



布面丙烯《和平》作者：Leila Shili
文化和旅游部藏

2022年，中國銀行支持「藝匯絲路」藝術展，通過共建「一帶一路」國家藝術家們的獨特視角，展現文化交融的魅力，與各方一道共促經濟、社會與環境可持續發展。「藝匯絲路」藝術展展出作品《和平》由突尼斯畫家 Leila Shili 創作，畫面中豐富多彩、自由靈動的動植物剪影，充滿了對構建地球生命共同體的美好希冀。

2022 中國銀行社會責任報告

ESG 環境 · 社會 · 治理

融通世界 造福社會

BRIDGE CHINA AND THE WORLD FOR THE COMMON GOOD

卷首語

2022年是極不平凡的一年。黨的二十大勝利召開，擘畫了全面建設社會主義現代化國家的宏偉藍圖。中國銀行迎來成立110周年，繼續譜寫奮進新征程的精彩華章。時光荏苒、初心如磐。面對動蕩不安的國際環境和多重超预期因素衝擊，中國銀行堅定踐行金融工作的政治性、人民性，秉承“融通世界 造福社會”的使命，為經濟社會高質量發展、人民幸福美好生活持續貢獻金融力量。

我們踐行大行擔當，為市場主體紓困解難。積極落實國家穩經濟大盤工作部署，以“八大金融”為抓手，將金融活水引向經濟重點領域和薄弱環節。制定支持實體經濟行動方案，聚焦擴內需、促投資、保民生、暢循環等領域，加大信貸投放。大力支持交通物流、零售、餐飲等行業紓困，推出“惠如願·千崗萬家”普惠金融行動計劃，助力客戶穿越周期，攜手共渡難關。發揮跨境金融傳統優勢，全力服務國家經貿大局，舉辦“百場萬企”支持貿易高質量發展系列活動150場，直接服務覆蓋外貿企業3.3萬家，國際結算、跨境人民幣結算、外匯存貸款、涉外保函等業務穩居同業首位。

我們樹牢人民立場，為美好生活添磚加瓦。堅持將“以人為本”作為興業之基，努力提升服務覆蓋面和可得性，讓金融惠及更廣大群體。打造高效便捷、線上線下協同服務的金融+非金融服務體系，優化網點智能櫃臺服務，持續迭代升級手機銀行，不斷下沉服務重心，為更多客戶帶來有溫度的優質服務。場景建設與生態融入成效初顯，跨境、教育、體育、銀發等惠民場景觸達用戶共計超過2.3億人次，與全國20余所高校和職業院校開展“中銀慧穀”產教融合實訓基地合作，為學生搭建實習實踐平臺，支持房地產市場平穩健康發展，助力實現老有所養、學有所教、病有所醫、住有所居。

我們堅持綠色理念，為低碳轉型增添動力。堅定不移走綠色發展之路，將綠色低碳發展理念融入到組織架構、業務發展、風險管理、自身運營全過程，持續完善綠色金融治理架構。不斷加強對綠色金融業務的政策支持，完善80余項產業授信政策，推動信貸資源向清潔能源、綠色建築、綠色交通等綠色產業傾斜，助力高碳企業轉型升級，截至2022年末，中國內地綠色信貸余額^{註1}折合人民幣19,872億元。積極踐行低碳管理運營，全面推進綠色網點、綠色數據中心等建設，2019—2022年集團總能耗降低4.86%，直接溫室氣體排放降低15.58%。加快融入全球綠色治理，支持《聯合國氣候變化框架公約》第二十七次締約方大會（COP27）等活動，已簽署或參加聯合國負責任銀行原則（PRB）、氣候相關財務信息披露（TCFD）等10余個綠色和ESG相關倡議及機制，深度參與國內外一系列標準制定工作，為全球共同應對氣候變化貢獻中行智慧。

我們堅持守正創新，將可持續發展深度融入公司治理和日常經營。圍繞綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護等議題，推動ESG理念充分融入公司治理與業務發展，致力於為環境、社會和經濟持續創造價值，2022年獲得明晟（MSCI）ESG評級A級。着力提升內功，不斷加強制度創新、流程優化、差異管理，持續夯實穩健發展的基礎。適應國際市場動蕩和新型風險增加的趨勢，加強全面風險管理，推動風險管理融入業務各環節、全流程，保障客戶和公眾金融財產安全。深入推進全面數字化轉型，企業級架構建設取得重要突破，數字化管理運營效能不斷提升。深化人才發展體制機制改革，構建涵蓋“育、選、管、用”的全鏈條人才工作機制，推進薪酬分配機制改革，員工干事創業活力進一步激發。

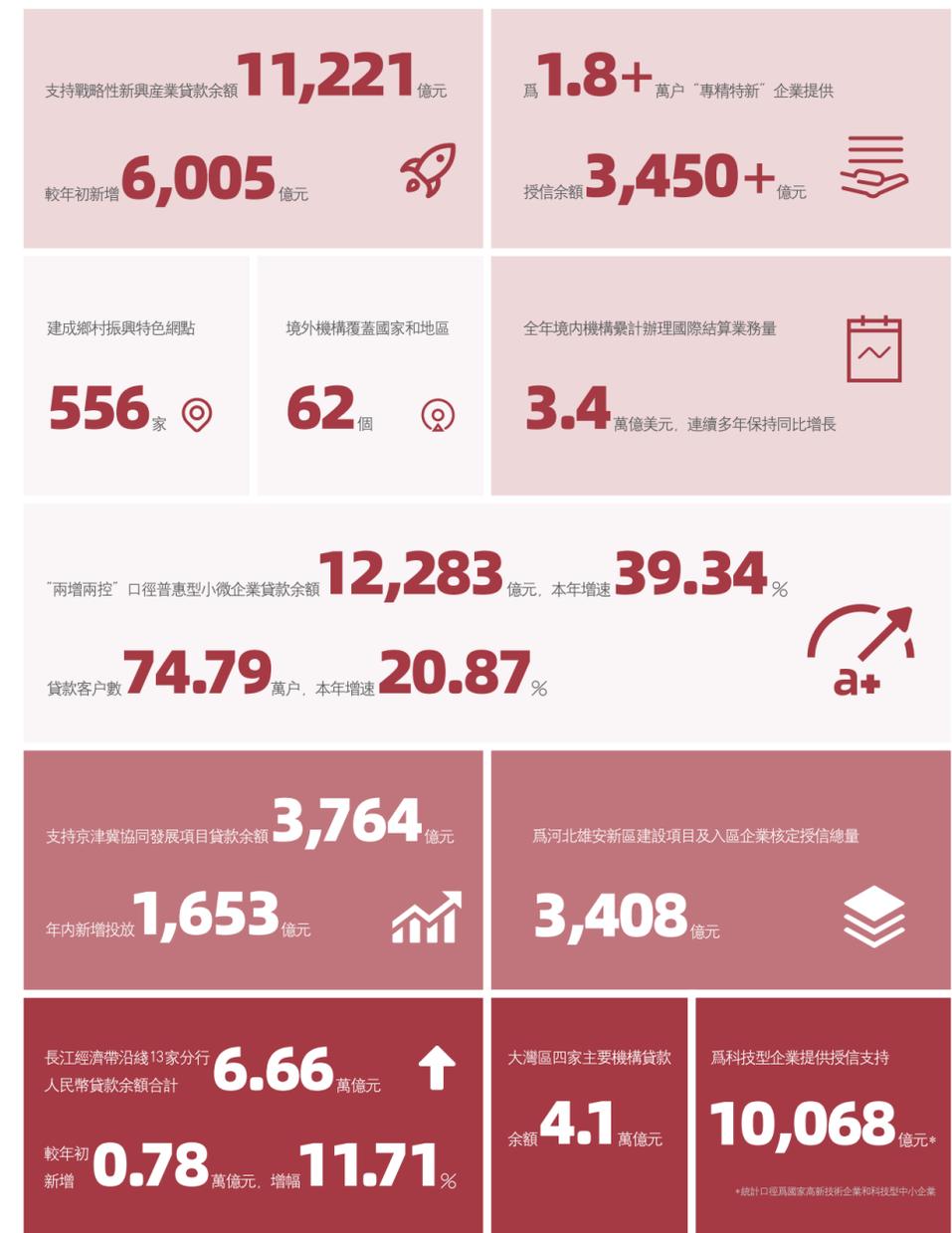
2023年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年。在全面建設社會主義現代化國家的新征程上，中國銀行將始終牢記使命和責任，發揚“百年老店”追求卓越的優良傳統，強信心、鼓干劲、再出發，走好中國特色金融發展之路，奮力建設全球一流現代銀行集團，為實現中華民族偉大復興貢獻中行力量！

注1：銀保監會口徑。

數說我們的

2022

初心 做國家戰略的踐行者





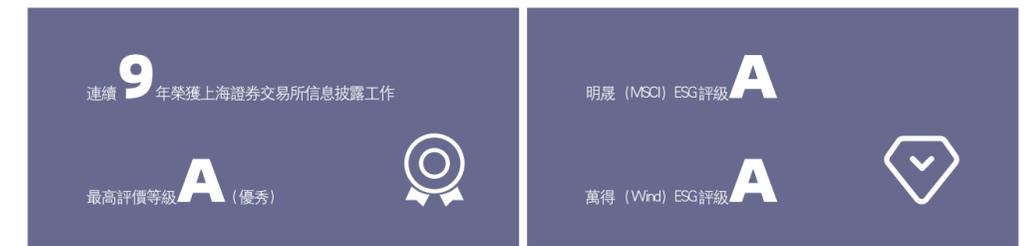
匠心 做綠色畫卷的繪就者



誠心 做美好生活的守護者



恒心 做穩健發展的實踐者



數據截至2022年末

目錄

關於中行

10

初心

做國家戰略的踐行者 14

支持實體經濟築牢發展根基	18
推動普惠金融健康發展	23
全面服務鄉村振興	28
服務區域發展戰略	31
支持高水平對外開放	36

匠心

做綠色畫卷的繪就者 44

優化綠色治理體系	48
夯實環境政策基礎	50
深化客戶 ESG 風險管理	53
創新綠色產品服務	58
共築綠色和諧生態	63
推進低碳環保運營	66

誠心

做美好生活的守護者 68

增進民生福祉	72
用心服務客戶	84
堅持以人為本	94
投身公益慈善	103

恒心

做穩健發展的實踐者 114

黨建引領方向	118
完善公司治理	119
強化風險管理	123
恪守合規經營	126

ESG 關鍵績效	128
責任管理	140
承諾與進展	142
展望	144
說明	146
鑒證	148
索引	153

 履責管理舉措

 履責亮點案例

關於中行

中行介紹

中國銀行是中國持續經營時間最久的銀行。1912年2月正式成立，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。1949年以後，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。1994年改組為國有獨資商業銀行，全面提供各類金融服務，發展成為本外幣兼營、業務品種齊全、實力雄厚的大型商業銀行。2006年率先成功在香港聯交所和上海證券交易所掛牌上市，成為國內首家「A+H」上市銀行。中國銀行是2008年北京夏季奧運會和2022年北京冬季奧運會唯一官方銀行合作夥伴，是中國唯一的「雙奧銀行」。2011年，中國銀行成為新興經濟體中首家全球系統重要性銀行，目前已連續12年入選，國際地位、競爭能力、綜合實力躋身全球大型銀行前列。2021年，中國銀行編製集團「十四五」規劃，找準在國內大循環和國內國際雙循環中的位置和比較優勢，着力發展科技金融、綠色金融、普惠金融、跨境金融、消費金融、財富金融、供應鏈金融、縣域金融等「八大金融」，加快建設以境內商業銀行為主體、全球化綜合化為兩翼的戰略發展格局，開放奮力建設全球一流現代銀行集團的新篇章。

中國銀行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，在中國內地及境外62個國家和地區設有機構，中銀香港、澳門分行擔任當地的發鈔行。中國銀行擁有比較完善的全球服務網絡，形成了公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技、金融租賃等多個領域的綜合服務平台，為客戶提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。

中國銀行是擁有崇高使命感和責任感的銀行。縱觀111年來的發展歷程，中國銀行始終心系民族、奉獻國家，為國家富強、民族復興持續奮鬥、百年不渝；始終根植人民、卓越服務，履行金融為民、富民、惠民、便民之責任；始終胸懷天下、開放包容，調動境內外兩種資源，服務中國與世界的雙向互動；始終遵循規律、穩健創造，誠信立行、創新興行。在全面建設社會主義現代化國家的新征程上，中國銀行作為國有控股大型商業銀行，將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，發揚「百年老店」追求卓越的優良傳統，完整、準確、全面貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，自覺擔負起「融通世界 造福社會」的崇高使命，踐行「卓越服務、穩健創造、開放包容、協同共贏」價值觀，加快建設全球一流現代銀行集團，助力中國式現代化建設，推動經濟社會高質量發展，為全面推進中華民族偉大復興作出新的更大貢獻。



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，為推動構建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

建設綜合服務更優、全球競爭更強、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，實現行穩致遠、持續發展。

開放包容

堅持海納百川、博採眾長，堅持與時俱進、因勢而動，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，實現客戶與中行合作共贏、員工與銀行共生共榮。

獎項榮譽

獎項	頒獎機構
2022 年全球 1000 家大銀行第 4 位 2022 年全球銀行品牌 500 強第 4 位	<i>The Banker</i> (《銀行家》)
2022 年世界 500 強第 42 位	<i>Fortune</i> (《財富》)
2022 年 MSCI ESG 評級「A」	明晟 (MSCI)
2022 年「市場領導者」排名： 環境、社會和公司治理 (ESG) -Tier 1 企業社會責任 (CSR) -Tier 1	<i>Euromoney</i> (《歐洲貨幣》)
2022 年中國最佳 ESG 銀行	<i>Asiamoney</i> (《亞洲貨幣》)
2022 年 A 股上市公司 ESG 最佳實踐案例	中國上市公司協會
金諾·中國金融年度十佳社會責任機構 金諾·中國金融年度十佳社會責任報告	《中國銀行保險報》
IFF 全球綠色金融獎·創新獎	IFF (國際金融論壇)
最佳進展獎	GIP (「一帶一路」綠色 投資原則)
最佳可持續融資發行人、最佳可持續關聯債券、 最佳碳中和綠色債券等獎項	<i>The Asset</i> (《財資》)
全球獎：ESG 掛鉤貸款傑出領導獎 區域獎 - 亞太地區：轉型 / 可持續掛鉤貸款傑出 領導獎、可持續項目金融傑出領導獎、ESG 掛鉤 貸款傑出領導獎 國家 / 地區獎：中國 2022 年可持續金融獎 「中國之星」最佳可持續金融銀行	<i>Global Finance</i> (《環球金融》)
綠色銀行評價先進單位	中國銀行業協會
第十四屆中國企業社會責任年會「年度低碳先鋒」	《南方周末》

綜合類

環境類

獎項	頒獎機構
2022 年最佳僱主、最具可持續發展力僱主、 最具數字責任僱主	Forbes China (福布斯中國)
金融科技發展獎	中國人民銀行
2022 年度「科創中國」中國數字普惠金融創新成果	中國通信協會 中國科學技術協會
中國普惠金融典型案例 (2022)	中國銀行業協會 21 世紀金融研究院
2022 年度銀行業普惠金融優秀案例	中國網
2022 年金融服務專精特新中小企業典型案例	中國銀行業協會 中國中小企業協會
2022 金融機構數字化轉型先進案例	《21 世紀經濟報道》
九個黨支部被命名為中央和國家機關「四強」黨支部	中央和國家機關工作 委員會
第十七屆中國上市公司董事會「金圓桌獎」公司治理 特別貢獻獎	《董事會》
第十三屆中國上市公司投資者關係「天馬獎」最佳投資者 關係獎、投資者關係最佳董事會獎	《證券時報》
信息披露年度工作評價最高等級「A」	上海證券交易所
2022 年上市公司監事會最佳實踐獎	中國上市公司協會

社會類

治理類



牢記國之大者 矢志金融報國

這一年，我們初心不改，積極踐行國家戰略，主動服務實體經濟，當好助力國內國際雙循環的金融橋樑紐帶。

連續五載亮相進博會舞台，我們為全球嘉賓提供全方位金融服務，在高水平對外開放的舞台上綻放屬於中行的時代風華。

初心

做國家戰略的

踐行者

履責亮點

實體經濟是金融的根基，為實體經濟服務是金融立業之本。中國銀行作為國有控股大型商業銀行，始終把自身改革發展與國家改革發展緊密結合起來，與國家同呼吸、共命運，持續加大對實體經濟的支持力度，在服務實體經濟高質量發展中踐行責任擔當。

2022年，中國銀行牢牢把握國家戰略發展方向，強化金融服務實體經濟質效，主動服務科技強國建設，積極助力推動高水平科技自立自強，支持戰略性新興產業和「專精特新」企業高質量發展；依託「惠如願」普惠金融品牌，全力打造「開放、共享、豐富、便捷」的普惠金融服務體系，不斷擴大普惠金融服務的覆蓋面。加速推進普惠金融業務數字化轉型，圍繞產品研發、渠道建設、服務方案等領域持續完善數字普惠金融服務生態；加大對鄉村振興領域的金融支持，持續優化涉農信貸結構，助力農業農村現代化；聚焦重點區域，不斷加大對京津冀、長三角、粵港澳大灣區等區域的資源投入，促進基礎設施聯通，增強產業聚集效應；服務國家高水平對外開放，助力中國與世界資金融通、貿易暢通。

截至2022年末，支持戰略性新興產業貸款餘額11,221億元，較年初新增6,005億元；普惠型小微企業貸款餘額12,283億元，本年增速39.34%，普惠型小微企業貸款客戶數74.79萬戶，本年增速20.87%，小微企業貸款增長率39.28%；涉農貸款餘額20,748億元，本年增速19.55%，普惠型涉農貸款餘額2,603億元，本年增速37.91%；支持京津冀協同發展項目貸款3,764億元，年內新增投放1,653億元，為河北雄安新區建設項目及入區企業核定授信總量3,408億元；境外機構覆蓋國家和地區62個，其中包括「一帶一路」共建國家42個。



支持戰略性新興產業貸款餘額（億元）



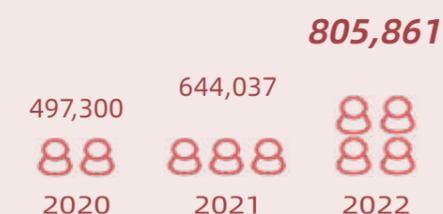
小微企業貸款增長率（%）



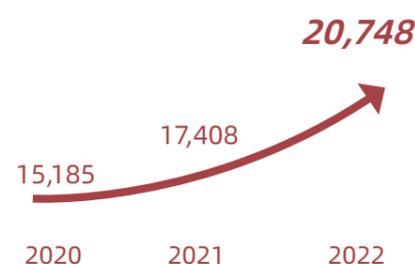
在各類交通領域新增投放貸款金額（億元）



小微企業貸款客戶數量（戶）



涉農貸款餘額（億元）



個人創業（助業）貸款餘額（億元）



支持實體經濟 築牢發展根基

中國銀行堅守服務實體經濟的初心和本源，完整、準確、全面貫徹「創新、協調、綠色、開放、共享」新發展理念，落實深化金融供給側結構性改革要求，聚焦科技金融、綠色金融、普惠金融、跨境金融、消費金融、財富金融、供應鏈金融、縣域金融等重點領域，打造中行服務新名片。我們貫徹落實「堅持把發展經濟的着力點放在實體經濟上」的要求，大力支持實體經濟發展，推動建設現代化產業體系，助力加快建設製造強國，推動經濟高質量發展。截至 2022 年末，製造業中長期貸款全年新增 2,270 億元；戰略性新興產業貸款餘額 11,221 億元；科技金融授信餘額突破 1 萬億元；為超過 1.8 萬戶「專精特新」企業提供授信餘額超過 3,450 億元。

助推高水平科技自立自強

中國銀行主動融入科技強國建設，持續提升科技金融服務質效。截至 2022 年末，共為科技型企業提供 10,068 億元^{註 1} 授信支持，股權投資、債券投資、承銷、資管、租賃等綜合金融服務累計供給 4,559 億元。



精準「畫像」 提供適配產品方案

- 圍繞科創企業業務需求和企業發展全生命周期需要，整合十大場景 54 個產品，打造科技金融綜合產品譜系。
- 構建專屬科技企業評價模型，採用科技、財務、企業價值維度指標對科技企業進行打分，同時，面向重點細分領域，結合行業發展情況及特點，設計專屬評分卡，用於特定行業輔助審批。



投貸聯動 提升綜合金融服務能力

- 圍繞科技金融需求特點，構建直接融資和間接融資相互補充、境內外相互促進的全方位服務體系，探索「貸款+直接投資」「商行+多元化金融」「融資+融智」的業務模式，為科創企業提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。
- 聯合科技部發佈《科技金融「一體兩翼」助力企業創新能力提升行動方案》，該行動方案圍繞支持科技企業「出海」、支持科創企業精準融資、支持高水平科技成果產業化等方面，切實加大對企業創新、產業創新、區域創新的支持力度。

註 1：統計口徑為國家高新技術企業和科技型中小企業。



點「試」成金 培育高效服務「先行軍」

- 創新推出科技金融授信試點模式，通過優化傳統授信流程，建立對接科技型企業融資需求的快速、高效通道，提升企業融資審批效率。自科技金融授信試點模式推出以來，已通過該模式審批 1,467 筆，已批金額 665.71 億元。



專業服務 促進國際科學家隊伍發展

- 為中國科學院外籍專家提供專屬服務網點、雙語服務、借記卡和信用卡辦理便利化、薪酬購匯等專業金融服務，在科技強國建設中發揮更加積極的作用。



「數創貸」支持數字產業發展

中行浙江省分行牢牢把握余杭區數字經濟發展方向，與浙江省數字經濟學會深度聯動，通過「一行一景」積極探索和設計符合數字經濟小微企業融資需求和風險特徵的信貸方案「數創貸」。

「數創貸」創新授信打分卡模式，在打分中添加專家評審維度，邀請浙江省經濟學會相關領域專家從創始團隊背景、外界評價、開發成果等非財務因素角度進行專業性評價，綜合考慮細分行業發展趨勢、市場應用情況及項目自身進程，充分評估實際控制人和核心團隊的技術實力、穩定性、履約意願及履約能力，全力支持數字產業發展。



支持戰略性新興產業騰飛

中國銀行持續開展戰略性新興產業行業研究，出台多個細分行業指引，並上線智能識別系統功能，加大對新一代信息技術、高端裝備製造、新材料、生物、新能源汽車、新能源、節能環保、數字創意等戰略性新興產業的貸款投放力度。截至 2022 年末，戰略性新興產業貸款餘額 11,221 億元，較年初新增 6,005 億元，增速 115%。

護航「專精特新」高質量發展

中國銀行聚焦「專精特新」中小企業，持續優化金融服務、積極創新融資模式，以打造「『專精特新』企業首選服務銀行」為目標，初步探索出以「一條通道、雙輪驅動、三大重點、四項利器」為特點的「1+2+3+4」「專精特新」企業服務體系。

■ 聚焦「一條通道」

我們圍繞「專精特新」企業的全生命周期各發展階段，為企業配套適合其需求的金融產品，打造「『專精特新』成長之路」服務模式，使「專精特新」企業在不同發展階段均能得到「無空白」金融支持，助力企業實現「初創—成長—成熟」的成長壯大和「創新型中小企業—『專精特新』中小企業—『小巨人』企業—製造業單項冠軍」的等級躍升。

■ 依託「雙輪驅動」

我們依託自身綜合化經營優勢，通過內部協同機制，讓「專精特新」企業真正享受「一站式、一條龍」服務。



授信支持

- 為「專精特新」企業量身打造「專精特新貸」產品，為不同等級、不同場景下的「專精特新」小微企業提供差異化的授信支持。截至 2022 年末，共為超過 1.8 萬戶「專精特新」企業提供授信餘額超過 3,450 億元，其中國家級、省級「專精特新」企業超過 1 萬家，授信餘額超過 1,843 億元。



綜合金融服務

- 通過涵蓋「投、貸、債、證、租、保」等領域的綜合化服務體系，有效滿足「專精特新」企業的多元化金融需求；建立公私聯動機制，為「專精特新」背景企業家提供私人銀行專屬服務，打通商業銀行和投資銀行信息通道，為「專精特新」企業提供多元融資支持。

■ 突出「三大重點」

我們針對「專精特新」企業的發展痛點，聚焦創新轉型、補鏈強鏈和國際化發展三大重點領域，精準提供金融支持。



助力創新轉型

- 基於「專精特新」企業技術含量高、輕資產的特點，與國家知識產權局共同成立「知識產權融資創新實驗室」，研發推出知識產權質押專屬融資產品「知惠貸」，推動以商標質押助力餐飲、文旅等重點行業紓困。



支持補鏈強鏈

- 依託「鏈式惠貸」拓客模式，加強與通訊、製造等產業龍頭鏈主的源頭合作，推出專屬供應鏈方案，服務「專精特新」企業密集的重點產業鏈，幫助「專精特新」企業打通供應鏈融資堵點。



助力國際化發展

- 與中國出口信用保險公司簽署《支持培育「專精特新」外貿企業聯合行動宣言》，聯合推出「專精特新」信保貸產品，聯合開展惠企服務活動，支持培育外向型「專精特新」企業；在多地開展「專精特新」企業跨境融資便利化業務試點，有效提升「專精特新」企業外債資金使用效率；依託「中銀 e 企贏」平台，為「專精特新」企業提供線上線下跨境撮合服務。

■ 打造「四項利器」

我們以人員和渠道為基礎，為更好地服務「專精特新」企業打造了四項利器。



科技金融特色網點

- 充分挖掘銀行傳統線下服務渠道優勢，將 180 餘家科技金融特色網點打造為服務「專精特新」企業的前沿觸角。



專屬服務活動

- 打造「『專精特新』普惠行」專項服務活動，通過銀企對接、產品推介、業務培訓、政策宣講等形式為「專精特新」企業提供精準服務，並邀請各地政府部門、產業園區、投資機構等多方共同參與，目前該活動已在全國舉辦超過 1,400 場，促進了金融資源與「專精特新」企業需求的精準對接。



線上化服務平台

- 通過「中銀 e 企贏」、惠如願 App、小程序等數字化平台，「專精特新」企業可以申請金融產品、開展業務撮合、尋找合作夥伴、進行專利供需對接等，大大提升「專精特新」企業的金融服務獲得性。



科技金融專員隊伍

- 建立科技金融專員隊伍，定期開展「專精特新」政策解讀和業務培訓，努力打造以科技金融專員為鑽頭的專業「鑽石」服務團隊。



➤ 中行山東省分行支持山鋼集團生產汽車、船舶製造所需的高端板材，滿足高端製造業發展需求

推動 普惠金融健康發展



2022年，中國銀行全面落實穩經濟大盤政策要求，堅持以高質量發展為引領，依託一個中銀普惠金融品牌「惠如願」，發動「數字轉型+場景獲客」兩個引擎，推進「渠道、產品、服務」三位一體，加強「銀政、銀保、銀擔、銀企」四方聯動，構建「智能化、自動化、專業化、多元化、精細化」的小微企業綜合服務體系，助力小微企業通過良好的金融健康狀態，增強風險抵禦能力，改善生產經營狀況，實現可持續發展。

截至2022年末，「兩增兩控」口徑普惠型小微企業貸款餘額12,283億元，本年增速39.34%；貸款客戶數74.79萬戶，本年增速20.87%。

制度保障，護航穩經濟大盤

中國銀行推出直達基層的「服務小微企業敢貸願貸能貸會貸長效機制30條措施」，通過建立健全容錯安排和風險緩釋機制、做好資金保障和渠道建設、以科技賦能產品服務創新等舉措，「以點帶面」全方位提升小微企業服務质效。

同時，我們在北京、上海、廣東、浙江、深圳、重慶、青海等多地推出支持小微企業紓困發展的具體舉措和行動方案，從政策資源、平台對接、產品服務、特色場景、銀擔合作、減費讓利等多個方面解決小微企業急難愁盼，與客戶共克時艱、共渡難關。

我們主動跟進小微企業融資需求，推出多項業務連續性保障措施，發佈新一輪延期還本付息通知要求，通過展期、借新還舊、無還本續貸等多種方式給予暫時經營困難的企業金融支持。2022年，累計為中小微企業（含中小微企業主）、個體工商戶等市場主體延期還本付息976.17億元，持續為市場主體輸血造血、紓困解難。



科技助力，線上服務不「打烊」

中國銀行把握數字經濟機遇，加快普惠金融數字化轉型，堅持科技引領，實現線上產品服務全面升級。我們加大線上「零接觸」服務力度，不斷豐富普惠金融線上產品體系，推出普惠客群專屬服務渠道，創新打造數字普惠金融服務方案。2022年，我們累計為24萬客戶提供線上貸款超過4,000億元，為小微企業發展保駕護航。

豐富的線上數字普惠產品

2022年，我們投產對私普惠產品「E抵貸」「商E貸」、對公擔保類產品「惠擔貸」、對公科創類企業專屬產品「科創貸」、知識產權質押類產品「知惠貸」，打造包含信用類、銀稅類、保證類、質押類、抵押擔保類的小微企業線上融資全產品體系，部分產品支持貸款申請、審查審批、簽約、提款、支付、還款等全流程純線上操作，為小微企業提供高效便捷、無接觸式的線上金融服務，有效為小微企業提供金融支持，進一步提升普惠金融服務可得性。

便捷化的數字普惠服務渠道

我們依託金融科技優勢，自主研發推出了面向小微企業、個體工商戶、廣大創業者及涉農經營主體等客群的普惠金融綜合服務平台—惠如願App，致力於構建集融資、融智、融商等於一體的服務模式，通過降低服務成本，提升數字化服務水平，推動普惠金融的可持續發展，切實提升服務實體經濟能力。

惠如願App藉助大數據、雲計算等技術，打造了涵蓋企業、個人全產品線的統一線上服務入口，同步集成在線開戶、額度測算、稅務授權等金融工具，配套融入小微課堂以及供需對接等增值服務，為客戶提供包括金融、資訊、商機等在內的線上普惠金融服務，有效延伸服務半徑，打通了金融服務的「最後一公里」。



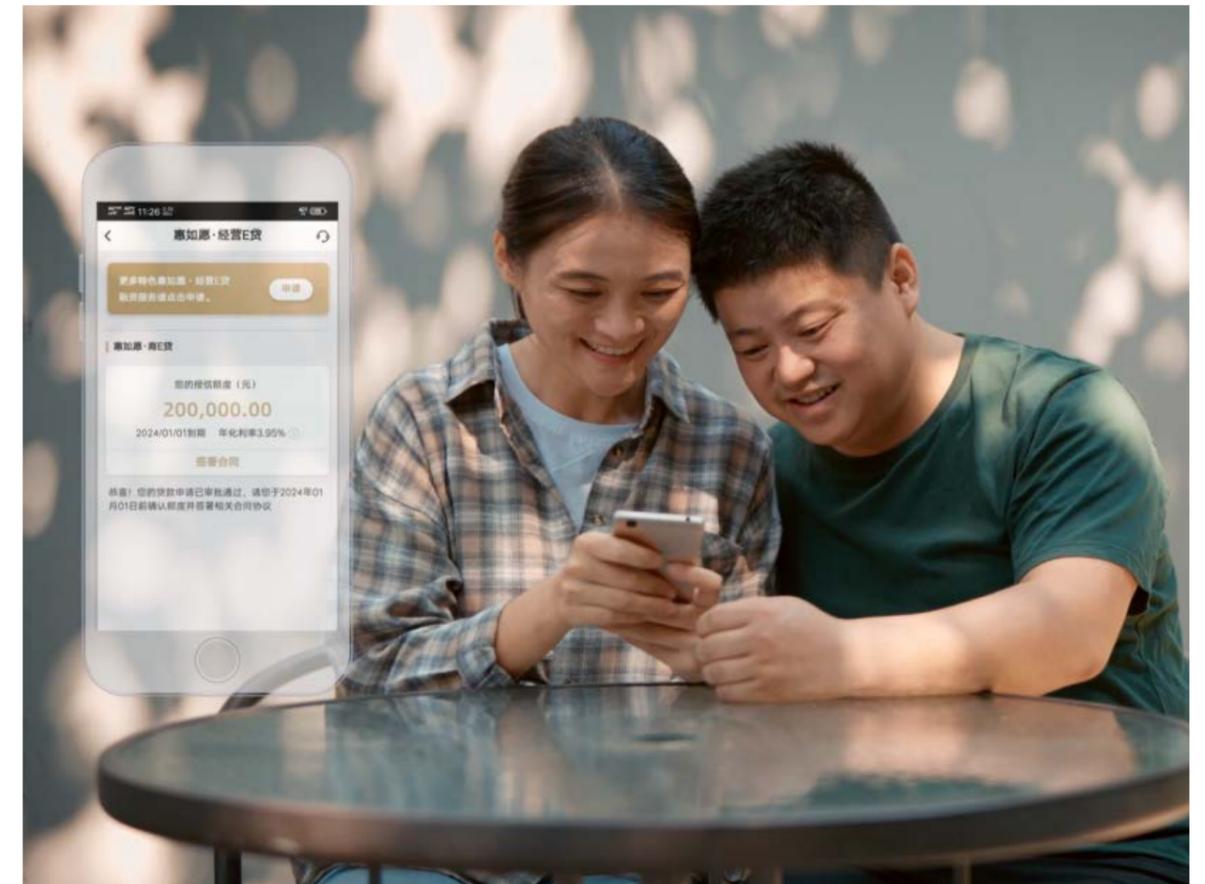
數字化賦能香港中小企業貸款

中銀香港在全功能在線電子交易銀行服務iGTB平台上推出在線提交貸款申請服務功能，突破網點申請限制，實現在線貸款申請、貸款申請檔案建立、貸款需求分析、貸款計算器及查詢等功能，讓客戶可以隨時隨地在線遞交申請以及查詢貸款進度。

截至2022年末，中銀香港經iGTB平台接獲在線貸款申請520筆，審批及放款36筆，累計金額7,076萬港元。相關貸款均為融資利率相較一般中小企業無抵押貸款利率更低的政府擔保貸款，可有效舒緩客戶融資貴的痛點。

綜合化的數字普惠服務方案

我們創新推出「I·SMART-數字普惠金融服務+」，以綜合化、數字化服務方案，全面提升普惠金融服務質效，努力讓場景產品更豐富、特色服務更多元、客戶體驗更便捷、風險防控更智能、科技運營更高效，進一步完善數字普惠金融服務生態，為客戶提供有力度、有速度、有溫度的數字普惠金融服務。



暖「新」產品，激發市場新動能

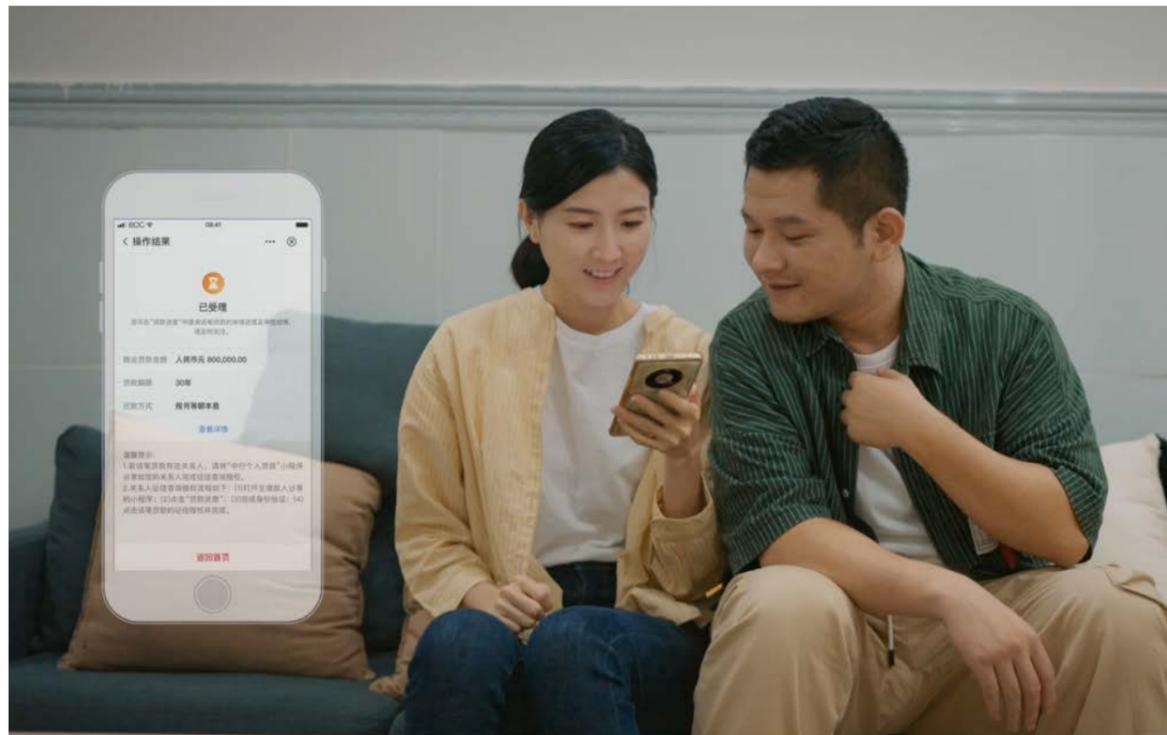
為了提高新市民金融服務的可得性和便利性，切實增強新市民的獲得感、幸福感、安全感，中國銀行面向新市民就業穩崗類對公客戶、從事創業經營的新市民對私客戶兩類主體，整合中銀集團個人金融產品、信貸服務、理財服務、保險服務等資源，全面支持新市民群體多樣化的金融需求。

2022年，我們出台《「惠新共富」新市民普惠金融服務方案》，並配套推出普惠金融支持新市民十條措施，圍繞新市民創業、就業、住房、教育等需求提供「金融+非金融」綜合服務。

支持新市民群體安居樂業 暢享新生活

我們將個人創業擔保貸款、技能人才貸款、個人經營貸款作為服務新市民創業人群的主要信貸產品，鼓勵分行加大投放力度，並在新市民較為集中的廣東省，聯合廣東省人力資源和社會保障廳在金融同業首發《助推「粵菜師傅」「廣東技工」「南粵家政」工程實施促進就業創業專屬融資服務方案》，精準服務包括新市民在內的「粵菜師傅」「廣東技工」「南粵家政」三項工程技能人才，促進技能就業、技能致富。同時，加大對應急運輸物流、貨車司機、個體車主等企業和主體的支持力度，全年為5,559位貨車司機提供資金支持4.38億元，護航「菜籃子」和「果盤子」企業物資供應暢通無阻。

此外，我們開展「公積金靈活就業繳存個人新開戶」宣傳活動，全轄18家分行參與當地公積金中心靈活就業試點工作，助力拓寬住房公積金惠及群體，幫助新市民實現「安居夢」。



穩崗擴崗，聚焦就業惠民生

2022年，中國銀行創新推出以「促就業」為主題的「千崗萬家」普惠金融行動計劃（簡稱「『千崗萬家』活動」），致力提升普惠金融對就業的帶動作用，並制定「惠崗貸」普惠金融服務方案，為吸納就業人數多、穩崗效果好且用工規範的小微企業提供多渠道融資支持和綜合化金融服務，支持小微企業穩崗擴崗，實現「惠至千崗、惠達萬家」目標。此外，我們與人力資源和社會保障部達成系統性、全局性銀政合作，共同探索穩崗促就業的長效機制。

開展穩崗擴崗專項活動

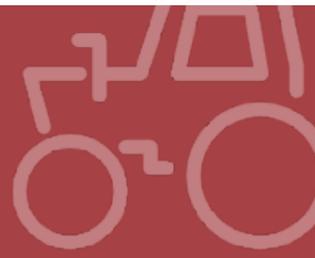
- 依託「千崗萬家」活動，通過融資授信支持、就業撮合輔助、保險贈送服務等綜合性普惠金融服務，重點支持家政、餐飲、藥店、外賣配送等吸納較多新市民就業的小微企業和個體工商戶，提供用工、就業、資金周轉、人身保障等支持。活動惠及2.6萬家客戶，帶動800餘億元授信。
- 依託「中銀e企贏」千崗萬家專區，為用工企業和求職者提供便捷的信息平台，填補就業供需雙方的「信息鴻溝」。

提供穩崗擴崗綜合金融服務

- 各地積極對接人力資源和社會保障部門，合作探索以穩崗促就業為主題的融資方案，在江蘇、蘇州、安徽、甘肅等地區陸續推出「蘇崗貸」「穩崗貸」「隴原惠崗貸」等產品。
- 全轄推廣「惠崗貸」普惠金融服務方案，重點支持對象包含吸納返鄉入鄉創業人員、鄉村企業家、退役軍人、高校畢業生等新市民群體較多的企業，為客戶提供優惠貸款利率、多渠道融資支持和綜合化金融服務，助力促進新市民就業創業、支持穩崗擴崗。
- 為合作平台上的餐飲、住宿酒店、零售、物流配送等小微商戶制定「鏈式惠貸」普惠金融綜合服務方案，在上海、廣東、四川、江蘇、北京、蘇州、浙江、吉林、青海、寧波、雲南等19個省市支持小微商戶，帶動就業。



全面服務 鄉村振興



中國銀行持續加大支持鄉村振興事業力度，制定《中國銀行 2022 年金融支持鄉村振興工作要點》，健全農村金融服務體系，加強重點領域服務支持，加快涉農產品服務創新，助力農業農村現代化發展。

截至 2022 年末，涉農貸款餘額 20,748 億元，本年增速 19.55%，普惠型涉農貸款餘額 2,603 億元，本年增速 37.91%，全年共在縣域地區新設機構 28 家，較年初新增覆蓋 18 個空白縣區。



完善重點領域支持政策

- 形成《中國銀行縣域客群特色產品目錄》，支持產品模式創新及業務發展。
- 推動在 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣實現金融服務全覆蓋。截至 2022 年末，重點幫扶縣機構貸款餘額 250.37 億元，較年初新增 37.39 億元，較年初增速 17.56%。



創新惠農產品服務

- 打造「農文旅貸」普惠金融服務方案，推進農村一二三產業融合發展，暢通農文旅產業鏈各環節金融服務。
- 推出「種業貸」「農機貸」等服務方案，加大對糧食全產業鏈、農業現代化發展等重點領域的融資支持。
- 在浙江、黑龍江、吉林、內蒙古、廣東等地優化或創新供應鏈類、特色產業類、特色押品類產品。
- 積極探索「因地制宜、分類施策」的脫貧人口小額信貸發展思路。截至 2022 年末，脫貧人口小額信貸（含扶貧小額信貸）餘額 0.84 億元，較年初增幅 50%，全年累計投放 1,347 筆，金額合計 0.67 億元。



推進特色網點建設

- 將鄉村振興特色網點建設成為服務鄉村振興的前沿陣地。截至 2022 年末，建成鄉村振興特色網點 556 家。



發揮村鎮銀行優勢

- 中銀富登已在全國設立 134 家村鎮銀行，下設 189 家支行，覆蓋 22 個省（市）縣域農村，是國內機構數量最多、業務規模最大的村鎮銀行集團，地區分佈以中西部金融服務空白或薄弱縣域為主。截至 2022 年末，中銀富登貸款餘額 734.29 億元，戶均貸款 16.17 萬元，其中，涉農及小微貸款佔全部貸款的 94.09% 以上。



深化涉農主體合作

- 與農業農村部、國家鄉村振興局簽署三方戰略合作協議，聚焦強化現代農業基礎支撐、持續鞏固拓展脫貧攻堅成果、合力推動鄉村發展、大力支持鄉村建設、加快促進鄉村治理等方面共同創新金融服務三農模式。
- 積極參與農業農村部開展的農業經營主體「信貸直通車」活動，為融資難、融資貴的新型農業經營主體提供便捷、高效的金融信貸支持。



「貸」來金秋好「豐」光

當陽縣是湖北省產糧大縣，也是全國糧食生產先進縣。2022 年以來，中行湖北省分行聚焦當陽縣域特色農業產業，有針對性地為當陽定制專屬信貸產品「水稻貸」。該產品適用於水稻種植、生產、銷售的企業和農戶，採用無抵押、信用模式並納入「綠色通道」，審批時效快而且利率優惠。「水稻貸」的投放極大緩解了秋糧收購期間資金的緊張，切實維護了糧農利益，助力糧食穩產保供。



➤ 中行貴州省分行推出「紅粱貸」，支持習水紅粱產業發展

引金融活水 助鄉村民宿發展

位於蘇浙皖三省交界處的江蘇省宜興市西渚鎮白塔村，面積 7.6 平方公里，人口 3,000 多人，擁有自然生態、田園風光、傳統村落等諸多優勢，民宿發展如火如荼。2022 年，中行江蘇省分行向宜興市某酒店投放江蘇省轄內首筆「民宿貸」產品，該產品以民宿產業為切入點，具有准入門檻低、審批速度快、融資成本低等優點，合規、高效、便利地解決了民宿經營戶的融資需求，助力鄉村振興事業高質量發展。



➤ 中行湖北省分行工作人員在當陽市半月鎮紅光村種植基地了解稻穀長勢



➤ 中行寧波市分行開展「走進茶院鄉·送服務、促共富」主題實踐活動，現場開設普惠金融業務諮詢專區，為當地農戶提供授信支持



➤ 中行湖南省分行客戶經理在桃江縣鴻輝農機化服務水稻專業種植合作社走訪農戶，了解生產和資金需求情況

服務 區域發展戰略

中國銀行將服務國家區域重大戰略作為「十四五」規劃的戰略重點之一，充分發揮在重點地區的引領帶頭作用，在基礎設施建設、社會民生改善等重大項目投資建設領域提供優質高效的金融服務，為國家重點區域一體化、高質量發展貢獻中行力量。

重大區域發展

中國銀行着力加大對京津冀、雄安新區、長江經濟帶、粵港澳大灣區、長三角等重點區域的服務力度，助推國家區域發展戰略有效落地。

京津冀協同發展

2022 年，我們持續縱深推進京津冀協同發展，通過加強產品和服務創新，加大對京津冀地區交通一體化、生態環境保護、產業升級轉移、公共服務、基礎設施等領域的支持力度，連續兩屆作為中國國際服務貿易交易會銀行業獨家全球合作夥伴，助力京津冀地區在新發展階段實現更高質量協同發展。截至 2022 年末，我們支持京津冀協同發展項目貸款餘額 3,764 億元，年內新增投放 1,653 億元。

雄安新區建設

我們以高標準服務雄安新區建設為己任，持續加大對雄安新區的金融支持。截至 2022 年末，為河北雄安新區建設項目及入區企業核定 3,408 億元授信總量。



重點助力新區構建「四縱兩橫」高速鐵路網、「四縱三橫」高速公路網，支持京雄城際高速鐵路、河北雄安軌道快線等一批重點交通項目。



大力支持新區市場化片區開發，為中電建河北雄安智匯城建設發展有限公司、中交雄安產業發展有限公司、河北建投雄安建設開發有限公司等企業核定授信。



服務承接疏解央企，為中國衛星網絡集團有限公司、中國中化控股有限責任公司、中國華能集團有限公司、中國礦產資源集團有限公司等疏解央企提供一攬子金融服務。

長江經濟帶

2022 年，我們準確把握長江經濟帶「生態優先、綠色發展」的戰略定位，緊扣長江經濟帶「五新三主」的新戰略使命，積極對接長江沿線省市在生態環境修復、重大交通建設、產業轉型升級、綜合立體交通走廊、新型城鎮化等領域發展規劃，全力支持長江經濟帶沿線省市高質量發展。截至 2022 年末，我們在長江經濟帶沿線 13 家分行的人民幣貸款餘額合計 6.66 萬億元，較年初新增 0.78 萬億元，增幅 11.71%。

創新助力長江經濟帶建設

中行江蘇省分行瞄準暢通綠色航運、環境污染治理、自然生態修復等領域，通過加大普惠力度、打造專屬產品、助力投融資創新等全方位措施，讓金融活水融入長江碧水。

打造專屬產品

推出「蘇漁貸」個人經營貸款產品，為有意創業的退捕漁民提供信貸支持。為保證信貸資金及時滿足漁業季節性生產需求，該行通過進村入戶逐一摸底調查等方式，準確把握養殖戶需求；轉變服務方式，開展「送貸下鄉」便民活動，並採用視頻審核方式，提高審批效率。

暢通綠色航運

為江蘇某公司打造的長江互聯網高科技內河航運服務平台「長江匯」發放 4,000 萬元流動資金貸款支持其日常經營；為如皋市「長源碼頭二期工程項目」投放貸款 2.49 億元，資金將用於如皋港長源通用碼頭配套建設倉庫、堆場、岸電設施等，並建設防風抑塵設施，助力長江大保護。



粵港澳大灣區建設

2022 年，我們繼續貫徹國家粵港澳大灣區發展戰略，在服務支持橫琴粵澳深度合作區、香港北部都會區建設上積極作為，持續加大對大灣區科技創新發展、基礎設施互聯互通、產業轉型升級、生態文明建設和民生改善優化的金融支持力度，並創新具有中行特色的科技金融業務發展模式，「專精特新」授信覆蓋率持續提升。截至 2022 年末，我們在大灣區四家主要機構貸款餘額 4.1 萬億元。



長江三角洲區域一體化發展

自與長三角區域合作辦公室簽署《推進長三角一體化建設合作協議》，發佈銀行業首個長三角一體化綜合金融服務方案以來，我們始終將支持長三角一體化發展作為集團區域戰略的執行重點，全年新增信貸投放 1.4 萬億元，提前完成「5 年新增 1 萬億信貸投入」的社會承諾，有力支持區域實體經濟發展和產業升級。

2022 年

我們發佈《中國銀行支持滬蘇浙城市結對合作幫扶皖北城市行動方案》，進一步加大對皖北地區的資源投入，發揮機構、網點全覆蓋優勢，主動實施跨區域聯動，助力結對合作幫扶工作，為區域產業轉移、科技創新、產業結構優化、鄉村振興、民生幸福與人力資源共享提供全方位支持；發佈《中國銀行支持上海市、南京市、杭州市、合肥市、嘉興市建設科創金融改革試驗區金融服務方案》，通過科技金融全要素整合、全鏈條創新以及科創企業全生命周期服務，共同打造科技創新和製造業研發生產新高地。

2022-2025 年期間

我們擬針對皖北地區基礎設施建設、新型城鎮化建設、製造業轉型升級、農業發展與鄉村振興等方面，提供不低於 1,500 億元的意向融資支持，為縮小長三角區域內發展差距，推動共同富裕貢獻金融力量。

保債投資助力長三角一體化發展

2022 年，中行浙江省分行攜手中銀三星人壽，共同落地 3 筆保債計劃，積極助力長三角一體化發展。其中，杭州灣智慧谷二期項目保債計劃 4 億元，為建設浙江數字經濟產業孵化平台提供支持；杭州高新國有控股集團基礎設施保險債權計劃 3 億元，為穩住地方經濟大盤注入壽險動能；余杭創新投資有限公司融資項目 3 億元，助力杭州未來科技城發展。

區域協調發展

中國銀行積極落實國家區域協調發展戰略，發佈《支持中西部地區高質量發展意見》，促進中西部地區經濟發展與人口、資源、環境相協調，同時，支持振興東北地區等老工業基地，增強區域發展協同性，因地制宜促進重點區域經濟社會高質量發展。

在江西

- 制定服務江西在新時代推動中部地區高質量發展中加快崛起的金融工作方案，圍繞江西省「十四五」規劃綱要，引導信貸資源向促進經濟高質量發展的領域傾斜。
- 大力支持重點領域建設，助力昌九客專、昌北機場三期擴建，抽水蓄能等重點基礎設施項目，拓展在寬帶基礎網絡、5G 建設與運營等新型基礎設施建設領域的佈局，傾力支持航空、電子信息、裝備製造、中醫藥、新材料、新能源等優勢產業做大做強。

在貴州

- 制定《中國銀行支持貴州在新時代西部大開發上闖新路的三十條意見》，發揮產品服務優勢，支持科技創新、生態文明建設、重點領域安全保障等方面的重大工程建設，助力培育科創企業、民營企業、優質園區企業等各類市場主體，並提供便捷個人金融服務。

在遼寧

- 推出支持實體經濟 22 項措施，支持遼寧助企紓困、發展經濟，加大對先進製造業、科技金融、供應鏈金融、重點工程和重大項目等領域的信貸投放力度，助推產業提質增效。

支持 高水平對外開放

中國銀行作為中國全球化和綜合化程度最高的商業銀行，在高水平對外開放中肩負着助力中國與世界資金融通、貿易暢通的重要使命。我們堅定不移支持實體經濟發展，着力培育與健全跨境金融服務體系，為服務國家高水平對外開放和穩外貿穩外資持續貢獻力量。

優化全球佈局

中國銀行持續打造貫通國內國際經濟雙循環的金融橋樑，緊密圍繞服務國家戰略，重點聚焦「一帶一路」國家、二十國集團（G20）、經濟合作與發展組織（OECD）、全球前 50 大經濟體、我國前 50 大貿易夥伴等國家，不斷優化全球化網絡佈局。截至 2022 年末，我們的境外機構覆蓋 62 個國家和地區，其中包括 42 個「一帶一路」共建國家，是在全球和「一帶一路」佈局最廣的中資銀行。2022 年，我們結合內外部形勢變化，重檢「十四五」全球化發展規劃和「一行一策」境外機構差異化發展策略，進一步明晰境外機構定位，推動提升境外機構經營管理效能和跨境服務能力。



發展跨境金融

2022 年，面對複雜嚴峻的外貿發展環境，中國銀行充分發揮對外經貿金融服務主渠道作用，採取一系列措施強化穩外貿金融供給、助力外貿企業保穩提質。

加大外貿金融供給

- 全年境內機構累計辦理國際結算業務量 3.4 萬億美元，連續多年保持同比增長。

加快跨境金融數字化轉型

- 推出「中銀跨境匯款直通車」，為簽約客戶提供跨境匯入匯款和境內外幣匯入匯款秒級自動入賬服務。截至 2022 年末，直入賬金額近千億美元。
- 推出國際貿易「單一窗口」進出口信用證服務，支持進出口企業通過「單一窗口」在線接受信用證項下的部分金融服務。
- 持續優化「全球現金管理平台+」產品體系建設，投產跨境實體現金池額度管理等多項功能。

強化中小微外貿企業資金支持

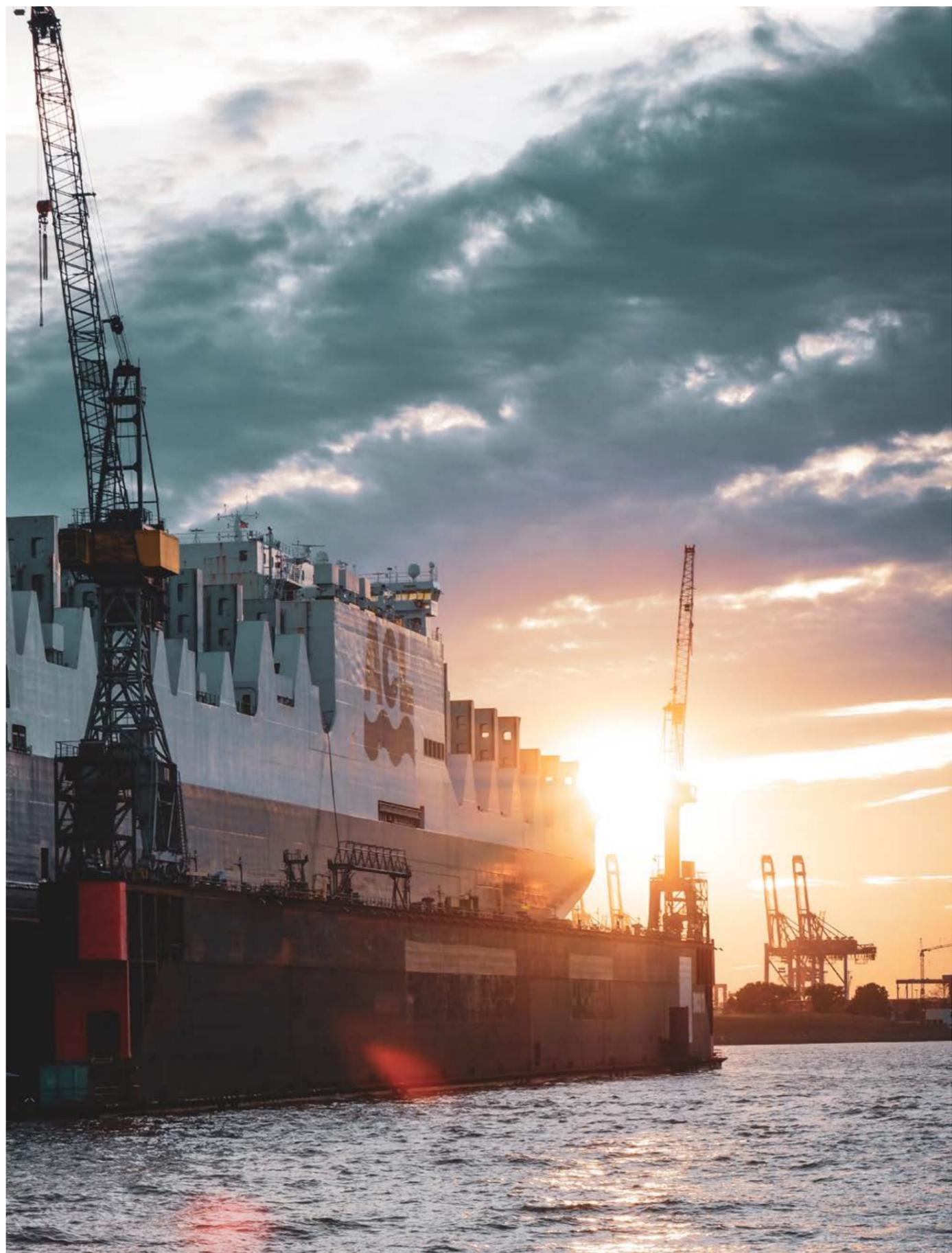
- 針對出口型小微企業推出「外貿惠」「中銀企 E 貸 外貿貸」等創新產品，部分重點地區積極推廣「中銀蘇貿貸」「中銀楚貿貸」等特色方案。
- 在廣州、杭州、深圳等地區開展單位本外幣合一銀行結算賬戶體系試點。
- 發佈「小微外貿蓄」普惠金融解決方案，創新推出「蓄訂單」「蓄配套」「蓄資金」「蓄用工」「蓄技術」「蓄保障」「蓄物流」「蓄資訊」的「八蓄」服務模式，為小微外貿企業提供多場景、一站式普惠金融解決方案。

助力企業規避匯率風險

- 在大力推廣跨境人民幣結算的同時，加強匯率風險中性宣導，通過銀政擔、銀保合作，創新風險共擔模式，幫助小微企業做好匯率保值避險。

搭建貿易促進金融服務橋樑

- 開展支持貿易高質量發展「百場萬企」活動 150 場，直接服務對接超過 3.3 萬家外貿企業。
- 高質量服務重大展會，助力外貿企業開拓市場，擴大進出口規模。
- 依託「中銀 e 企贏」全球企業生態平台，為中小企業提供線上線下貿易投資撮合服務。截至 2022 年末，「中銀 e 企贏」系統已累計成功舉辦 101 場撮合對接活動，為全球 126 個國家和地區的 5 萬多家企業提供「融資+融智」金融增值服務。



化解海運費支付痛點 助力航運物流順暢

航運物流效率是暢通貿易循環的關鍵。為幫助航運物流企業解決海運費收付款業務時間長、到賬慢、成本高等難題，我們推出「航運在線通」產品，通過對接航運企業商戶平台，為客戶提供在線支付、外匯匯兌、自動對賬等一攬子線上化金融服務。

2022年，中行寧波市分行依託「航運在線通」服務方案，成功為某物流公司辦理當地首筆線上美元海運費跨行支付業務，並為某船務代理公司上線「航運在線通」電票業務。

從沒有體驗過這麼便捷、快速的運費支付工具！而且我再也不用跑銀行，大大節省了『腳底成本』。

— 使用「航運在線通」的企業財務人員

作為首批 QFII（合格境外機構投資者）和 QDII（合格境內機構投資者）託管銀行，我們積極參與境內外資本市場互聯互通創新業務，年內為 5 家赴倫敦證券交易所、瑞士證券交易所發行全球存託憑證（GDR）的中國企業提供 GDR 對應基礎股票託管服務。截至 2022 年末，跨境託管規模超過 6,000 億人民幣，連續多年保持中資同業首位。



共建「一帶一路」

2022年，中國銀行繼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」國家和地區提供各類金融服務，支持企業參與海外工程項目投標、參與合同談判，增強企業資信，幫助企業實現項目順利簽約。截至2022年末，我們在共建「一帶一路」國家累計跟進公司授信項目超過900個，累計授信支持逾2,690億美元；境內機構為共建「一帶一路」國家和地區的受益人開立保函114億美元，覆蓋130個「一帶一路」國家和地區。

促進人民幣國際化

自2009年7月人民幣跨境使用起步，十餘年間，伴隨人民幣國際化的基礎深化、範圍拓展和便利性提升，中國銀行一直深度參與和助推人民幣國際化進程，以「主渠道」的責任擔當，在不同領域積極發揮重要作用。2022年，集團跨境人民幣結算量達31.14萬億元^{註1}，同比增長26.1%，其中中國內地機構跨境人民幣結算量10.39萬億元，同比增長23.61%。



完成「貨幣橋」試點工作

- 完成「貨幣橋」項目在中國大陸、中國香港、阿聯酋及泰國等國家和地區的跨境交易試點首發。



助力基礎設施建設

- 通過強化考核、完善制度、專項突破等舉措，持續鞏固和拓展人民幣跨境支付系統（CIPS）間參業務。截至2022年末，中銀集團CIPS間參行583家，較上年末新增76家，CIPS全球支付網絡國別覆蓋進一步提升。



提供智力支持

- 編製並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》，發佈跨境人民幣新版全球雙語宣傳片，為全球市場主體了解及使用人民幣提供中行智識及專業服務。



拓展本幣結算合作

- 拓展以人民幣跨境使用為基礎的本幣結算合作，完成首筆人民幣兌阿根廷比索的直接匯兌，擴大中國-印尼本幣結算覆蓋面。

註1：含中銀香港資本項目跨境人民幣結算量。

打造自貿開放高地

2022年，中國銀行深入參與自貿區金融服務改革，為各地政府、金融監管部門做好政策研究「融智」支持，助力橫琴粵澳深度合作區、海南自貿港「電子圍網」落地實施；堅持「貿易投資便利化」政策導向，穩步擴大參與便利化試點客戶範圍，通過「跨境匯款直通車」、在線結售匯等便利化產品，提升資金收付效率；主動服務外貿新業態，優化業務系統和服務流程，為跨境電商、第三方支付機構、市場採購貿易類主體提供更為完善的服務。

我們與海南國際經濟發展局簽署《中國國際消費品博覽會戰略合作協議》，作為中國國際消費品博覽會（簡稱「消博會」）全球戰略合作夥伴，連續兩屆為消博會提供招展招商、金融產品、現場服務、配套活動等全方位服務支持；完善《中國銀行支持海南自貿港建設工作方案》並推進實施，支持海南自貿港各項工作平穩推進、有序落地，促進海南地區高質量發展。



➤ 中國銀行在第二屆消博會現場打造「百年中行」主題展館



➤ 客戶在中國銀行數字人民幣展館參加「一分支付新體驗」活動



➤ 中國銀行在第二屆消博會上舉辦智慧海南建設成果發佈會

服務重要展會

作為戰略合作夥伴，2022年中國銀行繼續積極服務支持進博會、服貿會、消博會、廣交會等重大展會成功舉辦。我們發揮全球化優勢，協助做好展會前招商招展活動，提供展會期間綜合金融服務、助力貿易投資對接，為我國對外經貿合作搭建金融服務橋樑。

再赴「服貿之約」 中國銀行奏響助力高質量發展新華章

同心築夢，跨越山海。初秋的清風吹拂過盛裝的國家會議中心和首鋼園。8月31日，2022年中國國際服務貿易交易會如期而至，來自世界各地的企業在這裡共赴「東方之約」。中國銀行連續第二年成為服貿會最高層級銀行業獨家「全球合作夥伴」，以金融之力為服貿會保駕護航，支持推動國家更高水平對外開放，奏響助力高質量發展新華章。

展前

積極參與、獨家支持組委會開展各項路演招商活動，累計舉辦境內路演活動3場、境外招展活動3場，客戶覆蓋亞太、歐洲、北美等主要地區。

展中

為重點活動、撮合對接以及現場金融服務等方面提供全方位支持；支持舉辦全球服務貿易聯盟全球貿易企業家峰會、參與國際金融年度論壇、碳達峰經濟發展論壇等多場重點活動。

展後

與服貿會組委會、全球服務貿易聯盟加強合作，做好服貿會參會企業服務，加大創新力度，為企業提供更加優質、更具效率的金融服務。



五載共「進」「博」出精彩 中國銀行連續五年助力進博會成功舉辦

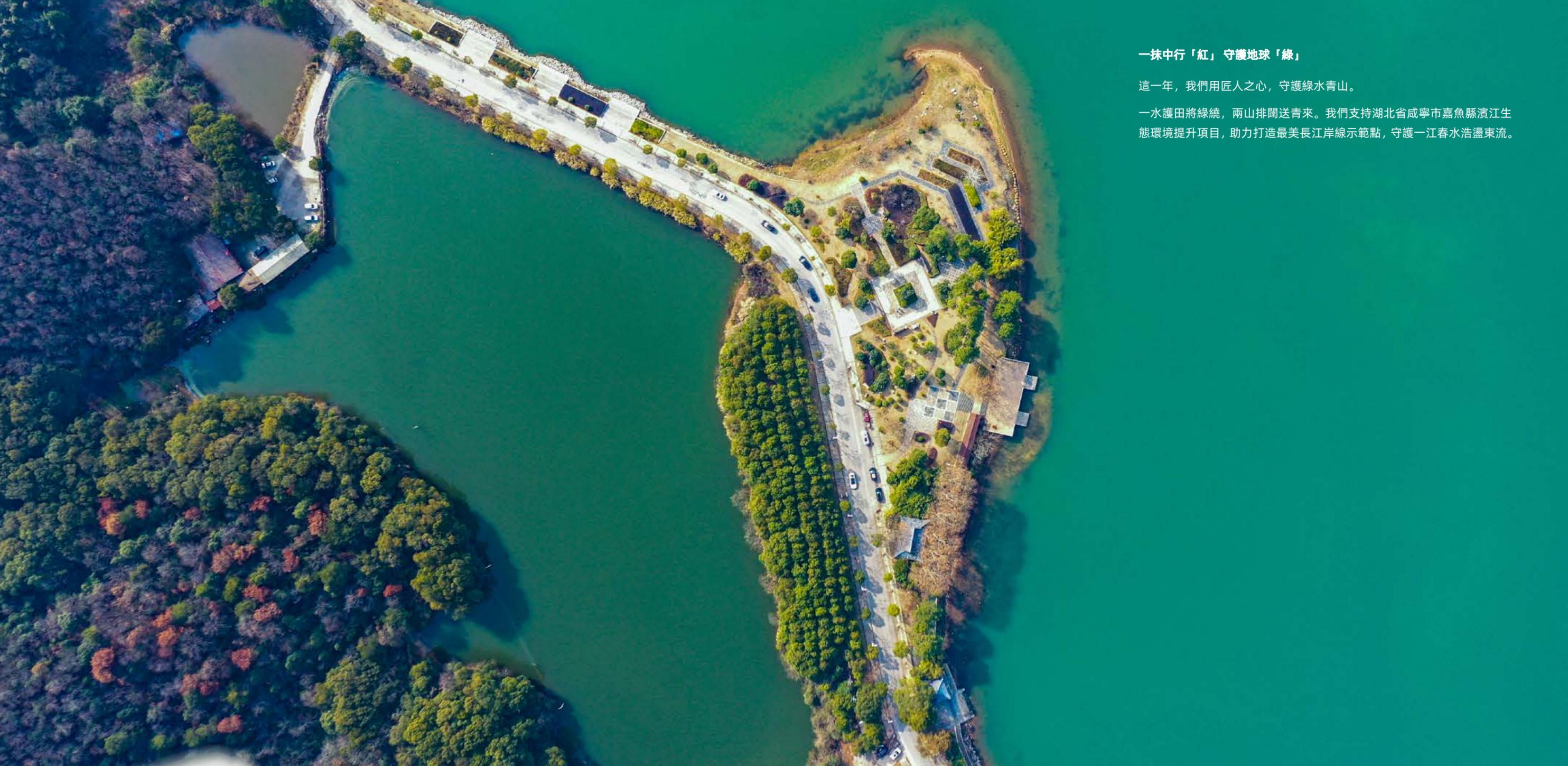
秋冬之交的上海，微風和煦。西郊「四葉草」前火紅的數字「5」，向四海賓朋發出熱情的進博之約。中國銀行作為進博會唯一「戰略合作夥伴」，第五年為進博會提供全方位綜合金融服務支持和保障。

- 繼續支持舉辦虹橋國際經濟論壇「金融支持產業鏈供應鏈穩定」分論壇及配套活動，為有序推動全產業鏈復工復產、多措並舉保障產業鏈暢通、助力實體經濟高質量發展提供融智平台。
- 配合商務部舉辦「誠信興商典型案例發佈暨誠信企業銀企對接會」，為誠信經營的各類市場主體提供高質量金融服務，助力擴大商務領域信用交易規模、有效改善貿易投資環境。
- 舉辦貿易投資對接會，吸引來自40個國家和地區的1,336家企業參會，累計實現洽談433輪，達成合作意向338項，金額超過60億美元。
- 與商務部國際商報社、中國種子協會等共同舉辦外資企業ESG與雙碳戰略高峰論壇、種業發展合作高端論壇等活動，助力實現「雙碳」目標、助力種業振興行動。

從貿易洽談到招商招展，從投資推介到視頻直播，服務功能年年升級，客戶回頭率逐年升高。這些『不打烊』的金融服務背後，是中行人的傾力付出。

— 中國銀行上海市分行員工
周夢奇





一抹中行「紅」 守護地球「綠」

這一年，我們用匠人之心，守護綠水青山。

一水護田將綠繞，兩山排闥送青來。我們支持湖北省咸寧市嘉魚縣濱江生態環境提升項目，助力打造最美長江岸線示範點，守護一江春水浩盪東流。

匠心

做綠色畫卷的

繪就者

履責亮點

新時代的十年，中國以前所未有的力度推進綠色發展，美麗中國建設邁出重大步伐。黨的二十大報告指出，必須牢固樹立和踐行綠水青山就是金山銀山的理念，站在人與自然和諧共生的高度謀劃發展。中國銀行認真貫徹黨中央決策部署，切實深化綠色發展戰略，推動綠色金融業務健康快速發展，並將綠色發展理念融入風險管理和自身運營，為實現「碳達峰、碳中和」目標不斷貢獻力量。

2022年，中國銀行堅持以「綠色金融服務首選銀行」為目標，緊扣金融服務實體經濟、推動高質量發展的主體責任，繼續完善綠色金融治理架構、夯實政策體系與ESG風險管理機制，為綠色發展保駕護航。不斷豐富產品服務，依託全球化、綜合化經營優勢，實現綠色金融產品與服務高質量發展。堅持以創新促發展，以合作謀共贏，積極參與全球氣候治理，強化綠色金融能力建設，攜手廣大利益相關方共促生態和諧。切實將綠色環保理念融入自身運營全過程，助力經濟、環境和社會效益有機統一、協調發展。

截至2022年末，中國內地綠色信貸餘額（銀保監會口徑）折合人民幣19,872億元，同比增長41.08%；全年境內外綠色債券發行規模折合人民幣877億元，排名中資銀行第一；全年承銷境內外綠色債券發行規模4,539億元，位列彭博「全球離岸綠色債券」排行榜中資銀行第一。2019-2022年，全集團總能耗降低4.86%，直接溫室氣體排放降低15.58%。



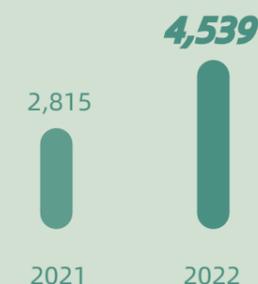
境內外綠色債券發行規模 (億元)



辦公用紙量 (噸) *



承銷境內外綠色債券發行規模 (億元)



信用卡新卡單頁及信封包裝的紙張使用量 (噸)



水消耗總量 (立方米) *



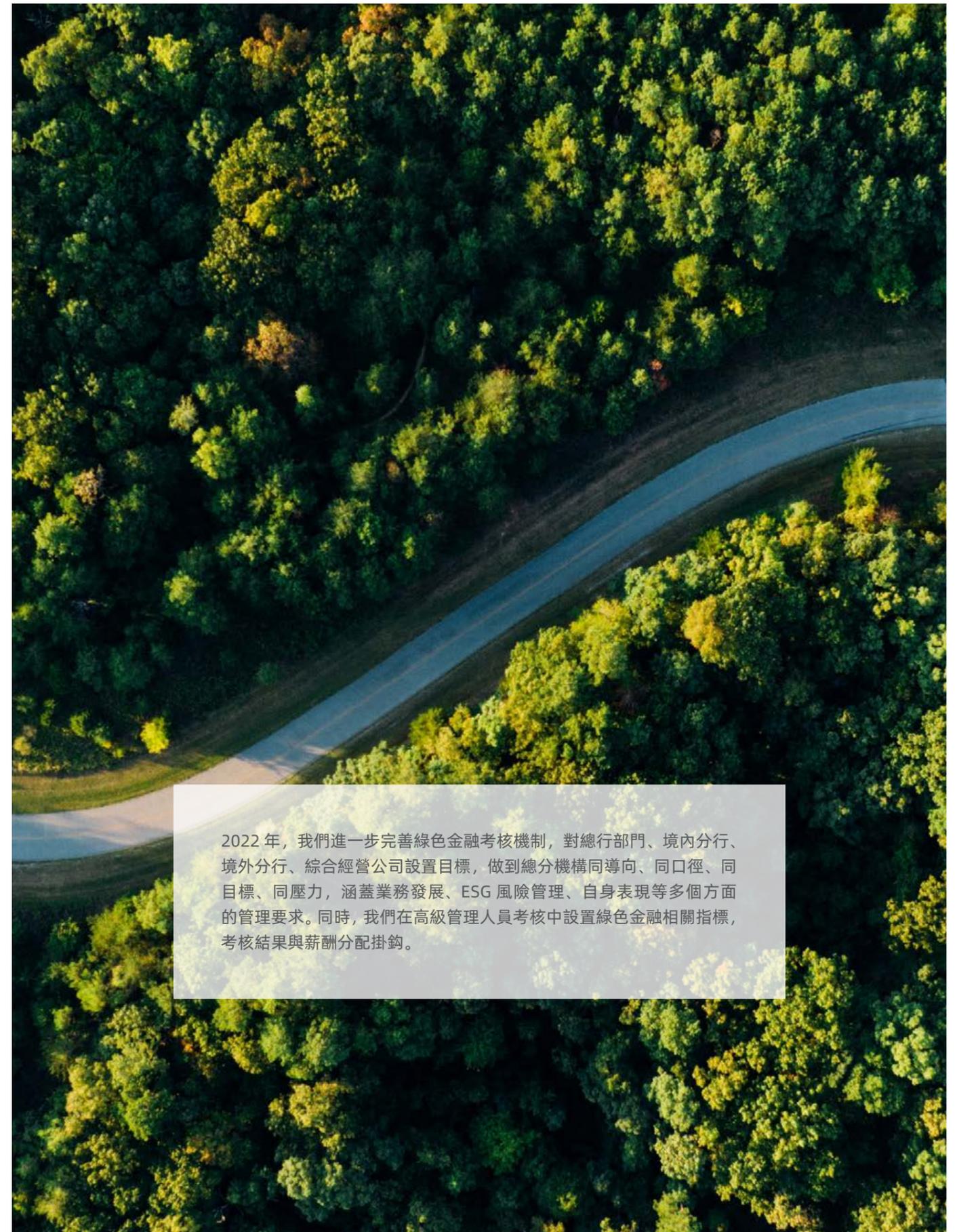
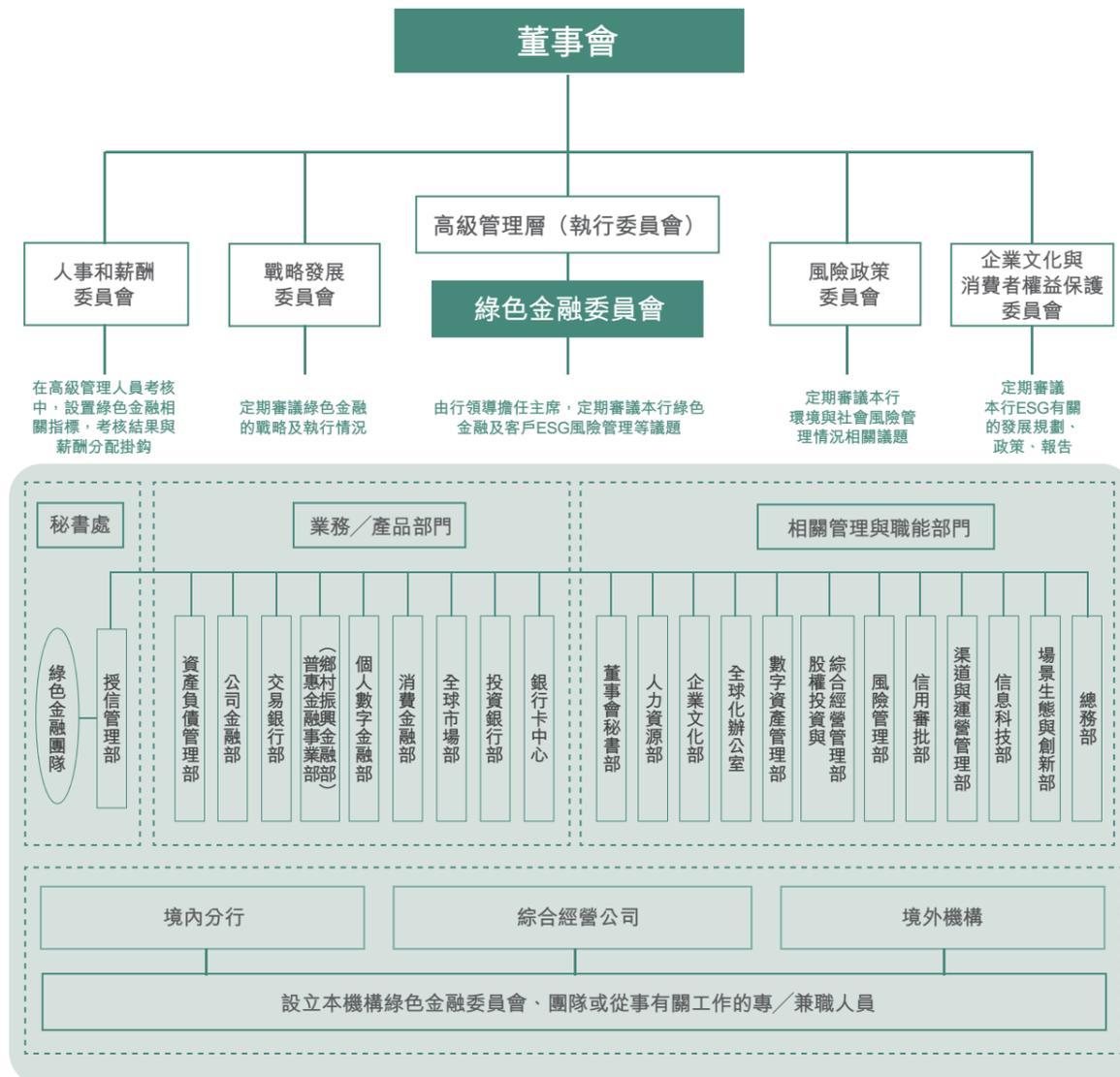
信用卡電子賬單節約用紙張數 (億張)



(* 數據僅覆蓋總行及北京地區機構)

優化 綠色治理體系

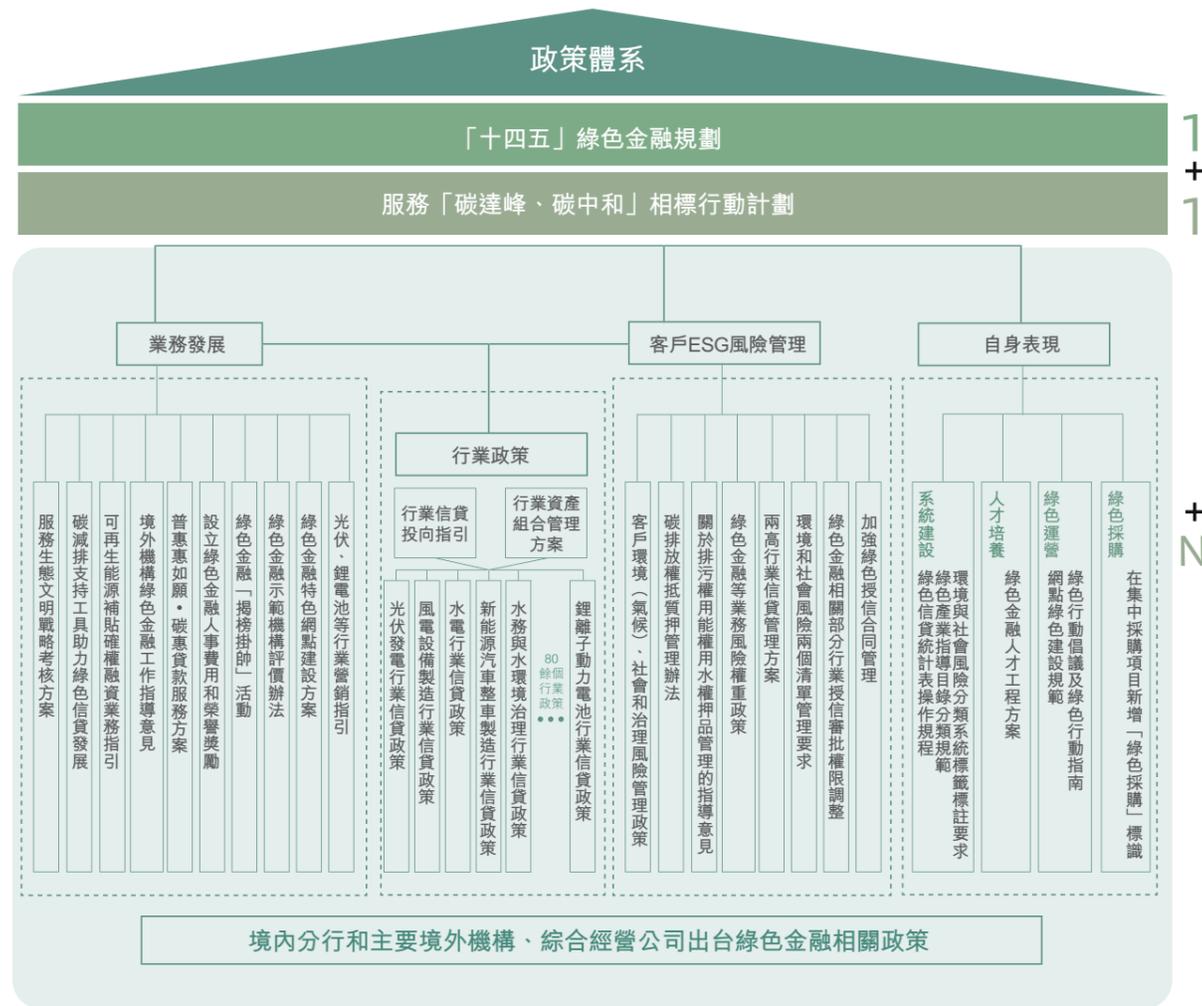
中國銀行充分發揮董事會、管理層在綠色金融領域的組織管理作用，堅持董事會、管理層、專業團隊的三層治理架構。董事會（或董事會專業委員會）負責審批綠色金融發展規劃、高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告，監督、評估綠色金融發展規劃執行情況；綠色金融及行業規劃發展領導小組由董事長擔任組長、行長擔任副組長，統籌、指導、協調綠色金融和行業規劃工作，穩步推進綠色金融各項工作。綠色金融委員會負責集團綠色金融工作統籌管理和專業決策，由分管風險管理部門的行領導擔任主席。總行設有綠色金融團隊，推動集團綠色金融具體工作。



2022年，我們進一步完善綠色金融考核機制，對總行部門、境內分行、境外分行、綜合經營公司設置目標，做到總分機構同導向、同口徑、同目標、同壓力，涵蓋業務發展、ESG風險管理、自身表現等多個方面的管理要求。同時，我們在高級管理人員考核中設置綠色金融相關指標，考核結果與薪酬分配掛鉤。

夯實 環境政策基礎

中國銀行以「十四五」綠色金融規劃為戰略統領，不斷完善「1+1+N」綠色金融政策體系。2022年，我們發佈 20 餘項配套政策，形成涵蓋 13 個方面的政策支持包，有力支撐綠色金融發展。



1
+

+
N

我們制定了水治理、氫能、風電等約 10 個綠色相關行業授信政策，從客戶標準、授信策略等方面提供細化指導，並在農林牧漁、採礦與冶金、油氣、材料製造、交通運輸等 80 餘個行業授信政策中加入環境與社會風險管理的約束性要求。

中國銀行綠色金融總體授信政策

支持綠色環保產業

- 支持綠色產業和生產、經營活動對環境友好、保護生物多樣性、保障員工勞動健康、公司治理完善、保護股東合法權益、財務管理和風險管理機制健全的企業。
- 在有效防範風險的前提下，支持資源向國家《綠色產業指導目錄》明確的綠色產業投放。
- 支持清潔低碳能源體系建設，支持重點行業和領域節能、減污、降碳、增綠、防災，實施清潔生產，促進綠色低碳技術推廣應用。
- 加強綠色金融與普惠金融的融合，支持綠色普惠企業。
- 積極引導客戶及其上下游產業鏈規範其涉及環境（氣候）、社會和治理管理的相關行為。

加強棕色行業管控

- 在堅決遏制高耗能、高排放、低水平項目盲目發展的同時，推動高碳產業轉型升級，有保有壓、分類施策，實施差異化管理要求，防止「一刀切」和運動式減碳。
- 優化棕色行業結構，推動產能置換、綠色改造、技術升級，引導資源向產能先進、單位能耗降低、技術升級改造、安全綠色智能高效等重點領域集中。





農林牧漁
行業

- 屠宰及肉類加工行業：環境風險方面，關注企業年度環保評級情況、歷史上受到環保處罰及整改情況，審慎介入環保風險較大的客戶和項目；社會風險方面，關注屠宰工藝流程是否符合人道屠宰規範、是否尊重宗教民俗習慣。嚴禁為違法屠宰野生動物及保護動物的企業提供授信。
- 農作物種業：將出現重大環保事故，存在重大環境與社會風險，不符合國際農作物種子行業質檢、環保等政策規定的客戶列為退出類客戶。
- 食用植物油加工、糧食加工、乳品等行業：壓縮退出經有權部門檢查或媒體曝光有重大食品安全、經營問題和環保問題的客戶。



採礦和冶金
行業

- 鋼鐵和銅行業：重點支持符合產能置換、能耗降低、工藝優化、智能改造、綠色改造、超低排放的項目，逐步退出工藝裝備落後、產品質量不合格、能耗及排放不達標、需淘汰和退出的落後產能項目。
- 鋁壓延加工行業：不得支持存在重大環境與社會風險隱患的項目。
- 電解鋁行業：必須採用高效低耗、環境友好的大型預焙電解槽技術，不得採用國家明令禁止或淘汰的設備、工藝。



能源及煤炭
行業

- 重點支持產品質量良好、生產技術先進、安全狀況良好、節能減排達標的大型先進高效煤礦。壓縮退出產能規模小、盈利能力弱、生產條件差、不符合國家產業政策的煤炭企業；加快退出環保不達要求的煤礦。對境外新建煤炭開採和煤電項目採取嚴格的管控措施，從 2021 年第四季度開始，除已簽約項目外，不再向境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資，對於已簽約項目按照商業原則做好履約工作。



石油天然氣
行業

- 石油煉化行業：要求嚴格執行《國家發展改革委 工業和信息化部關於促進石化產業綠色發展的指導意見》《生態環境部審批環境影響評價文件的建設項目目錄（2019 年本）》以及排污相關政策制度。
- 天然氣行業：對環境可能造成重大影響的大型天然氣建設項目，其環境影響評價文件按規定須經由國家生態環境部審批同意。將高污染，工藝技術落後，安全生產、環境保護及能耗不達標，發生重大環境污染、安全生產事故等的企業劃為壓縮退出類客戶。

深化客戶 ESG 風險管理

中國銀行參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）和央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）對氣候風險的定義及分類，從物理風險和轉型風險的角度，識別並分析氣候風險對中行主要風險，如信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險、國別風險、信息科技風險等的傳導路徑和影響。

2022 年，我們在風險偏好陳述書中增加環境與社會風險偏好的定性陳述，並經董事會會議審議通過；將環境與社會風險的管理情況納入集團風險報告，定期報董事會風險政策委員會審議；對全轄相關客戶經理、風險經理開展專題培訓。

風險管理流程

中國銀行制定《客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理政策（2022 年版）》，經由風險總監擔任主席的綠色金融委員會審議通過，加強對信貸及投資全流程管理，包括客戶分類、盡職調查、業務審批、合同管理、資金撥付、貸後管理、投後管理等各個環節。綜合經營公司制定了 ESG 風險管理相關政策，覆蓋投行、保險、基金、租賃、理財和投資等業務範圍。

風險識別

我們依據潛在的環境（氣候）與社會風險程度、所屬行業和發展階段等因素，將客戶分為 A、B、C 三類，在相關業務管理系統發起端中進行標籤標註；定期對分類進行重審，如遇突發事件引起等級變動的，及時在系統內更新。

風險計量

2022 年，我們將氣候風險敏感性壓力測試的範圍擴展到電力等 8 個高碳行業，評估中行在「雙碳」目標下應對轉型風險的能力。



情景分析

轉型風險

- **氣候情景分析模型：**參考 NGFS 情景，通過自下而上法，分析不同氣候情景下客戶財務數據的變化對銀行的影響。
- **區域：**境內；**行業：**電力、鋼鐵、建材、石化、化工、造紙、民航、有色金屬冶煉；**風險指標：**碳價、免費碳配額。
- **測試結果：**8 個高碳行業的客戶在壓力情景下還款能力出現不同程度的下降，導致信用評級相應下遷，但風險整體可控。

物理風險（以新加坡分行對孟加拉國電力行業的分析為例）

- 計算在聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的 RCP8.5 高排放情景下，颱風及洪水對孟加拉國造成的物理風險絕對損失變化率，進而計算氣候物理風險對抵押品的價值影響。
- 2020-2050 年間，孟加拉國颱風絕對損失率在 0.57%-0.67% 之間。整體來看，颱風對電力行業信貸組合的抵押品影響微弱。
- 2020-2050 年間，孟加拉國洪水絕對損失率在 2.63%-3.22% 之間。整體來看，洪水對電力行業信貸組合的抵押品影響不顯著。

我們在內部評價模型相關模塊中加入環境（氣候）、社會和治理風險（簡稱「ESG 風險」）相關因子，探索試點 ESG 評估模型，評估客戶及其項目的 ESG 風險狀況及業務影響，強化 ESG 風險管理能力。



➤ 中銀基金公司客戶 ESG 評價體系

風險評估

為了切實防範業務產生的 ESG 風險，我們加大盡職調查和信用審批力度，提高 ESG 風險防控能力。

盡職調查（客戶關係部門）

- 從 13 個方面對客戶及其項目開展盡職調查：

- ESG 風險評估及管理體系
- 勞動和工作條件
- 污染防治和控制
- 生物多樣性的保護和可持續自然資源的管理
- 碳足跡管理
- 社區健康和 safety
- 土地徵用和非自願搬遷
- 尊重土著居民及少數民族文化與習俗
- 文化遺產保護
- 爆炸物和化學品管理
- 供應鏈上的 ESG 風險管理
- 組織架構及運營管理
- 財務管理和風險管理

- 對未開展 ESG 風險盡職調查的客戶（項目），終止審批流程。

- 開展 ESG 合規風險審查，確保 ESG 相關風險點在客戶提供的各類合規審查文件中得到充分體現。

信用審批（業務審批部門）

- 對高、中風險客戶進行重點審查。如有異議，可要求客戶關係部門重新評估判斷或調整。

- 評估項目 ESG 風險對信用風險的影響，並採取相應的風險緩釋措施。

- 對可能在社會穩定、公眾利益等方面產生潛在重大影響的客戶（項目）的 ESG 風險進行充分評估。如客戶在 ESG 方面存在嚴重違法違規和重大風險，嚴格限制對其授信或投資。

風險監測和報告

我們根據設置的組合及行業層面指標，定期監測棕色行業敞口及佔比，並將評估結果通過集團風險報告報送董事會風險政策委員會。同時，將 ESG 相關內容納入內控合規檢查範圍，開展綠色信貸數據常態化核查，切實降低「漂綠」風險；建立完善的 ESG 風險報告機制，充分排查和監督集團 ESG 風險狀況，並根據情況及時報告。

風險監測

- **風險預警：**對處於國家環保、安全生產等部門確定的違法違規重點整治行業和地區的客戶和項目，在內部發佈風險提示或風險預警，對相關風險事件進行全程跟蹤與監測預警，根據具體情況適時調整風險級別及處置措施。
- **風險分級：**將突發 ESG 風險事件按照安全生產事故或突發環境事件分成一般、較大、重大和特別重大四個等級。對於客戶引發的 ESG 風險事件，要求相關單位立即啟動預案並妥善處置。
- **風險處理：**對於較大 ESG 風險事件，事發單位應在獲知該事項的 1 個工作日內將情況報告至總行。針對重大和特別重大風險事件，相關單位應在獲知情況後的 1 小時內口頭報告總行，緊急情況可越級報告。後續按照要求提交正式報告。

定期報告

- 定期更新集團風險報告，全面排查重大 ESG 風險事項，並及時向管理層報告，分析 ESG 風險狀況。
- 在客戶發生重大 ESG 風險事件時，督促客戶及時採取風險處置措施，並就可能造成的影響及時進行報告。
- 在年報和社會責任報告（環境、社會、治理）中披露利益相關方關心的 ESG 風險相關信息。參考國際可持續發展準則理事會（ISSB）、TCFD、負責任銀行原則（PRB）等國際準則，提升信息披露水平。

風險控制和緩釋

對於鋼鐵、水泥、電解鋁、煤化工等 ESG 風險較高的行業，明確特定條件下的授信由總行審批。對積極增長類的綠色相關行業擴大授權支持，下放部分光伏行業的授信審批權限，上收煉焦等部分行業的授信審批授權。

此外，我們採取「環保一票否決制」，對於存在不符合國家政策規定和監管要求、環保不達標、存在重大環境氣候風險、破壞關鍵棲息地、破壞重要生物多樣性區域和國家自然保護區、非法伐木、非法捕魚、非法盜獵野生動物、油棕種植盲目擴張導致毀林、非法佔用並毀壞林地等情形的企業客戶和項目，要求不得提供授信或投資支持，存量業務應督促客戶進行整改，並採取有效措施緩釋風險，無法整改的應盡快退出。

生物多樣性風險管理

我們充分關注客戶各項經營活動對生態系統的影響，嚴格遵循保護生物多樣性的法律法規和規章制度，禁止為嚴重損害生物多樣性的行為提供信貸支持。對於存在爭議的項目，在確保符合客戶及項目所在國家和地區法律法規的基礎上，充分聽取專業評估機構、居民、媒體、非盈利性環保組織等方面意見，審慎評估環境與社會風險並確定授信策略，督促企業建立生態保護補償機制，自覺承擔生態保護和修復義務。在風力發電、抽水蓄能、煤炭等相關重點行業信貸政策中明確生物多樣性保護要求，守住自然生態保護安全邊界，維護國家生態安全。

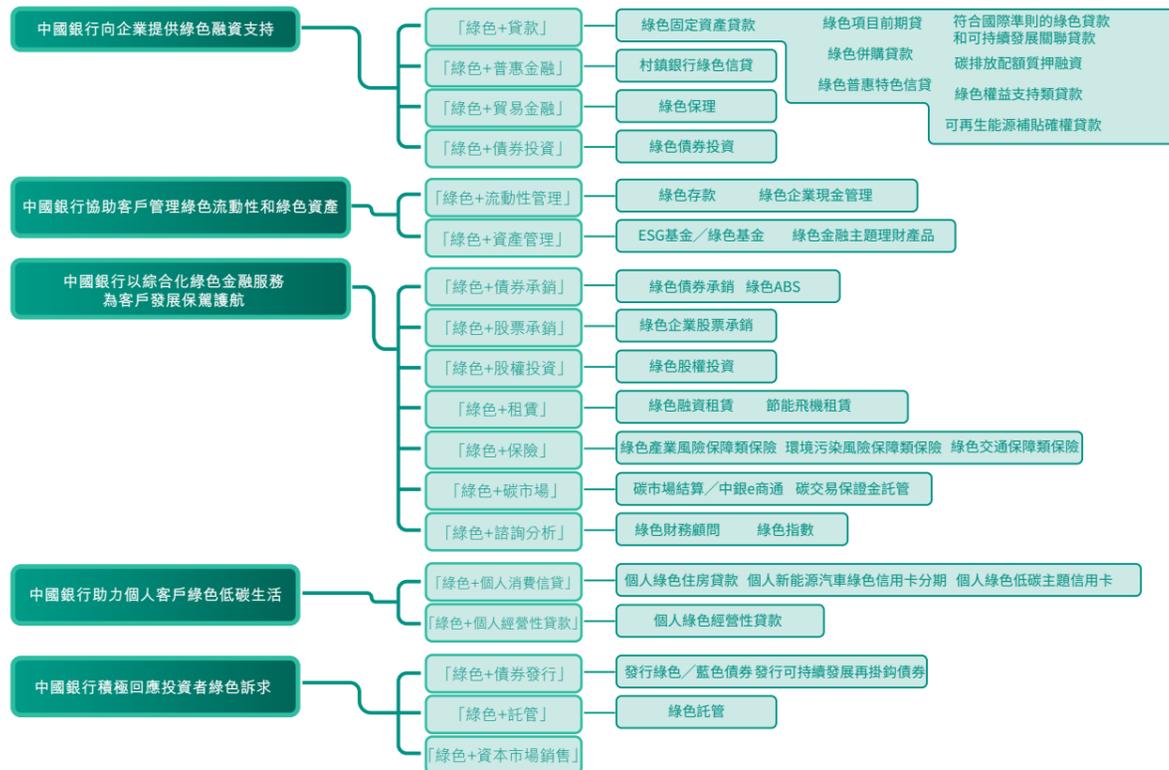
保護林業生物多樣性

我們積極支持符合生物多樣性要求、取得國際林業可持續性認證的客戶和項目，將「不存在違規採伐天然林、損害生物多樣性、盜獵野生動物等行為」作為客戶准入標準之一；審查林業項目環境評價情況；高度關注林業項目的環境與社會轉型風險以及聲譽風險，支持取得 FSC/PEFC/CFCC 認證的林業項目，不支持以違規砍伐天然林為代價營建的人工林；明確符合標準的林業碳匯類國家核證自願減排量可納入抵質押範圍。

創新 綠色產品服務

中國銀行依託「一體兩翼」佈局優勢，以金融力量服務社會低碳化轉型。2022年，我們編製了中英文《「中銀綠色+」金融產品與服務手冊》，全力打造「中銀綠色+」全球品牌。

「中銀綠色+」金融產品與服務超市



境內商業銀行

綠色信貸實現快速發展

我們制定積極進取的綠色發展目標，大力支持清潔能源、綠色交通、綠色建築等綠色產業，在全球範圍內支持了一系列標誌性項目。截至2022年末，我們的內地綠色信貸餘額（銀保監會口徑）折合人民幣19,872億元，同比增長41.08%，綠色信貸不良率低於0.5%。

我們的綠色行動——綠色信貸

- 全年投放碳減排貸款735.11億元，投放煤炭清潔高效利用貸款163.61億元。工具設立以來，獲取兩項工具再貸款780.09億元。
- 發佈「中銀智鏈·綠色鏈」品牌，推出碳減排票據再貼現、碳排放配額和國家核證自願減排量（CCER）交易資金結算等服務，推動產業鏈核心企業和上下游合作夥伴開展更積極有效的減碳行動。
- 中行北京市分行遵循生物多樣性保護原則，作為銀團牽頭行支持北京冬奧會延慶賽區的綠色建築施工建設及生態環境保護恢復項目。
- 中行浙江省分行成功牽頭籌組境內銀團貸款市場中資銀行牽頭的首筆ESG可持續掛鈎銀團貸款，實現政府ESG指標體系應用「零」的突破。



中國銀行「中銀智鏈·綠色鏈」品牌

綠色債券保持市場領先

我們大力發展綠色債券業務，通過綠色債券的發行、承銷和投資，為我國綠色增長提供新的低碳發展引擎。

發行

- 2022年，境內外綠色金融債券發行規模折合人民幣877億元，排名中資銀行第一。

承銷

- 積極助力各類機構發行債券，全年承銷境內、境外綠色債券發行規模分別為2,595.29億元人民幣、289.85億美元，位列彭博「全球離岸綠色債券」排行榜中資銀行第一。

投資

- 持續大力推進人民幣投資組合中的綠色債券投資，通過投前精細準備、投中嚴控風險、投後持續監控，確保綠色債券投資質效。位列中國銀行間市場交易商協會（NAFMII）2022年度綠色債務融資工具投資人第一。

我們的綠色行動——綠色債券

- 發行歐洲首只、全球金融機構首筆以美元計價的生物多樣性主題綠色債券。
- 發行全球首筆基於《可持續金融共同分類目錄》（更新版）的綠色債券。
- 作為聯席主承銷商，助力中國國際海運集裝箱（集團）股份有限公司發行粵港澳大灣區銀行間市場首單藍色債券。
- 作為聯席主承銷商，代理華能瀾滄江水電股份有限公司在銀行間市場發行全國首單「可持續掛鉤 / 鄉村振興 / 碳中和」綠色永續中票，募集資金專項用於長江大保護、綠色清潔能源領域等碳減排效益顯著的綠色項目。
- 作為牽頭主承銷商及簿記管理人，協助匈牙利政府成功發行 20 億元綠色主權熊貓債。本次熊貓債是《中國綠色債券原則》正式發佈以來，境外主權發行人首次在中國發行綠色債券。



➤ 中國銀行《可持續金融共同分類目錄》（更新版）綠色債券獲得 IFF 全球綠色金融獎 • 創新獎

綠色個人業務繼續增長

代銷 ESG 相關主題理財產品

- 2021 年以來，陸續上架 ESG 相關主題的投資類產品，涵蓋固定收益、固定收益增強、混合、持有期等多個產品類型。截至 2022 年末，對客代理銷售的 ESG 主題系列投資產品共計 217 隻，存量規模超過 400 億元。

拓展新能源汽車分期服務

- 與市場主流新能源汽車品牌達成合作，通過手續費補貼帶動綠色消費。
- 聯合重點新能源合作廠商，開展試乘試駕等形式多樣的宣傳活動，推出「中銀分享車 | 綠動隨行」系列線上傳播，打造新能源汽車分期特色服務品牌。

發行綠色低碳卡

- 成為國內首批發行綠色低碳主題信用卡的銀行，信用卡採用數字卡形式，以銀聯交易系統中個人消費行為數據為計算基礎識別綠色低碳交易，構建綠色低碳積分體系，以娛樂互動和動態回饋的機制增強持卡人環保參與感。
- 中行上海市分行將「綠色賬戶借記卡」升級為「綠色低碳卡」，打造業內首張「垃圾分類 + 低碳」概念借記卡，疊加政府綠色賬戶平台功能。
- 中行青海省分行創新推出個人綠色賬戶，構建「賬戶 + 權益」體系，倡導低碳環保的生活方式，為青海生態保護不斷「儲值」「增值」。
- 截至 2022 年末，全轄累計持有綠色低碳借記卡客戶數為 115.6 萬。

全球化

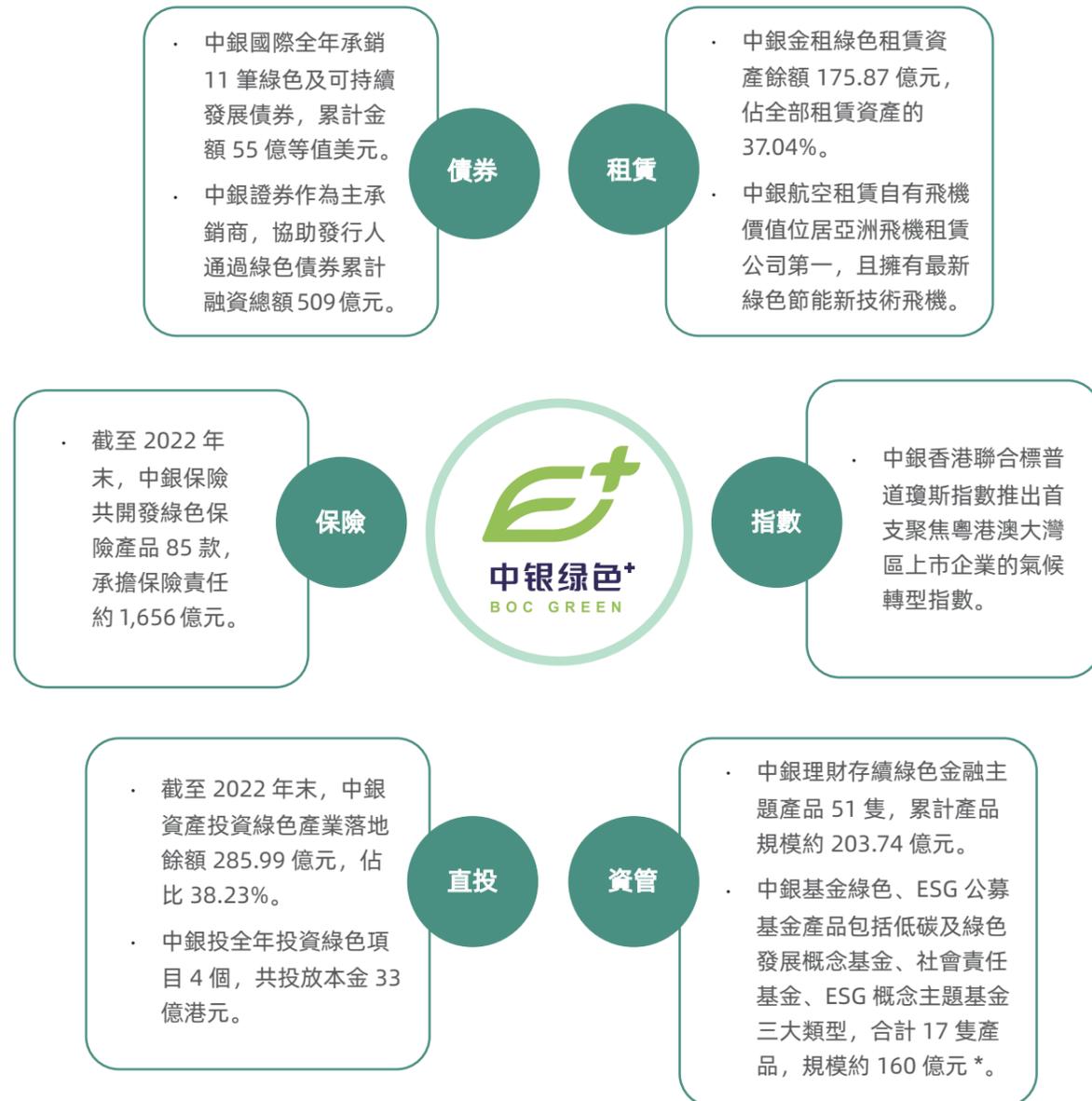
中國銀行在全球範圍內積極支持綠色低碳產業，依託金融服務和業務優勢促進當地的可持續發展，位居彭博「全球綠色貸款」和「全球可持續掛鉤貸款」排行榜中資銀行首位。

我們的綠色行動——全球化

- 新加坡分行為銀團牽頭行，參與聯實全球商業房地產投資信託（Lendlease Global Commercial REIT）可持續發展掛鉤銀團貸款，該筆貸款為亞洲 REIT 市場中金額最大可持續發展掛鉤貸款。
- 倫敦分行作為銀團牽頭行之一，簽約並放款英國北海區域海上風力發電項目，該項目是迄今全球已建成運行的最大規模海上風電場。
- 紐約分行以協調牽頭安排行和賬簿管理行銀團最高頭銜參與全球最大地熱發電項目。
- 悉尼分行推出符合中歐《可持續金融共同分類目錄》的多幣種綠色存款計劃（含人民幣），並參與亞太地區規模最大的 ESG 關聯貸款項目融資。
- 迪拜分行作為委任牽頭行參與的沙特阿拉伯紅海沿岸獨立海水淡化項目，是該地區首個將熱能海水淡化廠改造成為綠地反滲透海水淡化廠的項目。

綜合化

中國銀行圍繞國家經濟結構調整和產業發展戰略要求，充分發揮綜合經營優勢，利用股、債、投、基金、資管等多種金融工具，為綠色產業提供多種金融服務。



(* 參照中信證券 ESG 基金分類標準統計)

共築綠色和諧生態

中國銀行充分發揮自身在綠色金融領域的專業優勢和引領作用，積極參與全球氣候治理，與內外部利益相關方共同推動構建人與自然和諧共生的新篇章。

合作交流

中國銀行主動參與全球綠色治理，已簽署或參加 PRB、TCFD 等 10 餘個綠色和 ESG 相關倡議及機制，為積極應對氣候變化貢獻中行智慧和中行方案。



我們積極舉辦和參與《聯合國氣候變化框架公約》第二十七次締約方大會（COP27）、《生物多樣性公約》第十五次締約方大會（COP15）第二階段會議、亞太經合組織工商諮詢理事會（ABAC）、亞太金融論壇可持續金融發展網絡（SFDN）圓桌論壇、2022 金融街論壇年會等國內外綠色和 ESG 相關交流活動，在各類重要活動中發表綠色金融專業觀點與見解，與全球共享綠色金融發展機遇。

能力建設

中國銀行不斷加強綠色金融隊伍建設，充分吸收國內外先進經驗，培育綠色金融專業化人才；開展綠色金融系列研究，提高對綠色金融相關議題認知，為綠色發展打牢智力基礎。



培育綠色金融人才隊伍

- 發佈《綠色金融人才工程方案》，目標是建立 3 個層次 6 個方向共計 1 萬人的「十四五」綠色金融人才培養體系。
- 建設綠色金融研修院，形成包含 8 個主題、80 餘門課程的在線培訓體系，累計超過 75 萬人次觀看學習。
- 舉辦董事會綠色金融專題培訓、全行綠色金融日活動、綠色金融政策解讀和產品專題培訓班等專項培訓活動。
- 通過創新競賽、勞動競賽、業績競賽、評獎評優等形式，以賽促學、以賽促訓，不斷激勵提升員工綠色金融的能力與成績，培育綠色金融人才隊伍。
- 倫敦分行和巴黎分行多名員工取得英國特許銀行家協會（CBI）認證的「綠色及可持續金融證書」。



開展綠色金融主題研究

- 倫敦、紐約、巴黎、悉尼、浙江、江西等地分支機構創辦綠色金融、ESG 等主題刊物，溝通交流行業最新動態。
- 開展轉型金融研究項目、碳核算方法學研究項目以及關於風電光伏源網荷儲一體化研究項目。
- 及時追蹤國內外綠色金融熱點議題，內外部刊物中多次刊發有關針對應對氣候變化的國際經驗、綠色消費轉型、綠色金融支持能源轉型等課題的研究文章。
- 與北京大學聯合建立北京大學-中國銀行歐盟經濟與戰略研究中心，年內完成《中歐綠色經濟發展、轉型與合作》研究。
- 牽頭中國金融學會綠色金融專業委員會《綠色金融國際經驗研究》項目，並發佈報告。



參與綠色金融標準制定

- 積極參與國家發展和改革委員會（簡稱「發改委」）、財政部、中國人民銀行、中國銀行業協會等組織的一系列標準制定工作，逐步從綠色金融的參與者轉變為標準的引領者。

理念傳播

2022 年，中國銀行發佈《中國銀行員工綠色行動倡議》和《中國銀行綠色行動指南》，積極貫徹綠色發展理念，助力實現「雙碳」目標。

此外，我們主動融入運營所在地社區，參與植樹造林、動物保護等與建設生態文明社會息息相關的公益活動，以實際行動傳遞綠色理念。



我們的綠色行動－理念傳播

- 總行通過在餐廳入口等處黏貼節能宣傳資料，在衛生間、茶水間等區域張貼節約用水提示等方式發起節能倡議，2022 年，總行各辦公區獲評北京社會企業質量協會、北京能源學會、北京環境科學學會組織的「綠色創建活動推進單位」3 星評價。
- 中行青海省分行積極探索助力環境保護與生態治理新方向，年內與三江源基金會共同合作開展「一元錢一滴水·愛我三江源」公益活動。
- 馬來西亞中行為全行員工採購可長期使用的環保餐盒，鼓勵員工踐行低碳、健康生活。



➤ 馬來西亞中行員工參加馬來西亞中資企業總商會淨灘活動

推進 低碳環保運營

中國銀行密切關注並監測自身運營產生的能源與資源消耗情況，落實《中國銀行服務「碳達峰、碳中和」目標的行動計劃》，將綠色環保理念融入日常運營各方面，努力建設環境友好的低碳銀行。

綠色辦公

- 推進無紙化辦公，充分利用電話會議和視頻會議系統，減少會議出差。全年總行及北京地區視頻會議召開次數達 3,258 次。
- 全面推進總行大廈、中銀香港、倫敦分行、上海市分行、蘇州分行等標誌性建築的運營節能改造。
- 中銀理財、中銀航空租賃等綜合經營公司在 2021 年實現運營碳中和^{註1}的基礎上，持續開展綠色運營工作。
- 中銀國際制定低碳行動方案，制定相應的減排途徑及措施。
- 中行深圳市分行制定了碳中和規劃及三年行動方案。

綠色採購

- 考察供應商在環境保護方面的承諾以及環保設備和措施等方面的情況，並在評審過程中予以考慮。
- 在所有項目採購邀請文件中明確提出「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」。
- 在集中採購項目中增加「綠色採購」標識。

綠色數據中心

- 落實國家「東數西算」工程和綠色數據中心建設要求，在內蒙古和合肥新建數據中心設計充分考慮綠色節能措施。
- 2022 年 3 月，「中國銀行合肥雲計算基地」項目榮獲工業和信息化部、發改委、商務部、國家機關事務管理局、中國銀行保險監督管理委員會、國家能源局頒發的 2021 年度「國家綠色數據中心」。

綠色服務

- 打造綠色廳堂，投產智慧屏幕，支持網點宣傳信息統一發佈和電子化展示。

註 1：中銀理財 2021 年實現了運營碳中和，並由相關機構出具了獨立鑒證報告。中銀航空租賃 2021 年實現了直接碳排放（包括員工乘機出行所產生的排放）的 100% 碳中和。

綠色網點

- 制定《中國銀行網點綠色建設規範（試行版）》，從佈局選址、室內環境、裝修施工、資源利用等維度規範網點綠色建設要求。
- 已建成綠色金融特色網點 157 家。

綠色冬奧

- 作為北京 2022 年冬奧會和冬殘奧會唯一官方銀行合作夥伴，實現冬奧金融服務碳中和。
- 建設冬奧綠色網點，並獲得國際 LEED 綠色建設認證。

我們加強節能降耗管理，減少辦公活動中水、電、紙、油等能源的損耗，提高能源效率。在 2021 年完成集團碳盤查工作的基礎上，2022 年持續推動全集團運營環境信息盤查，增加水、紙張和廢棄物等盤查項目。盤查結果顯示，2019-2022 年，全集團總能耗降低 4.86%，直接溫室氣體排放降低 15.58%；2022 年水資源消耗 1,353.56 萬立方米，辦公用紙消耗 1.21 萬噸，廢棄物排放 4.57 萬噸。



中銀香港大廈獲綠建環評 (BEAM Plus) 既有建築 2.0 版最高級別鉑金級認證

民生無小事 枝葉總關情

這一年，我們以誠相待，悉心守護美好生活。

雙奧銀行，夢想延續。雪白的賽道上，小小少年們神采飛揚，滑向遠方。通過「冰雪種子計劃」，我們在後冬奧時代繼續支持體育事業發展，讓熱愛滑雪的孩子們近距離感受冰雪魅力，為小朋友們的童年增添繽紛色彩。



誠心

做美好生活的

守護者

履責亮點

黨的二十大報告提出，必須堅持在發展中保障和改善民生，鼓勵共同奮鬥創造美好生活，不斷實現人民對美好生活的嚮往。中國銀行始終秉承「融通世界 造福社會」使命，堅持金融為民，將提升民眾的滿意度作為重要工作目標，通過金融創新為民眾帶來更多美好與便利，滿足百姓對美好生活的期盼。

2022年，中國銀行聚焦百姓關心的住房、養老、教育等問題，持續豐富金融產品供給，恪守「以客戶為中心」的經營管理理念，致力於為消費者提供更暖心便捷的金融服務體驗。堅持人才引領驅動，實施人才強行戰略，大力加強人才隊伍建設，激發員工活力，以專業序列建設促進人才培養開發，為員工厚植成長的沃土，使人人均享實現自身發展的機會。在積極投身公益慈善的基礎上，帶動並支持有意願有能力的企業、社會組織和個人參與公益慈善事業，匯慈善之力共築幸福美好社會。

截至2022年末，個人手機銀行月活躍客戶數達到7,620萬，共投放便攜式智能櫃檯8,515台，累計在5,300家網點智能櫃檯引入政務服務。2022年，投訴處理完結率達100%，個人客戶滿意度為90.9%，較上一年提高0.6個百分點；中銀公益平台共入駐117家社會組織，累計上線、發佈221個慈善募捐活動，總計籌集善款4,478.9萬元，捐贈人次達到68.26萬；向咸陽「北四縣」投入幫扶資金7,900餘萬元，購銷全國脫貧地區農產品1.87億元，有力支持當地社會經濟發展。



1 无贫穷

3 良好健康与福祉

4 优质教育

8 体面工作和经济增长

9 产业、创新和基础设施

10 减少不平等

11 可持续城市和社区

17 促进目标实现的伙伴关系



增進 民生福祉

中國銀行堅持金融為民，不斷創新金融產品與服務，採取更多惠民生、暖民心舉措，着力解決好人民群眾急難愁盼問題，以金融提高人民生活品質，滿足人民日益增長的美好生活需要，扎實推進共同富裕。



老有所養

中國銀行努力當好銀齡守護者，圍繞老年群體的金融和非金融服務需求，全面服務多層次、多支柱養老保障體系建設，讓老年人享受最美夕陽紅的美好圖景。

鞏固拓展養老金融服務

我們全面提升養老金管理服務能力，截至 2022 年末，養老金受託資金規模 1,702.43 億元，企業年金個人賬戶管理數 389.87 萬戶，養老金託管運營資金 9,066.02 億元。

為了進一步豐富民眾對養老金融產品的選擇，中銀理財在獲得養老理財產品試點資格後發行了 3 隻養老理財產品，募集資金 84.69 億元；中銀基金全年新增發行 1 隻養老目標日期基金，合計管理 5 隻養老目標基金，管理總規模達 3.96 億元。

改善老年群體生活品質

我們關注老年群體的文化娛樂和生活服務需求，依託銀發場景建設，為老年群體提供有品質、全方位的服務。

老年教育 豐富銀發人群精神殿堂

- 中銀老年大學是面向老年群體推出的在線學習平台，共開設三個專區和六大學院，截至 2022 年末，中銀老年大學提供約 480 門課程，點擊量超過 200 萬次。

銀發地圖 打造老年人專屬生活指南

- 上線銀發地圖 2.0 版本，豐富入駐機構類型，涵蓋養老機構、線下老年大學、醫療機構、社區自助餐點、特色商戶和特色網點等，助力構建「一刻鐘」居家養老服務圈。截至 2022 年末，共上線各類機構 2,715 家，覆蓋 30 個省市。

銀發專區 拓寬養老服務觸達渠道

- 運用智能數據分析，為老年客戶匹配適合其風險偏好的金融產品。
- 打造一站式養老服務生態體系，匯集生活繳費等常用功能，聯合優質合作機構提供視頻問診、線上購藥、家庭醫生、家政、養老規劃、投資者教育等服務。
- 截至 2022 年末，銀發專區累計點擊量達 10,742 萬次，登錄客戶數 466 萬人。



➤ 為銀髮人群及其子女打造「中國銀行歲悅長情套卡」

住有所居

中國銀行始終堅持「房住不炒」的總體定位，認真落實國家政策要求，全力支持「保交樓、保民生、保穩定」工作，多措並舉推動房地產市場平穩健康發展，為民眾的安居樂業保駕護航。

加大房地產融資支持力度

- 與萬科集團、龍湖集團等十餘家房地產企業簽署總對總《戰略合作協議》，在房地產開發貸款、併購貸款、債券承銷與投資、個人住房貸款、保函等重點業務領域深化全方位合作，充分滿足房地產企業合理融資需求；通過併購融資等方式為部分流動性暫時困難的房企爭取時間與空間，積極跟進「保交樓」專項配套融資，助力化解房地產行業風險。

加大保障性租賃住房貸款投放

- 制定專項支持措施，為保障性租賃住房的建設、購置、改造、裝修以及租賃住房企業日常運營提供全鏈條的公司信貸支持，助力建設多主體供給、多渠道保障、租購並舉的住房制度。

學有所教

中國銀行高度重視教育事業發展，大力服務科教興國和人才強國戰略，加快戰略級教育場景建設，努力建設支持「家、師、生、校、教」全客群、覆蓋教育全周期、滿足需求多樣化的「教育+」金融與非金融綜合服務體系。

2022年，我們持續推廣智慧校園綜合解決方案，上線 K12 智慧校園平台 2.0 版本，投產高校智慧校園技術轉移數字化服務平台和一網通辦功能，深化與高等院校和科研院所的合作，為教育主管部門、學校、教師、家長提供優質的教育金融服務。



學生

- 繼續做好國家助學貸款發放工作，落實國家助學貸款免息及延期還款政策。
- 豐富學生客戶銀行卡產品，推出無界青春卡校園版，並在「中銀跨境 GO」App 留學頻道上線「境內國際高中庫」，為計劃本科階段出境留學的學生家庭提供全面、客觀、便捷的擇校信息。
- 連續三年攜手教育部舉辦「銀企攜手 職等你來」中國銀行千企千校線上招聘會。截至 2022 年末，累計提供就業崗位近 52 萬個，其中，年內線上招聘會提供就業崗位約 31 萬個。



家長

- 聯合中國教育報刊社專家團隊，在手機銀行教育專區「樂知學堂」特色頻道上線 12 期優質教育視頻課，截至 2022 年末，視頻播放量超過 850 萬。



學校與教育部門

- 升級校園一碼通服務，支持數字人民幣交易。截至 2022 年末，已與 96 所學校開展校園一碼通服務合作。
- 完善教育行業信息化服務平台，實現教培資金線上全流程監管、中銀智管系統與教育部「全國校外教育培訓監管與服務綜合平台」對接，服務國家「雙減」政策實施。
- 攜手教育部啟動支持職業教育發展行動計劃，從職業院校校園建設、職業院校信息化建設、現代製造業人才培養、全國職業院校技能大賽等九方面深度合作，助推職業教育高質量發展。
- 與教育部共同開展「『智慧創新未來教育』萬名中小學校長和教育主管部門負責人培訓項目」。截至 2022 年末，已在全國 13 個省市 26 個地區開展現場培訓，惠及學員超過 1,300 人次。



助青春逐夢 做求學路上最堅實的依靠

2022 年，為落實國家助學貸款免息及延期還本政策，我們充分考慮畢業學生地址變動等情況，開發上線「中行助學貸款助手」小程序，實現手機上完成國家助學貸款延期還本申請功能，為莘莘學子帶來了極大的便利。

作為首批承辦國家助學貸款的商業銀行，自 1999 年起，我們連續 23 年以優質高效金融服務堅定落實國家助學貸款政策，截至 2022 年末已累計發放貸款 257.46 億元，資助 180 餘萬名家庭經濟困難學生完成學業，助力國家教育事業蓬勃發展。



➤ 中國銀行承辦國家助學貸款



➤ 中行四川省分行成功落地西華大學「支付寶-生活號」數字人民幣線上學雜費繳納場景



➤ 中行蘇州分行攜手蘇州工業職業技術學院成功落地全國首張高校數字人民幣校園卡「硬錢包」

醫保便民

中國銀行與國家醫療保障局簽署總對總合作協議，作為醫保電子憑證合作銀行，我們全力服務國家醫保改革；持續加大醫保領域服務便民力度，推廣醫保電子憑證和移動支付應用。截至 2022 年末，手機銀行醫保電子憑證授權用戶達到 2,669 萬。



➤ 中國銀行打造醫保便民服務工作站

健康生活

中國銀行積極傳播健康中國、體育強國理念，2022 年發佈《中國銀行支持體育發展行動方案》，開啟金融助力體育事業發展新篇章；全力支持搭建政府體育公共服務平台，推動「體育+金融」創新融合；開展全民健身賽事活動，促進體育產業高質量發展，助建體育強國，支持民眾共享健康生活。

建設中銀智慧體育服務系統

- 中銀智慧體育服務系統包括體育賽事管理、體育協會服務、體育福利消費、體育場館 ERP 等子系統，廣泛滿足各級體育主管部門、體育協會的核心需求，已在全國多個省市落地。

優化手機銀行運動專區服務

- **金融服務：**打造冬奧主題信用卡、長城無界運動卡、長城冰雪借記卡等多個特色產品專區，實現基礎產品權益與專區專屬優惠疊加，豐富客戶體驗。
- **非金融服務：**新增乒乓球、游泳等全民健身場館預定服務，推出裝備中心方便客戶選購運動裝備。

營造全民健身鍛煉社會氛圍

- 開展「愛運動 找中行」體育服務優惠預訂活動，將運動福利送入萬千家庭。
- 結合國際奧林匹克日、全民健身日等體育紀念日，推出全民健身系列活動，為公眾帶來兼顧趣味性和專業性的運動健身體驗。
- 2022 年，累計開展冰雪運動、全民健身主題活動 150 場，帶動超過 1,176.8 萬人次參與。



➤ 中行大連市分行承辦 2022 大連體育產業嘉年華活動，活動期間發放 150 萬元數字人民幣及微信立減金體育消費券，釋放體育消費潛力

樂享消費

中國銀行堅定服務擴大內需戰略，發揮金融創新優勢，着力滿足民眾個性化、多樣化消費需求，助力暢通國內經濟大循環。

拓展場景，支持消費升級

我們聚焦裝修、購車、教育、旅遊等多種個人消費場景，瞄準細分客群需求，打造「中銀 E 貸」「青春 E 貸」等消費貸款品牌，豐富消費貸款產品體系；推廣中銀 E 分期「家庭消費備用金」品牌服務，通過免抵押與擔保的備用金，滿足居民多元化消費需求。

快捷支付，促進消費增效

我們持續打造「惠聚中行日」消費活動品牌，開展一系列快捷支付惠民活動，與微信、支付寶、京東、美團等主流支付機構開展綁卡優惠；聯合淘寶天貓、盒馬、中石化、喜茶等平台與商戶推出滿減活動。

助商惠民，建設數字人民幣支付生態圈

2022 年，我們發佈數字人民幣生態家族，旨在與社會各界共建共享、共生共贏，打造客戶、銀行、第三方「三位一體」的數字人民幣開放生態。

在海南，我們充分發揮數字人民幣零費率的優勢，為商圈商戶搭建電子支付收款能力，持續開展滿減活動並減免收款全部手續費，助力商戶提高營業收入；積極參與首屆「助商惠民 樂享海南」政府免稅購物節，以及文昌、屯昌、琼中政府的助商惠民數字人民幣滿減活動，用普惠安全的數字人民幣便捷民眾消費。



百年同心 夢想同行



雙奧銀行夢想遠航

作為北京 2022 年冬奧會和冬殘奧會官方銀行合作夥伴，賽場內，我們以「零感染、零事故、零差錯、零投訴」的成績圓滿兌現高質量金融服務承諾；賽場外，我們不負「雙奧」之約，以實際行動支持實現「三億人參與冰雪運動」的目標，促進冰雪產業高質量發展和冰雪運動普及，助力每一個冰雪夢想。

支持冬奧基礎設施建設

自 2018 年《北京 2022 年冬奧會場館及配套基礎設施總體建設計劃》發佈以來，我們持續加大對北京冬奧會重點場館、基礎設施和配套設施建設的信貸投放，先後為國家速滑館、首鋼滑雪大跳台、國家高山滑雪中心等多個冬奧會場館項目定制綜合化金融方案，為延崇高速北京段、京張高鐵及崇禮支線鐵路項目建設，以及國家會議中心二期等冬奧相關市政基礎設施項目提供支持，為相關項目的實施和推進提供了堅實保障。

截至 2022 年末，累計為北京、河北、吉林、黑龍江、新疆等十餘個省、市、自治區的優質冰雪項目提供授信超過 300 億元，促進冰雪場館和體育設施的建設與更新。



堅持「綠色辦奧」

我們的冬奧臨時網點設計、施工建造和建築材料均採用綠色建築標準，採用綠色能源為網點供能，並全面核算參與北京冬奧和冬殘奧會服務工作的網點建設和運營、機器設備運行、耗材使用、人員餐飲出行等活動中產生的碳排放量，通過購買碳配額、開發碳匯項目等方式抵消不可避免的碳排放量，實現冬奧金融服務碳中和。

提供專業金融服務

我們在三個賽區設立 5 個臨時網點和 4 個自助服務區，依託網上銀行、電話銀行、手機銀行、呼叫中心 (Call Center) 等線上渠道，提供 9 種外語服務、28 種外幣現鈔服務，為來華境外機構及個人制定專屬外匯服務方案，優化業務流程，縮短業務辦理時長。同時，我們開展數字人民幣冬奧場景試點，數字人民幣交易金額約佔總交易金額的 45%，滿足冬奧場景下境內外人士的移動支付需求，提升客戶支付體驗。

冬（殘）奧會賽時期間，我們的冬奧網點共接待機構及個人客戶 8,687 人次，受理業務 50 萬筆，95566 人工客服提供外語諮詢服務 307 次。

綜合金融服務

- 在冬奧臨時網點，為冬奧來華人士提供存取現金、外幣兌換、跨境匯款、數字人民幣等服務。同時，開闢外匯「綠色通道」，境外個人可持冬奧會身份註冊卡，在冬奧區域內中國銀行網點快速、便捷辦理外幣兌出、兌回業務，並可在自助兌換機、酒店代兌點全天 24 小時辦理小額兌換業務。

數字人民幣服務

- 在中國人民銀行指導下獨家承擔冬奧區域內數字人民幣試點服務工作。在北京冬奧會區域內的中國銀行網點、簽約酒店等，提供軟錢包、硬錢包兌換、充值、使用、贖回等全流程服務，其中，冬奧主題硬錢包（冰芯·雪環）是中國首款數字人民幣硬錢包。同時，在冬奧現場各類場館商戶、簽約酒店、定點醫院等配備受理數字人民幣 POS 收款終端，客戶可通過掃一掃和碰一碰進行支付。

冬奧會線上客戶服務

- 履行冬奧合作夥伴服務承諾，提供中、英文及 8 種小語種服務（法語、德語、意大利語、俄語、日語、韓語、西班牙語、阿拉伯語），進一步優化電話銀行、語音導航及客服平台功能，努力以專業、高效、優質的服務提升各類賽事參與者的金融服務體驗。



▶ 中行張家口賽區指揮中心圓滿完成冬奧金融服務



1 穿梭於冬奧村內的擺渡車見證中行員工築夢冬奧的堅守與擔當

2 中行河北省分行員工不畏嚴寒，即使頭頂雪花，也依舊以飽滿的熱情提供志願服務

3 中行北京市分行冬奧臨時網點以優質服務贏得外籍客戶讚譽

4 國際奧委會主席托馬斯·巴赫一行到訪中行崇禮支行冬（殘）奧村金融服務區

促進冰雪運動普及

我們促進冰雪運動推廣普及，幫助更多人實現冰雪運動夢想，讓全民參與點亮冰雪運動事業未來。

創新滑雪通系列產品

- 推出滑雪通系列產品，實現崇禮、北京、吉林等滑雪大區區域內頭部雪場通滑，讓廣大滑雪愛好者擁有更多通滑選擇，創造更完善、更多元的滑雪體驗。
- 在北京延慶石京龍滑雪場、西山滑雪場建設「中國銀行冰雪運動場景試驗基地」，為滑雪愛好者提供「舒適休憩+現代金融」緊密融合的場景體驗。

手機銀行冰雪運動專區

- 以金融科技支持智慧冬奧，上線一站式冰雪運動專區，覆蓋境內外百餘家冰雪場館，推出冬奧滑雪通、冬奧貴金屬等系列冬奧產品，打造「冰雪+戶外」特色服務品牌。

豐富冰雪體育主題活動

- 舉辦「百年中行見證榮光 雙奧銀行夢想遠航」主題活動、「喜迎二十大，攜手向未來」冰壺體驗等形式多樣的冰雪主題活動以及「中國銀行 VISA 信用卡杯超級定點滑雪公開賽」、全國冰壺高校聯賽等系列冰雪賽事。
- 舉辦「中國銀行全國青少年冰雪冬令營」，相繼走進陝西銅川、貴州六盤水、四川都江堰等地，帶動全國約 2,000 餘名青少年學子體驗冰雪運動，深度感受冬奧文化，暢享冰雪樂趣，培養冰雪運動的愛好。



➤ 奧運與冬奧健兒齊聚「百年中行見證榮光 雙奧銀行夢想遠航」活動現場



用心 服務客戶

中國銀行堅持以客戶為中心，全面加快數字化轉型，持續改善客戶體驗，確保客戶合法權益不受侵害，為客戶普及基礎金融知識，努力做客戶最貼心的金融管家。



改善客戶體驗

更貼心的溫暖服務

我們主動減費讓利，自 2022 年 2 月 1 日起取消個人借記卡年費和人民幣個人小額活期存款賬戶管理費；針對個人養老金公募基金、優選固收和「固收+」產品採取申購費率一折優惠，覆蓋產品 800 餘隻，有效減少客戶交易成本。同時，我們有針對性地為不同客群提供特色服務，讓金融服務更普惠、更有溫度。

縣域和鄉村地區客戶

- 推出美好鄉村版手機銀行服務，推廣鄉村振興主題借記卡。

新市民客戶

- 試點推出新市民主題借記卡「新π卡」；面向靈活就業人員推出個人簡易開戶服務，建立個人賬戶分類分級管理體系，並可根據客戶需求與賬戶風險情況等動態調整。

弱勢群體客戶

- 手機銀行針對老年客戶推出「歲悅長情」專屬版本，常用功能支持大字體顯示；針對視力障礙用戶，主要功能支持屏幕朗讀。
- 有效兼顧部分老年客戶等群體對人工櫃檯服務的需要，恢復網點機構封閉式高櫃配置。
- 全轄網點均已配套愛心座椅與老花鏡，並提供無障礙通道或替代服務，確保老年人和殘障人士等行動不便的客戶順暢進出網點。

少數民族地區客戶

- 推出手機銀行維語服務，賬戶查詢、轉賬匯款等常用功能支持維語展示，提高少數民族地區金融服務可及性。



➤ 中行湖北省分行老年客戶在銀發專區閱讀



➤ 中行蘇州分行金閶養老服務示範點暨「融先鋒」黨群服務中心中設有社區活動體驗中心、智慧養老科技中心、適老化改造示範中心等特色區域



➤ 中銀消費金融為新市民提供更加靈活、便利、普惠的消費貸款

更專業的細緻服務

專業資產配置服務

- 「中銀慧投」資產診斷服務為客戶提供專業化、智能化資產配置建議，全年累計服務客戶 469 萬人次。
- 強化專業引領，建立以覆蓋年、季、月、周、日全序列，以及全球股、債、匯、大宗商品各大類資產的「中銀投策」全球投顧資訊服務體系。
- 依託線上財富號加強投資者教育與客戶陪伴，截至 2022 年末，已有基金、保險、券商、理財子等 31 家金融機構入駐，全年發佈文章 10,971 篇，訂閱人數達到 55 萬。

提升理財經理專業水平

- 完善理財經理標準化服務流程，落實理財經理行為守則，在改進客戶服務體驗的同時，確保理財經理的合規專業服務。
- 升級中銀理財助手，打造基於手機終端的客戶關係管理系統，提高遠程客戶服務能力。

建設客戶體驗師隊伍

- 充分發揮員工貼近市場與客戶的優勢，組建分行員工體驗師隊伍，做好客戶體驗師隊伍准入與退出的動態調整，通過線上資格認證、業務考核與培訓交流，夯實客戶體驗師業務基礎。

更智慧的便捷服務

我們以智慧運營引領網點轉型，以手機銀行引領數字化服務，推廣網點數字化管理平台，不斷提升網點管理與服務智能化、數字化水平。

手機銀行，讓美好生活觸手可及

2022 年，我們推出手機銀行 8.0 版，優化安全工具管理、在線客服等功能流程，打造薪酬管家功能，為代發薪客戶提供全方位財富管理方案，同時，上線新市民服務專區，推出美好鄉村版手機銀行服務，豐富非金融場景生態，打造與民眾生活緊密相關的美好生活服務平台。截至 2022 年末，個人手機銀行月活躍客戶數達到 7,620 萬，同比增長 7.26%。

智能櫃檯，讓服務更加便捷

2022 年，我們深化線下智能服務生態建設，推廣便攜式智能櫃檯，以方便快捷的金融服務提升客戶體驗。

- 上線「換卡領卡」場景，為批量換卡客戶提供快捷領卡激活服務。
- 拓展智能櫃檯無卡化服務範圍，支持港澳台及外籍客戶通過手機銀行掃碼進行身份認證，為客戶提供無卡、無感的便利服務體驗。
- 長三角區域 2,178 家網點的 4,612 台智能櫃檯上線長三角「一網通辦」政務服務，實現長三角區域內 480 餘項政務服務異地可辦、區域通辦，覆蓋人社、醫保、戶政、公積金等重點民生領域。

截至 2022 年末，我們共投放便攜式智能櫃檯 8,515 台，同比增長 53.8%；累計在 5,300 家網點智能櫃檯引入政務服務；智能櫃檯服務場景達到 60 大類、305 子類。



保障客戶權益

中國銀行高度重視金融消費者權益保護工作，始終把金融消費者的權益放在首位，並將金融消費者權益保護納入公司治理、企業文化建設與經營發展戰略。

完善工作機制

我們以實際行動踐行「卓越服務」價值觀，從組織架構、資源保障、制度建設、考核評價、消保審查、員工培訓等方面不斷完善工作機制，提升消保管理質效，確保消費者權益保護相關工作落到實處。

組織架構

- 董事會下設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、評價消保工作。
- 執行委員會下設立消費者權益保護工作委員會，負責統籌消保工作規劃與監督指導。
- 設立消費者權益保護辦公室，其作為消費者權益保護專職部門，負責落實雙委員會決議與工作要求，牽頭各級機構落實推進各項消保工作。

資源保障

- 加強消保專職人員配置，通過建立消保隊伍人才庫、定期開展「以崗代訓」等方式，培養消保專業人才，並加大資源支持力度。

制度建設

- 制定消保政策、考核評價、消保審查、營銷宣傳、信息披露、信息保護、投訴管理、教育宣傳、應急管理等系列規章制度，細化消保工作要求，持續完善消保制度建設。

考核評價

- 建立消費者權益保護內部考核制度，合理分配權重，將內部考核結果納入綜合績效考核體系、人力資源管理體系和問責體系，充分發揮激勵約束作用，規範經營行為。

員工培訓

- 定期開展消保專題培訓，培訓內容包括消保政策法規、監管要求與內部制度等，覆蓋投訴管理、消保審查、信息披露、營銷宣傳、個人客戶信息保護及教育宣傳等方面。
- 培訓對象覆蓋中高級管理人員、基層業務人員及新入職員工，增強員工消保意識與能力，提升消保工作執行力。2022年，消保專題培訓累計參訓超過67萬人次。
- 通過定期通報典型案例、發送風險提示、組織全員參與專項測試等方式，有效提升員工的信息保護合規意識和能力。

消保審查

- 發佈《中國銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法》，細化《消費者權益保護評估審批要點》，明確消保審查主體、審查範圍、審查要點、審查流程等，規定在產品和服務設計開發、定價管理、協議制定等環節，就可能影響消費者的產品服務、規章制度、協議文本、收費定價、營銷宣傳等進行評估審查，並將消保審查納入風險管理和內部控制體系。

守護客戶資金安全

我們成立打擊治理電信網絡詐騙工作領導小組，多措並舉，切實做好反詐防詐工作，確保客戶資金安全。

賬戶管理

- 加強新開賬戶管控與分級分類管理，做好開戶盡職調查，對開通非櫃面支付業務進行嚴格審核。
- 推進一人多戶清理，有效管控高危賬戶。

模型開發

- 建設涉詐個人借記卡銀行賬戶風險監測攔截模型，實時攔截管控可疑涉詐賬戶。

警銀聯動

- 開展「警銀聯動、縱深打擊」百日活動，協助公安機關全面整治黑灰產業突出問題。
- 派專員入駐國家、省級與地方等各級反詐中心，配合中國人民銀行和公安機關做好涉案賬戶查詢、緊急止付和快速凍結等工作。

安全保衛

- 制定《安全保衛業務連續性計劃》，健全業務連續性管理體系，規範機構在業務運營中斷、風險數據停止收集和報告時響應、恢復、重啟和還原的程序和要求，保障重要業務持續運營，有效防範、及時控制和化解業務中斷事件的不良影響，確保員工與客戶的人身和資金安全。
- 不斷完善應急預案，組織員工開展應急預案演練，提升全員安防意識與應急能力。

宣傳教育

- 在《中國銀行保險報》主辦的「反欺詐 促合規」防範金融詐騙知識闖關挑戰賽中獲評優勝機構，有效提升員工防範識別金融詐騙行為的能力。
- 通過網點宣教，社區、企業、學校等現場宣教以及公益廣告宣傳投放等方式，深入開展「反詐拒賭集中宣傳月」活動。

客戶投訴與滿意度管理

2022 年，我們深化落實《中國銀行股份有限公司客戶投訴管理辦法》，強化投訴管理力度，全年共受理客戶投訴 18.2 萬件，投訴處理完結率達 100%，消保監管評價等級和排名均有提升。

考核評價

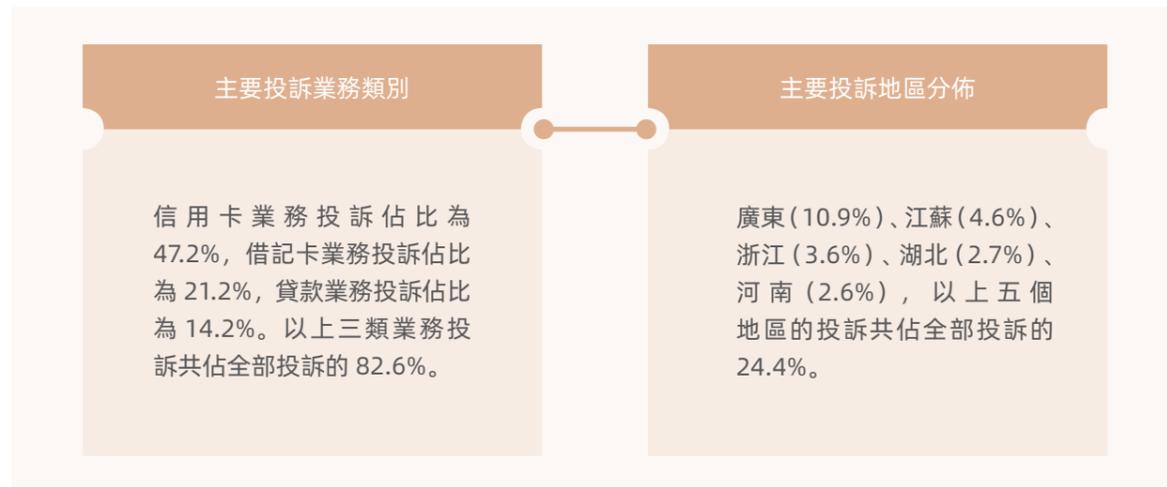
- 將投訴數量及處理質量納入考核範圍，關注投訴辦結率、監管投訴佔比、糾紛和解等情況，壓實投訴處理機構的主體責任。

處理流程

- 在公司官網公佈客戶投訴渠道，規範處理流程。
- 由與被投訴事項無直接利益關係的人員核實投訴內容，確保投訴人與處理人之間無直接利益關係，確保投訴客戶不受報復。

溯源整改

- 聚焦客戶投訴集中領域，清單式整改相關問題，從業務端減少客戶投訴。
- 通過專業培訓和預案演練，強化基層投訴處理能力，力爭將糾紛投訴化解在萌芽和前端階段。



我們認真聆聽客戶心聲，以客戶反饋為指導，形成「採集-分析-評估-改進」的閉環工作流程。每年邀請第三方專業調研機構，開展客戶滿意度調查，以全面了解客戶對本行金融產品與服務的評價。2022 年調查結果顯示，個人客戶總體滿意度為 90.9%，較上一年提升 0.6 個百分點。



➤ 掃碼查看《中國銀行 2022 年度金融消費者投訴情況報告》



➤ 掃碼查看中國銀行客戶投訴渠道及投訴處理流程

普及金融知識

中國銀行切實承擔金融知識普及和金融消費者教育的主體責任，以線上線下相結合的形式，聚焦老年人、殘障人士、年輕人、新市民等重点群體，開展差異化的特色教育宣傳活動，推進集中性監管主題教育宣傳活動與常態化金融知識普及工作，增進消費者對金融產品和服務的正確認知，提升國民金融素養，幫助民眾強化金融健康意識。

線下

- 舉辦 3·15 消費者權益保護教育宣傳周、守住「錢袋子」& 普及金融知識萬里行、金融知識普及月等系列教育宣傳活動。

線上

- 在官網、微信公眾號、視頻號、微博、抖音等線上渠道，以宣傳文章、長圖海報、短視頻等民眾喜聞樂見的形式，打造雲端金融知識宣傳陣地。



2022 年，我們累計開展對外消費者保護專項教育宣傳活動近 5.6 萬次，觸達消費者 7.37 億人次，線上渠道原創教育宣傳文案點擊量 17,944.24 萬次。

面向新市民群體

在部分營業網點設置新市民金融服務知識專區，同時，網點員工深入工地、企業與商圈等地，對農民工、快遞員、門衛保安、小微商戶等群體進行現場教育宣傳，講解常見非法金融活動風險，幫助新市民群體增強風險防範意識和維權意識。

面向老年群體

主動為在營業網點辦理業務的老年客戶開展教育宣傳引導，並在養老社區和老年大學等老年活動場所舉辦專題講座與知識問答等活動，重點普及理性投資理念與反詐知識，提高老年消費者防騙意識和自我保護能力。

面向學生群體

圍繞理性消費、合理借貸、支付安全等與青少年和在校學生密切相關的領域，深入校園開展金融知識教育宣傳活動，引導學生群體理性選擇、正確使用金融產品和服務，增強辨別金融詐騙的能力，樹立理性科學消費觀。

面向殘障群體

與特殊教育機構合作開展金融知識普及活動，在教育宣傳活動現場配備手語翻譯、發放無障礙通識手冊，幫助解決殘障人士在金融領域運用智能技術方面的困難。



- 1 中行北京市分行金融宣傳志願者走進工地
- 2 中行北京市分行金融宣傳志願者向外賣騎手宣傳金融知識
- 3 中行湖北省分行走進廠區開展「普及金融知識 守住『錢袋子』」系列宣傳活動
- 4-5 中行廣西區分行走進社區開展教育宣傳活動



- 1 中行北京市分行走進北京師範大學、北京科技大學、北京交通大學等多所高校，針對學生群體精準宣傳普及金融知識
- 2 中行廣東省分行在珠海市第五小學開展「打擊電信網絡詐騙，維護群眾合法權益」宣傳活動
- 3 中行湖北省分行為定點幫扶地區的留守學生帶來一堂生動的金融知識課
- 4 中行山東省分行創新打造特殊群體金融教育實驗基地，開展無障礙環境體驗活動

堅持 以人為本

中國銀行認真踐行人力強國戰略，着力建設堪當重任的高素質人才隊伍，以吸引、培養、留存、關懷人才為己任，將中行建成優質人才發揮作用的舞台，用高質量人才推動高質量發展。



人才吸引與留存

中國銀行圍繞戰略發展需要，加大對優質人才的吸引力度，並為員工提供暢通的職業發展通道和路徑，讓員工做自己的主人。

員工招聘

我們秉持公開公平公正、擇優錄取的原則，在外部招聘和內部晉升中考核應聘者和候選者的專業能力與職業素養，不將性別、民族、宗教、家庭狀況、生理疾患等因素作為招聘與錄用的條件。



招聘崗位發佈

- 嚴格審核招聘條件，及時刪除、修改可能導致歧視性誤解的表述。



招聘錄用

- 嚴格核查擬錄用結果，杜絕歧視性等違規行為。
- 暢通監督舉報渠道，應聘者可對招聘環節中發生的違規行為進行投訴舉報。



內部晉升聘用

- 根據《職位聘任管理辦法（2020年版）》，基於候選者能力素質與工作績效進行考評與選拔。

我們貫徹落實就業優先戰略，主動擴大招聘崗位規模，2022年，積極與高校合作開展線下校園招聘宣講，加強線上宣傳力度，優化筆試面試環節，提升應聘者體驗，努力吸引更多優質人才。自2021年9月起啟動2022年秋季招聘、春季招聘以及實習生招聘工作以來，我們累計提供1.1萬個就業崗位。截至2022年末，年內校園招聘實際錄用1.21萬人。

人才保留

我們加強人才職業生涯發展全周期管理，推進各層次、各領域人才梯隊建設，為員工搭建具有吸引力的職業發展平台，提供與能力價值相匹配的薪酬水平和福利保障。



績效考核

- 建立員工績效管理體系，遵循激勵約束並重、客觀公平公正、及時準確科學、嚴格依法合規的基本原則，應用KPI（Key Performance Indicators，關鍵績效指標）、OKR（Objectives and Key Results，目標和關鍵成果）、360度評價等多種方式，做好績效目標與計劃、輔導與溝通、考核與反饋、獎勵與改進等過程管理。
- 以年度考核為基礎，兼顧長短周期考核，引導各級各類員工樹立正確的業績觀、增強企業文化認同感、提升能力素質水平。
- 考核結果以適當形式向員工反饋，並應用於薪酬分配、職級晉升、培訓培養、評先評優等方面。



薪酬管理

- 遵循「以崗定薪，按績取酬」的原則，員工薪酬由基本薪酬、績效薪酬和福利組成。
- 基本薪酬取決於崗位價值和員工履職能力，績效薪酬取決於集團、員工所在機構或者部門及員工個人業績考核結果。
- 承擔重大風險和風險管控職責人員績效薪酬的40%以上需實行延期支付，延期支付期限一般不少於3年。



員工敬業度調查

- 建立員工敬業度調查機制，重點了解員工對企業文化、管理機制和工作環境的認可程度，由各機構、各層級員工以線上匿名打分的方式進行評價，2022年調查覆蓋約3萬人。

我們按季度監測員工流失率，並設置流失率預警標準，提示流失率過高或波動較大的機構及時分析研究，制定人才留存改進措施。

人才培養與發展

2022年，中國銀行制定《「十四五」人才發展規劃》《「十四五」教育培訓規劃》，對全行人才培養進行系統規劃，緊密圍繞《中國銀行「十四五」發展規劃和2035年遠景目標綱要》的戰略任務，面向基層、覆蓋全員，加大資源投入，創新人才培養模式與培訓內容，完善線上學習平台建設，提高培訓專業能力，塑造全員學習的文化氛圍，在促進員工更好地應對、解決業務問題的同時，幫助員工實現成長。

豐富培訓項目

我們不斷健全內部培訓項目體系，現已形成結構功能完善的內部培訓體系，滿足不同級別、不同業務條線員工的發展需求。

內部培訓項目體系		
內容維度	目標層次	推動戰略發展
強化黨建引領	黨校培訓	
解決業務問題	日常業務培訓	戰略重點培訓
促進員工發展	崗位任職資格與能力提升培訓	人才開發培訓

面向新員工

- 面向 2022 年總行校園招聘新員工開展線上與線下培訓項目，聚焦分行和綜合經營公司新員工隨崗期職業困惑開展新員工「成長研習社」活動，針對全轄青年員工數字化轉型能力短板開展青年員工「成長研習社」活動，促進青年員工快速成長。
- 全年開發 57 門新員工培訓系列推薦課程。

面向專業崗位員工

- 加強高層次領軍人才、金融科技人才、全球化綜合化人才、專業金融人才培訓，圍繞「八大金融」、數字化創新、客戶服務、風險管理等重點業務領域開展豐富多樣的培訓項目。
- 制定《2022 年專業序列線上化工程推進方案》，持續推進專業資格培訓體系建設，完善課程體系和考試測評題。

面向管理人員

- 針對基層管理者，實施網點負責人專題培訓和交流互監項目，提高網點負責人綜合經營管理能力。
- 開展「加速變革領導力」項目，激發管理層創新思維，提升管理層推動變革的能力，全年培訓高層管理者 80 人、中層管理者 980 人、基層管理者 197 人、績優員工 2,000 人。
- 舉辦「激發活力 使命擔當」新任中層正職任職能力線上培訓班，幫助 44 名新任中層管理者加快實現角色轉型。

面向全體員工

- **中銀大講堂**：全年舉辦五期「中銀大講堂」，邀請知名專家學者圍繞宏觀經濟、國際政治等內容進行授課分享，累計約 3 萬名員工參與課程。
- **第三屆全員學習節**：開展圓桌論壇、課程展播、問答大會等多樣化學習活動，吸引 9 萬餘名海內外員工參與，學習視頻觀看人次突破 100 萬。



➤ 新西蘭子行開展 ESG 培訓



➤ 加速變革領導力培訓項目學員在團隊賽艇競技賽中頑強拼搏、同心共進

優化線上培訓平台

我們大力推進在線學習平台建設，依託「中銀研修」在線學習平台累計發佈課程 4.2 萬餘門，實施線上培訓 9,500 餘場，日均在線超過 4.3 萬人。

「『八大金融』知識樹」專欄

2022 年 3 月，中銀研修雲平台線上線「『八大金融』知識樹」專欄（簡稱「專欄」）。專欄包括知識課程、知識課堂、知識測評、直播和知識問答五個欄目，以賦能學習者和支持業務發展為中心，匯集「八大金融」案例、教材、課程與微課等學習資源。

專欄有效擴大了培訓觸達範圍，基層員工可通過關鍵詞搜索和知識標籤線上化功能，實時便捷獲取高質量學習資源。此外，專欄鏈接政府部門、高校、諮詢機構等外部合作夥伴，搭建知識流通和知識共創平台。截至 2022 年末，專欄已上傳課程 1,815 門、直播 55 門、知識問答 210 個；累計用戶總數超過 2 萬名，課程累計觀看人次超過 27 萬人次。

加強師資力量建設

我們不斷夯實師資人才隊伍建設，以賽促學，以學促用，提升教育培訓人員專業能力。

「名師優課好案例」賽訓活動

- 「名師優課」活動聚焦基層發展，圍繞業務拓展與客戶服務、數字化轉型與創新等方向開發 128 門課程，培養優秀內訓師隊伍。
- 「中銀好案例」活動萃取 121 個實踐性、可複製性強的鮮活案例，涵蓋黨建、「八大金融」、風險管理、企業文化等主題，為提高基層培訓的實用性和適用性提供有效支持。

「全球教師節」系列活動

- 由董事長、行長、監事長共同簽發教師節慰問信，並開展多種形式的師資代表交流分享，為長期從事教育培訓工作的員工頒授紀念章，有效激勵全行教育培訓工作者。

專業能力提升系列項目

- 「學習力躍遷」訓練營：採取線上社群學習的方式，幫助 200 餘名總分行培訓管理者、內訓師提升深度學習技能，並通過社會化學習活動，推動學習轉化，提高內訓師隊伍和教育培訓工作者的專業能力。
- 「現代學習實踐」線上學習項目：開展現代學習基礎理論知識培訓與國內外最佳實踐案例分享，並通過課後測驗鞏固學習成果，幫助 300 餘名教育培訓管理專兼職從業人員、內訓師以及意向加入內訓師隊伍的業務骨幹把握數字化學習和在線學習新趨勢，提高專業能力。

支持員工業餘學習

我們提倡並鼓勵員工自主學習，為全行員工（包括正式員工和勞動派遣制員工）業餘學習提供必要的資源保障和費用支持，依託線上平台實現圖書資料在線採購，並重檢規範全額報銷的職業資格證書範圍，證書範圍覆蓋金融、會計、風險合規、信息科技、綜合管理、外語學習等多領域。

強化產學研合作

我們攜手高校、行業協會、專業教育培訓機構、諮詢機構等外部夥伴，圍繞人才培養與培訓項目創新不斷深化合作，促進產學研深度融合。

2022 年，我們與全國 20 餘所高校和職業院校開展「中銀慧谷」產教融合實訓基地合作，為學生搭建實習實踐平台，探索人才互育新模式，促進教育鏈、人才鏈、產業鏈、創新鏈有機銜接，推動人才供需有效對接，打造創新人才培養典範。

攜手上海交通大學共建中銀科技金融學院

2022 年 7 月 30 日，由中行支持建設的上海交通大學中銀科技金融學院（簡稱「學院」）正式揭牌。學院致力於落實國家科教興國戰略，建設科技強國、人才強國，打造引領未來的全球頂尖科技金融學院，培養面向未來的全球頂尖科技金融複合型創新人才。

我們聯合學院舉辦「中銀科技金融高峰論壇」「數字化領軍人才培養項目」「優秀青年人才聯合培養項目」，加強複合型研究人才和專業化應用人才聯合培養，加速中行優秀青年員工成長，並共同開展科技金融課題研究，深化產教融合。

長三角產學研創一體化研討班

自 2020 年起，我們連續三年舉辦「長三角產學研創一體化研討班」培訓項目，圍繞長三角區域工業互聯網、人工智能、集成電路和生物醫藥四大戰略性新興產業，開展產學研創四位一體培訓研討和學習共創活動，並邀請工業和信息化部中小企業發展促進中心和國家中小企業發展基金有限公司、中國工程院、中國半導體協會以及業內知名企業的專家學者授課，助力長三角區域科技金融複合型人才培養。研討班共產出 27 篇專題報告、50 門線上微課和 8 門精品課程，培養產業金融與科技金融複合型人才 600 餘人。



➤ 中國銀行「中銀金融科技有限公司與上海高級研修院聯合基地」入選全國首批「數字化轉型與人工智能產業人才基地」

完善人才晉升機制

我們圍繞戰略發展需要，積極開展各類專業人才隊伍建設，持續加強專業資格管理，通過崗位實踐、項目鍛煉、專業培訓、交流輪崗等多種方式，大力培養專業型複合型人才。堅持外派人才全球化和海外人才本土化並重，建立完善的外派人才和當地人才培養措施。

人才關懷

中國銀行建設以人為本的關懷型企業文化，想員工所想，急員工所急，為員工建立完善的福利體系，增進員工對企業的認同感及歸屬感。

保障員工權益

我們在嚴格遵守國家勞動用工法律法規的基礎上，為員工足額繳納五險二金，提供重大疾病保險、年度體檢等福利待遇，為處在孕產期、哺乳期的女性員工提供產假、哺乳假、育兒假等各類假期，在年內組織簽訂《中國銀行總行女職工權益保護專項集體合同》，切實保障女性職工權益。

我們充分尊重並保障員工對經營管理的知情權、參與權、表達權、監督權。2022年1月，我們召開中國銀行第二屆第一次職工代表大會，首次嘗試職工代表大會與全行工作會議並行召開，保障了職工代表參與全行重大事項決策過程。同時，通過分組討論，我們直接將職工意見與建議傳遞向管理層，將維護員工合法權益與促進公司發展緊密結合。

關愛員工生活

我們積極推進「職工互助保障計劃」，制定《中國銀行職工愛心互助計劃管理辦法》，幫助員工解決因重大疾病、自然災害、意外事故等導致的家庭生活困難，持續開展「送溫暖」慰問，為外派員工解決家中老人就醫、子女就學難題。2022年，慰問困難職工2,659人，發放慰問金1,164.99萬元。

我們倡導「快樂工作，健康生活」，為員工提供豐富多彩的文化體育活動選擇。同時，關注員工心理健康，與專業心理健康服務機構合作，及時引導並幫助員工進行有效的心理健康呵護與疏導。



「中國文化遺產之旅」家庭親子活動

- 每期邀請12組親子家庭，前往北京文化遺址與博物館參觀打卡，幫助員工子女在愉快的遊學體驗中加深對中國歷史文化的了解。



「喜迎二十大 書香傳萬家」女職工主題閱讀活動

- 組織女職工開展午間讀書沙龍、親子周末行走閱讀、觀看專家領讀講座和與作家面對面線上直播等活動，營造濃厚書香氛圍，豐富精神文化生活。



「飛揚青春共牽手 初心如『盤』向未來」青年聯誼交流活動

- 以深受年輕人喜愛的飛盤遊戲為載體，讓青年員工在運動中體驗協作樂趣，增進交流，放鬆身心。



中銀智慧工會數字服務平台

面向總行機關，我們在「中銀智慧工會」數字服務平台上線視頻醫生、慰問商城、興趣小組管理、影視觀劇、員工活動、健步走等功能模塊，打造「多角度、多形式、多渠道」的數字化工會服務體系，讓員工關懷更有「溫度」。



➤ 中銀保險舉辦「三八」婦女節手工皮藝體驗活動



➤ 波蘭分行牽頭組織首屆「商會杯」中資企業羽毛球賽



➤ 巴拿馬分行員工戶外團建

投身 公益慈善



中國銀行堅持走專業化公益發展道路，科學規劃公益慈善活動，通過鏈接金融與公益，實現財富成長與社會發展的有機結合。

打造專業公益品牌

中國銀行依託中銀公益平台、北京中銀慈善基金會，持續探索以「金融 + 公益 + 互聯網」模式帶動社會各界積極參與公益慈善事業。2022 年，中銀公益平台接入中國銀行 App 生活頻道「精選」和「公益專區」，讓全國手機銀行用戶均能夠通過中銀公益平台參與公益捐款。年內，中銀公益平台共入駐 117 家社會組織，累計上線、發佈 221 個慈善募捐活動，總計籌集善款 4,478.9 萬元，捐贈人次達到 68.26 萬。

創新「金融 + 公益」產品

- **落地慈善信託：**滿足客戶個性化的公益慈善需求，全年幫助私人銀行客戶成立 38 筆慈善信託，創新落地業內首筆「積分設立」慈善信託，推動公益慈善與私人銀行服務深度融合。
- **推出公益代銷資管產品：**將部分本金和投資收益用於支持慈善項目，助力客戶體系化和常態化參與慈善公益。

拓展公益服務場景

- **教育：**與中國教育發展基金會聯合舉辦首屆「高校公益周」活動，為高校基金會提供公募支持和專業項目指導，幫助 32 所高校組織發起的 42 個大學生社會實踐公益項目籌集善款 229 萬元，帶動 7.7 萬人次參與捐贈，有效拓寬高校籌資渠道。
- **養老：**升級中銀公益互助養老平台，針對異地養老、跨地區志願服務等需求，開發用戶多地認證等功能；推出「互助時光膠囊」沉浸式社區互動小程序，設計 30 項趣味化線上助老服務任務，用戶可以將通過完成任務、回答助老相關問題、參與打卡等方式獲得的積分進行公益捐贈或權益兌換。

推廣公益數字人民幣

- 在海南全省搭建數幣慈善捐款場景，並在線下開展「一分行動 十分愛心」和線上「捐贈一分錢 抽數字人民幣紅包」活動。截至 2022 年末，慈善捐款筆數達到 15.48 萬筆。

搭建慈善管理系統

- 中行雲南省分行和中銀金科聯合協辦中銀金科公益慈善綜合服務平台（雲南省紅十字會捐贈管理系統），該平台為慈善公益行業提供全方位、多維度的運營支持，建立「捐贈 - 接收 - 管理 - 各級調撥 - 受益人接收與反饋 - 各級反饋 - 公示」的全流程線上管理，確保捐贈過程透明、公示及時。



凝聚金融向善力量

中國銀行投身鄉村振興幫扶、捐資助學、災害救助、扶弱濟困、文化交流等公益領域，以專業化的公益實踐為建設美好社會作出貢獻。2022年，全行運用對外捐贈資金開展幫扶類項目 91 個，捐贈金額共計 4,574.92 萬元。

定點幫扶，共創幸福生活

我們制定年度工作方案，支持陝西省咸陽市永壽、旬邑、淳化、長武四個定點幫扶縣（簡稱「北四縣」）持續鞏固拓展脫貧攻堅成果，全面推進鄉村振興。2022年，向「北四縣」投入幫扶資金 7,900 餘萬元（捐贈金額 3,060.06 萬元），投入信貸資金 7 億元，引進資金 2.1 億元，組織培訓當地基層幹部、鄉村振興帶頭人、專業技術人員超過 3 萬人次，購銷全國脫貧地區農產品 1.87 億元，直接受益群眾近 50 萬人。

產業幫扶

- 全年投入有償幫扶資金超過 7 億元，保障農業光伏、畜牧乳業等「北四縣」產業項目。
- 創新招商引資模式，8 家經濟發達地區分行與「北四縣」建立招商引資結對關係，開展「『北四縣』招商引資系列行」「蘇商浙商進咸陽」等活動，引進企業投資 2.1 億元。
- 通過援建產業幫扶項目、扶持成立農機合作社等方式，壯大村集體經濟，創造一批勞動崗位，全年幫助當地實現轉移就業 1,100 餘人。

消費幫扶

- 「公益中國」消費幫扶平台接入手機銀行，拓寬消費群體，通過各類優惠活動，鼓勵廣大客戶購買脫貧地區農產品。
- 開展「蘋果樹認養」公益幫扶項目，全年認養「北四縣」果樹超過 1.1 萬棵，認養總金額近 120 萬元。
- 攜手新華社快看、咸陽市農業農村局舉辦「中行啟新程，同築鄉村夢」消費幫扶直播活動，「北四縣」優質農特產品亮相直播間，活動觀看人次超過 53 萬。
- 通過央視、網絡新媒體、高鐵等渠道，支持咸陽「北四縣」進行特色農產品宣傳推廣和紅色文旅推介，累計覆蓋約 10 億人次。

人才幫扶

- 開設中銀鄉村振興學堂，以線上線下融合、銀校合作的方式為基層幹部、農村合作社負責人、農業生產經營人員等群體提供系統性智志雙扶培訓。中銀鄉村振興學堂獲評中國企業教育百強組委會 2022 年「中國企業培訓最佳學習項目」。
- 為「北四縣」鄉村基層幹部、鄉村振興帶頭人及專業技術人員開發 11 門鄉村振興線上課程，涵蓋鄉村振興政策解讀、農業特色產業與培育、「互聯網+」農產品市場營銷、動植物養殖技術等主題，並與西北農林科技大學、中國科學技術協會合作開發 20 餘門數字化課程，年內累計培訓 2.5 萬人次。

教育幫扶

- 全年投入超過 1,000 萬元幫扶資金,支持「北四縣」中小學、幼兒園等校園基礎設施及教學環境改善。
- 發揮全球化優勢,建立海外機構與定點幫扶縣對接機制,組織海外機構開展 6 期「中銀海外小講堂」直播互動活動,海外員工志願者為幫扶地區學生授課,幫助孩子們開拓視野。參加活動的中小學生超過 2,500 人次。

改善人居環境

- 支持幫扶地區做好防汛抗災及災後重建,開展民房修繕、水毀道路修復、救災物資購置等工作,保障當地群眾快速恢復生產生活。
- 實施農村改廁項目,有效緩解當地廁所數量少、設施簡陋等問題,直接受益群眾近 1,000 戶。
- 新建供水設施,開展雨污分流和農村飲水淨化提升等項目,直接受益群眾達 4,000 餘人,改善農村居民的用水質量與生活環境。

「防返貧」保險為鄉村振興「守底線」

2022 年,我們無償投入 380 萬元實施「防返貧」保險項目,覆蓋「北四縣」44.7 萬農村戶籍人口,對因病、因災、因學、因意外事故等原因導致家庭人均年收入低於 6,000 元的返貧致貧風險農戶,按照核查研判、入戶查勘、公開公示、資金兌付等程序進行幫扶支持,助力當地守牢不發生規模性返貧底線。

富硒水稻種植示範田幫扶項目

齊齊哈爾市泰來縣江橋鎮臨江村是中行黑龍江省分行定點幫扶村。為創新駐村幫扶模式,拓寬脫貧群眾增收渠道,中行黑龍江省分行與當地糧食加工企業協調成立農產品產銷幫扶中心,種植 200 畝富硒水稻示範田,形成種植、收購、加工、銷售全過程的特色幫扶新模式。2022 年,富硒水稻示範田成功產出 70 噸富硒大米,該村村集體、種植戶、脫貧戶的收入較上年增加 7.5 萬元,幫扶效果顯著。



➔ 中行黑龍江省分行「富硒水稻種植示範田項目」獲豐收



- 1 中銀慈善基金會資助咸陽市永壽縣甘井鎮杜家莊村新建水塔及配套設施項目,解決當地村民生產生活供水保障率不高和季節性缺水難題
- 2 脫貧攻堅主題圖書《我們在咸陽》《蘋果花開》中英文版在全球近 50 個國家和地區發行,向世界講好中國減貧故事
- 3 用愛認養果樹,用心幫扶農戶
- 4 中行員工在進博會上化身帶貨能手,在展銷現場推廣定點幫扶地區農產品
- 5 中行福建省分行積極參與當地「我在鄉間有畝田」耕地認領活動

聚沙成塔，匯聚愛心暖流

我們在多個公益領域不斷探索與創新，聯動更多合作夥伴，為社會共創美好價值。

捐資助學

- 「中銀基礎學科獎學金」：聯合中國教育發展基金會共同發起「中銀基礎學科獎學金」項目，旨在獎勵資助我國「雙一流」高校 30 個重點基礎學科優秀碩博在校學生。2022 年，共有 60 名優秀碩士和博士研究生脫穎而出成為資助對象。
- 「中銀私享愛心蓄-春蓄計劃」：連續九年與中國兒童少年基金會合作開展「中銀私享愛心蓄-春蓄計劃」，為中行愛心客戶和員工搭建慈善平台，向雲南、陝西等地偏遠地區初高中女生提供資助，已累計幫扶春蓄女生超過 2,600 名，捐款總額突破 1,000 萬元。

災害救助

- 四川省甘孜藏族自治州瀘定縣發生 6.8 級地震後，中行四川省分行啟動應急預案，在網點周圍搭建便民服務點，開通免收捐贈專戶匯款費用的抗震救災綠色通道，加大對受災地區的信貸資源傾斜，全力支持災後重建；中銀保險立即啟動理賠快速響應機制，主動回訪重點區域客戶，開啟綠色理賠通道，簡化理賠材料，為損失為 5 萬元以下的客戶預付賠款，最大限度為受災群眾提供便利。
- 中行廣東省分行分別聯合廣東省青少年發展基金會、深圳壹基金公益基金會發起「抗汛救災 希望同行」「救在壹線-緊急馳援瀘定抗震行動」籌款活動，馳援南方洪災，支援瀘定地震災區，帶動愛心客戶與員工 15,696 人次，共同捐贈善款 114,423 元。
- 馬來西亞中行為雪蘭莪州洪災地區的受災員工提供慰問金與員工自發籌集的愛心捐款，幫助受災員工及家庭渡過難關。
- 約翰內斯堡分行向南非曼德拉基金會捐贈 10 萬蘭特，用於支持南非誇祖魯-納塔爾省洪災發生後的災後重建。



扶困濟弱

- 依託中銀公益平台，支持中國人口福利基金會開展「幸福工程-救助困境母親行動」，面向總行員工發起項目募捐，籌得善款 7.2 萬元。善款將用於提供小額資助、技能培訓、健康檢查等，幫助改善鄉村地區母親的生活水平。
- 中銀慈善基金會聯合社會組織向陝西省咸陽市淳化縣 5 所學校捐贈太陽能浴室熱水設備，幫助 1,000 餘名在校師生解決洗浴用水加熱難題，降低學校用電成本。
- 中行福建省分行與福建省殘疾人福利基金會共同啟動「一戶多殘」項目並將其上線中銀公益平台，所募集的愛心善款將用於幫扶生活困難的殘障群體，幫助改善和提升「一戶多殘」家庭的居家環境和生活條件。
- 中行福建省分行與福建省助困公益協會等社會組織在福建醫科大學附屬協和醫院共建「書香協和」公益有聲圖書館，捐贈上千本電子書籍和北京冬奧會吉祥物，讓孩子們在充滿童趣的診室感受閱讀的快樂。

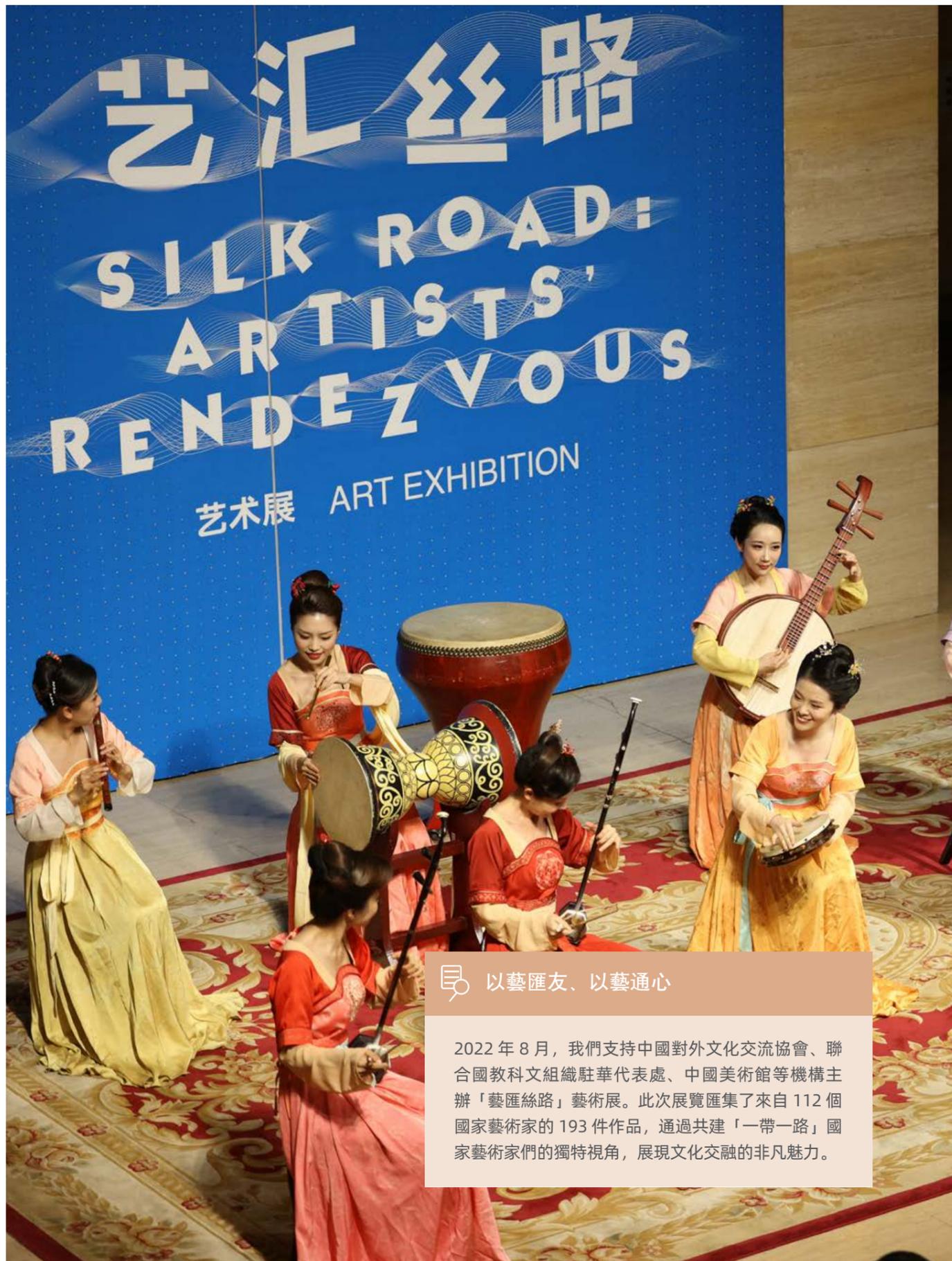
文化交流

- 我們致力於深化文明交流互鑒，推動中華文化更好走向世界，支持舉辦形式多樣、內容豐富的文化藝術活動，助力文化交流之花跨越山海，綻放世界，在充實民眾精神文化生活、傳承與弘揚中華優秀傳統文化的同時，促進提升中華文化影響力。

志願服務

- 2022 年，各級團組織累計開展 547 場學雷鋒志願服務活動，共計超過 28,933 名團員青年參與，服務 118 萬餘人次，累計服務時長 2.2 萬餘小時，服務人群覆蓋社區居民、企業員工、職業農民、獨居老人、留守兒童等群體。
- 組織志願者做好冬（殘）奧會、進博會、服貿會、消博會、東博會等重要活動的服務工作。
- 攜手中國科學技術協會、中國聯通發起「銀齡跨越數字鴻溝」科普專項行動，旨在通過加強科普資源建設、組建科技志願隊伍、開展科普宣傳活動等系列措施，幫助老齡人群「跨越數字鴻溝」，讓老齡群體更好享受智慧生活。





以藝匯友、以藝通心

2022年8月，我們支持中國對外文化交流協會、聯合國教科文組織駐華代表處、中國美術館等機構主辦「藝匯絲路」藝術展。此次展覽匯集了來自112個國家藝術家的193件作品，通過共建「一帶一路」國家藝術家們的獨特視角，展現文化交融的非凡魅力。

「東方旋律」奏響中歐情

2022年10-11月，我們作為戰略合作夥伴支持的「東方旋律」室內音樂會歐洲巡演在比利時、法國、馬耳他、盧森堡四國成功舉辦。中歐音樂家們奉獻了薈萃中外名曲的精彩演出，東方與西方的音樂對話帶領觀眾充分領略不同音樂文化的獨特魅力，以音樂傳遞情感與共鳴，促進東西方文化交流。



➤ 盧森堡「東方旋律」室內音樂會

鄉野天文課，點亮鄉村孩童的星空夢

2022年，中行江蘇省分行攜手網易江蘇與南京天文愛好者協會，在全省十二市啟動「2022微光計劃之鄉野天文課」，以生動有趣的方式將專業的天文知識帶進鄉村學校，為孩子們種下科技自強的火種。白天，學生們結合在科普知識講座和星空科普展中學到的知識，自己動手組裝並成功發射了模擬火箭；夜晚，在專家的指導下，學生們通過專業的電子望遠鏡仰望星空，探索光年之外熟悉又陌生的微光。



➤ 「2022微光計劃之鄉野天文課」



1 馬來西亞中行與在馬中資企業共同捐贈 10 艘救生艇，助力當地防洪救災

2 「幸福工程-救助困境母親行動」

3 中銀公益平台網絡募捐助殘活動啟動儀式

4 「書香協和」公益有聲圖書館

1 支持故宮博物院與中國國家博物館舉辦的「和合共生」故宮·國博藏文物聯展，並與故宮博物院、中國國家博物館簽署戰略合作協議

3 吉布提子行為共享基金會白內障手術項目提供金融支持

2 作為香港故宮文化博物館戰略合作夥伴，中銀香港資助香港故宮文化博物館與天籟敦煌樂團舉辦《敦煌與故宮對話：飛越文化二千年》音樂會暨文化講座

4 盧森堡分行與當地孔子學院聯合舉辦書法大賽，展示中國書法文化內蘊



守正創新 行穩致遠

這一年，我們將可持續發展深度融入公司治理和日常經營，着力推進治理體系和治理能力現代化。

我們擁抱 ESG 理念，通過健全的公司治理體系不斷增強可持續發展韌性，為高質量發展蓄勢添能。

恒心

做穩健發展的

實踐者

履責亮點

邁入新發展階段，始終堅持金融工作的政治性、人民性，切實提升專業性和自主性，積極探索踐行中國特色金融發展之路，是金融機構更好地為實體經濟服務，不斷滿足經濟社會發展和人民群眾需要，推動實現經濟高質量發展的必然要求。中國銀行牢牢把握金融工作正確政治方向，堅定不移走中國特色金融發展之路，勇於擔當、奮發有為、行穩致遠，加快建設全球一流現代銀行集團，譜寫高質量發展新篇章，為全面建設社會主義現代化國家、全面推進中華民族偉大復興貢獻中行力量。

2022年，中國銀行全面貫徹新時代黨的建設總要求，高質量發展的政治保障更加堅強。堅持探索公司治理的最佳實踐，守正創新向實向深，高質量發展動能更加強勁。科學準確統籌發展和安全，持續強化風險防控與內控合規工作的有效性，切實深化合規文化建設，高質量發展的基礎更加堅實。持之以恆正風肅紀反腐，不斷強化嚴的氛圍，高質量發展的政治生態更加清朗。

截至2022年末，董事會中共有2名女性董事、6名獨立董事，佔董事會比例分別為13.3%和40.0%，董事會15名成員均具有經濟或金融專業領域工作背景。全年開展20次董事會成員培訓，董事會成員平均參加培訓時長25.5小時。持續加強信息披露與投資者溝通，全年公開信息披露文件389項，開展投資者溝通活動405次，連續九年榮獲上海證券交易所信息披露工作最高評價等級A（優秀）。



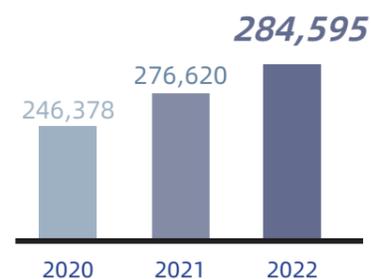
資產總計(百萬元)



營業收入(百萬元)



利潤總額(百萬元)



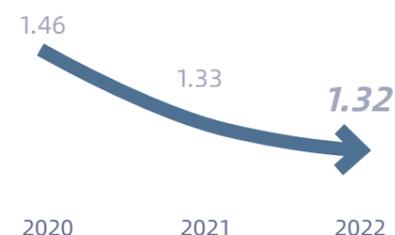
淨利潤(百萬元)

2022: 237,504

2021: 227,339
2020: 205,096



不良貸款率(%)



歸屬於母公司所有者權益合計(百萬元)



黨建 引領方向



2022年，黨的二十大勝利召開。中國銀行堅決貫徹習近平總書記「五個牢牢把握」的重要要求，以強烈的政治責任感、昂揚的精神狀態和扎實的工作作風，精心安排，周密組織，在全面學習、全面把握、全面落實上下功夫，把全行幹部員工的思想和行動統一到黨的二十大精神上來，不斷用黨的二十大精神統一思想、統一意志、統一行動。

加強組織領導

- 成立全行學習宣傳貫徹黨的二十大精神領導小組，由黨委書記任組長，副書記任副組長，黨委班子和管理層成員為組員，制定全行學習宣傳貫徹實施方案，統籌推進各項動作。

豐富學習形式

- 用好黨委理論學習中心組、黨支部學習、「中銀大講堂」、青年理論學習小組和個人自學「五級聯學」機制，邀請中央宣講團成員作宣講報告，發揮「青年講師團」作用，引導黨員幹部深入學習領會黨的二十大精神。全年黨委成員、管理層成員帶頭參加雙重組織生活 84 人次。

廣泛組織宣講

- 組建巡迴宣講團，對境內 50 家一級機構開展集中宣講。各級黨員領導幹部充分利用會議、出差、調研機會，積極主動宣講黨的二十大精神。

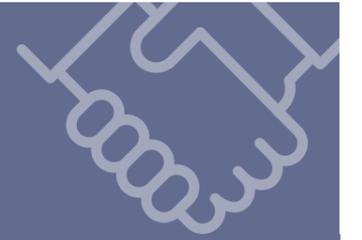
開展集中培訓

- 制定專題培訓方案，組織各級黨員領導幹部參加輪訓，組織全行黨員幹部參加黨的二十大精神學習課程，同時，廣泛吸收入黨積極分子和廣大青年參與學習。

開展融合宣傳

- 依託內部融媒體平台，開設「錨定新坐標 增彩新偉業」「學習二十大」等專題專欄，宣傳全行各級學習貫徹黨的二十大精神，營造學習宣傳貫徹黨的二十大精神濃厚氛圍。相關學習實踐在中央和國家機關工委《簡報》刊載，34 篇工作信息在中央和國家機關黨課文選、《旗幟》雜誌、《機關黨建研究》、旗幟網、學習強國等平台刊發。

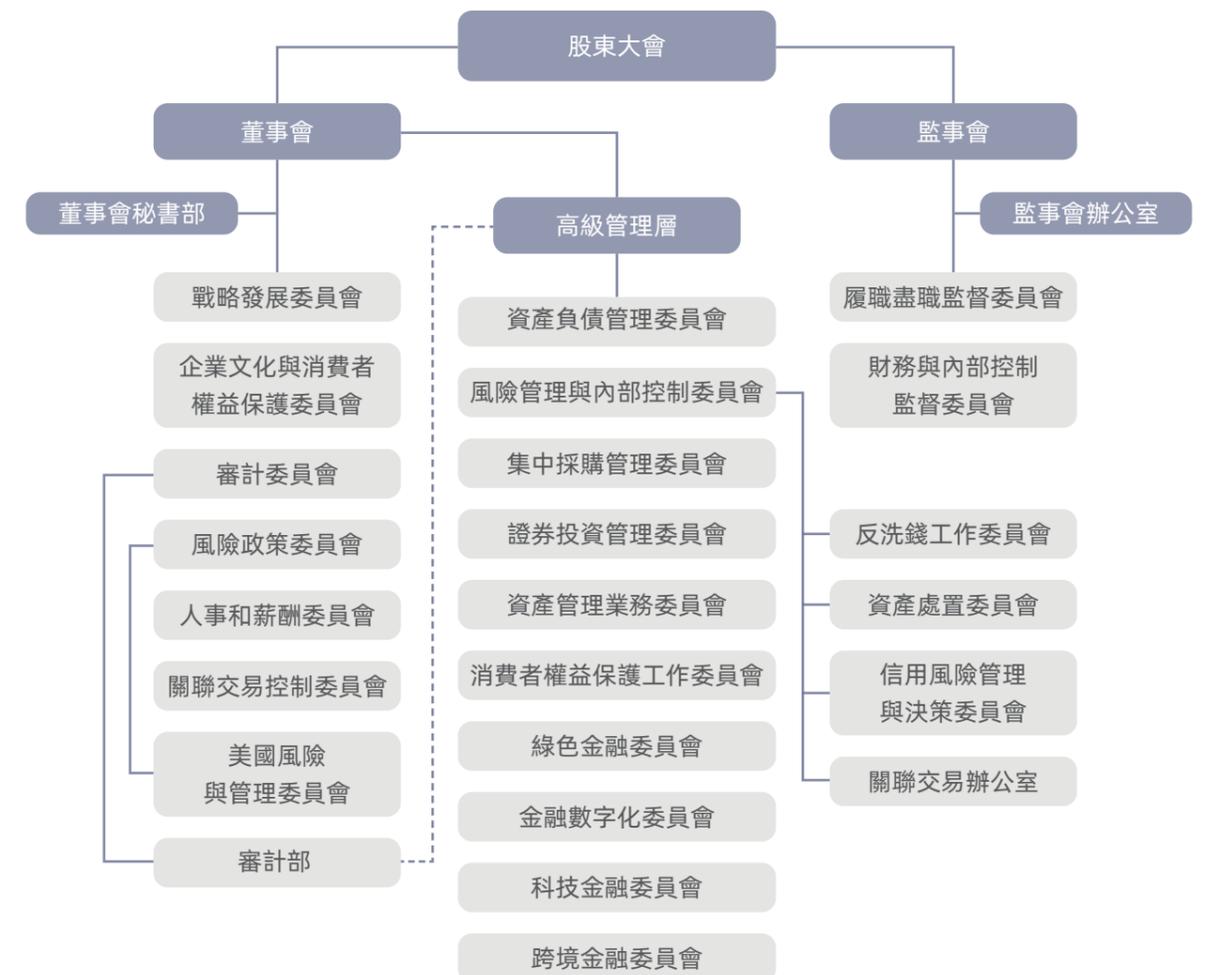
完善 公司治理



中國銀行通過夯實治理基礎、增強董事會效能、推動 ESG 職責履行、深化投資者溝通與信息披露等，持續提高公司治理水平。

夯實治理基礎

中國銀行堅持執嚴原則，持續跟進並落實資本市場監管要求，對公司章程、各專業委員會議事規則等進行全面系統梳理。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，董事會及監事會各專業委員會切實履行職責、積極有效運作，為長期穩健經營築牢基礎。



挖掘治理潛能

中國銀行着力提升公司治理運作機制，明確董事會管理職責、監事會監督職責，進一步將 ESG 理念全面融入集團經營發展，不斷提高董事會、監事會工作建設性，為全面履行社會責任，切實踐行 ESG 理念提供堅強組織機制保障。

聚焦 ESG 履責與監督

2022年,本行董事會重點聚焦綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、定點幫扶等 ESG 相關議題,審議通過了《中國銀行股份有限公司 2021 年度社會責任報告（環境、社會、治理）》《普惠金融事業部 2022 年度經營計劃》《消費者權益保護 2021 年工作總結及 2022 年工作計劃》《申請定點幫扶對外捐贈專項額度》等議案,聽取了《2021 年度綠色金融發展情況報告》《2021 年度消費者權益保護監管評價報告》等匯報。年內,我們召開董監高座談會,董事、監事結合自身專業背景、工作經歷和調研情況,針對公司治理、綠色金融、企業文化建設等相關問題進行探討,管理層將根據意見建議落實改進。

本行監事會勤勉盡責,主動作為,扎實履行戰略、履職、財務、風險和內控監督職責。年內審議通過《中國銀行股份有限公司 2021 年度社會責任報告（環境、社會、治理）》《監事會對董事會、高級管理層及其成員 2021 年度履職盡職情況的評價意見》《監事會對本行 2021 年度戰略執行情況的評價意見》《監事會對本行消費者權益保護履職情況的監督評價意見》等多項議案,開展金融服務鄉村振興戰略、信息科技管理、服務高水平對外開放和跨境風險管理等多項專題調研,針對綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、信息安全、風險防控、環境與氣候風險管理等關鍵 ESG 議題提出監督意見建議,為確保本行履行各項 ESG 職責有效發揮監督作用。

增強董事會效能

《中國銀行股份有限公司章程》對董事會及其委員會的構成、職權、會議等形成具有法律效力的規定,充分保障董事會獨立性、有效性。此外,我們制定了《中國銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》,注重強化董事會成員多元化程度,以董事會整體良好運作所需的技能和經驗為本開展董事會成員委任工作,從董事性別、年齡、文化及教育背景、專業技能等多個方面充分考慮董事會成員多元化目標和要求,並貫穿董事選聘全過程;邀請知名專家學者為董事會成員組織綠色金融等 ESG 相關議題培訓,推動董事會履職能力和治理水平不斷提升。

壘實境外機構公司治理

我們不斷規範境外附屬行公司治理運行機制,持續提升境外附屬行公司治理水平。2022 年,我們修訂了境外附屬行公司相關制度,優化境外機構董監事會構成,提升董監事隊伍專業化、多元化程度,促進董監事履職能力提升。

深化投資者溝通與信息披露

中國銀行高度重視投資者溝通交流與信息披露,不斷提升投資者溝通的專業性、有效性,加大自願性信息披露力度,增強信息披露工作質效。

提升溝通質效

我們通過多種渠道、多種形式與投資者保持密切交流,每年各種形式的投資者交流達到百餘場,覆蓋機構上千家,投資者關係工作獲得社會各界高度認可。

定期業績發佈

- 高級管理層全面、深入介紹業績亮點、重點工作和進展以及下階段展望,充分、坦誠回應市場關切,會議範圍覆蓋廣泛,投資者、分析師、媒體等參會人數超過 4,000 人次。

- 在召開業績發佈會前徵集中小股東關注問題,並於會上進行充分回應,業績發佈會提供視頻直播、回放、文字互動以及演示材料下載,充分保障中小投資者知情權、參與權。

重點機構投資者跟蹤維護

- 持續跟蹤境內外重點投資機構者持股變化,加強重點投資機構溝通維護,並不斷挖掘拓展潛在投資者群體。

豐富溝通形式

- 結合市場關注熱點,開展多場次專題溝通會,積極向市場宣講本行在財富管理、綠色金融、ESG 發展等重點領域取得的進展。

中小股東溝通

- 認真對待中小股東的日常諮詢和交流需求,積極回應來訪來電,專業、耐心解答股東各類問詢。2022 年共處理 IR（投資者關係）郵箱相關問題 74 則,接聽 IR 熱線來電 125 通,通過上證 E 互動平台回覆投資者提問 27 則。

- 切實保障中小股東參加大會,主動服務蒞臨現場的中小股東,擺放投資者宣傳教育資料,了解股東訴求,解答股東提問。

- 積極參加「5·15 全國投資者保護宣傳日」等投資者教育主題活動,利用官網和上證 E 互動平台宣傳活動主題,擴大活動影響。

優化信息披露

我們始終堅持「真實、準確、完整、及時、公平、簡明清晰、通俗易懂」的披露原則，建立完善的信息披露制度，嚴格履行法定披露義務，積極探索自願性披露最佳實踐，秉持以投資者需求為導向的披露理念，持續增強披露的針對性和有效性。

完善披露制度

- 建立涵蓋信息披露政策、管理辦法、操作手冊三個層次的管理制度體系，囊括定期報告和臨時報告，覆蓋分支機構、附屬公司等多個管理維度，及時對現有信息披露規章制度的完備性、有效性進行重檢。

確保披露合規

- 兼顧滬港兩地上市規則、照顧兩地語言習慣，從嚴把握、追求卓越，凸顯本行全球化、綜合化的經營特色。
- 各項披露文件均嚴守合規要求，中英文內容均清晰易懂，始終站在投資者、閱讀者的角度披露信息。
- 不斷提高信息披露的針對性、有效性和透明度，引導投資者深入理解本行「一體兩翼」「八大金融」發展戰略，用簡明清晰、通俗易懂的語言為投資者價值判斷和投資者決策提供及時、充分、有效的信息。

豐富披露內涵

- 緊跟國家決策部署，積極響應監管倡導，發佈多項有關堅持高質量發展服務實體經濟、扎實推進穩經濟大盤的自願性公告，充分體現國有大行的立場和擔當。
- 持續優化定期報告的披露形式和內涵，不斷增強閱讀體驗。

強化風險管理



中國銀行統籌發展和安全，推進巡視整改與全面風險管理有效性建設，制定實施全面風險管理體系建設方案 2.0，進一步強化全面風險管理有效性。

全面風險管理體系建設

在《中國銀行股份有限公司全面風險管理政策》基礎上，中國銀行制定《全行全面風險管理及其有效性的建設方案》，圍繞「前瞻、主動、適應、適用」的總體思路，不斷提升風險管理的競爭力和有效性。

董事會

- 設置風險政策委員會、美國風險與管理委員會。

高級管理層

- 設置風險管理與內部控制委員會，優化運行機制，逐步成為各類風險信息的決策中樞。
- 推動其他業務委員會常規審議風險報告、聽取涉及業務領域的風險情況，提高業務條線風險管理向上報告決策和向下穿透執行的力度。

總行部門

- 主要業務部門建立風控中台，設立業務部門風險總監，明確各單類風險的主責部門，審計部負責審計監督。

有效防範化解金融風險

我國發展進入戰略機遇和風險挑戰並存、不確定難預料因素增多的時期，各種「黑天鵝」「灰犀牛」事件隨時可能發生。中國銀行增強憂患意識，堅持底線思維，建立「風險研判、風險排查、壓力測試、應對預案和托底方案、風險處置和後評價」的閉環管理機制，全面啟動實施《巴塞爾協議 III》，通過多種方式，守住不發生系統性風險的底線。

不斷提高研判排查工作的系統性、規範性、協同性和有效性

- 高級管理層以上率下，通過專班、風險研判、專題調研等方式，密切跟進國際形勢變化和市場波動。全年開展 8 次風險研判，組織 2 次全面風險排查，針對突發風險事項、各類風險隱患及時開展不定期專項排查。

建設多層次、全方位的風險應急管理體系

- 制定《全面風險應急管理政策》，健全事前主動研判、事中處置化解和事後全面復盤完善的一體化機制，持續提升應急響應能力。

切實做好壓力測試，扎牢應對預案和托底方案

- 開展人民銀行償付能力、恢復與處置計劃（RRP）等 3 次整合性壓力測試，開展房地產、美聯儲加息等 7 次專項壓力測試；及時更新重要托底方案恢復與處置計劃，制定海外機構資產和人員保全方案。

加快推進智能風控建設和數字化轉型

- 規劃智能風控應用功能藍圖，與數據、模型、系統、機機構成「一圖四支柱」智能風控建設框架。



鞏固穩健審慎風險文化

中國銀行聚焦全面風險管理以及風險專業領域人才培養，繪製風險條線人才地圖，選拔領軍人才和專家人才，做好各級機構負責人、分管風險副職等關鍵崗位履職培訓，在集團內打造一支專業、專注的隊伍。我們以數字化新軍建設為引領，加強風險規劃、風險分析、風險數據師、風險系統師、風險模型師隊伍建設，加快培養新資本協議計量、風險數據管理、反洗錢制裁及內控合規的數字化人才。

同時，我們持續加強風險文化宣導，面向管理層和基層員工開展風險管理相關培訓，開發全面風險管理、智能風控等全員普及型課程，持續提升各級機構、不同崗位員工風險管理與應對能力。

全面風險管理（CRO）高級研修班

- 邀請知名高校及相關機構專家學者針對風控管理、隊伍建設等主題設計系統化模塊化線上課程，提高各一級機構風險管理人員的全面風險管理水平。

2022 年度風險合規系列講座

- 依託中銀研修雲平台，邀請金融機構及大型集團從事風險相關工作的中高層管理者以直播形式，交流分享風險管理行業動態以及國內外金融機構的探索實踐與經驗，幫助全行員工提升專業管理和实操能力。年內共舉辦 20 期講座。

全面風險管理「增質效」系列微課堂

- 開發製作 8 門微課，切實提升基層風險識別與應對能力，年內累計學習人次超過 54 萬。

恪守 合規經營



中國銀行堅持優化合規風險治理機制和管理流程，構建完善的合規管理體系，不斷深化反洗錢及制裁合規管理、反洗錢合規培訓機制，強化合規文化建設，持續推進境外機構合規管理長效機制建設，保障集團穩健經營和可持續發展。

完善內控體系

強化制度建設

我們進一步完善內控工作機制，強化內控制度體系建設，根據中國銀行保險監督管理委員會《商業銀行內部控制指引》等監管要求，結合實際工作需要，制定適用於全集團的《中國銀行股份有限公司內部控制政策（2022年版）》，並經董事會會議審議通過。

落實管理監督職責

本行董事會、高級管理層以及下設專業委員會，認真履行內控管理與監督職責，着力加強風險預警和防範，提升合規經營水平。我們繼續推進《企業內部控制基本規範》及其配套指引的實施，落實《商業銀行內部控制指引》，遵循「全覆蓋、制衡性、審慎性、相匹配」的基本原則，推進全行建立分工合理、職責明確、報告關係清晰的內部控制治理和組織架構。我們重視加強欺詐舞弊風險防控，主動識別、評估、控制和緩釋風險。

深化反洗錢管理

中國銀行建立了由董事會、監事會及高級管理層構成的反洗錢管理架構，各責任主體職權明晰、盡職盡責，為反洗錢管理提供了堅實的組織機制保障。



董事會

- 承擔洗錢風險管理的最終責任，授權風險政策委員會履行其洗錢風險管理的部分職責，董事會和風險政策委員會定期審閱洗錢風險管理和工作情況。



監事會

- 承擔洗錢風險管理的監督責任，監督董事會和高級管理層在洗錢風險管理方面的履職盡責情況。



高級管理層

- 承擔洗錢風險管理的實施責任，高級管理層授權風險管理與內部控制委員會下設反洗錢工作委員會，履行集團洗錢風險統籌管理職責。

我們全面落實風險為本的理念和要求，切實強化風險評估、盡職調查、培訓等相關工作，推動集團防範金融犯罪工作成效穩步提升。



風險監測分析與評估

- 對照監管要求搭建定性與定量相結合的評估指標體系，完善洗錢風險評估方法，提升評估有效性與精準度。
- 優化可疑交易監測流程和模型，提升監測分析能力和可疑交易報告的情報價值。



盡職調查

- 建立健全和執行以風險為本的客戶盡職調查制度，明確客戶准入、業務存續、客戶退出等全生命周期的管理標準和流程。
- 遵循「了解你的客戶」的原則，針對具有不同洗錢風險的客戶、業務關係或交易，採取相應的控制措施，通過可靠和來源獨立的證明文件、數據信息和資料核實客戶身份，了解客戶建立、維持業務關係的目的及性質。



內部培訓

- 搭建了反洗錢培訓體系，明確了培訓對象、培訓內容、培訓時長要求、培訓效果驗證等一整套規範要求，持續更新完善培訓課程體系，基於全覆蓋、差異化、可驗證原則，組織實施培訓工作，提升不同崗位人員的反洗錢合規意識和履職能力。董事會、監事會及高級管理層均完成年度反洗錢及制裁合規培訓，進一步加強對反洗錢及制裁合規監管制度和集團管控要求的理解與認知。

構築合規文化

中國銀行建立完善的從業人員行為管理架構，董事會、監事會、高級管理層和各用人單位、職能部門依據職責分工共同開展從業人員行為管理工作。其中，董事會對從業人員的行為管理承擔最終責任，監事會對董事會和高級管理層在從業人員行為管理中的履職情況進行監督評價，高級管理層承擔從業人員行為管理的實施責任，各用人單位承擔從業人員行為管理的第一責任，並按年度開展全行從業人員行為評估，總結當年度員工管理成效，分析制定下一年度工作計劃，不斷提高員工管理水平，促進員工樹立合規意識。

我們依託中銀研修平台等線上線下渠道培育合規文化，通過知識手冊、專題課程、案例分析、直播講座、線下研討、常態化案例警示通報機制等多種形式，向境內外員工持續強化宣導集團合規理念和管理要求。

ESG 關鍵績效

環境績效

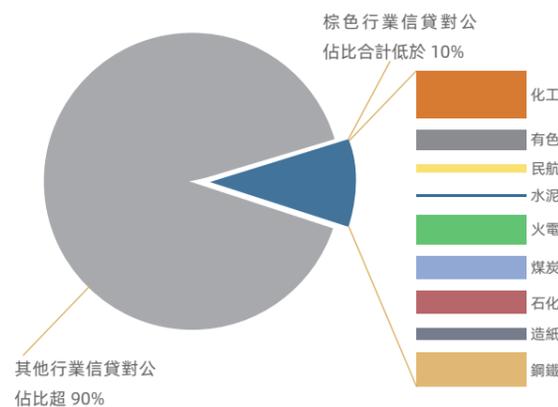
綠色金融發展

指標	2022
中國內地綠色信貸餘額折合人民幣 (億元)	19,872
中國內地綠色信貸餘額同比增長 (%)	41
承銷境內外綠色債券發行規模 (億元)	4,539
境內外綠色債券發行規模 (億元)	877

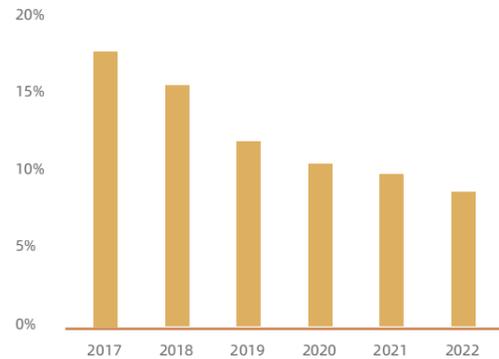
棕色行業信貸對公佔比情況

本行積極支持棕色行業綠色低碳轉型。探索研究適合本行資產組合碳核算的方法體系，啟動高碳行業資產組合碳足跡管理試算工作。在保障能源安全、產業鏈供應鏈安全的同時，漸進有序降低資產組合的碳強度，響應國家「雙碳」目標，最終實現資產組合的碳中和。2022年，境內對公棕色信貸餘額佔比持續下降，低於10%。

截至2022年末，本行境內棕色行業對公信貸佔比情況：



棕色行業餘額佔比逐年下降



綠色信貸環境效益

指標	2022
綠色信貸減排二氧化碳當量 (萬噸)	20,410
綠色信貸減排二氧化硫量 (萬噸)	3,909
綠色信貸節水量 (萬噸)	20,969
綠色信貸節約標煤量 (萬噸)	8,920
綠色信貸減排化學需氧量 (萬噸)	63
綠色信貸減排氮氣量 (萬噸)	20
綠色信貸減排氮氧化物量 (萬噸)	4,326

能源消耗

本行嚴格執行《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》《綠色建築評價標準》等要求，建立能源管理體系，將建築節能作為自建、購買、租用辦公場所的重要參考依據，在辦公建築立項、設計、招標、施工、使用等全過程優先考慮節能工作，辦公建築能源效率達到國家規定的先進水平。其中，2022年總行採取了綠色照明改造，空調變頻改造，淘汰更換老舊設備等節能改造措施，經測算，相關舉措每年可節約標準煤約91噸。

指標	2022	2021	2020
能源消耗總量 (兆瓦時)	2,688,308	2,754,463	2,717,945
單位員工能源消耗量 (兆瓦時/人)	8.78	8.95	8.79
直接能源消耗情況			
汽油消耗量 (噸)	11,049	12,400	12,658
柴油消耗量 (噸)	540	463	482
天然氣消耗量 (萬立方米)	1,763	1,779	1,638
間接能源消耗情況			
辦公場所電力消耗量 (兆瓦時)	1,272,768	1,279,768	1,164,930
數據中心電力消耗量 (兆瓦時)	536,492	506,101	585,547
熱力消耗量 (百萬千焦)	1,955,218	2,214,424	2,251,532

註1：集團2020-2022年自身運營消耗的能源種類包括汽油、柴油、天然氣、電力、熱力等10種。汽油、柴油消耗主要來自辦公車輛，天然氣、液化天然氣等消耗主要來自辦公場所設置食堂，電力消耗主要來自辦公場所耗電和數據中心耗電，熱力消耗主要來自北方地區辦公場所採暖。

註2：能源消耗總量根據各類能源的消耗量及《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)提供的轉換因子進行計算。

溫室氣體排放

指標	2022	2021	2020
溫室氣體排放總量 (噸二氧化碳當量)	1,537,546	1,534,060	1,512,554
範圍一溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	74,899	79,309	77,214
範圍二溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	1,462,647	1,454,751	1,435,340
單位員工排放量 (噸二氧化碳當量/人)	5.02	4.99	4.89

註1：根據集團業務範圍，自身運營溫室氣體排放主要包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。集團2020-2022年自身運營溫室氣體排放主要由能源使用產生，包括範圍一和範圍二和排放，其中範圍一為汽油、柴油、天然氣、液化天然氣、液化石油氣、燃料油、煤、焦炭等化石能源燃燒產生的直接排放，範圍二為電力和熱力消耗隱含的間接排放。

註2：溫室氣體排放量，根據ISO14064-1：《溫室氣體第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》與世界資源研究所(WRI)發佈的《溫室氣體核算體系》中提出的核算範圍，使用國家發改委發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》中能源的排放因子、國家發佈的區域電網二氧化碳排放因子，以及境外地區公佈的電力排放因子進行核算。

註3：2022年，本行根據《北京市重點碳排放單位配額核定方法》《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》等政府部門規定，在總行完成碳排放權核查、交易等各項工作，年內總行共計購買碳排放權650噸。

註4：本行正積極制定中銀集團溫室氣體排放量目標，已測算在三種不同目標情境下的方案與可行性。

廢氣管理

本行依據《中華人民共和國大氣污染防治法》《北京市大氣污染防治條例》《餐飲業大氣污染物排放標準》《鍋爐大氣污染物排放標準》等法律法規及標準要求，對總行排放的主要污染物(油煙、顆粒物、非甲烷總烴、氮氧化物、二氧化硫)進行管理，聘請專業機構檢測油煙和鍋爐排放，確保各項排放符合規定。此外，在總行更換燃氣鍋爐燃燒器，並在總行部分辦公區改造油煙淨化裝置。

水資源使用

本行遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》《北京市排水和再生水管理辦法》《水污染物綜合排放標準》等法律法規及標準要求，在總行各辦公區嚴格管理廚房廢棄油脂，並於 2022 年進行了雨污分流改造和洗車處沉沙池的沉沙隔油改造。

本行用水水源主要為市政供水，無自採水源。總行及北京地區機構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，作為當年的用水量控制目標，並制定當年的用水計劃和節水計劃。2022 年，總行及北京地區機構的三個辦公區的用水量控制目標合計為 350,995 立方米。

本行僅在日常辦公環節產生生活污水，均外排進入市政污水管網，並聘請有資質的第三方檢測機構對污水排放進行定期監測。

指標	2022	2021	2020
水消耗總量 (立方米)	322,614	358,887	336,100
循環用水總量 (立方米)	56,044	54,477	66,188
單位員工耗水量 (立方米 / 人)	32.92	-	-

註：數據僅覆蓋總行及北京地區機構。

廢棄物管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《2018 年中央國家機關辦公區生活垃圾強制分類工作的通知》《中央和國家機關辦公區生活垃圾強制分類工作實施方案》等相關法律法規和政策規定要求，在總行各辦公區實行垃圾分類、減量管理，全面更換垃圾分類垃圾桶，在部分辦公區安裝廚餘垃圾減量處置裝置，並聘請有危險廢棄物處置資質的單位處理危險廢棄物。2022 年，總行制定了「有害廢棄物無直接排放，垃圾分類處理率 100%」的減廢目標，並已完成設定目標。

指標	2022	2021	2020
有害廢棄物的排放總量 (噸)	0	6.34	0
無害廢棄物的排放總量 (噸)	1,071	1,120	1,064

註：數據僅覆蓋總行及北京地區機構。

物料及包裝物

指標	2022	2021	2020
----	------	------	------

辦公用紙量 (噸) 63.4 65.1 53.4

節約用紙量 (噸) 1.7 -11.7 6.34

信用卡年度新增發卡數量 (萬張) 319.39 332.83 679.39

信用卡新卡單頁及信封包裝的紙張使用量 (萬張) 1,253.01 1,561.41 -

信用卡新卡單頁及信封包裝的紙張使用量 (噸) 70.73 88.14 -

信用卡電子賬單節約用紙張數 (億張) 6.97 3.96 2.57

註：辦公用紙量、節約用紙量數據僅覆蓋總行及北京地區機構。

環境合規

2022 年，本行未發生因環保違規而受處罰的事件。

社會績效

人力資源結構

指標	2022	2021	2020
----	------	------	------

員工人數 (人) 306,182 306,322 309,084

按性別劃分的員工人數

男性員工人數 (人) 131,164 131,387 131,916

女性員工人數 (人) 175,018 174,935 177,168

按年齡劃分的員工人數

30 歲及以下員工數量 (人) 68,054 66,995 73,355

31 至 50 歲員工數量 (人) 179,513 185,917 189,454

50 歲以上員工數量 (人) 58,615 53,410 46,275

指標	2022	2021	2020
----	------	------	------

按用工類型劃分的員工人數

全職員工人數 (人) 306,182 - -

兼職員工人數 (人) 0 - -

按地區劃分的員工人數

中國大陸地區員工人數 (人) 281,793 280,908 283,312

外派員工人數 (人) 2,038 2,051 1,956

港澳台地區員工人數 (人) 18,439 19,445 19,495

指標 2022 2021 2020

當年新進員工人數 (人) 12,695 10,221 11,468

校園招聘人數 (人) 12,140 9,610 9,218

社會招聘人數 (人) 555 611 1,005

接收實習生人數 (人) 893 665 517

獲得高級專業資格人員 (人) 8,200 6,280 4,308

獲得中、初級專業資格人員 (人) 250,000 196,000 35,000

科技人員佔全行員工比例 (%) 3.32 3.07 2.49

多元化與員工權益保障

本行遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及國務院《禁止使用童工規定》等法律法規，堅決反對並禁止任何僱傭童工和強迫勞動等行為，重視員工的多元化，努力打造包容平等的職場環境，要求不得因國籍、民族、宗教、年齡、性別、膚色、家庭背景、學歷等因素而產生不尊重或歧視行為。對於在招聘中發生的違規行為，嚴格按照《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法(2022 年版)》《中國銀行股份有限公司管理問責辦法(2022 年版)》進行問責。

指標	2022	2021	2020
----	------	------	------

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 (%) 57.16 57.11 57.32

中高層管理人員女性比例 (%) 30.59 30.79 33.24

中高層管理人員男性比例 (%) 69.41 69.21 66.76

海外機構本地員工人數 (人) 23,033 23,992 24,370

少數民族員工人數 (人) 13,487 13,260 13,073

職業健康與安全

指標	2022	2021	2020
----	------	------	------

總行員工體檢人數 5,250 4,985 4,144

員工工傷案件發生數量 (起) 4 3 7

員工因公死亡發生數量 (起) 0 0 0

員工因公死亡人數 (人) 0 0 0

員工因公死亡比率 (%) 0 0 0

因工傷損失工作日 (天) 120 100 -

註：總行員工體檢人數不含軟件中心及部分總行派出人員。

員工流失情況

指標	2022	2021
----	------	------

員工流失率 (%) 1.9 2.5

男性員工流失比率 (%) 1.88 2.4

女性員工流失比率 (%) 1.92 2.6

貸款還款政策

針對信用卡客戶，本行對還款困難或有逾期還款風險的客戶採取靈活處理措施。對於有潛在逾期風險的客戶，出於對客戶徵信保護的角度，鼓勵客戶盡量通過現有分期產品緩解短暫的還款壓力，減小逾期風險；對於已經逾期且因特殊情況存在還款困難的客戶，積極為其提供信用卡個性化分期還款服務，通過採取彈性的利率、拉長還款周期（最長為5年）、減免違約金等措施，切實緩解客戶還款壓力。

此外，本行持續推進人性化催收工作；對於出現還款困難的客戶，在簽署個性化分期還款協議後且正常還款的，停止催收；通過通知、發文、案例分享、專題會議、專題培訓、業務檢查等多種方式，督導合規催收；加強外包催收業務管理，建立全行外包催收服務商統一選型庫，通過例會、現場、非現場檢查等手段加強外包服務商合規管理。

營銷宣傳

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》，制定《中國銀行股份有限公司消費者金融營銷宣傳管理指引》，進一步規範營銷宣傳。

本行規定，營銷宣傳類材料內容需清晰易懂，措辭表述不得違背社會公序良俗，並確保監管要求顯著標註內容無遺漏、風險提示完整準確。同時，持續健全金融營銷宣傳行為監測工作機制，強化日常管理，重點加強營業網點、合作機構營銷宣傳行為的監測力度，對違反消費者權益保護法律法規及相關規定的營銷宣傳行為進行及時整改。

產品管理

本行董事長負責對開發新產品、現有產品重大改動的內部審批流程進行審批，並督促高級管理層履行產品管理職責；高級管理層負責貫徹落實董事會與執委會等對產品管理相關的決議和決定，構建產品管理工作體系，健全產品管理工作決策執行機制，明確相關部門及分支機構職責，根據新產品管理分層決策機制，審議新產品的准入、退出，定期聽取新產品研發進展情況匯報，審議產品管理及產品風險管理的重大事項，協調解決跨部門、跨條線產品管理重大事項。2022年，高級管理層下金融數字化委員會整合原創新與產品管理委員會職責，強化產品創新與數字化發展的統籌與管理。

本行制定了《中國銀行股份有限公司產品管理辦法（2021年版）》《中國銀行股份有限公司代銷產品管理指引（2018年版）》等產品管理相關的管理政策制度，加強產品統籌規劃和風險管控，建立貫穿全生命周期的產品管理體系，促進產品創新和健康發展。年內，本行夯實產品從准入、存續到退出的全生命周期管理，開展2021年度存量產品重檢、2020年度新產品評價工作，優化產品結構；開展代銷業務制度與代銷產品銷售重檢，發佈2022年度代銷產品目錄。

針對新產品，本行要求產品部門做好產品設計研發並對涉及風險進行全面自評估，揭示風險特徵變化並制定風險緩解措施。風險管理和各專業部門進行新產品風險識別，提出風險管控措施要求，協助完善產品設計研發。產品部門根據風險分類等級執行差異化投產審批。新產品風險評估內容包括聲譽風險、法律風險與洗錢風險、操作風險、消費者權益保護等。

針對存續產品，要求產品部門結合產品特性、市場環境、客戶需求、政策要求、風險變動等情況進行重檢，制定、細化產品發生變動後的觸發重檢條件，並徵求相關風險管理部門等意見，及時完善調整。風險管理部門負責對投產一年內的新產品、重點存量產品以及重檢結論中產品風險分類等級升高的產品的風險評估部分進行審核並出具綜合風險評估報告；對其他重檢產品提出風險管控建議。產品部門根據不同的重檢結果開展後續整改、停售或退出工作。

自2021年起，本行開展產品管理相關制度的培訓，2022年，繼續面向全轄各分行進行相關制度內容的講解與答疑，為促進產品創新和健康發展夯實基礎。

消費者投訴管理

指標	2022	2021	2020
全年受理客戶投訴數量（萬件）	18.2	14.8	18.8
已解決的客戶投訴數量（萬件）	18.2	14.8	—
投訴處理完結率（%）	100	100	—

網絡與信息安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《銀行業金融機構數據治理指引》等法律法規和監管制度要求，制定一系列涵蓋數據生命周期、數據安全管理、信息系統數據安全、應用系統安全開發等內容的政策文件。

組織體系進一步完善。本行董事長是網絡安全的第一責任人，金融數字化委員會是網絡安全的領導機構，首席網絡安全官是監督本行內部網絡、信息和數據安全的最高執行管理人。本行將信息安全管理落實情況納入集團各機構及其高級管理層的績效考核體系，從機制建設、人員培訓、應急預案制定和演練開展、安全排查和問題整改等方面進行考核，考核內容主要包括敏感信息洩露、毀損、篡改，病毒感染與傳播，內部網絡或系統遭受外部滲透或攻擊等。

防禦能力進一步提升。本行建立了企業級網絡安全中心，實現防控統一部署、威脅集中識別與處置。針對潛在的網絡、信息和數據安全風險事件與漏洞，本行制定《網絡威脅事件報告工作機制（2022年版）》《中國銀行股份有限公司數據安全應急管理辦法》，明確報告與處置流程；制定DDoS攻擊、網絡入侵、無線網絡攻擊、機器人攻擊、系統層特高危漏洞、局部失陷等多個場景的應急預案，通過實戰、模擬和桌面推演等方式，每年進行應急預案演練；建立集團網絡安全攻防實驗室，組建300餘人網絡安全「藍軍」隊伍，通過常態化實戰演練，提升網絡信息安全專業能力；每年聘請網絡安全技術專業機構對互聯網系統和重要業務系統開展網絡安全評估和滲透測試。

本行網絡與信息安全相關系統已通過ISO 20000（信息技術服務管理體系認證）、ISO 9001（質量管理體系認證）、ISO 27001（信息安全管理體系）和PCI-DSS（支付卡行業數據安全標準）等國內外多項標準認證。同時，本行每年對網絡與信息安全相關的組織架構、管理制度與措施、系統開展內外審計。

2022年，本行未發生因科技原因導致的網絡、信息安全與隱私洩露事件。

加強個人信息保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，建立覆蓋董事會、監事會、高級管理層及其下設金融數字化委員會、牽頭部門、業務部門與技術部門的數據治理與客戶信息保護管理組織架構。

本行修訂《中國銀行股份有限公司客戶信息保護管理政策》，發佈《中國銀行關於進一步加強客戶信息保護工作的通知》，進一步明確客戶信息保護管理要求及問責規定。在全行客戶信息保護整體框架下，堅持「業務必需，最小授權」原則，制定《中國銀行股份有限公司個人客戶信息保護管理辦法》，明確個人客戶信息收集、存儲、查詢、使用、傳輸、刪除和銷毀全生命周期的管理要求與禁止行為，以人員、系統、崗位、流程、機構、應急管理全覆蓋為原則強化信息保護工作，目前面向個人客戶針對App、小程序、PC端等不同電子渠道，均遵循公開、透明原則，發佈《中國銀行股份有限公司手機銀行隱私政策》《中國銀行續紛生活隱私政策》等9項隱私政策，公開個人信息處理規則，主動告知客戶個人信息明示處理的目的、方式和範圍，主動告知客戶個人信息保護情況。個別隱私政策不適用於對公業務條線。

客戶有權通過手機銀行渠道訪問、更正、更新個人信息；可以通過手機系統設置，開通或關閉位置服務權限、讀取聯繫人權限、撥打電話權限等；可以通過手機銀行「我的 - 隱私政策」，查看隱私政策或撤銷同意。

本行在獲得客戶同意授權的前提下，在向第三方提供客戶個人信息時，會與第三方簽署嚴格的保密協定，明確雙方使用客戶個人信息的目的、方式與範圍，要求其嚴格按照約定的保密和安全措施處理個人信息，並要求其不得將共享的個人信息用於任何其他用途。同時，在與合作機構開展合作前，充分審查、評估該機構個人信息保護的資質、能力和信譽，將個人信息保護相關要求納入合作機構的准入條件中；要求對未能達到監管與行業要求、中行業務及技術管理規定的機構，不得開展個人信息領域合作。

防範欺詐風險

指標	2022	2021	2020
「網禦」系統攔截可疑交易數量(萬筆)	122.74	87.90	52.00
「網禦」系統攔截可疑交易金額(億元)	223.30	150.70	119.84

員工教育培訓

指標	2022	2021	2020
員工培訓投入金額(萬元)	70,927	81,386	53,804
員工參與培訓人次	2,782,623	2,663,696	2,498,657

* 不包含各類在線自學人次。

指標	2022	2021	2020
接受培訓員工比例(%)	97.52	97.01	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)	171,602	175,377	174,054
男性員工參與培訓數量(人)	123,724	130,847	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)	12,527	14,293	15,948
中級管理層參與培訓人次(人次)	329,658	265,698	321,541
普通員工參與培訓人次(人次)	2,440,438	2,383,705	2,161,168
員工平均培訓時間(小時)	48.16	48.32	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)	52.03	51.74	62.10
男性員工平均參加培訓時間(小時)	45.72	45.83	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)	47.62	46.30	51.24
中級管理層平均參加培訓時間(小時)	58.37	61.99	87.92
普通員工平均參加培訓時間(小時)	47.34	41.92	58.80

指標	2022	2021	2020
中銀研修雲平台註冊人數(人)	302,835	315,674	314,411

中銀研修雲平台月均活躍人數(人)	245,656	234,170	137,331
------------------	---------	---------	---------

中銀研修雲平台提供課程數量(節)	42,689	25,072	14,463
------------------	--------	--------	--------

中銀研修雲平台員工參與培訓人次(人次)	2,782,623	2,663,696	2,498,657
---------------------	-----------	-----------	-----------

中銀研修雲平台員工人均學習時長(小時/人)	44.12	43.55	40.63
-----------------------	-------	-------	-------

支持社會發展

指標	2022	2021	2020
公益捐贈額(百萬元)	89.09	98.54	162.28

每股社會貢獻值(元)	2.81	2.60	1.98
------------	------	------	------

脫貧地區各項貸款餘額(億元)	4,122.75	3,608.76	3,028.88
----------------	----------	----------	----------

國家助學貸款餘額 ^{註1} (百萬元)	2,317.09	2,138.53	2,190.82
------------------------------	----------	----------	----------

國家助學貸款累計投放額(億元)	257.46	250.72	246.12
-----------------	--------	--------	--------

養老金受託資金規模(億元)	1,702.43	1,415.45	1,017.92
---------------	----------	----------	----------

企業年金個人賬戶管理數 ^{註2} (萬戶)	389.87	367.59	341.36
--------------------------------	--------	--------	--------

養老金託管資金規模(億元)	9,066.02	7,835.02	5,928.72
---------------	----------	----------	----------

公眾金融教育年度累計活動次(次)	55,866	59,722	22,211
------------------	--------	--------	--------

公眾金融教育受眾人次(萬人次)	73,744	56,295	9,997
-----------------	--------	--------	-------

反假幣教育專題活動次數(次)	11,106	5,600	5,600
----------------	--------	-------	-------

反假幣教育的受眾客戶量(萬人次)	747	1,225	212
------------------	-----	-------	-----

反假幣教育發放宣傳資料量(萬份)	303	277	244
------------------	-----	-----	-----

註1：國家助學貸款：向中央部屬高校、地方高校及部分地區家庭經濟困難學生發放的用於支付其在校期間學費、住宿費和日常生活費的信用貸款。

註2：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。

服務渠道

指標	2022	2021	2020
手機銀行客戶數(萬戶)	25,441	23,518	21,055

手機銀行交易金額(萬億元)	46.73	39.38	32.28
---------------	-------	-------	-------

手機銀行 App 月活躍用戶數(萬戶)	7,620.15	7,104.41	6,031.09
---------------------	----------	----------	----------

境內營業網點(家)	10,312	10,382	10,487
-----------	--------	--------	--------

智能化網點機構(家)	10,312	10,382	10,487
------------	--------	--------	--------

ATM(台)	25,166	27,729	33,314
--------	--------	--------	--------

智能櫃檯(台)	33,089	32,367	31,960
---------	--------	--------	--------

智能櫃檯網點覆蓋率(%)	100	100	100
--------------	-----	-----	-----

移動版(便攜式)智能櫃檯	13,793	10,853	-
--------------	--------	--------	---

在國家鄉村振興重點幫扶縣 ^{註1} 設立網點數量(家)	37	34	32
--------------------------------------	----	----	----

在縣域地區設置網點數量(家)	2,948	2,934	2,981
----------------	-------	-------	-------

縣域機構覆蓋率(%)	63.13	62.52	62.07
------------	-------	-------	-------

95566 客戶服務熱線人工接通率(%)	93.45	-	-
----------------------	-------	---	---

95566 客戶服務熱線服務滿意度(%)	99.50	-	-
----------------------	-------	---	---

註1：國家鄉村振興重點幫扶縣：參考中央農村工作領導小組辦公室和國家鄉村振興局於2021年8月公佈的國家鄉村振興重點幫扶縣名單(160個)。

支持經濟發展

指標	2022	2021	2020
「兩增兩控」口徑普惠金融貸款 ^{註1} 餘額(百萬元)	1,228,283.09	881,502.25	611,661.62

「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額增長率(%)	39.34	53.15	48.12
------------------------	-------	-------	-------

小微企業 ^{註2} 貸款增長率(%)	39.28	33.60	21.43
-----------------------------	-------	-------	-------

小微企業貸款餘額(億元)	35,602.15	25,560.85	19,131.77
--------------	-----------	-----------	-----------

小微企業貸款餘額佔全行貸款餘額的比例(%)	24.90	19.97	16.77
-----------------------	-------	-------	-------

小微企業貸款客戶數量(戶)	805,861	644,037	497,300
---------------	---------	---------	---------

小微企業貸款客戶增長率(%)	25.13	29.51	10.19
----------------	-------	-------	-------

中小企業 ^{註3} 貸款餘額(億元)	51,044.66	42,935.60	37,417.55
-----------------------------	-----------	-----------	-----------

中小企業貸款增長率(%)	18.89	14.75	11.09
--------------	-------	-------	-------

個人創業(助業)貸款餘額(億元)	34.78	26.32	22.73
------------------	-------	-------	-------

個人創業(助業)貸款受助人數(人)	17,602	15,458	18,119
-------------------	--------	--------	--------

民營企業貸款餘額(萬億元)	2.92	2.44	1.76
---------------	------	------	------

支持戰略性新興產業貸款餘額(億元)	11,220.73	5,215.78	2,222.43
-------------------	-----------	----------	----------

保障性安居工程貸款餘額(億元)	1,742.49	1,494.41	1,514.45
-----------------	----------	----------	----------

在各類交通領域新增投放貸款金額(億元)	4,834	4,686	3,253
---------------------	-------	-------	-------

涉農貸款餘額(億元)	20,748	17,408	15,185
------------	--------	--------	--------

為供應鏈核心企業提供流動性支持金額(萬億元)	2.46	2.16	-
------------------------	------	------	---

指標	2022	2021	2020
為供應鏈上下游企業提供表內外貿易融資信貸支持金額（萬億元）	2.23	1.70	—
支持海洋經濟貸款餘額（億元）	1,010	708	553

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 1,000 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：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。

治理績效

價值創造

指標	2022	2021	2020
資產總計（百萬元）	28,913,857	26,722,408	24,402,659
營業收入（百萬元）	618,009	605,559	565,531
營業支出（百萬元）	333,313	329,428	320,407
利潤總額（百萬元）	284,595	276,620	246,378
淨利潤（百萬元）	237,504	227,339	205,096
平均總資產回報率（%）	0.85	0.89	0.87
淨資產收益率（%）	10.81	11.28	10.61
資本充足率（%）	17.52	16.53	16.22
不良貸款率（%）	1.32	1.33	1.46
所得稅費用（百萬元）	47,091	49,281	41,282
歸屬於母公司所有者權益合計（百萬元）	2,427,589	2,225,153	2,038,419

董事會多元化

2022 年，本行綜合考慮董事各項因素，增補 3 名獨立董事和 1 名非執行董事，進一步促進董事會成員多元化。截至 2022 年末，本行董事會由 15 名成員組成，其中 2 名女性董事，佔比 13.3%。

指標	數量（位）	佔比（%）
董事會成員數量	15	—
執行董事數量	4	26.7
非執行董事數量	5	33.3
獨立董事數量	6	40.0
男性董事數量	13	86.7
女性董事數量	2	13.3
55 歲以下董事數量	2	13.3
55-60 歲董事數量	8	53.3
70 歲以上董事數量	2	13.3
中國內地董事數量	11	73.3
中國港澳台地區董事數量	2	13.3
其他國家和地區董事數量	2	13.3
具有經濟工作經驗的董事數量	15	100
具有金融工作經驗的董事數量	15	100

董事獨立性

2022 年，本行共擁有 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。獨立董事不在本行擔任除董事外的其他職務，且不受本行主要股東、實際控制人或其他與本行存在重大利害關係的單位或個人影響。

同時，本行在《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^{註 1}。截至 2022 年末，本行董事會下設的審計委員會、人事和薪酬委員會、關聯交易控制委員會均由獨立董事擔任主席。

註 1：詳見《中國銀行股份有限公司章程》：
https://www.boc.cn/investor/ir6/200812/t20081222_508231.html

董事會會議出席情況

2022 年，本行共召開董事會 8 次，年內平均董事會會議出席率為 92%，董事會全年共審議議案 70 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。

董事	親自出席次數 / 任期內召開會議次數	
	股東大會	董事會（含書面傳簽會議）
現任董事		
劉連舸	3/3	8/8
劉金	3/3	8/8
王緯	3/3	7/8
林景臻	3/3	8/8
肖立紅	3/3	8/8
汪小亞	3/3	8/8
張建剛	3/3	8/8
陳劍波	3/3	8/8
黃秉華	2/2	6/6
姜國華	3/3	7/8
廖長江	3/3	7/8
崔世平	3/3	8/8
讓·路易·埃克拉	1/2	5/5
鄂維南	1/1	4/4
喬瓦尼·特里亞	1/1	4/4
離任董事		
趙傑	1/1	1/1
汪昌雲	2/2	4/4
趙安吉	2/2	3/4
陳春花	2/2	4/4

* 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
企業文化與消費者權益保護委員會	黃秉華
審計委員會	姜國華
風險政策委員會	肖立紅
人事和薪酬委員會	崔世平
關聯交易控制委員會	廖長江

董事培訓

本行全年共組織開展 20 次董事會成員培訓，參與培訓董事達 63 人次，董事會成員人均參與培訓時長為 25.5 小時。

信息披露與投資者溝通

本行持續完善信息披露管理制度體系，以提升透明度為目標，豐富優化披露內容，增強披露的針對性和有效性，切實維護廣大投資者的合法權益。

指標	2022	2021
公開信息披露文件發佈數量（項）	389	388
A 股市場發佈文件	123	126
H 股市場發佈中文文件	139	132
H 股市場發佈英文文件	127	130
投資者溝通活動開展數量（次）	405	419
召開投資者會議（場）	179	178
接聽投資者熱線（次）	125	111
回覆上證 E 互動平台（則）	27	57
處理 IR 郵箱郵件（封）	74	73

合規與商業道德

本行要求員工恪守商業道德，持續開展《員工守則》《員工違規行為處理辦法》等制度學習，深入傳導員工管理規範。同時，組織開展常態化員工異常行為排查，及時堵截案件風險。

反洗錢

本行遵循《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等反洗錢法律法規和監管規定，參考聯合國、金融行動特別工作組（FATF）等國際組織的行業指導性文件，建立了以《中國銀行股份有限公司反洗錢、反恐怖融資與制裁合規政策（2020年版）》為綱領，以《中國銀行股份有限公司機構洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法（2021年版）》《中國銀行股份有限公司以風險為本客戶盡職調查管理辦法（2018年修訂版）》《中國銀行股份有限公司大額和可疑交易報告管理辦法（2021年版）》《中國銀行股份有限公司制裁合規管理辦法（2020年版）》等為核心的反洗錢制度體系。其中，《中國銀行股份有限公司反洗錢、反恐怖融資與制裁合規政策（2020年版）》由董事會審批，其他制度由反洗錢工作委員會和分管行領導審批。

廉潔與反腐敗

本行着力防範廉潔風險，堅決懲治腐敗問題，緊盯授信管理、不良處置、集中採購等重點領域，建立健全監督約束機制，始終保持反腐高壓態勢。深化構建反腐倡廉長效機制，堅持「不敢腐、不能腐、不想腐」一體推進，推動全行開展專項防治，加大違法違紀問題查處力度，完善權力制約機制，不斷強化嚴的氛圍。弘揚中國銀行「高潔堅」的優秀廉潔文化，制定實施辦法，廣泛開展廉潔文化建設，持續開展警示教育，召開覆蓋二級機構的全行警示教育大會，通報何興祥嚴重違法案案件以及行內查處的典型案例共 22 起，編製發佈正反兩面典型案例，築牢全行員工拒腐防變的思想根基。

本行高度重視境外機構廉潔建設和反腐敗監督工作，完善境外機構廉潔風險防控和腐敗治理領導機制，境外機構結合所在國家和地區實際，加強反腐力度和風險防控工作，加強教育督促，不斷促進境外機構廉潔從業、合規經營的濃厚氛圍。健全境外機構廉潔從業監督工作體系，充實監督力量，制定監督工作履職指引，加大監督和懲戒力度，推動落實廉潔建設的各項要求。

關於貪污案件數目等更多信息可登陸中央紀委國家監委網站查詢。

信訪事項辦理

本行制定、修訂《中國銀行股份有限公司信訪工作指引》，進一步完善信訪工作機制。公民、法人或其他組織均可通過電話、書信、走訪等形式反映情況和意見。本行在總部設立了信訪辦公室、信訪接待站，在境內分行均配備了專職信訪工作人員，認真處理來信、來電、來訪，傾聽來訪群眾的意見、建議和要求。本行接受利益相關方以實名、匿名等形式提出信訪事項，充分保障信訪人的個人隱私和安全，禁止任何人以任何形式對舉報人打擊報復。

2022年，本行開展系列專項工作，夯實信訪工作根基。就《信訪工作條例》安排本行各級黨委專題學習並確保貫徹落實；持續推進信訪積案化解，推動工作關口前移，加強屬地管理、源頭治理；全面應用內部信訪管理系統，通過科技賦能實現信息互通、事件預警等功能，進一步提升信訪數字化管理水平和風險事件管控能力。

保護知識產權

本行嚴格遵守《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

本行通過《中國銀行股份有限公司集中採購管理委員會章程（2021年版）》《中國銀行股份有限公司採購管理辦法（2021年版）》等規章制度，確保採購工作遵循公開、公平、公正、誠實信用和效益的原則，主動承擔社會責任。本行建立公開、公正、透明的採購管理機制，嚴格執行採購程序，採購方式的選擇依據依法、合規、競爭、擇優的原則，優先採用公開招標方式，審慎選擇單一來源方式。

本行由集中採購中心牽頭負責綠色和可持續採購工作。2022年，本行積極推進採購制度完善，開展《供應商質疑投訴管理辦法》《境外機構採購管理辦法》等政策制度修訂，制定《關於將集中採購業務「行賄人」與存在廉潔問題等不良行為供應商納入「負面名單」管理的通知》《關於進一步加強電商採購合規風險管理的通知》等文件，進一步優化採購流程、提高採購效率，強化採購合規管理和廉潔風險防控。年內開展將存在與本行員工有行賄或廉潔問題的供應商納入「負面名單」的工作，在集團內實施採購業務禁用的處罰，充分發揮「黑名單」的震懾作用，加大對供應商不良行為懲治力度。年內，多家供應商受到禁止參與採購活動的處罰。

本行制定《中國銀行股份有限公司採購供應商廉潔從業準則（2017年版）》，嚴格禁止商業賄賂、干預採購、洩露秘密、故意違約等違反廉潔從業的行為，並在與供應商簽署合作協議時，將供應商廉潔從業準則作為協議附件進行簽署。

指標	2022	2021	2020
集中採購項目總數（個）	13,652	13,961	12,995
集中採購涉及預算金額（億元）	264.78	292.49	288.15
總行供應商數量（個）	977	1,087	1,082
中國大陸地區供應商數量（個）	880	—	—
中國大陸地區供應商佔比（%）	90	90	—
港澳台及海外地區供應商數量（個）	97	—	—
港澳台及海外地區供應商佔比（%）	10	10	—

指標	2022	2021	2020
供應商審查覆蓋率（%）	100	100	100
開展供應商社會責任培訓次數	2	3	1

本行持續完善採購投訴機制，年內修訂《中國銀行股份有限公司集中採購供應商質疑處理辦法（2022年版）》，供應商可直接郵寄質疑材料或由本行紀檢監察部門轉交質疑函件至本行集中採購中心對相關質疑進行處理。本行集中採購部門負責組建質疑處理工作組，針對採購質疑事宜形成受理、調查和處理、答覆的處理閉環機制，確保採購質疑項目得到妥善處置。本行貫徹落實國家《保障中小企業款項支付條例》《關於進一步加大對中小企業紓困幫扶力度的通知》，制定了《中國銀行中小企業採購款項支付管理辦法（2020年版）》《中國銀行股份有限公司與中小企業供應商特別約定》《關於進一步加強民營企業、中小企業款項支付管理工作的通知》，制定與中小企業供應商特別約定，優化付款條件與流程，保障中小企業款項支付。同時，積極保障中小企業供應商平等參與權。採購項目採用公開招標、公開掛網要求供應商等方式，滿足條件的小微企業均具備參加的資格和機會。在合格供應商基本資質要求制定過程中，除個別特殊需要的項目外，不對企業註冊資本、規模等提出要求。

供應商環境與社會評估

本行持續加大對供應商在環境保護和社會責任方面表現的考量力度，在供應商准入、採購、評審，以及供應商管理等環節逐步加強管理。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規行為」。本行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。除關注供應商的書面承諾外，在具體的項目考察過程中，對供應商在環境保護設備和措施、勞動合同簽訂和社會保險繳納情況等僱員用工情況、辦公環境健康和安全性、勞動保護措施等進行考察，並在評審過程中予以考慮。

責任管理

重要性分析

中國銀行每年定期開展重要性分析，進而了解各項社會責任議題對不同利益相關方群體的影響程度以及各利益相關方對中行履行社會責任方面的建議與期望。

基於公司發展戰略與規劃，充分參考行業熱點與發展趨勢、國家重大政策，以及國內外企業社會責任主要標準與主流 ESG 評級體系，包括但不限於香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》、聯合國可持續發展目標（SDGs）、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》、明晟（MSCI）ESG 評級、標普全球（S&P Global）企業可持續發展評估（CSA）等，識別出對自身和利益相關方具有影響的 23 項社會責任議題。

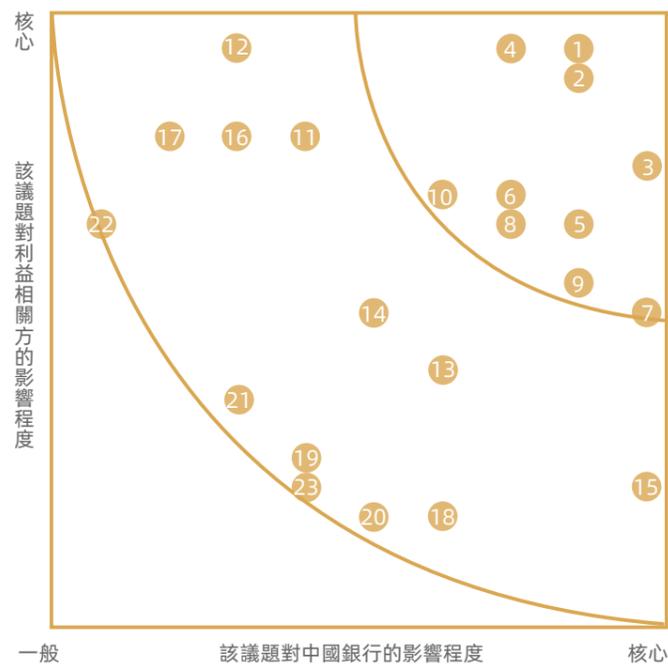
步驟 1 識別

步驟 2 評估

以在線問卷的方式，邀請內外部利益相關方群體從「對中國銀行的影響程度」和「對利益相關方的影響程度」兩個維度對社會責任議題進行評估。

根據評估結果統計與分析，形成重要性分析矩陣，對議題重要性進行排序，明確報告重點披露內容。

步驟 3 報告



核心議題

1. 服務國家戰略
2. 網絡、信息安全與隱私保護
3. 支持民生發展
4. 消費者權益保護
5. 發展綠色金融
6. 推動金融普惠
7. 應對氣候變化
8. 助力鄉村振興
9. 全面風險管理
10. 服務高水平對外開放

重要議題

11. 普及金融知識
12. 提升客戶體驗
13. 構建場景生態
14. 扶持創新產業
15. 合規與內控管理
16. 深化數字轉型
17. 產品與服務創新
18. 優化公司治理
19. 人力資本發展
20. 公益慈善與志願服務
21. 利益相關方參與
22. 踐行綠色運營
23. 員工權益與福祉

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"> 服務國家戰略 服務高水平對外開放 全面風險管理 推動金融普惠 扶持創新產業 	<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"> 推動金融普惠 消費者權益保護 產品與服務創新 提升客戶體驗 網絡、信息安全與隱私保護 	<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"> 優化公司治理 全面風險管理 深化數字轉型 	<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"> 應對氣候變化 發展綠色金融 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"> 支持民生發展 助力鄉村振興 公益慈善與志願服務 利益相關方參與 	<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"> 人力資本發展 員工權益與福祉 利益相關方參與 	<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

承諾與進展

作為聯合國《負責任銀行原則》(Principles for Responsible Banking)的簽署機構，中國銀行秉承「融通世界 造福社會」使命，堅定支持可持續發展，以金融力量推動實現「碳達峰、碳中和」目標。2022年，我們切實履行國有大行責任擔當，在服務實體經濟與民生保障基礎上，着力推動普惠金融和綠色金融發展，普惠金融不斷增量擴面，綠色金融影響力逐步增強。

普惠金融

我們聚焦普惠小微金融需求，以高質效的普惠金融服務助推實體經濟發展，優化小微企業金融服務供給，全面支持新市民群體在創業、就業、住房、消費等領域的多樣化金融需求，優化涉農產品與服務，推動縣域金融發展，加快普惠金融數字化轉型，豐富普惠線上產品，以「中銀e企贏」跨境撮合服務協助小微企業融入雙循環發展格局，不斷提高金融服務的普惠性和可及性。

目標 / 承諾 ^{註1}	2022年進展	聯合國可持續發展目標
2021-2025年期間，普惠型小微企業貸款「兩增兩控」完成情況保持優秀水平。	貸款增速 39.34%	
2021-2025年期間，普惠貸款增速、客戶增速持續滿足監管要求。	客戶增速 20.87%	
到2025年，普惠型小微企業貸款餘額突破2萬億元，成為服務普惠客群的主力銀行。	貸款餘額 1.23萬億元	

註1：普惠金融「目標 / 承諾」根據監管當年發展要求做定期回顧與修訂。

綠色金融

我們貫徹落實綠色發展戰略，以「綠色金融服務首選銀行」為目標，優化綠色金融治理架構，完善對綠色金融業務的政策支持，進一步推動股、債、貸、投、保、租等綠色金融業務健康快速發展，將綠色發展理念融入風險管理和自身運營，積極參與綠色發展國際合作，落實「碳達峰、碳中和」目標。

目標 / 承諾	2022年進展	聯合國可持續發展目標
2021-2025年期間，對綠色產業提供不少於一萬億元的資金支持，實現綠色信貸 ^{註1} 餘額逐年上升。	超額完成階段性目標，2022年綠色信貸餘額19,872億元（銀保監會口徑），新增5,786億元，較「十三五」末增長10,904億元	 
2021-2025年期間，中國內地個人綠色消費信貸餘額年均增速不低於30%，力爭達到60%。	全行境內綠色信貸餘額同比增速（銀保監會口徑）41.08%	 
2021-2025年期間，加強棕色行業 ^{註2} 信貸管控。	同比增速超過60%	 
自2021年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。	棕色行業信貸對公佔比持續下降，小於10%	
	無新增境外新建煤炭開採和新建煤電項目融資	

註1：採用銀保監會「綠色信貸」口徑，主要包括節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施、綠色服務六大產業綠色信貸，與貿易有關的綠色信貸，以及與消費有關的綠色信貸。

註2：參考國家已納入和擬納入碳市場的八大控排行業及煤炭行業，作為棕色行業，具體包括：煤炭、火力發電、鋼鐵、石化、化工、有色金屬、水泥、造紙和民航。

展望

2023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，完整、準確、全面貫徹新發展理念，從百年歷史中汲取智慧力量，強信心、鼓幹勁、再出發，充分發揮「一體兩翼」優勢，以「八大金融」為着力點，服務加快構建新發展格局，把資源更多地投向實體經濟關鍵領域和重要環節，奮力開創建設全球一流現代銀行集團新局面，以走好中國特色金融發展之路的實際行動，助力經濟社會高質量發展。

服務國家戰略實施，激發經濟活力。着力提升金融供給與實體經濟的匹配性，更好支持重點領域和薄弱環節。服務供給側結構性改革，助力建設現代化產業體系，大力支持新型工業化重點領域，加快實現高水平科技自立自強。發揮全球化優勢，服務國家外交經貿大局，圍繞「中國元素」打造全球一體化綜合服務能力，更好支持高水平對外開放。對標對表國家區域發展戰略，更好地發揮重點地區帶動作用，推動客戶、人才、項目、經驗等資源共享，助力解決發展不平衡、不充分問題。大力發展普惠金融，為中小微企業及個體工商戶等市場主體提供全方位、多維度的金融支持。

深化金融為民底色，增進社會福祉。構建「以客戶為中心」的管理服務體系，完善系統化的客戶滿意度反饋機制，堅持以客戶的立場、客戶的需求、客戶的體驗來審視我們的工作，及時優化產品服務。圍繞社保、醫療、住房保障等與民生密切相關的領域，深化金融與非金融的融合發展，加快推進跨境、教育、體育、銀發四大戰略場景建設，提高人民群眾的獲得感、幸福感。熱心公益慈善事業，與更多利益相關方攜手，參與支持公益活動。鞏固拓展脫貧攻堅成果，增強脫貧地區和脫貧群眾內生發展動力。

推進綠色低碳發展，共繪生態畫卷。堅持綠色引領，深耕綠色金融，持續打造「中銀綠色+」服務體系，加快可持續發展與轉型融資創新，優化對新能源、綠色低碳等前沿技術研發推廣的金融支持，完善股、債、貸、投、保、租等一站式綠色金融服務。進一步完善綠色金融發展具體計劃和配套性保障措施，持續提升綠色信貸分類識別、環境效益測算等智能化水平。在日常經營和業務發展中踐行綠色理念，努力建設環境友好的低碳銀行。積極參與國際綠色治理，繼續履行好在相關國際組織的職責，為實現全球綠色發展貢獻中行智慧。

強化全面風險管理，夯實發展基礎。更好統籌發展與安全，加大全面風險管理理念、政策、制度的傳導力度，加強風險「研判、排查、壓力測試、應對預案、處置、後評價」閉環管理，切實織密織牢全面風險管理防控網，不斷健全與集團戰略相適應的風險管理體系。完善風險預警機制，主動研判、有效防範重點領域風險，高度關注各類風險的交織傳染變異。針對新動能、新業態、新產業提供有效的管理措施，分客群、分場景優化風險管控流程，提高風險防範化解質效。



說明

中國銀行股份有限公司（簡稱「中行」「本行」或「我們」）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：與本行合併財務報表的組織範圍一致。

時間範圍：2022年1月1日至2022年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

發佈周期：年度報告。本報告是中行連續發佈的第16份社會責任報告，上一年度報告發佈於2022年3月。

編製參考依據

以香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引》，以及《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等的相關要求為指導，參考國際標準化組織《組織社會責任指南（ISO 26000）》，全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021版》《氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）披露建議》及《聯合國負責任銀行原則》等標準編製。

本報告遵循香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的匯報原則：

重要性

本報告在「責任管理」中披露本年度開展重要性評估工作的情況，包括識別環境、社會和治理（ESG）議題的流程和方法、開展利益相關方調研的情況、基於調研結果形成的ESG議題重要性矩陣，以及識別出的利益相關方群體及各利益相關方群體的參與方式與對本行的期望。重要性分析流程與結果會同本報告其他內容，一併聽取本行董事會意見並經董事會審閱通過。

量化

本報告在「ESG關鍵績效」的「環境績效」部分披露了計算範圍1和範圍2溫室氣體排放量及能源耗用過程中使用的標準和轉換因子來源。

一致性

本報告的關鍵績效指標統計方法與往年保持一致。

數據說明

報告中的財務數據來自2022年度財務報告，並經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以2022年度為主，部分包括以前年度數據。報告中涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證

報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）對其中披露的選定關鍵數據執行有限監證業務，並出具獨立監證報告。

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：www.boc.cn）查閱。

報告反饋

如您對本報告內容以及中行社會責任和ESG工作有任何意見或建議，請掃碼填寫此問卷。我們將認真聆聽您的反饋，並對您的個人信息嚴格保密。





普华永道

2023/SH- 0164
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国银行股份有限公司（“中国银行”）2022年度社会责任报告中选定的2022年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的中国银行2022年度社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 员工人数（人）
- 女性员工人数（人）
- 中高层管理人员女性比例（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 员工工伤案件发生数量（件）
- 员工参与培训人次（人次）
- “两增两控”口径普惠金融贷款余额（百万元）
- 中国内地绿色信贷余额折合人民币（亿元）
- 国家助学贷款余额（百万元）
- 公益捐赠额（百万元）
- 水消耗总量（立方米）
- 节约用纸量（吨）
- 视频会议召开次数（次）
- 境内营业网点（家）
- 全年共受理客户投诉（万件）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2022年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2021年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

中国银行编制2022年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。



普华永道

2023/SH- 0164
(第二页, 共三页)

管理层的责任

按照编报基础编制2022年度社会责任报告关键数据是中国银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2022年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就2022年度社会责任报告中选定的2022年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2022年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在中国银行总行层面开展工作。我们没有对除中国银行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与中国银行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；



普華永道

2023/SH- 0164
(第三頁, 共三頁)

- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2022 年度社会责任报告中选定的 2022 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向中国银行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

中国·上海市

2023年3月28日

關鍵數據編報基礎

員工人數(人): 中國銀行社會責任報告披露的員工人數是指報告期末中國銀行股份有限公司(不包含非金融機構)在職員工總人數, 包括合同制員工和勞務派遣員工。

女性員工人數(人): 中國銀行社會責任報告披露的女性員工人數是指報告期末中國銀行股份有限公司(不包含非金融機構)在職女性員工總人數, 包括合同制員工和勞務派遣員工。

中高層管理人員女性比例(%): 中國銀行社會責任報告披露的中高層管理人員女性比例是指報告期末中國銀行股份有限公司總行及分支行女性中高層管理人員佔全部中高層管理人員的比例。

勞動合同簽訂率(%): 中國銀行社會責任報告披露的勞動合同簽訂率是指報告期末與中國銀行簽訂勞動合同的員工佔在職員工總數量的比例。

員工工傷案件發生數量(起): 中國銀行社會責任報告披露的員工工傷案件發生數量是指報告期內中國銀行總行及無獨立牌照的在京直屬機構發生的員工工傷事件的數量。

員工參與培訓人次(人次): 中國銀行社會責任報告披露的員工參與培訓人次是指報告期末中國銀行總行、境內分支行及境內綜合經營公司員工參與培訓的總人次。

「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額(百萬元): 中國銀行社會責任報告披露的「兩增兩控」口徑普惠金融貸款餘額是指報告期末中國銀行按中國銀保監會口徑統計的小微企業貸款餘額, 即單戶授信總額 1000 萬元以下(含)的小微企業貸款餘額(包括小型微型企業貸款餘額、個體工商戶貸款餘額、小微企業主貸款餘額, 不包含票據貼現及轉貼現業務餘額)。

中國內地綠色信貸餘額折合人民幣(億元): 中國銀行社會責任報告披露的中國內地綠色信貸餘額折合人民幣是指截至報告期末中國銀行在中國內地投向節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級、綠色服務、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資及綠色消費融資等領域的貸款餘額折合人民幣的匯總數。

國家助學貸款餘額(百萬元): 中國銀行社會責任報告披露的國家助學貸款餘額是指截至報告期末中國銀行向中央部屬高校(含分校)、地方高校及其他地區的家庭經濟困難學生發放的用於支付其在校期間學費、住宿費和日常生活費的貸款餘額。

公益捐贈額(百萬元): 中國銀行社會責任報告披露的公益捐贈額是指中國銀行股份有限公司通過具有公益性捐贈稅前扣除資格的政府部門、依法成立的慈善機構及其他公益性機構實施的公益性質捐款總額。

水消耗總量(立方米): 中國銀行社會責任報告披露的水消耗總量是指報告期內中國銀行總行所在北京辦公區耗水總量, 包括總行大廈、黑山扈辦公區、海鷹大廈辦公區、西交民巷辦公區以及上海辦公區的耗水量。

視頻會議召開次數(次): 中國銀行社會責任報告披露的視頻會議召開次數是指報告期內中國銀行總行在京機構全年召開視頻會議的總次數。

節約用紙量(噸): 中國銀行社會責任報告披露的節約用紙量是指報告期內中國銀行總行、數據中心及北京辦公區全年的節約用紙數量。

境內營業網點(家): 中國銀行社會責任報告披露的境內營業網點數量是指報告期末中國銀行境內(不包括港澳台、境外分支機構)獲得中國銀行保險監督管理委員會批覆的各經營性機構數量總和, 包括總行、一級分行、直屬分行、二級分行、支行以及分理處。

全年共受理客戶投訴(萬件): 中國銀行社會責任報告披露的全年共受理客戶投訴是指報告期末中國銀行總行、各分支機構以及信用卡中心(不含綜合經營公司)通過官方網站、手機銀行和信用卡移動客戶端、營業網點、政府機構、監管部門等渠道獲取的投訴總數。

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

本報告以
中國銀行股份有限公司
北京市西城區復興門內大街1號, 100818
為主體, 涵蓋中國銀行全球各運營機構 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日溫室氣體排放及主要能源資源數據。

能源消耗		2022 年
汽油消耗量 (t)		11,049
柴油消耗量 (t)		540
天然氣消耗量 (萬 Nm ³)		1,763
辦公場所電力消耗量 (MWh)		1,272,768
數據中心電力消耗量 (MWh)		536,492
熱力消耗量 (GJ)		1,955,218
綜合能源消耗總量 (MWh)		2,688,308
溫室氣體排放		2022 年
範圍一和範圍二溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)		1,537,546
其中	範圍一溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	74,899
	範圍二溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	1,462,647
其他環境足跡		2022 年
辦公用紙量 (L)		12,115
水消耗總量 (m ³)		13,535,554
其中: 循環用水總量 (m ³)		149,834
有害廢棄物的排放總量 (t)		1,296
無害廢棄物的排放總量 (t)		44,419

溫室氣體核算根據 ISO14064-1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》與世界資源研究所 (WRI) 發佈的《溫室氣體核算體系》中提供的核算範圍。基於中國銀行業務性質, 使用《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南》及《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》中提供的排放因子、全國最新區域電網平均二氧化碳排放因子, 以及境外地方政府發佈的電力排放因子進行核算。

中節能諮詢有限公司
負責人簽字
北京市海澱區阜成路 115 號
聲明日期: 2023 年 3 月 14 日

索引

全球報告倡議組織 《可持續發展報告指南 (GRI Standards) 2021 版》

使用說明

中國銀行在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日 (部分內容超出上述時間範圍) 參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。

使用的 GRI 1

GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	位置
一般披露		
	2-1 組織詳細情況	10, 146-147
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	146
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	146-147
	2-4 信息重述	146-147
	2-5 外部監證	148-152
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	10, 141
	2-7 員工	130-131
	2-8 員工之外的工作者	94, 131
	2-9 管治架構和組成	119, 136-137
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	119-120, 136-137
	2-12 在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	48, 120
	2-13 為管理影響的責任授權	48-49, 119-120
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	120
GRI 2: 一般披露 2021	2-15 利益衝突	詳見年度報告
	2-16 重要關切問題的溝通	48-49, 56, 120-123
	2-17 最高管治機構的共同知識	64, 127, 137
	2-18 對最高管治機構的績效評估	詳見年度報告及《公司章程》
	2-19 績效薪酬	95, 詳見年度報告及《公司章程》
	2-20 確定薪酬的程序	95, 詳見年度報告及《公司章程》
	2-21 年度總薪酬比率	詳見年度報告及《公司章程》
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	卷首語, 11
	2-25 補救負面影響的程序	53-57, 90, 138
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	90, 138, 147
	2-27 遵守的法律法規	100, 128-133, 138
	2-28 協會的成員資格	63
	2-29 利益相關方參與的方法	140-141
	2-30 集體談判協議	100

GRI 標準	披露項	位置
實質性議題		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	140-141
	3-2 實質性議題清單	140
經濟績效		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	53-57, 100, 116-127
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	135-136, 142-143
GRI 201: 經濟績效 2016	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	53-57
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	100-102
間接經濟影響		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	16-43
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	16-43, 58-62
	203-2 重大間接經濟影響	16-43, 58-62
採購實踐		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	139
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	139
反腐敗		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	118, 126-127, 138
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	138
GRI 205: 反腐敗 2016	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	138
物料		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	66-67
	301-1 所用物料的重量或體積	130
GRI 301: 物料 2016	301-3 再生產品及其包裝材料	130
能源		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	66-67, 128-129
	302-1 組織內部的能源消耗量	128-129
GRI 302: 能源 2016	302-2 組織外部的能源消耗量	128-129
	302-3 能源強度	129
	302-4 減少能源消耗	128-129
	302-5 產品和服務的能源需求下降	128-129
水資源和污水		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	66-67, 130
	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	130
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-2 管理與排水相關的影響	130
	303-5 耗水	130

GRI 標準	披露項	位置
生物多樣性		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	57
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	57
排放		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	66-67
	305-1 直接（範圍 1）溫室氣體排放	129
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	129
	305-4 溫室氣體排放強度	129
	305-5 溫室氣體減排量	67, 129
廢棄物		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	66-67, 130
	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	130
GRI 306: 廢棄物 2020	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	130
	306-3 產生的廢棄物	130
供應商環境評估		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	139
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	139
僱傭		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	94-95, 100-101
	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	130-131
GRI 401: 僱傭 2016	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	100-102
職業健康與安全		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	100-102
	403-3 職業健康服務	100-102
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	100-102
	403-6 促進工作者健康	100-102
	403-9 工傷	131
	403-10 工作相關的健康問題	100-102
培訓與教育		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	95-99
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	134
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	95-99
多元化與平等機會		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	120, 131
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	121, 130-131, 136
反歧視		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	94, 131
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	94, 131

GRI 標準	披露項	位置
童工		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	131
強迫或強制勞動		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	131
當地社區		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	28-30, 103-113
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	28-30, 103-113
供應商社會評估		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	139
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	139
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	139
客戶健康與安全		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	84-88
營銷與標識		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	88-89, 132
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	132
客戶隱私		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	88-90, 133

香港聯合交易所 《環境、社會及管治報告指引》

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露頁碼
A. 環境		
層面 A1: 排放物	一般披露: 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	66-67, 129-130
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	129
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	129
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	130
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	130
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	66-67
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	66-67, 130
層面 A2: 資源使用	一般披露: 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	66-67, 128-130
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	129
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	130
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	66-67, 130
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	130
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	130

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			披露頁碼
層面 A3： 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。		46-67
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	46-67
層面 A4： 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。		46-67
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	46-67
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1： 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		94-101, 131
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	130-131
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	131
層面 B2： 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		100, 131
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。	131
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	131
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	100-102
層面 B3： 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。		95-99
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	134
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	134
層面 B4： 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞動的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		131
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	94
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	94, 131

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			披露頁碼
營運慣例			
層面 B5： 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。		139
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	139
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察辦法。	139
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	139
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	139
層面 B6： 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		88-90, 133, 138
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本行經營與管理 不涉及此項指標
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	90
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	138
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	132
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	88-89, 133
層面 B7： 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		126-127, 137-138
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	138
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	126-127, 138
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	127,138
社區			
層面 B8： 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		28-30, 91-93, 103-113
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	28-30, 91, 103-113
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	28-30, 91, 105-109

氣候相關財務信息披露（TCFD）內容索引

TCFD 建議披露內容	頁碼或直接解釋
治理：披露組織與氣候相關風險和機遇有關的治理情況	
a) 描述董事會對氣候相關風險和機遇的監控情況	48
b) 描述管理層在評估和管理氣候相關風險和機遇方面的職責	48
戰略：披露氣候相關風險和機遇對組織的業務、戰略和財務規劃的實際和潛在影響	
a) 描述組織識別的短、中、長期氣候變化相關風險和機遇	53-55
b) 描述氣候相關風險和機遇對組織的業務、戰略和財務影響	50-67, 128-130, 143
c) 描述組織的戰略適應力，並考慮不同氣候相關情景	50-67, 143
風險管理：披露組織如何識別、評估和管理氣候相關風險	
a) 描述組織識別和評估氣候相關風險的流程	53-57
b) 描述組織管理氣候相關風險的流程	53-57
c) 描述識別、評估和管理氣候相關風險的流程如何與組織的整體風險管理相融合	53-57
指標和目標：披露評估和管理相關氣候風險和機遇時使用的指標和目標	
a) 披露組織按照其戰略和風險管理流程評估氣候相關風險和機遇時使用的指標	53-57, 128-130
b) 披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	129
c) 描述組織在管理氣候相關風險和機遇時使用的目標以及目標實現情況	48-67

聯合國《負責任銀行原則》報告和自評估

內容	回應摘要	位置
原則 1：一致性	我們將確保業務戰略與聯合國可持續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之作出貢獻。	
業務模式	本行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，擁有比較完善的全球服務網絡，在中國內地及境外 62 個國家和地區設有機構，形成了公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技、金融租賃等多個領域的綜合服務平台，為客戶提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。	10, 36, 46, 58-62, 75, 91, 103, 105, 128, 135
	截至 2022 年末，本行境內營業網點 10,312 家，境外機構覆蓋 62 個國家和地區，其中包括 42 個「一帶一路」共建國家；手機銀行客戶數 2.54 億戶。中國內地綠色信貸餘額（銀保監會口徑）折合人民幣 19,872 億元，同比增長 41.08%，境內公司業務棕色信貸餘額佔比低於 10%，綠色債券保持市場領先地位，綜合化綠色金融產品和服務持續創新。累計發放國家助學貸款 257.46 億元，資助 180 餘萬名家庭經濟困難學生完成學業。2022 年，開展對外消費者保護專項教育宣傳活動近 5.6 萬次，觸達消費者 7.37 億人次；中銀公益平台上線 220 餘個慈善募捐活動，總計籌集善款 4,478.9 萬元，捐贈人次達到 68.26 萬；全年向「北四縣」投入幫扶資金 7,900 餘萬元，投入信貸資金 7 億元，引進資金 2.1 億元；全年購銷全國脫貧地區農產品 1.87 億元，直接受益群眾近 50 萬人。	
戰略一致性	本行在《中國銀行「十四五」發展規劃和 2035 年遠景目標綱要》《中國銀行「十四五」綠色金融規劃》《中國銀行服務「碳達峰、碳中和」目標行動規劃》等一系列政策文件中充分融入可持續發展理念，以期在服務國家經濟、社會與環境高質量發展方面實現作出更大貢獻。已簽署或參加 PRB、TCFD 等 10 餘個綠色和 ESG 相關倡議及機制，積極支持聯合國可持續發展目標（SDGs）和《巴黎氣候協定》的落實。	50, 63
	您的企業戰略中，是否將可持續性確定為貴行的戰略重點並有所反映？請描述貴行如何調整和 / 或計劃調整其戰略以符合可持續發展目標（SDG）、《巴黎氣候協定》以及相關的國家和區域框架。	
原則 2：影響和目標設定	我們將不斷提升正面影響，同時減少因我們的業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響並管理相關風險。為此，我們將針對我們影響最大的領域設定並公開目標。	
2.1 影響分析	中國銀行編製集團「十四五」規劃，着力發展科技金融、綠色金融、普惠金融、跨境金融、消費金融、財富金融、供應鏈金融、縣域金融等「八大金融」，加快建設以境內商業銀行為主體、全球化綜合化為兩翼的戰略發展格局，開放奮力建設全球一流現代銀行集團的新篇章。	10
	說明貴行已對其投資組合進行了影響分析，辨別出其影響最大的領域，並確定了目標設定的優先領域。	

內容	回應摘要	位置
2.2 目標設定 說明貴行已經設定並發佈了至少兩個目標，這些目標針對您在影響分析中確定的至少兩個影響最大的領域。	本行在普惠金融和綠色金融方面設定並發佈目標。 在普惠金融方面： 1.2021–2025 年期間，普惠型小微企業貸款「兩增兩控」完成情況保持優秀水平； 2.2021–2025 年期間，普惠貸款增速、客戶增速持續滿足監管要求； 3.2025 年，普惠型小微企業貸款餘額突破 2 萬億元，成為服務普惠客群的主力銀行。 在綠色金融方面： 1.2021–2025 年期間，對綠色產業提供不少於一萬億元的資金支持，實現綠色信貸餘額逐年上升； 2.2021–2025 年期間，中國內地個人綠色消費信貸餘額年均增速不低於 30%，力爭達到 60%； 3.2021–2025 年期間，加強棕色行業信貸管控； 4. 自 2021 年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。	142-143
2.3 目標實施和監測 針對各個目標：說明貴行已落實所制定的目標實施行動。	本行着力推動普惠金融和綠色金融發展，普惠金融不斷增量擴面，綠色金融影響力逐步增強，穩步推進落實各項目目標或承諾，並取得積極進展。 2022 年普惠型小微企業貸款增速 39.34%，客戶增速 20.87%，普惠型小微企業貸款餘額 1.23 萬億元，完成當年預期進度。 2022 年綠色信貸餘額 19,872 億元（銀保監會口徑），已超額完成目標；中國內地個人綠色消費信貸餘額同比增速超過 60%；棕色行業信貸對公佔比持續下降，小於 10%；全年無新增境外新建煤炭開採和新建煤電項目融資，完成當年預期進度。	142-143
原則 3：客戶與顧客 我們本着負責任的原則與客戶和顧客合作，鼓勵可持續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。		
3.1 客戶參與 描述貴行如何和 / 或計劃如何與客戶和顧客合作，以鼓勵可持續實踐、促進經濟活動可持續發展。	本行加快普惠金融數字化轉型，依託金融科技優勢，自主研發推出普惠金融綜合服務平台—惠如願 App，為客戶提供包括金融、資訊、商機等在內的線上普惠金融服務，為小微企業提供高效便捷、無接觸式的線上金融服務，提升普惠金融服務可得性。 本行持續夯實環境政策基礎，深化客戶 ESG 風險管理，創新綠色產品與服務，有力保障清潔能源、綠色交通、綠色建築等綠色環保產業領域客戶發展需求和棕色行業客戶改造轉型需求。2022 年，本行編製了中英文《「中銀綠色+」金融產品與服務手冊》，加大對綠色金融產品和服務的宣傳推介，更好服務客戶的多樣化需求。 本行將綠色環保理念融入日常服務與運營各方面，打造綠色廳堂，投產智慧屏幕，支持網點宣傳信息統一發佈和電子化展示；作為北京 2022 年冬奧會和冬殘奧會唯一官方銀行合作夥伴，實現冬奧金融服務碳中和。	24, 50-62, 66-67

內容	回應摘要	位置
3.2 業務機遇 描述貴行已確定的、有關增加正面影響和減少負面影響的戰略業務機遇和 / 或您在報告期內如何處理這些問題。	在普惠金融方面，不斷豐富普惠金融線上產品體系，推出普惠客群綜合服務平台，創新打造「I-SMART—數字普惠金融服務+」整體方案。同時，加快涉農產品服務創新，助力農業農村現代化發展。打造「農文旅貨」普惠金融服務方案，推進農村一二三產業融合發展；推出「種業貸」「農機貸」等服務方案，加大對糧食全產業鏈、農業現代化發展等重點領域的融資支持。 在綠色金融方面，本行構建綠色金融「一體兩翼」格局，以境內商業銀行為主體，充分發揮集團全球化、綜合化經營優勢，推動股、債、貸、投、保、租等綠色金融業務健康快速發展。持續加大境內綠色信貸投放力度，大力發展綠色債券業務，通過綠色債券的發行、承銷和投資，為綠色增長提供新的低碳發展引擎。同時，不斷優化棕色行業結構，採取「環保一票否決制」，不為未通過國家環境影響評價等相關標準的項目提供信貸支持，明確提出不得為存在違規採伐天然林、損害生物多樣性、盜獵野生動物等行為的客戶和項目提供信貸支持，在項目建設過程中嚴格遵循各地環境保護法規。嚴格履行「從 2021 年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資」的承諾。	28-30, 24-25, 57-62, 143
原則 4：利益相關方 我們將主動且負責任地與利益相關方進行磋商、互動和合作，從而實現社會目標。		
4.1 利益相關方的識別與意見徵詢 請描述您為實施《原則》並改善貴行影響而確定並開展意見徵詢、溝通、協作或合作的利益相關方（或利益相關方群體 / 類型），其中應概述貴行如何識別相關利益相關方、解決了哪些問題 / 取得了哪些結果以及如何融入行動計劃流程。	本行針對國家、客戶、股東、環境、社區、員工等不同領域和類別的利益相關方，主動暢通溝通渠道，並定期開展重要性分析，以在線問卷的形式邀請內外部利益相關方群體對識別出的社會責任議題進行評估，了解各項社會責任議題對不同利益相關方群體的影響程度以及對中行履行社會責任方面的建議與期望。 本行持續加強信息披露與投資者溝通，全年公開信息披露文件 389 項，連續九年榮獲上海證券交易所信息披露工作最高評價等級 A（優秀）。本行積極開展市場溝通，採取視頻直播形式舉辦年度、中期業績線上發佈會。加強重點投資機構溝通維護，積極傳遞本行投資價值。高度重視中小投資者服務，專業解答、及時回覆各類問詢，2022 年開展各種形式的投資者溝通活動 400 餘次。	116, 121-122, 137, 140-141
原則 5：公司治理與銀行文化 我們將通過有效的公司治理和負責任的銀行文化來履行我們對這些原則的承諾。		
5.1 《負責任銀行原則》實施的治理架構 描述為管理重大（潛在）正面和負面影響、有效落實《原則》，貴行實施或計劃實施的相關治理架構、政策和流程。	本行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，董事會及監事會各專業委員會切實履行職責、積極有效運作，為本行長期穩健經營築牢基礎。 本行充分發揮董事會、管理層在綠色金融領域的組織管理作用，堅持董事會、管理層、專業團隊的三層治理架構。董事會（或董事會專業委員會）負責審批綠色金融發展規劃、高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告，監督、評估綠色金融發展規劃執行情況；綠色金融及行業規劃發展領導小組由董事長擔任組長、行長擔任副組長，統籌、指導、協調綠色金融和行業規劃工作，穩步推進綠色金融各項工作。綠色金融委員會負責集團綠色金融工作統籌管理和專業決策，由分管風險管理部門的行領導擔任主席。本行完善綠色金融考核機制，在高級管理人員考核中設置綠色金融相關指標，考核結果與薪酬分配掛鉤。戰略發展委員會定期審議綠色金融的戰略及執行情況。企業文化與消費者權益保護委員會定期審議本行 ESG 有關的發展規劃、政策、報告。	48-49, 119-120

內容	回應摘要	位置
5.2 形成負責任銀行文化 描述貴行在員工中形成負責任銀行文化而採取的舉措和措施。	<p>本行形成以「融通世界 造福社會」為使命，以「建設全球一流現代銀行集團」為願景，以「卓越服務、穩健創造、開放包容、協同共贏」為價值觀的企業文化理念體系。</p> <p>在董事會層面，本行注重增強董事會效能，邀請專家學者為董事會成員開展綠色金融等 ESG 相關議題培訓，全年組織 20 次董事會成員培訓，參與培訓董事達 63 人次，董事會成員人均參與培訓時長為 25.5 小時。</p> <p>在員工層面，本行注重人才培養與發展，不斷健全內部培訓項目體系，覆蓋不同級別、不同業務條線員工的學習發展需求，推進在線學習平台建設，提倡並鼓勵員工自主學習，營造全員學習的文化氛圍，促使員工在更好地應對和解決業務問題的同時，實現自身成長。其中，在綠色金融方面，不斷加強綠色金融隊伍建設，培育專業化人才，開展綠色金融主題研究，參與綠色金融標準制定，提升全員對綠色金融相關議題的認知，為綠色發展打牢智力基礎，打造覆蓋全員的負責任銀行文化。</p>	11, 64, 95-99, 116, 120
5.3 政策和盡職調查流程 請描述貴行已配備了哪些盡職調查流程來識別和管理與您的投資組合相關的環境和社會風險，其中可能包括諸如識別重大 / 顯著風險、環境和社會風險緩解和行動方案定義、監測和風險報告和現有的申訴機制，以及為監督風險而建立的治理結構等。	<p>本行從識別、計量、評估、監測和報告、控制和緩解等方面加強對客戶 ESG 風險的規範與管理。制定了《客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理政策（2022 年版）》，加強對信貸及投資全流程管理，包括客戶分類、盡職調查、業務審批、合同管理、資金撥付、貸後管理、投後管理等各個環節。</p> <p>本行為防範業務產生的 ESG 風險，加大盡職調查和信用審批力度。在盡職調查環節，從 ESG 風險評估及管理體系、勞動和工作條件、污染防治和控制等 13 個方面開展盡職調查；對未開展 ESG 風險盡職調查的客戶或項目，終止審批流程；開展 ESG 合規風險審核。在信用審批環節，對高、中風險客戶進行重點審查；評估項目 ESG 風險對信用風險的影響，並採取相應的風險緩解措施；對可能在社會穩定、公眾利益等方面產生潛在重大影響的客戶（項目）的 ESG 風險進行充分評估。</p> <p>在風險監測和報告方面，本行根據設置的組合及行業層面指標，定期監測棕色行業敞口及佔比，評估結果通過集團風險報告報送董事會風險政策委員會；將 ESG 相關內容納入內控合規檢查範圍，開展綠色信貸數據常態化核查，切實降低「漂綠」風險；建立完善的 ESG 風險報告機制，充分排查和監督集團 ESG 風險狀況，並根據情況及時報告。</p>	53-57

內容	回應摘要	位置
原則 6：透明與負責 我們將定期評估我們每一家銀行和所有簽署行對這些原則的履行情況，公開披露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。		
6.1 審驗	本行每年邀請專業第三方監證單位對社會責任報告（ESG）部分關鍵數據開展獨立監證工作，提升報告信息公信力與內容可靠性。	148-152
6.2 對其他框架的報告	本行 2022 年社會責任報告（ESG）以香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引》、以及《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等的相關要求為指導，參考國際標準化組織《組織社會責任指南（ISO 26000）》，全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》《氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）披露建議》及《聯合國負責任銀行原則》等標準編製。	146
6.3 展望	本行將加快建設以境內商業銀行為主體、全球化綜合化為兩翼的戰略發展格局，以「八大金融」為着力點，把資源更多地投向實體經濟關鍵領域和重要環節，助力經濟、社會與環境高質量發展。服務國家戰略實施，着力提升金融供給與實體經濟的匹配性，更好支持重點領域和薄弱環節。大力發展普惠金融，為中小微企業及個體工商戶等市場主體紓困解難，為普惠客群提供全方位、多維度的金融支持。深化金融為民底色，增進社會福祉。圍繞社保、醫療、住房保障等與民生密切相關的領域，深化金融與非金融的融合發展，加快推進跨境、教育、體育、銀發四大戰略場景建設，提高人民群众的獲得感、幸福感。堅持綠色引領，深耕綠色金融，持續打造「中銀綠色+」服務體系，加快可持續發展與轉型融資創新，優化對新能源、綠色低碳等前沿技術研發推廣的金融支持，完善股、債、貸、投、保、租等一站式綠色金融服務。更好統籌發展與安全，加大全面風險管理理念、政策、制度的傳導力度，不斷健全與集團戰略相適應的風險管理體系。	144-145
6.4 挑戰	挑戰方面，本行將進一步研究如何更好地平衡不同利益相關方群體的不同需求、如何兼顧與 ESG 相關的多個披露框架要求以持續提升披露效率。	/



融通世界 造福社會

BRIDGE CHINA AND THE WORLD FOR THE COMMON GOOD