会活动、儿童绘画作品比赛趣味运动会等丰富多彩的系列文体活动。十年来在中国银联举办的各种体育文艺类比赛中，共有200多人次获奖或通报表扬。

公司倡导开展送温暖活动，增强对员工的人文关怀，提升公司员工的幸福感。公司制定并实施《工会慰问补助实施细则》和《退休员工关怀方案(暂行)》，员工生日、节日、婚嫁、生育、疾病、丧事时，给予物质及精神上的慰问，对重大疾病、家庭困难的员工给予及时的帮扶。

七、凝聚员工向心力

公司高度重视企业文化建设工作，充分发挥员工主体作用，以开放、多元、平等、互助的企业文化感染员工，注重理念与行动结合，营造积极向上、团结拼搏、亲切、和谐的企业氛围，有效提升企业凝聚力和向心力。在公司企业文化实践中，涌现出了以蔺晓鹏为代表的先进事迹。

[活动]

- ◎ 2005年，“同唱中国心”主题歌唱活动。
- ◎ 2008年，“携手银联，同庆奥运”羽毛球比赛。
- ◎ 2008年、2010年分别举行总公司机关第一届、第二届羽毛球比赛。
- ◎ 2009年“庆国庆60周年”书画比赛。
- ◎ 2010年“庆世博 做健康银商人”乒乓球比赛。
- ◎ 2011年度公司春节联欢会员工表演。
- ◎ 2012年中国银联十周年庆晚会“银联商务大型舞蹈—舞动神州”。
- ◎ 2012年“燃情十年，活力银商”庆银商成立十周年暨总公司第一届运动会。
- ◎ 2012年“燃情十年，活力银商”庆银商成立十周年银联商务系统篮球赛。

[链接]

中新网发表了一篇名为《2岁儿童送院途中被的哥赶下车骑车小伙伸援手》的文章，对云南分公司员工蔺晓鹏（媒体中采用化名蔺刚）助人为乐、送患病小孩去医院之事进行了报道，摘录如下：

2011年11月16日晚上6点多，家住云南云山村的赵女士发现两岁零八个月的儿子晨晨自己吃药过量，由于地处农村，诊所没有清洗肠胃的设备，赵女士只好打了一辆出租车赶赴儿童医院。一路上红灯、堵车让赵女士非常揪心，而晨晨的情况越来越严重，开始出现昏迷的症状，赵女士哭着恳求驾驶员开快点，但万没想到驾驶员害怕晨晨在自己车上出现意外，竟然硬要赵女士把车钱付了自己想办法去医院。“大哥，求求你送我们去医院，我儿子急需抢救！”赵女士向来往的电动车骑行者求助，换来的依旧是各种推辞冷漠。

“大姐，快上车，我送你们去！”一位热心的小伙子燃起了赵女士最后一丝希望。赵女士坐上电动车，小伙子抄近路

穿行，很快把他们送到了昆明市儿童医院。经过数个小时的抢救，晨晨终于脱离了危险，心急如焚的赵女士松了口气，这时小伙子又来到她身后，提着水和面包对她说：“大姐，您肯定没吃饭，吃点东西吧。”瞬间，赵女士的眼泪夺眶而出。

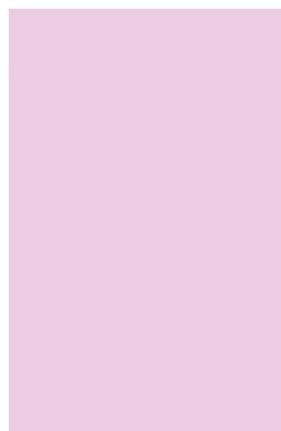
在赵女士再三追问下，小伙子只说自己姓“蔺”，只字未提什么单位，住在哪里，当赵女士将500多元的医药费还给小伙子时，小伙婉言拒绝：“孩子没事就好，钱不重要。”随后，小伙子将赵女士和晨晨送上一辆出租车才放心离去，赵女士手中依然攥着那500多元，小伙子始终没要。

小蔺没有留电话，也没有留全名，更不知道他的工作单位，要怎么才能找到他呢？正当赵女士纠结之时，她突然想起，晨晨接受救治时，她因为没带手机，向小蔺借用过电话，跟远在四川当兵的老公打过一个电话。通过丈夫的通话记录，赵女士终于找到了小蔺的联系方式。他，就是银联商务云南分公司的蔺晓鹏。

11月18日，赵女士在记者和

全家老小的陪同下带着鲜花、锦旗一起来到云南分公司对蔺晓鹏表达了深深的谢意。







Commitment to society

对社会的责任

公司持续推进社会和谐建设，坚持与政府、供应商等社会相关方建立互利共赢的和谐关系。倾力国家重大活动受理建设，协同支援抗击自然灾害，热心支持社会公益事业，加强与合作伙伴的互利共赢。

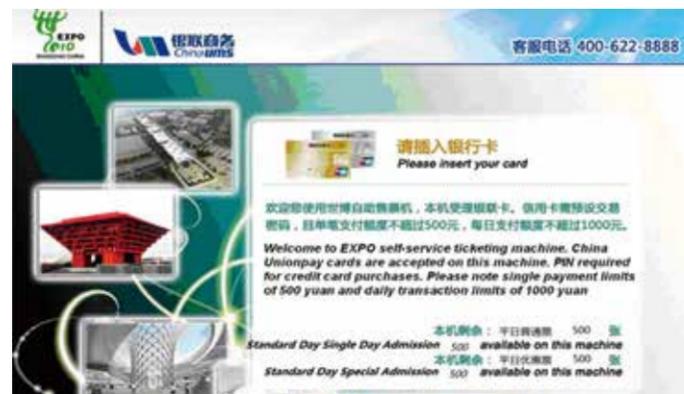
公司坚持与政府、供应商等社会相关方建立互利共赢的和谐关系，倾力国家重大活动受理建设，协同支援抗击自然灾害，热心支持社会公益事业，积极开展公开招标采购，得到社会各方的积极赞誉。

一、倾力参与国家重大活动

在国家重大文化、体育、展览活动开展期间，公司作为国内银行卡受理市场的主要力量，积极参与到重大活动受理建设中去，致力于优化重大活动的银行卡受理环境建设，为国家重大活动的顺利开展作出了卓越而突出的贡献。

2008年北京奥运会期间，公司分支机构充分利用客户资源，积极开展奥运主体营销，特惠商户拓展，奥运城市银联受理标识检查布防，“刷卡无障碍”优秀示范商户、街区、景区评选，为确保奥运会期间国内受理市场良好的用卡环境作出了贡献。其中，北京银联商务积极参与奥运场馆及周边地区的商业服务网点、奥运星级饭店、重点商务区、商业街区、旅游景区等刷卡环境建设，为北京2008年奥运会创造良好的用卡环境。

2010年上海世博会期间，公司总部与上海、浙江、江苏、宁波等分支机构致力于持续优化世博受理环境，切实保障世博期间业务受理



公司上海世博会自助售票终端界面展示。

安全、生产系统安全稳定运行和安保维稳工作。作为世博会自助终端票务销售唯一服务商，世博自助终端售票项目稳定共运行178天，上南路、西藏南路和马当路三个自助售票网点的45台自助终端共售普通票126137张、优惠票99217张，总金额30477080元。公司为世博会自助终端票务销售工作提供全面解决方案和运营管理服务，得到世博局多次表彰及社会各界赞扬，人民日报等近三十家知名媒体对世博自助售票项目进行了宣传报道。

2010年广州亚运会期间，公司分支机构在人民银行、中国银联的指导和支持下，携手合作银行积极发展商户，加强商户培训，及时推进POS终端改造，在广州亚运主要场馆以及亚运村内、场馆周边商业街区以及热门旅游景点，实现顺利使用银联卡；通过持续安全稳定运行的技术支撑系统，全面升级亚运客户服务体系，采取更加细致严谨的风险防控举措，为广州亚运会的用卡畅通提供了有力的保障。

2011年深圳大运会期间，公司分支机构在人民银行、中国银联指导下，大力发展银行卡受理商户，重点拓展大运会场馆所在区域内的服务类商户，加快银行卡受理市场的规模建设；积极参与改善深圳金融IC卡的受理环境，拓展银联非接触式IC卡受理商户，完成了12个小额支付行业商户的全面改造；保障了大运会期间公司各类网络和信息系统安全稳定运行，圆满完成大运会支付服务工作。



深圳公司为大运会提供支付服务保障。

二、协同支援抗击自然灾害

在大地震、泥石流等重大突发自然灾害面前，作为一家具有高度社会责任感的全国性公司，公司积极提供应急支付服务，为灾区搭建银联卡应急服务点，提供小额取现应急服务，确保灾区现场第一时间满足群众金融取款需求，协同支援灾区抗灾救灾工作。公司还建立形成重大灾难应急服务机制，在重大灾难发生时，可在第一时间成功启动应急预案，快速组织开展相关支付服务工作，为灾后重建工作提供有力的金融服务补充和支持。

2008年5月12日汶川发生8级特大地震，公司在第一时间向全系统员工发起抗震救灾捐款倡议，积极组织员工为灾区捐款。公司还充分发挥作为专业化银行卡支付服务机构优势，运用自己的金融支付专业化服务的技术，深入灾区第一线，组织临时应急服务点，为受灾群众提供相关的金融服务。

公司系统10名志愿者与四川分公司15名员工参加了“银联卡应急取现志愿服务队”，在四川地震灾区搭建起银联卡应急服务点，使用移动POS机具，为当地灾民提供及时便捷的银联卡应急取款服务，开展了历时一个月的应急取款服务。公司为灾区提供手机充值服务321笔，金额3.07万元；应急取款服务822笔，金额56.6万元。

2010年4月14日，青海玉树发生7.1级地震，总公司工会向公司系统全体员工发出捐款倡议，动员大家齐伸援手。青海分公司第一时间召开紧急会议，讨论支援抗震救灾事宜。采取措施保障分公司震区保险“见费出单”类机具的安全畅通，并与人行西宁中心支行，银联青海分公司，在震区有营业网点的农行、邮储、信合等金融机构联系，协商提供小额支付事宜，奔赴灾区提供支付服务。

2012年9月7日，云南彝良县与贵州威宁县交界突发系列地震，灾情发生后，总公司立即指示贵州分公司研究提供应急金融取款服务。在人民银行贵阳中心支行的指导下，贵州分公司快速响应，启动金融应急预案，成立应急小组，奔赴威宁县云贵乡灾区一线，现场提供金融应急取款服务。为尽快帮助灾区恢复日常生产，应急小组甫至现场，便以高度的责任感和使命感全力投入工作。应急金融取款服务得到了当地人民银行的大力支持和现场指导，也得到了灾区群众的高度评价。截至9月12日，分公司共处理应急取款9笔，金额共计16400元，为援助灾区献上了一份爱心。



贵州分公司在地震灾区开展应急金融取款服务。

[案例]

青岛分公司全力配合当地社保卡项目

青岛分公司配合青岛市社会保障局完成社保卡项目升级改造并成功投产使用，完成布放社保卡POS终端近5000台。青岛社保卡项目的成功上线，使得青岛地区各医院、药店既能支持原社会保障卡，又能支持新市民卡和银联卡使用，给青岛市民求医购药带来极大便利，使得广大市民真正享受到了“一卡通”的方便和快捷，业务上线后得到社会各方的高度评价。

三、促进支付服务惠及民生

服务民生能力是衡量支付机构社会责任的重要标尺。公司积极响应政府“金融服务民生”的号召，发挥支付服务在促进民生保障和改善中的积极作用。

公司充分践行以支付产品服务民生、惠及民生，通过整合和创新支付业务产品，积极挖掘以住房、教育、卫生、社保为代表的民生领域的支付诉求，与社会大众的实际支付需求有效衔接。经过公司上下的积极努力，致力于方便群众、改进民生的积极工作得到了社会的认可。比如，北京银联商务作为总运营商承担了北京市“三通”工程的平台建设、业务接入、终端运营和营销宣传工作，助力“三通”便民工程快速推进。湖南分公司与湖南省直公积金中心推出POS机刷卡偿还公积金贷款便民新举措，实现了公积金提前还贷“一站式”服务。青岛分公司与青岛市社会保障局合作社保卡项目，成功上线了支持原社会保障卡、新市民卡和银联卡的社保卡交易系统。上海银联商务与上海公共交通卡公司合作，实现了多媒体自助终端交通卡查询和使用银行卡自助充值。江苏分公司与江苏公路客运合作，在“全民付”终端上开通了南京公路客运车票预订业务。



上海银联商务联合相关方推出银联卡自助充值交通卡服务。



北京银联商务启动ETC充值业务。



公司积极响应政府“金融服务民生”的号召，践行以支付产品服务民生、惠及民生，充分发挥支付服务在促进民生保障和改善中的积极作用。

四、热心支持社会公益事业

十年来，公司坚持不懈地致力于助学、扶贫、慈善捐助、志愿者等活动，积极回馈社会，支持公益事业发展。

公司积极号召提供公益捐助。为支援汶川8级特大地震灾区，公司在第一时间向全系统员工发起抗震救灾捐款倡议，总计向灾区捐款150万元。为青海玉树7.1级地震灾区募捐款项逾77万元。公司积极参与捐资助学活动。湖南分公司积极参与搭建全省银行卡业爱心慈善平台，捐建两所银联爱心希望小学，每年送去爱心文具和爱心衣物。分公司还联合长沙市青少年基金会，参与“您刷一笔卡 我捐一分钱”爱心捐赠活动，资助500名湖湘寒门学子成就大学梦想。浙江分公司积极参与“阳光助建公益”行动，援建白马小学“阳光书屋”，捐赠2000册图书。上海银联商务和上海商银资讯联合为云南省森吉梅朵慈善学校捐赠书籍178本，价值一万余元。上海银联商务每年春节期间为上海市儿童福利院送去爱心捐款，2012年春节期间奉献8万元爱心捐款。



浙江分公司赴白马小学参与“阳光助建公益”行动。



上海银联商务为上海儿童福利院再献爱心，送上浓浓的节日祝福与爱心捐款。



湖南分公司为巷子口银联爱心希望小学的孩子们送来学习和文体用品。



上海银联商务和上海商银资讯为云南省森吉梅朵慈善学校开展爱心捐赠活动。

支援汶川8级特大地震灾区，公司全系统员工捐款

150万元

联合长沙市青少年基金会，参与“您刷一笔卡 我捐一分钱”爱心捐赠活动资助

500名学子

五、规范实施公开招标采购

公司始终坚持公开、公平、公正的采购原则，建设开放互利的供应商合作环境。公司设立采购管理委员会，审议重大采购项目，规定项目须在预算、立项批准等明确后方可实施，重要采购项目须成立跨部门的采购小组。

规范终端采购管理制度，制定实施了《采购管理办法（试行）》及《采购操作暂行规程》，建立重要资产和重大支出项目专项采购管理流程。公司 POS 终端机具、大额技术设备及重要建设项目的采购均采用公开招标方式。

六、广受社会各方积极赞誉

公司致力于与政府、社会、客户、供应商等利益相关方建立互利共赢的和谐关系，获得各利益相关方的积极赞誉。

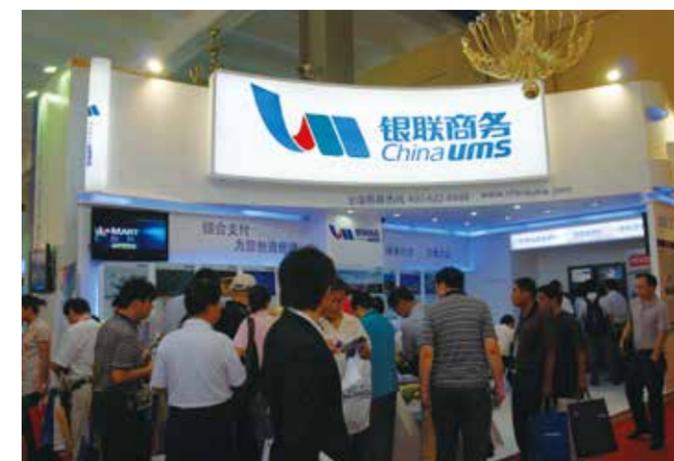
在 2008 年北京奥运会，北京银联商务邵阔义同志被授予“北京奥运支付环境建设先进个人”称号，青岛分公司获青岛市奥运支付环境建设暨金融服务先进集体称号。

在 2010 年上海世博会，公司世博服务团队先后获得“上海市工人先锋号”等集体奖三项，“上海世博局服务标兵”、“岗位能手”等个人荣誉称号二十四项。

公司连续参加了 2010 年和 2011 年中国国际金融展，并连获殊荣。在“2010 金融展颁奖典礼”上，公司凭借世博自助售票解决方案一举荣获“2010 金融展优秀解决方案奖”。在“2011 中国国际金融展金鼎奖”颁奖典礼上，公司凭借旗下众多创新产品和行业综合支付解决方案，荣获金融展技术类“优秀解决方案奖（综合支付类）”。



公司亮相 2010 年中国国际金融展，世博自助售票解决方案荣获“优秀解决方案奖”。



公司参加 2011 年中国国际金融展，并荣获“优秀解决方案奖（综合支付类）”。



Commitment to environment

对环境的责任

公司积极贯彻绿色低碳环保理念，积极发展电子支付业务，提供低成本、低能耗、高效率的金融支付服务，向持卡人宣贯节能环保理念，促进「绿色支付、绿色交易」；以实际行动力行「节能减排」。

[案例]

银联商务联合沃尔玛开展环保“大派送”

2011年初，公司联合沃尔玛在沃尔玛位于北京、上海、广州、深圳等地的33家门店展开了“刷银联卡派送环保购物袋”的大型环保活动。活动期间，在沃尔玛门店向持银联卡消费的顾客展开派送手提式环保购物袋，环保购物袋由全棉材料制成，环保油墨印染，与普通的塑料袋相比，对环境完全无污染，并可重复使用。活动派送环保袋总数达89000个。

河南分公司参加倡用环保布袋宣传活动

河南分公司积极参加“加快节能减排步伐，创建和谐文明郑州——倡用环保布袋，拒绝白色污染”的主题宣传活动，呼吁广大市民使用环保布袋，抵制白色污染，向市民免费投放30万个环保布袋。活动引导了公众积极参与环境保护，促进了经济、社会和环境协调发展。

一、致力环境保护

公司积极响应国家保护环境的有关政策要求，积极倡导和推动低碳环保理念。

在终端设备采购方面，严格采购安全环保的终端产品，严格终端安全标准资格审查，推动终端安全标准的不断提升，特别针对终端的环保要求，引导终端产品通过RoHS检测认证，使用无毒环保材料，达到电子产品进入欧盟标准。

在终端机具报废销毁方面，建立安全的终端销毁机制，将全部报废待销毁的终端，统一集中进行鉴定，消除敏感数据，并移交具有环保资质要求的专业机构进行销毁，最大程度降低对环境的污染。

在与商户联合营销活动方面，通过活动回馈刷卡用户的同时，积极向持卡人宣贯节能环保理念，倡导大众形成注重低碳环保的生活态度。



公司联合沃尔玛开展环保购物袋“大派送”。

二、推行绿色支付

通过终端技术革新和进步，促进持卡人推行“绿色支付、绿色交易”。公司积极发展电子支付业务，提供网上支付、手机支付、IVR支付、自助终端等在内的多种渠道支付方式，用户可通过多种支付模式办理转账、缴费、理财、订购等各类非现金支付业务，为客户提供了低成本、低能耗、高效率的金融支付服务，降低客户交通能源消耗，也减少了支付交易过程中的纸张、油墨等易耗资源使用。

积极倡导并试行终端电子签名的实施，减少银行卡打印纸张的使用量，实现“绿色”交易。逐步推广终端无纸化，将大大降低资源的消耗。

三、力行节能减排

公司以实际行动积极响应国家节能减排政策，广泛宣传，强化“节能减排”意识，制定针对性的节能管理实施方案，号召全体员工积极参与到“节能减排”中去。

在夏季严格控制各办公室内的温度，要求空调温度不能低于26度。加强用电管理，在公司楼内普遍安装节能灯；要求员工做到人走灯灭，同时要求白天尽量不使用照明灯；对计算机、复印机、打印机、饮水机等设备，下班后必须关闭开关，以减少待机能耗，杜绝“长明灯、长流水”等浪费现象。提倡无纸化办公，要求复印、打印纸使用双面，单面使用后的复印纸，可再利用空白面影印或裁剪为便条纸或草稿纸；要求文件初稿尽量缩小行距，并使用小号字打印，省纸、省墨又省电；大力推行公文电子化，绝大多数文件通过公司OA系统进行办理。号召员工从自身做起，从点滴做起，无论是在家还是在公司时刻谨记节约用水用电。控制公务用车，根据公车的不同燃油、维修费用，合理调度安排使用。

[案例]

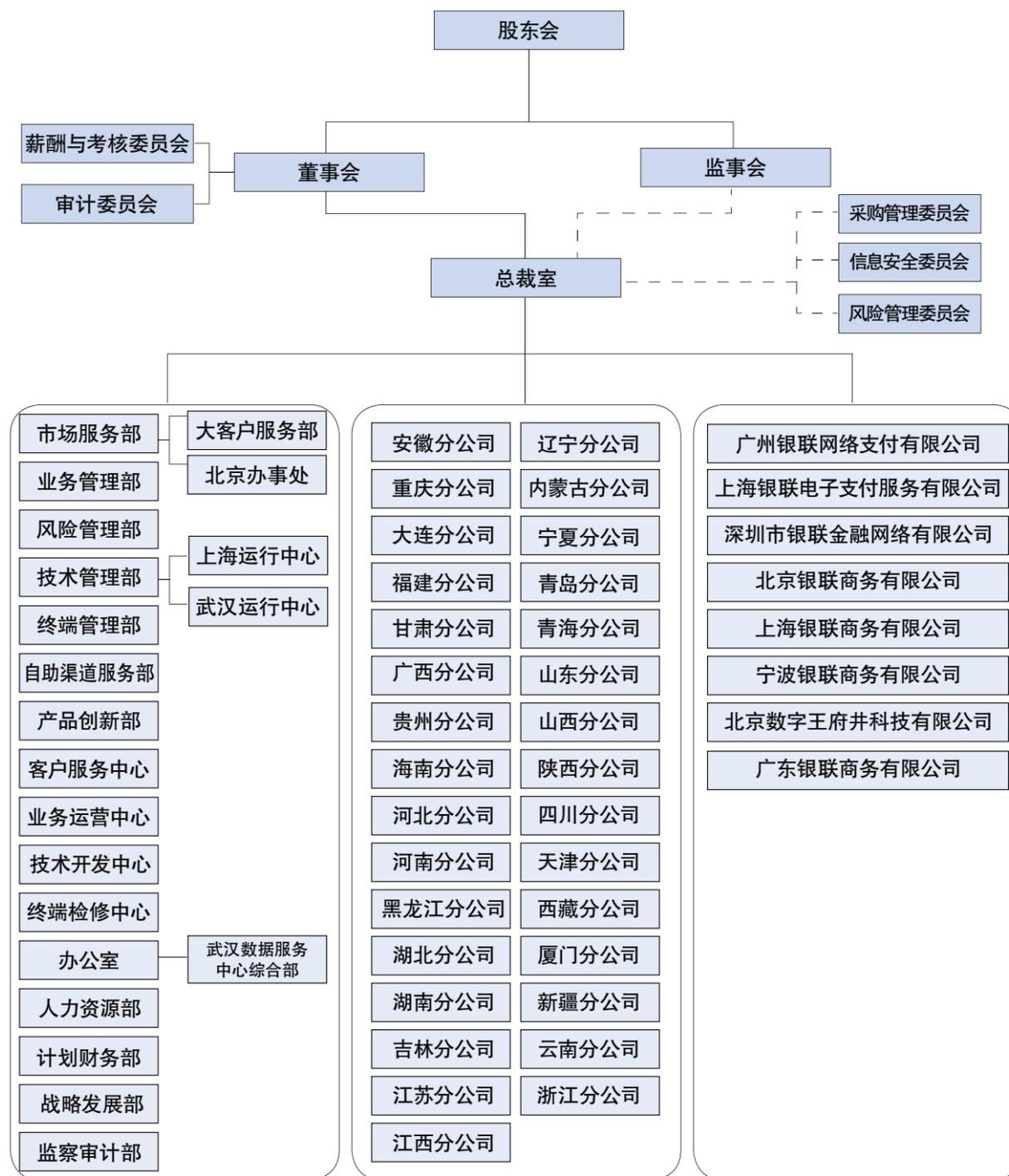
河南分公司全国首推刷卡消费电子签名

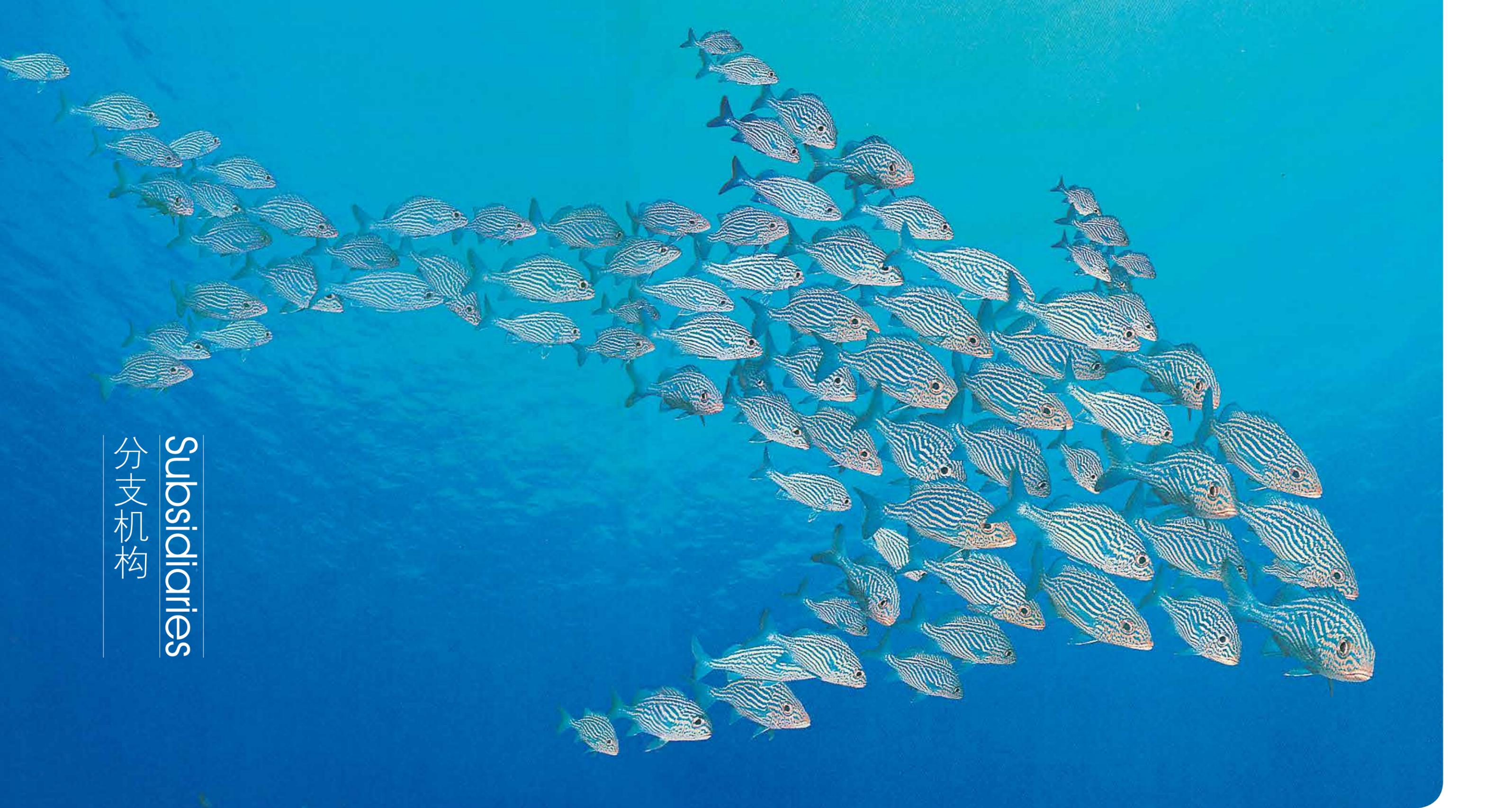
河南分公司在全国率先成功上线“POS签名电子化”业务。POS签名电子化业务，是持卡人通过POS机刷卡消费，确认交易后，POS机随机产生一组数字显示在电子签名屏上，持卡人用类似的手写笔在签名屏上签名，交易成功后，手写签名和随机数字会直接打印在签购单上。

POS电子化签名将持卡人签字信息与具体交易信息关联存储，替代了传统的纸质凭条签名方式，不仅可以有效防止电子签字信息在后续处理中被挪用篡改，大大提了交易安全性，同时也有效降低了纸质凭条的存储成本，加快了差错处理效率。河南分公司首期已布放具有电子签名功能的终端20余台，持卡人普遍反映良好。



组织架构
Organization Structure





Subsidiaries
分支机构

■ **安徽分公司**

地址：合肥市濉溪路财富广场C座20层
邮编：230041
电话：0551-5773575
传真：0551-5773535

■ **大连分公司**

地址：大连市西岗区新开路珠江国际大厦2507-2511室
邮编：116011
电话：0411-83779308
传真：0411-83779363

■ **甘肃分公司**

地址：兰州市静宁路308号12层
邮编：730030
电话：0931-8855707
传真：0931-8855710

■ **贵州分公司**

地址：贵阳市云岩区瑞金中路80号紫林庵红华大厦13楼
邮编：550001
电话：0851-5287888
传真：0851-5288720

■ **河北分公司**

地址：石家庄市中华南大街172号泰丰大厦8层
邮编：050000
电话：0311-87870561/87879293
传真：0311-87870571

■ **黑龙江分公司**

地址：哈尔滨市道里区东风街68号5楼
邮编：150018
电话：0451-84612067
传真：0451-84612390

■ **湖南分公司**

地址：长沙市芙蓉中路267号东成大厦13楼
邮编：410011
电话：0731-84885007/84885030
传真：0731-84885135/84885130

■ **重庆分公司**

地址：重庆市渝中区民族路168号附楼光大银行大楼14层
邮编：400015
电话：023-63709703
传真：023-63799373

■ **福建分公司**

地址：福州市鼓楼区中山路23号商业大厦5楼
邮编：350003
电话：0591-87802053
传真：0591-87803702

■ **广西分公司**

地址：南宁市竹溪大道43号荣桂商厦B座4楼
邮编：530022
电话：0771-5739959
传真：0771-5739965

■ **海南分公司**

地址：海口市滨海大道南洋大厦2006室
邮编：570105
电话：0898-68513761
传真：0898-68555896

■ **河南分公司**

地址：郑州市郑东新区商务内环一号中信银行大厦17层
邮编：450046
电话：0371-69331233
传真：0371-63867596

■ **湖北分公司**

地址：武汉市建设大道618号武银大厦12楼
邮编：430015
电话：027-85550124
传真：027-85782295

■ **吉林分公司**

地址：长春市西安大路2008号典石广场1号楼6层
邮编：130061
电话：0431-89813111/89819511
传真：0431-89819500

■ **江苏分公司**

地址：南京市中山南路414号投资大厦21楼
邮编：210006
电话：025-52348855
传真：025-52348878

■ **辽宁分公司**

地址：沈阳市沈河区北站路111号辽宁省邮政局12层
邮编：110013
电话：024-22562400/22562250
传真：024-22562433

■ **宁夏分公司**

地址：银川市兴庆区公园街3号银川国际贸易中心B座14楼1409室
邮编：750001
电话：0951-6080372
传真：0951-6073553

■ **青海分公司**

地址：西宁市城中区长江路128号创新大厦18楼D座
邮编：810001
电话：0971-6137308
传真：0971-6137308

■ **山西分公司**

地址：太原市长治路103号阳光国际商务中心B座18层
邮编：030006
电话：0351-7882866
传真：0351-4038333

■ **四川分公司**

地址：成都市锦江区红照壁街27号百川大厦7楼
邮编：610016
电话：028-86090936
传真：028-86090935

■ **西藏分公司**

地址：拉萨市德吉北路38号拉威阳光城5楼
邮编：850000
电话：0891-6846156
传真：0891-6846157

■ **江西分公司**

地址：南昌市叠山路436号农行营业部大厦14层
邮编：330006
电话：0791-6721166
传真：0791-6721060

■ **内蒙古分公司**

地址：呼和浩特市赛罕区鄂尔多斯东街银联大厦14层
邮编：010010
电话：0471-6963311
传真：0471-6934126

■ **青岛分公司**

地址：青岛市市南区香港中路6号世贸中心B座3层
邮编：266071
电话：0532-83891899
传真：0532-83897268

■ **山东分公司**

地址：济南市千佛山山东二路19号山东省技术开发服务中心2层
邮编：250014
电话：0531-82678519
传真：0531-81951365

■ **陕西分公司**

地址：西安市长安北路111号华尔国际18层
邮编：710061
电话：029-85578109
传真：029-87453015

■ **天津分公司**

地址：天津市河西区郁江道21号4号楼1门-2门4-5层
邮编：300221
电话：022-23248912
传真：022-23269569

■ **厦门分公司**

地址：厦门市思明区湖东路11号邮电广通大厦22层
邮编：361004
电话：0592-5899200
传真：0592-5899217

■ **新疆分公司**

地址：乌鲁木齐市天山区人民路183号兴亚大厦11楼
邮编：830002
电话：0991-2323938
传真：0991-2338762

■ **云南分公司**

地址：昆明市护国路2-4号广业大厦10F、13F
邮编：650021
电话：0871-3116699
传真：0871-3116676

■ **浙江分公司**

地址：杭州市解放路85号伟星世纪大厦北11-12楼
邮编：310009
电话：0571-87559201
传真：0571-87559208

■ **广州银联网络支付有限公司**

地址：广州市天河高新技术开发区工业园建中路61号
邮编：510665
电话：020-85573331/ 85534812
传真：020-85539176

■ **上海银联电子支付服务有限公司**

地址：上海市东方路800号宝安大厦29楼、30楼
邮编：200122
电话：021-60872088
传真：021-60872000

■ **深圳市银联金融网络有限公司**

地址：深圳市福田区深南大道6008号深圳报业大厦40层
邮编：518034
电话：0755-83002525
传真：0755-83002600

■ **北京银联商务有限公司**

地址：北京市海淀区车公庄西路乙19号华通大厦B座10层
邮编：100048
电话：010-88019555
传真：010-88019855

■ **上海银联商务有限公司**

地址：上海市天目中路383号海文大楼9楼
邮编：200070
电话：021-63179955
传真：021-63534808

■ **宁波银联商务有限公司**

地址：宁波市海曙区解放北路128号（新金穗大楼）16楼
邮编：315010
电话：0574-87364430
传真：0574-87367910

■ **北京数字王府井科技有限公司**

地址：北京市朝阳区门内大街199号华富商贸大楼
邮编：100010
电话：010-65148000
传真：010-84027927

■ **广东银联商务有限公司**

地址：广州市工业园区建中路60号科讯大厦5楼
邮编：510620
电话：020-22225111
传真：020-22225000



地址：上海市浦东新区张衡路 1006-1008 号

邮编：201203

电话：021-6108 8288

传真：021-6108 8289

E-mail:office@chinaums.com

www.chinaums.com



再生环保纸印制