



本报告以环保纸印刷
欢迎您对报告提出建议和意见

ICBC 

ICBC 

2015 社会责任报告

中国工商银行股份有限公司



2015年社会责任报告

中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编: 100140
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code: 100140
www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com

版权所有, 未经许可不得转载

目录

- 02 董事长致辞
- 04 行长致辞
- 07 关于我们
 - 07 公司简介
 - 08 企业文化
 - 08 公司治理
 - 11 社会认可
- 12 工行印象
- 19 回眸2015
- 20 关键绩效表

- 88 未来展望
- 89 独立有限鉴证报告
- 90 GRI 4.0 索引
- 93 全球契约十项原则对照表
- 94 意见反馈表



董事长致辞



董事长
姜建清

民之所望，责之所向。2015年是“十二五”规划的全面收官之年，也是本行改革发展取得丰硕成果的一年。面对错综复杂的经济金融形势和艰巨繁重的转型发展任务，我们着眼夯实发展基础，重点防控风险积聚，资产质量保持稳定；我们加快推进动能培育，统筹运用信贷资源，支持经济提质增效；我们持续改善客户体验，线上线下互动协同，不断延展服务链条；我们致力提升城乡文明，生态发展春风化雨，普惠金融温暖人心。

我们坚守责任化理，培育经济增长新动能。我们强化公司治理体系建设，加大新常态下各类风险传导演化趋势的研究和把握，加快经营转型战略的落地深植；我们主动适应供给侧结构性改革的需要，着眼于矫正要素配置扭曲，重点支持中国制造2025、现代服务业、现代农业、新型消费等领域，在加快新旧动能转换中不断开创发展新局面；我们强化资产结构顶层规划，持续跟进国家“四大板块”、“三个支撑带”等战略，逐步构建“法人分层、小微专营、零售下沉、网络直营”的新格局，推动管理流程、经营资质、责任机制的改进优化；我们实施民生共建共享战略，蝉联美国《福布斯》全球最大企业、《财富》商业银行营业总收入首位及英国《银行家》全球千家大银行榜首。

我们坚守责任底线，构筑生态文明新家园。我们着力将环境需求转变为金融语言，发挥金融业资源配置作用，探索经济发展与绿色金融的有效对接，加大对节能减排降碳项目的支持力度，为生态经济提供重要资金助力和市场活力；我们充分发挥绿色金融创新在促进经济发展方式转变中的重要作用，把互联网技术及跨界融合应用等创新实践转化为服务实体经济的新模式和新手段，促进社会服务和企业经营便利化，带动相关行业实现“互联网+”升级发展；我们深化绿色低碳发展共识，逐步完善节能减排降碳统计监测体系，促进绿色发展方式和生活方式的形成，科学实现企业经营目标和发展可持续性。

我们坚守责任内涵，开拓互联互通新局面。我们发布业界首个互联网金融品牌和升级发展战略，构筑起以“三平台、一中心”为主体，覆盖和贯通金融服务、电子商务、社交生活的互联网金融整体架构，让互联网金融通工商百业、惠及千家万户、服务国计民生；我们基于金融消费者主导的商业逻辑，发挥物理渠道在客户辅导、知识普及、权益保护等方面的优势，加快线下网点智能化改造，推进覆盖衣、食、住、用、行的“工银e生活”店商圈建设，打造“金融+商业”的生态环境，努力提供与百姓日常生活无缝连接的金融服务；我们积极完善全球一体化经营管理体系，搭建全球化交易业务平台，形成覆盖亚欧美三大时区的人民币清算网络，全面提升全球金融服务能力。

我们坚守责任初心，回应利益各方新期待。我们积极传播慈善理念，立足安老、扶孤、助学、济困、救灾等领域，打造“烛光计划”、“启航工程”、“阳光校园”等公益品牌；我们大力推广“互联网+公益”，促进慈善事业向社会多元主体互动参与的全民公益行动转变，让捐款行善无处不在，让人人公益随手可及；我们不断实践“授人以渔”的新型慈善资助模式，把农业产业与农村扶贫有机结合，开创新农业之道及公益扶贫之路；我们注重人文关怀和员工身心健康，加强对员工的职业设计和能力培养，为员工搭建充分展示才华的舞台，努力实现公司与员工价值同步提升。

东风何时至，已绿湖上山。成就面前，我们感恩客户、感谢员工、感怀社会；未来之路，我们勇于变革、勇于创新、勇于担当。2016年是全面建成小康社会决胜阶段的开局之年，也是推进结构性改革的攻坚之年。站在新的历史起点上，我们将继续牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，以更宽的视野和胸怀、更高的站位和姿态、更大的责任和担当，积小胜为大成、积跬步至千里，在践行责任的道路上倾听民意、集中民智、改善民生，在持续发展的进程中惠及于民、让利于民、造福于民，以自身发展的新优势和新动能，全面提升本行价值创造、服务品质及普惠水平，书写助推新常态下经济提质增效升级、社会和谐进步发展的新篇章！

董事长：姜建清

2016年3月30日

行长致辞



行长
易会满

2015年，本行在国际经济环境复杂多变、国内经济下行压力加大、各种困难挑战明显增多的情况下，突出抓好风险防控、改革创新、转型驱动，总体保持稳健经营态势，在互联网金融、绿色金融、普惠金融等领域树立了新形象、新优势，为实体经济注入正能量和新动力。2015年，本行主要指标保持国内外领先水平，实现净利润2,777亿元，增长0.50%，加权平均权益回报率17.10%，年末资本充足率15.22%，不良贷款率1.50%，每股社会贡献值2.48元。

聚焦实体经济，推动提质增效。本行坚持服务实体经济大局，根据新常态下实体经济提质增效、供给侧结构性改革对金融服务的新要求，统筹运用信贷增量与存量、信贷与非信贷融资及多元化金融服务，积极支持国家“四大板块”、“三大支撑带”重大工程建设和战略性新兴产业、新型消费等领域发展。2015年，本行新增境内人民币贷款8,808.12亿元，增长9.1%；存量到期收回移位再贷1.88万亿元，债券承销等非信贷融资发生额1.36万亿元；战略性新兴产业贷款余额3,697.29亿元，增长11.99%；小微企业贷款增加1,617亿元，增长9.4%，实现“三个不低于”目标。积极支持消费扩大与升级，成立个人信用消费金融中心，个人金融资产质押贷款累放量为上年的5倍；中西部地区贷款余额38,394.09亿元，增长10.02%，区域结构进一步优化。

着力变革创新，提升服务品质。本行立足互联网时代变革浪潮及国内经济金融深入改革、加速融入全球的发展环境，牢牢把握金融服务的价值创造和风险控制本质，主动变革、积极创新，加快传统业务转型，提升新兴业务发展动能。2015年，本行在国内银行业率先完整发布互联网金融品牌，推出e-ICBC发展战略，以融e购平台聚合客户与商户，以融e联创新信息沟通与客户服务，以融e行打造开放共享的互联网金融新生态，通过网络融资中心为客户提供全新融资体验。融e购平台交易总额进入全国电商前列，融e行移动端实现行业内客户数第一、用户粘性第一、市场份额第一。同时，本行以“服务建设年”为主题，精细化管理客户体验，全面改善服务品质，提升客户服务满意度，客户致电95588表扬2.5万件。

塑造全球品牌，至诚同行伙伴。本行放眼全球，顺应国内外经济金融发展格局，经过20余年发展，已具有较强国际竞争力和品牌影响力，成为中国企业“走出去”的重要金融伙伴、人民币国际化的重要推动力量，被英国《欧洲货币》评为“全球新兴市场最佳银行”，是获得该奖项的首家亚洲商业银行。截至2015年末，本行在42个国家和地区建立了404家机构；累计支持“走出去”项目170个，承贷总额427亿美元；新增21个新兴市场币种外汇买卖，创新开办“一带一路”无本金交割外汇远期(NDF)交易；建成中资银行唯一，横跨亚洲、欧洲和美洲三大时区的7×24小时不间断全球人民币交易清算网络，境外人民币累计清算量突破百万亿元。

致力绿色诚信，倾情普惠人文。本行致力成为国际领先绿色银行，积极完善绿色信贷体系，稳固绿色金融服务理念，2015年修订完善《绿色信贷发展战略》，绿色经济领域贷款增速高于整体公司贷款增速3.88个百分点。本行进一步强化消费者权益保护，确立企业廉洁文化理念，制定下发《关于加强廉洁文化建设的意见》，并持续推进内控合规体系建设，强化重点风险领域内控检查评价，运用合规指数、文本挖掘等创新手段，加强内控监测分析。本行大力推动普惠金融发展，积极投身定点扶贫、志愿服务等社会公益，增进社会公平与和谐，2015年公益事业领域投入5,575万元。本行坚持以人为本，为员工提供全方面发展平台，2015年累计培训415万人次，人均受训11.4天。

2016年是“十三五”规划的开局之年，也是本行新三年规划承上启下的关键一年。我们将秉持金融服务实体经济的本质要求，更加注重统筹平衡，以五大新理念打开发展的新思路、新空间，改善经营质效，勇担社会责任，促进社会和谐发展。

行长：易会满

2016年3月30日

监事长



监事长
钱文挥

关于我们

公司简介

中国工商银行成立于1984年1月1日。2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上海证券交易所和香港联合交易所同日挂牌上市（股票代码601398.SS，1398.HK）。

经过持续努力和稳健发展，本行已经迈入世界领先大银行行列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力，向全球532万公司客户和4.96亿个人客户提供广泛的金融产品和服务。

本行持续推动改革创新和经营转型。资产负债业务在结构调整中保持稳定的盈利水平，零售金融、资产管理和投资银行成为盈利增长的重要引擎，领先的互联网金融发展推动了经营管理模式和服务方式的根本变革。国际化、综合化经营格局不断完善，境外网络扩展至42个国家和地区，海外业务和基金、保险、租赁等综合化子公司的盈利贡献不断提升。

本行自觉将社会责任融入到自身发展战略和经营管理活动中，在支持经济社会发展、保护环境和资源、支持社会公益活动、发展普惠金融等方面受到社会广泛赞誉。本行2015年获评《欧洲货币》“全球新兴市场最佳银行”，连续三年位列《银行家》全球1,000家大银行和美国《福布斯》全球企业2,000强榜首。



企业文化



公司治理

完善公司治理架构

本行不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制，优化权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制。报告期内，本行荣获公司管治卓越奖、最佳公司治理上市公司、优秀企业管治资料披露奖等多个奖项，评奖机构涵盖香港上市公司商会、《金融亚洲》、《亚洲公司治理》、《上海证券报》等境内外权威机构和新闻媒体。

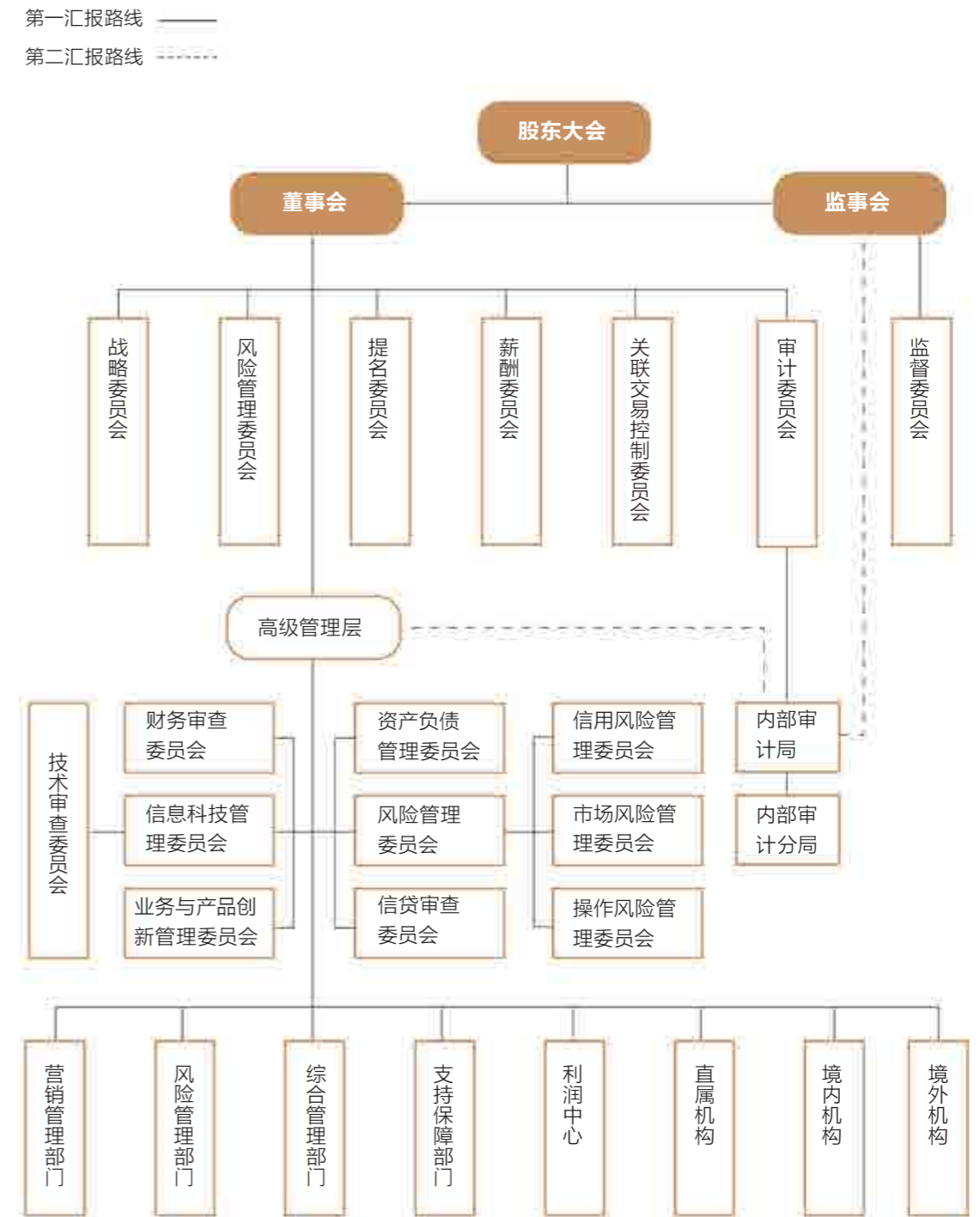


本行召开董事会会议



本行召开监事会会议

本行公司治理架构图



报告期内，本行共召开 1 次股东年会和 2 次临时股东大会，审议通过 24 项议案并听取 3 项汇报。各次会议的召开均履行了相应法律程序，保证股东参会并行使权利。本行聘请律师见证股东大会并出具了法律意见书。以上股东大会决议公告可详见本行网站。

报告期内，本行共召开董事会会议 8 次。截至报告期末，本行董事会人数 16 人，其中执行董事 4 人，非执行董事 6 人，独立非执行董事 6 人，独立非执行董事人数占比超过董事会总人数 1/3，女性董事有 2 名。董事会下设 6 个专门委

员会：战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会。除战略委员会由董事长兼任主席外，其余专门委员会均由独立董事任主席。

报告期内，本行共召开 10 次监事会会议，审议通过 26 项议案，听取 38 项汇报。截至报告期末，本行监事会共有 6 名监事，其中股东代表监事 2 名，外部监事 2 名，职工代表监事 2 名。

加强全面风险管理

报告期内，本行印发《2015-2017年风险管理规划》，提出未来三年风险管理目标和管理措施，进一步完善全面风险管理体系。推进落实系统重要性银行等监管要求，做好集团并表风险管理，深化国别风险管理，提升集团市场风险管理水平，规范开展产品控制工作，强化资产管理业务风险管理，推进资本管理高级方法实施。

- 完善并表管理制度体系**

加强非银行子公司风险管理，做好并表风险监测报告工作，积极推进集团并表风险管理系统的应用及优化。
- 加大国别风险监测力度**

及时重评、调整年度主权 / 国别评级，加强国别风险限额管理，支持业务发展需求。
- 继续加大资本管理高级方法的实施力度**

持续优化风险计量模型，改进风险计量体系。从完善模型监测与优化、升级 IT 系统，强化资本配置、完善效益考核等多方面着手，不断深化实施应用，促进自身风险管理能力的持续提升。
- 不断加强集团市场风险管理**

提升市场风险计量技术和风险管控手段，加快市场风险管理系统海外延伸步伐，持续加强金融市场业务产品控制工作，保障全行金融市场业务健康发展。
- 加强理财业务风险管理**

健全资产管理业务风险管理制度体系，审慎评估把控创新业务风险，强化理财业务市场风险限额控制，持续提升理财业务风险监控效力。

优化内部审计体系

本行持续优化内部审计管理模式，积极推进审计项目精品化、审计方式信息化和审计团队专业化。全面深化外部审计协调职能，营造和谐的外部监管环境。不断完善内部审计制度体系，加强专业实务建设，增进审计同业交流，提升审计人员职业素养。

报告期内，本行内部审计以风险控制为导向、以服务增值为宗旨、以改革创新为动力、以依法合规为主线，有序开展了对信贷业务、财务效益、资产管理、内部控制、信息科技、集团并表、资本管理、高管履职等领域的审计项目，实现对全行经营发展主要风险、关键环节和重要业务的集中覆盖和有效监督。

社会认可

报告期内，本行在履行社会责任方面的良好表现赢得了社会各界广泛认可，先后荣获“年度最具社会责任金融机构奖”、“亚洲最佳社会责任奖”、“最具责任感企业”、“2015 年度中国优秀企业公民”等多个奖项。

颁奖机构	奖项
中国银行业协会	年度最具社会责任金融机构奖、年度社会责任最佳绿色金融奖、年度公益慈善优秀项目奖、年度最佳社会责任管理者奖（4 人）、年度最佳社会责任特殊贡献网点奖（2 家）
联合国全球契约中国网络	关注气候变化与环境保护最佳实践奖
《亚洲公司治理》	亚洲最佳社会责任奖
人民网	人民 CSR 十周年领军企业奖
《半月谈》、《中国名牌》	最值得百姓信赖的银行机构
中国新闻社、《中国新闻周刊》	最具责任感企业
《南方周末》	国有上市企业社会责任榜第一名
《第一财经日报》	中国企业社会责任榜·杰出企业奖
《经济观察报》	中国最受尊敬企业、年度最佳社会贡献银行
中国企业评价协会、清华大学社会科学学院	中国企业社会责任 500 强
《每日经济新闻》	2015 中国普惠金融榜·卓越贡献奖
中国企业管理研究会社会责任专业委员会、中国工业企业社会责任研究智库、北京融智企业社会责任研究所	公众透明度典范奖
中国社会工作联合会企业公民工作委员会、中央电视台财经频道、腾讯公益慈善基金会	2015 年度中国优秀企业公民
《WTO 经济导刊》、中国可持续发展工商理事会、瑞典驻华使馆、德国国际合作机构	金蜜蜂 2015 优秀企业社会责任报告·领袖型企业

工行印象—打造信息化银行

深耕信息化，e-ICBC 再升级

创新驱动，科技引领，金融让生活更美好。须臾之间，资金驰骋万里；咫尺之中，业务尽在掌握。本行矢志不渝地推动科技创新，完善服务方式，在持续的市场变化和行业变革中实现自身发展与转型。

信息系统日均处理业务量



注：上图数据统计不包含非工作日。

信息系统运行能力



网上银行

2亿客户

电话银行

1亿客户

融e行移动端

1.9亿客户

境内机构 17,181家

境外机构 404家

代理行 1,611家

自助终端

57,966台

POS

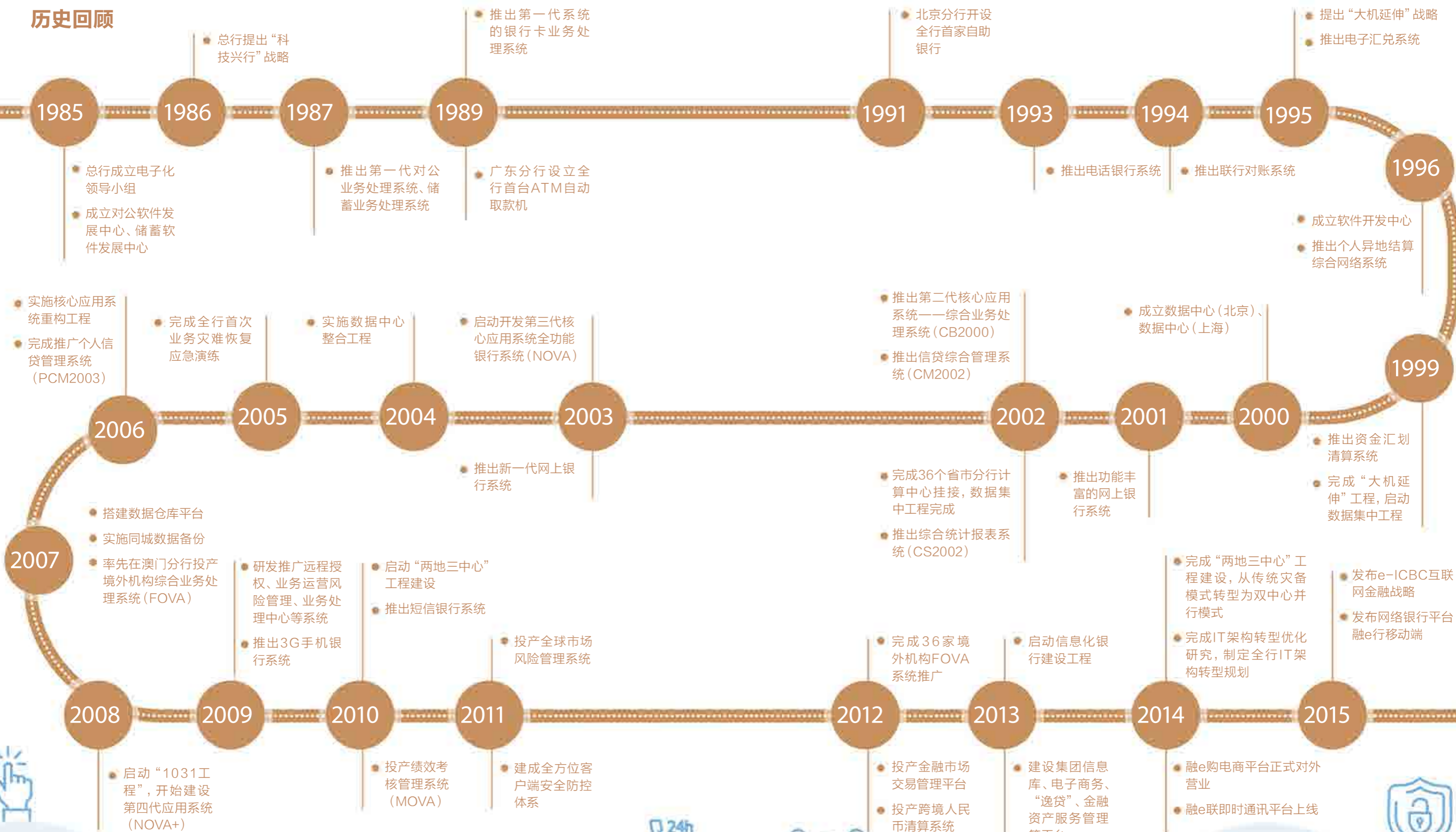
109.4万台

ATM

99,789台

- 1988年3月，本行张家口分行微机安装试用一次成功
- 20世纪90年代的本行总行计算中心
- 位于本行数据中心（北京）园区的ECC控制中心
- 2004年，本行信贷人员应用资产管理系统（CM2000）审核资料
- 1999年9月1日，本行实施数据大集中工程（“9991工程”）
- 2000年11月，本行数据中心（上海）举行揭牌仪式
- 中国工商银行数据中心（上海）揭牌仪式

历史回顾



 **e-ICBC**
创新无止境

报告期内，本行全力推动互联网金融升级发展，以金融为本、创新为魂、互联为器，构筑起以“三平台、一中心”为主体，覆盖和贯通金融服务、电子商务、社交生活的互联网金融整体架构，以大银行的新业态、新生态，为促进实体经济提质增效增添新动力，为推动自身经营转型提供新引擎。



融e购电商平台致力商品交易市场、供应链、金融商品及服务三类业态加速发展，综合价值贡献凸显

融e购平台交易总额进入全国电商前列，增长 **11.5** 倍

非金融商品交易额增长 **11.6** 倍

注册客户数增长 **149.9%**

商户数增长 **354.6%**

- 大力拓展房地产、汽车及B2B、B2G等电商蓝海领域。40余家知名房企入驻融e购，上线全国100多个城市的600多个楼盘，销售额突破220亿元，带动按揭贷款等业务协同发展；签约上线80余个知名汽车品牌；与某大型建筑集团合作探索B2G采购业务，面向建筑业打造开放式服务。
- 推进跨境电商发展。上线西班牙馆、日本馆、加拿大馆等8家海外馆，重点支持悉尼分行等11家分行海外馆建设。
- 以旅游和农产品为切入点创新银政合作模式。云南和海南的部分热点旅游商城上线，探索烟台大樱桃、栖霞苹果等农产品电商模式，得到地方政府肯定。



融e联即时通讯平台搭建客户端、客户经理端和服务管理平台，构筑金融服务社交圈

融e联注册用户突破 **500** 万户

自2014年11月上线以来，月均复合增长率 **47.5%**

- 新增“财富吧”功能，搭建客户经理与客户、客户之间的金融信息互动平台。
- 嵌入手机充值、生活缴费、AA付款等生活金融场景，构建含融e购、工银e投资等本行其他互联网产品的金融生态圈。
- 开通移动办公服务，为行内员工推送邮件提醒、待办工作提醒、网讯资讯精选信息等；免费提供工银信使余额变动提醒服务，避免伪基站、诈骗短信等风险，保护了客户的隐私和资金安全。



信息化、互联网化



融e联
把握客户信息流



融e购
把握客户商品流



融e行
把握客户资金流



网络融资中心



融e行网络银行品牌打响市场，全面升级移动端银行服务

融e行移动端客户 **1.9** 亿

交易金额增长 **107.8%**

根据易观智库等第三方的报告，融e行移动端实现了 **行业内客户数第一**、**用户粘性第一**、**市场份额第一**

- 为提升客户体验，本行研发团队先后设计 230 余幅交易原型图，建立 40 多个数据预测模型，组织 6 轮用户体验，先后 5,000 多位行内外客户参与。
- 正式上线移动端，实现平台、客户经理和客户的全面开放，品牌、功能和服务的全面升级。通过全行同步召开粉丝见面会等系列推广措施，快速树立积极、智慧的品牌形象，赢得客户好评。



网络融资中心提供贷款额度较小、信息对称、较为标准化的信贷服务

个人逸贷客户 **453** 万户

余额 **2,072.38** 亿元

公司逸贷贷款 **123.2** 亿元

余额 **38.94** 亿元

客户 **1.35** 万户

- 运用互联网与大数据建立风险控制模型，完善产品和流程，实现线上自助操作、业务自动处理、风险精准监控。中心通过网络渠道直接服务客户、完成贷款业务，发放的贷款及收益簿记在客户所在地分行；分行向客户推介网络融资产品，负责实地开户、客户资信（协同）调查、日常贷后管理等线上无法自动完成的落地管理与服务。
- 网络融资产品体系包括个人逸贷、公司逸贷（基于POS收单记录）、商e贷（基于融e购商户）、小额信用贷款（常用本行业务客户）、金融资产质押贷款、网贷通等，跨消费、经营、周转三领域。

回眸 2015

▲ 表示较去年有所提升或改善

□ 表示与去年基本持平

责任领域	责任绩效	对比
加强责任管理	发布《社会责任工作基本规定》，规范社会责任信息采集渠道、披露方式及工作内容；连续第八年在全行范围内开展社会责任系列培训，构筑覆盖全员的社会责任学习交流的平台；向利益相关方进行实质性分析问卷调查，为确定2015年本行在社会责任领域的重要议题提供借鉴和参考。	▲
推进国际接轨	连续入选恒生可持续发展指数成份股，树立良好的国际形象；参加联合国全球契约组织举办的“生态文明·美丽家园”2015 关注气候中国峰会，推动社会责任国际交流。	▲
支持实体经济	截至报告期末，战略性新兴产业贷款余额3,697.29亿元，增长11.99%；文化产业贷款余额1,754.57亿元，增长14.36%；中西部地区贷款余额38,394.09亿元，增长10.02%；小微企业贷款增加1,617亿元，增长9.4%。	▲
助力民生改善	截至报告期末，涉农贷款余额 19,978.69 亿元；个人金融资产质押贷款余额 631.96 亿元，增加 523.56 亿元，是 2014 年增量的 40 倍，全年累放余额 1,455 亿元，贷款增量和累放量均创历史新高。	▲
建设生态文明	截至报告期末，投向绿色经济领域贷款余额 7,028.43 亿元，增长 7.3%，高于同期公司贷款余额增速约 3.88 个百分点；对钢铁等 5 个产能严重过剩行业劣势客户融资下降 155.8 亿元；个人网银、企业网银用户分别增长 11.6% 和 12.5%，电子银行交易额增长 30%，电子银行业务笔数占全行业务笔数的比例提高至 90.2%。	▲
维护客户权益	报告期内，开展消费者权益保护工作相关培训 4,500 余场，培训员工 15 万余人次，3.2 万余名员工参加中国银行业协会消保知识学习，7.2 万余名员工参与网上消费者权益保护业务知识集中测评。	▲
致力以人为本	截至报告期末，本行员工 466,346 人，签订劳动合同率 100%；报告期内完成各类培训 5.2 万期，培训 415 万人次，人均受训 11.4 天；本行总部共发放特困救助金 8,000 万元，累计救助慰问困难员工 3 万余人次。	▲
热心公益事业	报告期内，本行在公益事业领域共投入 5,575 万元；全行青年志愿者活动服务人数约 19 万人次，累计服务约 2.5 万小时；开展“健康快车光明行”、“微爱·益起捐”等形式多样的主题公益活动。	▲



2015年5月，姜建清董事长出席“互联网+，中国工商银行青春创意秀活动”，就当代工行青年如何推进e-ICBC建设向青年员工提出希望和要求



2015年9月，易会满行长出席中国工商银行互联网金融战略暨网络融资中心成立发布会，介绍网络融资中心的运作模式和产品功能



本行北京分行举办融e购线下狂欢购物节



本行辽宁分行举办互联网金融产品客户体验嘉年华



本行厦门分行举办多场融e购O2O体验活动



本行厦门分行举办融e行、融e联粉丝见面会

关键绩效表

注1: 资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据中国银监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法(试行)》计算。

注2: 办公用纸量、办公耗电量、办公耗水量、公务用车耗油量为本行总部数据。

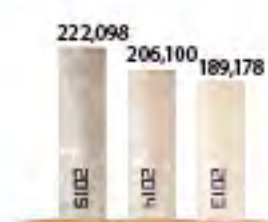
注3: 小微企业贷款余额数据 2014 年起按照银监会《S-64 大中小微型企业贷款分行业情况表》披露口径, 2013 年为本行内部统计口径。

注4: 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。

注5: 员工总数、女性员工占比、少数民族员工占比为集团口径。

经济领域指标	单位	2015	2014	2013
资产总额	亿元	222,098	206,100	189,178
客户贷款及垫款总额	亿元	119,335	110,263	99,224
客户存款	亿元	162,819	155,566	146,208
营业收入	亿元	6,687	6,349	5,789
净利润	亿元	2,777	2,763	2,630
基本每股收益	元	0.77	0.78	0.75
现金分红	亿元	832	910	920
纳税总额	亿元	1,311	1,314	1,143
平均总资产回报率	%	1.30	1.40	1.44
加权平均权益回报率	%	17.10	19.96	21.92
不良贷款率	%	1.50	1.13	0.94
不良贷款余额	亿元	1,795	1,245	937
拨备覆盖率	%	156.34	206.90	257.19
资本充足率 ¹	%	15.22	14.53	13.12
核心一级资本充足率 ¹	%	12.87	11.92	10.57

资产总额 (亿元)



净利润 (亿元)



营业收入 (亿元)

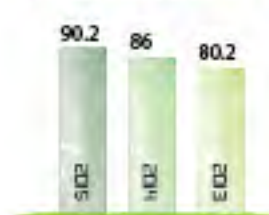


环境领域指标	单位	2015	2014	2013
绿色经济领域贷款	亿元	7,028	6,553	5,980
电子银行业务量占比	%	90.2	86	80.2
办公用纸量 ²	百万张	8.44	8.81	9.65
办公耗电量 ²	千瓦时	19,825,712	18,673,936	20,685,557
办公耗水量 ²	吨	150,450	157,360	187,561
公务用车耗油量 ²	升	94,186	100,169	102,370

绿色经济领域贷款 (亿元)



电子银行业务量占比 (%)



公务用车耗油量 (升)

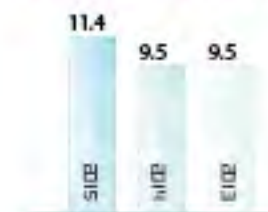


社会领域指标	单位	2015	2014	2013
小微企业贷款余额 ³	亿元	18,832	17,215	18,698
每股社会贡献值 ⁴	元	2.48	2.48	2.29
员工总数 ⁵	人	466,346	462,282	441,902
女性员工占比 ⁵	%	51.1	51.0	50.1
少数民族员工占比 ⁵	%	5.4	5.2	5.3
人均培训天数	天/人	11.4	9.5	9.5
公益捐赠	万元	5,575	5,086	6,346

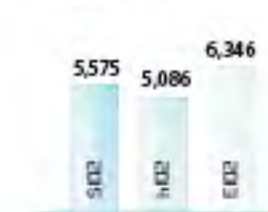
每股社会贡献值 (元)



人均培训天数 (天/人)



公益捐赠 (万元)





完善责任体系 加强责任沟通

- 24 责任战略
- 24 责任体系
- 25 责任沟通
- 27 实质性分析

责任战略

“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”是工商银行社会责任的工作目标，也是对各利益相关方的郑重承诺。本行始终坚持“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的基本价值取向，立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，服务于经济发展与社会进步的可持续发展大局，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。



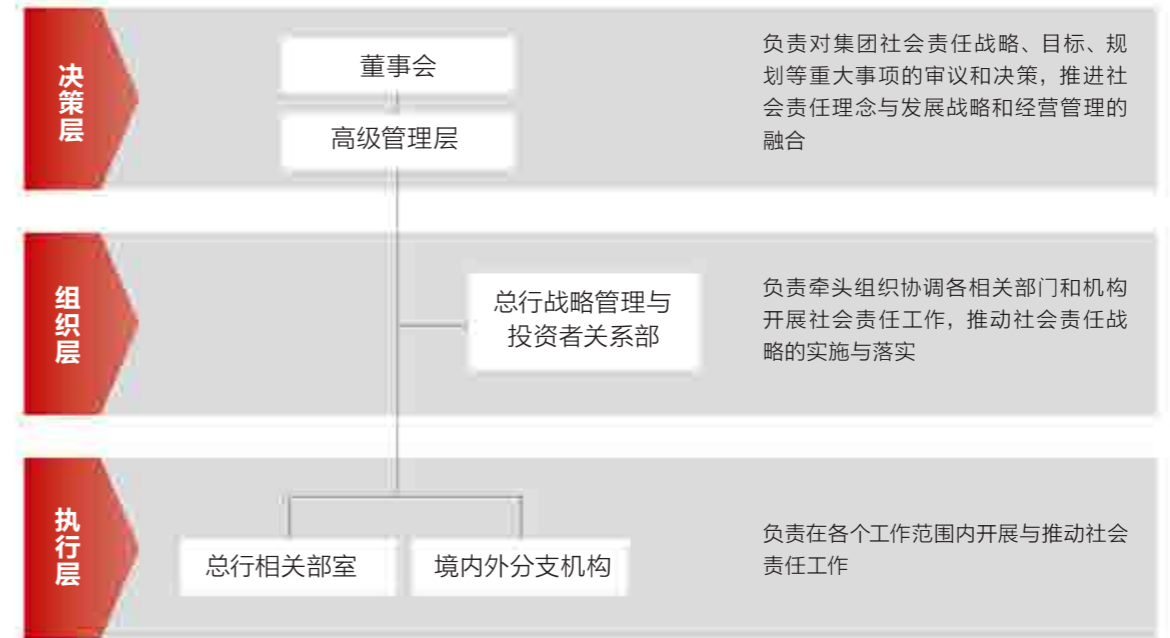
责任体系

本行大力推动责任文化建设，对标全球最佳社会责任实践，滚动制定社会责任工作三年规划，不断探索企业可持续发展路径，逐步梳理形成富有行业特色的社会责任观，以社会责任制度建设为保障，以社会责任报告披露为抓手，以社会责任工作培训为依托，逐步完善以社会责任战略规划、制度建设、信息披露、教育培训、绩效评价、国际沟通于一体的社会责任管理体系，致力于成为最受尊重的全球优秀企业公民。

报告期内，本行在全行正式发布《社会责任工作基本规定》，规范社会责任信息采集渠道、披露方式及工作内容，保障了社会责任管理工作的制度化、规范化和常态化。

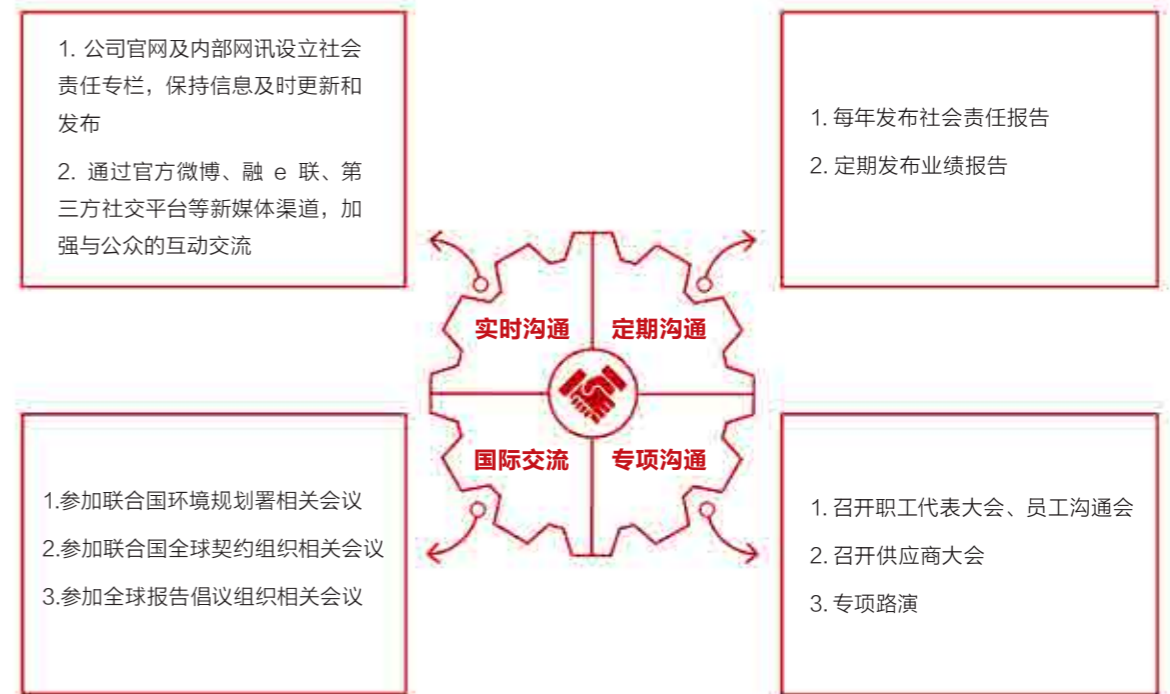


社会责任工作管理架构



责任沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。



期望与诉求

沟通方式

回应举措

政府

- 促进经济持续、健康发展
- 协助公共财政，服务政府发展目标
- 政策指引
- 上报统计报表
- 日常调研、沟通
- 支持国民经济发展，优化资源配置功能
- 支持小微企业、“三农”、民族地区等民生领域发展
- 纳税稳定增长，增加就业机会

监管机构

- 合规经营，公平竞争
- 维护金融体系稳定
- 监管政策
- 工作汇报
- 上报统计报表
- 加强合规管理、诚信经营
- 完善公司治理，加强内控建设
- 推进巴塞尔新资本协议实施

股东

- 满意的投资回报
- 良好的市值水平
- 充分了解公司经营状况
- 股东大会
- 公司公告
- 业绩路演
- 投资者热线、电邮、传真
- 稳健经营，提高盈利能力，分红稳定
- 加强投资者关系管理，及时充分披露信息

客户

- 优质便捷的金融产品
- 满意的金融服务
- 舒适的业务环境
- 座谈会
- 满意度调查
- 客服热线
- 官方网站、微博、融e联、第三方平台
- 电子银行业务量同比创新高，优化业务流程，创新产品服务
- 提升服务品质，关注客户体验，升级改造网点
- 持续加强消费者权益保护

合作伙伴

- 公平采购
- 诚信平等
- 招投标
- 业务交流合作
- 定期走访
- 公开透明的采购机制
- 公平公正的采购原则
- 和谐双赢的业务合作

员工

- 良好的职业生规划成长和成长机会
- 完备的权益保障
- 职工代表大会
- 教育培训
- 员工满意度调查
- 实施人力资源提升项目，完善员工培训体系
- 完善薪酬激励、保险与福利体系

社区

- 关注社区发展
- 安全、健康的生活环境
- 公益活动
- 社区共建
- 开展志愿者活动，扶助弱势群体，积极投身公益事业
- 保证安全运营，普及金融知识，倡导环境保护

环境

- 关注气候变化，支持低碳经济
- 倡导节能减排，构建节约型社会
- 节能减排政策及倡议
- 绿色公益活动
- 实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融渠道
- 倡导绿色运营，推行责任采购，开展环保公益活动

实质性分析

为提高报告的针对性和回应性，报告期内，本行以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，构建实质性分析调查问卷，根据调查结果确定核心可持续发展议题。

- 1 客户信息安全
- 2 防范金融风险
- 3 提升客户服务
- 4 坚持合规经营
- 5 坚持反腐倡廉
- 6 支持实体经济
- 7 保护员工权益
- 8 员工职业发展
- 9 创新金融产品
- 10 完善公司治理
- 11 建设国际品牌
- 12 贯彻绿色信贷
- 13 支持小微三农
- 14 金融知识普及
- 15 开展绿色办公
- 16 带动社会环保
- 17 带动上下游产业
- 18 热心公益慈善
- 19 提升股东回报
- 20 倡导志愿服务





服务实体经济 助力改善民生

- 30 助力实体经济
- 31 支持新兴产业
- 32 助力文化产业
- 34 促进区域协调发展
- 35 创新服务小微企业
- 36 加大三农支持力度
- 37 发展消费金融业务

本行坚持金融服务实体经济的本质要求，把握信贷投向与节奏、严控信贷风险，支持实体经济发展，推进经济结构转型升级，致力普惠金融。

助力实体经济

报告期内，本行持续加快金融创新，提升金融服务效能，始终保持信贷增长与经济成长的协调一致。截至报告期末，本行各项贷款 119,334.66 亿元，比上年末增加 9,071.35 亿元，增长 8.23%；其中境内人民币各项贷款增加 8,808.12 亿元，增长 9.1%。同时，本行更加注重统筹运用信贷增量与存量、信贷与非信贷融资及多元化金融服务，支持实体经济发展，存量到期收回移位再贷 1.88 万亿元，债券承销等非信贷融资发生额 1.36 万亿元。

本行各项贷款

119,334.66 亿元

比上年末增加 **9,071.35** 亿元 增长 **8.23%**



本行贵州分行支持的毕节至威宁高速公路大桥



本行海南分行支持的全岛首条环岛高铁项目



本行甘肃分行支持的临洮至岷县高速公路



本行湖北分行支持的汉宜铁路项目

案例

▶ 本行安徽分行积极支持国家“一带一路”建设，报告期内，联合安徽省商务厅与十余家安徽重点“走出去”企业签署《海外金融服务合作框架协议》，为其量身制定并提供各类金融服务方案。

▶ 本行广东分行牵头联合多家商业银行为汕头港广澳港区二期工程项目提供 20 亿元银团贷款，汕头港是“一带一路”重点建设的 15 个港口之一。广澳港区二期工程将建设规模为 2 个 10 万吨级及 1 个 1 万吨级（结构预留 10 万吨级）集装箱泊位及相应配套设施。

支持新兴产业

报告期内，本行积极支持战略性新兴产业发展，大力培育和拓展节能环保、新能源、高端装备、高端制造等战略性新兴产业市场。完善客户和项目信贷准入标准，明确信贷支持的重点领域和方向，加大相关金融产品与服务创新，为战略性新兴产业提供全方位金融支持。

战略性新兴产业贷款余额

3,697.29 亿元

增长 **11.99%**

案例

▶ 某公司是西方大型石油公司在亚洲最大的投资项目，近年来，该公司推进项目升级，投产后可加工生产高标号的汽油和柴油，促进节能减排，减少环境污染，为国家进口柴油供给提供保障，报告期内，本行大连分行为其量身制定了最佳金融服务方案，提供流动资金贷款、国际贸易融资等金融服务。



本行江西分行支持的某高科技企业



本行广东分行支持的广东某高科技企业

案例

某集团是一家从事高科技产品研发、销售及相关投资的民营高科技企业，拥有国际领先、完全自主知识产权的物联网二维码识读核心技术、行业芯片设计技术及臭氧发生技术。报告期内，本行福建分行给予该集团整体授信额度 2.65 亿元，支持了企业的发展壮大。



易会满行长视察本行苏州分行智能网点



钱文挥监事长赴本行天津分行调研

报告期内，工银租赁与某大型企业签署了新舟 700 飞机战略合作协议，并与某中国客户和某国外航空公司签署了 10 架 C919 和 10 架 ARJ21 飞机采购租赁合同谅解备忘录。该采购租赁合同项目的落地，是工银租赁开展国产飞机海外租赁的第一单，也是工银租赁落实国家“一带一路”战略的又一有力举措。



本行江苏分行支持的某大型设备制造企业



本行福建分行支持的高端纺织企业

助力文化产业

报告期内，本行将文化产业作为积极拓展的重要目标市场。完善信贷政策，引导信贷投放，鼓励重点分行成立专营团队，集中营销、评审及贷后管理，构建专属融资产品体系，为文化产业的发展提供新动力，积极支持文化产业“走

出去”。截至报告期末，本行文化产业贷款余额 1,754.57 亿元，较上年末增加 220.32 亿元，增长 14.36%。

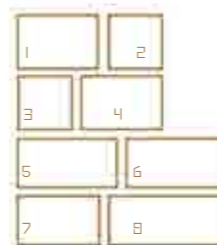
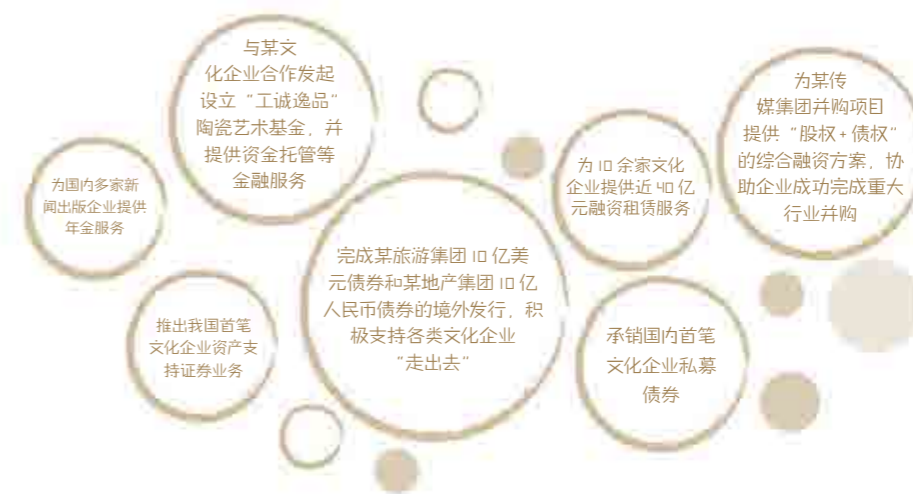


图 1-4 本行上海分行连续六年作为全程支持单位参与上海艺术博览会，提供高效便捷的综合金融服务

图 5 本行陕西分行支持的某景区旅游项目

图 6 本行天津分行支持的某景区旅游项目

图 7 图 8 本行厦门分行支持的文化旅游项目



促进区域协调发展

报告期内，本行逐步加大对重点分行和区域“一行一策”的管理力度，充分发挥区域信贷政策“指导区域信贷结构调整、促进区域信贷协同发展”的重要作用。根据国家“一带一路”、“走出去”战略，以及人民币国际化、金融改革实验园区新政策，本行制定和形成自贸区信贷政策体系，修订完善适合新常态下“走出去”业务发展的产品和政策措施，积极拓展自贸区和“走出去”信贷市场。同时，本行持续推进欠发达区域信贷业务健康可持续发展。

中西部地区贷款

38,394.09 亿元

比上年末增加 **3,495.66** 亿元 增长 **10.02%**

高于境内分行各项贷款平均增幅

2.07 百分点



张红力副行长赴广西分行调研



本行宁夏分行走访当地企业

案例

▶ 本行青海分行支持某沙地生态综合治理项目 20,734 亩，报告期内，向该项目发放贷款 2,500 万元，用于土地整理、农田水利修建、田间道路修建、防护林栽种、枸杞种苗栽植，实现了沙地治理及经济作物双重效益。

▶ 报告期内，本行吉林分行向长吉城际铁路吉琿铁路建设项目投放贷款 6.6 亿元，项目累计投放 154 亿元；向辉南至白山、通化至梅河口高速公路投放 12.5 亿元和 5 亿元项目贷款，为区域交通建设发展及东北老工业基地振兴提供资金支持。

▶ 乌鲁木齐市轨道交通 1 号线项目是乌鲁木齐市政府规划建设的关系民生和地区经济持续发展的重要基础设施，对改善城市生态环境、节约利用资源、实现可持续发展及构建宜居环境均具有重要的意义。报告期内，本行新疆分行为该项目发放了 15 亿元贷款。

创新服务小微企业

报告期内，本行持续优化小微金融业务发展模式，全面保障小微企业信贷资源投入，积极开展产品创新，改进风险控制模式，推进大数据和网络技术在小微金融领域的应用，提升对小微企业的服务效率和质量。小微信贷业务继续保持同业领先。

小微企业贷款增加

1,617 亿元

增长 **9.4%**

案例

▶ 某公司主要从事知名品牌小家电销售，具备融 e 购电商资质。由于季节性备货，面临一定资金需求。根据企业经营情况，本行北京分行依托客户在融 e 购平台的销售记录及我行结算账户流水，分析判断该企业经营及融资需求正常，为其发放“商 e 贷”业务贷款。通过电商平台结算与信贷业务的结合，成功为我行融 e 购客户提供融资支持，实现以商促贷，以贷促商的良性循环。

▶ 某公司主要从事进出口货物的国际运输代理、仓储等服务，具备一定发展前景，但因抵押不足在我行获得融资较为困难。在获知江苏省相关部门“财服贷”产品信息后，本行苏州分行立即梳理目标客户群，摸排到该公司已被省发改委确定为第一批目标客户，随即调查该公司资质，逐级上报客户准入，顺利完成了 300 万元授信审批，发放首笔金额 100 万的“财服贷”融资。

▶ 本行福建分行创新小微融资模式，在风险可控的前提下，精简手续，优化整合评级、授信、押品评估及审批等流程，提高信贷业务办理效率。针对当地民营经济特点和市场需求，探索批量化信贷经营，营销发展了四个专业市场和五个产业集群。同时，配合当地人民银行开展 5,000 家重点小微企业融资项目库建设展，推荐上百家具有较高成长性的小微企业入库，并与多户发生信贷关系。



王希全副行长赴本行黑龙江分行调研



本行江苏分行参与的“小微创业贷”项目



本行广东分行支持的小微企业

案例

为有效缓解超市、百货、冻货市场等这些民生领域小微企业融资难问题，本行重庆分行积极创新民生领域小微金融服务，推出某农产品冷链物流中心水平供应链融资方案、某商贸公司供应链融资服务方案等个性化融资服务方案，为民生领域集群客户提供高效、便捷的金融服务。报告期内，累计发放小微企业贷款 500 余亿元，比上年多投放 160 余亿元，增长 45%。



本行甘肃分行支持小微企业得到媒体广泛报道

加大三农支持力度

报告期内，本行努力改善农村金融服务，持续加大“三农”信贷支持，有效保障农业发展的合理信贷需求。把现代农业列为信贷投放重点目标市场之一，加大对县域经济支持力度，提高金融服务效率，积极创新信贷产品促进涉农业务发展，为农业产业化、农产品交易平台及农产品流通定制与其交易结算模式相适应的供应链融资服务方案。截至报告期末，本行涉农贷款 19,978.69 亿元，比上年末增加 609.68 亿元。

本行涉农贷款

19,978.69 亿元

案例

为专项支持某公司年出栏 400 万头生猪一体化建设项目，本行吉林分行创新设计小微企业专属产品。通过该产品向与该公司签约的生猪养殖专业合作社和养殖户发放贷款，为养殖专业合作社构建猪舍和养殖户生猪养殖日常经营资金周转提供融资服务。截至报告期末，共向相关生猪养殖专业合作社和养殖户投放贷款 12 笔，累计贷款 1.73 亿元。



本行云南分行调研某农产品加工企业



本行海南分行支持的现代农业基地

案例

本行江苏分行积极创新县域金融产品，满足“三农”金融需求。报告期内，针对“三农”客户投资难、结算难等实际状况，创新推出县域专属介质——福农灵通卡，为农村客户提供实实在在的专属优惠；定制县域专属理财产品，期限较长、本金保证、利率较高，全年累计发行 42 期，服务县域客户 72 万人次；针对县域涉农商户小额转账汇款频繁的特点，定制商友卡“五免一送”汇款套餐，切实让利于民。



本行贵州分行支持的农户茶叶种植园区



本行江苏分行深入农村现场宣传金融服务

发展消费金融业务

报告期内，本行积极支持民生金融，成立个人信用消费金融中心，专门开展全线上信用消费贷款业务；推进个人金融资产质押贷款业务发展，创新推出个人房屋抵押综合消费贷款产品，积极推动个人网络贷款业务发展。截至报告期

末，个人金融资产质押贷款 631.96 亿元，比上年末增加 523.56 亿元，是 2014 年增量的 40 倍。全年累放金额 1,455 亿元，是 2014 年累放量的 5 倍。贷款增量和累放量均创历史最高水平。

案例

本行深圳分行推出个人综合消费贷款线上主打产品——房快贷，将个人房屋抵押综合消费贷款、个人最高额授信、个人文化消费贷款、个人家居消费贷款等进行融合优化，开发融 e 生活 APP 房快贷功能，产品最高额度 700 万元、抵押物成数可达 7 成，通过个人网络贷款、个人贷款循环使用两个子产品创建客户网上可提款额度，用于装修、购买家电、婚庆、旅游、经营、创业等广泛用途。产品推出后得到客户广泛好评，形成较大品牌影响力。



姜建清董事长在本行个人信用消费中心成立仪式上致辞



致力服务创新 塑造全球品牌

- 40 提升服务品质
- 43 创新金融服务
- 46 构建全球品牌

本行持续关注客户体验，全面提升服务品质，创新金融服务，完善全球服务网络，塑造全球领先品牌。

提升服务品质

报告期内，本行以“服务体验建设年”活动为主题，以客户现场服务体验的改进、多渠道服务体验的改进、服务诉求解决体验的改进为着力点，精细化管理客户体验，全面提升服务品质，提高客户服务满意度。

窗口服务争先创优

报告期内，本行围绕优化客户体验，深入组织全辖窗口服务争先创优活动，窗口服务满意度较上年提升 0.64 个百分点，达到 99.04%。



客户致电 95588 表扬

2.5 万件

窗口服务满意度

99.04%

较上年提升 0.64 百分点

案例

▶ 本行大连分行始终以“您身边的银行，可信赖的银行”为己任，致力于改善网点服务环境，为客户提供高效、便捷的金融服务。



本行大连分行为残障人士提供细致服务



本行青岛分行在客户等候区设置产品展示柜，方便客户了解产品

案例



▶ 本行北京分行推广网点 5S 标准化管理项目，实现网点对人规范化、对事流程化、对物规格化的管理。

大堂服务体验提升

报告期内，本行深入实施大堂服务体验提升工程，进一步规范大堂经理现场服务管理履职、充实大堂经理队伍、强化大堂经理技能培训。

荣获中国银行业协会“明星大堂经理”称号

151 人



客户为本行江西分行智能服务点赞

案例

▶ 本行广东分行将“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”创建工作作为报告期内服务改进的重点项目，进一步改善客户服务体验，打造客户满意的银行精品网点。

▶ 本行河南洛阳西工支行推出“八步服务法”，即“招手迎、笑相问、双手接、快速办、巧推荐、准确指、提醒递、礼貌别”服务流程，努力提升服务水平。

▶ 本行天津白堤路支行多年来秉承“细节体现品质，服务创造品牌，品牌提升效益”的服务宗旨，不断突破自我，努力践行“您身边的银行，可信赖的银行”的服务理念。



本行广东分行千佳入选网点全员日常服务礼仪演练



本行厦门分行向客户赠送鲜花，提升客户满意度。



本行向老年客户工作人员提供贴心服务。



本行工作人员为老年客户提供贴心服务。



本行工作人员为老年客户提供贴心服务。

创建服务标杆网点

报告期内，本行通过打造一批总行级、省行级和二级分行级优质服务网点，推动网点服务提质增效，促进我行服务形象提升。在 2015 年中国银行业协会评选中，有 355 家网点获评文明规范服务星级网点，居行业之首。



本行吉林分行通过文明规范服务星级网点。

案例

▶ 本行吉林分行临江门支行通过服务“五化”建设，即“服务措施细节化、服务培训常态化、现场管理定位化、服务流程规范化、客户管理星级化”，不断提升服务水平。



本行河北分行举行“青年文明号”授牌仪式。

创新金融服务

报告期内，本行围绕改革发展中心工作，深化重点产品创新，加强新产品推广应用，不断增强价值创造能力。

拥抱互联网时代的产品创新

报告期内，本行顺应互联网时代新的市场需求和竞争环境，牢牢把握金融服务的价值创造和风险控制本质，主动变革，积极创新，加快传统业务转型，提升新兴业务发展动能。



本行参加 2015 中国金融创新论坛。

案例

▶ 本行顺应“互联网+”潮流，推出“工银云闪付信用卡”，站在支付创新最前沿为客户提供基于移动互联网生活的全新金融服务。



本行推出“工银云闪付信用卡”。

▶ 本行在账户交易方面建成覆盖账户通全球、外汇、证券、基金、贵金属及农产品等五大类账户交易类产品体系。在汇率交易方面新增印尼盾、巴西雷亚尔等 20 个新兴市场币种，开办“一带一路”无本金交割外汇远期 (NDF) 交易，搭建工银票票电子交易平台。



本行推出“工银云闪付”。

以互联网思维加强新产品推广

报告期内，本行一方面依托“三平台、一中心”互联网业务新架构，运用互联网开放式合作思维，形成聚合效应、多赢效应，瞄准亿级互联网目标客户群体；另一方面，发挥本行现有线下网络布局优势，推广应用智能服务模式网点 3,000 余家，以互联网 O2O 方式加快本行全品类金融服务的推广。



本行江苏分行举办“激情创意·动校园”走进高校专题活动



本行北京分行开展融e购 O2O 体验活动

案例

本行资产管理业务升级互联网营销模式。在已实现理财产品大比例上网销售的基础上，广泛通过融e行、融e购平台营销理财产品，并通过融e联与第三方平台加强互动交流，深度挖掘与服务行内外客户。



本行“工银e灵通”宣传图



本行推出的多渠道、多方式、多场景缴费平台“工银e缴费”

本行在机构金融业务领域，为客户创新打造住房公积金综合管理系统、跨省异地缴纳交通违法罚款系统，受到政府和百姓的广泛好评。

案例

本行深圳分行实现辖下 132 家网点全部智能化，成为全国首家实现智能网点全覆盖的分行，并以“餐馆就餐”模式为参照，实现网点人员从柜台走出来，与客户肩并肩、面对面，即时对客户进行精准服务。



本行深圳分行举办智能网点全覆盖新闻发布会



本行深圳分行员工指导客户操作智能终端

工银安盛在第三方平台上线“爱我宝贝少儿重大疾病保险”等合计 5 款保障型产品，实现客户在线投保和续保。同时推出第三方平台保费试算功能，便于客户自主了解产品利益，以及销售人员为客户量身推荐适合的产品。



工银安盛第三方平台保费试算功能



工银安盛在第三方平台上线“爱我宝贝少儿重大疾病保险”

案例

▶ 工银瑞信自2005年成立以来，“十年磨一剑，每年一大步”，各项业务实现跨越式发展，品牌价值声誉卓著。截至报告期末，包括公募、专户在内的资产管理总规模达9,584亿元，居国内基金管理行业第二名。报告期内，工银瑞信为适应移动互联网时代客户营销方式和服务模式的变化，在融+联建立“工银瑞信基金”服务号，实现向所有工行客户发送宣传信息。

资产管理总规模达

9,584 亿元

居国内基金管理行业

第二名



工银瑞信组织召开客户授信交流会议

构建全球品牌

报告期内，本行继续完善海外业务战略布局，助力人民币国际化，提升全球金融服务能力和竞争力。

拓展国际化网络布局

截至报告期末，本行在42个国家和地区

建立了404家境外机构，

与147个国家和地区

家境外银行建立了代理行关系。



信贷总监走访工银墨西哥当地客户

案例

▶ 2015年2月2日，工银标准60%股权收购项目交割典礼在伦敦举行，这是中资银行首次通过并购进入全球交易业务领域，对探索中国银行业经营转型、促进中国金融业改革开放等具有战略意义。

▶ 2015年5月22日，本行收购土耳其 Teftbank 75% 股权交易完成交割，成为首家在土耳其拥有营业性机构的中资银行。2015年11月13日，经境内外监管机构批准，并履行内外部法定程序，该行正式更名为中国工商银行（土耳其）股份有限公司。

助力人民币国际化

报告期内，本行积极支持人民币国际化战略实施，工银泰国、工银阿根廷经中国人民银行授权分别担任泰国、阿根廷人民币业务清算行，在全球银行业中率先构建起横跨亚洲、欧洲、美洲三大时区的24小时不间断全球人民币清算服务体系。本行成功通过CIPS系统完成亚洲地区首笔人民币清算业务，作为全球协调人为中国人民银行在伦敦发行50亿元人民币央票，并办理了上海自贸区首单跨境人民币理财、广东横琴自贸区首单跨境人民币贷款等业务。

案例

▶ 本行东京分行积极把握市场机会，努力实现人民币业务多元化发展，成功办理首笔离岸人民币债券投资业务。

▶ 继2014年12月11日，本行境外优先股在香港联合证券交易所挂牌上市后，本行境内优先股于2015年12月11日在上海证券交易所综合业务平台实现挂牌。至此，本行圆满完成100亿元人民币境内外优先股发行工作。这是本行自2006年上市以来规模最大的全球性资本再融资活动，实现了境外、境内市场协调拓展及境外人民币、美元、欧元三币种同步发行等创新，不仅对夯实我行资本基础、优化资本结构及提升服务实体经济能力具有重要作用，也对丰富资本市场证券品种、促进人民币国际化具有一定积极意义。



本行东京分行举办跨境人民币业务推介会



本行发行境内优先股登记中心现场

人民币清算网络覆盖到全球国家和地区

76 ↑



工银东京分行行长参加人民币跨境支付系统投产仪式



本行首尔分行举办韩、朝跨境人民币推介会



工银泰国及工银阿根廷人民币业务论坛



金融支持 全球同行

报告期内，本行继续深入贯彻国家“走出去”战略，发挥全球化布局和综合化金融服务优势，为中国企业“走出去”及国际产能合作提供全面金融支持。截至报告期末，本行累计支持“走出去”项目 170 个，承贷总额 427 亿美元；境外机构（含境外分行、境外子公司及对南非标准银行集团投资）总资产 2,798.30 亿美元，增长 18.6%。

亚洲案例

工银国际在报告期内累计完成 47 个投行项目，包括 11 笔股票发行 (IPO)、29 笔债券发行和 7 笔并购及财务顾问项目，积极支持战略性新兴产业、现代服务业等产业发展，展现了服务一流客户、执行一流项目的专业能力，凸显了集团综合化服务优势。



1. 工银亚洲在香港西区海底隧道树立的大型广告牌
2. 工银国际领取《国际金融评论》杂志 2015 年度“中国最佳债券承销商”奖项
3. 本行金边分行支持中资企业“走出去”在柬埔寨建厂
4. 本行万象分行自建的营业办公楼大厅

欧洲案例

本行马德里分行紧紧围绕“一带一路”政策，支持中国企业“走出去”、海外企业“引进来”，推动中西经济合作，其开发的融 e 购西班牙馆为广大消费者提供包括食品、母婴、护理和家居等在内的四大类两百多种西班牙原产优质商品。



1. 工银莫斯科参加俄罗斯经济论坛
2. 本行华沙分行欢送中国舰队

北美洲案例

工银加拿大借助北美唯一清算行的品牌优势，全面满足客户跨境结算、货币兑换、汇率风险管理等服务需求。本行美国机构积极服务本土企业，支持当地经济可持续发展，支持当地社区发展建设，向中低收入者和小企业客户提供信贷服务，开展捐赠活动。



1. 工银加拿大网点
2. 本行在美国的纽约分行、工银美国、工银金融三家机构团队合影

南美洲案例

工银阿根廷是阿根廷唯一中资商业银行，通过专设的中国业务板块为“走出去”中资企业及项目提供金融支持，同时为海外企业提供了了解中国市场的窗口，致力于国际业务创新与国际交流合作。

大洋洲案例

工银新西兰精耕细作本地业务，逐步与当地龙头企业建立了信贷关系，报告期内首次获得联席银团牵头行地位，业务领域全面渗透农业、林业、房地产等本地主要行业。



1. 工银阿根廷接受当地农业企业业务咨询
2. 工银新西兰团队风采

非洲案例

本行非洲代表处在大力开拓非洲业务的同时，积极履行社会责任，大力支持中资企业“走进非洲”，促进非洲经济发展。



1. 2015 年 12 月 4 日，易会满行长与南非标准银行集团首席执行官 Sim Tshabalala 共同发布“中国—非洲直连汇款”产品
2. 本行在“中国—非洲投融资论坛”上，与多家中非客户签署合作协议
3. 本行非洲代表处工作团队深入纳比亚某轴矿区开展贷后管理和客户服务
4. 本行非洲代表处组织的驻南非中资企业篮球友谊赛，拉近客户关系，丰富外派人员生活



倡导绿色金融 推进生态友好

52 绿色信贷

54 绿色服务

56 绿色公益

57 绿色运营

本行将绿色低碳理念与企业发展结合，贯穿于金融服务和内部运营全过程，致力于构建国际领先的绿色信贷体系，成为具有良好国际声誉的绿色银行。

绿色信贷

报告期内，本行持续推进绿色信贷机制建设，推动经济与资源环境协调发展，树立负责任的行业典范。并在中国金融学会绿色金融专业委员会指导下，就“环境因素对商业银行信用风险影响压力测试”进行研究，选择水泥和火电行业，在思路、流程、模型和结果上取得突破性进展。

生态保护、清洁能源、节能环保、资源循环利用等绿色经济领域贷款余额

7,028.43 亿元

完善绿色信贷政策体系

报告期内，本行修改或制定 18 个板块、60 个行业（绿色）信贷政策，实现对公司客户的行业全覆盖，并将节能环保确定为重点拓展业务领域，鼓励和引导全行在商业可持续和风险可控的前提下将信贷资源优先投向生态保护、清洁能源、节能环保、循环经济等绿色经济领域。



具体目标包括：境内分行投向绿色经济领域贷款增速高于同期公司类贷款增速；境内分行环境友好、环保合格企业贷款余额与客户数占全部境内法人客户贷款余额与客户数的比重均保持在 95% 以上。

增长 **7.3%**

高于同期公司贷款
余额增速 **3.88** 百分点

加强绿色信贷流程管理与风险管控

本行坚持信贷全流程的“绿色信贷一票否决制”，及时查询客户绿色信贷分类标识并作为对客户总体评估和信贷决策的关键依据。报告期内，积极实施差异化信贷政策，对产能严重过剩行业实行限额管理，同时积极支持在生产规模、工艺装备、成本控制、节能环保等方面具备较强实力的优势企业在兼并重组、技术改造、节能减排、“走出去”等方面的资金需求，做好高风险劣势客户融资退出和风险化解工作，促进行业结构调整和转型升级。截至报告期末，本行在对钢铁等 5 个产能严重过剩行业劣势客户压降 155.8 亿元融资的基础上，为推动行业转型升级、兼并重组等方面增加融资 109.6 亿元，积极促进了行业结构调整和转型升级。

谨慎类和退出类客户表
内外融资下降

155.8 亿元

同时，本行加强对涉及淘汰落后产能企业的融资风险防控工作，密切跟踪国家政策变化，借助行业信贷政策、行业限额管理等相关措施，有效防范全行落后产能风险；持续推进对涉及重金属排放等重点领域融资风险管控。

绿色信贷保障措施

严格评价考核，提高绿色信贷执行力。为贯彻绿色信贷导向和价值观，本行绩效考核指标体系涵盖了经济效益指标、风险成本控制指标和社会责任指标，体现业务发展与风险防控并重、激励与约束协调的风险平衡导向。高管绩效考核指标体系中包含每股社会贡献值；各分支机构季度绩效考评指标体系中含有绿色信贷定量指标。

提高绿色信贷管理信息化水平。绿色信贷统计系统中增设“节能环保项目与服务”统计标识（含节能环保项目与服务分类、项目节能减排成效等 8 个分项指标），梳理、校验、提升全行法人客户项目贷款绿色信贷分类和统计数据质量。

提升全行绿色信贷能力与价值观建设。本行采用现场讲座、视频培训等多种方式构建多层次、多渠道的绿色信贷培训体系，培训内容涉及绿色信贷相关产业政策、行内政策制度与管理要求等。同时，积极参与各类行外绿色金融发展交流，取得广泛共识。



案例

本行北京分行支持某节能服务有限公司冀北地区电能替代燃煤锅炉改造合同能源管理项目。该项目确定针对该公司下属 416 家单位以电锅炉替代原有燃煤锅炉，以及 55 家以碳晶电暖器替代原有燃煤锅炉，以满足使用单位采暖需求。本行为该项目设计了融资方案，贷款总额 9,600 万元。

该项目每年可减少排放量

粉尘 **12,139** 吨

CO₂ **44,496** 吨

SO₂ **1,339** 吨

NO_x **669** 吨



案例

本行大连分行支持大连地铁 2 号线建设。大连地铁 2 号线是大连市政府规划建设的关系民生、关系地区经济持续发展的重要基础设施。该项目的建成将全面改善大连市交通拥挤状况，落实大连市“西拓北进”发展规划。本行积极参与该项目建设，为项目资金运转提供有力保障，缓解大连市中心交通压力，化解产能过剩，推进绿色信贷。

案例

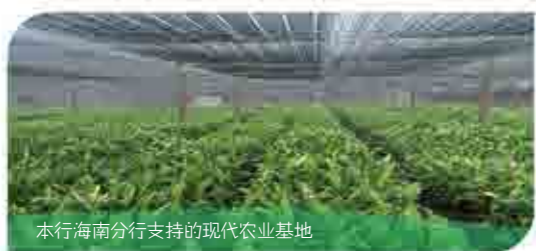
本行山东分行支持某节能科技公司节能材料项目。该公司致力研究开发聚氨酯保温节能一体化板产品系列，承担了两项省级技术创新计划，已完成 4 项专利技术成果转化，拥有 12 项专利授权，下设 PU 材料研发、复合材料、系统设计、一体化产品体系等研发机构。其集成房屋产品是一种集约节约材料、保温、安全、节能、环保、再生利用为一体的新型建筑模式，符合现代建筑市场发展需要。



某节能科技公司聚氨酯保温节能一体化板产品系列及其集成房屋产品

案例

本行陕西分行全力推进风力发电项目建设。重点支持“九大电力集团”在陕新建风电项目 26 个，项目总投资 200 亿元，截至报告期末，累计投放项目贷款 122 亿元。上述风电项目并网发电后，将优化陕西省电力生产的产业结构，为陕西省节能减排任务目标做出较大贡献。



本行海南分行支持的现代农业基地

案例

本行福建分行支持某集团建设熟料水泥生产线及配套城市生活垃圾处理系统。作为福建省首家水泥窑协同处理垃圾示范企业，该集团正在建设一条熟料水泥生产线，并配套余热发电、城市生活垃圾处理系统，同时预留污泥处理场地。项目预计年处理生活垃圾 13 万吨。

绿色服务

报告期内，本行创新应用智能服务模式网点 3,000 余家，开创以客户为中心的肩并肩服务方式，全流程电子化、无纸化，持续践行绿色金融理念。截至报告期末，全行物理网点 16,732 家，自助银行 2.9 万家，自动柜员机 9.98 万台。同时，本行持续加快手机银行、电话银行、网上银行等渠道的建设和创新。报告期内，本行个人网银、企业网银用户分别增长 11.6% 和 12.5%，电子银行交易额增长 30%，电子银行业务笔数占全行业务笔数的比例比上年末提高 4.2 个百分点至 90.2%。

手机银行全面升级。2015 年 11 月 9 日，融 e 行移动端上线，实现平台开放、客户开放、业务开放，他行客户可注册融 e 行，客户无需登录即可浏览各项业务。融 e 行移动端打破了旧版手机银行的界面格局，新增“智服务”和“惠生活”两大页面，汇集“金融日历”、“猜你喜欢”等智能功能，整合缴费、银医、电影演出、酒店机票等生活服务，改善了客户体验。

电话银行呼叫中心持续开展人工电话分流工作，余额及开户行查询成功分流率在 97% 以上，夜间人工呼入量降幅 55%。全年人工电话（非信用卡）接听率保持在 90% 以上。包括融 e 联在内的短信及第三方平台业务量保持高速增长，日均业务量是人工电话的近 2.5 倍，第三方平台日均业务量同比增长 61%，有效控制服务成本。

个人网银开放化、智能化改造。报告期内，个人

网银在融 e 购 B2C 商城试点销售理财产品，探索电商化销售模式，为行内外客户提供一站式交易服务。运用大数据技术，配置“看了又看”、“看了又买”、“买了又看”等分析模型，在线推荐符合客户需求的金融产品和服务。增加“个人中心”板块，为客户图形化分类展现个人资产与负债情况，引导客户操作。提供金融日历服务，应用日历形式改善客户日常金融生活。推广工银 e 缴费，将关乎民生的水、电、煤、燃气等公共服务行业作为营销重点，将有收款需求的企业和有付款需求的个人紧密联结，打造推广具有应用场景和应用客户的互联网金融产品。

企业网银重点攻关世界 500 强中资企业和大型集团财务公司并取得突破。报告期内，银企互联服务对内地非金融世界 500 强企业的覆盖率达 86%。启动对有贷小微企业专项营销，大力提升小微客户电子银行业务捆绑。通过对企业网银证书版客户开展长期不动户清理、存量客

全年人工电话（非信用卡）



银企互联服务对内地非金融世界 500 强企业



第三方平台日均业务量



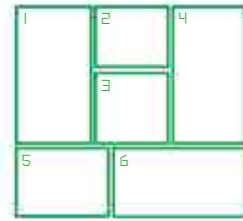
案例

▶ 本行打造高速公路 ETC 卡。该系统利用车辆自动识别和收费数据计算机网络处理，实现不停车自动收费，缓解收费站拥堵、提升通行效率，实现“绿色交通、环保出行”。据测算，ETC 通道车辆通行可比普通的停车收费大幅减少二氧化碳排放量。

本行与部分地区的 ETC 卡发行方合作，推出联名储值类 ETC 借记卡和 ETC 全国统一充值平台项目。目前，北京、四川、青海和贵州四家分行合计发行 500 余万张 ETC 联名借记卡。报告期内，本行首家实现 ETC 借记卡全国异地充值圈存服务（目前暂支持北京地区），即在我行所有的自助终端均可进行 ETC 借记卡的充值功能，从真正意义上实现了全国 ETC 项目的互联互通，提升了全国交通管理和本行金融服务的水平。

绿色公益

报告期内，本行坚持组织员工参加植树造林、义务清洁等环保公益活动，进一步提高员工“美丽中国自觉行”绿色环保意识，将低碳健康理念与户外活动相结合，以实际行动清洁环境，致力社会公益。



1. 本行国际结算单证中心员工清理长城垃圾
2. 本行福建分行员工清扫尤溪县公园步行道
3. 本行北京分行开展义务清洁环保公益活动
4. 本行数据中心（上海）植树节活动
5. 本行软件开发中心开展“绿色环保从我行”植树接力活动
6. 本行陕西分行保护汉江活动



绿色运营

报告期内，本行积极践行绿色运营理念，大力推广无纸化办公，采取多种手段创新节能减排模式。

倡导绿色办公

为响应节能环保号召，履行社会责任，本行不断加大科技投入，持续推进办公信息化建设，全行搭建起了集流程管理、办公业务集中处理、文件资料实时发布、规章制度实时查阅、领导批办、文件资料安全控制等功能于一体的办公信息化平台，并按照“统一规划、整合高效、分级管理、各负其责”的原则稳步推进各办公子系统建设，

先后完成了新公文系统、行政印章管理系统、外事管理系统、会议管理系统、考勤管理系统、集团通讯录、办公用品管理、出入证卡管理等十几个办公子系统的投产与应用，基本涵盖办公管理各个领域，提高了无纸化办公水平。

创新节能减排模式

通过将总部 A 座办公楼首层大堂 6 台空气处理机组运行模式改为变频控制、按季节变化及时调整制冷机的出水温度等措施，优化楼宇空调制冷集成控制，提高换热效率，减少水电消耗，有效实现节能和控制目标。



通过优化用水主管道截门调节供水用量，建立饮用水间剩水回收和保洁用水再利用机制，实现直饮水过滤废水输送中央空调冷却塔再利用，年节水 4,000 余立方米。

加强对办公区、机房照明及空调设施设备巡检和监控，倡导“走楼梯不坐电梯”、“光线足不开灯”、“温度适宜就不开空调”等做法，增强员工的节能理念。同时，通过在办公楼加装节电器、夏季空调减少运行半小时等措施节约用电，每天节省电能几千度。

降低车辆能源消耗

报告期内，本行总部对原由各部室自行调配使用的业务经营用车实施集中管理、统一调配，遴选留用部分车况较好的车辆，剩余的封存。车辆集中管理大幅提高了车辆使用效率，日常出车频次明显降低，车辆运行成本大幅下降。同时，加强车辆用油管理，加油卡一车一卡、专车专用，对油品、用量、加油站等内容按车辆情况分别进行限定，按需分配，并对油耗较高车辆进行专项检查，对车辆加油实行更完善的管理。报告期内，本行总部直接管理车辆全年耗油量 94,186 升，较上年降低 5,983 升，节省 5.97%。

本行总部直接管理车辆全年耗油量

94,186 升

较上年降低

5,983 升

节省

5.97%

案例

线上营销活动应用广泛。本行广泛采用网络视频、flash、软文、H5轻应用等线上手段在第三方社交媒体中开展社会化营销，传统的印刷海报、宣传折页等形式逐渐减少。线上社会化营销手段具有传播范围更广、成本更低、节能环保等优点，而营销效果好于传统方式。其中，“Fune（放肆）吼·融e购”活动点击量超过7000万次，发放融e购电子券300余万张，吸引400余万客户参与。融e行移动端上线时，本行策划“小象是怎么火起来的”微博热门话题，获得1400余万次曝光，在2015年11月18日生活话题榜排名第一，并进入总榜单前十名。

案例

本行数据中心（北京）办公楼直饮水机设备废水回收与再利用。数据中心（北京）办公楼直饮水机设备在制水过程中会产生一定量的废水，为节约能源、减少排放，报告期内，该中心对 17 台直饮水机设备废水做了回收再利用改造。改造后，直饮水机产出的废水利用率达到 100%，年节约用水约 1.428 吨。



本行数据中心（北京）办公楼直饮水机设备废水回收利用系统平面图

本行数据中心（上海）采用多种方案与改造措施，努力降低信息系统运行能耗，使中心整体运营更趋节能。一是利用冷水机组能效特性，打破水冷系统冷却水温度及冷冻水温度设定值常年不变的状况，提升冷水机组运行效率。二是利用休眠技术，降低低负载不间断电源（UPS）能耗。三是调整中心嘉定园区免费制冷控制策略，通过实施水泵变频器改造工作，在冬季利用外界自然冷源，实现嘉定园区免费制冷设备带载运行。

报告期内，数据中心（上海）外高桥园区及嘉定园区合计节约用电量

3,040,000 千瓦时

节约电费约 **225** 万元

数据中心（上海）
水冷系统



数据中心（上海）
嘉定园区机柜机房
设置冷热通道封闭





强化内控合规 建设诚信金融

- 62 保护消费者权益
- 64 坚持合规自律发展
- 66 引领诚信金融消费

诚信是银行发展的基石。本行积极践行“工于至诚，行以至远”的价值观，持续强化消费者权益保护，坚持合规自律发展，自觉规范金融服务，积极防范和化解相关风险，积极参与构建诚信金融消费环境。

保护消费者权益

报告期内，本行将消费者权益保护理念纳入全行公司治理和经营发展战略，重点从机制完善、服务收费、客户投诉、知识宣传等方面，切实保护消费者权益。

不断健全消费者权益保护机制

本行建立健全事前、事中、事后全流程消费者权益保护管理体制，推动消费者权益保护工作系统化、规范化和制度化，不断巩固消费者权益保护与业务经营协调发展局面。

本行在企业文化建设中突出消费者权益保护，将“以客户为中心”的经营理念贯穿落实到经营管理各环节。编制《消费者权益保护员工手册》，在《新员工培训教材》中突出明确消费者权益保护相关内容，通过针对性分级、分类培训，提升全行员工保护消费者权益的主动性和工作水平。

报告期内，本行开展消费者权益保护工作相关培训 4,500 余场，培训员工 15 万余人次，3.2 万余名员工参加中国银行业协会消保知识学习，7.2 万余名员工参与网上消费者权益保护业务知识集中测评。

开展消费者权益保护工作相关培训

4,500 场次

培训员工
150,000 人次

持续优化产品和服务收费

报告期内，本行认真落实服务收费相关监管要求，持续优化产品和服务收费政策，不断提升服务收费规范化管理水平。进一步降低金融消费者费用支出，主动对符合小额账户管理费和年费减免条件的账户实施减免，及时下调芯片卡工本费收费标准。

本行 2015 版服务价目表中政府定价政府指导价 13 项，市场调节价 186 项；比 2014 版价目表减少 49 项，其中合并减少 36 项，取消 13 项，无新增和调高收费项目。

2015 版服务价目表

无新增和调高收费项目

案例

本行内蒙古分行在门户网站上开辟专栏，告知可为每个客户提供一个免收账户管理费和年费的账户；要求柜员或大堂经理主动告知客户有关服务免费政策；组织辖内分支机构开展自查自纠，以及不规范服务收费清理工作。

及时妥善处理客户投诉

报告期内，本行继续高度重视客户投诉处理，将客户投诉管理纳入消费者权益保护范畴，由总行消费者权益保护办公室组建专门团队统一管理。

- 不断健全投诉管理工作长效机制，如客户投诉小额补偿机制、多层级和跨地域协调联动机制、突发情况应急响应机制和投诉问题源头治理机制等
- 及时妥善处理各渠道受理的投诉问题，努力提高投诉处理的质量和效率
- 自觉把客户投诉作为改进服务的宝贵资源，通过提高客户投诉管理信息化和精细化水平，主动查找和解决本行存在的不足

报告期内，本行受理客户投诉共计 1,109 件，其中重复投诉 101 件，客户对投诉处理满意度持续提高。

全面开展金融知识宣传

报告期内，本行完善常态化消费者金融知识宣教体系，常态化与集中式宣教相结合，有针对性地开展消费者金融知识宣教。适应移动互联网时代消费者阅读方式变化，通过官方微博、融 e 联、第三方平台和营业网点无线网络平台，向消费者介绍金融消费知识和风险防范要点。结合消费者金融知识需求，组织开展“3.15 主题宣教”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“打击非法集资宣传教育活动”等集中式宣教活动。



案例

本行陕西分行针对“网点现场服务管理”类客户意见较多的 10 家网点进行实地调研，了解投诉产生的主要原因，帮助网点解决实际问题，改进服务措施，以服务为基础促进网点经营管理水平的协调发展，并为以后的服务分析及服务考核提供科学的依据。



本行陕西分行对客户意见较多的网点进行了实地调研

本行在中国质量协会客户满意度调查中四大行排名

第 **1** 名



本行福建分行通过第三方平台开展金融知识宣教



本行贵州分行开展反假币知识宣传



本行宁波分行开展保险知识宣传



本行青岛分行开展金融产品下乡



本行广东分行在社区开展金融知识宣传

坚持合规自律发展

报告期内，本行以合规文化为先导，推进内控体系建设，稳健经营，打造诚信、合规、廉洁的企业形象。

强化合规管理机制

本行坚持依法合规经营，积极完善合规管理工作机制，严格遵循有关法律、规则和准则要求。

- 注重对各类监管规则的跟踪、分析解读和传达落实工作，确保及时有效地贯彻国家各项政策措施和监管要求
- 从制度、人员、工具等多个方面持续完善合规审查机制，确保本行能够在守法合规的基础上推出创新的产品和服务
- 不断加强基层机构合规管理，确保包括营业网点在内的基层机构经营依法合规
- 积极推进员工合规教育，制定《合规教育管理办法》，搭建合规文化宣传平台，广泛开展各类内控合规文化主题活动，培养员工自主合规意识，夯实本行合规经营基础

推进内控体系建设

本行持续推进内控体系建设，制定首个覆盖境内外机构的内部控制体系建设规划，确立新时期集团内控建设基本框架。

- 加强集团制度统筹，印发境外机构制度管理指导意见，完善制度标准化建设机制，投产应用新版制度管理系统
- 组织开展境内分支机构内控评价，通过扩大非现场指标权重、优化评价系统、规范评价内容和流程，提升评价质量和效率
- 优化监督检查统筹，修订监督检查整改制度，确定问题有整改、结果有确认、过程有监督、效果有评价、差评有问责的全闭环整改管理流程
- 针对存款安全管理、代理业务、新发生不良贷款等领域积极开展有针对性的重点检查
- 优化运营风险核查管理，加大问责工作力度
- 持续推进内控信息化建设，推广合规指数和文本挖掘等新技术，加强内控监测分析

案例

▶ 报告期内，本行制定并印发《案件防堵工作规定》、《案件防范责任制管理办法》和《案件风险排查管理办法》，三个管理办法全面构建了本行案防工作组织架构、工作职责、内容和流程，将案防工作各项要求贯彻落实到日常工作中，案防管理工作更具体、职责分工更明确，有效指导各级机构及时发现和处置潜在案件风险，履行案防工作职责，共同提升全行案件风险防范能力。



本行数据中心(上海)与总行运营内控及案件防范委员会

▶ 本行数据中心(上海)积极推动运维自动化工作，截至报告期末，中心制操作步骤数(步骤)减少12.9%，其中平台制批量自动化率92.03%，提高2.09%，有效提升了生产运行管理效率，降低了人工操作风险。

督促员工廉洁自律

报告期内，本行通过加强纪检监察机制建设、员工廉洁教育、监督执纪问责等措施，扎实推进跨国别、跨机构、跨区域、跨监管背景下的廉洁自律建设。

- 突出抓好各级监察机构设置和人员配备，健全完善纪委工作机制，建立覆盖全集团的感成体系，开展典型案例剖析通报
- 通过在行内网和公众服务号开设专栏、片区培训、廉洁文化故事及漫画征集、职务犯罪警示教育基地参观等多种方式开展纪律意识教育，引导广大员工在理想信念上坚持“高线”，在纪律规矩上不触“底线”
- 深入监督检查，延展监督执纪广度，坚持问题导向，加强对费用审批、项目决策、款项支付等财务管理重点环节的检查，强化监督执纪深度
- 积极畅通信访举报渠道，对线索具体、影响面大、情况紧急的问题由总行组织直查，实现快查快结，对员工的苗头性问题、倾向性问题通过巡视、信访核查、执法监察、员工异常行为排查等渠道及时获取违纪线索，早发现、早提醒、早纠正、早处置



全行纪检监察干部本行廉洁文化发布会



本行云南分行员工开展廉洁自律学习

引领诚信金融消费

报告期内,本行持续深化建设最安全银行活动,完善责任采购机制,认真履行反洗钱职责,构建诚信金融消费环境。

建设最安全银行

报告期内,本行依托大数据信息化手段和创新安全技术防范应用,广泛开展全员安全知识宣传教育,加大安全监管检查力度,维护客户人身、财产安全,为安全运营与客户服务提供保障。

- 依托自主研发的外部欺诈风险信息系统构建全覆盖、全渠道、全天候的立体化、智能化防控电信诈骗网络,累计帮助客户查堵电信诈骗5.87万余件,合计避免损失7.06亿余元,赢得了社会公众广泛赞誉与好评
- 以总对总方式与公安部建立全功能、全业务条线的网络协助执行查控平台,有利于快速精准侦查和打击犯罪、控制涉案资金与保护受害人资金,有效提升网络资金查控效能,树立了金融业界警银协作风险防控标杆
- 广泛收集各类外部欺诈风险信息,积极参与建立完善社会诚信与失信惩戒体系,并有效支持各级机构和业务条线进行多维度、全方位风险监测预警
- 研究建立公民网络身份可信体系,加快推广eID芯片借记卡,为个人客户在网络环境下建立人证合一的身份识别机制
- 积极推动报警监控联网综合管理平台建设,通过远程报警、视频监控和对讲系统的综合应用,即时发现、精确处置自助银行蓄意破坏机具、打架斗殴等各类治安事件3,100余起,提供即时风险提示和服务支持44万余次,为客户提供了安全有序的服务环境
- 强化重点时段、重点领域和重点部位的安全防范举措,认真开展防抢、防盗、防火、防暴、反恐等应急演练,增强员工安全意识和风险防控能力,形成良好的安全文化氛围

本行境内外各级机构组织开展应急演练20余万次,参与演练30余万人次。



案例

▶ 本行数据中心(北京)重点加强产品应用安全测试,积极应对外部入侵和攻击,有效防止本行业务系统被外部入侵,同时,主动跟踪外部变化趋势,优化假冒网站发现策略,实现对假冒网站的快速发现、封禁及客户端拦截响应机制。



加强集中采购管理

本行禁止不良行为供应商参与本行集中采购项目,集中采购过程中的关键环节均需确认项目供应商是否纳入禁入名单库,如发现供应商已纳入禁入名单库的,则中止该项目集中采购。报告期内,全行新增不良行为供应商19家,累计148家。

- 建立组织形式、运营机制、制度办法、业务流程“四统一”的集中采购管理体系,以及使用人、主管人、审批人、采购人、监督人共同参与、相互制约的“五分离”运营机制,规范了全行集中采购行为,加强了采购风险控制
- 重新修订《商务谈判通知书格式文本》,包含供应商的社会责任绩效的要求
- 在集中采购过程中,坚持公开、公平、公正的原则,树立风险、廉洁、效率、物有所值意识,逐步构建完整的集中采购项目全生命周期管理,不断提升集中采购效益

认真履行反洗钱义务

报告期内,本行严格遵守我国及境外机构驻在国反洗钱与反恐怖融资法律法规,认真履行反洗钱社会职责和法定义务。全面深化反洗钱集中处理和综合试点改革,加强对可疑交易的系统监控、人工分析和质量抽检;积极配合监管部门和执法机关反洗钱调查,涉恐资金查控和国际追逃追赃工作,为打击洗钱及上游犯罪活动提供有力证据;分层级、多渠道地利用电子显示屏、条幅、发放折页等开展主题鲜明、形式多样的反洗钱宣传活动,增强社会公众对各类洗钱犯罪的防范意识。

案例

▶ 监管部门和公安机关根据本行提供的线索破获多起洗钱及恐怖融资案件,人民银行对本行可疑报告质量和集中研判模式给予充分肯定,认为92%的可疑报告,97%以上的涉恐融资报告具有中等以上情报价值。

▶ 本行内蒙古分行指导全球各网点以“了解您的客户”为出发点,办理业务时按规定认真核实客户提供的有效证件,做好客户初次识别,持续识别或重新识别工作,及时对客户资料信息进行审核和更新,多渠道、多举措补充完善客户缺失信息,并做好客户信息维护,全行客户信息完整率进一步提升。



本行始终坚持“以人为本”的理念，从劳动用工、民主管理、员工成长、人文关爱等各方面切实维护员工合法权益，促进员工全面发展，努力打造员工与企业同进步、共发展的和谐银行。

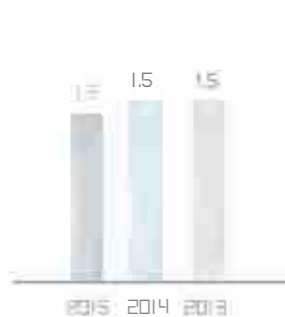
员工总数(人)



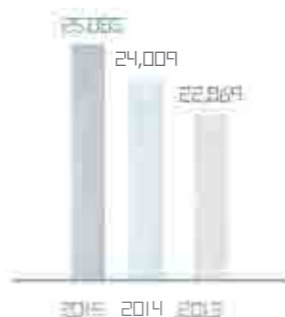
男女员工比例(%)



新进员工数量(万人)



少数民族员工人数(人)



外籍员工人数(人)



注：集团披露口径（含境外人员，不含劳务人员）。外籍员工人数 2013 年未明确统计。

劳动用工

报告期内，本行认真贯彻落实《劳动合同法》等国家相关法律法规要求，不断建立完善各项劳动用工制度，依法合规做好劳动合同的协商与签订工作，以书面形式明确银行与员工双方的权利和义务，为保护员工权益提供法律依据。对境外机构当地雇员，根据当地政策法规的要求，签订相关劳动合同或协议。严格落实国务院《职工带薪年休假条例》，不断完善带薪休假制度，切实保障员工休息休假权利。

本行认真贯彻国家薪酬福利方面的政策规定，按时足额发放员工工资，建立正常工作员工月度税后实发收入不低于当地最低工资标准的承诺保障机制。严格履行《社会保险法》和《住房公积金管理条例》规定的各项义务，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金。同时，按照国家有关政策，建立企业年金和补充医疗保险等补充保障制度，逐步构建起多层次的养老和医疗保障体系，有效满足员工多元化需求。

民主管理

报告期内，本行继续充分发挥职工代表大会和工会在维护职工合法权益中的作用，坚持行务公开。

职工代表大会

本行进一步完善职工代表大会制度，充分发挥职代会在经营发展重大决策和解决涉及员工切身利益等重大事项上的作用。报告期内，本行总行召开了职工代表会议，听取职工监事述职报告，选举产生新一届职工代表监事，各一级（直属）分行、直属机构均如期完成2015年度职代会议程。



工会

截至报告期末，本行工会建会率100%，依法维护员工参与和组织工会的权利，充分发挥工会在稳定协调劳动关系、维护职工合法权益中的作用。工会高度重视职工意见反馈，积极参与和推动涉及员工切身利益的规章制度与政策措施的制定及贯彻落实，并在相关规章制度出台前依法组织履行民主程序，广泛征求员工意见和建议，重点维护好员工收入分配、休息休假、获得劳动安全卫生保护、接受职业技能培训、享受社会保险和福利等合法权益。

行务公开

本行按照《中国工商银行行务公开制度实施办法》及时公开本行经营决策、发展目标、经营绩效，以及员工收入分配、福利待遇、岗位竞聘等与员工切身利益相关的事项，有效落实员工知情权和监督权。

案例

▶ 本行甘肃分行为倾听员工诉求，加强与员工沟通，调动广大员工工作积极性，开通了“行长热线”，员工来信答复率100%。



员工成长

报告期内，本行持续关注员工成长，为员工提供多通道的职业发展路径，科学加强绩效管理，高度重视培训工作，积极促进多元文化交流与融合。



胡浩副行长兼董事会秘书赴本行总行金融市场部调研看望员工



本行山东分行开展员工职务竞聘

职业发展

- 针对不同岗位、不同梯队、不同能力、不同年龄的员工，实施有针对性的职业设计与能力培养，为员工成长提供坚实的支撑，帮助员工按企业需要和个人兴趣实现长远职业发展
- 加强和完善岗位职级体系管理，拓宽员工晋升发展空间，建立健全涵盖多岗位类别，“纵向可晋升、横向可交流”的新型职业发展模式，形成适合各类员工成长的职业晋升机制，为员工实现自身发展提供广阔平台



本行浙江分行组织开展员工技能比赛

绩效管理

本行遵循科学和效率原则，合理确定岗位职责，有效配置人力资源，实行全流程绩效管理体系。积极倡导由员工高度参与的承诺型绩效文化，以岗位价值为核心、以员工履职能力和工作业绩为依据的薪酬分配机制，使用绩效计划、绩效沟通、绩效考核和绩效应用等方法，引导员工讲求绩效贡献、关注自身专业能力发展，实现员工个人能力发展和企业业绩提升的同步增长。

培训提升

本行以完善员工培训与资质认证“两个体系”为重点，为所有员工提供职业成长的发展空间。

- 实施“十大专业型人才培养工程”，实行“学籍学分制”、“面授+网络+实践”、“训用结合”等系统化、持续化的培训模式和机制
- 推行全员学习积分管理，建立涵盖各级各类员工的学习课程、积分标准和训用结合机制，全员培训发展路径进一步深化
- 启动信贷专业资质认证试点项目，实施涵盖前中后台全体人员的业务培训与资质认证
- 加强考纪管理和考场建设，提升专业资质考试认证工作品质，打造本行金融人才聚集高地和核心专业优势
- 采取“逢训必考”评估反馈机制、“学习+实践”二元培训模式等，扎实推进国际化人才、网点负责人实战能力提升等重点项目
- 开展师资“去行政化”、“全员阅读”、案例教材、移动学习等培训资源和渠道建设，人才培养工作的专业性、针对性、实效性显著提升

报告期内，全行共完成

各类培训 **5.2** 万期

参训 **415** 万人次

人均受训 **11.4** 天



本行厦门分行组织信贷精英队伍培训班

案例

本行山西分行着力构建省分行、二级分行、支行三级分层培养模式，组织开展对管理类、客服类、销售类、运行类、专业类五大类青年员工的示范培训班，报告期内参训人员共计 378 人。并要求各二级分行以省分行示范培训班为基础模版，根据本行实际需求，创新培训方式与内容，统筹安排五大类员工的分类滚动培训，形成独具分行特色的青年员工培养模式。引导支行、网点关注青年员工培养和发展，在日常工作中开展针对性的教育培训和帮助指导，给予青年员工更多实岗锻炼和学习的机会，在全行上下形成重视青年员工成长的良好氛围。

多元融合

本行尊重员工的宗教信仰自由，在人员招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各环节，严格遵守国家有关法律法规的规定，对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁、平等对待，积极创建人尽其才的用人环境，打造员工平等发展的平台。致力于推动不同国籍员工之间的多元文化交流，定期组织境外机构当地雇员到境内机构交流工作，持续加强当地雇员在本行业务产品、管理理念以及中华文化方面的培训，定期开展全球荣誉雇员评选，不断提升文化融合度。截至报告期末，本行外籍员工 8,586 人，增长 18.6%。

人文关爱

报告期内，本行持续重视员工健康与安全保障，创新和完善员工救助机制，关爱女员工与离退休员工。

关爱员工身心健康

报告期内，本行定期组织员工进行健康检查，广泛开展各类文体活动，大力推进员工心理健康关爱工程，通过举办心理健康专题讲座等，加强对员工的人文关怀和心理疏导，倡导科学的生活方式，进一步提高员工身体素质，激发员工工作和生活热情。

此外，为确保境内外员工及时获取安全风险预警信息，提升安全防范技能，本行在网讯开设“全球安全风险”专栏，包括“安全风险地图”、“即时安全风险”、“安全风险深度分析”、“安全防范指南”四个子栏目，实时发布全球安全风险信息和风险防范策略，供员工查询工作所在地和差旅目的地当前安全风险形势，做好风险防范准备。



本行吉林分行组织员工运动会

本行安徽分行组织员工体检

本行阿联酋机构组织员工参加长跑活动

案例

▶ 本行广东中山分行员工平均年龄 36 岁，40 岁以下员工占比 60%，青年员工是该行主力军。中山分行把关爱青年员工作为“一把手工程”，实施“青年员工安心工程”，举办青年员工集体婚礼、新入行大学生座谈会、装修改善集体宿舍、新入行员工趣味游园、开展“十大优秀新入行年轻员工”评选等系列活动，让青年员工安心乐业。



本行广东中山分行举行青年员工集体婚礼

帮扶困难员工

报告期内，本行不断创新和完善救助机制，在总行年内两批集中救助的基础上，试点推行“小额度、多频次”专项救助，专门用于对突发重大疾病、意外事故或遭遇自然灾害造成生活困难的员工进行慰问救助，解决了员工突发性、临时性、特殊性困难。



本行宁夏分行慰问困难员工

案例

▶ 2015 年 6 月，新疆伊犁发生洪水、泥石流及内涝灾害，14 户员工（其中 10 户少数民族员工）房屋被毁无家可归。本行新疆分行立即开展慰问救助并向总行报告情况，总行追加拨付 20 万元专项救助金，在即将临近的民族节日前将救助金送达每名受灾员工。

本行总部共发放特困救助金

8,000 万元

累计救助慰问各类困难员工

30,000 人次

案例

▶ 本行宁波分行通过与一线员工的面对面沟通交流，了解到有些网点业务繁忙，尤其是中午用餐时间短、人流量大，很多前台柜员无暇外出买饭。针对这一问题，该行决定开展“送餐到网点”活动，并成立了专门送餐小组，发挥职工食堂作用，每天提前采购、及时加工，再派车送餐到岗，严把饭菜质量关，餐具处理做到一洗、二清、三消毒。同时，在饭菜搭配上，突出本地特色，定期征求员工意见及时调整菜单，尽量为一线员工提供健康可口的饭菜。

关爱女员工

报告期内，本行根据办公环境状况和女员工需求，因地制宜推动“爱心妈妈小屋”建设，为孕期哺乳期女员工健康孕育提供良好环境，得到了广大女员工的好评。并深入做好对单亲困难女员工的关爱和帮扶，通过搭建女职工结对子帮扶活动平台，使先进女劳模、巾帼文明岗负责人、工会女干部与单亲困难女员工建立起长期帮扶关系，从思想上、工作上、生活上等多方面关心帮助单亲困难女员工，鼓励她们树立战胜疾病和困难的勇气和信心。



本行江西分行爱心妈妈小屋一角



本行河南分行女职工结对子活动



本行数据中心（北京）举办职场女性形象讲座



本行河北分行女员工包饺子比赛



关爱离退休员工

本行在各一级分行、直属分行、直属学院成立离退休人员工作领导小组，配备足够工作人员，努力做好全行离退休人员待遇落实和服务管理工作。报告期内，共组织约16万名离退休人员体检；走访慰问约16万名离退休人员；为3,156名年满90周岁的老同志发放高寿慰问金共计320万元；依托1,623个离退休人员活动中心和17所自办老年大学，开展门球、舞蹈、健身、合唱、书画、摄影、台球等娱乐活动，促进离退休人员工作从“物质养老”、“待遇养老”向“文化养老”、“快乐养老”转变。

离退休人员体检 **16** 万名

走访慰问离退休人员 **16** 万名

为 **3,156** 名年满 90 周岁的老同志

发放高寿慰问金共计 **320** 万元

案例

▶ 本行北京分行在九九重阳节组织离退休员工参加“阳光老人”访谈会，邀请嘉宾中有近耄耋之年还活跃在社区的抗日老兵，有多年照顾邻居高龄老人的“活雷锋”，有积极投身公益事业的“热心肠”，有常年在老年大学教授课程的“老教师”，还有退休后在区法院帮助法官正确裁决多起案件的优秀人民陪审员等。他们以大家乐意听、听得懂的方式，讲述自己的经历与感想。动情处，台上潸然泪下，台下掌声雷动。参加访谈会的离退休员工都很受触动和启发。表示通过学习这些先进典型的事迹，自己的心态也越来越阳光，不仅能更好地享受晚年生活，老有所为的热情也在不断高涨，希望能寻求作为空间，影响、带动身边人，共同释放正能量。



本行北京分行组织“阳光老人”访谈会



参与公共建设 培育公益理念

- 80 定点扶贫
- 82 社会帮扶
- 83 助力科教
- 84 志愿服务
- 86 海外公益

本行始终坚持社会效益和经济效益的有机统一，在努力为股东、客户和员工创造价值的同时，全面培育自身公益理念与爱心品牌。报告期内，本行在公益事业领域共投入 5,575 万元。

定点扶贫

报告期内，本行于四川省南江县、通江县、金阳县和万源市推动各类定点扶贫项目，投入扶贫资金共计 1,160 万元，集中开展一系列教育、卫生、产业扶贫等项目，投放信贷资金 5 亿元，有力支持了定点扶贫地区经济社会发展。

投入扶贫资金 **1,160** 万元
投放信贷资金 **5** 亿元

中国工商银行烛光计划

捐款 60 万元表彰优秀山村教师 300 人，以鼓励更多教师扎根农村、奉献教育。截至报告期末，累计表彰优秀教师 1,490 人次。此外，捐款 80 万元与当地教育部门联合组织开展乡村教师培训，其中南江县 130 人、万源市 130 人、通江县 110 人、金阳县 30 人，人均投入 2,000 元。



少先队员为优秀山村教师佩戴红花

中国工商银行启航工程

捐款 150 万元资助优秀贫困大学生 300 人，帮助成绩优秀但无力承担大学学费的贫困新生步入大学校园。截至报告期末，累计资助 2,040 余名优秀贫困大学新生圆了大学梦。



中国工商银行启航工程 2015 资助大学贫困新生启动仪式合影留念

中国工商银行阳光校园

捐款 540 万元修建通江县广纳中学 1,200 平方米宿舍楼、南江县凉水希望小学 1,050 平方米食宿楼和万源市铁矿中学 1,200 平方米综合楼。捐款 90 万元为万源市八台乡中心学校、万源市石塘中学和南江县凉水希望小学各修建一个塑胶操场。



本行修建的阳光宿舍楼



本行修建的阳光宿舍楼

爱心溪桥

捐款 20 万元为通江县陈河乡陈家坝村修建一座桥梁，解决陈家坝小学 100 余名师生过河安全问题，及 3 村 6 社 1,500 余人出行难问题。

绿色生态扶贫

捐款 100 万元，在通江县 4 个村和南江县 1 个村各投入 20 万元，为政府建档设卡的 1,000 个贫困户购买种猪 2,000 头，并联系相关公司提供饲料、养殖技术及出栏后回购。预计每户可因此增收约 2,000 元。

金融服务扶贫

把信贷资金与捐赠资金结合，以金融服务推动定点扶贫地区发展。报告期内，累计发放各类贷款 5 亿元，协助当地龙头企业上市，帮助引进证券公司、会计师事务所和律师事务所等中介机构。

案例

本行四川分行发动全行员工，开展“一对一千人帮扶助学计划”，对 1,000 余名优秀贫困学生进行结对帮扶，报告期内共支付 100 万元。



本行四川分行结对帮扶学生



社会帮扶

报告期内，本行充分调动各级机构员工积极性，广泛开展形式多样的帮扶救助活动，关爱弱势群体。

健康快车光明行

捐赠 300 万元开展“健康快车光明行”公益治盲活动，帮助甘肃省定西市 1,550 名贫困白内障患者免费实施复明手术。截至报告期末，累计 7 次捐款共 1,860 万元，冠名 6 个“眼科火车医院”服务站点，捐建“眼科显微手术培训中心”和“白内障治疗中心”各 1 个，累计为 8,000 余名贫困白内障患者带来光明。除直接资助外，本行还免费开辟了“健康快车”网上银行捐款通道。

捐赠 **300** 万元开展“健康快车光明行”公益活动

累计为 **8,000** 名贫困白内障患者带来光明

天津爆炸灾后金融服务

天津“8·12”爆炸事故发生后，本行启动灾后应急机制：对于受事故影响无法正常生产经营的法人客户，允许根据受灾实际情况对融资期限进行合理调整；视客户受损具体情况给予部分或全部欠息减免；对于受灾的个人贷款客户，根据实际情况调整贷款期限或还款方式；为当地政府成立的用于灾后受损房屋回购和修缮的专项基金提供快速审批通道，免除托管费用，协助基金及时成立并提供高效托管服务。

向西藏地震灾区捐款

尼泊尔 8.1 级强震波及我国西藏边境地区。为帮助当地抗震救灾、支持灾后重建，本行通过红十字会总会向西藏自治区政府捐款 500 万元。

衣路有你，温暖相伴



本行软件开发中心开展捐冬衣活动，募集各类衣物 1,200 余件，所有衣物均发往杭州公益组织，根据山区情况统筹发放。

捐冬衣活动，募集各类衣物 **1,200** 件

助力科教

报告期内，本行持续加强各类科教类公益活动，深入高校关注学生求学、成长，参与各类社区性、群众性知识普及活动。

第六届“工商银行杯”全国大学生金融产品创意设计大赛

本届比赛指定重点合作学校开展赛事宣传，与教学结合普及金融知识，为大学生提供施展才华、体验创新产品的平台。比赛吸引了来自全国 30 余个地区，1,000 余所高校的 8 万余名大学生关注参与，开创了高校师生接受度更高的银校合作培养创新型人才的模式。



优化助学贷款服务

延长国家助学贷款最长期限和宽限期，简化贷款手续。截至报告期末，全行有 34 家分行开办个人助学贷款，个人助学贷款余额共计 7.09 亿元，其中国家贴息助学贷款余额 559 万元，地方贴息助学贷款余额 3.27 亿元，一般商业性助学贷款余额 3.73 亿元。

地方贴息助学贷款余额 **3.27** 亿元

一般商业性助学贷款余额 **3.73** 亿元

资助中国法律援助基金会

报告期内，本行向中国法律援助基金会提供资助 160 万元，用于支持“1+1”法律援助志愿者行动。该行动共派出律师志愿者 108 人，大学生、基层法律服务志愿者 64 人，服务地达到 108 个县（区）。志愿者在服务地积极办理法律援助案件，开展普法宣传，解答法律咨询，培养当地法律人才，担当政府法律顾问，受到服务地政府及广大人民群众的赞誉。

向中国法律援助基金会提供资助 **160** 万元

法律服务地达到 **108** 个县/区

捐资助学送爱心

本行安徽分行联合国际结算单证中心(合肥)捐资5万元,为金寨桃岭希望小学每位学生定制一套校服,为学前班40多名学龄前儿童送去书包和学习用品,并向该校特优生和特困生发放了慰问金。



本行安徽分行慰问福利院残疾儿童



本行大连分行组织员工到福利院为孤残儿童送去学习文具等

志愿服务

报告期内,本行持续推动员工积极参与各类志愿服务活动,培育行内公益精神与集体价值观。

青年志愿者活动

本行积极开展青年志愿者活动,包括义务献血、关爱农民工子女、环保节约行动等。报告期内,共开展青年志愿者活动623场次,参与青年人数33,275人次,服务人数191,439人次。

服务人数约 **19** 万人次

累计服务约 **2.5** 万小时



本行杭州分行员工参加无偿献血活动

“微爱·益起捐”网上公益店

本行依托融e购,首创“线上公益”电商平台,号召包括本行员工在内的社会公众登录融e购进行线上慈善捐赠。已推出“希望工程快乐美术教室”和“爱目行动”两个项目,筹集善款70余万元,捐建9个“希望工程快乐美术教室”,并赴西藏、青海为6,000多名贫困儿童进行了免费视力诊断,捐赠2,300余套儿童视力保护公益包。“爱目行动”获得第二届全国青年志愿服务项目大赛金奖。



爱目行动
儿童视力保护公益包



希望工程快乐美术教室



免费视力诊断

援疆“融情夏令营”

此次夏令营在广州举办。来自新疆昌吉的50名师生通过参观中山纪念堂、黄埔军校、广东博物馆、广东科学中心等地,了解历史知识,培育科学精神。



新疆昌吉青少年参加广州长隆海洋世界夏令营

海外公益

报告期内，本行各境外机构将国际化战略与本土化路线紧密结合，积极探索适合自身的经济责任与社会责任协调可持续发展模式。

♥ 工银亚洲积极参与香港银行公会组织的主题为“银行与您，关爱同行”系列企业社会责任活动。包括向1,500余名香港学生分享正确实用的理财知识及态度，引导青少年规划未来的“青年理财教育计划”以及为香港不同地区长者提供“活用自动柜员机”教育讲座等公益活动。



工银亚洲为香港大学学生提供理财辅导

♥ 工银澳门为澳门大学学生“企业体验计划”开展就业辅导，同时推动当地学生了解本行企业精神及管理理念。

♥ 本行新加坡分行在新加坡动物园领养珍稀动物“棉城冠猴”，积极向社会大众传播关爱生命、保护稀有动物、珍惜大自然等公益理念。

♥ 本行金边分行支持柬埔寨暹罗大学与孔子学院联合举办的首届魅力汉语中文演讲比赛，推动当地学生学习汉语、了解中华文化。

♥ 工银马来西亚与当地国家血库合作，发起以“一品脱拯救三个生命”为主题的义务献血公益活动。

♥ 本行阿联酋机构在阿联酋国庆节期间响应阿联酋环境组织号召，以“工商银行队”的团体名义报名参加“清洁阿联酋”绿色活动。



本行金边分行举办的首届中文演讲比赛

本行阿联酋机构员工参加阿联酋国庆节大清扫活动

本行新加坡分行在新加坡动物园领养珍稀动物

♥ 本行孟买分行向印度政府设立的印度国家总理救济基金捐赠24万印度卢比，用于救助在洪水、飓风和地震等自然灾害遇难者的家属及灾后重建；向国际知名慈善组织乐施会（印度）捐赠善款100万印度卢比，支持农村妇女就业技能培训项目。

♥ 本行美国机构积极参与各类捐赠活动，涉及社区经济发展、社区教育、文化合作、妇女权益保护等多个领域。截止报告期末，对外捐赠项目共21个，金额总计29,450美元，增长18%。

♥ 2015年正值中欧建交40周年，本行布鲁塞尔分行资助欧洲两名摄影艺术家赴中国北京、四川拍摄关于中国百姓平凡生活的相片资料，并出版中国主题摄影画册，以独特视角为欧洲读者呈现真实的中国。

本行美国机构参与资助的公益机构

当地社会创新中心	为了世界组织
社区发展中心	中华归国总会
美国社区发展机构	美国女子联盟
慈善服务中心	洛杉机粮食银行
华人救助协会	ICBC美国总会



♥ 工银阿根廷积极参与当地食物银行基金会发起的“爱心食品捐赠”公益项目。三年来当地中外员工累计为阿根廷弱势群体捐赠各类食物近10,000公斤、御寒衣物近10,000件、学习用品2,000余件。



工银阿根廷员工参与当地“食物银行基金会”活动

未来展望

2016年是实施“十三五”规划的开局之年，也是全面深化改革的攻坚之年。世界经济仍处于深度调整期，发达经济体增长分化，新兴经济体增长承压。中国经济在新常态下形有波动，势仍向好，供给侧结构性改革等系列措施有序推进，对外开放进一步向主动参与、全面布局转变。境内外市场环境的深刻变化与互为影响，对中国银行业来说，既蕴含提升跨境、跨市场发展水平的重大机遇，也意味着同业和跨界竞争程度加深、风险管理幅度加宽、资产负债经营难度加大等多重挑战，需要积极探索更科学的可持续发展道路。

展望2016，本行将更加主动把握新常态下全行经营发展新阶段特征，稳中求进，切实履行企业公民责任。继续加大对新动能培育发展与传统动能改造提升的金融支持，为实体经济注入源头“活水”，推进普惠金融及区域协调发展；持续提升客户体验，完善服务渠道，改善服务面貌，满足消费者日益多元化、国际化的金融服务需求；致力绿色发展，把节能减排降碳理念切实融入金融服务与运营管理全过程；坚持诚信自律，员工与企业共命运，打造具有较强影响力的公益品牌，与各相关利益方携手开创和谐美好未来。

价值银行

- 加强对“三个支撑带”、“四大板块”重点项目的金融服务
- 加大对高端装备、智能制造等战略性新兴产业，以及新型城镇化、现代农业、生态环境治理、文化旅游等的金融支持
- 加强对小微企业、“三农”、个人信贷及民族地区的金融服务

绿色银行

- 贯彻绿色信贷政策，加强对绿色制造、绿色经济的金融支持
- 持续完善电子交易渠道，强化“三个平台、一个中心”优势，加快移动互联及大数据技术与金融服务的融合
- 推进绿色运营，鼓励员工低碳生活，开展绿色公益

和谐银行

- 充分发挥职代会、工会、妇联等机构作用，完善员工民主参与公司运营的渠道
- 关注员工成长及人文需求，拓宽员工发展空间，加强多元化培训与融合
- 继续完善困难员工帮扶机制，关爱女员工、少数民族员工及离退休员工

品牌银行

- 关注客户体验，推进流程优化，持续提升服务品质
- 加强产品创新，发挥e-ICBC等渠道优势，宣传普及现代金融知识
- 稳妥推进国际化、综合化战略，开展全球履责，完善全球金融服务能力

诚信银行

- 把消费者权益保护贯穿于金融服务全过程，切实保护消费者权益
- 加强自律合规建设，构建廉洁服务
- 认真履行反洗钱、反欺诈义务，加强风险监测、评估、提示及处置能力

爱心银行

- 深入开展精准扶贫、绿色生态扶贫、金融服务扶贫，提升扶贫效果
- 加强志愿者服务机制建设，开展形式多样的志愿者活动
- 继续加强对教育、文化、体育等领域各类公益活动的支持，提高社区融合度

独立有限鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受中国工商银行股份有限公司（“工商银行”）董事会的委托，对工商银行截至2015年12月31日止的2015年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

工商银行董事会对工商银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南（G4）、上海证券交易所发布的有关指引的披露建议以及香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》的披露建议（简称为“香港联交所指引的披露建议”）所编制的2015年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）

工商银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在工商银行总行所获知的信息不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为工商银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向工商银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除工商银行以外的任何第三方承担任何责任。

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解工商银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与工商银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间工商银行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和执行情况；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对宁波分行、天津分行、工银金融租赁有限公司、工银安盛人寿保险有限公司、中国工商银行东京分行、中国工商银行纽约分行实施实地访问；
- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于工商银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

我们未对社会责任报告中披露的新增可持续绩效信息（即以往年度社会责任报告中未披露过）的同比变化趋势及历史信息实施鉴证程序。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就工商银行系统和程序的有效性发表意见。

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，工商银行根据GRI可持续发展报告指南（G4）、上交所指引的披露建议以及香港联交所指引的披露建议所编制的2015年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）
北京
二零一六年三月三十日

GRI 4.0 索引

编号	内容	披露位置
战略与分析		
G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	P3, P5
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。	P88
机构概况		
G4-3	机构名称。	P7
G4-4	主要品牌、产品和服务。	P7
G4-5	机构总部的地点。	报告说明
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	P7
G4-7	所有权的性质及法律形式。	P7
G4-8	机构所服务的市场。	P7
G4-9	机构规模。	P20
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	P21
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。	P19, P21
G4-12	描述机构的供应链情况。	P67
G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化。	P7, P8
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	P52
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	P25
G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议组织。	P25
确定的实质性方面和边界		
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。	P9
	b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	
G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。	报告说明
	b. 说明机构如何应用界定报告内容的报告原则。	
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	P27
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	P27
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	P27
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。	P20, P21
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	P20, P21
利益相关方参与		
G4-24	机构的利益相关方列表。	P26
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	P27

编号	内容	披露位置
利益相关方参与		
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	P27
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	P27
报告概况		
G4-28	所提供信息的报告期。	报告说明
G4-29	上一份报告的日期。	报告说明
G4-30	报告周期。	报告说明
G4-31	关于报告或报告内容的联络人。	报告说明
G4-32	说明机构选择的“符合”方案及所选方案的 GRI 内容索引，如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。	P89-92
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。	P89
治理		
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。	P9
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	P25
G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	P25
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	P25
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。	P9
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。	参见年报 10. 董事、监事、高级管理人员基本情况
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色。	P25
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	P24, P25
G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色，以及是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	P25
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	P25
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要问题的流程。	P25
商业伦理与诚信		
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	P7, P8
经济		
DMA	经济相关管理方针	P52-54
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	P20
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	P52-54
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	P80-87

全球契约十项原则对照表

编号	内容	披露位置
环境		
DMA	能源相关管理方针	P57-59
G4-EN1	所用物料的重量或体积。	P21
G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	P21
G4-EN6	减少的能源消耗量。	P58, P59
G4-EN8	按源头说明的总耗水量。	P21
劳工实践和体面工作		
DMA	劳工实践管理方针	P70-77
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例。	P70
G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数。	P73
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划。	P73
G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比。	P73
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成。	P70
社会		
DMA	反腐相关管理方针	P65, P93
G4-SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训。	P65, P93
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动。	P65
产品责任		
DMA	服务标识相关管理方针	P40-42, P62-63
G4-PR5	客户满意度调查的结果。	P40
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	P63
金融行业补充索引		
社会		
FS14	提高弱势群体获取金融服务能力的行动。	P40, P41, P82
产品责任		
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策。	P62
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动。	P63
产品组合		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策。	P52-56
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序。	P52-56
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控。	P52-56
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序。	P57-59
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动。	P25-26
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例。	参见 H 股年报 7.4.2 信用风险 & 7.3.1 公司金融业务
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值（按目标分类）。	P31-37
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值（按目标分类）。	P52-56

全球契约十项原则	2015 年责任绩效
1 企业应该尊重和维护国际公认的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2 绝不参与任何漠视与践踏人权的行	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3 企业应该维护结社自由承认劳工集体谈判的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民主意见，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；工会组建率 100%，员工入会率 100%。
4 彻底消除各种形式的强制性劳动	遵守《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝任何形式的强迫劳动。
5 消除童工	坚决杜绝使用童工。
6 杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7 企业应对环境挑战未雨绸缪	响应银监会《绿色信贷指引》，积极应对气候变化，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8 主动增加对环保所承担的责任	完善绿色信贷政策和制度体系，建立绿色信贷问责机制，加强落后产能企业和涉及重金属污染领域的信贷风险管理，实施贷款“环保一票否决制”，从源头上遏制了环境污染，全力支持生态文明建设。
9 鼓励无害环境技术的发展与推广	优先支持客户在新能源、节能环保和资源综合利用等领域的绿色信贷项目，加大对碳排放、节能等领域的绿色信贷产品创新力度。截至报告期末，投向绿色经济领域贷款余额共计 7,028.43 亿元。依托科技领先优势，推广无纸化、低消耗、高效率的电子银行业务，电子银行业务占比 90.2%。
10 企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿	按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，以健全惩治和预防腐败体系为重点，整体推进反腐倡廉各项工作。

意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2015 年社会责任报告》。这是本行连续第九年公开发布的社会责任报告。为更好满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

邮寄地址：(中国)北京市西城区复兴门内大街 55 号 中国工商银行

战略管理与投资者关系部

邮 编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 股东和投资者 客户 供应商与合作伙伴 员工

公众与社区 其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“□”内打“√”。

报告说明

报告范围

报告的组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。

报告的时间范围：2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》及金融服务行业补充指引、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南(2010)》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等标准要求编写，同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关意见和指引要求。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自 2015 年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2015 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证方式

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。同时，毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法及鉴证结果请参见附录部分。

报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅（网址：www.icbc.com.cn，www.icbc-ltd.com）。本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

联系方式

中国工商银行股份有限公司 战略管理与投资者关系部

地址：北京市西城区复兴门内大街 55 号

邮政编码：100140

电话：86-10-81011595

传真：86-10-66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn