

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



中國銀行股份有限公司
BANK OF CHINA LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(「本行」)

(股份代號：3988及4619(優先股))

公告

中國銀行股份有限公司2020年度社會責任報告

根據中國內地及香港監管規定，本行2021年3月30日董事會會議審議通過了《中國銀行股份有限公司2020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
2021年3月30日

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

* 非執行董事

獨立非執行董事

中國銀行股份有限公司

2020年度社會責任報告

2021年3月

序言

在極不平凡的2020年，中國銀行恪守國有控股大型金融企業的使命擔當，積極發揮全球化、綜合化優勢，全面履行企業社會責任，為增進民生福祉、服務社會發展貢獻力量。

面對突如其來的新冠肺炎疫情，中國銀行及時制定疫情防控方案，全力保障員工安全健康與金融服務暢通；在全球範圍內積極籌集防疫物資，為全球抗疫貢獻力量；多措並舉滿足疫情防控資金需求，精準支持企業復工複產。在決勝脫貧攻堅的關鍵時刻，中國銀行持續發揮金融、市場、平台等多重作用，源源不斷為扶貧產業注入金融活水；持續加大定點扶貧力度，幫助陝西省咸陽市四個貧困縣及全國1,034個貧困村成功脫貧摘帽。

中國銀行積極將環境、社會和公司治理(ESG)理念融入經營管理的各個環節，不斷完善社會責任管理架構，堅持不懈深化責任擔當。扎實做好「六穩」工作，全面落實「六保」任務，持續提升金融服務實體經濟質效；堅持科技引領，打造卓越服務，為客戶提供優質便捷的金融服務體驗；深化轉型創新，驅動價值創造，為股東帶來更大的價值和回報；踐行綠色金融理念，積極應對氣候變化，為綠色發展注入金融動能；堅持以人為本，注重人才培育，持續推動企業與員工共同成長。

面向未來，中國銀行將積極擔負「融通世界造福社會」使命，圍繞「建設全球一流現代銀行集團」發展願景，加快建設以國內商業銀行為主體、全球化綜合化為兩翼的戰略發展格局，持續為國家、客戶、股東、員工、環境與社會創造更大價值。

目 錄

董事長致辭.....	5
關於中行.....	7
榮譽認可.....	8
戰略與管理.....	10
[社會責任聚焦].....	14
專題：擔當•專業，助力疫情防控阻擊戰.....	14
服務貫通，確保業務連續.....	14
心心相連，支援重點地區.....	16
資金融通，保障抗疫復產.....	20
見證•責任行動.....	24
專題：堅持•奉獻，打好打贏脫貧攻堅戰.....	29
強化金融扶貧，助力全面脫貧目標.....	29
加大定點扶貧，確保全部脫貧摘帽.....	32
見證•責任行動.....	37
[社會責任實踐].....	40
1 落實國家戰略，服務實體經濟.....	40
[專題]堅定履責，落實六穩六保任務.....	40
1.1 金融力量服務「雙循環」.....	46
1.2 整合資源助力「新基建」.....	59
1.3 激活產業發展「新動能」.....	62
1.4 助力民生領域「補短板」.....	64
2 堅持科技引領，打造卓越服務.....	66
[專題]開放共享，打造場景生態服務.....	66
2.1 優質服務觸手可及.....	74
2.2 科技助力金融普惠.....	76
2.3 推進網點智慧轉型.....	78
2.4 真誠守護客戶權益.....	82
3 深化轉型創新，驅動價值創造.....	89
[專題]創新求變，加快全面深化改革步伐.....	89
3.1 堅持黨建引領.....	93
3.2 優化公司治理.....	94
3.3 強化風險控制.....	98
3.4 確保合規經營.....	100
4 推進綠色金融，應對氣候變化.....	102
[專題]綠色債券，助力低碳轉型發展.....	102
4.1 推進綠色金融戰略.....	104
4.2 優化綠色資產配置.....	107
4.3 全力減少環境足跡.....	109

目 錄

5 熱心社會公益，共建美好家園.....	116
[專題]「益」路探索，創新互助養老模式.....	116
5.1 共創金融公益生態.....	118
5.2 攜手員工一起志願.....	125
5.3 參與災害應急救助.....	127
5.4 促進金融知識普及.....	131
6 注重人才培育，攜手邁向未來.....	136
[專題]中銀大學，開啓員工成長新篇章.....	136
6.1 賦能人才，引領員工成長.....	141
6.2 尊重人才，守護健康安全.....	145
6.3 關愛人才，共建和諧職場.....	147
[社會責任績效].....	151
公司治理.....	151
經濟績效.....	157
環境績效.....	160
社會績效.....	162
展望.....	167
說明.....	168
索引.....	169
鑒證.....	177
讀者反饋.....	180

董事長致辭

2020年是極不平凡的一年。面對突如其來的新冠肺炎疫情和國內外嚴峻複雜形勢的衝擊挑戰，中國銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，心懷家國、團結奮進，積極投身疫情防控阻擊戰，助力打贏脫貧攻堅戰，切實做好「六穩」工作，落實「六保」任務，以金融力量服務構建新發展格局，促進中國與世界資金融通、貿易暢通、民心相通，支持增進民生福祉、助推社會進步。

風雨同舟，應對新冠疫情挑戰。新冠肺炎疫情暴發後，第一時間啓動全行疫情防控工作，嚴格落實屬地疫情防控要求，制定疫情應急防控預案，確保各項業務連續運營，有力支持抗疫戰疫。2020年，共計為834家全國疫情防控重點保障企業投放優惠貸款212億元，為485家地方疫情防控重點保障企業投放優惠貸款116.93億元。設立2,000億元公司信貸專項規模和500億元湖北地區專項信貸規模。通過展期、續貸和其他方式實施臨時性延期償還的貸款本金超過1,400億元，涉及23,000餘戶中小微企業。境內外機構勇於擔當，以愛心捐贈、物資籌集、志願服務等形式參與抗疫，共築疫情防控堅強防線，向中國境內和境外57個國家和地區支援防疫物資超過1,000萬件。

堅守初心，助力決勝脫貧攻堅。紮實做好扶貧工作，從信貸資源、產業幫扶、消費扶貧、人員培訓等方面入手，總行全力定點支持陝西省咸陽市四個貧困縣成功脫貧摘帽，各級機構持續在全國1,034個村開展定點扶貧工作。截至2020年末，圓滿完成定點扶貧任務。加大金融扶貧幫扶力度，為貧困地區發展提供多樣化資金來源。截至2020年末，扶貧貸款餘額1,484.91億元，較上年末增長26.61%。2020年，共派出1,184名駐村扶貧幹部，向定點扶貧地區投入和引進無償幫扶資金2.43億元，幫助拓展產業項目、建設民生工程。依託「公益中行」平台開展消費扶貧，全行購買貧困地區農產品1.1億元，幫助銷售貧困地區農產品1.35億元。

扎根本源，服務實體經濟發展。積極響應黨中央、國務院關於做好「六穩」「六保」工作的決策部署，實施差異化信貸政策和精準有效的措施，主動融入國家大局。截至2020年末，「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額6,116.62億元，較上年末新增1,987.14億元。配置1,000億元信貸規模用於支持民營企業發展。配置製造業信貸增長計劃510億元。發佈「穩外貿」十三條措施，在全國30餘個省市推出「穩外貿穩外資」專屬服務方案，進一步加強對外貿企業金融服務支持。連續三年全方位服務進博會，舉辦「線上+線下」貿易投資對接會，滿足境內外企業的對接需求。深耕跨境、教育、體育、銀髮四大戰略級場景生態建設，持續下沉服務重心，不斷優化客戶金融服務體驗，著力打造更加便捷惠民的金融服務。

創新求變，全面提升發展質量。主動適應經濟、社會環境新需求、新變化，圍繞「創新、協調、綠色、開放、共享」新發展理念，堅定不移深化改革、完善體制機制，優化治理體系，提升治理能力。持續推進科技創新，加快數字化轉型，不斷提升客戶服務體驗和綜合競爭力。加快全面風險管理體系建設，增強風險管控能力，提升風險管理的精細化和專業化水平。深入實施綠色金融規劃，創新綠色金融產品和服務，構建多層次、立體化的綠色金融業務體系，為綠色環保產業提供更有力支持。依託中益善源、中銀慈善基金會等平台，構建「公益＋互聯網＋金融」生態圈，促進社會公益事業發展。

2021年是「十四五」開局之年，也是全面建設社會主義現代化國家、向第二個百年奮鬥目標進軍的關鍵之年。中國銀行將堅決貫徹黨中央、國務院決策部署，堅持穩中求進工作總基調，全面開啓建設全球一流現代銀行集團新征程，強化責任擔當、推動高質量發展，持續為利益相關方創造價值，擔當社會責任，為經濟、社會發展和環境保護做出更大貢獻。

中國銀行董事長 劉連舸

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。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」。2020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10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。截至2020年末，在中國內地及61個國家和地區設有機構，擁有比較完善的全球服務網絡，形成了公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、租賃、資產管理、金融科技等多個領域的綜合服務平台，為客戶提供全面的金融服務。中銀香港、澳門分行擔任當地的發鈔行。

在一百多年的發展歷程中，中國銀行始終秉承追求卓越的精神，將愛國愛民作為辦行之魂，將誠信至上作為立行之本，將改革創新作為強行之路，將以人為本作為興行之基，樹立了卓越的品牌形象，得到了業界和客戶的廣泛認可和贊譽。站在「兩個一百年」奮鬥目標的歷史交匯點上，中國銀行將繼續堅定不移以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，踐行國有大行的責任擔當，在全面建設社會主義現代化國家的新征程中，奮勇前進！

榮譽認可

綜合類獎項	
獎項	評獎機構
全球系統重要性銀行	FSB (金融穩定委員會)
全球1000家大銀行第4位	The Banker (《銀行家》)
全球銀行品牌500強第4位	
2020年世界500強第43位	FORTUNE (《財富》)
全球企業2000強第10位	Forbes (《福布斯》)
最佳貿易融資銀行	Asiamoney (《亞洲貨幣》)
年度最佳交易銀行	
中國最佳人工智能應用	The Asian Banker (《亞洲銀行家》)
中國年度跨境財富管理服務	
銀行科技發展一等獎	中國人民銀行
最佳綜合做市機構	外匯交易中心
最佳數字化銀行	《第一財經》
上海證券交易所最高信息披露 評價等級「A」	上海證券交易所
中國500最具價值品牌第12位	世界品牌實驗室
2020胡潤中國最具歷史文化底蘊品牌榜 第2位	胡潤研究院

社會責任類獎項	
獎項	評獎機構
最佳社會責任管理者獎	中國銀行業協會
助力打贏「三大攻堅戰」成效獎	
踐行「一帶一路」倡議成效獎	
全國村鎮銀行綜合服務能力百強單位、 全國村鎮銀行精準扶貧十佳單位	
中國銀行業最佳社會責任特殊貢獻網點	
2020大學生就業貢獻傑出僱主	中華英才網
銀蓮花榮譽勳章	澳門特別行政區政府
最高籌款機構及慈善家大獎	香港公益金
年度最佳普惠金融服務銀行	《金融時報》
2020中國卓越綠色金融大獎	Asiamoney (《亞洲貨幣》)
責任投資最佳銀行	新浪
2020年度中東非洲地區最佳光能項目	Project Finance International (《國際項目融資》)
2020年度疫情期間市場穩定特殊貢獻獎	上海黃金交易所
最佳疫情防控債券獎	《The Asset》《財資》
藝術之友獎	新加坡國家藝術理事會

戰略與管理

企業文化理念體系

使命

融通世界 造福社會	繼承服務為民優良傳統，發揮全球服務特色優勢，在中華民族偉大復興的偉業中勇擔重任，以金融力量服務構建雙循環新發展格局，促進中國與世界資金融通、貿易暢通、民心相通，增創民生福祉，促推社會進步，為建設人類命運共同體貢獻金融力量。
----------------------	---

願景

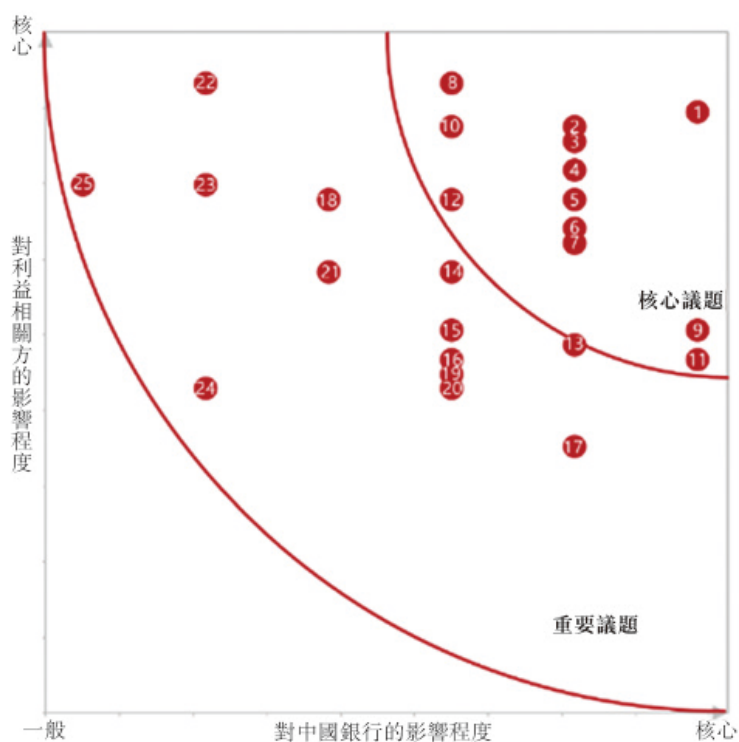
建設全球一流 現代銀行集團	打造綜合服務更優、全球競爭力更強、治理水平更佳、運營效率更高、風險控制更好、品牌影響更大、員工更有活力的銀行集團。
--------------------------	---

價值觀

卓越服務	以更深刻的客戶洞察、更敏捷的市場反應、更高效的聯動協作，總行服務分行、後線服務前線、全行服務客戶，以精誠的態度、卓越的品質服務客戶、贏得客戶。
穩健創造	秉持穩健經營的理念，鼓勵探索創新的精神，堅持價值創造的導向，持續為國家、為客戶、為股東、為銀行、為員工創造價值。
開放包容	始終堅持開放合作的理念和包容普惠的胸懷，兼收並蓄、博採眾長，主動融入社會民生，主動融入國家新發展格局，主動融入人類命運共同體。
協同共贏	堅持共建、共創、共享，內外合作，上下聯動，左右協同，打造事業共同體，實現中行價值與客戶價值、銀行價值與員工價值高度統一、共生共榮。

實質性分析

結合行業發展趨勢、公司發展戰略和可持續發展標準要求等，中行梳理確立了對自身和利益相關方最具影響的25項社會責任議題，並邀請企業社會責任領域的專家和員工代表評估各項議題對中行和利益相關方的影響程度，獲得議題的二維評價結果，並據此構建了實質性分析矩陣。實質性分析結果已會同本報告內容，經本行董事會審閱。



核心議題	1 人力資本發展	7 全球化佈局與發展
	2 應對疫情挑戰	8 深化數字轉型
	3 合規與內控管理	9 優化公司治理
	4 區域協調發展	10 產品與服務創新
	5 推動金融普惠	11 消費者權益保護
	6 全面風險管理	12 提升客戶體驗
重要議題	13 發展綠色金融	20 助力脫貧攻堅
	14 支持民生發展	21 提供跨境金融服務
	15 支持社會公益	22 員工權益與福祉
	16 普及金融知識	23 扶持創新產業
	17 應對氣候變化	24 踐行綠色運營
	18 利益相關方參與	25 構建場景生態
	19 倡導志願服務	

利益相關方溝通

利益相關方	期望	溝通渠道
國家	<ul style="list-style-type: none"> • 支持實體經濟 • 深化轉型改革 • 助力一帶一路 • 參與扶貧攻堅 • 推動金融普惠 • 強化風險管控 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常溝通與匯報 • 項目審批與監管 • 重大項目合作
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
股東	<ul style="list-style-type: none"> • 持續創造價值 • 誠信穩健經營 • 強化風險管控 • 完善公司治理 • 引領行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期報告與臨時報告 • 股東大會 • 投資者調研 • 業績發佈會
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
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 支持民生改善 • 支持社會公益 • 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益慈善活動 • 實地調研走訪 • 社區溝通交流活動 • 媒體溝通
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 攜手員工成長 • 完善員工培訓 • 提升員工福祉 • 保障員工權益 	<ul style="list-style-type: none"> • 總結表彰大會 • 定期培訓 • 企業文化活動 • 門戶網站、微信公眾號、微博等

[社會責任聚焦]

專題：擔當•專業，助力疫情防控阻擊戰

新冠肺炎疫情是百年來全球發生的最嚴重的傳染病大流行，是新中國成立以來我國遭遇的傳播速度最快、感染範圍最廣、防控難度最大的重大突發公共衛生事件。面對來勢洶洶疫情，黨中央、國務院堅持人民至上、生命至上，迅速打響疫情防控阻擊戰，在短短數月內迅速遏制疫情蔓延，取得抗擊新冠肺炎疫情鬥爭重大戰略成果，並在此基礎上統籌推進疫情防控和經濟社會發展，成為疫情發生以來第一個恢復增長的主要經濟體。

中國銀行堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署，深刻認識疫情防控的重要性和緊迫性，迅速組建了應對新冠肺炎疫情應急領導小組，制定疫情應急防控預案，將員工和家屬生命健康安全放在首位，在疫情防控期間採取科學靈活工作機制，落實各項關心關愛員工政策和防護措施。在切實做好員工防護基礎上，及時響應客戶需求，堅持金融服務不中斷；主動開通綠色通道，全力滿足防疫部門緊急資金需求，支持防疫物資企業復工復產；充分發揮全球化、綜合化優勢，組織境內外機構協同聯動，為疫區捐款捐物，在全球範圍採購和遞送防疫物資。通過全方位地參與抗疫行動，堅定地履行國有大行的責任和擔當，持續為抗擊疫情貢獻中行力量。

服務貫通，確保業務連續

中行建立了應急工作機制，持續完善業務連續性應急預案，在滿足疫情防控要求的前提下，推動海內外業務穩定運行，全力保障支持疫情防控所必需的金融服務，滿足客戶和民眾的金融需求。

<p>以人為本 構建防疫屏障 做好員工關愛</p>	<ul style="list-style-type: none">• 將員工與客戶生命安全和身體健康放在首位，統籌做好辦公場所防疫、員工健康防護、彈性辦公等工作安排。持續為員工配備防護用品，及時慰問確診感染、疑似感染和隔離觀察的員工，當好員工的貼心人和主心骨。• 面對疫情全球擴散蔓延，及時統籌調度防疫物資支援境外，通過境內分行和境外分行「一對一」幫扶機制，幫助境外員工和家屬做好安全防護。
-----------------------------------	---

<p style="text-align: center;">網點服務</p> <p>做好疫情防控 確保安全運行</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 迅速制定發佈《關於做好營業網點新型冠狀病毒肺炎防控工作的提示》《關於做好轄內網點營業安排的通知》《網點防疫應知應會》《關於加強復工復產時期網點服務工作的通知》等系列要求，敏捷行動，實現全轄網點營業時間安排、營業場所及人員防疫，客戶服務及投訴防範等管理體系化、制度化，全面構建網點「安全防護網」。指導分行加大網點各類防疫物資配備，細化網點營業場所及設施、設備消毒要求，採取必要防護及隔離措施，減少網點內聚集性活動，確保客戶、員工及相關人員生命健康安全。 • 壓實分行管理責任，每日嚴密監控，確保信息上傳下達及時貫通，組織分行妥善應對化解業務高峰客戶聚集以及各類突發事件，疫情防控與服務保障兩手抓，保障非常時期全轄網點服務高效暢通。組織海外分行成立疫情防控應急工作小組，結合自身情況制訂應急預案，做好疫情防控措施，高效處理疫情突發事件。
<p style="text-align: center;">線上服務</p> <p>推廣線上業務 減少服務接觸</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推出長三角公司開戶一站式金融服務，通過移動智能櫃檯，幫助企業遠程開立賬戶，並積極推廣企業網銀、交易銀行iGTB對公綜合服務平台，打通在線服務渠道。 • 積極推廣「中銀票e貼」、在線供應鏈融資、在線結售匯、在線單證、在線保函等業務，免去客戶往返奔波，有效降低疫情傳播風險。 • 加強科技力量和線上服務支持，積極引導客戶通過企業網銀、企業手機銀行渠道辦理業務，並應對疫情推出企業手機銀行「快速捐款」「疫情實時動態」及「防疫指南」等服務。截至2020年末，企業網銀客戶數達543.51萬，比2019年同期增長17.74%；企業網銀交易金額達232.17萬億元，比2019年同期增長13.62%。
<p style="text-align: center;">總部運營</p> <p>開展輪崗代值 暢通業務系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優化線上辦公、移動辦公系統，通過遠程辦公、輪崗工作，保障業務連續經營。 • 針對疫情嚴重、業務開展受影響較大的地區，採取代值措施，及時將相關業務遷移至總行和其他分行。

做金銀潭醫院的金融守護者

金銀潭醫院是武漢市首批收治新冠肺炎確診病例的定點醫院，也是戰「疫」最早開始的地方。作為該院基本賬戶開戶行和資金代發主辦行，中行湖北省武漢江漢支行迅速成立了金銀潭醫院金融服務應急小組，全力保障醫院緊急業務需求。1月23日至3月10日，江漢支行員工克服疫情風險，及時為醫院辦理中央緊急抗疫資金劃撥、捐贈入賬、代發工資、疫情補助等業務共18,436筆，合計金額3.04億元，確保疫情期間金融服務始終暢通。2020年2月13日，金銀潭醫院專程為江漢支行送來感謝信，用「與子同袍、與子攜作、與子攜行」表達了對中行員工責任擔當、專業敬業的認可。



中國銀行武漢江漢支行：
新型冠狀病毒感染肺炎疫情發生以來，貴行積極響應省行黨委的號召，克服種種困難，積極支持保障了我院各項財務工作正常順利開展，彰顯了中國銀行的百年底蘊和責任擔當。在此，對貴行的專業素養和大力支持表示感謝！

希望在今後的工作中，與子同袍，與子攜作，與子攜行！



圖註：金銀潭醫院金融服務應急小組全力保障院方金融服務

心心相連，支援重點地區

面對突然而至的疫情，口罩、防護服、呼吸機等醫療物資一度極為緊缺。中行密切關注國內外疫情發展，以拳拳之心，第一時間啟動應急捐贈機制，並向海內外分行及廣大員工發出號召，積極採購、調配、遞送各類防疫及生活物資，緊急支援疫情嚴重地區，全力奉獻中行愛心。

支援湖北地區

湖北是疫情發生最早且最嚴重地區，一度牽動著全國人民的心。中行充分整合全行力量，並協同員工、客戶等利益相關方，共同支援湖北疫情防控。

<p>總行、分支機構及附屬公司</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1月26日，緊急向湖北省捐贈3,000萬元。 • 快速向海外分支機構發出採購防控物資的號召。32家海外機構累計購買口罩、防護服、護目鏡、手套等防疫物資數百萬件，絕大部份用於支援湖北疫情防控。受捐機構包括約60家醫療機構、兩家公益組織、兩家高校等。 • 聯合中銀保險、中銀三星人壽開展「中銀守護•平安天使」活動，全轄36家分行累計為924家醫療機構共計14.31萬名醫護及疾控人員贈送保險，其中援鄂醫護人員近2.16萬人。 • 中銀國際捐助扶貧蘋果12噸800箱，贈與武漢大學人民醫院、武漢市金銀潭醫院、長江航運總醫院、武漢市第八醫院4家醫院的醫務工作者。 • 2020年初，中銀投聯合17家物流公司發起聯合行動倡議，通過搭建物流信息共享平台、整合物流資源，打響物流戰「疫」，全力保障疫情期間物流運輸。 • 中銀基金緊急向湖北省孝感市慈善總會捐款200萬元用於疫情防控，並組織公司員工募集抗疫資金向湖北省紅安縣慈善會捐款22.65萬元。
<p>員工、客戶及公眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依託「中銀公益」平台，為慈善組織開展抗疫類募捐活動，社會大眾參與抗疫捐款提供愛心渠道。截至2020年末，「中銀公益」平台共發佈疫情防控相關項目15個，募集善款總金額1,900萬餘元，共計15.14萬人次參與捐贈。 • 發起上線《馳援湖北 同心戰「疫」》募捐活動，聯合中華慈善總會共同號召員工捐款，共募集善款1,802萬元，共計135,445人次參與捐贈。 • 聯合中華思源工程扶貧基金會發起《阻擊新冠肺炎，籌集「戰疫」物資》募捐活動，為中行手機銀行客戶參與疫情防控搭建慈善捐贈渠道，共計9,655人次參與捐贈，募集善款83.07萬元，為湖北省及其他抗疫物資、設備短缺的地區捐贈了5,000件防護服和56台監護儀。

全球行動，馳援國內抗擊疫情

打贏疫情阻擊戰，防控物資是生命線。自新冠肺炎疫情暴發以來，中行海外分支機構心繫祖國，迅速行動，克服困難，踴躍捐款捐物，爭分奪秒採購國內抗疫緊缺物品，支援湖北等重點地區抗擊疫情。

- 東京分行克服當地市場醫療用品脫銷的困難，成功採購到醫用外科口罩2.5萬個、醫用防護服3,500件、醫用護目鏡2,000副，並制定妥善的運輸方案，第一時間將醫療物資運抵武漢、北京等國內疫情防控一線，獲得中國駐日本使館和在日中國企業協會的表彰。
- 新西蘭子行協同新西蘭中國商會，積極號召會員單位及華人華僑為祖國捐款捐物，先後共購買並寄出4批5.77萬件醫療物資至武漢各一線醫院，共支出82,147.13新西蘭元，約合人民幣36.6萬元。
- 迪拜分行克服分行全員隔離的困難，在阿聯酋全境尋找符合病毒防護需求標準的防疫物資，先後籌集採購醫用手套10萬雙。
- 新加坡分行在當地採購了包含52.5萬雙防護手套、2,660副護目鏡和1,000件防護服，總價值12.6萬美元的抗疫一線急需物資，捐贈給湖北省慈善總會和長江航運總醫院，並向武漢大學人民醫院捐款1.2萬新元。此外，新加坡分行還組織分行員工為「中華慈善總會」捐款，共籌集善款約12萬元人民幣。
- 盧森堡分行積極尋找醫療供貨商和物流承運單位，於2月8日向浙江紅十字會捐贈3萬隻FFP2醫用口罩；於2月9日向中銀慈善基金會捐贈3,360隻FFP3醫用口罩。
- 紐約分行首批率先採購了11,520隻N95口罩等抗疫醫用物資送抵國內，並後續又陸續捐贈了7萬多隻N95口罩以及防護服、護目鏡等醫用物資。在美國當地，紐約分行亦積極履行社會責任，向醫院等一線工作者捐贈13萬隻醫用口罩以及手套等抗疫物資，並向有關慈善機構和非政府組織捐款以緩解貧困人口和小企業主的疫情困境。
- 中銀香港組織東南亞分支機構採購了總價值近港幣100萬的醫療物資，用於支援內地抗擊疫情，並向內地捐款共計折合近港幣35萬。同時，率先捐贈資金支持香港社會抗擊疫情，包括向香港公益金捐贈港幣1,300萬元，向東華三院和保良局各捐贈港幣100萬元，合共捐贈港幣1,500萬元，惠及約9萬名一線醫護人員及約7萬名長者等弱勢社群。



支援境外地區

2020年3月中旬以來，面對境內疫情防控形勢向好、境外疫情加速蔓延態勢，中行及時組織海外分支機構評估當地的防疫物資缺口和需求，在國內產能恢復的情況下，積極動員國內分支機構採購防疫物資，並通過中行海外機構捐贈給相關國家和地區，踐行人類命運共同體理念。

全球行動，參與全球疫情治理

- 倫敦分行向「倫敦金融城市長慈善倡議」捐贈達65噸近4,000箱的愛心物資，包括20台有創呼吸機、一次性醫用口罩72.2萬隻、N95口罩10萬隻、醫用防護服1.9萬套、護目鏡1.9萬個、醫用乳膠手套100萬副。
- 里斯本分行向葡萄牙政府捐贈總計21.6萬件的防疫物資，包括專業醫用口罩、護目鏡、防護服、醫用手套等。
- 加拿大中行向加拿大白求恩醫學發展協會捐贈700餘箱、重8.5噸的醫療物資，包括3萬隻N95口罩、3萬隻醫用口罩、5萬雙醫用手套、1萬個護目鏡和1萬套防護服。

- 匈牙利分行向匈牙利政府、匈中雙語學校、考文紐斯大學等合計捐贈13.6萬隻醫用口罩和300件防護服。
- 維也納分行籌措了10萬隻一次性防護口罩等防疫物資捐贈給奧地利衛生部指定的奧地利紅十字會。
- 首爾分行通過中國駐韓使館向在韓留學生捐贈2萬隻口罩，並先後向韓國首爾市廳、大邱廣域市廳、安山市廳和首爾市鐘路區廳捐贈口罩共7萬隻。
- 新加坡分行向中國駐新加坡大使館捐贈1.75萬隻醫療防護口罩，向新加坡外籍勞工援助基金捐款1萬新元。
- 巴西子行向聖保羅市政府捐贈5萬隻一次性醫用口罩和1,000套防護服。
- 約翰內斯堡分行向南非衛生部捐贈10萬隻一次性醫用口罩，600件防護服和5台呼吸機，以緩解南非醫療系統物資緊缺問題。

資金融通，保障抗疫復產

中行快速響應疫情融資需求，制定防疫和重點行業信貸政策，全力支持疫情防控重點醫療物資的生產和供給，統籌推進疫情防控與復工復產。在疫情防控持續向好、生產生活秩序加快恢復的不同階段，中行按照由線到面、漸次推進的原則，針對不同市場主體的特點，主動提供精準適配的金融服務。

<p>精準支持抗疫企業</p>	<p>主動對接疫情防控重點保障名單企業，通過開通綠色通道、擴大貸款利率授權、簡化流程等舉措，及時為符合條件的企業提供授信支持。全年共計為834家全國疫情防控重點保障企業投放新增優惠貸款212億元，為485家地方疫情防控重點保障企業投放新增優惠貸款116.93億元。</p>
<p>確保收付結算暢通</p>	<p>實施「捐贈轉賬匯款手續費全免」優惠政策，上線企業網銀、企業手機銀行捐款綠色通道功能，全力保障醫院、慈善組織、醫藥公司等疫情防控重點企事業單位的資金收付匯劃和現金支取業務。2020年春節期間，境內30家分行累計辦理涉及疫情物資採購匯款201筆，折合約4,100萬美元，涉及13個幣種。</p>

拓寬抗疫融資渠道	發行境外市場首筆抗疫主題債券，協助國際開發機構發行全球首單超主權疫情防控熊貓債，為疫情防控提供基礎支持企業承銷發行債券，涵蓋公用事業、交通運輸、醫療設備、能源等行業。
全面助力復工復產	設立2,000億元公司信貸專項規模，重點支持衛生防疫、交通運輸、重要物資生產、基礎設施補短板、製造業高質量發展等領域，促進產業鏈核心企業、龍頭企業、重大工程項目等對產業鏈條的帶動作用。
專項支持湖北地區	配置500億元專項信貸規模，制定30條專項措施，支持湖北省疫情防控和分區分類分級分時復工復產。包括：對受影響較大的企業，落實臨時性延期還本付息政策；推出普惠金融專屬產品「復工貸」，支持企業開展債務工具融資；對中小微企業提供規模總額為25億元、期限最長10年、利率可低至2.75%的專項信貸產品。



圖註：中行湖北省分行推出「復工貸」產品，支持疫情防控和民生保障的相關行業

支持湖北與武漢加快疫後重振進程

2020年8月，中行先後與湖北省衛健委、武漢市人民政府簽署戰略合作協議，未來五年將為湖北公共衛生事業和武漢經濟社會發展提供全方位綜合金融服務。

- 提供總額不低於500億元的意向性授信額度，在未來五年全面支持湖北省公共衛生項目、醫療健康產業建設。同時，向「陽光心理健康服務工程」捐助2,000萬元，支持湖北省新冠肺炎治愈患者和一線醫務人員心理疏導及全面康復。
- 提供不低於3,000億元綜合融資支持，與武漢市開展多層次、多領域、全方位的金融合作，積極推動武漢的城市建設提檔升級、公共衛生應急服務體系建設、現代產業體系建設、雙向對外開放、金融創新發展及社會民生服務。



圖註：中行與湖北省衛健委簽署戰略合作協議現場

創新「戰疫人才貸」，支持優秀企業參與抗疫

中行廣東省分行、深圳市分行與廣東省人才辦聯合推出「戰疫人才貸」專屬融資服務，著力支持以國家和廣東省及其各地級以上市重大人才工程入選者為實際控制人、股東或主要研發人員的在粵註冊企業和科研機構，為打贏新冠肺炎疫情防控阻擊戰貢獻力量。廣州某科技有限公司為「戰疫人才貸」首位客戶，主要從事核酸檢測和全基因分析排序研究，參與了武漢首批新冠肺炎疫情患者的樣本核酸檢測及新冠病毒基因研究。中行在確定該企業的技術水平和融資需求後，快速提供了1,000萬元貸款資金，支持企業研發和生產抗疫產品。



圖註：中行廣東省分行為某新冠快速檢測試劑盒生產企業發放貸款

響應防疫企業需求，保障負壓救護車生產

寧波江北區某企業主要從事醫用專用車配置集成製造、安裝、銷售，被列入本次國家級疫情防控重點企業清單。1月25日，該企業收到國家工信部函件，要求抓緊組織負壓救護車的生產，之後又陸續收到浙江、江蘇等地訂單，要求短期內交付約100餘輛負壓救護車，一時間資金壓力驟升。中行寧波市分行得知情況後，主動與企業進行溝通，針對其急需的採購資金快速進行申報，三天內完成核定授信總量2,500萬元，並為企業成功發放首筆900萬元流動資金貸款。



圖註：中行寧波市分行走訪負壓救護車生產企業

抗疫前線，每時每刻的堅守

春節假期，原本是和家人團聚的時光。但疫情的來襲，卻讓2020的春節留下了更為深刻的記憶。在疫情最為嚴重的湖北省，中行湖北省分行的眾多員工們身處抗疫前線，他們急防疫工作之所急，或是堅守崗位，響應防疫資金調撥的金融服務需求；或是轉身成為社區志願者，為疫情防控貢獻一份力量。

關愛員工，密切聯絡

1月24日(除夕夜)中午11時，在湖北民眾為疫情防控同奮戰的時候，中行湖北省分行密切關注全轄員工情況：全武漢值班、加班人員情況如何？是否有員工在外地？身體狀況如何？同時，與外派員工在鄂家屬建立聯絡機制，了解家屬生活情況，必要時指定專人對其家屬進行協助，為外派員工解決後顧之憂。

緊急醫補，迅速落地

1月25日(年初一)14時，中行湖北武漢花橋支行接到了武漢市政府及武漢某醫院申請緊急發放抗疫醫療補貼通知。花橋支行的4名業務骨幹很快到達工作崗位，在耐心等待後，該醫院於19時55分將相關票據送達。此時，距離系統關機僅剩5分鐘。該行全體到崗員工爭分奪秒、密切配合，於20時07分完成了抗疫醫療補貼發放數據上傳。但因超過了系統處理時間，未能成功上賬。為了第一時間解決醫院的資金需求，該行員工立刻將情況反映給湖北省分行，並與總行軟件中心取得聯繫。在多方的通力配合下，於當晚11時38分完成抗疫醫療補貼資金發放任務，共發放320多筆，總計金額65萬餘元。

立足鄉村，堅守一線

1月25日(年初一)10時，湖北孝感大悟支行員工張志芳、扶貧幹部曾昭堂，放棄和家人團聚，來到該行扶貧點大悟縣河口鎮煙墩村，走村入戶開展疫情防控政策宣傳、全員摸排、體溫測量等處置工作。配合村幹部共排查登記270多人，封堵進村路口11個；對貧困戶居住的易遷點、村部及公共場所進行了全面消毒，並將該行購買的400個口罩分發到了村民手中。

1月26日(年初二)9時，孝感分行扶貧幹部程萬里，在接到進村防控通知當天就來到該行扶貧點大悟縣東新鄉沙河村，為貧困戶送來了口罩200個及消毒物資。他和工作隊員及村幹部一起，每天分組深入到全村18個自然灣，對228戶810人逐一開展入戶排查，確保不落一戶、不漏一人。

綠色通道，捐贈落地

1月26日(年初二)14時，國家民政部發佈了《關於動員慈善力量依法有序參與新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告》，號召全國為湖北的疫情防控捐款捐物。中行湖北武昌分行在湖北省外匯管理局的支持下，在轄屬劉家灣支行、大東門支行分別為湖北省紅十字會、湖北省慈善總會緊急啓動兩個應急賬戶，支持接受全幣種捐款，並開通資金捐贈綠色通道，確保捐款資金及時高效劃轉。

疫情期間，劉家灣支行克服困難和不便，為湖北省紅十字會辦理應急撥款近100筆金額近3億元，及時開通網銀支付功能，緊急處理海外捐贈結匯128筆，打印捐贈回單10萬張，並作為金融志願者上門協助開展捐贈明細梳理等工作。大東門支行先後有61人次到網點現場，辦理湖北省慈善總會網銀權限提升、跨境匯款入賬、收付結算等緊急業務，接收境內外捐款6.4萬多筆。

跨越萬里，一份來自盧森堡的戰「疫」快遞

1月25日，周六。中行盧森堡分行員工王宇勃接到行裏電話「再去藥店看看，醫用口罩有多少買多少！」那幾天，王宇勃已經數不清跑了多少次藥店。距離藥店停止營業只有兩小時了，他馬上拿起車鑰匙往外跑，但開車轉了一圈，只買到450隻口罩。

「口罩平時並不稀缺。新冠疫情發生後，當地不少中資企業和華人華僑紛紛購買口罩，沒幾天就斷貨了。」王宇勃回憶，「第二天是周日，藥店還不開門，挺著急的。」

「一刻都不能等！」中行盧森堡分行迅速成立疫情應急工作小組，部署採購醫用支援國內。一邊緊急聯繫醫療用品供貨商，一邊迅速前往各藥店採購。醫療用品供貨商需要優先供應藥店、診所或醫院，藥店存貨也幾乎告罄。但不懈的努力終於換來柳暗花明。

「那幾天，我們經常去一家藥店，和老闆成了朋友。」王宇勃說，「1月30日，他幫忙聯繫了一家法國供貨商，願意向我們出售3萬隻FFP2醫用口罩。」

1月31日，王宇勃和同事直接開車前往法國巴黎附近的供貨商倉庫，把3萬隻口罩帶回盧森堡。

「書到用時方恨少，事非經過不知難。」歷經辛苦採購了3萬隻口罩，本以為可以鬆口氣，但如何運回國內又讓盧森堡分行犯了難。

湖北疫情最為嚴重。盧森堡分行的第一選擇是把這些口罩直接運往武漢。經過多方打聽，才發現盧森堡與武漢之間沒有直接的物流通道。大家經過討論，達成一致：疫情緊急，「運回國內就是勝利」。

在總行的協調和布魯塞爾分行的協助下，盧森堡分行與浙江紅十字會取得了聯繫，3萬隻口罩於2月7日搭乘中外運捐贈專機，從比利時列日出發運抵杭州。2月8日，浙江紅十字會接收物資並對外公示。

有了第一次的經驗，盧森堡分行趁熱打鐵，在2月5日採購完畢第二批3,360隻更高防護等級的FFP3口罩，僅一天時間就辦結所有捐贈、貨運、報關手續。隨後，他們驅車200公里，物資被按時運抵位於比利時布魯塞爾的機場貨倉，於2月8日搭乘海南航空班機，從布魯塞爾運抵北京。2月9日，中銀慈善基金會接收物資，定向捐贈給中行定點幫扶貧困縣陝西咸陽北四縣。

「不是雪中須送炭，聊裝風景要詩來。」與戰「疫」一線的龐大需求相比，盧森堡分行的「萬里快遞」只能算是滄海一粟。但這其中卻飽含著中行海外人「千里送鵝毛」的真情。



左圖：馬來西亞中行僅用四個工作日籌集了15噸的防疫物資發往國內
右圖：東京分行於1月31日將在日本採購的首批醫療用品發往武漢



左圖：新加坡分行援助湖北醫用防護物資正式付運
右圖：迪拜分行積極支持國內疫情防控物資採購



左圖：中行廣東省分行在國內疫情緩和後籌集了百萬件防疫物資馳援海外
右圖：中行北京市分行向意大利捐贈抗疫物資



左圖：東京分行聯合駐日使館向東京共濟醫院捐贈醫用外科口罩
右圖：波蘭分行向波蘭紅十字會捐贈醫療物資



左圖：鹿特丹分行向荷方代表移交捐贈的抗疫物資
右圖：約翰內斯堡分行與當地中國總領館共同攜手抗擊疫情

專題：堅持•奉獻，打好打贏脫貧攻堅戰

消除貧困是人類共同理想。黨的十八大以來，黨中央和國務院站在全面建成小康社會、實現「兩個一百年」奮鬥目標的戰略高度，把脫貧攻堅擺在治國理政的突出位置，引領脫貧攻堅取得決定性成就。多年來，中國銀行堅持將助力脫貧攻堅作為服務國家戰略、服務民族發展的重要政治使命，積極發揮金融、市場、平台等多重優勢，探索公益性和商業化、市場化有機結合的可持續扶貧模式，幫助貧困地區解決融資、市場、技術等難題，提升自我發展能力，實現增收致富、脫貧摘帽。

2020年，中行統籌疫情防控和脫貧攻堅工作，認真落實「摘帽不摘責任、摘帽不摘政策、摘帽不摘幫扶、摘帽不摘監管」要求，連續18年定點幫扶陝西省咸陽市永壽、旬邑、淳化、長武4個國家扶貧開發重點縣(以下簡稱「咸陽北四縣」)，同時各級機構繼續承擔全國1,034個村的幫扶任務，持續鞏固脫貧成效、補齊短板弱項，促進脫貧攻堅和鄉村振興有效銜接，高質量地完成扶貧責任書全部承諾事項，為脫貧攻堅圓滿收官奉獻中行力量。

強化金融扶貧，助力全面脫貧目標

2020年，中行制定了年度金融扶貧工作計劃，更新修訂了公司類扶貧貸款業務指引，綜合運用產業扶貧貸款、項目扶貧貸款、扶貧小額信貸、國家助學貸款、扶貧債券等金融產品服務，為貧困地區發展提供更加多樣化的資金來源，幫助全國貧困地區加快發展特色產業、實現增收脫貧。截至2020年末，扶貧貸款餘額1,484.91億元，較年初增長312.12億元，增速26.61%。

<p>持續加大貧困地區資金投入</p>	<ul style="list-style-type: none">• 已累計投放扶貧貸款超過2,500億元，承銷6支扶貧債券，發行金額合計107.7億元，支持多個扶貧項目建設。• 累計投放國家助學貸款超過246億元，幫助180餘萬名經濟困難學生完成學業。• 加大對「三區三州」深度貧困地區和掛牌督戰地區的專項資金支持力度。截至2020年末，向「三區三州」深度貧困地區投放扶貧貸款合計58.92億元，較上年新增17.94億元。• 出台公司類扶貧貸款業務指引，積極滿足貧困地區交通、水利、電力、旅遊、環保等領域的資金需求。
---------------------	---

<p>加強金融扶貧 服務模式創新</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持續踐行產業開發式扶貧，創新推出「香菇貸」、糖業扶貧、旅遊扶貧等產業扶貧模式。 • 採用投貸聯動模式助力咸陽生豬養殖產業扶貧項目，將國際農牧食品龍頭企業泰國正大集團引進咸陽，為貧困地區引入先進的養殖理念和技術。
<p>豐富扶貧助農 金融服務體系</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在貧困地區增設網點機構和電子機具，提高金融服務的覆蓋率。截至2020年末，中行網點已覆蓋1,167個縣域，覆蓋率62.1%；在國家扶貧工作重點縣設立網點320家；在「三區三州」深度貧困地區設立網點89家、「三區三州」所在分行設立離行式自助銀行703家，投放移動版智能櫃檯519台。 • 在河北、山東等全國約20家分行開辦助農服務點，為農戶提供小額取款、現金匯款等基礎金融服務。 • 發揮中銀富登「扎根縣域、支農支小」的村鎮銀行特色，已累計設立村鎮銀行126家、鄉鎮支行網點180餘家、各類扶貧貸款餘額28.59億元，直接向建檔立卡貧困戶發放貸款餘額超過8.6億元、超3萬戶。

扎根縣域、支農支小的扶貧生力軍

作為全國最大的村鎮銀行集團，中銀富登始終堅持「扎根縣域、支農支小」，充分發揮村鎮銀行特色，制定了助力打贏脫貧攻堅戰的「一二三四」戰略，響應國家產業扶貧、易地扶貧搬遷、金融扶貧小額信貸等政策，創新落地機制、優化產品服務。2020年，中銀富登將助力脫貧攻堅與支持復工復產有機結合，大力推廣「中銀富登扶貧貸」等專有產品，主動送服務上門，在田間地頭開展扶貧金融服務，發放各類扶貧貸款餘額28.59億元，支持復工復產累計投放貸款超過17億元，辦理延期還款近2萬筆。



圖註：中銀富登村鎮銀行員工走訪貧困戶，將扶貧金融服務送上門

金融活水，助磅礴烏蒙展新顏

雲南省昭通市地處烏蒙山集中連片特困地區，11個縣區中有10個是貧困縣。中行雲南昭通市分行從限制當地生計發展的關鍵要素入手，積極集合多方力量，匯聚金融活水，發放內部銀團貸款15.14億元支持牛欄江堰塞湖工程建設，及時消除魯甸大地震後次生災害隱患；發行全省首單10億元金融短期扶貧債券，支持威信煤電一體化建設，惠及群眾37.44萬人，帶動3.85萬建檔立卡貧困人口成功脫貧。同時，中行雲南昭通市分行還籌措資金80多萬元，為扶貧點建設橋隧和硬化道路，幫助貧困群眾打開「山門」，踏上長效脫貧之路。

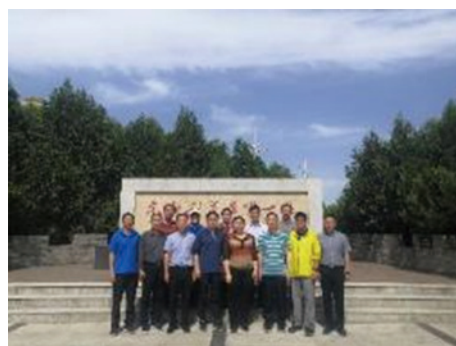
加大定點扶貧，確保全部脫貧摘帽

面對脫貧攻堅收官之年的各項要求，中行堅持以更大決心、更大力度推進定點扶貧工作，積極召開全行扶貧工作動員部署會與推進會，通過信貸投放、無償投入、撮合引資等多種方式，廣泛匯聚各方力量，提升扶貧幫扶成效。截至2020年末，「咸陽北四縣」的386個貧困村已全部脫貧出列，當地47,347戶168,629名建檔立卡貧困人口已全部脫貧；各級機構定點幫扶的1,034個貧困村已全部脫貧出列。

組織領導	<ul style="list-style-type: none">• 制定《2020年定點扶貧工作方案》《關於進一步加強全行定點扶貧工作的若干措施》，修訂《中國銀行總行本級定點扶貧工作管理辦法》，強化扶貧工作的制度保障。• 黨委書記、董事長劉連舸及黨委班子成員先後6人次赴咸陽北四縣調研督導，現場解決困難，檢查脫貧成效。
幹部選派	<ul style="list-style-type: none">• 全年向陝西咸陽4個定點扶貧縣及全國1,034個貧困村共派出1,184名駐村扶貧幹部。• 制定《關於做好一線扶貧幹部疫情防控工作的通知》，強化疫情期間對扶貧幹部的健康安全保障，加大對扶貧幹部的關心關愛力度，全力解決後顧之憂。
共克疫情	<ul style="list-style-type: none">• 通過多種方式拓寬採購渠道，克服物流交通困難，第一時間為咸陽北四縣捐贈負壓救護車、口罩、消毒液等價值180餘萬元的抗疫物資。• 疫情防控轉入常態化後，積極落實「六穩」「六保」要求，加快項目落地，支持復產復工，保證疫情防控和脫貧攻堅同步推進。
資金投入	<ul style="list-style-type: none">• 全行共向定點扶貧地區投入無償幫扶資金超過1.6億元，幫助引進無償幫扶資金8,300餘萬元，總計超2.43億元。
重點領域	<ul style="list-style-type: none">• 全年實施各類扶貧項目1,700餘個，其中，結合各地的稟賦資源與產業短板弱項，實施發展前景良好、扶貧益農效果明顯的產業扶貧項目400餘個，實施教育、醫療、養老等民生項目500餘個，進一步提高貧困群眾的生產生活水平，有力支持了貧困地區如期打贏脫貧攻堅戰。

<p>消費扶貧</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 以支持農業產業發展為契機，聯動當地農業部門，推行「宣傳倡導—發起購買—平台下單—統籌貨源—高效發貨」供貨機制，引導當地提升農產品質量和電商服務水平。 • 依託「公益中行」平台開展各類消費扶貧活動，全行及員工合計購買貧困地區農產品1.1億元，幫助銷售貧困地區農產品1.35億元。 • 提升定點幫扶地區的「咸陽馬欄紅」蘋果品牌影響力和市場認知度，在中央電視台、騰訊新聞、今日頭條等媒體及第三屆進博會等投放農產品廣告。
<p>人員培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 連續五年舉辦咸陽市基層幹部金融研修班，2020年，組織53名當地幹部參加培訓，提升運用金融工具促進經濟發展的能力。 • 開展種植養殖、金融扶貧與復工復產、農村電商實務等線上線下培訓課程，共培訓基層幹部、培訓技術人員等11萬人次。
<p>扶貧公益</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中銀慈善基金會作為中國銀行承擔企業社會責任的重要載體，2020年被北京市民政局評定為4A級慈善組織。基金會先後設立北四縣扶貧專項基金、鄉村振興專項基金、教育發展專項基金等。2020年，在咸陽北四縣落地實施扶貧公益項目近20個，投入資金3,700餘萬元。此外，在湖北、山東、甘肅等6個省落地實施公益扶貧項目15個。同時，引入中國扶貧基金會「童伴媽媽」項目、真愛夢想教育基金會「夢想教室」項目等落地咸陽北四縣。

2021年2月25日，全國脫貧攻堅總結表彰大會在北京人民大會堂隆重舉行，中行共有2名個人、2個集體受到表彰。內蒙古扎賚特旗巴彥烏蘭蘇木吉日嘎岱嘎查駐村工作隊隊員、內蒙古自治區分行王漢文，貴州省石阡縣坪山鄉佛頂山村第一書記、貴州省分行周洪寧榮獲「全國脫貧攻堅先進個人」稱號；中行黨務工作部定點扶貧團隊、中行總行陝西咸陽扶貧工作隊榮獲「全國脫貧攻堅先進集體」稱號。



左圖：中行黨務工作部定點扶貧團隊
右圖：中行總行陝西咸陽扶貧工作隊

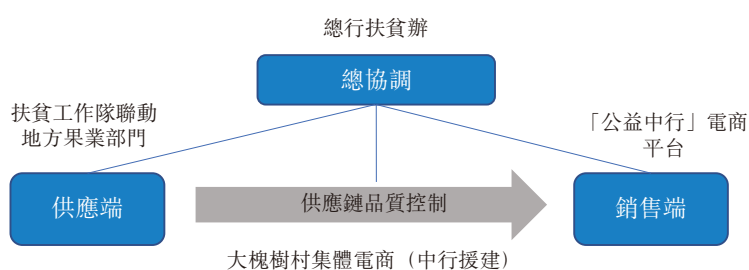


左圖：內蒙古自治區分行王漢文 右圖：貴州省分行周洪寧

打開滯銷蘋果的新銷路

陝西咸陽是國內蘋果主產區。新冠肺炎疫情發生以來，以蘋果產銷為支柱產業的咸陽北四縣，冷庫蘋果出庫交易量跌至冰點。本打算在春節黃金期好好賣賣貨的果農果商，看著滿庫鮮果心急如焚。

在得知北四縣蘋果滯銷情況後，中行立即啓動幫銷工作，發動全行力量，迅速在全行開展了「助力抗疫、『蘋』安迎春」消費扶貧活動。活動期間，全行採購扶貧縣滯銷蘋果15萬餘箱、總重量約173萬斤，採購額達1,065萬元，共惠及貧困群眾約3,400戶，戶均增收約500元，並帶動貧困戶臨時性就業約800人次。



宣傳倡導 — 發起購買 — 平台下單 — 統籌貨源 — 高效發貨



圖註：中行開展「助力抗疫、『蘋』安迎春」消費扶貧活動

為祖國的花朵送去溫暖

隨著冬季來臨，氣溫大幅下降，我國大部份地區陸續進入冬季採暖期，農村寄宿制學校的取暖問題牽動著所有人的心。在淳化縣胡家廟完全小學的教室裏，由中銀國際捐贈的熱風機為孩子們送去了溫暖，孩子們能安心讀書學習。在校長曹海營的眼裏，孩子們可以在溫暖的教室學習，再也不擔心發生凍傷了，他也更有信心保證教學效果和學生的成績。

2020年「六一」國際兒童節前夕，中行員工們還在「中銀公益」平台發起了「送快樂」籌款活動，共為北四縣的700個孩子捐贈了「小愛快樂包」。嶄新的毛絨玩具、字典、五子棋等兒童節禮物讓孩子們興奮不已。



圖註：中行員工為孩子們發送「小愛快樂包」

紅色土地上的中行紅 — 第一書記龔辰的「駐村+」

2019年8月，駐村扶貧申請獲得批准後，龔辰踏上了咸陽永壽縣渠子鎮張賀村的土地。從中行集中採購中心經理變成貧困村的駐村第一書記，龔辰說，「自己一下子實現了兩個夢想」。

張賀村是咸陽市3個深度貧困村之一。村裏的常住人口主要是老人和孩子，讀小學和初中的孩子加起來有55個。看著每天放學後，孩子們到處「放羊」，龔辰做了個決定——開班授課。課後給孩子們補補課，不僅能提高孩子成績，還能增強與村民之間的聯繫。開課選在一個周末，離上課還有一個小時，還在忙著佈置教室的龔辰就聽到了門外的聲音。開門一看，全是孩子。不少爺爺奶奶也特地到場，想聽聽這個北京來的高材生書記如何講課。

第一書記的第一課，全村轟動。龔辰發現，自己再入戶的時候，村裏有娃沒娃的，都用敬重的眼光看著他。村裏窮，但村裏人知道，上學，是有出息的。隔三差五上小課，周末上大課，張賀村的課後輔導班，就這樣遠鄉近村出了名。

在中行的支持下，村裏在2017年發展了1,050畝花椒產業，2019年初又上馬了規模3,000餘頭的生豬養殖業。產業可以說做得有聲有色。可龔辰了解到，村民意見提的最多的，還是產業。

「駐村+支教」之外，龔辰開啓了「駐村+產業指導員」的角色。張賀村離縣城40多公里，路遠地偏，不適合發展縣城周邊經濟。村頭村尾轉了幾天，龔辰先看上了旱塬溝裏那成片的林地。隨著這幾年退耕還林力度加大，村裏已累計有林地2,750畝，可發展林下養殖！

村裏只有兩戶養羊戶，大片的林下空間，根本沒有利用。粗略測算，村裏的林地，至少還能養100隻羊。龔辰利用「上課」機會，跟村裏分析林下養羊的好處和可行性，村裏貧困戶賀經國和退耕還林大戶張水利動心了。如今，賀經國和張水利都養上了羊，村裏以前空曠的林地裏，一下熱鬧了起來。

張賀村的野花多，春夏秋三季，花開不斷，這讓龔辰動了心。如此好的資源，放著豈不可惜？他各處聯繫，請資深蜂農到村指導，動員村中8戶貧困戶共養殖中華蜜蜂220多箱。看著蜂蜜越來越多，他還開啓了「駐村+推銷員」模式，聯絡「公益中行」銷售，350斤土蜂蜜一周時間賣了1.75萬元。村裏的小雜糧收穫了，他推銷到總行食堂，一季米給村集體增收1.2萬元。

如今的張賀村，牛羊遍野，蜜蜂忙著採蜜。即將見效益的幾千畝花椒的辛辣味，讓村裏人聞著踏實。



圖註：中行駐村「第一書記」龔辰入戶探訪，了解村民生活情況



左圖：中行吉林省分行舉辦「大集大力」消費扶貧產品專場售賣會

右圖：中行遼寧省分行為葫蘆島建昌縣正溝村貧困戶購置100餘隻「致富羊」



左圖：中行廣東省分行推出「童夢守護計劃」，助鄉村孩子圓夢
右圖：中行福建省分行青年志願者協助扶貧點採摘、裝運農產品



左圖：中行貴州省分行支持威寧「光農互補」扶貧項目建設
右圖：中行浙江省分行積極拓寬飛碓村農產品「常山胡柚」銷售渠道



左圖：中銀國際採購北四縣扶貧蘋果贈送給湖北省醫務工作者
右圖：中銀富登在每年春節開展「扶貧助困送溫暖活動」

[社會責任實踐]

1 落實國家戰略，服務實體經濟

經濟與金融共生共榮。金融業肩負著為經濟社會發展和人民群眾生產生活提供高質量金融服務的使命。中國銀行一直緊隨時代步伐，為服務國家戰略、支持經濟發展，貢獻作為國有大行的金融力量。2020年，中行多措並舉認真落實「六穩」「六保」要求，全力服務實體經濟，支持普惠金融、中小微企業等薄弱環節；秉持「創新、協調、綠色、開放、共享」理念，支持「兩新一重」和現代產業體系建設，助力構建「雙循環」新發展格局，貢獻「融資」與「融智」的專業力量。

可持續發展目標(SDGs)



[專題]堅定履責，落實六穩六保任務

為紮實做好「六穩」工作，全面落實「六保」任務，中行制定了專項行動方案，在激發市場主體活力、創新金融服務模式、積極服務民生改善、保障產業鏈供應鏈穩定等方面推出39項具體措施，以切實行動為穩住經濟基本面保駕護航。

「六穩」	穩就業、穩金融、穩外貿、穩外資、穩投資、穩預期
「六保」	保居民就業、保基本民生、保市場主體、保糧食能源安全、保產業鏈供應鏈穩定、保基層運轉
<p>激發市場主體活力</p> <p>為防疫類企業投放優惠貸款，全力支持疫情防控工作；設置復工復產專項信貸規模2,000億元，並結合擴大授權、簡化流程、減費讓利等政策，支持各地企業創造更多就業崗位；在「兩新一重」、普惠金融、民營企業、個人信貸等領域，通過加大信貸支持力度、創新融資產品、加強融資對接等方式，助力實體經濟恢復活力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 「兩增兩控」口徑項下普惠金融貸款餘額6,116.62億元，較年初新增1,987.14億元。 • 「百行進萬企」活動成功對接556,374戶企業，累計融資戶數10,313戶，累計融資金額542.27億元。 • 為有創新創業需求的高校畢業生、返鄉農民工、復員轉業退役軍人等提供創業貸款，個人創業(助業)當年新增額11.02億元、貸款餘額22.73億元，貸款受助人數達18,119人。
<p>創新金融服務模式</p> <p>制定中小微企業延期還本付息相關政策；加大對民生領域重點行業的信貸支持，出台教育、養老、衛生、體育等行業信貸政策及授信指導意見；支持疫情防控類企業、公用事業類企業、地方政府發行債券融資；為企業提供「商行+投行」模式下的債券發行與承銷、直接投資、IPO、保險產品、被投企業服務等全方位金融服務；通過配置專項信貸規模、設立普惠金融人事費用獎勵、加強二級機構獨立的普惠金融部門設置和普惠金融隊伍建設等方式，持續加大普惠金融支持力度。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通過展期、續貸和其他方式實施臨時性延期償還的貸款本金超過1,400億元，涉及23,000餘戶中小微企業。 • 為非金融企業及國際開發機構承銷發行疫情防控債35支，共計336.50億元。 • 配置普惠金融貸款計劃1,700億元；配置1,000億元信貸規模用於支持民營企業發展；配置製造業信貸增長計劃510億元。

<p>積極服務民生改善</p> <p>為糧食生產、加工、流通、銷售全鏈條提供全方位金融服務，支持國家糧食安全和農產品穩產保供；在能源重大工程和重大項目、境外能源採購貿易及關鍵基礎設施建設方面，加強信貸支持，助力保障國家能源安全；堅決落實脫貧攻堅任務，並持續做好消費扶貧與定點扶貧工作；為社保資金收繳、社保基金監管、社保公共服務提供金融服務；主動擴大招聘崗位規模，為各類人才提供就業機會。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 涉農貸款餘額15,185億元，增速8.54%。 • 2021年全球校園招聘中，共計提供超過1萬餘個招聘崗位，招聘規模較上年增加15%以上。
<p>保障產業鏈供應鏈穩定</p> <p>對供應鏈條上企業採購、生產、銷售等業務環節持續加大融資支持力度，並運用金融科技推廣線上供應鏈金融業務；充分發揮外匯外貿業務專業優勢和跨境金融服務主渠道作用，加強對外貿企業的金融服務支持；通過支持廣交會、進博會舉辦，以及完善跨境電子商務、網上交易場景服務方案等舉措，不斷促進對外合作和開放。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全年累計為供應鏈核心企業提供日常周轉資金支持21,698億元；依託核心企業信用支持，為產業鏈上游企業提供信貸支持7,945億元，為產業鏈下游企業提供信貸支持7,749億元。 • 境內機構跨境人民幣結算量6.75萬億元，同比增長34.37%。

「百場千戶」模式助推「百行進萬企」

為切實推進「百行進萬企」融資對接工作，中行山東省分行首創了「百場千戶」銀企對接模式，通過專業審批人與企業家朋友們「面對面」溝通交流，為企業量身打造服務方案，有效解決中小企業融資中面臨的各種問題，最大限度消除信息不對稱的影響。2020年，中行山東省分行舉辦了44場活動，實現了審批人與1,179家企業現場交流，切實提高了中小企業融資可得性、及時性。



圖註：中行山東省分行客戶經理到「百場千戶」對接企業調研

金融活水助力穩外貿

作為廣東省政府「貿融易」「加易貸」政策試點銀行，中行廣東省分行成立了跨部門柔性工作小組，全力推進相關項目落地實施，持續加大對外貿中小企業以及加工貿易企業的金融支持力度。截至2020年末，中行廣東省分行累計為303家加工貿易企業辦理「加易貸」項下表內外融資業務168.29億元，為127家外貿中小企業辦理「貿融易」項下融資業務3.47億元。

「『加易貸』融資方案，不僅利率低於市場水平，且一個工作日內能快速審核放款，幫助我們渡過了難關。」

— 中行廣東省分行某時裝行業客戶



圖註：中行廣州東山支行為某「貿易貸」客戶講解專屬金融服務方案

普惠金融讓青海藏區「金色谷地」鄉親夢想成真

距青海省西寧市180公里的同仁縣，藏語中被稱為「熱貢」，意為「夢想成真的金色谷地」。地形複雜、山高坡陡、溝壑縱橫，特殊的區域環境使得同仁縣經濟閉塞，成為青海省深度貧困縣之一。

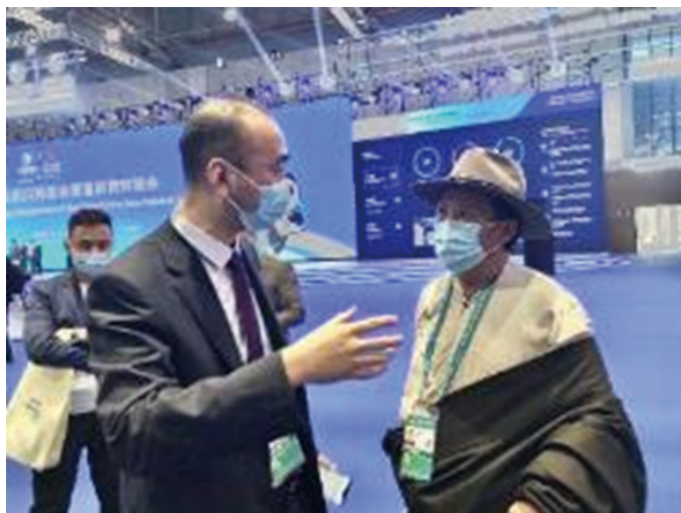
同仁縣擁有豐富的犛牛奶資源，但由於地處偏遠，缺少系統、先進的製作工藝，資源難以被充分利用。2014年，土生土長的藏族漢子才洛加成立了犛牛乳品開發公司，致力於將原生態的藏族乳製品送出青海，打造青海的「綠色食品名片」，幫助當地牧民脫貧致富。然而，資金緊缺導致企業銷售渠道閉塞、業務半徑狹窄，公司在成立初期發展比較困難。

2018年，中行青海省分行深入同仁縣，為當地小微企業提供融資服務。定點服務的客戶經理自學藏語，連說帶比畫與老鄉溝通，了解產業情況和企業經營現狀，幫助企業發起授信申請。中行青海省分行普惠金融事業部還開闢了貸款綠色通道。2018年6月，第一筆流動資金貸款500萬元發放到位，才洛加的臉上綻放出燦爛的笑容。

在中行信貸資金的支持下，才洛加的公司憑藉產品優勢、穩紮穩打的經營管理、逐步拓寬的銷售渠道，不僅打開了市場，還受到新西蘭一家乳製品公司青睞，成為其在中國西北地區的第一家合作夥伴。

2019年，中行青海省分行邀請包括才洛加的公司以內的多家中小企業，參加重慶「一帶一路」跨境投資洽談會、馬來西亞中小企業對接會等跨境撮合會議，幫助企業拓展海外客戶群。截至2020年末，中行青海省分行對該公司的授信總量已增至950萬元，企業經營進入「快車道」。

「過去對於國際合作，總覺得可望而不可及，也曾嘗試通過電子郵件等形式溝通，但收效甚微。沒想到，通過對接會，順利地與國外企業面對面交流了，還達成了合作意向。」從小生長在大山裏的才洛加，不僅自己走出了大山，也帶領鄉親們走向了世界。



圖註：2020年，才洛加赴上海參加了第三屆中國進口博覽會貿易投資對接會

1.1 金融力量服務「雙循環」

中行主動融入以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局，持續提高產品研發和創新服務能力，服務實體經濟，以金融力量支持京津冀、長三角、粵港澳大灣區等重點區域發展，助推開放型經濟建設。

落實區域重大戰略

中行圍繞國家區域重大戰略規劃的發展目標和原則要求，制定實施重點區域有關工作方案，持續加大資源支持力度。

支持京津冀協同發展

中行持續為京津冀協同發展向縱深推進注入金融活力，在重大基礎設施建設、產業轉型升級、新興產業發展、民生改善等領域，大力開展產品創新與服務深化。截至2020年末，共支持京津冀協同發展項目730個，貸款餘額2,975.5億元；累計投放金額5,742.1億元。

持續深化京津冀協同發展項目

中行河北省分行聚焦「三區一基地」^{註1}功能定位，圍繞交通一體化、重點領域補短板、產業轉型升級、戰略新興產業、醫療教育五大領域，在授信審批、貸款規模、資源配置、渠道建設等方面予以重點傾斜支持，累計支持京津冀協同發展項目362個，投放信貸超過2,140億元。

註1：「三區一基地」指全國現代商貿物流重要基地、產業轉型升級試驗區、新型城鎮化與城鄉統籌示範區、京津冀生態環境支撐區。

支持雄安新區建設

中行以高標準服務雄安新區建設為己任，持續加大對雄安新區重大交通、重點片區建設、入區企業等金融支持。截至2020年末，已為雄安新區重大項目及入區企業核定2,400億元信用總量，累計投放近100億元。

擴大開放	以支持雄安新區擴大開放為重心，發揮全球化、綜合化優勢，創新引領新區金融雙向開放，服務雄安新區自貿片區建設，推動跨境合作項目。
智慧城市	以創新引領智慧城市建設為目標，深度融入「數字雄安」建設。2020年，中行國內首家創新研發基地落戶雄安。

2020年8月，中銀富登投資管理型村鎮銀行於雄安新區正式開業，「立足雄安，服務全國」，加快產品創新和金融服務升級，打造場景驅動的社區銀行、敏捷銀行和科技銀行，為服務全國小微企業和實體經濟發展探索新模式。



圖註：中銀富登「創業貸款」支持雄安企業客戶發展

支持長三角一體化建設

中行圍繞「互聯互通、數字科創、幸福健康、要素協同、綠色開放」五大服務體系，深入推進長三角一體化綜合金融服務方案落地。2020年10月，中行在上海舉行了長三角一體化示範區機構揭牌儀式，青浦、吳江、嘉善三個分支機構首批獲當地銀保監局批准設立。示範區分支機構將依託區位優勢，聚焦「生態、創新、人文有機融合」區域發展特色，全力推動示範區金融服務先行先試。

同時，中行積極探索一體化區域協同模式，依託集團優勢資源，實現地區間信息共享，提升金融服務響應速度和力度，全面滿足客戶多層次金融需求。



圖註：中行舉行長三角一體化示範區機構揭牌儀式

區域交通一體化	上線「鐵路e卡通」，全國累計開通線路達28條；公交地鐵場景已支持上海、寧波、蘇州等21個長三角區域重點城市及地區通過手機銀行掃碼乘車。
支持智慧政務	推動政務服務在銀行端的應用，融入國家政務服務平台的便企利民金融功能；與上海市政府密切協作，推進電子證照系統建設。
綜合多元服務	發揮集團下屬綜合經營公司作用，提供一體化服務，形成良好的創新模式示範效應；成功設立總規模300億元的中銀資本長三角基金，並開展了市場化債轉股基金等項目。

支持粵港澳大灣區建設

中行基於《中國銀行粵港澳大灣區業務發展方案》，在民生金融、跨境金融、科技金融等方面不斷探索創新，為大灣區企業及居民提供更為便利的服務。同時，持續推動對粵港澳大灣區重點發展行業的信貸支持，為產業發展提供金融保障。

中行針對開戶、支付、消費等需求，打造了一系列重點產品。其中，「開戶易」方便香港居民見證開立境內賬戶，總客戶數約12萬；「商圈通」覆蓋廣州、深圳、香港、澳門近400家商戶，並在信用卡APP建立了優惠商戶專區，進一步滿足了大灣區居民的生活需求。

支持港澳居民融入大灣區發展

中行澳門分行聯合珠海市不動產登記中心開發了不動產登記「互聯網＋金融」的服務模式，實現一站式服務、無須過關辦理，提供最快1天抵押1天過賬的金融服務，並可進行珠海不動產信息查詢、房產證明申請、網上電子取證，為澳門居民資金周轉、安居置業及日常消費提供便利的融資服務。此外，中行澳門分行積極參與琴澳兩地政府首次合作的大型民生項目「澳門新街坊」。項目落地後，為澳門居民在大灣區內拓展生活空間，提升居住環境，享受更便利的生活。



圖註：中行澳門分行積極參與「澳門新街坊」民生項目

大灣區跨境金融系列創新

自國家實施金融支持粵港澳大灣區建設以來，中行廣東省分行迅速落地系列跨境服務創新成果，累計為灣區8個地市超千家企業提供專業高效的跨境金融服務，減少了企業經營成本，提高了企業資金流轉效率。2020年7月，中行廣東自貿試驗區南沙分行成功利用跨境金融區塊鏈服務平台，辦理了全國首筆外債結匯便利化真實性審核業務，將業務辦理所需時間從三個小時縮短至15分鐘。

聯通粵港澳保險服務

中銀集團保險與中銀保險、澳門聯豐亨保險合作，為能夠在港珠澳大橋通行的車主提供及協辦粵港澳三地的法定汽車保險，並積極推出配套服務。2020年9月，中銀集團保險「灣區車險報價易」投入服務，優化了報價流程，受到大灣區居民和監管機構的高度認可。



圖註：中銀集團保險推出港珠澳大橋三地車險服務

助力「一帶一路」建設

中行積極響應「一帶一路」倡議，全力為「一帶一路」建設提供多元化金融產品及服務，促進「一帶一路」資源互聯互通及重大項目落地實施。截至2020年末，中行海外機構已覆蓋全球61個國家和地區，包括25個「一帶一路」沿線國家，是佈局最廣的中資銀行；累計跟進「一帶一路」重大項目逾600個，累計完成對「一帶一路」沿線國家和地區各類授信支持逾1,851億美元。

<p>服務中國企業「走出去」</p>	<p>持續發揮產品體系豐富完整、海外機構分佈廣泛、代理行渠道眾多的優勢，為中國企業在「一帶一路」沿線國家提供各類金融服務，支持企業參與海外工程項目投標和合同談判，並為企業提供切實可行、風險可控的保函業務方案。</p>
<p>支持重點合作項目</p>	<p>中行海外分行主動跟進重大項目建設需求，持續參與「一帶一路」重點合作項目，在基礎設施建設、產業轉型升級等領域實現諸多成果落地，為當地經濟繁榮、社會發展做出積極的貢獻。</p>
<p>開展第三方合作</p>	<p>與發達國家金融機構及客戶合作，利用各自在業務網絡及佈局、項目經驗及客戶關係等方面的優勢，通過出口買方信貸、項目融資等結構化融資產品，積極開展第三方市場合作，有效促成一批「一帶一路」標誌性業務及成果落地。</p>
<p>推動全球一體化經營</p>	<p>積極配合人民銀行，支持銀行間外匯市場人民幣對「一帶一路」沿線貨幣的直接交易。中行對客報價貨幣已達110個，其中「一帶一路」沿線貨幣46個。即使尚未覆蓋的貨幣，也可由中行海外分行在當地金融市場為「走出去」企業提供匯率保值服務。</p>

助力中希能源領域重點合作

中國國家電網在希臘的投資項目希臘國家電網IPTO有再融資業務需求。中行雅典分行得知情況後，主動與當地同業機構和客戶溝通，作為唯一中資銀行，以「委任牽頭行」身份，成功牽頭籌組希臘國家電網4億歐元再融資銀團。

支持環阿拉木圖大公路建設

中行倫敦分行、哈薩克分行成功簽約歐洲復興開發銀行環阿拉木圖大公路銀團貸款部份項目。環阿拉木圖大公路總長度約66公里，貫通中歐「雙西公路」，是哈薩克斯坦第一條採用PPP融資模式修建的道路，符合哈薩克斯坦「光明之路」新經濟政策，並契合「一帶一路」倡議。

涉外保函服務助力開山壓縮機「走出去」

浙江開山壓縮機股份有限公司是國內最大的空氣壓縮機製造企業，其核心技術在全球同業中處於領先地位。該企業以獨創的「一井一站」分佈式井口電站模式，積極投身地熱新能源開發。中行浙江省分行憑藉高水準外匯業務優勢，為該企業提供涉外保函服務。截至2020年末，中行浙江省分行先後為企業開立印尼地熱項目845萬美元、肯尼亞地熱項目1,060萬美元、匈牙利地熱項目2.1億匈牙利元涉外保函，助力「一帶一路」重大項目順利實施。



圖註：中行浙江省分行支持的印尼地熱項目一期現場

拓展跨境金融服務

中行制定並發佈了「穩外貿」十三條措施，在全國30餘個省市會同當地商務部門推出「穩外貿穩外資」專屬服務方案或措施，進一步加強對外貿企業金融服務支持；大力開展跨境對接服務，助力企業實現貿易、投資、技術引進等方面的對外合作；同時，積極參與跨境業務模式創新及跨境區塊鏈平台建設，持續拓展跨境金融服務。

拓展跨境電商場景	與第三方支付機構開展跨境電商合作，拓展面向個人客戶、企業客戶等多種典型服務場景，持續豐富跨境電商產品功能。
推進跨境業務數字化轉型	為外貿服務企業、跨境支付機構提供銀企互聯接口，融合跨境場景，提供外匯、結售匯產品連續報價等自動化交易服務。
加強外貿企業支持	通過加大出口信保融資力度，擴大進出口貿易融資投放，主動減費讓利，幫助企業保訂單、穩生產。開通120餘條進出口專家熱線，2020年累計提供諮詢服務超過3萬次。
跨境對接服務	累計舉辦72場跨境撮合對接會，吸引來自125個國家和地區的3萬家中外企業參加，行業涉及信息科技、生物醫藥、高端製造、現代農業、新能源、環保、教育、醫療、旅遊等。

助力跨境區塊鏈平台建設

中國人民銀行貿易金融區塊鏈平台與香港貿金平台跨平台互聯互通項目，是陸港兩地重大金融合作項目。11月3日，該項目正式進入試運行階段。中國銀行作為該項目首批合作銀行之一，全程深度參與，在項目試運行的第一時間邀請四家客戶進行應用，同時，通過境內廣東分行、深圳分行與境外中銀香港的積極開展粵港、深港互聯互通，為客戶跨境貿易中的境內出口商和在港進口商提供貿易融資服務。

此外，在國家外匯管理局跨境金融區塊鏈平台建設中，中行作為首批試點銀行，在平台場景設計、平台業務推廣、系統對接等階段，積極發揮中行專業特色實力，始終積極參與該平台建設。在試點階段取得同業業務首發，並且在跨境區塊鏈平台中中行業務量位居前列。2020年8月，中行在四大行中率先與平台實現系統對接。

全力支持廣交會網上舉辦

作為中國進出口商品交易會(簡稱：廣交會)的長期固定金融服務商，中行在2020年積極支持127屆和128屆廣交會在網上順利舉辦。中行廣東省分行和海外分支機構投身全球35個重點市場「雲推介」工作，通過企業網銀、手機銀行等渠道，滿足展商線上服務需求，兩屆廣交會期間共辦理跨境結算業務近400億元。在128屆廣交會期間，中行廣東省分行聯合中國對外貿易中心舉辦線下融資對接活動，粵港澳大灣區近200家中小型外貿企業參會，現場達成授信意向金額13億元。



圖註：中行全力支持廣交會網上舉辦

支持自貿新區建設

自2013年上海自貿區建設啓動以來，中行充分發揮全球化和綜合化平台聯動優勢，深度參與自貿區金融服務改革。2020年9月，國務院發佈新一批自貿區方案後，中行率先在北京、湖南、安徽、浙江四地啓動新設自貿區金融服務，並在浙江發佈了支持浙江自貿區擴區發展的行動方案。

海南自貿港

2020年9月，中行發佈《中國銀行海南自貿港綜合金融服務方案》，出台30條措施，助力自貿港發展主導產業、建設特色場景、促進貿易投資自由便利、推動智慧海南合作等。中行海南省分行為通威(海南)水產食品公司提供出口應收賬款融資服務，落地全省首筆基於區塊鏈技術的該類業務，央視《新聞聯播》對此進行了報道。

<p>雄安自貿區</p>	<p>中行河北雄安分行協助雄安海關開展「兩步申報」改革試點業務，落地雄安新區首筆電子匯總徵稅保函；落地全國首筆「區塊鏈+數字貨幣」業務，成為基於區塊鏈技術的可複製推廣的數字經濟金融創新自貿案例；辦理雄安新區首筆外資資本金再投資業務，助推自貿創新政策落地；作為牽頭主承銷商，為自貿區內企業中國雄安集團有限公司成功發行雄安新區首單「債券通」；籌建雄安新區自貿試驗區支行開業。</p>
<p>安徽自貿區</p>	<p>安徽自貿區正式獲批後，中行安徽省分行圍繞自貿區實體經濟發展需要，快速行動，佈設專業機構，並在產品設計、業務模式、服務流程等方面積極探索創新。中行安徽省分行已在蕪湖、蚌埠、合肥設立2家自貿區支行和3家自貿區特色支行。</p>
<p>黑龍江自貿區</p>	<p>國務院印發《中國(黑龍江)自由貿易試驗區總體方案》後，中行黑龍江省分行第一時間向政府部門遞交了自貿區總體服務方案，並迅速在黑河、綏芬河成立自貿區支行；在哈爾濱新區成立分行的同時，成立了全省首家對俄金融服務中心，率先實現自貿區片區服務機構全覆蓋，並首家辦理國際結算、貿易融資、結售匯等多項業務。</p>
<p>湖南自貿區</p>	<p>自湖南自貿區設立以來，中行湖南省分行爭當「自貿金融服務先行者」，基於長沙、岳陽和郴州片區的發展需求和區域特色，設立專業服務支行，在重點行業發展、中小微企業扶植、基礎設施建設、跨境經營、商投行一體化等方面提供多元化金融支持。2020年，為湖南自貿區內企業投放貸款96億元，為區內基礎設施建設投放貸款22億元，為區內企業辦理國際結算業務6.5億美元，完成跨境人民幣雙向資金池業務7億元，發行超短期融資券25億元。</p>
<p>北京自貿區</p>	<p>北京自貿區揭牌次日，中行北京市分行即對接區內部份重點企業，率先提供企業貿易便利化條件下的跨境匯款服務。北京自貿區高端產業片區掛牌當天，率先提供國際結算與跨境人民幣服務。</p>

助推人民幣國際化

中行大力支持人民幣國際化，積極參與跨境人民幣產品創新和服務優化、政策制定及研究工作。截至2020年末，完成跨境人民幣清算471萬億元、結算9.20萬億元。

推廣人民幣跨境使用	配合人民銀行、外匯局開展「高水平貿易投資便利化試點業務」；協助人民銀行籌備「跨境人民幣專業委員會」並在其中擔當重要角色；助力自貿區人民幣跨境使用、積極開展「一帶一路」人民幣使用等政策研究，配合人民銀行撰寫《2020年人民幣國際化報告》。
保障人民幣清算服務	截至2020年末，在人民銀行指定的27家境外人民幣清算行中，中行佔13家。疫情期間，跨境人民幣清算中心通過全球接力運營，保證跨境人民幣清算業務不間斷運行，為境內外客戶持續提供優質高效的人民幣清算服務。
大宗商品計價結算	為寶鋼資源有限公司從其香港子公司進口鐵礦石、鞍鋼集團從力拓集團新加坡公司進口鐵礦石辦理人民幣計價結算，助力人民幣進入大宗商品交易和定價體系。
擴大人民幣影響力	持續發佈中國銀行跨境人民幣指數(CRI)、中國銀行離岸人民幣指數(ORI)和《人民幣國際化白皮書》，為全球客戶了解和使用人民幣提供借鑒。

離岸人民幣個人投資產品創新不斷

離岸市場對投資中國資本市場的需求正逐年遞增。為有效滿足客戶投資需求，馬來西亞中行積極嘗試拓展離岸市場人民幣個人投資產品，在推出人民幣債券後，又成功推出首隻人民幣基金，促使人民幣投資產品進一步豐富。

助力哥倫比亞人民圓「地鐵夢」

由中國港灣工程有限公司和西安市軌道交通集團有限公司組成的中國企業聯合體，於2019年中標哥倫比亞首都波哥大首條地鐵線路項目，合同總額逾50億美元。這是中企在拉美承建並運營的首條地鐵線路。中行巴拿馬分行與聯合體密切合作，開立多幣種項目結算賬戶，並提供國際結算、賬戶管理等方面的便捷服務。

服務第三屆進博會

作為中國國際進口博覽會唯一戰略合作夥伴，中行連續三年深度參與進博會。在第三屆進博會舉辦過程中，中行在海外招展、境內招商、金融服務和會展服務方面做出了積極貢獻。

中行推出了「線上＋線下」跨境撮合全球服務平台，全面擴大線上貿易投資對接規模，通過更強大的「數字化、專業化、精準化」線上服務，滿足因疫情無法到場的境內外企業的對接需求。



圖註：中行全力支持進博會線上投資對接會

貿易投資對接	成功舉辦「線上＋線下」貿易投資對接會，共邀請來自64個國家和地區的674家參展商、1,351家採購商參會，達成合作意向861項。
支持招商路演	作為「招商路演全程支持單位」，協助中國國際進口博覽局在國內舉辦20多場路演活動；支持進博局舉辦海外現場路演以及「雲招商」線上推介活動。
促進溝通交流	舉辦大型在線客戶策略會和主題沙龍活動，邀請企業就國內外宏觀經濟形勢、人民幣匯率、利率走勢等問題進行溝通交流。

中國 — 阿根廷紅酒專場對接活動

在第三屆貿易投資對接會中首創夜間撮合活動，中行聯合阿根廷生產發展部、中國駐阿根廷大使館共同舉辦「中阿紅酒緣 馬爾貝克情」中國 — 阿根廷專場對接活動，聚焦紅酒產業，為中阿兩國企業搭建溝通與合作平台。



圖註：中阿專場線上洽談現場

1.2 整合資源助力「新基建」

中行制定了《關於支持新基建和基礎設施領域補短板的授信指導意見》，堅持新老基建、新型城鎮化並重，重點關注高速公路、城市軌道交通、鐵路建設等領域信貸投放機會，主動對接水利工程重點項目，有序開展土地流轉、城市更新、城鎮老舊小區改造等業務。同時，針對包括5G、人工智能、工業互聯網、大數據中心、新能源汽車充電樁等在內的新基建重點領域，研究制定相關的信貸政策和信貸指引。

中行與中國公路學會於2019年共同成立了「交通金融科技創新聯合實驗室」，攜手推進交通金融場景融合與應用創新。2020年，實驗室發佈了《交通運輸區塊鏈白皮書(2020)》，成為國內交通區塊鏈技術應用領域首個行業標準。

支持各地城市軌道交通建設

中行積極支持各地城市軌道交通建設的融資需求，牽頭籌組合肥地鐵5號線144億元銀團項目、7號線94億銀團項目、深圳地鐵8號線一期30億元銀團項目，並成為重慶地鐵30億元、南京地鐵9億元債券發行主承銷行。截至2020年末，中行城市軌道交通行業貸款餘額2,225.97億元，較年初新增242.90億元，增長率12.25%。

支持河南省落地高速公路PPP項目

2020年1月，中行河南省分行舉行新晉高速公路部份路段44億元銀團貸款簽約儀式，新鄉融盛高速公路建設有限公司與中行河南省分行等6家金融機構簽署《銀團貸款合同》。該高速公路全長69.75公里，總投資74.75億元，是新鄉對外開放的重要通道。本次銀團貸款由中行河南省分行作為牽頭行和代理行，是河南省首筆落地的民營高速公路PPP項目。



圖註：新晉高速項目施工現場

區塊鏈助力開創交通金融新格局

2020年，中銀金科為交通金融科技創新聯合實驗室推出了阡陌區塊鏈服務平台(簡稱「阡陌鏈」)。阡陌鏈是國內自主研發的首個面向全國交通運輸行業的區塊鏈基礎服務平台，已在信用交通、安全生產、市場監管等多個場景中應用，助力交通行業打造全方位信用監管體系，建立政企互信的安全生產監管模式。同時，中銀金科還與交科院科發公司開發信用交通區塊鏈平台，打造以信用為基礎的全周期閉環監督體系；與淮北市交通運輸局合作開發淮北市交通運輸區塊鏈管理平台，幫助交通運輸行業推進數字化轉型升級。



圖註：中銀金租發揮融資租賃支持基建領域優勢，
2020年為昆明轨道交通集團有限公司敘做22.53億元售後回租項目

1.3 激活產業發展「新動能」

在製造業和戰略新興產業發展、傳統產業升級改造等方面，中行優化信貸資源配置、提供多元化服務，持續加大支持力度。

支持製造業發展	開展「支持製造業高質量發展」專題研究，制定集成電路、新能源汽車、新材料等行業信貸政策，開展專題培訓。截至2020年末，境內製造業貸款餘額合計1.46萬億元，較年初增長1,057億元。
支持戰略新興產業	制定和完善互聯網、醫療器械、醫藥製造、新材料、集成電路等行業信貸政策，有效引導行業信貸投向；為多個細分子行業獨角獸企業提供上市收款行、上市承銷角色、跨境資金池、員工持股計劃以及授信等多項服務；利用綜合化平台，以投貸聯動的方式，加強對戰略性新興產業的支持，2020年度與科創類企業簽署了130筆選擇權貸款業務，授信餘額12億元。

服務廣東戰略性產業集群

2020年9月，廣東省工業和信息化廳與中行廣東省分行攜手推出《培育發展戰略性產業集群專屬融資服務方案》，未來五年將針對廣東省戰略性產業集群企業新增5,000億元貸款支持，為產業集群龍頭骨幹企業、核心企業產業鏈、供應鏈客戶及配套服務企業、技術改造和工業互聯網「上雲上平台」企業、創新型中小企業等打造專屬融資服務產品，促進產業鏈主導型企業做大做強，支持產業鏈企業上下游整合，助力特色產業集群中小企業加快智能化和數字化轉型升級。

助推產業轉型升級

中行陝西省分行為陝煤集團煤炭創新利用項目提供銀團貸款服務。該項目是陝煤集團投資217億元在建的大型煤化工重點項目，也是陝煤集團乃至全國煤炭產業由燃料向原料轉變、實現「能材並進」發展戰略的標誌性項目。此次銀團業務為項目建設提供了資金保障，既支持陝煤集團打造世界一流清潔能源供應商、新材料和高端製造服務商，也為環境保護貢獻中行力量。

作為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方銀行合作夥伴，中行在做好冬奧日常金融服務的基礎上，支持冬奧場館及基礎設施項目建設，促進冰雪運動產業發展。截至2020年末，共為北京、河北、黑龍江、吉林、新疆、陝西等12個省、市、自治區提供了冰雪授信支持，涉及冰雪重點項目30餘個，核定授信總量567億元，累積投放金額259億元。

助建京張高鐵項目

自2015年北京冬奧會重點交通保障項目京張城際鐵路項目規劃之初，中行北京市分行、中行河北省分行就積極營銷項目公司，並為其核定了授信總量。五年來，累計為項目建設提供了49.51億元貸款支持。京張高鐵連接首都北京、張家口和崇禮等地的多個冬奧比賽場館，是北京2022年冬季奧運會的保障性基礎設施項目，也是推動京津冀協同發展的關鍵性交通基礎設施。京張高鐵已全線通車，張家口市進入北京一小時都市圈。



圖註：中行四川省分行舉辦「一起上冰雪」媒體交流活動

1.4 助力民生領域「補短板」

中行高度關注民生領域發展需求，在保障性住房、市政服務、醫療衛生、民生消費等方面不斷加大金融信貸支持，並充分融入智能化技術服務，為惠民利民打造更多智慧場景。

助力保障性住房建設	中行堅持「房子是用來住的、不是用來炒的」定位，通過融資金融產品支持保障性住房建設，增加保障性住房供給。截至2020年末，中行保障性安居工程貸款餘額1,514.45億元。
推動電子社保卡普及	進一步在全國推動電子社保卡普及，助力民生保障領域數字化發展。截至2020年末，中行電子社保卡累計簽發254.96萬張，其中2020年新增簽發149.59萬張。
服務醫療衛生事業	持續加大醫療衛生領域信貸支持，截至2020年末，衛生行業貸款餘額462億元，較年初增長125億元，增長率37%。
支持民生消費領域	在體育、衛生、醫藥製造、醫療器械等領域制定信貸政策，並運用投貸聯動、場景建設等方式拓展支持渠道，進一步加大民生領域信貸支持。

支持雄安建設公共服務平台

公共服務平台是雄安新區籌建的公共服務基礎支撐平台。該平台將整合教育、醫療、文旅、體育等民生領域的政府功能，實現信息共享和智能服務。中行已牽頭完成平台頂層設計規劃，將繼續以更高站位開展金融創新工作，提升中行在雄安新區金融科技創新領域核心競爭力，融入數字雄安建設和區域發展進程，助力中行業務發展，打造金融科技創新品牌。

打造政務服務一體化平台

中行廣東省分行與廣東省政務服務數據管理局密切合作，打造廣東省政務服務一體機平台，通過「互聯網+政務+金融」技術創新，推動「百項政務進網點」服務舉措落地，助力政務服務實現「就近辦、一次辦、跨城通辦」。智能櫃檯已上線的政務服務包括14項大類113項子類功能，涵蓋公積金、人社、醫保、衛健、司法、稅務、公安、自然資源、海關、氣象等諸多政務板塊。



圖註：2020年12月，中行汕頭分行上線智能櫃檯政務服務

金融社保卡辦理的模範網點

中行雲南省分行作為雲南省醫保卡承辦銀行，利用智能櫃檯提升金融社保卡新辦卡業務效率，實現了「指尖一點、機器出卡」的快速办理流程。面對大量的辦卡需求，中行雲南省分行積極統籌，增加設備，優化流程，將原本櫃面平均30分鐘辦理一張金融社保卡的服務時長縮短至最少用時12分鐘，為民眾帶來了極大的便利。

2 堅持科技引領，打造卓越服務

金融科技正在成為商業銀行數字化轉型的重要驅動力，深刻改變著銀行業經營模式。新冠肺炎疫情的發生，對實體經濟和金融市場造成了較大衝擊，同時也加速了消費者行為變遷和金融業數字化轉型。中國銀行堅持「以客戶為中心」，大力推動數字化發展，深化科技與業務融合，不斷推進場景生態建設，創新產品體系與服務模式，為全方位優化客戶金融服務體驗不斷努力。同時，中行持續加強客戶權益保護，通過完善管理機制、開展宣傳教育、強化信息安全建設等舉措，帶給客戶放心的服務感受。

可持續發展目標(SDGs)



[專題]開放共享，打造場景生態服務

2020年，中行穩步開展場景生態服務建設，推動跨境場景、教育場景、體育場景、銀髮場景四大戰略級場景落地，使金融服務進一步穿透至實體經濟。

跨境場景建設

中行依託手機銀行跨境專區和中行跨境小程序，對行內金融服務和第三方非金融服務進行整合，為留學及旅遊客群帶來便捷、高效的全流程服務體驗。

<p>跨境電商客群</p>	<p>優化跨境電商服務系統，並探索業務模式創新，重點發展支付機構跨境收款、跨境電商平台跨境收款等業務；與政府共建電子政務平台試點，批量解決跨境電商海外收款問題。</p>
<p>留學客群</p>	<p>整合金融與非金融服務，提供貫穿客戶留學全旅程的優質產品；利用海外機構優勢，設計「留學生管家」和「留學生境外實習計劃」等獨家權益；攜手教育部開展「平安留學伴你行」系列活動，展現海外學子的家國情懷和精神風貌，吸引了來自全球65個國家和地區的7,853名中國留學人員及家長報名參與。</p>

「簽證 + 保險 + 救援」一站式服務

中銀保險上海分公司與第三方簽證服務平台VFS Global、安聯全球救援及南燕科技開展深度合作，在VFS Global官網上架中銀保險境外旅行特製產品，為出境客戶提供一站式的簽證服務、意外保險保障及緊急救援服務。在該模式下，消費者可獲得多場景服務，包括旅行意外傷害、境外醫療費用、隨身物品丟失等數十種出行保險保障，以及365×24小時實時緊急救援服務。



圖註：中銀保險與VFS Global產品發佈暨簽約儀式

教育場景建設

中行優化了教育行業信貸政策，進一步增強信貸管理要求的靈活性，積極支持教育行業發展。基於大數據分析技術，中行持續加大教育場景產品開發力度。學費監管產品可助力解決教育培訓行業存在的資金安全問題；「高校一碼通」可解決校園消費、身份認證問題；手機銀行教育專區提供了數百部免費優秀課程，並針對教育客戶提供國家教育助學貸款、校友公益捐贈、教師專項理財等產品。

校園場景	依託校園金融服務深厚積澱，打造「中銀樂知」智慧校園綜合服務平台。為高校、中小學、幼兒園提供功能全面的信息化、智能化科技服務。截至2020年末，已經在陝西、山東、上海等地試點實施，各類合作學校200餘家。
教培場景	打造學費管理服務平台，為各地教育主管部門規範培訓機構管理提供有力工具。截至2020年末，已上線培訓機構超過1,500家。

共建「智慧校園」

中行海南省分行攜手海南師範大學，以教育部重點實驗室的「數據科學與智慧教育」項目建設為平台，開展「智慧校園」建設合作。本次合作將緊緊圍繞「5G網絡生態+大數據與智能化服務」的智慧校園建設思路，圍繞師範生培養與師資培訓兩個核心需求，利用大數據、5G及人工智能技術，推動高等教育與基礎教育、教育教學與信息技術的深度融合，預計在2022年左右，基本建成開放、多元、共享、安全的「智慧校園」。



圖註：中行海南省分行與海南師範大學共建「智慧校園」簽約儀式

體育場景建設

中行發佈了《關於支持體育產業發展的信貸指導意見》，並積極創新體育場景金融產品。同時，大力支持體育消費券發放，並在手機銀行上線體育專區，提供運動資訊、專業培訓課、場館預定等服務，鼓勵民眾開展健康體育運動。2020年，體育消費券項目累計發放金額5,366.83萬元、累計發放券量110.84萬張，累計領取客戶數130,606人、累計核銷客戶數111,564人，帶動發卡量59萬張。

深耕體育場景建設，助力群眾體育事業發展

為推動群眾體育事業蓬勃發展，增強廣大市民身體素質，2020年，銀川市體育局舉辦了「銀川市第一屆市民運動會」。在運動會籌備過程中，銀川市體育局充分考慮安全問題，力求在群眾安全得到保障的前提下開展此次運動會。

中行寧夏區分行和中銀保險天津分公司在得知情況後，主動參與運動會保障服務研討和溝通，開發出與場景相契合的銀保創新金融解決方案，得到了銀川市體育局的高度認可。該方案通過在中行手機銀行APP運動版塊體育賽事場景中，嵌入包含中銀保險運動意外險的權益包產品，為體育賽事報名者提供權益保障服務。權益包不僅為參賽者提供賽事意外事故保險保障，還對意外事故後期治療及康復增加了運動康復權益。

助力江蘇省體育消費券發放

中行江蘇省分行積極承接2020年江蘇省體育消費券的發放工作，採取「體育+互聯網+金融」模式，通過「江蘇全民健身卡」向民眾發放3,000萬元體育消費券。截至2020年末，累計領取體育消費券的群眾達51.54萬人次，直接拉動體育消費金額約1.63億元。此外，還向援鄂醫護人員、貧困地區青少年發放體育消費券約790.8萬元。



圖註：中行江蘇省分行助力體育消費券發放

推動公眾參與健步行

2020年，中行青島市分行與青島市體育局聯合舉辦青島市海濱健步行活動。為鼓勵更多公眾參與健步活動、體驗健康生活方式，中行青島市分行設立了線上報名通道，市民可通過手機銀行APP、繽紛生活APP報名參加。活動同時邀請了青島援鄂醫療隊及本地體育界知名人士共同參與。



圖註：中行青島市分行積極鼓勵全民健步行

銀髮場景建設

中行制定了「普惠養老貸」「醫養結合貸」服務方案，持續拓展銀髮場景產品體系；運用大數據、區塊鏈、5G物聯網、生物識別等技術，為銀髮群體帶來更多智慧服務體驗；不斷深化時間銀行、中銀老年大學建設，以金融助力公益養老、文化養老。

手機銀行「銀髮養老」專區

中行手機銀行打造了「銀髮養老」專區，涵蓋「財富管理」「品質生活」「老年大學」「養老一賬通」「親情賬號」五大模塊，可為老年客戶提供大字版且操作便捷的線上投資理財、居家購物、免費熱門課程等「一站式」專屬服務。

共建智慧養老銀醫新模式

中行寧夏區分行鹽池支行與寧夏永宏醫藥貿易有限公司開展養老及醫療項目合作，以「互聯網+醫養結合智慧醫院」為核心，利用先進的互聯網技術和銀行金融科技平台，為醫院及養老院優化就醫流程、健全管理制度。該項目提供銀聯卡、微信、支付寶、人臉識別等多種支付手段，並將移動互聯網就診平台與自助就診設備進行數據共享，實現了從線上到線下的全流程智能化服務。



圖註：中行寧夏區分行鹽池支行探索醫養結合銀醫新模式

深入社區，為銀髮客戶普及金融知識

中行天津黃河道支行與周邊社區面向社區老人開展了主題宣傳慰問活動，並將金融服務宣傳嵌入其中。員工們向社區老人講解金融防詐騙知識、中行社保卡優惠權益，並邀請他們體驗中行手機銀行銀髮專區，真誠熱情的服務得到了社區老人及居委會的一致好評。



圖註：中行天津黃河道支行員工為社區老人講解金融知識

文化養老，賦予老年生活「新風尚」

中行響應政府鼓勵社會力量參與終身教育的政策，經上海市教委備案，打造了手機銀行線上中銀老年大學。線上中銀老年大學已成功上線，為全國老年客戶提供免費的學習平台，實現領取錄取通知書、視頻課程學習、報名活動、個人學習記錄、領取學習證書、參加大賽六大功能。視頻課程學習開設一個專區(上手樂專區)和六大學院(金融、藝術、健康學院等)，設置十七門課程供全國老年人在線免費學習。其中，中行冠名《上手樂》創意手工節目頗具特色，邀請老年客戶現場參與手工活動；為愛跨鴻溝「智能手機應用」和「守護財富安全」系列微課程，提升老年人的獲得感和滿足感。更多老年朋友可以在手機銀行中銀老年大學觀看節目的完整回放。後續中行將不斷迭代升級學習體系，推出學習積分兌換等更多功能。



圖註：手機銀行APP「中銀老年大學」

圖註：中行冠名《上手樂》節目

聚合四大場景，打造手機銀行特色專區

中行手機銀行推出跨境金融、教育成長、銀髮養老和運動健身四大專區，圍繞客戶需求提供一站式場景金融服務。

- 跨境金融專區：整合22項跨境金融與非金融服務，為境外留學、環球商旅等重點客群量身定制全旅程跨境服務方案。
- 教育成長專區：打造成長、青春等用戶專屬頁面，涵蓋「樂知頭條」「樂知學堂」「成長金融」「樂知有禮」等模塊，提供寶寶存錢罐、愛心捐贈等特色服務，上線教育資訊、線上課程、校園服務等精選內容。
- 銀髮養老專區：提供中銀老年大學、大字體設置等服務，打造「99銀髮節」品牌，推出老年客戶專屬理財、購物優惠等系列活動。
- 運動健身專區：聚焦冬奧熱點，為客戶提供冰雪票務、培訓課程、冬令營、體育消費券領用等多項優惠服務，同時提供運動打卡促活營銷功能，開展滑雪體能大比武等活動，並嵌入開戶、支付等中行金融產品。



手機銀行跨境金融專區



手機銀行教育成長專區



手機銀行銀髮養老專區



手機銀行運動健身專區

2.1 優質服務觸手可及

中行始終把客戶需求放在首位，加大新技術的投入力度，提升渠道服務能力，推進網點智能化轉型，為客戶提供高效、便捷、優質的數字化金融服務。截至2020年末，手機銀行客戶數達21,055萬戶。

提供「在家」金融服務

中行深圳市分行積極開展內外部合作，推出「中銀在家」微信小程序服務平台，可為深圳市民提供安全便捷的「在家」金融服務，實現足不出戶辦理金融業務。截至2020年末，該平台已上線18個業務模塊，支持社保卡、工會卡等卡種非現場領取，以及線上信用卡證明申請、個貸證明申請、居民信息完善等多項功能，「中銀在家」累計註冊用戶已達10萬戶。



圖註：「中銀在家」享受足不出戶辦業務服務

推進手機銀行數字化轉型

通過應用大數據、人工智能、生物識別等技術，中行持續推進手機銀行數字化轉型，帶給客戶個性化、智能化的服務體驗。

- 智能推薦：客戶可通過首頁「為您推薦」功能查看適合自己的投資產品。該功能基於豐富的產品庫和用戶畫像，實現智能推薦，可幫助客戶進行投資決策。
- 個性化首頁定制：點擊頁面底部「定制我的首頁」，可將自己常用的功能模塊定制到首頁，實現常用功能的快速查詢和交易。
- 模塊智能推薦：根據客戶的瀏覽操作習慣，以及資產、產品持有情況，直接推薦展示常用功能。
- 適老化服務：根據老年客戶的需求特徵和操作習慣，為老年客戶提供大字體展現、語音導航操作和銀髮專區等特色服務。
- 「外幣通」服務：使用「掃一掃」功能，掃描外幣，即可識別出常用外幣的幣種、面值等信息。
- 生日祝福：客戶生日當天，手機銀行會自動換上專屬生日祝福主題頁面。



圖註：手機銀行「外幣通」和生日祝福主題頁面

2.2 科技助力金融普惠

中行加快推進普惠金融專營機構建設，完善「專營部門＋專業支行」的普惠金融組織體系，並依託金融科技優勢，優化普惠金融產品的供給能力和服務水平，擴大小微商戶、小微企業服務覆蓋範圍，促進解決中小企業融資難、融資貴問題。截至2020年末，中行「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額6,116.62億元，較上年增長48.12%。

此外，中行通過金融科技賦能普惠金融服務提質增效，面向小微企業創新推出線上融資系列產品。該產品運用互聯網、大數據、生物識別等金融科技手段，簡化申貸用貸流程，提高業務辦理效率，加大信貸支持力度，進一步滿足了小微企業多樣化的融資服務需求。

搭建線上普惠平台

為支持普惠金融業務發展，中行開發建設了「中銀i普惠」線上平台，並在中行浙江省分行試點。平台建立了貸前、貸中、貸後三大決策引擎，包含智能營銷、智能審批、智能風控、品質管理、線上產品、移動助手六大模塊，應用於普惠金融業務的全生命周期。年內，平台已成功投產並運行，客戶經理人均管戶實現倍增，對公普惠貸款年均增速超過50%，有效提高了普惠金融的服務效能。

銀保聯動，服務小微

中銀保險浙江分公司自2019年起，參與湖州市綠色小額貸款保證保險聯合體，為湖州市「綠貸通」提供擔保服務。2020年，民營、小微企業的融資需求和風險相應提升，中銀保險浙江分公司積極投入擔保服務工作，截至2020年末，共承保「綠貸通」貸款保證保險103筆，份額內為湖州市民營小微企業及企業主提供逾830萬元保障，促成超過1.6億元的「綠貸通」項目貸款，幫助民營、小微企業渡過疫情難關。



圖註：中行河北省分行實地走訪小微企業，幫助解決經營難題

2.3 推進網點智慧轉型

中行始終以客戶為中心，在智能櫃檯建設成果的基礎上，深化線下智能服務體系建設，運用新技術提升渠道服務能力，推進網點智能化轉型和適老化改造。截至2020年末，中行累計投放便攜式智能櫃檯約3,500台，實現36家一級分行全覆蓋。

智能化新型網點

通過加強智能技術應用，中行持續推動傳統網點向智能化網點轉變，讓客戶感受到全流程的智能化服務體驗。

網點業態 數字化	<ul style="list-style-type: none">• 持續打造5G智能+系列網點，在北京5G智能+生活館和天津5G智能+民生館的基礎上，又落地蘇州5G智能+跨境館，推動前沿科技在網點的廣泛應用，打造智能技術多元、場景生態豐富、線上線下協同、客戶體驗極致的數字化銀行。
業務模式 多元化	<ul style="list-style-type: none">• 推出便攜式智能櫃檯，設備集產品展示、互動體驗、交易處理於一體，可在網點內、外「一機兩用」，為客戶提供更加便捷、靈活和個性化的「一對一」尊享服務體驗。支持為老年人、偏遠地區群眾等客戶群體「送貨上門」，打造更具溫度的金融服務。
服務流程 便捷化	<ul style="list-style-type: none">• 推出智能櫃檯社保卡即時製卡功能，5分鐘內即可完成從申請、製卡、開卡到激活社保功能的「端到端」流程，一站式解決客戶社保卡業務訴求，提供便民金融服務。• 推出智能櫃檯對公回單服務，支持企業客戶自助查詢、打印賬務信息，提升企業客戶基礎服務水平。
線上線下 協同化	<ul style="list-style-type: none">• 推廣O2O新型實物交付模式，依託智能櫃檯，實現「線上預約，線下領取實物封包」的規模化運作，進一步打響中行O2O外幣服務品牌，並探索更多線上線下一體化實物交付領域。



圖註：中行廣東省分行便捷式智能櫃檯

中行海拔最高的V5.0新版形象網點開業

2020年9月，中行西藏區分行北京中路支行完成V5.0新版形象網點升級，並正式對外營業。通過全新的設計風格、溫馨的內飾氛圍，以及前沿科技應用，新版形象網點不僅進行了營業環境的升級，更實現了服務模式的重大轉變，為客戶帶來更加智能、更有溫度的金融服務體驗。



中行西藏區分行北京中路支行V5.0網點營銷服務區、開放式櫃檯

首張社保卡智能櫃檯即時製卡業務落地山東

2020年10月26日，中行首張社保卡智能櫃檯製卡業務在中行山東棗莊分行落地，中行也由此成為當地唯一一家自主掌握社保卡即時製卡技術的銀行機構。中行「我要開社保卡(全國版)」場景模塊化整合中行特色和社保端平台，客戶社保卡的開卡和銷卡、即時製卡、信息修改等日常業務都可以在智能櫃檯上一站式完成。



圖註：中行首張社保卡智能櫃檯製卡業務落地

養老服務示範點

中行重視網點的社交屬性與生活服務屬性，積極推進網點適老化改造及養老服務示範點建設，從硬件設施、流程優化、服務體驗、人文關懷等方面，加強與長者客群面對面溝通，傳遞有溫度的服務。截至2020年末，已建成養老服務示範點115家，其中包括5家養老特色標桿網點。

打造西南地區首家養老特色標桿網點

2020年10月，中行四川成都市海椒市支行以全新的面貌正式開業。考慮到周邊社區老年人群佔比較高，該支行從多方面進行了「適老化」改造，旨在打造成為中行在西南地區首家養老特色標桿網點。

物理佈局：貫徹不易碰撞的圓弧形設計理念；調整現金區、智能櫃檯區、自助銀行區的空間佈局，最大程度精簡老年客戶的行走路線。

特色設施：在諮詢引導台、功能區、人工櫃檯、愛心座椅等處設置老年群體優先的醒目標識和引導標牌；各功能區均安裝電子呼叫鈴，廳堂人員通過手環可收到及時提醒；櫃檯、自助設備旁設置字號放大的常辦業務流程提示、拐杖存放處，並提供各度數老花鏡、放大鏡；備有輪椅、拐杖、急救用品、假牙清潔片、取款袋等物品。

人員配置：組織內外部師資，面向員工開展為老服務技巧、適老產品使用、銀髮產業信息等主題培訓；強化陪伴式服務，幫助不熟悉智能櫃檯、手機銀行的銀髮客群通過自助渠道高效辦理金融業務。

社區服務：與社區合作開展長期活動，如組建志願者服務隊伍、贈送保險、贈送智慧養老設備等；打造社區合作特色活動，如社區老年黨員生日主題活動。



圖註：中行四川省分行海椒市支行養老特色服務網點

2.4 真誠守護客戶權益

中行高度重視消費者權益保護工作，在董事會設立了企業文化與消費者權益保護委員會，負責審議本行消費者權益保護戰略、政策和目標等，向董事會提出建議，並監督、評價本行消費者權益保護工作。

2020年，持續完善消費者權益保護的戰略目標、體制機制和制度基礎。基於外部客戶滿意度調查、總結分析客戶投訴等工作，制定了相應的服務改善措施，外部客戶滿意度達93.1%，較上年提升1.5個百分點。同時，持續完善客戶資金安全、信息安全保障體系，確保客戶利益不受損失；積極開展金融知識宣教普及工作，促進消費者金融風險防範意識提升。

傾聽客戶聲音

中行建立並不斷完善客戶溝通渠道，確保能夠及時獲得並處理客戶投訴和相關意見。中行形成了「採集—分析—評估—改進」的線上閉環工作流程，持續推動體驗優化，提升客戶滿意度。截至2020年末，通過客服、分行等渠道採集客戶意見信息共計661條，經分析評估後採納建議423條，已完成實施96項。

升級95566 呼入服務	95566呼入服務實現全語音門戶與導航，並新增在線簽約和預留手機號登錄功能，客戶進線說出需求後，即可直達業務節點。相比按鍵式服務，升級後的模式可節省客戶的交互時間，有效提升了客戶業務辦理效率。
-------------------------	--

增強在線 客服能力	新一代在線客服已覆蓋手機銀行、微銀行、交易銀行新版網銀、個人網銀、門戶網站等主要線上服務渠道。升級後，在線客服日均訪問量約11萬次，人工客服接通率90%以上。
----------------------	---

客戶投訴處理

中行根據人民銀行、銀保監會的相關要求，修訂了《中國銀行股份有限公司客戶投訴管理辦法》，明確投訴定義，確定投訴處理的原則、流程、時效要求等內容，並針對投訴處理核查做出流程規定，進一步規範投訴處理工作，以及投訴事項調查、核查工作，切實保護消費者的合法權益。2020年，共受理客戶投訴18.8萬件。

主要投訴 業務類別	信用卡投訴佔比34.2%；借記卡投訴佔比14.0%；貸款投訴佔比9.5%。以上三類業務共佔全部投訴的57.7%。
主要投訴 地區分佈	江蘇(5.8%)、廣東(5.0%)、河北(4.4%)、河南(4.2%)、北京(4.1%)，以上5個地區的投訴共佔全部投訴的23.5%。

守護資金安全

中行高度重視保障客戶的資金安全，持續強化制度保障，對可能造成客戶資金損失的行為進行分析評估，規範各項業務流程，並打造智能化反欺詐平台，全力防範客戶資金受損風險。

防範欺詐風險

中行於2018年上線的「網禦事中風控系統」(簡稱「網禦」)，經持續優化升級，已成為功能完備、覆蓋全面的企業級反欺詐事中風控平台。基於大數據、雲計算、人工智能等金融科技的綜合運用，「網禦」可提供全方位、全流程且實時高效的反欺詐服務，有效識別和處置欺詐風險事件，切實保障用戶資金和賬戶安全。2020年，「網禦」系統共攔截可疑交易數量52萬筆，攔截可疑交易金額近120億元。

洞察欺詐風險，及時阻斷可疑交易

2020年11月2日，一筆7.2萬元可疑轉賬交易被網禦事中風控系統識別並攔截。經過風控運營人員實時電話核實，發現該筆交易為電信網絡詐騙，並將交易拒絕，為客戶避免了資金損失。經了解，該客戶大學畢業後剛剛參加工作，上學時曾在第三方平台做過校園貸款，近期接到號稱該平台工作人員的電話，稱為了不影響客戶信譽可以幫助消除貸款歷史信息，但需要客戶從該平台貸款後轉到指定賬戶。客戶信以為真，使用中行手機銀行向詐騙分子轉賬，隨即該筆交易命中網禦事中風控系統專家規則模型，被判定為可疑欺詐交易並經核實成功攔截。為表示感謝，客戶向中行送上錦旗。



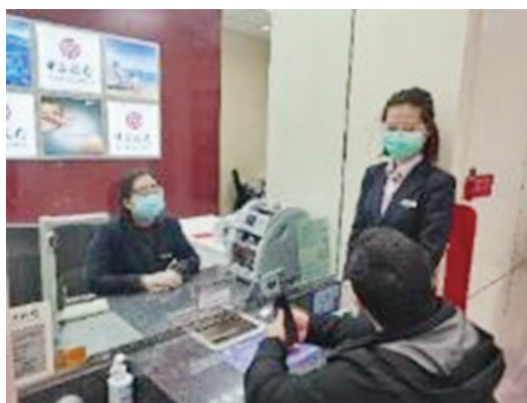
增強風險意識

中行要求員工嚴格遵守銀行從業人員行為準則，不得觸碰紀律紅線；通過線上線下集中學習、測試、專題講座等多種形式開展風險警示培訓，提升員工風險意識和風險識別能力。

防範意識不掉檔，力保客戶「錢袋子」

疫情發生以來，不法分子通過網絡渠道實施詐騙時有發生，中行員工將風險防範意識充分融入日常工作，幫助客戶識別詐騙分子圈套，切實保障客戶合法權益。

- 中行福建省分行台江支行櫃員幫助客戶識別虛假「愛心公益」詐騙行為，並協助客戶通過正確渠道捐款。
- 中行江西省分行東湖支行工作人員用英文試探外國口罩供應商的真實性，幫助客戶認清詐騙分子假扮外商的真面目，從而避免巨額資金損失。
- 中行北京市分行總部基地支行工作人員成功堵截一起境外匯款購買口罩詐騙案件，幫助客戶挽回損失2,295美元。



圖註：中行工作人員幫助客戶識別虛假詐騙

確保信息安全

中行認真落實法律和監管要求，以合規為底線，持續完善數據安全保護機制，豐富技術防護手段，探索信息保護新模式，不斷提升數據資產安全和個人金融信息保護水平。

完善個人信息保護體系

<p>多位一體</p> <p>強化全行統籌管控</p>	<p>建立多位一體、職責明確的個人信息保護管理架構和工作機制，全面保障個人信息管理合法合規，落實信息處理各環節的管理與防護。</p> <ul style="list-style-type: none">• 數字資產管理部牽頭全行數據治理、客戶信息保護工作，負責建立健全數據安全管理機制，確保依法合規採集、應用數據，依法保護客戶隱私。• 消費者權益保護辦公室在全行客戶信息保護框架下，牽頭消費者金融信息保護工作，督促職能部門落實消費者金融信息保護工作要求。各相關職能部門履行一道防線職責，負責本部門／條線消費者金融信息保護工作，將保護要求納入相關制度，落實內外部管理要求。• 信息科技部門與各部門分工協作，根據監管要求和業務需求，落實相關系統建設、推進個人金融信息保護技術實現。
<p>積極應變</p> <p>主動調整防護策略</p>	<p>配合新技術和新業務的金融信息的快速流轉需求，主動調整信息安全防護策略，建立以數據全生命周期安全管理為目標，並持續完善的數據安全和個人金融信息保護管理體系。</p> <ul style="list-style-type: none">• 管理策略：由「以系統為中心」向「以數據為中心」轉變。• 管理要求：由「靜態安全為主」向「數據全生命周期管控動態拓展」轉變。• 管理原則：最小授權、分級保護、數據脫敏、可審計、可追溯。

<p>完善制度 嚴守監管 合規底線</p>	<p>為落實《個人信息安全規範》(GB/T 35273-2020)、《個人金融信息保護技術規範》(JR/T 0171-2020)、《APP違法違規收集使用個人信息行為認定方法》(國信辦秘字〔2019〕191號印發)等要求，中行制定了多項全行性制度，細化個人金融信息分級分類標準，明確職責分工和管理要求，並將個人金融信息保護各項要求在系統建設和業務運營過程中內化、固化。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 《中國銀行股份有限公司客戶信息保護管理政策》 • 《中國銀行股份有限公司消費者金融信息保護管理辦法》
-------------------------------	--

強化個人信息保護舉措

<p>保障數據 全生命 周期安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在網絡、系統、終端、應用等各層面部署異構網絡安全防禦系統和工具，並集中納入安全信息與事件管理(SIEM)平台統一進行管控。 • 完善數據防洩漏體系建設，實現重要文檔加密、郵件過濾、終端防護等多層次、立體化的訪問控制和數據保護。 • 部署數據安全交付平台，確保科技部門向業務部門交付的金融數據不落地、不分流。 • 建立統一的業務數據脫敏機制，保障測試數據和大數據平台的安全使用。
------------------------------	---

<p>強化客戶 隱私保護</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持個人金融信息收集和使用的合法、合理、正當、透明、必要原則，採取針對性措施，切實尊重和保障客戶隱私權利。 • 釐清業務功能與個人金融信息、所調用系統權限的對應關係，確保收集的個人信息和使用的系統權限最小必要。 • 在網上銀行、手機銀行等渠道向客戶明示採集與使用個人金融信息的目的、方式、範圍和規則，同時全面細化隱私政策，確保無免除自身責任、加重客戶責任、排除客戶主要權利的條款，保障個人客戶知情權。 • 實施靈活的授權及撤銷機制，確保不存在強制捆綁授權行為，保障客戶持續擁有自主選擇權。 • 嚴密防範第三方軟件竊取客戶隱私，遵循監管要求，持續對第三方軟件開展安全技術檢測。
<p>開展數據 安全評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依據國家與金融行業有關制度規範及技術標準，聘請外部專業機構開展數據安全評估工作。以存款、貸款、匯款等傳統業務為起點，以電商、教育、養老等業務場景為樣本，從制度建設，信息合規採集、存儲、使用，客戶投訴受理等方面，進行深入測試和對標。
<p>嚴格落實 海外監管 政策</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全面梳理境外機構所在國家和地區的數據安全和個人信息保護監管法規，形成信息科技全球監管合規庫。 • 按照「就高不就低」原則，制定適合各境外機構的數據安全和個人金融信息保護基線，在日常工作中貫徹落實。 • 針對部份國家數據本地化、個人信息加密存儲等法律要求，通過加密回傳、加密集中處理，或本地部署海外專用核心系統等方式，有效遵循各國監管要求。

3 深化轉型創新，驅動價值創造

2020年，突如其來的新冠疫情在全球快速蔓延，為銀行業的經營發展帶來了諸多挑戰。作為一家大型國有商業銀行，中國銀行圍繞「激發活力、敏捷反應、重點突破」的十二字方針，秉承自我革新精神，堅定不移地深化轉型工作，著力推動質量變革、效率變革、動力變革。同時，堅持黨建引領，強化戰略執行，持續打造卓越的公司治理，在建設全球一流現代銀行集團的進程中，為股東提供長期可持續回報，為利益相關方創造長期價值貢獻。

可持續發展目標(SDGs)



[專題]創新求變，加快全面深化改革步伐

中行緊緊圍繞戰略發展目標，持續深化改革創新，優化經營管理機制，在統籌抓好疫情防控和業務發展的同時，紮實推進企業級架構建設、戰略級場景生態建設，以及智慧運營、網點轉型、授信體制、數據治理等重點改革任務，在重點區域、重點業務、優勢領域等方面持續發力，著力實現更加敏捷、更有效率的發展。

2020年，中行持續深化、完善改革工作總體框架，共確立實施24個重大改革項目，全年共計完成100餘項細化任務。

<p>加快補齊發展短板</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 企業級架構建設：建立企業級頂層設計體系，「1號+」工程建設提速。全面梳理IT架構現狀，基本完成試點領域高階建模。 • 數據治理體系改革：全面推進整章建制，明確職責分工，完善協同機制；開展監管報送數據項認責、規則重檢，推動數據文化改進。 • 智慧運營體系改革：在全轄落地一級分行運營中心，增強集約運營能力；在全部網點開展勞動組合改革，提升網點營銷服務力量。 • 授信管理體制改革：在總分行落地開展授信管理體制改革，重塑健康良好的信貸文化，有效緩解授信審批流程長、環節多、反應慢等問題。
<p>有效集聚發展動能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對公客戶服務模式轉型：加強行政事業、養老金融業務戰略佈局，完善公司金融客戶營銷服務體系和管理模式，優化普惠金融組織體系。 • 場景生態建設：持續推進跨境、教育、體育、銀髮四大戰略級場景建設，著力推動客戶服務模式轉型升級，建立常態化運行模式。 • 重點地區佈局：響應國際區域發展戰略的決策部署，構建「5個重點區域+56個重點城市」的立體化管理體系，加強重點地區頂層設計。 • 全球化管理：強化總行的全球化統籌管理、策略研究和專業管理能力，穩步推進海外區域整合。 • 綜合化經營：新設中銀金租、中銀富登投管行、匯華理財，中銀證券成功上市；開展股權清理，壓縮管理層級。

<p>持續迸發 發展活力</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中銀大學：落實國家產教融合戰略部署，成立中銀大學，設立相關專業學院，建立開放融合的管理模式。 • 人才變革：召開全行幹部人才工作會議，出台系列制度辦法，積極選拔培養優秀青年管理人員。 • 文化建設：開展文化診斷，明確以敏捷文化、人本文化、合規文化等為突破口。傳承文化基因，著力打造新型銀行金融博物館。 • 黨的建設：著力破解黨建工作重點問題，統籌加強境內分行、綜合經營公司、境外機構和總行機關各級各類黨組織建設。
----------------------	---

完善全球化管理架構，提升全球化發展水平

2020年，中行持續完善全球化發展頂層設計，修訂境外工作領導小組工作規則，設立了境外工作協調委員會；改革優化全球化管理模式，進一步加強對境外機構業務經營發展的統籌協調、專業指導和支持服務。通過推動構建集約化經營、區域化管理相結合的矩陣式管理模式，增強境外機構管控有效性，提升客戶服務能力，增強全球化發展水平。

- **條線集約化經營**：在主要業務條線、主要管理功能探索實施集約化、專業化經營管理，充分發揮倫敦交易中心、銀團中心等境外中心的作用，進一步提升一體化服務和專業化水平，提高敏捷反應和市場競爭力。
- **境外機構區域整合**：中銀香港對東盟區域機構整合成效明顯，穩步推進歐盟中間母公司(IPU)和境外區域總部建設，強化境外區域總部對區域內機構的服務賦能和帶動引領作用，提升區域協同服務能力。

截至2020年末，中行海外分支機構已覆蓋全球61個國家和地區，其中包括25個「一帶一路」沿線國家。2020年7月，中國銀行(秘魯)有限公司開業。

完善綜合經營佈局，培育綜合化競爭優勢

中行致力於滿足客戶綜合化服務需求，持續優化綜合經營管控模式，推進服務整合、流程銜接和系統融合，全方位構建業務協同體系，提升綜合金融服務水平，將綜合經營打造成為差異化優勢與核心競爭力。

- **綜合化治理能力：**針對各綜合經營公司開展治理架構的重檢評估，督促指導其進行優化調整；開展派出董事、監事履職評估，規範各公司董事會議案審批程序，提升各公司董事會運作效率；已出台15項綜合經營相關制度辦法，根據行業特點和發展階段，對全部綜合經營公司實施分類差異化考核。
- **綜合化牌照佈局：**完善綜合經營牌照，於2020年6月正式設立中銀金融租賃，填補重點領域空白。中銀富登作為國內首批試點成立的投資管理型村鎮銀行，於2020年8月在河北雄安新區正式開業。中銀理財在上海自貿區臨港新片區籌建首家中外合資理財公司。
- **綜合化協同聯動：**實施綜合經營區域聯席會機制，由各一級分行牽頭，定期組織召開區域聯席會，由聯席會承擔統籌區域綜合經營的職責，制定綜合經營工作方案，並通過考核激勵、產品創新、培訓交流等多種手段，推動重點協同項目落地。
- **綜合化風險管控：**對下屬綜合經營公司開展全面業務梳理與風險排查，針對風險管控薄弱環節制定優化方案，督促各公司持續做好問題整改和轉型提升。

持續建設企業級架構，全面推動數字化轉型

中行結合業務戰略，以全集團海內外價值鏈共享為目標，採用企業級業務建模的方法，全力推進企業級架構建設。通過建立分佈式微服務架構，應用新藝術、新方法、新工藝，搭建靈活開放的平台，支撐業務架構和技術架構的深度融合，為全行的數字化轉型提供基礎，提升作為數字化銀行所需的新型能力，實現為業務賦能，為客戶提供更優質、高效的服務。

3.1 堅持黨建引領

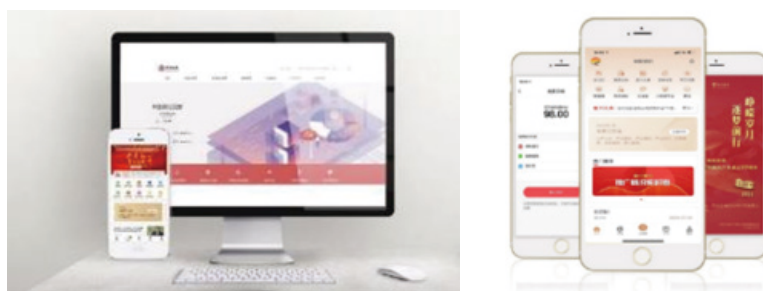
中行堅決貫徹黨中央決策部署，認真學習《中共中央關於加強黨的政治建設的意見》，深入落實全面從嚴治黨主體責任，將貫徹落實習近平總書記關於金融工作重要指示批示精神作為重要任務，持續強化理論武裝，始終做到正確認識大局、自覺服從大局、堅決維護大局。同時，不斷強化基層黨組織政治功能，發揮基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，持之以恆正風肅紀反腐，營造風清氣正的政治生態。

慶祝黨的生日，開設專題黨課

2020年7月1日是中國共產黨的99周年華誕，中行黨委書記、董事長劉連舸以「強化政治機關意識、走好第一方陣」為主題開設了專題黨課。面向總行機關黨員幹部，強調要深刻學習領會習近平總書記關於牢固樹立政治機關意識、加強中央和國家機關黨的政治建設的重要論述，堅持旗幟鮮明講政治，築牢聽黨話、跟黨走的思想根基。同時，總行4,000餘名黨員通過「中銀大學」客戶端，以視頻方式參加學習，中行黨委理論學習中心組還圍繞「強化政治機關意識、走好第一方陣」主題開展了集體學習。

「復興壹號」智慧黨建平台

中行自主研發、精心打造了「復興壹號」智慧黨建平台，致力於構建「攜手抓黨建，智慧促黨建」的黨建生態圈。截至2020年末，平台已具備PC端、手機APP端、微信小程序端等三種訪問方式，擁有組織建設、黨員教育、黨建宣傳等十大功能，已全部覆蓋中行境內約1.8萬個黨組織和14萬餘名黨員，並推廣至4,327家黨政機關和企事業單位，服務黨員約133萬名。



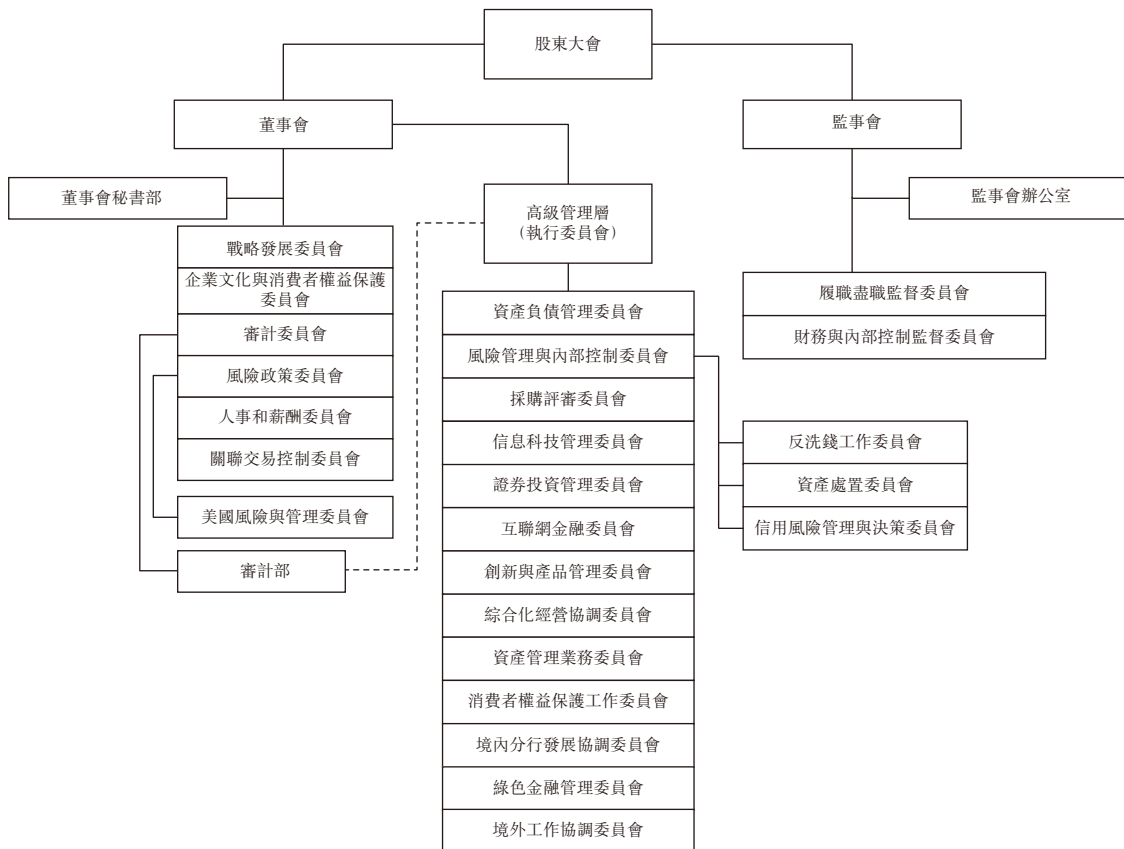
圖註：「復興壹號」平台PC端與手機APP端

3.2 優化公司治理

中行將卓越的公司治理作為重要目標，不斷追求公司治理最佳實踐，把加強黨的領導與完善公司治理有機統一起來。按照資本市場監管和行業監管規則要求，不斷完善以股東大會、董事會、監事會、高級管理層為主體的公司治理架構，「三會一層」職權明晰、運行順暢，董事會各專業委員會及監事會各專門委員會切實履行職責、積極有效運作，公司治理水平持續提升。

完善治理結構

中行持續加強「三會一層」建設，充分發揮股東大會的權力機構作用，強化董事會的決策職能、監事會監督功能。其中，董事會下設戰略發展委員會、企業文化與消費者權益保護委員會、審計委員會、風險政策委員會、人事和薪酬委員會及關聯交易控制委員會，並在風險政策委員會之下設立美國風險與管理委員會，根據董事會的授權，協助董事會履行職責。



董事會構成及多元化情況詳見本報告「責任績效」章節公司治理部份(第151頁)。

規範制度流程

中行堅持孰嚴原則，持續跟進並落實監管規則要求，主動進行公司治理制度重檢和自查，對公司章程、各專業委員會議事規則等進行全面系統梳理。

優化運作機制

切實保護中小股東的知情權、參與權和決策權，以現場會議方式召開年度股東大會，並提供A股網絡投票方式，切實保障中小股東權益的實現。以不斷優化董事會運作機制、信息披露機制、利益相關者協調機制的統一運作為主要著力點，持續提高董事會工作的建設性，支持董事會科學、高效決策，提升透明度，積極履行對股東、客戶、員工、社區等利益相關者的責任。

提升履職能力

中行董事會注重董事持續專業發展，邀請海內外專家學者，就與中行相關的熱點議題、專業領域等進行講解授課。2020年，共組織董事會成員參加培訓22次(含遠程培訓12次)，參與培訓董事達88人次，董事會人均參與培訓時長達33小時，涉及公司價值管理提升、疫情對經濟走向影響、「十四五」規劃編制、國內國際發展形勢變化等為主題的多次專項培訓。此外，中行董事還通過撰寫和發表專業文章、參加研討會、與境內外監管機構會談、對先進同業和中行分支機構實地考察調研等多種方式促進自身的專業發展。

參與ESG管理

中行積極配合董事會加大環境、社會及管治(ESG)範疇的管理和參與，明確了由董事會企業文化與消費者權益保護委員統籌管理ESG事務，主要負責：審議中行ESG有關的發展規劃、政策、報告，向董事會提出建議；識別、評估及管理重要的ESG相關事宜，建立合適及有效的ESG風險管理及內部控制體系。

2020年，董事會相繼審議通過了《2019年度社會責任報告》《加強服務民營企業發展規劃(2020-2022)》《2020年普惠金融業務經營計劃》《申請對外捐贈臨時授權額度》等議案；聽取了《抗擊新冠肺炎疫情工作情況報告》《綠色金融發展情況報告(2019年度)》《消費者權益保護2020年上半年工作情況報告》等匯報。

投資者溝通與服務

中行以提升信息透明度為目標，以投資者需求為導向，持續完善信息披露制度體系和工作流程，不斷增強信息披露的完整性、針對性和有效性，切實保障投資者的知情權，確保境內外投資者能夠公平獲取信息。針對新冠肺炎疫情等重大突發事件，建立信息披露重大突發事件應急操作手冊，充分規範重大突發事件的處理流程和披露方式。主動發佈股東大會提示性公告，建議股東優先選擇非現場方式參會，保障疫情期間股東及參會人員的健康與安全。

中行建立了多元化的投資者溝通渠道，以業績路演、參加大型投行研討會、接待投資者來訪、投資者熱線、集體接待日活動等形式，及時回應投資者和市場關注，認真聽取各方反饋。疫情期間，創新業績發佈會形式，採用視頻直播方式向廣大投資者展示公司業績，並通過遠程辦公保障投資者熱線接聽、回應投資者諮詢。積極參加全國投資者保護宣傳日活動，在「上證e互動」平台宣傳「學習貫徹新《證券法》」活動主題。優化投資者關係網頁展示效果，增加投資者保護相關內容。

線上業績發佈，保障疫情期間股東權益與健康

2020年，新冠疫情的發生為2019年年度業績發佈工作帶來了新的挑戰。中行依託數字化轉型和科技賦能成效，在「中銀直播間」平台採用視頻直播方式，圓滿完成了特殊時期的業績發佈。發佈會共邀請近80家機構的120餘名分析師、投資者參會，累計觀看視頻直播人數突破1.1萬人次，參會機構數和人數均創歷史新高，獲得了市場高度認可。



圖註：中行以視頻直播方式發佈年度業績

中行信息披露工作獲上海證券交易所上市公司2019–2020年度信息披露為「A」的最高評價等級；獲得《證券時報》「最佳投關公司獎」「主板最佳董秘獎」；《新財富》「金牌董秘獎」「最佳IR港股公司獎」。

3.3 強化風險控制

中行堅持在服務實體經濟中防範化解風險，不斷強化全面風險管控，實現更加穩健的發展。2020年，針對全球宏觀政策、債務結構、資本流動等開展研判分析，動態完善風險管控策略，持續建設全面風險管理體系，充分增強風險管控能力，提升風險管理的精細化和專業化水平，確保各類風險有效管控。

風險管理體系

風險管理制度	<ul style="list-style-type: none">• 制定《風險管理總則》，作為綱領性文件統籌全面風險管理；對照中國銀保監會《全面風險管理指引》，開展全面風險排查和督促整改，持續完善全面風險管理體系，從嚴落實監管要求。
風險管理理念	<ul style="list-style-type: none">• 人人都是唯一的一道防線，每道防線都是最後一道防線。
風險管理架構	<ul style="list-style-type: none">• 董事會設立風險政策委員會，負責審定風險管理戰略、政策、程序和制度，並監控落實情況；審查重大風險活動、審議風險管理狀況等。2020年，以現場會議方式召開5次會議，以書面議案方式召開3次會議，重點審閱了風險偏好陳述書、流動性風險管理政策、資本充足率報告及年度風險報告。• 在高級管理層設立風險管理與內部控制委員會，由行長任委員會主席，風險總監為共同主席，強化全面風險管理職能。• 風險管理部負責建立健全風險管理體系，風險管理信息系統建設等工作。• 建立一線業務部門風控中台，設立業務部門風險總監，壓實一道防線風險管理主體責任。

風險管控能力

專業序列建設	<ul style="list-style-type: none">• 開展風險管理專業序列建設，完善風險管理專業培訓課程體系，組織開展培訓和資格認證，規定風險管理相關人員獲取專業資格後方可任職。全年共組織高級專業資格認證培訓2,000餘人次，通過認證600餘人，完成1,000餘人高級專業資格人員重檢。• 加強重點人員管理，針對各機構分管風險的副職強化專業培訓和績效管理，通過培訓、述職、日常交流等多種方式，提升重點人員的風險管理能力。
風險計量模型	<ul style="list-style-type: none">• 開發普惠金融線上融資產品風控模型，依託金融科技，在依法合規和風險可控的前提下，建立普惠線上公司業務自動化風險管控體系，主要包括反欺詐篩查、信用評分、額度測算和貸後監控，已實現信用貸款、銀稅貸、抵押貸線上模型的投產。• 完善境內一般公司客戶評級模型，提升模型的適應性和風險識別能力；推進專業貸款和違約損失(LGD)模型開發，持續提升風險管理量化和精細化程度。
風險智能管控	<ul style="list-style-type: none">• 持續加強風險數據智能化應用，推進360視圖客戶維度內外部數據的融合，利用人工智能技術對資本市場交易數據進行解析，開發資本市場主體信用風險預警模型，成功實現對多家信用債爆雷企業的提前預警。• 配合授信體制改革，推進流程管控系統升級，克服疫情不利影響，按時保質完成公司授信體制改革系統配套實施任務。• 強化風險數據治理，針對全球風險緩釋管理系統(GRMS)、信用風險緩釋管理系統(CCMS)等進行系統優化和管理約束，提高風險數據質量。

重點風險防控

2020年，針對新冠肺炎疫情帶來的風險挑戰，中行快速組建了風險管理應對新冠疫情工作組，持續監測新冠疫情發展及對中行的影響，協同各個部門制定針對性的風險應對措施。

針對市場風險，前瞻性對市場開展跟蹤分析和趨勢研判，全年共向業務部門發送30餘次風險提示和預警。應對金融市場大幅波動，及時重檢壓力測試情景和對公客戶資金業務風險權重系數。主動加強交易對手信用風險管理，在全轄範圍內開展了2次全面風險摸排和1次展期情況的風險排查，有效堵塞風險漏洞。同時，對各類產品開展全面風險排查，針對可能產生交叉傳染的風險，及時制定應對措施，研究風險阻斷方法，快速彌補風險漏洞。

針對合作機構管理，持續完善合作機構管理機制，開展合作機構風險排查，合作機構風險基本可控，後續將持續細化完善合作機構管控要求，有效管控相關風險。

3.4 確保合規經營

中行堅持恪守商業道德，持續強化內控案防和操作風險管理，細化落實反洗錢相關管理辦法，從嚴夯實內控案防、反洗錢管理基礎，著力完善全球合規管理體系，提升合規風險管控能力。

2020年，在中銀大學成立「風險合規與反洗錢學院」，豐富和創新知識手冊、專題課程、案例分析、直播講座等線上學習內容，向境內外員工傳導合規理念和管理要求。同時，大力開展「合規執行年」專項教育活動，強化防範非法集資、跨境賭博等宣傳，要求廣大員工恪守崗位責任，堅守紀律底線。

反洗錢

中行切實履行反洗錢義務，持續完善反洗錢政策與反洗錢系統管控功能，加強涉網絡賭博、電信詐騙等可疑賬戶風險監測，及時採取有效管控措施，為執法部門提供金融情報支持。同時，持續完善培訓管理機制，加大反洗錢培訓力度，加強一線員工的反洗錢意識和辨別能力，在日常工作中全力堵截冒名開戶、操控開戶、電信詐騙等外部欺詐事件，阻止阻斷洗錢活動，維護廣大金融消費者權益。

2020年，中行持續加大反洗錢宣傳力度，各機構圍繞「反洗錢、反恐怖融資、反逃稅」「防賭反賭、金融守護」「打擊野生動物非法交易」「打擊地下錢莊」等宣傳主題，開展形式多樣、各具特色的反洗錢宣傳活動，取得了很好的社會宣傳效果。

4 推進綠色金融，應對氣候變化

綠色發展是經濟社會可持續發展的必然要求；發展綠色金融，是實現綠色發展的重要舉措。隨著《關於構建綠色金融體系的指導意見》《關於促進應對氣候變化投融資的指導意見》等政策文件的出台，以及「2060 碳中和」目標的提出，綠色金融在中國迎來了日趨蓬勃發展之勢。中國銀行積極貫徹綠色發展戰略，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，為經濟發展方式轉變、經濟結構優化、綠色經濟發展提供金融動能。中行建立並持續完善綠色金融管理架構、政策制度及工作流程，綜合發展綠色信貸、綠色債券、氣候投融資、綠色存款、綠色保險、綠色租賃等業務，形成了多層次、立體化的綠色金融業務體系；主動參與國際交流與合作，在綠色金融前沿領域不斷進行深入探索與突破；將低碳環保要求融入日常運營，並向外界積極傳遞綠色生活理念。

可持續發展目標(SDGs)



[專題]綠色債券，助力低碳轉型發展

自2016年以來，中行積極投入可持續發展類債券的籌備、發行及管理工
作，先後制定了《綠色債券管理聲明》《綠色債券內部管理規程》《可持續
發展類債券管理聲明》《可持續發展類債券內部管理規定》，引導資金投
向可再生能源、能效提升、污染預防及管控、清潔交通、可持續水資源
與廢水管理、綠色建築、可負擔的生活基礎設施和創業就業等具有顯著
環境效益及社會效益的領域。

中行已建立可持續發展類債券管理框架。2020年，發行可持續發展類債
券總規模約等值93億美元。其中，綠色債券已累計發行七期，總規模約
為83億美元等值。2020年9月，中行發行了中資及全球商業機構首支藍色
債券，積極助力藍色經濟發展。

<p>綠色債券</p>	<p>持續擴大綠色債券承銷規模，助力綠色債券融資。截至2020年末，承銷境內綠色債券發行規模145.87億人民幣，在商業銀行中排名第一；境外綠色債券承銷量折合人民幣約370億元，在中資離岸綠色債券市場中位列中資主承銷商首位。2021年初，協助中國長江三峽集團有限公司、國家電力投資集團有限公司、華能國際電力股份有限公司成功發行國內首批碳中和債券。</p>
<p>藍色債券</p>	<p>在綠色債券基礎上踐行金融創新，成功定價發行雙幣種藍色債券。該債券包括3年期5億美元和2年期30億元人民幣兩個品種，募集資金用於支持海洋相關污水處理項目及海上風電項目。</p>
<p>社會債券</p>	<p>在境外完成中小企業專項(疫情防控)社會責任債券發行定價。該債券由中行澳門分行發行，包括40億港元和10億澳門元兩個品種，是境外市場發行的首筆抗疫主題債券，也是境外中資機構首筆獲得第三方社會責任認證的債券，旨在保障當地中小企業應急融資需求，支持受疫情影響的中小企業渡過難關。</p>

助力正榮地產成功發行高級綠色債券

中銀國際作為聯席全球協調人、聯席賬簿管理人及聯席牽頭經辦人，助力正榮地產集團有限公司成功發行3.5億美元的高級綠色債券。本次發行吸引了歐洲綠色債券投資者的積極參與，包括多家ESG綠色基金及主權基金，共計有188位投資者參與。此筆債券所得款項將用於為公司的綠色項目提供再融資，涵蓋綠色建築、能源效益、可再生能源、預防及管理污染物以及可持續用水管理等領域。

助力國內首單租賃類綠色債權計劃發行

中行廣東省分行作為託管服務機構，助力廣東綠金融租賃有限公司在北京金融資產交易所成功掛牌發行「綠金租賃綠色應收賬款債權融資計劃」。該項目總規模15億元，首期1.86億元，基礎資產涉及污水處理、垃圾焚燒、垃圾填埋氣發電等多個環保領域，是國內首單租賃類綠色債權計劃，也是粵港澳大灣區首單綠色債權融資計劃。

4.1 推進綠色金融戰略

中行秉承綠色發展理念，集團以《中國銀行綠色金融發展規劃》為指導，將綠色發展的要求內化到組織架構、公司治理、政策制度、產品體系、風險管理、企業文化、信息披露等各個環節。同時，主動參與國內外綠色金融創新實踐，為綠色經濟發展做出力所能及的貢獻。

建立綠色金融長效發展機制

中行建立了較為完善的綠色金融相關職能架構體系，並持續加強政策制度建設與風險管理，積極推進綠色金融改革創新。

組織架構	董事會每年聽取全行的綠色金融工作情況匯報。管理層設立了綠色金融管理委員會，統籌全集團綠色金融管理和專業決策。該委員會由管理層成員擔任主席和共同主席，由總行10個部門擔任常設委員，定期組織召開綠色金融管理委員會會議，部署推進綠色金融各項工作。
政策制度	印發《中國銀行綠色信貸工作指引(2020年版)》，在業務發起、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等各個環節融入綠色金融管理最新要求。向境外機構、綜合經營公司分別印發通知，加強對綠色金融工作的引導與管理。綠色金融已列入全行「十四五」發展規劃，明確量化發展目標，綠色信貸和綠色債券相關的具體管理辦法也在持續修訂中。
風險管理	加強對氣候與環境風險的識別管理，與外部機構合作，針對部份高碳行業和敏感因子，計劃開展氣候與環境風險壓力測試。

積極支持國家綠色金融創新

中行主動助力國家綠色金融改革創新試驗區建設，將浙江省湖州市分行設立為總行級綠色金融試點分行，在多地分行設立了綠色金融部門／團隊或綠色金融分支行，對相關業務進行積極探索。浙江湖州分行將綠色金融與普惠金融、產品創新、場景建設等多種情景相融合，推出了揮發性有機物減排貸、排污權抵押貸等創新產品；廣東省分行取得了碳排放配額質押貸款發放、環境污染責任險銷售等業務的創新突破。

在國家綠色發展基金(簡稱「綠色基金」)募資和設立過程中，中行發揮綜合經營優勢，通過總分行積極聯動與配合，推動基金順利落地，運用股、貸、債等多種方式支持綠色金融發展。未來，中行將配合綠色基金引入國際先進ESG投資標準，與綠色基金共同探討綠色投資策略，促進中國綠色投資邁向全球價值鏈中高端。

快速響應國家綠色發展基金籌建

國家綠色發展基金是首支國務院批准成立的環保領域國家級重點基金，首期規模達到885億元。中行總行與上海市分行積極聯動，快速響應綠色基金籌建，成為首家完成出資程序的銀行，認繳出資80億元，佔股9.04%，為綠色基金完成超額募資提供支撐。中行長江經濟帶沿線分行將按照綠色基金投資標準，篩選合適標的推薦至綠色基金，並推動項目早日落地。

主動參與綠色金融國際合作

中行積極踐行「一帶一路」綠色投資原則(GIP)綠色金融產品創新工作組共同主席的職責，深度參與、支持「一帶一路」綠色金融創新實踐。2020年，中行牽頭主辦了GIP「綠色金融工具創新」線上國際研討會，GIP相關成員單位參加會議，進一步深化了簽署機構間의分享交流與業務合作。

<p>加入綠色金融國際組織</p>	<ul style="list-style-type: none"> 積極踐行GIP(「一帶一路」綠色投資原則)綠色金融產品創新工作組共同主席的職責，主辦在線國際綠色金融研討會。 當選國際資本市場協會(ICMA)2020/2021年度綠色債券、社會責任債券原則及指引顧問委員會成員，協助推動綠色債券標準在國際上的推廣以及與中國標準的接軌。 於2021年2月成為氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)支持機構；積極參與中英金融機構氣候與環境信息披露試點小組、國際標準化組織可持續金融技術委員會(ISO/TC322)國內技術對口工作組、可持續金融國家平台(IPSF)可持續金融目錄工作組技術專家組的有關工作。
<p>積極開展多方合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> 作為創始核心合作夥伴，以唯一一家中資銀行的身份，參與設立新加坡金融管理局主導成立的新加坡綠色金融中心。 與北京綠色金融與可持續發展研究院、浙江省湖州市政府簽署《關於共同籌建「兩山綠色金融學院」框架合作協議》。
<p>鼓勵開展創新實踐</p>	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵國際分支機構在綠色金融領域進行積極探索，中銀香港已推出香港地區首支經第三方認證的人民幣企業綠色定期存款產品；倫敦分行對金融業務的氣候風險進行了評估與管理。

支持新加坡綠色金融中心建設

在新加坡金融管理局支持下，由新加坡管理大學李光前商學院與倫敦帝國學院商學院共同創辦的新加坡綠色金融中心在2020年10月正式成立。中行作為中心創始合作夥伴之一，致力於將綠色金融發展倡議與「一帶一路」倡議相結合，在促進創新型綠色金融發展的同時，注重專業人才的培養以及新市場生態系統的培育，支持新加坡發展成為世界領先的可持續金融中心。

4.2 優化綠色資產配置

中行已將綠色金融的要求納入所有行業信貸政策中，大力支持符合綠色產業標準的客戶和項目，堅決退出不符合國家環保標準的項目，推動產業結構向低碳環保方向轉型。綠色信貸項目審批切實做到優先受理、優先盡責、優先審批、優先發放。

響應綠色需求，助力低碳轉型發展

中銀香港積極響應和服務國家有關「碳中和」承諾，不斷豐富綠色信貸、綠色債券、ESG投資基金等產品規模和種類，將可持續發展理念貫徹至業務管理、發展、運營全流程，為全社會的低碳轉型貢獻力量。

- 成為香港品質保證局(HKQAA)全新綠色貸款「評定易」網上平台的首家合作銀行；並推出「中小企綠色貸款優惠計劃」，為合資格的綠色貸款提供手續費減免，推動中小企業參與可持續發展。
- 推出香港首個經獨立第三方認證的企業綠色定期存款計劃，有關存款資金專項用於支持綠色建築、可再生能源、污染防治產業的項目，以推動經濟向低碳、適應氣候變化及可持續發展轉型。
- 為環保綜合企業、電力行業企業、電信基礎設施供貨商企業、地產發展商等提供綠色貸款，與企業合作改善環境，減低空氣、水和土壤等污染。其中，向中國光大環境(集團)有限公司簽署了港幣20億元綠色貸款，用於光大環境旗下環保能源板塊相關業務。

助力綠色能源發展

中行廣東省分行為南方電網調峰調頻發電有限公司工程建設管理分公司核定19億元信用總量，並成功實現貸款發放，用於陽江和梅州抽水蓄能發電項目建設。抽水蓄能電站是電力系統中具有調峰、填谷、調頻等多種作用的特殊電源，可減少火電廠因出力調整帶來的排放增加，並將有利於提高電網接受更多風力發電、太陽能發電等可再生能源的能力，進而為新能源發展提供支撐。

變廢為綠，推動工業園區高質量發展

為響應長三角區域綠色一體化發展國家戰略，中行浙江湖州市分行創新開發了「工業園區有機更新貸」綠色信貸產品。湖州南潯經濟開發區希望將原污染較重且已停產的熱電廠改造成「南太湖精英計劃」產業園，與「工業園區有機更新貸」產品的理念十分契合。中行浙江湖州市分行快速行動，在一個月內為項目批准3.5億元貸款，並緊跟項目需求，為項目二期提供了3.5億元授信支持。該項目的實施可節約土地約109.42畝，產業集聚效應和生態環保效益明顯。



圖註：「工業園區有機更新貸」助力南太湖精英產業園「換新」

長三角生態綠色貸

「長三角生態綠色貸」是中行蘇州市分行推出的綠色金融信貸產品，以具有排污許可證的企業為對象，結合其排污許可量、企業徵信情況等核定授信額度，支持企業健康發展。2020年，受疫情影響，蘇州吳江區一家小微紡織企業由於下游貨款遲遲未到位而無法支付供貨商的原料款。中行蘇州市分行了解到企業於2019年11月辦理了排污許可證且信用良好，通過「長三角生態綠色貸」為該企業提供一次性貸款300萬元，幫助企業及時緩解了融資困難。

獨家授信支持匈牙利最大光伏電站項目

中行匈牙利分行與中國機械進出口(集團)有限公司下屬項目公司成功簽署匈牙利考波什堡2×49.28MW光伏電站項目融資協議，獨家為匈牙利最大光伏電站項目提供項目融資貸款。該項目是匈牙利重要的綠色電力項目，由中資企業投資、建設和運營，由中資商業銀行海外機構提供項目建設本地幣種融資，是中資企業與中資商業銀行攜手踐行「一帶一路」倡議的重要嘗試。

4.3 全力減少環境足跡

中行密切關注日常運營中的能源和資源使用情況，並結合國家和地方要求，建立了綠色運營相關政策制度，在無紙化運營、能源和水資源節約、垃圾分類和減量方面持續開展切實的行動。同時，積極參與綠色環保活動和社區環境管理，推行綠色生活方式。

推進無紙化運營

通過大力發展電子對賬渠道、推進智能建設、減少紙質文件的使用等方式，中行持續降低對紙張的消耗，踐行綠色低碳服務理念。

電子賬單	持續推進以電子賬單替代紙質賬單，截至2020年末，全轄電子對賬率達到97.8%，電子賬單節約紙張達2.57億張。
智能建設	智能櫃檯採用全程無紙化設計，業務完結後，系統自動以電子形式存儲交易記錄和業務影像，除對客的服務憑條外，基本實現零打印、零傳票、零紙質留存、零倉儲成本。

「減紙還林」綠色運營模式

中行澳門分行積極支持綠色環保事業，倡導綠色運營。通過海報、視頻等渠道，持續宣傳電子賬單環保、安全可靠、易於辦理等特點。截至2020年末，存量綜合賬單電子簽約比例由2020年初的48%提升至85%，郵寄賬單月均產生紙張、信封數量較2019年度下降逾62%，共減少使用約24.2萬張紙及18.6萬個信封，賬單印刷費用下降達54%。

面向內部，中行澳門分行倡導「系統可查則不打印」的工作原則，以減少不必要的資料打印；對不可避免的紙張打印，倡導縮印排版、使用紙張正反面。由此，澳門分行每月成功減省近50%的無效紙張。



圖註：中行澳門分行積極開展電子賬單環保宣傳

實施節能減排

中行建立了能源管理體系，並根據北京市生態環境局《北京市重點碳排放單位配額核定方法》、北京節約用水管理中心《計劃用水指標通知書》制定了用電和用水目標。2020年，中行總行電、水耗用量均在控制目標之內。

中行嚴格執行國家發改委發佈的《重點用能單位節能管理辦法》、國家標準《綠色建築評價標準》，在加強辦公建築節能的同時，將建築節能作為自建、購買、租用辦公場所的重要參考依據。

能源管理	<ul style="list-style-type: none">• 按月統計能耗情況，建立能源台賬，定期分析能源數據變化，以及時進行監督檢查或調整。• 全面更換LED光源，每年可節約電耗約10萬千瓦時。已更換安全出口指示燈、電梯廳、部份公共區域、夜景照明等光源。• 保證正常辦公的前提下，合理調整空調設備、照明設備的運行時間及運行參數，並加強巡查，確保人走關燈。• 督促物業公司及專業分包進行設備維護保養，適時改造更換高耗、低效用能設備。
用水管理	<ul style="list-style-type: none">• 循環利用保潔用水。• 衛生間採用新型節水型衛生潔具，逐步替換原有衛生潔具。
差旅管理	<ul style="list-style-type: none">• 充分利用電話會議和視頻會議系統，減少會議出差。
綠色辦公	<ul style="list-style-type: none">• 組織節能培訓，發放節能宣傳資料，發起節能倡議；在茶水間、衛生間等區域，張貼節水、節紙提示；積極參加「地球一小時」等節能公益活動。

建設綠色節能機房

中行高度重視機房節能管理，致力於打造綠色數據中心。針對現有機房，中行升級了動力環境監控系統，促進機房供電系統實際利用效率更為平衡，減少不必要的能耗。正在規劃設計階段的金融科技中心內蒙古和林格爾新區項目以及合肥園區項目，將節能性作為項目建設的主導目標之一。內蒙古和林格爾新區項目PUE設計值為1.18，合肥園區項目PUE設計值為1.3。項目將通過採用間接蒸發製冷技術和熱源回收技術、優化供配電系統架構，及廣泛使用太陽能設備和節能型設備等措施，全面打造綠色節能機房。

科技引領節能減排

中行盧森堡分行的新大樓機房採用多項節能技術，相比傳統機房，每年可降低能耗30%以上，達到當地同業領先水平。智能微模塊化架構通過機櫃間的密閉通道設計，可隔離冷熱氣流，利用冷熱溫差促進機房空氣自然循環，達到製冷目的；通過高效供配電系統和智能算法，實現風速為30%至100%無級調速，在更好地匹配服務器風量的同時，達到最大限度的節能效果。

通過桌面虛擬化技術，中行盧森堡分行將傳統的PC桌面系統轉換為以私有雲服務器為核心的VDI架構。VDI終端的功耗只相當於傳統桌面終端功耗的7.5%，以分行現有的辦公環境估計，可降低辦公電耗80%。此外，VDI終端的採用大幅降低了辦公室熱量排放，進而有效減少了溫度調節所產生的能耗。

加強廢棄物管理

中行積極響應《關於進一步做好中央國家機關生活垃圾分類工作的通知》《北京市生活垃圾管理條例》等文件，成立總行機關垃圾分類工作小組，完善垃圾分類制度，科學配備垃圾分類容器設施，深入開展垃圾分類培訓宣傳，並建立常態化管理監督機制，對垃圾實行分類、無害、減量控制。2020年，中行生活垃圾產生量較2019年下降5.9%。

完善管理 機制	制定年度《垃圾管理工作實施方案》及《垃圾分類管理措施》，各類垃圾均與有資質的回收企業簽訂合同，進行合規消納處置。
實行垃圾 分類監督 員制度	各部門按照樓層設置監督員，物業公司設置檢查員，總務部設置巡視員，對各辦公區、各樓層垃圾分類情況進行監督檢查，並根據監督檢查和巡視情況進行總結分析和每周通報。
加強全員 培訓	向所有員工發放垃圾分類指導手冊，提倡「厲行節約杜絕浪費」，從源頭減少垃圾產量。

倡導綠色生活

中行積極組織和參與綠色環保活動，向員工、客戶、公眾等利益相關方倡導低碳環保理念，並充分發揮專長優勢，為社區環境管理工作探索智能化解決方案。

綠色騎行，守護母親河

中行莆田分行組織開展「綠色騎行，守護母親河」主題活動。騎行隊伍順着木蘭溪畔綠道騎行8公里。途中，隊員們開展了衛生清理志願活動，用實際行動守護「母親河」，傳遞建設美麗莆田、共享青山綠水的環保理念。



圖註：中行莆田分行組織綠色騎行活動

積極參與社區環保活動

中銀航空租賃連續第三年與新加坡水道局合作，前往加冷河和新加坡河沿岸水道清理垃圾。在公司高級管理層的帶領下，員工們通過水道清理活動清理出約82公斤垃圾。



圖註：中銀航空租賃的員工們進行水道清理

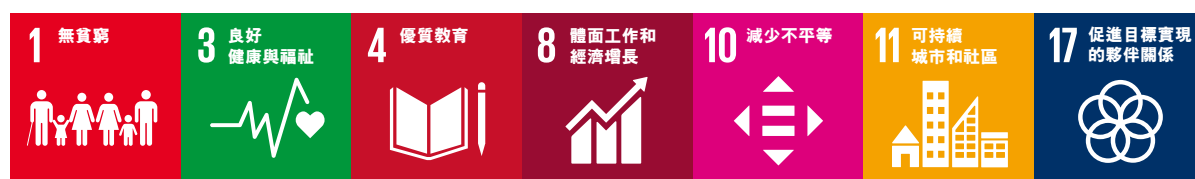
為垃圾分類管理插上智慧的「翅膀」

中行浙江嘉興市分行創新金融場景和綠色發展融合的新模式，與嘉興市政府合作上線垃圾分類管理智慧化平台。該平台通過居民端(商戶使用)、督導端(收運公司使用)和管理端(政府管理部門使用)三個端口實行智慧化管理，實現了一個平台、多項數據、多個街道、多家收運公司的統一。該項目已在嘉興市3個區、2個鎮的42條街道落地。與全市5個縣均達成合作意向。後續還將新增示範街推廣200至500條，新增商戶1萬至2萬戶，全市共涉及商戶超10萬戶。

5 熱心社會公益，共建美好家園

追求幸福生活是所有人民的共同願望。唯有完善包容普惠的發展理念和模式，才能讓發展更加平衡，讓發展機會更加均等，發展成果人人共享。中國銀行作為國有大行，將建設包容普惠的幸福社會視為己任，為社會發展努力創造共享價值。2020年，中行繼續拓展「公益+金融」場景，創新互助養老「時間銀行」模式，為應對老齡化社會貢獻可持續方案；加強慈善組織互聯網公開募捐平台建設、完善志願服務管理與激勵機制，堅持走科學、專業的公益慈善道路；積極應對自然災害和公共衛生事件等突發事件，持續開展金融知識普及，為群眾築牢生命安全與金融風險防線。

可持續發展目標(SDGs)



[專題]「益」路探索，創新互助養老模式

中行積極響應黨中央、國務院關於應對人口老齡化的相關決策部署，主動探索養老服務供給模式創新，助力政府開展養老社會化改革，全力支持公益養老事業發展。

由中行開發的「中銀公益互助養老平台」採用「時間銀行」模式，當志願者為老年人提供養老志願服務時，平台借助區塊鏈技術，按一定的規則記錄和存儲服務時長。志願者可以在步入老年後，從平台提取時長，兌換同等時長的服務，也可以將時長捐贈給直系親屬或其他有需要的老人，實現「年輕存時間、高齡取服務」的良性循環。

2020年，中行與北京、上海、深圳等地的政府部門及養老機構加強合作，共同建設並推廣該平台。其中，中行與上海市民政局合作的「上海養老時間銀行」項目已在徐匯、長寧、普陀、虹口、楊浦等上海市轄區開展試點。截至2020年末，平台已覆蓋老人和志願者群體近萬人，未來計劃逐步向京津冀、長三角、粵港澳大灣區、成渝、海南自貿港等區域推廣。

平台優勢

系統開發	充分發揮中行公信力高、渠道網絡廣、開發能力強、數據安全性高等優勢，為「時間銀行」在全國範圍內實現通存通兌打下基礎。
專業運營	集團旗下綜合經營公司中益善源 ^{註1} 負責平台專業化運營，中銀金科負責技術開發，共同保障平台的專業性與穩定性。同時，借助中國銀行渠道優勢和政府、養老機構、社會組織等合作開展平台的宣導及推廣，助力平台影響力的持續提升。
風險控制	通過借助中行自有服務器搭建平台和數據庫、與專業機構合作開展服務流程的審核與監督、制定平台標準和規則等措施，確保風險可控。

註1： 中益善源是中國銀行為履行社會責任、助力精準扶貧而成立的一家綜合經營公司。



圖註：中銀公益互助養老平台榮獲
第二屆智慧健康養老創新創業大賽「服務組·銀獎」

時間銀行激發社區志願者的服務熱情

秦阿姨是一名活躍的上海社區志願者，時常參與為社區高齡老人舉辦的文藝演出。在接觸時間銀行前，她很難記得自己演了多少場、服務了多長時間，總感覺有些遺憾。隨著時間銀行項目試點工作的推進，越來越多的社區志願者了解了志願時間「存取」的理念和模式，秦阿姨也學會了使用微信小程序掃描二維碼參加志願者服務，並隨時查閱自己的志願服務記錄。用秦阿姨的話說：「現在用了時間銀行，看看自己的記錄，很有成就感！」



圖註：「上海養老時間銀行」微信小程序界面

5.1 共創金融公益生態

中行長期堅持「服務社會、奉獻社會、回報社會」理念，立足自身業務和資源優勢，賦能慈善公益事業發展。

打造專業公益平台

中行依託中銀慈善基金會作為履行公益責任的載體，搭建了「中銀公益」（原「善源公益」）互聯網募捐平台，以此為橋樑鏈接全球的愛心與善意，推動公益事業發展。作為民政部指定的慈善組織互聯網公開募捐信息平台，「中銀公益」依託中行金融背景和技術優勢，為公眾提供便捷、透明、安全的捐贈服務，為慈善組織提供募捐信息發佈與志願者管理服務。2020年，平台創新運作模式，拓寬募捐渠道，並加大對合作社會組織的支持力度，持續完善「公益＋互聯網＋金融」生態圈。

2020年，「中銀公益」平台共直接為48家慈善組織的142個募捐活動募集善款2,068.18萬元，全年捐贈達25.46萬人次。

打通線上線下宣傳渠道

中行充分發揮營業網絡覆蓋優勢，將「中銀公益」平台接入中行手機銀行客戶端，為所有用戶提供安全、便捷的捐款入口。疫情期間，中銀公益結合手機銀行業務，在APP首頁發起「共同戰疫」活動，聯合中華思源工程扶貧基金會發起慈善募捐，號召用戶共同為抗擊疫情募集款項和物資。

平台依託中行遍佈全國的線下網點，為社會組織提供募捐活動宣傳的新陣地，打造線上募捐結合線下動員的聯合募捐模式。2020年6月，平台聯合中行東莞市分行，支持東莞市慈善會開展「6•30廣東扶貧濟困日」主題募捐活動，聯動東莞市89家營業廳、網點，通過張貼海報、員工志願者介紹等宣傳方式，吸引公眾了解項目並參與捐贈。同類活動也已相繼在中行北京市分行、深圳市分行、蘇州市分行開展，獲得了來自慈善組織的積極評價。

專業賦能慈善組織

自「中銀公益」平台成立開始，中行就十分重視與慈善組織的合作，並主動發揮金融專長，支持並賦能慈善組織發展。中銀基金公司組織員工志願者，為慈善組織開展資產保值增值培訓，並提供資產管理諮詢服務。中行還聯合北京致誠社會組織矛盾調處與研究中心，開設「基金會合規建設」系列線上課程，以幫助慈善組織提升從業人員的組織管理能力。

定制公益服務

2020年8月，中銀校友公益平台正式上線，針對高校基金會的互聯網公益需求，提供定制化的互聯網慈善募捐信息發佈功能，為校友創建通過公益參與貢獻母校建設的新渠道。該平台已先後服務了13所高校基金會，並根據共性需求，上線校友信息收集、電子票據申領等新功能，有效滿足了高校維護校友社群的需求。



圖註：中銀校友公益平台使用界面



圖註：中銀校友公益平台—華中科技大學專屬頁面

持續奉獻慈善事業

中行及其分支機構在全球範圍內積極開展豐富多樣的慈善公益項目，在教育助學、扶弱濟困、文化傳承等領域持續投入，為建設更和諧美好的社會貢獻力量。

堅持教育公益

針對咸陽市旬邑縣鄉村大齡教師培訓機會少、教學質量難以提升的現實難題，中行中銀基金深入調研，全員動員募集資金，發起了「彩虹園丁教師培訓」項目，分5期共為20名鄉村教師提供「沉浸式」跟崗學習機會。老師們通過隨堂聽課、交流反思、參與教學工作會議、接受專家名師指導等方式，實現了自身教學水平提升。項目獲得第二屆中國公募基金英華獎榜單「2019年度最佳社會公益實踐案例」獎。



圖註：「彩虹園丁教師培訓」參與教師正在隨堂聽課

中行江蘇鹽城分行自2013年起開展「愛在川彭」公益助學項目，通過修繕校舍、補充書籍、設立獎學金等方式，定點幫扶射陽縣川彭小學。2020年，中行江蘇鹽城分行聯合鹽城廣播電視總台，推出了「愛中同行」公益項目，將川彭小學空置教室改造成為集圖書館、影音室、舞蹈房、藝術沙龍為一體的「藝術之家」，並計劃邀請專業教師為孩子們帶來藝術課程。



圖註：中行江蘇鹽城分行「愛中同行」公益項目啓動儀式

幫扶弱勢群體

中行深圳市分行連續四年開展「城市美容師關愛行動」，為環衛工人送上暖心關懷。2020年，活動以線上徵集環保視頻及線下慰問的方式開展，為近百位「城市美容師」贈送由口罩、洗手液、環衛馬甲、助農食品組成的愛心包，致敬他們的堅守與奉獻。

「市民對我們環衛工人的態度越來越好，政府和各行各業對我們的關注、關懷和關愛，都讓我覺得很溫暖、很感動。」—環衛工人 王先生



圖註：中行深圳市分行開展「城市美容師關愛行動」

中銀香港與香港最大的智障人士服務機構匡智會合作，支持該機構開展專業培訓，為智障人士構建資歷認證框架，預計3年共幫助約1,500名殘障人士接受培訓、取得資歷證明，以增加其公開就業競爭力。從而幫助智障人士取得市場化的薪酬，實現服務社會、自力更生，促進智障人士融入社會。

中行新西蘭子行積極團結當地華人企業、華人社團回饋社會，展現華人商界的愛心與責任。2020年7月，中行新西蘭子行代表新西蘭中國商會，向奧克蘭臨終關懷慈善醫院Mercy Hospice捐贈3.5萬新西蘭元善款，用於療養院的修建項目，為臨終患者提供更好的設施條件。自2016年以來，新西蘭子行積極牽頭，與新西蘭中國商會共同舉辦了四屆新春慈善晚宴，籌措善款總額逾20萬新西蘭元。

中銀航空租賃於2020年5月和6月面向內部開展了網絡捐贈活動，以支持新加坡獨立非營利性組織——善糧社(Food From The Heart)開展的食品派發活動，共籌集善款35,339新加坡元，相當於向新加坡當地的困難人群派發了785包食品。



圖註：中銀航空租賃積極支持公益機構的食品派發活動

致力資助育人

中行高度重視學生資助事業發展，已連續21年開辦國家助學貸款業務，並持續與教育部全國學生資助管理中心共同舉辦「資助育人」系列活動，貫徹「保障型助學」向「發展型助學」轉變的理念。2020年，「資助育人」系列活動以「支持脫貧攻堅、樹立文化自信」為主題，由第九屆「彩虹橋」高校學生交流活動、第四屆「文化藝術進校園活動」和第七屆「助學•築夢•鑄人」主題宣傳活動組成。

- 「彩虹橋」活動：共選拔了10個省、自治區和直轄市35所高校300名品學兼優的助學貸款受助學生到北京參觀學習，其中來自「三區三州」深度貧困地區的學生佔比達83%。
- 「文化藝術進校園」活動：邀請故宮博物院第六任院長單霽翔赴「三區三州地區」及湖北、廣東省9所高校，開展《堅定文化自信，做中華文化的忠實守望者》的專題講座，讓近萬名高校師生體會到了中華優秀傳統文化「守望者」的心路歷程，感受大國工匠身上的那份執着、忠誠、堅定。
- 「助學•築夢•鑄人」活動 面向在校大學生、教師、助學工作人員等徵集以「脫貧攻堅」為主題的短視頻作品、藝術作品、攝影作品或文字作品，並配套對優秀作品進行「雲」展，激勵廣大受助學生奮發自強、立志成才、感恩奉獻。

截至2020年末，中行已累計發放國家助學貸款246億元，為400多所高校180餘萬名家庭困難學生提供了資助。「資助育人」系列活動累計惠及108所高校逾8萬名師生。



左圖：2020年「彩虹橋」高校學生參訪中行



右圖：故宮博物院第六任院長單霽翔為高校學生講述中華傳統文化

5.2 攜手員工一起志願

中行高度重視員工志願服務工作，不斷完善志願服務機制、延伸志願服務觸及範圍。在集團的大力支持下，全轄員工積極發揚志願者精神，多維度回應社會大眾所需、所盼、所急，展現中行人無私奉獻的志願風采。

搭建志願服務平台	秉持「人人公益」理念，中行搭建「一起志願」平台，打造志願服務信息交互與志願者管理系統，構建員工高效、便捷參與志願服務的長效機制。截至2020年末，「一起志願」平台入駐志願組織788家，發佈志願招募項目507個，實名註冊志願者共計2.14萬人，貢獻志願服務時長2.09萬小時。
凝聚青年志願力量	作為中國青年志願者協會團體會員，中行在全國範圍內擁有570多個青年志願者組織、2萬餘名青年志願者。他們充滿熱情地活躍在志願服務一線，積極參與金融知識普及、教育扶貧、愛心義賣、重大展會等服務活動，詮釋中行志願者的責任與擔當。
推動多元項目落地	中行總行及各分支機構的員工志願者們積極投身當地社區，參與到抗擊疫情、脫貧攻堅、環境保護、醫療義診、社區關愛、公益獻血等眾多志願服務項目之中，將志願服務的溫情傳遞給需要幫助的人們。

為進博會保駕護航

中行志願者已連續三年服務進博會第一線，從展前籌備到展中服務，從現場運營到服務保障，全方位提供高效、專業、優質的志願服務支持。2020年第三屆進博會上，243名熟練掌握阿拉伯語、波蘭語、丹麥語、越南語等10多個語種的中行員工志願者，為企業對接活動提供了高水準翻譯服務，成為展會現場一道亮麗的風景。

中行深圳市分行成立了線上翻譯志願突擊隊。為保證翻譯的流暢性和準確性，志願者們做了大量的準備工作，如收集企業信息、學習專業術語、多次演練模擬交易場景等。進博會期間，他們每天肩負着9至12家企業的高強度翻譯對接工作，獲得了中外展商客商的高度讚許。

點亮深山學子逐夢微光

中行蘇州工業園區分行聯合9家黨建共建單位，在蘇州中心共同舉辦「銀政校企社」沂蒙愛心公益市場，通過愛心義賣為沂蒙山區孩子改善學習環境籌集善款。員工志願者們在活動現場佈置了16個公益小鋪，積極開展義賣宣傳，累計售出愛心義賣品達1,000件，籌得捐贈資金超過2萬元，用於為平邑縣白彥鎮福泉完小購置課桌椅和打印機。



圖註：中行蘇州工業園區分行員工參與愛心義賣

5.3 參與災害應急救助

中行及各級機構建立了完善的災害應急機制，在災害到來之前做到及早部署、防禦到位。面對2020年中國南方汛情和洪澇災害，中行第一時間啓動應急預案，為客戶提供金融服務保障，並全力支持防汛抗洪，幫助民眾克服困難，助力企業災後重建。

未雨綢繆，提前部署防災減災

2020年6月初，中行安徽省分行根據省氣象部門雨情預報，第一時間成立各級領導小組，加強防汛工作組織領導；落實應急預案，提前預判災情影響，梳理佈控易受災環節，制定應急措施並開展應急演練；及時下發防汛抗洪通知，做好防災物資準備，實行巡查制度，確保災情發生後第一時間報告、響應和處置。得益於紮實的防備工作，中行安徽省分行的大多數網點實現了災後迅速恢復正常營業，期間轄內分支機構均未發生相關客戶投訴。



圖註：中行安徽省分行在防汛抗洪第一線

匯聚愛心 抗洪救災

「中銀公益」積極發揮平台作用，於2020年6月聯合深圳壹基金公益基金會(簡稱「壹基金」)發佈「壹基金馳援南方洪災」慈善募捐活動，凝聚員工與社會愛心人士的力量，為受災地區捐贈救災包和急需的生活物資，幫助受災民眾渡過難關。中益善源、中行重慶市分行、中行廣東省分行積極響應募捐活動，通過內部郵件、微信公眾號、手機銀行客戶端等平台，呼籲員工和客戶奉獻愛心，共11,560人次參與捐贈，募集善款15.34萬餘元。



圖註：中銀公益聯合壹基金籌集的抗洪救災物資
運抵四川省營山縣雙流鎮

保障服務不間斷

四川省是受暴雨、洪澇災害影響嚴重的地區之一。中行四川省分行心繫客戶權益，為解決部份地區網點營業暫時中斷的困境，在強化電子渠道服務保障的同時，迅速開通了匯劃支付業務異地應急處置綠色服務通道，確保客戶資金及時到賬。同時，中行四川省分行針對政府救災款項等緊急資金劃撥業務提供上門服務。



圖註：中行四川省分行災後走訪慰問受災客戶

助力災後復工復產

中行安徽省分行除了為受災企業和個人應急支取等金融需求提供支持外，深入了解受災企業資金需求，加大對受災地區災後重建和復工復產的支持力度。受流域強降雨影響，7月初安徽省黃山市歙縣遭遇多年不遇洪澇災害，歙縣經濟開發區城東園區(一期)207戶企業和100餘戶個體工商戶受災。災情發生後，中行第一時間對黃山市歙縣經濟開發區受災嚴重企業進行梳理對接，制定授信方案，批覆授信金額6,900萬元，為企業恢復生產提供及時的資金支持。



圖註：中行安徽省分行助力當地企業恢復生產

做好災後理賠服務

2020年5月，國內南方地區暴雨災害持續發生，為妥善做好災害事故的理賠服務工作，中銀保險下發《關於做好汛期和颱風多發季節災害事故保險應急處置工作的通知》，明確災害發生後保險案件處理機制，啓動應急處理程序、建立理賠綠色通道、簡化理賠流程、做好信息報送和共享，積極承擔社會責任，保障實體企業盡快恢復生產。夏季颱風高發期間，跟進颱風形成情況，跟蹤颱風路徑，及時下發防禦和理賠服務通知，做好災害響應工作。截至2020年末，中銀保險共接到汛期暴雨災害非車險報案857件，估損金額7,842.10萬元，已決699件，已決賠償金額3,749.41萬元。



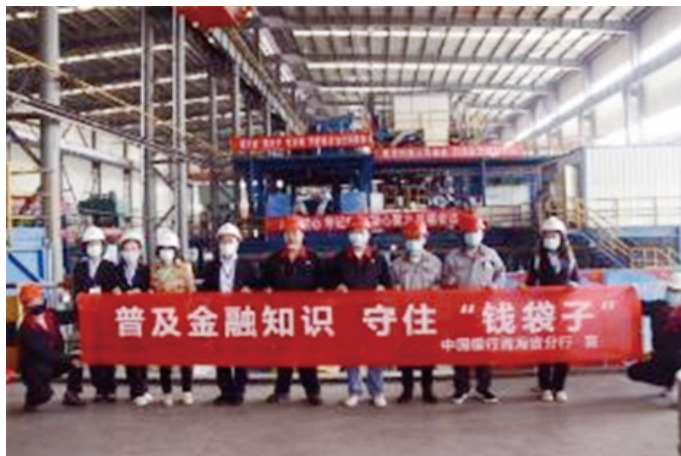
圖註：廣東省某企業因暴雨導致車間及倉庫進水，造成備大面積受損

5.4 促進金融知識普及

中行將普及社會公眾金融知識作為履行社會責任的重要內容，結合疫情防控與數字金融背景，面向不同消費群體生活場景，以數字化、趣味化方式開展金融知識宣教，接地氣、入人心，幫助公眾提升風險識別能力和自我保護意識。

進企業

- 中行青海西寧市分行通過現場講解、發放宣傳手冊等形式，向青海聚能肽股份有限公司廠區員工介紹電信詐騙的慣用手法、識別技巧和預防措施。



圖註：中行青海西寧市分行開展「普及金融知識，守住『錢袋子』」活動

進校園

- 中行上海市分行攜手上海第二工業大學開展金融知識「雲宣傳」，在學校微信公眾號發佈防欺詐案例和金融知識宣傳資料。
- 中行寧波市北侖分行基層黨支部走進北侖當地霞浦小學，為150名四年級學生上了一堂生動的「探索貨幣小奧秘」主題課，教授孩子們貨幣的起源、用途、保存以及人民幣防偽知識。



圖註：中行寧波市北侖分行開展「探索貨幣小奧秘」主題課

進社區

- 中行大連市分行轄屬西崗支行、東港支行聯合市公安局、派出所、區政府等相關部門，面向社區居民開展電信詐騙風險提示、防範金融風險等宣傳活動。



圖註：中行大連東港支行在大連市公安局中山分局、西崗區政府的大力支持下，走進周邊社區開展宣教

進朋友圈

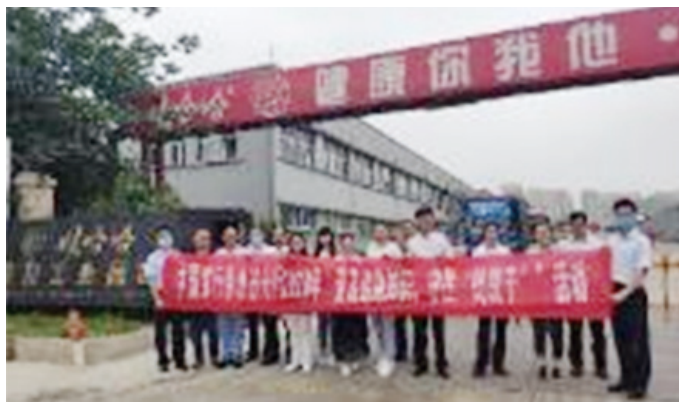
- 中行福建省分行、北京市分行、廣東省分行、青島市分行等多家分行結合中國傳統節氣、節日，製作消保主題海報，並組織轄內員工在微信朋友圈轉發，向社會大眾傳遞防詐騙、理性消費等金融理念。



圖註：中行福建省分行製作的消保主題海報

積極開展金融知識主題宣傳

2020年，中行貴州省分行走進校園、企業、鄉村、商圈，面向不同人群開展主題宣教活動，如幫助學生樹立正確的消費觀、提醒企業員工遠離非法金融活動、講解與百姓生活相關的金融常識等。中行貴州省分行累計開展宣教活動135次，發放紙質宣傳資料近6.1萬份，並通過網點電子屏輪播、廳堂展示、微信公眾號推送、自媒體圖文製作等方式，進行線上線下傳播，擴大活動影響力。



圖註：中行貴州省分行走進企業普及金融知識

創新宣教形式，讓金融知識深入人心

中行廣東省分行在開展「普及金融知識，守住『錢袋子』」「金融知識進萬家金融知識普及月」等主題宣教活動中，積極創新宣傳內容、形式及渠道，實現宣傳效果的提升。

- 拍攝製作《高息收益不可信，理財詐騙需警惕》宣傳視頻，獲得人民銀行「錢袋子」優秀宣傳視頻徵集活動全國二等獎。
- 開展「尊老愛老敬老 共享金融發展」金融知識宣傳活動。通過生動的典型案例剖析、深入淺出的手機銀行操作示範、熱烈的知識點互動問答，讓老人們在快樂的氛圍中提升金融風險防範意識。
- 打造金融市場銀校合作精品課程項目，為中山大學、汕頭大學、中山大學南方學院等高校開發為期三個月共18課時的課程，內容涵蓋宏觀經濟趨勢、黃金外匯市場交易、相關法律法規等，還創新融入了模擬交易和實戰點評的教學方式，幫助學生提高金融知識運用能力。



圖註：中行廣東省分行向老年人、客戶宣傳金融知識

6 注重人才培育，攜手邁向未來

推動經濟社會的高質量發展需要強大的人力資本和人才資源作為支撐。中國銀行視人才培養為百年不易之準則，培養造就了一批又一批優秀金融人才。2020年，中行順應新時代發展需要，以中銀大學成立為新起點，主動投入、深度參與產教融合，創新人才賦能模式，助力社會培養面向未來的創新型人才。同時，持續優化員工職業發展平台，落實員工權益保障，關心員工身心健康，打造活力職場環境，促進企業發展與員工成長之間形成良性循環。

可持續發展目標(SDGs)



[專題]中銀大學，開啓員工成長新篇章

中行積極落實國家產教融合戰略，順應教育培訓發展新趨勢，於2020年5月8日正式成立中銀大學，著力打造賦能員工、賦能集團、賦能客戶、賦能社會的平台型組織和學習共同體，為中國金融人才培養和國家職業教育改革發展貢獻中行力量。

中銀大學持續完善分層分類的培訓課程體系，圍繞全行戰略、員工職業發展和客戶服務需求，建立11個專業學院。

11個專業學院

領導力學院	各級經營管理人才培養基地，負責領導力發展與經營管理類學科建設。
組織發展學院	組織變革與戰略推進、績效改進與員工成長的培訓學習支持中心。負責組織發展、員工職業發展和通用素質類學科建設。
語言文化學院	語言文化、國情行史、企業文化和價值觀的培訓培養基地。旨在促進全球員工文化融合及對企業價值觀的認同。
風險合規與反洗錢學院	風險管理和反洗錢專業人才培養基地。負責風險管理、內控合規、反洗錢等學科建設。
全球金融學院	全行全球化管理人才和金融專業人才培養基地，並為「引進來」與「走出去」客戶提供跨境金融和教育培訓服務。
長三角金融學院	集團綜合化人才、金融市場、金融機構專業人才培養基地，並助推區域金融、境內外業務聯動協同發展。
科技金融學院	全行科技創新人才培養基地和產學研創融合中心，加快培養大數據、數字貨幣和區塊鏈等金融科技創新人才。
財富金融學院	全行財富金融類專業人才培養基地和財富私行客戶教育培訓服務窗口。負責個人金融、財富私行、消費金融、銀行卡等學科建設。
公司金融學院	公司金融專業人才培養基地和機構客戶教育培訓服務窗口。負責公司金融、交易銀行、普惠金融、養老金融、政府金融、產業金融等學科建設。
綠色金融學院	全行綠色金融人才培養、課題研究基地和對外合作交流窗口，整合國際國內資源，廣泛傳播綠色金融的理念、方法和工具。
普惠金融學院	全行普惠金融業務創新、人才培養基地和普惠金融客戶教育培訓服務窗口。探索對外合作機制，聯合行內外相關機構，合作共建產教融合聯盟。

開展員工教育培訓

中銀大學積極創新培訓新形式，建立線上線下相結合的數字化學習雲平台。截至2020年末，中銀大學雲平台註冊用戶達31.4萬人，月均活躍用戶13.7萬人，上線課程1.4萬門，員工平均學習時長40.6小時。

新員工成長研習社在線學習項目

根據中行《新員工入職培訓指引》，中銀大學以「融入」「創新」「共贏」為目標，依託中銀大學雲平台，於2020年9月面向全行新員工組織開展了為期18天的「成長研習社」線上集中學習項目。項目由社群啓動、總行大講堂、創新總動員、全球共享活動、成果評估與轉化五個環節構成，幫助員工全面了解中行，實現職業角色的快速融入。來自總行、38家境內一級分行和直屬分行的新員工參與培訓，共組成804個研習小組，產出695個創新方案。

「研習社的培訓中有許多師生互動。有互動就有思維碰撞，就有很多不拘一格的想法。課後作業更是別具匠心，讓我們組員之間有了很多溝通交流的機會，同時也鍛煉了我們發現問題、分析問題以及解決問題的能力。」

— 中行河南省分行新員工

打造中國銀行「全員學習節」

2020年6月，中銀大學依託雲平台，面向全行開展了第一屆「全員學習節」活動。學習節以「全員學習、全球共享」為主題，22天的時間裏，組織了院校公開課直播、員工共創、徵文評選等形式多樣的活動，共吸引147家境內外單位、24.8萬海內外員工參與學習，平均每日活躍用戶超過5萬人。



圖註：中銀大學第一屆全員學習節

積極應對疫情，助力員工線上學習

新冠疫情突發以來，中行加快開發在線課程，開設了「共同戰『疫』」、微信營銷、復工賦能等線上學習專欄，涵蓋日常防護、心理健康、多彩生活、遠程辦公、業務拓展等多方面內容。同時，持續完善中銀大學雲平台功能，通過上線「研討課堂」、優化直播功能、提供模板化課件製作工具等方式，全力支持各業務條線培訓工作的順利開展。疫情期間，中銀大學雲平台共發佈在線培訓課程4,780門，超過576萬人次參加在線學習。

深入推動產教融合

依託中銀大學平台，中行大力推動產教融合與發展，聚合培訓資源，積極賦能學生、企業和社會，共建共創學習培訓新生態。

「慧政學堂」賦能地方政府

中銀大學面向地方政府黨政幹部推出「慧政學堂」高級金融研修班，助力地方經濟社會發展。2020年，已面向湖北省、江西省、青海省、海南省等地方政府成功舉辦多期培訓，搭建起銀政之間的信息交流、業務對接、經驗分享平台。



圖註：「慧政學堂」湖北省班學員合影

「智慧創新未來教育」項目賦能中小學校長

與教育部聯合推出「智慧創新未來教育」項目，通過開展智慧校園建設培訓，助力全國中小學提升信息化水平。項目首批遴選了15個地市進行落地，並計劃在未來3年中對10,000名中小學校長和教育主管部門負責人進行培訓。

「大學生就業培訓支持平台」賦能學生群體

依託中銀大學微信公眾號，推出「大學生就業培訓支持」微信小程序，面向大學生求職者提供最新就業市場信息、實用求職攻略、職業測評工具等支持，幫助大學生提升就業競爭力和職場能力。2020年8月，小程序在中行和教育部聯合舉辦的「銀企攜手，職等你來」千企千校網上招聘會上線，並在9月高校開學季面向廣大學子宣傳推廣，超過2萬人次參加學習，得到國家教育部的高度認可。



圖註：中銀大學「大學生就業培訓支持」微信小程序

6.1 賦能人才，引領員工成長

中行高度重視員工發展，建立了系統、完善的人才招聘和培養機制，吸引、培訓和儲備優秀人才。同時，不斷優化內部組織結構與人力資源配置，加強重點人才的引進和培育，促進全行員工與中行同進步、共發展。

加大就業支持力度	<ul style="list-style-type: none">• 擴大招聘規模，創新線上招聘模式，並提前啓動2021年校園招聘，提供就業崗位1萬餘個。• 專設「穩就業專項招聘」「貧困大學生專項招聘計劃」「新冠肺炎疫情防控一線醫護人員子女專項招聘計劃」，為特定人群提供就業鼓勵與支持。• 設置新型科技人才專項招聘計劃，將信息科技、數據分析等理工科技類背景人才在新招聘員工中的比例提升至30%以上。
-----------------	--

<p>完善培訓 晉升機制</p>	<p>完善職位聘任政策，推動專業序列建設，持續優化員工晉升機制與職業發展路徑。截至2020年末，已針對16個序列印發專業資格管理實施細則，對13個序列開展認證，4,100餘名員工獲得高級專業資格，約35,000名員工獲得中、初級專業資格。</p>
<p>網點人員 能力提升</p>	<p>制定《境內分行營業網點職位設置和人員管理指導意見》，優化網點職位結構，強化櫃面員工綜合工作能力培養，並靈活安排轉崗轉聘，推動定崗櫃員轉聘為綜合服務經理，提升員工的職業獲得感。</p>

加強新員工培養發展

中行廣東省分行高度重視青年人才培養，結合中長期戰略發展與經營管理實際需求，制定並實施《中國銀行廣東省分行管理培訓生培養鍛煉實施綱要(2020-2023年)》，建立涵蓋選拔、培育、管理、任用全鏈條的培養鍛煉體系，形成優秀人才培養發展的長效機制，指導青年員工隊伍建設與人才培育工作的開展。



圖註：中行廣東省分行加強新員工人才培養

面向中高層管理者舉辦領導力培訓班

2019年12月起，中行新西蘭子行舉辦了為期7個月的領導力發展計劃，為中高層管理人員提供更適應當地文化背景和複雜市場環境的領導力課程，幫助他們提升經營管理能力、培養創新思維。參訓的18名學員完成了全部課程，順利結業，在開拓本地市場、滿足客戶需求、跨越文化障礙、管理多元文化團隊等方面獲益匪淺。



圖註：中行新西蘭子行舉辦領導力培訓班

創新個人貸款客戶經理培育新模式

中行廣東省分行近年來持續探索個人貸款客戶經理隊伍培育新模式，以「賽事」為契機，以「四輪」作驅動，激發個貸經理隊伍活力，促進他們在提升金融服務能力的同時，更好地實現個人成長。

2020年11月，中行廣東省分行舉辦「貸創佳績 跨粵未來」第三屆個人貸款客戶經理技能競賽決賽。經過層層篩選，來自全省11家機構的17名個貸經理進入總決賽。選手們圍繞普惠金融、消費貸款、風險管理等主題，通過演講、情景劇等方式生動演繹營銷案例，並在專家提問環節中，展示了紮實的業務知識和深厚的專業素養。

「四輪驅動」

<p>第一輪：專業講師團激活力</p> <p>挖掘內部講師，覆蓋從本部總經理室成員、資深審批人、網點主任，到一線客戶經理的各部門、各層級員工。</p>	<p>第二輪：專項培訓提能力</p> <p>完善培訓體系，邀請外部專家講師進行授課，採用面授、微課、直播等培訓形式，實現培訓質效全面提升。</p>	<p>第三輪：專業序列認證增助力</p> <p>有序開展專業序列資格考試和認證工作。</p>	<p>第四輪：專屬激勵機制添動力</p> <p>建立「優秀個貸客戶經理」榮譽體系，設置統一的考核框架，開展評優評先工作。</p>
--	--	---	---



圖註：中行廣東省分行舉辦個貸客戶經理技能競賽決賽

6.2 尊重人才，守護健康安全

中行切實維護員工各項合法權益，充分保障員工的健康與安全；同時組織豐富的文體活動，幫助員工保持工作與生活的平衡。

充分保障員工權益

- 在社會招聘、校園招聘和內部晉升聘任等有關政策規定和工作實踐中，不因性別、民族、生理疾患等因素區別對待，確保公開、公平、公正。
- 召開職工代表大會，審議通過《員工守則》《員工行為細則》等文件。
- 堅持同工同酬，依法簽訂勞動合同，為員工按時足額繳納「五險一金」。
- 為員工購買重大疾病保險，並為外派至工作條件艱苦地區的員工辦理包含SOS緊急救援服務的高端醫療保險，進一步加強員工安全保障。

促進員工身心健康

中行高度關注員工身心健康，積極開展形式多樣的文體活動，豐富員工的業餘生活，倡導員工形成健康的工作生活方式。

日照馬拉松「黨員領先跑」

2020年10月11日，第四屆日照馬拉松鳴槍開跑。中行山東日照分行組隊31人參加了全程6公里的「精緻城市 活力日照 黨員領先跑」活動。身着紅衣的黨員領跑隊伍像一道奔流的「活力紅潮」，用飽滿的熱情鼓舞參與群眾，也進一步激發了員工奮力拼搏的活力。



圖註：中行山東日照分行員工參加「黨員領先跑」活動

健康跳起來，快樂傳萬家

中行河南省分行持續開展「健康理念、健康身心」全員合規工間操健身活動，圍繞省行「守規矩 講誠信 擔責任 愛中行」12字理念編排歌詞動作，旨在提高員工合規意識，鼓勵員工身體力行參加健康鍛煉。各分支行在分行統一編排的基礎上，結合實際情況自行創編風格多樣的工間操，以適合不同人群，不僅強健了員工體魄，也展現了員工「運動、健康、快樂、高效」的精神風貌，體現了團結拼搏、積極向上的企業文化。



圖註：中行河南省分行開展工間操活動

6.3 關愛人才，共建和諧職場

中行堅持踐行人本文化建設，認真傾聽員工聲音，落實員工關愛行動，與員工共建溫馨、舒適的職場環境，構建和諧共贏的企業文化。

- 通過員工來信、信訪接待、專項工作會等溝通渠道，廣泛聽取員工意見，回應員工關切問題。
- 在網點升級工作中，將員工需要納入重點考慮範疇，如設計黨建牆、文化牆、綠植牆，並增設「員工小家」休息區，為員工打造有溫度的辦公空間。
- 關注女性員工需求，切實保障女職工權益。

「十」實在在為員工

中行江西省分行廣泛徵求員工意見，在充分調研、反覆研究的基礎上，圍繞員工最關心的薪酬福利、身心健康、工作環境、職業發展、家庭生活等方面的問題，先後推出2019年度、2020年度、2021年度「員工十大關愛計劃」，為員工帶來貼心、細心、暖心、用心的「四心」關愛體驗。



圖註：2020年12月1日，中行江西省分行發佈2021年度員工關愛計劃

為新員工解決後顧之憂

中行吉林省分行積極克服疫情因素的影響，將閑置的自有房產改建為員工宿舍，以解決新入行大學生的住宿問題。改建工程從前期分析到項目立項，從圖紙設計到施工進場，從消防審批到傢俱採購，不到半年的時間，便順利竣工，及時為新員工提供了一個溫馨的中行之家。



圖註：中行吉林省分行建設員工「青年之家」

「員工家屬日」活動

中行寧波市分行及下屬支行積極組織貼近員工生活的家庭日活動，增進員工與家人之間的情感交流。2020年4月，中行寧波市鄞州分行舉辦了「青青艾草團、暖暖中行情」員工家屬日活動，邀請15組員工家屬共同製作青團，共享親密時光。



圖註：「青青艾草團、暖暖中行情」家屬日活動

2020年11月，中行寧波市北侖分行「陪你讀書，與愛同行」家庭日活動在寧波讀一書店開展，40名員工及家人共同參與，享受閱讀的樂趣。



圖註：「陪你讀書，與愛同行」家庭日活動

關愛員工，暖心聚力

疫情的全球蔓延對海外員工的身心健康及其家庭都帶來了不同程度的影響。中行約翰內斯堡分行時刻關注外派員工及隨任家屬的困難和需求，為員工排憂解難，並在配合疫情防控要求的前提下，為員工及家屬開展了一系列活動，豐富員工的文化生活。

- 響應總行號召，開展「暢讀好書，分享感悟」讀書徵文比賽，兩篇讀後感在總行評比中獲得二等獎。
- 舉辦美食攝影大賽，邀請外派員工親手製作美食並拍照投稿，分行23名外派員工全員踴躍參加，並通過線上視頻互相點評交流。
- 在南非疫情封禁等級下調後，組織登山遠足團建活動，讓員工走出隔離和居家辦公的狀態，在大自然中放鬆身心。



圖註：員工遠足團建活動

[社會責任績效]

公司治理

董事會多元化

截至2020年末，中行董事會由15名成員組成，包括4名執行董事、5名非執行董事、6名獨立董事，董事會平均任期為2年。

董事會 成員	性別	董事類型	任職 時間	國籍	學歷 背景	行業經驗		
						金融	經濟	其他
劉連舸	男	執行董事	2018.10	中國	碩士	√	√	
王江 ^{註1}	男	執行董事	2020.1	中國	博士	√	√	
王緯	男	執行董事	2020.6	中國	博士	√	√	
林景臻	男	執行董事	2018.3	中國	碩士	√	√	
趙杰	男	非執行董事	2017.8	中國	博士	√	√	
肖立紅	女	非執行董事	2017.8	中國	碩士	√	√	
汪小亞	女	非執行董事	2017.8	中國	博士	√	√	
張建剛	男	非執行董事	2019.7	中國	碩士	√	√	法律
陳劍波	男	非執行董事	2020.6	中國	博士	√	√	
汪昌雲	男	獨立董事	2016.8	中國	博士	√	√	審計
趙安吉	女	獨立董事	2017.1	美國	碩士	√	√	航運
姜國華	男	獨立董事	2018.12	中國	博士	√	√	會計
廖長江	男	獨立董事	2019.9	中國香港	碩士		√	法律
陳春花	女	獨立董事	2020.7	中國	博士		√	管理
崔世平	男	獨立董事	2020.9	中國澳門	博士		√	建築

註1：王江先生已於2021年2月5日辭任本行副董事長、執行董事、董事會戰略發展委員會委員及行長職務。

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

指標	數量(位)	佔比(%)
男性 — 董事	11	73
女性 — 董事	4	27
30歲及以下 — 董事	0	0
31至50歲 — 董事	3	20
50歲以上 — 董事	12	80
博士學位 — 董事	9	60
碩士學位 — 董事	6	40
本科及以下學位 — 董事	0	0
具有經濟工作經驗 — 董事	15	100
具有金融工作經驗 — 董事	12	80

董事獨立性

2020年，中行共擁有6名獨立董事，獨立董事佔董事會比例為40%，均從境內外知名人士中選聘，具備較高的專業素質和良好信譽。獨立董事不在中行擔任除董事外的其他職務，且不受中行主要股東、實際控制人，或者其他與中行存在重大利害關係的單位或個人影響。同時，中行在《公司章程》中明確：與董事會會議決議事項所涉及的企業有利害關係的董事，不得對該項決議行使表決權；董事會會議所作決議須經無利害關係董事過半數通過*。

獨立董事除具有中行董事享有的職權外，還具有以下特別職權：

- 重大關聯交易應由獨立董事認可後，提交董事會討論；獨立董事作出判斷前，可以聘請中介機構出具獨立財務顧問報告，作為其判斷的依據。
- 獨立聘請律師事務所、會計師事務所等外部審計和諮詢機構以給予幫助。
- 獨立董事在履行職責過程中，發現中行董事會、董事、高級管理人員及中行其他人員有違反法律、行政法規或者《公司章程》規定情形的，應及時要求予以糾正並向中國銀行保險監督管理委員會報告。
- 獨立董事在發表獨立意見時，應當尤其關注以下事項：重大關聯交易；利潤分配方案；高級管理人員的聘任和解聘；可能造成中行重大損失的事項；可能損害存款人或中小股東利益的事項；外部審計師的聘任等。
- 法律、行政法規或有關監管機構、《公司章程》規定的其他職權。

截至2020年末，除戰略發展委員會外，董事會各專業委員會均由獨立董事擔任主席。

* 詳見《中國銀行股份有限公司章程》：https://www.boc.cn/investor/ir6/200812/t20081222_508231.html

董事會出席情況

2020年，中行共召開董事會17次，年內平均董事會會議出席率為94%，董事會全年共審議議案87項。同時，董事會各專業委員會根據董事會的授權，積極協助董事會履行職責。

親自出席次數／任期內召開會議次數

董事	股東大會	董事會	董事會專業委員會					
			戰略發展委員會	企業文化與消費者權益保護委員會	審計委員會	風險政策委員會	人事和薪酬委員會	關聯交易控制委員會
現任董事								
劉連舸	1/1	15/17	8/9	4/4	—	—	—	—
王 緯	0/0	7/7	—	—	—	—	—	3/3
林景臻	1/1	16/17	—	—	—	6/8	—	—
趙 杰	1/1	17/17	—	—	6/6	8/8	7/7	—
肖立紅	1/1	17/17	9/9	—	—	8/8	—	—
汪小亞	1/1	17/17	9/9	4/4	—	—	7/7	—
張建剛	1/1	17/17	9/9	—	6/6	—	—	—
陳劍波	0/0	7/7	4/4	3/3	—	5/5	—	—
汪昌雲	1/1	17/17	9/9	—	6/6	8/8	7/7	—
趙安吉	1/1	13/17	—	—	1/6	3/8	—	1/4
姜國華	1/1	16/17	8/9	3/4	6/6	—	7/7	4/4
廖長江	1/1	16/17	9/9	—	4/6	—	7/7	4/4
陳春花	0/0	7/7	4/4	3/3	—	—	2/3	—
崔世平	0/0	5/6	—	2/2	1/1	—	1/2	2/2
離任董事								
王 江	1/1	15/17	7/8	—	—	—	—	—
吳富林	0/0	2/3	—	—	—	—	—	—
廖 強	0/0	2/3	2/2	—	—	0/1	—	—

* 會議方式包括現場會議、書面議案。

專業委員會	委員會主席
戰略發展委員會	劉連舸(執行董事)
企業文化與消費者權益保護委員會	陳春花(獨立董事)
審計委員會	姜國華(獨立董事)
風險政策委員會	汪昌雲(獨立董事)
人事和薪酬委員會	崔世平(獨立董事)
關聯交易控制委員會	廖長江(獨立董事)

投資者溝通情況

指標	2020年
公開信息披露文件發佈數量(項)	355
其中：A股市場發佈文件	123
其中：H股市場發佈中文文件	127
其中：H股市場發佈英文文件	105
投資者溝通活動開展數量(次)	490
其中：召開投資者會議(場)	179
其中：接聽投資者熱線(次)	122
其中：回覆上證E互動平台(則)	91
其中：處理IR郵箱郵件(封)	98

強化廉潔建設

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

杜絕不正當競爭

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

保護知識產權

嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，倡導知識產權保護理念，按照本行知識產權管理辦法開展商標、專利等知識產權的申請與保護。同時，本行充分尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險。

採購實踐

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

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

指標	2020年	2019年	2018年
集中採購項目總數(個)	12,995	15,095	14,227
集中採購涉及預算金額(億元)	288.15	312.88	249.25
總行供應商數量(個)	1,082	—	—

經濟績效

價值創造

指標	2020年	2019年	2018年
資產總計(百萬元)	24,402,659	22,769,744	21,267,275
營業收入(百萬元)	567,647	550,010	503,806
營業費用(百萬元)	202,411	198,269	176,979
稅前利潤(百萬元)	246,378	250,645	229,643
稅後利潤(百萬元)	205,096	201,891	192,435
平均總資產回報率(%)	0.87	0.92	0.94
淨資產收益率(%)	10.61	11.45	12.06
資本充足率(%)	16.22	15.59	14.97
所得稅費用(百萬元)	41,282	48,754	37,208
歸屬於母公司所有者權益合計 (百萬元)	2,038,419	1,851,701	1,612,980

薪酬福利

2020年，修訂《中國銀行股份有限公司企業年金方案》，進一步加強員工補充養老保障；開展薪酬管理自查及現場檢查，加大合規督導力度，強化薪酬激勵約束作用。同時，積極開展中銀優秀獎等獎項評選，建立健全榮譽退休制度，切實做好員工精神激勵，加強榮譽表彰認可度，提升員工榮譽感、歸屬感。

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。

指標	2020年	2019年	2018年
手機銀行客戶數(萬戶)	21,055	18,082	14,531
手機銀行交易金額(萬億元)	32.28	—	—
手機銀行交易金額增長率(同比)(%)	14.14	—	—
境內營業網點(家)	10,487	10,652	10,726
智能化網點機構(家)	10,487	10,652	10,660
ATM(台)	33,314	37,331	41,723
智能櫃檯(台)	31,960	30,425	26,044
智能櫃檯網點覆蓋率(%)	100	100	—
在國家級貧困縣設立網點數量(家)	320	309	288
在縣域地區設置網點數量(家)	2,981	3,016	3,004
場景對櫃面替代率(%)	96.24	96.13	—
電子對賬率(%)	97.80	96.64	95.97
減少賬單郵寄成本(億元)	4.19	3.66	3.08

支持經濟發展

中行堅持履行金融服務國家戰略、支持實體經濟、創新提效展業的責任擔當，加快提升綜合服務水平，加大重點區域資源配置力度，大力支持普惠金融、民營企業、戰略新興產業等重點領域，助力實體經濟高質量發展。

指標	2020年
「兩增兩控」口徑普惠金融貸款 ^{註1} 餘額(百萬元)	611,661.62
「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額增長率(%)	48.12
小微企業 ^{註2} 新增貸款發放額 ^{註3} (億元)	16,417.86
小微企業貸款增長率(%)	21.43
小微企業貸款餘額(億元)	19,131.77
小微企業貸款餘額佔全行貸款餘額的比例(%)	16.77
小微企業貸款客戶數量(戶)	497,300
小微企業貸款客戶增長率(%)	10.19
中小企業 ^{註4} 貸款餘額(億元)	37,417.55
中小企業貸款增長率(%)	11.09
個人創業(助業)貸款餘額(億元)	22.73
個人創業(助業)貸款當年新增額(億元)	11.02
個人創業(助業)貸款受助人數(人)	18,119
民營企業貸款餘額(萬億元)	1.76
支持戰略性新興產業貸款餘額(億元)	2,222.43
保障性安居工程貸款餘額(億元)	1,514.45
在各類交通領域新增投放貸款金額(億元)	3,253
涉農貸款餘額(億元)	15,185
支持海洋經濟貸款餘額(億元)	553
冬奧冰雪項目已批覆授信總額(億元)	567
冬奧冰雪項目信貸投放金額(億元)	259
累計完成對「一帶一路」沿線國家和地區各類授信支持(億美元)	1,851
「一帶一路」沿線國家新增授信額(億美元)	241

註1：「兩增兩控」口徑普惠金融貸款：參考中國銀保監會統計口徑，指單戶授信總額1000萬元及以下的普惠型小微企業貸款。

註2：小微企業：參考中國銀保監會統計口徑，為小型企業、微型企業、個體工商戶和小微企業主貸款的合計。

註3：新增貸款發放額：參考中國銀保監會1104系列S6401報表，統計字段為貸款當年累計發放額。

註4：中小企業：參考中國銀保監會統計口徑，為中型企業和小型企業的合計。

環境績效

綠色信貸

中行積極加強董事會和管理層對綠色金融工作的領導，以《中國銀行綠色金融發展規劃》為指導，明確將環境與社會風險的識別與管理要求納入信貸工作流程。加強與專業機構合作，選取部份高碳行業和敏感因子，計劃開展氣候與環境風險壓力測試，強化環境金融風險管理及內部控制體系。

指標	2020年
中國內地綠色信貸餘額折合人民幣(百萬元)	896,798

物料

指標	2020年	2019年	2018年
辦公用紙量(噸)	53.4	59.74	48.0
節約用紙量(噸)	6.34	-11.74	4.8

註：數據僅覆蓋總行及北京地區機構。

能源

指標	2020年	2019年	2018年
柴油消耗量(公升)	14,580	21,758	8,708
天然氣消耗量(立方米)	1,020,035	918,709	962,409
汽油消耗量(公升)	36,514	44,228	44,843
電力消耗量(兆瓦時)	121,812	122,118	126,635
外購熱力總量(吉焦)	56,349	55,114	85,008
視頻會議召開次數(次)	2,377	2,655	4,378
數據中心電力消耗量(兆瓦時)	107,910	—	—
數據中心平均PUE	1.85	—	—

註：除數據中心相關統計指標外，其他數據僅覆蓋總行及北京地區機構。

註：電力消耗量為數據中心各機房供電計量端記錄的電力消耗數。

水資源使用

本行用水水源主要為市政供水，無自採水源。設專人管理水、電、氣等能源與資源消耗，每年各辦公區根據北京市節約用水管理中心下發的計劃用水指標通知書，制定用水計劃和節水計劃。各辦公區用水量每日抄錶，每月匯總，雙月對比指標進行自查考核。北京市節約用水管理中心每年下發的用水指標，即為總行當年的用水量控制目標。

指標	2020年	2019年	2018年
水消耗總量(立方米)	336,100	390,134	401,581
循環用水總量(立方米)	66,188	74,918	74,687

註：數據僅覆蓋總行及北京地區機構。

降低排放

指標	2020年	2019年	2018年
有害廢棄物的排放總量(噸)	0	5.1	3.87
無害廢棄物的排放總量(噸)	1,064	1,127	286
溫室氣體排放量(噸)	75,819	75,804	78,568
直接溫室氣體排放量(噸)	2,245	2,054	2,081
間接溫室氣體排放量(噸)	73,574	73,759	76,488

註：數據僅覆蓋總行及北京地區機構。根據北京市生態環境局《北京市重點碳排放單位配額核定方法》，總行在北京排放控制體系中屬於服務業，2020年總行訂立的溫室氣體排放量目標為不超過75,860噸。

污水和廢棄物管理

中行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，包括生活垃圾、廚餘垃圾、有害廢棄物等，進行分類收集和回收處理。廚餘垃圾和有毒有害垃圾均委託給有資質的第三方機構處理。

確保環境合規

2020年，中行未發生因環保違規而受處罰的事件，也未接到任何環境申訴。

供應商環境績效評估

中行將責任採購納入供應商選擇、採購、評審，以及供應商管理、合同簽署等各項環節。所有項目的採購邀請文件中均明確提出「供應商不得存在環境污染、非法用工等引發環境和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，中行會具體考察供應商在環境保護設備和措施、辦公環境健康等情況，並將考察結果納入評審考慮。

社會績效

人力資源結構

指標	2020年	2019年	2018年
員工人數	309,084	309,384	310,119
勞動合同簽訂率(%)	100	100	100
男性員工人數	131,916	132,169	132,781
女性員工人數	177,168	177,215	177,338
中國大陸地區員工人數	283,312	284,044	285,797
外派員工人數	1,956	1,877	1,391
港澳台地區員工人數	19,495	19,205	18,047
海外機構本地員工人數	24,370	23,463	22,931
當年新進員工人數	11,468	10,289	10,685
少數民族員工人數	13,073	12,843	12,899
30歲及以下員工數量	73,355	—	—
31至50歲員工數量	189,454	—	—
50歲以上員工數量	46,275	—	—

保障員工權益

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

指標	2020年	2019年	2018年
勞動合同簽訂率(%)	100	100	100
社會保險覆蓋率(%)	100	100	100
女性員工比例(%)	57.32	57.28	57.18
中高層管理人員女性比例(%)	33.24	—	—
中高層管理人員男性比例(%)	66.76	—	—
校園招聘人數	9,218	—	—
社會招聘人數	1,005	—	—
接收實習生人數	517	—	—

關愛職業健康

中行關愛員工身心健康，提供多樣化的醫療保障，倡導健康的生活方式。

指標	2020年	2019年	2018年
總行員工體檢人數	4,144	4,179	4,019
總行員工工傷案件發生數量(起)	7	—	—
總行員工因公死亡發生數量(起)	0	—	—

註：總行員工體檢人數不含軟件中心及部份總行派出人員。

員工流失情況

指標	2020年
員工流失率(%)	2.1
男性員工流失比率(%)	2.0
女性員工流失比率(%)	2.1

員工教育培訓

聚焦業務發展和員工成長需要，搭建黨校培訓、戰略任務培訓、重點人才培訓、崗位勝任培訓、日常業務培訓、綜合素質培訓六大類內部培訓項目體系；制定領導力培訓規劃，系統開展高層、中層和基層經營管理人員培訓；持續推進21個專業序列建設，開展課程研發、資格認證等工作；完善員工業餘學習激勵措施，鼓勵員工在崗學習，打造全員學習文化。

指標	2020年	2019年	2018年
員工培訓投入金額(萬元)	53,804	79,217	64,170
員工參與培訓人次	2,498,657	2,927,903	2,966,118

* 不包含各類在線自學人次。

指標	2020年
接受培訓員工比例(%)	95.89
按性別劃分的參與培訓員工數量	—
— 女性員工參與培訓數量(人)	174,054
— 男性員工參與培訓數量(人)	127,438
按員工類別劃分的參與培訓員工數量	—
— 高級管理層參與培訓人次(人次)	15,948
— 中級管理層參與培訓人次(人次)	321,541
— 普通員工參與培訓人次(人次)	2,161,168
員工平均培訓時間(小時)	59.35
按性別劃分的員工平均培訓時間	—
— 女性員工平均參加培訓時間(小時)	62.10
— 男性員工平均參加培訓時間(小時)	55.60
按員工類別劃分的員工平均培訓時間	—
— 高級管理層平均參加培訓時間(小時)	51.24
— 中級管理層平均參加培訓時間(小時)	87.92
— 普通員工平均參加培訓時間(小時)	58.80
中銀大學平台註冊人數(人)	314,411
中銀大學平台月均活躍人數(人)	137,331
中銀大學平台提供課程數量(節)	14,463
中銀大學平台員工人均學習時長(小時/人)	40.63

強化安全管理

加強案防宣傳教育，推進案件查控平台建設。加強安防制度建設，提升安全管理專業化和規範化水平。建設統一管理、全行聯網的安防管理平台，大幅提升場所安全管控能力。開展安全教育培訓，加強安全管理與監督。

供應商社會績效評估

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

保護客戶隱私

在董事會、執委會消保相關委員會的統籌規劃與指導部署下，制定並完善《中國銀行股份有限公司客戶信息保護管理政策》《中國銀行消費者金融信息保護管理辦法》等政策文件，優化客戶信息保護機制，制定與更新消費者產品和服務隱私政策，加強對客戶資金安全、賬戶安全和信息安全的保護，嚴格規範對消費者個人信息收集、使用、存儲等行為，開展個人客戶信息保護培訓，加強內部培訓考核與人員管理，多方式、多角度、多渠道維護消費者合法權益。

防範欺詐風險

運用大數據、雲計算、人工智能等技術，持續推進數字化欺詐風險防範體系建設，提升線上渠道實時反欺詐能力。

指標	2020年
「網禦」系統攔截可疑交易數量(萬筆)	52
「網禦」系統攔截可疑交易金額(億元)	120

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。

支持社會發展

指標	2020年	2019年	2018年
公益捐贈額(百萬元)	162.28	117.6	87
每股社會貢獻值 ^{註1} (元)	1.98	1.86	1.81
扶貧貸款餘額(億元)	1,484.91	—	—
扶貧小額信貸當年投放(萬元)	10,366.1	—	—
國家助學貸款 ^{註2} 餘額(百萬元)	2,191	2,365	2,698
國家助學貸款累計投放額(億元)	246.12	240.53	235.39
養老金受託資金規模(億元)	1,017.92	—	—
企業年金個人賬戶管理數 ^{註3} (萬戶)	341.36	—	—
養老金託管資金規模(億元)	5,928.72	—	—
公眾金融教育年度累計活動次數(次)	22,211	—	—
公眾金融教育受眾人次(萬人次)	9,997	—	—
反假幣教育專題活動次數(萬人次)	5,600	—	—
反假幣教育的受眾客戶量(萬人)	212	—	—
反假幣教育發放宣傳資料量(萬份)	244	—	—

註1：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。

註2：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。

註3：企業年金個人賬戶管理數：由本行擔任企業年金賬戶管理人的個人賬戶數。

展望

2021年是中國共產黨成立100周年，也是「十四五」開局之年。中國銀行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，立足新發展階段，貫徹新發展理念，服務新發展格局，堅持穩中求進工作總基調，推動高質量可持續發展，聚焦服務實體經濟，樹牢風險意識，堅持系統觀念，激發活力、敏捷反應、重點突破，全面開啓建設全球一流現代銀行集團新征程。

助力實體經濟，服務國家大局。持續落實「六穩」「六保」要求，加大優質信貸投放。通過業務體系整合聯動，支持國家區域協調發展戰略，服務現代產業體系建設，助力強化國家戰略科技力量，推動服務重點從傳統行業向新產業、新業態、新模式轉移。持續發揮全球化優勢，助力暢通國內國際雙循環，服務企業「高質量引進來」和「高水平走出去」。

深化科技創新，加快數字化轉型。密切跟進數字化時代新技術、新業態的演變趨勢，加快推進企業級架構建設，深化科技賦能、創新驅動，推進服務模式、風險管理方式轉變，深度融入數字社會生態體系，提高敏捷化、精準化和智能化水平，不斷提升客戶服務體驗和綜合競爭力。

深耕普惠金融，增進民生福祉。繼續加大對民營、小微、「三農」等領域的支持力度，持續創新普惠金融服務，優化信貸流程，有效降低小微企業融資成本。主動融入鄉村振興戰略，加大縣域經濟支持力度，拓展涉農貸款、助農服務等惠農業務，提高「三農」金融服務能力。

創新綠色金融，助力生態文明。豐富綠色金融產品供給，綜合運用綠色信貸、綠色債券、綠色保險等產品，引導金融資源流向更為環保、低碳的領域。推動將環境、社會和公司治理原則(ESG)整合融入業務全流程，打造中銀綠色金融品牌，助力經濟社會可持續發展。

嚴控金融風險，確保穩健經營。堅持底線思維，有效防範化解風險，提升極端情況和重大風險的應對能力，確保合規經營、業務連續。加快全面風險管理體系建設，深化三道防線協同，大力提升自動化、智能化風控能力。強化信用風險管理，完善合規內控管理，切實做好消費者權益保護。

堅持以人為本，激發員工活力。大力推動企業文化建設，不斷強化人才隊伍建設，加快戰略關鍵領域緊缺人才儲備，持續加強青年和基層一線員工培養，建立完善人才交流培養機制，暢通職業發展通道，幫助更多員工實現進步成長。

說明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍

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

時間範圍：2020年1月1日至2020年12月31日。部份內容超出上述時間範圍。

發佈周期：年度報告。上一年度報告發佈於2020年3月。

編製參考

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

數據說明

報告中的財務數據來自2020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2020年度為主，部份包括以前年度數據。報告中涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證

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

發佈形式

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

註：本行其他有關環境、社會及管治的信息，詳見本行在上海證券交易所網站、香港聯合交易所網站、本行網站登載的《中國銀行股份有限公司2020年年度報告》及相關公告文件。

索引

GRI標準內容索引

GRI標準內容索引	香港聯交所 ESG指引	描述	頁碼或 直接解釋
GRI 101報告：基礎			
101		報告基礎，包含界定報告內容和質量所需的報告原則	168
一般披露			
102-1		組織名稱	7-8
102-2		品牌、產品及服務	7-8
102-3		組織總部位置	180
102-4		組織運營業務所在國的數量	7
102-5		擁有權的性質及法律形式	7
102-6		服務的市場	5-6, 7-8
102-7		組織規模	7-8, 157-159
102-8	B1.1	員工和其他工作者信息	152-152, 162-163
102-9	B5一般披露 B5.2	組織的供應鏈情況	156
102-10		於報告期內機構規模、架構、所有權或供應鏈的重大改變	89-92
102-11		組織是否運用以及如何運用預警原則或方針	98-101
102-12		機構對外界發起的經濟、環境及社會約章、原則或其他倡議的參與或支持	106
102-13		機構參與的聯會及倡議組織	106
策略			
102-14		組織最高決策者的聲明	5-6
102-15		描述關鍵影響、風險及機遇	5-6, 42, 68, 91, 104, 118, 138

GRI標準內容索引	香港聯交所ESG指引	描述	頁碼或直接解釋
道德與誠信			
102-16		機構的價值觀、原則、標準和行為規範	10
102-17	B7.2	對於舉報有違道德或不合法行為及機構誠信相關問題的內、外部機制	100-101
管治			
102-18		機構的管治架構	94
102-19		最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高級管理人員與其他員工的流程	95
102-20		機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，以及他們是否直接向最高治理機構匯報	95
102-21		機構在利益相關方和最高管治機構就經濟、環境和社會議題磋商的過程。如果授權磋商，說明授權的對象和向最高管治立構提供反饋的過程	11-13
102-22		最高治理機構及其委員會的組成	151-153
102-23		最高治理機構的主席是否兼任行政職位	151-153
102-24		最高治理機構及其委員會的提名和甄選過程，及用於提名和甄選最高管治機構成員的條件	151
102-25		最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序	94-95
102-26		最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	152-153
102-27		機構為加強最高管治機構對於經濟、環境和社會議題的集體認識而採取的措施。	95, 104
102-28		最高管治機構的績效評估	157
102-29		經濟、環境和社會的識別與管理	95
102-30		風險管理流程的效果	100-101
102-31		最高管治機評審經濟、環境和社會議題及其影響、風險和機遇的頻率	11-13

GRI標準內容索引	香港聯交所 ESG指引	描述	頁碼或 直接解釋
102-32		審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位	11-13
102-33		機構與最高管治機構溝通重要關切問題的流程	11-13, 152-153
102-34		機構與最高管治機構溝通的重要關切問題的總數和性質；處理和解決重要關切問題所採取的機制。	11-13
102-35		最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策	詳見年度報告及《公司章程》
102-36		薪酬決定的流程	詳見年度報告及《公司章程》
利益相關方參與			
102-37		利益相關方對報酬決定過程的參與	詳見年度報告及《公司章程》
102-38		年度總薪酬比率	詳見年度報告及《公司章程》
102-39		年度總薪酬增幅比率	詳見年度報告及《公司章程》
102-40		機構的利益相關者群組清單	13
102-41		受集體協商協議保障的總僱員百分比	162
102-42		界定及挑選利益相關者之基準	11-13
102-43		邀請利益相關者參與的方式	13
102-44		於利益相關者參與的過程中提出的主要項目及關注事項，以及機構的應對	11-13
報告概況			
102-45		機構綜合財務報表或同等文件內包含的實體	157, 168
102-46		界定報告內容及議題界限的過程	11-12
102-47		決定報告內容過程中界定的重要議題	11-12
102-48		說明重訂前期報告所載信息的影響，以及重訂的原因	無
102-49		與之前的報告相比，說明實質性議題、議題邊界的重大變動	12
102-50		匯報期	168
102-51		上一份報告的日期	168
102-52		匯報周期	年度報告

GRI標準內容索引	香港聯交所ESG指引	描述	頁碼或直接解釋
102-53		查詢報告或報告內容的聯絡方式	168
102-54		依循《GRI可持續發展報告準則》匯報的宣告	168
102-55		《GRI準則》內容索引	169-176
102-56		為報告尋求外部認證的政策及現行措施	177-179
類別：經濟			
經濟表現			
GRI103：管理方針		103-1、103-2、103-3管理方針披露	89-93
GRI201：經濟績效		201-1機構產生和分配的直接經濟價值	157-159, 166
間接經濟影響			
GRI103：管理方針		103-1、103-2、103-3管理方針披露	89-92
GRI203：間接經濟影響		203-1基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響	40-65; 159; 166
GRI203：間接經濟影響		203-2重要間接經濟影響，包括影響的程度	31-33, 40-65; 159; 166
反貪污			
GRI103：管理方針	B7一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	100-101
GRI205：反貪污		205-2反腐敗政策和程序的傳達及培訓	156

GRI標準內容索引	香港聯交所ESG指引	描述	頁碼或直接解釋
類別：環境			
物料			
GRI103：管理方針	A2一般披露 A3一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	109-113
GRI301：物料	A2.5	301-1所用物料的重量或體積	160-161
	A3.1	降低產品和服務對環境影響的程度	109-113
能源			
GRI103：管理方針	A2一般披露 A3一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	109
GRI302：能源	A2.1	302-1機構內部的能源消耗量	160
GRI302：能源	A2.1	302-3能源密度	160
	A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	109-115
水資源			
GRI103：管理方針	A2一般披露、 A3一般披露、 A2.4	103-1、103-2、103-3管理方針披露	111, 161
GRI303：水	A2.2	303-1按源頭說明的總耗水量	161
排放			
GRI103：管理方針	A1一般披露 A3一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	109-111
GRI305：排放	A1.1	305-1直接溫室氣體排放量(範圍一)	160
GRI305：排放	A1.1	305-2直接溫室氣體排放量(範圍二)	160
GRI305：排放	A1.1	305-3直接溫室氣體排放量(範圍三)	160
GRI305：排放	A1.2	305-4溫室氣體排放強度	160
	A1.5	減低排放量的措施及所得成果	161
廢污水和廢棄物			
	A1一般披露 A3一般披露	披露管理方針	109-111
	A1.3、A1.4、 A1.6	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	161

GRI標準內容索引	香港聯交所ESG指引	描述	頁碼或直接解釋
類別：社會			
僱傭事宜			
GRI103：管理方針	B1一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	136, 141
GRI401：勞僱關係	B1.2	401-1新進員工和離職員工總數及比例	162–163
GRI401：勞僱關係		401-2提供予全職員工而非臨時或兼職員工的福利	136–150
勞資關係			
GRI103：管理方針	B4一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	136, 141
GRI402：勞／資關係		402-1有關重大運營變化的最短通知期，包括該通知期是否在集體協議中具體說明	無重大變化
	B4.1	檢查招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	145
	B4.2	在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	145
職業健康與安全			
GRI103：管理方針	B2一般披露、B2.3	103-1、103-2、103-3管理方針披露	145–147
GRI403：職業安全衛生	B2.1，B2.2	403-2職業傷害情況	163
員工培訓與教育			
GRI103：管理方針	B3一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	138–146
GRI404：訓練與教育2016	B3.1，B3.2	404-1按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	164
GRI404：訓練與教育		404-2為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止及終生學習計劃	164

GRI標準內容索引	香港聯交所ESG指引	描述	頁碼或直接解釋
多元化與平等機會			
GRI103：管理方針		103-1、103-2、103-3管理方針披露	145
GRI405：員工多元化與平等機會	B1.1	405-1按性別、年齡組別及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	152, 162–163
防止歧視			
GRI103：管理方針		103-1、103-2、103-3管理方針披露	145
本地社區			
GRI 103：管理方針	B8一般披露、B8.1、B8.2	103-1、103-2、103-3管理方針披露	116–135
GRI 413：當地社區		413-1在組織營運範圍內持續執行社區參與、影響評估、計劃發展	14–28, 29–39, 116–135
G4-FS7		按各項業務劃分，為帶來特定社會效益而設的產品和服務的金額	157–159
G4-FS13		機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	7, 30
G4-FS14		提高弱勢社群獲得金融服務的機會	7, 30
供應商社會責任表現			
GRI103：管理方針	B5一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	161
	B5.2	414-1使用社會標準篩選的新供應商	161
客戶健康及安全			
GRI103：管理方針	B6一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	66, 69–74

GRI標準內容索引	香港聯交所ESG指引	描述	頁碼或直接解釋
營銷與標識			
GRI103：管理方針	B6一般披露	103-1、103-2、103-3管理方針披露	156
GRI417營銷與標識		對產品和服務信息與標識的要求	82-87
GRI417：營銷與標識		按後果類別劃分，違反有關市場推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數	82-87, 156
客戶隱私			
GRI103：管理方針	B6一般披露，B6.5	103-1、103-2、103-3管理方針披露	82-85, 156
GRI418：客戶隱私	B6.2	418-1經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	83
遵循社會及法律法規			
GRI103：管理方針		103-1、103-2、103-3管理方針披露	165
GRI419：社會經濟法規遵循	B6一般披露	419-1如有違反有關社會與經濟方面的法律法規，說明相關重大罰款的總金額，以及所受非金錢出發的次數	83, 156
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	156



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

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

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

社會責任報告獨立鑒證報告

安永华明(2021)专字第60100080_A04号
中國銀行股份有限公司

中國銀行股份有限公司董事會:

我們接受委託，對中國銀行股份有限公司（以下簡稱「中國銀行」）編制的《中國銀行股份有限公司2020年度社會責任報告》（以下簡稱「《社會責任報告》」）中選定的2020年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

中國銀行的董事會對績效資訊按照《社會責任報告》中的報告編制依據進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效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。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的《社會責任報告》中披露的績效資訊出具鑒證結論。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（修訂）：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《社會責任報告》中的2020年績效資訊，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《社會責任報告》中的績效資訊實施了鑒證工作程式：

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





社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2021)專字第60100080_A04号
中國銀行股份有限公司

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

在我們的工作範圍內，我們僅在中國銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對中國銀行參與提供《社會責任報告》中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程式；
- 3) 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 2020 年績效資訊。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 2020 年績效資訊的編制，在所有重大方面未能符合列示於《社會責任報告》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。

社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2021)專字第60100080_A04号
中國銀行股份有限公司

六、其他觀察所得

我們也通過與中國銀行不同部門的管理人員就中國銀行對包容性、實質性和回應性原則的應用進行詢問和訪談，獲得了中國銀行在編制《社會責任報告》過程中對《AA1000 原則標準（2008）》原則應用的理解。我們的工作僅局限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，制定明確的利益相關方參與流程、實施適當、有力和全面、客觀的利益相關方參與戰略、計畫和方式，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，以便對實質性問題做出充分、客觀的回應，預先承諾的回應得以及時、恰當的實施。



安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國北京

2021年3月25日



讀者反饋

感謝您在百忙之中閱讀《中國銀行股份有限公司2020年度社會責任報告》。這是中行連續第13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！