

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)

(簡稱「本行」)

(股份代號：3988及4601(優先股))

公告

中國銀行股份有限公司2018年度社會責任報告

根據中國內地及香港監管規定，本行2019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2018年度社會責任報告》。茲載列該報告如下。

中國銀行股份有限公司
董事會

中國，北京
2019年3月29日

於本公告日期，本行董事為陳四清、劉連舸、吳富林、林景臻、趙杰*、李巨才*、肖立紅*、汪小亞*、廖強*、陸正飛#、梁卓恩#、汪昌雲#、趙安吉#、姜國華#。

* 非執行董事

獨立非執行董事

中國銀行股份有限公司

2018年度社會責任報告

2019年3月

目 錄

董事長致辭.....	4
行長致辭.....	6
中行簡介.....	8
責任績效.....	9
榮譽獎項.....	10
社會責任管理.....	12
責任理念.....	12
責任議題.....	12
責任溝通.....	13
一、落實國家戰略.....	14
專題：亮相首屆進博會.....	14
1.1 服務「一帶一路」建設.....	16
1.2 支持自貿區建設.....	18
1.3 助推人民幣國際化.....	19
1.4 拓展跨境金融服務.....	20
二、服務實體經濟.....	23
專題：服務粵港澳大灣區.....	23
2.1 促進區域協調發展.....	25
2.2 推動經濟轉型升級.....	27
2.3 支持重大項目建設.....	30
2.4 傾力支持民營經濟.....	30
三、防範金融風險.....	32
專題：建設智能風控體系.....	32
3.1 強化風險管控.....	32
3.2 推進合規建設.....	33
3.3 強化反洗錢工作.....	34
四、助力脫貧攻堅.....	35
專題：探索扶貧新模式.....	35
4.1 堅持定點扶貧.....	36
4.2 深化金融扶貧.....	38
4.3 熱心公益慈善.....	39
五、發展普惠金融.....	42
專題：支持冰雪運動發展.....	42
5.1 服務民生工程.....	44
5.2 扶持小微企業.....	46
5.3 創新惠民金融.....	47
5.4 助推鄉村振興.....	48

目 錄

六、提升客戶體驗.....	51
專題：手機銀行引領智慧生活.....	51
6.1 打造智慧銀行.....	53
6.2 提供優質服務.....	55
6.3 維護客戶權益.....	57
七、堅持綠色發展.....	59
專題：金融創新助力綠色經濟.....	59
7.1 發展綠色金融.....	60
7.2 推進綠色運營.....	62
7.3 倡導環保理念.....	64
八、關注員工成長.....	65
專題：重視培育青年人才.....	65
8.1 關心員工發展.....	66
8.2 關愛員工生活.....	67
8.3 鼓勵志願服務.....	69
績效報告.....	70
經濟績效.....	70
環境績效.....	72
社會績效.....	74
展望.....	77
說明.....	78
索引.....	79
鑒證.....	91
反饋.....	94

董事長致辭

剛剛過去的2018年，是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，也是中國銀行新發展戰略實施的起步之年。中國銀行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，以「擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效」的價值觀為導向，將社會責任進一步內化於長期轉型發展與日常經營管理，持續為利益相關方創造價值。

全力服務重大戰略實施，為國家創造更大價值。我們主動支持國家區域協調發展戰略，設立河北雄安分行，加強粵港澳大灣區協同工作機制，在海南自由貿易賬戶體系建設方面先行先試，加大對京津冀、長三角、粵港澳和海南的支持力度。我們主動服務全面開放新格局，全年辦理國際貿易結算業務1.4萬億美元，支持「一帶一路」沿線多個重大項目落地，為首屆進口博覽會提供全方位金融服務。我們主動以金融力量推動鄉村振興，在184個國家級貧困縣設立網點287家，打通農村金融服務「最後一公里」。

大力推動高質量發展，為股東創造更大價值。我們改革激勵約束和資源配置機制，強化對標市場和長期激勵導向，持續提高資本使用效率。2018年集團營業收入、稅後利潤等主要指標實現穩健增長，價值創造能力進一步提升。集團資產不良率下降0.03個百分點，撥備覆蓋率大幅增長22.79個百分點，風險抵禦能力進一步提升。全行成本收入比保持在較低水平，人均、網均利潤持續增長，經營效率進一步提升。海外業務與綜合經營業務管理機制持續優化，差異化競爭優勢進一步鞏固。

加快產品服務創新，為客戶創造更大價值。我們從時代變革需要與大眾金融需求出發，以手機銀行、交易銀行、智能網點建設為主要抓手，加快推動數字化銀行建設。手機銀行功能顯著優化，全年交易金額突破20萬億元。完成交易銀行架構整合。智能櫃檯實現全網點覆蓋，網點智能服務體系逐步完善，推出移動版智能櫃檯，網點服務半徑大幅擴展。創新智能投顧產品「中銀慧投」、聚合支付產品「智慧付」、跨境匯款產品「全球智匯」等產品服務，客戶體驗持續提升。

實施關心關愛工程，為員工創造更大價值。我們開展針對不同層級幹部員工的培訓項目，大力培養全球化綜合化人才。建設線上線下共享學習平台，幫助員工不斷提升自我，拓展職業發展空間。完善創新激勵機制，激發全行幹部員工的創新熱情，共同為戰略實施、轉型發展和業務創新出謀劃策。組建近400個青年智庫小組，促進青年員工的培養和發展。堅持以人為本，保障員工合法權益，加強對困難員工和艱苦地區員工的支持保障，努力提升員工幸福感和歸屬感。2018年，中國銀行連續第11次位列中華英才網「中國大學生金融業最佳僱主」榜首。

積極投身社會事業，為公眾創造更大價值。我們認真落實黨中央關於打贏脫貧攻堅戰的部署，積極開展扶貧工作。2018年在咸陽「北四縣」無償投入資金7,509萬元，同比增長36%，累計支持300個貧困村脫貧摘帽，覆蓋貧困人口達43,784人。我們大力支持教育事業，連續19年承辦國家助學貸款業務，累計資助180餘萬名貧困大學生完成學業。我們積極倡導綠色環保理念，持續優化信貸結構，大力發展綠色金融，支持生態環境改善項目，成為綠色發展的實踐者和宣傳者。

2019年，中國銀行將繼續圍繞「建設新時代全球一流銀行」的戰略目標，以永不懈怠的精神狀態和一往無前的奮鬥姿態，深入推進戰略實施，全面履行對國家、股東、客戶、員工和社會公眾的責任，為把我國建設成為富強民主文明和諧美麗的社會主義現代化強國、實現中華民族偉大復興的中國夢貢獻更大力量。

中國銀行董事長 陳四清

行長致辭

2018年，全球經濟形勢複雜多變，中國經濟保持平穩運行。中國銀行主動把握機遇，積極應對挑戰，大力推動新發展戰略實施，認真履行社會責任，全面支撐經濟、環境、社會可持續發展。

堅持以服務實體經濟為己任，優化金融服務供給。圍繞實體經濟需求，適度加大信貸投放，全年集團客戶貸款總額比上年末增加9,227.14億元。以服務供給側結構性改革為主線，持續調整優化信貸結構，新增貸款重點支持基礎設施補短板和戰略性新興產業發展，並通過到期再貸、資產證券化、不良核銷、地方債置換等方式提高資金使用效率。堅決落實民營企業座談會精神，發佈《支持民營企業二十條》。全年普惠金融貸款增長12.26%，高於全行各項貸款增速。大力發展貿易金融、供應鏈融資、交易銀行業務，持續推動海外併購、銀團貸款業務發展。

堅持以打造全球化綜合化特色為己任，提升產品服務「含金量」。海外系統轉型工程圓滿收官，基本實現了全球系統版本統一、集中部署和一體化運營，科倫坡分行、土耳其子行、智利分行、墨西哥子行、奧克蘭分行先後開業，全球化支持服務能力持續提升。深化商業銀行、基金、證券、保險、投資銀行等不同業務板塊之間聯動，積極配合中國原油期貨、鐵礦石期貨推出，創造了中國大宗商品交易金融服務領域的多個「第一」，綜合化經營優勢進一步加強。把握金融市場雙向開放趨勢，積極發展跨境金融，跨境人民幣、離岸債券承銷、外匯交易、跨境託管等業務繼續保持市場領先地位。

堅持以增進民生福祉為己任，助力滿足人民對美好生活的嚮往。聚焦與公眾生活息息相關的行業領域和場景，為完善公共服務體系，提升居民生活質量提供金融活水。2018年末，保障性住房貸款餘額1,238億元，同比增長130.46%。在社會保障、醫療衛生、日常繳費、助農服務等領域加強創新，將金融服務嵌入公眾日常生活，持續提高金融服務的可得性和覆蓋面。積極支持文體事業，開展捐資助學活動，幫助學子獲得更好的教育機會。作為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方合作夥伴，大力服務冰雪產業發展，支持多個冬奧場館項目和冬奧交通項目建設。

堅持以**防控風險為己任，確保安全穩健經營**。持續加強風險管理體系建設，完善風險管理三道防線，全面風險管理能力進一步提升。針對基層網點、海外機構、綜合經營公司、總行部門的不同特點，制定差異化的管理措施，內部控制、風險防範的制度化規範化水平進一步提升。著力加強全球合規與反洗錢風險管理，建立全行員工合規檔案，反洗錢工作監管評級領先同業。積極打造智能風控體系，引入大數據、人工智能和生物識別等技術手段加強風險識別與監測，風險管控質效進一步優化。

2019年是決勝全面建成小康社會第一個百年奮鬥目標的關鍵之年，也是中國銀行實現新發展戰略第一階段目標的攻堅之年。我們將緊密團結在以習近平總書記為核心的黨中央周圍，以市場需求為導向，主動優化金融供給，深入推進戰略實施，全面履行國有大行社會責任，以優異的成績向新中國成立70周年獻禮！

中國銀行行長 劉連舸

中行簡介

中國銀行是中國持續經營時間最久的銀行。1912年2月，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，筭路藍縷，艱苦奮鬥。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」同時發行上市的商業銀行。作為北京2008年夏季奧運會、北京2022年冬季奧運會官方合作夥伴，是中國唯一的「雙奧銀行」。2018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8年入選的金融機構。

中國銀行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，在中國內地及海外56個國家和地區設有分支機構，擁有比較完善的全球服務網絡，形成了以公司金融、個人金融、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。

在一百多年的發展歷程中，中國銀行秉承追求卓越的精神，以愛國愛民為辦行之魂，以誠信至上為立行之本，以改革創新為強行之路，以以人為本為興行之基，樹立了卓越的品牌形象，得到了廣泛認可和贊譽。面對大有可為的歷史機遇期，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，努力建設新時代全球一流銀行，為實現中華民族偉大復興的中國夢做出新的更大貢獻。

責任績效

經濟績效

指標	2018年	2017年	2016年
資產總計(百萬元人民幣)	21,267,275	19,467,424	18,148,889
營業收入(百萬元人民幣)	503,806	483,761	485,656
不良貸款率(%)	1.42	1.45	1.46
資本充足率(%)	14.97	14.19	14.28
稅後利潤(百萬元人民幣)	192,435	184,986	184,051
所得稅(百萬元人民幣)	37,208	37,917	38,361
本行股東應享權益合計 (百萬元人民幣)	1,612,980	1,496,016	1,411,682

社會績效

指標	2018年	2017年	2016年
員工人數	310,119	311,133	308,900
女性員工比例(%)	57.18	57.05	56.94
員工滿意度(%)	79	79	80
外部客戶滿意度(%)	91.7	94.7	92.6
公益捐贈額(百萬元)	87	64	61
國家助學貸款餘額 ¹ (百萬元)	2,698	2,965	3,348
每股社會貢獻值 ² (元)	1.81	1.73	1.71

環境績效

指標	2018年	2017年	2016年
綠色信貸餘額(百萬元)	632,667	538,799	467,342

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

榮譽獎項

國際	
獎項	評獎機構
全球1000家大銀行第3位	《銀行家》
全球銀行品牌500強第4位	《銀行家》
世界500強第46位	《財富》
全球企業2000強第9位	《福布斯》
胡潤品牌榜TOP200第13位	胡潤研究院
最佳中國品牌價值排行榜第7位	Interbrand
最具價值中國品牌100強第14位	WPP
全球系統性重要銀行	金融穩定理事會

國內	
獎項	評獎機構
銀行科技發展一等獎	中國人民銀行
2018年企業扶貧50佳案例	國務院扶貧辦社會扶貧司
最佳現金管理銀行	《貿易金融》
最佳普惠金融銀行	新浪網
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
年度最佳社會責任特殊貢獻網點	中國銀行業協會
最佳社會責任管理者	中國銀行業協會
年度最佳責任企業	《南方周末》
可持續公益項目卓越企業	中國企業管理研究會
最具社會責任上市公司之分紅王	《證券日報》

社會責任管理

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

責任議題

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



責任溝通

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

一、落實國家戰略

專題：亮相首屆進博會

首屆中國國際進口博覽會於2018年11月5日至10日在上海成功舉辦。這是世界上第一個以進口為主題的國家級展會，是國際貿易發展史上的一大創舉。

中行憑藉領先的全球化、綜合化優勢，成為首屆進博會「唯一銀行類綜合服務支持企業」，向全球客商提供了優質、高效的金融服務。

深入參與招展招商。充分發揮海外機構網絡優勢，協助在16個國家舉辦進博會海外招展推介活動，合計營銷海外客戶超過1,400家；境內分行深入參與境內招商工作，積極配合各省市舉辦交易團組採購推介活動，為境內採購商參與進口博覽會提供全面金融服務。

全力促成供需對接。配合中國國際進口博覽局、國家會展中心(上海)成功承辦首屆進博會展商客商供需對接會。涵蓋30多個行業的1,178家海外展商與2,462家中國內地客商進行了「一對一」現場洽談，現場達成意向1,258項。截至2018年末，已在全球舉辦50場跨境撮合對接會，吸引了來自五大洲87個國家和地區的3萬餘家中外企業。

成功舉辦主題活動。承辦中國—意大利企業家委員會第五次會議、中國—墨西哥企業家高級別工作組會議，以及「人民幣助推跨境貿易與投資便利化」主題論壇等活動。

提供全面金融服務。為參會客戶提供匯款、多幣種貨幣兌換、開戶、銀行卡和手機銀行等服務，累計接待客戶超過3,500人次。

「不一般」的金融服務

中行上海市分行作為進博會牽頭單位之一，成功制定了以「合、匯、保、融」為重點的綜合金融方案，升級打造「1+1+2+12」現場金融服務體系，展示了全球化、科技化的品牌形象，在綜合協調、展會服務、安全保障等方面樹立了服務標桿。

進博會展商客商供需對接會期間，1,178家海外展商與2,462家國內客商實現精準配對，達成意向1,258項。

「百名翻譯+百家企業」全力服務進博會

進博會期間，中行河北省分行派出百名翻譯人員，制定金融會展服務方案，為企業定制了《中國國際進口博覽會河北採購商金融服務產品手冊》。

河北省客戶共計參加百餘輪「一對一」洽談，達成初步合作意向49項，企業現場簽約29項，初步意向金額7,746萬美元。

助力陝西企業參加進博會

中行陝西省分行收集了有關參展企業和簽約項目信息，製作《陝西採購商金融服務產品手冊》《陝西省交易團採購需求冊》，為省內1,389家參會企業定制覆蓋進口貿易各環節、跨境金融全產品線的一攬子金融服務方案，並提供會議報名、議程安排、翻譯、交易撮合等綜合服務。成功引薦46家企業參加總行舉辦的「展商客商供需對接會」，定向安排現場洽談300餘場。

1.1 服務「一帶一路」建設

2018年，中行積極響應國家「一帶一路」倡議，持續做好「一帶一路」金融服務。截至2018年末，中行累計跟進「一帶一路」重大項目逾600個，項目總投資額逾4,550億美元，為260餘個「一帶一路」項目發放貸款269億美元。

加大佈局力度	<ul style="list-style-type: none">• 科倫坡分行、土耳其子行、智利分行、墨西哥子行、奧克蘭分行先後開業，海外機構覆蓋56個國家和地區• 以中銀香港為平台整合在東盟地區的分支機構，打造助力東南亞地區「一帶一路」建設的區域銀行
支持重大項目	<ul style="list-style-type: none">• 與俄羅斯天然氣工業公司簽署20億歐元貸款協議• 以牽頭行身份成功敘做中國在沙特最大投資項目「延布煉廠項目」• 為約旦最大電站項目——約旦阿塔拉特油葉岩電廠籌組15.82億美元銀團貸款• 獨家支持中國—阿聯酋兩國重點工程——「產能合作示範園項目」
創新金融服務	<ul style="list-style-type: none">• 採用「多機構、多幣種、多品種」模式，第四次發行「一帶一路」主題債券，總規模達百億美元• 協助波蘭、匈牙利、菲律賓及阿聯酋沙迦酋長國成功發行主權熊貓債
助力企業發展	<ul style="list-style-type: none">• 以「一帶一路」沿線國家為重點，組織跨境撮合活動，為中外企業搭建溝通合作平台
促進交流合作	<ul style="list-style-type: none">• 先後面向非洲九國、中東歐四國舉辦「一帶一路」國際金融交流合作研修班• 持續深化與亞洲基礎設施投資銀行、金磚國家新開發銀行、絲路基金以及國際金融公司、歐洲復興開發銀行、泛美開發銀行等多邊機構的合作• 積極參加香港特區政府組織的「一帶一路」論壇、博鰲論壇「一帶一路」圓桌會、「投資中亞峰會」等研討交流活動

舉辦中東歐四國、非洲九國「一帶一路」國際金融交流合作研修班

2018年5月，中行面向塞爾維亞、黑山、羅馬尼亞和保加利亞4個中東歐國家成功舉辦一期研修班，來自四個國家的31名政府高級官員踴躍參訓。2018年10月，中行面向南非、安哥拉、贊比亞、毛裏求斯、坦桑尼亞、納米比亞、加納、科特迪瓦和尼日利亞九個非洲國家成功舉辦一期研修班，34名九國政府高級官員參加研修活動。至此，系列研修班已覆蓋亞洲、歐洲、非洲、美洲和大洋洲的27個國家。

推動約旦油葉岩電廠項目實現銀團首筆放款

約旦阿塔拉特2×277MW油葉岩循環硫化床電廠項目是中國企業在「一帶一路」建設中中標的首個油葉岩發電站項目。中行廣東省分行作為銀團牽頭行，聯動境內外機構，成功推動約旦油葉岩電廠項目實現銀團首筆放款，銀團貸款總金額15.82億美元。截至2018年末，累計為項目投放貸款6,050萬美元。

支持海螺集團佈局「一帶一路」沿線國家

安徽海螺集團是以水泥生產為主導，集新型建材、節能環保、國際貿易、新型物流等為一體的國有大型建材集團。2018年，中行安徽省分行積極聯動中行泰國子行、胡志明市分行等海外機構為海螺集團成員企業海創泰國洛坤府項目出具等值2.2億美元營銷性承諾函，為中國海創控股(香港)有限公司建設的「峇厘島垃圾發電」項目出具4.5億元人民幣貸款承諾函，為海螺水泥股份有限公司「巴基斯坦卡拉奇海螺」項目和「烏茲別克斯坦卡爾希海螺」項目共計出具3.2億美元貸款承諾函。

1.2 支持自貿區建設

中行依託「1+3+7+1」的自貿區梯度發展格局，積極為海南、雄安等12個自由貿易試驗區提供支持，利用海內外優勢，打造非自貿區金融改革試驗區分行。2018年，推出《中國銀行關於支持自由貿易區／自由貿易港建設的金融服務方案》，全力支持各地自貿區打造開放層次更高、營商環境更優、輻射作用更強的開放高地。

為支持海南自由貿易試驗區發展，中行從「融資、融智、融商」三方面入手，制定重點授信項目庫，利用中行全球服務網絡，引入全球一流智庫，並在全球範圍內向客戶推介海南。

成功舉辦「自由貿易賬戶政策及運用推介會」

2018年12月，中行與海南省商務廳聯合舉辦「自由貿易賬戶政策及運用推介會」，幫助當地企業了解、運用自貿區政策，進一步推進海南自貿區建設。

建設資本項目外匯資金的「快速通道」

2018年，重慶自貿區開展資本項目外匯收入結匯支付便利化試點，中行重慶市分行作為第一批試點銀行成功辦理首筆業務。該試點構建了資本項目外匯金使用的「快速通道」，打通了企業資本項目資金使用的「最後一公里」，自貿區內企業在辦理資本項目外匯資金結匯支付時，可直接憑支付命令函在銀行辦理資金支付業務，資金使用效率提高了90%以上。

1.3 助推人民幣國際化

中行把握機遇，順應境內外市場變化，發揮清算渠道、客戶基礎、金融產品、專業服務、品牌形象等多方面優勢，積極推動人民幣國際化發展。發揮「全國外匯市場自律機制」總體牽頭行及「外匯和跨境人民幣展業工作組」牽頭行作用，為推動外匯市場自律機制建設、規範人民幣國際化市場發展貢獻力量。

截至2018末，中行跨境人民幣清算網絡覆蓋全球，完成跨境人民幣清算389萬億元、結算5.95萬億元，繼續保持全球第一。

推動人民幣在新興領域使用

中行持續推動人民幣在新興領域的使用，發揮差異化競爭優勢，做金融產品和服務創新的引領者。

大宗商品 人民幣計價	<ul style="list-style-type: none">• 成功獲得大連商品交易所、鄭州商品交易所外幣保證金存管銀行資格• 助力原油期貨、鐵礦石期貨和PTA期貨引入境外投資者
個人人民幣 跨境服務	<ul style="list-style-type: none">• 在人民銀行發佈《關於進一步完善人民幣跨境業務政策促進貿易投資便利化的通知》後，中行米蘭分行率先為中國駐外機構工作人員辦理了首單個人收益及經常轉移下的跨境人民幣匯款業務

助推人民幣國際業務發展

中行充分發揮全球網絡優勢，助推人民幣國際化業務發展，在跨境人民幣結算、海外人民幣貸款、離岸人民幣債券等多領域推出配套產品和服務。

2018年10月，中行正式成為日本人民幣業務清算行。至此，中行已在港澳台，德國、法國、澳大利亞、馬來西亞、匈牙利、南非、贊比亞、美國、日本等12個國家和地區擔任人民幣清算行，為境外同業開立人民幣清算賬戶近1,500個。

<p>培育離岸 人民幣市場</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在哈薩克斯坦、匈牙利、巴基斯坦、巴拿馬、柬埔寨舉辦人民幣推介會 • 加強香港離岸人民幣交易中心對亞太區銷售支持
<p>加強市場 研究推廣</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持續發佈中國銀行跨境人民幣指數(CRI)、中國銀行離岸人民幣指數(ORI)和《人民幣國際化白皮書》

協助日本發行人在中國銀行間市場發行熊貓債券

2018年1月，中行成功協助日本三菱東京日聯銀行股份有限公司發行熊貓債券。這是日本發行人首次在中國資本市場發行熊貓債券，也是中國銀行間市場首筆私募金融債券。

推出「債券通」，豐富人民幣金融產品

「債券通」為境外投資中國債券市場提供了更多的便利和選擇。自債券通推出以來，市場參與者對採用「貨銀兩訖」結算需求持續增多。2018年8月，中銀香港作為人民幣清算行為「債券通」全面提供「貨銀兩訖」的跨境結算模式，提升了結算效率，降低了結算風險。

1.4 拓展跨境金融服務

中行不斷提升跨境金融服務能力，創新跨境金融產品，積極打造「商投行」一體、融資與投資配合的創新型跨境金融服務模式，為「走出去」企業提供個性化、全方位和全球一體化跨境金融服務。

創新跨境金融產品

中行持續豐富特色結算產品、加強跨境業務下的產品創新、完成業務流程制定，優化系統功能。

區塊鏈跨境支付系統

中行研發的區塊鏈跨境支付系統，利用區塊鏈分佈式數據存儲、點對點傳輸、共識機制等技術，加密共享交易信息，完成行內應用系統與區塊鏈平台的整合。銀行通過接入區塊鏈跨境支付系統，在區塊鏈平台上可快速完成參與方之間支付交易信息的實時查詢，掌握交易處理狀態、追蹤資金動態、實時銷賬、獲知賬戶頭寸信息，提高流動性管理效率。

2018年，通過區塊鏈跨境支付系統，中行成功完成河北雄安與韓國首爾兩地間客戶的美元國際匯款。

外幣現鈔及零錢包預約

中行支持多渠道外幣現鈔預約及購匯，多層次提升客戶體驗，提供外幣零錢包模式，滿足客戶小額外幣現鈔服務需求。

跨境人民幣電子商務綜合服務

中行為跨境電商交易提供「全球化」的線上支付、跨境清算、支付匯兌、現金管理等金融服務，涵蓋跨境電商進口、出口及服務貿易等不同業務場景，為跨境電商搭建全球貿易撮合平台。

敘做國內首筆SWIFT直連GPI跨境匯款

SWIFT GPI(全球支付創新)項目是由SWIFT組織發起、全球主要銀行參與的支付創新項目。2017年1月，中行投產GPI並實現全球業務首發。2018年，中行與平安集團共同打造SWIFT直連GPI跨境匯款，借助SWIFT GPI速度快、可追蹤、費用透明、完整傳遞的優勢，為具備SWIFT直連條件的大型跨國企業提供便捷跨境匯款服務。

服務企業跨境發展

中行密切關注企業跨境發展需求，依託全球化網絡、綜合化平台、專業化產品的整體優勢，推進海內外業務聯動，為境內企業「走出去」及境外企業「走進來」打造跨境綜合金融服務方案。

助力中國電信中標菲律賓第三家電信運營商

2018年，中國電信競標菲律賓第三家電信運營商(PTO)項目，中行配合中國電信完成方案、投標文件並出具投標保函，助力中國電信及其聯合體競標成功。

參與吉利跨境收購沃爾沃集團股權項目

中行海內外分行積極聯動，成功參與吉利集團31億歐元併購沃爾沃集團股權項目。其中，中行份額1.2億歐元。

助力江蘇魚躍投資聯合體成功收購意大利百勝醫療

江蘇魚躍集團在國內家庭醫療器械、適老化產品、醫學影像等多個領域處於行業領先地位。近年來，江蘇魚躍投資併購加速，業務逐步延伸至海外市場。中行江蘇省分行與米蘭分行攜手聯動，成功為江蘇魚躍科技發展有限公司等投資聯合體牽頭籌組並發放1.91億歐元銀團貸款，完成了對意大利百勝醫療集團的全資收購及其存量債務的重組置換。

二、服務實體經濟

專題：服務粵港澳大灣區

中行積極響應建設粵港澳大灣區的國家戰略，主動服務粵港澳一體化建設，加快推動粵港澳聯動發展。設立「粵港澳大灣區業務協調委員」，鞏固跨部門、跨機構工作機制。制定《粵港澳一體化發展方案》，協調推動重點項目落地，積極推進灣區內資本、資金和金融市場的互聯互通。同時，推出以「支付通」「融資通」和「服務通」為核心的粵港澳大灣區綜合服務方案，為區域基礎設施互聯互通、產業轉型升級、科技創新和國際合作提供全方位支持。

「支付通」	<ul style="list-style-type: none">• 豐富多元的支付場景，打造便捷、靈活的支付產品，實現暢行、暢游、暢享大灣區• 搭建跨境資金池，打通覆蓋粵港澳三地乃至全球的資金通道• 發行大灣區主題系列銀行卡，實現與廣州地鐵、澳門公交的對接；推出電子錢包、二維碼支付、大灣區跨境繳費易等支付工具，滿足客戶在大灣區內的小額、高頻移動支付需求
「融資通」	<ul style="list-style-type: none">• 幫助企業拓寬融資渠道，量身定制直接融資、股權和基金投資、財務顧問、兼併收購等一體化投融資服務• 針對個人客戶，提供住房按揭貸款和個人消費貸款。在香港，按揭還可搭配貸款理財方案，幫助客戶靈活運用資產，提高資金流動性
「服務通」	<ul style="list-style-type: none">• 針對企業客戶，通過粵港澳商事登記的「互聯網+商事登記」模式，實現異地工商登記和企業賬戶同時開戶• 針對個人用戶，發揮集團保險服務優勢，提供人身意外、信用卡欠款結餘保障、醫療費用及24小時緊急支持服務等意外保障，推出跨境車牌保證金和跨境車輛保險服務

打造大灣區專屬支付產品

2018年10月24日，港珠澳大橋正式通車，中行廣東省分行推出以「港珠澳大橋」為設計元素的港珠澳大橋聯名卡——「中銀港珠澳大橋借記卡」與「中銀港珠澳大橋信用卡」，為大灣區居民提供支付便利。

「中銀港珠澳大橋借記卡」支持多達19種外幣存款資金進行原幣支付，降低客戶境外交易匯率轉換成本；「中銀港珠澳大橋信用卡」提供港澳地區消費返現、微信及支付寶5倍積分等權益，還支持在廣深「和諧號」動車、廣佛莞地鐵和廣東省部分地區公交等場景進行支付，為三地居民出行提供便利。

支持港珠澳大橋實現電子化收費

中行廣東省分行為港珠澳大橋定制了涵蓋刷卡、掃碼等支付方式的聚合支付服務方案，提供分班次入賬、多交易幣種、個性化對賬、快速收費等服務。2018年10月24日，港珠澳大橋通行電子支付服務正式投入使用。

深化穗澳商事合作，構建便利化營商環境

2018年7月3日，中行廣東省分行與廣州市工商行政管理局聯合推出商事服務「穗澳通」產品，為澳門地區投資者在穗投資提供商事諮詢、資料轉遞、證照代領等便利，大幅簡化了投資者來穗開辦企業的註冊流程。

2.1 促進區域協調發展

中行積極響應國家區域發展戰略，圍繞區域金融服務需求，加快金融服務和產品創新，合理配置金融資源，搭建合作平台。以金融服務助力雄安新區、京津冀、長江經濟帶、粵港澳大灣區等重點戰略區域協調發展。

支持雄安新區發展

2018年4月，中行河北雄安分行正式掛牌營業。河北雄安分行積極踐行中行「科技引領、創新驅動、轉型發展、變革圖強」戰略，深度參與雄安新區建設。

- 精準對接新區金融需求，為落戶到新區的企業、行政事業單位、科研院所、高校等提供金融服務
- 服務新區招商引資，積極參與重點基金項目以及區塊鏈平台項目、自貿區項目等
- 參與「數字雄安」建設，助力新區土地征遷系統、區塊鏈資金管理系統、建設者信息管理平台、智慧森林系統、住房租賃系統等創新領域建設
- 搭建國際合作橋樑，發揮全球化和跨境資源撮合優勢，推動雄安新區金融科技城項目戰略合作協議的簽署

支持京雄高鐵建設

京雄城際鐵路是雄安新區第一條新建高速鐵路項目，全長92.78公里，項目總投資約335億元，於2018年2月正式開工建設。2018年4月，中行河北雄安分行率先為京雄高鐵項目審批166億元項目貸款。截至2018年末，中行河北雄安分行與北京市分行聯合為京雄高鐵項目投放貸款已達4.44億元。

共建雄安新區金融科技城

2018年1月，中行與中國雄安集團有限公司、英國金絲雀碼頭集團三方共同簽署了《關於雄安新區金融科技城項目戰略合作協議》，為金融科技城項目規劃、開發管理、投融資方案、產業引進貢獻金融智慧，助力雄安新區建設世界級金融科技中心。

支持京津冀協同發展

中行把握京津冀協同發展戰略機遇，主動做好對接服務。通過信息共享，協同推動重大項目進展，簡化授信審批流程，提高授信效率。

2018年，中行對北京大興國際機場及配套基礎設施建設、北京非首都功能疏解重點項目、北京通州城市副中心建設等給予了重點支持。截至2018年末，中行支持京津冀協同發展項目502個，貸款餘額2,618億元；當年累計實現項目投放205個，金額691億元。

助力北京城市副中心建設

北京城市副中心承擔著疏解北京中心城區人口和功能，帶動區域經濟、民生等協調發展的重任。中行北京市分行加大對北京城市副中心建設的支持力度，為環球影城、兩站一街等項目提供授信支持達498億元，為通州運河ONE、運河十號、京杭府等項目累計投放貸款逾169億元。

支持長江經濟帶建設

以《長江經濟帶發展規劃綱要》為行動指引，中行調動境內外多元化資源優勢，開展政策研究，成立「長江經濟帶業務拓展聯動工作小組」，設立戰略重點客戶清單式管理體系，積極參與「長江經濟帶」戰略建設。

支持粵港澳大灣區建設

圍繞服務粵港澳大灣區整體發展的目標，中行以支持基建先行、聚焦民生、發揮金融優勢等措施，加大整體統籌力度，加快推進粵港澳大灣區業務進度，服務大灣區建設。

簽署《粵港澳大灣區金融合作備忘錄》

2018年7月，中行與南方航空、華為集團、華潤集團等24家粵港澳地區企業簽署了《粵港澳大灣區金融合作備忘錄》，攜手為建設國際一流大灣區和世界級城市群貢獻力量。

發行「粵港澳大灣區」主題債券

2018年11月，中行澳門分行聯同香港分行，成功發行18億美元等值「粵港澳大灣區」主題債券，所募資金將優先用於對接「粵港澳大灣區」重大項目。該債券成為全球第一筆「粵港澳大灣區」主題債券，也是全球首筆按照國際規則發行的澳門元債券。

2.2 推動經濟轉型升級

中行圍繞國家戰略、宏觀經濟政策以及發展戰略新興產業相關要求，深入推進信貸結構優化，加大對重點行業和戰略新興產業的信貸支持，促進傳統產業創新升級改造，助力供給側結構性改革，促進實體經濟高質量發展。

支持戰略新興產業

中行積極響應「中國製造2025」「大眾創業、萬眾創新」「互聯網+」等行動計劃，主動介入新能源、高端設備製造、新材料、互聯網等新興行業，支持培育和發展新興產業集群。

截至2018年末，中行戰略新興產業信貸餘額4,470億元，佔全部公司信貸餘額的8.38%。

<p>互聯網行業</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 服務互聯網龍頭企業，先後與騰訊、阿里巴巴、百度、攜程、京東等企業開展境外銀團合作 • 拓展在線旅遊、直播、O2O、網文、出行、網絡證券、網絡醫療、垂直電商等十餘個互聯網細分行業重點企業客戶 • 創新在線產業鏈綜合金融方案，為近千家客戶提供結算、融資等產業鏈綜合服務
<p>新能源汽車</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 實施差別化信貸政策，對具有核心技術、產品質量穩定可靠的新能源汽車企業，進一步加強支持 • 為新能源汽車企業提供信用總量達166億元，主要產品包括短期流貸、承兌匯票及貿易融資
<p>新材料</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 將先進儲能材料、玻璃纖維、高品質特殊鋼和碳纖維等行業列入「積極增長」或「選擇性增長」類行業 • 為相關行業客戶提供跨境併購貸款服務，幫助中國新興產業企業開展跨境併購 • 為優質客戶重點生產線建設及配套生產設施購置提供項目融資服務，助力企業加快產業佈局，促進技術升級
<p>高端裝備製造</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 將鐵路設備製造、通信設備製造、城市軌道交通設備製造、航空航天器及設備製造、專用設備製造及其他高端裝備製造等行業列入信貸積極增長類行業

支持宇通客車發展

宇通客車是一家集研發、製造與銷售為一體的大型現代化製造企業，其新能源客車年銷量超過2.4萬輛，國內市場佔比超過28%。2018年，中行繼續向宇通客車大力提供融資支持，通過面向海外市場的出口融信達業務，為宇通新能源客車融資達2,893萬美元，客戶覆蓋緬甸、日本、哥斯達黎加等10餘個國家和地區；通過針對國內下遊客戶的銷易達業務，為宇通新能源客車融資5.7億元。

支持江蘇永瀚加快發展「兩機」產業

江蘇永瀚是一家從事高端裝備製造的民營企業，其生產的高溫合金冷卻葉片是航空發動機和燃氣輪機的核心部件，產品穩定、耐用，深受客戶青睞。

隨著企業的快速發展，江蘇永瀚正逐步擴大生產規模，但在產能尚未完全釋放的情況下，資金壓力不可避免。面對企業切實需求，中行江蘇省分行為該企業提供了5,000萬元授信支持，同時適時為其新增了中期流動資金貸款額度。

推動傳統行業轉型

中行主動適應傳統產業結構優化升級需要，做好授信支持，為企業量身定制金融服務方案，推動產業實現新舊動能轉換。

支持石化企業轉型發展

中安聯合煤化有限責任公司是中國石油化工股份有限公司與安徽省皖北煤電集團有限責任公司合資組建的特大型煤化一體化企業，利用安徽淮南豐富的煤炭資源，投資建設百萬噸煤制烯烴、百萬噸煤制乙二醇煤化工項目。該項目將推動打造淮南煤化工及化工新材料基地，是中國石油化工集團轉型發展的示範工程，對煤炭行業產業升級意義重大。

中行安徽省分行在該項目銀團貸款組建過程中，主動與各家金融機構協調溝通，成功成為銀團牽頭行。截至2018年末，該項目銀團貸款共投放111億元。其中，中行投放33.8億元。

2.3 支持重大項目建設

中行為國家重點工程、重大產業項目、城鎮化建設項目等提供全方位、綜合化的金融服務，支持國家重點領域重大工程項目建設。

積極跟進國家發改委專項項目基金項目清單，實施清單對口服務，支持國家重大工程項目的中長期融資需求。針對基礎設施「補短板」領域的「重點支持客戶」，中行出台配套支持政策。

支持北京大興國際機場建設

2018年，中行為北京大興國際機場建設項目提供共計9.65億元建設貸款，同時為多個相關單位提供賬戶服務、代發薪、POS收單等各類金融服務，助力機場加快建設。

2.4 傾力支持民營經濟

民營經濟是推動市場經濟發展的重要力量。中行把服務好民營企業作為落實「穩就業、穩金融、穩投資、穩外貿、穩外資、穩預期」的重要抓手，努力激發民營企業的活力與創造力。

2018年，中行加大信貸支持力度，提高民營企業授信佔比，降低信貸成本。制定《暫時經營困難企業授信管理辦法》，強化對民營企業的貿易金融服務、跨國金融服務、綜合金融服務，為民營企業融入全球價值鏈、產業鏈、資金鏈搭建平台。

強化頂層設計

- 發佈《支持民營企業二十條》
- 建立服務民營企業長效機制、完善服務民營企業內部考核機制、建立健全對民營企業授信業務的盡職免責和容錯糾錯機制，建立民營企業「白名單」
- 開展「1120」工程，對1,000家客戶問卷調研，對100家客戶非現場調研，與20家民營小微民營企業座談

創新解決 融資難題	<ul style="list-style-type: none"> • 完成首支民營企業債券融資支持工具預配售 • 打造「中銀金融e鏈供應鏈金融綜合服務平台」解決融資難題 • 發電子匯總徵稅保函，助力民企加快通關效率
搭建企業 跨境平台	<ul style="list-style-type: none"> • 發揮貿易金融優勢，辦理國際貿易結算1.4萬億美元
防範化解風險	<ul style="list-style-type: none"> • 提供有針對性的避險工具和風險管理諮詢服務
<p>與三一集團攜手共發展</p> <p>三一集團是國內知名民營企業，在工程機械領域排名全國第一、全球第五。中行為三一集團搭建了跨境本外幣雙向資金池，幫助其集中統一運營管理境內外成員資金，提高集團整體資金管理效率。通過中行紐約分行、東京分行、巴西子行等分支機構為其提供境外業務授信支持，推動其海外子公司業務開展，授信超過30億元；通過境內與中銀香港聯動，為其海外資產提供資金業務服務累計達70億美元。2018年，中行為三一集團核定全球統一授信163億元。</p> <p>2018年11月，中行與三一集團簽署了協議，進一步擴大雙方在信貸投資、貿易金融、現金管理、個人金融、保險等領域的合作。</p>	
<p>助力砂之船「走出去」</p> <p>中行重慶市分行以境內銀團聯合牽頭行身份，支持重慶砂之船房地產投資信託在新加坡交易所主板市場成功上市，幫助企業成功募集資金3.96億新元。</p>	

三、防範金融風險

專題：建設智能風控體系

中行綜合運用大數據、雲計算、人工智能等技術，打造網絡金融全流程風險管控體系，支撐網絡金融業務平穩、健康、有序發展。

打造「網禦系統」項目

2018年2月，中行正式啓用了新一代網絡金融事中風控項目(簡稱「網禦系統」)。「網禦系統」具有大數據整合與分析、風險監測與預警、風險響應與處置、智能認證、風險地圖以及運營管理等六大功能，已形成功能完備、覆蓋全面、風控智能、運營高效的企業級事中風控平台。

3.1 強化風險管控

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。

- 董事會、高級管理層及下設專業委員會嚴格履行內控管理與監督職責，全面落實內控「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

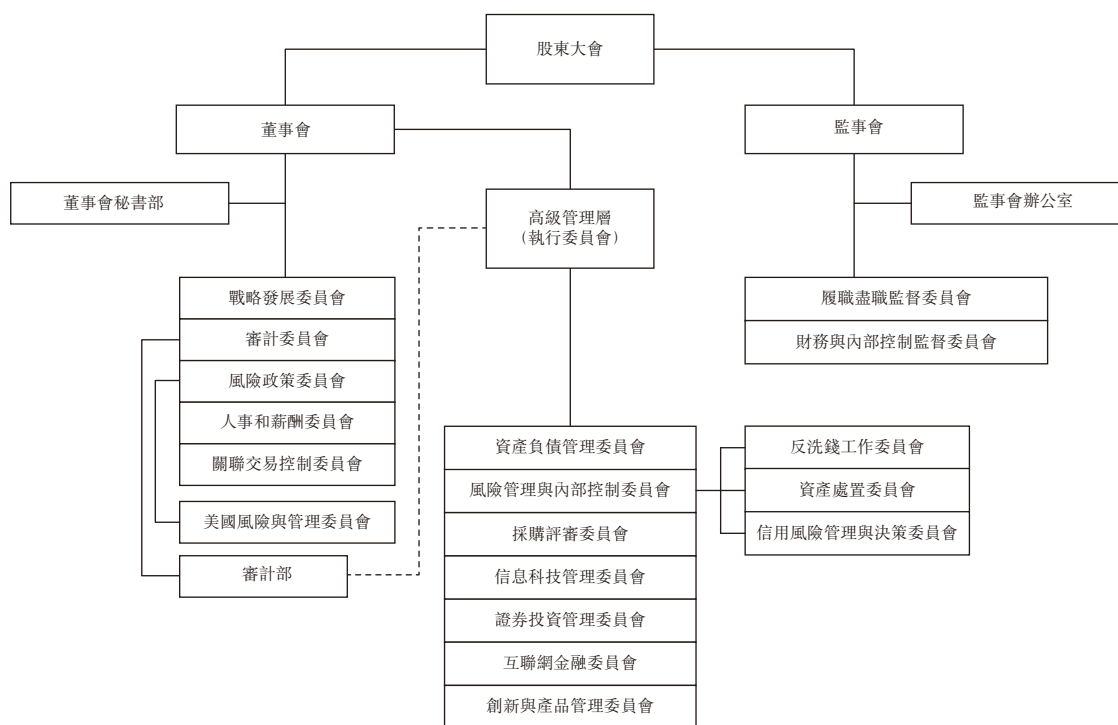
3.2 推進合規建設

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，持續完善公司治理規範文件。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。

完善公司治理

積極夯實以「三會一層」為基礎的公司治理架構，優化董事會工作流程，完善董事會運作、信息披露等各項公司治理機制。

截至2018年末，中行董事會由14位成員組成，除董事長外、包括3位執行董事、5位非執行董事、5位獨立董事。年內，董事會審議通過了本行定期報告、提名董事候選人、本行發展戰略、發行債券、股息分配、設立境外分支機構等相關議案75項。



公司治理架構圖

強化信息披露

建立了全面、完整的信息披露制度，不斷梳理和完善信息披露工作流程，提升制度完備性。不斷提高信息披露的針對性、有效性和透明度，切實保障投資者的知情權，確保兩地投資者公平獲取信息的權利，獲上海證券交易所上市公司2017–2018年度信息披露最高評價等級（「A」級評價）。

開展合規經營

持續完善合規管理機制和流程，積極配合監管檢查，大力開展整改。搭建境內分行內控合規評價指標體系，規範全行員工合規檔案，建立員工合規「功勞簿」和「問題簿」。繼續完善內控案防體系建設，大力開展內控案防專項治理工作，全面檢查各機構業務合規經營狀況。

創新合規宣導形式

2018年5月，中行福州市市中支行舉辦「內控非常說」系列辯論賽，以「銀行同事之間是否應該保持充分信任」為辯題展開總決賽，潛移默化培養合規理念，強化合規經營氛圍。

投資者溝通

2018年，中行進一步加大投資者關係工作力度，豐富市場溝通形式、提高市場溝通層級，提升投資者關係活動的主動性和有效性。年內成功舉行2017年年度業績發佈會、2018年一季度業績電話會、2018年中期業績發佈會，召開各類投資者會議合計近200場。

3.3 強化反洗錢工作

2018年，中行發佈《金融機構客戶反洗錢工作管理辦法(2018年版)》，制定《金融機構客戶反洗錢工作答疑匯編》，對金融機構客戶的准入審批和盡職調查流程實行差異化管理。同時，完成機構風險評估系統升級改造，設計和投產了150個可疑交易監測指標和50個監測模型，覆蓋全部16類洗錢犯罪類型，大幅提升對異常交易和客戶的自動識別能力。2018年，大額交易報告的及時率達到99%，可疑報告的合規率達到96%。

四、助力脫貧攻堅

專題：探索扶貧新模式

自2002年起，中行連續16年在陝西省咸陽「北四縣」開展定點扶貧工作，探索形成了圍繞「一個目標」、依靠「兩方合力」、聚焦「三個領域」、發揮「四種力量」的扶貧工作模式。同時，充分發揮金融扶貧優勢，在「北四縣」開設中銀富登村鎮銀行，為小微企業和貧困戶提供金融服務，支持當地實體經濟發展。

一個目標	<ul style="list-style-type: none">• 緊密對接貧困縣、貧困村脫貧攻堅目標任務，制定扶貧工作方案，明確任務書和路線圖
兩方合力	<ul style="list-style-type: none">• 依靠地方黨委政府和貧困群眾兩方合力，形成黨委政府帶動脫貧、貧困群眾自主脫貧和社會力量幫扶脫貧的聯動機制
三個領域	<ul style="list-style-type: none">• 聚焦產業扶貧，支持區域優勢產業發展；聚焦民生領域扶貧，保障學有所教、病有所醫、老有所養；聚焦深度貧困地區，加大資金投入，大力發展長效產業，壯大村級集體經濟
四種力量	<ul style="list-style-type: none">• 發揮銀行力量、員工力量、客戶力量、國際力量四種力量，匯聚行內外、境內外資金、技術、人才助力脫貧攻堅，形成定點扶貧強大合力

創新「造血式」扶貧模式

中銀富登村鎮銀行針對單一建檔立卡戶進行融資幫扶，不斷創新產業化、批量化、持續化的業務模式，幫助建檔立卡困難戶提高自主生產和經營能力，對各地金融扶貧給予免費讓利優惠政策。

截至2018年末，中銀富登村鎮銀行金融精準扶貧貸款服務客戶超2萬戶，貸款餘額超6.5億元。

4.1 堅持定點扶貧

2018年，中行向「北四縣」選派扶貧幹部18人，無償投入幫扶資金7,509萬元，設立4家中銀富登村鎮銀行，幫助引進資金2.28億元，培訓各類人員4,400餘人次，幫助1,626名貧困人口實現就業，支持「北四縣」300個貧困村脫貧，脫貧13,119戶、43,784人，助力「北四縣」圓滿完成當年的脫貧攻堅目標任務。

聚焦產業扶貧

中行立足自身特點，綜合運用資源整合、撮合引進、諮詢培訓等方式，引入國際國內資源，助力當地產業發展，積極促成優質產業項目到「北四縣」落戶發展，充分發揮產業項目的扶貧帶動作用。

2018年，中行投入資金近3,700萬元，支持光伏發電、種植養殖、農產品加工、三產融合等19個產業扶貧項目，直接帶動12,179人脫貧。

- 投入750萬元援建長武縣光伏農場項目，年增收254萬元，全縣3,254戶貧困戶每戶每年可分紅400餘元
- 投入150萬元支持旬邑縣鄭家百富食用菌項目，形成了有機農業良性循環
- 投入100萬元支持淳化縣馬家中心橋上村肉羊養殖項目

聚焦民生領域

面對貧困地區群眾基本生活難題，著力改善當地教育、健康、養老條件，保障基本民生，促進生計改善，發揮精準幫扶作用。

教育扶貧	<ul style="list-style-type: none">• 聯合復旦大學、上海大學，走進「北四縣」開展招生政策宣講，組織40名貧困家庭學生走進復旦大學參觀學習• 投入266萬元支持淳化縣11所農村寄宿制學校改造宿舍衛生設施，受益學生1,600人• 投入120萬元資助300名孤殘學生、68名貧困大學生，獎勵80名優秀鄉村教師
健康扶貧	<ul style="list-style-type: none">• 投入472萬元建設旬邑縣殘疾人托養中心，每年可為建檔立卡殘疾人提供護理、康復、生活技能訓練、職業技能培訓、心理輔導等一體化的托養服務200人次• 連續兩年開展「愛心中行」公益項目，追加捐贈130萬元續保意外保險，覆蓋「北四縣」全部建檔立卡貧困群眾

音樂育智

中行聯合中國光華科技基金會，組織淳化、永壽縣音樂教師開展德國音樂游學活動，學習音樂理論和教學技巧。返校後，教師們組建了以貧困家庭學生為主體的合唱團。2018年7月，合唱團受邀參加中國第十四屆國際合唱節。

「當代白求恩」助力扶貧

2018年11月，中行加拿大子行開展了「白求恩走進咸陽」醫療扶貧項目，邀請8位加拿大頂尖醫療專家赴「北四縣」開展現場培訓和手術指導，對當地近百位心臟內科醫生進行培訓。

聚焦深度貧困村

圍繞「北四縣」年度脫貧目標，聚焦深度貧困村地區，持續加大對深度貧困村的扶貧人員派駐和資金傾斜力度。

- 投入408萬元建設永壽縣渠子鎮深度貧困村光伏發電站，兩個深度貧困村146戶貧困戶每年每戶分紅3,000元
- 投入300萬元建設永壽縣渠子鎮深度貧困村生豬養殖場，帶張賀、咀頭兩村的146戶貧困戶增收
- 向全部3個深度貧困村選派第一書記，加強基層黨組織建設，帶領貧困群眾脫貧攻堅

4.2 深化金融扶貧

中行依託自身金融優勢，通過單列信貸計劃、出台扶貧盡職免責指引、加強內部考核激勵等方式，積極推行金融扶貧各項工作。圍繞貧困地區產業特點，豐富金融扶貧模式，推進金融扶貧工作，助力貧困地區加快脫貧。

加強扶貧信貸投放

中行持續加大對貧困地區小微企業和個人的支持力度，加強信貸投放，開展金融培訓，建立綠色扶貧信貸通道，為扶貧類項目優先審批、優先匹配規模，並給予利率優惠。2018年末，中行扶貧貸款餘額624億元。

破解貧困地區發展難題

2018年，中行四川省分行進一步加大對貧困地區產業發展的支持力度，累計發放產業扶貧貸款超過10億元，發放建檔立卡貧困戶個人貸款逾15億元。同時，為四川高速公路建設開發總公司、大唐四川川北電力開發有限公司等扶貧項目累計投放扶貧貸款近82億元。

創新扶貧金融產品

中行創新推出「扶貧通」「蘋果貸」等特色金融產品，創新扶貧債券等業務，探索精準扶貧新思路與模式。截至2018年末，中行共承銷扶貧債券2支，發行金額合計40億元。

助力雲南能投集團發行扶貧債券

2018年4月，中行雲南省分行作為獨家主承銷商，代理雲南省能源投資集團在銀行間市場發行2018年度第一期扶貧短期融資券。這是雲南省首單扶貧債券，發行金額10億元，期限1年，發行利率4.98%。

銀企攜手，助力金融扶貧

2018年12月，中行牽頭主承銷發行長江三峽集團30億元扶貧債。債券部分募集資金用於雲南和四川交界的白鶴灘水電站項目，電站建成後將惠及雲南當地62萬餘人。

4.3 熱心公益慈善

作為全球化程度最高的中資銀行，中行堅持在全球範圍內開展多元化的公益實踐，爭當優秀的企業公民，助力社會和諧、可持續發展。

支持教育事業

中行高度重視教育事業，持續助力教育事業發展，加大對全球範圍內教育領域的公益捐贈，全力幫助貧困學子獲得更好的教育機會。

- 連續19年承辦國家助學貸款業務，累計發放235.39億元、資助180餘萬名家庭經濟困難學生完成學業
- 邀請來自中國西部地區6所高校的數十位不同民族學生，到北京參觀、交流和學習

舉辦「中國銀行獎學金」慶典音樂會

2018年2月10日，第四屆「中國銀行獎學金」慶典音樂會在匈牙利李斯特音樂學院舉行。自2015年起，中行匈牙利有限公司設立「中國銀行獎學金」，用於資助才華卓越的李斯特音樂學院貧困學生。截至2018年末，超過40位學生榮獲獎學金。

支持蘭州大學發展

2018年9月，中行甘肅省分行向蘭州大學開展公益捐贈，支持學校教育事業發展。同時，雙方還計劃聯合推出「蘭大110周年校慶」聯名卡，並在「公益中行」APP設立「勤工儉學」模塊，利用互聯網手段，為蘭大學子提供公益共享平台，助力更多學子完成學業。

開展「愛心書桌」志願活動

2018年新學期開學之際，中行廣東省分行攜手新浪網，前往韶關新豐縣沙田鎮開展「一人一書桌」扶貧助學愛心活動，為改善貧困鄉村教育環境貢獻力量。

開展慈善捐贈

「大愛無國界」國際義賣

「大愛無國界」國際義賣活動已舉辦十屆。2018年義賣活動以「聽見世界的愛」為主題，所籌善款全部用於資助貧困地區聽障兒童進行人工耳蝸手術。中行捐款支持並為義賣提供了現場金融服務。

捐助西日本洪澇災區

2018年7月，日本西部遭遇自1982年以來最嚴重的暴雨災害，並引發洪水、泥石流、山體滑坡等自然災害，導致200餘人死亡，14條鐵路受損。為幫助災區人民渡過難關，中行東京分行迅速行動，向西日本洪澇災區捐款70萬日元。

「益心暖陽」公益行動

自2017年起，中行江蘇省分行與現代快報社共同策劃開展了「益心暖陽—走進漣沭」公益行動，對江蘇省六大扶貧片區「因病致貧、因病返貧」的困難患者進行為期三年的慈善救助。

弘揚優秀文化

支持「張騫計劃」學生暑期實習項目

中銀香港連續3年支持海上絲綢之路協會舉辦的「張騫計劃」學生暑期實習項目，為香港青少年開拓視野。

- 為參與計劃的大學生講解「一帶一路」倡議
- 資助20名大學生赴北京及泰國的中行分支機構實習

五、發展普惠金融

專題：支持冰雪運動發展

服務北京冬奧會，是百年中行第二次攜手百年奧運。2018年3月，中行正式發佈「冬奧冰雪行動計劃」，在2018–2024年期間，將為冰雪運動推廣與冰雪產業發展提供300億元資金支持，帶動全國3,000萬個家庭、1億人口參與冰雪運動。

推廣冬奧和冰雪運動

充分發揮中行內外部資源優勢，整合線上線下資源，大力開展冬奧宣傳和大眾冰雪運動推廣活動，吸引民眾了解冬奧知識，參與冰雪運動。

- 2018年6月23日，在北京、哈爾濱、深圳分別舉辦了跑步、滑雪、滑冰互動體驗活動和奧林匹克文化營活動等系列冬奧冰雪主題活動，首次將冰雪運動引入「奧林匹克日」活動
- 聯合北京冬奧組委推出「冬奧首發」系列微視頻，講述冬奧會設施建設、賽事組織、冬奧項目等故事，分享中行冬奧金融服務
- 利用線上線下渠道，銷售北京冬奧會貴金屬特許商品
- 發行中銀冰雪卡(借記卡、信用卡)
- 在2018年奧林匹克博覽會期間，舉辦冬奧主題展覽
- 在2018年國際冬季運動(北京)博覽會期間，舉辦冬奧主題展覽，榮獲冬博會優秀展示獎

支持冬奧項目建設

中行積極支持冬奧賽事主辦地的重大項目建設和冰雪產業發展。出台《中國銀行支持冰雪產業發展指導意見》，為冬奧相關項目核定授信規模超過300億元。重點支持國家速滑館、冬奧延慶賽區基建項目，支持京張高鐵、延崇高速等重點交通建設項目。

冬奧延慶賽區基建項目

北京2022年冬奧會和冬殘奧會延慶賽區建設項目是冬奧核心場館及配套設施建設的核心項目，包括國家高山滑雪中心、國家雪車雪橇中心、冬奧村三大冬奧場館建設。中行為項目提供融資服務方案，向其提供專業建議和項目服務支持。2018年，中行成為冬奧延慶賽區基建項目的銀團貸款牽頭行，為項目提供了基本戶賬戶服務和代理行服務。

冬奧服務進入「快車道」

中行河北張家口分行發揮冬奧賽區地利優勢，積極對接服務冬奧會籌辦相關項目。自2017年12月以來，重點支持京張城際鐵路項目建設，累計向高鐵主線投放貸款16.75億元，向崇禮支線投放貸款2.03億元。同時，為當地工程指揮部、4個施工標段以及附近6個鄉鎮村民提供結算、資金監管、代發拆遷款等服務。

提供冬奧特色服務

為北京冬奧組委及其相關機構提供賬戶管理、結算匯兌、外匯風險管理、資產管理、保函、個人金融等專屬金融服務，設立「北京冬奧支行」，第一時間滿足籌辦工作金融需求。

設立中行北京冬奧支行

2018年12月，中行北京冬奧支行在北京冬奧組委會所在地石景山首鋼園正式開業。除提供常規服務外，還以「一點接入」的方式直接為冬奧組委財務部門提供各項服務。

貸款支持首鋼園區建設

中行北京分行積極配合冬奧組委金融服務需求，為首鋼園區東南區項目開發建設核定授信總量88億元。

推出冬奧主題銀行卡

中行契合冬奧會主題，推出平昌冬奧會主題信用卡和「中銀冰雪卡」，積極宣傳北京冬奧會，推廣冰雪運動。同時，進一步豐富卡權益，促進冰雪場館、裝備及服裝銷售、培訓、保障企業的相關合作，拓展冰雪消費群體，助力北京冬奧。

5.1 服務民生工程

中行高度關注民生與社會發展，加大對公共交通、保障性住房的支持力度，為完善公共服務體系、提升居民生活質量提供金融支持。

支持公共交通

中行為鐵路、公路、軌道交通等交通基礎設施建設提供長期穩定的金融支持。2018年，在各類交通領域新增投放貸款1,694億元。

支持廣州城市軌道交通建設

中行廣東省珠江支行長期積極支持廣州地鐵建設，於1996年為廣州地鐵1號線項目發放外國政府轉貸款3筆。2005年，牽頭籌組70億元銀團貸款，解決了廣州地鐵5號線建設40%的資金需求。2015年，為廣州地鐵發行首筆境外債，助其將融資渠道拓寬至境外資本市場。2018年，在保函、債券、現金管理、理財等多個領域與廣州地鐵開展創新合作。

助力湖南省建設立體化交通體系

2018年，中行湖南省分行為湖南省交通建設新增授信209億元，涵蓋高速公路、鐵路、軌道交通、機場4個行業。參加長沙市軌道交通6號線銀團貸款，提供約20億元的授信支持。為湖南機場集團國際指廊項目提供約1億元的授信支持。

支持幸福安居

中行加強政策傾斜和信貸投放力度，積極支持國家保障性安居工程建設，為棚戶區改造和住房租賃提供全面的金融服務。

截至2018年末，中行保障性住房貸款餘額1,238億元，同比增長130.46%。其中，棚戶區改造貸款餘額為1,056億元，同比增長237.06%。

租賃住房	<ul style="list-style-type: none">• 出台《租賃住房信貸業務指引(2018年版)》，推出公司租賃住房貸款產品，試點開展公司住房租賃信貸業務，為建設和購置租賃住房、租賃住房改造和裝修、向出租人支付租金等提供信貸支持
棚戶區改造	<ul style="list-style-type: none">• 重點支持「中建北京石景山區北辛安棚改項目」「華僑城深圳龍勝新村城市更新項目」等多個大型棚改項目

支持首筆租賃住房運營期貸款

根據2018年《租賃住房信貸業務指引》，中行廈門市分行攜手廈門安居集團旗下的廈門住房租賃發展有限公司，成為首家對接租賃住房授信業務的銀行，提供首筆租賃住房運營期貸款5,000萬元。

構築住房租賃金融服務新生態

中行舉辦「住房租賃金融服務推介會」，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，從傳統「按揭為主」向「租購並舉」轉型，全面構築住房租賃金融服務新生態。依託數字化、智能化服務優勢，打造「中苑」綜合金融服務平台，對接政府端、企業與個人端、銀行端，構建易居、樂居、康居、安居、宜居的住房金融新生態。

5.2 扶持小微企業

中行堅持以客戶為中心，不斷創新產品服務體系，為小微企業提供全面金融服務，解決小微企業「融資難、融資貴」問題。

截至2018年末，中行普惠金融小微企業貸款餘額¹3,042億元，較上年末增長12.26%；客戶數達38萬戶，高於上年同期水平。

完善跨境撮合服務

全球首創「中銀全球小企業跨境撮合服務」，支持企業開展貿易、投資、技術引進等一系列商務合作。已舉辦50場跨境撮合對接會，吸引了來自五大洲87個國家和地區的3萬家中外企業。

推廣科技金融模式

中行推出「中關村模式」，解決科技型中小企業融資難題。截至2018年末，已在北京中關村、上海張江、天津濱海、武漢東湖、江蘇蘇州、廣東廣州、江蘇南京等地進行推廣，累計服務科技型中小企業超過4,700家，為科技型中小企業發放貸款567.58億元。

推進投貸聯動試點

中行利用中銀投、中銀基金、中銀國際證券等投資平台為企業提供多元化服務，幫助創新創業企業拓寬融資渠道。組織開展「投貸聯動一站通」活動，搭建由商業銀行、投資公司及地方政府共同參與的投貸聯動綜合服務平台。

註：1. 普惠金融小微企業貸款統計按照《關於2018年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》（銀監辦發[2018]29號）執行。

打造示範性科技創新特色支行

中行安徽合肥翡翠路支行努力打造「科技創新特色支行」，積極服務周邊科技型中小企業，通過「中銀信貸工廠」持續為科技型企業提供授信支持，聯合合肥市經濟技術開發區政府推出「科技貸」業務，推動區內科技型中小企業授信批量化落地。2018年，為中小科技企業提供授信近5,000萬元。

5.3 創新惠民金融

中行積極響應國家改善民生和加強社會保障的政策號召，致力於在社會保障、醫療衛生、教育助學、便民繳費、生活消費、助農服務等與民眾日常生活息息相關的民生服務領域，為民眾提供便捷、高效的金融產品。

社會保障	<ul style="list-style-type: none">• 發行「社保金融IC卡」「常青樹卡」等社會保障聯名卡產品• 開展「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• 在天津、廣東、福建、重慶、山西、山東、浙江、河北、河南、陝西、寧波等全國30多個省／直轄市發行社保金融IC卡超過3,000萬張
醫療衛生	<ul style="list-style-type: none">• 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• 發行國內首張能在多家醫院通用掛號、看病、支付的「長城健康卡」• 在部分地區發行集全國醫院通用就診、健康檔案、電子病歷及金融功能於一體的「居民健康卡」
教育助學	<ul style="list-style-type: none">• 與127所中央部屬高校及300多所地方高校開展「國家助學貸款」合作，資助474所高校180餘萬名學生完成學業• 為國家助學金資助的貧困中職學生和普通高中學生辦理「中職學生資助卡」和「普通高中學生資助卡」• 為超過150所高等院校發行「校園卡」• 為留學生和準留學生提供「出國留學金融服務」

便民繳費	<ul style="list-style-type: none"> 發揮支付結算優勢，利用互聯網等多種渠道，向客戶提供快捷、高效的生活繳費服務，範圍包括水電氣、通訊、教育考試、充值、民生保障等50多個項目
助農服農	<ul style="list-style-type: none"> 推出固話POS助農取款、手機取款，以及轉賬、水電煤、新農合、新農保繳費、信用卡還款等延伸金融服務

簽署《助力高等教育事業發展合作協議》

2018年8月，中行與教育部在北京簽署《助力高等教育事業發展合作協議》，17所部屬高校與中行13家分行在各地分會場通過視頻連線同步簽署戰略合作協議。截至2018年末，中行已連續19年承辦國家助學貸款業務，累計發放235.39億元、資助180餘萬名家庭經濟困難學生完成學業。

一元出行，中行隨行

中行天津市分行與天津軌道交通集團有限公司共同打造「融合支付結算平台」，乘客可持中行帶有「閃付」標誌的銀行卡或開通支付功能的手機，在檢票閘機上刷卡乘地鐵，費用直接從銀行賬戶中扣除。截至2018年末，天津民眾已採用這種方式出行超過1,500萬人次。

5.4 助推鄉村振興

2018年，中行普惠金融事業部正式成立，攜手2011年成立的中銀富登村鎮銀行，共同支持「三農」和小微企業。

截至2018年末，中行通過自設及併購方式在縣域控股125家村鎮銀行法人機構，在鄉鎮設立支行網點142家，在行政村設立助農服務站點380個，形成了覆蓋全國22個省(市)的農村金融服務網絡，建成了全國機構數量最多、業務範圍最廣的村鎮銀行集團。

扶持縣域實體經濟

中行發揮普惠金融主力軍作用，加快網點延伸與村鎮銀行建設，以中西部金融服務空白或薄弱縣域為主，服務縣域農村小微企業及「三農」客戶等普惠客群。積極推進「助農服務站」建設，打通了農村金融服務「最後一公里」。解決「三農」及小微企業融資難題，有效支持當地實體經濟發展。

截至2018年末，中行已在184個國家級貧困縣設立網點287家，涉農貸款餘額超過1.29萬億元。

成功收購27家建信村鎮銀行

2018年8月，中行及新加坡富登金控與建設銀行簽訂股權轉讓協議，聯合收購其公開轉讓的27家村鎮銀行股權。

解決「三農」融資問題

中行創新金融服務和信貸流程，建立了適合「三農」客戶特點的風控模式，研發了14大類、60餘種小微及涉農貸款產品，接受包括農村集體土地上的房產、大棚等作為「準抵押物」，並為「三農」客戶提供靈活的還款方式、簡便的年審流程和差異化的定價。

截至2018年末，中行在縣域和農村累計投放貸款逾千億元，服務客戶達160萬戶，為21萬客戶提供了貸款服務，戶均貸款約為23萬元。

「養殖貸」助力奶牛養殖業發展

2012年之前，寧夏吳忠市奶牛養殖規模小、模式落後。中行協助對當地奶牛養殖行業進行整合，通過授信支持，逐步將奶牛養殖從家庭養殖模式轉變為規模化牧場，實現了當地奶牛養殖產業的轉型。

2018年，中行奶牛養殖貸累計為寧夏區內48戶奶牛養殖戶發放貸款超過2億元，截至年末貸款餘額1.36億元。奶牛養殖戶資產規模不斷壯大，部分農戶資產已超過千萬元。

打通金融服務「最後一公里」

中銀富登村鎮銀行建成了以客戶關係管理、核心銀行系統、信貸管理系統為核心，包括數十個外圍系統的IT系統平台。打造助農服務、便民服務、電商服務、金融服務「四大服務」體系，提供「買賣通、取貸繳」六大功能，建立農村金融服務生態圈，解決金融服務「最後一公里」難題。

六、提升客戶體驗

專題：手機銀行引領智慧生活

2018年，中行推出新版手機銀行，充分利用人工智能、大數據、生物識別等新技術，聚焦支付、資管、融資等領域，圍繞各種生活需求和場景，向客戶提供功能完備、特色突出、技術先進、個性定制的一站式線上金融服務。

截至2018年末，中行手機銀行簽約客戶數達1.45億戶，同比增長26%。全年交易客戶數和交易金額均大幅增長，手機銀行已成為活躍客戶最多的線上交易渠道。

「一機在手，共享所有」

作為中行綜合金融移動門戶，新版手機銀行涵蓋約200項金融服務，滿足客戶多樣化需求。

功能完備	<ul style="list-style-type: none">• 手機銀行設有「首頁、理財、生活、我的」四大頻道和「跨境金融、資產管理、移動支付」等特色專區，以「用戶+場景融合」為客戶提供全方位服務• 首頁上線「中銀集團綜合金融服務」，聯動綜合經營公司遴選優質產品與服務，打通集團內用戶互認與信息，實現基金、證券、壽險、財險一站式綜合金融服務
體驗優化	<ul style="list-style-type: none">• 支持「刷臉」自助註冊，有無中行卡均可在線自助開戶，無需網點排隊等待• 推出人臉識別認證、語音識別搜索、手勢登錄等功能
服務創新	<ul style="list-style-type: none">• 應用大數據、人工智能等技術，推出智能投資顧問產品「中銀慧投」，結合客戶風險偏好及流動性偏好，為用戶量身打造專屬的最優化資產配置方案• 創新升級安全認證方式，與中國移動、華為等合作試點推廣SIM盾、手機盾，保障客戶資金安全

「千人千面」，讓服務更懂您

中行應用人工智能、大數據等新技術，綜合分析客戶使用習慣，在手機銀行上百個功能中，為客戶智能匹配最適合的交易功能首選組合，簡化操作，提升體驗。

中銀直播間，拓展客戶互動的新模式

中行創新應用直播模式，將中銀直播平台嵌入手機銀行，組織員工、專家介紹金融產品、普及金融知識，並就海外留學、旅遊、教育、醫療等客戶關心的話題等進行和交流。

「一機在手，走遍全球」

中行聚焦全球服務，打造移動跨境特色，升級手機銀行國際版、出國金融、跨境支付等服務。

升級手機銀行國際版

2018年11月，中行手機銀行國際版全新升級，提供全球賬戶統一管理、跨境匯款、跨境二維碼支付等跨境綜合服務。截至2018年末，中行手機銀行國際版已覆蓋18個境外國家和地區，支持8種語言服務。

升級優化出國金融服務

中行手機銀行全新推出「簽證通」功能，支持48個國家和地區簽證在線申請。客戶可以通過中行手機銀行7*24小時一站式完成簽證、購匯、信用卡申請等諸多出國準備事項。

業內首推跨境二維碼支付

中行在業內首推跨境銀聯二維碼支付服務，支持境內客戶在香港、澳門、台灣，韓國、新加坡、尼泊爾、越南、肯尼亞、吉布提等28個國家和地區通過手機掃碼支付，覆蓋免稅店、酒店、交通、餐飲、購物、旅遊等多種場景。

6.1 打造智慧銀行

中行大力推進數字化發展戰略，通過信息平台建設、業務流程優化、渠道資源整合、創新產品研發等，將業務、技術和數據深度融合，打通境內境外、線上線下，整合產品服務，打造場景生態豐富、線上線下協同、用戶體驗極致、產品創新靈活、運營管理高效、風險控制智能的數字化、智慧化銀行。

智能網點建設

數字化平台	<ul style="list-style-type: none">實時採集廳堂運營信息及服務狀況，展現網點客流情況、窗口服務、智能櫃檯交易、ATM運行狀態等「全景視圖」，減少客戶等待時間，提升服務水平與客戶體驗
智能櫃檯	<ul style="list-style-type: none">便捷「刷臉」服務模式，推出移動櫃檯、現金版智能櫃檯等新設備形態，涵蓋開戶、匯款、打印流水等29大類業務，「一站式」金融服務，有效提升客戶業務辦理效率截至2018年末，中行智能櫃檯已達26,044台，實現全轄36家一級分行全覆蓋
智能客服	<ul style="list-style-type: none">建設跨渠道、跨場景、跨平台的智能聯絡中心，從客戶接入、座席服務和運營支持等方面全面提升智能服務水平應用大數據、人工智能、生物識別等新技術，實現自助簽約電話銀行、語音導航、地圖實時搜索等功能
科技升級 ATM	<ul style="list-style-type: none">試點投產ATM刷臉取款功能，降低吞卡及偽卡風險試點「ATM現金遠程自動清點」項目，以系統遠程自動清點代替人工現場賬實核對

中行智能機器人「甜甜」

2018年6月，中行智能機器人「甜甜」亮相第十六屆中國•海峽項目成果交易會，擔任展廳解說員。「甜甜」集迎賓、業務導航、交流互動等多種功能於一身，擁有著先進的雲搜索引擎技術，對客戶的各種問題對答如流。

成立首家網絡金融專業支行

2018年1月，中行首家網絡金融專業支行——湖南省分行長沙市梅溪湖支行正式營業，致力於打造智能型、體驗型、平台型網點，探索互聯網金融與物理網點融合發展的經營模式。支行配備了智能機器人、智能櫃檯、智能大屏、虛擬迎賓等高科技設備，以及充電站、自動售貨機、個人徵信打印機等便民設施，未來還將推出大型存取款一體機、零鈔兌換機等系列智能設備。

業務產品創新

中行持續深化大數據、人工智能、區塊鏈等新興技術的研究與應用，強化科技與業務的融合，促進產品與服務向綜合化、智能化、移動化發展。

E貨	<ul style="list-style-type: none">「在線申請、一鍵秒批、隨借隨還」，是中行首款全流程在線「秒貸」體驗的個人網絡消費貸款產品
全球智匯	<ul style="list-style-type: none">快遞到賬、費用透明、追蹤反饋、信息完整
數字信用卡	<ul style="list-style-type: none">無卡化形式，分鐘級審批，申請激活全流程數字化，大幅縮短辦卡時間
E融匯	<ul style="list-style-type: none">移動資金交易APP，面向個人客戶提供開放、專業、全流程在線移動資金交易服務
智慧付	<ul style="list-style-type: none">借助智能POS、聚合碼、智慧錢包等線上線下聚合支付產品，為商戶提供綜合金融服務

中行全球首家創新研發基地

2018年11月，中行全球首家創新研發基地在新加坡揭牌。該基地將通過研發、孵化、投產全流程快速落地的配套機制，聚焦跨境客戶投融資服務、貿易金融、跨境清算、人民幣國際化等業務領域，將區塊鏈、大數據、人工智能等科技元素深度融入金融服務。

6.2 提供優質服務

中行運用區塊鏈、人工智能、大數據等技術手段，優化服務流程，改進服務設施，創新技術產品。

優化客戶服務

改進服務流程	<ul style="list-style-type: none">調整網點佈局，實現業務分流，提升效率簡潔標識標牌，改進網點配套設施，完善服務功能
推廣移動櫃檯	<ul style="list-style-type: none">投產使用移動版智能櫃檯，提供更便利的服務
應用創新技術	<ul style="list-style-type: none">運用OCR、人臉識別、語音識別等新技術，滿足客戶在線申請需求，優化開戶流程
建設專業網點	<ul style="list-style-type: none">探索網點經營差異化，圍繞特定產品、特定客群、跨界場景等方向，推出十餘種專業型網點服務模式截至2018年末，建成專業型網點1,461家

「移動櫃檯」服務校園

2018年8月24日，中行浙江省分行員工出現在浙江大學紫金港校區網球館，為浙大本科新生現場辦卡。中行的「秘密武器」—移動智能櫃檯全新亮相，辦卡時間不到兩分鐘。

推出「書香銀行」

中行上海市分行復旦大學支行位於復旦大學校園內的老書店舊址，通過打造「理財書房」「綠林書園」等閱讀空間，網點成了具有書香氣息、人文社交集聚的「書香銀行」。

在網點內，師生們可辦理復旦聯名借記卡、中銀E貸、助學貸款、留學金融等業務，閱讀各類古籍禮品書、電子書籍，體驗書法、古籍翻印等特色文化服務。同時推出「青春校園」線上平台，使網點成為「教師的理財助理」「學生出國游學顧問」和「金融實習導師」。

打造消費分期特色專業網點

中行江蘇省分行南京東麒路支行位於南京市農副產品物流中心內，毗鄰南京最大的汽車4S園區江寧汽車商務文化博覽園。支行結合區位優勢與客群特點，以分期特色業務帶動與周邊4S店的授信業務，深化與大型4S店集團的戰略合作，針對客戶群分類，科學分析客戶潛在金融需求，為客戶定制個性化的資金配置產品。

提升客戶體驗

中行建立體驗師隊伍，廣泛開展用戶體驗調查，分析反饋，改進服務。同時，強化網點工作人員管理和培訓，明確職責分工，保障服務質量。

「溫暖角」暖人心

中行網點「溫暖角」是中行打造的一項暖心工程，配有愛心座位、老花鏡、飲用水、常見醫用藥品、剪刀、微波爐、嬰兒車、輪椅、手機充電器、雨傘、針線包等服務設施，為有需求的客戶提供貼心周到的服務。

6.3 維護客戶權益

中行將消費者權益作為服務根本，推進網絡安全防護體系建設，開展金融知識教育，創新風險管理模式，多方式、多角度、多渠道維護消費者合法權益。

開展金融知識教育

2018年，12.9萬名中行員工參與「普及金融知識萬裏行」活動，參與網點超過1萬家，集中活動2.1萬次，發送宣傳短信495萬條，微信推送9.4萬條，受眾客戶達1,203萬人次。

- 開展多項公眾宣傳教育活動，主要包括「普及金融知識萬裏行」「3•15金融消費者權益日」「普及金融知識，守住‘錢袋子’」「金融知識普及月金融知識進萬家」「關注•共享•普惠」主題宣傳活動等
- 在網點「金融知識宣傳教育專區」張貼、擺放金融知識宣傳教育資料
- 通過全轄網點以及微信、網絡、報刊等媒介開展宣傳教育活動
- 應用中銀直播平台進行專題直播，邀請行內外專家普及金融知識

「小記者進中行」

2018年4月，中行山東省分行淄博淄川支行組織了「小記者進中行」金融知識普及活動，來自淄川區的近30名小記者參觀了智能櫃檯服務區，體驗了自助發卡、自動取款機、智能櫃檯等設施。隨後，該行員工向小記者們介紹了貨幣起源、人民幣防假識別、防金融詐騙、理財等金融知識。

創新金融安全知識宣傳形式

中行雲南省分行借助官方微信公眾號平台推送金融知識宣傳文章，擴大金融知識宣傳的受眾面。

保障客戶資金安全

中行運用大數據、雲計算等技術，持續推進網絡安全防護體系建設，提升網絡金融實時反欺詐能力，加強對客戶資金安全、賬戶安全 and 信息安全的保護。

截至2018年末，中行「網禦系統」有效攔截電信詐騙交易1,083筆，涉及金額2,122萬元。

- 綜合運用大數據、雲計算、人工智能、生物識別等技術，創新風險管理組織形式，形成覆蓋事前、事中、事後的全流程網絡金融風險管控體系
- 依託欺詐偵測系統，7*24小時全天候甄別可疑交易，發現異常情況第一時間聯繫客戶確認
- 加強員工金融安全知識培訓，提升風險意識，增強對電信詐騙的識別和應急處置能力

七、堅持綠色發展

專題：金融創新助力綠色經濟

中行積極貫徹綠色發展戰略，制定了《中國銀行綠色金融發展規劃》，深入推進綠色金融服務創新，持續加大對綠色產業的支持力度，著力為經濟發展方式轉變、經濟結構優化、綠色經濟發展提供動能。

截至2018年末，中行累計發行五期等值64億美元的綠色債券與可持續發展債券。全年共承銷14筆境內外綠色債券，合計841億元人民幣。

支持綠色金融改革創新試驗區

中行積極參與綠色金融試驗區改革創新工作，因地制宜地提供差異化、針對性的綠色金融服務。建立綠色金融工作推進聯絡員和問題會商機制，試點中小企業綠色金融專業支行和新區綠色招商引資一站式金融服務等創新模式。截至2018年末，已在新疆、廣東設立了綠色金融專營部門或機構。

發行境外可持續發展債券

2018年5月，中行在境外發行30億港幣可持續發展債券和10億美元綠色債券。其中，30億港幣可持續發展債券是中行第一支境外港幣債券，也是中資銀行境外首筆可持續發展債券。募集資金主要用於支持可再生能源、清潔交通等綠色信貸項目，以及國家助學貸款、個人創業擔保貸款等普惠金融項目。

該筆可持續發展債券遵循《可持續發展債券指引原則(2017版)》最新標準，在香港聯合交易所掛牌上市，吸引了眾多知名綠色投資專業機構參與認購，最終有效訂單45億元港幣，認購倍數1.5倍。同時發行的綠色債券則依據《綠色債券原則(2017版)》最新標準，獲得氣候債券倡議組織貼標認證。

7.1 發展綠色金融

中行積極支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用的經濟活動，全業務、全流程和全方位地貫徹綠色發展理念，拓展綠色金融服務的廣度和深度，促進綠色信貸、綠色債券等金融業務持續健康發展。

持續優化信貸結構

印發《行業信貸投向指引(2018年版)》，全面強化環境與社會風險管理，密切關注環保、能耗、安全、質量等標準的提高和淘汰落後產能任務對產業轉型升級和產能過剩行業的影響。同時，加大對污染治理、清潔能源、綠色交通、供水節水等綠色產業支持力度，嚴格要求對未通過能源技術評價、環境影響評價審查的項目不得提供任何形式的新增授信支持。截至2018年末，中行綠色信貸餘額為6,326.67億元，同比增長17.42%。綠色信貸不良率為0.52%。

創新綠色產品

中行堅持貫徹落實國家綠色信貸政策，針對節能環保、新能源等綠色產業加快金融產品創新，促進能源結構的優化調整。

- 為中國長江三峽集團有限公司、中國長江電力股份有限公司、華能瀾滄江水電股份有限公司、雲南華電金沙江中游水電開發有限公司等水電企業主承銷發行境內人民幣債券近100億元
- 助力中國廣核集團有限公司開發海外新能源市場，連續兩年為中廣核發行雙幣種綠色債券
- 獲得北控清潔能源集團50億元綠色熊貓超短融獨家主承銷商資格，開展中行首支綠色能源熊貓債主承銷業務

積極敘做境外綠色能源項目

中行在投融資決策中充分考慮項目對環境的潛在影響，把與環境條件相關的潛在回報、風險和成本融入日常業務中。在國際項目中，嚴格按照國際環保標準評估項目，2018年成功敘做了多個可再生能源項目。

支持煤層氣清潔能源產業發展

2018年，中行山西省分行為山西國化能源有限責任公司核定授信16.5億元，支持清潔能源輸氣管道工程建設。項目建成後預計每億立方米煤層氣可替代34萬噸標準煤和9萬噸原油，可減少二氧化硫排放量2.45萬噸、減少煙(粉)塵排放1.45萬噸。

支持生態環境改善

深刻把握「綠水青山就是金山銀山」的重要理念，加大對湖泊濕地的保護修復、流域治理、生態修復等項目的金融支持，為生態文明建設提供動力。

支持廈門垃圾焚燒發電項目

2018年，中行廈門市分行為二期垃圾焚燒電廠建設項目核定授信7.3億元。項目建成後，全市市內生活垃圾處理將基本實現「零填埋」。

7.2 推進綠色運營

中行重視自身服務、辦公等環節對環境影響，制定能耗管理目標，推廣節能技術應用，推進綠色運營，助力綠色發展。

打造綠色服務

大力推進數字化渠道建設，拓展移動金融，推廣智能服務設備，推進網點服務向智能化、無紙化轉型，減少對紙質單據的依賴。

推進櫃面服務無紙化

加快推進數字銀行轉型，完善線下智能服務體系建設，依託手機銀行、智能櫃檯等推廣櫃面無紙化業務，縮短業務辦理時間，提升服務效率，降低資源消耗。

- **電子對賬單**：2018年，中行共發送銀企餘額對賬單1,606萬份。其中，電子對賬率達95.97%，減少紙質對賬單發送1,542萬份，降低成本30,844萬元
- **智能櫃檯**：智能櫃檯採用無紙化設計，業務完結後，系統自動以電子形式存儲交易記錄和業務影像，除客戶服務憑條外，基本實現零打印、零傳票、零紙質留存、零倉儲成本

打造智慧型綠色數據中心

2018年，中行數據中心(上海)自主設計開發完成《智慧型數據中心綠色機房節能控制系統》，通過實時監控分析服務器真實負載，自動調整IT設備運行功率，減少業務空閑時段電力消耗。同時，採用封閉冷通道、局部氣流優化等措施，將設備溫度控制在安全範圍內，「按需供冷」，每年可節省用電近120萬度。

推廣綠色辦公

積極推廣「綠色辦公」理念，營造節能健康的工作環境，在提升辦公效率的同時，減少對資源環境的消耗和影響，實現綠色低碳運營。

能耗管理

- 完善能源管理體系，進一步落實《總行大廈能源管理制度》，加強對照明、空調、機房等重點耗能設備的監測和管理，切實降低消耗

節能改造

- 組織開展節能技術改造、節能創新項目，包括光源替換改造、新型節水型器具替代性改造等，提高設備換熱效率和運行效率

廢棄物處置

- 全面落實垃圾強制分類，確保各類垃圾的合法回收處置和資源再利用

綠色辦公

- 提倡節約用紙、循環用水理念，每日定時關閉衛生間、茶水間照明，保潔用水循環利用
- 積極參與「地球一小時」等節能公益活動

7.3 倡導環保理念

大力開展環保公益活動，在全球範圍內引導員工和客戶積極參與環境保護，向公眾傳遞生態文明理念。

參加南非野生動物保護義賣活動

2018年3月3日、4日，中行約翰內斯堡分行參加了中國駐南非大使館舉辦的中南建交20周年慶祝活動暨野生動物保護義賣活動，全部收入由中國駐南非大使館捐贈給南非克魯格國家公園，用於野生動物保護事業。

開展公益植樹活動

2018年4月，中行寧夏區分行西夏支行聯合寧夏福娃殘疾人養護服務中心開展公益植樹活動。當地中行員工在西夏區賀蘭山牧場種下100棵樹苗。一直以來，社會各界的愛心人士伸以援手，將這片原本荒蕪的土地打造成綠意盎然的采摘基地，用以公益經營，收入用於幫助殘障人士。

八、關注員工成長

專題：重視培育青年人才

中行始終關注青年員工的培養和發展，傾聽青年員工需求和建議，匯集青年才智，激發青年員工創新意識，通過各類形式的培訓、競賽和文體活動，為青年員工提供展示自我的舞台和能力提升的機會，為建設新時代全球一流銀行貢獻青春力量。

助力職業發展	<ul style="list-style-type: none">• 定期開展「中行大學講堂」活動，打造員工線上+線下共享學習平台。2018年共舉辦六期講堂，學員累計超過1.2萬人次• 開展「挑戰18」手機銀行綜合技能體驗大賽，「信用卡抖音挑戰賽」等競賽活動，激發青年員工的創新意識
增進溝通交流	<ul style="list-style-type: none">• 通過團隊拓展訓練、交流分享等活動，加強青年員工之間的溝通交流• 召開青年員工座談會，傾聽青年員工心聲，了解青年員工訴求
展現青春風采	<ul style="list-style-type: none">• 舉辦「青春風采展示大賽」「青春中行為你寫詩」創作大賽，青年線上主題演講比賽等

全球青年薈

2018年5月，中行海內外300餘名優秀青年代表匯聚北京，表彰優秀青年員工，分享職業成長經歷，以演講、小品、採訪互動等多種形式展現了青年員工的風采，海外分支機構的青年員工通過視頻直播實時收看。

青年智庫

中行青年員工組建近400個青年智庫小組，撰寫了314個智庫研究課題報告。在24個獲獎課題成果中，已有14個項目初步落地。

8.1 關心員工發展

中行密切關注員工成長，持續優化培訓體系，加強人才隊伍建設，為員工發展提供有力支持。

拓展人才隊伍

2018年，中行通過校園招聘、社會招聘等渠道向社會提供超過1.3萬個用工職位，開展小語種專業培養計劃和貧困大學生專項招聘計劃。連續第11年獲得「金融行業最佳僱主」獎項，並獲得「招聘戰略典範獎」和「中國選才大獎」等行業獎項。

中行首招台生

作為第一家招聘台灣大學生的大陸國有銀行，2018年，中行公佈專項招聘計劃，上海、江蘇、福建、深圳、蘇州等5家分行招收了在大陸就讀的台灣應屆畢業生。

此外，中行面向香港和台灣地區的大學生舉辦多期「暑期實習培訓班」，加深台灣和香港學生對大陸和中行的了解。自2015年以來，「台灣大學生暑期實習培訓班」已舉辦4期，參加人員235人次。

優化培訓體系

- 以培養選拔優秀年輕幹部為目標，實施「1581」工程，著力培養100名高管正職、500名高管副職、8,000名中層管理者、10,000名基層管理者，舉辦兩期「百人計劃」和一期「遠航項目」培訓班
- 建設「中銀學習」平台，推動教育培訓數字化轉型，在總行和36家一級分行投產，註冊總人數超過26萬人

8.2 關愛員工生活

中行堅持以人為本，充分保障員工合法權益，尊重文化差異。同時，大力提倡快樂工作、健康生活，關心員工生活狀況，豐富員工文體活動，搭建銀行與員工家庭開放交流平台，提升員工幸福感和歸屬感。

確保員工基本權益

- 為員工按時足額繳納「五險一金」，落實大病醫療保險
- 堅持同工同酬，勞動合同簽訂率達到100%
- 保障員工休息和休假權利，平衡員工工作壓力
- 實行民主管理，開通多種溝通渠道，搭建溝通機制和平台
- 保障女職工權益，關注女性員工需求

關心員工健康生活

- 實施員工健康體檢，舉辦健康知識講座，提供心理健康諮詢
- 修建職工活動室、圖書閱覽室等，對員工餐廳進行明廚亮灶改造
- 定期組織慰問困難職工和患有重大疾病的員工，關愛基層一線員工，關注員工工作、生活中的困難和問題
- 為員工舉辦集體生日會，組織員工集體活動等

落實關愛文化

西藏醫護人才和醫療資源短缺，高原疑難病、特殊疾病治療受到一定限制。中行西藏區分行與四川大學華西醫院分院簽訂健康管理服務協議，為員工提供健康服務。與此同時，西藏區分行為員工購建周轉房，與拉薩多家學校聯繫，解決了員工子女入學難題。

子女假期託管班，幫員工解憂

學校寒假適逢銀行工作最為繁忙的「開門紅」營銷。為解決員工工作家庭難兩全的困難，中行四川省分行成都錦江支行利用支行「職工之家」，創辦了員工子女寒假託管班，聘請專業教師，購置課外書籍和玩具，開設寒假作業輔導、興趣英語、手工、乒乓球練習等課程。

舉辦「中行開放日」，傳遞「家園」文化

2018年9月，中行安徽省分行舉辦青年家庭「中行開放日」活動，邀請青年員工的家長們走進中行參觀、體驗，感受乾淨整潔的工作環境，了解中行的發展歷程，體驗智能設備的方便快捷，感受中行「家園」文化的濃厚氛圍。

8.3 鼓勵志願服務

大力構建志願服務長效機制，在「公益中行」上線「一起志願」平台，為全行員工參與志願服務活動、社會組織招募熱心志願者等提供交流平台，促進志願服務管理信息化、精細化。

截至2018年末，中行「一起志願」平台註冊各級志願者協會580個，發佈197個志願活動，累計志願者947人次，累計志願服務時長4,735小時。同時，全新上線「員工子女志願者平台」。

志願服務領域

扶貧助困 敬老助老 綠色環保 文化活動
關愛兒童 社區便民 助殘服務 交通治安

「為孩子們健步」公益活動

「為孩子們健步」是通過募捐活動為困難家庭中小學生提供一對一幫扶的公益項目。中行紐約分行支持「為孩子們健步」活動的同時，積極鼓勵員工一起參與公益。活動當天，紐約分行員工來到紐約布魯克林公園共同完成了5公里健步走，為孩子籌集善款。

平板支撐慈善募捐活動

中行悉尼分行員工發起「Plank for Charity」平板支撐慈善募捐活動，為拯救兒童基金會募集資金。員工們利用工間和休息時間積極參與平板支撐挑戰，將活動照片和慈善募款信息上傳至社交平台，邀請同事、家人、朋友參加挑戰為慈善基金募款。此項活動共為拯救兒童基金會募集善款3,300澳元。

績效報告

經濟績效

價值創造

指標	2018年	2017年	2016年
資產總計(百萬元人民幣)	21,267,275	19,467,424	18,148,889
營業收入(百萬元人民幣)	503,806	483,761	485,656
營業費用(百萬元人民幣)	176,979	173,859	175,069
稅前利潤(百萬元人民幣)	229,643	222,903	222,412
稅後利潤(百萬元人民幣)	192,435	184,986	184,051
平均總資產回報率(%)	0.94	0.98	1.05
淨資產收益率(%)	12.06	12.24	12.58
資本充足率(%)	14.97	14.19	14.28

薪酬福利

2018年，中行進一步突出薪酬福利分配的基層導向，合理調控內部薪酬差距，提高基層崗位的吸引力，提升員工獲得感、幸福感和安全感，把關心關愛員工的要求落到實處。

服務渠道

緊跟全球客戶金融服務需求，穩步推進機構營業網點和電子渠道建設。截至2018年末，中行海外機構已覆蓋全球56個國家和地區，境內營業網點10,726家。

指標	2018年	2017年	2016年
境內營業網點(家)	10,726	10,674	10,651
智能化網點機構(家)	10,660	8,526	5,281
ATM(台)	41,723	42,507	46,810
智能櫃檯(台)	26,044	16,235	253
手機銀行客戶數(萬戶)	14,500	11,533	9,440

採購實踐

制定《採購人員廉潔從業行為準則》和《供應商廉潔從業行為準則》，確保採購工作公開公正、廉潔合規。完善集中採購管理系統，優化採購服務，提高採購管理效率。

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

指標	2018年	2017年	2016年
集中採購項目總數(個)	14,227	12,818	13,634
集中採購涉及預算金額(億元)	249.25	217.13	283.83

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」，嚴肅查處各類違規違紀問題。貫徹《問責條例》，認真組織全行幹部員工學習法紀法規。利用公司內網、微信公眾平台、H5等多種渠道大力宣傳反腐倡廉相關內容，強化員工反腐責任意識。

杜絕不正當競爭

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

環境績效

減少物料

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，減少各類能源消耗。

指標	2018年	2017年	2016年
辦公用紙量(噸)	48.0	43.2	60.5
節約用紙量(噸)	4.8	17.3	1.4

註：總行北京地區機構統計口徑。

節約能源

指標	2018年	2017年	2016年
柴油消耗量(公升)	8,708	22,344	19,886
天然氣消耗量(立方米)	962,409	977,679	1,071,935
汽油消耗量(公升)	43,279	81,733	91,810
電力消耗量(兆瓦時)	126,635	123,447	119,500
外購熱力總量(吉焦)	85,008	100,820	122,029
視訊會議召開次數(次)	4,378	3,849	2,743

註：柴油消耗量、天然氣消耗量、電力消耗量、外購熱力總量及視訊會議召開次數均為總行北京地區機構統計口徑。汽油消耗量為總行自有車輛的汽油消耗量。2018年，通過啓用網上自助預約車輛平台，規範用車行為，汽油消耗量顯著下降。

節約用水

指標	2018年	2017年	2016年
水消耗總量(立方米)	401,581	384,529	362,707
循環用水總量(立方米)	74,687	64,341	71,259

註：總行北京地區機構統計口徑。

降低排放

指標	2018年	2017年	2016年
有害廢棄物的排放總量(噸)	3.87	5.53	2.54
無害廢棄物的排放總量(噸)	286	1,172	1,095
溫室氣體排放量(噸)	78,568	76,736	74,549
直接溫室氣體排放量(噸)	2,081	2,174	2,371
間接溫室氣體排放量(噸)	76,488	74,562	72,178

註：總行北京地區機構統計口徑。

污水和廢棄物管理

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

確保環境合規

2018年，未因環保違規事件受處罰，也未接到任何環境申訴。

供應商環境績效評估

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

社會績效

人力資源結構

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	2018年	2017年	2016年
員工人數	310,119	311,133	308,900
勞動合同簽訂率(%)	100	100	100
男性員工人數	132,781	133,628	133,018
女性員工人數	177,338	177,505	175,882
中國大陸地區員工人數	285,797	288,206	286,391
外派員工人數	1,391	1,337	1,200
港澳台地區員工人數	18,047	17,665	17,270
海外機構本地員工人數	22,931	21,590	21,309
當年新進員工人數	10,685	12,488	11,088

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。

指標	2018年	2017年	2016年
女性員工比例(%)	57.18	57.1	56.9
少數民族員工人數	12,899	12,924	12,766

關愛職業健康

定期組織員工健康體檢，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。

指標	2018年	2017年	2016年
社會保險覆蓋率(%)	100	100	100
總行員工體檢人數	4,019	5,843	5,600

註：總行員工體檢人數不含軟件中心及部分總行派出人員。

員工教育培訓

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	2018年	2017年	2016年
員工培訓投入金額(萬元)	64,170	56,605	53,091
員工參與培訓人次	2,966,118	2,851,047	2,725,361

強化安全管理

建設統一管理、全行聯網的安防管理平台，大幅提升場所安全管控能力，外部案件及時發現率由70%提升至95%以上。依託平台開發移動客戶端，為網點、金庫負責人開通手機客戶端2.8萬餘個，及時掌握轄屬場所安全風險，加強內外部案件群防群治。

供應商社會績效評估

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

規範市場營銷

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。加強對信用卡和網銀客戶的信息保護，提高風險防範等級。定期對客戶信息存儲系統和檔案進行安全檢查，杜絕泄密隱患。

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

2019年，中國銀行將以服務供給側結構性改革為主線，繼續做好服務實體經濟、防範化解風險、推動改革創新各項工作，在實現自身健康可持續發展的同時，在經濟、社會、環境領域發揮更大作用。

助力國家戰略，發揮責任擔當。主動融入國家全方位對外開放大局，完善全球服務體系，推進「一帶一路」金融服務創新，加快人民幣國際化業務發展。支持重大區域發展戰略，推動京津冀協同發展、長江經濟帶、雄安新區、海南自貿區建設。統籌優勢資源，為粵港澳大灣區提供一流金融服務。推動村鎮銀行穩健發展，服務鄉村振興戰略。加大支持北京2022年冬奧會相關建設項目，助力冰雪產業發展。

服務實體經濟，提升發展質效。適度加快資金投放，持續優化資產結構，加大對基礎設施互聯互通、製造業轉型升級、戰略新興產業和現代服務業發展項目的支持力度。支持民營經濟和普惠金融發展，扎實做好民營企業和小微企業金融服務。發揮全球化、綜合化優勢，支持貿易金融與企業跨境發展。

防範金融風險，守住發展底線。全面落實監管和審計要求。持續加強信用風險、境外合規風險、反洗錢風險、內控與操作風險、市場風險、流動性風險、聲譽風險管理。牢固樹立全球合規理念，健全全球合規管理長效機制。持續加強消費者權益保護。

堅持科技引領，優化客戶服務。加快手機銀行建設和推廣，推進智能化交易銀行建設，構建場景生態豐富、用戶體驗極致、產品組合靈活的智能化公司金融服務門戶。打造以智能櫃檯為基礎的智能生態，完善智能化客戶服務體系。加快重點項目建設，深化數字化轉型。

深耕扶貧事業，助力脫貧攻堅。繼續做好精準扶貧工作，統籌好金融扶貧與定點扶貧，聚焦產業項目、民生項目、深度貧困村，加強金融支持，加大消費扶貧力度，助力打贏扶貧攻堅戰。

踐行綠色金融，支持生態文明。大力發展綠色金融，穩步提升綠色信貸佔比，加快綠色金融產品創新，為經濟結構優化、實體經濟綠色發展提供金融動能。

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：2018年1月1日至2018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2018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2018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2018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
A. 環境		
A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	計劃在未來逐步披露
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	73
	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)。	73
	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)。	73
	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)。	73
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	62-63,73
	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。	73
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。	62,72
	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)。	72
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	72
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	62,72
	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。	63
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	72

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。	59–63
	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。	59–60,62
B. 社會		
B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	66–68,74
	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	74
	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。	67,75
	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。	75
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。	67,75
	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。	74
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	74
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	74
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。	73,75
	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。	71,73,75
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。	57-58,76
	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。	56,76
	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。	76

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。	34,71,76
	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。	71,76
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。	36,49
	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)。	35–41,64,69
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5,9,35–36,42

* 本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治指引》，符合其相關披露要求。

GRI標準內容索引

編號	頁碼／省略原因
機構概況	
102-1	8
102-2	8
102-3	94
102-4	8, 16
102-5	8
102-6	8, 70
102-7	8, 70, 74
102-8	74
102-9	71
102-10	—
102-11	59–64, 72–73
102-12	78
102-13	10–11
戰略與分析	
102-14	4–5
102-15	4–5
商業倫理與誠信	
102-16	8, 12
102-17	71

編號	頁碼／省略原因
治理	
102-18	33
102-19	33-34
102-20	—
102-21	12-13
102-22	33
102-23	33
102-24	12-13, 33
102-25	33
102-26	8, 12-13
102-27	12-13
102-28	—
102-29	12-13
102-30	33-34
102-31	—
102-32	12-13
102-33	12-13
102-34	12-13
102-35	70
102-36	—
102-37	—
102-38	—
102-39	—

編號	頁碼／省略原因
利益相關方參與	
102-40	12-13
102-41	—
102-42	12-13
102-43	12-13
102-44	12-13
報告實踐	
102-45	78
102-46	78
102-47	12-13
102-48	78
102-49	78
102-50	78
102-51	78
102-52	78
102-53	94
102-54	78
102-55	83-90
102-56	91-93
GRI 201：經濟績效	
201-1	9, 70
201-2	60-64
201-3	70
201-4	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 202：市場表現	
202-1	—
202-2	—
GRI 203：間接經濟影響	
203-1	14-31, 42-46
203-2	19-22, 30-31, 35-41, 47-50
GRI 204：採購實踐	
204-1	71
GRI 205：反腐敗	
205-1	—
205-2	71
205-3	71
GRI 206：不當競爭行為	
206-1	71
GRI 301：物料	
301-1	72
301-2	—
301-3	—
GRI 302：能源	
302-1	72
302-2	72
302-3	72
302-4	62-63, 72
302-5	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 303：水資源	
303-1	—
303-2	—
303-3	72
GRI 305：排放	
305-1	73
305-2	73
305-3	73
305-4	—
305-5	73
305-6	—
305-7	—
GRI 306：污水和廢棄物	
306-1	73
306-2	73
306-3	—
306-4	
306-5	—
GRI 307：環境合規	
307-1	73
GRI 308：供應商環境評估	
308-1	73
308-2	73

編號	頁碼／省略原因
GRI 401：僱傭	
401-1	74
401-2	67-68, 75
401-3	—
GRI 402：勞資關係	
402-1	—
GRI 403：職業健康與安全	
403-1	—
403-2	—
403-3	—
403-4	—
GRI 404：培訓與教育	
404-1	—
404-2	65-67, 75
404-3	—
GRI 405：多元化與平等機會	
405-1	74
405-2	—
GRI 406：反歧視	
406-1	74
GRI 407：結社自由與集體談判	
407-1	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 408：童工	
408-1	74
GRI 409：強迫或強制勞動	
409-1	74
GRI 410：安保實踐	
410-1	75
GRI 411：原住民權利	
411-1	—
GRI 412：人權評估	
412-1	—
412-2	—
412-3	—
GRI 413：當地社區	
413-1	—
413-2	35–41, 48–50
GRI 414：供應商社會評估	
414-1	71, 75
414-2	71, 75
GRI 415：公共政策	
415-1	—
GRI 416：客戶健康與安全	
416-1	58, 76
416-2	—

編號	頁碼／省略原因
GRI 417：營銷與標識	
417-1	76
417-2	—
417-3	—
GRI 418：客戶隱私	
418-1	76
GRI 419：社會經濟合規	
419-1	76



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

企業社會責任報告獨立鑒證報告

安永华明（2019）专字第 60100080_A04 号

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 2018 年中國銀行社會責任報告（“社會責任報告”）中選定的 2018 年關鍵績效資訊發表有限保證鑒證意見。

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、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的社會責任報告中披露的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 2018 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、工作範圍、工作方法和局限性

本報告就以下選定的 2018 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
- 每股社會貢獻值

在我們的工作範圍內，我們僅在中國銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對中國銀行參與提供社會責任報告中所選定的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。

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。

我們的鑒證工作僅限於選定的社會責任報告中所載 2018 年關鍵績效資訊，社會責任報告中所披露的其他資料、2017 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。

四、結論

基於我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2018 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。

五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

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

2019年3月28日

反饋

感謝您在百忙之中閱讀《中國銀行2018年度社會責任報告》。這是中行連續第11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！