



中國建設銀行股份有限公司 2018 年社會責任報告

2019 年 3 月

目錄

報告說明	2
董事長致辭.....	3
關於我們	6
責任•閃亮 2018.....	7
一、社會責任管理與方法	10
(一) 企業文化.....	10
(二) 公司治理.....	11
(三) 責任管理.....	13
(四) 社會認可.....	21
二、社會責任實踐與影響	22
(一) 服務大眾.....	22
(二) 改善民生.....	29
(三) 創新共享.....	36
(四) 綠色發展.....	39
(五) 合規運營.....	44
三、社會責任績效.....	63
(一) 經濟績效.....	63
(二) 環境績效.....	63
(三) 社會績效.....	65
四、獨立鑒證報告.....	69
五、附錄	72

報告說明

中國建設銀行股份有限公司（以下簡稱我行）每年發布年度社會責任報告，時間範圍為每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，報告範圍包括總部及境內外附屬分支機構。

報告于 2019 年 3 月 27 日經公司董事會審議通過。我行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。

本年度報告數據的獲取和計算方法與以往年度報告相比沒有重大改變，報告財務數據來源于經審計的年度 A 股財務報告。

<p>報告編制依據</p>	<p>本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（簡稱“ESG 報告指引”），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》、《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》（統稱“上交所指引”），及全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱為“GRI”）發布的《GRI 可持續發展報告標準》編寫。同時滿足中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國證監會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第 2 號——年度報告的內容與格式》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。</p>
<p>報告保證方法</p>	<p>普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）對我行根據香港聯合交易所 ESG 報告指引、上交所指引的披露要求和 GRI 發布的可持續發展報告指南所編制的本報告進行獨立有限鑒證。</p>
<p>報告獲取途徑</p>	<p>印刷版報告備置地點為我行公共關係與企業文化部，電子版報告可在我行網站（http://www.ccb.com）下載。報告以中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版本為準。</p>
<p>聯系方式</p>	<p>中國北京西城區金融大街 25 號，中國建設銀行股份有限公司 公共關係與企業文化部，郵編：100033，傳真：86-10-66212659</p>

董事長致辭

時序更替，華章日新。過去一年，國際政治環境和經濟形勢復雜多變。中國迎來改革開放四十周年，也進入了全面貫徹黨的十九大精神的開局之年。站在歷史巨變的節點上，面對復雜的外部環境，建設銀行迎難而上，順勢而為，以大情懷奔跑追夢，以大責任辛勤耕耘，以大擔當創新奮進，在繼續完善公司治理結構、提升經營管理水平的同時，果斷布局新戰略，努力探索發展新路徑。這既是建行以金融為抓手參與解決社會問題的責任和擔當，也是在新時代為股東、客戶、員工等利益相關方創造價值的必然選擇。

金融從來都與百姓的衣食住行密切相關。我們鮮明地提出“服務大眾安居樂業、建設現代美好生活”的奮鬥目標，讓銀行回歸服務社會發展的本源，讓金融回歸服務實體經濟的本質，我們堅信所有人都有獲得金融資源、追求美好生活的權利。無論是住房安居、普惠金融、科技賦能，還是勞動者關愛、“三農”扶持、精準扶貧、社區服務、金融教育，貫穿其中的是建行人樸素的信念：奔向美好生活的路上，一個都不能少。我們致力于成為社會進步的賦能者，致力于社會大眾廣泛參與現代金融，共襄其成、共享其成，真正使金融成為國家之重器。這些扎實的努力讓我們榮膺《The Banker》“中國最佳銀行業綜合性大獎”和中國銀行業協會授予的“年度最具社會責任金融機構獎”。

我們主動實施住房租賃戰略，為“安居”提供建行方案。作為國內房地產金融領域的先行者和專業服務商，建行堅持“房子是用來住的不是用來炒的”定位，以金融力量激活住房要素市場、穩定租賃關係、紓解社會痛點。我們已打造出集五大共享系統于一體的住房租賃綜合服務平臺，通過構建住房租賃金融生態圈，為住房租賃相關主體提供“全鏈條”產品和服務。未來，建行將多渠道整合社會資源，打造智慧社區平臺，推動智慧城市建設，幫助更多人實現安居夢。

我們全面發力普惠金融，為“樂業”注入源頭活水。建行將普惠金融作為新時代背景下應對市場新形勢、新變化的戰略支點，在保持傳統優勢的基礎上，將戰略重點從“雙大”延伸至“雙小”。通過經營體制機制建設、產品服務創新、

系統科技運用、服務網絡搭建等舉措着力解決中小企業融資難、融資貴問題，加大對民營企業的信貸支持力度，強化對創新創業等新興成長主體的資源配置，切實提高小微企業、個體工商戶、農業人口等群體的金融服務獲得感。堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，依托“善融商務”打造電商扶貧新渠道，探索扶貧的可持續發展之路。

我們積極引領金融科技，為“共享”搭建開放平臺。建行以科技為支撐，借助大數據和“互聯網+”等新技術新手段，積極開展產品與服務模式創新，不斷豐富和完善普惠金融體系產品。依托“新一代”系統的技術優勢，融合現代科技、客戶洞察、金融場景、產品運營於一體，由過去的技术應用者向行業引領者、標準制定者跨越。未來，建行將持續強化科技驅動，為金融發展創新深度賦能、鏈接資源、輸出服務，為客戶和合作伙伴打造共贏生態，與社會最大限度分享金融科技帶來的便捷高效。

我們持續加強風險管控，為“永續經營”夯實基礎。有效防控風險、提升經營水平是銀行業金融機構服務經濟社會發展的前提。過去一年，建行繼續圍繞“服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革”三項任務，持續推進經營管理創新，完善公司治理，強化全面風險管理，提高全員合規意識，嚴查腐敗賄賂案件，增強自身健康持續發展的能力。

企業越大，責任越大。過去一年，我們全面啓動了“勞動者港灣”建設，進一步促進網點服務資源向廣大普通勞動者開放。我們還成立了“建行大學”，探索產、教、研、用相融合的現代金融職業教育，面向行內外培養新金融人才。把脈銀行發展趨勢，可以預見的是，未來銀行的存在形態和服務方式將發生深刻的變化，但金融服務社會民生的本質永不會變。建行將以多種形態與社會各行各業深度聯結，使金融在社會治理、環境保護、公益事業等各個領域煥發新的力量。

新時代標注新坐標。2019 年中國將迎來七十歲華誕，全面建成小康社會也正處於關鍵之年。展望未來，世界經濟發展仍存在許多不確定性，銀行業金融機構面臨新的考驗。我們將繼續秉承金融服務實體經濟的初心，努力實現高質量發

展，在賦能全社會的金融創新實踐中，完成“第二曲綫”的新跨越，為投資者、客戶、員工、社會創造持續共享價值，為人民向往的美好生活貢獻新力量。

Handwritten signature in black ink, consisting of the characters '王國良' (Wang Guoliang) in a stylized, cursive script.

董事長

中國建設銀行股份有限公司

關於我們

中國建設銀行股份有限公司是一家中國領先的大型股份制商業銀行，總部設在北京，其前身中國建設銀行成立於 1954 年 10 月。我行於 2005 年 10 月在香港聯合交易所掛牌上市（股票代碼 939），於 2007 年 9 月在上海證券交易所掛牌上市（股票代碼 601939）。我行 2018 年末市值約為 2,071.79 億美元，居全球上市銀行第五位。本集團在英國《銀行家》雜誌按照一級資本排序的 2018 年全球銀行 1,000 強榜單中，位列第二。

我行設有 14,977 個分支機構，擁有 345,971 位員工，服務於億萬個人和公司客戶。我行在 29 個國家和地區設有商業銀行類分支機構及子公司，共擁有境外商業銀行類各級機構近 200 家；在基金、租賃、信託、人壽、期貨、養老金、財險、投行等多個行業擁有子公司。

我行秉承“以客戶為中心、以市場為導向”的經營理念，致力於成為最具價值創造力銀行，達到短期效益與長期效益的統一、經營目標與社會責任目標的統一，並最終實現客戶、股東、社會和員工價值的最大化。

加入的組織機構：

我行是中國銀行業協會、中國紅十字總會、中國金融教育發展研究基金會、中國國際經濟交流中心、海峽兩岸關係協會等理事單位。

國際互聯網網址： www.ccb.com

無綫網址： wap.ccb.com

客戶服務熱綫： 86-10-95533

官方公眾號： 中國建設銀行

微信號： CCB_elutong

責任·閃亮 2018

我們是一家擁有

65年

經營歷史的國際銀行集團
資產總額

23.22萬億元

全年納稅

586.66億元

我們致力於通過
可持續的金融服務，
為股東、客戶、員工等
創造多元價值



共享多元價值

每股社會貢獻值

2.88元

在全球擁有

345,971名員工

全年公益捐贈

8,941萬元

向社會開放
“勞動者港灣”超過

14,000個

服務環衛工人、
快遞員等戶外工作者
與老弱病殘孕等需要幫助的
群體累計近

3,000萬人次

充分整合社會資源，
成立建行大學，敞開校門，
為政府機構、高校、
企業和社會賦能，
實現教育和產業統籌融合；
面向民營企業家、
農戶、公務員、扶貧幹部
開展“金智惠民”培訓

538期



服務大眾

全年基礎設施
行業領域貸款新增

1,021.64億元

推動經濟健康持續穩健發展

個人有資產客戶
較上年新增

3,600萬人

個人客戶金融資產
較上年新增

1.05萬億元

住房租賃綜合服務平臺
監管服務系統已在

288個城市上線運行

為安居提供解決方案，
助力開拓住房租賃藍海市場

為 **145**

個國家和地區的
27,412戶

客戶辦理
跨境人民幣業務

2.76萬億元

手機銀行為超過

3.09億用戶

提供高品質安全服務，
交易額超過

57萬億元



改善民生

有效發揮金融科技優勢，
實施普惠金融戰略，
普惠金融貸款餘額

6,310.17億元

“小微快貸”創新產品為近

55萬小微業主提供超過

7,000億元貸款

涉農貸款餘額

17,646.50億元

產業精準扶貧貸款餘額

630.40億元

通過產業幫扶

11.4萬貧困人口

實現就業和增收

創新打造“裕農通”
縣域服務模式，

“裕農通”服務點

15.1萬個、新增**6.1**萬個，

全年共為

1,195萬農戶

提供服務，
已累計覆蓋全國

25%的行政村



綠色發展

積極應對氣候變化，
支持低碳轉型，
綠色貸款餘額

10,422.60億元

折合減排標準煤

3,011.71萬噸

減排二氧化碳當量

6,926.12萬噸

嚴控“兩高一剩”
信貸投放，“高污染、
高能耗、產能過剩”
行業貸款餘額與
去年同比下降

4.16%

深入綠色運營，
大力發展網絡銀行，
離櫃賬務性交易量占比達

99.23%

電子渠道金融交易遷移率達

92.66%



保障客戶權益

保護個人信息安全，
聚焦客戶信息應用安全和
個人客戶信息質量提升，
實施個人客戶信息使用的
智能化預警和全流程監控

保護客戶財產安全，
推進外部欺詐風險管控
系統開發建設，
控制涉案資金超過

140億元

匯聚涉案黑名單超過

900萬條

及時妥善處理客戶投訴，
將其作為一項重要資源研究挖掘，
發揮其完善產品、改進服務、
優化流程的作用；
全年客戶投訴辦結率達

99.85%

個人客戶總體滿意度達

81%

處於國內同業領先水平

一、社會責任管理與方法

(一) 企業文化

願景

建設最具價值創造力的國際一流銀行集團。

使命

為客戶提供更好服務，為股東創造更大價值，為員工搭建廣闊的發展平臺，
為社會承擔全面的企業公民責任。

核心價值觀

誠實 公正 穩健 創造

（二）公司治理

董事會是股東大會的執行機構，向股東大會負責。董事會下設戰略發展委員會、審計委員會、風險管理委員會、提名與薪酬委員會、社會責任與關聯交易委員會等五個專門委員會。截至 2018 年末，我行董事會共有董事 14 名，其中執行董事 3 名，非執行董事 5 名，獨立董事 6 名。田國立先生擔任董事長。

2018 年，我行董事會嚴格執行股東大會決議及股東大會對董事會授權方案，于 1 月 19 日、3 月 27 日、4 月 26 日、6 月 28 日、8 月 28 日、10 月 23 日、11 月 16 日、11 月 28 日共召開會議 8 次，選舉了執行董事、非執行董事、獨立董事、股東代表監事和高級管理人員，制定了金融科技戰略規劃、普惠金融戰略規劃和 2018-2020 年資本規劃，選聘了 2018 年度外部審計師，修改了股東大會對董事會對外捐贈授權，并依據有關法律法規、上市地上市規則的規定進行了信息披露。

社會責任與關聯交易委員會由 5 名董事組成，主席由獨立董事卡爾·沃特先生擔任，委員包括執行董事章更生先生，獨立董事鐘瑞明先生、鐘嘉年先生和莫裏·洪恩先生。2018 年，社會責任與關聯交易委員會共召開 4 次會議，加強關聯交易監督管理，審核社會責任報告，監督公益捐贈執行，推動消費者權益保護，監督推進綠色信貸，監督指導普惠金融。

投資者關係管理重要工作及進展

2018 年，我行採取“走出去”與“請進來”相結合的方式，進一步加大與市場的有效溝通，通過召開股東大會、組織業績發布與路演、參加大型投資者論壇、接待投資者調研、參加上海證券交易所組織的上市公司投資者集體接待日活

動、網絡在綫與中小投資者交流、接聽和回復 IR 熱綫和郵箱等多種方式，認真傾聽市場聲音，及時回應市場關切，向投資者推介住房租賃、普惠金融和金融科技三大戰略推進成果及業務發展，強化我行戰略和競爭優勢，介紹我行在應對氣候變化、支持綠色經濟發展、加強風險管理和履行社會責任等方面的工作進展。

關於公司治理詳細內容請參閱《中國建設銀行股份有限公司 2018 年年報》中《公司治理報告》。

（三）責任管理

1. 社會責任戰略

立足實體經濟，始終情系民生，建行緊緊圍繞經濟社會發展和客戶需求提供金融解決方案，服務大眾安居樂業，建設現代美好生活。以客戶為中心，不斷創新產品和服務，在實現各項業務穩步健康發展的同時，努力成為一家：

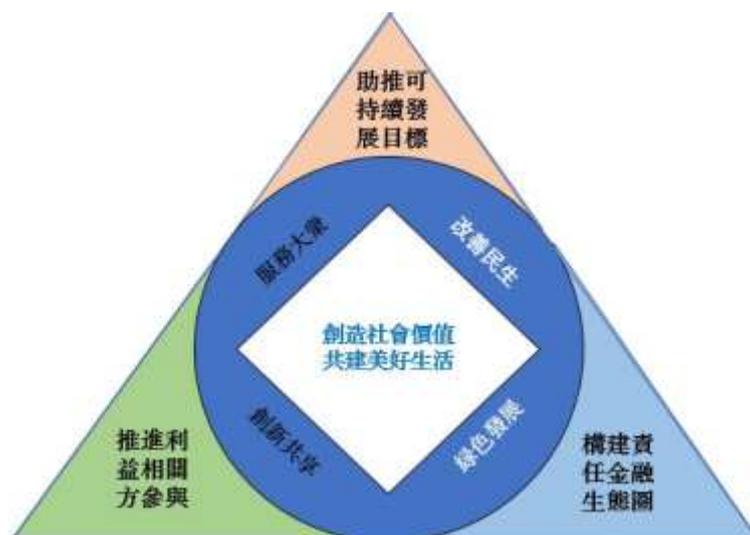
服務大眾的銀行——關注大眾客戶的體驗和訴求，不斷創新和改進業務流程，大力開拓消費金融市場，努力提升服務質量和服務能力；積極保護消費者合法權益；利用營業場所為公眾提供更多共享服務；

促進民生的銀行——將業務發展與支持經濟社會發展相結合，與滿足客戶需求相結合；全力支持實體經濟和民生事業的發展，踐行普惠金融戰略，用心服務小微企業、“三農”、住房租賃等民生領域，助力人們追求更加幸福美好的生活；

低碳環保的銀行——關注全球氣候變化，堅持責任投資，推進綠色銀行建設；大力發展綠色金融，支持低碳經濟和環保產業，幫助企業客戶節能減排，保護生物多樣性，嚴格管控高污染、高能耗行業；發展金融科技，打造共享金融生態；實施移動優先戰略，積極推行網絡金融服務；堅持低碳運營，降低自身能源消耗及對氣候環境的影響；

可持續發展的銀行——實行全面風險管理，堅持合規運營；提升企業價值創造力，為客戶創造價值、為股東提供持續穩定回報；關注員工權益，努力為員工創造更好的工作氛圍、提供更好的職業發展機會；關注社會發展和社區建設，帶動員工、客戶和機構積極參與公益慈善事業，為推動社會的和諧發展做出貢獻。

2. 社會責任模型



	一條主綫	三大任務	四項舉措
社會責任模型	創造社會價值，共建美好生活：通過負責任的金融服務為股東、客戶、員工等創造多元價值，更好地滿足人民美好生活需要。	<p>助推可持續發展目標：以創新的金融服務促進可持續發展戰略，助力打造人類命運共同體。</p> <p>構建責任金融生態圈：以新發展理念為指導，以金融科技為支撐，以解決社會痛點問題為導向，廣泛開展合作，構建建行與社會共生共榮的金融服務生態系統。</p> <p>推進利益相關方參與：在金融服務過程中尊重利益相關方訴求，合規運營，改善用戶與公眾體驗，提供社會滿意的服務。</p>	<p>服務大眾：保障安居，服務客戶，共享服務，創造更大價值。</p> <p>改善民生：支持雙創，鄉村振興，小微成長，增強經濟活力，提高生活品質。</p> <p>創新共享：金融科技創新支持業務創新、產品創新與管理創新，履行大行責任，帶動行業持續創新成長。</p> <p>綠色發展：綠色金融，綠色運營，建設生態文明。</p>

3. 社會責任推進

(1) 實質性議題分析

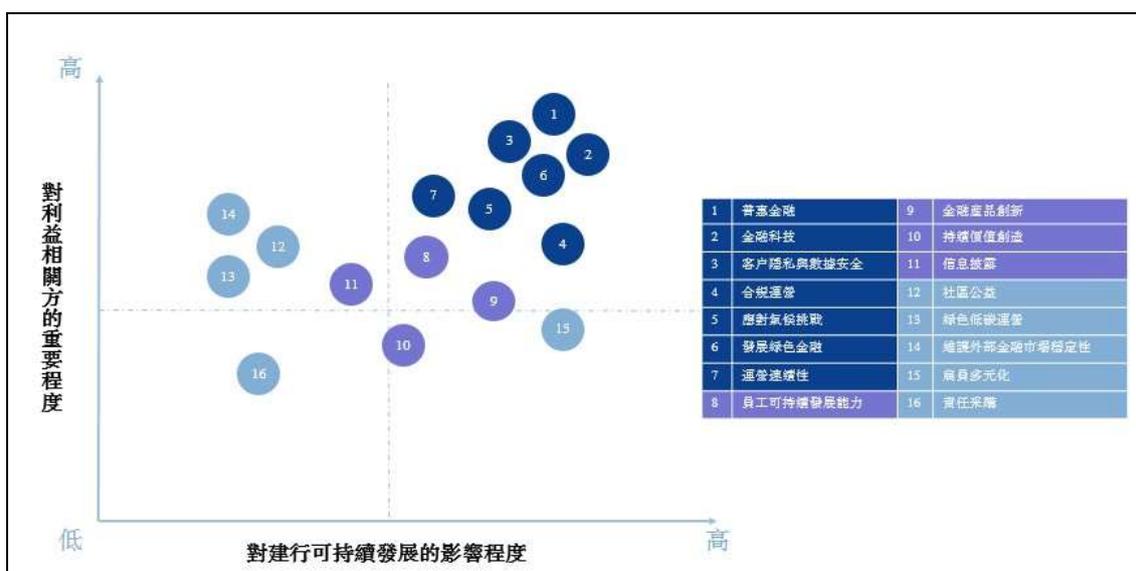
實質性議題分析是本報告信息披露的重要基礎。建行通過利益相關方參與機制梳理、分析、并確定實質性議題。社會責任與關聯交易委員會、ESG 管理核心團隊定期分別討論對建行持續穩健發展影響的重大議題，同時我們保持與投資人、ESG 評級機構、專業諮詢機構、學術機構、社會組織、媒體等多方交流，梳理不同利益相關方基于更廣泛社會視角的議題分析。

2018 年，我們基于以下維度確定本年度報告議題披露，包括：

- ① 基于本國政策提出的相關議題；
- ② 基于交易所、投資人、ESG 評級機構提出的相關議題；
- ③ 基于《巴黎協定》及《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》(TCFD)

對應對氣候挑戰提出的核心議題；

④ 基于聯合國《2030 年可持續發展議程》提出的全球範圍高度關注的可持續發展議題。



2018 年建行實質性議題

(2) 利益相關方參與

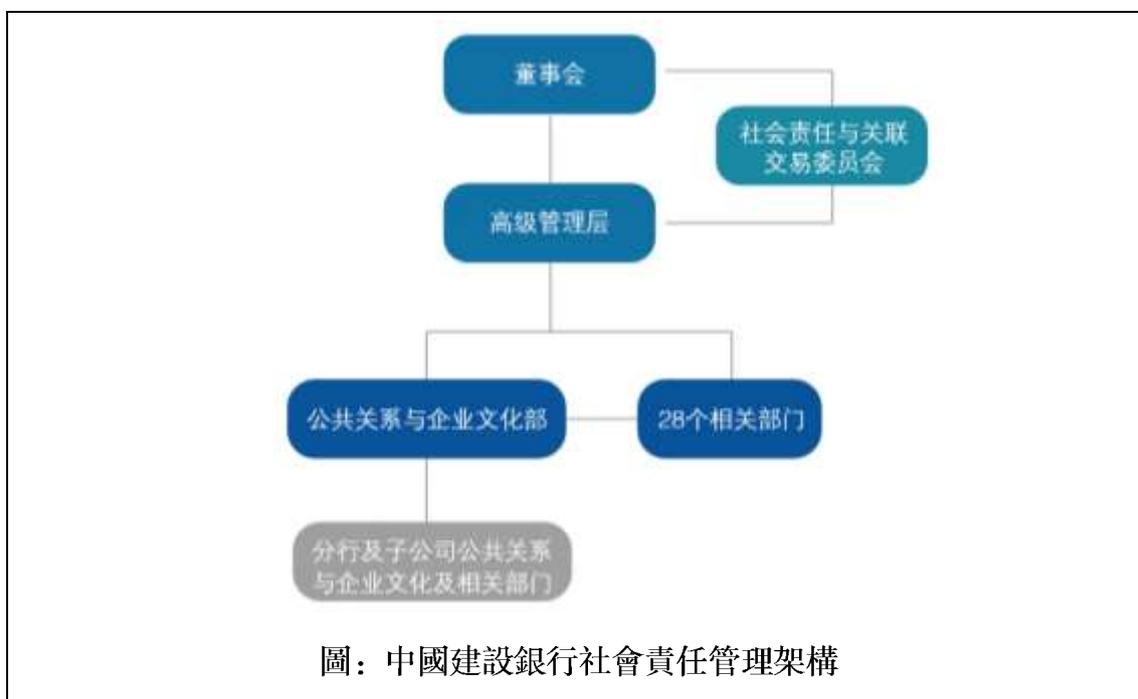
利益相關方	溝通渠道	2018 建行具體實踐
投資者	<p>工作會議</p> <p>投資者交流活動</p> <p>投資者與公共關係團隊</p> <p>日常溝通</p>	<p>1.定期參與境內外機構投資者交流互動</p> <p>2.及時回復投資者、ESG 評級機構問詢</p> <p>3.持續開展投資者教育活動，倡導科學投資價值理念</p>
政府與監管機構	<p>工作會議</p> <p>信息報送</p> <p>日常溝通與匯報</p>	<p>1.與政府部門溝通調研，參與政策制定，推動建立透明高效住房租賃綜合服務平臺</p> <p>2.與政府部門研討與合作，推進普惠金融落地實施</p> <p>3.進行綠色銀行建設、綠色信貸工作研討匯報，討論應對氣候挑戰、深化溝通綠色金融體系、低碳發展問題</p> <p>4.進行消費者權益保護工作研討匯報</p> <p>5.進行風險與合規管理情況匯報</p>
客戶	<p>客戶交流活動</p> <p>滿意度及體驗調查</p> <p>產品創新實驗室</p> <p>微信等自媒體端交流</p> <p>客戶服務中心日常管理</p>	<p>1.邀請客戶參與產品原型設計和客戶體驗</p> <p>2.為客戶提供防止網絡詐騙等金融培訓</p> <p>3.通過自媒體端開設客戶參與的活動</p> <p>4.通過建行大學開放的平臺為客戶提供</p>

	<p>溝通</p> <p>建行大學</p>	<p>所需知識與培訓</p> <p>5.帶着客戶一起參與公益活動</p>
員工	<p>職工代表大會</p> <p>員工能力提升活動</p> <p>日常意見反饋</p> <p>志願者服務</p> <p>建行大學</p>	<p>1.創新開展職代會重點提案大會發言，進一步聚焦員工關心關注的重點問題</p> <p>2.開展創新馬拉松活動，為員工參與產品創新提供長效機制</p> <p>3.匯聚全行力量打造具有市場競爭力和國際影響力的高端智庫，招募兼職青年研究員入庫</p> <p>4.落地勞動者港灣建設工作，員工以多種方式參與志願服務</p> <p>5.帶上員工參與公益活動，依托中國建設銀行青年志願者協會，廣泛開展青年志願公益活動</p> <p>6.通過建行大學為員工提供互聯互通、互用共享的終身學習生態圈</p>
合作伙伴	<p>採購政策與招標程序</p> <p>日常交流</p> <p>專題會議</p> <p>同業合作</p> <p>建行大學</p>	<p>1.為供應商提供納入環境、社會標準的專項培訓</p> <p>2.帶動科技創新公司與建行共同推進金融科技落地與實施</p> <p>3.帶動中小銀行提升技術優勢共同推進</p>

		<p>普惠金融發展</p> <p>4.通過建行大學深化產教融合，建立職業教育聯盟，帶動民營企業家提高經營能力和管理水平</p>
<p>社區</p>	<p>溝通活動</p> <p>公益活動</p> <p>金融教育</p> <p>建行大學</p>	<p>1.攜手客戶開展社區公益服務</p> <p>2.設立金融體驗區，提升受眾對金融服務理解，增加對金融知識掌握</p> <p>3.開展金融知識普及，提高受眾防範金融詐騙意識和能力，與社區共建信用生態</p> <p>4.為社區有需要的學習者提供知識及金融解決方案</p>

(3) 管理架構與進展

在董事會監督指導下，建行社會責任管理範圍包括高級管理層、總行各相關部門、各一級分行及各營業網點以及各海外分行及子公司。董事會下設社會責任與關聯交易委員會。2018 年，社會責任與關聯交易委員會審核通過編制發布《中國建設銀行股份有限公司 2018 年社會責任報告》方案，進一步提升信息披露的專項性與回應性。同時，委員會監督公益捐贈執行，推動消費者權益保護工作，監督綠色信貸戰略執行，指導推動普惠金融工作。



在信息披露管理與機制方面，公共關係與企業文化部與相關部門建立環境、社會與管治信息披露協同機制，有效回應利益相關方對 ESG 相關信息的問詢。定期發布社會責任報告，自 2005 年 10 月在香港上市以來，已連續 13 年發布社會責任報告。在能力提升與管理融入方面，2018 年，共舉辦全行範圍內社會責任培訓 2 次，分別針對 ESG 管理團隊成員、境內各一級分行及子公司社會責任相關部門負責人。聚焦環境與社會風險、國際制裁、負責任投資等議題領域，組

織建行社會責任優秀案例評選工作，持續推動社會責任管理在業務創新發展與風險防控中的有機融合。

(四) 社會認可

頒獎機構	獎項/榮譽名稱
英國《銀行家》雜誌	“中國最佳銀行”綜合性大獎 “小微快貸”業務榮獲“十佳金融產品創新獎
《亞洲銀行家》雜誌	中國最佳大型零售銀行
中國銀行業協會	年度最具社會責任金融機構獎 年度最佳社會責任特殊貢獻網點獎 年度最佳社會責任管理者獎
《人民日報》	《創新“小微快貸”為小微企業成長護航》榮獲 2018 年度中國普惠金融典型案例
第十屆中國企業社會責任年會	最佳責任企業 最佳慈善表現
2018 中國企業可持續競爭力年會	可持續競爭力典範企業獎
2018 人民企業社會責任高峰論壇	年度企業獎
第十一屆中國企業社會責任峰會	2018 社會責任杰出企業獎 2018 社會責任優秀案例獎
2018 中國國際金融展“金鼎獎”	年度優秀金融服務獎
中國中小商業企業協會	2018 年度全國支持中小企業發展十佳商業銀行
第二屆新時代資本論壇	金駿馬獎——最具社會責任之公益先鋒
中國婦女發展基金會	突出貢獻企業 “母親健康快車”感恩 15 年特別致敬企業
中國扶貧基金會	突出貢獻獎
共青團中央、中央文明辦、民政部、水利部、國家衛生健康委、中國殘疾人聯合會、中國志願服務聯合會等單位聯合	“積分圓夢·微公益”入選全國青年志願服務優秀項目庫第一批入庫項目

二、社會責任實踐與影響

(一) 服務大眾

1. 服務大眾安居

伴隨城鎮化進程，大量流動人口參與城市建設，為夢想奮鬥的同時，推動社會發展。《中國流動人口發展報告 2017》顯示，中國流動性人口達 2.45 億，選擇租住私房的比例近 70%，來自于這些新市民對租房的需求既是社會痛點，也是充滿前景的藍海市場。建行發揮金融企業在社會經濟活動中特有的信用、服務和技術優勢，探索形成了以共享理念與金融科技相結合的新金融模式，運用金融科技降低成本、提高風險控制水平的獨特優勢，為住房租賃市場發展提供有效路徑和綜合解決方案，更為推動經濟繁榮社會進步的建設者提供安全、便捷租房體驗。

借助金融科技的力量，建行開發並推出了住房租賃綜合服務平臺。以監管服務系統為核心，涵蓋住房租賃市場所有環節，提供住房租賃全場景 IT 服務，為政府監管租賃市場提供有效工具和手段，為各類參與主體提供更加透明的交易環境，為交易雙方提供更可靠的保障。截至 2018 年末，監管服務系統已在 288 個城市上線運行。

進展：促進多主體供給長租房源，研發住房租賃指數

建行支持政府和企業增加長租房源供給，推動市場待售房源“由售轉租”，引導社會閑置房源租期“由短變長”。自平臺啓用來，累計上線房源超過 1,000 萬套（間）。有效增加了市場供給，對穩定租價、活躍市場起到重要作用。運用大數據分析手段，在中國金融同業首創住房租賃價格指數，支持各類市場參與主體合理定價。

數據：截至 2018 年末，住房租賃價格指數已覆蓋北京、上海、深圳等 52 個城市，建行個人租賃貸款累計發放超過 2,000 筆，戶均貸款金額不超過 3 萬元，公司住房租賃貸款支持住房租賃企業 79 戶。

案例：“CCB 建融家園”

建行積極普及“長租即長住 長住即安家”新理念，與政府、大型企業加強合作，整合房源供給，構建“建融家園”、人才公寓、城中村改造、廠房改造社區。為住戶提供更高質量的居住環境，提升租戶幸福指數。截至 2018 年末，已在 27 個省市打造 136 個“建融家園”長租社區。

在福建，建行聚焦老年人群體，福建省分行、建信養老金公司、企業三方通力合作，推出“CCB 建融家園·中福城養老公寓”項目。其中營養島、健康島、樂齡島等場所，能夠為老人提供營養膳食、健康娛樂等多樣化優質服務。此外，建行為小區提供“智慧社區雲平臺”“安心養老服務平臺”，進一步提升和完善服務，幫助老人老有所居，安度晚年。在深圳，建行將“CCB 建融家園”的服務延伸，開創公益驛站。為往來的深圳市民免費提供 24 小時便利服務，傳遞“這裏是家，有愛，有溫暖”的溫情。

目標 11：建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區¹

¹ 联合国《2030 年可持续发展议程》，后同。

2. 優化客戶體驗

建行在全球 29 個國家和地區設有分支機構及子公司，依托金融科技專業優勢，為億萬個人和公司客戶提供高效、智能、便利金融服務。以全球化的機構布局，豐富的金融產品，專業化的服務能力，搭建了跨時區、跨地域、多幣種、24 小時不間斷的全球金融服務網絡體系。截至 2018 年末，作為當地唯一英國人民幣清算行，建行倫敦分行累計清算量達 31.23 萬億元人民幣，助力倫敦成為中國主權之外最大人民幣離岸清算中心。2018 年，為 145 個國家和地區的 27,412 戶客戶辦理跨境人民幣業務 2.76 萬億元。

截至 2018 年末，全行在運行智慧櫃員機 49,687 臺，實現營業網點全覆蓋，全年智慧櫃員機渠道累計服務 3.28 億人次。上綫 22 大類服務功能，覆蓋常見對私對公業務功能；2018 年新增“建融家園”房源展示、住房資金監管、刷臉充值以及小微快貸申請、支用等功能；優化惠民繳費、掛失、吞卡領回等涉及民生的 112 項業務功能，進一步豐富服務內容，提升客戶體驗。

建行積極探索試點智慧銀行，借助業內領先的“新一代核心系統”，依托大數據、人工智能、物聯網等金融科技場景應用，打造了多個智慧預約、智慧識別、智慧引導與分流、智慧展示、智慧互動、智慧營銷、智慧交易、智慧風控、智慧運營、智慧管理十大智慧的全新數字化門店。通過金融科技與銀行服務的完美融合，智慧銀行不僅認識客戶、了解客戶，理解客戶的需求，對客戶的服務也更加溫暖與貼心，讓客戶感受不到金融的存在，但同時却享受無處不在的金融服務。2018 年完成產品創新 1,300 餘項。截至 2018 年末，客戶服務中心從業人員 5,433 人，全年通過電話熱綫服務客戶 5.13 億人次，通過微信客服、在綫客服、短信

客服等智能渠道服務客戶 12.88 億人次。第三方調查 CATI 顯示 2018 年個人客戶總體滿意度為 81.0%，較 2017 年提升 2.3 個百分點。持續優化網點設施，為特殊消費者在網點辦理業務提供便利。截至 2018 年末，已有 10,056 個營業網點設置了輪椅坡道。

建行手機銀行擁有財富管理、轉賬還款、投資融資、繳費支付等完備的功能服務，應用了指紋、聲紋、刷臉等最新金融科技成果，已成為建行各類交易的主渠道和金融服務平臺。截至 2018 年末，手機銀行用戶超 3.09 億戶，活動用戶超 1.32 億戶，交易額超 57 萬億元。根據第三方公司開展的銀行業手機銀行滿意度研究，2018 年建行手機銀行滿意度得分 93.4 分，在四大行中名列第一。此外，我行對私客戶經理在中國金融理財師大賽、全國杰出財富管理師大賽、福布斯中國優選理財師評選、中國私人銀行精英賽等權威賽事中獲獎數量均居同業首位。

案例：客戶參與產品創新

建行產品創新實驗室作為開展戰略性產品創新和前瞻性項目孵化的重要平臺和載體，聚焦于原型設計和客戶體驗相關工作。在項目前期，基于需求原型開展客戶調查活動，幫助業務部門解決目標客戶群體需求不聚焦、不清晰等痛點問題；在項目後期，基于產品原型開展客戶驗證活動，便于客戶簡單直觀地熟悉和了解創新產品，以及更準確地聽取客戶反饋的迭代優化意見。

目標 12：采用可持續的消費和生產模式

3.保障客戶權益

消費者權益保護是建行最核心的責任議題之一。在董事會層面，社會責任與關聯交易委員會按照董事會授權，定期舉行會議，指導開展並評價相關工作。建行確保跟進監管新規，及時完善相關政策制度。《消費者權益保護工作指引（2018年版）》是建行消費者權益保護工作的基礎制度。

建行致力於提供適合、滿足客戶需求的產品與服務，並通過全面、嚴格的流程管理與內部控制確保實現。我們邀請客戶參與產品創新中原型設計工作，傾聽客戶關注的需求及發現建行需要破解的痛點問題；在審核準入環節，通過自評估、消保審核與法律規章合規性審核，確保產品實現對消費者合法權益的保護；在銷售環節，通過對信息披露、銷售行為等過程管理以及完備的技術支撐，更好地保護客戶知情權、財產安全權等合法權益。

建行深知個人信息對客戶的重要性，全力保護客戶個人信息安全。我們致力於維護客戶對建行的信任，恪守以下原則保護客戶個人信息：權責一致原則、目的明確原則、選擇同意原則、必要性原則、確保安全原則、公開透明原則等。同時，建行承諾依法採取相應的安全保護措施來保護客戶的個人信息。

我們在全球官網發布《隱私政策》，告知客戶在註冊前，仔細閱讀《隱私政策》。《隱私政策》是建行統一使用的一般性隱私條款，適用於建行所有產品和服務。《隱私政策》將幫助客戶了解：

1. 我行如何收集和使用您的個人信息
2. 我行如何使用 Cookie 和同類技術
3. 我行如何共享、轉讓和公開披露您的個人信息

4. 我行如何存儲和保護您的個人信息
5. 您控制個人信息的權利
6. 我們如何處理未成年人信息
7. 本政策如何更新
8. 如何聯系我行

關於《隱私政策》(更多詳情請訪問建行官方網站
http://www.ccb.com/cn/mycom/register_xy_secret.html)

保護客戶財產安全，推進外部欺詐風險管控系統開發建設，繼續完善涉案賬戶查詢“綠色通道”、7×24 小時即時控制、限額凍控等機制建設。系統上線以來，累計查詢超過 270 萬筆，累計凍結止付近 30 萬筆，控制涉案資金超過 140 億元，匯聚涉案黑名單超過 900 萬條。

金融知識普及教育是一項持續性的工作。每年年初，建行消費者權益保護部組織主要業務部門一起研究制定年度宣教計劃，並將消費者最關注的銀行產品和服務、案件高發領域確定為宣教重點。2018 年，我行聚焦人民幣反假、防範電信網絡詐騙、反洗錢等內容進行宣傳和講解。“3·15”活動期間，1.4 萬多個營業網點參與宣傳活動，宣傳人員約 11.6 萬人次，舉辦活動近 1.2 萬次，發放宣傳材料約 270 萬份，發送公益短信、微博、微信超過 86 萬條，累計受眾超過 872 萬人。9 月份，集中開展以“多一份金融了解，多一份財富保障”為主題的金融知識宣傳服務月活動，活動期間，宣傳人員約 19.4 萬人次，發放宣傳材料 668 萬餘份，通過各類媒體進行活動宣傳 2,800 次以上，受眾超過 1,445 萬人。此外，依托“建行客服”微信公眾號新媒體，對客戶進行借記卡、信用卡、電子渠道操

作、投資理財貸款等各類金融知識宣傳與答疑，強化消費者安全防範意識，累計服務人次超過 1,000 萬。

及時妥善處理客戶投訴。我行將其作為一項重要資源研究挖掘，發揮其完善產品、改進服務、優化流程的作用。全年客戶投訴的辦結率達 99.85%，個人客戶總體滿意度達 81%，處於同業領先水平。

案例：建行將是我終生的選擇

“雖未曾見過面，你們的智慧與態度讓我對建行充滿信心！因為你們，建行將是我終生的選擇，最後再次表示感謝！”這是新疆客戶宋女士在與合肥電子銀行業務中心風控專員溝通時的話語，感動着每一位用專業保護客戶財產安全的“藍 e 衛士”。

宋女士因聽信不法分子花言巧語，主動操作一筆 9,980 元的跨行轉賬交易。所幸，交易被建行風控系統及時攔截。由于轉賬不成功，不法分子在短時間內再次誘騙客戶通過快捷支付和賬號支付進行交易，也均被系統實時攔截。同時，風控專員第一時間對客戶的賬戶進行緊急安全處置，並與宋女士溝通，打消客戶繼續轉賬的想法，最終避免其遭受損失。

目標 12：採用可持續的消費和生產模式

（二）改善民生

1. 為“樂業”融智

金融的普惠性不僅體現在對信貸資源的提供，更體現在從金融視角對社會各階層需求的深刻理解，將日積月累的專業轉化為應對經濟社會發展瓶頸與挑戰的有效方案。

小微企業融資難、融資貴是世界性難題，難在缺信息、缺信用，缺乏誠信體系建設，而大銀行服務小微，又缺乏模式創新。建行長期致力於解決這一社會痛點，運用大數據、人工智能、移動互聯網等新興技術，通過內部數據整合與外部信息共享，打通數據壁壘，推動“批量化獲客、精準化畫像、自動化審批、智能化風控、綜合化服務”，實現“一分鐘”融資、“一站式”服務、“一價式”收費的信貸體驗，為破解民營企業和小微企業融資困境貢獻“建行模式”。建行通過新模式的探索，將內外部信息資源數字化、規範化、關聯化，為準確評估客戶資信創造條件，以此引導客戶珍視自身的信息、信用，規範企業經營，提高信息透明度，推動集信、授信、用信、增信、誠信的信息生態建設。

普惠金融的目標在於將金融改革發展成果惠及更多人群，不僅讓中小企業、農民、貧困人群、普通百姓得以享受便捷、有效的金融服務，而且激發他們的活力，推動民生改善和擴大就業，增添經濟發展動力。截至 2018 年末，累計為 225 萬餘戶小微企業提供超過 7 萬億元信貸支持。

我們以“小微快貸”創新產品累計為近 55 萬小微業主提供 7,000 多億元貸款。僅 2018 年，34.2 萬小微企業通過我們的產品獲得了發展生計急需的資金。基於建行在同業中支持小微企業方面的突出成績，2017、2018 年連續兩年達到

人民銀行定向降準二檔標準。

進展：發布建行·新華普惠金融-小微指數

2018 年，建行與高校、專業媒體合作，研究發布普惠金融藍皮書，系統梳理普惠金融理論知識與政策措施，特別是普惠金融在政府、市場主體以及金融科技領域的具體實踐，為普惠金融產品、模式、機制創新提供決策支撐。研究發布建行·新華普惠金融-小微指數，全面反映小微企業普惠金融運行態勢與發展狀況，首次打造中國普惠金融“晴雨表”。

案例：“建行惠懂你”APP 讓金融更有溫度

2019 年新年伊始，李克強總理到建行普惠金融事業部考察並作出指示：穩就業主要靠千千萬萬小微企業，小微企業發展離不開普惠金融支持，普惠金融是利國利民的大事業。

過去，銀行服務小微企業主要靠傳統人工操作，運營成本高，辦理時間長，服務覆蓋面窄。“惠懂你”基於交易結算、納稅記錄等大數據評估企業信用，實現全程在綫為小微企業提供信貸服務，為小微企業提供融資新工具和新平臺。

“惠懂你”集成了在綫測額、預約開戶、貸款辦理、進度查詢等功能，精準對接客戶需求，送金融產品到客戶手上，實現移動化、零距離服務，讓融資便利、成本降低，真正打通了服務客戶的“最後一公里”。

在此基礎上，APP 支持開放式服務，能夠部署到政府等其他平臺，“出海”走出去，服務便捷，目前已試點部署在湖南寧鄉市政府“智慧寧鄉”APP 和浙江杭州市財政局“政府採購網”。進一步擴大服務覆蓋，構建多方互動的普惠生態體系。

關於本案例更多內容請參閱：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/newsv3/20180828_1535424041.html

“建行杯”中國“互聯網+”大學生創新創業大賽

2018 年 10 月 13-15 日，“建行杯”第四屆中國“互聯網+”大學生創新創業大賽總決賽在廈門大學舉行，來自數百所高校的參賽團隊經過激烈競爭，最終產生金獎項目 90 個。

2016 年 4 月，中國建設銀行就與教育部簽訂《戰略合作協議》，連續四年冠名并全面參與了“建行杯”中國“互聯網+”雙創大賽，先後在吉林、湖北、陝西、廈門冠名大賽總決賽，為省級賽事冠名 50 餘次，資金投入超過 7,000 萬元人民幣。

關於本案例更多內容請參閱：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/newsv3/20181016_1539654275.html

目標 8：促進持久、包容和可持續的經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作

目標 9：建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新

目標 17：加強執行手段，重振可持續發展全球伙伴關係

2. 支持鄉村振興

我們面向網點機構尚未覆蓋的縣域農村，推出“裕農通”服務模式，打通農村服務“最後一公里”。這一模式通過與供銷社、通信公司、衛生診所等合作的創新，為農戶及涉農小微商戶提供集“存貸匯繳投”于一體的綜合金融服務，打破了地域阻隔，延伸了服務的觸角和半徑。截至 2018 年末，涉農貸款餘額 17,646.50 億元，新農村建設貸款餘額 148.63 億元，當年發放個人支農貸款 29.28 億元。建立“裕農通”普惠金融服務點 15.1 萬個、新增 6.1 萬個，累計覆蓋全國 25%的行政村，1,195 萬戶農戶獲得更便利和安全的金融服務。

案例：“裕農通”助力鄉村振興

杭州建德支行通過“裕農通”，實現手機銀行、雲閃付、龍支付、微信公眾號等全面覆蓋，讓網絡金融在農村地區落地生根，讓村民足不出戶便可享受到便捷的綜合化金融服務。支行還與合作伙伴共同創新推出“銀行+”模式，“銀行+電信公司”、“銀行+農村淘寶服務站”、“銀行+村委”等，更好地推進“裕農通”服務點建設。在上門服務同時，員工還將防範詐騙、反假貨幣等金融知識帶到村民中。

目標 1：在全世界消除一切形式的貧困

目標 10：減少國家內部和國家之間的不平等

3.金融精準扶貧

建行堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，把提升金融精準扶貧質量放在首位。聚焦深度貧困地區和總分行定點幫扶區域，強化組織領導和政策保障，精準對接脫貧攻堅多元化金融需求，將扶貧工作與普惠金融戰略、金融科技戰略深度融合，注重激發貧困地區內生動力，通過定點扶貧、產業扶貧、扶貧產品創新、電商扶貧、公益扶貧等多種方式，探索扶貧的可持續發展之路。

截至 2018 年末，我行產業精準扶貧貸款餘額 630.40 億元，增幅 31.75%。通過產業幫扶，已服務帶動 11.4 萬貧困人口就業增收。

我們的舉措

加強產品創新，推進綜合化服務。圍繞“基建扶貧”，有效支持貧困地區重點基礎設施和公共服務項目建設。發揮集團經營優勢和協同效應，為重點扶貧項目提供包括信貸、扶貧債券等綜合化服務。

大力推進產業扶貧。總結“跨越 2020——N+建檔立卡貧困戶”產業扶貧模式，即構建 N（農業龍頭企業、擔保公司、農業合作社等）與貧困戶之間的利益聯結機制，並通過與 N 之間建立互信、合作、服務關係，運用金融科技提升、信用提升、產業鏈提升、管理提升四大類機制，提供差異化的金融產品和服務模式，有效帶動貧困戶就業增收。

拓展服務渠道，延伸服務網絡。銀保監會 2018 年初批復的建行 177 個新設網點計劃中，有 19 個位於國家級貧困縣。截至 2018 年末，在貧困縣布放自助櫃員機 7,236 臺，建設自助銀行 2,306 家，較年初分別增加 195 臺和 51 家，為貧困地區客戶提供自助便民金融服務。

借力金融科技，破解貧困難題。探索將金融科技與扶貧深度融合，推進金融扶貧跨越 2020 行動計劃。其中“區塊鏈金融精準扶貧平臺”9 月上線，實現對精準扶貧資金的透明使用、精準投放和高效監管。

案例：善融商務·電商扶貧

建行依托善融商務平臺大力開展電商扶貧，在防範金融風險的基礎上，聯動貧困地區龍頭扶貧企業、優質農業合作社等，拓寬貧困地區特色優質農副產品銷售渠道和貧困人口增收脫貧渠道，以更低的交易成本幫助貧困地區和貧困人口脫貧致富。

2018 年 10 月，建行與中國教育發展基金會、安康市人民政府，在安康舉辦“善心融愛 共助安康”善融商務扶貧推介會。全國 45 家大型採購商與 46 家參展商，共簽署採購意向 2,919 萬元，將惠及近萬戶貧困戶。在重慶市黔江區，重慶市分行因地制宜，大力支持蠶桑業發展，推動產業脫貧，形成了“公司+基地+農戶”的產業發展模式。

“萬小企扶萬農戶”行動

廣東省分行實施“萬小企扶萬農戶”普惠金融精準扶貧三年行動方案，計劃用三年時間連接 1 萬家小企業，通過資金支持、就業提供、技術支撐等方式結對全省 1 萬戶建檔立卡貧困農戶。2018 年，活動已成功組對近 2,000 家小微企業對 2,000 戶農戶，其中 34% 為女性企業家創辦或直接管理的小微企業，38% 的受益貧困農戶為女性。



圖：“萬小企扶萬農戶”普惠金融精準扶貧三年行動計劃啓動儀式

目標 1：在全世界消除一切形式的貧困

目標 5：實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能

目標 8：促進持久、包容和可持續的經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作

目標 10：減少國家內部和國家之間的不平等

（三）創新共享

金融科技正在對全球金融業產生深刻影響。作為驅動金融創新的新興技術，金融科技可以極大拓展服務面，推動普惠金融實現，進一步提升客戶體驗。建行高度重視金融科技力量，提出金融科技戰略，制定《金融科技戰略規劃（2018年—2023年）》。我們深知金融科技風險防控的重要性，恪守對客戶隱私的保護和數據安全的保障。在這一前提下，實施金融科技（“TOP+”）戰略，致力於強化科技驅動，為金融發展創新深度賦能；推動能力開放，為社會提供技術和信息共享服務；拓展平臺生態，為客戶和合作伙伴營造生態圈。努力以共享的理念整合資源，以科技的力量造福大眾，以金融的智慧回饋社會。

其中，T 代表 Technology——科技驅動，以技術與數據構成科技雙要素，雙輪驅動金融創新，形成新趨勢中轉型發展的源動力；O 代表 Open——能力開放，在符合監管要求前提下，將集團業務功能和數據以服務方式向社會開放，充分激發外部活力與創造力，發揮建行“應用商店”價值；P 代表 Platform——平臺生態，構建自有的平臺、連接合作伙伴的平臺，編織平臺與平臺間的網絡，共同構建用戶生態圈，滿足人民日益增長的美好生活需要；“+”代表培育“鼓勵創新、包容創新”的機制與企業文化，支持集團不斷轉型革新，實現面向未來的可持續發展。

“創新、數字、開放、協作”是我們推進金融科技戰略規劃的核心理念。通過實施 TOP+ 戰略，建行將推動智能運營、智能交易、智能風控體系建設，提高集團精細化管理水平；提供以客戶為中心的全集團產品綜合解決方案以及個性化專屬定制服務；構建協同運營平臺，驅動條綫間、總分行間、母子公司間及海內

外信息、經營、管理的協同，與相關行業協作，構建金融與非金融服務交匯融合的生態場景；搭建線上線下、無感無界互聯的全網立體渠道，為客戶提供一致與極致的服務體驗。“管理智能化 (Intelligent)、產品定制化 (Customized)、經營協同化 (Collaborated)、渠道無界化 (Boundless)” 將成為智慧金融與智慧生態四大特徵。

進展：研發金融科技指數

國務院發展研究中心金融研究所和中國建設銀行研究院聯合發布《金融科技研究與評估 2018——全球系統重要性銀行金融科技指數》，為研究全球金融科技理論和應用提供系統性的分析框架，為金融業的健康穩定發展提供建行智慧。

數據：在推進金融科技戰略中，女性雇員扮演着重要作用。金融科技部門管理層女性占比 50%，參與到金融科技戰略制定與設計，金融科技部門近 40% 雇員為女性，推動金融科技工作的落地和實施。我們注重伙伴間合作共同推進技術研發，例如鼓勵成長性科技公司以參股或控股方式合作，支持建行技術需求同時提升公司自身的科研和發展能力。截至 2018 年末，我們與 43 家科技公司開展了技術研發與合作。

案例：建設智慧政務 促進普惠民生

建行發揮金融科技優勢為各級政府搭建全事項、全流程、全覆蓋、全場景的政務便民綜合性服務平臺——“智慧城市政務服務平臺”。通過平臺建設、鏈條延伸和服務領域的全覆蓋，推動構建“互聯網+政府+金融”新業態，架起百姓與政府間橋梁，在助力服務型政府建設中，不斷改善民生服務質量效率。截至 2018 年底，智慧政務平臺已簽約 74 個省市縣，已投產上線 38 個省市縣，覆蓋 19 家一級分行，支持費項 720 個，涉及 240 個市縣。

“建行龍財富”個人財富管理平臺

2018 年 12 月，“建行龍財富”平臺正式發布。“龍財富”是為每一位客戶打造的財富管理與服務平臺，它用普惠的理念、科技的力量，對客戶及其家庭資產、負債、流動性進行診斷，通過智能投顧、智能保顧等綜合服務，幫助客戶合理地規劃和分配手中財富，實現資產的保值增值，使高品質專業化金融服務為更多人帶來財富增值。

關於本案例更多內容請參閱：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/news/3/20181229_1546075251.html

目標 11：建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區

目標 12：採用可持續的消費和生產模式

（四）綠色發展

1. 開展綠色信貸

2016 年董事會審議通過了《中國建設銀行綠色信貸發展戰略（2016 年-2021 年）》，將加快推進綠色領域業務發展、防範環境和社會風險、提升社會責任自身表現確定為綠色信貸發展戰略三大任務；提出將經濟效益、社會效益和生態效益有機統一起來，繼續將建設“綠色銀行”作為中長期業務規劃的目標。

建行注重客戶環境和社會風險管理能力建設，致力於通過金融手段引導客戶有效開展自身環境和社會風險管控，防範因客戶自身風險而引發信用風險、聲譽風險事件的發生。多年來，我行在信貸政策中始終將企業是否遵循環境指標作為客戶準入標準，嚴格控制環保不達標客戶、環境違法違規且沒有及時整改的客戶和項目。

2017 年，依據《中國建設銀行綠色信貸發展戰略》制定《關於加強環境和社會風險管理的通知》，將環境和社會風險管理貫穿信貸全流程，明確貸前調查、授信審批、放款審核、貸後管理等各環節具體管理要求及差異化管理措施。對於高風險客戶，除嚴控信貸、貸款餘額新增以外，加強對於風險變化情況的評估要求。

2018 年，在環境和社會風險管理信息系統建設方面，我行將客戶環境和社會風險分類指標嵌入信貸流程系統，實現風險信息全流程顯示。同時，將外部環保違法違規等風險信息接入內部管理系統，進一步提升風險預警管控能力，當客戶發生風險時，能夠讓我們充分評估風險調整授信策略。關注高環境和社會風險客戶管理，至少每六個月到現場檢查環境和社會風險評估內容實際情況，並與其

相關方（如上下游企業、政府監管部門等）進行充分溝通，確保評估內容的真實性。組織信貸政策培訓班、風險管理人員培訓班，深化全行環境和社會風險的防控意識。下一步，我行將通過完善基礎政策制度，推進環境和社會風險全流程系統化管控體系建設，聘請獨立環境和社會顧問等方式，進一步提升環境和社會風險管理能力。

截至 2018 年末，我行綠色貸款餘額 10,422.60 億元，較年初增加 729.34 億元，綠色貸款餘額占對公貸款比重 15.35%，較年初提高 0.52 個百分點。2018 年綠色貸款共計新增客戶投放 1,708.80 億元，其中清潔交通領域 708.72 億元、清潔能源領域 450.17 億元、節能減排改造領域 265.81 億元。當年“高污染、高能耗、產能過剩”行業貸款餘額與去年同比下降 4.16%。境內分行火電行業貸款占境內貸款的比重較年初下降 0.50%，煤炭行業貸款占境內貸款的比重較年初下降 0.13%。

2018 年 9 月，建行設立《綠色、社會及可持續發展債券框架》，並完成 10 億美元可持續發展債券和 5 億歐元綠色債券發行，支持綠色信貸和普惠金融事業發展。

2. 推進綠色創新

我行將低碳、綠色、環保和保護生物多樣性有機地融入信貸政策和經營理念，完善更新綠色信貸政策制度、加快信貸結構調整、強化環境和社會風險管理、豐富綠色信貸產品和服務，有效推動綠色信貸業務發展，為減緩氣候變化貢獻力量。

為協助我國政府履行巴黎協議承諾，我行在行業選擇上，重點支持有利于降低溫室氣體排放的清潔交通、清潔能源項目；重點支持有利于提升大氣、水、土壤質量的污染防治項目。對高污染、高能耗行業嚴格管控，控制行業資金投入，同時支持企業采用節能減排的新設備、新技術，有力促進傳統產業結構調整和技術改造升級。

截至 2018 年末，我行境內分行清潔交通領域貸款 5,324.21 億元，較年初增加 337.19 億元；清潔能源領域貸款 2,920.72 億元，較年初增加 128.65 億元；節能減排領域貸款 1,127.90 億元，較年初增加 47.54 億元。

案例：支持綠色項目建設

浙江分行發放 1.04 億元貸款，支持漁光互補光伏電站項目建設。項目在魚塘水面建設一座“漁光一體”的并網光伏電站。建成後，按照火電煤耗（標準煤）每度電耗煤 325g，與相同發電量的火電相比，相當于每年可節約標準煤約 6,664.1 噸，減少排放溫室效應性氣體二氧化碳(CO₂)1.99 萬噸，減少煙塵排放量約 2.06 噸，SO₂ 排放量約 13.71 噸，NO_x 排放量約 13.71 噸。

廣東分行發放 3 億元貸款，用于 3×660MW 發電機組實施脫硝工程建設。項目投產後，每年減少氮氧化物排放量 13,341 噸，氮氧化物地面濃度明顯降低，對珠江三角洲地區大氣環境的改善有重要的意義。

湖北分行作為銀團貸款的牽頭行，為北湖污水處理廠及其附屬工程項目提供 13 億元貸款支持。項目建成後，每年可減少污染物 BOD5、CODcr、SS、NH3-N、TN、TP 分別為 12,045 噸、23,178 噸、17,520 噸、4,709 噸、2,829 噸、374 噸，對改善城市水體污染現狀、保護長江的水環境質量具有積極作用。

目標 13：採取緊急行動應對氣候變化及其影響

3. 堅持綠色運營

截至 2018 年末，我行總行級潛在供應商 3,004 家。其中，當年向我行提供產品和服務的供應商共 585 家，向供應商付款金額約 48.82 億元。2018 年，進一步完善採購制度規範性文件，加強供應市場調研工作，持續開展供應商外部負面信息監測，特別是環境、社會風險的負面信息監測，全面防範供應商風險。我行將綠色理念納入採購管理，在採購投標環節設定相關產品與服務綠色準入要求和評價標準。在產品類供應商準入階段，均要求通過 ISO14001 環境管理體系認證，確保供應商在生產過程中的污染物控制工作達到相關要求。針對公務用車、IT 產品、辦公家具等重要的採購商品，均要求供應商通過國內最高級別的環境認證。

建行在提供金融服務過程中，借助科技手段引導消費者形成綠色生活方式和消費習慣，向社會傳遞綠色理念。浙江分行推出“綠貝”的綠色評價激勵機制，將客戶從事綠色產業生產經營、採取綠色生活方式、使用建行綠色金融產品情況按照一定規則轉化為“綠貝”積分，不同分值等級的客戶可獲得不同程度的金融服務優惠條件。

（五）合規運營

1. 持續穩健運營

建行嚴格執行監管機構關於業務連續性管理要求，建立“貫穿全行、銜接密切、反應迅速、應對有力”的業務連續性管理體系及工作機制，保障全行持續運營與穩健發展。我們建立了成熟業務連續性管理組織體系，職責分工明確，為全面推進業務連續性管理工作提供有力組織保障。

制度建設方面，建立了分層次、系統化的政策制度體系，明確了業務連續性管理體系建設實施要求，統一規範了業務連續性管理工作流程。

業務影響分析方面，開展了全行性業務影響分析及局部業務影響分析，明確了全行業務恢復的優先級，形成了重要業務系統的恢復策略體系，為系統相關業務和技術預案建設提供了依據。

預案建設方面，建立了多層級、多維度、矩陣式預案體系。縱向，預案體系包含了突發事件應急響應及恢復制度、總體預案和部門預案三個層級；橫向，預案體系覆蓋了信息系統、安全保衛、基礎設施及辦公資源、重要業務等多維度、多部門。

演練方面，定期制定年度演練計劃，建立了差別化演練機制，提高了各級機構開展應急演練工作的積極性，確保了應急預案至少每三年演練一次的目標。此外，定期開展年度業務連續性管理工作自評估，全面評估業務連續性管理體系設計及運行情況，查找問題，督促整改，提升管理水平。

建行十分重視知識產權管理工作，注重金融科技創新成果的知識產權保護，按照我行知識產權管理辦法相關規定，及時對創造的智力勞動成果，包括專利、

商標、著作權等知識產權進行權利申請保護，依法維護各項創新成果享有的合法權益；同時充分尊重他人智力勞動成果相關的知識產權權利，在業務發展和經營管理中注重防範知識產權侵權風險，本年度內未發生重大知識產權侵權事件。

2. 支持員工成長

建行視員工為最寶貴的資源，致力於通過多元化、包容性人力資源管理，驅動成長與促進持續發展。

建行嚴格遵守本國及運營所在國法律法規，保障員工各項勞動權利，維護員工合法權益，明確海外分支機構尊重當地原住民的風俗習慣及禁止侵犯當地原住民權利。根據發展需要依法公開招聘員工，堅持透明、平等，禁止歧視。嚴格避免聘用童工，杜絕強制勞動現象。建立職工代表大會實行民主管理，員工通過職工代表大會制度提出提案，參與管理與業務發展。設立公開信箱或信訪部門，受理員工關於權益保護方面投訴。2018 年，建行未發生投訴。在投資決策、實施採購中，依據 ISO26000 社會責任指南，將雇員權益保護相關標準納入審查，將建行關於員工勞動權利、權益、工資、工作時間、勞動保險和福利通過培訓的方式告知供應商。

建行高度重視員工工作環境安全和職業安全，堅持“安全重如山、生命大于天”，將員工生命安全擺在首位。制定印發《關於進一步加強辦公和營業場所管理的通知》，健全完善日常安全管理制度，嚴禁攜帶易燃、易爆、化學品等危險物品進入辦公營業區域，推進辦公樓“人臉識別”門禁技術應用，確保辦公營業場所安全。認真落實消防安全管理責任制，組織開展消防安全大檢查，嚴格在建工程消防安全監督管理，強化辦公營業場所消防設備設施配備和管理，確保消防安全管理制度落實、設備設施完好、隱患整改清零。堅持“以人為本、預防為主”加強員工安全管理，組織開展“安全宣傳月”活動，加強員工安全教育培訓，組織消防疏散演練，制定《員工人身安全突發事件管理辦法》，主動關心關愛員工，

及時做好安全風險預警，提高員工安全防範意識和應急避險能力。員工能力提升是建行可持續發展基礎。2018 年，建行大學的成立成爲建行發展史上重要的一環，推動建行教育培訓工作變革與跨越發展。與此同時，建行持續推進的分層分類培訓，正在爲不同業務條綫、不同崗位、不同層級的員工賦能，支撐全行在確保風險可控前提下，在服務實體經濟發展、推動低碳轉型發展中實現自身的戰略發展。全年全行共舉辦現場培訓 23,843 期，培訓 131 萬人次，人均培訓 6.9 天；網絡培訓 513 萬人次（課次），折合培訓工作量 85.5 萬人天。

同時，建行匯聚全行力量打造具有市場競爭力和國際影響力的高端智庫，以戰略高度和智力驅動支撐建行長遠發展。通過開展智庫兼職青年研究員計劃，爲青年研究創新、能力提升和價值實現搭建平臺，凝聚青年智慧爲國家和建行發展建言獻策、建功立業。已招募第一批 100 名智庫兼職青年研究員入庫，通過專家輔導、專項培訓、課題研究、成果轉化、資源支持、多項激勵等方式，助力青年研究能力的提升和研究人才的發展。

金融科技是銀行業實現戰略發展的核心競爭力。建行不斷完善金融科技安全教育培訓體系，一方面編制面向全體員工、技術人員、安全人員和管理人員培訓教材，同時借助網絡學習平臺，制作網絡培訓課件，建立信息安全的網絡課程培訓專題。2018 年，通過 IT 風險管理、信息安全技術、個人數據隱私保護等現場培訓班，以及多種形式網絡安全攻防競賽，建行保證了從業人員擁有專業技能勝任金融科技這一富有挑戰性的工作，共有 2,034 名員工參與了金融科技相關主題的培訓與競賽，超過 30 萬名員工參與網絡信息安全在綫課程培訓。

建行大學



我們是一家銀行，我們需要更多的知識，不斷創新服務。

如何將多元的知識匯集到一起？

如何迸發出新的智慧，去解決前行路上的新問題？

我們願意去探索，和大學、和企業、和政府，讓更新的痛點找到對應的知識，無論大或小；我們願意去分享，和個人、和企業、和社會，讓更多的人得到智慧的啓蒙，無論是國家或時代。讓我們一同探索，共享衆知、普惠共智。

探求金融教育的新模式和現代金融的新路徑，以金融力量破解社會痛點問題，服務大眾安居樂業，建設現代美好生活，是建行和建行大學的共同追求。

建行大學以“新時代、新金融、新生態企業大學”為願景，以“志同道合、善建行遠”為校訓，包含了開放、共享、穩健、創新的理念。校徽中環繞的“U”形，代表“大學（University）”以及優質資源“聯合（Union）”之意，體現建行大學勇于突破的精神，傳遞開放、國際化的理念。

建行大學充分整合社會資源，將企業自身及各高校原本零散的、碎片化的教育培訓資源整合起來，形成遍布全國的校區網絡。成立九大研修院，旨在提升專業領域研究能力；與多所高校組建成立“新金融人才產教融合聯盟”，作為“融智、融通、融合”的高端教育智庫，帶着鮮活的社會痛點問題和研究案例，成為產教融合的孵化平臺、創新與應用的撮合橋梁；堅持以國際視野培養國際化人才，已與多所海外高校達成合作。建行大學香港學院，將成為境外培訓主陣地，倫敦學院、紐約學院將成為尖端人才教育培訓基地，全面引入國際先進理念及最新教學研究成果，開展多元合作，不斷提升國際影響力。



圖：建行大學成立儀式

建行大學將校門敞開，為政府機構、高校、企業和社會賦能，與學校共建共享實習實訓基地、為學生提供實習機會，借助大數據實驗室、產品創新實驗室等，讓數據互聯互通，實現教育和產業統籌融合；啓動“金融普及”行動，與高校合作開展“金智惠民”培訓，已在全國開辦“鄉村振興”“稅務籌劃”“金融科技”等不同主題的金智惠民培訓 538 期，他們中有民營企業家、普通農戶、有公務員、有普通工薪階層，有扶貧幹部。建行大學將金融政策解讀、理財產品風險、普惠金融工具應用等金融知識送到他們身邊，讓金融的力量變得更加溫暖。

關於本進展更多內容請參閱：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/news/3/20181217_1545026758.html

案例：村支書、小農戶走進了“建行大學”的課堂

2018 年 8 月“建行大學”啓動了“金智惠民”工程，重點為小微企業主、個體工商戶、扶貧對象、涉農群體、基層鄉鎮扶貧幹部等普惠金融群體開展培訓。

黃正華當了福建省武夷山市星村鎮黃村十二年的村支部書記，他和茶葉、茶農打了一輩子交道，讓他沒想到的是，離開學校這麼多年再次回到校園是因為“建行大學”的金智惠民工程。

“這些年茶葉品質提高了，茶農的收入也增加了。但是要真正實現鄉村振興和產業轉型升級，一定需要金融來作支撐。但我們長期在農村，對金融了解并不多，沒有機會也沒有渠道接受金融教育。”黃正華說，“第一次聽說‘建行大學’，我沒想到建行還有大學，更沒想到建行大學能給我們這些村支書提供走進廈門大學、接受普惠金融培訓的機會。”



圖：建行大學分校在陝西省扎實開展“金智惠民 情系萬家”系列培訓，將金融知識送進建築工地

案例：創新馬拉鬆

2018 年，建行組織開展“中國建設銀行首屆創新馬拉鬆活動”，探索形成建行特色創新孵化長效機制，致力於解決客戶迫切需求，349 項創新方案應運而生。

長沙、廣州、深圳三場“48 小時加速孵化”活動中，450 名創客、百餘名內外部專家評委及導師，圍繞 75 個創新方案的商業計劃書展開思維碰撞。對創新方案和加速孵化產生的產品原型等成果進行了多次優化，使之不斷完善。長沙的湘水岳麓、廣州的碧海藍天、深圳的邃密夜空見證了創客們全力謀劃、打造建行未來產品和服務的激情與決心，記錄了創客們為實現夢想而努力拚搏的不倦身

影。

目標 9：建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，
推動創新

目標 12：采用可持續的消費和生產模式

3. 嚴控金融風險

2018 年，建行持續深化全面主動風險管理，將風險防控與建行發展戰略相契合，與建行傳統業務比較優勢和住房租賃、金融科技、普惠金融等創新領域優勢相結合。着力探索協同控險機制，提升主動識別能力；實施風險預警監測，提升主動防範能力；強化風險工具箱運用，提升主動控制能力；完善風險處置管理，提升主動化解能力；夯實基礎管理，提升主動管理能力。着力做好重點業務支持保障，提升價值創造能力，向“國內最佳，國際一流”的現代商業銀行風險管理目標穩步推進。

合規是建行所有員工的共同責任，我們確立“全員主動合規”“合規創造價值”理念，在全行推行誠信與正直的職業操守和價值觀念，培育富有持續競爭力和建行特色的合規文化，並將其融入企業文化建設全過程，為建行業務經營和效益增長提供安全有效的保障。

完善員工違規懲戒制度，制定《中國建設銀行員工行為管理辦法（2018 年版）》，向全行員工發布《員工合規必讀（2018 年版）》，包含合規理念、員工禁止性規定與金融犯罪、員工典型違法違規案例三大板塊，向全行員工提供了依法合規的指南，進一步宣導合規理念、加強警示教育。強化廉潔合規教育，制定《中國建設銀行黨員領導幹部述責述廉辦法》，進一步強化對領導幹部的監督管理。暢通違規問題線索舉報渠道，內外部組織機構和人員可通過信函、網上舉報、電子郵件、傳真、電話等形式，對我行有關組織機構及其工作人員檢舉控告。

強化合規剛性約束。健全反洗錢制度，推動反洗錢管理規定融入業務制度和流程。優化反洗錢相關系統，採用集團分析和數據挖掘等功能，進一步提升監測

模型和數據的準確性和完整性；在原有名單監控功能基礎上，上綫推廣新一代反洗錢清單監測系統，進一步優化大額交易報告和可疑交易分析；健全反洗錢風險評估體系，通過系統進行產品、機構的洗錢風險評估和定期重檢工作；優化各業務系統反洗錢相關功能，完善客戶身份信息質量；對於高風險業務管理，進一步強化對業務洗錢風險的事前管理，通過介入規章制度印發前的審查及時有效開展風險提示，提高系統洗錢防範能力。有力支持了反洗錢、反恐怖融資、反逃稅監管體制建設，為有效防控金融風險，維護經濟金融安全，促進社會公平正義發揮了積極作用。

關於風險合規詳細內容請參閱《中國建設銀行股份有限公司 2018 年年報》

4. 參與社區發展

我們以金融工作者的專業和專注,更以社會工作者的熱情和擔當,深入研究、參與社會難點問題解決,立足搭建共建共享公益平臺,通過“帶上員工做公益、帶着客戶做公益、帶動機構做公益、融合業務做公益”,幫助更多需要幫助的人,為社會注入新的正能量。

勞動者港灣



促進網點服務資源開放共享,增強網點服務社會能力,是我們在豐富和延伸金融普惠中的另一項關注重點并以創新的方式付諸行動。2018年8月,建行宣布在全行營業網點設立“勞動者港灣”,覆蓋

37家一級分行、868家二級分支行和全部對外營業的網點。

服務人群。重點為環衛工人、出租車司機、交通警察、城管、快遞員、志願者等戶外工作者,老弱病殘孕、走失兒童、考生等需要特殊關愛的群體以及其他有需求的社會公眾提供多種便民惠民服務。



圖：為戶外勞動者加熱飯菜

服務設施。在營業網點,我們配備了衛生間、飲水機、休息桌椅、圖書、Wi-Fi、

手機充電器、點驗鈔機、老花鏡、雨具、急救箱等基礎服務設施，同時根據營業網點的實際情況配備輪椅、無障礙坡道、盲文業務指南等無障礙服務設施和母嬰室、嬰兒車、微波爐等人文關愛服務設施，打造勞動者的“歇腳地”、“加油站”、“充電樁”、“暖心窩”，為大家帶來休息的溫暖港灣。



圖：為戶外勞動者提供金融知識

服務內容。“勞動者港灣”不僅提供臨時休息、走失兒童關懷、失物招領等基本惠民服務，同時也結合地域特徵、業務特色、客群特點等因素開展旅游諮詢服務、外語、手語等語言類服務，并積極引入工商、鐵路、善融商務扶貧類和書店等第三方機構服務資源，不斷增強網點服務社會能力。



圖：為走失兒童找到家人

“建行不僅為社會提供金融服務，現在還為普通勞動者提供了真誠、貼心的

幫助，“勞動者港灣”就是幸福之家！”

——出租車司機

“以前從來沒想過有一天，環衛工人穿着環衛服，就像回到家一樣坐在寬敞明亮的‘勞動者港灣’喝水、吃飯，手機沒電了可以充電，我們還可以閱讀各類報刊雜誌。讓我們真正感受到了愛心、貼心、細心和暖心。‘勞動者港灣’真的是我們環衛工人一個幸福的港灣。”

——環衛工人代表

“‘勞動者港灣’非常不錯。建行專門推出了‘勞動者港灣’APP，可以定位最近的港灣在什麼地方。工具箱、醫藥包等物件兒都是快遞員特別需要的。在‘勞動者港灣’都可以找到，非常貼心。”

——快遞員代表



圖：在“勞動者港灣”發布儀式上，出租車司機代表發表感言

當共享思維指向公共服務、指向善意的流轉，並加之妥善管理，共享的精神才被真正抽絲剝繭地顯現出來。

“累了能歇腳，渴了能喝水，沒電能充電，飯涼能加熱。”——這是“勞動者港灣”的初衷，就好像一位熱心街坊在招呼疲憊的鄰人，也許沒有響亮的口號，

却正是你急需的溫暖。在我們過往的印象中，銀行給人的感覺總是“高冷範兒”的，仿佛大門祇向辦理業務的客戶敞開，而今建行的“勞動者港灣”開啓了銀行網點的“破冰之旅”，在日漸寒冷的時節，為勞動者們提供一個可以端坐在桌子前吃頓熱午飯的空間，令他們感到踏實、溫暖，也感到了社會對每一位平凡而努力的勞動者的尊重。

——《三聯生活周刊》



圖：為戶外勞動者添加熱水

“勞動者港灣”雖然祇是在城市中建立的一個個小小空間，但是它打破了職業界綫、環境界綫，實現開放與共享，努力創造尊重勞動者，熱愛生活的友好氛圍，體現的是先進的現代思想觀念。

“勞動者港灣”使崇尚勞動、關心勞動者蔚然成風，營造了良好社會氛圍，弘揚了社會正能量。在為建設銀行“勞動者港灣”點贊的同時，我們也期待越來越多的“港灣”涌現出來，共行大愛之美，讓城市裏的每一個勞動者更有獲得感、幸福感，共享城市發展的成果。

——新華網評論



圖：為戶外勞動者提供歇息之處



圖：與戶外勞動者共度的溫馨時刻

“藍精靈”項目

南京分行把公益活動與建行員工的教育實踐相結合，將“書香建行”“陽光書架”“藍馬甲”（“藍精靈”）融入“勞動者港灣”。截至 2018 年末，南京市大部分網點內均配置愛心座椅、飲水機、急救箱等服務設施，環衛工人、交巡警、快遞小哥等戶外勞動者能夠及時飲水和休息。

分行員工還開展了貧困學生幫扶活動、市民金融知識普及活動，組織“藍馬甲”志願者團隊在南京各大景點開展環保公益行動。此外，通過“書香建行”全民閱讀特色活動，打造共享圖書漂流點，營造讀書氛圍，傳遞文化的力量。



圖：“書香建行”陽光書架愛心活動

關於勞動者港灣更多內容請參閱：

http://biz.ifeng.com/a/20180831/45147711_0.shtml

https://mp.weixin.qq.com/s/t-Cd5sf4M_5NRWhMCmkYvA

管好、用好每一筆捐贈款是我們的職責。建行制定全流程管理的公益捐贈管理辦法。從項目可行性分析、項目實施、項目宣傳、項目監督審計等方面都做了詳細規定。2018，建行公益捐贈總額 8,941 萬元。其中，用于定點扶貧村幫扶項目 6,188 萬元。此外，還着重實施了多個長期公益項目，如建行希望小學、高中生成長計劃、母親健康快車、英模母親等。其中建行希望小學自 1996 年至今已持續 22 年之久。

主要公益項目實施情況請參閱社會績效-社區投資

母親健康快車

2018 年 5 月 14 日，我們的志願者服務隊抵達貴州省銅仁市，翻山越嶺，走訪母親健康快車及項目受益者。

熱情能幹的小陳夫婦為遠方的客人擺上了自家腌制的小吃，泡上特制的香

茶，向志願者說起她與母親健康快車的淵源——那是小陳第二次懷胎，七個月的時候出現緊急情況，前位胎盤病情凶險，是母親健康快車從死神手裏搶回了她……小陳夫婦說，如果沒有母親健康快車，這個家就沒了，更沒有今天的甜蜜生活。

8 年來，建行已捐贈 357 輛母親健康快車，遍及 23 個省、區、市貧困縣鄉及老撾、柬埔寨兩國。迄今已有 69.28 萬人接受義診諮詢，109.11 萬人健康普查，共 216.1 萬人從中獲益。此外，“母親健康快車”為項目所在地培訓基層工作人員 31.26 萬人，救助轉診危重病人 3.58 萬人，運送孕產婦 2.87 萬人，促進了項目實施地婦幼健康水平的提高。

目標 3：確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉

目標 5：實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能

十年築夢 一起成長

光陰荏苒，歲月如梭。建行始終關心着同學們的生活，關注着他們的成長。2017 年 10 月，我們通過手機銀行、微信銀行等渠道，面向 9 萬名曾因“成長計劃”受益的學子，發出了“同學，建行公益在尋找你！”的信函。

在浙江大學求是園實驗室，如今的博士生謝沛樂同學凝神觀察試劑瓶中的變化，整潔的實驗室就是他攻克科研堡壘的戰場。“當建行的工作人員幾經波折聯系到我時，10 年前的那股溫暖氣息依舊氤氳心頭，我的內心久久不能平靜。”曾經的受助學生、如今的建行新疆分行員工熱依汗·阿迪力表示，成長就是慢慢長大，懂得付出的意義，知道擔當的力量。

“公益項目的實施助人育己，廣大員工在參與項目中也受到了教育和感悟，

增強了對建行的自豪感、歸屬感和對社會的責任感。”

——員工代表劉彩橋

關於本案例更多内容請參閱：

http://www.ccb.com/cn/ccbtoday/news/20180417_1523949853.html

目標 4：確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會

建行志願者公益行支教活動

2018 年 9 月 25 日至 28 日，中國建設銀行和中國青少年發展基金會共同舉辦了建行希望小學支教公益行，20 名志願者及媒體分赴陝西省安康市 5 個鄉村小學開展支教活動。志願者們將天文地理、科學實驗、音樂繪畫和文體知識帶給孩子們。

活動期間，志願者們還在安康市分行營業部參加建行“勞動者港灣”志願者服務活動，傾聽環衛工人、快遞小哥暢談對港灣的熱愛之情，一位退休老人還專門寫來感謝信，表達敬意；在漢濱高級中學，志願者與建行“高中生成長計劃”受獎勵學生代表交流，感受他們堅強成長、永不放棄的向上精神，鼓勵他們努力學習、成長成才；在嵐皋縣蠟燭村，志願者參加“母親健康快車”義診活動，傾聽縣衛生院長講述洪水災害中健康快車冒着山體塌方險境護送兩名臨產母親，最終母子平安的感人故事，真實感受着建行母親健康快車“愛心車”“救命車”和“流動醫院”的深意。



圖:建行各級機構的 20 名志願者分赴陝西安康市五個鄉村小學開展支教活動

目標 1: 在全世界消除一切形式的貧困

目標 4: 確保包容和公平的優質教育, 讓全民終身享有學習機會

三、社會責任績效

(一) 經濟績效

經濟績效	2018	2017	2016
資產總額（萬億元）	23.22	22.12	20.96
淨利潤（億元）	2,556.66	2,436.15	2,323.89
平均資產回報率（%）	1.13	1.13	1.18
加權平均淨資產收益率（%）	14.04	14.80	15.44
全球範圍營業機構（個）	14,977	14,920	14,985
上繳稅收（億元）	586.66	619.39	802.94
每股社會貢獻值（元）	2.88	2.74	2.73
跨境人民幣結算量（萬億元）	2.76	2.05	2.53
基礎設施行業領域貸款新增（億元）	1,021.64	4,612.97	1,883.71
涉農貸款餘額（億元）	17,646.50	17,650.87	16,939.68
新農村建設貸款餘額（億元）	148.63	305.85	568.38
銀保監會“兩增”口徑普惠金融貸款餘額（億元）	6,310.17	4,185.02	3,365.22
銀保監會“兩增”口徑普惠金融貸款客戶數（萬戶）	119.19	71.45	36.58
個人住房貸款餘額（億元）	47,535.95	42,130.56	35,856.44
公積金個人住房貸款（億元）	22,103.06	20,489.92	18,534.89
保障性住房項目開發貸款餘額（億元）	1,313.22	578.30	355.02
棚戶區改造貸款餘額（億元）	1,199.52	453.30	164.11
向供應商付款金額（億元）	48.82	41.85	41.42
公益捐贈支出（萬元）	8,941	7,786	7,442
其中：定點扶貧捐贈（萬元）	6,188	4,981	4,290

(二) 環境績效

綠色貸款情況	2018	2017	2016
綠色貸款餘額（億元）	10,422.60	10,025.21	8,892.21
折合減排標準煤（萬噸）	3,011.71	2,800.46	2,633.15
減排二氧化碳當量（萬噸）	6,926.12	6,305.09	5,958.84
減排COD（萬噸）	29.63	23.64	20.29
減排氨氮（萬噸）	3.87	3.14	2.39
減排二氧化硫（萬噸）	24.73	26.78	18.86
減排氮氧化物（萬噸）	3.96	4.77	3.49
節水（萬噸）	123.06	119.87	103.88

溫室氣體排放情況	2018	2017
溫室氣體排放總量（範疇1和2）（噸）	261,547.00	277,449.13

每位雇員溫室氣體排放總量（範疇 1 和 2）（噸/人）	7.38	8.01
直接排放（範疇 1）（噸）	17,518.07	18,576.91
天然氣	7,258.00	7,727.66
液化石油氣	214.05	142.32
煤	1.58	1.58
公司車隊	7,092.32	8,447.70
柴油	2,952.12	2,257.65
間接排放（範疇 2）（噸）	244,028.93	258,872.22
外部購電	244,028.93	258,872.22

注：

1. 環境類績效數據統計範圍僅包括總行辦公場所及 37 家一級分行本部辦公場所。
2. 雇員人數統計範圍僅包括總行及 37 家一級分行本部雇員人數之和。
3. 基于本集團業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。
4. 由于當地電網基準線排放因子暫未公布，西藏分行外購電力所產生的溫室氣體排放暫未包含在披露範圍內。
5. 2017 年報告中披露的煤消耗量包含了總行、一級分行及部分二級分行消耗量，經調整為總行及一級分行消耗量。

廢棄物情況	2018	2017
無害廢棄物（噸）	371.47	391.50
廢棄電子信息產品（噸）	173.67	288.29
廢棄交通工具（噸）	188.43	3.96
廢棄電池（噸）	2.19	6.51
廢棄辦公用品（噸）	7.18	92.74
全年每位雇員無害廢棄物消耗總量（噸/人）	0.010	0.011
有害廢棄物（噸）	20.58	40.29
廢棄硒鼓墨盒（噸）	20.58	40.29
全年每位雇員有害廢棄物消耗總量（噸/人）	0.001	0.001

注：

1. 本集團運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄電子信息產品、廢棄辦公用品及廢棄交通工具。
2. 廢棄電子信息產品主要包含微機主機、顯示器、筆記本電腦、打印機及服務器。
3. 廢棄電池僅包含幹電池，不包含蓄電池。
4. 廢棄辦公用品僅包含簽字筆、曲別針及釘書針。

能源及水消耗情況	2018	2017
能源消耗（兆瓦時）	446,323.04	483,337.67
直接能源消耗（兆瓦時）	78,505.55	83,358.79
天然氣（兆瓦時）	37,118.44	39,520.35
液化石油氣（兆瓦時）	965.67	642.06
煤（兆瓦時）	4.65	4.65

柴油（兆瓦時）	11,703.93	10,234.43
汽油（兆瓦時）	28,712.86	32,957.30
間接能源消耗（兆瓦時）	367,817.49	399,978.88
外部購電（兆瓦時）	367,817.49	399,978.88
全年每位雇員能源消耗總量（兆瓦時/人）	12.60	13.95
耗水量（噸）	2,280,545.68	2,049,524.54
全年每位雇員市政自來水耗用量（噸/人）	64.36	59.15

注：

1.本集團主要能源消耗來源為天然氣、液化石油氣、煤、柴油、汽油及外購電力。

2.能源消耗量數據是根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的轉換因子進行計算。

3.本集團主要水資源消耗統計範圍包括市政供水、中水及飲用水。

紙張消耗情況	2018	2017
總耗紙量（噸）	2,277.20	2,861.27
辦公用紙（噸）	1,730.00	2,529.76
櫃面用紙（噸）	547.20	331.51
全年每位雇員紙張耗用量（噸/人）	0.06	0.08

注：

1.辦公用紙僅統計A3及A4復印紙。

2.櫃面用紙僅統計分行用量最多的3類紙。

低碳運營情況	2018	2017
離櫃賬務性交易量占比（%）	99.23	99.19
電子渠道金融交易遷移率（%）	92.66	93.57

（三）社會績效

員工情況	數量	占比	其中女性人數	其中男性人數
員工總人數（人）	345,971	100%	188,307	157,664
另有勞務派遣用工（人）	3,937	--	1,927	2,010
少數民族員工	19,138	5.53%	--	--
新進員工	12,234	3.54%	--	--
外籍員工	763	0.22%	420	343
按性別劃分				
男性員工	157,664	45.57%	--	--
女性員工	188,307	54.43%	--	--
按年齡劃分				
30歲以下（人）	77,033	22.27%	--	--
31歲-40歲（人）	88,190	25.49%	--	--
41歲-50歲（人）	129,481	37.43%	--	--
51歲-59歲（人）	51,076	14.76%	--	--
60歲以上（人）	191	0.05%	--	--
按地區劃分				
長江三角洲（人）	51,641	14.93%	29,180	22,461

珠江三角洲（人）	43,618	12.61%	22,839	20,779
環渤海地區（人）	57,478	16.61%	30,978	26,500
中部地區（人）	77,865	22.51%	41,313	36,552
西部地區（人）	65,625	18.97%	35,773	29,852
東北地區（人）	35,116	10.15%	18,962	16,154
總行（人）	13,643	3.94%	8,770	4,873
海外（人）	985	0.28%	492	493

員工接受培訓情況	2018	2017	2016
現場培訓			
一級分行行級和總行部門級（人次）	483	872	964
二級分行行級、一級分行部門級和總行處級（人次）	29,312	30,685	29,413
業務經理級及以下（人次）	1,275,556	1,460,816	1,550,351
網絡培訓			
一級分行行級和總行部門級（人）	253	334	384
二級分行行級、一級分行部門級和總行處級（人）	8,023	9,336	10,112
業務經理級及以下（人）	299,408	321,019	337,127

員工流失情況	2018	2017	2016
按年齡劃分			
25 歲以下（%）	5.9	6.6	5.0
26 歲-35 歲（%）	6.1	4.8	4.3
36 歲-45 歲（%）	2.0	1.1	1.1
46 歲-54 歲（%）	0.6	0.5	0.4
55 歲以上（%）	0.2	0.2	0
按地區劃分			
長江三角洲（%）	3.7	5.0	4.0
珠江三角洲（%）	2.3	2.5	3.1
環渤海地區（%）	1.6	1.5	1.4
中部地區（%）	1.8	1.5	1.7
西部地區（%）	1.9	2.0	1.7
東北地區（%）	1.2	1.0	0.8
總行（%）	7.5	8.1	6.1
海外（%）	9.1	10.7	9.2

注：

1. 總行包含總部、信用卡中心、客戶服務中心、直屬中心及培訓中心。
2. 按年齡劃分統計數據暫不包括外籍員工。

員工工傷情況	2018	2017	2016
因公死亡人數（人）	4	8	4
因公死亡比率（%）	0.001	0.002	0.001

因工傷損失工作日數（天）	15,889	13,676	13,573
--------------	--------	--------	--------

供應鏈管理情況	2018	2017	2016
長江三角洲供應商數量（個）	518	448	388
珠江三角洲供應商數量（個）	294	261	230
環渤海地區供應商數量（個）	1,867	1,614	1,393
中部地區供應商數量（個）	87	83	62
西部地區供應商數量（個）	52	42	36
東北地區供應商數量（個）	34	30	29
本地供應商採購支出占比（%）	99.92	99.47	99.49
採購合同履約率（%）	100	100	100
外聘專家參與率（%）	4.23	2.72	9.18
開展供應商社會責任培訓次數（包括約談及業務交流）（次）	30	29	28

客戶滿意度	2018	2017	2016
個人客戶總體滿意度（%）	81.0	78.7	76.9
對公客戶總體滿意度（%）	93.8	93.2	93.3

服務渠道建設情況	2018	2017	2016
網上銀行用戶數量（萬戶）	31,256	27,675	24,162
電話銀行客戶數量（萬戶）	33,649	28,882	24,196
手機銀行用戶數量（萬戶）	30,954	26,638	22,321
微信銀行綁定用戶數量（萬戶）	6,443	4,956	3,623
自助銀行數量（個）	28,238	29,046	27,872
自動櫃員機數量（ATM）（個）	92,225	97,007	97,534
智慧銀行（個）	10	12	12
設置輪椅通坡道營業網點（個）	10,056	9,000	8,164
設置愛心窗口網點數量（個）	13,923	13,158	12,964
設置“勞動者港灣”網點數量（個）	14,307	--	--

社區投資情況

項目名稱	合作機構	捐款金額	項目期限	截至 2018 年末
支持建行希望小學	中國青少年發展基金會	1,186萬元	1996-至今	援建45所希望小學，配備圖書室、電腦室、運動場，資助培訓教師近800人次，組織120名師生參加北京夏令營
建設未來--中國建設銀行資助高中生成長計劃	中國教育發展基金會	1.44億元	2007-至今	發放1.44億元資助款，資助高中生9.15萬人次
“母親健康快車”中國建設銀行資助	中國婦女發展基金會	5,400萬元	2011-至今	購置357輛母親健康快車，在新疆、西藏、甘肅、

助計劃				青海等23個省、區貧困鄉縣投入使用
中國貧困英模母親建設銀行資助計劃	中國婦女發展基金會	5,000萬元	2007-至今	發放5,060萬元資助款,資助英模母親(妻子)1.8萬人次
情系西藏-中國建設銀行與中國建投獎(助)學金	中國扶貧基金會	350萬元	2007-至今	發放253萬元資助款,資助西藏地區貧困學生1,210人次
“積分圓夢·微公益”	中國青少年發展基金會、中國文藝基金會、中國青年志願者協會、團中央青年志願者行動指導中心	600萬元	2012-至今	捐建115所“快樂音樂教室”,培訓鄉村音樂藝術教師,建設中國青年志願者協會及團中央青年志願者行動指導中心“青年之家”
“善心慧思”愛心助學行動	中國建設銀行青年志願者協會、各分支機構所在地團委	300萬元	2016-至今	為5,000餘名貧困地區學生捐資捐物,組織貧困地區150餘名師生參加夏(冬)令營活動

四、獨立鑒證報告



普華永道

2019/SH-0115

(第一頁，共三頁)

注册会计帅独立鉴证报告

致：中国建设银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国建设银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2018 年度社会责任报告执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》、以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）编制 2018 年度社会责任报告是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

董事会还负责设定贵行社会责任绩效和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普華永道

2019/SH-0115
(第二页, 共三页)

本事务所遵循国际质量控制准则第1号, 据此维护全面系统的质量控制体系, 包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订版) —— 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对 2018 年度社会责任报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2018 年度社会责任报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。

在我们的工作范围内, 我们仅在贵行总行层面以及下列国内分行开展工作:

- 天津市分行
- 贵州省分行



普華永道

2019/SH-0115
(第三頁, 共三頁)

我們所實施的工作包括:

- 1) 與貴行參與提供社會責任報告中的信息的相關部門進行訪談;
- 2) 實施分析程序;
- 3) 對社會責任報告中的績效信息實施分析程序, 選取樣本實施檢查和重新計算;
- 4) 我們認為必要的其他程序。

固有限制

我們提請使用者注意, 針對非財務數據, 尚無公認的評估和計量標準體系, 因此存在不統一的計量方法, 這將會影響公司間數據的可比性。

結論

基於已實施的程序及獲取的證據, 我們沒有注意到任何可能對貴行根據 ESG 報告指引以及《GRI 可持續發展報告標準》和上交所指引編制的 2018 年度社會責任報告造成重大影響的事項。

使用限制

本報告僅向貴行董事會出具, 而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)
普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)
中國·上海市
2019年3月27日

五、附錄

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

環境層面	指標編號	指標內容	備注
排放物	A1	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(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	綠色發展
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	環境績效
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度	環境績效
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	環境績效
	A1.4	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度	環境績效
	A1.5	描述減低放量的措施及所得成果	綠色發展
	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	綠色發展
能源使用	A2	有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策	綠色發展
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度	環境績效
	A2.2	總耗水量及密度	環境績效
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	綠色發展
	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	堅持綠色運營
	A2.5	制成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位占量	不適用
環境和天然氣	A3	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	綠色發展
	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	綠色發展
社會層面	指標編號	指標內容	備注
僱傭	B1	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：(一) 政策；及 (二) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	支持員工成長
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	社會績效
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	社會績效
健康與安全	B2	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。	支持員工成長
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	社會績效
	B2.2	因工傷損失工作日數	社會績效
	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	支持員工成長
發展及培訓	B3	要求披露有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動	支持員工成長
	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	社會績效

		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	社會績效
勞工準則	B4	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	支持員工成長
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	支持員工成長
	B4.2	描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	不適用
供應鏈管理	B5	管理供應鏈的環境及社會風險政策	堅持綠色運營
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目	社會績效
	B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	堅持綠色運營
產品責任	B6	提供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	保障客戶權益
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	社會績效 保障客戶權益
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	堅持穩健運營
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保障客戶權益
反貪污	B7	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	嚴控金融風險
	B7.1	于匯報期內對發行人或其僱員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	未來采用
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	嚴控金融風險
社區投資	B8	有關以小區參與來了解運營所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策	參與社區發展
	B8.1	專注貢獻範疇	參與社區發展
	B8.2	在專注範疇所動用資源	社會績效

全球報告倡議組織可持續發展報告標準 (GRI STANDARD) 內容索引

編號	GRI 標準內容	備注
102-1	組織名稱	關於我們
102-2	活動、品牌、產品和服務	關於我們
102-3	總部位置	關於我們

102-4	經營位置	關於我們
102-5	所有權與法律形式	報告說明
102-6	服務的市場	關於我們
102-7	組織規模	關於我們
102-8	關於員工和其他工作者的信息	報告說明
102-9	供應鏈	堅持綠色運營
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	堅持綠色運營
102-11	預警原則或方針	風險合規
102-12	外部倡議	SDGs
102-13	協會成員資格	關於我們
102-14	高級決策者的聲明	董事長致辭
102-15	關鍵影響、風險和機遇	董事長致辭
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	責任管理
102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	責任管理
102-18	管治架構	管理架構與進展
102-19	授權	管理架構與進展
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	管理架構與進展
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	利益相關方參與 實質性議題分析
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
102-23	最高管治機構的主席	公司治理
102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
102-25	利益衝突	參見年報
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	管理架構與進展
102-27	最高管治機構的集體認識	責任管理
102-28	最高管治機構的績效評估	參見年報
102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	實質性議題分析
102-30	風險管理流程的效果	管理架構與進展
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	實質性議題分析
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	管理架構與進展
102-33	重要關切問題的溝通	實質性議題分析
102-34	重要關切問題的性質和總數	責任管理
102-35	報酬政策	參見年報
102-36	決定報酬的過程	參見年報
102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	參見年報
102-38	年度總薪酬比率	參見年報
102-39	年度總薪酬增幅比率	參見年報
102-40	利益相關方群體列表	利益相關方參與
102-41	集體談判協議	尚未披露
102-42	利益相關方的識別和遴選	利益相關方參與
102-43	利益相關方參與方針	利益相關方參與
102-44	提出的主要議題和關切問題	利益相關方參與
102-45	合并財務報表中所涵蓋的實體	公司治理參見年報

102-46	界定報告內容和議題邊界	實質性議題分析
102-47	實質性議題列表	實質性議題分析
102-48	信息重述	報告說明
102-49	報告變化	報告說明
102-50	報告期	報告說明
102-51	最近報告日期	報告說明
102-52	報告周期	報告說明
102-53	有關本報告問題的聯系人信息	報告說明
102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明
102-55	GRI 內容索引	GRI 索引
102-56	外部鑒證	外部鑒證
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	實質性議題分析
103-2	管理方法及其組成部分	實質性議題分析
103-3	管理方法的評估	實質性議題分析
201-1	直接產生和分配的經濟價值	責任閃亮 2018
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	綠色發展
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	支持員工成長
201-4	政府給予的財政補貼	尚未披露
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	尚未披露
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	尚未披露
203-1	基礎設施投資和支持性服務	責任閃亮 2018
203-2	重大間接經濟影響	責任閃亮 2018
204-1	向當地供應商採購支出的比例	社會績效
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	未來采用
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	合規運營
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	尚未披露
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用
301-1	所用物料的重量或體積	環境績效
301-2	所使用的回收進料	不適用
301-3	回收產品及其包裝材料	不適用
302-1	組織內部的能源消耗量	環境績效
302-2	組織外部的能源消耗量	環境績效
302-3	能源強度	環境績效
302-4	減少能源消耗量	環境績效
302-5	降低產品和服務的能源需求	環境績效
303-1	按源頭劃分的取水	不適用
303-2	因取水而受重大影響的水源	不適用
303-3	水循環與再利用	環境績效
304-1	組織所擁有、租賃、在位于或鄰近于保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	開展綠色信貸
304-3	受保護或經修復的棲息地	開展綠色信貸
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保	不適用

	護名冊的物種	
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	環境績效
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	環境績效
305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	環境績效
305-4	溫室氣體排放強度	環境績效
305-5	溫室氣體減排量	環境績效
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	未來採用
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	未來採用
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	不適用
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	環境績效
306-3	重大泄漏	不適用
306-4	危險廢物運輸	不適用
306-5	受排水和/或徑流影響的水體	不適用
307-1	違反環境法律法規	不適用
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	堅持綠色運營
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	堅持綠色運營
401-1	新進員工和員工流動率	僱傭
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	支持員工成長
401-3	育兒假	支持員工成長
402-1	有關運營變更的最短通知期	尚未披露
403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	尚未披露
403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	支持員工成長
403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	不適用
403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	支持員工成長
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	支持員工成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	支持員工成長
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	支持員工成長
405-1	管治機構與員工的多元化	僱傭
405-2	男女基本工資和報酬的比例	尚未披露
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	不適用
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	尚未披露
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
412-1	接受人權審查或影響評估的運營點	尚未披露
412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	尚未披露
412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	尚未披露
413-1	有當地社區參與影響評估和發展計劃的運營點	尚未披露
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	堅持綠色運營
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	不適用
415-1	政治捐贈	尚未披露

416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	不適用
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	保障客戶權益
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	尚未披露
417-3	涉及市場營銷的違規事件	尚未披露
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	保障客戶權益
419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	無

聯合國《2030 年可持續發展議程》

- 目標 1. 在全世界消除一切形式的貧困
- 目標 2. 消除饑餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進可持續農業
- 目標 3. 確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉
- 目標 4. 確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會
- 目標 5. 實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能
- 目標 6. 為所有人提供水和環境衛生並對其進行可持續管理
- 目標 7. 確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源
- 目標 8. 促進持久、包容和可持續的經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作
- 目標 9. 建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新
- 目標 10. 減少國家內部和國家之間的不平等
- 目標 11. 建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區
- 目標 12. 採用可持續的消費和生產模式
- 目標 13. 採取緊急行動應對氣候變化及其影響*
- 目標 14. 保護和可持續利用海洋和海洋資源以促進可持續發展
- 目標 15. 保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失
- 目標 16. 創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構
- 目標 17. 加強執行手段，重振可持續發展全球伙伴關係