



本报告以环保纸张印制
欢迎您对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 邮编:100140

55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140

www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com

2021.03.26 发布

版权所有. 未经许可不得转载翻印

ICBC

2020 社会责任报告

2020

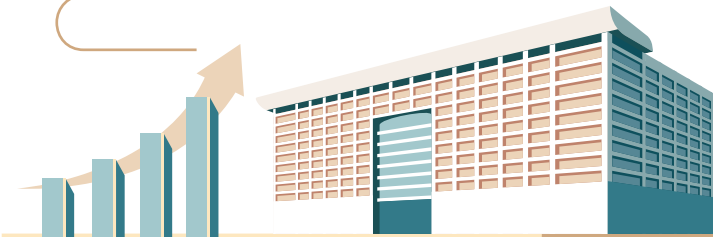
中国工商银行股份有限公司
社会责任报告
(ESG报告)

目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
关于我们	06

治理篇1

党建引领 从严治党	09
战略管理新举措	14
转型务实 改革图强	18
风控强基 人才兴业	20
资本与市值管理新成效	24



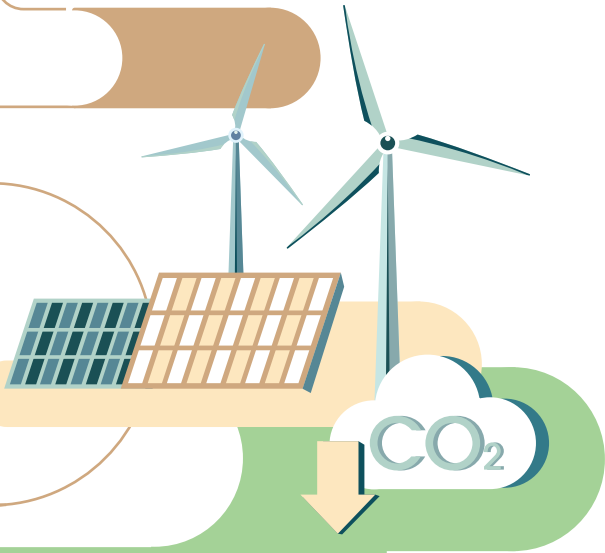
社会篇2

客户至上 服务实体	27
科技驱动 价值创造	43
国际视野 全球经营	48



环境篇3

绿色金融	57
绿色运营	64



专刊

ICBC 全球抗疫进行中……	68
精准扶贫	82
社会责任管理	90
社会责任绩效	93
报告说明	102
独立有限鉴证报告	103
GRI Standards 索引及 ESG 索引对照	104
全球契约对照表	110
意见反馈表	111

董事长致辞

董事长
陈四清



2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情和错综复杂的国际国内形势，本行坚持“党建引领、从严治理，客户至上、服务实体，科技驱动、价值创造，国际视野、全球经营，转型务实、改革图强，风控强基、人才兴业”工作思路，知重负重、迎难而上、锐意进取，坚决扛起大行责任担当，在大战大考中交出一份社会责任与价值创造协调并进的工行答卷。

坚持共担风雨，奋力实现疫情防控与金融保障双战双赢。我们全面贯彻国家部署，坚持人民至上、生命至上，闻令而动、听令而行。2800 余名员工逆行出征，深入抗疫一线；全球机构员工守望相助，捐款捐物 2.5 亿元，以实际行动践行伟大抗疫精神。全面服务“六稳”“六保”，开展支持防疫抗疫、复工复产、稳链固链、外贸外资、湖北武汉等专项行动，确保把更多资源配置到疫情防控和复工复产一线，精准直达重点领域和薄弱环节。特别是把就业作为民生之本，加大对制造业、小微企业和民营企业等援企稳岗重点领域的支持力度。加大合理让利力度，积极落实延本延息政策，帮助企业破解困局、稳定预期。同时，统筹发展和安全，稳扎稳打防范化解金融风险，各类风险得到有效管控，为助力实体经济加快恢复增长，创造更为稳定的环境和基础。

坚持遵循规律，努力在转型发展中创造更大价值。越是挑战复杂严峻，越要坚持按规律办事。我们保持战略定力，加快经营转型和改革发展，着力固根基、扬优势、补短板、强弱项，努力以竞争力的提升开辟新局。2020 年，各项存贷款余额、增量均排名同业首位，集团资产规模突破 33 万亿元。同时，进一步强化降本节支、挖潜增效，推动效益和质量等经营基本盘保持平稳。本行连续 12 年保持 A 股年度现金分红总额最高，持续为股东创造了合理回报。

坚持服务创新，不断满足客户新期待新需求。将促进改善人民生活品质与优化金融服务结合起来，强化科技赋能，加快数字化转型，延伸服务内涵，为客户提供实时响应、精准触达、专业高效的智慧化金融服务。完善覆盖机构、公司、个人（GBC）三端，连接界内界外的服务生态网络，积极向政务、产业、医疗、教育、民生等领域赋能，助力解决社会痛点问题、提高社会运行效率。加强消费者权益保护治理体系和治理能力建设，不断提升客户体验和口碑。本行连续 5 年蝉联全球最有价值的银行品牌。

坚持共享成长，全面加强干部员工工作。始终将干部员工工作为事业长青之本，出台多项关心关爱措施。从大处着眼，加强优秀年轻干部培养选拔，统筹用好各年龄段干部，保持干部队伍整体活力。着力提升员工价值，完

善多层次、多元化的员工培训体系，拓宽员工职业发展通道。加强专业人才培养建设，形成发展汇聚人才、人才推动发展的良性循环。从小处着手，持续建设职工之家、职工食堂、爱心妈妈小屋，着力解决实际困难，不断增强员工获得感、满足感、幸福感。

坚持共同富裕，助力打赢脱贫攻坚战。把脱贫攻坚冲刺收官作为履行社会责任的突出任务，发挥自身优势，凝聚各方合力，扎实开展金融精准扶贫和定点扶贫，探索形成具有工行特色的扶贫模式。全年精准扶贫贷款增长 17.8%，高于各项贷款平均增速。开展消费扶贫“春暖行动”“金秋行动”，帮助扶贫产品进超市、进企业、进供应链。向定点扶贫地区捐赠资金 1.4 亿元。定点帮扶的四县市全部如期脱贫摘帽，为取得脱贫攻坚战的全面胜利书写了工行智慧、工行担当。

坚持绿水青山就是金山银山，全力打造绿色金融品牌。持续完善全行绿色金融组织体系、政策体系、产品体系，优化信贷资源配置，加强环境（气候）与社会风险管理。2020 年，绿色贷款规模达 1.85 万亿元，保持同业领先。强化环境信息披露，积极参与可持续发展国际治理，绿色金融品牌影响力进一步提升。大力推广绿色办公，落实供应商绿色准入政策，践行节能减排承诺，努力建设“绿色银行”，促进人与自然和谐共生。

坚持人类命运共同体理念，持续提升全球服务能力。优化全球网络布局，新西兰奥克兰分行正式开业，巴拿马分行获批成立。全方位服务服贸会、进博会、广交会，支持畅通跨境贸易往来。创新跨境金融服务模式，促进企业高质量“走出去”和高水平“引进来”，为服务高水平对外开放和稳外贸稳外资贡献力量。持续完善“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR），广泛参与国际金融交流与合作，促进优化全球金融治理。

新的一年，我们将立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局，以更稳健的经营、更优质的服务、更高质量的发展，回馈社会各方的信任、支持和帮助。

陈四清

董事长：陈四清

2021 年 3 月 26 日

行长致辞



行长
廖林

2020 年，面对外部形势带来的多重考验，管理层坚持将新发展理念融入经营发展工作和社会责任实践中，在服务实体经济、防控金融风险、发展普惠金融、推动绿色发展等方面取得了一系列新进展，实现了经济绩效、环境绩效、社会绩效的整体提升。全年实现净利润 3,177 亿元，年末不良贷款率 1.58%，每股社会责任贡献值 2.77 元。

突出精准直达，更好服务实体经济。把准服务“六稳”“六保”的主攻方向和着力点，统筹摆布投融资质量、节奏、规模、价格，持续提高金融服务的适应性、竞争力、普惠性。制造业、小微企业和民营企业等重点领域的金融服务质效显著提升。境内人民币贷款新增 1.88 万亿元，债券投资较年初增加 1.19 万亿元。民营企业贷款增长 12.4%，普惠贷款增长 58%。为受疫情影响遇到困难的企业提供延本延息支持，与企业共渡难关、共克时艰。完善全面风险管理体系，实现对各类风险的完整覆盖、充分穿透、智能监控，通过高质量风控为服务实体经济保驾护航。

做实绿色金融，更好推动绿色发展。认真落实绿色金融要求，有效推进投融资结构绿色调整，强化绿色金融领先优势，为推进生态文明建设、共筑美丽中国贡献更大力量。在管理层下设绿色金融委员会，统筹推进绿色金融体系建设。创新绿色金融产品，积极支持绿色金融改革创新试验区建设，引导和带动更多社会资金流向绿色产业。截至 2020 年末，投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境等绿色产业的贷款余额 1.85 万亿元；累计发行绿色债券金额合计 98.3 亿美元。构建绿色研究体系，加强绿色环保领域国际交流与合作，为推动全球绿色金融发展贡献工行智慧。

深化科技创新，更好提升客户体验。坚持客户需求导向，加强先进技术应用，加快核心产品和服务的数字化、智能化重构和升级。以场景为纽带，推动金融与政务、产业、消费的有机融合，形成全链条、一体化服务格局。顺应“非接触”服务趋势，加强线上线下融合发展，创新服务模式，提高客户满意度。健全消费者权益保护体制机制，切实维护客户合法权益。加强客户投诉问题源头治理，推动客户诉求得到及时有效地解决。

坚持以人为本，更好促进员工成长。深入实施人才强行战略，为员工提供更广阔的职业发展空间，推动员工成长进步与企业发展相统一。拓展培训方式，完善覆盖全时段、全领域、全职业生涯的学习网络，助力员工全面提升专业能力。全年共举办各类培训 3.1 万期，实现参训 589 万人次。抓好专业人才培养，增厚专业人才储备，形成科学的人才发展梯队。

2021 年，我们将继续秉承价值创造理念，以更大担当、更实举措服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会，与各方一道谱写经济、社会、环境可持续发展的新篇章。

行长：廖林
2021 年 3 月 26 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，向全球超 860 万公司客户和 6.8 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，在支持抗疫防疫、发展普惠金融、支持脱贫攻坚和乡村振兴、发展绿色金融、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，与实体经济共荣共存、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，持续深化重点发展战略，积极发展金融科技，加快数字化转型；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。

本行连续八年位列英国《银行家》全球银行 1000 强和美国《福布斯》全球企业 2000 强榜单榜首、位列美国《财富》500 强榜单全球商业银行首位，连续五年位列英国 Brand Finance 全球银行品牌价值 500 强榜单榜首。



战略目标

坚持稳中求进总基调，贯彻新发展理念，推进治理体系和治理能力现代化建设，把中国工商银行建设成为具有全球竞争力的世界一流现代金融企业。

战略内涵

坚持党建引领、从严治理 深化治理体系和治理能力建设，提高决策科学性和治理有效性。	+	坚持客户至上、服务实体 坚守实体经济本源，致力于满足人民群众对金融服务的新期待新要求，全力打造第一个人金融银行。	+	坚持科技驱动、价值创造 以金融科技赋能经营管理，为实体经济、股东、客户、员工和社会创造卓越价值。
坚持国际视野、全球经营 积极运用两个市场、两种资源，完善国际化发展布局和内涵，融入国家高水平对外开放新格局。	+	坚持转型务实、改革图强 与时俱进推进重点领域和关键环节改革，向转型要空间，向改革要活力。	+	坚持风控强基、人才兴业 强化底线思维，防治结合，守住资产质量生命线。加强人文关怀和企业文化建设，增强员工凝聚力。

愿景 >> 打造具有全球竞争力的世界一流现代金融企业

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 >> 工以至诚 行以致远

党建引领 从严治理

党建引领

总行党委提出“48字”工作思路,持续推进从严治行,引领本行高质量发展。一方面,推进党的领导与公司治理有机融合,既保证党委充分发挥把方向、管大局、保落实的作用,又保障董事会、监事会依法履职,形成了“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层负责经营”的治理格局。另一方面,推进党建工作和经营发展有机融合,把党建工作纳入整体工作部署,将党建与业务同谋划、同部署、同推进、同考核,切实把党建优势转化为创新优势、发展优势、竞争优势。



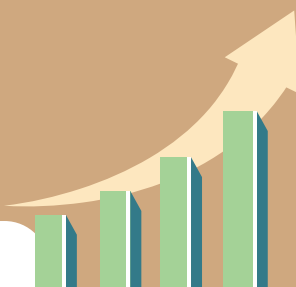
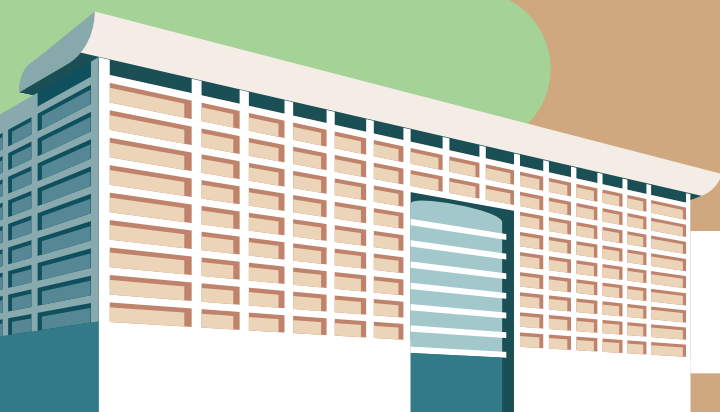
2020年3月6日,本行召开党委(扩大)会议

三会一层

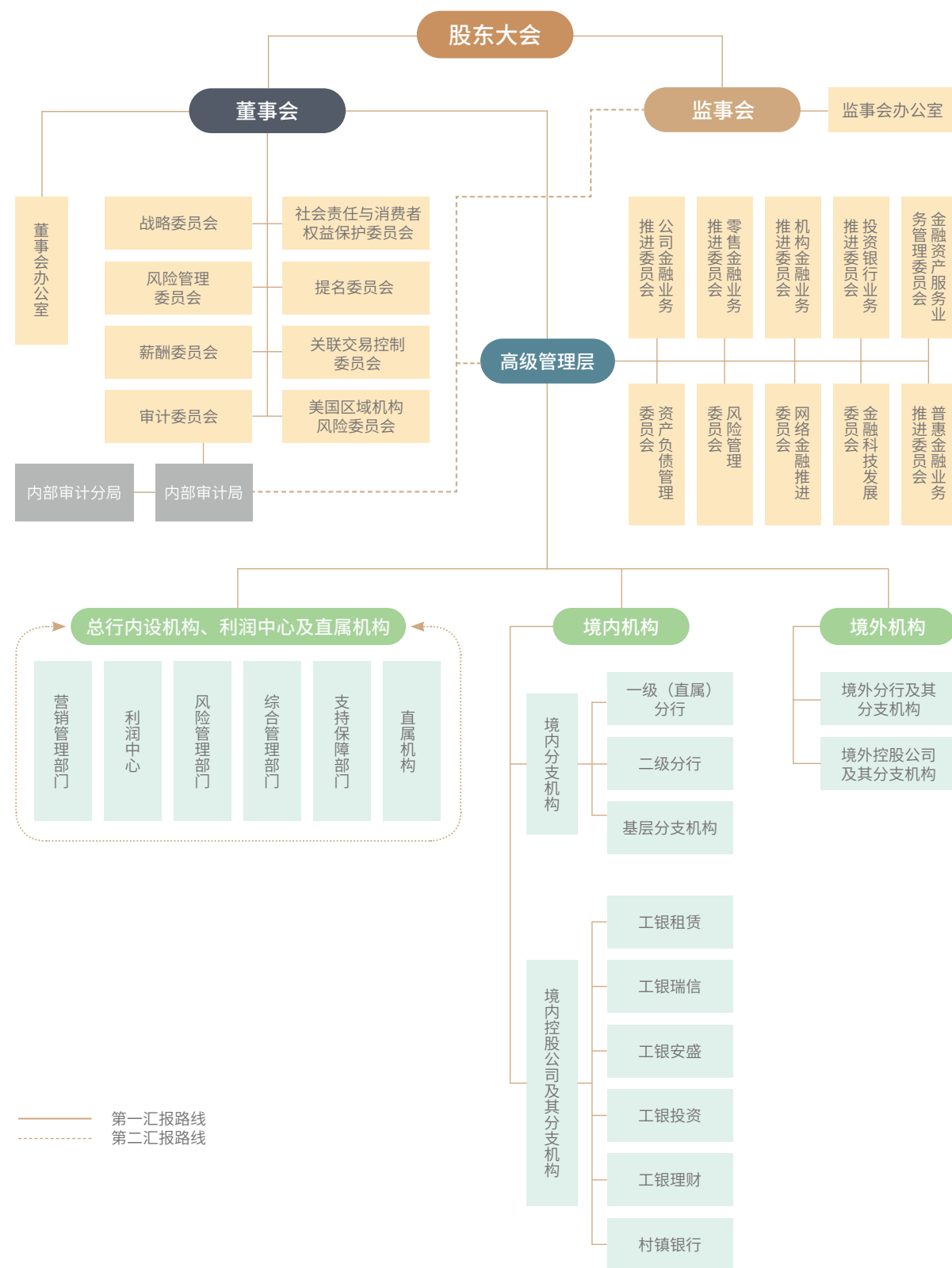
本行不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制,优化权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制。

1 治理篇 GOVERNANCE

- 党建引领 从严治理
- 战略管理新举措
- 转型务实 改革图强——体制机制改革新实践
- 风控强基 人才兴业——风险治理与人才支撑新途径
- 资本与市值管理新成效



公司治理架构图



股东大会

报告期内, 本行共召开 1 次股东年会和 2 次临时股东大会, 审议通过 17 项议案, 听取 3 项汇报。各次会议的召开均履行了相应的法律程序, 保障了股东参会和表决权。其中, 中小股东单独计票议案 5 项。



2020 年 6 月 12 日, 本行召开 2019 年度股东年会

董事会

截至报告期末, 本行董事会共有董事 12 名 (女性 2 名), 其中执行董事 2 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在董事会成员总数中占比超过三分之一。报告期内, 本行共召开董事会会议 12 次, 审议 81 项议案, 听取 35 项汇报。



2020 年 1 月 7 日, 本行董事长陈四清主持召开董事会会议

反腐败和廉洁银行建设

① 落实责任

着力打造横向联动、纵向一体的责任链条，逐级签订廉政建设责任书和廉洁从业责任书，开展主体责任落实及廉政建设调研检查。

② 强化监督

制定出台专门制度，有效运用监督联席会等机制，一体推进主体责任和监督责任同向发力；建立健全巡视巡察制度，创新开展常规巡视、专项巡视及整改“回头看”；常态开展节假日廉洁监督，做到靶向发力、持续用力。

③ 深化教育

以“顾国明、谢明案”、“徐卫东案”为鉴，开展专题教育整改，编印案件警示录；打造金融业首家廉洁文化教育基地，用身边事教育身边人，做好警示教育。

④ 廉洁风险防控

坚决查处腐败问题，深化反腐败、反舞弊，完善信贷审批、集中采购、选人用人、交流轮岗等制度；开展专项排查，落实谈话提醒制度，将“严”字体现在经常、践行在日常；加强境外机构廉洁银行建设，设立廉洁专员和联络员。



报告期内，本行持续完善 ESG 管治架构，董事会积极履行战略决策职能和监督职能，对 ESG 事宜进行全面监管，重点关注绿色金融、抗疫及扶贫捐赠、消费者权益保护、普惠金融等议题。董事会战略委员会负责年度社会责任报告的审议研究，并向董事会提出建议；董事会社会责任与消费者权益保护委员会承担 ESG 相关职责，并向董事会提出建议。

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。报告期内，监事会共召开 9 次会议，审议 18 项议案，听取 8 项汇报，审阅 49 项报告。



2020 年 4 月 28 日，时任监事长杨国中主持召开监事会会议



2020 年 12 月 8 日，本行派驻纪检监察组组长王林出席全行 2020 年全行巡察骨干人员培训班并授课

党建与公司治理有机融合、一体化



积极探索党的领导与公司治理有机融合和一体化推进的路径，坚持权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，推动制度优势更好转化为治理效能。

①

一是在领导体制上，坚持“双向进入、交叉任职”；

②

二是在决策机制上，将党委研究作为董事会审议的“前置程序”；

③

三是在运行机制上，进一步明确党委在决策、执行、监督各环节的权责和工作方法，正确处理党委和董事会、监事会、高管层等治理主体的关系；

④

四是在责任落实上，本行把全面从严治党与从严治行结合起来，在管思想、管队伍、管组织、管监督等方面同向发力，推动党建工作和经营发展取得了新的成效。

战略管理新举措

第一个人金融银行战略制定和实施

本行在 2019 年中工作会议上正式提出“第一个人金融银行”战略，并将其作为本行经营发展的“优先战略”，要求全行各部门、各条线、各级行共同推进，形成合力，奋力实现个金板块市场竞争力最强、价值创造力最大、经营质态最优、品牌美誉度和客户满意度最佳的发展目标。

报告期内，本行个金板块统筹疫情防控、战略推进和业务发展，取得良好经营成效，储蓄存款、个人贷款、中间业务收入、个人客户等核心指标再创新高，为“第一个人金融银行”战略的持续深化奠定坚实基础：



本行董事郑福清、梅迎春等赴山东分行调研“第一个人金融银行”战略落地情况



2020 年 7 月 17 日，本行发布“第一个人金融银行”品牌体系

境内外汇业务首选银行战略制定和实施

本行立足服务实体经济和国家高水平对外开放的历史使命，提出打造“境内外汇业务首选银行”战略，构建和完善本外币一体化经营体系，精准高效服务大循环、双循环新发展格局。

- 坚持战略引领，全面提升本外币一体化服务能力。聚焦外汇客户服务，不断推进体制机制优化，加大外汇业务流程简化提速，强化外汇业务服务渠道建设，提升全员办外汇能力。截至报告期末，完成近 9000 家外汇业务网点挂牌。
- 坚持服务实体，全力保障外贸产业链供应链稳定。以贸易投资便利化为抓手，全面服务外汇客户增便利减成本，全面推动贸易投资便利化。
- 坚持国际视野，积极服务高水平对外开放。以服务“走出去”为抓手，助力稳健推进人民币国际化，探索创新在大宗商品、对外承包工程等领域的跨境人民币全流程闭环使用的新模式。以搭建合作平台为抓手，积极服务国家经贸往来和跨境合作。报告期内跨境人民币结算量突破 4 万亿元，实现历史新突破。



2020年9月4日，时任执行董事、副行长廖林主持召开赋能减负支持五大重点区域发展专题会

报告期内，本行外汇业务竞争力、经营质效、客户基础和合规风控能力等多项关键指标取得较好改善，境内外汇业务首选银行战略实现良好开局：

报告期内，
跨境人民币结算量突破
4 万亿元
实现历史新突破

本行积极服务实体经济货币兑换及汇率避险需求，
全期代客结售汇业务同比增长 **9**%
代客外汇买卖业务同比增长 **163**%



2020年11月6日，本行董事长陈四清在第三届进博会上出席“一带一路”沿线贸易洽谈会

重点区域竞争力提升战略制定和实施



坚持战略引领
构建战略体系

本行主动对标国家发展需要，全面履行国有大行责任担当，把服务国家区域协调发展作为全行重点战略之一，为服务国家重点区域一体化、高质量发展贡献工行力量。



本行在 2019 年中工作会议上正式启动重点区域战略布局，明确提出要把服务国家区域协调发展作为落实金融工作三大任务、提升自身发展水平的重要战略性安排，正式构建起以服务京津冀、长三角、粤港澳大湾区、中部地区、成渝地区五大重点区域为先导的重点区域战略体系。



聚焦区域重点
强化战略执行

京津冀区域，工行雄安分行成为新区首批开业的商业银行，工银科技子公司落户雄安新区，全面深化与北京市政府智库合作；长三角区域，发布《中国工商银行金融支持长三角一体化发展行动方案》，明确投融资支持建设金融创新中心、跨境业务中心、金融市场交易中心；粤港澳大湾区，出台支持深圳分行打造先行示范行改革等举措；中部地区，统筹推进支持疫情防控和经济社会发展，倾力支持湖北重振经济；成渝地区，积极服务成渝双城经济圈建设，定点帮扶四川通江、南江、万源、金阳四县市全部实现脱贫摘帽。



围绕服务实体
取得战略实效

本行充分发挥综合金融优势，坚持“贷+债+股+代+租+顾”六位一体，构建全口径投融资服务体系。截至报告期末，五大重点区域各项贷款余额合计超过 11.7 万亿元，年度新增近 1.5 万亿元。

转型务实 改革图强

——体制机制改革新实践

网点转型

报告期内，本行着力深化网点智慧转型与生态运营

有序推进网点智慧转型的探索试点

推广综合型现金智能柜员机、远程视频柜员机（VTM）等新设备，丰富网点智能营销服务场景，目前全行各类非现金设备及 10 万台智能 PAD 均支持到店识别营销。

报告期内，

全期 ATM 服务客户 **10.2** 亿人次

总业务量 **32.81** 亿笔

智能渠道服务客户 **3.2** 亿人次

总业务量 **14** 亿笔

围绕 GBC 联动持续丰富网点生态场景

持续推动完善政务、普惠、扶贫等“网点+”特色场景建设，打造对公标杆网点，不断提升网点对公获客活客能力，全面升级“工行驿站”服务品牌，搭建“共享便民、扶贫惠民、公益为民、宣教亲民、融合利民”五位一体的“工行驿站”服务体系。

强化对网点的赋能和支持力度

以全行重点战略为导向，结合全行网点经营变化和同业先进经验，优化网点五级分类管理体系。

依托远程响应专家团队及平台解答一线业务问题

36.3 万笔

通过网点援助保障系统助力各行解决网点后勤问题

11.4 万笔

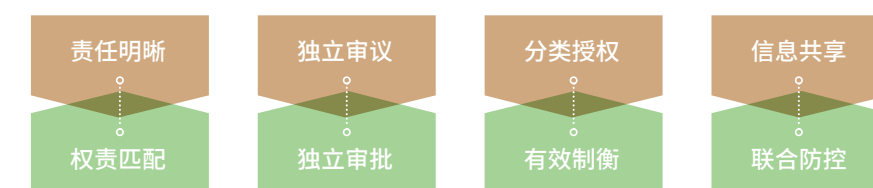
有力赋能网点经营发展



2020 年 10 月，本行苏州分行利用丰富的网点资源作为线下教育基地，设置“网点+教育”特色服务场景，组织青少年金融知识学习和社会实践活动。

信贷审批体制改革

报告期内，本行有序推动授信审批新规实施。制定《关于加强授信审批流程管理的意见》及配套文件，推动完善“责任明晰、权责匹配；独立审议、独立审批；分类授权、有效制衡；信息共享、联合防控”的授信审批机制。



- 成立新规实施领导小组及工作组，率先推动总行新规落地；
- 通过视频培训指导、现场督导验收等措施，顺利推进第一、二批分行新规落地，持续督导第三批分行实施；
- 加强新规宣传，举办全行授信审批部总经理新规专题现场培训班及座谈会，加快推进新规全面落地和高标准、高质量运行。

国际化统筹管理体制改革

不断提升集团国际化经营管理领导力。全面修订《境外机构管理规定》，首次明确“牵头统筹、条线主抓”的境外机构管理原则。完善全行国际化联席会议机制，定期组织召开国际化联席会，研究部署外汇合规管理工作，审议国际化经营发展、境外机构管理规定等重要议题，解决境外机构发展诉求。

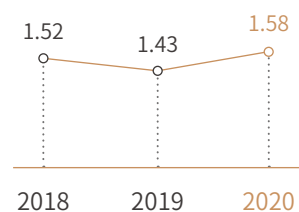
以“十四五”规划为引领，启动国际化新三年发展规划制定，明确打造境外中资首选银行目标，强化与我行三大战略的有效对接、融合发展。发挥考核“指挥棒”作用，加强境内外汇业务首选银行建设相关工作考核，并以价值贡献、合规经营为两条主线，进一步落实境外机构“一行一策”差异化发展要求。

风控强基 人才兴业

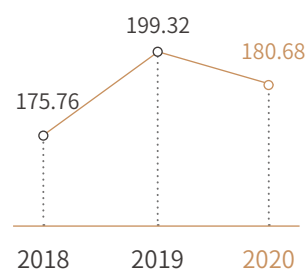
——风险治理与人才支撑新途径

风控强基

报告期内，本行积极应对错综复杂的国际局势和新冠肺炎疫情的冲击，推动建立“全球、全员、全程、全面、全新、全额”的风险管理体系，完善集团风险治理架构，强化金融市场交易风险管控，做好国别风险监控预警，提升风险数据治理成效，加快智慧化风控体系建设，支持全行重点战略实施落地，以高质量风控助力高质量发展。



不良贷款率 (%)



拨备覆盖率 (%)

完善全面风险管理

持续完善全面风险管理体系，压实风险管理责任，以“主动防、智能控、全面管”为路径，以“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”为重点，实现各类风险、各类机构、各类产品风险全覆盖管理。主动适应疫情后供给侧结构性改革新发展，制定风险管理短期与中长期策略，重点防范信用风险“灰犀牛”、市场风险“黑天鹅”，守住不发生系统性风险的底线。

加强集团国别风险管理

持续跟踪、监测和报告国别风险，及时更新和调整国别风险评级与限额，不断强化国别风险预警机制，积极开展国别风险压力测试，在稳健推进国际化发展战略的同时有效地控制国别风险。

加强集团市场风险管理

在市场风险管理制度体系、模型方法开发、系统建设优化，以及集团化、国际化、综合管理方面持续探索、积极创新。市场风险管理、交易事前风险控制与产品控制、交易对手信用风险管理等金融市场业务风险管理体系已覆盖全集团。

加强理财业务风险管理

积极落实资管新规等各项监管要求，完善理财业务风险管理制度体系，构建独立制衡、协同发力的风险管理三道防线，推进底层数据穿透与系统平台建设，夯实集团理财业务风险管理基础，加强交易关键环节的风险点控制，健全公平交易和异常交易监控机制。

加强子公司风险穿透与并表管理

在监管合规的前提下，实现非银行子公司投融资业务数据穿透，将子公司相关业务纳入集团并表风险监测平台，开展准实时监测、风险排查、风险预警与提示。

推进智慧化风控体系建设

加强风险管理系统建设，引入先进技术，搭建与时俱进的智能化风控体系，完善集团投融资风险监控平台，推进个人客户智能监控系统建设，深化新技术反欺诈应用，提升市场风险管控手段，持续优化国别风险管控平台，推进模型风险管理平台建设。

人才兴业

报告期内，本行坚持以人为本的经营理念，通过实施人才强行战略，完善人才发展环境，持续为员工成长搭建平台、创造条件，为员工提供多元化的职业发展路径，重视培训工作，推动员工成长进步和企业发展相统一。

报告期内共举办线上线下各类培训

3.1 万期

589 万人次

赋能业务发展和员工成长



优化人员总量结构

报告期内，本行贯彻落实国家“稳就业”“保就业”要求，努力扩大校招规模，积极做好各类社会化人才引进，集团各类新增人员 1.9 万、退出 2.4 万，期末人员总量 44 万，有力保障了重点战略区域、重点业务条线、重点专业人才队伍的人力资源配置支持。



加强专业队伍建设

报告期内，本行坚持“服务战略、科学配置、降耗增效、培育人才、激发活力”的人力资源效能提升工作思路，持续推动个人金融、外汇业务人才队伍建设，强化信贷专业条线人才队伍培养，开展金融科技背景下的人力资源配置研究，加强境外人才配置和专业条线外派后备人才库、外语人才库建设。



全行员工外语大赛



多种激励方式相结合，提升员工积极性

报告期内，本行优化工资总额配置机制，加强薪酬资源灵活配置，完善薪酬激励机制与相关配套措施；健全员工福利保障机制；印发《中国工商银行荣誉表彰管理规定》及配套办法，激发干部员工干事创业活力；聚焦全行经营发展和员工成长需求，统筹开展线上线下、分层分类培训，推进学习型银行建设。



工银卓越奖章颁奖典礼



劳模工匠事迹报告会



推进年轻人才队伍建设

报告期内，本行积极推进年轻干部培养，制定印发《关于深入推进“千人工程”“万人工程”建设的意见》，形成未来一段时期全行干部梯队建设和年轻干部工作的纲领性文件。建立覆盖全行各层级优秀年轻干部的储备体系，促进年轻干部在集团内和跨部门流动，举办中青年干部培训班和领航示范班，切实增强年轻干部综合能力素质。



关爱员工身心健康

报告期内，本行建立医疗物资应急储备，及时为员工采购发放防疫物资和开展关爱慰问。发布新冠疫情系列预防提示、防疫工作指引，以及防疫健康知识等，通过线上讲座、心理咨询服务等多种形式帮助员工提高防护意识、缓解压力。本行境内各级工会组织扎实做好生日、生育、重大疾病住院、退休离岗等慰问工作，积极开展健康养生、单身青年员工婚恋交友，以及春送祝福、夏送清凉、秋送健康、冬送温暖等形式多样的关爱活动。



进博会青年志愿者服务

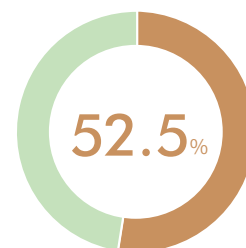


2020年10月18日上午，“工贺新婚 执手同行”集体云婚礼在总行中心花园举行。

维护女员工合法权益



报告期内，本行严格执行女职工权益保护法律法规，不断完善境内女职工权益保障机制，制定《2020 年度女职工关爱室共建工作方案》，指导各机构依据《女职工权益维护与服务工作指导意见》建立健全女职工维权服务机制及促进工作场所性别平等机制建设，加强对女职工的关心关爱。



2020 年在本行新招聘员工中，女性员工占比

资本与市值管理新成效

多渠道补充资本



本行自觉落实国务院关于“多渠道补充银行资本金”决策部署，主动应对 TLAC 资本监管更高要求，积极拓宽资本补充新市场、新品种和新渠道，成功完成 29 亿美元境外优先股和 1000 亿元境内二级资本债券发行，高质量收官三年资本规划，使我行资本充足率达到最佳适配水平。



成功完成

29 亿美元
境外优先股

1000 亿元
境内二级资本债券发行

有效开展投资者关系管理



本行投资者关系管理坚持“全面、主动、精准、协同、有效”的工作原则，拓展投资者的全面性、提高投关活动的主动性、加强集团联动投关管理的协同性、提升不同类型投资者服务的精准性。

工作原则

全面 + 主动 + 精准 + 协同 + 有效

截至报告期末，
本行市值

2624 亿美元



保持中国银行业第一



2020 年 12 月 18 日，本行董事会秘书官学清主持召开“科技驱动、价值创造”金融科技专题反向路演活动

高频开展投资者交流活动



本行统筹疫情防控和投资者关系管理工作，通过投资者热线、投资者关系邮箱、投资者关系网站和“上证 e 互动”网络平台等多种沟通渠道，保障中小投资者合法权益。

通过“线上 + 线下”相结合的方式

开展定期报告业绩推介会

开展“科技驱动、价值创造”金融科技专题反向路演

开展线上境外欧美、线下境内北上深非交易性路演

展现新形势下我行的科技内核、战略价值和未来规划



2020 年 9 月，本行董事卢永真、梅迎春、本行董事会秘书官学清赴上海开展投资者关系管理活动

客户至上 服务实体

客户至上——以客户为中心，服务金融消费者

个人客群发展——深耕 C 端

报告期内，本行始终坚持以人民为中心，积极支持疫情防控和社会复工复产，持续推进个人金融业务高质量发展，为客户提供更加便捷、安全、贴心的金融服务。

个人客户

报告期内，本行坚持全量客户经营，以重点客群与市场板块为抓手，推进营销拓户与客群深耕。



个人客户规模

截至报告期末，本行全量个人客户规模突破

6.8 亿户

较期初净增 3024 万户

月日均金融资产 5 万元以上客户

4556.92 万户

较期初净增 258.37 万户



个人金融资产与储蓄存款

截至报告期末，本行个人金融资产总量达到

16 万亿元

较期初增长 1.4 万亿元

本行储蓄存款余额达到

11 万亿元

较期初增长 1.2 万亿元

日均余额突破

10 万亿元大关

时点与日均均创历史新高



个人手机银行用户

融 e 行手机银行用户突破

4.16 亿户

月活突破

1 亿户

持续巩固客户规模、活跃程度境内同业第一

- 客户至上 服务实体
- 科技驱动 价值创造
- 国际视野 全球经营

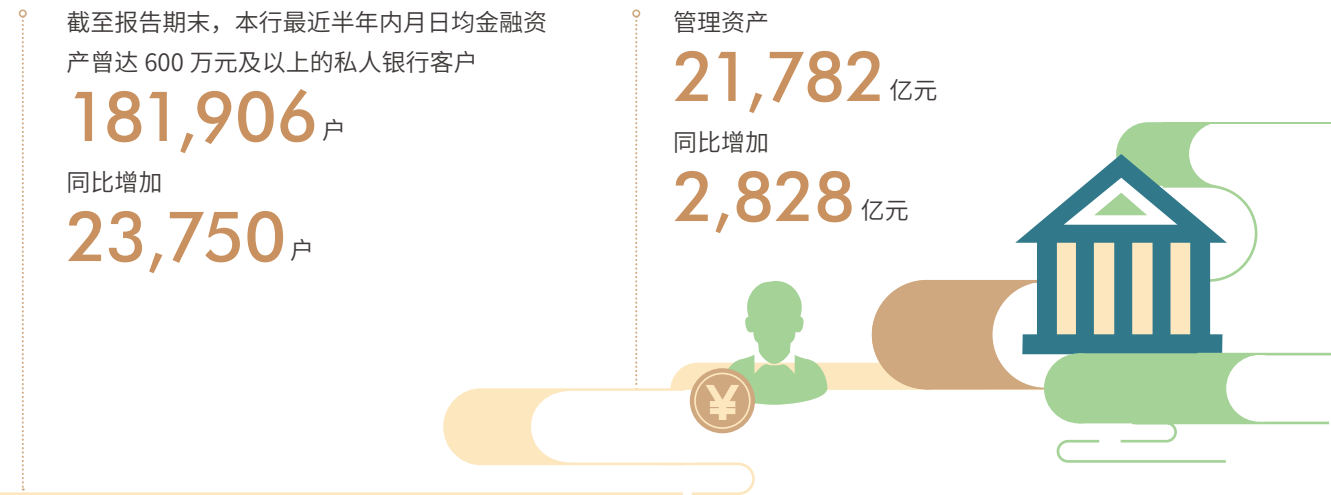


2020 年 8 月 31 日，本行高级业务总监宋建华出席中国银联无界数字银行卡产品全球发布会

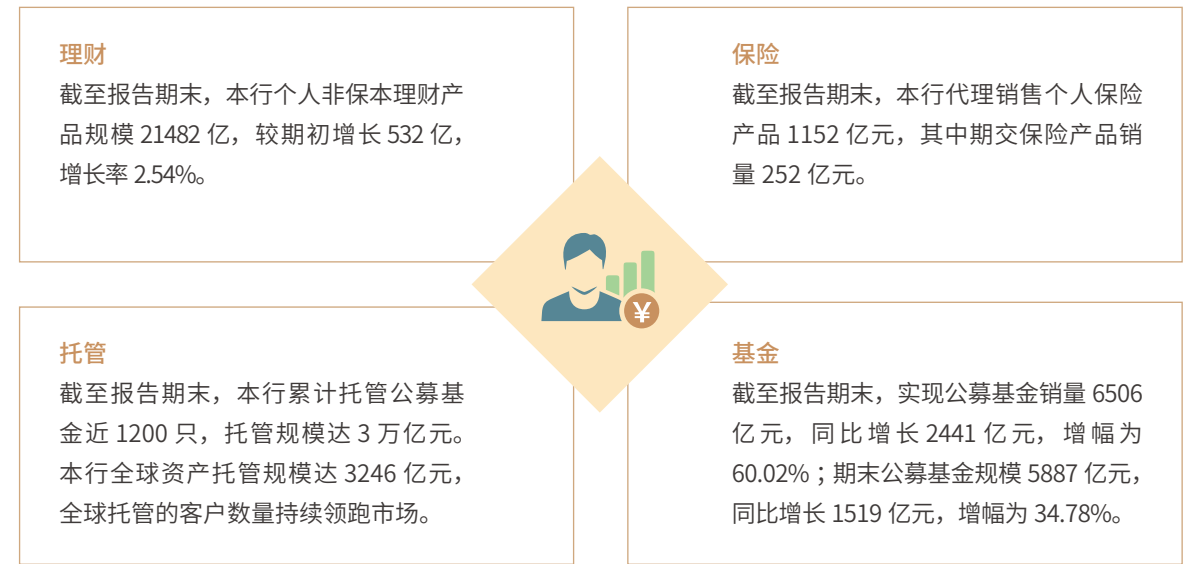


私人银行客户

报告期内，本行为私人银行客户提供具有综合竞争力的全市场遴选金融产品以及全方位服务，满足客户多元化、复杂化的需求，全面提升客户体验。



个人主要理财类产品规模



法人客群拓展与建设

赋能 B 端

报告期内，本行秉持开放、合作、共赢发展理念，打造全量客户体系，优化综合金融服务，深化产业平台经济布局，全面推进开放平台基础设施建设，进一步夯实 B 端客户基础。

公司客户



公司中小微客户

报告期内，本行立足客户日益多元化、个性化的新需要，为客户提供线上线下一体化、多渠道、高效便捷的客户开户服务。

报告期内，本行聚焦缓解民营和小微企业融资难融资贵问题，稳步实现普惠金融业务高质量、可持续发展。



服务 G 端

服务政府机构改革



助力智慧政务

报告期内，本行积极加强“政务+扶贫”金融服务供给。协助各地区财政、扶贫、发改、生态环境管理和公共服务等政府部门实现“政务+金融+扶贫”线上线下一体化融合服务，并通过工银 e 政务、云党建、云差旅、云出行、生活缴费、普惠贷款、手机银行等金融场景生态服务和产品，积极助力当地政府机构着力提升服务效能。





2020年7月29日，熊燕高级业务总监出席“工银研究：同业合作新征程论坛”并演讲

服务同业机构

深化金融市场改革服务

配合北京股转公司和深交所做好系统测试，保障科创板、创业板平稳落地。联合上期所推出标准仓单质押融资业务，本行作为首批上线唯一国有银行，为中小企业提供融资贷款，精准支持实体经济。

服务重要金融基础设施建设

深化与大商所产融培育合作，构建上清所集中清算代理业务统一管理体系，业内率先实现银行间市场集中清算代理五项业务的全覆盖。

创新服务实体经济

我行作为四大行中唯一的票据经纪业务银行，新拓展“贴现通”签约企业2177家。发挥同业撮合优势，为企业客户提供贴现融资支持达39.75亿元。

GBC 三端联动

报告期内，本行扎实推进 GBC 联动，统筹规划全行资源，将金融服务与政务、产业、消费有机融合，在树立标杆场景、拓展下游客户等方面取得初步成效，进一步提升了服务经济社会发展的水平。



推动政务、医疗场景实现新突破。成功营销北京通、皖事通、陕政通 3 家省级以及“i 许昌”等 10 余家地市级政务平台；首创“互联网+医疗器械+金融”创新服务方案“商医云”；面向三医领域持续推进智慧医疗建设，我行与国家医保局首批签订医保电子凭证合作协议，同业首家签发激活医保电子凭证，已在 10 个省区启动医保移动支付清算合作。

智慧教育、司法金融场景提质增效。面向中小幼、高校、技校、培训机构，提供“金融+非金融”智慧校园综合服务方案，银校通累计推广学校 2.1 万家，带来新增个人客户 80 余万人、对公时点存款超 200 亿元，初具规模效应。

平台经济合作树立行业典范。聚富通平台业务涵盖政务、交通、医疗、旅游、农业等十余个行业，与 12306 等一批政府、产业和消费互联网平台开展对接合作，累计对接大型项目 110 个。

服务国家司法体制改革。融 e 购司法拍卖推广至全国近 260 家法院，累计成交金额近 20 亿元，累计缴纳保证金近 10 亿元，成功发放融 e 购首笔“法拍贷”，金融价值初显。

服务国家政府企业数字化转型

提升金融服务普惠性、便利性、安全性

报告期内，本行持续推进“服务提升六大工程”，借助大数据、人脸识别等科技手段，着力提升金融服务普惠性、便利性、安全性。

老年客群金融服务

报告期内，本行积极响应国家应对人口老龄化战略，着力解决老年人客群面临的“数字鸿沟”问题，推进第一个人金融银行战略落地，持续提升老年客群服务品质。线上，创新推出手机银行“幸福生活版”，自上线以来，已为 1300 多万老年客户提供安全、便捷、贴心的移动金融服务新体验，同步推出 95588 老年客群人工客服专线，为老年人提供快捷的电话人工服务；线下，加快网点适老化改造，为老年人提供暖心助老服务。

同时，围绕金融和非金融两个维度，创新推出适合老年人的专属存款、适老服务、尊享权益和主题营销活动，不断拓展服务场景，满足老年人投资、消费、出行、医疗等多元化需求。



截至报告期末，受托管理、托管、投资管理养老金资产达

15161 亿元

较期初增加

4638 亿元

增幅

44%

融 e 行幸福生活版

社区金融服务

报告期内，推动“工行驿站”品牌升级以开放共享网点日常生活类服务资源为主要形式，全面打造 1.5 万家“工行驿站”惠民服务网点，推动网点公益服务品牌化升级，让公益服务惠及更广泛的人群。

在特色场景服务方面，本行与网点周边社区、商圈、校园等合作，大力推动金融服务融入本地生活、政务、商务等生态之中，建成各类“金融+”特色网点。



北京分行依托“工行驿站”提供优质服务



2020 年 12 月 16 日，本行副行长徐守本出席全行普惠金融工作会并讲话

消费者合法权益保护

报告期内，本行完善消保体制机制，从公司治理、制度建设、日常考评等多维度完善消费者权益保护治理体系，不断提高消保治理能力，持续提升消保工作质效。

加强金融知识宣传

报告期内，本行坚持常态化与集中式相结合开展境内消费者金融知识宣教。结合热点、焦点、难点金融知识，编制针对性电子宣传材料，通过官方微信公众号发布。深入组织开展集中式宣教活动以及“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“防范非法集资”“3·15 消费者权益保护日”等主题宣教活动。



湖北分行宣传金融知识

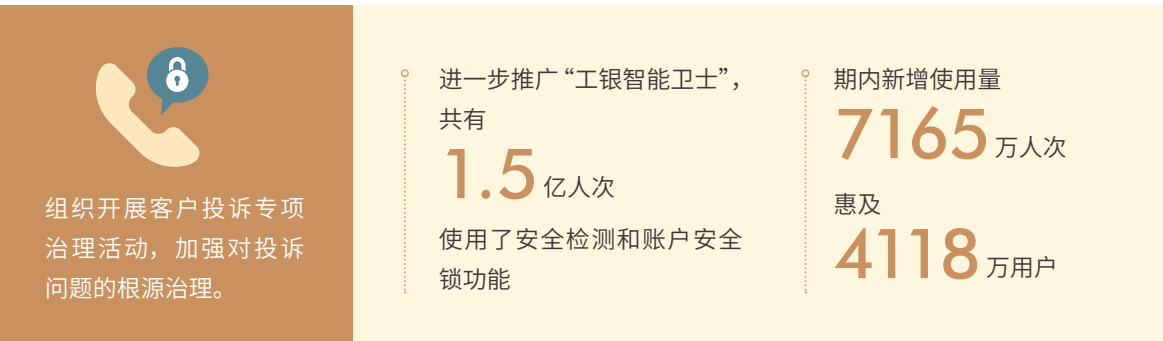
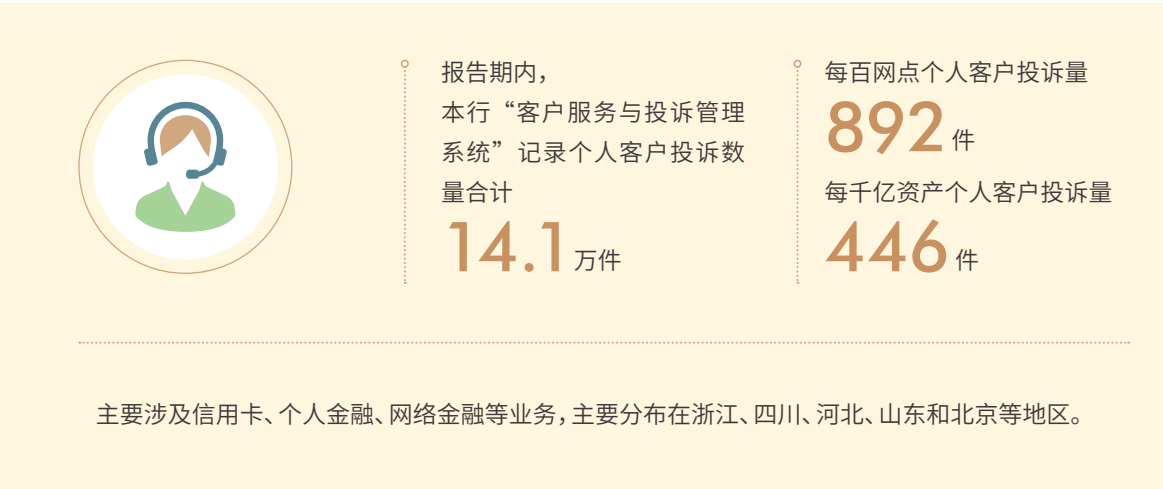
强化内部消保培训

报告期内，本行积极营造消费者权益保护企业文化氛围，组织开展消费者权益保护相关教育、培训和知识竞赛，进一步提升消保工作管理技能和工作水平。

投诉治理

强化客户投诉管理

报告期内，本行深入推进客户投诉问题根源治理，聚焦重点业务领域投诉问题精准发力，多措并举提升全行投诉管理质效，持续提升客户投诉管理信息化和精细化水平，改进客户诉求解决体验。



减费

报告期内，本行精准对接抗疫金融需求，配合出台并督导落实捐赠汇款手续费免收等 9 项专项免费项目。严格落实六部委《关于进一步规范信贷融资收费，降低企业融资综合成本的通知》要求，按时取消 6 项涉企服务收费项目。

引导融资利率下行

报告期内，本行通过持续深化 LPR 改革、对名单内疫情防控重点企业新发放贷款实施内部资金转移价格优惠、加大地方债和特别国债及企业债券投资等举措，促进市场利率全面下行，推动企业信贷融资成本有序下降。

县域金融服务

本行服务于“三农”的县域网点 6124 家，覆盖全国 85% 的县域地区，国定贫困县网点 1096 家，覆盖了全国 66.8% 的国定贫困县，与 2019 年末相比，覆盖率提升 2 个百分点。

服务县域市场，疫情期间，针对农村地区交通不便等问题，推出手机银行美好家园版。为县域客户提供“惠民、惠商、惠农”三大类专属金融服务，更好地支持县域经济社会发展。

截至报告期末，本行普惠型农户经营性贷款和普惠型涉农小微企业贷款余额超 1500 亿元，较期初增长超 30%。

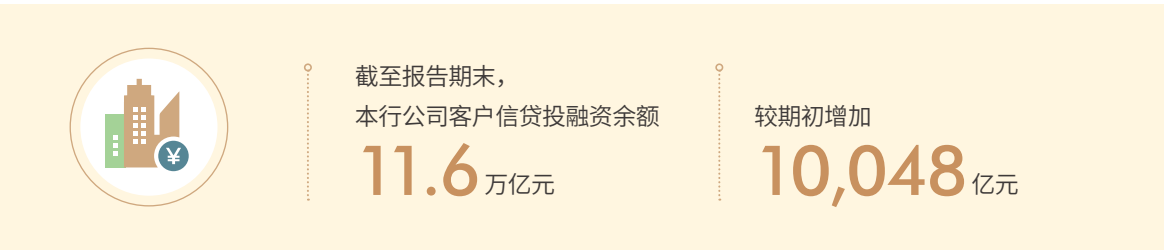


设立山南分行助力西藏高质量发展

服务实体——践行新发展理念，增强实体经济金融服务能力

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，重点支持基础设施建设、新兴产业、先进制造业、优质民营企业、复工复产、科创企业和供给侧结构性改革，深化对实体经济的金融服务。

投融资服务



支持复工复产复商复市

报告期内，本行已累计实现对“五医领域”类、生活物资保障类、交通物流类、装备制造类、能源化工类、电信运营类、外贸外资类七大类复工复产重点领域 **6.2** 万户

企业全口径融资支持 **2.3** 万亿

债券承销

报告期内，本行主承销境内各类债券合计金额 **1.9** 万亿元

同比增长 **25.5** %

再创**历史新高**

并已连续十四年保持**全市场第一**

债券投资

报告期内，本行积极开展债券投资为实体经济提供直接资金支持

全期我行累计新增地方债、信用债等各类人民币债券 **2.3** 万亿元

同比增长 **57.6** %

并购投融资

报告期内，本行通过并购方式助力防疫抗疫和复工复产，新增投放金额 **1300** 亿元

并购交易数量**连续七年蝉联中国区第一**

获得并购公会**“先进抗疫单位”**表彰



2020年12月8日，本行高级业务总监王百荣出席政府债研讨会

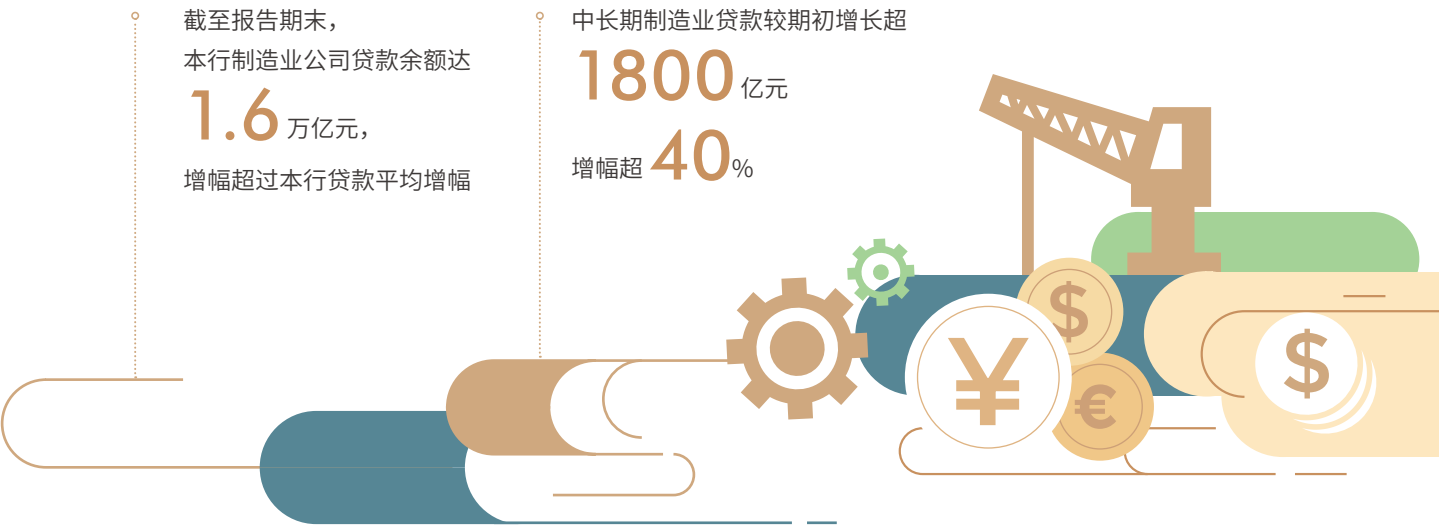


聚焦“六稳六保”，提升金融服务适应性，普惠性

报告期内，本行着力促进“六稳”“六保”，服务实体经济精准有效。

先进制造业金融服务

报告期内，本行开展“制造业金融服务提升年”活动，从聚焦优质客户、加大资源保障、提升经营能力三个方面努力，大力支持产业基础能力和产业链现代化水平提升，全方位助力制造业高质量发展。



科技创新金融服务

报告期内，本行积极探索科创企业金融服务道路。

组建科创金融服务专营机构

逐步搭建 10+100 的科创金融专营体系，在深圳、上海、广州等科创高地组建 10 家科创企业金融服务中心，在前期已经组建 20 家新市场特色支行基础上，拟扩容为 100 家，织密专业网点布局

构建科创金融专属产品体系

为科创企业提供从初创期到转型期的全周期金融服务，推出“科创上市贷”“科创高新贷”“科创认股贷”等创新产品

完善科创金融专属风控体系

优化“科技风险评估、专属评级、专属授信模型”三大工具

构建“工银科创金融联盟”

与政府机构、创投机构、资本市场、产业资源积极对接，共同打造服务科创企业金融新生态



广州科创中心“工银创投贷”为科创企业提供专属融资支持

民营经济金融服务

报告期内，本行从战略、产品、服务、机构、机制等方面主动作为，建立民营企业专项资金规模、专门信贷授权体系和专业服务团队“三大资源保障体系”，综合运用信用风险缓释凭证（CRMW）、纾困基金、债转股等方式解决民企融资难问题，打造“融资+融智”民企专属金融服务体系，积极支持民营经济发展。

1st

报告期内，本行荣获《银行家》杂志颁发的“最佳民营企业金融服务创新奖”等奖项。



报告期内，本行民营企业贷款余额达

2.18 万亿元

较期初增长

2405 亿元

增幅

12%

普惠金融服务

报告期内，本行聚焦缓解民营和小微企业融资难融资贵问题，健全产品体系，创新服务模式，不断提高普惠金融综合化服务水平，主动提升“融资+融智+融商”的综合金融服务能力，推动“增量扩面、提质降本”，稳步实现普惠金融业务高质量、可持续发展。



报告期内，本行荣获《银行家》杂志、中小企业协会、中国银行业协会颁发的“十佳小微企业金融服务创新奖”“2020 年度普惠金融奖”“人民之选匠心服务”等奖项。

报告期末，共批复组建小微（分）中心

324 家

较上期末增加

36 家



加大普惠力度，为小微企业撑起“遮雨伞”

报告期内，本行面向小微企业推出了“税务贷”“e 商助梦贷”等 7×24 小时全线上、无抵押、无担保的信用贷款产品，帮助小微企业复工复产、稳定经营，有效缓解了众多小微企业因突发疫情带来的资金压力。

个人按揭贷款发展

本行积极助力客户实现“安居梦”，坚持“房住不炒”的定位，认真落实国家房地产市场宏观调控政策，重点满足首套房、刚需房按揭贷款服务需求。



截至报告期末，本行个人住房贷款余额

5.73 万亿元

增量

同业第一



2020年11月26日，本行副行长张文武受邀出席首届中国医疗器械智慧创新发展大会并致辞

发展个人消费和助学贷款

为了支持民生消费，助力贫困学生完成学业，本行积极发展消费和助学贷款业务。



北京分行打造“工行消费季”
助推经济复苏

外资外贸金融服务

报告期内，本行通过境内外联动，开展稳外贸、稳外资的“春融行动”，围绕重点外贸外资企业及其上下游企业的各项金融需求，全力保障外贸产业链、供应链畅通运转。

报告期内，本行跨境并购与投融资业务同业优势进一步巩固，本行牵头组织完成的中国海外并购项目数量继续位列路孚特（Refinitiv）榜单首位。

科技驱动 价值创造

科技驱动

金融科技布局

报告期内，在“一部、三中心、一公司、一研究院”的金融科技格局基础上，本行挂牌成立了**数据智能中心**，发挥大数据领域技术优势，对接数据产业发展；挂牌成立了**信息安全运营中心**，推动安全防护模式转变提升。

机构布局



持续投入



报告期内，
本行金融科技投入
238.19 亿元
金融科技专职人员数量约
3.54 万人
占比
8.1 %

同业领先



报告期内，本行在银保监会
信息科技监管评级中获
全行业第一

7 项科技成果
获得人行银行
科技发展奖

分布式技术体系
荣获
一等奖

金融科技改革

云上工行

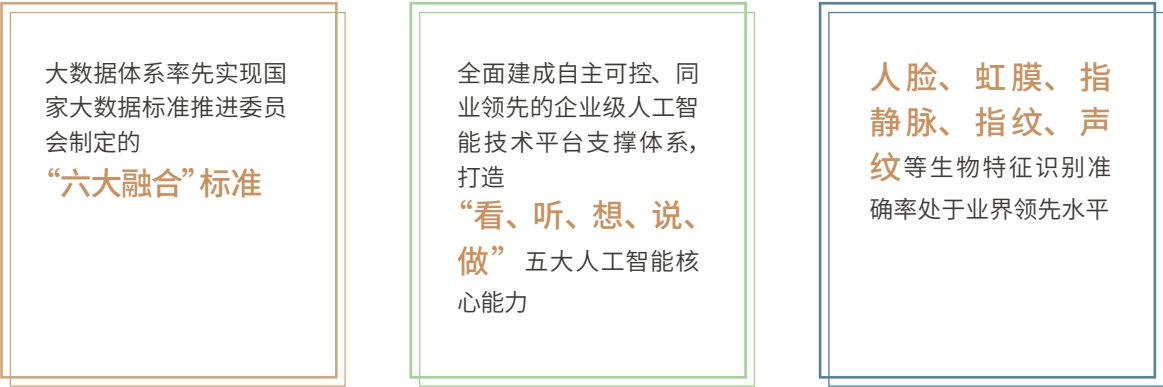


区块链平台

本行自主研发具有金融级安全、性能领先的区块链平台，取得多项技术突破，共提交 120 余项专利申请，同业首批通过工业和信息化部全部 5 项可信区块链技术测评，是首家在网信办完成区块链信息服务备案的大型银行。

共提交 **120** 余项专利申请

智慧工行



物联网金融服务

本行率先建成开放、安全的企业级物联网金融服务平台，建立了物联网服务支撑体系，支持各类物联网服务场景快速创新，已接入逾百万传感器设备。

无界工行

本行依托生态化架构，进一步完善了 **API** 和 **工行云平台**，持续推进开放银行生态场景建设。



线上智慧金融



线上线下融合

打造“云网点”



在手机银行和微信小程序端创新推出“云网点”，全面覆盖工行网点，可办理预约、咨询、购买等

40 余项服务，实现线下网点服务的线上化和数字化

线上线下协同

线下智能自助渠道可办理个人和对公近

300 项业务

其中“无介质”服务功能

130 余项

探索试点“客户自助办理 + 远程座席辅导审核”的新服务模式，

可办理的业务近 **50** 项

丰富网点场景



持续推动分行完善政务、普惠、扶贫等“网点 +”特色场景建设，建成各类特色网点

2500 家

其中，政务类一站式服务特色场景网点

1200 余家



5G 网络
人工智能

生物识别
机器人

综合型现金智能柜员机
远程视频柜员机（VTM）

集约运营改革

报告期内，集约运营中心集约规模效应提升、运营成本降低、业务应急支持能力显著增强，释放分行后台人员近千人。



智慧运营改革

线上线下一体化

报告期内，本行不断完善线上便捷受理、集约高效处理、服务快捷交付的线上线下一体化运营服务模式

推广应用借记卡、外币现钞、外汇汇款、资信证明、银行

询证函等 27 类场景，订单总量超过 **1100** 万笔



借记卡、资信证明等场景新模式替代率达 **85%** 以上，满足新形势下客户“无接触、零出行”的金融服务需求

智能技术应用

报告期内，本行综合运用语音识别、自然语言理解等技术，构建智能语音机器人，助力基层网点减负赋能

引入 RPA 技术，为实现业务处理智能化提供新的解决方案

组建总分行智能运营数字劳动力管理团队，构建机器学习应用管理平台，有序开展模型监测、分析、优化等工作

价值创造

经营质态与成果

报告期内，本行坚持客户至上，服务实体经济，发展绿色金融，持续为利益相关方创造价值，取得显著成果。具体内容见本报告第 93 页“社会责任绩效”。

客户满意度



第三方调查显示，全行客户满意度为 **86.4%**，居可比同业前列

国际视野 全球经营

业务连续性管理

新冠疫情发生以来，本行落实“严疫防、保运营、控风险、强管理、稳预期”的总体策略，推动境外机构统筹兼顾疫情防控和经营发展，制定各条线应急预案。境外机构未发生聚集性感染事件，员工感染率保持在较低水平，人员、网点、运营未发生严重的安全事件。

工银美国

工银美国积极加强疫情期间金融服务保障，开通企业或个人活期账户向慈善机构账户或疫区专用账户汇划捐款汇款绿色通道；采取一系列防控措施，包括给员工发放防疫、消毒物资，安装无接触的消毒装置，方便客户消毒防疫；完成自建VPN加固并增加安全控制措施，实施VPN远程办公方案；定期对公共区域进行消毒；联动专业机构举办新冠肺炎控制和求助讲座，做好防疫。

工银阿根廷持续加强疫情期间业务连续性管理

全力保证网点开门，提供对社会稳定至关重要的现金、账户、卡等基础服务

积极导流客户至电子和自助渠道，加速业务分流，提升非接服务能力

电话银行中心对外服务能力保持在77%左右，日均接听量达3万通，成为疫情期间非接服务的生力军

创新实施Whatsapp服务模式，与电话银行1对1模式相比，最高可具备同时1对8的服务能力，大幅提高服务效率

孟买分行

孟买分行加强疫情防控管理，确保分行各项业务安全平稳运营，第一时间成立由一把手任组长的防控工作小组，从组织领导、舆情引导、健康日报、办公场所临时规定、就餐及出行管理、系统及业务连续性保障等方面细化防控措施，加强金融基础设施服务保障；详细梳理应急响应计划、业务连续性计划及灾备方案，资金、运营等重要岗位异地备份等，加大关注流动性风险及信用风险；开辟绿色通道，随时做好业务部门特殊需求的处理。

工银巴西加强疫情防控管理

1 启动一级响应状态，减少办公室聚集工作发生的交叉传染

2 为确保持续性运营，加强日常防疫物资储备及防疫设施补充，定期为员工分发防疫物资

3 逐日排查、汇总全体员工及家属健康状况和接触确诊疑似人员情况

4 定期对办公区域进行全面专业消毒灭菌处理

5 为外派员工提供心理健康网上咨询渠道，加强心理疏导，缓解压力

工银欧洲抗疫做到“六个到位”

反应到位

防疫常态化，保持对突发事件的敏感性

培训到位

让员工具有防疫防恐的敏感性和应对能力

渠道到位

打造紧急联络、当地救助和心理疏导三条通道

物资到位

行内抗疫物资储备充分，定期盘点

管理到位

在员工关爱、报告制度等关键环节压实责任

灾备到位

各类业务系统做好灾备测试，科学有效的应急预案已经受住了实战检验

疫情期间，工银欧洲承揽了米兰、马德里和巴黎三家疫情较重分行的所有现场操作业务，三家分行全员居家办公；并成功搭建了总行接管欧洲业务平台，为极端情况做好准备。

经营质态与成果

截至报告期末，本行已在境外 49 个国家和地区建立了 426 家分支机构，并通过参股标准银行集团间接覆盖非洲 20 个国家，服务网络覆盖六大洲和全球重要国际金融中心。



业务发展与金融服务

报告期内，本行境外机构统筹兼顾疫情防控和业务发展，构建全球金融服务体系，积极支持东道国当地经济社会发展，支持当地中小企业发展，联动境内机构共促全球经贸往来，开展“春融行动”，助力全球抗疫。



报告期内，本行纽约分行成功参与纽约市大都会运输局（MTA），为期 2 年总金额 9.5 亿美元银团贷款。MTA 是美国规模最大的公共交通管理机构，承担着纽约大都会地区的地铁、公交和通勤火车的运营管理。疫情期间 MTA 受到较大冲击，但一直坚持连续服务本地经济。此次分行参与大都会运输局（MTA）银团融资，大力支持了当地复工计划和经济发展。



截至报告期末，本行境外机构承担着中老铁路、雅万高铁、中巴经济走廊项目等 70 多个项目综合代理金融业务，涉及总投资额超过 1500 亿美元。

哈萨克斯坦 札纳塔斯风电项目 投产后，每年可发电 3.5 亿度，惠及百万哈萨克斯坦人民。项目总投资 13990 万美元，工银阿拉木图担任项目参贷行、担保代理行和账户管理行。	中老铁路项目 总投资约 374 亿元人民币，融资额约 224.5 亿元。项目对中国高端装备制造业走出去和人民币国际化上都具有十分重要的意义。	中巴经济走廊项目 涉及水电、风电、太阳能等多个能源领域，本行卡拉奇分行为项目提供包括公司、投行、个人等一揽子金融服务。	中哈产能合作项目 覆盖石油、矿产、加工制造、贸易、基础工程建设等多个领域。本行阿拉木图子行累计融资金额超过 30 亿美元。
--	--	---	---



报告期内，工银欧洲联动境内机构通过云上方式，向重点企业客户介绍欧洲各国的投资和贸易环境，共促中欧经贸往来。



媒体对本行奥地利子行开展“春融行动”助力中东欧抗疫的报道。



境外机构跨文化管理

报告期内，本行举办“ONE ICBC ONE FAMILY”工银全球荟主题活动。组织境内外机构近 200 名员工代表回总行“过年”，弘扬“全球工行一家人”的文化理念，多视角展现我行员工在推进全球化经营进程中“奋斗 + 落实”精神风貌，激励全球员工凝心聚力、砥砺前行。编制“文化工行·精彩视界”全球文化节目精选视频，制作境外机构企业文化宣传片（中、英文），促进文化融合。

报告期内，本行海外机构通过线上会议、云上联欢会、云上艺术节等方式，积极加强与员工的沟通交流，及时传达总行对境外员工的关心关爱，解答员工的疑问和困惑，缓解员工压力，提振士气。



工银欧洲为了丰富员工生活，缓解疫情带来的压力，分别针对员工孩子和员工组织开展两次云上艺术征集活动，收到各类画作、乐器演奏、歌曲、小视频等才艺展示，并推出“微笑抗疫，艺暖人心”云上艺术节进行了展示，获得好评。所有的童心画作被制作成电子贺卡，发与全行员工送出祝福。



本行工银阿根廷子行通过 Gympass 程序为员工提供健身 APP 选择，鼓励员工在居家隔离期间使用健身 APP 的“远程教练”服务坚持锻炼，强身健体。



2020 年 11 月，时任副行长廖林出席中国 - 东盟博览会和商务与投资峰会开幕大会，并发表主题演讲



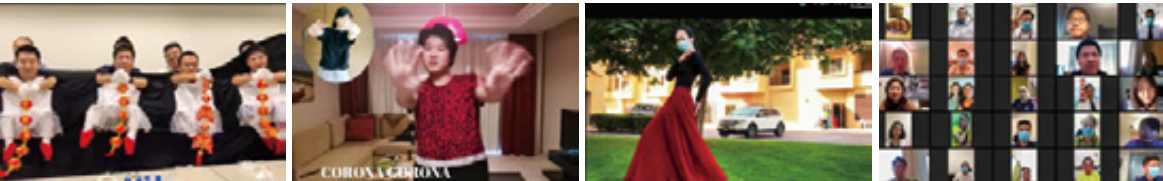
报告期内，工银亚洲正式成立“工银亚洲慈善基金”，集中资源、专项统筹管理，在理财教育、扶助弱势社群、社会服务、绿色环保、文体艺术等多个领域肩负起更大的企业社会责任，携手各界促进香港社会的可持续发展。



本行新加坡分行支持新加坡“华文大比拼”活动



工行阿联酋机构举办员工“云上分享”活动



参与国际金融组织相关活动、进博会

报告期内，本行积极参与国际金融合作，举办进博会官方配套活动，进一步释放了我国全面扩大开放、同世界分享市场机遇的强有力信号。

成功举办进口博览会官方配套活动

面向 1500 家境内外企业举办近 30 场“云招商和配套活动推介”，邀请到逾 500 家企业现场参加本行配套活动，外资占比超四成。发布“智慧贸金生态体系”，推出湾区 e 贸通、跨境 e 电通、融 e 购跨境贸易平台等特色产品；打出了“环球撮合荟”品牌；升级提供本外币一体化账户、结算融资、跨境供应链、汇率避险等一揽子专属服务。



本行主办金融合作论坛



本行陈四清董事长出席金砖五国工商理事会视频会议

广泛参与国际多边机制交流合作

陈四清董事长作为国际金融协会（IIF）董事会董事，多次出席各类线上活动，并作为唯一中方代表发言，与国际监管机构、外资同业展开高层次对话交流，发出工行声音。

本行积极参与世界经济论坛各项活动，共同探讨世界经济领域问题。时任行长谷澍出席世界经济论坛举办的李克强总理与全球企业家视频特别对话会。参加世界经济论坛举办的“新冠肺炎疫情对金融市场影响”等线上活动。



本行陈四清董事长出席中欧企业家大会

中欧企业家大会 | China Europe CEO Summit



2020 年 11 月 12 日，时任行长谷澍出席“推动人民币国际使用，更好服务企业贸易投资便利化”座谈会

绿色金融

建设环境友好型银行

相关战略和目标

建设国际领先的绿色银行，成为具有良好国际声誉的绿色银行。

战略目标 + 经营宗旨

作为绿色金融的先行者和引领者，本行始终坚持以绿色金融促进实体经济发展的经营宗旨。

体制机制建设

报告期内，本行持续加强董事会对绿色金融工作的领导及监督，定期向董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会汇报全行绿色金融实施情况，并提交董事会审议通过《绿色金融实施情况报告》。

印发《关于进一步加强绿色金融建设的意见》，作为绿色金融领域规划性文件执行，明确了绿色金融发展目标、工作主线及重点措施等。该意见立足生态文明建设大局，要求全行深刻认识生态文明建设重大意义，在新的历史起点上，努力打造全行绿色金融新优势。

报告期内，本行进一步加强管理层对绿色金融工作统筹领导及协调推动，在原信用风险委员会承担绿色金融政策审议及协调的基础上，于总行管理层设立绿色金融委员会，成员部门 23 个，进一步加强对绿色金融工作统筹领导及协调推动。

绿委会成立以来，召开全行性专题会议四次，审阅审议绿色金融报告及政策制度等，系统安排部署绿色金融工作，优化考核机制，加强绿色信贷考核。各一级（直属）分行比照总行设立绿色金融委员会，负责全面协调推进辖内绿色金融工作。

报告期内，本行全面加强环境（气候）管理

全面实施投融资绿色分类管理。修订了《境内法人投融资绿色分类管理办法（2021 年版）》，将绿色信贷分类管理逐步延伸到贷款、债券、理财、租赁、保险等各项投融资业务。

加强环境敏感行业风险管理，严控产能过剩融资投放。加大重点行业移位管理，动态调整移位管理范围和具体措施。

加强绿色金融全流程管理。在尽职调查、审查审批、合同签署、资金拨付、贷投后管理等各环节审慎把控风险。

推进投融资环境与社会风险系统管控。严格遵守生态保护红线。

- 绿色金融
- 绿色运营

绿色金融产品

本行在长期战略指引下，每三年制定中期绿色金融发展规划，积极打造多元化绿色金融服务体系，通过财务顾问、债券承销、项目贷款、租赁 + 保理、理财投资、产业基金等多种方式对绿色经济进行全产品、全方位支持。



绿色信贷

报告期内，本行持续强化境内行业（绿色）信贷政策管理，有效推进投融资结构绿色调整。将绿色金融要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷（投）后管理等全流程各环节，坚持底线红线约束。



全行风电、光伏发电贷款余额占电力生产行业贷款总量

35%

高于同期风力及光伏发电在我国电力结构中

21.5%

的比重

“两高”行业贷款总量持续多年稳定或略有下降

印发 2020 年度境内行业（绿色）信贷政策

积极支持新能源发电、绿色基础设施建设、生态环保重大项目等重点绿色产业。

将客户技术环保等指标嵌入客户及项目准入标准，系统引导投融资结构绿色调整。

印发境内重点行业限额管理方案，对高耗能行业实施到户分类管理，合理有效管控相关行业融资。

强化绿色金融落地执行配套措施



本行陕西分行支持西安浐灞生态区灞河右岸片区提升改造 PPP 项目

西安浐灞生态区灞河右岸片区提升改造 PPP 项目规划面积 3.23 平方公里（约 4854 亩），项目包括安置房建设、基础设施建设、景观绿化工程和香槐六路跨灞河大桥等 4 个子项的设计、投资、建设和运营维护及期满无偿移交，项目总投资额控制为不超过 73.6 亿元人民币。本行陕西分行为企业提供为期 15 年、总额度 20 亿元的项目融资，改善当地环境，助力生态提升。



本行上海分行支持再生能源综合利用中心项目

某再生能源有限公司主要负责实施上海市奉贤区再生能源综合利用中心项目。该项目占地约 80 亩，项目预计总投资 7.6 亿元，通过垃圾焚烧发电的方式对生活垃圾进行无害化处理，在“减量化、无害化”处理城市生活垃圾的同时，实现了城市生活垃圾的“资源化”，项目建成后可基本满足上海市及奉贤区整体规划。本行上海分行为企业提供为期 15 年、总额度 6 亿元的项目融资，并于 2020 年 7 月成功向企业发放了首笔贷款。

该项目占地约 80 亩
项目预计总投资

7.6 亿元



本行广东分行支持的某新能源公司海上风电场项目



报告期内，本行广西分行贷款支持的南宁市轨道交通 3 号线顺利开通



本行支持国家能源集团新能源项目

国家能源集团新能源有限责任公司主要负责新疆哈密地区新能源发电项目的开发、建设、运营。所辖 5 个新能源发电项目，总装机规模 108 万千瓦，其中 3 个风力发电项目装机 100 万千瓦，2 个光伏发电项目装机 8 万千瓦，项目总投资 70.34 亿元，项目运营期 20 年。本行新疆分行和北京分行共同为企业提供为期 10 年，总额度 17 亿元的项目融资，助力能源结构改革，推进碳达峰降碳进程。

绿色投资

报告期内，本行全资子公司工银瑞信旗下多支投资于社会责任、绿色金融等方向的公募基金业绩表现出色。

工银瑞信已发行多支投资于社会责任、绿色金融（包括但不限于绿色、低碳环保、可持续发展、美丽中国、公司治理、养老）等投资概念 / 方向的公募基金。其中，工银瑞信生态环境行业股票型证券投资基金 2020 年净值增长率达 122.51%；工银瑞信新能源汽车主题混合型证券投资基金（A 类）2020 年净值增长率达 102.87%。¹

2020 年 12 月，工银瑞信正式向中国证券监督管理委员会提交工银瑞信中证 180ESG 交易型开放式指数证券投资基金的募集注册申请。该产品是基金行业首只上报跟踪中证 180ESG 指数的 ETF 基金。中证 180ESG 指数是中国工商银行与中证指数有限公司合作开发的 ESG 股票指数，根据中国工商银行 ESG 绿色评级体系，从上海市场中选取在环境、社会、公司治理等方面具有较好表现的上市公司证券作为指数样本。



工银瑞信生态环境行业股票型证券投资基金 2020 年净值增长率达

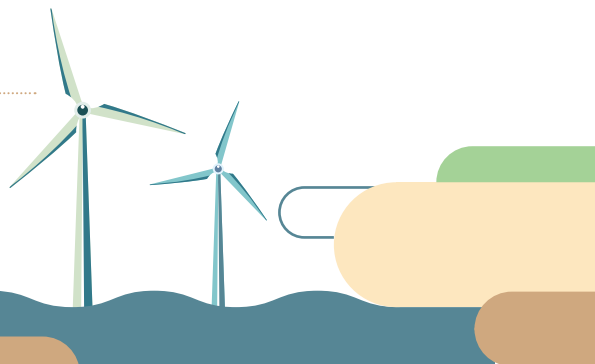
122.51%

工银租赁支持清洁能源发展

报告期内，本行全资子公司工银租赁致力于通过多元化的租赁产品和金融服务支持清洁能源的发展，联动江苏分行，利用直租产品与表内产品的互补优势，为江苏某重点能源企业提供综合金融服务方案，为其新建海上风电项目主要设备提供融资，有效降低企业综合成本，助力绿色能源发展。

本次合作的海上风电项目总投资约

60 亿元



1. 基金业绩数据说明：数据截至 2020.12.31，基金业绩数据来源基金各年度报告及托管人复核数据，基金的过往业绩不预示其未来表现。

绿色债券

绿色债券发行

本行积极践行国家绿色发展理念和可持续发展战略，助力绿色债券市场发展。



截至报告期末，
累计发行绿色债券
金额合计
98.3 亿美元

已发行的绿色债券
累计获得
10 项国际奖项

报告期内，
本行 2019 年通过香港分行
发行的“粤港澳大湾区”绿
色债券获评《银行家》杂志
“2020 年度亚太区
最佳绿色金融交易”



香港品质保证局
“香港可持续发展
金融大奖——
银行界最大规模
单一绿色债券”



绿色
金融债券

超短期
融资券

中期
票据

资产
支持票据

企业债

 国家开发银行
 CIBC
 中国工商银行

工行发售“开市”长江生态保护 主题绿色金融债券

助力长江经济带高质量发展

债券品种：3年期固定利率附息债券（绿债）

债券代码：1902001

募集资金：100.36亿元/美元等值

对应参考收益率：3.0453%

发行日期：12月9日-12月21日（非工作日除外）

兑付日：2022年11月21日

债券募资金投向风险提示：

本行按照人民银行发行的绿色信贷和绿色债券的募集资金使用支持目录要求，重点支持中、下游，主要位于长江经济区和长三角地区核心城市，项目符合国家生态文明标准、水环境要素、生态开发等，投资方向可涉及水利设施和生态修复、10001-21万吨/年，清洁能源发电10001-9万吨/年，新增装机容量130万千瓦，可再生能源发电、环保基础设施、流域和近岸污染治理。

绿色运营

绿色办公

节能降耗

本行积极倡导绿色环保理念，着力推广绿色办公，树立勤俭办行理念，强化节约意识。加大节能减排力度，狠抓能源管控，通过技术升级、设备改造等方式，优化重要耗能设备运行模式，深挖节能空间。坚持开展绿化环保活动，切实改善生态环境，履行社会责任。积极落实节能环保有关政策，做好在京机构碳排放权交易履约工作，践行节能减排承诺，持续推进“绿色银行”建设。



报告期内，本行持续优化以自有车辆为主、网约车等社会化车辆为辅的公务出行保障模式；有效降低车辆能源消耗，车辆综合利用效率稳步提高。

节约粮食、避免浪费 **22** 条措施

聚焦节约型机关建设，教育引导员工强化节能环保意识，创新节能减排机制，通过多种形式深入开展节能降耗宣传工作，树立和践行绿色发展理念，在实际工作中扎实推进落实各项节能措施，严格管理、挖潜降耗。扎实推进节约粮食、避免浪费 22 条措施，发出《节约粮食，从我做起》倡议书。

报告期内，本行嘉定园区数据中心入选工信部、国家发改委、商务部、国管局、银保监会、国家能源局等六部门联合评选的



2020 年度国家绿色数据中心



数据中心嘉定园区始终秉承功能与节能、环保与效率、便利与安全协调统一的理念，将绿色环保落实在规划、设计、建设、运营等数据中心全生命周期。

应用节能技术产品 高标建设绿色中心

在建设阶段优先选用节能、节水、低碳产品，严格把控电能利用效率（PUE）设计值。

坚持精细运营管理 秉承绿色环保理念

在运营阶段对能源和设备使用开展精细化管理，建立起全方面的机房环境监控体系，制定年度能耗压降指标并落实到职能部门。

重视队伍技术积淀 促进行业绿色发展

持续跟踪分析国内外绿色数据中心的建设标准和实践成果，不断探索节能新技术的运用场景。

绿色采购

供应商准入

在准入环节，要求供应商提供



供应商管理

依托本行集中采购供应商信息库进行管理，积极引入优质供应商，优化存量结构

组织开展供应商公开招募，推动品牌优良、技术领先、管理规范

加强信息库供应商入库、分级、风险核查等方面的作用，建立分级审批、集体审议机制，对供应商入库事项进行审查，严把供应商入库关

对供应商进行全面风险排查和评估，及时清理不合格供应商

加强集中采购入围供应商服务履约监督



绿色行动

工银亚洲致力环保公益

工银亚洲将绿色金融理念全面融入发展战略规划，成立了“工银亚洲慈善基金”和“植林优化计划”，持续推行“绿色办公室计划”，携手各界促进香港可持续发展。

“工银亚洲慈善基金”

“植林优化计划”

参与主办绿色金融公益系列讲座

报告期内，本行现代金融研究院与中国人民大学重阳金融研究院、清华大学五道口绿色金融发展研究中心、中央财经大学绿色金融国际研究院共同作为主办单位，在中国金融学会绿色金融专业委员会指导下，组织举办绿色金融公益系列讲座。

分享和推广环境信息披露经验

报告期内，受人民银行邀请，本行现代金融研究院对江西银行、九江银行、赣州银行、上饶银行四家城商行开展金融机构环境信息披露专题培训讲座。截至报告期末，四家银行已全部独立编制了环境信息披露报告，并统一对外披露。



“美丽中国 青春工行在行动”第三季“保护母亲河”plogging 公益活动

世界环境日期间，组织本行青年积极参与保护母亲河活动，开展垃圾分类、抵制污染活动，传播生态文明理念、倡导绿色生活方式。



活动覆盖全国
27个省市自治区

200余个
城市的母亲河流域

全行 7000 余名
青年志愿者参与活动



“保护母亲河”活动



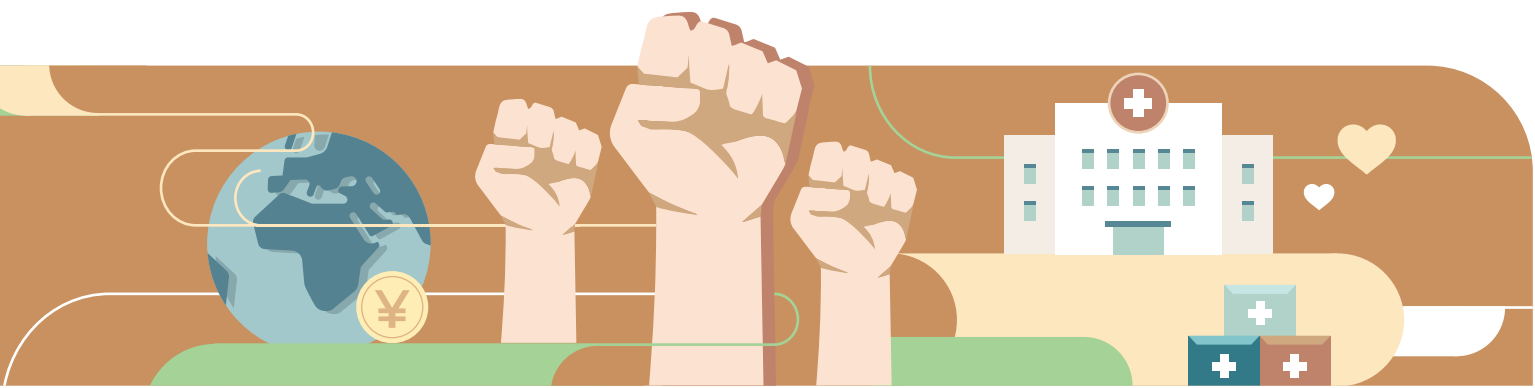
积极推动节能减排技术应用

报告期内，本行数据中心通过风冷、水冷两路冷源负载优化工作、水冷离心机组冷凝器的化学清洗工作，运用免费制冷智能化运行节能技术、机房空调联机节能运行模式，同时严格管理机房的冷 / 热通道隔离等一系列节能措施，节约综合能耗 212.52 万 KWH，相当于减排二氧化碳 2118824KG。





ICBC 全球抗疫进行中……



新冠肺炎疫情是百年来全球发生的最严重的传染病大流行。面对突如其来的疫情，本行积极履行全球企业公民责任，统筹做好疫情防控、金融保障和经营管理各项工作，在全球抗疫斗争中践行大行担当，传递工行温度，共护美好家园。



作为一线分行，本行湖北分行根据总行部署，着力强化省、市、支行“三级联动”和网格化防疫机制，压实属地、单位、部门（条线）、个人（家庭）责任，因时因势调整防疫策略，有序推进差异化复工；完善常态化疫情防控制度，不断筑牢疫情常态化防控屏障。

境内机构疫情防控与复工复产金融服务

组织领导体系

在总行党委和董事会的全力支持下，本行迅速成立应对疫情工作领导小组和工作专班，坚持人民至上、生命至上，先后召开 50 余次会议进行研究部署，各机构逐级成立疫情防控工作组，全面启动应急机制。

应急机制 “六项坚持”	各级机构 “六个责任”	压紧压实 “四方责任”
统一领导	一把手责任	行领导和高管
分级负责	属地责任	部门负责人
及时响应	金融支持责任	处级干部
及时报告	知人善任责任	员工
场所安全	宣传引导责任	
属地救治	员工关爱责任	



疫情期间，深入开展了“战疫先锋、发展先行”活动，

分行 **2851** 名志愿者

下沉到 **758** 个社区、**135** 个村组，坚守防疫一线

并成立 **85** 个金融服务应急小分队，全方位保障金融服务



“疫情不退，我们不退”

湖北鄂州分行 17 名骨干组成“铁军战疫先锋队”，深入澜湖社区，与社区工作人员并肩作战。他们住在行里，奔走社区，为隔离在家的居民提供防疫物资和基本生活保障等服务。



“疫”不容辞逆行而上火神山

针对火神山医院综合金融服务需求，本行湖北分行第一时间组建重点金融服务专班，启动应急服务预案，24 小时内为其开立账户及网银，并随时响应院方现金支取、账户调整、补贴代发等各类金融需求。专班持续跟进服务 1 个月，为医院运转及 1400 余名医护人员和工作人员提供高效暖心金融服务。



应急金融服务

科技赋能助力疫情防控



加快柜面服务向线上的迁移

全面放开个人手机银行、网上银行线上小额支付系统业务限额；提升第三方快捷支付限额；启动企业网上银行、手机银行节假日应急服务预案；推出“工银 e 钱包”线上薪酬服务模式。全线上薪酬服务累计代发单位 1365 个，服务客户 78 万户，办理代发业务笔数 232 万笔，代发金额 17 亿元。



丰富“经营快贷”系列产品体系

线上信用类贷款有效覆盖小微企业生产经营各环节：为疫情防控重点保障企业提供“抗疫贷”，银税互动推出“税务贷”，联合国家电网推出“电 e 贷”，为受疫情影响小微企业提供“租金贷”。截至报告期末，“经营快贷”系列产品已为近 110 万户小微企业主动类授信超过 8500 亿元，业务余额超过 1000 亿元、较上期末增长超 200%。



建立线上便民惠民利民场景

联合支付宝等平台开展“安全在家、工助生活无忧”三方支付绑卡活动，包括“在家买、在家看、在家充、在家缴、在家绑”五项内容。联合多家全国性主流生鲜电商及 11 家区域化生鲜配送企业，开展“安心云购，送菜上门”三方支付绑卡活动，提供便民服务。

特殊地区、特殊客群应急保障服务

湖北分行

支持重点企业疫情防控债发行。某医药集团是全国最大的医药流通民营企业，疫情期间承担着武汉市医疗物资采购、质量保证、物流运输储备等任务。湖北分行成立服务专班，于 2020 年 2 月初成功独家主承销该公司超短期融资券（疫情防控债），金额 10 亿元，期限 270 天，票面利率 2.9%。这是国有大行主承销的全国首单疫情防控债，发行价创客户近三年最低利率，有效降低了其抗疫融资成本。

大连分行

倾力保障疫情防控紧急金融需求。作为大连市中央财政新型冠状病毒肺炎疫情防控资金紧急拨付唯一银行通道，本行大连分行启动紧急流程，专人登门服务，2 小时内完成大连市三家定点收治、隔离治疗医院的资金支付；简化财政部门捐款专户及防疫资金贷款账户开户核准流程；开设绿色通道，高效完成大连集中救治中心项目贷款的审批及款项发放，为救治中心快速建成、打赢疫情防控攻坚战赢得宝贵时间。

广东分行

全力支持“菜篮子”稳产保供。某食品集团是国内农业产业化重点龙头企业、全国最大的肉鸡及肉猪生产企业，2019 年度肉猪销售规模居全国第一、亚洲第一、世界第二。本行广东分行及时跟进企业防疫贷款需求，短时间内以优惠利率发放 10.8 亿元专项贷款，有效支持企业生产一线持续运转，及时满足了 2 万余个合作农户生猪、家禽养殖中的饲料需求，为特殊时期“菜篮子”持续稳定供应贡献工行力量。

复工复产金融服务

“春润”行动

- 保障大企业供应链可持续，中小企业资金链不中断



对重点支持复工复产 7 批次、45 家集团及其下属 485 户成员企业提供全口径融资逾

9000 亿元

其中贷款投放约

4700 亿元

- 金融支持湖北复工复产

本行与湖北省政府签署《金融支持湖北复工复产暨推进经济社会高质量发展战略合作协议》。报告期内，本行累计向协议约定的湖北省重点领域建设发展提供各类融资超过 2700 亿元，为逾 3500 户各类企业办理贷款延期还本付息和计息周期调整。



本行与湖北省政府签署战略合作协议

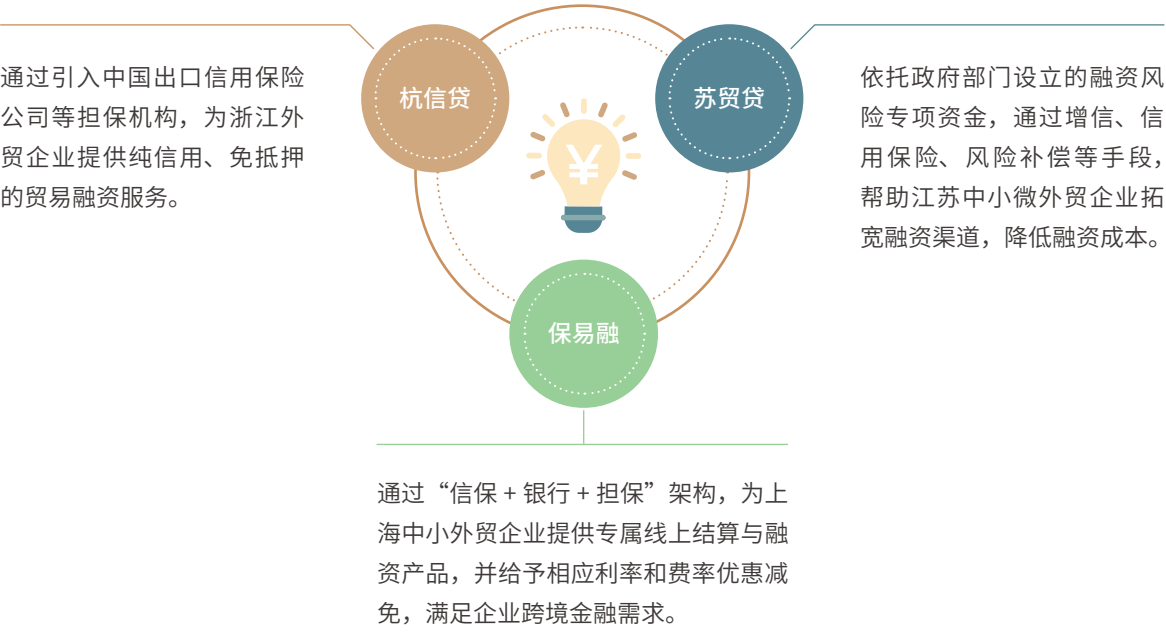
“春融”行动

- 促进外贸、外资及产业链稳定，助力双循环新发展格局

着力优化十类金融服务：

专项融资规模	多元化融资服务	国际结算服务	跨境人民币金融服务	单证及贸易金融专业咨询
全球供应链服务	线上跨境金融服务	全球金融市场服务	全球现金管理服务	线上全球招商服务

• 属地化“春融”满足多元化需求



延本延息政策

疫情无情人有情。对受疫情影响暂时遇到困难的企业尤其是中小微企业，本行认真落实国家有关要求，按照市场化、法治化的原则，根据企业延期还本申请，结合企业受疫情影响情况和经营状况，通过展期、续

贷等方式，对符合条件的贷款实施阶段性延期还本付息，贷款涉及担保的，按商业原则保持有效担保安排或提供替代安排，合理支持企业渡过疫情难关。

本行加大涉疫群体个人信贷保障力度，为疫情期间不便还款的抗疫工作者、患者及其家属等群体提供不计逾期、不收罚息、不报征信等服务，并对受疫情影响的个人经营贷款合理调整还款期限，有效缓解客户还款压力。此外，本行主动落实监管精神，实施个人业务减费让利，涵盖个人账户年费、异地 ATM 取现手续费、借记卡转账汇款手续费、工银信使服务等。

本行加强对“延期还本付息”客户的持续监督管理，建立专项台账，加强客户现金流的监测与管控，密切关注贷款质量变化，注重风险分析和逻辑合理性判断，对可能出现的风险提前做好预案，有效防控信贷风险。



软件开发中心员工抗疫绘画作品之“致敬每一个战‘疫’的你”

抗疫特殊金融安排

工银投资

工银投资联合本行北京分行和湖北分行，设立支持疫情防控专项基金 20 亿元。基金主要投资于湖北等疫情严重地区和北京等重点防控地区，重点支持医药和医疗器械生产流通，与疫情防控相关的信息技术、制造业、物流运输、环保产业、生活必需品保障，以及防疫体系建设相关领域的企业。报告期内，基金以股权投资形式，为湖北、北京等地 9 家疫情防控重点企业办理市场化债转股业务合计 16.8 亿元。

工银租赁

工银租赁迅速启动应急预案，积极梳理对接医疗医药卫生领域重点客户的金融需求，开通绿色审批通道，一周内完成北京市和河北省两家急救中心和医院合计 5300 万元融资业务的报审和投放，支持其购置防疫急需的医疗设备。针对交通运输企业战“疫”资金周转需求，工银租赁深入研判企业经营痛点，针对企业资金压力精准施策，高效为武汉某大型交通运输企业投放 22 亿元融资租赁款，有效支持区域疫情防控和社会经济发展。

工银安盛

工银安盛第一时间启动公司 95359 客服热线 7*24 小时运行，开辟专题咨询板块，并通过公司官微、“满 e 保” APP 等网络客服渠道，及时受理客户对疫情的咨询和理赔报案申请。组织理赔审核骨干人员建立专家团队，简化审核流程，客户申请理赔无需提供纸质材料，可通过拍照方式实现全电子理赔，线上线渠道联动，有效提高业务处理效率。

“护医天使”致敬一线医护人员

疫情期间，工银安盛为湖北地区疫情防控一线医护人员免费提供“护医天使”专属人身保险，保额 100 万元 / 人，如感染新冠肺炎，住院治疗期间可获补助金 300 元 / 人 / 天。湖北分公司还专门成立“护医天使”联络小组，积极与各级卫健委及各主要医院联系，共与湖北省内 242 家医院完成对接，真正做到应赔尽赔、应赔快赔，以实际行动向抗击疫情的白衣天使致敬。



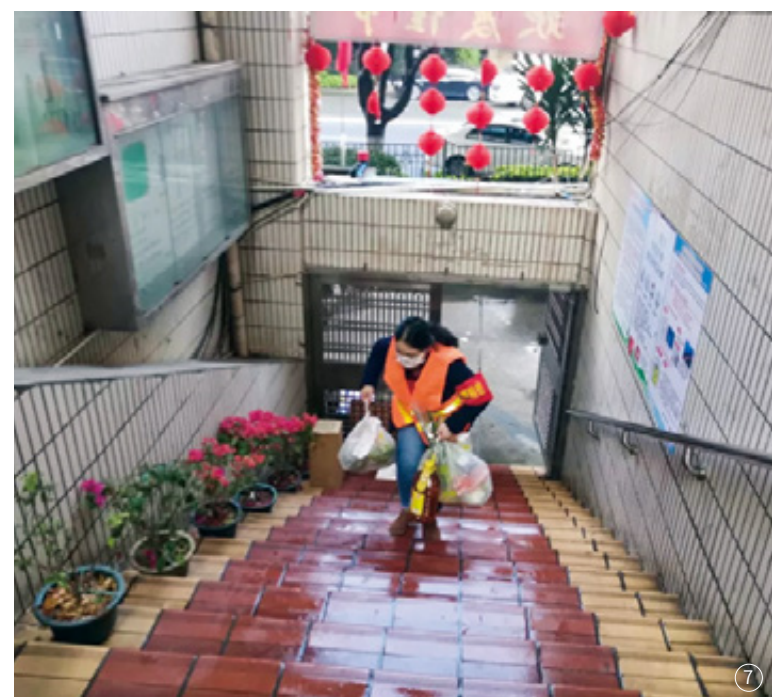
“重疾先赔”打造“有温度的理赔”

报告期内，工银安盛创新推出“重疾先赔”服务，通过住院期间确诊重疾即可获赔、上门慰问温馨探访等举措，体现保险理赔的工行“温度”。该服务已覆盖 30 万余名个人客户，完成赔付 316 例，受到广泛好评。



先进集体与个人

没有从天而降的英雄，只有挺身而出的凡人。在疫情面前，本行员工坚守岗位，自觉奋战在疫情防控的各条战线，尽己所能贡献点滴力量，传递工行温暖与爱心。



1. 陕西铜川分行员工参加当地应急救援中心志愿服务
2. 福建南平浦城支行员工作为志愿者在国道卡口参与夜间值守工作
3. 甘肃分行组织开展无偿献血缓解兰州市供血紧张
4. 浙江杭州庆春路支行应急服务小分队疫情期间每日专人上门为医院提供现金清算封包服务
5. 山东淄博博山支行员工与当地“蓝天救援队”共同奋战在抗疫一线
6. 西藏分行驻阿里地区革吉县森布村第九批驻村工作队帮助藏族牧民春季转场，保障防疫生产两不误
7. 厦门江头支行员工参加社区志愿服务为行动不便住户配送粮油果蔬
8. 广西分行员工抗疫书法作品之“战疫”
9. 山西分行员工战疫篆刻作品之“同舟共濟”

境外机构持续抗击疫情

境外疫情形势

新冠肺炎疫情大流行导致的全球公共卫生危机是 21 世纪以来人类社会面临的最严峻挑战之一。截至报告期末，中国境外 214 个国家和地区累计新冠确诊病例超过 8300 万例，累计死亡病例超过 180 万例。

境外机构抗疫行动

境外驰援境内

本行境外机构筹措防疫物资驰运回国，其中包括体外膜肺氧合设备（ECMO）、呼吸机、重症监护仪等紧缺医疗仪器。各境外机构还建立捐款绿色通道，通过免收捐款、防疫专用款项汇款手续费等措施，全力支持境内疫情防控。



工银墨西哥



东京分行



科威特分行

境外抗疫和管理工作

本行召开多次专题会议研究部署境外疫情防控，细化责任落实与工作安排，持续完善涵盖一行一策、对口支援、区域协同“点线面结合”的立体化防控机制。报告期内，本行境外机构未发生聚集性感染事件，境外业务保持平稳运营。

加强统筹。坚持境外防控和境内防控相衔接、疫情防控和经营管理相协调，并积极服务境内复工复产、稳外贸稳外资。发动 22 家境内分行，建立覆盖全部境外机构的“一省对数国”对口支援机制，报告期内，境内分行累计为境外机构采购寄送防疫物资 70 余万件。

一行一策。实施分类管理并动态监测调整，制定相应工作预案，形成应急响应和常态化防控相结合的工作机制。

确保业务连续性不中断。妥善做好持续性运营安排，提前制定备份和支持计划，针对极端情况制定预案。

关心关爱员工。竭力为员工提供安全的工作生活环境，全力保障境外机构员工防护设备和防疫用品需要。

加强风险管理。进一步增强全面风险管理的预见性和敏锐性，分门别类提出风险防控措施。

从紧从严管理办公和营业场所。结合所在国家和地区疫情防控要求，实施精细化排班、远程办公等措施，减少人员聚集。

积极履行社会责任。疫情严重国家和地区的境外机构在授权范围内，积极为当地抗击疫情提供帮助。



时任监事长杨国中出席境外机构疫情防控工作会

境外机构多措并举保障员工健康安全

工银欧洲

工银欧洲优先保障员工防疫物资，制定员工及随任家属救治预案，并为所有员工办理补充医疗保险，覆盖新冠病毒检测和治疗费用。实行按区分组、轮流采购措施，确保员工及家属居家健康与安全。成立“在卢单身同事防疫互助组”，关注独居外派员工的健康和安全状况。组织员工及家属参与总行和境内分行组织的防疫主题讲座，畅通沟通渠道，缓解员工防疫焦虑情绪。

工银加拿大

工银加拿大疫情期间多次向员工发布疫情处理指南，明确具体要求，强调居家观察标准和措施，通过邮件、社交媒体等途径及时通报疫情，普及卫生防疫知识。优先为一线员工配备口罩、酒精棉、免洗洗手液等物资，并在主要办公场所按需配置消毒喷雾、消毒纸巾等防护用品。及时启动异地办公、轮班办公，通过降低人员密度的方式降低交叉感染风险。

纽约分行

纽约分行多措并举缓解疫情期间员工心理压力。管理层通过线上全体员工会议、定期发布总经理信等方式，及时传达总行关爱，解答员工疑惑。举办美国区域线上年晚会、摄影比赛，增强员工参与感，缓解员工焦虑。联动境内分行举办多场抗疫及健康专业讲座。提供心理咨询信息和心理测试，外派员工及家属可通过微信和电话与国内心理医生一对一心理咨询疏导。



本行董事长陈四清与境外机构员工及家属座谈



境外机构做好员工防护工作



境外机构支持当地抗疫

向 38 个国家和地区卫生医疗机构、慈善组织捐赠防疫物资合计超过
230 万件

款物累计折合人民币超过
2000 万元

邀请境内 38 家医院的一线抗疫专家，开展线上防疫咨询讲座
30 场

覆盖全部境外机构所在国家和地区，包括驻在国使领馆、客户、华人华侨、留学生等在内超过
4400 人次
参加讲座



工银亚洲

工银亚洲捐赠 100 万港币，联同其他企业及个人，在港开设首家非官营口罩工厂，设立香港首条本地口罩生产线，并将生产出的口罩免费派发给本地长者、有需要的前线工友及基层弱势群体。实施多层次企业及个人纾困计划，包括企业网上银行进出口发票融资纾困优惠，为中小企业及贸易融资灵活提供还款计划调整，豁免抗疫人员信用卡费用，的士、小巴、非专利巴士客户“还息不还本”纾缓措施等。



万象分行 向老挝卫生部捐赠 15 万只医用外科口罩和 2 台核酸分析仪



工银澳门

推出 50 亿澳门元贷款计划驰援澳门中小企业



● 迪拜分行 向在阿联酋的中国留学生送上防疫“爱心包”



● 马德里分行 向当地医院捐赠物资

● 美国机构

纽约分行采购 10 万只具有美国 FDA 认证的 N95 医用口罩，捐赠给皇后区和布鲁克林地区两家医院。工银美国加州区域机构作为当地中资企业协会会长单位，积极动员会员企业参与社区抗疫，并主动捐赠 7 箱当地紧缺的杜邦防护服。



● 工银新西兰 中外员工携手抗疫

支持南非标准银行抗击疫情



标准银行集团是非洲最大的商业银行，分支机构覆盖非洲 20 个国家。作为其单一最大股东，本行与标银集团建立了密切的战略合作与协作关系。疫情在南非及非洲各国发生以来，本行在保持两行高层密切沟通的同时，积极协助标银集团订购或捐赠各类急需的抗疫物资，并主动编制本行抗疫举措汇编分享给标银集团，涵盖顶层安排、业务经营、风险管理、运营保障、人员管理等各个方面。两行还多次召开疫情防控交流电话会和视频会，及时交流抗疫最新进展与经验。



本行非洲代表处捐赠防疫物资

标银集团也高度关注客户、员工及合作伙伴安全，全力响应和配合非洲各国抗疫政策，坚持向南非及机构所在非洲国家提供各种基本银行业务，保障涉及民生的金融服务正常运行。为表达对中国人民抗击疫情的支持，标银集团发起“穿红衣 挺中国”活动，多个机构数千名员工积极参加。



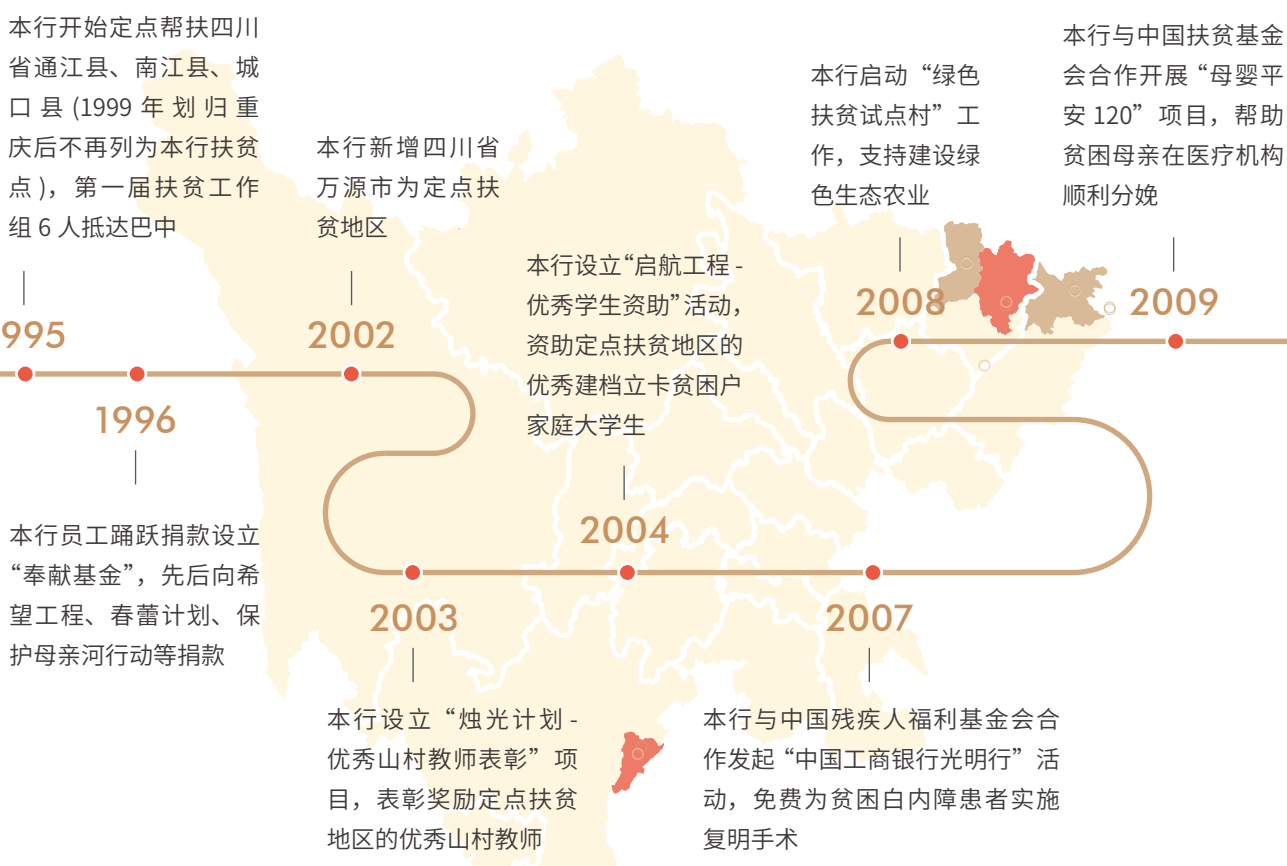
标银集团“穿红衣、挺中国”活动

工行扶贫历程回顾及四川定点扶贫四县市成果

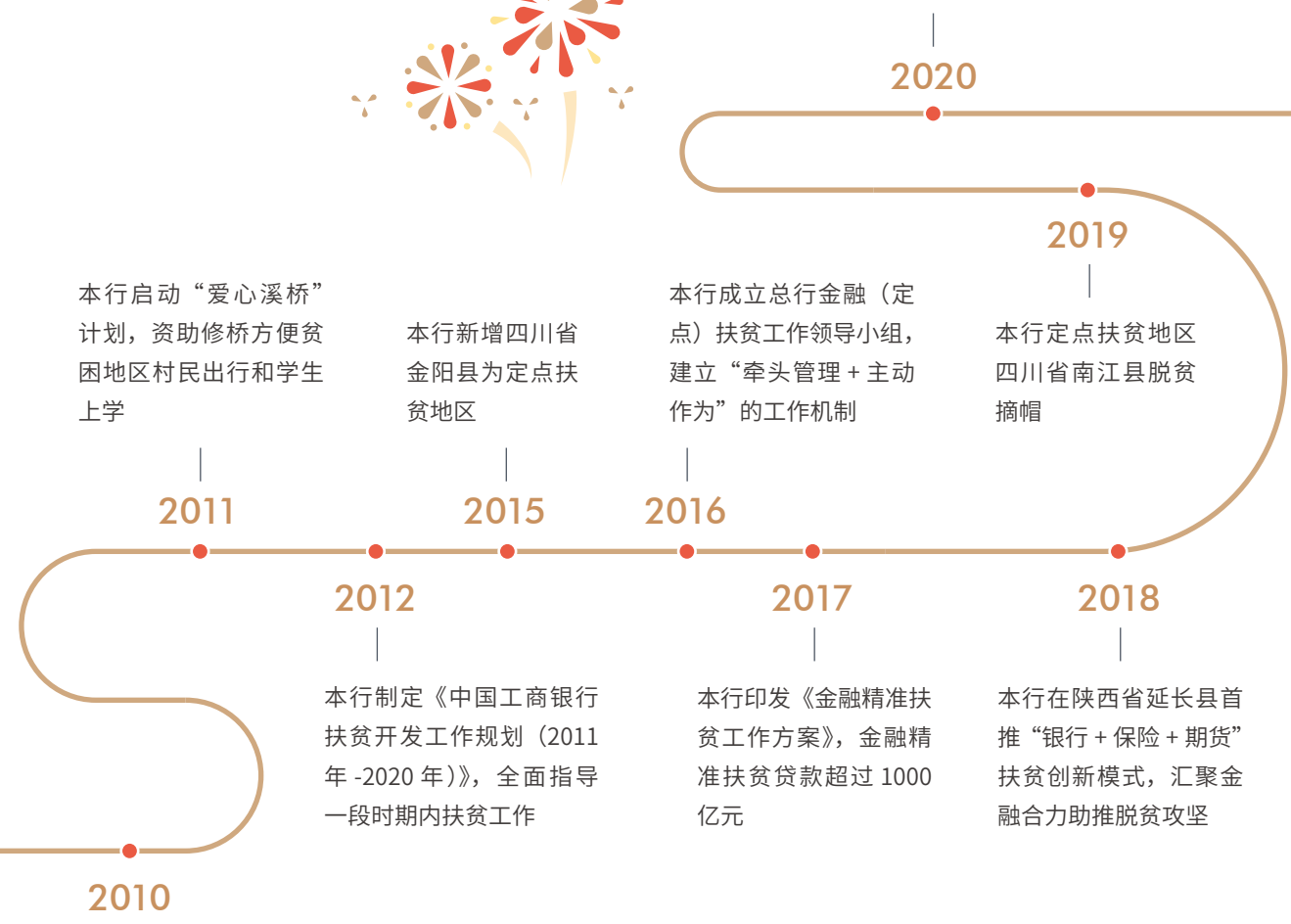
扶贫历程回顾

本行始终坚决履行助力脱贫攻坚这一重要的社会责任，自 1995 年开展定点扶贫工作起，26 年来持续完善扶贫工作机制，丰富扶贫支援手段，动员凝聚各方帮扶合力，不断加大金融支持和精准扶贫力度，探索走出一条工行特色扶贫之路，为打赢脱贫攻坚战交出一份成色十足的“工行答卷”。

砥砺前行工行扶贫之路



本行定点扶贫地区四川省通江县、金阳县、万源市脱贫摘帽，
本行定点帮扶县市全部脱贫摘帽



定点扶贫成果

本行切实承担定点扶贫工作使命，坚持真金白银投入，真抓实干推进，真心诚意付出，有力帮扶四川省通江县、南江县、万源市和金阳县如期脱贫摘帽，工作成效收到上级单位的嘉奖、当地民众的肯定和社会各界的好评。



本行董事长陈四清深入四川省金阳县调研慰问

提高工作重视，加强组织推动

本行将定点扶贫工作作为全行的“一号工程”和“一把手工程”，成立了由总行党委书记任组长，党委委员、高管任副组长的金融（定点）扶贫工作领导小组。2020 年，总行党委先后召开扶贫专题会议 5 次，党委书记、党委委员先后赴四川调研扶贫工作。

统筹“出资 + 出力”，汇聚扶贫能量

近 5 年先后派出 9 名处级干部分管或协管扶贫工作，派出 17 名干部充实第一线的扶贫力量。

完善工作机制，出台配套政策

本行研究制定《“十三五”时期定点扶贫工作规划》《关于全面做好金融支持扶贫工作的意见》等制度办法，确定了“地方所需、工行所能”的帮扶原则和“统筹四县、突出金阳”的“3+1”工作思路，持续完善定点扶贫工作配套政策。

坚持“实干 + 创新”，丰富扶贫手段

本行持续加大定点扶贫地区金融供给和金融创新，在当地累计投放精准扶贫贷款 6.4 亿元（截至 2020 年 9 月末），有力支持了巴万高速、凉山风电、万源中心医院等一批民生重点项目，通过设立四川金阳支行提升深度贫困县的金融服务能力，推出“椒芋贷”“致富创业贷”等具有地域特色的金融产品，联合当地政府设立风险补偿基金。



本行举办四川金阳支行“云”开业仪式暨支持金阳脱贫攻坚视频会议

深化“扶贫 + 扶智”，夯实脱贫基础

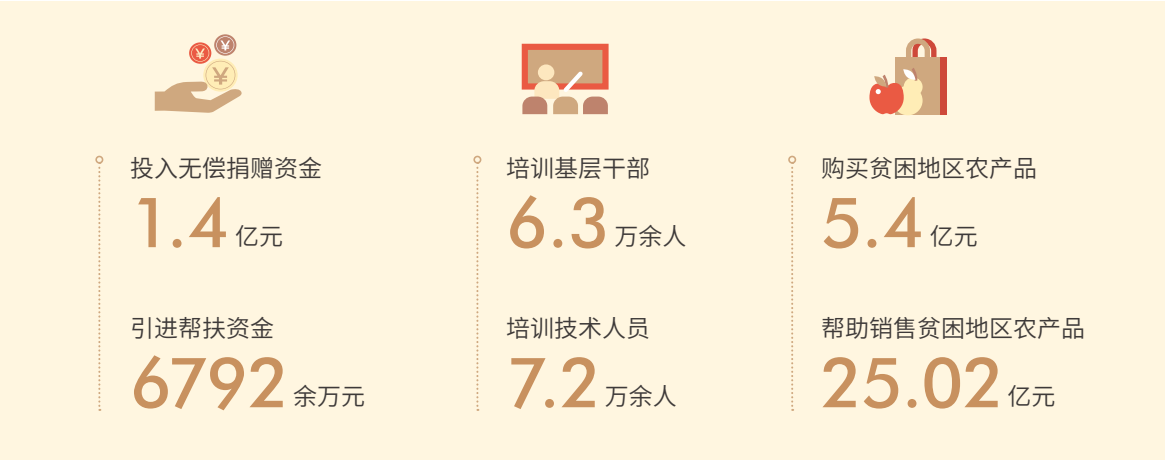
本行在定点扶贫地区捐建希望小学、培训和表彰优秀乡村教师、资助贫困大学新生顺利入学、帮助培训基层干部和技术人员，通过贫困家庭大学生专项招聘计划累计招聘贫困大学生 1800 余名到本行工作。



本行派驻四川省万源市旧院镇大伦坎村的扶贫工作队帮助村民春耕插秧



时任监事长杨国中在四川省南江县考察黄羊产业扶贫项目。本行自 2016 年以来在南江县实施该项目，“借羊还羊”模式被联合国粮农组织评选为“全球减贫最佳案例”。



2020 年扶贫成果展示

在开展四县（市）定点扶贫工作的同时，本行坚持扶贫工作“一盘棋”的工作部署，综合运用金融扶贫、产业扶贫、就业扶贫、卫生扶贫、教育扶贫等扶贫方式，全力为国家级贫困县等贫困地区的脱贫攻坚事业贡献力量。

金融扶贫

本行在风险可控的前提下，持续优化金融扶贫配套信贷政策，向贫困地区、贫困人口倾斜信贷资源，发挥金融资金撬动作用，创新扶贫金融产品和服务，为相关信贷项目提供有力金融支持。



报告期末，
精准扶贫贷款余额
2006.57 亿元



本行首笔线上扶贫小额贷落地

报告期内，本行首笔线上扶贫小额贷业务在吉林长春分行顺利落地。该业务通过全线上操作大幅提升了客户体验，丰富了线上普惠融资业务场景。这是本行运用金融科技手段开展精准扶贫的有益尝试，为金融扶贫工作开创了新途径。

产业扶贫



本行革新产业帮扶模式，在提供信贷资金基础上，实践创新“融资 - 生产 - 撮合 - 销售”全链条产业扶贫模式，推动建立以银行为核心的“扶贫联盟”，积极构建“银行 + 产业基地 + 贫困户”“银行 + 新型农业经营主体 + 贫困户”等组合式扶贫模式，持续培育可持续发展的特色产业。



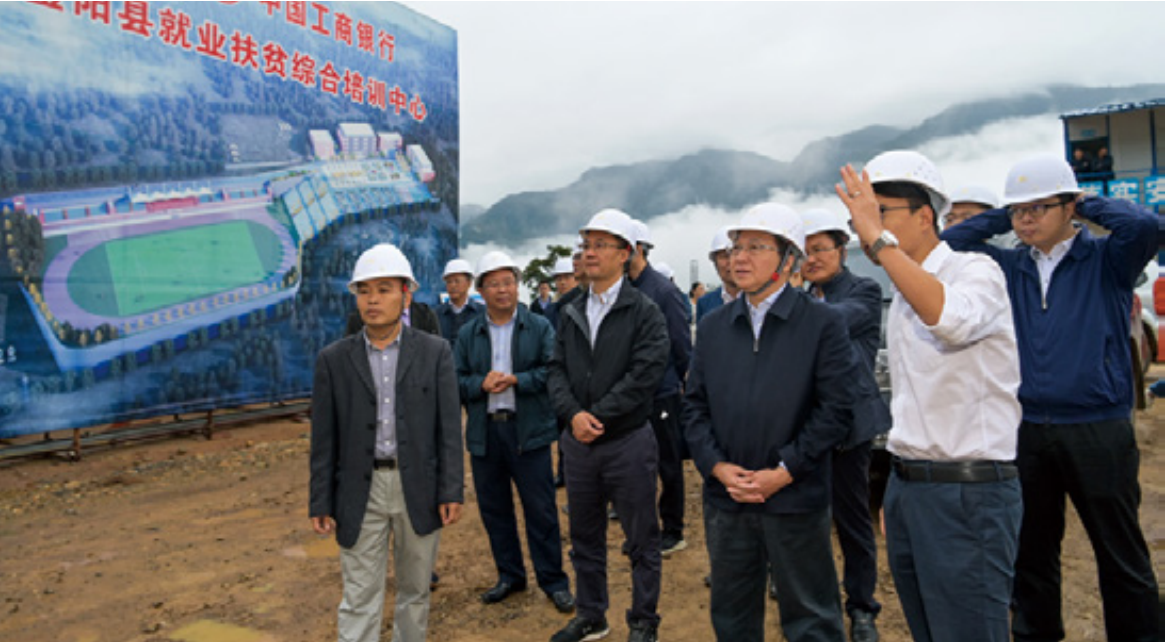
本行贵州分行推出“扶贫产业贷”支持当地刺梨产业发展

本行贵州分行与相关政府部门、担保公司密切合作，依托“平台公司 + 村级合作社 + 基地 + 农户”的刺梨产业发展模式，创新推出“扶贫产业贷”产品，汇聚金融力量积极支持当地刺梨产业发展，实现产业支撑与产业链上贫困户精准全覆盖。

就业扶贫



报告期内，本行持续加大就业扶贫力度，继续通过贫困大学生专项招聘、支持就业培训等方式，帮助贫困户通过稳定就业实现长期脱贫。



本行董事长陈四清视察本行援建的四川省金阳县就业扶贫综合培训中心项目

卫生扶贫

报告期内，本行帮助贫困地区完善医疗基础设施，培训医务人员，联合专业机构为免费为贫困学生提供治疗，积极支持贫困地区抗击新冠疫情并持续提升医疗服务水平。

时任党委副书记、监事长杨国中在四川省巴市中心医院为“工商银行健康快车眼科中心”揭牌



教育扶贫

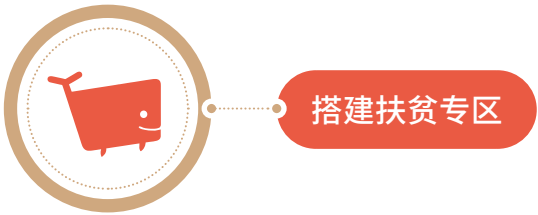
本行秉承“扶贫先扶智”理念，通过资助优秀山村教师和优秀贫困大学生，开展贫困学生结对帮扶，捐资援建贫困地区教育设施，选派员工参与贫困地区支教等方式，加大力度协调更多资源投入教育扶贫领域。

孩子们在本行子公司工银安盛援建的“爱立方”爱心图书室认真阅读



电商扶贫

本行在自营“融e购”平台搭建扶贫专区，通过减费让利、定向优惠、主题促销等措施打通贫困地区特色产品和资源销售渠道。



报告期内，
累计发展扶贫商户
4300户
覆盖 22 个省市区
701 个国家级贫困县
上线扶贫商品
8.7 万件
较期初增长
28%

本行“融e购”平台的2020年“茶e有道”春茶扶贫采购节促销海报



消费扶贫

本行倡导“买就是帮，多买就是多帮”的消费扶贫理念，积极发动本行机构和本行员工购买贫困地区产品，并协助向社会各界推广销售。报告期内，本行组织开展消费扶贫“春暖行动”“金秋行动”，全行消费扶贫金额超过 30 亿元。

本行厦门分行在消费扶贫“金秋行动”期间推广销售扶贫产品



跨境联动扶贫

本行充分发挥“国际视野，全球经营”优势，积极协调争取境外扶贫资源开展跨境联动扶贫。报告期内，本行为贫困地区引入境外捐赠资金 456.42 万元，组织境外机构向定点帮扶县市企业提供 1 亿元融资支持，为贫困地区搭建国际招商引资对接平台，对外积极宣传扶贫工作成效，推动境外公益资源投入贫困地区。

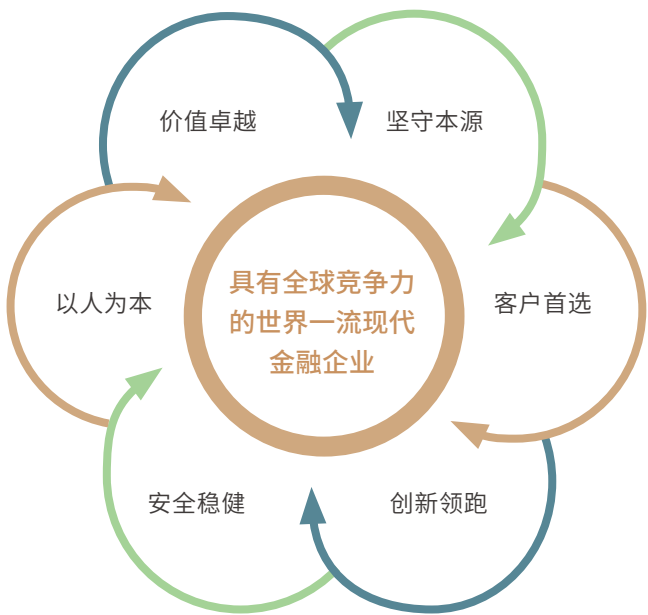
本行境外机构员工通过视频连线方式为贫困地区小学生开展“空中英语课堂”教学活动



社会责任管理

社会责任内涵

“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。



社会责任沟通

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。



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

- 每年发布社会责任报告
- 定期发布业绩报告



定期沟通



专项沟通

- 召开职工代表大会、员工沟通会
- 路演与反向路演
- 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



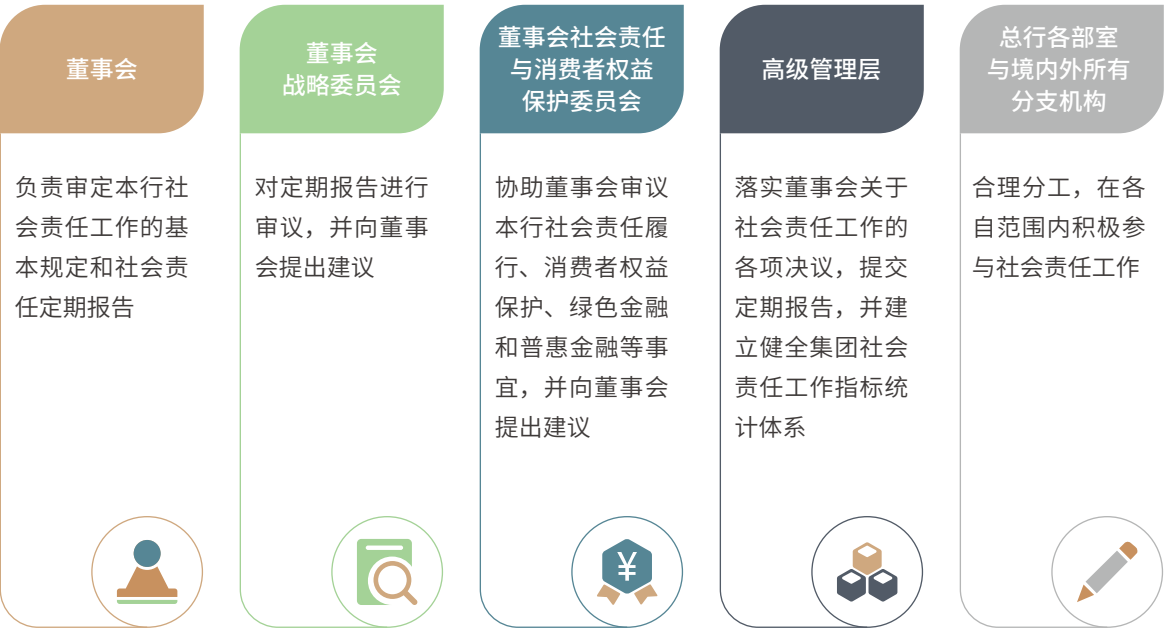
国际交流

董事会在 ESG 管理中的领导作用和主要举措

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，不断强化董事会在 ESG 管理过程中的领导作用。

报告期内，本行持续加强董事会对社会责任工作的领导及监督，定期向董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会汇报全行社会责任工作情况，并提交相关议案。

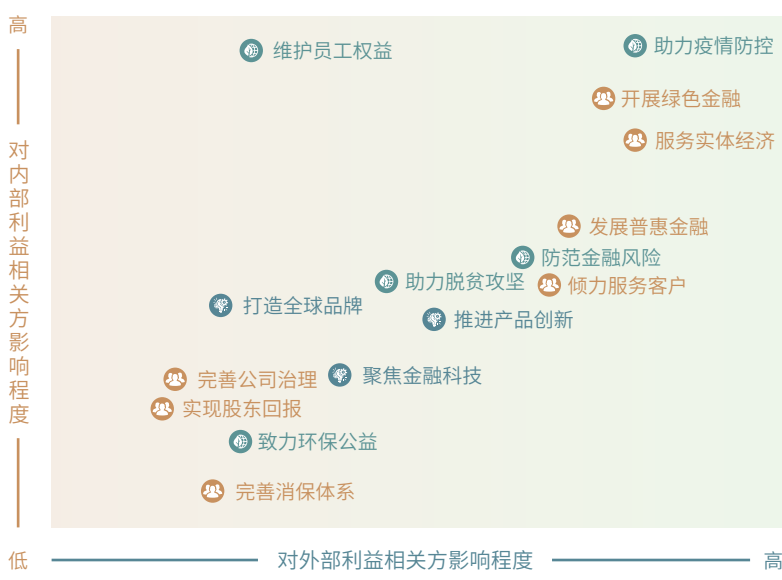
社会责任管理架构



报告期内，本行进一步加强管理层对绿色金融工作统筹领导及协调推动，在原信用风险委员会承担绿色金融政策审议及协调的基础上，于总行管理层设立绿色金融委员会，进一步加强对绿色金融工作统筹领导及协调推动。

实质性分析

为提高报告的针对性和回应性，报告期内，本行以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，构建实质性分析调查问卷，对客户、投资者 / 股东、监管机构、集团员工、合作伙伴 / 供应商、同业、公众、媒体、CSR 专家等进行了访谈，根据调查结果确定可持续发展核心议题。



利益相关者沟通

报告期内，为减少信息不对称，保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，积极履行信息披露义务，稳步推进自愿性信息披露，主动对公司战略制定、业务发展规划、风险管理、绿色信贷、国际化和综合化发展等境内外投资者和资本市场重点关注事项进行自愿披露。

本行通过媒体、官方网站、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，不断加强与投资者和利益相关者的沟通与交流。



社会责任绩效

经济绩效

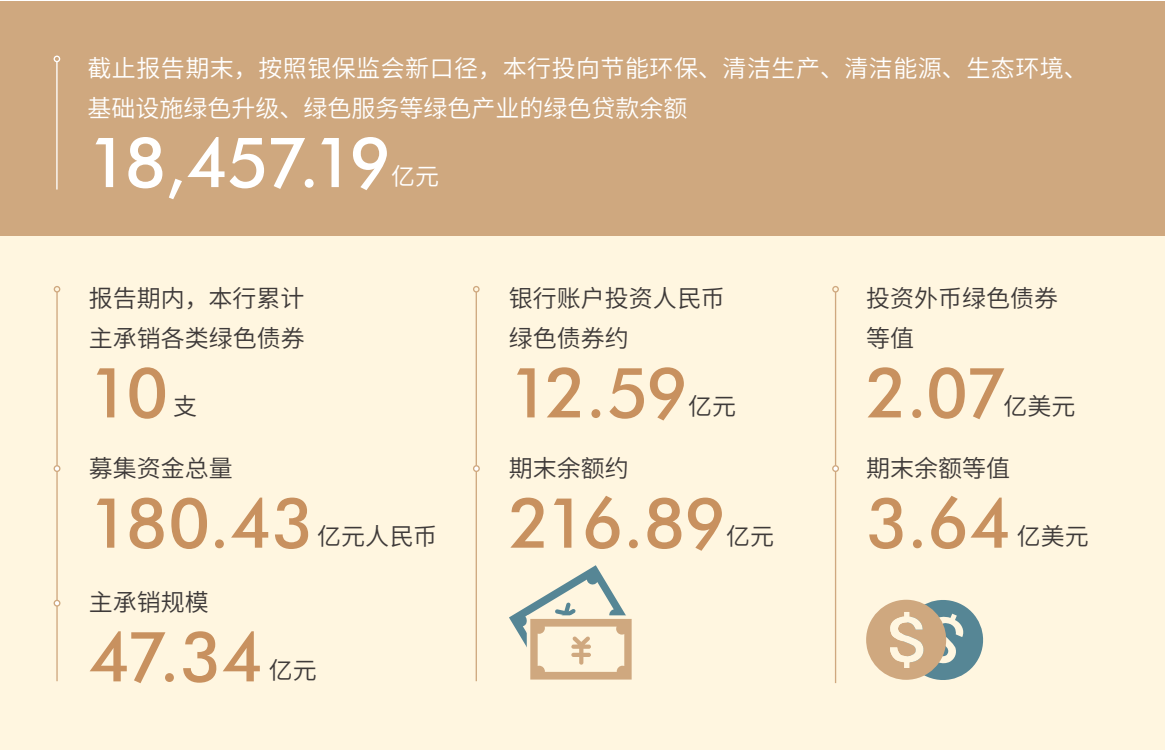
经营指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
资产总额	亿元	333,450.58	301,094.36	276,995.40
客户贷款及垫款总额	亿元	186,243.08	167,613.19	154,199.05
客户存款	亿元	251,347.26	229,776.55	214,089.34
营业收入	亿元	8,000.75	7,760.02	7,251.21
净利润	亿元	3,176.85	3,133.61	2,987.23
基本每股收益	元	0.86	0.86	0.82
现金分红	亿元	948.04	936.64	893.15
纳税总额	亿元	1,461.73	1,309.27	1,207.06
平均总资产回报率	%	1.00	1.08	1.11
加权平均权益回报率	%	11.95	13.05	13.79
不良贷款率	%	1.58	1.43	1.52
不良贷款余额	亿元	2,940	2,402	2,351
拨备覆盖率	%	180.68	199.32	175.76
资本充足率	%	16.88	16.77	15.39
核心一级资本充足率	%	13.18	13.20	12.98

注：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



环境绩效

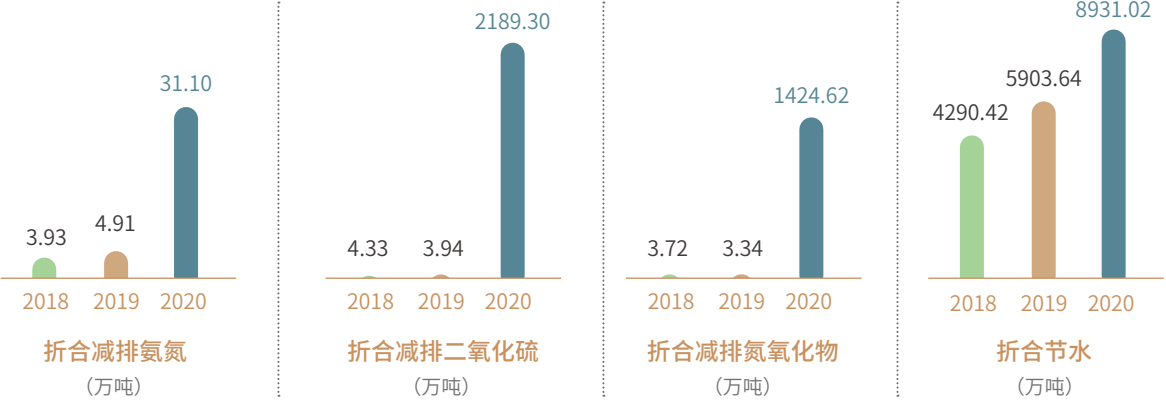
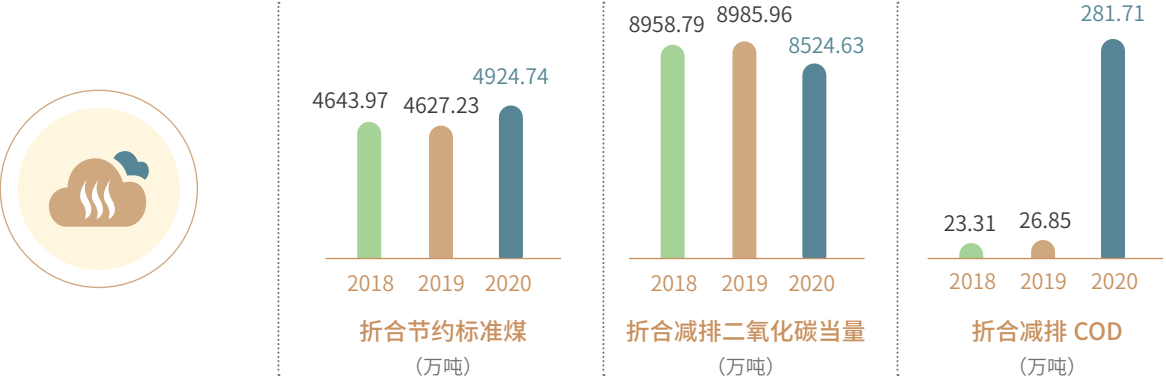
本行将加强绿色金融建设作为长期坚持的重要战略，从政策制度、管理流程、业务创新、自身表现等各个方面，全面推进绿色金融建设，积极支持绿色产业发展，加强环境和社会风险防控，持续推进低碳运营，实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升。每三年制定中期绿色金融发展规划，积极打造多元化绿色金融服务体系，通过财务顾问、债券承销、项目贷款、租赁 + 保理、理财投资、产业基金等多种方式对绿色经济进行全产品、全方位支持。同时，坚守环保底线，将环境与社会风险及气候风险评估要求嵌入投融资审批和管理的各个环节，全流程执行绿色环保一票否决制。



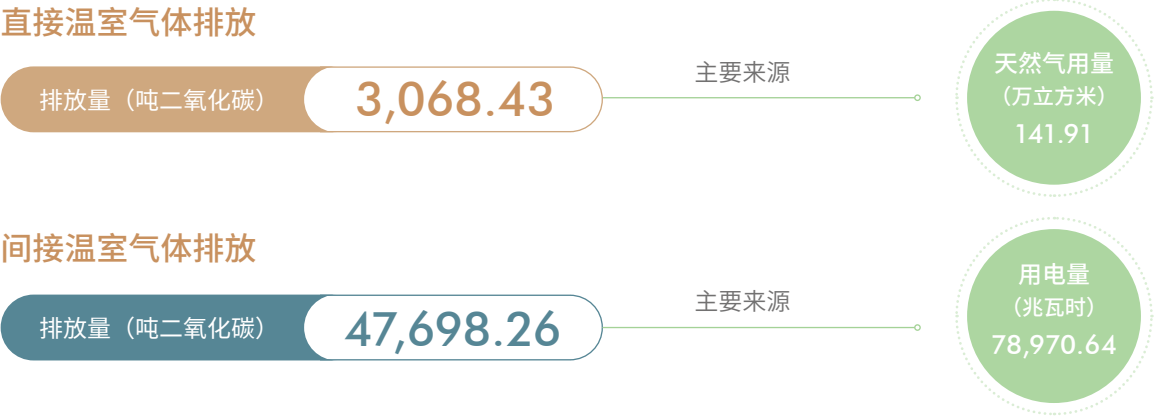
环境领域主要指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
境内绿色信贷余额	亿元	18,457.19	13,508.38	12,377.58
境内电子银行业务量占比	%	98.70	98.10	97.70
办公用纸量（本行总部）	百万张	8.86	10.26	8.72
办公耗电量（本行总部、幼儿园）	千瓦时	17,290,357	19,667,324	18,394,080
办公耗水量（本行总部、幼儿园）	吨	125,103	177,550	172,377
公务用车耗油量（本行总部）	升	57,339	67,796	76,699

注：境内绿色信贷余额适用中国银保监会节能环保项目与服务统计口径

绿色信贷温室气体减排图



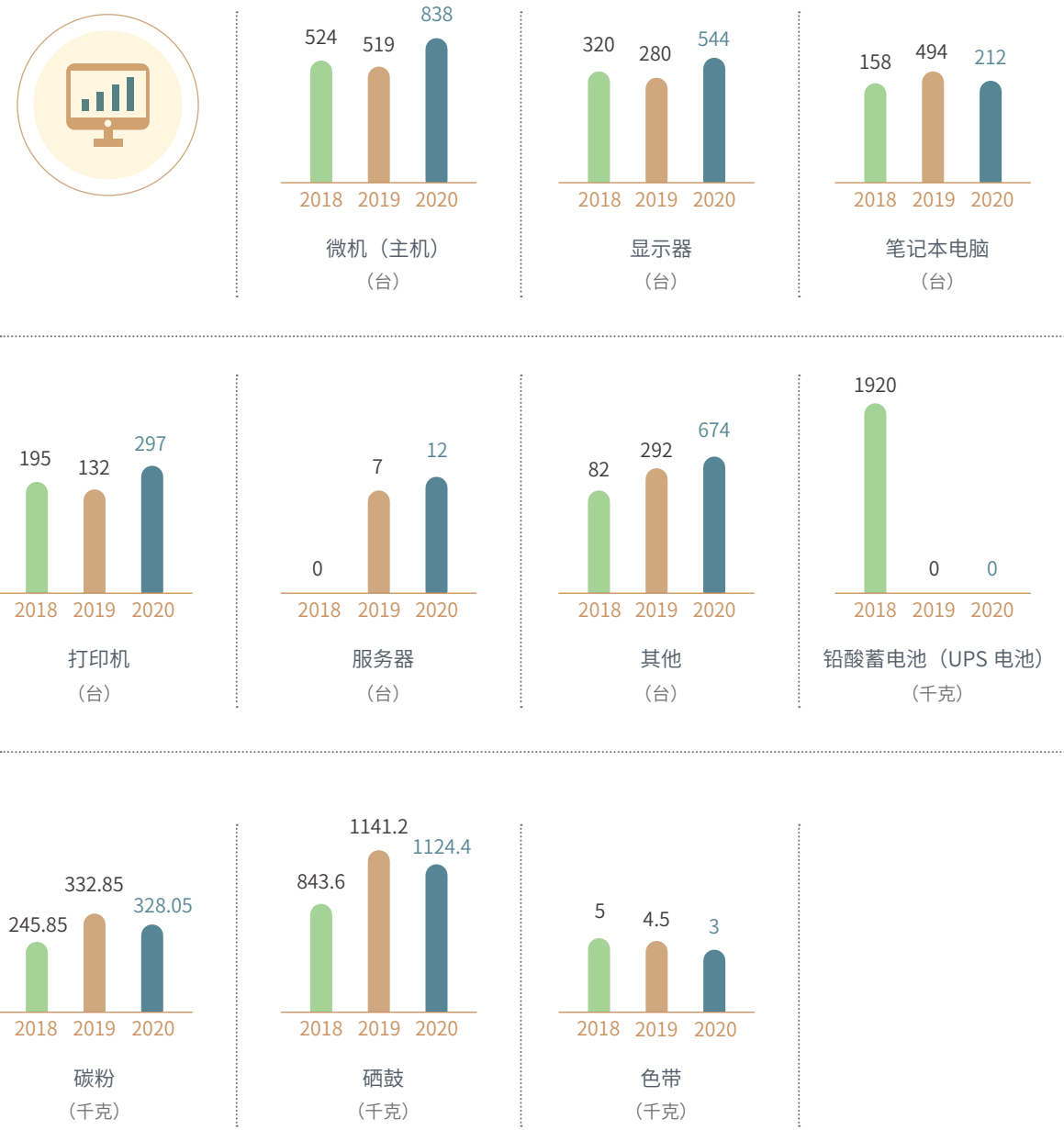
总行在京机构温室气体排放图



注：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。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。

废弃物统计：电子信息产品

本行规范电子产品报废流程，以保证电子废弃物无害化处理，对环境的影响降到最低。



官网绿色金融信息
披露专区

报告期内，根据《中国商业银行环境信息披露行动计划》要求，参照《中英金融机构环境信息披露中方试点机构目标框架》，本行连续第二年发布《绿色金融专题报告》；

报告期内，本行连续第三年发布由第三方机构出具评估意见的年度绿色债券报告。

如需获取更多环境相关信息，可参考本行后续发布的 2020 年度绿色金融专题报告。

社会绩效

社会领域主要指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
境内普惠贷款余额	亿元	7,452	4,715	3,101
每股社会贡献值	元	2.77	2.73	2.53
员工总数	人	439,787	445,106	449,296
境内少数民族员工占比	%	6.1	6.0	5.7
人均培训天数	天 / 人	10.80	8.25	10.43
公益慈善投入总额	万元	25,298	3,472	3,430
全年扶贫款项总额	万元	17,597	17,150	6,995

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、境内少数民族员工占比为集团口径。
3. 公益慈善投入总额中包含本行员工自发抗疫捐款 7,080 万元。

社区服务

报告期内,本行持续推进“工
行驿站”惠民网点建设。截
至报告期末，全行境内网点
“工行驿站”的覆盖率达到
97%。

志愿者活动时长（小时）153,652.72

开展志愿者活动项目数量（个）6,500

参与志愿者活动人次（人次）124,538

平等及多元化

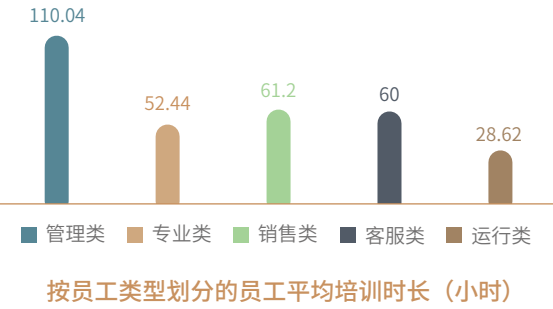
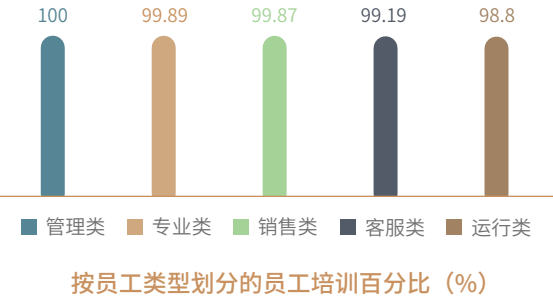
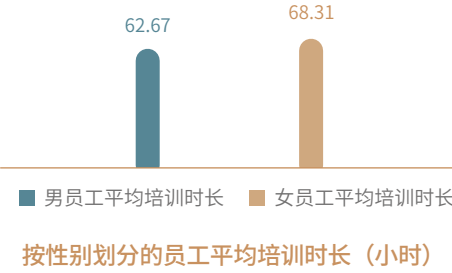
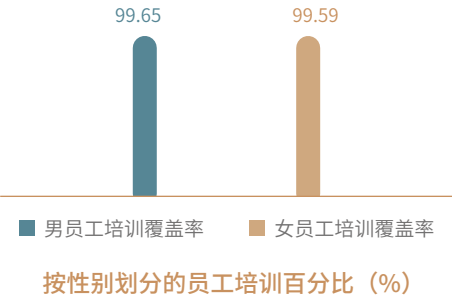
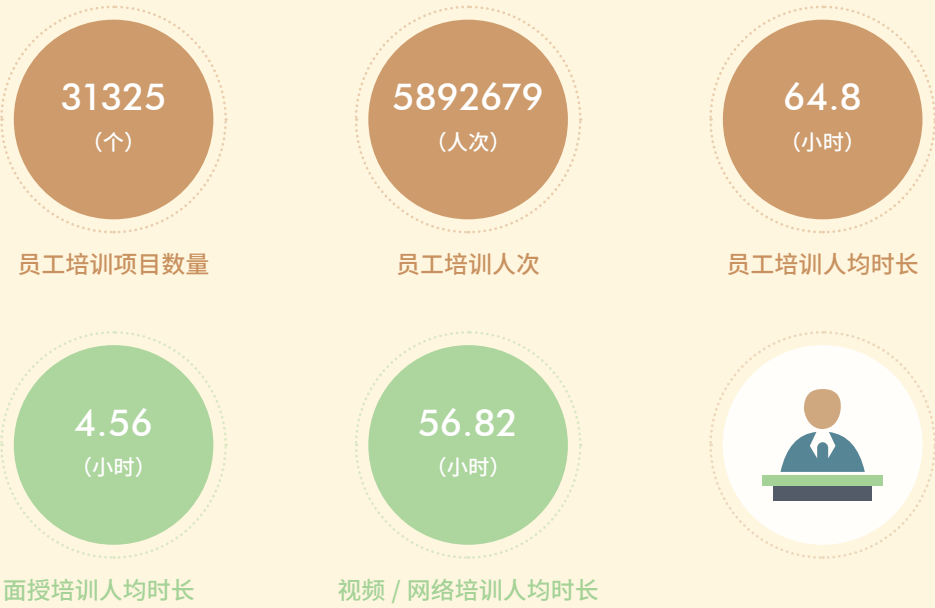
本行从劳动用工、民主管理等各个方面切实维护员工合法权益。认真贯彻落实《劳动合同法》及国家相关法律法规要求，不断建立完善各项劳动用工制度，依法合规做好劳动合同的协商与签订工作。

本行尊重员工的宗教信仰自由，在人员招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，严格遵守国家有关法律、法规的规定，平等对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工。

报告期内，本行通过人力资源管理系统开展员工满意度线上调查。强化“工银星辰”招聘品牌，通过全流程线上招聘确保疫情期间招聘质量和效率。成立工银大学“新星学院”，打造银校合作优质平台。

教育培训

报告期内，本行立足学习型银行建设，顺应信息传播和员工学习新特点，积极推广网络培训、直播课堂、线上训练营等新模式，共举办线上线下各类培训 3.1 万期、589 万人次，赋能业务发展和员工成长。



案件防范与反商业贿赂

组织制定风险治理与案件防范措施，完成年度重点领域操作风险与控制自我评估；推动案防主体责任落实，聚焦重点领域，夯实案防管理基础，强化重点领域案件风险防控。把阶段性集中教育与长期性经常教育结合起来，通过违纪违法通报、警示教育片、廉洁文化活动等方式，引导全体员工增强廉洁自律意识以全覆盖的学习教育培训，提高全体员工的廉洁意识。抓好警示教育，组织开展案件专题教育整改，提升全员和关键岗位员工廉洁自律能力。



消费者权益保护

报告期内，本行持续完善消费者权益保护体制及相关考评机制，加强客户投诉管理，不断提升客户满意度。



官网消费者权益保护专区



官网投诉与咨询专区



“中国工商银行电子银行”微信公众号



“中国工商银行客户服务”微信公众号

信息安全及隐私保护

本行将客户信息保护纳入全面风险管理体系，报告期内持续完善客户信息保护制度体系，制定并优化各类信息安全和客户信息保护制度、办法；建立健全信息安全工作机制和责任追究机制。



官网安全专区



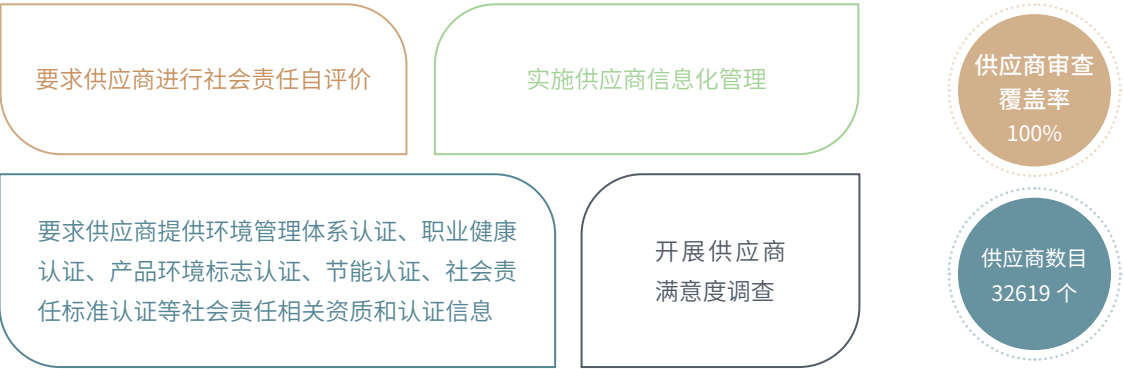
消除贫困

精准扶贫成效表 ⁽¹⁾		单位：万元 币种：人民币
一、金融精准扶贫工作		
贷款余额 ⁽²⁾	20,065,731.90	
其中：产业精准扶贫贷款	1,241,697.34	
项目精准扶贫贷款 ⁽³⁾	6,118,646.02	
其中：农村交通设施	160,128.00	
农网升级改造	246,550.10	
农村水利设施	771,735.11	
农村教育贷款	262,026.00	
二、定点扶贫工作投入金额	14,000.00	
1. 产业扶贫	2,720.00	
2. 教育扶贫	4,250.00	
3. 健康扶贫	4,620.00	
4. 就业扶贫	800.00	
三、消费扶贫	304,398.87	
1. 帮助贫困地区销售农产品	250,240.99	
2. 购买贫困地区农产品	54,157.88	
四、除定点扶贫外集团扶贫捐赠情况		
1. 捐赠金额	3,596.60	
2. 项目情况	包括基础设施扶贫、产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫等	

注：(1) 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。
(2) 根据中国银保监会规定的统计口径披露。
(3) 根据中国人民银行有关规定，交通设施贷款不再包含县级以上公路贷款。

供应链管理

严格要求，有效管理，共同成长



所获社会责任类重要奖项



更多本行信息参见官网“工行风貌”专区



“中国工商银行”微信公众号

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：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 Standards)、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，同时满足中国银保监会《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 2020 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 2020 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

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

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 2020 年 12 月 31 日止的 2020 年社会责任报告进行了有限鉴证。

一、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 Standards）、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 2020 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。

二、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国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）规定的独立性和其他职业道德要求，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。

三、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情况；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，选取湖北分行、广东分行、大连分行、纽约分行、工银投资和工银瑞信作为境内外机构及子公司代表，开展鉴证工作；
- 将社会责任报告中的信息及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。

四、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 Standards）、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 2020 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
2021 年 3 月 26 日

GRI Standards 索引及 ESG 索引对照

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		102
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
GRI 102-8	关于员工和其他工作者的信息	B1.1	11、12、24、97
GRI 102-9	供应链	B5.2	65、101
GRI 102-10	组织及其供应链的重大变化		11、12
GRI 102-11	预警原则或方针		20、21、57、99
GRI 102-12	外部倡议		40、41、43、61、101
GRI 102-13	协会的成员资格		91
战略			
GRI 102-14	高级决策者的声明		2、4
GRI 102-15	关键影响、风险和机遇		92
道德和诚信			
GRI 102-16	价值观、原则、标准和行为规范		6、7
GRI 102-17	关于道德的建议和关切问题的机制		25、28、90
管治			
GRI 102-18	管治架构		H 股年报、15、组织机构图
GRI 102-19	授权		91
GRI 102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任		91
GRI 102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商		91、92
GRI 102-22	最高管治机构及其委员会的组成		H 股年报、15、组织机构图

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-23	最高管治机构主席		H 股年报、10、董事、监事及高级管理人员情况
GRI 102-25	利益冲突		9、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		90、91
GRI 102-27	最高管治机构的集体认识		90、91
GRI 102-28	最高管治机构的绩效评估		94
GRI 102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理		90、91
GRI 102-30	风险管理流程的效果		20、21、57、94、99
GRI 102-31	经济、环境和社会议题的评审		90
GRI 102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用		90、91
GRI 102-33	重要关切问题的沟通		90
GRI 102-34	重要关切问题的性质和总数		92
GRI 102-35	报酬政策		23
利益相关方参与			
GRI 102-40	利益相关方群体列表		92
GRI 102-41	集体谈判协议		110
GRI 102-42	利益相关方的识别和遴选		92
GRI 102-43	利益相关方参与方针		92
GRI 102-44	提出的主要议题和关切问题		92
报告实践			
GRI 102-45	合并财务报表中所涵盖的实体		H 股年报、15、组织机构图
GRI 102-46	界定报告内容和议题边界		102
GRI 102-47	实质性议题列表		92
GRI 102-48	信息重述		102
GRI 102-49	报告变化		92
GRI 102-50	报告期		102
GRI 102-51	最近报告日期		102
GRI 102-52	报告周期		102

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-53	有关本报告问题的联系人信息		102
GRI 102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明		103
GRI 102-55	GRI 内容索引		104-107
GRI 102-56	外部鉴证		103
GRI 103: 管理方法			
GRI 103-1	对实质性议题及其边界的说明		92
GRI 103-2	管理方法及其组成部分		90、91
GRI 201: 经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		47、93
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇		57
GRI 202: 市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		52
GRI 203: 间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		58、88、100
GRI 203-2	重大间接经济影响	B8 B8.1 B8.2	40、82-89、100
GRI 204: 采购实践			
		B5	66
		B6	99
GRI 205: 反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2	13、99
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7	13、99
GRI 301: 物料			
		A3	64、94、95
GRI 301-1	所用物料的重量或体积	A3.1	94
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	94
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	64
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求		64
		A2 A2.2 A2.4	94

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 305: 排放			
		A1	95
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	A1.1	95
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	A1.2	95
GRI 305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放		95
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	95
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放		95
GRI 306: 污水和废弃物			
		A1.3 A1.4 A1.6	96
GRI 401: 雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.1	24
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	21-24
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	98
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	B3	98
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	B3	98
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	97
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	110
GRI 409：強迫或強制劳动			
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	110
GRI 412：人权评估			
GRI 412-2	人权政策或程序方面的员工培训		99
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		66

ESG 指引细则

环境范畴

A1 排放物

一般披露：有关废气及温室气体的排放、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 排放物种范畴及相关排放数据。

A1.2 直接（范围一）及间接能源（范围二）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 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策

A2.1 按范畴型划分直接 / 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 描述能源使用效益及所订立的目标以及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及用水效益，并描述所订立的目标及为达到这些目标所采取的步骤。

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 环境及天然资源

一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。

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。

A4. 气候转变

一般披露：识别及应对已经或可能对发行人产生影响的重大气候相关事件的措施政策

A4.1 描述已经或可能对发行人产生影响的重大气候相关事件，及应对的行动

社会范畴

B1 雇佣

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（全职或兼职）、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

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 （过去三年）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

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 按性别及雇员范畴别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。

B3.2 按性别及雇员范畴别划分，每名雇员完成受训的平均时数。

B4 劳工准则

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

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

B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法

B5.4 描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法

B6 产品责任

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

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。

B7.3 披露向董事及员工提供的反贪污培训

B8 社区投资

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		2020 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 行为	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，杜绝各种形式的强迫劳动。
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	积极应对气候变化，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8	主动增加对环 保所承担的责任	完善绿色信贷政策和制度体系，建立绿色信贷问责机制，加强落后产能企业和涉及重金属污染领域的信贷风险管理，实施贷款“环保一票否决制”，从源头上遏制了环境污染，全力支持生态文明建设。
9	鼓励无害环境技 术的发展与推广	优先支持客户在新能源、节能环保和资源综合利用等领域的绿色信贷项目，加大对碳排放、节能等领域的绿色信贷产品创新力度。截至报告期末，投向绿色经济领域贷款余额共计 18457.19 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 98.70%。
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 2020 社会责任报告》。这是本行连续第十四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“√”。