



本报告以环保纸张印制
欢迎您对报告提出建议和意见



ICBC

2021 社會責任(ESG)報告



中國工商銀行股份有限公司
社會責任(ESG)報告
2021

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

2022.03.30 發布

版權所有,未經許可不得轉載翻印

目錄

02	董事長致辭
04	行長致辭
07	關於我們



09	綠色金融戰略
13	綠色金融政策制度
15	綠色金融實踐
23	綠色金融案例
27	綠色金融領域研究與合作
29	自身低碳運營



33	服務客戶
53	全球金融服務
58	回報股東
61	奉獻社會



71	公司治理
82	戰略管理
86	風險治理與人力資源
99	科技驅動 價值創造
104	內部管理

112	社會責任管理 與績效展示
124	附錄
137	意見反饋表

董事長致辭



董事長

陳四清

2021年是黨和國家歷史上具有里程碑意義的一年。一年來，工商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，扎實履行國有金融企業經濟責任、政治責任和社會責任，積極推動環境、社會及治理（ESG）實踐，以金融力量助力經濟社會高質量發展、更好服務人民美好生活。

堅守初心本源，提高服務實體經濟質效。認真落實宏觀政策導向，推動投融資擴總量、穩節奏、優結構、降價格，積極為新發展格局和“十四五”開局貢獻力量。圍繞穩經濟、穩就業，推出更多精準適配金融服務，工業振興、科技創新、能源保供等領域貸款實現較好增長。為小微企業精準畫像、有效增信，向160多萬戶企業主動授信1.3萬億元。全面加強業務穿透管理，推動資金直達實體經濟。

堅持人民至上，加快建設人民滿意銀行。堅持以人民為中心的發展思想，持續提升個人金融服務水平，增品種、提品質，更好滿足人民群眾需要。加快服務適應性改造，推出銀發客群專屬產品體系，為“新市民”安居樂業提供更加便捷金融支持。打造1.55萬家“工行驛站”，全面開放網點公共服務資源。建成3,000餘家政務便民網點，助力“一網通辦”“跨省通辦”。實施“體驗痛點治理百日攻堅”行動，用心用情保護好客戶合法權益。

堅持成果共享，積極促進實現共同富裕。將金融服務鄉村振興納入本行重點戰略，成立專門機構，實施融資、產業、消費、就業等綜合幫扶，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果。發揮全方位服務功能，引導多層次資金流向教育、養老、慈善等領域。通過“工銀光明行—健康快車”項目，累計幫助近1.3萬名白內障患者恢復視力、重見光明。向防疫抗疫、防汛抗洪、公益事業等領域捐款1.15億元。持續擴大減費讓利成效，為22萬戶企業辦理延期還本付息，以實際行動提升市場主體獲得感、滿意感。

堅持綠色發展，深化可持續金融實踐。堅持綠水青山就是金山銀山，將綠色、低碳、可持續理念融入日常

經營，形成綠色債券、綠色基金、綠色租賃、碳金融等全方位服務體系。首創“綠色技改”產品，助力綠色工廠、綠色製造和綠色供應鏈發展。牽頭成立銀行業低碳轉型工作組。推動17家全球系統重要性金融機構簽署《氣候友好銀行北京倡議》。本行綠色信貸餘額較年初增加6,349億元，所支持項目每年可節約標準煤4,738萬噸、減排二氧化碳當量9,885萬噸。

堅持人才興業，搭建幹事創業廣闊舞臺。健全企業民主管理制度，召開職工代表大會，推進行務公開、業務公開，更好落實職工群眾知情權、參與權、表達權、監督權。樹立幹部到基層培養、在基層成長的鮮明導向，選派優秀幹部赴基層和艱苦地區任職。召開全行人才工作會議，積極建設金融人才高地。推動工資收入、教育培訓、健康管理等資源向基層傾斜，將員工關心關愛措施落到實處。

堅持內涵發展，持續推進做強做優做大。深化黨的領導和公司治理有機融合，完善治理體系，提升治理能力。樹牢正確業績觀，統籌發展和安全，深化創新轉型，以自身高質量發展成效回報各方信任。“強、優、大”經營質態不斷彰顯，資本實力進一步夯實，各類風險總體可控、資產質量穩定向好，經營效率持續改善。自2007年度起，每年均保持A股上市企業年度現金分紅總額最高，價值創造能力不斷提升。

面對新征程新使命，本行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，持續增強金融工作政治性、人民性，將中央巡視反饋問題整改作為推動自身高質量發展的新起點，堅定不移走中國特色金融發展之路，用扎扎實實的工作成效回饋社會、回報股東、成就員工，以優異成績迎接黨的二十大勝利召開。

董事長：陳四清
二〇二二年三月三十日

行長致辭



行長

廖林

2021年，本行認真履行職責使命，完整、準確、全面貫徹新發展理念，着力把握金融工作的政治性、人民性，堅持價值共創、共享，堅持經營發展和踐行社會責任同向發力，取得了出色的經濟績效、環境績效、社會績效。全年實現淨利潤3,502億元，年末不良貸款率1.42%，每股社會貢獻值2.79元。

踐行大行擔當，共助經濟穩定恢復。心懷“國之大者”，聚焦服務新發展格局，增加投融資供給總量，優化資金投向，全力保障實體經濟多樣化金融需求。境內人民幣貸款新增2.12萬億元，債券投資淨增7,632億元。立足國家重大戰略，加大對製造業、科技創新等重點領域支持力度。加快數字普惠金融發展，做好對縣域、小微企業、民營企業、新型農業經營主體的精準支持，普惠貸款增長52.5%，普惠型小微企業貸款客戶增加20.4萬戶，金融服務的覆蓋率、可得性、滿意度進一步提升。堅決減費讓利，與市場主體共渡難關。統籌發展和安全，從嚴從實抓好全面風險管理，為服務實體經濟提供堅實支撐。

踐行兩山理念，共促綠色低碳發展。落實國家碳達峰碳中和部署，制定自身“雙碳”工作方案，建立健全“雙碳”工作機制。不斷拓展多層次綠色金融服務體系，統籌推動投融資結構綠色調整，助力降碳、減污、擴綠、增長協同推進，以金融力量守護好綠水青山。截至2021年末，投向綠色產業的貸款餘額2.48萬億元，總量保持同業領先，增量創歷史新高；累計發行綠色債券金額合計130.6億美元。對環境風險實施智能化管控，將氣候風險納入全面風險管理體系。構建全方位的ESG管理體系，完善ESG信息披露機制。深入開展綠色金融國際合作，攜手國際同業發出《氣候友好銀行北京倡議》。

踐行金融為民，共建良好客戶生態。以滿足人民美好生活新期待、新需要為出發點和立足點，不斷提升金融服務品質，加快人民滿意銀行建設，更好增進民生福祉、促進共同富裕。聚焦就業、社保、醫療、住房、養老等方面，打造特色金融產品和服務；開展客戶投訴問題專項治理，有效回應客戶關切，推動“問題列表”變為“滿意清單”。強化場景融合、科技賦能，積極構建金融與政務、產業、消費（GBC）一體聯動的數字共同體，有效完善大中小微客戶協調的客戶生態體系。

踐行人才興業，共育員工成長沃土。持續健全人才培養機制，拓寬員工成長路徑，積極營造“人人皆可成才、人人盡展其才”的生動局面，實現員工與企業共同進步。完善打通各專業板塊、貫穿員工成長周期的培訓體系，推動員工錘煉過硬本領，成為“行家裏手”。全年共舉辦各類培訓近3.6萬期，員工培訓覆蓋率近98%。強化重點專業人才隊伍建設，加大新興領域人才儲備，努力造就更多一流創新團隊。

2022年，本行將堅定不移走中國特色金融發展之路，持之以恆服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會，在助力經濟、社會、環境可持續發展的基礎上，開創自身高質量發展新局面，成為ESG發展領先者。

行長：廖林
二〇二二年三月三十日



監事長

黃良波

關於我們

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969.1萬公司客戶和7.04億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，在支持防疫抗疫、發展普惠金融、支持鄉村振興、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
連續九年位列

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

連續六年位列

英國 Brand Finance 全球
銀行品牌價值500強榜單

榜首

環境篇

ENVIRONMENT

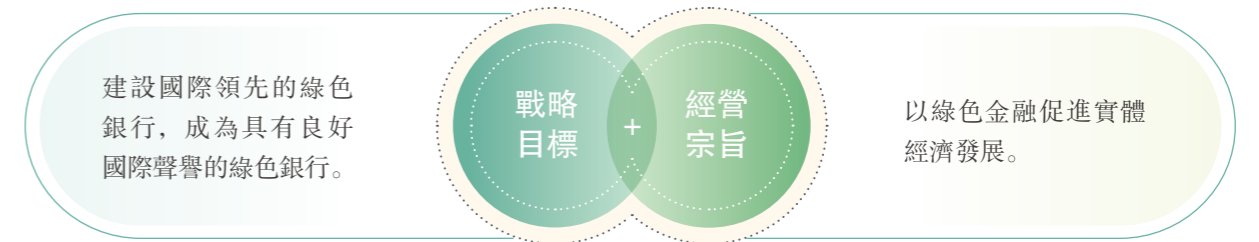


- 綠色金融戰略
- 綠色金融政策制度
- 綠色金融實踐
- 綠色金融案例
- 綠色金融領域研究與合作
- 自身低碳運營

綠色金融戰略

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點佈局，在戰略發展規劃中充分體現，並全面推進綠色金融體系建設。

相關戰略和目標



▲ 2021年10月21日，本行董事長陳四清，副董事長、行長廖林出席2021金融街論壇年會全球系統重要性金融機構會議，就“促進氣候友好，推進綠色金融和可持續發展”主題進行深度交流。

體制機制建設

2007年

在國內同業中率先倡導並實踐“綠色信貸”理念。

2015年

發佈綠色信貸發展戰略，將推進綠色信貸建設納入全行長期發展規劃。

2020年

在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。



報告期內，本行印發了《中國工商銀行碳達峰碳中和工作方案（試行）》，對全行雙碳工作進行了系統謀劃和總體部署。

報告期內，本行成立碳達峰碳中和工作領導小組，主要職責包括全面統領全行碳達峰、碳中和工作，組織制定和研究本行碳達峰、碳中和工作發展規劃和重大事項等，標誌着本行雙碳工作進入新的階段。

深入執行綠色金融規劃

報告期內，本行組織召開四次綠色金融委員會專題會議，推動各業務條線認真貫徹落實總行黨委對綠色金融工作部署，積極創新、主動作為、加強協調，細化執行《關於進一步加強綠色金融建設的意見》，取得多方面成效，打造了本行綠色金融新優勢。

本行明確了綠色金融工作的目標、基本原則、工作主線及配套措施等。具體目標包括綠色貸款規模同業領先、質量優良，全口徑綠色投融資爭取同業領先；並對綠色金融組織架構、政策制度、投融資環境與氣候風險防控能力、參與綠色金融標準制定等方面提出定性目標要求。

綠色金融工作原則

- ✓ 服務實體
- ✓ 創新引領
- ✓ 系統推進
- ✓ 環保一票否決

加強差異化投融資政策引導

通過年度行業投融資政策及重點行業限額管理方案，支持綠色產業發展，積極促進投融資結構綠色調整。實施不同的資本佔用政策，引導分行加大對綠色產業的支持力度。

加大對綠色金融業務保障力度

通過安排綠色貸款專項規模、制定綠色貸款年度投放計劃、提高綠色金融績效考核權重、實施綠色金融 FTP 優惠政策等措施，進一步完善綠色金融激勵約束保障機制。

氣候與環境相關政策部署

報告期內，本行全面加強環境（氣候）與社會風險管理。

加強非信貸資產綠色分類管理

為適應政策環境變化，有效管控企業環境風險，印發《境內法人客戶投融資綠色分類管理辦法（2021年版）》，修訂綠色分類四級、十二類¹最新標準，強化氣候風險因素。報告期內，在完成貸款綠色分類的基礎上，積極推動債券、租賃和非標理財等業務實施綠色分類管理。

截至報告期末

境內分行環境友好和環保合格類貸款餘額佔比達

99.3%

持續多年

完成本行董事會制定的不低於 95% 的目標

加強環境（氣候）與社會風險評估

將環境與社會風險評估納入信貸評估工作，全面科學地識別和計量企業和項目的環境與社會要素，把控項目貸款風險。

提升環境（氣候）與社會風險系統化管控

印發《關於加強客戶環境風險系統管理的通知》，在 GCMS 系統中增加了環保信息查詢控制聯動要素，支持在流程中實時獲取企業環境信息並自動進行系統風險提示。

主動開展氣候風險研究

本行已將氣候風險納入全面風險管理體系，主動開展氣候風險識別、評估、監測、控制等工作，並在監管指導下有序開展氣候風險壓力測試。

報告期內，本行參與了人民銀行組織的氣候風險壓力測試，評估碳達峰碳中和目標轉型對本行信貸資產的潛在影響。測試重點針對本行火電、鋼鐵、水泥行業，參考生態環境部關於溫室氣體重點排放單位的界定標準，測試對象設定為年排放量在 2.6 萬噸二氧化碳當量以上的企業客戶。壓力傳導機制設置為假設上述相關企業排放二氧化碳需支付一定的排放費用，其償債能力因此可能受到一定影響。壓力測試包括輕度、中度和重度三種壓力情景，壓力程度主要考慮國內碳排放權交易市場的碳價變動情況，並參考央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）的碳價情景。測試以 2020 年末為基期，期限為 10 年。假設測試期內相關企業不進行低碳轉型改造，同時壓力無法通過價格向上、下游進行轉移。測試結果表明，三個行業客戶在壓力情景下還款能力均會受到一定程度的影響，但風險整體可控。在輕度、中度和重度壓力情景下，到 2030 年，本行資本充足率將分別下降 24、42 和 58 個 BP。

註：1. 按照投融資“綠色”程度，即投融資對環境的影響程度及其面臨的環境與社會風險大小，將境內法人客戶投融資分為四級、十二類。

綠色金融相關規劃執行情況

《關於進一步加強綠色金融建設的意見》實施，全行從政策制度、管理流程、業務創新、自身表現等各方面，全面推進綠色金融建設。



綠色金融發展方面的風險和機遇

本行認為，綠色金融是應對氣候變化、推進經濟社會綠色低碳轉型發展的重要抓手。隨着國家雙碳目標的推進，綠色金融發展提速增效顯著。雙碳目標實現是一個長期、漸進的過程。銀行投融資結構綠色低碳調整過程中需密切關注產業結構、能源結構、技術進步、消費理念等變化因素。

綠色金融政策制度

年度行業投融資政策

報告期內，本行印發了《關於印發 2021 年度行業投融資政策的通知》，大力支持綠色低碳循環經濟發展，前瞻推進投融資結構綠色調整。

年度專項政策

報告期內，本行綠色金融相關年度專項信貸政策已在本年度行業投融資政策中包含。

碳達峰、碳中和系列舉措



▲ 2021 年 9 月 25 日，本行執行董事、副行長王景武出席 2021 中國金融學會綠色金融專業委員會年會並致辭。

綠色金融基礎管理制度

報告期內，本行採取了一系列完善綠色金融基礎管理制度的相關舉措。



加大落地執行配套政策力度

強化差異化投融資政策及經濟資本調節，實施不同的資本佔用政策，完善綠色金融激勵約束保障機制。



深化綠色金融信息披露

作為首家支持氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議的中資金融機構，截至報告期末，本行已連續三年編製、發佈了綠色金融專題報告（TCFD 報告），為環境信息披露做出有益探索。報告期內，本行在官網上線“工行 ESG”專欄，大力開展 ESG 信息披露工作，加強與全球投資者綠色金融及氣候變化信息溝通，首次面向全球發佈了半年度 ESG 專題報告。

工行 ESG 專欄

綠色金融專題報告

自 2022 年起，本行綠色金融專題報告（TCFD 報告）與社會責任（ESG）報告同步發佈

前瞻推進投融資結構綠色調整

報告期內，本行加強差異化投融資政策引導，通過年度行業投融資政策及重點行業限額管理方案，支持綠色產業發展，積極促進投融資結構綠色調整。

綠色金融實踐

報告期內，本行積極做好綠色金融發展資源保障、考核保障、限額保障，優先保障綠色信貸等重點領域投放，積極支持優質客戶低碳轉型改造等合理融資需求。

綠色信貸

截至報告期末

按照銀保監會口徑¹，本行投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業的綠色貸款餘額

24,806.21 億元
較年初新增

6,349.02 億元

按行業劃分的綠色信貸餘額前三位



基礎設施
綠色升級
1



清潔能源
產業
2



節能環保
產業
3

綠色信貸支持項目折合減排情況

項目類別	單位	2021	2020	2019
折合節約標準煤	萬噸	4,738.13	4,924.74	4,627.23
減排二氧化碳當量	萬噸	9,884.69	8,524.63	8,985.96
減排 COD	萬噸	28.38	281.71	26.85
減排氨氮	萬噸	7.26	31.10	4.91
減排二氧化硫	萬噸	1,817.13	2,189.30	3.94
減排氮氧化物	萬噸	1,539.46	1,424.62	3.34
節水	萬噸	7,521.52	8,931.02	5,903.64

註：1. 銀保監會綠色信貸統計口徑包括：節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業、綠色服務產業、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資、綠色消費融資。

“兩高” 相關措施

報告期內，本行印發《關於加強“兩高”行業投融資管理的通知》，提高項目能耗環保標準，前瞻防控制融資風險。

1. 對“兩高”行業實施到戶分類管理，堅持差異化政策。
2. 積極支持國家能源供應安全和低碳轉型戰略，全行清潔能源貸款中風電、光伏發電貸款餘額佔電力行業貸款總量 36%，高於同期風力及光伏發電在我國電力結構中的比重。
3. “兩高”行業貸款佔比持續穩中有降。

境內行業投融資政策



生物多樣性是指所有生物體及其所在的環境構成的生態複合體，包括物種內部、物種之間和生態系統的多樣性。本行長期以來持續關注生物多樣性保護問題，自 2015 年起，將促進境內生物多樣性寫入集團綠色信貸發展戰略，積極採取措施保護生物多樣性，嚴格遵守生態保護紅線，防止對重要棲息地、法定保護區以及生態脆弱地區生態系統的破壞，積極支持自然保護、生態修復等生物多樣性友好的客戶和項目。對農林牧漁業、採礦業、石油和天然氣開採業、基礎設施及建材行業等生物多樣性高風險行業，本行高度重視生物多樣性風險管理工作，積極支持環境友好類客戶。



▲ 2021 年 10 月 15 日，本行副董事長、行長廖林赴雲南昆明出席《生物多樣性公約》第十五次締約方大會生態文明論壇。



材料行業主要包括金屬材料行業、非金屬材料行業。本行高度關注境內材料行業領域投融資環境和社會風險，將能耗、排放等關鍵指標作為客戶選擇的重要條件，積極支持鋼鐵、有色等金屬材料行業及水泥、玻璃、陶瓷等非金屬材料行業進行技術升級、資源回收利用、綠色化改造，不斷強化高耗能、高排放項目投融資管理，推動材料行業實現高質量綠色轉型發展。



農業包括種植業、林業、畜牧業、漁業等，是人類生存發展的基礎。我們認識到發展生態農業是人類社會長期生存的必然趨勢。本行積極支持境內農業綠色發展，包括森林培育、生態循環農業、生態養殖、秸稈綜合利用、有機農產品生產及綠色農業技術應用等。

林業

林業主要包括林木育種和育苗、造林和更新、森林經營和管護、木材採運等領域。本行積極支持保護、培育和合理利用境內森林資源，維護生物多樣性，探索通過集體林權、林地經營收益權、公益林（天然林）補償收益權等風險緩釋措施，支持國家儲備林、碳匯林等林地項目建設。

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，持續提升支持“碳達峰、碳中和”目標的金融服務能力。

截至報告期末



本行共發行
境外綠色債券

6 筆

金額合計
130.6 億美元

累計獲得國際獎項

11 項

報告期內，本行通過香港、新加坡、澳門、盧森堡、倫敦五家境外分行發行了全球多幣種“碳中和”主題境外綠色債券，並在香港、新加坡、盧森堡、倫敦和澳門交易所同時整體上市。

本次發行金額合計等值 32.3 億美元，涵蓋美元、歐元、澳門元和英鎊四個幣種、五筆債券。募集資金用途聚焦低碳領域，專項用於清潔交通和可再生能源等具有顯著碳減排效果的領域中的綠色項目。

本支債券同時獲得境內外三家權威機構的綠色認證，包括北京中財綠融諮詢有限公司出具

的“碳中和”貼標認證評估報告、氣候債券倡議組織（CBI）出具的綠色金融債券認證證書、香港品質保證局（HKQAA）出具的綠色債券發行前階段綠色和可持續金融認證證書。

本支債券獲得香港品質保證局（HKQAA）頒發的“傑出綠色和可持續債券發行機構（全球商業銀行）——最大規模整體碳中和主題綠色債券（Outstanding Award for Green and Sustainable Bond Issuer(Global Commercial Banking Industry)-Largest Amount of Carbon Neutrality Themed Green Bond)”。



綠色債券承銷與投資

截至報告期末，本行承銷與投資涉及的綠色債券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。

綠色債券承銷

報告期內

本行累計主承銷

各類綠色債券

67 筆

募集資金

1,401.30 億元

主承規模

636.37 億元

同比增長

12.44 倍



其中碳中和債

24 筆

主承銷規模

249.09 億元

在銀行同業中

排名第一

報告期內，本行主承銷市場首批碳中和債券——5 億元某省機場綠色中期票據（碳中和債），募集資金用於某機場綠色建築建設項目，根據專業第三方機構評估，該項目每年可減排二氧化碳 1.97 萬噸、二氧化硫 5.32 噸、氮氧化物 5.55 噸、煙塵 1.08 噸。

報告期內，本行主承銷市場首批可持續發展掛鉤債券，包括為兩家大型央企集團發電上市公司各承銷了一筆發行金額為 10 億元的可持續發展掛鉤債券；在境內市場完成發行首單 1.32 億元綠色汽車分期資產支持證券和 100 億元綠色金融債。

綠色債券投資

本行積極開展綠色債券投資，為生態保護、清潔能源等生態文明建設關鍵領域提供綠色金融支持。

本行積極參與綠色債券投資，品種涵蓋綠色信用債、綠色地方債、綠色資產支持證券等品種，全年綠色企業債券新增投資規模快速增長，通過加大綠色債券投資力度持續為生態保護、清潔能源、節能環保、綠色交通、綠色建築、循環經濟、低碳經濟等綠色經濟領域優質客戶提供綠色融資支持。

綠色基金

報告期內

工銀瑞信旗下生態環境基金入圍
**聯合國新興市場可持續基金獎
前十提名**，成為唯一一家入圍該獎項
前十提名的銀行系基金公司

本行子公司工銀瑞信已發行多隻以生態環境、新能源、ESG 為投資方向的基金，在投資方式上涵蓋主動管理產品和被動管理產品，主要包括新能源汽車混合型基金、生態環境行業股票型基金、新材料新能源行業股票型基金、美麗城鎮主題股票型基金、中證 180ESG ETF 等，是行業內較早實現對可持續發展領域產品覆蓋的基金公司，在服務支持綠色環保企業方面取得了良好的成效。

綠色理財

報告期內，本行全資子公司工銀理財積極推動綠色理財產品創新，探索挖掘碳市場領域投資機遇。

工銀理財堅持責任投資和可持續發展的基本理念，充分發揮理財資金直投直拓的優勢特點，持續加強對綠色金融業務的投入力度，不斷豐富綠色金融產品和服務模式，大力支持綠色金融相關行業、產業、企業的投融資需求，引導更多資金服務綠色發展，打造具有工銀理財特色的“綠色方案”。

截至報告期末，工銀理財通過債券、權益、非標等多種方式共同發力，投資各類綠色資產餘額近 6,300 億元，覆蓋風力發電、光伏設備、新能源電池、綠色交通、低碳轉型、生態環保、農林水利、高標準農田建設等眾多綠色金融相關子行業和細分領域。

報告期內，工銀理財對外發佈了與中證指數公司共同研發的業內首隻“碳中和”主題多資產指數。根據最新選樣結果，該指數共納入債券樣本 301 隻與股票樣本 276 隻。自 2021 年 7 月 12 日正式發佈以來，截至報告期末，年化收益率為 5.01%。



報告期內，工銀理財發行了業內首隻以“綠色金融”為主題的淨值型理財產品——“恆睿”綠色金融主題理財產品，以碳中和多資產指數作為業績基準開展投資，主要投向以綠色債券和符合綠色金融主題方向的權益類資產。



▲ 2021 年 7 月 15 日，本行高級業務總監王百榮出席“綠色新動力，兩載再出發”中證工銀理財“碳中和”資產配置指數及綠色金融理財產品發佈會並致辭。

綠色投資

報告期內，本行全資子公司工銀投資積極融入和服務國家“碳達峰、碳中和”目標，充分發揮債轉股牌照優勢，創新開展與央企總對總合作設立組合式基金，加大綠色金融領域投資佈局，重點支持一大批光伏、風電、水電等綠色行業領域發展，助力綠色低碳發展。

截至報告期末

新能源產業鏈投資餘額
300 億元

較 2020 年增加
120 億元

綠色租賃

報告期內，本行全資子公司工銀租賃緊抓綠色金融發展機遇，順應“碳達峰、碳中和”發展趨勢，充分發揮租賃業務產品屬性優勢，重點加強對清潔能源、綠色公用交通、綠色航運、節能環保等綠色產業的服務支持力度，優化業務結構，並充分發揮行司聯動機制，綜合運用“租+貸”模式支持企業多元化融資需求。

截至報告期末

工銀租賃綠色租賃業務
規模（銀保監口徑）為
418 億元

佔境內融資租賃
業務比例約
40%

綠色普惠金融

報告期內

堅持以綠色信貸政策指導 對小微企業的貸款投向

根據行內投融資綠色分類管理辦法及行業（綠色）信貸政策等制度要求，加大對新能源、資源循環利用、先進製造業等轉型升級領域的貸款投放，審慎開展環境敏感型小微企業的融資業務，重點對綠色環保、低碳行業的小微企業提供融資支持。



小微融資產品創新

充分運用網絡融資數字化運營經驗優勢，結合小微客戶低碳轉型產生的新型融資需求，積極研發匹配產品，做好融資服務支持。例如，結合多地涉農小微客戶購買分佈式光伏電站設備的需求，推出“光伏貸”產品，目前多家分行正在結合區域特點設計細化方案。



小微綠色產業鏈創新

積極運用數字信用憑據等創新金融工具，加大對清潔能源、污染治理、資源循環利用等領域產業鏈的資金供給和支持。



小微客戶服務模式創新

持續踐行“數字普惠”發展路線，並加快傳統小微信貸產品的數字化改造，通過在線驗證、模型智能審批、集約化運營等方式，提升小微客戶融資可得性與便利性，並逐步引導、促進小微企業生產經營向數字化、低碳化轉型。



綠色金融案例

參與國家綠色發展基金



報告期內，本行以“綠色”謀發展，以“綠色”促發展，大力支持可持續投資，高效完成國家綠色發展基金審批及認繳出資工作。該基金總規模 885 億元，重點投資污染治理、生態修復和國土空間綠化、能源資源節約利用、綠色交通和清潔能源等領域。

綠色金融改革創新試驗區創新實踐



綠色金融改革創新試驗區是綠色金融改革創新的先導承載地，本行綠色金融委員會專題研究部署試驗區分行綠色金融建設重點工作，為促進試驗區生態文明建設、打造試驗區綠色金融“橋頭堡”持續提供強有力的金融支持。試驗區相關分行在綠色金融組織體系建設、產品和服務創新等方面，形成了一批可複製、可推廣的經驗做法，如浙江分行創新設立綠色金融業務部，浙江湖州分行積極參與湖州市“碳中和”銀行試點建設、助推零碳建築項目落地等。

本行貴州分行支持綠色金融改革創新試驗區建設



報告期內，貴州分行全力支持貴安新區創建綠色金融改革創新試驗區。從單列綠色金融審查便捷通道、適度降低綠色項目準入門檻、降低綠色貸款融資成本、保障綠色信貸投放規模、加快綠色金融產品及融資渠道創新等方面出發，強化對貴安試驗區綠色貸款差異化資源傾斜和保障，確立了貴安改區綠色金融發展目標。對貴安產業園綠色項目，通過投貸聯動方式拓寬公司融資渠道，一站式解決優質綠色企業融資需求。

▼ 本行子公司工銀投資 20 億元債轉股支持的某公司海上風電項目，並網時為亞洲單體容量最大之一，每年大量減少二氧化碳排放量，有效助力國家“雙碳”戰略。



本行福建分行支持國家儲備林基地建設項目



福建三明分行致力於當地省級綠色金改區改革探索，開展綠色金融創新，為綠色產業提供全產品、多渠道綜合金融服務支持。報告期內，該行為福建某林業股份有限公司“6萬畝國家儲備林基地建設項目”量身定製融資方案，授信金額1.5億元。該項目建成後，可提高涵養水資源1,576萬立方米、固土7萬噸、固碳1.6萬噸、釋氧量60萬噸、滯塵14萬噸，對調節氣候、涵養水源、保育土壤、固碳釋氧、淨化空氣等具有促進作用，能夠更好地保護生物多樣性。

本行雲南分行支持洱海流域治理項目



雲南大理分行積極利用金融產品，為雲南省第二大淡水湖——洱海流域治理工作提供了高效便捷的金融支持。具體支持項目包括洱海流域截污工程、湖濱緩衝帶生態修復與濕地建設工程。截至報告期末，累計為2家洱海治理主體提供26.6億元的授信，累計投入洱海流域治理資金為10.96億元。通過各方共同努力，洱海水質已得到改善。

本行河北分行支持雄安氫能重卡項目



河北分行響應“建設綠色雄安”的號召，積極對接雄安新區政府、企業，全面提供綠色金融服務。報告期內，河北保定分行為雄安新區某氫能重卡車應用示範項目提供1.46億元貸款支持，用於採購載重量29噸、使用壽命不低於7,000小時（或25萬公里）的氫能重卡車100輛，對於淨化雄安新區及京津冀地區大氣環境、防止大氣污染起到了積極作用。

本行寧夏分行助力企業新建清潔能源項目



報告期內，寧夏分行針對清潔能源項目的融資需求和資金使用特點，積極探索完善清潔能源建設融資服務模式，為某新能源集團在寧東新建的清潔能源項目高效完成4.9億元項目貸款發放。該項目預計每年可節約標準煤約91,129.20噸，減少二氧化碳排放約248,909.53噸，減少二氧化硫排放約76.67噸，減少氮氧化物排放約73.73噸，對當地構建清潔低碳能源體系具有重要意義。

支持山西太原綠色交通項目建設



報告期內，本行以行內銀團貸款支持山西省太原市城市軌道交通1號線一期PPP項目。為適應節能減排、低碳生活的需要，太原市城市軌道交通1號線針對線路、車輛牽引與制動、列車運行方式等進行了節能設計與改造，同時通過優化組織設計和施工工藝、嚴格控制施工場界、加強施工監理，有效降低對周邊的環境影響。

本行雲南分行積極參與守護雲南珍稀物種愛心助力公益活動



報告期內，《生物多樣性公約》締約方第十五次會議（CBD COP15）在昆明舉辦。雲南分行積極參與“守護雲南珍稀物種愛心助力公益活動”，向全社會宣傳推廣保護珍稀物種科普知識，並向雲南省綠色環境發展基金會捐贈保護基金，用於滇金絲猴生存環境改善、保護救助等，切實履行保護生物多樣性的責任。

本行上海分行支持全球最高綠色建築建設



報告期內，上海某大廈順利獲得綠色建築三星級運行標識。上海分行積極參與該建築項目銀團貸款，累計向該項目發放貸款逾4億元。作為國內首獲雙認證的綠色超高層建築，該大廈分別獲得國家住房和城鄉建設部授予的“三星級綠色建築設計標識證書”，以及美國綠色建築委員會頒發的LEED金級預認證，為本行參與超高層和大體量會展類建築綠色金融實踐提供了優質經驗。

本行西藏昌都分行30億元貸款支持清潔能源項目



報告期內，西藏昌都分行批准某公司瀾滄江上游水電項目30億元前期貸款，助力西藏清潔能源開發和國家“雙碳”目標的實現。

支持天津武清鄉村污水治理項目



報告期內，本行以行內銀團貸款支持天津武清鄉村污水治理項目，全面解決天津武清區26個鄉鎮301個村的污水收集和供水節水難題，惠及11.7萬戶、近40萬村民。

本行蘇黎世分行積極參與可持續發展掛鉤銀團貸款



蘇黎世分行始終秉持“可持續發展”理念，認真貫徹落實“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”戰略及相關工作要求，積極打造綠色金融一體化營銷審批機制，多措並舉踐行支持綠色經濟轉型和全球綠色金融發展的服務承諾。報告期內，蘇黎世分行成功落地與可持續發展指標掛鉤的銀團貸款共計9筆，累計承貸金額突破4億美元，與可持續發展直接關聯指標類日均涉及了ESG評分、綠色產品可追溯比例、碳排放等，涵蓋了清潔能源、糧食生產、食品貿易以及農化科技等可持續發展改革的熱點領域。



本行悉尼分行發放綠色金融與可持續相關貸款



報告期內，悉尼分行成功為澳大利亞本土某公司發放 7,250 萬澳元綠色金融銀團貸款。該公司是綠色建築和工程環境友好型企業，該筆綠色金融銀團貸款除了設有碳排放等環境因素的 KPI 指標之外，還設有對於企業員工培訓和身心健康的 KPI。

報告期內，悉尼分行為某食品製造企業發放 1,780 萬美元可持續相關貸款。該筆貸款由第三方機構提供可持續認證，標準包括氣候、碳排放、節水和多元化等指標。

工銀澳門發行“碳中和”主題綠色債券



報告期內，工銀澳門在澳門市場成功發行 20 億澳門元“碳中和”主題綠色債券，創下澳門市場綠色債券單次發行最大規模記錄，並在澳門、香港、新加坡、倫敦及盧森堡五地交易所同步上市，實現澳門債券首次登陸國際市場。



金融支持低碳轉型案例

本行上海分行為電廠替代改造項目發放貸款



報告期內，上海分行支持上海某電力公司替代改造項目。該項目採用全封閉煤倉系統，將能耗高、排放高的亞臨界機組等容量置換為大容量、高參數、高效的超超臨界發電機組，預計年節約用煤量 64 萬噸。

本行北京分行、河北分行支持熱電聯產項目



報告期內，北京分行、河北分行為某熱電聯產項目提供貸款支持。該項目通過熱泵機組提取主機循環水餘熱加熱熱網回水，減少發電機組冷端損失。利用熱泵組吸收循環水餘熱提高供熱能力，並滿足參與電網調峰的要求。2021 年新增一台 40MW 熱泵機組進一步提高循環水餘熱回收能力。2021 年至 2022 年供熱季涿州熱電餘熱系統 10 臺熱泵共提取餘熱量 539,760GJ，節約標煤約 1.84 萬噸。

綠色金融領域研究與合作

報告期內，本行圍繞商業銀行低碳轉型、金融支持碳市場發展、綠色金融改革創新試驗區業務推動等專題，開展深度研究並提出工作建議，形成了以研究服務決策和業務發展的良好機制。

研究成果與應用

報告期內，本行



在巴黎協定框架下，搭建環境風險信息大數據服務平台，完善並統一綠色投資統計分類標準，建立綠色金融發展科學、全面、系統評估機制。



在人民銀行領導下持續推動中英環境信息披露試點項目，發佈我國首個金融機構環境信息披露行業標準。



對接聯合國可持續發展目標導向，探索企業綠色發展的量化評估方法和工具，建立前沿化的綠色金融研究體系。



作為“一帶一路”綠色投資原則第一工作組聯合組長，開發 CERAT 環境風險分析線上工具，幫助企業和金融機構量化境外項目環境風險。



根據“一帶一路”沿線國家綠色金融發展的更新情況，更新“一帶一路”綠色金融(投資)指數報告 2021 年版，並在第四屆進博會上發佈。

▼ 2021 年 4 月 13 日，本行副董事長、行長廖林出席“一帶一路”銀行間常態化合作機制綠色金融研討會。



外部合作

銀政合作

報告期內，與發改委、工信部、能源局、科技部簽訂戰略合作協議，就支持綠色產業發展等事項深化全面合作。

報告期內，與北京市政府聯合承辦 2021 年全球系統重要性金融機構會議，會議發佈《氣候友好銀行北京倡議》。

銀企合作

與承擔國家節能改造的重要實施主體加強業務聯動和信息互通，參與支持了一批光伏、水電等清潔能源和綠色交通項目建設。

銀校合作

與中國人民大學共同牽頭撰寫《2021 中國綠色金融發展研究報告》。

國際合作

作為國內最早簽署支持 TCFD 建議的專家成員單位，本行積極參與 TCFD 全球金融治理。報告期內，本行參與 TCFD 全體大會 4 次，為 TCFD《指標、目標和轉型計劃》《組合調整技術》等重要文件提出完善建議，牽頭 10 多家國內銀行完成 TCFD 徵求意見問卷，翻譯和校對 5 份 TCFD 成果文件在 TCFD 官網發佈。

報告期內，本行通過 UNEP FI、GISD、GIP、BRBR 等國際平台，圍繞“雙碳”工作、應對氣候變化等議題，積極建言獻策。

報告期內，本行行長出席聯合國《生物多樣性公約》締約方大會第十五次會議（COP15）平行活動生態文明論壇閉幕式並致辭。

自身低碳運營

碳核算相關工作

報告期內，本行建立了自身運營碳管理信息統計與分析系統，收集、分析、匯總歷史碳排放數據，為持續開展數字化碳排放管理奠定基礎。

已在總行本部、北京分行開展碳盤查，並公佈盤查數據；報告期內，部署湖南分行開展首次盤查。

自身運營碳核算工作進展：根據近 5 年碳排放總量及結構，結合本行發展規劃，認真研究自身運營碳中和時間表和節能減排路線圖，逐步推進運營碳中和工作。

節能減排

綠色辦公



報告期內

本行實施辦公平台自主可控國產化改造，優化公文處理、出差報銷等系統功能 **56** 項，整合優化移動辦公功能，全年累計處理 **2.7** 億筆業務，移動辦公日活人數同比增長 **50%** 以上。



報告期內

本行總部召開無紙化會議 **810** 次，節約用紙 **520** 萬張。





報告期內


本行視頻會議次數佔會議總數 **29%**。視頻會議設備實現境內一級機構全覆蓋，並已逐步覆蓋支行。


節能降耗


• 能源消耗穩步降低

 報告期內，本行總部公務車耗油總量 65,355 升，公務車行駛里程數 478,618 公里。

 本行總行園區地下空間部分區域照明燈源調整為 LED 燈具，在提升照明效果的同時節約耗電量 50%。

 加強中央空調運行管理和維護，確保機組保持最佳運行狀況和運行效率，規範並控制辦公空調溫度，關閉閑置區域空調，降低電能消耗。

 本行着眼碳達峰碳中和目標，打造世界一流的國家綠色數據中心，有效利用光伏發電技術，節約園區用電量。日交易峰值達 8.68 億筆，每年減少二氧化碳排放近 6,000 噸，獲評“國家綠色數據中心”。

 本行軟件開發中心對 2 台直燃機的溴化鋰溶液進行提純或更換，將辦公樓飲水機產生的廢水進行回收再利用，推動降低能耗。

• 能源管理不斷規範

1 定期考核總行在京辦公場所用能系統的運行情況，加強用能監督和計量。

2 按照北京市生態環境局《關於做好 2021 年重點碳排放單位管理和碳排放權交易試點工作的通知》要求，完成總行在京辦公場所碳排放核查、碳權交易清算履約等相關工作。

3 加大宣傳引導力度，組織開展節能專題講座、創建節約型單位等系列活動，引導員工進一步樹立節能意識。

本行首家“零碳網點”在廣東落地

本行廣東分行以汕頭公園支行裝修改造為契機，將環保科技與綠色發展理念融入網點建設，全面採用綠色環保材料，並通過與廣州市碳排放權交易所合作，對裝修期間的建築材料、辦公用品等進行碳排放核查、碳減排量註銷，已註銷 260 噸國家核證自願減排量，用於抵消 2020 年 9 月 28 日至 2022 年 12 月 31 日期間公園支行裝修期間產生和運營活動中預計產生的溫室氣體排放，從而實現了網點裝修建設“碳中和”和網點運營“預先碳中和”的雙目標，於 2021 年 9 月獲得廣州碳排放權交易所頒發的“碳中和”雙證書。



▲ 本行“零碳網點”廣西玉林清寧路支行“雙碳”宣傳展示區。

供應鏈管理與綠色採購

供應商準入

在準入環節，
要求供應商提供



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

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

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

建立健全供應商年審機制，定期對庫內所有供應商進行全面風險排查和評估，不合格供應商統一實施清退管理

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

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

社會篇

SOCIAL



- 服務客戶
——客戶至上 服務實體
- 全球金融服務
——國際視野 全球經營
- 回報股東
- 奉獻社會

服務客戶——客戶至上 服務實體

報告期內，本行積極貫徹新發展理念，服務新發展格局，落實“六穩”“六保”要求，圍繞跨周期政策統籌安排投融資總量、節奏和結構，精準有力服務實體經濟重點領域和薄弱環節，持續提升金融服務的適應性、競爭力、普惠性，有效發揮大行頭雁作用。



▲ 2021年3月15日，本行董事長陳四清、副行長徐守本出席本行與科學技術部戰略合作協議簽約儀式。

B端——公司客戶金融服務

截至報告期末

本行境內分行本幣 公司貸款餘額達到 10.63 萬億元	成為 首家 歷史性突破 10 萬億 大關的商業銀行	淨增 1.19 萬億元， 有力支持實體經濟 高質量發展	公司客戶 969.1 萬戶	較年初增加 12.1%
--	---	--	-------------------------	-----------------------

截至報告期末

京津冀、長三角、粵港澳、成渝、中部等國家戰略區域公司貸款餘額達到

7.54 萬億元，
淨增
8,840 億元

公司項目貸款增加

7,100 億元，

同比增加

461 億元，
有力支持“十四五”開局的國家重大項目建設

“春融行動”累計向

5,220 戶

境內重點外貿外資核心企業及其境外上下游企業發放本外幣融資逾萬億元，有力促進跨境產業鏈供應鏈穩定

向外貿外資、服務貿易、居民生活、內貿零售等重點領域重點企業發放全口徑融資

2,340 億元，
有力支持擴大內需

加大能源保供支持力度。自2021年9月以來，累計為能源保供領域提供各類資金支持

2,967 億元

主動對接銀行間市場交易商協會，提出能源保供創新產品思路，承銷市場首單能源保供債券及ABS，全年累計承銷各類保供債券

453 億元

發放疫苗支持貸款

31.2 億元，
位居同業第一

為航空公司發放優惠利率

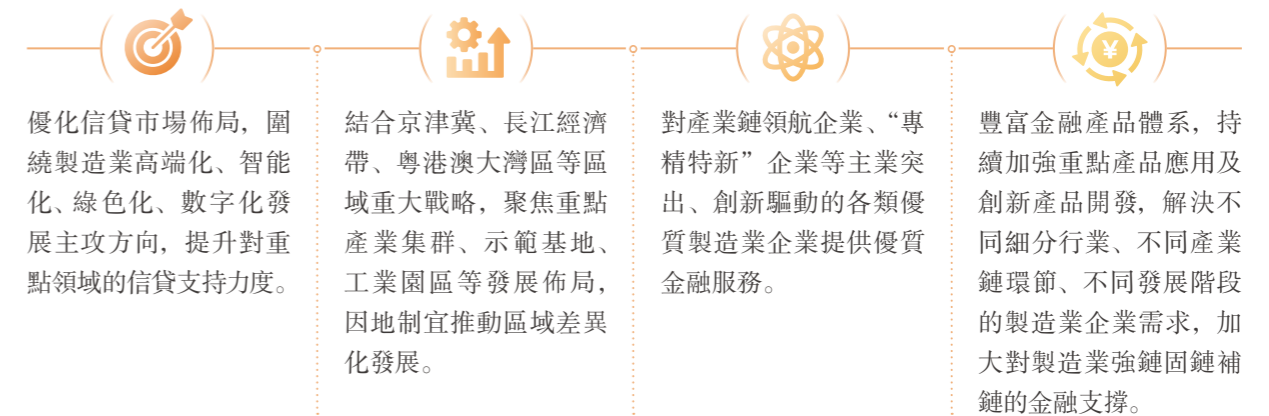
民航應急貸款
275 億元

報告期內，本行積極服務實體經濟轉型升級，創新實施“三新一高”公司信貸新佈局。



先進製造業金融服務

報告期內，本行積極開展“製造業金融服務深化年”專項行動。



截至報告期末

本行投向製造業貸款餘額

2.16 萬億元，

成為國內首家製造業貸款餘額突破

2 萬億的商業銀行

報告期內，本行與工業和信息化部簽署《“雙循環”新格局下製造業高質量發展戰略合作協議》，全面增強金融支持力度，深化雙方平台合作，推進製造業金融基礎設施資源共享、標準共建，為推動我國現代產業體系加快發展、經濟體系優化升級作出更大貢獻。

科創企業金融服務

報告期內，本行與科技部聯合開展科技金融創新服務“十百千萬”專項行動，助力國家高新區、高新技術企業高質量發展。



小微企業金融服務與普惠金融、三農金融

截至報告期末

全行銀保監普惠口徑貸款餘額
10,990.12 億元

較年初增加
3,784.48 億元

增速
52.5%



● 境內小微服務

截至報告期末，本行已在全國成立超 300 家“小微中心”，結合地區資源稟賦分類施策、梯次推進，充分發揮營銷組織、業務處理、風險管理、O2O 落地服務職能，支持小微企業金融服務健康持續發展。



▲ 2021 年 10 月 9 日，大連分行舉辦“工信 e 貸”產品發佈儀式。

● 跨境小微服務

本行全新推出以“融資、融智、融商”為經營理念的“環球撮合薈”跨境撮合平台 2.0 版。

截至報告期末

本行成功舉辦線上
線下撮合活動
100 餘場

5,000 餘家
境內外企業通過平台
實現洽談對接

累計達成跨境合作意向
2,000 餘項，
合作金額上百億元

● 通過外部合作服務小微企業

報告期內，本行持續加強銀擔、銀保等外部合作，探索協同服務模式，作為首批合作銀行與國家融資擔保基金簽訂銀擔“總對總”批量擔保業務合作協議，批量擔保規模在同業中排名第一。

● 為小微企業提供專屬服務

2019 年 12 月，本行正式發佈“萬家小微成長計劃”。截至報告期末，本行已在全國 500 多個城市組建近 9,000 個服務小組，為超 1 萬家入庫小微企業定製一對一專屬服務方案，提供全方位綜合金融服務。

向 **160** 多萬戶小微企業
 主動授信 **1.3** 萬億元

● 服務鄉村振興，促進共同富裕和城鄉聯動發展

截至報告期末

本行涉農貸款
餘額達到
26,613.17 億元

較年初增加
4,041.01 億元

普惠型涉農
貸款餘額
2,427 億元

較年初增加
905 億元

支持脫貧地區各項
貸款餘額達到
7,820 億元

較年初增加
1,017 億元

鄉村振興重點幫扶縣
各項貸款餘額達到
1,038 億元

較年初增長
18.36%

在 **160** 個
國家鄉村振興重點幫扶縣

累計設立網點
149 家

線下渠道覆蓋率近
60%



▲ 2021 年 9 月 7 日至 8 日，本行監事長黃良波赴四川省金陽縣開展定點幫扶工作調研。

報告期內，本行主動構建全面覆蓋農業、農村、農民的鄉村金融服務供給體系和服務機制，發佈金融支持鄉村振興行動方案，創新打造工銀“興農通”APP；升級推出手機銀行縣域版 2.0。



▲ 2021年6月22日，本行召開脫貧攻堅表彰暨服務鄉村振興推進會。

● 強化關鍵領域金融產品供給

本行積極滿足高標準農田建設、黑土地資源保護、春耕備耕、農機裝備、糧食流通收儲加工等領域金融需求。



本行為江蘇鹽城市某國家級農業產業化龍頭企業與民營企業合資共建的50萬畝高標準農田項目提供融資支持，通過土地規模化經營改造，讓利農民近5億元。

農村基礎設施建設

本行積極支持農村公共基礎設施建設，滿足農村地區商業可持續的能源領域，以及縣域醫院、學校、養老機構等公共事業項目的建設融資需求，促進基礎設施補短板、公共服務提升、實現城鄉融合發展。

減費讓利

本行積極落實減費讓利、優化賬戶服務等紓困政策和工作要求，助力優化營商環境，落實小微企業和個體工商戶對公支付減費讓利政策要求，自政策實施到報告期末，累計對220餘萬戶小微企業及個體工商戶減免費用。

C端——個人客戶金融服務

個人客戶

● 個人客戶規模



● 個人金融資產與儲蓄存款



● 個人手機銀行



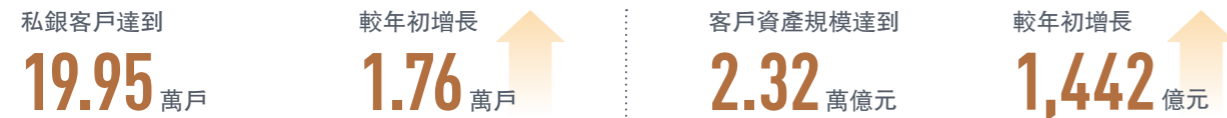
● 信用卡



私人銀行客戶

報告期內，本行積極推動私銀客戶全集團產品配置，滿足私銀客戶多樣化需求，打造家族客戶綜合化服務，大力推進綠色金融領域創新，構建“個人-家業-企業-社會責任”多場景共建的私銀客戶綜合化服務生態，推進市場競爭力不斷提升。

截至報告期末



優化服務質量

報告期內，本行搭建“客戶回聲”和“員工心聲”“雙聲”系統，構建“雙聲”監測、分析和通報機制，開展多維度客戶體驗監測，完善客戶體驗評價機制，多維度聯動考核，共同促進客戶體驗提升。

報告期內



本行有
110 家網點榮獲
中國銀行業營業網點文明規範服務示範單位，
位列行業前列

第三方機構調查顯示，
本行個人客戶滿意度為
86.8%，
位列行業前列

提升金融服務便利性

本行聚焦疫情常態化下人民群眾非接觸金融服務需要，構建並深入推進“線上快捷辦理+業務集中處理+線下便捷交付”的線上線下一體化運營服務模式，為客戶提供有速度、有精度、有溫度的高質量金融服務。

報告期內



客戶使用線上線下一體化
運營服務模式超過
2700 萬筆
較去年同期增長
122%

截至報告期末



本行電子渠道業務
佔比達到
98.8%

已實現借記卡換卡、
資信證明開立等
30 餘類業務場景的推廣應用

有效減少
金融服務
碳排放



▲ 2021年5月8日，本行高級業務總監宋建華在消博會上出席“大金融、大消費、大民生”時代高峰論壇。

金融適老化服務能力有序提升

報告期內，本行推出融e行手機銀行幸福生活版2.0，提升老年客群專屬服務水平，完成手機銀行、門戶網站適老化及無障礙改造，積極推出全行網點裝修及自助渠道適老化改造，有效降低老年客戶獲取金融服務的門檻。



2021年12月，本行全資子公司工銀理財首隻養老理財產品——“頤享安泰”固定收益類封閉淨值型養老理財產品正式發行，實現養老理財首發試點超30億元銷售，受到蓉漢兩地投資者廣泛認可與認購，充分發揮理財業務優勢支持第三支柱養老保障，在滿足居民財富管理需求和促進共同富裕中持續發揮更大作用。



▲ 2021年7月10日，本行副行長徐守本出席首屆中國養老產業投資與發展論壇。

網點、渠道建設

● 網點佈局優化持續加強

報告期內，本行合理把握城鄉發展動向，前瞻規劃渠道網絡佈局，堅持以“穩總量、優佈局、補短板、提效能”為主線，持續提升網點投向與金融資源契合度，有效拓展對核心區域、縣域市場、優質客群的服務覆蓋，切實增強服務實體經濟能力。

截至報告期末

本行縣域網點已增加至約

6 千家

縣域覆蓋率超過

85%

縣域地區自助銀行約

1.2 萬家

自動櫃員機約

2.6 萬台

有效支撐縣域市場拓展



▲ 本行西藏分行堅守雪域高原，提供優質金融服務。

● 網點資源共享與生態建設持續推進

報告期內，本行依託 1.55 萬家“工行驛站”網點搭建公益惠民服務體系，舉辦主題突出、跨界融合的惠民系列活動 4 萬餘次，累計服務客戶及社會公眾 4,000 餘萬人次；同時持續豐富網點生態場景，提升網點服務社會民生能力，全行超過 1 萬家網點可辦理涵蓋社保、公積金等政務類業務，以金融力量滿足廣大人民群眾美好生活需要，進一步打造有溫度、有情懷的融合開放服務生態。

報告期內



本行遠程銀行中心
人工電話接聽率

93.1%

同比提高

0.3%

智能服務入口拓展至

96 個

覆蓋“呼入+呼出”

“語音+文字”

“線上+線下”

“行內+行外”

語音和文本識別
準確率均超

97%

處於同業較高水平

智能服務業務量

6.3 億筆

比上年增長

11%



▲ 2021年12月21日，本行監事長黃良波出席全國總工會與本行共建“戶外勞動者服務站點·工行驛站”授牌儀式。

維護客戶金融資產安全

報告期內，本行依託大數據信息化手段維護金融安全，創新安全技術防範科技化建設應用，為安全運營與客戶服務提供保障。

本行依託自主研發的融安e信智能防控系統，構建了全覆蓋、全渠道、全天候的立體化、智能化防控電信詐騙網絡，對通過本行網點、網上銀行、電話銀行、手機銀行和自助終端等渠道進行的轉賬匯款交易進行即時篩查，及時向客戶進行風險提示，對電信詐騙犯罪實時自動預警，從源頭上降低電信詐騙發生率。

報告期內



本行年度攔截電信詐騙
風險交易

4.78 萬餘筆



協助公安機關開展風險賬戶限
額止付，累計攔截風險交易

1,073 筆

報告期內

本行通過多種渠道，組織開展
“反詐拒賭、安全支付”集中
宣傳月活動，組織現場宣傳

129,141 場次

與監管部門
開展聯動宣傳
累計

1,200 餘次

本行持續深化建設最安全銀行活動，加大安全監督檢查力度，及時預警和綜合部署外部欺詐風險防控工作，圍繞重點時段，結合自助銀行及夜間場所安全防範等重點工作加強安全保衛工作部署，各級機構認真開展防搶、防盜、防火、防暴、反恐等應急演練，增強員工安全意識、風險防控能力以及應對突發事件的處置能力，全力保障客戶人身、財產安全。

個人按揭金融服務與個人消費信貸

報告期內，本行持續推進減費讓利惠企利民，打造新型、綠色消費金融生態，積極支持實體經濟發展、促進消費提質擴容。

本行堅持“房住不炒”的定位，助力人民實現“安居夢”

截至報告期末

本行個人按揭貸款餘額

63,626.85 億元

較年初增長

6,343.7 億元

代理公積金貸款餘額

1.29 萬億元

較年初增長

1,598.54 億元

金融消費者權益保護

• 提升消保治理能力

報告期內，本行董事會、監事會、高管層加強對消保工作的指導協調，不斷夯實公司治理層面管理根基，推動消保戰略、政策及目標有效落實。將消保風險納入全面風險管理體系，完善重點專業和產品消保規章制度，強化重點領域和關鍵環節治理，持續提升消保工作規範化和精細化水平。強化產品服務供給和資源投入保障，全面提升客戶金融獲得感和滿意度。加強第三方合作機構管理，將消費者權益保護作為重要評價指標，推動提升合規操作水平，切實維護消費者合法權益。

• 公平廣告政策

本行秉持“做人民滿意銀行”理念，致力於不斷完善公平廣告政策，在廣告宣傳上以“戰略引領、品牌孵化、賦能業務”的品牌建設新模式為指引，已制定和下發的《關於規範全行品牌形象管理的通知》《關於規範全行對外品牌合作事項的通知》《網點電子媒體管理系統管理辦法》等，有力保障了公平廣告政策的執行與落地。

本行高度重視從事宣傳、廣告投放工作等相關人員的專業化培訓，採取線下面授、線上培訓、專題研討、權威解讀等多種形式，每年定期舉行各種類型的培訓班、講座及研討，有效提升了全行相關從業人員的專業素養與知識更新。

• 提升宣教活動質效

報告期內，本行高效務實開展宣教活動，加強非法集資、電信網絡詐騙、個人信息保護等重點內容和老年人、青少年、農村居民等重點群體宣教力度，持續提升廣大人民群眾金融素養和風險防範能力。主動回應消費者關切和社會熱點問題，強化案例式、體驗式宣教，有效提升消保宣教的精準性和有效性。



▲ 江西分行開展普及金融知識萬里行活動，向群眾宣傳金融知識。



“‘3·15’消費者權益保護教育宣傳周”

“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”

“普及金融知識 守住‘錢袋子’”

“普及金融知識萬里行”

“防範非法集資宣傳月”


“打擊治理電信網絡詐騙 跨境賭博集中宣傳月”



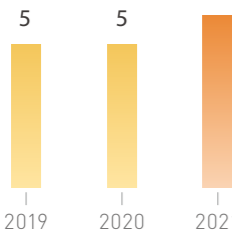
▲ 2021年6月1日，本行黑龍江哈爾濱濱田地支行向小學生宣傳金融知識。



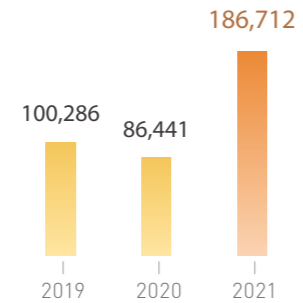
▲ 2021年12月4日，義烏分行開展金融知識下鄉宣講主題活動。

 獲評銀保監會“3·15”消費者權益保護教育宣傳周和金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位

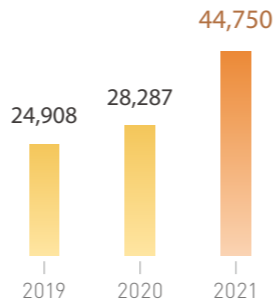
公眾教育專題活動數
(個)



公眾教育年度累計活動次數
(次)



公眾教育受眾人次
(萬人次)



● 加強消保培訓

本行持續加強消費者權益保護企業文化建設，組織全行深入開展消費者權益保護“春訓行動”系列培訓，聚焦個人金融、信用卡等重點領域和業務營銷、個人信息保護等重點內容，強化跨部門、跨機構協同聯動，推動消保法律法規、監管政策和總行管理要求更好落地見效。根據培訓對象管理層級、所屬專業、崗位職責的需求，靈活設置培訓內容和培訓重點，線上線下培訓相結合，不斷提升培訓的精準性和有效性，持續深化全行共同做消保的良好格局。

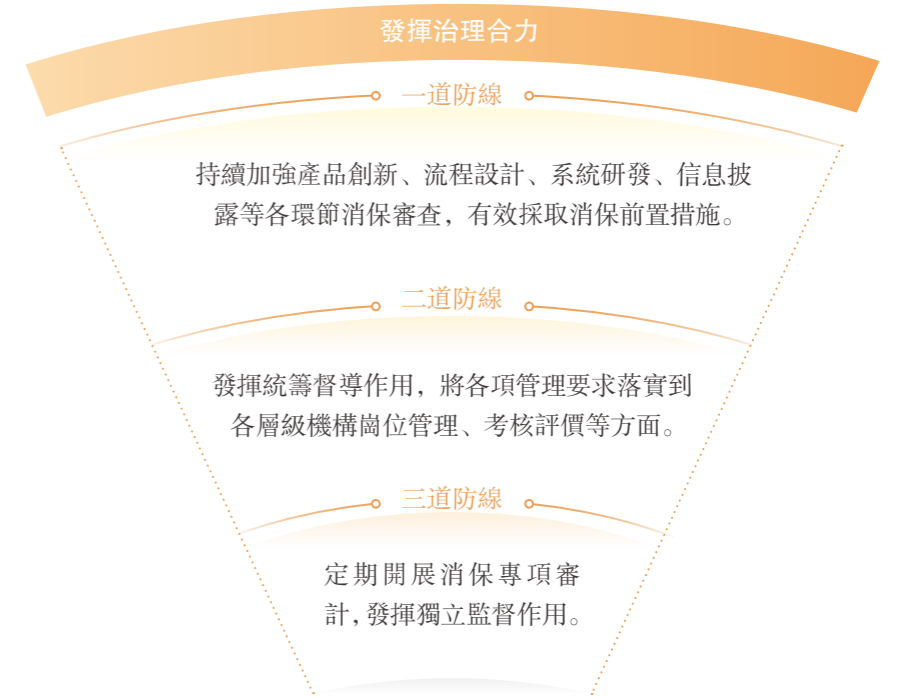
報告期內

本行開展消費者權益相關課程培訓 379 期 培訓 124,278 人次

● 投訴管理

客戶投訴治理取得成效

報告期內，本行積極踐行以人民為中心的發展思想，認真落實金融監管要求，堅持“客戶至上”工作思路，深入開展“客戶體驗痛點治理百日攻堅行動”和“我為群眾辦實事服務提升十大行動”，致力推進客戶投訴溯源管理，不斷提升投訴治理能力，切實推進人民滿意銀行建設。客戶投訴治理取得成效，監管轉辦投訴量同業排名改善，客戶滿意度同比上升。



報告期內



客戶滿意度
86.8%

較上年度提高
0.4%



▲ 2021年9月29日，本行執行董事、副行長鄭國雨，高級業務總監宋建華出席“客戶體驗痛點治理百日攻堅”行動專題推進會。

強化境內個人客戶投訴分類管理

報告期內，本行把進一步加強客戶投訴分類管理作為全面提升客戶服務品質的基礎性工作，將因新冠疫情原因引發的客戶協商歸還信用卡逾期欠款、銀行服務收費減免等意見類業務工單全部納入客戶投訴進行管理統計。

按照新的統計標準，報告期內

本行“客戶服務與投訴管理系統”記錄個人客戶投訴數量合計

36.37 萬件

每百網點

個人客戶投訴量

2,307 件

每千億資產

個人客戶投訴量

1,034 件

根據人民銀行受理的 18 家全國性商業銀行投訴排名，本行“每百網點投訴量”排名第 15 名，“每千億資產投訴量”排名第 14 名，是**唯一**一家兩項指標均處於**前五低位**的國有商業銀行

● 信息安全與隱私保護

截至報告期末，本行已建立數據安全技術平台、加密服務平台、電子文件安全控制系統、客戶端安全管理系統、安全運營平台等，提供智能數據識別與分類分級、統一加密服務、電子文件安全管控、終端安全管控等多種安全技術支撐能力，全面加強數據安全防護，為全行數據安全管控保駕護航。

報告期內

本行信息系統運行繼續保持安全穩定態勢



境內工作日日均交易量

6.63 億筆

同比增長

12.8%

日峰值交易量

8.68 億筆

同比增長

14.1%

累計舉辦數據安全和 / 或隱私相關風險培訓

626 期

培訓

191,263 人次



信息安全
應急預案

本行始終堅守“安全生產第一”底線，積極做好信息安全應急響應等各項工作，加大安全監控和處置力度，建立信息系統安全事件分級分類機制，制定信息安全應急響應預案，定期組織開展全行安全事件應急演練，全力保障本行信息系統安全平穩運行。



信息系統基礎
設施管理

本行高度重視並全力防範金融科技風險，通過完備的高可用保障體系和完整的技術架構，確保核心信息系統安全穩定運行。

通過“兩地三中心”架構實現核心信息系統同城雙活、異地多活多層次高可用部署，滿足不同等級信息系統的業務連續性運行需求，持續檢驗和完善 IT 架構的有效性、穩定性。

基於“雲計算 + 分佈式”技術體系，構建了開放平台核心銀行系統，打造了集中式和分佈式技術體系並存的雙核心 IT 架構，提升信息系統自主可控能力的同時，保障基礎設施層面安全穩定運行。

● 個人手機銀行與數字化金融

報告期內，本行創新推出個人手機銀行 7.0 新版

打造幸福生活版 2.0
美好家園版 2.0
小微普惠版 1.0
英文版等專屬版本

提升老年、縣域、小微、跨境等重点客群專屬服務，通過打造千人千面個性化服務體系滿足客戶多元化金融需求

報告期內



本行重點圍繞教育、醫療等領域，為多所學校、醫療機構及上千萬個人客戶，提供線上金融便捷服務

線上業務量相當於替代超過

10 萬家網點、**100** 萬名櫃員業務量，

助力本行“碳中和”銀行建設

積極保障社會民生，把握擴大內需戰略基點，圍繞出行、購物、餐飲、娛樂、電商等多領域，持續開展“工享”系列惠民支付活動，拓展數字人民幣應用場景，促進消費提質擴容。

G 端——機構客戶金融服務



▲ 2021年11月5日，本行董事長陳四清、高級業務總監熊燕出席本行與全國股轉公司、北京證券交易所戰略合作協議簽約儀式。

機構金融服務

打造金融服務鄉村振興新模式，創新推出“數字鄉村”綜合服務平台，服務覆蓋全國31個省級、260個地市，與770家區縣級農業農村部門達成信息化合作，獲評2021數字農業農村新技術新產品新模式優秀項目，是唯一獲評大型銀行。

自主研發“e企保”區塊鏈電子保函平台，通過政府、銀行、企業間的加密數據交互，實現公共資源交易領域自動處理、實時接收、全程管理的電子保函線上服務新模式。截至報告期末，已與全國21個省份58個市縣公共資源交易中心達成合作，開立保函金額達到41.38億元，平台服務入選中國計算機用戶協會“2021銀行數字化轉型星耀項目”。



北京分行積極支持2022年北京冬奧會建設，截至報告期末，為“冰絲帶”國家速滑館審批融資8億元。



2021年11月3日，廈門分行落地福建省首個政銀合作“政務+惠企”服務專區。

教育金融服務

前瞻服務國家教育領域改革深化，創新構建教培雲、智慧高校、智慧職教、課後安心學等系列教育雲平台，服務國家“教育信息化”改革與“雙減”政策落地，其中“教培雲”教育培訓資金監管平台服務全國各級教育部門。

醫療金融服務

積極服務國家三醫改革，推出智慧醫療統一品牌“工銀雲醫”，以“金融+行業”綜合性智慧醫療全場景建設方案，構建5大類、45小類的智慧醫療產品服務矩陣，服務覆蓋31個省、832個區縣，與25個省、77個市縣衛健委、1140家醫院合作開展智慧醫療場景建設合作，年服務就診人次超1000萬。

深度參與醫保支付清算數字化建設，與國家醫保局成功簽署總對總合作框架協議，堅持頂層設計和基層服務雙輪驅動，助力各級醫保部門服務能力迭代升級。

民生消費金融服務

創新打造覆蓋體育健身、駕駛培訓、商超消費、餐飲娛樂、美容美發、住房租賃等行業的預付費監管平台“安心付”，協助各級行業主管部門加強預付費監管，保護廣大消費者權益，其中“北京預付費資金監管平台”榮獲工信部信通院“2021可信區塊鏈峰會高價值案例”、被新華社列入“2021年首都金融大事記”。

同業金融服務

把握多層次資本市場體系完善歷史機遇，首家與北京證券交易所簽署合作協議，首批試點成功參與上清所大宗商品現貨清算業務，首批正式投產大商所場外標準倉單線上質押融資業務，牽頭推動中碳登綜合金融服務方案落地，創新開發投產“工同贏”同業客戶綜合服務平台，做好金融服務實體的引領者。

做好工銀“BRAINS”智能反洗錢、全球市場風險管理等多項金融科技風控產品的輸出賦能，累計與近30家同業客戶簽約，為維護金融安全貢獻“工行智慧”。



▲ 2021年4月19日，本行高級業務總監熊燕出席上海清算所大宗商品現貨清算業務啓動儀式。

司法金融服務



金融服務賦能司法系統改革，創新構建“智慧政法”綜合服務平台系統，與公安、檢察院、法院、紀檢監察、金融局在內的客戶實現全領域合作，有效提升精細化管理質效。



▲ 2021年6月，貴州安順分行落成貴州省首個警銀合作車管服務站點。

GBC 三端聯動服務

報告期內，本行繼續扎實推進 GBC 聯動，把握數字經濟領域平台化、生態化、智能化發展趨勢，推出“工銀聚富通”平台金融品牌，對接政務、產業和消費平台，服務 G 端政務平台、B 端客戶、C 端客戶。

GBC 重點場景建設成效顯著

報告期內，實現

G 端拓戶

1.2 萬戶

B 端拓戶

29 萬戶

C 端獲客活客

5,200 萬人

截至報告期末

本行全口徑融資總量達到

30.98 萬億元

較年初增加

3.27 萬億元



本行境內人民幣貸款總量達到

189,299.25 億元

較年初增加

21,247.07 億元

全球金融服務 ——國際視野 全球經營

國際化經營佈局

截至報告期末

本行在全球

49 個國家和地區
建立了

421 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

在“一帶一路”沿線

21 個國家
開設

125 家分支機構

本行境外機構員工總數

15,856 人

境外機構總資產

4,554.19 億美元

▼ 2021年10月18日，本行董事長陳四清出席中德經濟顧問委員會座談會。





報告期內，本行利用境外網絡佈局優勢，積極參與多邊合作、共同開發第三方市場。



與西、法、德、日等國共 16 家商業銀行成立銀團，為英國某海上風電項目提供資金支持，樹立了多國金融機構合作、共同開發大型新能源項目的案例。該項目預計投產後每年將為蘇格蘭地區 95 萬個家庭供電，滿足當地 40% 家庭用電的需求，減少碳排放 170 萬噸。

跨境金融服務



▲ 本行副行長張偉武出席跨境人民幣業務研討會並致辭。

支持東道國經濟社會發展



報告期內，本行作為主牽頭行，成功籌組商業銀行國際銀團，為迪拜某光熱加光伏綜合電站項目提供建設資金 25 億美元。該項目是阿聯酋大力發展清潔能源戰略下的重要項目之一，建成後每年可為迪拜超過 27 萬家住戶提供清潔電力，實現減排二氧化碳 160 萬噸、二氧化硫 11 萬噸、可吸入顆粒物 2,900 萬噸及氮氧化物 5 萬噸。

全球夥伴關係

充分利用 BRBR 平台推進共建綠色共識

報告期內，本行作為“一帶一路”銀行間常態化合作機制（BRBR）秘書處，開展以綠色債券、綠色信貸和碳金融為主題的系列研修培訓活動，邀請監管機構、商業銀行、多邊開發機構及諮詢機構專家進行授課，面向全體 BRBR 成員、本行境內外機構及其客戶進行直播，覆蓋行內外逾千人次，加強成員綠色能力建設，凝聚更多綠色發展共識，助力後疫情時代經濟復甦。



▲ 2021年9月，本行執行董事、副行長鄭國雨出席第13屆中國—東盟金融合作與發展領袖論壇。

服務中歐經貿關係，助力中歐雙碳合作

2021年4月29日，本行聯合中歐各領域優秀企業共同倡議成立了中歐企業聯盟。聯盟遵循開放合作、綠色包容、互利共贏原則，旨在通過中歐企業間合作助力中歐經貿關係提質升級，為中歐關係發展作出新的貢獻。

第四屆中國國際進口博覽會期間，本行連續第三年成功舉辦中歐企業家大會，中歐企業聯盟為大會合作夥伴。大會發佈《架設中歐綠色之橋——中歐企業碳達峰碳中和實踐研究報告》摘要，是本行依託中歐企業聯盟開展的研究成果，總結中歐企業碳達峰碳中和實踐經驗，客觀反映實現雙碳目標面臨的問題和挑戰，提出中歐“綠色之橋”行動計劃，為實現可持續發展提供切實可行的路徑建議。



▲ 2021年4月29日，本行在北京成功舉辦中歐企業聯盟成立大會。

廣泛參與國際多邊合作，貢獻本行“綠色”力量

本行作為金磚國家工商理事會金融工作組組長單位，積極推進工作組內綠色金融相關工作，同時積極參與“一帶一路”綠色投資原則（GIP）、聯合國環境署金融行動倡議（UNEP FI）等多邊平台活動並主動發聲，踐行綠色發展理念。

南非標準銀行專題

2021年9月28日，本行與標準銀行集團召開戰略合作會，雙方簽署了《關於推進全面戰略合作與戰略協同夥伴關係的三年行動綱要（2021-2023）》和《員工交流計劃主框架補充協議》。

報告期內，兩行成功舉辦了系列線上研討會，就兩行科技戰略合作、非洲大陸自貿區啓動挑戰意義和機遇、中非合作論壇成功經驗和非洲可持續發展戰略實施、非洲能源及新能源市場展望、非洲農業發展現狀及中非農業合作前景展望、2021中非金融市場等主題開展交流。



報告期內，本行成功舉辦形式多樣的撮合活動，發揮渠道優勢助力中非經貿往來。具體包括中非農產品線上磋商會、中非經貿供需線上對接會、中非紅酒線上展銷會等，共計有來自中非11個國家300多家企業代表參加，並達成多個合作意向。



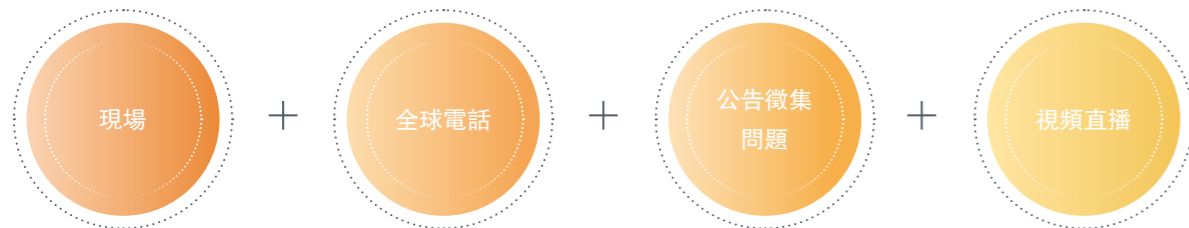
▲ 2021年9月28日，本行召開與標準銀行集團戰略合作會。

回報股東

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，深入扎實開展投關活動，有效保持了本行在中國銀行業的市值領先優勢。

報告期內，本行成功舉辦四場業績說明會，全球投研機構代表和個人股東 9,238 人參會，向資本市場展示了本行實施新發展規劃、推進高質量發展取得的成效，介紹了本行經營業績、重點戰略實施進展、服務實體經濟、防範金融風險等主要成果，並就市場關注的 NIM 變動趨勢、非息收入增長、資產質量與撥備覆蓋率、普惠貸款動能、綠色金融舉措等 40 個具體議題進行了深入交流；首次採用“現場+全球電話+公告徵集問題+視頻直播”形式召開的年度業績說明會，入選中國上市公司協會“業績說明會最佳實踐”，並受邀作為優秀上市公司代表在會上分享經驗做法。



▲ 2021 年 9 月 2 日，本行董事會秘書官學清出席上市公司 2020 年報業績說明會經驗交流會，並作為上市公司業績說明會最佳實踐案例代表分享本行經驗做法。

本行通過境內+境外、線上+線下驅動，以一對一、一對多形式與 1,100 餘位全球投資者進行了溝通，共計回應問題超過 700 個，穩定和增強投資者信心

通過投資者網絡接待日活動、上證 e 互動、投資者熱線、投關郵箱等多種渠道和形式接收中小投資者相關諮詢 400 餘次，主動回應市場關切，深入了解股東關注，保障中小投資者合法權益

綠色金融和 ESG 常態化溝通反饋機制

報告期內，本行管理層率隊與全球境內外機構投資者召開 10 次綠色金融和 ESG 專題會議，全面介紹本行綠色金融、ESG 和應對氣候變化的實踐成效，坦誠、專業回應了投資者多方關切，股東高度評價綠色金融和 ESG 專題溝通會，充分認可本行踐行綠色低碳理念、積極履行社會責任、不斷強化風險治理等方面所做出的努力和取得的成效。

本行高度重視投資者意見，將投資者提出的 ESG 相關問題作為實質性分析的重要組成部分，以關注度較高的問題為依據進行投關活動和 ESG 信息披露，有效回應投資者關切，不斷提升 ESG 市場形象。

報告期內

投資者通過業績說明會、路演、專項溝通會等渠道提出問題共計

700

餘個

其中碳中和、綠色金融、ESG 戰略、氣候風險管理、ESG 信息披露等 ESG 相關問題約

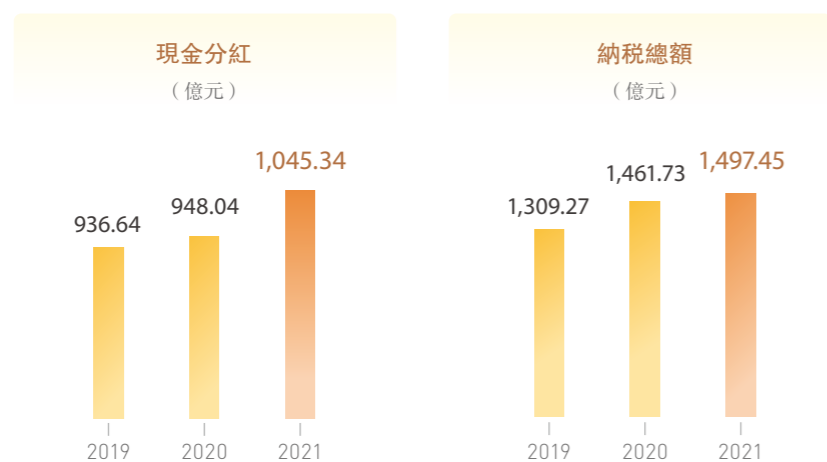
100

個，佔比約 15%





▲ 2021年8月27日，本行召開2021年中期業績說明會。



奉獻社會

全球抗疫行動

境內機構



天津 為抗疫小微企業提供“無縫銜接”融資服務

天津市某防疫抗疫小微企業從事流延膜研發生產和銷售，是擁有16項專利的“專精特新”企業，在抗擊疫情中無償為津南區政府提供生產線生產口罩、防護服。2021年12月8日，本行天津分行園區支行了解到該企業800萬元抗疫貸即將在7天內到期，立即跟進制定了專門方案，為企業續貸開通綠色通道、預留專項規模，在企業還款次日即發放了新一筆貸款，企業資金無縫銜接，極大緩解了經營壓力。

浙江 支持全國重點醫療診斷企業提升防疫保障能力

某技術集團股份有限公司是一家以提供診斷服務外包為核心業務的獨立第三方醫學診斷服務機構。新冠疫情爆發以來，該公司已建設近百家核酸檢測傳染病篩查防控實驗室。報告期內，本行浙江杭州分行累計向該企業發放中長期流動性貸款9,700萬元，安排專人實時對接，快速響應企業訴求，精準提供金融服務。

寧夏 科技賦能助力疫情防控

為配合寧夏回族自治區大規模核酸檢測，工銀科技突擊研究技術方案，破解防疫健康碼與電子健康碼“兩碼合一”難題，實現檢測人員“一碼定位”快速信息登記及便捷的結果查詢。



▲ 2021年1月28日，本行時任監事長楊國中、副行長張文武出席支行網點疫情防控工作專題會議。

境外機構

工銀亞洲



▲ 2021年12月21日，工銀亞洲慈善基金會啟動“傳承愛·愛全城”計劃，走訪多處社福機構捐贈防疫物資。

工銀美國



工銀美國向分支機構所在華人社區伸出援手，協助沒有網絡或有英文語言障礙的家庭網上預約疫苗接種，並宣傳防疫抗疫相關信息，助力社區抗擊疫情。同時，根據“春融行動”工作安排，加大力度對接當地有關企業，提供金融服務幫助其維持日常運營，間接穩定國內核心客戶的供應鏈供給。

工銀倫敦

面對倫敦嚴峻的疫情形勢，堅決貫徹總行“常態化疫情防控”工作要求，堅持“3S”（Safety, Security and Stability）經營指導原則，“穩”中求“進”，延續了“員工安全、經營持續、風險可控、業務平穩”的良好發展態勢。

工銀阿根廷

落實常態化防控工作機制措施，堅持常態化全員健康監測，推動員工參與政府疫苗接種計劃；加速手機銀行密碼重置、電話銀行WhatsApp服務等急需功能升級，積極向線上和自助服務渠道引流，確保持續安全運營和有效經營管理。

工銀巴西

制訂多項疫情緊急應對辦法，細化防疫措施。推動員工疫苗接種，員工感染率遠低於當地社會平均值。通過多種手段保障業務連續運營，在確保員工安全的前提下推進業務持續健康開展。

悉尼分行

積極支持駐地使領館、中資企業防疫抗疫。通過持續優化和改善辦公環境、完善員工福利體系、充分保障員工和家屬防疫抗疫物資、舉辦線上系列心理解壓課程等，傳達對員工的關心關愛。加大重點行業投放，參與澳洲本地著名醫療保健企業7,000萬澳元再融資業務，為疫情防控貢獻堅實力量。

工銀泰國



▲ 2021年9月15日，工銀泰國向泰國應急醫療局捐贈醫用防護服。

全球公益活動

建設“工行驛站”，服務戶外勞動者和周邊群眾

近年來，本行圍繞廣大勞動者實際需求，通過開放共享營業網點內部的服務資源，打造惠民服務平台“工行驛站”。

截至報告期末



已建設
“工行驛站”

1.55 萬家

累計服務戶外勞動者
及周邊職工群眾超

4,000 萬人次

依託“工行驛站”
舉辦惠民活動

4 萬餘次



▲ 2021年2月1日，湖北襄陽分行依託“工行驛站”為客戶提供優質金融服務。



▲ 畢節分行依託“工行驛站”，與貴州金融工會打造省級共建“貴州省城區戶外勞動者綜合服務站”。

“愛心助學‘工’益有你”第五季

“99公益日”期間，本行聯合中國青少年發展基金會開展“愛心助學‘工’益有你”第五季活動，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，發動4.1萬餘人次參與捐款，共籌集善款72.4萬餘元，該項目榮獲第十三屆中國青年志願者優秀項目獎。

該項目榮獲

第十三屆中國青年
志願者優秀項目獎



“美麗中國 青春工行在行動” 第四季

本行連續4年開展plogging公益活動，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，活動足迹覆蓋32個省市自治區、200餘個城市、300餘所高校，37萬餘名志願者參與活動。



▲ 本行青海分行青年志願者與三江源生態保護基金會青年志願者聯合開展“拾荒慢跑”環保志願活動。

科學盒子

圍繞國家鄉村振興戰略，聯合中國青少年發展基金會等單位，在四川通江、南江啓動持續性公益活動“科學盒子”項目。

報告期內



本行累計捐款 **40** 萬元
為教育資源相對匱乏的孩子們提供科學實驗教具，帶領學生們體驗科學的樂趣與魅力

“童心港灣”公益項目

報告期內，本行聯合共青團中央，圍繞“關愛農村留守兒童行動”，繼續支持在四川省開展“童心港灣”幫扶項目，在南江、通江、萬源、金陽四縣市下轄村鎮建設了50個“童心港灣”站點，為當地留守兒童提供開展福利和保護服務的固定場所，通過親情陪伴、情感關懷、自護教育，促進他們健康成長，累積開展活動達330次，近5,000名農村留守兒童得到了關愛，有效紓解了四縣市在鄉村振興進程中的痛難點問題。

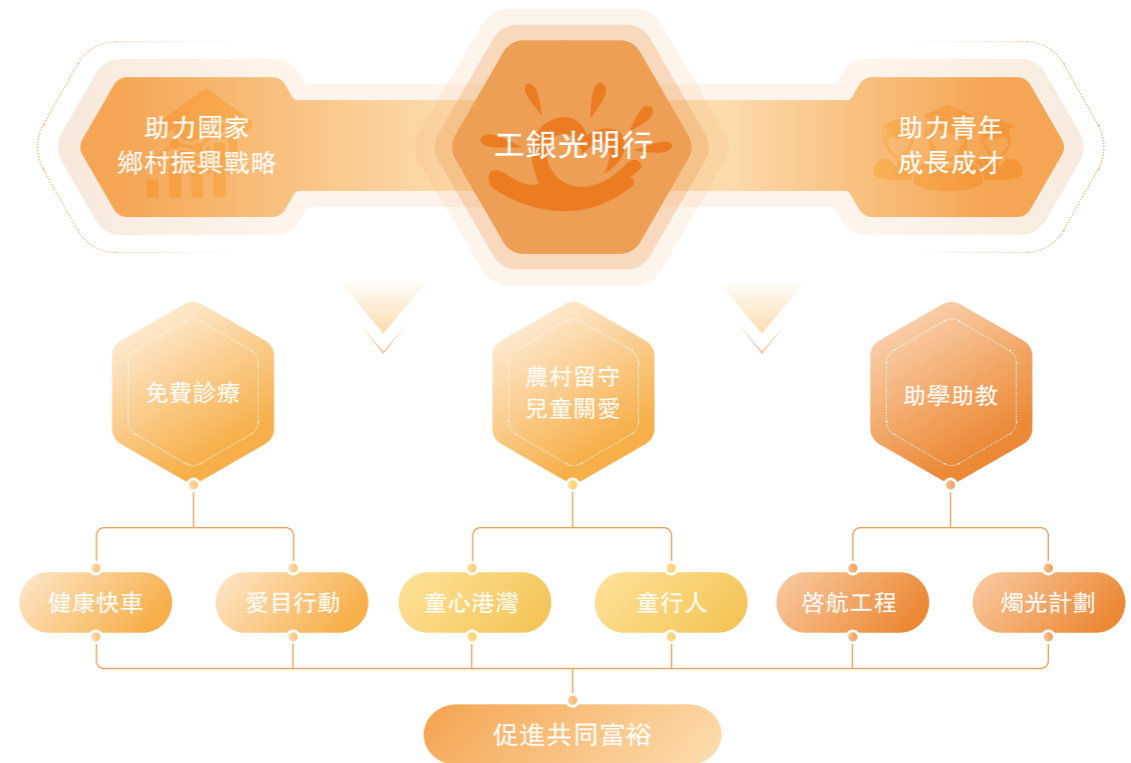
在南江、通江、萬源、金陽四縣市下轄村鎮建設了 **50** 個“童心港灣”站點

累積開展活動達 **330** 次
近 **5,000** 名農村留守兒童得到了關愛

“工銀光明行”——健康快車

報告期內，本行捐資支持“工銀光明行-健康快車”湖北廣水站火車醫院項目，為當地1,212名白內障患者免費實施了復明手術，並在廣水成功發佈了“工銀光明行”集團公益品牌。

“工銀光明行”集團公益品牌標識



2008年至今，本行通過“工銀光明行-健康快車”火車醫院項目累計捐贈2,940萬元，先後在貴州、內蒙古、雲南、河南、山西、吉林、甘肅、四川、湖北等9個省份開展治療活動，為近1.3萬名低收入白內障患者免費實施了復明手術，幫助他們恢復視力、重見光明。除直接救助外，還先後在內蒙古、雲南、四川、吉林捐建了四座眼科中心，對當地醫生進行眼科教學和手術培訓，留下了“永不開走”的健康快車。同時開通了網上捐款通道，截至報告期末，累計收到捐款180萬餘元，全部用於手術治療。



▲ “工銀光明行”集團公益品牌形象大使、本行安徽分行員工蘇明娟。

境外公益

工銀美國

工銀美國按照監管要求，主動認真執行《社區再投資法案》，高度重視與各分支機構所在社區的良性互動，充分發揮銀行作為金融機構的特點和優勢，積極參與社區建設，促進社區和諧穩定發展。截至報告期末，完成社區再投資相關捐贈項目共 17 個，捐贈項目涉及社區經濟發展、民生領域、文化合作、社區教育、婦女權益保護等多個領域和不同的非營利性組織。

工銀亞洲

工銀亞洲慈善基金自成立以來，秉承“關懷社群、奉獻社會”的宗旨，因應社會不同階層所需，於廣泛範疇開展慈善項目，致力推動社會可持續發展。

報告期內，工銀亞洲與中國香港體育協會暨奧林匹克委員會首度合作，正式成為東京 2020 奧運會中國香港代表團之獨家金融機構夥伴，全力支持本地運動員出征世界運動舞台，並助力推動本地運動事業的持續發展。

工銀新西蘭

工銀新西蘭積極支持“漢語橋”世界中學生中文比賽、奧克蘭愛樂樂團（APO）演出等當地文化公益事業；以公益委員會（Social Committee）為載體組織中外員工開展對新西蘭乳腺癌基金、直升機緊急救援基金等社會公益組織的捐獻活動，參與本地社區其他各類公益活動，促進企業四種文化（家庭文化、自我實現文化、創新文化、合規文化）與新西蘭當地文化的交流融合，努力實現企業發展、員工成長、社會進步三者的和諧統一。



▲ 工銀印尼代表向社區捐贈糧食。

新加坡分行

報告期內，本行新加坡分行與新加坡南洋理工大學聯合舉辦“工行杯－第十屆亞太大專華語辯論公開賽”，迎來全球九個地區共 82 所高校報名參加，為全球青年才俊搭建起碰撞思想、增進友誼的國際平台。



▲ 工銀墨西哥向 YOLIA 女童之家捐贈床墊。

抗洪救災

2021 年 7 月，河南地區突遇特大暴雨汛情，本行第一時間制定出台多項工作措施，集全行之力保障各項金融服務暢通，並向河南省捐贈 2000 萬元，馳援防汛救災和災後恢復工作。

河南分行主動參與抗洪救災，協助開展搶險救災工作，積極支持災後復工復產。

悉尼分行轄屬布里斯班分行在河南水災發生時，以總商會布里斯班分會理事單位的身份，向商會提出捐款倡議，得到理事會所有成員全票表決通過，並積極協助落實受捐貨幣換匯和匯款路徑等，保證善款在第一時間順利到賬。

汛情期間，本行河南分行鄭州花園路支行迅速響應河南省總工會號召，對鄭州、洛陽等 12 個地市撥付救災專項補助 630 萬元，保證總工會專項補貼資金及時到位。



2021 年 7 月 21 日，河南鶴壁遭受特大暴雨，河南鶴壁分行浚縣支行突擊隊員堅守衛河大堤，與當地群眾一起開展防汛排險。



汛情期間，河南分行鄭州南陽路支行為附近居民設置便民取水點。



2021 年 7 月 23 日，河南分行鄭州上街中心路支行為客戶晾曬緊急撤離時被洪水濕透的現金。

志願者活動

2016年，本行成立青年志願者協會，公益志願活動涉及扶貧幫困、服務賽會、關愛兒童、金融宣傳、綠色環保等各方面，獲得團中央志願服務大賽金獎、中國青年志願者優秀組織獎、中國青年志願者優秀項目獎、中國青年志願者優秀個人獎等多項榮譽。

報告期內



本行累計開展扶貧幫困、服務賽會、關愛兒童、金融宣傳等志願公益活動

2 萬多場

參與活動人次超過

18 萬人次

活動時長超過

21 萬小時

籌集善款（物資）共計

1,215 萬元

獲得行內外媒體報道

3,000 餘次



本行 **1** 名個人榮獲

第十三屆全國優秀青年志願者優秀個人獎

1 個項目榮獲

第十三屆中國青年志願者優秀項目獎

藍信封留守兒童書信陪伴項目

本行組織志願者和留守兒童一對一配對，通過書信方式長期陪伴，引導留守兒童健康快樂成長。

報告期內

共有

1,005 名

志願者通過考核成為通信大使

408 名

青年員工參與了月捐

累計 **7,219** 封

手寫信在本行青年志願者和湖南、廣西等地的鄉村孩子們心間傳遞

工銀星火研修中心系列活動

2021年6月1日，本行啓動“工銀星火研修中心”六一系列活動，在全國各地開展了多種多樣的金融主題教育活動，持續搭建青少年金融知識普及教育的平台。

截至報告期末

本行組織行內青年志願者，以財商知識進校園、邀請中小學生到網點參觀體驗、線上公開宣講等形式

開展金融主題教育活動

734 場

參與志願者人數達

7,000 餘人

開發制作少兒財商教育系列視頻課程

10 節

在本行手機銀行客戶端“寶貝成長”專區發佈，服務學生人數

4.7 萬人

“愛目行動”第七季

報告期內

本行啓動“愛目行動”第七季活動，聯合當地醫療機構和公益組織，為北京、西寧和拉薩等地

17,756 名兒童完成視力篩查

為 **4,688** 名

兒童進行了眼病流調學跟踪

為 **1,975** 名

兒童提供了免費配鏡

為 **59** 名

兒童完成了手術治療

自2015年起，“愛目行動”已連續開展

7 年

累計捐款

572 萬元

選派 **600** 餘名青年志願者

為超過 **12** 萬名兒童提供視力篩查服務



▲ 2021年6月，蘇州分行青年志願者聯合眼科醫院為兒童進行眼部義診。

治理篇 GOVERNANCE



- 公司治理
——**黨建引領 從嚴治理**
- 戰略管理
- 風險治理與人力資源
——**風控強基 人才興業**
- 科技驅動 價值創造
- 內部管理
——**轉型務實 改革圖強**

公司治理——黨建引領 從嚴治理

黨建與公司治理有機融合

黨建引領

本行堅持“黨建引領，從嚴治理”，不斷探索黨的領導和現代公司治理有機結合的有效機制和路徑，優化治理體系，提升治理能力，完善“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，將制度優勢轉化為治理效能和發展優勢。

深入推動“我為群眾辦實事”實踐活動，解決了一批群眾和基層“急難愁盼”問題，加快建設人民滿意銀行。



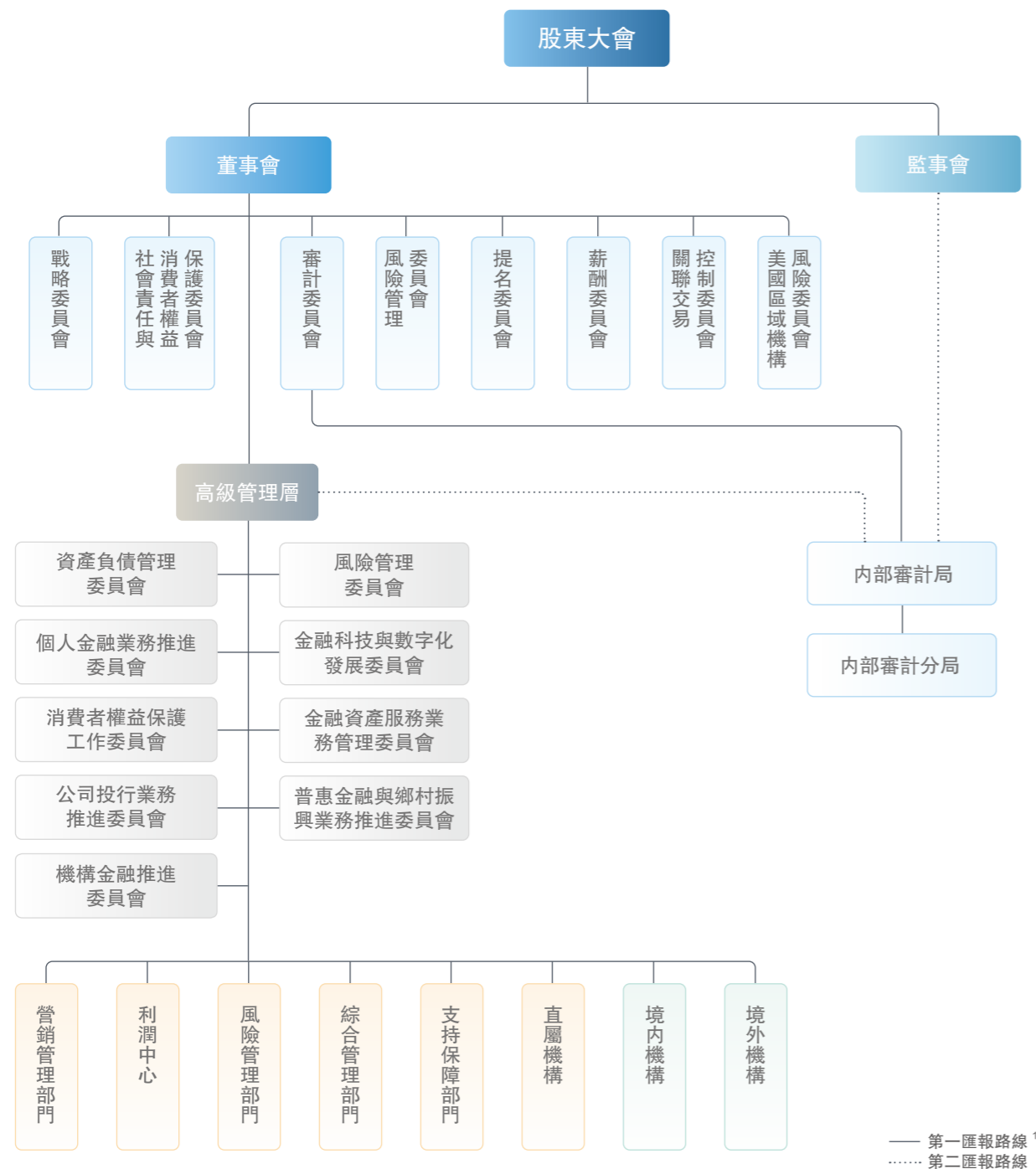
縱深推進全面從嚴治黨、從嚴治行，鞏固深化派駐改革成果，加大對各級領導班子特別是“一把手”監督力度，糾“四風”、樹新風，自上而下嚴抓作風、嚴肅紀律、嚴懲腐敗，查辦了一批嚴重違紀違法案件。

▼ 2021年7月1日，本行召開黨委（擴大）會議。



三會一層治理架構

本行將公司治理建設作為增強核心競爭力的基礎工程，對標監管要求和行業最佳實踐，不斷完善由股東大會、董事會、監事會、高級管理層組成的“權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡”的公司治理機制，持續推進治理體系和治理能力現代化。



注：1. 上圖為截至本報告披露日本行公司治理架構圖。

● 股東大會

報告期內

本行共召開
股東年會
1次
臨時股東大會
2次

審議通過《關於 2020 年度財務決算方案的議案》
《關於申請扶貧捐贈專項授權額度的議案》
《關於 2020 年疫情防控物資捐贈情況的議案》等
20項議案

聽取《中國工商銀行股份有限公司 2020 年度
獨立董事述職報告》等
3項匯報



▲ 2021 年 6 月 21 日，本行召開 2020 年度股東年會。

● 董事會

報告期內



本行共召開董事會會議
13次

研究討論《關於〈中國工商銀行 2021-2023 年發展戰略規劃〉的議案》
《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2020 社會責任報告(ESG 報告)〉的議案》
《關於〈普惠金融業務 2021 年度經營計劃〉的議案》
《關於〈中國工商銀行綠色金融實施情況報告〉的議案》等

108項議題

同時，進一步強化董事會**多元化**和**獨立性**



▲ 2021年8月27日，本行董事長陳四清主持召開董事會會議。

董事多元化

本行董事會成員多元，具有知識結構、專業素質及經驗等方面的互補性，保障了董事會決策的科學性。

截至報告期末，
本行董事會共有董事

14名

包括：

執行董事

4名

非執行董事

5名

獨立非執行董事

5名

董事會成員中

● 男性董事

12名

● 女性董事

2名

● 中國籍董事

13名

中國大陸 10 名
中國香港 3 名

● 外籍董事

1名

荷蘭籍

本行獨立非執行董事人數在董事會成員總數中佔比超過 1/3，符合有關監管要求。

董事會獨立性

本行制定了相關制度，確保本行董事會可取得獨立意見，並每年檢討其有效性。具體制度條文如下：

《中國工商銀行股份
有限公司章程》

第一百二十九條規定

“獨立董事應當對本行股東大會或董事會討論事項發表客觀、公正的獨立意見。”

本行每年檢討制度的有效性。報告期內，本行董事長主持召開了由獨立董事單獨出席的座談會，參會董事圍繞全行公司治理、戰略發展、風險管理、綠色金融等方面充分發表了意見。另外，在每次董事會會議前，本行圍繞全部上會事項，組織相關人員與董事進行溝通，詳細諮詢董事對上會事項的意見。

本行董事會下設 8 個專門委員會

截至報告期末

風險管理委員會、提名委員會、薪酬委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會、美國區域機構風險委員會 6 個專門委員會均由獨立非執行董事擔任主席。

董事會的職責

董事會是本行的決策機構，向股東大會負責並報告工作。董事會負責召集股東大會；執行股東大會的決議；決定本行的經營計劃、投資方案和發展戰略；制訂本行的年度財務預算方案、決算方案；制訂本行的利潤分配方案和彌補虧損方案；制訂本行增加或者減少註冊資本的方案、資本補充方案、財務重組方案；制定本行風險管理、內部控制等基本管理制度，並監督制度的執行情況；聘任或解聘本行行長和董事會秘書，根據行長提名聘任或解聘副行長及法律規定應當由董事會聘任或者解聘的其他高級管理人員（董事會秘書除外），並決定其報酬和獎懲事項；決定或授權行長決定行內相關機構的設置；定期評估並完善本行的公司治理狀況；管理本行信息披露事項；監督並確保行長及其他高級管理人員有效履行管理職責等。

董事調研和培訓

報告期內，本行董事積極開展調研，調研訪問機構包括本行內設部門、分支機構及附屬機構；調研主題包括服務新發展格局、支持鄉村振興、金融科技、綠色金融、理財業務、養老金融等。調研以調研報告、調研工作簡報的形式提出建設性意見和建議。

報告期內，本行統籌規劃，加大董事培訓投入力度，積極鼓勵和組織董事以多種形式參加培訓，協助董事不斷提高履職能力。本行董事均根據工作需要參加了相關的培訓。

● 監事會

截至報告期末

本行監事會共有	其中股東代表監事	職工代表監事	外部監事
6 名監事	2 名	2 名	2 名

報告期內

監事會共召開	審議 2020 年度監事會工 作報告、履職評價報告等	聽取經營情況、發展戰略規 劃和集團反洗錢工作情況等	審閱 2021 年各季度監督 情況、監事會相關調研等
9 次會議	20 項議案	9 項匯報	43 項報告

監事會職責

監事會是本行的監督機構，向股東大會負責並報告工作。監事會負責對董事和高級管理人員的履職行為和盡職情況進行監督；監督董事會、高級管理層履行職責的情況；根據需要對董事和高級管理人員進行離任審計；檢查、監督本行的財務活動；審核董事會擬提交股東大會的財務報告、營業報告和利潤分配方案等財務資料；對本行的經營決策、風險管理和內部控制等進行檢查監督並指導本行內部審計部門工作；擬定董事會和高級管理層及其成員、監事的履職評價辦法；對董事會和高級管理層及其成員、監事進行履職評價；向股東大會提出議案；提議召開臨時股東大會，在董事會不履行召集股東會議的職責時，召集並主持臨時股東大會；提議召開董事會臨時會議等。

▼ 2021年10月29日，本行監事長黃良波主持召開監事會會議。



監事會的運作

監事會的議事方式為監事會會議，監事會會議分為監事會定期會議和監事會臨時會議。報告期內，監事會根據有關法律法規、監管要求和公司章程規定，認真履行監督職責，運用現場調研和非現場監測分析等多種方式，紮實做好履職盡責、財務活動、風險管理和內部控制等方面監督工作，切實發揮監事會在公司治理中的重要作用，促進本行依法合規經營發展。

監事會下設辦公室，作為監事會的日常工作機構，受監事會委派對公司治理、財務活動、風險管理和內部控制等情況進行監督檢查，並負責監事會會議的籌備、文件準備及會議記錄等。

扎實開展履職監督

加強對董事會、高管層的履職監督，重點關注本行貫徹落實黨中央、國務院重要決策部署情況。關注董事會和高級管理層執行國家經濟金融政策、監管要求，服務國家重大戰略、應對新冠疫情、支持服務實體經濟、推動落實“六穩”“六保”重要任務、助力普惠金融和綠色金融發展、防範化解金融風險和信息披露工作等情況，保障本行履行好國有大型銀行的政治責任、社會責任和經濟責任。

深入推動財務監督

加強對重要財務決策和執行情況監督，重點關注全行重大會計核算事項、預期信用損失、財務審批事項和有關會計核算情況，關注境內外疫情發展對全行經營的影響，深入分析影響集團盈利水平的主要因素。認真審核定期報告、年度財務決算和利潤分配方案，了解和關注外部審計工作情況，監督和評價外部審計工作質量。聚焦財務資源配置、財務管理機制運行，持續加強監督。

持續加強風險管理監督

對全面風險管理體系運行情況進行監督，關注風險管理戰略、風險偏好的制訂與傳導、風險管理政策和程序的完善和執行情況，監督資本管理、併表管理、壓力測試管理及監管指標情況，跟踪信用風險、市場風險、流動性風險等主要風險變化。關注全球疫情持續蔓延對國內經濟金融的影響及本行相關風險防控措施，加強對重點區域、重點機構和重點業務的監督，分析和揭示潛在性、苗頭性、傾向性風險隱患。

扎實做好集團內部控制監督工作

全面監督集團內部控制體系有效性、內部控制職責履行和依法合規經營情況，重點關注內控機制運行、制度建設、監管意見落實、檢查問題整改、重大風險事件管理和經營損失責任追究等。做實做細重點機構和業務領域監督工作，持續關注案防管理、反洗錢、信息科技等方面內部控制情況，充分發揮監督效能，有效提升集團內控合規管理水平。

信息披露

報告期內



本行積極落實國家關於提高上市公司質量的要求，不斷拓展信息披露廣度和深度，持續提升信息披露透明度。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
連續 8 年獲評“優秀”

為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，履行信息披露義務。報告期內，在高質量做好強制性信息披露的基礎上，本行加大對公司戰略內涵、普惠金融、金融服務鄉村振興、綠色金融和疫情防控等境內外投資者和資本市場重點關注事項的自願性披露。同時，為確保投資者享有公平知情權，本行在股票上市地同步披露信息。

綜合化子公司公司治理

本行不斷完善子公司公司治理框架，健全子公司治理體系，總行通過戰略指引、資本管理、授權管理、拼表管理、財務預算和薪酬管理、幹部管理等方式和措施，將公司治理基本原則及集團管理要求傳導至境內外子公司，各子公司結合當地及行業監管要求予以執行。



▲ 2021年9月17日，時任派駐紀檢監察組組長王林主持召開境內綜合化子公司貫徹落實《加強對“一把手”和領導班子監督的意見》座談會。

堅持“未雨綢繆、見微知著、亡羊補牢、舉一反三”，明確“主動防、智能控、全面管”的全面風險治理路徑，有效、有力、有序抓好存量風險化解和增量風險防範，增強集團合規和風險偏好約束力。

各子公司治理框架基本完善

各子公司初步建立起了完善的子公司治理架構體系，董事會有效傳導總行戰略，管理層在董事會授權範圍內勤勉開展經營管理活動。

公司治理有效性和本地化適應性良好

集團戰略傳導、風險偏好傳導有效；各子公司在遵守當地法律法規、滿足監管要求前提下，結合自身經營規模、發展階段、管理水平不斷完善子公司治理架構。

以董事會為核心的治理運行機制良好

各子公司董事會的地位和職能不斷強化，董事會聚焦於戰略、資本、風險、內控等重大問題，董監事責任意識和履職專業性不斷增強。

報告期內，本行印發實施

《境內綜合化子公司管理規定》

將歷年良好實踐固化為制度辦法，明確“牽頭統籌、條線主抓”的管控機制和服務集團戰略的基本原則，推動打造促發展、強管控、優保障的綜合化發展“一盤棋”。

《境內控股機構公司治理指引》

明確子公司治理的基本準則。

ESG 治理

ESG 治理架構

報告期內

本行董事會積極履行戰略決策職能，深化 ESG 治理，持續完善 ESG 管治架構。

董事會下設戰略委員會，負責對年度社會責任報告進行審議，向董事會提出建議。

董事會下設社會責任與消費者權益保護委員會，負責對本行在環境、社會、治理以及精準扶貧、企業文化等方面履行社會責任的情況，消費者權益保護工作戰略、政策和目標，綠色金融戰略，普惠金融業務的發展規劃、基本制度、普惠金融業務年度經營計劃、考核評價方法等事項進行研究審議，並向董事會提出建議。

ESG 管理推進

本行董事會高度重視本行環境、社會、治理領域相關工作，制定全行戰略發展規劃，推動全行貫徹落實“碳達峰、碳中和”目標，定期審議社會責任（ESG）報告、綠色金融實施情況報告、風險管理報告等議案，加強對 ESG 事宜的監督管理。

報告期內，本行董事會審議通過

- ✓ 《2020 年度風險管理報告》
- ✓ 《關於消費者權益保護 2020 年工作情況與 2021 年工作計劃的議案》
- ✓ 《中國工商銀行綠色金融實施情況報告》
- ✓ 《普惠金融業務 2021 年度經營計劃》
- ✓ 《全面風險管理規定（2021 年版）》



▲ 2021 年 8 月 26 日，本行召開董事會風險管理委員會會議。



董事會風險管理委員會參與氣候相關風險管理的履職盡責情況

報告期內，董事會聽取《關於美國區域風險管理框架和偏好年審情況的議案及各類風險等情況的匯報》，在風險偏好陳述書中新增“環境、社會及治理（ESG）和氣候風險”定性偏好表述，銜接美國區域機構相關戰略規劃內容，提出具體的風險偏好要求。

董事會和董事會風險管理委員會審議通過《全面風險管理規定（2021 年版）》，將“氣候風險管理”納入全面風險管理體系，一是明確氣候風險的定義、影響因素和主要風險表現，二是明確氣候風險管理體系和管理要求。



董事會社會責任與消費者權益保護委員會參與客戶投訴與服務改進的履職盡責情況

報告期內，董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會審議通過《關於消費者權益保護 2020 年工作情況與 2021 年工作計劃的議案》，聽取了《關於 2020 年全行客戶投訴情況分析報告》。



董事會或下屬專門委員會審議隱私保護與數據安全相關制度的職責

報告期內，董事會審議通過了《關於〈中國工商銀行 2021-2023 年集團數據治理與智能應用規劃〉的議案》，明確要強化數據安全管理教育，培育全行客戶隱私、信息安全的保護意識，加強對政務數據、商業秘密和個人數據的保護。



董事會開展氣候風險管理和綠色金融專題研討與培訓

報告期內，本行董事會圍繞“商業銀行氣候風險管理”和“工商銀行綠色金融體系”開展專題研討與培訓。

ESG 融入戰略規劃

報告期內，本行董事會審議通過了《中國工商銀行 2021-2023 年發展戰略規劃》。本行繼續按照聯合國《2030 可持續發展議程》消除貧困、糧食安全、包容公平教育、現代能源、充分就業、應對氣候變化、生態修復、全球夥伴關係等可持續發展目標，在《規劃》機構金融、公司金融、金融創新、金融要素等部分，重點制定了綠色金融、普惠金融（鄉村振興、民生保障）、金融科技賦能等領域的行動措施，踐行可持續發展理念。

適用於子公司的 ESG 標準

本行印發《中國工商銀行社會責任工作基本規定（2017 版）》和《中國工商銀行社會責任信息披露管理辦法（2017 版）》，兩項制度適用於集團範圍，對子公司 ESG 管理及信息披露的工作內容、理念原則、職責分工等進行了明確。

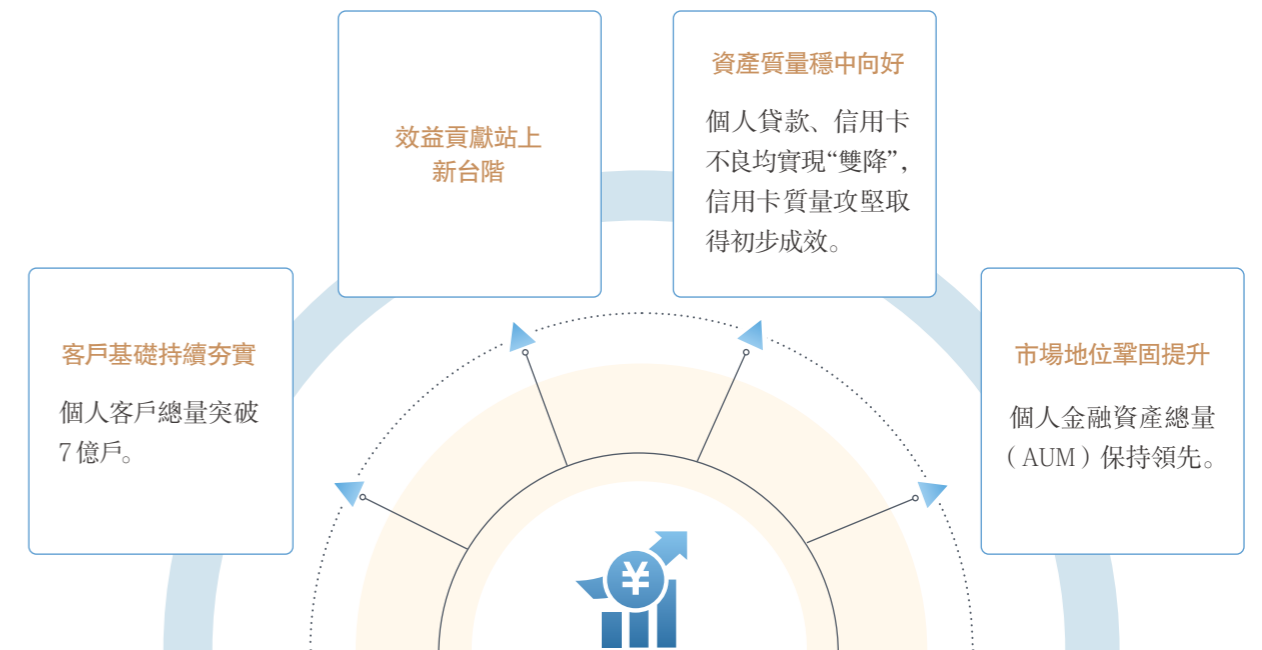
戰略管理

“揚長、補短、固本、強基”四大佈局



▲ 2021年3月16日,本行董事長陳四清出席工銀託管20萬億發佈會。

第一個人金融銀行戰略



外匯業務首選銀行戰略

核心指標穩步提升

國際結算量同比增長 40%；跨境人民幣結算量同比增長 27%，代客結售匯業務量同比增長 34%。

市場影響力提升

- 正式推出“工銀全球行”品牌
- 與商務部簽署戰略合作協議，累計向外貿外資名單內重點客戶發放本外幣融資超 1 萬億元
- 與海關總署簽署戰略合作協議，“單一窗口”平台建設加速，累計辦理跨境匯款業務量超 150 億美元，居同業首位

風險合規基本可控

外匯貸款不良率較年初下降 0.8%。其中，國際貿易融資不良率 0.09%。

重點項目取得突破

- 成功取得債券通“南向通”資格
- 獲得滬深股通“北向通”香港端資金結算備份行資格
- 取得大灣區“跨境理財通”試點銀行資格

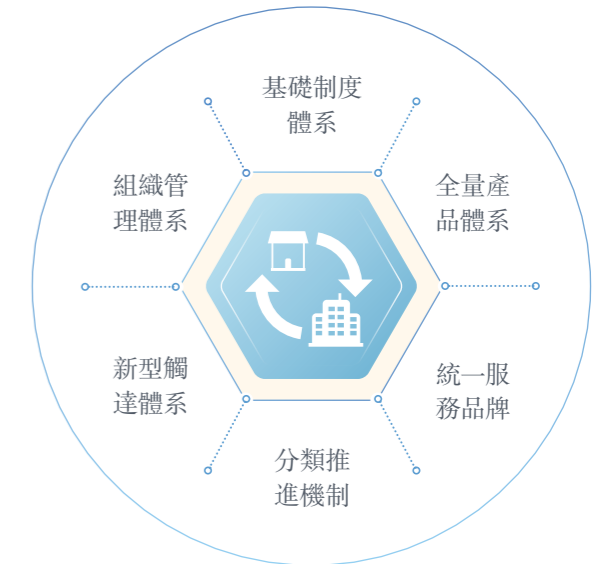
城鄉聯動發展戰略

構建“1+6”鄉村振興金融服務新架構

出台《關於實施城鄉聯動發展戰略 服務鄉村振興的意見》，完成全行城鄉聯動發展戰略總體佈局。

以城鄉聯動發展戰略為統領，以鄉村振興組織管理體系、基礎制度體系、新型觸達體系、全量產品體系、分類推進機制和統一服務品牌等六大基礎建設為支撐的“1+6”鄉村振興金融服務基本架構。

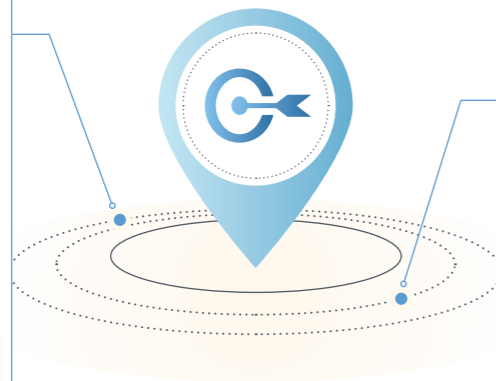
以城鄉聯動發展戰略為統領



重點區域競爭力提升戰略

豐富政策體系

制定浙江共同富裕示範區、浦東新區、橫琴粵澳深度合作區、前海深港現代服務業合作區、自貿港重大項目落實方案。



強化協同聯動

完善戰略推進機制，制定深化服務京津冀協同發展和雄安新區建設、加強在滬機構協同聯動、“十四五”時期服務長江經濟帶高質量發展等專項方案，持續推動戰略性資源向重點區域傾斜配置。



▲ 2021年5月，本行部分董事赴四川開展“城鄉聯動發展戰略”主題調研。

風險治理與人力資源

——風控強基 人才興業

“四管齊下”的全面風險管理體系

報告期內，本行持續構建“管住人、管住錢、管好防線、管好底線”的全面風險管理體系，通過“主動防、智能控、全面管”的風險治理路徑，完善風險策略、偏好、限額、政策、流程等。風險管理覆蓋各類風險、各類機構、各類業務和各類人員，做到風控無死角。

完善全面風險管理體系 9+X

戰略風險 新規劃與國家戰略有效銜接，戰略方向明確，推進有序	操作風險 強化內控、案防、反洗錢。操作風險損失率：0.0929%	聲譽風險 平穩度過全年各重要敏感時段
信用風險 資產質量穩中向好。不良率：1.42%	流動性風險 流動性安全平穩。LCR：112.75%	國別風險 嚴控高/較高風險國家業務
市場風險 金融市場業務平穩運營	銀行賬簿利率風險 淨息差保持穩定。NIM：2.11%	信息科技風險 全年未發生重大信息安全事件



將投融資合作機構、中間業務次生風險、模型風險、氣候風險等，納入全面風險管理體系

▼ 2021年4月8日，本行召開信貸與全面風險管理工作會議。



氣候風險管理

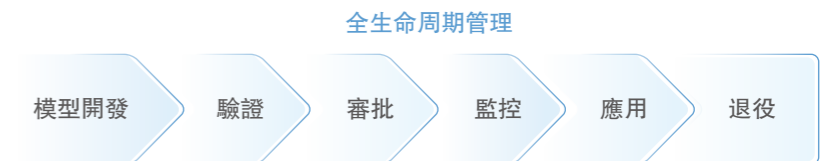
本行將氣候風險納入全面風險戰略管理，強化氣候風險的識別和管理，推進壓力測試研究，積極參與 TCFD 全球金融治理。報告期內，本行與中國銀行業協會共同發起成立“中國銀行業支持實現碳達峰碳中和目標專家工作組”，本行作為專家工作組組長單位，組織開展氣候風險培訓，積極參與監管、同業線上線下氣候相關會議，分享本行氣候風險管理經驗，鞏固本行在國內氣候風險領域的“頭雁”地位。

加強集團風險拼表管理

落實拼表管理監管要求，持續完善集團拼表管理體系，支持國際化和綜合化發展。持續推進綜合化子公司全面風險管理落地，指導子公司完善風險治理體系，加強子公司風險偏好和限額管理，不斷提升自身風險防控能力。

模型風險管理

加強模型風險管理，建立模型風險管理政策體系，建設模型風險管理系統，推進模型開發、驗證、審批、監控、應用、退役等全生命周期管理，保障各類模型審慎、有效、平穩運行。



推進智慧化風控體系建設，提升風控效能

加強風險管理系統建設，引入先進技術，搭建智能化風控體系。完善集團投融資風險監控平台，深化新技術反欺詐應用，提升市場風險管控手段。打造先進的全業務流程國別限額管控平台，實現國別限額的多維度監測控制、自動預警提示等功能，切實強化業務流程中的國別限額管控和監測預警。

風險技術工具與研究成果輸出

輸出方法論 啓動某國有大行市場風險管理輸出項目，落實國家總體安全觀，幫助銀行同業提升風險防控水平。	輸出管理體系 協助某中小銀行建立全面風險和市場風險管理制度，編製風險管理規劃與報告，指導開發適合該行特點的評級模型。	輸出研究成果 積極參與配合資本監管新規修訂，開展定量測算，反饋政策建議。
---	--	--

健全內控體系

內控案防抓緊抓實



反洗錢

報告期內，本行組建反洗錢專業團隊，監測洗錢風險管控情況，持續開展境內分行反洗錢專項檢查，增加反洗錢指標考核分值，建立“紅黃牌”問責機制，持續推進“學、訓、講、考、賽”系列活動，加強反洗錢履職能力建設。

反洗錢培訓
2,158次

反洗錢培訓覆蓋
97.2萬人次

反腐敗、廉潔銀行建設

本行倡導廉潔、合規文化。報告期內，制作“深化金融反腐”“全面從嚴治黨從嚴治行”專題片及資產管理領域警示教育片等，開展《金融案鑑》警示教育活動，推進“價值創造年”合規文化活動，助力全面從嚴治黨從嚴治行縱深推進。

報告期內，駐工行紀檢監察組會同本行黨委按照“改革強監督、兩責同發力、反腐促整改、一體防風險”的工作思路，持續深化金融反腐。

反腐敗 / 商業賄賂培訓覆蓋
39.02萬人次



關於貪污訴訟案件數目及訴訟結果等更多信息可登陸中央紀委國家監委網站查詢。

舉報人保護制度

報告期內，本行出台《違規事項舉報處理工作辦法》，進一步明確舉報工作處理規程，細化保密要求，切實保障舉報人的合法權益。

人才體系與關鍵人才隊伍建設

本行根據集團發展戰略目標，研究編製集團人員規劃，建立了覆蓋全行各層級員工的培養發展體系，打造有序銜接的人員梯隊，優結構、提效能，促進人盡其才、才盡其用。



▲ 本行第二屆“工銀卓越獎”頒發給在“揚長、補短、固本、強基”戰略佈局領域有突出貢獻的集體和個人。

發揮好各年齡段幹部作用，大力選拔優秀年輕幹部，總行管理幹部平均年齡降至50歲以下。

樹立幹部到基層培養、在基層成長的鮮明導向，近500名總行、省行幹部赴基層和艱苦地區任職。

扎實推進人才強行戰略，人才結構佈局持續優化，人才素質能力有效提升。

召開全行職工代表大會。持續關心關愛幹部員工，工資收入進一步向基層傾斜，全行幹部員工凝聚力、戰鬥力進一步增強。

“上下、左右、內外”的立體式交流培養體系

“上下”
定期選派總行員工赴基層、分支機構任職，並組織分支機構員工赴總行培養鍛煉

“左右”
每年組織員工跨機構、跨部門交流學習，培養鍛煉

“內外”
選派員工赴境外機構學習工作，到政府機構掛職鍛煉，進一步擴展視野、提升能力，增進發展空間

報告期內，秋季校園招聘擴大招聘規模至1.8萬人，較上年增加5,000人，並將2020年畢業未就業的境內高校畢業生納入招錄範圍，為因疫情影響未能及時就業的大學生提供同等就業機會。推動構建全行統一、標準化的新員工發展計劃。



▲ 2021年12月31日，本行董事長陳四清，副董事長、行長廖林，監事長黃良波等行領導和高管層成員看望慰問辛勤奮戰在年終決算崗位的幹部員工。

本行高度重視專業人才隊伍建設

深入調研信貸隊伍建設情況，緊抓關鍵核心人才，強化隊伍準入要求和履職評價。

研究制定《關於加強零售隊伍建設的意見》，全力打造包括客戶營銷、投研投顧、數字經營等各類人才在內的零售條線專業隊伍，夯實零售轉型發展人才基礎，助力全行零售業務實現高質量發展。

統籌利用全行優勢資源，高質量推進金融科技人才培養與梯隊建設，積極打造復合型、創新型、實戰型金融科技人才“蓄水池”。

建立覆蓋境外主要專業條線的300餘人外派後備人才庫，為全行國際化經營儲備和培養外語人才。

教育培訓體系

報告期內

員工參加各類培訓的整體平均滿意率為
97.11%

舉辦線上線下培訓
35,939期

培訓
5,607,359人次

員工培訓覆蓋率為
97.75%

人均培訓
9.61天

其中，線上培訓 培訓
2,415期 **3,423,573**人次

線下培訓 培訓
33,524期 **2,183,786**人次



優化培訓體制機制

深化完善全行教育培訓體系對培訓組織體制、網絡佈局、人才培訓架構等進行系統規劃，研究制定《工銀研修中心深化完善方案》，着力提升全行培訓整體合力和運行效率。

完善專業資格認證機制有序推進全行專業資格認證工作，着眼繼續為基層減負賦能，持續優化認證模式、考試組織方式和繼續教育機制，進一步打造員工職業發展的有效引擎。



▲ 2021年6月，河北分行組織“繁星計劃”新員工培訓。

截至報告期末

共有 **3,487** 名員工持有 IT 服務管理專家、國際註冊反洗錢師、特許金融分析師 (CFA) 等

28 項
行外社會資格證書
4,081 個

其中，金融
風險管理師
813 人

國際註冊內部
審計師
686 人

特許金融
分析師
627 人

國際註冊
項目管理師
226 人

跟單信用證
專家
163 人

其中，通過行內培訓並參加
社會統一考試取得證書

1,364 個

佔比為
33.4%

提高培訓資源保障能力



適應網點員工能力提升需求，採用問答式、輕量化、錦囊化等形式，開發知識讀本。



滿足境外員工學習需要，聚焦內控合規、資產負債、境外風險等，開發雙語版培訓課件，編製英文教材。



報告期內共組織開發編寫各類專業資格認證教材和業務產品手冊 252 本、案例 1,193 篇、各類課件 8,537 門。



推動在線學習平台建設，着眼滿足員工多元化、碎片化學習需求。



▲ 2021年3月23日，本行在澳門設立中國銀行業首家專注葡語系市場的研究機構“葡語系國家研究中心”。

ESG 專題培訓

報告期內，本行聚焦新發展理念，發揮全行培訓體系優勢，全面加強 ESG 專項培訓，持續完善 ESG 常態化培訓機制，從多角度持續提升全集團各級機構、各崗位人員對 ESG 理念的理解掌握水平，推動 ESG 理念的傳導落地。

實施 ESG 專題網絡培訓項目。按照“重點突出、精準施訓”原則，依託教育培訓網絡平台，對綠色金融、消費者權益保護、普惠金融及鄉村振興、信息安全、人力資源管理等 ESG 重點領域，面向特定崗位員工，組織開展精簡高效的 ESG 專題網絡培訓項目。

開設“工銀 ESG 雲課堂”。邀請行內外專家學者，緊扣 ESG 重點領域，首批開發 30 多門網絡課程，並向全集團各崗位員工開放。



推動建立健全全行 ESG 培訓資源庫，在梳理整合現有課程、教材等基礎上，開發一批 ESG 精品課程、精品案例。針對綠色信貸主題，開發《信貸風險管理案例合集》及 5 本資格認證教材。

完善 ESG 培訓常態化機制。將 ESG 培訓內容常態化納入全行培訓計劃，特別是綠色金融、消費者權益保護、普惠金融及鄉村振興、信息安全等 ESG 重點領域內容，進一步形成 ESG 理念傳導的有效機制。

報告期內

舉辦綠色金融 / 環境治理相關課程培訓

162 期

培訓

57,613 人次

舉辦普惠金融課程培訓

1,314 期

培訓

139,986 人次

舉辦鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）課程培訓

248 期

培訓

81,237 人次



舉辦人力資源相關培訓

1,196 期

培訓

123,475 人次

舉辦教育培訓

258 期

培訓

47,390 人次

共舉辦數據安全和 / 或隱私相關風險培訓

626 期

培訓

191,263 人次

舉辦消費者權益相關課程培訓

379 期

培訓

124,278 人次

民主管理

● 職工代表大會

本行堅持職工主體地位，保障員工依法有效行使民主管理權力。總行和各分支機構均建立了職工代表大會制度，定期召開職工代表大會，為員工提供有效途徑參與公司的經營管理和重大決策，研究審議涉及員工切身利益的重大事項。

本行工會依法對涉及員工切身利益的規章制度或重大事項履行民主程序，並參加員工違規問責處理、解除勞動合同等有關問題審議，維護員工的合法權益和切身利益。



報告期內，本行成功召開全行職工代表大會。董事長陳四清出席會議並作了題為《深化民主管理 凝聚奮進力量 努力開創高質量發展新局面》的講話。會議審議並通過了行長廖林所作的《2021 年上半年全行經營管理工作情況報告》，監事長黃良波所作的《代表提案徵集情況報告》，財務會計部所作的《2021 年上半年全行財務工作情況報告》，書面審議通過了上一屆職工代表大會《代表提案辦理情況報告》《2020 年全行職工教育經費使用情況報告》《2020 年職工監事履職情況報告》。



▲ 2021 年 9 月 30 日，本行召開第二屆職工代表大會第一次會議。



▲ 2021年9月30日，本行監事長黃良波出席本行職工代表大會。

● 員工滿意度調查

本行高度關注員工滿意度，建立了覆蓋多個層級、多個維度、常態化、閉環式的員工滿意度調查和改進機制。報告期內，全行各級機構先後通過線上+線下渠道，圍繞網點一線員工工作、基層員工服務保障、青年員工發展等主題，開展員工思想動態、員工滿意度等相關問卷調查，覆蓋6萬多人。

職業健康與薪酬福利體系

● 呵護員工身心健康

本行每年組織員工進行體檢。深入開展多方調研，有針對性地動態調整體檢項目，制定詳實體檢方案；嚴格篩選體檢機構，擴充員工對體檢機構的選擇範圍；努力提升員工體檢便利性，增設資深體檢解讀師一對一駐場解讀服務。

本行持續為員工提供健康諮詢服務。本行總部委託第三方專業公司為員工（包括配偶及子女）提供線上或面對面心理健康諮詢服務。報告期內，累計為員工提供疫情防控、急救培訓、心理諮詢、中醫及心血管諮詢等健康諮詢5000餘人次。

持續開展健康宣傳

每月根據不同節令、主題推送健康宣教知識，開通健康宣講專欄，持續提升員工健康素養。

持續推動健康關愛項目普及和提升

為外派員工家屬提供健康諮詢服務，增加新入職員工健康測評和海外員工健康諮詢服務項目。

設立總行本部人力資源事務服務站

加大對外派員工心理健康監測和關心關愛力度，加強對易地交流幹部的關懷，增設易地交流激勵。

● 員工幫扶體系

報告期內，本行向全行各級機構撥付資金9607.5萬元，幫助人員9744人。推動完善逐級幫扶工作體系，35家一級機構和389家二級分行制定了幫扶工作實施細則，幫助員工1625人。各級機構因地制宜對員工進行走訪慰問，機構負責人和工會工作人員主動關心了解員工的身體生活情況，及時幫助解決實際困難。



▲ 山東分行為新員工提供青年公寓。

維護員工合法權益

本行員工按國家規定享受帶薪年休假。

帶薪休假

維護女員工合法權益

本行各級機構按照相關法律法規要求，切實保障女員工合法權益。



▲ 2021年9月11日，深圳分行舉辦“深i同行，情滿中秋”員工家庭親子活動。

報告期內

本行持續開展以“心手相牽 與愛同行”為主題的女員工結對子幫扶活動；推進女職工關愛室、愛心媽媽小屋建設，總行與境內一級分行共建女職工關愛室



55個

做好巾幗文明崗先進集體、巾幗標兵先進個人評審推報工作

獲得全國巾幗
文明獎集體

7個

推薦金融五一巾幗
標兵崗候選單位

8個

候選
標兵

5人

境外員工管理

本行歷來視員工為最寶貴的資源，長期致力於打造“員工滿意銀行”，使員工與銀行共同成長。報告期內，本行進一步加大境外機構及境外員工參與評優評先等各項活動的力度，多視角展現全球僱員在推進全球化經營進程中的精神風貌，加深全球僱員對“ONE ICBC, ONE FAMILY”境外機構企業文化的理解與認同。

報告期內

本行印發《關於加強境外機構員工關心關愛的通知》，聘請第三方公司為境外員工及家屬提供專業的心理諮詢輔導、心理健康測評、心理健康講座等服務。

▼ 2021年6月28日，本行董事長陳四清主持召開總行本部員工入行30周年紀念儀式。



科技驅動 價值創造

金融科技佈局與成果

數字化轉型

堅持“科技驅動，價值創造”，推出金融科技發展規劃和數字化轉型總體方案。

國內金融業首家獲評中國電子行業聯合會DCMM（數據管理能力成熟度）最高等級

五級認證

連續**8**年
銀保監會全國性銀行信息科技監管
評級第一

智慧銀行生態系統（ECOS）獲得人民銀行金融科技發展獎

特等獎

整體獲獎項目數量**排名第一**

信息系統可用率達到

99.99%

未發生重大生產和安全事件

▲ 2021年10月20日，本行副行長張文武出席2021金融街論壇年會成方金融科技論壇。

• 全面推進新技術佈局

圍繞人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據等前沿技術，在探索實踐中打造了工銀圖靈、工銀墨鏈、工銀星雲等一系列新技術平台，強化核心新基建的自主可控能力。

其中，工銀墨鏈集區塊鏈基礎技術服務、智能運維、金融級安全能力為一體，已在安全防控、性能容量等技術方面取得了 150 多項突破，入選《福布斯》2021 年全球區塊鏈 50 強。



• 構建數字共同體

堅持開放發展和跨界融合，聚焦政府、企業、個人三端，強化數字化供給和生態化鏈接能力，打造共贏發展的數字共同體。

深度參與數字政府建設，助推政府效能提升。本行創新數字政務服務新模式，將政務與金融服務相融合，實現各項事務“一網通辦”，並面向群眾和企業提供社保、公積金、企業註冊登記等服務，實現政務服務網點辦，共與全國 29 個省區市開展政務數據合作，落地 300 多個政務合作場景。

深度參與產業數字化，促進產業競爭力提升。深耕智慧產業，緊密對接現代農業、先進製造業、現代服務業等，提高覆蓋全產業鏈的金融服務能力。緊跟行業龍頭企業數字化轉型發展步伐，多模式賦能企業經營各環節數字化轉型，鏈式拓展服務上下游客戶，共謀融合發展。

構建“智慧風控”平台，保護客戶資金安全，在涉敏、防盜刷、老年人轉賬等高風險領域，加強異常交易監控。首創“工銀智能衛士”風控產品，利用人工智能技術為客戶提供全天候的賬戶監測，構建安全防護網。

着力打造雲上工行服務新模式，以科技推動手機銀行持續升級，為用戶提供豐富的線上服務。持續加大非接觸、線上化服務供給，實現業務雲辦理、急事屏對屏、溝通全天候、服務一體化等多元場景，提升金融服務觸達的便利性、友好性、精準性。

加大智慧金融服務供給，讓人民享受數字經濟紅利。有針對性地推出一批體現本行特色、客戶口碑好的產品和服務，讓數字金融服務普及大眾、惠及民生。

圍繞醫療、教育、出行等民生熱點領域，以開放平台和金融生態雲平台雙輪驅動，構建金融生態圈，上線了“金融+行業”雲服務，服務種類、場景覆蓋數量目前均居同業首位。



• 數字賦能

深化數字金融，賦能鄉村振興。本行主動對標國家所需、積極發揮金融所長，以科技推進農村金融體制機制創新，優化農村金融產品與服務供給，激活鄉村振興新動能。



在惠農信貸產品上，為做活農業供應鏈融資服務，本行以大數據、雲計算等新技術為支撐創新“e 鏈快貸”產品，積極與大型食品、養殖類等農業龍頭企業的供應鏈場景對接，利用產業鏈資金流、物流和貿易流信息，讓數據多跑路，群眾少跑腿，降低農業融資門檻。截至報告期末，本行已與多家龍頭企業合作，將供應鏈金融活水精準滴灌至鏈條末端，惠及廣大農戶群體。



在數字鄉村建設上，依託領先的金融生態雲技術，搭建了政務、財務、村務、黨務、金融服務五位一體的數字鄉村綜合服務平台，基本滿足各級農業農村管理部門的信息化管理需求，讓優質金融服務直達農村。截至報告期末，該平台已覆蓋全國 31 個省區市、260 個地級市及 10.2 萬餘個村集體，成為“鄉村振興綜合服務中心”，讓手機成為農民的新農具，數據成為農村的新農資。

本行綜合運用行內外數據，打造“信用貸款+抵押質押貸款+數字供應鏈融資”的數字普惠產品體系，推出稅務貸、跨境貸等 500 多個場景的融資產品，努力實現對小微企業更有溫度的精準扶持。



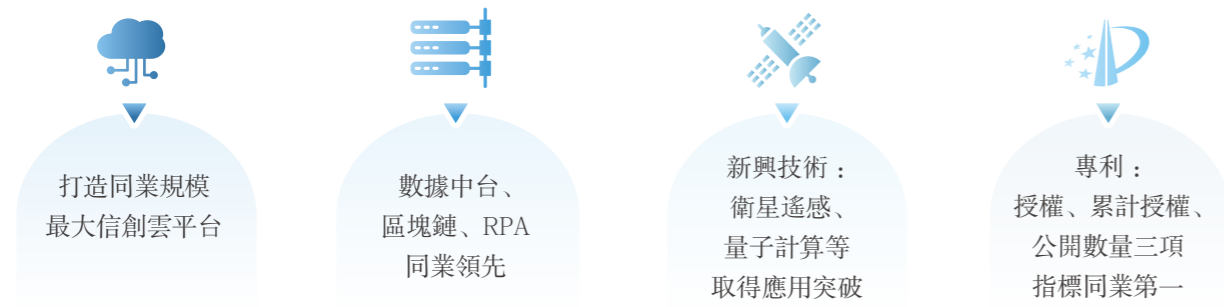
一系列數字普惠產品的推出，為小微企業的經營發展提供了有力支撐，特別是疫情期間推出的“用工貸”“抗疫貸”等專屬信貸產品，解決了諸多小微企業在復工復產等方面的問題。

• 強化數據資產治理和數據安全管控

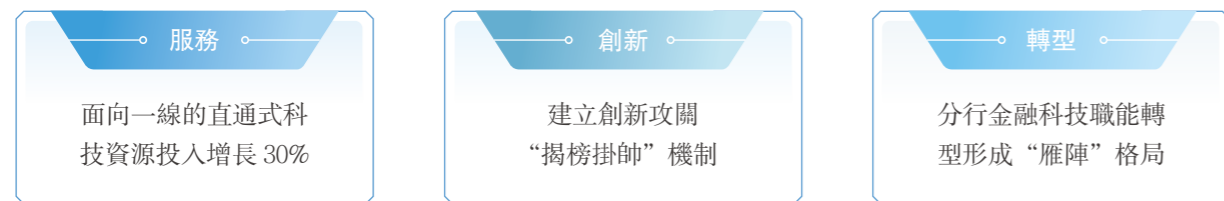
本行構建了以“一湖兩庫”為核心的數據架構，打造同業首創、自主可控、分佈式架構的大數據智能雲平台，實現集團數據“全入湖”。以建立健全網絡安全、數據安全管理機制構建智能生產運維體系，織密安全防禦網，信息系統高穩定、網絡安全強防護再上新台階。報告期內，獲評中國電子行業聯合會 DCMM（數據管理能力成熟度）最高等級五級認證，為國內金融業首家。

在業內首創“雙聲”系統，以數字技術傳遞客戶回聲與員工心聲。解決基層關切問題，更好實現金融為民、利民、惠民、安民。

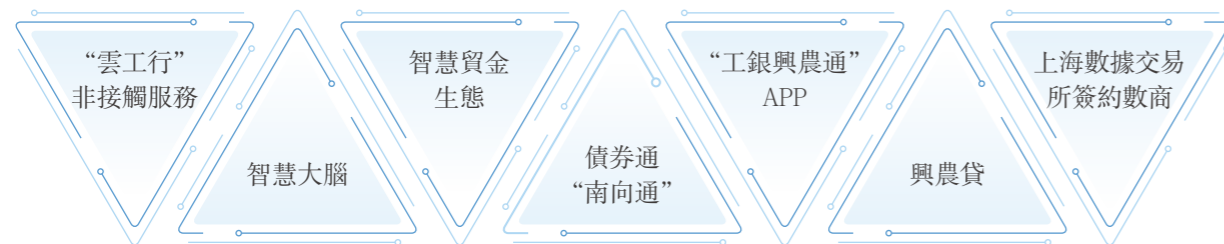
● 科技創新



● 體制改革



● 重點工作



● 優勢領域



信息安全防禦

貫徹網絡安全各項要求

完善安全保護措施；制定本行網絡安全審查管理手冊；推動落實網絡安全等級保護制度 2.0，完成所有等級保護備案系統外部測評，均取得最高等級“優”。

全集團一體化防禦體系和運營體系建設再上新台階

完成全集團安全防護體系規範化建設方案 2.0，並在境內機構和港澳地區機構落地推廣；完成全行一體化智能信息安全管理分中心建設，實現一級（直屬）分行對轄內二級分行的自動化、可視化管理。

加強“以攻促防、攻防相長”的核心能力建設

年度信息安全演練取得最高等級的優異成績。

強化安全重點任務的實施

積極推進行金融業網絡安全態勢感知與信息共享平台二期建設，獲評人行“金融網絡安全態勢感知平台 2021 年度特殊貢獻單位”。



▲ 本行最高綜合榮譽獎勵“工銀卓越獎”將個人獎章頒發給本行數據中心安全技術部總經理金海旻，表彰其在信息安全防禦方面作出的突出貢獻。圖為金海旻（右四）在全行年度信息安全攻防演練現場。

安全生產運營

強化技術支撐能力，基於分佈式體系框架、新一代雲平台建設重保資源域，完成快捷支付、聚合支付、個人結算、信用卡鏈路應用容器遷移；實現手機銀行、網銀、快捷支付、金融市場等重點對客業務線高可用的架構部署優化。

完善業務運營監控體系，88 個重點應用監控效率由分鐘級提升至秒級，並實現核心指標運行情況動態展示；240 個平台應用的全鏈路應用和設備一體化納入全息監控；投產基於業務拓撲的交易鏈路深度分析功能；完成 15 項核心指標的自動化巡檢守護。

優化持續交付能力，完善自動化流水線，建立較為完善的灰度環境監控、自動技術驗證、驗收準出、後評估等體系。



提高應急處置能力。同業首次成功開展雲平台系統萬節點以上的大規模整體應急切換演練，有效驗證本行高可用架構優勢。

加強變更風險管控，變更自動化率達到 63%，較同期增長 7%；開展變更風險防禦能力建設，通過自動備份、前後置校驗、一鍵式觸發回退等手段強化事中控制水平。

加強性能容量規劃管理，自建資源管理和評估系統，加強資源統籌規劃；建立企業級自主可控的線上全鏈路壓測平台。

內部管理——轉型務實 改革圖強

三年規劃 執行情況

報告期內，本行經營穩中有進、好於預期，新三年規劃開局良好，在價值創造、市場地位、風險管控、資本約束四方面實現較好平衡。

資產負債協調穩定發展



資產、存款、貸款等主要指標穩居同業第一

截至報告期末

總資產	各項貸款	各項存款
351,713.83 億元	206,672.45 億元	264,417.74 億元
比上年末增加 18,263.25 億元	比上年末增加 20,429.37 億元	比上年末增加 13,070.48 億元
增長 5.5%	增長 11.0%	增長 5.2%

盈利指標穩步改善



報告期內

全行實現淨利潤	實現營業收入	年化加權平均 權益回報率
3,502.16 億元	8,608.80 億元	12.15%
同比增長 10.2%	同比增長 7.6%	受基數效應影響， 高於上年同期

資產質量更堅實



截至報告期末

不良貸款率	剪刀差	撥備覆蓋率
1.42%	-385 億元	205.84%
較上年末下降 0.16%		較上年末提高 25.16%

資本充足率保持在穩健合理水平



截至報告期末

資本充足率	一級資本充足率
18.02%	14.94%
較上年末提高 1.14%	較上年末提高 0.66%

四大金融重點工作



網點競爭力和運行管理能力提升

網點競爭力提升

扎實做好網點佈局優化，在京津冀、長三角等重点區域優化調整網點

462家

縣域新投入網點

151家

強化網點資源共享與生態建設

1.55萬家工行驛站

持續擴增敬老適老服務供給、開展關愛主題活動

報告期內新增一站式政務服務網點

3,020家

傾力打造網點服務品牌

110家網點

獲評中國銀行業營業網點文明規範服務示範單位

運行管理能力提升

● 線上線下一體化運營模式領先同業

率先在同業中成體系構建了“線上快捷辦理+業務集中處理+線下便捷交付”的線上線下一體化運營服務模式，實現借記卡換卡、資信證明開立等 30 餘類業務場景的推廣應用。報告期內，客戶使用線上線下一體化運營服務模式超過 2,700 萬筆，較去年同期增長 122%。

● 對公客戶生態化建設成效顯著



行業首創函證 e 信暨電子函證，得到政府部門、監管機構高度評價。



全面推進增值稅發票電子化進程，大力推廣電子回單服務。



積極推動代理財政集中自動支付業務應用，提升財政資金支付效率，減少網點人工操作負擔和風險隱患。

● 自助渠道實現“政務+”服務的廣泛覆蓋

積極推動自助渠道承載政府公共服務職能，實現“政務+”服務的廣泛覆蓋。截至報告期末，自助渠道總行版業務已支持繳稅、繳費、社保、醫保、信用報告等銀政業務，進一步豐富網點內涵。



● 推進本外幣合一銀行結算賬戶體系建設

按照人民銀行、外匯管理局工作部署，成功開展本外幣合一銀行結算賬戶體系試點工作，借助本外幣一體化等政策紅利，為區域內客戶提供本外幣一體化賬戶服務，支持客戶使用一個賬戶，高效管理多個幣種資金交易結算，提供更加優質、便捷、高效的本外幣賬戶產品和服務。

● 跨境支付運營能力顯著提升

加快推動跨境匯出款服務升級，持續優化客戶跨境匯款全流程線上自助服務及資金入賬狀態反饋機制，擴容“一站式個人全線上跨境支付服務”功能，為客戶提供更多線上化辦理場景。加強與國際清算組織合作，不斷推動跨境匯款處理進度線上查詢等服務創新在重點境外機構的推廣應用，打造覆蓋集團境內總分行和 54 家境外機構客戶快速、透明、可追蹤的跨境匯款服務。



大資管、大財富管理

報告期內，本行



私人銀行客戶達到

19.95 萬戶

客戶資產規模達

2.32 萬億元

私銀新規理財規模超

4,500 億元

較年初增長

89%

銀行理財業務規模
超過

2.58 萬億元

投融資合作機構管理

代理投資類



265 家
1.63 萬億元

- 機構合作緊密度進一步提升

融資擔保



1,227 家
2,348 億元

代理銷售



220 家
1.63 萬億元

- 壓降存量非公募
- 對非公募穿透監測

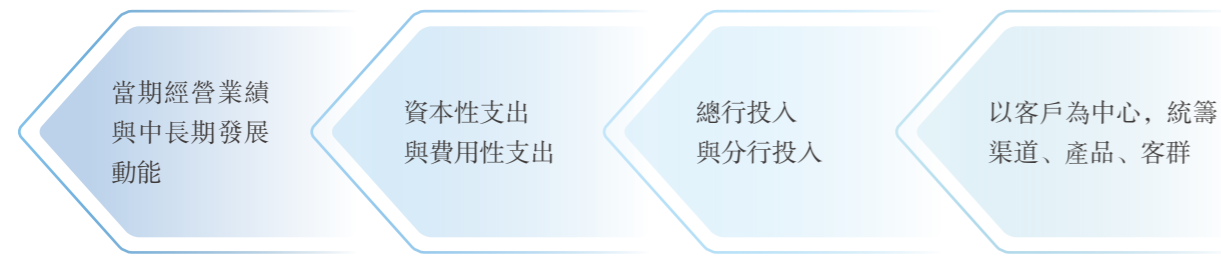
加強理財業務風險管理，落實資管新規風控要求

持續健全理財業務風險治理體系，助理想業務轉型發展。推動資管新規系列監管制度的落地實施，按時完成過渡期存量業務整改。不斷完善系統及監測預警工具，提升風險管控效能。加強交易關鍵環節風險控制，健全公平交易和異常交易監控機制。

激勵約束機制

發揮財務資源戰略性配置作用

- 發揮財務資源戰略性配置作用，加強財務資源管理多維度統籌



- 堅持做好財務資源配置管理的“四個強化”

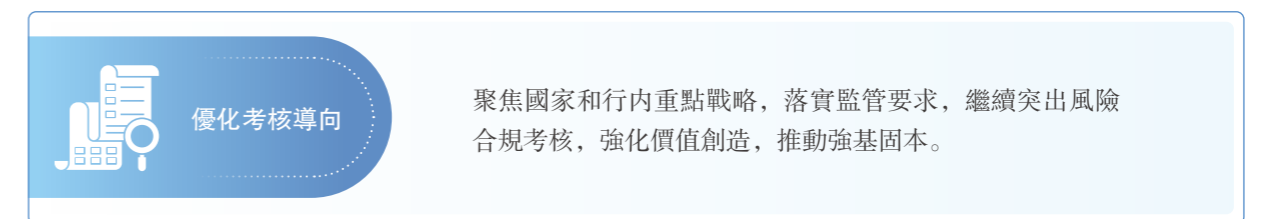


優化人力資源考核激勵機制



對標高質量發展要求，對經營績效、機構工資總額、負責人薪酬等考評辦法進行重構。

保持戰略定力，堅守合規底線，守住資本約束等天花板，推動做強做優，推動全行經營平衡、協調、可持續。

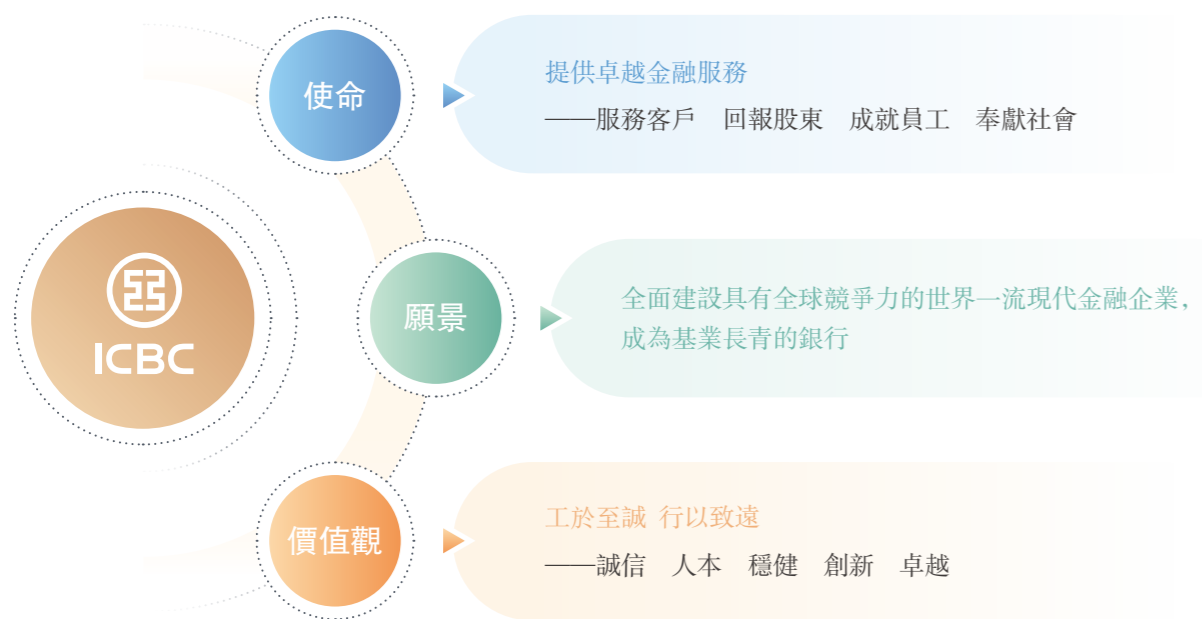


社會責任管理與績效展示

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。

董事會在 ESG 管理中的領導作用

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，強化董事會在 ESG 管理過程中的領導作用，持續完善 ESG 管治架構。



本行董事會高度重視本行環境、社會和治理相關工作，深化 ESG 治理，定期審議 ESG 相關議案，加強對 ESG 事宜的監督管理。

實質性分析

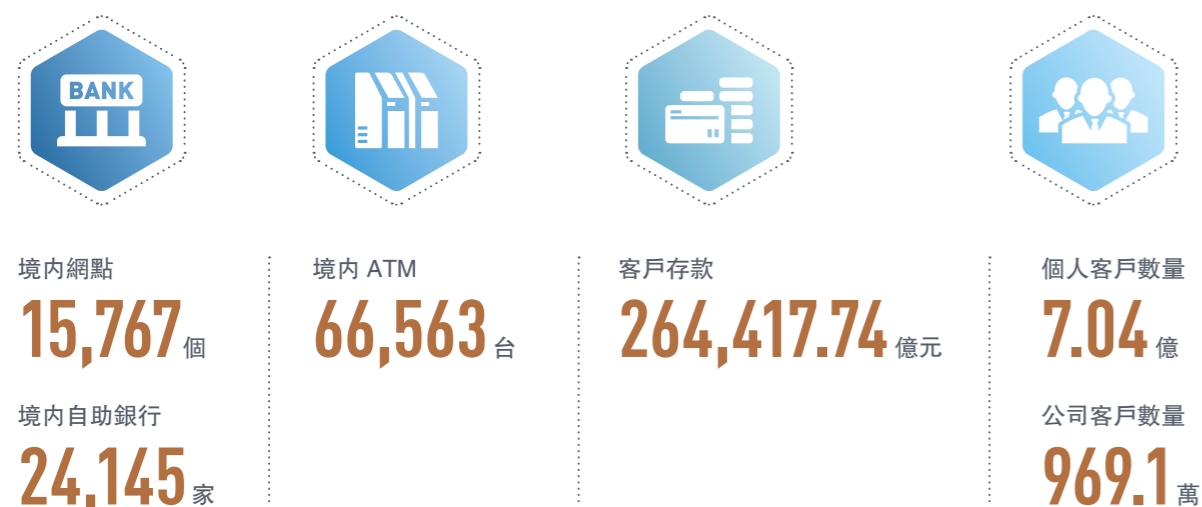
為提高報告的針對性和回應性，本行高度關注利益相關方訴求，結合自身發展戰略，通過不同形式對客戶、投資者/股東、監管機構、員工、合作夥伴/供應商等關心的問題進行了收集、整理、統計和分析，並對同業、公眾、媒體、CSR 專家等進行了訪談。綜合上述調查研究結果，確定可持續發展核心議題。



經濟績效

經營指標	單位	2021	2020	2019
資產總額	億元	351,713.83	333,450.58	301,094.36
客戶貸款及墊款總額	億元	206,672.45	186,243.08	167,613.19
客戶存款	億元	264,417.74	251,347.26	229,776.55
營業收入	億元	8,608.80	8,000.75	7,760.02
淨利潤	億元	3,502.16	3,176.85	3,133.61
基本每股收益	元	0.95	0.86	0.86
現金分紅	億元	1,045.34	948.04	936.64
納稅總額	億元	1,497.45	1,461.73	1,309.27
平均總資產回報率	%	1.02	1.00	1.08
加權平均權益回報率	%	12.15	11.95	13.05
不良貸款率	%	1.42	1.58	1.43
不良貸款餘額	億元	2,934	2,940	2,402
撥備覆蓋率	%	205.84	180.68	199.32
資本充足率	%	18.02	16.88	16.77
核心一級資本充足率	%	13.31	13.18	13.20

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

綠色金融主要指標



綠色信貸支持項目折合減排情況

項目類別	單位	2021	2020	2019
折合節約標準煤	萬噸	4,738.13	4,924.74	4,627.23
折合減排二氧化碳當量	萬噸	9,884.69	8,524.63	8,985.96
折合減排 COD	萬噸	28.38	281.71	26.85
折合減排氨氮	萬噸	7.26	31.10	4.91
折合減排二氧化硫	萬噸	1,817.13	2,189.30	3.94
折合減排氮氧化物	萬噸	1,539.46	1,424.62	3.34
折合節水	萬噸	7,521.52	8,931.02	5,903.64

自身運營碳排放（範圍 1/ 範圍 2）

• 總行在京機構溫室氣體排放圖

• 直接溫室氣體排放

排放量（噸二氧化碳） **3,075.30**

主要來源

天然氣用量
（萬立方米）
142.2307

• 間接溫室氣體排放

排放量（噸二氧化碳） **49,021.66**

主要來源

用電量
（兆瓦時）
81,161.682

• 北京分行（本部）溫室氣體排放圖

• 直接溫室氣體排放

排放量（噸二氧化碳） **1,582.13**

主要來源

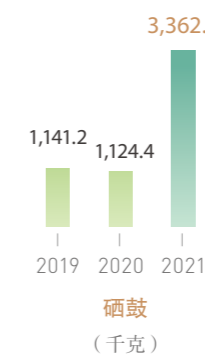
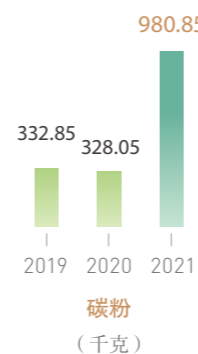
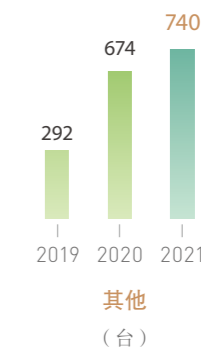
天然氣用量
（萬立方米）
731.746

• 間接溫室氣體排放

排放量（噸二氧化碳） **50,295.84**

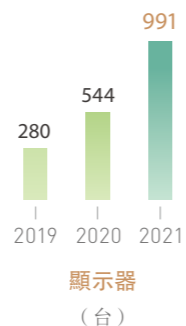
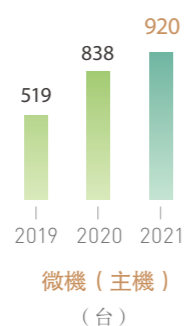
主要來源

用電量
（兆瓦時）
83,271.26



報告期內，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。

廢棄物統計：電子信息產品



註：根據北京市碳排放管理要求，總行在京機構包括總行本部、幼兒園、業務研發中心和軟件開發中心北京研發部的有關信息。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。

能源消耗情況

維度	單位	2021	2020	2019
辦公耗水總量	噸	282,154	125,103	177,550
辦公耗電總量	千瓦時	81,161,682	17,290,357	19,667,324
公務車耗油總量	升	65,355	57,339	67,796
公務車行駛里程數	公里	478,618	335,907	397,510
辦公用紙總量	百萬張	9.72	8.86	10.26

註：1.2021年辦公耗水總量、辦公耗電總量統計口徑包括總行本部、幼兒園、業務研發中心和軟件開發中心北京研發部；2019-2020年辦公耗水總量、辦公耗電總量統計口徑僅含總行本部和幼兒園。
2.2021年公務車耗油總量、公務車行駛里程數統計口徑包括總行本部公務車、餐車和其他專用車輛；2019-2020年公務車耗油總量、公務車行駛里程數統計口徑僅含公務車。
3.辦公用紙總量統計口徑為總行本部。

社會績效

社會領域主要指標	單位	2021	2020	2019
境內普惠貸款餘額	億元	10,990.12	7,452	4,715
每股社會貢獻值	元	2.79	2.77	2.73
員工總數	人	434,089	439,787	445,106
女性員工佔比	%	49.29	49.65	50.05
人均培訓天數	天/人	9.61	10.80	8.25
公益慈善投入總額	萬元	11,481	25,298	3,472

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 比 集團口徑。
 3. 公益慈善投入總額不包含扶貧款項（2020年及以前）。

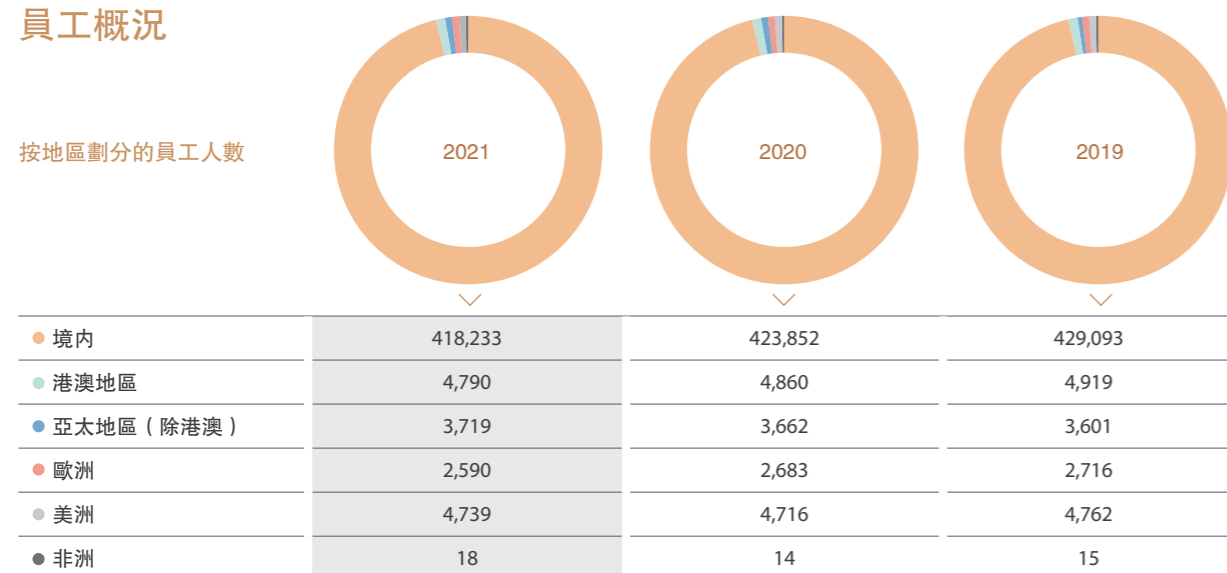
平等及多元化

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。

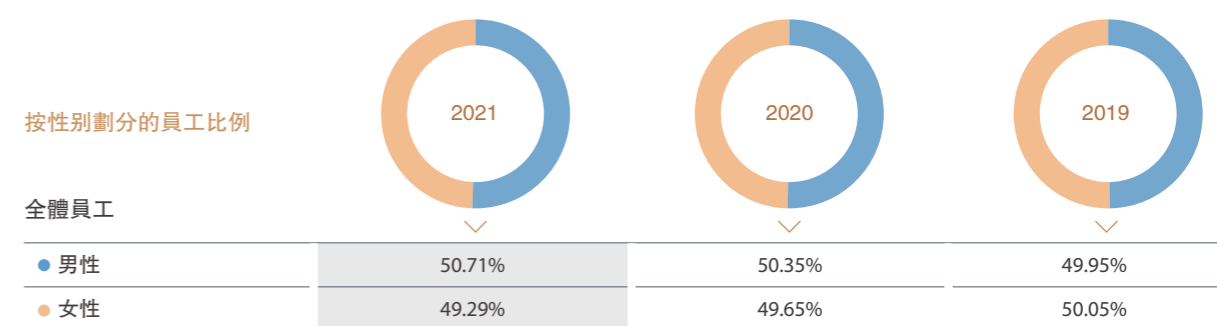
本行尊重員工的宗教信仰自由，在人員招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，嚴格遵守國家有關法律、法規的規定，平等對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工。

員工概況

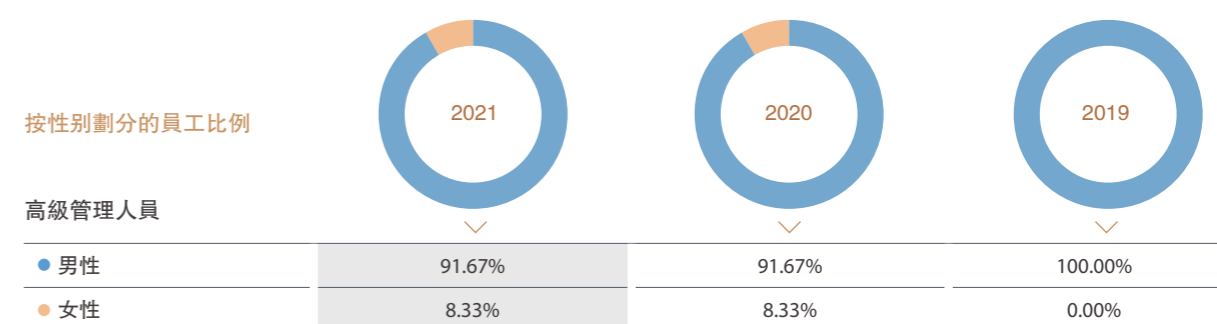
按地區劃分的員工人數



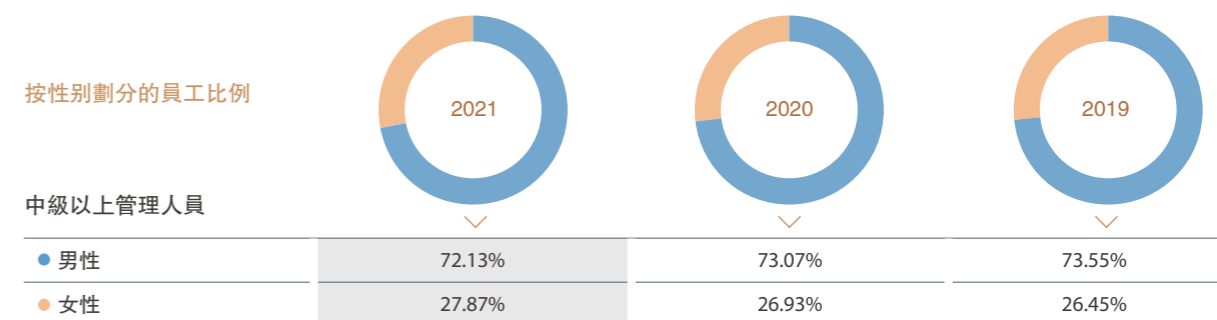
按性別劃分的員工比例



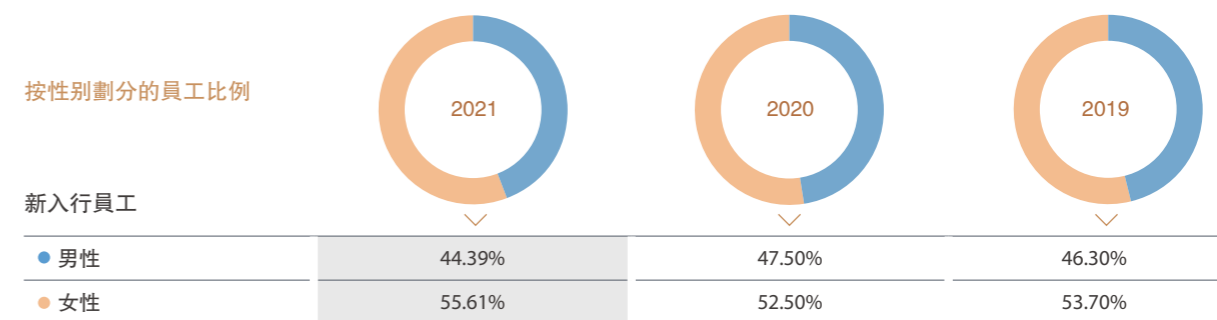
按性別劃分的員工比例



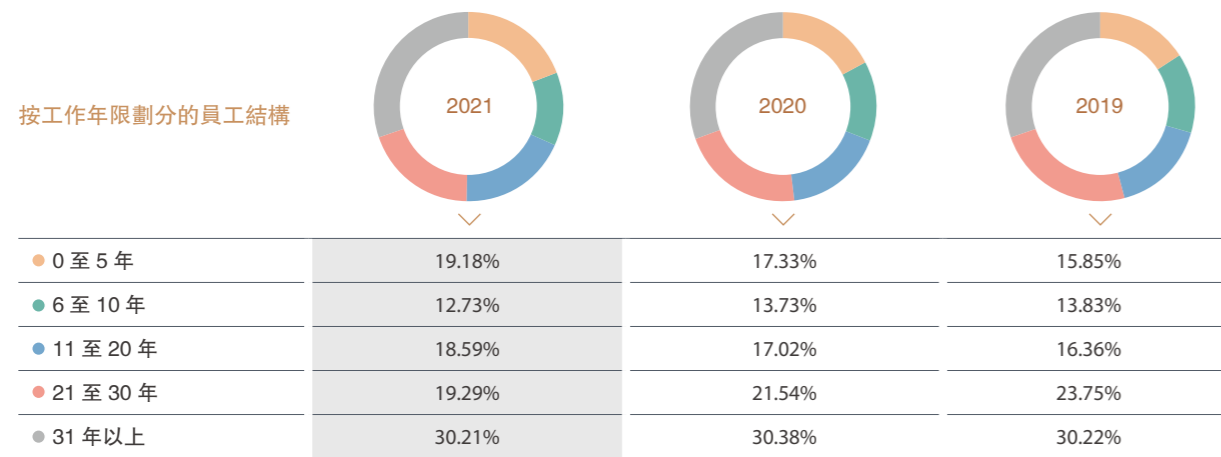
按性別劃分的員工比例



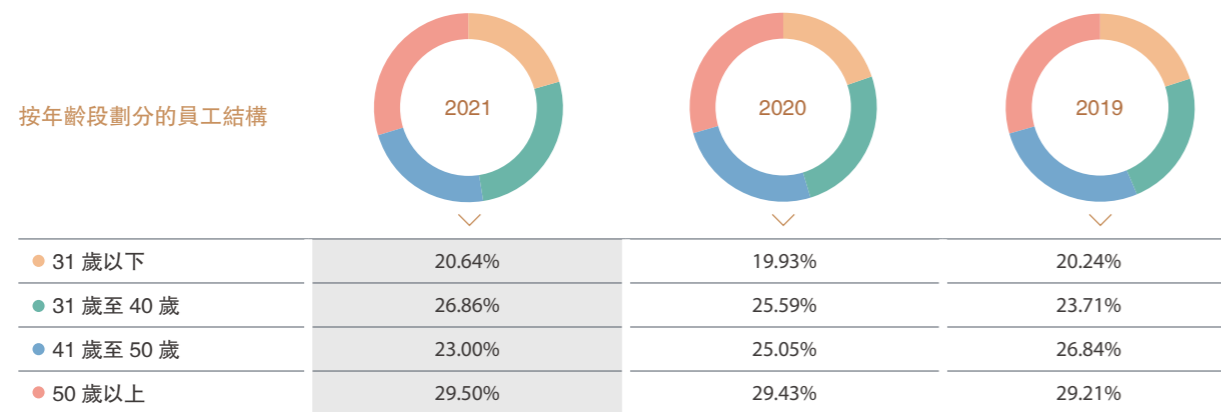
按性別劃分的員工比例



按工作年限劃分的員工結構



按年齡段劃分的員工結構



教育培訓

報告期內

員工參加各類培訓的
整體平均滿意率為

97.11%

舉辦線上線下培訓

35,939 期

培訓

5,607,359 人次

本行員工培訓覆蓋率為

97.75%

其中，線上培訓

2,415 期

培訓

3,423,573 人次

人均培訓

9.61 天

線下培訓

33,524 期

培訓

2,183,786 人次

培訓覆蓋率(%) 各年齡階段參訓情況 人均培訓時長(天)



培訓覆蓋率(%) 男女員工參訓情況 平均培訓時長(天)



培訓覆蓋率(%) 各類別員工參訓情況 平均培訓時長(天)



培訓覆蓋率(%) 各層級員工參訓情況 平均培訓時長(天)



社區服務和普惠金融

截至報告期末

本行境內普惠貸款餘額

10,990.12 億元

增速

52.5%

資產質量保持在較好水平

老年版手機銀行客戶數量

1,086.2 萬戶

縣域版手機銀行客戶數量

1,603 萬戶



自助機具數量：

全行自助設備
(ATM 和智能設備)
共計

14.64 萬台

其中，

縣域自助設備

5.78 萬台

全行縣域網點

6,174 家

配備無障礙設施
的網點佔比

75%

借記卡換卡不換號、
個人資信證明服務
場景對網點櫃面同
類業務替代率

91%



志願者活動
時長超過

21 萬小時



開展志願者活動
項目數量超過

2 萬個



參與志願者活動
人次超過

18 萬人次

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”建設掛牌覆蓋率達到

98%

獲獎情況

媒體	獎項
英國《銀行家》雜誌	連續九年位列“全球銀行 1000 強”第 1 名
美國《福布斯》雜誌	連續九年位列“全球企業 2000 強”首位
美國《財富》雜誌	連續九年位列“世界 500 強”全球商業銀行第 1 名
BRAND FINANCE	連續六年位列“全球銀行業品牌價值 500 強”第 1 名
中國品牌建設促進會	第六次位列“企業品牌價值榜”第 1 名
中國銀行業協會	2021 年陀螺評價體系全國性商業銀行第 1 名
中國人民銀行	金融科技發展獎特等獎——智慧銀行生態建設工程 (ECOS)
中國電子信息行業聯合會	全國數據管理能力成熟度 (DCMM) ——最高等級 5 級認證
	全球新興市場最佳銀行
	亞太區最佳銀行
美國《環球金融》雜誌	中國最佳銀行
	中國最佳公司銀行
	中國最佳銀行
香港《財資》雜誌	中國最佳債券承銷商
	中國最佳保險託管銀行
香港《金融亞洲》雜誌	中國最佳銀行
	亞太區最佳現金管理銀行
新加坡《亞洲銀行家》雜誌	亞太區最佳人民幣清算銀行
	中國最佳大型託管銀行
《證券時報》	2021 年養老金融服務銀行天璣獎
《南方周末》	2020 年度傑出責任企業
	2020 年度傑出責任報告
《經濟觀察報》	2020-2021 年度值得託付養老金融機構
共青團中央	第十三屆中國青年志願者優秀項目獎
	第十三屆全國優秀青年志願者優秀個人獎
《中國新聞周刊》	2021 年度責任企業
中國網財經	年度 ESG 品牌影響力企業
新浪財經	年度可持續發展獎
中華全國婦女聯合會	全國巾幗文明獎集體 4 個
國際金融論壇 (IFF)	“2021 全球綠色金融獎”年度機構獎
新華通訊社	“十四五”開局金融行業“實踐綠色金融示範案例”
聯合國全球契約中國網絡	“實現可持續發展目標 2021 企業最佳實踐”——生態環保與關注氣候變化

附錄

報告編輯團隊

組長 廖林

副組長 官學清 周月秋

團隊成員	戰略管理與投資者關係部	信貸與投資管理部	現代金融研究院（深改辦）	工銀瑞信
	錢忠華 宋李健	李志剛 王淳	殷紅 吳蔚	孫黎
	閻中榮 白靖	胡桂斌 劉洋	賈其容 張靜文	工銀投資
	肖晶 趙燕嬌	朱雲偉	王洋	萬珏瑩
	周瑜倩			工銀理財
				黃彥君

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：2021年1月1日至2021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布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《上市公司自律監管指引》、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2021年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該財務報表經德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙夥）獨立審計。其他數據以2021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，德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）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：86-10-66106910

傳真：86-10-66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

獨立鑑證報告

中國工商銀行股份有限公司董事會（以下簡稱“董事會”）：

我們受中國工商銀行股份有限公司（以下簡稱“工商銀行”）董事會的委托，對工商銀行編制的自2021年1月1日起至2021年12月31日止的《2021中國工商銀行股份有限公司社會責任（ESG）報告》（以下簡稱“社會責任報告”）進行有限保證鑑證。

董事會的責任

董事會負責參照全球報告倡議組織發布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，根據中國銀保監會《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《上市公司自律監管指引第1號——規範運作》、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編制社會責任報告，並對其中的表述（包括報告準則、報告局限性及報告所載的信息和認定）負責任。

董事會有確定企業社會責任績效表現和報告的目標，包括識別利益相關方以及確定利益相關方所關注的重大問題，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的責任。

我們的責任

根據與工商銀行的約定，我們負責實施有限保證鑑證工作，對社會責任報告中的關鍵社會責任指標進行有限保證鑑證，除此以外，並沒有其他責任。我們不會就我們的工作或本獨立有限保證鑑證報告的內容，對任何第三方承擔任何責任。

關鍵社會責任指標包括：

總行：

- 外購電力消耗量
- 辦公用水消耗量
- 用紙量
- 公務車耗油總量
- 溫室氣體排放總量
- 電子渠道業務占比
- 綠色信貸餘額
- 綠色信貸折合減排
- 折合節約標準煤
- 折合減排二氧化碳當量
- 折合減排 COD

- 折合減排氨氮
- 折合減排二氧化硫
- 折合減排氮氧化物
- 折合節水
- 綠色債券主承資金規模
- 綠色債券發行金額
- 金融支持低碳轉型案例
- 涉農貸款餘額
- 境內普惠貸款餘額
- 公益慈善投入總額
- 員工參與培訓總人次
 - 線上培訓人次
 - 線下培訓人次
- 舉辦線上線下培訓總期數
 - 線上培訓期數
 - 線下培訓期數
- 人均培訓天數
- 員工培訓覆蓋率
- 員工參加各類培訓的整體平均滿意率
- 員工總數
- 按性別劃分的員工比例（全體員工，高級管理人員，中級以上管理人員，新入行員工）
- 按年齡段劃分的員工結構（31歲以下，31歲至40歲，41歲至50歲，50歲以上）

工銀租賃：

- 綠色租賃業務規模
- 綠色租賃業務占境內融資租賃業務比例

福建分行：

- “6萬畝國家儲備林基地建設項目”授信金額

廣東分行：

- 完成註銷國家核證自願減排量（CCER）

蘇黎世分行：

- 與可持續發展指標掛鉤的銀團貸款的成功落地筆數
- 與可持續發展指標掛鉤的銀團貸款的累計承貸金額

悉尼分行：

- 對澳大利亞本土某公司綠色金融銀團貸款的發放金額
- 對某食品製造企業可持續相關貸款的發放金額
- 參與澳洲本地著名醫療保健企業再融資業務的金額

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		7
GRI 102-2	活動、品牌、產品和服務		7
GRI 102-3	總部位置		124
GRI 102-4	經營位置		53
GRI 102-5	所有權與法律形式		7
GRI 102-6	服務的市場		53
GRI 102-7	組織規模		60、104–109、114、118
GRI 102-8	關於員工和其他工作者的信息	B1.1	74、76、118、119、120
GRI 102-9	供應鏈	B5.2	31
GRI 102-10	組織及其供應鏈的重大變化		31、72–77
GRI 102-11	預警原則或方針		11、87、88、89
GRI 102-12	外部倡議		28、55、56、57
GRI 102-13	協會的成員資格		28、57
戰略			
GRI 102-14	高級決策者的聲明		3、5
GRI 102-15	關鍵影響、風險和機遇		12、79、86–89、113
道德和誠信			
GRI 102-16	價值觀、原則、標準和行為規範		71–77、87–94、120、121
GRI 102-17	關於道德的建議和關切問題的機制		71、76、77、89
管治			
GRI 102-18	管治架構		H 股年報、71–81
GRI 102-19	授權		75、78–81
GRI 102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任		10、59、72、75、79
GRI 102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商		10、59
GRI 102-22	最高管治機構及其委員會的組成		H 股年報、71–77、80、81

我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師執業道德守則》（“Code of Ethics for Professional Accountants”）對獨立性和其他道德的要求。我們的質量控制採用《國際質量控制準則第一號》（“International Standard on Quality Control 1”）。

鑑證工作的基礎

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”）》執行有限保證鑑證工作。我們在策劃和執行有限保證鑑證工作時，均以取得一切我們認為必需的信息和解釋為目標，使我們能獲得充分的憑證作出結論。

工作程序、範圍及局限性

社會責任報告獨立有限保證鑑證工作的內容包括與主要負責社會責任報告信息編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他證據收集程序。我們所實施的工作包括：

- 與工商銀行負責收集、整理和披露信息的管理層和員工進行訪談，以了解在識別利益相關方、確定關鍵利益相關方所關注的重大問題方面的程序，以及編制社會責任報告流程的有關控制；
- 通過訪談、查閱相關支持性文件，了解工商銀行與利益相關方的溝通機制，利益相關方的期望和需求，工商銀行如何落實並回應這些期望和需求；
- 與工商銀行確立 2021 年度社會責任報告獨立有限保證鑑證工作所包括的關鍵社會責任指標及相關的評價標準；
- 抽樣測試工商銀行 2021 年度關鍵指標與我們的工作成果一致性及編制社會責任報告流程的有關控制。

鑑證工作的局限性

有限保證鑑證為獲取有限保證而實施的程序旨在確認信息的可信性，該程序的範圍會小於為獲取合理保證所實施的程序的範圍。我們的工作和獨立有限保證鑑證報告並不會就銀行系統和程序的有效性及績效信息發表意見。

此次有限保證鑑證工作的範圍為工商銀行總行本部、福建分行、廣東分行、蘇黎世分行、悉尼分行、工銀理財和工銀租賃。工商銀行的其他分支機構及子公司信息不包括在本次有限保證鑑證工作的範圍內，且不會訪問外部利益相關方。歷史比較數據也不在本次有限保證鑑證工作範圍內。

同時，有限保證鑑證的範圍不包括對工商銀行社會責任報告中披露的關鍵社會責任指標以外的其他信息。

結論

- 根據我們上述的有限保證鑑證工作，我們並沒有注意到任何重大事項，使我們相信工商銀行根據標準編制的社會責任報告中披露的關鍵社會責任指標存在重大錯報。

獨立有限保證鑑證報告的使用

本獨立有限保證鑑證報告僅是為工商銀行編制社會責任報告之用，並不適合及不能用作其他用途。

德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）

2022 年 3 月 30 日

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-23	最高管治機構主席		H 股年報、74、75
GRI 102-25	利益衝突		H 股年報、73-75
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		73、75、113
GRI 102-27	最高管治機構的集體認識		58、59、73、75、76、78、80、81
GRI 102-28	最高管治機構的績效評估		58、59、73、78、112、113
GRI 102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理		10、73、75、79、80、81、112、113
GRI 102-30	風險管理流程的效果		10、73、75、79、80-89、112、113
GRI 102-31	經濟、環境和社會議題的評審		80、113
GRI 102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用		59、80、81、112、113
GRI 102-33	重要關切問題的溝通		58、59、73、80、81、112
GRI 102-34	重要關切問題的性質和總數		58、59、73、80、81、112、113
GRI 102-35	報酬政策		H 股年報、111
利益相關方參與			
GRI 102-40	利益相關方群體列表		58、59、112、113
GRI 102-41	集體談判協議		95
GRI 102-42	利益相關方的識別和遴選		59、112、113
GRI 102-43	利益相關方參與方針		58、59、112、113
GRI 102-44	提出的主要議題和關切問題		59、113
報告實踐			
GRI 102-45	合並財務報表中所涵蓋的實體		H 股年報、72
GRI 102-46	界定報告內容和議題邊界		124
GRI 102-47	實質性議題列表		113
GRI 102-48	信息重述		124
GRI 102-49	報告變化		113
GRI 102-50	報告期		124
GRI 102-51	最近報告日期		124
GRI 102-52	報告周期		124
GRI 102-53	有關本報告問題的聯繫人信息		124
GRI 102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明		124

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 102-55	GRI 內容索引		127-130
GRI 102-56	外部鑑證		125、126
GRI 103: 管理方法			
GRI 103-1	對實質性議題及其邊界的說明		113
GRI 103-2	管理方法及其組成部分		80、81、112、113
GRI 201: 經濟績效			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		60、114、118-122
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	A4	10-14、18-21、26、30、81、87、113
GRI 202: 市場表現			
GRI 202-2	從當地社區僱傭高管的比例		H 股年報、118
GRI 203: 間接經濟影響			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		15-26、38、49、115、118
GRI 203-2	重大間接經濟影響	B8 B8.1 B8.2	15-26、28、34-38、41、55、61-69、115、118
GRI 204: 採購實踐			
		B5	31
		B6	45、46、48、80、81、94
GRI 205: 反腐敗			
GRI 205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	B7.2	89
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7	89
GRI 301: 物料			
		A3	9-14、16-18、29-31、73、81、115-117
GRI 301-1	所用物料的重量或體積	A3.1	116、117
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	A2.1	116、117
GRI 302-4	減少能源消耗量	A2.3	29、30、41
GRI 302-5	降低產品和服務的能源需求		15-26、115
		A2 A2.2 A2.4	29、30、116、117

香港聯合交易所 ESG 指引細則

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 303: 水資源與污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	117
GRI 305: 排放			
		A1	15、19、29、30、115-117
GRI 305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	A1.1	116
GRI 305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	A1.2	116
GRI 305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放		15
GRI 305-5	溫室氣體減排量	A1.5	15、19、30、115、116
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放		15
GRI 306: 污水和廢棄物			
		A1.3 A1.4 A1.6	29、30、116、117
GRI 401: 僱傭			
GRI 401-1	新進員工和員工流動率	B1.1	118-120
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	96-98
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	118、120、121
GRI 404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	B3	90-94
GRI 404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	B3	91、93、111
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	74、118-120
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	118
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	118
GRI 412: 人權評估			
GRI 412-2	人權政策或程序方面的員工培訓		96、97、118
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		31

環境範疇

A1 排放物 P15、29、116、117

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 P29、30、116、117

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）每生產單位佔量。

A3 環境及天然資源 P9、10、13、14、29-31、73、81、115-117

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 P10-12、81、87

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 P74、76、96、97、118、119、120

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 P96-98

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	P90-94、118、120
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	P118
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	P31
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 P45、46、80、81、94

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 P89

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 P15-26、28、38、115

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	2021 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，開展氣候風險壓力測試，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	本行就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點佈局，在戰略發展規劃中充分體現，並全面推進綠色金融體系建設。通過年度行業投融資政策及重點行業限額管理方案，支持綠色產業發展，積極促進投融資結構綠色調整，嚴格實施貸款“環保一票否決制”。
9 鼓勵無害環境技術的發展與推廣	優先保障綠色信貸等重點領域投放，積極支持優質客戶低碳轉型改造等合理融資需求。截至報告期末，投向綠色經濟領域貸款餘額共計 24,806 億元。依託科技領先優勢，大力推廣無紙化、低消耗、高效率的線上業務，電子渠道業務佔比達到 98.8%。
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。

負責任銀行原則（PRB）進展報告

《負責任銀行原則》（PRB）提供了一個可確保簽署銀行的戰略和實踐與未來社會需求相符的全球框架。此框架使該部門能夠與可持續發展目標和《巴黎氣候協定》中規定的全球目標和指標保持一致。

作為 PRB 的創始簽署行之一，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，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

原則 1：一致性

我們將調整我們的業務戰略，使之與可持續發展目標、《巴黎氣候協定》以及相關國家和區域框架中表達的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。

本行董事會審議通過《2021–2023 年發展戰略規劃》（以下簡稱“規劃”），繼續按照聯合國《2030 可持續發展議程》消除貧困、糧食安全、包容公平教育、現代能源、充分就業、應對氣候變化、生態修復、全球夥伴關係等可持續發展目標，重點制定了綠色金融、普惠金融（鄉村振興、民生保障）、金融科技賦能等領域的行動措施，踐行可持續發展理念。

任務使命：未來三年，提供價格合理、便捷安全、高效優質的金融服務。致力與利益相關方一道，積極應對氣候變化、社會包容發展、環境與生物多樣性保護、隱私保護與數據安全等緊迫性議題，共促可持續發展。

戰略體系：規劃特別針對未來三年綠色金融體系建設的目標、路徑和工具，以及優化區域、品種、客戶、行業等綠色低碳金融服務體系進行集中部署，明確提出做踐行綠色發展的領先銀行。

戰略重點：未來三年，關注新市場、新業態、新模式，進一步增強普惠金融服務能力，支持醫教養文體旅等幸福產業。通過金融科技手段和金融要素管理，創新低碳綠色可持續的金融服務體系；構建環境風險信息大數據平台，持續提升 ESG 風險管理。

原則 2：影響與目標設定

我們將不斷增加我們的積極影響，同時減少我們的活動、產品和服務對人類和環境的負面影響，並管理其風險。為此，我們將制定並公佈能夠產生最重大影響的目標。

本行認為，綠色金融是應對氣候變化、推進經濟社會綠色低碳轉型發展的重要抓手，隨着國家“碳達峰、碳中和”目標的推進，綠色金融發展提速增效顯著。同時，雙碳目標實現是一個長期、漸進的過程，銀行投融資結構綠色低碳調整過程中需密切關注產業結構、能源結構、技術進步、消費理念等變化因素，需注意防範綠色轉型風險。

本行印發了《關於進一步加強綠色金融建設的意見》，進一步明確綠色金融工作目標、基本原則、工作主線及配套措施等，作為綠色金融領域規劃性文件執行。具體目標包括綠色貸款規模同業領先、質量優良，全口徑綠色投融資爭取同業領先；並對綠色金融組織架構、政策制度、投融資環境與氣候風險防控能力、參與綠色金融標準制定等方面提出定性目標要求。

本行統籌公司信貸投放總量、節奏、結構和定價，服務“六穩”“六保”，全力提升服務實體經濟發展適應性、競爭力和普惠性。優化信貸市場佈局，以加快新一代信息技術與製造業深度融合為主線，圍繞製造業高端化、智能化、綠色化、數字化發展主攻方向，提升對重點領域的信貸支持力度。

本行在全國成立超 300 家“小微中心”，結合地區資源稟賦分類施策、梯次推進，充分發揮營銷組織、業務處理、風險管理、O2O 落地服務職能，支持小微企業金融服務健康持續發展。

本行主動構建全面覆蓋農業、農村、農民的鄉村金融服務供給體系和服務機制，發佈金融支持鄉村振興行動方案，推出鄉村金融服務統一品牌工銀“興農通”。始終堅持線上化、數字化、生態化方向，塑造線上線下融合互補的新型鄉村金融觸達體系，創新打造工銀“興農通”APP；升級推出手機銀行縣域版 2.0。

原則 3：客戶與顧客

我們將與我們的客戶與顧客負責任地合作，鼓勵可持續的做法，並支持為今世後代創造共同繁榮的經濟活動。

本行積極做好綠色金融發展資源保障、考核保障、限額保障，優先保障綠色信貸等重點領域投放，積極支持優質客戶低碳轉型改造等合理融資需求。

本行持續踐行“數字普惠”發展路線，並加快傳統小微信貸產品的數字化改造，通過在線驗證、模型智能審批、集約化運營等方式，提升小微客戶融資可得性與便利性，並逐步引導、促進小微企業生產經營向數字化、低碳化轉型。結合小微客戶低碳轉型產生的新型融資需求，積極研發匹配產品，做好融資服務支持。

本行首次推出的鄉村振興債、碳中和債、革命老區振興債、高成長債、可持續發展掛鉤債等領域均實現首批項目落地，承銷額、承銷項目數保持同業領先；同時成功實現將多項產品組合創新，靈活運用組合創新債券產品滿足企業個性化融資需求，引導資金投向兼具鄉村振興和低碳轉型的重點項目。

本行聚焦疫情常態化下人民群眾非接觸金融服務需要，構建並深入推進“線上快捷辦理+業務集中處理+線下便捷交付”的線上線下一體化運營服務模式，為客戶提供有速度、有精度、有溫度的高質量金融服務。截至報告期末，本行電子渠道業務佔比達到 98.8%，有效減少金融服務碳排放。

原則 4：利益相關方

為實現社會目標，我們將積極負責地與相關利益相關者協商、接洽與合作。

本行的使命是：“提供卓越金融服務——服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”。

本行圍繞 2030 年前碳達峰和 2060 年碳中和目標，踐行“綠水青山就是金山銀山”發展理念，致力於實現股東價值、利益相關者與社會責任價值三者之和的最大化，助推人與自然和諧共生的可持續發展。

本行加大環境保護宣傳教育力度，通過內部培訓、網點展示、新聞宣傳等形式，引導員工、客戶等利益相關方進一步樹立節能環保意識。

本行堅持責任採購原則，在準入環節，要求供應商提供在環保節能、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，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，以及產品是否入圍節能、環保清單信息的說明。

本行與發改委、工信部、能源局、科技部簽訂戰略合作協議，就支持綠色產業發展等事項深化全面合作。

本行與承擔國家節能改造的重要實施主體加強業務聯動和信息互通，參與支持了一批光伏、水電等清潔能源和綠色交通項目建設。

作為國內最早簽署支持 TCFD 建議的專家成員單位，本行積極參與 TCFD 全球金融治理。報告期內，本行參與 TCFD 全體大會 4 次，為 TCFD《指標、目標和轉型計劃》《組合調整技術》等重要文件提出完善建議，並通過 UNEP FI、GISD、GIP、BRBR 等國際平台，圍繞“雙碳”工作、應對氣候變化等議題，積極發聲。

本行依託 1.55 萬家“工行驛站”網點搭建公益惠民服務體系，舉辦主題突出、跨界融合的惠民系列活動 4 萬餘次；同時持續豐富網點生態場景，提升網點服務社會民生能力，全行超過 1 萬家網點可辦理涵蓋社保、公積金、工商、稅務、公安、司法等政務類業務，以金融力量滿足廣大人民群眾美好生活需要，進一步打造有溫度、有情懷的融合開放服務生態。

本行積極組織並鼓勵和引導員工、客戶等利益相關方參與志願者服務，以及環保、教育、健康福祉等主題相關的公益活動。

原則 5：公司治理與文化

我們將通過有效的治理和負責任的銀行文化履行我們對這些原則的承諾。

本行將公司治理建設作為增強核心競爭力的基礎工程，對標監管要求和行業最佳實踐，不斷完善由股東大會、董事會、監事會、高級管理層組成的“權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡”的公司治理機制，持續推進治理體系和治理能力現代化，打造全球大型金融集團治理標杆。

報告期內，本行共計召開股東年會 1 次，臨時股東大會

2次,審議通過《關於2020年度財務決算方案的議案》《關於申請扶貧捐贈專項授權額度的議案》《關於2020年疫情防控物資捐贈情況的議案》等20項議案,聽取《中國工商銀行股份有限公司2020年度獨立董事述職報告》等3項匯報。

報告期內,本行共計召開董事會會議13次,研究討論《關於〈中國工商銀行2021–2023年發展戰略規劃〉的議案》《關於〈中國工商銀行股份有限公司2020社會責任報告(ESG報告)〉的議案》《關於〈普惠金融業務2021年度經營計劃〉的議案》《關於〈中國工商銀行綠色金融實施情況報告〉的議案》等108項議題。同時,進一步強化董事會多元化和獨立性。

本行每年檢討制度的有效性。報告期內,根據香港聯交所的有關要求,本行董事長主持召開了由獨立董事單獨出席的座談會,參會董事圍繞全行公司治理、戰略發展、風險管理、綠色金融等方面充分發表了意見。另外,在每次董事會會議前,本行圍繞全部上會事項,組織相關人員與董事進行溝通,詳細諮詢董事對上會事項的意見。在董事會會議召開期間,本行董事暢所欲言,積極為全行經營發展貢獻智慧。

本行企業文化

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

願景：全面建設具有全球競爭力的世界一流現代金融企業,成為基業長青的銀行

價值觀：工於至誠 行以致遠——誠信 人本 穩健 創新 卓越

原則 6：透明與負責

我們將定期審查我們個人和集體執行這些原則的情況,並對我們的積極和消極影響以及我們對社會目標的貢獻保持透明度和責任。

本行董事會高度重視本行環境、社會、治理領域相關工作,制定全行戰略發展規劃,推動全行貫徹落實碳達峰、碳中和“30-60”目標,定期審議社會責任(ESG)報告、綠色金融實施情況報告、風險管理報告等議案,加強對ESG事宜的監督管理。

報告期內,本行董事會聽取了《關於美國區域風險管理框架和偏好年審情況的議案及各類風險等情況的匯報》,在風險偏好陳述書中新增“環境、社會及治理(ESG)和氣候風險”定性偏好表述,銜接美國區域機構相關戰略規劃內容,提出具體的風險偏好要求。

報告期內,本行董事會和董事會風險管理委員會審議通過了《全面風險管理規定(2021年版)》,將“氣候風險管理”納入全面風險管理體系,一是明確氣候風險的定義、影響因素和主要風險表現,二是明確氣候風險管理體系和管理要求。

報告期內,本行董事會開展氣候風險管理和綠色金融專題研討與培訓。董事圍繞“商業銀行氣候風險管理”和“工商銀行綠色金融體系”進行了熱烈討論,並提出一系列建設性意見和建議。

報告期內,本行董事會和董事會社會責任與消費者權益保護委員會審議通過了《關於消費者權益保護2020年工作情況與2021年工作計劃的議案》,聽取了《關於2020年全行客戶投訴情況分析報告》。

報告期內,本行董事會審議通過了《關於〈中國工商銀行2021–2023年集團數據治理與智能應用規劃〉的議案》,明確要強化數據安全管理教育,培育全行客戶隱私、信息安全的保護意識,加強對政務數據、商業秘密和個人數據的保護。未來,董事會每年會聽取關於數字化銀行基礎建設和數據治理工作進展的報告。

本行積極落實國家關於提高上市公司質量的要求,主動加強與投資者的信息交流,不斷拓展信息披露廣度和深度,持續提升信息披露透明度。在上海證券交易所上市公司信息披露工作年度考評中,本行連續8年獲評“優秀”。

本行主要通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站等指定媒體,以定期報告和臨時公告兩種方式對外披露信息。同時,通過本行官方網站、境內外報紙、股東大會、業績發佈會、路演與反向路演、投資者分析師見面會、媒體見面會、上證e互動平台、投資者熱線和信箱等渠道不斷加強與全球投資者的溝通與交流。報告期內,本行共完成4期定期報告披露工作,披露中英文臨時公告及相關文件300多份。

意見反饋表

感謝您閱讀《中國工商銀行2021社會責任(ESG)報告》。這是本行連續第十五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:

註:請您在相應的“”內打“√”。