



本報告以環保紙張印刷  
歡迎您對報告提出建議和意見



ICBC



2017社會責任報告

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

# 目錄

董事長致辭	02
行長致辭	04
關於我們	06



## 價值卓越

- 有效的公司治理和穩健的經營風格 10
- 卓越的價值創造 15
- 責任績效指標 16

## 堅守本源

- 服務實體經濟 20
- 支持深化供給側結構性改革 27
- 踐行綠色金融 28
- 發展普惠金融 33

## 客戶首選

- 提升服務質量 42
- 推進渠道建設 45
- 打造全球品牌 48

## 創新領跑

- 提升智慧服務 54
- 推進產品創新 58
- 強化管理創新 63

## 安全穩健

- 加強合規建設 66
- 改善資產質量 70
- 強化風險管理 73

## 以人為本

- 維護員工合法權益 76
- 關愛員工成長 79
- 踐行綠色運營 85
- 推行責任採購 87
- 致力精準扶貧 88
- 開展愛心公益 94

實質性分析	98
未來展望	98
獨立有限鑒證報告	99
GR14.0 索引及 ESG 指引對照	100

全球契約對照表	105
意見反饋表	106
報告說明	107

## 董事長致辭



董事長  
易會滿

心之所向，志之所往，工必達之，行必踐之。2017年是黨和國家發展進程中具有里程碑意義的一年，也是本行穩中求進、砥礪前行的一年。這一年，面對國際國內經濟金融形勢複雜多變、各類風險交織疊加的局面，我們觀大勢、謀全局，經營持續向好，履責再譜華章。我們腳踏實地、把握機遇、穩扎穩打，取得了好於計劃、好於同期、好於預期的經營業績；我們堅定不移貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，環境友好、管治出色、服務社會的優秀企業公民形象更加深入人心。

這一年，我們不忘初心，堅守本源，將自身經營有效融入國家戰略，謀篇布局，做好金融服務大文章。積極跟進“中國製造2025”、“互聯網+”等戰略實施，統籌融資管理，通過完善信貸存量與增量併軌管理機制優化存量資源配置，通過規範創新多元投融資體系擴大優質增量供給，信貸和非信貸融資增量雙破萬億元，有效引導金融資源注入實體經濟領域；深化供給側改革，創新運用一攬子金融服務助推國有企業改革攻堅及混合所有制經濟發展，成立債轉股專營機構助力企業降本增效；組建普惠金融事業部，統籌推進小微、“三農”、精準扶貧、“雙創”等金融服務，金融精準扶貧助力脫貧攻堅，小微貸款餘額業內領先；加強信貸政策與區域發展政策的協調配合，主動對接“四大板塊”、“三個支撐帶”，發力“一帶一路”、京津冀協同、長江區域經濟帶建設，籌建雄安分行服務國家重大戰略部署；系統構建業內首家銀行服務文化體系，着力解決服務難題，不斷改善客戶體驗，創建人民群眾滿意的銀行；支持旅遊、文化、醫療、教育、養老等“幸福產業”發展，為滿足人民群眾日益增長的美好生活需要提供有力保障；在支持中資企業走出去的同時助力當地經濟發展和民生改善，牽頭推動“一帶一路”銀行間常態化合作機制的建立，進一步完善全球服務網絡，加快重點產品線的境外延伸。

這一年，我們牢記使命，傳承創新，推動人與自然和諧發展現代化建設新格局，力求實現經濟效益與社會價值相統一。進一步豐富智慧銀行內涵，線上線下智能渠道全方位服務客戶，“人智+機智”創新領行業之先；持續完善綠色信貸體系，堅持推行全流程“綠色信貸一票否決制”，呵護綠水青山行勝於言；

承銷綠色債券領跑國內同業，發行首筆“一帶一路”綠色債券獲多項殊榮；致力綠色金融領域探索，業內率先研究推出“工銀ESG綠色指數”；踐行綠色運營，倡導綠色辦公，低碳環保從我做起，身體力行建設美麗中國；積極應對金融監管變革新要求和市場環境新情況，切實保障消費者和投資者權益，持續為客戶、股東等利益相關者創造卓越價值；嚴守風險底線與合規防線，積極參與構建誠信社會體系，利用技術手段有效維護金融安全穩定和客戶人身、財產安全。

這一年，我們以人為本，大愛無疆，不斷促進員工全面發展，堅持扶貧助力人民共同富裕，投身公益助推社會和諧穩定。構建和諧勞動關係，為員工提供民主的管理氛圍和多元的職業發展路徑，推動不同國籍員工之間的多元文化交流，促進員工成長進步與企業發展相統一，激勵員工的創造活力競相迸發、聰明才智充分涌流；傾力扶貧22載，堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，充分發揮商業銀行特色優勢，完善工作機制和配套政策，在兼顧履行社會責任和商業可持續原則的前提下加大對貧困地區的信貸支持力度，走出了一條金融扶貧、產業扶貧、教育扶貧、衛生扶貧相結合的扶貧開發新路子；積極參與各類公益活動，支持和鼓勵員工通過多種形式為社會奉獻愛心，海內外工行人共同行動，全球履責展現國際化大行風采。

風正時濟，自當揚帆破浪；任重道遠，還需快馬加鞭。2018年恰逢中國改革開放40周年，也是工商銀行落實黨和國家戰略部署、實施新一輪發展規劃的起步之年。新時代帶來新機遇，新目標蘊含新挑戰，我行將始終立足於服務實體經濟這一大局，初心不改，使命不忘，堅持穩中求進總基調，以昂揚的鬥志、堅定的信念和拼搏的姿態勇往直前，在服務實體經濟和供給側結構性改革的進程中追求經濟、環境、社會的綜合價值最大化，在促進社會責任與願景目標有機統一的過程中實現自身持續健康發展，彰顯負責任、有擔當的大行形象。

董事長：易會滿  
2018年3月27日

## 行長致辭



行長  
谷澍

2017年，面對金融監管趨緊從嚴、利率市場化深化、金融脫媒加快、行業內外競爭加劇的影響，本行堅持服務實體經濟，嚴守風險底線和安全防線，切實提升服務品質，大力發展綠色普惠金融，在服務國家戰略、助力改善民生等方面彰顯大行責任擔當。2017年，本行實現平穩向好發展，主要經營指標領跑同業，全年實現淨利潤 2.875 億元，增長 3.0%，ROE 達 14.35%，資本充足率達 15.14%，不良貸款率保持在 1.55%，每股社會貢獻值 2.40 元。

**堅守立行本源，創造卓越價值。**本行圍繞實體經濟和供給側結構性改革的大局，注重提升服務實體經濟的針對性和有效性，精準對接實體經濟多元化金融需求，圍繞先進製造業、幸福產業、物聯互聯等前沿板塊引導注入金融資源。2017年，本行各項貸款合計 142,334.48 億元，較年初增加 11,766.02 億元，增幅 9.0%；完善信貸增量與存量併軌管理，境內分行人民幣貸款增加 9,883.85 億元，收回移位再貸 1.87 萬億元。主動對接國家區域發展戰略“四大板塊”、“三個支撐帶”，以及雄安新區等重大部署，促進區域協調。圍繞“三去”多措並舉，成立工銀投資，促進企業降本增效；重點支持居民自住購房需求，新發放個人住房貸款 11,367 億元；加大保障性安居工程信貸支持力度，報告期內累計發放保障性住房貸款 780.27 億元，同比增加 241.51 億元。

**踐行智慧創新，塑造服務品質。**本行以“客戶為尊，服務如意”的服務文化核心理念為引領，以改革創新為驅動，持續提升服務效率和客戶體驗。2017年，本行穩步推進網點智能化改造及自助銀行建設工作，積極創新網上銀行、手機銀行、電話銀行產品和服務，智能化有效網點覆蓋率達 94%，智能設備全年共服務客戶 4.5 億人次；電子銀行交易額同比提高 7.7%；累計對 700 餘家網點客戶服務情況進行督導，充分運用自主研發的全渠道評價反饋平臺，實現客戶對服務的即時評價與滿意度監測。

**發力綠色金融，彰顯全球品牌。**本行牢記“綠水青山就是金山銀山”的發展理念，將綠色金融貫穿於金融服務和運營管理各個環節；進一步完善全球服務網絡，推進海外履責，積極助力當地經濟發展，樹立負責任大行國際形象。2017年，本行全面推進綠色信貸建設，積極支持綠色產業發展，持續推進低碳運營，成功發行首筆“一帶一路”綠色債券，

累計承銷各類綠色債券 11 支，募集資金總量 643 億元，承銷總規模居境內銀行類機構同業第一，榮獲中債綠色債券指數成分優秀承銷機構獎；在對上證 180 公司進行綠色評級的基礎上研究推出“工銀 ESG 綠色指數”，為國內同業首創。2017年，本行繼續以金融服務支持“一帶一路”倡議，推動建立“一帶一路”銀行間常態化合作機制。截至 2017 年末，本行在全球 45 個國家和地區共設立 419 家機構，通過參股標準銀行集團間接覆蓋 20 個非洲國家，與 143 個國家和地區的 1,545 家境外機構建立了代理行關係，形成了層次分明、定位合理、渠道多樣、運營高效的全球化金融網絡服務平臺。

**深耕普惠金融，傾情回饋社會。**2017年，本行深入踐行普惠金融，組建普惠金融事業部，在支持小微、“三農”、“雙創”、扶貧等領域展現大行擔當。組建小微中心專營機構，小微貸款餘額 2.22 萬億元，較年初增長 9%；小微客戶 242,660 戶，較年初增加 9,940 戶；共批復組建小微中心 234 個，其中 220 家已挂牌運營。繼續對接貧困地區特色產業、民生工程的服務需求，不斷加大金融支持和精準幫扶力度，金融精準扶貧貸款餘額達 1,270 億元，較年初增加 36.58%，增速顯著高於各項貸款平均增速。圍繞助殘關愛、綠色環保、捐資助學、公益宣教等主題，積極參與各類公益活動；維護員工權益，關愛員工成長，推動文化共融，以同促和諧、共謀發展的赤誠之心回報員工、回饋社會。

2018 年是中國決勝全面建成小康社會的關鍵一年，也是我行新“三年規劃”的開局之年。本行將繼續踐行企業可持續發展與履行社會責任的良性互動，以提升價值創造力、風險控制力和市場競爭力為目標，以服務實體經濟為最根本的出發點和立足點，嚴守風險底線、加快經營轉型、深化改革創新，為促進經濟社會進步貢獻新的力量。

谷澍

行長：谷澍

2018年3月27日

# 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之列，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“客戶首選的銀行”，向全球627.1萬公司客戶和5.67億個人客戶提供全面的金融產品和服務。本行自覺將社會責任融入發展戰略和經營管理活動，在發展普惠金融、支持精準扶貧、保護環境資源、支持公益事業等方面受到廣泛贊譽。

本行始終聚焦主業，堅持服務實體經濟的本源，與實體經濟共榮共存，共擔風雨、共同成長；始終堅持風險為本，牢牢守住底線，將控制和化解風險作為不二鐵律；始終堅持對商業銀行經營規律的把握與遵循，致力於打造“百年老店”；始終堅持穩中求進、創新求進，持續深化大零售、大資管、大投行以及國際化和綜合化戰略，積極擁抱互聯網；始終堅持專業專注，開拓專業化經營模式，鍛造“大行工匠”。

本行連續五年蟬聯英國《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，連續兩年位列英國 Brand Finance 全球銀行品牌價值500強榜單榜首。

## 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臺的作用，鼓勵相關方參與互動。



## 企業文化





# 1

## 價值卓越

本行依托完善的公司治理，推進經營轉型、創新產品和服務，提高盈利能力和風險控制水平，通過金融資源優化配置促進社會資源合理分配，支持實體經濟的可持續發展，為包括股東、客戶、員工在內的所有利益相關者和社會創造卓越價值。

# 有效的公司治理和穩健的經營風格

## 公司治理架構

本行不斷完善由規範的股東大會、優秀的董事會、有效的監事會和高效的高級管理層組成的“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、執行有力、監督有效、運行穩健”的公司治理運作機制。報告期內，本行修訂了《中國工商銀行股份有限公司章程》，優化了公司治理架構，榮獲了香港《財資》雜誌“全優公司白金獎”、《21世紀經濟報道》中國上市公司卓越董事會“最佳公司治理獎”、中國上市公司百強高峰論壇“中國百強企業獎”、“中國道德企業獎”等境內外多家權威機構和新聞媒體頒發的公司治理獎項。



香港《財資》雜誌  
“全優公司白金獎”

《21世紀經濟報道》  
中國上市公司卓越董事會  
“最佳公司治理獎”

中國上市公司百強高峰論壇  
“中國百強企業獎”

中國上市公司百強高峰論壇  
“中國道德企業獎”

報告期內



- 本行共召開  
**1**次股東年會
- 審議  
**15**項議案
- 本行共召開  
**1**次臨時股東大會
- 聽取  
**3**項匯報

各次會議的召開均履行了相應的法律程序，保障了股東參會和行使權利。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，2016年度股東大會在京港兩地同步召開。



- 本行共召開  
**9**次董事會會議
- 聽取  
**26**項匯報
- 審議  
**64**項議案

截至報告期末，本行董事會共有董事16名，其中執行董事4名、非執行董事6名、獨立非執行董事6名，獨立非執行董事人數在董事會成員總數中佔比超過三分之一。



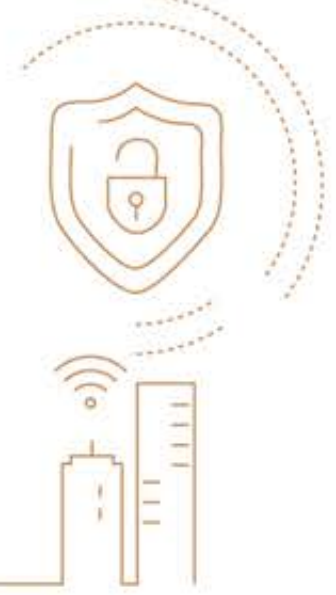
- 本行共召開  
**8**次監事會會議
- 聽取  
**24**項匯報
- 審議  
**20**項議案
- 審閱  
**11**項材料

截至業績披露日，本行監事會共有5名監事，其中股東代表監事1名、職工代表監事2名、外部監事2名。



### 防範金融風險，維護金融安全

本行以表內和表外“兩張資產負債表”為關注重點，既防“黑天鵝”，也防“灰犀牛”，堅守安全防線和風險底線。表內以管控信用風險為核心，加強源頭管控和靶向施治，資產質量各項關鍵指標全面改善，撥備覆蓋率大幅提升；表外以跨境、跨界、跨市場的新型風險為重點，分門別類強化風險預防和處置；按照“簡單、透明、可控”原則，規範發展資管、同業、票據等業務，堅決杜絕監管套利、資金空轉和脫實向虛。嚴把合作、準入、限額、賬戶四個關鍵點，嚴控互聯網金融跨界輸入風險；依托大數據技術加強監測分析，管控非法集資、金融詐騙等輸入風險；堅持審慎穩健的經營策略，統籌抓好流動性、匯率、利率風險管控。



### 推動轉型創新，助力金融改革

本行深刻理解把握國家深化改革的重要部署，抓好改革創新和經營轉型的各項舉措，從產品、流程、渠道等維度構建全新的客戶服務體系，推進大資管、大投行、金融市場和同業業務等新興業務升級，推動國際化、綜合化向縱深發展，以制度創新和科技創新的雙輪驅動引領全面創新，致力實現從大行向強行的關鍵跨越。



### 公司治理制度建設

報告期內，根據《中華人民共和國公司法》以及中國銀監會、香港聯交所等境內外監管機構關於公司治理最新監管法規等要求，本行對《中國工商銀行股份有限公司章程》進行修訂，將黨建寫入公司章程，明確了黨委的領導核心作用，實現了黨建與公司治理的充分融合。同時，將職工代表大會、境內

外投資者互聯互通等內容納入公司章程條款。此外，根據新修訂的《公司章程》以及境內外監管機構監管法規，本行對《股東大會議事規則》等六項治理細則進行了修訂，進一步完善了公司治理制度體系。



- 1
- 2

1. 2017年，葛春龍董事長在廈門參加全國國家工商論壇開幕式  
2. 2017年10月30日，本行召開董事會會議，聽取了《關於我行普惠金融業務基本情況的匯報》《關於我行綠色信貸實施情況的匯報》

### 貫徹國家方針

報告期內，本行遵照國家經濟金融方針政策，緊密圍繞防範化解重大風險、精準脫貧、污染防治三大攻堅戰，以及服務實體經濟、防範金融風險和深化金融改革三項重點工作，切實履行大型銀行應盡責任。

#### 金融回歸本源，服務實體經濟

為履行好服務實體經濟的使命，本行持續完善信貸存量和增量併軌管理，堅持信貸與非信貸一體化經營，不斷改進金融服務。報告期內，本行信貸與非信貸融資增量雙破萬億元，讓金融“活水”更好地為實體經濟“解渴”；全力支持供給側結構性改革，穩妥有序支持去產能，因城施策支持去庫存，多措並舉支持去杠杆；注重支持實體經濟薄弱環節，進一步運作好普惠金融體系，是國內最大的小微貸款銀行；在精準扶貧貸款餘額超千億基礎上，推動定點扶貧地區向精準脫貧邁進；服務國家重大戰略，主動對接“四大板塊”、“三個支撐帶”、雄安新區建設等戰略，推動“一帶一路”銀行間常態化合作機制落地，為“一帶一路”建設提供金融服務。



## 實現可持續發展

報告期內，面對利率市場化深化、各類風險多發、金融脫媒加快、同業和跨界競爭加劇等因素的疊加影響，本行認真貫徹國家決策部署，落實金融監管要求，取得了好於計劃、好於同期、好於預期的經營業績，交出了一份成色足、亮點多的成績單，實現總量、結構和質量良性互動：盈利、存款、貸款、資本等總量優勢凸顯；存款、貸款、區域等結構持續優化；資產質量關鍵指標全面改善、逐季向好。

經濟領域指標	單位	2017	2016	2015
資產總額	億元	260,870	241,373	222,098
客戶貸款及墊款總額	億元	142,334	130,568	119,335
客戶存款	億元	192,263	178,253	162,819
營業收入	億元	6,757	6,417	6,687
淨利潤	億元	2,875	2,791	2,777
基本每股收益	元	0.79	0.77	0.77
現金分紅	億元	858	835	832
納稅總額	億元	1,165	1,433	1,311
平均總資產回報率	%	1.14	1.20	1.30
加權平均權益回報率	%	14.35	15.24	17.10
不良貸款率	%	1.55	1.62	1.50
不良貸款餘額	億元	2,210	2,118	1,795
撥備覆蓋率	%	154.07	136.69	156.34
資本充足率	%	15.14	14.61	15.22
核心一級資本充足率	%	12.77	12.87	12.87

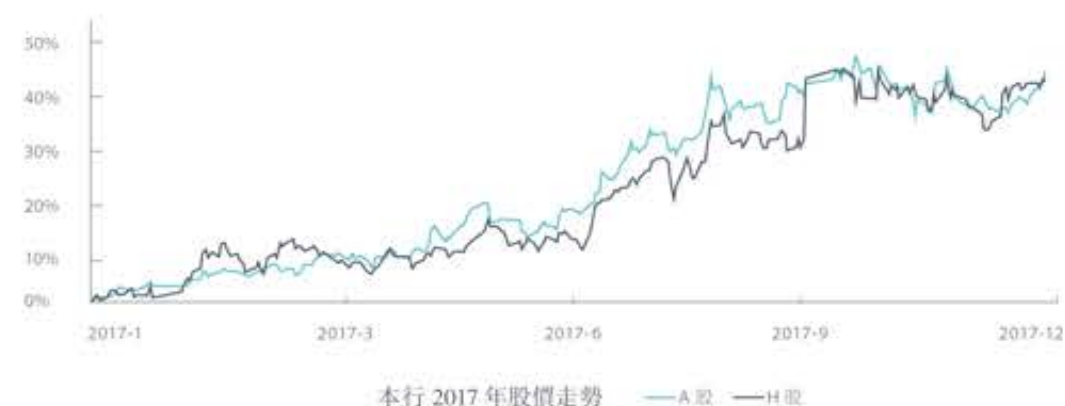
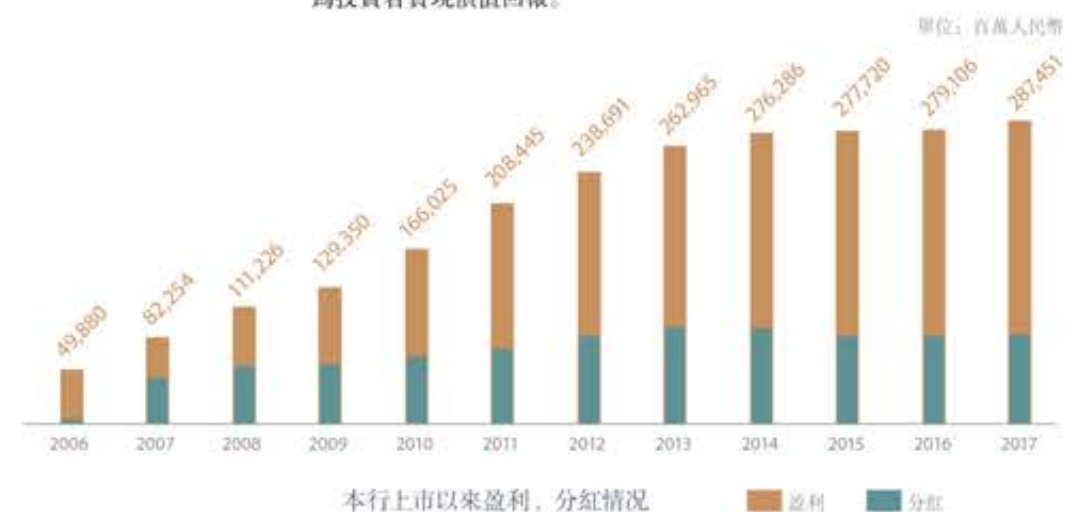


註：資本充足率、核心一級資本充足率 2013 年起根據中國銀監會 2012 年 6 月頒布的《商業銀行資本管理辦法（試行）》計算。

## 卓越的價值創造

### 實現股東回報

報告期內，本行主要經營指標繼續保持國內外同業領先，全年實現淨利潤 2,875 億元，同比增長 3.0%；市值漲幅超過 40%，領跑國內大型銀行。截至報告期末，本行連續十年位列 A 股年度現金分紅總額最高的上市公司，持續為投資者實現價值回報。



### 維護股東合法權益

報告期內，本行採取多種形式，高頻密集開展全方位的投資者主動溝通交流。本行嚴格遵守境內外信息披露監管規定，積極履行信息披露義務，切實做好各項強制性信息披露工作。在此基礎上，本行推進自願性信息披露，持續完善定期報告和臨時公告的內容與形式，為投資者等利益相關者提供豐富、有效的信息。

報告期內，本行堅持在股票上市地同步披露信息；堅持編制簡體中文、繁體中文和英文三種版本的定期報告，以滿足境內外不同投資者的信息需求；在倡行“綠色環保”、積極引導股東採用電子方式收取公司通訊文件的同時，堅持向有紙質閱讀習慣的股東寄發紙質公司通訊文件；堅持優化包括投資者關係網站、投資者信箱等在內的投資者交流平臺，積極應用微博、微信、融 e 聯等新媒體介紹公司發展動態，努力打造友好、暢通、高效的披露及投資者溝通渠道。

## 責任績效指標

本行對標全球最佳社會責任實踐，不斷探索企業可持續發展路徑，持續完善集制度建設、戰略規劃、分工執行、信息披露、教育培訓、指標評價、國際合作於一體的社會責任管理體系；由董事會負責審定本行社會責任工作的基本規定和社會責任定期報告；由董事會戰略委員會對履責情況、基本規定和

定期報告進行審議，並向董事會提出建議；由高級管理層落實董事會關於社會責任工作的各項決議，提交定期報告，並建立健全集團社會責任工作指標統計體系；由總行各部室與境內外所有分支機構合理分工，在各自範圍內積極參與社會責任工作。

## 社會認可

截至報告披露日，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，榮獲《財資》“企業社會責任最佳卓越獎”、中國銀行業協會“年度最具社會責任金融機構”等多個獎項。



英國《銀行家》雜誌發布的全球銀行品牌價值榜單評估本行品牌價值約  
**591.89** 億美元。

頒獎機構	獎項
《財資》	企業社會責任最佳卓越獎
中國銀行業協會	年度最具社會責任金融機構
財新傳媒	2017 年度融綠 - 財新 ESG 美好 50 指數企業
《南方週末》	2016 國有上市企業社會責任榜最佳責任企業 2017 年度最佳責任報告
《經濟觀察報》	2016-2017 中國卓越金融獎“年度卓越社會貢獻銀行”
新華社《半月談》雜誌社	最值得百姓信賴的銀行機構
《證券日報》	金駿馬最具社會責任上市公司獎
中國新聞社、《中國新聞週刊》	2017 年度責任企業
上海報業集團、界面新聞	2017 年度中國臻善企業
中國社會工作聯合會企業公民委員會	2017 中國優秀企業公民
MerComm Inc.	全球最佳年度報告銀獎
中國法律援助基金會	法律援助公益事業突出貢獻單位

環境領域指標	單位	2017	2016	2015
境內綠色經濟領域貸款	億元	10,991.99	9,785.60	9,146.03
境內電子銀行業務量佔比	%	94.86	92.00	90.20
辦公用紙量(本行總部)	百萬張	8.73	7.71	8.44
辦公耗電量(本行總部)	千瓦時	19,408,280	19,867,300	19,825,712
辦公耗水量(本行總部)	噸	170,196	156,324	150,450
公務車耗油量(本行總部)	升	86,109	86,532	94,186



社會領域指標	單位	2017	2016	2015
小微企業貸款餘額	億元	22,196	20,340	18,832
每股社會貢獻值	元	2.40	2.44	2.48
員工總數	人	453,048	461,749	466,346
女性員工佔比	%	51.1	51.3	51.1
境內少數民族員工佔比	%	5.7	5.6	5.4
人均培訓天數	天/人	9.9	9.63	11.4
集團對外捐贈	萬元	7,792	6,530	5,575



註：  
1. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入額) / 期末總股本。  
2. 員工總數、女性員工佔比、境內少數民族員工佔比為集團口徑。  
3. 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。



# 2

## 堅守本源

本行堅守銀行本源，堅定扎根實體經濟的決心，主動適應供給側結構性改革要求，支持“三去一降一補”，支持產業結構優化，服務區域協調發展，保障改善民生，提供優質金融服務，助力高端製造，踐行綠色金融，實現支持經濟高質量發展和自身升級發展的深度融合共進。

# 服務實體經濟

## 堅守銀行本源

本行始終堅持聚焦主業，緊密圍繞服務實體經濟和供給側結構性改革的大局，堅守本源做好金融服務的大文章，以新機制、新佈局、新突破帶動服務實體經濟能力和水平的全面提升，實現支持經濟高質量發展和自身升級發展的深度融合共進。



完善信貸增量與存量併軌管理，境內分行人民幣貸款增加 9,883.85 億元，收回移位再貸 1.87 萬億元。

截至報告期末，本行各項貸款合計 142,334.48 億元，較年初增加 11,766.02 億元，增幅 9.0%，其中境內分行公司貸款餘額 75,230 億元，較年初增加 6,104.63 億元，增幅 8.83%。信貸和非信貸融資增量雙破萬億元，保持了對實體經濟的支持力度。

通過控新增、防劣變、快處置等手段，本行繼續推動資產質量持續向好。截至報告期末，本行不良率同比下降 0.07 個百分點至 1.55%。

本行各項貸款合計  
**142,334.48** 億元  
較年初增加  
**11,766.02** 億元

# 助推產業升級

本行切實服務國民經濟重點領域和薄弱環節提質增效，深化支持“三去一降一補”的供給側結構性改革，推動傳統產業結構轉型升級。

## 新能源汽車的“動力源”

報告期內，本行通過產業基金投資 10 億元支持某動力電池企業。該公司通過收購國外某企業，進一步拓展了納米磷酸鐵鋰電池技術，在大幅增強能量密度的同時，顯著提升冷啟動性能，以適應我國北方地區氣候條件。該類型電池的產量對於新能源汽車產業的進一步發展具有重要意義。

## 走出國門的“工業心臟”

軸承是裝備製造業中重要的關鍵性基礎零部件，被譽為裝備製造的“心臟”部件。報告期內，本行大連分行針對某軸承製造企業具體情況，與境外分行開展內外聯動，為其提供個性化貸款產品方案，幫助企業節省了大量財務成本，有力支持該企業順利完成海外項目採購。

1. 本行青島分行支持的鹽湖鹼廠項目
2. 本行廣西分行貸款支持的液化天然氣 (LNG) 項目



## 服務“一帶一路” 倡議

報告期內，本行緊密圍繞構建人類命運共同體思想，積極支持中國企業“走出去”，服務“一帶一路”倡議，進一步完善全球服務網絡，主動適應客戶的多元化金融服務需求，深入推進全球重點產品線建設。本行已累計支持“走出去”項目 358 個，合計承貸金額 945 億美元，居於中資銀行領先地位，基本實現了對“一帶一路”重點行業的全覆蓋。截至報告期末，本行分支機構覆蓋“一帶一路”20 個國家和地區。



### 金融支持“一帶一路”的重要踐行者

2017 年 5 月 15 日，“一帶一路”國際合作高峰論壇期間，本行舉辦銀行家圓桌會，形成了《“一帶一路”銀行家圓桌會議北京聯合聲明》，獲得了與會各方的高度評價和認可。提出以“機制共建、利益共享、責任共擔、合作共贏”為基礎，建立“一帶一路”銀行間常態化合作機制。

### 西亞建設中的中國元素

本行牽頭融資支持的全球最大油頁岩電站——約旦阿塔拉特油頁岩電站項目是“一帶一路”經濟發展線路上的重點項目。

### 業內首創發布“一帶一路”宏觀經濟系列指數

本行子公司工銀標準以服務“一帶一路”倡議為落腳點，在業內首創發布“一帶一路”經濟穩健指數和“一帶一路”中國互通性指數，為“一帶一路”倡議所亟需開展的前沿研究樹立了新標杆。

### 服務“海上絲綢之路”

本行深圳分行積極支持“一帶一路”倡議，積極服務中資企業在“一帶一路”沿線國家的經貿、投資項目，通過跨境併購貸款、跨境資金池、境外直貸、風險參貸、內保外貸等系列產品組合支持企業“走出去”，尋求國際業務新的增長點。報告期內，本行深圳分行與多家境外分行合作，協助某公司成功競得併購私有化新加坡某物流集團。



## 服務區域協調發展

本行主動對接國家區域發展戰略“四大板塊”“三個支撐帶”，以及雄安新區等重大部署，加大對京津冀、中西部等區域的信貸資源配置力度；成立服務雄安新區建設領導小組，促進區域協調發展。

- 1 “一帶一路”國際合作高峰論壇期間，本行成功舉辦“一帶一路”銀行家圓桌會
- 2 本行陝西分行融資支持的西成鐵路客運專線

### 穿越秦嶺的鐵路

西成鐵路客運專線項目連通陝西西安與四川成都，全長 658 公里，運營時速 250 公里，是我國第一條穿越秦嶺的高速鐵路，是國家完善鐵路網絡布局、加強“關中-天水經濟區”與“成渝經濟區”交流合作的重點項目。該項目於 2017 年 12 月 6 日正式開通。報告期內，本行陝西分行融資支持西成鐵路客運專線項目，累計為該項目投放貸款 10.7 億元。

### 助推“西電東送”

華電葉巴灘水電站是“十三五”期間支持西藏經濟社會發展的重大項目，是“西電東送”接續基地和西南水電基地建設的重大項目，對促進金沙江沿岸地區扶貧攻堅，全面建成小康社會和我國能源結構調整具有重要意義。報告期內，本行西藏分行在前期對華電葉巴灘水電站項目調查對接的基礎上，組建專門服務團隊，主動加強走訪、溝通聯繫，為項目建設量身制定了綜合融資服務方案，作為項目銀團貸款三家聯合牽頭行之一和代理行，聯合當地七家銀行金融機構簽訂銀團貸款協議。



本行貴州分行助力貴州精準扶貧的貴州天文小鎮精準扶貧項目

### 成立雄安分行籌備組

報告期內，本行雄安分行籌備組成立。在籌備期內，利用現有物理網點、自助銀行和流動汽車銀行等多樣化的渠道為客戶提供服務；同時結合智慧城市建設理念，加大投資力度，服務於新區的規劃和建設；通過商行與投行相結合的綜合化服務，為京津冀交通一體化、產業升級轉移、生態環境保護、城市功能優化等重點領域提供全方位金融支持。

### 服務京津冀協同發展

本行天津分行圍繞京津冀協同發展國家戰略規劃，運用綜合化金融服務手段，着力為京津冀軌道和高速公路、非首都功能疏解、產業升級轉移等重大項目和民生工程提供支持。

### 革命老區清潔能源的新篇章

報告期內，本行陝西延安分行為某陝西發電公司“2×350MW‘上大壓小’熱電聯產工程”發放項目貸款 4.6 億元，有力地支持了該項目建設。該熱電廠作為延安革命老區興建的高效環保節能型電廠，選用超臨界燃煤供熱空冷機組，並採用高效節能技術和燃機排放的環保標準，項目建成後，可改善延安市集中供熱能力不足的局面，並開啓革命老區清潔能源的新篇章。

## 為保障改善民生提供優質金融服務

報告期內，本行進一步加大保障性安居工程信貸支持力度，重點支持居民自住購房需求，積極推進政府購買服務棚戶區改造融資，調整完善相關支持政策，擴大區域準入範圍，優化項目和客戶準入管理。



### 推動租購並舉住房市場發展

本行認真貫徹執行因城施策的差別化住房信貸政策，重點支持居民自住性購房需求；持續跟進住房租賃試點政策，主動對接住房租賃體系及平臺建設需求，發揮集團綜合金融服務合力，加速推進房地產市場“租購並舉”建設，滿足居民多層次的居住需求。



## 助力高端製造

報告期內，本行緊密圍繞製造強國、大飛機、海洋經濟等國家發展戰略，積極推動高端製造業發展。截至報告期末，本行全資子公司工銀租賃擁有和管理各類飛機 610 架，船舶 309 艘，大型設備 4 萬餘臺（套）。



擁有和管理各類飛機  
610 架



船舶  
309 艘



大型設備  
40,000 餘臺（套）



### 登上《新聞聯播》的全球最大礦砂船

報告期內，工銀租賃一艘新造超大型 40 萬噸礦砂船在青島某船廠下水。該船技術水平世界領先，甲板面積與“遼寧號”相當，是中國建造的世界最大礦砂船。截至報告期末，工銀租賃擁有和管理的船舶資產中，中國造船船約 70%；累計支持中國船舶製造業“走出去”金額達 430 億元人民幣。



### 一鳴驚人的國產“大飛機”

近年來，工銀租賃累計訂購國產客機 130 架，其中 C919 國產大型客機達 100 架，是其全球最大訂單客戶，有力支持了民族航空製造業發展壯大。報告期內，工銀租賃共訂購 55 架 C919 國產大型客機。



1 2

1. 工銀租賃支持中國船廠建造的世界最大礦砂船，將服務於巴西到中國的鐵礦石運輸航線  
2. 工銀租賃訂購的國產大型客機 C919

## 支持深化供給側結構性改革

### 成立專營機構

2017 年 9 月，本行債轉股專營機構——工銀金融資產投資有限公司開業，作為國內首批商業銀行債轉股實施機構，工銀投資註冊資本金 120 億元人民幣，是目前本行註冊資本金規模最大的子公司。工銀投資開業後，致力於幫助企業降低槓桿率，促進企業降本增效、深化改革，為企業量身打造增強資本實力和治理效率的債轉股方案。



工銀投資註冊資本金  
120 億元人民幣



### 授人以漁的債轉股

報告期內，本行山西分行、工銀投資與工銀瑞信聯合推進的某鋼鐵集團有限責任公司債轉股業務實現投放。該筆債轉股業務促使目標企業資產負債率下降，優化了融資結構，增強了資本實力。同時，本行山西分行聯合工銀投資共同參與公司治理，有效提升了目標企業公司治理水平，為企業長期良好發展提供了保障。

### 促進企業降本增效

本行落實國家相關政策精神，嚴格遵循“市場化、法治化”要求，利用多層次資本市場手段幫助企業優化資本結構，降低融資成本，增強資本實力。



### 債券承銷領跑市場

本行圍繞供給側結構性改革要求，主動適應金融脫媒與企業降槓桿的趨勢，積極支持企業在銀行間市場發行各類債券，幫助企業降低融資成本。五年來，本行共累計承銷發行各類債券規模逾 4 萬億元，累計投資各類人民幣債券逾 4 萬億元，承銷和投資規模均居國內市場首位。



### 助力企業走出去

報告期內，本行內蒙分行成為某乳業集團外匯資金集中運營三家主辦行之一，並為該集團財務公司開辦跨境外幣資金池和集中收付匯業務，通過外匯資金集中運營搭建了外匯業務經常賬戶與資本賬戶、境內與境外之間的資金通道，為支持該集團“走出去”戰略提供了有力的金融服務支撐。本次的合作還帶動了雙方在現金管理、外匯匯款、進口信用證、即遠期結/售匯、內保外貸、跨境聯動等方面的合作。



### 服務國家級綜合改革示範區

報告期內，本行山西分行完成了山西轉型綜合改革區理財直投項目發放，打響了金融支持山西轉型綜合改革示範區建設的“第一槍”。這是該行通過投行手段服務全省產業轉型和經濟發展的典型案例，也標誌著該行走出了一條支持地方經濟轉型、服務國家級綜合改革示範區的金融創新之路。

# 踐行綠色金融

## 助力綠色債券市場發展

報告期內，本行積極響應國家節能減排、加強環保的號召，助力綠色債券發展，發行首筆“一帶一路”綠色債券，累計承銷各類綠色債券 11 支，募集資金總量 643 億元，承銷總規模居境內銀行類機構同業第一，榮獲 2017 年中債綠色券指數成分優秀承銷機構獎；積極參與綠色債券投資，綠色債券投資餘額 201.9 億元。



**榮創多項第一的“一帶一路”綠色債券**

2017 年 9 月 28 日，本行通過盧森堡分行發行首筆“一帶一路”綠色債券，得到了全球投資者的高度認可和超額認購，最終發行量等值 21.5 億美元，並獲得《金融亞洲》(Finance Asia) 2017 年度“最佳環境、社會和治理項目”(Best ESG Deal)、《國際金融評論》亞洲版(IFR Asia) 2017 年度“最佳社會責任融資債券”(SRI Bond) 和《財資》(The Assets) 2017 年度“最佳綠色債券”(Best Green Bond) 等獎項。

## 綠色債券助推綠色產業發展

本行北京分行牽頭主承銷某節能服務公司 10 億元綠色債務融資工具。該公司是節能服務與清潔能源開發利用行業的領先企業，募集資金用於支持其下屬公司生物質能發電項目，該項目被授予 G-1 最高等級，每年可節約標準煤 99.92 萬噸、折算減排二氧化碳 245.69 萬噸，為國家推進節能減排工作以及支持經濟綠色轉型起到了積極示範作用。



## 推進綠色信貸

報告期內，本行積極踐行國家“創新、協調、綠色、開放、共享”的五大發展理念和“五位一體”總體布局要求，將加強綠色信貸建設作為長期堅持的重要戰略，從信貸政策制度、管理流程、業務創新、自身表現等各個方面，全面推進綠色信貸建設，積極支持綠色產業發展，加強環境和社會風險防

控，持續推進低碳運營，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升。截至報告期末，本行投向生態保護、清潔能源、節能環保、資源循環利用等綠色經濟領域貸款餘額 10,991.99 億元，較年初增長 1,206.39 億元，高於同期公司貸款餘額增速約 3.50 個百分點。





### 完善綠色信貸政策體系

本行逐年修訂印發行業（綠色）信貸政策，貫徹和落實各行業綠色信貸政策導向與要求，支持綠色信貸重點領域業務發展，不斷完善對公司貸款綠色信貸分類標準和管理制度，並強化環境與社會潛在風險防控管理。報告期內，本行印發了《“走出去”跨境融資業務風險管理辦法》，對“一帶一路”和“走出去”業務，要求相關境外機構遵循當地相關政策法規，監管要求與國際慣例，加強環境和社會風險管理。

### 提高綠色信貸管理信息化水平

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，進一步提升相關基礎數據質量，完善了綠色信貸統計系統功能，保證了綠色信貸統計數據以及對外披露信息的及時性與準確性。

### 加強綠色信貸全流程管理

本行全面實施“綠色信貸一票否決制”，在信貸流程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，並將其植入和貫徹到信貸全流程，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。

### 加強綠色信貸考核及資源配備

為了貫徹綠色信貸導向和價值觀，董事會對高管人員、各級機構對員工的績效考核指標體系涵蓋了經濟效益指標、風險成本控制指標和社會責任指標，體現業務發展與風險防控並重、激勵與約束協調的風險平衡導向。定期開展綠色信貸實施情況自評價工作，研究提出相關整改提升措施，深入推進綠色信貸建設工作，提高綠色信貸執行力。報告期內，在落實綠色信貸相關的財務資源、人力資源等基礎之上，本行明確要求穩步提升綠色信貸佔比，加快綠色信貸相關業務發展。



### 綠色信貸溫室氣體減排圖

綠色信貸餘額（億元）



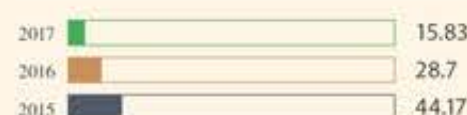
折合減排標準煤（萬噸）



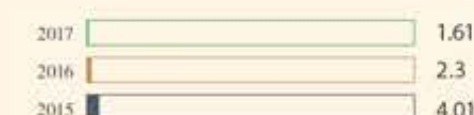
折合減排二氧化碳當量（萬噸）



折合減排 COD（萬噸）



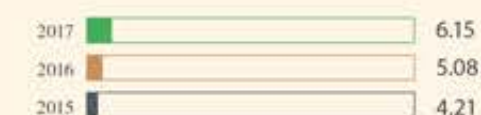
折合減排氮氣（萬噸）



折合減排二氧化硫（萬噸）



折合減排氮氧化物（萬噸）



折合節水（萬噸）



註：以上數據由綠色信貸轉換計算所得



1. 2017年10月，洪永森獨立董事受邀出席全球氣候變化投資（IGCC）峰會並作主題發言

### 工銀 ESG 綠色指數

本行着力綠色金融領域探索，在對上證 180 公司進行綠色評級的基礎上研究建立工銀 ESG 綠色指數，并撰寫了《ESG 綠色評級及綠色指數研究報告》，在 2017 年 7 月召開的環境風險分析國際討論會上正式發布。該評價體系在國內商業銀行尚屬首創。

### 深度參與“綠色技術銀行”建設

組建“綠色技術銀行”是中國科學技術部牽頭，為落實聯合國 2030 年可持續發展議程和氣候變化《巴黎協定》的一項重大舉措。受科技部特別邀請，本行參與了“綠色技術銀行”組建的各項工作，是理事會成員單位中唯一一家金融機構，參與審議《綠色技術銀行建設領導小組工作職責》《綠色技術銀行發展戰略與建設方案》和《綠色技術銀行管理辦法》《綠色技術銀行建設進展和 2018 年工作計劃》等文件。



本行河北分行融資支持的塞罕壩林場

### 支持林場建設 呵護綠色家園

自 1999 年以來，本行河北分行持續為塞罕壩機械林場總場提供資金支持，通過流動資金貸款、經營性貸款等方式累放資金 8,620 萬元。為改善林場職工生活條件，河北分行積極參與林場棚戶區改造工程，主動聯絡公證處、房產交易所、保險公司到塞罕壩地區現場辦理貸款申請、公證、保險、抵押一條龍式房貸業務，有效改善了林場職工住房條件。

### 從水泥生產企業到環保治理企業

本行福建分行信貸支持福建某水泥生產公司技術改造項目。該項目可逐步將該公司的一、二、三綫旋窯分別改造為能協同處理城市生活垃圾、污水處理廠污泥、工業垃圾、醫療垃圾等固體廢物的現代新型水泥生產綫，項目建成後，該公司將從單一的水泥生產企業轉變為一個專門從事垃圾治理、資源綜合利用的綠色企業。

## 發展普惠金融

### 設立普惠金融事業部

報告期內，本行順利完成總行及各一級（直屬）分行普惠金融事業部組建，加快完善普惠金融組織架構，全力落實“五專”經營機制，全面保障小微企業信貸資源投入，優化小微金融產品體系，深入落實“續貸”政策，改進風險控制模式，推進大數據和網絡技術在小微金融領域的應用，做實做活普惠金融，在支持小微、“三農”、“雙創”、扶貧等領域展現大行擔當。



## 服務小微企業

報告期內，本行大力推進重點地區小微中心專營機構組建，着力加強小微中心運行管理，不斷優化小微中心專營模式，推出標準化小微信貸產品和個性化金融服務方案以滿足客戶多元化需求。

截至報告期末，本行小微  
貸款餘額  
2.22 萬億元  
較期初增長 9%

小微客戶  
242,660 戶  
較期初增加 9,940 戶

共批復組建小微中心  
234 個  
其中 220 家已掛牌運營

小微中心覆蓋率



省會城市分行



重點城市行



“中國製造 2025”示範區

優化在縣城和鄉鎮的渠道網點佈局



### “漁船貸”

廣西北海市海洋資源豐富，捕撈業較為發達，轄區範圍內 200 千瓦以上具備海洋捕撈資格的漁船約 1,332 艘，每年更新量約 50-80 艘，平均造價 600 萬元/艘。針對該融資需求，本行廣西分行向北海漁船主“量身定做”推出“漁船貸”貸款產品，額度最高可達 600 萬元，期限最長可達八年。

額最高可達  
600 萬元

### “果蔬貸”、“藥材貸”、“美食貸”

報告期內，本行廣州分行分類推進集群小微企業客戶融資創新，為小微企業客戶提供“一條龍”融資服務，創新個性化的小微融資產品，如：“江南果蔬貸”“清平藥材貸”“工銀華創貸”“花都助保貸”“工銀財富貸”“工銀美食貸”等，累計為 245 戶小微企業提供超過 16.68 億元的融資支持。

累計為 245 戶小微企業提供  
超過 16.68 億元融資  
支持

### “工商企業通”

2017 年 5 月，本行甘肅分行聯合甘肅省工商局推出“工商企業通”，免費為小微企業提供名稱預先核准、工商登記、企業貸款申請、賬戶開立、代發工資、網上銀行等一攬子金融綜合服務。截至報告期末，通過“工商企業通”已成功為 2,959 家小微企業提供金融服務。

## 支持創新創業

報告期內，本行在北京、上海等新經濟資源富集地區組建了十家新經濟特色支行，專司科創型企業服務，積極為高新技術企業、新三板企業、獨角獸企業提供優質、快捷的金融服務。



### 孵化下一個獨角獸

報告期內，本行上海分行推出“工銀創客+”科創金融服務品牌。“工銀創客+”包括創客星、創客匯、創客貸、創客投、創客家五個金融服務系列，為科創企業提供針對不同成長週期和金融服務需求的一攬子金融解決方案；有效解決科創小微企業日常經營中結算、現金管理、融資、投行等各方面綜合金融需求，同時結合互聯網+思維，提供“一鍵即貸、一鍵即付”的完美互聯網金融服務體驗。

## 致力金融扶貧

本行高度認識金融精準扶貧在脫貧攻堅中的關鍵作用，報告期內，本行聚焦精準扶貧、精準脫貧，緊緊圍繞貧困地區的金融需求，重點從信貸投放、產品創新、服務供給等方面突破，深入推進扶貧工作開展，真正使金融扶貧發揮出更大的撬動作用，全力推進新時期金融精準扶貧工作。

立足貧困地區資源稟賦、產業特色，積極探索“信貸+非信貸”“商行+投行”“融資+融智”等多元化扶貧模式。

調整完善相關行業信貸政策，降低城建及新農村建設、城市公共事業項目、棚戶區改造貸款等準入要求，在兼顧履行社會責任和商業可持續原則的前提下，加大對貧困地區的信貸支持力度。



針對貧困地區農產品銷售難、好產品“養在深閨無人識”等情況，充分利用互聯網金融手段，幫助優質農產品上線工行“融e購”網上商城銷售。



成立全國首支省級脫貧攻堅基金。獨家設立組建了 173 億元脫貧攻堅基金，支持 20 個極貧鄉鎮基礎設施建設、農村環境治理、公共服務及人居環境改善。



創立首創服務於精準扶貧的區域鏈平臺。通過銀行金融服務鏈和貴州省政府扶貧資金行政審批鏈的跨鏈整合與信息互信，解決扶貧項目資金使用中管理信息回饋不及時、回饋信息失真等問題，可以實現扶貧資金從申請到最終撥付的全流程封閉管理。



組建投資銀行扶貧團隊。挖掘定點扶貧區域的特色資源，協助當地進行政府規劃、招商引資、產業發展、投融資服務，推動扶貧信托結構化融資項目、巴萬高速公路 PPP 項目、光霧山旅遊產業項目等地區重點項目取得積極進展。



創新扶貧金融產品和服務。創新“致富創業貸”，向當地村鎮政府推薦的種養殖大戶發放貸款，通過吸納就業、簽訂幫扶協議等方式，帶動 97 位建檔立卡貧困戶走上致富之路。創新扶貧小額信貸產品，聚焦建檔立卡貧困群眾經營發展需求，投放無抵押貸款 1.2 億元，精準幫扶 2,000 多戶貧困群眾。



### “電商+企業+貧困戶”的互聯網精準扶貧模式

本行發揮自身的電商經營優勢，在“融e購”首頁推出“扶貧專區”頻道，打造特色鮮明的地方館，為貧困地區商戶提供手續費和保證金優惠、遠程電商運營培訓等配套支持，幫助優質農產品打開線上銷路，解決農戶的後顧之憂。



截至報告期末



融e購已上線貧困地區商戶  
500 餘家

覆蓋省區市  
21 個

國家級貧困縣  
275 個

上線推廣特色農產品、鄉村旅遊產品  
3,238 個

累計實現交易額  
151.62 億元

## 三農金融服務

本行持續推動“三農”領域金融服務創新，靈活運用多種方式持續加大對農村、農業、農民的金融服務力度，着力解決金融服務短板和薄弱環節，積極探索金融惠農新模式，使金融活水有效灌溉到廣大鄉村。報告期內，本行累計發放新農村建設領域貸款 172 億元。

累計發放新農村  
建設領域貸款  
**172** 億元

本行持續推進縣域及鄉鎮  
地區網點和自助渠道建設



本行創新推出“惠農貸款”系列產品，包括農擔貸、農牧貸、土地貸、農機貸、農特產品貸等，充分與政府、龍頭企業合作，根據客戶實際情況靈活採取抵押、質押、保證等擔保方式，匹配差異化的貸款額度計算方法，提升貸款可得性。



面向農村外出務工人員發放福農卡，功能實現本异地一致，方便照顧老人兒童。報告期末，累計發行福農卡 2,797.3 萬張，較年初增加 338.46 萬張。

累計發行福農卡  
**2,797.3** 萬張

較年初增加  
**338.46** 萬張



## 共擔風險，工銀惠農

新型農業經營主體風險承受能力較弱，辦理信用貸款存在較高難度。針對這一情況，本行江蘇分行與江蘇省農業信貸擔保有限責任公司在較短時間內，完成“蘇農擔”業務戰略合作協議簽訂，並迅速對轄內涉農企業發放首筆“工銀惠農”貸款。

## “農創貸”保障農墾改革順利進行

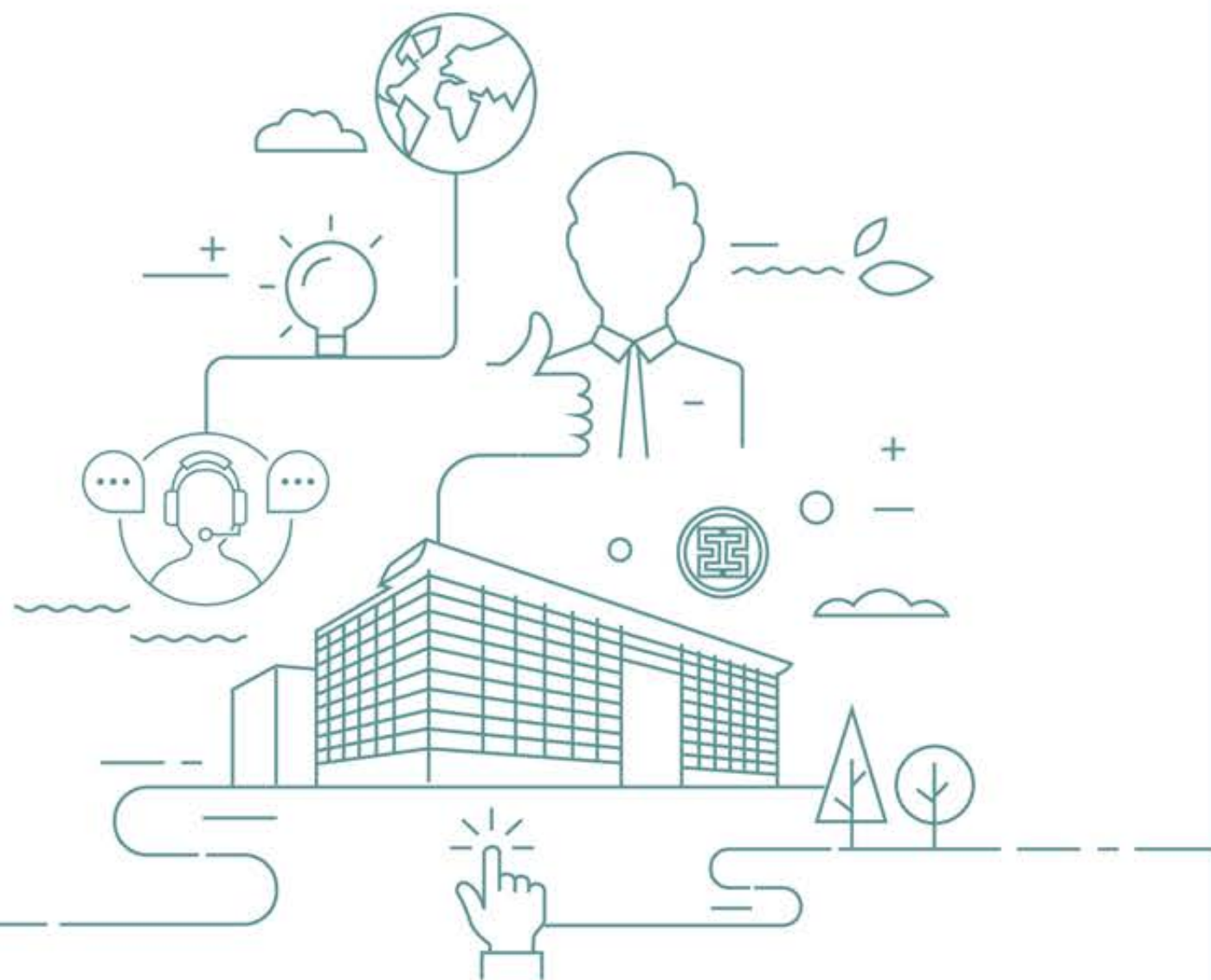
為適應黑龍江省農墾改革的發展進程，更好地服務“三農”經濟，報告期內，本行黑龍江佳木斯分行加大對農墾系統農戶融資支持的力度，設計了面向農墾三江管理局所轄各農場職工的“農創貸”融資方案，用於滿足借款人在農業生產經營過程中，因採購農用物資和組織生產的資金需求。全年共投放“農創貸”1,839.8 萬元，為農墾改革的順利進行提供了穩定的環境和保障。

- 1
- 2

1. 本行融資支持的某企業全國現代化糧倉建設項目

2. 本行吉林分行以“無抵押、無信用”方式支持某農民合作社購置農機具





# 3

## 客戶首選

客戶是銀行的立業根基。本行牢固樹立並踐行“以客戶為中心”的經營理念，持之以恆地打造效率高、體驗佳、口碑好的銀行，着力為客戶提供更加優質、高效、安全、便捷的金融服務，建設客戶信得過、靠得住、用得好的首選銀行，致力於成為卓越金融服務的提供者。

## 提升服務質量

本行積極構建線上+線下、人工+智能、推送+互動的立體服務體系，實現全渠道識別、全渠道響應、全渠道貫通，提供無差別、一致性的服務體驗。以16,092家境內網點、27,196個自助銀行、近10萬臺ATM、7×24小時的在線服務來做到“在你身邊”，以全行40餘萬名員工專業專注的工匠精神、強大可靠的數據系統、分秒級的安全備份來實現“值得信賴”。



### 剛性系統與人性服務有機結合

本行東京分行上線新一代叫號系統，界面設計簡潔易懂，客戶觀感一目了然。櫃檯設置彈性窗口，分類受理業務，提高處理效率，也可作為綠色通道，為特殊業務客戶提供有針對性的服務。櫃檯叫號顯示屏下裝配高清攝像頭，跟錄業務辦理過程，為合規安全增添保障。叫號系統支持每日班後導出當天排隊數據，可參考客戶排隊等候時長、業務辦理時長等服務指標，及時調整櫃檯業務設置，改進服務方式，提升服務管理質量。

### 守望三沙的金融“特種兵”

在三沙市永興島的主幹道上，一棟白色的三層小樓格外顯眼——這就是中國工商銀行三沙支行。三沙支行的前身是1959年成立的中國人民銀行西沙群島、南沙群島、中沙群島辦事處，1984年工行成立後接管辦事處，如今的三沙支行已逐漸從最初簡單的收付業務發展為集智能銀行、24小時自助銀行等多功能為一體的現代化銀行網點，實現了島上餐飲、賓館、超市等刷卡和二維碼消費的全覆蓋，滿足了駐島軍民零距離、全國無差異的金融服務需求。



## 豐富服務內涵

本行始終堅持“以客戶為中心”的指導思想，以產品、流程、渠道為抓手，重視客戶體驗，推動服務品質的提升，不僅要做“客戶身邊的銀行”，讓金融服務隨手可得和隨時可得，更要做“客戶心中的銀行”，成為客戶心中的“首選銀行”。

報告期內，本行自主研发的外部欺詐風險信息系統——“工銀融安·信”

累計識別並堵截電信欺詐 6.31 萬起

幫助客戶避免資金損失 16.97 億元

攔截金額同比上升 82%

### 工銀智能衛士

近年來，本行加快推進新技術在資金安全與風險防控領域的全面應用，建成了以信用卡欺詐風險監控、線上交易風險監控、個人賬戶欺詐風險監控、電信詐騙賬戶識別預警等系統為核心，覆蓋線上線下、貫穿業務全程、兼具外防內控的“監控雲”平臺，對風險交易進行事前預警、事中熔断。報告期內，本行發布“工銀智能衛士”賬戶安全服務，使客戶能夠根據風險偏好、交易習慣及不同場景，自主設置賬戶支付功能，及時掌握資金動態，提高風險防護能力。“工銀智能衛士”推出後，將與“監控雲”平臺一起，形成完整的“雲+端”智能防控體系，為客戶的賬戶交易和資金安全提供全方位、智能化的安全防護。

### 給客戶信息穿上“防彈衣”

本行持續建設信息安全監控和處置平臺（SOC），實現安全數據采集以及安全模型建立，提升安全風險感知能力。完成全行境內機構全部終端的新一代客戶端安全系統的升級工作，實施新一代電子文件安全管理系統建設，有效保護本行客戶信息安全。



### 工行“共享雨伞”，無懼日曬雨淋

為全面踐行“客戶為尊”的服務理念，報告期內，本行廣東分行在全省範圍內推出了共享雨傘服務。共享雨傘實行免押金、免付費、免密碼的“三免”模式，所有市民均可到該分行網點借傘，且還傘不受借傘網點限制。為最大限度地方便客戶，本行還推出了“轉借”功能，客戶可將手中的共享雨傘通過融e聯掃碼轉借給身邊有需要的人使用，傳遞共享雨傘“便利”“普惠”和“愛心”的精神。

## 強化監測督導

報告期內，本行首次聘請兩家專業公司逐季交替開展客戶滿意度調查，累計對700餘家網點的客戶服務情況進行了督導，充分運用自主研發的全渠道評價反饋平臺，實現客戶對服務的即時評價與滿意度監測，保持服務改進的不懈動力。

累計對 **700** 餘家網點的客戶服務情況進行了督導。



### 促進服務改進的“及時雨”

本行天津分行成立了“遠程服務監控團隊”，對客戶體驗痛點實施全覆蓋、全過程、全景式的專項監測與督導。完善服務非現場監測相關機制，形成有效的“日監測、周反饋、月通報、季考核”的監測機制，全面強化服務非現場督導的效能發揮和效果保障，進一步形成培養員工文明規範服務意識的長效機制。



- 1
- 2

1. 本行廣東分行的共享雨傘  
2. “中國銀行業文明規範服務百佳示範單位”——本行廣州華南大石支行網點環境

## 推進渠道建設

### 強化管理機制

報告期內，本行發布“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。這是國內銀行業首次發布的全行性整體服務文化，旨在通過加強服務文化建設，加快本行建設“客戶首選、員工為榮”滿意銀行的步伐。

始終圍繞客戶需求，傾聽客戶心聲，了解客戶期望，強化以客戶為中心的服務隊伍、服務能力與服務品質，完善以客戶為中心的組織架構、工作機制與業務流程，構建業務響應全球化、線上線下一體化、7×24小時全時化的服務網絡，打造“客戶首選銀行”。

將員工視為寶貴的資源，尊重、理解、信任、關愛員工，充分保障員工權益，拓展員工職業發展，實現員工價值提升與客戶滿意度提升的有機統一，形成“管理者為員工，二線為一線，全員為客戶”的大服務格局，打造“員工滿意銀行”。



堅持與時俱進，不斷創新客戶服務模式，增強服務供給能力，解決客戶體驗的“痛點”，為客戶提供極致金融服務體驗，打造“客戶體驗銀行”。

始終將信用視作銀行的生命，努力贏得客戶的信賴，忠於客戶的重托，忠於社會的期望，實事求是，始終如一，打造“客戶最信賴銀行”。



## 選樹標桿典型

本行增強服務改進的榜樣動力，發揮典型引路作用，激發昂揚向上的正能量，推進和諧銀行建設。截至報告期末，本行創建了 650 家服務五星級網點，為促進新時期客戶服務提升發揮了積極的模範帶頭作用。



### 被央視點贊的“兌幣達人”

劉鐵峰是本行長春人民廣場支行的一名櫃面員工，在一線工作已近四十年，同事們都親切地稱呼他為“老劉”。自從走上兌換殘缺污損人民幣的崗位，十幾年來，經他手兌換的殘缺污損人民幣達一千五百餘萬元，不知為多少客戶排了憂、解了難，他獲得的感謝和清點兌換過的殘幣一樣不計其數。2017 年 9 月，吉林衛視和央視先後播出了劉鐵峰的事蹟，而他卻淡然地說：再平凡的崗位，祇要把愛心和責任心放在首位，就一定能把工作做好。



### 網點優質服務比拼大賽

為進一步推動服務文化核心理念的植入和廣泛傳播，提升全員職業素養，本行江蘇分行營業部開展“首選銀行，全員爭創——營業部網點優質服務比拼大賽”，全行 21 個支行代表隊參加，取得了較好的效果。



1. “大行工匠”劉鐵峰
2. 本行江蘇分行營業部開展“首選銀行，全員爭創——營業部網點優質服務比拼大賽”
3. 工銀阿根廷移動銀行車

## 改進服務功能

本行立足互聯網時代客戶需求痛點和市場熱點，在產品導向上突出客戶體驗為先，站在客戶角度考慮問題，加快產品創新與優化改造，追求極致的服務體驗。報告期內，本行服務效率持續提升，超時等候客戶數同比降低 26.4%，超時等候網點同比下降 66.3%，客戶滿意度穩步改善，第三方客戶滿意度評價持續提升。



### 服務流程優化

報告期內，本行通過多筆交易並行處理機制和先申請後辦理的簽單服務形式，為多業務需求客戶提供一站式服務，免去客戶手工填單環節，輸密、簽字及身份核查等次數較舊模式分別減少 10%、66% 和 33%，取款、匯款等櫃面業務處理時長平均減少 20% 以上，客戶體驗顯著改善。



### 亮相南美大陸的移動銀行車

2017 年 1 月，工銀阿根廷移動銀行車 ICBC Truck 在阿根廷傳統夏季海濱度假勝地 Pinamar 正式亮相，進一步優化服務模式，提升客戶體驗。移動銀行車配有 ATM 及客戶經理，客戶可以通過 ATM 辦理取款、轉賬、繳費等業務，並由客戶經理提供賬戶開戶、業務諮詢等服務。





## 打造全球品牌

### 打造 ONE ICBC

本行在“ONE ICBC”的整體框架下，以統一戰略、統一制度、統一文化，來統籌全行的經營理念、發展目標和轉型方向，實現“一點接入、全集團響應、全球化服務”。

1.

2.

1. 本行與南非標準銀行集團聯合推出“愛購南非”跨國消費活動。
2. 本行與南非標準銀行集團聯合推出“愛購南非”跨國消費活動。

截至報告期末，本行在全球 45 個國家和地區設立 419 家機構，通過參股南非標準銀行集團間接覆蓋撒哈拉以南 20 個非洲國家，與 143 個國家和地區的 1,545 家境外機構建立了代理行關係，覆蓋六大洲和全球重要國際金融中心，形成了層次分明、定位合理、渠道多樣、運營高效的全球化金融網絡服務平臺。

國際化 + 綜合化

本行採用銀行控股公司模式開展綜合化經營，堅持內生發展與戰略併購並舉，牌照與非牌照業務協調，商業銀行與非商業銀行業務互補的原則，積極打造雙線並進的綜合化模式。截至報告期末，本行已在資產管理、金融市場、投資銀行、金融租賃、人壽保險、市場化債轉股等領域佈局發力，並在資本市場和新興金融領域不斷開發新的利潤增長點。



### 為幸福生活保駕護航

報告期內，工銀安盛推出的“工銀安盛人壽壽年華保險產品計劃”，創新包含了主險年金加附加險養老年金的“雙年金”創新型組合形式，滿足客戶財富增值、子女教育、資產保全、品質養老和資產傳承等多種需求。在 2017 年第十二屆中國保險創新大獎的評選中，該保險產品計劃獲得“最具創新力保險產品”獎。



### 為客戶提供卓越的理財服務

工銀瑞信堅持“以穩健的投資管理，為客戶提供卓越的理財服務”這一使命，始終致力於為廣大投資者提供一流的投資管理服務和優秀的投資回報。截至報告期末，工銀瑞信資產管理總規模達到 1.2 萬億，客戶數量逾 1,900 萬。同時，工銀瑞信完善投教網站，突出投教工作的公益性、專業性、特色性，為投資者提供了一站式優質教育服務，成為北京首批互聯網投教基地中唯一一家人選的基金公司。



### 工銀投行旗幟

報告期內，工銀國際獲得 2017 年中資投行全球集資額排行榜第一名，並作為唯一的中資投行完成了德意志銀行 80 億歐元供股項目和 SMCP 法國上市項目，本行投資銀行品牌首次亮相法國資本市場。

工銀國際獲得 2017 年中資投行全球集資額排行榜 NO.1



### 最佳國際債券發行人

報告期內，本行迪拜國際金融中心分行成功發行 3 年期歐元中期票據。本次發行吸引了世界著名基金管理公司、歐洲中央銀行等國際投資者，彰顯了本行在國際資本市場上，特別是歐洲投資圈中的影響力。憑借多年來在債券發行領域的優秀表現，迪拜分行榮獲 CFI (Capital Finance International) 2017 年度歐洲、中東、非洲地區“最佳國際債券發行人”獎項。



### “志和者不以山海為遠”

泰國作為“一帶一路”沿線的重要節點，東南亞市場的門戶，受到越來越多中外企業的關注。報告期內，國內某大型企業集團在泰國公司擬認購泰國某上市公司擬增發的 7 億股股票，工銀泰國詳實調查其增資擴股計劃，率先完成行內貸款調查審批程序，向泰國證券交易委員會出具貸款承諾函。後續，工銀泰國繼續聯動境內分行，再次發放了 20 億泰銖的股票增發認購貸款，最終支持和協助該集團落實在泰國的發展戰略，獲得了客戶的高度贊賞和充分認可。



### 打造中非經貿合作橋樑

2008 年入股南非標準銀行集團是本行迄今最大一筆海外投資，也是本行國際化進程中一個重要的里程碑。兩行“基於股權紐帶的戰略合作”開創了中非金融合作的先河，實現了資源共享和優勢互補，為中國和南非、乃至亞洲和非洲的經貿和投資往來搭建起了一座金融橋樑。入股後的十年裏，雙方在項目融資、貿易融資、資金結算、信息科技、股權併購等領域的合作亮點紛呈，創新多種金融服務模式，推出“中非現金管理”及“跨境直連匯款”等多項金融產品，為中資企業走進非洲提供了信貸融資、資金管理、投資銀行等全方位金融服務，成為帶動國際社會加大對非洲關注和投入的典範。報告期內，兩行在人員互派等方面有新突破和新提升，進一步加深了雙方的相互了解，促進了優勢互補和文化融合。



## 彰顯大行擔當

本行通過全球服務網絡積極助力當地經濟發展，促進解決當地經濟社會發展的熱點難點問題，充分考慮對當地居民、環境及社會的影響，改善當地民生。



年發電量預計約  
90 億千瓦時



為該項目安排貸款  
14.4 億美元



可減少天然氣消耗  
25%



將大氣污染物  
排放量降低  
3 成



### 走出去，引進來

本行法蘭克福分行作為本行在亞洲之外設立的第一家分行和最早的歐洲營業機構，擁有德國銀行監管部門頒發的全功能銀行執照。該行緊密圍繞中德經濟合作的熱點領域展開，有力支持“德國工業 4.0”與“中國製造 2025”的對接，積極促成“一帶一路”項目在德國落地。報告期內，該行為某集團收購當地公司提供全面金融服務，支持其“走出去，引進來”到中國設廠，實現全球化發展。



### 奇跡背後的工行力量

巴基斯坦薩希瓦爾燃煤電站是中巴經濟走廊首個投產的大型高效清潔煤電項目，於 2017 年 5 月 22 日實現投產發電，年發電量預計約 90 億千瓦時，可以有效緩解當地的電力短缺現狀，促進巴基斯坦民生改善和經濟社會發展。該電站除塵、脫硫等各項環保指標遠優於巴基斯坦國家排放標準，安全優質高效的建設更是創造了巴基斯坦電力建設史上的奇跡。本行作為牽頭行籌組銀團為該項目安排了 14.4 億美元貸款。在項目建設過程中，本行充分發揮集團綜合化和全球服務網絡優勢，卡拉奇、北京、山東等境內外分行密切聯動，為項目量身打造了綜合化融資結構，在較短時間內完成了融資協議的起草、談判和簽署，為項目順利進行提供了有力的保障。



### 伏爾加河畔的明珠

報告期內，工銀莫斯科支持的某集團捷寧斯卡婭燃氣電站成功併網發電，正式投入商業運營。這是中俄兩國第一個大型電源合作項目，發電站採用最先進的燃氣發電設備，可減少 25% 的天然氣消耗，並將大氣污染物排放量降低 3 成，對改善當地電網結構、發展循環經濟、帶動相關產業發展和提高居民生活水平具有重要意義。當地政府和民眾稱讚電站將成為伏爾加河畔一顆璀璨的明珠。



- 1
- 2

1. 本行陽光分行融資支持湖南省政府  
公交車採購項目  
2. 本行萬家分行支持的老撾公路基礎  
設施項目



### 老街老店延續百年

“公和豆腐廠”開業於 1909 年，是香港本地歷史超過 100 年的老店，曾創出一天內賣出 1,000 碗豆腐花的記錄。近年來，由於店面租金提高等不利因素，香港本地不少小本經營的店鋪面臨挑戰，舉步維艱。作為與“公和豆腐廠”長期保持合作關係的夥伴，工銀亞洲根據該店的實際情況作出詳細分析，為其度身訂造了一套融資方案，成功發放一筆房產抵押貸款，使其獲得流動資金以應對秋冬業務高峰期需求，幫助百年老店傳承和發展，實現社區基層服務的延續。



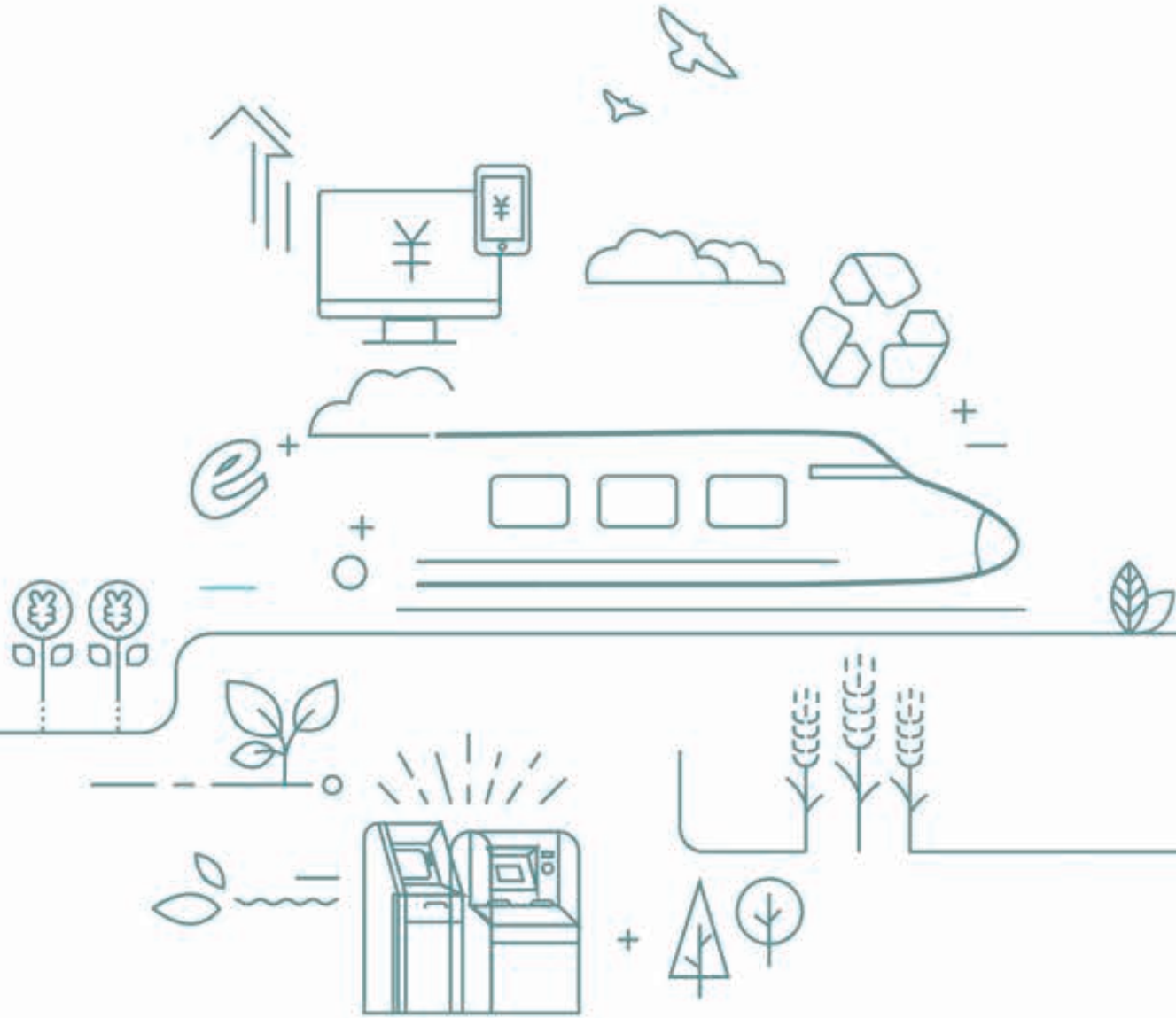
### 金融改善當地民生

報告期內，本行孟買分行向當地某非銀行金融機構提供了 8 億盧比的貸款。該機構主要向城郊和農村的個人客戶提供金融產品與服務，以滿足客戶對住房、農用設備、交通工具等方面的融資需求。同時，該行還向當地另一家非銀行金融機構發放了 3 億盧比的貸款，以幫助其向城市低收入人階層提供存款、保險、微型企業發展財務支持以及家庭教育改善性貸款等。

# 4

## 創新領跑

創新是銀行永立潮頭、永續發展的不竭動力。本行大力培育創新文化，以制度創新和科技創新的雙輪驅動引領全面創新，持續優化線上線下服務體系，大力開展產品服務創新，不斷強化管理創新，做智慧金融生態的引領者和驅動者。



## 提升智慧服務

報告期內，本行穩步推進網點智能化改造及自助銀行建設工作，進一步豐富網點智能服務內涵，優化自助渠道佈局，積極創新網上銀行、手機銀行、電話銀行產品和服務，加快銀行服務供給側改革，持續推進線上線下渠道建設，促進智慧服務能力與客戶體驗雙提升。

## 優化線下智能服務



從最東端的黑龍江撫遠縣東極支行到最西端的新疆喀什疏附縣人民北路支行，從最北端的黑龍江漠河縣北極支行到最南端海南省水興島的三沙支行，報告期內，本行智能設備已為6,278萬位客戶提供過更專業、更快捷、更安全、更卓越的智能金融服務。



## 創新線上智能產品

本行實施 e-ICBC3.0 戰略以來，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，以互聯網業務為主的電子銀行業務佔全部業務量比重達到 94.86%，成為服務客戶的主渠道。



### 電子銀行



交易額同比增長 7.7%

### 融 e 行



移動端交易額同比增長 85.7%

### 企業手機銀行



交易額同比增長 186.2%

### 工銀 e 支付



動戶數同比增長 18.9%

業務向移動端遷移趨勢日益明顯



本行智能櫃員機亮相“砥礪奮進的五年”大型成就展



### 神奇的智能櫃員機

報告期內，本行智能櫃員機作為金融業唯一實物成果亮相“砥礪奮進的五年”大型成就展，向觀眾展示了智能銀行和現代金融服務的獨特魅力。該設備運用了人工智能、生物識別、大數據分析等先進技術，能夠為客戶提供 200 多項金融及生活服務，涵蓋網點櫃面大部分的個人常用非現金業務。



### 首筆融 e 購網上競價

報告期內，本行新疆分行選擇克拉玛依石油分行小額宣傳用品進行試點，在融 e 購電商平臺發布公告，接受供應商報價，首筆“網上競價”、首筆“電子反拍”兩種線上尋源工具在融 e 購電商平臺交易成功，期間共 9 家供應商參加報價，成交公告即刻在融 e 購發布。至此，全行採購電商化全線上交易實現了零的突破。



### 創新支持城市基礎建設

長沙市軌道交通 6 號線工程為長沙市軌道交通規劃線路 12 條中里程最長、投資最大的一條線路。報告期內，本行湖南分行創新提出融資方案，在同時滿足融資需求和達到貸款審批要求的基礎上，為客戶簡化了項目立項報批手續，銀團貸款組團一次完成，及時滿足了工程建設資金需求，保障了工程建設順利推進。



### 創建跨境電子商務通道

2017 年 11 月，本行新加坡分行應邀首次參展新加坡金融管理局和新加坡銀行協會聯合主辦的金融科技節活動，展示了本行新版手機銀行、跨境 B2B 電商平臺、融 e 購、跨境 e 繳費、融安 e 信、AI 投、七大創新實驗室、智能網點等產品。在科技節上，該行與新加坡報業控股集團聯合試運行雙方共建的東南亞首個跨境雙語 B2B 電子商務平臺，有效連接中國、新加坡兩地及東南亞區域企業客戶，提供一站式 B2B 服務，為新加坡乃至東盟市場提供低成本高效率的跨境電子商務通道。



## 推進產品創新

### 建設“大投行”

報告期內，本行統籌協調投資銀行業務發展，加強集團層面頂層設計，建立全價值鏈營銷體系，緊抓重點領域、重點客戶、重點產品、重點機構，培育投行文化、提升業務流量、改造業務系統、加強內外聯動。



#### 塑造工銀投行併購品牌

在湯森路透數據庫統計的 2017 年併購交易中，本行參與的併購交易數量

連續四年排名亞太區、中國區雙榜 **NO.1**

連續兩年躋身全球併購顧問交易金額和數量 **20** 強

#### 搭建“大投行”統籌管理平臺

實現了投行業務的全流程管理，跟蹤全行金融資產服務項目從儲備、審批到投資的全過程。



#### 升級“大投行”研究服務平臺

整合集團各項研究成果，通過財務顧問專區向客戶發佈。



#### 完善“大投行”交易撮合平臺

為合作機構與客戶提供了涵蓋業務、項目、產品等信息的發佈和交易網絡平臺。



#### 助力重組，老樹新花

報告期內，本行作為財務顧問對中國鐵路物資(集團)總公司“中國鐵物”開展全面的盡職調查，並制定債務重組方案，推動其與債委會達成“債權本金全額保全框架下設計、制定債務重組方案”的重組共識，並為其設計了私募債置換方案和資產處置盤活方案。2017 年 1 月 19 日，中國鐵物債務重組方案獲得銀行債委會和私募債持有人會議全票通過，並正式簽署相關債務重組協議，標誌着中國鐵物債務重組項目落地並取得實質性成果。中國鐵物評價本行設計的重組方案“充分考慮了銀企雙方利益的平衡，實現了多方共贏”，該項目“創造了央企債務重組的最高效率”。2017 年 12 月 29 日，中國鐵物如期兌付非公開定向債務融資工具約定償還的本息，標誌着當年債務償還計劃如期完成。

#### 萬城發展產業升級引導基金

為推動產業結構調整，平頂山市通過政府主導發起設立產業升級引導基金，總規模 50 億元，是平頂山市政府主導發起的規模最大的產業引導基金。本行河南平頂山分行獲得了獨家發起設立資格，首筆資金 2.4 億元順利投放到位，並撬動政府資金和社會資金 4.6 億元，是該行首筆以項目模式審批的組合式基金業務，在當地業內有着重要的示範作用。

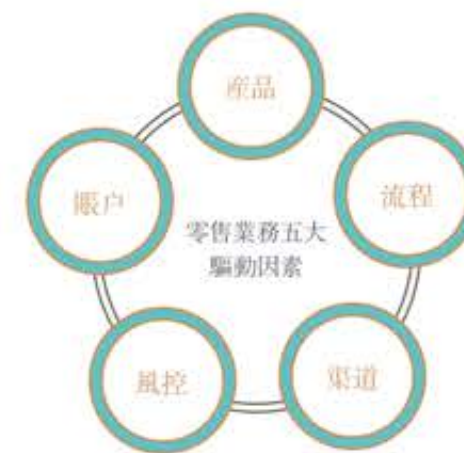
## 探索“大資管”

報告期內，本行秉承誠信、價值、專業、創新的投資理念，穩步推進資管業務經營模式轉型，深化實施集團聯動，扎實做好產品淨值化轉型、投研能力建設、合規銷售、風險管控與運行保障等一系列工作，組建工銀資管（全球），充分發揮集團化經營優勢，深化專業協同與內部合作，努力為客戶理財資金創造安全、穩健與持續的回報。



## 提升“大零售”

報告期內，本行把握新時期零售業務經營規律，積極探索基於金融科技的智慧零售轉型發展，以產品、流程、渠道、風控、賬戶五大驅動因素為主線，推動零售業務呈現穩健經營、持續發展的良好態勢。



### 業界首創的線上場景嵌入式數字銀行——工銀小白

報告期內，本行聯合京東金融共同推出“工銀小白”數字銀行，成為國內銀行業首家將金融服務融入互聯網場景的銀行，運用大數據、人工智能等前沿科技，在傳統的銀行業態之外搭建一個“享用碎片生活時間，滿足重點金融需求”的零售金融新場景，使客戶充分享受“隨心隨手”“一觸即發”“安全高效”的智慧零售金融新體驗。



本行於報告期內推出的工銀雷門信用卡

### 融合人工智能的投顧平臺

報告期內，本行依托個人手機銀行渠道，引入人工智能技術，創新推出個人智能投顧平臺，以國內公募基金為投資標的，利用客戶畫像等手段智能分析客戶風險承受能力，並根據客戶確認的投資期限和風險承受級別提供一攬子基金配置方案，支持客戶一鍵購買、一鍵調倉、追加投資或贖回。

### 借貸合一卡

為推進大零售聯動營銷機制建設，促進信用卡與借記卡的協同發展，提升零售客戶綜合服務水平，本行於 2017 年 12 月 29 日成功發行借貸合一卡，初期在北京、深圳兩個城市試點發卡。本行借貸合一卡兼具借記卡、貸記卡功能，既可存取現金、轉賬結算、投資理財，又可透支消費、分期付款，是本行大零售條線個人金融產品的一次高效整合，實現了客戶資金效用最大化。



## 強化“全公司”

報告期內，本行以公司客戶需求解決為立足點，深入推進全市場佈局、全融資服務、全產品協同、全渠道管理、全隊伍建設、強聯動營銷，持續提升公司客戶金融服務及公司金融業務經營管理能力。



### 打造全新產融生態圈

報告期內，本行推出了“工銀聚”，以服務核心企業為抓手，普惠上下游小微企業，以“產業電商+網絡金融+大數據”方式，為企業提供全供應鏈、全產品、全在綫和一站式的服務，打造全新產融生態圈，開啓互聯網時代商業銀行全新的金融服務模式。

## 佈局“全機構”

報告期內，本行對外強化營銷服務創新，有效夯實機構客戶基礎；對內強化經營管理精細，不斷增強機構金融業務可持續發展能力。

### 民生領域



積極配合財政部國庫集中支付電子化改革和非稅收入電子化改革進程，拓展了社保手機端信息服務。



積極推動金融債承銷業務發展，金融債承銷業務量保持銀行類機構市場第一。

### 同業領域



實現“同業業務綜合管理平臺”成功上綫。



代理財政收支、跨省異地繳納、地方債投資等業務均居同業首位。

## 強化管理創新

### 完善機構差異化管理機制

報告期內，本行持續健全各類機構差異化管理模式，在堅持“ONE ICBC”一體化管理的基礎上，進一步釐清各層級經營管理職能，建立傳統業務和新興業務的差異化管理架構；按照各區域經濟規模、財政實力、人均收入、產業發展以及各機構隊伍能力、質量效益、提升空間、創新發展等情況實施分類推動，提升整體運作效能，強化本部直接經營職能，提升服務營銷層次與競爭能力。

### 優化考核評價機制

報告期內，本行因時、因地、因勢改進考評體系，突出差異化、板塊化、一體化、直通式導向，在堅持統一原則的基礎上，完善差異化分類考核辦法，促進優化資源配置，推動各機構發揮比較優勢和提升區域競爭力，強化戰略傳導落地。



### 推進重點城市行改革

報告期內，本行加快推進 80 家重點城市行的競爭能力和盈利能力提升，支持各個重點城市行開展自主創新改革，使其成為“經營貢獻大、業務佔比高、資產質量優、客戶口碑好、創新能力強”的工行主戰場。





# 5

## 安全穩健

安全穩健是銀行長盛之基。本行踐行“工於至誠，行以致遠”的企業文化，積極應對金融監管變革新要求和市場環境新情況，注重嚴守風險底線和合規防線，以制度完善、風險防控為依托，安全運營、穩健發展，為客戶創造價值、為社會展現價值。

## 加強合規建設

### 夯實內部管理

報告期內，本行制定規章制度，加強人員培訓，主動防控風險，完善內部審計，積極履行商業銀行反洗錢責任，進一步夯實了內控管理基礎，彰顯了誠信大行的形象。



#### 建章立制

發佈《境外機構合規管理規定》，進一步強化境外機構合規風險三道防線建設要求，提煉發佈境外合規管理七大工作機制；配套印發《境外機構高級管理人員合規管理讀本》；發佈《合規經理管理辦法》《營業網點合規經理工作手冊》。



#### 合規文化

開展 2017 年內控合規“執行強化年”主題活動。提升合規審查事前事中風險防控，在各一級（直屬）分行層面組建了 675 人的合規審查專業團隊，持續深化合規審查系統應用，強化合規審查工作質量管理，提早介入審查工作漸成常態。



#### 內部審計

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，主動推進內部審計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，持續提升審計服務能力和專業化水平。



#### 廉潔文化

發揮文化引領作用，組織廉潔銀行微視頻和海報徵集評選並展播優秀作品，扎實推進紀律養成教育，進一步提高全行員工的辨別能力、自控能力和醒悟能力。同時，落實“問嚴、問精、問準”要求，突出管理人員責任追究，發揮“問責一個，警醒一片”的警示教育效果。



1. 2017年1月，原董事長錢文揮出席本行服務文化發佈會並致辭
2. 本行江西分行開展反洗錢宣傳活動

報告期內，本行累計開展各類反洗錢培訓 2,258 次

參訓人次超過 22 萬

開展廉潔合規教育培訓，共組織培訓 15,607 次

覆蓋 740,320 人次



## 完善消保體系

報告期內，本行認真貫徹落實消費者權益保護相關法律法規和監管要求，將消費者權益保護作為經營發展核心理念和行為準則，有機融入經營管理各環節，致力於維護客戶資金安全及收益，努力實現經濟效益與社會價值協調統一。



本行江蘇宿遷分行網點消費者權益保護工作站

### 消保機制更加完善

本行進一步健全消費者權益保護工作機制，及時、充分、全面披露服務收費標準、服務內容等信息，充分保障消費者知情權，強化規範服務收費督導力度，按季監測全行服務收費外部檢查情況，避免損害消費者合法權益。

### 投訴管理更加細化

本行始終堅持“以客戶為中心”的經營理念，把加強客戶投訴管理作為改進客戶服務、保障消費者權益的重要手段，更加重視客戶意見反饋，持續優化客戶訴求解決體驗。



### 宣教活動更加深入

堅持常態化與集中式宣教相結合，開展消費者金融知識宣教，榮獲銀監會“2017年‘金融知識進萬家’活動先進單位”、銀行業協會“2017年度中國銀行業普及金融知識萬里行活動最佳成效獎”。



將消費者權益保護作為企業文化重要組成部分，組織開展消保專業網上知識競賽，參加員工達 20.43 萬人次。舉辦客戶投訴管理專題視頻培訓，提升基層分支機構投訴管理、處理水平。



編制針對性宣教材料，通過官方微博、微信公眾號、營業網點 WIFI 等發佈，組織全行開展“金融知識進萬家”、“金融知識普及月”、“普及金融知識萬里行”三大集中式宣教以及“3·15 消費者權益保護日”、“送金融知識進校園”、“防範非法集資”等專項主題宣教。



### “烏龍”引發的暖心新聞

中國人民大學榮譽一級教授方漢奇是我國新聞史學界的泰斗。在獲得“吳玉章人文社會科學終身成就獎”後，方老決定將所獲獎金 100 萬元（稅前）全部捐贈設立基金。2017 年 12 月 25 日，方老在學生和基金會工作人員的陪同下來到本行人大支行匯款。因老人年事已高，取號、排隊等流程由陪同人員代為辦理，引起了網點工作人員的注意。為了防止老人上當受騙，網點工作人員認真詢問老人資金

轉出用途、對方身份、子女在何處等問題，並耐心解釋。最終陪同人員拿出了方老捐贈時的新聞，才消除了網點工作人員的疑慮。雖然被誤以為“詐騙分子”，但陪同人員對該行員工認真負責的工作態度和防範詐騙的風險意識表示了讚賞，對服務過程也非常滿意。這一事件受到媒體的廣泛關注和報道，獲得了公眾的高度讚譽。



## 改善資產質量

本行標本兼治持續打好信貸資產質量攻堅戰，加快構建與新常態相適應的信貸管理新機制。通過進一步增強信貸主動管理能力和不良資產處置能力，推動資產質量的“量”和“質”全面改善。



## 升級行業結構

本行結合宏觀經濟政策、產業政策導向和行業運行特徵，不斷調整和完善行業信貸政策，強化行業投向謀篇佈局，突出重點地區和優質客戶戰略，在支持龍頭企業及轉型升級需求的同時，持續推進行業信貸結構優化調整，進一步突出行業信貸政策戰略職能，提高行業信貸政策的指導性、實用性和操作性。

報告期內，本行交通運輸、倉儲和郵政業貸款增長**13.2%**，主要是加大對納入國家交通運輸規劃的“十縱十橫”綜合運輸大通道等國家重點項目的支持力度；

租賃和商務服務業貸款增長**23.6%**，主要是投資與資產管理等商務服務業貸款增長較快；

水利、環境和公共設施管理業貸款增長**26.7%**，電力、熱力、燃氣及水生產和供應業貸款增長**9.7%**，主要是支持城市基礎設施和公用事業建設的融資要求。

## 淘汰落後產能

本行密切跟蹤國家政策變化，借助行業信貸政策、重點行業移位管理等相關措施，不斷完善工作機制，加強涉及淘汰落後產能客戶的融資管理，充分發揮金融在資源配置中的促進作用，理性看待鋼鐵、煤炭、電力、水泥等產能過剩行業價格和盈利反彈的階段性變化，優化住房金融產品體系，控制新增融資向房地產領域的過度集中，嚴控融資總量，優化融資結構，有效促進了全行落後產能風險防範工作，鞏固化解過剩產能已有成果。報告期末，本行“產能過剩”行業貸款佔總貸款餘額比重**1.80%**，同比降低**0.14**個百分點。



“過剩產能”行業貸款佔總貸款餘額比重 **1.80%**

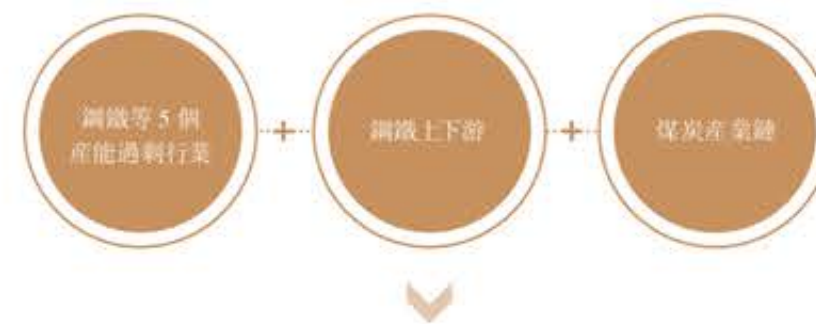
同比降低 **0.14** 個百分點



打好“兩高一剩”整降攻堅戰

本行河南分行積極加強信息溝通交流，及時了解轄內客戶的環保達標情況，有效防範產能嚴重過剩、高污染、高耗能等行業投融資風險。近年來，該行對涉及重金屬排放的26戶融資客戶直接在信貸管理系統中進行鎖定，停止新增任何融資，現有存量融資到期收回。截至報告期末，上述客戶在該行已無貸款餘額。

截至報告期末



表內外融資餘額較期初下降  
**378.2** 億元

重點類、適度進入類等客戶較期初增加  
**278.3** 億元

謹慎類客戶較期初下降  
**402.4** 億元

退出類客戶較期初下降  
**254.1** 億元

## 資產質量量化指標體系

報告期內，本行資產質量向好趨勢不斷鞏固，主要關鍵指標持續優化。



控新增

不良貸款新增額同比  
下降  
**231**億元

報告期末不良率同比  
下降  
**0.07**個百分點



優處置

本行通過現金清收、重組轉化升級等方式，將常規方式與創新化方式相結合，加大清收處置力度；積極運用市場化手段，批量轉讓處置不良資產，實現了資產和風險的真實、完全轉移。



足撥備

報告期末，撥備覆  
蓋率為  
**154.07%**

同比上升 **17.38**  
個百分點

## 強化風險管理

報告期內，本行注重嚴守風險底線和安全底線，樹立“國家總體安全觀”、“穩健發展觀”、“正確風險觀”，落實風險防控主體責任，堅持風險管控因時而變、因勢施策，提升專業本領，增強大行擔當。

### 落實風險防控主體責任

本行根據國際最前沿理論和實踐、國內監管最新要求，結合實踐經驗，制定集團《全面風險管理規定》《風險偏好管理辦法》，編製《2018-2020年風險管理規劃》，規劃未來風險管理工作的目標和任務。加強危機管理，完成恢復處置計劃年度更新，改進壓力測試方法。持續落實風險防控主體責任，完善全面風險管理制度建設。

### 加強信用風險管理

本行持續加強新增貸款準入監控和存量貸款風險排查，提升全流程、全產品、全機構的信貸資產質量管理水平；不斷夯實信貸管理基礎，推進智慧化系統平臺建設；及時優化調整行業信貸政策，統籌存量移位與新增資源配置，進一步提升服務實體經濟質效；豐富信貸產品體系，打造企業級數據庫，加強信貸產品創新與技術創新。

### 重視操作風險防控

本行強化操作風險偏好、限額指標管控，制定印發《操作風險限額管理方案》，加大損失金額壓降力度；提升操作風險管理委員會議事平臺效用，優化操作風險關鍵指標體系，修訂完成 2.0 版本指標，組織總行部門、11 家境外及控股機構和全部境內二級分行以上機構，與案件風險排查有機結合，開展操作風險與控制自我評估，強化管理工具運用效能，持續提升操作風險管理水平。

### 強化市場風險防範

本行加強集團市場風險限額管理，印發年度市場風險限額方案，將 46 家境外機構納入交易賬戶限額管理，完善新產品、新業務限額核定方法。做好市場風險監測報告，完善集團市場風險管理制度，推進全球市場風險管理系統延伸和應用，提高境外機構應用能力。

### 預防交叉風險傳染

本行將交叉性風險納入全面風險管理體系，研究全市場情況及行內業務、交叉性風險情況，分析風險傳染路徑，建立市場信息數據庫，嘗試開展市場層面的交叉性風險監測分析。搭建標準化投資風險監控與預警平臺，實現“債+股+貸+租+代+票”等跨市場跨業務跨機構的數據聯通。



# 6

## 以人為本

以人為本是經營發展的出發點和落腳點。報告期內，本行始終堅持黨建統領，切實維護員工合法權益，關愛員工成長，形成凝人心、聚人氣、集眾智、促發展的生動局面和良性循環，打造和諧“家園”。同時，本行積極支持公益事業，鼓勵員工參與志願者活動，通過扶貧助困、助老助殘、助學支教、社區服務等多種方式回饋社會，履行大行責任。

## 維護員工合法權益

### 規範勞動用工

報告期內，本行認真貫徹落實境內《勞動合同法》及國家相關法律法規要求，不斷建立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，以書面形式明確銀行與員工雙方的權利和義務，為保護員工權益提供法律依據。認真貫徹國家薪酬

福利方面的政策規定，不斷完善帶薪休假制度，切實保障員工休息休假權利。及時足額為境內員工繳納各項社會保險和住房公積金，同時，建立了企業年金和補充醫療保險等補充保障制度，逐步構建起多層次的養老和醫療保障體系。

### 推進民主管理

報告期內，本行召開了本行第一屆職工代表大會第一次會議，積極推進以職代會為基本形式的企業民主管理建設。本次職代會圍繞經營管理、業務創新、隊伍建設、黨群和企業文化建設、員工關愛和權益保障等5個方面，共徵集職工代表提案

258件，歸並整理為129項提案。本行根據職工代表提案意見，研究印發了《關於為基層員工辦好十件實事的意見》，以切實改善基層員工福利和權益，激勵員工士氣，提升服務動能。

1 2017年4月12日至14日，本行第一屆職工代表大會在京召開。



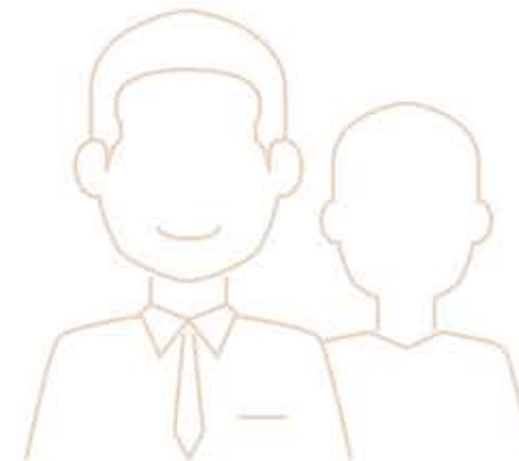
### 踐行行務公開

報告期內，本行進一步落實行務公開，及時公開本行經營決策、發展目標、經營績效，以及員工收入分配、福利待遇、崗位競聘等與員工切身利益相關的事項。



凝心聚力促發展

報告期內，本行重慶分行開展了“聚員工智，圓工行夢”第八屆員工提合理化建議活動，民主管理制度進一步強化，保障了員工的合法權益，增強了員工主人翁意識，為全行發展凝聚向心力和戰鬥力。





## 優化保障機制

報告期內，本行不斷完善境內女職工權益保障機制，因地制宜推動“愛心媽媽小屋”建設，為孕期哺乳期女員工提供健康孕育的良好環境；團結帶領女員工為推動企業科學發展、和諧發展做出重要貢獻，從思想、工作、生活等多方面為女員工創造良好的“企業大家庭”氛圍。

報告期內，本行組織境內離退休人員進行體檢；走訪慰問離退休人員；為高齡離退休老同志發放高壽慰問金。依托離退休人員活動中心和自辦老年大學，開展門球、舞蹈、健身、合唱、書畫、攝影、臺球等娛樂活動。



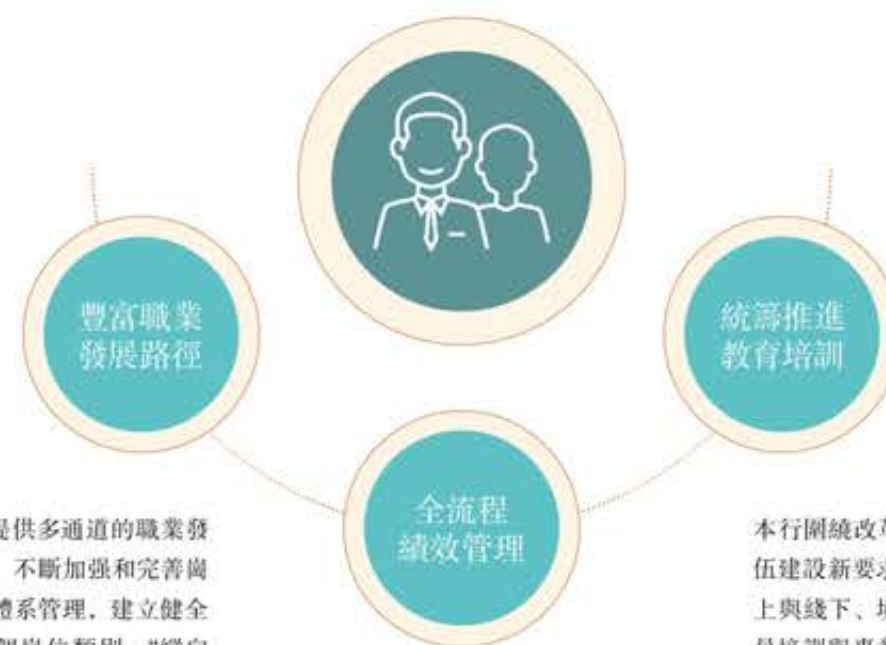
1. 本行北京分行舉辦“幸福手拉手”離退休人員講述金婚故事 傳承傳統好家風聯誼會
2. 本行廈門分行女員工“三八節”插花活動



## 關愛員工成長

### 助力職業發展

報告期內，本行持續為員工成長搭建平臺、創造條件。建立促進員工成長發展的科學機制，給員工提供多元化職業發展路徑，加強績效管理，重視培訓工作，促進文化交流與融合，推動員工成長進步與企業發展相統一。



為員工提供多通道的職業發展路徑，不斷加強和完善崗位職級體系管理，建立健全涵蓋多個崗位類別、“縱向可晉升、橫向可交流”的職業發展模式。進一步加強行內專業資格體系管理，明確員工職業發展標準和能力提升要求，針對不同崗位、不同梯隊、不同能力、不同年齡的員工，實施針對性職業設計與能力培養，引導員工根據崗位需要主動提升專業技能。

本行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，通過持續改進績效計劃、績效溝通、績效考核和績效應用四個環節的流程和方法，建立了以目標管理為導向的績效目標分解和確定機制、業績與行為並重的員工績效考核機制，實現了員工個人能力發展和組織業績提升的良性互動。

本行圍繞改革發展和員工隊伍建設新要求，統籌推進線上與線下、境內與境外、全員培訓與專業化培訓，全面構建“工銀大學”，將全行員工納入到有序培養、能力持續提升的軌道。報告期內共完成各類培訓 4.9 萬期，培訓 567 萬人次，為完成各項經營目標提供了穩定的人才保障和智力支持。

全年共完成各類培訓  
4.9 萬期  
培訓  
567 萬人次

### 培育職業生涯的“常青樹”

中年員工是本行員工群體的重要組成部分。他們既是本行的寶貴財富，作出過積極貢獻，具備性格成熟、經驗豐富、責任心強、忠誠度高的特點，同時也在社會、單位和家庭中扮演多個角色，承擔着多重壓力。本行貴州分行研究制定了“常青樹”系列培訓項目方案暨中年員工職業振興培訓計劃，強化中年員工的歸屬感，並樹立一批優秀中年員工榜樣，取得了良好效果。

### 青春不老，初心不忘

為充分發揮青年員工主力軍的作用，促進優秀青年員工加速成長，本行深化青年員工人本管理，重視青年思想教育，優化培養發展機制，搭建交流成長平臺，完善薪酬福利政策，加快推動成長機制，進一步激發青年員工活力，創新思路構築青年員工成長平臺，激勵青年員工在全行轉型發展中不斷創造價值、發揮作用。報告期內，在本行“青春@初心”五四青年主題文化活動上發佈了本行青年發展指數，圍繞青年員工個人生活、薪資回報、職業發展和發展環境等方面綜合展開，共回收問卷 143,836 份，並最終形成《2017 年青年發展指數調研報告》，為全行在經營發展新階段了解青年員工思想動態構築了準確詳實的數據基礎。

回收問卷  
143,836 份



1. 本行蘇州分行開展員工讀書活動
2. 本行榮譽全球僱員頒獎禮
3. “大行工匠”評選表彰



### 提升員工激勵

本行強化榮譽激勵作用，對獲得榮譽的員工，根據所獲榮譽層級，合理確定獎勵措施，將榮譽激勵與獎金、培訓、休假、晉升等激勵方式相結合，綜合發揮各種激勵措施效果。

#### 匠人·匠心

報告期內，本行在全行範圍內開展“大行工匠”評選表彰，積極宣傳奮戰在我行各業務條線上“匠人”們的事蹟，大力弘揚以追求精湛高超的專業技能、嚴謹專注的工作態度、精益求精的工作作風、高度的職業認同感與責任感為主要內涵的“工匠精神”，引導全行廣大員工愛崗敬業，主動提高自身素質，不斷推動全行改革發展。評選歷時 4 個月，最終評選出了首屆 100 名“大行工匠”。

#### 勞模工作室

本行四川分行積極開展勞模工作室創建工作，相繼建立了樂山分行余琴、南充分行鄭明芳、達州分行何慧 3 個勞模工作室。勞模工作室在內部管理、宣傳打造、作用發揮、社會影響等方面收效明顯。同時，勞模品牌效應在行業內也逐步擴大，大批優秀青年、業務骨幹在“勞模”團隊中得到培養和鍛煉，敬業精神、學習能力、工作能力明顯提升。

#### 榮譽全球僱員

作為全球化經營的銀行，本行視全球僱員為最寶貴的戰略性資源，長期致力於打造“員工滿意銀行”，使員工與工商銀行共同成長。報告期內，本行經過境外機構推薦、網上投票、總行評審委員會評審表決等嚴格公平的評審環節，評出 35 名榮譽全球僱員，肯定了全球僱員密切關注本行經營發展，積極獻計獻策，以及發揮熟悉當地社會文化的優勢，為促進集團與當地社會深入融合、推動集團國際化發展作出的共同努力。

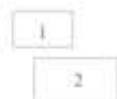


## 增強員工認同

本行始終關注為員工創造優質的工作環境，關注員工身體與心理健康，關愛女職工，開展豐富多彩的文體活動和拓展訓練活動，建立各具特色的員工互助與特殊群體關愛機制，助力員工更好地實現個體的社會價值，體會更有意義的人生價值。

### 關愛員工 共建家園

本行寧夏分行從實際出發關愛員工，開展“建家”活動，不斷完善配套設施建設工作，有效解決了廣大員工、尤其是基層一線員工吃飯、喝水不便和更衣、休息、活動無場所等突出問題，最大程度滿足了員工生活、文化和心理需求，打造了“共創、共建、共享”的家園文化。



1. 本行數據中心（上海）員工家庭日活動
2. 本行山東分行舉辦第九屆員工籃球比賽



## 促進文化共融

本行秉承平等、開放、尊重、共融的理念，積極創建人盡其才的用人環境、打造員工平等發展的平臺。本行致力於推動不同國籍員工之間的多元文化交流，形成了境外機構優秀當地僱員到境內機構交流學習機制，組織開展中外文化交流等活動，不斷提升文化融合度。截至報告期末，本行海外機構員工總數 15,012 人，本地化比例 92.3%；高管層人數 241 人，本地化比例 19.1%。

報告期內，本行在境外機構中開展了“ONE ICBC, ONE FAMILY”文化宣傳月活動，通過實施“文化工行·中國書架”項目等活動，推動中華文化、工行文化“走出去”，以文化融合助力國際化戰略。



3. 工銀亞洲“文化工行·中國書架”
4. 本行榮譽全球僱員合影



美國區域機構平等對待全體員工，員工本地化招聘程度達到 85% 以上。紐約分行為員工創造安全的工作環境，通過制定、明確和執行有效的內部管理制度，全面保障員工的帶薪休假權利以及其它各項福利。



作為多元文化交織區域，本行阿聯酋機構為員工提供多語言學習平臺，積極打造“英語課堂”、“中文課堂”、“阿拉伯語課堂”，同時注重對各國籍員工的福利設置和人文關懷，以此促進多元文化交流。

工銀標準充分尊重當地文化並突出工行情色，開展乒乓球比賽、攝影大賽、舞獅迎新年等多樣的文化交流活動，豐富員工交流，促進團隊融合，增強每位員工作為工行一員的責任感和榮譽感。



## 踐行綠色運營

### 倡導綠色辦公

本行倡導綠色辦公理念，着力以信息化手段推進辦公效率、管理效率提升，完善辦公系統功能，進一步提高無紙化辦公水平，改革用車制度，建立了以自有車輛為主、網約車等社會化車輛為輔的多元化公務用車保障格局。報告期內，本行總部累計用紙量 873 萬張；本行總部車輛耗油量為 86,109 升，同比減少 423 升，節約 0.49%。

創新節能減排模式：



#### 櫃面運營無紙化

報告期內，本行積極推進櫃面運營無紙化改革，全面優化個人櫃面業務處理中紙質憑證打印、拍照上傳、交接傳遞等環節，客戶無需再保存、傳遞紙質回單，減少了業務用紙消耗。

#### 倡導節約用水

報告期內，本行總部優化用水主管道截門調節供水用量，建立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。

### 宣傳綠色理念

本行號召員工主動維護自然生態環境，報告期內，本行總部投入義務植樹綠化費 6.6 萬元，植樹 3,312 株，改善了生態環境，提高了員工環保意識，增強了員工植綠、護綠、愛綠的責任感。

#### 低碳環保 從我做起

工銀瑞信以“助力環保，從我做起”、“低碳生活，為環保助力”等主題組織了多期取消紙質賬單、定制電子賬單客戶活動，倡導投資者熱愛環保，為環保助力。報告期內，結合世界無煙日及世界無車日等節日為契機，工銀瑞信分別以“熱愛環保、關注健康”等環保主題組織開展線上公益活動，引導投資者丟掉香煙、不開私家車選購公共交通出行等低碳環保綠色的生活方式。



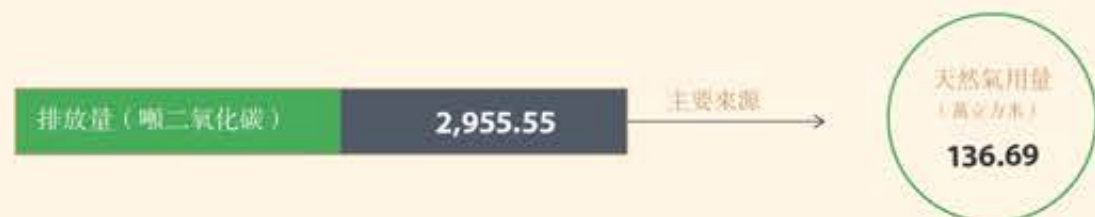
投入義務植樹綠化費  
6.6 萬元

植樹  
3,312 株

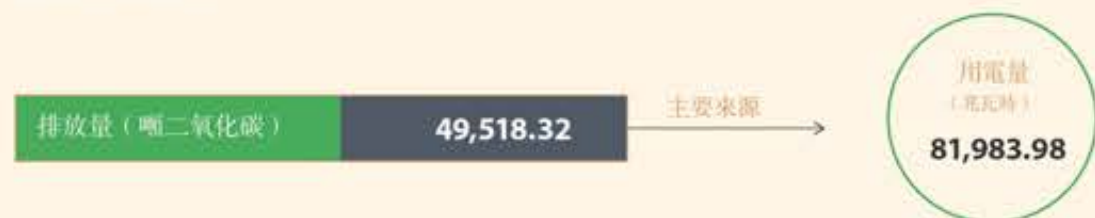
## 總行在京機構溫室氣體排放情況

根據北京市碳排放管理要求，總部在京機構包括總行本部、數據中心（北京）和軟件開發中心北京分部的有關信息。數據中心（北京）為全行提供業務信息系統的不間斷運營服務，能源需求較多。有關能耗信息按《北京市企業（單位）二氧化碳排放核算和報告指南》統計測算。

### 直接溫室氣體排放



### 間接溫室氣體排放



## 廢棄物統計

項目類別 單位：(噸)



## 推行責任採購

報告期內，本行正式啓用新版供應商信息審核標準。新標準參照我國失信企業聯合懲戒的最新要求，首次將國家信息中心舉辦的“信用中國”網站受懲黑名單信息納入供應商核查查範圍，並將審核結果應用於集中採購各個環節。通過公開招募、嚴格審核流程，有 166 家公司被納入供應商信息庫。將集中採購業務管理系統與紀檢監察業務管理信息系統有效對接，每日獲取全行最新的供應商禁人名單信息，實現採購關鍵環節的剛性校驗控制。有 12 家企業因違反集中採購相關規定被納入禁人名單庫。

有 166 家公司被納入供應商信息庫

有 12 家企業因違反集中採購相關規定被納入禁人名單庫

### 供應商的社會責任承諾

本行向潛在供應商發出的談判通知書中明確規定，供應商需簽署《供應商社會責任承諾書》，承諾在日常經營活動中，積極履行社會責任，在產品設計過程中更多採用環保設計及技術，減少環境污染和能源資源消耗。

### 融+購的綠色食品

融+購堅持“金融為本、以商促融、商融結合”的發展策略，打造特色商融場景，在綠色健康、智能生活、大宗商品等領域實現了新的突破，累計簽約商戶達到 2.1 萬家，特別簽約上線全國 943 家優質綠色食品企業，基本覆蓋全國具備電商運營服務能力的綠色食品企業，成為國內綠色食品最齊全、最權威的電商平臺之一。

本行實施全行集中採購檔案電子化管理

28 類集中採購檔案中的

21 類文件在綫形成電子檔案

改變了總行和一級機構每年人工整理歸檔 7,000 餘卷紙質檔案並裝訂成卷、移文的局面，節約了大量紙張耗用、存放空間和人力資源，提升了工作效率，保證了檔案的完整、準確、規範。



## 致力精準扶貧

本行始終將扶貧工作作為履行社會責任的重要內容，成立了金融扶貧工作領導小組，統籌完善扶貧工作機制。報告期內，堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，精準對接貧困地區特色產業、民生工程的服務需求，不斷加大金融支持和精準幫扶力度，努力在脫貧攻堅中發揮應有作用。截至報告期末，各項扶貧貸款餘額合計1,270億元，同比增加340億元。

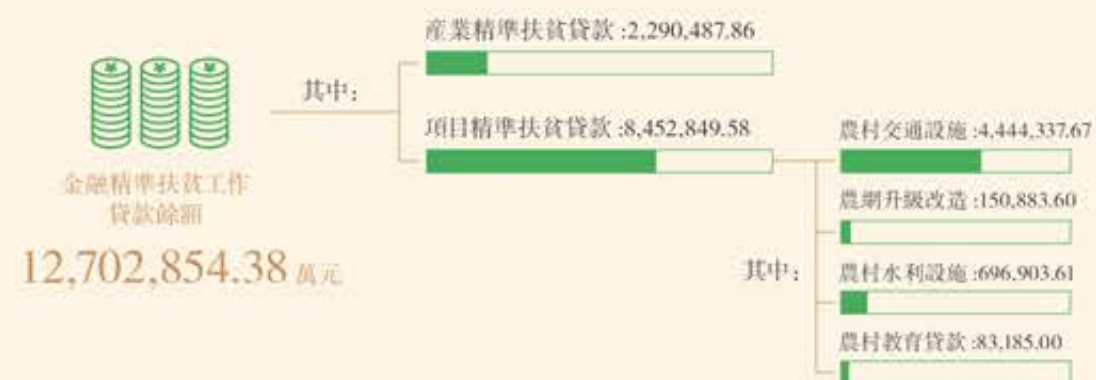


**扶貧規劃與目標。**全面做好貧困地區的金融服務，加大對貧困地區的信貸支持力度，充分發揮金融對促進貧困地區人民群眾脫貧致富、促進區域經濟可持續發展的作用；加大定點扶貧力度，幫助定點扶貧地區整合資源，通過金融、產業、教育、醫療扶貧等多種方式幫助貧困人口改善生產生活條件，支持當地按期完成脫貧目標。

**扶貧制度保障措施。**成立了金融扶貧工作領導小組，加強了扶貧工作的組織領導和統籌協調；出臺了《關於全面做好金融支持扶貧工作的意見》《金融精準扶貧工作方案》《定點扶貧工作要點》等制度規範，明確了本行扶貧工作的指導思想、基本原則、工作重點和實施措施。



單位：萬元 幣種：人民幣



除定點扶貧外集團扶貧捐贈情況



註：表中“定點扶貧”是指本行在四川省通江縣、南江縣、金陽縣及萬源市所進行的扶貧工作。



### 矢志不移創歷史，繼往開來譜新章

翻開發黃的檔案，塵封的歷史仿佛被打開了封印：“1995年3月29日，中國工商銀行總行、省行第一屆扶貧工作組6位同志，在總行人事部副主任單年祺、四川省分行副行長張林根等領導同志帶領下，順利抵達巴中”。22年前，秦巴山區沒有鐵路，沒有高速公路，祇有崎嶇蜿蜒的山路，檔案裏“順利抵達”四個字濃縮了扶貧工作組不遠千山萬水、不辭千辛萬苦前往秦巴山區矢志扶貧的艱苦與決心。



### 堅持教育扶貧

本行堅持在教育精準扶貧領域重點投入，本着“扶貧先扶智”的理念，通過貧困生資助、就業支持、山村教師表彰培訓、校舍捐建、共建幫扶等項目全方位提升教育扶貧水平，並針對當地貧困人口需求開展了眾多教育扶貧服務項目，有效增強了當地脫貧的原生動力。



1. 《中國工商銀行巴中地區分行大事記》
2. 本行四川分行在全縣縣內建中學附屬的電教室



### 資助貧困生

連續14年開展“管航工程—優秀貧困大學生資助”活動，按每人5,000元標準資助貧困大學生，迄今為止已累計支持2,882名貧困學生圓了大學夢。連續7年開展“新長城—工行自強班”項目，資助一批考入高中的貧困學生直到大學畢業。



按每人5,000元標準資助貧困大學生  
迄今為止已累計支持2,882名貧困學生圓了大學夢

### 就業支持

本行自2016年10月起推進貧困大學生定向招聘計劃，計劃用5年時間為1,000名貧困大學生提供工作崗位，並作為縣域重點人才加強針對性培養，鼓勵他們用所學建設家鄉。報告期內，該項目已在全國招聘了340餘名貧困大學生，幫助貧困生家庭實現了“一人就業全家脫貧”，促進了當地經濟社會的長遠發展。



計劃用5年時間為1,000名貧困大學生提供工作崗位  
已在全國招聘340餘名貧困大學生

### 支持山村教師

本行連續15年開展“燭光計劃—優秀山村教師表彰”活動，共表彰資助教師2,410人次。同時，為拓寬山村教師視野，提升貧困地區教學水平，本行還連續開展了4屆“燭光計劃—優秀山村教師培訓”活動，為1,250名山村教師提供了學習交流機會。



共表彰資助教師2,410人次  
為1,250名山村教師提供了學習交流機會

### “燭光校園”工程

截至目前，本行已在四個定點幫扶縣市累計捐建17所希望小學、12所中小學宿舍樓和教學樓、67所“愛心小廚房”。同時，本行積極號召行內員工參與扶貧，通過組織共建、一對一幫扶、提供愛心午餐、捐贈圖書球鞋等多種形式，凝聚人人參與推動脫貧攻堅的強大力量。



累計捐建17所希望小學  
12所中小學宿舍樓和教學樓  
67所“愛心小廚房”

## 開展衛生扶貧



“愛心永恒·啓明行動—中國工商銀行光明行”活動，累計幫助定點扶貧地區 5,800 多名貧困白內障患者免費實施了復明手術，實現了讓貧困白內障患者全部重見光明的目標。



爲了降低母嬰死亡率，本行連續 7 年開展“母嬰平安 120”項目，累計幫助 8,580 名貧困孕產婦到醫院順利分娩。此外累計捐助 6 個鄉鎮衛生院、8 個博愛衛生站、4 臺救護車輛，延伸了醫療救助範圍，使更多的貧困人口享受到了基本醫療衛生服務。

## 推廣產業扶貧

報告期內，本行進一步推廣經驗，持續加大對多個產業扶貧項目的支持力度。在扶貧資金使用方面，本行積極探索“工行+政府+村兩委+企業+貧困戶”的產業扶貧模式，更好地實現了扶貧資源投入與本地化相結合，促進了資金的高效利用，不僅打造了一批具有發展活力和示範帶動效應的特色農產品項目，使精準扶貧資金帶來實在的增值收益，而且爲貧困戶提供了各類就業崗位和臨時性額外收入，有效激發了貧困戶自主脫貧、決心脫貧的積極性，促進了縣域整體脫貧。

報告期內，四個定點幫扶縣市產業扶貧項目

受益貧困戶超過  
**2,200** 戶

戶均增收  
**3,000** 餘元

## 扶貧規劃



緊密圍繞貧困地區發展規劃，找準融資支持的切入點，優先安排貧困地區信貸規模和資金，因地制宜創新扶貧金融產品和服務。



堅持教育+衛生+金融+產業的扶貧模式，推動扶貧由輸血式向造血式、單點式向集中連片式轉變。



優化貧困地區網點建設佈局，擴大貧困地區金融服務供給，進一步提升金融服務的便利性、可得性。



聚焦深度貧困地區脫貧，積極統籌資源，緊盯最困難的地方，瞄準最困難的群體，扭住最急需解決的問題加大支持力度。



### 扎根當地扶貧七年的工行人

周遵書是本行雲南分行派駐雲南昭通市威信縣扶貧幹部，2010 年 8 月至 2015 年 8 月，在威信縣扎西鎮掛職扶貧，2015 年 8 月至今，在威信縣廟溝鎮駐村扶貧。一直以來，扎西大地村沒有集體經濟。爲改變這一落後局面，周遵書和鎮村幹部深入調研，多方徵詢意見，到縣裏找技術支持，同鎮村幹部到毗鄰縣鄉鎮考查學習，到昆明、昭通請專家指導，依據地方自然條件，最終確定以種養殖爲主的集體經濟路子，並報請雲南分行撥付扶貧資金。通過大棚種植和專業合作社，使部分群眾獲得土地租金的同時，幫助貧困戶就業，帶動當地發展新型種養殖業。



### 飛出大山的翅膀

自 2013 年捐建安徽省金寨陶嶺希望小學以來，本行安徽分行堅持開展捐資助學活動，不僅爲對口資助的牌坊小學捐建了綜合教學樓，組建了計算機教室，配備了教學電腦和相關投影音響設備，還每年定向捐助該校 60 名特優生和特困生，使他們能夠完成學業，走出大山，去看外面的世界。

每年定向捐助該校

**60** 名特優生和特困生



1. 本行四川分行派駐萬源市老官坪村第一书记齊藝騰走訪貧困戶



2. 誰記得那張曾打動了無數中國人的“我要上學”的照片嗎？照片裏那個“大眼睛女孩”的家鄉就是安徽省金寨縣。現在的她早已大學畢業，並在畢業後進入本行安徽分行工作



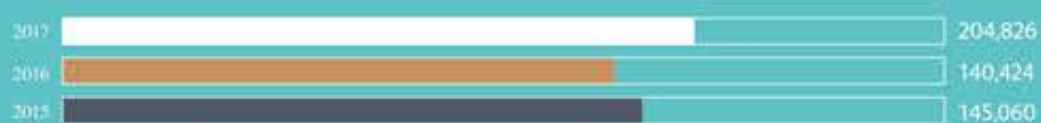


## 開展愛心公益

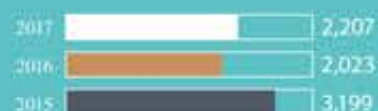
### 志願公益

報告期內，本行制定了青年志願者協會志願者註冊方案，使全行 468 家各級青年志願者協會管理機制更加規範化，並圍繞助殘關愛、綠色環保、捐資助學、公益宣教等主題，積極參與各類公益活動，並支持和鼓勵員工通過多種形式為社會奉獻愛心，對外捐贈 7,792 萬元。

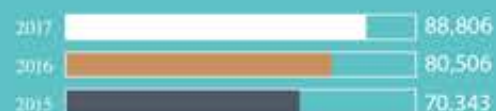
志願者活動時長（小時）



開展志願者活動項目數量



參與志願者活動人次



### “一千·種希望”志願公益行動

自 2015 年起，本行在遼機構發起聯合志願公益行動——“一千·種希望”分享會，旨在資助中國偏遠地區學校的困難學童，讓貧困的孩子能夠接受完整而優質的教育。該行動迄今已連續開展三年，共資助來自不同地區的 56 位困難學生。



### 勇救女童的工行“托舉哥”

2017 年 8 月 17 日，一名被反鎖在家的小女孩為了找家人從窗戶裏爬了出來，懸掛在三樓窗外，眼看就要摔下去了。目睹了這一幕的本行福州寧江支行員工戴春雲奮不顧身爬到二樓，托住了小女孩，最終使小女孩轉危為安。



1. 本行青島分行組織公益獻血活動
2. 本行瀋陽分行營業部發起了開展“愛心暖冬”捐贈衣物活動
3. 本行北京分行與網易共同發起的“工易山風行，益起書送愛”大型圖書捐贈公益項目



### 炎夏裏的“清涼驛站”

本行湖北黃岡團風支行在營業室設立了愛心專座，為環衛、交警、城管等戶外工作者提供座椅、茶水等便利服務。每當環衛工人走進網點在愛心專座上休息，網點員工都會為他們送上解暑的涼茶。



### 陪伴是最好的關愛

報告期內，由本行深圳分行、深圳市閱讀聯合會、深圳新聞網聯合主辦的深圳市讀書月——“爸爸書房”活動連續第五年如期而至。該活動採取線上線下相結合的形式，網上發起書籍捐贈、“親子創意之畫”徵集評選大賽、深圳小記者徵文評選活動，線下舉辦“爸爸書房”之走進好學校、車尾箱換書捐贈、反信息詐騙小小宣傳員、育兒講堂精品課、優秀作品展等活動，讓家長們見證孩子的成長，感受到親子活動的樂趣。



## 境外履責



報告期內，本行海外機構加強與當地社會各界的溝通與融合，加大與公益機構的合作力度，以多元化的方式參與當地公益項目，讓愛心與工行同行。



工銀墨西哥在行動

報告期內，墨西哥先後經歷了8.2級和7.1級兩次強地震，25萬人受災，預計重建需耗資20億美元。工銀墨西哥在向紅十字會和“堅強墨西哥”捐款的同时，組織駐墨中資企業一起行動，幫助墨西哥共度難關。據統計，30多家中資企業通過多種渠道捐資捐物共計價值高達920萬比索。此次由工銀墨西哥牽頭組織的中資企業賑災行動獲得了墨西哥社會各界的尊重和肯定。



愛心互助戰“天鴿”

2017年8月23日，第13號臺風“天鴿”在珠江西岸登陸，過境風力14級，最大陣風17級，對澳門的基礎設施造成巨大破壞。工銀澳門積極投入到救助之中，迅速組成由六十多人參與的愛心義工隊，為因電梯停運缺水缺糧、行動不便的獨居老人提供飲用水、食物補給，並奔赴重災區清理社區雜物和道路。同時，向澳門紅十字會捐贈了50萬澳門元善款，在業界率先推出了“風災重建支持貸款計劃”，以最快的速度將優惠貸款發放到受災客戶手中。

為了癌症病童們的笑臉

報告期內，工銀巴西向聖保羅一家民間慈善機構 CAJEC 中心捐贈了玩具、衣物、書籍和食物等物品，為癌症病童們提供更好的生活條件，讓他們在經受艱難痛苦的癌症治療的同時能感受到歡樂和溫暖。



愛心遍灑香江明珠

報告期內，工銀亞洲通過舉辦慈善高爾夫球賽、捐助明愛籌款晚會及音樂劇、贊助明愛專上學院“青年藝術成長”計劃、員工代售明愛慈善抽獎券等活動為香港明愛籌得超過380萬元港幣的善款，創歷史新高。自2015年起，工銀亞洲積極開展“工銀亞洲 X 明愛：與眾同樂”系列義工活動，包括舉辦兒童英語義務補習班、慈善義賣、贊助綜援家庭看電影和郊遊等，令受惠人群更趨多元化，將愛心傳達至各社會階層。



搭建文化交流的橋樑

報告期內，本行非洲代表處獨家贊助的“工商銀行杯”第十六屆“漢語橋”世界大學生中文比賽南非預選賽成功舉行。經過層層選拔，20名南非大學生參加了比賽，充分展示了漢語魅力。該活動積極向非洲人民展示漢語文化，有益於加深非洲人民對中國的了解。

阿聯酋的精彩與活力

本行阿聯酋機構積極支持阿聯酋當地文化交流和體育事業，贊助阿聯酋國慶節、世界綠色經濟論壇峰會、橄欖球賽等活動，在支持阿聯酋本地發展、金融助力“走出去”中資企業開拓發展、保護員工權益、支持環境資源保護、參加社會公益活動等方面樹立了良好形象。



## 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，先後對客戶、股東、監管機構、員工、供應商、媒體、CSR 專家、公益機構等進行了訪談，根據調查結果確定核心可持續發展議題。



## 未來展望

2018年是貫徹落實十九大精神的開局之年，也是決勝中國全面建成小康社會的關鍵之年，國際國內經濟金融形勢仍然紛繁複雜，存在許多不穩定性和不確定性，可謂困難和希望同在、機遇與挑戰並存。國際層面，全球宏觀政策出現拐點，主要發達經濟體紛紛啓動“縮表”和加息進程，貨幣政策同時轉向，財政政策醞釀變化，國際金融市場或將面臨動蕩；國內層面，我國經濟由高速增長階段轉向高質量發展階段，經濟延續穩中向好態勢，新動能加快培育，產業結構優化升級，區域協調發展，將為銀行業務發展和金融創新創造巨大空間，但過程中難免會有曲折和反覆。

展望2018，本行將站在新的歷史方位和時代背景下，繼續堅定不移貫徹創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念和“五位一體”總佈局，保持戰略目標、發展定力和前進方向，堅守商業銀行經營的本質規律，堅持傳承與創新的統一，以服務實體經濟為出發點和落腳點，把

自身經營發展與國家經濟社會大局有機結合起來，切實踐行企業公民責任。完善投融資一體化服務機制和業務佈局，提高金融服務供給水平，更好地支持實體經濟振興和經濟結構轉型升級，促進實體經濟與經營發展的良性循環；做實做活普惠金融，推進區域協調發展；堅持以客戶為中心，持續關注客戶體驗，優化服務渠道，以金融科技引領和支撐服務升級，打造客戶首選銀行；深入貫徹落實“綠水青山就是金山銀山”的理念，探索綠色金融，踐行綠色運營，助推建立綠色低碳循環發展的經濟體系，還自然以和諧美麗；繼續做好消費者、投資者權益保護，安全穩健、合規發展，為客戶和股東持續創造價值；促進員工與企業共同成長，以精準扶貧政策助力脫貧攻堅戰，建設公益品牌，與各利益相關方共創平等互惠、開放包容、清潔美麗的未来。

## 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”）董事會的委托，對工商銀行截至 2017 年 12 月 31 日止的 2017 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（簡稱為“GRI”）發佈的可持續發展報告指南（G4）、上海證券交易所發佈的有關指引的披露建議以及香港聯合交易所發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為“香港聯交所指引的披露建議”）所編制的 2017 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佈的有關指引即：

- 《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈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〉編制指引》（統稱為“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。我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第 1 號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為工商銀行編制。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制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區總的流程，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，對浙江分行、江蘇分行、河北分行、山西分行、孟買分行、中國工商銀行（泰國）股份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為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

基於上述工作程序以及獲得的證據，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制的 2017 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

2018年3月27日

# GRI 4.0 索引及 ESG 指引對照

編號	內容	ESG	披露位置
<b>戰略與分析</b>			
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。		5
G4-2	描述主要影響、風險及機遇。		13, 98
<b>機構概況</b>			
G4-3	機構名稱。		7
G4-4	主要品牌、產品和服務。		7
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。		7
G4-7	所有權的性質及法律形式。		7
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）。		7
G4-9	機構規模。		7, 14, 17
G4-10	按業務合同、性別、地區等劃分的員工總人數。	B1.1	17, 83
G4-11	集體談判協議覆蓋的員工總數百分比。		105
G4-12	描述機構的供應鏈情況。		87
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。		10-12
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事。		29-30
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。		10, 16, 28, 105
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。		10, 16, 28, 105
<b>確定的實質性方面和邊界</b>			
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。		98
G4-20	對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。		98
G4-21	對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。		98
G4-22	說明重訂前期報告所載信息的影響，以及重訂的原因。		17
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。		17
<b>利益相關方參與</b>			
G4-24	機構的利益相關方列表。		98
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。		98
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類別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編製報告而進行。		15, 98

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類別。		98
<b>報告概況</b>			
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	報告週期。		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，如報告經過外部驗證，引述外部驗證報告。		99-104
G4-33	機構為報告尋求外部驗證的政策和目前的做法。		99
<b>治理</b>			
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。		16
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。		16
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过程。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。		16
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。		16
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。		16
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。		98
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。		98
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。		16
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。		16
G4-49	說明與最高治理機構溝通重要關切問題的流程。		16
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。		98

編號	內容	ESG	披露位置
<b>薪酬和激勵</b>			
G4-S1	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。		30
<b>商業倫理與誠信</b>			
G4-S6	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。		7
G4-S7	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。		45
G4-S8	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	45
		B4.1	105
		B4.2	76
<b>經濟績效</b>			
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值。		14
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇。		29-32, 85-86
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。		83
<b>間接經濟影響</b>			
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。		88-97
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。		88-97
<b>採購行為</b>			
		B5	87
<b>物料</b>			
G4-EN1	所用物料的重量或體積。	A3.1	17, 85-86
<b>能源</b>			
G4-EN3	機構內部的能源消耗量。	A2.1	17, 85-86
G4-EN6	減少的能源消耗量。	A2.3	85-86
<b>水</b>			
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	A2.2	17
G4-EN10	循環及再利用水的百分比及總量。	A2.4	85
<b>廢氣排放</b>			
G4-EN15	直接溫室氣體排放量（範疇一）。	A1.1	86
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）。	A1.2	86
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）。		86
G4-EN19	減少的溫室氣體排放量。	A1.5	31, 86
<b>污水和廢棄物</b>			
		A1.3 A1.4 A1.6	86
<b>僱傭</b>			
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	17

編號	內容	ESG	披露位置
<b>職業健康與安全</b>			
		B2	76, 78, 79
<b>培訓與教育</b>			
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	17
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	79
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	79
<b>多元化與機會平等</b>			
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	17
<b>投資</b>			
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。		17, 79
<b>童工</b>			
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	105
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	105
<b>供應商人權評估</b>			
G4-HR10	使用人權標準篩選的新供應商比例。		87
<b>反腐敗</b>			
G4-SO4	反腐敗政策和程序的溝通及培訓。	B7.2	66-67
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動。	B7	66-67
<b>產品及服務標準</b>			
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果。		47
<b>金融行業補充索引</b>			
<b>社會</b>			
FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動。		88-95
<b>產品責任</b>			
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策。		20-27, 68-69
FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動。		68-69
<b>產品明言</b>			
FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策。		30-32
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序。		30
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控。		30
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序。		30-31, 85-86
FS5	與客戶、投資人和合作伙伴關於環境社會風險與機遇的互動。		14-16, 98
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	20-27, 94-97
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	28-32

## 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）每生產單位估量。
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：有關薪酬及薪金、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：(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、雇傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。
B2 健康與安全的一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇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：有關提升雇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，可包括由雇主支付的內外部課程。
B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。
B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇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 供應商管理的一般披露：管理供應商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雇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	2017 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%，及時足額為境內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；境內工會組建率 100%，員工入會率 100%。
4 徹底消除各種形式的強制性勞動	遵守境內《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 10,991.99 億元。依托科技領先優勢，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 94.86%。
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 2017 社會責任（環境、社會、管治）報告》。這是本行連續第十一年公開發佈的社會責任報告。為了更好地滿足您的需求，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，我們殷切地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：esr@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、您認為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、您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰、準確、完整程度如何？

高  較高  一般  低

7、您認為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

公眾與社區  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：

---

---

注：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：**2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。

**發佈周期：**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 2017 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 2017 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。

### 報告發佈形式

報告以印刷版和網絡在綫版兩種形式發佈。網絡在綫版可在本公司網站查閱（網址：[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)，[www.icbc-ltd.com](http://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：86-10-66104123

傳真：86-10-66108522

電子郵件：esr@icbc.com.cn