

中國建設銀行股份有限公司

2024年可持續發展報告



2025年3月

目錄

公司簡介	2
報告說明	3
董事長致辭	5
2024 亮點聚焦	8
專題：砥礪奮進七十載 逐夢前進向未來	10
專題：學習張富清同志先進事蹟 培育和弘揚中國特色金融文化	12
戰略：做好五篇大文章 助力金融強國建設	14
一、議題重要性評估	18
1.重要性分析	18
2.利益相關方溝通	19
3.影響重要性議題矩陣	20
二、公司 ESG 治理	20
1.ESG 治理架構	20
2.ESG 履職評價	22
三、環境維度議題	23
1.綠色金融	23
2.應對氣候變化	31
3.融資環境影響	34
4.綠色運營	37
四、社會維度議題	45
1.科技金融	45
2.普惠金融	47
3.養老金融	53
4.數字金融	56
5.金融服務管道創新	58
6.消費者權益保護	60
7.隱私和數據安全	68
8.員工發展	72
9.社區公益	82
五、可持續發展相關治理議題	86
1.清廉金融文化	86
2.商業道德管理	86
3.反不正當競爭	89
ESG 數據表和附注	90
社會認可	95
獨立鑒證報告	96
溫室氣體排放第三方聲明	108
索引	109

公司簡介

中國建設銀行股份有限公司是一家中國領先的大型商業銀行，總部設在北京，其前身中國人民建設銀行成立於 1954 年 10 月。本行 2005 年 10 月在香港聯合交易所掛牌上市（股票代碼 939），2007 年 9 月在上海證券交易所掛牌上市（股票代碼 601939）。本行 2024 年末市值約為 2,124.27 億美元，居全球上市銀行第 6 位。

本行為客戶提供公司金融業務、個人金融業務、資金資管業務等全面的金融服務，服務 7.71 億個人客戶和 1,168 萬公司類客戶，並在基金、租賃、信託、保險、期貨、養老金、投行等多個行業擁有子公司。2024 年末，本集團共擁有 376,847 名員工，設有 14,750 個營業機構。

報告說明

中國建設銀行股份有限公司（以下簡稱“建設銀行”“建行”或“本行”）每年發佈社會責任報告，時間範圍為每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。本年度更名為可持續發展報告，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，報告財務數據來源於經審計的年度 A 股財務報告。

本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。

報告 編制 依據	本報告根據上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》，香港交易所《環境、社會及管治報告守則》（簡稱“ESG 報告守則”）編制，同時滿足國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《銀行業保險業綠色金融指引》、中國證監會《公開發行證券的公司資訊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》、中國人民銀行《金融機構環境資訊披露指南》的相關要求。
報告 編寫 原則	本報告的編寫已遵循重要性、量化、平衡及一致性原則。 重要性：本行遵循《環境、社會及管治報告守則》並結合利益相關方關切開展重要性評估工作，包括識別相關的環境、社會和公司治理議題，評估議題的重要性，詳見“議題重要性評估”。 量化：本報告參考適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對關鍵績效指標進行計量並披露。詳見“ESG 數據表和附注”。 平衡：本報告客觀中立地披露了本行環境、社會及公司治理各重要議題的定性、定量資訊。 一致性：本報告編寫方式與往年保持一致，並確保定量數據一致可比。當延伸數據披露範圍使披露統計方法發生變化時，相關說明隨當期數據披露一併彙報。
報告	除另有說明外，本報告的彙報範圍為全集團，包含總部及境內外附屬分

範圍	支機構的環境、社會及公司治理表現。
報告 保證 方法	安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）對本行根據香港交易所 ESG 報告守則、上海證券交易所指引的披露要求所編制的本報告進行獨立有限鑒證。
報告 獲取 途徑	印刷版報告備置地點為本行公共關係與企業文化部，電子版報告可在本行網站下載。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。 http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html
聯繫 方式	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
延伸 閱讀	如需獲取更多本行可持續發展資訊，可登陸以下網址查詢 http://www1.ccb.com/cn/group/esg/index.html

董事長致辭

牢記使命責任 服務高質量發展

2024 年是新中國成立 75 周年，也是建設銀行成立 70 周年。建設銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，深入落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議和全國金融系統工作會議部署，堅持穩中求進工作總基調，完整準確全面貫徹新發展理念，聚焦高質量發展，不斷增強“三個能力”，奮力書寫“五篇大文章”，以實際行動與成效獻禮新中國 75 周年華誕。這一年，在全體建行人的共同努力下，在廣大客戶的信任支持下，在社會各界的關心關懷下，建設銀行“致力成為全球領先的可持續發展銀行”的 ESG 願景取得新進步，MSCI（明晟）ESG 評級躍升至 AAA 級，達到全球領先水準。

牢記職責使命，堅守主責主業。我們堅守服務實體經濟的根本宗旨，充分發揮國有大行優勢，切實當好服務實體經濟的主力軍。助力國家區域協調發展戰略落地，持續提升京津冀、長三角、粵港澳大灣區、成渝地區重點區域服務質效，有效滿足東北、中西部等區域貸款需求。加大重點領域和薄弱環節支持力度，戰略性新興產業、製造業、普惠、綠色金融、民營等領域貸款增速均高於平均水準，戰略性新興產業貸款餘額達到 2.84 萬億元。爭做服務新質生產力的領軍者，優化科技金融服務支撐體系，構建區域科技金融创新中心新模式，強化“股貸債保”綜合服務，為各類科創主體成長、現代化產業體系建設和新質生產力發展注入強大金融動能。助力高水準對外開放，加大“穩外貿穩外資”支持力度，完善境外機構佈局和服務體系，“一帶一路”共建國家和 RCEP 區域服務能力持續提升。

堅持生態優先，推動綠色發展。我們深入貫徹習近平生態文明思想，圍繞“碳達峰、碳中和”目標和美麗中國建設，將綠色發展理念融入發展戰略、經營管理

和企業文化，為生態環境保護和可持續發展提供全方位金融支持。深入挖掘金融與生態環境的契合點，不斷豐富綠色金融產品與服務，加大對綠色經濟、迴圈經濟和低碳經濟的支持力度，綠色貸款餘額達 4.70 萬億元。創新多元化綠色融資通道，累計發行境內外綠色債券 1,073 億元，參與承銷境內外綠色及可持續發展債券 1,863.90 億元，自營債券投資組合投向 ESG 領域資金規模超 5,000 億元。持續完善對公客戶 ESG 評級指標體系，不斷優化氣候相關風險與機遇管理，引導全行優化信貸及投資結構，助力客戶提升 ESG 管理，推動經濟社會綠色低碳轉型。全方位推進綠色運營，推廣綠色服務、綠色網點、綠色辦公、綠色採購等各項舉措，當好綠色低碳發展的表率，積極打造生態友好型銀行。

恪守金融為民，增強服務質效。我們始終堅持金融為民，自覺傳承張富清老英雄堅守初心、不改本色的崇高精神，向社會傳遞金融服務美好生活的真摯情懷。普惠金融拓展服務廣度和深度，擴圍升級“建行惠懂你”綜合化生態服務平臺，融合線上線下服務模式，迭代優化產品體系，不斷擴大服務覆蓋面，普惠金融貸款餘額 3.41 萬億元、客戶數量 336 萬戶。學習運用“千萬工程”經驗，持續完善鄉村振興綜合服務體系，不斷下沉服務重心，促進城鄉融合發展，涉農貸款餘額 3.33 萬億元。養老金融注重三支柱協同發展，發佈“健養安”品牌，打造首批 60 家養老金融特色網點，系統性構建個人養老客群一體化服務體系，建設養老金融專業銀行。不斷錘煉數位化經營和服務數字經濟能力，以智能化加快數位化轉型，拓寬金融服務邊界。

優化經營管理，築牢發展根基。我們堅持深化改革、精益管理、提質增效，將 ESG 要素全面融入公司治理、業務經營和風險管理全過程，為可持續發展築牢堅實基礎。堅持內涵式高質量發展，在“均衡協調”上求實效，實現質的有效提升和量的合理增長。優化資產負債結構，平衡量價關係，提升資產負債質效。全面優化子公司管理，引導子公司回歸本源和主業，提升集團戰略協同水準。增強

境外機構管理質效，強化穿透式管理，加快推動國際競爭能力進一步提高。堅持經營發展以風險防控能力為邊界，瞄準重點風險領域，採取有力有效措施，確保資產品質平穩。全面加強合規管理，抓好外規內化，強化監管遵循，強健經營韌性，夯實高質量發展根基。維護金融消費者權益，構建完善的客戶隱私和數據安全保護體系。高度重視人才培養，為員工成長成才搭建廣闊發展平臺。全面履行社會責任，積極投身公益事業回饋社會，全年對外捐贈 1.34 億元。

回望成立以來的 70 年，我們倍感自豪。70 年來，以張富清老英雄為代表的一代代建行人艱苦奮鬥、求真務實、甘於奉獻、敢打硬仗，擦亮了中國建設銀行的品牌形象，“哪里有建設的熱土，哪里就有建設銀行”根植於建行文化基因，“與客戶同發展、與社會共繁榮”成為全體建行人的共同追求，“金融報國、金融為民、金融向善”成為我們的堅定信念。

展望 2025 年，建設銀行將始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以增強“三個能力”為根本遵循，堅持黨建引領，堅守主責主業，深化精益管理，激發內生動力，鞏固傳統特色優勢，培育發展新動能，守牢風險底線，用金融服務經濟社會高質量發展的實際行動與成效，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業作出新的更大貢獻。

張金良

董事長

中國建設銀行股份有限公司

2024亮點聚焦

◎ 共享多元價值

37 萬名

在全球擁有員工

1.4 萬個

機構

5.21 億戶

“雙子星”¹用戶

1.4 萬個

網點提供普惠金融
專業服務

1.37 萬個

“勞動者港灣”

3.29 億人次

累計服務

8.5 萬期

“金智惠民”工程
累計培訓

759 萬人次

小微企業主和農戶
等受益達

2,364 家

紮根鄉村打造
“裕農學堂”

20 億人次

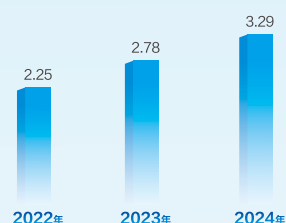
“建行學習”平台
訪問量突破

1.34 億元

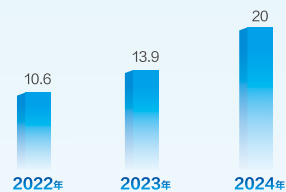
當年公益捐贈總額

17.91 萬小時

當年開展志願服務



“勞動者港灣”累計服務人數 (億人次)



“建行學習”平台訪問量 (億人次)

¹ 建行手機銀行、“建行生活”App

◎ 助力改善民生

3.41 萬億元

普惠金融貸款余額

336 萬戶

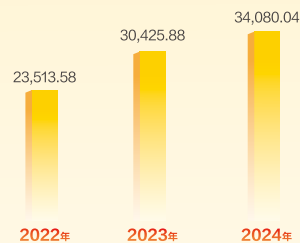
服務普惠金融貸款客戶

2,450 萬戶

“建行惠懂你” App服務個人用戶超

1,400 萬戶

企業用戶超



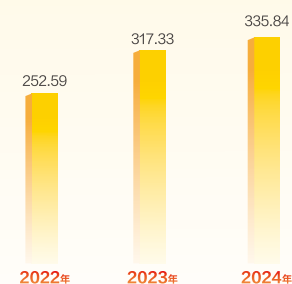
◆ 普惠金融貸款余額 (億元)

3.33 萬億元

涉農貸款余額

2.4 億筆

“裕農通”服務站點
為農戶辦理各類交易近



◆ 普惠金融貸款客戶數 (萬戶)

1,945 萬戶

“裕農通” App服務用戶超

1,300 億元

通過App發放的涉農貸款余額超

- ◎ 存量房貸利率調整惠及超千萬建行房貸客戶，有效減輕客戶還款負擔

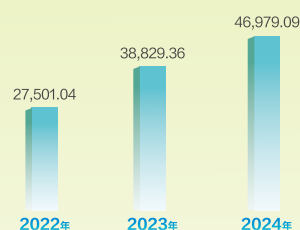
◎ 推動低碳轉型

2 萬億元

2022-2025年間
對綠色領域提供資金支持不少于

1,200 萬戶

個人碳賬戶用戶突破



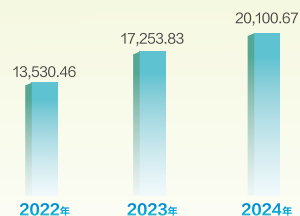
◆ 綠色貸款余額 (億元)

19,044 萬噸

綠色信貸支持項目節約標準煤

20,101 萬噸

減排二氧化碳當量



◆ 綠色貸款折合減排二氧化碳當量 (萬噸)

4.70 萬億元

綠色貸款余額，
較上年末增長20.99%

1,051 個

持續推進綠色網點建設，
累計建成開業綠色網點

- ◎ 建設投融資客戶ESG風險分類信息系統並上線運行，進一步提升客戶ESG風險管控能力。

1954—2024

砥礪奮進七十載 逐夢前進向未來

2024年是新中國成立75周年，也是建設銀行成立70周年。70年來，建設銀行與國家同呼吸、共命運，見證了中國經濟改革發展、跨越騰飛的歷史巨變，也在服務國家經濟建設和社會民生的過程中，實現了自身的發展和成長。從服務國家重大戰略到構建百姓美好生活，建設銀行始終秉持初心，錨定經濟社會高質量發展和人民對美好生活的追求，不斷拓展服務內涵與外延，奮力書寫著金融服務時代的新答卷。

因建而生

70年來，我們始終堅持黨的領導，與黨和國家事業發展同頻共振。1954年，在毛澤東、周恩來、鄧小平等老一輩黨和國家領導人的關心關懷下，中國人民建設銀行應運而生，承擔起國家基本建設投資撥款和監督的職責。1978年，在改革開放的春風裏，建設銀行不斷拓展完善銀行職能，由事業單位管理轉向企業化經營，確立了國家專業銀行的地位。1994年，建設銀行認真貫徹落實黨中央、國務院全面推進金融體制改革的決定，制定《改革與發展綱要》，開啓了向國有商業銀行轉軌的改革進程，並於1996年更名為中國建設銀行。2005年，在黨中央、國務院的領導下，建設銀行在四大國有銀行中

率先完成股改上市。黨的十八大以來，建設銀行深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，把黨的政治優勢、組織優勢、制度優勢注入全行改革發展事業中，堅定不移走中國特色金融發展之路。2014年，習近平總書記作出重要批示，要求我們與時俱進、改革創新，進一步增強服務國家建設能力、防範金融風險能力、參與國際競爭能力，為中華民族偉大復興作出更大貢獻。10年來，我們始終牢記總書記的殷殷囑托，把總書記重要批示要求作為全行改革發展的根本遵循，主動對標對表，全面貫徹落實，努力為經濟社會發展提供高質量金融服務。

因建而興

70年來，我們始終堅持初心使命，將服務國家建設和社會民生作為最高追求。建設銀行先後經歷了職能轉變、體制改革、股改上市、數字化轉型……但“建設”二字始終未變。從人民大會堂等共和國標誌性建築，到武漢長江大橋、鞍山鋼鐵公司等國家“一五”重點項目，“哪裏有重點工程建設，哪裏就有建設銀行”，在全國各地建設的主戰場，建設銀行一直主動擔當。1954年到1978年，支持建成大中型項目4,000多個，經辦各類基本建設投資

5,600多億元。改革開放以來，一代代建行人投身現代化建設，主動對接國家重大項目、重大戰略，積極發揮基建領域優勢，靠前服務國企改革和民營經濟發展，為國家經濟建設提供有力支撐。黨的十八大以來，在以習近平同志為核心的黨中央堅強領導下，建設銀行自覺服務戰略全局，全力以赴支持經濟社會發展、服務社會民生，為如期全面建成小康社會、實現第一個百年奮鬥目標作出了重要貢獻。

因建而榮

70年來，我們始終堅持與時俱進，在推進改革創新中當先鋒走前列。建行人始終堅持把改革創新作為發展的根本動力，擔當曆次改革的先行者。在履行財政職能與專業銀行時期，創新並完善了“四按”撥款機制，實現了對“供給制”財政撥款模式的徹底變革；學會“用銀行的辦法辦銀行”，率先利用存款發放基本建設貸款，打破信貸資金不得進入基本建設投資領域的“禁區”。在商業銀行與股份制銀行時期，堅持“一心一意辦銀行”確立“雙大”戰略，構建統一法人制度。2004年，作為首批試點銀行，建設銀行順利完成股份制改革並於次年成功上市。2010年起，建設銀行聚力打造新一代核心系統，大力發展金融科技，提升數字化、平台化金融服務能力。建設銀行一次次勇于攻堅克難，銳意改革創新，從昔日單一的撥款“銀行”，成長為具有國際影響力的大型股份制現代商業銀行。

撫今追昔，飲水思源。建設銀行70年來取得的輝煌成績根本在於黨中央的堅強領導，凝結著一代代建行人的接續奮鬥苦幹實幹。曆代建行人對黨忠誠、胸懷國家、心系人民的紅色基因，恪盡職守、艱苦奮鬥、嚴謹細致的過硬作風，勇于創新、善于作為、開拓進取的昂揚風貌，都是我們受益無窮的寶貴財富。70年改革發展的經驗彌足珍貴，值得我們深刻思考、深入總結，充分汲取並轉化為前行動力。

站在70年華誕這一嶄新的曆史起點，建設銀行將始終牢記增強“三個能力”殷切囑托，胸懷國之大者，厚植為民情懷，銘記金融初心，不斷創造、不斷跨越；傳承紅色基因，積極培育和弘揚中國特色金融文化，不斷奮進，煥發新貌，奮力譜寫中國式現代化發展的“建行答卷”。

學習張富清同志先進事迹 培育和弘揚中國特色金融文化

建設銀行始終胸懷“國之大者”，堅持赓續紅色血脈，在砥砺前行中涵養積澱建行文化。國家財政投資撥款時期，建設銀行在承擔雙重職能、履行監督責任中，逐漸形成了“團結、奉獻、責任”的文化基因。國家專業銀行時期，建設銀行在探索商業銀行職能、增強服務能力中逐漸涵養了“開拓、創新、包容”的文化基因。國有商業銀行時期，建設銀行在實行“四自”經營、完成商業銀行轉型中，逐漸植入了“規範、競爭、進取”的文化基因。股份制商業銀行時期，建設銀行建立現代企業制度，深化轉型發展，逐步積澱形成了“誠實、公正、穩健、創造”的企業文化。黨的十八大以來，建設銀行完整準確全面貫徹新發展理念，堅持人民至上，推動高質量發展，當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石。

老英雄張富清富足了精神、清廉于物質，把一名共產黨員的“聽黨話跟黨走”的忠誠信仰和“一心為民”的樸素信念融入到建行文化，是中國特色金融文化的生動教材，是金融從業者亟需的精神給養，更是建行文化的重要源泉。張富清在建設銀行工作期間，他帶領員工爬山越嶺，吃住在工地，把“撥改貸”做得風生水起，沒有一筆呆賬壞賬。張富清同志先進事迹是建設銀行寶貴的精神財富，其精神內涵與中國特色金融發展之路的“八個堅持”高度

契合，生動闡釋了“五要五不”要求內涵，集中體現了建行人的紅色基因。正是像他這樣樸實純粹、淡泊名利、踏實工作的一代又一代的建行人，聽黨話、跟黨走，努力拼搏、不負韶華，奠定了建設銀行事業不斷再創新佳績的堅實根基。2019年，習近平總書記對張富清同志先進事迹作出重要指示，號召向榜樣學習，積極弘揚奉獻精神，凝聚起萬眾一心奮鬥新時代的強大力量。我們深入貫徹落實習近平總書記重要指示精神，將每年5月24日確定為“學習張富清日”，常態化開展向張富清同志學習活動，激勵廣大黨員幹部堅守初心、淡泊名利、嚴于律己、拼搏奉獻，傳承建設銀行紅色基因，接續奮鬥，再建新功。

2024年，建設銀行持續深入學習貫徹習近平總書記對建設銀行增強“三個能力”重要批示要求，與學習貫徹習近平總書記關於經濟金融工作系列重要論述相結合，不斷深化對金融工作政治性、人民性的認識，培育和弘揚中國特色金融文化，牢固樹立和踐行正確的經營觀、業績觀和風險觀，聚焦主責主業，錨定做優做強，深度融入國家發展大局，把高質量發展要求融入經營管理的全流程、各方面，堅定不移走好中國特色金融發展之路，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業作出新的更大贡献。

中國特色金融文化

誠實守信 不逾越底線



以義取利 不唯利是圖



穩健審慎 不急功近利



守正創新 不脫實向虛



依法合規 不胡作非為

做好五篇大文章 助力金融強國建設

戰略

科技金融

以科技金融“五全”“三化”服務支撐體系為依托，持續加強科技金融高效供給，建成與實現高水平科技自立自強和科技強國建設相適應的金融服務體系，引導金融資源向科技創新領域集聚，紮實做好科技金融大文章。

加強集團內母子公司協同，以“商投行一體化”推動構建“股貸債保”綜合金融服務體系，為各類科技創新主體提供股權、信貸、債券、保險等多元化、接力式、全方位的綜合金融服務。截至2024年末，本行戰略性新興產業貸款余額2.84萬億元，較上年末增加5,969.93億元，增幅26.63%；當年承銷科創票據72期，承銷規模190.13億元。

加快推進科技金融專業化機構建設，授予部分科技資源富集地區所在一級分行“中國建設銀行科技金融創新中心”稱號，配套差別化審批與產品創新政策，積極探索科技金融服務新模式。

2.84 萬億元

本行戰略性新興產業貸款余額

190.13 億元

當年承銷科創票據72期，承銷規模



4.70 萬億元
綠色貸款余額

850 億元
累計發行境外ESG主題債券

5,000 億元
自營債券投資組合投向
ESG領域資金規模超

20.99 %
較上年末增長

1,073 億元
累計發行境內外綠色債券

2,000 億元
其中投向綠色領域資金規模超

綠色金融

2024年印發實施《關於深入做好綠色金融大文章的指導意見》，指導全行充分發揮集團金融多牌照優勢，激發全體機構、員工創新活力，不斷完善綠色金融產品服務體系，著力提升綠色底色成色。

不斷擴大綠色信貸產品和服務範圍，積極應對企業綠色發展需求。截至2024年末，本行綠色貸款余額4.70萬億元，較上年末增長20.99%，積極助力經濟社會綠色全面轉型和碳達峰碳中和目標實現。運用貨幣政策工具，全面深入助力綠色低碳發展，推動企業綠色轉型，有力支持清潔能源、節能環保、碳減排技術等領域項目建設。不斷完善綠色信貸白名單機制，提升對綠色企業和項目的投入支持。

積極參與綠色債券業務，截至2024年末，累計發行境外ESG主題債券850億元、境內外綠色債券1,073億元；參與承銷境內外綠色及可持續發展債券112期，帶動發行規模折合人民幣1,863.90億元；自營債券投資組合投向ESG領域資金規模超5,000億元，其中投向綠色領域資金規模超2,000億元，2024年以來開展800余筆ESG債券投資與交易。

普惠金融

重塑業務發展模式，深化線上線下融合服務；重塑市場推廣體系，提升金融供需對接效率；重塑產品服務體系，更好適配市場主體需求；重塑風險管理體系，推動資產質量企穩向優。以普惠金融2.0經營管理體系，推動普惠金融發展再上新台階，以高質量的普惠金融服務提升服務實體經濟能力。

積極探索金融服務糧食安全等重要農業產業鏈的新思路、新途徑，強化縣域鄉村富民產業金融服務，全力支持農業全產業鏈上各主體發展生產，以打造涉農產業“圈鏈群”服務模式為抓手，助推農業產業鏈價值鏈延伸，服務農村一二三產業融合，賦能農業新質生產力發展，推動廣大農民群眾增收致富、共享改革發展成果。

支持城中村改造等三大工程建設，助力構建房地產發展新模式。充分發揮住房金融領域優勢，以設立住房租賃基金、加大融資支持等方式增加市場化長租房和保障性租賃住房供給，服務百姓住有所居。

養老金融

堅持以客戶為中心，制發《養老金融體系建設2024年行動方案》，在年金提質拓面、產品服務創新、特色網點建設、養老產業支持等方面取得顯著進展。

統籌專業化子公司差異化優勢稟賦，打造出一批收益穩健、市場認可度高的“健造”系列產品，幫助客戶資產長期穩健保值增值，助力個人養老金賬戶全國推廣。

著力構建養老第三支柱服務能力，針對個人養老金賬戶，提供全生命周期賬戶服務與全鏈條資金功能。以“普惠、智慧、專業、專注”的財富管理能力，為個人養老金客戶提供專業化財富管理服務。

揭牌“健養安”60家養老金融特色網點，持續拓展產品權益、適老服務、養老投教及養老微生態等“四類特色”內涵。加強適老、無障礙服務培訓，持續做細做實為老年人服務。

數字金融

持續推進集團全方位、全鏈條、系統性數字化轉型，聚焦數字經濟核心產業、產業數字化、數字基礎設施等重點領域，以高質量綜合化服務助力數實融合。

制定《中國建設銀行數字金融業務發展2024年行動方案》，部署集團數字金融工作的目標及重點任務，以數字金融服務能力提升，踐行服務實體經濟的根本宗旨。

加快推進數字基礎設施建設，持續打造“建行雲”品牌，搭建高性能算力服務平台，整體算力規模和服務能力保持同業領先。核心業務系統已全部下移至基于通用服務器和國產數據庫構建的分布式系統。持續推進技術中台建設，自主研發人工智能平台，推進金融大模型建設和應用，累計落地193個場景應用。持續提升集團IT一體化，推進子公司核心系統建設，加強“大資管家”生態體系建設。



一、議題重要性評估

1. 重要性分析

本行認為重要性分析是建設銀行可持續發展治理與管理工作的基礎，亦是年度可持續發展報告編制的重要依據。本行具有自身關於重要性議題的界定：嚴格遵守黨和國家重要會議精神及檔要求、監管規定、交易所披露要求，結合自身經營和管理實際，同時兼顧各類利益相關方的關切和意見。

本行建立了議題分析流程，涉及的方法包括利益相關方溝通、外部宏觀政策收集與分析、企業自身活動與業務情況分析，借助問卷調查、調研訪談等形式，綜合分析後獲得議題重要性排序。

在利益相關方溝通中，本行主要與政府、監管、投資者、客戶、員工、可持續發展相關的專業機構與國際組織、媒體等開展形式多樣的溝通。瞭解各方關注和關切的議題，除在年度可持續發展報告回應外，本行還在定期報告、專題報告、官網 ESG 專欄、投資者關係專欄、金融專業期刊等發佈相關資訊。上述的溝通、回應過程構成了本行議題重要性分析的有力支撐。

在外部宏觀政策收集與分析中，本行建立了常態化機制，明確了政府、監管、聯合國系統及其他國際組織等作為日常跟進和收集主體。涉及交易所發佈的專項資訊披露政策，除參與交易所組織的統一培訓外，本行視具體情況開展配套培訓，並將全行資訊披露推進情況向董事會專門委會提交。上述自下而上和自上而下的報送和審議流程，構成了本行議題重要性分析的常態化工作內容。

在企業自身活動與業務情況分析中，本行董事會及專門委員會討論、審議、決策、監督的相關議題均為對本行有重大影響的可持續發展議題，也是本行年度可持續發展報告資訊披露的重要依據。

根據監管要求，本行已深入開展氣候適應性評估工作，自主構建符合中國國情及本行實際的氣候風險壓力測試體系，開展物理風險、轉型風險壓力測試，不斷提升氣候變化對戰略和業務模式的影響分析的科學性、體系性與實用性。同時，積極研究探索投融資業務碳排放核算。針對影響重要性分析，本行已著手優化重要性分析流程，將重點從監測及收集機制、量化打分方法、議題優先序規則等方

面改進。本行將跟進金融監管的政策推進，積極開展可持續發展議題財務重要性相關的課題研究。

2. 利益相關方溝通

利益相關方溝通

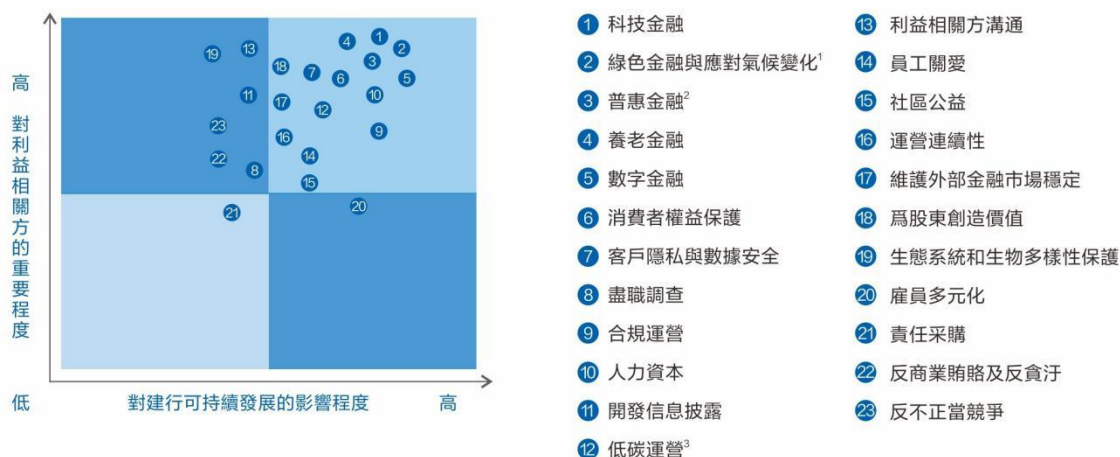
利益相關方	溝通議題	溝通方式	回應舉措
 政府	推動科技創新、支持實體經濟、助力“雙碳”目標、積極應對人口老齡化	專題彙報、日常溝通	落實政策指引、落實國家戰略及各項部署
 監管機構	合規經營、治理完善、環境與氣候風險識別評估與管理、反洗錢管理	工作彙報、現場檢查、非現場監管、會議研討	落實政策指引、依法依規完善公司治理、加強全面風險管理
 股東/投資者	業務可持續發展、可持續相關風險控制、可持續性相關信息披露	股東大會、董事會公告、定期報告、業績發布會、日常溝通、定期路演	增強可持續競爭力、開展全面風險管理、提高信息披露透明度
 客戶	保護消費者權益、提升客戶體驗	物理渠道及在線平台、滿意度調查、培訓推介會	加強消費者權益保護、加強科技創新
 合作夥伴	責任採購、公平合作、互促發展	業務交流、行業研討、供需座談	堅持誠實信用、公平競爭原則、完善採購管理
 員工	維護員工合法權益、雇員多元化、培訓與發展、豐富業余生活	職工代表大會、員工調查、意見征詢與反饋	修訂政策制度、完善培訓體系、關愛員工
 公眾與媒體	及時客觀披露信息、暢通信息溝通與回應、共建和諧社區	官方網站、微博、微信等平台；金融知識宣傳、媒體採訪	開展金融知識宣傳、開展公益慈善活動、參與社區建設

為更好地加強與利益相關方溝通，本行自 2022 年起，同步發佈中英雙版視頻片。2023 年視頻片榮獲可持續發展影像先鋒獎，並在第二十九屆聯合國氣候變化大會（COP29）面向 140 多個國家的代表進行播放展示。掃描二維碼可線上觀看。



3. 影響重要性議題矩陣

影響重要性議題矩陣



1 綠色金融與應對氣候變化包含銀行業支持循環經濟相關內容。

2 普惠金融包含銀行業支持鄉村振興、平等對待中小企業相關內容，社會貢獻在本行為社區公益，創新驅動、供應鏈安全在本行為科技金融，科技倫理包含在數字金融內，產品和服務安全與質量包含在消費者權益保護內。

3 低碳運營包含汙染物排放、廢棄物處理、環境合規管理、能源利用、水資源利用。

二、公司 ESG 治理

本行構建了自上而下、結構完整的 ESG 治理架構，全面覆蓋董事會、監事會、管理層各層級，持續優化 ESG 治理長效機制，有序開展 ESG 管理工作，推動實現全行高質量可持續發展。

1. ESG 治理架構

董事會

本行董事會對集團 ESG 戰略、氣候相關戰略制定及實施承擔最終責任，負責明確 ESG 戰略目標、重點任務及管理優先事項，建立氣候相關管治架構，審定產品創新發展戰略及與之相適應的風險管理政策；監督評價 ESG 戰略實施成效，指導 ESG 風險識別及評估，定期檢討相關目標及完成進度，聽取下設專門委員會、管理層彙報 ESG 及氣候相關事項管理推進情況，並指導相關資訊披露工作。

本行董事會關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會負責本行 ESG 整體推進工作，研究擬定 ESG（含氣候變化）、社會責任、綠色金融、普惠金融、鄉村振興金融、消費者權益保護（以下簡稱“消保”）、關聯交易等相關戰略、政策、

目標，定期聽取專題彙報，並監督評價執行情況；監督指導產品與服務審查，督導強化客戶隱私和資訊保護，推動提升消保工作質效；按季度跟蹤投訴管理情況，有效督導消保工作有序運行；指導監督 ESG 相應的資訊披露；組織召開 ESG 專題溝通會，分析研判 ESG 發展形勢和本行工作現狀並對下一步工作計畫提出建設性意見。

本行董事會風險管理委員會負責監督指導包括氣候變化風險在內的 ESG 相關風險管理工作，推動氣候轉型風險壓力測試，跟進 ESG 相關要素風險量化工作，指導優化行業信貸政策；監督資訊科技和網路安全風險管控，持續推進資訊系統災備建設；聽取產品與服務創新審查及風險防控相關工作彙報。

本行董事會戰略發展委員會、審計委員會、提名與薪酬委員會基於自身職責，對本行 ESG 推進工作進行監督指導。其中，戰略發展委員會負責協助董事會制定 ESG 戰略目標，並在各項戰略目標中充分考慮 ESG 相關因素。審計委員會負責督促審計發揮第三道防線作用，推進 ESG 相關審計發現問題整改。提名與薪酬委員會持續跟蹤員工成長發展和薪酬福利，專題研究女性員工職業發展，聽取建行研修中心員工培訓工作進展，深入研究氣候變化專業人才培養和員工職業發展全週期培訓體系建設情況，積極推動專業人才隊伍建設。

監事會

本行監事會高度關注 ESG 治理體系建設與運行，將 ESG 管理工作、公司治理、綠色金融、消保等要素和事項納入監督範圍，對董事會和管理層 ESG 履職情況進行監督，持續跟進 ESG 戰略實施及重點工作推進情況，在加強頂層設計、夯實基礎管理、強化風險管控、提升能力建設等方面給予監督建議。

管理層

本行管理層積極落實董事會戰略部署，負責制定並推動總行各部門、境內外分支機構及子公司落實執行 ESG 相關工作目標及重點任務。本行設立環境、社會和治理推進委員會，負責統籌全行 ESG 戰略規劃、部署及協調工作，由行長擔任主任，下設環境、社會責任、資訊披露與投資者關係 3 個工作組，有 35 個成員部門（機構），分工有序，協同推進 ESG 各項工作。

環境層面，本行設立綠色金融委員會，由行長擔任主任，負責統籌推進碳達峰碳中和目標實現，規劃並部署全行綠色金融發展的重點方向與舉措，對綠色金融業務推進過程中的重大事項進行研究決策。

社會層面，本行設立普惠金融發展委員會，負責統籌全行普惠金融業務發展，研究發展策略和發展方向；設立金融科技與數位化建設委員會，負責統籌集團數位化轉型工作的戰略規劃與整體推進，研究全行數位化轉型戰略、策略和發展方向，審議數位化轉型相關重大事項；設立消費者權益保護委員會，統一規劃、統籌部署、整體推進、督促落實消費者權益保護工作，系統組織推進並持續跟蹤落實成效；設立風險管理與內控管理委員會，將環境與氣候風險、合規風險、操作風險、聲譽風險等 ESG 相關風險納入全面風險管理體系，定期召開會議跟進工作進展、部署重要事項。

2.ESG 履職評價

薪酬與可持續發展掛鉤機制

本行已建立執行董事、股東代表監事和高級管理人員的績效評價機制，評價結果與薪酬直接掛鉤。根據監管政策要求、公司章程以及年度經營計畫，績效評價內容高度關注可持續發展，已包含可持續發展相關的定量和定性指標。其中，定量指標包括科技金融、綠色金融、普惠金融、鄉村金融、客戶權益保護、案件防控、反洗錢等方面，具體考核戰略性新興產業貸款占比和綠色貸款增量等；在定性指標中明確要求“全面推進綠色金融，有力支持節能環保、清潔能源等重點領域和傳統企業低碳轉型，助力國家‘雙碳’戰略落地”，並重點強調完整、準確、全面貫徹新發展理念，不斷完善公司治理，推進治理體系和治理能力現代化，努力推進業務轉型與發展創新等內容。自相關指標設定以來，本行不斷構建可持續發展績效與高管薪酬之間的緊密聯繫，較好地完成了可持續發展相關指標的目標任務，有效發揮了薪酬的激勵約束作用。

薪酬追索扣回機制

本行建立了激勵回撥機制，企業負責人任期內出現重大失誤、給企業造成重大損失的，將追索扣回部分或全部已發績效年薪和任期激勵收入。嚴格執行關鍵

崗位人員績效薪酬延期支付和追索扣回制度。對因違規失職行為受到紀律處分或其他處理的員工，按照相關辦法扣減薪酬。

三、環境維度議題

1. 綠色金融

(1) 頂層設計

本行構建了治理層、管理層及執行層協調聯動的綠色金融管理機制，持續貫徹落實《綠色金融發展戰略規劃(2022-2025 年)》《服務碳達峰碳中和行動方案》《環境、社會和治理工作規劃(2023-2025 年)》。圍繞國家生態文明建設和“碳達峰、碳中和”戰略部署，主動參與美麗中國建設，逐步完善綠色金融頂層設計，優化發展佈局，完善綠色治理架構，踐行綠色環保運營，探索創新綠色金融產品及服務實踐，扎實推進綠色領域交流合作，以綠色金融服務降碳、減汙、擴綠、增長協同推進，持續增強綠色金融發展內生動力，有力支持經濟社會發展全面綠色轉型，推動經濟社會高質量可持續發展。本行董事會、監事會及管理層綠色金融相關監管職能請見“ESG 治理架構”小節。

本行建立了覆蓋集團各層級機構的綠色發展協調推進機制，各層級權責明確、相互協作，共同推進對公業務、零售業務及資本市場業務等綠色發展。在專業部門層級建立 ESG 風險管理“三道防線”，搭建 ESG 風險分類系統，分類施策強化投融資客戶 ESG 風險分級管理。境內外各分支機構、子公司基於自身特色業務領域及優勢，拓維綠色金融服務，提升 ESG 風險防控意識與能力，有效落實執行綠色發展相關工作與規劃。

本行積極回應聯合國可持續發展目標（SDGs）和負責任投資原則（PRI）、《巴黎協定》以及《氣候相關財務資訊披露工作組建議報告》等國際標準，正式簽署聯合國《負責任銀行原則》（UN PRB），是聯合國環境規劃署金融倡議組織成員，“可持續市場倡議”中國理事會理事單位和《“一帶一路”綠色投資原則》的首批支持金融機構。2024 年，制定《關於深入做好綠色金融大文章的指導意見》，提出六個領域 20 項重點工作任務，全力支持綠色低碳發展，在年度信用政策中明確要求全行做好綠色金融大文章，推動綠色金融業務提質上量；印發《推動對公

綠貸高質量發展 深入做好綠色金融大文章實施方案》，聚焦綠色重點領域、重點區域、重點客群，著力提升本行服務社會經濟綠色發展能力和市場競爭力；下發《關於進一步加強和完善綜合融資審批管理的通知》，進一步明確“綠色通道”適用範圍，將綠色信貸、節能降碳等重點業務領域技術先進、成效明顯的重點優質客戶或專案納入審批“綠色通道”適用範圍。

（2）基本原則

●全面統籌

強化頂層設計，總分支行、前中後臺、母子公司、境內境外分支機構協同發展，綠色信貸、非信貸業務協同推進，形成綠色發展合力。

●穩妥有序

平衡發展和減排、整體和局部、長遠目標和短期目標的關係，把握節奏和力度，有力、有序、有效服務經濟社會發展綠色低碳轉型。

●分類施策

因地制宜制定目標任務，重點地區、重點領域提速發展，加快形成示範效應，構建以點帶面的新發展格局。

●創新驅動

提升產品服務創新能力，強化科技賦能應用，彌平金融服務與客戶需求間隙，提升綠色金融服務質效。

（3）工作進展

本行持續深化發展綠色金融，基於業務發展、綠色轉型、產品創新等重點工作任務，評估綠色金融環境效益，強化考核監督機制，提升綜合金融服務能力，支持區域發展綠色轉型，助力推進環境污染防治和經濟社會低碳轉型。2024 年，持續推進可持續發展相關金融業務發展和產品創新，綠色貸款、普惠金融貸款的利息淨收入分別占集團營業收入 3%、7%。

本行高度重視綠色金融產品服務創新。發揮集團優勢，打造涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色基金、綠色投資、綠色保險的多元化服務體系；搭建個人“碳帳戶”，實現客戶綠色行為與數字人民幣、信用卡、保險、個貸等金融產品聯動；

加大碳排放權、排汙權質押貸款推進力度，積極圍繞碳排放、ESG 等創新“建碳貸”“碳易貸”“碳數貸”等產品；積極探索轉型金融業務，參與人民銀行轉型金融行業標準制定工作，將浙江湖州分行確定為轉型金融改革創新示範行，在示範行轄區內著手建立低碳轉型金融服務體系，打造“浙裏轉型”服務品牌；通過諮詢+保險的綜合服務模式，實現保障性租賃住房專案落地；積極探索氣象指數保險新模式。

●綠色信貸

截至 2024 年末，本行綠色貸款餘額 4.70 萬億元，較上年末增長逾 8,000 億元，增速達 20.99%。新發放貸款主要投向綠色建築、綠色交通、光伏等重點行業領域，助力社會經濟綠色低碳轉型。

綠色貸款情況	2024	2023	2022
綠色貸款餘額（億元）	46,979.09	38,829.36	27,501.04
折合減排標準煤（萬噸）	19,044.18	16,675.25	13,505.21
減排二氧化碳當量（萬噸）	20,100.67	17,253.83	13,530.46
減排 COD（萬噸）	491.73	497.67	427.43
減排氨氮（萬噸）	95.79	83.13	67.07
減排二氧化硫（萬噸）	559.22	493.62	390.48
減排氮氧化物（萬噸）	648.61	588.92	485.51
節水（萬噸）	36,624.66	32,311.05	25,066.65

注：遵循國家金融監督管理總局（原銀保監會）《關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監便函〔2020〕739 號）的填報規則及節能減排量測算指引要求，同時基於綠色信貸專案的立項批復檔和可行性研究報告等數據，測算綠色信貸的環境影響；統計口徑為國家金融監督管理總局《T115 綠色融資統計表》。

●綠色債券

發行方面，2024 年 7 月，本行香港分行及倫敦分行發行 10 億美元綠色債券以及 20 億離岸人民幣藍色債券，其中離岸人民幣藍色債券為本行境外發行的首筆藍

色債券；10月發行200億元綠色金融債券，是本年度境內市場單筆發行最大規模綠色金融債券。

承銷方面，2024年，本行參與承銷境內外綠色及可持續發展債券112期，帶動發行規模折合人民幣1,863.9億元。子公司積極參與綠色債券承銷專案，建銀國際參與承銷27筆綠色債券、社會責任債券與可持續發展債券，助力企業融資約73億美元，榮獲香港品質保證局“傑出綠色和可持續債券服務機構”、香港國際ESG聯盟“最佳ESG金融服務機構”等獎項。

投資方面，2024年，本行累計開展800餘筆ESG債券投資與交易，開展200餘筆綠色債券投資與交易；截至2024年末，投向ESG領域的資金規模超5,000億元，投向綠色領域的資金規模超過2,000億元；本行信用債投資組合中，綠色債券占比超15%。綠色債券投資和交易位居市場前列，獲“中債綠債指數優秀投資機構”“ESG業務卓越貢獻機構”“中國進出口銀行綠色發展理念推進獎”“中國農業發展銀行綠色行動者”等獎項。

綠色債券目標	
綠色債券發行	本行綜合研判監管政策、市場需求、發展需要等實際情況，動態調整綠色金融債券、可持續發展債券等主題債券發行目標，持續在綠色可持續發展領域加大投入力度並付出積極努力，力爭2024-2026年境內外綠色及可持續發展類債券年均增速達到兩位數。
綠色債券承銷	本行積極承銷綠色債券、碳中和債券、可持續發展掛鉤債券、轉型債券等各類型ESG領域創新類品種。2025年，計畫為各類型發行人承銷發行綠色債券規模保持正增長。
綠色債券投資	本行堅持市場化投資原則，積極參與優質發行體綠色債券認購，主動將資源向ESG表現突出的發行體傾斜，力爭2025年末綠色債券持有量近三年複合增速達到25%以上。

● 其他綠色金融業務

——綠色租賃

建信金租綠色租賃投放114.45億元，在一般租賃業務投放中占比62.72%；一

般租賃業務中綠色租賃資產餘額 433.90 億元，占比 59.58%，較年初提升近 4.4 個百分點，綠色資產占比持續增長。

——綠色投資

建信投資綠色領域累計投資 312 億元，涉及領域涵蓋清潔能源發電、新能源汽車、節能環保等綠色產業鏈，有力支持傳統行業綠色低碳轉型、新型能源體系建設和綠色低碳供應鏈發展，積極開拓綠色服務等綠色投資新領域。

建信股權持續推進在綠色領域投資工作，主要投資於新能源、新能源汽車、新材料、節能環保等戰略新興產業，截至 2024 年末，通過直接投資方式累計向新能源、新能源汽車、節能環保等綠色低碳領域投資 15.75 億元，通過子基金間接投資於綠色領域規模合計 10.33 億元，2024 年新增 3.86 億元。

建信基金持有綠色債券餘額達 53.41 億元，通過權益投資途徑累計向清潔能源產業、節能環保產業、清潔生產產業、基礎設施綠色升級、生態環境產業、綠色服務等方向投資 263.28 億元。

建信人壽通過債券、股票和另類投資工具投向清潔能源、基礎設施綠色升級、生態環境等綠色產業，截至 2024 年末，綠色投資餘額 179.79 億元，較上年同比增長 5.02%。

——綠色信託

建信信託圍繞綠色專案投融資、綠色股權和綠色債券三大業務主線，積極穩健推動各項綠色金融產品有效落地，截至 2024 年末，綠色金融業務餘額達 157.34 億元。

——綠色養老金

建信養老金大力發展綠色金融，持續提升綠色業務規模，推進投資管理資產結構的綠色低碳轉型，截至 2024 年末，綠色業務餘額較年初提升 18%，總額達 56 億元。

——綠色保險

建信財險回應綠色金融發展要求、積極踐行社會責任，加強綠色業務推動，當年為綠色業務提供保險保障金額 454.56 億元，同比增長 23.64%。

——綠色諮詢

建銀諮詢協助母行積極開展綠色 ABN 服務，輔導多個類 REITs 和 ABN 儲備專案，其中 4 個專案已於 2024 年內發行。持續推進綠色財務顧問諮詢服務，完成綠色金融行業研究深度報告 16 篇，綠色能源行業研究深度報告 20 篇，為行內客戶專案提供綠色資訊和政策諮詢 24 項，實現 5 個重點專案落地。

——綠色期貨

建信期貨積極拓展綠色期貨上下游產業鏈，綠色期貨經紀業務交易所佔用保證金累計金額 145.78 億元，同比提升 187.7%，綠色減費讓利金額 1,438.95 萬元，同比提升 15%。

——綠色理財

建信理財綠色業務餘額 249.72 億元，較上年末新增 73.88 億元，增速 42.01%。建信理財聯動浙江、黑龍江分行，推出機構嘉鑫封閉式（綠色企業專享）130 期、143 期定制理財產品，總規模超過 30 億元。

案例：創新綠色融資 支持低碳轉型

承銷銀行間市場首批“兩新”債務融資工具

2024 年，本行運用創新債券品種支持大規模設備更新、消費品以舊換新的“兩新”領域，首批承銷“兩新”債券 4 筆，承銷份額 8.9 億元，帶動發行規模 31 億元。牽頭承銷某國有電力公司綠色“兩新”中期票據，募集資金用於發行人下屬公司電網基建專案技術改造，有助於提升能源輸送效率和電網運營效率，實現了“兩新”用途與綠色債券的創新結合；牽頭承銷某國有能源集團“兩新”中期票據，募集資金用於電廠百萬噸級二氧化碳利用與封存研究及示範專案的換型改造；聯席承銷某國有油氣儲運服務集團綠色中期票據，募集資金用於其儲氣庫二期工程和地面設施擴能工程，有利於區域內綠色能源供應，為新型城鎮化提供堅實的基礎。

創新試點以“時間優先”配售機制承銷發行長期限綠色債券

2024 年 6 月 19 日，在交易商協會指導下，本行成功試點銀行間市場境內發行人“時間優先”發行配售機制，服務某能源投資集團發行 7 年期綠色中期票據。

該債券是近三年銀行間市場發行的第一筆 7 年期綠色債券，填補了 7 年期綠色債券供給空白，豐富銀行間市場多樣化發行工具，為提升債券市場一級服務效率樹立新標杆。

承銷綠色建築類 REITs

2024 年 1 月 12 日，本行參與主承銷的某投資集團 2024 年度第一期綠色定向資產支持票據（類 REITs）成功落地，發行規模 10.66 億元，期限 18（3+3+3+...）年，優先順序評級 AAA，票面利率 3.27%，系綠色建築類 REITs。該專案採用雙 SPV 結構，以綠色商務寫字樓為底層資產，募集資金用於歸還某投資集團大廈專案建設融資。同時，該專案創新產品機制，通過換股方式助力企業合理節稅，以反向吸收合併保障投資人退出路徑暢通。專案的成功落地有利於該投資集團降低資產負債率，推動當地建築業轉型升級和城鄉建設的綠色發展。

“投資流”助力構築粵港澳大灣區氣候投融资平臺

2024 年 10 月，本行運用“投資流”綠能助推器助力廣州南沙構建粵港澳大灣區氣候投融资平臺，連接綠色產業鏈各環節金融和技術資源的需求與供給，支持低碳產業和技術發展。“投資流”綠能助推器旨在解決綠色低碳產業普遍存在的週期長、回報慢、評估難等問題，創新“氣候友好值+投資潛力值”氣候投融资標準，提出包括評價方法論和配套融資產品服務在內的商業銀行綠色金融解決方案。本案例在 2024 年明珠灣國際氣候投融资大會上予以展示，並獲評由新華社中國經濟資訊社發起的首屆“新華信用明珠杯”應對氣候變化優秀專案案例。“投資流”綠能助推器憑藉在氣候投融资和生物多樣性金融領域做出的突出成績，獲評國際金融論壇（IFF）“全球綠色金融獎·創新獎”。

參與創新債券品種投資 豐富債券市場綠色金融產品體系

本行支持全國首單科技創新低碳轉型“一帶一路”債券，認購某鋼鐵集團轉型債券 14.6 億元，債券募集資金將用於某鐵礦專案。該鐵礦高品位礦粉的冶煉噸鋼二氧化碳排放量僅為世界平均水準的 60%，是鋼鐵冶金降碳減排的優質原料，將促進我國鋼鐵行業向高質量降碳減排目標持續發展。支持國內首批 TLAC 非資本綠色債券發行，認購中國銀行、工商銀行 TLAC 非資本債券 10 億元、20 億元。綠

色 TLAC 將形成具體的募集資金使用管理方案，同時建立綠色貸款台賬、聘請評估機構確保資金使用，間接投向綠色產業專案，提升金融市場服務綠色產業能力。

（4）綠色金融業務審計

本行審計部門每年對綠色信貸業務開展專項審計，保障業務合規穩健發展。2024 年，對 37 家分行的綠色信貸業務開展了審計。結合國家綠色金融戰略和內部政策制度要求，重點關注綠色信貸業務政策執行、合規經營和風險管控情況，評估業務發展成效，評估分析綠色信貸業務經營管理待改進領域。對總行本級和 3 家分行開展投資交易類業務審計，重點關注落實綠色金融相關政策要求，主要包括綠色貼現認定與 ESG 分類重檢的情況，以及綠色債券承銷與投資業務發展情況。此外，本行對 6 家分行開展了表外業務風險管理審計，重點關注綠色債券承銷業務在准入盡調、存續期管理、合作機構管理等關鍵環節履職存在的問題。

（5）綠色研究及賦能

● 研究與對外交流

2024 年，本行參與人民銀行《銀行業金融機構 ESG 評價管理企業融資主體評價標準》研究工作，推動形成 ESG 評價指標體系和評價程式規範，提升銀行業金融機構 ESG 風險識別與管理能力。與新加坡金融管理局綠色金融科技辦公室綠色足跡平臺（Gprnt）達成合作意向，構建適用於新加坡客戶的 ESG 評價模型，支持建立多邊 ESG 評價標準，促進可持續金融發展，支持兩國中小企業綠色轉型。

本行受邀牽頭中國金融學會綠色金融專業委員會（簡稱“綠金委”）可持續風險分析工作組工作，完成《環境和氣候風險分析與管理案例集》《行業 ESG 議題雙重重要性研究》兩份研究報告，並在 2024 年綠金委年會上發佈。2024 年 9 月，工作組牽頭組織了綠金委年會可持續風險管理論壇，邀請金融機構、研究機構、諮詢機構和高校等就相關領域開展研討。

● 能力建設

本行出臺並落實《綠色金融人才培養實施方案》，針對綠色金融人員和業務骨幹人員舉辦專題培訓班，加快推進綠色金融專業人才培養。持續提升組合管理精細化水準，通過建行學習平臺向全行提供《綠色金融：綠色債券市場發展及投

資趨勢分析》專題培訓，積極宣傳負責任投資理念，助力全行綠色債券業務共同發展。加強全行審批條線“碳達峰、碳中和”等綠色金融相關培訓，舉辦 2024 年審批人培訓班，將綠色金融政策要義、ESG 理念與銀行管理、綠色製造業（光伏）發展趨勢、綠色模式創新、綠色金融實踐等課題納入培訓內容。

專欄：參與轉型金融標準研製實踐 發放首筆建材行業轉型金融貸款

本行牽頭推動人民銀行建築建材行業轉型金融標準研究工作，並提交《建築行業轉型金融支持經濟活動目錄》《建材行業轉型金融支持經濟活動目錄》兩套標準研究成果，持續貢獻大行智慧和實踐經驗，得到了人民銀行及有關部委認可，目前建材行業的轉型金融標準成熟度高，於 2024 年 9 月被納入首批地方試用範圍。

福建省分行按照人民銀行建材行業轉型金融標準為某水泥生產企業授信 5,000 萬元，併發放首期 100 萬元轉型金融貸款。該筆貸款引入碳排放指標與貸款利率掛鉤機制，福建省分行依據企業碳減排績效評價結果，在原貸款利率基礎上下調或上浮貸款利率，引導企業加大減排力度，加速綠色低碳轉型。該筆建材行業轉型金融貸款將有效滿足目標專案的流動資金需求，在企業超低排放改造專案建成後，預計每年可節約 2,250 噸標準煤，並減少排放 5,609 噸二氧化碳和 507.60 噸氮氧化物。

2. 應對氣候變化

本行從多維度主動識別環境與氣候風險及機遇，並有針對性地制定應對措施，保障業務穩定與可持續發展。

(1) 治理

本行不斷完善氣候相關風險及機遇管理頂層設計，持續提升管理能力，明確董事會對集團環境和氣候相關戰略制定及實施承擔最終責任，董事會風險管理委員會負責監督指導包括氣候變化風險在內的 ESG 相關風險管理工作。深入研究國際可持續準則理事會（ISSB）、香港交易所、上海證券交易所等氣候相關資訊披露要求，推動氣候相關工作目標納入戰略決策，不斷優化氣候相關管治架構。董事會及專門委員會氣候變化相關事項監管職能請見“ESG 治理架構”小節。2024 年，本行環境、社會和治理推進委員會集體學習了氣候變化等可持續資訊披露監

管趨勢及新規要點，進一步提升可持續發展相關履職能力。

(2) 戰略

本行識別了面臨的氣候變化風險。物理風險包括急性風險（如乾旱、颶風等極端天氣造成的風險）和慢性風險（即可能引起海平面上升或長期酷熱的較為長期的氣候模式轉變，例如持續性高溫）。轉型風險即向低碳經濟的轉型可能需要在政策、法律、技術、市場和聲譽方面產生廣泛的變化，進而滿足與氣候變化有關的緩解和適應要求。

類型	氣候相關風險	
轉型風險	政策和法律	技術
	提高溫室氣體排放定價	以低排放選擇替代現有產品和服務
	強化排放量報告義務	對新技術的失敗投資
	現有產品和服務的要求與監管	低排放技術轉型的前端費用
	面臨訴訟風險	
	市場	聲譽
物理風險	客戶行為變化	消費者偏好轉變
	市場信號不確定	行業汙名化
	原材料成本上漲	利益相關方對利益相關方負面回饋日益關切
	急性	慢性
物理風險	颶風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高	降雨量變化和天氣模式極端波動
		平均氣溫上升
		海平面上升

本行密切關注氣候變化對自身業務運營產生的影響，遵循監管政策要求、指南指引導向、行業發展動態及內部策略規劃，積極開展氣候相關風險壓力測試工作，評估不同時間週期範圍下相關風險對本行的影響程度，將“應對氣候變化”作為風險管控的重要內容。基於氣候變化物理風險、轉型風險及相關機遇的潛在影響評估情況，從戰略規劃、管理策略、業務轉型等維度逐步探究並落實氣候變化應對舉措。

本行積極配合監管機構探索轉型金融標準制定，推動轉型金融先行先試。2024 年 7 月，將浙江湖州分行確定為全行轉型金融改革創新示範行，支持湖州分行通過先試先行為全行提供更多可複製、可推廣的先進經驗。

本行深入開展氣候適應性評估工作，自主構建符合中國國情及本行實際的氣候風險壓力測試體系，開展物理風險、轉型風險壓力測試，不斷提升氣候變化對戰略和業務模式的影響分析的科學性、體系性與實用性。根據氣候物理風險壓力測試結果向重點分行發送風險提示函，提示關注洪澇或颱風災害對轄內客戶房地產類押品價值減損的影響，以及洪澇、颱風或乾旱災害引發農作物減產對客戶的不利衝擊，切實防範氣候相關風險。

完善預警與應急機制，加強物理風險防範應對。本行貫徹落實《自然災害應急預案》《安全保衛類突發事件分級回應機制》《安全預警工作規定》等內部規定，針對形勢變化，儘早研判預警，做足應急準備，加強值班監測，靠前組織指揮，統籌安排部署，積極防範應對，確保業務穩定有序運行，保障客戶和員工生命財產安全。報告期內，本行下發 97 次安全預警及通知。

(3) 影響、風險及機遇管理

本行持續完善氣候相關影響、風險和機遇管理機制，逐步開展風險識別、評估及管理相關工作。充分結合業務運營模式，廣泛開展內部業務部門研討、外部專家意見徵詢以及重要利益相關方調研等方法研究及意見徵詢，分析研究氣候相關影響、風險和機遇的識別、評估、排序、監測和管理標準與實施流程。致力將氣候相關影響、風險和機遇管理流程融入內部整體管理流程，已建立涵蓋氣候相關風險的 ESG 風險管理體系，並逐步推動在全面風險管理體系、發展策略及業務工作流程中納入相關風險因素考量。本行搭建 ESG 風險管理體系及開展業務 ESG 風險管理相關事項請見“融資環境影響”章節。

(4) 指標和目標

為進一步明確應對氣候變化的重點工作領域與方向，更好應對已識別的氣候相關風險、把握氣候相關機遇，本行在持續完善氣候變化相關事項管理機制的基礎上，持續推動制定業務、運營層面氣候變化相關評估指標和管理目標，為氣候

變化管理工作搭建清晰的評估框架，明確應對策略實施路徑，有效提升管理舉措質效。本行溫室氣體減排目標及排放量數據請見“綠色運營”章節，綠色金融業務目標制定及進展情況請見“綠色金融”章節。

3. 融資環境影響

本行不斷健全 ESG 風險管理體系，強化業務中對環境與氣候等 ESG 風險的識別、評估、監控與應對，貫徹 ESG 盡職調查等風險防控舉措，將 ESG 相關風險管理機制、流程及具體舉措融入投融資業務的全流程管理。

（1）ESG 風險制度體系

本行持續夯實投融資業務活動中的 ESG 風險管理機制，搭建覆蓋投融資業務全流程的風險管控體系。董事會對 ESG 風險管理負最終責任，監事會對董事會和管理層履行 ESG 相關職責進行監督評價，管理層對投融資業務中的 ESG 風險管理進行監督指導，推動落實具體 ESG 管理工作。將環境與氣候風險等 ESG 風險納入集團風險偏好陳述書和集團全面風險管理報告，推進相關風險管理融入業務流程，提升風險識別、評估、分類和監測預警能力。

本行持續加強 ESG 風險管理制度建設。遵循《銀行業金融機構全面風險管理指引》《銀行業保險業綠色金融指引》等規定，制定《中國建設銀行投融資業務環境、社會和治理風險管理辦法》（以下簡稱“ESG 風險管理辦法”）。該辦法是本行投融資業務 ESG 風險管理體系的頂層管理制度，適用範圍覆蓋全集團對公類信貸業務、零售類信貸業務、金融市場業務、同業業務、投資銀行類業務等投融資業務。

（2）重點行業信貸政策

本行高度關注各行業客戶及專案中的 ESG 風險，並針對不同行業屬性和業務特性，制定差異化授信政策。在年度信用政策中著力引導授信業務投向“五篇大文章”相關重點領域，覆蓋鋼鐵、建材、基建、交通運輸、能源、建築等綠色關鍵行業，深耕黃河流域、長三角生態綠色一體化發展示範區、國家生態文明建設示範區、綠色金融改革試驗區、碳達峰試點城市、氣候投融資試點等重點區域，持續推動綠色金融業務提質上量。為確保相關政策緊密貼合行業發展動態，本行

定期對重點行業的政策進行更新與重檢。在審查過程中，高度關注政策規範的約束力、適用性與可行性，並結合業務發展及相關行業的 ESG 風險動態評估情況，確保政策符合行業實際，依照 ESG 風險分類評估情況執行差別化業務審批流程，實現對 ESG 風險的有效管理。

(3) ESG 風險盡職調查

● 基本流程

本行密切關注投融資業務活動中 ESG 相關風險因素對信用風險的驅動作用與影響傳導路徑，已將 ESG 因素納入業務盡職調查、授信審批、投後跟蹤等全流程管理，覆蓋貸前、貸中、貸後管理等關鍵環節。本行《ESG 風險管理辦法》中明確規定，分支機構在受理投融資業務及盡職調查時，需全面、深入、細緻地調查客戶 ESG 風險情況。

在盡職調查中，本行業務經辦機構主動收集客戶 ESG 風險資訊，充分考量客戶的行業、區域、環境影響等因素。綜合運用多種方法，分析判斷對本行資產安全等方面可能產生的影響，並在投融資業務流程中評估需重點關注環境相關因素的風險領域。

針對已識別的 ESG 相關風險，本行根據風險的性質和嚴重程度，推動落實風險管理措施和應對預案，授信審批部門及投資部門將實行合理的差別化授信審批策略和投資策略，如設定環保指標限額標準、調整授信方案、提高資本金比例、暫停新增授信、壓縮存量業務、要求違法違規事件整改、簽訂專項承諾書等。對在環境方面存在嚴重違法違規行為或重大風險隱患的客戶，嚴格限制對其授信或投資。對缺少 ESG 風險分類結果及說明的專案，不予受理。

2024 年，本行下發《關於調整綜合融資申報材料中涉及 ESG 相關內容的通知》，調整綜合融資申報材料中涉及 ESG 相關內容，要求客戶調查評價報告“社會、環境與氣候風險調查情況”應包含客戶 ESG 風險分類最終認定結果、分類說明、近三年以及三年前未完成整改的 ESG 方面違法違規情況、客戶（或專案）潛在的 ESG 風險點、客戶（或專案）後續擬採取的 ESG 風險管理措施等內容，並要求對公信貸合規審查人員應在合規審查意見單中說明客戶 ESG 風險分類結果，進一步強化

ESG 風險盡職調查管理工作。

●對公客戶 ESG 評級工具

本行持續完善對公客戶 ESG 評級指標體系，進一步拓展 ESG 評級覆蓋客戶範圍，現已實現對滿足評價條件的 141 萬客戶進行 ESG 自動評級，不斷提升對公客戶 ESG 風險評價能力。本行將對公客戶 ESG 評級結果納入客戶選擇及評價授信等環節重要參考，並應用於 ESG 風險分類管理，有助於科學評價客戶的可持續發展能力，前瞻性做好客戶選擇及風險管控。此外，部分分行基於客戶 ESG 評級結果創新推出綠色金融服務，例如，浙江省分行推出“ESG 可持續發展貸款”並探索構建低碳轉型金融服務體系。

本行持續推進 ESG 要素融入信用評級，將對信用風險有直接影響的 ESG 評級指標納入客戶信用評級結果計算，使信用評級結果能夠充分反映客戶差異化 ESG 管理水準和風險特徵。ESG 管理水準較好的企業能夠實現信用評級增級，ESG 管理水準相對不足或觸發 ESG 負面事項的企業，信用評級則適當下遷。相關信用評級模型覆蓋 12.30 萬客戶、14.14 萬億信貸餘額，評級結果在客戶准入、信貸政策制定、授信審批、信貸資產風險分類、績效考核、資本計量等業務全流程中充分體現應用，促進投融資業務的良性迴圈與可持續發展，助力綠色金融高質量發展。

本行進一步基於 ESG 評級結果構建滬深 300、中證 500、中證 800 轉型金融 ESG 優選股票指數，指數表現總體優於市場基準，可驗證本行自主研發 ESG 評級體系在提升客戶選擇能力方面的有效性。凸顯 ESG 表現優秀客戶群體的可持續投資機會，引導全行優化信貸及投資結構。

為進一步在海外貫徹建行集團的綠色金融發展理念，本行與新加坡金融管理局綠色金融科技辦公室綠色足跡平臺（Gprnt）達成合作意向，構建適用於新加坡客戶的 ESG 評價模型，並探索開展應用和產品創新，促進可持續金融發展、支持兩國中小企業綠色轉型。

本行 ESG 評級創新實踐在推動社會綠色低碳轉型和“雙碳”目標實現中發揮了積極作用，榮獲國際金融論壇（IFF）“2024 年度全球綠色金融獎·創新獎”、“銀行家年度風險管理創新優秀案例”和“安永可持續發展年度最佳獎項”，作

為優秀案例入選《中國綠色金融發展研究報告》。

●觸發因素和風險升級流程

本行要求將環境及其他 ESG 相關事項和風險因素的盡職調查作為常規審查機制，嵌入投融資業務或專案的管理流程。定期對客戶 ESG 風險分類進行重檢，依據結果調升、降低風險等級或維持不變，並採取相應的風險管理措施。

風險分類。本行《ESG 風險管理辦法》明確規定了客戶 ESG 風險分類評估機制與實施流程，要求各分支機構至少每年度對客戶 ESG 風險進行分類重檢。在相關環保法律法規、產業政策、行業准入政策等發生變化，或客戶自身環境等方面情況發生變化時，即時發起風險分類重檢。為全面、準確完成投融資業務 ESG 風險管理工作，本行開發了投融資客戶環境、社會和治理風險分類管理系統。該系統搭建了面向投融資業務的 ESG 風險分類規則，引入大量外部 ESG 風險監測數據，支持根據客戶 ESG 風險性質和嚴重程度，生成“四色五類”ESG 風險分類結果，有效識別、監測、防控投融資客戶 ESG 風險。

觸發因素。本行要求各類投融資的業務均應在客戶准入環節對 ESG 風險進行評估，並在投貸後持續關注 ESG 風險分類評估因素變化情況。觸發風險升級管理的因素，包括負面輿情、行業或業務屬性涉及對環境產生重大影響、治理架構存在系統風險、ESG 及環境氣候風險表現發生重要變化等情況，如涉及觸發風險升級的情境，本行經辦機構將及時啟動風險分類重檢工作。

風險升級管理。針對 ESG 風險等級提升的客戶，將納入名單制管理，按季進行分類重檢。對涉及重大 ESG 風險的信貸客戶和投資專案，要求客戶提交 ESG 風險報告，訂立加強 ESG 風險管理的聲明和承諾條款，以及客戶在管理 ESG 風險方面違約時的救濟條款。對出現重大風險隱患的客戶或專案，可以按照合同約定中止直至終止資金撥付。對於鋼鐵、水泥、煤炭開採、火電等環境與氣候風險較高的領域，將新增專案貸款審批權集中於總行；將符合綠色信貸標準專案納入“綠色通道”，執行差別化流程，提高業務辦理效率。

4.綠色運營

(1) 綠色運營目標

本行圍繞綠色運營環境目標，穩步推動落實節能、節水、減排、減廢等各項綠色環保舉措，不斷提升綠色運營管理精細化水準。

減排目標

目標內容	2024 年目標進展
每年結合世界環境日、世界水日和全國節能宣傳周等，在全行範圍內開展低碳宣傳活動，開展碳達峰碳中和專業知識培訓，提升員工低碳節能生活意識。	結合世界環境日、全國節能宣傳周等開展低碳宣傳活動，鼓勵員工提高碳管理意識，促進員工踐行低碳節能行為。
2022 年至 2026 年，開展全行範圍內的能源審計工作；依據能源審計結果，逐步開展節能改造專案；新增和更換照明燈具優先選擇 LED 燈具；預計到 2026 年，全行產權建築照明燈具 100%使用 LED 燈具。	對各分支機構開展能源審計並編制能源審計報告。 各分行在更新改造時均選用了 LED 節能燈具。
持續開展“綠色網點”建設，2022 年至 2026 年改造或新建網點的可再迴圈材料用量占比達到 60%以上。	持續推進“綠色網點”建設，截至 2024 年末，累計建成開業綠色網點 1,051 個。改造或新建網點的可再迴圈材料用量占比 67.15%，完成前期減排目標。
公務車輛更新時優先選用新能源汽車，2022 年至 2026 年全行新能源汽車占比逐年提升，推動綠色通勤。	持續推動新能源車輛更新，全年安排新能源小轎車在全部小轎車中更新比例超過 50%。
2022 年至 2026 年，數據中心電能利用效率 (PUE)值逐步降低。	北京稻香湖生產園區機房、武漢生產園區數據機房 PUE 值均同比下降。

節能目標

目標內容	2024 年目標進展
2022 年至 2026 年，全行能耗強度和碳排放強度呈下降趨勢。	全行能耗強度與碳排放強度較上年持續下降。
加強全行低碳能力建設，建立全行“碳排放管理平臺”系統，夯實能源消耗數據基礎，提升各級機構能源、資源消耗數據的統計、分析和	優化升級碳排放管理系統及統計核算功能，增加數據分析功能，籌建節能技改專案庫。

應用能力。2025 年各一級分行、二級分行和支行系統使用率達 100%。	
--------------------------------------	--

減廢目標

目標內容	2024 年目標進展
2022 年至 2026 年，廢舊 IT 資產 100%交由具備電子廢棄物處置資質且在政府環保局網站備案的企業進行綠色、環保處理。	建立廢舊 IT 資產的社會化回收處置流程。採用公開招標方式，選擇符合國家環保要求的廢舊資產回收商，並通過合同條款約束回收商嚴格按照國家要求開展綠色、環保處置。
2022 年至 2026 年，報廢 ATM 等自助設備每年 100%由有資質的供應商回收。	本行報廢自助設備 100%由設備供應商回收。供應商具備環境管理體系認證、品質管理體系認證，以及廢棄電子產品處理資格證書、排汙許可證或危險廢物經營許可證。
推行無紙化辦公，提高辦公用品迴圈利用率，減少辦公用品廢棄物產生，2022 年至 2026 年，總行本部人均辦公用紙量降低 5%。	截至 2024 年末，相較 2023 年全行人均辦公用紙量下降 5.26%。

節水目標

目標內容	2024 年目標進展
2022 年至 2026 年，新增和更換的用水設備選用節水型器具，逐步提升全行節水型器具使用率，在全行範圍內開展節水宣傳活動。	定期檢查自來水等潔具，發現問題及時更換或維修，提高水利用率。
2022 年至 2026 年，每年在總行本部開展至少一次節水宣傳活動。	結合世界水日活動和節能宣傳周，組織開展了節水活動。
2022 年至 2026 年，在有條件的分支機構推廣再生水回收利用試點專案。	北京生產園區已建設再生水回收設備，對給水系統進行中水接入改造，預留中水管道介面與市政中水管網連通，同時建立中水處理設備設施，用於灌溉、冷卻塔補水等水質預處理及加壓，進一步落實國家推廣使用再生水的要求，實現園區的非傳統水源利用率達到 40%以上。

(2) 綠色辦公

推行綠色辦公，宣導低碳生活。持續推行無紙化數字辦公，通過 OA 系統、綜合服務管理系統等數字平臺，發揮數位化管理優勢，把無紙化辦公推向縱深，科技賦能會議智能化、無紙化。加強辦公物品的需求端管理，依據物品需求歷史數據科學合理壓縮辦公物品的消耗。精細化食堂備餐供餐制度，根據食堂用餐人數規律和季節特點，科學制定食譜及採購計畫，避免食材浪費。加強公務用車使用管理，公務用車優先使用新能源汽車，減少燃油消耗和尾氣排放。

推進綠色低碳銀行建設，打造行業標杆。持續推進“綠色網點”建設，並在境內外各級分支機構開展“碳中和”試點工作。截至 2024 年末，全行累計建成開業綠色網點 1,051 個。其中，2024 年武漢球場街綠色支行獲得“碳中和”認證。

深化綠色運營培訓，分層次開展培訓工作。面向分行、子公司、直屬機構和建行研修中心負責碳排放管理工作的業務骨幹，圍繞全行碳管理規範與辦公樓宇節能降碳等議題開展專題培訓，培養碳排放管理的人才隊伍。全行各分支機構積極向全員普及垃圾分類、無紙化辦公、勤儉節約等綠色行為規範。

優化廢棄物處置

本行嚴格遵循《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》和《2030 年前碳達峰行動方案》等法律法規及政策要求，結合《IT 資產管理操作規程》等內部制度，積極優化各類有害及無害廢棄物處置，保障處置全流程安全可控。

• 電子及有害廢棄物處置

對於一般電子廢棄物，交由具備電子廢棄物處置資質且在政府環保局網站備案的企業進行綠色環保處理；對於鉛酸蓄電池等有害廢棄物，要求企業具備危險廢物經營許可證、排汙許可證、道路運輸許可證以及環境品質管理體系認證。

• 無害廢棄物處置

規範生活垃圾處置，將生活垃圾收集至辦公樓內定點垃圾回收站統一處理，並嚴格實行垃圾分類制度。採購專業垃圾清運服務商清運各類生活垃圾，提高垃圾回收效率，降低運轉過程中對環境造成的污染。

建設綠色數據中心

本行致力於推進數據中心安全穩定與綠色可持續發展。2024 年，建立綠色節能制度，發佈《運營數據中心 IT 機房節能管理實施細則（試行版）》，推動科學合理綠色地使用機房資源，降低機房能耗，減少機房碳排放。逐步開展現有機房綠色改造，完成北京洋橋中心一個機房模組的改造，優化氣流組織、提高製冷效率、降低空調系統能耗。採用多種措施實現機房節能降耗，通過加裝 1.5 萬個機櫃盲板、20 個通道封閉體，優化機房氣流組織，提高製冷效率；開展機房升溫工作，調整空調運行方式，有效降低製冷系統能耗；通過使用高配置伺服器提高機房單位面積的算力水準；優化信創設備機櫃級部署模型，提高機房電力和空間的使用效率。以“電能利用效率（PUE）<1.2”為核心指標，對標國家綠色數據中心評選標準，積極推動低碳綠色的金融級數據中心建設。

（3）自身碳足跡管理

本行針對全行 2024 年能耗情況和碳排放數據進行了全面盤查，並持續推進碳排放管理和能源審計工作。

●強化碳排放管理。優化碳排放管理系統，升級統計核算功能，增加數據分析功能，籌建節能技改專案庫，進一步夯實碳足跡管理基礎，實現了碳排放管理的系統化和數字化，為推動全行節能減排工作提供有力依據。組織開展碳排放管理培訓班，面向分行、子公司、直屬機構和建行研修中心負責碳排放管理工作的業務骨幹，培養碳排放管理的人才隊伍。

●推進能源審計工作。面向全行開展能源審計工作，通過對各機構的能源使用效率、能耗水準、能源利用等經濟和環境效益進行綜合監測、診斷和評價，摸清能源利用現狀。排查主要耗能設備，優化設備運行方式，提高能源利用效率，分析挖掘節能潛力，明確節能方向和重心。

●測算範圍三碳排放。2024 年，本行探索推進範圍三溫室氣體測算工作，並對涉及自身運營的外購商品和服務（紙張）和運營中產生的廢棄物（包含廚餘垃圾、廢棄電子資訊產品和廢棄交通工具）碳排放開展了分析和測算，範圍覆蓋總行、37 個境內分行全轄、建行研修中心、境內直屬機構和子公司。

●碳排放配額清繳情況。2024 年，本行在碳排放權交易市場完成清繳履約，從未因碳排放權清繳問題受到處罰。

（4）綠色服務

促進業務交易電子化。積極推進櫃面交易無紙化、電子化，憑證賬表印刷費同比下降 37%。在手機銀行、建行生活推出個人碳帳戶服務，計量客戶碳足跡，通過碳普惠機制引導客戶踐行低碳生活，2024 年累計助力碳減排量超 8 萬噸。

（5）綠色採購

本行大力推廣數位化採購，在保證風險可控的前提下，持續提高數位化建設能力，全面推行採購全流程線上化操作，努力提升綠色採購質效。

對於《中國建設銀行綠色採購商品目錄》內的商品採購，在採購全流程落實綠色採購要求。對於其他非綠色採購商品的專案，在候選商資格審查環節，同等條件下優先准入具備節能產品認證、環境標誌產品認證、環境管理體系認證等綠色資質的供應商；在選型測試環節，增設綠色評價指標；在採購執行環節，評審標準中提高綠色指標的權重；在採購全流程對綠色資質進行綜合考量，積極引導供應商提供滿足綠色節能環保要求的產品。

本行持續擴大回收機制的應用，已在存取款一體機、智慧櫃員機、升級版自助櫃員機、出納機具等商品引入回收機制，並在採購合同中增加“產品達到報廢年限後由供應商免費回收處置”的條款約定，以實現綠色低碳、資源迴圈利用的目標。持續宣導綠色採購理念，動態發佈《綠色採購工作簡報》，積極分享綠色採購實施策略及工作思路，引導全行推行綠色採購。

（6）績效表現

溫室氣體排放情況	2024	2023	2022
溫室氣體排放量（範圍 1 和 2） （噸二氧化碳）	1,307,734.21	1,648,050.85	1,682,812.20
每位雇員溫室氣體排放量（範圍 1 和 2）（噸二氧化碳/人）	3.19	4.49	4.73
直接排放（範圍 1）（噸二氧化	63,760.24	63,928.61	69,497.11

碳)			
天然氣 (噸二氧化碳)	32,061.84	30,498.02	31,768.07
液化石油氣 (噸二氧化碳)	76.77	449.55	593.48
煤 (噸二氧化碳)	55.69	129.05	170.00
汽油 (噸二氧化碳)	27,521.24	29,178.45	32,604.30
柴油 (噸二氧化碳)	3,878.46	3,462.69	4,151.00
其他 (噸二氧化碳)	166.23	210.85	210.26
間接排放 (範圍 2) (噸二氧化碳)	1,243,973.97	1,584,122.24	1,613,315.09
外購電力 (噸二氧化碳)	1,243,973.97	1,584,122.24	1,613,315.09

注：1.2023 和 2022 年統計範圍包括總行、37 個境內分行全轄、建行研修中心東北學院、華東學院、北京生產園區、武漢生產園區。2024 年統計範圍在此基礎上增加了建信人壽、建信住房、建銀諮詢、建信信託、信用卡中心等境內直屬機構和子公司。

2.基於本集團業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒，溫室氣體排放量計算依據《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》《ISO14064-1 溫室氣體第一部分組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》等指南檔要求和能源排放因數；電力排放因數在 2023 和 2022 年採用《2011 年和 2012 年中國區域電網平均 CO2 排放因數》，2024 年電力排放因數更新為《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因數的公告》中的省級排放因數。

3.其他包含乙醇、燃料油等燃料。

範圍三	2024	2023
溫室氣體排放量 (噸二氧化碳)	20,288.51	17,602.43
全年每位雇員排放量 (範圍 3) (噸二氧化碳/人)	0.05	0.05
外購商品和服務—紙張		
紙張排放 (噸二氧化碳)	19,415.90	17,602.43
全年每位雇員紙張排放量 (噸二氧化碳)	0.05	0.05
運營中產生的廢棄物		

運營中產生的廢棄物排放（噸二氧化碳）	872.60	—
全年每位雇員廢棄物排放量（噸二氧化碳/人）	0.002	—
廚餘垃圾（噸）	8,955.63	—
廢棄電子資訊產品（噸）	1,278.63	—
廢棄交通工具（噸）	1,479.79	—

注：1.範圍三溫室氣體排放依據《ISO14064-1 溫室氣體第一部分組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、GHG Protocol《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》的核算方法、活動水準數據、排放因數要求等進行核算，包含外購商品和服務（紙張）以及運營中產生的廢棄物（包含廚餘垃圾、廢棄電子資訊產品和廢棄交通工具）所導致的排放。

2.外購商品和服務（紙張）統計範圍 2023 和 2022 年統計範圍包括總行、37 個境內分行全轄、建行研修中心東北學院、華東學院、北京生產園區、武漢生產園區的 A3 紙和 A4 紙。2024 年統計範圍在此基礎上增加了建信人壽、建信住房、建銀諮詢、建信信託、信用卡中心等境內直屬機構和子公司的 A3 紙、A4 紙和業務用紙統計。

3.運營中產生的廢棄物統計範圍包括總行、37 個境內分行全轄、建行研修中心、境內直屬機構和子公司。

能源與資源消耗情況	2024	2023	2022
能源消耗（噸標準煤）	329,414.67	317,579.85	325,657.59
能源消耗（兆瓦時）	2,680,347.16	2,584,050.83	2,649,776.97
直接能源消耗（噸標準煤）	34,971.82	34,818.58	37,252.05
天然氣（噸標準煤）	19,722.31	18,695.21	19,104.16
液化石油氣（噸標準煤）	45.02	263.59	347.96
煤（噸標準煤）	19.00	44.75	58.00
柴油（噸標準煤）	1,798.09	1,605.36	1,924.45
汽油（噸標準煤）	13,309.49	14,110.88	15,719.03
其他（噸標準煤）	77.92	98.79	98.45
間接能源消耗（噸標準煤）	294,442.85	282,761.27	288,405.54

外購電力（噸標準煤）	294,442.85	282,761.27	288,405.54
全年每位雇員能源消耗（噸標準煤/人）	0.80	0.87	0.92
耗水量（噸）	16,336,490.04	16,977,313.26	18,246,296.32
全年每位雇員耗水量（噸/人）	39.89	46.27	51.27
紙張（噸）	7,503.45	6,802.61	8,841.62
全年每位雇員紙張耗用量（噸/人）	0.018	0.019	0.025

注:1.2023 和 2022 年統計範圍包括總行、37 個境內分行全轄、建行研修中心東北學院、華東學院、北京生產園區、武漢生產園區。2024 年統計範圍在此基礎上增加了建信人壽、建信住房、建銀諮詢、建信信託、信用卡中心等境內直屬機構和子公司。

2.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。

3.能源消耗量數據根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T2589-2020)》提供的轉換係數進行計算。

4.柴油消耗統計範圍包括移動源的機動車柴油消耗及固定源柴油消耗。

5.本集團水資源消耗統計包括市政供水、中水及飲用水。

6.其他能源包含乙醇、燃料油等燃料。

7.紙張包含 A3 紙、A4 紙和業務用紙。

四、社會維度議題

1.科技金融

2024 年，本行制定科技金融業務推進實施方案，聚焦解決科技創新領域的痛點、難點，建立全週期陪伴、全鏈條覆蓋、全集團協同、全維度支持、全生態賦能的科技金融“五全”服務體系和構建數位化支持、差別化政策、專業化保障的科技金融“三化”支撐體系，助力加快形成新質生產力，全力支持實現高水準科技自立自強。

加強創新引領，全面構建科技型企業全要素數位化評價體系，創新“技術流”“星光 STAR”“投資流”等科技創新評價工具，為不同發展階段的科技型企業提供全生命週期綜合金融服務，著力提升科技型企業融資可得性。培育創新生態，打造“科技金融智慧生態 1.0”，立足“股貸債保”業務全方位協同服務定位，搭

建一站式服務、即時化回應、便捷化操作的線上服務新生態。豐富金融供給，制定“善建科技”綜合金融服務方案，形成覆蓋企業全生命週期 and 技術全生命週期的“股貸債保”產品服務體系，全面支持各類科技創新主體不同發展階段的差異化融資需求。開展小微科技金融專項行動，加大小微科技企業服務力度，加快推廣科技金融“價值”（VALUE）服務體系，加強“善新貸”“善科貸”等科技專屬信貸產品推廣，建設優化科創雷達、行研圖譜、科創評分、專利估值等平臺工具，推進普惠金融與科技金融融合發展。深化“投資流”科技金融服務，切實提升科技金融服務能力、強度和水準。

與中國人民大學聯合編制發佈科技金融指數，客觀評價全國主要中心城市的科技金融體系建設成效和科技金融發展水準，為各地政府部門制定科技金融促進政策提供參考依據，以促進金融資源與區域創新發展的適配度。與上海證券交易所、中證指數公司合作編制中證建行科技創新領先（長三角）指數，從長三角地區上市公司中選取 50 只科技創新能力較強、成長性較好的上市公司證券作為指數樣本，作為國內首個融入銀行科技金融評價能力的股票指數，是商業銀行服務科技金融和資本市場發展的代表性成果。

案例
“浙·科翼”護航科技企業展翼高飛 浙江省分行打造“浙·科翼”科技企業專屬服務品牌，聚焦初創期科技企業融資難點，充分發揮本行“善科貸”產品優勢，建立純信用、全線上、快回應的服務模式。對於成長期科技企業，通過創新模式、創新工具、創新產品，融智融資並重，提升中型企業信貸服務效率，呵護學飛幼鳥翱翔藍天。分行強化協同效應，積極聯動建信投資、建銀國際等子公司，設立 4 支產業基金，募集資產規模超 60 億元，聚焦科技產業供應鏈，以“建行 e 貸”為抓手延伸服務半徑，為成熟期科技企業提供全方位綜合金融服務。 培育天使投資 扶持初創期科技企業生根發芽 2024 年，上海市分行創新推出“建·滬鏈”科技星壇系列活動，邀請企業向投資機構、高淨值私人銀行客戶路演，累計有 130 餘家初創期科技企業、70 餘家

投資機構及 120 餘人次私行級客戶參與。科技星壇旨在為商業銀行私人銀行客戶和創業投資機構提供更多的資產配置選擇，為初創科技企業提供更多的股權籌資管道。



圖：上海市分行舉辦“建·滬鏈”科技星壇（第一期）——生物醫藥專場活動

2. 普惠金融

（1）服務小微企業

2024 年，本行著力打造普惠金融 2.0 經營管理體系，推動服務小微企業發展再上新臺階。截至 2024 年末，普惠金融貸款餘額 3.41 萬億元，較上年增加 3,654.16 億元；普惠金融貸款客戶 336 萬戶，較上年增加 18.51 萬戶。

重塑業務發展模式。以客戶為中心，立足普惠金融客戶分層分類經營服務，強化“平臺+網點”的交互引流，提升客戶服務能力；暢通“智能+人工”銜接機制，提升敏捷服務能力；完善“機控+人控”選客方式，提升風險識別能力。通過推動“線上+線下”深度融合，提供客戶全生命週期綜合化服務和精細化管理，實現普惠金融擴面、提質、增效。

重塑市場推廣體系。鍛造“規範仲介管理”後的主動推廣和客戶服務能力。優化商機管理，提高觸客率和轉化率。加強“惠管家”企業微信平臺應用推廣，提升客戶批量對接和直營能力。擴圍升級“建行惠懂你”綜合化生態服務平臺，打造“App+小程序+公眾號”三端協同的管道佈局，設置“建行惠懂你”平臺線上智能信貸顧問，輔導顧客自助申貸，提高服務效率。

重塑產品服務體系。構建“一二三三四”普惠產品體系，即鞏固“小微快貸”一個品牌，做好評分卡、評級兩種評價方式的銜接，聚焦法人、個人、科創三大客群需求，優化線上自助、線上線下融合、傳統線下三種作業模式，靈活組合額度、期限、利率、擔保方式四種產品要素，提供更快匹配、更廣覆蓋的產品服務。

重塑風險管理體系。圍繞“聰明大腦-強大腰部-廣泛觸角”的思路，構建更加適配普惠金融高質量發展的組織體系，持續推進“智慧大腦建設工程”“集約化風控組織體系建設工程”“標準化作業能力建設工程”三大普惠金融風險防控工程。抓好模型迭代、交叉驗證、到期管理、信貸幫扶等事項的落地跟蹤，扎實推進資產品質主動管控。

案例

打造“懂企業”“懂需求”的服務利器

在蘇州分行提供授信服務的超過 5 萬戶小微企業和個體工商戶中，大多數都用過“建行惠懂你”App。“建行惠懂你”運用了“移動互聯網+科技+金融”模式，以信貸融資為核心，將金融服務嵌入經營場景之中，為小微企業和個體工商戶等普惠客群提供綜合化服務。小微客戶僅用一部手機就可以實現自由申請貸款和自主辦理業務，通過“建行惠懂你”可以線上精準測額、召開線上股東會、辦理信貸融資，收穫的是“一分鐘”融資、“一站式”服務、“一價式”收費快捷便利的服務體驗。



圖：蘇州分行工作人員在向客戶介紹“建行惠懂你”App

構建“客戶、商戶、銀行”互融模式 打造滬上消費新空間

上海市分行積極配合上海市政府做好重點商圈能級提升工作，助力加快建設國際消費中心城市。分行聚焦“商圈經濟”，深度鏈接“客戶”“銀行”“商戶”，開展系列商圈特惠活動，吸引近 1.5 萬名持卡人參與。在金九銀十的傳統消費旺季，圍繞上海 12 大商圈和 17 個重點街區，上海市分行與各相關經營單位緊密合作，在黃浦藝術外灘、徐家匯等各具特色的商圈街區，開展龍卡信用卡假日回饋活動，同時與新型零售空間一起營造上海好逛、舒適的消費環境，展現上海 Citywalk 的獨特魅力。



圖：建行龍卡信用卡亮相上海地標性商圈南京東路

（2）鄉村振興

本行深入貫徹落實各項決策部署，學習運用“千萬工程”經驗，緊扣重點領域和薄弱環節，以高質量金融服務促進城鄉融合發展，助力鄉村全面振興。截至 2024 年末，全行涉農貸款餘額超 3.33 萬億元，較年初新增 2,513 億元、增速超過 8%。

服務鄉村產業發展。著眼於一二三產業融合發展，堅持“圈鏈群”拓客的總體思路，加強場景與平臺建設，持續做好農業產業集群、新型農業經營主體、產業鏈上下游農企農戶等涉農主體的綜合金融服務。以“裕農產業平臺”為載體，搭建甘肅“藍天馬鈴薯農業產業鏈平臺”、新疆“庫爾勒香梨數字交易平臺”等數位化平臺。面向農產品批發市場、農貿市場上的涉農客群，推進“裕農市場”服務模式，在 47 家農批農貿市場上線運營“裕農市場”綜合服務平臺，提供信貸、結算、市場管理等金融、非金融服務。著眼於農民專業合作社客群，發佈“裕農

合作”服務品牌，助力小農戶與現代農業有效銜接，上線“裕農合作”綜合服務平臺，創新“合作社快貸”專屬產品，通過信貸、結算等綜合服務，支持合作社發揮聯農帶農作用。

服務新型城鎮化。做好縣域金融服務，制定“一縣一策”差異化經營策略，提升產品創新和綜合服務水準。加大對綜合實力較強的千強鎮、城關鎮、中心鎮、產業大鎮、特色鎮，以及示範村、產業村、人口大村等鎮村的金融支持，從信貸政策、定價機制、考核激勵等方面，對縣域金融服務給予政策保障。截至 2024 年末，全行縣域貸款餘額超 5.4 萬億元，較年初增速接近 10%，高出全行各項貸款平均增速 1.2 個百分點。

助力農民致富增收。打造以線上流程為主的“裕農快貸”產品包，依託金融科技優勢，挖潛整合涉農大數據，實現農戶自主申請、模型自動審批、線上支用還款。打造以線下流程為主的“裕農貸”產品包，滿足農業農村多元業態下的涉農生產經營大戶信貸需求。截至 2024 年末，“裕農貸款”餘額超 2,800 億元，較年初增速超 45%。

推動服務重心下沉。依託金融科技和數字技術，打造“裕農通”平臺，助力鄉村金融資源有效觸達和公平覆蓋。線上下，設立“裕農通”服務站點，讓廣大農戶足不出村就能享受助農取款、現金匯款、社保醫保等便利服務。線上上，創新打造“裕農通”App 及“建行裕農通”微信生態，廣泛連接鄉村社會資源，為廣大農戶提供貸款、繳費等線上服務。截至 2024 年末，“裕農通”服務站點為農戶辦理各類交易近 2.4 億筆，“裕農通”App 註冊用戶超 1,945 萬戶，通過 App 發放的涉農貸款餘額超 1,300 億元。面向脫貧地區和國家鄉村振興重點幫扶縣，立足優勢特點，針對短板弱項，以多種形式開展金融支持。扎實做好陝西省安康市定點幫扶工作，持續打造服務鄉村全面振興的“安康範例”。面向脫貧不穩定戶、邊緣易致貧戶、低收入農戶等重點群體，從農業生產、就業創業、住房等方面提供資金支持。

案例
點果成金 不負好“柿”光

青島市分行持續加大城鄉融合發展綜合金融服務，為賦能鄉村振興、實現共同富裕願景施足“金融底肥”。青島平度支行工作人員在一次助農活動中瞭解到崔家集鎮郭大哥正準備擴大櫻桃番茄大棚面積，存在融資需求。支行員工第一時間趕往種植基地開展貸前調查，現場為郭大哥辦理完成農戶資訊檔案建檔、線上授信評估、現場辦卡等貸前準備工作，僅用 2 個工作日為郭大哥發放 20 萬元、期限 1 年的“裕農快貸”。有了資金支持，郭大哥不僅建起新的番茄大棚，還在大棚裏裝上了一體化智能控制機，即時監測墒情、肥力，自動灌溉施肥。隨著效率提升、產量增加，郭大哥的紅火“柿”業在建行資金的幫助下蒸蒸日上。



圖：崔家集鎮已成為遠近聞名的“番茄”之鄉

數據變資金 助推巴渝鄉村特色產業發展

重慶市分行依託全市一體化信用融資服務平臺——“信易貸·渝惠融”，與重慶市發展和改革委員會聯合建立信貸模型，創新推出全國首個省級發改系統與銀行系統深度融跨的純線上信貸產品“裕農快貸-信易貸”，根據平臺歸集的涉農數據為農戶進行“信用畫像”，自動進行信用評估。“裕農快貸-信易貸”落地以來，重慶市分行對接榨菜、花椒等涉農大數據平臺，持續完善信用數據，支持優勢特色產業發展，積極服務鄉村振興。

“金”風萬裏 蜜桃飄香

山東省分行聚焦果類鄉村富民產業，先後創新“裕農貸-齊魯振興貸”等信貸產品，持續提升農戶服務能力。臨沂分行通過龍頭企業等涉農主體的供應鏈、產業鏈和資金鏈，為有需求的涉農中小微企業、農民專業合作社、家庭農場和農戶提供資金保障。山東臨沂蒙陰支行支持蒙陰蜜桃產業發展，與山東省農擔公司

合作，助力打造蒙陰果品產業集群，至今已成功放款 3,000 餘萬元，為桃農和桃商提供了強有力的支持。通過產業集群的建設和示範帶動作用，全縣 85% 以上的果園實現了標準化生產，蒙陰蜜桃果品品質和經濟效益大幅度提高。



圖：山東臨沂蒙陰支行客戶經理上門為客戶提供金融服務

（3）住房安居

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，積極支持居民剛性和改善性住房需求，通過創新產品和服務、優化流程，提升線上服務能力，全力加大貸款投放，助力百姓實現安居夢想。積極回應市場利率定價自律機制倡議，依法有序推進存量商業性個人住房貸款利率批量調整工作，為超過 1,200 萬建設銀行個人住房貸款客戶下調利率，切實減輕百姓房貸壓力，有效發揮金融在支持恢復和擴大消費，保障和改善民生等領域的作用。

案例

支持保障性住房

河南省分行依託鄭州市政府推出配售型保障性個人住房政策的契機，於 2024 年 9 月實現全國首筆配售型保障性住房個人住房貸款投放，為政府推動住房結構調整提供了全方位的金融服務，為低收入家庭購房提供了有力的金融支持。下一步，分行將繼續加大對配售型保障性住房的金融服務力度，以鄭州為樣板，積極參與其他地市保障性住房政策的研究與實施，推出符合當地政策、契合專案實際情況的產品服務方案，提升個人住房服務質效。



圖：配售型保障性住房“沁河苑”專案

建信住房租賃基金持有型不動產資產支持專項計畫掛牌儀式舉行

2024 年 7 月 30 日，“建信長租”（證券代碼 262587.SH）掛牌上市。發行規模 11.7 億元，產品期限 66 年。專項計畫底層資產為進入成熟穩定運營階段的優質資產，分別位於上海市閔行區、杭州市上城區和武漢市漢陽區，總建築面積約 12.94 萬平方米，總房間數 3,980 間，全部納入當地保障性租賃住房體系，可為新市民和青年人提供長期、穩定的住房租賃供給。



圖：“建信長租”掛牌上市鳴鑼

3. 養老金融

本行瞄準“養老金融專業銀行”目標，加快推進養老金融體系建設，制定養老金融體系建設 2024 年行動方案。

落實“三必須”工作機制，夯實企業年金戰略性、基礎性業務地位，穩步推進“年年有餘”等養老金融專項活動，實現重點客戶貢獻度、中小微企業覆蓋面雙提升。組織專業化子公司，集中優質資源，重點打造出一批收益穩健、市場認可度高的“健造”系列產品，幫助客戶資產長期穩健地保值增值。

推動設立首批“健養安”60家養老金融特色網點，做實做精產品權益、適老服務、養老投教及養老微生態等四類特色，總結各項經驗，並形成“健養安”養老金融特色網點建設與服務標準。

全面升級“數位化+專業化+融合化”的新零售 2.0 行動，系統性構建個人養老客群服務體系。圍繞個人客戶全生命週期養老需求，持續優化金融和非金融服務，做養老財富管理專業銀行、老年客群信賴銀行。

案例

落地首單“健養安-安心善養南通市社區養老慈善信託”

本單慈善信託以本行養老金融特色網點南通海安支行為中心，通過信託架構串聯起公司客戶的捐贈需求與機構客戶的受捐需求，提供“養老+慈善+金融”的創新服務方案。信託規模 100 萬元，成立後 80%資金用於南通市“樂齡社工助老服務計畫”專案，為當地 70 歲以上空巢、失能、經濟困難的老年人開展免費助餐、健康義診等活動；20%資金為海安市共 17 家公辦敬老院、福利院採購配置 AED 設備，幫助老年人應對緊急情況。

首屆“健養安”養老金融產品服務推介會

2024 年 10 月 11 日，適逢重陽節，本行在浙江省杭州市舉辦“歲歲重陽”首屆“健養安”養老金融產品服務推介會，介紹了企業養老“安心”系列、個人養老“健造”系列產品。下一步，本行將加快打造具有建設銀行特色的養老金融產品服務體系，成為全社會信賴的“養老金融專業銀行”，為完善中國特色養老體系作出新的貢獻。

頤老金融溫暖姑蘇城

蘇州市分行以城中支行營業部為起點，積極規劃佈局，不斷探索創新，著力做優適老化服務。在原有“勞動者港灣”基礎上，城中支行營業部新增了適老化政策宣傳文化牆、適老化家庭會客廳、衛生間及廚房樣板間、健康服務區和休閒區，全面實體化適老居家場景。城中支行在全轄網點推出了銀髮專項服務，設置銀髮服務專員，使老年客戶獲得更貼心的服務體驗。分行將適老化服務從網點服務延伸至更多領域，如舉辦健身養生、棋牌娛樂等老年客戶喜聞樂見的專項沙龍

活動，為老年客戶提供交流機會，同時為他們普及金融知識。



圖：蘇州城中支行營業部員工在為老年客戶測量血壓

以優質適老服務潤澤銀髮幸福晚年

本行制定《中國建設銀行營業網點老年客戶服務細則》，指導網點員工持續做細做實服務老年人的各項工作，為切實提升老年客戶的獲得感、幸福感注入溫暖力量。根據網點周邊老年客戶分佈情況及需求，在老年客戶比例較大及有條件的營業網點設置愛心窗口，增配大堂服務人員，優先為有特殊服務需要的老年客戶群體辦理服務。同時，持續推動營業網點開展適老服務金融標準認證工作，充分發揮網點佈局優勢，積極組織“張富清金融服務隊”，深入街道、社區、黨群服務中心、養老院等老年人活動高頻場所，提供“金融+非金融”的延伸服務，讓網點周邊老人老有所學、老有所享、老有所樂。

在養老金融特色網點舉辦健康諮詢公益活動

總行集團資產管理部聯合貴州省分行聯合舉辦“老（腦）佑新生，‘建’康長壽”健康諮詢公益活動，邀請北京知名醫院神經內科及神經外科的權威專家親臨貴陽兩家養老金融特色網點，向近 70 名深受腦部疾病困擾的老年人提供專業建議，給予老年人關懷和溫暖。



圖：養老金融特色網點為腦疾老年人提供健康諮詢

全面啟動“養老中國行 五送五走進”主題活動

積極推動個人養老金制度全國推廣，多管道、多形式、多層級開展政策宣導。於 2024 年 12 月 19 日在上海浦東新區張江高新區舉辦全國啟動儀式，將攜手個人養老客群服務生態圈的合作夥伴，深入到人民群眾中送上“養老第一課”，走進機關、企業、市場、高校和網點，送養老投教、養老規劃、個養帳戶、養老產品和養老服務。

4. 數字金融

本行堅持戰略引領，持續推進《數字建行建設規劃（2022-2025 年）》和《金融科技戰略規劃（2021-2025 年）》落地執行，制定《中國建設銀行數字金融業務發展 2024 年行動方案》，統籌推動集團數字金融工作的階段性目標及重點任務實現。

持續深入推進自身數位化轉型。著力提升平臺產品服務能力，推進流量迴圈經營，實現重點業務場景、重點金融功能體驗提升和流量增長，“雙子星”用戶達 5.21 億戶，當年金融交易用戶 1.84 億戶。進一步優化數字生態佈局，提升金融服務的智能化和便利性，“建行惠懂你”“裕農通”、數字供應鏈等線上產品和服務更廣泛地觸達客戶。推動數字人民幣高質量發展，個人一二類活躍錢包達

1,642.98 萬戶。逐步釋放數位化賦能減負效能，加大推廣集約化運營和 RPA 等技術應用範圍，打造客戶經理“專屬 AI 智能助理”，個人客戶直營服務模式日臻成熟。推進企業級風險管理平臺建設，圍繞“3R”（RSD、RMD、RAD）、藍芯等智能風控重點專案，提升建設銀行在授信審批、信貸管理、資產保全、金融市場等領域的數位化智能風控管理水準。推進技術能力建設，金融科技自主可控能力增強，全面完成核心系統分佈式轉型，“建行雲”整體算力規模和服務能力保持同業領先。深化金融大模型建設，截至 2024 年末，累計落地 193 項業務場景應用，研發技能達 7,000 餘個。推進數據治理工作，強化數據標準、安全、品質管理，回應能力有效提升。

持續推動數實深度融合。貫徹落實國家產業政策導向，圍繞數字產品製造、數字產品服務、數字技術應用、數字要素驅動等數字經濟核心產業，積極支持電子專用材料製造、通信系統設備製造、積體電路製造、互聯網生產服務平臺等行業的數字產業化及產業數位化發展，服務優質企業融資需求，持續增強服務能力。截至 2024 年末，支持數字經濟核心產業貸款餘額近 8,000 億元。

案例

數字人民幣錢包及智能支付為農民工工資提供安全高效保障

廣東省分行聯合南方電網廣州供電局落地數字人民幣支付在農民工工資發放場景的應用，首批 20 萬元工資按照預設合約內容安全無誤發放到農民工數字人民幣錢包，有效保障工程款資金安全，提高農民工工資發放效率，打造安全、高效、智能的專項資金定向支付新模式。

堅持“向效而行”讓民生服務升溫提速

山西省分行深耕“互聯網+不動產登記”平臺建設，首創“處遺按揭貸款”模式幫助解決歷史遺留辦證難題，首家提供“帶押過戶”服務，壓降交易時長 80% 以上，助力解決群眾在不動產方面存在的首次登記難等問題，為群眾提供更加多元化、精細化的住房金融服務。分行通過“雙子星”“社保就近辦”“醫保就近辦”等專案有力支持數字山西建設，推動“高效辦成一件事”常態化。

建行數幣“智鏈通” 更快更便利

深圳市分行創新推出數字人民幣供應鏈產品“智鏈通”，該產品以數字人民幣協議支付為基礎，聚焦供應鏈企業、集團企業上下游交易頻繁、金額大和手續費高的痛點，提供結算一體化解決方案。借助數字人民幣“智鏈通”，分行從後臺接入“豐小哥”App 公款支付體系，為全國 60 萬順豐快遞小哥提供公款免密托收服務，讓每一位順豐快遞小哥都能快速、準確地完成與公司間的資金結算，極大地節省了時間。同時借助數字人民幣的即時清算特性，順豐公司可以實現資金的快速回籠和再投資，從而提高企業整體運營效率和盈利能力。

5.金融服務管道創新

（1）網點及線下服務管道創新

本行在業務實踐中充分考量各類客群金融服務需求，科學構建線下服務管道網路，精細化提升網點服務效能與服務能力，持續延展金融服務觸達範圍，為更廣大的人群提供更有溫度的金融服務體驗。截至 2024 年末，本行營業網點共 14,074 個，其中縣域網點 4,267 個，占比 30.32%，較年初增加 21 個；鄉村振興重點幫扶縣網點 142 個，較年初增加 2 個；脫貧縣網點 1,044 個，較年初增加 10 個。持續推廣特色網點建設，約 1.4 萬個網點可開展普惠金融服務，設立普惠專員超 2.2 萬人。

（2）移動及線上服務管道創新

本行加力推動移動和線上業務服務管道創新，評估金融服務匱乏區域及人群特點及其對金融服務的訴求，針對性提升線上金融平臺的可用性與使用體驗，助力金融產品及服務的普及與觸達，依託數位化手段讓更多人能夠平等獲得金融服務資源，積極貫徹大眾金融的深刻內涵。

提供網點線上化服務。實現在“建行生活”、手機銀行、官微、“建行惠懂你”等多管道靈活部署，打通客戶到店服務的“最後一公里”，提供融合網點資訊、服務搜索、業務預約、服務交互、評價回饋的全流程數位化服務，充分滿足不同類型客群金融服務需求，當年累計服務客戶 6,300 萬人次。

依託手機銀行、建行生活“雙子星”平臺，融合快捷支付、數字人民幣等支付方式，積極推動智慧校園生態建設。在廈門，“智慧食堂”服務支持學生“刷

臉”就餐，餐費由家長綁定的數幣錢包支付，實現學生就餐方便、家長查看放心、學校管理滿意，強化校園場景金融服務支持。

案例

“悅生活”：教培資金監管助力保障資金安全

針對社會普遍關注的教培機構預付課程資金安全問題，本行依託“悅生活”繳費和資金監管功能提供教培資金監管服務，保障廣大家長學生資金安全。在山西省晉中市榆次區，170 餘家校外培訓機構接入全國校外教育培訓監管與服務綜合平臺以及榆次區校外培訓機構資金監管平臺，家長可通過手機銀行、微信、支付寶購買課程，相關資金進入本行監管帳戶。學生接受培訓後，家長通過手機確認銷課，資金從監管帳戶進入教培機構帳戶。2024 年，榆次平臺交易 20.65 萬筆，交易額超過 5 億元。“悅生活”教培資金監管服務將預付費資金管理透明化，防控非法集資和資金跑路風險，在做深做實數字金融大文章的同時，以扎實的民生功能服務大眾美好生活。

“安心養老”：創新養老資金監管服務

本行建立“安心養老”平臺助力創新養老資金監管服務，支持養老資金監管服務場景建設。嚴格遵循各地民政部門關於養老機構預收資金管理辦法及細則，依託“安心養老”平臺對養老機構床位資訊、入住資訊等數據進行高效管理，通過開立監管帳戶對養老機構費用收取、資金支用、退住退款等資金流轉實施閉環管理，並對異常行為進行監測和預警，有效防範潛在風險。“安心養老”平臺為老年群體及其家人提供養老服務場景金融支持，實現協議簽訂、入住退住、帳單管理、解約註銷等業務流程的自動化和規範化，充分保障老年人資金安全和合法權益，有效助力民政部門加強對養老服務機構預收資金的監督管理。截至 2024 年末，本行已在北京、山東、河南、湖南、重慶、貴州等 11 省市 290 餘家養老機構開展養老資金監管場景應用，“安心養老”平臺已在 31 個省市 199 個地級市上線應用，服務 3.5 萬家養老機構和服務商。

智慧村務：打造“農村三資業務生態圈”

本行打造“農村三資業務生態圈”，圍繞村民關注的鄉村熱點，提供發佈兩

委資訊、傳達村內通知、落實三資監管、推動鄉村黨建等便捷服務，為偏遠地區、政務服務匱乏地區提供線上化管理工具。創新“農村集體經濟組織信用評分卡”“集體信用貸”產品，首創農村集體經濟組織金融服務申請主體認證體系。農村集體經濟組織通過線上方式獲得三資管理、優惠融資等金融服務，申請信貸資金用於購買生產資料、生產經營等日常用途，搭建了暢通的金融服務管道，有效解決農村集體經濟組織申請難、發展難、融資難等困境，助力農村集體經濟高質量發展。截至 2024 年末，“信用評分卡”累計服務 3.1 萬個農村地區客戶，信貸服務 6,505 個農村集體經濟組織客戶，貸款餘額 154 億元。

（3）多元合作服務管道創新

本行在金融服務實踐中持續完善多維度服務管道及業務場景下合作服務體系建設，推動金融服務管道模式創新，攜手多方合作共建多元化、高效能金融服務網絡。充分分析金融服務匱乏區域人群需求痛點，探索將金融產品與服務嵌入其更易獲取的商業管道或服務模式，拓寬金融服務管道。

本行與村委會、供銷社、商超等第三方主體合作，設立“裕農通”服務站點，下沉服務重心、延伸服務觸角，豐富服務功能與場景，讓廣大農村地區客群在日常生活工作範圍中安全便捷地享受助農取款、現金匯款、轉賬匯款等基礎金融服務，並提供社保、醫保、民生繳費等便民服務，保障農村地區客戶獲得金融資源支持的權益。截至 2024 年末，“裕農通”累計服務鄉村客戶超 7,200 萬戶，本年新增超 900 萬戶，當年辦理各類交易近 2.4 億筆。同時，本行進一步推廣鄉村振興綜合服務平臺建設，向鄉村客戶提供基礎金融服務，以及民生繳費、社保醫保、基層治理等非金融服務。

6. 消費者權益保護

本行堅持貫徹落實監管要求，緊扣業務發展戰略，全力構建“大消保”新格局，牢固樹立“國內領先、國際一流”的金融消費者權益保護行業標杆。制定並落實《消費者權益保護工作規劃（2023-2025 年）》，堅定執行消保工作的總體思路，積極檢視階段工作進展，全面構建“主動化、規範化、智能化”和“全層級、全員工、全過程”的消保管理體系。推動消保工作從解決問題向價值創造轉

變，從傳統方式向數位化和智能化轉變，凝聚形成以消費者權益保護為有效支撐的客戶服務核心競爭力。

（1）消保統籌化管理

消保統籌管理持續增強。本行構建責任明晰的消保統籌管理體系，在董事會、管理層均設立消保專門委員會，負責指導監督、統籌規劃消保管理相關事項。加強監管政策及重大問題研究，強化政策趨勢研判，關注事項從消保工作整體規劃進一步深化聚焦至重點領域問題治理等專項領域，推動消保管理目標有效落實。強化落地執行效果監測，定期聽取消保工作開展情況報告等，持續關注推進落實中的問題和困難，針對重點問題制定管理措施，推動不斷健全完善消保工作管理制度，督導力度持續增強。

消保文化建設不斷深入。持續推動消保工作融入經營發展和企業文化等範疇。根據全行發展規劃中明確的“加強消費者權益保護，全面貫徹落實監管要求，牢固樹立消費者權益保護理念，將消保工作貫穿業務發展始終”要求，細化出臺消保工作規劃，確保統籌謀劃、合力推進、有效落實。進一步推動消保文化建設，堅持誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規，強化消保文化理念傳導。將消保專項文化作為全行企業文化建設重點任務予以推進，指導各分行促進消保理念持續深入。

（2）投訴精細化管理

暢通問題回饋管道。線上上線下客戶投訴受理管道公示中英文版投訴指南和投訴流程，推進視頻客服在“建行客服”微信公眾號和手機銀行管道面客應用，為客戶諮詢和業務辦理提供便利，提升線上客戶問題解決率。根據監管部署，全力做好 12378 熱線“一鍵呼轉”和網路平臺承接，組建專家團隊做好網路投訴平臺投訴預處理，配置投訴處理管理人員，保障客戶問題快速有效處理。建立線上客戶問題解決長效機制，形成問題歸集、問題分析、問題解決、追蹤驗證的產研運一體化閉環管控，從監管轉辦、客戶之聲等多維度、多層面梳理系統類、業務類、服務類問題，形成線上體驗問題清單，推動問題解決。

提升客戶問題處理質效。壓實投訴處理責任，嚴格落實“首問負責制”，第

一時間、第一地點解決客戶問題；建立健全重大投訴“一把手負責制”，各級機構主要負責人參與解決重大投訴問題，及時、有效回應和解決客戶訴求。事前加快問題處理，按照漏斗原則建立客戶問題分層分級處理流程，推動客戶問題解決在初發、化解在系統內。事中加強風險防範，扎實做好監管轉送投訴專項核查，集中解決疑難問題；推動完善糾紛多元化解機制，充分運用行內和解和行外調解機制，多元化解客戶問題。事後加強應急回應，優化健全風險資訊共用機制，力爭早發現早預警早處置；組織開展消保重大事件應急演練，提升應急處置能力；針對消保輿情建立快速聯動處置機制，爭取第一時間將問題化解在初發階段。

強化投訴問題源頭治理。加強前端數據監測，定期分析投訴數據，動態掌握投訴變動趨勢，及時提示投訴集中業務領域，關注投訴產生原因，做好投訴處理和輿情預防。充分挖掘投訴資源，常態化開展投訴數據向產品設計和管道運營閉環回饋。運用投訴信息推動產品服務優化完善，源頭化解客戶問題，持續通過風險提示、工作建議、溯源建議書等形式，推動相關機構從制度完善、機制調整、系統優化等方面開展有針對性的溯源優化，舉一反三促進投訴問題根源性解決。

監督客訴處理質效。本行設立獨立的客戶投訴專業團隊負責監督處理投訴回饋事項，持續跟進投訴處理工作進展，確保客戶問題能夠得到及時回應、妥善處理、有效解決。組織協調並綜合研判重點投訴事項的解決方案，深度評估投訴事項涉及待改進領域，致力提升投訴處理質效。專項設立總行投訴監督電話，客戶對撥打客服熱線處理結果不滿意，可通過總行投訴監督電話進行反映。

落實客訴審計監督。本行審計部門在年度消保專項審計中對投訴管理工作質效進行審計監督，審計結果向董事會關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會報告。審計具體事項包括定期關注投訴處理結果、檢查投訴處理框架有效性、投訴管理系統完備性、投訴處理跟蹤及時規範性、客戶投訴統計分析與改進效果等，監督全行投訴管理等消保工作履職情況，並結合審計結果提出管理建議。2024年，審計部門已按計畫完成年度消保專項審計，審計範圍覆蓋 12 家一級分行及總行本級相關部門，重點關注客戶投訴重點問題治理、監管轉送投訴承接、客戶投訴溯源整改與問責等方面內容。

2024 年，本行共受理消費投訴 154,901 件³，投訴發生率（每百萬客戶投訴量）201 件，點均投訴數量 11 件。投訴業務類別主要涉及借記卡（47,295 件、占比 30.53%）、信用卡（43,180 件、占比 27.88%）、個人貸款（20,681 件、占比 13.35%）等；投訴主要分佈於中部地區（35,071 件，占比 22.64%）和環渤海地區（28,480 件，占比 18.39%）。

下表列示 2024 年受理投訴主要業務類別分佈情況。

主要投訴業務類別	占比
借記卡	30.53%
信用卡	27.88%
個人貸款	13.35%

下表列示 2024 年受理投訴地區分佈情況。

地區	占比
中部地區	22.64%
環渤海地區	18.39%
西部地區	17.51%
珠三角地區	17.44%
長三角地區	15.74%
東北部地區	8.28%

（3）消保審查全流程管控

規範開展消保審查。本行將消保審查作為全流程管控關鍵舉措，依託消保審查系統，迭代升級 AI 智能審查功能，提升消保審查的規範性和專業能力。董事會負責審定產品服務創新發展戰略及與之相適應的風險管理政策，監督審查相關戰略及政策的執行情況；董事會關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會負責監督指導產品與服務審查相關消保工作情況，持續關注消費者保護相關事宜；董事會風險管理委員會負責監督指導產品與服務創新審查及風險管控相關工作，定期聽取產品創新管理報告；管理層負責制定並督導落實相關制度規範。在產品和服務設計開發、定價管理、協議制定等環節就政策、制度、業務規則、收費定價、

³ 因投訴管道統計口徑調整，此數據與去年不可比。同比口徑下，2024 年本行受理消費投訴較 2023 年下降 28.57%。

協議條款、宣傳文本等進行審查，有效防範消費者侵權的問題隱患風險，充分維護消費者合法權益。

2024 年，全行共完成消保審查 34.02 萬件。依託“我為產品提建議 爭當消保吹哨人”評選活動廣泛徵集分行建議，深度瞭解並解決業務中痛點難點和人民群眾急難愁盼的問題，專項提升產品功能、改進服務流程，進一步提升金融產品供給品質與水準，切實維護消費者合法權益。

（4）公平行銷政策

本行持續強化金融服務行銷全流程中消費者權益保護要求，規範化、系統化及專業化開展公平行銷工作。構建覆蓋董事會、管理層、執行層의公平行銷全面監督管理機制，推進落實合作機構消費者權益保護監督管理工作，並在消保審計中對公平行銷政策落實情況進行審查監督。通過對個人客戶行銷服務範圍開展不定期檢查等監督方式，規範個人客戶行銷宣傳行為和過程監測，及時發現問題並推進整改，在行銷宣傳服務全流程做好個人客戶消費者權益保護。每年開展公平行銷專項培訓並定期組織考核，要求所有面客員工每年必須接受至少一次公平行銷相關培訓，切實提升員工對公平行銷認知、保障培訓質效。詳請參見本行官網披露的《個人客戶行銷政策要點》⁴。

（5）債務催收管理

本行確立嚴格合規的債務催收標準化工作流程，堅決保障債務催收中的消費者權益保護。規範開展還款提醒，加強智能化運用，完善合規催收流程，並尊重客戶隱私、強化委外催收管理。注重員工合規催收意識培養，組織安排催收人員培訓，培訓頻率每年不低於一次。嚴格管理外部催收機構工作流程，明確委外催收的工作要求和操作規範，針對催收行為規範開展合作催收機構的培訓和檢查。制定委外催收相關管理規定與工作指引，通過制度解讀及案例分析等方式明確合規催收規程，注重提升催收人員的專業能力和合規意識，保障客戶權益、避免不當催收行為。詳請參見本行官網披露的《債務催收政策要點》⁵。2024 年，組織開

⁴ 詳情請見 http://ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438241.html

⁵ 詳情請見 http://ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438587.html

展資產保全業務檢查，將不良委外催收作為檢查重點業務之一，對檢查發現的問題做到立查立改，及時消除安全隱患；針對常規催收、委外催收、司法催收等催收手段，從政策解讀、合規要求、操作要點等方面對分行進行培訓，切實強化分行合規經營、消費者權益保護意識。

（6）貸款變更選項

本行將消費者權益保護工作融入貸款業務流程，在與客戶簽訂貸款合同或合約的過程中注重評估客戶財務水準與履約能力，充分理解並積極幫助客戶解決實際問題，為客戶提供合理適宜的貸款合同要素變更選項，合理調控客戶授信水準並支持其獲得更便捷的貸款產品。制定《貸款變更政策要點》，規範客戶變更貸款的適用條件、要素內容、告知管道等。關注並識別客戶因極端天氣、經營情況、身體狀況、工作穩定性等因素對其財務水準及還款能力的影響，評估制定適宜紓困政策，允許在客戶雙方協商一致的情況下，結合可變更貸款要素選項提供專項支持。此外，綜合客戶信用等級評估情況，動態調整客戶信用額度，支持信用記錄良好的客戶申請授信額度提升。

（7）員工消保培訓

消保培訓與業務融合。本行消費者權益保護培訓已全面覆蓋中高級管理人員、基層業務人員和新入職人員，嚴格要求全行各級機構所有與客戶相關的人員每年必須參加消保專題培訓。制定《消費者權益保護教育宣傳工作管理辦法》，要求各級分支機構每年應至少開展一次全轄範圍內的消保專題培訓。2024 年，各級機構累計開展消保相關培訓 2.17 萬次，參訓人數 238.9 萬人次。總行層級，個人金融部、私人銀行部、信用卡中心等 15 個消保相關部門均組織開展了消保培訓，累計組織 282 期，培訓 15.1 萬人次；一級分行及以下層級，37 家分行累計組織 2.14 萬期，培訓 223.8 萬人次。

依託“建行學習”平臺“建消保·護權益”專欄，連續四年組織開展“多彩消保 智慧課堂”主題課程製作展播活動，發佈消保知識課程和分行優秀案例，累計發佈 500 多門精品課程，學習量超 596 萬人次。

（8）公眾金融知識普及

全面深入開展金融教育宣傳活動。在“3·15 消費者權益保護宣傳周”“金融教育宣傳月”活動中，面向廣大消費者開展線上線下活動超 13.7 萬場，觸達客戶 14.7 億人次。圍繞監管重點開展“防範非法集資宣傳月”活動，累計組織現場活動 2.5 萬次，參與人數 991 萬人次。開展“普及金融知識萬裏行”活動，圍繞“維護消費者基本權利，保障消費公平”等主題開展活動宣傳，觸達消費者超 3,300 萬人次。開展“反假宣傳月”活動，織密貨幣反假安全防護網，組織線下宣傳活動 1.6 萬餘場，受眾消費者超 900 萬人。開展“國家網路安全周”活動，累計舉辦各類網路安全宣傳活動 2,700 次，覆蓋人數 348 萬人。

拓維升級數位化金融教育。配合“造福季”“奮鬥季”“財富季”等行銷活動，打造數位化金融教育活動專區，累計用戶訪問量超 3.18 億人次。“多彩消保 3D 數位化展廳”推廣顯現成效，31 家分行上線分行特色館，累計註冊人數 1,030 萬人。在手機銀行首頁設置“消保專區”，包括“多彩消保”“投訴指南”等版塊，圍繞普及金融消費者八項基本權利、強化“三適當”原則、夯實誠信文化建設開展多種形式宣傳。依託官方網站以及“中國建設銀行”官方微信、微博、視頻號等新媒體帳號推送公告提示、安全常識等內容，並在主要節假日、“3·15”、金融教育宣傳月等活動期間加大投放力度，各類宣傳內容閱讀量超過 2,000 萬人次。

針對重點客戶群體開展特色化金融教育活動。面向老年人，組織開展愛老助老系列活動；面向青少年，組織開展“金蜜蜂”校園消保教育宣傳活動；面向新市民客戶，持續開展“服務新市民 有我在行動”主題教育活動。

積極與金融教育機構開展合作。2024 年，本行全部 37 家一級分行均與高校、中小學、老年大學、行業協會等當地機構合作開展金融知識教育宣傳活動。

●與高校合作方面，廣東省分行啟動廣東大學生消保創意大賽，覆蓋轄內各地市高校，讓在校大學生通過視頻、藝術設計等形式，表達自己對金融消費者權益保護的認識與瞭解，在高校累計開展線下金融教育活動近百次。天津市分行志願者走進天津大學、南開大學，佈置專項展區，通過發放傳單、遊戲互動、知識講解等方式與學生們開展互動，為廣大師生普及金融知識。雲南省分行攜手公安機關，走進雲南農業大學、昆明理工大學、雲南民族大學等高校，開展“金融知

識進校園，建行助力青春行”系列教育宣傳活動，讓“金融服務之車”駛入校園，以豐富多彩的遊園活動、生動有趣的快閃宣傳視頻，向學生傳遞基礎金融知識。

●在與中小學合作方面，海南省分行推進縣域金融教育宣傳活動，各支行走進少數民族學校和希望小學，讓金融知識延伸至金融服務匱乏地區，引導當地的孩子們從小樹立正確金融觀，助力青少年健康成長。新疆區分行連續多年在烏魯木齊市盲人學校開展公益關愛活動，邀請學生們走進網點體驗建設銀行“無障礙”服務設備設施，為他們帶來反詐小課堂，讓盲人孩子無差別地接觸生活場景，幫助他們更好地融入社會。貴州省分行在每年開學季組建“張富清金融服務隊”，為轄內多家中學提供智慧食堂金融服務，為學校師生及家長普及金融知識。

●在與老年大學、行業協會等機構合作方面，黑龍江、山西、福建、廣西、上海等多家分行走進當地的老年大學，通過書法比賽、歌舞表演等寓教於樂的形式，結合現實案例深入淺出地將如何防範詐騙、如何理性投資等金融知識普及給老年客戶。安徽、河北、陝西、廈門、江蘇等多家分行聯合當地銀行業協會開展金融知識普及活動，向廣大消費者和各類重點客群面對面宣講反賭反詐、防範非法集資等金融消保知識，提高消費者金融風險識別和防範能力。

案例
開展“擔當新使命 消保縣域行”活動 “金融教育宣傳月”期間，本行各級機構組織員工深入縣域地區，開展“擔當新使命 消保縣域行”活動，幫助基層群眾“學金融、懂金融、信金融、用金融”。通過建立以基層網點、村鎮服務點、移動服務點為主的宣傳陣地，依託便民服務區、活動中心等村鎮群眾活動點拓展金融教育覆蓋半徑，加大金融教育宣傳下沉力度，豐富縣域基層地區教育宣傳形式。



圖：雲南省分行走進紅色教育基地普及金融知識



圖：湖南省分行在網點布放防範非法集資宣傳月活動海報

7. 隱私和數據安全

(1) 管理體系與制度建設

本行高度重視隱私與數據安全管理，董事會及專門委員會負責批准和監控資訊安全戰略的執行，推動資訊科技風險納入集團風險偏好，不斷增強安全運維保障能力，提高資訊安全和網路風險防控水準，保護客戶隱私和銀行資訊與資金安全，並持續推進資訊系統災備建設與演練，著力提升資訊安全與隱私保護能力。董事會、監事會及管理層隱私與數據安全相關事項監管職能請見“ESG 治理架構”小節。

本行持續完善制度體系與管理機制。加大集團統籌力度，明確管理要求，組織各一級分行和子公司完善轄內數據安全管理和個人客戶資訊保護工作流程機制，

壓實主體責任。優化《個人資訊保護政策要點》⁶，進一步增強社會公眾對本行個人客戶資訊保護政策的瞭解與認知。建立數據安全評估機制，印發《數據安全保護影響評估實施細則》《數據出境安全管理工作指引》，圍繞第三方合作、數據出境等重點場景，細化事前評估流程和要求，加強數據安全風險管控。

（2）隱私與數據安全保護舉措

本行構建了“外防攻擊竊取、內防數據洩露、全面安全監控”的數據安全技術防護體系，在個人資訊全生命週期落實數據安全與個人客戶資訊保護舉措，保障客戶隱私與數據安全。

●數據最小化收集和留存

在個人客戶資訊收集過程中嚴格遵守最小必要原則。收集客戶資訊前，履行“客戶告知-同意”流程，由客戶在充分知情的前提下自願、明確作出是否同意決策。所收集的個人客戶資訊均應用於實現產品或服務的業務功能。收集個人客戶資訊時，不以欺詐、誘騙、誤導的方式獲取，明確告知產品或服務所具有的收集個人客戶資訊的功能，嚴禁通過非法管道獲取個人客戶資訊，不採用不正當方式收集客戶資訊，不變相強制收集客戶資訊，不要求客戶給予籠統的個人客戶資訊處理授權。通過自動採集方式收集客戶資訊時，採集頻率是實現產品或服務的業務功能所必需的最低頻率。

存儲個人客戶資訊的時間期限為實現個人客戶授權使用的目的所必需的最短時間，法律、行政法規另有規定除外。超出上述存儲期限後，會對個人客戶資訊進行刪除或匿名化處理。對於法律、行政法規規定的保存期限未屆滿，或刪除個人客戶資訊從技術上難以實現的，本行會停止存儲和採取必要的安全保護措施之外的處理。

●訪問控制和保護個人/敏感數據

出臺《數據分類分級保護實施細則》，建立數據分級識別規範，明確數據分類分級管理和保護要求，並在數據資源梳理的基礎上開展數據分類分級工作，明確對不同安全級別數據在收集、加工、使用、對外共用等處理活動中的分級保護

⁶ 詳情請見 http://www3.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html

要求。持續推動管理要求落實落細、壓實責任，夯實各業務場景、資訊系統中的數據分類分級保護。

整合業務條線的客戶隱私數據授權簽約資訊，建立全行跨條線跨系統的客戶隱私授權管理組件，將全行個人客戶的安寧權授權、個人隱私授權、個人單獨授權等場景進行統一管理，加強個人客戶資訊使用合規管理及安全管控。

發佈了《中國建設銀行資訊系統數據安全技術管理規程（2024 年版）》，規範了數據安全技術措施管理。持續完善數據安全技術體系，2024 年完成了新版數據安全組件和安全監控組件的升級和全行推廣，加強了生產數據提取過程管控，優化了數據使用風險技術監測場景，提升了數據共用安全計算平臺能力優化和業務支持能力。

●保障個人資訊控制權

嚴格遵守相關法律法規和監管規定，充分尊重並保障客戶對個人資訊控制權利，行使權利範圍及規定包括：個人資訊獲取/訪問、修正、刪除、可攜帶、改變授權範圍、個人資訊主體註銷帳戶、約束資訊系統自動決策等權利，具體授予客戶個人資訊控制權利詳見《個人資訊保護政策要點》。

●數據安全事件處理機制

構建了隱私與數據安全保護應急管理機制，制定《數據安全管理辦法》《數據安全事件應急預案》，明確數據安全風險監測、數據安全事件應急管理的職責分工，規範數據安全事件的分級、重點場景，事件回應處置、報告流程以及各類事件場景的處置要求，建立了應急聯繫機制及協調有序的處置流程。

事前預防。高度重視數據安全事件預防與監測，並定期組織開展應急演練，提升應急回應及處置能力。常態化開展數據安全專項監測，將個人客戶資訊保護標籤納入投訴管理系統，通過輿情和投訴通道監測數據安全事件。

事後管控。如發生個人客戶資訊洩露、篡改或丟失等數據安全事件，將立即採取有效應對措施進行處置，控制事態發展，消除安全隱患，並按照有關規定報告。結合本行《數據安全事件應急預案》要求，相應責任機構應立即啟動應急回應處置，並根據事件分級開展處置和報告，採取業務與技術雙重管控措施，深入

分析事件起因，迅速實施補救措施。

(3) 隱私與數據安全審計

實施隱私與數據安全領域審計監督機制，定期開展隱私與數據安全外部審計和內部審計工作，重點關注數據安全、個人資訊保護、網路安全等核心領域，開展網路滲透、代碼掃描、安全認證測試、研發資產和數據訪問控制及數據安全處理等測試，評估資訊安全政策和系統的有效性、安全性和充分性，識別待改進領域並提供改進建議。

聘請第三方會計師事務所每半年進行一次覆蓋全行運營機構的資訊系統外部審計，涵蓋本行全部主要資訊系統，審計覆蓋領域包括 IT 治理、系統開發及上線管理、系統運維管理、系統安全訪問管理等。此外，審計也關注數據安全、個人資訊保護、網路安全等關鍵領域。

審計部門每年進行數據資訊安全審計，以三年為週期實現總分行及建信金科公司的資訊科技審計全覆蓋。2024 年，選取 22 個總行部門、1 個直屬機構、22 家一級分行，完成資訊科技外包、數據安全、數據中心、業務連續性審計。審計內容涵蓋科技外包風險、系統安全運營、網路及數據安全管控等內容。

(4) 資訊安全管理體系認證

持續推動國際認可的資訊安全管理體系認證工作，已通過 ISO27001 資訊安全管理體系認證，認證業務範圍涵蓋建設銀行總行資訊系統、建行雲平臺和雲服務的運行維護，以及全行基礎設施的規劃建設和技術運行管理。本行已實現統一的企業級架構管理，分支機構應用已基本遷移至建行雲，ISO27001 認證已覆蓋全行 95% 以上業務相關系統。總行通過 SOC2 鑒證，鑒證範圍涵蓋總行科技服務安全性和可用性。

(5) 第三方隱私與數據安全管理

持續完善第三方數據及隱私安全管理制度，制定《關於進一步規範仲介機構和第三方機構消費者權益保護監督評價工作的實施意見》，明確數據在集團內部共用、業務外包委託處理、數據外部共用的數據安全管理要求。強化與第三方開展數據合作的協議合規性，制定第三方合作中數據處理活動的數據安全示例條款，

指導各級機構落實法律法規及監管要求，明確合作方數據安全保護責任和義務，保障各類數據主體的合法權益及數據處理過程的合規與安全。本行不會將個人隱私數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途，不會在未經客戶授權的前提下將客戶資訊共用給金融合作夥伴、關聯公司和業務合作夥伴。

組織開展第三方合作數據安全風險排查，檢查本行對第三方合作管理的規範性，強化風險管控。定期檢查第三方合作機構的個人資訊保護履職情況，檢查內容覆蓋合作範圍內的全部個人客戶資訊處理場景，確保第三方合法合規使用個人客戶資訊。

(6) 隱私與數據安全培訓

常態化開展資訊安全、隱私數據保護及商業秘密保密等領域培訓，面向全體員工、勞務派遣用工和外包人員等第三方人員建立多維度、系統化、專業化培訓體系，涵蓋個人客戶資訊保護、數據安全等基礎內容和專業能力培訓，針對性提升各類人員在數據資訊安全領域的專業能力和合規意識，促進隱私與數據安全保護舉措的有效實施。數據安全課程學習量超 347 萬人次，個人客戶資訊保護課程學習量超 471 萬人次。持續提升全集團各級員工的數據安全和個人客戶資訊保護意識，開展面向全員的數據安全培訓。同時，面向全集團組織開展了安全 CTF（奪旗賽）技能培訓、安全攻防實戰培訓、安全研發與技能培訓等安全培訓，夯實人員網路安全技能。

8. 員工發展

(1) 僱傭和勞工準則

持續增加就業崗位供給。本行積極回應國家號召，貫徹落實“實施就業優先戰略，促進高質量充分就業”的政策要求，切實履行國有大行的責任擔當。嚴格遵循法律法規要求開展公開招聘工作，始終堅持“公開、平等、競爭、擇優”的原則，堅決杜絕性別、民族、地域、宗教等方面的就業歧視，切實維護和保障就業公平。近年來，持續擴大招聘規模，增加就業崗位供給，為各類專業背景人才提供不同地域、機構和專業領域的多元化就業機會，廣泛招納多元化優秀人才，優化全行員工專業結構，為支持全行業務發展提供多元化人才保障。同時，不斷

優化就業服務，穩定就業預期，提供就業便利，持續提高精細化管理水準，努力營造關心支持就業的良好氛圍，建立穩定有序的就業環境。2024 年先後榮膺“2024 最佳雇主校招案例獎”“中國年度最佳雇主全國 30 強”“福布斯 2024 年全球最佳雇主”等。

注重保護員工合法權益。本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及國務院《禁止使用童工規定》等法律法規，堅決杜絕任何形式的僱傭童工及強制勞動行為，實行全員勞動合同制管理，不斷健全和完善勞動用工規章制度，確保員工享有平等公正的工作環境。充分保障全體員工（涵蓋勞務派遣用工）休息休假權利，明確設立帶薪年休假、探親假、婚假、喪假、產假、哺乳假、病假、工傷假、事假和公假等休假種類，積極傾聽員工意見和建議，不斷完善休息休假福利，結合地方政策和規定及時優化調整延長生育假、陪产假、育兒假、護理假等規章制度，努力營造和諧良好的企業氛圍。

傾聽員工心聲。本行高度重視員工訴求與期許，基於往年滿意度調查及分析結果，面向全行員工開展年度員工滿意度調查，深入瞭解員工在工作中面臨的實際問題與對工作領域的改進建議。調查範圍覆蓋全體員工，涵蓋職業發展、培訓培養、薪酬福利、戰略認同、企業文化、工作環境等員工切身相關問題，全面瞭解員工工作真實感受和職業體驗。結果顯示，員工對目前工作總體較為滿意，員工敬業度及戰略認同度均超 92%。針對全行員工滿意度調查結果，深入開展數據分析與評估，識別員工重點關注問題與待改進領域，並跟進員工對往年已實施優化調整工作領域滿意度變動情況，檢視改進工作成效，綜合研判未來人力資源管理工作中重點方向與策略。聚焦金融科技人才培養、員工休息休假等政策舉措，繼續抓好優化基層員工職業生涯發展、薪酬向基層一線傾斜等政策落實，建立健全回饋問題、發現問題、解決問題的閉環管理機制，不斷增強員工的獲得感、幸福感、安全感，持續推動构建和谐勞動關係的良好局面，為本行長遠發展築牢人才根基。此外，常態化開展基層網點員工滿意度調查，2024 年調查結果顯示，基層網點員工整體滿意度由 2019 年的 3.75 分提高至 2024 年的 4.61 分（滿分 5 分），實現連續五年提升。

(2) 健康與安全

珍視員工生命安全。本行牢固樹立安全發展理念，堅持問題導向，強化底線思維，按照“三管三必須”要求，壓實“三道防線”責任，全面加強組織領導，優化完善運行機制，著力抓好消防安全管理，深入開展隱患排查整治，穩妥應對各類突發事件，全行安全發展理念更加堅定，安全生產基礎日益穩固，安全管理效能有效提升，應急處突能力明顯增強，安全生產與業務建設深度融合，確保了全行安全穩定運營。

重視員工身體健康。督促員工定期檢查身體健康狀況，每年為全體員工（包括勞務派遣用工）提供健康體檢福利，並在每年夏季為全體員工（包括勞務派遣用工）發放防暑降溫費。高度關注員工心理健康管理，總行工會積極組織並指導各一級機構工會開展各類心理健康關愛活動，初步構建上下聯動、分級負責的員工心理關愛服務體系。各一級機構工會結合自身實際，通過開通心理諮詢熱線、開設心理健康講座、培養心理健康關愛大使等方式，因地制宜為職工舒緩解壓。

關愛基層網點員工。制發《中國建設銀行 2024 年基層網點員工關愛工程要點》，提出政治關愛、身心關愛、崗位關愛、成長關愛、減負關愛五大方面 26 項重點舉措，並在全行範圍內組織“網點員工節”系列活動，通過表彰獎勵、關心慰問、員工活動等多種形式，提升員工榮譽感、歸屬感和責任感。

幫助困難職工。持續深化職工維權關愛工作，堅持常態化送溫暖，著力做好元旦春節送溫暖，及時開展專項送溫暖，重點關愛慰問網點一線員工和生活困難員工，切實將關懷和溫暖傳遞給員工。2024 年元旦和春節，全行共走訪慰問機構網點 9,944 個，慰問各類困難職工、派駐掛職幹部等 9 萬餘人次，並為困難職工提供生活救助和醫療救助。精準做好專項送溫暖，總行工會對海南省分行定向撥付颱風救災送溫暖資金，對青海、西藏等海拔 2,500 米以上的營業網點定向撥付送溫暖資金用於購買制氧設備。同時，指導各一級機構用好“互助機制”“同心計畫”等政策工具，為困難職工提供精準幫扶，著力解決員工緊急性、特殊性困難，不斷提升幫扶工作水準和質效。

打造暖心工會。持續深入開展職工之家、職工小家和女職工關愛室建設，打

造工會暖心品牌。2024 年，總行工會創新開展“關愛小家·溫暖大家”職工小家共建工作，支持基層新建或升級改造職工小家 100 個，發揮了良好的示範引領作用。繼續開展女職工關愛室共建工作，不斷完善女職工關愛室的服務內涵和管理要求，與全行 167 家基層單位共建女職工關愛室，得到全行廣大女職工的高度認可。

關愛服務女性員工。將女職工權益維護和特殊關愛落到實處。積極推動、督促相關單位就女職工普遍關心的薪酬分配、休息休假、教育培訓、成長成才、“經期、孕期、產期、哺乳期保護”、福利待遇等問題進行平等積極協商，在全行範圍內推動落實女職工專項集體合同協商、簽訂、履約“三同步”工作。組織開展慶祝“三八”國際勞動婦女節系列活動，在全行營造關心關愛女職工的良好氛圍。持續開展“玫瑰書香 悅讀暢享”讀書活動，打造女職工文化品牌。指導各一級機構工會對困難女職工特別是單親困難女職工開展更加扎實有效的幫扶和服務，陝西省分行工會女職工“結對子”幫扶活動在金融系統工會女工工作交流會上進行了經驗介紹。

（3）發展及培訓

本行持續構建員工職業發展培養體系，制定並推動落實《“十四五”期間人才發展規劃》，基於戰略目標與業務發展深入分析人員結構與效能，研定科學合理的人力資源配置策略，推進實施重大人才專案和專項人才培養計畫。圍繞推動戰略落地和業務發展、落實監管機構等上級單位各項要求、培養專業人才隊伍等實際需要，形成年度教育培訓計畫，針對員工崗位職責特點、履職能力要求，堅持共建共用、精準施訓、全員覆蓋，多管道、多方式開展分類分層培訓，通過科學高效的培訓運行架構保障培訓需求計畫的落地實施，幫助員工樹立終身學習的觀念，提高專業技能和應對新業務、新挑戰的能力。截至 2024 年末，全年共舉辦各類現場培訓 40,839 期，培訓 196.2 萬人次，2,713.1 萬學時，網路培訓（含網路平臺學習）37.6 萬人，6,640.1 萬學時。



● 人才發展策略與機制

聚焦主責主業，服務戰略。主動對接國家重大戰略需求，以戰略思維貫徹新發展理念，組織高質量發展、面向未來的商業銀行、金融服務鄉村振興、對公客戶經理能力提升等一批有特色、有亮點、有影響力的精品學習專案，創新開發營業網點普惠金融服務規範，助力提升精細化管理水準，持續研究發佈中國 REITs 深度觀察、全球百強銀行金融科技指數評估等報告。

深化分類分級，培養人才。初步形成了分工明確、優勢互補、佈局合理、規範有序的培訓機構體系，強化教研核心能力建設，打造了一批具有自主知識產權和影響力的課程、教材、案例和科研成果，各區域和專業研修院持續提升辦學水準、做優做強。建設銀行金融理財師、客服經理等專業資質認證人數分別約為 13 萬、7 萬，“建行學習”網路平臺累計訪問量突破 20 億次，構建了全面覆蓋各個業務板塊、各級幹部員工職業發展全週期的培訓服務體系，助力建設適應時代發展要求的高素質專業化幹部隊伍，形成幹事創業生動局面。

主動融入融合，學用相長。融入社會需要，聯動行內外重要機構多元合作、精準賦能，打通金融服務“最後一公里”，舉辦了系統性重要銀行、房企風險管理、城投債等專題高層次業務研討，開展了“金融副村長”、基層青年金融人才培養等政銀合作基層賦能特色培訓，組織了工信部領軍人才培養、北交所“創新型中小企業成長之路”、全國工商聯“一帶一路”風險防控等政銀企合作培訓，助力融資融智雙向融合、雙重賦能，在服務社會場景中不斷提高幹部員工解決實際問題的能力。

弘揚正風正氣，厚德載道。積極發揮國家產教融合型企業試點作用，產學研融合服務社會公眾，“金智惠民”工程累計培訓 8.5 萬期次、759 萬人次，每年舉

辦萬名學子暑期下鄉實踐活動，助推學習型社會建設，弘揚金融的政治性、人民性，形成良好社會影響，2024 年再次榮獲中國企業標杆學習平臺（原中國最佳企業大學排行榜）第一名。

● 培訓專案與支持

推進畢業生及實習計畫。本行建立“遇建未來”品牌，搭建“入職培訓+融入計畫+管培生”三支柱培養模式，助力青年員工發展成長。圍繞“多元場域賦能+立體多維培養”設計思路，邀請總行部門相關負責人授課，覆蓋近 2 萬名新員工，14 門總行級核心課程累計學習 12.9 萬人次。為入行 3 年內的基層青年員工打造融入期跟蹤培養計畫，創新打造導師帶教長週期陪伴式培養模式，幫助青年員工快速提升履崗能力。管培生培養方面，基於“戰略共識”“課題共創”“成果共賞”“經驗共用”和“和合共生”搭建綜合性學習體系，融合現場學習、直播教學、人才測評、任務型團隊、課題研究等多種學習形式，激發管培生創新活力。自 2019 年起實施“建習生”暑期實習專案，面向境內外全部高校、全部專業的在讀學生，提供銀行實習和職業體驗，助力學生瞭解銀行業務，積累實踐經驗。同時，為 IT 類專業的學生提供金融科技專項暑期實習專案，深度參與本行金融科技課題研究與專案開發、大數據分析與應用、數位化平臺建設與運營等工作，深化學生對本行金融科技力量及崗位的認識，吸引和儲備金融科技領域的高潛力人才。

健全領導力培訓機制，廣泛提升員工管理能力。本行制定《新時代加強和改進人才工作的意見》，推出“善建者”領導力培訓提升模型，創新設計領導力教學模組，通過領導力模型沙龍、領導力董事會等活動，引導學員強化領導力修煉。持續加大對一線管理者的領導力培訓資源支持，形成“網點行長——支行行長——二級分行行長”領導力三級進階培養體系。網點行長能力提升學習專案打造網點行長、網點行長後備人才以及金牌講師三類標準化課程體系，通過線下培訓班、線上訓練營、直播等方式，2024 年累計賦能 1,200 餘名網點行長。支行行長能力提升學習專案引入人才測評及學員畫像等工具個性化設計培養方案，2024 年舉辦線下培訓 8 期，覆蓋學員約 460 人。二級分行行長能力提升學習專案通過真實案例剖析及經營實戰策略分享，助力學員提升業務能力和管理水準，2024 年共舉辦

3 期總行示範班，培養 109 人。

支持員工獲取外部專業資質認證及學位提升，鼓勵強化專業素養與綜合能力。本行為所有員工免費提供特許金融分析師（CFA）備考輔導資源，每年組織員工參加國際反洗錢師資質認證。對於客戶經理、財富顧問、合規經理等相關專業領域人員中，參加並通過註冊會計師（CPA）、特許金融分析師（CFA）、特許金融分析師（CFA）ESG 投資證書、金融風險管理師（FRM）等職業資格認證的員工提供考試費用支持，並提供專業技術崗位職務優先聘任激勵。聯合高校等機構組織開展員工學位專案，充分發揮高校專業資源優勢，拓寬員工視野、深化專業知識理解，為員工職業的長遠發展打下堅實基礎。與香港科技大學合作開展“金融科技碩士專案”，為員工提供一年學制的全日制深造機會。

制定職業發展培訓計畫，提升專業人才培養水準。本行構建覆蓋所有員工的內部學習和考試制度，持續完善全覆蓋、分層次的專業技術職務等級考試體系，鼓勵員工在專業領域持續深入鑽研、不斷提升能力。2024 年，組織兩次覆蓋全集團範圍的專業技術考試，參加考試員工超過 25 萬人次。深化開展基層網點崗位人員專項培訓，健全網點營運主管、客戶經理和客服經理三類崗位的培養體系，增強崗位適應力，助力其更好服務客戶，推動網點業務的持續健康發展。2024 年，網點營運主管培訓專案共開展 13 期總行培訓班，累計培養 780 名網點營運主管和相關管理人員；15 家分行選學“建證成長”客戶經理培訓專案，累計開展現場培訓 30 期；“德才建備”網點客服經理培訓專案舉辦 25 期總行級輪訓班，覆蓋 37 家一級分行 1,500 名網點客服經理。

案例

數據分析師認證培訓專案

本行聯合香港大學舉辦數據分析師認證培訓專案，首創跨境“培訓+認證”一體化培養模式。數據分析師認證培訓專案證書被列為香港地區資歷架構體系（Qualifications Framework）第六級⁷，與碩士學位同等級。該認證是業內首個香港地區認證的數據分析專業證書，亦是本行踐行跨境產教融合的重大突破。首期

⁷ 香港特區政府自 2008 年開始推行涵蓋高等教育、職業教育、繼續教育、企業培訓等界別的七級資歷架構體系，有效銜接了學歷教育和非學歷教育、高等教育和職業教育。本項目證書為第六級專業證書，屬於專業證書的最高級別。

專案於 2020 年舉辦，目前已成功完成兩期培訓，累計培養了 240 名總、分行從事數據分析相關工作的青年業務骨幹。專案榮獲歐洲管理發展基金會 2022 年度最佳實踐（EFMD EiP）特別表彰獎，為該歐洲大獎設立以來首個獲獎的中國企業案例。同時，入選《培訓》雜誌 2022 年度卓越實踐案例、2024 年中國企業標杆學習平臺“產教融合最佳實踐”。

“綠色金融”系列培訓專案

本行持續加強綠色金融人才培養，2024 年舉辦“綠色金融大講堂”系列學習專案，聚焦綠色金融領域的痛點難點和前沿趨勢，搭建核心課程體系，加強與國務院發展研究中心、清華大學等知名機構合作，邀請綠色金融領域多位知名專家開展專題講座和交流研討，提升集團綠色金融專業素養，厚植綠色發展基礎。同時，加強線上“綠色金融頻道”學習專區建設，不斷豐富學習內容，聯通內外部優質綠色金融領域學習資源，打造“高層聲音、大講堂、政策制度、行業解析、經典案例、學術論苑”一體化學習資源庫，增強數位化學習服務能力。

“建證成長”網點客戶經理跟蹤輔導專案

2024 年，本行開展“建證成長”網點客戶經理學習專案，將培訓鏈條向工作實踐延伸，建立跟蹤回饋機制，幫助員工提升工作能力和取得業績增長。專案選取福建省分行作為試點開展為期 3 個月的“訓後跟蹤輔導”，基於該行零售業務現狀和總行考核指標，明確“企微微信添加、風險評估及 KYC 問卷觸達率、財富規劃客戶占比”四大跟蹤指標，將培訓內容與業績指標直接掛鉤，通過“定基準、盯動態、析差距、強輔導、驗成果”五個步驟實現對輔導過程的精准管理，實現對培訓效果的量化檢驗。

打造網點行長培養專案“樣板間”

2024 年，本行制定《2024 年基層網點員工關愛工程要點》，積極打造網點行長培養專案樣板間。上海市分行針對不同網點類型、網點行長所處成長期，分類設置差異化培訓內容，結合所處地域特點，重點突出科技金融、普惠金融、數字金融、金融同業、國際業務、風險防控等課程體系，打造業務特色鮮明的培訓體系。青島市分行重點聚焦網點行長政治能力、管理能力、經營能力提升，將網點

行長細分為新任、資深和兼職師資，先後開展現場培訓、線上培訓、講師賦能、工作坊四階段培養模式，將經驗萃取、效能提升和微課開發等內容有機融入培訓過程。

教育機構合作培訓專案

本行不斷深化與教育機構的合作，與北京大學匯豐商學院、北京外國語大學、上海外國語大學等一流高校廣泛開展合作，積極打造獨具特色的聯合培育機制，為員工提供豐富多元的學習與交流機會，全力培育具備卓越才能和專業精神的金融人才，推動人才梯隊向更高質量、更專業化方向發展。積極與專業教育機構開展合作，充分發揮外部資源優勢，為中高級管理人才、海外人才庫等成員提供分層、分類的國際化培訓。攜手境內外優秀高校開展合作，共同制定並實施聯合培養計畫，專注培養和提升關鍵崗位人才的專業技能和綜合素質。

專業人才培養

本行持續健全覆蓋所有員工的培訓發展體系，秉持共建共用原則，積極整合行內外優質培訓資源，實施精準有效的培訓策略，緊密結合各業務板塊業務增長和人才梯隊建設需求，深度剖析不同業務條線和崗位所需專業資質或技能特點，實施針對性強、可行度高的特定職業培訓計畫，確保培訓計畫精準匹配業務與人才雙重發展需要。在培訓計畫實施過程中，針對員工崗位職責特點和履職能力要求，多管道、多方式精準實施全員覆蓋的分層分類培訓。

積極引入外部專業資源，持續完善培訓教學體系專業化與精細化建設，重點幫助專業崗位或業務條線員工瞭解前沿行業趨勢與業務知識技能。拓展廣大教育機構開展合作，聯合為員工提供專業定向人才培養專案。為提升員工履崗必備的專業能力，本行為員工參與外部專業化培訓提供資源支持，推廣員工參與合作高校的關鍵崗位人才培養專案，幫助員工強化職業發展路徑。聯合英語學習資源供應商面向全行員工引入多語種外語學習資源，有力支持國際化人才發展。

（4）員工民主溝通

定期績效評估與回饋

本行已制定專門的績效管理規章制度，明確全體員工考核方式、考核流程、考核結果回饋等方面的管理要求，統一績效考核導向。員工考核方式主要包括季

度考核和年度考核，年度考核以季度考核為基礎。考核對象覆蓋全體員工，考核流程包括績效計畫制訂、績效實施與輔導、績效考核與回饋、考核結果應用與改進等四個環節。考核結果回饋階段，由直接上級與員工開展績效回饋談話，研究制訂改進提升措施；各級機構通過職工代表大會等民主程式廣泛徵求員工意見和建議，結合自身實際細化員工績效考核制度，及時向員工公佈，做到公平公正、公開透明。

員工意見申訴上報

本行始終秉持傾聽員工心聲的理念，為員工意見回饋提供多樣化溝通管道，支持員工回饋意見。建立觸達所有層級員工的意見回饋體系和管道，包括職工代表大會、體驗之聲（VOX）等，並通過官方網站、內部通知、電子郵箱、內部通訊工具等多種方式，廣泛宣傳意見溝通回饋上報管道，鼓勵員工積極參與。設立員工匿名回饋管道，嚴格規定員工個人資訊及反映意見的授權與知悉範圍，在意見處理流程中嚴格落實資訊保密要求，控制數據留存時間，確保員工個人資訊安全。本行高度重視員工用工權益及發展方面回饋的意見建議，涵蓋職業發展、勞動關係、薪酬福利、勞動安全、休息休假、技能培訓等。建立並優化完善員工意見收集處理回饋流程，人力資源、工會等部門定期匯總各管道收到的員工意見，根據意見類型交由相關部門處理回饋，推動員工意見建議得到有效落實和回應。2024 年，持續優化 VOX 社區功能，打造員工自下而上的意見回饋參與通道，員工可選擇實名或匿名方式自由發表意見。同時，強化基層員工意見建議解決情況的跟蹤、回饋和回訪機制，推動提高解決質效。

（5）股權激勵計畫執行進展情況

本行 2007 年 7 月實施首期員工持股計畫，詳情請參見本行 2007 年 7 月 6 日發佈的公告。以後年度未新增參與人，也未實施新一期股權激勵計畫。後續將緊密關注監管政策和同業動態，適時開展激勵方式的探索創新。本行股東大會已審議通過《關於修訂〈中國建設銀行股份有限公司章程〉的議案》，對股票回購、股權激勵、員工持股等在公司章程中予以規定。其中，第 74 條規定股東大會審議股權激勵計畫和員工持股計畫；第 131 條規定董事會制訂股權激勵計畫和員工持股

計畫。修訂後的公司章程已於 2024 年 1 月 3 日金融監管總局核准後生效。

9. 社區公益

深入踐行“帶上員工做公益、帶著客戶做公益、帶動機構做公益、融合業務做公益”的公益理念，堅守公益初心，堅持雪中送炭，2024 年對外捐贈總額 1.34 億元，重點支持鞏固脫貧攻堅成果及鄉村振興、長期公益專案、突發災害救助和公益活動創新等。其中，緊急捐助遼寧、湖南、海南水災和颱風災害共計 460 萬元。截至 2024 年末，全行 7 萬餘名青年志願者參與志願公益活動，開展志願服務累計 17.91 萬小時，服務對象覆蓋近 100 萬人。結合行慶 70 周年，在全行開展“喜迎行慶七十載 建行公益一起來”系列公益活動，開展第二屆“善建者 益起來”網路公益活動，拍攝製作“建設美好‘益’路有愛”公益宣傳片。



掃描二維碼可觀看公益宣傳片

截至 2024 年末，主要公益專案實施情況如下：

專案名稱	合作機構	專案期限	進展情況
建設未來——中國建設銀行資助高中生成長計畫	中國教育發展基金會	2007年至今	累計捐贈併發放1.82億元資助款，資助高中生10.46萬人次。
“母親健康快車”中國建設銀行資助計畫	中國婦女發展基金會	2011年至今	累計捐款9,300萬元，購置612輛母親健康快車，在新疆、西藏、甘肅、青海等24個省、區欠發達鄉縣投入使用。
建行希望小學	中國青少年發展基金會	1996年至今	累計捐款2,706萬元，援建50所希望小學，捐建音樂、美術、體育、科技、德育教室135個，培訓教師800多人，組織320名師生參加夏令營。
三江源生態環保專案	三江源生態保護基金會	2022年至今	累計捐款500萬元，在三江源國家公園開展生態示範村建設，樹立人與自然和諧共生的生態價值觀。
“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	2016年至今	累計捐款1,323萬元，為欠發達地區43,900餘名師生捐資捐物，組織1,900餘名師生參加夏（冬）令營活動。
“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	2012年至今	累計捐款1,297萬元捐建164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

	者行動指導中心		家”。
“勞動者驛站（港灣）”公益專案	中國職工發展基金會	2021年至今	同步開通“積分圓夢·勞動者驛站（港灣）”積分捐贈公益平臺，各界愛心人士可通過龍卡信用卡積分捐贈形式參與公益、奉獻愛心。

案例 探索“金融+公益”的深度融合 2024 年，本行持續創新公益活動，與培育中國特色金融文化、行慶 70 周年相結合，開展第二屆“善建者 益起來”網路公益活動，探索建行公益新生態。活動以“相信愛 花會開”為主題嶄新亮相，回歸公益本質，注重知識性、趣味性、互動性。用戶通過流覽、簽到、分享、評論即可獲得電子愛心證書，點亮“建行 70 周年”主題拼圖。據統計，活動參與人次 749 萬，收穫評論 37 萬條，萬千客戶成為建行公益的發起者、支持者、傳播者。根據網友投票，共有 50 個公益專案獲得捐贈資金支持。 “喜迎行慶七十載 建行公益一起來”系列公益活動 2024 年，各分支機構開展形式多樣的公益活動，以向上向善的公益活動喜迎行慶、溫暖社會。北京市分行舉辦“歡聚港灣迎雙慶·公益活動暖人心”公益活動，將關心關愛送給勞動模範、社區工作人員和居民、戶外勞動者；內蒙古分行為呼倫貝爾市兒童福利院捐贈“光音活動室”，並組織志願者陪伴孤殘兒童；浙江省分行持續開展系列公益活動，並在行慶前夕發佈慈善公益品牌“善建浙行”及標識；湖北省分行通過開展“張富清尊師重教”系列公益活動，傳承和弘揚了老英雄無私奉獻的精神；廣東省分行開展環衛工人微心願系列活動，致敬城市美容師；湖南省分行“聽·建·愛同行”公益品牌開展公益活動幫助了 90 餘名聽障兒童；貴州省分行通過“文謙公益”品牌開展“相伴月月行”公益活動，讓社區孤老感受到建設銀行的溫暖和關愛；新疆區分行帶著員工和客戶志願者赴第一所建行希望小學開展助學活動，讓該校成為當地家喻戶曉的“名校”。 “善建家園”鄉村振興公益專案 本行與中華慈善總會聯合實施“善建家園”鄉村振興公益專案，完成第二期全

國 17 個省份涉及 25 個鄉村的 1,800 盞太陽能路燈安裝及驗收，為當地村民夜間出行提供了安全便利。此外，聯合舉辦兩期鄉村帶頭人培訓班，累計培訓 100 名來自全國各地的鄉村帶頭人。參訓學員們邊學習、邊思考、邊交流，達到了預期的培訓效果。

“積分圓夢”公益專案

本行 2013 年推出“積分圓夢”專案，建立將建行卡積分兌換成公益金進行捐贈的平臺，專案累計獲捐 64.85 億積分，折合人民幣 1,297.03 萬元，參與捐贈 65.26 萬人，累計使用積分折合人民幣 598.2 萬元，在全國捐建快樂音樂教室 164 所，培訓鄉村音樂老師 200 餘人，支持團中央建設“青年之家”14 個。“積分圓夢”專案被納入團中央“中國青年志願者圓夢行動”和中央金融團工委“金融青年志願公益圓夢行動”，先後榮獲第二屆中國青年志願服務專案大賽金獎、第四屆中國青年志願服務專案大賽優秀專案獎。

“善心慧思”公益專案

本行 2016 年推出“善心慧思”公益專案，截至 2024 年末，已開展近 400 次捐贈和結對幫扶活動，累計捐款 1,300 萬餘元，為 4.3 萬餘名欠發達地區師生捐資捐物；舉辦四次“善心慧思”夏（冬）令營，組織 1,900 餘名師生參加活動。2024 年 5 月 22 日，在建設銀行第一所希望小學——位於帕米爾高原上的塔什庫爾幹塔吉克自治縣達布達爾鄉建行希望小學向新疆青少年發展基金會捐贈愛心善款 16.6 萬元，為 166 名義務教育階段學生提供每人 1,000 元的學習生活補助，幫助他們更好地完成學業。

境外機構與子公司公益行動

新加坡分行資助社區老人，並與當地民眾共同舉辦送紅包迎春活動。約翰尼斯堡分行捐助紅十字兒童醫院改善醫療條件，購置急需的醫療設備和藥品。首爾分行第 9 次向韓國紅十字會捐贈，用於“希望風車——弱勢家庭緊急支援專案”。倫敦分行參加倫敦金融城舉辦的 City Giving Day 慈善活動，通過售賣員工自製的各國特色食物籌得慈善款。阿斯塔納分行為當地養老院、孤兒院和困難人員中心捐贈舊衣服或捐款。建行(亞洲)邀請井岡山小學師生來港訪學，瞭解“一國兩制”治理方

針，與港區人大代表及香港本地的學生們進行了親切交流。建行歐洲巴賽隆納分行組織全體員工第一時間參與西班牙東南部瓦倫西亞洪災援助行動，將捐贈物資送達集中收集捐助網點。建行馬來西亞看望慰問福利院小朋友，轉交機構員工捐款和新春慰問品。建銀國際為香港偏遠地區的基層學校、新移民或少數族裔捐贈圖書。建信基金捐助“奔跑吧！少年”青少年助學公益專案，為困境學生提供助學及物資幫扶。建信消費金融赴北京聯合大學特殊教育學院，為殘疾學生舉辦金融知識公益講座，並開展融入了金融知識的趣味運動會。



建行(亞洲)邀請井岡山小學師生來港訪學



約翰尼斯堡分行捐助紅十字兒童醫院改善醫療條件



建行馬來西亞看望慰問福利院小朋友

五、可持續發展相關治理議題

1. 清廉金融文化

本行持續培育“全員主動合規，合規創造價值”的文化理念，制定全行員工行為規範和各業務領域員工行為細則，加強宣傳教育和員工關愛，引導員工成為合規理念的踐行者、清廉金融文化的守護者。同時，持續完善違規問責機制，細化問責標準，在全行積極營造人人學規、人人知規、人人守規的良好氛圍，夯實“不敢違規、不能違規、不想違規”的合規管理長效機制。2024 年，通過多管道發佈多期銀行員工違法違規典型案例，向各機構、各崗位員工進行案例推送，提升警示教育效果，引導全體員工遵守法律底線，自覺合規廉潔從業。

2. 商業道德管理

（1）員工行為管理

本行高度重視員工行為管理，建立健全制度建設，定期重檢修訂《員工合規手冊》《員工違規處理辦法》等制度，持續跟進制度落實情況，推動各崗位人員守牢合規底線，嚴守商業道德。持續提升員工違規問題發現能力，常態化開展排查，主動識別並處置員工徇私舞弊、貪腐失廉、侵害客戶和銀行利益等行為，有力防範案件風險。同時，暢通線索舉報管道，通過現場和非現場檢查等方式，及

時調查核實線索，並依照行內制度規定開展內部問責或移送司法機關處理。

(2) 反貪汙

本行持續深化董事會、監事會、管理層反賄賂反貪腐工作管理架構建設，與公共部門開展密切合作，提升反賄賂反貪汙工作實施質效。建立完善的管理監督流程體系，公共機構派駐機構與合規、風險、內審部門等機構開展聯合治理，及時識別、評估、調查和管控潛在的賄賂和貪腐風險，全面有效落實反賄賂反貪腐各項政策制度要求。本行已發佈適用於董事、監事、高管、全體員工和勞務派遣用工的《反賄賂反貪腐制度要點》⁸，全面總結本行現行反賄賂反貪腐制度體系，明確具體工作原則、工作要求、審查流程、負責機構等內容。

關於貪污訴訟案件數目及訴訟結果等更多資訊可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

(3) 反洗錢

本行持續完善洗錢風險管理體系，全面推進反洗錢工作向“風險為本”轉型，充分發揮反洗錢在預防、抵禦風險方面的作用。深化集約化管理理念，最大程度發揮資源要素整合效應，推動全行切實履行反洗錢義務，強化反洗錢對全集團基礎管理水準和金融犯罪治理能力的帶動效能，在依法合規前提下強化跨機構、跨部門、跨領域的風險防控。為有效應對新型洗錢手法，積極探索使用新技術，開展模型研發，不斷提升洗錢風險監測質效，並堅實推進自研系統建設，不斷提升反洗錢管理智能化水準。本行向有權機關報送高價值線索，助力公安機關破獲案件。此外，通過強化考核評優、通報問責等基礎保障措施，築牢反洗錢合規基礎，同時持續做好保密管理，切實守牢資訊安全底線。

(4) 商業道德標準審計

本行常態化開展覆蓋所有機構的員工行為相關數據分析，對員工異常行為實施預警。同時，結合監管要求及業務經營發展實際，以風險導向為原則，每年對所有機構開展全面風險評估，動態確定對商業道德領域事項的審計關注重點及覆蓋機構，通過現場和非現場相結合的方式，確保商業道德標準審計每年覆蓋本行

⁸ 詳情請見 http://ccb.com/cn/group/regime/regime_zxgg_1.html

所有機構。

2024 年，本行依據審計計畫，對 10 家境內一級分行及總行本級開展案件風險防控管理審計、對 37 家境內一級分行開展員工重點操作風險事項動態審計，聚焦案件防控管理、員工行為管理及員工違規問題等相關事項；針對 8 家境內一級分行及總行本級開展反洗錢專項審計，審查客戶身份識別、交易報告、洗錢風險評估、制裁合規管理及問題整改等情況，並通過二級機構經營管理審計等專案覆蓋其他境內分行反洗錢相關事項；按照週期覆蓋原則，通過主要業務經營管理審計等專案關注 13 家境外機構和 5 家子公司反洗錢等合規事項管理情況，不斷完善對全行合規領域相關工作的審計監督。

近年來，本行遵循行內制度規定，對《員工違規處理辦法》《員工合規手冊》等商業道德標準進行全面修訂與完善，重檢修訂內容涵蓋拓展商業道德管理事項、豐富相關規定應用情境、健全商業道德事項審查流程等。同時，每年均對第一、二道防線商業道德標準執行覆蓋有效性開展審計，並定期審查商業道德相關制度修訂、更新及落實情況。

（5）商業道德相關培訓

本行在業務運營中致力踐行良好的商業道德標準，持續強化商業道德培訓體系建設，面向全體員工（包括勞務派遣用工）定期開展內容多元化、形式多樣化的商業道德相關培訓。通過集中宣導、集體學習、自主學習、線上課程等線上線下管道，開展反貪腐制度培訓及警示教育等商業道德相關培訓活動，向各級機構及員工傳導合規從業的要求，包括自覺抵制並嚴禁參與洗錢、商業賄賂、內幕交易、操縱市場等違法行為，不得利用職務和工作之便謀取非法利益、侵佔銀行及客戶資金等違規行為。

人員類別	培訓內容
董事會成員	本行董事會高度關注商業道德相關培訓，全體董事參加了《中華人民共和國公司法》修訂、反貪汙、反洗錢、防範財務造假相關法律法規培訓，持續強化履職能力和科學決策水準。
所有員工（含勞務派遣用工）	本行積極開展面向全體員工的合規教育活動及案件警示教育，採用集中宣導、集體學習、自主學習、線上課程等多種手段，實現合規教育

	素材的有效觸達。2024 年度，通過線上、OA 等多管道發佈各類合規教育內容，累計 248 萬人次參與。
合規崗位人員	本行針對合規崗位人員開展專項培訓，內容涵蓋員工行為管理、案件防控、違規問責、大數據分析等方面，進一步加強合規人才培養。
重點崗位	本行針對信貸等重點領域崗位人員，通過制發系列警示教育素材等方式，持續開展合規教育宣導，提升人員合規意識。
新入職員工	本行在新員工入行培訓中融入員工行為規範等內容，向新員工明確傳導禁止性規定等管理要求，強化對新員工宣傳教育和培訓成效。

（6）舉報人保護

本行堅決貫徹從嚴治行的管理要求，相繼出臺並嚴格執行信訪舉報、鼓勵實名舉報、失實舉報澄清、違法違規舉報獎勵等系列制度，持續暢通信訪、電子郵件、電話、實地走訪等線上線下舉報管道，允許實名和匿名舉報，持續提升全行職業道德和誠信操守，為保障舉報人合法權益。持續優化舉報管理規章制度，梳理發佈《舉報制度要點》⁹，適用於工作相關場景獲得違規行為資訊的舉報人（包括全體員工、客戶、供應商等），明確舉報事項範疇，嚴格規範舉報信息保密機制，確保舉報信息的收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、刪除等環節，均遵循合法、正當、必要和誠信原則，控制舉報處理工作事項知悉範圍，規定舉報信息留存時限。對於阻止他人揭發檢舉、洩露舉報信息、打擊報復舉報人、干預舉報處理等行為，本行將予以嚴肅處理。

3.反不正當競爭

本行嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》等法律法規要求，持續完善公平行銷政策。在行銷活動設計中要求嚴格落實消費者保護的全流程融入，制定並向全行印發了《廣告管理辦法》，適用於本行提供的全部金融產品及服務相關廣告。積極貫徹落實國家知識產權保護政策，注重知識產權的創造、運用、保護和管理，遵循本行知識產權管理辦法相關規定，及時申請專利、商標等知識產權權利，依

⁹ 詳情請見 http://ccb.com/cn/group/regime/regime_zxgg_1.html

法維護本行各項創新成果享有的合法權益。同時，充分尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險，2024 年內未發生重大知識產權侵權事件。

ESG 數據表和附注

經濟績效	2024	2023	2022
涉農貸款餘額（億元）	33,329.12	38,190.24	30,045.26
普惠金融貸款餘額（億元）	34,080.04	30,425.88	23,513.58
普惠金融貸款客戶數（萬戶）	335.84	317.33	252.59
保障性住房開發貸款餘額（億元）	2,051.64	1,922.15	1,700.11
公益捐贈支出（萬元）	13,417	13,313	12,776

注：2024 年涉農貸款餘額統計口徑調整為依據《中國人民銀行調查統計司關於印發 2024 年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發[2024]2 號），與 2023、2022 年數據不可比。

員工情況	2024	2023	2022
員工總人數（人）	376,847	376,871	376,682
按性別劃分			
男性員工（人）	176,958	175,696	162,139
女性員工（人）	199,889	201,175	190,449
按年齡組別劃分			
30 歲及以下（人）	100,126	92,188	78,594
31 至 40 歲（人）	109,726	113,350	104,401
41 至 50 歲（人）	76,991	80,700	82,283
51 至 59 歲（人）	89,569	90,270	87,006

60 歲及以上（人）	435	363	304
按地區劃分			
本行境內（人）	353,490	352,159	351,243
長江三角洲（人）	53,970	53,411	52,619
珠江三角洲（人）	45,306	45,172	45,147
環渤海地區（人）	58,924	58,337	58,009
中部地區（人）	71,038	71,514	72,056
西部地區（人）	76,125	75,696	75,140
東北地區（人）	33,046	33,242	33,843
總行（人）	15,081	14,787	14,429
本行境外（人）	1,307	1,365	1,345
附屬公司（人）	22,050	23,347	24,094
其中：境內（人）	17,585	18,252	19,107
境外（人）	4,465	5,095	4,987
按雇傭類型劃分			
勞務派遣用工（人）	3,374	3,624	3,682
按其他類型劃分			
少數民族員工（人）	22,914	22,256	21,669
新進員工（人）	19,282	20,278	17,591
外籍員工（人）	5,256	5,925	5,779
校園招聘錄用人員男性占比（%）	44.74	43.65	42.3

校園招聘錄用人員女性占比 (%)	55.26	56.35	57.7
------------------	-------	-------	------

注：2022 年按性別劃分、按年齡劃分、少數民族員工、新進員工等數據尚未包含附屬公司員工，與 2023、2024 年不可比。

員工流失情況	2024	2023	2022
整體流失率 (%)	1.26	1.48	1.7
按性別劃分			
男性 (%)	1.15	1.41	1.6
女性 (%)	1.36	1.54	1.8
按年齡劃分			
25 歲及以下 (%)	4.01	4.45	5.2
26 至 35 歲 (%)	2.18	2.68	3.1
36 至 45 歲 (%)	0.56	0.78	0.9
46 至 54 歲 (%)	0.17	0.20	0.2
55 歲及以上 (%)	0.11	0.11	0.2
按地區劃分			
長江三角洲 (%)	1.81	2.30	2.9
珠江三角洲 (%)	1.98	1.73	2.0
環渤海地區 (%)	0.80	1.10	1.2
中部地區 (%)	0.93	1.13	1.3
西部地區 (%)	1.14	1.42	1.5
東北地區 (%)	0.83	0.96	1.1
總行 (%)	2.10	2.70	2.5

海外（%）	8.01	8.55	13.0
-------	------	------	------

注：整體流失率、按性別劃分流失率、按年齡劃分流失率統計數據暫不包括海外地區員工。

員工工傷情況	2024	2023	2022
因公死亡人數（人）	17	9	10
因公死亡比率（%）	0.005	0.003	0.003
因工傷損失工作日數（天）	24,588	24,748	15,877

員工接受培訓情況	2024	2023	2022
男性員工參訓百分比（%）	99.42	98.25	99.81
女性員工參訓百分比（%）	99.60	98.39	99.91
一級分行行級和總行部門級及以上參訓百分比（%）	100	100	100
二級分行行級、一級分行部門級和總行處級參訓百分比（%）	100	100	100
業務經理級及以下參訓百分比（%）	99.50	98.22	99.85
男性員工培訓平均時數（小時）	246.10	166.04	157.63
女性員工培訓平均時數（小時）	249.46	179.88	191.68
一級分行行級和總行部門級及以上培訓平均時數（小時）	327.24	162.59	101.75
二級分行行級、一級分行部門級和總行處級培訓平均時數（小時）	305.54	203.30	156.28
業務經理級及以下培訓平均時數（小時）	245.58	173.50	185.30

供應商管理情況	2024	2023	2022
長江三角洲供應商數量（個）	16,191	15,019	13,268

珠江三角洲供應商數量（個）	9,763	8,957	7,889
環渤海地區供應商數量（個）	10,129	9,178	8,025
中部地區供應商數量（個）	8,481	7,778	6,885
西部地區供應商數量（個）	11,894	10,652	9,388
東北地區供應商數量（個）	6,083	5,541	4,849
本地供應商採購支出占比（%）	99.41	99.41	99.56
採購合同履約率（%）	100	100	100
外聘專家參與率（%）	18.06	10.96	9.66
開展供應商社會責任培訓次數（含約談及業務交流）（次）	23	22	22

服務渠道建設情況	2024	2023	2022
全球範圍營業機構（個）	14,750	14,895	14,356
網上銀行用戶數量（萬戶）	44,078	43,027	41,713
個人手機銀行用戶數量（萬戶）	48,404	46,269	43,997
微信銀行綁定用戶數量（萬戶）	16,522	14,951	13,116
電話銀行客戶數量（萬戶）	49,354	48,069	46,546
自助銀行數量（個）	17,756	19,533	21,558
自助櫃員機數量（ATM）（臺）	43,036	48,133	56,943
智慧櫃員機數量（臺）	39,090	43,434	48,595
設置輪椅通坡道營業網點數量（個）	10,366	11,410	11,228
設置愛心窗口網點數量（個）	13,828	13,873	13,873
設置“勞動者港灣”網點數量（個）	13,766	13,845	13,875

社會認可

評級/頒獎機構	評級結果/榮譽名稱
MSCI(明晟)	ESG 評級提升至 AAA 級
國際金融論壇（IFF）	年度全球綠色金融獎・創新獎
《亞洲銀行家》	年度中國氣候風險管理成就獎
《福布斯》	2024 年全球最佳雇主
2024 年亞洲企業社會責任獎	中國區社會公益發展獎
人民網	企業履責案例獎：“善建者 益起來”網路公益活動
央廣網	公益創新案例獎：“善建者 益起來”網路公益活動
《中國新聞週刊》	年度責任品牌
《中國經營報》	年度社會責任貢獻企業
《每日經濟新聞》	上市公司最具社會責任獎
《中國銀行保險報》	普惠金融實踐案例獎：“惠懂你”普惠金融數字生態服務平臺 社會公益責任案例獎：“張富清”尊師重教公益活動
鳳凰衛視	最具社會責任上市公司
《公益時報》	年度公益企業 年度公益慈善案例獎
中國公益節	上市公司社會責任獎 年度公益案例獎：“善建者 益起來”網路公益活動
《南方週末》	年度典範責任企業 年度傑出責任企業 年度責任創新企業 年度 ESG 競爭力企業
鳳凰網	年度公益企業
青藤獎	可持續發展影像先鋒大獎
中國企業管理研究會	企業可持續發展優秀案例納入《中國上市公司 ESG 研究報告（2024）》



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼17层
邮政编码：100738

Tel 电话：+86 10 5815 3000
Fax 传真：+86 10 8518 8298
ey.com

独立鉴证报告

安永华明（2025）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

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“中国建设银行”或“贵行”）编制的《中国建设银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》（简称“《2024 年可持续发展报告》”）中所选定的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2024 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
 - 折合减排标准煤（万吨）
 - 减排二氧化碳当量（万吨）
 - 减排 COD（万吨）
 - 减排氨氮（万吨）
 - 减排二氧化硫（万吨）
 - 减排氮氧化物（万吨）
 - 节水（万吨）
 - 废弃交通工具（吨）
 - 普惠金融贷款余额（人民币 亿元）
 - 普惠金融贷款客户数（万户）
 - 涉农贷款余额（人民币 亿元）
 - 保障性住房开发贷款余额（人民币 亿元）
 - 公益捐赠支出（人民币 万元）
 - 员工总人数（人）
- 按性别划分
- 男性员工（人）
 - 女性员工（人）
- 按年龄组别划分
- 30 岁及以下（人）
 - 31 至 40 岁（人）
 - 41 至 50 岁（人）
 - 51 至 59 岁（人）
 - 60 岁及以上（人）
- 按地区划分
- 长江三角洲（人）
 - 珠江三角洲（人）
 - 环渤海地区（人）
 - 中部地区（人）
 - 西部地区（人）
 - 东北地区（人）
 - 总行（人）
 - 本行境外（人）
- 按雇佣类型划分
- 劳务派遣用工（人）
- 按其他类型划分
- 少数民族员工（人）
 - 新进员工（人）
 - 外籍员工（人）
 - 校园招聘录用人员男性占比（%）
 - 校园招聘录用人员女性占比（%）
 - 员工整体流失率（%）
- 按性别划分
- 男性（%）
 - 女性（%）

独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

按年龄划分

- 25岁及以下（%）
- 26至35岁（%）
- 36至45岁（%）
- 46至54岁（%）
- 55岁及以上（%）

按地区划分

- 长江三角洲（%）
- 珠江三角洲（%）
- 环渤海地区（%）
- 中部地区（%）
- 西部地区（%）
- 东北地区（%）
- 总行（%）
- 海外（%）
- 因公死亡人数（人）
- 因公死亡比率（%）
- 因工伤损失工作日数（天）
- 男性员工培训平均时数（小时）
- 女性员工培训平均时数（小时）
- 一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）
- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）
- 业务经理级及以下培训平均时数（小时）
- 男性员工参训百分比（%）

- 女性员工参训百分比（%）
- 一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比（%）
- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比（%）
- 业务经理级及以下参训百分比（%）
- 长江三角洲供应商数量（个）
- 珠江三角洲供应商数量（个）
- 环渤海地区供应商数量（个）
- 中部地区供应商数量（个）
- 西部地区供应商数量（个）
- 东北地区供应商数量（个）
- 本地供应商采购支出占比（%）
- 采购合同履约率（%）
- 外聘专家参与率（%）
- 开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）
- 网上银行用户数量（万户）
- 个人手机银行用户数量（万户）
- 微信银行绑定用户数量（万户）
- 电话银行客户数量（万户）
- 自助银行数量（个）
- 自助柜员机数量（ATM）（台）
- 智慧柜员机数量（台）
- 设置轮椅通坡道营业网点数量（个）
- 设置爱心窗口网点数量（个）
- 设置“劳动者港湾”网点数量（个）

我们的鉴证工作仅限于《2024年可持续发展报告》中选用的2024年度的绩效信息，《2024年可持续发展报告》所披露的其他信息、2023年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、中国建设银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键绩效编制基础”（简称“编制基础”）中。

独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

三、中国建设银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2024 年可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2024 年可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（简称“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2024 年可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，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或程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，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。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《2024 年可持续发展报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们仅在中国建设银行总行和广西分行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解中国建设银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“附录：关键绩效编制基础”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。

独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2024 年可持续发展报告》中所选定的 2024 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2025 年 3 月 28 日

附录：关键绩效编制基础

绿色贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的绿色贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国银保监会发布的《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》要求统计的境内全行范围的投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资等领域的贷款余额折合人民币的汇总数。

折合减排标准煤（万吨）、减排二氧化碳当量（万吨）、减排 COD（万吨）、减排氨氮（万吨）、减排二氧化硫（万吨）、减排氮氧化物（万吨）、节水（万吨）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的折合减排标准煤、减排二氧化碳当量、减排 COD、减排氨氮、减排二氧化硫、减排氮氧化物以及节水是指，截至报告期末，中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》统计要求测算的绿色信贷节能减排量。

废弃交通工具（吨）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的废弃交通工具是指，截至报告期末，中国建设银行依据《机动车强制报废标准规定》《报废机动车回收管理办法》《中华人民共和国拍卖法》《二手车流通管理办法》统计的境内全行范围的废弃公务用车车辆数，包括报废、拍卖、转卖等废弃形式。

普惠金融贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的普惠金融贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）统计的普惠金融贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额，包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额和小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额。

普惠金融贷款客户数（万户）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的普惠金融贷款客户数是指，截至报告期末，中国建设银行依据《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）统计的普惠金融贷款客户数，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业客户数，包括小型微型企业、个体工商户和小微企业主。

涉农贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的涉农贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国人民银行《涉农贷款专项统计制度》《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）统计的本币（人民币）涉农贷款余额与外币（美元）涉农贷款余额的汇总数。涉农贷款余额包括农户贷款余额、农村非金融企业及机关团体贷款余额、城市非金融企业及机关团体贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

保障性住房开发贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的保障性住房开发贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国人民银行《房地产贷款专项统计制度》统计的境内全行范围发放的保障性住房建设贷款。

公益捐赠支出（人民币 万元）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的公益捐赠支出是指，截至报告期末，中国建设银行依据根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》、财政部《关于加强企业对外捐赠财务管理的通知》统计的集团（包括境内外分行和附属公司）营业外支出中组织进行的自愿性现金捐赠总金额。

员工总人数（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的员工总人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行集团签订劳动合同的正式员工。

按性别划分员工人数（男性员工（人）、女性员工（人））：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的按性别划分员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行集团签订劳动合同的男性/女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

按年龄划分员工人数（30 岁及以下（人）、31 至 40 岁（人）、41 至 50 岁（人）、51 至 59 岁（人）、60 岁及以上（人））：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄组别划分员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行集团签订劳动合同的正式员工中的各年龄段的员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

按地区划分员工人数（长江三角洲（人）、珠江三角洲（人）、环渤海地区（人）、中部地区（人）、西部地区（人）、东北地区（人）、总行（人）、本行境外（人））

长江三角洲（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国长江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖上海市、江苏省、浙江省、宁波市和苏州市。

珠江三角洲（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的珠江三角洲员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国珠江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖广东省、深圳市、福建省和厦门市。

环渤海地区（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的环渤海地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国环渤海地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖北京市、山东省、天津市、河北省和青岛市。

中部地区（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的中部地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国中部地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖山西省、湖北省、河南省、湖南省、江西省、海南省和安徽省。

西部地区（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的西部地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国西部地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖

四川省、重庆市、贵州省、广西壮族自治区、云南省、西藏自治区、内蒙古自治区、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区和新疆维吾尔自治区。

东北地区（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的东北地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国东北地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖辽宁省、吉林省、黑龙江省和大连市。

总行（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的总行员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的总行本部、信用卡中心、建行研修中心（研究院）（不含下设香港研修院）直属机构范围内的员工人数。

本行境外（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的本行境外员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的境外分行、建行研修中心（研究院）香港研修院、总行部门管理的境外直属机构范围内的员工人数。

按雇佣类型划分

劳务派遣用工（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的劳务派遣用工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与劳务派遣单位订立劳动合同，并由劳务派遣单位按照劳务派遣协议派往中国建设银行集团工作的人员。

按其他类型划分

少数民族员工（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的少数民族员工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不含附属公司）与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的少数民族员工。少数民族信息以员工的官方身份证明为基础。

新进员工（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的新进员工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不含附属公司）在 2024 年度与中国建设银行新签订劳动合同的正式员工。

外籍员工（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的外籍员工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行签订劳动合同且国籍为外籍的当地雇员员工。外籍员工信息以员工的官方身份证明为基础。

校园招聘录用人员男性占比（%）、校园招聘录用人员女性占比（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的校园招聘录用人员男性占比、女性占比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含附属公司）在 2024 年度通过校园招聘录用并与中国建设银行签订劳动合同的正式人员中的男性占比、女性占比。

员工整体流失率（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的员工整体流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围（不包含附属公司）的劳动合同制员工中主动提出与中国建设银行解约的员工占最近两年全行范围（不包含附属公司）员工平均人数的比例。

按性别划分员工流失率（男性员工（%）、女性员工（%））：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的男性员工流失率、女性员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围（不包含附属公司）的劳动合同制员工主动提出与中国建设银行解约的男性员工、女性员工分别占最近两年全行范围（不包含附属公司）员工平均人数的比例。

按年龄划分员工流失率（25 岁及以下（%）、26 至 35 岁（%）、36 至 45 岁（%）、46 至 54 岁（%）、55 岁及以上（%））：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄组别划分员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围（不包含附属公司）的劳动合同制员工中主动提出与中国建设银行解约的各年龄类别员工占最近两年各年龄类别员工平均人数的比例。

按地区划分员工流失率（长江三角洲（%）、珠江三角洲（%）、环渤海地区（%）、中部地区（%）、西部地区（%）、东北地区（%）、总行（%）、海外（%））

长江三角洲（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国长江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

珠江三角洲（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的珠江三角洲员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国珠江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

环渤海地区（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的环渤海地区员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国环渤海地区范围内所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

中部地区（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的中部地区员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国中部地区范围内的所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

西部地区（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的西部地区员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国西部地区范围内的所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

东北地区（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国东北地区范围内的所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

总行（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的总行员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的总行本部、信用卡中心、建行研修中心（研究院）（不含下设香港研修院）、直属机构范围内的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年总行员工平均人数的比例。

海外（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的海外员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的境外分行和驻港机构范围内的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年境外分行和驻港机构员工平均人数的比例。

因公死亡人数（人）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的因公死亡人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不包含附属公司）按照中华人民共和国国务院令第 375 号《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的因工死亡人数。

因公死亡比率（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的因公死亡比率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不包含附属公司）按照中华人民共和国国务院令第 375 号《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的因工死亡人数占境内全行范围员工的比例。

因工伤损失工作日数（天）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的因工伤损失工作日数是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内（不包含附属公司）按照中华人民共和国国务院令第 375 号《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的员工因工伤而未工作所损失工作日数。

男性员工培训平均时数（小时）、女性员工培训平均时数（小时）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的男性员工培训平均时数、女性员工培训平均时数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）男性员工、女性员工参与线上和线下培训的平均时数。员工参与线上培训、线下培训情况均通过系统记录。

一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）处级以上员工参与线上和线下培训的平均时数。

二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数是指，截至报告期末，

中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）处级的员工参与线上和线下培训的平均时数。

业务经理级及以下培训平均时数（小时）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的业务经理级及以下培训平均时数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）科级及以下员工参与线上和线下培训的平均时数。

男性员工参训百分比（%）、女性员工参训百分比（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的男性员工参训百分比、女性员工参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的男性员工人数占男性总员工人数的比例、女性员工人数占女性总员工人数的比例。

一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的处级以上员工人数占该职等总员工人数的比例。

二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的处级员工人数占该职等总员工人数的比例。

业务经理级及以下参训百分比（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的业务经理级及以下参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的科级及以下员工人数占该职等总员工人数的比例。

长江三角洲供应商数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲供应商数量是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于我国华东区域范围内的供应商数量。

珠江三角洲供应商数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的珠江三角洲供应商数量是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于我国华南区域范围内的供应商数量。

环渤海地区供应商数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的环渤海地区供应商数量是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于我国华北区域范围内的供应商数量。

中部地区供应商数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的中部地区供应商数量是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于我国华中区域范围内的供应商数量。

西部地区供应商数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的西部地区供应商数量是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于我国西北、西南区域范围内的供应商数量。

东北地区供应商数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的东北地区供应商数量是指，截至报告期末，中国建设银行全行范围内供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于我国东北区域范围内的供应商数量。

本地供应商采购支出占比（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的本地供应商采购支出占比是指，截至报告期末，中国建设银行采购系统内总行本级本币付款总额占全部付款总额的比例。

采购合同履约率（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的采购合同履约率是指，截至报告期末，中国建设银行总行本级签署采购合同的履约率，不包含任何的合同解除。

外聘专家参与率（%）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的外聘专家参与率是指，截至报告期末，中国建设银行总行采购过程的采购评审环节中参与的外聘专家人数占参与采购评审环节的总人数比例。

开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）是指，截至报告期末，中国建设银行总行约谈供应商或业务交流次数。

网上银行用户数量（万户）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的网上银行用户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）网上银行客户数量，包括个人客户数量与企业客户数量。

个人手机银行用户数量（万户）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的个人手机银行用户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）开通中国建设银行手机银行服务的个人客户数量。

微信银行绑定用户数量（万户）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的微信银行绑定用户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有关注并绑定中国建设银行微信银行的个人客户数量，包括储蓄账户和信用卡账户。

电话银行客户数量（万户）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的电话银行客户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有签约或通过密码验证开通中国建设银行电话银行服务的个人客户和单位客户的数量。个人客户数量按有效身份证件进行统计。单位客户数量按单位组织机构代码证、营业执照等证照号码进行统计。电话银行客户数量统计依据为中国人民银行支付结算司《支付业务统计指标释义》和中国支付清算协会《商业银行支付业务统计指标及其释义》。

自助银行数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的自助银行数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有对外营业的离行式和附行式自助银行数量。

自助柜员机数量（ATM）（台）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的自助柜员机数量（ATM）是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有对外运行的自助柜员机数量。

智慧柜员机数量（台）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的智慧柜员机数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有对外运行的智慧柜员机数量。

设置轮椅通坡道营业网点数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的设置轮椅通坡道营业网点数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）具有符合乘轮椅者通行坡道的网点数量。轮椅通坡道营业网点定义参照《银行营业网点无障碍环境建设规范》（GB/T 41218-2021，3.3）。

设置爱心窗口网点数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的设置爱心窗口网点数量是指，截至报告期末，中国建设银行依据银保监会《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》的要求在境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）具有为老弱病残孕等特殊客户提供优先服务柜台窗口的网点数量。

设置“劳动者港湾”网点数量（个）：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的设置“劳动者港湾”网点数量是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国银行业协会《关于进一步提升银行业金融结构营业网点服务质效的倡议》和《中国建设银行“劳动者港湾”建设实施方案》要求在境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）已挂牌且能够对外提供“劳动者港湾”服务的建行营业网点。“劳动者港湾”服务一是向户外劳动者及其他劳动者提供歇脚休息的场所；二是向社会公众提供惠民服务；三是向老、弱、病、残、孕等特殊群体提供人性化服务；四是进行公众宣传教育。



温室气体排放第三方声明

Greenhouse Gas Emissions Third-Party Statement

排放单位：中国建设银行股份有限公司

Emitting Entity: China Construction Bank Corporation

核算边界：2024 年 1 月 1 日-2024 年 12 月 31 日

Accounting Boundary: January 1, 2024 – December 31, 2024

温室气体排放量：

Greenhouse gas emissions:

排放类别 Category of emissions	排放量 Emissions
直接排放（范围 1）（吨二氧化碳） Direct emissions (Scope 1) (tons of carbon dioxide)	63,760.24
间接排放（范围 2）（吨二氧化碳） Indirect emissions (Scope 2) (tons of carbon dioxide)	1,243,973.97
温室气体排放量（范围 1 和 2）（吨二氧化碳） Greenhouse gas emissions (Scope 1 & 2) (tons of carbon dioxide)	1,307,734.21
人均温室气体排放量（范围 1 和 2）（吨二氧化碳/人） Greenhouse gas emissions per capita (Scope 1 & 2) (tons of carbon dioxide per person)	3.19
其他间接排放（范围 3）（吨二氧化碳） Other indirect emissions (Scope 3) (tons of carbon dioxide)	20,288.51

注：

Notes:

1. 温室气体排放数据统计包括总行、37 个境内分行全辖、建行研修中心、境内直属机构和子公司。

The GHG emissions statistics cover the Head Office, all institutions under the jurisdiction of 37 domestic branches, CCB Learning Centre, domestic directly affiliated institutions and subsidiaries.

2. 排放单位范围 1 和范围 2 的主要排放源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。范围 3 温室气体排放包含外购商品和服务（纸张）和运营中产生的废弃物（包含厨余垃圾、废弃电子信息产品和废弃交通工具）所导致的排放。

The main emission sources for Scope 1 and Scope 2 emissions were natural gas, LPG, coal, diesel, gasoline and purchased electricity. Scope 3 greenhouse gas emissions include emissions from purchased goods and services (paper) and waste generated during operations (including kitchen waste, discarded electronic information products and scrapped vehicles).

3. 温室气体排放依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》《ISO14064-1 温室气体第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》、GHG Protocol《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》等指南、文件进行核算。

Greenhouse gas emissions are calculated in accordance with guidelines and documents such as the *Guidelines on Accounting Methods and Reporting of Greenhouse Gas Emissions of the Operating Unit (Company) of Public Buildings (Trial)*, the *ISO14064-1 Greenhouse Gases-Part 1: Specification and Guidance at the Organization Level for Quantification and Reporting of Greenhouse Gas Emission and Removal*, the *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, and the *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*, etc.



发证机构：北京中创碳投科技有限公司
Certification Authority: SinoCarbon Innovation & Investment Co., Ltd.

发证时间：2025 年 3 月 11 日

Issue date: 2025.3.11

北京中创碳投科技有限公司
SinoCarbon Innovation & Investment Co., Ltd.

北京市青龙胡同 1 号歌华大厦 B 座 922 室

Room B922, Gehua Tower, No.1 Qinglong Hutong, Dongcheng District, Beijing

索引

1.上海證券交易所

維度	序號	議題	對應條款	所在位置
環境	1	應對氣候變化	第二十一條至第二十八條	氣候變化
	2	污染物排放	第三十條	綠色運營
	3	廢棄物處理	第三十一條	綠色運營
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	綠色金融
	5	環境合規管理	第三十三條	融資環境影響
	6	能源利用	第三十五條	綠色金融 綠色運營
	7	水資源利用	第三十六條	綠色金融 綠色運營
	8	迴圈經濟	第三十七條	綠色金融 綠色運營
社會	9	鄉村振興	第三十九條	鄉村振興
	10	社會貢獻	第四十條	社區公益
	11	創新驅動	第四十二條	科技金融
	12	科技倫理	第四十三條	數字金融
	13	供應鏈安全	第四十五條	科技金融
	14	平等對待中小企業	第四十六條	普惠金融
	15	產品和服務安全與品質	第四十七條	消費者權益保護
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	隱私和數據安全
	17	員工	第五十條	員工發展
可持續發展相關治理	18	盡職調查	第五十二條	融資環境影響
	19	利益相關方溝通	第五十三條	利益相關方溝通
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	商業道德管理
	21	反不正當競爭	第五十六條	商業道德管理

2. 香港交易所

環境	指標編號	指標內容	所在位置
層面 A1： 排放物	一般披露	有關廢氣排放、向水及土地的排汙、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。	綠色運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色運營
	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）。	綠色運營
	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）。	綠色運營
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
層面 A2： 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	綠色運營
	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（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營
	A2.3	述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用
層面 A3： 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色運營

	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。	綠色運營
社會	指標編號	指標內容	所在位置
層面 B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (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。	僱傭和勞工準則
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	ESG 數據表和附注
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	ESG 數據表和附注
層面 B2: 健康與安全	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。	健康與安全
	B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG 數據表和附注
	B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG 數據表和附注
	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。	健康與安全
層面 B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動。	發展及培訓
	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。	ESG 數據表和附注
	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。	ESG 數據表和附注
層面 B4: 勞工準則	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。	員工發展
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工發展
	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
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	綠色採購
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	ESG 數據表和附注
	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，以及相關執行及監察方法。	ESG 數據表和附注
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色採購

	B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色採購
層面 B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	隱私和數據安全
	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。	消費者權益保護
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	反不正當競爭
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用
	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。	隱私和數據安全
層面 B7: 反貪污	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。	商業道德管理
	B7.1	於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德管理
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	商業道德管理
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德管理
層面 B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區公益
	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）。	社區公益
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區公益
D 部分： 氣候相關披露	指標內容		所在位置
管治	技能及能力		公司 ESG 治理 綠色金融 應對氣候變化
	方式及頻率		公司 ESG 治理 綠色金融 應對氣候變化
	董事會的角色及職責		公司 ESG 治理 綠色金融 應對氣候變化
	監察進度		公司 ESG 治理

		綠色金融 應對氣候變化
	管理層的角色及職責	公司 ESG 治理 綠色金融 應對氣候變化
策略	氣候相關風險和機遇	應對氣候變化
	業務模式和價值鏈	應對氣候變化
	氣候韌性	應對氣候變化
	策略和決策	應對氣候變化
風險管理	風險識別	應對氣候變化 融資環境影響
	風險評估	應對氣候變化 融資環境影響
	風險優次排列	應對氣候變化 融資環境影響
	風險管理	應對氣候變化 融資環境影響
	風險整合	應對氣候變化 融資環境影響
指標及目標	溫室氣體排放	綠色運營
	薪酬	公司 ESG 治理
	行業指標	報告說明 綠色金融
	氣候相關目標	綠色金融 綠色運營

3. 負責任銀行原則（PRB）進展報告

指標內容	所在位置
原則 1 一致性 我們將確保業務戰略與聯合國可持續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之作出貢獻。	
業務模式 （概括）描述貴行業務模式，包括所服務的主要客戶群體、提供的主要產品和服務類型，以及在貴行經營或提供產品和服務的主要地理區域內的主要行業和活動類型。另外，請通過披露例如貴行的投資組合的地域和部門（即按資產負債表和/或資產負債表外）分佈（%）或通過披露服務的客戶和顧客數量，對相關資訊進行量化。	公司簡介 2024 亮點聚焦戰略
戰略一致性 您的企業戰略中，是否將可持續性確定為貴行的戰略重點並有所反映？ ☒ 是 ☐ 否 請描述貴行如何調整和/或計畫調整其戰略以符合可持續發展目標（SDG）、《巴黎氣候協定》以及相關的國家和區域框架。 貴行是否在其戰略優先事項或公司政策中參考以下任何框架或可持續性監管報告要求，以幫助實施《原則》？ ☐ 《聯合國工商業與人權指導原則》 ☐ 國際勞工組織基本公約 ☐ 聯合國全球契約組織 ☐ 《聯合國原住民權利宣言》 ☒ 關於氣候風險等環境風險評估的適用監管報告要求，請具體說明：本行可持續發展報告根據上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》，香港交易所《環境、社會及管治報告守則》（簡稱“ESG 報告守則”）編制，同時滿足國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《銀行業保險業綠色金融指引》、中國證監會《公開發行證券的公司資訊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》、中國人民銀行《金融機構環境資訊披露指南》的相關要求。 ☐ 關於現代奴役等社會風險評估的適用監管報告要求，請具體說明： ----- ☐ 以上皆非	戰略 環境維度議題
原則 2：影響和目標設定 我們將不斷提升正面影響，同時減少因我們的業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響並管理相關風險。為此，我們將針對我們影響最大的領域設定並公開目標。	

2.1 影響分析 說明貴行已對其投資組合進行了影響分析，辨別出其影響最大的領域，並確定了目標設定的優先領域。影響分析應定期 更新並滿足以下要求/要素（a-d）： a) 範圍：貴行影響分析的範圍如何？請描述影響分析考慮了銀行主要經營地區（如 1.1 所述）的哪些核心業務領域、產品/服務，以及哪些領域尚未包括在內及其原因。	2024 亮點聚焦 議題重要性評估
b) 投資組合構成：貴行在分析中是否考慮了其投資組合的構成（以百分比表示）？請提供您在 全球和各個地區的投資組合的比例構成	本行貸款分佈情況請參見《中國建設銀行股份有限公司 2024 年年度報告》披露的“按產品類型劃分的貸款及不良貸款分佈情況”“按區域劃分的貸款及不良貸款分佈情況”“按行業劃分的貸款及不良貸款分佈情況”。
c) 政策背景：在貴行和/或您的客戶開展業務的主要國家/地區，與可持續發展相關的主要挑戰和優先事項是什麼？請描述對這些因素的考慮，包括您已與哪些利益相關方開展合作，來為這一影響分析要素提供資訊。	2024 亮點聚焦 戰略 議題重要性評估 環境維度議題 普惠金融
原則 3：客戶與顧客 我們本著負責任的原則與客戶和顧客合作，鼓勵可持續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。	
3.1 客戶參與 貴行是否制定了政策或與客戶與顧客 的合作流程來鼓勵可持續實踐？ ☒是 ☐正在籌備 ☐否 描述貴行如何和/或計畫如何與客戶和顧客合作，以鼓勵可持續實踐、促進經濟活動可持續發展。其中應包括相關政策的資訊、為支持客戶轉型而計畫/實施的行動、有關客戶參與的選定指標，以及所取得的影響（如有）。	2024 亮點聚焦 戰略 環境維度議題

3.2 業務機遇 描述貴行已確定的、有關增加正面影響和減少負面影響的戰略業務機遇和/或您在報告期內如何處理這些問題。提供現有產品和服務的相關資訊、在貨幣價值（以美元或人民幣計價）方面和/或您的投資組合下開發的可持續產品的相關資訊，以及貴行正在努力產生積極影響的可持續發展目標（SDGs）或影響領域（如綠色抵押貸款——氣候、社會債券——普惠金融等）。	環境維度議題 普惠金融
原則 4：利益相關方 我們將主動且負責任地與利益相關方進行磋商、互動和合作，從而實現社會目標。	
4.1 利益相關方的識別與意見徵詢 貴行是否有流程來識別您認為與影響分析和目標設定過程相關的利益相關方（或利益相關方團體）並定期與其開展意見徵詢、溝通、協作和合作？ ☒是 ☐正在籌備 ☐否 請描述您為實施《原則》並改善貴行影響而確定並開展意見徵詢、溝通、協作或合作的利益相關方（或利益相關方群體/類型），其中應概述貴行如何識別相關利益相關方、解決了哪些問題/取得了哪些結果以及如何融入行動計畫流程。	利益相關方溝通
原則 5：公司治理與銀行文化 我們將通過有效的公司治理和負責任銀行文化來履行我們對這些原則的承諾。	
5.1 《負責任銀行原則》實施的治理架構 貴行建立了整合《原則》的治理體系？ ☒是 ☐正在籌備 ☐否 描述為管理重大（潛在）正面和負面影響、有效落實《原則》，貴行實施或計畫實施的相關治理架構、政策和流程。其中包含以下相關資訊 • 是否建立了負責可持續發展戰略以及目標批准和監測的委員會（包括對《原則》的最高治理層級的資訊）， • 委員會主席的詳細資訊以及董事會監督《原則》落實的過程和頻率（包括在目標或重要事件未實現，或檢測到意外負面影響時採取的補救措施），以及 • 與可持續發展目標掛鉤的薪資結構。	公司 ESG 治理
5.2 形成負責任銀行文化 描述貴行在員工中形成負責任銀行文化而採取的舉措和措施（如能力建設、線上學習、面向客戶崗位的可持續發展培訓、納入薪資結構和績效管理以及領導力溝通等）。	公司 ESG 治理 綠色運營 消費者權益保護 員工發展

5.3 政策和盡職調查流程 貴行是否制定了應對投資組合中的環境和社會風險的政策？請描述。 請描述貴行已配備了哪些盡職調查流程來識別和管理與您的投資組合相關的環境和社會風險，其中可能包括諸如識別重大/顯著風險、環境和社會風險緩解和行動方案定義、監測和風險報告和現有的申訴機制，以及為監督風險而建立的治理結構等。	ESG 風險盡職調查
原則 6：透明與負責 我們將定期評估我們每一家銀行和所有簽署行對這些原則的履行情況，公開披露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。	
6.1 審驗 您關於《原則》承諾的公開披露資訊是否得到了獨立審驗機構的審驗？ ☐ 是 ☒ 部分 ☐ 否 如適用，請在此列出審驗聲明的鏈接或描述。	獨立鑒證報告 溫室氣體排放第 三方聲明
6.2 對其他框架的報告 貴行是否按照下列任何標準和框架披露可持續發展資訊？ ☐ 全球報告倡議組織（GRI） ☐ 可持續發展會計準則委員會（SASB） ☐ 全球環境資訊研究中心（CDP） ☐ 國際財務報告準則（IFRS）可持續披露標準（即將發佈） ☒ 氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD） ☐ 其他：……	報告說明

4. 中國人民銀行《金融機構環境資訊披露指南》

指標內容		所在位置
年度概況		2024 亮點聚焦
金融機構環境相關治理結構	董事會層面設置的綠色金融相關委員會情況，其制定的本機構環境相關戰略目標，對環境相關風險和機遇的分析與判斷，對環境相關議題的管理、監督與討論。	公司 ESG 治理
	高管層層面設置的綠色金融相關管理職位或內設機構情況，該管理職位或內設機構的主要職責和報告路線。	公司 ESG 治理
	專業部門層面在部門職責範圍內貫徹落實綠色金融相關工作的情況和成效。	綠色金融
金融機構環境相關政策制度	金融機構制定的與環境相關的內部管理制度，特別是報告年度內實施的新政策和新舉措。	綠色金融 綠色運營
	金融機構貫徹落實與機構相關的國家及所在地區的環境政策、法規及標準等情況。	綠色金融 綠色運營
	金融機構遵守採納與機構相關的氣候與環境國際公約、框架、倡議等情況。	綠色金融 綠色運營
金融機構環境相關產品與服務創新	金融機構開發的綠色金融創新產品與服務的情況。	綠色金融
	金融機構綠色產品創新的環境效益和社會效益。	綠色金融
金融機構環境風險管理流程	識別和評估環境相關風險的流程。	應對氣候變化
	管理和控制環境相關風險的流程。	應對氣候變化
環境因素對金融機構的影響	金融機構環境風險和機遇。	應對氣候變化
	金融機構環境風險量化分析。	應對氣候變化
金融機構投融資活動的環境影響	商業銀行投融資所產生的環境影響。	綠色金融
	環境風險對金融機構投融資影響的測算與表達。	綠色金融
金融機構經營活動的環境影響	金融機構經營活動產生的直接溫室氣體排放和自然資源消耗。	綠色運營
	金融機構採購的產品或服務所產生的間接溫室氣體排放和間接自然資源消耗。	綠色運營
	金融機構採取環保措施所產生的環境效益。	綠色金融 綠色運營
	經營活動環境影響的量化測算。	綠色運營
數據梳理、校驗及保護	定期對本機構環境相關統計數據品質開展梳理和校驗工作，建立數據管理系統及流程，進一步提升相關基礎數據品質，保證數據以及對外披露資訊的及時性、準確性。	綠色運營
	採用相應的技術手段，保證數據安全性和數據主體權益。	隱私和數據安全
	建立應急預案，對可能發生的數據安全事件或數據安全事	隱私和數據安

	故，及時採取相應的措施。	全
綠色金融創新及研究成果	綠色金融創新實踐案例。	綠色金融
	圍繞綠色金融、環境風險分析等方面所進行的國內外各項研究及成果、未來展望。	綠色金融
其他環境相關資訊		環境維度議題