



本报告以环保纸张印制  
欢迎您对报告提出建议和意见



# 2016 社会责任报告

环境 | 社会 | 管治  
中国工商银行股份有限公司

2016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

# 目录

关于我们	07
回眸 2016	11
关键绩效表	12



## 责任战略 14

- 责任内涵 16
- 责任体系 16
- 管理架构 17
- 责任沟通 17
- 实质性分析 19



## 服务实体经济 打造价值银行 20

- 债转股助力供给侧改革 22
- 战略性新兴产业 23
- 区域协调发展 25
- 小微企业 27
- 民生保障 28



## 社会奉献 打造品牌银行 30

- 服务效率 32
- 服务体验 33
- 服务全球 36



## 环境友好 打造绿色银行 40

- 绿色信贷 42
- 绿色金融创新 45
- 绿色服务 46
- 绿色公益 48
- 绿色运营 49



## 内外保障 打造诚信银行 52

- 消费者权益 54
- 金融安全 57



## 管理有爱 打造和谐银行 60

- 员工管理 63
- 员工成长 64
- 员工关爱 66
- 文化融合 69



## 崇尚公益 打造爱心银行 70

- 我们的精准扶贫路 72
- 爱心品牌 80
- 全球履责 82

未来展望	86
独立有限鉴证报告	87
GRI 4.0 索引及 ESG 指引对照	88
全球契约对照表	93
意见反馈表	94
报告说明	95



# 董事长致辞



董事长  
易会满

志之所趋，无远弗届。2016年，是国家“十三五”规划开局之年，也恰逢本行股改上市十周年。这一年，面对复杂多变的国内外经济金融形势，我们在艰难涉远的新征程上，不忘初心，坚定前行，谱写了履行社会责任的新篇章。我们坚持“稳”字当先，实现了盈利增长稳、资产质量稳、风险控制稳，在攻坚克难中创造了好于预期的经营业绩，向市场释放了正能量，传播了好声音。我们坚持“进”字引领，在履行大行担当、践行社会责任上取得新进展、新成效，进一步树立起负责任、受尊敬的大行形象。

这一年，我们站位大局，聚焦本源，创新和改进金融服务。我们完善信贷增量与存量、信贷与非信贷的全流量、一体化管理，积极构建新型银政、银企关系，支持供给侧结构性改革与实体经济振兴。我们主动对接国家“十三五”规划、“四大板块”、“三大支撑带”、“中国制造2025”，积极服务重大战略和重点工程。我们牵头筹建中东欧金融公司及基金，以多边金融模式支持“一带一路”基础设施建设及产能合作。我们将小微金融作为基础性、战略性业务加以推动，立足线上标准化和线下专业化，打造小微金融服务新模式，成为国内首家小微贷款余额超过2万亿元的商业银行。我们对暂时困难企业不抽贷、不压贷，而是通过稳定预期和稳定服务，帮助其近期解危、远期解困。我们努力以创新之举，助推稳增长、促发展、防风险，加大对企业兼并重组支持力度，有序推进市场化债转股与资产证券化。我们实施金融精准扶贫，创新设立全国首支脱贫攻坚投资基金，全行精准扶贫贷款余额900多亿元。我们坚持以客户为尊，抓住重点、解决痛点、激活亮点，统筹实施服务改进六大工程，打造效率高、体验佳、口碑好的客户满意银行和客户首选银行。

这一年，我们坚持利当前、惠长远并举，精准发力“绿色银行”和“智慧银行”，以新创造撑起发展

新天地。我们大力倡导绿色金融理念，引导环境风险量化研究，推动绿色金融成为B20核心议题。我们对照绿色融资服务标准，创新绿色金融产品，开展绿色债券承销，构建全方位绿色金融服务体系。我们完善行业信贷政策，助力节能减排和环保产业发展，同时积极践行绿色办公，实现持续生态运营。我们认真谋划科技与金融深度融合发展，以网络化、智能化为方向，以平台化、场景化的生态圈服务为重点，推动e-ICBC的战略升级，更好地联通工商百业，惠及千家万户，服务国计民生。

这一年，我们夯基固本，深植文化，以文化认同凝心聚力，以文化支撑涵养社会责任之树根深叶茂。我们在之前发布廉洁文化的基础上，又梳理完善了“24字”信贷经营理念，发布了合规文化核心理念，引导全行标本兼治，打好信贷资产质量攻坚战，打好全面风险管控保卫战，坚守风险底线，发挥好大型银行在国家经济金融安全稳定中的压舱石作用。我们在完善薪酬激励的同时，注重以思想文化凝聚人，主动创造关爱员工、拴心留人的环境，让干事创业的人有舞台，让人才有实现价值的自豪感、奉献工行的成就感和拥有自尊的光荣感。我们传递公益理念，打造有爱银行，青年志愿者的足迹遍行中国，“微爱·益起捐”创新线上公益模式，境外机构履责全球。

东风齐着力，人间又一春。2017年是供给侧结构性改革的深化之年，新责任、新使命，召唤着我们在新时期的新实践。工商银行将全面践行创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，以更加宽广的视野和胸怀，以更加昂扬有为的姿态，努力在推动经济、社会、环境与自身可持续发展中，彰显更大的责任与担当！

Handwritten signature of Yi Huijuan in black ink.

董事长：易会满

2017年3月30日

# 行长致辞



行长  
谷澍

2016年，本行在面对国际经济形势复杂多变、国内利率市场化加快、金融脱媒深化、资本监管趋严、同业跨业竞争加剧、各类风险交织多发带来的叠加影响情况下，坚持以服务实体经济为己任、积极助力供给侧结构性改革，总体保持稳健经营态势，在提升服务品质、服务国家战略、发展绿色普惠金融等领域充分体现国有大行责任担当，为实体经济注入正能量和新动力。2016年，本行主要经营指标继续保持国内外领先水平，全年实现净利润2,791.06亿元，增长0.50%，ROE达15.24%，资本充足率达14.61%，不良贷款率1.62%。

**持续服务实体经济，为供给侧改革助力。**本行围绕经济增长动能转换和供给侧结构性改革下的多元化金融服务需求，坚守不发生系统性区域性风险底线，统筹运用信贷增量与存量、完善信贷与非信贷的全流量管理，切实优化信贷投向、促进供给侧质量改善，不断提高服务实体经济和供给侧结构性改革的质效。2016年，本行新增各项贷款11,233.80亿元，增长9.4%，其中境内人民币贷款新增8,449.05亿元，增长8.0%；境内存量到期收回移位再贷2.16万亿元；完善行业信贷政策，涵盖国家确定的七大战略性新兴产业；境内文化产业贷款余额1,742.78亿元，其中项目贷款余额1,192.42亿元，同比增长2.83%；境内中西部地区贷款余额41,326.5亿元，增长7.6%，区域结构持续优化；境内小微企业贷款余额2.03万亿元，增长8.01%；将现代农业列为信贷投放的重点目标市场，支持优质涉农企业，重点支持重大水利工程、高标准农田建设等领域优质信贷项目；积极支持民生经济与个人消费升级，个人住房贷款余额32,408.38亿元，累计信用卡发卡量达1.21亿张。

**切实提升服务品质，建设客户满意银行。**本行牢牢把握“服务”这一立行之本，积极践行服务文化理念、持续创新服务实践、切实提升服务品质，加快推进“客户满意银行”建设。在国内银行业率先提出“客户为尊、服务如意、员工为本、诚信如一”的服务文化核心理念，服务新成果和新

风貌不断涌现。109家网点被评选为银行业文明规范服务千佳示范单位，开展重点城市行网点亮化工程、完成网点整修6,137家，分层打造网点星级服务体系，累计创建五星级网点499家、四星级网点3,505家，继续深化实施e-ICBC互联网金融品牌战略。

**彰显工银全球品牌，服务“一带一路”建设。**作为全球化布局、资产规模领先的商业银行，本行主动承担金融主力军的使命与责任，积极支持中国企业“走出去”，服务国家“一带一路”战略，落实大批早期收获项目，倡导国际共赢共享。截至2016年末，本行在42个国家和地区建立了412家机构，与143个国家和地区1,507家境外机构建立了代理行关系；境外机构总资产3,064.50亿美元，增长9.5%；覆盖一带一路沿线18个国家、建立了127个机构，累计支持中国企业“走出去”项目288个，承贷总额786亿美元。

**发展绿色普惠金融，体现大行责任担当。**本行着力推进国际领先绿色银行建设，2016年境内绿色经济领域贷款增速高于同期境内公司贷款增速6.8个百分点，承销各类绿色债券8支、募集资金总量883亿元人民币，居银行类机构第一。大力发展普惠金融，积极发展扶贫助困、志愿服务等公益事业。精准扶贫工作坚持21载，摸索形成精准的工作标准、全面的制度保障和系统的工作方法，累计派出扶贫干部88人次，取得显著社会效应与积极的社会反响。本行积极践行诚信文化、秉承人本理念，持续强化消费者权益保护，深入推进自身廉洁文化建设，努力打造与员工共同成长和谐银行。

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深入之年，也是本行新三年规划的收官之年。本行将坚持以质量和效益为中心，加快经营转型和结构调整，全面深化改革创新，保持稳健经营，不断提升服务实体经济发展的能力，体现国有大行责任担当，共促和谐发展。

行长：谷澍

2017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，本行成功在上交所和香港联交所同日挂牌上市。

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。本行将服务作为立行之本，积极建设“客户满意银行”，向全球578.4万公司客户和5.30亿个人客户提供广泛的金融产品和服务。

本行将服务实体经济作为经营管理的出发点和落脚点，坚持以新理念、新金融、新服务，支持供给侧结构性改革和经济转型升级，实现自身健康可持续发展。本行深入推动改革创新和经营转型，零售金融、资产管理和金融市场等业务成为盈利增长的重要引擎。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，盈利贡献进一步提升。

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，在支持精准扶贫、保护环境和资源、支持社会公益事业、发展普惠金融等方面受到社会广泛赞誉。本行连续四年蝉联英国《银行家》全球银行1000强、美国《福布斯》全球企业2000强及美国《财富》500强商业银行业子榜单榜首，并列英国Brand Finance全球银行品牌价值500强榜单榜首。

### 企业文化

#### 使命

提供卓越金融服务  
服务客户 回报股东  
成就员工 奉献社会

#### 价值观

工于至诚，行以致远  
诚信 人本 稳健  
创新 卓越

#### 愿景

建设最盈利、最优秀、  
最受尊重的国际一流  
现代金融企业

工行目标：资产规模大，风险管得好，发展动力强，盈利结构优，业务布局广——令人尊重、各方面优秀的全球化大型银行集团

## 公司治理

### 完善公司治理结构

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，本行积极参加境内外公司治理评奖活动，荣获香港上市公司商会“公司管治卓越奖”、香港大公文汇传媒集团第六届中国证券金紫荆奖“最佳上市公司”、《财资》杂志“全优公司白金奖”、《董事会》杂志“最佳董事会”、《21世纪经济报道》“2016中国战略型上市公司卓越董事会”等境内外多家权威机构和新闻媒体颁发的公司治理奖项。



权责分明



各司其职



相互协调



有效制衡

报告期内，根据境内外监管法规要求，结合自身治理情况，修订《董事会风险管理委员会工作规则》和《董事会审计委员会工作规则》。根据修订后的《董事会风险管理委员会工作规则》，董事会风险管理委员会兼任美国区域机构风险委员会职责。

报告期内，本行共召开1次股东年会和1次临时股东大会，审议通过了15项议案并听取了3项汇报。各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保障了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亦可详见本行网站。

报告期内，本行共召开董事会会议8次，审议65项议案并听取了22项汇报。截至本报告披露日，本行董事会共有董事14名，其中执行董事4名、非执行董事5名、独立非执行董事5名，独立非执行董事人数占比不低于董事会总人数的三分之一，女性董事3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，监事会共召开7次会议，审议通过了19项议案，听取40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，职工代表监事2名，外部监事2名。

## 加强全面风险管理

报告期内，本行继续加大资本管理高级方法的实施力度，持续优化内部风险计量模型，改进风险计量体系，根据监管要求，及时完成资本充足水平相关情况披露，从完善模型监测与优化、升级数据与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。



完善全面风险管理制度体系，优化风险偏好指标体系，制定监管强化标准指标实施管理办法，优化内部资本充足评估程序(ICAAP)的评估方法和ICAAP系统，完成ICAAP报告。

1

做好集团并表管理。进一步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的应用及优化。

2

推进国别风险管理。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，支持全行业务发展需求。

3

加强信用、市场、操作风险计量体系的持续监控、优化、验证和管理应用，推进企业级数据应用体系建设，加快构建企业级反欺诈管理平台，促进大数据挖掘与分析应用。

4

加强理财业务风险管理。推进标准化投资业务风险管理三道防线建设，深化资产管理业务市场风险限额管控，开展理财业务风险报告工作，推进信息系统建设，完善系统流程管理，持续提升理财业务风险监控效力。

5

## 优化内部审计体系

本行内部审计主动适应风险管理形势变化，推进职能优化和专业创新，改进审计方法和技术，推进信息化审计建设，加大职业资质教育和项目培训力度，深化团队职业化发展，持续提升了审计服务能力和专业化水平。

报告期内，本行围绕发展战略和中心任务，实施了以风险为导向的审计活动，全面完成了年度审计计划，重点关注了我行在复杂经营环境下的信用风险、市场风险、区域性风险和金融创新风险。

## 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”、“年度扶贫奖”、“国有上市企业社会责任榜”第一名等多个奖项，并继续入选恒生可持续发展指数系列全部指数。

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）、“2015年服务小微五十佳金融产品”
《南方周末》	“国有上市企业社会责任榜”第一名
中国新闻社、《中国新闻周刊》	“2016最具责任感企业”
人民网	“年度扶贫奖”
联合国全球契约中国网络	“实现可持续发展目标先锋企业”
《经济观察报》	“最受尊敬企业”
中国社会工作联合会企业公民工作委员会、中央电视台、腾讯公益慈善基金会	“2016中国优秀企业公民”
中国企业管理研究会社会责任专业委员会、北京融智企业社会责任研究院	“公众透明度典范奖”
和讯网、中国证券市场研究设计中心	“2016年度优秀绿色金融机构”

# 回眸 2016

▲ 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
 <b>加强责任管理</b>	落实《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；在全行范围内开展社会责任工作（港交所 ESG 指引）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 2016 年本行在社会责任领域的重要议题提供借鉴和参考。	▲
 <b>推进国际接轨</b>	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；应邀参加全球报告倡议组织第五届全球大会，推动社会责任国际交流。	▲
 <b>支持实体经济</b>	完善行业信贷政策，涵盖国家确定的七大战略性新兴产业；境内文化产业贷款余额 1,742.78 亿元，其中项目贷款余额 1,192.42 亿元，增长 2.83%；境内中西部地区贷款余额 41,326.5 亿元，增长 7.6%；境内小微企业贷款余额 2.03 万亿元，增长 8.01%。	▲
 <b>助力民生改善</b>	截至报告期末，个人住房贷款余额 32,408.38 亿元，比年初增加 7,246.41 亿元，增长 28.8%；信用卡发卡量 12,132 万张。	▲
 <b>建设生态文明</b>	截至报告期末，境内绿色经济领域贷款余额 9,785.60 亿元，增长 7.0%，高于同期境内公司贷款余额增速约 6.8 个百分点；境内电子银行交易额达到 599 万亿元，业务笔数占全行业务笔数的比例达到 92.0%，较去年提高 1.8 个百分点。	▲
 <b>维护客户权益</b>	报告期内，本行启动消费者权益保护网上知识竞赛，全行累计参加员工 197,209 人次，其中正式竞赛参加员工 84,159 人；将常态化与集中式宣教相结合，有针对性对广大消费者开展金融知识宣教，荣获银监会“2016 年金融知识进万家宣传服务月活动先进单位”、银行业协会“2016 年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”。	▲
 <b>致力以人为本</b>	截至报告期末，本行员工 461,749 人，签订劳动合同率 100%；报告期内完成各类培训 5.1 万期，培训 509.32 万人次，人均受训 9.63 天。	—
 <b>热心公益事业</b>	报告期内，本行对外捐赠 6,529.58 万元（集团口径）；持续完善“结对+接力”机制，开展各类青年志愿者行动；开展“微爱·益起捐”、“关爱农民工子女”等形式多样的主题公益活动。	▲

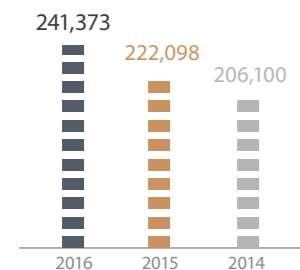
# 关键绩效表

注:

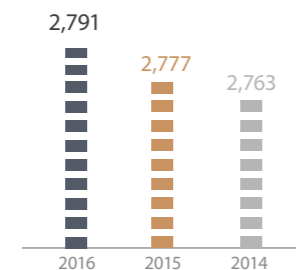
1. 资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据中国银监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法（试行）》计算。
2. 办公用纸量、办公耗电量、办公耗水量、公务车耗油量为本行总部数据。
3. 境内小微企业贷款余额数据 2014 年起按照银监会《S-64 大中小微企业贷款分行业情况表》披露口径。
4. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。
5. 员工总数、女性员工占比、境内少数民族员工占比为集团口径。
6. 境内绿色经济领域贷款更改为中国银监会节能环保项目与服务统计口径。

经济领域指标	单位	2016	2015	2014
资产总额	亿元	241,373	222,098	206,100
客户贷款及垫款总额	亿元	130,568	119,335	110,263
客户存款	亿元	178,253	162,819	155,566
营业收入	亿元	6,417	6,687	6,349
净利润	亿元	2,791	2,777	2,763
基本每股收益	元	0.77	0.77	0.78
现金分红	亿元	835	832	910
纳税总额	亿元	1,433	1,311	1,314
平均总资产回报率	%	1.20	1.30	1.40
加权平均权益回报率	%	15.24	17.10	19.96
不良贷款率	%	1.62	1.50	1.13
不良贷款余额	亿元	2,118	1,795	1,245
拨备覆盖率	%	136.69	156.34	206.90
资本充足率	%	14.61	15.22	14.53
核心一级资本充足率	%	12.87	12.87	11.92

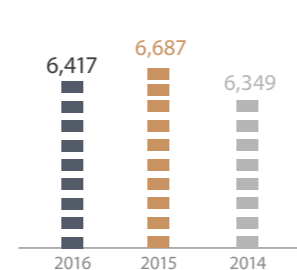
资产总额 (亿元)



净利润 (亿元)

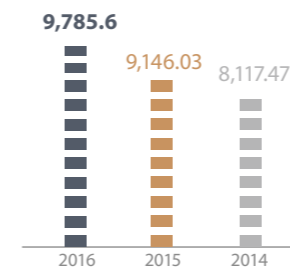


营业收入 (亿元)

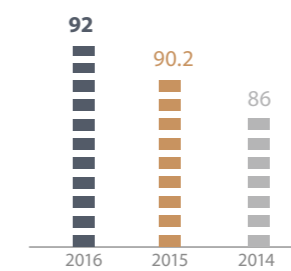


环境领域指标	单位	2016	2015	2014
境内绿色经济领域贷款	亿元	9,785.6	9,146.03	8,117.47
境内电子银行业务量占比	%	92	90.2	86
办公用纸量 (本行总部)	百万张	7.71	8.44	8.81
办公耗电量 (本行总部)	千瓦时	19,867,300	19,825,712	18,673,936
办公耗水量 (本行总部)	吨	156,324	150,450	157,360
公务车耗油量 (本行总部)	升	86,532	94,186	100,169

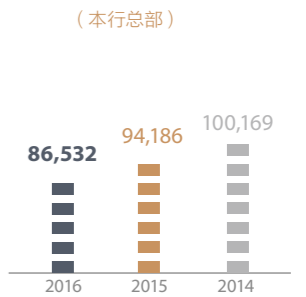
境内绿色经济领域贷款 (亿元)



境内电子银行业务量占比 (%)

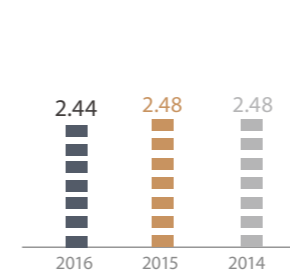


公务车耗油量 (升)

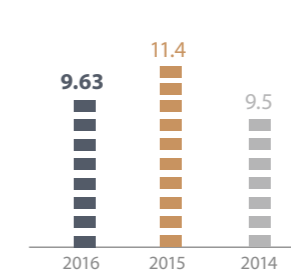


社会领域指标	单位	2016	2015	2014
境内小微企业贷款余额	亿元	20,340	18,832	17,215
每股社会贡献值	元	2.44	2.48	2.48
员工总数	人	461,749	466,346	462,282
女性员工占比	%	51.3	51.1	51.0
境内少数民族员工占比	%	5.6	5.4	5.2
人均培训天数	天/人	9.63	11.4	9.5
集团公益捐赠	万元	6,530	5,575	5,086

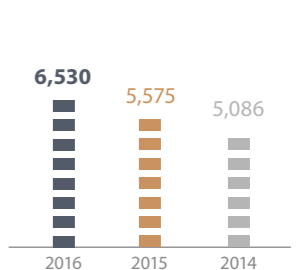
每股社会贡献值 (元)



人均培训天数 (天/人)



集团公益捐赠 (万元)

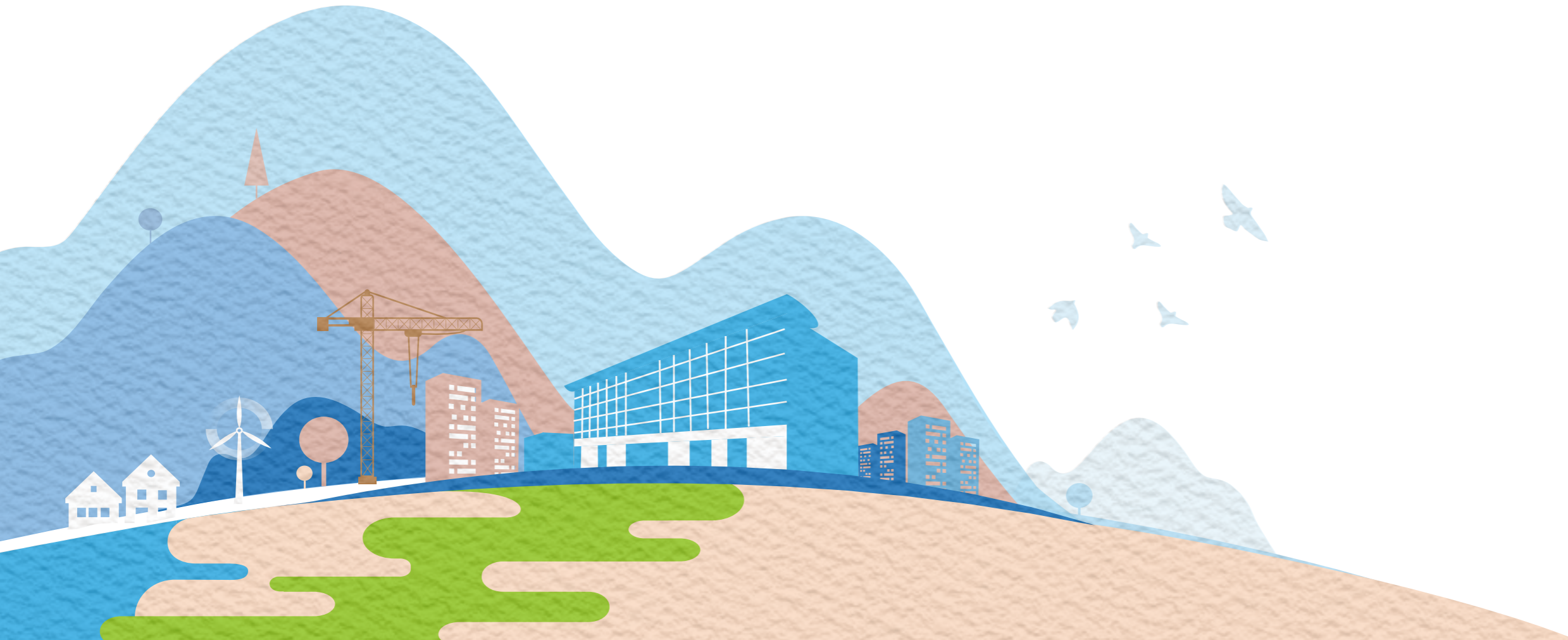






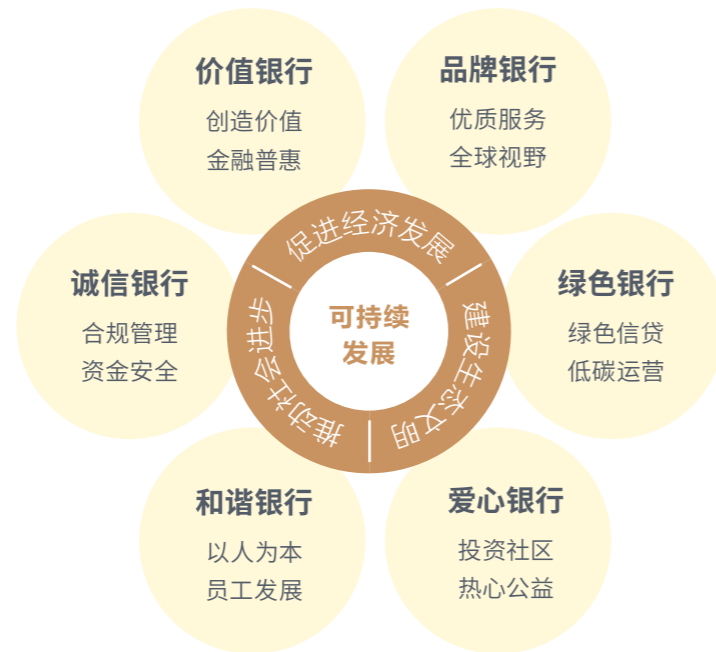
1

# 责任战略



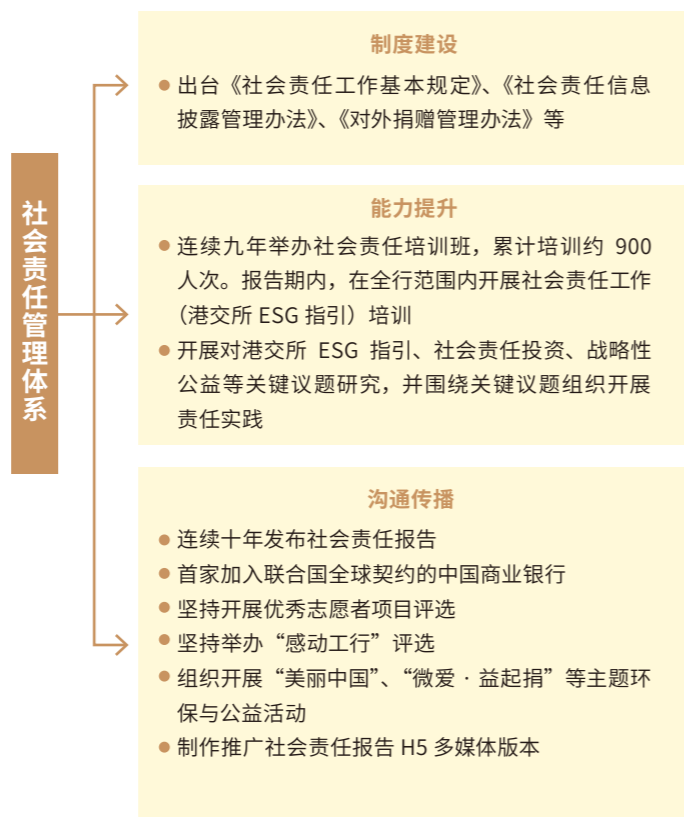
## 责任内涵

“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，坚持“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的基本价值取向，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，滚动制定实施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感，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，致力于打造工商银行成为最受尊重的全球优秀企业公民。



### 制度建设

- 出台《社会责任工作基本规定》、《社会责任信息披露管理办法》、《对外捐赠管理办法》等

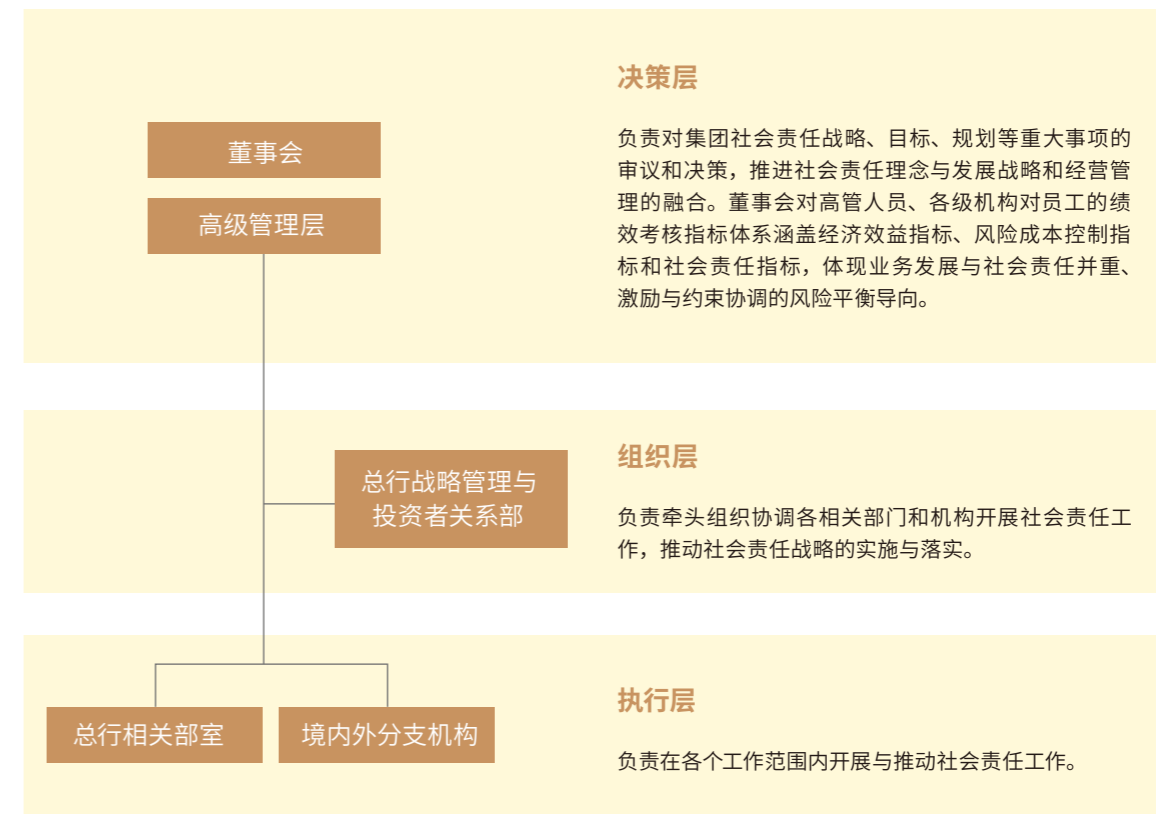
### 能力提升

- 连续九年举办社会责任培训班，累计培训约 900 人次。报告期内，在全行范围内开展社会责任工作（港交所 ESG 指引）培训
- 开展对港交所 ESG 指引、社会责任投资、战略性公益等关键议题研究，并围绕关键议题组织开展责任实践

### 沟通传播

- 连续十年发布社会责任报告
- 首家加入联合国全球契约的中国商业银行
- 坚持开展优秀志愿者项目评选
- 坚持举办“感动工行”评选
- 组织开展“美丽中国”、“微爱·益起捐”等主题环保与公益活动
- 制作推广社会责任报告 H5 多媒体版本

## 管理架构



### 决策层

负责对集团社会责任战略、目标、规划等重大事项的审议和决策，推进社会责任理念与发展战略和经营管理的融合。董事会对高管人员、各级机构对员工的绩效考核指标体系涵盖经济效益指标、风险成本控制指标和社会责任指标，体现业务发展与社会责任并重、激励与约束协调的风险平衡导向。

### 组织层

负责牵头组织协调各相关部门和机构开展社会责任工作，推动社会责任战略的实施与落实。

### 执行层

负责在各个工作范围内开展与推动社会责任工作。

## 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交流机制，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。



### 实时沟通

- ✓ 公司官网及内部网讯设立社会责任专栏，保持信息及时更新和发布
- ✓ 通过官方微博、融 e 联、第三方社交平台等新媒体渠道，加强与公众的互动交流



### 定期沟通

- ✓ 每年发布社会责任报告
- ✓ 定期发布业绩报告



### 专项沟通

- ✓ 召开职工代表大会、员工沟通会
- ✓ 专项路演



### 国际交流

- ✓ 参加联合国环境规划署相关会议
- ✓ 参加联合国全球契约组织相关会议
- ✓ 参加全球报告倡议组织相关会议

政府

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 促进经济持续、健康发展</li> <li>● 协助公共财政，服务政府发展目标</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 政策指引</li> <li>● 上报统计报表</li> <li>● 日常调研、沟通</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支持国民经济发展，优化资源配置功能</li> <li>● 支持小微企业、“三农”、民族地区等民生领域发展</li> <li>● 纳税稳定增长，增加就业机会</li> </ul> |
|--|---|---|

监管机构

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 合规经营，公平竞争</li> <li>● 维护金融体系稳定</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 监管政策</li> <li>● 工作汇报</li> <li>● 上报统计报表</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 加强合规管理、诚信经营</li> <li>● 完善公司治理，加强内控建设</li> <li>● 推进巴塞尔新资本协议实施</li> </ul> |
|---|--|--|

股东

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 满意的投资</li> <li>● 回报良好的市值水平</li> <li>● 充分了解公司经营状况</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 股东大会</li> <li>● 公司公告</li> <li>● 业绩路演</li> <li>● 投资者热线、电邮、传真</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 稳健经营，提高盈利能力，分红稳定</li> <li>● 加强投资者关系管理，及时充分披露信息</li> </ul> |
|--|---|--|

客户

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 优质便捷的金融产品</li> <li>● 满意的金融服务</li> <li>● 舒适的业务环境</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 座谈会</li> <li>● 满意度调查</li> <li>● 客服热线</li> <li>● 官方网站、微博、融e联、第三方平台</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 电子银行业务量同比创新高，优化业务流程，创新产品服务</li> <li>● 提升服务品质，关注客户体验，升级改造网点</li> <li>● 持续加强消费者权益保护</li> </ul> |
|---|---|---|

合作伙伴

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公平采购</li> <li>● 诚信平等</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 招投标</li> <li>● 业务交流合作</li> <li>● 定期走访</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公开透明的采购机制</li> <li>● 公平公正的采购原则</li> <li>● 和谐双赢的业务合作</li> </ul> |
|--|---|---|

员工

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 良好的职业生涯规划 and 成长机会</li> <li>● 完备的权益保障</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 职工代表大会</li> <li>● 教育培训</li> <li>● 员工满意度调查</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实施人力资源提升项目，完善员工培训体系</li> <li>● 完善薪酬激励、保险与福利体系</li> </ul> |
|---|---|---|

社区

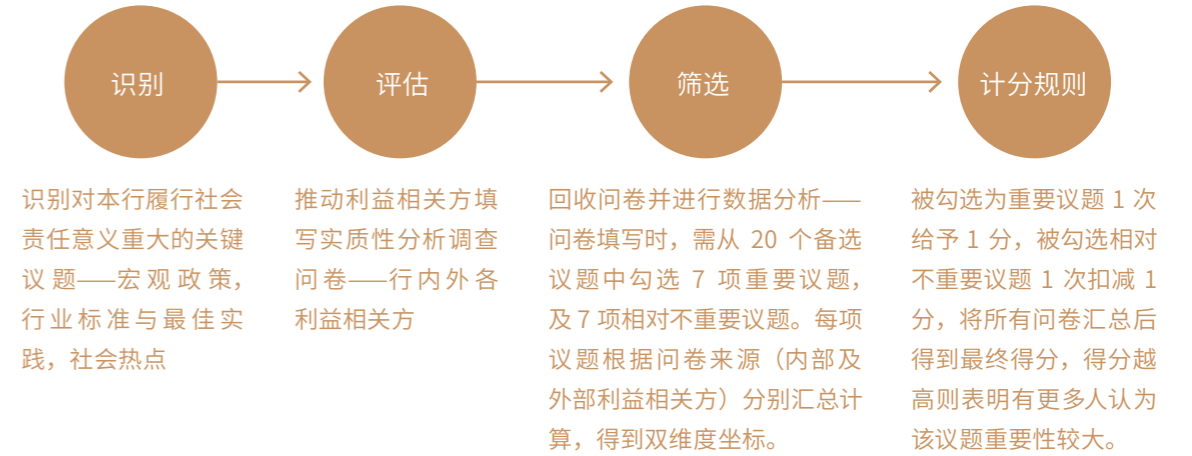
- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 关注社区发展</li> <li>● 安全、健康的生活环境</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公益活动</li> <li>● 社区共建</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 开展志愿者活动，扶助弱势群体，积极投身公益事业</li> <li>● 保证安全运营，普及金融知识，倡导环境保护</li> </ul> |
|--|--|---|

环境

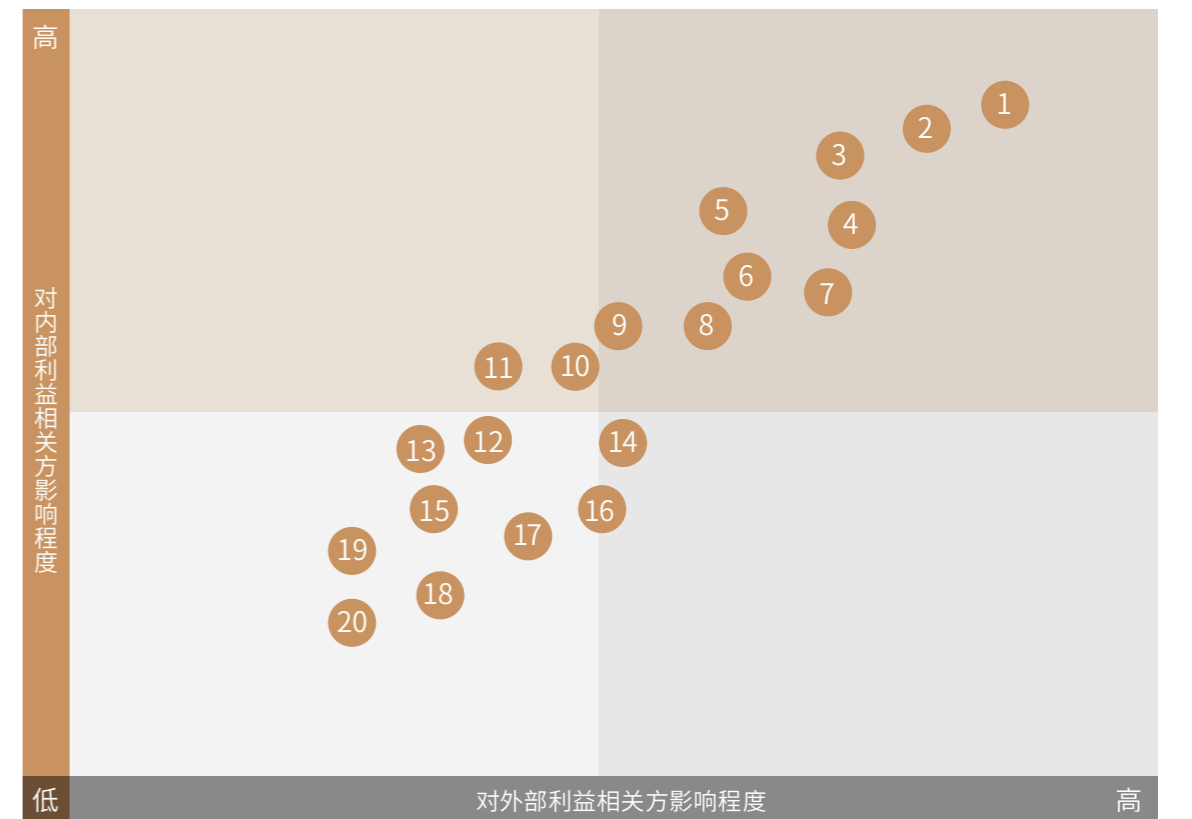
- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 关注气候变化，支持低碳经济</li> <li>● 倡导节能减排，构建节约型社会</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 节能减排政策及倡议</li> <li>● 绿色公益活动</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融渠道</li> <li>● 倡导绿色办公，推行责任采购，开展环保公益活动</li> </ul> |
|---|---|--|

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





# 2

## 服务实体经济 创造价值银行

报告期内，本行围绕供给侧结构性改革和经济增长动能转换下的多元化金融服务需求，坚守不发生系统性、区域性风险底线，统筹运用信贷增量与存量、完善信贷与非信贷的全流量管理，大力支持和服务实体经济发展。



各项贷款余额

截至报告期末，  
本行各项贷款余额

130,568.5 亿元

注：集团口径

比年初增加

11,233.8 亿元

增幅

9.4 %

境内钢铁等产能  
严重过剩行业

同比下降 91.9 亿元

下降 116.7 亿元

提高 3.87 个百分点

境内钢铁  
上下游行业

同比下降 550.5 亿元

下降 528.2 亿元

提高 5.52 个百分点

境内煤炭  
产业链

同比下降 335 亿元

下降 332.8 亿元

提高 3.28 个百分点



### 债转股助力供给侧改革

本行落实国家相关政策精神，严格遵循“市场化、法治化”要求，运用债转股手段，将商业银行客户服务模式和综合金融服务能力提升到新的层次，利用多层次资本市场帮助企业优化资本结构，助推供给侧结构性改革，更好地服务实体经济发展。报告期内，本行首单市场化债转股项目达成意向，将与山东黄金集团开展总规模约 100 亿的债转股业务，并提供全面优质金融服务。山东黄金集团作为黄金储量、产量排名全国第二的行业龙头企业，通过此次市场化债转股合作，预计可使企业杠杆率下降 10% 左右，能够有效增强企业资本实力、推动股权结构多元化、完善企业公司治理机制。

## 战略性新兴产业

本行完善装备制造、新能源发电、新能源汽车制造、电子信息、医药、合成材料等行业信贷政策，涵盖了国家确定的七大战略性新兴产业，落实“制造强国”战略，积极培育和拓展节能环保、新能源、高端装备制造等战略性新兴产业市场。



“七大战略性新兴产业”

### 关于信贷支持先进制造业 重点领域的意见

“引导全行有序拓展包括新一代信息技术、高档数控机床和机器人、航空航天装备、海洋工程装备及高技术船舶、先进轨道交通装备、新能源汽车、电力装备、农机装备、新材料、生物医药及高性能医疗器械等十大重点领域信贷市场。”

1

1. 江苏分行支持的自动化技术公司



## 登上《求是》的磁悬浮铁路

湖南分行牵头银团支持的“长沙中低速磁浮工程”是中国首条完全拥有自主知识产权，且自主制造、自主管理的低速磁浮商业运营铁路。截至报告期末，长沙磁浮快线已安全试运营 239 天，运行总里程已达 50 万公里，总客流量达 164.3 万人次，吸引了来自新加坡、奥地利、德国、巴西、韩国等近 20 个国家和北京、上海、广州、武汉等近 30 个城市前来调研考察，成为中国磁浮快线彰显吸引力的典型范例。《求是》杂志 2016 年第 11 期将长沙磁浮快线图片作为封底。

## 智力密集的软件技术服务

大连某计算机技术公司是以计算机软件开发、IT 服务、计算机系统集成和教育培训为主营业务的智力密集型企业，主要提供公共、金融、产业、通信、医疗等行业领域的软件产品定制开发、行业解决方案及技术支持服务。由于该企业为出口型企业，销售收入与日常支出币种不匹配，长期存在汇率波动风险。大连分行积极为客户提供远期结售汇和外汇掉期等金融衍生产品服务，协助企业进行套期保值，弱化汇率变动对收入和利润的影响，为企业稳健发展提供金融支持。

## 填补技术空白的高新化学项目

山东某基础化工原料供应商，是中国最大的单厂化肥生产企业之一及中国合成氨和甲醇行业能效指标的领跑者，拥有 70 余项国家专利、20 多项获各类科技进步奖的技术成果，是一家省级高新技术企业。山东分行依托双方在项目融资、现金管理等多个领域的良好合作，牵头组建项目银团贷款，支持该企业投产高新化学产品项目，填补了国内在该领域的技术空白和目前国内的产品缺口，将有效改善我国在该领域长期依赖进口的被动局面。

1	3
2	

1. 河北分行支持的高新技术制药企业
2. 广西分行支持的屋顶分布式光伏发电项目
3. 江苏分行支持的海上风电场项目建设



## 区域协调发展

报告期内，本行根据国家区域发展战略规划，结合区域信贷政策执行情况，在原京津冀协同发展、一带一路、长江经济带等三大支撑带区域信贷政策基础上，印发了《关于支持重点城市行城市功能提升领域融资业务的意见》、《京津冀协同发展区域信贷政策》、《东北区域信贷政策》，引导相关分行重点投向交通一体化、产业升级转移、环保治理、文化旅游、医疗教育和住房等领域的重点项目，推动京津冀和长江经济带产业协同发展和东北地区振兴发展，促进产业升级转移。截至报告期末，本行境内中西部地区贷款余额 41,326.5 亿元，同比增长 7.6%。



41,326.5 亿元

境内中西部地区贷款余额



7.6%

同比增长

## 首都边上的物流园

为落实“京津冀协同发展”重大国家战略政策实施要求，河北某农副产品公司投资建设河北新发地高碑店农副产品物流园区项目。该项目是目前北京新发地外埠投资项目中规模最大、综合服务最为完善的农副产品物流园。报告期内，为支持北京非首都功能疏解及产业转移，保障农副产品供应安全，河北分行在为新发地冷链物流园一期项目发放项目贷款 5 亿元的基础上，又为其办理了 5 亿元代理债权投资业务，有力支持企业发展。





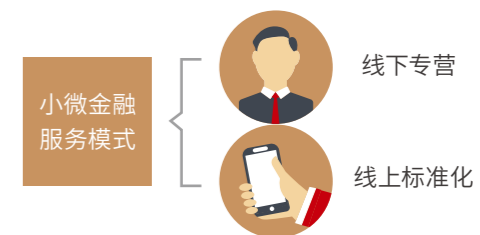
1 1. 大连分行支持的风力发电项目

### 河南米字型高铁

根据当地政府规划及国务院批复，郑州被定位为国家重要综合交通枢纽。其中，河南米字型高铁建设是这一定位的重要内容。报告期内，河南分行积极对接建设单位，截至报告期末已完成五大项目审批，涉及金额 924 亿元。此外，河南分行还创新性地为项目相关公司发放项目前期贷款 10 亿元、营运期流动资金贷款 10 亿元，通过多个业务品种来满足高铁建设初期及运营初期的资金需求，全方位支持河南省米字型高铁项目。

## 小微企业

报告期内，本行创新推广线下专营与线上标准化相结合的小微金融服务模式，加大对小微企业融资需求的支持力度。截至报告期末，本行境内小微企业贷款余额 2.03 万亿元，同比增长 8.01%，完成中国银行业小微企业金融服务工作“三个不低于”的目标。



### “小微创业贷”

苏州某公司为我行新拓展客户，企业产品主要为磨具类产品，生产经营稳健，征信情况良好，在金融机构无融资，也无对外担保的情况。该企业由于产品销售回笼资金的周期较长，资金链紧张，在购买生产资料中存在一定的资金缺口。苏州分行在了解情况后立即组织人员上门拜访，现场查看企业生产经营状况，与企业负责人商谈融资需求，并核实企业的订单、财务报表、纳税单、水电费单等资料。根据企业情况，苏州分行向客户推荐了“小微创业贷”产品，并发放 400 万贷款。

### “税融通”

安徽分行联合当地政府，通过业务推进会等各种形式，积极推进“税融通”业务发展。该业务是在抵押、质押、保证等担保方式的基础上，结合小企业的税收情况给予一定额度的信用敞口。与以往需要抵押物的贷款不同，中小企业只需凭借纳税信用就可通过该产品从本行获得相应的信用融资，缓解资金困难，降低经营成本。截至报告期末，安徽分行累计向 131 余户小微企业提供了超过 4.51 亿元的“税融通”业务融资支持。

### 文化创意的小微企业

北京某小企业自成立以来，一直致力于手机游戏平台搭建及周边运营，目前累计注册用户已突破 1.5 亿，月均活跃用户已经超过 1,500 万人，已成为国内手机游戏门户和互动社区的知名网站。北京分行通过实地调研，总结客户所处行业特点，抓住该企业拓展业务平台存在的新增融资需求，为该客户设计并提供了有针对性的融资产品。结合企业目前资产较轻、拓展项目平台前期资金投入较多但现金流较充裕的情况，设定了合理用款条件和分期还款计划，高效完成了该笔文化创意小微企业融资业务。

1 1. 广西分行支持的山地林场  
2 2. 广东分行支持当地小企业



# 民生保障

## 个人住房

围绕支持居民自住型及家庭改善型购房需求的定位目标，及时调整个人住房贷款政策，拓宽中低收入客户群体申请办理按揭贷款的业务覆盖面；严格执行区域限贷政策，发挥金融配置调节作用引导热点城市调控房价，促使房价回归理性，在客户选择、信贷政策、贷款规模、资金配置、定价机制等方面重点满足首套普通自住和改善型自住贷款需求，在区域调控和银行调节的合力作用下使中低收入群体买得到房，买得起房。截至报告期末，个人住房贷款余额 32,408.38 亿元。



## 消费金融

报告期内，本行积极响应市场和客户需求，提供标准化、专业化的融资产品以及分层供给、可得易得的融资服务，推出了包括“贷款一万日息一元”的个人信用消费贷款（含现金分期）利率优惠活动等优质服务，进一步发挥消费对经济发展的引擎作用。截至报告期末，我行信用卡发卡量 1.21 亿张。

### “工银消费分期卡”

某个人客户前些年购买了一套期房，在装修过程中发现账户资金不足，向本行提出相关借款需求。该客户在一家事业单位工作，收入稳定，征信报告正常。苏州分行在得知这一情况后，向其推荐了“工银消费分期卡”产品，帮助客户获得 30 万贷款，用于支付装修尾款及添置家具家电。“工银消费分期卡”产品是苏州分行首款消费自动转分期产品，旨在为优质客户提供提前消费、分期还款、循环使用等服务，可为客户解决个人家居装修、家居用品、家电购置、婚庆、旅游等专项大宗消费支出的资金需求。



930.1 亿元

各项扶贫贷款余额



273.5 亿元

同比增加



## 文化产业

报告期内，本行明确信贷支持文化产业的战略导向，将支持文化产业发展与加快经营转型结合起来，积极支持文化产业发展，持续完善文化产业信贷政策，以专属融资产品体系满足不同规模、不同发展阶段的文化企业融资需求。截至报告期末，本行境内文化产业贷款余额 1,742.78 亿元，其中项目贷款余额 1,192.42 亿元，同比增长 2.83%。

### 迪士尼乐园里的银行网点

报告期内，上海分行正式开始对外代理销售上海迪士尼乐园度假区入园门票——这是迪士尼在全球范围首次与商业银行联盟伙伴开展门票业务销售合作。同年 5 月 28 日，坐落于迪士尼小镇、全球迪士尼乐园中唯一的一家银行网点——上海分行度假区支行开业揭牌。度假区支行是一家智能化服务体验网点，创新设立儿童活动区、智能服务体验区、合作产品展示和销售等区域，在乐园内外共布放自助取款机 19 台，为游园客户提供了最大的金融便利。

1 2

3

1. 坐落于迪士尼小镇的上海分行度假区支行开业
2. 广西分行支持的奶水牛养殖基地
3. 江苏分行支持的斯里兰卡保障房项目

## 涉农服务

本行将现代农业列为信贷投放的重点目标市场，制定农业、农机、新农村（小城镇）等涉农行业信贷政策以支持优质企业，引导全行重点支持重大水利工程、高标准农田建设等领域优质信贷项目。

### 璧山生态乌鸡

重庆市璧山区某生态乌鸡养殖合作社，因产品市场销售旺盛，拟扩大养殖规模，但因资金短缺无法获得充足的原料供应。重庆璧山工银村镇银行深入养殖基地调研，并根据养殖户缺乏相应财产作为贷款抵押担保的情况，制定了有针对性的金融服务方案。方案得到了当地政府的理解与支持，在有政策依托的前提下获得备案登记并通过。这是重庆市璧山区第一笔农村土地流转经营权贷款，帮助农户解决了燃眉之急，是当地银政合作、贯彻落实国务院支农惠农政策中“最后一公里”迈出的第一步。

### 西乡茶叶

陕西省西乡县是我国北方最优良的茶叶产区之一，但由于地处偏僻，经济发展一直较为落后。针对该地区独具特色的茶叶资源优势，陕西分行创新推出了“茶叶通”信贷产品，对当地具备相关种植资质且以茶叶种植、生产、经营为主业的企业，以“信用 + 林权抵押”为增信措施提供流动资金贷款支持。报告期内，陕西分行为当地某拥有生态茶园和自有品牌的企业提供了 1 年期贷款 300 万元，为该公司扩产提效提供了资金支持，有效推动农民致富。



# 3

## 社会奉献 打造品牌银行

本行加快推进“客户满意银行”建设,创新服务实践,深入布局全球,贯彻国家“一带一路”战略,唱出工行强音。



## 服务效率

报告期内，本行积极探索并推广应用网点智能服务模式，改善银行供给侧服务，提升客户服务效率。截至报告期末，境内投产智能化网点 10,997 家，较年初新增 7,876 家，智能化网点覆盖率达到全行营业网点的 67.97%。



10,997 家智能化网点 营业网点覆盖率 67.97%

## 业务办理流程

通过提高智能设备交互设计易用性、优化操作流程等方法，智能服务模式实现常用个人非现金业务离柜办理，拓宽了业务处理渠道，提升了业务处理效率；实施组合服务流程改革，通过网页化交互、购物车操作和签单式服务为多业务需求客户提供方便快捷的一站式服务，显著改善柜员操作效率和客户服务体验，多业务需求客户的输密、签字次数分别减少 56.5% 和 71.7%。

## 客户服务链条

以客户需求为导向，构建分层递进、分类受理的客户服务链条。突破传统柜台布局思维，设置智能服务区并置于客户服务链条起始端；智能服务区位于网点主入口区域，处于人工处理区之前，紧邻自助银行，引导客户使用多元渠道。

1. 广东分行组织网点服务培训
2. 广东分行全面建设智能网点

智能服务模式实现了智能设备替代柜面高频、高耗时业务，包括开立银行卡、开通电子银行、申请信用卡、个人结售汇、转账汇款、理财基金保险、卡片激活、密码重置、工银信使、存折补登、账户查询、明细打印等 200 余项金融服务，基本覆盖柜面常用个人非现金类业务。以开卡联动注册电子银行业务为例，业务办理时间由柜面的 12-15 分钟降至 3-5 分钟，业务处理时间明显缩短，极大地提升了业务办理效率。



12-15 分钟柜面业务办理时间



3-5 分钟智能设备业务办理时间



## 服务体验

报告期内，本行加快推进“客户满意银行”建设，推进服务观念转变，解决客户关注的焦点问题，创新服务实践、构建服务生态，打造“客户首选”银行。

### 转变服务观念，构筑服务文化

本行总结凝练出“客户为尊、服务如意、员工为本、诚信如一”的服务文化体系，“人本、尊客、安全、卓越”等方面的服务新成果和新风貌不断涌现。全行 109 家网点被评选为银行业文明规范服务千佳示范单位。



### 99999 柜员

99999 柜员是银行里一个非常特殊的群体。他们不但承担着对外窗口服务，还承担着网点内部的钱箱管理职责。工作繁琐且风险性大，要求他们既要专业素质、心理素质过硬，还要有强烈的责任心。新疆分行的阿衣努尔就是这么一位 99999 柜员，每周连续上岗六个工作日，每天早上第一个到网点，打印票据、整理封包、等待库车、分发工作箱。无论工作如何繁忙，她总是笑声爽朗、大方敬业，从来没有一句怨言。

### 来自网点的问候

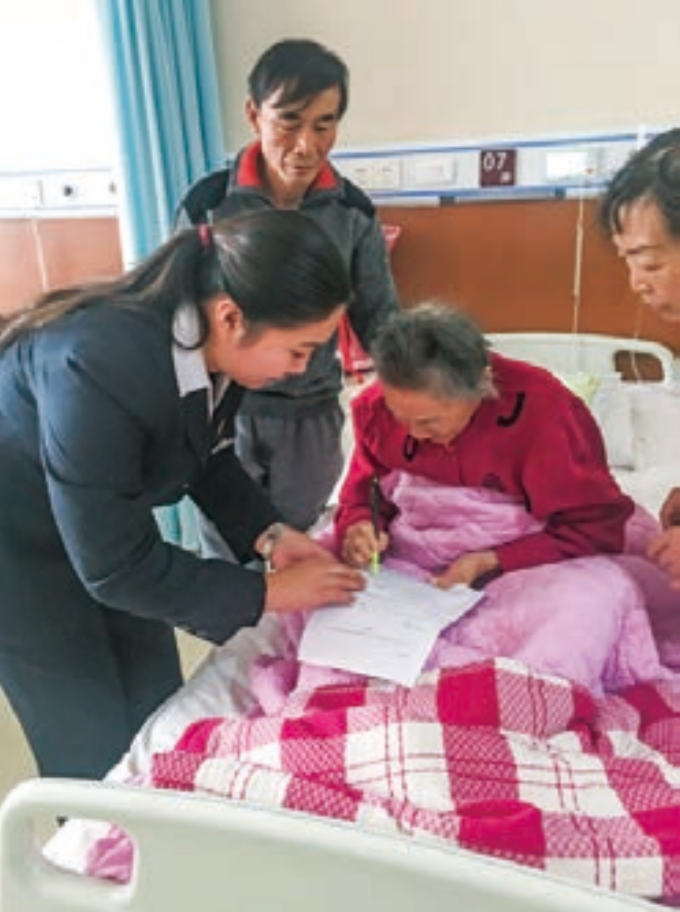
报告期内，北京分行朝阳支行营业部启动竞争力提升活动，在营业厅内营造温馨服务氛围，从“进门时一声问候，等候时一杯热水，离开时一句送别”等细节入手，为客户提供更人性化的服务体验。朝阳支行营业部作为综合性服务网点，到店客户众多，大堂服务至关重要。该网点根据客流量周期、业务内容、等候时长、常规业务平均受理时间等数据，先后推出了大堂服务动态管理、私人银行预约服务、大堂微沙龙等新模式，有效提升服务体验，近年来一直保持着重大投诉及舆情事件“零”发生的优秀记录。

客户为尊

服务如意

员工为本

诚信如一



## 解决客户需求

本行深化解解决包括费用、客户等候时间、员工服务态度、产品、自助服务等 5 大类客户服务需求重点，继续推动服务面貌改观。自 2012 年，本行对境内分行已连续开展 5 年独立第三方客户满意度调查工作。报告期内，整体客户满意度为 801 分，同比提升 32 分。



整体客户满意度为 801 分



同比提升 32 分



### 北极村的最北银行

黑龙江省漠河县北极村是我国最北端的临江小镇，纬度高达 53° 33'；地处高寒地带，年平均气温 -5℃，最低气温 -52.3℃，无霜期 90 天，也是全国气温最低的县份，有“中国寒极”之称。北极村距离县城 70 多公里，交通不便利，当地居民生活条件艰苦。黑龙江分行为支持边远山村居民生产生活，打造工行品牌形象，在 2011 年在此地成立北极支行，开启了国内最北网点和北极村第一家全功能网点的金融服务，至今已为当地居民提供优质服务超过五年，广受当地各界好评。



### 让就医不再难

本行为解决“就医难”的社会焦点问题，加强与医院合作，优化丰富银医服务，开放融 e 行、融 e 联、个人网上银行、自助终端等线上线下渠道，向本行及他行客户共同提供预约挂号、智能候诊、缴纳诊间费用、查询检查报告等一揽子服务，给公众带来全新的就医体验。2016 年 12 月 16 日，广西分行首个互联网模式的银医服务项目在贵港市人民医院投产。该项目通过在医院内布设自助机具、开通手机客户端及微信公众号等形式，打造高效、动态的平台，帮助用户使用手机或者自助设备实现预约挂号、智能候诊、缴费、报告打印等操作，节约原先因排队造成的时间浪费，为患者提供实时有效的医疗信息服务，同时释放医护人员的时间和精力，更好地服务于患者。

## 创新服务实践

报告期内，本行全力打造服务网络、服务结构、专业人才、服务安全、服务技术等五大服务优势；组织开展境内重点城市行网点靓化工程，整修网点 6,137 家，整改问题 26,544 条，全面完成靓化工程任务；分层打造网点星级服务体系，累计创建五星级网点 499 家，四星级网点 3,505 家。

6,137 家

整修网点



26,544 条

整改问题



499 家

五星级网点



3,505 家

四星级网点



### “我们先做到”

报告期内，银行卡中心秉承“提供卓越金融服务”的宗旨，借鉴国际大型商业银行商户服务专业化经营、独立化运作的经验，成立“商户发展中心”，实施线上线下一体化的支付业务发展策略。同时，推出工银二维码支付产品，将金融服务延伸至经济、民生的各个领域，特别是以往难以触及的中小型商户，为持卡人提供优惠、快捷支付体验的同时，与广大商户实现了互惠共赢。截至报告期末，本行二维码商户数达 158.3 万户，二维码支付个人客户达 427.4 万。



二维码商户数 158.3 万



二维码支付个人客户数 427.4 万

1

1. 河北分行员工为客户上门服务

2

2. 福建分行组织员工学习手语



### “回到未来”的工银 e 生活馆

报告期内，安徽分行设立了安徽省首家互联网金融体验店——淮河路支行工银 e 生活馆。馆内配备有触摸体验台、橱窗互动广告屏、融 e 联照片打印机、3D-360 度全息展示、VR 体验等电子设备，提供高速 WIFI 网络、线上缴费、手机银行转账汇款、积分兑换、二维码支付等多种互联网金融产品应用场景，让走进馆中的客户对互联网金融产生触感，践行互联网金融线上线下一体化的理念。此外，馆内还为客户提供手机充电站、雨伞等便民设施，满足客户办理业务之外的各项需求，为人们带来了良好的体验。

### “棒棒哒”证券交易手机 APP!

报告期内，工银国际结合境内外移动终端发展趋势及客户交易习惯，进一步优化和升级现有的证券交易手机 APP 系统，丰富 APP 功能、改良交互体验，大幅度优化了界面设计观感和功能实现水平。目前，该系统已覆盖港股、沪港通 A 股、美股及新加坡、日本等多个证券交易市场，预期将逐步覆盖包括美洲、欧洲在内的更多国家和地区的证券交易市场。此外，海外期货交易平台也于同年上线，交易网络覆盖芝加哥商业交易所、伦敦金属交易所等国际各大主要期货交易所的农产品、基本金属、贵金属、能源、股指及汇率、债券等期货衍生品，具备全时区全时段的不间断交易服务能力，进一步满足了客户的高频交易需求。



## 服务全球

作为全球化布局、资产规模均领先的商业银行，本行主动承担金融主力军的使命与责任，贯彻国家“一带一路”战略，落实大批早期收获项目，倡导国际共赢共享。截至报告期末，本行在 42 个国家和地区建立了 412 家机构，与 143 个国家和地区 1,507 家境外机构建立了代理行关系。



42 个国家和地区



412 家机构

1. 福建分行某海岛支行正式营业，服务岛上官兵
2. 厦门分行员工为高龄老人办理密码重置业务

### “一带一路”上的工行强音



288 个  
累计支持“走出去”项目



786 亿美元  
承贷总额



18 个  
覆盖一带一路沿线国家  
(建立机构 127 个)

### 有望崛起的吉隆坡新城

马来西亚是“一带一路”沿线重要国家，基础设施投资需求旺盛。“大马城”项目是中马两国政府共同推动的“一带一路”重点项目，也是马来西亚财政部用于驱动国家经济增长的战略性投资。报告期内，本行与该项目签署备忘录，计划对该项目提供针对性融资支持。该项目将占据目前吉隆坡中心区域的最大单一地块，规划打造成以交通枢纽为驱动的，集金融、商业、文化、旅游、高级住宅于一体的国际经济中心，总投资超过 300 亿美元，重点吸引全球 500 强企业在此设立东南亚乃至亚太区域总部。

### 连接亚非的跨境汇款

随着中国和非洲经贸合作的不断加深，两地企业的跨境经营与投资日益活跃。报告期内，本行联合标准银行集团推出“中国 - 南非直连跨境汇款产品”，构建起综合化、个性化和自助化的跨境资金集中管理系统。该系统以本行全球现金管理及境外业务系统为基础，针对跨国企业客户的跨境现金管理业务需求，为中、外跨国企业客户提供以全球主账户为载体的金融服务，可支持美元、南非兰特、人民币三个币种。企业通过该系统可实现国内发往南非标准银行对公、个人直连汇款业务，高效管理应收、应付款，归集、调剂内部资金，及时、准确获取现金流信息，获得多样化投资机会。投产当天，北京分行成功处理首笔业务：柜员根据客户实际汇款需求录入汇款币种、收款行国家、收款行标识等要素后，系统进行产品类型判断以供网点选择，然后上传业务至处理中心。

## 奉献本地的国际化升级

报告期内，本行进一步完善全球化布局，谋求国际化转型升级，同时推动海外机构融入当地、奉献当地，为当地的经济社会发展发挥积极作用。截至报告期末，本行境外机构（含境外分行、境外子公司及对南非标银集团投资）总资产3,064.50亿美元，增长9.5%。



境外机构总资产 3,064.50 亿美元



增长 9.5%

### 打造“澳门最受欢迎的零售银行”！

工银澳门创新产品种类，丰富服务内涵，积极打造“澳门最受欢迎的零售银行”，引领当地金融服务水平。在当地首创基金挂钩型理财产品，推出“私人银行客户专属”和“财富管理客户专属”两个理财产品系列品牌。在当地首推信用卡购车分期业务、短信分期业务，及 HCE 手机信用卡、新版手机银行等多项产品。其中，信用卡购车分期业务广受商户和持卡人欢迎；新版手机银行打破传统手机银行仅对本行客户开放的壁垒，向行内外客户同时提供众多的休闲购物服务。首推跨境车费缴纳业务，与境内分行联合发行“琴澳粤通信用卡”，使拥有粤澳两地车牌的司机客户在工银澳门即可缴纳境内路桥费用。

### 合作“超主权机构”的突破

报告期内，卢森堡分行成功营销欧洲投资银行开立人民币清算账户，标志着本行的人民币清算行建设在超主权机构领域内取得了新的突破。作为一家超主权机构，欧洲投资银行对于业务合作伙伴选择及新业务方面开展均非常谨慎，在风险管理、内部流程等各方面有着严格要求。自2011年起，卢森堡分行已与欧洲投资银行建立起良好合作关系，并获得该行在多币种融资需求上的有力支持。在成为指定的人民币清算行后，卢森堡分行主动加强双方关系，就人民币国际化进程、本行的人民币业务优势，包括人民币账户功能、协议文本等问题，与对方展开了系统性的沟通交流，最终达成本次业务合作。



### “当地唯一”的人民币清算行

加拿大子行借助当地唯一人民币清算行的品牌优势，全面提升跨境结算、货币兑换、汇率风险管理的客户服务能力。报告期内，该行投产银行间外汇市场交易系统（CFETS），并于当日完成首单在岸人民币外汇交易；自 CFETS 运行时间延长后，顺利实现在美国东部时间交易活跃时段为参加行提供实时在岸人民币购售业务；积极营销清算行同业工作，成功实现 24 小时清算，显著提高汇款中间业务收入。

### 羊驼故里的基建服务

信息化建设已成为秘鲁政府的重要发展目标。以华为为代表的中资科技通信企业纷纷将秘鲁作为南美业务的重点发展区域。工银秘鲁支持其在当地开展业务，围绕其在秘鲁的基础通信项目，与其签订了包括经营性租赁等形式在内的全面金融服务与合作协议，为下一步的合作奠定良好基础。此外，工银秘鲁还支持当地石油龙头企业的升级改造项目。该企业具备秘鲁国资背景，是当地首屈一指的能源企业，也是当地最大的企业之一，对秘鲁经济具有卓越的贡献。

### 通往里约热内卢的地铁

工银租赁发挥自身境外设备租赁业务的特性和优势，通过与出口信用保险机构的合作，有针对性地为客户国际融资交易进行结构及税务筹划，降低客户融资成本，提升中国企业及产品的国际竞争力，支持包括制造商、施工企业在内的众多中国企业“走出去”，有力地支持了国家“一带一路”战略。报告期内，工银租赁与某大型机械公司密切合作，支持向巴西里约热内卢出口 23 列地铁客车项目。这是继 2009 年、2012 年中国公司分别成功中标巴西 30 列、70 列城轨电动车组项目后，中国轨道交通设备实施“走出去”战略、占领海外市场的又一力作。工银租赁在本行海外机构的支持下，利用多年的国际业务经验，为客户提供了多样化的融资租赁方案，为中国轨道交通设备“出海”提供了有力支持。

3

1

2

- 1、福建分行为客户举办茶文化鉴赏会
- 2、大连分行提升特殊群体金融服务
- 3、2016 年 9 月 21 日，董事长易会满出席布里斯班分行开业典礼



# 4

## 环境友好 打造绿色银行

报告期内，本行持续推进绿色金融理念融入金融服务和运营管理各个环节，在提高客户环保意识、促进社会经济与资源环境协调发展的过程中，实现自身可持续发展；倡议并推动绿色金融成为“二十国集团工商界峰会”（B20）核心议题，参与 B20 绿色金融政策文件讨论，增强新兴经济体在绿色增长及绿色金融领域的话语权；在伦敦“绿色金融的未来”国际会议上正式发布《环境因素对商业银行信用风险影响的压力测试研究》，填补中国银行业在环境风险量化和传导机制研究领域的空白，对全球银行业开展绿色金融及环境风险量化研究具有引领作用。



# 绿色信贷

截至报告期末，本行投向境内清洁能源、绿色交通、资源循环利用、工业节能节水等节能环保项目与服务领域的绿色信贷余额达 9,785.60 亿元，较年初增长 7.0%。

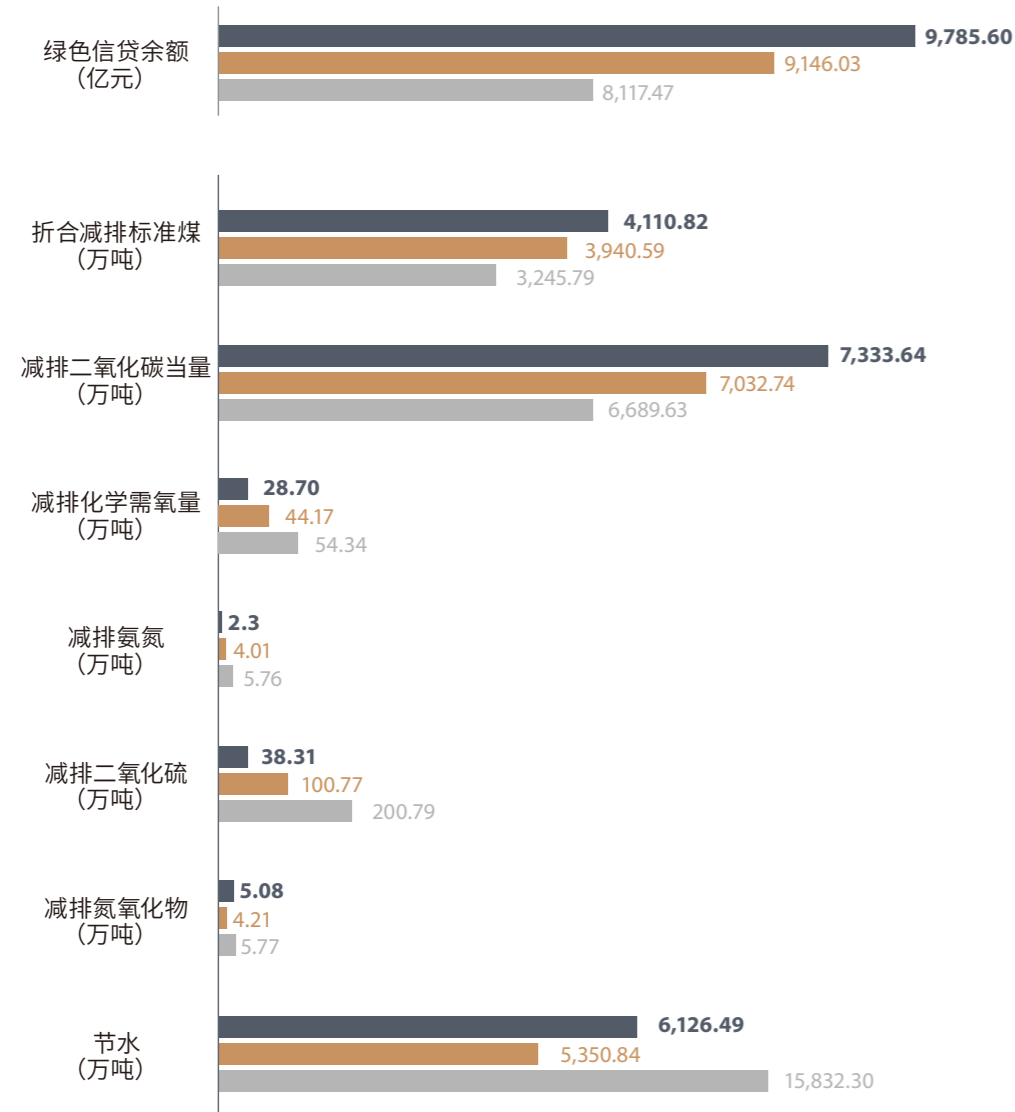


9,785.60 亿元  
绿色信贷余额



7.0%  
较年初增长

绿色信贷情况表



注：以上数据由绿色信贷转换计算所得

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

## 绿色金融四项政策建议

- 1 创造激励措施，降低绿色投融资成本
- 2 建立绿色环保标准，鼓励投资影响的披露和报告
- 3 通过二十国集团（G20）国际合作平台提升机构建设和知识能力
- 4 鼓励金融机构测量其投资组合中气候、环境和社会风险

**完善行业信贷政策。**报告期内，本行印发了 60 个行业信贷政策，在行业投向上对绿色产业给予积极的行业定位，鼓励全行积极拓展绿色经济领域信贷市场，推动全行信贷结构“绿色调整”；同时，印发了《节能领域信贷指导意见》，引导全行有序拓展包括工业节能、建筑节能、交通运输节能、节能设备与产品制造、节能服务等五大节能领域优质信贷市场。

**加强信贷流程管理。**在信贷全流程中继续全面实施“绿色信贷一票否决制”：在各个环节及时查询客户绿色信贷分类标识并将其作为对客户总体评估和信贷决策的关键依据；对环境与社会风险的监测、识别、控制与缓释等提出具体要求，并将其贯彻到信贷全流程；健全总分行分工负责的环保风险预警和防控工作机制，对环境和安全生产违法违规、涉及淘汰落后产能企业及时下发风险预警通知书，加强跟踪监测与督导，实现对环境与社会风险的全过程监测、管理和控制。

**落实国家“去产能”要求。**报告期内，本行对钢铁等 5 个产能严重过剩行业、钢铁上下游行业以及煤炭产业链实行移位管理，积极实施“有扶有控”

差异化的信贷政策：加大对技术装备先进且产品有竞争力、有市场的行业龙头企业的支持力度，支持骨干企业在兼并重组、技术改造、节能减排、“走出去”以及日常经营等方面合理的资金需求，加快退出连续亏损、产品不具备竞争力等发展前景不佳的劣势企业的融资，积极通过金融手段支持化解产能过剩矛盾，促进行业转型升级。

**严格信贷评价考核。**本行高管绩效考核指标体系中设有每股社会贡献值，作为高管共担指标，以实现承担社会责任、追求可持续发展的战略目标；总行设置了绿色信贷定量指标并纳入对各分支机构的按季绩效考核指标体系中，进一步完善对绿色信贷工作的绩效评价和激励约束机制。

**提高管理信息化水平。**根据监管部门绿色信贷统计制度要求，结合自身管理需要，报告期内，本行对全行法人客户项目贷款绿色信贷分类和统计数据质量开展梳理和校验工作，进一步提升基础数据质量，完善绿色信贷统计系统功能，提升了向监管部门报送绿色信贷统计数据以及对外披露信息的及时性与准确性。

## 广泛对外交流

报告期内，本行积极参加监管部门组织的“绿色信贷工作研讨会”、“绿色消费和绿色债券培训”等绿色信贷系列培训，与联合国环境规划署（UNEP）、世界自然基金会（WWF）、中国能源研究会、人保财险、伊尔姆环境资源管理咨询公司（ERM）等机构就绿色金融领域相关问题开展交流。同时，在全行通过视频培训、现场培训等多种方式组织开展多层级的绿色信贷专题培训。

### 屋顶上的太阳能发电厂

广东省人口稠密、经济发达，是电力消耗大省，每年均有较大电力缺口。近些年，我国雾霾频发、国家大力实施能源结构转型，加之土地资源紧张，推广建立在用户建筑屋顶的光伏发电系统是当前广东省解决用电问题的有效途径，即分布式光伏发电项目。在各类优惠政策的支持下，广东某能源公司充分利用自身优势，发展建设并网型太阳能光伏屋顶发电系统，目前已建成并运营了4个光伏发电项目，覆盖珠海、中山、江门等多个大型企业厂房。广东分行在综合考虑项目支持政策、行业运行风险及该公司的项目经验及偿债能力后，向其发放多笔基准利率的项目贷款，支持该项目充分利用太阳能资源，改善当地能源结构，节约有限的煤炭、石油资源，间接保护水土环境。

1、大连分行支持的风力发电项目

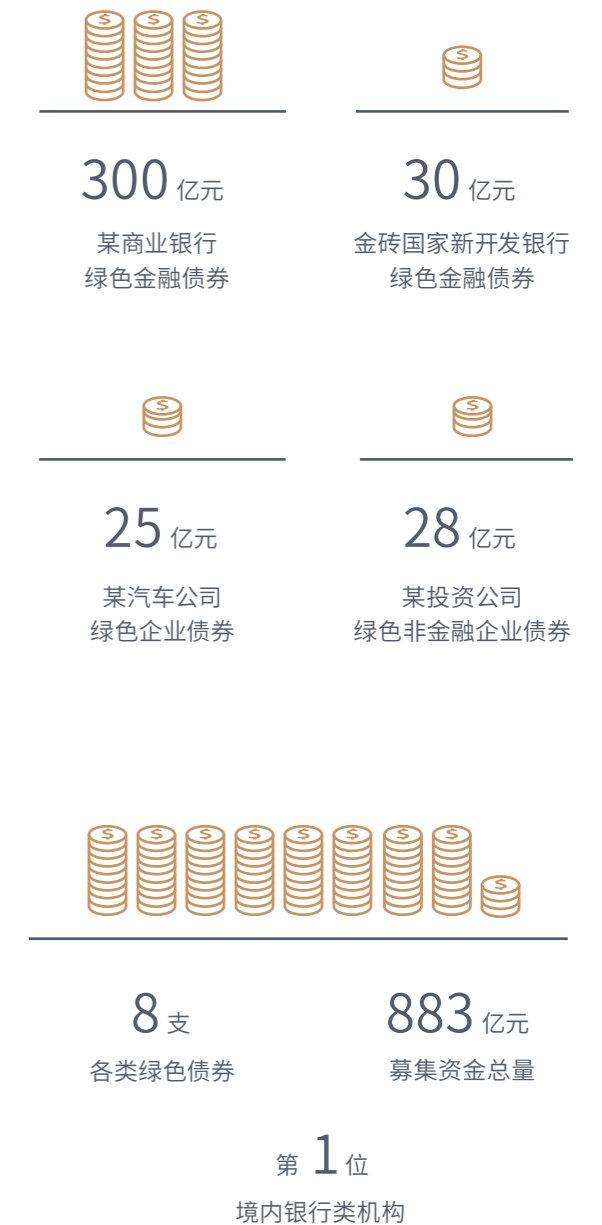
### 与PM2.5的斗争

北京某环境科技公司是一家以大气污染综合治理为目标的企业，主要为石化企业的油站、油库、油码头、炼化基地和其他工业企业等提供挥发性有机物和氮氧化物控制的一体化解决方案。该公司业务水平已获中石油、中石化、中海油、中化等大型公司的认可，曾成功为北京奥运会、上海世博会、广州亚运会、北京 APEC 会议、杭州 G20 峰会提供过一流的气体环保解决方案，在 PM2.5 污染物减排方面做出过重大贡献。报告期内，基于对该企业综合实力和成长性的考虑，北京分行以金融资产服务业务形式为该公司提供 5,000 万元的融资，支持该企业日常运营资金、支付上游采购款，推动节能环保产业发展及国家大气污染治理。



## 绿色金融创新

报告期内，本行积极开展绿色债券承销创新，努力构建全方位的绿色金融服务体系，在债券承销业务领域提供符合绿色标准的客户融资：承销了国内首单绿色金融债券——某商业银行绿色金融债券 300 亿元；承销了中国银行间市场首单国际多边开发机构人民币绿色债券——金砖国家新开发银行绿色金融债券 30 亿元；承销了国内首支绿色企业债券——某汽车公司绿色企业债券 25 亿元；承销了我行首支银行间市场绿色非金融企业债务融资工具——某投资公司绿色非金融企业债券 28 亿元。截至报告期末，本行累计承销各类绿色债券 8 支，募集资金总量 883 亿元人民币，居境内银行类机构第一。





# 绿色服务

报告期内，本行持续推进线上渠道建设，加快网上银行、手机银行、电话银行等渠道的创新，电子银行业务规模和结构进一步提升。截至报告期末，本行电子银行交易额达到 599 万亿元，业务规模再攀新高峰；业务笔数占全行业务笔数的比例达到 92.0%，较去年提高 1.8 个百分点。移动金融持续快速发展，“融 e 行”移动端交易额同比增长 92.1%，增幅为各渠道之首。



432%  
智能服务增长

## 个人网银

本行按照“业务开放、客户开放、平台开放”的思路，全力推进开放式个人网银建设。他行客户可以注册本行开放式网银，所有客户无需登录即可浏览各项业务。开放式个人网银于 2016 年 9 月完成全国投产，受到客户广泛好评。



105%  
短微信及融 e 联  
业务量增长

## 个人手机银行

持续推进手机银行产品创新、迭代研发工作，推出扫码取现、亲友挂号、管理已签约快捷支付、境外他行汇款等创新功能，全面支持 II、III 类账户。



92%  
智能服务识别率突破

## 企业电子银行

深化企业电子银行产品创新，推出了实名签、电子大额存单、信用贷款、对公电子银行客户通行证等 15 项创新产品，全新改版企业手机银行，简化小微企业操作流程，优化大中型企业操作流程。



90%  
电子银行中心  
电话接听率

## 电话银行

推动新一代电话银行架构系统升级，快速推进服务集约化、智能化。投产新一代智能机器人“工小智”，实现文字渠道智能服务全覆盖，智能服务识别率突破 92%，相当于替代了 450 名座席人员。电子银行中心全年电话接听率保持在 90% 以上，短微信及融 e 联全年业务量同比增长 105%，自助化率超过 97%，智能服务同比增长 432%。



“三平台，一中心”

**融 e 购：**移动端订单占比、成交客户占比同比分别提高 26 个百分点和 20 个百分点；全年新增 B2C 客户 2,000 余万户；累计签约商户 1.7 万家，新增个人按揭贷款超过 150 亿元、电子供应链融资超过 5 亿元。

**融 e 联：**客户数突破 6,000 万户，同比增长 10 倍；月活跃用户规模位列金融类 APP 榜单第 7 名、银行服务应用类 APP 榜单第 5 名。

**融 e 行：**活跃客户数突破 8,000 万户，其中移动端动户数增长 64.2%；交易额超过 20 万亿元，同比增长 92.1%；手机银行 App 应用商店排名最高达到 39 位，创历史新高。

**网络融资中心：**网络融资业务余额突破 6,200 亿元，同比增长 20.19%。其中，法人客户网络融资余额突破 3,200 亿元，同比增长 30.1%；个人客户网络融资业务余额超过 3,000 亿元，同比增长 11.2%。



融 e 购

2,000 万户  
新增 B2C 客户

1.7 万家  
签约商户



融 e 行

8,000 万户  
活跃客户数

64.2%  
移动端动户数增长



融 e 联

6,000 万户  
客户数

10 倍  
同比增长



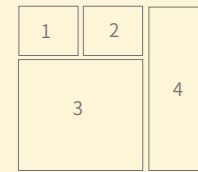
网络融资中心

6,200 亿元  
业务余额

20.19%  
同比增长

# 绿色公益

本行倡导生态文明建设，组织各级机构积极参加“美丽中国”环保行动，开展了包括义务植树造林、关爱“母亲河”公益活动、举办低碳环保节能减排知识讲堂、餐饮“光盘行动”等众多文明环保活动，引导全体员工不忘艰苦奋斗、勤俭节约，争做环保低碳的践行者。



1. 软件开发中心组织员工开展废品再利用活动
2. 福建分行组织员工开展城市清洁活动
3. 西藏分行组织员工清洁河岸
4. 数据中心(北京)组织植树活动



# 绿色运营

报告期内，本行继续推行勤俭办行理念，转变用能观念，实行绿色运营，强化节约意识，创新节能减排，狠抓能源管控，深挖节能空间，优化耗能设备，降低运营能耗。

**倡导绿色办公。**践行绿色办公理念，本行继续以办公信息化为手段推进无纸化办公，搭建起集流程管理、办公业务集中处理、文件资料实时处理等功能于一体的办公信息化平台。同时，继续稳步推进各办公子系统建设，投产应用新公文系统、行政印章管理系统、外事管理系统、会议管理系统、保密业务系统、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，基本涵盖办公管理的各个领域。报告期内，本行总部累计用纸量 771.26 万张，同比减少 72.93 万张，节省 8.64%。



**降低车辆能源消耗。**稳妥推进总行公务用车制度改革。一方面加强对车辆的用油管理，保证用油统计的准确性和规范性。为车辆办理加油卡，对车辆使用的油品、公升数、加油站等按照车辆情况分别进行限定，一车一卡、专车专用、按需分配，保障每一笔交易的真实与可靠。另一方面，通过每月对车辆行驶里程的统计，测算出车辆百公里耗油量，对油耗较高的车辆进行专项治理，对车辆用油实行精细化管理。报告期内，本行总部车辆全年耗油量为 86,532.36 万升，同比减少 0.77 万升，节约 8.13%。

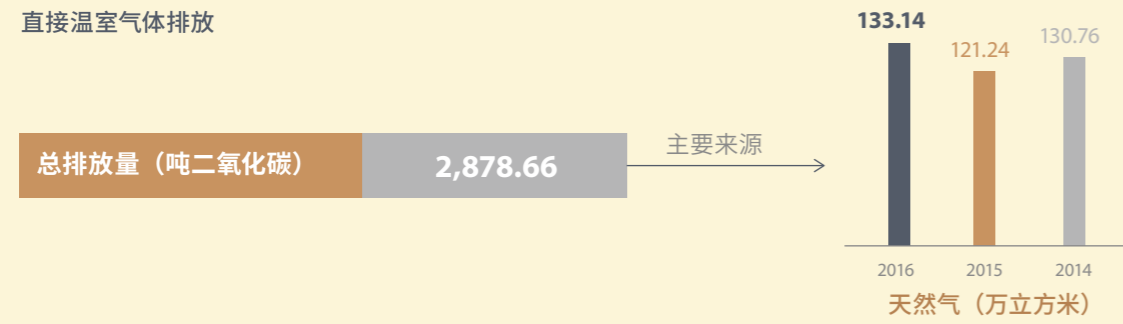


**创新节能减排。**一是加固保温，提高能源利用率。对总行办公楼冬季出现的低温区域进行监测并加固建筑物保温，采取加装热风机盘管、更换老旧机组密封条等措施，减少冬季热能消耗，保持建筑物低层区域的冬季温度，提高建筑物能源利用的整体效率。二是完善节约用水机制。通过优化用水管道调节供水用量，建立饮水机剩水回收和

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。三是强化节约电力管理。加强对照明及空调设施设备监控，倡导“光线足不开灯”、“温度适宜不开空调”等做法，增强员工的节能理念。同时，在总行办公楼加装节能光源、节电控制器，实施夏季空调减少运行半小时等措施。

## 总行在京机构温室气体排放情况

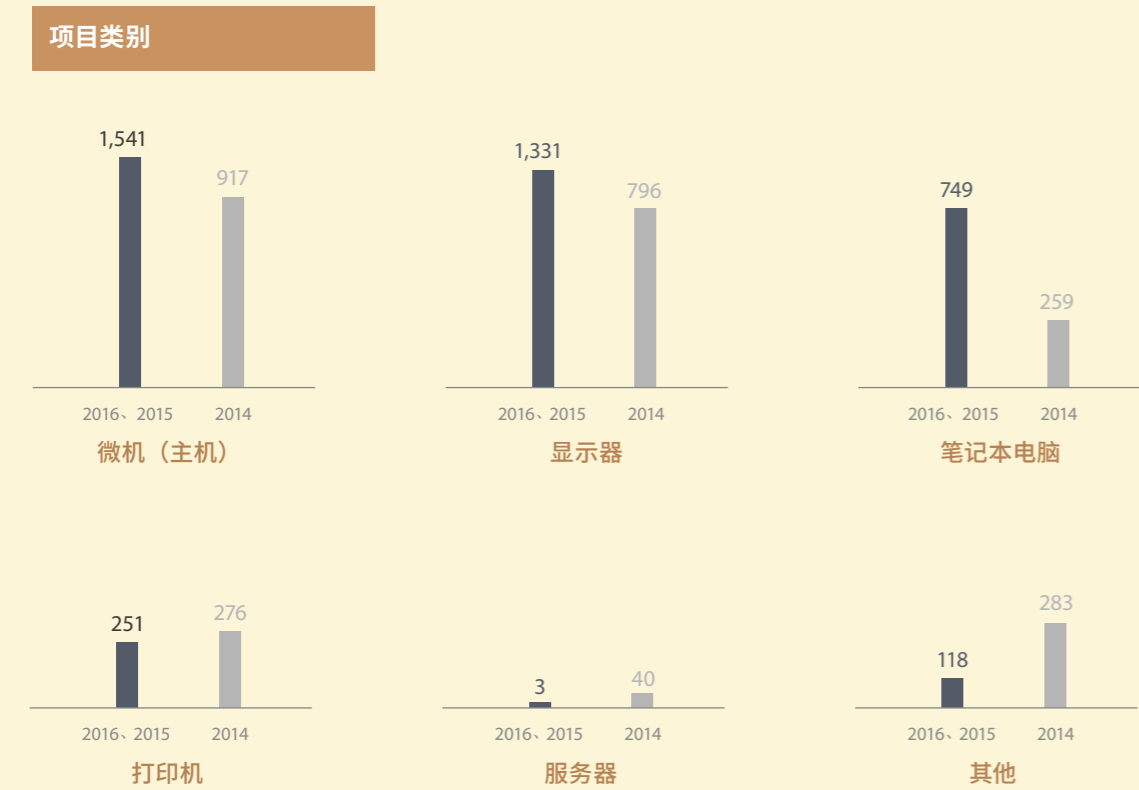
### 直接温室气体排放



### 间接温室气体排放

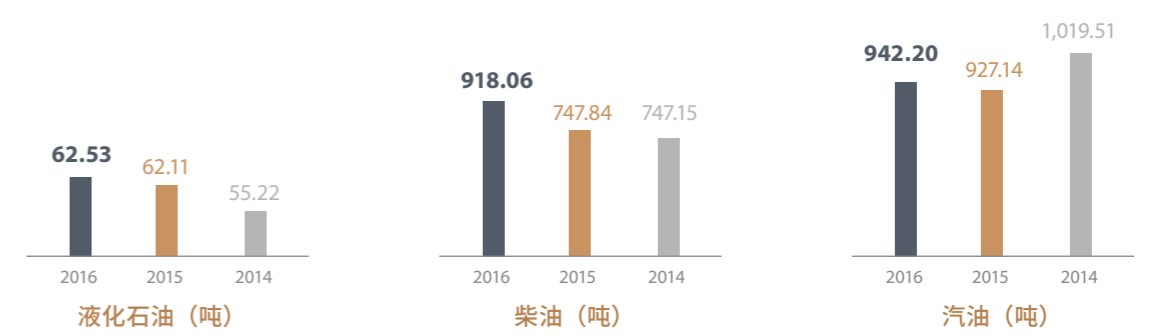
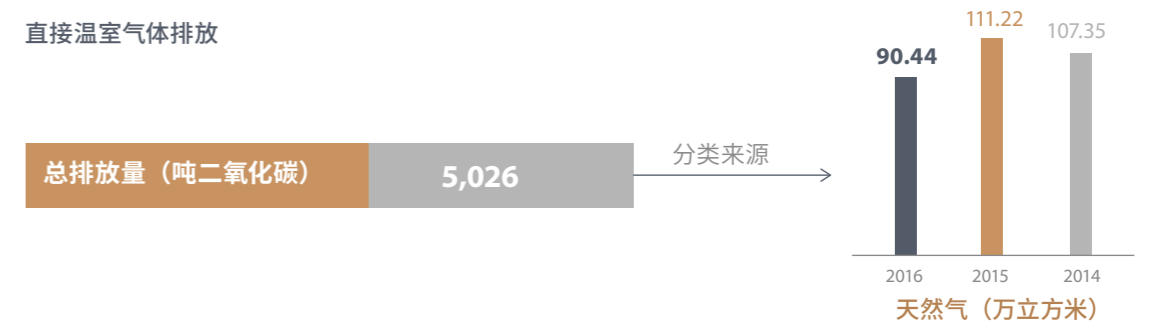


## 废弃物统计

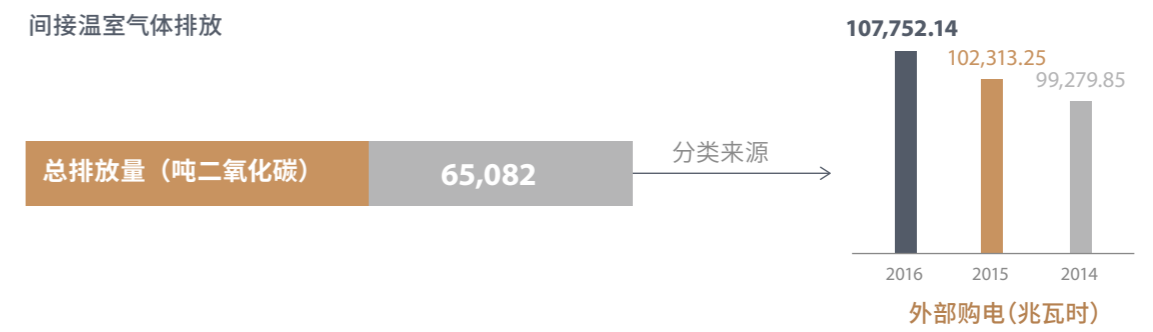


## 北京分行碳排放数据统计

### 直接温室气体排放

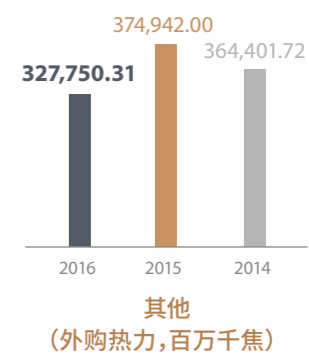


### 间接温室气体排放



#### 备注:

- 1、根据北京市碳排放核算要求,本行总部在京机构包括总行本部(复兴门主办公楼、翠微路办公区、车公庄办公区、中海办公区等)、数据中心(北京)、软件开发北京分部。
- 2、数据中心(北京)负责园区同址办公各单位的日常服务保障,同时为本行灾备设备提供用电服务保障以确保全行业务信息系统的不间断运营服务,电能需求量较大。
- 3、以上数据系根据北京市发展改革委员会发布的《北京市企业(单位)二氧化碳核算和报告指南》计算所得。
- 4、“废弃物统计”为总行本部数据,2015年与2016年统一办理报废手续。





# 5

## 内外保障 打造诚信银行

诚信是银行发展的基石。本行积极践行“工于至诚，行以致远”，持续强化消费者权益保护，通过各类举措维护金融安全，构建诚信金融消费环境。



## 消费者权益

报告期内，本行进一步健全消费者权益保护工作机制，制定印发《消费者权益保护工作管理办法》和《客户投诉管理办法（2016年版）》，完善消费者权益保护基本制度框架。在此基础上完善消费者理财产品销售管理、分行消费者权益保护条线评价、消费者权益保护重大事项应急处理流程等一系列配套制度，推动消费者权益保护工作系统化、规范化和制度化。

## 规范服务收费

报告期内，本行多维度强化服务收费考评制度约束，落实服务收费相关监管政策，制定实施新版价目表，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。



### 俄罗斯的中国企业

俄罗斯经济金融法律要求与中国存在一定差异。一些刚到俄罗斯的中国企业由于对当地政策与法律法规、业务流程不了解，经营活动遇到不少困难。莫斯科子行得知后主动为这些企业提供相关的法律咨询援助，积极为企业当地金融知识咨询服务，帮助走出国门的中国企业做出有利的判断和选择，维护客户权益。



### 对抗黑客的“演习”

随着互联网金融的快速发展，突破业务权限非法盗取资金、入侵应用系统窃取客户敏感信息等“逐利”型黑客攻击愈加猖獗。为维护客户信息安全，锻炼和检验自身对抗黑客攻击的实战能力，数据中心（北京）举办了信息安全攻防实战大赛。比赛采用国际流行的CTF赛制（夺旗赛），围绕本行互联网金融业务场景下可能出现的主要安全风险，设置了12个高仿真信息系统场景。各参赛队通过“业务权限突破”、“远控木马查杀”、“入侵痕迹分析取证”等不同层面的攻防技术，夺取场景中隐含的象征胜利的“旗帜”标记，并由评价系统根据场景难易程度和夺旗速度自动给予评分。



### 服务收费的规范与优惠

云南分行全面理解、准确把握银行服务收费各项监管规定和政策要求，特别是小微企业专享的服务收费优惠政策，始终对规范收费保持警觉。严格落实“依法合规、平等自愿、息费分离、质价相符”原则，在客户自愿条件下签订较为完备的合同或协议，在双方平等协商、互惠互利、书面约定、公开透明的情况下合理收取相关费用，在提供服务之前履行产品信息介绍、产品风险提示等告知义务，充分保障消费者的合法权益。对监管部门重点执法的“只收费不服务”、“强制收费”、“转嫁成本”等十一种违规收费具体行为，坚决予以规避，确保各项收费业务经得起内外部检查和客户质询。



## 细化投诉管理

报告期内，全年共受理客户投诉6,032件（根据监管新规以及业务发展需要，本行放宽客户投诉认定口径，将部分客户意见及建议纳入投诉范畴统计，以更好改进产品服务）。本行坚持把加强投诉管理作为改进客户服务、保护消费者权益的重要手段，制作客户投诉指南，详细列明投诉受理方式与处理流程，并在全行各营业网点和门户网站同步公示，听取客户心声，密切关注客户对于新产品、新业务、新规则的意见反馈，快速研究解决方案，高效解决客户诉求，注重通过源头治理提升客户体验。

### 客户投诉全流程精细化管理



12个高仿真信息系统场景

1

1.2016年2月5日，时任董事长姜建清出席银行博物馆开幕仪式

## 海南的两个“五”

海南分行实施投诉专项治理工程，创新推出现场投诉处理的“五原则”（首问负责、换位思考、移地换手、“先处理心情，后处理事情”、将投诉变为机遇）、“五步骤”（接受投诉，快速反应；带离

现场，安抚情绪；尊重客户，换位思考；多次询问，倾听诉求；解决问题，适当补偿），有效提升现场投诉处理能力。

### “五步骤”



### “五原则”



**加强宣教培训。**报告期内，本行不断巩固强化消费者权益保护企业文化氛围，对员工组织开展消费者权益保护相关教育、培训和知识测试，分享消费者权益保护典型案例，发挥示范效应，推广有益经验。报告期内，本行启动消费者权益保护网上知识竞赛，全行累计参加员工 197,209 人次，其中正式竞赛参加员工 84,159 人。同时，将常态化与集中式宣教相结合，有针对性对广大消费者开展金融知识宣教，荣获银监会“2016 年金融知识进万家宣传服务月活动先进单位”、银行业协会“2016 年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”。



集中式宣教

结合消费者金融知识需求，组织开展“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等活动。



常态化宣教

结合近年来电信诈骗、钓鱼邮件、非法集资高发等情况，编制有针对性的宣教材料，通过官方微博、微信、营业网点 WIFI 等新媒体渠道向客户推送。

## 金融安全

本行发挥科技领先优势，依托信息化手段，创新金融安全手段，完善内控合规建设，认真履行反洗钱职责，打造安全、合规、廉洁的企业文化。

**维护物理渠道安全。**报告期内，本行积极推动智能化报警监控联网综合管理平台建设，及时发现、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；通过远程报警、视频监控和对讲系统的综合应用，为客户提供即时风险提示和服务支持。同时，广泛开展全员安全知识宣传教育，加大安全监督检查力度，认真开展防抢、防盗、防火、防暴、反恐等应急演练，不断提升员工应对突发事件的处置能力，控制营业场所安全风险，为客户提供安全稳定的服务环境，全力保障客户人身、财产安全。

### 智取嫌疑犯

2016 年 1 月 12 日，一名被公安机关追逃 22 年的逃犯持活期存折到云南分行某支行办理活期取款业务。当班柜员在对该笔业务进行身份核查时发现该情况，随后按照日常应急演练要求，以设备故障及存折读取困难为由暂时离开，并在第一时间报告网点负责人。网点负责人再次核实后，以网络故障为由稳住疑犯，安排保安控制现场、加强对逃犯的观察和监控，由大堂工作人员悄悄疏散客户，同时向上级安全保卫部门和公安机关报警。几分钟后警察迅速赶到并对疑犯成功实施抓捕。处理过程中，本行员工分工协作到位，配合默契，没有影响到客户安全和日常经营，彰显了“最安全银行”的品牌形象。

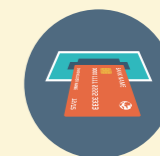
### 天网恢恢控风险

构建多维度、全方位风险监测预警。与公安部合作建立网络协助执行查控平台，提升网络资金查控效能，加大打击金融欺诈力度。与最高人民法院合作开展失信被执行人和未结案信息共享合作，敦促失信者履行法律义务，健全失信犯罪惩戒机制。与最高人民法院合作开展司法裁判文书和破产企业信息的合作共享，推动司法大数据在金融领域风险防控中的应用。与最高人民检察院合作开展行贿犯罪信息查询与应用合作，从源头遏制行贿受贿行为。与国家发改委签署风险信息合作备忘录，共享联合奖惩“红黑名单”信息，参与国家社会信用体系建设。

**完善防范欺诈风险合作机制。**本行以保护客户利益为首要宗旨，构建了全覆盖、全渠道、全天候的立体化、智能化防控电信诈骗网络，实现对通过本行渠道（网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助终端等）进行的转账汇款交易进行即时筛查，向客户进行风险提示，对电信诈骗犯罪实时自动预警，从源头上降低电信诈骗发生率。报告期内，累计堵截电信诈骗事件 6 万余起，同比上升 44.09%，帮助客户避免资金损失超 9 亿元，同比上升 45.47%。

累计堵截电信诈骗事件 6 万余起，同比上升 44.09%

帮助客户避免资金损失超 9 亿元，同比上升 45.47%



**践行责任采购。**报告期内，本行根据集中采购项目全生命周期管理要求及采购实践中遇到的问题，进一步梳理和完善采购制度，修订《集中采购实施办法》和《专项集中采购管理办法》，制定《集中采购项目供应商后评价管理办法（试行）》，按物品、服务、软件等分类标准制定《集中采购项目评审谈判原则和评分标准》，优化集中采购审查委员会表决系统，规范全行集中采购行为，加强采购风险控制及评价管理。本行积极推广“融e购”电商平台采购专区，逐步实现供应商线上交易，进一步扩充供应商数据信息，加强供应商外部欺诈等风险信息核查。报告期内，全行新增不良行为供应商 22 家，累计达 166 家。

**反洗钱风险监控。**报告期内，本行严格落实反洗钱与反恐怖融资法律法规，积极履行商业银行反洗钱社会职责。持续加强洗钱风险监控，依托大数据，利用反洗钱信息系统，对涉及制裁、恐怖融资、地下钱庄、非法集资、毒品、走私等洗钱上游犯罪行为进行有效预警和持续监控，实现从交易预警、人工甄别、质量抽检和系统控制优化的全流程闭环管理。扎实开展客户身份识别，通过联网核查、二代证识别仪等多种手段查验客户身份证明文件的真实性和有效性。

**自律合规经营，推行廉政建设。**报告期内，本行正式确立以“合规为本、全员有责、风险可控、稳健高效”为核心的合规文化理念。深入推进廉洁文化建设，强化监督执纪问责，引导督促员工将廉洁自律理念内化于心、外化于行。自上而下加强督促指导，开展廉政建设责任制考评，将考评结果与经营绩效、评先评优挂钩，综合运用约谈提醒、组织处理、纪律处分等方式，推动责任落实。

**步调一致抓廉政**

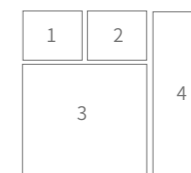
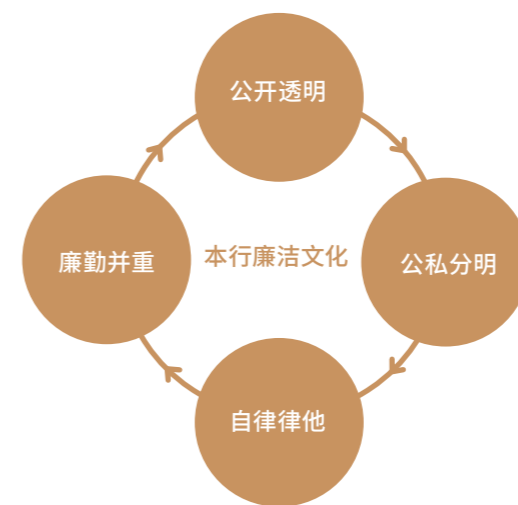
报告期内，本行积极推进廉洁文化建设，综合运用专栏、党课、视频、海报、基地等传统渠道和新媒体，覆盖全员，重点关注关键少数。开展廉政建设责任制考评，将考评结果与经营绩效、评先评优挂钩；严禁享乐奢靡，保持良好风气；适应大型跨国金融集团特点，因地制宜加强对子公司和境外机构的廉政管控；保持信访举报渠道畅通，对反映具体、可查性强的重点线索，集中力量调查核实；对刚刚出现的管理人员问题，加大谈话函询力度；在管理人员的选拔过程中加强廉洁情况核查，充分运用信访监督成果。

**手机 app 防诈骗**

为提高公众防范电信诈骗的意识和能力，本行与公安部合作开发国内首款防电信诈骗公益查询软件——工银融安 e 信公益版。该软件以公安机关侦破的电信诈骗案件涉案账号为基础，通过建立风险黑名单库、打造零时差响应等高级别安全工具，供社会公众在办理转账汇款前对有关账号进行安全性查询与参考。

**“全天候靠谱”的信息系统服务**

报告期内，全行信息系统日均处理业务量突破 3.3 亿笔，较去年增长超过 19%。在业务量持续攀升的情况下，本行信息系统保持了安全平稳的态势，经受住了 G20 峰会、春节、国庆等业务高峰期的考验，保障了“双十一”电商促销、纪念币发行等活动的顺畅进行。



1. 广东分行开展反电信诈骗宣传
2. 福建分行向小学生讲解如何辨别新版人民币
3. 江苏分行开展廉洁文化暨预防商业贿赂教育宣传活动
4. 厦门分行走进校园宣传反假币知识

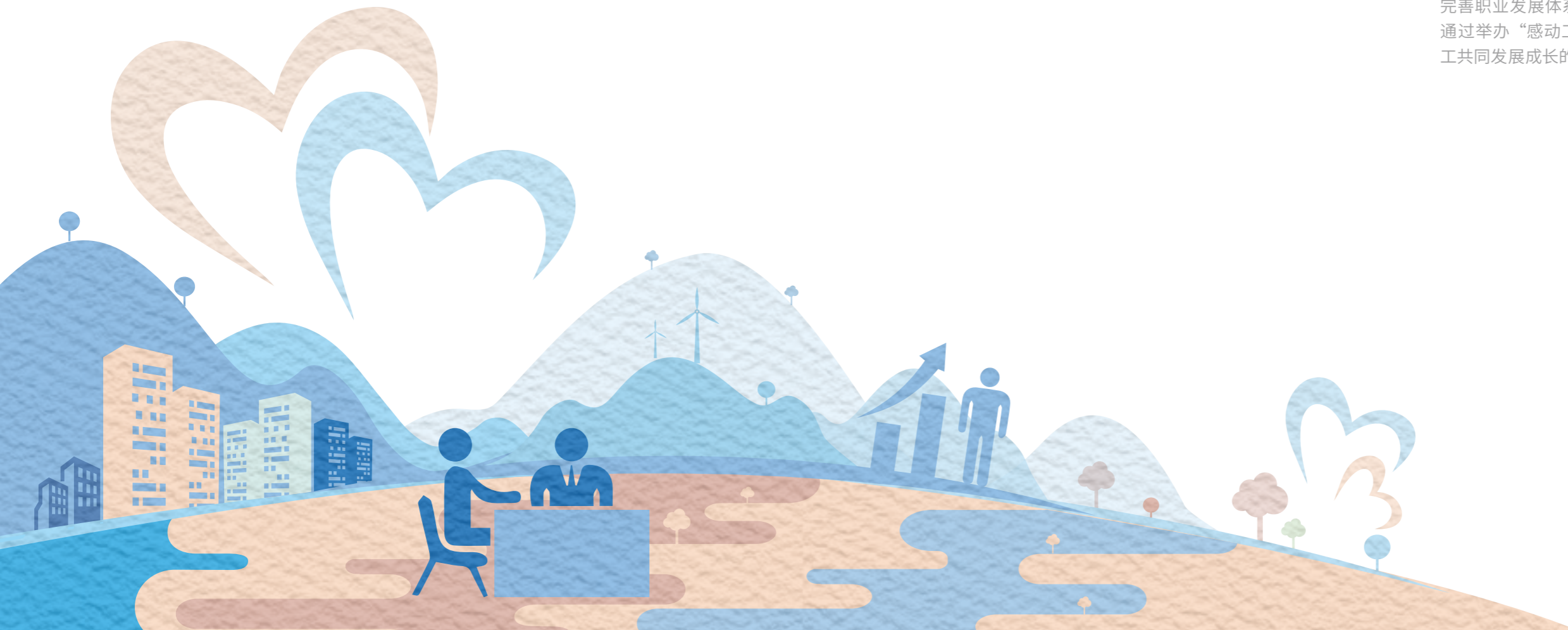




# 6

## 管理有爱 打造和谐银行

本行秉承以人为本、打造和谐银行的理念，保障员工合法权益，完善职业发展体系，尊重关爱员工，有效促进多元文化融合，并通过举办“感动工行”等活动推动行内文化建设，努力打造与员工共同发展成长的和谐银行。

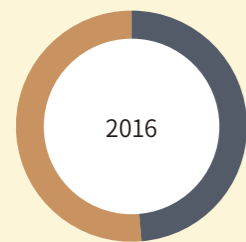




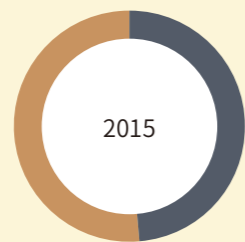
## 员工总数 (人)



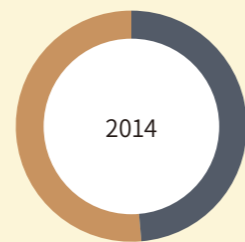
## 男女员工比例 (%)



男: 48.7%  
女: 51.3%



男: 48.9%  
女: 51.1%



男: 49%  
女: 51%

## 新进员工 (万人)



备注:

以上数据为集团口径

## 女员工人数 (人)



## 境内少数民族员工人数 (人)



# 员工管理

## 劳动用工

报告期内,本行不断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,保护员工合法权益。不断完善带薪休假制度,切实保障员工休息休假权利。不断完善企业年金和补充医疗保险等补充保障制度,逐步构建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。制定完善职工代表大会的管理办法、会议组织规程、代表选举规程、代表提案规程等制度办法,完善全行职代会制度体系,保障员工民主管理权利,充分调动员工的积极性创造性,推动全行经营发展。

1. 广东分行某支行召开职工代表大会



# 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。

## 多通道职业发展

为不同岗位、不同梯队、不同能力、不同年龄的员工，制定有针对性的系统培养方案与实施计划，帮助员工按企业需要和个人兴趣实现长远职业发展。专门制定青年员工队伍建设系统方案，促进优秀青年员工加速成长；实施全方位的管理人才培养计划，强化各层次、各类型的管理人才队伍建设；加大高级管理人员的公开选拔力度，保障公司长远发展与国家相关制度政策落实。

### 新青年，新工行

报告期内，本行专门出台全行青年员工队伍建设工作方案，内容涵盖加强青年员工人本管理、优化培养发展机制、完善薪酬福利政策、构建协调的工作格局等各个领域。特别是在优秀青年员工职业发展通道方面，建立青年人才骨干人才培养机制，完善交流锻炼机制、加速优秀员工晋升，促进优秀青年员工加速成长。

### 《新闻联播》里的公开遴选

报告期内，本行面向全行范围，大规模公开遴选省级分行和海外机构领导人员，进一步加大高级管理人员的公开选拔力度，通过选拔机制的科学设计保证组织把关作用，取得良好的效果，得到包括中央电视台等多家国家级媒体的持续关注。



1. 河北分行读书交流会

# 优化绩效管理

## 激励约束并重的员工管理

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。

宁夏分行不断健全员工激励约束机制，优化各类员工绩效考核机制，根据员工岗位职责分类设定考核重点，提高考核的针对性和有效性，采取定量、定性相结合的方法，建立“结果 + 过程”的综合考核模式。在员工考核中，宁夏分行提出岗位负荷系数评价，区分岗位贡献差异，体现按劳分配、多劳多得的考核原则，激发员工争先创优的工作积极性，强化激励约束效果。



# 教育培训

## 多层次员工培训体系

本行紧扣全行经营发展的需求，深入拓展“工银大学”崭新领域和整体优势，为现代金融企业建设提供了更为坚强、持续的人才保证。报告期内，全行共完成各类培训 5.1 万期，培训 509.32 万人次，人均受训 9.63 天。

工银安盛全面加强核心人才培养、强化员工培训资源建设。针对不同类型的员工实施重点项目，推进实施总经理领导力提升、中支总经理训练营，开发移动学习平台“工银安盛 WE 学院”，优化新员工培训等必修课程、开发高效能员工的修炼等多门精品课程，形成专业覆盖全面、梯次安排合理、内容详实丰富的培训体系。报告期内，累计完成培训次数 2,254 次，培训员工 28,574 人次，培训时间 79,168.6 小时，人均培训时间 41.41 小时，网络大学培训时长 2,400 小时。



# 员工关爱

## 关爱员工身心健康

本行定期组织员工进行健康检查，广泛开展各类文体活动，同时通过开通员工心理咨询热线等方式，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。

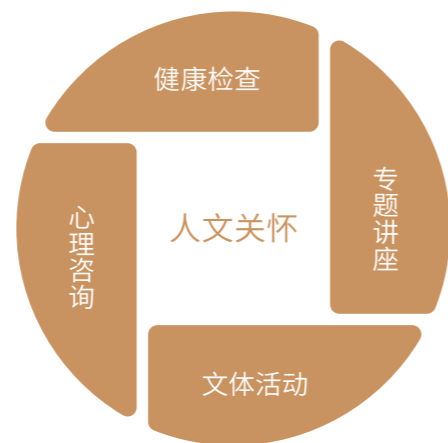
### 第一届全行员工书法美术摄影作品展

报告期内，本行开展第一届全行员工书法美术摄影作品展。本次活动共征集书法、美术、摄影作品 1,000 余幅，并经专家评审，评选出书法作品 60 幅、美术作品 60 幅、摄影作品 30 幅进行展出。活动得到中央电视台、人民网等 25 家媒体的报道，展览作品经天津人民美术出版社结集出版，在行内外产生了广泛影响。此外，本行还组织开展各级机构员工运动会、第一届全行员工诗歌散文大赛、第三届全行员工网球比赛等活动，丰富了员工文体生活。



### 员工心理咨询热线

北京分行专门开通 7\*12 小时心理咨询热线，为全体从业人员免费提供工作压力、婚姻恋爱、性格分析调适、亲子教育等心理健康咨询服务，有效帮助员工疏解心理压力，报告期内共向员工提供电话咨询 1,096 人次。此外，北京分行每月举办两次“员工关爱日”活动，聘请知名心理专家通过咨询热线为员工提供专项主题咨询，受到员工广泛欢迎。



- 1 数据中心（北京）迎新年员工书法比赛
- 2 行长谷澍出席本行 2016 年员工运动会



### 员工兴趣协会

深圳分行通过员工书法家、美术家、摄影家协会等组织，举办书法、美术、摄影大赛，并开展笔会、写生、采风等丰富多彩的协会活动及各类专业培训班。在第一届深圳市金融美术书法展览活动中，深圳分行有 6 位员工的作品获优秀奖、20 位员工的作品入展。在“为客户、为劳模、为员工写春联送祝福活动”中，深圳分行组织了 10 多位书法家为全行 20 家网点的客户书写了近 6,000 副春联、2,000 个福字，受到了客户的高度欢迎。

### 亲近员工家属活动

数据中心（北京）持续开展亲近员工家属活动。报告期内，数据中心（北京）举办第三届亲近员工家属活动，共有 150 名员工及 340 名家属参加。活动包括答谢会、入园参观、互动游戏、文艺汇演等环节，进一步增进了员工家属对员工工作环境的了解、工作的支持以及对工文化的认同。

## 员工互助

报告期内，本行不断完善员工互助机制，不断提高对员工因病因灾及遭受重大意外事故等情况的响应速度和互助效率，对今年遭受水灾的湖北、安徽、江苏、江西等分行受灾员工及时进行慰问。



### 员工互助全覆盖

四川分行不断提升员工互助工作的科学化、规范化和及时性，确保辖内员工互助全覆盖。全年四川分行开展集中性员工互助活动2次，发放员工互助慰问金868人次、566.4万元，受理并及时发放应急互助7次、互助金14.5万元，互助覆盖面达100%。



## 关爱离退休员工

报告期内，本行共组织了17.9万名境内离退休人员进行体检，走访慰问了约7.7万名离退休人员，为3,554名年满90周岁的老同志共发放高寿慰问金361.7万元。同时，依托1,634个离退休人员活动中心和22所自办老年大学，开展门球、舞蹈、健身、合唱、书画、摄影、台球等不同门类的娱乐活动。



### “银发大讲堂”

北京分行从6,000余名老同志中寻找挖掘具有特长、有热心的人才，组成讲师团，举办“银发大讲堂”。在讲堂的第一课上，一名在摄影、后期制作有特长的分行机关老同志担任讲师，为200余名离退休老同志进行了“绘声绘影”摄影后期制作知识讲座，受到了老同志的广泛好评。目前北京分行已储备“银发大讲堂”讲师9名，课程涵盖书法、摄影、绘画、编织、民间艺术、柔力球等多个领域。



体检人数 17.9 万人



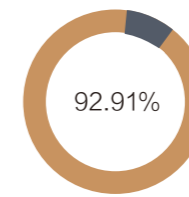
90 周岁慰问金 361.7 万元



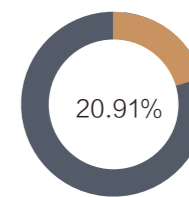
离退休人员活动中心 1,634 个

## 文化融合

本行秉承尊重、开放的企业文化，在国际化发展过程中，致力于推动不同国籍与地域员工之间的多元文化交流，积极招募并培养本地人才、推进境外机构员工本地化，定期组织境外机构当地雇员到境内机构交流工作，促进中外员工的沟通交流与文化融合。截至报告期末，本行海外机构员工总数14,662人，本地化比例92.91%；高管层人数220人，本地化比例20.91%。



员工本地化



高管层本地化



### 从北京到约翰内斯堡

1

1. 广东分行组织转岗人员能力提升培训

2

2. 新加坡分行组织员工参加当地篮球比赛

南非标准银行集团是非洲最大的商业银行，也是本行参股的战略合作伙伴。本行积极推动双方战略合作，在报告期内达成双方《员工交流计划主框架合作协议》，未来数年内将选拔一批各业务条线的优秀骨干员工前往标准银行集团交流培训，扩大员工视野、提升员工业务能力与跨文化交流能力，促进员工职业生涯的多元化发展。



# 7

## 崇尚公益 打造爱心银行

本行持续培育自身公益理念与爱心品牌，引导全体员工积极参与符合当地特点的公益活动，全球行动、全球履责，坚持社会效益、经济效益的统一。报告期内，本行对外捐赠 6,529.58 万元（集团口径）。





专题

## 我们的精准扶贫路



930.1 亿元

中国工商银行在扶贫路上已经走了 21 年。21 年来，我们与当地政府密切合作，坚持以开发式的扶贫方法推动当地发展，先后派出扶贫干部 88 人次，总行、当地分行及一名扶贫干部被国务院扶贫办评为定点扶贫工作先进单位或先进个人。报告期内，本行持续高度重视金融扶贫工作，积极履行国有大型银行社会责任，完善工作机制和配套政策，按照商业可持续原则，充分发挥商业银行特色优势，在金融精准扶贫领域加大金融服务力度。截至报告期末，各项扶贫贷款余额合计 930.1 亿元，同比增加 273.5 亿元。



扶贫规划

本行加大对贫困地区的信贷支持力度；帮助定点扶贫地区整合资源，通过教育、医疗、产业、救灾等多种方式帮助贫困人口改善生产生活条件，支持当地按期完成脱贫目标。



扶贫保障

本行金融扶贫工作领导小组由易会满董事长任组长，多位行领导任副组长，14 个业务部门为成员，统筹督促全行金融扶贫各项工作；制定《关于全面做好金融支持扶贫工作的意见》和《中国工商银行金融精准扶贫工作方案》，明确全行金融扶贫工作方针，支持大型优质项目建设开发，重点支持公路、水利、易地扶贫搬迁、农田基本建设等领域项目，通过向农业产业化龙头企业提供融资，辐射带动上下游农户就业创业致富。



扶贫方法

本行紧密围绕建档立卡贫困户和贫困地区脱贫需求以及政府发展规划制定扶贫政策、确定扶贫项目，因地制宜、精准扶贫。

实践经验



工作到户

扶贫工作力争“一户一本台账”、“一户一个脱贫计划”、“一户一套帮扶措施”。资金使用尽量“到村”、“到户”、“到人”，精准把握资金投入的重点和方向。



机制督导

完善扶贫资金和项目管理制度，建立扶贫资金捐赠、审批、使用、反馈整套工作机制，做到捐赠项目“事前有方案”、“事中有监督”、“事后有跟踪”。



智力支持

建立扶贫干部选拔、考核、培训、使用工作机制，每年选派优秀中青年干部赴定点扶贫地区帮扶，盘活当地资源，调动民众脱贫热情；组成“政府财务顾问”团队，帮助当地进行政府规划、招商引资、产业发展、投融资服务。



产业模式

实施推广“工行 + 政府扶贫部门 + 村干部 + 龙头企业 + 贫困户”产业化扶贫模式。在四川，我们提供项目启动资金，支持通江、南江、万源和金阳开展重点种养殖项目，由龙头企业负责技术支持、兜底回购，由当地政府和扶贫干部监督管理。



专项产品

总行优化“创业担保贷款”，将最高贷款额度由 8 万元调增至 10 万元，支持贫困户创业；在吉林，推出农村承包土地经营权抵押方式的“惠农贷款”，帮助农业合作社、农业大户购买农机具；在贵州、西藏，推出“旅游贷”、“藏宿贷”融资方案，支持当地农民经营家庭旅馆脱贫致富。



扶贫经验

本行贯彻精准工作原则，形成制度化的组织保障，总结了包括金融扶贫、绿色产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫、救灾扶贫在内的符合当地特点的系统性工作方法和大量一线实践经验。



## 金融扶贫

通过信贷资金、信贷优惠，有针对性的助农信贷产品，改善支付服务环境、信用体系等方法措施支持当地企业和基础设施建设，发展普惠金融、改善金融服务，精准对接贫困地区多元融资需求。



### 信贷杠杆

支持当地矿业、商贸集团等各类龙头企业，及高速公路、加油站、水电站等各类基础设施项目及重点项目；与当地合作建立小微企业融资风险补偿基金，保障小微企业发展；针对种植、养殖、运输、矿业、建材县域经济“五大户”，加大对符合条件的住房、经营、消费等个人贷款的投放力度。



### 服务渠道

通过完善物理网点及自助银行布局、采用 3G 外派终端及“助农 POS”、加强同业合作等方式扩大服务覆盖面，解决贫困地区居民因当地无银行营业网点导致的办卡难问题，方便山村农民足不出村办理存取款、转账汇款、代理缴费等基础金融服务。



### 理财套餐

推广银行理财、低风险货币基金、固定收益型保险等“惠农理财套餐”，优化贫困地区居民的金融资产配置结构。



### 服务优惠

向涉农人员、外出打工人员等发放“福农卡”，部分或全部减免年费、工本费、汇款手续费等。



### 产品创新

创新贷款产品“致富创业贷款”，融资支持种养殖带头人，要求贷款人雇佣贫困户、收购贫困户所产原料、租赁贫困户生产经营场地等，增加贫困户工资、租金、货款等收入。



### 电商扶贫

利用电商平台融 e 购上线国家级贫困县商户，涵盖特色农产品、旅游等多个行业，遍布四川、贵州、新疆、西藏多个省市自治区。在四川，本行帮助当地将部分优质特色产品注册“巴山土猪”、“巴食巴适”等品牌，开拓线上销售渠道，形成“电商 + 企业 + 贫困户”互联网精准扶贫模式。

## 绿色产业扶贫

通过支持当地政府、民众探索发展绿色可循环经济模式，支持绿色生态种养殖业、经济林产业、传统手工业、乡村旅游等特色产业发展，将生态保护和人口增收结合起来。



### 生态设施

累计在 9 个试点村改造村落和农户设施，修建沼气池 1,000 余口，建立银耳堂 160 口。



### 绿色生产

开展通江“生态猪”养殖项目、南江“黄羊”养殖项目、万源“黑鸡”养殖项目、金阳特色种植项目。

## 教育扶贫

通过公益捐赠、教师表彰、学生资助、结对帮扶等措施提升当地教育水平，提升当地民众自我发展能力。

### 教育设施

累计捐建了 16 所希望小学、12 栋中小学楼舍、3 个塑胶操场、67 所校园厨房。

### 人员帮扶

累计资助 2,400 余名经济困难大学生进入大学校门。

### 教育物资

累计捐出 5,600 个多功能防护书包，帮助建档立卡贫困户的留守儿童避免儿童安全事故意外伤害；收集整理退出业务一线使用的闲置电脑，建立两个中小学电子教室。

### 就业保障

对进入高校贫困生库或生源户籍地为国家级贫困县农村户籍的学生在招聘条件上适当放宽。2016 年 10 月份，本行正式发布贫困家庭大学生专项招聘计划，未来五年共计划招聘 1,000 名建档立卡贫困家庭的大学生到本行工作。

### 师资队伍

累计资助表彰山村教师 1,800 余人次，培训优秀山村教师 900 人。

## 健康扶贫

通过免费医疗救助、卫生设施捐赠等措施改善当地民众医疗卫生水平，减少当地居民因病致贫或因病返贫。



### 卫生设施

累计捐助了6个乡镇卫生院、8个卫生站点、4台救护车。



### 医疗救助

累计资助当地 5,800 余名贫困白内障患者免费实施复明手术，实现通江、南江、万源三县市贫困白内障患者全部重见光明的目标；累计资助 8,500 余名贫困孕产妇接受医院分娩服务。

1

1. 西藏分行向当地村庄捐赠越冬口粮



## 精准扶贫成效表

金融精准扶贫工作	单位	2016
贷款余额	万元	9,300,978.68
其中：产业精准扶贫贷款	万元	1,601,312.28
项目精准扶贫贷款	万元	6,099,917.36
其中：农村交通设施	万元	3,689,888.85
农网升级改造	万元	162,007.38
农村水利设施	万元	529,256.83
农村教育贷款	万元	148,003.00
定点扶贫工作投入金额	单位	2016
总金额	万元	2,000.00
产业发展脱贫	万元	1,269.50
教育脱贫	万元	570.50
健康扶贫	万元	160.00
定点扶贫受益人数	人	23,217
其中：建档立卡贫困人口	人	4,975
除定点扶贫外集团扶贫捐款情况	单位	2016
捐款金额	万元	2,626.75
项目情况	包括扶贫村基础建设、开展种养殖、贫困户帮扶等项目	
受益人数	人	253,036
其中：建档立卡贫困人口受益人数	人	34,752
所获奖项（内容、级别）	2016	
所获奖项	获人民网第十一届人民企业社会责任“年度扶贫奖”	







### 世界屋脊上的激情岁月

西藏最西部的阿里地区，四面雪山环抱，平均海拔 4,500 米，被称为“世界屋脊的屋脊”。多年来，西藏分行向该地区选派了数十名优秀员工驻村，深入高海拔、高严寒的生命禁区，与生活在那里的藏族同胞同吃同住同劳动，访民情、解民忧。当地自然条件的恶劣程度是常人难以想象的——因高山缺氧造成身体的严重不适，头痛欲裂，鼻血不止，恶心呕吐，通宵失眠，是每一位工行驻村队员必须迈过的一道坎；烧牛粪生火御寒、化冰做饭是每天的必修课程；没有生活用水，就到村头去背，没有燃料，就到雪地里去捡，早上挤牙膏要先用开水解冻。就是在这样的条件下，西藏驻村的干部们带领大家抢险救灾、帮助务农、协调医疗资源、发展教育事业，实实在在地改善了农牧民们的生活，赢得了信任，并结下了深厚的友谊。



### 巴中达州的普惠扶贫账

巴中分行采用“工行、政府扶贫部门、村庄、龙头企业”+“贫困户”的“4+1”发展模式，在通江县 4 个行政村和南江县 19 个行政村实施“中国工商银行生态养殖”试点项目，大力发展巴山土猪和南江黄羊养殖，发放猪仔、南江黄羊上千只，为 3,500 多贫困人口开辟了致富道路，人均每年增收 740 元；同时将当地特产土猪、银耳、木耳等 20 类 26 个品种送上融 e 购电商平台打开销售渠道，累计销售千万元。达州分行在贫困镇、乡、村三级设置助农取款点，帮助解决务农务工人员、种养殖户、农家乐经营业主等客户群体取款难的问题，并借助网上银行、手机银行等产品，将转账汇款、话费、电费等服务向山村里延伸；打造一款万源市专属、额度 2,000 万元的金融产品，同时免除托管费、销售手续费，向贫困山区客户提供优质理财服务。

1

2 3

1. 2016 年 4 月 22 日，监事长钱文挥代表本行向当地农户捐赠黑鸡苗
2. 本行向当地农户捐赠猪仔
3. 西藏分行员工与村民一道开展牲畜防疫

## 未来举措

### 信贷支持上

继续加大扶贫领域信贷资源，在贷款计划管理中优先保障扶贫融资需求

### 融资政策上

协调商业性与公益性的关系，重点支持对建档立卡贫困户具有带动和服务作用的企业或重点项目的融资需求

### 产品创新上

支持当地机构结合当地实际创新融资产品，因地制宜、精准对接脱贫金融需求

### 服务渠道上

优化贫困地区网点建设布局，加大自助机具投放，推进与贫困地区同业金融机构合作，向贫困地区延伸金融服务网络和支付结算服务



# 爱心品牌

经过多年公益精神培育，本行已经形成“工商银行杯”大学生金融创意大赛、“微爱·益起捐”线上公益店、港澳台大学生赴内地实习等一些公益活动品牌，广泛传承公益精神，塑造全员公益理念。

## “工商银行杯”大学生金融创意大赛

大赛于 2016 年 6 月正式启动，历经发动宣传、作品收集评审、五场复赛和全国总决赛四个阶段，将金融知识的普及宣传贯穿到各个环节中，并提供工作岗位作为赛事奖励，进一步提升了广大学生参与活动的积极性。第七届“工商银行杯”大学生金融创意大赛共吸引来自国内外千余所高校的百万名大学生参与，收到创意作品 4,763 份，参与人数和提交作品数均创历史新高。

大赛围绕“金融创意”主题，旨在大学校园中持续推动“大众创业、万众创新”，将提升大学生社会实践能力与促进大学生创新精神结合起来。比赛中，学生们创意精彩、独出心裁地展示了青春洋溢、奋勇拼搏的风采。部分高校教师还将大赛带入到课堂中，将知识竞赛与课堂教学结合起来，开创了接受度更高的银校合作新模式。

## “微爱·益起捐”线上公益店

依托“微爱·益起捐”线上公益店，报告期内，本行在河北正式启动“爱目行动”第二季“爱的承诺”，并由北京儿童医院及河北儿童医院的眼科专家团队领衔在石家庄举行首场义诊。6 月 1 日到 6 日，“国际儿童节”及“国际爱眼日”期间，本行 100 多名青年志愿者奔赴河北 6 个县市，全程接力 5,500 多名儿童的爱心义诊。

8 月 26 日，作为“爱目行动”的深化工程，“爱目行动”永久医疗点正式在拉萨设立。本行作为该医疗点首捐者，向拉萨市人民医院捐出 18 万元的专业眼科医疗设备，用于当地开展拉网式视力筛查，呼唤社会对贫困眼疾儿童的关注；同时，邀请眼科专家团队深入拉萨、日喀则等地区的社区和学校，为 2,000 多名贫困儿童和群众送去了免费眼科检测和爱眼用眼知识课堂。

2,000 多名  
免费眼科检测  
爱眼用眼知识课堂

5,500 多名  
儿童爱心义诊

2

1

1. 大连分行举办大学生暑期网点体验活动
2. 数据中心（北京）青年志愿者前往打工子弟学校开展课外辅导



## 援疆“融情夏令营”

报告期内，本次援疆“融情夏令营”邀请了来自新疆喀什、昌吉的 50 名各族优秀中小学生，前往广州开展青少年夏令营活动。本行通过组织孩子们参观黄埔军校、中山纪念堂、广东博物馆、野生动物园等活动，将夏令营活动打造成爱国主义教育之旅、历史文化之旅、探索自然之旅、民族融情之旅，深受孩子们的欢迎。

## 港澳台大学生赴内地实习

报告期内，本行接收来自香港大学、台湾大学等 4 所港澳台高校共 28 名大学生，前往北京、上海等地的 5 家分行实习。本行各部门各机构密切配合、积极组织，制定了内容丰富、张弛结合的《实习计划方案》，并与每名学生签订实习协议，明确实习工作要求及各项权益保障，推动实习工作顺利开展。工作之余，本行还组织实习生参观长城、国家博物馆、世博园等历史文化设施，领略祖国历史文明，感受民族发展脉搏，促进港澳台青年与内地青年、工行青年间的沟通交流，增进其对祖国改革发展的认知与认同。

报告期内，本行持续完善“结对+接力”机制，开展各类青年志愿者行动，践行志愿者精神。全行各级组织通过“关爱农民工子女”、“送金融知识下乡”、“关爱孤寡、留守老人”、构建留守儿童“七彩小屋”等爱心行动主题，继续深化青年爱心行动内涵，吸引广大工行青年参与志愿服务。



# 全球履责

本行通过境内外众多机构推动公益践行本地化，鼓励各机构根据当地经济社会特点开展具备当地特色的公益活动，实现行动全球化、履责本地化，工行在哪里、爱心到哪里。

## 工银安盛第三届“客服节”

报告期内，工银安盛组织开展第三届“客服节”，总、分公司围绕“健康公益总动员”的主题，通过线上线下全方位互动的形式，在两个月内开展了“大数据健康测评”、“乐绘公益儿童绘画大赛”、“环保大作战微信游戏”3个线上活动以及30多场精彩纷呈的线下活动。总公司主题活动在上海儿童艺术剧场举办，现场共募集到216本图书用于公益捐赠。官方微信线上公益活动将客户捐出的人民币8,000余元全部用于购买图书和学习用品，并捐赠给了广东揭阳市惠来县的公益图书室。各分支机构也开展了帮扶贫困学校、福利院老人等各类形式的公益活动。

## 联合国儿童基金会“母爱10平方”

报告期内，山东分行联合当地义工组织共同发起的联合国儿童基金会“母爱10平方”母乳喂养室顺利落户网点，并获得联合国儿童基金会认可，免费向公众开放，可满足母亲哺乳、婴儿护理等需求。该项目位于泉城公园支行大厅内，面积约10平方米，内设婴儿床、免水洗手液、置物柜、沙发、电源，以及防溢乳垫、一次性纸尿裤、婴儿专用纸巾等物品。室内还安装冷暖空调，温度四季适宜，母亲可安心为婴儿哺乳、更换尿布，避免在公共场合哺乳的尴尬。



## 携手对抗台风“莫兰蒂”

报告期内，2016年全球最强台风“莫兰蒂”登陆厦门，造成巨大破坏。大灾面前，厦门分行员工临危不惧、齐心协力，全力开展抢险清理工作，确保分行平稳运转。各支行灾后第一时间启动网点现场勘察，排查受损情况，开展清洁清理工作，确保网点正常营业；各级机构统筹调度，高效服务当地救灾机构资金运转；广大员工自觉参与社区环境清理，青年志愿者主动参与受灾严重街区灾后清理。台风过后第一时间，厦门分行全面了解企业客户受灾情况，启动金融支持工作方案，采取利率优惠、调整付息周期及还款计划、新增贷款投放等针对性措施，累计为104户受灾客户发放贷款合计10.8亿元，全力支持企业客户灾后重建，共渡难关。



## 留守儿童“小心愿”

报告期内，湖北分行通过“一对一”结对的形式，组织员工帮助53个留守儿童实现新年“小心愿”。一个书包、一个足球、一双冬靴，小小心愿包含着孩子们纯真的期待——53名品学兼优且家庭困难的留守儿童，53个“小心愿”。私人银行中心组织部门员工全体参与；外派在工银亚洲（香港）的青年员工通过邮件认领“小心愿”，马上通过网络下单邮寄来一套《少儿百科全书》；怀孕在家待产的女同事，专门打来电话，结对帮扶两个小朋友；在附楼工作的直属机构员工，在看到通知后第一时间来到活动组织方办公室当面了解情况。短短12个小时内，53个“小心愿”就被全部认领完毕。部分没有认领到“小心愿”的员工，自发购买了一批学生用品和儿童图书，委托活动人员转送给学校。



### “关爱自闭症，走近小雨人”公益义卖

报告期内，由上海多家机构共同举办的“关爱自闭症，走近小雨人”公益义卖活动在上海浦东 96 广场举办。上海分行 40 余位青年志愿者代表本行参加了此次活动，号召关爱需要帮助的自闭症儿童。志愿者们在展位前宣传自闭症有关知识，并积极义卖由各支行员工捐赠的百余件爱心义卖物品。布满展位的义卖物品里，有的是员工珍藏多年的邮票、钱币、明信片等工艺品；有的是员工连夜制作的手工饼干和饰品摆件；有的是员工闲置的家具物品。琳琅满目的义卖物品吸引上千过往市民驻足观看，解囊购买。



### 越南北部的“汉语桥”

报告期内，由中国孔子学院总部、中国驻越南大使馆主办，河内分行及其他中资机构共同赞助的第十五届“汉语桥”越南北部大学生中文比赛在越南河内大学顺利落下帷幕。本次比赛吸引了来自越南北部 11 所高校的 15 名选手参加。选手们流畅的汉语表达、丰富的中国语言文化知识，获得了越南国家电视台等本地媒体及人民日报、新华社、中国日报等中国驻越媒体的广泛关注和报道。河内分行积极支持河内大学孔子学院开展汉语教学、推广中国文化，推动汉语人才培养并吸引他们参与到当地中资企业的建设和发展中。



### 香江边的慈善“明爱”

报告期内，工银亚洲连续第 18 年担任香港主要慈善机构香港“明爱”筹款委员会主席，继续通过各类型的活动为该组织筹集善款。报告期内，工银亚洲举办的“明爱”慈善活动超过 10 次：主办慈善高球日活动向商业伙伴推广募捐（筹得善款高达 130 万港元），向“明爱”电视筹款晚会捐款 60 万港元，参加三场现场义卖，代售“明爱”慈善抽奖券。此外，开展面向不同阶层的“工银亚洲 \* 明爱——与众同乐”系列义工活动，使受益人群更加多样化。截至报告期末，工银亚洲为香港“明爱”筹集善款超过 300 万港币。



### 全员行动，“停止饥饿”

工银马来西亚携手国际公益组织“停止饥饿”（STOP HUNGER NOW），组织全体员工参与周末公益活动。“停止饥饿”组织以缓解全球饥饿问题为使命，在全球范围内发起“营养餐”包装及捐献活动，组织志愿者现场进行“营养餐”包装，并协调派发至被饥饿或营养问题困扰的发展中国家或地区。该组织自成立以来，累计已经帮助超过 75 个国家、近百万贫困人口。活动当日，员工们被分为十余个小组，在各自组长的带领下有序开展“营养餐”包装工作。

### 潘帕斯草原上的志愿服务

工银阿根廷不断完善志愿服务机制，扩展志愿服务领域：支持当地“食物银行基金会”（Food Bank Foundation）发起的“爱心食品捐赠”公益项目，通过海报、内部邮件等形式对活动进行内部宣传，组织员工志愿者对食物分拣分类并捐赠给流浪儿童等帮扶对象；在办公楼层设置“爱心捐助箱”，组织员工为贫困地区学校捐赠学习用品；组织员工参与当地农作物义务收割，并协助当地居民将收割后的食物捐赠给“食物银行”；发起圣诞节玩具捐赠活动，并将募捐所得赠送当地青少年福利机构。



### 工银美国的社区之路

作为在美中资社区银行，工银美国按照当地监管要求积极执行《社区再投资法案》，重视与所在社区的良性互动，主动参与社区建设。在工银美国的统一部署下，分布在纽约、洛杉矶、旧金山等地的分支机构，与中国客户保持良好关系，与社区内的其他族裔和睦共处，并通过直接捐赠、贷款支持等方式帮扶社区内的少数族裔及弱势群体，支持社区科教文卫事业。截至报告期末，工银美国对外捐赠项目共 22 个，其中纽约地区 8 个，洛杉矶地区 8 个、旧金山地区 5 个，西雅图地区 1 个，总计 22,440 美元，项目涉及社区经济发展、民生领域、文化合作、社区教育、妇女权益保护等多个领域。



# 未来展望

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是推进供给侧结构性改革的深化之年。全球经济格局进入新的深度调整期，复杂分化、持续变化、连锁互动的特点更加明显。中国经济在新常态下总体运行稳中向好，改革开放、结构调整深入推进，创新对发展的支撑作用持续增强，绿色发展理念日益深入人心。境内外金融生态环境的深刻变化与互有影响，对中国银行业来说，既蕴含众多结构性、差异性、阶段性业务机会，也带来同业跨业竞争加剧、风险管理幅度加宽、资本管理难度加大等多重挑战，需要多渠道主动提升自身可持续发展能力。

展望2017，本行将保持战略定力，更加自觉地将全行经营管理纳入认识、把握、引领新常态的大逻辑，坚持以服务实体经济为己任，坚持稳中求进主基调，坚持传承与创新，切实履行企业公民责任。深入落实“抓大、抓小、抓优、抓新”战略安排，加快经营转型与结构调整，在支持实体经济发展和供给侧结构性改革中发挥大行的示范带头作用，推进普惠金融及区域协调发展；持续关注客户体验，优化服务渠道，以金融科技的突破引领和支撑服务升级，满足消费者多场景、多元化、精细化金融服务需求；始终坚持绿色发展，把节能减排降碳理念贯穿于公司治理与日常运营的全过程，共建美好家园；继续做好消费者权益保护，坚持廉洁自律，员工与企业同呼吸、共命运，积极推动精准扶贫政策措施落地生根，努力提升公益品牌影响力，与各利益相关方共创和谐美好未来。

## 价值银行

- 着力提升对“三个支撑带”、“四大板块”、“中国制造 2025”、重点城市和新型城镇化、自贸试验区、优质企业“走出去”等重点领域重点项目的金融服务
- 加大对创新驱动发展战略提出的十大战略领域，以及现代农业、生态环境治理等的金融支持
- 加强对小微企业、消费者信贷、涉农经济及民族地区的金融服务

## 绿色银行

- 持续完善绿色信贷政策，加强相关国际性标准的研究应用，深化对绿色经济、绿色制造的金融支持
- 强化e-ICBC优势，加强大数据在金融服务中的深度应用，打造“智慧银行”体系
- 坚持绿色运营，提升员工低碳理念，开展形式多样的绿色公益活动

## 和谐银行

- 充分发挥职代会、工会等群众组织作用，让员工积极、主动参与公司的民主管理，集众智、汇群策、凝共识
- 多渠道拓展员工职业发展空间，关注员工人文需求，加强多元化培训与融合
- 完善员工互助机制，增强员工的家园感和自豪感

## 品牌银行

- 不断提升客户体验，推动网点渠道向智能化、轻型化、小型化转型，加快推进线上线下融合，优化服务机制与流程
- 推进金融科技和互联网金融创新，提供更加丰富的平台化、场景化金融服务
- 稳妥推进国际化、综合化经营，完善跨境、跨市场一体化协同金融服务

## 诚信银行

- 切实把消费者权益保护融入公司治理与金融服务全过程，全方位维护消费者的合法权益
- 持续做好诚信自律，锻造廉洁服务
- 多渠道加强反欺诈机制建设，认真履行反洗钱义务，着力提升与经济新常态相适应的风险管理能力

## 爱心银行

- 深入做好精准扶贫工作，增强扶贫的可持续效果
- 完善志愿者服务机制，挖掘打造具有较强影响力的志愿者服务品牌，鼓励更多员工加入志愿者服务
- 继续做好对教育、文化、体育等领域公益活动的支持，提升社区融合度

# 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 2016 年 12 月 31 日止的 2016 年社会责任（环境、社会、管治）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 2016 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支机构层面的相关员工进行访谈；

- 与总行层面和分支机构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，对数据中心（北京）、四川巴中分行、四川达州分行、重庆璧山工银村镇银行、中国工商银行（秘鲁）有限公司、中国工商银行（阿根廷）有限公司实施实地访问；

- 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 2016 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  
二零一七年三月三十日

# GRI 4.0 索引及 ESG 指引对照

编号	内容	ESG	披露位置
<b>战略与分析</b>			
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。		P5
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。		P9,P10,P86
<b>机构概况</b>			
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（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）。		P7
G4-9	机构规模。		P7,P12,P13
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	B1.1	P13,P62
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。		P92
G4-12	描述机构的供应链情况。		P58
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。		P8
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。		P43
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。		P17
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。		P17
<b>确定的实质性方面和边界</b>			
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。 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。		年报 15. 组织机构图
G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用界定报告内容的报告原则。		报告说明
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。		P19
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。		P19
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。		P19
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。		P12,P13
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。		P12,P13
<b>利益相关方参与</b>			
G4-24	机构的利益相关方列表。		P18
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。		P18
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。		P18

编号	内容	ESG	披露位置
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。		P18
<b>报告概况</b>			
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。		P87-91
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。		P87
<b>治理</b>			
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。		年报 15. 组织机构图
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。		P17
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。		P17
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。		P17
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。		年报 15. 组织机构图 年报 10. 董事、监事及高级管理人员和员工机构情况
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。		
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。		P17
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。		P16, P17
G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程，以及对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。		P18,P19
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。		P17
G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色。		P16, P17
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。		P17
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。		P17
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。		P18

编号	内容	ESG	披露位置
<b>薪酬和激励</b>			
G4-51	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策，说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联。		P43
<b>商业伦理与诚信</b>			
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
G4-57	对道德与合法行为征询建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。		P59
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	B7.2 B4.1 B4.2	P59 P92 P63
<b>经济绩效</b>			
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。		P12
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。		P18, P42-44
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。		P69
<b>间接经济影响</b>			
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。		P74
G4-EC78	重要间接经济影响，包括影响的程度。		P72-77
<b>采购行为</b>			
		B5	P58
<b>物料</b>			
G4-EN1	所用物料的重量或体积。	A3.1	P13, P49-51
<b>能源</b>			
G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	A2.1	P13, P50-51
G4-EN6	减少的能源消耗量。	A2.3	P49-51
<b>水</b>			
G4-EN8	按源头说明的总耗水量。	A2.2	P13
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量。	A2.4	P49
<b>废气排放</b>			
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）。	A1.1	P50-51
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）。	A1.2	P50-51
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）。		P51
G4-EN19	减少的温室气体排放量。	A1.5	P42, P50-51
<b>污水和废弃物</b>			
		A1.3 A1.4 A1.6	P50
<b>雇佣</b>			
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。	B1.1	P62

编号	内容	ESG	披露位置
<b>职业健康与安全</b>			
		B2	P66-68
<b>培训与教育</b>			
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。	B3.2	P13, P65
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。	B3	P64-65
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比例。	B3	P64-65
<b>多元化与机会平等</b>			
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。	B1.1	P62
<b>投资</b>			
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比。		P65
<b>童工</b>			
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	B4.1 B4.2	P63, P92
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施。	B4.1 B4.2	P92
<b>供应商人权评估</b>			
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商比例。		P58
<b>反腐败</b>			
G4-SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训。	B7.2	P59
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动。	B7	P59
<b>产品及服务标识</b>			
G4-PR5	客户满意度调查的结果。		P34
<b>客户隐私</b>			
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。	B6.2 B6.5	P55-57
<b>金融行业补充索引</b>			
<b>社会</b>			
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动。		P72-79
<b>产品责任</b>			
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策。		P22-29, P54
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动。		P56
<b>产品组合</b>			
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策。		P42-44
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序。		P43
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控。		P43
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序。		P43, P48-51
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。		P17-19
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例。		H 股年报 7.4.2 信用风险分析 & 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)。	B8.1 B8.2	P22-29, P80-85
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)。	B8.1 B8.2	P42-48

## ESG 指引细则

- A1.1 排放物种类及相关排放数据。
- A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
- A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
- A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
- A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。
- A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。
- A2.1 按类型划分直接 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
- A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
- A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。
- A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。
- A2.5 所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。
- A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。
- B1 雇佣的一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
- B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。
- B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。
- B2 健康与安全的一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守 对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
- B2.1 因工作关系而死亡人数及比率。
- B2.2 因工伤损失工作日数。
- B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。
- B3 发展及培训的一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。
- B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。
- B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。
- B4 劳工准则的一般披露：有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
- B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。
- B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。
- B5 供应链管理的一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。
- B5.1 按地区划分的供应商数目。
- B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。
- B6 产品责任的一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
- B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。
- B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。
- B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。
- B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。
- B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。
- B7 反贪污的一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
- B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。
- B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。
- B8 社区投资的一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区的需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。
- B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。
- B8.2 在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）。

## 全球契约对照表

	全球契约十项原则	2016 年责任绩效
1	<b>企业应该尊重和维护国际公认的各项人权</b>	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	<b>绝不参与任何漠视与践踏人权的行</b>	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	<b>企业应该维护结社自由承认劳资集体谈判的权利</b>	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	<b>彻底消除各种形式的强制性劳动</b>	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，杜绝各种形式的强迫劳动。
5	<b>消除童工</b>	坚决杜绝使用童工。
6	<b>杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为</b>	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	<b>企业应对环境挑战未雨绸缪</b>	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	<b>主动增加对环保所承担的责任</b>	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	<b>鼓励无害环境技术的发展与推广</b>	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 9,785.60 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 92%。
10	<b>企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿</b>	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 2016 年社会责任报告》。这是本行连续第十年公开发布的社会责任报告。为了更好的满足您的需求，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，我们殷切的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

**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。

**时间范围：**2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

**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)》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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》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 2016 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 2016 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