



本報告以環保紙張印制
歡迎您對報告提出建議和意見



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

2021.03.26 發布

版權所有,未經許可不得轉載翻印

ICBC

2020 社會責任報告

2020

中國工商銀行股份有限公司

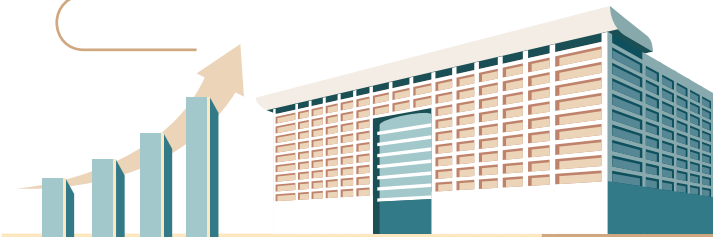
社會責任報告 (ESG報告)

目錄

董事長致辭	02
行長致辭	04
關於我們	06

治理篇1

黨建引領 從嚴治理	09
戰略管理新舉措	14
轉型務實 改革圖強	18
風控強基 人才興業	20
資本與市值管理新成效	24



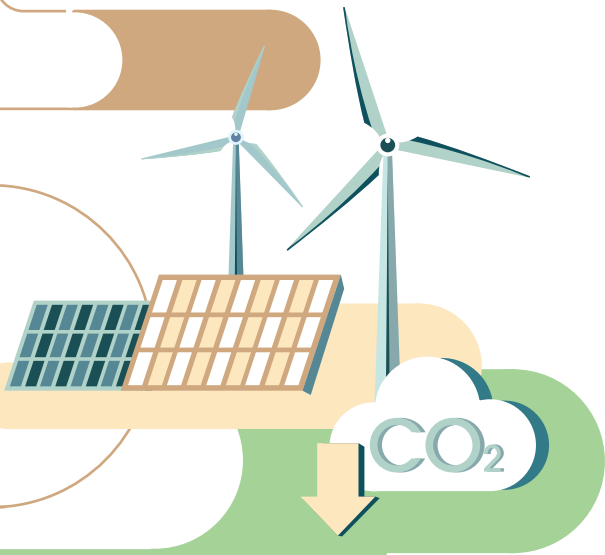
社會篇2

客戶至上 服務實體	27
科技驅動 價值創造	43
國際視野 全球經營	48



環境篇3

綠色金融	57
綠色運營	64



專刊

ICBC 全球抗疫進行中……	68
精準扶貧	82
社會責任管理	90
社會責任績效	93
報告說明	102
獨立有限鑑證報告	103
GRI Standards 索引及 ESG 索引對照	104
全球契約對照表	110
意見反饋表	111

董事長致辭

董事長
陳四清



2020 年是極不平凡的一年。面對突如其來的新冠肺炎疫情和錯綜複雜的國際國內形勢，本行堅持“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”工作思路，知重負重、迎難而上、銳意進取，堅決扛起大行責任擔當，在大戰大考中交出一份社會責任與價值創造協調並進的工行答卷。

堅持共擔風雨，奮力實現疫情防控與金融保障雙戰雙贏。我們全面貫徹國家部署，堅持人民至上、生命至上，聞令而動、聽令而行。2800 餘名員工逆行出征，深入抗疫一線；全球機構員工守望相助，捐款捐物 2.5 億元，以實際行動踐行偉大抗疫精神。全面服務“六穩”“六保”，開展支持防疫抗疫、復工復產、穩鏈固鏈、外貿外資、湖北武漢等專項行動，確保把更多資源配置到疫情防控和復工復產一線，精準直達重點領域和薄弱環節。特別是把就業作為民生之本，加大對製造業、小微企業和民營企業等援企穩崗重點領域的支持力度。加大合理讓利力度，積極落實延本延息政策，幫助企業破解困局、穩定預期。同時，統籌發展和安全，穩扎穩打防範化解金融風險，各類風險得到有效管控，為助力實體經濟加快恢復增長，創造更為穩定的環境和基礎。

堅持遵循規律，努力在轉型發展中創造更大價值。越是挑戰複雜嚴峻，越要堅持按規律辦事。我們保持戰略定力，加快經營轉型和改革發展，着力固根基、揚優勢、補短板、強弱項，努力以競爭力的提升開辟新局。2020 年，各項存貸款餘額、增量均排名同業首位，集團資產規模突破 33 萬億元。同時，進一步強化降本節支、挖潛增效，推動效益和質量等經營基本盤保持平穩。本行連續 12 年保持 A 股年度現金分紅總額最高，持續為股東創造了合理回報。

堅持服務創新，不斷滿足客戶新期待新需求。將促進改善人民生活品質與優化金融服務結合起來，強化科技賦能，加快數字化轉型，延伸服務內涵，為客戶提供實時響應、精準觸達、專業高效的智慧化金融服務。完善覆蓋機構、公司、個人（GBC）三端，連接界內界外的服務生態網絡，積極向政務、產業、醫療、教育、民生等領域賦能，助力解決社會痛點問題、提高社會運行效率。加強消費者權益保護治理體系和治理能力建設，不斷提升客戶體驗和口碑。本行連續 5 年蟬聯全球最有價值的銀行品牌。

堅持共享成長，全面加強幹部員工工作。始終將幹部員工工作為事業長青之本，出台多項關心關愛措施。從大處着眼，加強優秀年輕幹部培養選拔，統籌用好各年齡段幹部，保持幹部隊伍整體活力。着力提升員工價值，完

善多層次、多元化的員工培訓體系，拓寬員工職業發展通道。加強專業人才隊伍建設，形成發展匯聚人才、人才推動發展的良性循環。從小處着手，持續建設職工之家、職工食堂、愛心媽媽小屋，着力解決實際困難，不斷增強員工獲得感、滿足感、幸福感。

堅持共同富裕，助力打贏脫貧攻堅戰。把脫貧攻堅衝刺收官作為履行社會責任的突出任務，發揮自身優勢，凝聚各方合力，扎實開展金融精準扶貧和定點扶貧，探索形成具有工行特色的扶貧模式。全年精準扶貧貸款增長 17.8%，高於各項貸款平均增速。開展消費扶貧“春暖行動”“金秋行動”，幫助扶貧產品進超市、進企業、進供應鏈。向定點扶貧地區捐贈資金 1.4 億元。定點幫扶的四縣市全部如期脫貧摘帽，為取得脫貧攻堅戰的全面勝利書寫了工行智慧、工行擔當。

堅持綠水青山就是金山銀山，全力打造綠色金融品牌。持續完善全行綠色金融組織體系、政策體系、產品體系，優化信貸資源配置，加強環境（氣候）與社會風險管理。2020 年，綠色貸款規模達 1.85 萬億元，保持同業領先。強化環境信息披露，積極參與可持續發展國際治理，綠色金融品牌影響力進一步提升。大力推廣綠色辦公，落實供應商綠色準入政策，踐行節能減排承諾，努力建設“綠色銀行”，促進人與自然和諧共生。

堅持人類命運共同體理念，持續提升全球服務能力。優化全球網絡佈局，新西蘭奧克蘭分行正式開業，巴拿馬分行獲批成立。全方位服務服貿會、進博會、廣交會，支持暢通跨境貿易往來。創新跨境金融服務模式，促進企業高質量“走出去”和高水平“引進來”，為服務高水平對外開放和穩外貿穩外資貢獻力量。持續完善“一帶一路”銀行間常態化合作機制（BRBR），廣泛參與國際金融交流與合作，促進優化全球金融治理。

新的一年裏，我們將立足新發展階段、貫徹新發展理念、服務新發展格局，以更穩健的經營、更優質的服務、更高質量的發展，回饋社會各方的信任、支持和幫助。

陳四清

董事長：陳四清
2021 年 3 月 26 日

行長致辭



行長
廖林

2020 年，面對外部形勢帶來的多重考驗，管理層堅持將新發展理念融入經營發展工作和社會責任實踐中，在服務實體經濟、防控金融風險、發展普惠金融、推動綠色發展等方面取得了一系列新進展，實現了經濟績效、環境績效、社會績效的整體提升。全年實現淨利潤 3,177 億元，年末不良貸款率 1.58%，每股社會責任貢獻值 2.77 元。

突出精準直達，更好服務實體經濟。把準服務“六穩”“六保”的主攻方向和着力點，統籌擺布投融資質量、節奏、規模、價格，持續提高金融服務的適應性、競爭力、普惠性。製造業、小微企業和民營企業等重點領域的金融服務質效顯著提升。境內人民幣貸款新增 1.88 萬億元，債券投資較年初增加 1.19 萬億元。民營企業貸款增長 12.4%，普惠貸款增長 58%。為受疫情影響遇到困難的企業提供延本延息支持，與企業共渡難關、共克時艱。完善全面風險管理體系，實現對各類風險的完整覆蓋、充分穿透、智能監控，通過高質量風控為服務實體經濟保駕護航。

做實綠色金融，更好推動綠色發展。認真落實綠色金融要求，有效推進投融資結構綠色調整，強化綠色金融領先優勢，為推進生態文明建設、共築美麗中國貢獻更大力量。在管理層下設綠色金融委員會，統籌推進綠色金融體系建設。創新綠色金融產品，積極支持綠色金融改革創新試驗區建設，引導和帶動更多社會資金流向綠色產業。截至 2020 年末，投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境等綠色產業的貸款餘額 1.85 萬億元；累計發行綠色債券金額合計 98.3 億美元。構建綠色研究體系，加強綠色環保領域國際交流與合作，為推動全球綠色金融發展貢獻工行智慧。

深化科技創新，更好提升客戶體驗。堅持客戶需求導向，加強先進技術應用，加快核心產品和服務的數字化、智能化重構和升級。以場景為紐帶，推動金融與政務、產業、消費的有機融合，形成全鏈條、一體化服務格局。順應“非接觸”服務趨勢，加強線上線下融合發展，創新服務模式，提高客戶滿意度。健全消費者權益保護體制機制，切實維護客戶合法權益。加強客戶投訴問題源頭治理，推動客戶訴求得到及時有效地解決。

堅持以人為本，更好促進員工成長。深入實施人才強行戰略，為員工提供更廣闊的職業發展空間，推動員工成長進步與企業發展相統一。拓展培訓方式，完善覆蓋全時段、全領域、全職業生涯的學習網絡，助力員工全面提升專業能力。全年共舉辦各類培訓 3.1 萬期，實現參訓 589 萬人次。抓好專業人才培养，增厚專業人才儲備，形成科學的人才發展梯隊。

2021 年，我們將繼續秉承價值創造理念，以更大擔當、更實舉措服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會，與各方一道譜寫經濟、社會、環境可持續發展的新篇章。

行長：廖林
2021 年 3 月 26 日

關於我們

公司簡介

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

經過持續努力和穩健發展，本行已經邁入世界領先大銀行之列，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，堅持以服務創造價值，向全球超 860 萬公司客戶和 6.8 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，在支持抗疫防疫、發展普惠金融、支持脫貧攻堅和鄉村振興、發展綠色金融、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，持續深化重點發展戰略，積極發展金融科技，加快數字化轉型；始終堅持專業專注，開拓專業化經營模式，鍛造“大行工匠”。

本行連續八年位列英國《銀行家》全球銀行 1000 強和美國《福布斯》全球企業 2000 強榜單榜首、位列美國《財富》500 強榜單全球商業銀行首位，連續五年位列英國 Brand Finance 全球銀行品牌價值 500 強榜單榜首。



戰略目標

堅持穩中求進總基調，貫徹新發展理念，推進治理體系和治理能力現代化建設，把中國工商銀行建設成為具有全球競爭力的世界一流現代金融企業。

戰略內涵

堅持黨建引領、從嚴治理 深化治理體系和治理能力建設，提高決策科學性和治理有效性。	+	堅持客戶至上、服務實體 堅守實體經濟本源，致力於滿足人民群眾對金融服務的新期待新要求，全力打造第一個人金融銀行。	+	堅持科技驅動、價值創造 以金融科技賦能經營管理，為實體經濟、股東、客戶、員工和社會創造卓越價值。
堅持國際視野、全球經營 積極運用兩個市場、兩種資源，完善國際化發展佈局和內涵，融入國家高水平對外開放新格局。	+	堅持轉型務實、改革圖強 與時俱進推進重點領域和關鍵環節改革，向轉型要空間，向改革要活力。	+	堅持風控強基、人才興業 強化底線思維，防治結合，守住資產質量生命線。加強人文關懷和企業文化建設，增強員工凝聚力。

願景 >> 打造具有全球競爭力的世界一流現代金融企業

使命 >> 提供卓越金融服務
——服務客戶 回報股東 成就員工 奉獻社會

價值觀 >> 工以至誠 行以致遠

黨建引領 從嚴治理

黨建引領

總行黨委提出“48字”工作思路,持續推進從嚴治行,引領本行高質量發展。一方面,推進黨的領導與公司治理有機融合,既保證黨委充分發揮把方向、管大局、保落實的作用,又保障董事會、監事會依法履職,形成了“黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、管理層負責經營”的治理格局。另一方面,推進黨建工作和經營發展有機融合,把黨建工作納入整體工作部署,將黨建與業務同謀劃、同部署、同推進、同考核,切實把黨建優勢轉化為創新優勢、發展優勢、競爭優勢。



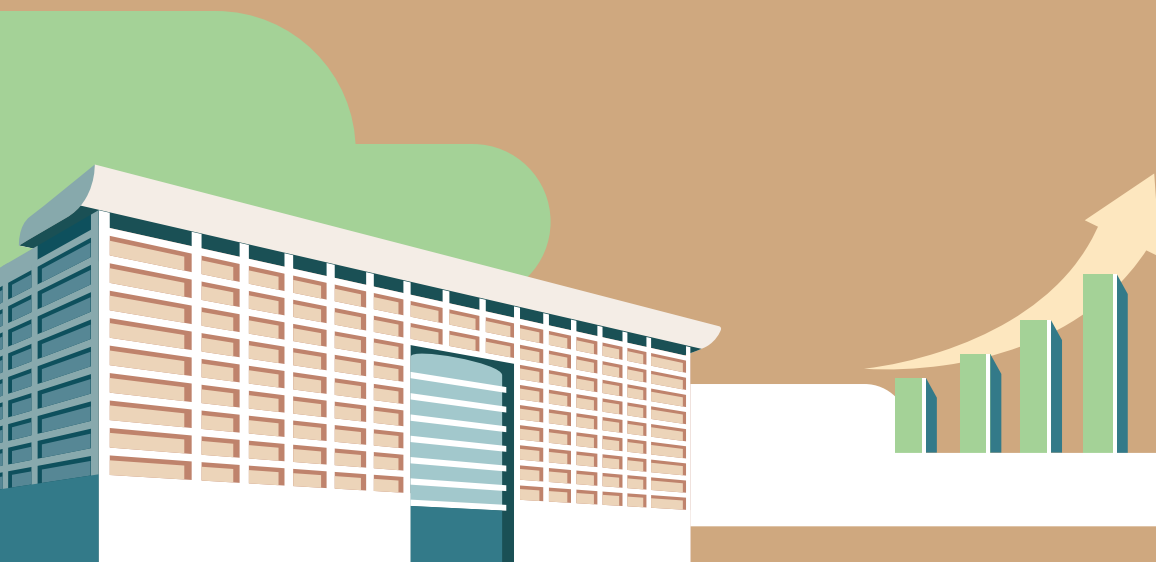
2020年3月6日,本行召開黨委(擴大)會議

三會一層

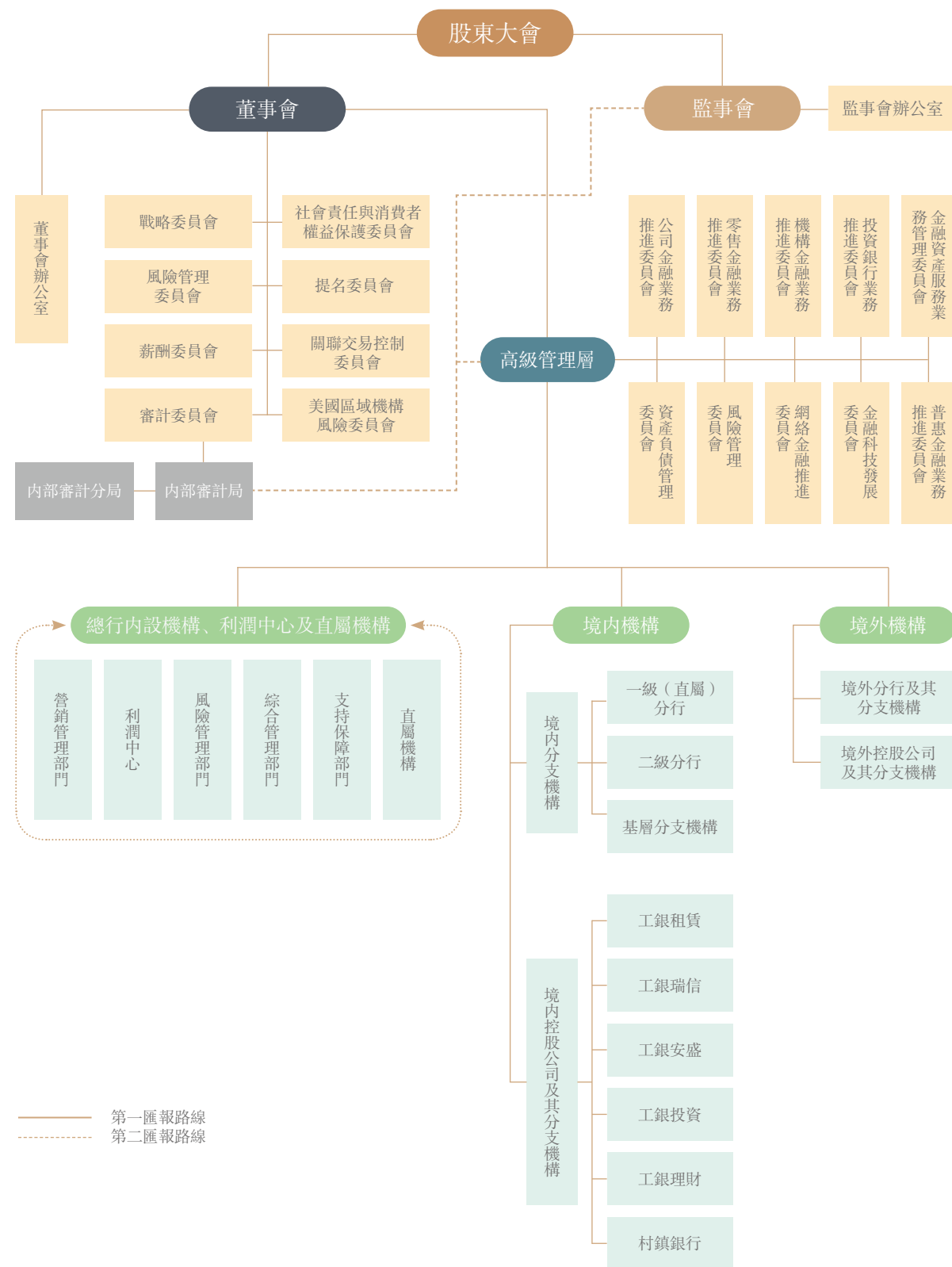
本行不斷完善由股東大會、董事會、監事會、高級管理層組成的“權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡”的公司治理制衡機制,優化權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間“決策科學、監督有效、運行穩健”的公司治理運作機制。

1 治理篇 GOVERNANCE

- 黨建引領 從嚴治理
- 戰略管理新舉措
- 轉型務實 改革圖強——體制機制改革新實踐
- 風控強基 人才興業——風險治理與人才支撐新途徑
- 資本與市值管理新成效



公司治理架構圖



股東大會

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 17 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 5 項。



2020 年 6 月 12 日，本行召開 2019 年度股東年會

董事會

截至報告期末，本行董事會共有董事 12 名（女性 2 名），其中執行董事 2 名，非執行董事 5 名，獨立非執行董事 5 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 12 次，審議 81 項議案，聽取 35 項匯報。



2020 年 1 月 7 日，本行董事長陳四清主持召開董事會會議

報告期內，本行持續完善 ESG 管治架構，董事會積極履行戰略決策職能和監督職能，對 ESG 事宜進行全面監管，重點關注綠色金融、抗疫及扶貧捐贈、消費者權益保護、普惠金融等議題。董事會戰略委員會負責年度社會責任報告的審議研究，並向董事會提出建議；董事會社會責任與消費者權益保護委員會承擔 ESG 相關職責，並向董事會提出建議。



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 9 次會議，審議 18 項議案，聽取 8 項匯報，審閱 49 項報告。



2020 年 4 月 28 日，時任監事長楊國中主持召開監事會會議

黨建與公司治理有機融合、一體化



積極探索黨的領導與公司治理有機融合和一體化推進的路徑，堅持權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，推動制度優勢更好轉化為治理效能。

1

一是在領導體制上，堅持“雙向進入、交叉任職”；

2

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”；

3

三是在運行機制上，進一步明確黨委在決策、執行、監督各環節的權責和工作方法，正確處理黨委和董事會、監事會、高管層等治理主體的關係；

4

四是在責任落實上，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。

反腐敗和廉潔銀行建設

1 落實責任

着力打造橫向聯動、縱向一體的責任鏈條，逐級簽訂廉政建設責任書和廉潔從業責任書，開展主體責任落實及廉政建設調研檢查。

2 強化監督

制定出台專門制度，有效運用監督聯席會等機制，一體推進主體責任和監督責任同向發力；建立健全巡視巡察制度，創新開展常規巡視、專項巡視及整改“回頭看”；常態開展節假日廉潔監督，做到靶向發力、持續用力。

3 深化教育

以“顧國明、謝明案”、“徐衛東案”為鑑，開展專題教育整改，編印案件警示錄；打造金融業首家廉潔文化教育基地，用身邊事教育身邊人，做好警示教育。

4 廉潔風險防控

堅決查處腐敗問題，深化反腐敗、反舞弊，完善信貸審批、集中採購、選人用人、交流輪崗等制度；開展專項排查，落實談話提醒制度，將“嚴”字體現在經常、踐行在日常；加強境外機構廉潔銀行建設，設立廉潔專員和聯絡員。



2020 年 12 月 8 日，本行派駐紀檢監察組組長王林出席全行 2020 年全行巡察骨幹人員培訓班並授課

戰略管理新舉措

第一個人金融銀行戰略制定和實施

本行在 2019 年中工作會議上正式提出“第一個人金融銀行”戰略，並將其作為本行經營發展的“優先戰略”，要求全行各部門、各條線、各級行共同推進，形成合力，奮力實現個金板塊市場競爭力最強、價值創造力最大、經營質態最優、品牌美譽度和客戶滿意度最佳的發展目標。

報告期內，本行個金板塊統籌疫情防控、戰略推進和業務發展，取得良好經營成效，儲蓄存款、個人貸款、中間業務收入、個人客戶等核心指標再創新高，為“第一個人金融銀行”戰略的持續深化奠定堅實基礎：

個金中間業務收入成為全行主要的中間業務收入貢獻來源，個金分潤後中間業務收入及增量實現同業“雙第一”

100% 核心口徑中間收入
223.68 億元

個人貸款資產質量經受住疫情衝擊保持在良好水平，不良貸款率
0.56%
質量總體穩健



本行董事鄭福清、梅迎春等赴山東分行調研“第一個人金融銀行”戰略落地情況



2020 年 7 月 17 日，本行發布“第一個人金融銀行”品牌體系。

境內外匯業務首選銀行戰略制定和實施

本行立足服務實體經濟和國家高水平對外開放的歷史使命，提出打造“境內外匯業務首選銀行”戰略，構建和完善本外幣一體化經營體系，精準高效服務大循環、雙循環新發展格局。



堅持戰略引領，全面提升本外幣一體化服務能力。聚焦外匯客戶服務，不斷推進體制機制優化，加大外匯業務流程簡化提速，強化外匯業務服務渠道建設，提升全員辦外匯能力。截至報告期末，完成近 9000 家外匯業務網點掛牌。



堅持服務實體，全力保障外貿產業鏈供應鏈穩定。以貿易投資便利化為抓手，全面服務外匯客戶增便利減成本，全面推動貿易投資便利化。



堅持國際視野，積極服務高水平對外開放。以服務“走出去”為抓手，助力穩慎推進人民幣國際化，探索創新在大宗商品、對外承包工程等領域的跨境人民幣全流程閉環使用的新模式。以搭建合作平台為抓手，積極服務國家經貿往來和跨境合作。報告期內跨境人民幣結算量突破 4 萬億元，實現歷史新突破。



2020年9月4日，時任執行董事、副行長廖林主持召開賦能減負支持五大重點區域發展專題會

報告期內，本行外匯業務競爭力、經營質態、客戶基礎和合規風控能力等多項關鍵指標取得較好改善，境內外匯業務首選銀行戰略實現良好開局：

報告期內，
跨境人民幣結算量突破
4 萬億元
實現歷史新突破

本行積極服務實體經濟貨幣兌換及匯率避險需求，
全期代客結售匯業務同比增長 **9%**
代客外匯買賣業務同比增長 **163%**



2020年11月6日，本行董事長陳四清在第三屆進博會上出席“一帶一路”沿線貿易洽談會

重點區域競爭力提升戰略制定和實施



堅持戰略引領
構建戰略體系

本行主動對標國家發展需要，全面履行國有大行責任擔當，把服務國家區域協調發展作為全行重點戰略之一，為服務國家重點區域一體化、高質量發展貢獻工行力量。



本行在2019年中工作會議上正式啟動重點區域戰略佈局，明確提出要把服務國家區域協調發展作為落實金融工作三大任務、提升自身發展水平的重要戰略性安排，正式構建起以服務京津冀、長三角、粵港澳大灣區、中部地區、成渝地區五大重點區域為先導的重點區域戰略體系。



聚焦區域重點
強化戰略執行

京津冀區域，工行雄安分行成為新區首批開業的商業銀行，工銀科技子公司落戶雄安新區，全面深化與北京市政府智庫合作；長三角區域，發佈《中國工商銀行金融支持長三角一體化發展行動方案》，明確投融資支持建設金融創新中心、跨境業務中心、金融市場交易中心；粵港澳大灣區，出台支持深圳分行打造先行示範行改革等舉措；中部地區，統籌推進支持疫情防控和經濟社會發展，傾力支持湖北重振經濟；成渝地區，積極服務成渝雙城經濟圈建設，定點幫扶四川通江、南江、萬源、金陽四縣市全部實現脫貧摘帽。



圍繞服務實體
取得戰略實效

本行充分發揮綜合金融優勢，堅持“貸+債+股+代+租+顧”六位一體，構建全口徑投融資服務體系。截至報告期末，五大重點區域各項貸款餘額合計超過11.7萬億元，年度新增近1.5萬億元。

轉型務實 改革圖強

——體制機制改革新實踐

網點轉型

報告期內，本行着力深化網點智慧轉型與生態運營

有序推進網點智慧轉型的探索試點

推廣綜合型現金智能櫃員機、遠程視頻櫃員機（VTM）等新設備，豐富網點智能營銷服務場景，目前全行各類非現金設備及 10 萬台智能 PAD 均支持到店識別營銷。

報告期內，

全期 ATM 服務客戶 **10.2** 億人次

總業務量 **32.81** 億筆

智能渠道服務客戶 **3.2** 億人次

總業務量 **14** 億筆

圍繞 GBC 聯動持續豐富網點生態場景

持續推動完善政務、普惠、扶貧等“網點+”特色場景建設，打造對公標杆網點，不斷提升網點對公獲客活客能力，全面升級“工行驛站”服務品牌，搭建“共享便民、扶貧惠民、公益為民、宣教親民、融合利民”五位一體的“工行驛站”服務體系。

強化對網點的賦能和支持力度

以全行重點戰略為導向，結合全行網點經營變化和同業先進經驗，優化網點五級分類管理體系。

依托遠程響應專家團隊及平台解答一線業務問題

36.3 萬筆

通過網點援助保障系統助力各行解決網點後勤問題

11.4 萬筆

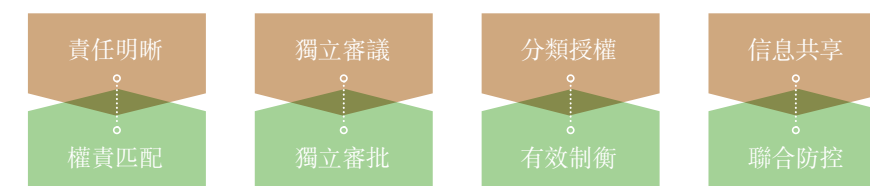
有力賦能網點經營發展



2020 年 10 月，本行蘇州分行利用豐富的網點資源作為線下教育基地，設置“網點+教育”特色服務場景，組織青少年金融知識學習和社會實踐活動。

信貸審批體制改革

報告期內，本行有序推動授信審批新規實施。制定《關於加強授信審批流程管理的意見》及配套文件，推動完善“責任明晰、權責匹配；獨立審議、獨立審批；分類授權、有效制衡；信息共享、聯合防控”的授信審批機制。



- 成立新規實施領導小組及工作組，率先推動總行新規落地；
- 通過視頻培訓指導、現場督導驗收等措施，順利推進第一、二批分行新規落地，持續督導第三批分行實施；
- 加強新規宣傳，舉辦全行授信審批部總經理新規專題現場培訓班及座談會，加快推進新規全面落地和高標準、高質量運行。

國際化統籌管理體制改革

不斷提升集團國際化經營管理領導力。全面修訂《境外機構管理規定》，首次明確“牽頭統籌、條線主抓”的境外機構管理原則。完善全行國際化聯席會議機制，定期組織召開國際化聯席會，研究部署外匯合規管理工作，審議國際化經營發展、境外機構管理規定等重要議題，解決境外機構發展訴求。

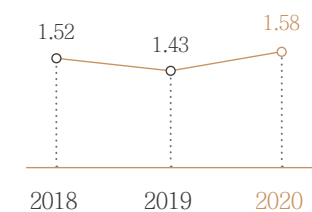
以“十四五”規劃為引領，啟動國際化新三年發展規劃制定，明確打造境外中資首選銀行目標，強化與我行三大戰略的有效對接、融合發展。發揮考核“指揮棒”作用，加強境內外匯業務首選銀行建設相關工作考核，並以價值貢獻、合規經營為兩條主線，進一步落實境外機構“一行一策”差異化發展要求。

風控強基 人才興業

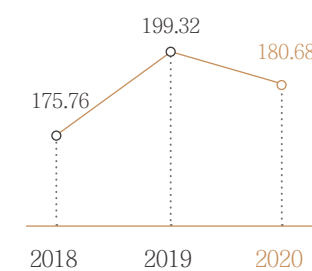
——風險治理與人才支撐新途徑

風控強基

報告期內，本行積極應對錯綜複雜的國際局勢和新冠肺炎疫情的衝擊，推動建立“全球、全員、全程、全面、全新、全額”的風險管理體系，完善集團風險治理架構，強化金融市場交易風險管控，做好國別風險監控預警，提升風險數據治理成效，加快智慧化風控體系建設，支持全行重點戰略實施落地，以高質量風控助力高質量發展。



不良貸款率 (%)



撥備覆蓋率 (%)

完善全面風險管理

持續完善全面風險管理體系，壓實風險管理責任，以“主動防、智能控、全面管”為路徑，以“管住人、管住錢、管好防線、管好底線”為重點，實現各類風險、各類機構、各類產品風險全覆蓋管理。主動適應疫情後供給側結構性改革新發展，制定風險管理短期與中長期策略，重點防範信用風險“灰犀牛”、市場風險“黑天鵝”，守住不發生系統性風險的底線。

加強集團國別風險管理

持續跟踪、監測和報告國別風險，及時更新和調整國別風險評級與限額，不斷強化國別風險預警機制，積極開展國別風險壓力測試，在穩健推進國際化發展戰略的同時有效地控制國別風險。

加強集團市場風險管理

在市場風險管理制度體系、模型方法開發、系統建設優化，以及集團化、國際化、綜合管理方面持續探索、積極創新。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。

加強理財業務風險管理

積極落實資管新規等各項監管要求，完善理財業務風險管理制度體系，構建獨立制衡、協同發力的風險管理三道防線，推進底層數據穿透與系統平台建設，夯實集團理財業務風險管理基礎，加強交易關鍵環節的風險點控制，健全公平交易和異常交易監控機制。

加強子公司風險穿透與並表管理

在監管合規的前提下，實現非銀行子公司投融資業務數據穿透，將子公司相關業務納入集團並表風險監測平台，開展準實時監測、風險排查、風險預警與提示。

推進智慧化風控體系建設

加強風險管理系統建設，引入先進技術，搭建與時俱進的智能化風控體系，完善集團投融資風險監控平台，推進個人客戶智能監控系統建設，深化新技術反欺詐應用，提升市場風險管控手段，持續優化國別風險管控平台，推進模型風險管理平台建設。

人才興業

報告期內，本行堅持以人為本的經營理念，通過實施人才強行戰略，完善人才發展環境，持續為員工成長搭建平台、創造條件，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。

報告期內共舉辦線上線下各類培訓

3.1 萬期

589 萬人次

賦能業務發展和員工成長

優化人員總量結構

報告期內，本行貫徹落實國家“穩就業”“保就業”要求，努力擴大校招規模，積極做好各類社會化人才引進，集團各類新增人員 1.9 萬、退出 2.4 萬，期末人員總量 44 萬，有力保障了重點戰略區域、重點業務條線、重點專業人才隊伍的人力資源支持。

加強專業人才隊伍建設

報告期內，本行堅持“服務戰略、科學配置、降耗增效、培育人才、激發活力”的人力資源效能提升工作思路，持續推動個人金融、外匯業務人才隊伍建設，強化信貸專業條線人才隊伍培養，開展金融科技背景下的人力資源配置研究，加強境外人才配置和專業條線外派後備人才庫、外語人才庫建設。



全行員工外語大賽



多種激勵方式相結合，提升員工積極性

報告期內，本行優化工資總額配置機制，加強薪酬資源靈活配置，完善薪酬激勵機制與相關配套措施；健全員工福利保障機制；印發《中國工商銀行榮譽表彰管理規定》及配套辦法，激發幹部員工幹事創業活力；聚焦全行經營發展和員工成長需求，統籌開展線上線下、分層分類培訓，推進學習型銀行建設。



工銀卓越獎章頒獎典禮



勞模工匠事迹報告會



推進年輕人才隊伍建設

報告期內，本行積極推進年輕幹部培養，制定印發《關於深入推進“千人工程”“萬人工程”建設的意見》，形成未來一段時期全行幹部梯隊建設和年輕幹部工作的綱領性文件。建立覆蓋全行各層級優秀年輕幹部的儲備體系，促進年輕幹部在集團內和跨部門流動，舉辦中青年幹部培訓班和領航示範班，切實增強年輕幹部綜合能力素質。



關愛員工身心健康

報告期內，本行建立醫療物資應急儲備，及時為員工採購發放防疫物資和開展關愛慰問。發佈新冠疫情系列預防提示、防疫工作指引，以及防疫健康知識等，通過線上講座、心理諮詢服務等多種形式幫助員工提高防護意識、緩解壓力。本行境內各級工會組織扎實做好生日、生育、重大疾病住院、退休離崗等慰問工作，積極開展健康養生、單身青年員工婚戀交友，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。



進博會青年志願者服務

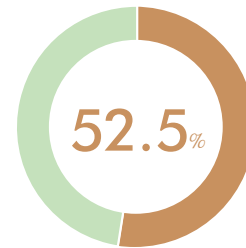


2020年10月18日上午，“工賀新婚 執手同行”集體雲婚禮在總行中心花園舉行。

維護女員工合法權益



報告期內，本行嚴格執行女職工權益保護法律法規，不斷完善境內女職工權益保障機制，制定《2020 年度女職工關愛室共建工作方案》，指導各機構依據《女職工權益維護與服務工作指導意見》建立健全女職工維權服務機制及促進工作場所性別平等機制建設，加強對女職工的關心關愛。



2020 年在本行新招聘員工中，女性員工佔比

資本與市值管理新成效

多渠道 補充資本



本行自覺落實國務院關於“多渠道補充銀行資本金”決策部署，主動應對 TLAC 資本監管更高要求，積極拓寬資本補充新市場、新品種和新渠道，成功完成 29 億美元境外優先股和 1000 億元境內二級資本債券發行，高質量收官三年資本規劃，使我行資本充足率達到最佳適配水平。



成功完成

29 億美元
境外優先股

1000 億元
境內二級資本債券發行

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、精準、協同、有效”的工作原則，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。

工作原則

全面 + 主動 + 精準 + 協同 + 有效

截至報告期末，
本行市值

2624 億美元



保持中國銀行業第一



2020 年 12 月 18 日，本行董事會秘書官學清主持召開“科技驅動、價值創造”金融科技專題反向路演活動

高頻開展 投資者交流 活動



本行統籌疫情防控和投資者關係管理工作，通過投資者熱線、投資者關係郵箱、投資者關係網站和“上證 e 互動”網絡平台等多種溝通渠道，保障中小投資者合法權益。

通過“線上 + 線下”相結合的方式

開展定期報告業績
推介會

開展“科技驅動、
價值創造”金融科
技專題反向路演

開展線上境外歐美
亞、線下境內北上
深非交易性路演

展現新形勢下我行的科技內核、戰略價值和未來規劃



2020 年 9 月，本行董事盧永真、梅迎春、本行董事會秘書官學清赴上海開展投資者關係管理活動

客戶至上 服務實體

客戶至上——以客戶為中心，服務金融消費者

個人客群發展——深耕 C 端

報告期內，本行始終堅持以人民為中心，積極支持疫情防控和社會復工復產，持續推進個人金融業務高質量發展，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。



個人客戶規模

截至報告期末，本行全量個人客戶規模突破

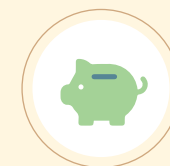
6.8 億戶

較期初淨增 3024 萬戶

月日均金融資產 5 萬元以上客戶

4556.92 萬戶

較期初淨增 258.37 萬戶



個人金融資產與儲蓄存款

截至報告期末，本行個人金融資產總量達到

16 萬億元

較期初增長 1.4 萬億元

本行儲蓄存款餘額達到

11 萬億元

較期初增長 1.2 萬億元

日均餘額突破

10 萬億元大關

時點與日均均創歷史新高



個人手機銀行用戶

融 e 行手機銀行用戶突破

4.16 億戶

月活突破

1 億戶

持續鞏固客戶規模、活躍程度境內同業第一

- 客戶至上 服務實體
- 科技驅動 價值創造
- 國際視野 全球經營

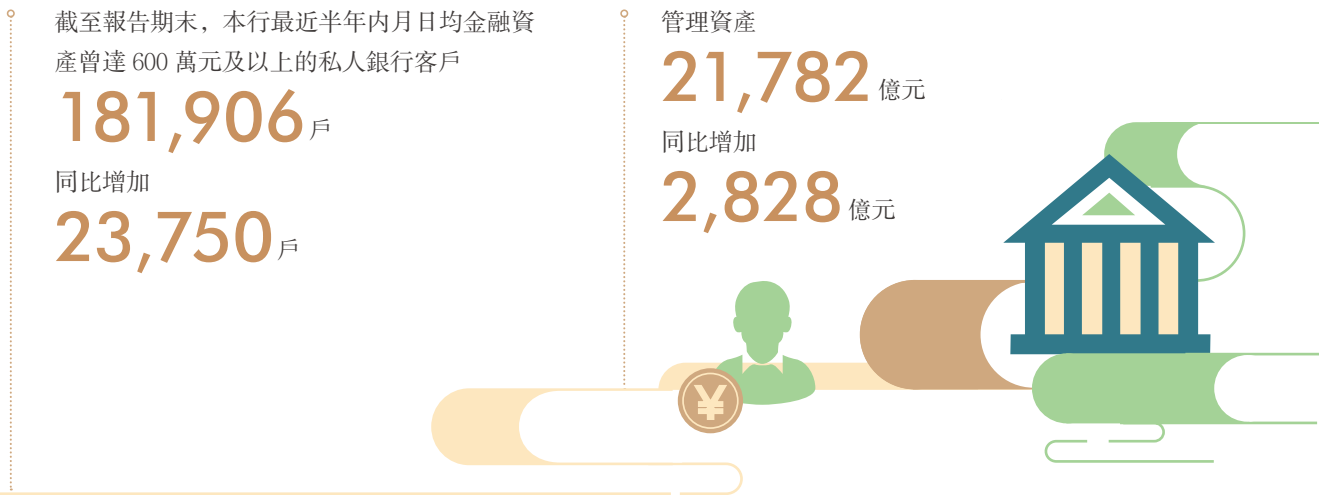


2020 年 8 月 31 日，本行高級業務總監宋建華出席中國銀聯無界數字銀行卡產品全球發佈會



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。



個人主要理財類產品規模

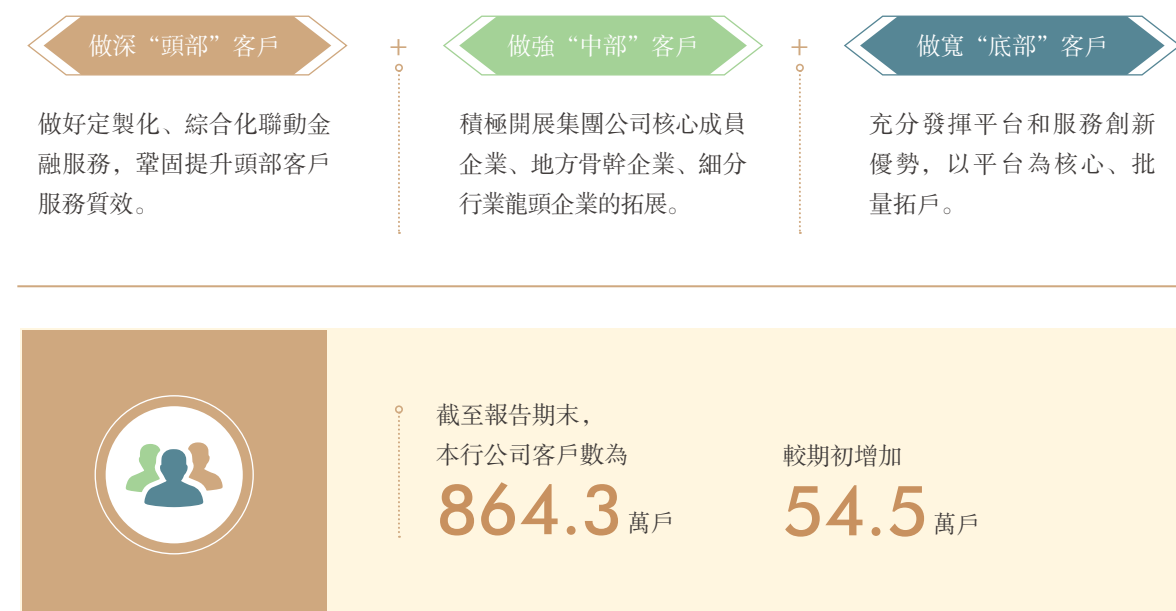


法人客群拓展與建設

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，全面推進開放平台基礎設施建設，進一步夯實 B 端客戶基礎。

公司客戶



公司中小微客戶

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。

報告期內，本行聚焦緩解民營和小微企業融資難融資貴問題，穩步實現普惠金融業務高質量、可持續發展。



服務 G 端

服務政府機構改革



助力智慧政務

報告期內，本行積極加強“政務+扶貧”金融服務供給。協助各地區財政、扶貧、發改、生態環境管理和公共服務等政府部門實現“政務+金融+扶貧”線上線下一體化融合服務，並通過工銀 e 政務、雲黨建、雲差旅、雲出行、生活繳費、普惠貸款、手機銀行等金融場景生態服務和產品，積極助力當地政府機構着力提升服務效能。





2020年7月29日，熊燕高級業務總監出席“工銀研究：同業合作新徵程論壇”並演講

服務同業機構

深化金融市場改革服務 配合北京股轉公司和深交所做好系統測試，保障科創板、創業板平穩落地。聯合上期所推出標準倉單質押融資業務，本行作為首批上線唯一國有銀行，為中小企業提供融資貸款，精準支持實體經濟。	服務重要金融基礎設施建設 深化與大商所產融培育合作，構建上清所集中清算代理業務統一管理體系，業內率先實現銀行間市場集中清算代理五項業務的全覆蓋。	創新服務實體經濟 我行作為四大行中唯一的票據經紀業務銀行，新拓展“貼現通”簽約企業2177家。發揮同業撮合優勢，為企業客戶提供貼現融資支持達39.75億元。
---	---	---

GBC 三端聯動

報告期內，本行扎實推進 GBC 聯動，統籌規劃全行資源，將金融服務與政務、產業、消費有機融合，在樹立標杆場景、拓展下游客戶等方面取得初步成效，進一步提升了服務經濟社會發展的水平。



服務國家政府企業數字化轉型

推動政務、醫療場景實現新突破。成功營銷北京通、皖事通、陝政通3家省級以及“i 許昌”等10餘家地市級政務平台；首創“互聯網+醫療器械+金融”創新服務方案“商醫雲”；面向三醫領域持續推進智慧醫療建設，我行與國家醫保局首批簽訂醫保電子憑證合作協議，同業首家簽發激活醫保電子憑證，已在10個省區啟動醫保移動支付清算合作。

智慧教育、司法金融場景提質增效。面向中小幼、高校、技校、培訓機構，提供“金融+非金融”智慧校園綜合服務方案，銀校通累計推廣學校2.1萬家，帶來新增個人客戶80餘萬人、對公時點存款超200億元，初具規模效應。

平台經濟合作樹立行業典範。聚富通平台業務涵蓋政務、交通、醫療、旅游、農業等十餘個行業，與12306等一批政府、產業和消費互聯網平台開展對接合作，累計對接大型項目110個。

服務國家司法體制改革。融e購司法拍賣推廣至全國近260家法院，累計成交金額近20億元，累計繳納保證金近10億元，成功發放融e購首筆“法拍貸”，金融價值初顯。

提升金融服務普惠性、便利性、安全性

報告期內，本行持續推進“服務提升六大工程”，借助大數據、人臉識別等科技手段，着力提升金融服務普惠性、便利性、安全性。

老年客群金融服務

報告期內，本行積極響應國家應對人口老齡化戰略，着力解決老年人客群面臨的“數字鴻溝”問題，推進第一個人金融銀行戰略落地，持續提升老年客群服務品質。線上，創新推出手機銀行“幸福生活版”，自上線以來，已為 1300 多萬老年客戶提供安全、便捷、貼心的移動金融服務新體驗，同步推出 95588 老年客群人工客服專線，為老年人提供快捷的電話人工服務；線下，加快網點適老化改造，為老年人提供暖心助老服務。

同時，圍繞金融和非金融兩個維度，創新推出適合老年人的專屬存款、適老服務、尊享權益和主題營銷活動，不斷拓展服務場景，滿足老年人投資、消費、出行、醫療等多元化需求。



截至報告期末，受託管理、託管、投資管理養老金資產達

15161 億元

較期初增加

4638 億元

增幅

44%

融 e 行幸福生活版

社區金融服務

報告期內，推動“工行驛站”品牌升級以開放共享網點日常生活類服務資源為主要形式，全面打造 1.5 萬家“工行驛站”惠民服務網點，推動網點公益服務品牌化升級，讓公益服務惠及更廣泛的人群。

在特色場景服務方面，本行與網點周邊社區、商圈、校園等合作，大力推動金融服務融入本地生活、政務、商務等生態之中，建成各類“金融+”特色網點。



北京分行依托“工行驛站”提供優質服務



2020 年 12 月 16 日，本行副行長徐守本出席全行普惠金融工作會並講話

消費者合法權益保護

報告期內，本行完善消保體制機制，從公司治理、制度建設、日常考評等多維度完善消費者權益保護治理體系，不斷提高消保治理能力，持續提升消保工作質效。

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。



湖北分行宣傳金融知識

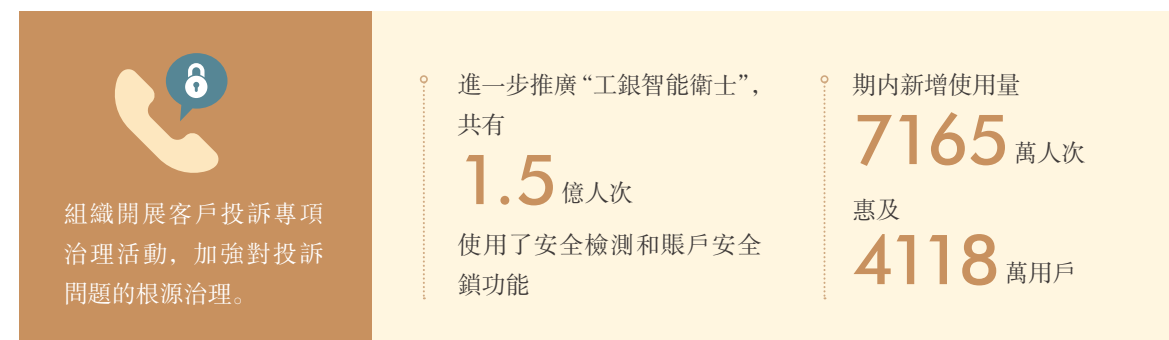
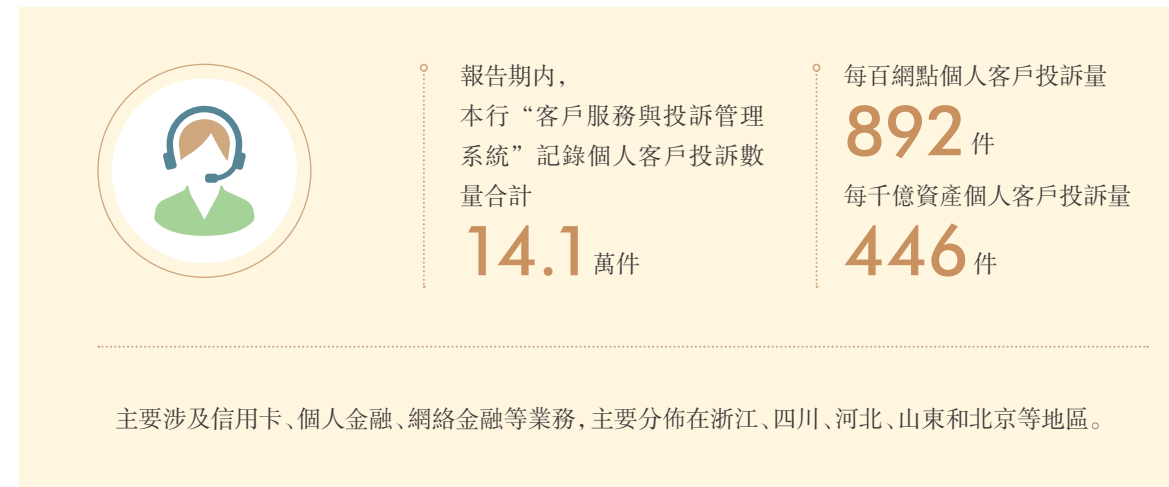
強化內部消保培訓

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。

投訴治理

強化客戶投訴管理

報告期內，本行深入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。



減費

報告期內，本行精準對接抗疫金融需求，配合出台並督導落實捐贈匯款手續費免收等9項專項免費項目。嚴格落實六部委《關於進一步規範信貸融資收費，降低企業融資綜合成本的通知》要求，按時取消6項涉企服務收費項目。

引導融資利率下行

報告期內，本行通過持續深化LPR改革、對名單內疫情防控重點企業新發放貸款實施內部資金轉移價格優惠、加大地方債和特別國債及企業債券投資等舉措，促進市場利率全面下行，推動企業信貸融資成本有序下降。

縣域金融服務

本行服務於“三農”的縣域網點6124家，覆蓋全國85%的縣域地區，國定貧困縣網點1096家，覆蓋了全國66.8%的國定貧困縣，與2019年末相比，覆蓋率提升2個百分點。

服務縣域市場，疫情期間，針對農村地區交通不便等問題，推出手機銀行美好家園版。為縣域客戶提供“惠民、惠商、惠農”三大類專屬金融服務，更好地支持縣域經濟社會發展。

截至報告期末，本行普惠型農戶經營性貸款和普惠型涉農小微企業貸款餘額超1500億元，較期初增長超30%。

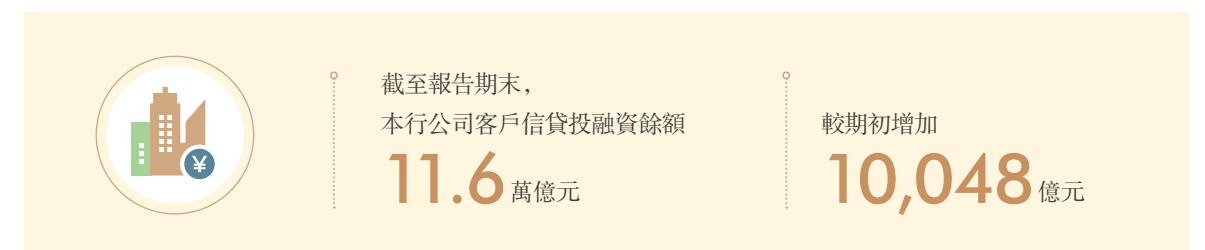


設立山南分行助力西藏高質量發展

服務實體—— 踐行新發展理念，增強實體經濟金融服務能力

報告期內，本行堅持金融服務實體經濟的本源，合理規劃信貸投放結構與力度，聚焦重點領域、重要區域，重點支持基礎設施建設、新興產業、先進製造業、優質民營企業、復工復產、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。

投融資服務



支持復工復產復商復市

報告期內，本行已累計實現對“五醫領域”類、生活物資保障類、交通物流類、裝備製造類、能源化工類、電信運營類、外貿外資類七大類復工復產重點領域

6.2 萬戶

企業全口徑融資支持 2.3 萬億

債券承銷

報告期內，本行主承銷境內各類債券合計金額

1.9 萬億元

同比增長 25.5%

再創歷史新高

並已連續十四年保持全市場第一

債券投資

報告期內，本行積極開展債券投資為實體經濟提供直接資金支持

全期我行累計新增地方債、信用債等各類人民幣債券

2.3 萬億元

同比增長 57.6%

拼購投融資

報告期內，本行通過拼購方式助力防疫抗疫和復工復產，新增投放金額

1300 億元

拼購交易數量連續七年蟬聯中國區第一

獲得拼購公會“先進抗疫單位”表彰



2020 年 12 月 8 日，本行高級業務總監王百榮出席政府債研討會



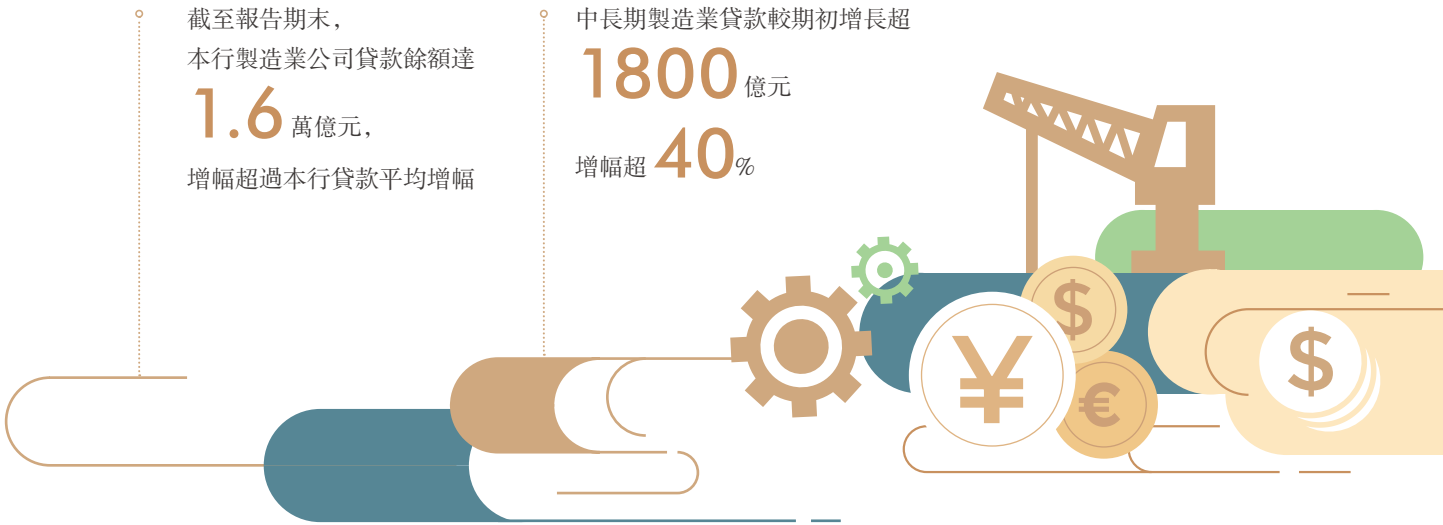
2020 年 9 月 19 日，本行副行長王景武應邀出席第十七屆中國拼購年會並發表致辭

聚焦“六穩六保”，提升金融服務適應性，普惠性

報告期內，本行着力促進“六穩”“六保”，服務實體經濟精準有效。

先進製造業金融服務

報告期內，本行開展“製造業金融服務提升年”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，大力支持產業基礎能力和產業鏈現代化水平提升，全方位助力製造業高質量發展。



科技創新金融服務

報告期內，本行積極探索科創企業金融服務道路。

組建科創金融服務專營機構

逐步搭建 10+100 的科創金融專營體系，在深圳、上海、廣州等科創高地組建 10 家科創企業金融服務中心，在前期已經組建 20 家新市場特色支行的基礎上，擬擴容為 100 家，織密專業網點佈局

構建科創金融專屬產品體系

為科創企業提供從初創期到轉型期的全周期金融服務，推出“科創上市貸”“科創高新貸”“科創認股貸”等創新產品

完善科創金融專屬風控體系

優化“科技風險評估、專屬評級、專屬授信模型”三大工具

構建“工銀科創金融聯盟”

與政府機構、創投機構、資本市場、產業資源積極對接，共同打造服務科創企業金融新生態



廣州科創中心“工銀創投貸”為科創企業提供專屬融資支持

民營經濟金融服務

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》雜誌頒發的“最佳民營企業金融服務創新獎”等獎項。



報告期內，本行民營企業貸款餘額達
2.18 萬億元

較期初增長
2405 億元

增幅
12%

普惠金融服務

報告期內，本行聚焦緩解民營和小微企業融資難融資貴問題，健全產品體系，創新服務模式，不斷提高普惠金融綜合化服務水平，主動提升“融資+融智+融商”的綜合金融服務能力，推動“增量擴面、提質降本”，穩步實現普惠金融業務高質量、可持續發展。



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“十佳小微企業金融服務創新獎”“2020 年度普惠金融獎”“人民之選匠心服務”等獎項。

報告期末，共批復組建小微（分）中心
324 家

較上期末增加
36 家



加大普惠力度，為小微企業撐起“遮雨傘”

報告期內，本行面向小微企業推出了“稅務貸”“e 商助夢貸”等 7×24 小時全線上、無抵押、無擔保的信用貸款產品，幫助小微企業復工復產、穩定經營，有效緩解了眾多小微企業因突發疫情帶來的資金壓力。

個人按揭貸款發展

本行積極助力客戶實現“安居夢”，堅持“房住不炒”的定位，認真落實國家房地產市場宏觀調控政策，重點滿足首套房、剛需房按揭貸款服務需求。



截至報告期末，本行個人住房貸款餘額
5.73 萬億元

增量
同業第一

科技驅動 價值創造

科技驅動

金融科技佈局



報告期內，在“一部、三中心、一公司、一研究院”的金融科技格局基礎上，本行掛牌成立了數據智能中心，發揮大數據領域技術優勢，對接數據產業發展；掛牌成立了信息安全運營中心，推動安全防護模式轉變提升。

機構佈局



持續投入



報告期內，
本行金融科技投入
238.19 億元
金融科技專職人員數量約
3.54 萬人
佔比
8.1 %

同業領先



報告期內，本行在銀保監會
信息科技監管評級中獲
全行業第一

7 項科技成果
獲人行銀行
科技發展獎

分佈式技術體系
榮獲
一等獎



2020年11月26日，本行副行長張文武受邀出席首屆中國醫療器械智慧創新發展大會並致辭

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。



北京分行打造“工行消費季”
助推經濟復蘇

外資外貿金融服務

報告期內，本行通過境內外聯動，開展穩外貿、穩外資的“春融行動”，圍繞重點外貿外資企業及其上下游企業的各項金融需求，全力保障外貿產業鏈、供應鏈暢通運轉。

報告期內，本行跨境拼購與投融資業務同業優勢進一步鞏固，本行牽頭組織完成的中國海外拼購項目數量繼續位列路孚特（Refinitiv）榜單首位。

金融科技改革

雲上工行

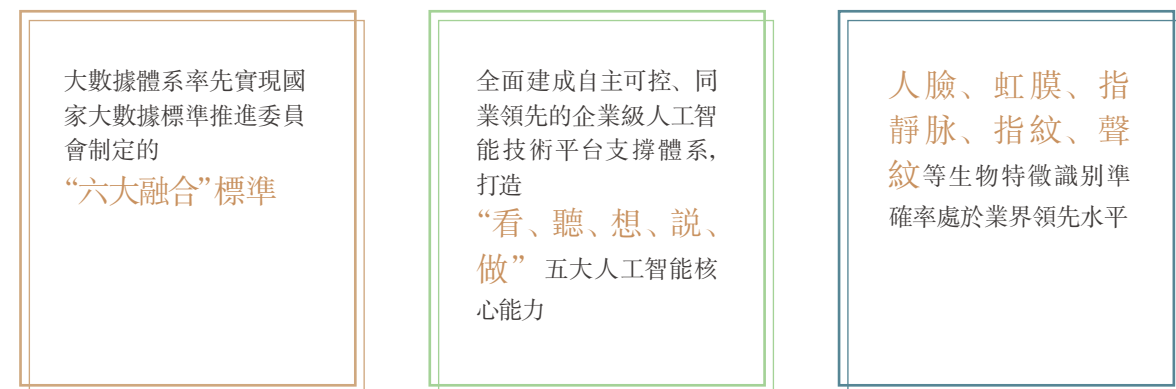


區塊鏈平台

本行自主研發具有金融級安全、性能領先的區塊鏈平台，取得多項技術突破，共提交 120 餘項專利申請，同業首批通過工業與信息化部全部 5 項可信區塊鏈技術測評，是首家在網信辦完成區塊鏈信息服務備案的大型銀行。

共提交 **120** 餘項專利申請

智慧工行



物聯網金融服務

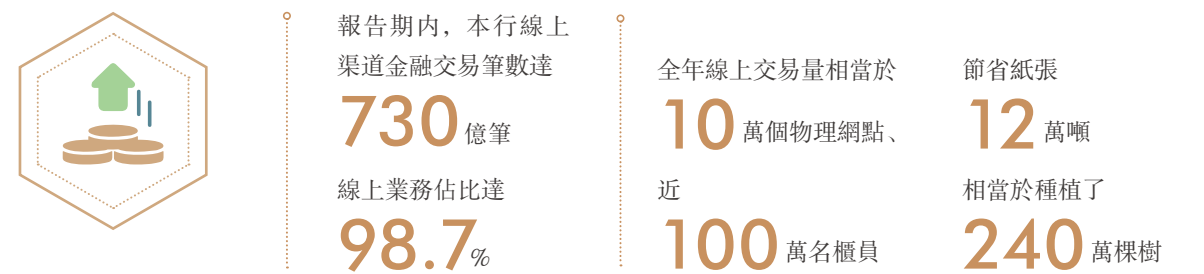
本行率先建成開放、安全的企業級物聯網金融服務平台，建立了物聯網服務支撐體系，支持各類物聯網服務場景快速創新，已接入逾百萬傳感器設備。

無界工行

本行依託生態化架構，進一步完善了 API 和 **工行雲平台**，持續推進開放銀行生態場景建設。



線上智慧金融



線上線下融合

打造“雲網點”



在手機銀行和微信小程序端創新推出“雲網點”，全面覆蓋工行網點，可辦理預約、諮詢、購買等

40 餘項服務，實現線下網點服務的線上化和數字化

線上線下協同

線下智能自助渠道可辦理個人和對公近

300 項業務

其中“無介質”服務功能

130 餘項

探索試點“客戶自助辦理+遠程座席輔導審核”的新服務模式，可辦理的業務近 **50** 項

豐富網點場景



持續推動分行完善政務、普惠、扶貧等“網點+”特色場景建設，建成各類特色網點

2500 家

其中，政務類一站式服務特色場景網點

1200 餘家



5G 網絡
人工智能

生物識別
機器人

綜合型現金智能櫃員機
遠程視頻櫃員機（VTM）

集約運營改革

報告期內，集約運營中心集約規模效應提升、運營成本降低、業務應急支持能力顯著增強，釋放分行後台人員近千人。



穩步有序上收境內分行標準化業務



積極構建全球業務應急機制



加快推進亞太地區業務集約運營



探索實施特色業務集約運營

智慧運營改革

線上線下一體化

報告期內，本行不斷完善線上便捷受理、集約高效處理、服務快捷交付的線上線下一體化運營服務模式

推廣應用借記卡、外幣現鈔、外匯匯款、資信證明、銀行詢證函等 27 類場景，訂單總量超過 **1100** 萬筆



借記卡、資信證明等場景新模式替代率達 **85%** 以上，滿足新形勢下客戶“無接觸、零出行”的金融服務需求

智能技術應用

報告期內，本行綜合運用語音識別、自然語言理解等技術，構建智能語音機器人，助力基層網點減負賦能

引入 RPA 技術，為實現業務處理智能化提供新的解決方案

組建總分行智能運營數字勞動力管理團隊，構建機器學習應用管理平台，有序開展模型監測、分析、優化等工作

價值創造

經營質態與成果

報告期內，本行堅持客戶至上，服務實體經濟，發展綠色金融，持續為利益相關方創造價值，取得顯著成果。具體內容見本報告第 93 頁“社會責任績效”。

客戶滿意度



第三方調查顯示，全行客戶滿意度為 **86.4%**，居可比同業前列

國際視野 全球經營

業務連續性管理

新冠疫情發生以來，本行落實“嚴疫防、保運營、控風險、強管理、穩預期”的總體策略，推動境外機構統籌兼顧疫情防控和經營發展，制定各條線應急預案。境外機構未發生聚集性感染事件，員工感染率保持在較低水平，人員、網點、運營未發生嚴重的安全事件。



工銀美國

工銀美國積極加強疫情期間金融服務保障，開通企業或個人活期賬戶向慈善機構賬戶或疫區專用賬戶匯劃捐款匯款綠色通道；採取一系列防控措施，包括給員工發放防疫、消毒物資，安裝無接觸的消毒裝置，方便客戶消毒防疫；完成自建VPN加固並增加安全控制措施，實施VPN遠程辦公方案；定期對公共區域進行消毒；聯動專業機構舉辦新冠肺炎控制和求助講座，做好防疫。



工銀阿根廷持續加強疫情期間業務連續性管理

全力保證網點開門，提供對社會穩定至關重要的現金、賬戶、卡等基礎服務

積極導流客戶至電子和自助渠道，加速業務分流，提升非接服務能力

電話銀行中心對外服務能力保持在77%左右，日均接聽量達3萬通，成為疫情期間非接服務的生力軍

創新實施Whatsapp服務模式，與電話銀行1對1模式相比，最高可具備同時1對8的服務能力，大幅提高服務效率



孟買分行

孟買分行加強疫情防控管理，確保分行各項業務安全平穩運營，第一時間成立由一把手任組長的防控工作小組，從組織領導、輿情引導、健康日報、辦公場所臨時規定、就餐及出行管理、系統及業務連續性保障等方面細化防控措施，加強金融基礎設施服務保障；詳細梳理應急響應計劃、業務連續性計劃及災備方案，資金、運營等重要崗位異地備份等，加大關注流動性風險及信用風險；開辟綠色通道，隨時做好業務部門特殊需求的處理。



工銀巴西加強疫情防控管理

1

啓動一級響應狀態，減少辦公室聚集工作發生的交叉傳染

2

為確保持續性運營，加強日常防疫物資儲備及防疫設施補充，定期為員工分發防疫物資

3

逐日排查、匯總全體員工及家屬健康狀況和接觸確診疑似人員情況

4

定期對辦公區域進行全面專業消毒滅菌處理

5

為外派員工提供心理健康網上諮詢渠道，加強心理疏導，緩解壓力



工銀歐洲抗疫做到“六個到位”

反應到位

防疫常態化，保持對突發事件的敏感性

培訓到位

讓員工具有防疫防恐的敏感性和應對能力

渠道到位

打造緊急聯絡、當地救助和心理疏導三條通道

物資到位

行內抗疫物資儲備充分，定期盤點

管理到位

在員工關愛、報告制度等關鍵環節壓實責任

災備到位

各類業務系統做好災備測試，科學有效的應急預案已經受住了實戰檢驗

疫情期間，工銀歐洲承攬了米蘭、馬德里和巴黎三家疫情較重分行的所有現場操作業務，三家分行全員居家辦公；並成功搭建了總行接管歐洲業務平台，為極端情況做好準備。

經營質態與成果

截至報告期末，本行已在境外 49 個國家和地區建立了 426 家分支機構，並通過參股標準銀行集團間接覆蓋非洲 20 個國家，服務網絡覆蓋六大洲和全球重要國際金融中心。

本行境外機構總資產 4,220.79 億美元 比上期末增長 4.0% 佔集團總資產的 8.3% 報告期稅前利潤 30.17 億美元

業務發展與金融服務

報告期內，本行境外機構統籌兼顧疫情防控和業務發展，構建全球金融服務體系，積極支持東道國當地經濟社會發展，支持當地中小企業發展，聯動境內機構共促全球經貿往來，開展“春融行動”，助力全球抗疫。



報告期內，本行紐約分行成功參與紐約市大都會運輸局（MTA），為期 2 年總金額 9.5 億美元銀團貸款。MTA 是美國規模最大的公共交通管理機構，承擔着紐約大都會地區的地鐵、公交和通勤火車的運營管理。疫情期間 MTA 受到較大衝擊，但一直堅持連續服務本地經濟。此次分行參與大都會運輸局（MTA）銀團融資，大力支持了當地復工計劃和經濟發展。



截至報告期末，本行境外機構承擔着中老鐵路、雅萬高鐵、中巴經濟走廊項目等 70 多個項目綜合代理金融業務，涉及總投資額超過 1500 億美元。

哈薩克斯坦 札納塔斯風電項目

投產後，每年可發電 3.5 億度，惠及百萬哈薩克斯坦人民。項目總投資 13990 萬美元，工銀阿拉木圖擔任項目參貸行、擔保代理行和賬戶管理行。

中老鐵路項目

總投資約 374 億元人民幣，融資額約 224.5 億元。項目對中國高端裝備製造業走出去和人民幣國際化上都具有十分重要的意義。

中巴經濟走廊項目

涉及水電、風電、太陽能等多個能源領域，本行卡拉奇分行為項目提供包括公司、投行、個人等一攬子金融服務。

中哈產能合作項目

覆蓋石油、礦產、加工製造、貿易、基礎工程建設等多個領域。本行阿拉木圖子行累計融資金額超過 30 億美元。



報告期內，工銀歐洲聯動境內機構通過雲上方式，向重點企業客戶介紹歐洲各國的投資和貿易環境，共促中歐經貿往來。



媒體對本行奧地利子行開展“春融行動”助力中東歐抗疫的報道。



境外機構跨文化管理

報告期內，本行舉辦“ONE ICBC ONE FAMILY”工銀全球薈主題活動。組織境內外機構近 200 名員工代表回總行“過年”，弘揚“全球工行一家人”的文化理念，多視角展現我行員工在推進全球化經營進程中“奮鬥+落實”精神風貌，激勵全球員工凝心聚力、砥礪奮進。編製“文化工行·精彩視界”全球文化節目精選視頻，製作境外機構企業文化宣傳片（中、英文），促進文化融合。

報告期內，本行海外機構通過線上會議、雲上聯歡會、雲上藝術節等方式，積極加強與員工的溝通交流，及時傳達總行對境外員工的關心關愛，解答員工的疑問和困惑，緩解員工壓力，提振士氣。



工銀歐洲為了豐富員工生活，緩解疫情帶來的壓力，分別針對員工孩子和員工組織開展兩次雲上藝術徵集活動，收到各類畫作、樂器演奏、歌曲、小視頻等才藝展示，並推出“微笑抗疫，藝暖人心”雲上藝術節進行了展示，獲得好評。所有的童心畫作被製作成電子賀卡，發與全行員工送出祝福。



本行工銀阿根廷子行通過 Gympass 程序為員工提供健身 APP 選擇，鼓勵員工在居家隔離期間使用健身 APP 的“遠程教練”服務堅持鍛煉，強身健體。



2020 年 11 月，時任副行長廖林出席中國－東盟博覽會和商務與投資峰會開幕大會，並發表主題演講



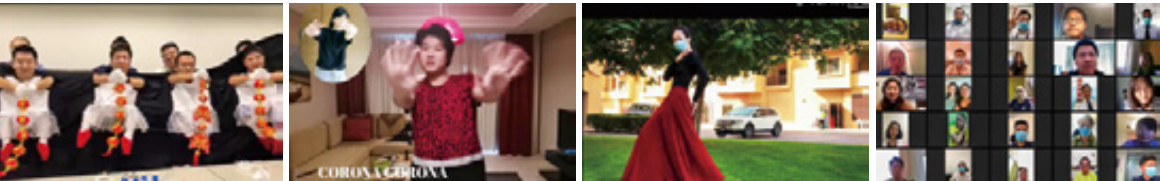
報告期內，工銀亞洲正式成立“工銀亞洲慈善基金”，集中資源、專項統籌管理，在理財教育、扶助弱勢社群、社會服務、綠色環保、文體藝術等多個領域肩起更大的企業社會責任，攜手各界促進香港社會的可持續發展。



本行新加坡分行支持新加坡“華文大比拼”活動



工行阿聯酋機構舉辦員工“雲上分享”活動



參與國際金融組織相關活動、進博會

報告期內，本行積極參與國際金融合作，舉辦進博會官方配套活動，進一步釋放了我國全面擴大開放、同世界分享市場機遇的強有力信號。

成功舉辦進口博覽會官方配套活動

面向 1500 家境內外企業舉辦近 30 場“雲招商和配套活動推介”，邀請到逾 500 家企業現場參加本行配套活動，外資佔比超四成。發佈“智慧貿金生態體系”，推出灣區 e 貿通、跨境 e 電通、融 e 購跨境貿易平台等特色產品；打出了“環球撮合薈”品牌；升級提供本外幣一體化賬戶、結算融資、跨境供應鏈、匯率避險等一攬子專屬服務。



本行主辦金融合作論壇



本行陳四清董事長出席金磚五國工商理事會視頻會議

廣泛參與國際多邊機制交流合作

陳四清董事長作為國際金融協會（IIF）董事會董事，多次出席各類線上活動，並作為唯一中方代表發言，與國際監管機構、外資同業展開高層次對話交流，發出工行聲音。

本行積極參與世界經濟論壇各項活動，共同探討世界經濟領域問題。時任行長谷澍出席世界經濟論壇舉辦的李克強總理與全球企業家視頻特別對話會。參加世界經濟論壇舉辦的“新冠肺炎疫情對金融市場影響”等線上活動。



本行陳四清董事長出席中歐企業家大會



2020 年 11 月 12 日，時任行長谷澍出席“推動人民幣國際使用，更好服務企業貿易投資便利化”座談會

綠色金融

建設環境友好型銀行

相關戰略和目標

建設國際領先的綠色銀行，成為具有良好國際聲譽的綠色銀行。

戰略目標 + 經營宗旨

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。

體制機制建設

報告期內，本行持續加強董事會對綠色金融工作的領導及監督，定期向董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會匯報全行綠色金融實施情況，並提交董事會審議通過《綠色金融實施情況報告》。

印發《關於進一步加強綠色金融建設的意見》，作為綠色金融領域規劃性文件執行，明確了綠色金融發展目標、工作主線及重點措施等。該意見立足生態文明建設大局，要求全行深刻認識生態文明建設重大意義，在新的歷史起點上，努力打造全行綠色金融新優勢。

報告期內，本行進一步加強管理層對綠色金融工作統籌領導及協調推動，在原信用風險委員會承擔綠色金融政策審議及協調的基礎上，於總行管理層設立綠色金融委員會，成員部門 23 個，進一步加強對綠色金融工作統籌領導及協調推動。

綠委會成立以來，召開全行性專題會議四次，審閱審議綠色金融報告及政策制度等，系統安排部署綠色金融工作，優化考核機制，加強綠色信貸考核。各一級（直屬）分行比照總行設立綠色金融委員會，負責全面協調推進轄內綠色金融工作。

報告期內，本行全面加強環境（氣候）管理

全面實施投融資綠色分類管理。修訂了《境內法人投融資綠色分類管理辦法（2021 年版）》，將綠色信貸分類管理逐步延伸到貸款、債券、理財、租賃、保險等各項投融資業務。

加強環境敏感行業風險管理，嚴控產能過剩融資投放。加大重點行業移位管理，動態調整移位管理範圍和具體措施。

加強綠色金融全流程管理。在盡職調查、審查審批、合同簽署、資金撥付、貸投後管理等各環節審慎把控風險。

推進投融資環境與社會風險系統管控。嚴格遵守生態保護紅線。

- 綠色金融
- 綠色運營

綠色金融產品

本行在長期戰略指引下，每三年制定中期綠色金融發展規劃，積極打造多元化綠色金融服務體系，通過財務顧問、債券承銷、項目貸款、租賃 + 保理、理財投資、產業基金等多種方式對綠色經濟進行全產品、全方位支持。



綠色信貸

報告期內，本行持續強化境內行業（綠色）信貸政策管理，有效推進投融資結構綠色調整。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）後管理等全流程各環節，堅持底線紅線約束。



印發 2020 年度境內行業（綠色）信貸政策

積極支持新能源發電、綠色基礎設施建設、生態環保重大項目等重點綠色產業。

將客戶技術環保等指標嵌入客戶及項目準入標準，系統引導投融資結構綠色調整。

印發境內重點行業限額管理方案，對高耗能行業實施到戶分類管理，合理有效管控相關行業融資。

強化綠色金融落地執行配套措施



本行陝西分行支持西安瀋灞生態區瀋河右岸片區提升改造 PPP 項目

西安瀋灞生態區瀋河右岸片區提升改造 PPP 項目規劃面積 3.23 平方公里（約 4854 畝），項目包括安置房建設、基礎設施建設、景觀綠化工程和香槐六路跨瀋河大橋等 4 個子項的設計、投資、建設和運營維護及期滿無償移交，項目總投資額控制為不超過 73.6 億元人民幣。本行陝西分行為企業提供為期 15 年、總額度 20 億元的項目融資，改善當地環境，助力生態提升。



本行上海分行支持再生能源綜合利用中心項目

某再生能源有限公司主要負責實施上海市奉賢區再生能源綜合利用中心項目。該項目佔地約 80 畝，項目預計總投資 7.6 億元，通過垃圾焚燒發電的方式對生活垃圾進行無害化處理，在“減量化、無害化”處理城市生活垃圾的同時，實現了城市生活垃圾的“資源化”，項目建成後可基本滿足上海市及奉賢區整體規劃。本行上海分行為企業提供為期 15 年、總額度 6 億元的項目融資，並於 2020 年 7 月成功向企業發放了首筆貸款。

該項目佔地約 80 畝
項目預計總投資

7.6 億元



本行廣東分行支持的某新能源公司海上風電場項目



報告期內，本行廣西分行貸款支持的南寧市軌道交通 3 號線順利開通



本行支持國家能源集團新能源項目

國家能源集團新能源有限責任公司主要負責新疆哈密地區新能源發電項目的開發、建設、運營。所轄 5 個新能源發電項目，總裝機規模 108 萬千瓦，其中 3 個風力發電項目裝機 100 萬千瓦，2 個光伏發電項目裝機 8 萬千瓦，項目總投資 70.34 億元，項目運營期 20 年。本行新疆分行和北京分行共同為企業提供為期 10 年，總額度 17 億元的项目融資，助力能源結構改革，推進碳達峰降碳進程。

綠色投資

報告期內，本行全資子公司工銀瑞信旗下多支投資於社會責任、綠色金融等方向的公募基金業績表現出色。

工銀瑞信已發行多支投資於社會責任、綠色金融（包括但不限於綠色、低碳環保、可持續發展、美麗中國、公司治理、養老）等投資概念 / 方向的公募基金。其中，工銀瑞信生態環境行業股票型證券投資基金 2020 年淨值增長率達 122.51%；工銀瑞信新能源汽車主題混合型證券投資基金（A 類）2020 年淨值增長率達 102.87%。¹

2020 年 12 月，工銀瑞信正式向中國證券監督管理委員會提交工銀瑞信中證 180ESG 交易型開放式指數證券投資基金的募集註冊申請。該產品是基金行業首隻上報跟踪中證 180ESG 指數的 ETF 基金。中證 180ESG 指數是中國工商銀行與中證指數有限公司合作開發的 ESG 股票指數，根據中國工商銀行 ESG 綠色評級體系，從上海市場中選取在環境、社會、公司治理等方面具有較好表現的上市公司證券作為指數樣本。



工銀瑞信生態環境行業股票型證券投資基金 2020 年淨值增長率達

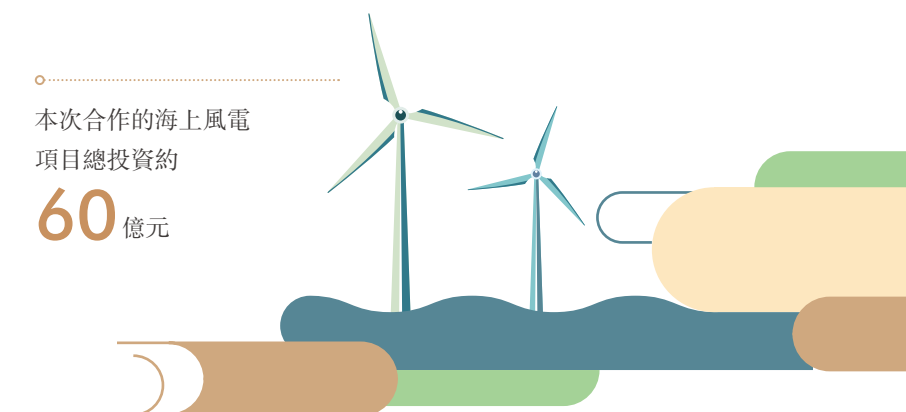
122.51%

工銀租賃支持清潔能源發展

報告期內，本行全資子公司工銀租賃致力於通過多元化的租賃產品和金融服務支持清潔能源的發展，聯動江蘇分行，利用直租產品與表內產品的互補優勢，為江蘇某重點能源企業提供綜合金融服務方案，為其新建海上風電項目主要設備提供融資，有效降低企業綜合成本，助力綠色能源發展。

本次合作的海上風電項目總投資約

60 億元



1. 基金業績數據說明：數據截至 2020.12.31，基金業績數據來源基金各年度報告及託管人覆核數據，基金的過往業績不預示其未來表現。

綠色債券

綠色債券發行

本行積極踐行國家綠色發展理念和可持續發展戰略，助力綠色債券市場發展。



截至報告期末，
累計發行綠色債券
金額合計
98.3 億美元

已發行的綠色債券
累計獲得
10 項國際獎項

報告期內，
本行 2019 年通過香港分行
發行的“粵港澳大灣區”綠
色債券獲評《銀行家》雜誌
“2020 年度亞太區
最佳綠色金融交易”

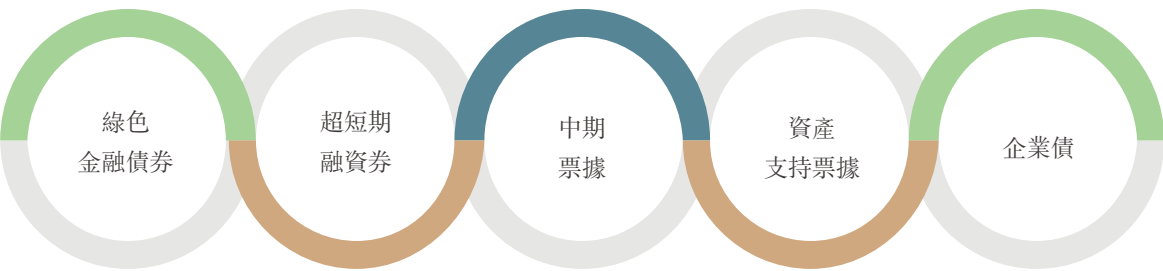


香港品質保證局
“香港可持續發展
金融大獎——
銀行界最大規模
單一綠色債券”



綠色債券承銷與投資

為引導社會資金流向綠色產業，本行大力開展綠色債券承銷和投資。截至報告期末，本行承銷與投資業務涉及的綠色債券品種已涵蓋綠色金融債券、超短期融資券、中期票據、資產支持票據、企業債等多個品種。同時，通過我行櫃台業務銷售渠道成功發售“應對氣候變化”及“長江大保護”專題綠色金融債券，有效培育社會公眾責任投資意識，助力擴大綠色金融社會效應



綠色債券承銷

報告期內，
本行累計主承銷
各類綠色債券
10 支

募集資金總量
180.43
億元

主承銷規模
47.34 億元



綠色債券投資

報告期內， 本行銀行賬戶投資人民幣綠色債券約 12.59 億元	期末餘額約 216.89 億元
投資外幣綠色債券等值 2.07 億美元	期末餘額等值 3.64 億美元

綠色金融服務與研究

報告期內



本行電子化交易筆數
佔全行業務交易筆數近
99%
有效推動了金融服務綠色轉型

報告期內，本行投資國家
綠色產業發展基金
80 億元
為污染治理、生態修復等
領域提供資金支持

線上服務傳遞綠色理念

依託智慧銀行生態系統 ECOS，本行推出了借記卡換卡不換號、歷史明細、資信證明、跨境匯款等一系列線上服務場景，通過業務全流程的訂單化管理，推動金融服務方式、服務效率和服務內容大幅度地向低成本、低消耗過渡。以打印個人歷史明細為例，客戶可直接通過工行手機銀行選擇下單，系統將自動生成加密含電子印章的明細，發送到指定的電子郵箱，供客戶自助下載打印。與以往網點辦理該業務相比，電子化服務減少了人工、紙張等資源的消耗，有效支持了可持續發展。

報告期內

本行在中國金融學會綠色金融專業委員會（綠金委）年會上正式發佈“一帶一路”綠色金融（投資）指數	作為牽頭機構，共同編製《金融機構環境信息披露指南》行業標準	在人民銀行和綠金委指導下，牽頭推進中英環境信息披露試點工作，積極開展壓力測試研究	主辦金融機構環境信息披露研討會暨中英金融機構環境信息披露試點工作組第八次會議
--	-------------------------------	--	--

綠色運營

綠色辦公

節能降耗

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，踐行節能減排承諾，持續推進“綠色銀行”建設。

移動辦公

報告期內
本行投產了公文、會議、
用印審批等 **12** 項
移動辦公新應用功能

辦公平台全期處理業務
8000 餘萬筆
日均
33 萬筆

移動辦公平台處理業務
2400 萬筆
日均
8 萬筆

無紙化辦公

報告期內
本行持續推廣無紙化會議和培訓
全行召開無紙化會議
445 次

節約用紙約
300 萬張

報告期內，本行持續優化以自有車輛為主、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。

節約糧食、避免浪費
22 條措施

聚焦節約型機關建設，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，樹立和踐行綠色發展理念，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。扎實推進節約糧食、避免浪費 22 條措施，發出《節約糧食，從我做起》倡議書。

報告期內，本行嘉定園區數據中心入選工信部、國家發改委、商務部、國管局、銀保監會、國家能源局等六部門聯合評選的



2020 年度國家綠色數據中心



數據中心嘉定園區始終秉承功能與節能、環保與效率、便利與安全協調統一的理念，將綠色環保落實在規劃、設計、建設、運營等數據中心全生命周期。

應用節能技術產品 高標建設綠色中心

在建設階段優先選用節能、節水、低碳產品，嚴格把控電能利用效率（PUE）設計值。

堅持精細運營管理 秉承綠色環保理念

在運營階段對能源和設備使用開展精細化管理，建立起全方面的機房環境監控體系，制定年度能耗壓降指標並落實到職能部門。

重視隊伍技術積澱 促進行業綠色發展

持續跟踪分析國內外綠色數據中心的建設標準和實踐成果，不斷探索節能新技術的運用場景。

綠色採購

供應商準入

在準入環節，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



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的自評價

提供產品是否入圍節能、環保清單信息的說明

供應商管理

依託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，優化存量結構

組織開展供應商公開招募，推動品牌優良、技術領先、管理規範的供應商入庫

加強信息庫供應商入庫、分級、風險核查等方面的作用，建立分級審批、集體審議機制，對供應商入庫事項進行審查，嚴把供應商入庫關

對供應商進行全面風險排查和評估，及時清理不合格供應商

加強集中採購入圍供應商服務履約監督

報告期內
供應商審查覆蓋率
100%

綠色行動



工銀亞洲致力環保公益

工銀亞洲將綠色金融理念全面融入發展戰略規劃，成立了“工銀亞洲慈善基金”和“植林優化計劃”，持續推行“綠色辦公室計劃”，攜手各界促進香港可持續發展。

“工銀亞洲
慈善基金”

“植林
優化計劃”



參與主辦綠色金融公益系列講座

報告期內，本行現代金融研究院與中國人民大學重陽金融研究院、清華大學五道口綠色金融發展研究中心、中央財經大學綠色金融國際研究院共同作為主辦單位，在中國金融學會綠色金融專業委員會指導下，組織舉辦綠色金融公益系列講座。



分享和推廣環境信息披露經驗

報告期內，受人民銀行邀請，本行現代金融研究院對江西銀行、九江銀行、贛州銀行、上饒銀行四家城商行開展金融機構環境信息披露專題培訓講座。截至報告期末，四家銀行已全部獨立編製了環境信息披露報告，並統一對外披露。



“美麗中國 青春工行在行動”第三季“保護母親河”plogging 公益活動

世界環境日期間，組織本行青年積極參與保護母親河活動，開展垃圾分類、抵制污染活動，傳播生態文明理念、倡導綠色生活方式。



活動覆蓋全國

27 個省市自治區

200 餘個
城市的母親河流域

全行 **7000** 餘名
青年志願者參與活動



“保護母親河”活動



積極推動節能減排技術應用

報告期內，本行數據中心通過風冷、水冷兩路冷源負載優化工作、水冷離心機組冷凝器的化學清洗工作，運用免費製冷智能化運行節能技術、機房空調聯機節能運行模式，同時嚴格管理機房的冷 / 熱通道隔離等一系列節能措施，節約綜合能耗 212.52 萬 KWH，相當於減排二氧化碳 2,118,824KG。

節約綜合能耗（KWH）

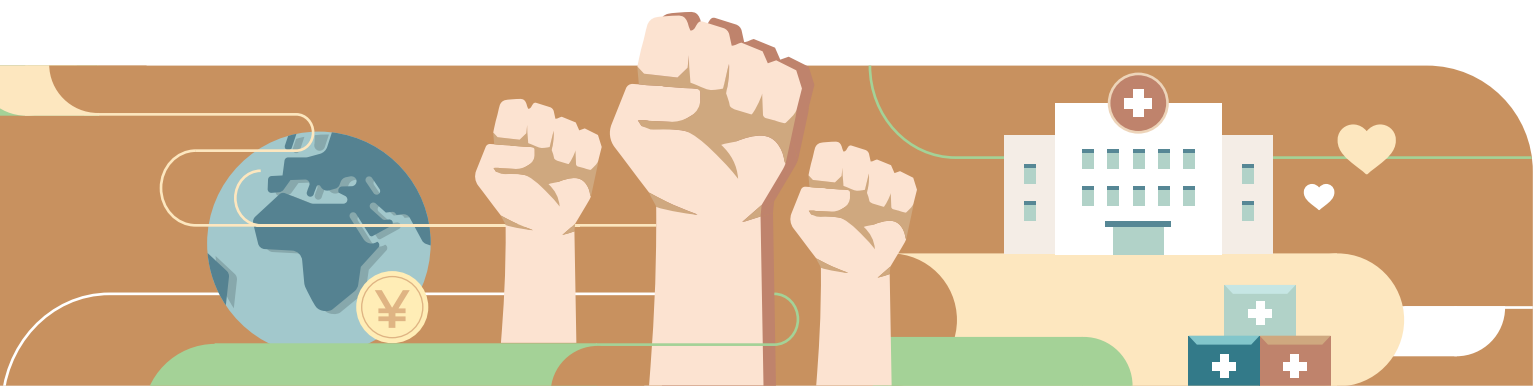
212.52 萬

相當於減排

二氧化碳
（KG）
2,118,824



ICBC 全球抗疫進行中……



新冠肺炎疫情是百年來全球發生的最嚴重的傳染病大流行。面對突如其來的疫情，本行積極履行全球企業公民責任，統籌做好疫情防控、金融保障和經營管理各項工作，在全球抗疫鬥爭中踐行大行擔當，傳遞工行溫度，共護美好家園。



作為一線分行，本行湖北分行根據總行部署，着力強化省、市、支行“三級聯動”和網格化防疫機制，壓實屬地、單位、部門（條線）、個人（家庭）責任，因時因勢調整防疫策略，有序推進差異化復工；完善常態化疫情防控制度，不斷築牢疫情常態化防控屏障。

境內機構疫情防控與復工復產金融服務

組織領導體系



在總行黨委和董事會的全力支持下，本行迅速成立應對疫情工作領導小組和工作專班，堅持人民至上、生命至上，先後召開 50 餘次會議進行研究部署，各機構逐級成立疫情防控工作組，全面啟動應急機制。

應急機制 “六項堅持”	各級機構 “六個責任”	壓緊壓實 “四方責任”
統一領導	一把手責任	行領導和高管
分級負責	屬地責任	部門負責人
及時響應	金融支持責任	處級幹部
及時報告	知人善任責任	員工
場所安全	宣傳引導責任	
屬地救治	員工關愛責任	



疫情期間，深入開展了“戰疫先鋒、發展先行”活動，
分行 **2851** 名志願者
下沉到 **758** 個社區、**135** 個村組，堅守防疫一線
並成立 **85** 個金融服務應急小分隊，全方位保障金融服務



“疫情不退，我們不退”

湖北鄂州分行 17 名骨幹組成“鐵軍戰疫先鋒隊”，深入瀾湖社區，與社區工作人員並肩作戰。他們住在行裏，奔走社區，為隔離在家的居民提供防疫物資和基本生活保障等服務。



“疫”不容辭逆行而上火神山

針對火神山醫院綜合金融服務需求，本行湖北分行第一時間組建重點金融服務專班，啟動應急服務預案，24 小時內為其開立賬戶及網銀，並隨時響應院方現金支取、賬戶調整、補貼代發等各類金融需求。專班持續跟進服務 1 個月，為醫院運轉及 1400 餘名醫護人員和工作人員提供高效暖心金融服務。



應急金融服務



科技賦能助力疫情防控



加快櫃面服務向線上的遷移

全面放開個人手機銀行、網上銀行線上小額支付系統業務限額；提升第三方快捷支付限額；啓動企業網上銀行、手機銀行節假日應急服務預案；推出“工銀e錢包”線上薪酬服務模式。全線上薪酬服務累計代發單位1365個，服務客戶78萬戶，辦理代發業務筆數232萬筆，代發金額17億元。



豐富“經營快貸”系列產品體系

線上信用類貸款有效覆蓋小微企業生產經營各環節：為疫情防控重點保障企業提供“抗疫貸”，銀稅互動推出“稅務貸”，聯合國家電網推出“電e貸”，為受疫情影響小微企業提供“租金貸”。截至報告期末，“經營快貸”系列產品已為近110萬戶小微企業主動類授信超過8500億元，業務餘額超過1000億元、較上期末增長超200%。



建立線上便民惠民利民場景

聯合支付寶等平台開展“安全在家、工助生活無憂”三方支付綁卡活動，包括“在家買、在家看、在家充、在家繳、在家綁”五項內容。聯合多家全國性主流生鮮電商及11家區域化生鮮配送企業，開展“安心雲購，送菜上門”三方支付綁卡活動，提供便民服務。

特殊地區、特殊客群應急保障服務

湖北分行

支持重點企業疫情防控債發行。某醫藥集團是全國最大的醫藥流通民營企業，疫情期間承擔着武漢市醫療物資採購、質量保證、物流運輸儲備等任務。湖北分行成立服務專班，於2020年2月初成功獨家主承銷該公司超短期融資券（疫情防控債），金額10億元，期限270天，票面利率2.9%。這是國有大行主承銷的全國首單疫情防控債，發行價創客戶近三年最低利率，有效降低了其抗疫融資成本。

大連分行

傾力保障疫情防控緊急金融需求。作為大連市中央財政新型冠狀肺炎疫情防治資金緊急撥付唯一銀行通道，本行大連分行啓動緊急流程，專人登門服務，2小時內完成大連市三家定點收治、隔離治療醫院的資金支付；簡化財政部門捐款專戶及防疫資金貸款賬戶開戶核準流程；開設綠色通道，高效完成大連集中救治中心項目貸款的審批及款項發放，為救治中心快速建成、打贏疫情防控攻堅戰贏得寶貴時間。

廣東分行

全力支持“菜籃子”穩產保供。某食品集團是國內農業產業化重點龍頭企業、全國最大的肉雞及肉豬生產企業，2019年度肉豬銷售規模居全國第一、亞洲第一、世界第二。本行廣東分行及時跟進企業防疫貸款需求，短時間內以優惠利率發放10.8億元專項貸款，有效支持企業生產一線持續運轉，及時滿足了2萬餘個合作農戶生豬、家禽養殖中的飼料需求，為特殊時期“菜籃子”持續穩定供應貢獻工行力量。

復工復產金融服務



“春潤”行動

※ 保障大企業供應鏈可持續，中小企業資金鏈不中斷



※ 金融支持湖北復工復產

本行與湖北省政府簽署《金融支持湖北復工復產暨推進經濟社會高質量發展戰略合作協議》。報告期內，本行累計向協議約定的湖北省重點領域建設發展提供各類融資超過2700億元，為逾3500戶各類企業辦理貸款延期還本付息和計息周期調整。



本行與湖北省政府簽署戰略合作協議

“春融”行動

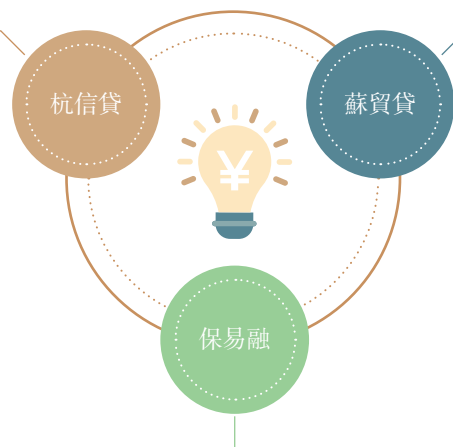
※ 促進外貿、外資及產業鏈穩定，助力雙循環新發展格局

着力優化十類金融服務：

專項融資規模	多元化融資服務	國際結算服務	跨境人民幣金融服務	單證及貿易金融專業諮詢
全球供應鏈服務	線上跨境金融服務	全球金融市場服務	全球現金管理服務	線上全球招商服務

※ 屬地化“春融”滿足多元化需求

通過引入中國出口信用保險公司等擔保機構，為浙江外貿企業提供純信用、免抵押的貿易融資服務。



依託政府部門設立的融資風險專項資金，通過增信、信用保險、風險補償等手段，幫助江蘇中小微外貿企業拓寬融資渠道，降低融資成本。

通過“信保 + 銀行 + 擔保”架構，為上海中小外貿企業提供專屬線上結算與融資產品，並給予相應利率和費率優惠減免，滿足企業跨境金融需求。

延本延息政策

疫情無情人有情。對受疫情影響暫時遇到困難的企業尤其是中小微企業，本行認真落實國家有關要求，按照市場化、法治化的原則，根據企業延期還本申請，結合企業受疫情影響情況和經營狀況，通過展期、續貸

等方式，對符合條件的貸款實施階段性延期還本付息，貸款涉及擔保的，按商業原則保持有效擔保安排或提供替代安排，合理支持企業渡過疫情難關。

本行加大涉疫群體個人信貸保障力度，為疫情期間不便還款的抗疫工作者、患者及其家屬等群體提供不計逾期、不收罰息、不報徵信等服務，並對受疫情影響的個人經營貸款合理調整還款期限，有效緩解客戶還款壓力。此外，本行主動落實監管精神，實施個人業務減費讓利，涵蓋個人賬戶年費、異地 ATM 取現手續費、借記卡轉賬匯款手續費、工銀信使服務費等。

本行加強對“延期還本付息”客戶的持續監督管理，建立專項台賬，加強客戶現金流的監測與管控，密切關注貸款質量變化，注重風險分析和邏輯合理性判斷，對可能出現的風險提前做好預案，有效防控信貸風險。



軟件開發中心員工抗疫繪畫作品之“致敬每一個戰‘疫’的你”

抗疫特殊金融安排

工銀投資

工銀投資聯合本行北京分行和湖北分行，設立支持疫情防控專項基金 20 億元。基金主要投資於湖北等疫情嚴重地區和北京等重點防控地區，重點支持醫藥和醫療器械生產流通，與疫情防控相關的信息技術、製造業、物流運輸、環保產業、生活必需品保障，以及防疫體系建設相關領域的企業。報告期內，基金以股權投資形式，為湖北、北京等地 9 家疫情防控重點企業辦理市場化債轉股業務合計 16.8 億元。

工銀租賃

工銀租賃迅速啓動應急預案，積極梳理對接醫療醫藥衛生領域重點客戶的金融需求，開通綠色審批通道，一周內完成北京市和河北省兩家急救中心和醫院合計 5300 萬元融資業務的報審和投放，支持其購置防疫急需的醫療設備。針對交通運輸企業戰“疫”資金周轉需求，工銀租賃深入研判企業經營痛點，針對企業資金壓力精準施策，高效為武漢某大型交通運輸企業投放 22 億元融資租賃款，有效支持區域疫情防控和社會經濟發展。

工銀安盛

工銀安盛第一時間啓動公司 95359 客服熱線 7*24 小時運行，開闢專題諮詢板塊，並通過公司官微、“滿 e 保” APP 等網絡客服渠道，及時受理客戶對疫情的諮詢和理賠報案申請。組織理賠審核骨幹人員建立專家團隊，簡化審核流程，客戶申請理賠無需提供紙質材料，可通過拍照方式實現全電子化理賠，線上線下渠道聯動，有效提高業務處理效率。

“護醫天使”致敬一線醫護人員

疫情期間，工銀安盛為湖北地區疫情防控一線醫護人員免費提供“護醫天使”專屬人身保險，保額 100 萬元 / 人，如感染新冠肺炎，住院治療期間可獲補助金 300 元 / 人 / 天。湖北分公司還專門成立“護醫天使”聯絡小組，積極與各級衛健委及各主要醫院聯繫，共與湖北省內 242 家醫院完成對接，真正做到應賠盡賠、應賠快賠，以實際行動向抗擊疫情的白衣天使致敬。



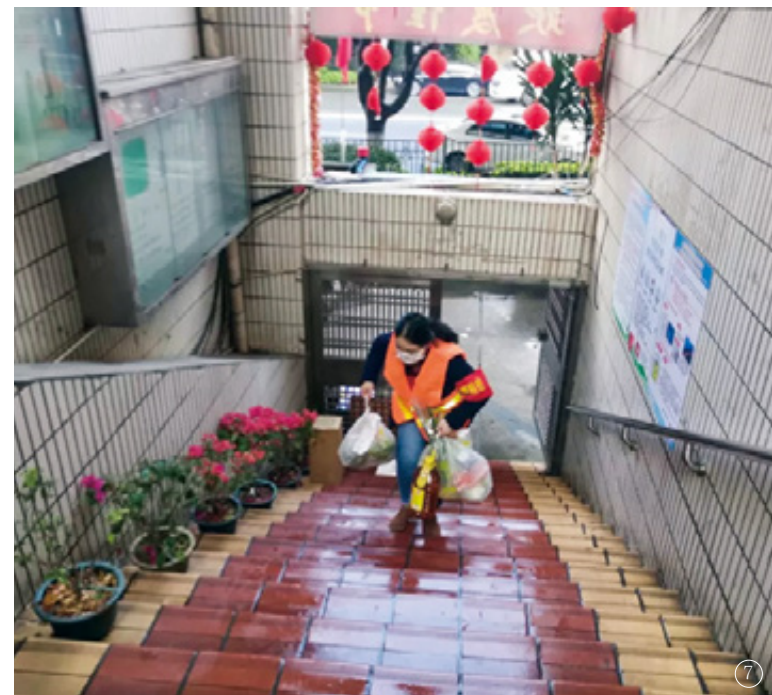
“重疾先賠”打造“有溫度的理賠”

報告期內，工銀安盛創新推出“重疾先賠”服務，通過住院期間確診重疾即可獲賠、上門慰問溫馨探訪等舉措，體現保險理賠的工行“溫度”。該服務已覆蓋 30 萬餘名個人客戶，完成賠付 316 例，受到廣泛好評。



先進集體與個人

沒有從天而降的英雄，只有挺身而出的凡人。在疫情面前，本行員工堅守崗位，自覺奮戰在疫情防控的各條戰線，盡己所能貢獻點滴力量，傳遞工行溫暖與愛心。



1. 陝西銅川分行員工參加當地應急救援中心志願服務
2. 福建南平浦城支行員工作為志願者在國道卡口參與夜間值守工作
3. 甘肅分行組織開展無償獻血緩解蘭州市供血緊張
4. 浙江杭州慶春路支行應急服務小分队疫情期間每日專人上門為醫院提供現金清算封包服務
5. 山東淄博博山支行員工與當地“藍天救援隊”共同奮戰在抗疫一線
6. 西藏分行駐阿里地區革吉縣森布村第九批駐村工作隊幫助藏族牧民春季轉場，保障防疫生產兩不誤
7. 廈門江頭支行員工參加社區志願服務為行動不便住戶配送糧油果蔬
8. 廣西分行員工抗疫書法作品之“戰疫”
9. 山西分行員工戰疫篆刻作品之“同舟共濟”

境外機構持續抗擊疫情

境外疫情形勢

新冠肺炎疫情大流行導致的全球公共衛生危機是 21 世紀以來人類社會面臨的最嚴峻挑戰之一。截至報告期末，中國境外 214 個國家和地區累計新冠確診病例超過 8300 萬例，累計死亡病例超過 180 萬例。

境外機構抗疫行動

境外馳援境內

本行境外機構籌措防疫物資馳運回國，其中包括體外膜肺氧合設備（ECMO）、呼吸機、重症監護儀等緊缺醫療儀器。各境外機構還建立捐款綠色通道，通過免收捐款、防疫專用款項匯款手續費等措施，全力支持境內疫情防控。



工銀墨西哥



東京分行



科威特分行

境外抗疫和管理工作

本行召開多次專題會議研究部署境外疫情防控，細化責任落實與工作安排，持續完善涵蓋一行一策、對口支援、區域協同“點線面結合”的立體化防控機制。報告期內，本行境外機構未發生聚集性感染事件，境外業務保持平穩運營。

加強統籌。堅持境外防控和境內防控相銜接、疫情防控和經營管理相協調，並積極服務境內復工復產、穩外貿穩外資。發動 22 家境內分行，建立覆蓋全部境外機構的“一省對數國”對口支援機制，報告期內，境內分行累計為境外機構採購寄送防疫物資 70 餘萬件。

一行一策。實施分類管理並動態監測調整，制定相應工作預案，形成應急響應和常態化防控相結合的工作機制。

確保業務連續性不中斷。妥善做好持續性運營安排，提前制定備份和支持計劃，針對極端情況制定預案。

關心關愛員工。竭力為員工提供安全的工作生活環境，全力保障境外機構員工防護設備和防疫用品需要。

加強風險管理。進一步增強全面風險管理的預見性和敏銳性，分門別類提出風險防控措施。

從緊從嚴管理辦公和營業場所。結合所在國家和地區疫情防控要求，實施精細化排班、遠程辦公等措施，減少人員聚集。

積極履行社會責任。疫情嚴重國家和地區的境外機構在授權範圍內，積極為當地抗擊疫情提供幫助。



時任監事長楊國中出席境外機構疫情防控工作會

※ 境外機構多措並舉保障員工健康安全

工銀歐洲

工銀歐洲優先保障員工防疫物資，制定員工及隨任家屬救治預案，並為所有員工辦理補充醫療保險，覆蓋新冠病毒檢測和治療費用。實行按區分組、輪流採購措施，確保員工及家屬居家健康與安全。成立“在盧單身同事防疫互助組”，關注獨居外派員工的健康和安全狀況。組織員工及家屬參與總行和境內分行組織的防疫主題講座，暢通溝通渠道，緩解員工防疫焦慮情緒。

工銀加拿大

工銀加拿大疫情期間多次向員工發佈疫情處理指南，明確具體要求，強調居家觀察標準和措施，通過郵件、社交媒體等途徑及時通報疫情，普及衛生防疫知識。優先為一線員工配備口罩、酒精棉、免洗洗手液等物資，並在主要辦公場所按需配置消毒噴霧、消毒紙巾等防護用品。及時啓動異地辦公、輪班辦公，通過降低人員密度的方式降低交叉感染風險。

紐約分行

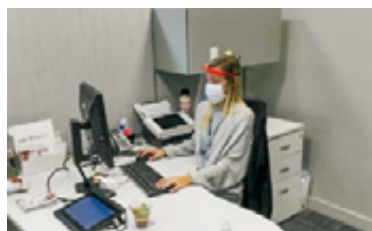
紐約分行多措並舉緩解疫情期間員工心理壓力。管理層通過線上全體員工會議、定期發佈總經理信等方式，及時傳達總行關愛，解答員工疑惑。舉辦美國區域線上年終晚會、攝影比賽，增強員工參與感，緩解員工焦慮。聯動境內分行舉辦多場抗疫及健康專業講座。提供心理諮詢信息和心理測試，外派員工及家屬可通過微信和電話與國內心理醫生一對一心理諮詢疏導。



本行董事長陳四清與境外機構員工及家屬座談



境外機構做好員工防護工作



境外機構支持當地抗疫

向 38 個國家和地區衛生醫療機構、慈善組織捐贈防疫物資合計超過

230 萬件

款物累計折合人民幣超過

2000 萬元

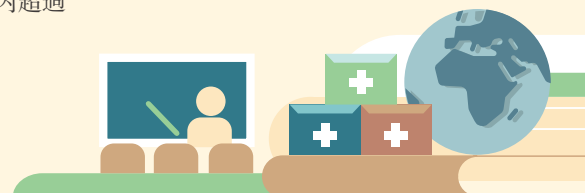
邀請境內 38 家醫院的一線抗疫專家，開展線上防疫諮詢講座

30 場

覆蓋全部境外機構所在國家和地區，包括駐在國使領館、客戶、華人華僑、留學生等在內超過

4400 人次

參加講座



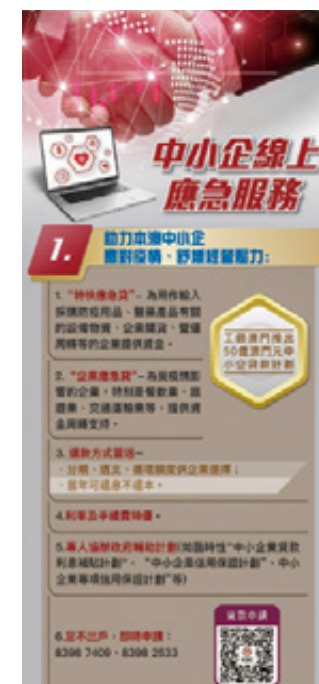
工銀亞洲

工銀亞洲捐贈 100 萬港幣，聯同其他企業及個人，在港開設首家非官營口罩工廠，設立香港首條本地口罩生產線，並將生產出的口罩免費派發給本地長者、有需要的前線工友及基層弱勢群體。實施多層面企業及個人紓困計劃，包括企業網上銀行進出口發票融資紓困優惠，為中小企業及貿易融資靈活提供還款計劃調整，豁免抗疫人員信用卡費用，的士、小巴、非專利巴士客戶“還息不還本”紓緩措施等。



萬象分行

向老撾衛生部捐贈 15 萬隻醫用外科口罩和 2 台核酸分析儀



工銀澳門

推出 50 億澳門元貸款計劃馳援澳門中小企業



● 迪拜分行 向在阿聯酋的中國留學生送上防疫“愛心包”



● 馬德里分行 向當地醫院捐贈物資

● 美國機構

紐約分行採購 10 萬隻具有美國 FDA 認證的 N95 醫用口罩，捐贈給皇后區和佈魯克林地區兩家醫院。工銀美國加州區域機構作為當地中資企業協會會長單位，積極動員會員企業參與社區抗疫，並主動捐贈 7 箱當地緊缺的杜邦防護服。



● 工銀新西蘭 中外員工攜手抗疫

支持南非標準銀行抗擊疫情



標準銀行集團是非洲最大的商業銀行，分支機構覆蓋非洲 20 個國家。作為其單一最大股東，本行與標銀集團建立了密切的戰略合作與協作關係。疫情在南非及非洲各國發生以來，本行在保持兩行高層密切溝通的同時，積極協助標銀集團訂購或捐贈各類急需的抗疫物資，並主動編製本行抗疫舉措匯編分享給標銀集團，涵蓋頂層安排、業務經營、風險管理、運營保障、人員管理等各個方面。兩行還多次召開疫情防控交流電話會和視頻會，及時交流抗疫最新進展與經驗。



本行非洲代表處捐贈防疫物資

標銀集團也高度關注客戶、員工及合作伙伴安全，全力響應和配合非洲各國抗疫政策，堅持向南非及機構所在非洲國家提供各種基本銀行業務，保障涉及民生的金融服務正常運行。為表達對中國人民抗擊疫情的支持，標銀集團發起“穿紅衣 挺中國”活動，多個機構數千名員工積極參加。



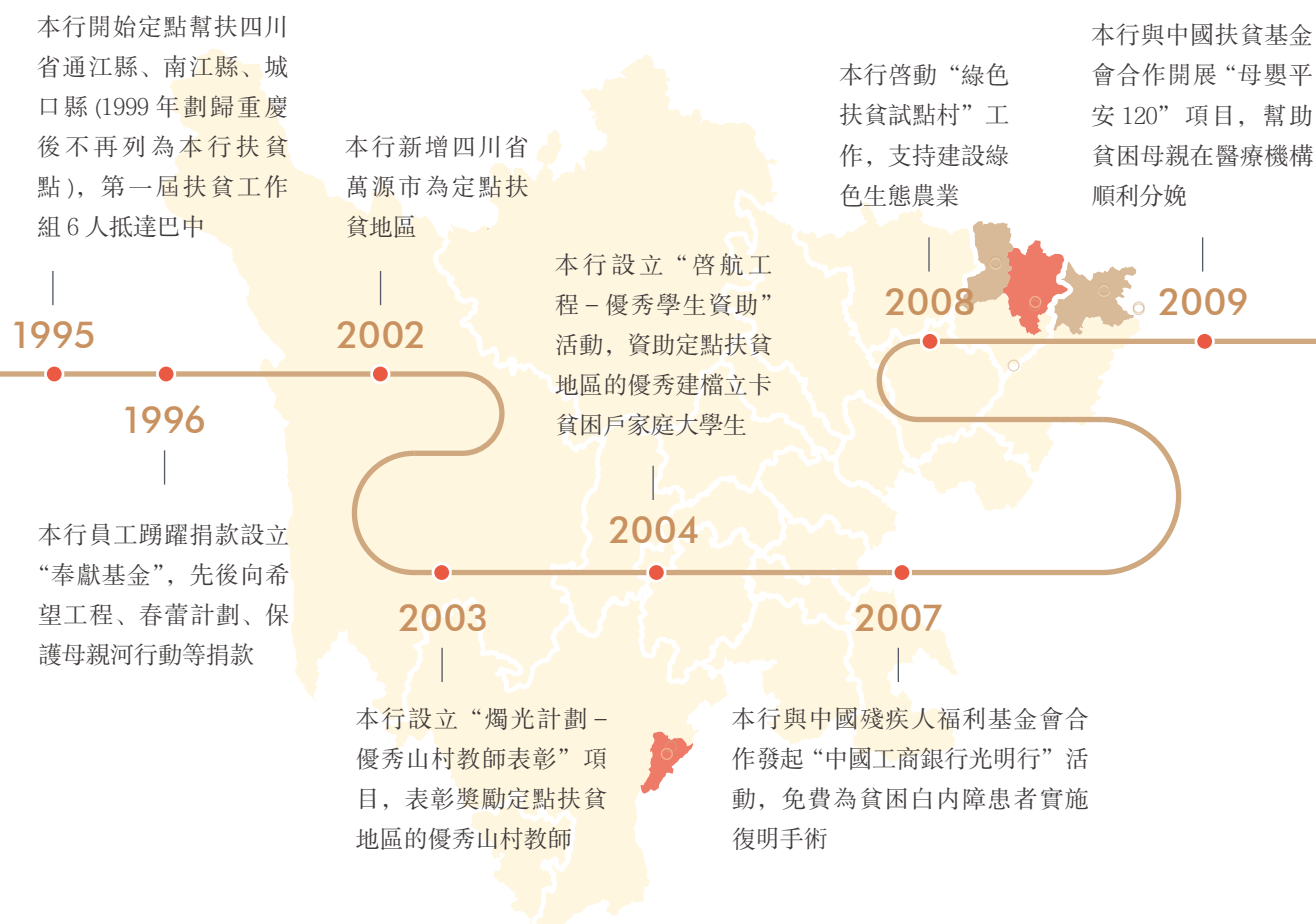
標銀集團“穿紅衣、挺中國”活動

工行扶貧歷程回顧及四川定點扶貧四縣市成果

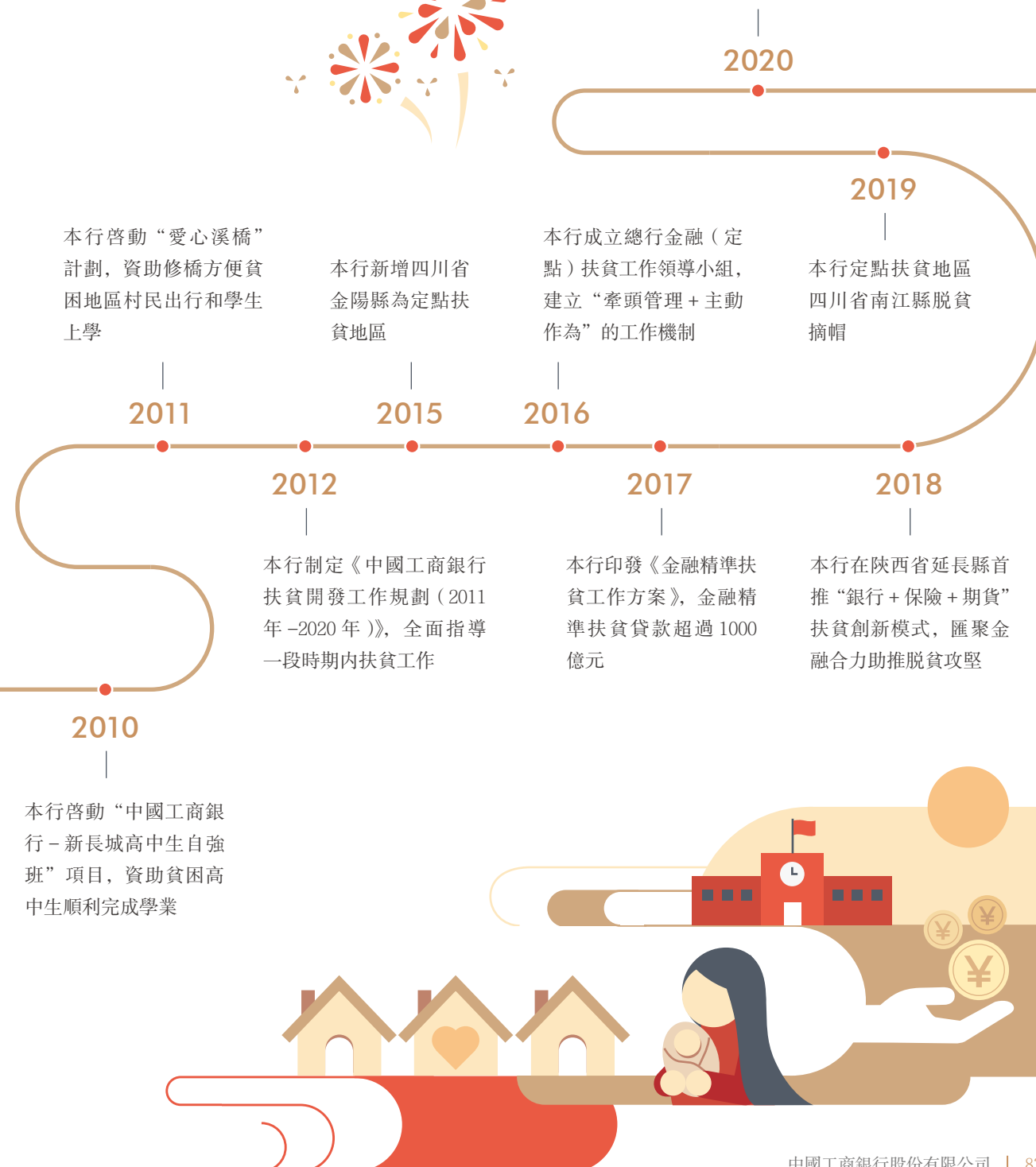
扶貧歷程回顧

本行始終堅決履行助力脫貧攻堅這一重要的社會責任，自 1995 年開展定點扶貧工作起，26 年來持續完善扶貧工作機制，豐富扶貧支援手段，動員凝聚各方幫扶合力，不斷加大金融支持和精準扶貧力度，探索走出一條工行特色扶貧之路，為打贏脫貧攻堅戰交出一份成色十足的“工行答卷”。

※ 砥礪前行的工行扶貧之路



本行定點扶貧地區四川省通江縣、金陽縣、萬源市脫貧摘帽，
本行定點幫扶縣市全部脫貧摘帽



定點扶貧成果



本行切實承擔定點扶貧工作使命，堅持真金白銀投入，真抓實幹推進，真心誠意付出，有力幫扶四川省通江縣、南江縣、萬源市和金陽縣如期脫貧摘帽，工作成效收到上級單位的嘉獎、當地民眾的肯定和社會各界的好評。



本行董事長陳四清深入四川省金陽縣調研慰問

提高工作重視，加強組織推動

本行將定點扶貧工作作為全行的“一號工程”和“一把手工程”，成立了由總行黨委書記任組長，黨委委員、高管任副組長的金融（定點）扶貧工作領導小組。2020年，總行黨委先後召開扶貧專題重要會議5次，黨委書記、黨委委員先後赴四川調研扶貧工作。

統籌“出資+出力”，匯聚扶貧能量

近5年先後派出9名處級幹部分管或協管扶貧工作，派出17名幹部充實第一線的扶貧力量。

完善工作機制，出台配套政策

本行研究制定《“十三五”時期定點扶貧工作規劃》《關於全面做好金融支持扶貧工作的意見》等制度辦法，確定了“地方所需、工行所能”的幫扶原則和“統籌四縣、突出金陽”的“3+1”工作思路，持續完善定點扶貧工作配套政策。

堅持“實幹+創新”，豐富扶貧手段

本行持續加大定點扶貧地區金融供給和金融創新，在當地累計投放精準扶貧貸款6.4億元（截至2020年9月末），有力支持了巴萬高速、涼山風電、萬源中心醫院等一批民生重點項目，通過設立四川金陽支行提升深度貧困縣的金融服務能力，推出“椒芋貸”“致富創業貸”等具有地域特色的金融產品，聯合當地政府設立風險補償基金。



本行舉辦四川金陽支行“雲”開業儀式暨支持金陽脫貧攻堅視頻會議

深化“扶貧+扶智”，夯實脫貧基礎

本行在定點扶貧地區捐建希望小學、培訓和表彰優秀鄉村教師、資助貧困大學新生順利入學、幫助培訓基層幹部和技術人員，通過貧困家庭大學生專項招聘計劃累計招聘貧困大學生1800餘名到本行工作。



本行派駐四川省萬源市舊院鎮大倫坎村的扶貧工作隊幫助村民春耕插秧



時任監事長楊國中在四川省南江縣考察黃羊產業扶貧項目。本行自2016年以來在南江縣實施該項目，“借羊還羊”模式被聯合國糧農組織評選為“全球減貧最佳案例”。



2020 年扶貧成果展示

在開展四縣（市）定點扶貧工作的同時，本行堅持扶貧工作“一盤棋”的工作部署，綜合運用金融扶貧、產業扶貧、就業扶貧、衛生扶貧、教育扶貧等扶貧方式，全力為國家級貧困縣等貧困地區的脫貧攻堅事業貢獻力量。

金融扶貧

本行在風險可控的前提下，持續優化金融扶貧配套信貸政策，向貧困地區、貧困人口傾斜信貸資源，發揮金融資金撬動作用，創新扶貧金融產品和服務，為相關信貸項目提供有力金融支持。



報告期末，
精準扶貧貸款餘額
2006.57 億元

 本行首筆線上扶貧小額貸落地

報告期內，本行首筆線上扶貧小額貸業務在吉林長春分行順利落地。該業務通過全線上操作大幅提升了客戶體驗，豐富了線上普惠融資業務場景。這是本行運用金融科技手段開展精準扶貧的有益嘗試，為金融扶貧工作開創了新途徑。

產業扶貧



本行革新產業幫扶模式，在提供信貸資金基礎上，實踐創新“融資－生產－撮合－銷售”全鏈條產業扶貧模式，推動建立以銀行為核心的“扶貧聯盟”，積極構建“銀行＋產業基地＋貧困戶”“銀行＋新型農業經營主體＋貧困戶”等組合式扶貧模式，持續培育可持續發展的特色產業。



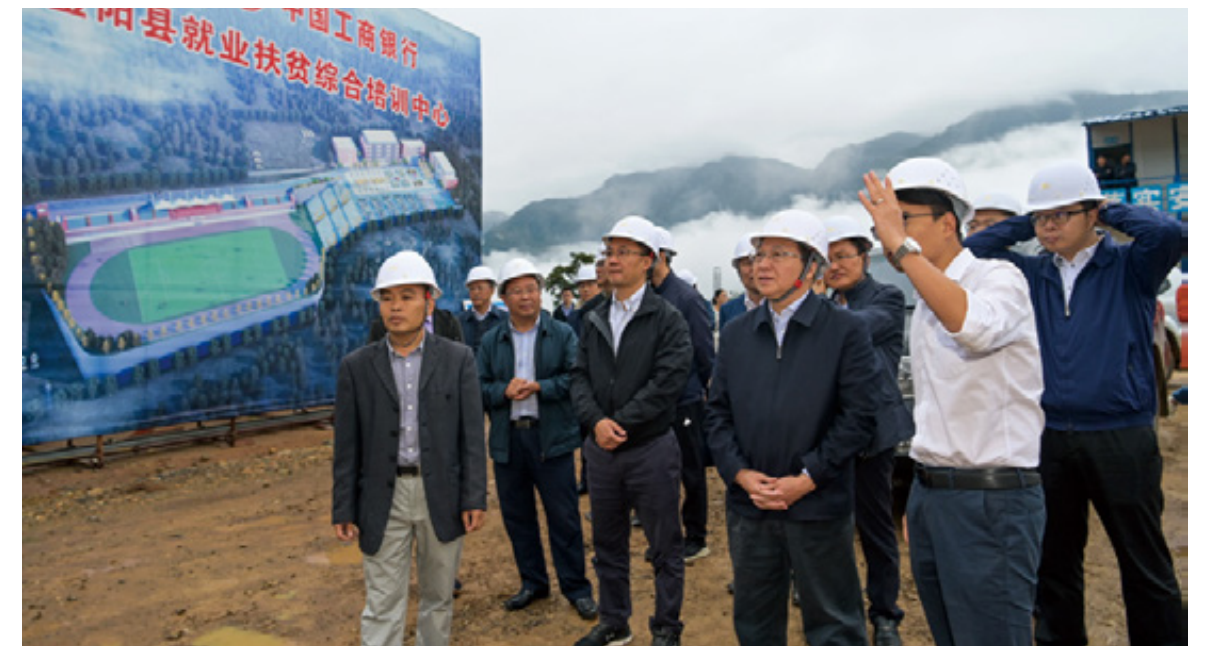
本行貴州分行推出“扶貧產業貸”支持當地刺梨產業發展

本行貴州分行與相關政府部門、擔保公司密切合作，依託“平台公司＋村級合作社＋基地＋農戶”的刺梨產業發展模式，創新推出“扶貧產業貸”產品，匯聚金融力量積極支持當地刺梨產業發展，實現產業支撐與產業鏈上貧困戶精準全覆蓋。

就業扶貧



報告期內，本行持續加大就業扶貧力度，繼續通過貧困大學生專項招聘、支持就業培訓等方式，幫助貧困戶通過穩定就業實現長期脫貧。



本行董事長陳四清視察本行援建的四川省金陽縣就業扶貧綜合培訓中心項目

衛生扶貧

報告期內，本行幫助貧困地區完善醫療基礎設施，培訓醫務人員，聯合專業機構為免費為貧困學生提供治療，積極支持貧困地區抗擊新冠疫情並持續提升醫療服務水平。

時任黨委副書記、監事長楊國中在四川省巴市中心醫院為“工商銀行健康快車眼科中心”揭牌



教育扶貧

本行秉承“扶貧先扶智”理念，通過資助優秀山村教師和優秀貧困大學生，開展貧困學生結對幫扶，捐資援建貧困地區教育設施，選派員工參與貧困地區支教等方式，加大力度協調更多資源投入教育扶貧領域。

孩子們在本行子公司工銀安盛援建的“愛立方”愛心圖書室認真閱讀



電商扶貧

本行在自營“融e購”平台搭建扶貧專區，通過減費讓利、定向優惠、主題促銷等措施打通貧困地區特色產品和資源銷售渠道。



報告期內，
累計發展扶貧商戶 **4300** 戶
覆蓋 22 個省市區 **701** 個國家級貧困縣

上線扶貧商品 **8.7** 萬件
較期初增長 **28%**

本行“融e購”平台的2020年“茶e有道”春茶扶貧採購節促銷海報



消費扶貧

本行倡導“買就是幫，多買就是多幫”的消費扶貧理念，積極發動本行機構和本行員工購買貧困地區產品，並協助向社會各界推廣銷售。報告期內，本行組織開展消費扶貧“春暖行動”“金秋行動”，全行消費扶貧金額超過 30 億元。

本行廈門分行在消費扶貧“金秋行動”期間推廣銷售扶貧產品



跨境聯動扶貧

本行充分發揮“國際視野，全球經營”優勢，積極協調爭取境外扶貧資源開展跨境聯動扶貧。報告期內，本行為貧困地區引入境外捐贈資金 456.42 萬元，組織境外機構向定點幫扶縣市企業提供 1 億元融資支持，為貧困地區搭建國際招商引資對接平台，對外積極宣傳扶貧工作成效，推動境外公益資源投入貧困地區。

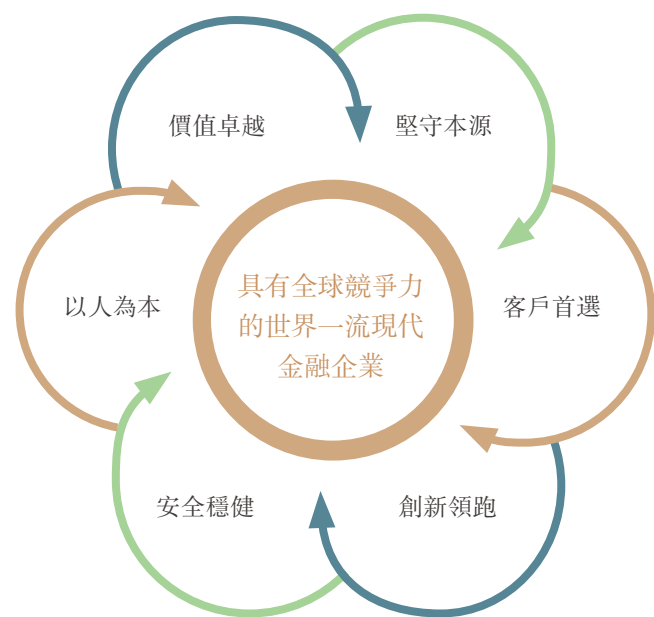
本行境外機構員工通過視頻連線方式為貧困地區小學生開展“空中英語課堂”教學活動



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。



實時溝通

- 公司官網及內部網訊設立社會責任專欄，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

- 每年發佈社會責任報告
- 定期發佈業績報告



定期溝通



專項溝通

- 召開職工代表大會、員工溝通會
- 路演與反向路演
- 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



國際交流

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，本行持續加強董事會對社會責任工作的領導及監督，定期向董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會匯報全行社會責任工作情況，並提交相關議案。

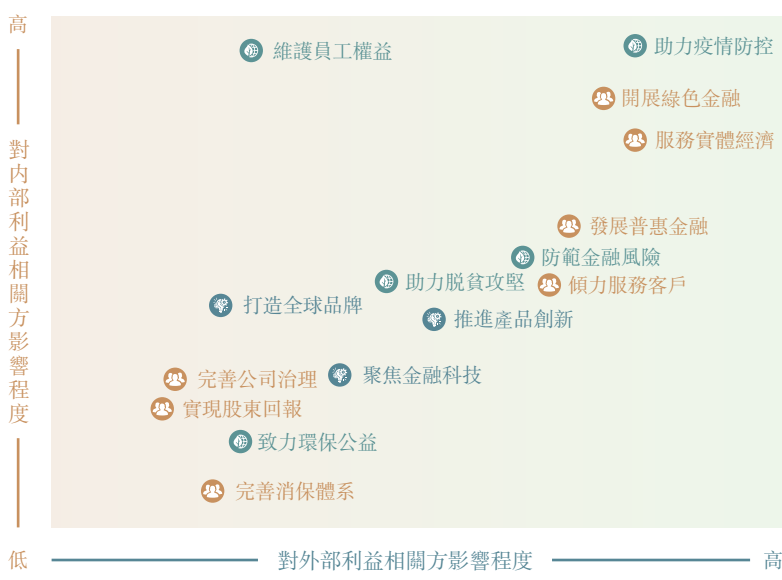
社會責任管理架構



報告期內，本行進一步加強管理層對綠色金融工作統籌領導及協調推動，在原信用風險委員會承擔綠色金融政策審議及協調的基礎上，於總行管理層設立綠色金融委員會，進一步加強對綠色金融工作統籌領導及協調推動。

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。

本行通過媒體、官方網站、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，不斷加強與投資者和利益相關者的溝通與交流。



社會責任績效

經濟績效

經營指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
資產總額	億元	333,450.58	301,094.36	276,995.40
客戶貸款及墊款總額	億元	186,243.08	167,613.19	154,199.05
客戶存款	億元	251,347.26	229,776.55	214,089.34
營業收入	億元	8,000.75	7,760.02	7,251.21
淨利潤	億元	3,176.85	3,133.61	2,987.23
基本每股收益	元	0.86	0.86	0.82
現金分紅	億元	948.04	936.64	893.15
納稅總額	億元	1,461.73	1,309.27	1,207.06
平均總資產回報率	%	1.00	1.08	1.11
加權平均權益回報率	%	11.95	13.05	13.79
不良貸款率	%	1.58	1.43	1.52
不良貸款餘額	億元	2,940	2,402	2,351
撥備覆蓋率	%	180.68	199.32	175.76
資本充足率	%	16.88	16.77	15.39
核心一級資本充足率	%	13.18	13.20	12.98

註：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 月頒佈的《商業銀行資本管理辦法（試行）》計算

環境績效

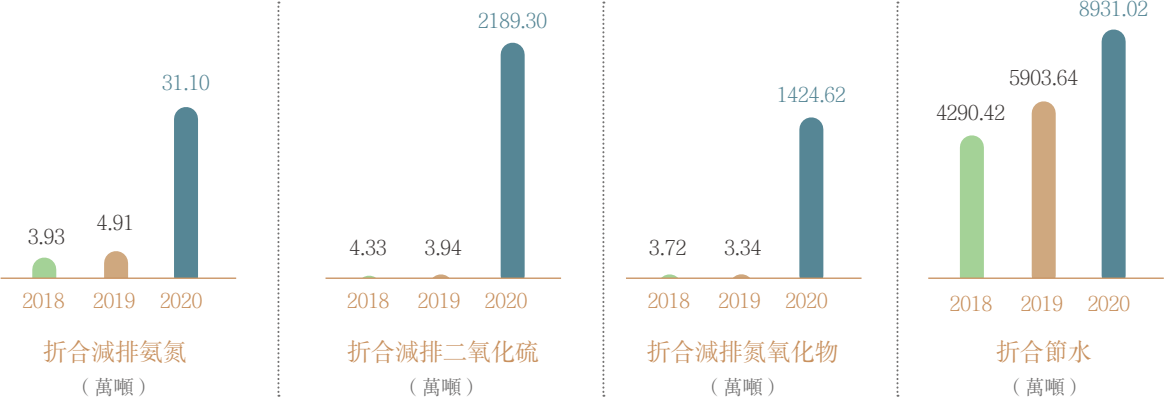
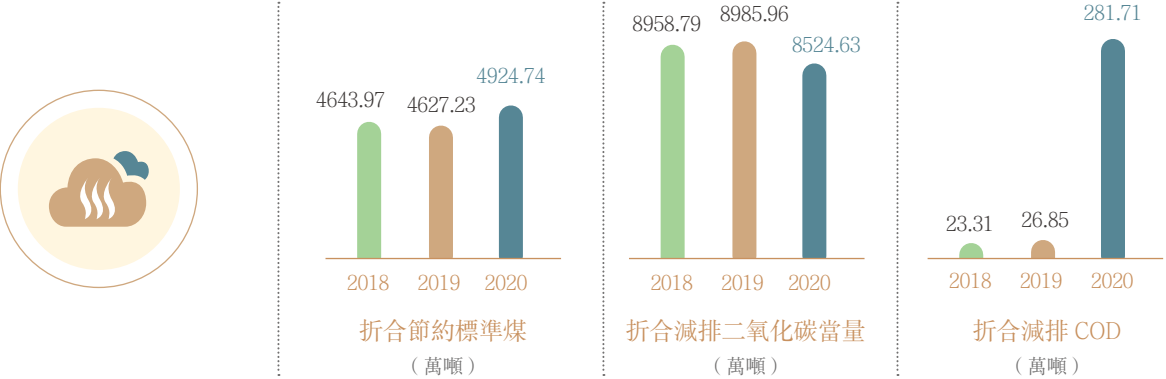
本行將加強綠色金融建設作為長期堅持的重要戰略，從政策制度、管理流程、業務創新、自身表現等各個方面，全面推進綠色金融建設，積極支持綠色產業發展，加強環境和社會風險防控，持續推進低碳運營，實現經濟效益、社會效益、生態效益同步提升。每三年制定中期綠色金融發展規劃，積極打造多元化綠色金融服務體系，通過財務顧問、債券承銷、項目貸款、租賃＋保理、理財投資、產業基金等多種方式對綠色經濟進行全產品、全方位支持。同時，堅守環保底線，將環境與社會風險及氣候風險評估要求嵌入投融資審批和管理的各個環節，全流程執行綠色環保一票否決制。



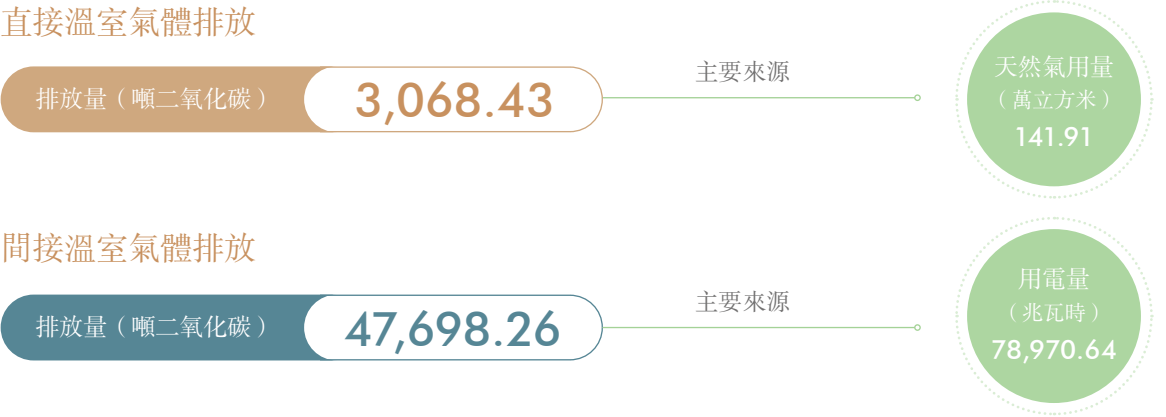
環境領域主要指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
境內綠色信貸餘額	億元	18,457.19	13,508.38	12,377.58
境內電子銀行業務量佔比	%	98.70	98.10	97.70
辦公用紙量（本行總部）	百萬張	8.86	10.26	8.72
辦公耗電量（本行總部、幼兒園）	千瓦時	17,290,357	19,667,324	18,394,080
辦公耗水量（本行總部、幼兒園）	噸	125,103	177,550	172,377
公務車耗油量（本行總部）	升	57,339	67,796	76,699

註：境內綠色信貸餘額適用中國銀保監會節能環保項目與服務統計口徑

綠色信貸溫室氣體減排圖



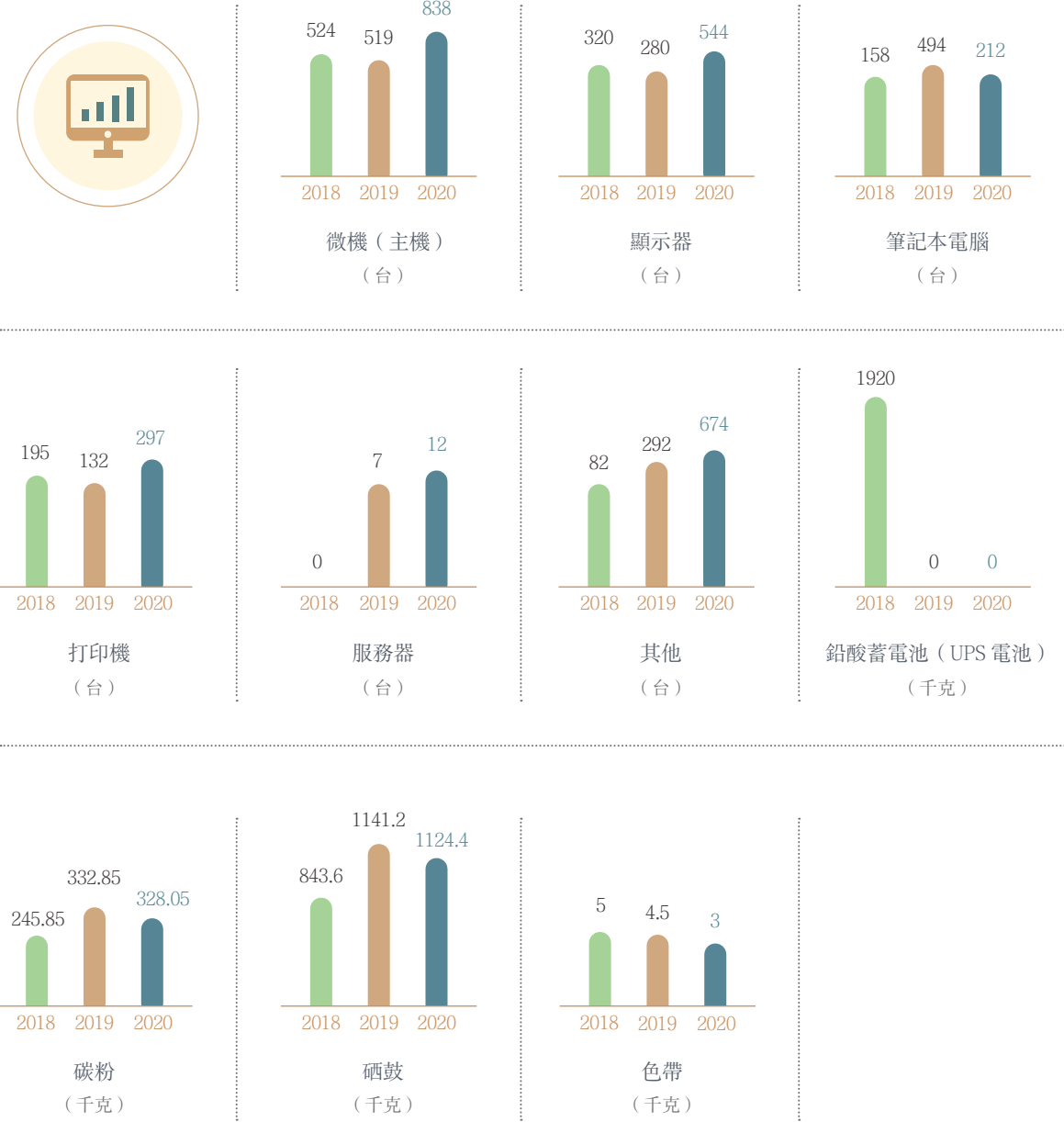
總行在京機構溫室氣體排放圖



註：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。

廢棄物統計：電子信息產品

本行規範電子產品報廢流程，以保證電子廢棄物無害化處理，對環境的影響降到最低。



官網綠色金融信息
披露專區

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》，本行連續第二年發佈《綠色金融專題報告》；

報告期內，本行連續第三年發佈由第三方機構出具評估意見的年度綠色債券報告。

如需獲取更多環境相關信息，可參考本行後續發佈的 2020 年度綠色金融專題報告。

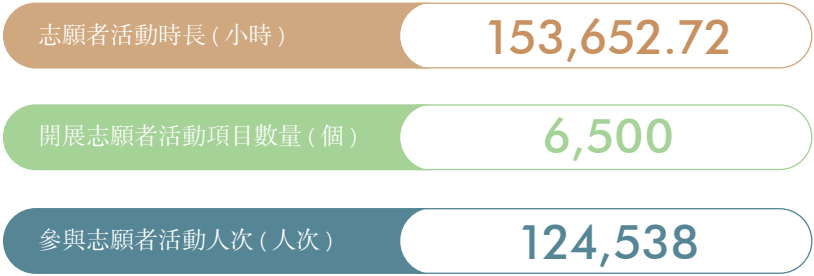
社會績效

社會領域主要指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
境內普惠貸款餘額	億元	7,452	4,715	3,101
每股社會貢獻值	元	2.77	2.73	2.53
員工總數	人	439,787	445,106	449,296
境內少數民族員工佔比	%	6.1	6.0	5.7
人均培訓天數	天 / 人	10.80	8.25	10.43
公益慈善投入總額	萬元	25,298	3,472	3,430
全年扶貸款項總額	萬元	17,597	17,150	6,995

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、境內少數民族員工佔比為集團口徑。
3. 公益慈善投入總額中包含本行員工自發抗疫捐款 7,080 萬元。

社區服務

報告期內，本行持續推進“工行驛站”惠民網點建設。截至報告期末，全行境內網點“工行驛站”的覆蓋率達到 97%。



平等及多元化

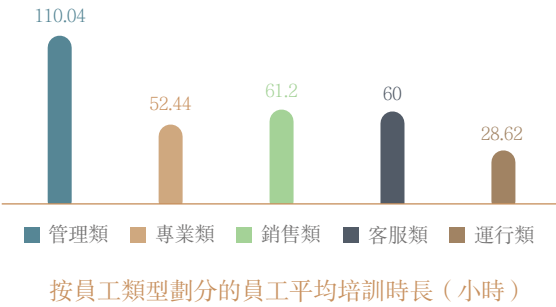
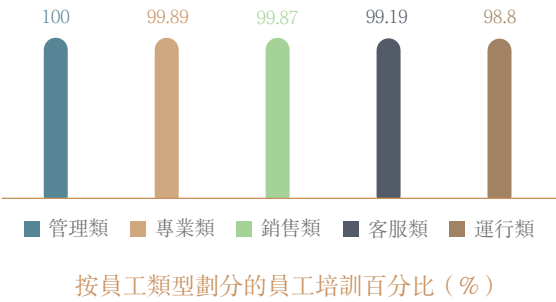
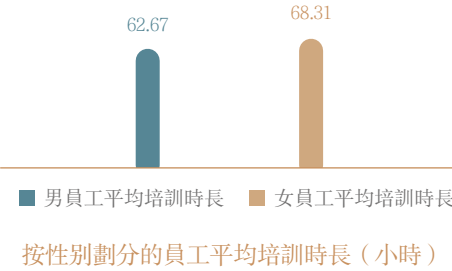
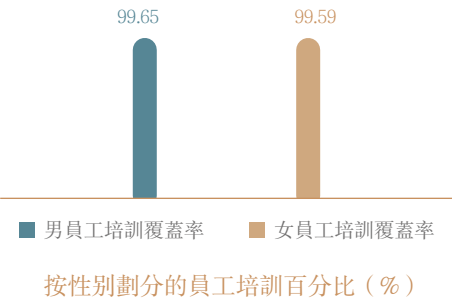
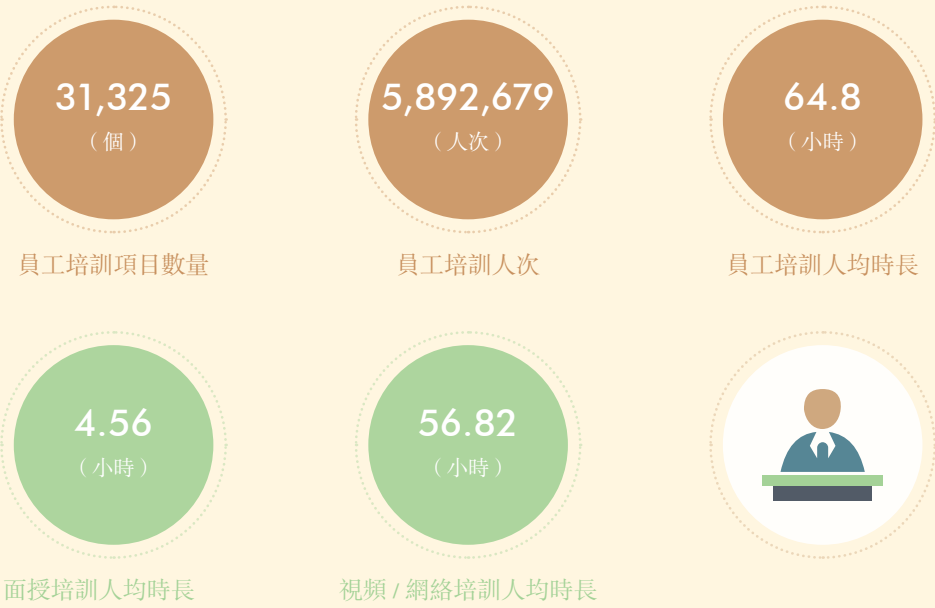
本行從勞動用工、民主管理等各個方面切實維護員工合法權益。認真貫徹落實《勞動合同法》及國家相關法律法規要求，不斷建立完善各項勞動用工制度，依法合規做好勞動合同的協商與簽訂工作。

本行尊重員工的宗教信仰自由，在人員招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，嚴格遵守國家有關法律、法規的規定，平等對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工。

報告期內，本行通過人力資源管理系統開展員工滿意度線上調查。強化“工銀星辰”招聘品牌，通過全流程線上招聘確保疫情期間招聘質量和效率。成立工銀大學“新星學院”，打造銀校合作優質平台。

教育培訓

報告期內，本行立足學習型銀行建設，順應信息傳播和員工學習新特點，積極推廣網絡培訓、直播課堂、線上訓練營等新模式，共舉辦線上線下各類培訓 3.1 萬期、589 萬人次，賦能業務發展和員工成長。



案件防範與反商業賄賂

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；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。把階段性集中教育與長期性經常教育結合起來，通過違紀違法通報、警示教育片、廉潔文化活動等方式，引導全體員工增強廉潔自律意識以全覆蓋的學習教育培訓，提高全體員工的廉潔意識。抓好警示教育，組織開展案件專題教育整改，提升全員和關鍵崗位員工廉潔自律能力。



消費者權益保護

報告期內，本行持續完善消費者權益保護體制及相關考評機制，加強客戶投訴管理，不斷提升客戶滿意度。



官網消費者權益保護專區



官網投訴與諮詢專區



“中國工商銀行電子銀行” 微信公眾號



“中國工商銀行客戶服務” 微信公眾號

信息安全及隱私保護

本行將客戶信息保護納入全面風險管理體系，報告期內持續完善客戶信息保護制度體系，制定並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。



官網安全專區



消除貧困

精準扶貧成效表 ⁽¹⁾		單位：萬元 幣種：人民幣
一、金融精準扶貧工作		
貸款餘額 ⁽²⁾		20,065,731.90
其中：產業精準扶貧貸款		1,241,697.34
項目精準扶貧貸款 ⁽³⁾		6,118,646.02
其中：農村交通設施		160,128.00
農網升級改造		246,550.10
農村水利設施		771,735.11
農村教育貸款		262,026.00
二、定點扶貧工作投入金額		14,000.00
1. 產業扶貧		2,720.00
2. 教育扶貧		4,250.00
3. 健康扶貧		4,620.00
4. 就業扶貧		800.00
三、消費扶貧		304,398.87
1. 幫助貧困地區銷售農產品		250,240.99
2. 購買貧困地區農產品		54,157.88
四、除定點扶貧外集團扶貧捐贈情況		
1. 捐贈金額		3,596.60
2. 項目情況	包括基礎設施扶貧、產業扶貧、教育扶貧、健康扶貧等	

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。

供應鏈管理

嚴格要求，有效管理，共同成長



所獲社會責任類重要獎項



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：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2020 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（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以 2020 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鑑證。鑑證依據、工作範圍、工作方法及鑑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。

聯繫方式

中國工商銀行股份有限公司戰略管理與投資者關係部

地址：北京市西城區復興門內大街 55 號

郵政編碼：100140

電話：86-10-66104123

傳真：86-10-66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

獨立有限鑑證報告

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 2020 年 12 月 31 日止的 2020 年社會責任報告進行了有限鑑證。

一、董事會的責任

工商銀行董事會對工商銀行根據全球報告倡議組織發布的可持續發展報告標準（GRI Standards）、上海證券交易所發布的有關指引的披露建議以及香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為“香港聯交所指引的披露建議”）所編製的 2020 年社會責任報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。上述上海證券交易所發布的有關指引即：

- 《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》
- 《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
- 《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》（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於生成社會責任報告中披露的績效表現信息的內部控制系統，以及負責保留足夠的記錄。

二、我們的責任

我們的責任是實施有限鑑證工作，並基於我們的工作發表有限鑑證結論。我們按照國際鑑證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務（International Standard on Assurance Engagements 3000）執行工作。我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發布的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）規定的獨立性和其他職業道德要求，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鑑證報告將僅為工商銀行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑑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、出具的獨立有限鑑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。

三、實施的工作總結

社會責任報告有限鑑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，並恰當地實施分析和其

他證據收集程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以了解工商銀行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與工商銀行管理層及總行和選定分支機構層面的相關員工進行訪談；
- 與總行層面和分支機構層面負責提供社會責任報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間工商銀行的相關信息；
- 詢問與社會責任報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 在考慮定量和定性風險分析的基礎上，選取湖北分行、廣東分行、大連分行、紐約分行、工銀投資和工銀瑞信作為境內外機構及子公司代表，開展鑑證工作；
- 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鑑證程序。

有限鑑證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑑證所實施的程序的範圍，因此有限鑑證所提供的鑑證程度將低於合理鑑證。此外，我們的工作並不旨在就工商銀行系統和程序的有效性發表意見。

四、結論

基於上述工作程序以及獲得的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，工商銀行根據可持續發展報告標準（GRI 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 2020 年度社會責任報告在任何重大方面存在不公允的表述。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

北京

2021 年 3 月 26 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		6
GRI 102-2	活動、品牌、產品和服務		6
GRI 102-3	總部位置		102
GRI 102-4	經營位置		6
GRI 102-5	所有權與法律形式		6
GRI 102-6	服務的市場		6
GRI 102-7	組織規模		6
GRI 102-8	關於員工和其他工作者的信息	B1.1	11、12、24、97
GRI 102-9	供應鏈	B5.2	65、101
GRI 102-10	組織及其供應鏈的重大變化		11、12
GRI 102-11	預警原則或方針		20、21、57、99
GRI 102-12	外部倡議		40、41、43、61、101
GRI 102-13	協會的成員資格		91
戰略			
GRI 102-14	高級決策者的聲明		2、4
GRI 102-15	關鍵影響、風險和機遇		92
道德和誠信			
GRI 102-16	價值觀、原則、標準和行為規範		6、7
GRI 102-17	關於道德的建議和關切問題的機制		25、28、90
管治			
GRI 102-18	管治架構		H 股年報、15、組織機構圖
GRI 102-19	授權		91
GRI 102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任		91
GRI 102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商		91、92
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情況
GRI 102-25	利益衝突		9、10
GRI 102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用		90、91
GRI 102-27	最高管治機構的集體認識		90、91
GRI 102-28	最高管治機構的績效評估		94
GRI 102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理		90、91
GRI 102-30	風險管理流程的效果		20、21、57、94、99
GRI 102-31	經濟、環境和社會議題的評審		90
GRI 102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用		90、91
GRI 102-33	重要關切問題的溝通		90
GRI 102-34	重要關切問題的性質和總數		92
GRI 102-35	報酬政策		23
利益相關方參與			
GRI 102-40	利益相關方群體列表		92
GRI 102-41	集體談判協議		110
GRI 102-42	利益相關方的識別和遴選		92
GRI 102-43	利益相關方參與方針		92
GRI 102-44	提出的主要議題和關切問題		92
報告實踐			
GRI 102-45	合併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		102
GRI 102-47	實質性議題列表		92
GRI 102-48	信息重述		102
GRI 102-49	報告變化		92
GRI 102-50	報告期		102
GRI 102-51	最近報告日期		102
GRI 102-52	報告周期		102

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-53	有關本報告問題的聯繫人信息		102
GRI 102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明		103
GRI 102-55	GRI 內容索引		104-107
GRI 102-56	外部鑑證		103
GRI 103: 管理方法			
GRI 103-1	對實質性議題及其邊界的說明		92
GRI 103-2	管理方法及其組成部分		90、91
GRI 201: 經濟績效			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		47、93
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇		57
GRI 202: 市場表現			
GRI 202-2	從當地社區僱傭高管的比例		52
GRI 203: 間接經濟影響			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		58、88、100
GRI 203-2	重大間接經濟影響	B8 B8.1 B8.2	40、82-89、100
GRI 204: 採購實踐			
		B5	66
		B6	99
GRI 205: 反腐敗			
GRI 205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	B7.2	13、99
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7	13、99
GRI 301: 物料			
		A3	64、94、95
GRI 301-1	所用物料的重量或體積	A3.1	94
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	組織内部的能源消耗量	A2.1	94
GRI 302-4	減少能源消耗量	A2.3	64
GRI 302-5	降低產品和服務的能源需求		64
		A2 A2.2 A2.4	94

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 305: 排放			
		A1	95
GRI 305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	A1.1	95
GRI 305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	A1.2	95
GRI 305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放		95
GRI 305-5	溫室氣體減排量	A1.5	95
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放		95
GRI 306: 污水和廢棄物			
		A1.3 A1.4 A1.6	96
GRI 401: 僱傭			
GRI 401-1	新進員工和員工流動率	B1.1	24
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	21-24
GRI 404：培訓與教育			
GRI 404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	B3.2	98
GRI 404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	B3	98
GRI 404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	B3	98
GRI 405：多元化與平等機會			
GRI 405-1	管治機構與員工的多元化	B1.1	97
GRI 408：童工			
GRI 408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	B4 B4.1 B4.2	110
GRI 409：強迫或強制勞動			
GRI 409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	B4 B4.1 B4.2	110
GRI 412：人權評估			
GRI 412-2	人權政策或程序方面的員工培訓		99
GRI 414：供應商社會評估			
GRI 414-1	使用社會標準篩選的新供應商		66

環境範疇

A1 排放物

一般披露：有關廢氣及溫室氣體的排放、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 排放物種範疇及相關排放數據。

A1.2 直接（範圍一）及間接能源（範圍二）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 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A2 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策

A2.1 按範疇型劃分直接 / 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 描述能源使用效益及所訂立的目標以及為達到這些目標所採取的步驟。

A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益，並描述所訂立的目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A2.5 所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。

A3 環境及天然資源

一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。

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。

A4. 氣候轉變

一般披露：識別及應對已經或可能對發行人產生影響的重大氣候相關事件的措施政策

A4.1 描述已經或可能對發行人產生影響的重大氣候相關事件，及應對的行動

社會範疇

B1 僱傭

一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

B1.1 按性別、僱傭類型（全職或兼職）、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

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（過去三年）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

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 按性別及僱員範疇別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。

B3.2 按性別及僱員範疇別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。

B4 勞工準則

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

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

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

B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法

B5.4 描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法

B6 產品責任

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

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

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。

B7.3 披露向董事及員工提供的反貪污培訓

B8 社區投資

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		2020 年責任績效
1	企業應該尊重和維護國際公認的各項人權	堅持以人為本，嚴格遵守國家及經營所在國法律、法規、規章；勞動合同簽訂率 100%，及時足額為境內員工繳納各項社會保險和住房公積金；加強職工民主管理制度建設，切實維護員工合法權益。
2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	遵守《世界人權宣言》等國家簽署或承認的國際公約或慣例。
3	企業應該維護結社自由承認勞資集體談判的權利	完善職工代表大會制度，廣泛聽取民主意見，切實保障員工知情權、參與權和監督權的落實；境內工會組建率 100%，員工入會率 100%。
4	徹底消除各種形式的強制性勞動	遵守境內《勞動合同法》等相關法律法規要求，依法合規做好勞動合同的簽訂工作；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。
5	消除童工	堅決杜絕使用童工。
6	杜絕任何在用工與行業方面的歧視行為	尊重員工的宗教信仰自由，尊重員工個性，杜絕因種族、性別、國別、文化、年齡等方面的歧視現象；在招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。
7	企業應對環境挑戰未雨綢繆	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。
8	主動增加對環保所承擔的責任	完善綠色信貸政策和制度體系，建立綠色信貸問責機制，加強落後產能企業和涉及重金屬污染領域的信貸風險管理，實施貸款“環保一票否決制”，從源頭上遏制了環境污染，全力支持生態文明建設。
9	鼓勵無害環境技術的發展與推廣	優先支持客戶在新能源、節能環保和資源綜合利用等領域的綠色信貸項目，加大對碳排放、節能等領域的綠色信貸產品創新力度。截至報告期末，投向綠色經濟領域貸款餘額共計 18457.19 億元。依託科技領先優勢，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 98.70%。
10	企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐、勒索和行賄受賄	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 2020 社會責任報告》。這是本行連續第十四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够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“√”。