

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4601(優先股))

公告

中國銀行股份有限公司2017年度社會責任報告

根據中國內地及香港監管規定，本行2018年3月29日董事會會議審議通過了《中國銀行股份有限公司2017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  
梅非奇  
公司秘書

中國，北京  
2018年3月29日

於本公告日期，本行董事為陳四清、任德奇、張向東\*、李巨才\*、肖立紅\*、汪小亞\*、趙杰\*、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

## 2017年度社會責任報告

2018年3月29日

## 目 錄

董事長致辭.....	4
關於中行.....	7
責任成果.....	8
榮譽認可.....	10
戰略與管理.....	12
責任理念.....	12
責任管理.....	12
相關方溝通.....	13
一、支持國家戰略，助力實體經濟.....	14
專題：深化「一帶一路」金融大動脈建設.....	14
1.1 建設開放型經濟.....	16
1.2 支持區域協調發展.....	20
1.3 推動經濟轉型升級.....	23
二、堅持科技引領，建設數字銀行.....	26
專題：中行手機銀行，始終與您相伴.....	26
2.1 深化渠道轉型.....	28
2.2 優化客戶體驗.....	31
2.3 提供專屬服務.....	33
2.4 保障客戶權益.....	34
三、發展普惠金融，促進民生改善.....	37
3.1 扶持中小微企業.....	37
3.2 助力鄉村振興.....	39
3.3 創新惠民金融.....	43
3.4 助力民生工程.....	45
四、熱心社會公益，共享發展成果.....	48
專題：情繫三秦，譜寫精準扶貧新篇章.....	48
4.1 踐行全球公益.....	54
4.2 倡導志願服務.....	59
五、助力綠色經濟，建設美麗中國.....	63
5.1 創新綠色金融.....	63
5.2 推進綠色運營.....	65
5.3 開展環保公益.....	66

## 目 錄

六、 培育優秀人才，攜手幸福生活 .....	67
6.1 保障員工權益 .....	67
6.2 助力職業發展 .....	68
6.3 平衡工作生活 .....	69
七、 嚴守風險底線，提升股東回報 .....	71
7.1 完善公司治理 .....	71
7.2 強化風險防控 .....	72
績效報告 .....	74
經濟績效 .....	74
環境績效 .....	76
社會績效 .....	79
展望 .....	82
說明 .....	83
索引 .....	84
鑒證 .....	96
反饋 .....	98

## 董事長致辭

2017年是具有里程碑意義的一年。黨的十九大描繪了中國特色社會主義新時代的宏偉藍圖，吹響了決勝全面建成小康社會、開啓全面建設社會主義現代化國家新征程的嘹亮號角。中國銀行黨委帶領全行幹部員工，緊密團結在以習近平同志為核心的黨中央周圍，主動服務實體經濟，切實防控金融風險，深入推進改革創新，積極投身社會公益，全心全意為客戶、股東和社會創造價值。

**堅持服務國家戰略，助推經濟高質量發展。**我們大力支持供給側結構性改革，把金融資源更多地投向國民經濟關鍵領域和重要環節，全行戰略性新興產業、先進製造業、環保節能等行業貸款佔比持續提升，過剩產能行業貸款佔比持續下降。我們持續發揮全球化優勢，推動「一帶一路」金融大動脈建設，提升全球金融服務水平，海外機構覆蓋全球54個國家和地區。

**堅持客戶至上，加快產品服務創新與科技創新。**我們積極順應大眾生活方式變化趨勢，不斷加大對線上渠道的投入力度，手機銀行、網上銀行功能持續增強。我們主動擁抱科技變革，大力推進大數據、人工智能、生物識別等技術運用，以現代化科技手段提升金融服務效率。我們繼續推動網點智能化建設和服務流程優化，智能櫃檯的網點覆蓋率達到80%，業務辦理效率進一步提升。

**堅持服務民生，大力發展普惠金融。**我們設立了普惠金融事業部，著力加大對「三農」、中小微企業、居民消費等領域的金融支持。我們突出抓重點、補短板，建成國內最大的村鎮銀行集團——中銀富登村鎮銀行，將金融服務觸角延伸到中西部欠發達的地區。我們不斷完善「跨境撮合+信貸工廠+投貸聯動」三位一體的中小企業服務模式，為中小企業蓬勃發展提供金融助力。

**堅持扶危助困，全力打好精準扶貧攻堅戰。**我們連續15年在陝西省咸陽市永壽、長武、旬邑、淳化四個縣開展定點扶貧工作，幫扶貧困人口超過20萬人。我們充分發揮金融對產業發展的帶動作用，結合當地資源稟賦，整合資金、技術和市場，通過培育優質產業項目為貧困地區經濟注入發展動力。我們持續推進公益中行精準扶貧平台建設，解決農副產品銷售鏈條長、銷路窄、定價低的問題，為農戶的脫貧夢想插上互聯網翅膀。

當前，中國特色社會主義進入新時代，新時代意味著新使命，新時代當有新作為。我們將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。

為了響應黨的十九大提出的到本世紀中葉各階段目標，中行實現「新時代全球一流銀行」的戰略目標分「三步走」：到2020年全面建成小康社會之際，中國銀行要實現「發展基礎進一步夯實，特色優勢進一步鞏固，體制機制進一步完善，綜合實力進一步增強」。到2035年國家基本實現現代化時，中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。在此基礎上，再奮鬥15年，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」，打造成為全球金融業的一面旗幟。

建設新時代全球一流銀行，我們將堅持科技引領。加快打造用戶體驗極致、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。以手機銀行為載體，打造綜合金融移動門戶，讓客戶一機在手、走遍全球，一機在手、共享所有。

建設新時代全球一流銀行，我們將堅持創新驅動。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。

建設新時代全球一流銀行，我們將堅持轉型求實。緊緊圍繞實體經濟需要和高質量發展要求，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，大力優化金融供給，積極服務「三大攻堅戰」，積極服務實體經濟發展，著力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。

建設新時代全球一流銀行，我們將堅持變革圖強。進一步強化憂患意識，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改革發展的磅礴力量。

建設新時代全球一流銀行，我們將加強黨的領導，加強黨的建設，全面從嚴治黨，帶動全面從嚴治行，不斷完善治理體系，提升治理能力，為建設新時代全球一流銀行提供強大動力和戰略支撐。

文化是企業的靈魂，是推動企業發展最深沉的力量。在建設新時代全球一流銀行的征程中，我們倡導「擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效」的價值觀，傳承和弘揚中行百年文化，塑造新時代中行員工的價值理念和行為準則。

2018年是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，也是決勝全面建成小康社會的關鍵一年。中國銀行將不忘初心、牢記使命，更加自覺地將自身發展融入到服務國家發展大局和服務人民美好生活的事業中去，以更加專業的金融產品服務實體經濟，以更加穩健的經營業績回報股東，以更加持續地資源投入支持公益、回饋社會，不斷在新時代的新征程上做出更大的貢獻。

中國銀行董事長 陳四清

## 關於中行

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。2017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7年入選的金融機構。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」。

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54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，全面貫徹中國共產黨的十九大精神，堅持科技引領、創新驅動、轉型求實、變革圖強，努力建設成為新時代全球一流銀行，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做出新的更大貢獻。

## 責任成果

### 經濟績效

指標	2017年	2016年	2015年
資產總計(百萬元)	19,467,424	18,148,889	16,815,597
營業收入(百萬元)	483,761	485,656	473,912
不良貸款率(%)	1.45	1.46	1.43
資本充足率(%)	14.19	14.28	14.06
稅後利潤(百萬元)	184,986	184,051	179,417
所得稅(百萬元)	37,917	38,361	52,154
本行股東應享權益合計(百萬元)	1,496,016	1,411,682	1,304,946
小微企業貸款餘額(百萬元)	1,457,804	1,284,900	1,145,714
國家助學貸款餘額 <sup>1</sup> (百萬元)	2,965	3,348	3,749

### 社會績效

指標	2017年	2016年	2015年
員工人數	311,133	308,900	310,042
女性員工比例(%)	57.05	56.94	56.80
員工滿意度(%)	79	80	79
外部客戶滿意度(%)	94.7	92.6	92.9
公益捐贈額 <sup>2</sup> (百萬元)	64	61	59
每股社會貢獻值 <sup>3</sup> (元)	1.73	1.71	1.81

### 環境績效

指標	2017年	2016年	2015年
綠色信貸餘額(百萬元)	538,799	467,342	412,315

- 註：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. 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。
3. 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。

## 榮譽認可

國際	
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5位	
世界500強第42位	Fortune (《財富》)
全球企業2000強第8位	Forbes (《福布斯》)
品牌榜TOP200第12位	胡潤研究院
最具價值中國品牌100強第13位	WPP集團
最佳國際化銀行	Global Finance (《環球金融》)
亞洲最佳現金管理銀行	Euromoney (《歐洲貨幣》)
「一帶一路」倡議最佳中資銀行	Asiamoney (《亞洲貨幣》)
最佳全球債券顧問	The Asset (《財資》)
年度報告綜合類評比金獎	美國通訊公關職業聯盟

國內	
獎項	評獎機構
銀行科技發展一等獎	中國人民銀行
傑出手機銀行獎	《金融界》
最佳全球現金管理銀行	《財資中國》
最佳董事局	中國董事局網
中國大學生金融業最佳僱主	中華英才網
最具社會責任金融機構	中國銀行業協會
最具社會責任銀行	新浪網
年度最佳責任企業	《南方周末》
民心獎	《中國青年報》
社會責任踐行獎	中國下一代教育基金會

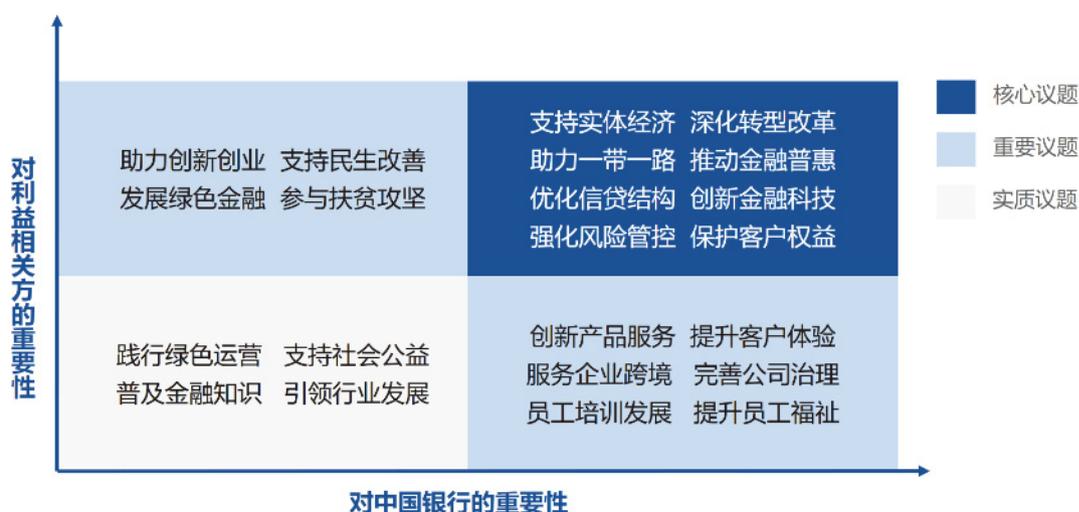
# 戰略與管理

## 責任理念

戰略目標	建設新時代全球一流銀行
價值觀	擔當 誠信 專業 創新 穩健 績效

## 責任管理

中行根據集團經營發展戰略、行業熱點趨勢以及可持續發展標準要求等，系統、全面評估了可持續發展相關的各個方面，梳理確立了22項實質性議題。同時，從「對中國銀行的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩方面進行評價，在獲得議題重要性排序的同時，明確了社會責任報告披露的重點內容。



## 相關方溝通

利益相關方	期望	溝通渠道
國家	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持實體經濟</li> <li>• 深化轉型改革</li> <li>• 助力一帶一路</li> <li>• 推動金融普惠</li> <li>• 強化風險管控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常溝通與匯報</li> <li>• 項目審批與監管</li> <li>• 重大項目合作</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 深化轉型改革</li> <li>• 創新金融科技</li> <li>• 強化風險管控</li> <li>• 完善公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期報告與信息公告</li> <li>• 股東大會</li> <li>• 投資者調研</li> <li>• 業績發佈會</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動金融普惠</li> <li>• 創新金融科技</li> <li>• 保護客戶權益</li> <li>• 助力創新創業</li> <li>• 支持民生改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常服務溝通</li> <li>• 客戶滿意度調查</li> <li>• 客戶投訴處理</li> <li>• 95566客戶服務中心</li> <li>• 門戶網站、微信公眾號、微博等</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 深化轉型改革</li> <li>• 員工培訓發展</li> <li>• 提升員工福祉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 總結表彰大會</li> <li>• 定期培訓</li> <li>• 企業文化活動</li> <li>• 門戶網站、微信公眾號、微博等</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與扶貧攻堅</li> <li>• 支持民生改善</li> <li>• 支持社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公益慈善活動</li> <li>• 實地調研走訪</li> <li>• 社區溝通交流活動</li> <li>• 媒體溝通</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展綠色金融</li> <li>• 踐行綠色運營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 項目環境風險評估</li> <li>• 環境績效採集與披露</li> <li>• 綠色公益活動</li> </ul>

## 一、支持國家戰略，助力實體經濟

### 專題：深化「一帶一路」金融大動脈建設

作為國際化程度最高的中資銀行，中行積極響應「一帶一路」倡議，持續完善沿線國家機構網絡佈局，拓展綜合化、專業化的金融產品與服務，推進「一帶一路」國家人民幣國際化業務，力爭成為「一帶一路」資金融通主幹線、主渠道、主動脈。全力支持「一帶一路」重大項目建設，助力「走出去」「引進來」和當地企業發展，深化與「一帶一路」沿線國家交流合作，為「一帶一路」經濟建設、產業發展提供全方位服務。

截至2017年末，中行跟進「一帶一路」重大項目逾500個，項目總投資額約4,500億美元，提供意向性授信支持超過1,050億美元。2015年至2017年間，完成對沿線國家各類授信約1,000億美元。

優化機構佈局	<ul style="list-style-type: none"><li>海外機構覆蓋全球54個國家和地區，包括23個「一帶一路」沿線國家</li><li>發揮中銀香港在人才、產品、體系方面的專業優勢，推進東盟機構重組，支持中銀香港區域化發展</li></ul>
創新業務模式	<ul style="list-style-type: none"><li>發起巴基斯坦財政部3億美元3年期貸款項目，協助匈牙利發行首支主權熊貓債，開創與「一帶一路」沿線國家主權機構合作新模式</li><li>採用「多機構、多幣種、多品種」方式，多次發行「一帶一路」主題債券，籌集全球資金助力「一帶一路」建設</li></ul>
支持重大項目	<ul style="list-style-type: none"><li>支持中老鐵路、雅萬高鐵等重大「走出去」項目；支持中資企業投資並承建約旦阿塔拉特油葉岩電站項目、中國與埃及產能合作框架下首個落地的埃及國家電網升級改造等海外重大基礎設施項目</li></ul>
助力企業發展	<ul style="list-style-type: none"><li>提供綜合化多元化的金融產品及服務，爭做「一帶一路」走出去企業首選銀行；發揮自身在風險管理方面的優勢，為「走出去」保駕護航</li></ul>
促進交流合作	<ul style="list-style-type: none"><li>開展非官方交流培訓，繼柬埔寨、菲律賓後，2017年先後面向太平洋島國、拉美四國舉辦「一帶一路」國際金融交流合作研修班</li></ul>

## **擴大機構佈局，豐富交易產品**

2017年，中行先後在塞爾維亞、安哥拉、愛爾蘭、巴基斯坦和卡塔爾新設機構。其中，塞爾維亞、巴基斯坦和卡塔爾位於「一帶一路」沿線。

積極拓展新興市場貨幣產品，新增加納塞地、斯里蘭卡盧比、孟加拉塔卡等13個新興市場貨幣報價能力，非人民幣外匯報價幣種達到61個。其中，新興市場貨幣50個，覆蓋「一帶一路」沿線28個國家和地區。

## **協助匈牙利發行首支主權熊貓債**

2017年7月，中行作為聯席主承銷商及牽頭簿記管理人，協助匈牙利在中國銀行間債券市場成功發行10億元人民幣債券(即「熊貓債」)。這是匈牙利首次進入中國銀行間債券市場發行人民幣債券，是首支募集資金明確用於「一帶一路」合作的主權熊貓債，獲得境外投資者踴躍認購，認購規模達19.6億元。

## **為中老鐵路建設保駕護航**

中老鐵路項目是「一帶一路」倡議下第一個以中方為主投資建設運營並與中國鐵路網直接聯通的境外鐵路項目。全線採用中國技術標準，使用中國設備，線路全長418千米，設計時速160公里，總投資約400億元人民幣，預計2020年竣工通車。項目建成後，將極大帶動老撾的經濟社會發展，提高當地運輸效率和水平。

在項目建設過程中，針對水電國際、電建股份、中鐵五局、中鐵二局、中鐵八局等客戶中標標段，中行北京、湖南、四川等分行為這些企業提供履約保函共計16.3億元，先後為企業開立預付款保函共計2.97億元，有力保障了中老鐵路項目的順利建設。

## **牽頭阿塞拜疆國家石油公司銀團貸款項目**

中行盧森堡分行以委任牽頭行和簿記行的身份牽頭籌組阿塞拜疆國家石油公司土耳其油氣13億美元銀團貸款項目。中行盧森堡分行參與貸款5億美元，全額用於阿塞拜疆國家石油公司的「貫通安納托利亞天然氣管道」項目。

## **舉辦拉美四國「一帶一路」國際金融交流合作研修班**

2017年11月15日，中行舉辦了拉美四國「一帶一路」國際金融交流合作研修班，來自巴拿馬、厄瓜多爾、哥斯達黎加和哥倫比亞的財政金融高級官員，以及大型企業和金融機構的高管人員等參加。通過互動交流，全面理解「一帶一路」倡議，為進一步深入合作奠定了良好基礎。

## 1.1 建設開放型經濟

中行充分發揮海內外聯動優勢，持續推動海外業務發展，以資金融通為抓手，加強全球一體化經營能力，不斷鞏固人民幣跨境流通的主渠道地位；支持自貿區建設，服務企業跨境貿易和投資；拓展個人跨境人民幣業務，助力國家構建全面開放新格局。

### 推動人民幣國際化

中行持續鞏固人民幣跨境流通的主渠道地位，服務企業跨境貿易和投資，引領人民幣國際化產品和服務創新，促進人民幣國際貨幣功能的發揮，推動人民幣國際地位穩步提升。

截至2017年末，中行跨境人民幣清算網絡覆蓋全球，在中國人民銀行指定的23家清算行中佔11席，完成跨境人民幣清算349.68萬億元、結算3.83萬億元，繼續保持全球第一。作為主承銷商協助境外主權及類主權機構、境外非金融企業、境外金融機構等共12家發行人在銀行間市場發行熊貓債，參與發行規模370億元。

擔當人民幣跨境使用主渠道，方便跨境貿易和投資

落實國家戰略，保持人民幣在全球貨幣體系中的穩定

引領市場發展，探索人民幣在新興領域的使用

深入開展市場研究，為各類主體提供市場信息

### 獲得首批原油期貨境外保證金存管銀行資格

上海國際能源交易中心是上海期貨交易所於2013年11月在自貿區成立的全資子公司。繼2014年與其簽署戰略合作協議後，中行在2017年5月獲得上海國際能源交易中心境內期貨保證金存管銀行資格，成為首批為境內會員和客戶提供原油期貨保證金存管業務的商業銀行。

## 分享人民幣國際化研究動態

定期發佈「中國銀行跨境人民幣指數(BCRI)」及「中國銀行離岸人民幣指數(ORI)」，針對全球客戶開展調研，編撰《人民幣國際化白皮書》，及時從客戶和市場角度跟蹤了解人民幣國際化進展。2017年，根據中行對25個國家和地區的3,134家工商企業、118家金融機構的調研，約七成受訪境外主體有意向參與離岸或在岸人民幣金融市場，同比提升9個百分點。

## 支持自由貿易區建設

自貿區是中國對外開放的試驗田，是企業走向海外的重要渠道。2017年4月，第三批自貿區獲准成立，全國自貿區形成「1+3+7」格局。作為自貿區建設的「先行者」，中行積極參與自貿區制度創新，依托總分行、境內外機構和多元化平台緊密聯動，全力支持自貿區改革試驗。

## 支持上海自貿區發揮橋頭堡作用

2017年初，國務院頒佈《全面深化中國(上海)自由貿易試驗區改革開放方案》。作為全國首家自貿區，上海自貿區將繼續在全國自貿區中發揮橋頭堡作用。4年來，中行統籌調配海內外資源，不斷加大對上海自貿區建設的支持力度。截至2017年末，中行上海市分行開立自由貿易賬戶逾15,000戶，敘做跨境人民幣借款130億元，為世界五百強企業提供綜合化金融服務，幫助上千家企業在自貿區快速發展。

## 大連自貿區支行率先掛牌營業

2017年4月10日，中行大連分行自貿區支行掛牌成立，成為區內首家獲頒營業執照和金融許可證並對外營業的金融機構。掛牌當天，該行與10家重點客戶簽署自貿區業務戰略合作協議，累計為近30家企業辦理首發業務45筆，本外幣折合近7億元人民幣，業務品種涵蓋跨境結算、跨境擔保、本外幣資金池、期權組合等20餘種產品。

## 服務企業跨境發展

依托海內外一體化發展優勢，中行持續拓展跨境及海外人民幣產品，結合不同類型企業制定個性化、專業化服務方案，支持企業跨境貿易和投資。

截至2017年末，累計支持中資企業「走出去」項目約4,205個，提供貸款承諾超過2,805億美元。其中，海外併購貸款簽約金額910億美元，海外經營性貸款簽約金額1,733億美元。

### 共同發起「國新國同」基金，助力中資企業海外揚帆

中行參與了國務院國有資產監督管理委員會主導、中國主權投資機構「國新國際」發起設立的國新國同股權投資基金。基金規模1,500億元，主要支持中國企業參與「一帶一路」建設、優勢產業「走出去」、為國際投資併購提供支持。以該基金為投資平台，中行可統籌利用海內外優勢資源，滿足客戶全方位金融需求。

- 參與國際產能合作和重大國際工程承包，帶動國內裝備及相關配套產品出口，促進企業去產能、去庫存
- 參與高端製造領域國際併購，在國內投資建廠、實現高技術落地，帶動國內產業轉型升級，促進企業補短板
- 參與中國高鐵、核電、特高壓、4G通信等優勢產業「走出去」
- 參與央企及地方性大型國企的海外投資及併購

## 升級企業跨境金融服務解決方案

2017年，中行廣東省分行發佈《企業跨境金融服務解決方案(2.0版)》，著力「三個打通」，為企業提供更加優質、高效的跨境金融服務。

- 打通境內境外，統籌利用境內境外兩個市場、兩種資源、兩類規則，幫助企業降低融資成本
- 打通表內表外，幫助企業拓寬融資渠道，優化資產配置
- 打通線上線下，推出跨境人民幣電子商務綜合服務、粵港電子支票、中銀電子證照卡等，提高企業辦公效能

2017年，中行廣東省分行累計實現跨境人民幣結算3,661.23億元，為廣東自貿區551家客戶提供結算、貸款等特色跨境金融服務超過1,200億元。

## 支持美的集團併購德國庫卡

2017年初，中國家電龍頭企業美的集團完成了對全球四大機器人製造商之一德國庫卡集團的要約收購，交易金額逾37億歐元。中行作為牽頭委任安排行、全球協調行與文本代理行，牽頭籌組銀團貸款，在短時間內實現了銀團超額募集、文本簽約和全額放款，並承貸7.87億歐元。

## 助力個人跨境消費

中行推出了「中國銀行出國金融服務」特色產品，為跨境人群提供便捷、周到的一站式金融服務。積極優化手機銀行全球資金賬戶管理服務，試點推出電子渠道個人外幣現鈔在線預約服務。



## 打造「中銀智匯」產品

2017年8月，中行手機銀行推出中銀全球智匯(GPI)國際匯款服務，客戶使用美元、歐元、英鎊、澳元等10餘種外幣匯款可享受到優先處理、追蹤反饋及費用透明等智能服務，實時掌握交易信息。



## 1.2 支持區域協調發展

中行積極響應國家區域發展戰略，大力支持京津冀、雄安新區、長江經濟帶、粵港澳大灣區等戰略重點地區發展。圍繞各區域金融服務需求，加快金融產品和服務創新，搭建合作平台，支持區域重點項目建設，助力區域經濟發展與民生改善。

### 京津冀協同發展

以疏解北京非首都功能為重點，加大對北京城市副中心建設以及京津冀地區產業、交通等重點領域的資源投入，促進區域的互聯互通與產業融合。構建聯動營銷和項目對接機制，共享產業佈局調整、行業集聚遷移等需求信息，服務產業轉移對接。重視與2022年北京—張家口冬季奧運會密切相關的「體育、旅遊、地產、環保」等配套產業，助力冰雪產業發展，做好冬奧會相關服務工作。

截至2017年末，中行支持京津冀協同發展項目418個，貸款餘額2,772億元；當年累計實現項目投放241個，金額1,196億元。

## 全力支持京津冀一體化大交通項目

中行河北唐山分行將交通路網建設領域作為支持投放重點，積極助力京津冀互聯互通，為京津冀重點交通項目提供專業化的金融服務方案。截至2017年末，該行已為聶莊至東港增二線鐵路項目投放1.94億元，為唐曹鐵路項目(唐山至曹妃甸)投放3.20億元，為承張高速公路承德段項目投放2億元。

## 雄安新區建設

成立中行雄安新區決策委員會，涉及新區重大事項，直接提交委員會審議。精準化對接新區需求，配合新區政府創新房地產融資、產業融資、綠色融資等模式。積極參與「數字雄安」戰略，運用區塊鏈技術助力智慧城市、智慧銀行建設。搭建國際合作橋樑，為雄安新區建設貢獻金融智慧。

截至2017年末，中行已實現雄安新區內三縣網點全覆蓋，在雄安557個自然村簽約助農服務點306個，並正式獲批籌建中行河北雄安分行。

## 助力雄安新區完成首筆補償款發放

2017年9月9日，容城縣馬莊村村委會門口架起了高高的顯示屏，雄安新區第一份臨時佔地補償協議將在這裏簽署。村民姜俊明在臨時佔地協議書上按下了手印，完成了雄安新區與當地群眾的「第一簽」。中行工作人員為他現場辦理銀行卡，通過電子轉賬將補償款劃到他個人銀行卡中。

2017年，中行圍繞雄安新區建設服務需求，有針對性開展工作。在短短數月間先後實現了第一家入駐新區、代理新區第一筆補償款發放、向新區提供220億元拆遷補償專項授信。

## 長江經濟帶發展

以《長江經濟帶發展規劃綱要》為行動指引，成立「長江經濟帶業務拓展聯動工作小組」，推動區域內分行優化信貸資源配置，建立客戶清單式管理體系，重點支持綜合立體交通走廊、創新驅動產業轉型、修復長江生態環境、新型城鎮化建設等項目，為長江經濟帶建設貢獻力量。

截至2017年末，中行在長江沿線11省、市累計新增支援「長江經濟帶」項目授信663.8億元，全年授信餘額新增268.4億元。

### 與武漢市簽署1,200億元全面戰略合作協議

2017年9月，中行湖北省分行與武漢市政府簽署全面戰略合作協議，擬在未來5年向武漢市提供不低於1,200億元人民幣的金融支持，支持建設現代化、國際化、生態化武漢，助力武漢在長江經濟帶建設中發揮核心作用。

## 粵港澳大灣區建設

配合國家《深化粵港澳合作推進大灣區建設框架協議》，建立支持粵港澳大灣區發展的組織機制，成立由中行粵港澳機構、總行重點業務負責人組成的「粵港澳聯動發展委員會」，促進粵港澳機構間的業務聯動，推動實現區域間客戶一體化服務和信息系統的互聯互通，優先支持城市基礎設施的互聯互通，支持區域產業升級和轉移等項目，助力粵港澳大灣區建設。

### 支持港珠澳大橋項目建設

2017年，舉世矚目的港珠澳大橋主體工程全部竣工，東接香港，西接珠海、澳門。全程55公里的港珠澳大橋是最長的跨海大橋，也是中國交通史上技術最複雜、建設要求及標準最高的工程之一。

中行廣東省分行於2009年與港珠澳大橋管理局建立合作關係，作為港珠澳大橋主體工程銀團唯一牽頭行和代理行，發揮跨境業務專業優勢，聯動境內外機構，為項目提供充足的低成本資金。截至2017年末，港珠澳大橋管理局累計提用銀團貸款205.24億元，其中在中行提用105.06億元，佔比超過51%。

## 推動粵港澳金融服務互聯互通

中銀香港配合香港金管局、香港銀行同業結算有限公司、以及廣東、深圳等地監管機構出台的政策，在2017年推出了「粵港跨境電子賬單及繳費服務」「深港人民幣電子支票跨境繳稅」「粵港商事登記銀政通」「中銀商事服務粵港通」等跨境便利服務，優化粵港澳大灣區金融互通基建，支持香港與內地金融互聯互通。

### 1.3 推動經濟轉型升級

緊密圍繞國家戰略和宏觀經濟政策，全面支持供給側結構性改革，積極拓展先進製造業、現代服務業、基礎設施等重點行業和領域，加大對輕周期行業和戰略新興產業的支持力度，壓縮產能過剩行業授信，助力傳統產業優化升級，促進新經濟新業態發展，支持實體經濟高質量發展。

#### 優化信貸資源配置

制定資產組合管理方案和行業投向指引，有效引導行業信貸投向，持續優化信貸結構，壓縮產能過剩等重點管控行業的信貸投入，將信貸資源優先配置到符合國家政策和中行發展戰略的方向和領域。

去產能 去槓桿 去庫存	<ul style="list-style-type: none"><li>• 加快退出低效領域授信，防範產能嚴重過剩行業、煤炭等領域的潛在風險</li><li>• 堅決退出「殭屍企業」授信，禁止新增敞口</li><li>• 壓退部分低端製造業、傳統商業模式的批零業、採礦業及產能嚴重過剩行業授信，並防範行業風險在產業鏈上下游間傳遞</li></ul>
化解房地產泡沫	<ul style="list-style-type: none"><li>• 實施「嚴控總量，區別對待」策略，並對區域、客戶、項目進行差異化管理</li><li>• 積極支持棚戶區改造與城鎮化等符合國家戰略方向領域的信貸投放，控制庫存較高區域開發貸款規模</li></ul>

## 支持傳統產業轉型

堅持「有保有壓、分類施策」的原則，加快客戶結構及產品結構的優化，堅決退出落後產能和「殭屍企業」，要求新增授信不得用於新增產能項目。支持符合「節能環保、循環經濟」類技改項目及置換落後產能等項目，對優勢企業兼併重組、整合過剩產能、轉型轉產、產品結構調整、技術改造和國際產能合作等提供綜合服務。

### 支持央企加速產業轉型

中國五礦集團是以金屬、礦產品的開發、生產、貿易和綜合服務為主的大型企業集團。2016年，中國冶金科工集團整體並入中國五礦集團。重組後，中國五礦集團將基礎設施與新型城市化建設、房地產綜合開發和金融服務等新興產業作為重點領域，進行多元化轉型。

2017年，中行陸續支持了中國五礦集團開展的甘肅蘭州新區地下管廊項目、貴州高速PPP項目、「青海申基金融廣場」房地產項目、駐馬店水務項目、無錫垃圾焚燒發電BOT項目等產業轉型項目，累計提供信貸資金58.2億元。

## 助力戰略新興產業

中行充分結合國家新形勢下相關產業政策，以及「中國製造2025」「互聯網+」「新一代人工智能發展規劃」等，加大對戰略新興產業的支持力度，推動產業結構優化和創新驅動發展。把握先進製造業發展契機，重點支持航空航天、軌道交通、電力裝備、新材料、新一代信息技術產業、生物醫藥及高性能醫療器械。積極支持互聯網、大數據、人工智能與傳統產業的深度融合。

截至2017年末，中行戰略性新興產業信貸餘額4,931億元，同比增長10.96%，佔全部公司信貸餘額的9.67%。

重點支持領域：

高端裝備製造 新材料 新一代信息技術 生物醫藥

### 支持中國新能源企業拓展國際市場

寧德時代新能源科技股份有限公司主營鋰電池的生產和研發。公司年產值達100億元人民幣，在全球市場位居第三。快速的發展和全球化戰略佈局的需要使其對金融服務尤其是境外金融服務需求旺盛。中行寧德分行積極聯動福建省分行、總行及境外分行，為企業量身定制整體金融服務方案。截至2017年末，已為該企業核定信用總量7.5億元，累計開立銀行承兌匯票4.5億元，開立進口信用證1.5億元、辦理票據貼現業務5億元、辦理購付匯業務超1億美元。

## 二、堅持科技引領，建設數字銀行

### 專題：中行手機銀行，始終與您相伴

中行堅持科技引領，著力將手機銀行打造成為中行的綜合金融移動門戶。中行手機銀行客戶端全面整合了生活、跨境、投資等各類生活服務場景，以解決客戶的金融服務痛點為出發點，深入運用移動互聯、人工智能、生物識別等新技術，向客戶提供一站式線上金融服務，幫助客戶獲得更加便捷高效、安全可靠的移動金融服務，實現「一機在手，走向全球，一機在手，共享所有」。

截至2017年末，中行手機銀行客戶數達1.15億戶，同比增長22.17%；交易客戶數和交易金額均同比增長60%以上。



### 優化功能服務

<b>豐富功能</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 手機銀行設有「首頁、投資、生活、我的」四大頻道和「資產管理、跨境金融、消費金融」三大專區，以「用戶+場景融合」為客戶提供全方位服務</li></ul>
<b>特色服務</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 推出跨境金融專區，建立集產品與服務為一體的跨境閉環生態，提供個人外幣現鈔預約，打通線上線下業務流程，解決出國客戶兌換外幣的痛點</li><li>• 推出GPI「中銀智匯」全球匯款，最快2分鐘全額到賬，匯款全流程實時掌握</li><li>• 提供全球賬戶統一管理、跨境二維碼支付、簽證通、退稅辦理等跨境綜合服務</li></ul>

<p><b>個性定制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實現功能定制、行情定制、產品定制等功能，根據客戶的偏好，定制貴金屬、外匯等行情，以及頁面設計，更加符合客戶的使用習慣</li> <li>• 試點推出投資理財智能產品組合推薦，實現手機銀行個性化理財服務</li> </ul>
--------------------	--

### 線上線下融合服務

如果客戶需要前往中行網點辦理業務，手機銀行可通過線上線下融合，實現服務無縫對接。去網點之前，先在手機銀行預約，並按預約時間前往網點，屆時即可享受優先辦理業務的方便，減少排隊等待時間。如果客戶急需現金又未攜帶銀行卡，使用手機銀行掃描中行ATM二維碼，按照步驟提示選擇賬戶、輸入金額、密碼即可取款。

### 助力普惠金融發展

依托手機銀行，中行在業內首家推出國家助學貸款全流程線上服務，並推出了「青春E貸」產品，為莘莘學子申請貸款提供便利、快速、定價合理的在線貸款服務，滿足在校學生的小額信貸需求。

### 創新技術應用

中行積極開展各項技術的研發與應用，推進手機銀行升級迭代。

根據中國金融認證中心(CFCA)2017年12月發佈的《2017年手機銀行綜合評測及用戶體驗研究報告(全國性商業銀行)》，中行手機銀行用戶體驗評測綜合得分排名第一。

- **人工智能**：基於大數據分析，實現智能投顧、智能搜索、因客推薦產品、資訊、操作等智能服務
- **二維碼**：推出二維碼收付款、支付、轉賬等功能，適用於更加豐富的金融場景
- **OCR圖像識別**：基於手機攝像頭和圖像識別技術，增加卡號、身份證信息讀取，減少客戶操作
- **指紋認證**：新增指紋認證創新服務，進一步提升操作便捷性
- **人臉識別**：將人臉識別應用於賬戶自助關聯，實現客戶身份識別及安全交易認證

### 構建手機銀行智能風控體系

中行綜合運用大數據、雲計算和人工智能等技術，整合分析了交易行為等多維度數據，對手機銀行高風險交易進行主動實時監控和處置。同時，應用人臉識別、指紋識別等生物識別技術和SIM盾、智能挑戰問題等新興認證方式，在保障交易安全的前提下，為客戶提供更加快速、便捷的使用體驗。

## 2.1 深化渠道轉型

順應「互聯網+」發展趨勢，中行深入推進「互聯網+普惠金融」服務新模式，以網點智能化轉型、打造差異化特色營業網點為導向，推動網點轉型升級，為客戶提供個性化服務，實現線上線下協同、海內外協同、綜合化協同，更好地滿足客戶需求。

### 推進網點智慧升級

在持續推進線上金融服務渠道建設的基礎上，中行近年來啓動了網點智能化升級改造試點，通過流程優化、產品創新、設備升級、數字媒體和新技術應用，為客戶提供智能化的「一站式」服務。

截至2017年末，中行境內營業網點總數達10,674家，推廣智能櫃檯的網點達8,526家，實現一級分行全部覆蓋。

## ■ 優化網點佈局，增強客戶互動

- 調整網點內部格局，按照自助業務、簡單業務和複雜業務的順序，對網點由外至內進行分區域設計
- 培育客戶利用線上渠道和自助設備辦理業務的習慣，為客戶創造更多溝通、交流以及體驗的機會
- 借助體驗類電子設備，加深客戶對銀行新產品的了解

## ■ 簡化服務流程，提升服務效率

- 推廣智能櫃檯，優化客戶網點服務體驗，提升業務辦理效率，櫃員每項業務平均操作時間縮短5至10分鐘
- 除大額取現和外幣存取等少數現金類業務外，大部分業務都可通過智能渠道自助完成
- 緩解人工操作壓力，引導員工從櫃檯走向大堂，幫助客戶解決需求

## ■ 促進渠道協同，加強客戶關懷

- 尋找線下和線上渠道的結合點，優化產品和服務流程，線上服務和線下服務無縫對接，減少客戶的操作步驟和交易時間

## 打造專業特色網點

致力於面向目標客群打造特色化、差異化、專業化的精細服務。2017年，全面啓動網點差異化發展，優化網點結構，構築「以旗艦型銀行網點為龍頭、以綜合型銀行網點為支撐、以專業型銀行網點為特色、以輕型銀行網點為補充」的服務格局。

- **專業型網點**：以周邊客戶需求為基礎，通過主銷特定產品、服務特定客群、建設跨界場景，構建貼合客戶習慣的產品組合和營銷服務模式。全年建設以消費金融、個人貸款、出國金融、貿易金融、中小企業等為業務特色的專業型網點1,132家

- **輕型網點**：在社區、商圈、園區等客戶聚集區試點拓展輕型網點形態，通過減少租賃面積、精簡員工配置、簡化現金業務模式等方式，為客戶提供便捷的服務體驗，全年共建成輕型網點136家
- **普惠型機構**：以小微企業、三農、創新創業、脫貧攻堅、校園金融等普惠金融客戶群體為重點服務對象，加快建設普惠型特色機構。截至2017年末，已在157個國家級貧困縣設立網點255家

### 打造二手房貸款特色支行

中行江蘇省分行南京華僑路支行位於南京市新街口商圈，毗鄰南京市房地產交易中心。根據區位特點，這家支行定位為以二手房貸款為特色業務的專業型網點。為提升服務效率，華僑路支行增配了5名專業零售貸款客戶經理，形成了由1名核准人、9名專業客戶經理、1名後台業務管理人員構成的核心團隊；優化審批流程，原來用時一周的審批流程降至3個工作日。

同時，通過與二手房貸款客戶的溝通交流，華僑路支行逐漸掌握了客戶在買賣房屋時的更多需求，並持續改善抵押過戶的辦理時效，提升了客戶滿意度。



### 上門服務

2017年10月，中行江西省分行青雲支行啓動輕型化改造，增設智能櫃檯。在提升網點服務效率後，客戶經理可前往南昌縣、新建區等地上門為客戶服務，接收借記卡、信用卡、網銀和手機銀行等辦理申請，提供更貼心的專屬服務。

## 2.2 優化客戶體驗

中行持續關注客戶需求變化，通過技術創新、流程優化、服務升級等為客戶提供更加安全、便捷的金融服務，打造卓越的客戶感知和體驗。

### 創新金融科技

在金融科技浪潮的推動下，2017年，中行取得了多項技術應用突破。

- 率先在4家分行試點智能櫃檯人臉識別技術，輔助客戶審核身份
- 創新移動支付產品，與中國移動合作推出近場支付產品「和閃付」，並率先支持使用Apple Pay等NFC支付產品「刷手機」乘地鐵
- 在手機銀行推出智能投顧、智能搜索、因客薦品等資產管理服務，滿足客戶資產保值增值需求

### ATM手機銀行掃碼取款，創造移動金融新體驗

2017年，中行推出了ATM掃碼取款功能，將手機銀行線上渠道與ATM線下渠道打通，為客戶提供手機「錢包」服務。

借助這項功能，客戶在中行任意一台ATM設備，選擇「掃碼取現」功能按鈕，登錄「中國銀行手機銀行」APP，使用「掃一掃」掃描ATM機屏幕二維碼，根據手機提示輸入取款金額，並在ATM輸入取款密碼，即可輕鬆取現。

### 持續改進服務

2017年，中行95566客服中心人工接通率98.37%，客戶滿意度98.62%。2017年12月在30家銀行同業中，中行95566客服中心接通率和服務水平指標均排名第一。

## ■ 傾聽客戶聲音

- 及時、妥善處理客戶投訴，持續完善投訴管理系統，提升服務響應率
- 手機銀行各頁面增加「聯繫客服」選項，提供更快捷的在線服務渠道

## ■ 改進櫃員管理

- 充分保障營業網點服務質量，明確服務崗位職責分工，優化人員配置，加快充實網點營銷服務力量
- 強化人員管理，利用視頻培訓、移動培訓等平台，向網點服務人員和客服人員提供系統性培訓，增強服務意識

## ■ 優化廳堂佈局

- 調整廳堂佈局，突出標識標牌，客戶無需過多詢問和指引即可方便找到相應功能區域
- 適當擴大銷售服務區域，便於客戶體驗新產品、享受個性化專屬服務

## 「我熱愛客戶經理這個崗位」

周春明，52歲，中行河北唐山分行京唐港支行客戶經理。1993年，老周從部隊轉業來到京唐港支行，在對公客戶經理崗位上一幹就是24年，先後服務了400多個公司客戶，經辦授信近200億元。24年來，老周經辦的所有授信無一筆有差錯、無一筆被退回、無一筆不良。

「24年的工作經驗，總結起來就是：在效率上努力快一點，在專業上努力強一點，在工作上努力細一點。我熱愛客戶經理這個崗位，熱愛中行！」

## 2.3 提供專屬服務

### 服務特殊群體

堅持為殘障客戶、中老年客戶及各類有特殊困難和需求的客戶群體提供無障礙的、定制化、差異化服務。

- **對於行動不便的客戶群體**：在營業網點開設綠色通道，提供無障礙停車位、愛心座椅、盲文鍵盤等輔助設施，為重度殘障人士提供上門服務。
- **對於城市公共服務群體**：在營業網點設置「中行溫暖角」，以便環衛工人、交通協管員、民警、志願者等臨時休息，並提供飲水、常見藥物、雨傘租借、手機充電等多項服務。

#### 為住院老人上門辦理業務

2017年8月13日，廣東肇慶九十歲的老人蔣女士因病入院治療需繳納住院費。然而，老人只有中行的普通活期存摺賬戶，沒有銀行卡，又無法到銀行辦卡。

中行廣東肇慶分行聞訊後立即啓動延伸服務，安排兩名業務骨幹前往醫院，在醫生與客戶家屬見證下，現場核實客戶身份信息，在詢問並確認客戶意願後，指導家屬作為委託人辦理相關手續，成功為老人辦理了預製卡。



## 打造私人銀行

為滿足高端客戶財富管理需求，中行發揮全球化經營優勢，先後在香港、澳門和新加坡、倫敦成立了私人銀行服務中心，積極構建高端服務體系，向客戶提供私密、專享、創富、高品質的私人銀行服務，滿足客戶的跨境金融服務需求。

2017年，中行私人銀行服務被授予「年度財富管理品牌大獎」和「年度私人銀行卓越獎」等榮譽。

### 成功敘做國內首單混合財產慈善信託

在福建泉州，很多華僑在海外拼搏、創造財富的同時，一直心繫家鄉，熱心公益。華僑吳先生有一筆資金，長年委託中行管理並定期將所獲收益用於支持家鄉教育事業。隨著年事漸高，吳先生希望這一善舉能夠延續和傳承。

2017年8月，中行與合作信託公司成立專項工作組，針對吳先生等客戶的需求設計完善信託架構和解決方案，創新採用「現金+金融產品」模式，成功敘做了國內首單混合財產慈善信託。

## 2.4 保障客戶權益

中行深入開展消費者金融教育，及時關注金融新態勢，加強客戶權益保護，以行動贏得客戶信任。

2017年，中行共有14.7萬名員工參與「普及金融知識萬里行」活動，發送宣傳短信207萬條，發送微信信息136萬條，受眾客戶達1,954萬人次。

### 宣傳金融知識

- 開展多種教育宣傳活動，主要包括「普及金融知識萬里行」「金融知識進萬家」「金融知識萬里行」「防範打擊電信詐騙月」「金融科技周」等，提升消費者金融知識素養和安全意識
- 設立消費者保護、金融知識宣傳教育在線素材庫，提供各類宣傳素材、雜誌讀本清單，供全轄下載使用

- 通過微信公眾號、手機短信等渠道，將業務特點、地域特點與宣傳主題有機結合，面向消費者開展特色宣傳活動
- 在營業網點開設「金融知識宣傳教育專區」，張貼、擺放金融知識宣傳教育資料與讀本，充分發揮網點在消費者權益保護和金融知識宣傳普及方面的作用



### 金融知識校園行

2017年9月，中行貴州省分行來到貴州省經濟學校，開展金融知識走進校園活動，舉辦金融知識講座，以展區展台、實物對比、案例教學和情景、宣傳單頁等形式，演示反假幣技巧，講解銀行卡使用及信用卡風險防範等知識。

### 金融知識老區行

2017年9月，中行海南省分行聯合人行海口中心支行、人行澄邁支行來到革命老區—澄邁縣高山朗村，為村民們舉辦了一場面對面交流的金融知識課堂，悉心解答村民疑問，講解金融知識。



## 保證客戶資金安全

中行持續加強員工金融安全培訓，創新金融安全服務，提高應急處置能力，幫助客戶防範電信詐騙，挽回損失，切實保障客戶信息與財產安全。同時，積極配合公安機關開展打擊銀行卡違法犯罪專項行動、打擊電信詐騙活動，切實維護金融消費者權益，共同營造安全、穩定的金融環境。

- 積極引導員工加強金融安全知識學習，提升員工風險服務意識和敏感度，增強對各類電信詐騙的識別和應急處置能力
- 開通「中銀E貸」反欺詐外呼項目，為客戶提供7x24小時服務，2017年「反欺詐」外呼電話量97,442次
- 銀行卡客服在接到同一來電號碼綁定多位客戶、疑似非本人來電等情況時，及時向分行發送「疑似風險提示」，督促分行跟進處理。2017年度共發送疑似風險提示協查工單3,380張
- 應用「新一代網絡金融事中風控系統」，綜合運用大數據、雲計算和人工智能等先進技術，有效監控網絡金融業務，對高風險客戶、高風險交易進行識別、預警和處置，實現高效智能的金融風險管控

### 專業服務顯神通，爭分奪秒追巨款

2017年8月16日，中行一位客戶的商業郵箱被盜，往來貿易信息泄露。9月12日，客戶在不知情的情況下將一筆大額貨款匯往犯罪嫌疑人在境外一家外資銀行的賬戶。事後，貿易合作方致電稱未收到貨款，客戶方知遭遇跨境巨額網絡詐騙。

9月15日，接到客戶提交的材料後，中行陝西省分行立即組建「緊急事件處置小組」，連夜進行追款，精準制定追款方案，及時將案件信息報告總行，並迅速聯繫收款外資銀行在上海的代表處。通過反覆聯繫與溝通，這家外資銀行及時控制了詐騙人員的資金賬戶。這位客戶被騙的大部分貨款已成功追回。

### 三、發展普惠金融，促進民生改善

#### 3.1 扶持中小微企業

中行為中小微企業提供專業、高效、全面的金融服務，幫助中小微企業緩解融資難題，融入全球資金鏈、價值鏈、產業鏈，實現持續健康發展。

截至2017年末，中行小微企業貸款餘額14,578億元，較上年增長13.46%，小微貸款客戶518,378戶；中小企業貸款餘額31,961億元。

#### 創新跨境撮合模式

2014年以來，中行在全球首創推出「中銀全球中小企業跨境撮合服務」，致力於解決中小企業跨境經營面臨的困難，破解中小企業「融資難、融資貴」問題，為全球中小企業搭建互聯互通的平台，在經濟全球化背景下，幫助國內中小企業融入全球資金鏈、價值鏈、產業鏈，積極服務實體經濟，助力多邊貿易合作，對世界各國尤其是「一帶一路」沿線國家的中小企業間經濟合作與交流起到橋樑紐帶作用。

同時，中行將創新業務與新興科學技術有機結合，建設和啓用「中小企業跨境撮合GMS系統」，借助現代信息科技實現跨境撮合由「線下」到「線上」的轉型，實現全流程、全自動、全天候的在線金融服務。

截至2017年末，中行已經在全球舉辦41場中小企業跨境撮合對接會，吸引了來自五大洲近80個國家和地區政商各界3萬人、2萬餘家中外企業參加，行業涉及高端製造、信息科技、電子傳媒、汽車製造、現代農業、教育、醫療、節能環保、文化旅遊等多個領域。



## 升級信貸工廠服務

「中銀信貸工廠」是中行專門為中小企業客戶打造的服務品牌，通過「端對端」的工廠式「流水線」運作和專業化分工，提高服務效率。根據中小企業經營特點與融資需求，豐富產品組合與方案設計，為廣大中小企業客戶提供專業、高效、全面的金融服務。

2017年，「中銀信貸工廠」繼續貫徹綠色發展理念，支持節能環保、污染治理、清潔能源等產業，對高污染、高能耗、落後產能企業堅決清退；持續優化授信結構，向養老、教育、醫療等民生產業領域轉型。

截至2017年末，「中銀信貸工廠」授信餘額達2,956億元，累計授信客戶4.73萬戶。

### 破解「倒貸」難題

為有效解決中小企業借助外部高成本資金「倒貸」問題，降低中小企業融資成本，中行研發了「中銀接力通寶」產品，允許企業通過中行新發放貸款結清已有貸款，繼續使用中行貸款資金。同時，研發和推廣「稅貸通」等銀稅合作相關產品，拓展獲客渠道，運用大數據技術，優化小微企業信貸准入及審批等業務流程，擴大服務實體經濟範圍。

## 創新投貸聯動

作為首批試點投貸聯動的國有大型商業銀行，中行廣泛開展投貸聯動試點，進一步優化投貸聯動組織架構和規章制度，與外部投資機構對接合作，並充分發揮中銀投資、中銀國際等附屬公司力量，支持科技成長型中小企業揚帆起航。

持續優化創新「中關村模式」，充分考慮中小科技企業的特點，創新業務營銷、授信審批、風險管理等環節模式，幫助擁有核心技術、發展前景良好的科技型中小企業解決融資難題。同時，主動順應市場變化，創新「中銀科貸通寶」等產品和服務，完善科技型中小企業產品服務體系。

截至2017年末，中行已成立科技金融專營機構64家，內部投貸聯動貸款餘額9.05億元，投資餘額6.69億元，支持科創型企業40戶。「中關村模式」下科技型中小企業信貸餘額102.32億元，授信客戶873戶；授信客戶掛牌新三板數已達1,406家，授信總額278億元。

## 建設科技金融特色支行

自2012年成立之初，中行廣州番禺天安科技支行就承擔起了廣東省科技與金融結合首塊「試驗田」的使命。針對科技型中小企業輕資產、融資難等特點，天安科技支行聯動上級行，共同開發創新性融資產品，包括知識產權質押貸款、科技計劃立項貸等，積累了豐富的科技金融服務經驗。截至2017年末，天安科技支行累計服務科技型中小企業超過600戶，為其中83戶批覆授信，金額超過8.4億元。

## 聯合發佈「科貸通」APP

2017年11月，中行江西省分行與江西省科技廳、國家級贛江新區聯合發佈了「科貸通」APP。「科貸通」以支持實體經濟、扶助科技型中小企業發展為目標，由贛江新區、江西省科技廳共同出資建立風險補償資金池，為科技型中小企業提供專屬服務。「科貸通」具有貸款在線申請、系統高效審批、專享利率優惠等優勢，為科技型中小企業創新，促進科技成果轉化提供了有力支持。

## 3.2 助力鄉村振興

2017年6月，中行成立普惠金融事業部，目前已在全國36家一級分行成立普惠金融事業分部，在各二級分支行成立普惠金融服務中心。發起設立中銀富登村鎮銀行，加大農村地區金融服務力度，促進農業現代化發展，助力鄉村振興。

2017年，中行涉農貸款餘額穩步增長。截至2017年末，已達1.3萬億元。

### 支持縣域經濟

加快網點延伸與村鎮銀行建設，填補縣域機構的佈局空白。積極借助金融科技，拓展「互聯網+」普惠金融服務，加強縣域金融產品和服務模式創新，提供安全、經濟、便捷的現代化支付服務，提升農村金融服務水平。

截至2017年末，中行已在157個國家級貧困縣設立網點255家，累計開辦助農服務點超過1萬家；與中華供銷總社簽署戰略合作協議，支持「供銷e家」電商平台建設，助力農村電商發展。

## 助力縣域經濟發展

自2011年以來，中行與新加坡淡馬錫公司旗下富登金控合作，按照批量化、規模化、集約化方式發起設立中銀富登村鎮銀行，在廣大縣域和農村地區提供普惠金融服務。截至2017年末，中銀富登村鎮銀行機構網點已達近200家，分佈在全國12個省、市。其中，約78%的網點分佈在金融服務相對薄弱的中西部地區。

由於信用制度不完善、合格抵押物缺少等問題，眾多縣域客戶不符合傳統商業銀行信貸標準。中銀富登瞄準縣域、農村客戶的融資「痛點」，研發了10大類、50餘種信貸產品，滿足縣域內不同客戶的信貸需求。同時，綜合考察客戶的經營發展情況，擴大可抵押範圍，對符合標準的客戶及時放貸。

截至2017年末，中銀富登共計服務縣域小微企業及「三農」客戶130餘萬戶，貸款服務客戶數超10萬戶；在縣域投放信貸資金累計超過600億元，其中絕大部分為涉農、小微貸款。

### 打通農村金融服務「最後一公里」

湖北省監利縣一位龍蝦養殖戶承包了50餘畝農田。為擴大養殖規模，這位養殖戶向中銀富登村鎮銀行申請了10萬元的信用貸款。由於當地沒有銀行網點，他每次都要到30公里外的縣城辦理還款手續。

為解決農村客戶類似的困難，中銀富登積極推進「助農服務站」建設，在農村地區篩選合作商戶或村民作為業務代理，安裝助農POS機、點鈔機、保險櫃等設施。借助「助農服務站」，村民足不出村就能按時還款，還可享受領取政府補貼、匯款、查詢等金融服務。

「銀行開到我們偏遠村裏來了！」這項「福利」讓村民很是受用。

截至2017年末，中銀富登已累計建設「助農服務站」近200家、佈放第三方POS機8,600餘台，分佈在全國8個省、市的36個縣域農村地區。



## 與「供銷e家」簽署戰略合作協議

2017年4月，中行與中國供銷電子商務有限公司簽署戰略合作協議，依托供銷社系統遍佈全國的基層網點以及「供銷e家」電商平台延伸農村地區的金融服務，打造集金融服務和產業服務於一體的農業生態圈，為「供銷e家」、供銷集團、供銷社系統及產業鏈上下游企業提供全面、綜合金融服務。

## 助力現代農業

中行合理佈局信貸資源，助力農業生產及加工企業成長發展，積極支持地方農墾企業，為北大荒集團、新疆生產建設兵團、廣東農墾集團等農墾企業的授信超過200億元；為大型糧油加工企業提供收購、倉儲、加工、流通全產業鏈金融支持，助力農業產業融合發展，對中糧集團、中儲糧集團、豐益國際集團等大型農業企業的授信超過700億元。

同時，順應市場趨勢與客戶需求變化，中行研發推出「中銀新農通寶」「中銀林權通寶」等系列產品，解決農業企業抵押擔保難的問題。積極發揮國際化優勢，支持農業龍頭企業「走出去」，引進國際先進企業的技術及資產，提高農業現代化水平，包括支持雙匯收購美國史密斯菲爾德、廣東農墾佈局東南亞天然橡膠板塊等。

## 創新「中國銀行•益農貸」

「中國銀行•益農貸」是中行2010年推出的服務涉農個人客戶經營貸款。2017年以來，中行持續完善「中國銀行•益農貸」的產品創新流程，發揮分行了解當地市場和客戶的優勢，在糧食生產功能區、重要農產品生產保護區以及特色農產品優勢區域，持續加大對龍頭企業、生產大戶、供銷生產合作社等經營主體的支持力度。

截至2017年末，「中國銀行•益農貸」在全國28個省、市、自治區開辦，累計投放貸款超過400億元，覆蓋糧食、棉花、家禽、畜牧、苗木、水產、食用菌、茶葉、藥材等30餘個行業。

### 「中銀保險+中國銀行授信」模式服務三農

中銀保險以產業扶貧為重點，從農業經營主體貸款保證保險業務著手，採用「中銀保險+中國銀行授信」模式，助力農業發展。

2017年，中銀保險累計向黑龍江省22個縣市地區的農戶提供了超過2億元風險保障，5,500餘名農戶「足不出縣」就能享受保險扶貧政策和信貸資金支持。

### 支持板栗特色農業發展

板栗種植業在河北省寬城縣有着悠久的歷史。2017年，寬城板栗大豐收，當地多家板栗合作社都提高了收購目標，但由於資金緊張卻望而卻步。為了支持寬城板栗種植業的發展，中行河北省承德分行自2015年起就多次深入栗林樹下，田間地頭，了解板栗合作社的實際需求，為寬城板栗合作社核定2,500萬元信用總量，累計為12家板栗合作社發放近4,000萬元貸款。

### 建設特色小鎮

特色小鎮建設是推動經濟轉型、深化城鄉統籌的重要載體。中行通過PPP（政府和社會資本合作）、債券、資產證券化、產業基金等模式提供融資支持，先後支持了浙江省餘杭夢想小鎮、臨安雲製造小鎮、安吉天使小鎮等開發建設。同時，針對特色小鎮的特色產業開發專項金融產品，助推中小企業健康發展。

### 設立全國首支「中銀特色小鎮建設基金」

2017年，中銀集團投資有限公司下屬的中銀城發基金發起設立了全國首支以特色小鎮作為主要投向的基金——中銀特色小鎮建設基金。該基金圍繞浙江等省份的特色小鎮建設需求，提供專項資金支持，首期規模100億元人民幣，已為台州市路橋汽車小鎮建設投放首筆6億元資金。

### 3.3 創新惠民金融

中行堅持金融服務民生，圍繞社保、醫療、教育、助農等，加大惠民金融產品和服務的創新力度，持續完善惠民金融服務體系，為民眾提供便捷、靈活的金融服務。

#### 創新惠民服務舉措

<b>社會保障</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 發行社保金融IC卡。截至2017年末，社保金融IC卡在全國累計發行9,281萬張，覆蓋全國200多個地市</li><li>• 針對社保養老客戶，提供專業的理財產品和服務，開闢專項渠道，方便業務辦理；為社保卡持卡客戶提供費用減免、消費打折、返現優惠、多卡整合等優惠服務</li></ul>
<b>健康醫療</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 與優質醫院開展「醫達通」銀醫合作，提供自助掛號、繳費、報告單據查詢等服務</li><li>• 在多地發行「居民健康卡」，提供一卡全國通用的就醫支付、健康管理等服務</li><li>• 拓展預約掛號服務渠道，豐富醫院數量及功能，開發手機客戶端，方便百姓隨時隨地掛號</li><li>• 推進移動醫療建設，依托微信、中銀易商、手機APP等實現掛號、繳費、候診提醒等功能，方便客戶就醫和健康管理</li></ul>
<b>教育金融</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 國家助學貸款：開發和優化線上支持功能，推進助學貸款流程向線上遷移；累計發放貸款228億元，為400餘所高校的180多萬名貧困學子提供資助</li><li>• 個人留學貸款：整合產品政策，簡化審批流程，增加信用貸款方式，豐富貸款幣種，累計投放金額近80億元</li><li>• 推出小額消費信用循環貸款「中銀E貸•校園貸」，為高校學生量身打造正規、安全的小額信用循環貸款</li></ul>

<p>服務部隊</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推出「擁軍通」產品服務，滿足駐紮邊遠地區官兵的金融服務需求，在軍營內部建立金融服務站，將服務送到部隊軍營</li> <li>• 推出「擁軍卡」產品服務，為補償費用發放提供便捷渠道</li> <li>• 發行第二代軍人保障卡，為軍隊客戶提供專屬理財、結算優惠、刷卡優惠、中銀E貸等產品和服務</li> </ul>
-------------	--

### 「秒貸」產品「中銀E貸」

2017年，中行推出了快速授信、實時審批、在線提款的「秒貸」產品「中銀E貸」。該產品應用互聯網和大數據技術，整合分析客戶資產、交易、信用等數據，綜合評估客戶資質，快速授信，極大提升了客戶體驗。截至2017年末，「中銀E貸」貸款餘額達205.57億元，同比增長446%。



### 打造幸福養老積分項目

在河南新鄉，部分老人將養老積蓄放在企業融資或投資公司中獲取收益，但一旦資金鏈斷裂將面臨本金損失的風險。針對這一現象，中行與新鄉市居家養老服務中心合作，啓動幸福養老積分項目，共建「12349養老積分系統」。老年人或其子女在中行辦理金融業務，即可獲取積分兌換平台的養老服務，包括洗衣理髮、康復護理、學習娛樂、醫療補助、家政等服務。

### 支持創業就業

中行大力支持創業創新群體，與地方政府合作推出無抵押的無息或政府貼息專項貸款產品，主動為城鎮登記失業人員、高校畢業生等群體量身打造「創業擔保貸款」，為下崗失業人員及高校畢業生創業提供優質的金融服務。

## 3.4 助力民生工程

高度關注民生，匯聚金融力量，傾力支持公共交通、保障性住房、市政服務等民生基礎設施建設，促進公共服務水平持續提升。

### 支持便捷出行

發揮綜合化融資平台及海內外網絡優勢，為鐵路、公路、軌道交通等交通基礎設施建設提供長期穩定的資金支持和金融服務。2017年，在各類交通領域新增投放貸款2,000億元，重點支持北京冬奧會公路保障項目、國家高速公路改擴建，北京新機場、蒙華鐵路、鄭西高鐵、京福閩贛鐵路等重大項目建設。

## 支持北京軌道交通項目

中行北京市分行緊跟首都重點項目建設，著重在鐵路、公路、軌道交通等項目上加大服務力度，與北京市基礎設施投資有限公司保持密切合作。

2017年7月，北京市基礎設施投資有限公司組織有關地鐵、高速公路等交通項目的招標，包括北京地鐵三號線、七號線東延、十二號線、昌平線南延、八通線二期和北京新機場高速公路6個交通項目26個標段，總招標金額達616億元。

北京市分行憑藉在軌道交通融資領域的豐富經驗以及對客戶需求的準確把握，制定了極具市場競爭優勢的投標條件和貸款方案，最終脫穎而出，成功中標地鐵三號線、七號線、十二號線3個項目。

## 支持幸福安居

積極響應國家支持棚戶區改造等保障性安居工程建設、租售並舉的號召，因城施策，側重支持保障安居工程類項目，並為住房租賃市場提供全面金融服務。

截至2017年末，保障性住房貸款餘額537億元，同比增長23.74%。其中，棚戶區改造貸款餘額為313億元，同比增長63.88%。

## 推進住房租賃市場建設

2017年12月15日，中行聯合住房租賃行業協會在廈門共同舉辦中國住房租賃行業創新發展高峰論壇。作為論壇舉辦地的中行分支機構，中行廈門市分行在2017年11月2日就與廈門市國土資源與房產管理局共同簽署了《廈門市住房租賃市場金融服務戰略合作協議》。通過與市政部門在住房租賃市場領域開展合作，為住房租賃市場各參與主體提供全鏈條的金融產品與服務。

## 推進住房租賃市場發展

中行積極響應「堅持房子是用來住的，不是用來炒的」的定位，依托全球化、綜合化、數字化的優勢，攜手地方政府及住房租賃領軍企業，聚焦供給側與人才公寓細分市場，直擊住房租賃市場痛點難點，全面構築住房租賃金融服務新生態。

## 支持市政建設

積極支持各地政府主導的基礎設施、民生工程建設，市政設施升級改造，為地方經濟社會發展做貢獻。

## 舊址新街護城河，助力海綿城市建設

常德市城市建設投資有限公司計劃投資21億元，改造當地面積最大、最具地方特色的老西門棚戶區。中行湖南省分行主動對接，借助總行海外全球債券服務平台，為該公司在香港和新加坡、倫敦三地進行海外發債路演，成功募得境外資金2.5億美元，給予改造工程中的兩個項目批覆授信10.4億元，通過政府購買方式已實際投放4億元。這是中行系統內第一筆海綿城市建設專項貸款。

## 四、熱心社會公益，共享發展成果

### 專題：情繫三秦，譜寫精準扶貧新篇章

陝西省咸陽市永壽、長武、旬邑、淳化四縣(簡稱「北四縣」)，位於渭北旱塬。這裏溝壑連綿，是一片紅色的土地，革命戰爭年代是陝甘寧邊區的南大門，面積約1,054平方公里，總人口約88萬。其中，農業人口69萬，建檔立卡貧困人口12.4萬人，均為國家扶貧工作重點縣。

中行自2002年起，連續15年在「北四縣」開展定點扶貧工作，充分發揮金融行業優勢，整合各類資源，把扶貧工作安排與地方脫貧攻堅規劃有機結合，牢牢把握精準，聚焦重點領域，加大幫扶力度，促進了地區經濟社會發展，幫助貧困人口減貧脫貧。

截至2017年末，中行累計無償投入扶貧資金2億元，實施扶貧項目300餘個，直接受益貧困群眾超過20萬人。

#### 亮點數據：

- 無償投入各類扶貧資金超過5,000萬元
- 購買「北四縣」農副產品金額超過8,000萬元
- 受到資助的在校學生近9,000人
- 組織各類培訓22期次，參訓1,700餘人
- 各項扶貧舉措直接受益貧困群眾12.4萬人，其中2.45萬人實現脫貧

## 聚焦產業扶貧，壯大實體經濟

中行立足自身特點，發揮專業優勢，綜合運用信貸投入、資源整合、撮合引進、諮詢培訓等方式，積極扶持服務當地企業，引入國際國內優勢企業，促成優質產業項目到「北四縣」落戶發展，發揮產業項目的扶貧帶動作用，為當地實體經濟注入新活力。

- 引進正大集團新型農牧產業化綜合示範項目，建設養殖一體化的「政府+企業+銀行+貧困戶」扶貧新模式；
- 舉辦「咸陽—長三角地區(江蘇)扶貧產業項目推介會」，宣傳咸陽優勢及扶貧產業項目，共計簽約產業項目36個；
- 根據當地資源特點，支持特色農業發展，創新推出「蘋果貸」和「果商貸」等金融產品，助力當地果業加工企業轉型升級；
- 在淳化、旬邑、永壽、長武4縣分別組織舉辦「中國銀行助推脫貧攻堅村級帶頭人巡迴培訓會」，培訓村黨支部書記、第一書記、農村黨員創業致富帶頭人、村集體經濟合作社負責人等，共計1,300人。

### 簽約新型農牧產業化綜合示範項目

中行積極撮合正大集團到「北四縣」投資，與正大集團、咸陽市政府共同簽署《新型農牧產業化綜合示範項目戰略合作框架協議》與《100萬頭生豬養殖全產業鏈項目合作框架協議》等，採用「政府+企業+銀行+農民」的「四位一體」產業扶貧創新模式。項目總投資或達100億元，全部建成後預計年經營綜合收入達百億元。整個產業鏈可幫助2萬人就業，5萬名貧困戶實現脫貧。截至2017年末，項目一期的30萬頭生豬養殖基地已在永壽縣啓動建設。

## 聚焦民生領域，實現利民惠民

直面貧困群眾基本生活的難題，著力改善教育、健康、養老條件，保障基本民生，促進轉移就業，發揮精準幫扶作用。

教育	<ul style="list-style-type: none"><li>• 募集多方慈善資金，設立總額為2,000萬元港幣的「中銀咸陽北四縣助學獎教基金」，資助殘障學生、貧困學生、獎勵優秀教師</li><li>• 撥付專款702萬元，資助貧困家庭的1,404名在校大學生和6,724名非寄宿中小學生，減輕因學致貧家庭經濟負擔</li><li>• 攜手百年職校，連續2年在貧困家庭適齡學生中定向招生共計21人，在學校免費學習口腔護理、酒店管理等專業，畢業後由學校推薦就業</li></ul>
醫療	<ul style="list-style-type: none"><li>• 為12.4萬建檔立卡貧困人口每人辦理1.2萬元保額的保險產品，減輕看病就醫負擔</li><li>• 為永壽縣永平鎮建設衛生院，改善全鎮及周邊村民的基本醫療服務環境，解決就醫難的問題</li></ul>
養老	<ul style="list-style-type: none"><li>• 為永壽縣渠子鎮建設農村幸福院，累計為「北四縣」建設15所幸福院，緩解政府兜底人群的養老及安居問題</li></ul>
就業	<ul style="list-style-type: none"><li>• 招聘「北四縣」貧困大學生和勞務人員共計64人，到中行分支機構及下屬公司就業</li></ul>

## 為「北四縣」貧困人口購買意外險產品

中行向咸陽市政府定向捐贈200萬元，通過上海保交所招投標平台公開向保險公司招標，為「北四縣」貧困人口採購意外險產品。

該項目實現了對「北四縣」12.4萬建檔立卡貧困人口的全覆蓋，為每人提供1.2萬元保額的意外門急診、意外住院、意外殘疾、意外身故等保險產品，總保額達15億元。



## 聚焦深度貧困村，加快脫貧步伐

結合實際，尋找導致深度貧困的主要原因，重點攻克深度貧困村生產和發展中的難點。

- 深入深度貧困村，與鎮村幹部、貧困群眾等共同分析致貧原因，共商脫貧出路、致富之策。
- 向3個深度貧困村各撥付10萬元，用於修繕黨員活動場所，強化基層黨支部對脫貧攻堅的引領作用。
- 向永壽縣深度貧困村撥付60萬元，支持其發展花椒種植產業，幫助貧困群眾穩定增收。

## 支持村級集體經濟，激發貧困群眾內生動力

永壽縣渠子鎮咀頭村和張賀村地處渭北高原腹地，由於自然條件惡劣，沒有產業支撐，缺少集體經濟，兩村至今仍未走出深度貧困。

針對兩村的實際情況，中行制訂了精準扶貧計劃，撥付60萬元，支持張賀村、咀頭村建設2,000畝花椒種植基地，並配套建設引水灌溉管網設施，扶持村級集體產業。如今，廣袤的黃土原上隆起一個個土窩窩，經過精心培育，裏面的花椒苗三年後就可以成樹結果，實現花椒豐收，屆時可幫助兩村240戶群眾實現戶均年收入超過2萬元。

## 打造「公益中行」精準扶貧平台

中行結合「北四縣」當地實際和貧困群眾的現實需求，創新工作方法，充分運用「互聯網+」思維，開發了「公益中行」精準扶貧平台，面向全體員工和社會愛心人士銷售「北四縣」農副產品，打通貧困戶農副產品直接銷往城市的通道，架起了與貧困群眾的連心橋。2016年10月平台上線試運營，2017年4月20日正式發佈。

「公益中行」平台遵循「扶貧與扶志、扶智相結合」的指導原則，以培訓、手把手幫扶、脫貧助理人帶動等形式，讓原來不了解互聯網的貧困戶接觸熟悉互聯網，鼓勵貧困戶自主經營或在脫貧助理人的幫助下，在平台銷售自家的農副產品，提高了當地農副產品的知名度，解決了農副產品銷售難的問題，提升當地貧困群眾自主脫貧的積極性，樹立了發展信心，培養了自力更生能力，增加了貧困戶的收入。

截至2017年末，「公益中行」平台上線「北四縣」農副產品1,200多種，中行員工及愛心人士註冊149萬人，購買「北四縣」農副產品金額超過8,000萬元。

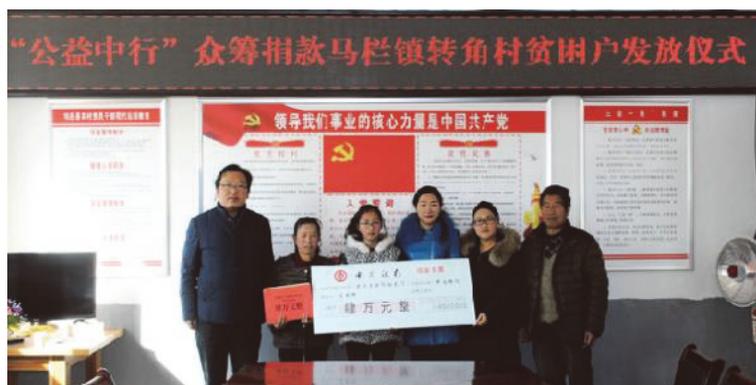


「公益中行」平台為貧困戶打開農產品銷路

## 中行的愛心幫助他們渡過難關

69歲的貧困戶寇書祥，是旬邑縣馬欄鎮轉角村人。2015年，他43歲的兒子不幸去世。隨後不久，寇書祥也不幸查出患上肺癌。昂貴的醫藥費讓這個家庭舉步維艱。為了給寇書祥治病，兒媳婦徐淑玲借遍了親戚朋友，負債7萬多元。

了解到這一情況後，中行發動員工通過「公益中行」平台進行愛心捐款，總額達8萬元，其中4萬元直接幫助緩解家庭困難，另外4萬元入股當地企業，以定期分紅形式增加家庭收入，幫助他們一家逐步渡過難關。



## 「公益中行」讓這家人更加堅強

淳化縣桃渠村的邱苗苗，因為兒時遭遇的一場火災，左手落下了重度殘疾。雖然左手不便，但邱苗苗樂觀開朗，吃苦肯幹。她養了12隻羊，種了兩畝果樹。可每到蘋果成熟的季節，因為左手活動能力受限，還要照顧孩子，她只能委託鄰居把蘋果低價銷給商販。

2017年，中行選派在桃渠村掛職的第一書記馬輝到丘苗苗家中走訪，向她推薦「公益中行」平台，幫助她在平台註冊，耐心地教她如何使用「公益中行」平台銷售自家蘋果，經過不斷學習，丘苗苗熟練掌握了「公益中行」平台的使用技巧。短短幾個月，她家自產的蘋果等都在平台找到了銷路，家庭收入大幅增加，一家人對生活充滿了新的希望。



### 4.1 踐行全球公益

依托自身國際化、綜合化優勢，中行主動結合聯合國可持續發展目標，探索創新公益慈善實踐，打造和諧、友好的社區環境，做有擔當的全球企業公民。

#### 支持教育事業

中行高度重視教育事業，助力教育事業發展，加大對教育領域的公益捐贈，幫助貧困學子獲得良好的教育機會。

截至2017年，中行已連續18年承辦國家助學貸款業務，累計發放228億元、資助180多萬名貧困學生完成學業；連續6年支持「彩虹橋」公益項目，累計資助中美兩國290多名品學兼優的學生到對方國家交流學習。

## 連續六年舉辦「彩虹橋」中美學生公益交流項目

2017年，第六屆「彩虹橋」中美學生公益交流項目在中美兩國順利開展。30名品學兼優的中國大學生、20名熱愛中國文化的美國大學生走進彼此的國家，進行了豐富多彩的文化學習和交流活動。自2012年以來，該項目已為290多名品學兼優的中美青年學生提供了赴對方國家學習交流的機會。



## 慈善捐助

### 讓微笑綻放「一帶一路」

中行胡志明市分行向微笑行動——越南兔唇基金會捐助1億越南盾，為20名越南貧困家庭唇腭裂幼兒解決了手術及住院費用。2014年至今，該行已為80名唇腭裂患兒提供了治療費用，並組織員工參加兔唇手術志願者工作。



## 「公益中行」走進倫敦金融城

中行倫敦分行將「公益中行」與金融城慈善日活動相結合，將推廣公益事業與傳播中國傳統文化相結合，刮起了一股濃郁的「中國風」。現場不僅設立「公益中行」專區，引導員工註冊、購買，還通過平台從中行定點扶貧地區陝西咸陽旬邑縣採購了一批具有民族特色的民俗手工藝品現場義賣，共籌集近10,000英鎊善款，分別捐贈給「公益中行」和倫敦金融城慈善機構。



## 支持外交部「大愛無國界」國際義賣

2017年10月，由外交部部長王毅的夫人錢韋女士發起、外交部主辦的第九屆「大愛無國界」國際義賣活動在北京舉辦，活動所籌善款全部用於建造雲南健康家園。活動期間，作為外交部指定的唯一金融機構合作夥伴，中行圓滿完成了門票預售、現場售票、假鈔辨識、集中收款、捐款清點等各項服務工作。

## 賑災檳州

2017年11月，馬來西亞檳州經歷了百年來規模最大的一次暴雨，當地100多個地區受災，5,800多名受災群眾被迫轉移疏散。災情發生後，作為中資企業協會會長，馬來西亞中行積極號召各會員單位開展捐贈行動，並帶頭捐贈3萬馬幣，在短短的數天內累計籌得15萬馬幣。隨後，馬來西亞中行組織員工深入檳城大脚山、巴東拉浪等災區，為災民送上急需的床墊、被褥、食品乾糧及生活用品等物資。



## 弘揚優秀文化

### 支持丘少雲烈士紀念館改陳

2017年9月30日是中國第四個烈士紀念日。當天，由中行捐助改陳的丘少雲烈士紀念館正式對外開放。

丘少雲烈士紀念館是「全國革命烈士紀念建築物重點保護單位」「全國愛國主義教育示範基地」。這次系統改造不僅使陳列設施煥然一新，還充分運用了現代科技佈展手段，生動展現了革命先烈的堅定信念與愛國主義精神。



### 支持「中國明清城牆」項目申報世界文化遺產

600多年的明城牆串連著最具南京特色的自然人文景觀，是南京最具影響力和價值的文化名片。2016、2017年，中行江蘇省分行與南京市文廣新局、新華報業傳媒集團共同開展「城門掛春聯，南京開門紅」活動，積極助力「中國明清城牆」項目申報世界文化遺產，為南京城增添了濃濃的年味。

## 促進中新文化交流

2017年，中行新加坡分行在當地發行了首張文化主題卡——中銀中華文化借記卡。卡正面採用碧玉設計，象徵中華傳統文化，卡背面添加條形碼信息，可作為身份識別在新加坡中國文化中心圖書館免費借閱館藏的1.7萬餘冊圖書。

中行新加坡分行還邀請當地中學生參觀分行歷程展覽與中新金融博覽館。



## 4.2 倡導志願服務

2017年5月4日，中行成立了「中國銀行志願者協會」，成為全行青年員工立足中行、面向社會、踐行公益、奉獻愛心的主陣地。

<b>組織架構</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 會員代表大會為協會最高權力機構，每屆4年；設志願者智庫，為協會開展工作建言獻策；設理事會，為會員代表大會的執行機構；協會實行團體會員制</li></ul>
<b>團體會員</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 各一級分行、直屬分行、附屬公司成立志願者協會分會；各級協會自行設計了協會標識和志願吉祥物，加快「公益中行」志願服務品牌化建設</li></ul>
<b>線上管理</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在「公益中行」上線中行志願者協會管理平台，提升全行志願服務工作的科技化水平；制定《志願者平台管理說明書》，對全行志願者協會、志願者及志願活動等進行管理</li></ul>



山東分會成立



湖南分會成立

截至2017年末，中行志願者協會已成立了570個各級志願者協會，共開展志願服務活動662場次，15,559名志願者參與了志願服務活動。

### 公益微跑，為愛奔跑

中行創新推出「公益微跑」品牌項目，開展「為愛奔跑」中行全球公益跑活動，採取「你跑我捐」形式，邀請員工、客戶、政府和媒體代表參加，先後在天津、河北、江蘇、蘇州、雲南等10家分行進行，累計向各分行定點扶貧地區捐贈600餘萬元。

### 中銀私享藝術薈 — 暑期志願者服務項目

在中行私人銀行成立10周年之際，中行聯合國家大劇院共同發起了暑期志願者服務項目。在志願服務過程中，志願者們自發進行分工，充分發揮彼此特長，承擔起了攝影攝像、新聞撰稿、藝術家接待、檢票、觀眾引導、秩序維護、音響設備管理等工作。2017年暑期，中行為國家大劇院的藝術主題活動提供了26期共130人次的現場服務工作，保障了各類演出的順利開展。



「志願服務是心與心的交流，是滿懷人情、不求回報地向需要幫助的人伸出援助之手。我們很平凡，很幸運；我們很辛苦，很快樂。」

— 志願者心聲

## 「中銀消費金融•雷勵遠征」公益活動

中銀消費金融公司攜手教育型公益機構雷勵中國於2012年發起「中銀消費金融•雷勵遠征」活動，並持續至今。遠征由18-24周歲的青年組成多元化小組，在偏遠地區開展為期5周的實地活動。2017年，該活動以「鄉村誠信知識普及和精準扶貧調研」為主題，遠征隊員在貴州貧困村落開展信用和扶貧情況摸底，形成了6份調研報告，了解了當地金融扶貧的實際情況。

六年來，全國各地的390餘名青年先後參與這項活動，累計幫助貴州貧困山區修建了706立方米的水窖，完成了3,890平方米的道路硬化。



## 青少年安全自救課堂與關愛白血病兒童公益活動

中行福建省分行攜手福建藍豹救援隊開展「牽手關愛，溫暖童行——青少年安全自救課堂」公益活動，志願者通過遊戲互動等形式向孩子們傳播地震、火災、防拐等自救互救逃生知識；舉辦白血病兒童善款募捐活動，累計籌集善款近4萬元，用於助力白血病兒童的康復之路，並聯手舉辦「騎行有愛，相伴征途」關愛白血病兒童公益騎行活動。



## 開展多元化志願服務

中行北京市分行成立志願者協會，在線上線下開展公益志願活動。

- 成立「家庭金融志願服務隊」，利用業餘時間走進社區，開展助殘、幫困、孝老等活動
- 組建「領航者志願服務隊」，在周末共同維護共享單車使用秩序
- 走進「光愛學校」，為寄宿的孤殘兒童送去關愛
- 組建「奧翔志願隊」，依托奧林匹克公園的「雷鋒小站」，為過往遊客指引路線，提供場館信息查詢

「很慶幸能參加志願活動，為社會貢獻一份力量！」

— 中行志願者心聲

## 映山紅志願隊公益眾籌

中行四川省分行映山紅志願隊在「公益中行」平台發起了「來自山區貧困孩子的呼喚」公益眾籌項目，幫助四川省涼山州舍底村幼兒園的50名孩子改善教育和生活條件，共收到569名愛心人士捐款。志願者們購買了3,000餘件圖書、文具、衣服等物資，長途跋涉，親手將物資交到孩子們手中。

## 五、助力綠色經濟，建設美麗中國

### 5.1 創新綠色金融

2017年，中行制定「『綠+』計劃實施方案」，對融資項目進行綠色分級，並以綠+、綠色、黃色、紅色進行標識，與有意願承擔社會責任、堅持綠色經營的客戶結成合作夥伴，共同保護環境，實現可持續發展。

#### 深入優化信貸結構

中行全面統籌調配信貸資源，加大對清潔能源、節能減排、生態保護和循環經濟等項目的信貸支持，嚴格控制「兩高一剩」行業信貸業務，重點支持國家節能減排重點工程、環境保護重點項目及其他環保先進技術產業，並支持置換落後產能項目。

2017年，中行綠色信貸餘額為5,387.99億元，同比增長15.29%。

#### 助力洱海治理

中行雲南省分行積極響應洱海生態治理工程的建設需求，創新「大理洱海保護治理與流域生態建設項目」特色模式，為符合中小企業准入條件、實施「洱海治理」工程的企業提供優質信貸產品。截至2017年末，已累計向洱海生態治理項目提供1.88億元授信支持。

#### 授信張掖農業循環經濟示範項目

2017年3月，中行甘肅省分行首次向農業循環經濟示範及配套設施項目提供授信支持。張掖分行與甘肅黑河水電實業投資有限責任公司簽訂了總額5億元的授信協議。其中，2.8億元用於支持甘肅三元乳業日處理500噸、年產18萬噸的生鮮奶加工項目，2.2億元用於支持甘肅首農黑河農牧科技生態農業循環經濟示範園項目。

#### 支持風力發電節能環保項目

2017年，中行山西省分行為朔州市平魯區斯能風電有限公司核定授信5.68億元，支持風力發電節能環保項目。項目建成後預計每萬度發電可減少二氧化碳排放量18.48萬噸，減少二氧化硫及氮氧化物排放量共計8.34萬噸。

## 拓展綠色金融產品

中行密切跟進綠色金融發展趨勢，持續拓展綠色債券、節能減排融資項目等綠色金融產品，構建全球化、全方位綠色金融體系，支持節能減排、污染防治等綠色項目建設。

### 在境外成功發行多幣種氣候債券

2017年11月15日，中行巴黎分行成功完成境外約15億等值美元氣候債券發行定價。其中，美元、歐元、人民幣分別為5億美元、7億歐元、10億人民幣。這是繼2016年發行綠色高級債券和綠色資產擔保債券後，中行在境外發行的第三筆綠債，不僅遵循《綠色債券原則(2017版)》的最新標準，還獲得了氣候債券倡議組織的貼標認證。

本次債券發行所募集資金將用於對接兩個風電項目和15個地鐵項目，在項目的最終運營階段每年可減少約274萬噸二氧化碳排放。

### 支持三峽集團發行首單綠色歐元債券

2017年6月，中行作為唯一中資全球協調人，支持全球最大的水電開發企業、海上風電引領者——中國長江三峽集團完成首單6.5億歐元7年期綠色債券的發行。本次綠色債券被《財資》評為2017年度最佳綠色債券獎，所募集資金主要用於德國穩達海上風電與葡萄牙ENEOP陸上風電項目，預計每年可減少約221萬噸二氧化碳排放。

## 5.2 推進綠色運營

中行關注企業運營所產生的資源消耗和環境影響，持續加強環境管理，倡導綠色辦公理念，實施節能減排，促進低碳運營。

### 能耗管理

- 建立能源管理體系，針對電、水等制定了消耗標準和目標，依據《總行大廈能源管理制度》，進行集約管理
- 重視辦公建築節能，將建築節能作為自建、購買、租用辦公場所的重要參考依據，辦公建築能源效率已達到國家規定的先進水平
- 針對各用能點設備增加部分二三級能源表，制定用能指標，定期考核調整，指導各部門合理用能
- 重點排放單位開展碳排放權交易，2017年在北京碳交易市場購買2.3萬噸碳排放權配額，成交均價37.30元／噸，成交費用約86萬元
- 技術節能和管理節能相結合，通過增加變頻、改造光源、替換老舊設備、調整空調運行時間及參數等方式促進能源節約

### 節能改造

- 部分公共區域開展LED燈替代改造，降低用電功率
- 對衛生潔具進行節水替代試驗，逐步取代全部舊型號衛生潔具

### 廢棄物處置

- 定期對大廈排煙、排水、噪聲等排放進行監測，每年聘請專業第三方機構開展檢測，及時採取措施整改，避免超標排放，目前檢測結果一直處於合格範圍
- 進行垃圾分類處理，委託有資質的第三方單位統一處理廚餘及有毒有害垃圾，對廢紙、廢電池、廢照明物品、廢家具等廢棄物進行回收處理，2017年總行處理廢棄物共5.53噸

## 綠色辦公

- 宣傳綠色環保理念，在總行大廈出入口及各餐廳張貼環保倡議書
- 響應「地球1小時」活動，對總行大廈內非必要照明關燈1小時
- 要求員工離開機房、辦公區、衛生間、茶水間等做到人走燈關

## 5.3 開展環保公益

中行多年來堅持開展環保公益活動，通過公益實踐宣傳綠色環保，鼓勵員工和公眾共同參與。

### 義務植樹

2017年4月，中行甘肅省分行組織青年黨、團員40餘人，在蘭州市北山林場開展「美麗青春，最好中行」義務植樹主題活動，兩個多小時共植下60餘株楊樹和蘋果樹。



### 守護美麗海岸

2017年6月，中行新加坡分行志願者及家屬前往當地著名的東海岸公園，開展「潔淨海灘、守護地球」環保公益活動。



## 六、培育優秀人才，攜手幸福生活

### 6.1 保障員工權益

中行充分保障員工合法權益和民主權利，尊重海外和少數民族員工的文化差異，幫助員工解決工作和生活中的困難，保證員工享有充足的安全感和歸屬感。2017年11月，中行組織召開了首屆全行職工代表大會，鼓勵員工為企業發展建言獻策，並廣泛開展員工敬業度調查，了解員工對工作、對崗位、對企業文化的感知與評價。

#### 創新員工關懷舉措

中行積極為員工解決工作和生活中的困難，促進員工身心健康，用實際行動關愛員工：

- 定期組織慰問特困員工、生病住院員工
- 關注女性員工需求，在工作場所設立母嬰室
- 創新開展「職工之家」和「黨員之家」共建活動
- 舉辦健康講座、提供心理健康諮詢、組織員工健康體檢、實行重大疾病保險等

#### 積極推進「職工小家」建設

中行重慶市分行主動關注員工訴求，積極推進「職工小家」建設，著力改善基層網點員工工作環境，在2017年共建成41個「職工小家」。

「職工小家」設有小食堂、小活動室、小閱覽室、小茶歇室、小更衣室等。工作間隙，員工可以在「職工小家」揮毫潑墨、練習技能、享受午餐、安心午休、學習讀書、運動健身等。



## 6.2 助力職業發展

中行全面助力員工職業發展，創新拓展人才隊伍，優化職業培訓和發展體系，幫助員工實現職業理想。

### 拓展人才隊伍

為優化人才結構、吸引更多人才，中行提供了管理培訓生、信息科技、營銷服務、櫃員、小語種培養計劃等多種類型職位，面向全球吸收優秀人才。2017年，中行通過校園招聘、社會招聘等多元渠道提供近1.3萬個就業崗位，並率先實現手機端在線職位申請，借助移動互聯網優化應聘體驗。為全面吸引全球範圍內應聘者參與，在香港、澳門、紐約、洛杉磯、倫敦等地設置招聘筆試考點。

為進一步推進招聘工作公平公正公開，通過校園招聘招錄的全部境內院校應屆畢業生分批次在中行官網公示。

### 完善培訓體系

充分關注金融市場需求，圍繞企業戰略創新和專業人才培養，重點開展了風險內控、人民幣國際化、京津冀協調發展、互聯網金融、利率市場化、綠色信貸等領域的員工培訓。

持續完善國際化人才培養體系，開展外派後備、海外員工行情教育培訓等多個國際化人才項目，通過外語學習、跨文化溝通管理能力培養等，打造先進的國際化人才隊伍。

#### 境外當地優秀員工行情教育

2017年，中行在上海舉辦了境外當地優秀員工行情教育培訓班。設置了「百年歷史，文化傳承」「砥礪前行，多元發展」「順勢而為，開拓創新」三大模塊，在提升學員對企業文化認同的同時，也加深了自身忠誠度和歸屬感，幫助他們對未來職業發展方向有了更加清晰的認知。

### 暢通晉升通道

針對不同崗位員工，中行建立了多元化的職業晉升通道，引導員工全面系統地了解企業業務運行和管理體系，結合專項人才培養、選派掛職等方式培育人才成長，幫助員工實現職業理想。同時，突出基層一線導向，鼓勵優秀人才到基層一線、艱苦地區和工作困難地方鍛煉成長。

## 6.3 平衡工作生活

中行持續幫助員工平衡工作與生活，開展豐富多彩的文體活動。

### 新加坡分行首屆「脫口秀」大賽

2017年6月23日，中行新加坡分行成功舉行首屆企業文化脫口秀大賽。大賽設團隊亮相、單人演講以及團隊答題三個環節，共有12個團隊以部門形式參賽。精彩的才藝、幽默的語言、瀟灑的台風，充分展現了中行員工的風采。



### 江門分行員工趣味運動會

2017年7月，中行廣東江門分行舉辦了以「奮勇爭先奪佳績，同心合力創輝煌」為主題的趣味運動會。全轄300多名員工參加了多個比賽項目的角逐，在運動中收穫了健康與歡笑，增進了員工之間的溝通與交流。





大連市分行趣味員工運動會



廣西區分行員工拔河比賽

## 七、嚴守風險底線，提升股東回報

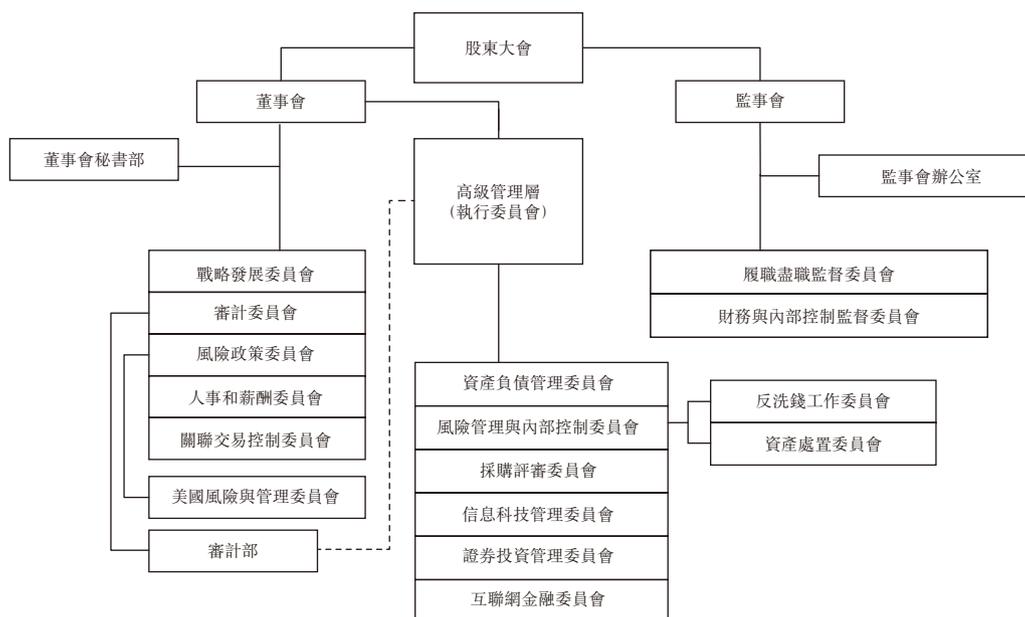
### 7.1 完善公司治理

中行始終將卓越的公司治理作為重要目標，根據法律法規和監管要求，不斷優化公司治理架構和制度體系，保證決策層管理層職權明晰、運行順暢，持續完善公司治理規範文件。同時，持續提升公司治理能力，切實保護股東的知情權、參與權和決策權，不斷優化董事會運作機制、信息披露機制和利益相關方機制。

#### 公司治理結構

董事會是中行的決策機構，對股東大會負責。截至2017年末，中行董事會由13名成員組成，董事長、兩位執行董事、5位非執行董事、5位獨立董事。

中行不斷修訂完善公司治理相關制度和 workflows，穩步推進公司治理實踐。2017年共召開董事會10次，審議批准了46項議案，聽取了9項匯報。



公司治理架構

## 信息披露

中行建立了全面、完整的信息披露制度，並在2017年進一步梳理和修訂信息披露工作流程，提升制度的完備性和管理的規範性。主動提供更豐富、有效的信息，切實保障投資者的知情權。全年在上交所和香港聯交所共計發佈了310餘項信息披露文件。

## 投資者溝通

在保證投資者基本知情權的基礎上，中行持續加大市場溝通力度，積極向投資者介紹中行發展戰略及業務進展，及時回應市場關注問題並聽取反饋。全年共召開各類投資者會議近200場。

同時，中行不斷完善電子化市場溝通渠道，持續更新投資者關係網頁內容，及時接聽投資者關係熱線，認真答覆股東郵件及「上證e互動」網絡平台問詢。

中行的各項外部信用評級持續保持國內同業最高水平。

## 7.2 強化風險防控

作為全球系統重要性銀行，中行嚴格履行風險防範的使命，遵循「適中型」風險偏好，按照「理性、穩健、審慎」的原則處理風險和收益的關係，努力實現股東利益最大化，並有效防控不良資產，加大處置力度，強化合規經營，持續開展反洗錢專項行動。截至2017年末，不良餘額1.7萬億元，不良貸款率1.45%。

## 強化風險管理

積極構建與自身經營模式相適應的風險管理體系，不斷完善風險管理機制，優化風險計量與控制手段。

### 風險管理政策

- 董事會、高級管理層及下設專業委員會履行內控管理與監督職責，繼續落實內控「三道防線」體系
- 根據經濟金融形勢和監管要求變化，加強信貸資產質量管理，推進信貸結構持續優化
- 密切跟蹤市場波動，開展前瞻性風險分析，加強投資業務和債券投資風險，優化風險預警機制

## 合規經營管理

中行持續完善合規管理機制和流程，積極配合監管檢查，並根據監管要求開展整改，同時加強內控管理。繼續完善內控案防體系建設，積極開展內控案防專項治理工作，全面監察各機構業務合規經營狀況，全面推進反洗錢工作，加強系統監控，落實制裁合規管控。

### 與騰訊聯手打造新一代事中風控體系

2017年12月，中行與騰訊合作的「新一代網絡金融事中風控系統」正式上線。新一代系統基於中行互聯網金融整體風控體系，全面引入騰訊在大數據、雲計算、機器學習等方面的領先技術，以事中監控為核心，在用戶享受便捷互聯網金融服務的同時，為其提供全方位、全流程、實時高效的反欺詐服務，切實保障用戶資金和賬戶安全，實現風險防控和客戶體驗「雙提升」。

## 績效報告

### 經濟績效

### 價值創造

指標	2017年	2016年	2015年
資產總計(百萬元)	19,467,424	18,148,889	16,815,597
營業收入(百萬元)	483,761	485,656	473,912
營業費用(百萬元)	173,859	175,069	185,401
稅前利潤(百萬元)	222,903	222,412	231,571
稅後利潤(百萬元)	184,986	184,051	179,417
平均總資產回報率(%)	0.98	1.05	1.12
淨資產收益率(%)	12.24	12.58	14.53
資本充足率(%)	14.19	14.28	14.06

### 薪酬福利

堅持「以崗定薪、以能定級、以績定獎」的薪酬管理原則，持續健全和完善激勵約束機制。優化員工薪酬結構，堅持薪酬資源向基層傾斜。

### 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2017年末，海外機構已覆蓋全球54個國家和地區，境內營業網點達10,674家。

指標	2017年	2016年	2015年
境內營業網點(家)	10,674	10,651	10,687
境內智能網點(家)	8,526	5,281	2,598
ATM(台)	42,507	46,810	45,506
智能櫃檯(台)	16,235	253	0
手機銀行客戶數(萬戶)	11,533	9,440	7,999
手機銀行交易金額(萬億元)	10.97	6.84	5.18

同時，中行與新加坡淡馬錫旗下富登金控合作，發起設立中銀富登村鎮銀行，在農村縣域地區提供普惠金融服務。

## 採購實踐

2017年，中行繼續加強採購管理的規範化和標準化建設，制定了《中國銀行股份有限公司採購人員廉潔從業行為準則(2017年版)》《中國銀行股份有限公司採購供應商廉潔從業行為準則(2017年版)》。建立項目督辦機制，提高採購效率，實現採購結果評審電子化；建立供應商溝通機制，組織94家入圍供應商見面會，講解採購工作流程、工作管理要求等，強化對供應商的履約管理。

為支持小微企業供應商發展，營造公平競爭採購環境，對於能夠引入競爭的採購項目，盡可能採用公開招標、公開掛網結合競爭性談判的方式實施，滿足條件的小微企業均具有參加的機會。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，均不再對註冊資本、企業規模等提出要求。

指標	2017年	2016年	2015年
集中採購項目總數(個)	12,818	13,634	9,913
集中採購涉及預算金額(億元)	217.13	283.83	210.04

## 強化廉潔建設

深化構建反腐倡廉長效機制，堅持「無禁區、全覆蓋、零容忍」，嚴肅查處違規違紀問題。貫徹《問責條例》，認真組織幹部員工學習法紀法規。利用公司內網、微信公眾平台、H5等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

鼓勵客戶使用手機銀行、網上銀行等線上服務，並在網點大力推廣電子印章、申請無紙化、協議電子化等服務。2017年，共計減少服務過程中的紙張消耗1.96萬噸。同時，在日常工作中大力倡導綠色辦公理念，推行採購電子化評審和無紙化辦公，降低辦公環節的資源消耗。

指標	2017年	2016年	2015年
辦公用紙量(噸)	43.2	60.5	61.9
節約用紙量(噸)	17.3	1.4	-13.7

註：中行總行北京地區機構統計口徑。

### 節約能源

嚴格執行《節約能源管理條例》《綠色建築評價標準》等法規條例，重視辦公建築節能，將建築節能作為自建、購買、租用辦公場所的重要參考依據。注重辦公場所的節電、節能，將技術節能和管理節能相結合，通過增加變頻、改造光源、替換老舊設備，調整空調運行時間及參數、合理利用新風等措施節約能源。

指標	2017年	2016年	2015年
柴油消耗量(公升)	22,344	19,886	31,423
天然氣消耗量(立方米)	977,679	1,071,935	1,062,400
汽油消耗量(公升)	81,733	91,810	99,275
電力消耗量(兆瓦時)	123,447	119,500	115,036
外購熱力總量(吉焦)	100,820	122,029	199,838
視頻會議召開次數(次)	3,849	2,743	2,485

註：汽油消耗量為中行總行自有車輛的汽油消耗量。柴油消耗量、天然氣消耗量、電力消耗量、外購熱力總量及視頻會議召開次數均為中行總行北京地區機構統計口徑。

## 節約用水

大力推廣節水宣傳教育，提高員工節約用水意識。對用水設備定期巡視巡查，及時更換老舊零件。制定《節約用水管理辦法》，針對水資源使用設定消耗標準、消耗量化控制目標，以及量化控制目標的後評價機制。

指標	2017年	2016年	2015年
水消耗總量(立方米)	384,529	362,707	377,276
循環用水總量(立方米)	64,341	71,259	65,518
循環用水佔總用水量的百分比(%)	16.73	19.65	17.37

註：中行總行北京地區機構統計口徑。

## 降低排放

圍繞國家節能減排工作要求，自覺踐行節能減排理念。2017年，向北京市發改委提交了碳排放核查報告，在北京市碳交易市場購買2.3萬噸碳排放權配額。同時，積極發展綠色金融，為清潔能源、環保節能產業、綠色交通等綠色產業提供支持，助力社會節能減排。

指標	2017年	2016年	2015年
有害廢棄物的排放總量(噸)	5.53	2.54	2.52
無害廢棄物的排放總量(噸)	1,172	1,095	1,053
溫室氣體排放量(噸)	76,736	74,549	71,850
直接溫室氣體排放量(噸)	2,174	2,371	2,374
間接溫室氣體排放量(噸)	74,562	72,178	69,476

註：中行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每年對污水排放進行定期監測。針對日常辦公和設備淘汰所產生的廢棄物，如廢紙、廢電池、廢家具等，進行分類收集和回收處理，將廚餘垃圾、有毒有害垃圾委託給有資質的第三方單位處理。

2017年，總行污水排放均符合相關排放標準，無任何違規排污行為；經專業第三方處理廢舊燈管、含油類廢物等共計3.36噸。

## 確保環境合規

2017年，未因環保違規事件遭受處罰，也未接到任何環境申訴事件。

## 供應商環境績效評估

在採購過程中關注產品的負面環境影響和供應商的環境表現，在所有項目的採購文件中均明確提出「供應商不得存在環境污染等引發環境風險的違法違規行為」。在供應商考察和項目評審過程中對其在環境保護方面的承諾以及在環保設備和措施等方面的實踐情況進行考察。同時加強與供應商溝通，積極傳達中行對綠色採購的倡導和支持。

## 社會績效

### 人力資源結構

中行嚴格遵守《勞動法》，招聘工作堅持公開平等原則和反歧視原則，切實保障員工權益。

指標	2017年	2016年	2015年
員工人數	311,133	308,900	310,042
勞動合同簽訂率(%)	100	100	100
男性員工人數	133,628	133,018	133,938
女性員工人數	177,505	175,882	176,104
中國大陸地區員工人數	288,206	286,391	285,059
外派員工人數	1,337	1,200	1,068
港澳台地區員工人數	17,665	17,270	20,021
海外機構本地員工人數	21,590	21,309	23,915
新進員工人數	12,488	11,088	10,218

### 保障員工權益

始終秉承「公開公平公正」的招聘政策，在員工招錄、薪酬福利、職業晉升方面無任何歧視性條件。充分尊重和保護員工合法權益，通過勞動合同、集體協商、職代會等做好職工權益保障工作。2017年召開全行第一屆一次職工代表大會暨工會會員代表大會。

指標	2017年	2016年	2015年
女性員工比例(%)	57.1	56.9	56.8
少數民族員工人數	12,924	12,766	12,755

## 關愛職業健康

組織員工健康體檢、實行醫療保險、舉辦健康講座、提供心理健康諮詢，提供社保、補充醫療保險、牙齒治療、心理諮詢等多種醫療保障，關愛員工身心健康，倡導健康生活方式。2017年面向總行本部員工首次建立重大疾病保險，並將逐步推廣至全行。

指標	2017年	2016年	2015年
社會保險覆蓋率(%)	100	100	100
總行員工體檢人數	5,843	5,600	4,596

## 員工教育培訓

切實發揮教育培訓對全行發展戰略的促進作用，針對經營管理、專業技術和技能操作人員的不同特點和需求，按照系統化、規範化、精細化的要求，分層分類搭建培訓項目體系，持續加強人才培養長效機制建設。

指標	2017年	2016年	2015年
員工培訓投入金額(萬元)	56,605	53,091	52,797
員工參與培訓人次	2,851,047	2,725,361	2,741,209

## 強化安全管理

大力培育「我的安全我負責，同事安全我有責，客戶安全我盡責」的全員安全意識，加強安保人員教育培訓和隊伍建設，提升安全履職能力，切實保障員工與客戶的人身和資金安全。創辦「平安中行」微信公眾號，推送典型案例等信息，粉絲達到14.7萬，總閱讀量191萬人次。2017年，全行組織開展安全教育培訓11,745次，參與培訓員工達60.7萬人次。

## 供應商社會績效評估

在所有項目的採購文件中均明確提出「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方面的承諾、勞動合同簽訂和社會保險繳納情況等僱員用工情況、辦公環境健康和安全性、勞動保護措施等方面的實施情況進行考察。

## 客戶健康安全

在產品和服務研發過程中，高度關注客戶在醫療健康方面的需求，不斷豐富金融在健康領域的應用場景。2017年，繼續拓展銀醫合作項目，中標國家衛計委創新電子居民健康卡項目，提供一卡全國通用的就醫支付和健康管理服務。大力發展移動醫療，拓展預約掛號服務渠道，先後支持全國20多個省市800多家醫院預約掛號，極大便利客戶掛號、就醫和健康管理。

## 規範市場營銷

成立消費者權益保護辦公室。全面落實監管要求，實施理財產品銷售專區及錄音錄像工作，開發統一產品信息查詢平台。及時妥善處理客戶投訴，提升客戶滿意度，持續提升投訴管理的規範化、精細化和系統化。

## 保護客戶隱私

完善客戶信息保護的內控制度，規範接觸客戶信息的崗位範圍和查詢權限，加強對可以獲取、使用客戶信息人員的保密管理，上崗簽署保密承諾，離職執行脫密措施，嚴禁泄露客戶信息。借助網絡隔離等技術手段嚴密監控可能產生信息泄露的環節，防範信息泄露風險。加強對信用卡持卡人和網上銀行客戶信息的保護，提高風險防範等級。定期對存儲客戶信息的系統和檔案進行安全檢查，排除泄密隱患。

## 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

2018年是全面落實黨的十九大精神的開局之年，改革開放40周年，落實十三五規劃承上啓下之年。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，堅持科技引領、創新驅動、轉型求實、變革圖強，加快建設新時代全球一流銀行，為經濟、社會、環境的全面協調發展做出更大貢獻。

### 服務實體經濟

堅持服務國家重大戰略，大力支持重點地區、重大項目和重點工程。貫徹綠色金融理念，優先拓展先進製造、現代服務、基礎設施、節能環保等重點行業和領域，拓展輕周期行業和戰略新興產業，壓縮產能過剩行業授信，助力傳統產業優化升級，促進新經濟新業態發展，持續拓展普惠金融，建立專業、高效的普惠金融服務體系。繼續做好跨境撮合服務，進一步完善信貸工廠模式，支持中小企業發展。

### 提升客戶服務

深入推進科技創新，全面建設數字化銀行。著力將手機銀行打造成中行綜合金融移動門戶，穩步推進網點智能轉型與專業化建設，深化全渠道的融合與協同發展，為客戶提供極致的服務體驗。

### 持續穩健經營

持續建立和完善現代金融企業制度。深入落實監管要求，塑造全員風險文化，強化底線思維，確保合規經營。不斷強化風險管理和內部控制的全面性和有效性，紮實做好重點領域風險防範和處置，有效防控不良資產，加大處置力度。

### 擔當扶貧責任

認真落實中央關於金融扶貧的要求，圍繞貧困地區產業特點，豐富金融扶貧模式，因地制宜、精準施策。紮實推進「北四縣」定點扶貧工作，聚焦產業扶貧，聚焦教育、醫療、養老等民生領域，聚焦深度貧困村，積極發揮「公益中行」消費扶貧作用，集中扶貧資源，加大幫扶力度。

中行將不忘初心，牢記使命，繼續以金融力量支持國家富強、經濟發展、社會進步、民生改善，服務民族偉大復興，服務人民美好生活。

## 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：2017年1月1日至2017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2017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(GRI Standards)》《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2017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2017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。

# 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
<b>A. 環境</b>		
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。	77
	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)。	77
	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)。	77
	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)。	77
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	65, 77
	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。	77
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。	65
	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)。	76
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	77
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	65–66,76
	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。	77
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	76

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。	76–78
	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。	65–66, 76–78
<b>B. 社會</b>		
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。	79–80
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	79
	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。	80
	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。	80
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。	68, 80
	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。	79
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	79
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	79
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。	78, 80
	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。	75, 78, 80
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。	81
	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。	31–32, 81
	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。	81

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。	75
	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。	75
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。	計劃在未來逐步披露
	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)。	48-62
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	8, 48-62

## GRI標準內容索引

編號	頁碼／省略原因
<b>機構概況</b>	
102-1	7
102-2	7-11
102-3	98
102-4	7, 14, 74
102-5	7
102-6	7, 74
102-7	8, 74, 79
102-8	8, 79
102-9	75
102-10	75
102-11	63-66, 76-78
102-12	83
102-13	10-11, 75
<b>戰略與分析</b>	
102-14	4-6
102-15	4-6
<b>商業倫理與誠信</b>	
102-16	7, 36, 81
102-17	75

編號	頁碼／省略原因
治理	
102-18	71
102-19	71-72
102-20	—
102-21	13
102-22	71
102-23	71
102-24	13, 71
102-25	71
102-26	7, 12
102-27	12-13
102-28	—
102-29	12-13
102-30	72-73
102-31	12-13
102-32	12-13
102-33	13
102-34	13
102-35	74
102-36	—
102-37	—
102-38	—
102-39	—

編號	頁碼／省略原因
<b>利益相關方參與</b>	
102-40	13
102-41	—
102-42	13
102-43	13
102-44	13
<b>報告實踐</b>	
102-45	83
102-46	83
102-47	12–13
102-48	83
102-49	83
102-50	83
102-51	83
102-52	83
102-53	98
102-54	83
102-55	88–95
102-56	96–97
<b>GRI 201：經濟績效</b>	
201-1	8, 74
201-2	63–64
201-3	—
201-4	—

編號	頁碼／省略原因
<b>GRI 202：市場表現</b>	
202-1	—
202-2	—
<b>GRI 203：間接經濟影響</b>	
203-1	14–25, 28–31, 49–52
203-2	26–31, 48–62, 68, 79
<b>GRI 204：採購實踐</b>	
204-1	75, 78, 80
<b>GRI 205：反腐敗</b>	
205-1	—
205-2	75
205-3	75
<b>GRI 206：不當競爭行為</b>	
206-1	75
<b>GRI 301：物料</b>	
301-1	76
301-2	—
301-3	—
<b>GRI 302：能源</b>	
302-1	76
302-2	76
302-3	76
302-4	65–66, 76
302-5	—

編號	頁碼／省略原因
<b>GRI 303：水資源</b>	
303-1	—
303-2	—
303-3	77
<b>GRI 305：排放</b>	
305-1	77
305-2	77
305-3	77
305-4	—
305-5	77
305-6	—
305-7	—
<b>GRI 306：污水和廢棄物</b>	
306-1	78
306-2	78
306-3	—
306-4	65, 78
306-5	—
<b>GRI 307：環境合規</b>	
307-1	78
<b>GRI 308：供應商環境評估</b>	
308-1	78
308-2	78

編號	頁碼／省略原因
<b>GRI 401：僱傭</b>	
401-1	79
401-2	67, 79-80
401-3	—
<b>GRI 402：勞資關係</b>	
402-1	—
<b>GRI 403：職業健康與安全</b>	
403-1	—
403-2	—
403-3	—
403-4	—
<b>GRI 404：培訓與教育</b>	
404-1	—
404-2	68, 80
404-3	—
<b>GRI 405：多元化與平等機會</b>	
405-1	68, 79
405-2	—
<b>GRI 406：反歧視</b>	
406-1	79
<b>GRI 407：結社自由與集體談判</b>	
407-1	—

編號	頁碼／省略原因
<b>GRI 408：童工</b>	
408-1	79
<b>GRI 409：強迫或強制勞動</b>	
409-1	79
<b>GRI 410：安保實踐</b>	
410-1	80
<b>GRI 411：原住民權利</b>	
411-1	—
<b>GRI 412：人權評估</b>	
412-1	—
412-2	—
412-3	—
<b>GRI 413：當地社區</b>	
413-1	28–30, 39–40, 74
413-2	28–30, 39–40, 74
<b>GRI 414：供應商社會評估</b>	
414-1	80
414-2	80
<b>GRI 415：公共政策</b>	
415-1	—
<b>GRI 416：客戶健康與安全</b>	
416-1	81
416-2	—

編號	頁碼／省略原因
<b>GRI 417：營銷與標識</b>	
417-1	81
417-2	—
417-3	—
<b>GRI 418：客戶隱私</b>	
418-1	81
<b>GRI 419：社會經濟合規</b>	
419-1	81



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

安永華明（2018）專字第 60100080\_A04 號

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 2017 年中國銀行社會責任報告（“社會責任報告”）中選定的 2017 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 2017 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 2017 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
- 員工人數
- 員工滿意度
- 員工培訓投入金額
- 員工參與培訓人次
- 國家助學貸款餘額
- 公益捐贈額
- 綠色信貸餘額
- 水消耗總量
- 電力消耗量
- 汽油消耗量
- 視訊會議召開次數

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同風險的評估。

#### 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 2017 年關鍵績效資訊，社會責任報告中所披露的其他資料、2016 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 2017 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

2018年3月28日

## 反饋

感謝您在百忙之中閱讀《中國銀行2017年度社會責任報告》。這是中行連續第10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！