



本報告以環保紙張印製  
歡迎您對報告提出建議和意見



ICBC

2019 社會責任報告



中國北京市西城區復興門內大街55號 郵編:100140  
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140  
[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn), [www.icbc-ltd.com](http://www.icbc-ltd.com)

# 2019

## 社會責任報告

中國工商銀行股份有限公司

# 目錄

董事長致辭	04
行長致辭	06
關於我們	10
社會責任年度成果	12
社會責任管理	15
ESG 報告	17

## 企業管治 從嚴治理 01

企業管治能力現代化	26
全面推進從嚴治理	33

## 客戶至上 服務實體 02

——客戶首選 堅守本源

客戶至上	40
服務實體	50
發展普惠金融	56

## 科技驅動 價值創造 03

——價值卓越 創新領跑

科技驅動	66
價值創造	72
綠色金融	74

## 國際視野 全球經營 04

構建國際化發展新生態	82
支持當地經濟社會發展	86
加強國際交流合作	88

## 轉型務實 改革圖強 05

推進業務轉型	94
深化體制機制變革	96
推進業務創新	100

## 風控強基 人才興業 06

——安全穩健 以人為本

風控強基	110
人才興業	113

全球履責專題	120
GRI Standards 索引 及 ESG 索引對照	132

實質性分析	16
未來展望	130
獨立有限鑒證報告	131

全球契約對照表	137
意見反饋表	138
報告說明	130



# 董事長致辭



董事長  
陳四清

新時代有新責任，大銀行有大擔當。2019年是新中國成立70周年，也是本行實踐社會責任碩果累累的一年。我們將社會責任有機融入企業管治、企業文化和經營戰略之中，貫徹新發展理念，積極運用金融手段和力量，助力解決經濟社會發展不平衡不充分問題，全面實踐大行的責任擔當。

面對經營本質，我們不忘初心，堅守本源，着力提高服務實體經濟的適應性。我們着力提升服務實體經濟能力，聚焦供給側結構性改革和經濟高質量發展，把握好投融資總量、節奏、價格和投向，助力“六穩”落地和貨幣政策傳導。更加注重精準投放，提升金融資源配置與經濟高質量發展的契合度。優先滿足國家重大戰略項目資金需求，持續加大對製造業、小微企業和民營企業等重點領域的金融支持。全行普惠貸款較年初增長超過50%，是各項貸款平均增速的5倍。

面對股東信任，我們遵循商業銀行規律，堅持價值創造導向，追求穩健可持續發展。我們堅持履行經濟責任、政治責任和社會責任的統一，以價值創造力統領市場競爭力、金融創新力、風險控制力，向服務、向創新、向管理要價值創造。實現淨利潤3,134億元，同比增長4.9%，為股東創造了良好回報。本行連續11年保持A股年度現金分紅總額最高，市值保持國內金融業第一。我們堅持底線思維，打好防範化解金融風險的攻堅戰和主動仗，在“穩金融”中發揮大行“壓艙石”作用。本行不良貸款率、撥備覆蓋率、資本充足率實現同步改善。

面對客戶需求，我們實踐以客戶為中心理念，強化科技賦能，持續打造卓越服務體驗和良好口碑形象。我們把以客戶為中心作為最基礎的商業邏輯，作為立行之本和發展之基。在董事會下設“社會責任與消費者權益保護委員會”，從企業管治層面進一步完善消費者權益保護體制。堅持科技引領、創新驅動，推動金融與科技的深度融合，做智慧金融的倡導者和先行者，潛心篤志打造隨時、隨地、隨心的卓越服務體驗，不斷提升品牌美譽度和影響力，建設客戶首選銀行和人民滿意銀行。本行連續4年蟬聯全球最有價值的銀行品牌。

面對員工發展，我們樹立“以人為本”的理念和價值取向，完善“人人有責”的制度和機制，營造“與人為善”的環境和氛圍，發揮“事在人為”的主動性和創造性。我們堅持員工與企業共同成長的理念，

將關心關愛員工落到實處，為員工的成長成才、價值實現提供廣闊舞台。千方百計為基層減負賦能，解決外派員工實際困難，為基層員工辦實事、辦好事，開展全員分層分類培訓，加強人文關懷，進一步凝人心、聚人氣、集眾智、促發展。

面對社會期盼，我們堅持扶貧濟困、守望相助，做有情懷、有溫度、負責任的銀行。統籌全行力量，將定點扶貧和金融精準扶貧相結合，通過信貸扶貧、產業扶貧、電商扶貧、教育扶貧、就業扶貧等手段，助力打贏脫貧攻堅戰。全年精準扶貧貸款增長16%，向定點扶貧地區捐贈資金1.13億元。堅持金融向善，積極參與社會公益活動，做優秀企業公民，全年對外捐贈2.06億元。

面對生態環境，我們倡導綠色金融理念，推動綠色發展，促進人與自然的和諧共生。堅持低碳環保從我做起，積極推行綠色運營、綠色辦公。大力支持清潔能源、環境治理等綠色產業發展，境內綠色信貸餘額超1.35萬億元。發布“一帶一路”綠色金融(投資)指數，發行首支綠色“一帶一路”銀行間常態化合作債券和首支“粵港澳大灣區”綠色債券，為促進經濟可持續發展和生態環境改善發揮應有作用。

面對全球化發展，我們秉持人類命運共同體理念，積極參與國際金融治理，助力國家高水平對外開放。發揮全球網絡佈局和人民幣業務第一大行優勢，強化跨境跨市場服務能力建設，為全球企業投資中國、中資企業“走出去”提供金融支持。牽頭推進“一帶一路”銀行間常態化合作機制(BRBR)建設，加強國際金融交流與合作。在第二屆“一帶一路”國際合作高峰論壇、第二屆中國國際進口博覽會等一系列重大活動中，以一流服務、一流保障，展示了大行形象與擔當。

落其實者思其樹，飲其流者懷其源。本行的發展與進步，離不開各利益相關者的信任、扶持與幫助。新的一年裏，我們將與各方繼續攜手並肩，發揮金融生態力量，共創美好的新時代。

董事長：陳四清

2020年3月27日

# 行長致辭



行長  
谷澍

2019年，面對複雜多變的國內外環境，本行堅持穩中求進總基調，貫徹新發展理念，提升治理能力，聚焦服務實體經濟，扎實推進改革創新，持續提升品牌價值，在服務國家戰略、防範化解金融風險、推進金融扶貧、發展綠色普惠金融等領域充分彰顯國有大行責任擔當。2019年，本行主要經營指標保持國內外領先水平，實現淨利潤3,134億元，同比增長4.9%，ROE達13.05%，資本充足率達16.77%，不良貸款率保持在1.43%，每股社會貢獻值2.73元。

聚焦實體經濟，堅持客戶至上。本行堅持金融服務實體經濟的本源，合理規劃信貸投放結構與力度，聚焦國家重點領域、重要區域和薄弱環節，重點支持基礎設施建設、製造業高質量發展、優質民營企業、科創企業發展和供給側結構改革，打造“普惠金融2.0”，形成具有工行特色的普惠金融可持續發展模式。截至2019年末，各項貸款16.76萬億元人民幣，同比增長8.7%；公司類貸款餘額9.96萬億元人民幣，同比增長5.7%。其中，製造業公司貸款餘額1.45萬億元，增幅4.31%；民營企業貸款餘額較期初增長1,754億元，增幅10%；銀保監會口徑普惠貸款餘額4,715.21億元，增幅52.0%；金融精準扶貧貸款餘額1,703.60億元，增幅9.24%。本行積極實踐“以客戶為中心”的服務文化理念，啓動統籌推動C端、B端和G端聯動發展，切實提升服務品質。持續完善消保體系，在董事會下新設“社會責任與消費者權益保護委員會”，進一步完善消費者權益保護體制，切實維護經濟金融大局穩定，維護客戶金融資產安全。不斷完善全球網絡佈局，提升全球服務能力，截至年末，已在48個國家和地區擁有428家分支機構，通過參股標準銀行集團間接覆蓋非洲20個國家。

加快科技創新，打造綠色金融。本行通過金融服務與金融科技的深度融合，積極打造智慧化線上+線下服務新模式，建設ECOS智慧銀行系統，構建開放融合跨界生態，成為國內最大的綜合金融服務供應商。截至年末，全行APP個人用戶達到4.92億戶，覆蓋全國57%的移動互聯網用戶；構建金融科技新佈局，成立工銀科技有限公司和金融科技研究院，全面佈局人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據、物聯網等前沿技術領域，賦能和助力經營轉型和業務發展。作為綠色金融的先行者和引領者，本行始終堅持以綠色金融促進實體經濟發展的經營宗旨，積

極實踐國家綠色發展理念和可持續發展戰略，將綠色發展深植於企業文化建設，將綠色運營貫穿於全行各業務條線，積極支持綠色產業發展，加強環境風險防控，2019年，本行作為唯一中資機構加入聯合國秘書長發起的全球可持續發展投資者（GISD）聯盟，簽署了聯合國《負責任銀行原則》（PRB），同時還是國內首家加入聯合國環境署氣候相關金融信息披露工作組（TCFD）的金融機構，實現經濟、社會、生態效益同步提升。截至報告期末，本行投入生態保護、清潔能源、節能環保等綠色信貸餘額13,508.38億元，增幅為9.1%；累計承銷各類綠色債券6支，募集資金344億元；全年發行綠色債券2支，發行金額總計達到53.5億美元。

牢守風險合規，實踐“人本”理念。本行嚴守風險底線和合規防線，堅持風險管控因時而變、因勢施策，持續提升風險管理能力，切實維護經濟金融大局穩定。本行持續為員工成長搭建平台和創造條件，建立促進員工成長發展科學機制，提供多元化的職業發展路徑，打造境內與境外、線上與線下、專業勝任力與適應性相結合的全員培養體系。全年共舉辦各類培訓4.38萬期，參與培訓531萬人次。本行深入貫徹“以人為本”理念，切實維護員工合法權益，關愛員工身心健康，支持和鼓勵員工參與社會公益活動，推動不同國籍員工間多元文化交流，促進文化共融。

2020年是全面建成小康社會目標實現之年，也是全面打贏脫貧攻堅戰收官之年。本行將繼續貫徹穩中求進的總基調，努力通過自身高質量發展帶動經濟高質量發展，持續提升金融服務的適應性、競爭力、普惠性，以一流治理能力，開創具有全球競爭力的世界一流現代金融企業建設新局面，為促進經濟、社會、環境可持續發展做出新的貢獻。

行長：谷澍

2020年3月27日

## 監事長



監事長  
楊國中



# 社會責任績效成果

## 關於我們

### 公司簡介

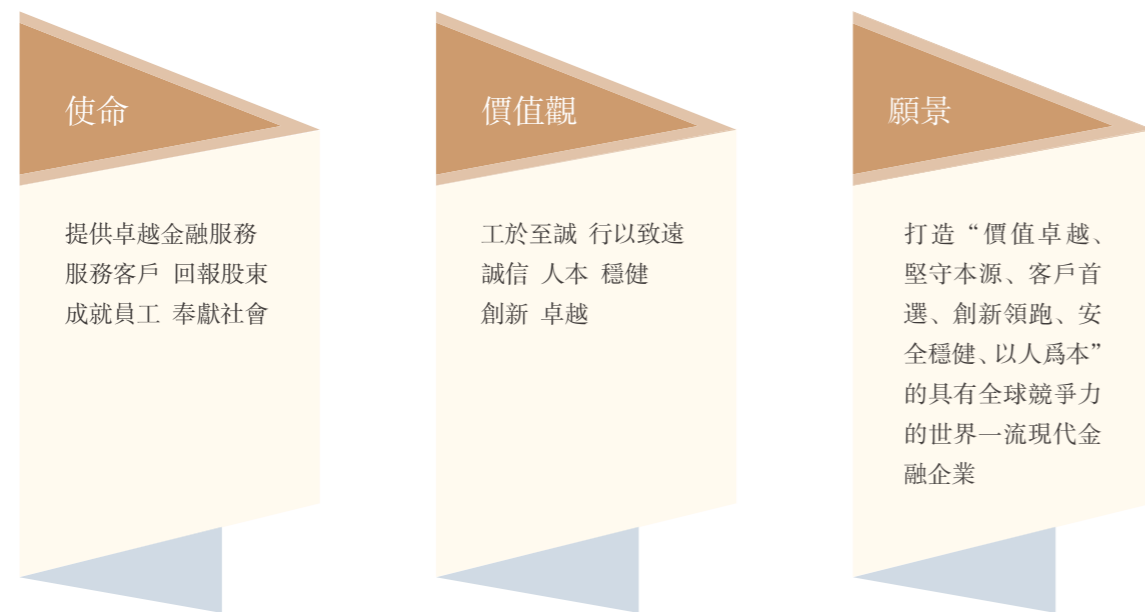
中國工商銀行成立於1984年1月1日。2005年10月28日，本行整體改制為股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上交所和香港聯交所同日掛牌上市。

經過持續努力和穩健發展，本行已經邁入世界領先大銀行之列，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，堅持以服務創造價值，向全球809.8萬公司客戶和6.50億個人客戶提供全面的金融產品和服務。本行自覺將社會責任融入發展戰略和經營管理活動，在發展普惠金融、支持精準扶貧、保護環境資源、支持公益事業等方面受到廣泛讚譽。

本行始終聚焦主業，堅持服務實體經濟的本源，與實體經濟共榮共存、共擔風雨、共同成長；始終堅持風險為本，牢牢守住底線，不斷提高控制和化解風險的能力；始終堅持對商業銀行經營規律的把握與遵循，致力於打造“百年老店”；始終堅持穩中求進、創新求進，持續深化個人和對公業務發展戰略及國際化綜合化戰略，積極擁抱互聯網，深入推進智慧銀行建設；始終堅持專業專注，開拓專業化經營模式，鍛造“大行工匠”。

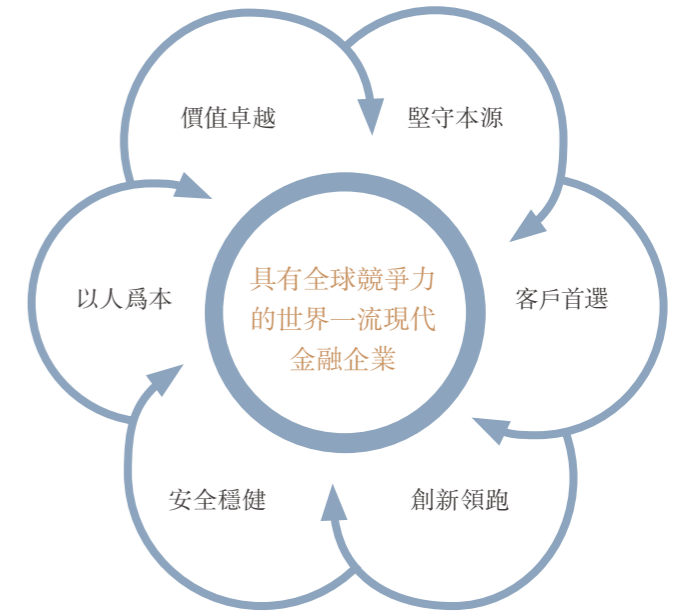
本行連續七年蟬聯英國《銀行家》全球銀行1000強、美國《福布斯》全球企業2000強及美國《財富》500強商業銀行子榜單榜首，並連續四年位列英國Brand Finance全球銀行品牌價值500強榜單榜首。

### 企業文化



### 責任內涵

“提供卓越金融服務——服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”是工商銀行社會責任的工作目標，也是對各利益相關方的鄭重承諾。本行始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，服務於經濟發展與社會進步的可持續發展大局，堅持“誠信、人本、穩健、創新、卓越”的基本價值取向，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。



### 責任溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平台的作用，鼓勵相關方參與互動。



#### 實時溝通

- 公司官網及內聯網設立社會責任專欄，保持信息及時更新和發佈
- 通過官方微博、融e聯、第三方社交平台等新媒體渠道，加強與公眾的互動交流



#### 定期溝通

- 每年發佈社會責任報告
- 定期發佈業績報告



#### 專項溝通

- 召開職工代表大會、員工溝通會
- 路演與反向路演



#### 國際交流

- 參加聯合國環境規劃署相關會議
- 參加全球報告倡議組織相關會議

# 社會責任年度成果

## 經營業績及財務指標表

經營指標	單位	2019年	2018年	2017年
資產總額	億元	301,094.36	276,995.40	260,870.43
客戶貸款及墊款總額	億元	167,613.19	154,199.05	142,334.48
客戶存款	億元	229,776.55	214,089.34	195,629.36
營業收入	億元	7,760.02	7,251.21	6,756.54
淨利潤	億元	3,133.61	2,987.23	2,874.51



## 環境、社會關鍵績效

環境領域指標	單位	2019年	2018年	2017年
境內綠色信貸餘額	億元	13,508.38	12,377.58	10,991.99
境內電子銀行業務量佔比	%	98.10	97.70	94.86
辦公用紙量 <sup>2</sup>	百萬張	10.26	8.72	8.73
辦公耗電量 <sup>1</sup>	千瓦時	19,667,324	18,394,080	19,408,280
辦公耗水量 <sup>1</sup>	噸	177,550	172,377	170,196
公務車耗油量 <sup>2</sup>	升	67,796	76,699	86,109

註：1. 辦公耗水及耗電量披露口徑：總行本部、幼兒園；  
2. 辦公用紙量和公務車耗油量披露口徑：總行本部。



社會領域指標	單位	2019年	2018年	2017年
每股社會貢獻值	元	2.73	2.53	2.40
員工總數	人	445,106	449,296	453,048
女性員工佔比	%	50.1	50.6	51.1
境內少數民族員工佔比	%	6.0	5.7	5.7
人均培訓天數	天/人	8.25	10.43	9.9
集團對外捐贈	萬元	20,622	10,425	7,792
全年扶貧款項總額	萬元	17,203	5,865	4,859



註：1. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入額) / 期末總股本。  
2. 員工總數、女性員工佔比、境內少數民族員工佔比為集團口徑。  
3. 境內綠色信貸適用中國銀保監會節能環保項目與服務統計口徑。

## 董事會在 ESG 管理中的領導作用和主要舉措

本行對標全球最佳社會責任實踐，不斷探索企業可持續發展路徑，持續完善集制度建設、戰略規劃、分工執行、信息披露、教育培訓、指標評價、國際合作於一體的社會責任管理體系，不斷強化董事會在 ESG 管理過程中的領導作用。

報告期內，本行設立了董事會社會責任與消費者權益保護委員會，協助董事會開展相關工作。

## 所獲社會責任類重要獎項

媒體	獎項
聯合國全球契約中國網絡	2019 實現可持續發展目標企業最佳實踐（生態保護與關注氣候變化）
亞洲貨幣	年度最佳綠色金融銀行
	海外市場表現最佳的綠色金融銀行
中國銀行業協會	2018 年助力打贏“三大攻堅戰”成效獎
	實踐“一帶一路”倡議成效獎
	最佳精準扶貧貢獻獎
中國新聞社 中國新聞週刊	2019 年度責任企業
金融時報	年度最佳脫貧攻堅銀行
南方周末	年度傑出責任企業
	傑出責任報告
新浪財經	責任投資最佳銀行獎
	年度可持續發展獎
	金融扶貧最佳品牌
財經	長青獎 –2019 年度可持續發展效益獎
華夏時報	金蟬獎 –2019 年度社會責任銀行
二十一世紀傳媒	2019 年度優秀企業公民
中國企業公民大會	2019 中國四星級企業公民
中國企業管理研究會社會責任與可持續發展專業委員會	可持續合規管理卓越企業

## 社會責任管理

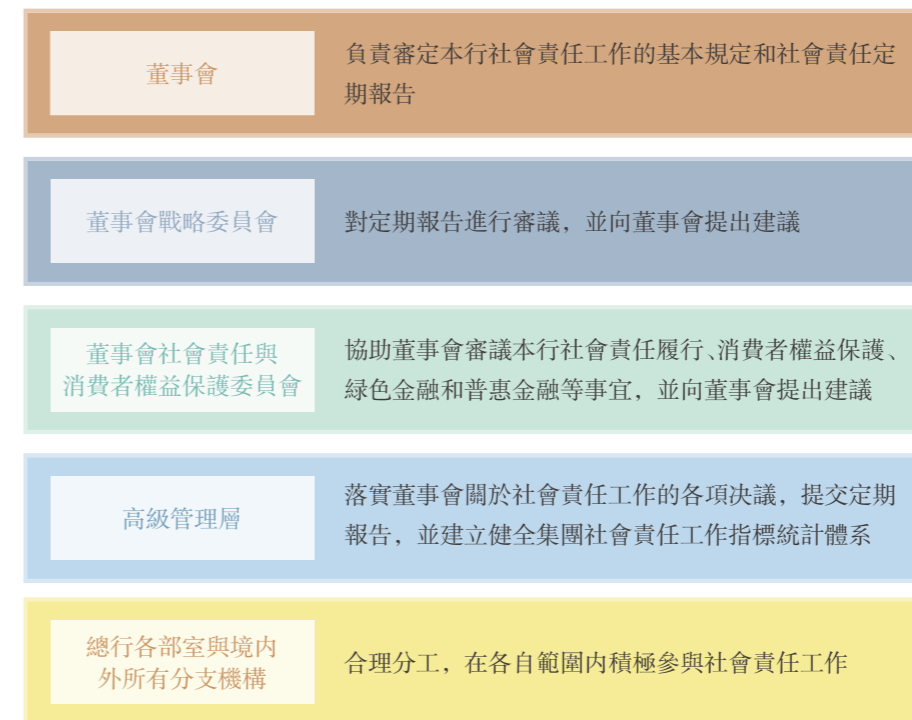
### 社會責任內涵

“提供卓越金融服務——服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”是工商銀行社會責任的工作目標，也是對各利益相關方的鄭重承諾。本行始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，服務於經濟發展與社會進步的可持續發展大局，堅持“誠信、人本、穩健、創新、卓越”的基本價值取向，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

### 社會責任溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平台的作用，鼓勵相關方參與互動。

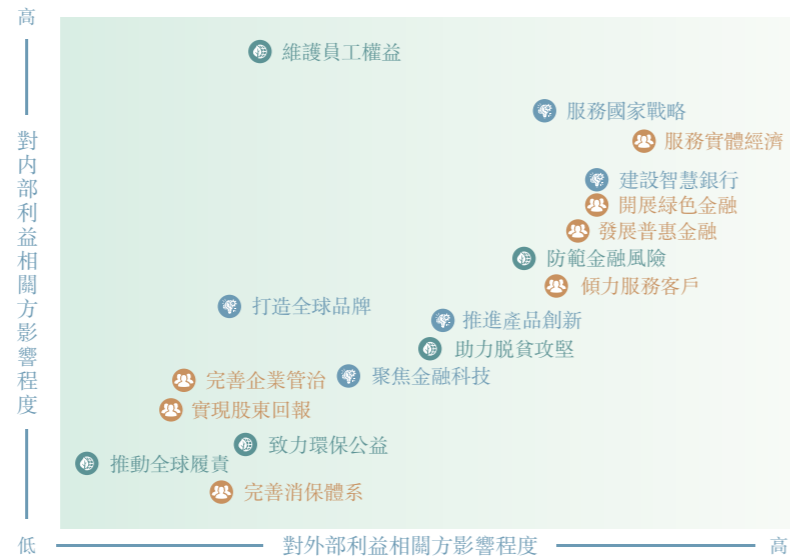
### 社會責任管理架構





## 實質性分析

為提高報告的針對性和回應性，報告期內，本行以利益相關方需求為出發點，結合企業發展戰略，構建實質性分析調查問卷，對客戶、投資者/股東、監管機構、集團員工、合作伙伴/供應商、同業、公眾、媒體、CSR 專家等進行了訪談，根據調查結果確定可持續發展核心議題。



## 利益相關者溝通

報告期內，為減少信息不對稱，保護投資者等利益相關者，尤其是中小股東的權益，本行嚴格遵守境內外信息披露監管規定，積極履行信息披露義務，穩步推進自願性信息披露，主動對公司戰略制定、業務發展規劃、風險管理、綠色信貸、國際化和綜合化發展等境內外投資者和資本市場重點關注事項進行自願披露。

本行通過以下多種渠道，不斷加強與投資者等利益相關者的溝通與交流。



## ESG 報告

### 經濟績效

經營指標	單位	2019年	2018年	2017年
資產總額	億元	301,094.36	276,995.40	260,870.43
客戶貸款及墊款總額	億元	167,613.19	154,199.05	142,334.48
客戶存款	億元	229,776.55	214,089.34	195,629.36
營業收入	億元	7,760.02	7,251.21	6,756.54
淨利潤	億元	3,133.61	2,987.23	2,874.51
基本每股收益	元	0.86	0.82	0.79
現金分紅	億元	936.64	893.15	858.23
納稅總額	億元	1,309	1,207	1,165
平均總資產回報率	%	1.08	1.11	1.14
加權平均權益回報率	%	13.05	13.79	14.35
不良貸款率	%	1.43	1.52	1.55
不良貸款餘額	億元	2,402	2,351	2,210
撥備覆蓋率	%	199.32	175.76	154.07
資本充足率	%	16.77	15.39	15.14
核心一級資本充足率	%	13.20	12.98	12.77

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



## 環境績效

本行將加強綠色金融建設作為長期堅持的重要戰略，從政策制度、管理流程、業務創新、自身表現等各個方面，全面推進綠色金融建設，積極支持綠色產業發展，加強環境和社會風險防控，持續推進低碳運營，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升。

本行強化投融資環境和社會風險管理，將綠色金融要求嵌入盡職調查、項目評估、評級授信、審查審批、合同簽訂、資金撥付以及貸（投）後管理等各環節，加強對環境與社會風險的監測、識別、緩釋與控制，全流程執行綠色金融一票否決制。



報告期內，本行累計主承銷各類綠色債券

**6** 支

募集資金總量

**344** 億元人民幣

主承銷規模

**78** 億元人民幣

通過新加坡分行發行

首支綠色“一帶一路”銀行間常態化合作債券

通過香港分行發行

首支“粵港澳大灣區”綠色債券

本行積極倡導綠色環保理念，着力推廣綠色辦公，推動節能技術改造，加大節能減排力度；堅持開展綠化環保活動，切實改善生態環境。積極推廣無紙化會議和培訓，報告期內 22 家境內機構已啓用無紙化會議系統，總行本部專業會議全部採用手持 PAD “掌上辦公”，全年節約用紙近百萬張。



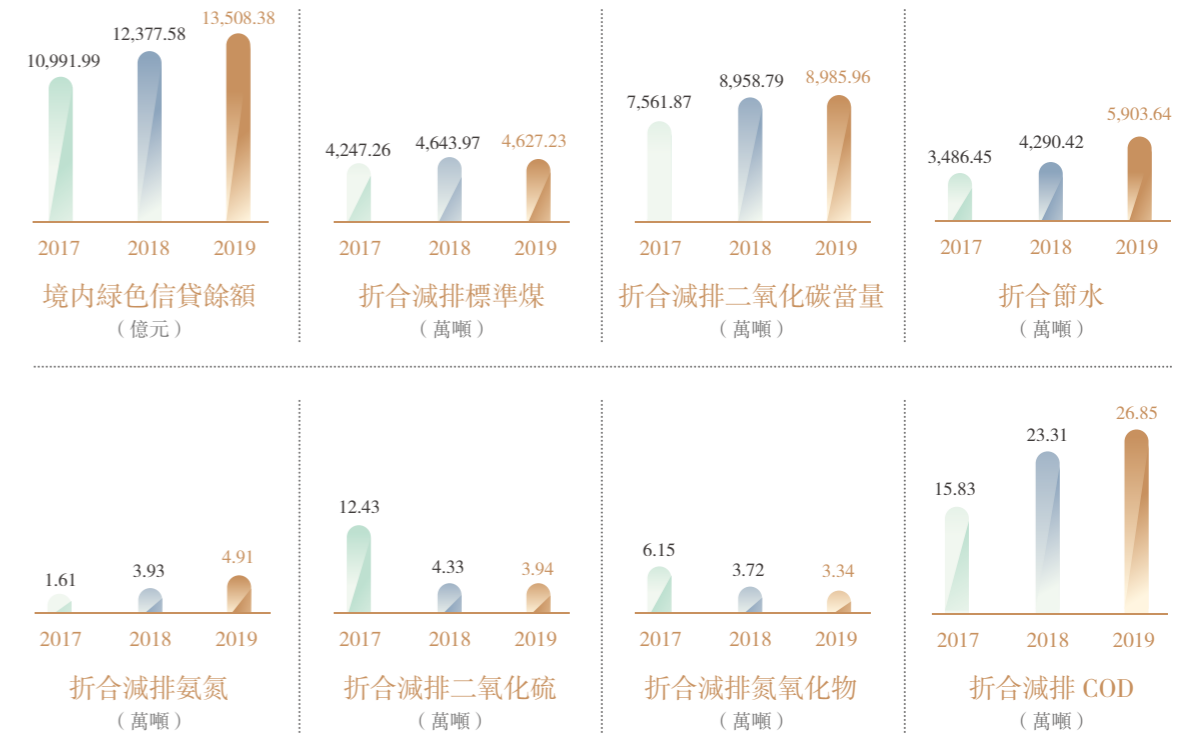
“三融平台”客戶數（萬戶）



2019 年度電子賬單截圖

## 綠色信貸節能減排圖

以下數據由綠色信貸轉換計算所得。



## 總行在京機構溫室氣體排放圖

根據北京市碳排放管理要求，總部在京機構包括總行本部、數據中心（北京）和軟件開發中心北京分部的有關信息。有關能耗信息按《北京市企業（單位）二氧化碳排放核算和報告指南》統計測算。

### 直接溫室氣體排放



### 間接溫室氣體排放



本行官網綠色金融專欄

報告期內，根據《中國商業銀行環境信息披露行動計劃》要求，參照《中英金融機構環境信息披露中方試點機構目標框架》，首次編製並對外發佈《綠色金融專題報告》。

## 社會績效

社會領域指標	單位	2019年	2018年	2017年
每股社會貢獻值	元	2.73	2.53	2.40
女性員工佔比	%	50.1	50.6	51.1
高級經理（含）以上女性員工佔比*	%	28.19	28.27	28.48
新招聘員工中女性員工佔比	%	54	56	57
境內少數民族員工佔比	%	6.0	5.7	5.7
境外機構本地化比例	%	92.05	91.95	92.3
培訓期數	萬期	4.38	4.47	4.9
人均培訓天數	天/人	8.25	10.43	9.9
集團對外捐贈	萬元	20,622	10,425	7,792
全年扶貧款項總額	萬元	17,203	5,865	4,859

\*注：境內商業銀行口徑

## 平等及多元化

本行在相關制度中明確規定，各機構開展招聘時不得設置歧視性條件，不得設置與崗位要求無關的條件。

報告期內，本行面向境內機構印發了《關於進一步加強女職工權益維護與服務工作的指導意見》，嚴格執行女職工權益保護法律法規，落實孕、產期女員工的休息、休假權。

## 消費者權益保護

報告期內，本行在企業管治層面進一步完善消費者權益保護體制，制定印發《消費者權益保護審查工作管理辦法》，完善相關考評機制。

持續完善客戶信息保護制度體系，將客戶信息保護納入全面風險管理體系；制定並持續優化各類信息安全和客戶信息保護制度、辦法；建立健全信息安全工作機制和責任追究機制。

## 案件防範與反商業賄賂

報告期內，本行積極履行商業銀行反洗黑錢職責，組織制定風險治理與案件防範措施，完成2019年度重點領域操作風險與控制自我評估；推動案防主體責任落實，聚焦重點領域，夯實案防管理基礎，強化重點領域案件風險防控，開展反商業賄賂培訓教育，提升法紀合規意識。



本行官網消費者權益保護專欄



本行官網隱私保密聲明

## 消除貧困

精準扶貧成效表		單位：萬元 幣種：人民幣
<b>一、金融精準扶貧工作</b>		
貸款餘額 <sup>(2)</sup>		17,036,035.99
其中：產業精準扶貧貸款		2,777,588.40
項目精準扶貧貸款 <sup>(3)</sup>		6,322,140.74
其中：農村交通設施		119,330.00
農網升級改造		209,077.14
農村水利設施		743,378.61
農村教育貸款		231,295.00
<b>二、定點扶貧工作投入金額<sup>1</sup></b>		<b>11,366.00</b>
1. 產業扶貧		4,534.00
2. 教育扶貧		984.00
3. 健康扶貧		568.00
4. 就業扶貧		3,480.00
5. 黨建扶貧		1,800.00
<b>三、消費扶貧</b>		
1. 幫助貧困地區銷售農產品		35,961.91
2. 購買貧困地區農產品		10,418.69
<b>四、除定點扶貧外集團扶貧捐贈情況</b>		
1. 捐贈金額		5,837.14
2. 項目情況		包括基礎設施扶貧、產業扶貧、教育扶貧、健康扶貧、貧困戶慰問等
3. 受益人數（人）		420,299
其中：建檔立卡貧困人口受益人數（人）		147,308

註（1）表中“定點扶貧”是指本行在四川省通江縣、南江縣、金陽縣及萬源市所進行的扶貧工作。

（2）根據中國銀保監會規定的統計口徑披露。

（3）根據中國人民銀行有關規定，交通設施貸款不再包含縣級以上公路貸款。

報告期內，本行充實了定點扶貧工作領導小組成員，制定了定點扶貧工作計劃，董事長陳四清多次主持召開定點扶貧工作領導小組會議，部署精準扶貧工作。

● 本行為定點扶貧投入（捐贈）資金  
**1.13** 億元

● 幫助引進資金  
**3,639** 萬元



培訓基層幹部

19,253人

培訓技術人員

18,260人



購買貧困地區農產品

1.04億元

幫助銷售貧困地區農產品

3.6億元

## 後續精準扶貧計劃

結合扶貧工作的新需求、新特點，在不斷優化、完善已有各項工作措施的基礎上，聚焦深度貧困地區金融需求，傾斜資源，助力深度貧困地區實現脫貧。

充分利用工商銀行平台及客戶資源優勢，探索開展東西部及境內外協作扶貧新模式

針對脫貧攻堅任務完成後，金融扶貧工作重心向相對貧困人口轉移、工作方式由集中作戰調整為常態推進的要求，將脫貧攻堅工作納入鄉村振興戰略統籌發展，從頂層設計、重點領域、個人金融服務、網點優化等多個角度發力，努力建立金融服務鄉村振興、支持填補“三農”短板的長效發展機制

對定點扶貧地區根據脫貧攻堅進程和發展需求分類制定幫扶措施，繼續加大對深度貧困地區的投入力度，集中力量幫助地方如期實現脫貧目標；對已脫貧縣市，繼續落實責任、政策、幫扶和監管，持續鞏固脫貧成果

發揮金融優勢，探索“融資”“融智”“融商”等綜合性支持方案，幫助地方政府做好統籌規劃，謀劃好鄉村振興的思路舉措



## 供應鏈管理

嚴格要求，有效管理，共同成長

1

要求供應商進行社會責任自評價

2

要求供應商提供環境管理體系認證、職業健康認證、產品環境標誌認證、節能認證、社會責任標準認證等社會責任相關資質和認證信息

3

實施供應商信息化管理

4

開展供應商滿意度調查

## 社區服務

志願者活動時長

194,876小時

開展志願者活動項目數量

9,746個

參與志願者活動人次

112,714人次

推進“工行驛站”惠民網點建設，力爭解決境內廣大勞動者到店喝水難、休息難等實際問題。



截至報告期末  
全行已完成

14,098家

網點“工行驛站”的建設掛牌

網點覆蓋率達到

89%

## 抗擊疫情，工行在行動

本行官方微信公眾號設置了2020年抗擊新冠肺炎疫情工行在行動專區。

本行官方微信公眾號“抗擊疫情 工行在行動”專區





# 01 公司治理 從嚴治理

報告期內，本行堅持黨建引領，將推進全面從嚴治黨從嚴治行、完善公司治理體系相結合，進一步優化三會一層運作機制及決策體系，持續推動公司治理能力現代化。不斷強化內控內審體系建設，積極加強境內外合規管理，大力開展重點領域風險防控及反商業賄賂工作，將從嚴治理引向深入。

# 企業管治能力現代化

## 黨建引領，強化企業管治 三會一層的運作

根據本行公司章程有關規定，本行黨委發揮領導核心作用，把方向、管大局、保落實，推進黨的領導與企業管治有機結合。

本行不斷完善由股東大會、董事會、監事會、高級管理層組成的“權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡”的企業管治制衡機制，優化權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間“決策科學、監督有效、運行穩健”的企業管治運作機制。

### 報告期內，本行榮獲

香港上市公司商會  
“2019年香港  
公司管治卓越獎”

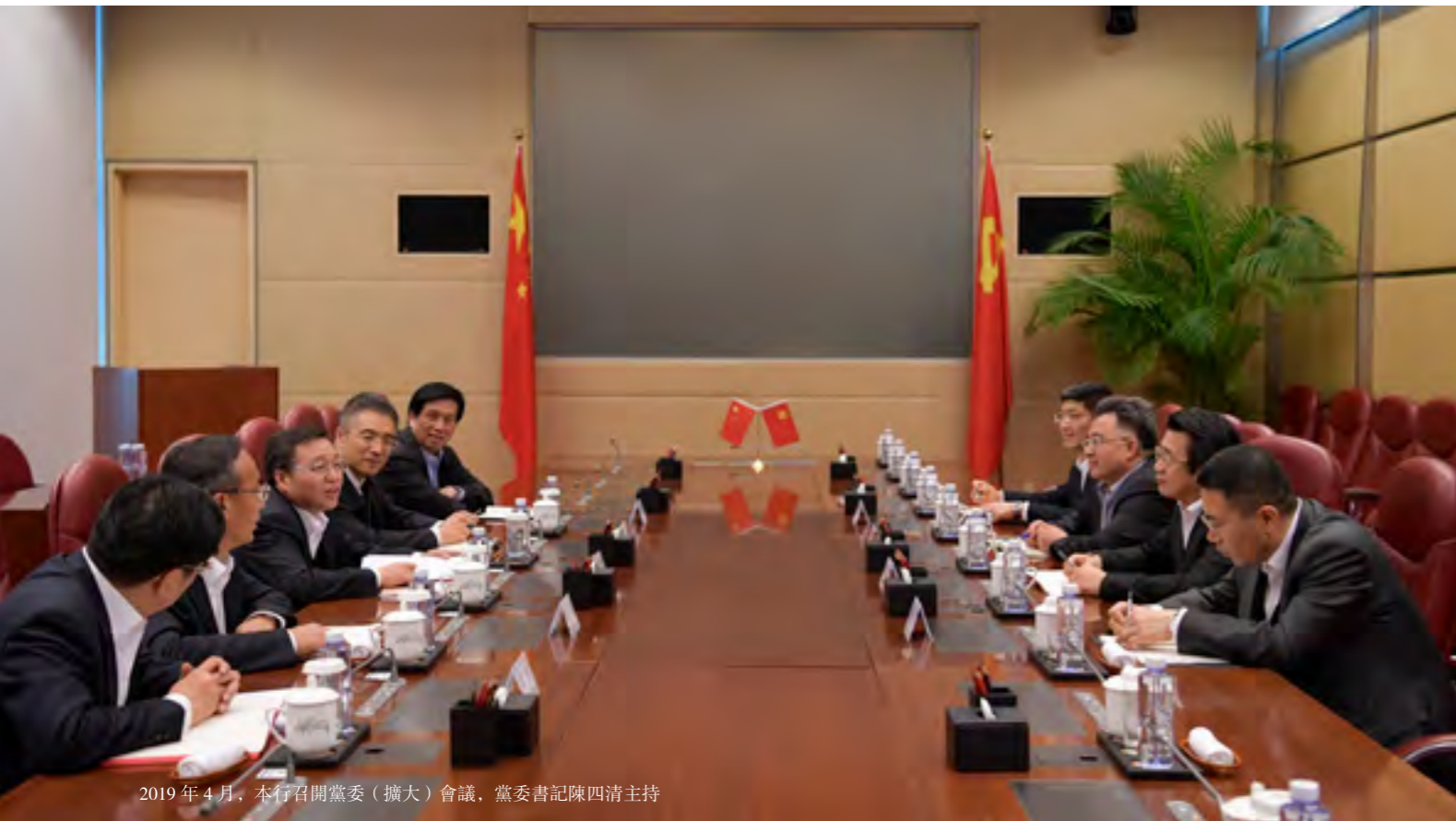
《董事會》雜誌  
“金圓桌獎—董事會  
企業管治勳章”

《新財富》雜誌  
“最佳上市公司獎”

中國上市公司  
百強高峰論壇  
“中國百強企業獎”

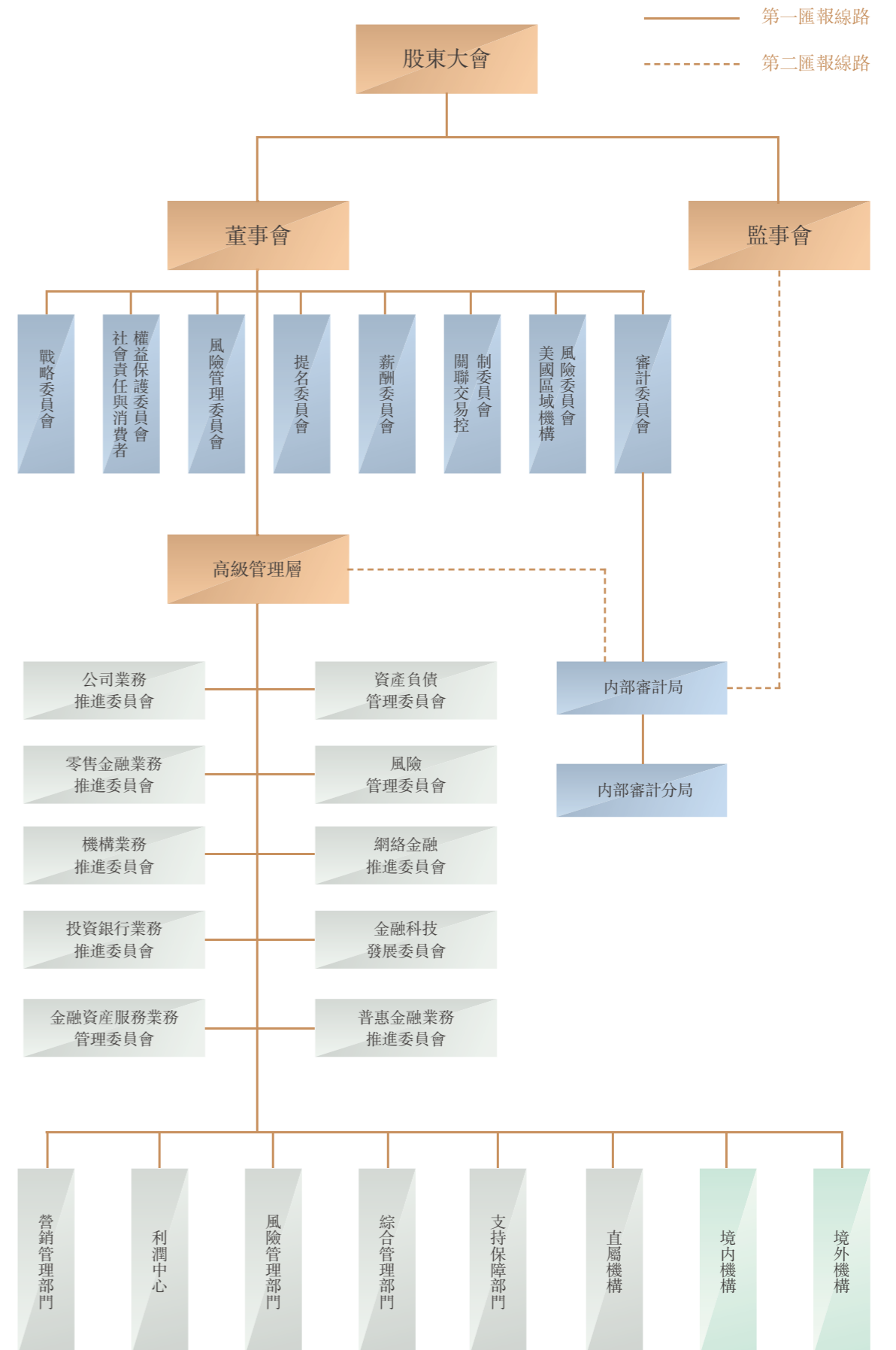


等境內外多家權威機構和新聞媒體頒發的企業管治獎項



2019年4月，本行召開黨委（擴大）會議，黨委書記陳四清主持

報告期內，本行董事會新設社會責任與消費者權益保護委員會、美國區域機構風險委員會。





報告期內，本行共召開 1 次股東年會和 2 次臨時股東大會，審議通過 21 項議案，聽取 3 項匯報。各次會議的召開均履行了相應的法律程序，保障了股東參會和表決權利。其中，中小股東單獨計票議案 11 項。



2019 年 6 月 20 日，本行 2018 年度股東年會在北京和香港兩地通過視頻連線的方式同步召開。



截至報告期末，本行董事會共有董事 14 名（女性 2 名），其中執行董事 3 名，非執行董事 5 名，獨立非執行董事 6 名，獨立非執行董事人數在董事會成員總數中佔比超過三分之一。報告期內，本行共召開董事會會議 13 次，審議 74 項議案，聽取 27 項匯報。



2019 年 8 月 29 日，本行召開董事會會議，董事長陳四清主持，董事會、高管層成員出席會議。



2019 年 1 月，本行時任董事長（現任中國證券監督管理委員會主席）易會滿先生出席本行 2019 年工作會議

報告期內，本行原董事長易會滿先生於 2019 年 1 月辭任，調任中國證券監督管理委員會主席；2019 年 5 月，陳四清先生接任本行董事長。2019 年 6 月，胡浩先生和譚炯先生就任本行執行董事；2019 年 9 月，譚炯先生辭任本行執行董事、副行長，調任貴州省副省長；2019 年 11 月，谷澍先生連任本行執行董事。

2019 年 4 月，程鳳朝先生辭任本行非執行董事；2019 年 8 月，盧永真先生就任本行非執行董事。

2019 年 4 月，胡祖六先生就任本行獨立非執行董事；2019 年 4 月，洪永森先生不再擔任本行獨立非執行董事；2019 年 6 月，楊紹信先生連任本行獨立非執行董事。



### 監事會

截至報告期末，本行監事會共有 6 名監事，其中股東代表監事 2 名，職工代表監事 2 名，外部監事 2 名。報告期內，監事會共召開 5 次會議，審議 20 項議案，聽取 11 項匯報，審閱 23 項報告。



2019 年 9 月，本行監事赴浙江分行調研

## 黨建與企業管治有機融合

堅持黨建工作與企業管治相結合的運行機制，充分發揮黨的領導與企業管治的雙重優勢，將加強黨的領導和完善企業管治有機統一。主要體現在以下方面：一是在領導體制上，堅持“雙向進入、交叉任職”；二是在決策機制上，將黨委研究作為董事會審議的“前置程序”；三是在責任落實上，本行把全面從嚴治黨和從嚴治行結合起來，在管思想、管隊伍、管組織、管監督等方面同向發力，推動黨建工作和經營發展取得了新的成效。

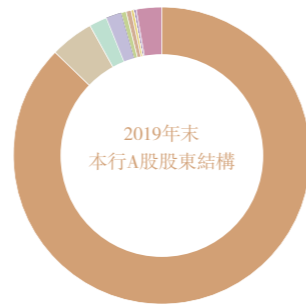
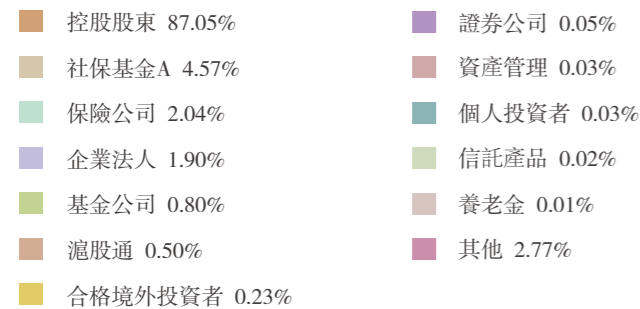
## 投資者關係管理與信息披露

### 有效開展投資者關係管理

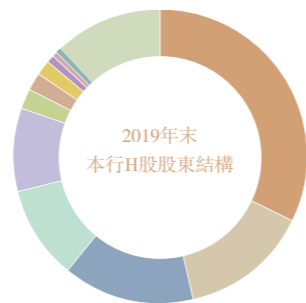
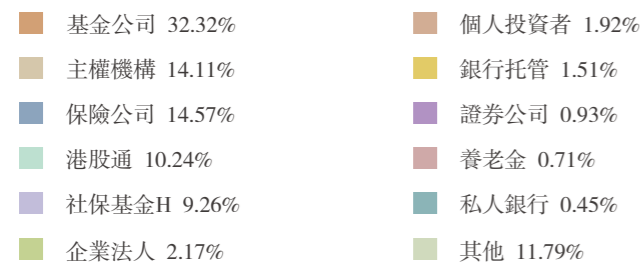
本行投資者關係管理堅持“全面、主動、協同、精準、有效”的原則，拓展投資者的全面性、提高投關活動的主動性、加強集團聯動投關管理的協同性、提升不同類型投資者服務的精準性、推動市值表現的有效性。截至報告期末，本行市值從 2019 年初的 2,693 億美元上漲至 2,944 億美元，保持中國銀行業第一。

#### ● 積極推動多渠道補充資本及投資者結構多元化

對標三大攻堅戰和三大金融任務，落實集團資本規劃，成功發行 800 億元永續債、700 億元優先股和 1100 億元二級資本債，使我行資本充足率達到最佳適配水平，投資者分佈面廣、結構多元，為全行服務實體經濟、支持民營小微、開展普惠金融、推動綜合化國際化轉型提供了堅實的資本基礎。



註：1. 以上數據來源於 2019 年 12 月 31 日本行從中證監獲取的 A 股前百大股東名冊  
2. 股東按持有人機構類型劃分  
3. A 股百大股東以外持股計入“其他”分類



註：1. 以上數據來源於 2019 年 12 月 31 日本行從第三方獲得的 H 股股東調查數據。  
2. 股東按持有人機構類型劃分  
3. H 股未識別股東持股計入“其他”分類

#### ● 高頻開展投資者交流活動

本行在北京和雄安新區成功舉辦 2019 年中期業績發佈暨反向路演活動。開展歐洲、日韓境外路演，拜訪挪威、法國、德國、日本、韓國重要機構投資者，積極展現本行經營亮點，回應投資者的關切。通過投資者開放日、上門拜訪、上證 e 互動、投資者熱線等多種渠道和形式，主動回應市場熱點問題，深入了解股東關注，保障中小投資者合法權益。



2019 年 9 月，本行在總行舉行投資者暨反向路演活動，董事長陳四清與機構投資者和分析師面對面交流

### 不斷加強信息披露

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

本行堅持在股票上市地同步披露信息；編製簡體中文、繁體中文和英文三種版本的定期報告，滿足境內外不同投資者的信息需求。倡行“綠色環保”、積極引導股東採用電子方式收取公司通訊文件。持續優化投資者交流平台，努力打造友好、暢通、高效的信息披露及投資者溝通渠道。

本行嚴格遵守境內外信息披露監管規定，積極履行信息披露義務，有序高質做好各項強制性信息披露工作。主動對境內外投資者和資本市場重點關注事項進行自願披露，維護投資者知情權，持續提升公司透明度。

在上海證券交易所上市公司信息披露工作年度考評中，本行獲評 A（優秀）。



2019 年 4 月，本行董事會秘書官學清帶隊赴法國開展投資者業績路演活動



## 決策體系優化

優化董事會專門委員會的決策審議，提升決策審議質量和效率

2019年，本行董事會專門委員會召開會議29次，審議議題84項，提出了建設性意見和建議，提升了董事會決策效率和質量。董事會修訂了戰略委員會等四個委員會的工作規則，進一步細化了各個專門委員會的職責，優化了專門委員會的成員構成，提升了專門委員會決策審議的質效。



2019年4月，本行召開董事會戰略委員會會議



2019年10月，本行董事赴金融科技創新體驗中心調研

董事開展專題調研和研討，提升董事會決策質量

報告期內，本行董事（不含執行董事）全年共開展境內外調研19組、54人次，座談36組、81人次，形成調研報告13份，調研工作簡報12份。調研訪問機構涵蓋總行部門、總行直屬機構、境內外分行及子公司，調研內容涉及金融科技發展、金融支持區域建設、金融服務製造業、普惠金融、合規管理、風險管控等。

董事會優化會前溝通制度，提高董事會決策效率

報告期內，本行不斷完善董事會前溝通交流機制，全年組織召開董事溝通會47場，就72項議案和40項匯報進行深入討論研究。通過靈活的溝通形式和合理的溝通安排，不斷提升溝通效果，保障了董事會會議的科學、高效決策。

全年組織召開董事  
溝通會

47場

## 全面推進從嚴治理

### 反洗黑錢體系建設

報告期內，本行嚴格遵守反洗黑錢與反恐怖融資法律法規，積極履行商業銀行反洗黑錢社會職責。

1

一是加強客戶身份識別管控，綜合利用大數據、人臉識別等技術手段，建立起“聯網核查+人臉識別+櫃員人工”的櫃面增強型客戶身份認證機制。

2

二是積極配合反洗黑錢調查，為國家打擊恐怖融資、電信詐騙、非法集資及其他犯罪案件提供有力證據。

3

三是強化反洗黑錢全員履職能力，累計開展各類反洗黑錢培訓近2,300次，累計參與培訓人次50萬，反洗黑錢崗位人員培訓覆蓋率達到100%。

4

四是積極開展反洗黑錢宣傳活動，全年累計開展反洗黑錢宣傳活動百餘次，發放宣傳材料245萬份，涉及社會公眾2,420多萬人次。



- 累計開展各類反洗黑錢培訓 **2,300** 餘次
- 累計參與培訓人次 **50** 萬
- 反洗黑錢崗位人員培訓覆蓋率達到 **100%**
- 發放宣傳材料 **245** 萬份
- 涉及社會公眾 **2,420** 多萬人次

2019年6月24日，派駐紀檢監察組組長王林出席本行反洗錢重點工作推進會

## 反洗錢重点工作推進會

2019.6 北京



## 大力推進反洗黑錢系統建設

### 境外

研發推廣了兩大反洗黑錢核心系統——境外反洗黑錢監控系統（BRAINS）和涉敏合規審核系統（COMPASS）

### 境內

作為首家試點機構參加人民銀行反洗黑錢綜合試點改革工作，不斷優化反洗錢系統，構建集約高效的反洗黑錢工作流程，實現反洗黑錢集中處理模式；使用本行自主設計的反洗黑錢指標模型，對不同風險類別的客戶群體實施跟蹤監測和分級管理。同時，應用人工智能技術提高反洗黑錢工作質效。



## 內審內控體系建設

本行堅持按照“控制環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、監督與評價”五要素的框架持續建設內部控制體系，按照《2018-2020年內部控制體系建設規劃》確定年度內各專業共262項建設任務，並有序推進實施。編製各專業《內部控制手冊》並面向全行印發，對本行各專業各項業務及管理活動中的控制環節、風險點及控制措施進行了全面梳理與展示；基於流程梳理和風險評估，突出對關鍵崗位、關鍵環節、關鍵風險的重點控制。

本行圍繞發展戰略和中心任務，有序開展了以風險為導向的審計活動，審計關注了本行在執行國家戰略、落實監管要求、完善企業管治、履行社會責任等方面的情況。報告期內，本行持續提高審計專業化水平，改進審計管理機制，創新技術方法應用，加強職業教育培訓，不斷提升審計服務能力。

確定年度內各專業共

**262**項建設任務



## 重點領域及案件風險防控

報告期內，本行組織制定風險治理與案件防範措施，完成年度重點領域操作風險與控制自我評估，結合監管要求及業務實踐，開展業務專項檢查。

報告期內，本行持續保持案防高壓態勢，推動案防主體責任落實，聚焦重點領域，夯實案防管理基礎，採取了一系列案防措施，案件風險率低於銀保監會核定的目標值，有力地促進了公司價值安全與增長。

強化案防意識和案防要求傳導

強化重點領域案件風險防控

強化案防基礎管理與案件查處問責

強化案防培訓教育



2019年8月2日，派駐紀檢監察組組長王林出席2019年全行案防工作會議

## 反商業賄賂：

從嚴治黨從嚴治行一體化推進，進一步提升公司價值

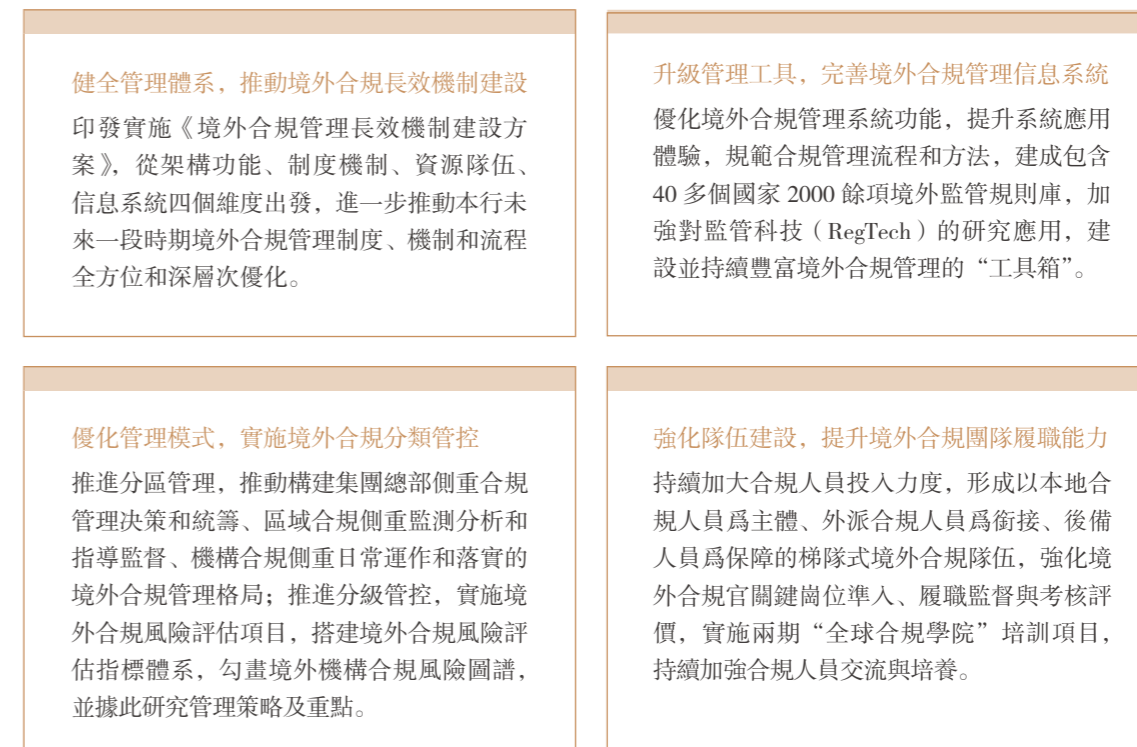


2019年9月24日，派駐紀檢監察組組長王林、時任副行長（現任中國投資有限責任公司監事長）胡浩出席“敬畏法律 從嚴治行”法治專題教育大會



## 境外合規管理

報告期內，本行嚴格遵循有關法律、規則和準則要求，採取一系列措施，加強境外合規管理。



### 首爾分行提升待甄別交易工作效率

2019年度為首爾分行“合規提升年”。報告期內，首爾分行致力於進一步完善合規機制建設，提升合規工作精細度，開展相關科技系統優化。



工銀國際連續第四年開展合規知識競賽，提升全員合規意識



# 02 客戶至上 服務實體

——客戶首選 堅守本源

報告期內，本行始終堅守服務實體經濟的本源，以客戶首選為目標，堅持“客戶至上、服務實體”，堅定紮根實體經濟，多維度提升客戶體驗，提升金融服務的適應性、競爭力、普惠性，在深化金融供給側結構性改革上持續用力，全心全意支持經濟高質量發展，致力於滿足實體經濟和人民群眾對金融服務的新期待、新需求，打造不忘初心、有情懷、負責任、受尊重的銀行。

# 客戶至上——客戶首選

## 客戶拓展、分層維護

報告期內，本行堅持“以客戶為中心”，提升客戶服務力。

### 深耕 C 端

報告期內，本行圍繞啓動打造“第一個人金融銀行”戰略，為客戶提供更加便捷、安全、貼心的金融服務。

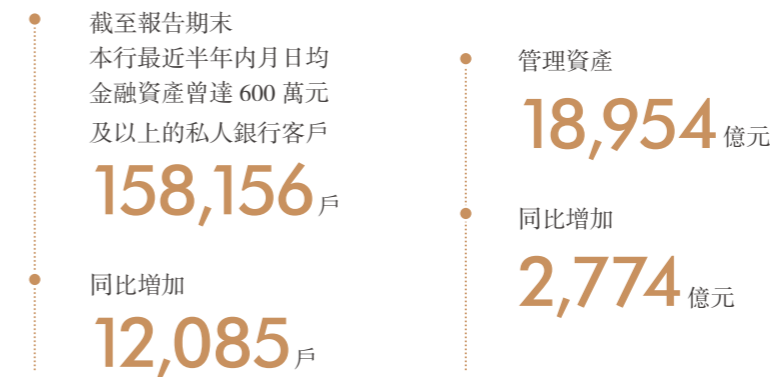
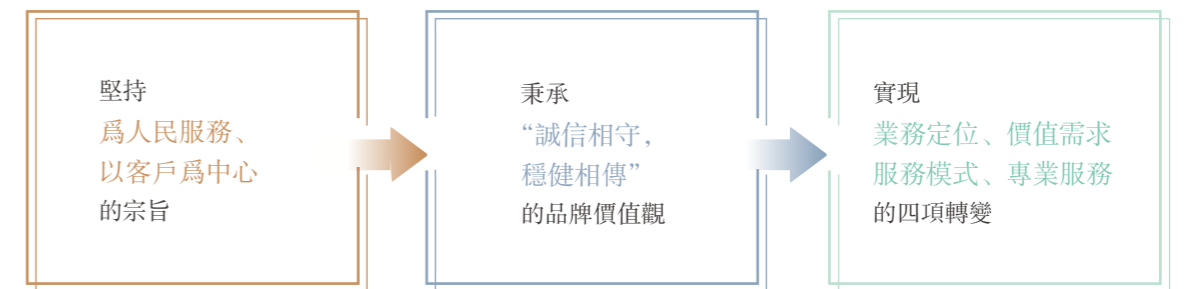
### 個人客戶

報告期內，本行堅持全量客戶經營，以重點客群與市場板塊為抓手，推進營銷拓戶與客群深耕。



### 私人銀行客戶

報告期內，本行為私人銀行客戶提供具有綜合競爭力的全市場遴選金融產品以及全方位服務，滿足客戶多元化、複雜化的需求，全面提升客戶體驗。



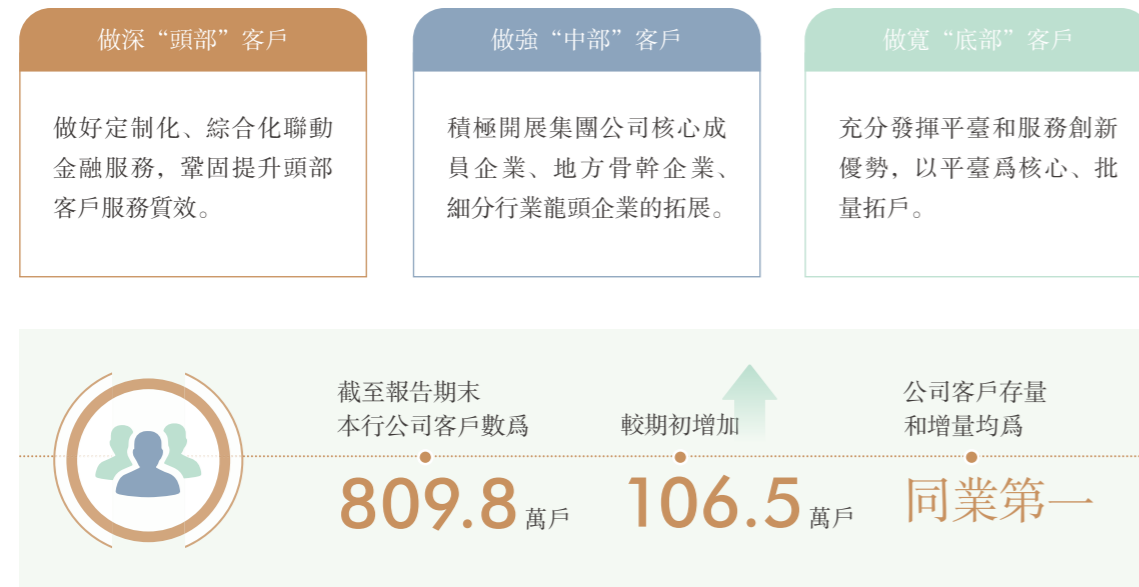
### 個人金融資產與儲蓄存款



## 賦能 B 端

報告期內，本行秉持開放、合作、共贏發展理念，打造全量客戶體系，優化綜合金融服務，深化產業平台經濟佈局，全面推進開放平臺基礎設施建設，進一步夯實 B 端客戶基礎。

### 公司客戶



### 對公結算賬戶

報告期內，本行立足客戶日益多元化、個性化的新需要，為客戶提供線上線下一體化、多渠道、高效便捷的客戶開戶服務。



## 開放銀行生態

報告期內，本行堅持開放合作與創新發展，廣泛聯袂優秀企業開展場景合作，推進網絡金融與傳統金融融合發展。

截至報告期末，本行對公網絡金融客戶達

**867** 萬戶



## 服務 G 端

### 服務政府機構改革

全層級服務機構改革。本行在國家、省、市、區縣四級改革機構賬戶的市場佔比均位居同業第一。

全領域助推社建建設。本行醫保改革中央和省級地區賬戶數市場佔比為 47%；職業年金在已啓動招投標工作的地區及可參與投標的資格中，實現 100% 中標，在國家社保改革金融服務中發揮了主力軍作用。

全方位服務機關事業單位重點領域。抓住國家支持和保障民生改革窗口期，緊跟醫療、教育等重点領域客戶需求，在全國落地 2,500 多個雲平臺項目。



四級改革機構賬戶的市場佔比均位居

**同業第一**

## 助力智慧政務

報告期內，本行秉承“科技引領、創新賦能”的理念，順應“互聯網+政務”發展趨勢，創新推進“1個政務服務門戶+12大重點延伸領域+22項增值服務”的多引擎業務合作架構落地，橫向支持政府打造一站式、綜合化的智慧政務平臺，縱向對接各政府委辦司局，構建多元政務服務體系。



已有 28 家分行與當地政府簽署政務門戶合作協議或達成意向，落地項目 2500 多個



建成有效互聯網場景 2937 個，遍佈政務、交通、教育、醫療、司法等各領域



為便民 App 提供線下小額支付、醫院掛號繳費、公共交通出行、智慧停車、公共事業繳費的場景搭建，形成一批有特點、易推廣的政府民生領域項目

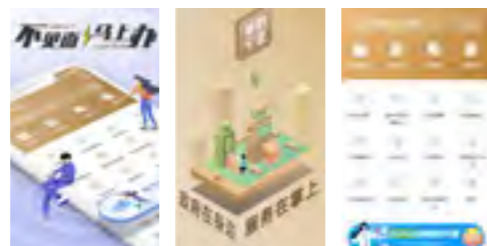


“融 e 聯”全年推送政務類信息超過 3000 萬條，政務類繳費超過 200 萬筆，電子社保卡簽發覆蓋全國 281 個城市，累計簽發超過 30 萬張



### “我的寧夏”政務移動端（App）

本行與寧夏自治區政府簽署“我的寧夏”政務 App 獨家合作共建協議。“我的寧夏”着力對接群眾關心的熱點事項，與 23 個廳局政務系統對接、涵蓋 600 多個辦事事項，具有政務場景覆蓋全、創新技術運用廣、安全防護標準高的特點，實現“一屏智享服務，一端走遍寧夏”。



“我的寧夏”政務移動端（App）界面

## 推廣智慧出行

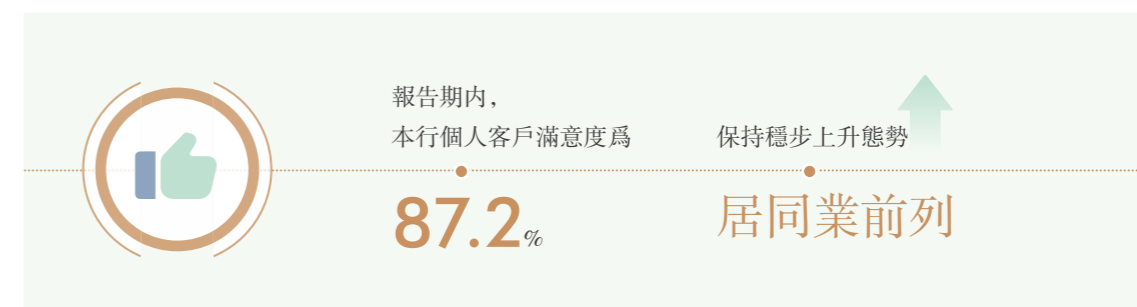
報告期內，本行對外提供 ETC、無感支付、電子乘車碼三大金融服務。ETC 客戶增量同業領先；發佈“工銀無感支付”產品，湧現出北京首都機場車牌付、成都環球中心、吉林高速公路等多個業界知名項目；電子乘車碼覆蓋全國 180 個城市，北京地鐵易通行、武漢地鐵、上海融 e 聯乘車碼等項目年交易筆數突破 1000 萬筆。



本行山東日照莒縣支行上門服務為客戶安裝 ETC

## 提升客戶體驗

### 優化服務質量



### 持續優化遠程銀行服務

報告期內，本行遠程銀行中心圍繞客戶諮詢熱點，不斷優化服務支持機制，持續提升客戶問題解決能力和處理效率，為穩固提升整體服務品質提供有力支撐。



人工電話接聽率高位穩定，達到 **93.5%**

人工電話一次問題解決率達到 **91.8%**

遠程服務客戶滿意度達到 **97.7%**

### 推出遠程協同視頻服務

報告期內，本行借助強大金融科技創新力量，正式推出遠程協同視頻服務。遠程座席從只聞其聲的幕後走到臺前，通過視頻與網點 VTM 線上綫下協同聯動，架起客戶與銀行專業服務新橋梁，開啓 5G 時代視頻服務新紀元。



本行正式推出遠程協同視頻服務

## 改善網點服務環境



報告期內，  
本行完成網點裝修改造

**2,049** 家

近三年累計完成網點裝修  
改造和硬件升級

**5,200** 餘家

## 提升網點窗口服務效率

報告期內，本行集中開展了“服務提升 百日行動”專項活動，實現網點窗口服務效率大幅提升，全行境內 1.6 萬家網點客戶平均等候時間僅為 10 分鐘。

## 強化標桿引領

報告期內，本行創建了 150 家服務五星級標桿網點，連續 11 年獲評“中國銀行業文明規範服務突出貢獻獎”，並有兩項標準入選了央行等八部委聯合組織的企業標準“領跑者”名單。

## 完善消保體系

報告期內，本行在董事會下新設“社會責任與消費者權益保護委員會”，制定印發《消費者權益保護審查工作管理辦法》，完善消保考評機制，從企業管治、制度建設、日常考評等多維度完善消費者保護體系。

## 強化客戶投訴管理

報告期內，本行推進客戶投訴問題根源治理，聚焦重點業務領域投訴問題精準發力，多措並舉提升全行投訴管理質效，持續提升客戶投訴管理信息化和精細化水平，改進客戶訴求解決體驗。

報告期內，本行“客戶服務與投訴管理系統”記錄客戶投訴數量合計 10.3 萬件（每百網點投訴量 654 件，每千億資產投訴量 343 件），可比同業處於中等水平。主要涉及信用卡、個人金融、網絡金融等業務，主要分佈在山東、河北、上海、浙江、安徽等地區。



本行山東濱州分行員工為客戶提供熱情服務

## 加強金融知識宣傳

報告期內，本行堅持常態化與集中式相結合開展境內消費者金融知識宣教。結合熱點、焦點、難點金融知識，編製針對性電子宣傳材料，通過官方微信公眾號發佈。深入組織開展集中式宣教活動以及“普及金融知識 守住‘錢袋子’”“防範非法集資”“3·15 消費者權益保護日”等主題宣教活動。



本行青島分行營業部員工為小學生講解反假幣知識

榮獲銀保監會

2019 年金融聯合教育  
宣傳活動  
優秀組織單位



榮獲銀行業協會

2019 年銀行業  
普及金融知識  
萬眾行活動最  
佳成效單位

## 強化內部消保培訓

報告期內，本行積極營造消費者權益保護企業文化氛圍，組織開展消費者權益保護相關教育、培訓和知識競賽，進一步提升消保工作管理技能和工作水平。



本行江蘇徐州分行員工上門服務客戶

## 保護客戶隱私

報告期內，本行信息安全管理架構不斷完善，信息安全管理工作不斷加強，信息系統安全防護水平不斷提高。

## 持續完善客戶信息保護制度體系

將客戶信息保護納入全面風險管理體系；制定並持續優化各類信息安全和客戶信息保護制度、辦法；建立健全客戶信息安全工作機制。



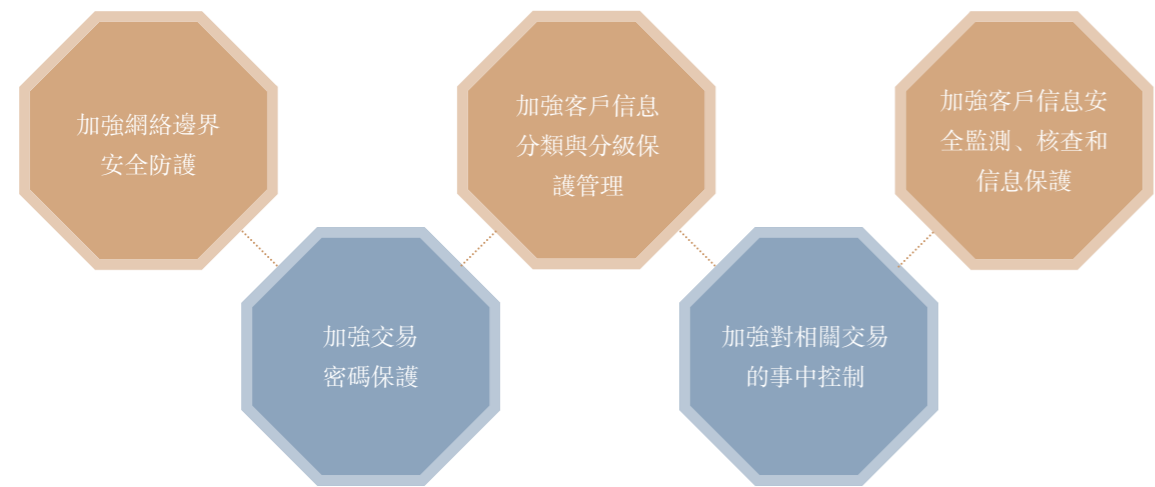
## 建立完善客戶信息保護工作機制



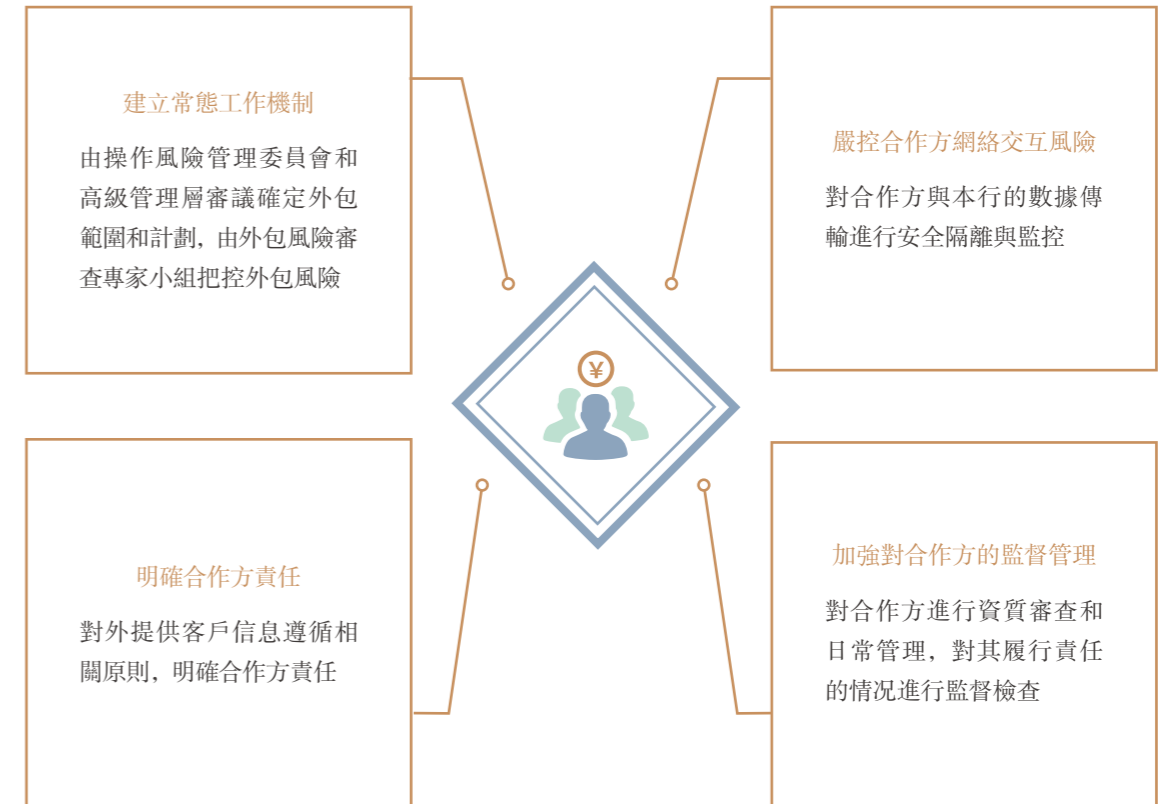
## 打造個人客戶信息保護合規文化

報告期內，本行以多種形式加強員工教育，強化員工的客戶信息保護意識，並充分利用線上線下多元渠道開展個人信息安全宣傳，幫助客戶樹立信息安全意識。

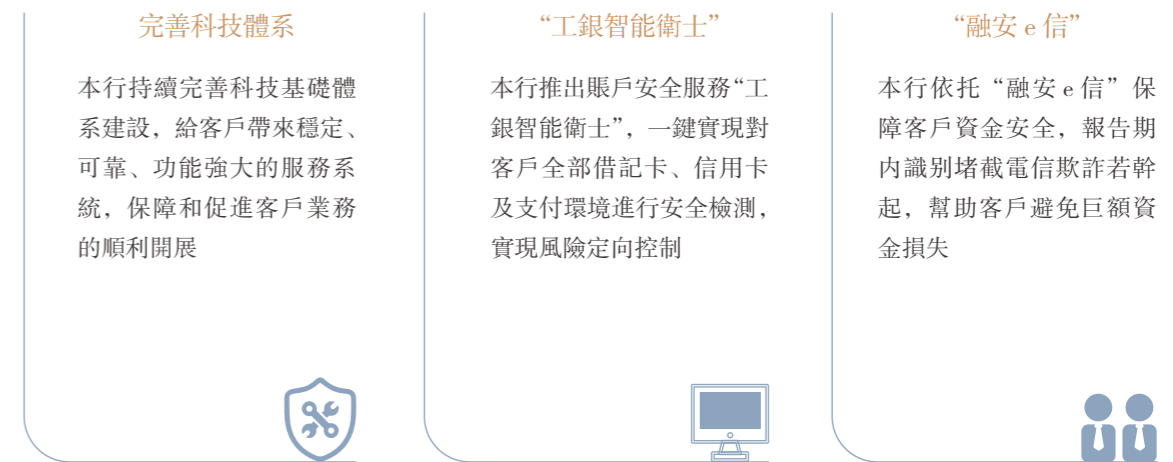
## 加強個人客戶信息保護



## 加強客戶信息保護



## 保障客戶資金安全



## 服務實體——堅守本源

報告期內，本行堅持金融服務實體經濟的本源，合理規劃信貸投放結構與力度，聚焦國家重點領域、重要區域，重點支持基礎設施建設、重大戰略、製造業、優質民營企業、科創企業和供給側結構性改革，深化對實體經濟的金融服務。



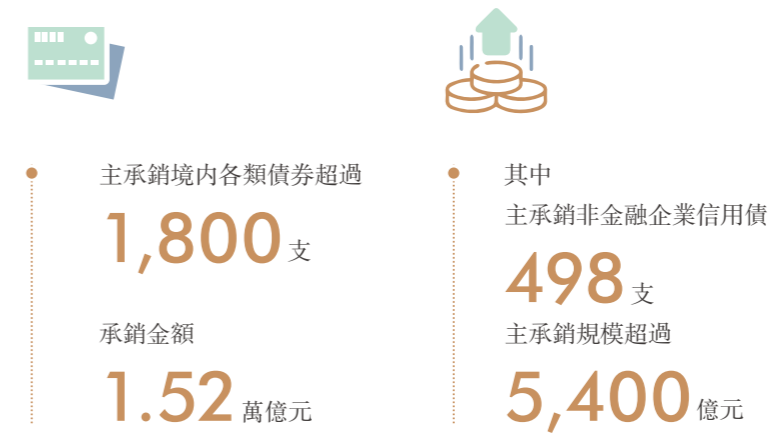
## 服務基礎設施建設

公共設施、交通運輸、能源等基礎設施板塊公司貸款較期初增長 4,593 億元。



## 債券承銷

報告期內，本行主承銷境內各類債券超過 1,800 支，承銷金額 1.52 萬億元，為實體經濟提供了有力的資金支持。



本行北京分行發售北京市政府櫃臺銷售專項債券 5.6 億元

2019 年 4 月 1 日至 3 日，北京市財政局通過商業銀行櫃臺面向企事業單位和居民個人銷售兩支北京市政府專項債券，本行北京分行發售額度為 5.6 億元人民幣。本行北京分行聯合中國郵政為大額認購客戶製作首發認購紀念郵冊和首發紀念信封，為這一歷史性時刻留下了獨特的記憶。



## 支持重大戰略實施

本行堅定支持重大戰略實施，加大對京津冀協同發展、長三角一體化、長江經濟帶發展、東北振興、雄安新區建設等的金融支持力度，促進形成優勢互補高質量發展的區域經濟布局。

### 京津冀協同發展

本行圍繞非首都核心功能疏解，聚焦交通、產業、生態環保三個重點領域，主動對接京津冀產業合作平臺，融資支持京雄城際、滄鳥新綫等一批重點項目。

### 長江經濟帶發展

本行出臺《關於進一步加強長江經濟帶綠色發展金融服務的意見》，支持長江經濟帶生態環境保護、交通走廊構建、產業升級轉型、新型城鎮建設。

### 雄安新區建設

本行積極服務雄安新區規劃建設，主動對接雄安集團及入駐企業金融需求，優化新區項目融資審查審批流程，重點支持白洋澗綜合治理等一批重點項目；積極服務雄安新區智慧城市建設，為雄安新區管委會搭建智慧社保、工商企業註冊登記系統等重要系統，助力雄安新區高質量發展。

### 長三角一體化

本行舉辦“聚力一體化 聚焦高質量 金融助力長三角”活動，發佈《金融支持長三角一體化發展行動方案》，為長三角一體化高質量發展提供全方位金融支持。

### 東北振興

本行開展東北振興專題調研，組織召開金融支持東北全面振興座談會，簽署《支持東北地區重大基礎設施建設及製造業發展戰略合作協議》。



本行為雄安高鐵站和京雄城際建設提供綜合金融服務

## 支持製造業高質量發展

報告期內，本行開展“製造業金融服務年”活動，從聚焦優質客戶、加大資源保障、提升經營能力三個方面努力，積極支持新興製造業領域優質企業和項目，擇優支持傳統產業轉型升級龍頭企業，以及搬遷改造、轉型升級類項目融資，加大對先進製造業客戶的中長期貸款及重點區域政策支持。



本行子公司工銀租賃交付一架身著“中國夢”主題彩繪噴塗的國產 ARJ21 飛機



本行河北分行通過發放流動資金貸款支持某製藥集團發展

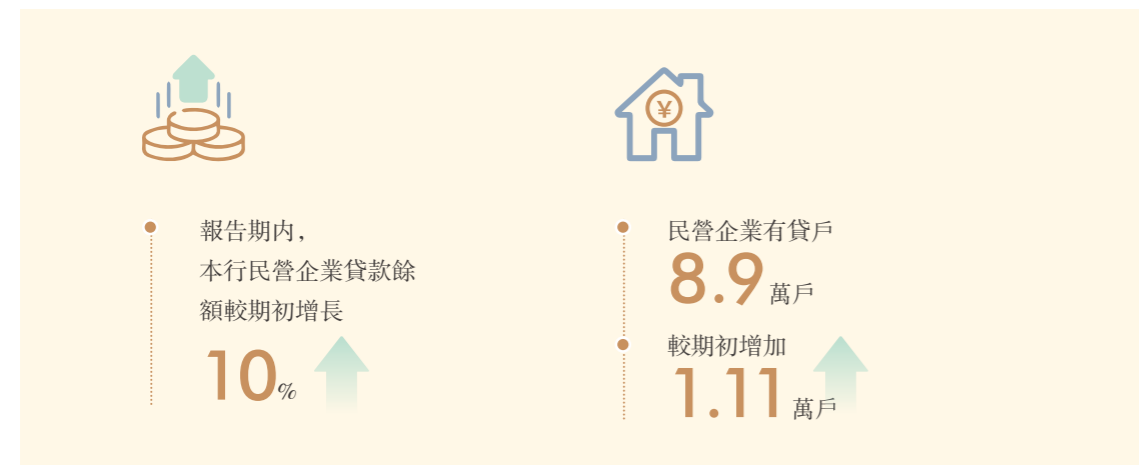


本行浙江湖州分行助力某電子元器件製造企業綠色改造升級

## 支持優質民營企業

報告期內，本行從戰略、產品、服務、機構、機制等方面主動作為，建立民營企業專項資金規模、專門信貸授權體系和專業服務團隊“三大資源保障體系”，綜合運用信用風險緩釋憑證（CRMW）、紓困基金、債轉股等方式解決民企融資難問題，打造“融資+融智”民企專屬金融服務體系，積極支持民營經濟發展。

報告期內，本行榮獲《銀行家》雜誌、中小企業協會、中國銀行業協會頒發的“十佳民營企業金融服務創新獎”、“2019 金融服務民營及中小企業案例徵集優秀案例”等獎項。



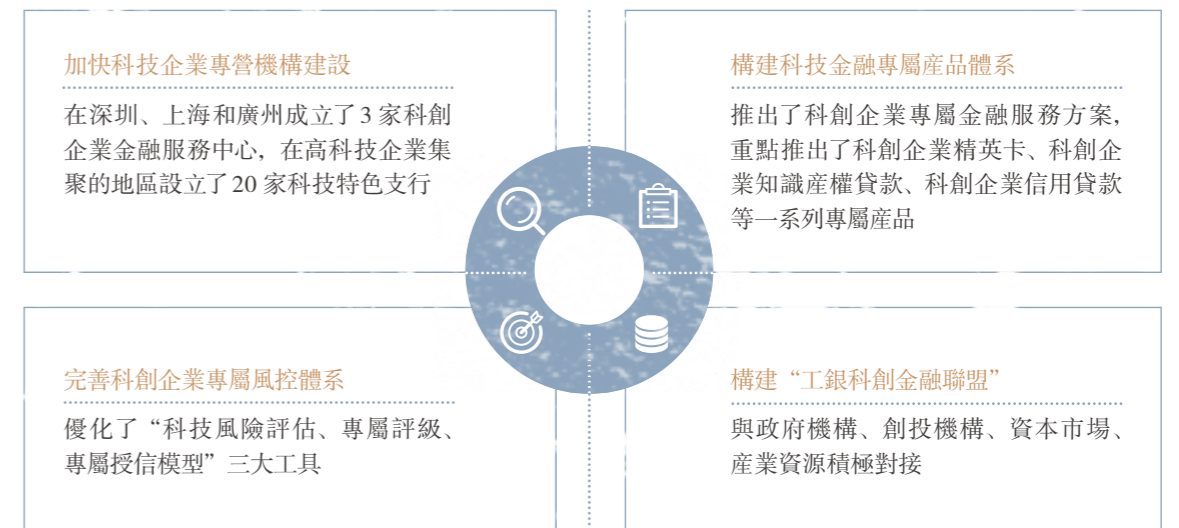
本行廣東分行支持某民營龍頭企業建設新型顯示器件項目



本行廣西分行為某民營龍頭製糖企業提供融資支持

## 支持科創企業發展

報告期內，本行積極探索高科技企業金融服務道路。



## 支持供給側結構性改革

報告期內，本行全資子公司工銀投資以推動供給側結構性改革為主綫，以客戶為中心，以創新為動力，積極穩妥推動市場化股權投資業務高質量發展，充分發揮市場化股權投資主力軍作用，助力實體經濟高質量發展。

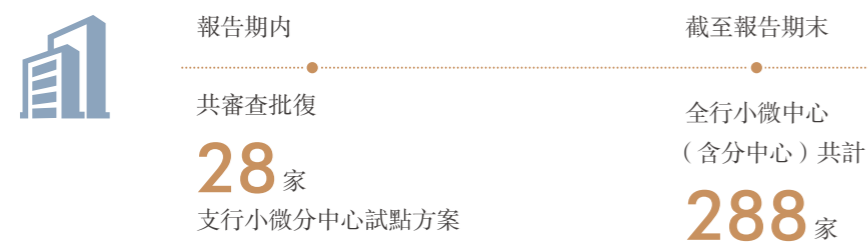
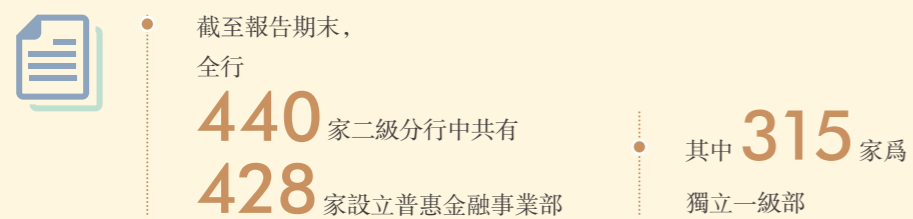
截至報告期末，工銀投資累計簽約金額 5,903 億元，同比增加 1,482 億元；累計落地金額 2,626 億元，同比增加 1,820 億元，廣泛覆蓋鋼鐵、煤炭、電力、新能源、科技創新、基礎設施建設等行業。

## 發展普惠金融

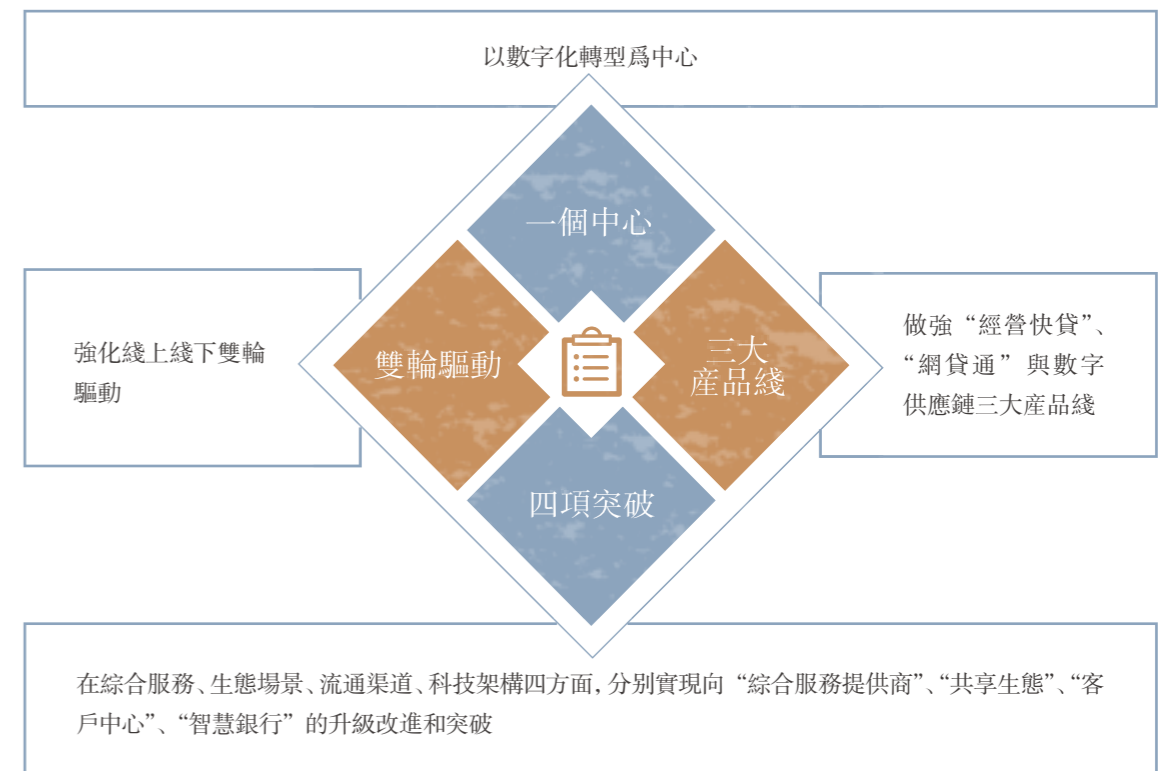
報告期內，本行秉持“不做小微就沒有未來，做好小微有大未來”的理念，健全產品體系，創新服務模式，穩步推進普惠金融業務高質量、可持續發展。

## 支持小微企業

本行堅持金融科技賦能數字普惠，着力打造以“融資、融智、融商”為核心的“普惠金融服務 2.0”，顯著增強小微金融服務能力、風險控制能力、商業可持續發展能力，形成具有工行特色的普惠金融發展模式。




本行董事長陳四清在首屆“工行小微客戶節”開幕式上致辭



## “融資”

本行在“三大產品綫”的基礎上，推出一批服務小微的新融資產品：



“用工貸”

滿足企業用工、發薪需求，相應資金可惠及千萬勞動者家庭



“跨境貸”

為 15 萬家進出口型小微企業提供超 **1,500** 億元的授信

“雲閃貸”：幫助小微客戶實現數字化轉型



## “普惠專享貼”打通以貼現扶持小微的“最後一公裏”

報告期內，本行在線上自助式貼現產品“工銀e貼”的基礎上，創新推出了子產品“普惠專享貼”，通過業務開關獨立設置、利率獨立定價、優惠信息直達客戶、再貼票據標識等，精準對接人民銀行再貼現政策，給予符合設定標準的票據精準優惠，以此打通以貼現扶持小微的“最後一公裏”。“普惠專享貼”於三季度在部分分行順利進行試點，從10月份起在有條件的分行進行推廣應用。截至報告期末，全行共辦理“普惠專享貼”業務1,083筆，累計業務量7.09億元。



累計業務量  
**7.09** 億元

## “融智”

開展“千名專家進小微”、創業訓練營等活動，將小微客戶請進來，將專家服務送出去，幫助小微企業提升經營管理水平；面向小微客戶開放“融智e信”諮詢平臺，為小微客戶提供全面、專業的線上資訊服務。通過專家服務與資訊產品相結合，幫助小微客戶科學決策、應用新技術、拓展新領域、實現新發展。

## “融商”

持續發揮機構、客戶方面的優勢，幫助小微客戶實現商業拓展。打造“企業家大會”“經貿洽談會”等撮合平臺，助力小微企業融入全球資金鏈、產業鏈、價值鏈；運用“融e購”平臺，為小微客戶開辟業務新渠道，構建經營新場景，開拓商業新空間。

### 河南分行

針對高新技術企業和科技型企業的融資特點，量身打造“鄭科貸”特色普惠金融產品

### 黑龍江分行

依托農業大數據，為農戶及農業經營主體提供一攬子的“工銀農e貸”（包括“農墾e貸”、“農保e貸”、“農信e貸”、“農抵e貸”等產品）

### 蘇州分行

積極與各區域政府合作，創新“融資方案+所在區域增信基金+銀政通系列產品增信”的模式，發展出“創業貸”、“財服貸”、“蘇質貸”等銀政合作特色產品

### 福建分行

因地制宜、分類施策，發展出一批以武夷山“岩茶貸”、寧德“海參貸”“漁排貸”、泉州“陶瓷貸”、“烟草貸”等為代表的區域特色金融產品

## 推進金融扶貧

本行堅持脫貧攻堅與鄉村振興相結合，不斷加大金融扶貧工作力度，主動作為，從多個領域動腦筋、想辦法、出實招，打出金融扶貧的“組合拳”。

### 推廣“銀行+保險+期貨”金融扶貧模式

在總結現有“銀行+保險+期貨”金融扶貧模式的基礎上，本行聯合保險公司、期貨公司等機構客戶，將飼料成本指數保險和氣象指數保險產品試點應用於貧困地區禽畜養殖和特色種植業，為當地農戶和企業降低了經營風險，穩定了收益。

### 推進電商扶貧

本行依托自營“融e購”平臺，搭建扶貧專區、開展電政合作、創新扶貧模式，從供給、需求兩側發力打通電商扶貧渠道。報告期內累計發展扶貧商戶 3,348 戶，覆蓋 22 個省區市 494 個國家級貧困縣，惠及建檔立卡貧困戶約 20 萬人，扶貧交易額 6 億元，其中國家級貧困縣交易額 4.4 億元，農副產品交易額 3.9 億元。

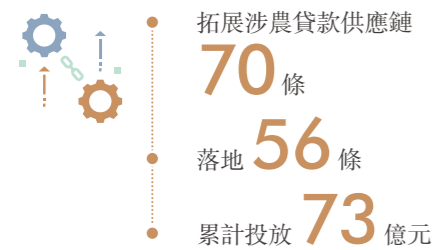


國家級貧困縣交易額

4.4 億元  
農副產品交易額  
3.9 億元

### 發展涉農供應鏈融資

完成與國家農擔聯盟全部 33 家省級機構對接，組建涉農供應鏈柔性團隊，為農業企業及新型農業經營主體提供好擔保貸款服務。



本行甘肅蘭州分行幫扶套盆峴村銷售農副產品



本行湖南分行開展“融e購”電商扶貧

湖南分行充分發揮融e購電商平臺作用，全力做好金融精準扶貧工作。開展了十八洞獼猴桃、懷化黃桃、湘西椪柑、桑植白茶、邵陽良山臍橙等十數次扶貧活動，累計銷售訂單超 3 萬單，聯合融e購扶貧商戶累計幫扶建檔立卡貧困戶 6,800 餘戶。



## 提升縣域網點覆蓋率



截至報告期末，

本行服務於“三農”的縣域網點

**5,145** 家

覆蓋全國

**84.1%** 的縣域地區

同比提升了

**0.5** 個百分點

### 做好鄉村建設配套金融服務

加強對農村道路、供水、供氣、環保、電網、物流、信息、廣播電視等基礎設施建設的中長期貸款支持，推動農村一二三產業融合發展，加強對鄉村特色產業、現代農產品加工業和鄉村新型服務業的支持力度。



本行河南分行為某涉農紅棗產品加工企業發放助農貸款 2 億元，惠及棗農數以萬計



本行湖北分行支持的貧困農戶家庭養殖項目

## 服務民生消費領域

### 發展個人消費和助學貸款

為了支持民生消費，助力貧困學生完成學業，本行積極發展消費和助學貸款業務。



截至報告期末，本行個人消費貸款餘額

**1,935.16** 億元

### 持續支持幸福產業

本行持續關注和支持養老產業、醫療產業、文化旅游產業等領域，合理佈局信貸市場，積極創新金融服務，有效支持現代服務業領域建設發展。

#### 養老產業

本行作為“城企聯動普惠養老專項行動”首批簽約的銀行業金融機構，率先制定印發《養老行業信貸政策》。



本行向某養老機構提供融資支持

#### 醫療產業

本行積極支持醫院行業高質量發展。



截至報告期末，醫院行業貸款餘額

**601.07** 億元

## 文化旅游產業

本行連續將文化旅游板塊定位為投融資積極進入領域，提升金融服務能力，支持相關文化領域投融資需求。



本行四川成都分行與成都大熊貓繁育研究基地建立戰略合作關係

### 積極支持現代物流業



截至報告期末

本行物流行業貸款餘額

**1,105.99** 億元

其中倉儲領域貸款餘額

**888.76** 億元

較年初增加

**64.76** 億元



支持生豬產業發展

本行加大生豬全產業鏈金融支持力度。



截至報告期末  
在生豬全產業鏈條上貸  
款餘額突破

**150** 億元





# 03 科技驅動 價值創造

——價值卓越 創新領跑

報告期內，本行堅持創新領跑理念，聚焦金融科技，強化科技驅動戰略，通過金融服務與金融科技的深度融合，打造更加智慧化的線上+線下服務新模式，全面構建智慧銀行體系，做智慧金融的主導者和先行者。進一步加強綠色金融體系建設，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升，為股東、客戶等利益相關者創造卓越價值。

# 科技驅動——創新領跑

## 發佈智慧銀行生態系統 ECOS



本行董事長陳四清出席 ECOS 智慧銀行生態系統發佈會並致辭

報告期內，本行在北京舉行智慧銀行生態系統 ECOS 發佈會，開啓了智慧銀行建設的新篇章。

本行順應金融科技發展潮流，着眼於集團跨境、跨業、跨界轉型發展，秉承“科技引領、創新賦能”的理念，在高起點上推進智慧銀行建設，全面佈局“ABCDI”（人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據、物聯網）等前沿技術領域，研發了一系列擁有核心

知識產權、自主可控的金融科技平臺，構建主機與開放平臺並重的“雙核心”IT 架構，大幅提升了科技敏捷和迭代創新能力。“智能+”已成為硬核科技，為銀行轉型創新帶來澎湃動力。在這一新起點上，本行將傾力打造促進經濟高質量發展的“數字工行”，用科技改變金融，讓金融創造更美好的生活。

## ECOS “六大標誌性成果”



構建了開放融合的跨界生態

成為國內最大的綜合金融服務“供應商”，實現支付、融資、理財、投資等金融產品無縫嵌入到教育、醫療、出行、政務等民生消費和企業生產場景，讓金融服務像水和電一樣便捷可得。



開啓了“智慧+”創新模式

強化數字化智能化應用，打造智慧服務、智慧產品、智慧風控、智慧運營，滿足實體經濟和人民群眾對金融服務的新期待、新需求。



實現對熱點秒殺場景的高適應高彈性支撐

通過 IT 架構轉型、金融科技新技術運用，對高頻、複雜業務的支撐能力大幅提升。



構建雙核心的 IT 架構

同業首家基於分佈式、雲平臺形成銀行核心業務處理能力，實現超過 90% 的系統功能在開放平臺運行，系統交易性能大幅提升，做到“既跑得快，又跑得穩”。



打造一系列同業領先的企業級金融科技平臺

包括人工智能、智能生物識別、物聯網服務、區塊鏈技術等，大力推進新興技術與業務融合應用，形成了領先的企業級技術能力和業務應用能力，賦能金融服務提質增效。



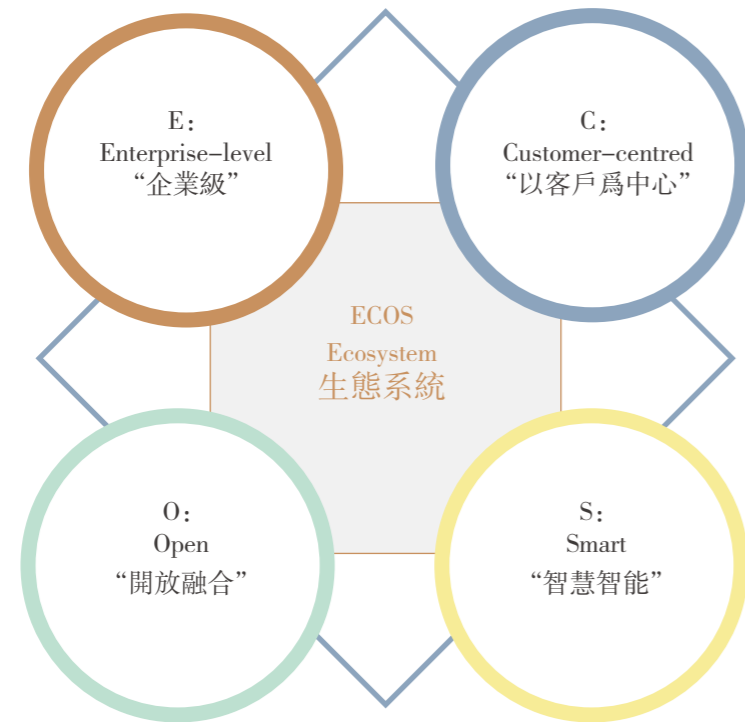
形成靈活組合、快速研發的組件化創新能力

打造了業內標準化服務數量最多、交易量最大的組件化研發體系，使大型銀行具備更敏捷的市場和客戶需求響應能力。

本行谷澍行長在智慧銀行生態系統 ECOS 發佈會上介紹 ECOS 成果



## Ecosystem 生態系統



## 完善線上智慧金融



截至報告期末  
全行 App 個人用戶達到  
**4.92** 億戶

覆蓋全國  
**57.4%** 的  
移動互聯網用戶



融 e 購電商用戶  
**1.46** 億戶

融 e 購  
實施融 e 購 2.0 改版升級

全方位提升客戶體驗與智能化水平，將分期產品與線上消費場景有機結合。



融 e 聯即時通訊用戶  
**1.67** 億戶

融 e 聯  
推出融 e 聯 4.0 版本

全新構建融功能、服務、內容於一體的場景號雲平臺，支撐場景靈活快速拓展和運營，初步建成以線上政務、服務信使、共享中心、企業專屬服務號等為特色的場景服務生態。開立公眾號 1.4 萬個，場景化服務信息推送超過 6,000 萬條。

## 建立開放的線上賬戶服務生態圈

報告期內，本行通過融 e 行為客戶構建賬戶全景視圖，支持客戶通過網銀互聯功能對他行賬戶簽約、登記、查詢及管理維護，滿足客戶“一站式”管理名下各類賬戶需求。創新推出“工銀 e 錢包”，完善與各類互聯網公司互聯互通服務，以賬戶為載體，基於 API 和 H5 建立開放式賬戶、支付、融資、清算、理財、存款整合輸出合作模式。



本行“11.18 互聯網金融粉絲節”海報



工銀 e 錢包是本行 ECOS 工程中第一個完全使用個人賬戶業務架構建模成果完成 IT 系統開發對接的產品，也是首個基於分佈式架構、運用雲計算、開放生態的互聯網零售產品。

## 優化線下智能服務

### 推進線上線下服務融合

報告期內，本行以手機銀行掃碼為身份認證方式，推出智能終端掃碼和櫃面交易刷臉免卡場景，實現換卡不換號、資信證明等交易的統一訂單化管理，打造線上線下服務的無縫鏈接。

### 優化渠道佈局

截至報告期末，本行境內智能化網點 1.57 萬家，基本實現網點全覆蓋；ATM 和智能櫃員機共辦理業務 61.6 億筆，充分發揮人力替代作用。



各類智能櫃員機  
**60,616** 臺  
同比增加  
**5,138** 臺



智能櫃員機業務量  
**13.2** 億筆  
同比增長  
**13%**

## 本行首家 5G 智慧網點在蘇州發佈

報告期內，本行基於 5G 應用的首家新型智慧網點在蘇州亮相。該網點植根客戶的智慧金融服務需求，深度集成大數據、人工智能、生物識別等金融科技手段，秉持“金融與科技融合、金融與生態融合、金融與人文融合”理念設計，在 5G 技術支持下，構建了“技術應用+服務功能+場景鏈接+生態融合”四位一體的智慧服務體系，為客戶帶來更加安全、便捷、智慧的金融服務體驗。

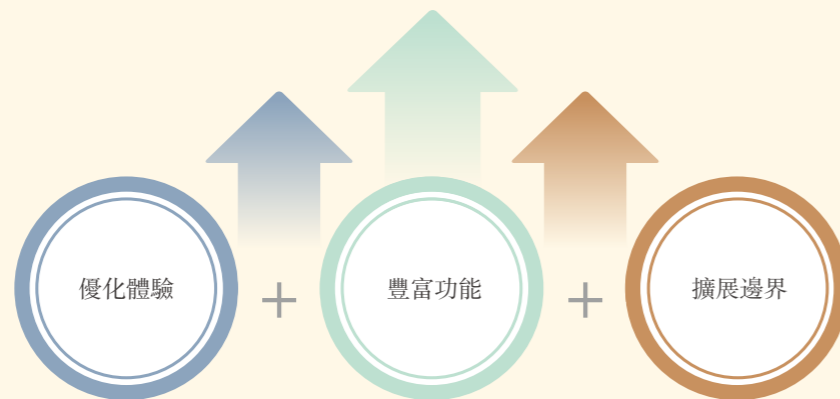


本行董事會秘書官學清出席首家 5G 智慧網點發佈儀式



## 構建“大支付”體系

創新推出第三方支付業務運營商鑒權、一鍵綁卡服務、“商戶號+代收代付”合作模式，提升快速響應和高效協同能力。從優化體驗、豐富功能、擴展邊界等多個維度提高工銀 e 支付服務能力。



## 新一代智慧銀行旗艦店亮相北京金融街

2019 年 12 月 31 日，本行在北京金融街發佈新一代智慧銀行旗艦店。該網點基於“金融+科技+生態”融合的整體思路，通過引入 5G、人工智能、區塊鏈、物聯網等前沿科技，推動金融、科技、生態融合共進，打造“技術驅動、服務協同、場景鏈接、生態融合”的新一代智慧網點，實施智慧廳堂管理、智慧業務辦理、智慧營銷服務和智慧風險控制，進一步提升服務質效。推出以便民萬事通、惠民一站通、生活環球通、工銀尊享通為特色的 105 個服務場景，構建以網點為連接的開放融合生態，為客戶提供“一站式”服務；推動人工與智能、線上與線下、遠程與現場相結合，讓金融與泛金融服務“無處不在”。



105 個  
服務場景



本行董事長陳四清出席智慧銀行北京金融街旗艦店開業儀式

## 研發試點遠程智能櫃員機

通過音視頻方式（遠程組建專業服務審核團隊）結合網點現場生物識別技術，綜合運用音視頻通訊、生物識別、人工智能、大數據等技術協同為客戶提供服務，打造智慧網點遠程協同服務的解決方案。該設備支持辦理 200 餘項個人和對公業務，覆蓋了 90% 以上常見個人非現業務，同時可以隨時根據客戶需求提供遠程服務。目前已在北京、南京和蘇州分行三家網點試點應用。突破銀行服務在交易介質、時間、空間等方面的限制。

該設備支持辦理  
200 餘項  
個人和對公業務  
覆蓋了 90%  
以上常見個人非  
現業務

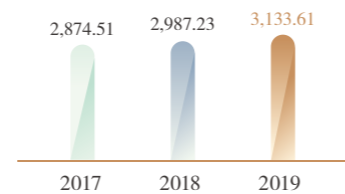
# 價值創造——價值卓越

## 為股東創造價值

經濟領域指標	單位	2019年	2018年	2017年
營業收入	億元	7,760.02	7,251.21	6,756.54
淨利潤	億元	3,133.61	2,987.23	2,874.51
基本每股收益	元	0.86	0.82	0.79
現金分紅	億元	936.64	893.15	858.23
納稅總額	億元	1,309	1,207	1,165

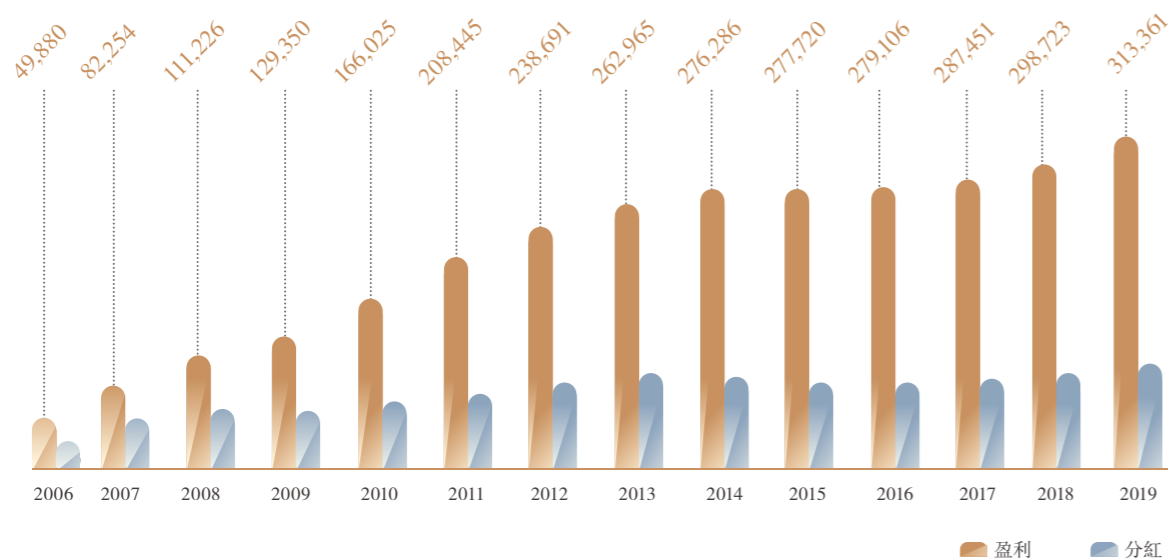
報告期內，本行通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站以定期報告和臨時公告兩種方式對外披露信息，並通過官方網站、報紙、路演與反向路演、股東大會、業績發佈會、投資者分析師見面會、媒體見面會、上證e互動平台、投資者熱線和投資者信箱、官方微博和微信等渠道，不斷加強與全球投資者的溝通與交流。

淨利潤(億元)



## 本行上市以來盈利及分紅情況

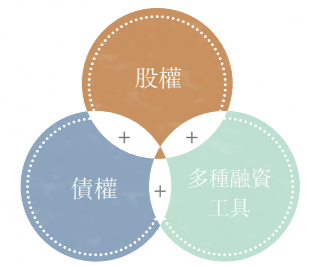
單位: 百萬人民幣



## 為客戶創造價值

借助綜合化優勢，充分發揮理財、基金、保險、養老金、托管等業務的價值創造能力，為客戶提供綜合化金融服務。

發揮理財子公司牌照優勢、市場化機制優勢和同業領先優勢，通過股權+債權並綜合運用多種融資工具，大力發展直接投資和標準化投資，有效滿足客戶個性化、多元化、全周期融資需求。



境內個人存款利息支出

1,549.32 億元

境內公司存款利息支出

1,558.79 億元

報告期內，本行持續為個人客戶、公司客戶和私人銀行客戶提供優質理財服務，全年累計為境內客戶創造投資收益 1,141 億元，持續為投資者和金融消費者創造穩健回報，助力居民金融財富保值增值。

投資收益  
1,141 億元

## 供應鏈管理

對供應商履行社會責任的要求：

進行社會責任自評價

公司在環保節能、職業健康安全等方面履行社會責任的舉措和效果

提供社會責任相關資質認證信息

環境管理體系認證、職業健康安全認證、產品環境標誌認證、節能認證、社會責任標準認證等

提供入圍政府清單信息

產品是否入圍政府採購的節能、環保清單

## 供應商信息化管理

依托本行集中採購供應商信息庫進行管理，積極引入優質供應商。

## 供應商滿意度調查

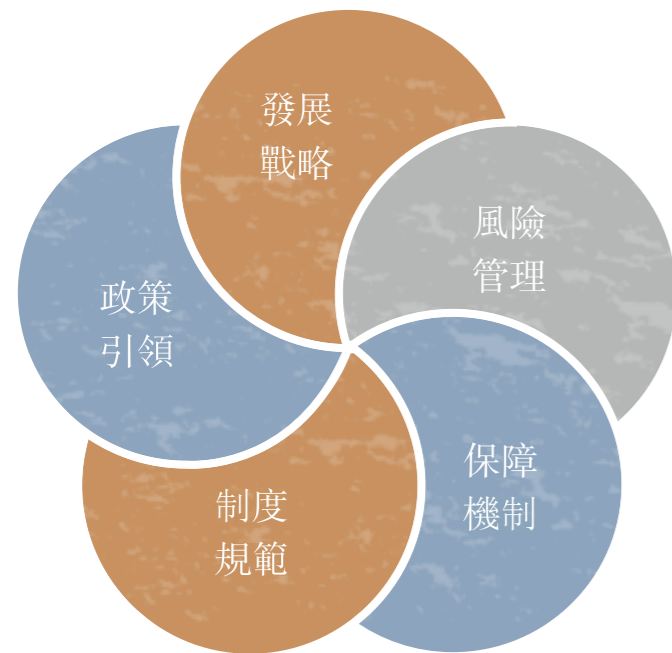
組織對重大集中採購項目開展後評價工作，利用電子化、系統化手段，對全行應用範圍廣、影響大的近二十餘類產品和三十餘家供應商進行後評價，總體滿意度達到 98.56%。



# 綠色金融

本行積極實踐國家綠色發展理念和可持續發展戰略，認真落實中央關於打好污染防治攻堅戰的部署和要求，將加強綠色金融建設作為長期堅持的重要戰略，從政策制度、管理流程、業務創新、自身表現等各個方面，全面推進綠色金融建設，積極支持綠色產業發展，加強環境風險防控，持續推進低碳運營，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升，樹立了負責任的大型銀行典範，引領了國內同業綠色金融發展。

## 綠色信貸



## 積極實踐綠色信貸發展戰略



## 逐年修訂印發行業（綠色）信貸政策

引導全行優先支持綠色經濟領域信貸業務；將企業工藝技術、環保能耗等關鍵指標作為行業客戶分類及項目準入標準，實施差異化信貸政策，有效引導全行投融資結構“綠色調整”。



## 完善綠色信貸分類管理

在借鑒赤道原則和 IFC 績效標準與指南的基礎上，按照貸款對環境的影響程度及其環境風險大小，將境內法人客戶全部貸款分為四級、十二類，對不同類別的客戶和貸款實施動態分類及差異化管理。

## 完善綠色信貸保障機制

逐年開展綠色信貸專項審計。報告期內組織開展境內綠色信貸審計工作。

## 強化投融資環境和社會風險管理

全面實踐綠色信貸一票否決制。將綠色金融要求嵌入盡職調查、項目評估、評級授信、審查審批、合同簽訂、資金撥付以及貸（投）後管理等各環節，加強對環境風險的監測、識別、緩釋與控制，全流程執行綠色金融一票否決制。

對鋼鐵煤炭等產能過剩行業實行客戶分類管理，主要支持優質客戶技術改造、轉型升級等方面融資需求。

截至報告期末

5 個產能過剩行業貸款餘額較年初下降

**110.3** 億元



本行在河北省張家口崇禮支持的清潔能源項目



本行貴州分行支持的“織金縣城區水環境綜合治理項目一期”

## 廣西分行金融支持環保項目

本行廣西分行順應國家能源政策導向，貸款積極投向綠色、低碳、清潔的新興能源發電行業，大力支持節能重點工程、水污染治理工程、資源綜合利用項目、節能減排技術產業化示範及推廣等國家及區內的環保項目，將信貸資源向節能環保領域傾斜。梧州市第三污水處理廠 PPP 項目，是國家鼓勵和支持發展的科技和環保類項目，建成後將改善梧州市河西片區及紅嶺新區的水環境。報告期內，本行廣西分行採用保證擔保方式及項下所形成的應收賬款作質押擔保，累計向該項目承建單位發放貸款 1.28 億元。

## 境外機構積極參與綠色銀團貸款

本行蘇黎世分行在業務拓展中堅持綠色信貸理念，注重對標本地同業，不斷提升綠色信貸管理水平和對綠色經濟的支持力度。報告期內，蘇黎世分行作為牽頭行參與了某公司 2019 年組建的 21 億美元的綠色銀團貸款，在項目盡職調查、信貸審查、貸款發放和貸後管理等環節，認真落實綠色信貸全流程管理；本行倫敦分行、東京分行也參與了該筆貸款。

## 綠色債券

### 綠色債券承銷與投資

報告期內，本行累計主承銷各類綠色債券 6 支，募集資金總量 344 億元人民幣，主承銷規模 78 億元。



### 綠色債券發行

2019 年 4 月 16 日，本行通過新加坡分行發行首支綠色“一帶一路”銀行間常態化合作債券。本筆債券在新加坡交易所掛牌上市，最終發行金額等值 22 億美元，幣種包含美元、人民幣、歐元。募集資金全部用於支持“一帶一路”沿線可再生能源、低碳及低排放交通、可持續的水資源管理等綠色資產項目。

2019 年 9 月 9 日，本行通過香港分行發行首支“粵港澳大灣區”綠色債券，最終發行金額等值 31.5 億美元，幣種包含美元、港幣、人民幣。本筆債券獲得香港品質保證局（HKQAA）頒發的發行前階段綠色金融認證證書。募集資金全部用於支持“粵港澳大灣區”可再生能源、低碳及低排放交通等綠色資產項目。

新加坡分行發行首支  
綠色“一帶一路”  
銀行間常態化合作債券

首支

首支

香港分行發行首支“粵  
港澳大灣區”綠色債券

本行積極推進與國際標準接軌，積極倡導可持續發展理念。



2019年9月，以發起行身份成為聯合國環境規劃署金融行動機構發起的“負責任銀行原則”的首批簽約銀行。



組織推動中英金融機構環境信息披露工作



組織參與國內外《金融機構環境信息披露標準》編製工作

國內首家加入聯合國環境署氣候相關金融信息披露工作組 (TCFD) 的金融機構

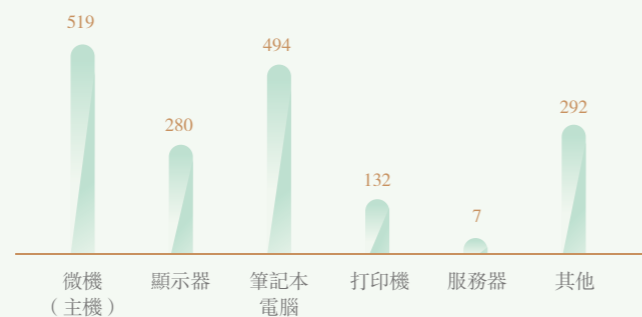
與北京環境交易所聯合進行了碳交易對商業銀行信用風險的壓力測試，並於2019年4月在綠金年會上正式發佈國內首個碳壓力測試報告

## 綠色運營

本行積極倡導綠色環保理念，着力推廣綠色辦公，樹立勤儉辦行理念，強化節約意識。加大節能減排力度，狠抓能源管控，通過技術升級、設備改造等方式，優化重要耗能設備運行模式，深挖節能空間。堅持開展綠化環保活動，切實改善生態環境，履行社會責任。積極落實節能環保有關政策，做好在京機構碳排放權交易履約工作，實踐節能減排承諾，持續推進“綠色銀行”建設。

廢棄物統計：電子信息產品

2019年項目類別 (台)



## 綠色辦公成效顯著

將“無紙化”辦公作為推進綠色發展、倡導綠色低碳的重要抓手，積極推廣無紙化會議和培訓，建立綠色辦公定期統計制度，全年22家境內機構已啓用無紙化會議系統，總行專業會議全部採用手持PAD“掌上辦公”，全年節約用紙近百萬張、重約4.5噸，節能成效明顯。辦公電子化、場景化、智能化迭代加快，研發了辦公用房管理、員工健康管理、考勤管理等新應用，優化了移動辦公功能，加強科技應用，不斷提高辦公效率。



全年節約用紙近百萬張、重約

4.5噸

## 節能減排力度不減



### 推動節能技術改造

進一步在用能管理和系統改造等方面深入研究，實施無負壓供水改造、直燃機和燃氣鍋爐低氮改造、機房及設備設施整合改造、機房區域封閉式冷通道改造等多項節能改造項目。



### 加大宣傳力度

教育引導員工強化節能環保意識，創新節能減排機制，通過多種形式深入開展節能降耗宣傳工作，樹立和實踐綠色發展理念，在實際工作中扎實推進落實各項節能措施，嚴格管理、挖潛降耗。



### 強化能耗控制

完善能源管理體系，加強能耗較大的設備設施的運行管理和維護，通過冷塔通風窗除垢、更換空氣過濾網等措施提高通風效率，確保機組保持最佳運行狀態和運行效率；運用新風技術平衡建築物內熱量分佈，結合室外環境調整機組送風壓力及出水溫度；採用智能樓宇控制、時控器和加裝LED節能光源等措施，不斷提高節能水平。

## 車輛能源消耗穩步降低

逐步構建以自有車輛為主、網約車等社會化車輛為輔的公務出行保障模式；有效降低車輛能源消耗，車輛綜合利用效率穩步提高。





# 04 國際視野 全球經營

本行堅持國際視野、全球經營，構建境內外一體化發展銀行。積極支持中資企業“走出去”，不斷提高跨境跨市場服務水平。完善國際業務產品體系，穩健集團風控能力，持續提升價值貢獻度。落實國家戰略要求，服務東道國社會發展，加強國際交流與合作。

# 構建國際化發展新生態

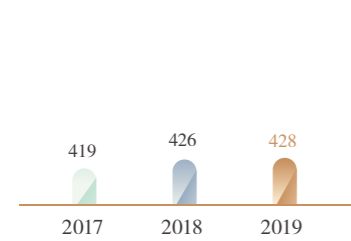
報告期內，本行持續構建國際化發展的新生態，全球網絡佈局進一步完善，境外機構覆蓋 48 個國家和地區；逐步建立了全球化的投融資體系，不斷豐富全球化的金融產品和金融服務體系，持續完善全球化的風控體系。



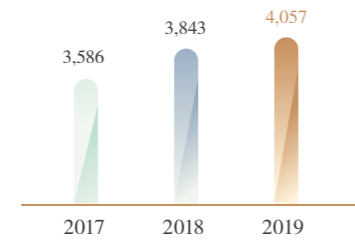
## 國際化網絡進一步完善

截至報告期末，本行已在全球 48 個國家和地區擁有 428 家分支機構，此外，通過參股標準銀行集團間接覆蓋非洲 20 個國家。本行積極服務來自全球超過 50 個國家和地區的境外機構投資者客戶，滿足客戶對中國銀行間市場投資交易需求，獲評全國銀行間同業拆借中心“對外開放貢獻獎”、中央國債登記結算有限責任公司“優秀結算代理人”。

境外機構數量 (家)



境外機構總資產(億美元)



## 全球機構佈局

<p><b>● 亞洲</b></p> <p>港澳地區 工銀亞洲 工銀國際 香港分行</p> <p>工銀澳門 澳門分行</p> <p>亞洲其他地區 工銀印尼 新加坡分行 首爾分行 釜山分行 東京分行 多哈分行 迪拜分行 工銀馬來西亞 河內分行 胡志明市代表處 阿布扎比分行</p> <p>工銀阿拉木圖 工銀泰國 卡拉奇分行 孟買分行 萬象分行 金邊分行 仰光分行 利雅得分行 蒙古代表處 科威特分行 馬尼拉分行</p>	<p><b>● 歐洲地區</b></p> <p>盧森堡分行 工銀歐洲 法蘭克福分行 巴黎分行 布魯塞爾分行 阿姆斯特丹分行</p> <p>米蘭分行 馬德里分行 華沙分行 希臘代表處 布拉格分行 蘇黎世分行</p> <p>工銀倫敦 倫敦分行 工銀莫斯科 工銀標準 工銀土耳其 工銀奧地利</p>	<p><b>● 美洲地區</b></p> <p>紐約分行 工銀加拿大 工銀金融</p> <p>工銀美國 工銀阿根廷 工銀巴西</p> <p>工銀秘魯 工銀墨西哥</p>	<p><b>● 大洋洲</b></p> <p>悉尼分行 工銀新西蘭</p>	<p><b>● 非洲</b></p> <p>非洲代表處</p>
--	--	--	---	---------------------------------

報告期內，工銀奧地利正式開業，工銀歐洲希臘代表處、澳門分行獲頒牌照。



2019年5月21日，本行董事長陳四清出席工銀奧地利揭牌儀式



### 本行與標準銀行集團舉辦 2019 年度戰略合作會

2019 年 12 月，本行與標準銀行集團 2019 年戰略合作會議在南非約翰內斯堡召開，推動兩行戰略合作關係進一步深化。



2019 年 12 月，本行董事長陳四清拜會南非總統西裏爾·拉馬福薩



2019 年 12 月，本行與標準銀行集團在南非約翰內斯堡召開年度戰略合作會

## 建立全球化投融資體系

報告期內，本行積極支持中資企業“走出去”，穩步推進境外融資產品線建設，全面提升專業化經營能力，業務覆蓋亞、非、歐、美、大洋洲等五大洲，常態化合作機制成員目前已發展到覆蓋 51 個國家和地區的 94 家金融機構，機制成員間合作碩果累累。



### 本行支持中希清潔能源合作

報告期內，本行與中國能源建設集團有限公司、英國綠色能源開發機構及希臘可再生能源建設公司，在雅典共同簽署希臘米諾斯塔式光熱電站項目及希臘清潔能源市場合作協議。該項目是由本行牽頭安排中、希及區域性多邊金融機構融資，由中國企業聯合希臘、英國等國企業開發、建設、運營，是國際多邊合作及中國－中東歐“17+1”能源合作的成果。項目建成後，將提供清潔、穩定、可靠的綠色能源，促進當地生態環境保護。

## 建立全球化產品體系

報告期內，本行全面推動境內外匯業務升級發展，以外匯賬戶、國際結算和貿易融資產品為切入點，構建全行本外幣、內外貿、線上線下一體化的交易銀行產品體系；全面打造出口信貸、結構性融資、跨境拼購、境外項目融資等一系列全球金融產品；建成涵蓋個人和對公網上銀行、手機銀行的境外網絡金融產品體系，在 41 個國家和地區推出網絡金融業務，共提供 14 種語言文字服務。

## 跨境人民幣業務創新發展

本行依托集團全球服務網絡和跨境綜合服務優勢，打造覆蓋結算、清算、投融資、金融市場、債券承銷、資產管理、資產托管和跨境電商等領域的全鏈條、全產品線、全生命周期的跨境人民幣綜合產品服務體系，推動跨境人民幣業務加快創新發展。

截至報告期末，本行集團  
跨境人民幣業務量逾

**30** 萬億元

境內外機構跨境人民幣業  
務累計實現金額

**5.03** 萬億元  
(含結算、貿易融資、人民幣購售)



在中國人民銀行與境外貨幣當局的支持下，截至報告期末，本行先後擔任新加坡、盧森堡、加拿大、卡塔爾、泰國、阿根廷和俄羅斯 7 個國家人民幣清算行，率先提供全球 24 小時不間斷跨境人民幣清算與交易服務，各項業務開展積極有序，獲得了當地監管及整個市場的廣泛認可。

**24**



### 工銀印尼舉辦跨境人民幣研討會

報告期內，工銀印尼舉辦跨境人民幣研討會，聯合承辦深交所與印尼證交所資本市場合作研討會，加強人民幣業務產品創新，推出人民幣現鈔業務，全力做大做強人民幣業務。



### 辦理首筆“滬倫通”結售匯業務

本行積極服務金融市場雙向開放，辦理全國首筆“滬倫通”項下全球存托憑證（GDR）結售匯業務，高效滿足客戶資本項下貨幣兌換需求。



### 推動代客利率掉期業務發展

本行有效協助境內“走出去”企業與境外企業管理匯率與利率波動風險，統籌集團資源，聯合境外機構，協助客戶解決交易期限長、業務模式複雜等問題，推動代客利率掉期業務發展。

## 建設全球化的風控體系

報告期內，本行不斷完善全球化風控體系建設，強化集團子公司拼表管理，完善國別限額管理體系，加強全球市場風險防範，推進全球先進風險管理技術應用，全球風險管理能力持續提升。



### 全球市場風險管理系統 (GMRM)

為了提高集團市場風險計量與監控報告能力，自主研發了全球市場風險管理系統 (GMRM)。該系統按照全球“統一方法、統一計量、統一系統”的原則，面向市場風險識別、計量、監測、控制的全流程管理需要，在本行市場風險管理系統平台的投產應用，實現了風險管理手段與計量技術的突破，為本行市場風險識別、計量、限額監測、控制，以及市場風險分析報告工作提供了系統支持。



### 境外洗黑錢系統

為了提高境外機構洗黑錢風險防禦水平，本行研發推廣了兩大洗黑錢核心系統——境外洗黑錢監控系統 (BRAINS) 和涉敏合規審核系統 (COMPASS)，提升了境外機構洗黑錢及涉敏風險的防控水平和工作質量。

## 支持當地經濟社會發展

報告期內，本行境外機構支持當地東道國的經濟社會發展，服務當地基礎設施建設、推動當地中小企業發展、服務當地社會發展。

### 服務當地基礎設施建設



#### 工銀新西蘭聯合工銀亞洲支持新西蘭碼頭項目

工銀新西蘭聯合工銀亞洲為新西蘭第四大港口內皮爾港提供總額 1.2 億新西蘭元貸款用於支持港口新建碼頭項目。



工銀新西蘭及工銀亞洲聯合在內皮爾港進行現場走訪

## 支持當地中小企業發展



### 工銀亞洲與大型機構合資成立虛擬銀行

工銀亞洲一直積極響應香港金管局“智慧銀行”發展。2019年5月，由工銀亞洲、騰訊、香港交易所等大型機構合資成立的虛擬銀行——富融銀行，成功獲得香港金管局頒發虛擬銀行牌照。該虛擬銀行的成立，旨在為零售客戶和中小企業服務，促進香港本地普及金融發展，專注為客戶提供高效、創新、安全、便捷的虛擬銀行金融服務。工銀亞洲作為唯一的銀行股東，將與富融銀行在多領域展開合作，提供銀行營運及管理方面的專業建議，促進香港的普及金融發展，為客戶提供更前沿、更創新的金融服務體驗。



### 新加坡分行通過“融e購”助力當地中小企業發展

新加坡分行搭建中新兩地互聯互通新橋梁，密切配合新加坡企業發展局，助力本地優質中小企業登陸“融e購”新加坡館，持續打造特色服務，與代理運營公司合作，通過電商平台助力新加坡中小企業拓展客戶，幫助更多當地優質企業進軍中國市場。

## 服務當地社會發展



境外機構當地員工人數

14,740人



境外機構員工本地化比例

92.05%



### 標準銀行響應聯合國“HeForShe”活動

標準銀行積極響應並發起了一系列活動，倡導性別平等，堅持公平、公正的招聘原則，堅持實施有效的用工政策。



### 悉尼分行支持醫院項目建設

本行悉尼分行參貸的某醫院項目對南澳居民的健康和醫療保障具有重大意義。悉尼分行作為原始牽頭行，參與項目論證、銀團籌組、後續管理等全過程。



### 工銀阿根廷支持當地農業

工銀阿根廷農業行業服務團隊針對農業行業開發特定產品，專設對口客戶經理，不斷拓展農業金融服務渠道、減少金融服務空白。報告期內，該團隊提供外匯及融資等方面服務，促進農民致富，助力經濟發展。

## 加強國際交流合作

報告期內，本行積極加強國際化交流與合作，舉辦、參與了一系列具有全球影響力的大型國際性活動。

### 參加金磚國家工商理事會、中德經濟顧問委員會相關活動

金磚國家工商理事會 2019 年度系列會議在巴西舉行，董事長陳四清出席理事會年度報告簽署儀式、理事全體會議、金磚國家工商論壇等活動並發言。



金磚國家工商理事會理事合影



本行董事長陳四清出席 2019 年度金磚國家工商論壇並在專題討論環節發言

董事長陳四清作為中方主席主持中德經顧委第六次全體會議暨 CEO 圓桌會，參加兩國總理同企業家座談，出席晚宴並致歡迎辭。



中德經顧委第六次全體會議暨 CEO 圓桌會現場

## 舉辦東盟博覽會配套系列活動

行長谷澍參加第16屆中國－東盟博覽會和中國－東盟商務與投資峰會。本行邀請了境內外客戶、機構及國際組織等參會，促成合作項目落地，擴大本行國際影響力。



本行行長谷澍出席“第16屆中國－東盟金融合作與發展領袖論壇暨面向東盟的金融開放門戶峰會”並發表致辭

## 舉辦中非經貿磋商會

本行和標準銀行集團在長沙承辦中非經貿合作磋商會。推動中非經貿合作在投資、貿易和加工製造等領域開花結果，會議共成功簽署9個重大項目、29個合作意向。



中非經貿合作磋商會簽約現場

## 統籌服務進博會系列活動

本行認真履行境外招商合作伙伴職責，舉辦中歐企業家大會、非洲·拉美地區經貿洽談會、金融科技論壇等多場配套活動，為進博會提供全球化、智能化、專業化的金融服務。



本行時任副行長胡浩（現任中國投資有限責任公司監事長）在進博會非洲·拉美地區經貿洽談會發言



本行充分發揮自身優勢，依托金融科技賦能，服務中歐企業家大會



# 05 轉型務實 改革圖強

本行堅持轉型務實、改革圖強，與時俱進保持經營活力。以業務轉型為基礎發展內生動力，以深化體制機制變革推進精細化管理，以科技技術發展為引擎推動產品創新、服務創新。深耕國家重大區域發展戰略，落實京津冀、粵港澳、雄安新區等金融服務工作。

# 推進業務轉型

報告期內，本行持續推進經營結構轉型，不斷優化業務收入結構，大力發展輕資本業務，推進中間業務收入持續增長；打造“工銀投行”品牌，不斷深化“大資管”發展戰略；推進資管業務轉型發展，順應資管新規要求，成立工銀理財子公司；積極擁抱互聯網金融，大力推進第三方支付綁卡業務發展。

## 大力發展輕資本業務，推進中間業務收入增長



全球托管創新取得突破，首批獲得“滬倫通”存托資格，開辦市場首單 GDR 托管，“中日 ETF 通”份額佔比 54%。

### 打造工銀投行品牌

工銀投行緊密圍繞“服務實體經濟、賦能企業發展、防控金融風險、提升營業貢獻”主線，大力推動服務轉型，實現了經營機制、業務模式和區域發展“三大突破”。

### 報告期內

本行併購重組運作項目超過

450 個

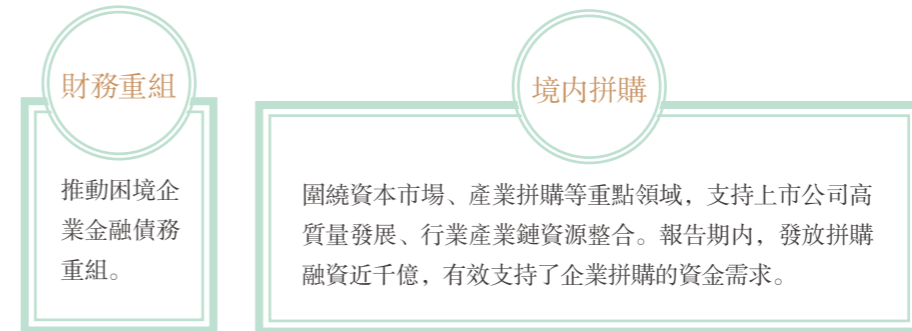
投放金額超過

1,000 億元

獲路孚特併購交易數量亞太區、中國區雙榜第 1 名及“中國海外併購顧問”排行榜榜單首位。

金融諮詢顧問全年服務近

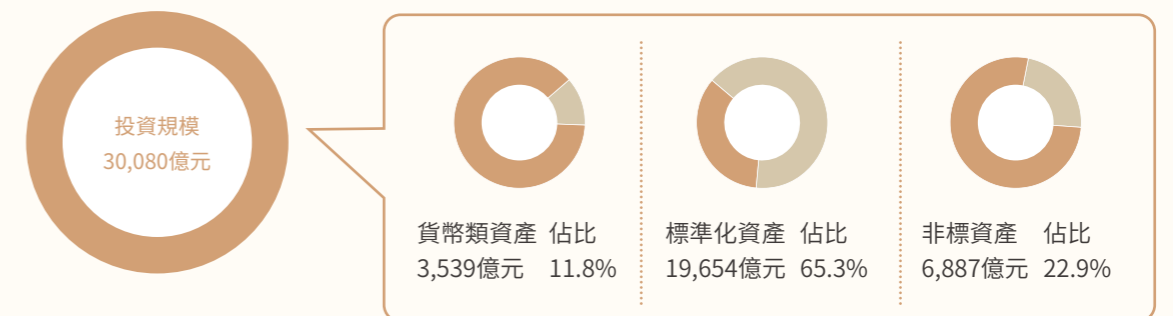
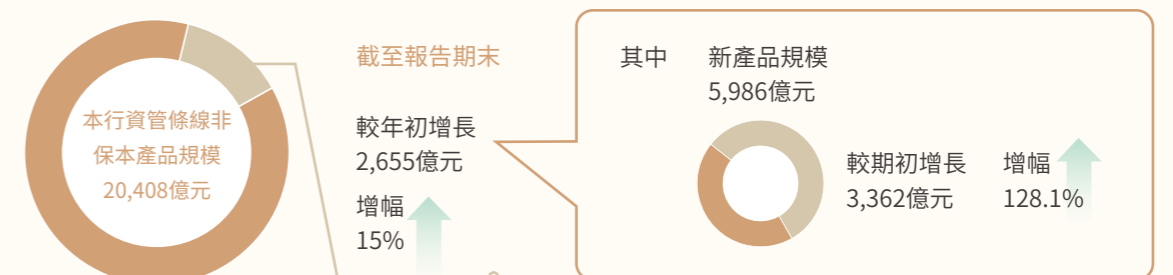
40 萬客戶



## 推進資產管理業務發展

本行不斷深化“大資管”發展戰略，穩中求進推進資管業務經營轉型發展，高質量推進理財子公司建設，為客戶提供綜合化金融服務，為實體經濟提供全方位金融支持。

報告期內，本行持續打造添利寶、鑫得利、鑫穩利、鑫添益、博股通利、全鑫權益等多條主力明星產品線，推動全行個人金融資產規模持續、穩健增長，個人理財產品規模餘額逾兩萬億元。





## 順應資管新規，成立工銀理財子公司

2019年5月22日，中國銀保監會批准本行全資子公司—工銀理財有限責任公司（“工銀理財”）開業。作為首批獲得批准開業的銀行系理財公司，工銀理財註冊資本為160億元人民幣，主要從事發行公募理財產品、發行私募理財產品、理財顧問和諮詢等資產管理相關業務。

設立理財子公司是本行緊緊圍繞服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革三項任務，落實監管要求、促進理財業務健康發展、推動銀行理財回歸資管業務本源的重大戰略舉措。



本行董事長陳四清出席工銀理財創新產品發佈暨戰略合作簽約活動

## 推進第三方支付綁卡業務發展

報告期內，本行從便民、惠民的角度出發，不斷提升移動支付的便捷度與普惠度，落實監管新規要求，對接網聯平台，不斷提升客戶體驗。

創新推出第三方支付“一鍵綁卡”服務，積極開展便民優惠活動，促進交易額快速增長。

## 深化體制機制變革

報告期內，本行持續深化體制機制變革，推進基層網點轉型，加快智能渠道建設，不斷優化服務流程，持續提升服務質效；加快構建“一部、三中心、一公司、一研究院”金融科技新佈局；全面開啓“工銀研究”品牌新篇章，成立現代金融研究院，助力集團轉型發展。

## 推進網點轉型

報告期內，本行網點轉型以“優化調整、減負賦能、智慧轉型、協同運營、生態建設”五大工程為整體工作框架。

### ● 網點優化調整

本行緊跟國家重點發展區域戰略規劃、城市經濟金融資源遷移趨勢、金融科技應用、服務中心下沉、縣域經濟發展戰略導向，積極推進網點佈局優化調整，報告期內完成網點遷建627家。

緊跟國家重點發展區域戰略規劃

63%的新建網點投放在長三角、珠三角和環渤海等國家重點發展區域。

緊跟城市經濟金融資源遷移趨勢

在84家重點城市行完成370家網點遷建，佔網點遷建總量的59%。

緊跟國家扶貧攻堅戰略導向和縣域經濟發展趨勢

新增覆蓋11個空白縣域，其中8個為貧困縣，縣域覆蓋率和貧困縣覆蓋率分別提升0.5個和1個百分點。

新增覆蓋空白縣域

11個

其中

8個為貧困縣

### ● 網點減負賦能

本行積極開展網點減負賦能工作。一方面，網點人員效能大幅提升；另一方面，穩步推進智慧運營體系建設和線上線下一體化流程改造，完成個人及對公典型場景研發改造和應用，客戶服務體驗大幅提升。

### ● 網點智慧轉型

北京、蘇州、南京等首批智慧網點順利投入運營，在客戶和業內形成良好口碑。智慧銀行展廳分別在上海世界人工智能大會和重慶智博會高端亮相，贏得了行業普遍讚譽。

### ● 網點協同運營

初步建立遠程—網點營銷和服務協同機制，以“工行服務”小程序為載體的線上網點功能不斷完善，不斷提升客戶渠道觸點體驗。

### ● 網點生態建設

圍繞政務便民、智慧城市、普惠小微、特色文化等場景通過“網點+”方式創新打造一批特色業態示範網點，不斷提升網點的專業金融服務能力和社會生活服務能力，為居民提供溫暖貼心的銀行服務。

報告期內，本行智能渠道覆蓋更廣泛、功能更全面、客戶更願用、效果更突出、服務更智慧、流程更優化。境內實現網點全覆蓋，境外工銀阿根廷、工銀亞洲分別在其區域內為業內首家。

網點智能服務功能達到 287 項，覆蓋所有個人業務；全年服務人次 4.3 億，比櫃面多 25%；總業務量 16.7 億筆，同比增長 12%。

智能渠道持續推動科技創新與金融服務的深度融合，積極應用無介質、人臉、語音、大數據、AI 等金融科技，進一步提升服務質效。

● 網點智能服務功能達到

**287** 項

● 全年服務人次

**4.3** 億

● 總業務量

**16.7** 億筆

#### 推進線上線下協同和多業務整合

刷臉、掃碼等無介質服務已覆蓋 52 項高頻業務；完成了 2.3 億條收款人信息的雙渠道整合和實時共享；投產了小程序線上預約聯動線下設備領卡功能。

## 構建金融科技新佈局

報告期內，本行快速推動智慧銀行戰略轉型，成立工銀科技有限公司、金融科技研究院，構建“一部、三中心、一公司、一研究院”金融科技新佈局，全面佈局人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據、生物識別、物聯網等前沿技術領域。

## 成立金融科技研究院

報告期內，本行成立金融科技研究院，下轄區塊鏈、5G 等多個技術領域的金融科技創新實驗室，整合提升科技創新力量。

**RPA**


國內同業中率先投產企業級機器人流程自動化（RPA 平台）並推廣應用。



物聯網平台接入百萬台設備，並提供海量物聯數據支撐。



區塊鏈平台取得 60 餘項核心技術突破，圍繞 6 大領域 80 種場景創新應用，打造出具有業界影響力的“工銀區塊鏈+”品牌。



報告期內，本行連續四年蟬聯《銀行家》最佳金融創新獎，並榮獲十佳金融科技創新獎、十佳區塊鏈應用創新獎

7 項科技成果獲得人民銀行銀行科技發展獎，其中“中國工商銀行金融雲建設項目”獲一等獎

榮獲《亞洲銀行家》“最佳人工智能”、“最佳數字化轉型”兩項大獎

報告期內，

本行專利公開量

**615** 項

其中獲得專利授權

**54** 項

歷年累計獲得專利授權

**603** 項



#### 成立工銀科技

2019 年 5 月 8 日，本行全資子公司工銀科技有限公司（“工銀科技”）在雄安新區正式開業，成為銀行業首家在雄安新區設立的科技公司。

工銀科技是本行以開放式的金融服務理念，實施業務與 IT 架構開放化轉型的重要支撐。本行在優化現有科技機構的基礎上，通過科技公司推動自身產品和服務價值鏈加快向外擴展延伸，持續提升客戶服務能力，形成商業價值與產業價值、社會價值、公眾價值拼舉的生態價值體系。



本行董事長陳四清、行長谷澍出席工銀科技有限公司開業儀式

## 打造“工銀研究”品牌

2019年12月25日，本行在北京成立現代金融研究院，開啓全面打造具有全球影響力“工銀研究”品牌的新篇章。以實際行動助力中國特色新型智庫建設，以工行智慧服務國家治理體系和治理能力現代化。本行將整合集團研究資源，聯合外部學術力量，在理論研究、智庫建設、深化改革等方面聚勢發力，更好地為中央決策部署、國家發展戰略、金融體制改革建言獻策，為集團戰略轉型和經營發展提供決策參考，為滿足客戶多元化需求提供融智支持。



本行董事長陳四清、行長谷澍出席現代金融研究院成立儀式

## 推進業務創新

報告期內，本行持續推進業務創新，聚焦科技創新類企業金融需求，提升科技企業創新金融服務；加大產品創新力度，發行工銀生肖卡等一大批特色信用卡產品，滿足了不同客群的全方位金融需求；推進私人銀行業務改革，不斷滿足高淨值客戶的財富傳承等特色金融服務需求；加大金融支持，推進國家區域戰略的實施落地。



## 成立科創企業金融服務中心

本行科創中心聚焦科技創新類企業金融服務需求，專司科創企業的營銷管理、產品創新和投融資審批，擁有專業人才、專業機制，打造“專業營銷服務體系、專屬金融產品體系和專門投融評審體系”的經營機制，致力探索科創企業金融服務體制與機制創新。報告期內，本行在廣州新成立了科創企業金融服務中心，形成了深圳、上海、廣州三家科創企業金融服務中心加20家新經濟特色支行的新經濟客戶服務架構。



### 深圳科創中心

#### ● 創新金融產品體系

推出行內首個科創企業綜合金融服務方案，探索落地科創企業“未上市企業股權+知識產權”兩權融資，成功搭建20億元本行新動能科創股權投資基金，並創新落地深圳市首筆著作權質押融資。

#### ● 創新生態合作體系

構建涵蓋政府機構、創投機構、資本市場、產業資源的“工銀科創金融聯盟”生態合作體系。

#### ● 創新風險評價體系

推出同業首個涵蓋科創企業客戶准入、專屬投融資評審體系、專屬評級模型、專屬授信模型、外部科技風險評估、科創金融經營管理系統、精細化貸後管理、風險容忍和盡職免責機制在內的全流程“科創金融風險防控體系”。

#### ● 全年新增融資發放超百億

精準支持先進製造業和民營企業，為一大批具有自主核心競爭力的科技創新型企業提供融資支持。



深圳科創中心支持的智能機器人企業產品



### 上海科創中心

上海科創中心把握上海自貿新片區、科創板、長三角一體化機遇，聚焦科創領域，在機制體制建設、營銷推進、模式探索、產品創新、投貸聯動等方面取得了積極成效。

上海科創中心重點聚焦龍頭科創企業，全面擴大科創金融生態圈，探索知識產權質押融資產品創新和科創全生命周期金融服務。



上海科創中心獲得人民銀行頒發的“2019年上海市金融創新案例優秀獎”

同業公會評選的“2019年度上海銀行業科技金融服務獎”

長三角資本服務基地頒發的“2019年度優秀合作夥伴獎”



### 廣州科創中心

報告期內，廣州科創企業金融服務中心及廣州科技支行正式完成組建。廣州科創中心牽頭發起成立廣州科技金融投貸聯盟，初始成員包括17家廣州地區的主要投資機構和銀行單位，通過各專業機構的力量，合力支持廣州地區科創企業發展。報告期內，廣州地區成功申報科創板的企業全部在本行開立了募集資金專戶。創新推出“科技入池貸”產品，為科創企業提供符合其特點和需求的金融服務。



2019年12月10日，廣州科創中心舉辦“工銀科創 創享未來”廣州科技金融發展論壇

## 加大產品創新

報告期內，本行加大產品創新力度，把握新時代業務經營規律，積極探索基於金融科技的智慧轉型發展，以產品、流程、渠道、風控、賬戶五大驅動因素為主線，持續推動業務呈現穩健經營、持續發展的良好態勢。



2019年3月，本行首席風險官王百榮出席總行2019年第1期創新沙龍



### 開通“工銀無感支付”

2019年9月，本行在北京、浙江、四川等八地同步發布圍繞智慧出行新生態全新打造的產品體系——“工銀無感支付”。該體系包含“車牌付”“掃碼付”“免密支付”三個產品，可針對合作方的具體需求提供定制化解決方案。

截至報告期末，在全國各地已有高速公路、機場、市區路側停車、大型商業中心和加油站等不同領域的合作項目近400個，全面實現“人-車-場-路”線上線下一體化金融服務。

“車牌付”借助車牌介質實現無感自助通行

“掃碼付”提供標準的二維碼主被掃功能

“免密支付”結合作方的用戶體系實現後台扣款功能



首都機場無感支付停車費繳納流程示意圖

助力智慧校園建設	報告期內，本行依托金融生態雲開發的教育繳費管理產品“銀校通”持續迭代升級，為學校和學生提供安全便捷服務。
支持智慧司法拍賣	報告期內，本行搭建“融e購網絡司法拍賣平台”和“融e購網絡詢價平台”。
推動“e生活”APP平台全面升級	發佈e生活3.0，增加我要辦卡、我要現金、我要分期等金融功能，上線融e借、急用錢、e分期、賬單分期等產品。完成“購物、餐飲、住宿、出行、娛樂、教育、健康、城市服務、扶貧普惠”九大智慧場景聚合建設，提供便民服務。

## 打造特色信用卡產品

### 生肖信用卡

工銀生肖信用卡是本行首次跨界傳統民俗文化領域，跨越時空地將中華民族優秀的傳統文化與現代潮流結合起來的金融產品，主題結合了甲骨文和生肖這兩個中國傳統元素。2019年4月，工銀生肖信用卡榮獲素有“卡界奧斯卡”之稱的依蘭獎“2019最佳人氣金獎”。



## 推出“工銀e企付”

報告期內，本行全面推廣“工銀e企付”對公線上支付統一品牌，以對公付款台的形式，靈活嵌入各類交易平台的支付環節，通過“平台負責交易管理、銀行對應資金支付”的合作模式，為企業提供“資金安全、流程便利、風險可控”的全面對公線上結

算服務。依托開放化、組件化的設計理念，“工銀e企付”可根據不同行業特點，充分運用其支付方式、支付功能、支付工具的靈活組合，服務於對公商品交易、公共資源採購、跨境電商、大宗商品、企業繳費等多種生態場景。

## 推進私人銀行業務改革

報告期內，本行私人銀行業務全面實施轉型改革



## 推進區域戰略落地

### 京津冀區域戰略金融服務

本行高度關注京津冀協同發展進程，持續加強對京津冀地區交通一體化發展、生態環境保護、產業轉型升級和民生領域的融資支持力度。針對疏解北京非首都功能融資需求，本行創新推出“北京市非首都城市功能疏解貸款”品種，重點支持疏解過程中的城市基礎設施、公共事業、產業集聚區、棚戶區改造、新城建設等項目建設。

本行與北京、天津及河北等地政府簽署了戰略合作協議，開展對北京新機場及臨空經濟區、京津冀城際軌道和高速公路等一批標誌性重大項目的推動。

## 粵港澳區域戰略金融服務

本行明確灣區公司金融業務發展路線圖，並形成公司條線聯席會議制度，組建柔性團隊，加強灣區重點項目的信息互通，做好項目信息庫動態管理。積極促進粵港澳大灣區民生便利化，推出“灣區服務通”、“灣區賬戶通”業務，工銀e生活開通“大灣區生活圈”專欄，發佈“愛購大灣區”跨境促銷品牌，重點打造“工銀粵港澳大灣區虛擬信用卡”及“工銀粵港澳大灣區借記卡”等系列產品。



本行董事長陳四清主持召開粵港澳大灣區座談會

## 支持長三角一體化發展

2019年10月10日，本行在上海舉辦“聚力一體化 聚焦高質量 金融助力長三角”活動，並發佈《中國工商銀行金融支持長三角一體化發展行動方案》，本行主動發揮大型銀行在服務地方經濟發展中的引領和帶動作用，積極為區域內重大項目投資建設、小微和民營企業發展、社會民生改善提升等提供優質高效的金融服務。本行在長三角區域內分支機構已超過3,000個，同時在長三角區域專門成立了總行級科創企業金融服務中心及6家新市場特色支行，助力協同創新產業體系建設。



本行在長三角區域內  
分支機構已超過

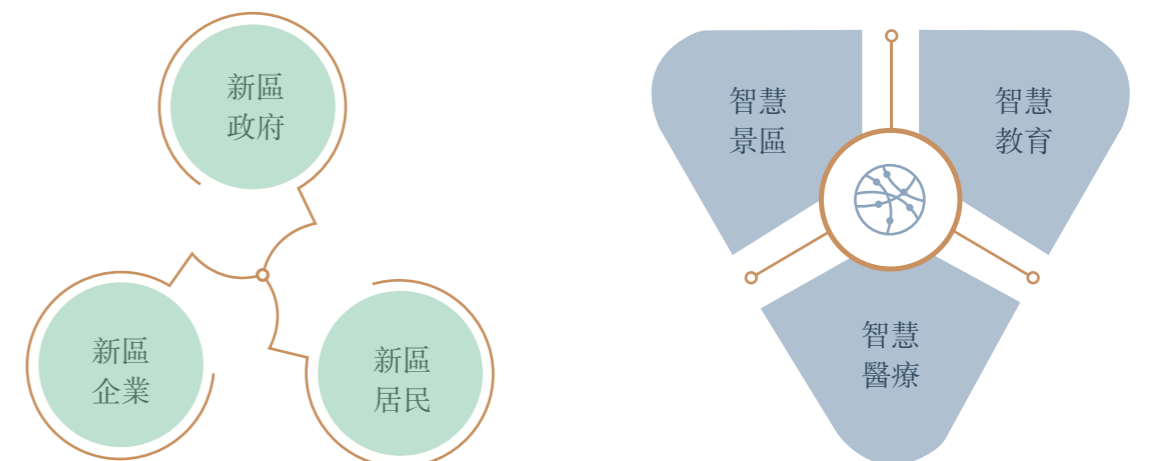
**3,000**個



本行行長谷澍出席本行“聚力一體化 聚焦高質量 金融助力長三角”活動

## 雄安新區戰略金融服務

工銀科技開業當天即與雄安新區簽訂合作備忘錄，充分利用區塊鏈、大數據、人工智能、物聯網等新技術優勢，先後研發“雄安徵拆遷資金管理平台”“雄安新區工程建設項目資金管理區塊鏈平台”等各類項目共計11個，涉及智慧政務、智慧社保、工程建設資金管理、徵拆遷資金管理等多個領域，打造智慧景區、智慧教育、智慧醫療等民生場景，鏈接新區政府、企業和居民，為雄安新區建設發展貢獻“金融+科技”力量。





# 06 風控強基 人才興業

——安全穩健 以人為本

安全穩健、以人為本是銀行長盛不衰之基礎。本行始終實踐“工於至誠，行以致遠”的企業文化，堅持“風控強基、人才興業”的工作思路，積極應對金融監管變革要求和市場環境的最新挑戰，嚴守風險底線，切實關愛員工成長，增強員工認同，安全運營，穩健發展。

# 風控強基——安全穩健

報告期內，本行堅持“穩中求進、進中謀變、底線思維、機遇意識”，落實風險防控主體責任，堅持風險管控因時而變、因勢施策，風險控制能力持續提升，經營發展基礎不斷夯實。

截至報告期末，不良貸款率 **9** BP，創三年最大降幅。連續 **12** 個季度下降。

## 提升信用風險防控水平

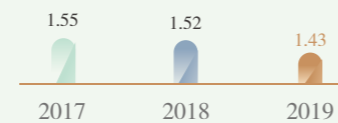
### 深入推進資產質量攻堅

抓好質量目標分解和督導，把好新增準入、存量化解、不良處置三道關口，正常、關注、次級、可疑各類貸款向下遷徙率全面同比下降。

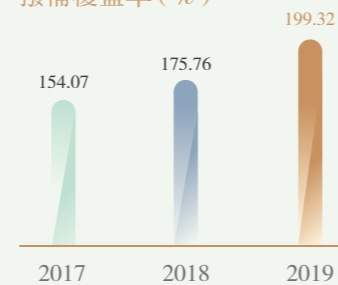
### 全面夯實基礎管理工程

強化基礎制度管理，完善產品管理機制，強化從嚴治貸，推進新一代信貸信息系統建設。

不良貸款率(%)



撥備覆蓋率(%)



### 加快提升信貸經營能力

前瞻性優化行業信貸政策，加強組合管理，提高全行投融資規劃水平，抓好各級機構信貸經營能力提升。

### 穩步推進貸款結構調整

含移位再貸，全年實際新投放各項貸款超3萬億，推進貸款戰略性結構調整，有效支持實體經濟發展，提高信貸資源利用效率。

## 加強集團市場風險防範

本行在市場風險管理制度體系建設、模型方法開發、數據平台和系統建設優化，以及集團化、國際化、綜合化管理方面持續探索、積極創新。已建立前中後台相分離的風險治理架構，覆蓋拼表範圍的全產品、全流程的市場風險管理體系，自上而下、一行一策的集團市場風險限額管理體系，以實施巴塞爾新資本協議為契機，不斷推進市場風險內部模型建設，運用風險計量技術與資本管理手段，實現集團市場風險管理水平跨越發展。

報告期內，本行市場風險管理、交易事前風險控制與產品控制、交易對手信用風險管理等金融市場業務風險管理體系已覆蓋全集團。



## 加強流動性風險管理

本行堅持穩健審慎的流動性風險管理策略，統籌推進各項流動性風險管理工作，集團流動性運行平穩安全，各項流動性風險指標滿足監管及內部管理要求。

充分研判內外部各項流動性風險影響因素，加大監測力度，做好關鍵時點流動性風險管理，有力保障流動性穩健運行及客戶支付平穩有序。

優化多層級、多維度的流動性監測和預警體系，完備流動性風險应急管理機制，保持合理充裕的流動性儲備安排。

持續優化流動性風險管理系統，建成集團資金管理一體化視圖平台，加強流動性風險監測、計量、管理自動化配套支持，流動性風險管理效率和精細化水平進一步提升。

統籌協調流動性風險管理，加強拼表機構流動性風險管理，統籌佈局資產負債規劃，豐富完善方法技術工具，提升集團流動性風險防範能力。

## 加強操作風險管理



優化集團操作風險偏好傳導機制。積極調動集團各機構主動性，試行“一行一策”，按照分類分層差異化管理。



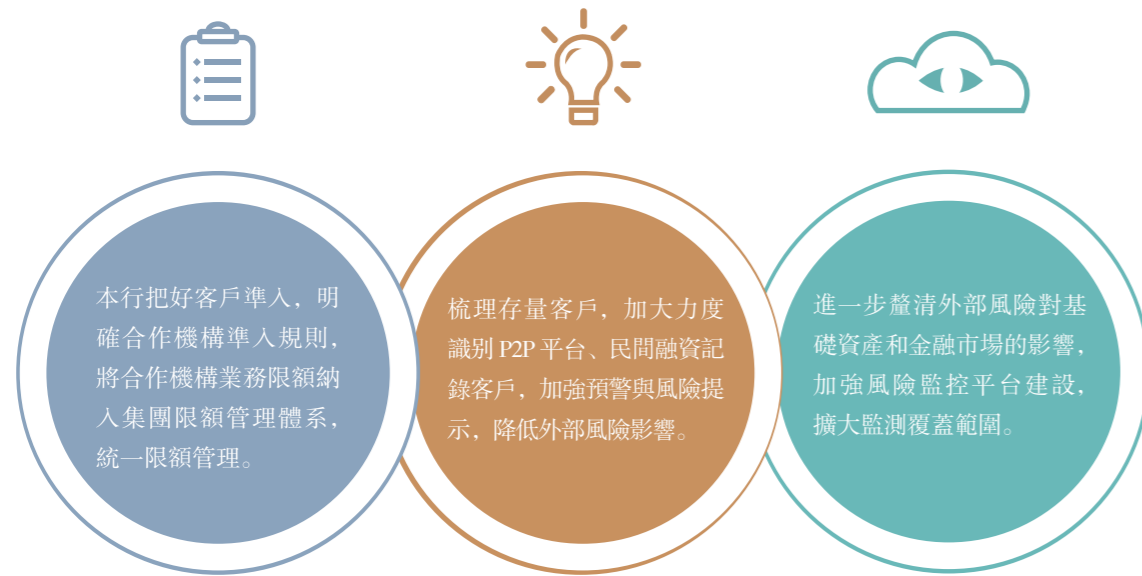
發揮重點風險領域、重要控制環節、重點風控工作的“三道防線”操作風險管控協同效應。完善境內分行操作風險事件全流程管理，逐筆跟蹤風險事件。



推進系統建設轉型與服務集團提效。報告期內將“操作風險高級計量系統”升級為“操作風險應用管理系統”，啓動集團操作風險管理向“重管理”轉型，對標銀保監會有效數據加總和風險報告原則要求，實現收購機構的操作風險數據系統報送，完成了ILD、KRI數據加總流程優化，夯實集團操作風險數據質量基礎。



## 防範化解輸入性風險



## 完善全面風險管理

報告期內，本行完善全面風險管理制度，規範集團風險偏好與限額管理，根據最新國內外監管要求，完成恢復處置計劃年度更新，做好監管與內部壓力測試工作，推動分支機構全面風險管理落地。

### 加強集團風險偏好管理

報告期內，本行統一集團風險偏好管理要求，完善分層級的風險偏好指標體系，制定風險偏好陳述書，將非銀機構、業務條線風險偏好納入集團風險偏好體系；開展控股機構風險偏好與限額管理專項評估，規範集團偏好與限額管理。

### 完善國別風險限額管理

報告期內，本行強化國別限額管理，優化多層次國別風險限額體系，審核核定國別限額，統籌考慮業務發展和國別風險管理總體平衡。

### 加強子公司風險穿透與拼表管理

報告期內，本行持續強化集團拼表管理，推進非銀子公司投融資業務穿透，開展重點非銀子公司風險排查，優化非銀子公司風險限額體系和經營考評方案，強化對二級子公司的拼表管理。

## 人才興業——以人為本

報告期內，本行持續為員工成長搭建平台、創造條件，堅持“以人為本、人人有責、與人為善、事在人為”，建立促進員工成長發展的科學機制，為員工提供多元化的職業發展路徑，重視培訓工作，推動員工成長進步和企業發展相統一。

報告期內共舉辦各類培訓

**4.38** 萬期

**531** 萬人次

為增強員工崗位履職能力提供了必要的培訓支持

## 提升人才價值

### 通過多種形式的培養提升能力

本行聚焦“學習型”銀行建設，圍繞經營轉型、業務發展和員工需求，打造境內與境外、線上與線下、專業勝任力與適應性培訓相結合的全員培養體系，推出移動端知識管理平台，提供“查、問、學、用”一體的線上學習服務。優化專業資格認證機制，加大教材案例研發力度，提高知識管理與應用水平。

### 分條線對重點隊伍進行教育培訓

實施戰略傳導力培訓，打造職業進階發展培訓。針對信貸類客戶經理，開發公司、個人信貸客戶經理崗位素質模型和學習地圖；圍繞投行、內控等專業實施核心人才培訓項目；配合網點轉型和勞動組合優化工作，實施網點負責人、客服經理、運營主管、個人客戶經理（理財經理）等培訓項目，開發系列標準課程和微課件。

### 面對不同發展期分層分級培訓

面向新員工實施“繁星計劃”；面向總行本部新任處級幹部舉辦“領導力大講堂”。精心打造一批卓有成效的培訓項目，如河北分行“深化普惠金融業務培訓”、江蘇分行“銀鷹計劃”、工銀亞洲“領英計劃”、工銀租賃“雙英人才計劃”等項目，有力支撐了經營轉型發展。

## 加強隊伍建設

報告期內，本行境內機構認真貫徹落實《勞動合同法》及國家相關法律法規要求，不斷建立完善各項勞動用工制度。及時足額為境內員工繳納各項社會保險和住房公積金。根據境外機構所屬地政策法規的要求，與當地僱員簽訂相關勞動合同或協議。

### 加強核心人才選拔管理

圍繞全行經營管理、市場競爭和風險防控需要，完善選拔聘用等相關制度辦法，加強對各分支機構管理層的調整配備，不斷優化隊伍的年齡和專業結構。完善考核體系，加強監督管理，激發幹事創業動力。

### 加強核心人才隊伍培養

組織舉辦中青年管理人員培訓班和領航示範班，加快優秀年輕人才成長。將優秀人才放到國家重大戰略發展地區、脫貧攻堅一線和困難分行等關鍵吃勁崗位歷練，並強化過程管理和跟踪問效，不斷提升實踐鍛煉的針對性和有效性。

### 加強專業隊伍建設

制定公司信貸客戶經理核心人才隊伍建設工作方案，擇優確定人選範圍，以點帶面加強信貸專業條線人才隊伍建設，不斷提高全行信貸業務經營水平。加大對金融科技等新興業務的人力資源配置力度，加強國際化人才培養，推動專業人才隊伍建設取得積極成效。



2019年5月，本行時任副行長譚炯（現任貴州省副省長）出席第二屆全行數據分析建模大賽總決賽

## 優化人才結構

報告期內，搭建全行人員崗位標籤體系，釐清各專業各層級人員分佈狀況，關注員工成長，為員工提供多通道的職業發展路徑。針對不同崗位、不同梯隊、不同能力、不同年齡的員工，實施針對性職業設計與能力培養，為員工成長提供堅實的支撐，幫助員工實現長遠職業發展。不斷加強和完善崗位職級體系管理，建立健全涵蓋多個崗位類別，“縱向可晉升、橫向可交流”的職業發展模式。

截至報告期末，集團員工平均年齡

41.9歲

同比下降

0.2歲

區域配置更趨合理，專業結構持續改善

## 加強人文關懷

### 推進民主管理

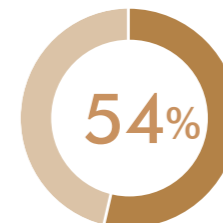
本行召開了境內機構第一屆職工代表大會臨時會議，通過現場加視頻方式，組織全行職工代表通過無記名投票選舉職工監事。不斷健全職代會制度體系，報告期內共批覆40餘件申請，指導30餘家基層單位按照既定議程依法合規如期召開職代會，保證了二級分行及以上機構職代會工作的有序開展。



2019年6月，本行召開境內機構第一屆職工代表大會臨時會議

### 維護女員工合法權益

報告期內，本行不斷完善境內女職工權益保障機制，嚴格執行女職工權益保護法律法規，落實孕、產期女員工的休息、休假權，為推動本行和諧發展做出重要貢獻。



2019年本行新招聘員工中女性員工佔比

## 關愛身心健康

本行組織境內員工進行年度健康體檢。加強各類文體協會建設，開展員工籃球、乒乓球、太極拳、健步走等各類體育健身活動。積極參加中央和國家機關職工運動會，組織 195 名運動員參加了球類、田徑和大眾體育項目三大類別 15 個運動項目比賽，並獲得優秀組織獎。

本行境內各級工會組織積極開展心理輔導，以及春送祝福、夏送清涼、秋送健康、冬送溫暖等形式多樣的關愛活動，促進員工身心健康。



本行廈門分行組織員工開展“Plogging（拾荒慢跑）”公益活動



本行蘇州分行藍盾志願者參加警營開放日志願服務



本行候任監事長楊國中到杭州金融研修學院調研慰問



## “工賀新婚 一生同行” 總行舉辦首屆集體婚禮

2019 年 10 月 27 日上午，本行在總行大樓中心花園為 35 對新人舉行了“工賀新婚 一生同行”集體婚禮。本行董事長陳四清作為主婚人在婚禮上致辭。35 對新人代表本行走過的 35 年歷程，35 年來，本行與改革開放同行、與時代發展共進，走過了從小到大、從弱到強、從本土到全球的發展歷程。



本行陝西延安分行員工組織腰鼓表演慶祝新中國成立七十周年



本行四川分行舉辦 2019 年新春聯歡會

## 注重榮譽表彰



本行強化榮譽激勵作用，舉辦工銀全球薈主題活動暨 2019 年榮譽表彰儀式。活動中，全體行領導、高管共同為“感動工行”、“創新工行”、“大行工匠”、“服務進博會”獲獎代表頒獎。儀式的成功舉辦多維度傳遞了“ONE ICBC, ONE FAMILY”的價值理

念，多視角展現了我行員工在推進全球化經營進程中“奮鬥+落實”的精神氣質、創新的文化特質以及融合的文化共識。加深了對本行共同價值追求和發展願景、對本行各層面共同遵循的企業管治準則的理解。



工銀全球薈主題活動暨 2019 年榮譽表彰儀式

## 促進文化共融

本行秉承平等、開放、尊重、共融的理念，致力於推動不同國籍員工之間的多元文化交流和跨文化管理。建立形成了境外機構優秀當地僱員到境內機構交流學習機制，持續加強當地僱員培訓，為當地僱員學習業務、了解工行、了解中國提供更多機會，不斷提升文化融合度及本行企業文化建設能力。



工銀莫斯科員工組織觀看中國芭蕾舞《孔夫子》



首爾分行舉辦員工運動會



### 持續推動與標準銀行集團人員交流項目

本行與標準銀行集團於 2016 年簽署《員工交流計劃主框架合作協議》，啟動兩行人員交流項目。截至報告期末，雙方共互派交流人員 42 人，交流領域覆蓋 10 餘個業務條線，促進了兩行在經營理念、企業文化、業務發展等方面的交流借鑒，加強了兩行重點領域的交流合作，並為兩行儲備培養了一批國際化人才。



### 工銀阿根廷充分吸納當地優秀人才

截至報告期末，工銀阿根廷本地僱員共 3,744 名，佔總僱員比例達 99.18%，高層管理人員共 15 人，其中當地高層管理人員共 7 人。既為本地化經營之路搭建了階梯，也為當地提供了就業崗位。圖為工銀阿根廷首家智能網點內本地僱員為客戶提供服務。



## 精準扶貧

報告期內，本行充實了定點扶貧工作領導小組成員，制定了定點扶貧工作計劃，董事長陳四清多次主持召開定點扶貧工作領導小組會議，部署精準扶貧工作，8月、10月兩赴四川，走遍4個扶貧點。分管副行長也兩次赴川，深入農戶和項目開展具體指導。



報告期內，定點扶貧投入  
(捐贈) 資金 **1.13** 億元

幫助引進資金 **3,639** 萬元



培訓基層幹部 **19,253** 人

培訓技術人員 **18,260** 人



購買貧困地區農產品 **1.04** 億元

幫助銷售貧困地區農產品 **3.6** 億元



2019年10月，本行董事長陳四清在四川省李雲澤副省長陪同下深入四川省金陽縣貧困戶家中開展定點扶貧工作調研

## ◆ 聚焦深度貧困 攻克深貧堡壘

對定點幫扶4縣市中唯一一個深度貧困縣金陽，在政策、人員、資金等方面多措並舉，全力以赴支持當地攻克深度貧困堡壘。

### ○ 充分發揮金融手段的作用

本行涼山分行與金陽縣簽署了合作協議，雙方共建風險補償機制，為金陽縣小微企業、個人、農戶提供信貸支持及金融服務。

### ○ 大幅增加資金投入

報告期內對金陽縣幫扶資金投入7,997萬元，超過前3年幫扶資金總和的3倍。

### ○ 聚焦痛點給予運輸補貼

針對金陽縣農產品運輸成本高、市場競爭力低的痛點問題，投入專項資金用於農牧產品銷售物流運輸補貼，幫助突破地方產業發展瓶頸。

### ○ 幫助協調引進龍頭企業

協調引進農業龍頭企業進入金陽，把合作社、家庭農場、農戶聯結起來，形成穩定的合作關係，建立緊密協作的產業生態，從根本上帶動發展。

### ○ 着力解決“兩不愁、三保障”突出問題

投入120萬元用於貧困學生資助、山村教師培訓、優秀山村教師表彰；投入300萬元修建希望小學，解決學齡兒童讀書難、讀書遠問題。



2019年5月，派駐紀檢監察組組長王林前往海拔4567米的西藏阿裏地區革吉縣森布村走訪慰問貧困群眾

## ◆ 統籌金融資源 發揮境內外合力



### 創新“銀行+”扶貧

聯合多家機構，將飼料成本指數保險和氣象指數保險產品試點應用於4縣市的畜禽養殖和特色種植業，為當地農戶和企業降低了經營風險，穩定了收益。報告期內本行共投入保費250萬元，惠及4縣市16家種植養殖龍頭企業、455戶建檔立卡貧困戶。



### 充分發揮客戶資源優勢

通過摸底4縣市引進企業方面的需求，掌握了4縣市招商引資需求並形成項目儲備表，免費上線本行自主智庫服務平台“融智e信”，為貧困地區提供優質信息發布渠道和資源對接便利。既協調幫助4縣市走出去招商，又將優質企業請進門考察，2019年引進4家農業龍頭企業，總投資額5.79億元。



### 進一步發揮全球化優勢

整合境內外資源，組織15家境外機構通過自身捐贈和引入外部客戶公益資源等形式，向定點扶貧縣市投入資金逾310萬元；工銀亞洲、迪拜分行為巴中運輸集團、達州中心醫院等扶貧項目放款7000萬元跨境融資，支持當地項目建設；積極引入外資同業培訓資源，為定點扶貧縣提供教育幫扶。



2019年11月，本行副行長廖林赴雲南參加中央金融單位定點扶貧工作研討會

## ◆ 供需兩側發力 強化消費扶貧



在供給側，針對貧困地區農產品生產分散、標準化程度低、商戶達不到社會大型電商平台準入門檻的突出問題，充分發揮自有電商平台優勢，對扶貧商戶實行“隨到隨批”的快速準入機制，保障扶貧商戶短時間內即可完成入駐，並給予交易手續費、保證金“雙免”優惠。

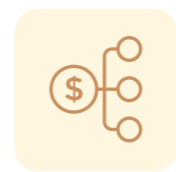


在需求側，着力建設直通渠道，通過電商平台採購扶貧農產品；聯動行外客戶開展扶貧共建，通過電商銀行平台上線採購專區、撮合產銷對接等方式，承接貧困縣大宗農產品採購；充分發動電商平台的廣大商戶及經銷商採購扶貧商品，廣開扶貧產品銷路。

## ◆ 開展專項招聘 發力就業扶貧



連續開展貧困大學生專項招聘，面向建檔立卡貧困家庭、高等院校貧困生或者獲得貧困大學生國家勵志獎（助）學金的應屆大學畢業生，最低學歷條件放寬至全日制專升本。3年來累計招聘貧困大學生1,482名。



投入專項資金在4縣市開展轉移就業培訓，累計培訓10,500名貧困群眾，幫助其掌握餐飲服務、農業養殖、焊接、砌築等基本就業技能，提高勞務輸出率，報告期內幫助4縣市實現轉移就業2,829人。圍繞政府規劃，在金陽縣支持建設就業扶貧綜合培訓中心。



本行派駐萬源市李家溝村第一書記李興柯看望貧困兒童



本行在四川萬源援建的愛心溪橋

## ◆ 深懷濟弱仁心 夯實醫教根本

堅持以人為本，將事關基礎、有利長遠的醫療和教育作為重點領域，持續做好幫扶。



在教育扶貧方面，做好品牌幫扶項目“燭光計劃”“啓航工程”，表彰和培訓 800 名優秀鄉村教師，資助 420 名貧困大學新生順利入學，篩選 500 名義務教育階段的優秀貧困學生進行陪伴式長期跟踪幫扶。引進清華大學、網易公開課通過衛星電視和互聯網向扶貧點投放優質教育、培訓資源。



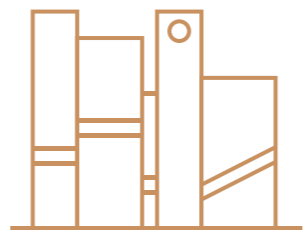
在衛生扶貧方面，聯合同仁醫院等機構為 800 名兒童進行視力篩查，建立電子視力檔案；聯合中國人口福利基金會共同開展鄉村醫療保障項目，升級鄉村衛生室、培訓鄉村醫生，完善基礎醫療體系。



本行原行長楊凱生用鏡頭助力扶貧工作，並以“中國工商銀行一名退休員工”的名義向本行定點扶貧的四川省通江縣、南江縣、萬源市和金陽縣 20 多所小學捐贈了價值 40 萬元的圖書



金陽縣的土比史洛和土比阿呷姊妹是建档立卡貧困戶家庭子女，兩人上大學都得到了本行資助，大姐土比史洛以優異的成績考入大學，妹妹土比阿呷通過 2019 年貧困大學生定向招聘，進入本行涼山分行工作。受益於本行教育扶貧和就業扶貧，土比史洛和土比阿呷姊妹一家已經順利脫貧。



本行原行長楊凱生扶貧攝影作品——攝於涼山彝族自治州金陽縣丙底鄉丙底洛村

## 境內公益

志願者活動時長

194,876 小時

開展志願者活動項目數量

9,746 個

參與志願者活動人次

112,714 人次

### “愛目行動”第五季

8 月份組織志願者團隊和醫療團隊赴西藏，為拉薩 38 所學校的四萬餘名兒童完成視力初篩。10 月份，由醫務人員和志願者組成的“愛目行動”團隊對萬源市 27 所小學的 830 名兒童進行了視力檢查診斷，在拉薩為 9,300 名初篩不合格的兒童進行了複診。來自本行 28 家機構的百餘名青年志願者參加了公益活動。

### “愛心助學‘工’益有你”第三季

“99 公益日”期間，聯合中國青少年發展基金會在騰訊公益平台設立“愛心助學‘工’益有你”第三季助學項目募款活動，為本行對口扶貧縣義務教育階段貧困學生進行宣傳和募捐，並於 10 月份向萬源 683 名貧困學生轉交了“99 公益日”活動期間募集和配捐的愛心助學款 68.3 萬元。



本行新疆分行為來自喀什的學生們舉辦夏令營活動

### “金融知識到鄉村”

本行貴州分行組織青年志願者組建宣講團隊，赴貴州黔西南州普安縣開展“金融知識到鄉村”活動，為老鄉們送去防範金融詐騙、洗黑錢、防假反假、安全用卡等一系列金融知識，現場演示如何識別假幣，並設計打工匯款、購車缺款等情景案例，用通俗易懂的方式讓村民了解與生活緊密相關的金融知識，幫助村民守住“錢袋子”。

### “青春工行·綠色金融百校行”

在第48個“6·5”世界環境日到來之際，本行發起“青春工行·綠色金融百校行”（Plogging）青年志願者公益活動，全行5,500名青年志願者和17,000多名在校大學生通過跑團、快閃、公益集市等形式開展活動，喚起大眾對環保的關注。同時，為響應世界環境日“藍天保衛戰，我是行動者”的主題，本行發佈了《綠色環保倡議書》，提出“三不”、“三少”和“三個一”的倡議：即不往河道傾倒污物，不用含磷洗衣粉，不亂扔廢棄電池；少用塑料袋，少用餐巾紙，少用一次性木筷；向家人做一次環保宣傳，參加一次環保行動，為環境出一份力。



本行遼寧阜新分行開展集體無償獻血活動



本行西藏東城支行到金葉敬老院開展志願者活動

## ◆“工銀光明行”——健康快車

本行推出公益品牌體系“工銀光明行”，涵蓋一系列公益活動，其中“健康快車”項目已成為本行的公益名片。

“健康快車”火車醫院項目由中華健康快車基金會發起，旨在救治貧困地區的白內障患者。報告期內，本行捐贈400萬元支持“工銀光明行——健康快車吉林四平站”，為該地區1,221位白內障患者免費實施了復明手術。在中華健康快車基金會2019年度表彰會上，本行第九次被授予“光明功勳獎”。

捐贈 **400** 萬元 為 **1,221** 位  
支持“工銀光明行——健康快車吉林四平站” 白內障患者免費實施了復明手術

自2008年起，本行通過火車醫院項目累計捐贈2,640萬元，先後在貴州、內蒙古、雲南、河南、山西、吉林、甘肅、四川等8個省份開展治療活動，幫助11,000餘名貧困白內障患者恢復視力、重見光明。除直接救助外，還在內蒙古呼和浩特、雲南楚雄、四川巴中、吉林四平捐建了四座眼科中心，改善醫療設施，提升診療水平，留下了“永不開走”的健康快車。同時，在網上銀行和融e購平台開通公益捐贈綠色通道。



2019年9月30日，工銀安盛第十五座愛立方愛心圖書室在江蘇省盱眙縣古城希望小學投入使用





## 境外公益

### 💰 愛心義賣

東京分行積極開展愛心義賣和定向捐贈活動。籌集人民幣資金 2.3 萬元用於當地環境改造項目；同時多方調動外部單位捐贈專項資金共計 25.6 萬元，以交通配套、教育扶持為切入口，為當地居民解決實際問題；組織開展了“2019 年工商銀行盃乒乓球友誼賽”。



### 💰 慈善活動



◀ 工銀泰國連續兩年共為 70 餘名泰國在校貧困大學生舉行助學活動，幫助品學兼優、家境困難的大學生更好的完成學業，減輕其生活負擔。圖為 2019 年 10 月工銀泰國主要負責人為貧困大學生發放助學金。

在澳門西灣湖舉辦盛大的“工銀澳門十周年慈善跑 2019”活動，共吸引到逾 1,500 人參加。活動所得善款全額捐贈給澳門婦女聯合總會之婦女兒童關愛基金以及澳門扶康會，借此表達對社會弱勢群體的關愛。



### 💰 愛心捐助

報告期內，工銀阿根廷積極投身社會公益，開展一系列愛心捐贈活動，每層辦公樓層均設置“愛心捐助箱”，2-3 月份將 500 多個學習用品捐贈給 6 家機構，聖誕節期間又向 5 個機構捐獻了 400 多個玩具；同民間非營利組織等公益團體共同組織農作物義務收割活動，在 4 個主要地區開展幫助農民收割及銷售項目；此外志願者還積極開展義務獻血、貧困家庭住房改善等活動。

2019 年 8 月份，老撾中南部 6 個省份受颱風“楊柳”影響，發生大規模水災，給當地居民的財產和生活造成重大損失，萬象分行共募集救災捐款 18 萬美元，其中分行捐款 15 萬美元，員工捐款 3 萬美元。



- |   |   |
|---|---|
| 1 | 2 |
| 3 | 4 |

- 1、阿姆斯特丹分行資助荷蘭乒協在盧森堡舉辦第三屆少年國際乒乓球賽
- 2、工銀倫敦聖誕毛衣日慈善募捐
- 3、30 餘名工銀墨西哥員工為墨西哥孤兒院獻愛心
- 4、工銀巴西向聖保羅 CEI SAO MIGUEL 福利院捐贈物資

# 未來展望

2019 年是新中國成立 70 周年的大慶之年，也是本行改革發展的奮進之年、收獲之年。這一年，我們堅持穩中求進的總基調，迎難而上，砥礪奮鬥，扎實推動高質量發展，全行經營實現了量的突破、體現了質的提升、做到了優的口碑。本行蟬聯全球最有價值銀行品牌，客戶滿意度不斷提升。這一年，我們堅持新發展理念，運用金融手段和力量，助力解決經濟社會發展不平衡不充分問題，多維度、全方位展示了國有大行的責任擔當。

潮平岸闊催人進，風正揚帆當有為。2020 年是全面建成小康社會和“十三五”規劃收官之年，也

# 報告說明

## 報告範圍

**組織範圍**：本報告以中國工商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋全集團。

**時間範圍**：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。

**發佈周期**：本報告為年度報告。

## 報告編製原則

本報告參照全球報告倡議組織發佈的可持續發展報告標準 (GRI Standards)、聯合國全球契約十項原則、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南 (2010)》等標準要求編寫，同時滿足中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》和《公司履行社會責任的報告》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關意見和指引要求。

## 報告數據說明

報告中的財務數據摘自 2019 年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該財務報表經畢馬威華振會計師事務所 (特殊普通合伙) 獨立審計。其他數據

是我行完成三年規劃的決勝之年。我們將堅持穩中求進工作總基調，貫徹新發展理念，落實“黨建引領、從嚴治理，客戶至上、服務實體，科技驅動、價值創造，國際視野、全球經營，轉型務實、改革圖強，風控強基、人才興業”48 字工作思路，銳意進取，改革創新，全力支持經濟高質量發展的同時，實現自身高質量可持續發展，持續提升金融服務實體的適應性、競爭性和普惠性，與各利益相關方攜手並肩、和衷共濟，推進企業與經濟、社會、環境的持續協調發展，以一流治理能力，開創世界一流現代金融企業建設的新局面。

以 2019 年為主，主要來源於本行內部系統及各分支機構統計數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

## 報告保證方式

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

## 報告發佈形式

報告以印刷版和網絡在線版兩種形式發佈。網絡在線版可在本公司網站查閱 (網址 :www.icbc.com.cn,www.icbc-ltd.com)。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本的理解上發生歧義時，請以中文文本為準。

## 聯系方式

中國工商銀行股份有限公司戰略管理與投資者關係部  
地址：北京市西城區復興門內大街 55 號  
郵政編碼：100140 電話：86-10-66104123  
傳真：86-10-66108522 電子郵件：csr@icbc.com.cn

# 獨立有限鑒證報告

## 中國工商銀行股份有限公司董事會：

我們接受中國工商銀行股份有限公司（“工商銀行”）董事會的委託，對工商銀行截至 2019 年 12 月 31 日止的 2019 年社會責任報告進行了有限鑒證。

## 董事會的責任

工商銀行董事會對工商銀行根據全球報告倡議組織發佈的可持續發展報告標準 (GRI Standards)、上海證券交易所發佈的有關指引的披露建議以及香港聯合交易所發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為“香港聯交所指引的披露建議”）所編製的 2019 年社會責任報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。上述上海證券交易所發佈的有關指引即：

• 《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》

• 《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》

• 《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》（統稱為“上交所指引”）

工商銀行董事會負責確定社會責任績效表現和報告的目標，包括識別利益相關者以及確定利益相關者所關注的重大問題，負責建立和維護適當的社會責任績效表現管理系統和用于生成社會責任報告中披露的績效表現信息的內部控制系統，以及負責保留足夠的記錄。

## 我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，并基于我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務 (International Standard on Assurance Engagements 3000) 執行工作。我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第 1 號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為工商銀行編製。我們的工作僅限于就約定事項在獨立有限鑒證報告中向工商銀行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除工商銀行以外的任何第三方承擔任何責任。

## 實施的工作總結

社會責任報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告信息編製工作的人員進行詢問，并恰當地實施

分析和其他證據收集程序。我們所實施的工作包括：

• 詢問管理層，以了解工商銀行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；

• 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與工商銀行管理層及總行和選定分支機構層面的相關員工進行訪談；

• 與總行層面和分支機構層面負責提供社會責任報告信息的相關員工進行訪談；

• 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間工商銀行的相關信息；

• 詢問與社會責任報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；

• 在考慮定量和定性風險分析的基礎上，選取湖南分行、四川分行、廣西分行、東京分行、蘇黎世分行和工銀科技作為境內外機構及子公司代表，開展鑒證工作；

• 將社會責任報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在社會責任報告中；

• 核對社會責任報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及

• 考慮社會責任報告所含信息是否與我們獲知的關於工商銀行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

我們未對社會責任報告中披露的新增可持續績效信息（即以往年度社會責任報告中未披露過）的同比變化趨勢及歷史信息實施鑒證程序。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小于為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低于合理鑒證。此外，我們的工作并不旨在就工商銀行系統和程序的有效性發表意見。

## 結論

基于上述工作程序以及獲得的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，工商銀行根據可持續發展報告標準 (GRI Standards)、上交所指引的披露建議以及香港聯交所指引的披露建議所編製的 2019 年度社會責任報告在任何重大方面存在不公允的表述。

畢馬威華振會計師事務所 (特殊普通合伙)

北京

2020 年 3 月 27 日

# GRI Standards 索引及 ESG 索引對照

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102: 一般披露			
組織概況			
GRI 102-1	組織名稱		10
GRI 102-2	活動、品牌、產品和服務		10
GRI 102-3	總部位置		報告說明
GRI 102-4	經營位置		10
GRI 102-5	所有權與法律形式		10
GRI 102-6	服務的市場		10
GRI 102-7	組織規模		10、17、28、29
GRI 102-8	關於員工和其他工作者的信息	B1.1	20、28、29、87
GRI 102-9	供應鏈	B5.2	23、60、73
GRI 102-10	組織及其供應鏈的重大變化		28、29
GRI 102-11	預警原則或方針		85、86、111、112
GRI 102-12	外部倡議		14、26、54、99
GRI 102-13	協會的成員資格		14
戰略			
GRI 102-14	高級決策者的聲明		7
GRI 102-15	關鍵影響、風險和機遇		16、130
道德和誠信			
GRI 102-16	價值觀、原則、標準和行為規範		10
GRI 102-17	關於道德的建議和關切問題的機制		15、30、41
管治			
GRI 102-18	管治架構		H 股年報 15. 組織機構圖
GRI 102-19	授權		14、15
GRI 102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任		14、15
GRI 102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商		11、14、15、16
GRI 102-22	最高管治機構及其委員會的組成		H 股年報 15. 組織機構圖

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-23	最高管治機構主席		H 股年報 10. 董事、監事及高級管理人員和員工機構情況
GRI 102-25	利益衝突		26、27
GRI 102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用		14、15、26
GRI 102-27	最高管治機構的集體認識		14、15、26
GRI 102-28	最高管治機構的績效評估		18
GRI 102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理		14-16、26
GRI 102-30	風險管理流程的效果		18、85、86、111、112
GRI 102-31	經濟、環境和社會議題的評審		11
GRI 102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用		14、15
GRI 102-33	重要關切問題的溝通		15
GRI 102-34	重要關切問題的性質和總數		16
GRI 102-35	報酬政策		75
利益相關方參與			
GRI 102-40	利益相關方群體列表		16
GRI 102-41	集體談判協議		16
GRI 102-42	利益相關方的識別和遴選		16
GRI 102-43	利益相關方參與方針		16
GRI 102-44	提出的主要議題和關切問題		16
報告實踐			
GRI 102-45	合並財務報表中所涵蓋的實體		H 股年報 15. 組織機構圖
GRI 102-46	界定報告內容和議題邊界		報告說明
GRI 102-47	實質性議題列表		16
GRI 102-48	信息重述		報告說明
GRI 102-49	報告變化		16
GRI 102-50	報告期		報告說明

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-51	最近報告日期		報告說明
GRI 102-52	報告周期		報告說明
GRI 102-53	有關本報告問題的關係人信息		報告說明
GRI 102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明		131
GRI 102-55	GRI 內容索引		132-135
GRI 102-56	外部鑒證		131
<b>GRI 103: 管理方法</b>			
GRI 103-1	對實質性議題及其邊界的說明		16
GRI 103-2	管理方法及其組成部分		11、14、15、16
<b>GRI 201: 經濟績效</b>			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		72、73
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇		18、19、74-77
<b>GRI 202: 市場表現</b>			
GRI 202-2	從當地社區僱傭高管的比例		87、119
<b>GRI 203: 間接經濟影響</b>			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		50、52、53、56、105
GRI 203-2	重大間接經濟影響	B8 B8.1 B8.2	23、50-56、120、121
<b>GRI 204: 採購實踐</b>			
		B5	73
		B6	60
<b>GRI 205: 反腐敗</b>			
GRI 205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	B7.2	36
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7	36
<b>GRI 301: 物料</b>			
		A3	12、13、18、79
GRI 301-1	所用物料的重量或體積	A3.1	12、13、18、79
<b>GRI 302: 能源</b>			
GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	A2.1	12、13
GRI 302-4	減少能源消耗量	A2.3	12、13
GRI 302-5	降低產品和服務的能源需求		78、79

編號	內容	ESG	披露位置
		A2 A2.2 A2.4	12、13
<b>GRI 305: 排放</b>			
		A1	19
GRI 305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	A1.1	19
GRI 305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	A1.2	19
GRI 305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放		19
GRI 305-5	溫室氣體減排量	A1.5	19
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放		19
<b>GRI 306: 污水和廢棄物</b>			
		A1.3 A1.4 A1.6	78
<b>GRI 401: 僱傭</b>			
GRI 401-1	新進員工和員工流動率	B1.1	115
GRI 401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	B1 B2	113-119
<b>GRI 404: 培訓與教育</b>			
GRI 404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	B3.2	13、20
GRI 404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	B3	13、20
GRI 404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	B3	33
<b>GRI 405: 多元化與平等機會</b>			
GRI 405-1	管治機構與員工的多元化	B1.1	13、20
<b>GRI 408: 童工</b>			
GRI 408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	B4 B4.1 B4.2	137
<b>GRI 409: 強迫或強制勞動</b>			
GRI 409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	B4 B4.1 B4.2	137
<b>GRI 412: 人權評估</b>			
GRI 412-2	人權政策或程序方面的員工培訓		33
<b>GRI 414: 供應商社會評估</b>			
GRI 414-1	使用社會標準篩選的新供應商		23、73

## ESG 指引細則

**A1 排放物：**  
一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

**A1.1 排放物種類及相關排放數據。**

**A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。**

**A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。**

**A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。**

**A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。**

**A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。**

**A2: 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。**

**A2.1 按類型劃分直接 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。**

**A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。**

**A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。**

**A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。**

**A2.5 所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。注：本行為金融服務企業，不適用此指標**

**A3: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。**

**A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。**

**B1 僱傭的一般披露：**有關薪酬及解僱、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。

**B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。**

**B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。**

**B2 健康與安全的一般披露：**有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

**B2.1 因工作關係而死亡人數及比率。**

**B2.2 因工傷損失工作日數。**

**B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。**

**B3 發展及培訓的一般披露：**有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述所提供的培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

**B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。**

**B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。**

**B4 勞工準則的一般披露：**有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

**B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。**

**B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。**

**B5 供應鏈管理的一般披露：**管理供應鏈的環境及社會風險政策。

**B5.1 按地區劃分的供應商數目。**

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

**B6 產品責任的一般披露：**有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

**B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比。**

**B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。**

**B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。**

**B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。**

**B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。**

**B7 反貪污的一般披露：**有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

**B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。**

**B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。**

**B8 社區投資的一般披露：**有關以社區參與來了解營運所在社區的需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。

**B8.1: 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。**

**B8.2 在專注範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）所動用資源（如金錢或時間）。**

## 全球契約對照表

全球契約十項原則	2019 年責任績效
<b>1 企業應該尊重和維護國際公認的各項人權</b>	堅持以人為本，嚴格遵守國家及經營所在國法律、法規、規章；勞動合同簽訂率 100%，及時足額為境內員工繳納各項社會保險和住房公積金；加強職工民主管理制度建設，切實維護員工合法權益。
<b>2 絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為</b>	遵守《世界人權宣言》等國家簽署或承認的國際公約或慣例。
<b>3 企業應該維護結社自由承認勞資集體談判的權利</b>	完善職工代表大會制度，廣泛聽取民主意見，切實保障員工知情權、參與權和監督權的落實；境內工會組建率 100%，員工入會率 100%。
<b>4 徹底消除各種形式的強制性勞動</b>	遵守境內《勞動合同法》等相關法律法規要求，依法合規做好勞動合同的簽訂工作；通過建立高效有序的工作機制和加強勞動力優化組合，充分保障員工的休息休假權利，杜絕各種形式的強迫勞動。
<b>5 消除童工</b>	堅決杜絕使用童工。
<b>6 杜絕任何在用工與行業方面的歧視行為</b>	尊重員工的宗教信仰自由，尊重員工個性，杜絕因種族、性別、國別、文化、年齡等方面的歧視現象；在招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。
<b>7 企業應對環境挑戰未雨綢繆</b>	響應銀監會《綠色信貸指引》，積極應對氣候變化，自覺承擔國際環境責任，建立健全生態環境保護綜合管理機制，發揮金融槓桿作用，擺脫對傳統發展路徑的依賴，促進經濟結構調整。
<b>8 主動增加對環保所承擔的責任</b>	完善綠色信貸政策和制度體系，建立綠色信貸問責機制，加強落後產能企業和涉及重金屬污染領域的信貸風險管理，實施貸款“環保一票否決制”，從源頭上遏制了環境污染，全力支持生態文明建設。
<b>9 鼓勵無害環境技術的發展與推廣</b>	優先支持客戶在新能源、節能環保和資源綜合利用等領域的綠色信貸項目，加大對碳排放、節能等領域的綠色信貸產品創新力度。截至報告期末，投向綠色經濟領域貸款餘額共計 13,508.38 億元。依托科技領先優勢，推廣無紙化、低消耗、高效率的電子銀行業務，電子銀行業務佔比 98.10%。
<b>10 企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐、勒索和行賄受賄</b>	按照“標本兼治、綜合治理、懲防並舉、注重預防”的方針，以健全懲治和預防腐敗體系為重點，整體推進反腐倡廉各項工作。

# 意見反饋表

感謝您閱讀《中國工商銀行 2019 社會責任報告》。這是本行連續第十三年公開發佈的社會責任報告。為了更好地滿足您的需求，向您及各利益相關方提供更有價值的信息，同時促進公司改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力和水平，我們殷切地期望您能夠對報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

傳 真：（8610）66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

郵寄地址：（中國）北京市西城區復興門內大街 55 號 中國工商銀行

戰略管理與投資者關係部

郵 編：100140

1、您對本報告的總體評價是：

好  較好  一般  差

2、您對工商銀行在經濟層面履行社會責任的評價是：

好  較好  一般  差

3、您對工商銀行在環境層面履行社會責任的評價是：

好  較好  一般  差

4、您對工商銀行在社會層面履行社會責任的評價是：

好  較好  一般  差

5、您認為本報告是否能真實反映工商銀行社會責任實踐對經濟、環境、社會的影響？

能  一般  不能

6、您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰、準確、完整程度如何？

高  較高  一般  低

7、您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

好  較好  一般  差

8、您屬於以下哪類利益相關方？

政府  監管機構  股東和投資者  客戶  供應商與合作夥伴  員工

公眾與社區  其他

9、您對工商銀行社會責任工作和本報告的意見和建議：

---

---

注：請您在相應的“”內打“√”。