

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的內容概不負責，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

BANK OF CHINA

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4601(優先股))

公告

中國銀行股份有限公司2016年度社會責任報告

根據中國內地及香港監管規定，本行2017年3月31日董事會會議審議通過了《中國銀行股份有限公司2016年度社會責任報告》。茲載列該報告如下。

承董事會命
中國銀行股份有限公司
耿偉
董事會秘書、公司秘書

中國，北京
2017年3月31日

於本公告日期，本行董事為田國立、陳四清、任德奇、高迎欣、張向東*、張奇*、劉向輝*、李巨才*、Nout Wellink[#]、陸正飛[#]、梁卓恩[#]、汪昌雲[#]、趙安吉[#]。

* 非執行董事

[#] 獨立非執行董事

中國銀行股份有限公司

2016年度社會責任報告

二零一七年三月

目 錄

董事長致辭.....	4
行長致辭.....	5
中行簡介.....	7
關鍵績效.....	8
一、落實國家發展戰略.....	10
(一) 打造「一帶一路」金融大動脈.....	10
(二) 扶持中小微企業.....	12
(三) 支持自貿區建設.....	18
(四) 促進產業結構調整.....	19
(五) 服務「京津冀」發展.....	20
二、助推人民幣「走出去」.....	20
(一) 推進人民幣國際化.....	20
(二) 加快國際化戰略.....	24
(三) 支持企業跨境發展.....	28
(四) 服務個人跨境消費.....	31
三、創造最佳客戶體驗.....	32
(一) 完善服務渠道.....	32
(二) 創新金融產品.....	35
(三) 完善客戶體驗.....	39
(四) 保障客戶權益.....	44
四、回報社會關愛員工.....	49
(一) 支持文化教育事業.....	49
(二) 參與全球公益行動.....	51
(三) 關愛員工健康成長.....	54
(四) 完善供應鏈管理.....	59
專題：精準扶貧 慈善文化.....	59
(一) 金融扶貧 項目落地.....	60
(二) 全員扶貧 奉獻愛心.....	61
(三) 平台扶貧 匯聚力量.....	62
(四) 國際扶貧 引入外援.....	63
五、踐行綠色發展理念.....	64
(一) 創新綠色金融.....	64
(二) 實施綠色信貸.....	66
(三) 開展綠色公益.....	68
(四) 堅持綠色運營.....	70

目 錄

六、 加強公司治理建設.....	73
(一) 完善公司治理.....	73
(二) 保護股東權益.....	74
(三) 合規信息披露.....	74
(四) 強化風險管理.....	75
(五) 改善投資者關係.....	77
七、 完善社會責任管理.....	77
(一) 中行社會責任理念.....	77
(二) 社會責任管理實踐.....	77
(三) 回應利益方關切.....	79
(四) 中行榮譽.....	80
展望.....	82
說明.....	82
鑒證.....	84
對標.....	86
反饋.....	96

董事長致辭

剛剛過去的一年，是十三五規劃的開局之年，也是中國銀行以行動兌現承諾的奮鬥之年。面對複雜嚴峻的經營環境，中國銀行堅守「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略目標，以實際行動為客戶創造美好生活，為國家經濟轉型和社會發展注入正能量，以優異的業績回報股東、員工和社會各界的信任與支持。

始終緊跟國家戰略，與實體經濟共生共榮。一年來，我們主動服務全面擴大對外開放戰略，加快「一帶一路」沿線機構佈局和信貸投放，成為構建「一帶一路」金融大動脈的排頭兵。我們主動調整信貸投放，重點支持戰略新興行業和民生消費領域，通過優化信貸資源配置助力供給側結構性改革。我們以金融為媒，搭建中小企業業務跨境撮合平台，舉辦國際交流合作研討班，在促進中小企業發展、深化國際經貿合作等方面發揮了重要作用。

始終突出專業特色，全球服務能力持續提升。一年來，我們著力鞏固國際化經營優勢，海外機構拓展實現歷史性突破，機構網絡覆蓋全球51個國家和地區。面對動蕩的全球金融市場，我們為「走出去」客戶的國際化經營保駕護航，向企業提供包括支付結算、貸款、發債、風險管理等在全方位金融服務。我們積極構建覆蓋全球的人民幣支付清算網絡，穩步推動人民幣在海外被接納使用，不斷提升中國在國際金融市場中的影響力。

始終秉持客戶至上，以創新發展推動服務升級。一年來，我們順應信息科技變革新趨勢，加快開展智能網點建設、移動互聯產品創新和業務流程優化，不斷提高金融服務品質。我們認真落實普惠金融發展要求，建設涵蓋社保、醫療、教育、助農、繳費的惠民金融產品體系，用中行的貼心服務方便群眾生活的方方面面。面對金融欺詐頻發的外部環境，我們加強內控案防檢查和教育，運用信息科技和大數據手段發現和遏制風險苗頭，切實保護消費者利益。

始終強化責任擔當，建設讓員工、股東和社會滿意的銀行。一年來，我們全面加強管理能力建設，完善風險內控、績效管理、專業序列管理和內部審計機制，增強了發展後勁。我們堅決貫徹中央打贏脫貧攻堅戰的決策部署，全面發揮集團自身、國際合作夥伴、客戶和員工四種力量，走出了一條可持續的中行精準扶貧之路。我們以推動綠色發展為己任，大力推動綠色金融產品服務創新，發行全球首隻綠色資產擔保債券。

2017年，我們將繼續堅持國際化發展不動搖，堅持為人民服務的信念不動搖，堅持服務中小企業不動搖，堅持科技創新不動搖，堅持加強黨的建設和團隊建設不動搖，真抓實幹，銳意進取，為早日實現中華民族偉大復興的中國夢做出新的更大的貢獻！

中國銀行董事長 田國立

行長致辭

2016年，中國銀行緊緊圍繞「擔當社會責任，做最好的銀行」發展戰略，扎實推動創新發展、業務轉型、風險化解、集團管控等重點工作，全面履行國有大行的社會責任，積極支持經濟轉型升級，發展普惠金融，開展公益事業，實現經濟效益和社會效益的同步提升。

切實履行對股東的責任，集團綜合實力持續提升。2016年，中國銀行沉著應對複雜嚴峻的外部形勢，取得了良好的經營效益。年末，集團資產總計18.15萬億元，負債總額16.66萬億元，本行股東應享權益合計1.41萬億元，分別比上年末增長7.93%、7.79%和8.18%。全年實現稅後利潤1,841億元，同比增長2.58%，圓滿完成董事會的目標要求。風險管控收效良好，不良資產控制在目標區間。撥備覆蓋率162.82%，同比提高9.52個百分點，風險抵禦能力進一步增強。成本收入比為28.08%，比上年下降0.22個百分點，運營效率穩步提高。

切實履行對實體經濟的責任，金融服務效率持續提升。2016年，中國銀行一如既往地將自身發展融入國家全面深化改革、擴大開放的整體格局，加快構建「一帶一路」金融大動脈，資金累計投放金額近600億美元。依託全球51個國家和地區的600餘家海外機構，穩步推進人民幣國際化，大力支持中國企業「走出去」，全年服務跨境併購項目58個，提供融資金額148億美元，在亞太區列同業第一。主動服務國家區域發展規劃，全年共支持京津冀協同發展項目240個，投放資金948億元，上海自貿區業務創新和規模保持領先優勢。積極破解中小企業融資難題，舉辦10場中小企業跨境撮合活動，在國內外贏得廣泛肯定。

切實履行對廣大消費者的責任，金融服務的滿意度和覆蓋率持續提升。2016年，中行加快產品服務創新與渠道轉型，以科學技術引領金融服務升級。網絡金融發展步伐加快，客戶數和交易金額分別比上年增长93%和60%。推出「中銀E貸」產品，實現全流程在線融資服務。豐富手機銀行服務功能，交易金額大幅增長。試點投產智能櫃檯，開展業務流程優化，業務辦理時間大幅縮短。推出「惠民金融」系列產品，將金融服務與社保、醫療、教育、助農、生活繳費等緊密融合，為民眾生活帶來了實實在在的便利。

切實履行對社會大眾的責任，開展公益事業的成效持續提升。中行堅持服務社會、奉獻社會、回報社會，積極扶貧助困，支持教育、科學和文化事業發展。連續14年在陝西咸陽永壽、長武、旬邑、淳化四個縣開展定點扶貧工作，2016年實施安全飲水、道路交通、光伏建設、農業設施等各類扶貧項目23個，幫助2.8萬人增收。連續3年支持新疆「訪民情、惠民生、聚民心」扶貧工作，向12個地州的17個村派駐駐村工作組；設立教育專項基金，資助貧困大學生；開展基礎設施建設、特色農業、衛生醫療等100餘個項目。連續17年承辦國家助學貸款業務，累計發放220億元、資助170多萬名貧困學生完成學業。出資支持「陳嘉庚科學獎」，連續13年獎勵作出原創性科技貢獻的中國科學家。

2017年，中行將繼續貫徹「擔當社會責任，做最好的銀行」的發展戰略，在經濟社會發展的大局中謀劃事業、推進改革，更好地服務國家戰略、服務經濟增長、服務社會大眾，以優異的成績迎接黨的十九大勝利召開！

中國銀行行長 陳四清

中行簡介

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，堅持服務社會民眾，振興民族金融，歷經磨難，艱苦奮鬥，在民族金融業中處於領先地位，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，中國銀行牢牢抓住歷史機遇，充分發揮外匯業務獨特優勢，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。2008年，中國銀行擔任北京奧運會唯一銀行合作夥伴。截至2016年，中國銀行已成為中國唯一連續經營超過100年的銀行，中國唯一連續28年入選「世界500強」的企業，新興市場經濟體中唯一連續6年入選全球系統重要性銀行的金融機構。

中國銀行是中國國際化和多元化程度最高的銀行，在中國內地及51個國家和地區為客戶提供全面的金融服務。主要經營商業銀行業務，包括公司金融業務、個人金融業務和金融市場業務，並通過全資子公司中銀國際控股有限公司開展投資銀行業務，通過全資子公司中銀集團保險有限公司及中銀保險有限公司經營保險業務，通過全資子公司中銀集團投資有限公司經營直接投資和投資管理業務，通過控股中銀基金管理有限公司經營基金管理業務，通過控股中銀航空租賃有限公司經營飛機租賃業務。

在一百多年的發展歷程中，中國銀行始終秉承「為社會謀福利，為國家求富強」的歷史使命以及「追求卓越」的核心價值觀，將「愛國愛民作為辦行之魂，誠信至上作為立行之本，改革創新作為強行之路，以人為本作為興行之基」，樹立了卓越的品牌形象，得到了廣泛認可和贊譽。面對新的歷史機遇，中國銀行將積極「擔當社會責任，做最好的銀行」，為實現中華民族偉大復興的中國夢做出新的更大貢獻。

關鍵績效

領域	指標名稱	2016年	2015年	2014年
經營績效	資產總計(百萬元)	18,148,889	16,815,597	15,251,382
	營業收入(百萬元)	485,656	473,912	456,328
	不良貸款率(%)	1.46	1.43	1.18
	資本充足率(%)	14.28	14.06	13.87
	稅後利潤(百萬元)	184,051	179,417	177,198
	所得稅(百萬元)	38,361	52,154	54,280
	本行股東應享權益合計(百萬元)	1,411,682	1,304,946	1,140,859
	小微企業貸款餘額(百萬元)	1,284,900	1,145,714	1,038,200
	國家助學貸款餘額(百萬元)	3,348	3,749	4,483
社會績效	員工總人數	308,900	310,042	308,128
	女性員工比例(%)	56.94	56.80	56.87
	員工滿意度(%)	80	79	76
	外部客戶滿意度(%)	92.6	92.9	92.50
	公益捐贈額(百萬元)	61	59	66
	每股社會貢獻值(元)	2.07	2.18	2.19
環境績效	綠色信貸餘額(百萬元)	467,342	41,315	301,043

1. 資產總計、營業收入、不良貸款率、資本充足率、稅後利潤、所得稅、本行股東應享權益合計：均根據財政部《企業會計準則2006》定義和編製。
2. 小微企業貸款：依照《關於2014年小微企業金融服務工作的指導意見》(銀監發[2014]7號)執行。
3. 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。
4. 員工滿意度：中行自2003年開始在總行本部和分行開展員工滿意度調查，2006年起，中行自主設計開發員工滿意度模型，在總行本部和各一級分行本部開展抽樣調查。
5. 公益捐贈額：中行總行及各分支機構通過非營利性公益組織或國家部門向教育、衛生、民政等公益事業或遭受自然災害的地區、貧困地區進行的社會公益捐贈。
6. 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，其中，經濟績效貢獻值 = 年度稅後利潤總額+年度所得稅總額+向客戶支付的存款利息總額+員工薪金總額；社會績效貢獻值 = 年度員工福利和社會保障支出總額+年度員工培訓費用總額+年度對外捐贈總額；對環境造成污染而帶來的社會成本按照當年排污費與當年因環境違規遭受的罰款金額之和計算。
7. 綠色信貸餘額：按照中國銀監會口徑(銀監辦發[2013]185號)。

一、落實國家發展戰略

服務實體經濟、踐行金融報國，把自身發展融入國家改革發展的整體格局中，主動適應經濟發展新常態，打造「一帶一路」金融大動脈，服務「京津冀」協同發展，創新開展全球中小企業撮合，支持自貿區建設，支持供給側改革促進產業結構升級。

(一) 打造「一帶一路」金融大動脈

加快構建「一帶一路」金融大動脈，將「一帶一路」地區作為海外佈局的戰略重點。積極加強與沿線國家交流，推動貿易金融業務合作。發揮保函專業優勢，服務「一帶一路」重點國際產能合作項目。爭當「走出去」企業的首選銀行，爭做「一帶一路」跨境人民幣業務的主渠道銀行。爭取沿線國家機構覆蓋率50%以上。

截至2016年末，中行在「一帶一路」沿線共跟進境外重大項目約420個，項目總投資額超過4,000億美元。兩年來，中國銀行完成對「一帶一路」沿線國家各類授信支持近600億美元。

案例：拓展「一帶一路」服務網絡

截至2016年末，中行在19個「一帶一路」沿線國家設立分支機構，包括新加坡、印度尼西亞、菲律賓、越南、柬埔寨、泰國、馬來西亞、老撾、緬甸、蒙古、文萊、哈薩克斯坦、阿聯酋、巴林、俄羅斯、波蘭、匈牙利、土耳其、捷克。

案例：舉行「一帶一路」國際金融交流合作研修班

2016年10月，中行面向菲律賓成功舉辦了「一帶一路」國際金融交流合作研修班，菲律賓中央和地方政府高級官員、參眾兩院議員、行業協會高管共29人參加，圍繞菲方關注的問題設計專題講座、參觀考察，介紹中國發展，研討兩國經濟金融領域合作。

案例：支持迪拜煤電PPP項目

2016年，中行為哈電國際和絲路基金參與中東地區首個大型清潔煤電項目(迪拜煤電PPP項目)合計開立1.4億美元的境外保函。該項目是落實2016年年初中沙兩國政府首腦簽署「一帶一路」合作諒解備忘錄的重要舉措，也是中國絲路基金在中東地區的首個投資項目。

案例：服務亞投行業務順利落地

亞洲基礎設施投資銀行是亞洲區域多邊開發機構，重點支持基礎設施建設，旨在促進亞洲區域互聯互通化和經濟一體化進程，加強中國與其他國家和地區的合作關係。中行北京市分行成功取得亞投行境內外匯業務主承辦行資格。

籌建前	北京市分行作為亞投行籌備管理有限公司的唯一開戶行，為其開立了外幣結算賬戶、美元借款專用賬戶和股本金託管賬戶等6個賬戶
籌建中	北京市分行協助客戶申請臨時境內購匯取現、大額提前購匯、預繳股本金賬戶開戶等
成立後	北京市分行在亞投行辦公樓內設立了「武定侯街支行」

案例：設立三沙支行

2016年1月，中行海南省分行完成了三沙支行的建設工作。1月30日，首批員工踏上三沙市永興島。2月5日，三沙支行獲得金融許可證和營業執照。3月10日，三沙支行開始營業。

案例：共同舉辦「海上絲綢之路國家經貿合作對接會」

2016年9月8日，中行福建省分行與泉州市人民政府等在廈門共同主辦「海上絲綢之路國家經貿合作對接會」，來自約旦、澳大利亞、日本的80多位外方代表與福建省100餘家企業開展了一對一洽談對接，共尋合作發展機遇。福建省分行作為唯一的金融機構主辦方，組織專業團隊在現場為境內外企業提供全方位服務。

案例：服務中新(重慶)戰略性互聯互通示範項目

2016年1月8日，中新(重慶)戰略性互聯互通示範項目管理局揭牌暨項目簽約儀式在重慶舉行，該項目是國家「一帶一路」、長江經濟帶建設和西部大開發戰略的示範性重點項目。中行作為主要合作銀行之一，分別與重慶市及相關企業簽署了戰略合作協議，組建專題服務小組，全力支持示範項目，並將在「十三五」期間為該項目所涉企業提供2,000億元的融資及配套服務。中行新加坡分行將為該項目培養素質好、業務精、有國際視野的金融人才。

(二) 扶持中小微企業

落實金融支持實體經濟的要求，提高中小微企業金融服務水平，探索「信貸工廠+跨境撮合+投貸聯動」服務模式，與國家工信部印發《促進中小企業國際化發展五年行動計劃》。

案例：投貸聯動

2016年，銀監會、科技部、人民銀行等三部委部署投貸聯動試點工作，中行成為首批唯一一家入選試點的國有大型商業銀行。中行制定試點方案和配套文件並上報銀監會，完成整章建制、組織架構建設、專營機構籌備、人員培訓等工作，並於2016年12月16日與北京、天津、上海、湖北、陝西等省市的五個國家自主創新示範園區管委會簽署投貸聯動業務框架合作協議。截至2016年12月末，中行各類科技金融機構56家，內外部投貸聯動貸款餘額合計10.8億元，集團附屬公司投資餘額2.9億元。

依託中行集團多元化優勢，中行根據上海星光電影股份有限公司不同成長階段，通過投貸聯動，有針對性地給予股權投資和信貸支持。2016年，支持星光電影完成新三板掛牌上市，並完成了5000萬元定向增發，其中1,200萬元由中銀國際證券直接投資。

案例：推出中小企業跨境投資撮合服務

中行在全球首創推出「中銀中小企業跨境投資撮合服務」，為全球中小企業搭建互聯互通平台。從2014年開始，已先後在全球舉辦了28場跨境撮合活動，累計20,000餘家中小企業參加，達成合作意向5,000多項，得到了國內外各界和客戶的高度評價。

亞洲

四川。2014年10月25日，「第十五屆中國西部國際博覽會—中法中小企業合作與發展論壇」在成都成功舉辦。400家中國企業和200家法國企業近1,000人共舉辦1,000場洽談活動，涉及高端製造、信息技術等行業。

河北。2015年5月18日，「中國—中東歐中小企業洽談會」在廊坊舉行，452家中國企業和190家歐洲企業共2200人參加活動，涉及高端製造、醫療等行業。

馬來西亞。2015年6月，「‘一帶一路’經濟大會暨中小型企業對接會」在吉隆坡舉辦，132家當地企業和92家中國企業參會，對接面談350場。

廣西。2015年9月18日，「第12屆中國—東盟博覽會中小企業跨境投資與貿易合作洽談會」在南寧舉辦，500家中國企業和100家東盟企業近2000人參會，涉及木材加工、清真食品等多個行業。

北京。2015年10月19日，「中國—新加坡中小企業洽談會」在北京舉辦，30家中國企業和26家新加坡企業參會，涉及醫療、化工等行業。

安徽。2015年12月9日，在合肥舉辦「2015中國安徽中小企業跨境投資與貿易合作洽談會」，來自18個國家和地區的100多家海外企業和500多家安徽省內企業參加，舉辦洽談會785場，意向合作率達73.76%。

陝西。2016年5月13日，「2016絲博會暨第20屆西洽會中國陝西中小企業跨境投資與貿易合作洽談會」在西安舉辦。自美國、英國等19個國家和地區的100餘家境外企業，以及陝西省內近500家中小企業現場參加，共舉辦800餘場次企業現場對接。

河北。2016年6月17日，「中國—中東歐企業投資與貿易合作洽談會」在唐山舉辦。近200家來自中東歐國家的企業，與河北省內800餘家企業對接洽談。

湖南。2016年6月27日，「2016湖南•非洲國際產能合作暨工商企業跨境撮合對接會」在長沙開幕。21個非洲國家的37個政府部門和63家企業，與湖南省內300餘家企業開展了470多場次洽談對接。

北京。2016年9月13日，「中國—秘魯產能合作暨工商企業洽談會」在北京舉辦，50家中國企業和25家秘魯企業300人參會，涉及基礎設施、能源礦業等行業。

陝西。2016年9月21日，「咸陽精準扶貧跨境撮合洽談會」在咸陽舉辦，涉及農產品、畜牧業等行業。

廣東。2016年10月10日，「第十三屆中國國際中小企業博覽會國際產業合作與投資對接洽談會」在廣州開幕。來自印度、科特迪瓦等15個國家和地區的352家外方企業與中國內地459家中小企業參加現場洽談。

四川。2016年11月3日，「中德中小企業跨境投資與貿易合作洽談會」在成都舉辦，75家德方企業與303家中方企業參加，涵蓋裝備製造等多個行業，現場開展358場次洽談對接活動。

貴州。2016年11月10日，「2016中國•貴州內陸開放型經濟試驗區跨境投資貿易洽談會」在貴陽舉行，來自五大洲40個國家和地區的近300家海外企業與貴州省內近千家企業共同參會，總人數達3,000人。

歐洲

法國。2014年6月6日，中行與巴黎工商會在巴黎共同舉辦「中銀全球中小企業融資和投資服務論壇」，12家中國企業與150家法國企業參加，涉及工程安裝、化工等多個行業。

意大利。2014年6月9日，「中意中小企業投資論壇」在米蘭舉行，12家中國企業和150家意大利企業近200人參加，覆蓋了紡織服裝、汽車製造等多個行業。

意大利。2014年10月16日，「中意科技創新論壇」在米蘭召開，15家中國企業和300家意大利企業近400人參加，涉及創意產業、信息通信等行業。

德國。2014年10月17日，「中德中小企業論壇」在法蘭克福舉行，15家中國企業和16家德國企業共舉辦30場洽談活動，涉及空間技術、智慧城市等行業。

德國。2015年6月，「中國 — 德國中小企業投資與貿易合作洽談會」在杜塞爾多夫舉行。157家德國中小企業和56家中國中小企業進行了一對一洽談交流，達成合作168項。

法國。2015年6月30日，「中法中小企業投資與貿易合作洽談會」在巴黎舉辦。來自中、法兩國高新技術、生物科技等領域的400多位企業家參會。

荷蘭。2015年7月7日，「中荷農業中小企業跨境投資與貿易洽談會」在鹿特丹舉辦，80家中國企業和200家荷蘭企業近500人參會，涉及良種培育、鮮花貿易等行業。

意大利。2015年9月，「中意中小企業投資與貿易洽談會」在米蘭舉辦。150家意大利中小企業和80餘家中國中小企業參加，舉辦400餘場次「一對一」現場對接。

英國。2015年10月，「中英中小企業投資與貿易洽談會」在曼徹斯特舉辦。200余家中英兩國中小企業開展了近300場「一對一」企業現場對接和18個場次的遠程視頻交流。

意大利。2015年10月29日，「亞歐中小企業融資專題研討會」在意大利外交部舉行，意大利外交部、中國、印度尼西亞和菲律賓相關機構參加，研討促進亞歐國家的對話，解決中小企業融資難問題。

美洲

美國。2015年2月26日，「中美投資國際高峰論壇及投資洽談會」在舊金山舉辦，20餘家中國企業和40家美國企業參加，完成60場洽談活動，涉及電子商務、生物醫藥等領域。

美國。2015年9月，「中美中小企業投資與貿易合作洽談會」在紐約舉行，100餘家美國中小企業和70家中國中小企業參加，完成近300場「一對一」對接。

大洋洲

澳大利亞。2016年5月23日，「中澳泛農業工商企業投資與貿易洽談會」在悉尼舉行。來自中澳兩國的250餘家中小企業開展了近500場「一對一」洽談對接。

新西蘭。2016年5月26日，「中新泛農業工商企業投資與貿易洽談會」在奧克蘭舉行。55家中國農業工商企業與120家新西蘭公司進行了現場「一對一」對接會談。

案例：「中銀信貸工廠」授信2,979億元

2007年，中行設計、研發「中銀信貸工廠」模式，構建了覆蓋大、中、小、微客戶類型的全方位金融服務體系。「中銀信貸工廠」貼合中小企業「短、小、頻、急」的資金需求規律和特點，通過端對端、流水線和標準化的規範操作，有效提高了中小企業的服務效率與水平。授信流程從200多個步驟減少到了23個，實現在線流轉和無紙化辦公，提高客戶服務效率。中小企業貸款審批層級從原來的近10個減少到現在的4個，審批時間也從原來的2-3個月縮短到5-7個工作日，最快的當天即可完成貸款審批。「信貸工廠」建立以來，客戶滿意度調查連續7年高居90%以上。截至2016年末，「中銀信貸工廠」授信餘額2,979億元，客戶數達4.73萬戶。

案例：中銀富登「支農支小、精準扶貧」

中銀富登村鎮銀行是中行和新加坡淡馬錫旗下的富登金融控股有限公司合作成立的縣域金融服務機構，致力於為中小企業、微型企業、工薪階層、農業客戶提供本土化的高水準金融產品和服務。截至2016年末，中銀富登已在全國12個省市設立82家法人機構、77家支行，成為全國機構數量最多、業務範圍最廣的村鎮銀行集團，服務客戶104.8萬戶，貸款客戶7.5萬戶，戶均貸款約為25萬元。

依託有效的金融精準扶貧業務模式，推動造血式扶貧

中銀富登村鎮銀行依據實際情況，對單一的建檔立卡戶進行融資幫扶，同時不斷研究、實踐和創新出產業化、批量化、持續化的業務模式，幫助建檔立卡農戶提高自身生產和經營能力。主要通過訂單模式、代工模式、代管模式、項目扶貧模式、就業扶貧模式、政府擔保等模式，推動全轄範圍內村鎮銀行在扶貧攻堅戰中發揮更大的作用。截至2016年末，中銀富登所在縣域建檔立卡人口總計373.97萬人，佔全國建檔立卡貧困人口的7.48%。所在縣域帶動建檔立卡貧困戶就業發展的企業數量總計3,606家，產業扶貧和項目扶貧共計2376個，涉及農、林、牧、漁等多種行業。

開發涉農產品	開發8大類涉農產品以及53種相關子產品。截至2016年末，涉農及小微貸款佔全部貸款的92.52%，其中農戶貸款餘額佔全部貸款的45.79%
填補服務空白	網點佈局以中西部金融服務空白或薄弱地區為主，中西部縣佔比78%，國家級貧困縣佔比33%

(三) 支持自貿區建設

案例：助力上海國際金融中心建設

在上海，中行分別與上海證券交易所、期貨交易所、黃金交易所、清算所、外匯交易中心、國際能源交易中心等簽署戰略合作協議，實現了與主要交易所的全面對接，成為「滬股通」獨家結算銀行、「港股通」結算銀行及獨家指定銀行、金交所首批清算銀行及A類結算會員，黃金國際板業務交易量市場排名第一，助推自貿區大宗商品現貨市場及衍生品市場發展，積極支持原油期貨上市準備工作。

案例：協助自貿區大型企業境外發債

中行天津市分行協助當地企業發行了5支境外債券，籌資130億元。其中，協助天津濱海新區建設投資集團有限公司完成天津單筆規模最大境外發債，總額8億美元；協助天津生態城投資開發有限公司發行天津市首筆人民幣獅城(新加坡)債發行；協助天津城市基礎設施建設投資集團有限公司發行離岸美元債。

案例：爭當「自貿業務首選銀行」

中行福建省分行打造「自貿業務首選銀行」，對接汽車平行進口、跨境電子商務等新型業態，累計為平行進口車企開立國際信用證14,168萬美元。深化兩岸金融合作，累計辦理新台幣現鈔兌換5.28億元。助力企業「走出去」，為45家跨國公司辦理跨境雙向人民幣資金池，為12家跨國公司提供外匯資金集中運營服務。

案例：積極參與廣東自貿區建設

中行廣東省分行推進粵港澳金融合作，先後舉辦「粵港澳金融合作支持廣東自貿區建設政策研討會」「中國銀行海內外機構支持廣東自貿區建設聯動會」「廣東自貿區金融改革創新暨廣東中行同業業務研討會」，持續深化與自貿區業務合作。

(四) 促進產業結構調整

落實「穩增長、調結構、惠民生」宏觀調控要求，積極支持國家重大基礎設施項目建設，加快信貸結構調整，支持實體經濟發展，控制重點領域信貸規模，支持戰略新興產業和現代服務業發展，推動傳統產業優化升級。

截至2016年末，中行批復新型城鎮化領域政府購買服務貸款超2,000億元，重點建設項目貸款超700億元。

支持戰略新興產業和現代服務業	將節能環保、高端裝備製造、新材料、新一代信息技術等戰略新興產業列入積極增長類，將涉及民生消費、信息消費、現代物流、移動互聯、養老服務等領域的行業列入積極增長或選擇性增長類
產能過剩行業實行差異化授信	持續將化解產能過剩風險作為工作重點，把控系統性風險，優化信貸結構，實行差異化的政策引導
推動傳統產業優化升級	積極支持過剩產能行業「走出去」，加大對優勢企業兼併重組、產能整合、轉型轉產、技術改造的信貸支持
嚴控房地產信貸	支持經濟發展較好、人口吸納能力較強的地區項目以及經驗豐富、實力雄厚的龍頭企業。對房地產庫存較大、房價波動劇烈地區審慎信貸，重點防範區域系統性風險

案例：支持收購德國最大的垃圾焚燒發電企業

2016年3月，中行作為獨家承貸行，為北京控股有限公司收購德國最大垃圾焚燒發電企業—EEW集團100%股權發放16.65億歐元貸款。該項目是中國企業在德最大併購項目，也是中國在環保領域最大的跨境融資項目。

案例：成功投放湘江新區棚改基金

2016年3月28日，中行湖南省分行與湘江新區合作的湘江新區棚改基金落地，連續五年投資，項目後續信貸業務超過16億元。

案例：支持高速公路建設

2016年，中行廣東省分行廣州東山支行為廣中江高速公路建設項目新增貸款5.9億元、為武(漢)深(圳)高速公路仁化至博羅段新增貸款2億元、為汕(頭)昆(明)高速公路龍川至懷集段新增貸款1.5億元、為廣東省揭惠高速公路管理中心新增貸款1,000萬元。

(五) 服務「京津冀」發展

制定《中國銀行京津冀協同發展工作方案》《北京地區公司金融一體化深化方案》，加大信貸資源投入，大力支持京津冀「五區、五帶、五鏈」重點項目，以及京津冀地區產業結構升級和創新驅動發展。積極參與或主導設立產業基金，其中，城市發展基金、首鋼產業發展基金、北控水務產業基金已先後成立。

2016年，支持「京津冀」協同發展項目240個，投放資金948億元。

案例：三地聯動支持城際鐵路建設

中行北京市分行與天津市分行、河北省分行密切聯動，成為京濱城際鐵路項目貸款銀行，總計金額19.2億元。

二、助推人民幣「走出去」

落實國家發展戰略，充分利用全球網絡優勢，推進人民幣國際化進程，服務企業「走出去」，支持個人跨境金融消費。

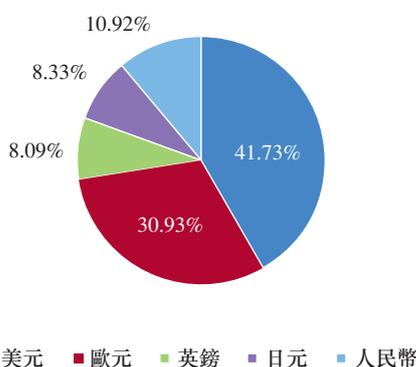
(一) 推進人民幣國際化

推動人民幣在新興領域使用，協助境外主權機構及商業機構發行「熊貓債」；獲得「深股通」獨家結算銀行、「深港通項下港股通」結算銀行及獨家指定開戶銀行資格；完成銀行間外匯市場人民幣對南非蘭特、韓元、阿聯酋迪拉姆等多種外幣的直接交易，為全球客戶提供結算清算、存款貸款、資金交易、債券發行與承銷、託管、現金管理等體系完備的人民幣國際化產品和全面優質的金融服務。

2016年，完成跨境人民幣清算311.98萬億元、結算逾4萬億元，保持全球同業第一，結售匯量及市場份額、人民幣期權交易量均居市場第一。人民幣清算網絡覆蓋全球，在中國人民銀行指定的23家人民幣清算行中，中行獲得11家，為境外參加行開立人民幣清算賬戶數量保持同業領先。

小知識：人民幣加入SDR

2016年10月1日，國際貨幣基金組織(IMF)宣佈納入人民幣的特別提款權(SDR)新貨幣籃子正式生效。新的SDR貨幣籃子包含美元、歐元、人民幣、日元和英鎊五種貨幣，人民幣初始權重為10.92%，成為第三大儲備貨幣。



圖：SDR貨幣籃子各貨幣所佔比重

「這反映了人民幣在國際貨幣體系中不斷上升的地位，有利於建立一個更強勁的國際貨幣金融體系。」

— IMF總裁 拉加德

問答：什麼是SDR

特別提款權(Special Drawing Rights, SDR)，是IMF成員國對可自由使用貨幣配額的潛在債權，也是IMF在1969年創設的補充性國際儲備資產。SDR並不是真正貨幣，它僅限於在IMF成員國之間交換，可以在成員國的貨幣流動性不足時，獲取籃子中的任一貨幣，以滿足國際收支平衡、補充官方儲備。

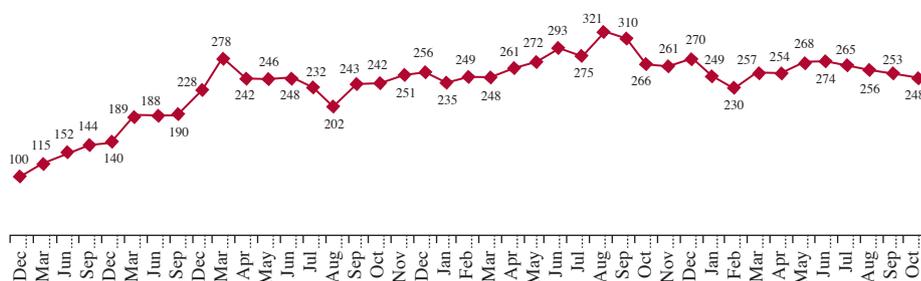
案例：發佈《人民幣國際化白皮書 — 正式加入SDR貨幣籃子的人民幣》

2016年12月21日，中行發佈2016年度《人民幣國際化白皮書 — 正式加入SDR貨幣籃子的人民幣》。這是中行連續第4年調研全球客戶的人民幣國際化參與度，調研對象覆蓋全球42個國家和地區的近3,500家境內外企業。結果顯示，超過九成受訪企業認為人民幣加入SDR貨幣籃子有助於提升人民幣的國際地位。

案例：發佈跨境人民幣指數和離岸人民幣指數

跨境人民幣指數(CRI)

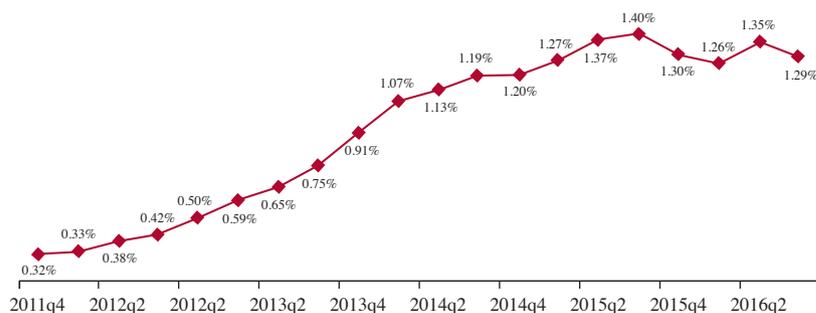
2013年9月20日，中行向全球首發「跨境人民幣指數(CRI)」。該指數關注人民幣「跨境循環」，體現人民幣在跨境和境外循環流動的「人氣水平」。2016年10月，CRI指數為248點，是2011年基點(100點)的2.48倍。



圖：中國銀行跨境人民幣指數(CRI)

離岸人民幣指數(ORI)

2014年3月11日，中行向全球首發「離岸人民幣指數(ORI)」。該指數體現人民幣在境外的「規模狀況」。2016年三季度末，ORI指數為1.29，是2011年基值(0.32)的4倍。



圖：中國銀行離岸人民幣指數(ORI)

案例：當選全國外匯市場自律機制的總體牽頭行

2016年6月24日，全國外匯市場自律機制在上海成立並召開了第一次工作會議。會議推舉中行為自律機制的總體牽頭行，中行行長陳四清為主任委員。

外匯市場自律機制是由銀行間外匯市場成員組成的市場自律和協調機制，在符合國家有關匯率政策和外匯管理規定的前提下，對人民幣匯率中間價報價行為，以及銀行間市場和銀行櫃檯市場交易行為進行自律管理，維護市場正當競爭秩序，促進外匯市場有序運作和健康發展。

圖片案例：2016年12月12日，中行在銀行間市場完成首批人民幣對匈牙利福林、波蘭茲羅提、丹麥克朗、瑞典克朗、挪威克朗、土耳其里拉、墨西哥比索等7種貨幣的直接交易



圖片案例：中行澳門分行舉辦「葡語市場人民幣業務宣介會」



（二）加快國際化戰略

落實國家新一輪高水平對外開放戰略，推動海外業務發展，加強全球一體化經營能力，提升國際化水平。依託萬餘家境內網點及在全球51個國家和地區600餘家海外機構，為客戶提供全球範圍內7×24小時多時區、多幣種、多語言、多業務的跨境金融服務。

1. 調整海外戰略佈局

完成南洋商業銀行交割，提升資本運用效率；中銀航空租賃成功上市，凸顯多元化戰略優勢，實現集團整體價值提升和國有資產保值增值；推進東盟機構重組，中銀香港收購泰國中行及馬來西亞中行，設立文萊分行，區域輻射能力顯著增強。

圖片案例：中銀香港文萊分行開業，中行實現了東盟十國金融服務全覆蓋



圖片案例：中行坦桑尼亞代表處開業，金融服務覆蓋7個非洲國家



2. 打造網絡競爭新優勢

落實國家「互聯網+」行動綱領，「E中銀」品牌知名度不斷提高，網絡金融客戶數和交易額同比分別增長93%和60%，「報關即時通」市場份額連續十年保持同業第一。

案例：跨境e商通產品推介會

2016年4月7日，中行與中國(福建)自由貿易試驗區福州片區管理委員會聯合主辦「遇見•未來—2016年中銀跨境e商通產品推介會」，60多家跨境電商企業的90餘位代表參加。

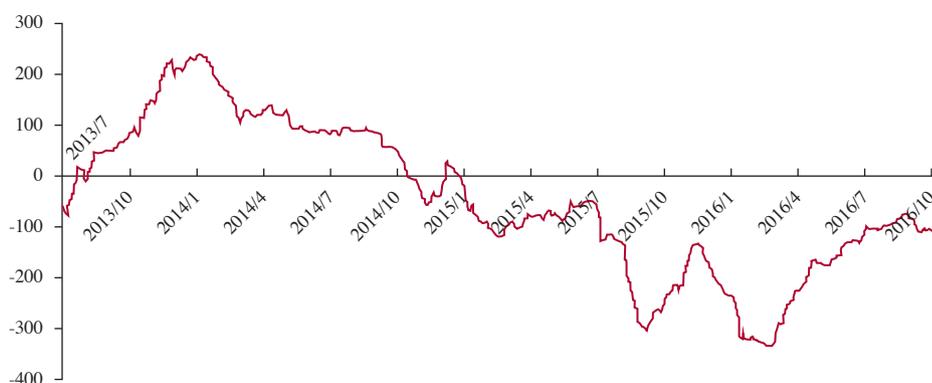
「中銀跨境e商通」填補了跨境電商支付結算領域的金融空白。中行已先後在廣東發佈跨境電商金融服務方案，在新西蘭組織跨境電商業務交流會，與英國貿易投資總署在倫敦聯合舉辦「中英跨境電子商務白皮書發佈會」，同時積極拓展意大利、馬來西亞和澳門的跨境電商服務。

3. 全球發行人民幣債

支持英國財政部、匈牙利財政部、澳大利亞新南威爾士州政府、法國社保基金、加拿大不列顛哥倫比亞省政府發行人民幣主權債(熊貓債)。2016年，中行承銷離岸人民幣債券和境外債券承銷排名穩居中資銀行第一。

案例：發佈境內外債券投融資比較指數

2015年3月19日，中行首次發佈境內外債券投融資比較指數(CIFED)，成為境內外債券市場的「晴雨錶」。



圖：境內外債券投融資比較指數

案例：與波蘭財政部簽訂熊貓債發行合作備忘錄

2016年6月20日，中行與波蘭財政部簽訂熊貓債發行合作備忘錄。中行作為主承銷商之一，將協助波蘭財政部註冊並發行30億元熊貓債，期限3年。這是波蘭政府第一次發行人民幣計價國債。

案例：支持加拿大國民銀行發行35億元熊貓債

2016年11月2日，加拿大國民銀行在中國銀行間債券市場發行35億元熊貓債，這是全球首筆外國金融機構熊貓債券，中行是其聯席主承銷商、聯席簿記行及境內資金專戶清算銀行。2015年以來，中行先後協助15家境外發行人在銀行間市場發行熊貓債券，在推進人民國際化和中國債券市場對外開放方面發揮了重要作用。

4. 參與國際金融治理

中行董事長田國立擔任中意企業家委員會理事會主席、新加坡金融管理局國際諮詢委員會委員、國際金融協會董事、國際貨幣會議董事、金磚國家工商理事會理事等，積極參與國際金融治理，提升中國的影響力。

案例：與聯合國工業發展組織簽署聯合聲明

2016年11月21日，中行董事長田國立赴聯合國總部出席聯合國工業發展組織五十周年慶典活動，並與工發組織總幹事李勇共同簽署了聯合聲明，標誌著中行成為中國首家與工發組織開展合作的商業銀行。雙方將共同推動聯合國2030可持續發展日程和利馬宣言(Lima Declaration)目標的實現，並在減緩與適應氣候變化、推動貿易能力建設、發展綠色金融等領域開展合作。

案例：參加金磚國家領導人同金磚國家工商理事會代表對話會

2016年10月16日，習近平主席和印度總理莫迪、南非總統祖馬、巴西總統特梅爾、俄羅斯總統普京共同出席金磚國家領導人同金磚國家工商理事會代表對話會。中行董事長田國立作為金磚國家工商理事會新任中方理事參加了對話會，與各國理事就金磚國家的經貿金融合作等議題進行了溝通和交流。

(三) 支持企業跨境發展

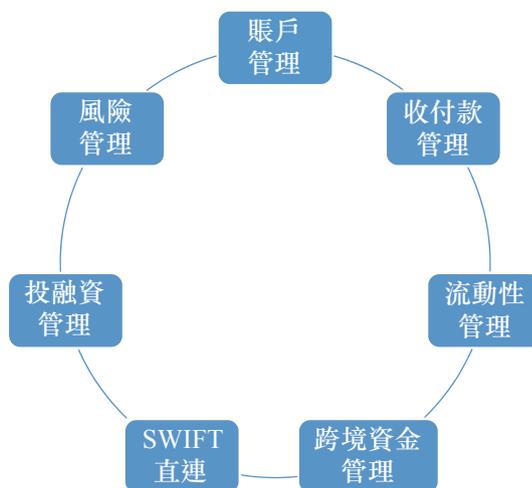
為企業量身定制金融服務方案，服務中資企業「走出去」和跨境併購，支持企業融入全球產業鏈，提高國際競爭力。

1. 全球財務一體化

注重把現金管理產品與企業集團全球化發展融為一體，為「世界500強」「中國500強」「走出去」「引進來」等客戶提供全球統一服務，實現全球化、區域化、本地化資金統一調撥和集中管理。根據客戶需求及市場變化，持續創新產品服務，促進貿易投資和精細化管理。

案例：全球現金管理

依託遍佈全球的分支機構、先進的核心銀行系統和現金管理平台，為企業提供項目諮詢、規劃實施和貸後管理等一體化現金管理服務，既支持客戶親臨銀行櫃檯辦理業務，又可通過網上銀行自助服務。



圖：中銀全球現金管理一體化金融服務方案

2. 投貸聯動

採用「商業銀行+投資銀行」模式，支持優質客戶海外併購，提供併購貸款、撮合交易、財務顧問、業務諮詢等綜合金融服務。截至2016年末，累計支持213個併購項目，涉及電子製造、基礎設施建設、商業服務等多個行業，成功撮合北控集團收購德國EEW、渤海租賃收購美國Avolon飛機租賃、邁瑞醫療私有化併購等項目。

案例：「中英金融服務圓桌會」

2016年7月22日，英國大使館主辦、中行協辦的「中英金融服務圓桌會」在中行成功舉行。英國財政大臣菲利浦·哈蒙德、英國財政部副部長馬克·博文、英國駐華大使吳百納女爵士等英國政府代表，以及中國人民銀行、銀監會、外管局和中英兩國大型金融機構的高管出席會議。

「中國銀行為中英金融搭建了高端對話與交流的平台，對探討推動中英自由貿易進程、緊密中英經貿金融合作關係提供了幫助。」

— 英國財政大臣菲利浦·哈蒙德

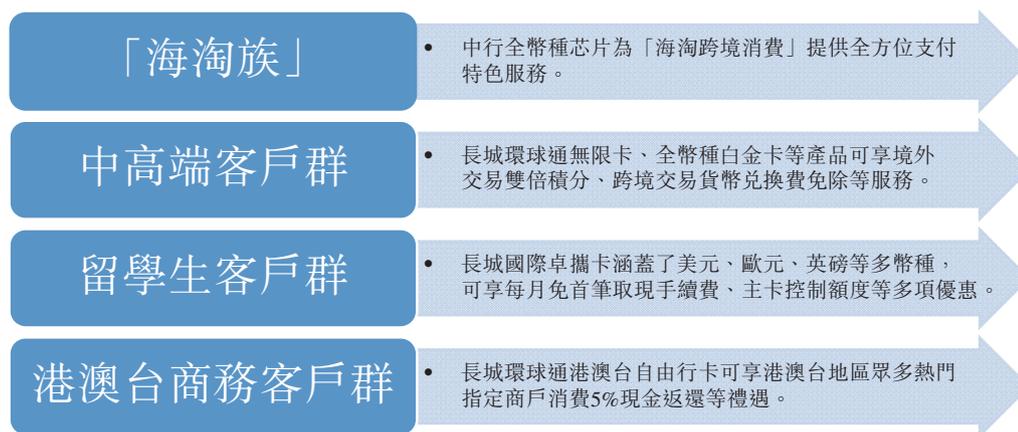


(四) 服務個人跨境消費

推出一站式出國金融服務，解決辦理開卡、外幣兌換、開立存款證明、境外刷卡消費等「出國難」問題，為出國留學、國際商旅、外派工作等各類出境客戶提供全方位跨境金融服務。

案例：「環球精彩一卡盡享」

中行在信用卡產品、功能、境外收費和消費優惠等跨境業務方面推出多項舉措，形成了完整的跨境金融服務體系。



圖：跨境金融消費服務平台

案例：「全球退」：跨境退稅回國領

2016年，中行廣東省分行推出個人境外消費退稅業務，解決了跨境退稅的排隊難問題。消費者在韓國GLOBAL TAX FREE公司旗下商戶單筆消費3萬韓元(約180元人民幣)以上，離境前由海關在退稅單上加蓋退稅印章，回國後就可享退稅服務，退稅資金以美元入至客戶指定賬戶。

三、創造最佳客戶體驗

貫徹「客戶至上」的服務理念，加強智能化渠道建設，優化金融產品和服務，全方位保障客戶權益，為客戶提供更便捷、優質的服務。

(一) 完善服務渠道

建設智能化旗艦店、智能化網點，優化流程，創新產品，升級設備，為客戶提供智能化的「一站式」服務。

截至2016年末，中行新建智能網點5,281家，包括34家智能化旗艦店、5,198家智能化網點和49家小型智能化網點。

案例：打造智能銀行旗艦店

中行天津市分行智能旗艦店擁有智能化自助引導服務區，客戶取號後，在自助填單區填好具體信息，工作人員掃一下客戶填單生成二維碼，即可調出客戶信息和業務類型，免去了以往繁瑣的輸入過程。客戶在智能化VTM機中插入銀行卡和身份證，就可以打印出蓋有銀行公章的資金流水、存款證明等。同時，該旗艦店還可以提供開通網銀、開通短信提醒、開卡等多種服務。

「以前出國旅遊辦理銀行存款證明，要在前台拿號、排隊，至少半個小時，趕上高峰時段等待時間更長。現在，自己就可以辦妥，只需幾分鐘，非常方便。」

— 客戶留言

案例：手機銀行3.0

2016年12月23日，中行手機銀行全新升級，手機銀行3.0版本讓客戶隨時、隨地、隨心體驗更便捷、高效、安全的移動金融服務。截至2016年末，客戶數9,439.95萬戶，交易金額6.84萬億元。

全新體驗	• 五大頻道：首頁、投資、生活、溝通、「我的」
	• 三大專區：資產管理、跨境金融、消費金融
	• 三大融合：用戶、場景、服務
	• 三大優化：智能、簡捷、定制
便捷生活	• 足不出戶即可繳費，支持全國多城市多繳費項目
	• 連接線上線下生活場景
	• 隨時隨地隨心付，提供掃碼支付方式
	• 打造消費金融專區，推出「中銀E貸」系列產品
智慧資管	• 推出智能資產管理服務，包括金融超市、資金歸集、資產報告等一攬子在線投資理財服務
跨境金融	• 推出跨境金融服務專區，滿足出國留學、商貿等各類用戶出境金融需求，打造一站式在線跨境服務
智能創新	• 全面應用大數據、二維碼、OCR圖像識別等新技術，讓手機銀行服務更貼合客戶需求
	• 提供網點預約、在線開戶、紀念幣預約等便捷服務，減少客戶排隊等待時間，提升網點業務辦理效率

圖片案例：廣東省分行首家智能化銀行旗艦店開業



圖片案例：中行智能機器人亮相13屆中國—東盟博覽會



(二) 創新金融產品

在「場景金融、移動金融、跨境金融」等領域不斷加大金融創新力度，讓客戶充分享受互聯網金融的便捷。

中行惠民金融

惠保障	<ul style="list-style-type: none"> • 主要包括「社保金融IC卡」「常青樹卡」等社會保障聯名卡產品以及相關的「五險資金代發」「五險資金委託代扣」「五險信息查詢」「社保、金融賬戶聯動掛失」等服務
	<ul style="list-style-type: none"> • 截至2016年末，全轄共發行常青樹IC卡689萬張，吸收存款818億元，卡均存款1.2萬元
惠健康	<ul style="list-style-type: none"> • 在全國舉辦「杏林春暖」名醫講座系列活動約20場
	<ul style="list-style-type: none"> • 優化「惠民金融惠健康」APP模塊，在預約掛號基礎上，增加「名醫講座」「體檢」服務
	<ul style="list-style-type: none"> • 截至2016年末，全轄累計發行「長城杏林卡」33萬張
惠教育	<ul style="list-style-type: none"> • 推出個人客戶服務方案，主要包括「國家助學貸款」「出國留學金融」「校園卡」「普通高中學生資助卡」「中職學生資助卡」等產品與服務
惠繳費	<ul style="list-style-type: none"> • 覆蓋與百姓生活相關的水、電、氣、通訊等各種生活繳費，客戶可通過網點、網上銀行、手機銀行、自助終端等渠道繳費
	<ul style="list-style-type: none"> • 上線Huawei Pay、Apple Pay、Samsung Pay等移動支付服務
惠消費	<ul style="list-style-type: none"> • 推出「中銀E貸」個人網絡消費貸款，客戶可通過手機APP等線上渠道提交貸款申請。審批後，客戶可在線用款、還款
	<ul style="list-style-type: none"> • 推出東方航空聯名信用卡、約堡「吉祥卡」等產品
惠助農	<ul style="list-style-type: none"> • 與供銷E家合作建設線上專區，完善助農金融平台
	<ul style="list-style-type: none"> • 投產助農固話POS定期活期互轉功能，支持配置利率上浮的定期存款產品，支持養老、醫療等代繳費功能

案例：豐富「E中銀」體驗

2016年，中行將場景金融作為網絡金融「E中銀」規劃的重要組成部分，構建包括客戶、渠道、產品、服務、媒介、體驗一體化的場景金融生態。

中銀E校園	<ul style="list-style-type: none">專為高校師生提供手機端金融查詢、校園繳費等服務的場景應用
中銀跨境E商通	<ul style="list-style-type: none">為跨境海淘提供便捷網上支付
	<ul style="list-style-type: none">為跨境電商進口企業和第三方支付公司提供在線人民幣支付、跨境資金分賬與清算、國際收支申報、反洗錢等一攬子服務
	<ul style="list-style-type: none">支持企業便捷通關，滿足海關跨境電子商務監管需求

案例：創新電子賬戶新體驗

2016年4月1日，中行推出中銀E財賬戶和E捷賬戶，客戶可直接通過中行網上銀行、手機銀行、中銀易商等渠道，自助綁定簽約銀行的全功能借記卡，快速完成在線開戶操作。

中銀E財賬戶	支持與綁定賬戶間的資金劃轉，消費支付，辦理存款類產品，購買儲蓄國債(電子式)、基金、養老寶、保險等投資理財產品
中銀E捷賬戶	支持與綁定賬戶間的資金劃轉，消費支付

案例：推出中銀E貸

利用互聯網和大數據技術推出中銀E貸產品，提供全流程在線信用消費貸款。

金額	最高30萬元
期限	有效期12個月，額度期限內可循環使用
用途	家裝、購車、教育、醫療等個人合法消費支出
使用	有效期內循環使用，隨借隨還。按實際用款天數按日計息
還款	到期一次性還本付息、按月付息到期還本等
擔保	信用貸款，無需抵質押擔保

圖片案例：中行海南省分行發行「長城三沙借記IC卡」



圖片案例：中行約翰內斯堡分行推出南非首張人民幣「吉祥卡」



圖片案例：2016年2月18日，中行成為首個與Apple Pay合作的銀行



(三) 完善客戶體驗

完善業務流程，健全服務體系，建立客戶服務管理長效機制，持續提升客戶體驗。

領域	舉措成效
產品及服務投訴	<ul style="list-style-type: none">• 制定《客戶投訴處理機制及流程》
	<ul style="list-style-type: none">• 中行海南省分行對於所有客戶投訴事件，均第一時間積極響應，認真聽取客戶意見、建議並記錄在案及時答復；對客戶提出的改進建議，最大限度滿足；對於監管部門轉辦的投訴案件，及時核查，積極配合監管部門開展現場或非現場檢查
維護及保障 知識產權	<ul style="list-style-type: none">• 中行蘇州分行創新設計了專利權、註冊商標專用權、著作權中的財產權等知識產權質押、股權質押方式
消費者信息保護	<ul style="list-style-type: none">• 參加「第三屆國家網絡安全宣傳周」活動，提升客戶風險防範意識
	<ul style="list-style-type: none">• 中行湖北省分行參與「國家網絡安全宣傳周」活動，結合客戶資金信息安全、認證工具使用等開展專題講座

全面提升服務能力

企業網銀	<ul style="list-style-type: none"> • 新增深加工信息服務
	<ul style="list-style-type: none"> • 關注中間業務
	<ul style="list-style-type: none"> • 提升理財服務體驗
	<ul style="list-style-type: none"> • 鞏固國際結算業務優勢
個人電子銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 優化存款功能
	<ul style="list-style-type: none"> • 推出資產管理功能
電話銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 新增薪酬福利查詢功能
	<ul style="list-style-type: none"> • 新增馬來西亞分行海外交易和無卡支付交易的開通關閉和查詢功能
	<ul style="list-style-type: none"> • 新增匈牙利分行借記卡激活功能
短信服務	支持多語言服務，向個人客戶提供中文／英文短信服務
在線客服	<ul style="list-style-type: none"> • 增加門戶網站、手機銀行入口
	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶端增加問題列表，實名用戶可查看聊天記錄
海外電子銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 配合海外系統整合轉型項目實施
	<ul style="list-style-type: none"> • 豐富海外電子銀行渠道服務
	<ul style="list-style-type: none"> • 聚焦跨國集團客戶和「走出去」客戶需求
	<ul style="list-style-type: none"> • 新增企業網銀國際結算單證服務
	<ul style="list-style-type: none"> • 拓展海外網銀服務覆蓋範圍

案例：上線電子印章系統

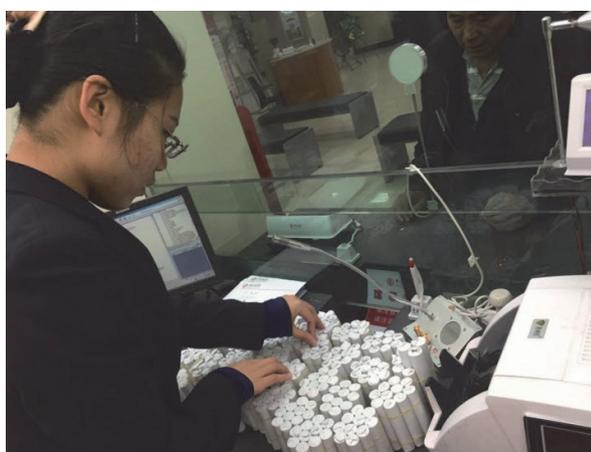
2016年5月29日，中行上線電子印章系統。電子化印章內嵌16位業務驗證碼，客戶可憑業務驗證碼，通過中行門戶網站對憑證上的業務信息進行驗證、識偽。同時，電子化印章改變了過去手工蓋章位置不準確、力度不均勻、深淺不一等問題。投產後，業務印章電子化率達96%，每筆業務辦理時間縮短30%，極大改善客戶體驗，平均每位業務經理每日可節省0.75小時，全年可節省3,476,520小時。

案例：上門服務暖人心

中行一位客戶住院期間欠付醫療費，家人拿著這位客戶名下的中行內蒙古赤峰分行存單來到中行北京市角門支行請求兌付。由於家人不知道密碼，又是異地開戶，不便兌付。角門支行員工赴醫院上門服務，並與赤峰分行聯繫核實，成功協助客戶的家人扣劃了存款，支付了醫院的款項。

案例：幫助客戶清點兌換硬幣

2016年12月12日，一位客戶拎著兩個裝滿1角硬幣的塑料桶，來到中行寧波市分行鎮海支行兌換。中行員工用了三天時間，整理出16,000多枚硬幣，兌換了1,600多元整錢。



案例：新西蘭簽證「綠色通道」

2016年4月，中行與新西蘭移民局簽署全面戰略合作協議，在中行全球中高端個人客戶赴新西蘭旅遊、留學和投資等領域開展密切合作，中行客戶在申請新西蘭簽證時無需額外提供財力證明文件，最快三天獲批簽證申請。

案例：「至專客服」24小時

2016年9月，中銀香港推出「至專客服」24小時視像銀行服務，實時處理銀行交易及產品申請。服務範圍包括申請信用卡、個人貸款、樓宇按揭、旅遊保險、登記發薪服務、現有客戶開立賬戶、綜合理財服務等。

案例：助力G20峰會

2016年9月4日至5日，G20峰會在杭州舉行，中行成為唯一進入峰會主會場的銀行。峰會期間，中行浙江省分行成立服務保障工作小組，抽調業務精通、外語流利、形象良好、服務意識強的骨幹，提供現場金融服務，並在杭州地區116家網點及周邊地區部分網點設立「G20專窗」等。



圖片案例：中行廈門市分行舉辦手語培訓



圖片案例：中行廣東橫琴自貿區分行攜手工商局推出電子證照銀行卡



圖片案例：中行陝西省分行蟬聯陝西銀行業服務禮儀大賽冠軍



圖片案例：中行遼寧省分行推出金融服務「大篷車」



(四) 保障客戶權益

1. 普及金融知識

解答客戶諮詢、發放宣傳資料、播放宣傳短片……中行通過多種形式廣泛開展金融知識宣傳活動，營造和諧金融消費環境。

案例：金融知識宣傳

2016年9月，中行四川省分行在全轄開展「金融知識普及月」「金融知識進萬家」活動，通過官方微信及手機短信平台推送金融知識超過56萬人次；印發宣傳海報共1,701份、宣傳折頁168,172份，走進高校、重點社區、貧困地區舉辦個人徵信知識專題講座、金融安全小課堂等現場活動逾350次。

案例：金融知識進部隊

2016年10月13日，中行廈門市分行開展「金融知識進軍營」活動，圍繞「衣食住行」，給部隊官兵帶來金融小課堂，及時為官兵提供金融諮詢。

圖片案例：2016年中行河南省分行開展金融知識進萬家宣傳活動



圖片案例：中行重慶市分行開展金融知識宣傳活動



2. 防範金融風險

多部門緊密聯合，打擊非法集資、金融詐騙，並開展反假幣宣傳，保護客戶資金，共建健康金融生態。截至2016年末，成功攔截詐騙案件601筆，為客戶挽回經濟損失5,761餘萬元。

案例：「反假幣」專項宣傳活動

2016年9月，中行海南省分行在海口汽車南站宣傳金融知識，擺設宣傳展台，多名業務骨幹現場講解新版百元紙幣防偽知識，宣傳《反假人民幣獎勵辦法》等法律法規。

案例：阻止跨國網絡詐騙

2016年6月，新加坡一客戶受跨國詐騙集團誘導，將25,000新元匯入中行北京市分行某支行賬戶。客戶覺察異常後向中行新加坡分行尋求幫助，分行第一時間通知相關部門，凍結賬戶，及時為客戶追回25,000新元並全額退還。

案例：警銀築起安全網

2016年6月30日，客戶李老先生在中行廣州越秀先烈中路支行將2萬元匯到譚某的賬戶。櫃檯員工盡職詢問後，認為李老先生可能被詐騙，便立即報警。警方詢問後確認為詐騙案件，支行立即凍結了譚某賬戶，挽回被害人損失。7月12日，黃花崗派出所向該行贈送一面錦旗。



圖片案例：中行廣西區分行開展反假幣宣傳活動



圖片案例：中行內蒙古區分行准格爾旗支行積極協助客戶挽回被騙資金



3. 維護客戶權益

保護客戶基本權益，保障客戶信息安全，學習消費者權益保護知識、法律法規和監管規定，提升文明優質服務水平。

案例：跨越半個世紀的存單

60年代，廖老先生將個人存款分筆存於中行北京市東城區支行東安門分理處。2002年，廖老先生在萬象去世。半個世紀過去，2016年2月25日，在中行北京市分行、萬象分行的緊密配合下，廖老先生的家人在北京成功兌付近半個世紀的老存單。

案例：拼接「鼠咬錢」

一客戶家中的9,200元現金被老鼠咬成碎片。2016年3月，中行四川省眉山市分行員工用了5個多小時為客戶拼接59張「鼠咬錢」，挽回損失3,750元。



案例：回收殘損人民幣

2016年，中行廣東省分行主動承擔廣州地區殘損人民幣回收指標任務，加大小面額殘損幣回收力度，「走出櫃檯」主動上門為客戶進行兌換。



四、回報社會關愛員工

積極履行社會責任，服務社會、奉獻社會、回報社會，支持體育、教育、文化、藝術事業發展，積極開展扶貧助困等公益活動。以人為本，關愛員工。

(一) 支持文化教育事業

連續17年承辦國家助學貸款業務，累計發放220億元、資助170多萬名貧困學生完成學業。連續13年支持「陳嘉庚科學獎」。連續8年與國家大劇院開展戰略合作。連續5年支持「彩虹橋」公益項目，資助中美兩國250多名品學兼優、家境貧困的學生到對方國家交流學習。

案例：「春蕾計劃」

自2013年起，中行與中國少年兒童基金會合作，通過基金會旗下「春蕾計劃」，組織客戶捐款近105萬元，定向幫扶雲南、陝西等地的241名貧困高中女生。

案例：台灣大學生2016中行暑期實習

2016年6月，中行再次啓動台灣大學生暑期實習活動。來自台灣大學、成功大學等24所院校的60名學生入選本次實習項目。7月15日-17日，大學生在北京中行國際金融研修院集中授課並參觀訪問。隨後，大學生分赴上海、江蘇、浙江、福建、廣東和深圳等6家境內分行，開始為期3周的業務實習。8月7日，暑期實習圓滿結束。



「大陸經濟和科技發展的速度已經遠遠超越我原本的想像，這樣的體驗真是太棒了！」

— 台灣政治大學林依凡

「智能設備省時省力，值得台灣銀行學習。」

— 台灣輔仁大學黃冠雄

案例：援疆「融情夏令營」

2016年7月17日，中行舉辦援疆「融情夏令營」，來自吐魯番市、喀什地區的40多名少先隊員參加了「勵志成才」「人文傳承」「繼往開來」等主題學習參觀活動。



案例：「未來金融家」活動

2016年8月15日，中行江西省分行舉辦第四屆「未來金融家」實踐活動，20位客戶子女參加。在為期5天的時間裏學習銀行業務知識，以及藝術品收藏入門、商務禮儀等課程。同時開展了個人股票模擬操盤、點鈔比賽、團隊競技等活動。

案例：「彩虹橋」公益項目

自2012年起，中行連續五年獨家支持「彩虹橋」中美學生文化交流項目，總計250餘名中美兩國學生前往對方國家交流學習。2016年，25名中國大學生來自中行定點扶持的陝西咸陽「北四縣」。

（二）參與全球公益行動

消除貧困、共同富裕是13億中華兒女的美好願望。不論身處何位、來自何方，衷心希望大家積極參與到精準扶貧活動中來，傳遞愛心，凝聚力量，共同幫助扶貧對象實現夢想。發自內心深處的關愛和善舉，將為困境中的人們點燃希望的光芒。只有共同攜手，使扶貧濟困的傳統美德蔚然成風，讓友善互助的社會主義核心價值觀深入人心，才能幫助困難群眾共享發展成果、過上幸福生活。

— 2016年10月10日中行「樂善濟貧百年相承」活動倡議

案例：連續三年支持新疆「訪惠聚」

自2014年起，為貫徹落實第二次中央新疆工作座談會精神，支持新疆自治區開展「訪民情、惠民生、聚民心」活動，中行連續3年選派了149名當地各族幹部員工，向南北疆派出三批共計52個駐村工作隊。三年來，中行各級駐村工作隊共完成項目103個，向17個村投入資金5,000多萬元。設立教育專項獎學金，資助了300多名貧困家庭大學生完成學業，並為貧困家庭中小學生捐助家教學習機4,600多台。

「真心訪民情、真幹惠民生、真情聚民心。」經過三年扎實努力，中行在當地完成了一批重點民生工程和建設項目，促進了當地群眾增收和農村發展，駐村工作取得了顯著成效，受到自治區黨委、政府及人民群眾的高度認可。



案例：精準扶貧信陽光山縣

中行河南省分行創新了「光山金融扶貧模式」，以光山縣扶貧開發投資公司為授信主體，由其篩選符合條件的農業合作社為扶貧目標，並發放貸款，光山縣財政局安排專項資金作為風險補償，河南省農業信貸擔保公司和信陽市財金擔公司提供擔保，降低融資成本，共同分擔風險。首次投放1億元扶貧貸款，投向20個專業合作社，支持當地的油茶、茶葉、水稻、苗木、養殖等特色產業，同時帶動21個鄉鎮、39個貧困村、5,600多名貧困人口脫貧。



案例：積極參與災難救援

2016年2月6日，台灣南部發生里氏6.7級地震，116人遇難，550多人受傷，台南等地樓房倒塌。中行台北分行向地震災區捐款326萬元新台幣。

4月14日，日本熊本縣發生最大震度7級、九州地區觀測史上最高級別地震，多人遇難，3,000多人受傷。中行東京分行迅速向地震災區捐款50萬日元。

8月24日，意大利中部山區發生6.2級地震。中行米蘭分行向地震災區捐贈10萬歐元，支持災後重建。

9月15日，第14號超強颱風「莫蘭蒂」襲擊廈門，造成重大損失。中行廈門市分行率先安排網點恢復營業，並向受災嚴重的廈門大學、華僑大學等捐贈70萬元。

圖片案例：中行廣東省分行營業部設置環衛工人免費飲水點



(三) 關愛員工健康成長

踐行「以人為本」理念，視員工為企業最寶貴的財富，關注員工訴求，保障員工合法權益，搭建培訓體系，暢通晉升通道，開展多種員工關愛活動。

指標	2016年	2015年	2014年
員工總人數	308,900	310,042	308,128
新員工人數	11,088 (3.59%) ¹	10,218 (3.3%)	10,112 (3.28%)
女員工人數	175,882 (56.94%)	176,104 (56.80%)	175,232 (56.87%)
少數民族員工人數	12,766 (4.13%)	12,755 (4.11%)	12,633 (4.10%)
海外員工人數	22,509 (7.27%)	24,983 (8.06%)	22,589 (7.33%)

1. 括號內百分比為估員工總數的比重

1. 保障員工勞動權益

嚴格遵守《勞動法》，招聘工作堅持公開平等原則和反歧視原則，積極選擇當地員工，保障員工薪酬、福利待遇。

招聘與員工 多元化管理	堅持招聘信息公開，堅持面向內外部市場廣泛吸引人才，堅持機會均等
	尊重當地招聘習慣和風俗，不得做出歧視性安排或使用歧視性語言
	遵守社會公平標準和道德要求，不得在工作要求、薪酬待遇等方面進行歧視性安排
薪酬福利	遵循「以崗定薪、以能定級、以績定獎」的原則，不以民族、性別、宗教信仰和文化背景等分配薪酬
	落實社會保險和住房公積金政策，及時繳納各類社會保險費和住房公積金。建立企業年金制度
工作時間與休假	嚴格依法合規執行國家和地方有關假期假日管理、工作時長的政策要求。對於依法實行標準工時制的員工嚴格執行工作日8小時安排
避免童工及 強制勞動	錄用新員工必須達到法定的最低就業年齡。勞動合同明確規定不得約定有違法律法規的強制性勞動標準或其他排除員工法定權利的內容
保障員工 健康與安全	編發《安全手冊》，普及安(消)防、反恐防暴、防範電信詐騙等知識

2. 加強員工培訓

按照「定標準(制定專業資格標準)、開課程(開發專業資格課程)、做認證(組織實施考核認證)」的流程，開展專業資格培訓，不斷提高員工崗位技能。積極鼓勵員工到基層和艱苦地區幹事創業，選派員工到甘肅、青海、重慶等中西部、欠發達省份分行掛職交流。鼓勵海外機構引進當地優秀人才，加大外籍員工培訓力度，深入開展企業文化培訓。

指標	2016年	2015年	2014年
員工培訓投入金額	53,091	52,797.2	55,406.6
員工培訓項目數	68,122	111,904	76,099
員工培訓人次	2,725,361	2,741,209	2,553,405

案例：境外員工行情教育

2016年8月-9月，中行分兩期舉辦境外當地優秀員工行情教育培訓班，35家海外機構和6家境外附屬公司的78名境外當地員工參加了培訓。培訓班重點圍繞中行歷史、企業文化與核心價值觀、中行發展戰略、海外機構現狀與發展前景等內容組織學習。

案例：人才梯隊培養

中行湖北省分行實施「龍」系列培養計劃，按照「評估篩選入庫 — 集中學習 — 任務實踐 — 導師輔導 — 及時動態調整」五個環節，培養持續、穩定的中層人才後備隊伍。同時實施「鷹」系列培養計劃，著力培養中基層管理及高級專業技術後備人才。

3. 暢通員工晉升通道

建立經營管理、專業技術和技能操作三大職位序列，拓寬員工職業發展通道。專業技術人員是業務發展的主力軍。以專業序列建設為重點，加強人才隊伍建設，暢通發展通道、簡化晉升程序、強化資格准入、加大貢獻度考核，激勵專業人才成長發展。

4. 開展員工關愛活動

在全轄召開「推進員工關愛工作」視頻會，舉辦「關愛員工大講堂」活動，關心、慰問困難員工、困難勞模。「兩節」期間為全轄困難職工發放補助，關心員工個人生活，關愛女員工。

指標	2016年	2015年	2014年
全行受災補助(萬元)	70	49.7	226.2
全行生活幫扶(萬元)	835.09	1,864.4	1,572.69
幫助困難員工(人次)	7,400	8,466	7,966

案例：推進員工子女志願者服務

「攜手關愛公益先行」員工子女關愛項目覆蓋21個分行和部門的450個員工家庭，1,145人次參與。組織女員工開展「恆愛行動 — 百萬家庭親情一線牽」公益活動，組織各類編製品約200多件，捐贈給新疆維吾爾族自治區阿克蘇地區。

案例：「愛心媽咪小屋」

中行上海市分行建設15家「愛心媽咪小屋」，為備孕期、懷孕期、哺乳期的女員工提供乾淨、舒適的關愛場所。



圖片案例：中行河南省分行舉辦「旗袍秀·書香味·中行情」三八婦女節活動



(四) 完善供應鏈管理

嚴格遵循《採購管理辦法》《採購評審管理辦法》和《供應商管理辦法》，持續關注供應商在環境保護、社會治理等方面的表現。在供應商准入條件中明確要求，供應商「經營活動中沒有重大違法違規記錄，或涉及環境保護等的違法違規行為」「具有良好商業信譽和健全財務會計制度」。

指標	2016年
按採購標準確定供應商(家)	8,037
在線審核節約紙張(張)	92,300

案例：「電子化」評審

2016年，總行採購評審委員會實現在線評審，所有採購評審材料均以電子版形式提交，評委以電子方式投票。僅此一項，總行全年節約用紙92,300張(約0.37噸)。

專題：精準扶貧 慈善文化

積極踐行「擔當社會責任，做最好的銀行」發展戰略，充分發揮國際化、多元化平台優勢，實現精準扶貧。連續14年在陝西咸陽(永壽縣、長武縣、旬邑縣、淳化縣，簡稱「北四縣」)定點扶貧，發揮自身、客戶、員工、國際四種力量，落實「十個一批」，聚集各種資源，動員社會力量，努力探索一條有中行特色、可持續、可複製的精準扶貧之路。

2016年，中行在「北四縣」投入幫扶資金7,200多萬元，為「北四縣」企業敘做貼現業務超過2.5億元，實施「安全飲水、道路交通、光伏建設、農業設施」等項目23個，幫助建檔立卡貧困人口2.8萬人增收，2,053名貧困學生受到資助。

(一) 金融扶貧 項目落地

發揮銀行主體力量，利用國際化、多元化業務平台，與「北四縣」形成有效對接，把金融功能與地方需求對接起來，把金融工具與扶貧措施結合起來，促進「北四縣」發展。

安排一批信貸資金	安排專項信貸資金支持「北四縣」發展項目，加大中小企業信貸支持，開闢「北四縣」貸款申請項目綠色通道
推動落地一批金融政策	發揮中行優勢，研究中央扶貧政策與國家金融政策，把好政策的高速公路，直接架通「北四縣」
建立一批村鎮銀行	在「北四縣」各建立一個村鎮銀行，探索推廣助農服務點等服務模式。與當地第三方商戶合作，向鄉鎮延伸現代化支付服務

(二) 全員扶貧 奉獻愛心

發揮員工力量，拓展產品銷路，提升農戶收入。派出兩批10名掛職幹部、駐村第一書記成為扶貧帶頭人。為咸陽舉辦一次40-50人的專項培訓。建立當地幹部到中行交流的工作機制，增強他們運用金融手段發展經濟的能力。

為當地培養一批金融人才	利用中行培訓機構和培訓力量，為咸陽培養一批掌握現代金融理念、方法和工具的管理幹部
增派一批扶貧幹部	除現有的扶貧幹部外，向咸陽市、「北四縣」增派掛職幹部，加強金融扶貧工作力量
銷售一批優質產品	通過「公益中行」精準扶貧互聯網平台及其他線上線下渠道，發動企業客戶和全行員工購買「北四縣」優質農特產品

案例：開發「公益中行」精準扶貧平台

中行組織開發了「公益中行」精準扶貧平台，供給側對接「北四縣」12.4萬貧困人口，需求側對接全行30萬名員工。通過建立健全「三個制度一個機制」（脫貧助理人制度、配額制度、集采供應商制度和公益回饋機制），打通貧困戶農副產品直銷城市的通道。

(三) 平台扶貧 匯聚力量

發揮客戶的力量，吸引有技術、有市場、有產品的客戶一同參與扶貧，把供應鏈前端的初級產品生產線引入「北四縣」，建立原料供應基地，協同產業開發，解決產品銷售問題。

幫助引進一批企業	通過跨區域、跨境撮合，引進一批企業在「北四縣」落戶，對接脫貧項目
用好一批慈善基金	建立中國銀行慈善基金會，設立「北四縣」扶貧專項基金，引入國內其他慈善基金
推薦一批就業崗位	拿出中行內部的一些工作崗位並支持大客戶擴大生產增加工作崗位，對接「北四縣」適齡勞動力，解決一部分貧困人口就業問題

案例：組織精準扶貧跨境撮合洽談

2016年9月，中行與陝西省共同主辦「咸陽北四縣精準扶貧跨境撮合洽談會」，100餘家海內外龍頭企業與咸陽地區80家企業進行了285場次的現場洽談，100多對企業現場簽約或達成初步合作意向。荷蘭哈克公司的蘋果育苗培訓基地項目、馬鈴薯加工基地項目已在旬邑縣落地。

案例：撮合企業投資項目

在中行撮合推介下，雙滙集團在「北四縣」投資商品豬養殖項目，統一規劃、建廠、供料、統一供苗、回購、防疫、處理污水，讓農民從「零」學起，就業增收。按約定標準和價格收購生豬，降低了價格波動風險，穩定了農民收益。當地政府為養殖戶提供補貼，銀行提供貸款。

案例：助力「春蕾計劃」定向扶助咸陽貧困女生

2016年10月13日，中行組織私人銀行客戶赴「北四縣」開展捐資助學，募集善款用於支持長武中學21名高中女生三年生活費支出。

(四) 國際扶貧 引入外援

發揮國際的力量，把海外的企業請進來，支持咸陽的企業走出去。引入國外的客戶和公益資金，對接當地的產品銷售和公益慈善事業。中銀香港與黃廷方慈善基金、霍英東基金等香港機構聯合，為「北四縣」設立助學獎教基金2,000萬港元，以基金方式運作，每年投資收益用於助學獎教。

引入一批國際慈善基金	發揮中行國際化優勢，把國外慈善資源引入「北四縣」
------------	--------------------------

案例：與NBA中國共同支持慈善事業

2016年9月11日，中行與NBA中國向「北四縣」各縣分別捐贈一塊NBA標準室外籃球場，讓當地青少年有機會體驗籃球運動的快樂。

2016年「北四縣」精準扶貧工作情況

指標	數量及開展情況
一、總體情況	
其中：1. 資金(萬元)	7,046.79
2. 物資折款(萬元)	189.85
3. 幫助建檔立卡貧困人口脫貧(人)	1,377
二、分項投入	
產業扶貧項目類型	<input checked="" type="checkbox"/> 農林產業扶貧 <input type="checkbox"/> 旅遊扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 電商扶貧 <input type="checkbox"/> 資產收益扶貧 <input type="checkbox"/> 科技扶貧 <input type="checkbox"/> 其他
產業扶貧項目(個)	11
幫助建檔立卡貧困人口脫貧(人)	1,377
幫助建檔立卡貧困戶實現就業(人)	43
資助貧困學生(人)	2,053
幫助貧困殘疾人(人)	100

中國銀行「十個一批」扶貧工作舉措提出後，「北四縣」扶貧工作進入了一個全新的歷史階段。全市要心存感恩，立志奮進，把脫貧攻堅工作當成一種政治責任，真抓實幹，以此回報中行的支持和貧困群眾的期盼。

— 陝西省咸陽市市委書記 岳亮

五、踐行綠色發展理念

(一) 創新綠色金融

緊密圍繞客戶需求，加大綠色金融產品和服務的創新力度，不斷開拓綠色債券市場，開展綠色金融國際交流與合作。截至2016年末，中行全年承銷12支綠色債券，承銷金額約156億，居同業領先地位。

案例：中國綠色資產擔保債券倫敦發行

2016年11月3日，中行以倫敦分行為主體，在國際市場上成功發行5億美元綠色資產擔保債券，並在倫敦證券交易所上市，成為中資銀行發行的首筆資產擔保債券。本次債券充分體現「綠色」和「跨境」兩大主題，為整個中國銀行業在國際資本市場融資樹立了新的樣板。



案例：發行境外綠色債券

2016年7月5日，中行在國際市場上成功發行美元、歐元和人民幣三幣種綠色債券，發行總額折合30億美元。債券由盧森堡分行、紐約分行同步發行，分別在盧森堡證券交易所、香港聯交所掛牌上市，覆蓋3個期限，共計5個債券品種。

案例：協助中資機構發行境外綠色債券

2016年，中行作為全球協調人成功協助浙江吉利控股集團有限公司完成4億美元境外債券發行，票面利率2.75%，期限5年，成為中資機構2016年發行的首單境外綠色債券。本次發行由中行倫敦分行提供備用信用證擔保，穆迪評級公司給予A1的國際評級，獲得全球90個機構投資者賬戶近6倍的超額認購。

案例：助力新開發銀行發行綠色債券

2016年7月18日，中行作為牽頭主承銷商及簿記管理人，助力新開發銀行在中國銀行間債券市場成功發行30億元人民幣綠色金融債券，期限為5年，票面年利率為3.07%，認購倍數3.1倍。這是國際開發機構首次在中國銀行間債券市場發行人民幣綠色金融債券，也是金磚國家發起建立的新開發銀行首次亮相資本市場。

案例：開展綠色金融研究

2016年，中行澳門分行開展《關於在澳門建設綠色產權體系的建議》課題研究。該課題研究成果報送澳門特區政府等。特區政府研究把課題有關建議納入「特色金融」產業政策。

(二) 實施綠色信貸

認真貫徹綠色信貸政策，發揮金融槓桿作用支持清潔能源、循環經濟、環境治理等節能環保領域，架起經濟與環境之間的橋樑。

指標	2016	2015	2014
綠色信貸餘額(億元)	4,673	4,123	3,010

綠色信貸領域	舉措及成效
生態保護	<ul style="list-style-type: none"> • 授信支持生態環境保護、廢棄資源綜合利用、生活垃圾焚燒發電、污水處理等項目
	<ul style="list-style-type: none"> • 對未達到國家環保標準的項目和企業實行「一票否決制」
清潔能源	<ul style="list-style-type: none"> • 加大新能源發電、綠色光伏發電、水電站等綠色項目信貸支持
	<ul style="list-style-type: none"> • 支持光電建築建設
節能減排	<ul style="list-style-type: none"> • 不斷優化存量貸款，嚴格管控「兩高一剩」行業信貸投放
	<ul style="list-style-type: none"> • 助力節能減排企業可持續發展
循環經濟	<ul style="list-style-type: none"> • 支持環保設備、淨水處理器的供應鏈發展
	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格環保風險管理，明確環保項目全過程評價和風險監控

案例：支持污水處理

2016年，中行湖北省分行孝感市分行為漢川市銀泉環保科技有限公司發放5,000萬元項目融資貸款，用於當地污水項目建設。項目投產後，該市污水處理能力將擴容至10萬立方米／日。

案例：支持清潔能源發展

2016年，中行四川省分行為雅礮江錦屏二級水電站項目核定授信137億元，目前授信餘額91.45億元。

案例：支持綠色經濟

截至2016年9月，中行天津市分行為河北第35中學片區、薊縣儲備林項目、薊縣於橋水庫改造項目、靜海子牙河改造項目、寶坻中關村科技新城項目等提供約45億元的拆遷補償款代理發放服務。

案例：支持生活垃圾焚燒發電工程

2016年，中行寧波市分行參與鄞州區政府生活垃圾焚燒發電項目銀團貸款，支持地方政府解決群眾生活垃圾問題。

案例：支持環保設備生產鏈

2016年，中行江蘇省分行常州市分行為江蘇維爾利環保科技公司核定授信17,800萬元，同比新增5,800萬元。

(三) 開展綠色公益

積極踐行「綠色環保」理念，組織員工開展綠色環保公益實踐活動，以實際行動將綠色理念傳遍千家萬戶。

案例：援建三沙「生態銀行」

海南省三沙市屬自然珊瑚礁沙石地漏地理，少土不保水，島嶼植物單一，生態環境脆弱。2016年4月21日，中行海南省分行向三沙市捐贈100萬元，援助三沙市建立綠色「生態銀行」。



案例：愛國衛生運動

2016年新春及元宵佳節，中行廣東省分行潮州市分行開展戶外環境衛生清理活動，清理包乾路段，清除潮州大道沿路周邊衛生死角、垃圾、雜草、積水和亂張貼的廣告。



案例：垃圾分類 — 綠色賬戶志願者活動

2016年8月，中銀證券上海富平路營業部聯合中行上海市分行萬里支行開展垃圾分類綠色賬戶活動。組建志願者隊伍，製作橫幅展板，發放宣傳冊、垃圾袋、冰箱貼、建立銀行賬戶等，開展了「百萬家庭低碳行 垃圾分類要先行」主題宣傳活動。

圖片案例：中行廣東省分行佛山支行開展「創建森林城市 共建美好家園」植樹活動



圖片案例：中行山西省分行舉行「相約春天擁抱綠色」植樹活動



圖片案例：中行深圳市分行舉辦10公里長跑公益活動



圖片案例：中銀香港開展「地球一小時」環保活動



(四) 堅持綠色運營

制定一系列規章制度，將綠色理念貫穿經營活動的每一個環節，倡導綠色辦公和低碳環保，努力實現經濟效益、社會效益和環保效益的有機統一。

指標 ²	2016	2015年	2014年
辦公用水(噸)	200,808	179,714	172,322
辦公用電(度)	32,184,600	31,982,760	31,540,560
視頻會議(次)	1,374	1,356	1,153

2. 數據涉及中行總行本級

環保領域 ³	總量
有害廢棄物排放(噸)	0.72
無害廢棄物排放(噸)	0.36
溫室氣體排放(噸)	74,851
辦公耗油(升)	91,810

環保領域	舉措及成效
廢氣及溫室氣體 排放、向水及 土地的排污	<ul style="list-style-type: none"> 定期監測總行大廈排煙、排水、噪聲、廚房油煙淨化設備等，每年聘請第三方機構進行檢測，並制定了應急預案，總行大廈對外排煙、排水、噪聲一直處於合格範圍之內
	<ul style="list-style-type: none"> 按照北京市有關規定，填報2015年碳排放報告，聘請第三方機構進行碳排放核查並提交核查報告。在北京市碳交易市場購買20,311噸碳排放權配額，成交均價41.60元/噸，成交費用844,937.6元，交易手續費6,337.04元，共計851,274.64元
處理有害及 無害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾分類收集，廚餘垃圾、有毒有害垃圾委託第三方處理，回收處理廢紙、廢電池、廢照明用品、廢傢俱等
提高能源使用效益	<ul style="list-style-type: none"> 調整總行大廈內電伴熱管線，夏季每天節約用電近500度，每年節約用電、節約市政熱費共計6萬元
	<ul style="list-style-type: none"> 更換126盞LED節能燈，全年節電7,884度
	<ul style="list-style-type: none"> 增加二三級水錶或電錶，統計其用水、用電，用氣量。每人次就餐耗水量由2005年的0.024立方米下降至2016年的0.012立方米
	<ul style="list-style-type: none"> 制定《節約用電管理辦法》

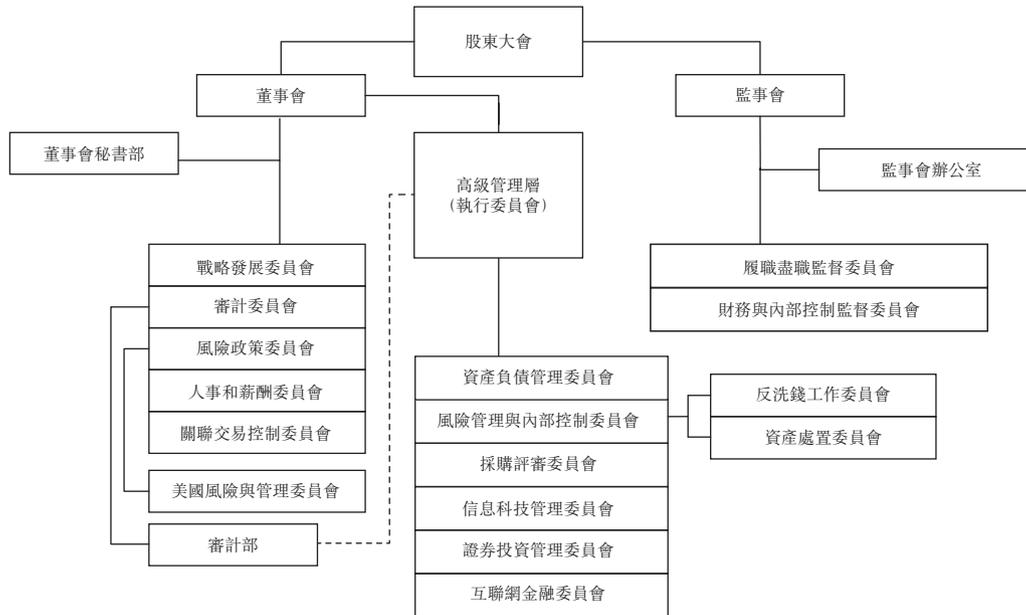
3. 有害廢棄物排放、無害廢棄物排放和溫室氣體排放的數據涉及中行總行本級在北京地區的機構；辦公耗油數據為中行總行自有車輛汽油消耗總量

環保領域	舉措及成效
提升用水效益	<ul style="list-style-type: none"> • 5至10月關閉各衛生間洗手水的熱水及電伴熱
	<ul style="list-style-type: none"> • 制定辦公樓每月用水指標，並定期進行自查和考核
	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《能源管理辦法》《節約用水管理辦法》等
	<ul style="list-style-type: none"> • 根據北京市《計劃用水指標通知書》有關規定制定用水標準、控制目標以及後評價機制
業務活動對環境及天然資源的影響及採取管理的行動	<ul style="list-style-type: none"> • 執行北京市《節約能源管理條例》《綠色建築評價標準》
	<ul style="list-style-type: none"> • 將建築節能作為自建、購買、租用辦公場所的重要依據
	<ul style="list-style-type: none"> • 在辦公建築立項、設計、招標、施工、使用等全過程，優先考慮節能
	<ul style="list-style-type: none"> • 積極倡導綠色採購，供應商准入基本條件中明確要求沒有「涉及環境保護的違法違規」，並設定「須通過ISO14001環境管理體系認證」等環保資質要求

六、加強公司治理建設

(一) 完善公司治理

組織股東大會2次，董事會會議11次。修訂公司章程。做好董事履職支持，先後完成12人次的董事及高級管理人員變更，完成5位擬任董事的公司治理審批程序，組織董事參加培訓11次。



圖：公司治理架構

<p>股東大會</p>	<p>召開兩次股東大會，審議議案18項，聽取專項匯報3項</p>
<p>董事會</p>	<p>召開6次董事會定期會議、兩次臨時會議、3次書面議案會議，董事會共審議研究議題66項，做出決議60項</p>
<p>監事會</p>	<p>組織12位董事、高管人員分別開展年度履職訪談、出席兩次股東大會會議</p>

案例：機構改革

遼寧、山東是環渤海地區的核心區域和對外開放戰略前沿。加快環渤海地區合作發展，是推進實施「一帶一路」、京津冀協同發展等國家重大戰略和區域發展戰略的重要舉措。2016年初，中行積極落實國家戰略，進一步加大在遼寧、山東的金融資源投入，將遼寧省分行、山東省分行兩家一級分行所在地調整到瀋陽、濟南，在大連、青島設立新的一級分行。這一重要舉措有利於更好地服務實體經濟，為客戶提供更加優質、高效的服務。

遼寧省分行、山東省分行兩家一級分行調整到瀋陽、濟南後，中行在兩個省會城市的業務授權、營銷服務和產品開發等全面升級，當地客戶得到了更加及時有效的金融服務。大連市分行、青島市分行兩家一級分行將更關注當地金融中心建設，金融資源投入更集中，管理效率更高，產品針對性更強。

（二）保護股東權益

重視保護股東利益，通過穩健的業績增長為所有股東創造價值，並通過較高比例的現金分紅直接回報股東；保障中小股東平等享受股東權利，認真接待中小股東的來訪來電，保障股東知情權、參與權和表決權；確保平等對待內地和香港兩地股東，兩地股東均可親自參加股東大會，並與董事、監事及高級管理人員直接交流和溝通。

2016年，中行向全體普通股股東派發2015年度現金股息共515.18億元，在京港兩地召開的2015年年度股東大會參會人數達到4,435人。

（三）合規信息披露

修訂《中國銀行股份有限公司信息披露管理辦法》《中國銀行股份有限公司定期報告工作管理辦法》，制定《中國銀行股份有限公司暫緩與豁免信息披露管理辦法》，及時重檢及修訂披露工作流程，強化信息披露一把手負責制和信息員工作機制，開展信息披露轄內培訓與義務提示；編製和披露定期報告及各項臨時報告，提高信息披露的針對性、有效性和透明度，保障投資者的知情權；組織重大項目的合規論證及披露工作，為投資者提供及時、充分、有效的信息。

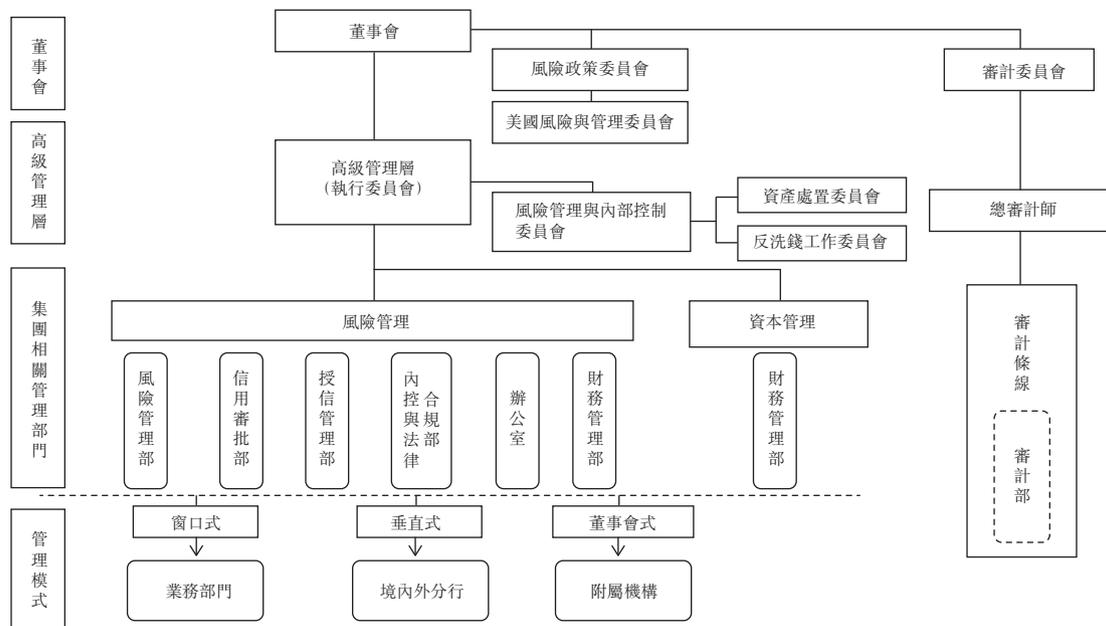
2016年，中行在上交所和香港聯交所共計發佈320餘項信息披露文件，信息披露工作持續獲得市場廣泛認可。

(四) 強化風險管理

繼續完善風險管理架構，改進全面風險管理機制，修訂中行風險管理報告，加強隊伍建設與管理。2016年，審計檢查境內外近3,000家機構，內容覆蓋主要業務條線及全部高風險領域。

2016年，召開風險政策委員會5次、美國風險與管理委員會5次、風險內控會6次、風險內控會資產處置審議小組會議5次、證投會6次。董事會評估確定中行有關環境、社會及管治的風險，並確保中行設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，同時管理層積極向董事會滙報溝通，確保各項會議要求的後續落地。

<p>完善重大風險治理平台</p>	<p>修訂風政會議事規則、風控會章程、證投會章程，制定《美國風險與管理委員會章程》，將「美國風險委員會」調整為「美國風險與管理委員會」，提高合規水平</p>
<p>完善全面風險管理機制</p>	<p>根據銀監會《銀行業金融機構全面風險管理指引》制定整改方案，建立風險總監信息報告機制，首次編寫《新產品風險分析報告》</p>
<p>完善集團風險報告</p>	<p>修訂《全面風險報告管理辦法》，明確風險報告編製的具體流程以及數據準確性的核對要求</p>
<p>加強隊伍建設與管理</p>	<p>增設三道防線體系和機制建設指標，修訂《中國銀行境內外機構風險管理負責人管理辦法》，首次將境內外機構風險管理負責人進行統籌管理</p>



圖：風險管理架構

反洗錢反賄賂

<p>反洗錢</p>	<p>遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，制定新版《個人金融反洗錢工作指引》，提前完成反洗錢制裁名單甄別集中上收，在全轄開展了反洗錢專項治理行動</p>
	<p>大額交易報告及時率超過99%，居同業前列。建立北京、廣東甄別中心，實現國內外匯款反洗錢制裁名單集中甄別</p>
<p>防賄賂防勒索</p>	<p>加大監督工作力度，促進黨員幹部廉潔自律，加強信訪監督和加強廉潔審查，開展海外機構廉潔從業監督</p>
<p>案件處理</p>	<p>根據《中國銀行股份有限公司案件調查處理工作程序》，各機構或部門根據各途徑反映的構成違法的重要線索，形成簡要立案材料，報送監察部門。各級監察部門對初步核實的案件材料進行審核。經初步核實，如屬一般問題，按照違規事項移交職能部門調查處理；如有違法事實，並需追究法律責任的，按照規定的權限和程序辦理立案手續</p>

(五) 改善投資者關係

加大市場溝通和主動推介力度，持續宣傳在「一帶一路」戰略、人民幣國際化、多元化業務等方面的差異化競爭優勢，舉行了2015年年度業績、2016年中期業績發佈會及高級管理層的路演活動，積極向中國內地、香港以及歐洲、北美等國家和地區的投資者介紹中行發展戰略及業務進展；完善中行網站投資者關係網頁內容，通過投資者熱線、電郵、「上證e互動」網絡平台等多種溝通渠道，及時回覆投資者問詢。加強與外部評級機構溝通，就市場關注熱點，與評級機構持續開展多層次、有針對性的溝通。

2016年，共接聽投資者關係熱線400餘次，處理投資者關係郵箱、「上證e互動」網絡平台等渠道投資者問詢近300條。標準普爾上調中行個體信用評級至bbb+，上調中行優先股評級至bb。穆迪、惠譽等主要評級機構均維持了中行評級。榮獲香港「華富卓越投資者關係大獎2015—香港指數成份股(恒生指數)類別」大獎。

七、完善社會責任管理

(一) 中行社會責任理念

發展戰略	擔當社會責任 做最好的銀行
歷史使命	為社會謀福利 為國家求富強
核心價值觀	追求卓越
企業文化	誠信 績效 責任 創新 和諧

(二) 社會責任管理實踐

籌建中國銀行慈善基金會。匯聚全球的愛心和善意，形成扶貧濟困的強大力量，為困境中的人們送去溫暖，讓希望的光芒照亮夢想。

加強社會責任溝通渠道建設。連續9年發佈社會責任報告，形成了一套完整、規範的報告發佈流程，有效促進了利益相關方對中行的了解和認知。通過微信等新媒體形式實時開展社會責任培訓、經驗交流，提升社會責任管理水平。

建立扶貧工作領導小組。董事長、行長共同擔任定點扶貧工作領導小組組長，相關業務部門和附屬公司為小組成員，明確職責分工，進一步加強扶貧工作的組織領導。

制定扶貧工作相應辦法。研究制定《中國銀行定點扶貧管理辦法》《中國銀行「十三五」金融扶貧工作規劃》《中國銀行2016年金融扶貧工作計劃》，明確「發揮專長堅持優勢扶貧、重點突出實現精準扶貧、因地制宜落實開髮式扶貧、統籌兼顧保障商業可持續」的基本原則，確定「加大信貸投放、提升普惠金融服務能力、拓展服務渠道和網絡」的工作目標。各分行、各附屬機構根據當地實際情況，均已成立實施推進工作組並制定工作計劃組織實施。

開展扶貧實踐。扶貧是中行勇挑歷史重擔、擔當社會責任的自覺意識，也是尋找業務新增長點、增進與重點客戶合作關係的重要手段。未來，中行將不斷深入推進金融扶貧工作，確保完成中央賦予的扶貧任務。

明確扶貧工作原則	準確定位，做出中行特色
	因地制宜，做出地方特色
	抓住機遇，尋找業務商機
加大扶貧信貸支持	擇優支持扶貧基礎設施項目
	積極支持產業扶貧項目
	精準發放個人扶貧信貸
強化村鎮銀行扶貧	充分發揮中銀富登村鎮銀行的優勢
	創新海內外機構與中銀富登村鎮銀行合作新模式
創新金融扶貧模式	發揮全行合力，打造扶貧撮合服務平台
	創新授信產品和模式
	利用同業資源優勢，資源共享、優勢互補
提升普惠金融能力	延伸服務網絡，提高線上線下渠道覆蓋水平
	完善金融產品，為貧困人口設計針對性產品
	普及金融知識，加強金融消費者教育

(三) 回應利益方關切

利益相關方	期望	回應
國家	貫徹國家宏觀經濟政策 支持經濟增長方式轉變	支持人民幣國際化、「一帶一路」、京津冀一體化、自貿區建設等戰略佈局，支持產業結構轉型升級和中小微企業發展，推動供給側改革
監管	依法合規，維護金融穩定	嚴格守法合規，完善全面風險管理體系，推進全球系統重要性銀行合規建設，強化內部控制和案件防控機制，預防金融犯罪
股東	持續創造價值回報 行使知情權和參與決策權	穩健經營，完善公司治理，保障投資者權益，加強投資者關係管理，合規開展信息披露
客戶	保障消費者權益提升金融 服務包容性提升服務質量	保障客戶信息和資產安全，開展消費者金融教育活動，推動網絡金融發展，豐富服務渠道和產品
員工	保障員工合法權益促進 職業發展	加強員工民主管理，推進員工工作與生活平衡，優化培訓體系，完善薪酬激勵方案
社區	回饋社區履行全球企業 公民責任	支持教育事業發展開展社區 共建活動開展定點扶貧和精 準扶貧完善供應鏈管理
環境	綠色信貸，保護環境	探索開展綠色金融
	推進可持續發展	細化和落實綠色信貸政策 堅持綠色辦公和綠色採購

(四) 中行榮譽

國際	
評獎機構	獎項
FORTUNE (《財富》)	世界500強第35位
The Banker (《銀行家》)	全球1000家大銀行第4位
	全球銀行品牌500強第6位
Forbes (《福布斯》)	全球企業2000強第6位
胡潤研究院	品牌榜TOP200第8位
WPP集團	最具價值中國品牌100強第11位
Global Finance (《環球金融》)	最佳人民幣服務
Euromoney 《歐洲貨幣》	亞洲最佳現金管理銀行
The Asian Banker (《亞洲銀行家》)	二十佳離岸人民幣債券發行人第3位 2016年度中國最佳手機銀行項目
美國通訊公關 職業聯盟	年度報告綜合類評比金獎

國內	
評獎機構	獎項
中國銀行業協會	最具社會責任金融機構
中國新聞社	最具社會責任感企業
《南方周末》	中國企業社會責任特別貢獻獎
新浪網	最具社會責任銀行
《新京報》	2016年度最具社會責任銀行獎
東方財富網	最具社會責任銀行
中國下一代教育基金會	社會責任踐行獎
中國董事局網	最佳董事局
中國外匯交易中心	綜合最佳做市機構
世界品牌實驗室	中國500最具價值品牌
中華英才網	中國大學生金融業最佳僱主

展望

中國銀行將緊密圍繞國家戰略，加快實施「擔當社會責任，做最好的銀行」的發展戰略，把自身發展融入國家深化改革、擴大開放的整體格局，主動適應經濟發展新常態，準確把握社會發展新規律，積極應對環境變化新要求，推動經濟、環境和社會的持續穩健發展。

2017年，中國銀行將謀劃發展新格局。面對聯合國2030年可持續發展議程和《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》，中行將切實履行社會責任，在經濟增長、扶貧濟困、和諧社會等方面，做好頂層設計，加大支持力度，創新金融服務，完善渠道建設，在助推可持續發展中創造商業價值。

2017年，中國銀行將塑造發展新優勢。面對人民幣國際化新浪潮和中資企業「走出去」新格局，中行將充分發揮國際化競爭優勢，助推人民幣國際化發展，加快建設「一帶一路」金融大動脈，堅持跨境聯動業務和海外當地業務並重，厚植海外發展根基。同時搶抓互聯網金融機遇，加大技術創新和商業模式創新，在服務國家戰略中加快自身發展。

2017年，中國銀行將培育發展新動力。面對國內外經濟形勢的深刻變化和全球社會責任新要求，中行將完善社會責任管理體系，持續改善利益相關方關係，創造慈善事業的可持續發展模式，培育中行特色社會責任品牌，在積極踐行社會責任中提升品牌價值。

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」)為主體部分，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：2016年1月1日至2016年12月31日。部分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2016年3月。

編製依據

以中國銀監會《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(GRI4.0版)》《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2016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2016年度為主，部分包括以前年度數據。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。



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

安永華明(2017)專字第 60100080_A05 號

第 1 頁

社會責任報告獨立鑒證報告

致中國銀行股份有限公司董事會：

我們接受中國銀行股份有限公司（“中國銀行”）董事會聘用，對 2016 年中國銀行社會責任報告（“社會責任報告”）中選定的 2016 年關鍵績效資訊進行有限的鑒證。

我們還接受聘用以理解中國銀行對《AA1000 原則標準（2008）》中包容性、實質性和回應性原則（“原則”）的應用。

一、董事會的責任

中國銀行的董事會對關鍵績效資訊按照社會責任報告中的報告編制原則及報告中關鍵績效表下附注中的編報基礎（“編報基礎”）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關鍵績效資訊相關的內部控制，選用編報基礎的恰當性，並作出合理估計。

此外，董事會還對《AA1000 原則標準（2008）》及其原則的遵循情況負責。

二、鑒證服務提供方的責任

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關鍵績效資訊出具鑒證結論。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協力廠商承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的關鍵績效資訊實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計畫並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 2016 年關鍵績效資訊，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、鑒證工作

本報告就以下選定的 2016 年中國銀行社會責任報告關鍵績效資訊實施了鑒證工作程式：

- 資產總計
- 營業收入
- 不良貸款率
- 資本充足率
- 稅後利潤
- 所得稅
- 本行股東應享權益合計
- 員工總人數
- 員工滿意度
- 員工培訓投入金額
- 員工培訓人次
- 國家助學貸款餘額
- 公益捐贈額
- 綠色信貸餘額
- 辦公用水
- 辦公用電
- 辦公用油
- 視訊會議

作為有限保證服務，我們的證據收集程式較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程式基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的關鍵績效資訊與編報基礎有重大不符風險的評估。

四、工作方法、局限性和工作範圍

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) 與中國銀行參與提供社會責任報告中所選定的關鍵績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程式；
- 3) 對選定的社會責任報告中關鍵績效資訊實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程式。

我們的鑒證工作僅限於選定的社會責任報告中所載 2016 年關鍵績效資訊，社會責任報告中所披露的其他資料、2015 年及以前年度資料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。

五、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 2016 年關鍵績效資訊的編制，在所有重大方面未能符合列式於報告中的編報基礎。

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

限於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，並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，強化利益相關方識別流程，制定和實施適當、有力和全面、客觀的利益相關方參與戰略、計畫和方式，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資訊，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，並對其進行優先排序。

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管道，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
2017 年 3 月 24 日

對標

(一) G4對標

分類	序號	指標內容	採用
戰略與分析	1	機構最高的決策者聲明	✓
	2	主要影響、風險及機遇的描述	✓
機構簡介	3	機構名稱	✓
	4	主要品牌、產品和服務	✓
	5	機構總部所在地	✓
	6	機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展事宜特別相關	✓
	7	所有權的性質和法律形式	✓
	8	機構所服務的市場(包括地區細分、所服務的行業、客戶和受益人類型)	✓
	9	報告機構的規模，包括員工人數、運營地點數量、淨銷售額或淨收入、按債務及權益細分的總市值、所提供的產品或服務的數量	✓
	10	根據僱傭合同和性別的分類報告員工總人數；根據僱傭類型和性別報告正式員工總人數；根據員工與受監督的工人之分、性別之分、地域和性別報告勞動力總量	
	11	報告所有員工中受勞資協定保護的員工所佔比例	✓
	12	描述組織的供應鏈	✓
	13	指出報告期當中關於機構的規模、結構、所有權或供應鏈的一切重大改變	✓

分類	序號	指標內容	採用
	14	報告機構是否制定以及如何制定預防措施或原則	✓
	15	列出機構同意或支持外界發起的經濟、環境和社會公約、原則或其他倡議	✓
	16	列出機構加入的協會(行業協會)和全國／國際倡議組織的會籍	✓
	17	列出所有實體，包括機構的合併財務報表或與之相當的文件；報告機構合併財務報表或與之相當的文件中包括的所有實體是否全在報告中提及	✓
	18	闡釋確定報告內容和內容界限的過程；闡釋機構如何執行有關報告內容確定的報告原則	✓
	19	列出報告內容確定過程中認定的所有重要方面	✓
	20	對於每個重要方面，都要報告機構內的內容界限	✓
	21	對於每項重要方面，報告機構外的內容界限	✓
	22	指明重述先前報告中信息會帶來何種影響和重述的理由	✓
	23	指明與先前的報告期相比，在範圍和內容界限方面的重大改變	✓

分類	序號	指標內容	採用
利益相關方參與	24	提供機構的利益相關方群體列表	✓
	25	報告識別及選擇參與利益相關方的根據	✓
	26	報告機構利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的利益相關方參與頻率。機構應指明是否為編製報告而進行某些利益相關方參與	✓
	27	報告利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式(包括以報告回應)；對提出每個主題與關切的利益相關方群體，列出其名單	✓
報告簡介	28	所提供信息的報告期(如財政年度或日曆年)	✓
	29	上一份報告的日期(如有)	✓
	30	報告周期	✓
	31	查詢報告或報告內容的聯絡點	✓
	32	報告機構在兩種可選標準中選擇了哪一種	✓
		報告所選標準的GRI內容索引	✓
		如果報告採用了外部審驗，指出在外部審驗報告中的相應參考內容	✓

分類	序號	指標內容	採用
審驗	33	機構為報告尋求外部審驗的政策和現行措施	✓
		如未在可持續發展報告附帶的審驗報告中列出，則需解釋已提供的任何外部審驗的範圍及根據	✓
		說明報告機構與驗證提供者之間的關係	✓
		為報告尋求外部審驗時，機構最高管理機構或高層管理人員是否參與	✓
治理	34	報告機構的治理結構，包括最高管理機構的委員會。指出一切對經濟、環境和社會影響方面的決策負責的委員會	✓
	35	報告經濟、環境和社會方面的權力從最高管理機構到高層管理人員和其他員工的下放過程	✓
	36	報告機構是否任命了負責經濟、環境和社會問題的行政級別職位，該職務上的人是否直接向最高管理機構報告	✓
	37	報告利益相關方和最高管理機構在經濟、環境和社會問題上的磋商過程。如果磋商的任務委託他人，要指出受委託的人和向最高管理機構的反饋過程	✓
	38	報告最高管理機構與其委員會的組成	✓
		行政與非行政	✓
		獨立性	✓
		每個成員的其他重要職位或任務的數量，委員會性質性別	
		利益相關方參與	✓

分類	序號	指標內容	採用
	39	報告最高管理機構的主席是否擔任行政職位(如果是，說明他在機構管理中的作用和如此安排的原因)	
	40	報告最高管理機構及其委員會的任命與挑選過程，以及任命與挑選最高管理機構成員的標準	
		是否考慮、如何考慮多樣性	
		是否考慮、如何考慮獨立性	
		是否考慮、如何考慮與經濟、環境和社會問題相關的專長與經驗	
		利益相關方(包括股東)是否參與及如何參與	✓
	41	報告最高管理機構確保利益衝突得以避免和解決過程。報告是否向利益相關見執行手冊方披露利益衝突	✓
		交叉的董事會成員	
		關聯方披露	
	42	報告最高管理機構和高層管理人員在發展、批准和更新機構的宗旨、價值或使命宣言、策略、政策和與經濟、環境、社會影響相關的目標中的作用	✓
	43	報告為開發與提高最高管理機構對於經濟、環境和社會問題集體認知所採取的措施	✓

分類	序號	指標內容	採用
	44	報告評估最高管理機構在治理經濟、環境和社會問題績效的程序。指出此類評估是否獨立以及評估的頻率。並指出此類評估是否是自我評估	✓
		報告最高管理機構針對經濟、環境和社會問題治理績效評估所採取的措施，至少應包括成員的變動和機構的行動	✓
	45	報告最高管理機構在確認和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇中的作用，包括最高管理機構在執行盡職調查過程中的作用	✓
		報告是否用利益相關方磋商來支持最高管理機構確認和管理經濟、環境和社會方面的影響、風險和機遇	✓
	46	報告在審查機構的經濟、環境和社會問題中風險管理程序的有效性時，最高管理機構發揮的作用	✓
	47	報告最高管理機構審查經濟、環境和社會方面的影響、風險和機遇的頻率	✓
	48	報告最高委員會或是正式審查、批准機構的可持續發展報告的職位，確保包括所有重要方面	
	50	報告有多少關鍵考慮事項傳達給最高管理機構和通常處理、解決此類問題的機構，並報告這些關鍵考慮事項的性質	✓
	56	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範，例如行為準則和道德準則	✓
	57	披露機構尋求關於合規合法行為和廉正事宜建議的內外部機制，例如求助和諮詢熱線	✓

分類	序號	指標內容	採用
	58	披露機構關於不道德或不法行為及廉正事宜的內外部報告機制，例如通過直線匯報、檢舉機制或熱線	✓
經濟	EC1	機構產生及分配的直接經濟價值	✓
	EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其他風險和機遇	✓
	EC3	機構養老金固定收益計劃所需資金的覆蓋範圍	
	EC5	不同性別的工資起薪水平與機構重要運營地點當地的最低工資水平的比例	
	EC6	機構在重要運營地點當地社區聘用高層管理人員所佔的比例	
	EC7	基礎設施投資及支持服務的發展和影響	✓
	EC8	重大間接經濟影響，包括影響的程度	✓
環境	EN2	採用經循環再造的物料的百分比	✓
	EN3	機構內部能源消耗	✓
	EN4	機構以外的能源消耗	✓
	EN5	能源強度	✓
	EN6	降低能源消耗	✓
	EN7	降低產品和服務所需能源的消耗	✓
	EN8	按源頭說明總耗水量	✓
	EN10	循環及再利用水的百分比及總量	✓
	EN12	描述機構的活動、產品和服務在生物多樣性方面，對保護區或其他具有重要生物多樣性意義的地區的重大影響	

分類	序號	指標內容	採用
	EN15	直接溫室氣體(GHG)排放	✓
	EN18	溫室氣體(GHG)排放強度	✓
	EN19	減少溫室氣體(GHG)排放	✓
	EN21	氮氧化物、硫氧化物及其他主要氣體排放	✓
	EN23	按類別及處理方法說明廢棄物總重量	✓
	EN27	降低產品和服務環境影響的成效	✓
	EN31	按類別說明總環保開支及投資	✓
社會	LA3	按性別劃分，產假／陪产假返工和保留工作的比率	
	LA4	有關重大運營變化的最短通知期，包括指出該通知期是否集體協議中具體說明	✓
	LA5	由正式勞資健康與安全委員會中能幫助員工監督和評價健康與安全相關項目的員工代表在總職工人數中所佔百分比	✓
	LA6	按地區和性別劃分的工傷類別，工傷、職業病、誤工及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	
	LA8	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題	✓
	LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數	
	LA10	加強員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計劃	✓
	LA11	按性別和按員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比	

分類	序號	指標內容	採用
	LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	
	LA13	按員工類別和主要運營地區劃分，男女基本薪金和薪酬比率	
	LA16	經由正式申訴機制提交、受理和解決的與勞工實踐有關的申訴數量	✓
	HR1	含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約的總數及百分比	✓
	HR2	就經營相關的人權政策和流程，員工接受培訓的總小時數，以及受訓員工的百分比	✓
	HR7	安保人員在運營相關的人權政策和流程方面接受培訓的百分比	
	SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例	✓
	SO2	對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點	✓
	SO4	關於反腐敗政策及程序的交流與培訓	✓
	PR1	進行健康和 safety 影響評估以求改進的重要產品和服務種類的百分比	✓
	PR5	客戶滿意度調查結果	✓

(二) ESG對標

層面	指標	指標披露章節
環境		
層面A1：排放物	一般披露	5-4
層面A2：資源使用	一般披露	5-4
層面A3：環境及天然資源	一般披露	5-4
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭	一般披露	4-3-1
層面B2：健康與安全	一般披露	4-3-1
層面B3：發展及培訓	一般披露	4-3-2，4-4-3
層面B4：勞工準則	一般披露	4-3-1
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理	一般披露	4-4
層面B6：產品責任	一般披露	3-4
層面B7：反貪污	一般披露	公司治理-4
小區		
層面B8：小區投資	一般披露	4-1，4-2

反饋

感謝您在百忙之中閱讀《中國銀行2016年度社會責任報告》。這是中行連續第9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！