

中國建設銀行股份有限公司

2023 年社會責任報告

【環境、社會及管治報告】

2024 年 3 月



目錄

報告說明	3
董事長致辭	4
2023 亮點聚焦	7
專題：砥礪奮進 喜迎建行七十載	9
戰略篇：勇擔現代化使命 踐行新金融擔當	11
科技金融 彙聚創新動能 綠色金融 探索綠色未來	11
普惠金融 改善百姓福祉 養老金融 護航幸福晚年	12
數字金融 拓展服務優勢 聚焦重點 服務經濟向好	14
賦能員工 打造人才高地	16
實踐篇：深化新金融行動 推動高質量發展	17
打造創新引擎 賦能科技強國	17
服務小微企業 增強發展活力	21
振興美麗鄉村 助推共同富裕	24
闊步前行“碳”路 應對氣候變化	29
恪守人民至上 共築美好生活	33
2023 年關鍵績效	54
社會認可	60
ESG 披露	62
（一）管治	62
（二）環境	66
（三）社會	71
獨立鑒證報告	86

報告說明

中國建設銀行股份有限公司（以下簡稱“建設銀行”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	本報告根據香港交易所《環境、社會及管治報告指引》（簡稱“ESG 報告指引”），上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》和《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》編寫。同時滿足國家金融監管總局《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》的相關要求。
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 報告指引、上交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	如需獲取更多本行環境、社會及治理（ESG）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

全面履行企業社會責任 做好金融五篇大文章

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神開局之年，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引，深入貫徹落實中央金融工作會議精神，堅守“金融報國、金融為民、金融向善”信念，努力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融“五篇大文章”，在助力加快建設金融強國和助推經濟社會高質量發展的新征程上初心如磐、篤定前行，以國有大行的責任與擔當向全社會交出了一份滿意的答卷。一年來，建設銀行在社會責任實踐中走出了一條以義取利的道路，不僅值得每一位建行人驕傲和自豪，也收到了社會各界廣泛肯定與好評，2023 年建設銀行榮獲最佳社會責任銀行等 30 餘項境內外社會責任重要榮譽，明晟（MSCI）ESG 評級也躍升至 AA 級。

彙聚“科技金融”新動能。建設銀行著力破解科創企業融資難題，迭代升級“不看磚頭看專利”評價體系，創新打造科技金融“價值”（VALUE）服務體系，開啟科技與金融的雙向奔赴。通過持續完善“科企融資鏈”產品、用好“科創評價”體系，為創新能力強、市場潛力大的科技型企業特別是突破“卡脖子”關鍵技術的企業，提供全鏈條、全週期、多元化的金融服務。依託不斷完善的科技金融服務體系，科技貸款餘額突破 1.5 萬億元，戰略性新興產業貸款餘額突破 2.2 萬億元，為國家技術創新進步及科技型企業發展注入金融動能，助推實現高水準科技自立自強。

開拓“綠色金融”新未來。建設銀行將綠色理念融入發展戰略、經營管理和企業文化，打造涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色基金、綠色投資的多元化服務體系，持續擦亮綠色生態底色。踐行“綠色資產負債表”理念，加快推動碳金融基礎設施建設，強化產品與服務創新，推進綠色與基建、普惠、鄉村振興協同發展。在“綠水青山”轉化成“金山銀山”的道路上積極探索，綠色貸款餘額超 3.88 萬億元，折合減排二氧化碳當量超 1.73 億噸，有力支持國家“雙碳”戰略落地。

拓展“普惠金融”新內涵。建設銀行聚焦普惠群體金融服務痛點，圍繞“數字、平臺、生態、賦能”發展理念，持續升級“惠懂你”4.0 平臺服務與生態，實現從“供給思維”向“需求思維”轉變，扎實推進普惠金融高質量發展，普惠金融貸款餘額突破 3 萬億元，成為市場上普惠金融供給量最大的金融機構。用“村鏈工程”鏈接千鎮萬村，以“強縣做強行”加強經濟強縣金融服務，以共用連接生態，以普惠潤澤鄉村。深化數字普惠模式，與鄉村振興協同發力，切實解決小微企業、民營企業和“三農”融資難、融資貴等問題。深耕住房金融優勢領域，積極支持居民剛性和改善性住房需求，推動房地產市場平穩發展，助力百姓實現安居夢想。

展現“養老金融”新擔當。建設銀行推進養老金融服務體系建設，打造“健養安”養老金融服務品牌，更好滿足日益多元化的養老金融需求，以金融之力守護幸福“夕陽紅”。推廣“城市更新+養老”“企業+養老”模式，形成“以房養老”特色優勢。打造一站式養老解決方案，推進社保卡攻堅工程，加大第三支柱服務創新，擴大個人養老金資金來源。持續做好線上線下管道的適老化改造，開展養老金融特色網點建設，提供線上管道關懷模式、長輩模式等，增強老年人金融服務獲得感。

取得“數字金融”新突破。建設銀行加快數位化轉型，重塑銀行服務模式，提升創新成果轉化質效，為實體經濟提供更多便利化產品服務。通過數位化手段為普惠客群從“千人一面”到“千人千面”找到路徑，構建梯度式產品供給體系，不斷滿足人民群眾金融服務需求和保護客戶數據隱私安全。強化業務賦能，持續推動技術產品化、平臺化、服務化改造，加快數業融合、技業融合，提高數位化供給能力和生態化鏈接能力，提升數位化經營轉化效率。“建行雲”打造內外賦能的雲端生態，“方舟計畫”刷新 AI 落地“進度條”，以資訊化數位化賦能實體經濟、防範化解風險。

彰顯“人民至上”新風範。建設銀行始終關注民生，讓金融歸於本源、反哺社會，以“建行生活”連接起民生消費供需兩端，與手機銀行共同構建“雙子星”生態體系，讓普羅大眾都能享受到現代金融的甘甜。以“勞動者港灣+”的便民

利民服務傳遞金融溫度，以“金智惠民”、雲端課堂促進知識傳播。積極以公益回饋社會，持續實施長期公益專案、創新開展網路公益活動、廣泛開展志願服務，全年對外捐贈 1.33 億元。

行而不輟，未來可期。2024 年恰逢建設銀行成立 70 周年，我們將更加緊密地團結在以習近平同志為核心的黨中央周圍，肩負起助推經濟社會高質量發展的使命，將社會責任戰略和 ESG 理念根植於發展戰略、經營管理、客戶服務和產品創新。我們將堅定走好中國特色金融發展之路，不斷增強“三個能力”，奮力做好“五篇大文章”，自覺當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石，在服務社會的美好事業中乘風破浪、砥礪前行，以優異成績獻禮共和國 75 華誕！

張金良

董事長

中國建設銀行股份有限公司

2023 亮點聚焦

共享多元價值

在全球擁有 **37 萬名** 員工，**1.4 萬個** 機構

為 **4.63 億** 個人客戶提供優質手機銀行服務

1.4 萬個 網點提供普惠金融專業服務

1.38 萬個 “勞動者港灣” 累計服務 **2.78 億人次**

“建行生活”APP 累計註冊 **1.28 億** 用戶

扎根鄉村打造 **3,416 家** “裕農學堂”

“金智惠民”工程累計培訓 **7.5 萬期**，小微企業主和農戶等受益達 **656 萬人次**

“建行學習”平臺訪問量達 **13.9 億次**

啟動勞模和工匠人才創新工作室 **82 家**

當年公益捐贈總額 **1.33 億元**

當年開展志願服務 **17.77 萬小時**

當年每股社會貢獻值 **4.60 元**

推動低碳轉型

將持續把應對氣候變化融入經營管理全過程，樹立氣候友好型銀行標杆，為邁嚮氣候韌性的零碳未來貢獻更多力量

個人碳賬戶用戶突破 **540 萬戶**

綠色貸款餘額 **3.88 萬億元**，
同比增長 **41.19%**

綠色信貸支持項目節約標準煤 **16,675 萬噸**，
減排二氧化碳當量 **17,254 萬噸**

參與承銷 **76 筆** 境內外綠色及可持續發展債券，
承銷規模 **409.76 億元**，助力發行人實現融資規模 **2,199.78 億元**

助力改善民生

打造具有建行特色的零售業務高質量發展“增長引擎”，陞級零售經營模式，淬煉零售服務能力，強化消保為民，為客戶提供高質量金融服務。

普惠金融貸款餘額 **3.04 萬億元**，
服務普惠金融貸款客戶 **317 萬戶**

“惠懂你”APP 服務個人用戶超 **2,200 萬戶**、
企業用戶超 **1,200 萬戶**

“創業者港灣”服務入灣企業 **4.1 萬家**

涉農貸款餘額 **3.82 萬億元**，農戶生產經營
貸款餘額突破 **3,800 億元**

約 35 萬個“裕農通”服務點覆蓋全國大部
分鄉鎮及行政村

“裕農通”App 為 **近 1,400 萬** 農戶提供便
捷金融服務

“悅生活”通過“裕農通”“冀農通”等 App 及業務服務點等渠道，為 **92.7 萬** 縣域鄉村客群提供 **2,730.3 萬**
筆繳費服務，交易金額 **9.67 億元**

支持 **217 個** 城市依托“建行生活”開展政府消費券發放和使用，累計承接政府消費券發放 **21 億元**，
拉動消費交易額 **62 億元**

“CCB 建融家園”平臺服務 **5,100 萬** 個人用戶，
開業運營長租社區超 **280 個**

保障性租賃住房 APP 已推廣至 **273 個** 城市，公租
房公眾端已推廣至 **181 個** 城市

存量房貸利率調整惠及近千萬建行房貸客戶，
有效減輕客戶還款負擔

以網點渠道賦能政務服務“就近辦”，實現 **1.4 萬** 余個
網點全覆蓋，可辦理、可查詢、可預約 **超 9 千個** 政
務事項

砥礪奮進 喜迎建行七十載

從 1954 年成立之初就承擔起國家基建投資撥款和監督職能任務的建設銀行即將迎來第七十個春秋，在“一五”到“十四五”的時間刻度上記錄着“因建設而生 因建設而興”的奮鬥足跡。七十年風雨兼程，七十年砥礪奮進，七十年春華秋實，建設銀行在發展中找准定位，在改革中成就事業，在轉型中實現陞級，在創造中體現價值，走出了一條現代化大型國有銀行的興行強國之路。

◆ 堅持“守計劃，把口子” 1954-1978

自 1954 年到 1978 年的 25 年間，建設銀行共經辦各類基本建設投資 5,600 多億元，建成大中型建設工程項目 4,000 多個，促進了 60 多個大型骨幹項目提前投產，僅僅通過建設銀行審查工程概預算和製止不合理開支就為國家節約資金 107.8 億元，為國家建設真正承擔起了“守計劃，把口子”的光榮職責。

共經辦各類基本建設投資

5,600 多億元

建成大中型建設工程項目

4,000 多個

審查工程概預算和製止不合理
開支就為國家節約資金

107.8 億元

促進了大型骨幹項目提前投產

60 多個

1979-1993

◆ 開啟“用銀行的辦法辦銀行”.....

從 1979 年至 1993 年的 15 年間，是建設銀行在改革開放大潮中抓住機遇、激流勇進、由小到大、由大到強、全面拓展、綜合實力不斷髮展壯大、銀行功能逐步完善的十餘年。



推進商業化改革進程

1994 年，建設銀行結束了肩負財政、銀行雙職能的國家專業銀行歷史，開始了商業化改革進程。2004 年 9 月，建設銀行完成股份製改造。2005 年 10 月，建設銀行在國有四大行中率先在中國香港成功上市，再次補充了資本，也大幅提高了國際綜合競爭力。2007 年，建設銀行又成功在 A 股上市。



邁出增強“三個能力”建設步伐

近年來，建設銀行以習近平總書記提出的增強“三個能力”建設為根本遵循，把服務實體經濟和國家建設作為工作的出發點和落腳點，助力供給側結構性改革，堅定實施住房租賃、普惠金融、金融科技“三大戰略”，以新金融行動縱深推進新發展理念在建設銀行落地落實。建設銀行從金融服務的本質和初心出發，推進金融走出銀行網點，廣泛融入企業經營、創新創業、金融教育、社會治理等各種場景，變“從動式”服務為“能動式”融合。

2023 年，中央金融工作會議首次提出加快建設金融強國，為我國金融工作設定了新目標，指引了新方嚮。建設銀行作為國有大型商業銀行，將不斷增強責任感和使命感，秉承服務大多數人而不僅是少數人的新金融願景，在服務國之所需、民之所盼的壯闊征程上破浪前行，以優異成績迎接建設銀行成立七十週年！

1994-2007

近年來

勇擔現代化使命 踐行新金融擔當

科技金融 彙聚創新動能

以支持高水平科技自立自強作為重點服務領域，充分發揮集團優勢，構建企業級科技金融服務工作體系；聚焦重點領域與客群，依托“科創評價”體系、科技成果評價機製等內外部評價成果，提昇科技型企業數字畫像的立體性和精準性；圍繞科技型企業所處不同產業鏈節點、所處不同發展階段特點，持續創新科技金融產品及服務，建立覆蓋全產業鏈、全生命週期的科技金融產品服務體系；強化母子公司高效協同，加快完善科技金融服務機構體系，持續增強專業化、綜合化、特色化科技金融服務能力。

明確將大力發展科技金融服務作為集團重要戰略之一，聚焦科技型企業創新發展規律和特點，持續優化科技金融供給，着力引導金融資源更多投嚮實體經濟和創新，有效推進“科技 - 產業 - 金融”良性循環，切實提昇科技型企業服務質效。截至 2023 年末，科技貸款餘額已突破 1.5 萬億元，增速超 24%，戰略性新興產業貸款餘額已突破 2.2 萬億元，增速超 50%，為國家技術創新進步及科技型企業發展注入了強勁的金融動力。

綠色金融 探索綠色未來

秉持“成為全球領先的可持續發展銀行”願景，支持綠色低碳轉型發展，全力以赴做好綠色金融這篇文章，助力國家“3060”目標實現。2023 年 12 月，建設銀行聯合承辦 COP28“中國角”——“綠色金融與氣候應對：中國銀行業的角色與機遇”邊會，表示建設銀行將持續把應對氣候變化融入經營管理全過程，樹立氣候友好型銀行標杆，為邁嚮氣候韌性的零碳未來貢獻更多力量。

圍繞《綠色金融發展戰略規劃（2022-2025 年）》《完整準確全面貫徹新發展理念服務碳達峰碳中和行動方案》等戰略設計，持續加大綠色信貸投放，提高資產結構綠色成色底色，推動綠色金融與鄉村振興、

普惠金融等重點領域融合發展，2022-2025 年間對綠色領域提供資金支持不少於 2 萬億人民幣。用好用足碳減排支持工具和煤炭清潔高效利用專項貸款，重點支持各行業減污、節能、降碳，加大可再生能源及生物多樣性保護領域支持力度，堅決遏製高耗能、高排放、低水平項目盲目發展。

高度重視投融資業務環境、社會和治理風險，持續加強對客戶 ESG 風險評估。2023 年，製定投融資業務 ESG 風險管理的頂層製度，首次提出“集團全覆蓋”“投融資業務全覆蓋”“業務流程全覆蓋”三個全覆蓋管理要求，ESG 風險管理全面融入業務全流程。

普惠金融 改善百姓福祉

探索建立了以數據為關鍵生產要素、以科技為核心生產工具、以平臺生態為主要生產方式的普惠金融服務體系，將信貸供給與市場主體合理金融需求有效結合，促進普惠金融供給總量穩步增長。2023 年，普惠金融貸款餘額突破 3 萬億，是市場上普惠金融信貸供給總量最大的商業銀行。

陞級打造惠懂你 4.0 綜合服務平臺，立足融資、成長、生態三條主線，賦能小微企業成長。截至 2023 年末，“惠懂你”平臺訪問量超 3 億次，服務個人用戶超 2,200 萬戶，服務企業用戶超 1,200 萬戶，貸款簽約金額超 2.4 萬億元。持續加強數字普惠金融模式創新，適配客戶多元化需求。截至 2023 年末，“小微快貸”新模式產品累計為 472 萬戶普惠客戶提供貸款支持 12.80 萬億元。

主動順應市場主體快速增長態勢，推動服務下沉，聚焦小微企業、個體工商戶、涉農客戶、供應鏈上下游客戶、科創中小微企業需求，加大對普惠群體的金融支持力度。提供普惠金融服務的網點超 1.4 萬家，占網點總數 99%。其中，提供普惠金融服務的特色網點 2,700 余家。配置普惠專員超 1.9 萬名，近 7 萬名員工為客戶提供了普惠金融服務。

充分發揮金融科技優勢，打造“裕農通”鄉村振興綜合服務平臺，將服務重心下沉至鄉村，助力鄉村金融資源有效觸達和公平覆蓋。在線下，與村委會、供銷社、衛生診所等第三方主體合作，共建約 35 萬個“裕農通”服務點，累計服務農戶超 6,200 萬戶，當年累計辦理各類交易超 3 億筆，打通金融服務鄉村振興的“最後一公里”。在線上，圍繞鄉村現實需求推出“裕農通”App，上線貸款、村務、繳費等百餘項場景功能，為農民提供集金融服務、智慧村務、便

民事務、電子商務於一體的綜合化服務，累計為農戶提供近 1,000 億元信貸支持，讓手機成為農民的“新農具”。

聚焦農戶生產經營“融資難、融資貴”的痛點，依托金融科技方面的優勢，推出“裕農貸款”，累計形成浙江“奔富貸”、寧夏“建業貸”、江蘇“城鄉融合貸”等多種典型產品；打造“裕農通+電商服務”模式，搭建“裕農優品”專區，促進農村消費陞級；落實國務院“十四五”冷鏈物流發展規劃，創新“農產品冷鏈物流貸款”，積極支持農產品冷鏈物流行業高質量發展；持續推進農業產業鏈生態場景建設，深化農業產業重點場景金融服務能力，打造裕農產業統一的平臺體系和服務品牌，助力三產融合發展。

發揮大數據方面的優勢，精準農戶客群畫像，提高農戶融資的可獲得性和貸款的適配性；搭建“裕農通”管理駕駛艙，通過可視化展示模式，實時動態全面展示服務三農成效；搭建數字化、智能化、可視化的風控體系，實現一體化、全週期的風險合規管理。

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，着力打造以“投、融、管、退”為閉環的住房服務新體系。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、推進建行集團自持保租房公募 REITs 發行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。

勇擔現代化使命 踐行新金融擔當

養老金融 護航幸福晚年

提出養老金融“1314”發展策略，即打造“養老金融專業銀行”一個目標，發揮“客戶、資產、科技”三大優勢，突出“專業穩健一站式”特色，構建“養老金金融、養老產業金融、養老服務金融、養老金融生態”一體化養老金融服務體系。截至 2023 年末，年金管理資產規模首次突破 5,000 億元，年金托管規模達 9,130 億元。

同業首批成功上線個人養老金業務，提供從個人養老金開戶到銷戶的全生命週期賬戶服務和繳費充值、投資交易、待遇領取等全鏈條資金功能。積極引入多層次、多品類個人養老金投資產品，完整覆蓋儲蓄、基金、

理財和保險四類投資品種。聚焦養老資金積累期、資金使用期兩端，打通“養老投教 - 養老規劃 - 資產配置 - 產品優選 - 長期陪伴”財富管理鏈路。精準測算客戶養老資金需求，幫助客戶建立養老規劃，在養老規劃基礎上進行資產配置服務，全力做好售後陪伴。

豐富個人養老客群投教形式，聯合市場優質財富管理機構，打造“建行話養老”系列投教專欄。創新打造“體驗金”投教模式，陪伴客戶完成從“入門級投資者”到“財富管理客戶”到“長期投資客戶”的成長和進階。全力打造養老投教聯盟，開展覆蓋 10 家城市的“養老中國行”主題活動，以圓桌論壇、進社區、進企業等形式多樣的活動，為客戶提供養老投資、養老生活、老年防詐騙等知識。打造線上老年課堂，創新適老金融宣教載體，通過“人 + 數字化”模式，加大優質內容輸出。

持續做好線上線下渠道的適老化改造，開展養老金融特色網點建設，在全行遴選出 60 家老年客群基礎優良、適老服務設施齊全的網點作為試點，在產品權益體系及資源配置方面給予傾斜，以點帶面，將基層網點打造為養老金融服務的物理連接點；提昇線上渠道的友好性，提供關懷模式、長輩模式，嘗試推進貼近服務，幫助老齡消費者更好適應數字生活，增強老年人金融服務獲得感，做有溫度的銀行。

年金管理資產規模首次突破

5,000 億元

年金托管規模達

9,130 億元

打通財富管理鏈路

養老投教

養老規劃

資產配置

產品優選

長期陪伴

◆ 數字金融 拓展服務優勢

全面推進數字化轉型，通過管理模式、服務模式和文化建設的三大陞級，推動實現“敏捷反應、全面觸達、良好體驗”的數字化轉型目標，聚焦重點領域推動數字技術與實體經濟深度融合，以綜合金融服務支持包括數字經濟新業態在內的實體經濟發展。

圍繞手機銀行、“建行生活”，打造金融與非金融相互促進、融合發展的零售業務領域運營生態“雙子星”平臺，流量規模持續提昇，“雙子星”等線上平臺個人客戶達5.43億戶。“建行生活”註冊用戶數達1.28億戶。

持續夯實數字基礎設施，“建行雲”兩地三數據中心的基礎設施通過金融業信息系統機房動力系統認證和金融行業數據中心基礎設施 A 級認證。人工智能平臺的企業級智能推薦引擎產品深度賦能“雙子星”業務，助力“財富季”金融內容點擊率提昇 120%。科技研發提質增效，推進集團綜合投融資管理系統建設，形成集團綜合融資管理統一視圖，實現全集團客戶綜合融資管理線上化。

推進智慧政務實施，以“優政、惠民、興企”為服務數字政府建設實踐的創新路徑，與 29 個省級政府建立簽約合作關係，並協助 14 個省級政府推進數字政府建設，服務平臺註冊用戶 2.7 億，深度助力國家治理體系和治理能力現代化建設、政府數字化轉型。

“雙子星”等線上平臺個人客戶達

5.43 億戶

“建行生活”註冊用戶數達

1.28 億戶

與省級政府建立簽約合作關係

29 個

協助省級政府推進數字政府建設

14 個

服務平臺註冊用戶

2.7 億

勇擔現代化使命 踐行新金融擔當

◀ 聚焦重點 服務經濟嚮好

聚焦京津冀、長三角、粵港澳大灣區、成渝地區雙城經濟圈等重點區域，持續加大資源投入。截至 2023 年末，上述重點區域本外幣對公貸款新增占比超 62%。支持中部、西部、東北等區域協調發展，因地製宜強化政策支持，上述區域本外幣對公貸款同比多增 177 億元。全力推動基礎設施領域信貸投放，有力支持基礎設施基金投資項目配套貸款，大力支持製造業發展，進一步加大對高新技術產業支持力度。開闢金融服務綠色通道，加大實體經濟重點領域和薄弱環節的支持力度，做好服務實體經濟“五篇大文章”，助力穩定宏觀經濟大盤。

共建“一帶一路”倡議提出 10 年來，建設銀行深入踐行人類命運共同體理念，以高標準、可持續、惠民生為目標，不斷提昇跨境綜合金融服務能力，在共建“一帶一路”國家設立 14 個境外機構，累計為 18 個國家的 31 家主權機構和 100 余家金融機構提供授信支持，為 62 個國家的 400 余個項目提供了金融支持超 550 億美元。“三建客”系列產品累計為 49 個“一帶一路”共建國家的 143 個項目提供融資支持 24.95 億美元，有

力支持了當地經濟發展、增加了當地就業、改善了民眾生活。

“建行全球撮合家”平臺註冊用戶逾 24 萬戶，覆蓋 51 個國家和地區，聯合政府部門、投貿促機構、商協會等累計舉辦 300 場數字會展和跨境對接活動，助力全球產業鏈穩定與國際經貿投資暢通。持續豐富“跨境易支付”產品供給，可提供 140 余個小幣種的跨境支付服務。助力人民幣國際化，英國人民幣清算行累計清算量突破 87 萬億元，持續保持亞洲以外最大人民幣清算行地位。

注重統籌發展和安全，把握“資本、風險與收益”的動態平衡，把風險管理融入穩健經營和創新發展之中，持續完善全面主動智能的風險管理體系。堅持審慎風險分類，有序銜接風險暴露與不良資產處置，平穩跨越經濟波動週期。堅持穩健的流動性管理策略，助力貨幣市場利率平穩運行。持續強化合規管理，築牢高質量發展的安全邊界。不斷強化防範化解金融風險基礎能力，守牢不發生系統性風險的底線。

在共建“一帶一路”
國家設立境外機構

14 個

累計為 18 個國家的

31 家主權機構

100 余家金融機構

提供授信支持

賦能員工 打造人才高地

建行研修中心成立 5 年來，重新定義企業學府的形態，從服務國家、民生、商業的金融領域延展至教育和研究領域，成為推進產教融合、拓寬學習服務邊界、推動新型智庫建設、構建終身學習生態的研究者、探索者和先行者。

將教育培訓與業務痛點結合，將課題研究與戰略前沿結合，將創新前瞻與經驗萃取結合，積極探索建行戰略製定、解讀、傳導、推進的路徑方法，為建設銀行開啟“第二發展曲線”，開創新金融格局助力賦能。

持續建設基於員工職業發展全週期的培訓體系，定製研發特色學習項目；依托專業技術職務等級考試體系構建覆蓋全行業務板塊的學習地圖，以考促學、以學促幹，幫助員工加強專業能力建設。

聚聯盟、搭橋梁、助科研、組下鄉，從產教融合到創業創新，從職業教育到金智惠民，拓展着產教融合的邊界，真正辦一所“沒有圍牆的大學”，創造新的學習生態，讓求知求索的大門永遠敞開。

為 62 個國家的

400 余個項目

提供了金融支持超

550 億美元

系列產品累計為 49 個“一帶一路”共建國家的 143 個項目提供融資支持

24.95 億美元

實踐篇：深化新金融行動 推動高質量發展

打造創新引擎 賦能科技強國

建設銀行將大力發展科技金融服務作為集團重要戰略之一，聚焦科技型企業創新發展痛點難點問題，引“金融活水”精準滴灌經濟社會發展的關鍵領域和薄弱環節，全面提升科技金融服務質效，積極促進創新鏈、產業鏈、資金鏈、政策鏈深度融合，全力支持實現高水準科技自立自強。

專欄：科技金融“價值”服務體系

建設銀行參與科技成果評價改革試點工作，研發推出專業評估評價方法、專門系統平臺工具、專屬產品服務體系、專項支持管理政策，創新打造科技金融“價值”（VALUE）服務體系。即以數據和資訊技術應用拓寬科技金融服務視野（Vision），以評估評價（Appraisal）為關鍵核心，以專屬信貸（Lending）為重點支撐，以股債聯動（EqUity）提升服務能力，以涵養科技金融的生態體系（Ecosystem），助力科技創新發展。



圖：科技金融“價值”服務體系示意圖

打造“科創雷達”系統平臺。集科企探查、科企評價、科企服務為一體，構建科創統一視圖，集成企業科創評分、“投資流”評價、科創人才等資訊，支持多種服務工具，為各級機構經營管理人員看懂科技市場、服務科技企業賦能。

創新標準化評價方法工具。以企業信用評價為核心，以資產評估、行為評價為輔助，創新六項評價評估方法。創新研發非零售科技企業“星光 STAR”專屬評價工具、零售科技小微企業信用風險評分卡，對全量科技企業進行全方位評價，並應用於信用

評級（評分）、授信審批等核心業務環節。創新“投資流”評價和研發團隊穩定性評價方法，從投資者行為和研發團隊行為角度，進一步豐富科技企業評價體系。以《專利評估指引》及國家知識產權局頒佈數據為底層支撐，創新知識產權質押融資內部評估方法，作為首家銀行開展試點。

探索創新股債聯動服務。以“投資流”評價方法為基礎，各分行立足區域特色和業務實際，創新研發一系列股債聯動產品，以“投資流”評價結果為信貸客戶准入、定額等方面提供參考。以“信貸投放”與集團內外部機構“股權投資”相結合的方式，為企業提供投貸結合一體化服務。目前，已為山東、四川、蘇州、廣東等地區科技企業提供了“股權+債權”“投資+貸款”“投行+商行”全生命週期綜合化投融資服務。

建設科技金融服務生態。連接政府部門、產業園區、高校院所、創投機構等資源，構建“科技創港”“創業者港灣”“投資者聯盟”等專屬金融服務平臺，為企業提供政策支持、產教融合、信貸融資、創業投資等綜合服務。目前，“創業者港灣”已推廣至 26 家分行，建設各類運營場所 400 餘家，為 4.1 萬家入灣企業提供信貸支持 590 億元。

建設銀行將加強科技金融“價值”（VALUE）服務體系推廣，融入生產線，深化在商機挖掘、行銷服務、信用評價、押品評估、授信審批、風險管理等全流程環節的應用，在實踐中持續優化迭代，提升科技金融專業化服務能力，以優質金融服務推動實體經濟高質量發展。

案例

“善科貸” 精准滴灌科技企業

建設銀行聚焦科技企業“人才、技術、資金、市場”等要素，以企業經營為基礎，創新多元量化定貸模型，為小微科技企業量身打造專屬信貸產品“善科貸”。科技企業以關鍵人才、創新能力、政府認證、市場認可等獲得信貸融資，變“知產”為“資產”，進一步解決科技型小微企業資訊信用積累不足、融資需求難以滿足的難題。隨著科技企業成長、科技要素不斷豐富，可動態疊加貸款額度，通過“線上+線下”模式靈活安排。在北京、上海、浙江、山東等 18 家分行進行試點，為 7,700 餘戶科技企業提供授信支持 102 億元。沿循“善科貸”的創新思路和理念邏輯，各分行結合區

域科技屬性開展特色化產品創新，如湖北省分行與湖北省科技廳合作，開發科技小微企業專屬線上信用貸款產品“鄂科貸”；北京市分行聚焦科技人員股權配置需求，創新“科創人才貸”。

賦能產業鏈供應鏈

甘肅省分行按照“數字平臺+管理模式+產品貨架”的產業鏈服務模式，搭建藍天馬鈴薯數字農業產業鏈平臺，實現了馬鈴薯全流程線上收購、銷售、監管監測，有效解決了產業鏈經營鬆散、龍頭企業管理效率偏低等問題，形成了政府監管監測、核心企業營運管理、上下游客戶金融服務的閉環，打造區域農業產業鏈金融服務的生態樣板。



圖：藍天馬鈴薯生態鏈平臺數據駕駛艙

吉林省分行為一汽集團核心主機廠量身定制了“e 貨融通”供應鏈金融服務方案，依託供應鏈“數據信用”，實現供應鏈脫核“主體信用”，在批量獲取產業鏈客戶基礎上，打造服務和資金閉環，降低鏈條上下游企業獲得金融服務的門檻。同時，將金融服務無感式嵌入企業生產經營場景，實現了產融深度融合。

“專精特新”的融資“新解”

福建省分行持續優化科技金融服務，以“真金白銀”的“硬核”服務，當好“專精特新”企業的金融合夥人，推動科創企業集群發展。下轄福州城東支行獲悉國家專精特新“小巨人”企業福建麥特新鋁業科技公司資金需求後，為企業申報“先進製造業”白名單，探索應用科創評價體系對客戶進行多方位的評價，通過訂單、納稅金額、抵押物價值等多維度進行額度確定，為企業提供科技創業貸款 5,000 萬元，幫助企業輕鬆融得低成本資金。在該行的貸款支持下，企業的新產品如期實現產業化，產品推

出後市場反應良好。



圖：“科技創業貸”支持麥特新鋁業研發全國首條鋁合金綠色熔煉示範生產線
“E”路搭平臺

深圳市分行依託金融科技力量，對授信流程進行優化再造，推出“E 貸平臺”，實現“流程線上化”“業務標準化”“審批半智能化”，為優質中型科技企業提供線上化專屬通道，為客戶經理“減負”，為中型科技企業服務“加速”。同時分行為中型科技企業量身定制了“科技易貸”專屬產品，整體實現優質中型科技企業最快 10 天審批放款，有效破解中型科技企業融資難題。自“E 貸平臺”推出以來，短短半年內累計註冊客戶達 10,089 戶，測額成功客戶 5,833 家，累計測額 94.44 億元，累計支用金額 55.1 億元，貸款餘額 42.31 億元。

服務小微企業 增強發展活力

建設銀行持續深化普惠金融戰略，不斷提升普惠金融服務的覆蓋面、可得性和便利度，推動小微企業金融服務增量擴面提質，支持市場主體恢復發展，助力經濟社會迴圈暢通。

在數字普惠金融模式方面，持續優化各類場景數據、模型工具和業務流程，提升供需對接效率；在產品體系建設方面，跟進市場和客戶需求變化，做好“抵押快貸”“信用快貸”等拳頭產品優化升級，創新“開業（入園）進階貸”等適配性產品，豐富產品體系；在小微科創企業服務方面，推廣“善科貸”等特色產品，持續推進“創業者港灣”建設，不斷提升科技企業服務能力；在綜合化服務方面，升級打造“惠懂你”4.0 綜合生態服務平臺，打造“惠企聯盟”，實現綜合服務提能與生態升級進階；在產學研跨界協同方面，發佈由建設銀行牽頭編制的國內首個數字普惠領域金融行業標準——“普惠金融-景氣指數”，進一步引導社會資源和要素，共同服務、支持小微企業發展。

專欄：“惠懂你”4.0 服務更貼心

2023 年 12 月，建設銀行發佈“建行惠懂你”4.0，從旅程重塑、體驗提升、綜合金融、場景生態、客戶服務和用戶體系六大方面變革，為客戶帶來更便捷、更友好、更全面的煥新體驗。自 2018 年 9 月在同業率先推出“建行惠懂你”App 以來，經過 5 年多的發展，持續優化核心信貸服務，已迭代升級為綜合化生態服務平臺。



圖：建設銀行在京舉辦“建行惠懂你”4.0 發佈會暨“惠企節”開幕儀式

依託“建行惠懂你”App，為千萬級用戶提供物流、稅務、財務管理等服務，進一步豐富生態場景和服務供給，助力民營企業輕裝上陣、安心發展。如在寧波市分行支持下，浙江某電子公司通過“惠懂你”App申請“口岸雲貸”，享受到高效、便捷服務。依託“甬e通”平臺的數據支撐，為企業進行多維度精準畫像，並將畫像結果與行內大數據信用評價工具相融合，精準還原企業銷售及經營情況，從而有效提升小微企業融資可得性與便利性。



圖：寧波市分行客戶經理深入企業生產現場瞭解產品生產情況

專欄：支持民營企業發展

建設銀行發佈《支持民營經濟發展壯大行動方案》，聚焦著力市場主體拓面等九大重點領域，通過整合協調集團資源，為民營企業提供全方位的金融服務，切實提升民營企業獲得感。

建設銀行與全國工商聯聯合制定發佈《常態化全方位賦能民營企業工作機制》，提出在雙方戰略合作的基礎上，進一步發揮工商聯的組織優勢和建設銀行專業服務能力，力爭成為“最懂民營企業、最懂工商聯”的銀行，賦能民營企業高質量發展。

蘇州分行作為建行“脫核鏈貸”產品首批5家試點行之一，聚焦提升產業鏈供應鏈韌性，創新“e收通”“e銷通”產品場景，服務並惠及更多產業鏈民營中小微鏈條企業。

浙江省分行巧妙地把租賃業務和信貸產品有機互補，與企業深度合作，讓“睡”在屋頂的光伏面板，變成了“流動”的資金，直接降低了企業的融資成本，每年還為

每家農戶帶來千元以上收入。

廣東省分行積極聯動生產基地轄內分支機構組建銀團，打通融資的綠色通道，累計為陶企集團投放固定資產貸款超億元，有力支持其生產基地建設和擴產升級改造。



圖：建設銀行支持企業升級現代化智能化陶瓷生產線

振興美麗鄉村 助推共同富裕

建設銀行始終牢記“國之大者”，立足鄉村特有的資源稟賦，加快模式創新、產品創新、服務創新，構建鄉村金融生態圈，將金融“活水”精準滴灌到廣袤農村。

在助力鄉村流通體系建設方面，開展“裕農市場”專業生態建設，聚焦全國農批農貿市場及縣域以下專業市場，建設“裕農市場”綜合服務平臺，開發專屬信貸產品，為市場管理方、入駐商戶、上游農戶等各類經營主體提供“全場景、全鏈條、全客群”的金融和非金融服務。

在賦能農民專業合作社方面，推廣“裕農合作”服務模式，通過信貸、支付結算、助力農產品銷售等綜合服務，大力支持農民合作社開展生產經營。開發上線“裕農合作”綜合服務平臺，創新服務農民專業合作社的專屬信貸產品，探索金融服務農民專業合作社的獨特模式。

在助力農業社會化服務方面，推進“裕農託管”生態場景建設，創新“農業生產託管貸款”，不斷提升“首貸”“信用貸”占比。鼓勵分行創新線上“託管貸”，加快總行“土地託管平臺”建設與推廣。

在鄉村培訓方面，設有“裕農學堂”，聯動鄉村中小學、鄉村醫療站、“裕農通”服務點等，常態化開展主題教學活動，紮根縣域基層，助力鄉村終身學習共同體；設有“裕農朋友圈”，聯動地方政府，以服務農民為核心，為農民群眾提供喜聞樂見的專屬綜合服務。

建設銀行繼續大力實施消費幫扶，激發脫貧地區和脫貧群眾內生髮展動力。支持地區特色產業發展，加大對“三區三州”、安康等脫貧地區特色產品和旅遊服務的消費幫扶力度，依託“善融商務”等平臺，開展線上特色專場活動，搭建幫扶專區，開展專題行銷活動，拓寬銷售管道。開展信用卡特惠活動，鼓勵建行員工赴脫貧地區旅遊。活動期間，幫助銷售“三區三州”產品 1,243.51 萬元，幫助銷售其他脫貧地區產品 9,110.40 萬元。“善融商務”當年幫銷交易額 6.83 億元。

案例

助力農貿農批市場提檔升級

河北邯鄲分行制定“裕農市場”綜合服務方案，為市場量身打造“智慧農批系統”，實現大型農用車進場自動稱重、自助繳費，大幅提升了結算效率，降低排隊等候時間，同時減少票據造假等問題。“智慧農批系統”自動收集當日菜價、商品質檢等資訊，

建立精細化市場管理體系，搭建起菜農與商家誠信經營平臺。建設銀行“裕農市場”專業生態推出以來，為市場管理方、入駐商戶和農戶提供信貸服務超 220 億元，為近 3 萬新增商戶辦理收單業務，並與全國主要農批市場形成了緊密合作關係。



圖：智慧農批系統

“粵興貸”助力香蕉樹結出“金娃娃”

廣東東莞麻湧支行主動走訪香蕉協會，推薦“粵興貸”產品，通過向企業發放貸款並申請優惠利率，幫助東莞市偉堯香蕉有限公司解決了進一步擴大生產種植的資金難題。該公司香蕉種植園年產香蕉 260 萬公斤，擁有市場上先進的智能催熟集中監控倉庫（QECW）3 座，可以做到全流程自動化管理、系統覆蓋催熟，古老的種植技術與現代產業融合，未來麻湧香蕉有著廣闊的發展前景，香蕉樹結出的“金娃娃”將走上嶺南特色農產品的“星光大道”。



圖：香蕉樹結出“金娃娃”

整村授信開出“振興之花”

廣西區分行以河池市宜州區為試點，構建“宜居宜業”鄉村振興金融服務模式，

為廣西鄉村振興之花灌溉金融“活水”。2023 年 4 月，河池分行與宜州“區、鄉、村”三級政府通力合作，優選信用村、信用戶，通過進村入戶採集資訊的方式，實現了基於河池市“五位一體”農村信用體系評價結果的整村授信試點。以此為起點，廣西區分行在河池都安、環江、南丹等地落地整村授信，為全區鋪開試點範圍積累了寶貴經驗。截至 2023 年末，該行鄉村振興多項業務新增創造歷史新高，農戶生產經營貸款增速 322%，農戶生產經營貸款客戶增長率 213%。



圖：河池分行為都安瑤族自治縣九送村舉辦整村授信貸款發放儀式

“智慧鄉村”助力穩產增收

黑龍江省分行“智慧鄉村”綜合服務體系不斷探索信用量化和變現的方法路徑，讓“能不能貸 信用說了算”的觀念深入人心，如今“講信用”在“智慧鄉村”覆蓋的村屯蔚然成風。該行啟動糧農收益保障機制，2018 年業務發展至今，累計為 2,200 餘戶新型農村經營主體提供了玉米期權業務，涉及玉米 7.5 萬餘噸，有效幫助糧農規避市場價格風險，守住了農民穩產增收的“錢袋子”。



圖：“智慧鄉村”助力雙鴨山市饒河縣朝陽村農戶玉米穩產增收

綠色生態“照亮”鄉村振興路

湖南郴州臨武支行為臨武縣汾市鎮寺沖村富民專業種植經濟聯合社投放 198 萬元貸款用於光伏發電專案建設。通過科技手段即時監控光伏電站電量收益、設備運行情況及節能減排情況，既為銀行貸後管理提供了全面、可分析的數據資源，也讓村集體及時監測光伏設備運行及發電收益情況，定時辦理電費結算手續，實現資金便捷高效運轉。截至 2023 年末，寺沖村累計光伏發電量 29.05 萬千瓦時，實現二氧化碳減排 289.6 噸，累計節約標煤量 116.19 噸。



圖：臨武縣汾市鎮寺沖村綜合樓分佈式光伏發電板

“法治+金融”模式助力鄉村生態振興

貴州省分行以貴州萬峰湖鄉村振興生態樣板建設為契機，協同檢察機關與當地政府，強化湖區周邊金融服務支持，帶動湖區周邊企業經營發展、農民致富增收。截至 2023 年末，已向萬峰湖流域投放大中型企業貸款 4.99 億元，投放普惠貸款 2.81 億元，投放農戶生產經營貸款 3.29 億元。

政銀合作打造“裕農通”平臺

安徽省分行錨定省內系統化涉農平臺缺位契機，主動對接省農業農村廳等政府主管部門，逐步探索出了一條政銀“高位推進、緊密協作、全面覆蓋”的裕農通線上平臺建設道路。目前已建成“兩端一倉一庫”的平臺架構，即政府端六大主管資訊系統、農戶端“裕農通”App、駕駛艙、“三農”數據主題庫，將“裕農通”App 本地化打造成為全省農村金融綜合服務平臺，並與省農業農村廳持續共建共推，逐步擴大“裕農通”線上線下品牌在全省的品牌影響力。截至 2023 年末，安徽省分行“裕農通”

App 註冊用戶達 107 萬戶，累計提供涉農信貸支持超 160 億元。



圖：安徽省分行與省農業農村廳在 2023 年度安徽省農交會上共同舉辦裕農通（安徽）App 註冊用戶突破 100 萬發佈儀式

“裕農通+智慧社保”助力鄉鎮居民“一站辦”

廣東省分行深耕“裕農通+”特色場景，打造“裕農通+智慧社保”專案，將查詢、認證等 42 項“廣東社保”服務，以及申報納稅、社保繳費等 57 項“廣東稅務”功能上線“裕農通”智慧終端，突破廣東省“社保繳費”非稅總模式屏障，打通廣東省社保服務和稅務繳費徵收“兩條線”融合梗阻，實現鄉鎮居民社保服務“全流程”“村口辦”“一站辦”。截至 2023 年末，累計為農戶提供超 320 萬筆社保查詢、認證、繳費等相關服務。其中，城鄉居民醫保清繳發生 1.4 萬筆，合計金額約 532 萬元。



圖：村民體驗“裕農通+智慧社保”服務

闊步前行“碳”路 應對氣候變化

建設銀行把握綠色金融發展重要戰略機遇期，以新金融行動更好服務綠色發展，做好綠色金融大文章。持續強化綠色金融產品與服務創新，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，踐行“綠色資產負債表”理念，加快推動碳金融基礎設施建設，助力國家“雙碳”戰略落地。

持續優化環境相關信貸管理政策，在年度信用政策中明確了綠色金融業務目標和策略導向，明確提出支持鋼鐵、有色、石化、化工、建材等行業節能降碳，促進工業、交通運輸、城鄉建設、農業領域減汙降碳協同增效。加大可再生能源支持力度，同時堅決遏制高耗能、高排放、低水準專案盲目發展。提高在生物多樣性保護領域的資金支持力度，大力支持重要生態系統保護和修復重大工程，不介入危害國家重點保護野生動植物及其棲息地的專案。

加強金融創新，以更完善豐富的金融服務助力社會可持續發展。浙江省分行依託衢州綠色金改試驗區制定生物多樣性風險管理實施方案，是在生物多樣性風險管理方面的重要制度探索。廣東省分行積極應對氣候變化，推進國家南沙氣候投融資試點工作，創新並落地“綠色氣候貸”，進一步豐富綠色金融工具箱。此外，圍繞碳排放權、排汙權、竹林碳匯等，推出了各類環境權益融資工具。

出臺投融資業務 ESG 風險管理辦法，建立了“四色五類”的風險分類體系，逐步將 ESG 風險管理全面融入業務管理體系及投貸全流程。

在全行上線應用 ESG 評級工具的基礎上，積極探索 ESG 要素在信用評級中的深入應用，完成 ESG 要素融入客戶信用評級系統功能全行投產應用，推動 ESG 要素充分融入客戶准入、信貸政策制定、授信審批、信貸資產風險分類、績效考核等工作當中，積極服務綠色金融高質量發展。

借助金融科技提升綠色金融精細化管理水準，依託手機銀行、建行生活等企業級平臺推廣“低碳生活樣板間”個人碳帳戶應用，截至 2023 年末，個人碳帳戶用戶突破 540 萬。

高度重視綠色金融人才隊伍建設，研究制定了綠色金融人才培養實施方案，提出在“十四五”期間，建成一支滿足綠色金融高質量發展需求的專業隊伍。

重要進展

助力綠色資本市場建設

- 建立健全綠色資本市場標準體系。本行參與了中國綠色債券市場的創建全過程。作為中國綠色債券標準委員會成員，參與撰寫併發布《中國綠色債券原則》，該原則作為中國綠色債券市場的綱領性檔，標誌著我國綠色債券標準實現國內初步統一、國際接軌，綠色債券發展逐步進入成熟階段。充分發揮綠色領域專業優勢，與北京綠金院合作發佈國內首版《綠色資本市場綠皮書》，為實現“雙碳”目標獻智獻策。探索綠債價格發現機制，聯合中財大綠金院、萬得資訊推出市場上首只融合 ESG 以及碳中和概念的綠債發行指數“建行-萬得綠色 ESG 債券發行指數和收益率曲線”，為發行人及投資者提供綠色投資的利率走勢和定價參考。該指數於盧森堡交易所同步上市，現已連續公開發佈運行報告，引導境內外資本流向符合我國國情的綠色專案，提升參與國際競爭能力。
- 做實做優綠色標準化債務融資工具。2023 年，參與承銷境內外綠色債券 76 期，發行規模折合人民幣達 2,199.78 億元。其中，承銷綠色非金融企業債務融資工具 36 期，承銷金額達 291.43 億元。推廣“綠色+”模式，多次落地銀行間市場“首單”專案，包括但不限於落地全國首單“綠色+用途類科創”雙貼標永續中票，助力企業年均二氧化碳減排量逾 20 萬噸；落地銀行間市場首單“綠色+鄉村振興+可持續發展掛鉤”三貼標債券，同時首次採用可持續發展績效目標（SPT）掛鉤設計，引導發行人主動落實“雙碳”目標；為境外某發行主體承銷發行綠色鄉村振興熊貓債，樹立跨境債券市場綠色創新標杆。
- 求專求新綠色資產證券化工具。電力、能源等基礎設施行業面臨擴大投資與降低負債的雙重壓力，探索資產證券化創新工具，為企業盤活存量資產、實現降債增效提供專屬方案和創新路徑。本行作為唯一一家國有大行參與首批類 REITs 產品試點工作，量身定制類 REITs 產品交易結構與交易條款，落地銀行間市場首單“綠色+科創”類 REITs 專案，首創銀行間市場並表權益型類 REITs 產品。2021 年至今，共承銷 7 單綠色類 REITs，發行規模 94 億元，基礎資產涵蓋燃氣機組、風電、光伏等行業，為“雙碳”目標的不斷推進、綠色資產證券化市場的持續擴

容貢獻力量。

- 致善致遠綠色股權投資基金。認繳出資人民幣 80 億元參與國家綠色發展基金建設，通過投資子基金，引導中長期社會資本投向綠色低碳領域，助力經濟可持續發展。截至 2023 年末，國家綠色發展基金投資各類綠色實體近 40 家，涉及投資金額超 150 億元，撬動其他社會資本投資綠色產業近 1,200 億元，實現近 8 倍放大效應。本行出資參與國家綠色發展基金，填補了中國綠色股權市場的空白，進一步豐富新金融的綠色內涵。

案例

落地全國首筆“綠色+鄉村振興+可持續發展掛鉤”三貼標普通中期票據

2023 年 7 月 26 日，由建設銀行牽頭承銷，農業銀行聯席承銷的“華能瀾滄江水電股份有限公司 2023 年度第十三期綠色中期票據（可持續掛鉤/鄉村振興）”成功發行，實現了全國首筆“綠色債券+鄉村振興+可持續發展掛鉤”的三貼標普通中期票據的圓滿落地，本期債券發行金額 20 億元，期限 3 年，募集資金將全部用於碳減排、鄉村振興等綠色專案。根據比例測算，本期 20 億元募集資金對應的募投專案二氧化碳減排量為 48.92 萬噸/年，節約標準煤為 28.98 萬噸/年，二氧化硫減排量為 97.09 噸/年，氮氧化物減排量為 146.11 噸/年，煙塵減排量為 21.15 噸/年。

發行全市場首單“綠色+用途類科創”永續中票

2023 年 9 月 15 日，建設銀行獨家承銷 2023 年度第十六期綠色中期票據（科創票據），是全市場首單“綠色+用途類科創”永續中票。發行金額 10 億元，募集資金全部用於支持華能瀾滄江公司科技創新領域。根據募集資金使用金額占募投專案總投資比例折算，本期債券募集資金對應的 47 個募投專案合計二氧化碳減排量為 20.50 萬噸/年，合計節約標準煤為 9.39 萬噸/年，合計二氧化硫減排量為 25.92 噸/年，合計氮氧化物減排量為 41.53 噸/年，合計煙塵減排量為 5.31 噸/年。

出臺生物多樣性風險管理制度

浙江省分行制定了《中國建設銀行衢州分行生物多樣性風險管理實施方案》，緊

密銜接衢州市《銀行業生物多樣性風險管理指南》，依託標準選定的 21 個高敏感行業，從區域敏感性與行業敏感性兩個維度，明確了生物多樣性風險管理分類標準，將專案分為 A、B、C、D 四類。在將生物多樣性風險分類管理嵌入信貸全流程的同時，建立風險資訊常態化查詢機制，加強生物多樣性風險分類動態評估和分類重檢。通過將生物多樣性風險納入風險管理和投資決策流程，引導資金投入生物多樣性友好的專案，助力實現生物多樣性保護和當地經濟發展的和諧統一。



圖：山西陽泉孟縣支行支持建設的粵電鑫磊風力發電場

助力環保企業 確保一江清水北上

湖北十堰分行成立重點專案服務團隊，圍繞十堰綠色低碳發展示範區建設，支持湖北吳朔新能源磷酸鐵鋰電池專案、十堰易達康新能源屋頂太陽能發電專案、南水北調水資源工程等 20 多個重點企業和重大專案，涉及十堰市節能環保、清潔能源、基礎設施綠色升級、生態環境等產業，以金融力量助力十堰打造“山水車城、宜居十堰”。

恪守人民至上 共築美好生活

建設銀行持續貫徹新發展理念，堅持“以客戶為中心”的經營理念，致力於成為“最有溫度的商業銀行”。打造具有建行特色的零售業務高質量發展“增長引擎”，升級零售經營模式，淬煉零售服務能力，全面提升客戶體驗，強化消保為民，為客戶提供高質量金融服務。

住房安居

建設銀行堅定落實“租購並舉”決策部署，承擔起服務百姓安居樂業的使命和責任，於 2017 年將住房租賃確定為全行戰略，深耕住房金融優勢領域，積極推動住房租賃市場持續穩定發展，助力解決百姓安居問題。截至 2023 年末，住房租賃相關貸款餘額超 3,250 億元，支持住房租賃企業超 1,600 家。打造住房租賃綜合服務平臺，個人用戶超過 5,100 萬戶，企業用戶達 1.80 萬戶；保障性租賃住房 APP 已推廣至 273 個城市；公租房公眾端已推廣至 181 個城市。盤活存量閒置房源，建信住房公司管理的房源數量超過 15 萬間，開業運營“CCB 建融家園”長租社區超過 280 個。住房租賃基金簽約專案達 25 個，總資產規模達 118.89 億元。

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。截至 2023 年末，個人住房貸款餘額、當年投放均為同業領先。積極落實《中國人民銀行 國家金融監督管理總局關於降低存量首套住房貸款利率有關事項的通知》要求，依法有序推進降低存量首套住房商業性個人住房貸款利率工作，為近千萬建設銀行個人住房貸款客戶調整利率，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，切實減輕百姓房貸壓力。

案例

新市民 新家園

在北京，打造“CCB 建融家園·星光視界”專案，利用集體土地，以宿舍型保租房築起新市民、青年人的“安居夢”。該專案位於北京市大興區星光影視園區內，緊鄰三大商業圈，生活配套齊全，可向市場提供保租房房源 288 間，其中宿舍型 207 間，占比超過七成。專案主要服務外來務工人員、城市一線工作者等群體，助力構建“一張床、一間房、一套房”的多層次租賃住房供應體系，進一步促進了周邊工業、產業園區的職

住平衡，努力讓廣大一線勞動者感受到家的溫暖。



圖：星光視界專案改造前後對比

深圳市分行向元芬新村城中村改造專案發放貸款 9,952 萬元，支持 3,300 間房源升級改造，房型為單間、一室一廳及兩室一廳。室內傢俱家電齊全，租客可實現拎包入住，社區內打造有健身設施、閱讀空間等。經過改造的元芬新村煥然一新，變成了乾淨整潔的新青年社區，解決了城中村治理難題，滿足了新市民、青年人的合理租房需求。



圖：元芬新村城中村專案改造前後對比

惠民讓利促發展，大行擔當顯風采

山東臨沂分行推行存量首套房貸利率調整業務，給住房貸款客戶帶來實實在在的優惠。王先生在臨沂分行營業部辦理的住房貸款，他說：“調整之後利息少還 16.03 萬，減輕了每月還款的壓力，有機會享受到這樣的政策紅利很興奮”。他表示，這次下調給他帶來實實在在的經濟效益，月供節省 1,500 元對於家庭來說是一筆不小的資金。省下來的房貸費用，王先生打算假期帶著家人出去旅遊，自己也一直想換一臺工作電腦，他還想在雙十一大促時購買家居用品，把家裏重新裝修一下。

養老金融

建設銀行發揮金融專業優勢，深化推進“1314”養老金融體系建設，形成“財富儲備-產業培育-服務供給-生態搭建”四位一體服務能力，為養老金融創新貢獻方案。圍繞客戶全生命週期養老需求，聚焦養老資金積累期、資金使用期兩端，加快打造個人養老客群服務體系。在資金積累期，打通“養老投教-養老規劃-養老資產配置-養老產品優選-長期陪伴”財富管理鏈路。在資金使用期，探索養老金融產品創新，持續升級養老服務專區，線上線下融合提供健康養老綜合解決方案，溫情助力老年人跨越數字鴻溝。

啟動社保卡三年攻堅工程，建立年金母子協同行銷機制，強化板塊協同，加大養老產業信貸投放力度，創新信貸產品與業務模式，助力破解養老產業輕資產、缺抵押問題。支持的養老客群增長勢頭良好，養老產業、養老生態生根發芽。

未來，建設銀行將深化養老金融供給側結構性改革，提升養老金融業務的便利性和體驗感；充分發揮建行集團優勢，鍛造能力、培育生態、創新產品，集養老財富儲備、產業培育、服務供給、生態搭建於一體，持續提升一體化服務能力，為解決養老問題貢獻建行方案。

案例

全國首創“養老機構等級評定”場景

湖南省分行打造兼具本土特色的養老平臺，首創“等級線上評定”功能，實現數據的智能化、安全化和便利化，為機構評級提供有力支撐，既減少了民政部門及專家評審的工作量，又減輕了養老機構的負擔，助力養老機構規範化運營以及降低風險，實實在在為民辦實事、辦好事。



圖：建設銀行網點員工通過“頤養港灣”平臺為長沙市民輕鬆辦理線上社保認證

“暢養金秋” 養老金融系列活動

建設銀行開展“暢養金秋”養老金融系列活動，走進高校、企業、街道、社區開展養老金融宣傳和投資者教育，提供綜合化養老金融解決方案，幫助百姓守好“養命錢”。系列活動中，建信基金、建信人壽、建信理財等子公司動員各地分支機構與基層行組成聯合小組，向不同年齡、收入、風險偏好客群提供養老規劃服務，通過深入淺出闡釋養老目標基金、商業養老保險、養老理財等各類產品特點，介紹了建設銀行集團養老金融綜合化服務能力，對於提升居民養老財富儲備意識具有積極效果。

積極探索“養老+金融”新模式

安徽省分行積極探索“養老+金融”新模式，政銀攜手共同打造更加豐富的助老支付結算生態場景。安徽合肥廬陽支行與當地民政局聯合打造“建行-廬陽區民政”智慧養老生態平臺，拓展了現有老年人群的就餐方式，新增建行龍支付刷臉支付，方便老年客群不帶現金和手機即可消費就餐，進一步提升老年養老助餐管理能力，優化就餐補助明細對賬和發放流程，用實際行動向社會傳遞有溫度的金融服務。



圖：安徽省分行搭建養老助餐平臺，打造舌尖上的幸福晚年

保護消費者權益

建設銀行堅持以人民為中心的價值取向，以監管要求為引領，不斷提升全行消費者權益保護工作數位化、智能化管理和應用能力，不斷推動消費者權益保護工作與業務發展和服務管理深度融合。

提升消保統籌化管理能力

高度重視消費者權益保護工作，專門制定《中國建設銀行消費者權益保護工作規劃（2023-2035 年）》，明確“彰顯社會責任，完善管理體系，打造金融消費者權益保護行業標杆”的發展願景，並提出中長期工作目標，謀劃消保工作發展藍圖。將消保要求納入全行“十四五”時期發展規劃和全面風險管理，明確消保專項文化作為“十四五”時期企業文化建設重點任務之一，各級行領導帶頭學消保，營造出“人人懂消保，人人用消保”的良好氛圍。落實監管政策要求，研究解決投訴集中反映問題專項方案，推動 15 個重點問題攻堅解決，用心用情用力解決客戶問題。

始終將投訴管理作為消保工作的重中之重加以推進，解決客戶急難愁盼問題。本行董事會、監事會、高管層加強對投訴管理工作的指導監督，董事會關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會定期聽取投訴管理工作彙報，高管層多次通過全行會議部署投訴管理要求。壓實各機構投訴處理和管理主體責任，暢通投訴管道，嚴格落實首問負責制和重大投訴“一把手負責制”，各級機構主要負責人參與推動解決重大投訴問題。緊盯投訴重點領域和重點環節，標本兼治強化源頭治理，切實維護消費者合法權益。

提升投訴精細化管理能力

致力於持續完善投訴管理機制，不斷健全投訴管理制度體系，形成投訴管理辦法、多元調解、重大消保事件應急辦法等一系列管理規定。搭建起投訴管理架構，明確各級機構投訴管理職責分工，各層級、各條線均配置處理客戶投訴的專業人員。組建消保專家人才庫，從全行範圍內選拔出消保專家人才作為首批入庫人員，探索建立專家會診機制，充分運用全行消保專家人才庫中的投訴管理人員，通過專家會診等方式共同研究解決疑難投訴問題。

持續暢通投訴受理管道，在官方網站、個人及企業版手機銀行、“中國建設銀行”公眾號、“建行客服”“建行惠懂你”等多種線上管道，以及全行營業網點等線下管道公示“客戶投訴管道及處理流程”，在產品服務協議中公示投訴管道資訊。針對建行生活客戶端上線客服中心，包含熱門問題指引、機器人客服、線上人工客服、電話客服、

投訴指南公示以及第三方服務商聯繫等功能，為客戶提供清晰、便捷、暢通的投訴管道服務。

設立遠程智能銀行中心，配備專門客訴人員，通過 95533 客戶服務熱線、“中國建設銀行客戶服務” 微信公眾號、移動線上、網站線上、短信平臺等多種管道，依託語音、文字、視頻等全媒介，以“人工+智能”方式向客戶提供企業級、集約化、智能化、多功能、多語言、全天候服務，及時回應回饋客戶投訴。客戶線上提出投訴後，客服代表通過線上解釋、提出解決方案或轉交分行辦理等方式處理，並通過遠程智能銀行中心定期開展滿意度抽樣調查，瞭解投訴處理滿意度，並回饋投訴責任機構。

致力於問題前端預防和化解。前端來看，壓實投訴受理管道責任，讓客戶能夠及時、有效地通過本行自有管道反映訴求。嚴格落實首問負責制，首先接收客戶投訴的機構需要在第一時間、第一地點對客戶訴求作出回應，要求各機構執行監管要求和行內制度，在規定時限內處理投訴，各相關機構按照法律法規、合同約定，公平公正作出處理決定，對於事實清楚、爭議情況簡單的消費投訴，自本行收到該消費投訴之日起 15 日內作出處理決定並告知投訴人，提升客戶問題解決質效。建立客戶問題快處機制，對於客戶反映急迫的問題，加強客服人員與相關機構的協同，第一時間聯動相關機構進行快速處理，並對處理結果進行監督。後端來看，建立健全消保輿情哨點監測機制，盯緊重點業務領域和重點區域，前端監控和防範潛在輿情風險，做到早發現早預警早處置，將有效的輿情防控嵌入全行經營管理和業務發展各環節，守牢風險防控底線。持續做好投訴數據監測分析，明確投訴管理目標，緊抓重複投訴、疑難投訴、升級投訴，持續開展專項核查，針對投訴發現問題推動條線共同深挖投訴產生原因，舉一反三推動根源性解決，促進產品優化和服務改進。

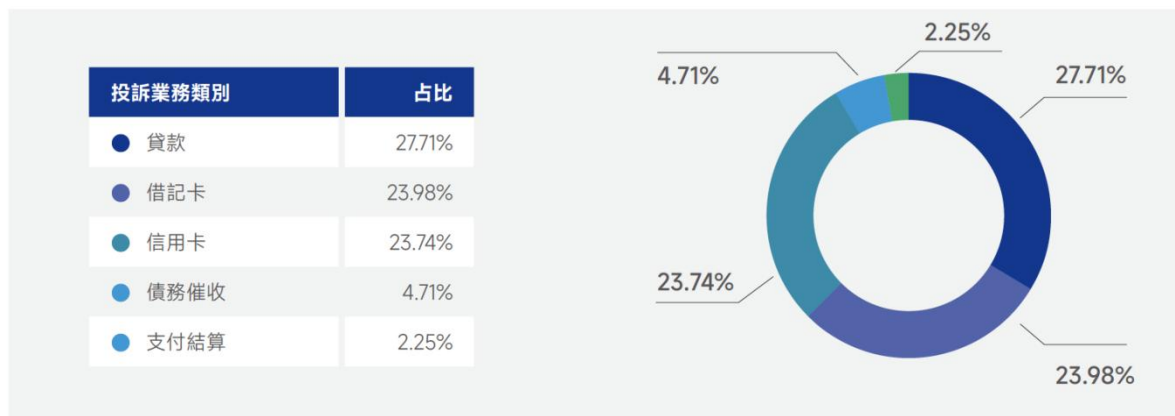
建立健全投訴處理專項督導核查機制，定期對投訴處理情況進行重檢，督導相關機構提升投訴處理質效。在提級處理方面，設立總行投訴監督電話，客戶對撥打客服熱線處理結果不滿意，可向總行投訴監督電話進行反映；客戶對投訴處理機構處理結果不滿意，可申請向上級機構進行核查。在專項核查方面，對於客戶已向本行反映但仍不滿意等問題，組織總行相關部門和分行開展專項核查處理；在告知客戶投訴處理決定的同時，向消費者說明可以採取的申請核查、調解、仲裁、訴訟等救濟途徑。在多元化解方面，在確實無法與客戶達成一致的情況下，充分利用第三方調解組織推動問題解決，多元化解客戶糾紛。在監督管理方面，本行將各級機構投訴處理質效納入考核範疇，並定期對

分行投訴處理和管理情況開展專項檢查，確保客戶訴求得到及時回應、妥善處理、有效監督。

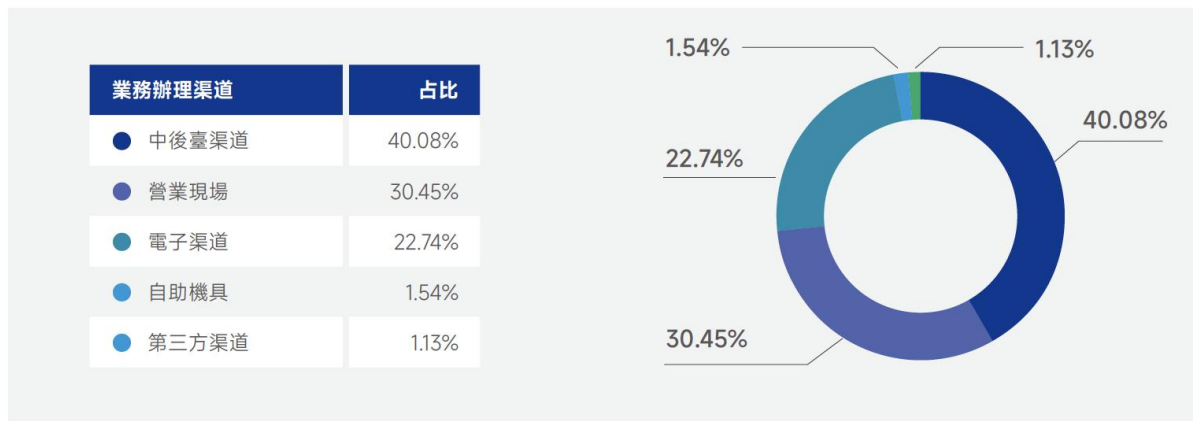
不斷完善消保管理系統，持續優化投訴管理專項模組，通過系統實現投訴處理的線上全流程管理。優化並推廣六大維度的投訴標籤體系，將非結構化的投訴信息轉化為可統計、可分析的結構化數據，精準定位產品和服務問題。搭建消保儀錶盤監測體系，建立投訴管理大數據平臺，打造智能投訴預警和大數據分析的分析工具，為各級管理機構提供多維度數據展示看板，實現投訴問題的可監測、可溯源，支持各機構通過投訴管理數據賦能業務發展和服務管理。

投訴數據分佈方面。2023 年，共受理消費投訴 135,317 件，投訴發生率（每百萬客戶投訴量）179 件，點均投訴數量 9.6 件。投訴業務類別主要涉及貸款（37,501 件、占比 27.71%）、借記卡（32,454 件、占比 23.98%）、信用卡（32,122 件、占比 23.74%）等；投訴業務辦理管道主要集中於中後臺管道（54,230 件、占比 40.08%）、營業現場（41,207 件、占比 30.45%）、電子管道（30,773 件、占比 22.74%）等；投訴主要分佈於西部地區（28,083 件，20.75%）和中部地區（27,977 件，20.68%）。

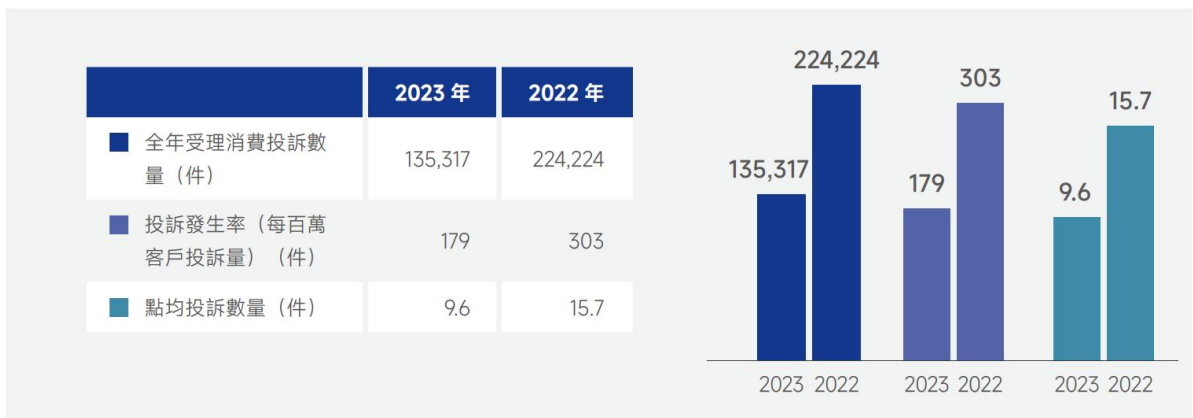
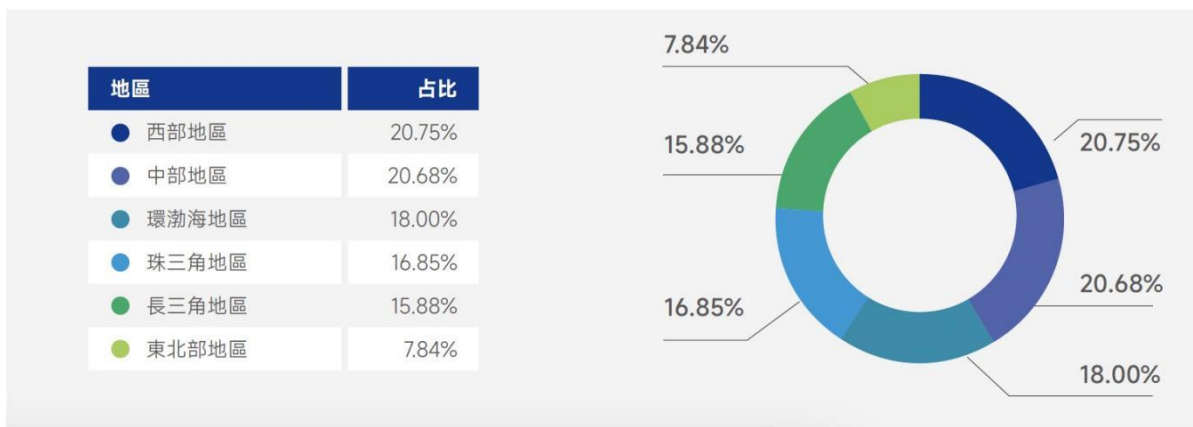
2023 年本行受理投訴主要業務類別分佈情況



2023 年本行受理投訴主要業務辦理渠道分佈情況



2023 年本行受理投訴地區分佈情況



完善消保審查全流程管控

一是扎實做好消保審查，推動消保審查與業務發展深度融合。將消保審查作為全流程管控的關鍵舉措，對面向消費者提供的產品和服務，在設計開發、定價管理、協議制定、行銷宣傳等環節進行全生命週期的消保審查，2023 年全行共完成消保審查 21.93 萬件，有效防範消費者侵權的問題隱患風險，充分發揮消保審查的“事前預防”作用。

二是建設數位化、智能化的消保審查平臺。上線消保 AI 智能審查功能，通過智能資訊

識別與處理，產出 AI 審查結果，輔助審查人員，提高審查效率，提升消保審查的規範性和專業能力。三是開展“我為產品提建議 爭當消保吹哨人”評選活動，通過廣泛徵集分行建議，改進產品功能、落實監管最新要求，解決業務中的痛點難點問題和人民群众的“急難愁盼”問題，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。

加強員工消保培訓

規範消保培訓制度，在《中國建設銀行消費者權益保護教育宣傳工作管理辦法》中，規範消費者權益保護員工內部培訓的開展形式、培訓內容、工作職責和注意事項等。要求分行各級機構每年應至少開展一次全轄範圍內的消費者權益保護專題培訓，培訓對象全面覆蓋中高級管理人員、基層業務人員及新入職人員，對金融消費者投訴多發、風險較高的業務崗位適當提高培訓的頻次。還將員工消保培訓作為 2023 年度消保業務合規檢查和消保工作考核評價的一項重要內容。

將消保培訓與業務融合，通過多種方式將消費者權益保護培訓全面覆蓋全行各級機構所有與客戶相關的人員。培訓內容主要包括與消費者權益保護相關的國家法律、監管法規、行內制度檔以及消保業務開展情況和經營管理方法，涵蓋範圍涉及投訴管理、消保審查、消保教育宣傳、消保考核評價、客戶資訊安全、行銷宣傳行為規範、適當性管理、資訊披露、銷售行為可回溯、債務催收等方面。

搭建消保課程體系，依託“建行學習”平臺組織開展“多彩消保 智慧課堂”課程製作展播活動，發佈消保知識課程和分行優秀案例，不斷完善“標準化+特色化”消保課程體系，累計發佈超 400 門精品課程，累計學習量超 423 萬人次。

公眾金融知識普及

高度重視公眾金融知識普及工作，讓金融知識走進校園、社區、商圈、軍營，覆蓋鄉村和城市，助力消費者提升金融素養和風險防範意識。

扎實推進常態化金融教育宣傳，積極落實監管要求，在多個金融知識普及活動中，面向廣大消費者開展線上線下活動超 19 萬場，觸達客戶 15.7 億人次。

拓維升級數位化金融教育，持續打造集知識性、功能性、互動性於一體的消保數位化金融教育專區，將金融知識教育宣傳覆蓋客戶生活多種場景，累計用戶訪問量超 5.9 億人次。迭代優化“多彩消保 3D 數位化展廳”，布放在手機銀行 App 首頁，讓客戶“身臨其境”學習金融知識。

聚焦重點客群開展特色化活動，面向老年人、青少年、少數民族、新市民等重點客群，積極開展特色化金融知識普及活動，傳遞金融正能量。組織老年人書法繪畫大賽、太極拳大賽等活動，組織青少年開展“金蜜蜂”校園消保教育宣傳活動，為新市民客戶開展“服務新市民 有我在行動”主題金融教育活動，面向少數民族客戶開展“多彩消保 閃耀神州”少數民族講消保視頻展播，為殘障人士客戶開展暖心金融教育服務，面向農村地區客戶，把金融知識課堂開到鄉間地頭。

積極與教育機構開展合作，全部 37 家一級分行均與當地教育機構合作開展金融知識教育宣傳活動。如湖北省分行與中南財經政法大學聯合共建金融教育基地，舉辦行長講堂、大學生及中學生金融第一課等教育宣傳活動；吉林省分行走進吉林大學、長春大學對學生經常遇到的典型詐騙案例進行深入解析。與中學、小學、老年大學等其他教育機構合作。如青島市分行與老年生活大學合作開展形式豐富的金融知識宣傳活動，山東省分行開展“金融知識走進百家小學課堂”特色活動，共走進小學課堂 128 次，寧夏區分行面向中專院校學生群體開展“金融知識進校園 護航青春伴成長”特色活動。

案例

深入開展“五走進”，做金融知識的普及傳播者

建設銀行高度重視金融知識普及推廣工作，按照監管機構要求，深入開展金融知識“五走進”，即“進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈”等一系列金融知識普及活動。

走進農村，面向廣大農村地區百姓，開展豐富多樣的金融知識普及。在陝西定期組織開展活動，教會農戶專業技能，為在外務工人員留守老人及子女開展防範非法集資知識講解。走進社區，組織分行與社區建立定點幫扶機制，常態化開展金融知識普及。在山西聯動屬地公安機關開展“反詐進社區”主題活動，幫助居民遠離電信詐騙。走進校園，依託“建融慧學”平臺幫助全國 400 所高校、280 萬在校師生便捷學習金融消保知識。走進企業，整合綜合金融服務方案，與企業員工開展良性互動，開展定制化金融知識普及。走進商圈，為商戶普及金融知識、送去符合行業特色需求的金融服務。



圖：青海果洛州支行在班瑪縣賽來塘鎮開展金融知識普及活動

數字金融

建設銀行堅持戰略引領，以新金融為價值觀和方法論，系統性、有步驟地推進數位化轉型。通過金融科技與數位化建設委員會統籌全行數位化轉型，並建立高層委員會、板塊組織管理模式，進一步適應數位化轉型敏捷回應、開放協同的組織架構要求。推進《數字建行建設規劃（2022-2035 年）》和《金融科技戰略規劃（2021-2025 年）》落地執行，強化業務數據化和數據業務化雙向驅動，不斷提升數位化經營效能。

堅持敏捷共用，以基礎設施建設賦能高質量發展。在科技基礎建設方面，“建行雲”算力規模和服務能力保持同業領先。自立自強的數字技術創新體系不斷完善，通過推進分佈式轉型和信創工作，不斷強化科技創新主體地位。持續完善企業需求統籌機制建設，建立需求標準與規範，探索試點業務 IT 產品經理制。在數據基礎建設方面，通過推進數據治理工作，全鏈路系統協同能力不斷提升，數據流程與業務、技術融合更加緊密。數據安全制度體系進一步完善，全面落實監管要求、規範全行數據處理活動、平衡數據應用與數據安全。

堅持共生共榮，以生態運營打造數字經濟新業態。在零售業務領域，圍繞手機銀行、“建行生活”，打造金融與非金融相互促進、融合發展的零售業務領域運營生態。“雙子星”平臺流量規模持續提升。在對公業務領域，嵌入生態的綜合化金融服務能力持續提升，形成包括企業網銀、企業手機銀行等為核心的線上服務體系，持續夯實對公領域生態基礎設施建設。圍繞行業、領域，G 端連接、B 端賦能，深耕普惠金融、鄉村振興等垂直領域，搭建了包含“惠懂你”“裕農通”、供應鏈金融、大資管家平臺等在內的對公領域生態，有效促進主營業務發展。

堅持金融為民，以數字金融服務推動數實深度融合。持續推動《數字中國建設整體佈局規劃》與全行數位化轉型工作同步部署，發揮集團效應，強化母子聯動，積極推動產品、服務、流程、模式創新，一方面支持傳統產業數位化轉型，另一方面支持新基建、數字經濟核心產業、供應鏈金融等重點領域，切實推動數字經濟與實體經濟深度融合，綜合金融服務能力持續提升。

持續關注老年人、殘障人士、境外來華人士、少數民族等群體需求，提升線上金融平臺的可用性與易用性，提升可及服務覆蓋度。優化手機銀行大字版，提供帳戶查詢、轉賬匯款、生活繳費等常用金融服務，並推出老年人服務一鍵通功能；協助北京市銀協發佈全國首個銀行業視障消費者服務標準，優化無障礙功能，可順暢辦理帳戶查詢、轉

賬匯款等常用服務；提升境外來華人士金融服務便利性，手機銀行提供英文模式，通過精選金融功能，確保線上金融服務暢通無阻；為少數民族群體開發手機銀行藏語版，在西藏、四川、青海等地發佈。

堅持牢守底線，以智能風控強化全面風險管理。持續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，推動風控能力端到端嵌入流程、場景和生態，不斷提升風險防範的自動化、智能化水準。

案例

打造智慧園區

河北省分行創新完成的智慧園區平臺近期在河北軍鼎科技園試點上線，此平臺顯著加強了園區的綜合管理能力和事務處理效率。智慧園區平臺也將推廣至河北省轄內園區，為更多園區帶來智慧化新體驗。下一步，分行將為園區提供“銀行融資＋系統支持＋招商入園＋政策支持＋股權投資”等一攬子綜合服務，助力園區高質量發展。



圖：河北軍鼎智慧園區未來藍圖

讓“數據跑路”

“建行的 SWIFT AMH 全球現金管理服務幫我們實現了‘一點接入，全球聯通’，每月還可以自動給總部發送資訊報告，讓企業的日常管理更加高效便捷，真的是太感謝了。”

大連市分行成功為錦祥照明系統（大連）有限公司上線 SWIFT 直連專案，有效解

決了企業在資金全球化管理體系中的痛點問題。建行 SWIFT AMH 服務接入方式具有簡單、快捷、低成本的特點，可大幅降低企業接入成本、加快接入工作實施進展、減少客戶開發及維護工作量。

不僅如此，大連市分行利用數位化轉型賦能客戶，為出口跨境電商客戶提供建行“跨境 e 匯”產品，通過“數據跑路”，節省客戶“腳底成本”，助力企業實現資金高速零費率原幣收款，滿足了跨境電商企業多元化、個性化金融需求。

助力數字鄉村建設

蘇州分行在當地人民銀行、發改委等單位的指導下，積極探索農村信用體系建設，並在張家港永聯村實現落地開花，主要服務模式包含融通數據、聚焦信用、加載數字人民幣等環節，不僅創新打造了“永聯數據中臺”，形成數據資產統一視圖，有效地解決了資訊孤島問題，還創新搭建“永聯信用體系”，從永聯的鄉村治理、民生服務的實際需求出發，遵循農戶信用評價體系“1 個信用評價模型+3 套數字化系統+N 個權益場景”頂層設計思路，通過數據中臺的融合，形成三大類評價因數，即文明分、金融分和基礎分，建立針對農戶的信用模型，形成“永聯分”，並針對分數等級分類配置權益，形成“機制+工具+應用”的鄉村信用體系完整業務閉環。此外，創新建設的“永聯數字生活”，依託數字人民幣新型結算工具，在總分行聯動的基礎上，搭建了全國首個全覆蓋的數字人民幣鄉村應用場景，推進“永聯數字生活”線上和線下的應用創新。該專案贏得了永聯村 2.6 萬村民、55 家村企以及 200 家商戶的好評。



圖：永聯村村民在天天鮮超市體驗數幣支付場景

踐行社會公益

2023 年，建設銀行繼續在踐行社會責任的道路上堅定前行，立足“助他、開放、共用”的公益文化，探索“慈善+金融”的公益創新，開展多元公益慈善及志願者活動，秉持利國為民的大愛情懷，溫暖萬千百姓。

案例

善建者 益起來

2023 年，建設銀行創新開展了“善建者 益起來”網路公益活動，探索出公益新模式。其中“‘益’起遇‘建’美好生活”聯合四家公益機構發起，在全國範圍徵集公益專案的捐贈需求，邀請客戶通過建設銀行手機銀行、“建行生活”平臺投票確定花落誰家。同時開展建行公益孵化行動，鼓勵分支機構與愛心單位、公益機構等創新策劃，評選一批有潛力的公益專案進行孵化培育。據統計，活動頁面訪問總量超 1,006 萬，投票量 155 萬，點亮愛心值 87 萬，愛心留言 4,500 餘條。活動期間，每個人都成為了公益宣傳的“小喇叭”，掀起了一股愛心熱潮。

12 年持之以恆 建行“母親健康快車”再發車

2023 年是建設銀行與中國婦女發展基金會合作“母親健康快車”公益專案 12 周年。2023 年 12 月 26 日，雙方在北京共同舉行“母親健康快車”捐贈暨發車儀式，50 輛滿載愛心和祝福的“母親健康快車”啟程奔赴 16 個省（區、市）基層衛生院，打通健康幫扶“最後一公里”。截至目前，建設銀行累計為“母親健康快車”專案捐贈資金 8,500 萬元，用於購置 562 輛“母親健康快車”，發往 24 個省（區、市）基層醫療機構，受益近 610 萬人次。這些“救命車”行駛在鄉鎮農村、義診在田間地頭，既把安心和健康送到群眾的身邊，更把愛心和溫暖送到了大家心坎裏。



圖：建設銀行捐贈的“母親健康快車”（部分）整裝待發，即將啟程

善建家園 點亮鄉村

2023 年 11 月，由建設銀行與中華慈善總會共同發起的“善建家園”鄉村振興公益專案啟動儀式在寧夏自治區固原市舉行。“善建家園”鄉村振興公益專案包括太陽能路燈點亮綠色鄉村和鄉村振興帶頭人培訓兩部分，截至目前，已累計捐贈 1,000 萬元，涉及全國 10 個省份中 38 個鄉村的 1,820 盞太陽能路燈已全部完成安裝、驗收，為當地村民夜間出行提供了安全便利，為幫扶村培訓的 100 名帶頭人成為當地帶領村民共同致富的“領頭雁”。

擁抱科技 放飛夢想

2023 年 7 月 28 日，“擁抱科技 放飛夢想——2023 年建行希望夏令營”結營儀式在京舉辦，來自全國各地 18 所建行希望小學和定點幫扶村小學的師生代表、建設銀行和青基會的志願者共計 120 餘人參加結營儀式。本屆夏令營突出科技主題，為營員開啟了探索科技奧秘、發現文化之美、圓夢未來之路的快樂之旅。27 年來，建設銀行持續加大對希望小學的投入，支持領域已從援建教室、操場等硬體設施升級，拓寬至提升教師能力、拓展學生視野等方面。



圖：夏令營參營師生參觀中國科技館

普惠金融 “點綠成金”

2023 年 11 月 28 日，建設銀行普惠金融“點綠成金”公益捐贈儀式在“2023 中小企業專精特新暨綠色高質量發展論壇”現場舉辦。由建設銀行代表正在服務的 1.2 萬小微企業綠色信貸客戶，向中國綠化基金會“10 元點綠阿拉善”專案捐贈 30 萬元公益金，用於在內蒙古阿拉善沙漠化地區種植梭梭林，支持當地生態治理與經濟社會發展。

“善建益行” 有責有為

建設銀行註冊申請“善建益行”商標，成為銀行業首個金融慈善服務品牌，佑護客戶財富向上向善，有責有為。面向私人銀行客戶推出慈善理財、慈善信託、慈善基金會等產品服務，累計捐贈近 5,500 萬元；組織開展扶貧助殘、鄉村振興、醫療救助、青少年成長等公益活動上百場，讓近百名貧困家庭兒童通過植入人工耳蝸回歸到了有聲世界，眾多的醫務工作者在疫情期間得到關愛和幫助，600 多名安康“一區三縣”地區的人民群眾得到免費體檢和醫療服務。

溫暖遇建 與愛同行

“聽·建·愛同行”是由湖南張家界市分行發起，聯合共青團張家界市委、區殘聯及市愛心聯盟志願者團體，用“慈善+金融”的方式向社會傳遞溫暖的公益專案。2023 年 6 月 1 日，張家界市分行走進聽障兒童康復機構——張家界康籟星殘疾兒童聽力語言康復中心，為康復中心捐贈教學教具、生活物資，與孩子們歡慶兒童節。2023 年 12 月，建設銀行向該專案捐贈 20 萬元，用於殘疾兒童及鄉村貧困兒童的生活救助、關愛、助

學及心理輔導。截至目前，該專案已成功開展了“大愛有聲 聽建同行”等 20 餘場公益活動，幫助了 40 餘名聽障兒童、留守兒童等特殊青少年群體瞭解世界。



圖：建設銀行志願者走進聽障兒童康復機構，為孩子們送上禮物

公益+低碳 釋放綠色能量

三江源國家公園是我國第一個國家公園，也是我國重要的生態保護地區。2023 年 9 月 20 日，建設銀行捐贈三江源國家公園生態保護專案落地交付儀式在曲麻萊縣麻多鄉紮加村舉行，捐贈資金用於長江源園區紮加村和莫曲村垃圾分類站擴建提能專案建設。近年來，青海省分行主動對接三江源國家公園管理局、三江源生態環保基金會，助力生態環保專案，援建生態環保示範村。2022 年以來，建設銀行向三江源生態保護基金會累計捐贈 300 萬元，助力改善當地環境品質、保護周邊原生生態體系，為這片寶貴的生態區域的可持續發展貢獻了金融力量。

善建同行 大愛有家

2023 年 11 月 8 日，“大愛有家——廣州環衛工人之家圓夢微心願”在熱烈的氛圍中拉開帷幕，200 個環衛工人“微心願”陸續圓夢，“健康顧問”為“城市美容師”送上定制義診，500 人通過“愛心團年飯”齊聚一堂……在系列豐富多彩的活動中，湧向環衛工人的涓涓暖流不斷升溫，讓“城市美容師們”感受到關愛和溫暖。自 2019 年“環衛工人之家”公益品牌專案落地，為環衛工人圓了安居夢以來，廣東省分行不斷推出一系列公益行動，彙聚社會力量，助力“城市美容師”遇“建”美好新生活。



圖：廣州環衛工人在“團年飯”中欣賞川劇變臉表演

境外機構公益行動



圖：東京分行組織員工參加千代田區政府主辦的“清整街區環境衛生志願者活動”，開展“美化荒川河岸環境社會公益活動”



圖：首爾分行第8次向韓國紅十字會捐贈，用於韓國紅十字會“希望風車——弱勢家庭緊急支援專案”



圖：馬來西亞子行帶領馬來“日輝之家”寄養中心的小朋友參觀 The Acre 農場



圖：倫敦分行支持城市捐贈日——靜態自行車比賽



圖：新加坡分行與新加坡西南社區發展理事會共同舉辦母親節慶祝活動，在活動中向新加坡武吉甘柏社區發展福利基金委員會捐贈善款



圖：匈牙利分行向匈中雙語學校捐贈 2,000 萬福林，支持學校的教學設施改造，資助學生訪問中國，促進中匈交流互動和民心相通

2023 年關鍵績效

1. 經濟績效

經濟績效	2023	2022	2021
資產總額（萬億元）	38.33	34.60	30.25
淨利潤（億元）	3,323.21	3,231.66	3,039.28
平均資產回報率（%）	0.91	1.00	1.04
加權平均淨資產收益率（%）	11.55	12.27	12.55
上繳稅收（億元）	653.93	670.05	822.75
每股社會貢獻值（元）	4.60	4.16	3.80
涉農貸款餘額（億元）	38,190.24	30,045.26	24,658.18
普惠金融貸款餘額（億元）	30,425.88	23,513.58	18,736.83
普惠金融貸款客戶數（萬戶）	317.33	252.59	193.67
個人住房貸款餘額（億元）	63,865.25	64,796.08	63,865.83
保障性住房專案開發貸款餘額（億元）	1,922.15	1,700.11	1,361.43
棚戶區改造貸款餘額（億元）	927.24	1,064.21	1,174.64
向供應商付款金額（億元）	157.61	144.99	151.54
公益捐贈支出（萬元）	13,313	12,776	11,958

2. 環境績效

綠色貸款情況	2023	2022	2021
綠色貸款餘額（億元）	38,829.36	27,501.04	19,631.29
折合減排標準煤（萬噸）	16,675.25	13,505.21	12,427.57
減排二氧化碳當量（萬噸）	17,253.83	13,530.46	12,509.58
減排 COD（萬噸）	497.67	427.43	394.93
減排氨氮（萬噸）	83.13	67.07	59.39
減排二氧化硫（萬噸）	493.62	390.48	359.27
減排氮氧化物（萬噸）	588.92	485.51	457.03
節水（萬噸）	32,311.05	25,066.65	22,844.55

溫室氣體排放情況	2023	2022	2021
溫室氣體排放量（範圍 1 和 2）（噸二氧化碳）	1,648,050.85	1,682,812.20	1,643,454.48
全年每位雇員溫室氣體排放量（範圍 1 和 2）（噸二氧化碳/人）	4.49	4.729	4.927
直接排放（範圍 1）（噸二氧化碳）	63,928.61	69,497.11	127,378.31

天然氣（噸二氧化碳）	30,498.02	31,768.07	38,424.62
液化石油氣（噸二氧化碳）	449.55	593.48	2,838.74
煤（噸二氧化碳）	129.05	170.00	64.73
汽油（噸二氧化碳）	29,178.45	32,604.30	75,394.47
柴油（噸二氧化碳）	3,462.69	4,151.00	7,312.93
其他（噸二氧化碳）	210.85	210.26	3,342.82
間接排放（範圍 2）（噸二氧化碳）	1,584,122.24	1,613,315.09	1,516,076.17
外購電力（噸二氧化碳）	1,584,122.24	1,613,315.09	1,516,076.17

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。2021 年統計範圍包括總行，35 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。

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》《2011 年和 2012 年中國區域電網平均 CO2 排放因數》中對活動水準數據、排放因數的相關要求。

3.其他包含乙醇、燃料油等燃料。

能源及水消耗情況	2023	2022	2021
能源消耗（噸標準煤）	317,579.85	325,657.59	335,950.96
能源消耗（兆瓦時）	2,300,828.73	2,346,668.60	2,734,978.95
直接能源消耗（噸標準煤）	34,818.58	37,252.05	63,187.73
天然氣（噸標準煤）	18,695.21	19,104.16	19,050.57
液化石油氣（噸標準煤）	263.59	347.96	4,789.10
煤（噸標準煤）	44.75	58.00	24.55
柴油（噸標準煤）	1,605.36	1,924.45	2,964.15
汽油（噸標準煤）	14,110.88	15,719.03	36,333.98
其他（噸標準煤）	98.79	98.45	25.38
間接能源消耗（噸標準煤）	282,761.27	288,405.54	272,763.23
外購電力（噸標準煤）	282,761.27	288,405.54	272,763.23
全年每位雇員能源消耗（噸標準煤/人）	0.87	0.915	1.007
耗水量（噸）	16,977,313.26	18,246,296.32	20,600,497.71
全年每位雇員耗水量（噸/人）	46.27	51.271	61.760

注：1.本集團主要能源消耗來源為天然氣、液化石油氣、煤、柴油、汽油及外購電力。

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

3.柴油消耗統計範圍包括機動車柴油消耗及固定源柴油量消耗。

4.本集團水資源消耗統計包括市政供水、中水、飲用水。

5.其他能源包含乙醇、燃料油等燃料。

範圍三（外購商品和服務）			
紙張消耗情況	2023	2022	2021
辦公用紙（噸）	6,802.61	8,841.62	11,172.33
全年每位雇員紙張耗用量（噸/人）	0.02	0.03	0.033
辦公用紙排放（噸二氧化碳）	17,602.43	22,878.53	28,909.47
全年每位雇員紙張排放量（噸二氧化碳）	0.05	0.06	0.09

注：辦公用紙碳排放數據依據《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》Ecoinvent 3 資料庫中紙張排放因數、活動水準數據及相關要求進行計算。

廢棄物情況	2023	2022	2021
無害廢棄物（噸）	370.09	713.33	272.17
廢棄電子資訊產品（噸）	213.43	229.47	167.26
廢棄交通工具（噸）	141.93	457.35	79.19
廢棄電池（噸）	4.61	10.62	10.06
廢棄辦公用品（噸）	10.12	15.89	15.66
全年每位雇員無害廢棄物消耗總量（噸/人）	0.004	0.008	0.003
有害廢棄物（噸）	34.36	37.09	37.46
廢棄硒鼓墨水匣（噸）	34.36	37.09	37.46
全年每位雇員有害廢棄物消耗總量（噸/人）	0.0004	0.0004	0.0004

注：1.統計範圍包括總行辦公場所，10個城市分行（北京、天津、上海、重慶、大連、寧波、青島、廈門、深圳、蘇州）全轄，27個省、區分行本部辦公場所。

2.本集團運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄電子資訊產品、廢棄辦公用品、廢棄電池及廢棄交通工具。

3.廢棄電子資訊產品主要包含微機主機、顯示器、筆記本電腦、印表機及伺服器。

4.廢棄電池僅包含乾電池，不包含蓄電池。

5.廢棄辦公用品僅包含簽字筆、曲別針及訂書針。

低碳運營情況	2023	2022	2021
離櫃賬務性交易量占比（%）	99.65	99.64	99.58
電子管道金融交易遷移率（%）	98.28	97.87	97.34

3. 社會績效

員工情況	2023	2022	2021
員工總人數（人）	376,871	376,682	351,252
按性別劃分			
男性員工（人）	175,696	162,139	161,715
女性員工（人）	201,175	190,449	189,537

按年齡組別劃分			
30 歲及以下（人）	92,188	78,594	73,709
31 至 40 歲（人）	113,350	104,401	104,509
41 至 50 歲（人）	80,700	82,283	92,238
51 至 59 歲（人）	90,270	87,006	80,591
60 歲及以上（人）	363	304	205
按地區劃分			
長江三角洲（人）	53,411	52,619	52,183
珠江三角洲（人）	45,172	45,147	45,269
環渤海地區（人）	58,337	58,009	57,450
中部地區（人）	71,514	72,056	78,951
西部地區（人）	75,696	75,140	67,605
東北地區（人）	33,242	33,843	34,305
總行（人）	14,787	14,429	14,146
海外（人）	1,365	1,345	1,343
附屬公司（人）	23,347	24,094	—
其中：境內（人）	18,252	19,107	—
境外（人）	5,095	4,987	—
按僱傭類型劃分			
另有勞務派遣用工（人）	3,624	3,682	3,470
按其他類型劃分			
少數民族員工（人）	22,256	21,669	20,928
外籍員工（人）	20,278	17,591	1,033
新進員工（人）	5,925	5,779	16,462
校園招聘錄用人員男性占比（%）	43.65	42.3	44.3
校園招聘錄用人員女性占比（%）	56.35	57.7	55.7

備註：2023年和2022年員工統計數據口径發生變化，在以往基礎上增加了附屬公司員工（含境內和境外人員）；具體而言，2022年員工總人數、按地區劃分、按僱傭類型劃分、外籍員工等員工數據均相應調整，按性別劃分、按年齡劃分、少數民族員工、新進員工等員工數據沒有調整；2021年員工統計口径不含附屬公司員工，相應員工數據沒有變化。

員工流失情況	2023	2022	2021
整體流失率（%）	1.48	1.7	1.9
按性別劃分			
男性（%）	1.41	1.6	1.9
女性（%）	1.54	1.8	2.0
按年齡劃分			

25 歲及以下 (%)	4.45	5.2	6.7
26 至 35 歲 (%)	2.68	3.1	3.4
36 至 45 歲 (%)	0.78	0.9	1.0
46 至 54 歲 (%)	0.20	0.2	0.3
55 歲及以上 (%)	0.11	0.2	0.2
按地區劃分			
長江三角洲 (%)	2.30	2.9	3.3
珠江三角洲 (%)	1.73	2.0	2.2
環渤海地區 (%)	1.10	1.2	1.5
中部地區 (%)	1.13	1.3	1.4
西部地區 (%)	1.42	1.5	1.9
東北地區 (%)	0.96	1.1	1.1
總行 (%)	2.70	2.5	3.3
海外 (%)	8.55	13.0	10.1

注：1.總行包含總部、信用卡中心、客戶服務中心、直屬中心及培訓中心。

2.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	2023	2022	2021
因公死亡人數 (人)	9	10	10
因公死亡比率 (%)	0.003	0.003	0.003
因工傷損失工作日數 (天)	24,748	15,877	18,350

員工接受培訓情況	2023	2022	2021
男性員工參訓百分比 (%)	98.25	99.81	99.42
女性員工參訓百分比 (%)	98.39	99.91	99.98
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 (%)	98.22	99.85	99.64
男性員工培訓平均時數 (小時)	166.04	157.63	99.85
女性員工培訓平均時數 (小時)	179.88	191.68	112.60
一級分行行級和總行部門級及以上培訓平均時數 (小時)	162.59	101.75	161.39
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)	203.30	156.28	152.30
業務經理級及以下培訓平均時數 (小時)	173.50	185.30	104.80

供應商管理情況	2023	2022	2021
長江三角洲供應商數量（個）	15,019	13,268	10,047
珠江三角洲供應商數量（個）	8,957	7,889	6,372
環渤海地區供應商數量（個）	9,178	8,025	6,346
中部地區供應商數量（個）	7,778	6,885	5,457
西部地區供應商數量（個）	10,652	9,388	7,320
東北地區供應商數量（個）	5,541	4,849	3,878
本地供應商採購支出占比（%）	99.41	99.56	99.66
採購合同履約率（%）	100	100	100
外聘專家參與率（%）	10.96	9.66	9.41
開展供應商社會責任培訓次數（含約談及業務交流）（次）	22	22	35

服務管道建設情況	2023	2022	2021
全球範圍營業機構（個）	14,289	14,356	14,510
網上銀行用戶數量（萬戶）	43,027	41,713	40,332
個人手機銀行用戶數量（萬戶）	46,269	43,997	41,711
微信銀行綁定用戶數量（萬戶）	14,951	13,116	11,343
電話銀行客戶數量（萬戶）	48,069	46,546	44,681
自助銀行數量（個）	19,533	21,558	23,679
自助櫃員機數量（ATM）（個）	48,133	56,943	69,030
智慧櫃員機數量（個）	43,434	48,595	49,495
智慧銀行（個）	63	63	63
設置輪椅通坡道營業網點（個）	11,410	11,228	11,027
設置愛心窗口網點數量（個）	13,873	13,873	14,008
設置“勞動者港灣”網點數量（個）	13,845	13,875	14,040

社會認可

評級/頒獎機構	評級結果/榮譽名稱
明晟 MSCI	ESG 評級提升至 AA 級
《環球金融》雜誌	中國最佳社會責任銀行
IFF 國際金融論壇	全球綠色金融獎
英國奧德賽國際電影節	社會責任宣傳片獲“可持續企業文化影片獎”
住房和城鄉建設部科技與產業發展中心、中國殘疾人聯合會無障礙環境建設推進辦公室	中國建設銀行《營業網點無障礙建設專項指引》、無障礙環境建設提升工程獲“2023 年無障礙環境建設優秀典型案例”
人民網	第十八屆人民企業社會責任獎年度企業
新華網	2023 年企業 ESG 優秀案例 ESG 優秀社會責任實踐案例獎——“善建者 益起來”網路公益活動
中國新聞社《中國新聞週刊》	2023 年度責任企業 2023 年度責任案例——“善建者 益起來”網路公益活動
《中國銀行保險報》	十佳社會責任金融機構 十佳社會責任案例——高中生成長計畫 2023 年中國銀行業保險業年度創新典型案例
《中國證券報》	社會責任金牛獎 綠色金融金牛獎 鄉村振興二十強
中國上市公司協會	數位化轉型典型案例
中國銀行業協會	中國普惠金融典型案例
中國紅十字會	中國紅十字奉獻獎章
中華慈善總會	張富清尊師重教“雙百”公益活動獲 2022 年度中華慈善品牌

	江蘇南京分行獲 2022 年度愛心企業 廣西玉林分行林道軍獲 2022 年度慈善人物
“金融界”財經網站	金融消費者保護傑出實踐獎
《公益時報》	年度慈善企業
第十屆金融企業社會責任論壇	2023 年度優秀金融企業社會責任案例—— 《繪就建設銀行綠色篇章》《賦能“小土豆” 撐起“大產業”》《“勞動者港灣”以開放共 用理念潤澤民生》
鳳凰網	特別貢獻獎 創新公益案例傳播獎——“善建者 益起來” 網路公益活動
《南方週末》	中國企業社會責任 20 年特別貢獻獎 年度傑出責任企業 銀行業年度傑出責任企業 年度傑出責任報告
2023 年中國公益節暨 2023 年 ESG 影響 力年會	2023 年度可持續發展典範企業
2023 中國企業家博鰲論壇	服務數字政府卓越案例
2023 中國企業標杆學習平臺	建行研修中心（研究院）獲“最佳價值創造實 踐”第一名

ESG 披露

本章節“環境”和“社會”部分按照 2019 年 12 月 18 日香港交易所發佈的《環境、社會及管治報告指引》所列指標進行編制。香港交易所《環境、社會及管治報告指引》所列指標詳見：

<https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/News/Market-Consultations/2016-Present/May-2019-Review-of-ESG-Guide/Conclusions>

（一）管治

董事會聲明

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。

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。2023 年，本行董事會審議通過《環境、社會和治理工作規劃（2023–2025 年）》，分析本行 ESG 工作現狀和重點難點問題，研判未來外部發展形勢，明確總體工作思路和重點任務。

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、住房租賃、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；組織召開 ESG 風險管理、環境目標設置與 ESG 資訊披露專題研討會，

分析研判 ESG 發展形勢和本行工作現狀並提出建設性意見。

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。2023 年，本行董事會風險管理委員會推動管理層強化環境與氣候風險前瞻性管理，將環境、氣候與生物多樣性風險、資訊科技風險納入集團風險偏好；聽取討論環境與氣候風險分析和 ESG 相關要素風險量化工作報告，研究環境與氣候風險管控領域工作難點和下一步舉措，推進對公客戶 ESG 評級體系建設及氣候風險壓力測試工作；審核通過資訊科技風險和資訊科技外包風險兩項管理辦法，進一步夯實資訊安全管理制度體系。

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 相關問題整改，督促協調做好 ESG 相關披露。提名與薪酬委員會持續跟蹤員工成長發展和薪酬福利，聽取本行女性員工職業發展情況、建行研修中心工作進展，以及 ESG 推進和數字化轉型對人力資源和員工政策影響的報告。

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。2023 年，本行監事會開展新金融專題調研，深入基層多方位瞭解普惠金融、住房租賃、金融科技、智慧政務、鄉村振興等重點領域工作開展情況，提出建設性的監督建議；跟進 ESG 評級及重點工作情況，全面瞭解本行評級關鍵指標評分變動及重點工作任務；專題聽取綠色金融發展情況、消保工作開展情況等彙報，審議年度社會責任報告，持續關注服務小微企業、支持百姓安居、推進養老金融、參與社會公益等情況，督導本行充分踐行社會責任擔當。

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 34 個成員部門（機構），分工有序，協同推進 ESG 各項工作。2023 年，本行環境、社會和治理推進委員會召開年度工作會議，系統總結 2023 年 ESG 工作推進成效，研究分析 ESG 與氣候風險及機遇管理重點難點問題，並部署下階段重點工作。

環境層面，本行設立碳達峰碳中和工作領導小組，由董事長擔任組長，行長擔任副組長，以新金融行動助力實現碳達峰碳中和目標；設立綠色金融委員會，由行長擔任主任，負責統籌推進全行綠色金融發展事宜，對綠色金融業務推進過程中的重大事項進行研究決策，規劃並部署全行綠色金融發展的重點方向與舉措。2023 年，本行綠色金融委員會召開年度工作會議，傳達黨中央、國務院綠色金融相關重大政策和會議精神，為下階段全行綠色金融重點工作做好前瞻部署。

社會層面，本行設立普惠金融發展委員會，負責全面統籌全行普惠金融戰略發展，審議普惠金融相關重大經營管理事項；設立金融科技與數位化建設委員會，負責統籌集團金融科技及數位化經營工作整體推進、協調及決策，研究全行金融科技與數位化經營戰略、策略和發展方向；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。

關於治理的詳細資訊請參閱《中國建設銀行股份有限公司 2023 年年報》“環境、社會與治理”章節。

彙報原則

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、社會及管治報告指引》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、社會和治理議題，評估議題的重要性，詳見“實質性議題分析”。

量化：本報告參考適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標

進行計量並披露。詳見“2023 關鍵績效”中備註。

平衡：本報告客觀中立地披露了本行在環境、社會及管治各重要議題的定性、定量資訊，並根據具體議題提供了延伸資訊。

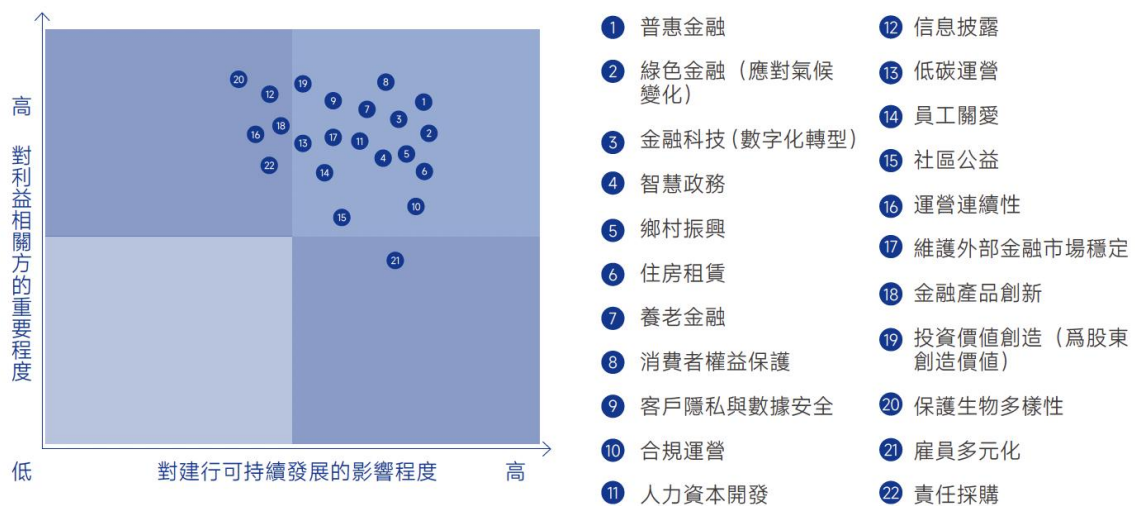
一致性：本報告編寫方式與往年保持一致，並確保定量數據一致可比。當延伸數據披露範圍使披露統計方法發生變化時，相關說明隨當期數據披露一併彙報。

彙報範圍

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支機構的環境、社會及治理表現。

實質性議題分析

2023 年，本行緊跟國家政策、監管要求，結合國內外可持續發展倡議準則，同時結合自身可持續發展情況、利益相關方關注重點以及金融行業特性，共鑒別出 22 個對於利益相關方和本行具有重要性的實質性議題。通過問卷形式，邀請利益相關方對社會責任議題的重要性進行評估，以評估結果為依據對議題進行排序，明確報告重點披露內容，持續提升實質性議題的披露品質。



利益相關方溝通

為更好地加強與利益相關方溝通，本行同步製作發佈視頻版報告。2022 年社會責任報告視頻片榮獲了英中電影合作研發中心（UCFC）主辦的 Odyssey 電影節可持續企業文化影片單元的最佳製作獎。掃描二維碼可線上觀看。



（二）環境

層面 A1：排放物

本行圍繞國家“碳達峰、碳中和”戰略導向，踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，實施綠色運營策略。積極推進全行碳達峰、碳中和能源審計工作，對全行能源使用效率、能耗水準等進行綜合診斷和評價，挖掘節能潛力；建立健全碳排放管理組織機構，建立完善碳排放管理和綠色辦公制度，持續加強相關人員能力建設。提升精細化管理水準，不斷完善節能型機構建設舉措，推進綠色節能設施建設，部署綠色低碳新型數位化設備，推動辦公照明燈具、太陽能熱水器、空調等用能設備升級改造，推進數據中心餘熱資源迴圈利用。大力推廣綠色辦公，優化業務辦理流程，宣導無紙化辦公，推廣應用無紙化會議系統；宣導節約用電，優化辦公電梯運行模式，杜絕“白晝燈、長明燈、無人燈”；加強用水管理，定期巡檢供水系統，杜絕“長流水、跑冒滴漏”；鼓勵員工綠色低碳出行，加強公務用車使用管理，公務用車優先使用新能源汽車；積極踐行綠色採購，推廣使用節能產品和節能技術，充分發揮示範引領作用。

營造綠色低碳環保氛圍，開展一系列節能宣傳活動，普及低碳環保知識，提高員工節能環保和生態文明意識。持續推進綠色低碳銀行建設（北京市分行選取金融街西區支行為綠色示範網點，湖北省武昌支行、三峽分行夷陵支行開展綠色網點建設），開展“碳中和”試點網點建設，湖南長沙河西支行營業部、衡陽市分行營業部獲“碳中和”證書；廈門分行成為廈門地區首家“碳中和”銀行，廈門市政務中心支行成為廈門地區首家“零碳金融網點”；總行本部、北京市分行獲評“綠色創建活動推進單位”。

層面 A2、A3：資源使用、環境及天然資源

本行持續落實各項節能減排舉措，努力踐行“雙碳”戰略目標，加強自身運營綠色

管理，有序推動落實各項環境目標，並在 2023 年取得積極成效。

減排目標

- 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，提昇員工低碳節能生活意識。
- 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，逐步開展節能改造項目；新增和更換照明燈具優先選擇無危害的 LED 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循環材料用量占比達到 60% 以上。
- 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昇，推動綠色通勤。
- 2022 年至 2026 年，數據中心 PUE（能效比）值逐步降低。

溫室氣體排放量較上年下降 34,761 噸，平均每位雇員溫室氣體排放量較上年下降 0.24 噸。

節能目標

- 2022 年至 2026 年，全行能耗強度和碳排放強度呈下降趨勢。
- 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，提昇各級機構能源、資源消耗數據的統計、分析和應用能力。

能源消耗較上年下降 8,078 噸標準煤，平均每位雇員能源消耗較上年下降 0.05 噸標準煤。

減廢目標

- 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。
- 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。
- 推行無紙化辦公，提高辦公用品循環利用率，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%。

辦公用紙較上年下降 2,039 噸，平均每位雇員耗紙量較上年下降 0.01 噸。

節水目標

- 2022 年至 2026 年，新增和更換的用水設備選用節水型器具，逐步提昇全行節水型器具使用率，在全行範圍內開展節水宣傳活動。
- 2022 年至 2026 年，每年在總行本部開展至少一次節水宣傳活動。
- 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項目。

耗水量較上年下降 127 萬噸，平均每位雇員耗水量較上年下降 5 噸。

層面 A4：氣候變化

本行董事會風險管理委員會定期審閱本行環境與氣候風險管理情況，督導相關領域的工作落實。2023 年，董事會風險管理委員會審閱了《環境與氣候風險分析報告》《2022 年 ESG 相關要素風險量化工作報告》。

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、技術和市場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	行業污名化
	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

近年來，本行積極回應監管當局部署安排，積極參與氣候轉型風險敏感性壓力測試工作。目前，行業覆蓋範圍已擴展至火電、鋼鐵、建材、石化、化工、造紙、民航和有色金屬冶煉等八大高碳行業。其中，火電、航空和石化等三大行業的測算方案被採納為行業通用測算範本。2023 年，本行完成了氣候風險宏觀情景壓力測試試點工作，自主構建了符合中國國情及本行實際的氣候風險壓力測試體系，持續提升氣候風險量化分析的科學性、體系性與實用性。

一是構建符合中國國情的氣候風險壓力測試情景。該情景既符合中國實際，又與國際通行的央行與監管機構綠色金融網路(NGFS)充分接軌。集合了中國經濟、能源與碳排放、氣候和環境政策以及全球氣候治理等多種因素，統一覆蓋轉型風險和物理風險。四種情景包括現有情景、“30•60”雙碳目標情景、2°C 和 1.5°C 情景，其中，“30•60”情景為業內首創，該情景貼近中國實際，整合了“30•60”碳達峰碳中和目標下“1+N”政策體系及相關政策，形成了一套以定量為主的指標體系，有望為本行氣候風險管理與應對提供決策參考。

二是優化轉型風險壓力測試方法，擴大行業覆蓋範圍。轉型風險驅動因素在碳排放權價格基礎上，充分納入不同減碳路徑下產量、價格、原材料成本、能源、固定資產投資以及資產擱淺等多重因素，厘清了轉型壓力從政策端向企業端的傳導路徑及其財務報表測算規則，並將測試範圍擴大至高碳行業上下游。

三是首次開展物理風險壓力測試。基於中國氣象觀測數據、災害損失數據以及耦合模式比較計畫 6 (CMIP6)，針對不同情景下臺風、洪澇、乾旱等三種主要氣象災害，構建了不同承災體類型的災害損失曲線，分析了對不同區域房地產押品價值和農業生產的影響。

四是與人民銀行、國際機構及先進同行共用、共學、共研氣候風險研究與實踐成果，2023 年接待了人民銀行、世界銀行、IMF、格魯吉亞央行、工商銀行來訪，交流本行在氣候風險量化分析與 ESG 客戶評級方面的實踐成果。同時，受邀參加由人民銀行和海口市人民政府舉辦的氣候風險壓力測試專案會議，分享我行自主創新的“30•60”雙碳目標氣候風險情景設計成果。

五是通過探索與實踐，不僅培養了一批氣候風險量化評估的專業骨幹力量，還持續深化了全行對環境與氣候問題的系統性認識。

案例

氣候風險壓力測試新實踐

本行優化了氣候壓力情景設計、轉型風險傳導路徑和企業財務傳導規則，構建了更符合實際的轉型風險量化評估方法。一方面基於中國實際情況並對標國際通用的 NGFS 情景，構建了現有政策、“30•60”雙碳目標、2°C 和 1.5°C 等四種情景。另一方面優化轉型風險測算方法，逐戶收集基期客戶的生產經營和碳排放數據，結合情景設計輸出的未來產品產量、產品價格等關鍵指標，測算各情景下企業的財務狀況，再使用內部評級模型開展逐戶測算客戶違約概率和信用評級，最終測算至銀行資本充足率。

轉型風險測試結果表明，如不採取有效措施、主動應對氣候變化，10 個碳密集行業客戶在各壓力情景下還款能力均出現不同程度的下降，違約概率上升，評級下遷，其中，火電、鋼鐵、石化和航空等行業受衝擊較大。從長期看，資本充足率在各壓力下均有所下降，1.5°C、2°C、“30•60”雙碳目標情景和現有政策情景在 2060 年比基期分別下降 5.21、5.03、4.93 和 3.44 個百分點。從中期看，1.5°C、2°C、“30•60”雙碳目標情景和現有政策情景在 2030 年比基期分別下降 4.15、3.11、1.65 和 1.61 個百分點。其中，“30•60”雙碳目標情景下的資本充足率在 2033 年後因政策壓力大幅增加呈明顯下降趨勢。

此外，本行首次開展了氣候物理風險壓力測試，分災害、分區域、分承災體類型構建災害損失曲線，設計了與轉型風險壓力情景相關聯的物理風險壓力情景，主要分析颱風、洪澇兩類災害對本行房地產類押品價值的影響，以及颱風、洪澇和乾旱三類災害對本行農業客戶貸款的影響。

房地產類押品物理風險壓力測試結果顯示，在現有政策情景和“30•60”雙碳目標情景下，本行房地產類押品對融資敞口的覆蓋比例比基期分別下降 7.91、6.78 個百分點，但經由 RWA 的轉換，對資本充足率的最終影響很小；從災害類型看，相較於颱風，洪澇災害對房地產類押品價值的不利衝擊更為明顯。

農業貸款物理風險壓力測試結果顯示，受洪澇、乾旱、颱風災害的共同影響，本行農業客戶在現有政策情景和“30•60”雙碳目標情景下還款能力均出現不同程度的

下降，違約概率上升，評級較基期平均下遷 1.70 級、1.67 級，但由於相關風險敞口較小，對資本充足率的影響十分有限；從災害類型看，乾旱是導致農業客戶生產減產、評級下遷的最主要災害類型。

（三）社會

層面 B1、B4：雇傭、勞工準則

在公開招聘過程中，本行嚴格遵守法律法規，始終秉持“公開、平等、競爭、擇優”的原則，不斷擴大選人用人範圍，積極促進公平就業，堅決杜絕性別、民族、地域、宗教等方面的就業歧視。近六年來，本行持續擴大招聘規模，增加就業崗位供給，助力就業環境回穩向好，同時不斷優化就業服務，提高精細化管理水準，穩定就業預期、提供就業便利，堅決服務好國家穩就業大局。

本行不斷拓寬選人管道，為各類優秀人才提供多元化就業機會，涵蓋不同地域、機構和專業領域。同時本行持續加強重點領域專業人才引進力度，尤其是數位化人才、綠色金融人才和理工類專業背景人才，進一步優化全行員工專業結構，為支持新金融實踐提供多元化人才保障。2023 年，本行圓滿完成“鄉村振興專項招聘”工作，為 21 家一級分行的縣域機構招錄鄉村振興人才，不斷豐富鄉村金融供給，提升金融服務在匱乏區域的可及性。

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，堅決杜絕聘用童工和強迫勞動的行為，全面實行勞動合同制管理，不斷健全和完善勞動用工規章制度，切實保障員工的各項合法權益。

堅持依法合規保障員工的福利待遇，繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，建立住房公積金以及企業年金、補充醫療保險等員工福利制度，並通過搭建保險內購統一平臺等方式有序發展福利第三支柱，構建更為完善的福利保障體系。

2023 年，本行面向集團境內機構全體員工開展了滿意度調查，調查內容涵蓋職業發展、培訓培養、薪酬福利、戰略認同、企業文化、直接上級、工作環境等員工普遍關心的問題，共收回有效問卷 22 萬餘份。本次調查結果顯示，全行員工總體滿意度達 95.33%，其中，培訓培養、戰略認同、企業文化、工作環境等方面的滿意度超過 95%。

層面 B2：健康與安全

本行牢固樹立安全發展理念，強化底線思維、極限思維，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，穩妥應對突發事件，扎實推進科技創新，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融合發展逐步深入，確保了全行安全穩定安全運營。

高度重視員工的身體健康狀況，督促員工定期檢查身體健康狀況，每年為全體員工（包括勞務工人）提供健康體檢福利，並在每年夏季為全體員工（包括勞務工人）發放防暑降溫費。高度關注員工心理健康管理，組織填寫問卷，充分瞭解職工身心健康關愛需求；積極開設心理健康專題講座，主題涵蓋積極心態、壓力管理、親密關係、投資心理等方面，持續保障員工心理健康。2023 年，依託專業機構為總行機關培訓心理健康聯絡員 53 名，提供心理諮詢服務 284 人次、諮詢時長 291 小時。

持續關注女性員工福利待遇，深化女職工特殊關愛，積極解決女職工普遍關心的平等就業、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”、生育保險、專項體檢等問題，聯繫社保機構為女性員工提供生育津貼申領服務，開展女職工關愛室共建工作，並打造集哺乳、減壓、學習、交流為一體的女職工關愛港灣。2023 年，持續開展“女職工關愛室”共建活動，總行工會投入專項經費 169.5 萬元，與基層單位共建關愛室 143 家，發揮了良好的示範引領作用，得到全行廣大女職工的高度認可。

制定出臺了“同心計畫”員工健康綜合保障方案，有效發揮“兜底”保障作用，避免職工“因病返貧”。建立了總行、一級分行和二級分（支）行“三級互助”機制，遵循“屬地救助，逐級啟動”原則，對因患重大疾病或遭受不可抗拒的災害、災難、意外等原因導致生活特別困難的員工實施救助，著力解決員工緊急性、特殊性困難，營造了患難相恤、守望相助的企業文化。

重視基層網點員工關心關愛工作，制發《中國建設銀行 2023 年基層網點員工關愛工程要點》，提出 5 個方面重點舉措，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，讓網點員工真切感受到被尊重、被重

視。2023 年全行網點員工滿意度平均 4.55 分（滿分 5 分），較年初提高 0.07 分，實現連續四年提升。

深入開展春節、元旦“兩節”和常態化送溫暖，根據困難職工人數、人均工會經費等情況統籌安排送溫暖資金。2023 年，“兩節”送溫暖共籌集慰問款物總額超 5,200 萬元，走訪慰問機構網點 9,708 個，慰問各類困難職工、派駐掛職幹部等超 6.7 萬人次，為困難職工提供生活救助和醫療救助。

層面 B3：發展及培訓

本行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 2023 年末，全年共舉辦各類現場培訓 41,955 期，培訓 212.1 萬人次，3,001.4 萬學時，網路培訓（含網路平臺學習）37.3 萬人，3,609.1 萬學時。



服務戰略

聚焦全行戰略，舉辦“觀大勢 謀全局 幹實事 ——高質量發展專題學習專案”。專案旨在著眼全行高質量發展全局，以全球化視野、前瞻性眼光、系統性思維，在以往學習專案基礎上，持續聚焦改革發展的重大機遇、重點領域、關鍵環節、痛點難點進行深度研討，深入推動高質量發展。專案面向集團員工開放，邀請總行行領導、部門負責人、分支機構負責人等走上講臺，傳導頂層設計與戰略部署，分享業務實踐。2023 年

共舉辦 4 場，其中，數位化訓練營註冊學員近萬人，學習總人次超 32.2 萬。專案還融入線下培訓班，組織學員集中參與學習研討。

聚焦“綠色發展”重點工作，以“建好學習平臺、辦好精品培訓、做好知識萃取、講好綠色故事”為設計思路，推進綠色發展培訓組織與學習平臺建設體系化專案。持續建好用好綠色金融學習頻道，建設成集政策法規、培訓課程、專家觀點、優質案例等內容於一體的移動學習平臺，打造共建共用、協同高效的綠色金融學習新生態；組織開展“綠色發展大講堂”學習專案，舉辦“碳達峰 碳中和：生物醫藥行業”大講堂、綠金產品專家講堂書面答疑等學習專案，上線“綠色發展主題微課”。

聚焦“鄉村振興”戰略，推出“大眾金融‘裕建’美好——金融服務鄉村振興走進基層宣講活動”，通過“4+1+5+N”，即“四期系列培訓+一場線上訓練營+五組宣講團+多次分行輪訓”的模式，以“總行師資班+總行宣講團+線上業務專區+分行輪訓班+基層宣講”的形式推進，為鄉村振興送教上門，重在培養根植業務實踐、實操經驗豐富的鄉村振興金融師資隊伍，強化全行對鄉村振興金融工作的認知、支持、保障和拓展，進一步構建鄉村金融生態，更好地服務國家鄉村振興和農業強國戰略。

賦能員工

➤ 起步期，打造“遇建未來”青年員工三支柱培養模式

本行建立“遇建未來”學習品牌，逐步搭建起“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。

入職培訓：以“有為時代 有夢建行”為主題開展集團一體化的新員工入職培訓，邀請總行部門相關負責人以及相關領域業務專家，圍繞本行企業文化價值、產品及服務、領導力建設、心理健康等方面開展新員工線上培訓，覆蓋總行本部、一級分行、直屬直管機構、多家境內子公司及境外機構 1.9 萬餘名新員工，有力保障了集團新員工培訓的規範性和統一性。線上專區累計學習 200 萬人次。

融入計畫：關注基層青年員工成長並進行跟蹤培養。該計畫篩選網點客戶經理和高櫃櫃員兩個關鍵崗位，按照“做什麼，學什麼，怎麼學”的思路，系統分析崗位關鍵任務及勝任標準，建立學習路徑圖，同步設計課堂培訓、在崗學習、閱讀與自學、教練輔導、總結分析等 5 種學習模式，幫助員工在崗位上學習，在任務中提升，順利融入團隊，加速成長。2023 年，全行試點培養青年員工約 4,000 人、兼職講師及帶教導師 327 人，

線上專區累計學習 127 萬人次。

管培生培養：以“設計思維”為方法論，以“研究課題”為手段，幫助管培生從用戶視角出發，提升問題解決能力和創新突破能力，打造全方面複合型人才。專案打造“一套素質模型、一條成長路徑、一個線上專區和一套工作手冊”，並為有進一步外語學習需求員工開設全球互動課堂，以線上小班口語課程形式幫助學員提升商務場景下的口語水準。線上專區累計學習 1.4 萬人次。

➤ 成長期，完善基層網點三崗位培養體系

本行持續迭代優化“網聚英才”網點行長、“建證成長”客戶經理和“德才建備”網點客服經理學習專案，全面提升網點員工適崗能力。

“網聚英才”網點負責人培訓專案聚焦網點負責人後備人才，組織開展課程開發工作坊和案例開發工作坊，搭建網點負責人後備人才核心課程體系。2023 年，共開展 20 期輪訓班，培養 1,200 名網點負責人及後備人才。

“建證成長”客戶經理培訓專案以財富管理“三支隊伍”兼職師資庫建設及優秀兼職師資培養為抓手，助力“建證成長”兼職師資隊伍培養。2023 年，共開展 2 期現場培訓，累計培訓 108 名兼職師資，線上專區累計學習 86 萬人次。

“德才建備”網點客服經理培訓專案設計“微課自主學——線下集中學——考前輔導學——焦點直播學”四階段學習方案，打造體系化培訓產品；持續建設“德才建備”線上學習專區，積極培育數字學習生態，滿足網點客服經理考試、認證、提能、交流等學習需求。2023 年，累計舉辦 20 期現場培訓，培養 1,200 名網點客服經理，線上專區累計學習 284 萬人次。

➤ 成才期，搭建管理人員領導力三級進階培養體系

加大資源支持，形成“網點行長——縣域支行行長——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：從組織和個人雙向賦能的角度出發，通過多元化學習生態提升員工適崗履職能力，服務網點行長梯隊建設。針對新任網點行長搭建能力素質模型，定制開發核心課程及應知應會手冊，幫助其熟悉、鞏固崗位基礎知識，快捷查詢日常工作問題。針對資深網點行長，以金牌講師為抓手，組織開展金牌講師工作坊和案例開發工作坊，產出的課程和案例應用於線下培訓和線上直播，實現績優經驗全行共用。

縣域支行行長能力提升學習專案：縣域支行行長作為頭雁，對縣域機構業務發展起著重要的引領作用。專案圍繞縣域支行行長工作實際，設計“應知應會+實戰實踐”兩大模組，針對性提升該群體風險防控、合規經營等方面的履職能力。

二級分行行長能力提升學習專案：二級分行行長是建行戰略落地和業務發展的核心力量。專案以“人才畫像+課題研究”為抓手，採用線上線下相結合、多種學習形式共融的混合式學習設計，持續提升二級分行行長黨建與業務融合發展能力、特色化經營管理水準和戰略執行能力。

全行專業技術職務等級考試：已基本建立“教材-題庫-考試-培訓”四位一體的專業知識體系，本年度共組織 2 次專業技術職務等級考試，實現考試科目各業務條線全覆蓋、考試對象境內外集團全覆蓋，員工累計參加考試 31 萬人次。

造福社會

積極投身公共政策研究。聚焦宏觀經濟、國際局勢、金融市場、產業趨勢、綠色發展、銀行競爭力等關乎國家發展、建行戰略的重點、難點問題開展前瞻性、深入性研究，為決策提供參考，為業務開展提供支持。

入選國家發展改革委、教育部首批 63 家國家產教融合型企業，縱深推進產教融合型企業建設試點工作，重點聚焦人才培養體系、平臺載體建設、優化資源配置、體制機制創新等任務，產教融合試點案例入選教育部首批產教融合校企合作典型案例。

拓維新金融人才產教融合聯動合作，搭建人才梯次培養體系。圍繞金融行業前沿人才培養需求，以生產高質量思想產品為核心，長遠謀劃博士後科研工作站建設。建設銀行博士後工作站自 2022 年獨立招生培養資格申請獲國家人社部批准，全新組建博士後工作站專家指導委員會，強化研究部門與業務部門的合作機制，為博士後搭建研究與業務雙管齊下的成長平臺，積極引導博士後研究人員緊跟業務一線需求，提升學術研究能力，推動產學研融合發展，為銀行未來業務發展方向和走勢提供專業判斷和科學建議。鼓勵各級機構開放共用建行資源，與地方政府、合作院校、行業企業等積極合作，共建產教融合示範實訓基地，搭建集綜合服務、金融體驗、金融實踐和互動交流為一體的大學生金融實踐平臺。

截至 2023 年末，“金智惠民”工程累計組織現場培訓 7.5 萬期，惠及 656 萬人次，紮根鄉村打造 3,416 家“裕農學堂”，線上線下累計推出“裕農通”服務、消費者權益

保護、農業技術知識、資管惠民等系列課程 1,300 餘門。落實金融服務實體經濟的要求，聚焦中小微企業多措並舉開展普惠金融知識賦能。作為銀行機構代表入選工信部“中小企業領軍人才培養計畫”試點企業，連續四年開展“金融賦能中小企業”專題培訓專案，獲評工信部領軍人才 10 周年優秀培訓專案。長效賦能民營企業數位化學習，持續帶動銀企對接，助力民營企業紓困解難、實現高質量發展。

2023 年聚焦走進鄉土深處、融入千家萬戶年度主題，1 萬餘名實踐學子組成的 2,684 支新金融送教團，帶動各級行主動連接政府、院校、企業等，在打通城鄉、鄉村金融、共同富裕等領域主動服務，有機聯動區域綜合金融服務。

自身能力建設

教學體系：構建學習產品體系、生產交付系統和教學運行管理架構，打造教育培訓的需求生成、資源回應、產品供給的全鏈條支持保障體系，提升專業化辦學水準。開展企業級學習產品庫建設，建立專職、兼職、行外“三位一體”的師資隊伍體系。

科研管理：通過嚴把科研課題立項關，聚焦過程管理，加強規範建設，支持專案運行，注重成果品質，取得累累碩果，有效促進了實際業務的創新發展。

國際發展：賦能國際化人才、專業人才培養和全行員工國際視野拓展，持續提升國際化專業辦學水準和價值創造能力。聯合香港大學經管學院推出“數據分析師認證培訓專案”，聯合境外專家教授舉辦“國際線上講堂”，面向全體境內外員工開展外語學習專案。

數字建設：“建行學習”平臺功能不斷完善，學習資源持續豐富，數位化學習服務能力不斷提升。

外部認可：在“2023 中國企業標杆學習平臺”（原中國最佳企業大學排行榜）頒獎典禮上，榮獲“最佳價值創造實踐”第一名，四個專項獎大滿貫。在工業和資訊化部人才交流中心舉行的“創新驅動·科技崛起”領軍企業家商業思潮巡迴周，榮獲 2022-2023 年度中小企業經營管理領軍人才專案“優秀組織獎”。

案例

建行學習訓練營，讓培訓更簡單

以全行教育培訓為抓手，自主研發“建行學習訓練營”數位化學習產品，搭建培訓全流程閉環管理體系，重塑傳統教學流程中教育觀念、教育模式和組織形式。訓練

營通過實現學習旅程節點自定義、節點內各種類型學習資源與互動方式按需混搭、學員封閉式全週期管理，使依託線上打造“教、學、練、測、享”的立體化學習體驗成為可能，也為學習專案管理者提供了良好的培訓管理工具支撐。

打造一體化綠色金融學習頻道

實施綠色發展培訓組織與學習平臺建設體系化專案，以平臺建設為抓手，打造了集政策法規、培訓課程、專家觀點、優質案例等內容於一體的綠色金融學習頻道。截至 2023 年末，形成“形勢分析-政策解讀-行業研究-產品服務-風險管理”體系。

建行金融理財師 成長進階點金石

自 2021 年起推出“中國建設銀行金融理財師（CUFP）”體系，每年面向全行常態化開展資質認證。截至 2023 年末，持證人超 11.35 萬人。在廣泛開展認證培養的同時，創新推進體系內涵外延建設，多維助力專業人才成長。積極推動構建資質認證全流程線上管理平臺，逐步實現員工資質認證、持續能力提升、全面人才畫像、知識分享與社群學習等功能，助力形成員工主動持續學習成長生態。

層面 B5：供應商管理

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，在選型測試環節，增設綠色評價指標；在候選商選取環節，同等條件下優先選取綠色資質多、綠色成分高的供應商；在採購執行環節，提高綠色指標權重等。

本行持續擴大回收機制的應用，在 UPS 採購專案中，率先引入廢舊產品回收機制，按照國家廢舊蓄電池回收等相關政策規定，規範廢舊蓄電池回收要求及價格，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。同時對電腦設備開展報廢服務採購，涉及伺服器、網路、安全設備等多個品類，協助解決 IT 資產管理“最後一公里”的難題，大大提升再生資源價值，減少環境污染。

積極宣導綠色採購理念，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。

層面 B6：產品責任

本行董事會及其專門委員會高度重視隱私與數據安全保護工作，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。

嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》等法律法規要求，不斷完善公平行銷政策。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。2023 年，根據相關法律法規及《個人用戶客戶行銷工作管理辦法》等行內制度，整理形成《中國建設銀行個人客戶行銷政策要點》並在公開正式管道專項披露，旨在確保加強全行個人用戶客戶行銷工作管理，規範化、系統化及專業化開展相關工作，提高行銷效果，切實保護金融消費者權益。

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

本行經營管理不涉及“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”及“產品品質檢定過程及產品回收程式”。

保護個人隱私和數據安全

建立數據安全管理體系，明確數據安全管理的組織架構，建立了管理層、執行層和監督層三層數據安全組織架構。完善數據安全管理制度，制定了數據安全管理基本制度《中國建設銀行數據安全管理辦法》，配套制定了《中國建設銀行數據分類分級保護實施細則》《中國建設銀行數據安全應急預案》2 個專項制度。建設數據安全評估機制、數據分類分級識別機制、數據安全應急機制、數據安全培訓機制，推動數據安全管理事項有序開展。數據安全評估方面，2023 年組織集團範圍開展數據安全風險自評估工作並形成評估報告，根據評估結果，明確後續整改提升方向。數據分類分級方面，優化分類分級打標工具，組織對企業級數據字典進行數據安全分級打標，並完成初判結果的人工復核。數據安全應急管理方面，明確事件分級、處置及報告流程，建立集團數據安全應急聯繫人通訊錄。數據安全培訓方面，在建行學習平臺和企業微信等管道發佈《數據

安全管理專項制度介紹》課程、數據安全評估視頻課程、金融標準培訓課程和推文，建立數據安全知識庫，建行學習平臺累計學習 13 萬餘人次。推進分行開展集體學習、部內研討等活動，解讀數據安全金融標準，將“學標準、講標準、用標準”的理念嵌入日常工作中。

加強資訊科技風險防控，持續優化金融科技制度，重檢和完善科技制度體系框架，並制定（修訂）印發 10 餘個制度規範，覆蓋科技統籌管理、研發交付、運營災備、風險管控等方面。堅持風險評估機制常態化，開展網路安全等級保護測評和密碼應用安全性測評工作。開展 2023 年資訊科技風險評估，將業務條線與科技條線、境內子公司均納入科技風險評估範圍。落實國家網路安全等級保護和密碼應用安全性測評要求，聘請符合資質的第三方公司開展測評，測評結果優異。開展金融科技領域審計，深入分析問題並推動整改，配合第三方審計機構開展財務報表審計，組織對總行向境外機構開展的資訊科技服務出具 ISAE3402 鑒證報告。

持續加強個人客戶資訊隱私保護，一是印發《中國建設銀行個人客戶資訊保護工作管理辦法（2023 年版）》，明確個人客戶資訊保護全生命週期管理，涵蓋“客戶告知—同意，資訊收集、傳輸、使用、跨境提供、可攜帶權、刪除、銷毀，第三方合作管理，影響評估”等階段，制定並公開《中國建設銀行個人資訊保護政策要點》¹。二是發佈《進一步加強個人客戶資訊保護工作方案（2023 年版）》，確保客戶個人資訊的最小化收集與留存，充分保障客戶對其個人資訊合法行使“獲取權、維護權、刪除權”等權利。三是嚴格落實個人客戶資訊處理前獲取客戶授權，強化授權範圍內採集及使用管控，採取必要措施妥善存儲和保管個人客戶資訊，規範敏感資訊使用、外部數據使用、自動化決策、對外提供等關鍵場景的合規要求。四是強化內部督導，現場檢查與機構自查相結合，2023 年，組織 37 家一級分行、11 家境內子公司開展兩次專項檢查，將“第三方合作管理”情況也納入檢查範疇。五是持續深化個人客戶資訊保護宣傳培訓，面向全行、子公司的個人客戶資訊保護相關崗位人員開展專題培訓，形成 11 門配套培訓課件，研發 6 門個人客戶資訊保護課程，並設置“個人客戶資訊保護專欄”，組織全行及各子公司持續開展常態化的全員（包括正式員工、勞務派遣用工等各類人員）培訓與學習。

¹ 《中國建設銀行個人資訊保護政策要點》http://www3.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html

深化資訊科技外包中的數據安全管理，一是印發《中國建設銀行資訊科技外包工作規劃（2023—2025 年）》《中國建設銀行資訊科技外包管理辦法（2023 年版）》，規範指導本行資訊科技外包活動開展，防範因外包引發的數據安全和網路安全風險。二是加強對涉及本行重要數據或客戶個人資訊的資訊科技外包管理。組織全行開展服務商評估與日常檢查，及時發現問題隱患。三是組織開展 2023 年度涉及本行客戶個人資訊的第三方合作服務專項風險排查，發現並整改問題，明確協議中數據安全責任，持續完善應急管理機制，加強資訊科技外包與合作的網路安全和數據安全管理。四是面向資訊科技外包服務商，要求服務商對服務本行的外包人員開展“安全保密”培訓，培訓覆蓋全部服務商，不斷提升外包人員資訊安全意識。

構建外防攻擊竊取、內防數據洩露、全面安全監控的資訊安全技術體系。構建“安全即服務”企業級安全架構，形成身份認證、密碼服務、數據安全、安全監控等 9 大安全組件，靈活組合成 860 餘項安全服務。建設集團一體化安全運營體系，防範攻擊竊取數據風險，參與國家網路安全攻防演練取得優異成績，舉辦第六屆“金科杯”網路安全攻防大賽。完善資訊安全技術防控能力，防範內部資訊洩露風險，推進數據共用安全計算平臺的功能完善和推廣使用；提升應用數據的集中和統一管控能力，推動數據訪問控制技術框架在數據查詢、數據批量使用、數據介面調用等數據使用場景的應用；實現生產數據取數後的自動化脫敏，優化生產數據敏感資訊檢查功能；優化員工洩露數據行為分析與風險研判能力，在列印浮水印和敏感內容檢測等方面完善數字浮水印功能。

全面監控分析數據洩露，檢驗安全技術防控體系有效性，利用敏感資訊防洩漏產品即時監測通過電子郵件、互聯網等途徑洩露行內敏感資訊的行為並及時阻斷；主動監控和處置第三方互聯網資訊洩露，一旦發現外部洩露的客戶資訊，自動將客戶卡號納入風控系統灰名單保護；主動監測和關停仿冒本行的釣魚網站和 APP 應用，分析釣魚網站中受騙客戶資訊，納入風險保護名單，對客戶進行資金保護和風險提示；常態化開展互聯網系統滲透測試，全面覆蓋網路安全和數據安全，加大對數據洩漏、應用越權等重點數據安全問題的發現和處置力度。舉辦安全 CTF 技能培訓、安全攻防實戰培訓、安全研發與技能培訓等資訊安全相關培訓，培訓覆蓋全體員工，不斷提升資訊安全意識。

強化資訊系統連續性管理，嚴格落實監管要求，修訂印發《中國建設銀行資訊系統連續性管理規程（2023 年版）》，強化組織管理，明確風險防範、預案和演練管理要

求。規範應急管理流程，修訂形成《中國建設銀行資訊系統應急操作規程（2023 年版）》，規範應急流程各項活動，明確應急組織架構各角色職責分工，總結經驗形成一套“事前防範、事中快速回應、事後回顧與改進”的體系化應急管理機制。深化金融科技風險排查整治，組織金融科技條線各單位開展資訊系統及網路安全隱患排查整治工作，重點強化機房基礎設施、網路安全、數據安全、應用安全、終端安全、合作生態安全等風險的全面排查整改，以及基礎設施高可用和全局性單點故障的專項整改，排查發現的風險項納入清單並採取“銷號式”整改管理，即查即改，確保風險隱患全部清零。

關於《中國建設銀行股份有限公司個人資訊保護政策》詳情請見：

PC 端：

http://www.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/20211102_1635852920.html

手機端：

http://m.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/mobile/20211102_1635852920.html

層面 B7：反貪汙

塑造清廉金融文化

本行積極配合紀檢監察派駐改革，按照“完善問責組織體系、加強問責程式保障、優化問責實體標準”三位一體的思路完善問責機制，把握“嚴肅、嚴格、嚴謹、適度”的要求懲治違規行為，以精準有效的問責強化制度執行、確保政策落地，在全行營造風清氣正的經營環境。

2023 年，通過員工行為管理系統先後發佈《受賄犯罪專題警示教育》《行賄犯罪專題警示教育》，梳理受賄罪、行賄罪的相關法律法規、司法解釋，選取利用信貸資源以貸謀私受賄、利用職權便利行賄謀取利益的典型案例，明確犯罪表現與起刑量刑標準，教育員工知法懂法。

員工行為管理

面向全體員工定期開展內容多元化、形式多樣化的商業道德相關培訓。通過線上線下管道結合，採用集中宣導、集體學習、自主學習、線上課程等多種手段，開展《員工合規手冊》宣傳教育、反貪腐制度培訓及警示教育等培訓活動，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。

在持續提升員工合規教育觸達頻次的同時，組織線上答題和知識競賽等學習交流活動，鞏固學習成效。通過員工行為管理系統推送合規教育內容，含視頻、語音、文章、消息等多種合規教育資訊觸達方式，支持網格員之間線上互動。截至 2023 年末，通過員工行為管理系統發佈各類合規教育內容，累計 239 萬人次參與，實現警示教育素材精準觸達。

近年來，按照行內制度規定，已對《員工違規處理辦法》《員工行為管理辦法》《員工合規手冊》等商業道德標準進行重檢修訂，重檢修訂內容包括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，為規範員工行為、強化內部管理、提高商業道德標準奠定堅實制度基礎。

反洗錢

踐行“風險為本”的管理理念，持續完善洗錢風險管理體系，充分發揮反洗錢在預防、抵禦風險方面的作用。修訂完善政策制度，推動全行切實履行反洗錢義務，不斷增強內控機制和制度的合規性、融入性、有效性；升級集團洗錢風險動態監測體系，在依法合規前提下強化跨機構、跨部門、跨領域的風險防控；堅實推進自研系統建設，不斷提升反洗錢管理智能化水準。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；持續做好保密管理，切實守牢資訊安全底線。

開展合規審計

2023 年，按照年度內部審計計畫，針對 37 家境內一級分行開展員工重點操作風險事項動態審計，關注案件防控管理、員工行為管理及重要違規行為等情況；針對 13 家境內一級分行開展反洗錢專項審計，關注客戶身份識別、交易報告、洗錢風險評估、制裁合規管理及問題整改等情況，同時通過二級機構主要業務經營管理審計覆蓋其他境內分行反洗錢相關事項；通過主要業務經營管理審計或專項審計等專案覆蓋 15 家境外機構和 6 家子公司的相關情況，不斷完善對全行合規領域相關工作的審計監督。

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。

層面 B8：社區投資²

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，2023 年對外捐贈總額 1.33 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。截至 2023 年末，全行共有 9.6 萬名註冊青年志願者，開展志願服務累計 17.77 萬小時，服務對象覆蓋近 100 萬人。

創新開展多個公益活動，營造向上向善氛圍。一是首次依託“雙子星”³平臺開展“善建者 益起來”網路公益活動，廣大客戶踴躍參與，共計 64 個公益專案需求得到捐贈支持；二是組織第四期“擁抱科技 放飛夢想”建行希望夏令營，來自 18 所建行希望小學和定點幫扶村學校的 72 名師生來京感受文化和科技的魅力；三是精心組織公益專案探訪並開展公益活動，員工志願者參與志願服務、宣講金融知識、奉獻回饋社會。

本行各分支機構積極踐行社會公益，發揮建行公益“三十佳”（十佳公益品牌、十佳公益創意、十佳公益人物）示範引領作用，帶動廣大員工志願者主動深入社區、學校、鄉村、福利機構開展形式多樣的公益活動。北京市分行“劉豔快線”公益志願者和建行亞洲新力量義工隊走進社區關愛慰問老人，江蘇南京分行“藍精靈”志願者和貴州省分行“文謙公益”志願者長期關心殘障人群，湖北省分行張富清尊師重教基金開展鄉村學校幫扶活動，新疆區分行“向黨公益”志願者走進帕米爾高原第一所建行希望小學開展助學活動，悉尼分行志願者持續走進社區開展綠色公益活動，十佳公益人物河南安陽分行姬晨光、山東德州分行張慶軍、四川綿陽分行張燕、廣西玉林分行林道軍等帶頭參與和踐行公益，展示了建行人良好的公益精神和風貌。

截至 2023 年末，主要公益專案實施情況如下：

專案名稱	合作機構	累計捐款金額	專案期限	截至 2023 年末
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	1.74 億元	2007 年至今	發放 1.74 億元資助款，資助高中生 10.16 萬人次

² 相關內容可參閱“踐行社會公益”章節

³ 雙子星：建行手機銀行和建行生活 APP

“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	8,500萬元	2011年至 今	購置562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	2,306萬元	1996年至 今	援建50所希望小學，捐建音 樂、美術、體育、科技、德育 教室93個，培訓教師800多人 次，組織320名師生參加夏令 營
情系西藏——中國 建設銀行與中國建 投獎（助）學金	中國鄉村發展基 金會	350萬元	2007年至 今	發放368萬元資助款，資助西 藏地區學生1,760人次
“善建家園”鄉村 振興公益專案	中華慈善總會	1,000萬元	2021年至 今	在中西部10個省、區開展點亮 綠色鄉村太陽能路燈計畫，實 施鄉村振興帶頭人培訓
三江源生態環保專 案	三江源生態保護 基金會	300萬元	2022年至 今	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	873萬元	2016年至 今	為28,000餘名欠發達地區師 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 央青年志願者行 動指導中心	1,026萬元	2012年至 今	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 “青年之家”
“勞動者驛站（港 灣）”公益專案	中國職工發展基 金會	596萬元	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

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

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）
- 海外（人）

按雇佣类型划分

- 另有劳务派遣用工（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（%）

- 整体流失率（%）

按性别划分

- 男性（%）
- 女性（%）

按年龄划分

- 25岁及以下（%）
- 26岁-35岁（%）
- 36岁-45岁（%）
- 46岁-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（%）
- 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）

- 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）

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

- 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）（个）
- 智慧柜员机数量（个）
- 智慧银行（个）
- 设置轮椅通道营业网点（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《2023年社会责任报告》中所选定的2023年度的绩效信息，《2023年社会责任报告》所披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、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。

三、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《2023年社会责任报告》中的2023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《2023年社会责任报告》中的2023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》（“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《2023年社会责任报告》中的2023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。

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

五、我们的独立性和质量控制

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与程序。

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《2023 年社会责任报告》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，我们仅在总行、四川分行、福建分行、黑龙江分行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解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。

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）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《2023 年社会责任报告》中所选定的 2023 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）
1101030037404

中国 北京

2024 年 3 月 28 日

附录：关键数据编制基础

全球范围营业机构（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的全球范围营业机构是指截至报告期末中国建设银行境内机构数和境外机构数，其中境内机构是中国建设银行全行范围（未包含境内外子行、子公司），境外机构总数是中国建设银行境外商业银行类分支机构及子公司总数。

每股社会贡献值（人民币 元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的每股社会贡献值是指，截至报告期末在中国建设银行作为股东创造的基本每股收益的基础上，增加中国建设银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司公益捐赠支出等为其利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的为社会创造的每股增值额。每股社会贡献值出自《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》。

涉农贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的涉农贷款余额包括，截至报告期末中国建设银行依据中国人民银行发布的《涉农贷款专项统计制度》统计口径的本币（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、农村企业各类组织贷款余额、城市企业各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

普惠金融贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任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《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》统计口径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、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 2023 年社会责任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《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》统计口径的普惠金融贷款客户数，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款客户数（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

个人住房贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的个人住房贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据中国人民银行房地产专项制度的要求，中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）向个人发放的住房贷款余额。

保障性住房项目开发贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的保障性住房项目开发贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据银保监会关于《S66 保障性安居工程贷款分地区情况表》统计要求，中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）个人住房贷款余额。

棚户区改造贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的棚户区改造贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据监管统计要求的中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）的中国人民银行定义的棚户区改造贷款余额。

向供应商付款金额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的向供应商付款金额是指截至报告期末中国建设银行“龙集采”采购系统中总行本部向供应商的付款总额。

公益捐赠支出（人民币 万元）：中国建设银行 2023 年社会责任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营业外支出中组织或个人进行的自愿性现金捐赠总金额，满足《中华人民共和国公益事业捐赠法》和财政部《关于加强企业对外捐赠财务管理的通知》相关政策要求。

绿色贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内（未包含境内外子行、子公司）根据中国银保监会发布的《关于绿色金融统计系统有关工作的通知》要求投向节能环保产业、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）：

中国建设银行 2023 年社会责任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的汇总数。

无害废弃物（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行统计总行与 37 家分支行子指标废弃电子信息产品、废弃交通工具、废弃电池和废弃办公用品指标的汇总数。中国建设银行根据香港联交所《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》（生态环境部）、《生活垃圾处理技术指南》（生态环境部）、《报废机动车回收管理办法》（国令第 715 号）、进行“无害”确认统计。

废弃电子信息产品（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃电子信息产品是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃电子信息产品的汇总数，包含微机、显示器（终端服务器）、笔记本电脑、普通激光打印机及服务器。

废弃交通工具（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃交通工具是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行根据《机动车强制报废标准规定》《报废机动车回收管理办法》开展车辆报废工作，由第三方汽车报废公司提供的报废车辆质量数据。

废弃电池（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃电池总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃电池总量。

废弃办公用品（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃办公用品是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃办公用品总量，包括废弃签字笔、废弃曲别针和废弃订书针。

全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的全年每位雇员无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行无害废弃物的人均消耗量。全年每位雇员无害废弃物消耗总量=无害废弃物/中国建设银行总行与 37 家分支行员工总数。无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行依据香港联合交易所发布的《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》披露要求，总行与 37 家分支行子指标废弃电子信息产品、废弃交通工具、废弃电池和废弃办公用品指标的汇总数。

有害废弃物（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的有害废弃物是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行根据香港联交所附录 2：环境关键绩效指标报告指引确定的有害废弃物总量，包括废弃硒鼓墨盒。

废弃硒鼓墨盒（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃硒鼓墨盒总量。

全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的全年每位雇员有害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行有害废弃物的人均消耗量。

离柜账务性交易量占比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的离柜账务性交易量占比是指，报告期内中国建设银行参考中国银行业协会发布《中国银行业服务报告》的离柜账务性交易量占有所有账务性交易量的比例。离柜账务性交易量占比=（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量）/（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量+柜面账务性交易量），其中电子银行账务性交易量包括网上银行、电话银行、手机银行、重客系统、现金管理系统、跨行现金管理系统、短信金融服务、家居银行交易量。

电子渠道金融交易迁移率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的电子渠道金融交易迁移率是指报告期内中国建设银行电子银行账务性交易总量占有所有账务性交易量的比例。电子渠道金融交易迁移率=电子银行账务性交易量/（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量+柜面账务性交易量）。其中电子银行账务性交易量包括网上银行、电话银行、手机银行、重客系统、现金管理系统、跨行现金管理系统、短信金融服务、家居银行交易量。

员工总人数（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工总人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的正式员工。

按性别划分（男性员工（人）、女性员工（人））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的男性员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的男性正式员工；女性员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

按年龄组别划分（30 岁及以下（人）、31 岁-40 岁（人）、41 岁-50 岁（人）、51 岁-59 岁（人）、60 岁及以上（人））：

中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的各年龄类别员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

按地区划分（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）、海外（人））：

中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国长江三角洲地区范围内的员工。其中，“长江三角洲”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：上海市、江苏省、浙江省、宁波市和苏州市。

珠江三角洲员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，所属分行在我国珠江三角洲地区范围内的员工。其中，“珠江三角洲”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：广东省、深圳市、福建省和厦门市。

环渤海地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，所属分行在我国环渤海地区范围内的员工。其中，“环渤海”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：北京市、山东省、天津市、河北省和青岛市。

中部地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，所属分行在我国中部地区范围内的员工。其中，“中部地区”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：山西省、广西壮族自治区、湖北省、河南省、湖南省、江西省、海南省、安徽省。

西部地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，所属分行在我国西部地区范围内的员工。其中，“西部地区”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：四川省、重庆市、贵州省、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。

东北地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，所属分行在我国东北地区范围内的员工。其中，“东北地区”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：辽宁省、吉林省、黑龙江省和大连市。

总行员工人数是指包括总行本部、信用卡中心、直属机构、建行大学和研究院。

海外员工人数是指所属机构是中国建设银行境外分行的员工。

按雇佣类型划分

另有劳务派遣用工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，与劳务派遣机构签订合同并被派向中国建设银行工作的员工。

按其他类型划分

少数民族员工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 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。少数民族信息是根据员工的官方身份证明确定。

新进员工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 2022 年度与中国建设银行签订劳动合同的正式员工。

外籍员工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的外籍员工人数是指截至报告期末中国建设银行境外机构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。外籍员工是根据员工的官方身份证明确定的。

校园招聘录用人员男性占比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的校园招聘录用人员男性占比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）2022 年度通过校园招聘（春秋招合计）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。性别信息以雇员的官方身份证明为基础。 校园招聘员工由中国建设银行人力资源系统确定。

校园招聘录用人员女性占比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的校园招聘录用人员女性占比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）2022 年度通过校园招聘（春秋招合计）录用并与中国建设银行签订劳动合同的正式人员中的女性占比。性别信息以雇员的官方身份证明为基础。 校园招聘员工由中国建设银行人力资源系统确定。

整体流失率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工，主动提出与公司解约的员工占 2021 年与 2022 年员工平均人数的比例。有两种方式：一是员工向建行提出解除劳动合同；二是员工因违反行业规定被银行辞退。这里的统计口径是前者。

按性别划分（男性（%）、女性（%））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合

同制男/女员工，主动提出与公司解约的男/女员工占 2021 年与 2022 年男/女员工平均人数的比例。

按年龄划分（25 岁及以下（%）、26 岁-35 岁（%）、36 岁-45 岁（%）、46 岁-54 岁（%）、55 岁及以上（%））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工中主动提出与公司解约的各年龄类别员工占 2021 年与 2022 年各年龄类别员工平均人数的比例。

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（%））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工中主动提出与公司解约的各地区类别员工占 2021 年与 2022 年各地区类别员工平均人数的比例。

因公死亡人数（人）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内 遵循按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《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死亡人数。

因公死亡比率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内 遵循按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《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全行员工的比例。

因工伤损失工作日数（天）：中国建设银行 2023 年社会责任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 遵循按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《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损失工作日数。

男性员工参训百分比（%）、女性员工参训百分比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训，按性别划分。性别信息以员工的官方身份证明为基础。当员工通过在线培训平台接受培训时，其培训参与情况由培训系统记录。当员工通过线上方式参加培训时，其参加培训情况由现场记录。

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 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，一级分行行级和总行部门级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 3 级-5 级的参加网络培训的人数。

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 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，二级分行行级、一级分行部门级和总行处级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 6 级-7 级的参加网络培训的人数。

业务经理级及以下参训百分比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，业务经理级及以下网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 8 级-15 级的参加网络培训的人数。

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 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，按性别划分。

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 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，其中，一级分行行级和总行部门级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 3 级-5 级的参加网络培训的人数。

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 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，其中，二级分行行级、一级分行部门级和总行处级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 6 级-7 级的参加网络培训的人数。

业务经理级及以下培训平均时数（小时）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，其

中，业务经理级及以下网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 8 级-15 级的参加网络培训的人数。

长江三角洲供应商数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的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，注册地位于长江三角洲区域范围内的供应商数量。供应商统计口径是指在中国建设银行供应商数据库中实名注册的供应商。

珠江三角洲供应商数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的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，注册地位于华东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 2023 年社会责任报告披露的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，注册地位于珠江三角洲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 2023 年社会责任报告披露的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，注册地位于中部地区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 2023 年社会责任报告披露的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，注册地位于西部地区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 2023 年社会责任报告披露的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，注册地位于东北地区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 2023 年社会责任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部外币付款总额占全部付款总额比例。

采购合同履约率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任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部签署合同履约率，无合同中止情况。

外聘专家参与率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任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中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 2023 年社会责任报告披露的开展供应商社会责任培训次数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的次数。

网上银行用户数量（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内 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 2023 年社会责任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全行范围内 开通建行手机银行服务的对私客户数量。

微信银行绑定用户数量（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内 关注并绑定建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 2023 年社会责任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全行范围内 所有签约或通过密码验证开通建行电话银行服务的客户数量，包括单位客户数量和个人客户数量。其中，单位客户数按照单位组织机构代码证、营业执照等证照号码进行统计；个人客户数按有效身份证进行统计。电话银行用户数据参照 2013 年中国人民银行支付结算司编制的《支付业务统计指标释义》和 2020 年 3 月中国支付清算协会发布的《商业银行支付业务统计指标及其释义》文件要求。

自助银行数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内 所有对外营业的离行式和附行式自助银行数量。自助银行定义参照《自助银行网点服务要求》(GB/T 41461-2022,3.2)。

自助柜员机数量（ATM）（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的自助柜员机数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有投产的自助柜员机数量。自助柜员机定义参照《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022, 3. 1）。

智慧柜员机数量（STM）（个）：中国建设银行 2023 年社会责任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全行范围内 所有对外营业的智慧柜员机的数量。智慧柜员机定义参照《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022, 3. 1）。

智慧银行数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的智慧银行数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有对外营业的智慧银行的数量。

设置轮椅通坡道营业网点数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的设置轮椅通坡道营业网点是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 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 2023 年社会责任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下发的《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》要求在全行范围内 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 2023 年社会责任报告披露的设置“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》要求在全行范围内 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；五是增进与户外劳动者等广大社会公众的关系。