

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不就因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



中國工商銀行股份有限公司  
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED  
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)  
股份代號：1398

## 海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條而做出。

茲載列本行在上海證券交易所網站刊登的《中國工商銀行股份有限公司關於發佈2025半年度社會責任與可持續金融專題報告的公告》，僅供參閱。

特此公告。

中國工商銀行股份有限公司  
董事會

中國，北京  
2025年9月30日

於本公告刊發日期，董事會成員包括執行董事廖林先生、劉珺先生和王景武先生；非執行董事盧永真先生、曹利群女士、董陽先生和鐘蔓桃女士；獨立非執行董事陳德霖先生、赫伯特·沃特先生、莫里·洪恩先生、陳關亭先生和李偉平先生。



## 中国工商银行股份有限公司

# 关于发布 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告的公告

中国工商银行股份有限公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

2025 年 9 月 30 日，中国工商银行股份有限公司（简称本行）正式发布《中国工商银行股份有限公司 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告》（简称专题报告）。这是本行连续第五年发布半年度社会责任相关专题报告。报告分为治理与可持续风险管理、科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融、隐私与数据安全、消费者权益保护、人力资本发展、可持续发展绩效十个部分，全面展示了本行上半年相关工作成效，重要数据和指标经过第三方鉴证。

2025 年上半年，本行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，围绕服务金融强国建设、推动金融高质量发展，明确“建设中国特色世界一流现代金融机构”目标，着力做精做深金融“五篇大文章”，立足“以领军银行姿态当好服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行”的战略定位，深入践行金融工作的政治性、人民性，持续推进智能化风控、现代化布局、数字化动能、多元化结构、生态化基础“五化”转型，充分发挥金融力量，促进经济、环境、社会协调可持续发展。

特此公告。

中国工商银行股份有限公司董事会

二〇二五年九月三十日



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140  
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code: 100140  
[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn), [www.icbc-ltd.com](http://www.icbc-ltd.com)

版权所有，未经许可不得转载翻印

中国工商银行股份有限公司 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告

中国工商银行股份有限公司

## 2025半年度社会责任与 可持续金融专题报告



# 目录

## 1 治理与可持续风险管理

- 02 公司治理
- 03 可持续发展管理
- 04 环境、社会及治理（ESG）风险
- 05 气候风险管理
- 06 廉洁工行建设

## 2 科技金融

- 07 建设“五专”服务体系
- 09 支持专精特新“小巨人”企业
- 09 服务战略性新兴产业

## 3 绿色金融

- 10 组织架构与机制建设
- 11 绿色信贷
- 11 绿色债券
- 12 其他绿色金融业务

## 4 普惠金融

- 14 支持小微企业
- 16 助力乡村振兴
- 18 提高金融服务可得性

## 5 养老金融

- 20 组织架构与机制建设
- 21 养老金金融
- 22 养老服务金融
- 23 养老产业金融

## 6 数字金融

- 24 数字工行建设
- 27 支持数字经济发展

## 7 隐私与数据安全

- 29 个人客户对数据的控制权
- 30 数据安全管理体系
- 30 网络安全政策和系统审计
- 31 数据安全与隐私保护风险培训

## 8 消费者权益保护

- 32 消费者权益保护政策
- 34 产品与业务审查
- 35 客户投诉管理
- 35 消费者权益保护培训
- 36 金融教育倡议和利益相关方参与

## 9 人力资本发展

- 38 员工权益与福利
- 40 人才发展与培训

## 10 可持续发展绩效

- 42 环境
- 43 社会
- 45 报告释义
- 45 报告编制说明
- 46 独立有限保证鉴证报告



# 治理与可持续风险管理

本行始终把完善公司治理作为新时期高质量发展的重点工作，不断深化党的领导与公司治理有机融合，建设中国特色现代金融企业制度。同时，本行深入践行可持续发展理念，建立健全可持续发展管理体系，加强 ESG 风险及气候风险管控，强化廉洁文化建设，为服务国家战略提供坚实的治理保障。

- 公司治理
- 可持续发展管理
- 环境、社会及治理（ESG）风险
- 气候风险管理
- 廉洁工行建设



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 公司治理

本行积极构建“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理机制，不断优化“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制，有效提升治理效能和高质量发展能力。

## ■ 公司治理顶层设计

本行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，围绕服务金融强国建设、推动金融高质量发展，明确“建设中国特色世界一流现代金融机构”目标，着力做精做深金融“五篇大文章”。



### ■ 战略定位

以领军银行姿态当好服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行。



### ■ 战略内涵

坚持党建引领，推进**智能化风控、现代化布局、数字化动能、多元化结构、生态化基础**等“五化”转型。

报告期内

本行积极完善公司治理制度、架构及机制，修订公司章程及股东会、董事会两项议事规则，有序推进监事会改革，更新公司治理配套制度，稳步提升公司治理科学性、有效性。

## 董事会建设

本行董事会以服务中国式现代化、推动高质量发展为主线，全面践行金融工作的政治性、人民性，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深入推进“五化”转型，做好“五篇大文章”，贯彻落实国家各项决策部署和金融监管要求，不断提升金融服务适应性、竞争力、普惠性。

本行将董事会多元化、独立性与专业性建设置于重要位置，搭建知识结

构、专业素质、职业经验、地域及性别等方面多元互补的董事会，保障决策科学全面，并通过落实《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等制度，确保董事会高效运作。董事会成员深耕金融行业，在银行运营、宏观经济分析、绿色金融、风险控制、财务管理等关键领域积累深厚专业素养与实践经验，为本行长期稳定发展筑牢策略支撑。

|         |     |
|---------|-----|
| 截至报告期末  |     |
| 执行董事    | 3名  |
| 非执行董事   | 4名  |
| 独立非执行董事 | 5名  |
| <hr/>   |     |
| 男性董事    | 10名 |
| 女性董事    | 2名  |
| <hr/>   |     |
| 中国大陆董事  | 9名  |
| 中国香港董事  | 1名  |
| 德国董事    | 1名  |
| 新西兰董事   | 1名  |

## 透明度提升

本行积极落实法律法规和上市地证券交易所的监管要求，制定以信息披露义务人为责任主体的披露制度，明确公司治理主体在信息披露方面的职责，同时通过多元渠道，加强与资本市场的沟通，向投资者等利益相关者及时、准确地传递本行战略实施、公司治理及经营管理情况。

本行构建“三维一体”可持续发展信息披露体系，致力于提升沟通透明度与有效性，同时形成对管理的约束和正向反馈机制。

 可持续发展管理

## 可持续发展治理架构

本行建立健全可持续发展治理架构，形成“董事会引领-高管层统筹-专业委员会协同-各级机构落实”的治理体系，保障可持续发展规划从顶层设计到基层执行的有序推进。



报告期内，董事会及下设委员会审议并通过多项可持续发展相关议案：

- ▶ 关于修订公司章程、股东大会议事规则和董事会议事规则的议案
- ▶ 关于普惠金融业务 2025 年度经营计划的议案
- ▶ 关于市值管理办法和消费者权益保护工作管理办法的议案
- ▶ 关于消费者权益保护 2024 年工作情况与 2025 年工作计划的议案
- ▶ 关于 2025 年度对外捐赠额度的议案

报告期内，绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会工作情况：

- ▶ 召开 2 次绿色金融委员会会议，审阅（审议）了《关于〈2025 年绿色金融委员会工作计划〉的报告》《2024 年度我行绿色金融发展情况报告》《关于全行自身运营双碳工作进展情况的汇报》《关于绿色债券开展情况的报告》等多项议案
- ▶ ESG 与可持续金融委员会 2025 年第一次会议：审议了《2024 年可持续发展报告（送审稿）》

## 可持续发展能力建设

本行董事会高度重视可持续发展管理能力提升，通过课题研究、基层调研、培训等方式，增强董事会成员对行业趋势的洞察力，为企业可持续发展锚定方向。报告期内，董事围绕“绿色金融风险防控”等主题，深入基层开展专题调研，为战略决策提供扎实支撑。

## 环境、社会及治理（ESG）风险

## ESG 风险整体管理

本行持续强化 ESG 重点领域风险管理，构建涵盖风险识别、评估、应对、监测与报告的全流程机制，并将其充分融入战略决策、全面风险管理与日常运营中，有效管控各类 ESG 风险。

## 业务流程 ESG 风险

本行将客户与项目的 ESG 风险全面纳入尽职调查范畴，通过实地走访、现场访谈、信息验证等多元手段，深入分析项目环境风险、客户负面舆情等因素对融资安全构成的潜在影响，夯实 ESG 风险管理的能力，为业务决策提供科学依据。



# 气候风险管理

## 气候风险管理体系

本行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，在《全面风险管理规定》中明确气候风险管理的治理架构与职责分工，提出气候风险管理体系组成与工作要求。

报告期内，本行在内部资本充足评估程序（ICAAP）体系框架内，针对气候风险发生的可能性、严重程度和变化趋势，构建气候风险指标体系，开展年度气候风险识别评估。指导综合化子公司和境外机构加强气候风险管理体系建设，研发气候风险管理工具，提升转型风险和物理风险识别分析能力。

| 主体          | 主要职责                                                |
|-------------|-----------------------------------------------------|
| 董事会         | 负责制定涵盖气候风险的风险管理策略和风险偏好，审议全面风险管理报告                   |
| 高级管理层及相关委员会 | 负责落实推进“双碳”工作，协调推动本行各业务条线、各分支机构绿色金融业务发展，持续提升气候风险管理水平 |

## 气候风险压力测试

本行持续跟进国际组织、监管机构、国内外同业在气候风险压力测试领域的最新要求和工作进展，积极推进与政府部门、交易所、同业机构的交流合作，完善转型风险、物理风险传导模型，推进行内外客户、业务、行业领域相关数据的收集分析，支持压力测试开展，确保压力测试数据和技术方法保持国内领先水平。

## ■ 转型风险压力测试

本行借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，基于央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景开展本地化校准，采取重点行业专项压力测试与其他行业通用压力测试相结合的方式，逐年对全量法人客户开展压力测试工作。

针对火电、钢铁、化工、煤炭、石油天然气等重点高排放行业，设计专项压力测试方法，结合行业发展规律，建立气候风险情景到客户经营要素间的传导路径，进而预测客户经营和财务表现，分析其评级变化情况。

报告期内，本行首次开展短期情景压力测试，设置未来 5 年情景路径，对重点分行火电行业、钢铁行业有关企业的转型压力和财务变化情况进行预测分析，不断提升气候风险管理的前瞻性和有效性。

## ■ 物理风险压力测试

本行基于政府间气候变化专门委员会（IPCC）提供的四类 2100 年温升路径情景（RCP2.6/4.5/6.0/8.5），聚焦台风、洪涝等气候相关自然灾害，采用危险性、暴露度、脆弱性三要素模型，测算长期路径下自然灾害对本行法人贷款及个人住房贷款押品减值的影响，以及对办公地点和营业场所经营连续性的影响。

# 科技金融

本行始终将大力发展科技金融摆在突出位置，构建“五专”服务体系，深化“金融+科技+产业”合作，全方位赋能科技型企业与战略性新兴产业高质量发展，以高水平科技金融服务，助力高水平科技自立自强。

- 建设“五专”服务体系
- 支持专精特新“小巨人”企业
- 服务战略性新兴产业



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

2

## 气候风险管理措施

### 构建绿色企业和高碳排放企业低碳转型 ESG 评级

为评估企业在“双碳”转型过程中的风险与机遇，提升内部评级模型的前瞻性，本行分别针对绿色企业和高碳排放企业研发 ESG 模型，纳入信用风险评级体系。

报告期内，本行对绿色企业综合考虑绿色技术、绿色效益、绿色责任等因素，对企业竞争力进行综合评价；试点开展高碳排放企业低碳转型 ESG 评级，对企业转型能力和意愿进行综合评价，引导金融资源精准支持低碳转型重点领域。

### 推进可持续金融

报告期内，本行持续深化可持续金融业务试点，与相关政府部门合作，加强重点行业转型风险与机遇分析，已在浙江湖州、温州等地落地转型金融服务和普惠气候贷业务，积累了可复制、可推广的气候风险管理经验。

## 廉洁工行建设

本行高度重视新时代廉洁文化建设，在《员工违规行为处理规定》《涉刑案件管理办法》中，针对贪污、贿赂等行为，设有明确的处罚措施，为廉洁从业筑牢制度防线。

本行设立廉洁文化研究中心，负责开展课题研究与交流合作，报告期内完成《由风及腐、风腐一体问题研究》等 10 篇重点课题研究，汇编成果发各机构学习参考，促进研究成果转化落地，助力廉洁管理水平提升。

在日常工作中，本行不断完善廉洁文化教育基地体系建设，加大警示教育及廉洁教育力度，营造崇廉尚洁的浓厚氛围，推动廉洁理念深入人心。

### 加强警示教育

- ▶ 制作 2 部警示教育片，并组织全行学习观看。

### 加强廉洁教育

- ▶ 开发廉洁文化课程。
- ▶ 培育授课师资队伍。
- ▶ 针对管理人员和新员工分层分类开展廉洁教育。

#### “清廉工行”专题培训项目



与中国纪检监察学院合作，打造金融领域首个系统化廉洁教育培训项目，面向重点领域、关键环节负责人开展培训，帮助干部员工增强政治定力、提升纪法修养



采用“总行提供课程蓝本、分行推荐备选师资、全行共享开发成果”的模式进行标准化廉洁课程开发和兼职讲师认证，为在全行常态化推进清廉工行专项培训提供资源支持

## 建设“五专”服务体系

本行设立科技金融委员会，围绕顶层设计、体制机制、政策保障、资源配套等方面，着力打造“五专”<sup>1</sup>服务体系，主动构建与科技金融业务发展需求相适应的管理机制。

同时，本行积极创新“金融+科技+产业”合作，为国家实验室体系、国家科研机构、高水平研究型大学等国家战略科技力量提供高质量综合金融服务，助力深化产教融合，推动科技创新和产业创新，不断做深做精“科技金融”大文章。

### 做实专营机构



组建全行科技金融委员会，设立总行科技金融中心，建立“科技金融中心、特色支行、科创网点”的专业化服务机构体系，实现全国科创高地全覆盖。

推动优化差异化授权、一揽子信贷支持政策，有效规范机构运营。

### 开展专项行动



加强与科技部、工信部、全国工商联等部委的联动，推动名单制对接、体系化营销。

积极开展科技金融“春苗”行动、“秋实”行动、“工银科创伙伴行”等系列营销活动。

加大对高新技术企业、专精特新“小巨人”企业金融服务力度。

### 创新专属产品



坚持全域、全周期、全产品创新，推出覆盖初创期、成长期、成熟期各个周期、大中小微各类科技企业的全面金融解决方案。

组建 800 亿科技创新基金，坚持投早、投小、投硬科技。

稳妥推动积分贷、研发贷、知识产权融资等产品创新，积极落地债券市场“科技板”，提高产品覆盖率和价值贡献度。

1. “五专”：做实专营机构、开展专项行动、创新专属产品、强化专门风控、匹配专项资源。



■ 强化专门风控



推出科技企业专属评级、授信模型和科技金融尽职免责管理办法，打造科技企业专属信贷评审体系。

推出专项授权、主动授信、集群审贷等一系列创新做法，切实优化审贷流程。

■ 匹配专项资源



对科技型企业实施单列信贷规模、FTP 优惠等政策，强化考核引导。

持续完善科技金融数字化业务监测、营销和分析平台。

探索建设科技金融生态服务平台，以金融科技赋能科技金融发展。

■ 科技金融综合服务成效

服务国家战略科技力量

在 16 家国家实验室中，有 11 家在本行开立账户，合作覆盖率 68.8%，位列同业第一。

持续优化对高水平研究型大学的金融服务，为国内知名学府提供融资支持近千亿元。

与京津冀、长三角、粤港澳大湾区三家国家科创中心深度合作，共同推动技术研发和科技成果转化。

通过专项信用贷款、绿色审批通道、专属服务方案等方式，为科技领军企业提供高质量金融服务。

支持债券市场“科技板”

作为发行人在银行间市场成功发行市场首批、国有大行首单、发行规模最大的科技创新债券，发行规模 200 亿元。

积极承销和投资首批科技创新债券，在首批公告发行的 36 个科技型企业、股权投资机构类项目中，本行担任主承销商项目 12 个，高效满足客户科技领域融资需求。

做好科学家及科技工作者服务

全行已签约战略科学家约 300 户，其中院士科学家约 200 户。

打造科学家“星熠”服务体系和“星伴”科学家优享系列资管产品品牌，面向科学家本人、直系亲属和核心团队人员提供全面金融服务。

做强“工”的主责主业

聚焦现代化产业体系建设，发布“科技金融助力智能制造”综合金融服务方案，深入实施“工助升级 贷动更新”行动，做好先进制造业产业集群对接，助力制造业高端化、智能化、绿色化发展。

截至报告期末，投向制造业贷款余额超 5.2 万亿元，其中中长期贷款超 2.4 万亿元。

全力支持我国“大国重器”实现创新突破，“十四五”期间，本行牵头为首架 C919 客机、深中通道建设等提供项目贷款及多维金融服务，为白鹤滩水电站、“华龙一号”核电机组提供融资支持，为国内首艘大型邮轮“爱达魔都号”的研发建设单位提供融资保障。

工银理财深化科技金融投研与产品创新



工银理财发布《深化科技金融研究支持方案》，聚焦人工智能等科创热点领域开展研究，报告期内把握债券市场“科技板”推出契机，投资首批科技创新债券，为科技金融高质量发展提供全新理财“智慧”和资金“活水”。

报告期内，工银理财新发 7 只科创主题产品，含权产品数量相较去年全年增长 300%、中长期含权产品增长 200%；最长封闭式产品期限较去年拉长 26.8%，实现了开放式科创主题产品首发，在为科技企业引入优质资金的同时，助力广大投资者分享科技企业高成长红利。

工银瑞信以金融力量服务科技强国建设



工银瑞信积极服务科技强国建设，持续加大对人工智能、芯片、创新药等科创类优质企业投资力度，助力新质生产力发展。截至报告期末，投向科技相关的股债资产规模合计 2,596.28 亿元，较年初增长 16.76%。



截至报告期末

科技贷款余额  
6 万亿元

较年初增长  
1 万亿元

科创基金率先实现全国  
18 个试点城市全覆盖

意向投资金额、认缴  
金额、投资落地规模  
均保持领先

■ 支持专精特新“小巨人”企业

本行为科技型企业发展全周期提供全面金融服务，为初创期、成长期、成熟期企业提供个性化金融解决方案，通过“股、贷、债、保、租、托”综合化服务，充分满足科技型企业发展金融需求。

截至报告期末

科技型企业贷款余额  
2.6 万亿元  
较年初增长  
3,700 万元

本行深入贯彻党的二十届三中全会和中央金融工作会议精神，将服务专精特新“小巨人”企业作为服务科技强国和制造强国的战略结合点，从满足资金需求、创新营销模式、加强政策保障等方面入手，持续加大金融支持力度。

截至报告期末

专精特新“小巨人”企业  
有贷户覆盖率超  
44%

■ 打造金融解决方案

持续丰富产品组合，推出科创并购贷、股权激励贷等创新产品，积极发行和承销科创债券，以全生命周期金融服务，满足专精特新“小巨人”企业多元化资金需求。

■ 创新精准营销模式

持续完善营销服务管理模式，结合专精特新“小巨人”企业差异化场景，出台针对性营销指导意见，同时积极开展系列活动，以专题营销提升服务触达率，加大科技金融支持力度。

■ 加强配套政策支持

持续推出赋能保障措施，制定专项 FTP 优惠措施，率先试点科技金融尽职免责负面清单制度，以专精特新“小巨人”企业为重点客群和样板，加强对科技型企业的资源保障。

■ 拓展营销支撑工具

持续构建营销周志、科技型企业服务报告、科技型企业评价模型等营销支撑工具，支持专精特新“小巨人”企业名单制走访工作，并通过研发 BI 报表定期监测走访情况，支持全行专精特新“小巨人”企业的走访管理。

■ 服务战略性新兴产业

本行积极制定《关于加强战略性新兴产业服务的意见》，完善全行金融服务规划布局，立足国家产业政策导向，聚焦本地特色产业，围绕细分领域、细分行业，强化“集群式”营销，加强项目储备，为重点产业提供全面金融解决方案。

在战略性新兴产业资源集聚地区，本行设立专业化服务机构，发挥先行先试引领带动作用，强化经验复制和业务模式推广形成示范效应，凝聚发展合力，加强资源保障力度，切实提升对创新主体、创新链条的金融服务能力。

截至报告期末

科技相关产业贷款余额  
5 万亿元  
较年初增长  
8,300 万元

战略性新兴产业贷款余额  
4.2 万亿元  
较年初增加  
7,300 亿元  
战略性新兴产业贷款占  
全部贷款比例不断提升



# 绿色金融

本行积极承担绿色发展重要使命，扎实做好绿色金融“大文章”，以体系化布局筑牢发展根基，在绿色信贷、绿色债券等多元领域持续深耕，同步推动绿色理财、绿色基金等业务协同发力，以国有大行的责任担当与务实行动，为加快推进经济社会绿色低碳转型注入强劲金融动力。

- 组织架构与机制建设
- 绿色信贷
- 绿色债券
- 其他绿色金融业务



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

## 组织架构与机制建设

本行立足“以绿色金融促进实体经济发展”的经营宗旨，确立“四个一”发展目标，促进绿色金融业务高质量发展。

“四个一”  
发展目标

- 成为国内第一绿色金融银行、全球第一绿色信贷银行
- 构建国际一流的 ESG 风险管理体系
- 拥有国际一流的绿色金融创新能力
- 全力擦亮“绿色银行”名片

在组织保障方面，本行构建由董事会、高管层、绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会统筹管理，绿色金融部作为专业部门牵头管理，全行各条线协同推进的组织管理体系，打通管理链路，提升绿色金融业务发展及经营管理质效。

本行持续完善绿色金融相关政策，以体系化的制度建设为绿色金融业务发展保驾护航。报告期内，本行印发《2025 年度行业投融资政策》，内含 17 个板块 50 个行业的投融资政策，引导全行深入践行“绿水青山就是金山银山”理念，全面提升绿色金融综合服务能力，加大绿色投融资产品和服务创新，持续加强绿色交通、清洁能源、节能环保等绿色产业支持，推动各产品线业务高效发展，积极稳妥推进投融资绿色低碳转型，切实防范 ESG 风险。

## 绿色信贷

本行不断优化绿色信贷管理体系，强化行业信贷政策引导，将绿色发展指标纳入行业信贷政策重要标准，并将环境、社会与气候风险深度嵌入信贷管理全流程。

报告期内，本行积极开展绿色信贷创新，以多元适配服务助力经济社会全面绿色低碳转型。本行围绕碳金融、转型金融、生物多样性金融、气候投融资等重点领域，积极拓展绿色领域综合金融服务。聚焦重点产业节水、节能、减污、降碳融资需求，创新开展水贷、节能贷、碳排放权抵质押贷款、排污权抵质押贷款、可持续发展挂钩贷款等创新产品，为经济社会发展全面绿色低碳转型提供金融动能。

## 绿色债券

本行建立《绿色债券框架》，在该框架下通过绿色债券募集的资金，均用于为低碳环保、可持续经济发展和气候变化做出贡献的合格绿色资产提供融资或再融资。同时，本行积极投身于绿色债券投资，明确未来增长目标，并为客户提供绿色债券结构设计、咨询服务及发行支持，拓宽企业的绿色融资渠道。

### 绿色债券发行

本行积极建立绿色金融债券募集资金管理方案，将募集资金精准投向绿色产业，进一步强化对基础设施绿色升级、清洁能源产业等领域的金融支持力度，增加绿色信贷有效供给，助力提高经济绿色化程度，为推进生态文明建设、促进经济社会可持续发展做出贡献。

#### 境内人民币绿色债券发行

报告期内

创新发行境内商业银行首单浮息绿色金融债券  
**80** 亿元

截至报告期末

在境内银行间市场发行绿色债券余额  
**980** 亿元

#### 境外绿色债券发行

报告期内

通过香港、新加坡和迪拜三家境外分行成功发行全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券，最终发行规模等值 17.2 亿美元，募集资金用途聚焦低碳领域，专项用于绿色交通和可再生能源等具有显著碳减排效果领域的绿色项目

工银金租 3 年期 4 亿美元浮息绿色债券取得香港品质保证局签发的绿色认证，成为全球首笔符合 2024 版中欧《可持续金融共同分类目录》国际绿色债券

截至报告期末

累计发行境外绿色债券  
**11** 笔

金额合计等值  
**234** 亿美元

累计获得《财资》《银行家》《环球资本》及气候债券倡议组织等颁发的国际奖项

**20** 项

## 绿色债券承销

本行持续深耕绿债承销业务，密切跟进各行业、各地区客户绿色转型融资需求，同时不断加大 ESG 债券业务的营销力度，充实项目储备，推动资本向清洁能源、绿色发展等领域集聚，助力绿色经济发展。

报告期内



## 其他绿色金融业务

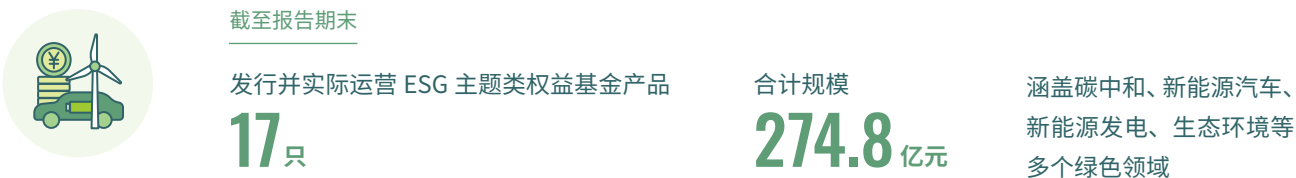
### 绿色理财

工银理财坚定执行绿色金融发展战略。在绿色投资方面，规模不断增长，结构有所优化，投资布局深度和广度明显加强；在绿色理财产品方面，主题产品发行明显加速，产品供给能力大幅提升。



### 绿色基金

工银瑞信持续加强对绿色低碳企业的投资配置，突出重点行业，着重加大对新能源汽车及新能源发电、储能、光伏、风电、核电、环保等领域优质企业投资力度。



## 绿色租赁

工银金租立足我国经济绿色低碳发展趋势，坚守租赁本源，重点围绕制造业、战新、绿色、普惠、涉农等实体经济重点领域和薄弱环节提供租赁金融支持，全面助力实体经济高质量发展。



### 绿色租赁赋能船舶行业可持续发展

工银金租聚力拓展绿色租赁业务，重点支持 LNG 燃料等绿色船舶。报告期内绿色船舶方面共投放约 26 亿元，成功交付一艘风电运维船、一艘 LNG 船以及四艘双燃料运输船，为航运业绿色转型提供了有力的设备支持与资金保障。

同时，工银金租积极赋能绿色船舶技术发展，实现一项船舶绿色新技术项目落地——与渤海远洋合作的双燃料船舶首次采用转子风帆新技术，其能效表现和排放等级位居目前全球散货船前列，实现了绿色技术在航运场景的实践突破。

## 绿色投资

工银投资积极发挥耐心资本、长期资本功能作用，围绕培育发展绿色生产力，着力支持光伏、风电、水电、抽水蓄能、储能等新能源体系建设，全面服务高耗能高排放行业绿色低碳转型，积极布局新能源汽车及其产业链，助推实体经济绿色转型。

### 绿色投资助力光伏产业链企业增厚资本

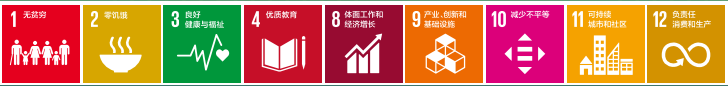
工银投资围绕光伏龙头企业“增资本、优治理”需求，持续强化股权融资支持。报告期内，工银投资以领投方身份投资通威集团下属企业引战项目 10 亿元。标的企业作为全球高纯晶硅龙头企业，拥有高纯晶硅产能超过 90 万吨，连续多年全球市场占有率稳居第一。该项目的落地，有利于新能源产业链企业巩固经营韧性，提升跨周期经营能力，为企业长期战略布局提供坚实支撑。

# 普惠金融

本行将普惠金融作为推动社会公平与可持续发展的重要抓手，通过不断提升普惠金融服务的覆盖面、可得性和满意度，充分满足小微企业、涉农经营主体及重点帮扶群体多样化的金融需求，以高质量普惠金融实践，推动民生福祉提升与社会可持续发展。

- 支持小微企业
- 助力乡村振兴
- 提高金融服务可得性

4



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

## 支持小微企业

本行坚持做深做精普惠金融“大文章”，致力于通过高质量的金融产品与服务缓解小微企业融资难、融资贵等问题，促进普惠金融增量扩面提质发展。



第七届数字普惠金融大会

“数字普惠金融产品与服务创新成果”  
“数字普惠金融业务模式与机制创新成果”

## 信贷供给持续加大

本行坚持雪中送炭、服务民生，紧扣普惠客群金融需求，积极倾斜资源、配套机制、创新模式、丰富产品，持续加大普惠信贷供给力度，扩大服务覆盖面，提升重点领域和薄弱环节金融服务可得性、适配性。

截至报告期末

普惠贷款余额  
**33,947** 亿元  
较年初增加  
**5,014** 亿元  
增速  
**17.3%**

普惠有贷户  
**243.1** 万户  
较年初增加  
**34.7** 万户  
增速  
**16.7%**

新增小微企业首贷户近  
**6** 万户  
民营、科创、外贸、消费等重点领域小微企业信贷供给持续增强，普惠信用贷款占比进一步提升

## 融资对接更加精准

本行深入推进小微企业融资协调机制，构建四级联动、上下贯通的服务体系，以客户需求为导向丰富产品供给，分类施策推进服务样板行建设，推进快速便捷、利率适宜的资金服务直达基层、直达重点客群，助力小微企业获得高效金融支持。

报告期内，本行积极开展“千企万户大走访”行动，发布“促民营 落机制 助商惠农”行动方案，聚焦商户、农户两大客群，着力构建全方位服务体系，上下联动开展网格化推动，组织全行普惠条线加强走访对接，深入园区、社区、乡村，全面摸排小微企业融资需求。

## 数字普惠提质增效

本行按照“线上化、智能化、集约化、生态化”发展路径，深入推进普惠金融数字化深化改革工程，促进“科技+业务”深度融合。



■ 升级数字普惠三大产品

**信用类经营快贷：**加强数据引入，持续完善、推广“信易贷”“制造e贷”等场景，加大制造、商户、科创等客群服务力度。

**抵押类网贷通：**加快业务环节的数字化改造，提升业务流程效率和竞争力。

**数字供应链：**运用数字化风控工具，整合产业链数据，为包括小微企业在内的核心企业上下游多级客户提供优质高效的融资服务。



■ 加强数字化运营体系建设

**“1+1+N”联合共创机制：**赋能分行开展“区域e贷”产品敏捷创新，更好贴合区域特点、市场热点。

**集约化运营质效监测体系：**强化数据洞察和业务应用能力，助力提升业务转化率、客户留存率。



■ 提升管理效能

**大模型及新技术：**提升智能化管理水平。

**移动工具：**助力提高基层业务办理效率。

**业务预警管理：**提升数字化风控能力。

**一体化催收系统：**有效支撑催收工作落地执行。



■ 推进生态建设

**服务平台建设：**积极参与国家发展改革委“信易贷”平台建设，打通多维数据壁垒，引入信用信息大数据，辅助业务决策、创新特色产品、扩充触客渠道，提升小微企业融资便利度。

接入中小微企业资金流信用信息共享平台



本行不断深化数据融合应用，率先接入全国中小微企业资金流信用信息共享平台，创新运用企业真实资金流水评估企业信用水平，有效破解中小微企业“缺抵押、少信息”难题。截至报告期末，本行累计签订有效委托协议 6.63 万份，完成客户授权协议 11.71 万份，提供资金流信息产品 21.32 万次，累计查询量达 27.84 万次。



综合服务不断加力

本行创新优化“信贷+”综合金融服务模式,加强板块联动、行司联动,围绕小微企业生产经营中的多元需求,提供“融资、融智、融商”一揽子金融服务方案。



■ 融资

搭建覆盖小微企业与企业主个人、线上线下相结合的小微信贷产品体系,打造“信用类经营快贷、抵质押类网贷通和交易类数字供应链融资”三大线上产品线,充分满足借款人短期和中长期、流动资金和固定资产购建等融资需求。



■ 融智

通过选拔专业队伍、定期深入市场一线,为小微企业提供金融咨询服务,全面满足客户财务、经营、管理等方面的咨询需求,并通过免费智库、专题培训等服务,助力小微企业提升经营管理能力。



■ 融商

依托“环球撮合荟”平台提供产品展示、需求发布、供需撮合、产销对接等一站式、全流程综合金融服务,助力小微企业达成商品、服务、技术、项目、资本等领域合作。

“环球撮合荟”平台

截至报告期末

已吸引  
**75**↑  
国家和地区的近  
**64**万用户入驻  
为国家级展会提供  
支持,达成合作意向  
**6.5**万项

本行深入推进金融保障粮食安全“丰收行动”方案、“兴农万里行·种养扩面”行动,推广“种植e贷”“养殖e贷”“菜篮子发展贷”等产品,积极满足高标准农田建设、种业振兴、农业科技等重点领域融资需求,有效支持粮食和重要农产品稳产保供。

本行支持脱贫地区产业发展,加大重点帮扶县信贷投放,为脱贫县和重点帮扶县客户制定专属结算权益优惠,开展专项招聘活动,扎实推进定点帮扶工作,持续加大对脱贫地区资金、人才、技术等全方位支持。

普惠金融产品赋能粮食稳产保收



河北某农田合作社在生产关键期面临夏收资金缺口,本行河北石家庄赵县支行通过“千企万户大走访”,充分了解其农事融资需求,精准匹配融资产品,成功发放“种植e贷”近300万元,有效助力粮食稳产保收,支持合作社进一步推进规模化、机械化、智慧化发展。

截至报告期末

粮食重点领域  
贷款余额  
**2,890**亿元  
较年初增加  
**561**亿元

国家乡村振兴重点帮扶县  
贷款余额  
**2,216**亿元  
较年初增长  
**8.6**%

脱贫地区  
贷款余额  
**13,381**亿元  
较年初增加  
**1,260**亿元

助力乡村振兴

报告期内,本行坚决贯彻关于深化城乡融合发展、推进乡村全面振兴的各项工作部署,紧紧围绕“五化”转型路径,学习运用“千万工程”经验,立足城市金融、综合服务、金融科技优势,持续加大涉农金融供给,加快服务重心下沉,提升乡村服务覆盖,推动金融服务乡村振兴高质量发展。

截至报告期末

涉农贷款余额  
**49,971**亿元  
较年初增加  
**6,011**亿元  
增速  
**13.7**%

普惠型涉农贷款余额  
**9,233**亿元  
较年初增加  
**1,921**亿元  
增速  
**26.3**%



■ 农业  
产业链支持

持续加大对农业产业链信贷支持,为农业产业化龙头企业提供多元化金融支持,建设涉农供应链3,600余条,带动上下游农户近6万户。



■ 乡村特色  
产业服务

联合农业农村部开展“兴农撮合2.0”项目建设,实施“兴农撮合”服务乡村产业发展行动,为现代农业产业园、优势特色产业集群等农业产业融合发展项目及下辖经营主体提供精准高效的产销对接、招商引资和金融服务,支持提升“土特产”发展水平,累计服务48万个农业经营主体,促成合作意向5万余项。



■ 新型农业  
经营主体培育

积极参与农业农村部“农业经营主体信贷直通车”,同业首家开通专属申请通道,强化种植养殖等涉农场景业务对接,助力新型农业经营主体发展壮大。截至报告期末,新型农业经营主体贷款余额3,603亿元,较年初增加580亿元。



■ 支持农民  
致富增收

持续丰富面向县乡个人客户的存款、贷款、理财等专属产品。

联合农业广播电视学校等机构面向农民开展多元“陪伴式”金融服务。

不断优化农户和新市民的“金融+”综合服务,加大工银“兴农通”品牌宣传力度,支持农民增收致富、安居乐业。

增强“三农”重点领域金融供给

本行不断完善“1+4+X”乡村振兴特色金融服务体系<sup>1</sup>,实施乡村振兴“耕耘”计划,不断完善乡村振兴工作机制、强化资源保障,夯实金融服务乡村振兴发展基础。

1. “1+4+X”乡村振兴特色金融服务体系:锚定做金融服务乡村全面振兴主力银行“1”个目标,夯实生态聚力、数字驱动、产品适配、渠道拓展“4”大支柱,深耕县乡市场,开展“X”项兴农系列行动。

## 以金融服务促进城乡融合发展

本行围绕统筹新型城镇化和乡村全面振兴，稳妥支持以县城为载体的新型城镇化建设，推广现代设施农业专项服务方案，加强农业设施、农村人居环境改造等领域建设和巩固提升的金融服务，助推基础设施向农村延伸，同时通过“数字乡村”综合服务平台，赋能数字化的农村“三资”<sup>1</sup>监管和乡风建设，助力县域乡村治理现代化水平提升。

截至报告期末

农村基础设施建设贷款余额

1.1 万亿元

较年初增加

1,169 亿元

“数字乡村”综合服务平台覆盖全国

31 个省级行政区 354 个地市

与超 1,300 家区县级及以上  
农业农村部门达成信息化合作

“乡风积分管理平台”覆盖

930 个县

服务

164 万村民

## 促进乡村振兴服务体系创新发展

本行大力发展乡村数字金融，加快工银“兴农通”线上服务升级，与供销社联合共建服务体系，持续优化线上线下一体化县乡服务渠道布局；应用卫星遥感、物联网、生物识别等新技术，探索数字化、智能化的押品监测和贷后管理，持续推动乡村金融服务精准下沉和效能提升，依托线上线下一体化渠道让金融活水源源不断流向县域乡村。

截至报告期末

“兴农通”服务线上县域乡村客户超

1.94 亿户

与县乡政府、村委会、供销社等

合作方共建农村普惠金融服务点

3,858 家

## 提高金融服务可得性

### 多元化服务渠道

#### 持续优化渠道布局

本行积极助力国家重点战略落地，切实履行国有大行责任担当，统筹经营发展、社会责任与监管要求，系统推进渠道布局优化调整，着力扩大金融服务覆盖面，不断提升金融服务触达效率和可得性。

报告期内，本行加快推进线下渠道向重点区域、潜力市场、县域乡镇迁移下沉，超六成网点资源投向五大重点区域；同时，加大县域渠道资源投放，填补县域布局短板，渠道资源与地区社会经济资源匹配度稳步提高，人民群众对优质金融服务的需求得到进一步满足。

截至报告期末

县域网点覆盖率

87.4%



### 深化网点运营改革

本行以客户为中心，纵深推进线上线下、行内行外渠道网络建设，深入推进网点运营改革，促进网点数字化经营转型，提升客户体验及普惠金融可得性。

报告期内

深化线上线下一体化运营  
服务应用，覆盖业务场景

35 类

为客户办理业务

3,817 万笔

重点场景线上替代率超

90%



升级线上渠道  
服务质效

▶ 做优手机银行、远程银行、微信公众号、柜面、智能设备、ATM 等亿级触客渠道

▶ 通过持续完善新一代网点服务平台“柜面通”功能建设、推广远程在线服务创新模式、投产智能设备 3.0 版用户界面等措施，增强服务的触达性与便捷性



促进线上线下  
渠道协同

▶ 推进线上平台、物理网点、远程客服、对客数字员工、客户经理间服务协同，深化“一点接入、全渠道响应、数字化协同”的服务体验

▶ 依托开放银行渠道，将融资服务嵌入合作方平台及本行特色场景平台，在消费电商、农担合作、物流运输等多个领域形成创新实践，以科技力量拓宽普惠融资客户触达范围

## 金融服务关怀

本行持续推进网点民生服务生态转型，依托“工行驿站”服务载体深化网点公益惠民服务内涵，打造“驿站+生活”“驿站+财富”“驿站+志愿”等生态化场景。报告期内，本行积极服务“一老一少”、新市民、新就业形态劳动者等重点人群，通过开展“守护时光”、工行驿站志愿服务月、“驿启新生活”等系列主题活动，做好金融消费者权益保护、反诈反诈宣传、中高考惠民助考等服务，累计服务社会公众近千万人次。

### 工银安盛打造“善行守护”专属保障方案



工银安盛以新市民群体工作生活中常见意外和医疗保障场景为切入点，制定“善行守护”专属保障方案，涵盖“高速列车”“轨道交通”“客运机动车或工作单位班车”“燃气”“烧伤”身故或伤残保险金责任，以及意外伤害医疗保险金责任，最高保障额度达 500 万元 / 人，通过保险机制化解行善可能带来的风险，构建“善有善护”的良性循环。

1. “三资”：农村集体的资金、资产、资源。

# 养老金融

本行积极落实国家关于养老保障、养老服务、银发经济、养老金融等政策要求，以建设养老金融领军银行为工作主线，加强对养老金融工作的组织领导和统筹推动，积极创新养老金融产品与服务，致力于打造服务银发经济和老年友好型社会建设的标杆银行。

- 组织架构与机制建设
- 养老金融
- 养老服务金融
- 养老产业金融



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

## 组织架构与机制建设

报告期内，为落实国家关于养老金融政策要求，本行修订完善《推动养老金融发展行动方案》，构建养老金融领军银行“1+3+10”发展框架，实施养老金融服务体系“1134工程”，围绕高站位统筹工作布局、高质量完善服务供给、高标准强化能力建设三个维度提出具体措施和分工。

### “1+3+10”发展框架

“1”是养老金融领军银行目标

“3”是从服务能力、业务实力、产品创新三个维度评价领军银行建设情况

“10”是通过十方面工作措施推动养老金融领军银行建设

### “1134工程”

为各级政府提供1套方案

- 支持新时代老龄工作金融服务方案及配套具体方案

建设1个阵地

- 打造客户身边的养老金融综合服务阵地

搭建3个体系

- 产品体系
- 服务体系
- 生态体系

做深做精4个板块

- 养老金管理
- 养老财富管理
- 长辈客群服务
- 养老产业金融

## 推动体系

总行和一级（直属）分行

组建养老金融委员会，加强养老金融统筹协调和组织推动。

二级分行

开展养老金融模式探索，强化战略传导。

支行

以养老金融特色网点生态体系为基础，打造养老金融服务阵地，实现周边社区居民和企业养老事务在网点的“一点通办”。

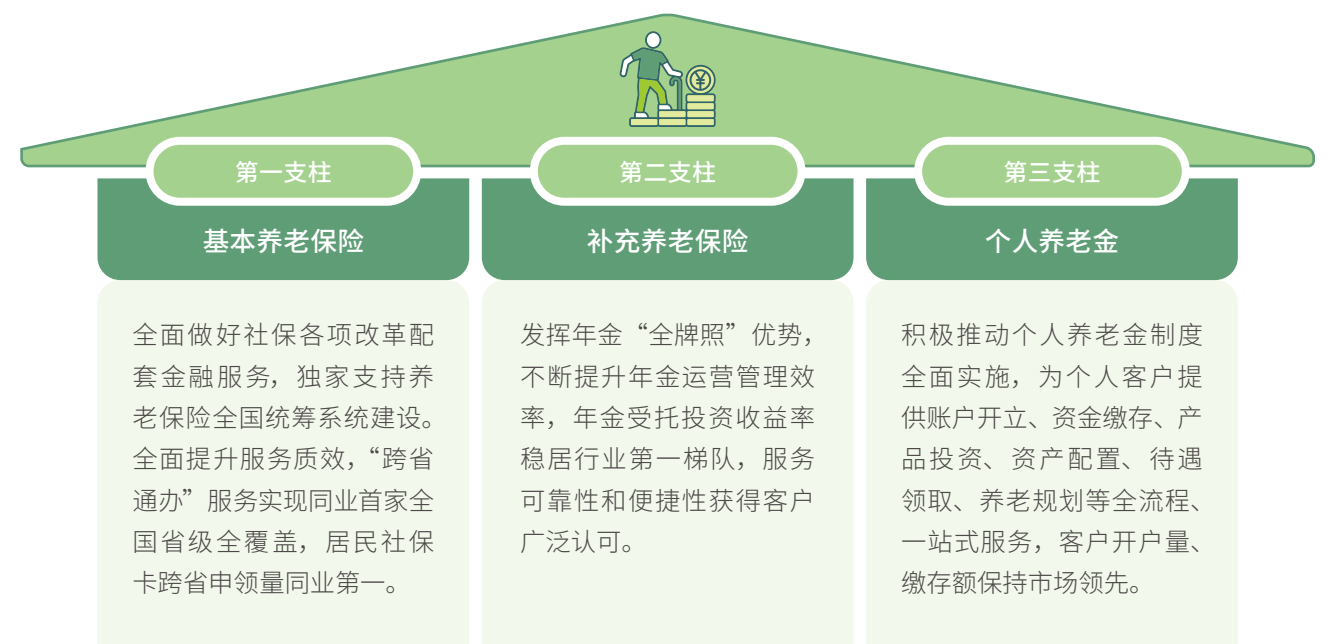
## 人才队伍

- 积极培育覆盖总省市支四级机构、10余个业务条线的养老金融人才队伍。
- 建立起500余人的养老金融核心人才队伍和覆盖多个专业条线的骨干人才队伍。
- 加强养老金融人才复合型知识能力培养，构建“机构层级+专业版块”纵横结合的人才格局。



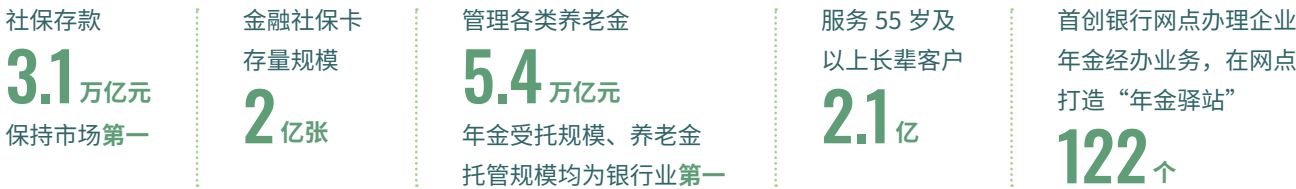
## 养老金金融

本行聚焦养老金“三支柱”，通过丰富产品体系，提升服务能力，全方位助力养老保障体系建设。





截至报告期末



行业内首推“工银省心投”个人养老金默认投资服务，为客户提供安心保本、低波稳健、稳健增值三种投资方案，帮助客户解决投资产品选择难题

AI 赋能养老金金融数智产品



本行创新推出“年金 e 规划”数智产品，整合行内外信息资源，率先运用 DeepSeek，建设多类大模型场景，构建营销工具集，助力年金受托规模提升。

养老服务金融

强化养老服务金融行动部署

本行发布《“工银 + 养老服务” 2025 行动方案》，并集中推出多项适老特征明显、服务体验好的养老金融优势产品和特色服务，满足客户多样化需求，全面提升服务质效。



推进特色网点生态体系建设

本行充分发挥营业网点渠道优势，实施养老金融特色网点“百千万”工程（打造养老金融旗舰网点 100 家、标杆网点 1,000 家、基础网点 10,000 家），助力改善居民养老金融服务体验。

本行在网点培养熟悉当地养老政策和养老机构、具备养老产品营销能力、掌握反诈骗技能的人员，全面构建适应养老金融特点的基层服务队伍。

截至报告期末



优化养老金融线上服务渠道

本行升级手机银行服务渠道，大力建设养老金融社区平台，搭建养老金“三支柱”的统一视图，整合养老规划、产品、课堂等服务，引入养老社区等生活场景，构建综合化的“金融 + 非金融”线上服务平台，积极推广“幸福生活版”手机银行，支持音视频服务在线辅导，增加向陌生人大额转账安全提示，提升老年客户使用线上渠道的安全性和便捷性。

养老产业金融

本行积极从队伍、政策、产品等各端发力，全力做好银发经济客群的全周期全场景综合金融服务，以更为优质的养老产业金融助推银发经济高质量发展。

加强养老产业信贷支持

本行深入把握国家银发经济发展要求和养老企业经营特点，持续优化信贷政策，保障专属信贷资源，用好用足服务消费与养老再贷款货币政策工具，加大信贷资金支持力度，精准服务养老企业融资需求，助力银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展。

赋能养老机构信息化建设

本行为养老机构免费提供全功能、综合化的“银发产业云”平台，涵盖入住管理、健康管理、生活照护、运营管理、财务管理、安全防护等 6 方面 42 个模块 100 余项功能，充分满足养老服务机构经营管理和业务运营信息化处理需求。

丰富企业综合金融服务

本行积极拓宽投融资模式，为养老产业链上下游提供投融资、账户管理、支付结算、数智化场景建设等综合服务，同时强化行司联动，灵活运用“贷 + 债 + 股 + 代 + 租 + 顾”六位一体投融资模式，全面支持养老产业企业经营。

提供生态化服务

本行围绕民政部门、养老机构、老人及家属三大客群，打造集政府机构监管、养老机构运行管理、家属线上化服务于一体的全链条养老产业金融服务模式，助力形成多主体共同参与、共赢发展的养老金融生态。

# 数字金融

本行始终将数字金融作为服务国家战略和推动金融高质量发展的重要着力点，充分发挥数据和技术的关键驱动作用，以“数字工行（D-ICBC）”建设为核心深化数字化转型，积极支持数字经济发展，不断提升数字金融服务经济发展的便利性和竞争力。

- 数字工行建设
- 支持数字经济发展



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

## 数字工行建设

本行以“数字工行（D-ICBC）”建设为引领，以“数据和技术”为驱动，持续深化数字技术赋能业务经营，加快培育新质生产力，不断增强数字化新动能，助力本行高质量发展。



香港《财资》杂志

英国《银行家》

《亚洲银行家》

2025 年度  
“中国年度数字银行”

“全球最佳开放银行  
项目”奖项

“中国最佳流程自动化  
人工智能应用”奖项

## 完善战略规划与组织管理

本行不断健全数字战略与管理指导体系，明确数字金融工作重点与规划部署，加强数字金融专业人才组织管理，为数字金融发展注入活力。

### ■ 战略指导机制

建立数字化转型“一把手”负责制和统筹协调机制，设立由行长担任主任委员的数字金融委员会，做好战略方向把控。

### ■ 重点工作部署

数字金融委员会审议通过《2025 年数字金融实施计划》，明确“迭代提升数字化平台、赋能深化数字化经营、重点打磨数字化产品、持续完善数字化风控、夯实数据底座、筑牢科技支撑”等重点领域的具体工作任务。

### ■ 人才组织管理

完善创新激励机制，择优组建数字金融核心人才库，量质并举抓好数字化人才培养。

建立科技业务合作伙伴队伍（ITBP），提高业务、数据、技术的“融合度”。

## 强化数字技术能力支撑

本行持续落实科技自立自强战略，持续升级数字技术生态，加强数据资产积累，深化人工智能应用，加快重点领域专利布局，更好发挥数字技术驱动作用。报告期内，本行新增公开专利 1,630 件；截至报告期末，累计专利授权 5,879 件，均为同业第一。

### ■ 升级数字技术生态基础

全面推进 ECOS2.0 数字技术体系升级，推动构建具有“弹性架构、数智融合、安全可控、云化基建、柔性敏捷”特征的数字技术生态。

### ■ 筑牢数字融合应用基础

建好数据资产底座，打造新一代企业级数据空间，强化数据中台集成，丰富数据产品货架，推动数据的共建、共用、共享。加强科学量化管理，统一指标库推出 AI 智能检索、归因分析、异常预警等功能。

### ■ 拓展人工智能应用场景

深化 AI 大模型技术建设与赋能，印发《领航 AI+ 行动计划》，报告期内面向个人金融、金融市场、对公信贷等重点业务领域新增落地 AI 财富助理、投研智能助手等 100 余个应用场景。

### AI 大模型赋能营销模式升级



本行面向零售客户经理推出全流程“AI 财富助理”，提供客户洞察、产品推荐等智能服务，构建人机协同新模式，有效提升一线营销效能，已面向数万名客户经理推广使用，累计调用量近千万次。

## 建设数字金融服务生态

本行持续健全数字金融服务平台，创新多元化业务模式，延伸数字金融服务的广度与深度，系统构建全面的数字金融服务生态体系。

### ■ 本行围绕服务客户，持续加强三大对外平台建设，打造便民利民惠民的数字金融服务网络

#### 三大对外服务平台



#### 开放银行

**深化开放银行生态建设：**构建线上线下协同的一体化服务体系，通过平台化运营扩大个人客户服务覆盖，提升金融服务的普惠性与触达效率，助力构建多层次的数字金融生态。

**夯实开放银行管理基座：**推动运营管理标准化与常态化，精简产品接口，强化合作方准入与风险管控，保障金融服务安全高效运行，护航实体经济稳健发展。

**聚焦重点场景协同赋能：**强化农业、金税、教育、网络货运等重点场景赋能，开展“数字伙伴万里行”活动，服务实体经济高质量发展。

**强化企业网银竞争优势：**推动对公数字金融服务平台当好新兴产业的“孵化器”，为科创企业打造企业网银专版，通过专属产品、专建生态、专有优惠强化对科技型企业的服务承载。

#### 报告期内

开放银行交易金额达 **248.7 万亿**，同比增幅 **22.3%**。企业网银和企业手机银行客户 **1,787 万户**，月均活跃客户 **759 万户**，客户规模和活跃度同业第一



手机银行

“智”能业务体验：推出全新人机对话交互式服务，构建工资分析等语音对话新场景。

“精”细产品服务：推动手机银行能力与网点有机融合，加大外部场景合作，提升线上一站式支付便利性，打造工银 i 豆和 i 豆商城权益体系，提升数字金融运营效能。



工银 e 生活

持续拓展优质场景、强化运营能力，推出国补和境外服务专区，上线生活服务助手。

深化全域生活体系建设，推广“生态+权益”模式，全面升级刷卡金，带动信用卡消费额增长 24.4 亿元。

截至报告期末

个人手机银行客户规模率先突破 6 亿户，移动端月活超 2.65 亿户，均保持同业第一

■ 本行围绕赋能员工，持续推进三大对内平台优化，贯通内外部对客服务能力

三大对内服务平台



柜面通

全面推广网点业务预约服务，柜面通网点覆盖率达 86.5%。



营销通

对公领域试点上线对公营销智能体，个人领域加快打造营销 PAD “行商”新模式。



工银 e 办公

实现全量行内应用聚合贯通，新接入待办中心的系统流程处理时长平均缩短 30%。

■ 完善数字金融服务基础设施

本行持续推进新型基础设施建设，以支持支付、结算、清算、托管等数字金融业务良好发展。

■ 支付业务

推进数字人民币生态织网，构建完善的工银 e 合约产品体系，围绕境外人士在华支付需求推出 SIM 卡硬钱包，数字人民币交易额保持同业第一。

■ 结算业务

拓展全球付跨境结算区域，工银全球付境外付款直通国家新增非洲 6 国，通过提供支付解决方案，有力支撑央国企出海。

■ 清算业务

实现迪拜、巴黎、马德里等 5 家境外机构上线 CIPS 直参行，集团直参行总量增至 37 家，机构覆盖率超过 80%。

工银土耳其获准担任土耳其人民币清算行，巴西、土耳其清算行顺利完成清算行系统建设。

成功上线跨境支付通项目，搭建内港两地跨境支付新通路，完成中越跨境二维码支付项目系统功能建设，全面融入跨境清算基础设施互联互通。

■ 托管业务

立足“新型金融基础设施”定位，以“建设世界一流托管银行”为目标，搭建覆盖全球 92 个市场的托管网络，着力提升全球托管自主可控能力，为境内外客户选择中资托管提供解决方案。

市场首单中巴 ETF 互通项目托管成功落地



报告期内，本行成功落地市场首单“中国巴西 ETF 互联互通”项目托管，凭借专业托管团队、托管系统及成熟运营经验，高效完成客户双边产品托管全流程服务，一举实现“布拉德斯科银行 - 汇添富 300ETF”与“布拉德斯科银行 - 中国 AMC 创业板基金”两只 QFI 基金设立，充分展现了本行跨境托管能力，助力中巴金融资本市场的深度合作。

■ 提升数字化经营管理能力

本行持续运用数字技术优化风险管理系统，实现风险智能预警和动态捕捉；坚持分行视角和问题导向，强化数字化转型服务支撑体系；推动运营体系的数字化转型，提高数据驱动的业务决策和资源配置能力。

■ 完善推广企业级智能风控平台

优化商品、外汇、债券、货币、股票五大市场跨风险传导监测体系，支撑全机构、全客户、全产品、全流程、全渠道的风险防控。

■ 推广分行数字化转型支撑平台

持续推广“用数、运营、链接、触达”四大分行数字化转型支撑平台，总分协同深化科技、数据、业务融合，上下同转推动数字化转型。

■ 推进远程银行智能化发展

升级智慧服务体系，上线新一代远程银行智慧服务平台，推动 AI 大模型等新技术在智能客服、员工辅助等领域融合应用，推进远程音视频服务快速发展，加强智能外呼场景建设，优化远程服务品质和客户体验。

■ 推进数字化客户运营体系建设

赋能客户与产品对位，依托人工智能、大模型等新技术制定差异化细分客群运营策略，准确洞察不同客群金融需求，精准服务全量客户。

推出对公客户需求联系单和对位业绩视图，建立头部客户超 2 万人的对位服务团队；加强个人数据宽表建设，基于工银 i 豆强化线上运营，推进跨渠道综合防打扰引擎建设。

工银安盛推出数字化反欺诈风控量化模型



报告期内，工银安盛以“数字金融”为引领，打造精准高效的数字化反欺诈量化模型，运用大数据技术升级风控模式，形成全链路反欺诈防控闭环，成功打击多起跨险种、机构、地区的保险欺诈团伙，筑牢风险底线、助力稳健经营，为行业构筑诚信公正的保险市场环境。该模型成功入选清华五道口金融学院《清华金融评论》“保险业年度数字金融典型案例”。

■ 支持数字经济发展

本行把握新一轮科技革命和产业变革新机遇，积极支持数字中国建设，加强对新型数字基础设施建设、数字技术创新和薄弱环节、产业数字化转型等重点领域的综合金融支持，助力数字经济与实体经济更好融合。

截至报告期末

全行数字经济核心产业贷款余额超

1 万亿元

较年初增长近

1,700 亿元

增幅

19%



重点领域支持成果

本行运用数字技术增强科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融领域的市场服务与业务管理能力，助力提升重点领域金融服务质效。

数字金融支持“五篇大文章”重点领域的应



科技金融

助力科技金融提质增效，加强科技型企业评价模型建设，打造科技金融综合信息化指挥中枢



绿色金融

赋能绿色金融深化发展，优化智慧识绿功能，创新环境风险分层管理模式，研发气象灾害预警系统



普惠金融

大力发展数字普惠金融，创新“资产e贷”，完善推广多类金融产品，使数字普惠贷款成为推动普惠贷款增长的主力军



养老金融

持续丰富养老金融服务，打造工银养老产业生态圈服务品牌，推出“如意人生”养老计划，推进养老银发产业云建设，提升适老助老的场景化服务能力

数字技术推动养老助老政银平台双向赋能



报告期内，本行实现个人养老金账户“开户-查询-缴存”全功能上线政务平台长三角金融专区，通过开放银行场景平台打通政银平台用户体系，提供便捷开户缴存体验，服务量突破2万笔，并入选中国金融工会“五小<sup>1</sup>——小革新”养老金融创新案例。

创新服务民生医疗数字化改革



本行创新推出“工银云医”智慧医疗场景建设统一品牌，覆盖各级医疗机构、医管部门过万家，报告期内新拓展三级及以上医院超过百家，积极助力“三医”数字化建设，以数字技术推动“健康中国”战略实践。

数实融合主要成果

本行深入推进数实融合，以数字化手段提升实体经济金融服务质效，不断提升数字化服务供给能力、深化场景金融服务创新，通过“平台+产品+场景”综合服务和“链、圈、台”市场拓展新模式，打造GBC联动数字金融生态样板，将数字金融服务融入社会经济发展重点领域。

通过数字化客户服务平台推动产业转型发展



本行依托工银聚融打造数字化客户服务体系，通过平台搭建、个性对接、标准服务、线上响应、协同服务等向客户提供“行业+产业”“金融+泛金融”等深度融合的数字化金融服务，并面向城市建设、水利基建等工程建设领域打造资金监管云平台，解决了传统资金监管领域痛点问题，实现了资金从源头到终端规划及使用的信息化管理。

截至报告期末，建设资金监管平台已完成区块链支付金额近1,300亿元，其中代发农民工工资近130亿元。

1. “五小”：小发明、小创造、小革新、小设计、小建议。

隐私与数据安全

本行高度重视客户个人信息保护与数据安全管理工作，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，构建完善的隐私与数据安全保护制度体系，有效把控信息风险，切实保障个人客户隐私和数据权益不受侵犯。

- 个人客户对数据的控制权
- 数据安全管理体系
- 网络安全政策和系统审计
- 数据安全与隐私保护风险培训



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

个人客户对数据的控制权

本行依据相关金融监管机构要求，从管理架构、制度体系、工作机制、监督排查等方面不断强化对个人客户信息安全的管控力度和质量，充分尊重个人对自身信息数据的控制权，切实做好客户信息权益保护。

明确组织架构与职责分工

本行持续完善个人客户信息安全管理架构，建立健全各级机构个人客户信息安全管理机制，各级机构各部门各司其职，协同配合，严守个人客户信息安全底线。

完善政策规范与制度体系

本行制定并印发《个人客户信息安全管理办法》《个人客户信息安全突发事件应急预案》等制度办法，明确了以“告知-同意”为核心的个人客户信息隐私管理基本原则，为保护信息主体权利提供遵循和依据；形成全行统一的《个人客户信息保护政策》制定指引，规范保护政策制定标准，以便各相关部门根据本专业业务特点细化、明确具体的管理要求。

搭建全生命周期的技防管控机制

强化个人客户信息处理技防控制



针对个人客户信息采集、加工应用、存储传输、对外提供等重点处理环节，部署有效的技防措施，确保个人客户信息安全管理要求落到实处。

提升个人客户信息风险防控效率



通过数据安全技术平台，形成智能敏感数据识别、动态访问控权、数据水印溯源、数据安全监控审计等多功能枢纽，提高技防管控效率和质量。

## 数据安全管理体系

本行制定《数据安全管理办法》《数据安全分类分级管理实施细则》《数据安全突发事件应急预案》等工作规范，明确数据安全管理体系和数据分类保护策略，持续强化数据全生命周期常态化安全管理和应急管理能力。

### 数据安全顶层管理设计

本行持续加强数据安全顶层设计，建立了组织架构健全、职责边界清晰的数据安全治理体系，不断完善决策、管理、执行、监督四位一体的组织架构，各级机构协调配合，共同保障客户信息与数据安全要求有效落地。

### 数据安全重点环节

| 数据安全管理工作成果         |                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 强化数据安全保护<br>技术支撑   | ▶ 持续提升以“智能数据识别、动态控权、统一数据脱敏引擎、数据水印溯源、数据安全监控审计”为五大核心的技术能力体系                                             |
| 推动数据安全<br>全流程覆盖    | ▶ 通过“业务 + 技术”双向融合，建立集团数据安全统一视图，实现“策略 - 执行 - 反馈”的数据安全全生命周期管理闭环                                         |
| 提高数据应用场景<br>安全保障水平 | ▶ 深化数据分类分级贯标、数字化监控及自动化审计能力，夯实数据脱敏、审批和查询控制等关键环节，确保数据使用的可监控、可管理和可追溯<br>▶ 努力突破数据安全领域的关键技术难题，提升数据安全技术保障能力 |
| 常态化开展数据<br>安全风险评估  | ▶ 持续完善数据安全风险评估体系，细化重点场景数据安全风险评估模版，健全常态化数据安全风险评估机制                                                     |

## 网络安全政策和系统审计

### 网络安全保障政策与措施

#### 完善网络安全管理体系

- ▶ 对标相关法规监管要求和国家行业标准，修订细化 2025 年科技管理制度要求、健全网络安全管理体系。
- ▶ 配齐 60 家境外机构及境内综合化子公司网络安全官，强化境外互联网出口集中建设及管理，成立境外安全服务团队。

#### 提升网络安全建设水平

- ▶ 强化网络安全研发管理，完善代码安全检测及监控规则，提升异常行为拦截能力。
- ▶ 常态化开展全行网络安全演练、覆盖性渗透攻击和纵向渗透攻击测试。
- ▶ 健全网络安全测评机制，完成团队组建、测评手册、机构试点等工作，加强外部应用安全准入保障。
- ▶ 完成 68 家机构网络安全纵深防御体系升级。
- ▶ 常态化开展全行网络安全演练、覆盖性渗透攻击和纵向渗透攻击测试。
- ▶ 建成网络安全态势感知视图，实现各机构网络安全防护数据与总行对接。

### 系统审计实践

报告期内，为加强集团网络安全风险防控管理，本行内审部门先后开展多次以网络安全管理、移动应用风险管理等为主题的专项审计工作，持续提升对全行网络线上系统的安全性与合规性的审计监督能力。

#### 网络安全管理专项审计

全面覆盖境外机构、综合化子公司、境内分行、总行相关部门和科技中心。

重点关注各机构的网络运行监控、安全风险监测、突发事件响应等能力，从治理机制、技术措施、日常管理等方面提升全行网络安全风险防控水平。

#### 开放银行、移动应用风险等专项审计

推进开放银行、移动应用风险等专项审计。

重点关注技术与系统安全管理、风险管理、运营合规管理等领域，优化日常运营流程，厘清相关方职责边界。

### 培训与宣贯情况

#### 深化内部员工的网络安全教育培训

面向各境内外机构科技负责人及安全技术骨干开展网络安全专题培训，结合典型案例分析安全风险隐患与防控措施，强化安全管理要求、落实网络安全责任。

#### 提升社会整体的网络安全防护意识

连续 7 年编写《网络金融黑产研究报告》，深入剖析黑产的活动特点与攻击手法，提升客户与金融同业针对黑产防护的意识。

## 数据安全与隐私保护风险培训

本行持续加强对网络数据安全管理与个人客户信息隐私保护的培训宣传，致力于对内建设数据与隐私安全合规文化、对外强化供应商的数据与隐私保护意识与责任义务，全面提升本行的数据隐私安全治理能力。

### 行内数据安全与隐私保护能力建设

本行组织覆盖全集团的数据安全培训，解读数据安全治理架构、制度体系、分类分级、风险评估与监测、数据安全技​​术保护等方面的管理要求，促进数据安全和个人信息保护在各分支机构执行落实。

#### 主题培训



在全集团层面组织跨区域、跨国界的数据安全专项培训，解读本行数据安全技​​术管理理念、架构和实施策略，促进数据安全技​​术要求和客户个人信息保护在各分支机构全面执​​行落实。

#### 活动宣传



组织全行数据安全与个人客户信息保护知识竞赛。举办“金融知识万里行”“金融知识普及月”等特色活动宣传个人客户信息权益保护要求。

#### 考试考核



面向境内外分支机构相关负责人发布网络及数据安全工​​作要点，并组织相关考试考核。

报告期内

本行共举办数据安全、个人客户隐私保护相关风险培训

447 期

培训覆盖

74,618 人次

# 消费者权益保护

本行严格遵守《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等政策要求，不断健全消费者保护政策支持体系，持续推动金融产品、业务风险审查，加强客户投诉管理，致力于将消费者权益保护理念深度融入企业治理与文化建设中。

- 消费者权益保护政策
- 产品与业务审查
- 客户投诉管理
- 消费者权益保护培训
- 金融教育倡议和利益相关方参与

8



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

## 消费者权益保护政策

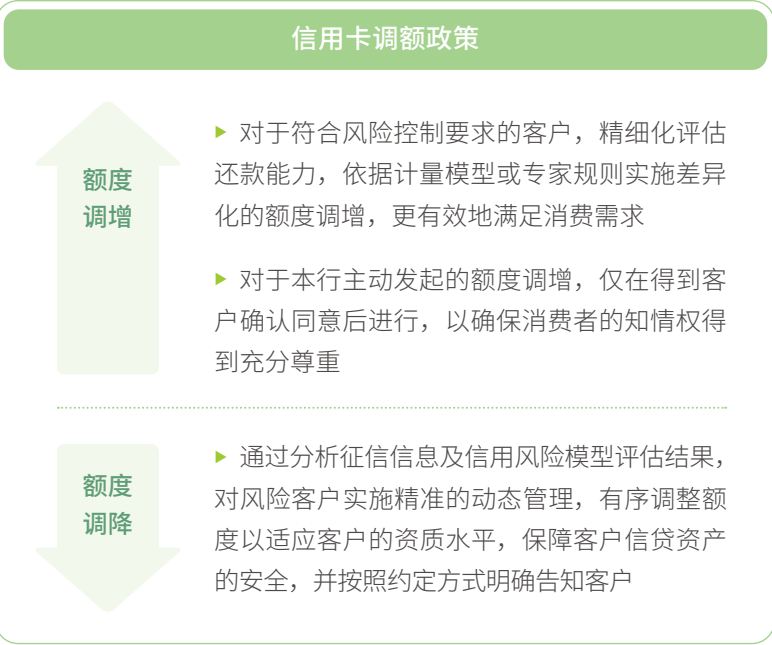
本行持续完善消费者权益保护政策体系，制定并实施了涵盖个人贷款额度调整、信用卡额度管理、收费标准公示、债务催收规范化以及广告宣传合规等在内的全面消费者权益保护政策框架。

### 个人贷款额度调整政策

本行依据《个人贷款管理暂行办法》《贷款风险分类指引》等政策要求制定《个人贷款合同变更管理办法》，建立起基于客户信用状况、还款能力和风险评估的贷款额度动态调整机制，以满足客户调整融资方案、还款计划等需求，缓释贷款风险。

### 信用卡额度调整政策

本行严守监管规定，依据信用卡的风险管理偏好及制度要求有序开展信用卡额度的动态调整工作，促进市场发展、防范潜在风险、维护消费者权益。



### 收费政策

为确保信用卡收费符合监管及行内相关规定，本行持续加强顶层制度建设，制定《服务价目表》公开披露收费内容和方式，开展服务收费自查以确保合理合规。同时，通过执行市场调节价服务收费政策实现让利于民，如减免部分产品年费、信用卡存取款及转账汇款服务费等，有效满足消费者需求，促进市场交易。

### 债务催收政策

本行严格遵守法律法规及《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等监管机构相关制度规定，建立起规范化、人性化的债务催收管理体系，保护债务人的合法权益，维护良好的金融生态环境。



#### 提高债务催收应急处理能力

明确总、分行信用卡催收业务的消费者权益保护工作职责，建立催收突发投诉事件处理机制，确保应急投诉事件的高效处理。



#### 完善债务催收投诉处理流程

持续优化信用卡催收投诉处理协作流程，强化对债务催收作业规范的有效监督。



#### 强化债务催收人员培训

定期对外部催收机构及催收人员开展消费者权益保护、信息安全、合规操作等方面的培训，提高债务催收人员的专业素养和消费者保护意识。

### 广告宣传政策

本行严格贯彻落实金融监管部门要求，依据《中华人民共和国广告法》等相关法律规定开展广告营销宣传活动，制定严格的广告投放、宣传管理政策，确保金融广告宣传的合法合规。



#### 推广常态化广告投放内容审核

对本行作为广告主出资并委托第三方公司制作、发布的各类宣传资料予以严格审核，确保广告使用字体、图片等素材不存在侵犯他人知识产权等合法权益的情形，同时充分提示构成虚假广告并损害消费者权益的法律后果。



#### 完善公平广告宣传政策

以“做人民满意银行”为核心理念，以“战略引领、品牌孵化、赋能业务”的品牌建设新模式为指引，通过制定《广告和宣传营销费管理办法》等制度办法，持续推动公平广告政策的执行与落地。



#### 强化广告投放人员专业培训

针对从事广告宣传相关工作相关员工定期开办专业培训班、讲座及研讨会，通过采取线下面授、线上培训、专题研讨、权威解读等多种形式，不断提升全行相关从业人员的专业素养。



## 产品与业务审查

本行通过不断完善消保治理架构和产品风险审查机制，积极把控新产品研发风险，切实保障消费者合法权益。

## ■ 董事会及专门委员会监督

本行明确董事会、监事会和高管层在消费者保护工作方面的职责分工，不断加大消保工作总体规划和监督指导力度，将消保要求更深度融入全行经营发展中。

| 责任分工            |                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 董事会             | 确定本行消费者权益保护工作战略、政策和目标，维护金融消费者和其他利益相关者合法权益                                                           |
| 监事会             | 持续对董事会、高管层消保工作履职情况进行监督，推动提升全行消保治理能力                                                                 |
| 社会责任与消费者权益保护委员会 | <p>本行董事会设立社会责任与消费者权益保护委员会，对消费者权益保护工作进行总体规划和指导</p> <p>对本行消费者权益保护工作战略、政策、目标执行情况和工作报告进行审议，向董事会提出建议</p> |

## 新产品及业务的审查监管机制

本行制定《研发管理办法》等制度，明确新产品研发中各风险主体职责，同时不断健全、规范新产品研发风险识别评估和控制工作，广泛覆盖信用、市场、操作、声誉、流动性、洗钱、银行账簿利率和外部欺诈等各风险类型，全面强化对新产品潜在风险的审查管理，从源头上把控风险隐患，防范侵害消费者合法权益行为的发生。



报告期内

本行各风险管理部门相互协同  
对 **410** 余个总分行项目  
开展风险评估及审核把关工作

累计对  
**560**余个关键环节  
制定了风险防控措施

在项目投产前逐一检查和确认风险防控措施落实情况，有效降低新产品研发风险的发生概率

## 客户投诉管理

本行积极践行金融为民理念，多措并举加强投诉问题治理，着力提高客户对金融服务与投诉处理的满意度，切实保障消费者合法权益。

## 客户投诉治理



### ■ 畅通客户投诉受理渠道

通过营业网点、客服电话、门户网站、网上银行、手机银行、微信公众号、纸质信件等多个渠道受理客户投诉，实行电子渠道 7×24 小时服务，确保客户投诉及时高效受理。

更新本行《客户投诉指南》并推出英文版，在营业网点、门户网站、手机银行、“中国工商银行客户服务”微信公众号等多个渠道发布，帮助客户了解投诉处理流程。



### ■ 加强客户投诉处理能力建设

实施客户意见工单分层分类处理，将客户诉求第一时间流转至掌握政策信息、能够解决问题的机构处理，在为基层减负的同时，有效提高投诉处理质效。

加快提升远程银行“接诉即办”和工单集中处理能力，推动投诉工单全周期、全流程处理，智能化程度不断提升，持续加强客户诉求在线一站式解决能力。

在部分二级分行试点建立投诉处理中心，广泛运用金融纠纷多元化解机制，持续提升投诉处理质效。



### ■ 深化投诉问题源头治理

优化客户信息保护、代理销售、营销管理等业务规范，完善相关管理制度，积极推进监管最新要求有效转化落地。

开展“个人客户服务体验提升”活动，针对关乎群众切身利益与服务体验的焦点投诉问题，着力从业务模式、产品规则、制度流程等层面加以解决，全力提升客户满意度。

## 客户投诉处理监督机制建设

本行不断健全对客户投诉处理工作的监督机制，通过将客户服务管理、体验改进和投诉治理工作深度融合，依托系统和客户满意度调研结果，对客户服务和投诉处理体验进行跟踪监测，努力提供更优质的金融服务，持续提高客户满意度。

 消费者权益保护培训

本行面向全行范围制定全方位、多层次的消保培训计划,常态化推进消保教育培训工作开展,深化“大消保”格局建设。

### 加强消保培训规划

报告期内，本行制定并印发全行《2025 年消费者权益保护培训工作方案》，明确要求消保培训应覆盖管理岗位、重点业务条线、前台一线等各层级人员，同时明确不同岗位员工培训重点，推动消保与业务紧密融合，不断提升全行员工消保理念和专业水平。

丰富消保培训内容

多样化的消保培训

全行性专题培训

面向全体员工举办消保业务监管规定、客户投诉治理、消保审查要点等专题培训班，全面提升全员消保履职能力。

关键岗位特殊培训

本行面向分行信用卡条线消保、投诉处理等重要岗位，通过线下面授与线上视频会议相结合的方式，累计组织开展重点工作培训 10 次。

宣传活动

组织全行 26.42 万人参加消保知识答题活动，并在工银研修中心平台开立“消保专区”，推动消保知识直达基层。

强化消保培训赋能

本行通过将消保相关政策规定有机融入网点负责人、理财经理、客服经理等关键岗位培训和专题课程，以及个金、信用卡、普惠等重点业务领域战略规划，不断推动各级机构在营销宣传、适当性管理、个人信息保护等客户服务环节有效落实消保要求，切实提升合规经营水平和客户服务体验。

报告期内

本行开展消费者权益  
相关课程培训

611 期

培训人次

59,889 人次

金融教育倡议和利益相关方参与

本行积极履行金融教育社会责任，构建起集中式与常态化相结合、线上与线下一体化的金融教育宣传体系，高度关注社会重点群体的金融教育需求，不断提高各利益相关方的金融教育参与度。

金融教育整体成果

报告期内

本行累计开展各类金融教育活动超

6.16 万次

受教育公众合计超

6.26 亿人次



《高水平开展金融教育活动 全方位提升人民群众获得感》等 3 个案例荣获中国金融传媒

“2024 金融消保与服务创新优秀案例”

金融教育多样化

丰富金融活动教育主题

围绕“消保为民办实事”“共建和谐金融”等主线广泛普及金融消保知识、提示业务风险，不断提升教育内容覆盖面和客户触达率。

开设金融安全知识专栏和反诈专区，发布“警惕征信修复骗局”“保护个人信息安全”等宣教内容，打造内容丰富实用、形式生动新颖的反诈主题教育活动，提高公众金融反诈和风险防范意识。

拓展金融活动教育场景

丰富“消保+”金融教育场景，结合热门商圈、热点景区、城市地标等特色环境开展“志愿服务月”“驿启新生活”等系列主题活动，推动金融教育与提升金融服务质效、守护客户金融权益、构建和谐金融消费环境等主题深度融合。

工银消保投教主题展  
“集装箱 2.0”



自 2024 年开始，本行持续开展工银消保投教主题展“集装箱 2.0”，以“密室逃脱”的新颖形式向广大客户群体展现各类金融风险案例，包括提示远离信用卡非法代理中介等，受到广大参观者的一致好评。

特定客群金融教育

银发群体

重点宣传普及本行手机银行幸福生活版、融安 e 信等产品和服务的使用方法。

讲解投资养老、投资返利等常见诈骗伎俩和应对措施，推广使用“全民反诈”APP，帮助跨越“数字鸿沟”提升老年人识假防骗能力。

青少年群体

重点讲解理性消费、合理借贷、个人信息保护、个人诚信等金融消费知识，提升青少年金融素养和财商能力，引导其树立科学理性消费借贷观，准确识别并主动远离非法金融活动。

创新金融教育宣传形式

在传统金融教育中探索融入特色文化、潮流主题、人工智能等元素，以情景剧、短视频、微电影等案例式、体验式宣传活动形式灵活创新金融教育，有效提升活动影响力和实效性。

“工银信用卡消保三十六  
‘记’·清明上河图鉴”系列  
金融教育漫画活动



报告期内，本行创新推出“工银信用卡消保三十六‘记’·清明上河图鉴”系列主题漫画，场景融合北宋市井文化呈现金融知识智慧，画面采用水墨丹青与现代设计结合提升视觉吸引力，以此形成标准化故事模块，广泛覆盖自媒体平台粉丝客群，实现金融风险提示可视化传播。

新市民群体

加大对购房置业、创业金融、医疗社保等热点问题和相关金融政策的宣传力度。

分析电信网络诈骗、虚假贷款、非法集资等常见诈骗手段，帮助新市民群体守护财产安全、融入城市生活。

县域乡村群体

广泛宣传普惠金融知识政策，提示农业补贴、虚假助农电商等涉农诈骗风险。

普及妥善保管身份证、银行卡等重要证件和支付工具的金融知识，有效提升风险识别应对能力。

本行创新研发  
“受害人预警和保护模型”

2024 年 9 月投产以来

该模型已保护性止付 3 万余消费者  
保护被欺诈总资产超 30 亿元  
联动警方劝阻 2 万余起电诈案件  
经公安验证提前预警准确率领先业界水平  
单笔最高保护资金近 7,000 万元

联合中国政法大学、北京四中  
开展金融风险知识普及讲座



报告期内，本行联合中国政法大学、北京四中等学校开展金融信用风险、欺诈风险、安全使用信用卡等方面的教育讲座，向青少年群体科普“帮信罪”以及黑灰产代理投诉的风险隐患与社会危害，针对性地提高青少年群体的金融知识储备以及风险防范意识。

# 人力资本发展

本行始终将人才发展战略作为集团战略重要组成部分，坚持尊重并保障员工的各项权益，建立全面的员工薪资福利制度，打造系统性的员工培训体系和晋升路径，致力于营造平等、多元的工作环境，推动本行人力资本的高质量发展。

- 员工权益与福利
- 人才发展与培训

9



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

## 员工权益与福利

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等法律法规，坚持平等、多元化的雇佣招聘实践，充分保障员工的民主权益与福祉。

### 平等雇佣

本行依据国家相关法律法规制定《集团员工招聘录用管理办法》，坚持“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的雇佣原则，对应聘人员统一标准、一视同仁、平等对待，杜绝设置国籍、民族、种族、性别、婚姻状况、宗教信仰等歧视性条件，为求职人员提供公平竞争的机会。

### 民主管理

#### 健全民主管理体系

本行持续推动民主管理工作的规范化、制度化、法制化建设，不断健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理体系，在重大事项决策方面充分保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，畅通广大职工参与重大决策和经营管理的途径，为维护职工民主权益提供坚实的制度体系保障。

报告期内，总行工会就《特殊工时管理办法》等涉及职工切身利益的制度办法履行民主程序，并累计批复各一级（直属）分行、直属机构和子公司召开职工（代表）大会 60 次，全面听取审议本单位经营管理、财务工作、代表提案、薪酬福利、教育经费、女职工权益保护专项集体合同、五一劳动奖评选等重要事项。

#### 完善民主工作流程

为保障内部员工管理工作的公正公平，本行制定了《劳动合同管理办法》《员工违规行为处理规定》《违规事项审理工作办法》等劳动管理制度，以规范、民主的组织架构管理劳动争议，以公开、透明的申诉程序确保纠纷仲裁的合规性、全面性，以“客观公正、首诉必办、申诉不加重处分、有错必纠”的原则执行处置申诉审理，确保民主调解的切实有效。

### 非薪酬福利体系

#### 员工带薪休假制度

积极保障员工正常休假权利，允许员工结合工作需要和实际情况灵活安排年休假。

#### 荣誉激励体系

建立“1+4”荣誉表彰制度体系

1 总领 《荣誉表彰管理规定》

4 类 具体规定 《行内荣誉表彰管理办法》  
《党和国家类荣誉表彰管理办法》  
《群团组织类荣誉表彰管理办法》  
《媒体和社会组织类荣誉表彰管理办法》

设立行内荣誉表彰项目

全行最高综合类荣誉表彰：“工银卓越奖章”

工银荣誉称号：“清廉卫士”“大行菁英”“全球荣誉雇员”“合规标兵”等

各专业领域表彰：“工银成就奖”

劳动类荣誉表彰：首次设立“中国工商银行劳动模范”荣誉称号、自 2013 年开始设立“中国工商银行五一奖”

报告期内

2 名员工荣获“全国劳动模范”荣誉称号

制定印发《劳动模范评选表彰管理办法（2025 年版）》，设立“中国工商银行劳动模范”荣誉称号，首届“中国工商银行劳动模范”评选表彰

20 人

#### 员工健康管理

加强员工健康体检统筹规划，动态优化体检套餐设置。

构建全面服务“个人、团队、组织”三个层面的“心湖计划”心理健康服务体系；推出心理守门人、心理体验活动等专业、便利的心理健康服务。

#### 员工关爱帮扶

完善困难员工关爱帮扶体系，持续对困难员工进行经济救助和福利支持，涵盖大病医疗、家庭突发困难等方面。

开展职工子女托管服务和职工子女夏令营研学活动，切实帮助员工解决寒暑假子女“看护难”问题。

#### 女性员工关爱及权益保护

推进“女职工关爱室”“爱心妈妈小屋”建设。

开展女性员工“送温暖、助成长、促健康”活动，如八段锦健身、AI 应用技能主题课堂、非遗技艺体验等，促进女员工身心健康和持续学习提升。

推广《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规宣传，指导各级机构及时做好女职工专项集体合同的修订、续签、履约落实工作，切实维护女职工合法权益和特殊利益。

截至报告期末

全辖共建有女职工关爱室

1,368 家

有效保障女职工

健康需求



# 人才发展与培训

本行注重人才梯队建设，不断深化人才发展路径、健全人才培养体系，全方位提升员工职业素养，推动本行高质量发展与员工个人价值实现的同频共进。

## 人才培养体系

本行从丰富培训资源、优化培训平台、制定培养策略、畅通人才发展路径等角度入手，持续完善人才培养体系机制。

员工职业发展与教育资源体系

构建丰富多元的培训课程体系

- ▶ 加快 ESG 相关领域课程及线上“五篇大文章”等精品课程的开发与应用，提高培训课程的实效性
- ▶ 持续跟进 ESG 最新要求，不断更新培训教材内容以保证课程的针对性
- ▶ 创新举办“全员悦课”等学习活动

引入专业优质的培训资源

- ▶ 加强师资队伍建设，按照“总行 - 省行 - 二级分行”聘任架构，建立起一支 8,000 人左右的内训师队伍
- ▶ 围绕服务新质生产力、“五篇大文章”、三大工程等重点领域持续引进外部优质培训资源，不断深化和各级党校、专业技术领域事业单位的教育合作，扩大优秀培训资源供给

强化教育培训中台赋能作用

- ▶ 实施教育培训中台新版升级以提升其便捷性和灵活性
- ▶ 扩展中台资源遴选范围，丰富课程、师资、方案等优质培训资源
- ▶ 搭建信息快速传导渠道和培训数字化综合解决方案，提升中台应用推广和系统化培训效率

畅通基层员工职业发展路径

- ▶ 坚持价值导向、能力导向，对综合素质高、专业能力强、业绩表现好的基层员工，进一步拓展职业发展通道

## 特色培训项目

### 特色培训项目体系

#### ▶ 国际化人才培养项目

以“境内培训 + 境外研修 + 实岗锻炼”的模式每年选派优秀员工赴境外学习实践，加强培养具有国际视野和全球经营管理能力的高素质涉外金融人才。

#### ▶ 经理管理人员培训项目

围绕“五化”转型路径，聚焦现代化产业体系服务能力提升、国际化经营与投融资业务高质量发展等细分领域，向总行管理干部开展板块化专题培训，并适当延伸至相关条线境内一级机构部室负责人。

#### ▶ “五化”转型专项培训项目

举办“五化转型研讨工作坊”，从组织分层级、系统化、实战化系列重点培训项目以及深入推进“五篇大文章”核心人才专题培训项目两方面搭建形成“五化”转型专项培训体系。

#### ▶ 新员工培训项目

围绕签约保温、岗前培训、适岗融入、关键成长四大阶段迭代实施“工银繁星计划”新员工培训，强化年轻干部梯队储备力量、助力新员工成长发展。

#### ▶ 全行网点负责人轮训项目

创新迭代培训方案，针对学员差异化需求细分班型设置，充分发挥行内外培训资源优势，确保培训质量成效。

## 员工自我提升

员工在职学习与自我提升项目

行外专业资格认证  
获得情况

- ▶ 为员工获取特许金融分析师（CFA）、注册会计师（CPA）、金融风险管理师（FRM）等 38 项社会证书提供行内专业资格匹配、费用报销等支持，满足员工专业化、个性化学习需求

行内专业资格认证  
组织实施情况

- ▶ 依照“统一平台、统一题库、统一标准”组织行内专业资格考试，纵深推进二级分行专业资格考试改革，精简考试科目设置，坚持为基层减负赋能
- ▶ 着力构建分级分类的专业资格管理体系，契合不同岗位员工专业素养与履职能力提升要求

报告期内

本行员工学习持证积极性不断提升，获得社会资格证书增加

1,263 ↑

报告期内

员工初中级专业资格新增持证

15 万人次

高级专业资格新增持证

2 万人次

40

41

## 可持续发展绩效

10



## 环境

## 绿色信贷折合减排

报告期内

绿色贷款支持项目折合减排 **22,760.13** 万吨二氧化碳当量

## 绿色金融主要指标

## 绿色信贷

截至报告期末

绿色贷款余额超 **6 万亿元**，报告期内余额、增量**同业领先**

## 绿色债券发行

## 境内人民币绿色债券发行

截至报告期末

在境内银行间市场发行绿色债券余额 980 亿元

## 境外绿色债券发行

截至报告期末

累计发行 **11 笔** 境外绿色债券，金额合计等值 **234 亿美元**

累计获得《财资》《银行家》《环球资本》及气候债券倡议组织等颁发的 **20 项** 国际奖项

## 绿色债券承销

报告期内

累计主承销 **56 只**绿色债券，  
为发行人募集资金 **2,012.95 亿元**，  
其中本行主承销规模 **394.34 亿元**

累计主承销 ESG 债券 **155 只**，  
承销规模 **1,735.53 亿元**，  
同比增加 **772.05 亿元**、增长 **80.13%**，  
累计为发行人募集资金 **6,475.42 亿元**

## ESG 主题基金

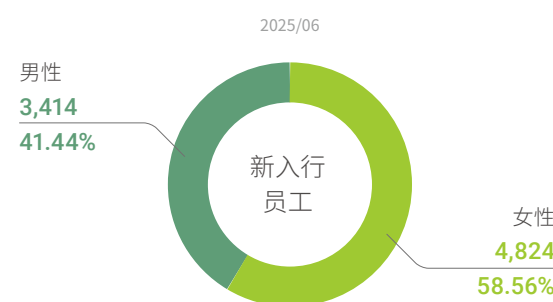
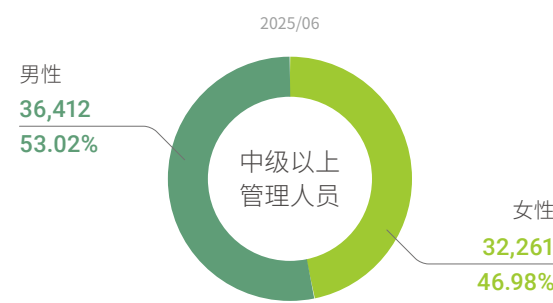
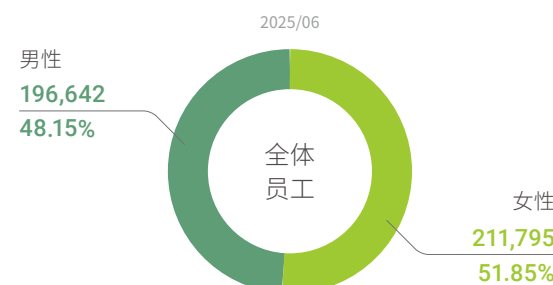
截至报告期末

发行并实际运营 ESG 主题类权益基金产品 **17 只**，合计规模 **274.8 亿元**

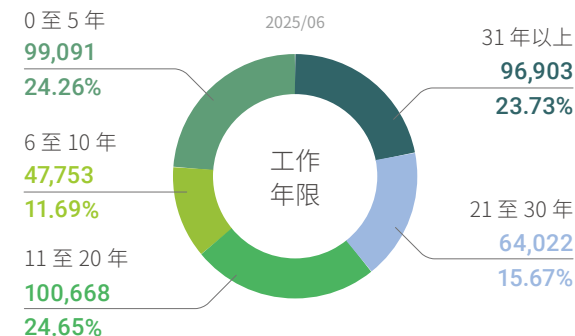
 社会

## 员工概况

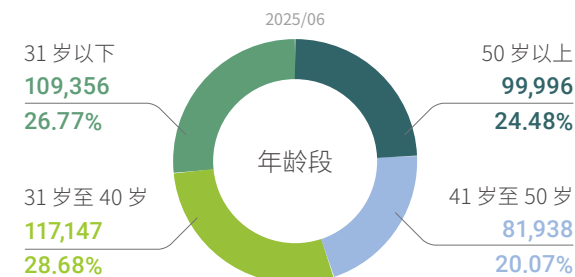
### 按性别划分的员工比例



### 按工作年限划分的员工结构



### 按年龄段划分的员工结构



### 人员变动情况

|         |         |
|---------|---------|
| 员工总量    | 408,437 |
| 新进员工数量  | 8,332   |
| 员工主动离职率 | 0.54%   |

1. 本次披露的口径依照 2025 年 7 月中国人民银行、国家金融监督管理总局及中国证券监督管理委员会联合发布的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号）。2024 半年度，本行使用口径为国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径。

2. 本次披露的口径依照 2025 年 7 月中国人民银行、国家金融监督管理总局及中国证券监督管理委员会联合发布的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号）。2024 半年度，本行使用口径为国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径。

培训情况

报告期内

- 员工参加各类培训的整体平均满意率 **98.06%**
- 员工培训覆盖率 **97.17%**
- 员工人均培训时长 **4.1 天**
- 线上及线下培训数量 **1.3 万余期**
- 线上及线下培训 **251.7 万人次**
- 线上培训数量 **0.3 万期**
- 线上培训参与 **205.8 万人次**
- 线下培训数量 **1.0 万期**
- 线下培训参与 **45.8 万人次**

| 2025/06   | 培训覆盖率 (%) | 人均培训时长 (天) |
|-----------|-----------|------------|
| 各年龄阶段参训情况 |           |            |
| 25 岁及以下   | 91.8      | 4.2        |
| 26-35（含）  | 98.3      | 3.5        |
| 36-45（含）  | 98.2      | 4.3        |
| 46-54（含）  | 97.4      | 4.9        |
| 55 岁及以上   | 95.6      | 3.7        |
| 男女员工参训情况  |           |            |
| 男性        | 96.6      | 4.3        |
| 女性        | 97.7      | 3.9        |
| 各层级员工参训情况 |           |            |
| 总行        | 80.3      | 4.8        |
| 一级分行      | 94.0      | 5.0        |
| 二级分行      | 96.4      | 4.6        |
| 一级支行      | 96.9      | 4.1        |
| 网点        | 98.6      | 3.7        |
| 各类别员工参训情况 |           |            |
| 管理类       | 97.8      | 6.4        |
| 专业类       | 96.9      | 4.1        |
| 销售类       | 98.3      | 3.3        |
| 客服类       | 97.5      | 3.5        |
| 运行类       | 93.8      | 3.1        |

社区服务和普惠金融

截至报告期末

- 普惠贷款余额 **33,947 亿元**,较年初增加 **5,014 亿元**，增速 **17.3%**
- 普惠有贷户 **243.1 万户**,较年初增加 **34.7 万户**，增速 **16.7%**

截至报告期末

- 自助银行 **19,456 个**
- 自动柜员机 **48,191 台**
- 智能设备 **75,178 台**
- 县域网点数量 **6,232 家**
- 县域网点覆盖率 **87.4%**
- 配备无障碍设施的网点占比 **78.0%**
- 工行驿站数量 **1.5 万家**
- 数字化业务占比 **99%**
- 手机银行客户数量 **6.09 亿户**

对外捐赠情况

报告期内

对外捐赠合计 **1,167.8 万元**

志愿者活动情况

报告期内

青年志愿者参与志愿服务活动共计 **4.8 万人次**，服务覆盖人数超 **32 万人次**

报告释义

在本报告中，除文义另有所指外，下列词语具有以下涵义：

|       |                   |
|-------|-------------------|
| 本行    | 中国工商银行股份有限公司      |
| 工银安盛  | 工银安盛人寿保险有限公司      |
| 工银金租  | 工银金融租赁有限公司        |
| 工银理财  | 工银理财有限责任公司        |
| 工银瑞信  | 工银瑞信基金管理有限公司      |
| 工银投资  | 工银金融资产投资有限公司      |
| 工银土耳其 | 中国工商银行（土耳其）股份有限公司 |

报告编制说明

范围

组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司境内机构为主体部分，有特殊说明的除外。

时间范围：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日，部分内容超出此范围。

编制原则

本报告参照联合国可持续发展目标（SDGs）、联合国全球契约十项原则、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求编制。报告经过本行绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会审议，并由安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)提供第三方鉴证服务。

数据说明

本报告数据以 2025 年上半年为主，主要来源于本行内部系统统计数据，所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

发布形式

本报告以网络在线版形式发布，可在本公司网站（www.icbc-ltd.com）查阅。





# 独立有限保证鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”或“贵行”）编制的《中国工商银行2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告》（简称“《2025 半年度可持续专题报告》”）中所选定的 2025 半年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

## 一、绩效信息

本报告就以下选定的 2025 半年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（万亿元）
- 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）
- 绿色债券主承销数量（只）
- 绿色债券主承销规模（亿元）
- 主承销的绿色债券募集资金合计金额（亿元）
- ESG 债券主承销数量（只）
- ESG 债券主承销规模（亿元）
- 主承销的 ESG 债券募集资金合计金额（亿元）
- 累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券金额（亿元）
- 境外绿色债券发行金额（亿美元）
- 境外绿色债券发行数量（笔）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 县域网点数量（家）
- 配备无障碍设施的网点占比（%）
- 按性别划分的员工比例（%）
- 按工作年限划分的员工结构（%）
- 按年龄段划分的员工结构（%）
- 员工总数（人）
- 新进员工数量（人）
- 员工培训覆盖率（%）
- 员工人均培训时长（天）
- 线上及线下培训总期数（万余期）
- 线上及线下培训总人次（万人次）
- 线上培训总期数（万期）
- 线上培训总人次（万人次）
- 线下培训总期数（万期）
- 线下培训总人次（万人次）

- 按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）
- 按年龄段划分的员工人均培训时长（天）
- 按类别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按类别划分的员工人均培训时长（天）
- 按性别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按性别划分的员工人均培训时长（天）
- 按机构层级划分的员工培训覆盖率（%）
- 按机构层级划分的员工人均培训时长（天）
- 对外捐赠金额（万元）

我们的鉴证工作仅限于《2025 半年度可持续专题报告》中所选定的绩效信息，《2025 半年度可持续专题报告》所披露的其他信息、2024 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

## 二、工商银行选用的标准

贵行编制《2025 半年度可持续专题报告》绩效信息所采用的标准列于本报告附件的绩效信息编制基础（以下简称“编制基础”）中。

## 三、工商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2025 半年度可持续专题报告》中的 2025 半年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

## 四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2025 半年度可持续专题报告》中的 2025 半年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证

工作，以对我们是否注意到为了使《2025 半年度可持续专题报告》中的 2025 半年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

## 五、我们的独立性和质量管理

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

## 六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。我们所实施的工作包括：

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

## 七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2025 半年度可持续专题报告》中所选定的 2025 半年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

## 八、报告的使用

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

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）  
中国 北京  
2025 年 9 月 30 日

## 附录：绩效信息编制基础

**绿色贷款余额（万亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的绿色贷款余额是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据《中国人民银行调查统计司关于调整绿色贷款专项统计内容的通知》（银调发〔2025〕7 号）绿色贷款统计口径，包括节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费、境外贷款等领域，统计的工商银行总行及境内分行（不包含子公司）的绿色贷款余额。

**境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据《中国人民银行调查统计司关于调整绿色贷款专项统计内容的通知》（银调发〔2025〕7 号）的要求，统计的工商银行总行及境内分行（不包含子公司）的绿色信贷折合减排二氧化碳当量。

**绿色债券主承销数量（只）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的绿色债券主承销数量是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）（关于绿色金融债券发行管理）》规定的绿色债券范围，统计的工商银行总行主承销的绿色债券的数量合计。

**绿色债券主承销规模（亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的绿色债券主承销规模是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）（关于绿色金融债券发行管理）》规定的绿色债券范围，统计的工商银行总行主承销的绿色债券的债券规模金额合计。

**主承销的绿色债券募集资金合计金额（亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的主承销的绿色债券募集资金合计金额是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）（关于绿色金融债券发行管理）》规定的绿色债券范围，统计的工商银行总行主承销的绿色债券的资金募集金额合计。

**ESG 债券主承销数量（只）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的 ESG 债券主承销数量是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》、《社会责任债券原则》、《可持续发展债券指引》、《可持续发展挂钩债券原则》以及其他指导原则的要求，统计的工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的数量合计。

**ESG 债券主承销规模（亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的 ESG 债券主承销规模是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》、《社会责任债券原则》、《可持续发展债券指引》、《可持续发展挂钩债券原则》以及其他指导原则的要求，统计的工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的债券规模金额合计。

**主承销的 ESG 债券募集资金合计金额（亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的主承销的 ESG 债券募集资金合计金额是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》、《社会责任债券原则》、《可持续发展债券指引》、《可持续发展挂钩债券原则》以及其他指导原则的要求，统计的工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的资金募集金额合计。

**累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券金额（亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券金额是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）（关于绿色金融债券发行管理）》、《全球系统重要性银行总损失吸收能力管理办法》（中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 财政部令〔2021〕第 6 号）、《关于全球系统重要性银行发行总损失吸收能力非资本债券有关事项的通知》（银发〔2022〕100 号）的要求，统计的工商银行总行在境内银行间债券市场发行的境内绿色金融债券（包含 TLAC 非资本绿色债券）总金额。

**境外绿色债券发行金额（亿美元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的境外绿色债券发行金额是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》和绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》规定的范围，统计的工商银行境外机构发行的境外绿色债券总金额。

**境外绿色债券发行数量（笔）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的境外绿色债券发行金额是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》和绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》规定的范围，统计的工商银行境外机构发行的境外绿色债券数量合计。

**普惠型小微企业贷款余额（亿元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的普惠型小微企业贷款余额是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据国家金融监督

管理总局《关于做好 2025 年银行业非现场监管报表填报工作的通知》（金发〔2024〕39 号）中普惠型小微企业贷款口径，统计的工商银行境内分行（不包含子公司）发放的普惠贷款余额。其中，包含普惠法人贷款和普惠个人贷款，普惠法人贷款指单户授信 1,000 万元及以下的小型、微型企业贷款（不包含票据贴现），普惠个人贷款指单户授信 1,000 万元及以下的普惠个体工商户和小微企业贷款。

**县域网点数量（家）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的县域网点数量是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行依据国家统计局《中国县域统计年鉴 2024（县市卷）》中规定的县级行政区划范围，统计的工商银行境内县域网点数量合计。

**配备无障碍设施的网点占比（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的配备无障碍设施的网点占比是指，截至 2025 年 6 月 30 日，工商银行境内分行（不包含子公司）配备轮椅通道的网点占全部网点的比例。

**按性别划分的员工比例（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按性别划分的员工比例是指，截至 2025 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的女性员工和男性员工人数占员工总人数的比例。

**按工作年限划分的员工结构（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按工作年限划分的员工结构是指，截至 2025 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各工作年限员工人数占员工总人数的比例。统计的工作年限区间包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和 31 年及以上。

**按年龄段划分的员工结构（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按年龄段划分的员工结构是指，截至 2025 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各年龄段员工人数占员工总人数的比例。统计的年龄段区间包括 31 岁以下、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁和 50 岁以上。

**员工总数（人）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的员工总数是指，截至 2025 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的员工总人数。

**新进员工数量（人）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的新进员工数量是指，2025 年 1 月 1

日至 2025 年 6 月 30 日期间，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司首次签署劳动合同的员工总人数。

**员工培训覆盖率（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行员工总人数的比例。

**员工人均培训时长（天）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的员工人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数，即，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

**线上及线下培训总期数（万余期）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的线上及线下培训总期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与培训的总期数。

**线上及线下培训总人次（万人次）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的线上及线下培训人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与培训的总人次。

**线上培训总期数（万期）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的线上培训总期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与培训的总期数。

**线上培训总人次（万人次）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的线上培训总人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与培训的总人次。



**线下培训总期数（万期）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的线下培训数量是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与培训的总期数。

**线下培训总人次（万人次）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的线下培训参与人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与培训的总人次。

**按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按年龄段划分的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）各年龄段通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行各年龄段员工人数的比例，统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35（含）、36-45（含）、46-54（含）和 55 岁及以上。

**按年龄段划分的员工人均培训时长（天）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按年龄段划分的人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）不同年龄段员工的人均培训天数。统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35(含)、36-45(含)、46-54（含）和 55 岁及以上。每个年龄段的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该年龄段员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该年龄段员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

**按类别划分的员工培训覆盖率（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按类别划分的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数的比例。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。

**按类别划分的员工人均培训时长（天）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按类别划分的员工人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。各类别员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该类别员工通过线上和线下渠道

接受培训的总时长 ÷ 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

**按性别划分的员工培训覆盖率（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按性别划分的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）通过线上和线下渠道接受培训的女性员工人数及男性员工人数分别占 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行女性员工总人数及男性员工总人数的比例。

**按性别划分的员工人均培训时长（天）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按性别划分的员工人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）按性别划分的员工人均培训天数。女性 / 男性员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该性别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该性别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

**按机构层级划分的员工培训覆盖率（%）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按机构层级划分的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）不同层级的机构通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数的比例。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。

**按机构层级划分的员工人均培训时长（天）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的按机构层级划分的员工人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行及境内分行（不包含子公司）按机构层级划分的员工人均培训天数。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。各机构层级员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该层级机构员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

**对外捐赠金额（万元）：**中国工商银行 2025 半年度社会责任与可持续金融专题报告披露的对外捐赠金额是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司对外捐赠支出总金额。