



本报告以环保纸张印制
欢迎您就报告提出建议和意见



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮政编码: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



ICBC

2018年社会责任报告

2018 社会责任报告

中国工商银行股份有限公司
环境 社会 管治



目录

行长致辞	04
关于我们	06



价值卓越

● 公司治理和发展战略	10
● ESG 绩效	14
● 绿色金融	21

坚守本源

● 服务实体经济	36
● 发展普惠金融	41
● 深化金融扶贫	44
● 助力民营经济	47

客户首选

● 构建智慧服务	52
● 提升客户体验	55
● 建设全球品牌	59

创新领跑

● 聚焦金融科技	64
● 推进金融创新	69
● 布局“大零售”	70
● 建设“大投行”	73
● 探索“大资管”	75

安全稳健

● 防范金融风险	78
● 维护金融资产安全	79
● 加强合规建设	82
● 完善消保体系	86
● 保障信息系统安全稳定	87

以人为本

● 维护员工合法权益	90
● 助力员工成长	92
● 增强员工认同	93
● 致力环保公益	97

实质性分析	106	全球契约对照表	113
未来展望	106	意见反馈表	114
独立有限鉴证报告	107	报告说明	115
GRI Standard 索引及 ESG 指引对照	108		

行长致辞



行长
谷澍

春华秋实，岁物丰成。刚刚过去的2018年，是全面贯彻党的十九大精神开局之年，是中国改革开放40周年，也是本行实施新一轮三年规划起步之年。面对外部环境的深刻复杂变化，本行坚持稳中求进总基调，彰显大行担当，服务实体经济，提升服务品质，推进金融创新，抓好风险防控，强化人本理念，创造了近五年来最好的经营成果。全年实现净利润2987亿元，同比增长3.9%，ROE达13.79%，资本充足率达15.39%，不良贷款率保持在1.52%，每股社会贡献值2.53元，为促进经济可持续发展、社会进步和环境改善发挥了积极作用。

这一年，本行坚守金融服务实体经济本源，持续提升价值创造能力和价值贡献，坚持在促进社会责任与愿景目标有机统一的过程中实现自身持续健康发展。全面推进绿色金融建设，加强环境和社会风险防控，实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升。主动担当作为，优化信贷布局，聚焦高端制造，培育幸福产业，促进物物互联，服务实体经济向高质量发展。深化对民营企业的融资支持，创新金融精准扶贫模式，打造“广覆盖、多层次、高效率、可持续”的普惠金融体系，让金融服务真正惠及民生。截至2018年末，本行各项贷款合计15.42万亿元，增幅为8.3%。投向节能环保项目与服务的绿色信贷余额1.24万亿元，增幅为12.61%；银保监会口径普惠贷款余额3216.85亿元，增幅18.1%；金融精准扶贫贷款余额达到1559.45亿元，增幅为22.76%。

这一年，本行践行“以客户为中心”的经营理念，全面推进智慧银行建设，积极构建线上+线下、人工+智能、推送+互动的立体服务体系，持续推进“三融”平台建设，互联网金融客户规模达到4.29亿户，创历史新高；不断完善全球网络布局，提升全球服务能力，截至年末，已在47个国家和地区拥有426家分支机构，通过参股标准银行集团间接覆盖非洲20个国家。本行顺应金融科技和银行发展的趋势，积极运用先进技术手段构建综合化、智能化、生态化的现代金融产品服务体系，致力于提供更具新时代基因、更加智慧的金融服务。设立金融科技部，充分发挥金融科技助力经营转型和业务发展的积极作用，推动传统与新兴业务相互促进、金融与科技融合发展。筹建理财子公司，全面推动资管新规指导下的业务升级发展。

这一年，本行牢记安全稳健是银行基业长青之本，积极应对金融监管变革要求和市场环境的最新情况，持之以恒严守风险底线和合规防线。进一步加强集团风险偏好管理，完善国别风险限额管理，深入推进集团并表管理，加强对子公司的风险穿透，全面优化风险管理体系；强化集团市场风险压力测试，落实理财业务全流程风险管理与产品管控；将反欺诈技术推广到普惠金融等业务领域，提出对交叉性金融活动的全流程、全链条动态监测预警方案；优化调整行业信贷政策，不断夯实资产质量；依托大数据、人工智能等技术支持提升洗钱风险监控水平；持续健全消费者权益保护工作机制，切实维护经济金融大局稳定，维护客户金融资产安全。

这一年，本行秉承“平等、开放、尊重、共融”的态度，深入贯彻“人本”理念，切实维护员工合法权益，建立健全涵盖多个岗位类别的职业发展模式，拓宽员工晋升发展空间，推动员工进步和企业发展的有机统一；聚焦“学习型”银行建设，举办各类培训4.47万期，实现参训524万人次、人均受训10.43天。本行致力于建设开放包容、清洁美丽的世界，身体力行践行绿色运营，推广无纸化办公，创新节能减排模式，以多元化的方式参与海内外各类公益活动，加强与公益组织及社会各界的交流合作，支持和鼓励员工通过多种形式为社会奉献爱心，2018年合计对外捐资1.04亿元，开展志愿者活动项目数量4222个，志愿者活动时长累计逾24万小时。

风劲帆满图新志，砥砺奋进正当时。2019年是新中国成立70周年，也是全面建成小康社会关键之年。本行将一如既往地以服务实体经济为己任，聚焦经济高质量发展，坚定不移推进经营转型，持之以恒做好风险防控，以“奋斗+落实”的状态和作风，迎难而上，扎实工作，为支持实体经济平稳健康发展作出更大贡献，真正实现金融为民、利民、惠民、安民。

行长：谷澍
2019年3月28日

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之列，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，坚持以服务创造价值，向全球703.3万公司客户和6.07

亿个人客户提供全面的金融产品和服务。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在发展普惠金融、支持精准扶贫、保护环境资源、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

本行始终聚焦主业，坚持服务实体经济的本源，与实体经济共生、共担风雨、共同成长；始终坚持风险为本，牢牢守住底线，不断提高控制和化解风险的能力；始终坚持对商业银行经营规律的把握与遵循，致力于打造

“百年老店”，始终坚持稳中求进、创新求进，持续深化大零售、大资管、大投行以及国际化和综合化战略，积极拥抱互联网；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。

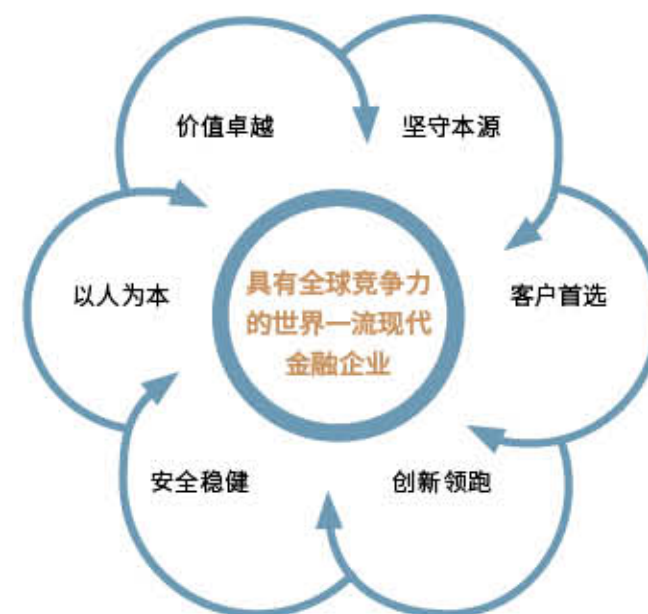
本行连续六年蝉联英国《银行家》全球银行1000强、美国《福布斯》全球企业2000强及美国《财富》500强商业银行业子榜单榜首，并连续三年位列英国Brand Finance全球银行品牌价值500强榜单榜首。

企业文化

使命	价值观	愿景
提供卓越金融服务 服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会	工于至诚 行以致远 诚信 人本 稳健 创新 卓越	打造“价值卓越、 坚守本源、客户首选、 创新领跑、安全稳健、 以人为本”的具有全球竞争力的世界一流现代金融企业

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，服务于经济社会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。

 <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>实时沟通</p>
 <ul style="list-style-type: none"> 每年发布社会责任报告 定期发布业绩报告 	<p>定期沟通</p>
 <ul style="list-style-type: none"> 召开职工代表大会、员工沟通会 路演与反向路演 	<p>专项沟通</p>
<ul style="list-style-type: none"> 参加联合国环境规划署相关会议 参加全球报告倡议组织相关会议 	 <p>国际交流</p>



1

价值卓越

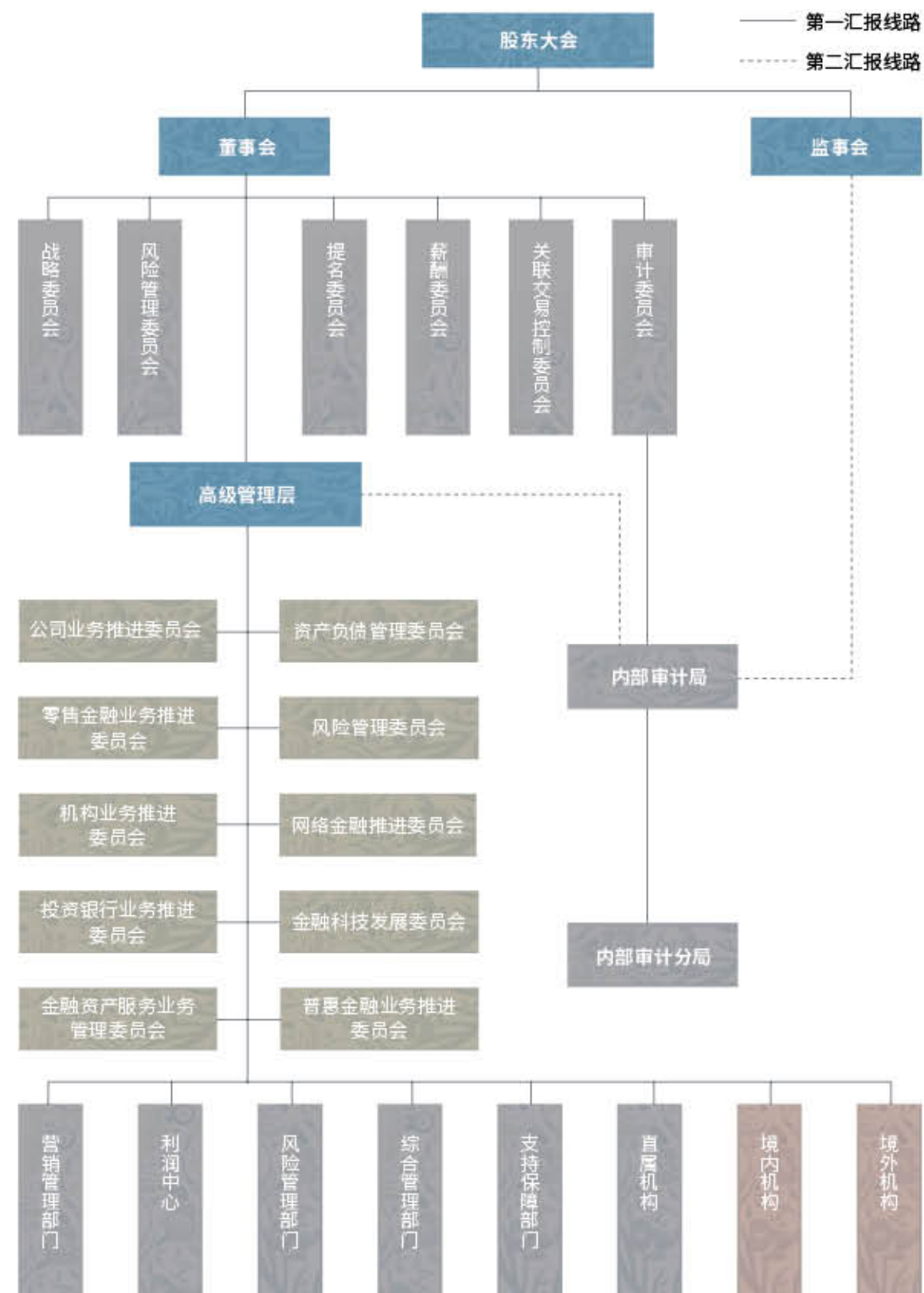
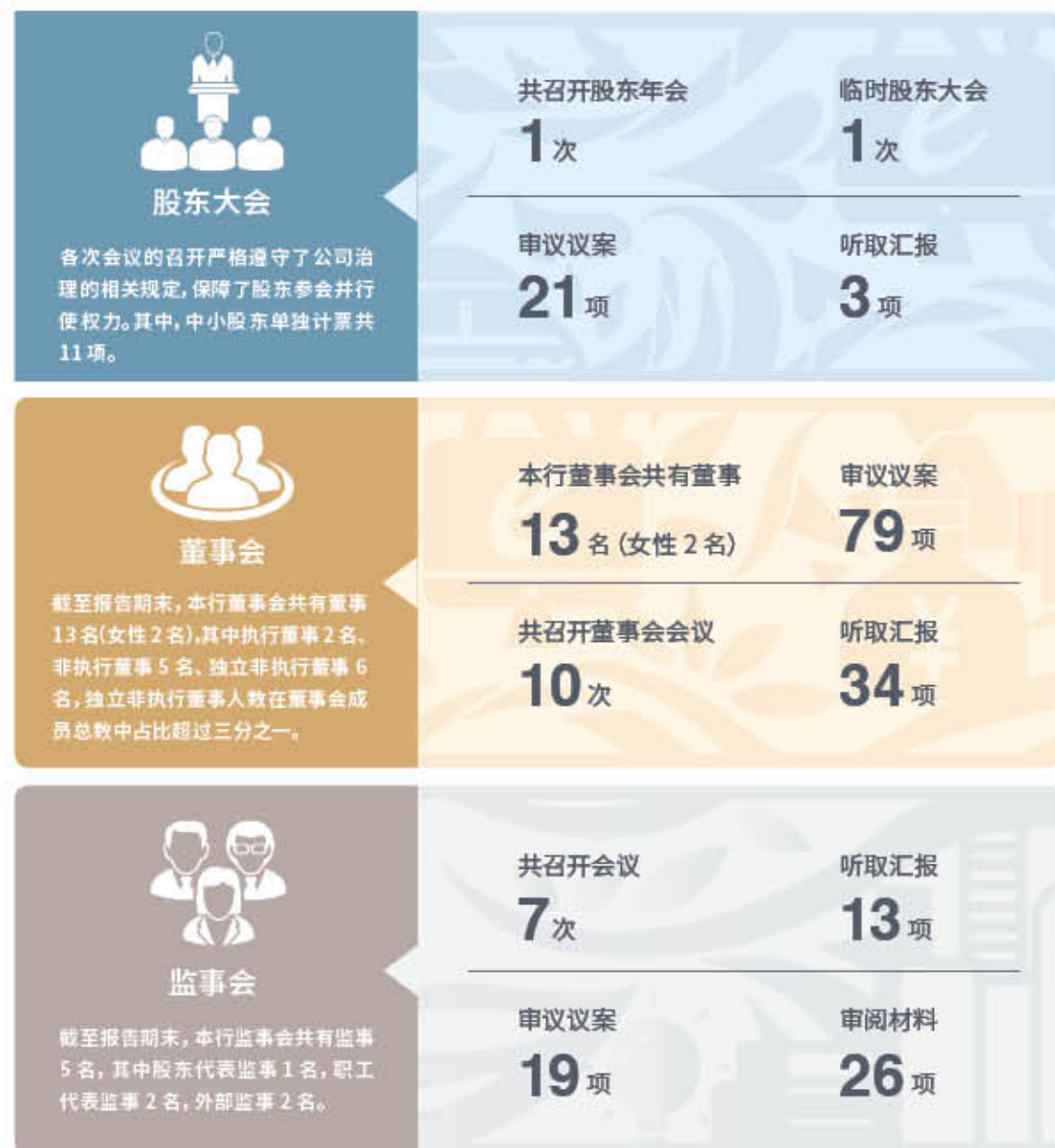
报告期内,本行依托完善的公司治理,推进经营转型,创新产品和服务,提高盈利能力和风险控制水平,通过金融资源优化配置促进社会资源合理分配,进一步加强绿色金融体系建设,实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升,为包括股东、客户、员工在内的所有利益相关者和社会创造卓越价值。

公司治理和发展战略

公司治理架构

本行不断完善由规范的股东大会、优秀的董事会、有效的监事会和高效的高级管理层组成的“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，健全党的领导建设与公司治理机制的有机结合，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、执行有力、监督有效、运

行稳健”的公司治理运作机制。报告期内，本行荣获香港《财资》杂志“全优公司白金奖”、2018 央视财经论坛暨中国上市公司峰会“2018CCTV 中国十佳上市公司奖”、《董事会》杂志“金圆桌奖——公司治理卓越企业”等境内外多家权威机构和新闻媒体颁发的多项公司治理相关奖项。



关注重大议题

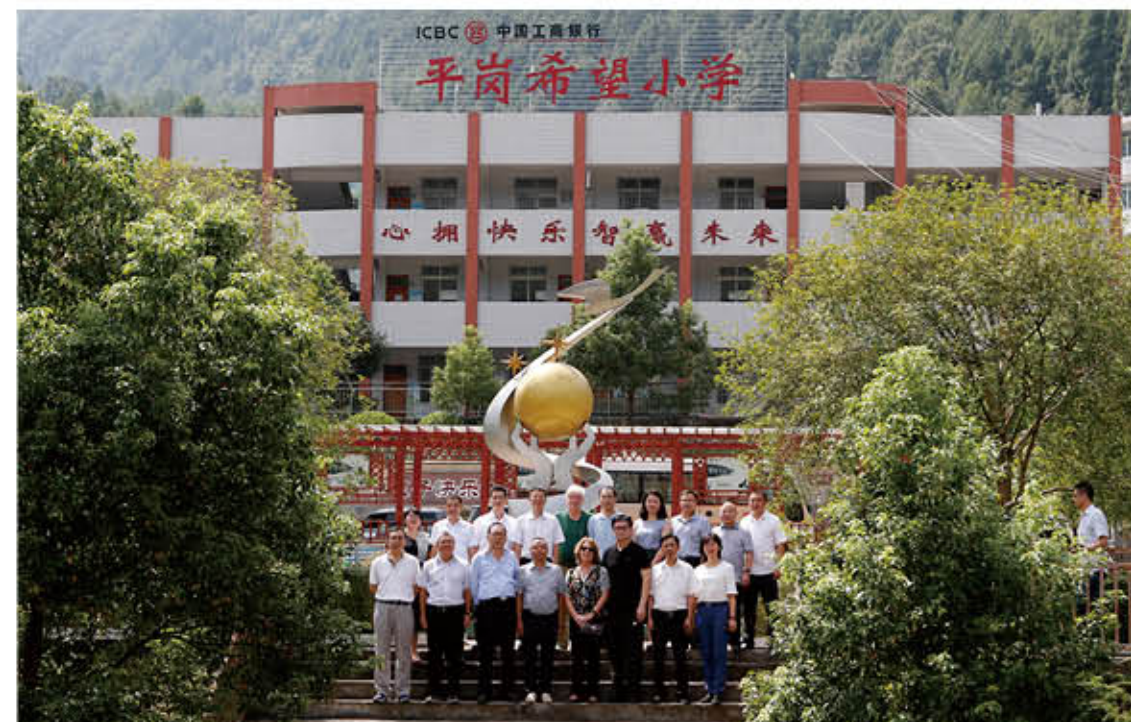
报告期内,本行董事会高度关注战略规划、服务实体经济、业务发展、风险管理等重大议题,以及与经济、社会、环境相关的 ESG 议题,做好沟通和专题调研工作。



2018年12月,本行董事会2018-2020年战略规划实施分析会在京召开,时任董事长易会满主持会议,在京董事会、监事会、高管层成员参加会议

保护中小股东合法权益

本行严格依照法律、法规、监管要求和公司治理基本制度,通过加强信息披露管理、推进投资者关系管理、完善股东大会运作体系等措施,切实维护全体股东尤其是中小投资者权利,增进与股东之间的沟通和交流。为公平对待 A 股和 H 股中小股东,自上市以来,本行坚持选择北京和香港会场同步连线召开股东大会,两地会场同时设立 A 股股东和 H 股股东登记处,便于股东行使投票权。



加强信息披露

报告期内,本行持续加强信息披露规章制度的落地执行,不断强化行内各重大信息报送主体的合规意识和责任意识,扎实做好内幕信息知情人登记备案工作,定期开展内幕交易自查,切实防范内幕交易风险,积极维护本行和股东的合法权益。

本行严格遵守信息披露监管规定,积极履行信息披露义务,做好各项强制性信息披露工作,推进自愿性信息披露,持续提升公司透明度。

1. 2018年8月,本行董事到四川巴中南江县调研精准扶贫工作
2. 2018年12月,本行时任董事长易会满主持召开董事会会议,会议专门听取了《关于〈商业银行大额风险暴露管理办法〉执行情况的报告》

ESG 绩效

责任绩效指标

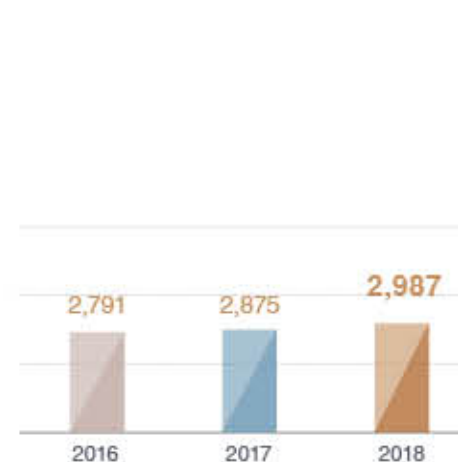
本行对标全球最佳社会责任实践,不断探索企业可持续发展路径,持续完善集制度建设、战略规划、分工执行、信息披露、教育培训、指标评价、国际合作于一体的社会责任管理体系:由董事会负责审定本行社会责任工作的基本规定和社会责任定期报告;由董事会战略委员会对履责情况、基本规定和定期报告进行审议,并向董事会提出建议;由高级管理层落实董事会关于社会责任工作的各项决议,提交定期报告,并建立健全集团社会责任工作指标统计体系;由总行各部室与境内外所有分支机构合理分工,在各自范围内积极参与社会责任工作。

经济绩效

经济领域指标	单位	2018	2017	2016
资产总额	亿元	276,995	260,870	241,373
客户贷款及垫款总额	亿元	154,199	142,334	130,568
客户存款	亿元	214,089	195,629	181,139
营业收入	亿元	7,251	6,757	6,417
净利润	亿元	2,987	2,875	2,791
基本每股收益	元	0.82	0.79	0.77
现金分红	亿元	893	858	835
纳税总额	亿元	1,207	1,165	1,433
平均总资产回报率	%	1.11	1.14	1.20
加权平均权益回报率	%	13.79	14.35	15.24
不良贷款率	%	1.52	1.55	1.62
不良贷款余额	亿元	2,351	2,210	2,118
拨备覆盖率	%	175.76	154.07	136.69
资本充足率	%	15.39	15.14	14.61
核心一级资本充足率	%	12.98	12.77	12.87

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

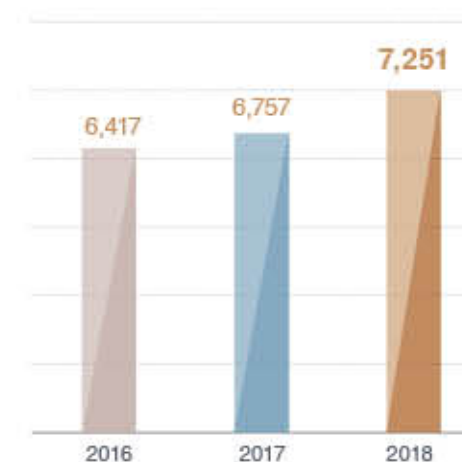
净利润(亿元)



2018 年净利润

2,987 亿元

营业收入(亿元)

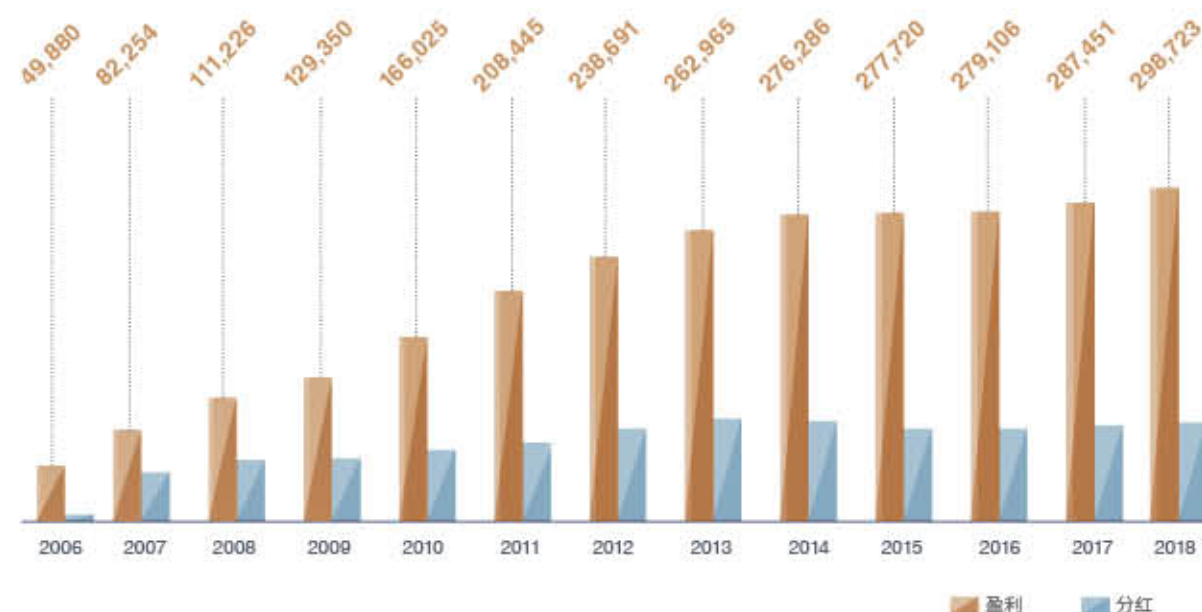


2018 年营业收入

7,251 亿元

本行上市以来盈利、分红情况

单位:百万人民币



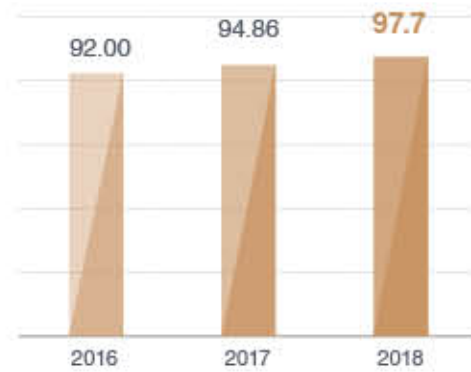
多渠道加强投资者沟通交流

报告期内,本行通过上海证券交易所和香港联合交易所网站以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息,并通过官方网站、报纸、路演与反向路演、股东大会、业绩发布会、投资者分析师见面会、媒体见面会、上证 e 互动平台、投资者热线和投资者信箱、官方微博和微信等渠道,不断加强与全球投资者的沟通与交流。

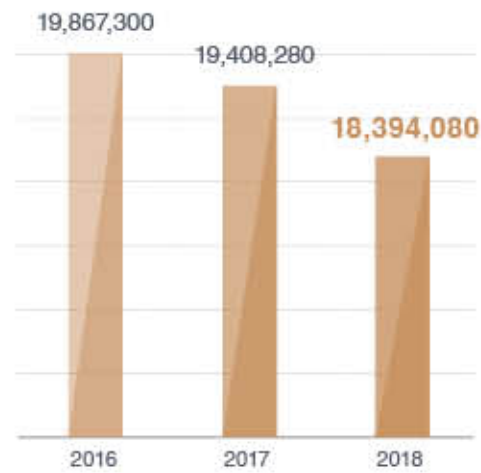
环境绩效

环境领域指标	单位	2018	2017	2016
境内绿色信贷余额	亿元	12,377.58	10,991.99	9,785.60
境内电子银行业务量占比	%	97.7	94.86	92.00
办公用纸量 (本行总部)	百万张	8.72	8.73	7.71
办公耗电量 (本行总部)	千瓦时	18,394,080	19,408,280	19,867,300
办公耗水量 (本行总部)	吨	172,377	170,196	156,324
公务用车耗油量 (本行总部)	升	76,699	86,109	86,532

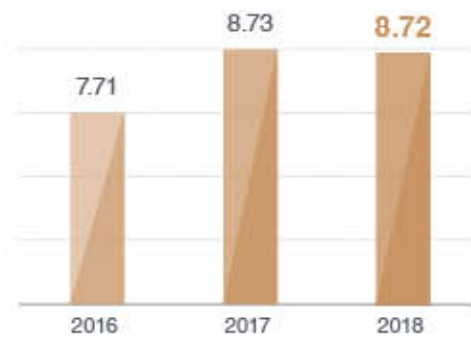
境内电子银行业务量占比(%)



办公耗电量 (总行本部) (千瓦时)

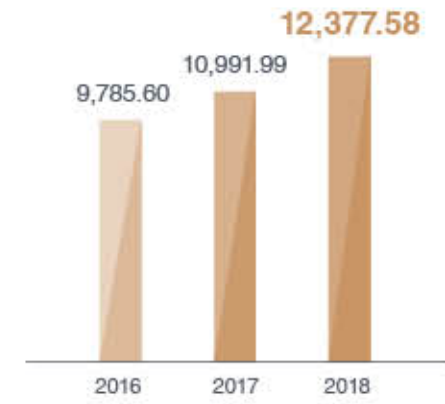


办公用纸量 (总行本部) (百万张)

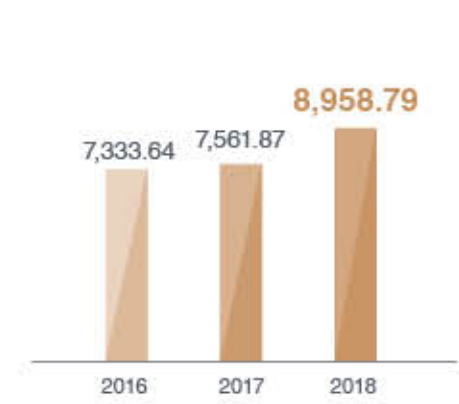


绿色信贷节能减排图

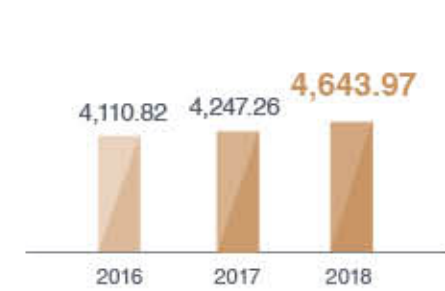
境内绿色信贷余额 (亿元)



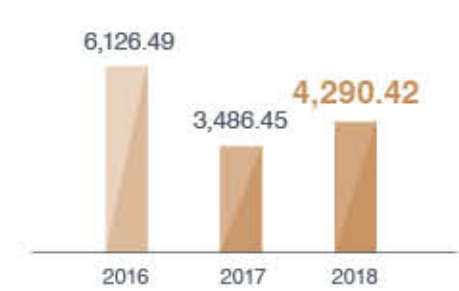
折合减排二氧化碳当量(万吨)



折合减排标准煤 (万吨)



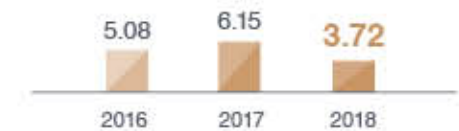
折合节水 (万吨)



折合减排氨氮 (万吨)



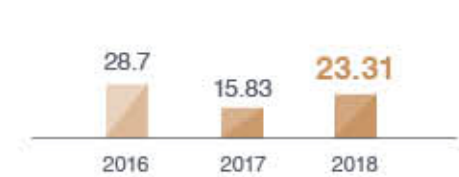
折合减排氮氧化物 (万吨)



折合减排二氧化硫 (万吨)



折合减排 COD (万吨)

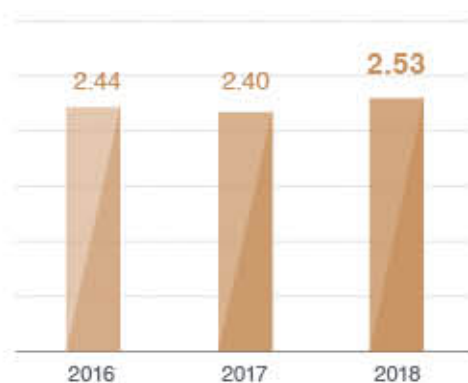


注：
1. 以上数据由绿色信贷转换计算所得。

社会绩效

社会领域指标	单位	2018	2017	2016
境内普惠贷款余额	亿元	3,216.85	2,724.82	-
每股社会贡献值	元	2.53	2.40	2.44
员工总数	人	449,296	453,048	461,749
女性员工占比	%	50.6	51.1	51.3
境内少数民族员工占比	%	5.7	5.7	5.6
人均培训天数	天	10.43	9.9	9.63
集团对外捐赠	万元	10,425	7,792	6,530

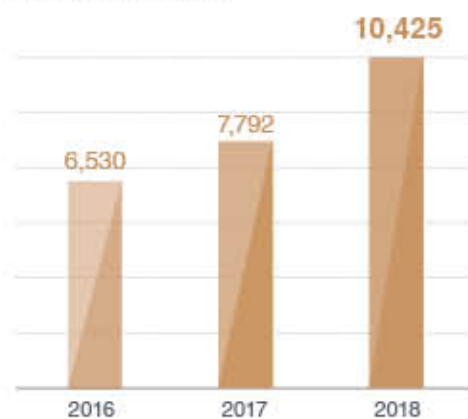
每股社会贡献值(元)



2018年每股社会贡献值

2.53元

集团对外捐赠(万元)



2018年集团对外捐赠

10,425万元

注:

1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。
2. 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。
3. 境内绿色信贷适用中国银保监会节能环保项目与服务统计口径。
4. 自2017年起,按照中国银保监会口径统计的境内普惠贷款余额。

责任采购

严格要求

本行对供应商履行社会责任提出了明确要求。供应商需签署《公平竞争承诺书》和《供应商社会责任承诺书》,并提供环境管理认证、职业健康认证、产品环境标志认证、节能认证、社会责任标准认证信息。

信息化管理

本行通过融e购电商集中采购平台广泛吸收潜在供应商参与竞争,加强电商采购组织管理,提升集采效率。

本行不断强化信息化建设,提升集中采购精细化管理水平,通过将合同供应商、金额等要素与集采结果自动校验,有效实施风险系统硬控制。集采项目首次技术上实现了与项目预算和支付、合同、固定资产的关联对应,可实时跟踪全行集中采购项目对各供应商执行情况。

供应商满意度调查

报告期内,本行组织完成了全行集中采购供应商满意度调查,加强了供应商服务和履约的约束监督。

共同成长

本行在全行范围内推广应用供应商信息库,在加强供应商外部欺诈等风险信息核查的同时,加强与供应商的沟通和交流,建立信息互动机制,沟通项目实施情况和反馈意见,既服务了本行业务发展,也促进了供应商产品质量和服务水平的提高。

报告期内

工行集采专区正式生效订单累计

59,438笔

同比增长
16.88%

采购金额累计

50.48亿元

同比增长
36.77%



评价范围涵盖
25类产品
50家供应商



基层网点统一集中采购设备的调查覆盖率
超过**90%**



全行实际参与调查评价
合计**4.9**万人
130.64万票



收集意见建议
4,058条



获奖情况



绿色金融

报告期内,本行积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大发展理念,将加强绿色金融建设作为长期坚持的重要战略,从政策制度、管理流程、业务创新、自身表现等各个方面,全面推进绿色金融建设,积极支持绿色产业发展,加强环境和社会风险防控,持续推进低碳运营,实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升。

五大发展理念



本行广西分行贷款支持的某清洁能源项目

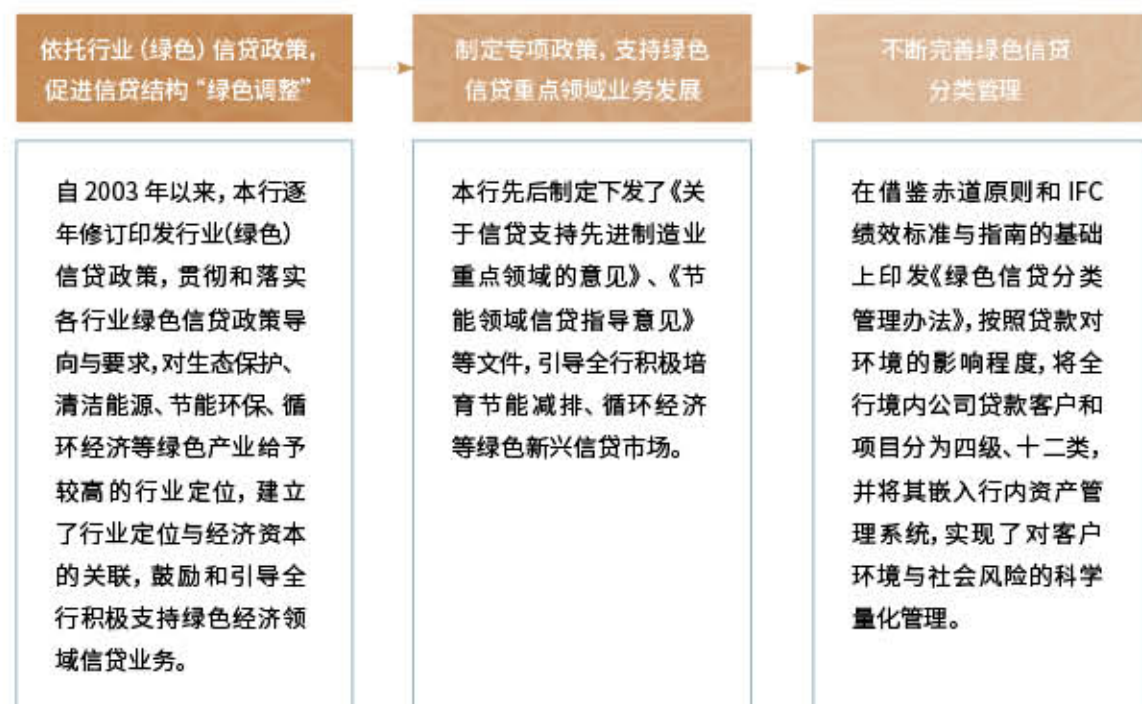
绿色信贷

截至报告期末，本行投向生态保护、清洁能源、资源循环利用等节能环保项目的境内绿色信贷余额 12,377.58 亿元。



完善政策体系

印发《关于全面加强绿色金融建设的意见》，明确工作目标及基本原则，梳理明确加强绿色金融建设的工作主线及具体措施，包括持续推进投融资结构绿色调整、全面加强环境与社会风险管理、积极开展绿色金融创新、认真落实监管要求、加强绿色金融组织保障及日常管理等六方面 27 条措施，为全面加强绿色金融建设、构建国际领先的绿色银行和实现投融资业务可持续发展打下坚实基础。



加强环境与社会风险管理

严格执行环境与社会风险合规底线

报告期内，本行进一步要求境内各分行提高重点行业、重点区域客户环保标准，严格执行“环保一票否决制”，严守环境和社会风险合规底线，加强高风险客户投融资风险管控。

严格落实绿色信贷全流程管理

按照环境与社会风险合规要求，根据客户或项目特点，确定各环节规定动作及关注要点，加强投融资环境与社会风险全流程管理。



加强绿色信贷保障措施建设

加强绿色信贷考核及资源配置

董事会对高管人员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。报告期内，本行调整了绿色信贷定量指标，并纳入对各分支机构的按季绩效考评指标体系，进一步完善了对绿色信贷工作的绩效评价和激励约束机制。

提高绿色信贷管理信息化水平

本行 2014 年即在信贷管理系统中增设“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）。报告期内，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，进一步提升相关基础数据质量，完善了绿色信贷统计系统功能。

支持环境友好型项目建设

报告期内，本行河南分行为郑州地铁集团有限公司城郊铁路项目发放 17 亿元贷款。该轨道交通项目采用电力牵引，无碳氧化物、氮氧化物、硫烟微粒等有害污染物的排放，对改善大气污染、美化城市环境将起到积极促进作用，方便、快捷、舒适的乘车环境也将有效助推群众绿色出行。

保护洱海，造福于民

某公司承建的大理市洱海环湖截污工程二期项目可以有效控制与削减洱海流域污染负荷，改善沿岸村落环境卫生状况。报告期内，本行云南分行发放 4.2 亿元贷款支持该项目。该笔贷款的发放促进流域生态环境良性循环，对实现流域经济社会与环境的可持续发展具有重要意义。



本行云南分行融资支持的洱海环湖截污工程二期项目为洱海流域环境治理做出了贡献

绿色债券

报告期内，本行继续积极践行绿色金融，助力绿色债券市场发展，累计承销各类绿色债券 6 支，募集资金总量 655.1 亿元；发行两笔双币种绿色债券。

2018 年 6 月 5 日，本行通过伦敦分行发行美元、欧元双币种绿色债券，最终发行金额等值 16 亿美元。该笔债券在伦敦证券交易所正式挂牌上市，并成为伦敦交易所上市债券中规模最大的一只绿色债券。债券募集资金全部用于支持清洁能源及可再生能源等绿色资产项目。该笔债券继续遵循本行 2017 年建立的绿色框架，并获得气候债券倡议组织 (CBI) 出具的“气候债券”的贴标认证，符合国际和国内绿色金融最佳实践。

2018 年 6 月 13 日，本行通过工银亚洲发行美元、港币双币种绿色债券，最终发行金额等值 7.3 亿美元，在香港联合交易所正式挂牌上市。该笔债券继续遵循我行 2017 年建立的绿色框架，满足国内和国际最新绿色债券标准，同时获得香港品质保证局 (HKQAA) 颁发的发行前阶段绿色金融认证证书 (Pre-issuance Stage Certificate)。



募集资金总量

655.1
亿元人民币

首笔

香港特别行政区政府
下设机构认证的金融
机构绿色债券

香港地区注册持牌银
行发行的绿色债券



完成首单清洁能源补贴绿色 ABN 业务

报告期内，本行北京分行成功为某电力企业承销发行一期绿色资产支持票据 (ABN)，该笔 ABN 是银行间市场首单央企清洁能源绿色 ABN。该笔 ABN 的成功发行起到了良好的标杆示范效应，引起了市场关注，也获得了客户极大认可。

支持“绿色经济”领域优质民企发行债券

某股份有限公司是中国乃至全球唯一一家同时涉足农业和新能源光伏产业的企业，已形成完整的“化工—新能源”循环经济产业链，可在节能降耗的同时充分进行废物利用。近年来，该公司积极推广“渔光一体”商业模式，通过在鱼塘上架设光伏电站，形成上可发电、下可养鱼的立体经济模式。本行四川分行在了解到该公司的直接融资需求后，迅速启动绿色审批通道，协调投资渠道，于 2018 年 11 月由区域理财投资该公司 5 亿元超短期融资券的 30%，助力该期债券以较上期票面利率大幅下降 200 个 bp 的水平成功发行，有效降低了企业发债成本。

传递绿色理念

本行为客户提供年度对账单，专项统计客户在融 e 行线上渠道办理的业务笔数，并综合出行、网点人力、凭证打印等成本估算了节约的碳排放量信息，通过折合减排数据向利益相关方传播节能环保的理念。



2018 年你线上办理 **5989** 笔业务
减少了 **898.35** 千克的碳排放
相当于在地球上种下 **50.19** 棵树

绿色地球 感恩有你

绿色金融研究

报告期内，本行持续加强绿色金融研究工作，多项研究成果开业内先河。2018 年 12 月，本行与中证指数联合研发的“中证 180ESG 指数”正式上线，这是首个由国内金融机构发布的 ESG 指数。

专题：情系巴蜀 攻坚脱贫

—— 社会价值



报告期内，本行在四川通江、南江、万源和金阳4个扶贫点投入资金3,071万元，培训人员3,057人。扶贫干部走村串户、推动脱贫。南江县已经于2018年底启动脱贫摘帽验收。

投入资金
3,071万元

坚持“扶贫先扶智”，抓住“人”这个根本，从教师、学生、毕业生三方面深入帮扶。连续第15年开展“启航工程-贫困大学生资助”活动，连续第16年开展“烛光计划 优秀山村教师表彰”活动。自2016年实施贫困大学生专项招聘计划以来，在国家扶贫工作重点县所在的20余个省市同步开展专项招聘。截至报告期末，该计划已累计招聘贫困大学生838人。



累计招聘贫困大学生 **838**人



点燃脱贫的希望之光

胡某是万源市白羊乡建档立卡贫困家庭子女，2012年，她高中毕业考上大学，然而母亲刚做完乳腺癌手术，家里债台高筑，在她因家庭贫困差点辍学的关头，本行的贫困大学生资助计划帮助她顺利进入大学。4年后，她又通过“贫困大学生专项招聘计划”进入本行工作，通过一人就业实现了全家脱贫，点燃了贫困家庭用知识改变命运的希望之光。

通过免费医疗救助、卫生设施捐赠等措施，改善当地医疗卫生水平，减少因病致贫或因病返贫的情况，使更多的贫困人口享受到基本医疗服务。



与中国妇女发展基金会合作
捐款 **150**万元



本行时任董事长易会满查看“健康快车”火车医院

报告期内

为 **1,219** 名
贫困白内障患者实
施了免费复明手术

为 **4** 个扶贫点
6,750 名贫困学
生捐赠了安全书包

购买了意外保险，
组织了安全讲座

报告期内，本行投入1,825万元支持通江肉兔、南江黄羊、万源黑鸡、金阳高寒湿地大棚蔬菜等15个种养殖项目。实施过程中，坚持“工行+政府+村两委+企业+农户”的产业扶贫模式，把握精准原则，惠及5,060户贫困户，预计户均增收超过2,000元。



惠及

5,060 户贫困户



授人以渔，激发脱贫内生动力

在产业帮扶中，本行一方面注重传播产业知识，另一方面加强理念宣讲，宣传贫困户身边的脱贫故事，充分激发贫困群众“自我发展、我要发展”的信念。万源李家沟村张某身有残疾，家人患病，负担沉重。参加本行黑鸡养殖产业项目后，年收入达到6万元，一年就成为致富带头人。看到身边这些活生生的脱贫致富案例，不少贫困户依靠勤劳脱贫致富的愿望更加强烈了，信心也更足了。



本行谷澍行长在四川凉山彝族自治州金阳县查看本行帮助建设的丙底中学电教室

永不消失的健康快车

首次将“健康快车”火车医院开进本行定点帮扶的巴中地区，为1,219名贫困白内障患者实施了免费复明手术，同时在巴中市中心医院建设一座白内障治疗中心，改善医疗设施，提升诊疗水平，留下一列“不走的健康快车”。

后续精准扶贫计划

- 围绕贫困地区发展规划，统筹金融支持精准扶贫与乡村振兴，因地制宜创新扶贫金融产品和服务。
- 坚持“金融+产业+教育+健康”的扶贫模式，推动扶贫由输血式向造血式、单点式向集中连片式转变。
- 优化贫困地区金融服务渠道，利用好融e购平台，做好电商扶贫，扩大贫困地区金融服务供给，进一步提升金融服务的便利性、可得性。
- 聚焦深度贫困地区脱贫，积极统筹资源，紧盯最困难的地方，瞄准最困难的群体，扭住最急需解决的问题加大支持力度。

金融精准扶贫工作贷款余额 (万元)

15,594,543.84

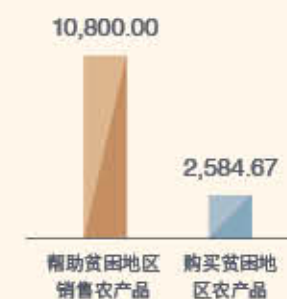


定点扶贫工作投入金额 (万元)

3,071.00



消费扶贫 (万元)



除定点扶贫外集团扶贫捐赠情况

捐赠金额
2,794.43 万元

项目情况
基础设施扶贫、产业扶贫、教育扶贫、医疗扶贫、贫困户慰问等

受益人数
317,932 人
其中：建档立卡贫困人口受益人数 **58,202** 人

注：表中“定点扶贫”是指本行在四川省通江县、南江县、金阳县及万源市所进行的扶贫工作。

专题：携手十年，深耕非洲 ——战略价值

报告期内，本行以与标准银行集团战略合作10周年为契机，坚定助力中非经贸、社会交流，坚持根植非洲、造福当地，坚决促进友好互利、共同发展。

2018年，本行与标准银行集团把握历史机遇，全方位加强战略合作与协同，为非洲经济社会发展做出应有贡献。



2018年7月，本行时任董事长易会满在南非约翰内斯堡两行战略合作十周年中外媒体见面会上答记者问

报告期内，本行非洲代表处与标准银行集团在非洲多个国家联合举办经济论坛，以银企共赢、扩大贸易、携手发展等为主题，交流展望双边经济形势、未来发展前景，对深化中非合作、拓宽合作共赢空间等起到了积极的推动作用。



2018年9月，本行与标准银行集团战略合作十周年会议在北京举行



帮助非洲发展经济和创造就业

报告期内，标准银行集团协助非洲客户完成了超过150亿美元融资，重点关注农业、中小企业等领域，包括为津巴布韦粮食加工企业向当地农民采购原材料提供3,000万美元融资支持、与尼日利亚政府合作向其小型农产品企业提供2,700万美元融资支持、以及投资超过3,000万兰特支持中小初创企业发展；通过在南非、加纳、莫桑比克、尼日利亚等多个非洲国家设立企业孵化器，投资150多家科技初创企业，为超过1.2万名创业者提供支持，为非洲创造了大量的就业机会。



标准银行集团大楼外景



助力首届中国进博会，共建中非经贸大平台

2018年11月5日-10日，首届进博会在上海成功举办。标准银行集团联合本行举办了“中非商业对接会”，助力中非贸易，为进博会添砖加瓦。标准银行集团不仅作为非洲唯一一家金融服务商参展，还邀请了来自南非、尼日利亚、加纳、博茨瓦纳等非洲9国60

多家企业客户代表参加。两行利用进博会万商云集的机会，把握潜在的商业机遇，将展台打造成为既展示两行卓越金融服务能力、又展示非洲客户特色产品的平台，在进博会上描绘出亮丽的非洲色彩。



标准银行集团参展2018年中国国际进口博览会

支持非洲教育事业

报告期内，标准银行集团大力支持非洲教育事业的发展：与多国政府机构合作开展助学金计划，当年资助389个学生获得学位；与社会伙伴共同成立“Tutuwa社区基金会”为儿童教育和青年工作、读写等方面提供支持。2018年，标准银行集团和Tutuwa社区基金会合计投入约1160万兰特用于儿童早期发展计划（ECD）；通过多种方式帮助当地青年提升语言和工作技能，改善农村和落后地区的如幼儿园在内的早期教育基础设施；赞助发起Feenix Trust公益组织，该组织2017年6月至今为超过800名困难学生获取了超过2300万兰特的社会捐助。在尼日利亚、加纳和乌干达等国，标准银行集团也开展了赞助特殊学校、提高女性工作技能项目、资助修缮学校设施等多项活动，支持当地民众获得从幼儿教育到高等教育的良好教育资源。



尼日利亚标准银行“中国非洲银行业务中心”正式营业

报告期内，西部非洲首家“中国非洲银行业务中心”在尼日利亚标准银行正式营业，提供中文和英文双语专职座席服务。尼日利亚作为非洲最大的经济体，

近年来与中国经贸往来日趋密切，尼日利亚标准银行“中国非洲银行业务中心”将辐射尼日利亚全境，为客户提供更及时、更便利的服务。



报告期内，本行与标准银行集团联合举办“爱购加纳”跨国促销活动





2

坚守本源

本行坚守银行本源, 坚定扎根实体经济的决心, 聚焦高端制造、培育幸福产业、支持物联互联、服务区域协调, 进一步建设普惠金融体系, 服务小微企业和民营经济; 坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略, 创新推进扶贫工作, 不断提升精准扶贫工作水平, 让金融服务真正惠及民生。

服务实体经济

报告期内，本行坚持金融服务实体经济的本源，合理规划信贷投放结构与力度，聚焦重点领域、重要区域和薄弱环节，加大对科创型企业、先进制造业、现代物流、幸福产业等新兴产业的支持力度，深化对实体经济尤其是民营、小微企业的融资服务，着力缓解部分企业融资难、融资贵的问题。截至报告期末，本行各项贷款余额合计 154,199 亿元，增幅 8.3%。



本行深圳分行融资支持的某企业先进轨道交通产品

聚焦高端制造

报告期内，本行重点聚焦先进制造业十大领域，出台《积极稳妥推动制造业融资业务发展实施方案》等政策文件，持续加强对高端制造业企业的融资支持力度，在助力信息技术产业、高档数控机床、高端装备制造、先进轨道交通、新能源汽车等行业方面取得显著成效。

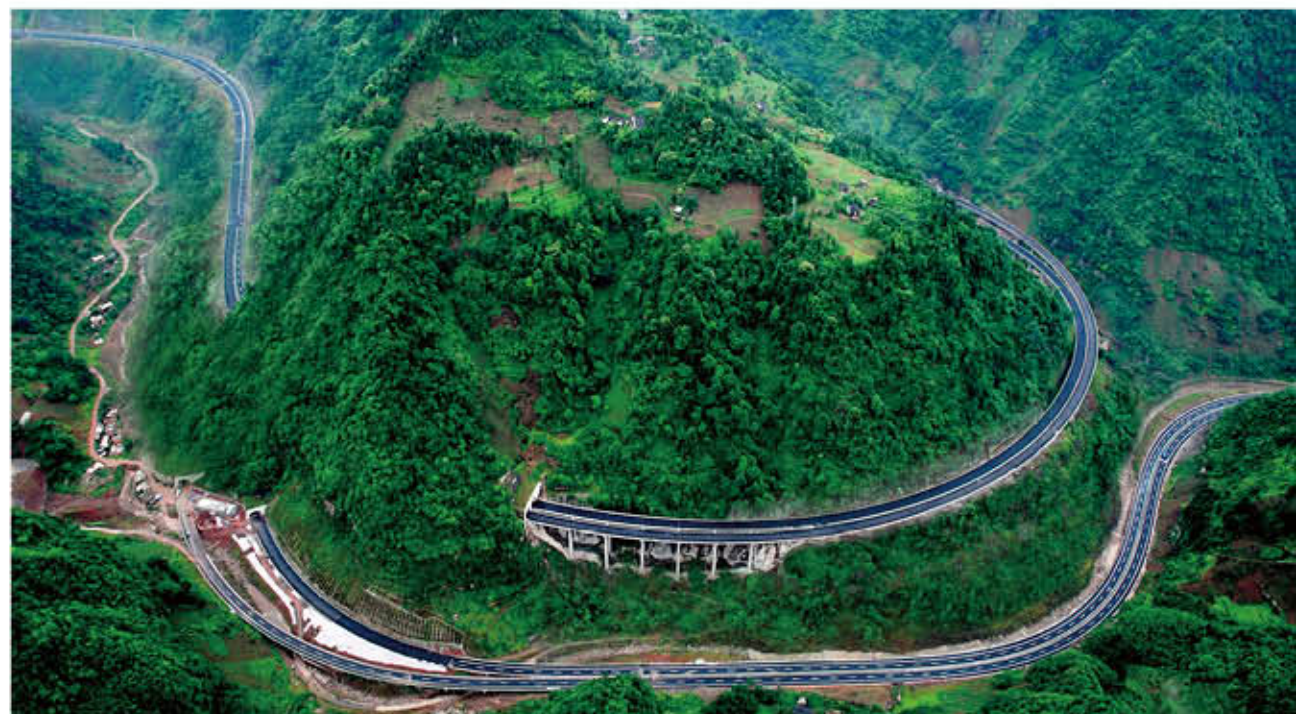
制造业领域
本外币贷款余额

1.39 万亿元



“工银科创·启航计划”

报告期内，本行积极支持科创经济发展，在深圳、上海两地组建了两家科创企业金融服务中心，逐步探索服务科创企业的特色化经营道路。在第一批成立 10 家新经济特色支行的基础上，在北京、江苏、浙江、深圳等创新型经济比较发达的地区新增了十家新经济特色支行，并引入外部专业力量，对企业的技术风险进行评估。在深入研究科创企业全生命周期金融服务需求的基础上，出台了“工银科创·启航计划”综合金融服务解决方案。



本行融资支持的水麻高速公路项目首创螺旋展线桥隧路段



构建科创金融生态合作圈

报告期内，本行与发改委、科技部、生态环境部等政府部门，与上交所、深交所等股权交易所，与中科院、清华大学等科研机构 and 大学，以及多家知名创投机构加强合作，建立起从前端客户服务到后端风险管控的联盟式生态合作体系，打造科创金融生态合作圈。

培育幸福产业

报告期内，本行紧密围绕医院、景区、高校等客户的金融服务需求，加强顶层设计与系统推动，出台一系列行内政策文件，设置幸福产业拓展专项信贷计划，创新综合金融服务产品，持续加大对幸福产业的培育力度。



截至报告期末，全行幸福产业贷款余额

2,836.13 亿元

增幅

28.97%



支持西双版纳州旅游事业发展

西双版纳野象谷景区是国家AAAA级景区，年均接待游客180万人次，是西双版纳州重要的旅游资源组成部分。报告期内，本行云南分行根据客户融资需求，向野象谷景区成功投放贷款6,400万元，为西双版纳州的旅游事业发展提供了助力。

加大对基层医院的支持力度

报告期内，本行从专业团队、融资政策、专项规模、服务方案等多个方面出发，加大对医院融资支持力度，特别注重提升对县级医院的服务水平。报告期内，全行医院贷款投放343亿元，贷款余额482亿元，其中县级医院贷款投放56亿元，贷款余额178亿元，与全国454家医院开展银医服务合作。

促进物联互联

报告期内，本行加大对新一代信息技术、智慧城市、集成电路、显示面板、互联网、软件等战略新兴产业的支持力度，建立近百人的专业团队，围绕多个物联网应用场景提供金融服务。



截至报告期末，全行物联
互联板块公司贷款余额

3,217.27 亿元

增幅

14.02%



发展现代物流

本行积极支持现代物流行业重点领域重点企业的融资需求，现代物流行业贷款保持了高速增长，年均增长率约为6%。截至报告期末，本行现代物流行业贷款余额1,109.2亿元，较年初增长119.9亿元。



本行深圳分行为物流行业某龙头企业发展现代物流提供融资支持

支持区域发展

围绕“四大板块”“三个支撑带”建设及“一带一路”倡议，加大对雄安新区、粤港澳大湾区、长三角、亚太地区的综合金融服务支持力度。

雄安新区

雄安分行正式开业；签署支持雄安建设的银政战略合作协议；出台《2018年支持雄安新区建设总体融资策略》；为雄安集团及其上游供应商、区块链资金管理供应链等发放首笔融资。



粤港澳 大湾区

出台《粤港澳大湾区产业升级和科技创新公司金融服务的意见》，重点拓展“资本市场、投贷联动、跨境金融、产学研”四大领域业务。

长三角

组织召开长三角区域合作公司金融发展联盟会议，组建柔性团队，建立信息共享平台，驱动长三角区域个性化授权。



助力中哈经济合作

本行阿拉木图子行作为哈萨克斯坦央行指定的唯一人民币结算银行，积极支持中资企业在中亚地区的重大项目建设，项目领域覆盖了石油、矿产、加工制造、贸易、基础工程建设等多个领域，为人民币、坚戈直接交易做市商，做市量同业第一。



2018年11月，本行时任董事长易会满在上海出席由人民银行主办、本行承办的“‘一带一路’贸易金融合作与创新论坛”并致开幕词

举办“金融市场开放与‘一带一路’金融合作论坛”

2018年9月，本行在京成功举办“金融市场开放与‘一带一路’金融合作论坛”。来自全球70余家商业银行和非银机构、政策性银行和主权机构以及16家中资企业的近200名代表应邀出席。论坛就中国金融市场开放进程与趋势、绿色化投资等议题进行了深入探讨和交流。

承办首届进博会“‘一带一路’贸易金融合作与创新论坛”



报告期内，本行接受人民银行委托，承办首届进博会“‘一带一路’贸易金融合作与创新论坛”，以贸易金融合作与金融科技创新为主题，深入探讨跨境贸易未来发展趋势，分享商业银行支持跨境贸易产品服务及风险控制的最佳实践，深化银行与企业间跨境金融合作。



发展普惠金融

报告期内，本行坚持以“真做小微，做真小微”为指导思想，按照商业可持续原则，积极推动普惠金融业务整体向上发展，普惠领域各项贷款实现全面增长，资产质量稳中向好。截至报告期末，本行境内普惠贷款余额3,216.85亿元（银保监会口径），较年初增加492.03亿元，增幅18.1%。

国务院总理李克强来本行普惠金融事业部考察时，对本行提出的“不做小微就没有未来”的口号表示赞许，强调广大小微企业是银行立于不败之地的根基，做好小微，大银行就有大未来。



加强普惠机构建设

报告期内，本行充分发挥普惠金融业务推进委员会协调议事作用，进一步强化普惠金融事业部作为普惠领域金融业务牵头部门的职能，推动形成普惠金融联动发展局面。在总行和一级分行成立普惠金融事业部基础上，进一步完善二级分行层面的普惠金融垂直管理体系。



截至报告期末，本行在
428家二级分行设立
了普惠金融事业部

报告期内，本行新批复
22个小微中心组建方案，
其中在重点城市行新设
10家

截至报告期末，本行共
批复组建**258**个小微
中心，其中**250**家已
挂牌运营

80家重点城市行中
79家已设立小微中心

创新线上普惠产品

报告期内，本行大力推进“一体两翼”普惠金融发展策略，积极探索网络融资新模式，以现有客户资源和行内数据为“主体”，外部场景和分行特色场景创新为“两翼”，加快构建线上普惠经营模式。依托金融科技，按照“数据有价值、信用可变现、融资高效率”理念，加速产品迭代，不断优化客户体验，打造了以小微金融服务平台“一个平台”和经营快贷、网贷通和线上供应链融资“三大类产品”为核心的线上小微金融服务体系。



1, 2. 2018年9月，本行隆重举办“工银普惠行”启动会，成功发布“一平台、三产品”普惠金融综合服务体系。

推出“经营快贷”线上信用贷款

“经营快贷”通过整合工商、税务、征信、资产、结算等信息，综合运用互联网及大数据技术，向小微企业提供线上信用贷款，充分满足其短、频、急的融资需求。

创设“e商助梦计划”

报告期内，本行推出集商户收付、存款理财、贷款融资、私人银行服务和贵金属订制等一揽子综合服务于一体的“e商助梦计划”，成为国内银行业首个大规模商户综合金融服务项目。截至报告期末，已成功落地210家专业市场与608条e支付惠民示范街，助力中小微企业在“消费经济”新时代实现乘势发展的梦想。



延伸线下服务模式

报告期内，本行积极推进标准化、批量化业务“集中运营”，通过专业化分工、流水线作业提高运营效率，化解单户融资小额化带来的客户经理管户瓶颈问题，为大规模的业务拓展提供有力支撑。围绕“营销组织中心”“业务处理中心”“风险管控中心”以及“O2O落地服务中心”四个中心建设目标强化小微中心的“经营”职能。下沉经营重心，以“分行小微中心+支行分中心”的形式，将经营触角进一步向小微资源丰富、经营管理能力较强的重点支行延伸。

深圳分行创新供应链金融模式

报告期内，本行深圳分行为某办公行业内的领军企业下游经销商设计了一套契合需求、高效便捷的无货物质押循环模式供应链融资方案，通过电子化的技术手段有效获取小微企业与核心企业的真实交易信息，帮助该融资链条上的企业客户实现快速融资。

浙江分行特色贷款支持民宿发展

本行浙江湖州分行践行“绿水青山就是金山银山”的生态文明理念，针对德清莫干山风景区民宿行业发展现状，经过细致走访考察，研发推出了“德清莫干山风景区民宿贷”，为民宿经营者提供创业、经营资金，支持了当地旅游业发展，促进了群众就业。

深化金融扶贫

本行始终将扶贫工作作为履行社会责任的重要内容，成立了金融扶贫工作领导小组，统筹完善扶贫工作机制。2018年是实施精准脱贫攻坚战三年行动的第一年，本行坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略，创新推进扶贫工作，不断加大金融支持和精准帮扶力度，精准对接贫困地区需求，努力在脱贫攻坚中发挥应有作用。截至报告期末，全行金融精准扶贫贷款余额达到1,559.45亿元，较期初增长22.76%。

全行金融精准扶贫
贷款余额
1,559.45 亿元



充分发挥金融对促进贫困地区人民群众脱贫致富的作用，加大对贫困地区的信贷支持力度，全面做好贫困地区的金融服务；集中力量支持深度贫困地区，帮助定点扶贫地区整合资源，凝聚各方力量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，在脱贫攻坚中贡献金融智慧。



召开了总行金融扶贫工作领导小组会议，加强了扶贫工作的组织领导和统筹协调；出台了《中国工商银行金融精准扶贫工作方案（2018年版）》《关于做好定点扶贫工作的意见》和《定点扶贫督促检查工作方案》等三项扶贫政策，制定了《金融精准扶贫工作效果评估办法》并下发全行，为扶贫工作提供坚实制度保障。

创新精准扶贫模式

紧紧围绕贫困地区的金融需求，重点从信贷投放、产品创新、服务供给等方面突破，深入推进扶贫工作，真正使金融扶贫发挥出更大的撬动作用，全力推进新时期金融精准扶贫工作。

打造产业扶贫生态链

本行联合多家机构成立“精准扶贫美好生活联盟”，为贫困户提供包括线上开店、产品推广、综合金融和低价物流、人员培训在内的“成长呵护”式服务，打造“大型银行+中央媒体+物流通道+运营直销”的产业扶贫生态链。



本行董事调研精准扶贫

推进电商支农扶贫

本行充分发挥强大的信息科技力量，依靠自身“融e购”电商平台影响力，整合物流、资金流与信息流，帮助贫困地区农企、农户通过网络销售农资、农产品。围绕打造“第一扶贫电商”，建立了“一通道五支持”链式帮扶模式，包括开辟“绿色通道”帮助商户两周内快速上线，提供“电商运营培训+品牌打造+手续费保证金双免优惠+市场推广补贴+融资支持”五项支持措施，在电商扶贫方面取得了良好成效。



截至报告期末，本行在“融e购”开设了22家“扶贫馆”，已经有281个贫困县574家企业的7600多种产品在“融e购”电商平台销售。报告期内“融e购”销售贫困地区农产品金额近1.1亿元。



搭建内蒙古特色产品线上销售平台

2018年11月22日，本行内蒙古分行与销售内蒙古地区特色产品的融e购商户签订了《中国工商银行与融e购上线企业扶贫帮扶合作框架协议》，为贫困地区的精品羊肉、羊绒等特色产品搭建了线上销售新渠道。

金融精准扶贫的“雪峰山模式”

本行湖南怀化分行积极与湖南雪峰山生态文化旅游有限责任公司开展合作，同所辖景区自愿加入的建档立卡贫困户签订协议，采取政府贴息、公司担保的方式，按每户5万元标准发放三年期扶贫小额贷款。

消费扶贫

报告期内，本行将购买贫困地区农产品、帮助销售农产品作为金融扶贫的重要手段，鼓励各分支机构在采购时优先考虑贫困地区农产品。截至报告期末，全行已实现采购额2,584.67万元。



“工银易农贷-苹果通”

2018年11月,本行联合陕西延长县政府、期货公司、保险公司、苹果企业及果农等多方主体共同签署了《延长县苹果产业扶贫合作协议》,试点推出了“工银易农贷-苹果通”专项融资产品。在该业务试点中,银行对投保农产品价格险的农户、农业企业或合作社,在农业生产、现货销售、货物存储及加工贸易等环节提供融资支持,有效缓解了客户的农业生产资金问题。

吉林分行

在创新推出“惠农贷款”系列产品的基
础上,不断优化业务模式,截至报告期末,
已累计为148户农户企业提供14.97亿
元融资支持。

甘肃分行

创新推出“戈壁农业设施贷款”“戈壁
农业周转贷款”“惠农担保贷款”及“特
色产品担保贷款”等融资产品。

黑龙江分行

研发“农创贷”,帮助种植户解决采购农
用物资和组织生产的资金,为垦区农户
提供金融服务。

安徽分行

采用“银行+产业基地+贫困户”“银
行+合作社+贫困户”“银行+新型农
业经营主体+贫困户”等扶贫模式,共
同推进扶贫工作有效开展。



聚焦“三农”金融服务

认真贯彻人民银行、银保监会关于金融服务“三农”和金融精准扶贫的工作要求,对农业龙头企业、新型农业经营主体和农民的生产经营融资需求进行全方位支持。截至报告期末,全行涉农贷款余额18,878.14亿元,其中农户贷款余额1,060.22亿元。



打开致富大门

报告期内,本行重庆分行与重庆市农业担保公司合作推出“农担贷”。万州区郭村镇的柑橘种植大户王某因扩大种植规模,急需贷款。以前申请银行贷款需要抵押物,手续繁琐,王某提出申请50万元“农担贷”后,万州分行小微中心上门服务,用了不到一天就完成了放贷手续。



本行贵州分行贷款支持的某刺梨产业种植加工一体化项目

助力民营经济

报告期内,本行秉持“不惟所有制、不惟行业、不惟大小,只惟优劣”的原则,平等对待各类市场主体,持续加大对民营企业的金融支持力度。

深入调查研究

报告期内,本行组建5个调研小组赴24家民营企业开展专题调研,为制定支持民营经济发展决策提供参考依据。



广州分行“九条措施”破解民营企业发展难题

2018年11月1日,本行广州分行与广州市工商联、民营骨干企业联合举行战略合作协议签约仪式,承诺将以“九条措施”进一步提升对民营企业的金融服务水平。



建立长效机制

报告期内，本行出台《关于加强民营企业综合金融服务的意见》，完成100户民营骨干企业“总对总”合作签约授牌，重点支持聚焦主业、财务管理规范的优质民营企业。

完成民营骨干企业“总对总”合作签约授牌

100户



“总对总”签约支持百家民营企业

2018年10月16日，本行在京举行了“中国工商银行-民营骨干企业总对总合作协议”签约仪式，与100家民营骨干企业签署合作协议，进一步加深了本行与各行业民营企业的伙伴合作关系。本行时任董事长易会满、谷澍行长、胡浩副行长出席仪式，与参会民营企业负责人座谈，并分别为20家企业授予“中国工商银行总行级合作客户”牌匾、为5家企业授予“中国工商银行债转股合作客户”牌匾。



做好“头雁”引领

报告期内，本行完成市场首批四单民营企业债券融资支持工具（CRMW）创设与投资，积极引入理财资金通过债权类、权益类等形式开展民企纾困工作，召开重点分行民营企业专题座谈会，指导分行重点对接民生重点、现金流可预期的优质民营企业及重点项目市场。



北京分行助力民营医疗企业发展

某医疗企业是国内最大的心血管医疗平台。报告期内，本行北京分行积极为优质民营医疗企业发展提供融资支持，办理并购贷款5.2亿元，助力该医疗企业收购具有降血脂重磅药阿托伐他汀片剂生产资质的某药业45%股权，进一步完善了其在药品板块的布局。

办理并购贷款
5.2亿元

河北分行支持涉农民营企业发展

某民营食品公司是现代化大型综合食品企业集团。报告期内，本行河北分行为其办理并购贷款9亿元，用于收购某饮品公司47.83%股权，支持其多元化发展，同时发放流动资金贷款3亿元用于旺季小麦集中收储，支持其扩大生产。



3

客户首选

客户是银行的立业根基。本行牢固树立并践行“以客户为中心”的经营理念，持之以恒打造效率高、体验佳、口碑好的银行，积极构建线上+线下、人工+智能、推送+互动的立体服务体系，致力于以更加优质、高效、安全、便捷的金融服务促进经济社会发展、惠及民生，做到“在您身边”，实现“值得信赖”。



构建智慧服务

报告期内，本行抓住居民消费转型升级、金融科技深化普及的发展机遇，开启智慧零售转型新篇章，通过零售金融与金融科技的深度融合，打造更加智慧化的线上+线下零售金融新模式、新服务和新渠道。

完善线上金融

报告期内，本行以客户为中心，简化操作流程，降低准入门槛，通过金融创新为客户提供更方便、快捷的线上金融服务。



融e行

更加聚焦金融核心功能

在业界率先推出了手机银行随心查、一键转账等多项亮点服务，推出了注册与绑卡分离、免登录查询账户余额等“五大降门槛”举措，进一步简化业务流程，降低客户准入门槛。



融e购

更加聚焦品质电商定位

着力推进特色品牌工程，打造以电商为核心、以金融为根本的一站式商融服务平台。成功上线了工银e差旅系统，全新改版企业商城，重点建设工银e采购、工银e差旅、工银e资产、工银e跨境和工银e公益五大特色品牌，推进集客平台、开放平台、跨境e链通等项目。



融e联

更加聚焦场景主承载和用户主入口

实施融e联全新改版，打造了全新的信息推送中心、用户中心和共享中心，创新推出了公众号专属主页和公众号推荐机制，共享业务已覆盖 10 家分行四大类共享物品。

升级线下服务

报告期内，本行在 ATM 手机预约取现、扫码取现和手机 PAY 非接取现等无卡取现功能的基础上，上线 ATM 刷脸取款功能；针对不同客户需求推广存折 ATM 机、便携式智能柜员机和智能柜员机(卡库版)等自助智能设备，灵活适应网点多种服务场景，为客户提供一站式、高效化服务，提高了业务办理效率和风险防范能力。

持续推进智能服务及流程优化

截至报告期末，本行智能设备已全面支持 I、II、III 类账户服务与管理，以及实物贵金属购买、私人银行理财服务等功能；上线微信小程序预填单联动线下办卡、扫码打印个人账户明细、扫码查看电子回单、单位客户扫码存款等功能，推动线上线下服务进一步协同；实现存款、理财、基金、保险、挂失、销户、转账、电子银行等 58 项业务异地办理，有效解决异地业务办理痛点；将人脸识别技术全面应用于高频、高风险核验类业务，简化业务办理流程，并有效防范不法分子冒办业务；运用金融科技精准识别到店客户，通过大数据手段为客户精准画像，向客户提供更好的个性化服务。

打造营业网点线上线下一体化服务渠道

本行充分发挥金融科技在客户服务和营销宣传等方面的价值作用，打造集微信公众号、小程序、二维码、WiFi 为一体的新型渠道，突破传统网点服务空间、时间的限制，打造网点线上线下一体化营销服务新模式。报告期内通过“码上赢”二维码一键扫码交易的方式，成功实现服务超 3,625 万笔；“中国工商银行客户服务公众号”为超 290 万客户提供业务咨询、账户查询、生活缴费等服务；“工行服务”小程序访问量 1,737.7 万次；网点 WiFi 总用户数 1,247.5 万人，客流量超过 4,681.4 万次。

优化渠道布局

截至报告期末，本行共有 16,004 家境内网点，26,786 个自助银行，89,646 台 ATM。报告期内，本行完成网点布局优化 383 家，完成网点业态优化 377 家；其中县域地区迁建优化 125 家、业态优化 161 家，贫困地区迁建优化 19 家、业态优化 17 家。完成 1,775 家网点的标准化装修并对外营业，服务能力和客户体验明显提升。经过持续推进的渠道优化，全行网点布局结构更加合理、业务功能更加全面、设施配备更加先进、服务环境更为舒适。



境内网点
16,004 家



自助银行
26,786 个



ATM
89,646 台



在线服务
7x24 小时



其中服务“三农”的县域网点
5,188 家

致力于精准扶贫的国家级
贫困县网点
1,062 家

开拓远程银行智慧服务

报告期内，本行整合六家客户服务中心，成立远程银行中心，推动客户服务改进、系统整合升级、智能客服体系建设。远程银行中心为全世界 20 多个国家和地区提供了中、英、粤语服务，全年服务超过 27 亿人次。



成立远程运维团队

截至报告期末，本行已在 37 家分行成立远程运维团队，组建一千余人的远程客户经理队伍，通过电话外呼、短信外拨、融 e 联推送等方式为近 2,000 万客户提供服务。



37 家分行成立
远程运维团队

“工小智”智能客服

本行实现了智能客服“工小智”在移动终端、线上渠道的灵活部署，扩展客户服务触达范围。截至报告期末，已覆盖本行微信公众号、融 e 行等 35 个渠道，并与第三方平台实现服务对接，智能服务日均业务量突破 100 万笔；创新推出电话银行智能语音服务，并在 10 个地区试点推广，提高了客户服务效率与满意度。



“工小智”日均
业务量突破
100 万笔



本行远程银行中心工作场景

提升客户体验

报告期内，本行认真听取客户意见，持续提升服务水平，统筹推进网点区域布局优化和标准化装修工作，积极构建线上+线下、人工+智能、推送+互动的立体服务体系，着力提供全渠道识别、全渠道响应、全渠道贯通的客户体验，为客户提供更加优质、高效、安全、便捷的金融服务，建设客户信得过、靠得住、用得好的首选银行。

改善服务质量

本行始终坚持“以客户为中心”的指导思想，将客户意见建议作为重要引导，持之以恒推动产品创新与流程优化，不断提升客户体验。报告期内，本行优化了借记卡换卡不换号、异地换卡等业务管理流程，不断改善个人金融业务的管理水平及服务流程的便利性、友好性，持续提升客户满意度。

本行客户满意度得分
(第三方调查)

较上年提升

4.5%



打造星级网点

本行着力增强服务改进的榜样动力，充分发挥榜样引领作用，激发昂扬向上的正能量，推进和谐银行建设。截至报告期末，本行创建了 649 家服务五星级网点，为促进新时期客户服务提升发挥了较好的模范带头作用。



本行厦门分行开展观摩活动，辖内各支行代表走进“百佳网点”鹭江支行交流学习



金融服务进企业

报告期内，本行青岛分行主动上门走访小微企业客户，与客户进行深入沟通，了解客户金融服务需求，关注客户面临的困难，并征求客户对本行金融服务的意见和建议，获得客户的好评。

温暖服务百城接力

2018年是本行“温暖服务百城接力”活动年。本行河南洛阳分行聚焦群众最关注的服务问题，通过科学设置网点叫号策略、动态调整高低柜口设置、优化业务办理流程、加强自助设备推广应用等一系列措施，提高服务效率、改善服务体验。报告期内，洛阳分行完成了7个

智能化网点的装修改造，为辖内网点配置了各项服务标识20余种，同时加大了对服务创新能力的建设，开展了“学雷锋志愿者”服务活动、PAD厅堂服务活动等，利用新形式、新渠道为客户带来更加便捷的金融服务。



山东分行服务受灾地区农户

报告期内，山东潍坊寿光地区遭遇严重洪涝灾害。本行山东潍坊分行在受灾地区设置流动服务站，为受灾农户提供金融服务和现场咨询，助力灾后恢复生产。



广东分行改善网点服务环境

报告期内，本行广东分行加大网点装修改造力度，新装修140余家网点，新装修升级网点设有智能服务区、自助服务区、现金区、非现金区、理财区、贵宾服务区等功能分区，功能布局合理、环境优雅舒适，并为客户提供充裕的停车位，极大提升了客户体验。



特色活动服务私银客户

报告期内，本行私人银行部以金融文化为切入点，携手银行博物馆，在上海、北京、广州、杭州、南京、济南、太原、沈阳、重庆、武汉等十个城市，举办以“君子偕伙伴同行”为主题的金融文化联展，向私人银行客户展示中国近现代的金融历史和财富故事，吸引了数万名客户参观。



工银莫斯科助力世界杯金融服务

报告期内，为了向赴俄观看世界杯比赛的各国游客提供更好的服务，工银莫斯科在营业网点全面设置了便于残障人士办理业务的无障碍设备，包括专用门铃、

助听器、专用键盘等。工银莫斯科科技部门还专门开发了视觉障碍版门户网站，为视觉障碍人士提供了解金融服务的有效渠道。

提高服务效率

本行定期收集并分析客户关注热点，推动相关产品服务的功能完善和流程优化，形成客户意见、服务改善和流程创新的闭环机制，不断提高服务效率。



优化智能设备服务

报告期内，本行重新设计智能设备服务界面，布局分区更为合理，菜单功能更为清晰；并增加业务办理导航，优化业务流程信息提示及交互指引，客户交互更为友好、操作更为流畅。



完善企业手机银行产品体系

本行围绕小微企业客户使用痛点，打造企业通、支票扫码圈存、融安e信等功能，大大提高新设立企业开户、支付和高附加值信息查询的效率。加强线上线下营销推动，助力普惠金融发展，企业手机银行与企业网上银行形成了客户互补与业务协同的发展格局。



1. 本行智能网点
2. 3. 本行网点智能设备

建设全球品牌

稳步推进国际化布局

本行全球网络布局日趋完善，全球服务能力持续提升，截至报告期末，已在 47 个国家和地区拥有 426 家分支机构，通过参股标准银行集团间接覆盖非洲 20 个国家。报告期内，苏黎世分行、胡志明市代表处及马尼拉分行顺利开业，工银奥地利申设获得欧洲央行批准。

提供全球性金融产品，深化金融合作



全球项目融资业务

累计支持“走出去”项目 428 个，承贷金额 1,024 亿美元，荣获路孚特（原汤森路透）、中国银行业协会等机构颁发的 10 余个奖项。

支持项目
428个

跨境人民币业务

报告期内，集团境内外机构累计办理跨境人民币业务量 4.6 万亿元人民币。

业务量
4.6万亿元人民币

金融市场业务

实现了外币债券、外汇买卖、账户贵金属和大宗商品 24 小时不间断交易。

24小时
不间断交易

跨境人民币业务发展

本行积极服务实体经济，依托领先的科技实力、全球布局和国际运作经验，为“走出去”与“引进来”提供优质服务，全方位助推人民币国际化。通过打造集人民币跨境结算、清算、投融资、金融市场、

资产管理、资产托管等多业务条线并行联动的业务推进与创新模式，本行积极推动境内外人民币资金融通，推动多笔具有开创性意义的跨境人民币业务落地。



聚跨境之势服务进博会

进博会前夕，本行在上海举办发布会暨展前客户对接会，发布以“工迎进博·行遍寰宇”为主题的专属综合金融服务方案，以“通、兑、捷、达”为切入点，推出线上预约开户、见证开户服务，解决境外贸易商“最后一公里”难题；依托上海自贸区改革创新元素，上线“关汇通”业务，实现“一键直达”的贸易付汇便利；发挥全球清算网络优势，使全球客户体验“无国界”的跨境金融服务。

本行充分发挥集团国际化、综合化优势，在全球各国各地区积极宣传进口博览会。在非洲和中东地区，本行组建专门团队对接当地大型金融机构，依托自身及合作伙伴的区域网络、市场影响和客户资源优势，帮助当地客商走向进博会。本行持股的标准银行集团作为参展商在进博会“服务贸易”版块进行展示，本行子公司工银租赁则作为采购商参与进博会现场签约采购。

促进当地经济发展

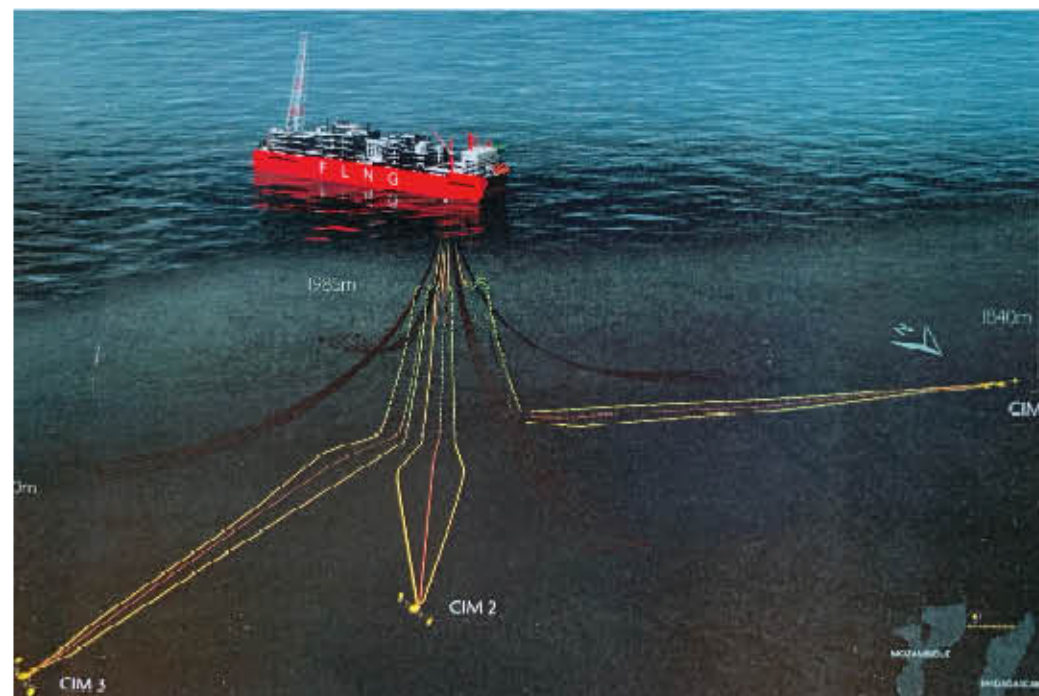
在“走出去”金融服务中，本行积极参与国际交流合作，促进合作国经济社会发展，充分考虑融资对当地居民、环境及社会的影响，努力实现互利共赢与可持续发展。



支持当地中小企业发展

为支持中小企业发展，工银阿根廷根据阿根廷央行要求，为符合规定的企业发放低息贷款，并重点投向中小企业，用于生产机械租赁和更新、巴士/卡车购买、新项目投资等生产开发性项目，助力当地经济发展。

作为在缅唯一中资银行，本行仰光分行不仅为“走出去”的中资企业搭建在缅金融服务平台，也通过与本地代理行合作，为本地中小型企业提供直接或间接融资。截至报告期末，仰光分行已成功与本地两家微型金融机构签订融资协议，发放贷款累计超过 280 万美元。



在《中国银行业》杂志社主办的 2018 年银团贷款业务评优活动中，本行支持的莫桑比克 4 号区块浮式液化天然气项目获“最佳项目奖”



4

创新领跑

本行大力培育创新文化，坚持自主创新，提升知识产权保护力度，大力开展产品服务创新，不断强化管理创新，致力于做智慧金融生态的引领者和驱动者。设立金融科技部，充分发挥金融科技助力经营转型和业务发展的积极作用；筹建理财子公司，全面推动资管新规指导下的业务升级发展。

聚焦金融科技

报告期内，本行坚持通过信息技术变革引领银行再造，积极运用金融科技先进技术手段构建适应未来发展的综合化、智能化、生态化的现代金融产品服务体系，通过深入开展金融科技探索与实践，积极探索深化普惠金融、绿色金融服务支撑，构建更具新时代基因、更加智慧的金融服务，为转型发展赋能，为创新领跑助力。

成立金融科技部

本行历来高度重视金融科技工作，将科技作为“立行之本”和“兴行之基”，从打造核心竞争力的战略高度，大力推动信息科技和产品创新工作，经过几代人的不懈努力，已经走出了一条独具特色的科技创新发展道路。

报告期内，本行整合信息科技部、产品创新管理部，正式成立金融科技部，力求运用新思维、新模式、新技术，解决业务需求质量、科技研发效能等问题，真正建立高效便捷的科技管理体系和产品研发模式，以内部机制与流程的完善优化加快推动信息技术的代际跃升，充分发挥金融科技助力经营转型、助推业务发展的积极作用。

e-ICBC 3.0 战略



秉持传承与创新宗旨，推进传统金融服务的智能化改造，构建开放、合作、共赢的金融服务生态圈，建设智能化的营销、产品、服务、风控体系，重塑银行信息和信用中介的中心地位，形成线上线下一体化的经营发展模式，打造线上线下一体化获客、活客、黏客的新型客户关系管理体系，推进全行向服务无所不在、创新无所不包、应用无所不能的“智慧银行”转型。

报告期内，本行正式对外发布 API 开放平台门户，提供 9 大类 610 项 API 服务，对接合作方 940 余家，依托 API 实现账户、支付、投资理财等优势产品服务的标准化封装输出，辐射亿级个人客户；创新打造金融生态云，为企业客户提供集成本行金融服务的行业 SaaS 服务；实施“融 e 行”、“融 e 购”、“融 e 联”三大平台智慧升级，有力提升互联网金融三大平台对客服务能力。



保护知识产权，坚持自主创新





“智慧未来银行”项目荣获大奖

2018年9月,本行上海分行受邀参展2018世界人工智能大会,向观众展示了智能机器人、VR全景银行、智能现金营运、网点智能选址、虚拟商品购买等金融

科技在人工智能领域的创新应用。大会期间,本行“智慧未来银行”项目荣获2018世界人工智能创新大赛最高荣誉SAIL奖。



银校共建工银信用卡金融科技创新平台

报告期内,本行贵州分行与贵州大学签署战略合作协议,携手共建工银信用卡金融科技创新平台,推进校园数字化管理。



- 报告期内,连续第五年在银保监会信息科技监管评级中位于全行业第一
- 连续第三年荣获《银行家》最佳金融创新奖
- 6项科技成果获得人民银行银行科技发展奖,其中自主创新的“全球金融市场集约化运营管理及事前控制系统”获一等奖
- 4项科技成果获得银保监会信息科技风险管理课题奖

ECOS 系统建设

报告期内,本行启动实施智慧银行信息系统(ECOS)工程,助推智慧银行战略的落地,主体完成个人账户、个人存款、信用卡、对公支付结算等28个领域业务架构整合构建工作,建立全区域、全介质、开放化的账户服务新体系,实现存款产品灵活快速配置,有效解决个人账户开销户与挂失等400余个热点问题,为客户提供极致产品和优质服务。

有效解决热点问题
400余个



银校合作推动科技创新

报告期内,本行江苏分行和南京大学联合发起并实施的开放创新平台——“南京大学与工商银行金融创新实验室”项目正式落地运营,该项目旨在面向国际最前沿的金融问题,结合学术界和实务界的顶尖力量,打造开放式金融创新研究和实践平台,推动金融科技创新应用。

首届“全国大学生金融科技创新大赛”

报告期内,本行联合IBM共同举办了“2018 ICBC-IBM全国大学生金融科技创新大赛”,吸引了来自55所高校的超过400位学生参赛,将来自校园的最新金融科技创意与本行金融生态圈相融合,以智慧高效的方式为金融业务注入活力,激发高校学子对金融科技创新的热情,为社会培养更多的科技创新人才。

参赛学生超过
400位



ECOS工程以Ecosystem(生态系统)命名
E: Enterprise-level (企业级)
C: Customer-centred (以客户为中心)
O: Open (开放化)
S: Smart (智慧)



提升三方面能力
灵活创新
智能应用
开放融合



工程建设五大目标
客户服务智慧普惠
金融生态开放互联
业务运营共享联动
创新研发高效灵活
业务科技融合共理



金融科技基础平台建设快速推进



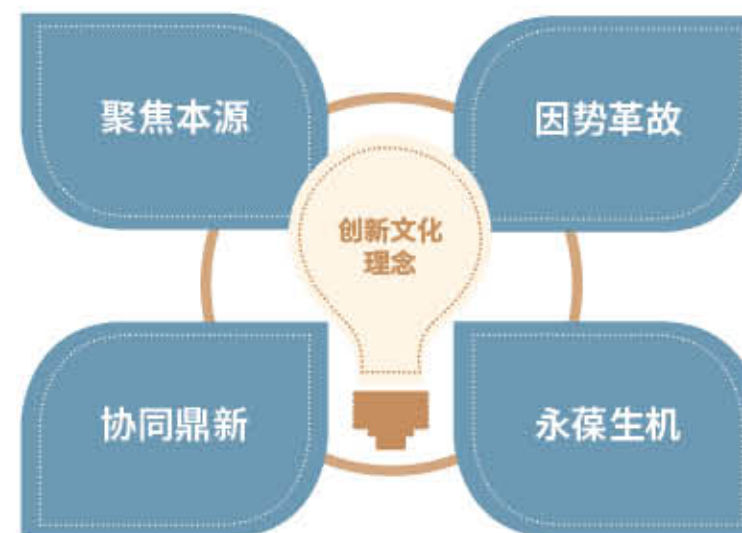
七大创新实验室

本行抓住时代机遇，在同业率先成立了“七大创新实验室”，积极布局人工智能、生物识别、区块链、物联网等前沿技术领域，培养了一批专业型人才，研发了一系列拥有核心知识产权的金融科技平台，建立起同业领先的技术能力。



推进金融创新

报告期内，本行召开创新文化发布会，正式发布“聚焦本源、因势革故、协同鼎新、永葆生机”创新文化理念，以文化建设引领金融创新，为新时期本行创新发展提供更加坚实的支撑。





本行山西分行主办的“工银山西·2018创新创业大赛”决赛

第九届“工商银行杯”大学生金融创意大赛

报告期内，本行举办了第九届“工商银行杯”大学生金融创意大赛，鼓励在校大学生围绕金融热点领域、金融科技技术、金融场景设计等方面提出具有价值的、可实施性强的创新创意。历经赛事发动宣传、作品收集评审和五场区域决赛，吸引来自全国千余所高校的十余万名大学生关注参与，共收到创意作品 5095 份，构建了银校合作的新平台。

布局“大零售”

报告期内，本行把握新时代零售业务经营规律，积极探索基于金融科技的智慧零售转型发展，以产品、流程、渠道、风控、账户五大驱动因素为主线，推动零售业务呈现稳健经营、持续发展的良好态势。

携手故宫创新金融服务模式

2018年10月12日，本行与故宫博物院签署战略合作协议。双方将立足“文化+金融+科技”的全新定位，共同打造金融文创新生态。



智慧零售建设取得新进展

报告期内，本行完成全行非综合账户向综合账户升级，实现全行个人结算账户本外币一体化处理；建立本异地无差别账户服务体系，为客户提供智能、便捷的金融服务。完善融e借产品，上线e分期产品，推出个人网贷通产品，满足客户多样化融资消费需求。



本行重庆分行亮相首届中国国际智能产业博览会

创新分期付款产品

报告期内，本行推出信用卡分期付款业务统一品牌——幸福分期，涵盖了e分期、汽车分期、定制分期、账单分期、短信分期、消费转分期等多个业务品种，旨在构建功能完善、品种齐全的分期付款产品体系，打造惠及千家万户、贯通线上线下的消费分期新模式，以更加智能化、便捷化、场景化的消费金融产品与服务，提升居民生活品质和幸福指数。



丰富融e借应用场景

“融e借”是本行无担保、无抵押、纯信用、全线上的个人信用消费贷款产品，具有融资成本低、额度循环使用、贷款期限灵活、还款方式多样、办理渠道便捷等特点。融e借白名单客户数量日益上升，客户范围逐渐扩大，报告期内累放贷款 1,241 亿元，呈现良好的发展态势。

e生活平台全新升级

本行悉心建设集生活、消费和金融于一体的“e生活”APP，上线新板块、优化权益内容、拓展生活场景。截至报告期末，e生活注册用户超过 2,700 万户，交易额 12 亿元，成为本行第四大 APP，并被易观评为 2018 年度最受欢迎的数字应用。

推出信用卡新产品

报告期内，本行推出了工银生肖信用卡、工银留学生信用卡、工银环球旅行 PLUS 信用卡、工银微信信用卡等一系列设计精美、权益丰富的信用卡新产品，在同质化产品时代获得新优势、新口碑，宇宙星座信用卡获评国际卡片制造商协会“依兰奖”。

截至报告期末



建立互联互通的全渠道服务体系

构建智能 POS 终端支付场景生态圈，率先开展中石油“加油站”消费应用场景建设；加快 ATM 渠道转型发展，拓展和丰富 ATM 渠道服务内涵，增加定期存款等非现业务功能；推动智能客服场景建设，为客户提供多样化、智能化金融服务。

“智慧医院”场景创新

某医养集团是经黄石市政府批准，由黄石市城发集团投资组建的集医疗、教学、科研、康复、养老等服务于一体的国有健康产业集团。本行湖北黄石分行是该集团归口管理的三家医院的合作单位，为解决医院缴费难的问题，黄石分行在三家医院收费窗口、银医通自助缴费机等渠道上线 e 支付收单产品，推动三家医院在湖北省内率先实现全渠道银行卡、二维码扫码、手机 Pay 等多种方式支付，切实缓解了医院收费工作量大、病人缴费难等问题，得到了医院和病人双方的充分认可。

网络金融产品创新

推出线上聚合支付等开放化支付新服务，先后上线 APP、H5、公众号、小程序等场景的聚合支付开放服务。推出工银 e 钱包，依托本行个人电子账户，形成涵盖账户管理、支付结算、融资信贷等一揽子金融服务输出能力，实现与合作方场景的一体化对接。

建设“大投行”

报告期内，本行统筹协调投资银行业务发展，加强集团层面顶层设计，紧抓重点区域、重点客户、重点产品、重点机构，培育投行文化、提升业务流量、改造业务系统、加强内外联动。

积极推进“大投行”战略国际化

报告期内，本行积极推进“大投行”战略国际化，境外主要投行产品线保持市场领先地位，在香港主板 IPO 发行承销排名中名列第三；以集团口径计算，在中资离岸债市场排名第三；并购业务向顾问等高附加值领域拓展，纽约分行等多家境外机构在并购财务顾问业务上实现首次突破；境外投行业务牌照不断丰富完善。跨区域投行服务能力的持续提升，为更多中外资企业破除地域限制和中国市场的进一步开放打下了更好基础。

打造工银投行研究品牌



工银国际研究团队推动责任投资

报告期内，本行子公司工银国际研究团队深度研究风电、光伏及环保板块，通过对行业及公司调研和发布深度分析报告，梳理及分析国内以及全球在新能源领域的重大发展情况，加深公司内部及客户对该领域的了解和认识，进而在资本市场层面上推动对绿色金融的投入。

打造工银投行并购品牌

根据 2018 年路孚特（原汤森路透）公布的中国海外并购财务顾问排行榜的排名，报告期内，本行并购财务顾问交易数量位居第 1 名，继续保持并购大行的市场地位和品牌影响力。



并购财务顾问交易数量
位居**第一名**

荣获

中台会 2017-2018 最佳并购服务奖

中国并购公会
2018（第十一届）中国并购专项奖——
最佳并购交易奖

添信榜单 2018 年度十佳并购合作银行
等多个奖项



投行创新债券融资工
具——流动性债券融资
业务荣获《银行家》杂志
**2018 年
十佳金融产品创
新奖（对公业务）**

推动股权投资有序布局

报告期内，本行大力推动股权投资有序布局，通过落地股权投资基金更具针对性地扶持相关产业快速发展。在境内完成了多笔在业内具有影响力的产业基金投资以及多个重大直投项目，有效促进了基金运作和项目推动。



本行江苏分行支持先进制造企业开展并购项目

探索“大资管”

报告期内，本行秉承诚信、价值、专业、创新的投资理念，稳步推进资管业务经营模式转型，扎实做好产品净值化转型、投研能力建设、合规销售、风险管控与运行保障等一系列工作，以“产品净值化、资产标准化”为导向，着力推动雄厚的合格投资者体系、创新稳健的产品体系、以大类资产配置为核心的投研体系、全面风控体系、强大有效的运行与估值体系以及高效稳健的组织架构体系等六大体系建设，筹建理财子公司，全面推动资管新规下的业务升级发展，努力为客户理财资金创造安全、稳健与持续的回报。



本行北京分行为大兴新机场建设提供全方位金融服务

- 加强一体化管理**

本行将区域理财业务投前审查、投中控制和投后监测工作纳入全行一体化管理流程，印发《区域理财业务管理规程》，建立区域理财动态评分机制，设立涵盖经营类、风险类、管理类三个维度的区域理财评价指标体系。
- 提升海外平台发展水平**

工银资管（全球）已建立较为完善的全球布局产品体系和定制化解决方案，八大产品线覆盖现金管理、固定收益、权益、多资产及另类投资五大资产类别。
- 推动理财子公司筹建**

发布成立理财子公司的公告。成立理财子公司筹备组，统筹推进理财子公司筹建工作。
- 落实制度建设**

结合资管新规和业务转型发展的要求，编制《资产管理领域内部控制手册》，切实提升内部风险防控能力。根据新规要求研究风控指标系统硬控方案，投产使用独立风控中台系统，实现对理财投资的投前、投中、投后的全流程灵活化风险管理。

连续 20 年保持国内第一大托管银行领先地位

截至报告期末，本行资产托管规模达到 16.3 万亿元，同比增长 7440.4 亿元，增幅 4.8%。托管规模存量、增量均位列同业首位，连续 20 年保持国内第一大托管银行领先地位。公募基金、保险、银行理财、企业年金、基金专户等主要托管产品继续保持市场领先。

5

安全稳健

安全稳健是银行长盛不衰之基础。本行始终践行“工于至诚，行以致远”的企业文化，积极应对金融监管变革要求和市场环境的最新情况，严守风险底线和合规防线，以制度完善、风险防控为依托，安全运营，稳健发展，切实保障消费者权益，维护金融安全与稳定。



防范金融风险

报告期内,本行严守风险底线意识,树立“稳健发展观”、“正确风险观”,落实风险防控主体责任,坚持风险管控因时而变、因势施策,风险管理能力持续提升。

完善全面风险管理

加强集团风险偏好管理

统一集团风险偏好管理要求,完善分层级的风险偏好指标体系,制定风险偏好陈述书,将非银机构、业务条线风险偏好纳入集团风险偏好体系。报告期内,本行印发《2018-2020年风险管理规划》,制定集团《全面风险压力测试管理办法》,开展专项压力测试。

完善国别风险限额管理

完善总限额、净限额的国别风险限额管理机制。完善簿记、参贷等涉及集团内多方参与业务的国别敞口统计规则,审慎管理集团国别风险暴露。

强化集团并表管理

制定并督导非银子公司落实“一司一策”提升方案。制定二级子公司并表管理细则,压实风险、治理、资本、财务等方面的逐级并表职责。

加强子公司风险穿透

报告期内,本行加强子公司的风险穿透,系统性加强 26 家一级子公司公司治理机制建设,组织开展首次一级子公司全面治理能力评估工作,一司一策提出治理能力提升方案,强化公司治理机制的支柱性作用。



举办公司治理培训班暨研讨会

报告期内,本行举办集团董监事、境内外子公司董监事等 100 余人参加的公司治理培训班暨研讨会,多维度传递“ONE ICBC, ONE FAMILY”的价值理念,加深了对本行共同价值追求和发展愿景、对本行各层面共同遵循的公司治理准则的理解。



维护金融资产安全

优化信贷行业结构

本行结合宏观经济政策、产业政策导向和行业运行特征,不断调整和完善行业信贷政策,强化行业投向谋篇布局,突出重点地区和优质客户战略,持续优化行业信贷结构,进一步突出行业信贷政策战略职能,提高行业信贷政策的指导性、实用性和操作性。

提高行业信贷政策的



提升风险防控水平

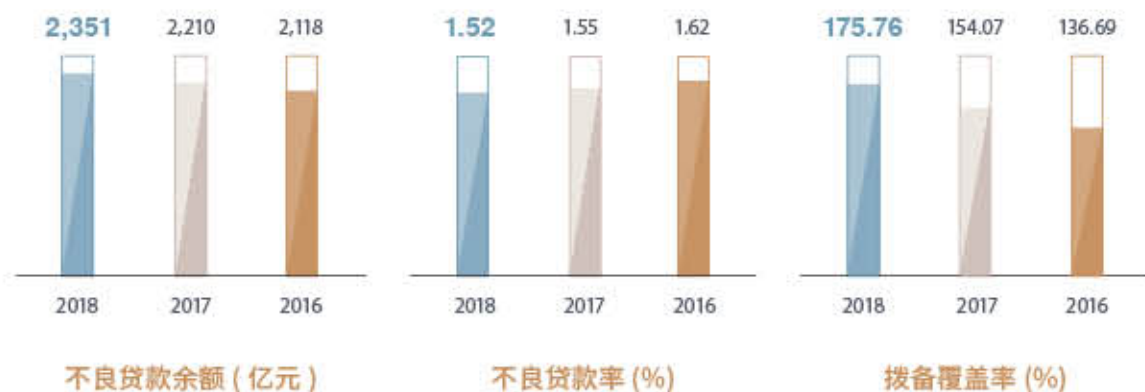
报告期内,本行坚持前瞻性主动防范风险不动摇,把控新增入口、存量管控和不良处置“三道闸口”,聚焦潜在风险,借助行业信贷政策、重点行业移位管理等相关措施,积极通过金融手段支持化解产能过剩矛盾,不断夯实资产质量,行业转型升级取得了显著成效。





资产质量指标量化体系

报告期内，本行资产质量向好趋势不断巩固，主要关键指标持续优化。



增强风险抵御能力

报告期内，本行持续保持稳健的资本充足率水平，坚持以内源性资本补充为基础、以外源性资本工具发行为补充、以信贷资产证券化和风险加权资产约束为支撑的资本补充长效机制，通过提升资

本实力有力支撑各项业务发展，显著增强抵御外部风险的能力，发挥了国有大行的金融“稳定器”和“压舱石”作用。

近三年资本充足率



加强合规建设

夯实管理

报告期内,本行完善体系建设,制定长效机制,加强人员培训、强化监督检查,积极履行商业银行反洗钱责任,进一步夯实了内控管理基础,彰显了诚信大行的形象。

合规文化

开展了2018年内控合规“固本强化年”主题活动。组织开展“合规标兵”全行巡讲活动,合计开展各层级巡讲1197场,组织各行通过座谈、演讲、辩论、竞赛等多种形式开展大讨论活动7172场;全行21.97万人参加了内控合规知识网络竞赛,进一步增强了合规文化主题活动与专业工作的紧密契合度和辐射力。



信息化建设

启动集团内控合规智能化项目,制定人工智能技术运用时间表和路线图;运用机器学习平台、图计算、社区网络分析算法等提升系统预警、风险预判及监督检查成效。

内部审计

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,持续提升审计服务和专业能力,改进审计职能和工作机制,创新审计模式和技术应用,扩大审计覆盖和审计价值,加强队伍建设和职业教育,不断推进内部审计体系建设。



2018年11月,本行召开境外合规工作会议

反洗钱

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。

提升洗钱风险监控水平

依托大数据、人工智能等技术支持,结合洗钱风险变化趋势和业务特点,持续优化反洗钱信息系统。

建立起境内“联网核查+人脸识别+柜员人工”的柜面增强型客户身份认证机制,从严查验客户身份证件真实性和有效性,多次成功识别潜在冒名开户、有组织异常开户等风险事件。

完善客户身份识别措施

积极配合反洗钱调查

报告期内配合有权机关反洗钱行政调查及反恐调查。

在集团范围内开展各类反洗钱培训,累计参训人次30余万,反洗钱岗位人员培训覆盖率达到100%,为落实反洗钱全员义务打下了坚实基础。

强化反洗钱全员履职能力

累计参训人次

30余万

反洗钱岗位人员培训覆盖率达到

100%

反洗钱宣传活动有声有色

集团上下多渠道发布反洗钱宣传文案和视频动画，普及反洗钱知识，开展了特色鲜明、形式多样的反洗钱宣传活动。

全年累计开展反洗钱宣传活动
106次

全年累计发放宣传材料
305.62万份

涉及社会公众
2,961.13万人次



1

2

1. 本行江西分行的反洗钱海报
2. 本行北京分行开展“反洗钱主题宣传月”活动，进一步提升广大居民的反洗钱意识

坚持“从严治行”

报告期内，本行坚持把全面从严治行各项要求贯穿到经营管理全方位、全系统、全过程，不断提升监督执纪问责水平。



推进廉洁文化活动，加快廉洁文化教育基地筹建，促进员工强化纪律意识、合规意识、风险意识、安全意识和责任意识。

修订印发相关规定，提供可执行、可操作的顶层规范，划出不可逾越的红线。



报告期内，对 24 家机构开展现场巡视检查。

报告期内，持续分层分类开展“以案说纪 以案说规”警示教育活动 24,397 次，编发简报动态 8,481 期。

完善消保体系

报告期内，本行全面履行消费者权益保护主体责任和社会义务，将消费者权益保护作为企业文化建设和经营发展战略规划的重要组成部分，贯穿于经营管理和业务操作全过程，努力实现消费者权益保护与业务发展相融互促。

消保机制更加完善

本行进一步健全消费者权益保护工作机制，全维度对消费者权益保护工作进行考核评价。持续提升全员消保意识和水平。继续巩固服务收费规范化成果，不断提高服务实体经济质效。报告期内，本行董事会审议通过了关于《中国工商银行消费者权益保护政策》的议案。

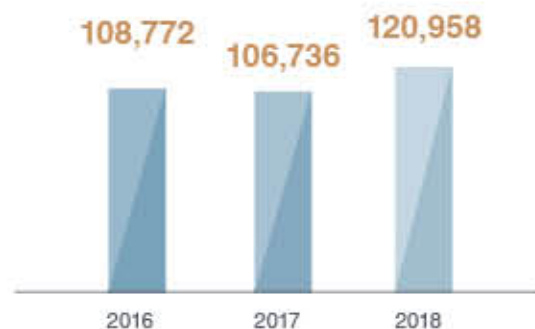
荣获银保监会
“2018年‘金融知识普及月 金融知识进万家’暨‘提升金融素养 争做金融好网民’活动先进单位”

荣获银行业协会
“2018年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”

投诉管理更加细化

本行不断深化“以客户为中心”的经营管理理念，聚焦重点专业领域问题，着力推动客户投诉问题根源治理。更加注重从消费者视角改进产品和服务，努力实现经济效益与社会价值协调统一。

公众教育年度累计活动次数(次)



内部培训

构建多层次、系统化、专业化的消保培训体系，组织开展消保专业网上知识竞赛，参加员工达18.04万人次。举办消费者权益保护现场及视频培训，提高全行员工消费者权益保护工作水平。



消费者宣教

组织全行开展“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”“普及金融知识万里行”等集中式宣教活动以及“3·15消费者权益保护日”“防范非法集资”等主题宣教，有效扩大宣教活动覆盖面和影响力。



1	2
3	4

1. 本行大连分行深入当地社区宣传防范电信网络诈骗知识
2. 本行辽宁丹东铺山支行深入社区开展防范电信诈骗专题讲座
3. 本行青海西宁城东支行走进西宁市北小街小学，开展“金融知识进校园”普及金融知识宣讲活动
4. 本行宁波东门支行在社区开展“守住钱袋子”活动，引导市民根据自身风险偏好理性选择风险收益相匹配的金融产品

报告期内，本行自主研发的外部欺诈风险信息系统——“工银融安e信”

累计识别并堵截电信欺诈 帮助客户避免资金损失 拦截金额同比上升
7.72万起 **24.01**亿元 **36.81%**

保障信息系统安全稳定

报告期内，本行信息系统运行安全平稳，为广大客户提供了安全稳定的金融服务；持续优化生产运行全集团管理，完成年度业务级异地灾备演练，信息系统连续运作能力大幅提升。



6

以人为本

本行秉承人本理念，以“平等、开放、尊重、共融”的态度，积极优化用人环境，切实维护员工合法权益，关爱员工成长。同时本行积极支持公益事业，鼓励员工参与志愿者活动，通过扶贫助困、助老助残、助学支教等多种方式回馈社会，积极履行企业社会责任。

维护员工合法权益

依法规范用工

报告期内,本行认真贯彻落实境内《劳动合同法》及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,不断完善带薪休假制度。对境外机构当地雇员,根据当地法律法规的要求,签订相关劳动合同或协议。

推进民主管理

报告期内召开了本行境内机构第一届职工代表大会临时会议,通过现场加视频方式,组织全行职工代表通过无记名投票选举职工监事。不断健全职代会制度体系,指导30余家基层单位开展职代会筹备工作并依法合规如期召开,保证了二级分行及以上机构定期召开职代会。



本行广东分行召开职代会

优化保障机制

报告期内,本行加强对境内员工的帮扶,开展员工集中帮扶工作,建立境内员工子女助学等爱心互助帮扶机制。

本行不断完善境内女职工权益保障机制,从思想、工作、生活等多方面为女员工创造良好氛围,为推动本行和谐发展做出重要贡献。

近三年招聘女性员工占比



本行湖北荆门分行女员工参加荆门爱飞彩虹音乐跑

助力员工成长

报告期内，本行持续为员工成长搭建平台、创造条件，建立促进员工成长发展的科学机制，为员工提供多元化的职业发展路径，重视培训工作，促进文化交流和融合，推动员工成长进步和企业发展相统一。

拓宽职业发展路径

报告期内，不断加强和完善岗位职级体系管理，拓宽员工晋升发展空间，建立健全涵盖多个岗位类别的职业发展模式。针对不同岗位、不同梯队、不同能力、不同年龄的员工，实施针对性职业设计与能力培养，为员工成长提供坚实的支撑，帮助员工按照组织需要和个人兴趣实现长远职业发展。

遵循员工成长规律，实现职业生涯全流程管理

制定加强境内新员工管理工作的意见，建立源头培养、跟踪培养、全程培养的素质培养体系，与后续各项人才培养、选拔、发展体系有机衔接，实现员工职业生涯全流程管理。

重视专业技能培训

本行聚焦“学习型”银行建设，围绕集团经营转型、业务发展和员工需求，统筹优化管理人员、专业人员和基层一线员工培训，拓展发挥战略传导、研讨交流、问题解决、学习共享平台优势。报告期内，共举办各类培训 4.47 万期，培训 524 万人次，人均受训约 10.43 天，为增强员工岗位履职能力提供了必要的培训支持。



举办各类培训
4.47 万期



参加培训人员
524 万人次



人均受训时间
10.43 天

增强员工认同

完善激励机制

本行强化荣誉激励作用，对获得荣誉的员工，根据其所获得的荣誉层级，合理确定奖励措施，将荣誉激励与奖金、培训、休假、晋升等激励方式相结合，综合发挥各种激励措施的作用。

关爱身心健康

本行组织境内员工进行年度健康体检，加强各类文体协会建设，开展员工篮球、乒乓球、太极拳、健步走等各类体育健身活动，促进员工身心健康。积极组织员工参加全国金融系统围棋、摄影、书法、戏剧等比赛，在全国金融系统第一届草书比赛中获一等奖、三等奖各 1 个，在中国金融戏剧家协会第五届戏剧比赛中，北京和天津分行选送的小品获得大赛银奖。加强境内离退休人员服务管理，努力为广大离退休员工增进身心健康、体验美好生活创造条件。



本行苏州分行开展健康公益跑活动

报告期内，本行先后开展了第四届全行员工羽毛球大赛、第一届全行员工五人制足球赛、总行机关和在京直属机构第十六届职工运动会，促进了群众性体育活动的蓬勃开展和体育水平的提升。



1. 2018年8月, 本行召开座谈会欢送老领导
2. 本行天津分行举办2018年迎新员工文艺汇演
3. 总行机关和在京直属机构第十六届职工运动会

促进文化交流

本行秉承平等、开放、尊重、共融的理念, 致力于推动不同国籍员工之间的多元文化交流。建立形成了境外机构优秀当地雇员到境内机构交流学习机制, 持续加强当地雇员培训, 为当地雇员学习业务、了解本行、了解中国提供更多机会, 不断提升文化交流水平。截至报告期末, 本行境外机构员工总数 15,687 人, 本地化比例 91.95%; 高管层人数 225 人, 本地化比例 18.22%。

海外机构员工总数
15,687人

工银加拿大充分吸纳当地优秀人才

工银加拿大在遵循人员发展规划的前提下, 充分吸纳当地优秀人才加盟。截至报告期末, 工银加拿大当地员工占比接近 94.4%, 既为子行本地化经营之路搭建了阶梯, 也为当地提供了就业岗位。

加拿大当地员工占比接近
94.4%



本行华沙分行员工在“文化工行、中国书架”前阅读

亚太机构青年代表交流活动

报告期内, 本行举办“奋斗同行, 青春共建”青年代表交流活动, 来自新加坡分行、东京分行、工银泰国和工银印尼的 41 名境外机构青年员工代表在为期 4 天的活动中与境内同事友好交流、共话青春, 营造团结共融、携手奋进的进取氛围。

本行美国区域机构依据美国本地企业传统，在纽约举办节日晚会，近400名员工汇聚一堂以庆祝圣诞和新年，有效增强了全体员工之间的文化交流和凝聚力。



致力环保公益

绿色运营

倡导绿色办公

本行倡导绿色办公理念，持续丰富办公信息化系统内涵，积极推广无纸化办公，研发并推广无纸化会议。进一步严格用车制度，继续构建以自有车辆为主、网约车等社会化车辆为辅的多元化公务用车保障格局。



本行总部材料印制消耗纸张同比下降

0.11%



本行总部车辆耗油量同比下降

10.93%

无纸化会议



无纸化会议

本行总部基于办公信息化平台和PAD设备，在移动端实现会议材料安全呈阅、便捷管控、统一归档等功能，与传统的会议材料印制模式相比，该系统具有“更安全、更便捷、更绿色”的特点。

倡导节约用水

强化能耗控制



倡导节约用水

报告期内，本行总部通过优化用水主管道截门调节供水用量，建立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2,181吨。

强化能耗控制

报告期内，本行总部通过冷塔通风窗除垢、更换空气过滤网等措施提高通风效率。运用新风技术平衡建筑物内热量分布，结合室外环境调整机组送风压力及出水温度。采用智能楼宇控制、时控器和加装节能光源等措施，不断提高节能水平。



本行仰光分行印发《本地员工培训管理实施细则》，对新员工入职后的分层级培训及日常业务培训提出了明确要求，帮助员工熟悉和掌握银行业务知识，提升业务技能；管理层通过“家访”的方式走访部分本地员工及家属，进一步增进了与本地员工间的沟通和了解。

工银澳门着力培养员工的归属感、责任感、使命感和爱国、爱澳、爱行的“三感”“三爱”情怀。通过组织开展众多丰富多彩的文体活动，促进、推动文化融合，营造和谐温馨的发展氛围。



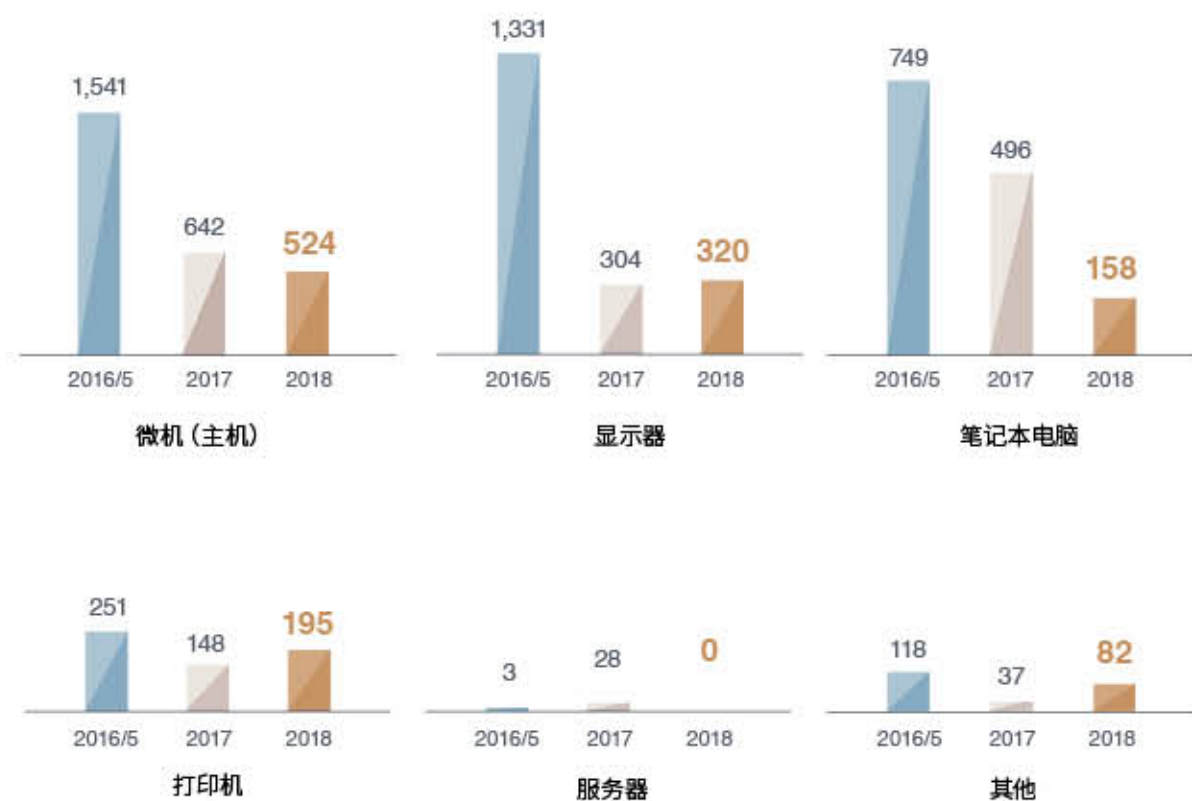
投入义务植树

本行境内机构坚持开展义务植树活动。报告期内，本行总部投入义务植树绿化费6.6万元，植树3,312株，改善了生态环境，提高了员工环保意识，增强了员工植绿、护绿、爱绿的责任感。



废弃物统计

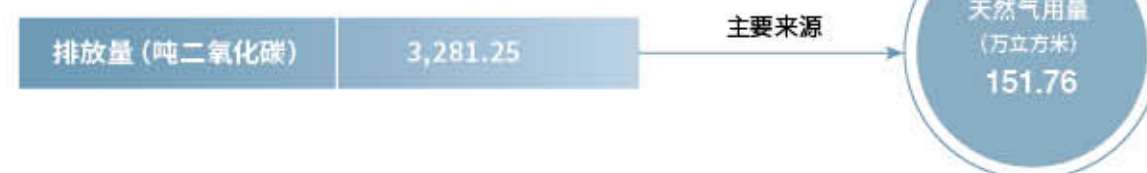
项目类别 单位：(台)



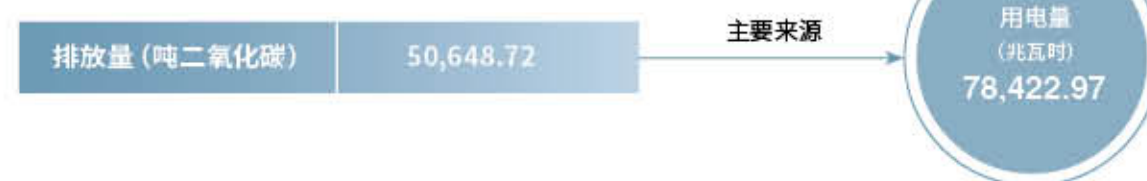
总行在京机构温室气体排放情况

根据北京市碳排放管理要求，总部在京机构包括总行本部、数据中心(北京)和软件开发中心北京分部的有关信息。数据中心(北京)为全行提供业务信息系统的不断运营服务，能源需求较多。有关能耗信息按《北京市企业(单位)二氧化碳排放核算和报告指南》统计测算。

直接温室气体排放

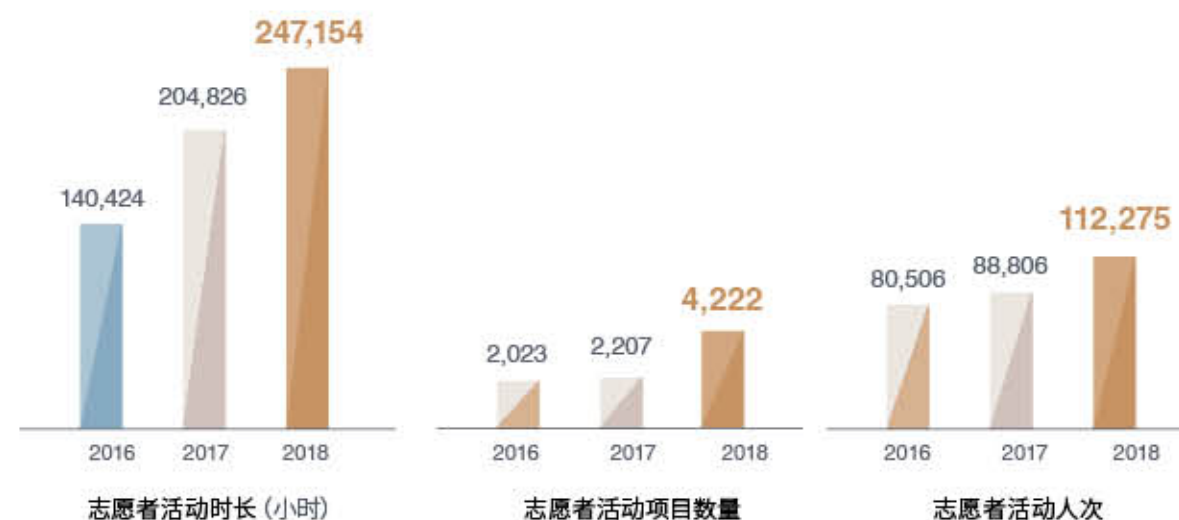


间接温室气体排放



公益活动

报告期内，本行境内外机构围绕助残关爱、绿色环保、捐资助学、公益宣教等主题，积极参与各类公益活动，并支持和鼓励员工通过多种形式为社会奉献爱心。合计对外捐资1.0425亿元。





户外工作者的温馨驿站

为了切实解决环卫工、快递员、协管员、交警辅警、志愿者等户外工作者工作中遇到的休息难、饮水难、充电难、如厕难等实际问题，本行上海分行在全市近450家网点设立“工

享家园”，精心布置了空调、冰箱、微波炉、饮水机、沙发、读书角等，让户外工作者能有地方“歇歇脚、喝喝水、取取暖、消消暑”，为他们提供歇脚的地方。



“爱立方”爱心图书室

为了让农村留守儿童能像城市里的同龄人一样，拥有丰富的课外书籍，工银安盛坚持在贫困地区设立“爱立方”爱心图书室，每个图书室配备了崭新的书架桌椅，以及3,000册适合儿童阅读的书籍。目前，“爱立方”爱心图书室已经覆盖了全国13个省区，累计捐赠图书超过3万册。2018年获评中国保险慈善榜年度最具影响力公益项目。



新疆的“扶贫小广场”

报告期内，本行新疆分行在南疆喀什疏勒县塔孜其乡的塔孜其村，捐资兴建了一座“扶贫小广场”，结束了该村没有商铺的历史。

塔孜其村周边一直没有商铺，村民们要买生活用品，必须要到十公里之外才能买到，非常不方便。新疆分行捐资56万元兴建了占地面积600多平方米的“扶贫小广场”，并由村里的贫困户认领经营11间门面房，村民足不出村，就能买到必需的生活用品。



建设雄安，生态先行



报告期内，本行河北分行、雄安分行借世界环境日之机，组织青年志愿者到雄安新区白洋淀开展拾荒慢跑环保公益活动，捡拾白洋淀周围的垃圾，还白洋淀一片青山绿水。

最温馨的高考助考点

2018年高考期间，本行甘肃分行在考点附近营业网点设立高考助考点，为考生免费提供饮用水、应急药品、纸笔等物品，以及WiFi、充电、打印、复印等服务，受到了考生的欢迎。



专题：全球履责，一路同行

报告期内，本行境外机构加强与当地社会各界的沟通和融合，加大与公益机构的合作力度，以多元化的方式参与当地的公益项目，让爱心与工行同行。

联办首届新加坡文创大赛



报告期内，为发掘具有新加坡特色的文化创意产品，推动新加坡本土文化创意产业发展，本行新加坡分行与新加坡报业控股华文媒体集团联合举办以“我们的文化”为主题的首届新加坡文创大赛，共征集近百件平面及产品设计作品。

为了儿童村孩子的笑脸

报告期内，本行布拉格分行全体员工赴捷克“太阳 SOS 儿童村”捐赠爱心家具并从事义务劳动。“太阳 SOS 儿童村”成立于 2014 年，是捷克布拉格的知名慈善机构。布拉格分行为儿童村粉刷屋内墙壁并组装爱心家具，在当地获得良好反响。



爱洒香江

报告期内，工银亚洲连续第二十年获委任为香港明爱筹款委员会主席，共举办及参与了 13 场次的明爱慈善活动，包括连续 10 年举办慈善高尔夫球赛，捐助明爱筹款晚会及粤曲晚会、赞助明爱专上学院奖学金、员工代售明爱慈善抽奖券、义卖曲奇饼、赞助综援或低收入家庭举办圣诞派对及观看电影等，合计为香港明爱筹得超过港币 280 万元善款。



万象分行热心公益

本行万象分行积极致力践行企业社会责任，传播慈善理念，立足安老、抚孤、助学、济困、救灾领域，多次开展爱心援助活动，先后组织捐助老挝北部山区遭受冻灾居民、老挝南部色贡省和沙湾拿吉省孤儿老人、老挝中部波利坎赛省偏远山区农村贫困家庭、老挝南部阿速坡省水灾溃坝受灾居民、万象省华祥小学校舍建设等。



“献一品脱血，拯救三个生命”



报告期内，工银马来西亚与马来西亚国家血库联手合作，在吉隆坡 Avenue K 商业广场举办了公益献血活动，共计 110 余人参与，献血量达 52,000 毫升。

献血量达
52,000 毫升



工银墨西哥的行动

报告期内，工银墨西哥主动联系参与墨西哥银行业协会组织的社区公益项目，为墨西哥城圣达菲社区中心提供社区墙面粉刷志愿服务。包括子行员工及其亲友在内的 20 名志愿者，共计完成了 45 面社区墙面的粉刷志愿服务，圣达菲社区中心和 El Peñón 小学在接受援助后，分别向子行发来了感谢信。



华沙分行的“GO CHINA”教育慈善计划

报告期内，本行华沙分行推出“GO CHINA”奖励计划，通过与当地慈善机构合作，从当地贫困学生中选拔两名品学兼优、表现突出的代表，资助他们前往北京、上海参加为期两周的国际夏令营活动，并参观本行总部。



工银秘鲁员工与孩子们在一起

报告期内，工银秘鲁员工积极融入社区，看望当地儿童，为孩子们送去爱心与欢笑。



利雅得分行的爱心

报告期内，本行利雅得分行员工组成志愿者队伍深入 Al Naseem 贫困地区发放食物，累计发放超过 300 份免费盒饭，用实际行动融入当地，践行社会责任。



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,对客户、股东、监管机构、员工、供应商、媒体、CSR专家、公益机构等进行了访谈,根据调查结果确定可持续发展核心议题。



未来展望

2018 年是中国改革开放 40 周年。这一年,本行围绕服务实体经济、防控金融风险、深化改革开放“三大任务”,进一步完善公司治理,推进经营转型,强化业务和管理创新,提升绿色金融和普惠金融服务水平,积极倡导和践行企业持续发展与践行社会责任的良性循环,持续追求经济、环境、社会的综合价值最大化。

2019 年是新中国成立 70 周年,是全面建成小康社会关键之年。放眼世界,经济全球化直面贸易保护主义、发达经济体加息和地缘政治冲突带来的严峻挑战,增长动能有所减弱,下行风险积累显现。环视国内,“三期叠加”阶段呈现速度变化、结构调整、动力转换的新特征,但潜力大、韧性足、长期

向好的经济基本面没有变,而经济结构优化升级、提升科技创新能力、深化改革开放和加快绿色发展都将为银行业带来新的增长机会和发展空间。

大道至简,实干为要。展望新的一年,本行将继续秉承社会责任工作目标和郑重承诺,客观分析和应对内外部形势变化,保持清醒头脑和战略定力,维护经营管理向好势头,继续当好服务实体经济的主力银行,坚定不移推进经营发展转型,不断推动改革创新走深走实,全力以赴打好风险防控攻坚战,更好地发挥金融活水对实体经济的精准浇灌与滋养作用,服务好经济高质量发展和供给侧结构性改革,切实履行企业公民责任。

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 2018 年 12 月 31 日止的 2018 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发布的可持续发展报告标准(GRI Standard)、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 2018 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。我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的专业会计师职业操守规定的独立性和其他相关道德要求,以及质量控制国际准则第 1 号规定的保持全面质量控制体系的适用要求。

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实施方式;
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上,对云南分行、贵州分行、陕西分行、甘肃分行、仰光分行、中国工商银行马来西亚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;
- 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

基于上述工作程序以及获得的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信,工商银行根据可持续发展报告标准(GRI Standard)、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 2018 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

2019年3月28日

GRI Standard 索引及 ESG 指引对照

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102: 一般披露			
组织概况			
GRI 102-1	组织名称		6
GRI 102-2	活动、品牌、产品和服务		6
GRI 102-3	总部位置		报告说明
GRI 102-4	经营位置		6
GRI 102-5	所有权与法律形式		6
GRI 102-6	服务的市场		6
GRI 102-7	组织规模		6, 10, 14
GRI 102-8	关于员工和其他工作者的信息	B1.1	10, 95
GRI 102-9	供应链	B5.2	19
GRI 102-10	组织及其供应链的重大变化		10-11
GRI 102-11	预警原则或方针		22-23
GRI 102-12	外部倡议		10, 20, 24, 66, 74
GRI 102-13	协会的成员资格		10, 20, 24, 66, 74
战略			
GRI 102-14	高级决策者的声明		4
GRI 102-15	关键影响、风险和机遇		12, 106
道德和诚信			
GRI 102-16	价值观、原则、标准和行为规范		6
GRI 102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	B7.2	19, 55, 86
管治			
GRI 102-18	管治架构		H 股年报 14. 组织机构图
GRI 102-19	授权		14
GRI 102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任		7, 14, 23
GRI 102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商		7, 14, 23

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-22	最高管治机构及其委员会的组成		H 股年报 14. 组织机构图
GRI 102-23	最高管治机构主席		H 股年报 9. 董事、监事及高级管理人员和员工机构情况
GRI 102-25	利益冲突		10
GRI 102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用		10, 12, 23
GRI 102-27	最高管治机构的集体认识		10, 12, 23
GRI 102-28	最高管治机构的绩效评估		23
GRI 102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理		10, 12, 23, 79-82
GRI 102-30	风险管理流程的效果		10, 12, 23, 79-82
GRI 102-31	经济、环境和社会议题的评审		7, 10, 42
GRI 102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用		14
GRI 102-33	重要关切问题的沟通		14
GRI 102-34	重要关切问题的性质和总数		106
GRI 102-35	薪酬政策		23
利益相关方参与			
GRI 102-40	利益相关方群体列表		107
GRI 102-41	集体谈判协议		113
GRI 102-42	利益相关方的识别和遴选		107
GRI 102-43	利益相关方参与方针		12-13, 55
GRI 102-44	提出的主要议题和关切问题		107
报告实践			
GRI 102-45	合并财务报表中所涵盖的实体		H 股年报 14. 组织机构图
GRI 102-46	界定报告内容和议题边界		报告说明
GRI 102-47	实质性议题列表		106
GRI 102-48	信息重述		18

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-49	报告变化		18
GRI 102-50	报告期		报告说明
GRI 102-51	最近报告日期		报告说明
GRI 102-52	报告周期		报告说明
GRI 102-53	有关本报告问题的联系人信息		报告说明
GRI 102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明		107
GRI 102-55	GRI 内容索引		108-111
GRI 102-56	外部鉴证		107
GRI 103: 管理方法			
GRI 103-1	对实质性议题及其边界的说明		106
GRI 103-2	管理方法及其组成部分		86
GRI 201: 经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		15
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇		22-25, 99
GRI 202: 市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		95
GRI 203: 间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		44-49, 60, 28-29
GRI 203-2	重大间接经济影响	B8 B8.1 B8.2	44-49, 100-105
GRI 204: 采购实践			
		B5	19
		B6	87
GRI 205: 反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2	82-85
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7	82-85
GRI 301: 物料			
		A3	16-17, 97-99
GRI 301-1	所用物料的重量或体积	A3.1	16, 97-99
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	16, 97-99

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	97-99
		A2 A2.4	97
GRI 305: 排放			
		A1	17, 99
GRI 305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	A1.1	99
GRI 305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	A1.2	99
GRI 305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放		99
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	17
GRI 305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放		17
GRI 306: 污水和废弃物			
		A1.3 A1.4 A1.6	98
GRI 401: 雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.1	91
GRI 401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	B1 B2	91
GRI 404: 培训与教育			
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	B3.2	18, 92
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	B3	92
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	B3	92
GRI 405: 多元化与平等机会			
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	B1.1	18
GRI 408: 童工			
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	B4 B4.1 B4.2	113
GRI 409: 强迫或强制劳动			
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	B4 B4.1 B4.2	113
GRI 412: 人权评估			
GRI 412-2	人权政策或程序方面的员工培训		83
GRI 414: 供应商社会评估			
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商		19

ESG 指引细则

A1 排放物：一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

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 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

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。 * 注：本行为金融服务企业，不适用于此指标。

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、标签及隐私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隐私政策，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并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	2018 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%，及时足额为境内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资集体谈判的权利	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；境内工会组建率 100%，员工入会率 100%。
4 彻底消除各种形式的强制性劳动	遵守境内《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	响应银保监会《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，境内绿色信贷余额 12,377.58 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，境内电子银行业务量占比 97.7%。
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 2018 社会责任（环境、社会、管治）报告》。这是本行连续第十二年公开发布的社会责任报告。为了更好地满足您的需求，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，我们殷切地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：2018 年 1 月 1 日至 2018 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发布的可持续发展报告标准（GRI Standard）、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 2018 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 2018 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：86-10-66104123

传真：86-10-66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn