

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示概不就因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



中國工商銀行股份有限公司
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：1398)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.09(2)條而作出。

茲載列本行在上海證券交易所網站刊登的「中國工商銀行股份有限公司2008社會責任報告」，僅供參閱。

中國工商銀行股份有限公司
董事會

2009年3月25日

於本公告刊發日期，董事會成員包括執行董事姜建清先生、楊凱生先生、張福榮先生及牛錫明先生；非執行董事環揮武先生、高劍虹先生、李純湘女士、李軍先生、鄺錫文先生、魏伏生先生及克利斯多佛·科爾先生；獨立非執行董事梁錦松先生、錢穎一先生、許善達先生及黃鋼城先生。



2008 | 社会责任报告

中国工商银行股份有限公司



目 录

董事长致辞.....	3
行长致辞.....	5
一、战略与概况.....	7
（一）愿景、经营环境与举措.....	7
（二）公司概况.....	8
（三）公司治理.....	9
（四）市值管理.....	16
二、经济层面.....	18
（一）主要经营业绩和创造的价值.....	18
（二）应对国际金融危机，促进经济平稳较快发展.....	19
（三）促进各区域经济平衡发展.....	21
（四）持续优化贷款的行业结构.....	22
（五）助推小企业发展.....	23
三、环境层面.....	26
（一）绿色信贷.....	26
（二）降低自身经营能耗.....	29
（三）倡导电子银行业务.....	30
四、社会层面.....	32
（一）积极投身公益事业.....	32
（二）关爱员工.....	45
（三）诚信经营.....	49
（四）优质服务.....	52
五、每股社会贡献值.....	61
2008 年度获奖情况	62
审验声明.....	63
GRI 索引（G3）	64

报告说明

（一）报告范围

报告的组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖境内各一级分行、直属分行，各直属学院，各直属机构，各境外机构。

报告的时间范围：2008年1月1日至2008年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制原则

本报告参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南 2006 版》及金融服务业相关补充指引等标准要求编写，同时满足中国银监会《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》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的相关要求。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自 2008 年度财务报告，并经安永会计师事务所独立审计，其他数据以 2008 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

（四）报告保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请挪威船级社按照《可持续发展报告的审核程序》进行审核保证，提供独立的审核报告及声明。

（五）报告发布形式及解读

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅（网址：www.icbc.com.cn，www.icbc-ltd.com）。

本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

（六）联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部

联系人：于东智

地址：北京市西城区复兴门内大街 55 号

邮政编码：100140

电话：86-10-66108950

传真：86-10-66108675

E-MAIL: csr@icbc.com.cn



董事长致辞

大地春正回。经过大力提振的中国经济已率先透露出回暖的迹象，为处于危机寒冬中的全球经济吹送着春的讯息。我们相信，《中国工商银行2008年社会责任报告》能让全球投资人、客户及社会大众感受到更多的温暖，看到更多的希望。

2008年，我们在应对国际金融危机和国内经济形势急剧变化的严峻挑战中，积极履行了责任。我们充分认识到，工商银行作为中国资产规模最大、具有国际影响力的银行，保持自身健康运行和良好的盈利成长，对于维护国家金融安全和稳定、促进经济健康发展以及增强国际金融业应对危机信心的重要作用。我们积极克服因外部环境变化导致的拨备增提、利差收窄、支出增多等不利因素影响，着力通过加快创新发展、抓好开源节流和提高风险管理水平等措施，使净利润增长仍达到35%，并跃升为全球最盈利银行，股东回报持续增长。同时，我们强化自身风险管理，全面提高风险识别和判断能力，增强风险防控的预见性、敏锐性和风险处置的及时性、有效性，保持了资产质量的稳定。在急剧变化的经营环境下，工商银行向投资者、客户和全社会交出了一份合格答卷。

2008年，我们在落实国家宏观调控政策中，有效发挥了大银行作用。我们深刻理解经济决定金融、经济好才会有金融好的道理，把支持国民经济平稳较快发展，作为履行企业责任的基本要求，着力寻求企业效益与社会责任、眼前利益与长远发展的平衡，信贷投放较好地体现了国家宏观调控政策和货币政策要求。上半年根据从紧的货币政策要求，合理把握了信贷总量和投放进度；进入三季度后根据宏观调控方向、重点和力度的变化，及时扩大了信贷规模，加大了对经济发展的支持力度，全年贷款投放为历年最多。在加大对重点项目、重点企业信贷投放的同时，我们对一些经营暂时困难，但基本面和发展前景较好的企业，特别是对一大批中小企业，按照商业银行经营原则给予多方面的金融支持，真诚帮助企业渡过难关。我们继续大力推行“绿色信贷”，严控高耗能、高污染行业贷款，加大对节能环保领域的支持。在困难和危机面前，工商银行以诚信承担了责任。

2008年，我们在奥运金融服务的严格检验中，认真履行了承诺。我们把做好

奥运金融服务作为改进客户服务、履行社会责任的重中之重，完善服务设施，优化服务流程，创新服务方式，提高服务供给能力，实现了“生产运行零事故”和“奥运服务零投诉”，各奥运赛区城市分行员工还积极加入到奥运志愿者行列，为奥运会成功举办做出了积极贡献，也推动了全行服务水平的进一步提升和优秀企业形象的进一步确立。服务的全面改进，使广大客户真切感受到工商银行的新理念和新价值。

2008年，我们在艰苦卓绝的抗震救灾斗争中，积极作出了贡献。面对汶川特大地震灾害，我们按照政府的统一部署，紧急动员，迅速行动，全力投入到救人、保财产、恢复营业、金融支持和赈灾募捐等各项工作中，灾区分行最大程度地减少了人员伤亡和财产损失，第一时间在震后废墟上搭建起“帐篷银行”、“板房银行”，最早在灾区恢复对外营业。在这次抗震救灾中，我们是发放抗震救灾及灾后恢复生产贷款最多的银行，也是捐款最多的金融机构。工商银行在抗震救灾中表现出来的良好精神风貌，赢得了全社会的尊重，展示了负责任的大银行风范。

经过2008年的考验和洗礼，我们对履行好现代金融企业的社会责任感悟更深刻、信念更坚定。企业是社会的一份子，社会责任需要企业真诚担当；企业也只有履行好社会责任，才能彰显自身价值、成就千秋基业。履行社会责任，做优秀企业公民，实现企业与社会、自然可持续发展的和谐统一，始终是工商银行肩负的光荣使命，是工商银行在建设国际一流现代金融企业进程中回报社会、造福民众的一贯追求。

2009年又是一个新的起点。尽管这一年可能是我国新世纪以来经济发展面临困难最大、挑战最严峻的一年，工商银行也可能会面临许多新的困难和挑战，但我们对保持自身的健康发展充满信心，同时我们将进一步加强与各利益相关方的良好沟通和诚信合作，携手共同履行社会责任，共同为经济振兴、社会和谐、科学发展，点燃新的希望，奉献更多力量。

董事长：姜建清

二〇〇九年三月二十五日



行长致辞

2008 年是我国发展进程中极不寻常、极不平凡的一年，也是工商银行发展史上值得深刻铭记的一年。在这一年里，面对国际国内经济形势急剧变化的严峻挑战，面对突如其来的特大自然灾害的冲击，面对奥运金融服务的高标准要求，我们更加自觉地坚持履行企业的经济责任和社会责任，在应对时艰、服务大局中保持了健康平稳的发展势头，为国家、股东、员工、客户及社会公众创造了新的价值，进一步确立了优秀商业银行和优秀企业公民的形象。

我们坚持用科学发展观获取新的成长动力，实现了股东回报和公司价值的持续增长。2008 年全行实现税后净利润 1,112 亿元，创历史新高，同比增长 35.2%，成长为全球最盈利的银行。平均总资产回报率和加权平均股东权益回报率分别为 1.21% 和 19.43%，较上年提高 0.19 和 3.20 个百分点，在国际大银行中名列前茅。总市值名列全球上市银行之首。我们以持续成长的经济价值创造能力，出色履行了企业的经济责任。

我们认真落实国家宏观调控政策和央行货币政策要求，主动加强信贷政策与国家财政政策、产业政策、区域政策的衔接配合，在支持经济平稳较快发展中履行大银行的责任。特别是在国家出台一系列扩大内需、促进经济增长的政策措施后，我们及时扩大信贷规模，加大对经济发展的支持力度。全年新增人民币贷款 5,367.65 亿元，贷款增加额居同业之首，重点支持了国家重点项目建设、重点行业和企业的发展；积极支持了小企业发展和扩大消费，境内分行全年累计向小企业发放贷款 3,572 亿元，累计向个人发放贷款 4,803 亿元；支持了自主创新和节能环保等领域，控制了“两高”和产能过剩行业的贷款投放，以金融杠杆手段推动了环境保护和资源节约。

我们始终秉承“以客户为中心”的现代服务理念，以“奥运服务年”为契机，不断提升服务质量，积极为客户创造价值，满足社会日益增长的多元化金融服务需求。2008 年全行推出了私人银行服务，建成财富管理中心 110 家、贵宾理财中心近 3,000 家，对一大批营业网点进行了全面改造，电子银行服务网络更加健

全，基本建立起分层服务体系，为全球 1.94 亿个人客户和 310 多万户公司机构客户提供优质、高效、规范的服务。我行在奥运金融服务中的“零事故”和“零投诉”，充分体现了工商银行服务的进步。

我们关注民生问题，支持公益事业，通过积极参与扶贫救灾、扶助教育、文化保护、志愿者服务等活动，努力回馈社会，促进和谐社会的构建。在 2008 年的抗震救灾中，我行是灾区恢复营业最早、抗震救灾贷款及捐款最多的银行。累计发放抗震救灾及灾后恢复生产贷款 288 亿元；共计捐款 14,191 万元，其中员工个人捐款 8,869 万元。

我们大力倡导“以人为本”理念，尊重员工的劳动创造，重视保护员工合法权益，积极为员工创造职业发展机会，关心困难员工和离退休人员，努力实现股东回报、公司价值与员工利益的协调成长。2008 年，全行进一步深化了人力资源管理改革，加大了教育培训力度，充分调动了全行员工的积极性和创造性。

我们坚持依法合规经营，视诚信为生命，大力培育和弘扬信用文化，推动行业自律建设，严格履行国际反洗钱及保护知识产权公约，致力于成为维护良好金融生态环境和金融秩序的典范。

工商银行的发展壮大，来源于全体员工的辛勤努力，得益于股东、客户和社会各界的支持厚爱，受惠于我国经济的持续健康发展。在未来建设全球最盈利、最优秀、最受尊敬银行的征程中，我们将继往开来，不懈进取，更加忠实地履行经济责任与社会责任，为我国经济发展和社会进步作出更大贡献，为国际金融业成功应对金融危机的挑战发挥应有的作用。

行长：杨凯生

二〇〇九年三月二十五日



一、战略与概况

（一）愿景、经营环境与举措

1. 愿景

把工商银行打造成为“最具有盈利能力、最优秀、最受尊敬的国际一流商业银行”。

2. 经营环境

当前，国际金融危机愈演愈烈，世界经济下行趋势日益明显，中国的宏观经济政策也相应做出了重大调整。可以预见，2009 年我们将面对更为复杂的外部环境，本行的风险防控、盈利增长以及市场竞争力都将面临新的考验。然而，机会总与挑战并存。国家的“扩内需、保增长、调结构”政策将带来巨大的市场机会，适度宽松的货币政策和发展资本市场的政策为金融创新创造了良好的环境，国际金融格局的调整和重建，也为中国金融业提供了拓展国际市场、增强全球影响力的难得机遇。我们要善于在逆境中发现和培育有利因素，积极把握挑战中蕴含的重大发展机遇。

3. 主要举措

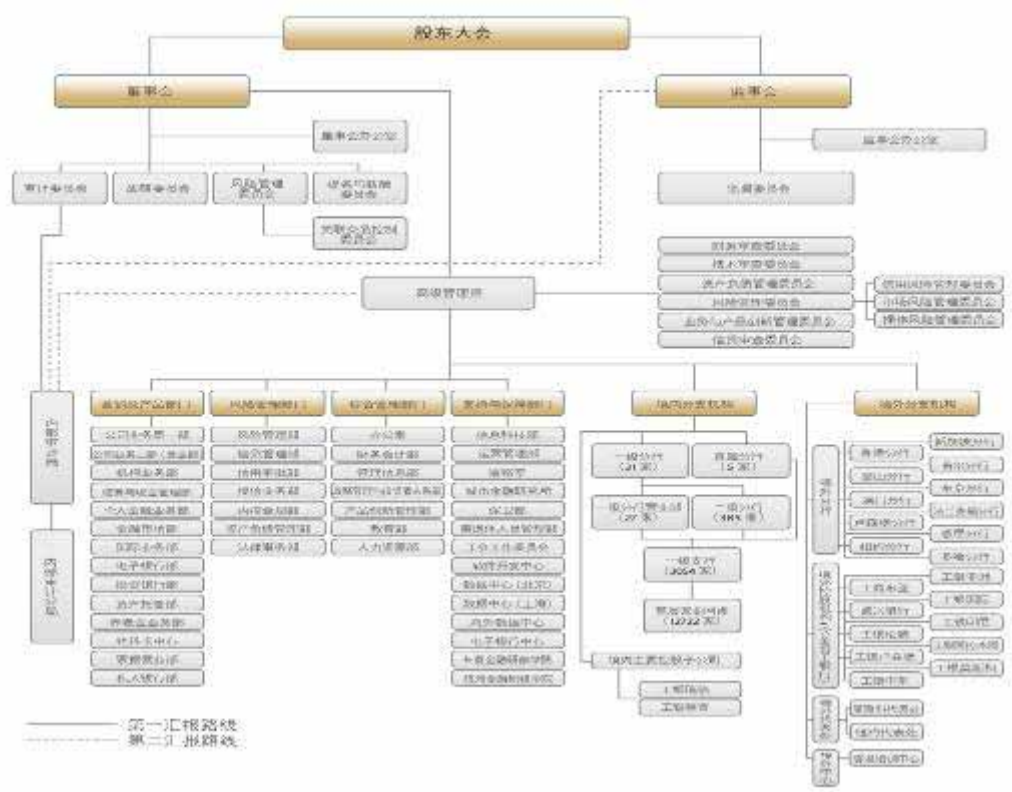
在新的一年里，我们将着眼于国际、国内经济形势的变化，把应对金融危机作为实现经济社会全面协调可持续发展的重要机遇，自觉践行社会责任，加强风险管理，转换经营理念，提升抗风险能力和企业核心竞争力；加大对中小企业、民生工程、基础设施、生态环境建设的支持力度，促进经济可持续发展；关注气候变化，提高自身的环境责任意识，增强捕捉低碳经济下的商业机会的积极性，推动环境金融产品发展；积极投身公益事

业，促进和谐社会建设；关爱员工身心健康，完善激励和约束机制，加大福利保障力度；坚持自主创新，弘扬诚信文化，提高服务品质，努力把“中国工商银行”打造成具有较高知名度和美誉度的全球性金融品牌。

（二）公司概况

中国工商银行成立于1984年1月1日。2005年10月28日，中国工商银行整体改制为股份有限公司，并更名为“中国工商银行股份有限公司”（报告中简称“工商银行”或“本行”）。2006年10月27日，工商银行成功在上海证券交易所和香港联合交易所同日挂牌上市，标志着本行完成了从国有独资商业银行到股份制商业银行、再到国际公众持股公司的历史性跨越。截至报告期末，本行组织机构如下图所示：

本行组织机构图



本行在中国拥有领先的市场地位，优质的客户基础，多元的业务结构，强劲的创新能力和市场竞争力，以及卓越的品牌价值。通过 16,252 家境

内机构、134 家境外分支机构和遍布全球逾 1,358 家代理行等分销网络，以及一系列网上及电话银行服务、7,085 家自助银行中心，2.86 万台自动柜员机的电子银行网络，向 310 余万公司银行客户和 1.94 亿个人银行客户提供广泛的金融产品和服务。

报告期内，工商银行的良好表现赢得了国内外社会各界的广泛认可，先后获得“人民社会责任奖”、“最佳企业公民”、“中国企业社会责任榜：杰出企业奖”、“最具社会责任十佳上市公司”大奖；荣居 2008 年“中国 50 家最受尊敬上市公司”榜首，“国有上市企业社会责任榜”百强第三名，在国内银行同业中排名第一；第七次摘取了“中国最佳银行”的殊荣，并荣获了“亚洲最佳银行”、“中国最佳本地银行”等诸多奖项。



姜建清董事长参加 2008 中国企业公民论坛并发表主题演讲



牛锡明副行长代表本行领取“人民社会责任奖”



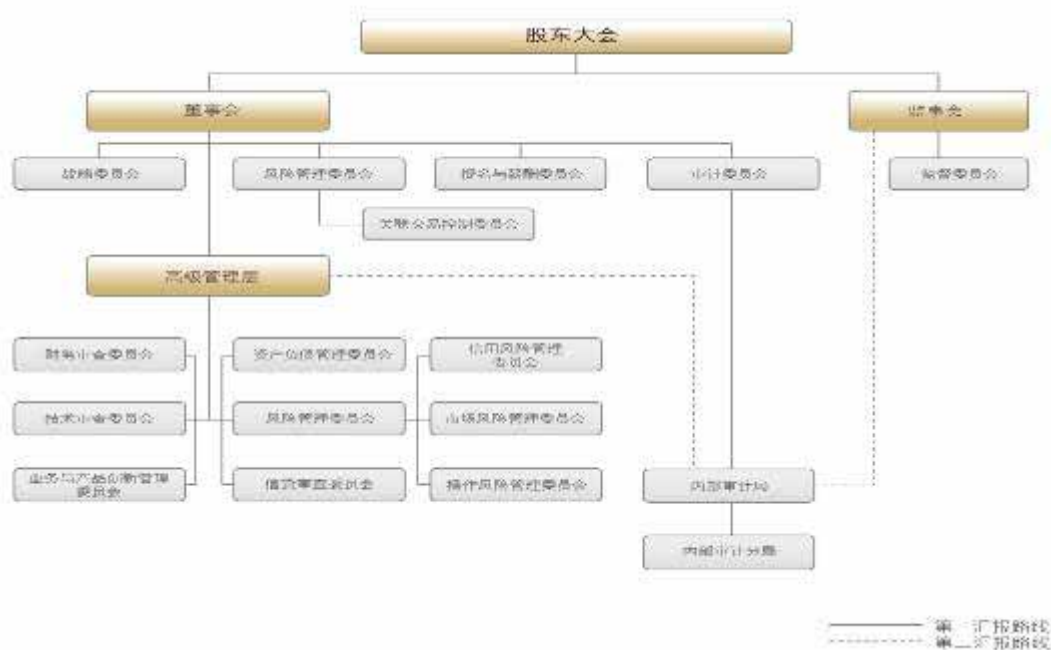
（三）公司治理

1. 治理架构运行情况

自股份制改革以来，本行一直把有效的公司治理结构视为良好的银行

治理的必要保障，积极构建由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、执行机构和监督机构之间权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡的组织架构和运作机制。

本行公司治理架构图



(1) 股东大会

股东大会是本行的权力机构，依法对本行重大事项做出决策。

报告期内，本行共召开两次股东大会。其中包括 6 月 5 日召开的 2007 年度股东年会和 10 月 27 日召开的 2008 年第一次临时股东大会。

(2) 董事会

董事会是本行的决策机构。目前本行共有董事 15 名，其中设董事长和副董事长各一名，执行董事 4 名，非执行董事 7 名，独立非执行董事 4 名。董事会设董事会秘书一名。本行董事会向股东大会负责，负责执行股东大会的决议，决定本行的经营计划、发展战略和投资方案以及股东大会授权的其他事项等。

本行董事会下设战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会（附设于风险管理委员会）、提名与薪酬委员会五个专门委

员会，负责从不同方面协助董事会履行职责。

报告期内，本行共召开 14 次董事会会议，审议通过了本行新资本协议实施规划、年度内部控制自我评估报告、年度社会责任报告、制定独立董事年报工作制度、修订董事会审计委员会工作规则等 53 项议案。

股东年会



董事会会议



监事会会议



(3) 监事会

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责，对本行财务、董事会和高级管理层履职尽责情况进行监督。监事会下设监督委员会，监督委员会根据监事会授权开展工作，对监事会负责。

目前本行监事会有 5 名监事，其中 2 名股东代表监事，2 名外部监事及 1 名职工监事。

报告期内，监事会共召开了 8 次会议，审议通过了监事会 2007 年度工作报告、董事会提交股东大会审议的本行 2007 年度财务决算、利润分配方案、2008 年度聘请会计事务所、关于公司治理专项活动持续整改情况报告、公司 2007 年度、2008 年第一季度和中期以及第三季度定期报告等 12 项议案。

（4）高级管理层

行长等高级管理人员负责组织本行的经营管理活动。行长主要依据法律、法规、规章和本行章程规定以及股东大会、董事会的授权行使职权。

本行共有高级管理人员 9 名，即杨凯生先生、张福荣先生、牛锡明先生、王丽丽女士、李晓鹏先生、刘立宪先生、易会满先生、魏国雄先生和谷澍先生。

（5）沟通与协调

本行一直十分重视与股东的有效沟通，不断完善与股东的沟通机制。本行在《公司章程》中明确赋予了股东参加股东大会及提出议案的权利。股东可以通过参加股东大会、向股东大会提出议案等形式行使股东权利。

本行董事长与行长分设，董事会和监事会及高级管理层均设有专门委员会，股东大会、董事会、监事会和高级管理层的职责权限划分明确，沟通机制与信息传递渠道完善。董事会、监事会和高级管理层依据公司章程和议事规则等规章制度，各司其职、有效制衡、相互协调，以为股东创造持续卓越的投资回报为根本目标。与此同时，外部审计、行业监管部门、员工、公众与媒体的监督也日益成为本行公司治理的重要组成部分。

2. 治理机制建设

（1）信息披露不断完善

报告期内，本行不断完善信息披露制度体系和工作机制，先后制定印发了《重大信息报告管理办法》、《独立董事年报工作制度》，进一步完善了以《信息披露制度》为核心的信息披露制度体系，建立并完善了信息披露日常联系人制度，形成了规范的披露信息收集及传递机制，为本行及时、准确、公平地履行信息披露义务提供了坚实的制度基础和机制保障。

本行主要通过定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。报告期内，本行共披露了定期报告 4 次，临时公告及相关资料 126 份。本行定期报告先后荣获香港会计师公会等机构颁发的“2008 最佳企业管治资料披露金奖”，英国 Lafferty 公司授予的“中国最受欢迎年度报告”以及美

为公平对待所有投资者，本行严格遵循信息披露的公平性，在确保信息披露在境内外两个市场上的同时、同质的基础上，通过分别采用两个语言版本、两种会计准则、两地有影响的媒体，以及两地视频连线召开业绩发布会、股东大会等方式，保证两地投资者在获得信息方面的公平。与此同时，本行建立了严密的信息内部传递和公告编制审批程序，确保公告内容客观、真实。本行认真做好与两地监管机构的协调沟通工作，保证重大事项能够在第一时间公平地向所有投资者披露。

（2）扎实推进全面风险管理体系建设

报告期内，本行以风险管理制度创新和技术创新为主线，积极推进全面风险管理体系建设，出台了从全面风险管理纲领性文件到管理流程的多项制度，初步搭建了具有本行特色的全面风险管理制度体系。报告期内，本行调整操作风险管理职能归属及相关机构设置，实现了三大类风险的中台集中计量。

本行全面风险管理组织架构



与此同时，本行稳步推进巴塞尔新资本协议实施。非零售内部评级法项目成果已开始应用于风险管理的全流程，零售内部评级法项目开发取得较大进展，全行信用风险量化管理能力有了新的提升。投产市场风险管理

核心系统，实现 VaR 值计量。启动了具有自主知识产权的金融市场业务与风险管理自主研发项目，构建完成了 VaR 计量方法论，建立了产品控制的技术方法。在国内率先启动操作风险高级计量法项目，已完成第一阶段的差距分析，现正开展第二阶段工作。



首席风险官魏国雄先生在香港出席《亚洲风险》2008 年度颁奖典礼

本行风险管理水平得到了国内外业界的广泛认可，报告期内在由《亚洲风险》杂志主办的“2008 年度风险管理”评选活动中，本行首次荣获“中国内地最佳风险管理奖”、本行首席风险官魏国雄先生荣获亚洲地区“最佳首席风险官”称号。

（3）内部审计体系独立有效

内部审计作为本行董事会及其审计委员会有效履行监督职责的重要资源与手段，通过系统化、规范化的方法，独立地检查和评价本行风险管理、内部控制和公司治理过程的有效性，促进本行发展战略和经营管理目标的实现。

报告期内，内部审计结合宏观形势和政策变化，重点从治理、机制、流程、产品和系统层面，开展了内部控制自我评估，对信贷业务、电子银行、资金业务、新产品创新、关联交易、信息科技系统等业务风险与管理领域进行了审计与评价，关注了国际化发展战略执行的效率与效果，实现了对全行业务、机构和风险的基本覆盖，为保护利益相关人权益做出了积极贡献。

同时，内部审计规范程序标准，强化质量控制，应用先进技术，提升专业水平，具备国际注册内部审计师等专业资质的审计人员占比已达 54%，内部审计专业实践得到了监管部门和内部审计协会的肯定，并被国家审计署授予“2005-2007 年全国内部审计先进单位”荣誉。

本行内部审计管理及报告结构图



（4）着力构建内控体系

在内控体系建设方面，报告期内全面落实完成了第一个内控三年规划（2006-2008年）各项任务，明确了新时期发展战略目标，形成了良好的内控氛围，巩固了经营管理与内部控制的基石。通过实施内控三年规划，“内控优先、程序至上、审慎经营、依法合规”的理念深入人心，逐步形成了对各项经营管理活动全方位覆盖、全过程控制和全员参与的内部控制体系，不断满足了外部监管要求，树立了本行可信赖银行的良好形象，进一步提升了资本市场声誉和社会公众美誉。在此基础上，本行深入分析内控发展面临的新形势与新要求，进一步完善了全行内控体系建设的基本框架，启动了第二个内控三年规划（2009-2011年）制订工作，为在新时期全面推进全行内控体系建设打下了坚实基础。

3. 利益相关方

本行十分重视各个利益相关群体的诉求，在自身发展的过程中充分考虑对政府、行业监管机构、股东、员工、客户、供应商、社区、公众、媒体等利益相关方的影响，通过完善沟通渠道和参与机制，推进其参与本行的决策与管理，从而实现自身与社会的和谐发展。

本行积极通过以下举措回应利益相关方对工商银行的期望：积极构建卓越的公司治理体系；着眼于国际、国内经济形势的变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康发展；积极推进各区域机构的协调发展，

加快业务与科技创新，稳步推进综合化经营和国际化建设，构建完善的现代金融服务体系；加强信息披露事务管理和公共关系管理，努力提高透明度、知名度和美誉度；主动调整信贷结构，通过支持循环经济产业促进社会可持续发展；坚持依法合规经营，强化合规管理建设；积极为社会提供就业岗位，保障员工权益，强化员工教育培训工作，完善考核激励机制，为员工提供良好的职业生涯规划；继续完善集中采购制度，坚持以平等、互利、互信原则与供应商开展合作；大力支持社会公益事业的发展和社区建设。

4. 主要成就

报告期内，本行的一系列工作不仅促进了自身公司治理水平的持续提升，也得到了投资者、监管机构和社会各界的广泛认可，获得了“香港公司管治卓越奖”、“中国最佳上市公司董事会奖”、“最佳企业管治资料披露金奖”等多项公司治理大奖。



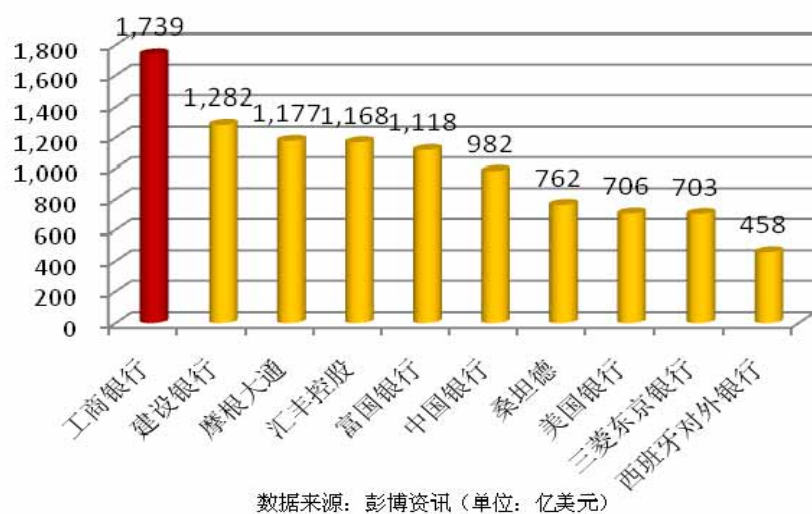
董事会秘书谷澍先生代表本行领取 2008 香港公司管治卓越奖

（四）市值管理

报告期内，本行通过多种方式，与全球多个国家和地区的投资者和分析师就公司经营情况进行了全面、细致、准确的交流。同时，本行积极增强与市场之间的交流互动，听取了解市场观点及对本行未来的经营建议并给予及时反馈，将股东的合理化建议及时反馈至最高权力机构进行审议。

在做好与市场双向沟通的基础上，本行密切跟踪资本市场变化，密切监测并及时分析本行股权结构变迁，探询股价波动原因，强化股东交流，实现精细化、个性化的投资者股权服务。

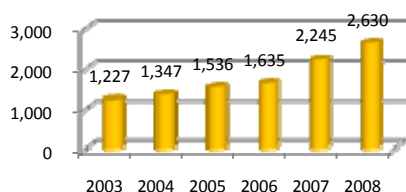
根据彭博资讯（Bloomberg）公布的数据，报告期末，本行总市值约为 1739 亿美元，居全球银行业首位。



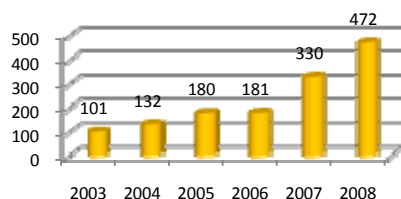
二、经济层面

(一) 主要经营业绩和创造的价值

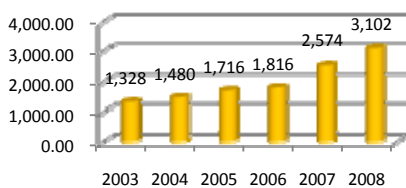
净利息收入(亿元)



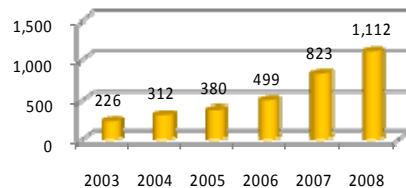
非利息收入(亿元)



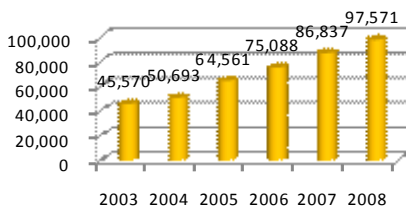
营业收入(亿元)



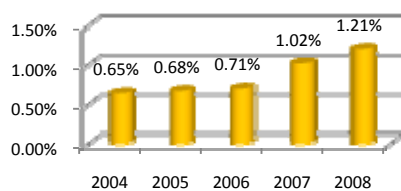
税后利润(亿元)



总资产(亿元)



平均资产回报率(百分比)

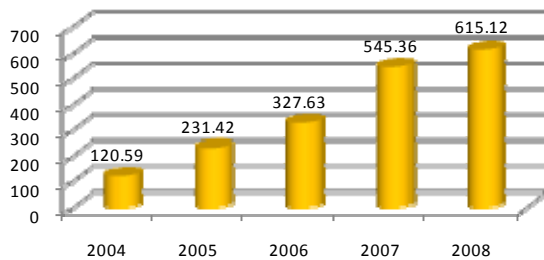


注：图中数据全部为国际会计准则下经审计后的集团口径数据。

报告期内，本行面对国际经济金融形势急剧变化的严峻挑战，树立信心，迎难而上，全面提升经营管理水平，努力转变经营模式和发展方式，保持了良好的发展态势，圆满实现了股份制改革后首个三年发展规划的目标。



纳税额=企业所得税+营业税金及附加+其他税金（亿元）



本行各项经营指标表现优异：全年实现税后利润国际会计准则下为人民币 1,112 亿元，同比增长 35.2%，每股盈利 0.33 元。平均总资产回报率 1.21%，加权平均权益回报率 19.43%，与 2007 年相比

分别提高 0.19 和 3.20 个百分点，成为全球利润总额最大的上市银行。报告期，本行纳税额（企业所得税+营业税金及附加+其他税金¹）为 615.12 亿元人民币。

本行密切关注国际金融危机的演变发展及对全行各项业务的影响，采取了有效的风险防控措施。及时减持涉险外币债券，并足额计提了减持准备。报告期内退出潜在风险贷款 1,087 亿元，清收处置不良贷款 596 亿元，不良贷款余额下降 72.9 亿元，不良率下降 0.45 个百分点，降至 2.29%。拨备覆盖率达到 130.15%，较上年末提高 26.65 个百分点。

（二）应对国际金融危机，促进经济平稳较快发展

近年来，本行一直保持稳健的贷款增长，2003-2007 年，全行业贷款复合增长率达 17.7%，本行的贷款复合增长率为 10.1%。2008 年下半年起，随着国际金融危机对实体经济的影响加剧，本行根据宏观调控方向、重点和力度的变化，完善信贷政策，优化信贷投向，加强和改进信贷服务，在支持经济平稳较快发展中有效发挥了大银行的作用。特别是在政府出台一系列扩大内需、促进经济增长的政策措施后，本行抓住机遇，加快了信贷投放，报告期内新增人民币贷款 5,367.65 亿元，同比多增 1,900.65 亿元，增幅为 14.3%²，贷款增量居同业首位，也是本行历年来投放最多的一年。

¹企业所得税为本行境内分行向国内税务机关汇算清缴税款数，(2008 年企业所得税数据为暂估数，与实际发生数可能存在不一致)，营业税金及附加和其他税金为本行境内分行向国内税务机关实际缴纳数。

²报告期内，全行业贷款增长 15.2%，货币供应量（M2）的增速为 17.8%。



姜建清董事长与湖北省人民政府进行高层会晤并签署《扩内需，促增长，全面合作座谈会会谈纪要》



杨凯生行长代表本行与山东省人民政府签署战略合作备忘录



牛锡明副行长代表本行与浙江省人民政府签署金融战略合作协议



易会满副行长代表本行与广东省人民政府签署金融合作协议

从投向上看，本行积极进入具有发展前景的产业和企业，对于目前受金融危机冲击和整体经济波动影响而出现暂时困难的行业龙头骨干企业，更多着眼于企业发展前景，在风险可控的前提下及时提供多方面金融支持，帮助企业渡过难关。

1. 推动国家经济刺激方案的实施与落实

本行注重与经济和产业结构优化转型相协调的有效信贷需求，寻找风险与收益的最佳平衡，大力推动国民经济的产业结构调整优化、产业竞争力提升，从而促进经济平稳较快发展。

凭借强大的分销网络和广泛的客户基础，本行在电网、公路、石油、港口、民航等领域贷款市场占有率都在 20%以上；在铁路、城建开发、电力等领域贷款市场占有率也都在 15%以上。中国经济刺激计划的推出，使基础设施建设领域成为受益最大的行业之一，本行将充分发挥自身优势，在符合信贷政策、风险可控的前提下，予以大力支持。



为防范信贷扩张所带来的风险，本行切实加强地方城市基建项目甄选。密切关注项目所在地的经济发展水平，有选择地支持重点优质项目；合理确定有效贷款担保方式，落实项目自筹资金，加强对新投放重大项目贷款的贷后管理。加强借款企业及贷款资金使用动态监控，关注风险苗头，及时采取风险防控措施；通过贷款重组、资产出售等多种方式适时调整存量贷款结构，有效防范控制贷款风险。

2. 支持实体经济的健康运转

面对国际金融危机给国内经济带来的冲击，本行充分利用金融产品种类丰富、风险控制水平高的优势，加强精细化管理，全力帮助符合本行信贷政策的各类企业健康发展。

本行在严控风险的前提下，对以下企业继续予以信贷支持，必要时适当增加融资，在支持企业发展中化解信贷风险：对受金融危机冲击和整体经济下行影响，出现暂时经营困难或出现暂时亏损导致信用等级下降的重点行业中发展潜力大、发展前景好、风险依然可控的龙头企业；基本面和信用记录较好、有竞争力、有订单但暂时出现经营或财务困难的企业；抵押价值充足，但短期资金周转困难的小企业等。

本行及时组织开展企业走访活动，深入调查重点企业、行业的资金流情况，启动应急处理预案，着力提高了内部审批工作效率，受到客户的高度赞扬。

（三）促进各区域经济平衡发展

本行积极实施信贷区域平衡发展战略，在加强经济发达地区信贷资源投入的同时，积极参与了西部大开发、中部崛起、东北老工业基地振兴、天津滨海新区建设的历史进程。在信贷投向上，根据突出重点、区别对待、差别授权的要求，优先支持具有区域特色的西部资源类和基础设施类项目建设，东北地区新型装备制造基地、新型原材料类和能源保障基地、重要的技术研发与创新基地建设等重点项目，积极支持了地区产业结构调整。报告期内，本行中西部及东北地区的

贷款增速均超过全国平均水平。同时，中西部及东北地区的各项贷款不良率继续下降，资产质量明显好转，东北地区的不良贷款余额大幅下降。本行还成功组建了西藏分行，开启了支持雪域高原经济发展的新篇章。

（四）持续优化贷款的行业结构

本行利用信贷政策持续优化贷款的行业结构，大力支持国家鼓励发展的重点行业，积极加大对公路、铁路、港口、民航、电网、电力、通信、石油石化等国民经济支柱产业和基础设施建设领域的信贷支持力度。积极开展金融产品和信贷模式创新，及时跟踪评估，认真分析这些领域的发展特点和风险，根据项目的实际进展和融资计划，提高审批效率，全面构造符合国家政策导向、收益稳定、运行安全、经营效益和社会效益良好的信贷资产布局。

报告期末，本行对国民经济支柱产业和基础设施建设领域的贷款余额共约 16,900 亿元，较 2007 年末新增约 2,300 亿元，贷款增速 16%。

本行充分利用自身在清算网络和经营网点上的优势，通过多种渠道和方式积极支持“三农”工作。积极支持农业和粮食生产的信贷业务，加大对农业产业龙头企业的支持力度。着重做好农业和粮食生产上下游产业的金融支持工作，通过支持上游的农机农具企业、化肥农药生产流通企业以及下游的农产品批发环节和深加工企业来间接支持农业和粮食生产工作。同时，积极开展金融同业协作，形成金融支农合力，共同做好农村金融服务工作。

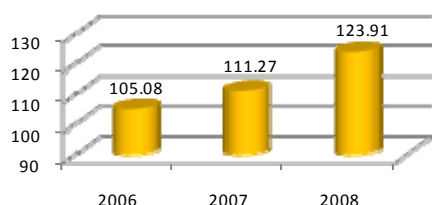
本行积极支持教育文化产业、医院等公共事业的发展。报告期末，本行对科教文卫行业贷款余额为 701.49 亿元。其中：对教育行业贷款客户 953 户，贷款余额 466.22 亿元，有力支持了各种院校迁扩建校区、改善办学条件。为适应全国医疗卫生体制改革扩大医疗服务需求的市场环境变化，本行继续从政策上鼓励对卫生领域的信贷投放，保持了对卫生领域贷款的平稳增长。报告期末，本行对卫生领域的贷款客户为 519 户，贷款余额 123.91 亿元，较年初增长 12.77 亿元。

涉农贷款情况统计表

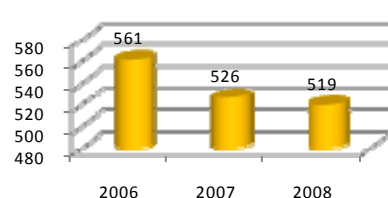
单位：亿元

贷款行业名称	年初贷款余额	期末贷款余额	比年初
农林牧渔业	72.18	70.92	-1.26
农产品加工业	1085.63	1,018.19	-67.43
农药化肥生产	213.65	237.32	23.67
农资农具生产	20.43	20.67	0.24
农药、农资、农具的批发	41.97	56.04	14.07
农产品流通	140.14	125.19	-14.95
水库水利建设	105.04	106.95	1.91
合计	1679.04	1,635.27	-43.77

卫生行业贷款余额（亿元）



卫生行业贷款客户数（户）



（五）助推小企业发展

报告期内，本行积极构建符合小企业特点的融资管理体系。通过不断完善信贷政策，创新信贷产品，优化业务流程，加快小企业信贷业务经营机制和体制创新，确保小企业信贷规模专款专用，加大对小企业的信贷支持力度。同时坚持发展与管理并重的经营理念，高度关注宏观经济形势变化对小企业信贷业务发展带来的影响，抓住经济结构调整的有利时机，对优质小企业给予大力支持，促进了小企业信贷资产的结构优化。本行积极创新小企业融资担保方式，积极配合地方政府组建中小企业贷款担保机构，同时大力推行供应链融资方案，支持小企业发展。

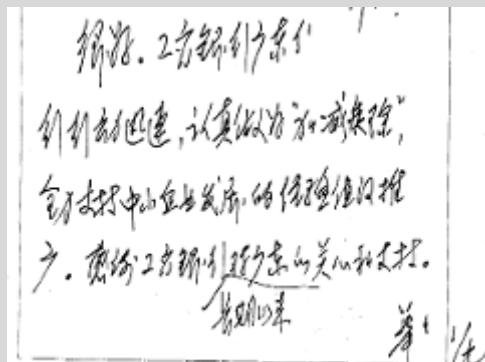
报告期内，本行小企业信贷业务实现了稳步增长，资产质量保持良好，境内分行累计共向 36,267 户小企业³发放贷款 3,572.29 亿元。

³小企业主要指销售额在 3,000 万元以下的企业。

本行广东分行面对金融危机给小企业带来的不利影响，加快经营模式、评级授信、融资产品、担保方式等创新，积极推动广东省小企业和外贸经济发展。报告期内，广东分行累计投放小企业贷款 381.9 亿元，支持小企业客户 3,689 家。累计发放国际贸易融资 153.2 亿美元，同比增长 31%，累计发放国内贸易融资 619.7 亿元，同比增长 227%。由于措施得力、效果显著，广东分行在支持民营经济和中小企业发展方面所做的努力得到了广东省人民政府的充分肯定。



姜建清董事长到广东等地考察小企业的经营状况



广东省省长黄华华感谢本行对广东民营经济和中小企业发展的积极支持

由于本行开展小企业金融服务成绩突出，在中国银监会举办的 2007 年度全国小企业金融服务表彰电视电话会议上，本行获得“2007 年度全国小企业金融服务先进单位”的称号，是唯一一家获奖的国有控股大型商业银行。



李晓鹏副行长代表本行出席银监会 2007 年度全国小企业金融服务表彰会议



本行北京分行率先提出了“专业化经营、属地化管理”的小企业信贷业务经营思路，先后在中小企业客户集中的地区成立两家“小企业服务中心”，以“专业的机构、专职的队伍、专门的产品”支持北京地区中小企业发展。报告期内，北京分行小企业贷款投放 22 亿元，是上年同期的 1.5 倍。坚持产品创新，突破中小企业融资瓶颈，在传统的抵押类和保证类贷款基础上，推出了“财智融通”中小企业融资专属品牌，其中应收账款融资、商品融资、订单融资深受中小企业欢迎。



易会满副行长参加北京分行中关村
小企业服务中心启动仪式



北京分行顺义小企业服务中心启动仪式

三、环境层面

（一）绿色信贷

本行已将严格坚持信贷环保合规、全面建设“绿色信贷”银行作为一项长期经营发展战略，致力于打造一家“绿色信贷”的模范银行。推行绿色信贷也有利于本行优化自身信贷业务结构，有效防范和化解信贷风险，增强可持续发展能力。

报告期内，本行进一步完善全行“绿色信贷”长效机制的建设，不断深化行业研究，拓宽行业信贷政策的控制范围，严格控制在高耗能、高污染行业的信贷增长。积极利用行业和客户信贷政策，建立信贷支持节能环保的长效机制，进一步推进信贷业务结构调整，有效的实现经济利益和社会责任的平衡。

1. 严格授信审批

报告期内，全行授信业务部门严格落实国家环保政策法规、节能减排工作要求，深入贯彻绿色信贷评审机制，实行环保政策的“一票否决制”，从严审查环评、土地、项目核准、备案等项目审批文件，将企业环保守法情况作为授信的前提条件，对达不到准入标准的客户和不符合“四个必须⁴”条件的项目坚决不予贷款。对属限制类项目，一律不增加融资，对淘汰类项目，禁止各类融资支持。在评级授信审查过程中，加强对客户能耗水平、环境影响的风险评价，审慎评估与核定高耗能、高污染和产能过剩行业客户的信用等级和授信额度。在审查造纸、纺织、石化、冶金等行业客户授信方案时，认真查询有关媒体、环境保护部、银行监管部门环保信息的披露情况，及时了解国家节能、环保政策和标准的变化，将节能减排标准作为评级授信审查要点之一，有效控制对高能耗、高污染、产能过剩和潜在过剩行业的贷款投放。对环保违法企业和项目、降耗减排不达标、管

⁴本行确定的项目贷款审查“四个必须”条件，即必须符合国家产业政策和市场准入标准；必须已通过有关部门审批核准或备案；必须已通过用地预审、环境影响评价；必须符合区域整体规划和污染排放指标要求。

理落后的企业从严掌握授信政策，加大融资压缩力度，真正将本行的行业信贷政策落到实处。

在项目贷款评估中，加强对落后生产能力的评价分析，严格对项目环境影响评价报告批复的审查把关，同时积极与国家环保部相关部门沟通联系，加强对国家环保政策的理解和把握，强化绿色信贷政策的执行力度，为国民经济的协调、可持续发展做出应有的贡献。

环保一票否决。某公司 40 万吨/年聚氯乙烯及配套项目，总投资 23.36 亿元，申请本行贷款 12.44 亿元。该项目具有一定的规模优势，借款人股东实力较强，行业背景较好且具有一定的经济实力，但该项目采用电石法生产 PVC，能耗高、污染大、产品质量低，同时项目选址位于我国一条主要河流上游沿岸，生产过程中产生的危险废弃物处理不当会造成严重的环境污染，而且项目环评审批存在分拆、越权审批问题，总体上看该项目环保风险隐患较大，不符合本行“绿色信贷”要求，按照环保政策“一票否决制”，本行否决了该笔项目贷款。

2. 主动调整信贷结构

目前，本行已对钢铁（含铁合金）、电力、电解铝、铜冶炼、焦炭、造纸等一批国家明确的高耗能、高污染行业制定了具体的行业信贷政策，对行业内企业实行名单制管理。本行加快对行业内劣势客户和落后产能的信贷退出步伐。在实际操作中，本行对拟继续支持的存量客户进行了类别划分，并制定了配套的基本信贷原则；对新建项目和新建信贷关系企业参照国家相关标准实行严格的信贷准入管理；对技术装备水平、污染物排放不符合国家相关政策、制度标准要求的企业，视具体情况制定压缩、清退计划，并通过本行信贷管理系统实施业务控制和计提模拟拨备制度，有效控制对两高行业的贷款，进一步优化贷款结构。报告期内，本行共对“两高”行业 152 户企业的 35.22 亿元贷款实现了清退。

3. 积极支持环保产业发展

本行积极探索金融创新业务，逐步加大对环保工程及相关技术推广的信贷支持力度，通过业务转型建设“绿色银行”。为此，本行在不断深入了解相关项目、工程的技术经济特点的基础上，进一步探索新的信贷管理模式，加大信贷产品的创新力度，从贸易融资、投资理财、财务顾问、结构化融资、融资租赁等多个方面不断丰富和完善融资产品体系，积极支持国家确定的十大节能重点工程、十大环保重点工程、采用《国家先进污染防治技术示范名录》、《国家鼓励发展的环境保护技术目录》所列新技术新工艺的企业和项目，以及具有良好发展前景的企业为实现节能减排进行的技术、设备更新和改造，提高本行和客户的可持续发展能力。报告期末，本行由国家环保部门认定的环保合格以及环境友好企业数量约占境内分行法人客户数量的 99.87%，贷款余额约占境内分行法人客户贷款余额的 99.92%。

报告期内，本行加大对节能减排、循环经济等企业和项目支持力度，优先考虑“绿色信贷”领域资源综合利用项目、新能源开发利用项目、有助于改善人居和生态环境等项目。共发放节能环保项目贷款 491.53 亿元，同比增长 69.17%。

4. 制度建设

报告期内，本行组织全行分支机构开展了对全部有融资余额的境内法人客户环保依法合规情况的全面检查，并根据检查及与当地环保部门沟通的结果，将企业环保信息逐户录入本行 CM2002 系统中，在全行范围内初步建立了对境内有融资余额法人客户环保信息的识别、监控、反馈与处置机制。为继续完善全行法人客户环保风险监控体系，本行进一步提出了对客户新增融资必须以“完成环保标识录入”为前提，客户经理应及时更新 CM2002 系统中的企业环保信息并将相关依据入档备查，各一级分行定期对辖内企业环保标识录入及相应贷后管理工作进行检查，本行总部实时监控并对未录入环保标识的新增融资客户一律予以业务控制等一系列制度安排，力图从保证全行法人客户环保信息录入的系统性、真实性、及时性，并确保本行对全行“绿色信贷”执行情况及信贷资产的整体环保风险的及时把握、反馈等方面着手，不断完善对法人客户环保风险的识别、度量、反馈与处置机制；对于出现环保违法问题的存量融资客户，本行在严禁新增融资的同



时,采取各种有效手段加快压退力度;对于部分虽未被环保部门督办或处罚,但本行认定为可能存在环保问题的融资客户,也主动采取措施,将环保风险的预先防范工作纳入了全行信贷管理的日常工作流程。报告期内,本行累计对 146 户环保潜在风险客户进行了系统锁定,涉及贷款余额 51.25 亿元,在企业整改合格前停止发放任何形式的融资。

同时,本行不断加强与银监会、环保部、有关国际组织的沟通和交流,结合本行实际情况和客观经营环境,借鉴国际先进经验和通行做法,初步形成了未来三年全行绿色信贷建设的战略目标、基本思路、总体框架和实施步骤。

5. 相关培训

报告期内,本行积极加强能力建设,通过视频讲解、专题讲座、下发公文、网讯、部室答疑等多种方式,加强对全行员工教育和培训,使高管层乃至全体员工都能清楚地认识到国家节能减排、促进结构调整、转变经济增长方式的重要意义,在全行树立“节能环保、绿色信贷”的核心价值观。

本行积极邀请国内外有关专家为员工举办专题讲座,并派员参加银监会、发改委等相关政府部门和外部机构组织的培训。



(二) 降低自身经营能耗

本行一直在自身运营过程中倡导绿色办公,努力减少自身经营所产生的碳排放。同时,本行开展各种类型的节能宣传教育,提升全行员工的节能减排意识。

报告期内,本行通过在内部经营管理中大力推广无纸信息理念,全面实行网络化、电子化办公,大量减少了纸质材料使用和社会资源占用;在具备条件的办公场所提供使用可回收、可降解材料,推广使用环保产品,不断减少人均能源消耗和减少污染。各分支机构按照国家环保节能政策和本行的有关要求,加强办公区域水、电、暖的管理,严格控制办公节能降耗。办公场所的用电照明采用节能

灯具，每日下班后，安排专人负责对大楼整体检查，关闭电源；卫生间、洗漱间尽量采用新型节水装置及电子感应装置，从源头上控制住了“长流水”现象；办公大楼中央空调在下班及双休日等节假日期间整体停用，严格控制耗电数量。

本行总部开展了“节能降耗，建设绿色大厦从我做起”活动，培养员工养成良好的节约习惯。同时，实施节能技术改造，安装了智能型照明节电装置，照明部分节电效果达 20% 以上；认真执行北京市夏季和冬季空调温度限制的规定，改造办公大楼空调系统，开展废水循环利用，在保证正常办公的前提下，有效控制了能耗。报告期内，在人员、会议和各种活动不断增加的情况下，办公大楼用水量、锅炉用水量、办公用纸量、公务用车耗油量均低于 2007 年用量。

本行总部办公楼能耗统计表

项 目	2007	2008
办公耗水量（吨）	112, 481	108, 690
锅炉蒸汽耗水量（吨）	5, 625	4, 987
办公用纸数量（张）	11, 444, 460	11, 153, 300
公务用车耗油量（升）	189, 761	176, 168

（三）倡导电子银行业务

本行将在继续满足客户原有需求的前提下，坚持以客户为中心不断加强电子银行产品和服务创新，深入推行电子银行业务。通过电子银行为客户提供无纸化服务，有效降低银行对实体经营场所的依赖，减少碳排放。

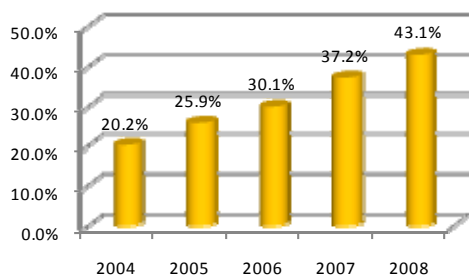
本行是国内首家电子银行年交易额超过百万亿元人民币的银行。自 1999 年率先成立国内电话银行、网上银行以来，本行一直是国内最大的电话银行和网上银行。本行在电子银行等新兴服务渠道上的不断开拓，不仅顺应时代发展潮流和方便客户，而且节约了大量的社会资源和物质资源。本行的网上银行是国内功能最全面、技术最先进的系统，大大提高了产品分销能力，造就了本行“中国最大

的电子银行”的主导地位。本行通过电子银行完成的业务量，截至报告期末已占全行总业务量的 43%。

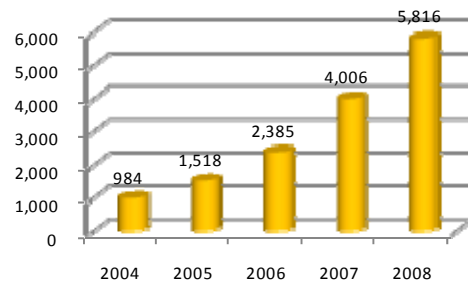
电子银行服务渠道建设情况表（截至报告期末）

项目	客户数量 (万户)	交易笔数 (万笔)	交易金额 (万元)
网上银行	5,816.2	118,199.7	12,027,274,736.6
自助银行	-	15021.1	6,034.7
电话银行	4,919.1	9,494.1	294,400,899.6
手机银行（短信）	1,396.0	59.0	10,536.1

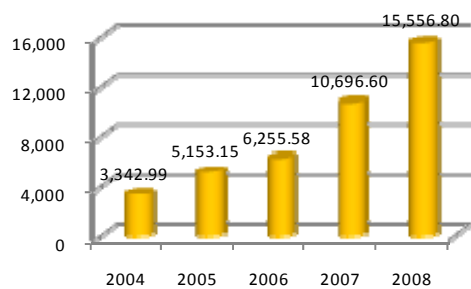
电子银行业务量占比



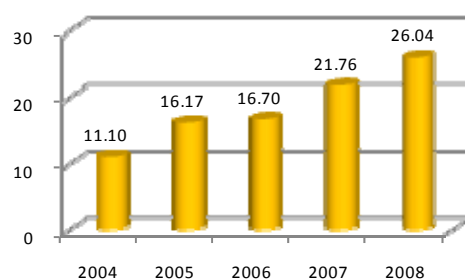
网上银行客户数（万户）



ATM累计交易额（亿元）



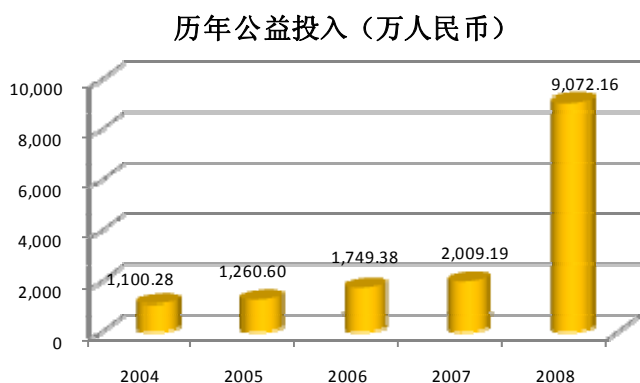
ATM累计交易笔数（亿笔）



四、社会层面

本行是在国家繁荣和社会稳定的大背景下成长壮大的，我们的每一步前进都得益于社会各界的关心与厚爱。饮水思源，积极履行企业应尽的责任、参与和支持公益事业，已经成为了本行义不容辞的社会责任。报告期内，本行热心支持公益事业，切实维护员工利益，坚持诚信经营，不断提升服务品质，为构建和谐社会做出应有的贡献。

（一）积极投身公益事业



忠实的履行社会责任是本行的核心价值观以及文化精髓所在。本行始终关注国计民生，培植公益理念，秉承“源于社会、回馈社会、服务社会”的宗旨，努力

做优秀的企业公民。本行不仅致力于将社会责任纳入日常运营的每一环节，而且在赈灾、扶贫、支教、环保和保护文化遗产等诸多领域积极开展社会公益活动。在公益活动组织上，本行坚持一致性、长期性、计划性原则，延续了一直以来总、分行双线并行的机制，总行集中优势资源组织全行性活动，各分行因地制宜的开展工作。报告期内，除员工个人捐赠外，本行（总行及境内分行）在扶贫、文化教育、体育、慈善等公益事业方面共投入 9,072.16 万元。

1. 抗灾救灾

2008 年年初，我国南方遭受了罕见的雨雪冰冻灾害。为帮助受灾地区

尽快恢复生产生活，本行在有效防范风险的前提下，开辟了抗灾救灾贷款快速审批通道，先后提供贷款 312 亿元，有力地支持了煤电油运等企业恢复生产，支持了与民众生活密切相关的食品及其他生活必需品的生产和购销。同时，本行及时向受灾地区捐款 1,085 万元，帮助灾区群众解决实际生活困难。

2008 年 5 月，汶川特大地震发生后，本行各级机构和广大干部员工踊跃向灾区人民伸出援手、奉献爱心，共计向灾区捐款 14,191 万元（其中境内外员工捐赠 8,869 万元），交纳特殊党费 5,305 万元、特殊团费 184 万元，捐助价值约 50 万元的抗震救灾物资，是这次抗震救灾中捐款最多的金融机构。



姜建清董事长查看本行绵竹分行受损情况



杨凯生行长在帐篷银行中视察工作



赵林监事长到都江堰支行慰问受灾员工



张福荣副行长在都江堰支行指导抗震救灾



牛锡明副行长到板房银行慰问员工



王丽丽副行长前往成都军区慰问救灾官兵



李晓鹏副行长慰问抗震救灾部队



刘立宪纪委书记深入一线网点慰问员工

同时，本行向抗震救灾部队官兵紧急发放了“抗震救灾牡丹联名卡”，解决了部队临时资金周转需求问题；迅速启动信贷业务应急审批流程，累计发放抗震救灾及灾后恢复生产贷款 288 亿元；及时抢修受灾网点和设施，向灾区紧急调拨 100 台 ATM 设备，满足了灾区人民的需要；为确保向客户提供连续的信用卡坐席服务，在地震灾难发生当日，即完成了电话银行成都分中心的人工坐席业务向北京、上海两大电话银行托管中心的转移。并创造性地组织“流动银行”，搭建“帐篷银行”和“板房银行”，千方百计创造条件恢复网点营业，以最快速度重新搭建起抗震救灾的金融大动脉。



本行灾后第二天在当地率先搭建起“帐篷银行”



本行员工在“帐篷银行”里坚持营业



本行在都江堰设立的“板房银行”



本行的汽车流动银行



本行上海分行“95588 抗震专席”组



本行湖北分行设立赈灾捐款绿色通道和捐款箱

本行加强对全行信息系统的监控，加大对受灾地区分行的技术支持力度，为确保本行受灾网点率先恢复对外服务提供了有力的技术保障。与此同时，紧急完成个人网上银行公益捐款流程改造，迅速开通了网上银行、手机银行等电子银行捐款专属免费通道，并开展“‘冰雪凝大地，人道救助情’用工行电子银行快速捐款献真情”和“抗震救灾献爱心，用工行电子银行快速捐款”活动，及时宣传和引导客户通过电子银行专属通道捐款，确保公益捐款渠道通畅，第一时间将善款传递到位。在震后的两个月内，即通过电子银行为全国各地 175 家慈善机构传递善款超过 20 万笔，金额

达到 7,200 余万元。

本行员工主动前往各地医疗机构参加义务献血，有些员工还加入志愿者队伍，利用公休假参加北川、唐家山堰塞湖等地的救灾抢险。在这次特大自然灾害面前，在国家和人民最需要的时候，本行千方百计为灾区提供特别支持和服务，以实际行动诠释了“您身边的银行，可信赖的银行”的庄严承诺，获得了中国红十字总会颁发的“中国红十字勋章”。



本行重庆分行赴重灾区慰问战斗在第一线的武警消防官兵



本行山西分行向在晋就读的四川籍大学生定向捐赠



本行安徽分行员工为灾区组织募捐



本行广东分行为汶川地震组织的义卖活动



本行陕西分行举行的赈灾爱心义演



本行纽约分行参加的灾区大学生感恩节演出

汶川地震发生后，本行各境外机构也以各种方式支持灾区人民。卢森堡分行第一时间推出了抗震救灾汇款手续费全免活动，同时成为大使馆接收捐款的指定银行。工银印尼为印尼各界开通了慈善捐款汇款免费通道，并成功向中国民政部、中国红十字会、中华慈善总会传递善款共计 50 余万美元。法兰克福分行在第一时间设立专户，方便当地华人华侨为地震灾区捐款，并在当地发行量最大的中文报纸上刊登广告，公布账号，发出赈灾捐款的呼吁。纽约分行向在纽约石溪大学“中国 150 项目”的 150 名四川灾区大学生捐款。澳门诚兴银行为灾区捐款 10 万澳门币，组织员工捐款 13.29 万澳门币。

2008年10月6日，拉萨市当雄县发生强烈地震。杨凯生行长代表本行向灾区捐款100万元，支持灾区重建，表达了本行对灾区人民的深情厚谊和强烈的社会责任感。



杨凯生行长代表本行向西
藏当雄震区捐款100万元

2. 慈善捐助

报告期内，本行结合贫困地区经济社会发展具体情况，努力为贫困地区民众办实事、办好事，取得了明显成效，被中国扶贫基金会授予“2008 中国民生行动先锋”，被国务院扶贫办评为“中央国家机关等单位定点扶贫先进单位”。本行积极与中国扶贫基金会合作开展“扶贫月捐计划”⁵，支持我国扶贫事业的发展，将扶贫月捐汇划业务的手续费作为向中国扶贫基金会的捐赠而免予收取。

“中国红”慈善信用卡。2008年7月25日，本行与中国银联携手发行了国内首张慈善主题信用卡——“中国红”慈善信用卡。“中国红”慈善信用卡是响应中国红十字基金会“中国红行动”所倡导的“购物即慈善”理念，代表着一种创新的、可持续发展的慈善公益模式。与一次性捐赠不同于，持卡人无需特别支出，只要积极办卡、刷卡，发卡银行和中国银联就会向中国红十字基金会“中国红行动”进行捐款。善款将重点资助“红十字天使计划”，帮助援建乡村红十字博爱卫生院，培训乡村医生和开展贫困农民和儿童大病救助。



张福荣副行长代表本行出席“中国红”慈善信用卡首发仪式

⁵所谓“扶贫月捐计划”是指中国扶贫基金会面向个人的小额捐款计划，捐赠人通过在本行网上银行签订委托代扣协议或填写并向中国扶贫基金会寄送《委托代扣捐款授权书》的方式，由银行每月将一定数额的捐款从捐款人指定账户扣划至中国扶贫基金会的专用账户。



“中国工商银行光明行”活动

“光明行”项目。报告期内，本行与中国残疾人福利基金会合作，继续开展“中国工商银行光明行”活动，捐资 70 万元再次资助四川省通江县、南江县、万源市 700 名贫困白内障患者实施复明手术。同时，与中华健康快车基金会合作，捐资 270 万元冠名赞助了“健康快车-工商银行凯里光明行”项目，为贵州省凯里地区 1,100 名贫困白内障患者免费实施复明手术；组织 30 余名员工成立探访团，赴凯里帮助无人照顾的白内障患者实施手术。复明手术不仅为贫困白内障患者排除了视障，消除了心理压力，也有利于其再次投身到社会生产中。中华健康快车基金会因此授予本行“光明功勋奖”。

家庭养殖项目。报告期内，本行再次向国际小母牛组织捐资 120 万元港币，指定用于四川省南江县罗圈村、桃红村、林河村及通江县鹿鸣村开展家庭养殖项目。家庭养殖项目从 2006 年推行到现在，使当地民众的思想观念逐渐得到更新，培养了一批农村致富带头人，在解决“三农”问题上发挥了示范作用。



本行捐资支持的家庭养殖项目

绿色扶贫项目。本行努力探索绿色扶贫新模式，于报告期内全面启动了以农村沼气开发为核心的绿色扶贫项目。经与当地政府协商，本行将四川省通江县民胜镇周子苹村、南江县长赤镇莲花村和万源市茶垭乡邱家苹村作为“绿色扶贫”试点村，在 2008-2010 年三年内陆续投入 600 余万元，旨在形成循环发展的绿色农业新模式，在消除贫困的同时，改善当地生态环境，为农村地区持续发展提供支持。截至报告期末，本行已投入资金约 200 万元，共建成沼气池 260 口，近半数已投入使用。南江县建成 120 口沼气池后，每年户均增收节支 3,000 余元，全村每年新增经济效益 36 万元，可直接减少煤炭使用量 24 万公斤，保护植被 240 亩。

本行绿色扶贫项目的实施，减少了农药、化肥对农产品的污染，减轻了劳动强度，有效保护了农村生态环境，有助于推动农产品生产无公害及资源的循环利用，得到了社会 and 当地民众的好评。



受助农户正在进行沼气池建设

3. 扶助文教事业

报告期内，本行共投入 60 万元扶助教育资金，在四川省通江县、南江县、万源市成功举办了“中国工商银行第六届优秀贫困大学生助学行动”和“中国工商银行第六届优秀山村教师”评选活动，资助名额由往届的 60 名扩大到 100 名，选择扎根山区教育工作的优秀乡村教师和品学兼优但家庭经济条件特别困难的新入学大学生，此举受到了当地政府和广大群众的热烈欢迎。



受本行资助的大学生给杨凯生行长寄来的感谢信



本行四川分行资助修建的学校



本行江西分行捐款兴建的希望小学



本行浙江分行向民工子弟学校捐赠图书



本行宁夏分行为青少年捐赠图书



工银亚洲赞助云南偏远山区小学的重建工程



“工商银行·江苏奥运之星”评选活动

关注青年成长，注重社会可持续发展。报告期内，本行北京分行与共青团北京市委联合主办 2008 “中国工商银行杯”首都大学生辩论邀请赛，共有 32 支首都高校辩论代表队直接参与辩论，近 6,000 名首都高校学生到场观看比赛，3 万余名同学参与了大赛的网络交流互动，辩论赛专题视频网站浏览点击量高达 25 万人次，为首都各高校大学生开展学术交流、增进校际交往提供了良好平台，充分体现了本行高度的社会责任感。



本行北京分行与共青团北京市委联合主办 2008 “中国工商银行杯”首都大学生辩论邀请赛

报告期内，本行继续向北京大学捐赠教育基金 100 万元；继续冠名赞助“CCTV 中国工商银行杯感动中国年度人物评选”活动；捐助 50 万元支持中国钱币学会进行学术研究；资助 16.5 万元帮助“母婴平安工程”、“幸

福工程”开展公益活动；为支持我国传统文化的兴盛和曲艺艺术的传承，本行上海分行大力支持了由中国文联和中国曲协联合主办的“中国曲艺牡丹奖”上海赛区的比赛。

4. 服务社区

本行秉持回馈社会的理念，不定期组织员工走进社区，开展义务宣讲、产品介绍、兑换零破钞等活动，获得了全社会的广泛赞誉。报告期内，本行控股子公司工银亚洲荣获了香港社会服务联会颁发的“商界展关怀 5 年 Plus”奖项标志。

（1）积极开展金融知识下社区活动



本行统一部署各分支机构持续不断的深入社区，向客户、民众普及和宣传金融知识，推介金融产品。同时各分行还根据当地特点，开展形式多样的、有针对性的社区金融服务活动：如浙江分行、江苏分行根据其县域经济发达，个体经营户、中小企业主较多、资金结算频繁等特点，深入基层向当地客户和居民重点介绍牡丹灵通卡、储蓄异地

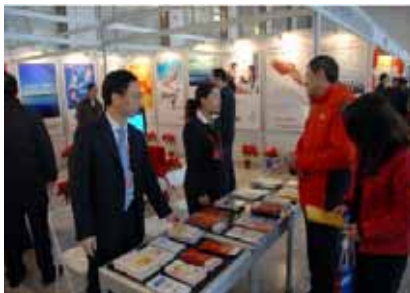
通、通知存款、刷卡消费等便民业务；四川分行、山西分行、青岛分行积极深入社区开展基金、理财产品风险和征信知识普及活动。奥运城市分行利用奥运会举办之际，广泛开展“奥运金融下社区”活动，向广大居民大力宣传和普及外汇业务知识。

针对年轻的大学生群体，本行组织了大批客户经理和理财专家队伍，深入各地高校，开展“牡丹灵通卡·e时代校园行”活动，在大学校园中推广金融理财知识，提高大学生的理财意识。同时本行还在国内多所重点高校设立了理财课堂，聘请高校知名教授协同本行工作人员一起，为高校学子讲解经济热点和金融知识。



（2）积极参加各类金融服务展

报告期内，本行共组织参加各类金融服务展、金融服务周、金融推介会等活动 620 余场次，向当地民众提供业务咨询和知识普及。其中，2008 年 9 月 25 日至 28 日在北京展览馆举行的 2008 中国国际金融服务展和中国国际金融（银行）技术暨设备展览会上，本行参展面积达 3,000 平米，向客户发放宣传材料 10 万余份。



本行河北分行开展金融知识展览

报告期内，本行还会同中国教育部、各地方政府教育主管机构在多个城市组织开展出国留学金融服务展，向广大客户普及和宣传留学路径和外汇业务知识。

（3）做好代收代付便民服务工作

本行不断加大产品创新和科技开发投入力度，通过更加快捷便利的服务，让利于民众。本行北京分行通过开发养老金小额支付系统，大大提高了发放效率；在代收水电费方面，顺利投产自来水实时联网收费业务，成为北京首家与自来水公司通过实时联网方式代收费的商业银行，这不但节约了客户的大量时间，同时也减轻了自来水公司的工作压力。

（4）利用广播、电视、网络等形式宣传和普及金融知识



本行积极利用广播电视、网络论坛、视频等形式，借助新媒体的力量，向更多的客户和民众义务普及和宣传金融知识。在本行门户网站专门建立了网上论坛，用于随时解答网友和客户各种关于金融方面的问题。利用本行在国内首家推

出的网上理财视频课堂，报告期内本行共开展 50 余次网上专家讲座，通过视频的形式，邀请理财专家与广大客户进行深入交流。目前，网上理财视频课堂已形成了《汇市周周谈》、《基金课堂》等一批深受广大客户和网友喜爱的节目。

（5）无偿献血

自成立以来，本行一直全力支持社会无偿献血事业。报告期内，本行共组织了 3,765 人次的义务献血。



5. 志愿者活动

本行志愿者活动类别统计表

项目名称	项目数	参与人数/次	捐资金额(万元)	受助人数/次
扶贫帮困	181	25,487	169	14,082
助老助残	96	2,466	20	1,573
金融宣传教育	1,012	26,083	2	132,537
助学支教	104	5,487	48	6,176
奥运志愿者活动	69	9,494	15	15,255
环保交通	81	4,271	10	8,582
医疗献血	126	3,765	6	248
其他	76	4,261	32	2,660
合计	1,745	81,314	302	181,113

报告期内，本行积极推动全行青年志愿者活动的品牌化、规范化，开展了一系列以“献爱心、讲责任、促和谐”为主题，以“中国工商银行青年爱心行动”为统一名称的青年志愿者活动。报告期内共开展各类员工爱心行动 1,745 次，参加员工 8 万余人次，直接受助者 18 万余人次，捐赠

金额（不含抗震救灾捐款）300 余万元。



刘立宪纪委书记启动中国工商银行青年爱心行动

2008 年 3 月 5 日，本行举行“青年志愿活动与企业社会责任”论坛和启动仪式，总结了全行青年志愿者活动的经验，确立了“中国工商银行青年爱心行动”的全行青年志愿者活动工作品牌，在全行掀起了一轮新的青年爱心行动高潮。

本行与战略合作伙伴高盛公司分别于 2008 年 6 月 14 日、6 月 21 日和 6 月 28 日开展了三次志愿者活动。三次志愿者活动的主题分别为“手拉手同游天安门”、“特奥融合亲子运动会”以及“与孤独症孩子的约会”。在这些活动中，志愿者们陪伴打工子弟学校的孩子们游览了天安门城楼、人民大会堂和中山公园，为北京西城培智中心学校的残疾儿童举办了一场别开生面的运动会，带患有孤独症的孩子参观了海洋馆。志愿者活动为参加活动的孩子们带来了欢乐，也让志愿者们感受到参与其中和奉献的满足。



环保志愿者活动。本行一直积极参与并推动公众与国家环保机构、环保公益组织的交流合作，以自身行动向社会、客户和合作伙伴宣传环保和社会责任，着力实现全员环保意识的提高。报告期内，本行总部积极参加义务植树造林活动，组织员工到北京怀柔山区植树造林。认真执行北京市有关尾气减排的规定，在“两会”和“奥运”期间分别安排停驶车辆 30%和 50%。本行北京分行积极号召员工增强环保观念，组织义务植树活动，并以此拉开名为“共创美好家园”节能环保系列志愿者活动的序幕。本行江苏分行与金陵晚报联合开展“虎凤蝶行动”，以“捡起每片垃圾，让紫金山畅快呼吸”为口号，号召广大市民保护生活环境，提高绿色环保意识。本行山东分行开展了“情系环保，关爱生活”的主题环保活动，大大提高了当地民众的环保意识。本行陕西分行组织 11 个环保志愿小分队 1,000 余名环保志愿者开展了“迎奥运，登山健身环保行”、“绿色奥运从我做起”等丰富多彩的环保志愿者活动。



本行北京分行组织志愿者参与了“奥运城市志愿者 100 天行动计划”，为民众提供信息咨询、语言翻译等便民服务，并开展外汇政策常识宣传等金融系统特色服务，赢得了社会公众的广泛好评。



本行北京分行志愿者参加“奥运城市志愿者 100 天行动计划”



6. 对公益事业的信贷支持

截至报告期末,本行累计发放国家助学贷款 66.75 亿元,合作院校 1000 余所,全力支持逾 87 万贫困学生完成学业。

此外,本行积极开展下岗失业人员小额担保贷款。自 2003 年 6 月开办此项贷款业务以来,本行累计向全国一万余人次发放贷款 2.04 亿元。报告期内共发放小额担保贷款 30 万元,贷款户数 10 户。

(二) 关爱员工

本行将员工视为最宝贵的财富,始终遵循“以人为本”的理念,大力培植优秀的企业文化,努力创造舒适的办公环境,提供更为广阔的职业生涯发展空间,建立完善的员工激励机制,实现了员工与企业共同成长。

1. 员工构成

报告期末,本行员工⁶ 385,609 人,比上年末增加 3,896 人。其中境内主要控股公司员工 221 人,境外机构当地雇员 2,697 人。境内机构员工中,公司银行业务人员 39,124 人,个人银行业务人员⁷ 149,166 人,资金业务人员 4,522 人,财务与会计人员⁷ 87,040 人,其他 103,060 人;员工中具有研究生及以上学历的为 7,015 人,占比 1.8%;本科学历的为 136,895 人,占比 35.8%;专科学历的为 155,075 人,占比 40.5%;专科以下学历的为 83,927 人,占比 21.9%。

2. 保障员工基本权益

本行高度重视保障员工的合法权益,遵守法律、法规、规章有关工作时间的规定,通过建立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,合理分配工作任务,落实国家关于带薪年假规定,充分保障员工的休息休假权利。

本行尊重员工的宗教信仰自由,平等对待每位员工,积极创建人尽其才的用

⁶ 另有劳务派遣用工 36,285 人。

⁷ 包括本行分支机构的银行柜员。

人环境。在人员招聘录用、合同管理、岗位调整、薪酬待遇、职业发展等各个环节，严格遵守国家有关法律、法规的规定，坚决杜绝使用童工，劳动合同签订率达到 100%。

收入分配方面，本行充分考虑员工基本权益，一般基于当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素核定工资薪点值，确保员工工资在扣除“五险一金”后高于地方政府发布的最低工资标准。依托人力资源管理系统，实行规范的工资审核和集中发放，确保工资分配公平合理，员工工资及时足额到账。

本行严格根据政府规定，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金。同时为提高员工福利待遇，全面开展企业年金、补充医疗保险等补充福利制度。报告期内通过实施企业年金和员工补充医疗，为员工及其家庭成员提供更多的医疗救助。

为适应《劳动合同法》等相关法律的规定，本行对现行的各项劳动用工制度进行了系统修订，内容涉及劳动合同管理，劳务派遣用工管理，人员录用、退出和专业技术培训管理等多个方面。同时，部署安排新的劳动合同文本续订、续签工作，以书面形式明确本行与员工的权利和义务，为保护员工权益提供法律依据。

报告期内，本行继续组织全体员工参加定期的身体健康检查，并邀请专家到行内进行健康知识宣传讲座，使员工对各类常见病、重大疾病发病情况有所了解，为员工健康提供了有力保障。各地分支机构还利用科普小知识、“健康快车”宣传板报等形式，向员工广泛宣传生活小常识、健康知识、疾病特点。本行还针对火灾、抢劫等特殊事件进行安全应急演练，开展职工安全教育，提高员工的安全意识、保障员工的人身安全。

本行加大对《劳动合同法》、《就业促进法》、《劳动争议调解仲裁法》的培训力度，不断提高维护女职工权益的能力和水平。报告期内本行组织开展了女员工权益保护专项集体合同工作的摸底调查，并召开了女员工权益保护专项集体合同工作研讨会，重点加大对孕、产期女员工享受假期等特殊权益的保护，进一步落实了深化和推广女员工权益保护专项集体合同工作。截至报告期末，已有多家分支机构签订了女员工权益保护专项集体合同，女员工特殊权益得到了有效落实。



本行积极推进民主建设，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实。报告期内全行共召开职代会 4,089 次，累计征集职工代表提案 40,430 件，落实 32,961 件，落实率达 81.5%，广泛的征求广大员工的意见，进一步提高了企业在经营管理、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。本行 3 个分支机构分别获得“全国模范职工之家”和“职工小家”荣誉称号，20 个分支机构分别获得“全国金融系统模范职工之家”和“职工小家”荣誉称号。

本行积极组织包括知识竞赛、行内运动会、迎奥运乒乓球比赛、书法美术作品展、改革开放 30 周年摄影展、抗震救灾诗词歌曲和先进事迹征文等形式多样的文体活动，丰富了员工的文化生活。

3. 员工培训

本行始终秉持“教育兴行”的理念，不断加大对员工教育培训的投入，努力拓展培训渠道，鼓励员工自主参加学历教育，根据业务发展的需要，不仅对一线柜员及营销人员加大了培训力度，还安排了各级管理人员等进行了学习培训，建立起多层次、立体式的培训体系。报告期内，本行共举办各级各类培训班 4.6 万期，培训 198 万人次，人均培训 8.5 天。



(1) 专业人才培养。报告期内，本行组织国际专业资质认证课程集中面授 34 期，涉及九大类专业领域，培训 700 余人、1,700 人次。报告期末，全行金融风险管理师（FRM）、国际注册信息系统审计师（CISA）等持证人数达到 213 名，位居国内同业前列。同时，本行拥有的金融理财师（AFP/CFP）持证人数分别为 7,275 人和 1,086 人，国内同业占比分别为 23% 和 34%，CFP 与 AFP 的通过人数和同业占比继续保持领先地位。

本行通过 AFP 考试和全科通过 CFP 资格考试人数分别新增 2,027 人和 385 人，在

这些学员完成认证流程后，本行金融理财师持证人数将进一步增加。

（2）一线柜员岗前培训。报告期内全行根据统一标准，培训新入行柜员 7,300 余人，转岗柜员 1,300 余人，覆盖率达到 100%，一线柜员“先培训、后上岗”的岗前培训机制全面建立。同时，作为岗前培训平台的模拟银行的建设也取得实质成果，全行共有 33 家一级（直属）分行建成了模拟银行。

（3）远程教育。全面建成远程考试系统，同时在线考试规模可达 20 万人。报告期内，共举办各类网上考试与知识竞赛 13 个，参考人数 33.5 万人。同时，实施网上培训项目 23 个，培训 20.1 万人次；新增课件 118 门、598 学时，网络课件累计达到 350 门、4,200 学时。

4. 人力资源提升项目

在 2007 年成功实施人力资源管理提升项目的基础上，本行进一步完善了员工绩效管理和薪酬管理制度，实现全行目标、经营计划以及行动计划自上而下逐层分解，推进战略导向、双向承诺、有效执行的绩效管理文化建设。实施差异化的薪酬激励政策，灵活应用各项薪酬调节手段，激励关键岗位和绩优员工，支持全行重点业务发展和战略目标的顺利实施。启动境外机构人力资源管理提升项目，构建境内外衔接的适于外派人员双向流动的岗位职级体系，设计全球统一、公平合理、保障全面、激励充分的外派人员薪酬体系。

5. 困难员工帮扶机制

本行积极改进困难员工帮扶救助工作，认真研究和探索建立特困救助长效机制的途径，有效解决了特困救助资金的来源和渠道，保障了全行特困救助工作的有效开展。报告期内，本行内部送温暖工程总计支援困难员工 1.94 亿元，其中包括从总行特困救助金中拨付 1,298 万元，对全行 11,022 名特困员工进行了救助。元旦、春节期间，本行高级管理层人员分别到辽宁、大连、广西和广东等分行走访员工家庭，慰问困难员工。本行组织开展了全行特困救助金管理情况的调研，对现行特困救助金管理办法进行了进一步修改和完善。四川汶川特大地震发生后，本行及时组织对四川、甘肃、陕西等受灾分支机构员工及家庭人员伤亡、



房屋及财产损失和受灾员工子女就学造成家庭生活困难情况进行摸底调查,实施了有针对性帮扶救助工作。

6. 关爱离退休员工

截至报告期末,本行共配备了 1,281 名专兼职工作人员负责离退休人员服务管理工作,设立了 450 个(2007 年为 362 个)离退休人员服务管理机构,从机构和人员方面,有力地保证了离退休人员各项待遇的落实和服务的到位。



报告期内,本行依托 1,209 个离退休人员活动中心和 10 所自办老年大学,开展了丰富多彩的文体活动,共组织开展各类文体活动 4,904 次,约有 16 万人次参加。各分支机构离退休人员管理部门为积极活跃离退休人员生活,组织了诸如老年舞蹈队、合唱团、书法班、摄影班、台球队等丰富多样的娱乐休闲活动,极大地丰富了广大离退休员工的晚年生活。

(三) 诚信经营

本行视诚信为企业发展壮大的生命线,着力培养诚信意识,努力塑造“诚信、稳健、效益”三者相结合的经营理念,把“以客户为中心”的思想贯穿于业务发展之中,植根于广大员工心中,并最终形成了“诚生信、信生誉、誉生益”的良性循环。

1. 积极履行反洗钱义务

本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》和相关反洗钱监管法规要求,大力加强反洗钱制度建设,完善反洗钱工作机制,健全反洗钱操作规程;持续推动

反洗钱监控系统优化，认真向中国反洗钱监测分析中心报告大额和可疑交易报告；逐步推进专业领域和海外机构及代理行的反洗钱工作；加强重点可疑交易分析报告工作，按季向全行提示洗钱风险；积极配合执法部门反洗钱协查，尤其是在汶川地震诈骗账户查询和公安部 8.12 专案中的协查工作受到人民银行表扬。报告期内未发现境内外机构和员工涉嫌洗钱和恐怖融资活动。

2. 加强操作风险与合规管理

报告期内本行进一步加强操作风险管理工作，制定下发《操作风险损失事件统计制度》，提高损失数据统计的完整性和准确性；拟订操作风险监测工作管理办法，增强了监测指标的整体性、重要性、敏感性和可靠性；设计了前中后台分离的操作风险管控模式，提出了进一步完善操作风险管控体系的方案；及时报告操作风险管理和监测工作状况，为相关方提示风险隐患并提出有针对性的建议；进一步发挥操作风险管理委员会的作用，操作风险管理经验交流得到加强，全行操作风险管理水平明显提升。

为保障业务持续健康发展，本行进一步强化制度流程的合规性审核工作，重点做好对新产品、新业务规章制度的合规性审核，加强境外机构的合规风险管理；积极开展合规检查，关注重点业务和重点领域，不断扩大检查的覆盖面；进一步强化合规问责，健全不良贷款责任认定机制，统一员工违规行为处理规定；通过扎实有效的监督检查与合规管理工作切实提高全行员工内控意识，营造合规氛围，保障各项业务依法合规稳健经营。

3. 充分提示金融产品和服务的风险

报告期内，本行认真履行法律法规赋予的信息披露职责，严格审核产品的法律文件，及时更新产品法律文书，充分发挥门户网站的信息服务功能，为投资者决策提供了有力支持。

本行积极开展各种形式的投资者教育，发放投资者教育手册、风险提示函等，加强客户金融基础知识教育，帮助其建立正确的投资理财观念。从规范业务凭证、强化营销指导及开展产品风险评级等角度加强业务风险控制和销售适用性原则



的推广工作，防范各类产品销售中的潜在纠纷和诉讼风险，保证本行业务的稳定健康发展。

4. 建立客户投诉登记、分析制度

报告期内，本行建立了《客户投诉问题登记表》，将每一起客户投诉的投诉事项、解决时间以及解决过程进行登记，做到每一名客户投诉过程记载完整，各类投诉相关材料保管有序。按月将客户投诉处理情况、投诉主要问题以及投诉典型案例进行总结和分析，查找在客户服务方面的问题。

5. 加强个人客户信息管理

报告期内，本行制定并印发《个人客户信息管理暂行办法》，全面规范了个人客户信息的建立、查询、维护、使用、清理和处理方式，并从个人客户信息的使用方式、保密原则、安全保护、凭证资料保管等明确了保障个人客户信息安全的相关规定，进一步提升了个人客户信息管理水平。

6. 反腐倡廉

报告期内，本行认真贯彻国家宏观经济政策和金融监管要求，以完善惩治与预防腐败体系为重点，扎实推进反腐倡廉建设。

本行制定了《员工违规行为处理暂行规定》，并在全行组织开展“学规定、促合规”教育活动。截至报告期末，全行累计开展各类培训 20,288 次，培训员工 42 万余人次，编发简报 4,595 期，刊载网讯专栏信息 3,040 条。通过教育活动引导管理人员和广大员工珍惜职业生涯，自觉廉洁从业。

报告期内，本行对基层机构负责人执行内控案防制度和客户经理管理、集中采购、资产处置制度执行情况组织了监督检查，成立检查组 980 个，对 3,770 个机构进行检查，组织开展治理商业贿赂检查 978 次，出台规范交易行为、推进银行业市场诚信体系建设的新制度和新措施 862 个，有效提高基础管理和内控案防水平。

本行积极推进市场诚信体系建设，构建治理商业贿赂长效机制，不断加大征信系统建设力度，企业征信和个人征信系统数据质量得到显著提升，在人民银行

年内综合考评中跃居五大行首位，征信系统建设应用迈上一个新台阶。

（四）优质服务

本行积极关注客户体验，再造业务流程，加快网点经营转型，打造集约型业务运营平台，以创新为动力，完善服务方式，不断深化服务内涵。

1. 服务优化

（1）服务流程再造

报告期内，本行在去年流程改进的基础上，对涉及前台营销类、业务操作类、离柜业务类和操作风险类的 138 项个人业务服务流程内容进行了梳理、整合或精简。

（2）推动网点经营转型

报告期内，本行制定印发了《中国工商银行营业网点分层分类功能服务体系建设指导意见（试行）》，从选址区位、经营定位、客户定位、人员配置等七个纬度，提出了财富管理中心、贵宾理财中心、理财网点和金融便利店等不同类型网点的建设指引。目前，全行初步构建了分层分类网点功能服务体系，营业网点的功能定位更清晰，客户结构更优化，内部分区更合理，服务能力更强大，网点的经营绩效也得到了很大地提升。

本行在厦门、广州等城市实施网点布局优化和战略转型项目，全行机构网络布局不断优化。在六大经济区域分布上，长三角、珠三角和环渤海三大经济发达区域的网点占比合理提高，较 2007 年末分别提高了 0.17、0.14 和 0.12 个百分点。同时，加大对城市新区、经济强县和中心城镇的市场进入力度，及时新设或迁入了一定数量的营业网点，抢占了市场先机。

报告期内，全行建设完成了 110 家财富管理中心和近 3,000 家贵宾理财中心，在区域分布上，重点加强了经济发展水平高、高端客户数量多、金融资源丰富的发达区域、中心城市和优势区位的建设力度。

本行通过将 672 家经营规模适当、发展势头良好、内控管理严格的分理处和



储蓄所改建为二级支行，使网点功能体系日臻丰富，网点市场形象不断提升。服务功能较弱的分理处和储蓄所分别较 2007 年减少了 493 家和 364 家。另一方面，进一步加大了网点综合化改造力度，将一批只能办理对公或对私业务的网点改建为综合化营业网点，扩大了网点经营范围和业务处理能力，提高了网点资源的使用效率，增强了网点的市场竞争力。

（3）提升服务水平



本行上海分行设立的奥运服务绿色通道

本行以“奥运服务年”为契机，大力提升服务水平。通过规范业务处理和客户服务流程，提高业务办理效率，优化调整自助设备布局，做好自助服务分流引导工作，切实做好奥运会期间相关组织、运动员和国内外游客等客户的服务工作，构建起支付便利、服务优质、安全高效的奥运

金融服务体系，同时积极采取多种措施提高多语种服务支持能力提升奥运服务水平，实现了“生产运行零事故”和“奥运服务零投诉”，为奥运会的成功举办做出了积极贡献，也推动了服务水平的进一步提升和优秀品牌形象的进一步确立。

围绕提高核心竞争力的总体要求和目标任务，在全行广泛开展各类岗位竞赛，对改善服务质量、提升员工队伍的业务素质起到了很好的促进作用。为全力做好奥运金融服务，进一步改善现场服务质量，报告期内共组织 16 个检查组对 36 个一级分行、360 个营业网点、2,442 余台自助机具设备进行了现场检查和测评。在全行开展了“争创巾帼文明岗，优质服务迎奥运”活动。积极评选和推荐申报各类先进典型，充分发挥先进典型对提升员工素质的示范和带动作用。报告期内，本行共有 2 个单位、3 名个人分别荣获全国五一劳动奖状（章），4 个单位获得全国工人先锋号，25 个单位分别获得省部级五一劳动奖状和工人先锋号荣誉称号，14 个基层网点获得“全国巾帼文明岗”荣誉称号。

（4）重视客户反馈

报告期内，本行高度重视客户反馈，组织召开了“服务创新能力”评委会，完成全行服务质量考评，起草完成了 36 份现场服务执行能力检测情况报告。奥运会期间，重点对北京等 6 个奥运赛区城市行的现场服务质量进行检查，调查 30 余个营业网点，实现了全行奥运服务零差错、零投诉。

本行组织上海、广州、南京、武汉、宁波、大连、南宁七家城市分行开展了市场调查工作，全面了解客户对本行的服务评价。此次调查活动共征集客户调查问卷 3,789 份，其中理财金账户客户 1,554 份，网点和街头拦截访问 2,235 份。受访客户覆盖本行各个客户层面，调查内容涉及服务态度、金融产品、网点环境和设备等，全面了解客户服务反馈意见，提出整改建议。

本行积极建立和完善客户满意度评价体系，大力开展客户满意度调查工作。通过制定发放客户满意度调查问卷，对全行 1,800 户对公客户和 3,600 名个人客户进行了满意度调查，对公客户满意度为 86.44%，个人客户满意度为 85.88%。

（5）行业领先的信息科技体系

报告期内，本行以提升客户服务水平为目标，不断强化生产运行日常管理，夯实科技基础设施，完善灾备体系，进一步提高信息系统运行质量，努力通过科技创新促进和引领业务创新和管理变革，不断提升了金融服务的品种和质量。全年信息系统总体运行平稳，数据中心日均业务量达到 8,686 万笔，同比增长了 565 万笔。在业务量不断攀升的情况下，全行信息系统整体可用率一直保持较高水平，为客户提供了优质、安全、稳定、高效的服务环境。

报告期内，本行共完成全功能银行系统 4 个综合版本和 3 个普通版本的研发、测试及投产工作，涵盖 420 个应用类新项目和 488 个优化项目；快速研发投产了私人银行系统和市场风险管理系统，填补了本行相关业务领域系统建设的空白；进一步扩大 FOVA 系统应用范围，完成了在澳门诚兴银行、新加坡分行和首尔分行的推广；推出 WAP 手机银行系统，拓展了电子银行服务渠道；建立银银和银保平台，建立了零售内部评级模型；稳步推进个人金融流程再造和信贷业务流程再造相关的系统优化，为业务流程改革创造了条件。同时立足长远客户服务需要，启动第四代应用系统建设。



本行还进一步加强了灾难备份系统与应急体系的建设，确保生产运行平稳，保护客户的正当权益。根据国家有关标准，制定了本行应用灾备等级标准，并对应用系统的灾备等级进行了划分，为完善应用灾备体系打下良好的基础；组织完成 2008 年度全行业务灾备应急演练，开展海外分支机构业务灾难恢复应急演练，有效验证了灾备系统的有效性。

2. 金融创新

在各项业务快速发展的同时，本行坚持把加快创新作为竞争发展的战略举措。全行创新计划共提出 1,094 个项目，为积极适应客户需要和市场环境变化，实际立项开发项目略多于计划项目数，达到 1,264 个。报告期末，剔除部分退市产品后，全行共有产品 2,055 个。

（1）创新制度、机制建设

报告期内，本行不断加强产品创新的体制机制建设，为产品创新各项工作的顺利开展奠定了坚实基础。本行引入了客户体验研究方法和工作机制，研究建立了以用户为中心的产品研发流程，总结提炼了用户调查、内部评估等 7 大类客户体验方法指南，制定了产品研发客户体验管理办法。同时，将客户体验方法应用于新产品开发过程，对提升新产品的可用性设计水平、质量和客户满意度发挥了积极作用。本行制定了《产品目录管理办法》，对全行产品目录建立、维护和管理工作进行了统一和规范，为本行开展产品创新及产品全生命周期管理等工作奠定了良好基础。本行组织开展了网上银行设计标准化工作，采用统一、规范的方法解决差错问题，提高了业务差错的解决效率。

本行在内部信息系统“网讯”上开辟产品创新专栏，截至报告期末累计刊登各类稿件 3,209 篇，其中，“金点子”163 篇，产品体验感受 3,046 篇，内容涵盖了资产、负债、理财和中间业务四大业务种类，其中采纳和部分采纳的稿件 312 篇，涵盖了 11 大类产品，为本行产品创新工作注入了新的活力。

本行加强对分支机构产品创新工作的指导和管理，在北京、上海、江苏、浙江、山东、广东、深圳 7 个经济发达地区设立分行产品创新部，并作为产品创新示范行，带动分支机构区域创新工作。初步建立起分支机构创新考核机制，对分

支机构的产品创新数量、质量和产品创新管理等方面进行考核，推动分支机构产品创新工作。

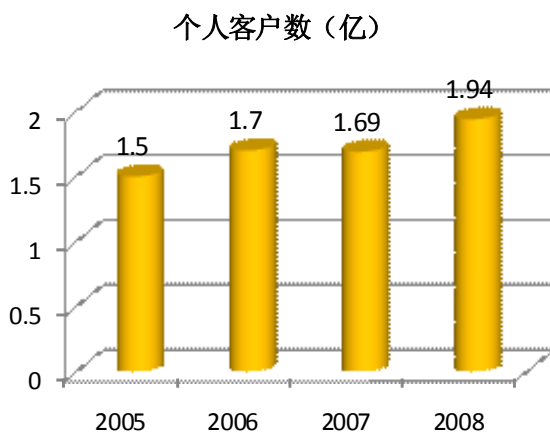
（2）业务创新

中国最佳零售银行

本行针对个人客户的需求变化，不断推出新的产品，丰富产品内涵，积极为客户创造价值。凭借在个人金融业务领域取得的巨大成就，报告期内本行在境内外获得了一系列奖项：在新加坡《亚洲银行家》杂志举办的“2008 年零售金融服务卓越大奖”评选中，本行再次荣获“中国最佳零售银行”称号，这是本行

近六年中第四次获得此项荣誉。

本行还同时荣获分项奖中的“中国最佳大型零售银行”及“中国最佳多渠道银行”两大奖项。《证券市场周刊》、《钱经》、《理财周报》等国内主流媒体，将中国最佳上市零售银行、最佳理财银行、年度用户最满意银行、年度

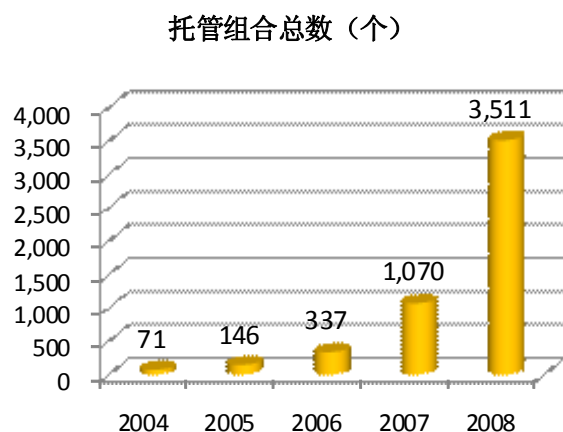


最受尊敬银行等奖项授予本行。本行中高端客户服务品牌理财金账户分别获得《第一财经》、《华夏时报》等国内主流媒体评选的 2008 年度最佳零售金融服务品牌和最具产品创新理财品牌等权威奖项。本行在个人理财产品上的持续创新也赢得了媒体的广泛赞许，其中灵通快线、葡萄酒收益权、华发股份股票收益权等理财产品获得了《金融界》、《理财周报》、《和讯网》等国内主流媒体评选的“2008 年度最佳设计创新理财产品奖”、“2008 年最佳债券和货币市场理财产品奖”、“2008 年最具投资价值银行理财产品奖”、“2008 年中国十大理财产品”等荣誉。

中国最佳托管银行

在激烈的市场竞争中，本行托管资产规模连续十年位居国内托管银行首位，报告期内，本行陆续被英国《全球托管人》、美国《环球金融》、香港《财资》以

及内地《证券时报》、《数字商业时代》等权威财经媒体评选为“中国最佳托管银行”，优良的服务品质获得国内外金融领域的持续认可和广泛好评，国际影响力和品牌知名度与日俱增。



报告期内，本行在基金公司特定客户资产管理业务托管上抢占先机。同时，产业基金托管、慈善基金托管、票据理财产品托管等多项创新业务也进入运作阶段。在产品创新的同时，本行高度重视科技创新，本行托管业务系统与外汇交易中心直接连通系统投产后，使

得本行成为首家、也是迄今唯一一家实现与外汇交易中心直连的托管银行；监管资金及支付保证金托管平台投产，极大的适应了不同类型客户的资金监管要求；网上托管系统平台开通，大大提高了业务处理效率和客户快速反应机制。

报告期内，全球金融危机愈演愈烈，特别是雷曼兄弟及其子公司相继申请破产保护被广泛关注。事件对本行托管的国内首只 QDII 基金——华安国际配置基金的投资运作造成较大影响。本行从保护基金财产和投资者利益角度出发，全力协助监管部门及华安基金管理公司研究制定解决方案，及时出具风险提示，启动多部门应急机制，在认真履行信息披露义务的同时，积极做好基金持有人的解释和安抚工作，有效避免了事态扩大，维护了市场稳定和投资者的利益。

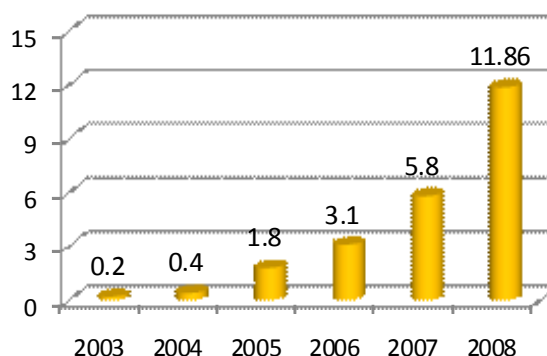
中国最佳现金管理银行

目前，本行现金管理已形成以“财智账户”品牌为核心的现金管理业务体系，致力于为企业提供高效安全的现金管理服务，提升企业的资金运营效率，提高企业抵抗流动性风险的能力，促进企业与社会经济的平稳健康发展。

截至报告期末,新增现金管理客户 6 万户,同比增幅达 170%,现金管理客户总量已近 12 万户。获得了《财资》、《金融亚洲》授予的“中国最佳现金管理银行”奖项,及《亚洲货币》颁发的“人民币最佳现金管理银行”奖项等多项大奖。面对客户金融消费需求日益综合化、多样

化、专业化的新形势,本行结算与现金管理业务准确把握市场脉搏,将产品创新和客户服务紧密结合,现金管理产品、支付结算产品、代理产品、涵盖贵金属等投资理财产品、涵盖全球快汇等境内外联动产品、基础管理系统等六条产品线同步推进,建设、优化、参与研发了共计 35 项创新产品,为客户提供了更加方便、快捷、安全及高收益的服务。

现金管理客户数(万)



领先的公司与投资银行业务

报告期内,本行公司与投行业务紧紧围绕客户需求开展金融产品创新,不仅有效满足了客户的金融需求,也促进了本行业务转型和收益结构优化,实现了银企共赢。

本行坚持间接融资与直接融资相融合的发展战略,通过大力发展短期融资券和中期票据业务,积极协助客户拓宽融资渠道。截至报告期末,本行共主承销短期融资券和中期票据 1,519 亿元,市场占比 26%,同比提高 10 个百分点。其中,为 37 户企业承销发行 823 亿元短期融资券,同比增长 54%,市场占比 20%;为 11 户企业承销发行 696 亿元中期票据,市场占比 41%。

本行根据不同客户特点,灵活运用结构化融资、顾问类投行、公司理财、现金管理、网上银行等创新型产品,主动为客户提供综合化金融服务。例如,将资产逆回购、保理、金融衍生工具、金融租赁引入结构化融资,降低了核电等大型项目的融资成本和财务风险;与中海信托、中粮集团、中粮君顶酒庄成功发行了



期酒认藏消费+投资理财产品，实现了高端实物投资的突破和以物理财的创新；为客户设计了国内信用证+信用证委托代理议付的结算融资模式，解决了大型优质客户上游中小企业融资难问题；设计并推出租赁公司应收电信设备商租赁款保理业务，满足了租赁公司短期融资需求。

本行还顺应自身的国际化经营战略，大力推动跨境投行业务发展，推出 PE 主理银行、产业投资基金等投行新业务，在利用投资银行业务促进社会和经济发 展方面迈出了新步伐。

报告期内，本行提供融资的“福建炼油化工一体化项目”获得由《国际金融》杂志评选的“2007 年亚太地区石油天然气最佳项目融资大奖”。由本行担任财务顾问的宝钢并购韶钢、广钢项目被《证券日报》等权威媒体评为“2008 年十大重组并购事件”。

中国最大的机构业务银行

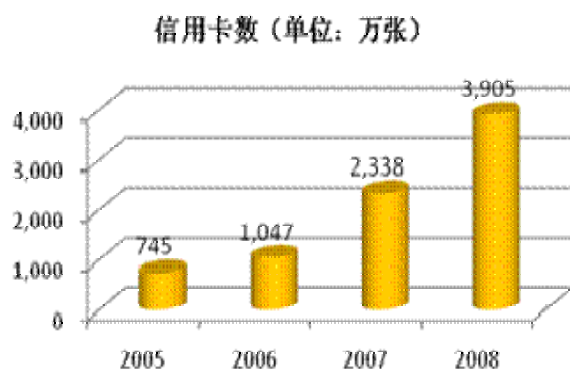
本行始终高度重视对机构客户的金融业务营销与合作，努力为客户发展提供强有力的业务支持和优质高效的金融服务。本行在与机构客户开展业务合作的过程中，努力探索和追求银行与机构客户的合作双赢，积累了丰富的经验，取得了长足的发展，在机构资产、负债和中间业务等方面始终处于市场前列，受到广大客户的一致好评。报告期内，本行构建了更加完善的“银保网上综合销售平台”、“银保网上综合销售平台”，成功构建了“银银通合作平台”、“网上银税服务平台”建设全面完成，住房公积金业务系统日趋完善，率先开通“军队单位公务卡支持系统”，成功开发“会员与交易所转账系统”，推出银关通“网上税费担保”功能，国税总局车辆购置税专户实时查询系统创新取得了突破。

中国最大的信用卡发卡行

牡丹信用卡作为本行的核心产品和最具成长性的业务之一，一直秉承“一切为了持卡人”的服务理念，将“始于客户需求，终于客户满意”的服务准则贯穿于信用卡业务运营的全过程。报告期内，本行不断创新产品种类，努力提高服务

品质，赢得了持卡人的广泛认可和社会各界的一致肯定。

报告期内，本行的国际卡、贷记卡和准贷记卡“三卡整合”项目取得实质性进展，该项目投产后将消除基本功能差异，实现三卡 200 余项功能差异的整合，形成双币贷记卡、人民币贷记卡、准贷记卡等层次更为清晰的产品线，为实施信用卡流程优化和精细化管理搭建良好的运营平台；本行率先发行了国内首张符合 EMV 标准的白金信用卡采用符合国际支付安全标准的 EMV 接触芯片和磁条双介质的设计模式，从而极大地提高了产品的安全性；此外，本行还优化了信用卡电话服务功能、芯片卡快速支付、牡丹卡代授权系统、单位公务用卡审核报销支持系统、牡丹交通卡产品功能、牡丹中油卡升级、贷记卡临时调额、南航联名卡自动生成会员编号等诸多项目，为客户提供更加方便、快捷、个性化服务。



截至报告期末，全行信用卡发卡量 3,905 万张，较年初增长 67%；信用卡累计消费交易额达到 2,551 亿元，增长 57.6%。

良好的品质与服务使本行的信用卡业务屡获殊荣，在 2008·理财·影响中国论坛—信用卡前

景展望论坛暨腾讯网信用卡评测报告发布会上，获得腾讯网颁发的“杰出贡献奖”、“最具影响力信用卡奖”；在和讯网 2008 和讯银行卡发展与营销论坛暨中国信用卡测评发布会上，荣获和讯 2008 年度中国信用卡测评“最佳发卡银行”、“技术创新奖”、“白金卡奖”这三项大奖；在搜狐理财频道主办的“2008 搜狐金融理财网络盛典”上，本行牡丹交通卡系列荣获“信用卡优质服务”奖项。



五、每股社会贡献值

本行报告期的每股社会贡献值为 1.21 元。

根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《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》⁸的相关要求，并考虑到银行业的行业特性，本行披露的每股社会贡献值计算方式如下：

每股社会贡献值=基本每股收益+(纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额)/期末总股本⁹

⁸ 上海证券交易所对于每股社会贡献值的相关阐述为：“公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。”

⁹ 上述数据除纳税额外均取自于本行 2008 年年度报告，均为国际会计准则下经审计后的集团口径数据。基本每股收益为 0.33 元；职工费用为 532.52 亿元；利息支出为 1,775.37 亿元；社会公益投入总额为 9,072.16 万元；期末总股本数为 3,340.19 亿股。纳税额等于企业所得税、营业税及附加和其他税金的合计数，为 615.12 亿元，企业所得税为本行境内分行向国内税务机关汇算清缴税款数，（2008 年企业所得税数据为暂估数，与实际发生数可能存在不一致），营业税金及附加和其他税金为本行境内分行向国内税务机关实际缴纳数。

2008年度获奖情况

评奖机构	称号
人民日报社网络中心	荣获“人民社会责任奖”
21世纪报系	荣获“2008年最佳企业公民”称号
第一财经	荣获“中国企业社会责任榜：杰出企业奖”称号、 荣获“2008年度最佳零售金融服务品牌”、 “2008年度公司金融服务品牌奖”
南方周末——中国企业社会责任研究中心	荣登“国有上市企业社会责任榜”
《21世纪经济报道》	荣获“2008年中国十佳绿色信贷项目”奖
《世界经理人》周刊、 《世界企业家》杂志、世界金融实验室	荣获2008年“中国50家最受尊敬上市公司”第一名、 “2008中国经济年度风云人物”、2008年“中国上市公司最佳董事会”、“中国上市公司最佳董秘”奖项
证券时报社、南方基金管理公司	荣获“最具社会责任的十佳上市公司”和“上市公司价值百强”称号
南开大学商学院、南开大学公司治理研究中心	荣获2008年度“中国最佳上市公司董事会奖”
《IR MAGAZINE》	荣获“最佳投资者关系董事长”和“最佳投资者关系首席执行官”称号
中国上市公司投资者关系管理研究中心	荣获“投资者关系百强第一名”、“最佳董秘” 和“最佳IR网站”三项大奖
香港上市公司商会（CHKLC）香港浸会大学公司 管治与金融政策研究中心（CCGFP）	荣获“香港公司管治卓越奖”
香港会计师公会	荣获“2008年最佳企业管治资料披露大奖”H股上市公司板块“金奖”
《环球金融》	荣获“中国最佳个人网上银行”、“中国最佳企业网上银行”、“亚洲最佳投资管理个人网上银行”、 “亚洲最佳投资管理企业网上银行”奖项
《银行家》	荣获“亚洲最佳银行”（Bank of the Year in Asia）、 “中国最佳银行”（Bank of the Year in China）、 “最佳业务连续性管理奖”称号
《亚洲货币》	荣获“最佳人民币现金管理银行”称号
《金融亚洲》	荣获“中国最佳现金管理银行”称号
《财资》	荣获“中国最佳现金管理银行”、“中国最佳本地银行”称号
《新兴市场》	荣获“亚洲最佳银行”称号
《亚洲法律事务》	荣获“最佳公司律师”、“最佳银行与金融服务公司律师”称号
《亚洲风险》	荣获“中国内地最佳风险管理奖”、 “亚洲地区最佳首席风险官”
新加坡呼叫中心协会（CCAS）、 马来西亚呼叫中心协会（CCAM）和 香港呼叫中心协会（HKCCA）	荣获“亚太地区最佳呼叫中心”、“中国最佳呼叫中心”、“中国最佳呼叫中心管理人”三项大奖
《金融时报》、中国银行业协会、 中国保险行业协会	荣获“金融业最佳客户服务中心”称号
中国金融认证中心（CFCA）	荣获“2008中国最佳网上银行”称号
中国电子商务协会	荣获“网上银行杰出贡献奖”和“用户满意的电子金融品牌”
《首席财务官》	荣获“最佳网上银行奖”
中国中小企业家年会组委会	荣获“全国支持中小企业发展十佳商业银行”奖
和讯网	荣获“最佳发卡银行”、“技术创新奖”、“白金卡奖”
腾讯网	荣获“中国信用卡行业杰出贡献奖”、“最具影响力信用卡”奖项
《证券时报》	荣获“2008年度卓越成就奖”、“最佳安全性能奖”、 “最佳网上银行”、“2008年度金融机构网站十佳管理团队”奖项
《理财周报》、中央财经大学银行研究中心、 西南财经大学理财与信托研究所	荣获“最佳客服”和“最具成长性信用卡品牌”奖项



挪威船级社(以下简称 DNV)应中国工商银行股份有限公司(以下简称“工行”)的委托对《中国工商银行股份有限公司 2008 社会责任报告》(以下简称《报告》)进行独立审验。

《报告》是工行连续第二次公开发布的企业社会责任年度报告,也是第一次邀请第三方机构进行独立审验。

审验范围

DNV 的工作范围是对《报告》中所披露的关键信息和数据及其管理支持系统进行原则符合性审验。

审验的局限性

- 审验的现场为位于北京的工行总部,没有访问工行的其他现场和外部利益相关方。
- 审验不包括《报告》中披露的绩效指标的准确性评价。

审验方法

本次审验的时间为 2009 年 3 月,审验的策划和执行依据《DNV 可持续性发展报告审验标准》(VeriSustain)进行,参考《AA1000 审验标准》(2008)和 GRI(G3)的要求进行原则符合性评价,包括包容性、实质性、回应性、完整性、可靠性、中立性和可比性原则。

为了得出审验结论,DNV 进行了下列工作

- 通过相关媒体收集资料,以便了解与工行有关的公开信息。
- 使用《DNV 可持续发展报告审验标准》(VeriSustain)对工行企业社会责任实质性风险进行评估及排序,以辨识审验的关键点。
- 与工行管理人员进行访谈,以便了解工行的可持续发展战略内容和对社会的承诺。
- 与工行相关部门的代表进行访谈,以便了解工行的可持续发展政策和管理流程,及其执行的情况。
- 通过现场对资料查验和数据追溯,以便了解工行《报告》中总部的相关数据统计和报告的方法。
- 对比了工行 2007 年企业社会责任报告,以便了解企业社会责任绩效的变化趋势。

结论

DNV 认为,《报告》对工行企业社会责任方针执行情况的描述是基本准确和客观的,DNV 未发现任何不真实的系统性的或实质性的陈述。在审验过程中,DNV 也辨识出了一些工行在可持续发展方面的可改进事项,这些事项的改进建议可见 DNV 报送工行的审验报告。

包容性

《报告》承诺了工商银行负责任的对待利益相关方,保证其共同参与企业社会责任相关问题的识别,并寻求解决方案。需进一步完善利益相关方参与的政策、流程及其关注的核心问题筛选机制,以统筹和平衡各利益相关方的期望。

实质性

《报告》披露的工行企业社会责任绩效信息,考虑了行业特点和对主要利益相关方的影响,但需建立实质性判定的原则和标准,并以更多量化的方式来表达实质性问题的管理状态。

回应性

《报告》客观地回应了主要利益相关方关注的核心问题,期望工行能通过制定政策、目标和任务,完善管理体系和具体流程,部署行动计划,系统的回应利益相关方的期望。

完整性

《报告》中披露了 2008 年报告期内的企业社会责任关键事件和绩效。数据统计范围覆盖了工行总部及部分下属机构,宜在全行系统内建立企业社会责任工作网络以完整搜集相关的信息和数据。与 GRI G3 相比,建议改善战略与概况类指标,社会类指标(如行为规范类绩效指标)和 GRI 金融业补充指标(如在业务活动中关于社会风险的管控)的报告现状。

可靠性

《报告》中披露的工行社会责任绩效信息具有相应的采集流程,由专门的企业社会责任管理部门通过管理支持系统和人工报告系统,对信息进行搜集、集成和整理。上述流程和系统基本可靠,但是根据双方约定,未对绩效信息的准确性进行验证。

中立性

《报告》基本上能够较均衡的反映企业社会责任管理绩效。建议进一步披露工行企业社会责任绩效的正负趋势,以便让各利益相关方对工行的整体企业社会责任绩效作出合理评估。

可比性

《报告》中披露的工行企业社会责任部分绩效指标与去年同期的指标进行了比较,建议搜集和披露历年数据,以反映企业社会责任绩效的纵向发展趋势,同时进一步加强与同业的横向比较。

我们确信工行会持续完善企业社会责任管理体系,不断提升企业社会责任报告的整体质量。

独立性声明

DNV 通过审验人员管理程序及以下原则确保参加工行《报告》审验的项目组成员和审验的独立性:

- 审验人员工作的独立性;
- 对被审验组织的商业和敏感信息保密;
- 审验人员和被审验组织没有利益关联。

DNV 对任何第三方根据此审验声明,做出的无论是在投资还是其他方面的决策不负有责任或义务。

徐帅军
副总裁
DNV 挪威船级社
2009 年 3 月

王学柱
中国区 CSR 服务经理
DNV 挪威船级社
2009 年 3 月

张峻
审验组组长
DNV 挪威船级社
2009 年 3 月

GRI 索引 (G3)

编号	内容	披露页码
	战略与分析	
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	P3-6
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	P7-8
	公司概况	
2.1	机构名称	P8
2.2	主要品牌、产品及服务	P8-9
2.3	组织结构图	P8
2.4	公司总部的地址	P2
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	P8-9
2.6	所有权性质及法律形式	P8
2.7	所服务的市场	P8-9
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	P17-19, P45
2.10	报告期间获得的奖励	P62
	报告参数	
3.1	所提信息的报告时间	P2
3.2	最近一次报告的时间	P2
3.3	报告周期	P2
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	P2
3.5	确定报告内容的程序	P2
3.6	报告的界限	P2
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	P2
3.9	数据计算和处理方法	P2
3.12	列表表明报告引用的标准；标明页码和网络链接	P2, P64-68
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	P2
	公司治理	
4.1	机构的治理结构	P9-16
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	P10-11
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	P10-11
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	P12-13
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	P47-48
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	P13-15
4.7	最高决策层所任任职资格说明	P9-15
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	P7-8
4.9	最高决策层如何对机构进行监查，管理经济、环境、社会效益	P13-14, 49-51



4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	P13-15
4.12	签署或认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	P29
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	P2
4.14	机构利益相关者的名单	P15-16
4.15	识别及选择利益相关者的依据	P15-16
4.16	利益相关者参与的程序	P15-16
4.17	利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应	P15-16
	经济绩效	
EC1	产生和分配的直接经济价值	P18-19
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	P7-8
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	P45-49
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	P45-47
EC6	机构在主要业务运营地地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	P16
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	P31-45
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	P19-31
	环境绩效	
EN1	所用物料的总量或者用量	P29-30
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	P29-30
EN5	因环境保护及提高效益而节省的能源	P29-30
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	P26-31
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	P26-31
EN8	按源头划分的总耗水量	P29-30
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	P29-31
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	P26-31
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	P26-31
	社会绩效	
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	P45
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	P45
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利	P45-47
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	P45-47
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	P47-48
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	P47-48
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	P45-47

LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	P45
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	P45-47
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	P47-48
S01	与社区事务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	P40-42
S02	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	P49-52
S03	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	P49-52
S04	惩治贿赂个案所采取的行动	P49-52
S05	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	P19-25
S06	按国家划分，对政党、政客以及相关组织作出财务及实物捐献的总值	P32
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	P53-54
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	P49-52
	金融行业附加指标	
FS1	具有特定环境及社会要素、应用于业务线条的政策	P26-31, 52-60
FS2	对业务线条中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的步骤	P26-29
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险进行互动	P7-8, 15-16, 19-25
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、中小型企业或大型企业）以及行业分类的所占比例	P19-25
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	P40-41, 52-60
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	P26-29
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议	P40-41



本报告以环保纸张印制

欢迎您对报告提出建议和意见



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编：100140

www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com