



2016

社會責任報告

環境 | 社會 | 管治

中國工商銀行股份有限公司

目錄

關於我們	07
回眸 2016	11
關鍵績效表	12



責任戰略 14

● 責任內涵	16
● 責任體系	16
● 管理架構	17
● 責任溝通	17
● 實質性分析	19



服務實體經濟 打造價值銀行 20

● 債轉股助力供給側改革	22
● 戰略性新興產業	23
● 區域協調發展	25
● 小微企業	27
● 民生保障	28



社會奉獻 打造品牌銀行 30

● 服務效率	32
● 服務體驗	33
● 服務全球	36





**環境友好
打造綠色銀行 40**

- 綠色信貸 42
- 綠色金融創新 45
- 綠色服務 46
- 綠色公益 48
- 綠色運營 49



**內外保障
打造誠信銀行 52**

- 消費者權益 54
- 金融安全 57



**管理有愛
打造和諧銀行 60**

- 員工管理 63
- 員工成長 64
- 員工關愛 66
- 文化融合 69



**崇尚公益
打造愛心銀行 70**

- 我們的精準扶貧路 72
- 愛心品牌 80
- 全球履責 82

未來展望 86

獨立有限鑒證報告 87

GRI 4.0 索引及 ESG 指引對照 88

全球契約對照表 93

意見反饋表 94

報告說明 95



董事長致辭

董事長 易會滿



志之所趨，無遠弗屆。2016年，是國家“十三五”規劃開局之年，也恰逢本行股改上市十周年。這一年，面對複雜多變的國內外經濟金融形勢，我們在艱難涉遠的新征程上，不忘初心，堅定前行，譜寫了履行社會責任的新篇章。我們堅持“穩”字當先，實現了盈利增長穩、資產質量穩、風險控制穩，在攻堅克難中創造了好於預期的經營業績，向市場釋放了正能量，傳播了好聲音。我們堅持“進”字引領，在履行大行擔當、踐行社會責任上取得新進展、新成效，進一步樹立起負責任、受尊敬的大行形象。

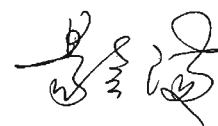
這一年，我們站位大局，聚焦本源，創新和改進金融服務。我們完善信貸增量與存量、信貸與非信貸的全流量、一體化管理，積極構建新型銀政、銀企關係，支持供給側結構性改革與實體經濟振興。我們主動對接國家“十三五”規劃、“四大板塊”、“三大支撐帶”、“中國製造2025”，積極服務重大戰略和重點工程。我們牽頭籌建中東歐金融公司及基金，以多邊金融模式支持“一帶一路”基礎設施建設及產能合作。我們將小微金融作為基礎性、戰略性業務加以推動，立足線上標準化和線下專業化，打造小微金融服務新模式，成為國內首家小微貸款餘額超過2萬億元的商業銀行。我們對暫時困難企業，不抽貸、不壓貸，而是通過穩定預期和穩定服務，幫助其近期解危、遠期解困。我們努力以創新之舉，助推穩增長、促發展、防風險，加大對企業兼併重組支持力度，有序推進市場化債轉股與資產證券化。我們實施金融精準扶貧，創新設立全國首支脫貧攻堅投資基金，全行精準扶貧貸款餘額900多億元。我們堅持以客戶為尊，抓住重點，解決痛點、激活亮點，統籌實施服務改進六大工程，打造效率高、體驗佳、口碑好的客戶滿意銀行和客戶首選銀行。

這一年，我們堅持利當前、惠長遠並舉，精準發力“綠色銀行”和“智慧銀行”，以新創造撑起發展新天地。我們大力倡導綠色金融理念，引導環境風險

量化研究，推動綠色金融成為B20核心議題。我們對照綠色融資服務標準，創新綠色金融產品，開展綠色債券承銷，構建全方位綠色金融服務體系。我們完善行業信貸政策，助力節能減排和環保產業發展，同時積極踐行綠色辦公，實現持續生態運營。我們認真謀劃科技與金融深度融合發展，以網絡化、智能化為方向，以平台化、場景化的生態圈服務為重點，推動e-ICBC的戰略升級，更好地聯通工商百業，惠及千家萬戶，服務國計民生。

這一年，我們夯基固本，深植文化，以文化認同凝心聚力，以文化支撐涵養社會責任之樹根深葉茂。我們在之前發布廉潔文化的基礎上，又梳理完善了“24字”信貸經營理念，發布了合規文化核心理念，引導全行標本兼治，打好信貸資產質量攻堅戰，打好全面風險管控保衛戰，堅守風險底線，發揮好大型銀行在國家經濟金融安全穩定中的壓艙石作用。我們在完善薪酬激勵的同時，注重以思想文化凝聚人，主動創造關愛員工、拴心留人的環境，讓幹事創業的人有舞台，讓人才有實現價值的自豪感和奉獻工行的成就感和擁有自尊的光榮感。我們傳遞公益理念，打造有愛銀行，青年志願者的足迹遍行中國，“微愛·益起捐”創新線上公益模式，境外機構履責全球。

東風齊着力，人間又一春。2017年是供給側結構性改革的深化之年，新責任、新使命，召喚着我們在新時期的新實踐。工商銀行將全面踐行創新、協調、綠色、開放、共享五大發展理念，以更加寬廣的視野和胸懷，以更加昂揚有為的姿態，努力在推動經濟、社會、環境與自身可持續發展中，彰顯更大的責任與擔當！



董事長：易會滿
2017年3月30日



行長致辭

行長
谷澍



2016年，本行在面對國際經濟形勢複雜多變、國內利率市場化加快、金融脫媒深化、資本監管趨嚴、同業跨業競爭加劇、各類風險交織多發帶來的疊加影響情況下，堅持以服務實體經濟為己任、積極助力供給側結構性改革，總體保持穩健經營態勢，在提升服務品質、服務國家戰略、發展綠色普惠金融等領域充分體現國有大行責任擔當，為實體經濟注入正能量和新動力。2016年，本行主要經營指標繼續保持國內外領先水平，全年實現淨利潤2,791.06億元，增長0.50%，ROE達15.24%，資本充足率達14.61%，不良貸款率1.62%。

持續服務實體經濟，為供給側改革助力。本行圍繞經濟增長動能轉換和供給側結構性改革下的多元化金融服務需求，堅守不發生系統性區域性風險底線，統籌運用信貸增量與存量、完善信貸與非信貸的全流量管理，切實優化信貸投向、促進供給側質量改善，不斷提高服務實體經濟和供給側結構性改革的質效。2016年，本行新增各項貸款11,233.80億元，增長9.4%，其中境內人民幣貸款新增8,449.05億元，增長8.0%；境內存量到期收回移位再貸2.16萬億元；完善行業信貸政策，涵蓋國家確定的七大戰略性新興產業；境內文化產業貸款餘額1,742.78億元，其中項目貸款餘額1,192.42億元，同比增長2.83%；境內中西部地區貸款餘額41,326.5億元，增長7.6%，區域結構持續優化；境內小微企業貸款餘額2.03萬億元，增長8.01%；將現代農業列為信貸投放的重點目標市場，支持優質涉農企業，重點支持重大水利工程、高標準農田建設等領域優質信貸項目；積極支持民生經濟與個人消費升級，境內個人住房貸款餘額32,408.38億元，累計信用卡發卡量達1.21億張。

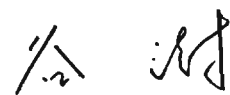
切實提升服務品質，建設客戶滿意銀行。本行牢牢把握“服務”這一立行之本，積極踐行服務文化理念、持續創新服務實踐、切實提升服務品質，加快推進“客戶滿意銀行”建設。在國內銀行業率先提出“客戶為尊、服務如意、員工為本、誠信如一”的服務文化核心理念，服務新成果和新風貌不斷涌現。109家網點被評選為銀行業文明規範服務千佳示範單位，開展重點城市行網點靚化工程、完成網點整修6,137家，分層打造網點星級服務體系，累計創建

五星級網點499家、四星級網點3,505家。繼續深化實施e-ICBC 互聯網金融品牌戰略。

彰顯工銀全球品牌，服務“一帶一路”建設。作為全球化布局、資產規模領先的商業銀行，本行主動承擔金融主力軍的使命與責任，積極支持中國企業“走出去”，服務國家“一帶一路”戰略，落實大批早期收穫項目，倡導國際共贏共享。截至2016年末，本行在42個國家和地區建立了412家機構，與143個國家和地區1,507家境外機構建立了代理行關係；境外機構總資產3,064.50億美元，增長9.5%；覆蓋一帶一路沿綫18個國家、建立了127個機構，累計支持中國企業“走出去”項目288個，承貸總額786億美元。

發展綠色普惠金融，體現大行責任擔當。本行着力推進國際領先綠色銀行建設，2016年境內綠色經濟領域貸款增速高於同期境內公司貸款增速6.8個百分點，承銷各類綠色債券8支、募集資金總量883億元人民幣，居銀行類機構第一。大力發展普惠金融，積極發展扶貧助困、志願服務等公益事業。精準扶貧工作堅持21載，摸索形成精準的工作標準、全面的制度保障和系統的工作方法，累計派出扶貧幹部88人次，取得顯著社會效應與積極的社會反響。本行積極踐行誠信文化、秉承人本理念，持續強化消費者權益保護，深入推進自身廉潔文化建設，努力打造與員工共同發展成長的和諧銀行。

2017年是實施“十三五”規劃的重要一年，是供給側結構性改革的深入之年，也是本行新三年規劃的收官之年。本行將堅持以質量和效益為中心，加快經營轉型和結構調整，全面深化改革創新，保持穩健經營，不斷提升服務實體經濟發展的能力，體現國有大行責任擔當，共促和諧發展。



行長：谷澍

2017年3月30日



監事長



監事長 錢文揮

關於我們

公司簡介

中國工商銀行成立於 1984 年 1 月 1 日。2005 年 10 月 28 日，本行整體改制為股份有限公司。2006 年 10 月 27 日，本行成功在上交所和香港聯交所同日掛牌上市。

經過持續努力和穩健發展，本行已經邁入世界領先大銀行行列，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，積極建設“客戶滿意銀行”，向全球 578.4 萬公司客戶和 5.30 億個人客戶提供廣泛的金融產品和服務。

本行將服務實體經濟作為經營管理的出發點和落腳點，堅持以新理念、新金融、新服務，支持供給側結構性改革和經濟轉型升級，實現自身健康可持續發展。本行深入推動改革創新和經營轉型，零售金融、資產管理和金融市場等業務成為盈利增長的重要引擎。國際化、綜合化經營格局不斷完善，境外網絡擴展至 42 個國家和地區，盈利貢獻進一步提升。

本行自覺將社會責任融入到自身發展戰略和經營管理活動中，在支持精準扶貧、保護環境和資源、支持社會公益事業、發展普惠金融等方面受到社會廣泛讚譽。本行連續四年蟬聯英國《銀行家》全球銀行 1000 強、美國《福布斯》全球企業 2000 強及美國《財富》500 強商業銀行子榜單榜首，並位列英國 Brand Finance 全球銀行品牌價值 500 強榜單榜首。

企業文化

使命

提供卓越金融服務
服務客戶 回報股東
成就員工 奉獻社會

+

價值觀

工於至誠，行以致遠
誠信 人本 穩健
創新 卓越

+

願景

建設最盈利、最優秀、
最受尊重的國際一流
現代金融企業

工行目標：資產規模大，風險管得好，發展動力強，盈利結構優，業務布局廣——令人尊重、各方面優秀的全球化大型銀行集團



公司治理

完善公司治理結構

本行不斷完善由股東大會、董事會、監事會、高級管理層組成的“權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡”的公司治理制衡機制，優化權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間“決策科學、監督有效、運行穩健”的公司治理運作機制。報告期內，本行積極參加境內外公司治理評獎活動，榮獲香港上市公司商會“公司管治卓越獎”、香港大公文匯傳媒集團第六屆中國證券金紫荊獎“最佳上市公司”、《財資》雜誌“全優公司白金獎”、《董事會》雜誌“最佳董事會”、《21世紀經濟報道》“2016中國戰略型上市公司卓越董事會”等境內外多家權威機構和新聞媒體頒發的公司治理獎項。



權責分明



各司其職



相互協調



有效制衡

報告期內，根據境內外監管法規要求，結合自身治理情況，修訂《董事會風險管理委員會工作規則》和《董事會審計委員會工作規則》。根據修訂後的《董事會風險管理委員會工作規則》，董事會風險管理委員會兼任美國區域機構風險委員會職責。

報告期內，本行共召開1次股東年會和1次臨時股東大會，審議通過了15項議案並聽取了3項匯報。各次會議的召開均履行了相應的法律程序，保障了股東參會並行使權利。本行聘請律師見證股東大會並出具了法律意見書。以上股東大會決議公告亦可詳見本行網站。

報告期內，本行共召開董事會會議8次，審議65項議案並聽取了22項匯報。截至本報告披露日，本行董事會共有董事14名，其中執行董事4名、非執行董事5名、獨立非執行董事5名，獨立非執行董事人數佔比不低於董事會總人數的三分之一，女性董事3名。董事會下設6個專門委員會：戰略委員會、審計委員會、風險管理委員會、提名委員會、薪酬委員會、關聯交易控制委員會。除戰略委員會由董事長兼任主席外，其餘專門委員會均由獨立董事任主席。

報告期內，監事會共召開7次會議，審議通過了19項議案，聽取40項匯報。截至報告期末，本行監事會共有6名監事，其中股東代表監事2名，職工代表監事2名，外部監事2名。



加強全面風險管理

報告期內，本行繼續加大資本管理高級方法的實施力度，持續優化內部風險計量模型，改進風險計量體系，根據監管要求，及時完成資本充足水平相關情況披露，從完善模型監測與優化、升級數據與 IT 系統，強化資本配置、完善效益考核等多方面着手，不斷深化實施應用，促進自身風險管理能力的持續提升。



完善全面風險管理制度體系，優化風險偏好指標體系，制定監管強化標準指標實施管理辦法，優化內部資本充足評估（ICAAP）評估方法和 ICAAP 系統，完成 ICAAP 報告。

1

做好集團併表管理。進一步完善併表管理制度體系，加強非銀行子公司風險管理，做好併表風險監測報告工作，積極推進集團併表風險管理系統的應用及優化。

2

推進國別風險管理。加大國別風險監測力度，及時重評、調整年度主權、國別評級，加強國別風險限額管理，支持全行業務發展需求。

3

加強信用、市場、操作風險計量體系的持續監控、優化、驗證和管理應用，推進企業級數據應用體系建設，加快構建企業級反欺詐管理平台，促進大數據挖掘與分析應用。

4

加強理財業務風險管理。推進標準化投資業務風險管理三道防線建設，深化資產管理業務市場風險限額管控，開展理財業務風險報告工作，推進信息系統建設，完善系統流程管理，持續提升理財業務風險監控效力。

5



優化內部審計體系

本行內部審計主動適應風險管理形勢變化，推進職能優化和專業創新，改進審計方法和技術，推進信息化審計建設，加大職業資質教育和項目培訓力度，深化團隊職業化發展，持續提升了審計服務能力和專業化水平。

報告期內，本行圍繞發展戰略和中心任務，實施了以風險為導向的審計活動，全面完成了年度審計計劃，重點關注了我行在複雜經營環境下的信用風險、市場風險、區域性風險和金融創新風險。

社會認可

報告期內，本行在履行社會責任方面的良好表現贏得了社會各界廣泛認可，先後榮獲“年度最具社會責任金融機構獎”“年度扶貧獎”“國有上市企業社會責任榜”第一名等多個獎項，並繼續入選恒生可持續發展指數系列全部指數。

頒獎機構	獎項
中國銀行業協會	“年度最具社會責任金融機構獎”、“年度最佳社會責任管理者獎”(4人)、“年度最佳社會責任特殊貢獻網點獎”(2家)、“2015年服務小微五十佳金融產品”
《南方周末》	“國有上市企業社會責任榜”第一名
中國新聞社、《中國新聞周刊》	“2016最具責任感企業”
人民網	“年度扶貧獎”
聯合國全球契約中國網絡	“實現可持續發展目標先鋒企業”
《經濟觀察報》	“最受尊敬企業”
中國社會工作聯合會企業公民工作委員會、中央電視台、騰訊公益慈善基金會	“2016中國優秀企業公民”
中國企業管理研究會社會責任專業委員會、北京融智企業社會責任研究院	“公眾透明度典範獎”
和訊網、中國證券市場研究設計中心	“2016年度優秀綠色金融機構”

回眸 2016

▲ 表示較去年有所提升或改善

□ 表示與去年基本持平

責任領域	責任績效	對比
 <p>加強責任管理</p>	落實《社會責任工作基本規定》，規範社會責任信息採集渠道、披露方式及工作內容；在全行範圍內開展社會責任工作（港交所 ESG 指引）系列培訓，構築覆蓋全員的社會責任學習交流平臺；向利益相關方進行實質性分析問卷調查，為確定 2016 年本行在社會責任領域的重要議題提供借鑒和參考。	▲
 <p>推進國際接軌</p>	連續入選恒生可持續發展指數成份股，樹立良好的國際形象；應邀參加全球報告倡議組織第五屆全球大會，推動社會責任國際交流。	▲
 <p>支持實體經濟</p>	完善行業信貸政策，涵蓋國家確定的七大戰略性新興產業；境內文化產業貸款餘額 1,742.78 億元，其中項目貸款餘額 1,192.42 億元，增長 2.83%；境內中西部地區貸款餘額 41,326.5 億元，增長 7.6%；境內小微企業貸款餘額 2.03 萬億元，增長 8.01%。	▲
 <p>助力民生改善</p>	截至報告期末，境內個人住房貸款餘額 32,408.38 億元，比年初增加 7,246.41 億元，增長 28.8%；信用卡發卡量 12,132 萬張。	▲
 <p>建設生態文明</p>	截至報告期末，境內綠色經濟領域貸款餘額 9,785.60 億元，增長 7.0%，高於同期境內公司貸款餘額增速約 6.8 個百分點；境內電子銀行交易額達到 599 萬億元，業務筆數佔全行業務筆數的比例達到 92.0%，較去年提高 1.8 個百分點。	▲
 <p>維護客戶權益</p>	報告期內，本行啓動消費者權益保護網上知識競賽，全行累計參加員工 197,209 人次，其中正式競賽參加員工 84,159 人；將常態化與集中式宣教相結合，有針對性對廣大消費者開展金融知識宣教，榮獲銀監會“2016 年金融知識進萬家宣傳服務月活動先進單位”、銀行業協會“2016 年度中國銀行業普及金融知識萬里行活動最佳成效獎”。	▲
 <p>致力以人為本</p>	截至報告期末，本行員工 461,749 人，簽訂勞動合同率 100%；報告期內完成各類培訓 5.1 萬期，培訓 509.32 萬人次，人均受訓 9.63 天。	—
 <p>熱心公益事業</p>	報告期內，本行對外捐贈 6,529.58 萬元（集團口徑）；持續完善“結對+接力”機制，開展各類青年志願者行動；開展“微愛·益起捐”、“關愛農民工子女”等形式多樣的主題公益活動。	▲



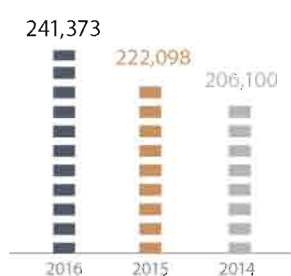
關鍵績效表

註:

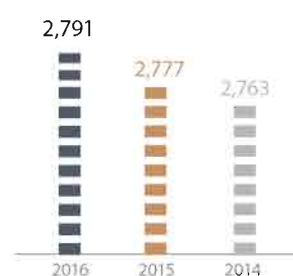
1. 資本充足率、核心一級資本充足率 2013 年起根據中國銀監會 2012 年 6 月頒布的《商業銀行資本管理辦法(試行)》計算。
2. 辦公用紙量、辦公耗電量、辦公耗水量、公務車耗油量為本行總部數據。
3. 境內小微企業貸款餘額數據 2014 年起按照銀監會《S-64 大中小微型企業貸款分行業情況表》披露口徑。
4. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入總額) / 期末總股本。
5. 員工總數、女性員工占比、境內少數民族員工占比為集團口徑。
6. 境內綠色經濟領域貸款更改為中國銀監會節能環保項目與服務統計口徑。

經濟領域指標	單位	2016	2015	2014
資產總額	億元	241,373	222,098	206,100
客戶貸款及墊款總額	億元	130,568	119,335	110,263
客戶存款	億元	178,253	162,819	155,566
營業收入	億元	6,417	6,687	6,349
淨利潤	億元	2,791	2,777	2,763
基本每股收益	元	0.77	0.77	0.78
現金分紅	億元	835	832	910
納稅總額	億元	1,433	1,311	1,314
平均總資產回報率	%	1.20	1.30	1.40
加權平均權益回報率	%	15.24	17.10	19.96
不良貸款率	%	1.62	1.50	1.13
不良貸款餘額	億元	2,118	1,795	1,245
撥備覆蓋率	%	136.69	156.34	206.90
資本充足率	%	14.61	15.22	14.53
核心一級資本充足率	%	12.87	12.87	11.92

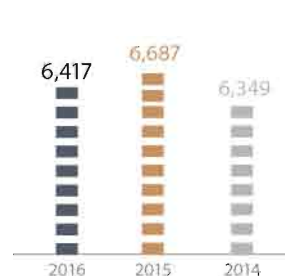
資產總額 (億元)



淨利潤 (億元)

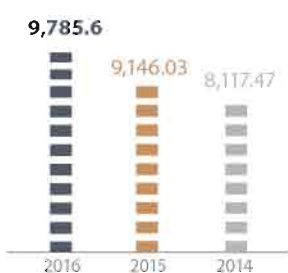


營業收入 (億元)



環境領域指標	單位	2016	2015	2014
境內綠色經濟領域貸款	億元	9,785.6	9,146.03	8,117.47
境內電子銀行業務量佔比	%	92	90.2	86
辦公用紙量(本行總部)	百萬張	7.71	8.44	8.81
辦公耗電量(本行總部)	千瓦時	19,867,300	19,825,712	18,673,936
辦公耗水量(本行總部)	噸	156,324	150,450	157,360
公務車耗油量(本行總部)	升	86,532	94,186	100,169

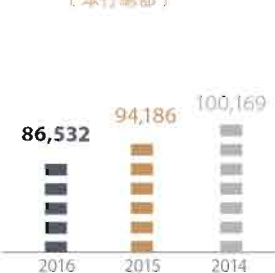
境內綠色經濟領域貸款(億元)



境內電子銀行業務量佔比(%)

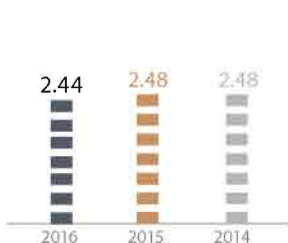


公務車耗油量(升)
(本行總部)

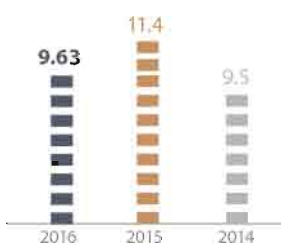


社會領域指標	單位	2016	2015	2014
境內小微企業貸款餘額	億元	20,340	18,832	17,215
每股社會貢獻值	元	2.44	2.48	2.48
員工總數	人	461,749	466,346	462,282
女性員工佔比	%	51.3	51.1	51.0
境內少數民族員工佔比	%	5.6	5.4	5.2
人均培訓天數	天/人	9.63	11.4	9.5
集團公益捐贈	萬元	6,530	5,575	5,086

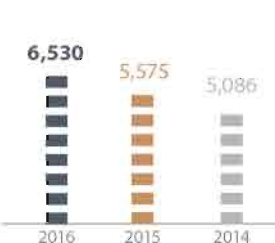
每股社會貢獻值(元)



人均培訓天數(天/人)



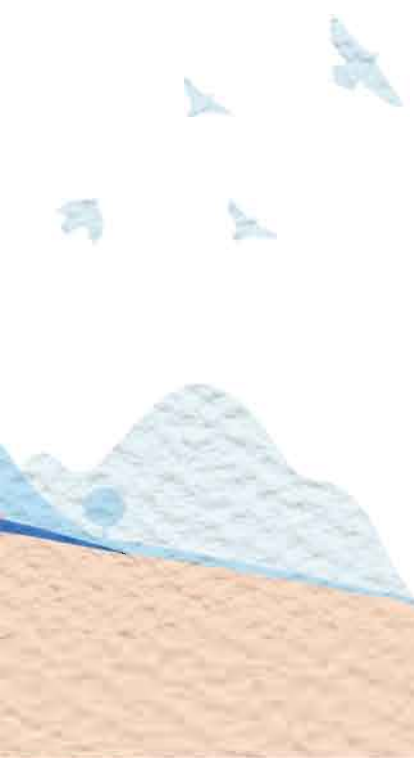
集團公益捐贈(萬元)





1

責任戰略



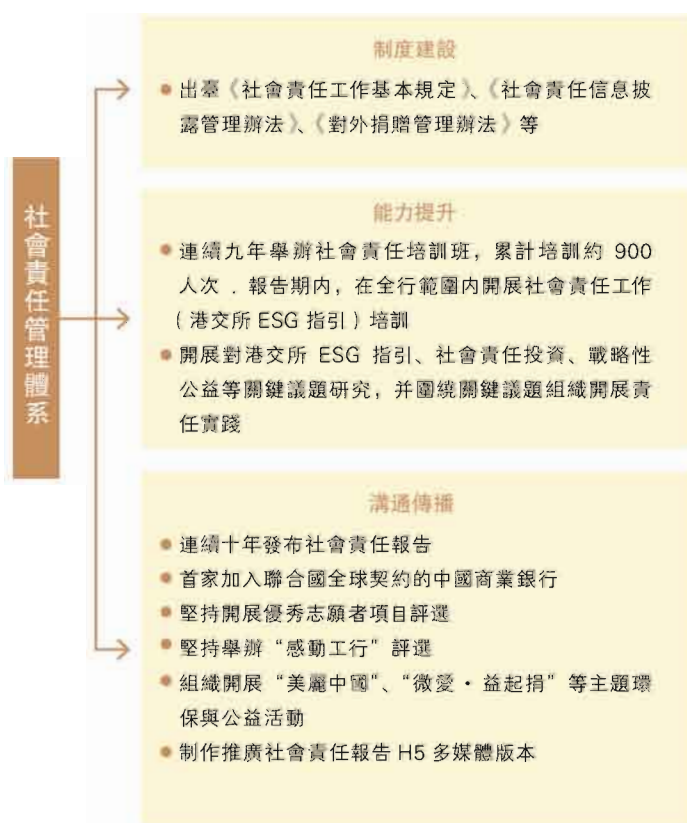
責任內涵

“提供卓越金融服務——服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”是工商銀行社會責任的工作目標，也是對各利益相關方的鄭重承諾。本行始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，服務於經濟發展與社會進步的可持續發展大局，堅持“誠信、人本、穩健、創新、卓越”的基本價值取向，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

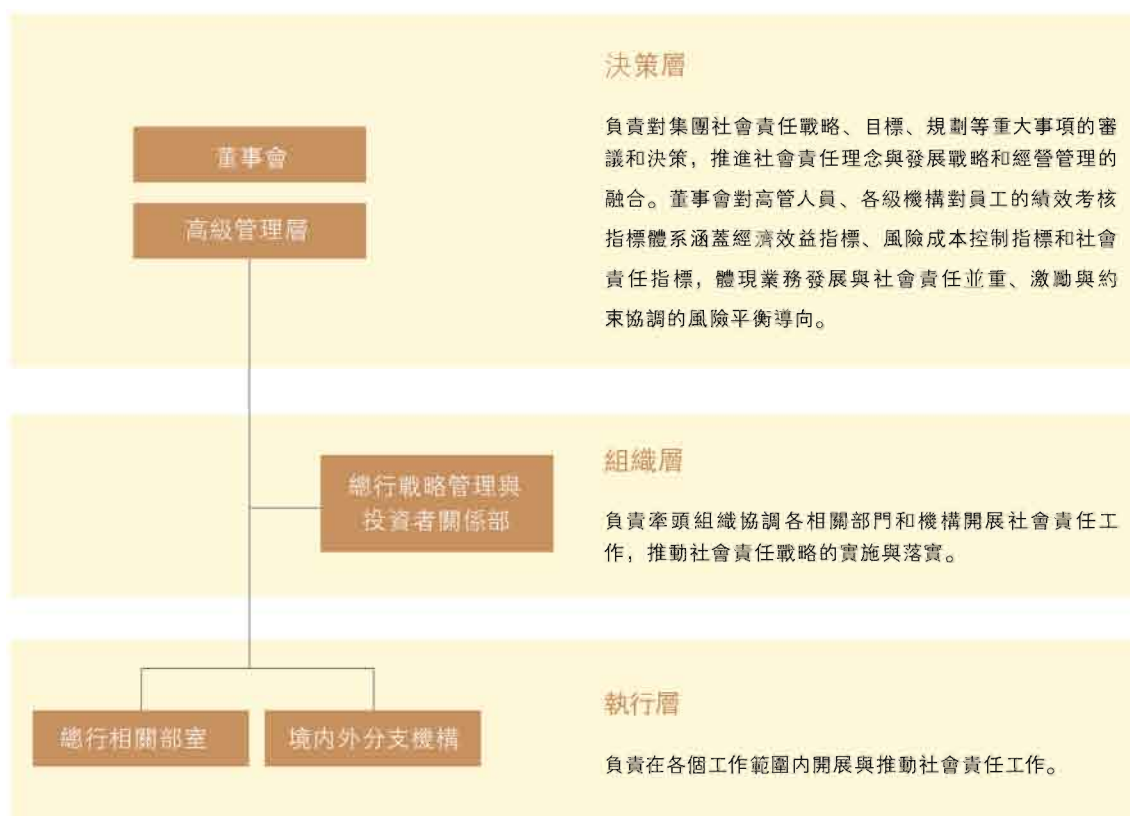


責任體系

本行大力推動責任文化建設，對標全球最佳社會責任實踐，滾動制定實施社會責任工作三年規劃，不斷探索企業可持續發展路徑，逐步梳理形成富有行業特色的社會責任觀，以社會責任制度建設為保障，以社會責任報告披露為抓手，以社會責任工作培訓為依托，逐步完善以社會責任戰略規劃、制度建設、信息披露、教育培訓、績效評價、國際溝通於一體的社會責任管理體系，致力於打造工商銀行成為最受尊重的全球優秀企業公民。



管理架構



責任溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平台的作用，鼓勵相關方參與互動。



政府

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 促進經濟持續、健康發展 ● 協助公共財政，服務政府發展目標 | <ul style="list-style-type: none"> ● 政策指引 ● 上報統計報表 ● 日常調研、溝通 | <ul style="list-style-type: none"> ● 支持國民經濟發展，優化資源配置功能 ● 支持小微企業、“三農”、民族地區等民生領域發展 ● 納稅穩定增長，增加就業機會 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

監管機構

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 合規經營，公平競爭 ● 維護金融體系穩定 | <ul style="list-style-type: none"> ● 監管政策 ● 工作匯報 ● 上報統計報表 | <ul style="list-style-type: none"> ● 加強合規管理、誠信經營 ● 完善公司治理，加強內控建設 ● 推進巴塞爾新資本協議實施 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

股東

- | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 滿意的投資 ● 回報良好的市值水平 ● 充分了解公司經營狀況 | <ul style="list-style-type: none"> ● 股東大會 ● 公司公告 ● 業績路演 ● 投資者熱線、電郵、傳真 | <ul style="list-style-type: none"> ● 穩健經營，提高盈利能力，分紅穩定 ● 加強投資者關係管理，及時充分披露信息 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

客戶

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 優質便捷的金融產品 ● 滿意的金融服務 ● 舒適的業務環境 | <ul style="list-style-type: none"> ● 座談會 ● 滿意度調查 ● 客服熱線 ● 官方網站、微博、融e聯、第三方平台 | <ul style="list-style-type: none"> ● 電子銀行業務量同比創新高，優化業務流程，創新產品服務 ● 提升服務品質，關注客戶體驗，升級改造網點 ● 持續加強消費者權益保護 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

合作夥伴

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 公平採購 ● 誠信平等 | <ul style="list-style-type: none"> ● 招投標 ● 業務交流合作 ● 定期走訪 | <ul style="list-style-type: none"> ● 公開透明的採購機制 ● 公平公正的採購原則 ● 和諧雙贏的業務合作 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

員工

- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 良好的職業生涯規劃和成長機會 ● 完備的權益保障 | <ul style="list-style-type: none"> ● 職工代表大會 ● 教育培訓 ● 員工滿意度調查 | <ul style="list-style-type: none"> ● 實施人力資源提升項目，完善員工培訓體系 ● 完善薪酬激勵、保險與福利體系 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

社區

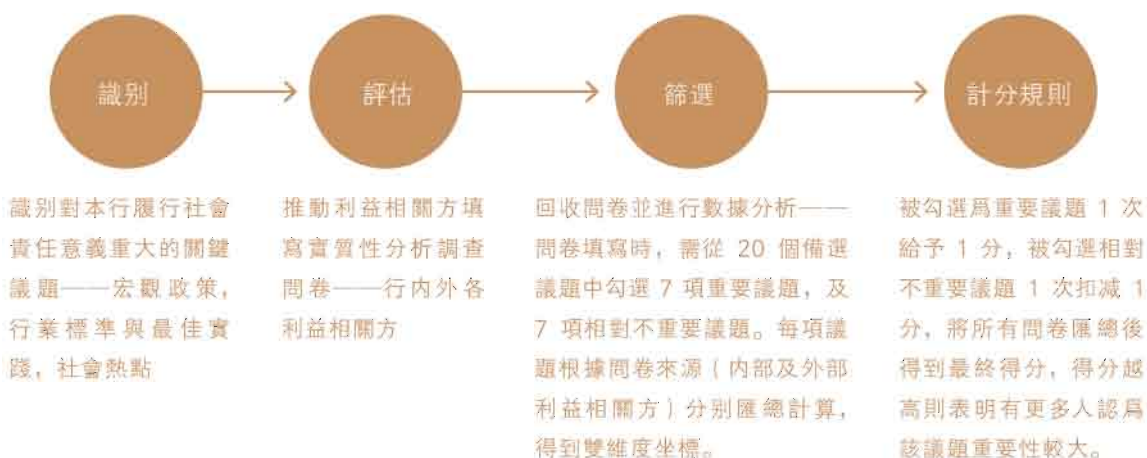
- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 關注社區發展 ● 安全、健康的生活環境 | <ul style="list-style-type: none"> ● 公益活動 ● 社區共建 | <ul style="list-style-type: none"> ● 開展志願者活動，扶助弱勢群體，積極投身公益事業 ● 保證安全運營，普及金融知識，倡導環境保護 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

環境

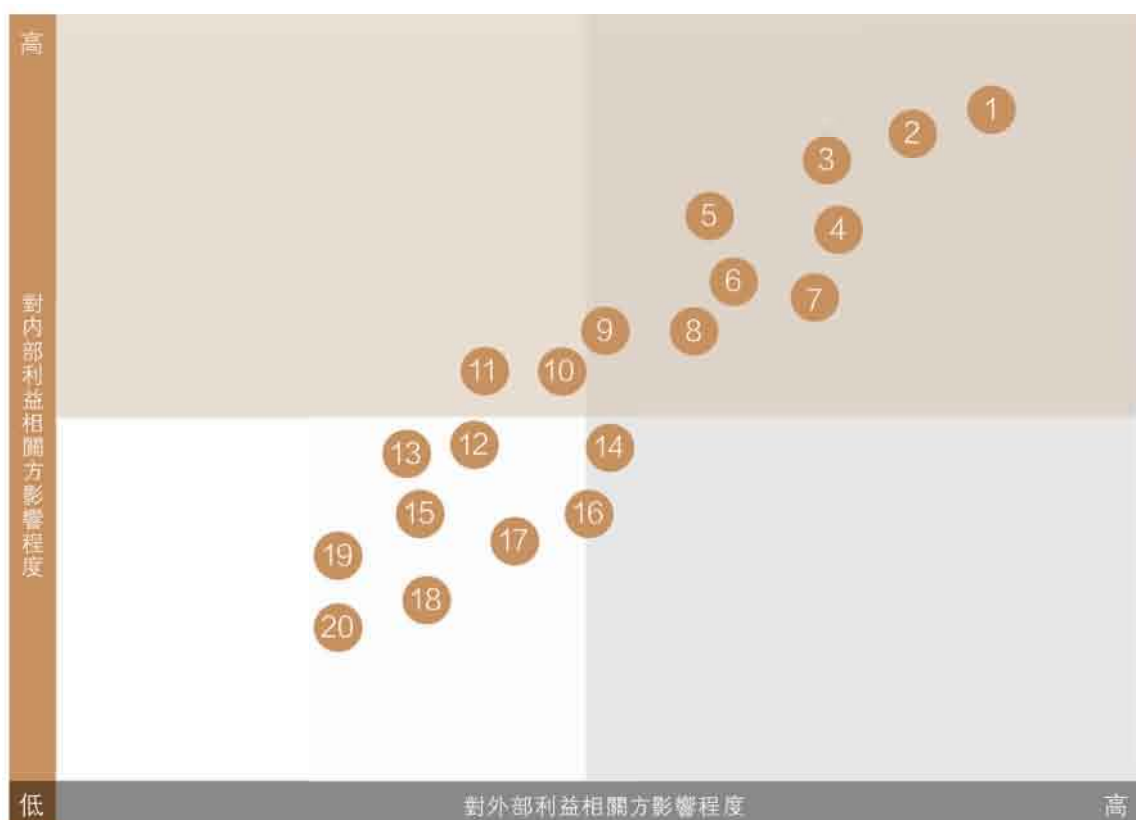
- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 關注氣候變化，支持低碳經濟 ● 倡導節能減排，構建節約型社會 | <ul style="list-style-type: none"> ● 節能減排政策及倡議 ● 綠色公益活動 | <ul style="list-style-type: none"> ● 實施綠色信貸，推廣電子銀行，拓展綠色金融渠道 ● 倡導綠色辦公，推行責任採購，開展環保公益活動 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

實質性分析

為提高報告的針對性和回應性，報告期內，本行以利益相關方需求為出發點，結合企業發展戰略，構建實質性分析調查問卷，根據調查結果確定核心可持續發展議題。



- | | | | | |
|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1 客戶信息安全 | 5 堅持反腐倡廉 | 9 創新金融產品 | 13 支持小微三農 | 17 帶動上下游產業 |
| 2 防範金融風險 | 6 支持實體經濟 | 10 完善公司治理 | 14 金融知識普及 | 18 熱心公益慈善 |
| 3 提升客戶服務 | 7 保護員工權益 | 11 建設國際品牌 | 15 開展綠色辦公 | 19 提升股東回報 |
| 4 堅持合規經營 | 8 員工職業發展 | 12 貫徹綠色信貸 | 16 帶動社會環保 | 20 倡導志願服務 |

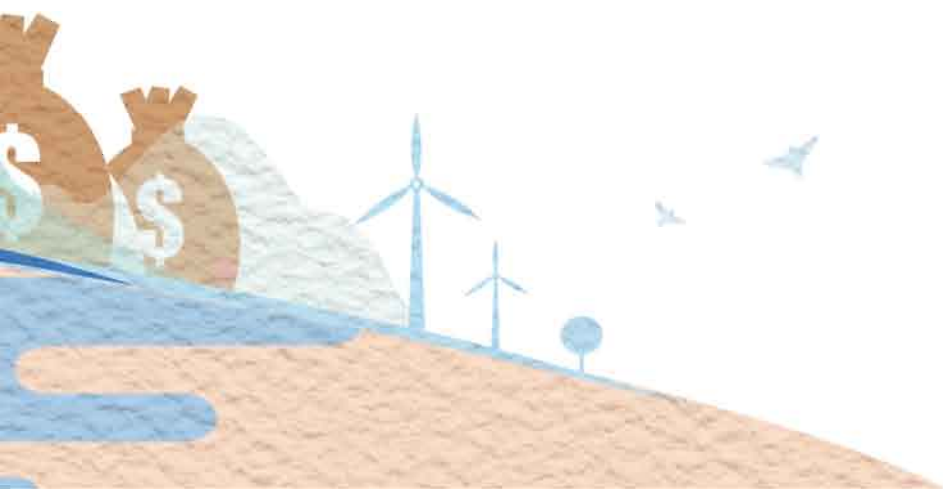




2

服務實體經濟 打造價值銀行

報告期內，本行圍繞供給側結構性改革和經濟增長動能轉換下的多元化金融服務需求，堅守不發生系統性、區域性風險底線；統籌運用信貸增量與存量、完善信貸與非信貸的全流量管理，大力支持和服務實體經濟發展。





截至報告期末，
本行各項貸款餘額

比年初增加

增幅

130568.5 億元

11233.8 億元

9.4 %

註：集團口徑



表內外融資餘額
同比下降

其中融資主要下降的為行業謹慎類或退出類客戶

適度進入類及以上客戶
融資佔比提高

同比下降 91.9 億元

下降 116.7 億元

提高 3.87 個百分點



同比下降 550.5 億元

下降 528.2 億元


提高 5.52 個百分點



同比下降 335 億元

下降 332.8 億元

提高 3.28 個百分點

 債轉股助力供給側改革

本行落實國家相關政策精神，嚴格遵循“市場化、法治化”要求，發揮債轉股手段，將商業銀行客戶服務模式和綜合金融服務能力提升到新的層次，利用多層次資本市場幫助企業優化資本結構，助推供給側結構性改革，更好地服務實體經濟發展。報告期內，本行首單市場化債轉股項目達成意向，將與山東黃金集團開展總規模約 100 億的債轉股業務，並提供全面優質金融服務。山東黃金集團作為黃金儲量、產量排名全國第二的行業龍頭企業，通過此次市場化債轉股合作，預計可使企業槓桿率下降 10% 左右，能夠有效增強企業資本實力、推動股權結構多元化、完善企業公司治理機制。

戰略性新興產業

本行完善裝備製造、新能源發電、新能源汽車製造、電子信息、醫藥、合成材料等行業信貸政策，涵蓋了國家確定的七大戰略性新興產業，落實“製造強國”戰略，積極培育和拓展節能環保、新能源、高端裝備製造等戰略性新興產業市場。



“七大戰略性新興產業”

關於信貸支持先進製造業重點領域的意見

“引導全行有序拓展包括新一代信息技術、高檔數控機床和機器人、航空航天裝備、海洋工程裝備及高技術船舶、先進軌道交通裝備、新能源汽車、電力裝備、農機裝備、新材料、生物醫藥及高性能醫療器械等十大重點領域信貸市場。”

1

1. 江蘇分行支持的自動化技術公司



¥ 登上《求是》的磁懸浮鐵路

湖南分行牽頭銀團支持的“長沙中低速磁浮工程”是中國首條完全擁有自主知識產權，且自主製造、自主管理的中低速磁浮商業運營鐵路。截至報告期末，長沙磁浮快綫已安全試運營 239 天，運行總里程已達 50 萬公里，總客流量達 164.3 萬人次，吸引了來自新加坡、奧地利、德國、巴西、韓國等近 20 個國家和北京、上海、廣州、武漢等近 30 個城市前來調研考察，成為中國磁浮快綫彰顯吸引力的典型範例。《求是》雜誌 2016 年第 11 期將長沙磁浮快綫圖片作為封底。

¥ 智力密集的軟件技術服務

大連某計算機技術公司是以計算機軟件開發、IT 服務、計算機系統集成和教育培訓為主營業務的智力密集型企業，主要提供公共、金融、產業、通信、醫療等行業領域的軟件產品定制開發、行業解決方案及技術支持服務。由於該企業為出口型企業，銷售收入與日常支出幣種不匹配，長期存在匯率波動風險。大連分行積極為客戶提供遠期結售匯和外匯掉期等金融衍生產品服務，協助企業進行套期保值，弱化匯率變動對收入和利潤的影響，為企業穩健發展提供金融支持。

¥ 填補技術空白的高新化學項目

山東某基礎化工原料供應商，是中國最大的單廠化肥生產企業之一及中國合成氨和甲醇行業能效指標的領跑者，擁有 70 餘項國家專利、20 多項獲各類科技進步獎的技術成果，是一家省級高新技術企業。山東分行依托雙方在項目融資、現金管理等多個領域的良好合作，牽頭組建項目銀團貸款，支持該企業投產高新化學產品項目，填補了國內在該領域的技術空白和目前國內的產品缺口，將有效改善我國在該領域長期依賴進口的被動局面。

1	3
2	

1. 河北分行支持的高新技術製藥企業
2. 廣西分行支持的屋頂分布式光伏發電項目
3. 江蘇分行支持的海上風電場項目建設



區域協調發展

報告期內，本行根據國家區域發展戰略規劃，結合區域信貸政策執行情況，在原京津冀協同發展、一帶一路、長江經濟帶等三大支撐帶區域信貸政策基礎上，印發了《關於支持重點城市行城市功能提升領域融資業務的意見》、《京津冀協同發展區域信貸政策》、《東北區域信貸政策》，引導相關分行重點投向交通一體化、產業升級轉移、環保治理、文化旅遊、醫療教育和住房等領域的重點項目，推動京津冀和長江經濟帶產業協同發展和東北地區振興發展，促進產業升級轉移。截至報告期末，本行境內中西部地區貸款餘額 41,326.5 億元，同比增長 7.6%。



41,326.5 億元

境內中西部地區貸款餘額



7.6%

同比增長



首都邊上的物流園

為落實“京津冀協同發展”重大國家戰略政策實施要求，河北某農副產品公司投資建設河北新發地高碑店農副產品物流園區項目。該項目是目前北京新發地外埠投資項目中規模最大、綜合服務最為完善的農副產品物流園。報告期內，為支持首都功能疏解及產業轉移，保障農副產品供應安全，河北分行在為新發地冷鏈物流園一期項目發放項目貸款 5 億元的基礎上，又為其辦理了 5 億元代理債權投資業務，有力支持企業發展。





1. 大連分行支持的風力發電項目

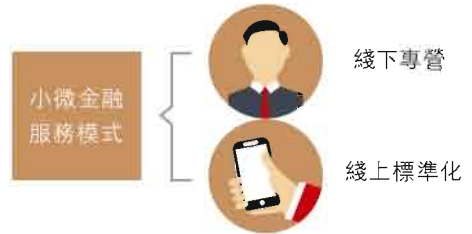


河南米字型高鐵

根據當地政府規劃及國務院批復，鄭州被定位為國家重要綜合交通樞紐。其中，河南米字型高鐵建設是這一定位的重要內容。報告期內，河南分行積極對接建設單位，截至報告期末已完成五大項目審批，涉及金額 924 億元。此外，河南分行還創新性地為項目相關公司發放項目前期貸款 10 億元、營運期流動資金貸款 10 億元，通過多個業務品種來滿足高鐵建設初期及運營初期的資金需求，全方位支持河南省米字型高鐵項目。

小微企業

報告期內，本行創新推廣線下專營與線上標準化相結合的小微金融服務模式，加大對小微企業融資需求的支持力度。截至報告期末，本行境內小微企業貸款餘額 2.03 萬億元，同比增長 8.01%，完成中國銀行業小微企業金融服務工作“三個不低於”的目標。



“小微創業貸”

蘇州某公司為我行新拓展客戶，企業產品主要為磨具類產品，生產經營穩健，徵信情況良好，在金融機構無融資，也無對外擔保的情況。該企業由於產品銷售回籠資金的周期較長，資金鏈緊張，在購買生產資料中存在一定的資金缺口。蘇州分行在了解情況後立即組織人員上門拜訪，現場查看企業生產經營狀況，與企業負責人商談融資需求，並核實企業的訂單、財務報表、納稅單、水電費單等資料。根據企業情況，蘇州分行向客戶推薦了“小微創業貸”產品，並發放 400 萬貸款。

“稅融通”

安徽分行聯合當地政府，通過業務推進會等各種形式，積極推進“稅融通”業務發展。該業務是在抵押、質押、保證等擔保方式的基礎上，結合小企業的稅收情況給予一定額度的信用敞口。與以往需要抵押物的貸款不同，中小企業只需憑藉納稅信用就可通過該產品從本行獲得相應的信用融資，緩解資金困難，降低經營成本。截至報告期末，安徽分行累計向 131 餘戶小微企業提供了超過 4.51 億元的“稅融通”業務融資支持。

文化創意的小微企業

北京某小企業自成立以來，一直致力於手機遊戲平台搭建及周邊運營，目前累計註冊用戶已突破 1.5 億，月均活躍用戶已經超過 1500 萬人，已成為國內手機遊戲門戶和互動社區的知名網站。北京分行通過實地調研，總結客戶所處行業特點，抓住該企業拓展業務平台存在的新增融資需求，為該客戶設計並提供了有針對性的融資產品。結合企業目前資產較輕、拓展項目平台前期資金投入較多但現金流較充裕的情況，設定了合理用款條件和分期還款計劃，高效完成了該筆文化創意小微企業融資業務。



1. 廣西分行支持的山地林場
2. 廣東分行支持當地小企業

民生保障

個人住房

圍繞支持居民自住型及家庭改善型購房需求的定位目標，及時調整個人住房貸款政策，拓寬中低收入客戶群體申請辦理按揭貸款的業務覆蓋面；嚴格執行區域限貸政策，發揮金融配置調節作用引導熱點城市調控房價，促使房價回歸理性，在客戶選擇、信貸政策、貸款規模、資金配置、定價機制等方面重點滿足首套普通自住房和改善型自住房貸款需求，在區域調控和銀行調節的合力作用下使中低收入群體買得到房，買得起房。截至報告期末，個人住房貸款餘額 32408.38 億元。

消費金融

報告期內，本行積極響應市場和客戶需求，提供標準化、專業化的融資產品以及分層供給、可得易得的融資服務，推出了包括“貸款一萬日息一元”的個人信用消費貸款（含現金分期）利率優惠活動等優質服務，進一步發揮消費對經濟發展的引擎作用。截至報告期末，我行信用卡發卡量 1.21 億張。

“工銀消費分期卡”

某個人客戶前些年購買了一套期房，在裝修過程中發現賬戶資金不足，向本行提出相關借款需求。該客戶在一家事業單位工作，收入穩定，徵信報告正常。蘇州分行在得知這一情況後，向其推薦了“工銀消費分期卡”產品，幫助客戶獲得 30 萬貸款，用於支付裝修尾款及添置家具家電。“工銀消費分期卡”產品是蘇州分行首款消費自動轉分期產品，旨在為優質客戶提供提前消費、分期還款、循環使用等服務，可為客戶解決個人家居裝修、家居用品、家電購置、婚慶、旅遊等專項大宗消費支出的資金需求。



930.1 億元

各項扶貧貸款餘額



273.5 億元

同比增加



文化產業

報告期內，本行明確信貸支持文化產業的戰略導向，將支持文化產業發展與加快經營轉型結合起來，積極支持文化產業發展，持續完善文化產業信貸政策，以專屬融資產品體系滿足不同類型規模、不同發展階段的文化企業融資需求。截至報告期末，本行境內文化產業貸款餘額 1742.78 億元，其中項目貸款餘額 1192.42 億元，同比增長 2.83%。



迪士尼樂園裏的銀行網點

報告期內，上海分行正式開始對外代理銷售上海迪士尼樂園度假區入園門票——這是迪士尼在全球範圍首次與商業銀行聯盟夥伴開展門票業務銷售合作。同年 5 月 28 日，坐落於迪士尼小鎮、全球迪士尼樂園中唯一的一家銀行網點——上海分行度假區支行開業揭牌。度假區支行是一家智能化服務體驗網點，創新設立兒童活動區、智能服務體驗區、合作產品展示和銷售等區域，在樂園內外共布放自助取款機 19 台，為遊園客戶提供了最大的金融便利。

涉農服務

本行將現代農業列為信貸投放的重點目標市場，制定農業、農機、新農村（小城鎮）等涉農行業信貸政策以支持優質企業，引導全行重點支持重大水利工程、高標準農田建設等領域優質信貸項目。



璧山生態烏雞

重慶市璧山區某生態烏雞養殖合作社，因產品市場銷售旺盛，擬擴大養殖規模，但因資金短缺無法獲得充足的原料供應。重慶璧山工銀村鎮銀行深入養殖基地調研，並根據養殖戶缺乏相應財產作為貸款抵押擔保的情況，制定了有針對性的金融服務方案。方案得到了當地政府的理解與支持，在有政策依托的前提下獲得備案登記並通過。這是重慶市璧山區第一筆農村土地流轉經營權貸款，幫助農戶解決了燃眉之急，是當地銀政合作、貫徹落實國務院支農惠農政策中“最後一公里”邁出的第一步。



西鄉茶葉

陝西省西鄉縣是我國北方最優良的茶葉產區之一，但由於地處偏僻，經濟發展一直較為落後。針對該地區獨具特色的茶葉資源優勢，陝西分行創新推出了“茶葉通”信貸產品，對當地具備相關種植資質且以茶葉種植、生產、經營為主業的企業，以“信用 + 林權抵押”為增信措施提供流動資金貸款支持。報告期內，陝西分行為當地某擁有生態茶園和自有品牌的企業提供了 1 年期貸款 300 萬元，為該公司擴產提效提供了資金支持，有效推動農民致富。

1 2

3

1. 坐落於迪士尼小鎮的上海分行度假區支行開業
2. 廣西分行支持的奶水牛養殖基地
3. 江蘇分行支持的斯里蘭卡保障房項目





3

社會奉獻 打造品牌銀行

本行加快推進“客戶滿意銀行”建設，創新服務實踐，深入布局全球，貫徹國家一帶一路戰略，唱出工行強音。

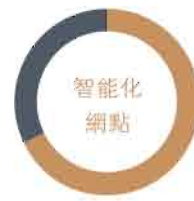


服務效率

報告期內，本行積極探索並推廣應用網點智能服務模式，改善銀行供給側服務，提升客戶服務效率。截至報告期末，境內投產智能化網點 10997 家，較年初新增 7876 家，智能化網點覆蓋率達到全行營業網點的 67.97%。



10997 家智能化網點



營業網點覆蓋率 67.97%

業務辦理流程

通過提高智能設備交互設計易用性、優化操作流程等方法，智能服務模式實現常用個人非現金業務離櫃辦理，拓寬了業務處理渠道，提升了業務處理效率；實施組合服務流程改革，通過網頁化交互、購物車操作和簽單式服務為多業務需求客戶提供方便快捷的一站式服務，顯著改善櫃員操作效率和客戶服務體驗，多業務需求客戶的輸密、簽字次數分別減少 56.5% 和 71.7%。

客戶服務鏈條

以客戶需求為導向，構建分層遞進、分類受理的客戶服務鏈條。突破傳統櫃台布局思維，設置智能服務區並置於客戶服務鏈條起始端；智能服務區位於網點主入口區域，處於人工處理區之前，緊鄰自助銀行，引導客戶使用多元渠道。

- 1
 - 2
1. 廣東分行組織網點服務培訓
 2. 廣東分行全面建設智能網點

智能服務模式實現了智能設備替代櫃面高頻、高耗時業務，包括開立銀行卡、開通電子銀行、申請信用卡、個人結售匯、轉賬匯款、理財基金保險、卡片激活、密碼重置、工銀信使、存折補登、賬戶查詢、明細打印等 200 餘項金融服務，基本覆蓋櫃面常用個人非現金類業務。以開卡聯動註冊電子銀行業務為例，業務辦理時間由櫃面的 12-15 分鐘降至 3-5 分鐘，業務處理時間明顯縮短，極大地提升了業務辦理效率。



12-15 分鐘櫃面業務辦理時間



3-5 分鐘智能設備業務辦理時間



服務體驗

報告期內，本行加快推進“客戶滿意銀行”建設，推進服務觀念轉變，解決客戶關注的焦點問題，創新服務實踐、構建服務生態，打造“客戶首選”銀行。

轉變服務觀念，構築服務文化

本行總結凝練出“客戶為尊、服務如意、員工為本、誠信如一”的服務文化體系，“人本、尊客、安全、卓越”等方面的服務新成果和新風貌不斷湧現。全行109家網點被評選為銀行業文明規範服務千佳示範單位。



99999 櫃員

99999 櫃員是銀行裏一個非常特殊的群體。他們不但承擔着對外窗口服務，還承擔着網點內部的錢箱管理職責。工作繁瑣且風險性大，要求他們既要專業素質、心理素質過硬，還要有強烈的責任心。新疆分行的阿依努爾就是這麼一位 99999 櫃員，每周連續上崗六個工作日，每天早上第一個到網點，打印票據、整理封包、等待庫車、分發工作箱。無論工作如何繁忙，她總是笑聲爽朗、大方敬業，從來沒有一句怨言。



來自網點的問候

報告期內，北京分行朝陽支行營業部啓動競爭力提升活動，在營業廳內營造溫馨服務氛圍，從“進門時一聲問候，等候時一杯熱水，離開時一句送別”等細節入手，為客戶提供更人性化的服務體驗。朝陽支行營業部作為綜合性服務網點，到店客戶眾多，大堂服務至關重要。該網點根據客流量周期、業務內容、等候時長、常規業務平均受理時間等數據，先後推出了大堂服務動態管理、私人銀行預約服務、大堂微沙龍等新模式，有效提升服務體驗，近年來一直保持着重大投訴及輿情事件“零”發生的優秀記錄。

客戶為尊

服務如意

員工為本

誠信如一





解決客戶需求

本行深化解決包括費用、客戶等候時間、員工服務態度、產品、自助服務等 5 大類客戶服務需求重點，繼續推動服務面貌改觀。自 2012 年，本行對境內分行已連續開展 5 年獨立第三方客戶滿意度調查工作。報告期內，整體客戶滿意度為 801 分，同比提升 32 分。



整體客戶滿意度為 801 分



同比提升 32 分



北極村的最北銀行

黑龍江省漠河縣北極村是我國最北端的臨江小鎮，緯度高達 53° 33'；地處高寒地帶，年平均氣溫 -5°C，最低氣溫 -52.3°C，無霜期 90 天，也是全國氣溫最低的縣份，有“中國寒極”之稱。北極村距離縣城 70 多公里，交通不便利，當地居民生活條件艱苦。黑龍江分行為支持邊遠山村居民生產生活，打造工行品牌形象，在 2011 年在此地成立北極支行，開啓了國內最北網點和北極村第一家全功能網點的金融服務，至今已為當地居民提供優質服務超過五年，廣受當地各界好評。



讓就醫不再難

本行為解決“就醫難”的社會焦點問題，加強與醫院合作，優化豐富銀醫服務，開放融 e 行、融 e 聯、個人網上銀行、自助終端等線上線下渠道，向本行及他行客戶共同提供預約掛號、智能候診、繳納診間費用、查詢檢查報告等一攬子服務，給公眾帶來全新的就醫體驗。2016 年 12 月 16 日，廣西分行首個互聯網模式的銀醫服務項目在貴港市人民醫院投產。該項目通過在醫院內布設自助機具、開通手機客戶端及微信公眾號等形式，打造高效、動態的平台，幫助用戶使用手機或者自助設備實現預約掛號、智能候診、繳費、報告打印等操作，節約原先因排隊造成的時間浪費，為患者提供實時有效的醫療信息服務，同時釋放醫護人員的時間和精力，更好地服務於患者。

創新服務實踐

報告期內，本行全力打造服務網絡、服務結構、專業人才、服務安全、服務技術等五大服務優勢；組織開展境內重點城市行網點靚化工程，整修網點 6,137 家，整改問題 26,544 條，全面完成靚化工程任務；分層打造網點星級服務體系，累計創建五星級網點 499 家，四星級網點 3,505 家。

6,137 家

整修網點



26,544 條

整改問題



499 家

五星級網點



3,505 家

四星級網點



“我們先做到”

報告期內，銀行卡中心秉承“提供卓越金融服務”的宗旨，借鑒國際大型商業銀行商戶服務專業化經營、獨立化運作的經驗，成立“商戶發展中心”，實施線上線下一體化的支付業務發展戰略。同時，推出工銀二維碼支付產品，將金融服務延伸至經濟、民生的各個領域，特別是以往難以觸及的中小型商戶，為持卡人提供優惠、快捷支付體驗的同時，與廣大商戶實現了互惠共贏。截至報告期末，本行二維碼商戶數達 158.3 萬戶，二維碼支付個人客戶達 427.4 萬。



二維碼商戶數 158.3 萬



二維碼支付個人客戶數 427.4 萬

1

1. 河北分行員工為客戶上門服務

2

2. 福建分行組織員工學習手語





“回到未來”的工銀 e 生活館

報告期內，安徽分行設立了安徽省首家互聯網金融體驗店——淮河路支行工銀 e 生活館。館內配備有觸摸體驗台、櫥窗互動廣告屏、融 e 聯照片打印機、3D-360 度全息展示、VR 體驗等電子設備，提供高速 WIFI 網絡、線上繳費、手機銀行轉賬匯款、積分兌換、二維碼支付等多種互聯網金融產品應用場景，讓走進館中的客戶對互聯網金融產生觸感，踐行互聯網金融線上線下一體化的理念。此外，館內還為客戶提供手機充電站、雨傘等便民設施，滿足客戶辦理業務之外的各項需求，為人們帶來了良好的體驗。



“棒棒噠證券交易手機 APP！”

報告期內，工銀國際結合境內外移動終端發展趨勢及客戶交易習慣，進一步優化和升級現有的證券交易手機 APP 系統，豐富 APP 功能、改良交互體驗，大幅度優化了界面設計觀感和功能實現水平。目前，該系統已覆蓋港股、滬港通 A 股、美股及新加坡、日本等多個證券交易市場，預期將逐步覆蓋包括美洲、歐洲在內的更多國家和地區的證券交易市場。此外，海外期貨交易平台也於同年上線，交易網絡覆蓋芝加哥商業交易所、倫敦金屬交易所等國際各大主要期貨交易所的農產品、基本金屬、貴金屬、能源、股指及匯率、債券等期貨衍生品，具備全時區全時段的不間斷交易服務能力，進一步滿足了客戶的高頻交易需求。



服務全球

作為全球化布局、資產規模均領先的商業銀行，本行主動承擔金融主力軍的使命與責任，貫徹國家一帶一路戰略，落實大批早期收獲項目，倡導國際共贏共享。截至報告期末，本行在 42 個國家和地區建立了 412 家機構，與 143 個國家和地區 1507 家境外機構建立了代理行關係。



42 個國家和地區



412 家機構



1. 福建分行某海島支行正式營業，服務島上官兵
2. 廈門分行員工為高齡老人辦理密碼重置業務





288 個
累計支持“走出去”項目



786 億美元
承貸總額



18 個
覆蓋一帶一路沿綫國家
(建立機構 127 個)



有望崛起的吉隆坡新城

馬來西亞是“一帶一路”沿綫重要國家，基礎設施投資需求旺盛。“大馬城”項目是中馬兩國政府共同推動的“一帶一路”重點項目，也是馬來西亞財政部用於驅動國家經濟增長的戰略性投資。報告期內，本行與該項目簽署備忘錄，計劃對該項目提供針對性融資支持。該項目將佔據目前吉隆坡中心區域的最大單一地塊，規劃打造成以交通樞紐為驅動的，集金融、商業、文化、旅遊、高級住宅於一體的國際經濟中心，總投資超過 300 億美元，重點吸引全球 500 強企業在此設立東南亞乃至亞太區域總部。



連接亞非的跨境匯款

隨着中國和非洲經貿合作的不斷加深，兩地企業的跨境經營與投資日益活躍。報告期內，本行聯合標準銀行集團推出“中國 - 南非直連跨境匯款產品”，構建起綜合化、個性化和自助化的跨境資金集中管理系統。該系統以本行全球現金管理及境外業務系統為基礎，針對跨國企業客戶的跨境現金管理業務需求，為中、外跨國企業客戶提供以全球主賬戶為載體的金融服務，可支持美元、南非蘭特、人民幣三個幣種。企業通過該系統可實現國內發往南非標準銀行對公、個人直連匯款業務，高效管理應收、應付款，歸集、調劑內部資金，及時、準確獲取現金流信息，獲得多樣化投資機會。投產當天，北京分行成功處理首筆業務：櫃員根據客戶實際匯款需求錄入匯款幣種、收款行國家、收款行標識等要素後，系統進行產品類型判斷以供網點選擇，然後上傳業務至處理中心。



奉獻本地的國際化升級

報告期內，本行進一步完善全球化布局，謀求國際化轉型升級，同時推動海外機構融入當地、奉獻當地，為當地的經濟社會發展發揮積極作用。截至報告期末，本行境外機構（含境外分行、境外子公司及對南非標銀集團投資）總資產 3,064.50 億美元，增長 9.5%。



境外機構總資產 3,064.50 億美元



增長 9.5%



打造“澳門最受歡迎的零售銀行”！

工銀澳門創新產品種類，豐富服務內涵，積極打造“澳門最受歡迎的零售銀行”，引領當地金融服務水平。在當地首創基金掛鉤型理財產品，推出“私人銀行客戶專屬”和“財富管理客戶專屬”兩個理財產品系列品牌。在當地首推信用卡購車分期業務、短信分期業務，及 HCE 手機信用卡、新版手機銀行等多項產品。其中，信用卡購車分期業務廣受客戶和持卡人歡迎；新版手機銀行打破傳統手機銀行僅對本行客戶開放的壁壘，向行內外客戶同時提供眾多的休閒購物服務。首推跨境車費繳費繳納業務，與境內分行聯合發行“琴澳粵通信用卡”，使擁有粵澳兩地車牌的司機客戶在工銀澳門即可繳納境內路橋費用。



合作“超主權機構”的突破

報告期內，盧森堡分行成功營銷歐洲投資銀行開立人民幣清算賬戶，標誌着本行的人民幣清算行建設在超主權機構領域內取得了新的突破。作為一家超主權機構，歐洲投資銀行對於業務合作夥伴選擇及新業務方面開展均非常謹慎，在風險管理、內部流程等各方面有着嚴格要求。自 2011 年起，盧森堡分行已與歐洲投資銀行建立起良好合作關係，並獲得該行在多幣種融資需求上的有力支持。在成為指定的人民幣清算行後，盧森堡分行主動加強雙方關係，就人民幣國際化進程、本行的人民幣業務優勢，包括人民幣賬戶功能、協議文本等問題，與對方展開了系統性的溝通交流，最終達成本次業務。



ICBC 中国工商银行布里斯班分行开业典礼

INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA BRISBANE BRANCH GRAND OPENING CEREMONY



“當地唯一”的人民幣清算行

加拿大子行借助當地唯一人民幣清算行的品牌優勢，全面提升跨境結算、貨幣兌換、匯率風險管理的客戶服務能力。報告期內，該行投產銀行間外匯市場交易系統（CFETS），並於當日完成首單在岸人民幣外匯交易；自 CFETS 運行時間延長後，順利實現在美國東部時間交易活躍時段為參加行提供實時在岸人民幣購售業務；積極營銷清算行同業工作，成功實現 24 小時清算，顯著提高匯款中間業務收入。



羊駝故里的基建服務

信息化建設已成為秘魯政府的重要發展目標。以華為為代表的中資科技通信企業紛紛將秘魯作為南美業務的重點發展區域。工銀秘魯支持其在當地開展業務，圍繞其在秘魯的基礎通信項目，與其簽訂了包括經營性租賃等形式在內的全面金融服務與合作協議，為下一步的合作奠定良好基礎。此外，工銀秘魯還支持當地龍頭石油企業的升級改造項目。該企業具備秘魯國資背景，是當地首屈一指的能源企業，也是當地最大的企業之一，對秘魯經濟具有卓越的貢獻。



通往里約熱內盧的地鐵

工銀租賃發揮自身境外設備租賃業務的特性和優勢，通過與出口信用保險機構的合作，有針對性地為客戶國際融資交易進行結構及稅務籌劃，降低客戶融資成本，提升中國企業及產品的國際競爭力，支持包括製造商、施工企業在內的眾多中國企業“走出去”，有力地支持了國家“一帶一路”戰略。報告期內，工銀租賃與某大型機械公司密切合作，支持向巴西里約熱內盧出口 23 列地鐵客車項目。這是繼 2009 年、2012 年中國公司分別成功中標巴西 30 列、70 列城軌電動車組項目後，中國軌道交通設備實施“走出去”戰略、佔領海外市場的又一力作。工銀租賃在本行海外機構的支持下，利用多年的國際業務經驗，為客戶提供了多樣化的融資租賃方案，為中國軌道交通設備“出海”提供了有力支持。

3

- 1、福建分行為客戶舉辦茶文化鑒賞會
- 2、大連分行提升特殊群體金融服務
- 3、2016 年 9 月 21 日，董事長易會滿出席布里斯班分行開業典禮

1 2

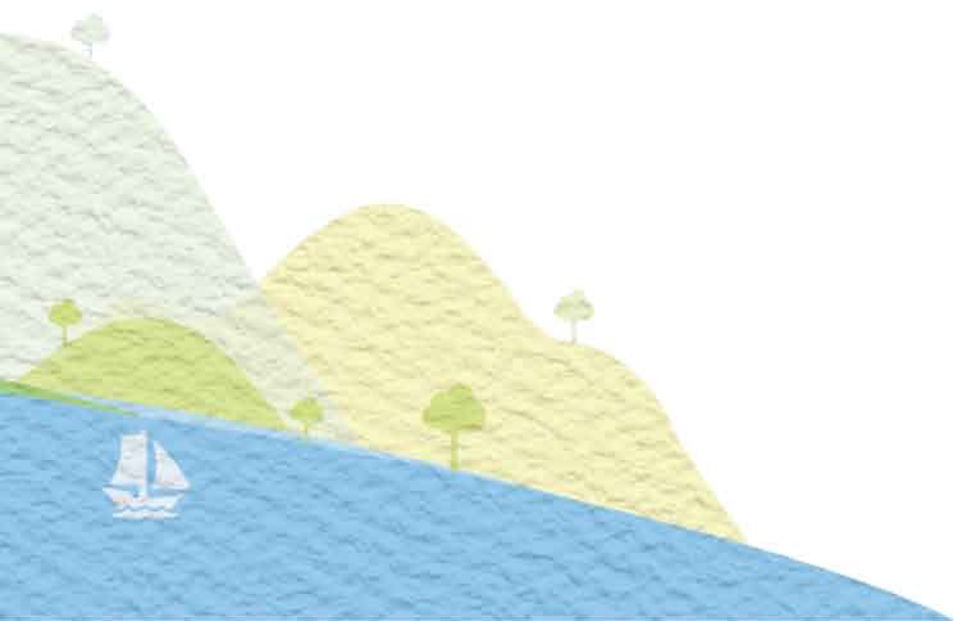




4

環境友好 打造綠色銀行

報告期內，本行持續推進綠色金融理念融入金融服務和運營管理各個環節，在提高客戶環保意識、促進社會經濟與資源環境協調發展的過程中，實現自身可持續發展；倡議並推動綠色金融成爲“二十國集團工商界峰會”（B20）核心議題，參與 B20 綠色金融政策文件討論，增強新興經濟體在綠色增長及綠色金融領域的話語權；在倫敦“綠色金融的未來”國際會議上正式發布《環境因素對商業銀行信用風險影響的壓力測試研究》，填補中國銀行業在環境風險量化和傳導機制研究領域的空白，對全球銀行業開展綠色金融及環境風險量化研究具有引領作用。



綠色信貸

截至報告期末，本行投向境內清潔能源、綠色交通、資源循環利用、工業節能節水等節能環保項目與服務領域的綠色信貸餘額達 9,785.60 億元，較年初增長 7.0%。

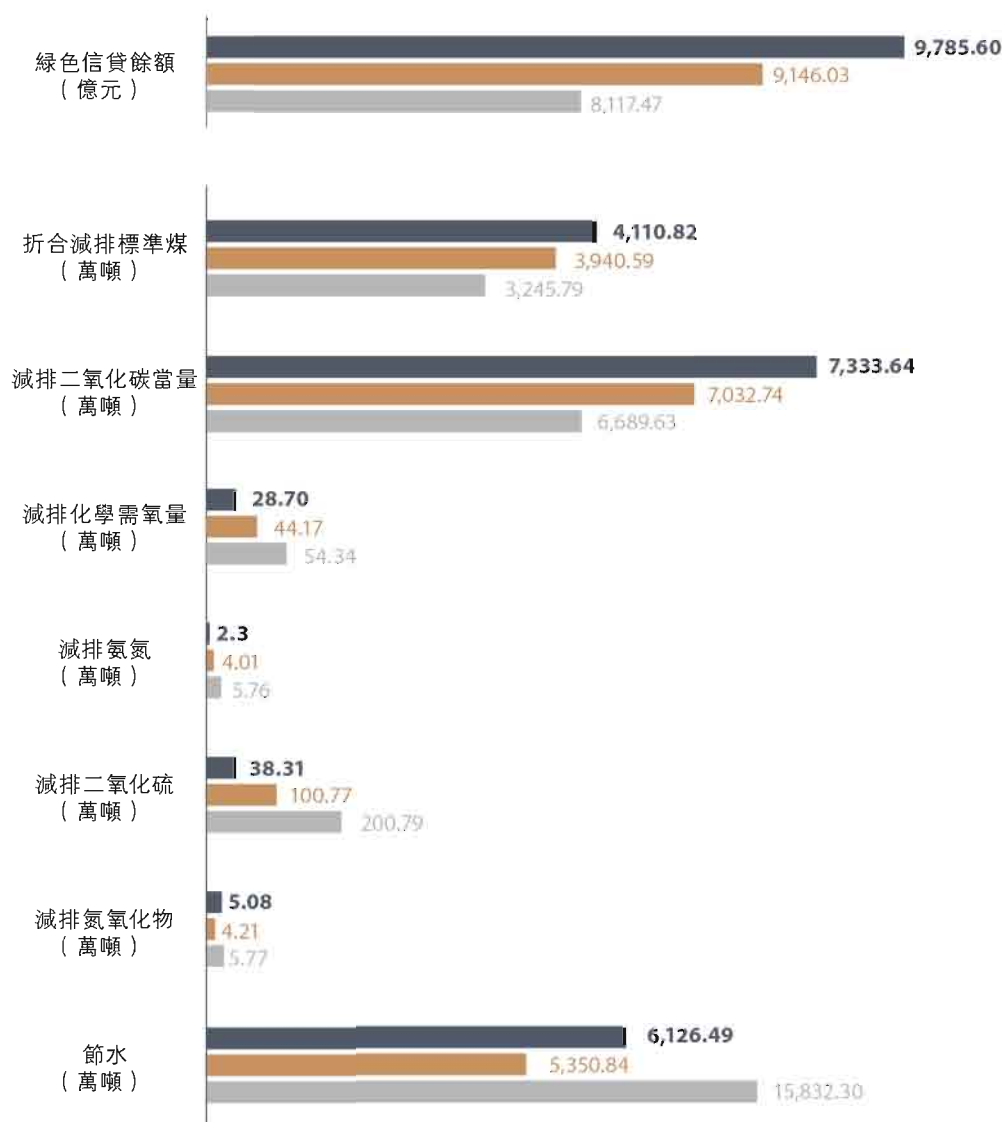


9,785.60 億元
綠色信貸餘額



7.0%
較年初增長

綠色信貸情況表



註：以上數據由綠色信貸轉換計算所得

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

綠色金融四項政策建議

1

創造激勵
措施，降
低綠色投
融資成本

2

建立綠色環保
標準，鼓勵投
資影響的披露
和報告

3

通過二十國集團
(G20) 國際合
作平台提升機構
建設和知識能力

4

鼓勵金融機構
測量其投資組
合中氣候、環
境和社會風險

完善行業信貸政策。報告期內，本行印發了 60 個行業信貸政策，在行業投向上對綠色產業給予積極的行業定位，鼓勵全行積極拓展綠色經濟領域信貸市場，推動全行信貸結構“綠色調整”；同時，印發了《節能領域信貸指導意見》，引導全行有序拓展包括工業節能、建築節能、交通運輸節能、節能設備與產品制造、節能服務等五大節能領域優質信貸市場。

加強信貸流程管理。在信貸全流程中繼續全面實施“綠色信貸一票否決制”：在各個環節及時查詢客戶綠色信貸分類標識並將其作為對客戶總體評估和信貸決策的關鍵依據；對環境與社會風險的監測、識別、控制與緩釋等提出具體要求，並將貫徹到信貸全流程；健全總分行分工負責的環保風險預警和防控工作機制，對環境和生產安全違法違規、涉及淘汰落後產能企業及時下發風險預警通知書，加強跟蹤監測與督導，實現對環境與社會風險的全過程監測、管理和控制。

落實國家“去產能”要求。報告期內，本行對鋼鐵等 5 個產能嚴重過剩行業、鋼鐵上下游行業以及煤炭產業鏈實行移位管理，積極實施“有扶有控”

差異化的信貸政策：加大對技術裝備先進且產品有競爭力、有市場的行業龍頭企業的支持力度，支持骨幹企業在兼併重組、技術改造、節能減排、“走出去”以及日常經營等方面合理的資金需求，加快退出連續虧損、產品不具備競爭力等發展前景不佳的劣勢企業的融資，積極通過金融手段支持化解產能過剩矛盾，促進行業轉型升級。

嚴格信貸評價考核。本行高管績效考核指標體系中設有每股社會貢獻值，作為高管共擔指標，以實現承擔社會責任、追求可持續發展的戰略目標；總行設置了綠色信貸定量指標並納入對各分支機構的按季績效考評指標體系中，進一步完善對綠色信貸工作的績效評價和激勵約束機制。

提高管理信息化水平。根據監管部門綠色信貸統計制度要求，結合自身管理需要，報告期內，本行對全行法人客戶項目貸款綠色信貸分類和統計數據質量開展梳理和校驗工作，進一步提升基礎數據質量，完善綠色信貸統計系統功能，提升了向監管部門報送綠色信貸統計數據以及對外披露信息的及時性與準確性。



廣泛對外交流

報告期內，本行積極參加監管部門組織的“綠色信貸工作研討會”、“綠色消費和綠色債券培訓”等綠色信貸系列培訓，與聯合國環境規劃署（UNEP）、世界自然基金會（WWF）、中國能源研究會、人保財險、伊爾姆環境資源管理諮詢公司（ERM）等機構就綠色金融領域相關問題開展交流。同時，在全行通過視頻培訓、現場培訓等多種方式組織開展多層級的綠色信貸專題培訓。



屋頂上的太陽能發電廠

廣東省人口稠密、經濟發達，是電力消耗大省，每年均有較大電力缺口。近些年，我國霧霾頻發、國家大力實施能源結構轉型，加之土地資源緊張，推廣建立在用戶建築屋頂的光伏發電系統是當前廣東省解決用電問題的有效途徑，即分布式光伏發電項目。在各類優惠政策的支持下，廣東某能源公司充分利用自身優勢，發展建設併網型太陽能光伏屋頂發電系統，目前已建成並運營了4個光伏發電項目，覆蓋珠海、中山、江門等多個大型企業廠房。廣東分行在綜合考慮項目支持政策、行業運行風險及該公司的項目經驗及償債能力後，向其發放多筆基準利率的項目貸款，支持該項目充分利用太陽能資源，改善當地能源結構，節約有限的煤炭、石油資源，間接保護水土環境。

1

1、大連分行支持的風力發電項目



與 PM2.5 的鬥爭

北京某環境科技公司是一家以大氣污染綜合治理為目標的企業，主要為石化企業的油站、油庫、油碼頭、煉化基地和其他工業企業等提供揮發性有機物和氮氧化物控制的一體化解決方案。該公司業務水平已獲中石油、中石化、中海油、中化等大型公司的認可，曾成功為北京奧運會、上海世博會、廣州亞運會、北京 APEC 會議、杭州 G20 峰會提供過一流的氣體環保解決方案，在 PM2.5 污染物減排方面做出過重大貢獻。報告期內，基於對該企業綜合實力和成長性的考慮，北京分行以金融資產服務業務形式為該公司提供 5,000 萬元的融資，支持該企業日常運營資金、支付上游採購款，推動節能環保產業發展及國家大氣污染治理。



綠色金融創新

報告期內，本行積極開展綠色債券承銷創新，努力構建全方位的綠色金融服務體系，在債券承銷業務領域提供符合綠色標準的客戶融資：承銷了國內首單綠色金融債券——某商業銀行綠色金融債券 300 億元；承銷了中國銀行間市場首單國際多邊開發機構人民幣綠色債券——金磚國家新開發銀行綠色金融債券 30 億元；承銷了國內首支綠色企業債券——某汽車公司綠色企業債券 25 億元；承銷了我行首支銀行間市場綠色非金融企業債務融資工具——某投資公司綠色非金融企業債券 28 億元。截至報告期末，本行累計承銷各類綠色債券 8 支，募集資金總量 883 億元人民幣，居境內銀行類機構第一。



300 億元

某商業銀行
綠色金融債券



30 億元

金磚國家新開發銀行
綠色金融債券



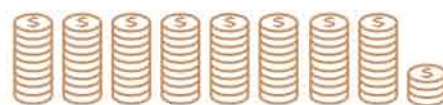
25 億元

某汽車公司
綠色企業債券



28 億元

某投資公司
綠色非金融企業債券



8 支

各類綠色債券

883 億元

募集資金總量

第 1 位

境內銀行類機構

綠色服務

報告期內，本行持續推進線上渠道建設，加快網上銀行、手機銀行、電話銀行等渠道的創新，電子銀行業務規模和結構進一步提升。截至報告期末，本行電子銀行交易額達到 599 萬億元，業務規模再攀新高峰；業務筆數占全行業務筆數的比例達到 92.0%，較去年提高 1.8 個百分點。移動金融持續快速發展，“融 e 行” 移動端交易額同比增長 92.1%，增幅為各渠道之首。



432%
智能服務增長

個人網銀

本行按照“業務開放、客戶開放、平台開放”的思路，全力推進開放式個人網銀建設。他行客戶可以註冊本行開放式網銀，所有客戶無需登錄即可瀏覽各項業務。開放式個人網銀於2016年9月完成全國投產，受到客戶廣泛好評。



105%
短微信及融 e 聯
業務量增長

個人手機銀行

持續推進手機銀行產品創新、迭代研發工作，推出掃碼取現、親友掛號、管理已簽約快捷支付、境外他行匯款等創新功能，全面支持Ⅱ、Ⅲ類賬戶。



92%
智能服務識別率突破

企業電子銀行

深化企業電子銀行產品創新，推出了實名簽、電子大額存單、信用貸款、對公電子銀行客戶通行證等 15 項創新產品，全新改版企業手機銀行，簡化小微企業操作流程，優化大中型企業操作流程。



90%
電子銀行中心
電話接聽率

電話銀行

推動新一代電話銀行架構系統升級，快速推進服務集約化、智能化。投產新一代智能機器人“工小智”，實現文字渠道智能服務全覆蓋，智能服務識別率突破 92%，相當於替代了 450 名座席人員。電子銀行中心全年電話接聽率保持在 90% 以上，短微信及融 e 聯全年業務量同比增長 105%，自助化率超過 97%，智能服務同比增長 432%。



“三平台，一中心”

融 e 購：移動端訂單佔比、成交客戶佔比同比分別提高 26 個百分點和 20 個百分點；全年新增 B2C 客戶 2,000 餘萬戶；累計簽約商戶 1.7 萬家，新增個人按揭貸款超過 150 億元、電子供應鏈融資超過 5 億元。

融 e 聯：客戶數突破 6,000 萬戶，同比增長 10 倍；月活躍用戶規模位列金融類 APP 榜單第 7 名、銀行服務應用類 APP 榜單第 5 名。

融 e 行：活躍客戶數突破 8,000 萬戶，其中移動端動戶數增長 64.2%；交易額超過 20 萬億元，同比增長 92.1%；手機銀行 App 應用商店排名最高達到 39 位，創歷史新高。

網絡融資中心：網絡融資業務餘額突破 6,200 億元，同比增長 20.19%。其中，法人客戶網絡融資餘額突破 3,200 億元，同比增長 30.1%；個人客戶網絡融資業務餘額超過 3,000 億元，同比增長 11.2%。



融 e 購

2,000 萬戶
新增 B2C 客戶

1.7 萬家
簽約商戶



融 e 行

8,000 萬戶
活躍客戶數

64.2%
移動端動戶數增長



融 e 聯

6,000 萬戶
客戶數

10 倍
同比增長



網絡融資中心

6,200 億元
業務餘額

20.19%
同比增長

綠色公益

本行倡導生態文明建設，組織各級機構積極參加“美麗中國”環保行動，開展了包括義務植樹造林、關愛“母親河”公益活動、舉辦低碳環保節能減排知識講堂、餐飲“光盤行動”等眾多文明環保活動，引導全體員工不忘艱苦奮鬥、勤儉節約，爭做環保低碳的踐行者。

1	2	
3		4

1. 軟件開發中心組織員工開展廢品再利用活動
2. 福建分行組織員工開展城市清潔活動
3. 西藏分行組織員工清潔河岸
4. 數據中心（北京）組織植樹活動



綠色運營

報告期內，本行繼續推行動儉辦行理念，轉變用能觀念，實行綠色運營，強化節約意識，創新節能減排，狠抓能源管控，深挖節能空間，優化耗能設備，降低運營能耗。

倡導綠色辦公。踐行綠色辦公理念，本行繼續以辦公信息化為手段推進無紙化辦公，搭建起集流程管理、辦公業務集中處理、文件資料實時處理等功能於一體的辦公信息化平台。同時，繼續穩步推進各辦公子系統建設，投產應用新公文系統、行政印章管理系統、外事管理系統、會議管理系統、保密業務系統、考勤管理系統、集團通訊錄、辦公用品管理、出入證卡管理等十幾個辦公子系統，基本涵蓋辦公管理的各個領域。報告期內，本行總部累計用紙量 771.26 萬張，同比減少 72.93 萬張，節省 8.64%。



771.26 萬張
本行總部累計用紙量



72.93 萬張
同比減少



8.64%
節省

降低車輛能源消耗。穩妥推進總行公務用車制度改革。一方面加強對車輛的用油管理，保證用油統計的準確性和規範性。為車輛辦理加油卡，對車輛使用的油品、公升數、加油站點等按照車輛情況分別進行限定，一車一卡、專車專用、按需分配，保障每一筆交易的真實與可靠。另一方面，通過每月對車輛行駛里程的統計，測算出車輛百公里耗油量，對油耗較高的車輛進行專項治理，對車輛用油實行精細化管理。報告期內，本行總部車輛全年耗油量為 86,532.36 萬升，同比減少 0.77 萬升，節約 8.13%。



86,532.36 萬升
本行總部車輛全年耗油量



0.77 萬升
同比減少



8.13%
節約

創新節能減排。一是加固保溫，提高能源利用率。對總行辦公樓冬季出現的低溫區域進行監測並加固建築物保溫，採取加裝熱風機盤管、更換老舊機組密封條等措施，減少冬季熱能消耗，保持建築物低層區域的冬季溫度，提高建築物能源利用的整體效率。二是完善節約用水機制。通過優化用水管道調節供水用量，建立飲水間剩水回收和保潔用水再利

用機制，實現直飲水過濾廢水輸送中央空調冷卻塔再利用。三是強化節約電力管理。加強對照明及空調設施設備監控，倡導“光綫足不開燈”、“溫度適宜不開空調”等做法，增強員工的節能理念。同時，在總行辦公樓加裝節能光源、節電控制器，實施夏季空調減少運行半小時等措施。



總行在京機構溫室氣體排放情況

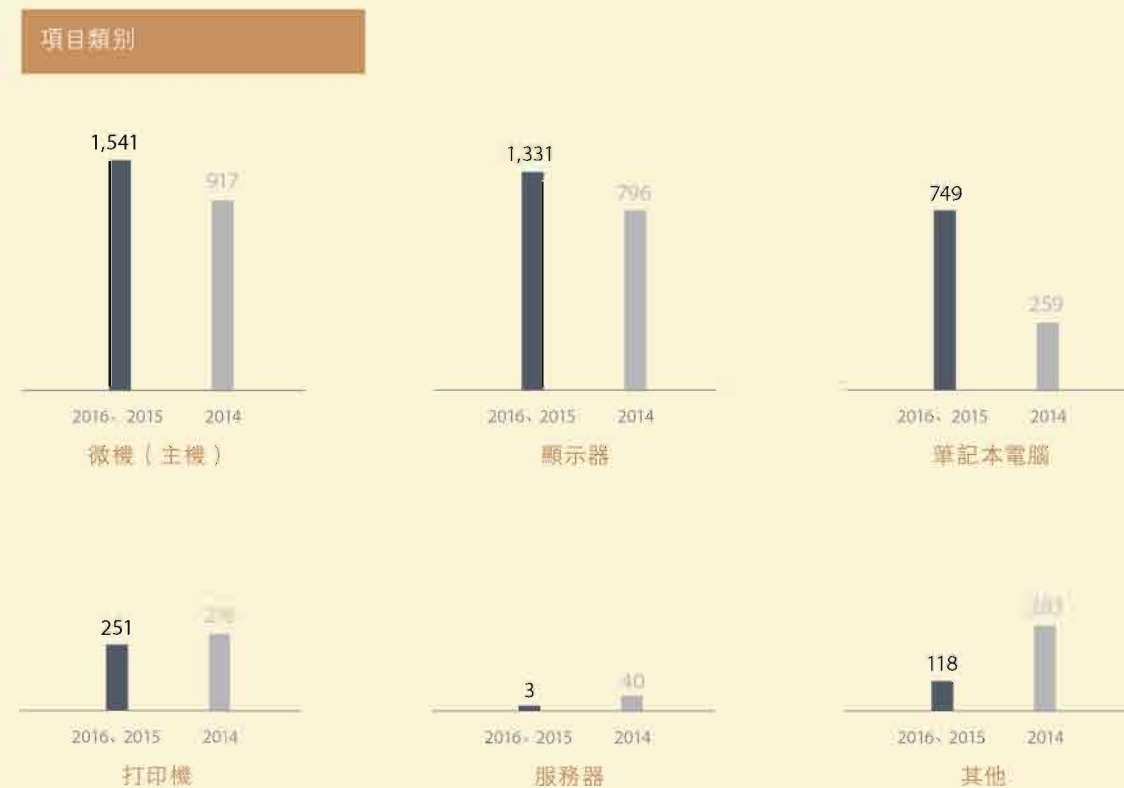
直接溫室氣體排放



間接溫室氣體排放



廢棄物統計



北京分行碳排放數據統計

直接溫室氣體排放



間接溫室氣體排放



備註:

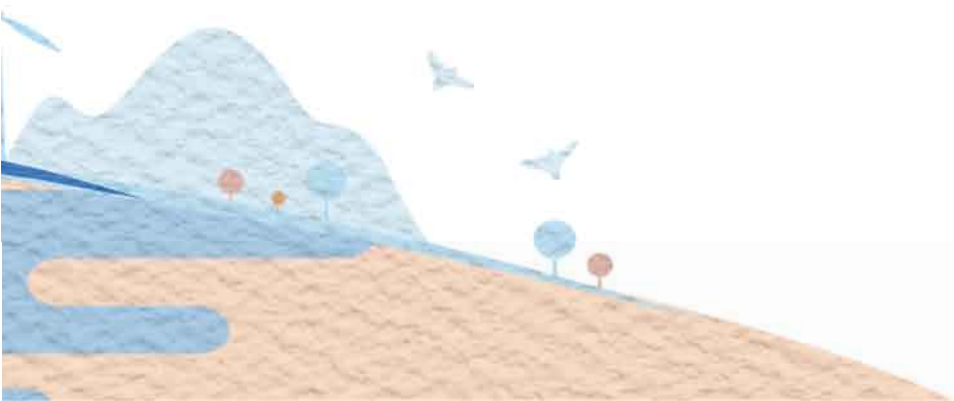
- 1、根據北京市碳排放核算要求，本行總部在京機構包括總行本部（復興門主辦公樓、翠微路辦公區、車公莊辦公區、中海辦公區等）、數據中心（北京）、軟件開發北京分部。
- 2、數據中心（北京）負責園區同址辦公各單位的日常服務保障，同時為本行災備設備提供用電服務保障以確保全行業務信息系統的不間斷運營服務，電能需求量較大。
- 3、以上數據系根據北京市發展改革委員會發布的《北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南》計算所得。
- 4、“廢棄物統計”為總行本部數據，2015年與2016年統一辦理報廢手續。



5

內外保障 打造誠信銀行

誠信是銀行發展的基石。本行積極踐行“工於至誠，行以致遠”，持續強化消費者權益保護，通過各類舉措維護金融安全，構建誠信金融消費環境。



消費者權益

報告期內，本行進一步健全消費者權益保護工作機制，制定印發《消費者權益保護工作管理辦法》《客戶投訴管理辦法（2016年版）》，完善消費者權益保護基本制度框架。在此基礎上完善消費者理財產品銷售管理、分行消費者權益保護條綫評價、消費者權益保護重大事項應急處理流程等一系列配套制度，推動消費者權益保護工作系統化、規範化和制度化。

規範服務收費

報告期內，本行多維度強化服務收費考評制度約束，落實服務收費相關監管政策，制定實施新版價目表，持續優化產品和服務收費政策，不斷提升服務收費規範化管理水平。



俄羅斯的中國企業

俄羅斯經濟金融法律要求與中國存在一定差異。一些剛到俄羅斯的中國企業由於對當地政策與法律法規、業務流程不了解，經營活動遇到不少困難。莫斯科子行得知後主動為這些企業提供相關的法律諮詢援助，積極為企業提供當地金融知識諮詢服務，幫助走出國門的中國企業做出有利的判斷和選擇，維護客戶權益。



對抗黑客的“演習”

隨着互聯網金融的快速發展，突破業務權限非法盜取資金、入侵應用系統偷竊客戶敏感信息等“逐利”型黑客攻擊愈加猖獗。為維護客戶信息安全，鍛煉和檢驗自身對抗黑客攻擊的實戰能力，數據中心（北京）舉辦了信息安全攻防實戰大賽。比賽採用國際流行的CTF賽制（奪旗賽），圍繞本行互聯網金融業務場景下可能出現的主要安全風險，設置了12個高仿真信息系統場景。各參賽隊通過“業務權限突破”、“遠控木馬查殺”、“入侵痕跡分析取證”等不同層面的攻防技術，奪取場景中隱含的象徵勝利的“旗幟”標記，並由評價系統根據場景難易程度和奪旗速度自動給予評分。



服務收費的規範與優惠

雲南分行全面理解、準確把握銀行服務收費各項監管規定和政策要求，特別是小微企業專享的服務收費優惠政策，始終對規範收費保持警覺。嚴格落實“依法合規、平等自願、息費分離、質價相符”原則，在客戶自願條件下簽訂較為完備的合同或協議，在雙方平等協商、互惠互利、書面約定、公開透明的情況下合理收取相關費用，在提供服務之前履行產品信息介紹、產品風險提示等告知義務，充分保障消費者的合法權益。對監管部門重點執法的“只收費不服務”、“強制收費”、“轉嫁成本”等十一種違規收費具體行為，堅決予以規避，確保各項收費業務經得起內外部檢查和客戶質詢。



12個高仿真信息系統場景



1.2016年2月5日，時任董事長姜建清出席銀行博物館開幕儀式





細化投訴管理

報告期內，全年共受理客戶投訴 6,032 件（根據監管新規以及業務發展需要，本行放寬客戶投訴認定口徑，將部分客戶意見及建議納入投訴範疇統計，以更好改進產品服務）。本行堅持把加強投訴管理作為改進客戶服務、保護消費者權益的重要手段，制作客戶投訴指南，詳細列明投訴受理方式與處理流程，並在全行各營業網點和門戶網站同步公示，聽取客戶心聲，密切關注客戶對於新產品、新業務、新規則的意見反饋，快速研究解決方案，高效解決客戶訴求，注重通過源頭治理提升客戶體驗。



客戶投訴全流程精細化管理



海南的兩個“五”

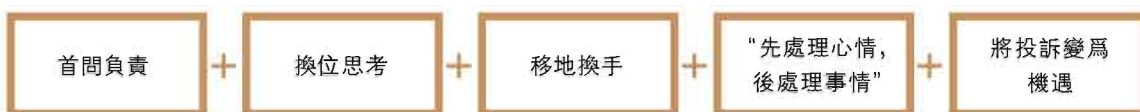
海南分行實施投訴專項治理工程，創新出現場投訴處理的“五原則”（首問負責、換位思考、移地換手、“先處理心情，後處理事情”、將投訴變為機遇）、“五步驟”（接受投訴，快速反應；帶離現場，安撫情緒；尊重客戶，換位思考；多次詢問，傾聽訴求；解決問題，適當補償），有效提升現場投訴處理能力。

現場，安撫情緒；尊重客戶，換位思考；多次詢問，傾聽訴求；解決問題，適當補償），有效提升現場投訴處理能力。

“五步驟”



“五原則”



加強宣教培訓。報告期內，本行不斷鞏固強化消費者權益保護企業文化氛圍，對員工組織開展消費者權益保護相關教育、培訓和知識測試，分享消費者權益保護典型事例，發揮示範效應，推廣有益經驗。報告期內，本行啓動消費者權益保護網上知識競賽，全行累計參加員工 197,209 人次，其中正式競賽參加員工 84,159 人。同時，將常態化與集中式宣教相結合，有針對性對廣大消費者開展金融知識宣教，榮獲銀監會“2016 年金融知識進萬家宣傳服務月活動先進單位”、銀行業協會“2016 年度中國銀行業普及金融知識萬里行活動最佳成效獎”。



結合消費者金融知識需求，組織開展“普及金融知識萬里行”、“金融知識進萬家”、“金融知識普及月”等活動。



結合近年來電信詐騙、釣魚郵件、非法集資高發等情況，編製有針對性的宣教材料，通過官方微博、微信、營業網點 WIFI 等新媒體渠道向客戶推送。

金融安全

本行發揮科技領先優勢，依託信息化手段，創新金融安全手段，完善內控合規建設，認真履行反洗錢職責，打造安全、合規、廉潔的企業文化。

維護物理渠道安全。報告期內，本行積極推動智能化報警監控聯網綜合管理平台建設，即時發現、精確處置自助銀行蓄意破壞機具、打架鬥毆等各類治安事件；通過遠程報警、視頻監控和對講系統的綜合應用，為客戶提供即時風險提示和服務支持。同時，廣泛開展全員安全知識宣傳教育，加大安全監督檢查力度，認真開展防搶、防盜、防火、防暴、反恐等應急演練，不斷提升員工應對突發事件的處置能力，控制營業場所安全風險，為客戶提供安全穩定的服務環境，全力保障客戶人身、財產安全。



天網恢恢控風險

構建多維度、全方位風險監測預警。與公安部合作建立網絡協助執行查控平台，提升網絡資金查控效能，加大打擊金融欺詐力度。與最高人民法院合作開展失信被執行人和未結案信息共享合作，敦促失信者履行法律義務，健全失信犯罪懲戒機制。與最高人民法院合作開展司法裁判文書和破產企業信息的合作共享，推動司法大數據在金融領域風險防控中的應用。與最高人民檢察院合作開展行賄犯罪信息查詢與應用合作，從源頭遏制行賄受賄行為。與國家發改委簽署風險信息合作備忘錄，共享聯合獎懲“紅黑名單”信息，參與國家社會信用體系建設。



智取嫌疑犯

2016年1月12日，一名被公安機關追逃22年的逃犯持活期存折到雲南分行某支行辦理活期取款業務。當班櫃員在對該筆業務進行身份核實時發現該情況，隨後按照日常應急演練要求，以設備故障及存折讀取困難為由暫時離開，並在第一時間報告網點負責人。網點負責人再次核實後，以網絡故障為由穩定疑犯，安排保安控制現場、加強對逃犯的觀察和監控，由大堂工作人員悄悄疏散客戶，同時向上級安全保衛部門和公安機關報警。幾分鐘後警察迅速趕到並對疑犯成功實施抓捕。處理過程中，本行員工分工協作到位，配合默契，沒有影響到客戶安全和日常經營，彰顯了“最安全銀行”的品牌形象。

完善防範欺詐風險合作機制。本行以保護客戶利益為首要宗旨，構建了全覆蓋、全渠道、全天候的立體化、智能化防控電信詐騙網絡，實現對通過本行渠道（網點、網上銀行、電話銀行、手機銀行和自助終端等）進行的轉賬匯款交易進行即時篩查，向客戶進行風險提示，對電信詐騙犯罪實時自動預警，從源頭上降低電信詐騙發生率。報告期內，累計堵截電信欺詐事件6萬餘宗，同比上升44.09%，幫助客戶避免資金損失超9億元，同比上升45.47%。

累計堵截電信欺詐事件 6 萬餘宗，同比上升 44.09%

幫助客戶避免資金損失超 9 億元，同比上升 45.47%



踐行責任採購。報告期內，本行根據集中採購項目全生命周期管理要求及採購實踐中遇到的問題，進一步梳理和完善採購制度，修訂《集中採購實施辦法》《專項集中採購管理辦法》，制定《集中採購項目供應商後評價管理辦法（試行）》，按物品、服務、軟件等分類標準制定《集中採購項目評審談判原則和評分標準》，優化集中採購審查委員會表決系統，規範全行集中採購行為，加強採購風險控制及評價管理。本行積極推廣“融e購”電商平台採購專區，逐步實現供應商線上交易，進一步擴充供應商數據信息，加強供應商外部欺詐等風險信息核查。報告期內，全行新增不良行為供應商 22 家，累計達 166 家。

反洗錢風險監控。報告期內，本行嚴格落實反洗錢與反恐怖融資法律法規，積極履行商業銀行反洗錢社會職責。持續加強洗錢風險監控，依託大數據，利用反洗錢信息系統，對涉及制裁、恐怖融資、地下錢莊、非法集資、毒品、走私等洗錢上游犯罪行為進行有效預警和持續監控，實現從交易預警、人工甄別、質量抽檢和系統控制優化的全流程閉環管理。扎實開展客戶身份識別，通過聯網核查、二代證識別儀等多種手段查驗客戶身份證明文件的真實性和有效性。

手機 app 防詐騙

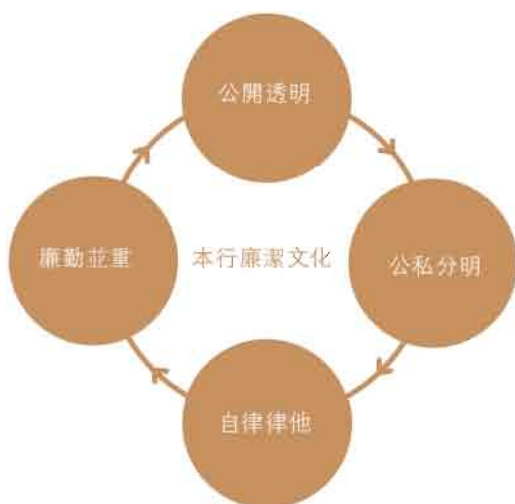
為提高公眾防範電信詐騙的意識和能力，本行與公安部合作開發國內首款防電信詐騙公益查詢軟件——工銀融安 e 信公益版。該軟件以公安機關偵破的電信詐騙案件涉案賬號為基礎，通過建立風險黑名單庫、打造零時差響應等高級別安全工具，供社會公眾在辦理轉賬匯款前對有關賬號進行安全性查詢與參考。

“全天候靠譜”的信息系統服務

報告期內，全行信息系統日均處理業務量突破 3.3 億筆，較去年增長超過 19%。在業務量持續攀升的情況下，本行信息系統保持了安全平穩的態勢，經受住了 G20 峰會、春節、國慶等業務高峰期的考驗，保障了“雙十一”電商促銷、紀念幣發行等活動的順暢進行。

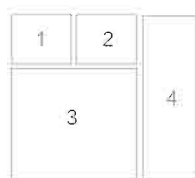


自律合規經營，推行廉政建設。報告期內，本行正式確立以“合規為本、全員有責、風險可控、穩健高效”為核心的合規文化理念。深入推進廉潔文化建設，強化監督執紀問責，引導督促員工將廉潔自律理念內化於心、外化於行。自上而下加強督促指導，開展廉政建設責任制考評，將考評結果與經營績效、評先評優掛鉤，綜合運用約談提醒、組織處理、紀律處分等方式，推動責任落實。



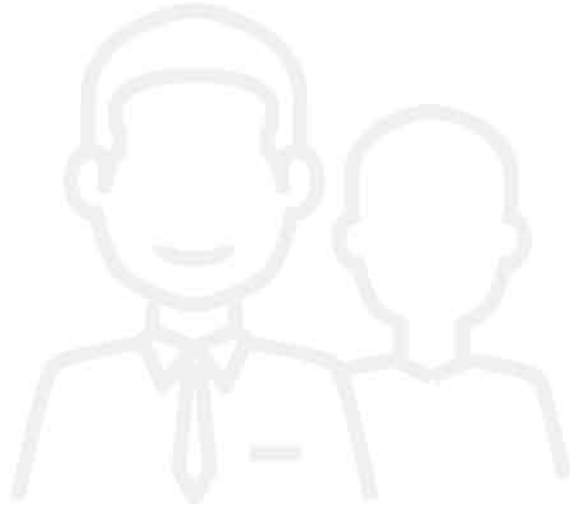
步調一致抓廉政

報告期內，本行積極推進廉潔文化建設，綜合運用專欄、黨課、視頻、海報、基地等傳統渠道和新媒體，覆蓋全員，重點關注關鍵少數。開展廉政建設責任制考評，將考評結果與經營績效、評先評優掛鉤；嚴禁享樂奢靡，保持良好風氣；適應大型跨國金融集團特點，因地制宜加強對子公司和境外機構的廉政管控；保持信訪舉報渠道暢通，對反映具體、可查性強的重點線索，集中力量調查核實；對剛剛出現的管理人員問題，加大談話函詢力度；在管理人員的選拔過程中加強廉潔情況核查，充分運用信訪監督成果。



1. 廣東分行開展反電信詐騙宣傳
2. 福建分行向小學生講解如何辨別新版人民幣
3. 江蘇分行開展廉潔文化暨預防商業賄賂教育宣傳活動
4. 廈門分行走進校園宣傳反假幣知識





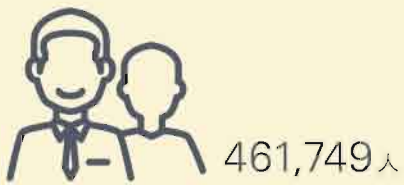
6

管理有愛 打造和諧銀行

本行秉承以人為本、打造和諧銀行的理念，保障員工合法權益，完善職業發展體系，尊重關愛員工，有效促進多元文化融合，並通過舉辦“感動工行”等活動推動行內文化建設，努力打造與員工共同發展成長的和諧銀行。



員工總數 (人)



男女員工比例 (%)



新進員工 (萬人)



女員工人數 (人)



備註:

以上數據為集團口徑

境內少數民族員工人數 (人)



員工管理

勞動用工

報告期內，本行不斷完善各項勞動用工制度，依法合規做好勞動合同的協商與簽訂工作，保護員工合法權益。不斷完善帶薪休假制度，切實保障員工休息休假權利。不斷完善企業年金和補充醫療保險等補充保障制度，逐步構建多層次的養老和醫療保障體系，有效滿足員工多元化需求。

民主管理

報告期內，本行繼續充分發揮職工代表大會和工會在維護職工合法權益中的作用，堅持行務公開。制定完善職工代表大會的管理辦法、會議組織規程、代表選舉規程、代表提案規程等制度辦法，完善全行職代會制度體系，保障員工民主管理權利，充分調動員工的積極性創造性，推動全行經營發展。



1. 廣東分行某支行舉辦職工代表大會



員工成長

報告期內，本行持續關注員工成長，為員工提供多通道職業發展路徑，科學加強績效管理，高度重視培訓工作，積極促進多元文化交流與融合。

多通道職業發展

為不同崗位、不同梯隊、不同能力、不同年齡的員工，制定有針對性的系統培養方案與實施計劃，幫助員工按企業需要和個人興趣實現長遠職業發展。專門制定青年員工隊伍建設系統方案，促進優秀青年員工加速成長；實施全方位的管理人才培養計劃，強化各層次、各類型的管理人才隊伍建設；加大高級管理人員的公開選拔力度，保障公司長遠發展與國家相關制度政策落實。



新青年，新工行

報告期內，本行專門出台全行青年員工隊伍建設工作方案，內容涵蓋加強青年員工人本管理、優化培養發展機制、完善薪酬福利政策、構建協調的工作格局等各個領域。特別是在優秀青年員工職業發展通道方面，建立青年人才骨幹人才培養機制，完善交流鍛煉機制、加速優秀員工晉升，促進優秀青年員工加速成長。



《新聞聯播》裏的公開遴選

報告期內，本行面向全行範圍，大規模公開遴選省級分行和海外機構領導人員，進一步加大高級管理人員的公開選拔力度，通過選拔機制的科學設計保證組織把關作用，取得良好的效果，得到包括中央電視台等多家國家級媒體的持續關注。



1

1. 河北分行讀書交流會



優化績效管理

本行遵循科學和效率原則，合理確定崗位職責，有效配置人力資源，實行全流程績效管理體系。積極倡導由員工高度參與的承諾型績效文化，以崗位價值為核心、以員工履職能力和工作業績為依據的薪酬分配機制，使用績效計劃、績效溝通、績效考核和績效應用等方法，引導員工講求績效貢獻、關注自身專業能力發展，實現員工個人能力發展和企業業績提升的同步增長。



激勵約束並重的員工管理

寧夏分行不斷健全員工激勵約束機制，優化各類員工績效考核機制，根據員工崗位職責分類設定考核重點，提高考核的針對性和有效性，採取定量、定性相結合的方法，建立“結果+過程”的綜合考核模式。在員工考核中，寧夏分行提出崗位負荷系數評價，區分崗位貢獻差異，體現按勞分配、多勞多得的考核原則，激發員工爭先爭優的工作積極性，強化激勵約束效果。



教育培訓

本行緊扣全行經營發展的需求，深入拓展“工銀大學”嶄新領域和整體優勢，為現代金融企業建設提供了更為堅強、持續的人才保證。報告期內，全行共完成各類培訓 5.1 萬期，培訓 509.32 萬人次，人均受訓 9.63 天。



5.1 萬期各類培訓



多層次員工培訓體系

工銀安盛全面加強核心人才培養、強化員工培訓資源建設。針對不同類型的員工實施重點項目，推進實施總經理領導力提升、中支總經理訓練營，開發移動學習平台“工銀安盛 WE 學院”，優化新員工培訓等必修課程、開發高效能員工的修煉等多門精品課程，形成專業覆蓋全面、梯次安排合理、內容詳實豐富的培訓體系。報告期內，累計完成培訓次數 2,254 次，培訓員工 28,574 人次，培訓時間 79,168.6 小時，人均培訓時間 41.41 小時，網絡大學培訓時長 2,400 小時。



員工關愛

關愛員工身心健康

本行定期組織員工進行健康檢查，廣泛開展各類文體活動，同時通過開通員工心理諮詢熱線等方式，加強對員工的人文關懷和心理疏導，倡導科學的生活方式，進一步提高員工身體素質，激發員工工作和生活熱情。



第一屆全行員工書法美術攝影作品展

報告期內，本行開展第一屆全行員工書法美術攝影作品展。本次活動共徵集書法、美術、攝影作品 1,000 餘幅，並經專家評審，評選出書法作品 60 幅、美術作品 60 幅、攝影作品 30 幅進行展出。活動得到中央電視台、人民網等 25 家媒體的報道，展覽作品經天津人民美術出版社結集出版，在行內外產生了廣泛影響。此外，本行還組織開展各級機構員工運動會、第一屆全行員工詩歌散文大賽、第三屆全行員工網球比賽等活動，豐富了員工文體生活。



員工心理諮詢熱線

北京分行專門開通 7*12 小時心理諮詢熱線，為全體從業人員免費提供工作壓力、婚姻戀愛、性格分析調適、親子教育等心理健康諮詢服務，有效幫助員工疏解心理壓力，報告期內共向員工提供電話諮詢服務 1,096 人次。此外，北京分行每月舉辦兩次“員工關愛日”活動，聘請知名心理專家通過諮詢熱線為員工提供專項主題諮詢，受到員工廣泛歡迎。



2

1

1. 數據中心(北京)迎新年員工書法比賽
2. 行長谷樹出席本行 2016 年員工運動會





員工興趣協會

深圳分行通過員工書法家、美術家、攝影家協會等組織，舉辦書法、美術、攝影大賽，並開展筆會、寫生、采風等豐富多彩的協會活動及各類專業培訓班。在第一屆深圳市金融美術書法展覽活動中，深圳分行有 6 位員工的作品獲優秀獎、20 位員工的作品入展。在“為客戶、為勞模、為員工寫春聯送祝福活動”中，深圳分行組織了 10 多位書法家為全行 20 家網點的客戶書寫了近 6,000 副春聯、2,000 個福字，受到了客戶的高度歡迎。



親近員工家屬活動

數據中心（北京）持續開展親近員工家屬活動。報告期內，數據中心（北京）舉辦第三屆親近員工家屬活動，共有 150 名員工及 340 名家屬參加。活動包括答謝會、入園參觀、互動遊戲、文藝匯演等環節，進一步增進了員工家屬對員工工作環境的了解、工作的支持以及對工行文化的認同。



員工互助

報告期內，本行不斷完善員工互助機制，不斷提高對員工因病因災及遭受重大意外事故等情況的響應速度和互助效率，對今年遭受水災的湖北、安徽、江蘇、江西等分行受災員工及時進行慰問。



員工互助全覆蓋

四川分行不斷提升員工互助工作的科學化、規範化和及時性，確保轄內員工互助全覆蓋。全年四川分行開展集中性員工互助活動 2 次，發放員工互助慰問金 868 人次、566.4 萬元，受理並及時發放應急互助 7 次、互助金 14.5 萬元，互助覆蓋面達 100%。



關愛離退休員工

報告期內，本行共組織了 17.9 萬名境內離退休人員進行體檢，走訪慰問了約 7.7 萬名離退休人員，為 3,554 名年滿 90 周歲的老同志共發放高壽慰問金 361.7 萬元。同時，依託 1,634 個離退休人員活動中心和 22 所自辦老年大學，開展門球、舞蹈、健身、合唱、書畫、攝影、檯球等不同門類的娛樂活動。



“銀發大講堂”

北京分行從 6,000 餘名老同志中尋找挖掘具有特長、有熱心的人才，組成講師團，舉辦“銀發大講堂”。在講堂的第一課上，一名在攝影、後期製作有特長的分行機關老同志擔任講師，為 200 餘名離退休老同志進行了“繪聲繪影”攝影後期製作知識講座，受到了老同志的廣泛好評。目前北京分行已儲備“銀發大講堂”講師 9 名，課程涵蓋書法、攝影、繪畫、編織、民間藝術、柔力球等多個領域。



體檢人數 17.9 萬人



90 周歲慰問金 361.7 萬元

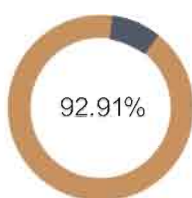


離退休人員活動中心 1,634 個



文化融合

本行秉承尊重、開放的企業文化，在國際化發展過程中，致力於推動不同國籍與地域員工之間的多元文化交流，積極招募並培養本地人才、推進境外機構員工本地化，定期組織境外機構當地僱員到境內機構交流工作，促進中外員工的溝通交流與文化融合。截至報告期末，本行海外機構員工總數 14,662 人，本地化比例 92.91%；高管層人數 220 人，本地化比例 20.91%。



員工本地化



高管層本地化



從北京到約翰內斯堡

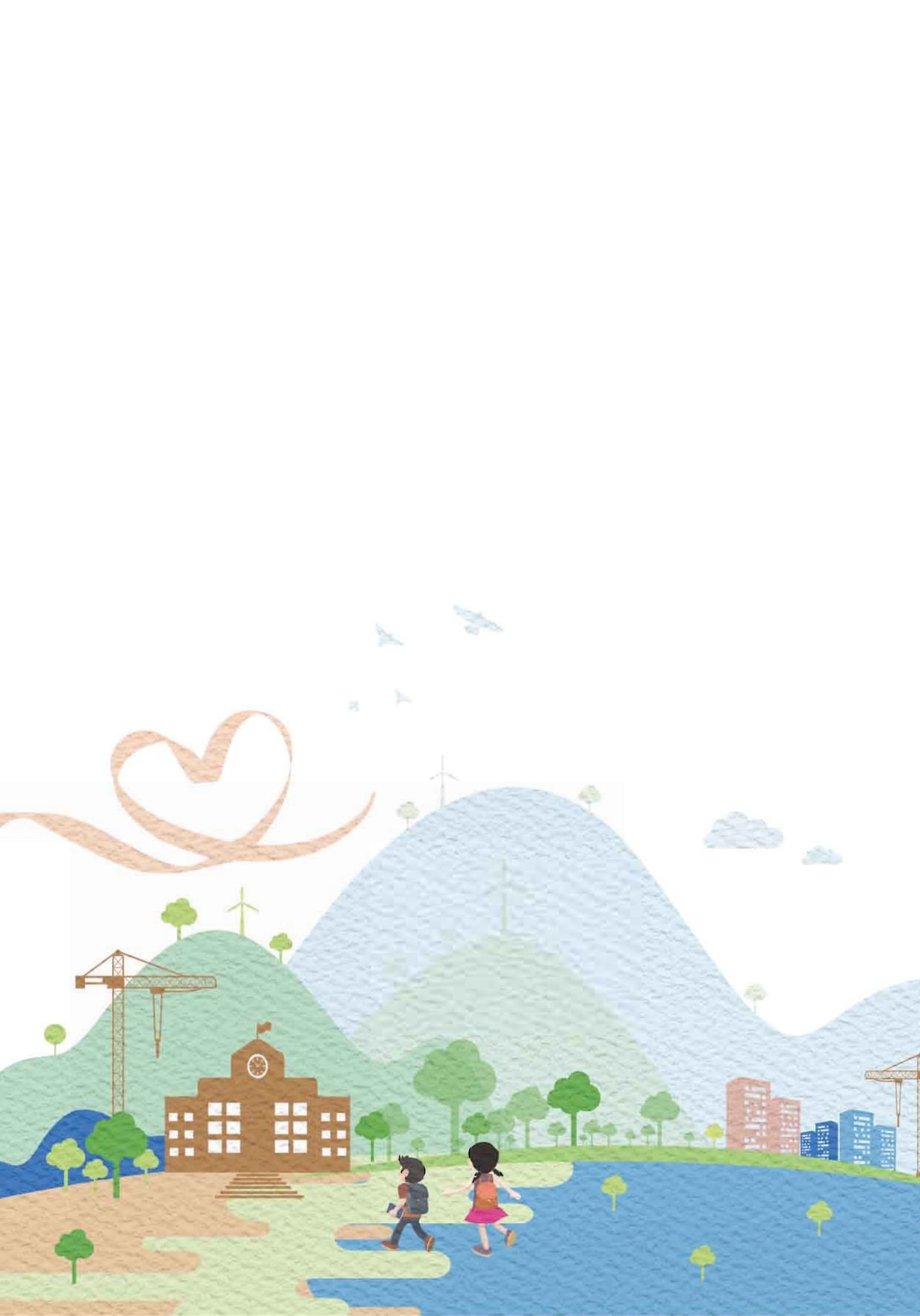
1

2

1. 廣東分行組織轉崗人員能力提升培訓
2. 新加坡分行組織員工參加當地籃球比賽

南非標準銀行集團是非洲最大的商業銀行，也是本行參股的戰略合作夥伴。本行積極推動雙方戰略合作，在報告期內達成雙方《員工交流計劃主框架合作協議》，未來數年內將選拔一批各業務條綫的優秀骨幹員工前往標準銀行集團交流培訓，擴大員工視野、提升員工業務能力與跨文化交流能力，促進員工職業生涯的多元化發展。

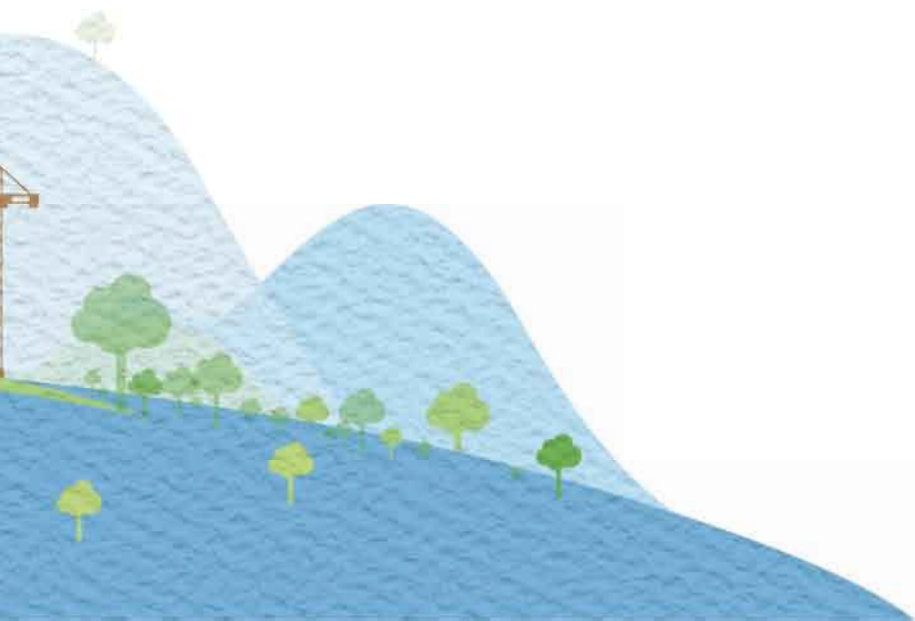




7

崇尚公益 打造愛心銀行

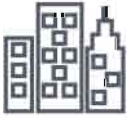
本行持續培育自身公益理念與愛心品牌，引導全體員工積極參與符合當地特點的公益活動，全球行動、全球履責，堅持社會效益、經濟效益的統一。報告期內，本行對外捐贈 6,529.58 萬元（集團口徑）。





專題

我們的精準扶貧路



930.1 億元

中國工商銀行在扶貧路上已經走了 21 年。21 年來，我們與當地政府密切合作，堅持以開發式的扶貧方法推動當地發展，先後派出扶貧幹部 88 人次，總行、當地分行及一名扶貧幹部被國務院扶貧辦評為定點扶貧工作先進單位或先進個人。報告期內，本行持續高度重視金融扶貧工作，積極履行國有大型銀行社會責任，完善工作機制和配套政策，按照商業可持續原則，充分發揮商業銀行特色優勢，在金融精準扶貧領域加大金融服務力度。截至報告期末，各項扶貧貸款餘額合計 930.1 億元，同比增加 273.5 億元。



扶貧規劃

本行加大對貧困地區的信貸支持力度，幫助定點扶貧地區整合資源，通過教育、醫療、產業、救災等多種方式幫助貧困人口改善生產生活條件，支持當地按期完成脫貧目標。



扶貧保障

本行金融扶貧工作領導小組由易會滿董事長任組長，多位行領導任副組長，14 個業務部門為成員，統籌督促全行金融扶貧各項工作；制定《關於全面做好金融支持扶貧工作的意見》和《中國工商銀行金融精準扶貧工作方案》，明確全行金融扶貧工作方針，支持大型優質項目建設開發，重點支持公路、水利、易地扶貧搬遷、農田基本建設等領域項目，通過向農業產業化龍頭企業提供融資，輻射帶動上下游農戶就業創業致富。



扶貧方法

本行緊密圍繞建檔立卡貧困戶和貧困地區脫貧需求以及政府發展規劃制定扶貧政策、確定扶貧項目，因地制宜、精準扶貧。





工作到戶

扶貧工作力爭“一戶一本台賬”、“一戶一個脫貧計劃”、“一戶一套幫扶措施”。資金使用盡量“到村”、“到戶”、“到人”，精準把握資金投入的重點和方向。



機制督導

完善扶貧資金和項目管理制度，建立扶貧資金捐贈、審批、使用、反饋整套工作機制，做到捐贈項目“事前有方案”、“事中有監督”、“事後有跟蹤”。



智力支持

建立扶貧幹部選拔、考核、培訓、使用工作機制，每年選派優秀中青年幹部赴定點扶貧地區幫扶，盤活當地資源，調動民衆脫貧熱情；組成“政府財務顧問”團隊，幫助當地進行政府規劃、招商引資、產業發展、投融資服務。



產業模式

實施推廣“工行 + 政府扶貧部門 + 村幹部 + 龍頭企業 + 貧困戶”產業化扶貧模式。在四川，我們提供項目啓動資金，支持通江、南江、萬源和金陽開展重點種養殖項目，由龍頭企業負責技術支持、兜底回購，由當地政府和扶貧幹部監督管理。



專項產品

總行優化“創業擔保貸款”，將最高貸款額度由 8 萬元調增至 10 萬元，支持貧困戶創業；在吉林，推出農村承包土地經營權抵押方式的“惠農貸款”，幫助農業合作社、農業大戶購買農機具；在貴州、西藏，推出“旅遊貸”、“藏宿貸”融資方案，支持當地農民經營家庭旅館脫貧致富。



扶貧經驗

本行貫徹精準工作原則，形成制度化的組織保障，總結了包括金融扶貧、綠色產業扶貧、教育扶貧、健康扶貧、救災扶貧在內的符合當地特點的系統性工作方法和大量一線實踐經驗。





金融扶貧

通過信貸資金、信貸優惠，有針對性的助農信貸產品，改善支付服務環境、信用體系等方法措施支持當地企業和基礎設施建設，發展普惠金融、改善金融服務，精準對接貧困地區多元融資需求。



信貸槓桿

支持當地礦業、商貿集團等各類龍頭企業，及高速公路、加油站、水電站等各類基礎設施項目及重點項目；與當地政府合作建立小微企業融資風險補償基金，保障小微企業發展；針對種植、養殖、運輸、礦業、建材縣域經濟“五大戶”，加大對符合條件的住房、經營、消費等個人貸款的投放力度。



服務渠道

通過完善物理網點及自助銀行布局、採用 3G 外派終端及“助農 POS”、加強同業合作等方式擴大服務覆蓋面，解決貧困地區居民因當地無銀行營業網點導致的辦卡難問題，方便山村農民足不出村辦理存取款、轉賬匯款、代理繳費等基礎金融服務。



理財套餐

推廣銀行理財、低風險貨幣基金、固定收益型保險等“惠農理財套餐”，優化貧困地區居民的金融資產配置結構。



服務優惠

向涉農人員、外出打工人員等發放“福農卡”，部分或全部減免年費、工本費、匯款手續費等。



產品創新

創新貸款產品“致富創業貸款”，融資支持種養殖帶頭人，要求貸款人僱傭貧困戶、收購貧困戶所產原料、租賃貧困戶生產經營場地等，增加貧困戶工資、租金、貨款等收入。



電商扶貧

利用電商平台融 e 購上綫國家級貧困縣商戶，涵蓋特色農產品、旅遊等多個行業，遍布四川、貴州、新疆、西藏多個省市自治區。在四川，本行幫助當地將部分優質特色產品註冊“巴山土豬”“巴食巴適”等品牌，開拓線上銷售渠道，形成“電商+企業+貧困戶”互聯網精準扶貧模式。

綠色產業扶貧

通過支持當地政府、民衆探索發展綠色可循環經濟模式，支持綠色生態種養殖業、經濟林產業、傳統手工業、鄉村旅遊等特色產業發展，將生態保護和人口增收結合起來。



生態設施

累計在 9 個試點村改造村落和農戶設施，修建沼氣池 1,000 餘口，建立銀耳堂 160 口。



綠色生產

開展通江“生態豬”養殖項目、南江“黃羊”養殖項目、萬源“黑鷄”養殖項目、金陽特色種植項目。

教育扶貧

通過公益捐贈、教師表彰、學生資助、結對幫扶等措施提升當地教育水平，提升當地民衆自我發展能力。

教育設施

累計捐建了 16 所希望小學、12 棟中小學樓舍、3 個塑膠操場、67 所校園廚房。

教育物資

累計捐出 5,600 個多功能防護書包，幫助建檔立卡貧困戶的留守兒童避免兒童安全事故意外傷害；收集整理退出業務一線使用的閒置電腦，建立兩個中小學電子教室。

師資隊伍

累計資助表彰山村教師 1,800 餘人次，培訓優秀山村教師 900 人。

人員幫扶

累計資助 2,400 餘名經濟困難大學生進入大學校門。

就業保障

對進入高校貧困生庫或生源戶籍地為國家級貧困縣農村戶籍的學生在招聘條件上適當放寬。2016 年 10 月份，本行正式發布貧困家庭大學生專項招聘計劃，未來五年共計劃招聘 1,000 名建檔立卡貧困家庭的大學生到本行工作。



健康扶貧

通過免費醫療救助、衛生設施捐贈等措施改善當地民衆醫療衛生水平，減少當地居民因病致貧或因病返貧。



衛生設施

累計捐助了6個鄉鎮衛生院、8個衛生站點、4台救護車。



醫療救助

累計資助當地 5,800 餘名貧困白內障患者免費實施復明手術，實現通江、南江、萬源三縣市貧困白內障患者全部重見光明的目標；累計資助 8,500 餘名貧困孕產婦接受醫院分娩服務。

1

1. 西藏分行向當地村莊捐贈越冬口糧



精準扶貧成效表

金融精準扶貧工作		單位	2016
貸款餘額		萬元	9,300,978.68
其中：產業精準扶貧貸款		萬元	1,601,312.28
項目精準扶貧貸款		萬元	6,099,917.36
其中：農村交通設施		萬元	3,689,888.85
農網升級改造		萬元	162,007.38
農村水利設施		萬元	529,256.83
農村教育貸款		萬元	148,003.00
定點扶貧工作投入金額		單位	2016
總金額		萬元	2,000.00
產業發展脫貧		萬元	1,269.50
教育脫貧		萬元	570.50
健康扶貧		萬元	160.00
定點扶貧受益人數		人	23,217
其中：建檔立卡貧困人數		人	4,975
除定點扶貧外集團扶貧捐款情況		單位	2016
捐款金額		萬元	2,626.75
項目情況		包括扶貧村基礎建設、開展種養殖、貧困戶幫扶等項目	
受益人數		人	253,036
其中：建檔立卡貧困人口受益人數		人	34,752
所獲獎項（內容、級別）		2016	
所獲獎項		獲人民網第十一屆人民企業社會責任“年度扶貧獎”	





未來舉措

信貸支持上

繼續加大扶貧領域信貸資源，在貸款計劃管理中優先保障扶貧融資需求

融資政策上

協調商業性與公益性的關係，重點支持對建檔立卡貧困戶具有帶動和服務作用的企業或重點項目的融資需求

產品創新上

支持當地機構結合當地實際創新融資產品，因地制宜、精準對接脫貧金融需求

服務渠道上

優化貧困地區網點建設布局，加大自助機具投放，推進與貧困地區同業金融機構合作，向貧困地區延伸金融服務網絡和支付結算服務





世界屋脊上的激情歲月

西藏最西部的阿里地區，四面雪山環抱，平均海拔 4,500 米，被稱為“世界屋脊的屋脊”。多年來，西藏分行向該地區選派了數十名優秀員工駐村，深入高海拔、高嚴寒的生命禁區，與生活在那裏的藏族同胞同吃同住同勞動，訪民情、解民憂。當地自然條件的惡劣程度是常人難以想象的——因高山缺氧造成身體的嚴重不適，頭痛欲裂，鼻血不止，惡心嘔吐，通宵失眠，是每一位工行駐村隊員必須邁過的一道坎；燒牛糞生火禦寒、化冰做飯是每天的必修課程。沒有生活用水，就到村頭去背，沒有燃料，就到雪地裏去撿，早上擠牙膏要先用開水解凍。就是在這樣的條件下，西藏駐村的幹部們帶領大家搶險救災、幫助務農、協調醫療資源、發展教育事業，實實在在地改善了農牧民們的生活，贏得了信任，並結下了深厚的友誼。



巴中達州的普惠扶貧賑

巴中分行採用“工行、政府扶貧部門、村莊、龍頭企業”+“貧困戶”的“4+1”發展模式，在通江縣 4 個行政村和南江縣 19 個行政村實施“中國工商銀行生態養殖”試點項目，大力發展巴山土豬和南江黃羊養殖，發放豬仔、南江黃羊上千只，為 3,500 多貧困人口開闢了致富道路，人均每年增收 740 元；同時將當地特產土豬、銀耳、木耳等 20 類 26 個品種送上融 e 購電商平台打開銷售渠道，累計銷售千萬元。達州分行在貧困鎮、鄉、村三級設置助農取款點，幫助解決務農務工人員、種養殖戶、農家樂經營業主等客戶群體取款難的問題，並借助網上銀行、手機銀行等產品，將轉賬匯款、話費、電費等金融服務向山村裏延伸；打造一款萬源市專屬、額度 2,000 萬元的金融產品，同時免除託管費、銷售手續費，向貧困山區客戶提供優質理財服務。

1

2

3

1. 2016 年 4 月 22 日，監事長錢文輝代表本行向當地農戶捐贈黑鷄苗
2. 本行向當地農戶捐贈豬仔
3. 西藏分行員工與村民一道開展牲畜防疫



愛心品牌

經過多年公益精神培育，本行已經形成“工商銀行盃”大學生金融創意大賽、“微愛·益起捐”線上公益店、港澳台大學生赴內地實習等一些公益活動品牌，廣泛傳承公益精神，塑造全員公益理念。

“工商銀行盃”大學生金融創意大賽

大賽於 2016 年 6 月正式啓動，歷經發動宣傳、作品收集評審、五場復賽和全國總決賽四個階段，將金融知識的普及宣傳貫穿到各個環節中，並提供工作崗位作為賽事獎勵，進一步提升了廣大學生參與活動的積極性。第七屆“工商銀行盃”大學生金融創意大賽共吸引來自國內外千餘所高校的百萬名大學生參與，收到創意作品 4,763 份，參與人數和提交作品數均創歷史新高。

大賽圍繞“金融創意”主題，旨在大學校園中持續推動“大眾創業、萬眾創新”，將提升大學生社會實踐能力與促進大學生創新精神結合起來。比賽中，學生們創意精彩、獨出心裁地展示了青春洋溢、奮勇拼搏的風采。部分高校教師還將大賽帶入到課堂中，將知識競賽與課堂教學結合起來，開創了接受度更高的銀校合作新模式。

“微愛·益起捐”線上公益店

依托“微愛·益起捐”線上公益店，報告期內，本行在河北正式啓動“愛目行動”第二季“愛的承諾”，並由北京兒童醫院及河北兒童醫院的眼科專家團隊領銜在石家莊舉行首場義診。6月1日到6日，“國際兒童節”及“國際愛眼日”期間，本行 100 多名青年志願者奔赴河北 6 個縣市，全程接力 5,500 多名兒童的愛心義診。

8月26日，作為“愛目行動”的深化工程，“愛目行動”永久醫療點正式在拉薩設立。本行作為該醫療點首捐者，向拉薩市人民醫院捐出 18 萬元的專業眼科醫療設備，用於當地開展拉網式視力篩查，呼喚社會對貧困眼疾兒童的關注；同時，邀請眼科專家團隊深入拉薩、日喀則等地區的社區和學校，為 2,000 多名貧困兒童和群眾送去了免費眼科檢測和愛眼用眼知識課堂。



2,000 多名
免費眼科檢測
愛眼用眼知識課堂



5,500 多名
兒童愛心義診

2

1

1. 大連分行舉辦大學生暑期網點體驗活動
2. 數據中心（北京）青年志願者前往打工子弟學校開展課外輔導





援疆“融情夏令營”

報告期內，本次援疆“融情夏令營”邀請了來自新疆喀什、昌吉的 50 名各族優秀中小學生，前往廣州開展青少年夏令營活動。本行通過組織孩子們參觀黃埔軍校、中山紀念堂、廣東博物館、野生動物園等活動，將夏令營活動打造成愛國教育之旅、歷史文化之旅、探索自然之旅、民族融情之旅，深受孩子們的歡迎。



港澳台大學生赴內地實習

報告期內，本行接收來自香港大學、台灣大學等 4 所港澳台高校共 28 名大學生，前往北京、上海等地的 5 家分行實習。本行各部門各機構密切配合、積極組織，制定了內容豐富、張弛結合的《實習計劃方案》，並與每名學生簽訂實習協議，明確實習工作要求及各項權益保障，推動實習工作順利開展。工作之餘，本行還組織實習生參觀長城、國家博物館、世博園等歷史文化設施，領略祖國歷史文明，感受民族發展脈搏，促進港澳台青年與內地青年、工行青年間的溝通交流，增進其對祖國改革發展的認知與認同。

報告期內，本行持續完善“結對 + 接力”機制，開展各類青年志願者行動，踐行志願者精神。全行各級組織通過“關愛農民工子女”、“送金融知識下鄉”、“關愛孤寡、留守老人”、構建留守兒童“七彩小屋”等愛心行動主題，繼續深化青年愛心行動內涵，吸引廣大工行青年參與志願服務。



全球履責

工銀安盛第三屆“客服節”

報告期內，工銀安盛組織開展第三屆“客服節”，總、分公司圍繞“健康公益總動員”的主題，通過線上線下全方位互動的形式，在兩個月內開展了“大數據健康測評”、“樂繪公益兒童繪畫大賽”、“環保大作戰微信遊戲”3個線上活動以及30多場精彩紛呈的線下活動。總公司主題活動在上海兒童藝術劇場舉辦，現場共募集到216本圖書用於公益捐贈。官方微信線上公益活動將客戶捐出的人民幣8,000餘元全部用於購買圖書和學習用品，並捐贈給了廣東揭陽市惠來縣的公益圖書室。各分支機構也開展了幫扶貧困學校、福利院老人等各類形式的公益活動。

聯合國兒童基金會“母愛10平方”

報告期內，山東分行聯合當地義工組織共同發起的聯合國兒童基金會“母愛10平方”母乳餵養室順利落戶網點，並獲得聯合國兒童基金會認可，免費向公眾開放，可滿足母親哺乳、嬰兒護理等需求。該項目位於泉城公園支行大廳內，面積約10平方米，內設嬰兒床、免水洗洗手液、置物櫃、沙發、電源，以及防溢乳墊、一次性紙尿褲、嬰兒專用紙巾等物品。室內還安裝冷暖空調，溫度四季適宜，母親可安心為嬰兒哺乳、更換尿布，避免在公共場合哺乳的尷尬。



本行通過境內外眾多機構推動公益踐行本地化，鼓勵各機構根據當地經濟社會特點開展具備當地特色的公益活動，實現行動全球化、履責本地化，工行在哪裏、愛心到哪裏。



攜手對抗颱風“莫蘭蒂”

報告期內，2016 年全球最強颱風“莫蘭蒂”登陸廈門，造成巨大破壞。大災面前，廈門分行員工臨危不懼、齊心協力，全力開展搶險清理工作，確保分行平穩運轉。各支行災後第一時間啓動網點現場勘察，排查受損情況，開展清潔清理工作，確保網點正常營業；各級機構統籌調度，高效服務當地救災機構資金運轉；廣大員工自覺參與社區環境清理，青年志願者主動參與受災嚴重街區災後清理。颱風過後第一時間，廈門分行全面了解企業客戶受災情況，啓動金融支持工作方案，採取利率優惠、調整付息周期及還款計劃、新增貸款投放等針對性措施，累計為 104 戶受災客戶發放貸款合計 10.8 億元，全力支持企業客戶災後重建，共渡難關。

留守兒童“小心願”

報告期內，湖北分行通過“一對一”結對的形式，組織員工幫助 53 個留守兒童實現新年“小心願”。一個書包、一個足球、一雙冬靴，小小小心願包含着孩子們純真的期待——53 名品學兼優且家庭困難的留守兒童，53 個“小心願”。私人銀行中心組織部門員工全體參與；外派在工銀亞洲（香港）的青年員工通過郵件認領“小心願”，馬上通過網絡下單郵寄來一套《少兒百科全書》；懷孕在家待產的女同事，專門打來電話，結對幫扶兩個小朋友；在附樓工作的直屬機構員工，在看到通知後第一時間來到活動組織方辦公室當面了解情況。短短 12 個小時內，53 個“小心願”就被全部認領完畢。部分沒有認領到“小心願”的員工，自發購買了一批學生用品和兒童圖書，委託活動人員轉送給學校。



“關愛自閉症，走近小雨人”公益義賣

報告期內，由上海多家機構共同舉辦的“關愛自閉症，走近小雨人”公益義賣活動在上海浦東 96 廣場舉辦。上海分行 40 餘位青年志願者代表本行參加了此次活動，號召關愛需要幫助的自閉症兒童。志願者們在展位前宣傳自閉症有關知識，並積極義賣由各支行員工捐贈的百餘件愛心義賣物品。布滿展位的義賣物品裏，有的是員工珍藏多年的郵票、錢幣、明信片等工藝品；有的是員工連夜製作的手工餅乾和飾品擺件；有的是員工閒置的家具物品。琳琅滿目的義賣物品吸引上千過往市民駐足觀看，解囊購買。



香江邊的慈善“明愛”

報告期內，工銀亞洲連續第 18 年擔任香港主要慈善機構香港“明愛”籌款委員會主席，繼續通過各類型的活動為該組織籌集善款。報告期內，工銀亞洲舉辦的“明愛”慈善活動超過 10 次：主辦慈善高球日活動向商業夥伴推廣募捐（籌得善款高達 130 萬港元），向“明愛”電視籌款晚會捐款 60 萬港元，參加三場現場義賣，代售“明愛”慈善抽獎券。此外，開展面向不同階層的“工銀亞洲 * 明愛——與眾同樂”系列義工活動，使受益人群更加多樣化。截至報告期末，工銀亞洲為香港“明愛”籌集善款超過 300 萬港幣。

潘帕斯草原上的志願服務

工銀阿根廷不斷完善志願服務機制，擴展志願服務領域：支持當地“食物銀行基金會”（Food Bank Foundation）發起的“愛心食品捐贈”公益項目，通過海報、內部郵件等形式對活動進行內部宣傳，組織員工志願者對食物分揀分類並捐贈給流浪兒童等幫扶對象；在辦公樓層設置“愛心捐助箱”，組織員工為貧困地區學校捐贈學習用品；組織員工參與當地農作物義務收割，並協助當地居民將收割後的食物捐贈給“食物銀行”；發起聖誕節玩具捐贈活動，並將募捐所得贈送當地青少年福利機構。





越南北部的“漢語橋”

報告期內，由中國孔子學院總部、中國駐越南大使館主辦，河內分行及其他中資機構共同贊助的第十五屆“漢語橋”越南北部大學生中文比賽在越南河內大學順利落下帷幕。本次比賽吸引了來自越南北部 11 所高校的 15 名選手參加。選手們流暢的漢語表達、豐富的中國語言文化知識，獲得了越南國家電視台等本地媒體及人民日報、新華社、中國日報等中國駐越媒體的廣泛關注和報道。河內分行積極支持河內大學孔子學院開展漢語教學、推廣中國文化，推動漢語人才培養並吸引他們參與到當地中資企業的建設和發展中。



全員行動，“停止饑餓”

工銀馬來西亞攜手國際公益組織“停止饑餓”(STOP HUNGER NOW)，組織全體員工參與周末公益活動。“停止饑餓”組織以緩解全球饑餓問題為使命，在全球範圍內發起“營養餐”包裝及捐獻活動，組織志願者現場進行“營養餐”包裝，並協調派發至被饑餓或營養問題困擾的發展中國家或地區。該組織自成立以來，累計已經幫助超過 75 個國家、近百萬貧困人口。活動當日，員工們被分為十餘個小組，在各自組長的帶領下有序展開“營養餐”包裝工作。

工銀美國的社區之路

作為在美中資社區銀行，工銀美國按照當地監管要求積極執行《社區再投資法案》，重視與所在社區的良性互動，主動參與社區建設。在工銀美國的統一部署下，分布在紐約、洛杉磯、舊金山等地的分支機構，與中國客戶保持良好關係，與社區內的其他族裔和睦共處，並通過直接捐贈、貸款支持等方式幫扶社區內的少數族裔及弱勢群體，支持社區科教文衛事業。截至報告期末，工銀美國對外捐贈項目共 22 個，其中紐約地區 8 個，洛杉磯地區 8 個、舊金山地區 5 個，西雅圖地區 1 個，總計 22,440 美元，項目涉及社區經濟發展、民生領域、文化合作、社區教育、婦女權益保護等多個領域。



未來展望

2017年是實施“十三五”規劃的重要一年，是推進供給側結構性改革的深化之年。全球經濟格局進入新的深度調整期，複雜分化、持續變化、連鎖互動的特點更加明顯。中國經濟在新常態下總體運行穩中向好，改革開放、結構調整深入推進，創新對發展的支撐作用持續增強，綠色發展理念日益深入人心。境內外金融生態環境的深刻變化與互為影響，對中國銀行業來說，既蘊含眾多結構性、差異性、階段性業務機會，也帶來同業跨業競爭加劇、風險管理幅度加寬、資本管理難度加大等多重挑戰，需要多渠道主動提升自身可持續發展能力。

展望2017，本行將保持戰略定力，更加自覺地將全行經營管理納入認識、把握、引領新常態的大邏輯，堅持以服務實體經濟為己任，堅持穩中求進主基調，堅持傳承與創新，切實踐行企業公民責任。深入落實“抓大、抓小、抓優、抓新”戰略安排，加快經營轉型與結構調整，在支持實體經濟發展和服務供給側結構性改革中發揮大行的示範帶頭作用，推進普惠金融及區域協調發展；持續關注客戶體驗，優化服務渠道，以金融科技的突破引領和支撐服務升級，滿足消費者多場景、多元化、精細化金融服務需求；始終堅持綠色發展，把節能減排降碳理念貫穿於公司治理與日常運營的全過程，共建美好家園；繼續做好消費者權益保護，堅持廉潔自律，員工與企業同呼吸、共命運，積極推動精準扶貧政策措施落地生根，努力提升公益品牌影響力，與各利益相關方共創和諧美好未來。

價值銀行

- 着力提升對“三個支撐帶”“四大板塊”“中國製造2025”、重點城市和新型城鎮化、自貿試驗區、優質企業“走出去”等重點領域重點項目的金融服務
- 加大對創新驅動發展戰略提出的十大戰略領域，以及現代農業、生態環境治理等的金融支持
- 加強對小微企業、消費者信貸、涉農經濟及民族地區的金融服務

綠色銀行

- 持續完善綠色信貸政策，加強相關國際性標準的研究應用，深化對綠色經濟、綠色製造的金融支持
- 強化e-ICBC優勢，加強大數據在金融服務中的深度應用，打造“智慧銀行”體系
- 堅持綠色運營，提升員工低碳理念，開展形式多樣的綠色公益活動

和諧銀行

- 充分發揮職代會、工會等群眾組織作用，讓員工積極、主動參與公司的民主管理，集眾智、匯群策、凝共識
- 多渠道拓展員工職業發展空間，關注員工人文需求，加強多元化培訓與融合
- 完善員工互助機制，增強員工的家園感和自豪感

品牌銀行

- 不斷提升客戶體驗，推動網點渠道向智能化、輕型化、小型化轉型，加快推進線上線下融合，優化服務機制與流程
- 推進金融科技和互聯網金融創新，提供更加豐富的平台化、場景化金融服務
- 穩妥推進國際化、綜合化經營，完善跨境、跨市場一體化協同金融服務

誠信銀行

- 切實把消費者權益保護融入公司治理與金融服務全過程，全方位維護消費者的合法權益
- 持續做好誠信自律，鍛造廉潔服務
- 多渠道加強反欺詐機制建設，認真履行反洗錢義務，着力提升與經濟新常態相適應的風險管理能力

愛心銀行

- 深入做好精準扶貧工作，增強扶貧的可持續效果
- 完善志願者服務機制，挖掘打造具有較強影響力的志願者服務品牌，鼓勵更多員工加入志願者服務
- 繼續做好對教育、文化、體育等領域公益活動的支持，提升社區融合度

獨立有限鑒證報告

中國工商銀行股份有限公司董事會：

我們接受中國工商銀行股份有限公司（“工商銀行”）董事會的委託，對工商銀行截至 2016 年 12 月 31 日止的 2016 年社會責任（環境、社會、管治）報告（“社會責任報告”）進行了有限鑒證。

董事會的責任

工商銀行董事會對工商銀行根據全球報告倡議組織（簡稱爲“GRI”）發布的可持續發展報告指南（G4）、上海證券交易所發布的有關指引的披露建議以及香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱爲“香港聯交所指引的披露建議”）所編製的 2016 年社會責任報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。上述上海證券交易所發布的有關指引即：

- 《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》
- 《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
- 《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》

（統稱爲“上交所指引”）

工商銀行董事會負責確定社會責任績效表現和報告的目標，包括識別利益相關者以及確定利益相關者所關注的重大問題，負責建立和維護適當的社會責任績效表現管理系統和用於生成社會責任報告中披露的績效表現信息的內部控制系統，以及負責保留足夠的記錄。

我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務（International Standard on Assurance Engagements 3000）執行工作。該準則要求我們遵守職業道德規範，包括國際會計師聯合會（International Federation of Accountants）專業會計師職業操守的獨立性要求，計劃和開展獨立鑒證工作，並在考慮社會責任報告中所載信息與我們在工商銀行總行所獲知的信息不存在不一致的情況下，確定社會責任報告的形式及其中所載的社會責任相關內容從整體上是否存在重大錯報。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅爲工商銀行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向工商銀行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除工商銀行以外的任何第三方承擔任何責任。

實施的工作總結

社會責任報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他證據收集程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以了解工商銀行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與工商銀行管理層及總行和選定分支機構層面的相關員工進行訪談；
- 與總行層面和分支機構層面負責提供社會責任報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間工商銀行的相關信息；
- 詢問與社會責任報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 在考慮定量和定性風險分析的基礎上，對數據中心（北京）、四川巴中分行、四川達州分行、重慶璧山工銀村鎮銀行、中國工商銀行（秘書）有限公司、中國工商銀行（阿根廷）有限公司實施實地訪問；
- 將社會責任報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在社會責任報告中；
- 核對社會責任報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮社會責任報告所含信息是否與我們獲知的關於工商銀行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

我們未對社會責任報告中披露的新增可持續績效信息（即以往年度社會責任報告中未披露過）的同比變化趨勢及歷史信息實施鑒證程序。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於爲獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就工商銀行系統和程序的有效性發表意見。

結論

基於上述工作程序，我們沒有注意到任何事項使我們相信，工商銀行根據 GRI 可持續發展報告指南（G4）、上交所指引的披露建議以及香港聯交所指引的披露建議所編製的 2016 年度社會責任報告在任何重大方面存在不公允的表述。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）
北京
二零一七年三月三十日



GRI 4.0 索引及 ESG 指引對照

編號	內容	ESG	披露位置
戰略與分析			
G4-1	機構最高決策者（如 CEO、董事長或相當的高級職位）就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。		P5
G4-2	描述主要影響、風險及機遇。		P9,P10,P86
機構概況			
G4-3	機構名稱。		P7
G4-4	主要品牌、產品和服務。		P7
G4-5	機構總部的地址。		報告說明
G4-6	機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。		P7
G4-7	所有權的性質及法律形式。		P7
G4-8	機構所服務的市場（包括地區細分、所服務的行業、客戶 / 受益者的類型）。		P7
G4-9	機構規模。		P7,P12,P13
G4-10	按僱傭合同、性別、地區等劃分的員工總人數。	B1.1	P13,P62
G4-11	集體談判協議覆蓋的員工總數百分比。		P92
G4-12	描述機構的供應鏈情況。		P58
G4-13	報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化。		P8
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事。		P43
G4-15	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。		P17
G4-16	機構加入的協會（如行業協會）和國家或國際性倡議組織。		P17
確定的實質性方面和邊界			
G4-17	a. 列出機構的合併財務報表或同等文件中包括的所有實體。 b. 說明在合併財務報表或同等文件中包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。		年報 15. 組織 機構圖
G4-18	a. 說明界定報告內容和方面邊界的過程。 b. 說明機構如何應用界定報告內容的報告原則。		報告說明
G4-19	列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面。		P19
G4-20	對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。		P19
G4-21	對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。		P19
G4-22	說明重訂前期報告所載信息的影響，以及重訂的原因。		P12,P13
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。		P12,P13
利益相關方參與			
G4-24	機構的利益相關方列表。		P18
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。		P18
G4-26	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編製報告而進行。		P18

編號	內容	ESG	披露位置
G4-27	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。		P18
報告概況			
G4-28	所提供信息的報告期。		報告說明
G4-29	上一份報告的日期。		報告說明
G4-30	報告周期。		報告說明
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人。		報告說明
G4-32	說明機構選擇的“符合”方案及所選方案的 GRI 內容索引，如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。		P87-91
G4-33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法。		P87
治理			
G4-34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。		年報 15. 組織機構圖
G4-35	說明從最高治理機構授權高級管理人員和其他員工管理經濟、環境和社會議題的過程。		P17
G4-36	機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，他們是否直接向最高治理機構匯報。		P17
G4-37	利益相關方和最高治理機構就經濟、環境和社會議題磋商的過程。如果授權磋商，說明授權的對象和向最高治理機構的反饋過程。		P17
G4-38	最高治理機構及其委員會的組成。		年報 15. 組織機構圖
G4-39	最高治理機構的主席是否兼任行政職位。		年報 10. 董事、監事及高級管理人員和員工機構情況
G4-42	在制定、批准、更新與經濟、環境、社會影響有關的宗旨、價值觀或使命、戰略、政策與目標方面，最高治理機構和高級管理人員的角色。		P17
G4-43	為加強最高治理機構對於經濟、環境和社會主題的集體認識而採取的措施。		P16, P17
G4-44	評估最高治理機構管理經濟、環境和社會議題績效的流程，以及對於最高治理機構管理經濟、環境和社會議題的績效評估的應對措施，至少應包括在成員組成和組織管理方面的改變。		P18, P19
G4-45	在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面，最高治理機構的角色，以及是否使用利益相關方諮詢，以支持最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。		P17
G4-46	在評估有關經濟、環境和社會議題的風險管理流程的效果方面，最高治理機構的角色。		P16-17
G4-48	正式審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位。		P17
G4-49	說明與最高治理機構溝通重要關切問題的流程。		P17
G4-50	說明向最高治理機構溝通的重要關切問題的性質和總數，以及採取的處理和解決機制。		P18



編號	內容	ESG	披露位置
薪酬和激勵			
G4-51	說明最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策，說明薪酬政策中的績效標準如何與最高治理機構和高級管理人員的經濟、環境和社會目標相關聯。		P43
商業倫理與誠信			
G4-56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。		P7, P8
G4-57	對道德與合法行為徵詢建議的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如幫助熱線或建議熱線。		P59
G4-58	舉報不道德或不合法行為的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如通過直線管理者逐級上報、舉報機制或熱線。	B7.2	P59
		B4.1	P92
		B4.2	P63
經濟績效			
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值。		P12
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇。		P18, P42-44
G4-EC6	機構在重要運營地點聘用的當地高層管理人員所佔比例。		P69
間接經濟影響			
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。		P74
G4-EC78	重要間接經濟影響，包括影響的程度。		P72-77
採購行為			
		B5	P58
物料			
G4-EN1	所用物料的重量或體積。	A3.1	P13, P49-51
能源			
G4-EN3	機構內部的能源消耗量。	A2.1	P13, P50-51
G4-EN6	減少的能源消耗量。	A2.3	P49-51
水			
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	A2.2	P13
G4-EN10	循環及再利用水的百分比及總量。	A2.4	P49
廢氣排放			
G4-EN15	直接溫室氣體排放量（範疇一）。	A1.1	P50-51
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）。	A1.2	P50-51
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）。		P51
G4-EN19	減少的溫室氣體排放量。	A1.5	P42, P50-51
污水和廢棄物			
		A1.3 A1.4 A1.6	P50
僱傭			
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例。	B1.1	P62

編號	內容	ESG	披露位置
職業健康與安全			
		B2	P66-68
培訓與教育			
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數。	B3.2	P13,P65
G4-LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計劃。	B3	P64-65
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比。	B3	P64-65
多元化與機會平等			
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成。	B1.1	P62
投資			
G4-HR2	就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比。		P65
童工			
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的運營點和供應商，以及有助於有效杜絕使用童工情況的措施。	B4.1 B4.2	P63,P92
G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的運營點和供應商，以及有助於消除一切形式的強迫或強制勞動的措施。	B4.1 B4.2	P92
供應商人權評估			
G4-HR10	使用人權標準篩選的新供應商比例。		P58
反腐敗			
G4-SO4	反腐敗政策和程序的溝通及培訓。	B7.2	P59
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動。	B7	P59
產品及服務標識			
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果。		P34
客戶隱私			
G4-PR8	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數。	B6.2 B6.5	P55-57
金融行業補充索引			
社會			
FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動。		P72-79
產品責任			
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策。		P22-29,P54
FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動。		P56
產品組合			
FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策。		P42-44
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序。		P43
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控。		P43
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序。		P43,P48-51
FS5	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動。		P17-19
FS6	按地區、規模、行業分的業務比例。		H 股年報 7.4.2 信用風險分析 & 7.3.1 公司金融業務
FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）。	B8.1 B8.2	P22-29,P80-85
FS8	為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）。	B8.1 B8.2	P42-48



ESG 指引細則

- A1.1 排放物種類及相關排放數據。
- A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
- A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
- A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
- A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。
- A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。
- A2.1 按類型劃分直接/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
- A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
- A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。
- A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。
- A2.5 所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。
- A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。
- B1 僱傭的一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：Z(a) 政策及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
- B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
- B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
- B2 健康與安全的一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
- B2.1 因工作關係而死亡人數及比率。
- B2.2 因工傷損失工作日數。
- B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。
- B3 發展及培訓的一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述所提供的培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。
- B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。
- B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。
- B4 勞工準則的一般披露：有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
- B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。
- B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。
- B5 供應鏈管理的一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。
- B5.1 按地區劃分的供應商數目。
- B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。
- B6 產品責任的一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
- B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比。
- B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。
- B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。
- B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。
- B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。
- B7 反貪污的一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
- B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。
- B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。
- B8 社區投資的一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區的需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。
- B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。
- B8.2 在專注範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）所動用資源（如金錢或時間）。

全球契約對照表

全球契約十項原則	2016 年責任績效
1 企業應該尊重和維護國際公認的各項人權	堅持以人為本，嚴格遵守國家及經營所在國法律、法規、規章；勞動合同簽訂率 100%，及時足額為員工繳納各項社會保險和住房公積金；加強職工民主管理制度建設，切實維護員工合法權益。
2 絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	遵守《世界人權宣言》等國家簽署或承認的國際公約或慣例。
3 企業應該維護結社自由承認勞資集體談判的權利	完善職工代表大會制度，廣泛聽取民主意見，切實保障員工知情權、參與權和監督權的落實；工會組建率 100%，員工入會率 100%。
4 徹底消除各種形式的強制性勞動	遵守《勞動合同法》等相關法律法規要求，依法合規做好勞動合同的簽訂工作；通過建立高效有序的工作機制和加強勞動力優化組合，充分保障員工的休息休假權利，杜絕各種形式的強迫勞動。
5 消除童工	堅決杜絕使用童工。
6 杜絕任何在用工與行業方面的歧視行為	尊重員工的宗教信仰自由，尊重員工個性，杜絕因種族、性別、國別、文化、年齡等方面的歧視現象；在招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。
7 企業應對環境挑戰未雨綢繆	響應銀監會《綠色信貸指引》，積極應對氣候變化，自覺承擔國際環境責任，建立健全生態環境保護綜合管理機制，發揮金融槓桿作用，擺脫對傳統發展路徑的依賴，促進經濟結構調整。
8 主動增加對環保所承擔的責任	完善綠色信貸政策和制度體系，建立綠色信貸問責機制，加強落後產能企業和涉及重金屬污染領域的信貸風險管理，實施貸款“環保一票否決制”，從源頭上遏制了環境污染，全力支持生態文明建設。
9 鼓勵無害環境技術的發展與推廣	優先支持客戶在新能源、節能環保和資源綜合利用等領域的綠色信貸項目，加大對碳排放、節能等領域的綠色信貸產品創新力度。截至報告期末，投向綠色經濟領域貸款餘額共計 9,785.60 億元。依託科技領先優勢，推廣無紙化、低消耗、高效率的電子銀行業務，電子銀行業務佔比 92%。
10 企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐、勒索和行賄受賄	按照“標本兼治、綜合治理、懲防並舉、注重預防”的方針，以健全懲治和預防腐敗體系為重點，整體推進反腐倡廉各項工作。



意見反饋表

感謝您閱讀《中國工商銀行 2016 年社會責任報告》。這是本行連續第十年公開發布的社會責任報告。爲了更好的滿足您的需求，向您及各利益相關方提供更有價值的信息，同時促進公司改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力和水平，我們殷切的期望您能夠對報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

傳 真：(8610) 66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

郵寄地址：(中國) 北京市西城區復興門內大街 55 號 中國工商銀行
戰略管理與投資者關係部

郵 編：100140

- 1、您對本報告的總體評價是：
 好 較好 一般 差
- 2、您對工商銀行在經濟層面履行社會責任的評價是：
 好 較好 一般 差
- 3、您對工商銀行在環境層面履行社會責任的評價是：
 好 較好 一般 差
- 4、您對工商銀行在社會層面履行社會責任的評價是：
 好 較好 一般 差
- 5、您認爲本報告是否能真實反映工商銀行社會責任實踐對經濟、環境、社會的影響？
 能 一般 不能
- 6、您認爲本報告披露的信息、數據、指標的清晰、準確、完整程度如何？
 高 較高 一般 低
- 7、您認爲本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？
 好 較好 一般 差
- 8、您屬於以下哪類利益相關方？
 政府 監管機構 股東和投資者 客戶 供應商與合作夥伴 員工
 公衆與社區 其他
- 9、您對工商銀行社會責任工作和本報告的意見和建議：

註：請您在相應的“”內打“√”。



報告說明

報告範圍

組織範圍：本報告以中國工商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋全集團。

時間範圍：2016年1月1日至2016年12月31日，部分內容超出此範圍。

發布周期：本報告為年度報告。

報告編製原則

本報告參照全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》及金融服務行業補充指引、聯合國全球契約十項原則、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》等標準要求編寫，同時滿足中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》和《公司履行社會責任的報告》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關意見和指引要求。

報告數據說明

報告中的財務數據摘自2016年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該財務報表經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以2016年為主，主要來源於本行內部系統及各分支機構統計數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證方式

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。同時，畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）對本報告進行了獨立第三方鑒證。鑒證依據、工作範圍、工作方法及鑒證結果請參見附錄部分。

報告發布形式

報告以印刷版和網絡在線版兩種形式發布。網絡在線版可在本公司網站查閱（網址：www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com）。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本的理解上發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫方式

中國工商銀行股份有限公司戰略管理與投資者關係部

地址：北京市西城區復興門內大街55號

郵政編碼：100140

電話：86-10-81011595

傳真：86-10-66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn





本報告以環保紙張印制
歡迎您對報告提出建議和意見



中國北京市西城區復興門內大街55號 郵編:100140
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post
Code:100140
www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com