



本報告以環保紙張印刷
歡迎您就報告提出建議和意見



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

版權所有,未經許可不得轉載翻印



ICBC

2018年社會責任報告

2018

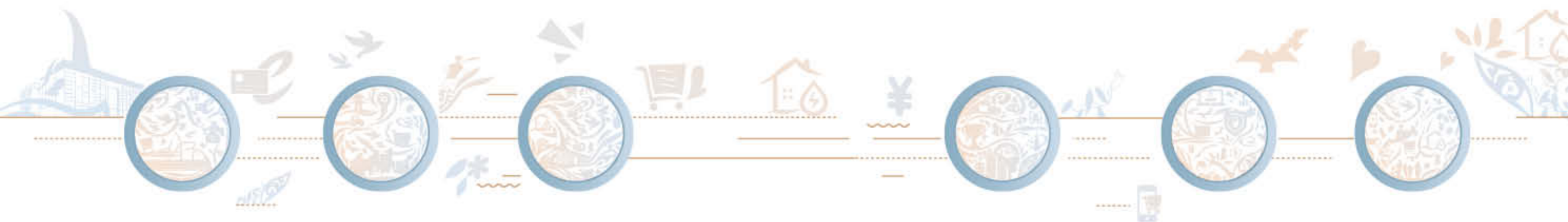
社會責任報告

中國工商銀行股份有限公司
環境 社會 管治



目錄

行長致辭	04
關於我們	06



價值卓越

● 公司治理和發展戰略	10
● ESG 績效	14
● 綠色金融	21

堅守本源

● 服務實體經濟	36
● 發展普惠金融	41
● 深化金融扶貧	44
● 助力民營經濟	47

客戶首選

● 構建智慧服務	52
● 提升客戶體驗	55
● 建設全球品牌	59

創新領跑

● 聚焦金融科技	64
● 推進金融創新	69
● 布局“大零售”	70
● 建設“大投行”	73
● 探索“大資管”	75

安全穩健

● 防範金融風險	78
● 維護金融資產安全	79
● 加強合規建設	82
● 完善消保體系	86
● 保障信息系統安全穩定	87

以人為本

● 維護員工合法權益	90
● 助力員工成長	92
● 增強員工認同	93
● 致力環保公益	97

實質性分析	106	全球契約對照表	113
未來展望	106	意見反饋表	114
獨立有限鑒證報告	107	報告說明	115
GRI Standard 索引及 ESG 指引對照	108		

行長致辭



行長
致辭

春華秋實，歲物豐成。剛剛過去的 2018 年，是全面貫徹黨的十九大精神開局之年，是中國改革開放 40 周年，也是本行實施新一輪三年規劃起步之年。面對外部環境的深刻複雜變化，本行堅持穩中求進總基調，彰顯大行擔當，服務實體經濟，提升服務品質，推進金融創新，抓好風險防控，強化人本理念，創造了近五年來最好的經營成果。全年實現淨利潤 2987 億元，同比增長 3.9%，ROE 達 13.79%，資本充足率達 15.39%，不良貸款率保持在 1.52%，每股社會貢獻值 2.53 元，為促進經濟可持續發展、社會進步和環境改善發揮了積極作用。

這一年，本行堅守金融服務實體經濟本源，持續提升價值創造能力和價值貢獻，堅持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。全面推進綠色金融建設，加強環境和社會風險防控，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升。主動擔當作為，優化信貸佈局，聚焦高端製造，培育幸福產業，促進物聯互聯，服務實體經濟向高質量發展。深化對民營企業的融資支持，創新金融精準扶貧模式，打造“廣覆蓋、多層次、高效率、可持續”的普惠金融體系，讓金融服務真正惠及民生。截至 2018 年末，本行各項貸款合計 15.42 萬億元，增幅為 8.3%。投向節能環保項目與服務的綠色信貸餘額 1.24 萬億元，增幅為 12.61%；銀保監會口徑普惠貸款餘額 3216.85 億元，增幅 18.1%；金融精準扶貧貸款餘額達到 1559.45 億元，增幅為 22.76%。

這一年，本行踐行“以客戶為中心”的經營理念，全面推進智慧銀行建設，積極構建線上 + 線下、人工 + 智能、推送 + 互動的立體服務體系，持續推進“三融”平臺建設，互聯網金融客戶規模達到 4.29 億戶，創歷史新高；不斷完善全球網絡佈局，提升全球服務能力，截至年末，已在 47 個國家和地區擁有 426 家分支機構，通過參股標準銀行集團間接覆蓋非洲 20 個國家。本行順應金融科技和銀行發展的趨勢，積極運用先進技術手段構建綜合化、智能化、生態化的現代金融產品服務體系，致力於提供更具新時代基因、更加智慧的金融服務。設立金融科技部，充分發揮金融科技助力經營轉型和業務發展的積極作用，推動傳統與新興業務相互促進、金融與科技融合發展。籌建理財子公司，全面推動資管新規指導下的業務升級發展。

這一年，本行牢記安全穩健是銀行基業長青之本，積極應對金融監管變革要求和市場環境的最新情況，持之以恆嚴守風險底線和合規防線。進一步加強集團風險偏好管理，完善國別風險限額管理，深入推進集團併表管理，加強對子公司的風險穿透，全面優化風併管理體系；強化集團市場風險壓力測試，落實理財業務全流程風險管理與產品管控；將反欺詐技術推廣到普惠金融等業務領域，提出對交叉性金融活動的全流程、全鏈條動態監測預警方案；優化調整行業信貸政策，不斷夯實資產質量；依托大數據、人工智能等技術支持提升洗黑錢風險監控水平；持續健全消費者權益保護工作機制，切實維護經濟金融大局穩定，維護客戶金融資產安全。

這一年，本行秉承“平等、開放、尊重、共融”的態度，深入貫徹“人本”理念，切實維護員工合法權益，建立健全涵蓋多個崗位類別的職業發展模式，拓寬員工晉升發展空間，推動員工進步和企業發展有機統一；聚焦“學習型”銀行建設，舉辦各類培訓 4.47 萬期，實現參訓 524 萬人次、人均受訓 10.43 天。本行致力於建設開放包容、清淨美麗的世界，身體力行踐行綠色運營，推廣無紙化辦公，創新節能減排模式，以多元化的方式參與海內外各類公益活動，加強與公益組織及社會各界的交流合作，支持和鼓勵員工通過多種形式為社會奉獻愛心，2018 年合計對外捐資 1.04 億元，開展志願者活動項目數量 4222 個，志願者活動時長累計逾 24 萬小時。

風勁帆滿圖新志，砥礪奮進正當時。2019 年是新中國成立 70 周年，也是全面建成小康社會關鍵之年。本行將一如既往以服務實體經濟為己任，聚焦經濟高質量發展，堅定不移推進經營轉型，持之以恆做好風險防控，以“奮鬥 + 落實”的狀態和作風，迎難而上，扎實工作，為支持實體經濟平穩健康發展作出更大貢獻，真正實現金融為民、利民、惠民、安民。

谷澍

行長：谷澍

2019 年 3 月 28 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，堅持以服務創造價值，向全球703.3萬公司客戶和6.07億

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，不斷提高控制和化解風險的能力；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”。

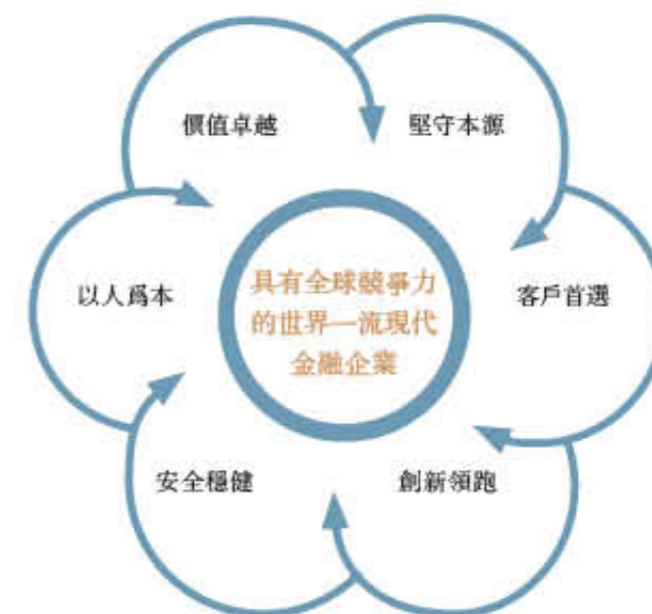
本行連續六年蟬聯英國《銀行家》全球銀行1000強、美國《福布斯》全球企業2000強及美國《財富》500強商業銀行子榜單榜首，併連續三年位列英國Brand Finance全球銀行品牌價值500強榜單榜首。

企業文化



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，併積極發揮新媒體平臺的作用，鼓勵相關方參與互動。





1

價值卓越

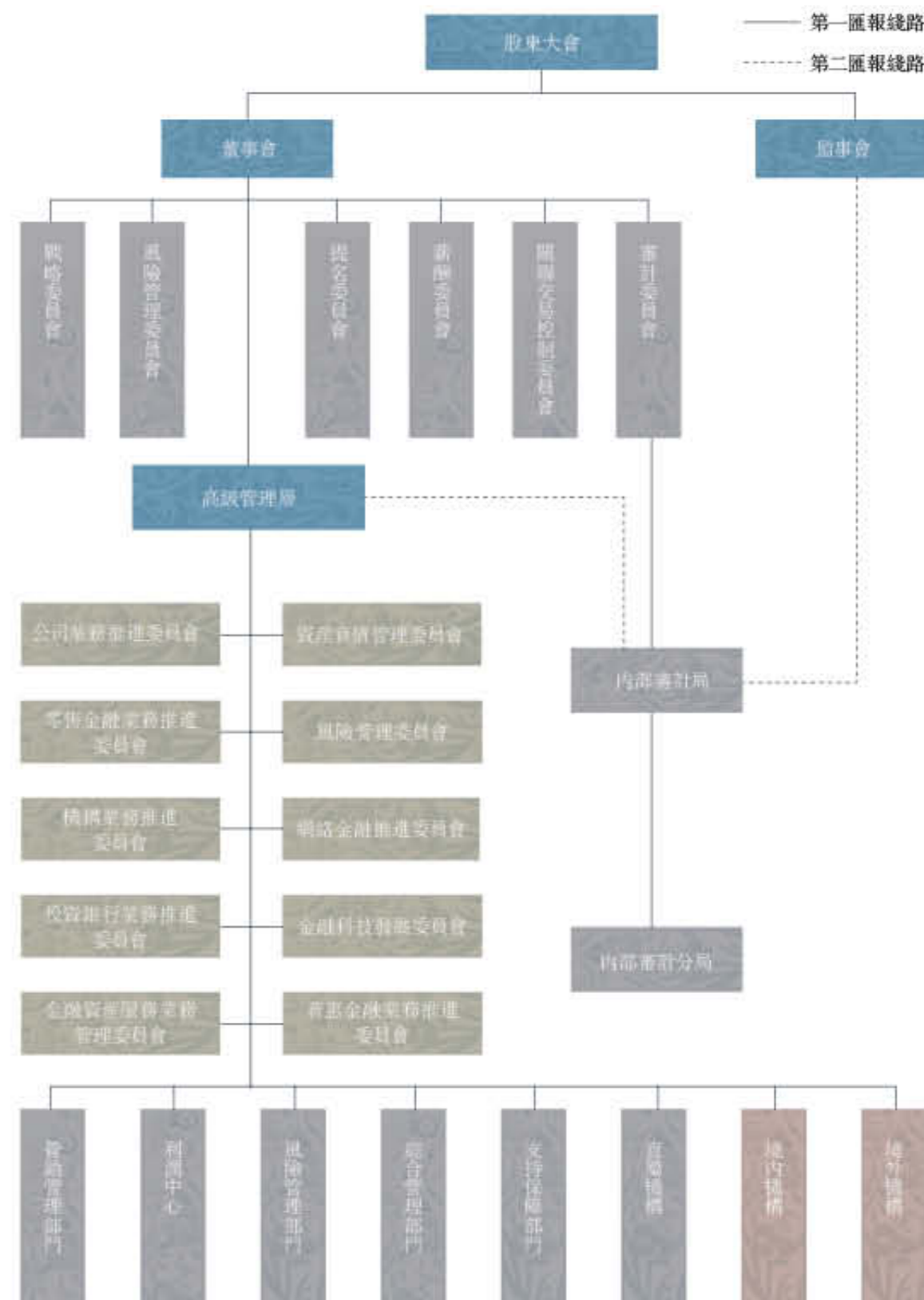
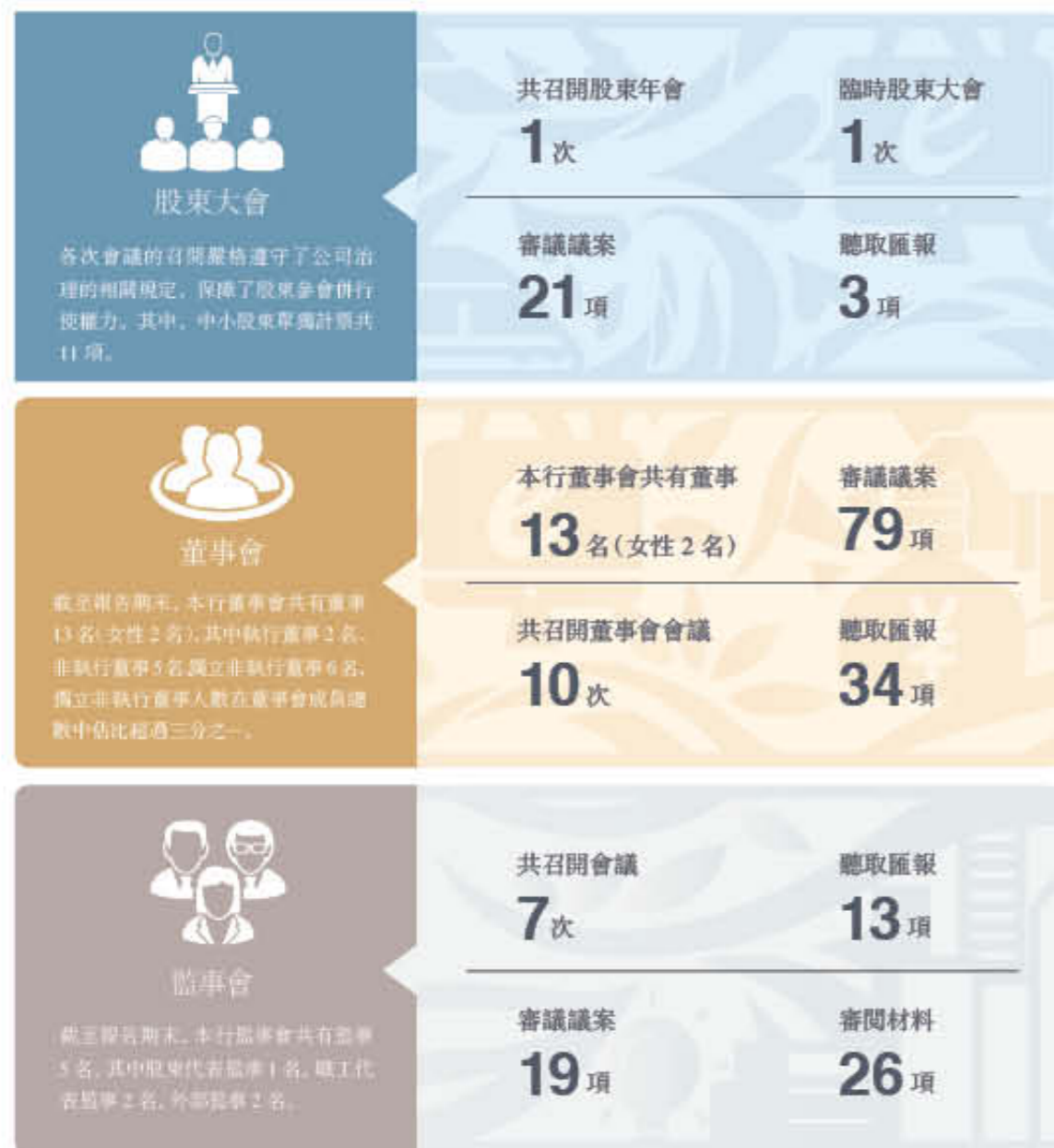
報告期內，本行依托完善的公司治理，推進經營轉型，創新產品和服務，提高盈利能力和風險控制水平，通過金融資源優化配置促進社會資源合理分配，進一步加強綠色金融體系建設，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升，為包括股東、客戶、員工在內的所有利益相關者和社會創造卓越價值。

公司治理和發展戰略

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，健全黨的領導建設與公司治理機制的有機結合，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，本行榮獲香港《財資》雜誌“全優公司白金獎”、2018 央視財經論壇暨中國上市公司峰會“2018CCTV 中國十佳上市公司獎”、《董事會》雜誌“金圓桌獎——公司治理卓越企業”等境內外多家權威機構和新聞媒體頒發的多項公司治理相關獎項。



關注重大議題

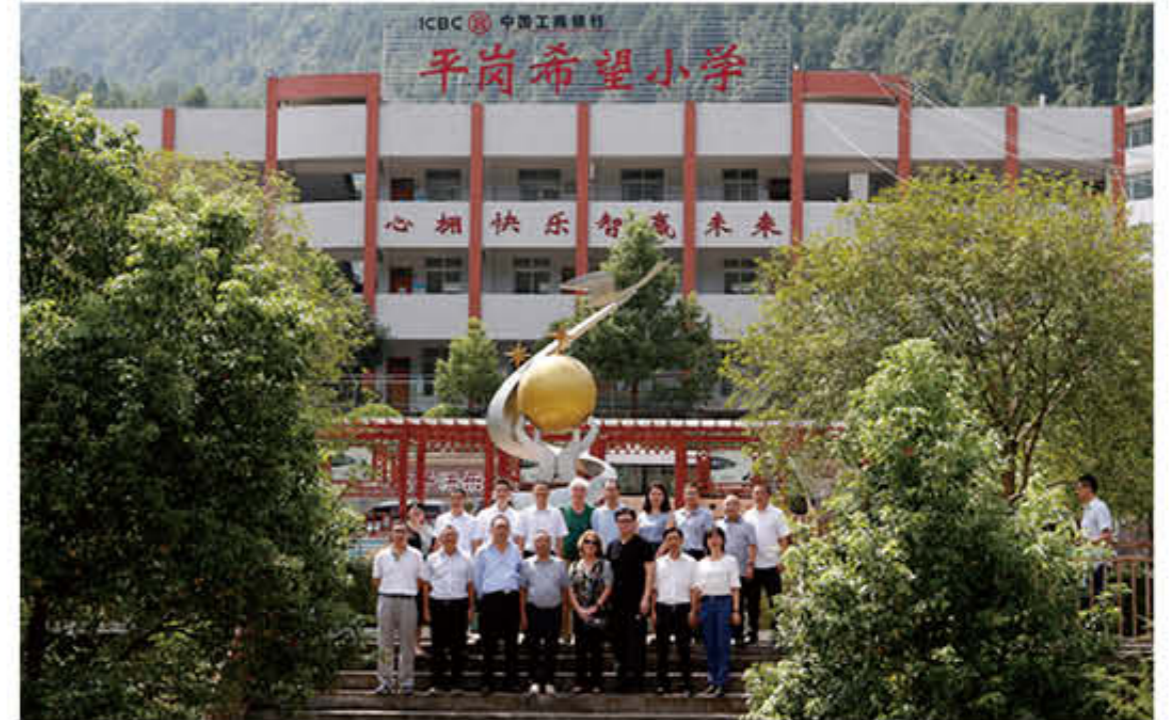
報告期內，本行董事會高度關注戰略規劃、服務實體經濟、業務發展、風險管理等重大議題，以及與經濟、社會、環境相關的 ESG 議題，做好溝通和專題調研工作。



2018年12月，本行董事會2018-2020年戰略規劃實施分析會在京召開，時任董事長易會滿主持會議，在京董事會、監事會、高層成員參加會議。

保護中小股東合法權益

本行嚴格依照法律、法規、監管要求和公司治理基本制度，通過加強信息披露管理、推進投資者關係管理、完善股東大會運作體系等措施，切實維護全體股東尤其是中小投資者權利，增進與股東之間的溝通和交流。為公平對待A股和H股中小股東，自上市以來，本行堅持選擇北京和香港會場同步連線召開股東年會，兩地會場同時設立A股股東和H股股東登記處，便於股東行使投票權。



- 1
- 2

1. 2018年8月，本行董事會到四川巴中南江縣調研精準扶貧工作。

2. 2018年12月，本行時任董事長易會滿主持召開董事會會議，會議專門聽取了《關於〈商業銀行大額風險暴露管理辦法〉執行情況的報告》。

加強信息披露

報告期內，本行持續加強信息披露規章制度的落地執行，不斷強化行內各重大信息報送主體的合規意識和責任意識，扎實做好內幕信息知情人登記備案工作，定期開展內幕交易自查，切實防範內幕交易風險，積極維護本行和股東的合法權益。

本行嚴格遵守信息披露監管規定，積極履行信息披露義務，做好各項強制性信息披露工作，推進自願性信息披露，持續提升公司透明度。

ESG 績效

責任績效指標

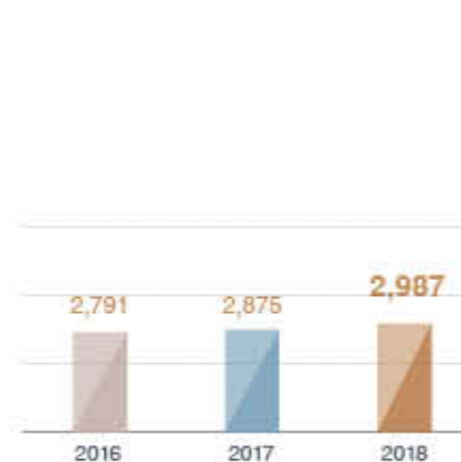
本行對標全球最佳社會責任實踐，不斷探索企業可持續發展路徑，持續完善集制度建設、戰略規劃、分工執行、信息披露、教育培訓、指標評價、國際合作於一體的社會責任管理體系；由董事會負責審定本行社會責任工作的基本規定和社會責任定期報告；由董事會戰略委員會對履責情況、基本規定和定期報告進行審議，併向董事會提出建議；由高級管理層落實董事會關於社會責任工作的各項決議，提交定期報告，併建立健全集團社會責任工作指標統計體系；由總行各部室與境內外所有分支機構合理分工，在各自範圍內積極參與社會責任工作。

經濟績效

經濟領域指標	單位	2018	2017	2016
資產總額	億元	276,995	260,870	241,373
客戶貸款及墊款總額	億元	154,199	142,334	130,568
客戶存款	億元	214,089	195,629	181,139
營業收入	億元	7,251	6,757	6,417
淨利潤	億元	2,987	2,875	2,791
基本每股收益	元	0.82	0.79	0.77
現金分紅	億元	893	858	835
納稅總額	億元	1,207	1,165	1,433
平均總資產回報率	%	1.11	1.14	1.20
加權平均權益回報率	%	13.79	14.35	15.24
不良貸款率	%	1.52	1.55	1.62
不良貸款餘額	億元	2,351	2,210	2,118
撥備覆蓋率	%	175.76	154.07	136.69
資本充足率	%	15.39	15.14	14.61
核心一級資本充足率	%	12.98	12.77	12.87

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

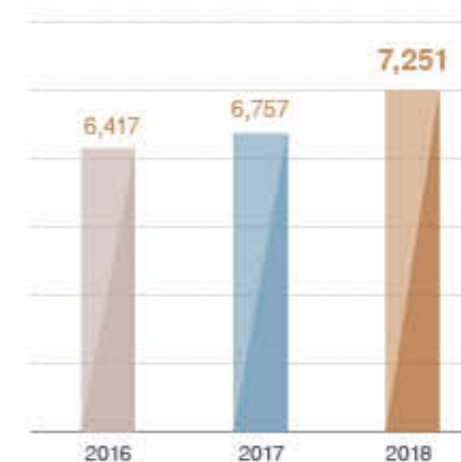
淨利潤(億元)



2018 年淨利潤

2,987 億元

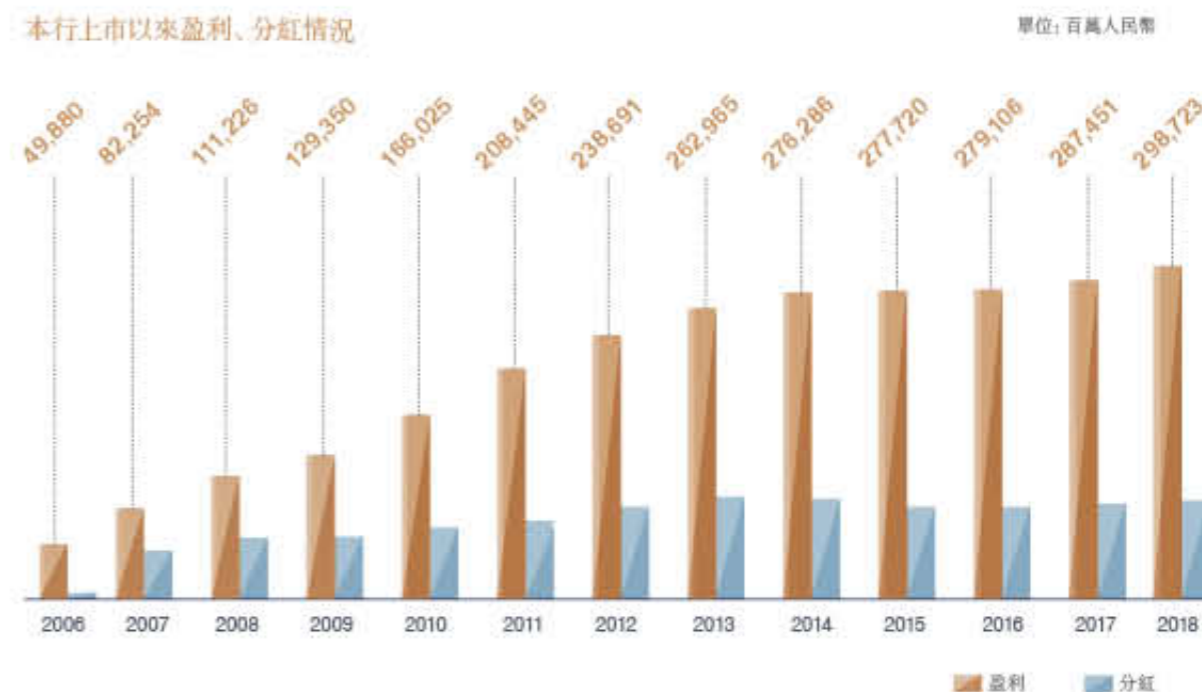
營業收入(億元)



2018 年營業收入

7,251 億元

本行上市以來盈利、分紅情況



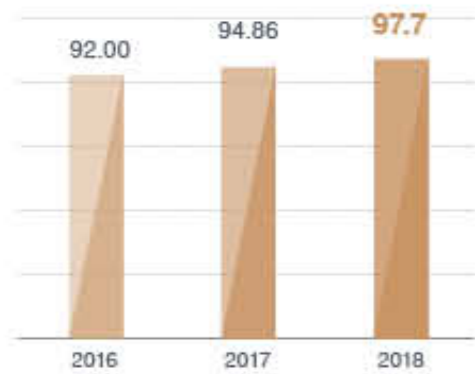
多渠道加強投資者溝通交流

報告期內，本行通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站以定期報告和臨時公告兩種方式對外披露信息，併通過官方網站、報紙、路演與反向路演、股東大會、業績發布會、投資者分析師見面會、媒體見面會、上證e互動平臺、投資者熱線和投資者信箱、官方微博和微信等渠道，不斷加強與全球投資者的溝通與交流。

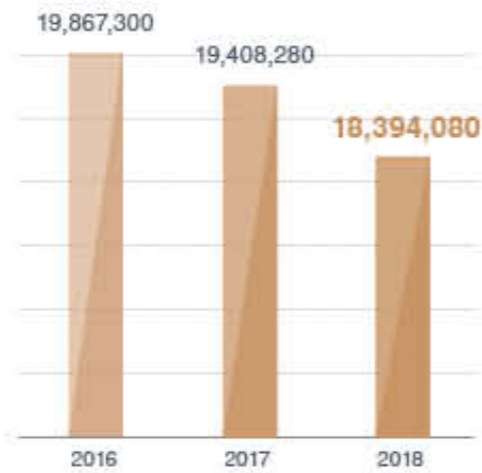
環境績效

環境領域指標	單位	2018	2017	2016
境內綠色信貸餘額	億元	12,377.58	10,991.99	9,785.60
境內電子銀行業務量佔比	%	97.7	94.86	92.00
辦公用紙量 (本行總部)	百萬張	8.72	8.73	7.71
辦公耗電量 (本行總部)	千瓦時	18,394,080	19,408,280	19,867,300
辦公耗水量 (本行總部)	噸	172,377	170,196	156,324
公務車耗油量 (本行總部)	升	76,699	86,109	86,532

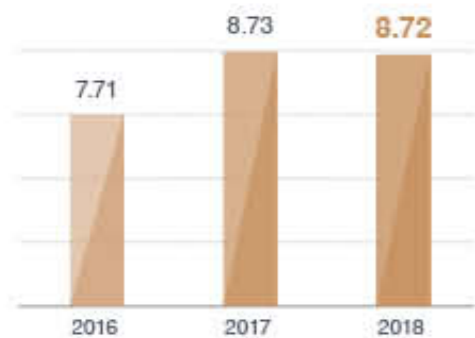
境內電子銀行業務量佔比(%)



辦公耗電量(總行本部)(千瓦時)

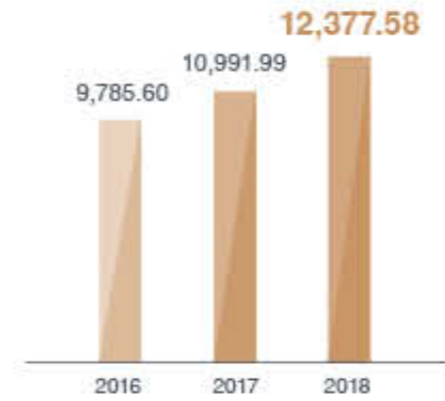


辦公用紙量(總行本部)(百萬張)

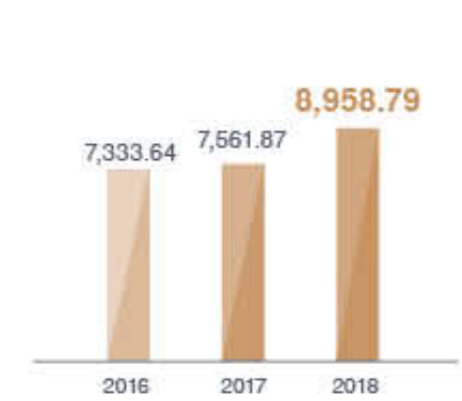


綠色信貸節能減排圖

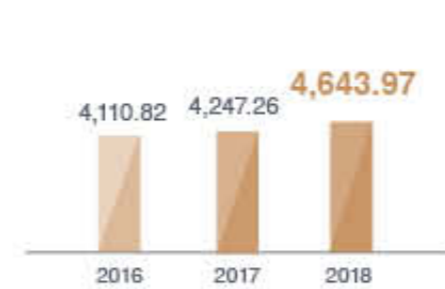
境內綠色信貸餘額(億元)



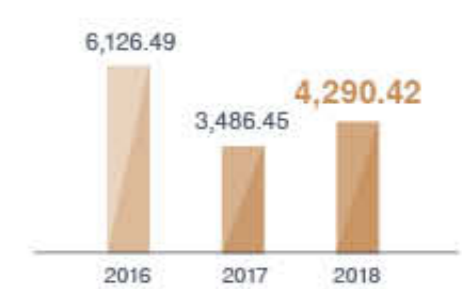
折合減排二氧化碳當量(萬噸)



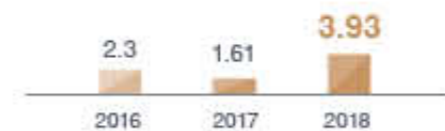
折合減排標準煤(萬噸)



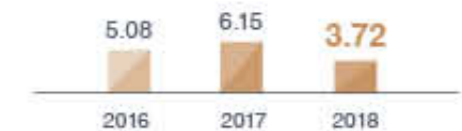
折合節水(萬噸)



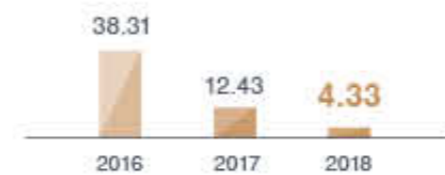
折合減排氮氫(萬噸)



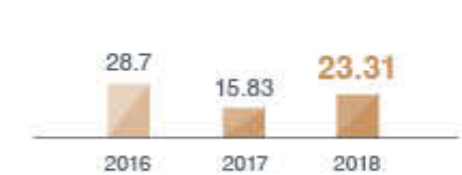
折合減排氮氧化物(萬噸)



折合減排二氧化硫(萬噸)



折合減排 COD(萬噸)

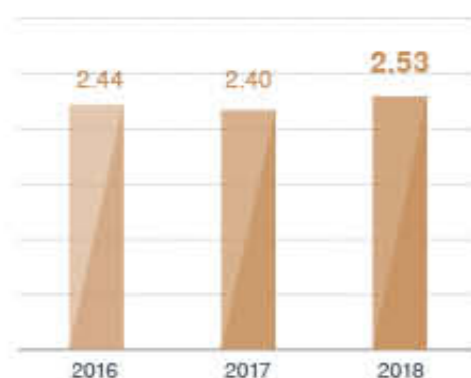


注：
1. 以上數據由綠色信貸轉換計算所得。

社會績效

社會領域指標	單位	2018	2017	2016
境內普惠貸款餘額	億元	3,216.85	2,724.82	-
每股社會貢獻值	元	2.53	2.40	2.44
員工總數	人	449,296	453,048	461,749
女性員工佔比	%	50.6	51.1	51.3
境內少數民族員工佔比	%	5.7	5.7	5.6
人均培訓天數	天	10.43	9.9	9.63
集團對外捐贈	萬元	10,425	7,792	6,530

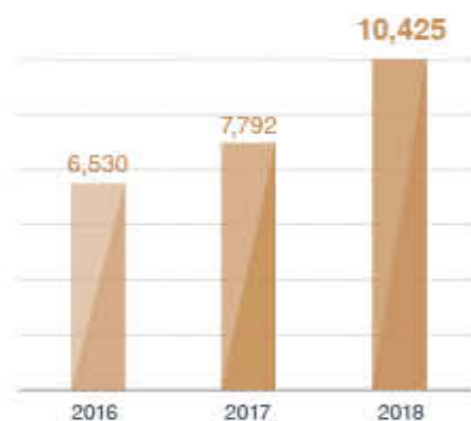
每股社會貢獻值(元)



2018年每股社會貢獻值

2.53元

集團對外捐贈(萬元)



2018年集團對外捐贈

10,425萬元

- 注:
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. 境內綠色信貸適用中國銀保監會節能環保項目與服務統計口徑。
 4. 自2017年起，按照中國銀保監會口徑統計的境內普惠貸款餘額。

責任併購

嚴格要求

本行對供應商履行社會責任提出了明確要求。供應商需簽署《公平競爭承諾書》和《供應商社會責任承諾書》，併提供環境管理認證、職業健康認證、產品環境標志認證、節能認證、社會責任標準認證信息。

信息化管理

本行通過融e購電商集中併購平臺廣泛吸收潛在供應商參與競爭，加強電商併購組織管理，提升集採效率。

本行不斷強化信息化建設，提升集中併購精細化管理水平，通過將合同供應商、金額等要素與集採結果自動校驗，有效實施風險系統硬控制。集採項目首次技術上實現了與項目預算和支付、合同、固定資產的關聯對應，可實時跟蹤全行集中併購項目對應各供應商執行情況。

供應商滿意度調查

報告期內，本行組織完成了全行集中併購供應商滿意度調查，加強了供應商服務和履約的約束監督。

共同成長

本行在全行範圍內推廣應用供應商信息庫，在加強供應商外部欺詐等風險信息核查查的同時，加強與供應商的溝通和交流，建立信息互動機制，溝通項目實施情況和反饋意見，既服務了本行業務發展，也促進了供應商產品質量和服務水平的提高。

報告期內

工行集採專區正式生效訂單累計

59,438筆

同比增長
16.88%

併購金額累計

50.48億元

同比增長
36.77%



評價範圍涵蓋
25類產品
50家供應商



基層網點統一集中併購設備的調查覆蓋率
超過 **90%**



全行實際參與調查評價
合計 **4.9**萬人
130.64萬票



收集意見建議
4,058條



獲獎情況



綠色金融

報告期內，本行積極踐行“創新、協調、綠色、開放、共享”的五大發展理念，將加強綠色金融建設作為長期堅持的重要戰略，從政策制度、管理流程、業務創新、自身表現等各個方面，全面推進綠色金融建設，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。

五大發展理念



本行廣西分行貸款支持的某清潔能源項目

綠色信貸

截至報告期末，本行投向生態保護、清潔能源、資源循環利用等節能環保項目的綠色信貸餘額 12,377.58 億元。



完善政策體系

印發《關於全面加強綠色金融建設的意見》，明確工作目標及基本原則，梳理明確加強綠色金融建設的工作主線及具體措施，包括持續推進投融資結構綠色調整、全面加強環境與社會風險管理、積極開展綠色金融創新、認真落實監管要求、加強綠色金融組織保障及日常管理等六方面 27 條措施，為全面加強綠色金融建設、構建國際領先的綠色銀行和實現投融資業務可持續發展打下堅實基礎。



加強環境與社會風險管理

嚴格執行環境與社會風險合規底線

報告期內，本行進一步要求境内各分行提高重點行業、重點區域客戶環保標準，嚴格執行“環保一票否決制”，嚴守環境和社會風險合規底線，加強高風險客戶投融資風險管控。

嚴格落實綠色信貸全流程管理

按照環境與社會風險合規要求，根據客戶或項目特點，確定各環節規定動作及關注要點，加強投融資環境與社會風險全流程管理。



加強綠色信貸保障措施建設

加強綠色信貸考核及資源配備

董事會對高管人員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。報告期內，本行調整了綠色信貸定量指標，併納入對各分支機構的按季績效考評指標體系，進一步完善了對綠色信貸工作的績效評價和激勵約束機制。

提高綠色信貸管理信息化水平

本行 2014 年即在信貸管理系統中增設“節能環保項目與服務”統計標識（含節能環保項目與服務分類、項目節能減排成效等 8 個分項指標）。報告期內，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。

支持環境友好型項目建設

報告期內，本行河南分行為鄭州地鐵集團有限公司城郊鐵路項目發放 17 億元貸款。該軌道交通項目採用電力牽引，無碳氧化物、氮氧化物、硫磺微粒等有害污染物的排放，對改善大氣污染、美化城市環境將起到積極促進作用，方便、快捷、舒適的乘車環境也將有效助推群眾綠色出行。

保護洱海、造福於民

某公司承建的大理市洱海環湖截污工程二期項目可以有效控制與削減洱海流域污染負荷，改善沿岸村落環境衛生狀況。報告期內，本行雲南分行發放 4.2 億元貸款支持該項目。該筆貸款的發放促進流域生態環境良性循環，對實現流域經濟社會與環境的可持續發展具有重要意義。



本行雲南分行融資支持的洱海環湖截污工程二期項目為洱海流域環境治理做出了貢獻

綠色債券

報告期內，本行繼續積極踐行綠色金融，助力綠色債券市場發展，累計承銷各類綠色債券 6 支，募集資金總量 655.1 億元；發行兩筆雙幣種綠色債券。

2018 年 6 月 5 日，本行通過倫敦分行發行美元、歐元雙幣種綠色債券，最終發行金額等值 16 億美元。該筆債券在倫敦證券交易所正式掛牌上市，並成為倫交所上市債券中規模最大的一祇綠色債券。債券募集資金全部用於支持清潔交通及可再生能源等綠色資產項目。該筆債券繼續遵循本行 2017 年建立的綠色框架，並獲得氣候債券倡議組織 (CBI) 發出的“氣候債券”的貼標認證，符合國際和國內綠色金融最佳實踐。

2018 年 6 月 13 日，本行通過工銀亞洲發行美元、港幣雙幣種綠色債券，最終發行金額等值 7.3 億美元，在香港聯合交易所正式掛牌上市。該筆債券繼續遵循我行 2017 年建立的綠色框架，滿足國內和國際最新綠色債券標準，同時獲得香港品質保證局 (HKQAA) 頒發的發行前階段綠色金融認證證書 (Pre-issuance Stage Certificate)。



募集資金總量

655.1
億元人民幣



完成首單清潔能源補貼綠色 ABN 業務

報告期內，本行北京分行成功為某電力企業承銷發行一期綠色資產支持票據 (ABN)，該筆 ABN 是銀行間市場首單央企清潔能源綠色 ABN。該筆 ABN 的成功發行起了良好的示範作用，引起了市場關注，也獲得了客戶極大認可。

支持“綠色經濟”領域優質民企發行債券

某股份有限公司是中國乃至全球唯一一家同時涉足農業和新能源光伏產業的企業，已形成完整的“化工—新能源”循環經濟產業鏈，可在節能降耗的同時充分進行廢物利用。近年來，該公司積極推廣“漁光一體”商業模式，通過在魚塘上架設光伏電站，形成上可發電、下可養魚的立體經濟模式。本行四川分行在了解到該公司的直接融資需求後，迅速啓動綠色審批通道，協調投資渠道，於 2018 年 11 月由區域理財投資該公司 5 億元超短期融資券的 30%，助力該期債券以較上期票面利率大幅下降 200 個 bp 的水平成功發行，有效降低了企業發債成本。

傳遞綠色理念

本行為客戶提供年度對賬單，專項統計客戶在融 e 行線上渠道辦理的業務筆數，並綜合出行、網點人力、憑證打印等成本估算了節約的碳排放量信息，通過折合減排數據向利益相關方傳播節能環保的理念。



2018 年你線上辦理 **5989** 筆業務
減少了 **898.35** 千克的碳排放
相當於在地球上種下 **50.19** 棵樹

綠色地球 感恩有你



綠色金融研究

報告期內，本行持續加強綠色金融研究工作，多項研究成果開業內先河。2018 年 12 月，本行與中證指數聯合研發的“中證 180ESG 指數”正式上線，這是首個由國內金融機構發布的 ESG 指數。

專題：情繫巴蜀 攻堅脫貧

——社會價值



報告期內，本行在四川通江、南江、萬源和金陽 4 個扶貧點投入資金 3,071 萬元，培訓人員 3,057 人。扶貧幹部走訪村戶、推動脫貧。南江縣已經於 2018 年底啓動脫貧摘帽驗收。

投入資金
3,071 萬元

堅持“扶貧先扶智”，抓住“人”這個根本，從教師、學生、畢業生三方面深入幫扶。連續第 15 年開展“啓航工程－貧困大學生資助”活動，連續第 16 年開展“燭光計劃 優秀山村教師表彰”活動。自 2016 年實施貧困大學生專項招聘計劃以來，在國家扶貧工作重點縣所在的 20 餘個省市同步開展專項招聘。截至報告期末，該計劃已累計招聘貧困大學生 838 人。



累計招聘貧困大學生
838 人



點燃脫貧的希望之光

胡女士是萬源市白羊鄉建橋立卡貧困家庭子女，2012 年，她高中畢業考上大學，然而母親剛做完乳腺癌手術，家庭經濟負擔沉重，在她因家庭貧困差點輟學的關頭，本行的貧困大學生資助計劃幫助她順利進入大學。4 年後，她又通過“貧困大學生專項招聘計劃”進入本行工作，通過一人就業實現了全家脫貧，點燃了貧困家庭用知識改變命運的希望之光。

通過免費醫療救助、衛生設施捐贈等措施，改善當地醫療衛生水平，減少因病致貧或因病返貧的情況，使更多的貧困人口享受到基本醫療服務。



與中國婦女發展基金會合作捐
款 **150** 萬元



本行時任董事長馬義海查看“隨車快車”火車醫院

報告期內

為 **1,219** 名
貧困白內障患者提
供了免費手術

為 **4** 個扶貧點
6,750 名貧困學
生捐贈了安全書包

購買了意外保險，
組織了安全講座

報告期內，本行投入 1,825 萬元支持通江肉兔、南江黃羊、萬源黑鵝、金陽高寒濕地大棚蔬菜等 15 個品種養殖項目。實施過程中，堅持“工行+政府+村兩委+企業+農戶”的產業扶貧模式，把握精準原則，惠及 5,060 戶貧困戶，預計戶均增收超過 2,000 元。



惠及

5,060 戶貧困戶



授人以漁，激發脫貧內生動力

在產業幫扶中，本行一方面注重傳播產業知識，另一方面加強理念宣講，分享貧困戶身邊的脫貧故事，充分激發貧困群眾“自我發展、我要發展”的信念。萬源李家溝村張某身有殘疾，家人患病，負擔沉重。參加本行黑鵝養殖產業項目後，年收入達到 6 萬元，一年就成為致富帶頭人。看到身邊這些活生生的脫貧致富案例，不少貧困戶依靠勤勞脫貧致富的願望更加強烈，信心也更足了。



本行谷源行長在四川涼山彝族自治州金陽縣查看本行幫助建設的內鹿中學電腦教室

永不消失的健康快車

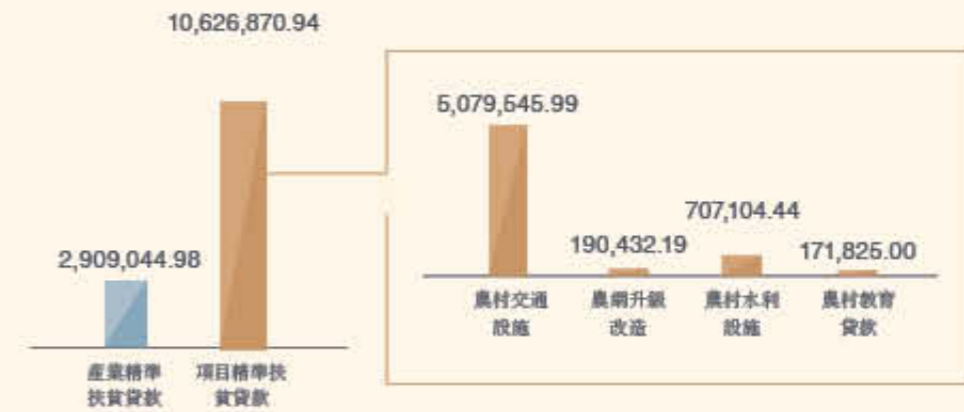
首次將“健康快車”火車醫院開進本行定點幫扶的巴中地區，為 1,219 名貧困白內障患者實施了免費復明手術同時在巴中市中心醫院建設一座白內障治療中心改善醫療設施，提升診療水平，留下一列“不走的健康快車”。

後續精準扶貧計劃

- 圍繞貧困地區發展規劃，統籌金融支持精準扶貧與鄉村振興，因地制宜創新扶貧金融產品和服務。
- 堅持“金融+產業+教育+健康”的扶貧模式，由扶助式向自主式、單點式向集中連片式轉變。
- 優化貧困地區金融服務渠道，利用好融e購平臺，做好電商扶貧，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。

金融精準扶貧工作貸款餘額 (萬元)

15,594,543.84



定點扶貧工作投入金額 (萬元)

3,071.00



消費扶貧 (萬元)



除定點扶貧外集團扶貧捐贈情況

捐贈金額

2,794.43 萬元

項目情況

基礎設施扶貧、產業扶貧、教育扶貧、醫療扶貧、貧困戶慰問等

受益人數

317,932 人
其中：建檔立卡貧困人口受益人數 **58,202** 人

注：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。

專題：攜手十年，深耕非洲 ——戰略價值

報告期內，本行以與標準銀行集團戰略合作10周年為契機，堅定助力中非經貿、社會交流，堅持根植非洲、造福當地，堅決促進友好互利、共同發展。

2018年，本行與標準銀行集團把握歷史機遇，全方位加強戰略合作與協同，為非洲經濟社會發展做出應有貢獻。



2018年7月，本行時任董事長易會滿在南非約翰內斯堡兩行戰略合作十周年中外媒體見面會上回答記者提問

報告期內，本行非洲代表處與標準銀行集團在非洲多個國家聯合舉辦經濟論壇，以銀企共贏、擴大貿易、攜手發展等為主題，交流展望雙邊經濟形勢、未來發展前景，對深化中非合作、拓寬合作共贏空間等起到了積極的推動作用。



2018年9月，本行與標準銀行集團戰略合作十周年會議在北京舉行



幫助非洲發展經濟和創造就業

報告期內，標準銀行集團協助非洲客戶完成了超過150億美元融資，重點關注農業、中小企業等領域，包括為津巴布韋糧食加工企業向當地農民併購原材料提供3,000萬美元融資支持、與尼日利亞政府合作向其小型農產品企業提供2,700萬美元融資支持、以及投資超過3,000萬蘭特支持中小初創企業發展；通過在南非、加納、莫桑比克、尼日利亞等多個非洲國家設立企業孵化器，投資150多家科技初創企業，為超過1.2萬名創業者提供支持，為非洲創造了大量的就業機會。



標準銀行集團大樓外景



助力首屆中國進博會，共建中非經貿大平臺

2018年11月5日-10日，首屆進博會在上海成功舉辦。標準銀行集團聯合本行舉辦了“中非商業對接會”，助力中非貿易，為進博會添磚加瓦。標準銀行集團不僅作為非洲唯一一家金融服務商參展，還邀請了來自南非、尼日利亞、加納、博茨瓦納等非洲9

國60多家企業客戶代表參加。兩行利用進博會萬商雲集的機會，把握潛在的商業機遇，將展臺打造成為既展示兩行卓越金融服務能力、又展示非洲客戶特色產品的平臺，在進博會上描繪出亮麗的非洲色彩。



標準銀行集團參展 2018 年中國國際進口博覽會

支持非洲教育事業

報告期內，標準銀行集團大力支持非洲教育事業的發展：與多國政府機構合作開展助學金計劃，當年資助389個學生獲得學位；與社會夥伴共同成立“Tutuwa 社區基金會”為兒童教育和青年工作、讀寫等方面提供支持。2018年，標準銀行集團和Tutuwa 社區基金會合計投入約1160萬蘭特用於兒童早期發展計劃(ECD)；通過多種方式幫助當地青年提升語言和工作技能，改善農村和落後地區的如幼兒園在內的早期教育基礎設施；贊助發起Feenix Trust 公益組織，該組織2017年6月至今為超過800名困難學生獲取了超過2300萬蘭特的社會捐助。在尼日利亞、加納和烏幹達等國，標準銀行集團也開展了贊助特殊學校、提高女性工作技能項目、資助修繕學校設施等多項活動，支持當地民眾獲得從幼兒教育到高等教育的良好教育資源。



尼日利亞標準銀行“中國非洲銀行業務中心”正式營業

報告期內，西部非洲首家“中國非洲銀行業務中心”在尼日利亞標準銀行正式營業，提供中文和英文雙語專職座席服務。尼日利亞作為非洲最大的經濟體，

近年來與中國經貿往來日趨密切，尼日利亞標準銀行“中國非洲銀行業務中心”將接觸尼日利亞全境，為客戶提供更及時、更便利的服務。



報告期內，本行與標準銀行集團聯合舉辦“愛購加納”跨國促銷活動





2

堅守本源

本行堅守銀行本源，堅定扎根實體經濟的決心，聚焦高端製造、培育幸福產業、支持物聯互聯、服務區域協調，進一步建設普惠金融體系，服務小微企業和民營經濟；堅持精準扶貧、精準脫貧基本方向，創新推進扶貧工作，不斷提升精準扶貧工作水平，讓金融服務真正惠及民生。

服務實體經濟

報告期內，本行堅持金融服務實體經濟的本源，合理規劃信貸投放結構與力度，聚焦重點領域、重要區域和薄弱環節，加大對科創型企業、先進製造業、現代物流、幸福產業等新興產業的支持力度，深化對實體經濟尤其是民營、小微企業的融資服務，着力緩解部分企業融資難、融資貴的問題。截至報告期末，本行各項貸款餘額合計154,199億元，增幅8.3%。



本行深圳分行融資支持的某企業先進軌道交通產品

聚焦高端製造

報告期內，本行重點聚焦先進製造業十大領域，出臺《積極穩妥推動製造業融資業務發展實施方案》等政策文件，持續加強對高端製造業企業的融資支持力度，在助力信息技術產業、高檔數控機床、高端裝備製造、先進軌道交通、新能源汽車等行業發展方面取得顯著成效。

製造業領域
本外幣貸款餘額

1.39 萬億元



“工銀科創·啓航計劃”

報告期內，本行積極支持科創經濟發展，在深圳、上海兩地組建了兩家科創企業金融服務中心，逐步探索服務科創企業的特色化經營道路。在第一批成立10家新經濟特色支行的基礎上，在北京、江蘇、浙江、深圳等創新型經濟比較發達的地區新增了十家新經濟特色支行，並引入外部專業力量，對企業的技術風險進行評估。在深入研究科創企業全生命周期金融服務需求的基礎上，出臺了“工銀科創·啓航計劃”綜合金融服務解決方案。



本行融資支持的水麻高速公路項目首創螺旋展線橋樑路段



構建科創金融生態合作圈

報告期內，本行與發改委、科技部、生態環境部等政府部門，與上交所、深交所等股權交易所，與中科院、清華大學等科研機構和大學，以及多家知名創投機構加強合作，建立起從前端客戶服務到後端風險管控的聯盟式生態合作體系，打造科創金融生態合作圈。

培育幸福產業

報告期內，本行緊密圍繞醫院、景區、高校等客戶的金融服務需求，加強頂層設計與系統推動，出臺一系列行內政策文件，設置幸福產業拓展專項信貸計劃，創新綜合金融服務產品，持續加大對幸福產業的培育力度。



截至報告期末，全行幸福產業貸款餘額

2,836.13 億元

增幅

28.97%



支持西雙版納州旅遊事業發展

西雙版納野象谷景區是國家 AAAA 級景區，年均接待遊客 180 萬人次，是西雙版納州重要的旅遊資源組成部分。報告期內，本行雲南分行根據客戶融資需求，向野象谷景區成功投放貸款 6,400 萬元，為西雙版納州的旅遊事業發展提供了助力。

加大對基層醫院的支持力度

報告期內，本行從專業團隊、融資政策、專項規模、服務方案等多個方面出發，加大對醫院融資支持力度，特別注重提升對縣級醫院的服務水平。報告期內，全行醫院貸款投放 343 億元，貸款餘額 482 億元，其中縣級醫院貸款投放 56 億元，貸款餘額 178 億元，與全國 454 家醫院開展銀醫服務合作。

促進物聯互聯

報告期內，本行加大對新一代信息技術、智慧城市、集成電路、顯示面板、互聯網、軟件等戰略新興產業的支持力度，建立近百人的專業團隊，圍繞多個物聯網應用場景提供金融服務。



截至報告期末，全行物聯互聯板塊公司貸款餘額

3,217.27 億元

增幅

14.02%



發展現代物流

本行積極支持現代物流行業重點領域重點企業的融資需求，現代物流行業貸款保持了高速增長，年均增長率約為 6%。截至報告期末，本行現代物流行業貸款餘額 1,109.2 億元，較年初增長 119.9 億元。



本行深圳分行為物流行業某龍頭企業發展現代物流提供融資支持

支持區域發展

圍繞“四大板塊”“三個支撐帶”建設及“一帶一路”倡議，加大對雄安新區、粵港澳大灣區、長三角、亞太地區的綜合金融服務支持力度。

雄安新區

雄安分行正式開業；簽署支持雄安建設的銀政戰略合作協議；出臺《2018 年支持雄安新區建設總體融資策略》；為雄安集團及其上遊供應商、區塊鏈資金管理供應鏈等發放首筆融資。



粵港澳大灣區

出臺《粵港澳大灣區產業升級和科技創新公司金融服務的意見》，重點拓展“資本市場投貸聯動 跨境金融、產學研”四大領域業務。

長三角

組織召開長三角區域合作公司金融發展聯盟會議，組建柔性團隊，建立信息共享平臺，驅動長三角區域個性化授權。



助力中哈經濟合作

本行阿拉木圖子行作為哈薩克斯坦央行指定的唯一人民幣結算銀行，積極支持中資企業在中亞地區的重大項目建設，項目領域覆蓋了石油、礦產、加工製造、貿易、基礎工程建設等多個領域，為人民幣、堅戈直接交易做市商，做市量同業第一。



2018年11月，本行時任董事長易會滿在上海出席由人民銀行主辦、本行承辦的“一帶一路”貿易金融合作與創新論壇”並致開幕詞

舉辦“金融市場開放與‘一帶一路’金融合作論壇”

2018年9月，本行在京成功舉辦“金融市場開放與‘一帶一路’金融合作論壇”。來自全球70餘家商業銀行和非銀機構、政策性銀行和主權機構以及16家中資企業的近200名代表應邀出席。論壇就中國金融市場開放進程與趨勢、綠色化投資等議題進行了深入探討和交流。

承辦首屆進博會“‘一帶一路’貿易金融合作與創新論壇”



報告期內，本行接受人民銀行委托，承辦首屆進博會“‘一帶一路’貿易金融合作與創新論壇”，以貿易金融合作與金融科技創新為主題，深入探討跨境貿易未來發展趨勢，分享商業銀行支持跨境貿易產品服務及風險控制的最佳實踐，深化銀行與企業間跨境金融合作。



發展普惠金融

報告期內，本行堅持以“真做小微，做真小微”為指導思想，按照商業可持續原則，積極推動普惠金融業務整體向上發展，普惠領域各項貸款實現全面增長，資產質量穩中向好。截至報告期末，本行境內普惠貸款餘額3,216.85億元（銀保監會口徑），較年初增加492.03億元，增幅18.1%。

國務院總理李克強來本行普惠金融事業部考察時，對本行提出的“不做小微就沒有未來”的口號表示贊許，強調廣大小微企業是銀行立於不敗之地的根基，做好小微，大銀行就有大未來。



加強普惠機構建設

報告期內，本行充分發揮普惠金融業務推進委員會協調議事作用，進一步強化普惠金融事業部作為普惠領域金融業務牽頭部門的職能，推動形成普惠金融聯動發展局面。在總行和一級分行成立普惠金融事業部基礎上，進一步完善二級分行層面的普惠金融垂直管理體系。



截至報告期末，本行在
428家二級分行設立了
普惠金融事業部

報告期內，本行新批復
22個小微中心組建方案，
其中在重點城市行新設
10家

截至報告期末，本行共
批復組建**258**個小微
中心，其中**250**家已掛
牌運營

80家重點城市行中
79家已設立小微中心

創新線上普惠產品

報告期內，本行大力推進“一體兩翼”普惠金融發展策略，積極探索網絡融資新模式，以現有客戶資源和行內數據為“主體”，外部場景和分行特色場景創新為“兩翼”，加快構建線上普惠經營模式。依托金融科技，按照“數據有價值、信用可變現、融資高效率”理念，加速產品迭代，不斷優化客戶體驗，打造了以小微金融服務平臺“一個平臺”和經營快貸、網貸通和線上供應鏈融資“三大類產品”為核心的線上小微金融服務體系。



1, 2. 2018年9月，本行隆重舉辦“工銀普惠行”啟動會，成功發布“一個平臺、三產品”普惠金融綜合服務體系。

推出“經營快貸”線上信用貸款

“經營快貸”通過整合工商、稅務、徵信、資產、結算等信息，綜合運用互聯網及大數據技術，向小微企業提供線上信用貸款，充分滿足其短、頻、急的融資需求。

創設“e商助夢計劃”

報告期內，本行推出集商戶收付、存款理財、貸款融資、私人銀行服務和貴金屬訂製等一攬子綜合服務於一體的“e商助夢計劃”，成為國內銀行業首個大規模商戶綜合金融服務項目。截至報告期末，已成功落地210家專業市場與608條e支付惠民示範街，助力中小微商戶在“消費經濟”新時代實現乘勢發展的夢想。

延伸線下服務模式

報告期內，本行積極推進標準化、批量化業務“集中運營”，通過專業化分工、流水線作業提高運營效率，化解單戶融資小額化帶來的客戶經理管戶瓶頸問題，為大規模的業務拓展提供有力支撐。圍繞“營銷組織中心”“業務處理中心”“風險管控中心”以及“O2O落地服務中心”四個中心建設目標，強化小微中心的“經營”職能。下沉經營重心，以“分行小微中心+支行分中心”的形式，將經營觸角進一步向小微資源豐富、經營管理能力較強的重點支行延伸。

深圳分行創新供應鏈金融模式

報告期內，本行深圳分行為某辦公行業內的領軍企業下遊經銷商設計了一套契合需求、高效便捷的無貨物質押循環模式供應鏈融資方案，通過電子化的技術手段有效獲取小微企業與核心企業的真實交易信息，幫助該融資鏈條上的企業客戶實現快速融資。

浙江分行特色貸款支持民宿發展

本行浙江湖州分行踐行“綠水青山就是金山銀山”的生態文明理念，針對德清莫幹山風景區民宿行業發展現狀，經過細致走訪考察，研發推出了“德清莫幹山風景區民宿貸”，為民宿經營者提供創業、經營資金，支持了當地旅遊業發展，促進了群眾就業。

深化金融扶貧

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。2018年是實施精準脫貧攻堅戰三年行動的第一年，本行堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，創新推進扶貧工作，不斷加大金融支持和精準幫扶力度，精準對接貧困地區需求，努力在脫貧攻堅中發揮應有作用。截至報告期末，全行金融精準扶貧貸款餘額達到1,559.45億元，較期初增長22.76%。

全行金融精準扶貧
貸款餘額
1,559.45 億元



充分發揮金融對促進貧困地區人民群眾脫貧致富的作用，加大對貧困地區的信貸支持力度，全面做好貧困地區的金融服務；集中力量支持深度貧困地區，幫助定點扶貧地區整合資源，凝聚各方力量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，在脫貧攻堅中貢獻金融智慧。



召開了總行金融扶貧工作領導小組會議，加強了扶貧工作的組織領導和統籌協調；出臺了《中國工商銀行金融精準扶貧工作方案（2018年版）》《關於做好定點扶貧工作的意見》和《定點扶貧督促檢查工作方案》等三項扶貧政策，制定了《金融精準扶貧工作效果評估辦法》並下發全行，為扶貧工作提供堅實制度保障。

創新精準扶貧模式

緊緊圍繞貧困地區金融需求，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。

打造產業扶貧生態鏈

本行聯合多家機構成立“精準扶貧美好生活聯盟”，為貧困戶提供包括線上開店、產品推廣、綜合金融和低價物流、人員培訓在內的“成長呵護”式服務，打造“大型銀行+中央媒體+物流通道+運營直銷”的產業扶貧生態鏈。



本行董事調研精準扶貧

推進電商支農扶貧

本行充分發揮強大的信息科技力量，依靠自身“融e購”電商平臺影響力，整合物流、資金流與信息流，幫助貧困地區農企、農戶通過網絡銷售農資、農產品。圍繞打造“第一扶貧電商”，建立了“一通道五支持”鏈式幫扶模式，包括闢“绿色通道”幫助商戶2周內快速上線，提供“電商運營培訓+品牌打造+手續費保證金雙免優惠+市場推廣補貼+融資支持”五項支持措施，在電商扶貧方面取得了良好成效。



截至報告期末，本行在“融e購”開設了22家“扶貧館”，已經有281個貧困縣574家企業的7600多種產品在“融e購”電商平臺銷售。報告期內“融e購”銷售貧困地區農產品金額近1.1億元。



搭建內蒙古特色產品線上銷售平臺

2018年11月22日，本行內蒙古分行與銷售內蒙古地區特色產品的融e購商戶簽訂了《中國工商銀行與融e購上線企業扶貧幫扶合作框架協議》，為貧困地區的精品羊肉、羊絨等特色產品搭建了線上銷售新渠道。

金融精準脫貧的“雪峰山模式”

本行湖南懷化分行積極與湖南雪峰山生態文化旅遊有限責任公司開展合作，同所轄景區自願加入的建檔立卡貧困戶簽訂協議，採取政府貼息、公司擔保的方式，按每戶5萬元標準發放三年期扶貧小額貸款。

消費扶貧

報告期內，本行將購買貧困地區農產品、幫助銷售農產品作為金融扶貧的重要手段，鼓勵各分支機構在併購時優先考慮貧困地區農產品。截至報告期末，全行已實現併購額2,584.67萬元。



“工銀易農貸—蘋果通”

2018年11月，本行聯合陝西延長縣政府、期貨公司、保險公司、蘋果企業及果農等多方主體共同簽署了《延長縣蘋果產業扶貧合作協議》，試點推出了“工銀易農貸—蘋果通”專項融資產品。在該業務試點中，銀行對投保農產品價格險的農戶、農業企業或合作社，在農業生產、現貨銷售、貨物存儲及加工貿易等環節提供融資支持，有效緩解了客戶的農業生產資金問題。

吉林分行

在創新推出“惠農貸款”系列產品的基礎上，不斷優化業務模式。截至報告期末，已累計為148戶農戶企業提供14.97億元融資支持。

甘肅分行

創新推出“戈壁農業設施貸款”“戈壁農業開辦貸款”“惠農擔保貸款”及“特色產品擔保貸款”等融資產品。

黑龍江分行

研發“農創貸”，幫助種植戶解決供購農用物資和組織生產的資金，為種植戶提供金融服務。

安徽分行

採用“銀行+產業基地+貧困戶”“銀行+合作社+貧困戶”“銀行+新型農業經營主體+貧困戶”等扶貧模式，共同推進扶貧工作有效開展。



聚焦“三農”金融服務

認真貫徹人民銀行、銀保監會關於金融服務“三農”和金融精準扶貧的工作要求，對農業龍頭企業、新型農業經營主體和農民的生產經營融資需求進行全方位支持。截至報告期末，全行涉農貸款餘額18,878.14億元，其中農戶貸款餘額1,060.22億元。



打開致富大門

報告期內，本行重慶分行與重慶市農業擔保公司合作推出“農擔貸”。萬州區郭村鎮的柑橘種植大戶王某因擴大種植規模，急需貸款。以前申請銀行貸款需要抵押物，手續繁瑣，王某提出申請50萬元“農擔貸”後，萬州分行小微中心上門服務，用了不到一天就完成了放貸手續。



本行貴州分行貸款支持的某刺梨產業種植加工一體化項目

助力民營經濟

報告期內，本行秉持“不惟所有制、不惟行業、不惟大小，祇惟優劣”的原則，平等對待各類市場主體，持續加大對民營企業的金融支持力度。

深入調查研究

報告期內，本行組建5個調研小組赴24家民營企業開展專題調研，為制定支持民營經濟發展決策提供參考依據。



廣州分行“九條措施”破解民營企業發展難題

2018年11月1日，本行廣州分行與廣州市工商聯、民營骨幹企業聯合舉行戰略合作協議簽約儀式，承諾將以“九條措施”進一步提升對民營企業的金融服務水平。



建立長效機制

報告期內，本行出臺《關於加強民營企業綜合金融服務的意見》，完成 100 戶民營骨幹企業“總對總”合作簽約授牌，重點支持聚焦主業、財務管理規範的優質民營企業。

完成民營骨幹企業
“總對總”合作簽約授牌

100 戶



“總對總”簽約支持百家民營企業

2018年10月16日，本行在京舉行了“中國工商銀行-民營骨幹企業總對總合作協議”簽約儀式，與 100 家民營骨幹企業簽署合作協議，進一步加深了本行與各行業民營企業的夥伴合作關係。本行時任董事長易會滿、谷澍行長、胡浩副行長出席儀式，與參會民營企業負責人座談，併分別為 20 家企業授予“中國工商銀行總行級合作客戶”牌匾、為 5 家企業授予“中國工商銀行債轉股合作客戶”牌匾。



做好“頭雁”引領

報告期內，本行完成市場首批四單民營企業債券融資支持工具(CRMW)創設與投資，積極引入理財資金通過債權類、權益類等形式開展民營企業紓困工作，召開重點分行民營企業專題座談會，指導分行重點對接民生重點、現金流可預期的優質民營企業及重點項目市場。



北京分行助力民營醫療企業發展

某醫療企業是國內最大的心血管醫療平臺。報告期內，本行北京分行積極為優質民營醫療企業發展提供融資支持，辦理併購貸款 5.2 億元，助力該醫療企業收購具有降血脂重藥阿托伐他汀片劑生產資質的某藥業 45% 股權，進一步完善了其在藥品板塊的佈局。

辦理併購貸款
5.2 億元

河北分行支持涉農民營企業發展

某民營食品公司是現代化大型綜合食品企業集團。報告期內，本行河北分行為其辦理併購貸款 9 億元，用於收購某飲品公司 47.83% 股權，支持其多元化發展，同時發放流動資金貸款 3 億元用於旺季小麥集中收儲，支持其擴大生產。



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，持之以恆打造效率高、體驗佳、口碑好的銀行，積極構建線上+線下、人工+智能、推送+互動的立體服務體系，致力於以更加優質、高效、安全、便捷的金融服務促進經濟社會發展、惠及民生，做到“在您身邊”，實現“值得信賴”。



構建智慧服務

報告期內，本行抓住居民消費轉型升級、金融科技深化普及的發展機遇，開啓智慧零售轉型新篇章，通過零售金融與金融科技的深度融合，打造更加智慧化的線上+線下零售金融新模式、新服務和新渠道。

完善線上金融

報告期內，本行以客戶爲中心，簡化操作流程，降低準入門檻，通過金融創新爲客戶提供更方便、快捷的線上金融服務。



融e行

更加聚焦金融核心功能

在業界率先推出了手機銀行隨心查、一鍵轉賬等多項亮點服務，推出了註冊與綁卡分離、免登錄註冊賬戶餘額等“五大降門檻”舉措，進一步簡化業務流程，降低客戶準入門檻。

升級線下服務

報告期內，本行在ATM手機預約取現、掃碼取現和手機PAY非接取現等無卡取現功能的基礎上，上線ATM刷臉取款功能；針對不同客戶需求推廣存折ATM機、便攜式智能櫃員機和智能櫃員機（卡庫版）等自助智能設備，靈活適應網點多種服務場景，爲客戶提供一站式、高效化服務，提高了業務辦理效率和風險防範能力。



融e購

更加聚焦品質電商定位

着力推進特色品牌工程，打造以電商爲核心、以金融爲根本的一站式商融服務平臺。成功上線了工銀e差旅系統，全新改版企業商城，重點建設工銀e併購、工銀e差旅、工銀e資產、工銀e跨境和工銀e公益五大特色品牌，推進集客平臺、開放平臺、跨境e鏈通等項目。



融e聯

更加聚焦場景主承載和用戶主入口

實施融e聯全新改版，打造了全新的信息推送中心、用戶中心和共享中心，創新推出了公衆號專屬主頁和公衆號推薦機制，共享業務已覆蓋10家分行四大類共享物品。

持續推進智能服務及流程優化

截至報告期末，本行智能設備已全面支持I、II、III類賬戶服務與管理，以及實物貴金屬購買、私人銀行理財服務等功能；上線微信小程序預填單聯動線下辦卡、掃碼打印個人賬戶明細、掃碼查看電子回單、單位客戶掃碼存款等功能，推動線上線下服務進一步協同；實現存款、理財、基金、保險、掛失、銷戶、轉賬、電子銀行等58項業務異地辦理，有效解決異地業務辦理痛點；將人臉識別技術全面應用於高頻、高風險核驗類業務，簡化業務辦理流程，並有效防範不法分子冒辦業務；運用金融科技精準識別到店客戶，通過大數據手段爲客戶精準畫像，向客戶提供更好的個性化服務。

打造營業網點線上線下一體化服務渠道

本行充分發揮金融科技在客戶服務和營銷宣傳等方面的價值作用，打造集微信公衆號、小程序、二維碼、WiFi爲一體的新型渠道，突破傳統網點服務空間、時間的限制，打造網點線上線下一體化營銷服務新模式。報告期內通過“碼上贏”二維碼一鍵掃碼交易的方式，成功實現服務超3,625萬筆；“中國工商銀行客戶服務公衆號”爲超290萬客戶提供業務諮詢、賬戶查詢、生活繳費等服務；“工行服務”小程序訪問量1,737.7萬次；網點WiFi總用戶數1,247.5萬人，客流量超過4,681.4萬次。

優化渠道佈局

截至報告期末，本行共有16,004家境內網點，26,786個自助銀行，89,646臺ATM。報告期內，本行完成網點佈局優化383家，完成網點業態優化377家；其中縣域地區遷建優化125家、業態優化161家，貧困地區遷建優化19家、業態優化17家。完成1,775家網點的標準化裝修並對外營業，服務能力和客戶體驗明顯提升。經過持續推進的渠道優化，全行網點佈局結構更加合理、業務功能更加全面、設施配備更加先進、服務環境更爲舒適。



境內網點

16,004 家

覆蓋全國

97%

地市



自助銀行

26,786 個

其中服務“三農”的縣域網點

5,188 家



ATM

89,646 臺

致力於精準扶貧的國家級
貧困縣網點

1,062 家



在線服務

7x24 小時

開拓遠程銀行智慧服務

報告期內，本行整合六家客戶服務中心，成立遠程銀行中心，推動客戶服務改進、系統整合升級、智能客服體系建設。遠程銀行中心為全世界 20 多個國家和地區提供了中、英、粵語服務，全年服務超過 27 億人次。



成立遠程運維團隊

截至報告期末，本行已在 37 家分行成立遠程運維團隊，組建一千餘人的遠程客戶經理隊伍，通過電話外呼、短信外撥、融 e 聯推送等方式為近 2,000 萬客戶提供服務。



37 家分行成立
遠程運維團隊

“工小智”智能客服

本行實現了智能客服“工小智”在移動終端、線上渠道的靈活部署，擴展客戶服務觸達範圍。截至報告期末，已覆蓋本行微信公眾號、融 e 行等 35 個渠道，並與第三方平臺實現服務對接，智能服務日均業務量突破 100 萬筆；創新推出電話銀行智能語音服務，並在 10 個地區試點推廣，提高了客戶服務效率與滿意度。



“工小智”日均
業務量突破
100 萬筆



本行遠程銀行中心工作場景

提升客戶體驗

報告期內，本行認真聽取客戶意見，持續提升客服水平，統籌推進網點區域佈局優化和標準化裝修工作，積極構建線上+線下、人工+智能、推送+互動的立體服務體系，着力提供全渠道識別、全渠道響應、全渠道貫通的客戶體驗，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。

改善服務質量

本行始終堅持“以客戶為中心”的指導思想，將客戶意見建議作為重要引導，持之以恆推動產品創新與流程優化，不斷提升客戶體驗。報告期內，本行優化了借記卡換卡不換號、異地換卡等業務管理流程，不斷改善個人金融業務的管理水平及服務流程的便利性、友好性，持續提升客戶滿意度。

本行客戶滿意度得分
(第三方調查)

較上年提升
4.5%



打造星級網點

本行着力增強服務改進的榜樣動力，充分發揮榜樣引領作用，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 649 家服務五星級網點，為促進新時期客戶服務提升發揮了較好的模範帶頭作用。



本行廈門分行開展觀摩活動，轄內各支行代表走進“百佳網點”甯江支行交流學習



金融服務進企業

報告期內，本行青島分行主動上門走訪小微企業客戶，與客戶進行深入溝通，了解客戶金融服務需求，關注客戶面臨的困難，並徵求客戶對本行金融服務的意見和建議，獲得客戶的好評。

溫暖服務百城接力

2018年是本行“溫暖服務百城接力”活動年。本行河南洛陽分行聚焦群眾最關注的服務問題，通過科學設置網點叫號策略、動態調整高低櫃口設置、優化業務辦理流程、加強自助設備推廣應用等一系列措施，提高服務效率、改善服務體驗。報告期內，洛陽分行完成了7個

智能化網點的裝修改造，為轄內網點配置了各項服務標識20餘種，同時加大了對服務創新能力的建設，開展了“學雷鋒志願者”服務活動、PAD廳堂服務活動等，利用新形式、新渠道為客戶帶來更加便捷的金融服務。



山東分行服務受災地區農戶

報告期內，山東濰坊壽光地區遭遇嚴重洪澇災害。本行山東濰坊分行在受災地區設置流動服務站，為受災農戶提供金融服務和現場諮詢，助力災後恢復生產。



廣東分行改善網點服務環境

報告期內，本行廣東分行加大網點裝修改造力度，新裝修140餘家網點，新裝修升級網點設有智能服務區、自助服務區、現金區、非現金區、理財區、貴賓服務區等功能分區，功能佈局合理、環境優雅舒適，並為客戶提供充裕的停車位，極大提升了客戶體驗。



特色活動服務私銀客戶

報告期內，本行私人銀行部以金融文化為切入點，攜手銀行博物館，在上海、北京、廣州、杭州、南京、濟南、太原、沈陽、重慶、武漢等十個城市，舉辦以“君子偕夥伴同行”為主題的金融文化聯展，向私人銀行客戶展示中國近現代的金融歷史和財富故事，吸引了數萬名客戶參觀。



工銀莫斯科助力世界杯金融服務

報告期內，為了向赴俄觀看世界杯比賽的各國遊客提供更好的服務，工銀莫斯科在營業網點全面設置了便於殘疾人士辦理業務的無障礙設備，包括專用門鈴、助

聽器、專用鍵盤等。工銀莫斯科科技部門還專門開發了視覺無障礙網站，為視視障人士提供了解金融服務的有效渠道。

提高服務效率

本行定期收集併分析客戶關注熱點，推動相關產品服務的功能完善和流程優化，形成客戶意見、服務改善和流程創新的閉環機制，不斷提高服務效率。

優化智能設備服務

報告期內，本行重新設計智能設備服務界面，佈局分區更為合理，選單功能更為清晰；並增加業務辦理導航，優化業務流程信息提示及交互指引，客戶交互更為友好、操作更為流暢。



完善企業手機銀行產品體系

本行圍繞小微企業客戶使用痛點，打造企業通、支票掃碼圈存、融安e信等功能，大大提高新設立企業開戶、支付和高附加值信息查詢的效率。加強線上線下營銷推動，助力普惠金融發展，企業手機銀行與企業網上銀行形成了客戶互補與業務協同的發展格局。



1. 本行智能網點
2. 本行網點智能設備

建設全球品牌

穩步推進國際化佈局

本行全球網絡佈局日趨完善，全球服務能力持續提升，截至報告期末，已在47個國家和地區擁有426家分支機構，通過參股標準銀行集團間接覆蓋非洲20個國家。報告期內蘇黎世分行、胡志明市代表處及馬尼拉分行順利開業，工銀奧地利申設獲得歐洲央行批准。

提供全球性金融產品，深化金融合作



跨境人民幣業務發展

本行積極服務實體經濟，依托領先的科技實力、全球佈局和國際運作經驗，為“走出去”與“引進來”提供優質服務，全方位助推人民幣國際化。通過打造集人民幣跨境結算、清算、投融資、金融市場、資

產管理、資產托管等多業務條綫並行聯動的業務推進與創新模式，本行積極推動境內外人民幣資金融通，推動多筆具有開創性意義的跨境人民幣業務落地。



聚跨境之勢服務進博會

進博會前夕，本行在上海舉辦發布會暨展前客戶對接會，發布以“工迎進博、行遠寰宇”為主題的專屬綜合金融服務方案，以“通、兌、捷、達”為切入點，推出線上預約開戶、見證開戶服務解決境外貿易商“最後一公里”難題；依托上海自貿區改革創新元素，上綫“關匯通”業務，實現“一鍵直達”的貿易付匯便利；發揮全球清算網絡優勢，使全球客戶體驗“無國界”的跨境金融服務。

本行充分發揮集團國際化、綜合化優勢，在全球各國、各地區積極宣傳進口博覽會。在非洲和中東地區，本行組建專門團隊對接當地大型金融機構，依托自身及合作夥伴的區域網絡、市場影響和客戶資源優勢，幫助當地客商走向進博會。本行持股的標準銀行集團作為參展商在進博會“服務貿易”版塊進行展示，本行子公司工銀租賃則作為併購商參與進博會現場簽約併購。

促進當地經濟發展

在“走出去”金融服務中，本行積極參與國際交流合作，促進合作國經濟社會發展，充分考慮融資對當地居民、環境及社會的影響，努力實現互利共贏與可持續發展。



支持當地中小企業發展

為支持中小企業發展，工銀阿根廷根據阿根廷央行要求，為符合規定的企業發放低息貸款，並重點投向中小企業，用於生產機械租賃和更新、巴士/卡車購買、新項目投資等生產開發性項目，助力當地經濟發展。

作為在緬唯一中資銀行，本行仰光分行不僅為“走出去”的中資企業搭建在緬金融服務平臺，也通過與本地代理行合作，為本地中小型企業提供直接或間接融資。截至報告期末，仰光分行已成功與本地兩家小微金融機構簽訂融資協議，發放貸款累計超過 280 萬美元。



在《中國銀行業》雜誌社主辦的 2018 年銀團貸款業務評選活動中，本行支持的莫桑比克 4 號區域浮式液化天然氣項目獲“最佳項目獎”。



4

創新領跑

本行大力培育創新文化，堅持自主創新，提升知識產權保護力度，大力開展產品服務創新，不斷強化管理創新，致力於做智慧金融生態的引領者和驅動者。設立金融科技部，充分發揮金融科技助力經營轉型和業務發展的積極作用；籌建理財子公司，全面推動資管新規指導下的業務升級發展。

聚焦金融科技

報告期內，本行堅持通過信息技術變革引領銀行再造，積極運用金融科技先進技術手段構建適應未來發展的綜合化、智能化、生態化的現代金融產品服務體系，通過深入開展金融科技探索與實踐，積極探索深化普惠金融、綠色金融服務支撐，構建更具新時代基因、更加智慧的金融服務，為轉型發展賦能，為創新領跑助力。

成立金融科技部

本行歷來高度重視金融科技工作，將科技作為“立行之本”和“興行之基”，從打造核心競爭力的戰略高度，大力推動信息科技和產品創新工作，經過幾代人的不懈努力，已經走出了一條獨具特色的科技創新發展道路。

報告期內，本行整合信息科技部、產品創新管理部，正式成立金融科技部，力求運用新思維、新模式、新技術，解決業務需求質量、科技研發效能等問題，真正建立高效便捷的科技管理體系和產品研發模式，以內部機制與流程的完善優化，加快推動信息技術的代際躍升，充分發揮金融科技助力經營轉型、助推業務發展的積極作用。

e-ICBC 3.0 戰略



秉持傳承與創新宗旨，推進傳統金融服務的智能化改造，構建開放、合作、共贏的金融服務生態圈，建設智能化的營銷、產品、服務、風控體系，重塑銀行信息和信用中介的中心地位，形成線上線下一體化的經營發展模式，打造線上線下一體化獲客、活客、黏客的新型客戶關係管理體系，推進全行向服務無所不在、創新無所不包、應用無所不能的“智慧銀行”轉型。

報告期內，本行正式對外發布 API 開放平臺門戶，提供 9 大類 610 項 API 服務，對接合作方 940 餘家，依托 API 實現賬戶、支付、投資理財等優勢產品服務的標準化封裝輸出，接觸億級個人客戶；創新打造金融生態雲，為企業客戶提供集成本行金融服務的行業 SaaS 服務；實施“融 e 行”、“融 e 購”、“融 e 聯”三大平臺智慧升級，有力提升互聯網金融三大平臺對客服務能力。




保護知識產權，堅持自主創新



“智慧未來銀行”項目榮獲大獎

2018年9月，本行上海分行受邀參展2018世界人工智能大會，向觀衆展示了智能機器人、VR全景銀行、智能現金營運、網點智能選址、虛擬商品購買等金融科技在人工智能領域的創新應用。大會期間，本行“智慧未來銀行”項目榮獲2018世界人工智能創新大賽最高榮譽SAIL獎。



- 報告期內，連續第五年在銀保監會信息科技監管評級中位於全行業第一
- 連續第三年榮獲《銀行家》最佳金融創新獎
- 6項科技成果獲得人民銀行銀行科技發展獎，其中自主創新的“全球金融市場集約化運營管理及事務控制系統”獲一等獎
- 4項科技成果獲得銀保監會信息科技風險管理課題獎

銀校合作推動科技創新

報告期內，本行江蘇分行和南京大學聯合發起並實施的開放創新平臺——“南京大學與工商銀行金融創新實驗室”項目正式落地運營，該項目旨在面向國際最前沿的金融問題，結合學術界和實務界的頂尖力量，打造開放式金融創新研究和實踐平臺，推動金融科技創新應用。

首屆“全國大學生金融科技創新大賽”

報告期內，本行聯合IBM共同舉辦了“2018 ICBC-IBM全國大學生金融科技創新大賽”，吸引了來自55所高校的超過400位學生參賽，將來自校園的最新金融科技創意與本行金融生態圈相融合，以智慧高效的方式為金融業務注入活力，激發高校學生對金融科技創新的熱情，為社會培養更多的科技創新人才。

參賽學生超過
400位

銀校共建工銀信用卡金融科技創新平臺

報告期內，本行貴州分行與貴州大學簽署戰略合作協議，攜手共建工銀信用卡金融科技創新平臺，推進校園數字化管理。



ECOS 系統建設

報告期內，本行啓動實施智慧銀行信息系統(ECOS)工程，助推智慧銀行戰略的落地，主體完成個人賬戶、個人存款、信用卡、對公支付結算等28個領域業務架構整合構建工作，建立全區域、全介質、開放化的賬戶服務新體系，實現存款產品靈活快速配置，有效解決個人賬戶開銷戶與掛失等400餘個熱點痛點問題，為客戶提供極致產品和優質服務。

有效解決熱點
痛點問題

400餘個

 <p>ECOS工程以 Geosystem (生態系統)命名 E: Enterprise-level (企業級) C: Customer-centric(以 客戶為中心) O: Open(開放化) S: Smart(智慧)</p>	 <p>提升三方面能力 靈活創新 智能應用 開放融合</p>	 <p>工程建設五大目標 客戶服務智慧升級 金融生態開放互聯 業務運營共享驅動 創新研發高效靈活 數據科技融合共建</p>
--	---	--



金融科技基礎平臺建設快速推進



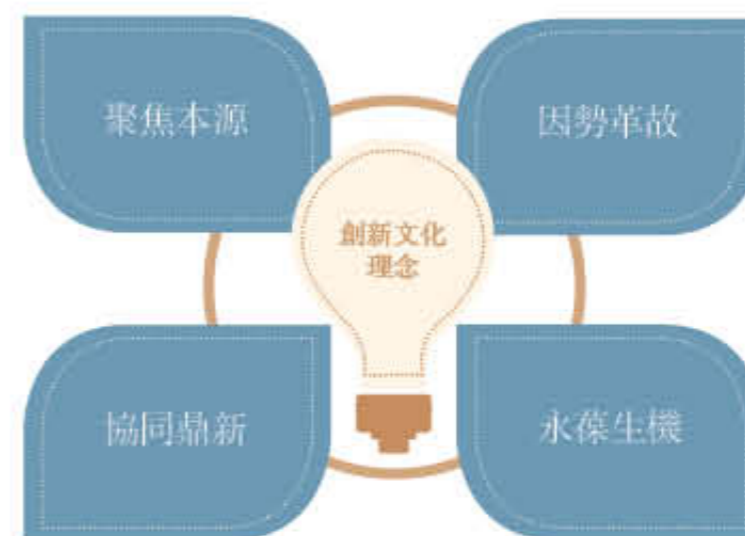
七大創新實驗室

本行抓住時代機遇，在同業率先成立了“七大創新實驗室”，積極佈局人工智能、生物識別、區塊鏈、物聯網等前沿技術領域，培養了一批專業型人才，研發了一系列擁有核心知識產權的金融科技平臺，建立起同業領先的技術能力。



推進金融創新

報告期內，本行召開創新文化發布會，正式發布“聚焦本源、因勢革故、協同鼎新、永葆生機”創新文化理念，以文化建設引領金融創新，為新時期本行創新發展提供更加堅實的支撐。





本行山西分行主辦的“工銀山西·2018 創新創業大賽”決賽



第九屆“工商銀行杯”大學生金融創意大賽

報告期內，本行舉辦了第九屆“工商銀行杯”大學生金融創意大賽，鼓勵在校大學生圍繞金融熱點領域、金融科技技術、金融場景設計等方面提出具有價值的、可實施性強的創新創意。歷經賽事發動宣傳、作品收集評審和五場區域決賽，吸引來自全國千餘所高校的十餘萬名大學生關注參與，共收到創意作品 5095 份，構建了銀校合作的新平臺。

佈局“大零售”

報告期內，本行把握新時代零售業務經營規律，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。



攜手故宮創新金融服務模式

2018 年 10 月 12 日，本行與故宮博物院簽署戰略合作協議。雙方將立足“文化+金融+科技”的全新定位，共同打造金融文創新生態。



智慧零售建設取得新進展

報告期內，本行完成全行非綜合賬戶向綜合賬戶升級，實現全行個人結算賬戶本外幣一體化處理；建立本異地無差別賬戶服務體系，為客戶提供智能、便捷的金融服務。完善融 e 借產品，上線 e 分期產品，推出個人網貸通產品，滿足客戶多樣化融資消費需求。



本行重慶分行亮相首屆中國國際智能產業博覽會



創新分期付款產品

報告期內，本行推出信用卡分期付款業務統一品牌——幸福分期，涵蓋了 e 分期、汽車分期、定制分期、賬單分期、短信分期、消費轉分期等多個業務品種，旨在構建功能完善、品種齊全的分期付款產品體系，打造惠及千家萬戶、貫通線上線下的消費分期新模式，以更加智能化、便捷化、場景化的消費金融產品與服務，提升居民生活品質和幸福指數。



豐富融 e 借應用場景

“融 e 借”是本行無擔保、無抵押、純信用、全線上的個人信用消費貸款產品，具有融資成本低、額度循環使用、貸款期限靈活、還款方式多樣、辦理渠道便捷等特點。融 e 借白名單客戶數量日益上升，客戶範圍逐漸擴大，報告期內累放貸款 1,241 億元，呈現良好的發展態勢。

e 生活平臺全新升級

本行悉心建設集生活、消費和金融於一體的“e 生活”APP，上線新板塊、優化權益內容、拓展生活場景。截至報告期末，e 生活註冊用戶超過 2,700 萬戶，交易額 12 億元，成為本行第四大 APP，並被易觀評為 2018 年度最受歡迎的數字應用。

推出信用卡新產品

報告期內，本行推出了工銀生肖信用卡、工銀留學生信用卡、工銀環球旅行 PLUS 信用卡、工銀微信信用卡等一系列設計精美、權益豐富的信用卡新產品，在同質化產品時代獲得新優勢、新口碑，宇宙星座信用卡獲評國際卡片製造商協會“依蘭獎”。

截至報告期末



建立互聯互通的全渠道服務體系

構建智能 POS 終端支付場景生態圈，率先開展中石油“加油站”消費應用場景建設；加快 ATM 渠道轉型發展，拓展和豐富 ATM 渠道服務內涵，增加定期存款等非現業務功能；推動智能客服場景建設，為客戶提供多樣化、智能化金融服務。

“智慧醫院”場景創新

某醫養集團是經黃石市政府批准，由黃石市城發集團投資組建的集醫療、教學、科研、康復、養老等服務於一體的國有健康產業集團。本行湖北黃石分行是該集團歸口管理的三家醫院的合作單位，為解決醫院繳費難的問題，黃石分行在三家醫院收費窗口、銀醫通自助繳費機等渠道上線 e 支付收單產品，推動三家醫院在湖北省內率先實現全渠道銀行卡、二維碼掃碼、手機 Pay 等多種方式支付，切實緩解了醫院收費工作量大、病人繳費難等問題，得到了醫院和病人雙方的充分認可。

網絡金融產品創新

推出線上聚合支付等開放化支付新服務，先後上線 APP、H5、公眾號、小程序等場景的聚合支付開放服務。推出工銀 e 錢包，依托本行個人電子賬戶，形成涵蓋賬戶管理、支付結算、融資信貸等一攬子金融服務輸出能力，實現與合作方場景的一體化對接。

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，緊抓重點區域、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。

積極推進“大投行”戰略國際化

報告期內，本行積極推進“大投行”戰略國際化，境外主要投行產品線保持市場領先地位，在香港主板 IPO 發行承銷排名中名列第三；以集團口徑計算，在中資離岸債市場排名第三；併購業務向顧問等高附加值領域拓展，紐約分行等多家境外機構在併購財務顧問業務上實現首次突破；境外投行業務牌照不斷豐富完善。跨區域投行服務能力的持續提升，為更多中外資企業破除地域限制和中國市場的進一步開放打下了更好基礎。

打造工銀投行研究品牌

報告期內，本行打造投行研究品牌，完成 2,128 篇，共計約 1,631 萬字的原創報告，同比增長 1,224 篇，約 933 萬字。

撰寫了《探索中國經濟增長新動能》《廣布歐的創新時代》《對易戰下的時空與空間》《智能製造產業鏈研究報告》4 本書籍，開發了工銀融資貸款產品。

工銀國際研究團隊推動責任投資

報告期內，本行子公司工銀國際研究團隊深度研究風電、光伏及環保板塊，通過對行業及公司調研和發布深度分析報告，梳理及分析國內以及全球在新能源領域的重大發展情況，加深公司內部及客戶對該領域的了解和認識，進而在資本市場層面上推動對綠色金融的投入。

打造工銀投行併購品牌

根據2018年路孚特(原湯森路透)公布的中國海外併購財務顧問排行榜的排名,報告期內,本行併購財務顧問交易數量位居第1名,繼續保持併購大行的市場地位和品牌影響力。



併購財務顧問交易數量
位居**第一名**

榮獲

中合會 2017-2018 最佳併購服務獎

中國併購公會
2018(第十一屆)中國併購專項獎——
最佳併購交易獎

國信證券 2018 年度十佳併購合作銀行
等多個獎項

銀行創新服務獎
——激動性債務融資
業務榮膺《銀行家》雜誌
2018 年
十佳金融產品創新
獎(對公業務)

推動股權投資有序佈局

報告期內,本行大力推動股權投資有序佈局,通過落地股權投資基金更具針對性地扶持相關產業快速發展。在境內完成了多筆在業內具有影響力的產業基金投資以及多個重大直投項目,有效促進了基金運作和項目推動。



本行江蘇分行支持先進製造企業開展 ■ 購項目

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,紮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,以“產品淨值化、資產標準化”為導向,着力推動雄厚的合格投資者體系、創新穩健的產品體系、以大類資產配置為核心的投研體系、全面風控體系、強大有效的運行與估值體系以及高效穩健的組織架構體系等六大體系建設,籌建理財子公司,全面推動資管新規下的業務升級發展,努力為客戶理財資金創造安全、穩健與持續的回報。



本行北京分行為大興新機場建設提供全方位金融服務

- 加一體化管理**

本行將區域理財業務投前審查、投中控制和投後監測工作納入全行一體化管理流程,印發《區域理財業務管理規程》,建立區域理財動態評分機制,設立涵蓋經營類、風險類、管理類三個維度的區域理財評價指標體系。
- 提升海外平臺發展水平**

工銀資管(全球)已建立較為完善的全球佈局產品體系和定制化解決方案,八大產品綫覆蓋現金管理、固定收益、權益、多資產及另類投資五大資產類別。
- 推動理財子公司籌建**

發布成立理財子公司的公告。成立理財子公司籌備組,統籌推動理財子公司籌建工作。
- 落實制度建設**

結合資管新規和業務轉型發展的要求,編制《資產管理領域內部控制手冊》,切實提升內部風險防控能力。根據新規要求研究風控指標系統硬控方案,投產使用獨立風控中臺系統,實現對理財投資的投前、投中、投後的全流程靈活化風險管理。

連續 20 年保持國內第一大托管銀行領先地位

截至報告期末,本行資產托管規模達到 16.3 萬億元,同比增長 7440.4 億元,增幅 4.8%。托管規模存量、增量均位列同業首位,連續 20 年保持國內第一大托管銀行領先地位。公募基金、保險、銀行理財、企業年金、基金專戶等主要托管產品繼續保持市場領先。

5

安全穩健

安全穩健是銀行長盛不衰之基礎。本行始終踐行“工於至誠，行以致遠”的企業文化，積極應對金融監管變革要求和市場環境的最新情況，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，切實保障消費者權益，維護金融安全與穩定。



防範金融風險

報告期內，本行嚴守風險底線意識，樹立“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，風險管理能力持續提升。

完善全面風險管理

加強集團風險偏好管理

統一集團風險偏好管理要求，完善分層級的風險偏好指標體系，制定風險偏好陳述書，將非銀機構、業務條線風險偏好納入集團風險偏好體系。報告期內，本行印發《2018-2020年風險管理規劃》，制定集團《全面風險壓力測試管理辦法》，開展專項壓力測試。

完善國別風險限額管理

完善總限額、淨限額的國別風險限額管理機制。完善簿記、參貸等涉及集團內多方參與業務的國別敞口統計規則，審慎管理集團國別風險暴露。

強化集團併表管理

制定併督導非銀子公司落實“一司一策”提升方案。制定二級子公司併表管理細則，壓實風險、治理、資本、財務等方面的逐級併表職責。

加強子公司風險穿透

報告期內，本行加強子公司的風險穿透，系統性加強 26 家一級子公司公司治理機制建設，組織開展首次一級子公司全面治理能力評估工作，一司一策提出治理能力提升方案，強化公司治理機制的支柱性作用。



舉辦公司治理培訓班暨研討會

報告期內，本行舉辦集團董監事、境內外子公司董監事等 100 餘人參加的公司治理培訓班暨研討會，多維度傳遞“ONE ICBC, ONE FAMILY”的價值理念，加深了對本行共同價值追求和發展願景、對本行各層面共同遵循的公司治理準則的理解。



維護金融資產安全

優化信貸行業結構

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，強化行業投向規劃佈局，突出重點地區和優質客戶戰略，持續優化行業信貸結構，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。

提高行業信貸政策的



提升風險防控水平

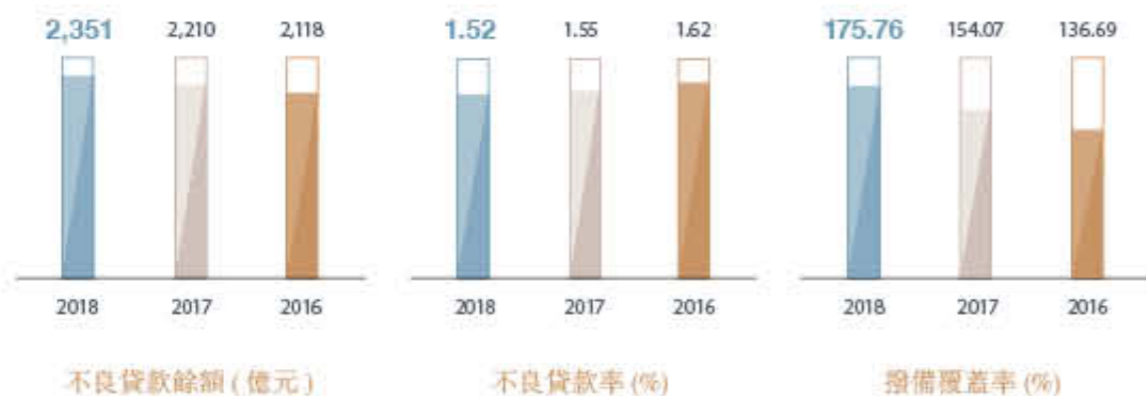
報告期內，本行堅持前瞻性主動防範風險不動搖，把控新增入口、存量管控和不良處置“三道關口”，聚焦潛在風險，借助行業信貸政策、重點行業移位管理等相关措施，積極通過金融手段支持化解產能過剩矛盾，不斷夯實資產質量，行業轉型升級取得了顯著成效。





資產質量指標量化體系

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。



增強風險抵禦能力

報告期內，本行持續保持穩健的資本充足率水平，堅持以內源性資本補充為基礎、以外源性資本工具發行為補充、以信貸資產證券化和風險加權資產約束為支撐的資本補充長效機制，通過提升資本

實力有力支撐各項業務發展，顯著增強抵禦外部風險的能力，發揮了國有大行的金融“穩定器”和“壓艙石”作用。

近三年資本充足率



加強合規建設

夯實管理

報告期內，本行完善體系建設，制定長效機制，加強人員培訓，強化監督檢查，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。

合規文化

開展了2018年內控合規“固本強化年”主題活動。組織開展“合規標兵”全行巡講活動，合計開展各層級巡講1197場，組織各行通過座談演講辯論、競賽等多種形式開展大討論活動7172場；全行21.97萬人參加了內控合規知識網絡競賽，進一步增強了合規文化主題活動與專業工作的緊密契合度和接觸面。



信息化建設

啓動集團內控合規智能化項目，制定人工智能技術運用時間表和路線圖；運用機器學習平臺、圖計算、社區網絡分析算法等提升系統預警、風險預判及監督檢查成效。

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，持續提升審計服務和專業能力，改進審計職能和工作機制，創新審計模式和技術應用，擴大審計覆蓋和審計價值，加強隊伍建設和職業教育，不斷推進內部審計體系建設。



2018年11月，本行召開境外合規工作會議

反洗錢

報告期內，本行嚴格落實反洗錢與反恐怖融資法律法規，積極履行商業銀行反洗錢社會職責。

提升洗錢
風險監控
水平

依托大數據、人工智能等技術支持，結合洗錢風險變化趨勢和業務發展特點，持續優化反洗錢信息系統。

建立起境內“聯網核查+人臉識別+櫃員人工”的櫃面增強型客戶身份認證機制，從嚴查驗客戶身份證件真實性和有效性，多次成功識別潛在冒名開戶、有組織異常開戶等風險事件。

完善客戶身
份識別措施

積極配合反
洗錢調查

報告期內配合有權機關反洗錢行政調查及反恐調查。

在集團範圍內開展各類反洗錢培訓，累計參訓人次30餘萬，反洗錢崗位人員培訓覆蓋率達到100%，為落實反洗錢全員義務打下了堅實基礎。

強化反洗
錢全員履
職能力

累計參訓人次

30餘萬

反洗錢崗位人員
培訓覆蓋率達到

100%

反洗錢宣傳活動有聲有色

集團上下多渠道發布反洗錢宣傳文案和視頻動畫，普及反洗錢知識，開展了特色鮮明、形式多樣的反洗錢宣傳活動。

全年累計開展反洗錢宣傳活動

106次

全年累計發放宣傳材料

305.62萬份

涉及社會公眾

2,961.13萬人次



1. 本行江蘇分行的反洗錢海報
2. 本行北京分行開展“反洗錢主題宣傳月”活動，進一步提升廣大客戶的反洗錢意識

堅持“從嚴治行”

報告期內，本行堅持把全面從嚴治行各項要求貫穿到經營管理全方位、全系統、全過程，不斷提升監督執紀問責水平。



推進廉潔文化活動，加快廉潔文化教育基地籌建，促進員工強化紀律意識、合規意識、風險意識、安全意識和責任意識。

修訂印發相關規定，提供可執行、可操作的頂層規範，劃出不可逾越的紅線。



報告期內，對 24 家機構開展現場巡視檢查。

報告期內，持續分層分類開展“以案說紀 以案說規”警示教育活動 24,397 次，編發簡報動態 8,481 期。

完善消保體系

報告期內，本行全面履行消費者權益保護主體責任和社會義務，將消費者權益保護作為企業文化建設和經營發展戰略規劃的重要組成部分，貫穿於經營管理和業務操作全過程，努力實現消費者權益保護與業務發展相融互促。

消保機制更加完善

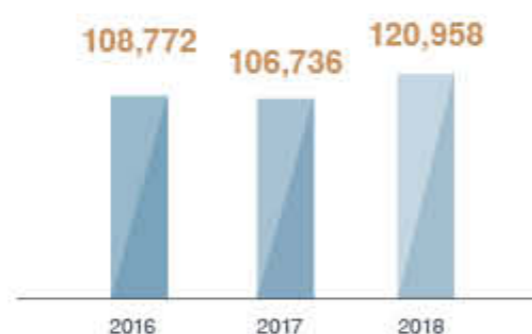
本行進一步健全消費者權益保護工作機制，全維度對消費者權益保護工作進行考核評價。持續提升全員消保意識和水平。繼續鞏固服務收費規範化成果，不斷提高服務實體經濟質效。報告期內，本行董事會審議通過了關於《中國工商銀行消費者權益保護政策》的議案。



投訴管理更加細化

本行不斷深化“以客戶為中心”的經營管理理念，聚焦重點專業領域問題，着力推動客戶投訴問題根源治理。更加注重從消費者視角改進產品和服務，努力實現經濟效益與社會價值協調統一。

公眾教育年度累計活動次數(次)



內部培訓

構建多層次、系統化、專業化的消保培訓體系，組織開展消保專業網上知識競賽，參加員工達 18.04 萬人次。舉辦消費者權益保護現場及視頻培訓，提高全行員工消費者權益保護工作水平。



消費者宣教

組織全行開展“金融知識普及月 金融知識進萬家”暨“提升金融素養 爭做金融好網民”“普及金融知識萬里行”等集中式宣教活動以及“3·15 消費者權益保護日”“防範非法集資”等主題宣教，有效擴大宣教活動覆蓋面和影響力。



1	2
3	4

1. 本行大連分行深入當地社區宣傳防範電信網絡詐騙知識
2. 本行遼寧丹東鐵山支行深入社區開展防電信詐騙專題講座
3. 本行青島西寧城東支行走進西寧市北小街小學，開展“金融知識進校園”普及金融知識宣講活動
4. 本行寧波東門支行在社區開展“守住錢袋子”活動，引導市民根據自身風險偏好理性選擇風險收益相匹配的金融產品

報告期內，本行自主研發的外部欺詐風險信息系統——“工銀融安·信”

累計識別併堵截電信欺詐	幫助客戶避免資金損失	攔截金額同比上升
7.72 萬起	24.01 億元	36.81%

保障信息系統安全穩定

報告期內，本行信息系統運行安全平穩，為廣大客戶提供了安全穩定的金融服務；持續優化生產運行全集團管理，完成年度業務級異地災備演練，信息系統連續運作能力大幅提升。



6

以人為本

本行秉承人本理念，以“平等、開放、尊重、共融”的態度，積極優化用人環境，切實維護員工合法權益，關愛員工成長。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、助學支教等多種方式回饋社會，積極履行企業社會責任。

維護員工合法權益

依法規範用工

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，不斷完善帶薪休假制度。對境外機構當地僱員，根據當地法律法規的要求，簽訂相關勞動合同或協議。

推進民主管理

報告期內召開了本行境內機構第一屆職工代表大會臨時會議，通過現場加視頻方式，組織全行職工代表通過無記名投票選舉職工監事。不斷健全職代會制度體系，指導 30 餘家基層單位開展職代會籌備工作並依法合規如期召開，保證了二級分行及以上機構定期召開職代會。



本行廣東分行召開職代會

優化保障機制

報告期內，本行加強對境內員工的幫扶，開展員工集中幫扶工作，建立境內員工子女助學等愛心互助幫扶機制。

本行不斷完善境內女職工權益保障機制，從思想、工作、生活等多方面為女員工創造良好氛圍，為推動本行和諧發展做出重要貢獻。

近三年招聘女性員工佔比



本行湖北荊門分行女員工參加荊門愛殘客彩虹音樂跑

助力員工成長

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，為員工提供多元化的職業發展路徑，重視培訓工作，促進文化交流和融合，推動員工成長進步和企業發展相統一。

拓闊職業發展路徑

報告期內，不斷加強和完善崗位職級體系管理，拓闊員工晉升發展空間，建立健全涵蓋多個崗位類別的職業發展模式。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，為員工成長提供堅實的支撐，幫助員工按照組織需要和個人興趣實現長遠職業發展。

遵循員工成長規律，實現職業生涯全周期管理

制定加強境內新員工管理工作的意見，建立源頭培養、跟進培養、全程培養的素質培養體系，與後續各項人才培養、選拔、發展體系有機銜接，實現員工職業生涯全流程管理。

重視專業技能培訓

本行聚焦“學習型”銀行建設，圍繞集團經營轉型、業務發展和員工需求，統籌優化管理人員、專業人員和基層一線員工培訓，拓展發揮戰略傳導、研討交流、問題解決、學習共享平臺優勢。報告期內，共舉辦各類培訓 4.47 萬期，培訓 524 萬人次，人均受訓約 10.43 天，為增強員工崗位履職能力提供了必要的培訓支持。



舉辦各類培訓
4.47 萬期



參加培訓人員
524 萬人次



人均受訓時間
10.43 天

增強員工認同

完善激勵機制

本行強化榮譽激勵作用，對獲得榮譽的員工，根據其所獲得的榮譽層級，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的作用。

關愛身心健康

本行組織境內員工進行年度健康體檢，加強各類文體協會建設，開展員工籃球、乒乓球、太極拳、健步走等各類體育健身活動，促進員工身心健康。積極組織員工參加全國金融系統圍棋、攝影、書法、戲劇等比賽，在全國金融系統第一屆草書比賽中獲一等獎、三等獎各 1 個，在中國金融戲劇家協會第五屆戲劇比賽中，北京和天津分行選送的小品獲得大賽銀獎。加強境內離退休人員服務管理，努力為廣大離退休員工增進身心健康、體驗美好生活創造條件。



本行蘇州分行開展健康公益跑活動

報告期內，本行先後開展了第四屆全行員工羽毛球大賽、第一屆全行員工五人制足球賽、總行機關和在京直屬機構第十六屆職工運動會，促進了團隊式體育活動的蓬勃開展和體育水平的提升。



1. 2018年8月, 本行召開座談會歡迎老領導
2. 本行天津分行舉辦2018年迎新春員工文藝匯演
3. 總行機關和在京直屬機構第十六屆職工運動會

促進文化交流

本行秉承平等、開放、尊重、共融的理念, 致力於推動不同國籍員工之間的多元文化交流。建立形成了境外機構優秀當地僱員到境內機構交流學習機制, 持續加強當地僱員培訓, 為當地僱員學習業務、了解本行、了解中國提供更多機會, 不斷提升文化交流水平。截至報告期末, 本行境外機構員工總數 15,687 人, 本地化比例 91.95%; 高管層人數 225 人, 本地化比例 18.22%。

海外機構員工總數
15,687人



工銀加拿大充分吸納當地優秀人才

工銀加拿大在遵循人員發展規劃的前提下, 充分吸納當地優秀人才加盟。截至報告期末, 工銀加拿大當地員工佔比接近 94.4%, 既為子行本地化經營之路搭建了階梯, 也為當地提供了就業崗位。

加拿大當地
員工佔比接近
94.4%



本行華沙分行員工在“文化工行、中國書架”前閱讀



亞太機構青年代表交流活動

報告期內, 本行舉辦“奮鬥同行, 青春共建”青年代表交流活動, 來自新加坡分行、東京分行、工銀泰國和工銀印尼的 41 名境外機構青年員

工代表在為期 4 天的活動中與境內同事友好交流、共話青春, 營造團結共融、攜手奮進的進取氛圍。

本行美國區域機構依據美國本地企業傳統，在紐約舉辦節日晚會，近 400 名員工匯聚一堂以慶祝聖誕和新年，有效增強了全體員工之間的文化交流和凝聚力。



致力環保公益

綠色運營

倡導綠色辦公

本行倡導綠色辦公理念，持續豐富辦公信息化系統內涵，積極推廣無紙化辦公，研發並推廣無紙化會議。進一步嚴格用車制度，繼續構建以自有車輛為主、網約車等社會化車輛為輔的多元化公務用車保障格局。



本行總部材料印製消耗紙張同比下降

0.11%



本行總部車輛耗油量同比下降

10.93%

無紙化會議



無紙化會議

本行總部基於辦公信息化平臺和 PAD 設備，在移動端實現會議材料安全呈閱、便捷管控、統一歸檔等功能，與傳統的會議材料印製模式相比，該系統具有“更安全、更便捷、更綠色”的特點。

倡導節約用水

強化能耗控制



倡導節約用水

報告期內，本行總部通過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却塔再利用，年節水 2,181 噸。

強化能耗控制

報告期內，本行總部通過冷塔通風窗除垢、更換空氣過濾網等措施提高通風效率。運用新風技術平衡建築物內熱量分佈，結合室外環境調整機組送風壓力及出水溫度。採用智能樓宇控制、時控器和加裝節能光源等措施，不斷提高節能水平。



本行仰光分行印發《本地員工培訓管理實施細則》，對新員工入職後的分層級培訓及日常業務培訓提出了明確要求，幫助員工熟悉和掌握銀行業務知識，提升業務技能；管理層通過“家訪”的方式走訪部分本地員工及家屬，進一步增進了與本地員工間的溝通和了解。

工銀澳門着力培養員工的歸屬感、責任感、使命感和愛國、愛澳、愛行的“三感”“三愛”情懷。通過組織開展眾多豐富多彩的文體活動，促進、推動文化融合，營造和諧溫馨的發展氛圍。



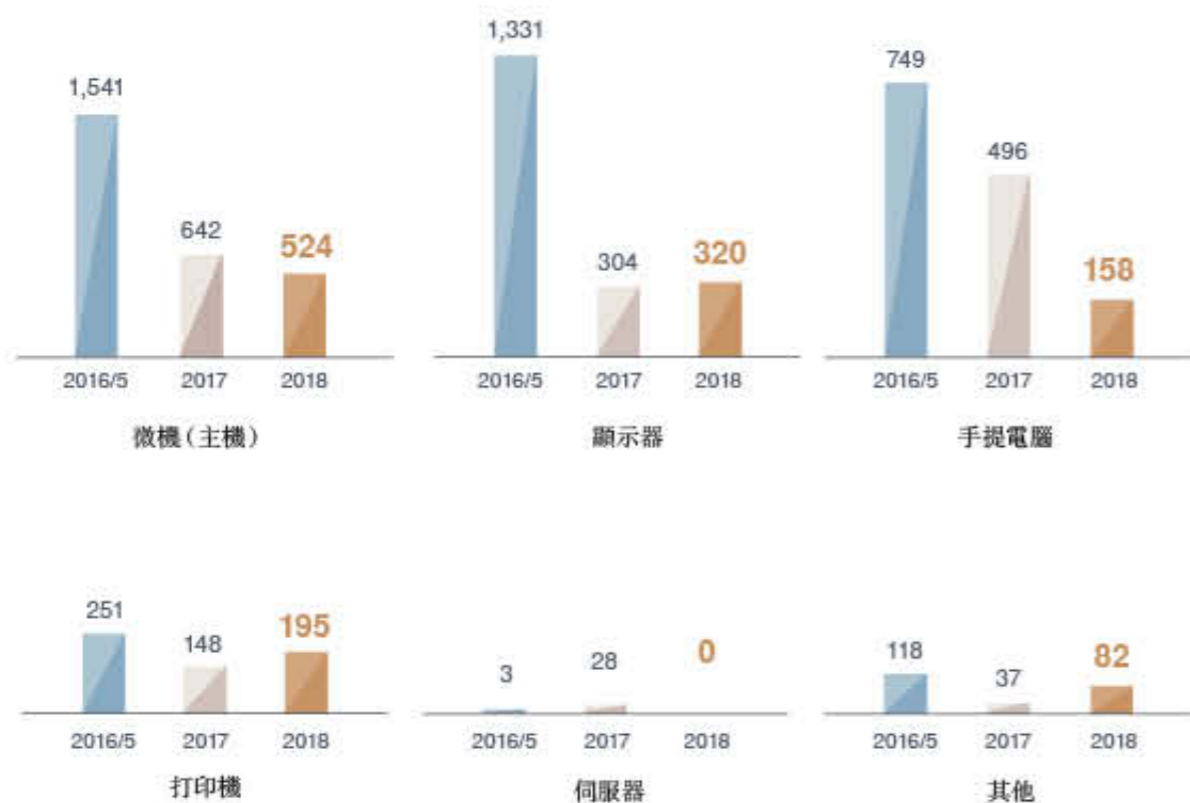
投入義務植樹

本行境內機構堅持開展義務植樹活動。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。



廢棄物統計

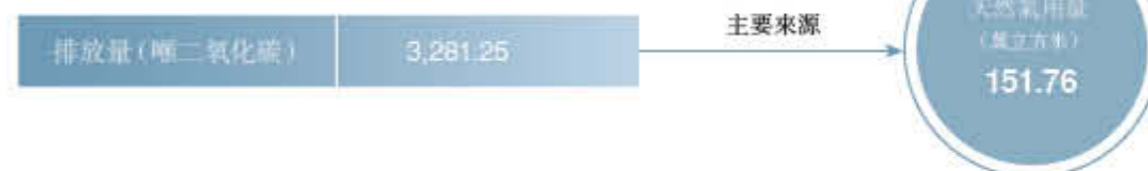
項目類別 單位：(臺)



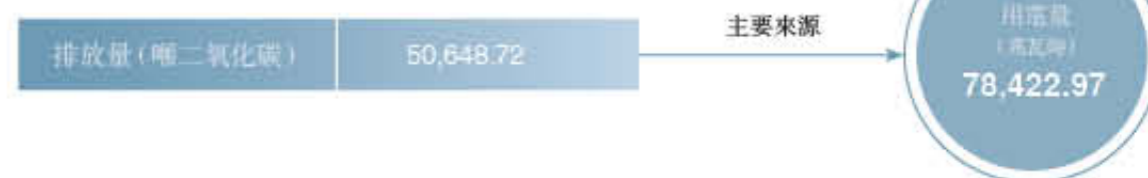
總行在京機構溫室氣體排放情況

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



公益活動

報告期內，本行境內外機構圍繞助殘關愛、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。合計對外捐資1.0425億元。





戶外工作者的溫馨驛站

為了切實解決環衛工、快遞員、協管員、交警輔警、志願者等戶外工作者工作中沒有足夠休息時間的問題、飲水難、充電難、如廁難等實際問題，本行上海分行在全市近 450 家網

點設立“工享家園”，精心佈置了空調、冰箱、微波爐、飲水機、沙發、讀書角等，讓戶外工作者能有地方“稍作休息”，為他們緩解他們的工作壓力。



“愛立方”愛心圖書室

為了讓農村留守兒童能像城市裏的同齡人一樣，擁有豐富的課外書籍，工銀安盛堅持在貧困地區設立“愛立方”愛心圖書室，每個圖書室配備了嶄新的書架桌椅，以及 3,000 冊適合兒童閱讀的書籍。目前，“愛立方”愛心圖書室已經覆蓋了全國 13 個省區，累計捐贈圖書超過 3 萬冊。2018 年獲評中國保險慈善榜年度最具影響力公益項目。



南疆的“扶貧小廣場”

報告期內，本行新疆分行在南疆喀什疏勒縣塔爾其鄉的塔爾其村，捐資興建了一座“扶貧小廣場”，結束了該村沒有商鋪的歷史。

塔爾其村周邊一直沒有商鋪，村民們要買生活用品，必須要到十公里之外才能買到，非常不方便。新疆分行捐資 56 萬元興建了占地面積 600 多平米的“扶貧小廣場”，並由村裏的貧困戶認領經營 11 間門面房，村民足不出村，就能買到必需的生活用品。



建設雄安，生態先行



報告期內，本行河北分行、雄安分行趁世界環境日，組織青年志願者到雄安新區白洋澗開展拾荒慢跑環保公益活動，撿拾白洋澗周圍的垃圾，還白洋澗一片青山綠水。

最溫馨的高考助考點

2018 年高考期間，本行甘肅分行在考點附近營業網點設立高考助考點，為考生免費提供飲用水、應急藥品、紙筆等物品，以及 WiFi、充電、打印、影印等服務，受到了考生的歡迎。



專題：全球履責，一路同行

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

聯辦首屆新加坡文創大賽



報告期內，為發掘具有新加坡特色的文化創意產品，推動新加坡本土文化創意產業發展，本行新加坡分行與新加坡報業控股華文媒體集團聯合舉辦以“我們的文化”為主題的首屆新加坡文創大賽，共徵集近百件平面及產品設計作品。

為了兒童村孩子的笑臉

報告期內，本行布拉格分行全體員工赴捷克“太陽 SOS 兒童村”捐贈愛心家具並從事義務勞動。“太陽 SOS 兒童村”成立於 2014 年，是捷克布拉格的知名慈善機構。布拉格分行為兒童村粉飾屋內牆壁並組裝愛心家具，在當地獲得良好反響。



愛灑香江

報告期內，工銀亞洲連續第二十年獲委任為香港明愛籌款委員會主席，共舉辦及參與了 13 場次的明愛慈善活動，包括連續 10 年舉辦慈善高爾夫球賽，捐助明愛籌款晚會及粵曲晚會、贊助明愛專上學院獎學金、員工代售明愛慈善抽獎券、義賣曲奇餅、贊助綜援或低收入家庭舉辦聖誕派對及觀看電影等，合計為香港明愛籌得超過港幣 280 萬元善款。



萬象分行熱心公益

本行萬象分行積極致力踐行企業社會責任，傳播慈善理念，立足安老、撫孤、助學、濟困、救災領域，多次開展愛心援助活動，先後組織捐助老撾北部山區遭受凍災居民、老撾南部色貢省和沙灣拿吉省孤兒老人、老撾中部波利坎賽省偏遠山區農村貧困家庭、老撾南部阿連坡省水災瀕瀕受災居民、萬象省華祥小學校捨建設等。

“獻一品脫血，拯救三個生命”



報告期內，工銀馬來西亞與馬來西亞國家血庫聯手合作，在吉隆坡 Avenue K 商業廣場舉辦了公益獻血活動，共計 110 餘人參與，獻血量達 52,000 毫升。

獻血量達
52,000 毫升



工銀墨西哥的行動

報告期內，工銀墨西哥主動聯系參與墨西哥銀行業協會組織的社區公益項目，為墨西哥城聖達菲社區中心提供社區牆面粉飾義工服務。包括子行員工及其親友在內的 20 名志願者，共計完成了 45 面社區牆面的粉飾義工服務，聖達菲社區中心和 El Peñón 小學在接受援助後，分別向子行寄來了感謝信。



華沙分行的“GO CHINA”教育慈善計劃

報告期內，本行華沙分行推出“GO CHINA”獎勵計劃，通過與當地慈善機構合作，從當地貧困學生中選拔兩名品學兼優、表現突出的代表，資助他們前往北京、上海參加為期兩周的國際夏令營活動，並參觀本行總部。



工銀秘魯員工與孩子們在一起

報告期內，工銀秘魯員工積極融入社區，看望當地兒童，為孩子們送去愛心與歡笑。



利雅得分行的愛心

報告期內，本行利雅得分行員工組成志願者隊伍深入 Al Naseem 貧困地區發放食物，累計發放超過 300 份免費飯盒，用實際行動融入當地，踐行社會責任。



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，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，根據調查結果確定可持續發展核心議題。



未來展望

2018 年是我國改革開放 40 周年。這一年，本行圍繞服務實體經濟、防控金融風險、深化改革創新“三大任務”，進一步完善公司治理，推進經營轉型，強化業務和管理創新，提升綠色金融和普惠金融服務水平，積極倡導和踐行企業持續發展與踐行社會責任的良性循環，持續追求經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

2019 年是新中國成立 70 周年，是全面建成小康社會關鍵之年。放眼世界，經濟全球化直面貿易保護主義、發達經濟體加息和地緣政治衝突帶來的嚴峻挑戰，增長動能有所減弱，下行風險積累顯現。環視國內，“三期疊加”階段呈現速度變化、結構調整、動力轉換的新特徵，但潛力大、韌性足、長期向好的

經濟基本面沒有變，而經濟結構優化升級、提升科技創新能力、深化改革開放和加快綠色發展都將為銀行業帶來新的增長機會和發展空間。

大道至簡，實幹為要。展望新的一年，本行將繼續秉承社會責任工作目標和鄭重承諾，客觀分析和應對內外部形勢變化，保持清醒頭腦和戰略定力，維護經營管理向好勢頭，繼續當好服務實體經濟的主力銀行，堅定不移推進經營發展轉型，不斷推動改革創新走深走實，全力以赴打好風險防控攻堅戰，更好地發揮金融活水對實體經濟的精準澆灌與滋養作用，服務好經濟高質量發展和供給側結構性改革，切實踐行企業公民責任。

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 2018 年 12 月 31 日止的 2018 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發布的可持續發展報告標準（GRI Standard）、上海證券交易所發布的有關指引的披露建議以及香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為“香港聯交所指引的披露建議”）所編制的 2018 年社會責任報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。上述上海證券交易所發布的有關指引即：

- 《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》
- 《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
- 《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》（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布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匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 在考慮定量和定性風險分析的基礎上，對雲南分行、貴州分行、陝西分行、甘肅分行、仰光分行、中國工商銀行馬來西亞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；
- 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，工商銀行根據可持續發展報告標準（GRI Standard）、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 2018 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

2019年3月28日

GRI Standard 索引及 ESG 指引對照

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102: 一般披露			
組織概況			
GRI 102-1	組織名稱		6
GRI 102-2	活動、品牌、產品和服務		6
GRI 102-3	總部位置		報告說明
GRI 102-4	經營位置		6
GRI 102-5	所有權與法律形式		6
GRI 102-6	服務的市場		6
GRI 102-7	組織規模		6, 10, 14
GRI 102-8	關於員工和其他工作者的信息	B1.1	10, 95
GRI 102-9	供應鏈	B5.2	19
GRI 102-10	組織及其供應鏈的重大變化		10-11
GRI 102-11	預警原則或方針		22-23
GRI 102-12	外部倡議		10, 20, 24, 66, 74
GRI 102-13	協會的成員資格		10, 20, 24, 66, 74
戰略			
GRI 102-14	高級決策者的聲明		4
GRI 102-15	關鍵影響、風險和機遇		12, 106
道德和誠信			
GRI 102-16	價值觀、原則、標準和行為規範		6
GRI 102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	B7.2	19, 55, 86
管治			
GRI 102-18	管治架構		H 股年報 14, 組織機構圖
GRI 102-19	授權		14
GRI 102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任		7, 14, 23
GRI 102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商		7, 14, 23

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-22	最高管治機構及其委員會的組成		H 股年報 14, 組織機構圖
GRI 102-23	最高管治機構主席		H 股年報 9, 董事、監事及高級管理人員和員工機構情況
GRI 102-25	利益衝突		10
GRI 102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用		10, 12, 23
GRI 102-27	最高管治機構的集體認識		10, 12, 23
GRI 102-28	最高管治機構的績效評估		23
GRI 102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理		10, 12, 23, 79-82
GRI 102-30	風險管理流程的效果		10, 12, 23, 79-82
GRI 102-31	經濟、環境和社會議題的評審		7, 10, 42
GRI 102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用		14
GRI 102-33	重要關切問題的溝通		14
GRI 102-34	重要關切問題的性質和總數		106
GRI 102-35	報酬政策		23
利益相關方參與			
GRI 102-40	利益相關方群體列表		107
GRI 102-41	集體談判協議		113
GRI 102-42	利益相關方的識別和遴選		107
GRI 102-43	利益相關方參與方針		12-13, 55
GRI 102-44	提出的主要議題和關切問題		107
報告實踐			
GRI 102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體		H 股年報 14, 組織機構圖
GRI 102-46	界定報告內容和議題邊界		報告說明
GRI 102-47	實質性議題列表		106
GRI 102-48	信息重述		18

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-49	報告變化		18
GRI 102-50	報告期		報告說明
GRI 102-51	最近報告日期		報告說明
GRI 102-52	報告同期		報告說明
GRI 102-53	有關本報告問題的聯系人信息		報告說明
GRI 102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明		107
GRI 102-55	GRI 內容索引		108-111
GRI 102-56	外部鑒證		107
GRI 103: 管理方法			
GRI 103-1	對實質性議題及其邊界的說明		106
GRI 103-2	管理方法及其組成部分		86
GRI 201: 經濟績效			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		15
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇		22-25, 99
GRI 202: 市場表現			
GRI 202-2	從當地社區舉薦高管的比例		95
GRI 203: 間接經濟影響			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		44-49, 60, 28-29
GRI 203-2	重大間接經濟影響	B8 B8.1 B8.2	44-49, 100-105
GRI 204: 采購實踐			
		B5	19
		B6	87
GRI 205: 反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的傳達及培訓	B7.2	82-85
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7	82-85
GRI 301: 物料			
		A3	16-17, 97-99
GRI 301-1	所用物料的重量或體積	A3.1	16, 97-99
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	A2.1	16, 97-99

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 302-4	減少能源消耗量	A2.3	97-99
		A2 A2.4	97
GRI 305: 排放			
		A1	17, 99
GRI 305-1	直接（範疇1）溫室氣體排放	A1.1	99
GRI 305-2	能源間接（範疇2）溫室氣體排放	A1.2	99
GRI 305-3	其他間接（範疇3）溫室氣體排放		99
GRI 305-5	溫室氣體減排量	A1.5	17
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放		17
GRI 306: 污水和廢棄物			
		A1.3 A1.4 A1.6	98
GRI 401: 雇傭			
GRI 401-1	新進員工和員工流動率	B1.1	91
GRI 401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	B1 B2	91
GRI 404: 培訓與教育			
GRI 404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	B3.2	18, 92
GRI 404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	B3	92
GRI 404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	B3	92
GRI 405: 多元化與平等機會			
GRI 405-1	管治機構與員工的多元化	B1.1	18
GRI 408: 童工			
GRI 408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	B4 B4.1 B4.2	113
GRI 409: 強迫或強制勞動			
GRI 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	B4 B4.1 B4.2	113
GRI 412: 人權評估			
GRI 412-2	人權政策或程序方面的員工培訓		83
GRI 414: 供應商社會評估			
GRI 414-1	使用社會標準篩選的新供應商		19

ESG 指引細則

A1 排放物：一般披露：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的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

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 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

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）每生產單位占量。 *注：本行為金融證券企業，不適用於此指標。

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 雇傭的一般披露：有關薪酬及雇傭、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：(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。

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 供應鏈管理的一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。

B5.1 按地區劃分的供應商數目。

B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。

B6 產品責任的一般披露：有關所提供產品和服務的的健康與安全、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 于匯報期內對發行人或其雇員提出并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	2018 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	響應銀保監會《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，發揮金融杠桿作用，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，境內綠色信貸餘額 12,377.58 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，境內電子銀行業務量占比 97.7%。
10 企業應反對各種形式的貪污，包括賄賂、勒索和行賄受賄	按照“標本兼治、綜合治理、懲防并舉、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 2018 社會責任（環境、社會、管治）報告》。這是本行連續第十二年公開發布的社會責任報告。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就報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

傳 真：(8610) 66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

郵寄地址：（中國）北京市西城區復興門內大街 55 號 中國工商銀行

戰略管理與投資者關係部

郵政編號：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面設計是否方便閱讀？

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 供應商與合作伙伴 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：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。

發布周期：本報告為年度報告。

報告編制原則

本報告參照全球報告倡議組織發布的可持續發展報告標準（GRI Standard）、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 2018 年度按國際財務報告準則編制的財務報表，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 2018 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單位計算，特別說明的除外。

報告保證方式

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

報告發布形式

報告以印刷版和網上電子版兩種形式發布。網上電子版可在本公司網站查閱（網址：www.icbc.com.cn，www.icbc-ltd.com）。本報告以中英文兩種文字出版，如兩種文本之間有任何差異，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

郵政編號：100140

電話：86-10-66104123

傳真：86-10-66108522

電郵地址：csr@icbc.com.cn