



中国建设银行股份有限公司

2014 年社会责任报告

2015 年 3 月

目录

一、社会责任实践亮点	4
二、董事长致辞	5
三、行长报告	7
四、社会责任管理	9
(一) 企业战略与社会责任管理	9
企业愿景、使命与核心价值观	9
(二) 企业社会责任战略与实施	9
1. 企业社会责任战略	9
2. 战略推进与实施	10
(三) 公司治理	12
1. 股东大会	13
2. 董事会	13
3. 监事会	13
4. 高管层	14
五、社会责任业绩	15
(一) 服务大众的银行	15
1. 支持国家经济转型	15
2. 提升客户满意度	15
3. 推行普惠金融服务	16
4. 消费者权益保护及金融知识普及教育	17
(二) 促进民生的银行	18
1. 支持城镇化建设	18
2. 服务“三农”	18
3. 扶持小微企业	19
4. 支持百姓自住安居	20
5. 助业助学贷款	20
6. 民本通达	21
(三) 低碳环保的银行	21
1. 支持绿色信贷	21
2. 发展电子银行业务	23
3. 践行低碳运营	23
4. 参与环保活动	24
(四) 可持续发展的银行	25
1. 保持运营连续性	25
2. 实施员工激励保护员工权益	25

目录

3.坚持合规运营.....	28
4.回报投资者.....	29
5.供应商管理.....	29
6.公益与慈善.....	30
六、社会认可与反馈.....	34
七、公司基本信息.....	35
八、独立鉴证报告.....	36
九、报告编制说明.....	39
十、附录.....	40

一、社会责任实践亮点

经济方面：

- 提高自身盈利水平，全年向国家上缴税收 **1075.11** 亿元；
- 支持国计民生等重点领域，全年基础设施行业领域贷款新增 **2714.82** 亿元；
- 助推“走出去”战略，在自贸区、“一带一路”沿边开放地区设立专业机构或团队，跨境人民币结算量达 **1.46** 万亿元。

环境方面：

- 坚持责任投资，严控高能耗、高污染、产能过剩行业信贷投放，绿色信贷贷款余额 **4870.77** 亿元；
- 绿色信贷节能减排效益显著，预计折合减排标准煤 **1969.58** 万吨，减排二氧化碳当量 **4653.39** 万吨，节水 **89.91** 万吨；
- 推广网络金融服务，倡导节能减排，拥有网上银行客户 **1.8** 亿户，手机银行客户近 **1.5** 亿户，微信银行客户近 **1400** 万户。

社会方面：

- 每股社会贡献值 **2.91** 元；
- 为社会直接提供就业岗位 **372321** 个；
- 多方挖掘潜力，主动减费让利，降低企业融资成本；降低大众服务收费标准，免费向个人客户提供 **79** 项基础性金融服务；
- 推进普惠金融，小微企业贷款 **11429.28** 亿元，涉农贷款余额 **17966.42** 亿元，个人住房贷款余额 **22538.15** 亿元；在贫困地区设立金融服务网点 **2390** 个；
- 全年公益捐赠支出 **3593** 万元。

二、 董事长致辞

2014 年,是中国建设银行成立 60 周年。60 年来,建设银行始终砥砺奋进、近虑远谋、锐意改革、创新发展,成为了一家位居全球银行业前列的大型综合性商业银行集团。在这里,我要深深地感谢一代代建设银行员工,以自己的智慧和汗水,书写了建设银行事业的绚丽华章;感谢广大客户、投资者和社会各界的支持、鼓励和鞭策,让我们日益发展壮大。

2014 年,我们紧密配合国家政策,进一步增强服务国家建设能力、防范金融风险能力和参与国际竞争能力,着力支持国家重点建设和国计民生重点领域,在促进经济、环境和社会可持续发展方面体现了大型银行的责任担当。

适应新常态,抓住新机遇,全面履行经济责任。我们积极支持国家经济转型,发挥自身优势,拓展普惠金融,提升服务水平,延伸服务渠道,挖掘潜力降低企业的融资成本,不断创新提升银行的价值创造能力。截至 2014 年末,我行资产总额达到 16.74 万亿元,净利润达到 2282.47 亿元,实现了规模、质量和效益的协调发展。

关注气候变化,坚持责任投资和低碳运营,履行环境责任。我们高度重视环境气候变化,积极支持绿色信贷,加大节能减排项目的信贷支持力度;坚持责任投资,严控高耗能、高污染、产能过剩行业的信贷投放。我们将发展网络金融服务和保护环境相结合,加大电子渠道建设,为客户降低成本,为社会节约资源。大力发展网上银行、手机银行、微信银行,网上银行客户数达 1.8 亿,手机银行客户数近 1.47 亿。我们积极倡导低碳运营,采取多种措施降低自身能耗,为全球的可持续发展贡献力量。

恪守企业社会责任,始终不忘回馈社会。为社会直接提供就业岗位 37 万个,在贫困地区设立金融服务网点 2390 个,让贫困地区的广大客户享受同样优质的金融服务;我们走进社区和学校,向居民和学生普及金融知识;保护消费者权益,主动减费让利,降低大众服务收费标准;捐款 3593 万元,持续在教育、医疗卫生、扶贫济困、环境保护等领域开展公益慈善活动,倡导更多的社会人士加入到公益行列中来。

善建者行，成其久远。我们在履行企业社会责任方面付出的努力得到了社会各界的广泛认可与肯定，荣获了“2014 年中国企业社会责任最具影响力奖”、“2014 年度最佳上市公司”、“2014 年度履行企业社会责任最佳企业”等多个奖项。

2015 年，我们将继续加快向综合性、多功能、集约化的战略方向转型发展，努力将建设银行打造成为“国内最佳、国际一流”的最具价值创造力的银行，为实现中华民族伟大复兴“中国梦”，做出更大的贡献。

王洪章

董事长

中国建设银行股份有限公司

三、行长报告

2014年，中国建设银行面对复杂多变的经济环境和不断加剧的市场竞争形势，立足实体经济，以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，积极履行企业社会责任，正在成为一家服务大众的银行、促进民生的银行、低碳环保的银行、可持续发展的银行。

着力提升客户服务水平，打造服务大众的银行。本行开展了为期一年的“个人客户服务年”活动，实现了个人客户投诉和负面舆情数量双降、客户满意度提升的预期目标；以网点服务转型为契机，开发《网点客户服务标准手册》，提升客户的整体体验；将消费者权益保护嵌入各业务领域和相关流程，及时受理和处理客户意见建议。

积极推进普惠金融，打造促进民生的银行。支持实体经济发展，推进“三农”业务，促进小企业产品开发，支持个人创业，为促进民生发展提供更为经济实惠的金融服务。截至2014年末，小微企业贷款余额11429.28亿元，比年初新增1534.68亿元；涉农贷款余额17966.42亿元，比年初新增1974.85亿元；全年发放个人助业贷款8.6万笔，发放金额733亿元。

助力生态文明建设，打造低碳环保的银行。本行进一步优化信贷结构，加大对绿色环保、节能减排项目的支持力度。截至2014年末，绿色信贷余额4870.77亿元，节能减排效益显著，预计折合减排二氧化碳当量4653.39万吨。本行积极倡导低碳运营和绿色出行，通过视频会议、无纸化办公、室温控制、使用节能节水设备等，降低能源消耗、减少碳排放。

促进社会和谐发展，打造可持续发展的银行。本行持续支持社会公益事业，2014年，共实施新的重要性公益项目14个，捐款总额3593万元。继续推进“少数民族地区大学生成才计划”、“贫困英模母亲资助计划”等长期公益项目；继续捐资购置“母亲健康快车”，为我国农村贫困妇女、少数民族妇女提供医疗服务，被社会各界誉为“爱心车”、“救命车”。

2015 年，随着中国经济步入新常态，银行业的经营发展也面临新的机遇和挑战。在新的一年里，本行将继续发挥自身优势，把服务实体经济与增强自身实力紧密结合起来，自觉履行社会责任，继续谱写新的篇章！

张建国
行长
中国建设银行股份有限公司

四、社会责任管理

(一) 企业战略与社会责任管理

企业愿景、使命与核心价值观

愿景

始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。

使命

为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任

核心价值观

诚实 公正 稳健 创造

(二) 企业社会责任战略与实施

1. 企业社会责任战略

立足实体经济，以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，正在成为一家：

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

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

低碳环保的银行——积极履行环境责任，大力支持低碳经济和环保产业，加大企业节能减排力度，积极推行电子银行、手机银行等网络金融服务，倡导低碳运营，降低自身能源消耗；

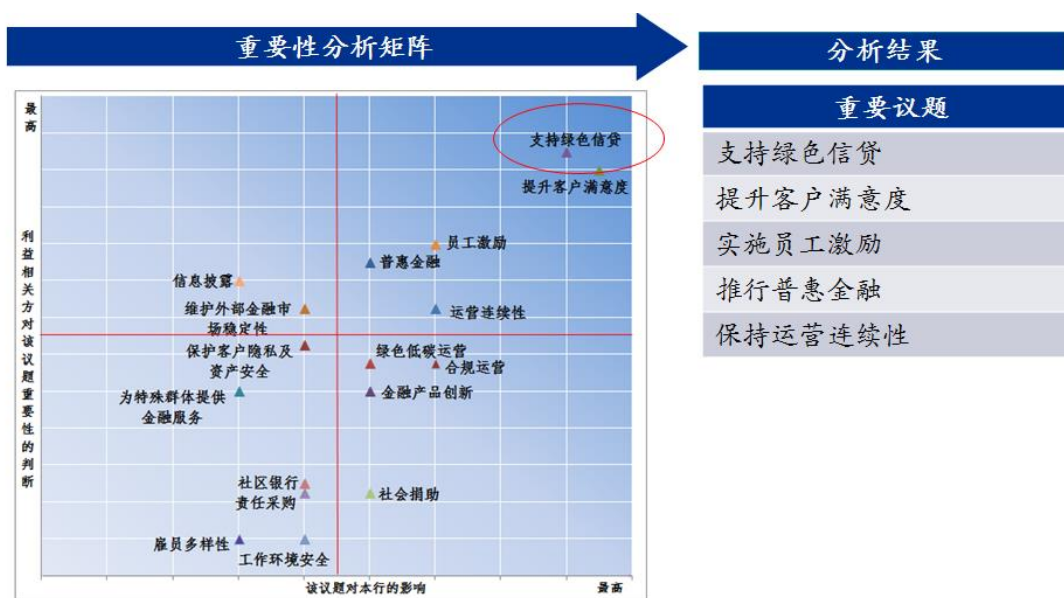
可持续发展的银行——提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；

关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设和发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。

2. 战略推进与实施

基础管理：我行积极建立和完善利益相关方参与机制，充分关注利益相关方的期望和诉求，通过与利益相关方定期沟通，持续改进企业社会责任基础管理工作。

2014年7月至8月，我行聘请外部专业机构梳理出社会责任指标489个，并依据GRI 4的要求进行实质性分析，先后对客户、股东、监管机构、员工、供应商、媒体、CSR专家、公益机构等进行了访谈，识别出我行社会责任的重要议题，包括支持绿色信贷、提升客户满意度、推行普惠金融、实施员工激励、保持运营连续性等。提高了编制社会责任报告的规范性、科学性，同时也为未来建立严格的管理体系奠定了基础。



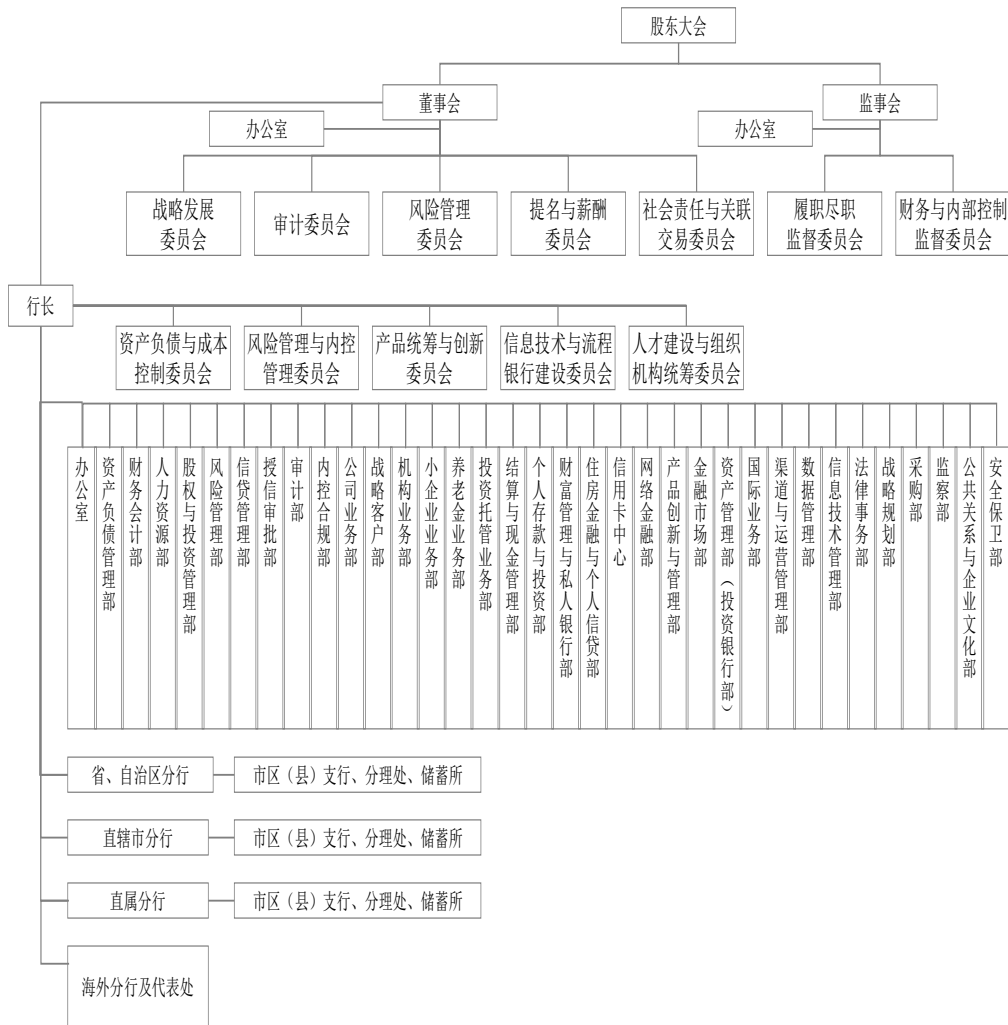
团队建设：2014年，我行进一步完善公司治理结构，在董事会设立社会责任与关联交易委员会，建立了较为完善的社会责任管理体系，管理范围包括高级管理层、总行各相关部门、各一级分行及各营业网点以及各海外分行及子公司。总行公共关系与企业文化部负责组织开展相关工作，工作团队涉及总行

29 个相关部门以及 37 个一级分行和遍布全球 20 个国家和地区的 21 个海外分行、子公司。

信息披露：我行自 2005 年 10 月在香港上市以来，已连续 9 年发布社会责任报告，向社会公众披露我行的企业社会责任理念、企业社会责任战略推进与实施的成效，以及我行依据与各利益相关方交流与沟通的情况，在更好地履行企业社会责任方面所进行的改进和完善。

(三) 公司治理

我行管理架构图



1. 股东大会

股东大会是我行的权力机构。2014年6月26日，我行召开2013年度股东大会，审议通过了本行2013年度董事会报告、监事会报告、财务决算方案、利润分配方案、2014年度固定资产投资预算、聘用2014年度外部审计师、选举董事监事及股东大会对董事会授权方案等议案。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。董事会下设战略发展委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、社会责任与关联交易委员会等五个专门委员会。截至2014年末，我行董事会共有董事13名，其中执行董事3名，非执行董事4名，独立非执行董事6名。王洪章先生担任董事长。

2014年，我行董事会严格执行股东大会决议及股东大会对董事会的授权事项，于3月28日、4月28日、5月16日-21日、6月27日、8月29日、10月23日、12月12日共召开会议7次，主要审议通过了董事会专门委员会和行长的授权方案、固定资产投资预算、财务报告、利润分配、提名董事候选人、聘任高级管理人员、发行优先股等议案，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。

3. 监事会

监事会是银行的监督机构，向股东大会负责。监事会下设履职尽责监督委员会、财务与内部控制监督委员会。截至2014年末，我行监事会共有监事8名，其中股东代表监事3名，职工代表监事3名，外部监事2名；男性监事6名，女性监事2名。郭友先生担任监事长。

2014年，监事会分别于3月13日、3月28日、4月25日、6月26日、8月29日、10月23日、12月26日共召开会议7次，主要审议通过了监事会报告、履职评价报告、监督工作方案、我行定期报告、利润分配方案等议案。

监事会通过列席会议、调阅资料、审核履职报告、访谈座谈、履职测评等方式，对董事会、高管层及其成员履职情况进行监督。监事会通过审核审议财务报

告、利润分配方案、非现场分析、现场调研检查、听取专题汇报等方式对银行财务进行监督。此外，依据有关监管规定，监事会还对银行内控、风险管理等进行监督。

4. 高管层

高级管理层是我行的执行机构，对董事会负责，接受监事会监督。我行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。截至 2014 年末，我行高级管理层由 12 名高级管理人员组成，包括行长 1 名，副行长 6 名，首席风险官、首席经济学家、首席财务官、首席审计官各 1 名（首席审计官由 1 名副行长兼任），董事会秘书 1 名，批发业务总监 1 名。张建国先生担任行长。

高级管理层依据我行公司章程等治理文件和董事会的授权，有序组织经营管理活动。根据董事会确定的战略和目标，制定综合经营计划，定期向董事会报告战略实施和计划执行情况；分析研判内外部形势，根据市场变化适时对经营策略和管理措施作出调整；主动邀请董事、监事参加重要会议、重大活动，听取意见建议，密切与董事会、监事会的沟通，促进经营管理能力和运行效率的提升。

有关我行公司治理详细内容，请参阅我行同期发布的 2014 年年报中《公司治理报告》。

五、社会责任业绩

(一) 服务大众的银行

1. 支持国家经济转型

紧密配合国家政策，支持经济社会转型，体现大行责任担当。我行发挥传统优势，进一步增强服务国家建设能力、防范金融风险能力和参与国际竞争能力，支持国家重点建设和国计民生重点领域，着力引导贷款投向国家产业政策鼓励的项目，支持国家重点工程。截止2014年末，我行资产总额达到16.74万亿元，全年基础设施行业领域贷款新增2714.82亿元，向国家上缴税收1075.11亿元。

积极助推国家走出去战略，在自贸区、“一路一带”，沿边开放地区设立专业机构或团队，海外一级机构达到21家，加强境内外联动。推动贸易便利和人民币国际化，跨境业务快速发展，跨境人民币结算量达到1.46万亿。

2. 提升客户满意度

2014年，我行开展了为期一年的“个人客户服务年”活动，实现了个人客户投诉和负面舆情数量双降、客户满意度提升的目标。同时，组织开展了全行个人客户服务岗位劳动竞赛，展示大堂经理和个人客户经理的职业风采，激励基层员工积极提升自身服务能力、团队协作能力和网点的综合服务水平。

2014年客户总体满意度监测结果

项目类比	总体满意度	备注
个人客户 (%)	75.3	较上年提升6.6个百分点，高出同业平均水平2.5个百分点
对公客户 (%)	93.5	较上年提升0.8个百分点

智慧银行

2014年，我行基于对未来银行业发展趋势的深度洞察与探索，在全国完成了12家智慧银行的建设工作。智慧银行力求打造一种将传统银行服务模式和创新科技有机结合的新型渠道形态，依托智能设备、数字媒体和人机交互技术，推进金融服务模式创新，突出“自助、智能、智慧”，为客户提供全新的金融服务体验。

3. 推行普惠金融服务

我行深入贯彻普惠金融的理念，拓展社会保障、医疗卫生、公共交通、社区金融和文化教育基础民生领域行业应用。推出异形卡、芯支付、移动支付等创新产品，产品功能不断完善。针对务工群体，推出专属借记卡产品“惠福龙卡”，给予专属优惠套餐，提升农村金融服务水平；加强县域金融服务，推出“福农通”综合金融服务方案；针对农村地区不同客户群体特征，提供差异化、全方位金融服务。

我行着眼于提升客户在网点的整体体验，以网点服务工作为线索，开发《网点客户服务标准手册》，规范全行网点客户服务流程与标准；印发《中国建设银行营业网点特殊客户服务及应急处理试行办法》，指导各营业网点为残障、老年、孕妇和遇突发情况而需要特殊关照和帮助的客户，以及因重症、意外事件等特殊原因无法亲自到网点办理业务的客户提供人性化服务。

我行多方挖掘潜力降低企业融资和个人金融服务成本。主动减费让利，于2014年11月全面实施新版服务价目表，在此前已大幅减免收费的基础上，进一步精简了收费项目，降低了大众服务收费标准。

服务渠道建设情况

类别	截至2014年12月31日
网上银行客户数量（万户）	18199
电话银行客户数量（万户）	17402
手机银行客户数量（万户）	14679
营业机构数量（个）	14856
贫困地区金融服务网点数量（个）	2390
设置无障碍通道的网点数量（个）	2756
设置爱心窗口的网点数量（个）	11033
智慧银行（个）	12
自助银行数量（个）	21274
自动柜员机数量（ATM）（个）	81067
客服中心工作人员人数（人）	2990
全年受理客户投诉数量（笔）	6317

我行坚持“综合性、多功能、集约化”战略发展方向，全面实施综合金融服务，实体网点和电子渠道协调发展，综合服务水平不断优化和提升。发挥集团优势，通过商业银行、投行、信托、租赁、基金、保险等集团业务联动，为企业和个人供全方位现代金融服务，持续提升价值创造力。

2014年，我行海外布局取得新突破。海外一级机构达到21家，覆盖全球20个国家和地区，可以为客户提供跨时区、跨地域、多币种、24小时不间断的全球金融服务。成功获得伦敦人民币业务清算行资格，离岸人民币集中清算体系日益完善。

4. 消费者权益保护及金融知识普及教育

2014年，我行制定了《消费者权益保护工作指引（试行）》，健全了消费者权益保护工作管理体系。将消费者权益保护嵌入各业务领域和相关流程，从消费者权益保护角度，对个人贷款、信用卡、电子银行等合同文本进行审核修订。持续加强客户投诉监督管理，及时受理和处理客户因对投诉处理不满而进行的申诉。

在保护客户隐私方面，要求员工严格保护客户隐私，要求各合作公司严格做好客户信息保护工作，不得泄露给其他销售渠道及任何第三方，并进行严格监督。

我行连续第四年开展“普及金融知识万里行”活动，主动向广大金融消费者开展宣传教育，传导正确的金融消费观念。

持续开展消费者权益保护宣传教育。“3.15”前后，我行以消费者维权为核心内容，在全行范围内部署实施消费者权益保护活动。9月，开展了以青少年群体为重点，开展了金融知识进学校、进社区、进军营等系列活动。开发制作消费者权益保护工作专题培训课程，举办全行消费者权益保护工作培训班，提高员工消费者权益保护知识水平和工作技能。

天津分行银警携手微信防诈骗

地处天津市繁华商区的天津和平同方花园支行，每天的汇款业务占据全天业务的10%左右，多次拦截电信诈骗行为。为了使更多的客户增强财产安全自我保护意识，他们积极与公安机关合作，共同建立了银行“防侵财”微信服务平台，宣讲防电信诈骗知识，并总结了42条电信诈骗手段，发送到微信朋友圈提醒客户。

(二) 促进民生的银行

1. 支持城镇化建设

坚持以促进城镇居民增收致富为出发点和落脚点，注重绿色发展，坚决反对盲目的造城、扩城，并印发了《中国建设银行支持城镇化建设总体方案》，提出了发挥综合性、多功能优势，不断优化网点布局，加快产品创新，为城镇化建设和当地居民提供全方位的金融综合服务。

我们积极参与城镇化建设项目，在信贷政策上给予重点支持，同时开辟绿色通道，加快授信审批流程，支持新型城镇化建设又好又快发展。截至2014年末，支持城镇化建设项目958个，贷款余额2351.84亿元，较年初新增1431.05亿元。

2. 服务“三农”

我行继续加大对“三农”的信贷投入，加大对新农村建设的支持力度，重点投向市民化安居保障、农村配套基础设施建设、农业现代化项目。

服务“三农”情况表

项目类别	截至2014年12月31日
涉农贷款余额（亿元）	17966.42
新农村建设贷款余额（亿元）	1291.52
当年发放个人支农贷款（亿元）	98.5

截至2014年末，我行涉农贷款较年初新增1974.85亿元，增速12.35%，高于各项贷款平均增速1.78个百分点；新农村建设贷款增幅10.81%，支持项目537个；全年发放个人支农贷款3.5万笔。

天山南北谱新篇——新疆分行服务“三农”纪实

“我们全家都很感谢建行。建行的贷款就像‘及时雨’，帮助我们连年取得大丰收！”在准噶尔盆地边缘，现年48岁的乌苏市西湖镇马场湖村农民赵桂智，指着眼前的500亩正在采摘的棉花激情四射地说道。”这位自从2011年就开始利用建行“农贷”发展和壮大生产的农民，三年来贷款总额达到90万元。

建行针对已经确立的农户土地承包30年不变的政策，深入农户身边面对面调研，推出了“小额农户贷款”，合理设计贷款额度与期限，优化贷款流程，创新贷款担保方式。

小额农贷的如期发放，深受农户欢迎。正如兵团农一师6团7连熊秀琼和周建平说的那样：“建行的小额农贷就象‘及时雨’，不但帮我们走出了农业生产的困境，还帮助我们走上了种田致富的道路……”

为了更好地服务兵团经济发展，建行与新疆生产建设兵团签订了全面战略合作协议，标志着该行服务兵团“三农”步入了快车道，业务范围由最初单一的对公业务，扩大延伸到兵团的各个业务领域，实现了兵团职工增收、团场增产、建行增效的多方共赢的良好局面。

截至2014年末，建行授信团场个数超过105家，在兵团系统的各项贷款余额超过220亿元，累计向兵团“三农”企业及农户发放660多亿元。

3. 扶持小微企业

积极履行“大型商业银行服务小微企业”的社会责任，将支持小微企业作为服务实体经济、践行普惠金融、实现战略转型的重要着力点。小微企业贷款增速15.51%，高于各项贷款平均增速4.94个百分点，实现了“两个不低于”增长要求。

扶持小微企业情况表

项目类别	截至2014年12月31日	比年初新增
小微企业授信客户数（户）	249737	17776
小微企业贷款余额（亿元）	11429.28	1534.68

注：统计口径按照新四部委企业划型标准（含个体工商户、小微企业主）

继续推进“信贷工厂”模式的小企业经营中心建设。2014年，小企业经营中心数量达到288家，覆盖全国32个省、市、区，全行超过1万个网点为小微企业提供服务。为有效解决小微企业“融资难”，重点推广“助保贷”业务模式，深化与工信部、中小企业协会等合作，发挥政府信息优势以及财政资金的杠杆撬动作用，精准、批量服务小微客户。截至2014年末，创新小微企业产品超过百余项，同比增长36%；与各级政府搭建“助保贷”平台超过700个，累计为1万余户企业

提供近800亿元的资金支持，间接带动就业岗位30万个。

扶持小微企业案例

石家庄百年巧匠木制品有限公司是一家生产销售嵌花工艺木地板的科技型小企业，这家公司的产品曾被世博生命阳光馆珍藏。但由于企业处于发展初期，没有可足额抵押的资产，企业向多家银行申请贷款均无法获得支持。

而此时，建行河北分行与省科技厅联合，针对科技型小企业推出了“专利权质押贷款”产品。建行了解到该企业的融资困难，在最短的时间内经过专业的风险评估，完成了对该企业的评级授信工作，为其发放了170万元贷款，及时为企业注入了运转资金。

“这笔贷款不仅救活了我们，还助力我们的业务上了一个台阶”，该企业负责人激动地对建行送上的“及时雨”表示由衷地感谢。

4.支持百姓自住安居

2014年，我行重点支持百姓购买自住房，为180多万户客户提供了商业性个人住房贷款服务；为约100万客户提供了公积金个人住房贷款服务；为6.31万户中低收入家庭投放保障房个人住房贷款137亿元。

按照风险可控、商业可持续原则，大力支持保障性安居工程建设，重点支持各地工厂矿区、城市连片棚户区改造项目。

支持安居工程情况表

项目类别	截至2014年12月31日
个人住房贷款余额（亿元）	22538.15
公积金个人住房贷款余额（亿元）	11833.33
保障性住房项目开发贷款余额（亿元）	709.48

5.助业助学贷款

为解决个私业主融资难问题，面向个私业主创新推出“结算通授信”融资产品，通过对客户交易结算量的认定，授予客户无抵押、无担保的贷款额度，满足客户“短、频、快”小额临时周转融资需求，提高融资服务水平。2014年，共发放个人助业贷款8.6万笔，发放金额733亿元；通过助学贷款资助学生约1673万人，发放金额2265万元。

6.民本通达

我行就“民本通达”综合金融服务方案进行了针对性的优化和调整。调整后的“民本通达”与民生领域金融服务需求更加吻合，对客户需求变化的响应更加灵活，产品与服务范围也更加多样化。同时，全新推出了科研行业、旅游景区综合金融服务指引以及大气污染治理综合金融服务方案。

截至2014年末，民生领域贷款余额2468.49亿元，较年初增长208.76亿元。

“民本通达”服务案例

◆重庆分行在21所大中院校成功推出“学易付”代收学费系统，为学生提供了多渠道、方便快捷的交款服务，也为校方提供了灵活高效的数据查询、统计和对账服务，极大地减轻了学校财务部门的收费压力。

◆天津分行成功为天津市儿童医院搭建“医健通”银医诊疗系统，实现建行网上银行和电话银行预约挂号、院内自助挂号缴费及随诊支付功能，有效缓解了患者看病“三长一短”的长期难题。

◆黑龙江分行率先探索“文化+金融”模式，积极与文博会组委会沟通联系，成功获得了全省金融机构独家参展资格，为文化创意企业的发展注入动力。

(三) 低碳环保的银行

1.支持绿色信贷

2014年，我行突出加大对绿色环保、节能减排项目的信贷支持力度，严控高耗能、高污染、产能过剩行业的信贷投放。将生态保护、环境治理、污水处理等环保产业，传统产业转型升级以及绿色环保等领域，作为我行信贷投放重点，对具备商业可持续性、市场前景良好、符合循环经济和绿色经济要求的客户和项目给予支持。

加大对绿色信贷相关行业的审批研究，制定了涵盖钢铁、水泥等高耗能、高污染和产能过剩行业的审批指引，印发了垃圾焚烧发电、现代煤化工、自来水的生产和供应、污水处理及其再生利用、光伏产业、光伏发电、新能源汽车零部件、水利项目、现代农业机械、新农村贷款等与环保相关行业的审批指引，为绿色信贷提供决策支持。

对符合条件的重点优质客户和项目，简化申报材料，优化申报流程，确保该类项目的审批质量和效率。

贵州分行独家承贷省内首家垃圾发电项目

2014年，贵州黔西南州分行成功向鸿大环保电力有限公司投放省内首个垃圾发电项目——兴义市城市生活垃圾焚烧发电项目贷款2.1亿元。作为该项目的独家承贷银行，为贵州省的环保、可持续型经济的发展再添浓墨重彩的一笔。

山东分行创新支农贷款践行绿色信贷

泉林公司是全国最大的秸秆浆生产企业，被列入首批国家发改委鼓励的循环经济技术、工艺和设备名录。山东分行积极探索创新支农融资新模式，为泉林纸业提供信贷支持，率先围绕公司上游的秸秆收储农户，量身订制个人支农贷款，成功打造了银行、企业、农户共赢的良好模式，践行了绿色信贷的经营理念。

“以草浆为原料造纸此前被认为容易造成污染，但我们通过工艺创新摘掉了这顶帽子，而且草浆的成本比木浆低得多。在我们看来，秸秆全身都是宝！”泉林公司山东大区经理宋占勇一提起本色纸制造工艺就眉飞色舞，“现在我们的排放完全达标，以前造纸排放的是黑水，现在的排放可以养鱼、养鸭，使整个产业高效、环保、可循环、可持续。”

我行2006年在国内同业率先提出并实施了“环保一票否决”制度，即对于环保不达标企业，无论经营状况和财务指标有多好，都不予信贷支持。这一制度坚持至今没有改变。在具体授信审批中，我行要求审批人坚持做到“四个不贷”：一是对于未通过环评部门审批的项目不贷；二是对于高耗能、高污染行业中限制类、淘汰类项目不贷；三是对于环保限批区域内的项目不贷；四是对于环保部门通报“黑名单”客户不贷。

有效履行内部审计在“支持绿色信贷”方面的审计监督职能。认真审查绿色信贷相关要求是否全面融入了全行的信贷政策，是否得到了充分体现；将“绿色信贷执行情况”作为相关信贷项目的必查内容。

截至2014年末，我行绿色信贷余额4870.77亿元。节能减排效益显著，预计折合减排标准煤1969.58万吨，减排二氧化碳当量4653.39万吨，减排COD 14.23万吨，减排氨氮、二氧化硫、氮氧化物分别为1.33万吨、13.08万吨、1.62万吨，节水89.91万吨。

此外，我行还积极支持国内碳排放权交易领域，与国内七个碳排放交易所建立了业务合作关系，积极推动中国碳排放交易市场的发展。

2.发展电子银行业务

我行致力于将发展电子银行业务和保护环境相结合,加大电子银行渠道建设,不断丰富电子银行产品和服务,降低客户成本,节约社会资源,减少对环境的负面影响。

手机银行。截至 2014 年末,手机银行客户数近 1.5 亿户。推出“网点排队取号”、“摇一摇转账”、“i 分享”、“建行优惠簿”等场景应用,开展“用建行手机银行购心爱之物”、手机银行“周末尽情摇”等活动吸引客户体验手机银行应用。手机银行的广泛应用,极大地满足了广大客户随时随地通过手机端办理银行业务的金融需求。

微信银行。截至2014年底,近1400万微信用户关注“中国建设银行”微信公众号。用户关注建行微信公众号后,可以绑定储蓄账户和信用卡账户,随时随地获取账户变动信息,缴水、电、煤气、电话等各项生活费用,办理信用卡相关业务,并可向智能客服咨询业务问题。建行微信银行智能客服“小微”依托智能机器人技术构建,使用者不仅能向小微进行咨询和办理各类银行业务,而且可以同她进行非业务交流,获得别具特色的服务体验。

善融商务。“善融商务”是我行于2012年开发的电子商务金融服务平台,以我行客户资源和品牌资源为依托,为从事电子商务的企业和个人客户提供产品信息发布、在线交易、支付结算、分期付款、融资贷款、资金托管、房地产交易等服务,解决小微企业融资难、融资贵问题,更好地支持实体经济和小微企业发展。2014年,善融商务交易规模快速增长,共实现交易额463亿元,活跃商户达1.45万户。

3.践行低碳运营

我行在日常经营管理过程中,通过尽量减少人员出差、提倡以视频会议代替现场会议、推行无纸化办公、控制办公区域室内温度、在办公场所使用节能节水设备等方式,降低能源消耗、减少碳排放。2014年,总行本部开始逐步将节能灯更换为LED灯,降低办公大楼电量消耗。此外,我行积极倡导员工节约能源,绿色出行,低碳生活。

针对北京数据中心耗电量大的问题，采取多种措施积极降低能耗。如采用节能服务器、具有能源高效设计的系统；采用节能供电设备，提高供电设备效率；采用移动侦测式智能照明系统；冬季采用自然冷源(板换系统)提供机房冷源等。

2014 年总行本部温室气体排放情况表

天然气消耗量	7.6 万立方米
柴油消耗量	127.49 吨
范畴一 直接温室气体排放总量	565.34 吨二氧化碳
外部购电消耗量	114495.73 兆瓦时
范畴二 能量间接温室气体排放总量	65155.40 吨二氧化碳

备注：1. 由于总行本部运营范围包含全行所有数据中心，大量设备需要全天 24 小时不间断运转以满足全球范围内的金融服务不间断，因此耗电量较大。

2. 根据北京市发展改革委员会发布的《北京市企业二氧化碳核算和报告指南》计算所得，并已经北京市相关专业机构核证。

4. 参与环保活动

为保护环境，治理雾霾，我行积极行动起来，开展了多项环保公益活动。

广西分行助力“美丽广西”乡村建设活动。融水县是广西分行长期定点扶持的县域之一。作为扶贫后盾单位，我行多渠道筹措帮扶资金，努力在资金、技术和人力上给予帮扶，帮助群众解决最迫切的民生问题，帮助村民尽快脱贫致富，有力推动了新农村建设、生态文明建设和美丽融水建设。“美丽广西”系列活动开展以来，广西分行共向融水县捐赠了 33.3 万元，用于修建垃圾焚烧炉、硬化道路、环保工程建设和学校基础设施建设等，助推“美丽广西、清洁乡村”活动深入开展，得到了当地政府和百姓的高度认可。

四川分行与客户携手开展“蓝丝带”志愿植树活动。为营造绿色生态环境，共建美丽四川，在植树节前夕，四川分行各基层行团组织积极动员团员青年和志愿者，携手客户开展了“植树治霾，呵护生命”——蓝丝带青年植树活动，掀起植树造林、净化环境、美化家乡的热潮。3 月 9 日，泸州分行联合天立国际学校开展了“建设银行·天立学校——蓝丝带志愿植树活动”，双方携手在校园内植树 130 棵、小苗 1000 棵。

(四) 可持续发展的银行

1. 保持运营连续性

我行积极落实国家政策和监管要求，支持实体经济发展，严守风险及合规底线，审慎稳健，合规经营，有效防范和化解各类风险。创新风险预警预控技术，开发优化计量模型和工具，支持业务发展和风险管控。组织研发或优化管理型控股公司、地方政府、小企业等重点领域的计量模型和计量工具，适应“新常态”下的风险特征，提升模型工具准确性、实用性和前瞻性。利用大数据、IT系统以及现场检查等方式，强化风险排查，提高风险预警预控能力。

我行深入贯彻落实人民银行、银监会等监管机构关于业务连续性管理的相关制度要求，建立了“贯穿全行、衔接密切、反应迅速、应对有力”的管理体系及工作机制，业务连续性管理在业界处于领先水平。目前，我行生产系统在运行“安全、稳定、高效”的前提下，正稳步推进“两地三中心”和新一代系统建设。

2. 实施员工激励保护员工权益

截至 2014 年 12 月 31 日员工情况表

项目类别	人数	占比
员工总人数（人） （另有劳务派遣用工 6275 人）	372321	100.00%
少数民族员工（人）	19684	5.29%
按性别划分		
男性员工（人）	172998	46.46%
女性员工（人）	199323	53.54%
按年龄划分		
30 岁以下（人）	111583	29.97%
31 岁-40 岁（人）	82580	22.18%
41 岁-50 岁（人）	139390	37.44%
51 岁-59 岁（人）	38585	10.36%
60 岁以上（人）	183	0.05%
按地区划分		
长江三角洲（人）	57510	15.45%
珠江三角洲（人）	47289	12.70%
环渤海地区（人）	60584	16.27%
中部地区（人）	83036	22.30%

西部地区（人）	70451	18.92%
东北地区（人）	37440	10.06%
总行（人）	15391	4.13%
海外（人）	620	0.17%

根据《劳动法》、《劳动合同法》相关规定，我行现存劳动合同制和劳务派遣制两种用工形式。所有在岗劳动合同制员工均与我行签订了劳动合同，我行和劳务派遣单位都依法签订了劳务协议。在用工管理上，我行依法制定了《劳动合同管理办法》、《员工休息休假办法》、《员工离职管理办法》等内部规章及相关实施细则，依法保障全体员工各项劳动权利。

2014年，我行致力于强化绩效与薪酬管理的激励约束作用。坚持薪酬增长向基层机构、业务一线和直接创造价值的岗位倾斜，不断提升绩效与薪酬管理的集约化水平，积极发挥对全行战略发展的重要支持作用。我行依法为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗保险等员工福利制度。各级分支机构根据地方政府要求并结合自身情况，建立了独生子女补贴、托儿补贴等员工福利制度。

全年全行共举办现场培训36,574期，培训经费支出9.58亿元，培训189.53万人次，人均参与培训8.6天；网络培训514万人次（课次），折合培训工作量86万人天。

全行员工接受培训情况表

现场培训	2014年	2013年
一级分行行级和总行部门级	2523 人次	2945 人次
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级	42034 人次	49085 人次
业务经理级及以下	1850816 人次	1911384 人次
网络培训		
一级分行行级和总行部门级	348 人	105 人
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级	7983 人	5736 人
业务经理级及以下	318560 人	340329 人

各级分行建立了不同形式的职工代表大会，广大员工通过职工代表大会制度参与业务经营。全行系统职工代表大会每届三年，每年召开一次会议。会议审议涉及职工切身利益的制度办法；职工代表建言献策，包括经营管理、人力资源管

理、薪酬分配、福利保障等多个方面，总行职能部门的综合回复率近100%。2014年1月，召开了全行系统第三届第三次职代会，征集职工代表提案69件。全行建立各级职代会1717个，召开职代会1547余次。

正式启动“温暖工程”。该工程是我行融心理关爱、工作关爱、生活关爱、组织关爱为一体的综合性员工关爱行动，其前身为“员工成长帮助计划”（EAP）项目。该工程发扬我行“送温暖”活动的传统优势，引入和利用国际先进的心理学工具，从员工心理疏导和人文关怀入手，促进员工自我认知和心理资本提升，在提升员工满意度的基础上激发员工职业潜能与职业活力，营造员工成长与企业发展和谐共赢的企业文化氛围。

建立员工关爱综合服务平台。启用“温心卡+手机APP+热线电话+温心卡E站（内外网）+微信公众号+员工成长电子刊物”为支撑的员工关爱综合服务平台，为员工开展自助学习提供便利条件。

启动全员健身计划，研制开发“网点员工健身操”。针对网点员工环境封闭、工时长、任务重、场地限制的特性，以及久坐、伏案、颈椎、腰椎疾病困扰等突出问题，我行会同国家体育总局，为近20万网点员工研制开发“中国建设银行网点员工健身操”。同时启动全员健身计划，以健身运动带动绿色出行，为低碳环保做出贡献。

帮扶困难员工。在全行范围内开展送温暖和对特困人员救助活动，各级工会走访慰问困难员工、劳动模范等36544人次；互助资金发放救助款3884万元，救助特困员工15500人次。

2014年，我行仍保持较低员工流失率，25岁以下员工流失率3.79%；26岁-35岁员工流失率3.28%；36岁-45岁员工流失率1.13%；46岁-54岁员工流失率0.41%；55岁以上员工流失率为0.05%。按地区结构，长江三角洲员工流失率2.66%；珠江三角洲员工流失率2.70%；环渤海地区员工流失率1.24%；中部地区员工流失率1.16%；西部地区员工流失率1.75%；东北地区员工流失率0.75%；总行员工流失率6.8%；海外员工流失率为0。

3. 坚持合规运营

面对国内外复杂多变的经济形势，我行严格遵照监管部门要求，建立了自上而下、独立有效、责任明晰的内控合规工作机制，稳健合规地开展业务运营；加强内控制度、业务流程和内控标准化建设；完善海外机构、子公司反洗钱及关联交易制度、流程；将合规检查、操作风险自评估、关键风险指标预警、内控自评价等管理手段有机结合，检查发现问题，监测预警风险；从考核激励、管理方式、制度流程等方面督促根源性整改，不断提升内控管理水平。

2014年，印发《中国建设银行建立健全惩治和预防腐败体系2014-2017年工作实施意见》，确立了坚持不懈抓好作风建设、坚决有力惩治腐败和科学有效预防腐败三个工作重点，列出了100项具体措施，将惩防体系建设有机融入银行经营管理，建立业务部门、风险和内控、审计和监察等部门组成的立体防控体系。

开发系统加强对基层机构负责人的监督，向基层员工就所在机构负责人廉洁合规从业情况进行在线问卷调查。明确了举报的受理、办理、核查、办结等程序，提高了信访举报的工作效率和质量，促进了我行的反腐倡廉建设；规定了举报的保密措施、匿名举报及禁止打击报复政策等内容，切实保障员工的民主权利。

2014年，面对国内外洗钱威胁，我行按照“风险为本”原则，严格履行法定义务，严密防范境内外风险传导，严守合规底线，稳步提升反洗钱工作合规性和有效性。

我行高度重视自有知识产权申请和保护工作，制定了《中国建设银行知识产权管理办法（试行）》等规章制度，积极采取知识产权手段保护全行创新成果。2014年，新增商标注册申请113件，新增注册商标112件；新增专利申请196件，新增专利26件；新增计算机软件著作权97件。截至2014年末，我行共有商标1226件，专利445件，计算机软件著作权453件。

我行充分尊重他人知识产权，在业务发展、技术研发以及外部产品、服务采购过程中注重做好防范侵害他人知识产权工作，本年度内没有发生知识产权侵权事件。

4. 回报投资者

我行十分重视股东利益，平等对待全体股东。2014年，我行继续加强与投资者的沟通交流，通过定期业绩发布会与路演（年度、中期及季度）、企业开放日、大型投资者论坛、公司来访会谈、投资者关系网页专栏、热线电话及电子邮箱等多种方式，向市场及时解释说明我行发展战略与经营业绩，听取采纳投资者的意见和建议，获得市场和社会各界认可。

截至报告期末，我行股东总数 698999 户，其中 H 股股东 51038 户，A 股股东 647961 户。根据 2014 年 6 月 26 日举行的 2013 年度股东大会决议，我行已向 2014 年 7 月 9 日在册的全体股东派发 2013 年度现金股息每股人民币 0.300 元（含税），合计约人民币 750.03 亿元。董事会建议向全体股东派发 2014 年度现金股息，每股人民币 0.301 元（含税），提请 2014 年度股东大会审议。

2014 年，我行每股社会贡献值 2.91 元，比上年增长 0.29 元。

注：计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

每股增值额=（年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠额-因环境污染等造成的其他社会成本）÷股份

其中：因我行 2013 年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

有关我行详细财务信息，请参见同期发布的我行 2014 年年报。

5. 供应商管理

截至2014年末，我行总行级潜在供应商1830家。其中，当年向我行提供产品和服务的供应商249家，向供应商付款金额约83亿元人民币。供应商提供的主要商品类别包括金融专用机具、IT产品、专业服务、工程基建、媒介宣传等。

总行供应商管理情况表

类别	截至 2014 年 12 月 31 日
长江三角洲供应商数量 (个)	292
珠江三角洲供应商数量 (个)	181
环渤海地区供应商数量 (个)	1137
中部地区供应商数量 (个)	47
西部地区供应商数量 (个)	26
东北地区供应商数量 (个)	21
境外供应商数量 (个)	126
本地供应商采购支出占比 (%)	99.9%
采购合同履约率 (%)	100%
外聘专家参与率 (%)	12.6%
开展供应商社会责任培训次数(包括约谈及业务交流)(次)	23

2014年，我行发布了加强供应商管理及内部控制的各项规章制度。(1) 针对上百种产品供应市场开展了调研工作，对多家供应商进行生产环境、财务状况、依法纳税、用工保障、环境保护等方面的实地考察调研，从源头防范供应风险；(2) 加强对供应商的监测力度，开展对供应商经营状况和服务质量的排查活动；(3) 加强供应商不良行为处罚力度，约谈供应商14家，对5家供应商做出禁用或退出处理；(4) 积极探索和推进供应商资质等级评估工作，在金融同业中率先开发供应商评级软件，提高供应商管理工作的科学性和针对性。

6. 公益与慈善

早在 1988 年，我行就响应国家号召，开始对陕西安康实施定点扶贫计划，至今已持续 26 年，先后 11 届派出 67 名优秀员工驻点扶贫，为 18 个项目发放扶贫贷款 6.8 亿元，解决了当地 4000 余人的就业问题。

2005 年上市以来，我行开始有计划地组织开展公益捐赠工作，先后实施了 70 多个项目，主要集中在教育、医疗、扶贫、灾害救助、环境保护等领域。

长期公益项目实施情况表

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2014 年 12 月 31 日
建设未来--中国建设银行 资助贫困高中生成长计划	中国教育发展 基金会	1.2 亿元人 民币	2007-2013	发放 1.2 亿元资助款，资助贫 困高中生 8 万人次
资助少数民族地区贫困大 学生成才计划	16 个省、自治区 地方公益机构	6,000 万元 人民币	2009-2014	发放 6000 万元资助款，资助 少数民族贫困大学生 2 万人 次
中国贫困英模母亲建设银 行资助计划	中国妇女发展 基金会	5,000 万元 人民币	2007-2017	发放 3539 万元资助款，资助 英模母亲（妻子）12800 人次
情系西藏--中国建设银行 与中国建投奖（助）学金	中国扶贫基金 会	350 万元人 民币	2007- 永 久 存续	发放 161 万元资助款，资助西 藏地区贫困学生 770 人次
清华大学讲席教授基金	清华大学	300 万美金	2007- 永 久 存续	已经聘请多名海外专家任清 华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发 展基金会	886 万元人 民币	1996-至今	援建 44 所希望小学，资助培 训教师 308 人次

2014 年，我行共实施了 14 个新的重要公益项目，捐赠总额 3593 万元。其中，

向云南鲁甸地震灾区捐款566万元

2014 年 8 月 8 日，我行及员工个人向云南鲁甸地震灾区捐款 566.27 万元，用于支持灾区人民抗震救灾、重建家园。昭通市分行 9 名员工代表组成了建行赈灾小组，冒雨将满满一卡车赈灾物资送到地震灾区，帮助灾区群众共度难关。我行是当地金融系统中首家到鲁甸地震灾区现场捐赠救灾物资的单位，受到当地政府和群众的广泛好评。

向台湾高雄气爆事件捐款300万新台币

2014年8月3日,我行台北分行作为第一批捐款单位向海基会发出慰问函,并捐款300万元新台币,向当地受灾民众表示深切地慰问和关怀。

“母亲健康快车”中国建设银行资助计划

2014年12月2日,由我行捐赠700万元购置的45辆“母亲健康快车”在北京发车。为了让更多人关注“母亲健康快车”项目、汇聚群力加入到公益实践行列,我行创新公益活动形式,邀请员工、客户及广大网友通过手机微信扫码关注“母亲健康快车”项目,并送上自己的祝福,得到了网友们的积极响应。

据统计,我行累计捐款2200万元,购置146辆母亲健康快车,在新疆、西藏、甘肃、青海、云南、广西、贵州、内蒙古、河北、辽宁等10个省、区贫困乡县投入使用,为当地的妇女健康检查、疾病救治、孕产妇卫生保健提供服务,被当地群众称为“救命车”。

建行希望小学乡村教师培训计划

2014年12月、2015年1月,我行先后两次捐款资助内蒙、四川、新疆、云南、甘肃等省的79名建行希望小学教师参加教学管理及英语培训班。早在1996年,我行就设立了“中国建设银行爱心基金”,通过全行30万员工自愿捐款筹集资金3256万元,每年支出固定利息用于在贫困地区援建“建行希望小学”,目前已建成并投入使用44所。我行对希望小学投入,经历了从硬件配备到软件提升,从关心教室、操场、读书室的配备到关注教师能力提升的持续转变,社会效果逐年提升。

积分圆梦·微公益

2014年,我行继续开展“积分圆梦·微公益”项目,搭建中国建设银行龙卡信用卡持卡人将积分兑换为公益捐赠资金的新平台,关注贫困地区学生的精神健康,开展了爱心音乐季、启智夏令营、励志成长课、艺术大课堂、金融体验课、感受新发展等系列积分圆梦项目。截至2014年末,建行龙卡捐赠近10亿积分,可兑换公益资金近200万元,累计捐建快乐音乐教室24所。

承办“援疆青少年夏令营”活动

2014年8月，我行首次承办“支援新疆青少年融情夏令营”活动。活动为期8天，共有50名平均年龄11岁的小学生参加。通过安排小营员参观中国抗日战争纪念馆、故宫、长城，走进高等学府，观看天安门升旗仪式，参观中国科技馆、中国国家博物馆，聆听《青少年金融常识小课堂》等特色活动，将爱国教育、参观、联谊有机融合，搭建了两地青少年互动交流、友谊长存的桥梁。

各分行与子公司积极参与当地公益活动

安徽合肥三孝口支行举办“大手拉小手，温暖在心中”主题活动，请31名青海玉树震区的藏族儿童走进建行。对他们来说，从分类叫号、自动存取款、手工点钞展示，到真伪币鉴别，每一种设备都是那么新奇，每一道业务流程都是那么有趣。孩子们目不转睛地观看工作人员的展示，聆听专业团队的讲解，为他们近距离呈现了银行日常工作的全貌，普及了经济金融知识。

厦门分行开展“博士龙大讲堂”金融知识宣传活动。“如果你有了一笔零花钱，会怎么使用它呢？”在市实验小学的礼堂内，来自建行的专业团队为实验小学五年级的小朋友们带来了一堂别开生面、气氛热烈的活动课。理财师通过简单通俗的语言加上生动有趣的幻灯片展示，在场的300多名小朋友听得津津有味。很多小朋友在课后表示，这是他们第一次听到这样有趣的知识，收获非常大。

建行（亚洲）连续四年冠名赞助“健康快车——建行（亚洲）慈善跑步行”，累计筹集1000余万港元，可为5000位国内偏远地区贫穷的白内障患者提供手术治疗，使他们恢复视力，重见光明。其中，2014年为“健康快车火车医院”筹集约280万港元。

六、社会认可与反馈

★在新华网、中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主办的“第七届中国企业社会责任峰会暨第四届《中国企业社会责任报告（2014）》发布会”上，获得 2014 年中国企业社会责任最具影响力奖，王洪章董事长获得“2014 年中国企业社会责任杰出企业家奖”。

★被人民网主办的“第九届人民企业社会责任奖”评为“年度最佳上市公司奖”。

★在第六届中国企业社会责任年会上，位列“中国国有上市企业社会责任榜”第 2 名，较上年上升 2 个位次，并获评“年度履行企业社会责任最佳企业”。

★荣获“希望工程 25 年杰出贡献奖”。

★获得“中国妇女慈善奖”最高荣誉——典范奖。

★被中国银行业协会授予“年度社会责任最佳公益慈善贡献奖”，“母亲健康快车”中国建设银行资助计划获评“年度公益慈善优秀项目奖”。

★被美国《环球金融》杂志授予“2014 中国之星——最佳创新银行”。

★被美国《环球金融》杂志评为境内唯一“最佳小企业信贷银行”。

★荣获美国《环球金融》杂志“最佳农业金融银行”大奖。

★荣获《亚洲银行家》“中国最佳按揭及住房贷款业务奖”。

★手机银行被《上海证券报》评为“最佳用户体验产品奖”。

七、公司基本信息

中文注册名称：中国建设银行股份有限公司

英文名称：China Construction Bank Corporation

香港联合交易所上市交易股份代号：939

上海证券交易所上市交易股票代码：601939

注册地址：中国北京西城区金融大街 25 号

邮政编码：100033

法定代表人：王洪章

公司总部所在地：北京

营业范围：

公司银行业务：向公司客户、政府机构客户和金融机构客户提供包括公司类贷款、贸易融资、存款、代理服务，以及顾问与咨询、现金管理、汇款及结算、托管及担保等多种金融产品和服务；

个人银行业务：向个人客户提供包括个人贷款、存款、银行卡、个人理财，以及汇款和证券代理等金融产品和服务；

金融市场业务：货币市场业务，包括银行间同业拆借交易及回购交易；投资组合，包括持有证券以作买卖及投资用途；进行自营式的代客交易，包括外汇及衍生工具交易。

加入的组织机构：

我行是中国银行业协会、中国红十字总会、中国金融教育发展研究基金会、中国国际经济交流中心、海峡两岸关系协会等理事单位。

国际互联网网址：www.ccb.com

无线网址：wap.ccb.com

客户服务热线：95533

八、独立鉴证报告

2015/SH-101/JNBE/TCHU

(第一页, 共三页)

独立鉴证报告

致中国建设银行股份有限公司董事会:

我们接受中国建设银行股份有限公司(以下简称“贵行”)董事会聘用,对贵行截至2014年12月31日止的2014年社会责任报告(以下简称“社会责任报告”)进行有限的鉴证。

董事会的责任

根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(简称“ESG报告指引”),全球报告倡议组织(以下简称“GRI”)发布的《可持续发展报告指南(G4)》以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议编制和列报社会责任报告是贵行董事会的责任。上述上海证券交易所发布的有关指引包括:

- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》(统称为“上交所指引”)

董事会还负责设定贵行社会责任绩效和报告的目标,包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题,负责建立和维护适当的社会责任绩效管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效信息的内部控制系统,以及负责维护足够的记录。

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作出具鉴证结论。根据我们与贵行达成的业务约定条款,本报告仅为贵行董事会出具,而无其他目的。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。我们按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求实施鉴证工作。该准则要求我们遵守职业道德规范,包括国际会计师联合会专业会计师职业操守的独立性要求,计划和开展独立鉴证工作,并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在贵行总行所获知的信息不存在不一致的情况下,确定是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项。

工作范围,工作方法和局限性

我们在贵行总行以及下述国内分行开展工作:

- 北京市分行
- 山东省分行

工作范围和工作方法包括:

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中的绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对社会责任报告中绩效信息实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

2015/SH-101/JNBE/TCHU

(第三页, 共三页)

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。此外, 我们工作的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们执行的有限鉴证业务, 我们没有注意到任何可能对贵行2014年度根据GRI《可持续发展报告指南(G4)》以及ESG报告指引和上交所指引的披露建议所编制的社会责任报告造成重大影响的事项。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海

2015年3月27日

九、报告编制说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称我行）每年发布年度社会责任报告，时间范围为每年的1月1日至12月31日，报告范围包括总部及境内外附属分支机构。

我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变，报告财务数据来源于经审计的年度A股财务报告。

报告编制依据：本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG报告指引”），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》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南编写。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》的相关要求。

报告保证方法：普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对我行根据香港联合交易所ESG报告指引、上交所指引的披露要求和GRI发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。

报告获取途径：印刷版报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，电子版报告可在我行网站（<http://www.ccb.com>）下载。报告以中文编写，附英文翻译文本，若有差异以中文版本为准。

联系方式：中国北京西城区金融大街25号，中国建设银行股份有限公司公共关系与企业文化部，邮编：100033，传真：86-10-66212654

十、附录

编号	全球报告倡议组织 (GRI 4.0) 可持续发展报告指南指标内容	香港联合交易所 ESG 报告指引指标内容	页码	备注
战略与分析				
G4-1	机构最高决策者 (如 CEO、董事长或相当的高级职位) 就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。		5-8	
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。		5-8	
机构概况				
G4-3	机构名称。		35	
G4-4	主要品牌、产品和服务。		35	
G4-5	机构总部的地点。		35	
G4-6	机构在多少个国家运营, 在哪些国家有主要业务, 或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。		17	
G4-7	所有权的性质及法律形式。		35	
G4-8	机构所服务的市场。		35	
G4-9	机构规模。		35	
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	A1.1 按雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	25-26	
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。		26	
G4-12	描述机构的供应链情况。		29-30	
G4-13	报告期内, 机构规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化。		29-30	
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。		28	
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。		15-24	
G4-16	机构加入的协会 (如行业协会) 和国家或国际性倡议组织。		35	
确定的实质性方面和边界				
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中, 是否有未纳入可持续发展报告的实体。		10-11	

G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用界定报告内容的报告原则。		10	
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。		10	
G4-20	对于每个实质性方面,说明机构内方面的边界。		10	
G4-21	对于每个实质性方面,说明机构范围外方面的边界。		10	
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响,以及重订的原因。		10-11	
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。		10-11	
利益相关方参与				
G4-24	机构的利益相关方列表。		10-11	
G4-25	就所选定的利益相关方,说明识别和选择的根据。		10-11	
G4-26	利益相关方参与的方法,包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率,并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。		10-11	
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑,以及机构回应的方式,包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。		10-11	
报告概况				
G4-28	所提供信息的报告期。		39	
G4-29	上一份报告的日期。		39	
G4-30	报告周期。		39	
G4-31	关于报告或报告内容的联络人。		39	
G4-32	说明机构选择的“符合”方案及所选方案的GRI内容索引,如报告经过外部鉴证,引述外部鉴证报告。		39	
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。		39	
治理				
G4-34	机构的治理架构,包括最高治理机构下的各个委员会。		12-14	
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。		12-14	

G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题,他们是否直接向最高治理机构汇报。		12-14	
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商,说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。		12-14	
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。		12-14	
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。		12-14	
G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程,及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件。		12-14	
G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序,是否向利益相关方披露利益冲突。		12-14	
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面,最高治理机构和高级管理人员的角色。		12-14	
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。		12-14	
G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程,以及对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施,至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。		12-14	
G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面,最高治理机构的角色,以及是否使用利益相关方咨询,以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。		12-14	
G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面,最高治理机构的角色。		12-14	
G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频		12-14	

	率。			
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。		12-14	
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。		12-14	
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数,以及采取的处理和解决机制。		12-14	
G4-51	最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策。		12-14	
G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定,他们是否独立于管理层。		12-14	
G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见,包括对薪酬政策和提案投票的结果,如适用。		12-14	
G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家,薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工(不包括该薪酬最高个人)平均年度总收入的比率。		12-14	
G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家,薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工(不包括该薪酬最高个人)平均年度总收入增幅的比率。		12-14	
商业伦理与诚信				
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范,如行为准则和道德准则。		9	
G4-57	对道德与合法行为征询建议的内外部机制,以及与机构诚信有关的事务,如帮助热线或建议热线。		9-10, 28	
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制,以及与机构诚信有关的事务,如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。		9-10, 28	

		C3.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	28	
		A4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。 A4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	28	
类别： 经济				
经济绩效				
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	D1.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。 D1.2 在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）。	18-27, 30-33	
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇		21-24	
G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度			不适用
G4-EC4	政府给予的财政补贴			未来采用
市场表现				
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率			未来采用
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例			未来采用
间接经济影响				
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响		15, 18	
G4-EC8	重要间接经济影响,包括影响的程度		15, 18	
采购行为				
G4-EC9	在重要运营地点,向当地供应商采购支出的比例	C1.1 按地区划分的供货商数目。 C1.2 描述有关聘用供货商的管理,向其执行有关管理的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法。	29-30	
类别： 环境				
物料				

G4-EN1	所用物料的重量或体积	B3. 减低营运对环境及天然资源的重大影响的政策。 B3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	21-24	
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比			未来采用
能源				
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	B2. 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。 B2.1 按类型划分直接/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	23-24	
G4-EN4	机构外部的能源消耗量			未来采用
G4-EN5	能源强度	B2.1 按类型划分直接/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	23-24	
G4-EN6	减少的能源消耗量	B2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	23-24	
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	B2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。		不适用
水				
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	B2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	24	
		B2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	24	
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源			不适用
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量			不适用
生物多样性				
G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管			不适用

	理运营点			
G4-EN12	受保护或经修复的栖息地			不适用
G4-EN13	按濒危风险水平,说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种总数			不适用
G4-EN14	按濒危风险水平,说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种总数。			不适用
废气排放				
G4-EN15	直接温室气体排放量(范畴一)	B1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	24	
G4-EN16	能源间接温室气体排放量(范畴二)	B1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	24	
G4-EN17	其他间接温室气体排放量(范畴三)	B1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	24	
G4-EN18	温室气体排放强度	B1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	24	
G4-EN19	减少的温室气体排放量	B1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	21-24	
G4-EN20	臭氧消耗物质(ODS)的排放	B1.1 排放物种类及相关排放数据。		不适用
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	B1.1 排放物种类及相关排放数据。		不适用
污水和废弃物				
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量			不适用

G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	B1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 B1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		尚无法统计，未来采用
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量			不适用
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》2 附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比			不适用
G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值			不适用
产品和服务				
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度			不适用
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比			不适用
合规				
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	B1 排放物 一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a)政策；及(b)遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。		尚无法统计，未来采用
交通运输				
G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响。			未来采用
整体环境情况				
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资		21-24	
供应商环境评估				
G4-EN32	说明使用环境标准筛选的新供应商的比例	C1. 管理供应链环境及社会风险的政策	29-30	
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施		29-30	
环境问题申诉机制				

G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量		29-30	
类别： 社会				
劳工实践和体面工作				
雇佣				
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	A1. 2 按年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	25, 27	
G4-LA2	按重要运营地点划分, 不提供给临时或兼职员工, 只提供给全职员工的福利	A1. 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化以及其他待遇及福利的政策; 及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。	25-27	
G4-LA3	按性别划分, 产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例			未来采用
劳资关系				
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明。			未来采用
职业健康与安全				
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中, 能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比。			不适用
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例, 以及和因公死亡人数。	A2. 1 因工作关系而死亡人数及比率。 A2. 2 因工伤损失工作日数。		系统尚无法统计, 未来采用
G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人			不适用
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题		26-27	
		A2. 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策; 及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的数据。	26-27	
培训与教育				

G4-LA9	按性别和员工类别划分,每名员工每年接受培训的平均小时数	A3.2 按雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。 A3.1 按雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比。	26	
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	A3. 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。培训指职业培训,可包括由雇主付费的内外部课程。	26	
G4-LA11	按性别和员工类别划分,接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比		25-27	
多元化与机会平等				
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分,治理机构成员和各类员工的组成	A1.1 按雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	25-26	
男女同酬				
G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分,男女基本薪金和报酬比率		25-27	
供应商劳工实践评估				
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例			未来采用
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响,以及采取的措施			未来采用
劳工问题申诉机制				
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量		26-27	
人权				
投资				
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比			未来采用
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序,员工接受培训的总小时数,以及受培训员工的百分比			未来采用
非歧视				
G4-HR3	歧视事件的总数,以及机构采取的纠正行动			未来采用
结社自由与集体谈判				
G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或			未来采用

	供应商, 以及保障这些权利的行动			
童工				
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商, 以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	A4. 有关防止童工或强制劳工的政策; 及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。		不适用
强迫与强制劳动				
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商, 以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施			不适用
安保措施				
G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比			未来采用
原住民权利				
G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数, 以及机构采取的行动			不适用
评估				
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比			未来采用
供应商人权评估				
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商比例		29-30	
G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施		29-30	
人权问题申诉机制				
G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量			未来采用
社会				
当地社区				
G4-S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	D1. 有关融入小区了解营运所在小区的需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策。		未来采用
G4-S02	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点			未来采用
反腐败				
G4-S03	已进行腐败风险评估之运营点的总数及百分比和已识别的重大风险			未来采用
G4-S04	反腐败政策和程序的沟通及培	C3. 有关防止贿赂、勒索、欺	28	

	训	诈及洗黑钱的政策；及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的数据。		
G4-S05	确认的腐败事件和采取的行动	C3.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	28	不适用
公共政策				
G4-S06	按国家和接受者/受益者划分，政治性捐赠的总值			不适用
反竞争行为				
G4-S07	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果			未来采用
合规				
G4-S08	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次數		28	
供应商社会影响评估				
G4-S09	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例		29-30	
G4-S010	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施		29-30	
社会影响问题申诉机制				
G4-S011	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量			未来采用
产品责任				
客户健康与安全				
G4-PR1	说明为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比			不适用
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则(产品和服务处于其生命周期内)的事件总数			不适用
产品及服务标识				
G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比			不适用
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数		28	

G4-PR5	客户满意度调查的结果		15	
市场推广				
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售			不适用
G4-PR7	按后果类别划分,违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数		28	
客户隐私				
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	C2. 有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策; 及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。 C2. 2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。 C2. 5 描述消费者数据保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	15-17	
合规				
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规,说明相关重大罚款的总金额。	C2. 2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	15-17	
		C2. 3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	28	
		C2. 1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。		不适用
		C2. 4 描述质量检定过程及产品回收程序。		不适用
金融行业补充索引				
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策		15-24	
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序		21-25	
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控		21-24	
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序		15-24	
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动		21-24, 29-30	
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例			参见公司年报

FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值（按目标分类）		9-10	
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值（按目标分类）		9-10, 21-24	
FS9	旨在评估环境和社会风险评估政策以及程序执行情况的审计频率		21-24	
FS10	在投资组合中,报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司比例及数量		21-24	
FS11	接受积极和消极的环境和社会影响筛查的资产比例		21-24	
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策		21-24	
FS13	按类型列示的人口稀少或经济欠发达地区的切入点		15-21, 30-33	
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动		15-21	
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策		15-21	
FS16	按受益类型分,提高金融知识教育的行动		16-17	