

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，概不對因本公告全部或任何部分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。



中國銀行股份有限公司
BANK OF CHINA LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(「本行」)

(股份代號：3988及4619(優先股))

公告

中國銀行股份有限公司2019年度社會責任報告

根據中國內地及香港監管規定，本行2020年3月27日董事會會議審議通過了《中國銀行股份有限公司2019年度社會責任報告》。茲載列該報告如下。

中國銀行股份有限公司
董事會

中國，北京
2020年3月27日

於本公告日期，本行董事為劉連舸、王江、林景臻、趙杰*、肖立紅*、汪小亞*、張建剛*、汪昌雲#、趙安吉#、姜國華#、廖長江#。

* 非執行董事

獨立非執行董事

中國銀行股份有限公司

2019年度社會責任報告

2020年3月

目 錄

董事長致辭.....	4
行長致辭.....	6
中行簡介.....	8
責任績效.....	9
榮譽獎項.....	10
戰略與社會責任管理.....	12
1 支持國家戰略，助力經濟發展.....	16
[專題]五大服務，支持長三角一體化.....	16
[專題]整合優勢，服務「一帶一路」建設.....	19
1.1 支持重點區域發展.....	21
1.2 打造全球服務體系.....	24
1.3 助力產業轉型升級.....	29
1.4 促進基礎設施建設.....	30
2 增進民生福祉，強化社會擔當.....	31
[專題]脫貧攻堅路上的金融力量.....	31
[專題]相約冬奧，助力「三億人參與冰雪運動」.....	32
2.1 深耕金融扶貧.....	34
2.2 踐行普惠金融.....	35
2.3 服務民生工程.....	38
2.4 凝聚公益力量.....	40
3 推進科技引領，提升服務貢獻.....	43
[專題]打造數字銀行，開啓智慧場景.....	43
[專題]聚焦養老產業，助力銀髮經濟.....	45
3.1 擁抱金融科技.....	46
3.2 重塑用戶體驗.....	50
3.3 維護客戶權益.....	52
4 助力綠色經濟，守護美麗家園.....	55
[專題]依託全球優勢，創新綠色金融產品.....	55
4.1 發展綠色金融.....	56
4.2 堅持綠色運營.....	59
4.3 擁抱綠色生活.....	60
5 堅持穩健經營，激發員工活力.....	61
5.1 強化風險控制.....	61
5.2 推進合規經營.....	63
5.3 推進黨建工作.....	65
5.4 相伴員工成長.....	66

目 錄

績效報告.....	70
公司治理	70
經濟績效	71
環境績效	73
社會績效	75
展望	78
說明	79
索引	80
鑒證	92
讀者反饋.....	95

董事長致辭

2019年是新中國成立70周年，也是中國銀行深入推進戰略實施的關鍵一年。面對國內外風險挑戰明顯上升的複雜局面，中國銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，不忘初心、牢記使命，全面履行對國家、客戶、股東、員工、社會和環境的責任，更好地創造經濟價值，增進民生福祉，服務社會發展。

我們積極服務實體經濟，助力高質量發展。認真落實國家區域協調發展戰略，推進京津冀、長三角、粵港澳大灣區等重點區域業務佈局，著力打造區域一體化金融服務體系。持續加大對國民經濟重點領域和薄弱環節的支持力度，製造業貸款佔比保持大型銀行較高水平。普惠金融貸款快速增長，對基礎設施、科創產業等領域的支持力度進一步加大。持續開展「一帶一路」金融服務創新，支持境外經貿合作區建設，促進國際產能和能源領域合作。作為第二屆進博會唯一戰略合作夥伴，充分發揮全球化、綜合化優勢，支持全球招商招展、打造專屬進博產品、提供優質現場服務，全程參與進博會展前、展中、展後各階段工作，積極助力國家新一輪高水平對外開放。

我們用心服務廣大客戶，持續優化產品體驗。圍繞經濟轉型升級和社會發展需要，加快推進跨境、教育、體育、銀髮四個戰略級場景建設，將金融服務深度融入客戶日常生產生活。作為唯一「雙奧銀行」，為實現「三億人參與冰雪運動」貢獻金融力量。堅持以科技為引領，積極運用人工智能、區塊鏈等新技術提升金融服務品質與效率。繼續大力推廣手機銀行，手機銀行月活躍客戶數量、交易規模保持快速增長，境外服務覆蓋面不斷擴大。高度重視客戶權益保護，在董事會下設立企業文化與消費者權益保護委員會，優化客戶投訴處理機制，普及金融知識教育，切實保障消費者權益。

我們著力服務社會投資者，為股東創造價值。全面深化改革創新，實施個人金融、研究體系、數據治理、風險管理等領域改革，加強境外機構發展整合和綜合經營統籌管理，進一步夯實基礎、激發活力。集團資產負債和稅後利潤保持穩健增長，人均、網均利潤保持上升態勢，成本收入比持續下降，全年補充外部資本2,100億元，資本充足率有所提升。經營管理總體呈現穩中有進、穩中向好態勢。

我們關心員工成長，加強文化和隊伍建設。聚焦人才成長和職業生涯發展需要，積極推進重點人才培養項目，優化專業序列設置，構建多元化激勵體系，讓員工幹事有平台、發展有空間、事業能出彩。關注員工訴求，積極搭建開放、暢通的溝通渠道，切實保障員工合法權益。加快建設中銀大學，打造隨時、隨地、隨心的中銀課堂，幫助員工持續提升綜合能力。2019年，中國銀行連續第12年獲得「中國大學生金融行業最佳僱主」獎。

我們熱心公益事業，為社會和諧發展貢獻力量。堅決貫徹黨中央關於打贏脫貧攻堅戰的部署，投入和引進無償幫扶資金超過1.7億元，選派掛職扶貧幹部1,400餘名，幫助貧困地區培訓基層幹部、技術人員和貧困群眾4.4萬餘人。2019年幫助陝西咸陽永壽、淳化、旬邑、長武等4個國家級貧困縣成功脫貧摘帽，在全國1,034個貧困村開展定點幫扶，已幫助447個村提前脫貧出列，直接受益群眾超過38萬人。大力支持教育事業，連續20年承辦國家助學貸款業務，累計發放貸款240餘億元，資助180餘萬名經濟困難學生順利完成學業。全面貫徹綠色發展理念，加快綠色金融產品創新，綠色信貸佔比持續穩步提升。

我們全力應對疫情，堅決打贏疫情防控阻擊戰。新年伊始，面對突如其來的新冠肺炎疫情，堅決貫徹落實習近平總書記重要講話、重要指示精神和黨中央、國務院決策部署，積極踐行大型國有企業的責任擔當，統籌抓好疫情防控與金融支持抗疫「兩個方面」，積極捐款捐物馳援疫情防控一線，及時向防疫保障企業發放應急貸款，以優惠利率專項支持小微企業和個體工商戶，多措並舉助力企業加快復工復產。面對疫情的全球蔓延，在確保自身境外機構業務連續性和員工生命安全與身體健康的同時，迅速組織國內機構採購醫療防護物資馳援海外多個國家和地區，用實際行動為構建人類命運共同體貢獻中行力量。

2020年是全面建成小康社會和「十三五」規劃收官之年。中國銀行將堅定信心、保持定力，按照「強化執行年」定位，持續深化改革、激發活力，不斷完善機制、敏捷反應，鞏固特色優勢、重點突破，在新時代全球一流銀行建設征程中奮勇前行，更好地履行國有大行責任，為全面建成小康社會、實現「兩個一百年」奮鬥目標、實現中華民族偉大復興的中國夢作出新的更大貢獻。

中國銀行董事長 劉連舸

行長致辭

2019年，中國銀行圍繞加快建設新時代全球一流銀行的戰略目標，激發活力、敏捷反應、重點突破，將推動自身經營發展與踐行企業社會責任緊密結合，統籌推進服務實體經濟、深化改革創新、防範化解風險等各項工作，努力實現經濟效益和社會效益的共同提升。

一年來，中行努力搶抓業務機遇、妥善應對外部挑戰，深入推進集團戰略實施，更好地將自身融入經濟社會發展大局。集團資產、負債、本行股東應享權益合計分別達到22.77萬億元、20.79萬億元和1.85萬億元，分別比上年末增長7.06%、6.40%和14.80%，營業收入增長9.17%，稅後利潤增長4.91%，圓滿完成全年業務發展目標。戰略重點領域實現新突破，個人金融業務貢獻度穩步提升，金融市場、綜合經營等業務保持良好發展勢頭。在印度、希臘、羅馬尼亞和阿根廷等地開設分行，全球服務網絡延伸至61個國家和地區。發行中資商業銀行首單無固定期限資本債券，積極利用多種渠道補充資本，資本充足率較上年末上升0.62個百分點，對實體經濟的支持能力進一步提升，發展後勁進一步增強。

一年來，中行擔當大行責任、努力增進社會福祉，圍繞高質量發展需要，為經濟與環境的和諧發展作出新貢獻。持續加大對小微和民營企業支持力度，銀保監會「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額4,129億元，較上年增長38%，貸款綜合融資成本穩步下降；全年發放民營企業貸款1.96萬億元，佔發放對公貸款的36.78%，比上年提升2.16個百分點。積極服務民生改善，發佈《支持銀髮經濟發展行動計劃》，加大對運動、教育、醫療衛生等領域的支持力度，消費金融業務實現較快發展。秉持以客戶為中心的理念，不斷提升金融服務質量和效率。推出手機銀行6.0版，進一步豐富業務功能和提升用戶體驗。全力開展場景金融建設，構建智慧金融新生態。全方位踐行綠色發展理念，制定《中國銀行綠色金融發展規劃》，強化對信貸投資項目的環境與社會風險評估，綠色信貸餘額達7,375.7億元，同比增長16.58%。

一年來，中行堅持穩健經營、有效應對錯綜複雜的外部形勢，不斷強化合規文化與風險管理，為客戶利益提供全方位保障。深入推進三道防線建設，優化新產品風險管理流程，進一步完善風險管理體系。密切跟進金融市場變化，完善市場風險與流動性風險管理預案，嚴防風險交叉傳染，切實守住風險底線。加大信用風險監測和化解力度，信貸資產質量穩中向好，前瞻性風險指標持續改善。持續優化合規管理，結合經典案例完善制度和流程，著力提升基層網點合規水平。狠抓反洗錢和制裁合規工作不放鬆，持續加強系統和模型建設。積極順應科技金融發展趨勢，依託大數據和人工智能技術建設智能風控系統，阻斷可疑交易金額超過72億元，為客戶資金安全提供有力保障。

2020年，中國銀行將繼續牢記使命和責任，認真貫徹中央、國務院決策部署，堅決落實新發展理念，不斷優化服務供給、下沉服務重心、提升服務質效，不斷強化戰略執行，擴大戰略優勢，推動改革發展各項事業行穩致遠，在新時代展現新氣象、實現新作為。

中國銀行行長 王江

中行簡介

中國銀行是中國持續經營時間最久的銀行。1912年2月，經孫中山先生批准，中國銀行正式成立。從1912年至1949年，中國銀行先後行使中央銀行、國際匯兌銀行和國際貿易專業銀行職能，堅持以服務社會民眾、振興民族金融為己任，歷經磨難，艱苦奮鬥，在民族金融業中長期處於領先地位，並在國際金融界佔有一席之地。1949年以後，中國銀行長期作為國家外匯外貿專業銀行，統一經營管理國家外匯，開展國際貿易結算、僑匯和其他非貿易外匯業務，大力支持外貿發展和經濟建設。改革開放以來，中國銀行牢牢抓住國家利用國外資金和先進技術加快經濟建設的歷史機遇，充分發揮長期經營外匯業務的獨特優勢，成為國家利用外資的主渠道。1994年，中國銀行改為國有獨資商業銀行。2004年8月，中國銀行股份有限公司掛牌成立。2006年6月、7月，中國銀行先後在香港聯交所和上海證券交易所成功掛牌上市，成為國內首家「A+H」發行上市的中國商業銀行。繼服務2008年北京夏季奧運會之後，2017年中國銀行成為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方銀行合作夥伴，成為中國唯一的「雙奧銀行」。2019年，中國銀行再次入選全球系統重要性銀行，成為新興市場經濟體中唯一連續9年入選的金融機構。

中國銀行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，在中國內地及61個國家和地區設有機構，擁有比較完善的全球服務網絡，形成了公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技等多個領域的綜合服務平台，為客戶提供全面的金融服務。中銀香港、澳門分行擔任當地的發鈔行。

在一百多年的發展歷程中，中國銀行始終秉承追求卓越的精神，將愛國愛民作為辦行之魂，將誠信至上作為立行之本，將改革創新作為強行之路，將以人為本作為興行之基，樹立了卓越的品牌形象，得到了業界和客戶的廣泛認可和讚譽。面對大有可為的歷史機遇期，中國銀行作為國有大型商業銀行，將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移貫徹新發展理念，激發活力、敏捷反應、重點突破，在新時代全球一流銀行建設征程中奮勇前行，為建設現代化經濟體系、實現中華民族偉大復興的中國夢、實現人民對美好生活的嚮往作出新的更大貢獻。

責任績效

經濟績效

指標	2019年	2018年	2017年
資產總計(百萬元)	22,769,744	21,267,275	19,467,424
營業收入(百萬元)	550,010	503,806	483,761
不良貸款率(%)	1.37	1.42	1.45
資本充足率(%)	15.59	14.97	14.19
稅後利潤(百萬元)	201,891	192,435	184,986
所得稅費用(百萬元)	48,754	37,208	37,917
本行股東應享權益合計(百萬元)	1,851,701	1,612,980	1,496,016

社會績效

指標	2019年	2018年	2017年
員工人數	309,384	310,119	311,133
女性員工比例(%)	57.28	57.18	57.05
外部客戶滿意度(%)	91.6	91.7	94.7
公益捐贈額(百萬元)	117	87	64
國家助學貸款餘額 ¹ (百萬元)	2,365	2,698	2,965
每股社會貢獻值 ² (元)	1.86	1.81	1.73

環境績效

指標	2019年	2018年	2017年
綠色信貸餘額(百萬元)	737,570	632,667	538,799

¹ 國家助學貸款：向中央部屬高校和地方高校中家庭經濟困難學生發放的用於支付其在校期間學習和生活基本費用的貸款。

² 每股社會貢獻值 = (經濟績效貢獻值+社會績效貢獻值-公司對環境造成污染而帶來的社會成本) / 股本總數。

榮譽獎項

綜合類獎項	
獎項	評獎機構
全球1000家大銀行第4位	The Banker (《銀行家》)
全球銀行品牌500強第4位	
世界500強第44位	Fortune (《財富》)
全球企業2000強第8位	Forbes (《福布斯》)
胡潤品牌榜第13位	Hurun Research Institute (胡潤研究院)
中國最佳品牌50強排行榜第7位	Interbrand
中國500最具價值品牌第14位	世界品牌實驗室
全球系統重要性銀行	Financial Stability Board (金融穩定理事會)
銀行科技發展一等獎	中國人民銀行
全球新興市場最佳銀行	Euromoney (《歐洲貨幣》)
「一帶一路」倡議中國最佳金融機構	Asia Money (《亞洲貨幣》)
最佳「一帶一路」銀行	FinanceAsia (《亞洲金融》)
中國大學生金融業最佳僱主	中華英才網

社會責任獎項	
獎項	評獎機構
最佳社會責任管理者	中國銀行業協會
助力打贏「三大攻堅戰」成效獎	
踐行「一帶一路」倡議成效獎	
年度責任企業	《中國新聞周刊》
企業社會責任特別榮譽獎	《新周刊》雜誌
突出貢獻單位	中國兒童少年基金會

戰略與社會責任管理

戰略目標

以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持科技引領、創新驅動、轉型求實、變革圖強，把中國銀行建設成為新時代全球一流銀行。

實現戰略目標分「三步走」：

- 到2020年我國全面建成小康社會之際，實現「發展基礎進一步夯實，特色優勢進一步擴大，體制機制進一步完善，綜合實力進一步增強」。
- 到2035年國家基本實現社會主義現代化時，中國銀行要實現從世界一流大行向世界一流強行的跨越，全面建成新時代全球一流銀行。
- 到2050年將中國銀行打造成為社會主義現代化強國的金融重器，成為全球金融業的一面旗幟。

戰略內涵

堅持科技引領	把科技元素注入業務全流程、全領域，打造用戶體驗極致、場景生態豐富、線上線下協同、產品創新靈活、運營管理高效、風險控制智能的數字化銀行，打造新金融，構建新生態，建設新中行。
堅持創新驅動	緊盯市場趨勢和客戶需求，加快推動技術創新、產品創新和業務創新，通過顛覆傳統、打破常規的行動，在全球範圍內成為優質金融服務的提供者、平台連接的締造者、數據價值的創造者和智能服務的先行者。
堅持轉型求實	緊緊圍繞實體經濟需要和高質量發展要求，落實新發展理念，聚焦「三大攻堅戰」，服務供給側結構性改革，加快推進科技數字化、業務全球化、服務綜合化、資產輕型化、機構簡約化，切實防範金融風險，打造具有強大價值創造能力和市場競爭能力的高質量發展模式。
堅持變革圖強	強化憂患意識，保持戰略定力，增強變革勇氣，深入推進全行思想變革、機制變革和組織變革，匯聚起推動中國銀行事業發展的磅礴偉力。
堅持黨的領導	加強黨的領導，加強黨的建設，全面從嚴治黨，帶動全面從嚴治行，完善治理體系，提升治理能力，為建設新時代全球一流銀行提供堅強保障和戰略支撐。

戰略執行

激發活力 敏捷反應 重點突破

在新時代全球一流銀行建設征程中奮勇前行

價值觀

擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效

責任議題

中行以「建設新時代全球一流銀行」為戰略目標，根據集團經營發展戰略、行業趨勢等，系統、全面地評估了集團可持續發展要素，確定了22項社會責任方面的實質性議題。同時，從對中行和利益相關方兩個方面的重要性進行評估，確定了議題的重要性排序，明確了社會責任報告披露的重點內容。



責任溝通

利益相關方	期望	溝通渠道
國家	<ul style="list-style-type: none"> • 支持實體經濟 • 深化轉型改革 • 助力一帶一路 • 參與扶貧攻堅 • 推動金融普惠 • 強化風險管控 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常溝通與匯報 • 項目審批與監管 • 重大項目合作
股東	<ul style="list-style-type: none"> • 持續創造價值 • 誠信穩健經營 • 強化風險管控 • 完善公司治理 • 引領行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期報告與臨時報告 • 股東大會 • 投資者調研 • 業績發佈會
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 創新產品服務 • 保護客戶權益 • 提升客戶體驗 • 服務企業跨境 • 助力創新創業 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常服務溝通 • 客戶滿意度調查 • 客戶投訴處理 • 95566客戶服務中心 • 門戶網站、微信公眾號、微博等
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 攜手員工成長 • 完善員工培訓 • 提升員工福祉 • 保障員工權益 	<ul style="list-style-type: none"> • 總結表彰大會 • 定期培訓 • 企業文化活動 • 門戶網站、微信公眾號、微博等
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 支持民生改善 • 支持社會公益 • 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益慈善活動 • 實地調研走訪 • 社區溝通交流活動 • 媒體溝通
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 發展綠色金融 • 優化信貸結構 • 踐行綠色運營 	<ul style="list-style-type: none"> • 項目環境風險評估 • 環境績效採集與披露 • 綠色公益活動

1 支持國家戰略，助力經濟發展

作為中國全球化和綜合化程度最高的銀行，中行始終堅持服務國家戰略，主動融入國家經濟發展和對外開放大局，全力支持供給側結構性改革，融入擴大開放新格局，支持區域協同發展。在加快建設新時代全球一流銀行的進程中，為服務經濟高質量發展創造更大價值。

可持續發展目標¹：



註1： 聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals)由聯合國發佈於2015年，旨在到2030年共同解決極度貧困、不平等、氣候變化等全球性議題。中國銀行通過開展業務經營及社會責任行動，積極助力聯合國可持續發展目標的實現。

[專題]五大服務，支持長三角一體化

「服務長三角，共築一體化」是中行的責任和擔當。2019年，中行發佈了銀行業首個長三角一體化綜合金融服務方案，在五年內將向長三角區域新增投入10,000億元信貸資源，滿足政府、企業、金融同業等機構和居民的多層次金融需求，推動長三角地區實現更高質量一體化發展。

中行在長三角籌建區域性創新研發基地，推動創新產品在長三角地區先行先試，實現創新一體化。不斷豐富長三角線上金融產品體系，圍繞客戶需求打造場景化金融服務，突破地域邊界，推動服務標準一體化。為長三角區域的機構和個人客戶提供一體化綜合金融服務，實現營銷一體化。同時，積極為長三角地區增配信貸資源，提供差異化信貸政策，通過風控一體化提升授信服務質效。

長三角一體化綜合金融服務方案五大服務體系

互聯互通	支持長三角區域基礎設施建設，參與長三角資源整合與要素融合，通過中國銀行12306鐵路e卡通、一站式ETC、無感停車、地鐵公交掃碼支付等產品，服務區域居民便捷出行。
數字科創	為企業提供智能化、便捷化、專業化的一站式線上交易，使個人客戶暢享「長三角舒適生活圈」，為科創產業提供「商行+投行」的綜合金融服務。
幸福健康	為長三角地區客戶提供專業養老金管理、員工激勵計劃、保險保障產品等綜合化服務，推進長三角養老事業高質量發展，積極創新服務模式，發展普惠金融。
要素協同	發揮專業優勢，深度參與長三角貨幣市場、商品市場和資本市場體系建設，服務市場融通與要素市場國際化。
綠色開放	大力支持長三角綠色基金、綠色債券及其他綠色信貸項目。

多措並舉推進長江三角一體化發展

浙江省是改革開放的先行地，中行浙江省分行通過一系列優質服務舉措，推進長江三角區域交通、組織、制度、人才、服務等多方位一體化進程。

- 支持交通互聯互通：推進區域機場群、港口群等基礎設施聯動互補，支持區域高鐵網、公路網、城際鐵路網、軌道交通網合理佈局和有序發展。2019年3月，為杭州市地鐵集團有限責任公司核定新增授信100億元；2019年8月，為溫州高鐵新城產城融合PPP項目提供10億元銀團貸款支持。
- 加大重點資源配置：在嘉興嘉善示範區內增設經營性機構，為當地各類授信項目開闢綠色通道，提高業務響應速度和資金投放效率，以嘉善示範區為先行試點；選派優秀員工到長三角地區工作。
- 支持企業融資發展：2019年，發行「中銀策略 — 穩富淨值型」理財產品，該產品優先投資浙江地區基礎設施、先進製造等領域的民營企業信用債，支持長三角地區民營企業做大做強。

[專題]整合優勢，服務「一帶一路」建設

中行充分發揮自身全球化、綜合化經營優勢，持續開展「一帶一路」金融服務創新，加強與「一帶一路」沿線國家金融機構的交流合作，保障「一帶一路」重點項目建設，爭當中國企業「走出去」、外資企業「引進來」和沿線國家當地企業的首選銀行。截至2019年末，中行累計跟進「一帶一路」重大項目逾600個，項目總投資額逾1,600億美元。

深化機構佈局， 擴展沿線服務網絡	截至2019年末，中行海外機構已覆蓋全球61個國家和地區，包括25個「一帶一路」沿線國家，是「一帶一路」沿線和全球機構佈局最廣的中資銀行。
完善金融服務， 助力沿線項目建設	加強與政策性銀行、國際同業、國際多邊組織、出口信用保險等機構的合作，整合各方資源優勢，支持了包括迪拜950MW光電綜合體、沙特Sakaka 300MW光伏發電站、中國港灣承建科特迪瓦阿比讓工業園、阿曼財政部杜庫姆經濟區等在內的一批重點項目建設。
擔當社會責任， 發揮橋樑紐帶作用	通過舉辦系列研修班向政府官員和企業高管宣傳「一帶一路」倡議，深化國際金融交流，優化資金融通政策環境。先後面向柬埔寨、菲律賓、8個太平洋島國、4個拉美國家、4個中東歐國家、9個非洲國家、5個中亞國家、9個葡語系國家和中國澳門成功舉辦了八期「一帶一路」國際金融交流合作研修班。

服務中俄兩國戰略合作重點項目

中行俄羅斯分行大力支持中俄項目合作，2019年相繼參與了西伯利亞煤炭能源集團、歐洲化學集團、烏拉爾鉀肥、冶金投資集團，以及俄鋁可持續發展綠色銀團貸款項目。同時，該行積極了解在俄羅斯的中資汽車、油服、電信等行業客戶的業務需求，結合市場實際情況，設計多種創新型融資方案，為中俄兩國客戶提供更為專業的金融服務。

發行「一帶一路」主題債券

中行是「一帶一路」主題債券發行次數最多、規模最大、範圍最廣、幣種最豐富的金融機構。自2015年以來，中行已先後發行5期「一帶一路」主題債券，總規模近150億美元，發行幣種達到7個，主要包括人民幣、港幣以及歐元、美元等。

促進資金融通，支持亞投行發行美元債

中行是亞洲基礎設施投資銀行(簡稱「亞投行」)指定的獨家資本金開戶行、美元主清算行。2019年5月中旬，中行作為聯合主承銷商和簿記管理人，成功協助亞投行在倫敦等地發行美元債券，為亞投行繼續積極參與「一帶一路」建設提供融資支持。

1.1 支持重點區域發展

中行緊密結合我國區域發展戰略，加大信貸、資本、財務、人力等資源的投入，以京津冀、長三角、粵港澳、海南省等區域為重點，打造區域內一體化金融服務體系，促進區域產業結構升級和經濟協調發展。

支持京津冀協同發展

中行為京津冀地區定制差異化授信政策，重點支持北京通州城市副中心建設、雄安新區建設、京津冀交通一體化、產業轉型升級、市政設施建設、民生消費等領域。截至2019年末，共支持京津冀協同發展項目574個，貸款餘額2,832.11億元；當年累計實現項目投放186個，金額553億元。

支持京津冀重點項目建設

中行北京市分行持續加大對京津冀城際鐵路、延崇高速、國家速滑館、北京大興機場等項目的授信支持。截至2019年末，已批項目授信金額合計2,266億元，貸款餘額772億元。其中，在大興國際機場建設方面，該行累計已批覆北京臨空經濟區公路升級改造、北京新機場東航基地等項目授信金額合計104億元，貸款餘額21億元。

支持雄安新區建設

中行制定了雄安新區項目授信合作機制，大力支持雄安新區重大項目融資，並持續完善服務雄安機構體系建設，推動中銀富登村鎮銀行落戶雄安新區。

截至2019年末，為京雄城際、雄安市民服務中心等重大項目及入區企業批覆信貸額度超過2,000億元；發揮國際化優勢，為雄安新區引資引智，推動中英金融科技城、雄港基金、雄澳基金等跨境合作項目；主動融入數字雄安建設，投產中銀雄安建設者區塊鏈服務平台，推動總行級創新研發基地落戶雄安。

建設數字雄安

中行河北雄安分行全面參與雄安各類應用系統研發，為中標企業提供區塊鏈支付服務、優化征遷資金撥付流程、完善建設資金管理流程。開發「雄安建設者信息化綜合管理平台」系統，實現建設者實名制管理、工資專戶、發薪情況線上監管功能。同時，積極參與智能城市、金融科技相關的產品標準、技術標準和服務標準制定，推動新區相關服務標準化對接。

支持粵港澳大灣區建設

中行制定了《中國銀行粵港澳大灣區業務發展方案》，支持粵港澳大灣區重點項目建設、服務保障民生需求、促進區域人員貨物往來和資金流通，在產業金融、科技金融、跨境金融、民生金融等領域開展創新實踐。

產業金融， 助力基礎設施聯通	通過境內外機構聯動，持續為港珠澳大橋項目建設提供低成本資金，並為大橋通車提供跨境車輛保險、收單服務等多重金融保障。
科技金融， 促進產業創新發展	優化科技型企業信貸審批流程，引入科技型專家評委機制，在區域內落地科技金融服務模式。籌建粵港澳大灣區創新研發基地，推動產品創新和先行先試。同時，持續開展「中銀科創企業投貸聯動直通車」活動，為中小微科創企業搭建一站式、一對多的「債權融資+股權融資+資本市場」綜合金融服務平台。
跨境金融， 提供多渠道 資金來源	於2018年發行等值18億美元的大灣區債券，涵蓋美元、人民幣、港元和澳門元4個幣種。同時，在區內開展境內企業人民幣跨境借款、人民幣貿易融資資產跨境轉讓等跨境人民幣業務創新。
民生金融， 建設大灣區 優質生活圈	中行助推大灣區宜居宜業宜游的優質生活圈建設，陸續推出大灣區BoC Pay、大灣區銀聯雙幣信用卡、大灣區跨境繳費易、個人客戶「服務通」等便民措施，推出「商事登記銀政通」「粵港商事登記銀政通」等惠民服務，為三地居民和企業提供一站式服務。

創新推出「大灣區開戶易」

2019年3月20日，中行率先在香港推出「大灣區開戶易」，香港客戶無需親自前往內地，只需攜帶香港永久性居民身份證及港澳居民來往內地通行證前往中銀香港營業網點辦理見證手續，相關資料傳送至中行廣東珠海分行或深圳分行後，即可便捷辦理內地中國銀行個人II、III類賬戶。截至2019年末，通過「大灣區開戶易」為香港居民開立內地個人賬戶共計8.67萬戶。

大灣區「商圈通」

中行為服務大灣區本地、跨境交通出行和消費支付，推進大灣區金融市場互聯互通，持續推進大灣區「商圈通」建設，面向境內及港澳銀聯信用卡持卡人，提供各種商圈優惠活動。交通出行方面，在廣東上線公交、廣深鐵路、機場快線等3個交通工具五折購票，覆蓋廣東省19個城市主要公交線路，廣深和諧號鐵路、機場快線融創線路。同時，還在深圳推出了公交、地鐵線路5折優惠。

跨境信用共享，中國銀行首發「粵澳共享貸」

中行廣東省分行為支持澳門科創、青創企業回歸橫琴創業，與澳門分行聯合推出「粵澳共享貸」，為在橫琴註冊的澳門企業量身定制政策、資產、流量三大類共9個普惠貸款產品，幫助企業在兩地中行實現「信用共享、服務共享、未來共享」的實惠。

1.2 打造全球服務體系

中行持續推進海內外一體化發展，通過完善海外機構佈局、強化全球服務創新，不斷提升服務國家全面開放新格局的能力。發揮貿易金融、跨境金融、金融市場業務優勢，為中國企業拓展海外市場提供諮詢、結算、融資等專屬服務。積極深化「一帶一路」金融大動脈建設，持續推動人民幣國際化，全力支持辦好第二屆中國國際進口博覽會，提升全球化服務的能力和質量。截至2019年末，已在中國內地和61個國家和地區設有機構，擁有557家海外分支機構。

拓展跨境金融服務

中行充分發揮在貿易金融領域的優勢，在境內所有地區和境外多個國家和地區成功辦理首筆試點人民幣業務，率先在跨境人民幣結算、海外人民幣貸款、離岸人民幣債券等領域推出配套產品和服務。新冠肺炎疫情發生以來，中行發揮全球化優勢，開闢跨境採購匯款「綠色通道」，及時向抗疫企業提供緊急貸款，支持企業生產經營。

<p>創新跨境 金融產品</p>	<ul style="list-style-type: none">• 參與SWIFT GPI全球支付創新項目，持續完善「中銀全球智匯」跨境匯款產品功能。截至2019年末，「中銀全球智匯」產品覆蓋集團境內外87家機構，涵蓋美元、歐元、英鎊、人民幣等16種貨幣。• 推出中銀全球智匯「SWIFT直連服務」「收款速查」子產品，完成中銀閃匯產品二期功能優化升級，實現了境外機構國際版手機銀行、境內機構智能櫃檯渠道拓展。• 整合跨境人民幣業務發起渠道，通過「前台統一，後台集中」模式，打造「跨境人民幣匯款」項目。• 創新推出跨境電商綜合金融服務方案新版本，覆蓋跨境電商行業撮合、融資、支付等全面金融服務需求，形成「聚、融、通」三大服務體系。
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>服務企業 跨境發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 首創「中銀全球中小企業跨境撮合服務」，為全球企業搭建互聯互通平台。截至2019年末，中行已在全球舉辦61場跨境撮合對接會，吸引來自125個國家和地區的3萬家中外企業參加。 • 為多家「走出去」集團客戶開辦全球現金管理業務，通過全球視通產品提供全球賬戶信息查詢，通過資金池、SWIFT直連、跨境資金集中運營產品提供跨境資金集中管理服務，幫助「走出去」企業實現全球資金的可視、可控、可運作。 • 全轄上線「單一窗口」標準版金融服務，為進出口企業提供在線預約開戶、跨境匯款、匯總徵稅保函等金融服務，為中小型外貿企業提供稅費融資和保險費支付等普惠金融服務，助力「穩外貿」，服務企業跨境發展。
<p>為蒙牛集團全球化佈局提供金融服務支持</p> <p>近年來，蒙牛集團不斷加快全球化佈局，持續推進「境內現金集中管理+跨境資金集中運營」一體化發展。中行內蒙古分行於2019年8月成功為蒙牛集團發行10億元超短期融資券(熊貓債)，幫助蒙牛集團拓寬融資渠道，並結合企業資金運營模式，為蒙牛集團搭建最優的現金管理及賬戶管理架構，形成了兼顧境內外、離在岸、投融資、一體化的資金池業務方案。通過搭建跨境資金池，使企業「走出去」跨境發展投資、「引進來」借入境外低成本外債資金更加通暢便捷，為蒙牛集團打造「世界乳業名片」，實現全球化發展奠定了良好基礎。</p>	
<p>助力「走出去」企業</p> <p>中銀集團保險為「一帶一路」沿線國家「走出去」企業提供財產、責任、人身等多方位保障。在中銀香港和東南亞各行的大力支持下，持續參與承保老撾WTC(世貿中心)、柬埔寨華能桑河二級水電站、老撾紅獅水泥等企業的財產險、機械險、營業中斷險等，為東南亞分行外派及當地員工提供人身及醫療保障。同時，積極發展再保險業務，支持「一帶一路」建設，業務覆蓋泰國、新加坡等16個「一帶一路」沿線國家。</p>	

支持自貿區建設

中行高度重視自貿區業務發展，積極發揮跨境金融服務優勢，全力參與自貿區建設。加強自貿區業務頂層設計，制定了《打造自貿區業務市場領先的銀行——中國銀行2019年自貿區業務工作規劃》，在自貿區構建專業服務創新平台，便利企業跨境經營。為自貿區內客戶提供金融創新服務，支持實體經濟發展。

在海南自貿區，中行結合區域優勢，推進場景建設和拓展。2019年1月1日，正式上線了海南自由貿易賬戶(FT賬戶)體系，實現了海南FT賬戶體系下多個品種業務首發。

海南自由貿易賬戶業務首發

海南自貿區第一個FT賬戶在中行海南省分行開立，實現了海南FT賬戶體系下多個品種業務首發。產品除了覆蓋傳統的存貸款、匯兌、結算、貿易融資、外匯資金保值外，還首發了非居民離岸結算和貿易融資，辦理了海南自貿區首筆非居民業務授信，為海南FT賬戶產品創新進行有益的嘗試。

支持雄安新區自貿片區建設

2019年8月，中行河北雄安分行推動雄安自貿片區首批跨境業務落地。該行聯動首爾分行，成功為區內某央企敘做2,500萬美元海外直貸業務，實現首筆1,300萬美元跨境貸款投放，填補了雄安新區成立以來跨境融資的「空白」。同時，該行還全力支持自貿區制度創新清單制訂和實施，推進在自貿區內設立特色經營性機構，強化金融服務自貿區力度。

推動人民幣國際化發展

中行持續搭建跨境人民幣清算渠道，促進人民幣跨境使用，人民幣跨境支付系統(CIPS)間接參與行數量市場排名第一。截至2019年末，已在港澳台、法蘭克福、巴黎、悉尼、吉隆坡、匈牙利、南非、贊比亞、美國、日本和菲律賓擔任人民幣清算行，為境外同業開立人民幣清算賬戶超過1,400個。

拓展人民幣業務領域	<ul style="list-style-type: none">• 推動發揮人民幣計價貨幣功能，為境內交易所國際化期貨品種提供綜合服務，先後幫助原油期貨、鐵礦石期貨、PTA期貨和20號橡膠期貨引入境外投資者，進一步提升人民幣國際地位。
推廣人民幣跨境使用	<ul style="list-style-type: none">• 積極承銷發行熊貓債，協助菲律賓、新開發銀行、新加坡大華銀行、意大利存貸款公司及法國農業信貸銀行成功發行熊貓債。同時，積極促進境外機構投資者進入中國銀行間債券市場和銀行間外匯市場。• 在第二屆進口博覽會現場舉辦「人民幣國際化服務自貿試驗區建設」主題論壇，在日本、匈牙利等國家舉辦了人民幣國際化主題論壇或推介會，向世界各國推廣人民幣的流通使用。• 作為唯一商業銀行配合人民銀行撰寫《2019年人民幣國際化報告》，持續發佈中國銀行跨境人民幣指數(CRI)、中國銀行離岸人民幣指數(ORI)和《人民幣國際化白皮書》，為全球客戶了解和使用人民幣提供全面信息。

截至2019年末，中行完成跨境人民幣清算434萬億元、結算7.32萬億元，繼續保持全球第一。

協助財政部在澳門首次發行人民幣國債

2019年7月，在澳門回歸20周年之際，中行作為牽頭主承銷商和簿記管理人，協助財政部在澳門首次發行總額20億元的人民幣國債。機構國債的發行受到澳門本地、相關及葡語系國家投資人的歡迎，認購總規模超過54億人民幣，達到3倍以上超額認購。零售國債以機構國債票面利率為基準適當加點，為澳門居民提供安全穩健的投資選擇。

在大宗能源貿易領域實現人民幣結算

2019年，有兩船以人民幣結算的液化天然氣(LNG)從澳大利亞順利出港，運往中國，這是中國「走出去」企業在澳大利亞投資項目的大宗能源貿易中又一次採用人民幣結算。LNG人民幣結算開創了在澳大利亞大宗能源貿易項下人民幣結算的先河，通過這一業務模式，能夠增加人民幣在離岸市場的留存，擴大離岸人民幣市場容量，進一步推動人民幣國際化。

服務進博會

中行深度參與第二屆中國國際進口博覽會，針對境外招展、全球招商、產品創新、主題活動、現場服務等環節展開了全面升級，在進口博覽會期間舉辦的「供需對接會」共有4,625家中外企業參與「一對一」洽談，達成成交意向2,160項。與上年的首屆供需對接會相比，展商數增長16%，客商數增長32%，成交意向數增長72%。

境外招展	在服務首屆進口博覽會的基礎上，先後在新西蘭、美國、巴拿馬等12個國家和地區開展第二屆進口博覽會展商推介活動，並積極推動「一帶一路」沿線重點國家和地區定向招展。
產品創新	推出了以「合聚全球，匯融四海」為主題的升級版綜合金融服務方案，全面升級涵蓋基礎產品、特色產品、專屬產品三大類的「金字塔」產品服務架構。
主題活動	首次推出冰雪主題活動，搭建大型戶外冰雪專區，並通過現場展示、高端VR冰雪設備體驗等方式，使參與進口博覽會的觀眾切身感受冰雪運動的魅力。
現場服務	開展金融市場主題講座、播放特色網課、設置電子交易平台體驗區等，帶領客戶體驗外匯交易全流程。

「進博會」上的「紅娘」

在第二屆進口博覽會中，中行針對企業的撮合需求，承辦了為期三天的供需對接會，邀請數千家展商客商到場洽談，並創新融入科技元素。通過大數據分析選擇特色行業，聚焦中小企業、涉農企業、來自欠發達國家和地區的企業等，為其提供專席、專時、專場對接。依託全新升級的中銀跨境撮合系統(GMS)，讓展商、客商可在平台上進行線上簽到、線上洽談、線上簽約等，實現在科技場景下的精準匹配和高效對接。

1.3 助力產業轉型升級

中行持續優化信貸投向，加大對重點行業和戰略新興產業的信貸支持，促進傳統產業創新升級改造，滿足行業多層次融資需求。2019年，中行與中國工業和信息化部簽署《推動製造業和通信業高質量發展戰略合作協議》。同時，助力國企改革和國有經濟佈局結構調整，為國新、誠通兩隻國企改革ETF基金提供託管服務。

支持戰略新興產業

中行不斷加大對新一代信息技術、高端裝備、節能環保、銀髮經濟、冰雪體育、文化旅遊、健康醫療等領域的支持力度，以創新推動產業升級和結構優化。支持冬奧冰雪相關的基建、旅遊、裝備製造等重點項目，與中國國家發展和改革委員會簽署《關於合作開展城企聯動普惠養老服務專項行動戰略合作協議》，開展養老產業專題研討。新冠肺炎疫情突發以來，中行加大對防疫相關企業客戶信貸支持力度，積極支持防疫領域客戶的生產、建設和科研資金需求，加大應急貸款或專項貸款等信貸支持力度。截至2019年末，中行戰略新興產業信貸餘額2,290.39億元，佔境內對公貸款的3.93%。

金融助力在滇科技型企業發展

某科技集團股份有限公司為世界範圍內顯示面板領域的龍頭企業，在半導體顯示器領域多個細分市場出貨量位居全球第一，是國內最具技術研發實力的高科技製造業企業之一。中行雲南省分行考慮到科技企業的特殊性，並未片面強調抵押資產足值，著重強化了項目第一還款來源評估，大力支持該企業項目，為其提供了2.6億元融資支持。

促進傳統產業升級

中行持續助力供給側結構性改革，發揮信貸資源配置的導向作用，壓縮、淘汰落後產能，支持傳統產業升級改造，推動產業結構調整優化。

1.4 促進基礎設施建設

中行積極推進基礎設施「補短板」，加大對鐵路、公路、水運、機場、城市軌道、電網、水利工程等領域項目的支持。用金融力量推動信息網絡等新型基礎設施建設，支持城鎮老舊小區改造、城市停車場、城鄉冷鏈物流設施建設等工程。截至2019年末，中行在各類交通領域新增投放貸款2,151.26億元。

支持江蘇田灣核電7、8號機組建設

中核蘇能核電有限公司負責田灣核電站7、8號機組的投資、建設與運營。為保證該項目順利獲得國家發改委核准建設批覆，中行江蘇省分行於2019年9月為該企業出具人民幣424.8億元營銷性承諾函，並成為該項目唯一營銷性承諾函出具銀行。

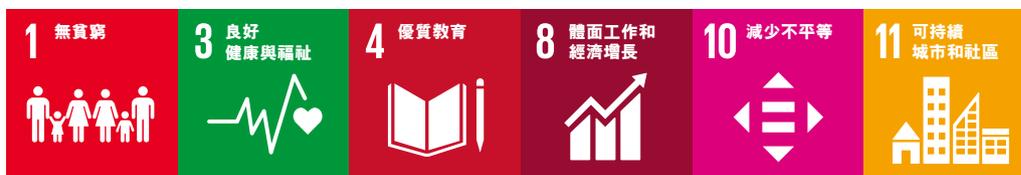
支持粵港澳大灣區基礎設施互聯互通

中行廣東省分行致力於支持粵港澳大灣區交通基礎設施互聯互通。2019年，成功獲聘新建「廣州至汕尾鐵路」項目208.4億元銀團貸款聯合牽頭行，成為中行在廣東省內牽頭的首個高速鐵路銀團項目。此外，該行還支持珠三角及粵東西北重點鐵路項目建設，2019年為瀋陽至海口國家高速公路水口至白沙段、陸豐至龍崗段、陽江至茂名段、茂名至湛江段改擴建工程等全省重點項目提供授信支持，簽約金額合計人民幣110億元，已完成首筆放款1.4億元。

2 增進民生福祉，強化社會擔當

中行堅持以「做實普惠金融事業部，建立專業、高效的普惠金融服務體系」為目標，充分發揮大行特色優勢，不斷創新產品體系和服務模式，努力實現普惠金融業務的可持續發展，積極投身社會事業，為公眾創造更大價值。

可持續發展目標：



[專題]脫貧攻堅路上的金融力量

按照黨中央和各級地方政府安排，中行承擔陝西省咸陽市永壽、淳化、旬邑、長武4個國家級貧困縣和全國1,034個村的定點扶貧任務，幫扶貧困群眾38萬人。2019年，全行向定點扶貧地區投入和引進無償幫扶資金1.7億元，實施產業、教育、醫療等扶貧項目730多個，直接購買和幫助銷售貧困地區農產品1.8億元，選派掛職扶貧幹部1,400餘名，幫助貧困地區培訓基層幹部、技術人員和貧困群眾4.4萬餘人。截至2019年末，總行定點幫扶的咸陽北四縣全部脫貧摘帽，各級機構定點幫扶的447個貧困村脫貧出列。

加強組織領導，落實幫扶責任。中行始終把定點扶貧工作作為重要政治任務，在組織領導、資金投入、人員選派、制度保障等方面不斷加大工作力度，層層壓實幫扶責任，保證扶貧工作有序有力開展。實踐中，逐步探索出圍繞「一個目標」、依靠「兩方合力」、聚焦「三個領域」、發揮「四種力量」的扶貧工作思路，形成了具有中行特色、緊貼貧困地區實際的可持續扶貧模式。

堅持精準施策，聚焦「三個領域」。中行聚焦產業扶貧，支持光伏電站、種植養殖等產業扶貧項目，幫助貧困地區夯實經濟發展基礎，促進貧困群眾持續增收；聚焦「兩不愁三保障」，支持教育、醫療、住房和飲水安全等項目，著力彌補貧困地區在民生方面的短板弱項；聚焦深度貧困地區，加大對「三區三州」等深度貧困地區的傾斜支持力度。

強化人才培訓，致力扶貧扶智。連續4年舉辦咸陽市黨政幹部金融研修班，各級機構發揮自身優勢，借助社會資源，幫助定點幫扶地區開展種植養殖、電商技術、村醫技術等技術培訓。組織行內機構專場招聘會，積極吸納貧困地區畢業生入職工作，通過支持產業項目幫助貧困群眾實現轉移就業。

創新扶貧模式，匯聚全球力量。與國內慈善公益組織合作，連續2年與中國扶貧基金會合作實施「頂樑柱」保險項目；與軍隊單位開展軍民融合扶貧合作，共同出資實施光伏電站和「夢想教室」等項目；中銀香港和中益善源公司共同出資1,879萬元，設立咸陽北四縣定點扶貧專項基金等，積極支持定點扶貧縣脫貧攻堅。

[專題]相約冬奧，助力「三億人參與冰雪運動」

中行作為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方銀行合作夥伴，全力支持北京冬奧會和冬殘奧會籌辦，並持續加強冰雪產業的授信支持和金融服務，促進廣大民眾「學冰雪、懂冰雪、愛冰雪」，為實現「三億人參與冰雪運動」貢獻金融力量。

<p>提供優質、多元化的冬奧金融服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持冬奧場館及基礎設施建設，為首鋼滑雪大跳台、延慶賽區項目、崇禮「三場一村」等冬奧核心項目提供授信支持。截至2019年末，已在冬奧冰雪項目領域批覆授信總額約479.6億元，完成信貸投放約172.8億元。
<p>打造「科技冬奧」創新金融產品</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推動創新金融產品在冬奧冰雪主題場景的應用，推動數字貨幣在冬奧票務的應用，優化境內外參賽人員、觀賽人員及遊客的支付體驗，實現金融服務與「科技冬奧」有機結合。
<p>宣傳推廣冬奧冰雪運動</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在第二屆中國國際進口博覽會中設立冰雪專區。 • 舉辦「第十屆鳥巢歡樂冰雪季」「北京2022年冬奧會倒計時1000天」「聽冬奧宣講，繪中國夢想」等系列活動，吸引民眾了解冬奧知識，參與冰雪運動。 • 發行北京冬奧會主題信用卡、借記卡及冰雪主題信用卡、借記卡，並通過相應的權益回報為社會公眾參與冰雪運動提供支持。

中國銀行支持進博會設立首個冰雪專區

在第二屆「進博會」期間，中行設立了近三百平米的「冬奧智慧生活」展廳和「百年中行·奧運」展廳，向來自全球的參訪人員推廣冰雪運動。

- 「冬奧智慧生活」展廳位於進博會冬奧冰雪專區中央，採用開放式設計、以雪山為主造型，結合科技藍燈帶、智能機器人、VR滑雪體驗等科技元素，為參觀者營造冰雪運動的環境氛圍。
- 「百年中行·奧運」以奧運五環為主造型，帶領參觀者回顧中行百年歷程的重要時刻和牽手奧運的精彩瞬間。此外，展廳專門設立冬奧特許貴金屬商品展和彈幕祝福區，參觀者可以體驗「魔法眼鏡」帶來的神奇世界，為進博會和冬奧會送上自己的祝福。

打造中國銀行智慧雪場

作為北京2022年冬奧會官方合作夥伴，中國銀行積極支持冰雪產業發展，助力「三億人參與冰雪運動」，聯合國內優質雪場資源開展了智慧雪場項目。通過打通雪場支付環境，將中行賬戶作為滑雪卡綁定的底層支付賬戶，實現雪場一卡通。智慧雪場為客戶提供多渠道、多產品、多雪場的最佳客戶體驗。通過雪場官微、中行手機銀行客戶端等渠道均可以購買單雪場卡／雪場通滑卡等產品，暢享由中行獨家打造的滑雪體驗。產品可在租賃、繳納和退還押金等環節通用，未來還可用於餐飲、住宿等多種消費場景，進一步提升雪場運營能力，優化客戶使用體驗，為客戶打造一站式閉環服務。

舉辦「聽冬奧宣講·繪中國夢想」主題活動

2019年8月8日，為紀念2008年北京奧運會11周年，中行舉辦了「聽冬奧宣講·繪中國夢想」主題活動。活動邀請北京冬奧宣講團講述奧運故事，並組織中行定點扶貧地區陝西咸陽北四縣的中小學生、客戶子女、員工代表及子女共同參加，共繪奧運長卷。

2.1 深耕金融扶貧

中行依託自身金融優勢，通過單列信貸計劃、出台扶貧盡職免責指引、優化扶貧信貸審批、提升扶貧不良容忍等方式，積極推行金融扶貧各項工作。圍繞貧困地區產業特點，豐富金融扶貧模式，加大對貧困地區基礎設施、公共服務、特色產業的金融支持，滿足扶貧企業、扶貧項目的融資需求。對扶貧貸款項目開闢綠色通道，提升扶貧貸款審批質效。連續20年承辦國家助學貸款業務，累計發放助學貸款超過240億元，幫助180餘萬貧困學子完成學業。2019年末，中行扶貧貸款餘額達1,173億元。

淳化番茄中行賣，愛心傳遞千萬里

八月是蔬菜瓜果豐收的時節，但陝西省淳化縣鐵王鎮鐵王村的村民卻高興不起來。到8月中旬，全村有近1,400棚西紅柿滯銷，每天都有大量的西紅柿因沒有銷路而爛在地裏。就在村民們一籌莫展之際，「公益中行」平台在得知消息後第一時間安排了集體採購，並專門做了滯銷幫扶專題。歷時28天的滯銷西紅柿幫扶活動，共有近2,000人次參與，共幫助農民銷售8,375斤西紅柿，總銷售額達27,955元，有效幫助村民們緩解了滯銷難題。

油茶樹開出「脫貧增收」的果實

中行江西省分行以產業扶貧為抓手，在贛州市於都縣羅坳鎮下坪村推進油茶種植產業項目，通過扶貧捐贈等形式，積極發動群眾，做大種植規模，同時邀請油茶辦專家進行科學指導，形成油茶產業，帶動貧困戶脫貧增收。

2.2 踐行普惠金融

中行充分發揮普惠金融「頭雁效應」，不斷完善各項政策措施，加大對民營企業、小微企業等普惠金融重點領域的支持保障力度，助力民營與小微企業做優做強；佈局村鎮銀行，扎根縣域，創新金融服務和信貸流程，提高「三農」金融服務能力。

扶持小微企業

中行發佈《支持民營企業二十條》，制定了支持民營企業綜合服務方案，全方位開展民營企業金融服務，並積極調整小微企業貸款利率、創新小微金融產品，切實有效地降低小微企業融資成本。在新冠肺炎疫情突發之時，針對疫情防控相關行業和疫情防控重點地區的小微企業、個體工商戶，在現行市場較低利率水平基礎上，進一步加大優惠力度。截至2019年末，中行在銀保監會「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額4,129億元，較上年增長38%。

創新金融產品	<ul style="list-style-type: none">• 信貸工廠2.0升級，進一步提高效率、擴大規模、降低成本。• 複製推廣科技金融，截至2019年末，全轄「科技金融」模式項下累計服務客戶5,927戶，為科技型中小企業發放貸款734.5億元。• 研發「中銀利業通寶」服務方案，為小微企業提供中長期信貸支持。• 創新完善金融支持方式，研發普惠金融線上融資產品「中銀企E貸•信用貸」，利用金融科技賦能普惠金融服務提質增效。
創新服務模式	<ul style="list-style-type: none">• 加強對科技企業的支持，推出了科技金融服務模式，引入科技型專家評委機制，優化科技型企業信貸審批流程，目前該模式已在北京、上海、天津、武漢、蘇州、廣州、南京、深圳、成都等九個城市複製推廣。• 推進投貸聯動試點工作，持續推進「債權+股權」服務模式，幫助創新創業企業拓寬融資渠道。

「百場千戶」銀企對接活動

2019年初，中行江蘇省分行在轄內推廣「百場千戶」銀企對接活動。以營銷端+審批端的「一站式」服務模式，現場為企業解答融資問題，提供定制化授信方案。通過「百場千戶」銀企對接活動，提升了小微企業對普惠金融服務的獲得感，提高了普惠金融服務效率。

科技賦能，「專」研普惠

2019年7月，中行四川省分行普惠金融線上貸款申請平台正式投產，該平台改變了傳統普惠金融服務與客戶之間的觸碰接入方式，讓融資觸手可及。客戶可通過該平台實現貸款產品的全流程線上自助申請與預授信額度的查詢，銀行通過線下融合完成對客戶的授信投放。「互聯網+」的模式讓小微企業主足不出戶，通過微信公眾號等線上渠道就能方便快捷完成貸款申請，銀行也告別了單純依靠物理網點為客戶提供金融產品服務的「點」式鏈接，實現了遠程化、批量化的獲客。

賦能5G，普惠小微

2019年6月5日，中行深圳市分行聯合深圳市高新投集團有限公司在深圳推出全國首個「5G貸」創新業務品種，提供最高1,000萬元的綜合授信支持。該產品聚合多方普惠金融資源，聯合推出的賦能5G產業的金融服務組合套餐，可有效降低5G產業鏈企業融資成本。貸款企業可以享受中行深圳市分行和深圳高新投提供的「全流程綠色通道」，以及普惠貸款優惠利率。符合條件的企業還可享受政府貼息貼保優惠，並有中行提供流動資金貸款或綜合授信額度。

扶持科創小微企業

天邦膜技術國家工程研究中心有限責任公司(簡稱「天邦膜」)是一家科創型企業。起初，天邦膜遇到了啓動資金缺口的問題，中行大連市分行高新技術園區支行經過深入調研了解，在短時間內為天邦膜量身定制了小微企業貸款產品。經過發展，天邦膜已擁有世界領先的多噴頭自動化生產線，主導產品氮氫膜分離器及裝置被列入國家科技成果重點推廣計劃。

助力鄉村振興

中行積極落實國家鄉村振興戰略，圍繞「農業強、農民富、農村美」的鄉村振興總目標，持續拓展涉農貸款、助農服務等惠農業務，加大對農產品加工、農業生產資料製造等基礎涉農領域的信貸資源支持。截至2019年末，中行涉農貸款餘額達14,119億元。

秉承「立足縣域發展，堅持支農支小，與社區共成長」的發展理念，推進中銀富登村鎮銀行加快機構佈局，提升空白縣域覆蓋率，支持縣域金融發展。截至2019年末，中行在全國22個省(直轄市)共控股125家村鎮銀行，在鄉鎮設立支行網點166家，在行政村設立助農服務站點422個，成為國內機構數量最多、業務範圍最廣的村鎮銀行集團，有效支持了縣域農村實體經濟的發展。

助力農牧產業發展

山西大象農牧集團是山西省規模最大的農牧產業化龍頭企業，主要從事肉雞養殖、屠宰、飼料生產，生豬產業的經營。受2018年非洲豬瘟影響，該企業面臨嚴重的資金缺口，中行山西省分行工作人員多次赴該企業養殖廠實地勘測疫情，為該企業投放了支農貸款。截至2019年末，累計投放8,980萬元金融扶貧貸款，用於生豬養殖。通過該行扶貧貸款的支持，不僅使企業順利渡過難關，而且帶動了以入股分紅形式參與生豬養殖的上千家建檔立卡貧困戶，有效幫助其從「貧困戶」向「脫貧戶」轉變。

下沉金融服務重心，「貸」動農村產業發展

由於農產品生產、經營、銷售鏈條不暢帶來的資金流動性波動，給陝西省漢中市城固縣部份農戶及當地產業發展帶來了一定挑戰。陝西城固中銀富登村鎮銀行深入當地農村調研和實踐後，以「定向滴灌式」的授信方式，為當地農業產業發展提供信貸支撐。除此之外，該行還與當地多個政府部門搭建貸款平台，不斷填補支持小微企業發展的金融政策「空白」。

打造馬鈴薯產業「金鏈條」

中行河北省分行推出馬鈴薯種植企業普惠金融貸款，該產品適應農業發展新形勢，將每千畝土地授信限額由120萬元提高到200萬元，取消了貸款戶保證金，並且簡化貸款手續，縮短審批時間。2019年，該行與雪川農業集團開展合作，協助企業建成了全新的10萬噸馬鈴薯冷凍薯條生產線，可幫助更多農戶增收致富。

2.3 服務民生工程

中行積極服務民生改善，深化與住建部等國家部委合作，跟進老舊小區改造和城市基礎設施改造工程。截至2019年末，保障性安居工程貸款餘額1,631億元，同比增長32%，其中棚戶區改造貸款餘額為1,449億元，同比增長37%。同時，加大對養老、體育、教育、醫療衛生、環保等領域的支持力度，完善公共服務體系，提升居民生活質量。

支持烏魯木齊老城區改造

中行新疆區分行是烏魯木齊老城區改造PPP項目A2項目的牽頭行，該行大力支持老城區改造項目的建設，助力解決老城區存在的基礎設施滯後、人員和建築密度大、市政公共服務設施短缺等問題。2019年，新疆區分行合計為項目投放了22.01億元銀團貸款。

「一鍵」便民，代收水費線上行

2019年6月20日，中行吉林省分行長春市城區水費代收費項目正式上線。市民通過中國銀行手機銀行，便可成功繳存水費，並實現了一號綁定、一鍵查詢、一碼繳費等功能。該業務的上線，讓長春市民足不出戶，也能盡享優惠，為市民生活提供了極大的便利。

黃山旅遊尊享積分權益

2019年3月16日，中行安徽省分行與黃山旅遊發展股份有限公司(簡稱「黃山旅遊」)簽署「個人客戶尊享積分業務合作協議」。通過把豐富的黃山旅遊產品及服務引入尊享積分服務平台，客戶可憑尊享積分直接兌換黃山旅遊旗下門票、索道票等產品和服務。截至2019年末，已完成尊享積分POS機具在慈光閣、雲谷寺、松谷庵和太平纜車等主要票務中心的布放，客戶可直接刷卡，現場兌換景區門票和纜車索道票。

共建智慧銀醫新模式

中行深圳市分行聯合深圳市第二人民醫院共建智慧銀醫新模式，以「互聯網+智慧醫院」為核心，利用先進的互聯網技術和銀行金融科技平台，通過銀聯卡、微信／支付寶、人臉識別等多種支付手段，為市民提供方便快捷、安全高效的就診繳費和資金結算服務，並將移動互聯網就診平台與自助就診設備進行數據共享，實現了從線上到線下的全流程電子化、聯網化、智能化的無縫一站式服務。

「以往繳費還要用手機操作半天，現在手機都不用帶了，直接刷臉支付就完成了繳費，整個流程不到30秒。」

— 體驗刷臉支付的市民

「桂建通」農民工專屬聯名卡

「桂建通」農民工專屬聯名卡是廣西住建廳指定的廣西建築農民工唯一工資卡，保護建築領域廣大農民工切身利益。中行廣西區分行自首次發行「桂建通」農民工專屬聯名卡以來，通過批量開卡、開立農民工工資代發專戶、實現實名制平台代發，有效地配合廣西區政府推動「桂建通」農民工實名制平台建設。「桂建通」農民工專屬聯名卡還具有免除開卡工本費、免除短信提醒費、跨行取現手續費減免、手機銀行免費使用、全區上門辦理、綠色服務通道等專屬服務，為農民工提供高效、暢通的服務。

「中行紅」遇上「火焰藍」

2019年11月，中行山東省分行為山東省消防系統人員推出了專屬服務方案—「暖心工程」。通過提供人身意外保險、家庭財產保險等綜合服務保障，設立消防專項救助扶助基金，對因公犧牲、因公傷殘的消防救援人員進行定向救助。在全轄所有營業網點統一設置「消防救援人員優先」標識，優先為消防救援人員辦理業務。此外，還為消防救援人員大學生子女提供假期社會實踐崗位，組織「關愛消防救援人員子女」夏令營活動，為消防救援人員子女提供出國、旅遊、留學等便捷的跨境金融服務。

2.4 凝聚公益力量

中行將支持社會公益、助力社會和諧作為履行社會責任的重要內容，堅持在全球範圍內開展多元化的公益實踐，積極探索支持公益事業的長效機制，通過開展各類公益活動，倡導志願服務精神等，為弱勢群體提供幫助，助力教育事業發展，促進和諧社會建設。

支持教育事業

支持陳嘉庚科學獎基金會

中行重視科學與創新，2003年經國務院同意，中國科學院和中行共同出資成立陳嘉庚科學獎基金會，2018年由陳嘉庚科學獎基金會設立的首次「嘉庚論壇」在中國科學技術大學召開。中行積極宣傳推廣陳嘉庚科學獎基金會，在「中國銀行」微信公眾號推送有關陳嘉庚科學獎的文章和獲獎人物系列紀錄片；在廈門衛視播出《科學家——陳嘉庚科學獎獲得者的故事》，促進中國科學技術事業的不斷發展。

啓動「漢語橋」人才培養計劃

「漢語橋」比賽是世界各國大學生展示漢語水平和中國國情文化知識的權威性國際賽事，激發各國青年學生學習漢語的積極性，增強各國人民對漢語和中華文化的了解。2019年4月6日，第十八屆「漢語橋」世界大學生中文比賽全英大區賽在倫敦舉行。在本屆「漢語橋」大賽上，中行倫敦分行啓動了「十年樹木，百年樹人」——中國銀行倫敦分行「漢語橋」人才培養計劃。通過為獲獎選手提供獎學金、金融業實習工作機會、高端社交平台發展機會等方式，增強「漢語橋」比賽在英國的吸引力和含金量。

幫扶弱勢群體

童心同行，讓愛回「家」

香港保良局是一家大型的社會服務機構，為香港一些缺乏家庭妥善照顧的兒童提供了安全健康的成長環境。中銀國際在2019年向其捐款20萬港元，發起成立了中銀國際「童心同行•共享歡慶」住宿兒童服務計劃，覆蓋約330名6至18歲住宿未成年人士。在6個月的時間裏，中銀國際義工團隊與香港保良局共同組織了戶外生態體驗、觀看電影、田園康樂及參觀港珠澳大橋等活動，讓孩子們能更多地接觸新事物、培養積極向上的生活態度。

關愛藏區女童

2019年，中行甘肅省分行與當地多家慈善機構合作，開展了「關愛藏區女童」項目。在甘南藏族自治州夏河縣桑科鎮寄宿制小學，260餘名女童收到了愛心生活用品禮包，並通過生動的衛生講座學習了衛生知識。同時，該行還在甘肅省內的全部128個網點開展了「小零錢大未來—關愛藏區女童，你我在行動」手機銀行主題活動，鼓勵客戶掃描營業廳內布放的二維碼，為藏區女童關愛項目進行捐款。截至2019年末，已有15.23萬人次參與活動，募集善款達10.51萬元。

開展慈善捐贈

全力馳援，共抗疫情

自新冠肺炎疫情發生以來，中行迅速行動、全力以赴應對突發疫情，向重點防控地區獻愛心。在向湖北首批捐贈3,000萬元人民幣的基礎上，協調各境外機構積極支援國內抗擊疫情，確保捐贈款項和物資合法合規、及時妥善得到使用。

各個海外分支機構心繫疫區，第一時間通過多種渠道聯繫當地醫療物資供貨商，組織採購醫用物資，利用多種渠道尋找批量庫存物資。加快加急辦理捐贈和抗「疫」物資採購等匯款業務，保障捐助和採購款項快速、安全到賬。

支持長寧抗震救災

2019年6月17日22時55分，四川省宜賓市長寧縣發生6.0級地震。震後，中行四川省分行第一時間啓動應急預案，成立抗震救災工作專班。在震區中行網點設立開通抗震救災綠色通道，積極引導、提示愛心人士，對社會各界救災資金實行優先、快速辦理，並免收匯款手續費，確保援助資金及時到位。在受災嚴重的珙縣，該行在居民集中安置區域設立了移動金融服務點，為受災群眾提供免費的清潔飲水及業務諮詢。

弘揚優秀文化

發起「鄉村藝術扶持計劃」

北京中銀慈善基金會發起了「鄉村藝術扶持計劃」，聯合高校、企業、社會大眾等，赴旬邑與當地的鄉村藝術家、手藝人等進行交流，並開展非遺衍生品市場化、現代設計思維、知識產權保護等培訓。通過民間手藝人與設計師的靈感相結合，將傳統的剪紙文化元素植入快消品、生活實用品的設計中，衍生出旬邑剪紙祥瑞紅包、旬邑剪紙十二月花便攜本等文創產品，並在「公益中行」平台進行銷售，通過「培養民間藝人+社會大眾參與+專業院校指導設計+專屬平台線上銷售」的模式，促進非遺文化的可持續發展。2019年，該項目獲得中國公益慈善項目大賽非遺文創專題項目類銀獎。

3 推進科技引領，提升服務貢獻

隨著人工智能、大數據、雲計算、物聯網、5G等新技術加速落地，金融科技正在改變金融行業生態和服務模式，並成為銀行數字化轉型的有力武器。2019年是中行科技引領數字化發展戰略實施的「關鍵之年」，中行全面佈局金融科技領域，持續打造數字化能力，以科技賦能場景生態建設，推進網點智能化轉型，為客戶提供優質服務體驗，打造場景、智能、開放、創新、敏捷的數字化銀行。

可持續發展目標：



[專題]打造數字銀行，開啓智慧場景

中行積極通過數字化轉型推進深層次、系統性的變革，以數字思維重塑業務和服務流程，依託大數據、人工智能等技術手段，將數字化基因注入「百年中行」的血脈，轉化為場景、智能、開放、創新的數字化銀行，構建智慧金融新生態。

場景化銀行	將場景生態建設提升到全行戰略高度，明確將跨境、教育、體育、銀髮、交通、醫療、文旅、政務、校園、涉農、社區、園區等場景作為發力方向，引導銀行服務逐步向場景化轉變。
智能化銀行	研發了中銀慧投、量化交易、中銀企E貸、中銀跨境撮合等一系列智能化金融產品。創新網點業態，推出「5G智能+生活館」，提供線上線下相互協同的智能化服務。

<p>開放型銀行</p>	<p>持續建設開放銀行場景平台，通過將中行金融服務融入合作機構的生態，提供安全、穩定、簡捷的服務，構建客戶、合作機構、銀行互利共贏的「金融生態圈」，打破傳統銀行的服務邊界。</p>
<p>創新型銀行</p>	<p>在新加坡成立首家區域性創新研發基地，在上海成立中銀金融科技有限公司，通過機制體制創新，加快金融科技創新，推進數字化轉型。</p>

2019年8月，中行「數字中銀 — 智啓場景 慧融生態」主題展區在2019中國國際智能產業博覽會上首發亮相，展區分為數字中銀、智通全球、智聯5G、智慧金融和智行冬奧五大板塊，將VR、5G、大數據、人工智能等前沿科技與金融服務場景相融合，讓參展民眾切身體驗到智慧金融生活。

銀行業首家5G智能+生活館亮相京城

2019年5月，中行在北京推出銀行業首家深度融合5G元素和生活場景的智能網點。該網點設立奧運、數字管家、智能服務、城市名片、跨境金融、尊享服務、邂逅生活七大主題區域，創新引入無人全自助智能服務，無需工作人員協助，客戶可以借助面部識別技術無卡、無證、無感辦理業務，還可以依據自身特點和需求科學匹配業務產品，享受「千人千面」的定制服務。此外，該網點還將智能拉花咖啡、AR汽車體驗等一系列生活化元素融入運營理念，讓客戶在智能空間中盡享品質金融服務。

[專題]聚焦養老產業，助力銀髮經濟

中行高度重視養老事業，圍繞銀髮經濟全產業鏈，加大資金投入，支持銀髮產業形成完整的供給體系；圍繞老年群體的金融需求，提供全生命周期金融服務，幫助其提高養老保障能力。同時，著力創新金融服務模式，構建金融加非金融銀髮經濟場景，推動銀髮產業各方融合發展。

2019年，中行成立了養老金融工作領導小組，制定支持銀髮經濟發展行動計劃，啓動戰略級銀髮場景建設；通過開展境內外調研，加快養老產業貸款項目儲備；創新個人養老金融系列產品，下發養老網點改造規劃，制定養老產業授信指導意見。持續做好對社保基金的綜合金融服務，實現年內已開標地方省市職業年金託管銀行中標全覆蓋。截至2019年末，養老金受託資金規模522.66億元，個人賬戶管理數539.49萬戶，養老金託管運營資金3,871.45億元。

發佈《長三角一體化養老金融服務方案》

2019年，中行聚焦養老產業重點領域，推出了《長三角一體化養老金融服務方案》，圍繞「聚力長三角」「合作長三角」「暢養長三角」「幸福長三角」四個方面，助力長三角老齡事業高質量一體化發展。

- 充分發揮中行的綜合經營優勢，以投貸聯動等業務，助力長三角打造高水平養老企業和項目。
- 發揮全球化優勢，開展跨境融資融智撮合，助力長三角建設一批國際知名的健康醫療服務、養生養老基地。
- 發揮金融科技優勢，助力長三角長者享受高效便捷的養老一體化服務。
- 擔當社會責任，助力長三角養老三支柱高質量發展。

3.1 擁抱金融科技

中行持續推進科技引領數字化發展戰略，強化基礎技術平台建設，提升自主研發能力，創新金融產品服務，重視科技人才培養，秉持開放共贏態度，加速推進金融科技發展。2019年，中行信息科技投入109.86億元，同比增長11.8%。

健全創新機制

制訂並發佈《創新指引》，從組織管理、機制建設、新技術應用、創新文化、人才培養等全方面開展創新工作。

建設研發基地

在海外和境內重點區域推進創新研發基地建設，促進區域戰略合作，開闢全球創新試驗田。

- 新加坡創新研發基地正式投入使用。
- 籌設中國銀行5G數字實驗室(上海)。
- 佈局國內區域性創新研發基地，積極推進雄安、長三角、粵港澳大灣區基地建設。

創新金融產品

以雲計算、大數據、人工智能三大技術平台建設為抓手，持續推進產品創新，將科技與金融深度融合，不斷提升服務能力。

全新推出手機銀行6.0版

中行手機銀行6.0版應用雲計算、大數據和人工智能等金融科技，聚焦智能決策、智能投顧、智能風控、智能客服等領域，依靠科技賦能，為用戶打造全新的服務體驗。

全智能金融服務

- 將人工智能和專家智慧緊密結合，提供覆蓋全幣種、全市場的「AI+金融」智能投資理財服務，用戶可隨時隨地享受中銀慧投、專屬投資顧問等服務。
- 利用智能客服機器人、聲紋識別、語音識別、語義分析等人工智能技術，提供實時智能應答服務，成為用戶的「生活助理」及「金融顧問」。

一站式綜合服務

- 整合基金、證券、保險等產品，推出業內首家綜合金融服務專區。
- 服務涵蓋全國所有省份的水、電、燃氣等80餘類生活繳費項目，提供購物美食、影音娛樂、交通出行等多個領域的全國性服務，以及本地化專屬優惠與特色服務。

個性化甄選服務

推出個性化「甄玉版」，基於對用戶行為偏好的大數據分析，為每位用戶量身定制專屬服務頁面，並支持自主定制，實現「千人千面」個性化服務。

中銀慧投 — 您身邊的智能投資顧問

中銀慧投是面向個人客戶提供的智能投資顧問服務，其根據投資者的風險承受能力、預期投資期限等要求，運用一系列智能算法、投資組合優化模型等，為個人客戶提供智能化和自動化的資產配置建議。

賦能對公服務轉型

運用大規模分佈式微服務、人工智能、大數據等技術手段，搭建智能化交易銀行專屬服務平台(BOC—iGTB)，實現多渠道接入、統一界面集中展示、模塊式服務定制、智能化需求響應，以線上化、場景化、智能化的服務實現對公金融服務的升級換代。

激發創新活力

搭建挖掘和培育優秀創新人才的平台和渠道，對創新者給予正向激勵和獎勵，持續提升員工創新能力和熱情。

- 開展「場景生態建設」創新月活動，聚焦政務、跨境、體育三大場景徵集創意。
- 舉辦「優秀創意孵化訓練培訓班」，結合創新月活動具體創意案例，將創新理論引入研發過程，將創意轉化為孵化原型、研發需求成果，推動創新落地。
- 舉辦創新技能主題培訓和「創新大講堂」，聚焦大數據應用及人工智能等熱點領域，開展創新技能培訓和實踐經驗分享，加快創新人才培育。
- 舉辦產品創利提成獎勵活動和中銀創新獎專項活動，激發全體員工創新研發的積極性。

開展合作交流

中行積極打造「開放銀行」，與合作夥伴共建開放、普惠、共贏的金融服務生態。

- 與中國聯通簽署戰略合作協議，共建「5G聯合創新應用實驗室」。
- 與新加坡金融科技協會、阿里等8家合作夥伴簽署戰略合作協議，共建創新生態。
- 參加新加坡金融科技節和新加坡科技創新周活動，在活動上展示了「中銀大腦」「5G+智能生活館」「智慧養老服務機器人」等一系列融科技性、創新性、互動性為一體的金創成果，促進國際金融科技交流。

舉辦「5G+銀行機器人」大賽

2019年9月，中行與科沃斯商用機器人在新加坡合作舉辦了2019「中銀創想秀」亞太高校大學生「5G+銀行機器人」大賽。參賽選手們圍繞5G背景下銀行機器人在金融服務中的應用及服務型機器人在智慧銀行場景下的創新等課題，提出了一系列極富創意和潛在商業價值的提案。活動搭建起了亞太地區高校間的金創交流平台，為未來金融科技創新挖掘與儲備人才，進一步促進了中新兩國在金創領域構建「產、學、研」生態圈。

3.2 重塑用戶體驗

中行始終以客戶為中心，持續提升服務品質和客戶體驗，運用新技術提升渠道服務能力，優化業務流程，推進網點智能化轉型，為客戶提供高效、便捷、安全的智能化服務。

建設智能化網點

通過服務流程優化、產品創新、設備升級、數字媒體和新技術應用，打造便捷高效、特色鮮明、科技感十足的智能化服務格局。

智能櫃檯	<ul style="list-style-type: none">• 全面部署移動版智能櫃檯，提供23大類一站式綜合金融服務，讓客戶足不出戶辦理業務，打造場景金融服務新體驗。截至2019年末，全轄共投放移動版智能櫃檯5,247台，實現中國內地管轄行層級全覆蓋。• 推出社保即時發卡服務，實現從申請、制卡、開卡到激活社保功能的「端到端」服務，辦理時長壓縮至8分鐘左右。• 全面應用人臉識別技術，新增「紅外雙目」功能，全程紅外無感活體檢測，實現風險「剛性」管控，有效保護消費者合法權益。
「無感」服務體驗	<ul style="list-style-type: none">• 通過引入手機銀行掃碼，實現線上線下認證互信，客戶不用刷卡、無需出示身份證，只需手機銀行「掃一掃」便可通過輕鬆完成業務辦理，實現無人、無卡、無摩擦的「無感服務」體驗。

建設專業型網點

中行專業型網點圍繞特色產品、特色客群、跨界場景開展建設，覆蓋高校金融、養老金融、普惠金融、消費金融、公司金融等眾多專業領域，為廣大客戶提供專業有效的金融服務。截至2019年末，中行已建成1,839家專業型網點，覆蓋全國35家一級分行，275個地市。

打造養老金融特色網點

中行湖北省分行聚焦老年客群的金融與非金融需求，圍繞特色場景、特色服務、特色活動、特色產品等方面，創新開拓「金融+生活」的養老金融服務新模式。通過利用網點閑置空間，該行著重突出養老金融元素，打造了「咖啡茶藝」「手工藝」「書畫交流」「社區家園」等特色文化場景，並開展無障礙坡道、低位櫃檯等無障礙設施建設，從環境設施、服務流程、養老產品等多個方面構建富有人文關懷的養老金融服務體系。

優化客戶服務體驗

中行依託客戶體驗師隊伍，廣泛開展專項客戶體驗活動，累計收集問卷近萬份，線下訪談客戶700餘人，形成《對公客戶體驗報告》和《個人交易類業務客戶體驗報告》，推進網點服務質量不斷改善。在新冠肺炎疫情防控期間，中行加強構建營業網點和辦公場所「防護網」，在營業網點配備體溫測量儀、洗手液等必要防疫設備和用品，提高營業場所、智能設備清潔消毒頻次，保障客戶安全。

線上公積金提取，讓客戶「最多跑一次」

中行寧波市分行持續優化流程和系統升級，打造線上一站式便民服務。在該行繳納公積金的房貸客戶，經過公積金中心櫃檯辦理簽約手續後，只需登陸手機銀行APP完成線上審核，即可隨時線上提取款項，讓客戶辦理公積金時「最多跑一次」，減少了不必要的路途奔波。

暖心舉措服務消防救援人員

中行上海市分行以實際行動響應國家對消防救援人員優先優待政策，在轄屬網點開闢業務優先辦理通道，並在入口醒目位置、現金窗口張貼「消防救援人員優先」標識，縮短消防救援人員等待時間。

幫助海外華僑客戶尋回民國時期資產權證

2019年10月，中行廈門市分行幫助一位來自菲律賓80多歲的華僑客戶尋回民國時期幾份房產相關權證。該行營業部兩名員工經過半個月的努力，翻遍3個僑批僑匯檔案庫，使塵封66年的2份民國時期的地契和土地買賣合同、6張二寸照片、1枚印章重見天日。

3.3 維護客戶權益

中行積極踐行責任擔當，在董事會下新增設立企業文化與消費者權益保護委員會，進一步強化消費者權益保護工作，著力推進客戶投訴處理和信息安全保護，並多渠道、多方式開展金融知識宣傳教育，切實保護消費者合法權益。

優化客戶投訴處理機制

規範客戶投訴處理流程，提高客戶投訴處理效率。2019年，處理來自各渠道的投訴10.37萬筆³。加強對客戶投訴的分析，挖掘價值信息，對於投訴主要涉及的銀行卡、貸款、支付結算等業務，推動產品服務優化提升；促進河北、北京、廣東等客戶規模較大的投訴重點地區，不斷改善服務態度與質量。2019年，中行外部客戶滿意度達到91.6%。

- 積極推進投訴統計分類及編碼行業標準實施應用，完成與中國人民銀行投訴統計分析系統數據對接。
- 將投訴管理工作線上化、流程化，加大客戶投訴處理督辦力度。
- 加強對消費者投訴處理工作規範的落實，進一步發揮消費者投訴對自身產品服務的改進和監督作用。
- 上線「客戶之聲」價值信息流轉管理系統，實現線上採集、傳導、分析、評估的全流程自動化處理。

³ 各銀行投訴統計或有差異，本行投訴筆數暫不支持用於同業對比。

普及金融知識教育

2019年，共有9,823家網點參與「普及金融知識萬里行」宣傳活動，開展戶外宣教活動9,363次，參與宣教活動員工共計59,029人次，發放宣傳資料297萬餘份，微信推送點擊量121萬餘次，媒體報道161次，受眾客戶達512餘萬人。

- 開展「3.15」國際消費者權益日、金融知識普及月、金融知識進萬家、爭做理性投資者、爭做金融好網民等主題宣傳活動，提升消費者的金融知識水平和風險防範意識。
- 深入大、中、小學校開展「普及金融知識，守住‘錢袋子’進校園」宣傳活動，針對不同年齡段學生的認知特點及需要，開展針對性的金融知識普及。
- 圍繞各類宣傳主題，通過微博、微信、H5素材、移動APP等新興媒體渠道，編製並發佈圖文並茂的宣傳文章，寓教於樂傳播金融知識。
- 通過線上、線下相結合等多種方式，組織開展消費者權益保護知識培訓，進一步強化全行員工的消費者權益保護意識。

推動金融知識廣泛傳播

中行福建省分行與福建銀保監局、福建省金融消費者權益保護協會聯合開展活動，以寓教於樂的方式向近百名達達騎手普及金融知識，提升騎手對權益保障、防範風險的認知，並在騎手的統一著裝和車輛上加入宣教口號，讓金融知識隨著騎手走進大街小巷。

創新金融知識教育形式

中行重慶市分行利用「中國銀行重慶分行」微信公眾號，打造線上金融知識普及的新平台，通過開展在線金融知識問卷調查，了解金融消費者對金融知識的學習掌握情況；開展「消費者權益保護體驗日」系列活動，邀請金融消費者、消保監管機構通過現場參觀、親身體驗、座談會等多種形式，實現金融消費者、消保監管機構、銀行的三方溝通。

保護客戶信息安全

中行積極完善客戶信息保護機制，借助新技術優化各類渠道客戶數據採集和保護策略，組織開展客戶信息保護和網絡安全專項排查及整改，保障客戶信息安全和資金安全。2019年，中行榮獲「2019年度國家網絡與信息安全信息通報先進單位」。

- 中行手機銀行上線「手機盾」安全工具，通過安全算法與交易要素、手機設備進行多因素運算，保證客戶手機銀行交易安全。
- 聯合中國移動研發SIM盾，通過SIM卡硬件實現證書簽名與驗證，全面支持手機銀行、網銀大額轉賬交易，滿足客戶安全、便捷的轉賬需求。

4 助力綠色經濟，守護美麗家園

「綠色」是中國新發展理念的核心要求，黨的十九大把「發展綠色金融」定位為推進經濟綠色發展的重要途徑。中行堅持新發展理念，持續推進綠色金融戰略，穩步提升綠色信貸佔比，加快綠色金融產品創新，倡導低碳環保的生活方式，大力支持環保公益活動，以實際行動踐行「綠水青山就是金山銀山」的發展理念。

可持續發展目標：



[專題]依託全球優勢，創新綠色金融產品

中行堅持踐行綠色承諾，積極發揮全球化和綜合化經營優勢，不斷推進綠色金融服務創新，大力支持「走出去」企業綠色項目融資，推動「一帶一路」建設綠色、可持續發展。

2019年10月，中行在境外市場發行了第6期10億美元等值綠色債券，涵蓋人民幣、美元和歐元三種貨幣，債券獲得國際統一標準「綠色認證」和氣候債券倡議組織(Climate Bond Initiative)認證，募集資金主要用於支持符合要求的綠色項目。

簽署《「一帶一路」綠色投資原則》

2019年4月25日，「一帶一路」國際合作高峰論壇資金融通分論壇舉行期間，中行簽署了《「一帶一路」綠色投資原則》，將綠色發展理念融入「一帶一路」金融大動脈建設。該原則旨在提升「一帶一路」投資環境與社會風險管理水平，推動「一帶一路」投資綠色化。

自2014年以來，中行積極響應國家「一帶一路」倡議，始終堅持高環保標準的綠色信貸原則，支持了多個促進當地綠色發展的投資項目，助力「一帶一路」建設綠色發展理念落地生根。

敘做英國海上風電再融資項目

Beatrice海上風電項目位於蘇格蘭北部北海海域，是首批獲得英國政府授予的差價合同補貼電價的海上風電項目之一，將為45萬戶家庭提供清潔能源，在25年運營期內有效減少約800萬噸碳排放。2019年7月，中行倫敦分行成功敘做Beatrice海上風電公司25.36億英鎊存量債務再融資項目，成為中行在歐非地區的首筆海上風電再融資項目，踐行了中行樹立綠色金融品牌的承諾。

助力北部灣經濟帶「綠色發展」

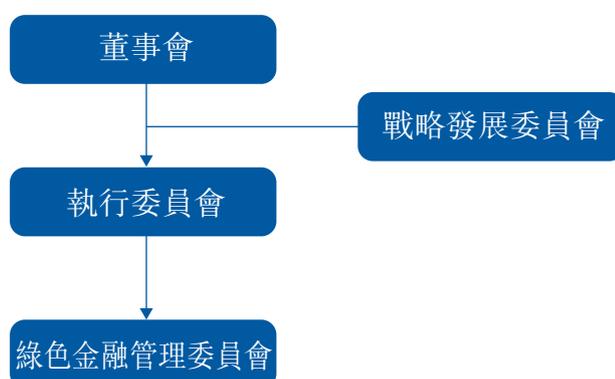
廣西防城港核電項目作為建設北部灣經濟區戰略的重要舉措，2019年5月，中行廣西區分行聯動中行首爾分行，為廣西防城港核電有限公司辦理2.3億元海外直貸業務，助力「走出去」企業獲得更多融資渠道，促進廣西地區能源轉型和綠色經濟發展。

4.1 發展綠色金融

中行積極落實國家綠色發展政策，建立綠色金融組織機制，堅持高環保標準的綠色信貸原則，創新綠色金融產品，加大綠色產業信貸支持，為綠色經濟發展和生態建設提供多種類、全方位的金融服務。2019年，中行綠色信貸餘額達7,375.7億元，同比增長16.58%。

建立戰略組織機制

制定《中國銀行綠色金融發展規劃》，踐行綠色發展要求，支持經濟可持續發展。完善組織架構，在執行委員會下設立綠色金融管理委員會，持續推動綠色金融工作。



優化信貸結構

基於《行業信貸投向指引》，中行持續強化環境與社會風險管理，加大對生態治理、環境保護、清潔能源、綠色交通、供水節水等綠色產業支持力度，對未通過能源技術評價、環境影響評價審查的項目，不提供任何形式的新增授信支持，嚴格抑制污染性投資。

創新綠色金融產品

中行持續推出可持續發展債券、綠色資產支持票據等創新金融產品，為綠色產業開闢多種融資渠道。截至2019年末，境內全市場發行貼標綠債334支，金額共計3,434.52億元；銀行間債券市場共發行137支綠色債券，金額共計1,916.16億元。

- 獨家主承銷的「國電融資租賃有限公司2019年度第一期綠色資產支持票據(ABN)」在銀行間市場成功發行，發行總額15.68億元。
- 首推綠色證券主題理財產品「中銀策略—穩富(定期開放)12個月(2019年004期)」。
- 作為獨家主承銷商協助重慶軌道交通(集團)有限公司成功發行5年期20億綠色中票。
- 為國家開發投資集團發行綠色債券10億美元，為中國長江三峽集團公司、中國核工業集團有限公司等清潔能源公司主承發行境內人民幣債券16支，金額合計259億元。

積極參與行業交流

加入中國金融學會綠色金融專業委員會，落實GIP原則，推動綠色金融政策研究和落地，積極參與行業論壇及峰會交流，共同推進我國綠色金融發展。

- 作為GIP綠色金融產品創新小組主辦單位，推動綠色金融產品創新。
- 積極參與「國際能源變革論壇」「綠色金融支持能源轉型論壇」「龍源電力綠色能源峰會」等行業論壇及峰會，分享中行在綠色金融支持能源轉型領域所做的嘗試和取得的成效。

助力生態環境改善

中行充分發揮金融力量，加大生態保護項目信貸支持力度，助力生態文明建設高質量發展。

讓洱海更藍

中行雲南省分行將普惠金融、信貸工廠業務優勢與洱海治理充分結合，創新推出了「大理洱海保護治理與生態流域建設項目」特色業務模式，為大理洱海保護治理與生態流域建設項目承建企業提供融資支持，在滿足「大理洱海保護治理與生態流域建設」工程建設企業資金需求的同時，也為金融支持洱海生態文明建設貢獻了積極力量。

4.2 堅持綠色運營

中行堅持踐行綠色辦公理念，推廣綠色低碳服務模式，創新環保應用，加強設施設備回收利用，為綠色社會發展作出更多貢獻。

推廣綠色服務

不斷創新信息化產品，推廣無紙化服務，提高運營效率，推動節能降耗，打造可持續發展的「低碳銀行」。

- 智能櫃檯採用全程無紙化設計，業務完結後，系統自動以電子形式存儲交易記錄和業務影像，除保留為客戶打印服務憑條的功能外，基本實現零打印、零傳票、零紙質留存、零倉儲成本。
- 持續建設電子化對賬體系，以電子賬單替代紙質賬單，推進對賬無紙化，電子對賬率達96.64%。

踐行綠色辦公

倡導「綠色、低碳」理念，推動落實綠色辦公管理要求，建立能源管理體系，監控重點耗能設備運行狀況，推進資源合理回收利用，降低對環境資源的影響，履行綠色環保承諾。

處置回收下線設備

- 對於使用時間3年以內的下線設備，回收至生產資源池，用於滿足各類生產任務需求。
- 對於使用時間3年以上，尚不到一般報廢年限7年的設備，下線後調整至非生產環境使用或用作安全生產備機。

4.3 擁抱綠色生活

中行積極開展綠色環保活動，倡導客戶和員工參與，支持環保公益組織，傳播低碳環保理念，共建綠色家園。

支持「人與自然共融計劃」

中銀香港支持極地博物館基金在中小學推行「人與自然共融計劃」，通過向中小學生提供環境教育講座、野外學堂戶外訓練活動、科研考察訓練及專題研討會，培養青少年尊重大自然的態度及對自然生態保育的興趣，預計受益中小學生近9,000餘人。

變廢為寶，引領綠色環保新時尚

2019年8月29日，「變廢為寶，中行在行動」公益展覽活動在中行福州市分行正式啓動。該行員工用舊的麻繩、撿拾的樹枝松果、一次性紙杯、彩色舊卡紙、數根雪糕棍等生活中常見又易被人隨意丟棄的物品，製作成一件件精美的手工藝品，以實際行動踐行低碳環保的生活理念。

5 堅持穩健經營，激發員工活力

黨的十九屆四中全會提出了堅持和完善中國特色社會主義制度、推進國家治理體系和治理能力現代化「三步走」的總體目標。中行作為國有大型金融機構，把加強黨的領導與完善公司治理有機統一起來，持續推動一系列全面深化改革項目，注重在穩增長的基礎上防範化解風險，提升全行治理能力，激發人才潛能與活力，建設新時代全球一流銀行。

可持續發展目標：



5.1 強化風險控制

中行持續完善全面風險管理體系，強化重大風險事項管理，依託大數據、機器學習、人工智能等技術構建智能風控體系，做好反洗錢與制裁合規管理，全面防範化解風險，切實守住風險底線。

完善風險管理體系

- 推進風險管理三道防線體系建設，修訂《風險管理總則》，完成風險偏好重檢和更新，全面梳理風險管理政策制度。
- 加強集團合作機構管理，發佈《中國銀行股份有限公司集團合作機構管理指引(2019年版)》。
- 優化新產品風險管理流程，制定新產品先行先試風險管理流程。

強化基層網點風險防範意識

- 出台2019年版基層網點「50條」，並開展「50條」知識測試，持續傳導落實相關要求。
- 收集總結各類風險案例，指導分行調整風險防控重點，提升基層網點防範外部欺詐的能力和意識。

創新智能風控項目

依託實時分析、大數據及人工智能技術，創新風控智能化應用，構建全方位、立體化智能風控系統。

- 建設全面風險管理門戶，作為全面風險管理信息、數據、服務的統一展示、分析、應用的入口和平台，將各類風險管理指標分門別類，進行統計集中展示和結構化解析，為風控工作者提供可視化精細化的統一界面。
- 搭建智能風控平台，借助機器學習、人工智能、知識圖譜等先進技術，整合外部大數據、智能模型工廠以及智能風控應用產品及服務，實現對大數據的深入挖掘與應用，為智能分析和預警提供基礎。
- 建設全球緩釋管理系統(GRMS)，通過擔保品落實來生效客戶授信額度，有效減少「假押、脫押、空押、虛高、減值」等問題的發生，降低風險隱患。GRMS系統獲《亞洲銀行家》2019年度「風險控制成就大獎：全面風險技術實施獎」。

新一代「網禦系統」

中行新一代事中風控系統(簡稱「網禦系統」)應用流式計算和大數據技術，分析用戶、賬戶、設備、位置等多維度信息，從海量金融數據中挖掘客戶交易習慣，實現可疑交易的精準識別。2019年，「網禦系統」共監測實時交易總量37.19億筆，累計篩查風險交易總量68.8萬筆，阻斷可疑交易金額72.36億元，有效保障客戶資金安全。

強化反洗錢工作

持續完善反洗錢及制裁合規政策制度，優化反洗錢資源配置，推進反洗錢工作向縱深發展，強化制裁合規監控和管理。加強系統與模型建設，優化系統功能。搭建境外機構合規風險評估體系，努力構建主動、前瞻性的境外合規管理長效機制。同時，完善反洗錢與制裁合規培訓管理機制，在全轄開展多種形式的合規培訓，提升全員合規意識和能力。

開展反洗錢專題系列培訓

2019年7月，中行加拿大分行舉行了反洗錢／反恐怖融資專題系列培訓，百餘名員工在現場或通過視頻參加了培訓。培訓內容涵蓋監管機構新要求、現有反洗錢制度等內容，通過培訓，幫助員工系統學習反洗錢與反恐怖融資監管的最新實踐，讓反洗錢／反恐怖融資意識深入人心。

研發「人工智能反洗錢」

創新研發基地(新加坡)積極探索運用人工智能、大數據等新技術，努力提升中行各海外分行的反洗錢合規管控能力。2019年5月8日，創新研發基地(新加坡)在新加坡舉辦了人工智能、大數據與反洗錢研討會。邀請知名高校、國際化科技公司等人工智能、大數據分析專家，與中行各海外分行業務專家共同研討。此外，進一步梳理了基於人工智能、大數據等前中後全流程一體化智能反洗錢需求方案，推動智能反洗錢應用體系的落地。

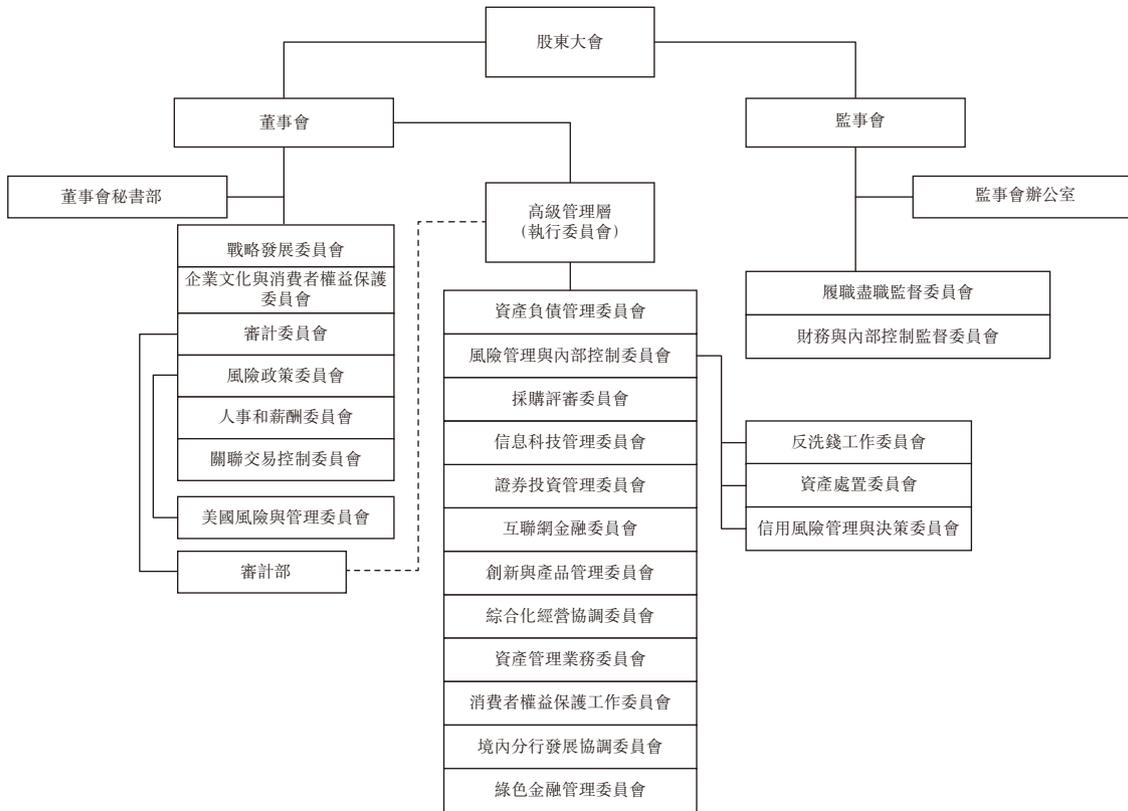
5.2 推進合規經營

中行不斷追求公司治理最佳實踐，依據法律法規和監管要求，完善公司治理架構和制度流程，開展公司治理培訓，優化信息披露機制，積極履行對股東、客戶、員工、社會等利益相關者的責任。

完善公司治理

不斷完善以股東大會、董事會、監事會、高級管理層為主體的公司治理架構，優化董事會成員結構，制定《中國銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》，持續跟進並落實資本市場監管要求，對公司章程、各專業委員會議事規則等進行全面系統梳理，面向董事會成員和員工開展公司治理培訓，提升公司治理水平。

截至2019年末，中行董事會由12位成員組成，除董事長外、包括2位執行董事、5位非執行董事、4位獨立董事。年內，董事會審議通過了本行定期報告、提名董事候選人、聘任高級管理人員、發行債券等相關議案75項，含現場會議審議議案72項，書面議案3項。



公司治理架構圖

舉辦公司治理培訓班

2019年10月，中行在新加坡成功舉辦公司治理培訓班，通過專家講座、經驗分享、證券交易所走訪交流等形式，幫助境內外機構高級管理層加深對公司治理工作的認識，提升公司治理理念與市場合規意識。

推進合規建設

在董事會、高級管理層以及下設專業委員會，認真履行內控管理與監督職責，著力加強風險預警和防範，提升集團合規經營水平。認真落實銀保監會工作要求，開展「鞏固治亂象成果，促進合規建設」、案件警示教育及非法集資風險排查整治等活動，組織全行開展風險排查，積極識別和緩釋風險，強化全員合規意識，培育內控合規文化。實施內控合規管理評價，強化機構日常管控。

配合內外部監管檢查，積極做好自查評估。搭建境內分行內控合規評價指標體系，規範全行員工合規檔案，建立員工合規「功勞簿」和「問題簿」。跟進境內外監管合規法案落地實施，及時落實業務各項整改要求。

強化信息披露

建立全面、完整的信息披露制度，明確規範需要披露信息的範圍和標準、相關主體的職責和分工等，提高信息披露的針對性、有效性和透明度，切實保障投資者的知情權。連續6年獲得上海證券交易所上市公司年度信息披露最高評價等級（「A」級評價），年報獲美國通訊公關職業聯盟年度報告綜合類評比金獎、技術成就獎。

開展投資者關係溝通

深化投資者關係管理，豐富市場溝通形式，不斷提升投資者關係活動的主動性和有效性。通過舉辦業績路演、參加大型投行研討會、接待分析師、投資者來訪及召開電話溝通會等形式開展常規溝通，及時回應市場關注，認真聽取市場反饋。同時，持續做好中小投資者服務，在年度股東大會上針對到會個人股東組織專場溝通，積極參加上海證券交易所網絡平台投資者集體接待日活動。2019年，獲得了「華富卓越投資者關係大獎」、第七屆「港股100強」等獎項。

5.3 推進黨建工作

中行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的十九大和十九屆二中、三中、四中全會精神，堅持把加強黨的領導和完善公司治理統一起來，認真履行全面從嚴治黨主體責任，不斷加強黨的理論武裝工作，扎實開展「不忘初心、牢記使命」主題教育活動，堅持強基固本，著力提高基層黨組織和黨員隊伍建設質量，積極推動黨建與業務工作深度融合。同時，持之以恆正風肅紀，開展違反中央八項規定精神突出問題專項整治，堅決糾治「四風」，嚴肅查處違規違紀問題，嚴懲金融領域腐敗，推動黨風廉政建設和反腐敗工作取得新成效。

構建智慧黨建生態圈

「復興壹號」黨建平台是中行黨委獨立自主研發的黨建信息化平台，將互聯網技術與黨建需求相結合，具備「黨組織管理」「黨員教育管理」「黨組織生活管理」「黨費管理」「文化建設」等功能模塊，搭建起線上線下互融互促的智慧黨建生態圈。

線上線下，互融互促

- 平台建立了符合中組部標準規範的黨組織和黨員信息庫，為與中組部全國應用系統的對接奠定了基礎。
- 平台上可以建立網絡黨支部，滿足黨員跨區域、跨條線交流學習的需求。
- 平台還搭建了募捐通道，為有困難的黨員、員工提供愛心捐贈途徑。

「不忘初心，牢記使命」

- 黨員每月及時繳納黨費，可以得到一張與黨員價值觀、當月特殊節日相關的專屬憑證，不忘黨員使命。
- 每到入黨當月，黨員將收到一張「政治生日寄語」卡片，重溫入黨初心。
- 平台提供內容豐富、形式多樣的學習課程和視頻，強化黨員學習教育意識。

截至2019年末，「復興壹號」黨建平台已覆蓋中行境內機構1.7萬多個黨組織和14萬餘名黨員，在崗黨員平均周活躍率達57.02%；外推版本已在717家單位推廣應用，用戶約23.4萬人。

5.4 相伴員工成長

中行高度重視員工發展，為員工搭建綜合性職業發展平台，持續開展員工關懷，充分保障員工權益，鼓勵員工參與志願服務，與員工共享發展價值。

優化人才隊伍

2019年，中行通過校園招聘、社會招聘等渠道向社會提供超過1.3萬個用工職位，開展小語種專業培養計劃和貧困大學生專項招聘計劃，2019年招聘300多名貧困大學生到本行工作。連續第12年獲得「中國大學生金融行業最佳僱主」獎，並獲得「最佳僱主品牌價值獎」「企業招聘創新大獎」「中國典範僱主」和「中國最受歡迎僱主」等行業獎項。

服務中新交流，助力人才培養

2019年，中行新加坡分行作為「通商中國實習計劃」的首家合作夥伴，成功實踐「通商中國—中銀實習計劃」，計劃旨在培養新一代了解中國及新加坡市場，並擁有實踐經驗的「中新通」人才，來自新加坡國立大學、新加坡南洋理工大學和新加坡管理大學的10名優秀學生參與了本次實習計劃。

同時，中行新加坡分行大力支持新加坡華社自助理事會「YEAP計劃」，為本地受資助大專院校學生提供金融專業培訓及實習生計劃，獲新加坡華社自助理事會頒發合作夥伴「尚仁獎」。

完善培訓體系

聚焦人才成長和職業生涯發展需要，制定全行領導力培訓規劃，加快推進專業序列建設，完善「中銀學習」電子化培訓平台，持續推進教育培訓數字化轉型。

- 加強幹部人才隊伍建設，大力培養優秀年輕幹部，以「1581」工程為引領，持續開展「百人計劃」「遠航項目」「啓航項目」等重點人才培訓項目，累計培訓約450人。
- 強化專業資格管理，舉辦專業資格培訓課程開發培訓班，截至2019年末，開發專業資格課程210餘門，近3,000人獲得高級專業資格，約25,000人獲得中、初級專業資格。
- 持續推進「中銀學習」平台建設推廣工作，優化完善平台課程體系，引入外部優質培訓資源，平台共發佈在線課程4,000餘門，內容涵蓋經營管理、專業技術、綜合素質等類別，平台註冊總人數逾26萬人，日均活躍人數約1.5萬人。

保障員工權益

充分保障員工合法權益，重視員工健康與安全，關注員工訴求，搭建開放、暢通的溝通渠道。

- 在社會招聘、校園招聘和內部晉升聘任等有關政策規定和工作實踐中，不因性別、民族、生理疾患等因素區別對待，確保公開、公平、公正。
- 堅持同工同酬，依法簽訂勞動合同，為員工按時足額繳納「五險一金」，購買重大疾病保險。
- 印發《2019年度員工考核激勵工作實施意見》，進一步強化基層員工薪酬福利保障水平。
- 召開員工座談會，傾聽員工訴求與建議。
- 關注女性員工需求，切實保障女職工權益。

踐行員工關懷

堅持「以人為本」，關心員工生活狀況，通過開展員工體檢、困難幫扶和各類文體活動等，為員工打造溫暖、和諧的工作環境。

一「五」一「十」聚人心

中行江西省分行推出員工「十大關愛計劃」和「五大人心工程」，「十大關愛計劃」涵蓋員工薪資、住房、工作時長、交通出勤、職工之家建設等多個方面，「五大人心工程」包括「住房工程」「午餐工程」「網點熱飯工程」「健康保障工程」「休假保障工程」，以一「五」一「十」系列組合拳，切實解決員工的生活需求，提升員工的幸福感和獲得感。

鼓勵志願服務

傳遞「人人公益」理念，搭建「一起志願」平台，平台信息涵蓋扶貧助困、兒童教育、綠色環保等多個公益領域，為員工提供了解志願服務、參與志願服務的渠道，構建員工參與志願服務的長效機制。

截至2019年末，「一起志願」平台入駐志願組織781家，發佈志願招募項目485個，共有4,961人次參與志願服務，貢獻志願服務時長1.53萬小時。

開展多元化志願服務

中行寧夏區分行志願者們走進貧困地區學校，開展志願幫扶活動。為中衛市海原縣九彩鄉九彩村中心小學的孩子們送去學習用品，陪孩子們歡度六一兒童節；與寧夏廣播電視台、寧夏新聞廣播發起《1061微公益——「情暖童心，伴你同行」》公益行活動，將收到的捐款給孩子們購買圖書、衣物、文具等物資；探望銀川市民族綜合福利院的小朋友們，為他們送上日常生活所需的物資。

開展愛心課堂支教活動

「扶貧」先「扶智」，「扶智」先育人。從2017年11月份起，中行深圳市分行持續開展愛心課堂支教活動，在桂林村小學打造「深圳市分行青年員工教育培訓基地」，除了寒暑假外，每個月由青年志願者為桂林村小學的孩子送上音樂、籃球、舞蹈、美術、英語等愛心課堂，改善鄉村教育條件，幫助孩子們全方位成長。

績效報告

公司治理

董事會多樣性

推動董事會的多元化建設，已制定《中國銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》，列明關於董事會成員多元化所持立場，以及在實現過程中持續採取的方針。董事會成員的委任以董事會整體良好運作所需的技能和經驗為本，同時從多個方面充分考慮董事會成員多元化的目標和要求，包括但不限於監管要求、董事性別、年齡、文化及教育背景、地區、專業經驗、技能、知識和任期等。上述多元化政策要求均貫穿於董事選聘的全過程。

截至2019年末，本行董事會由12名成員組成。其中，男性董事9名，女性董事3名。

指標	男性	女性
董事會性別比例(%)	75	25

ESG管理

本行董事會負責統籌管理在環境、社會及管治(ESG)領域的策略制定及匯報等事宜。2019年，審議批准了《2018年度社會責任報告》《綠色金融發展規劃》《普惠金融發展規劃(2019-2021)》，並在董事會下設立了企業文化與消費者權益保護委員會，明確將ESG事宜納入其管理職責。

企業文化與消費者權益保護委員會的部份職責包括：

- 負責審議本行環境、社會及管治(ESG)有關的發展規劃、政策、報告，向董事會提出建議。
- 識別、評估及管理重要的ESG相關事宜，建立合適及有效的ESG風險管理及內部控制體系。
- 定期聽取本行企業文化建設、ESG、消費者權益保護工作等的情況報告。

董事會培訓

2019年，組織董事會成員參加培訓27場，參加培訓的董事達77人次。培訓內容涉及國內外經濟金融熱點、反洗錢制裁合規趨勢、互聯網及科技領域發展動態等內容。

經濟績效

價值創造

指標	2019年	2018年	2017年
資產總計(百萬元)	22,769,744	21,267,275	19,467,424
營業收入(百萬元)	550,010	503,806	483,761
營業費用(百萬元)	198,269	176,979	173,859
稅前利潤(百萬元)	250,645	229,643	222,903
稅後利潤(百萬元)	201,891	192,435	184,986
平均總資產回報率(%)	0.92	0.94	0.98
淨資產收益率(%)	11.45	12.06	12.24
資本充足率(%)	15.59	14.97	14.19

薪酬福利

2019年，印發《2019年度員工考核激勵工作實施意見》，修訂《中國銀行股份有限公司易地交流任職人員福利保障管理辦法》，進一步提升員工獲得感、幸福感和安全感，把關心關愛員工要求落到實處。

服務渠道

緊跟全球客戶金融服務需求，穩步推進機構營業網點和電子渠道建設。截至2019年末，中行海外機構已覆蓋全球61個國家和地區，境內營業網點10,652家。

指標	2019年	2018年	2017年
境內營業網點(家)	10,652	10,726	10,674
智能化網點機構(家)	10,652	10,660	8,526
ATM(台)	37,331	41,723	42,507
智能櫃檯(台)	30,425	26,044	16,235
手機銀行客戶數(萬戶)	18,082	14,531	11,533

採購實踐

加強對重要採購需求的統籌整合，穩步推進框架協議管理模式，擴大可實施協議的供應商範圍和項目範圍。加強制度建設、建立督辦機制、做好履約管理，全方位推進採購環節廉潔自律，高效合規。

積極保障中小企業供應商平等參與權。採購項目採用公開掛網、定向邀請等方式，滿足條件的企業均可參與競爭。在合格供應商基本資質要求制定過程中，除個別特殊需求的項目外，不再對企業註冊資本、規模等提出額外要求。

指標	2019年	2018年	2017年
集中採購項目總數(個)	15,095	14,227	12,818
集中採購涉及預算金額(億元)	312.88	249.25	217.13

強化廉潔建設

深化構建反腐倡廉長效機制，大力開展廉潔文化建設，築牢拒腐防變的思想防線。利用公司內網、微信公眾平台、H5等多種渠道大力宣傳反腐倡廉相關內容，強化員工反腐責任意識。

杜絕不正當競爭

嚴格遵守《反不正當競爭法》和《中國銀行業反不正當競爭公約》等法律法規和行業規約，建立自律機制，依法對自身行為進行管理和約束，杜絕各類不正當競爭行為，維護公平、有序的金融市場環境，保障消費者權益。

環境績效

減少物料

指標	2019年	2018年	2017年
辦公用紙量(噸)	59.7	48.0	43.2
節約用紙量(噸)	11.7	4.8	17.3

註：總行北京地區機構統計口徑。

節約能源

指標	2019年	2018年	2017年
柴油消耗量(公升)	21,758	8,708	22,344
天然氣消耗量(立方米)	918,709	962,409	977,679
汽油消耗量(公升)	44,228	43,279	81,733
電力消耗量(兆瓦時)	122,118	126,635	123,447
外購熱力總量(吉焦)	55,114	85,008	100,820
視頻會議召開次數(次)	2,655	4,378	3,849

註：總行北京地區機構統計口徑。

節約用水

指標	2019年	2018年	2017年
水消耗總量(立方米)	390,134	401,581	384,529
循環用水總量(立方米)	74,918	74,687	64,341

註：總行北京地區機構統計口徑。

降低排放

指標	2019年	2018年	2017年
有害廢棄物的排放總量(噸)	5.10	3.87	5.53
無害廢棄物的排放總量(噸)	1,127	286	1,172
溫室氣體排放量(噸)	75,804	78,568	76,736
直接溫室氣體排放量(噸)	2,054	2,081	2,174
間接溫室氣體排放量(噸)	73,759	76,488	74,562

註：總行北京地區機構統計口徑。

污水和廢棄物管理

聘請有資質的第三方檢測機構對污水排放進行定期監測。對日常辦公和運營產生的廢棄物，如生活垃圾、廚餘垃圾、有害廢棄物等，均進行分類收集和回收處理，並將廚餘垃圾、有毒有害垃圾委託給有資質的第三方機構處理。

確保環境合規

2019年，未因環保違規事件受處罰，也未接到任何環境申訴。

供應商環境績效評估

在供應商考察和項目評審過程中，對供應商在環境保護、社會責任等方面的承諾進行評估。除了關注供應商的書面承諾外，在具體項目考察時還對供應商環境保護設備和措施、辦公環境健康和安全性、勞動保護措施等情況進行綜合考察，並在評審過程中予以考慮。

社會績效

人力資源結構

指標	2019年	2018年	2017年
員工人數	309,384	310,119	311,133
勞動合同簽訂率(%)	100	100	100
男性員工人數	132,169	132,781	133,628
女性員工人數	177,215	177,338	177,505
中國大陸地區員工人數	284,044	285,797	288,206
外派員工人數	1,877	1,391	1,337
海外機構本地員工人數	23,463	22,931	21,590
當年新進員工人數	10,289	10,685	12,488

保障員工權益

在社會招聘、校園招聘和內部晉升聘任等工作中，對所有員工一視同仁，無任何歧視性條件，不因性別、民族、生理疾患等因素區別對待，確保公開、公平、公正。充分尊重和保護員工合法權益，通過勞動合同、集體協商、職工代表大會等做好職工權益保障工作。

指標	2019年	2018年	2017年
女性員工比例(%)	57.28	57.18	57.05
少數民族員工人數	12,843	12,899	12,924

關愛職業健康

中行關愛員工身心健康，提供多樣化的醫療保障，倡導健康的生活方式。

指標	2019年	2018年	2017年
社會保險覆蓋率(%)	100	100	100
總行員工體檢人數	4,179	4,019	5,843

註：總行員工體檢人數不含軟件中心及部份總行派出人員。

員工教育培訓

聚焦人才成長和職業生涯發展需要，制定領導力培訓規劃，開展高層、中層和基層經營管理人員培訓。加快專業序列建設，強化專業資格管理。開展課程研發、資格認證等工作，提升各條線隊伍專業能力。

指標	2019年	2018年	2017年
員工培訓投入金額(萬元)	79,217	64,170	56,605
員工參與培訓人次	2,927,903	2,966,118	2,851,047

強化安全管理

加強案防宣傳教育，推進案件查控平台建設。制定《智能櫃檯(現金版)安全防範指導意見》，提升安全管理專業化和規範化水平。建設統一管理、全行聯網的安防管理平台，大幅提升場所安全管控能力。開展安全教育培訓，加強安全管理與監督。

供應商社會績效評估

所有採購招標文件、邀請文件中均明確要求「供應商不得存在非法用工等引發社會風險的違法違規行為」。在供應商考察和項目評審過程中對供應商在社會責任等方面的承諾進行評估，將供應商用工合同簽訂、社保繳納、辦公環境健康和安全性、勞動保護措施等狀況納入採購項目評審考察範圍。

規範市場營銷

全面提升消費者權益保護工作，年內在董事會設立了企業文化與消費者權益保護委員會；將投訴管理工作線上化、流程化，提升客戶投訴處理效率。運用大數據、雲計算等技術，持續推進網絡安全防護體系建設，提升網絡金融實時反欺詐能力。

保護客戶隱私

完善客戶信息保護機制，加強對客戶資金安全、賬戶安全与信息安全的保護，嚴格規範對消費者個人信息收集、使用、保存等行為，開展金融知識教育，創新風險管理模式，多方式、多角度、多渠道維護消費者合法權益。

社會經濟合規

嚴格遵守國際、國家和地方相關法律法規，持續強化風險防控和合規經營，落實內部控制「三道防線體系」，及時跟進全球最新監管動態、監管檢查和監管評價等合規風險信息，認真落實境內外監管機構要求。

展望

2020年是「十三五」規劃收官之年，中國銀行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移地貫徹新發展理念，以供給側結構性改革為主線，自覺履行服務實體經濟職責，全面防範化解金融風險，推動經濟社會高質量、可持續發展。

支持國家戰略，助力經濟發展。落實國家區域協調發展戰略，全力服務京津冀協同發展、雄安新區建設、長三角一體化發展、自貿區建設。深化「一帶一路」金融大動脈建設，積極推動人民幣國際化業務發展，大力推廣跨境撮合服務，完善全球一體化服務體系。加大對重點行業和戰略新興產業的信貸支持，促進傳統產業轉型升級。全面支持冬奧會各項工作，促進我國冰雪產業發展。

增進民生福祉，共享發展成果。加大對民營和小微企業的支持力度，切實緩解民營和中小微企業融資難融資貴問題。聚焦定點扶貧、金融扶貧、普惠型涉農金融等領域，鞏固貧困地區脫貧基礎，助力脫貧攻堅圓滿收官。落實國家鄉村振興戰略，持續加大對民生建設、基礎設施等領域支持力度，積極服務民生改善。

推進科技引領，優化客戶體驗。加快推進科技改革、創新，充分運用人工智能、區塊鏈等新技術，主動融入新模式、新業態發展。深入推進網點轉型，加快場景生態建設，推動手機銀行從金融交易平台向綜合服務平台轉變，提升客戶服務體驗。

防範金融風險，持續穩健經營。堅持底線思維，優化全面風險管理架構，大力推進風險管理智能化和精細化水平。著力完善公司治理體系，持續做好反洗錢與制裁合規管理，提升合規管理水平。

堅持綠色發展，守護碧水藍天。積極落實國家綠色發展政策，加大綠色產業信貸支持，為綠色產業發展注入金融活水。支持打贏污染防治攻堅戰，助力生態文明建設。

說明

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。

報告範圍

組織範圍：本報告以中國銀行股份有限公司(簡稱「中行」)為主體部份，涵蓋總行本部以及境內分行、海外分行、附屬行、代表處及附屬公司。

時間範圍：2019年1月1日至2019年12月31日。部份內容超出上述時間範圍。

發佈周期：年度報告。上一年度報告發佈於2019年3月。

編製依據

以中國銀保監會(原中國銀監會)《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》和香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的相關要求為指導，參考國際標準化組織《組織社會責任指南(ISO26000)》、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南(GRI Standards版)》及《AA1000原則標準(2008)》等標準編製。

數據說明

報告中的財務數據來自2019年度財務報告，並經安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)獨立審計。其他數據以2019年度為主，部份包括以前年度數據。報告中涉及的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

報告由安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)對其中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

發佈形式

報告以印刷版和網絡在線版兩種形式發佈。網絡在線版可在中行網站(網址：<http://www.boc.cn>)查閱。

索引

聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

核心主題	指標	披露頁碼
A. 環境		
A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	計劃在未來逐步披露
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	74
	A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	74
	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)。	74
	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)。	74
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	74
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	74
A2 資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	59
	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	73
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	73
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	59
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	計劃在未來逐步披露
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	73

核心主題	指標	披露頁碼
A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	56-57
	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。	55-60
B. 社會		
B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的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。	67-68,71,75
	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	75
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	計劃在未來逐步披露
B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的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。	76
	B2.1因工作關係而死亡的人數及比率。	計劃在未來逐步披露
	B2.2因工傷損失工作日數。	計劃在未來逐步披露
	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。	68
B3 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	4,67,76
	B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	計劃在未來逐步披露
	B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	計劃在未來逐步披露

核心主題	指標	披露頁碼
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工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。	67-68,75
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	67-68,75
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	67-68,75
B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	74,76
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	計劃在未來逐步披露
	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。	72,74,76
B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的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。	61-62, 76-77
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	52
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	嚴格遵循《中華人民共和國知識產權法》
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
	B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	54,77

核心主題	指標	披露頁碼
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢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。	63,72
	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。	計劃在未來逐步披露
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	72,77
B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	5,31-32, 34,40
	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)。	40-42, 68-69
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5,9, 31-32,34

* 本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治指引》，符合其相關披露要求。

GRI標準內容索引

編號	頁碼／省略原因
機構概況	
102-1	8
102-2	8
102-3	95
102-4	8,71
102-5	9
102-6	8,71
102-7	8,71,75
102-8	75
102-9	72
102-10	—
102-11	56–58,77
102-12	79
102-13	10–11
戰略與分析	
102-14	4–7
102-15	4–7
商業倫理與誠信	
102-16	8,14,63–65,72
102-17	64–65

編號	頁碼／省略原因
治理	
102-18	64,70
102-19	70
102-20	—
102-21	15
102-22	63-64
102-23	63-64
102-24	—
102-25	—
102-26	70
102-27	71
102-28	—
102-29	14
102-30	—
102-31	—
102-32	70
102-33	—
102-34	—
102-35	—
102-36	—
102-37	—
102-38	—
102-39	—

編號	頁碼／省略原因
利益相關方參與	
102-40	15
102-41	—
102-42	15
102-43	15
102-44	14
報告實踐	
102-45	79
102-46	79
102-47	14
102-48	79
102-49	79
102-50	79
102-51	79
102-52	79
102-53	95
102-54	79
102-55	84-91
102-56	92-94
GRI 201：經濟績效	
201-1	9,71
201-2	55-58
201-3	—
201-4	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 202：市場表現	
202-1	—
202-2	—
GRI 203：間接經濟影響	
203-1	16–23,30,32–33,38–39
203-2	24–30,31–32,34–38,40–42,56–58
GRI 204：採購實踐	
204-1	—
GRI 205：反腐敗	
205-1	—
205-2	72
205-3	—
GRI 206：不當競爭行為	
206-1	—
GRI 301：物料	
301-1	73
301-2	—
301-3	—
GRI 302：能源	
302-1	73
302-2	73
302-3	—
302-4	73
302-5	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 303：水資源	
303-1	—
303-2	—
303-3	73
GRI 305：排放	
305-1	74
305-2	74
305-3	74
305-4	—
305-5	74
305-6	—
305-7	—
GRI 306：污水和廢棄物	
306-1	73
306-2	74
306-3	—
306-4	—
306-5	—
GRI 307：環境合規	
307-1	74
GRI 308：供應商環境評估	
308-1	74
308-2	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 401：僱傭	
401-1	75
401-2	67-68,76
401-3	—
GRI 402：勞資關係	
402-1	—
GRI 403：職業健康與安全	
403-1	—
403-2	—
403-3	—
403-4	—
GRI 404：培訓與教育	
404-1	—
404-2	67,76
404-3	—
GRI 405：多元化與平等機會	
405-1	70,75
405-2	—
GRI 406：反歧視	
406-1	75
GRI 407：結社自由與集體談判	
407-1	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 408：童工	
408-1	—
GRI 409：強迫或強制勞動	
409-1	—
GRI 410：安保實踐	
410-1	—
GRI 411：原住民權利	
411-1	—
GRI 412：人權評估	
412-1	—
412-2	—
412-3	—
GRI 413：當地社區	
413-1	—
413-2	—
GRI 414：供應商社會評估	
414-1	76
414-2	—
GRI 415：公共政策	
415-1	—
GRI 416：客戶健康與安全	
416-1	52–54,77
416-2	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 417：營銷與標識	
417-1	77
417-2	—
417-3	—
GRI 418：客戶隱私	
418-1	—
GRI 419：社會經濟合規	
419-1	—



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社會責任報告獨立鑒證報告

安永华明（2020）专字第60100080_A02号
中國銀行股份有限公司

中國銀行股份有限公司董事會：

我們接受委托，對中國銀行股份有限公司（以下簡稱「中國銀行」）的編制的 2019 年社會責任報告（以下簡稱「社會責任報告」）中選定的 2019 年績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

中國銀行的董事會對績效信息按照社會責任報告中的報告編制依據進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效信息相關的內部控制，選用編報基礎的恰當性，幷作出合理估計。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的社會責任報告中披露的績效信息出具鑒證結論。根據我們與中國銀行達成的業務約定條款，本報告僅為中國銀行董事會出具，而無其他目的。我們不會對除中國銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效信息實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計劃幷實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的中國銀行社會責任報告中的 2019 年績效信息，在所有重大方面沒有按照編報基礎要求編制的有限保證結論。

三、工作範圍、工作方法和局限性

本報告就以下選定的《中國銀行股份有限公司 2019 年度社會責任報告》中的績效信息實施了鑒證工作程序：

- 資產總計（百萬元）
- 營業收入（百萬元）
- 不良貸款率（%）
- 資本充足率（%）
- 稅後利潤（百萬元）
- 所得稅（百萬元）
- 本行股東應享權益合計（百萬元）
- 員工人數（人）



社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明（2020）專字第60100080_A02号
中國銀行股份有限公司

- 員工培訓投入金額(萬元)
- 員工參與培訓人次
- 國家助學貸款餘額(百萬元)
- 公益捐贈額(百萬元)
- 綠色信貸餘額(百萬元)
- 水消耗總量(立方米)
- 電力消耗量(兆瓦時)
- 汽油消耗量(公升)
- 視頻會議召開次數(次)
- 每股社會貢獻值(元)

在我們的工作範圍內，我們僅在中國銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對中國銀行參與提供社會責任報告中所選定的績效信息的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 對選定的社會責任報告中績效信息實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程序。

作為有限保證服務，我們的證據收集程序較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程序基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的績效信息與編報基礎有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的社會責任報告中所載 2019 年績效信息，社會責任報告中所披露的其他數據、2018 年及以前年度數據均不在我們工作範圍內。此外，我們工作的目的不是就中國銀行內部控制的有效性發表意見。

四、結論

基於我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2019 年績效信息的編制，在所有重大方面未能符合列示於報告中的編報基礎。

五、我們的獨立性、質量控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》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 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。



社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明（2020）專字第60100080_A02号
中國銀行股份有限公司

六、其他觀察所得

我們也通過與中國銀行不同部門的管理人員就中國銀行對包容性、實質性和回應性原則的應用進行詢問和訪談，獲得了中國銀行在編制社會責任報告過程中對《AA1000 原則標準（2008）》原則應用的理解。我們的工作僅局限于獲取對中國銀行應用《AA1000 原則標準（2008）》的原則的理解，因而我們不就中國銀行是否遵循《AA1000 原則標準（2008）》發表鑒證意見。

我們觀察到以下情況：

包容性

中國銀行識別了關鍵的利益相關方，并瞭解了利益相關方的需求及關注重點。此外，中國銀行在確定發展戰略、制定發展規劃、制定業務政策和日常商業運營中，考慮了利益相關方的期望和對利益相關方的影響。我們建議中國銀行進一步建立和完善企業社會責任管理體系，制定明確的利益相關方參與流程、實施適當、有力和全面、客觀的利益相關方參與戰略、計劃和方式，為利益相關方提供多種途徑參與中國銀行持續提升可持續發展績效的決策。

實質性

對於在社會責任報告披露的信息，中國銀行考慮了利益相關方的需求和關注重點、財務績效、行業特點、政策要求及社會影響等因素，定性和定量的披露了中國銀行社會責任工作的關鍵議題和關鍵績效。我們建議，中國銀行可考慮進一步制定相關制度，確定標準和流程以指導管理層和員工識別、評估、報告與社會責任報告相關的對於中國銀行利益相關方重要的事項，并對其進行優先排序。

回應性

中國銀行結合業務的特點制定相關的政策、目標和任務，完善治理結構、管理體系和流程，建立了多元化的溝通渠道，加強與利益相關方的交流溝通，對利益相關方的主要需求做出了回應。我們建議，中國銀行進一步明確和完善對利益相關方作出回應的職責和流程，以便對實質性問題做出充分、客觀的回應，預先承諾的回應得以及時、恰當的實施。



安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2020年3月27日

讀者反饋

感謝您在百忙之中閱讀《中國銀行股份有限公司2019年度社會責任報告》。這是中行連續第12年發佈社會責任報告。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，同時促進中行持續改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力，我們殷切地期望您能夠對我們的報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

電話：86-10-66595911

傳真：86-10-66014024

電子郵件：CSR@bankofchina.com

郵寄地址：中國北京市西城區復興門內大街1號中國銀行辦公室

郵編：100818

1. 您對本報告的總體評價是：
 很好 較好 一般
2. 您對中行在落實國家重大發展戰略方面履行社會責任的評價是：
 很好 較好 一般
3. 您對中行在提升全球金融服務水平方面履行社會責任的評價是：
 很好 較好 一般
4. 您對中行在提供客戶優質服務方面履行社會責任的評價是：
 很好 較好 一般
5. 您對中行在熱心傾注社會公益事業方面履行社會責任的評價是：
 很好 較好 一般
6. 您對中行在完善供應鏈管理方面履行社會責任的評價是：
 很好 較好 一般

7. 您對中行在致力綠色金融和低碳運營方面履行社會責任的評價是：

很好 較好 一般

8. 您對中行社會責任報告和社會責任工作有哪些意見和建議？

衷心感謝您對中國銀行的關心和支持！