



本报告以环保纸张印制
欢迎您对报告提出建议和意见



2021 社会责任(ESG)报告



中国工商银行股份有限公司
社会责任(ESG)报告
2021

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

2022.03.30 发布

版权所有, 未经许可不得转载翻印

目录

02	董事长致辞
04	行长致辞
07	关于我们



09	绿色金融战略
13	绿色金融政策制度
15	绿色金融实践
23	绿色金融案例
27	绿色金融领域研究与合作
29	自身低碳运营



33	服务客户
53	全球金融服务
58	回报股东
61	奉献社会



71	公司治理
82	战略管理
86	风险治理与人力资源
99	科技驱动 价值创造
104	内部管理

112	社会责任管理 与绩效展示
124	附录
137	意见反馈表

董事长致辞



董事长

陈四清

2021 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。一年来，工商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实履行国有金融企业经济责任、政治责任和社会责任，积极推动环境、社会及治理（ESG）实践，以金融力量助力经济社会高质量发展、更好服务人民美好生活。

坚守初心本源，提高服务实体经济质效。认真落实宏观政策导向，推动投融资扩总量、稳节奏、优结构、降价格，积极为新发展格局和“十四五”开局贡献力量。围绕稳经济、稳就业，推出更多精准适配金融服务，工业振兴、科技创新、能源保供等领域贷款实现较好增长。为小微企业精准画像、有效增信，向 160 多万户企业主动授信 1.3 万亿元。全面加强业务穿透管理，推动资金直达实体经济。

坚持人民至上，加快建设人民满意银行。坚持以人民为中心的发展思想，持续提升个人金融服务水平，增品种、提品质，更好满足人民群众需要。加快服务适应性改造，推出银发客群专属产品体系，为“新市民”安居乐业提供更加便捷金融支持。打造 1.55 万家“工行驿站”，全面开放网点公共服务资源。建成 3,000 余家政务便民网点，助力“一网通办”“跨省通办”。实施“体验痛点治理百日攻坚”行动，用心用情保护好客户合法权益。

坚持成果共享，积极促进实现共同富裕。将金融服务乡村振兴纳入本行重点战略，成立专门机构，实施融资、产业、消费、就业等综合帮扶，助力巩固拓展脱贫攻坚成果。发挥全方位服务功能，引导多层次资金流向教育、养老、慈善等领域。通过“工银光明行—健康快车”项目，累计帮助近 1.3 万名白内障患者恢复视力、重见光明。向防疫抗疫、防汛抗洪、公益事业等领域捐款 1.15 亿元。持续扩大减费让利成效，为 22 万户企业办理延期还本付息，以实际行动提升市场主体获得感、满意感。

坚持绿色发展，深化可持续金融实践。坚持绿水青山就是金山银山，将绿色、低碳、可持续理念融入日常

经营，形成绿色债券、绿色基金、绿色租赁、碳金融等全方位服务体系。首创“绿色技改”产品，助力绿色工厂、绿色制造和绿色供应链发展。牵头成立银行业低碳转型工作组。推动 17 家全球系统重要性金融机构签署《气候友好银行北京倡议》。本行绿色信贷余额较年初增加 6,349 亿元，所支持项目每年可节约标准煤 4,738 万吨、减排二氧化碳当量 9,885 万吨。

坚持人才兴业，搭建干事创业广阔舞台。健全企业民主管理制度，召开职工代表大会，推进行务公开、业务公开，更好落实职工群众知情权、参与权、表达权、监督权。树立干部到基层培养、在基层成长的鲜明导向，选派优秀干部赴基层和艰苦地区任职。召开全行人才工作会议，积极建设金融人才高地。推动工资收入、教育培训、健康管理等资源向基层倾斜，将员工关心关爱措施落到实处。

坚持内涵发展，持续推进做强做优做大。深化党的领导和公司治理有机融合，完善治理体系，提升治理能力。树牢正确业绩观，统筹发展和安全，深化创新转型，以自身高质量发展成效回报各方信任。“强、优、大”经营质态不断彰显，资本实力进一步夯实，各类风险总体可控、资产质量稳定向好，经营效率持续改善。自 2007 年度起，每年均保持 A 股上市企业年度现金分红总额最高，价值创造能力不断提升。

面对新征程新使命，本行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续增强金融工作政治性、人民性，将中央巡视反馈问题整改作为推动自身高质量发展的新起点，坚定不移走中国特色金融发展之路，用扎扎实实的工作成效回馈社会、回报股东、成就员工，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

董事长：陈四清
二〇二二年三月三十日

行长致辞



行长

廖林

2021 年，本行认真履行职责使命，完整、准确、全面贯彻新发展理念，着力把握金融工作的政治性、人民性，坚持价值共创、共享，坚持经营发展和践行社会责任同向发力，取得了出色的经济绩效、环境绩效、社会绩效。全年实现净利润 3,502 亿元，年末不良贷款率 1.42%，每股社会贡献值 2.79 元。

践行大行担当，共助经济稳定恢复。心怀“国之大者”，聚焦服务新发展格局，增加投融资供给总量，优化资金投向，全力保障实体经济多样化金融需求。境内人民币贷款新增 2.12 万亿元，债券投资净增 7,632 亿元。立足国家重大战略，加大对制造业、科技创新等重点领域支持力度。加快数字普惠金融发展，做好对县域、小微企业、民营企业、新型农业经营主体的精准支持，普惠贷款增长 52.5%，普惠型小微企业贷款客户增加 20.4 万户，金融服务的覆盖率、可得性、满意度进一步提升。坚决减费让利，与市场主体共渡难关。统筹发展和安全，从严从实抓好全面风险管理，为服务实体经济提供坚实支撑。

践行两山理念，共促绿色低碳发展。落实国家碳达峰碳中和部署，制定自身“双碳”工作方案，建立健全“双碳”工作机制。不断拓展多层次绿色金融服务体系，统筹推动投融资结构绿色调整，助力降碳、减污、扩绿、增长协同推进，以金融力量守护好绿水青山。截至 2021 年末，投向绿色产业的贷款余额 2.48 万亿元，总量保持同业领先，增量创历史新高；累计发行绿色债券金额合计 130.6 亿美元。对环境风险实施智能化管控，将气候风险纳入全面风险管理体系。构建全方位的 ESG 管理体系，完善 ESG 信息披露机制。深入开展绿色金融国际合作，携手国际同业发出《气候友好银行北京倡议》。

践行金融为民，共建良好客户生态。以满足人民美好生活新期待、新需要为出发点和立足点，不断提升金融服务品质，加快人民满意银行建设，更好增进民生福祉、促进共同富裕。聚焦就业、社保、医疗、住房、养老等方面，打造特色金融产品和服务；开展客户投诉问题专项治理，有效回应客户关切，推动“问题列表”变为“满意清单”。强化场景融合、科技赋能，积极构建金融与政务、产业、消费（GBC）一体联动的数字共同体，有效完善大中小微客户协调的客户生态体系。

践行人才兴业，共育员工成长沃土。持续健全人才培养机制，拓宽员工成长路径，积极营造“人人皆可成才、人人尽展其才”的生动局面，实现员工与企业共同进步。完善打通各专业板块、贯穿员工成长周期的培训体系，推动员工锤炼过硬本领，成为“行家里手”。全年共举办各类培训近 3.6 万期，员工培训覆盖率近 98%。强化重点专业人才培养，加大新兴领域人才储备，努力造就更多一流创新团队。

2022 年，本行将坚定不移走中国特色金融发展之路，持之以恒服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会，在助力经济、社会、环境可持续发展的基础上，开创自身高质量发展新局面，成为 ESG 发展领先者。

行长：廖林
二〇二二年三月三十日



监事长

黄良波

关于我们

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969.1万公司客户和7.04亿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，在支持防疫抗疫、发展普惠金融、支持乡村振兴、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

连续九年位列

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

连续六年位列

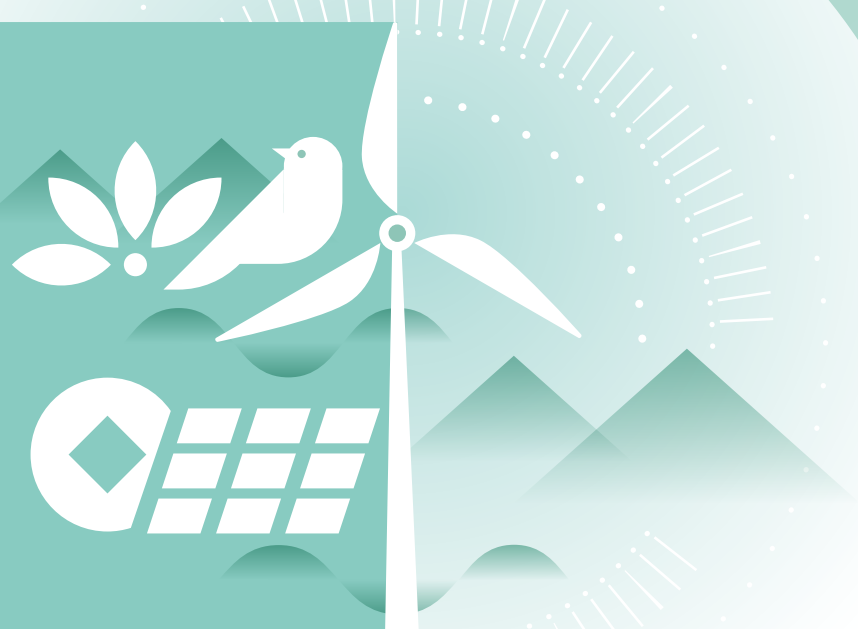
英国 Brand Finance 全球
银行品牌价值500强榜单

榜首



环境篇

ENVIRONMENT

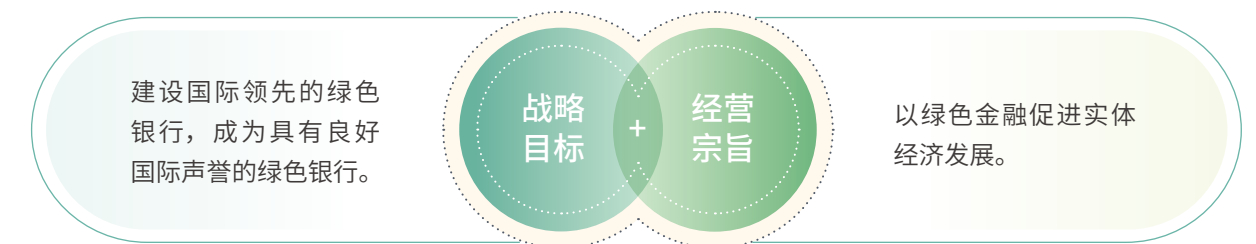


- 绿色金融战略
- 绿色金融政策制度
- 绿色金融实践
- 绿色金融案例
- 绿色金融领域研究与合作
- 自身低碳运营

绿色金融战略

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，在战略发展规划中充分体现，并全面推进绿色金融体系建设。

相关战略和目标



▲ 2021年10月21日，本行董事长陈四清，副董事长、行长廖林出席2021金融街论坛年会全球系统重要性金融机构会议，就“促进气候友好，推进绿色金融和可持续发展”主题进行深度交流。

体制机制建设

2007 年。

在国内同业中率先倡导并实践“绿色信贷”理念。

2015 年。

发布绿色信贷发展战略，将推进绿色信贷建设纳入全行长期发展规划。

2020 年。

在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。



➤

报告期内，本行印发了《中国工商银行碳达峰碳中和工作方案（试行）》，对全行双碳工作进行了系统谋划和总体部署。

报告期内，本行成立碳达峰碳中和工作领导小组，主要职责包括全面统领全行碳达峰、碳中和工作，组织制定和研究本行碳达峰、碳中和工作发展规划和重大事项等，标志着本行双碳工作进入新的阶段。

深入执行绿色金融规划

报告期内，本行组织召开四次绿色金融委员会专题会议，推动各业务条线认真贯彻落实总行党委对绿色金融工作部署，积极创新、主动作为、加强协调，细化执行《关于进一步加强绿色金融建设的意见》，取得多方面成效，打造了本行绿色金融新优势。

本行明确了绿色金融工作的目标、基本原则、工作主线及配套措施等。具体目标包括绿色贷款规模同业领先、质量优良，全口径绿色投融资争取同业领先；并对绿色金融组织架构、政策制度、投融资环境与气候风险防控能力、参与绿色金融标准制定等方面提出定性目标要求。

绿色金融工作原则

- ✓ 服务实体
- ✓ 创新引领
- ✓ 系统推进
- ✓ 环保一票否决

加强差异化投融资政策引导

通过年度行业投融资政策及重点行业限额管理方案，支持绿色产业发展，积极促进投融资结构绿色调整。实施不同的资本占用政策，引导分行加大对绿色产业的支持力度。

加大对绿色金融业务保障力度

通过安排绿色贷款专项规模、制定绿色贷款年度投放计划、提高绿色金融绩效考核权重、实施绿色金融 FTP 优惠政策等措施，进一步完善绿色金融激励约束保障机制。

气候与环境相关政策部署

报告期内，本行全面加强环境（气候）与社会风险管理。

加强非信贷资产绿色分类管理

为适应政策环境变化，有效管控企业环境风险，印发《境内法人客户投融资绿色分类管理办法（2021 年版）》，修订绿色分类四级、十二类¹最新标准，强化气候风险因素。报告期内，在完成贷款绿色分类的基础上，积极推动债券、租赁和非标理财等业务实施绿色分类管理。

截至报告期末

境内分行环境友好和环保合格类贷款余额占比达

99.3%

持续多年

完成本行董事会制定的不低于 95% 的目标

加强环境（气候）与社会风险评估

将环境与社会风险评估纳入信贷评估工作，全面科学地识别和计量企业和项目的环境与社会要素，把控项目贷款风险。

提升环境（气候）与社会风险系统化管控

印发《关于加强客户环境风险系统管理的通知》，在 GCMS 系统中增加了环保信息查询控制联动要素，支持在流程中实时获取企业环境信息并自动进行系统风险提示。

主动开展气候风险研究

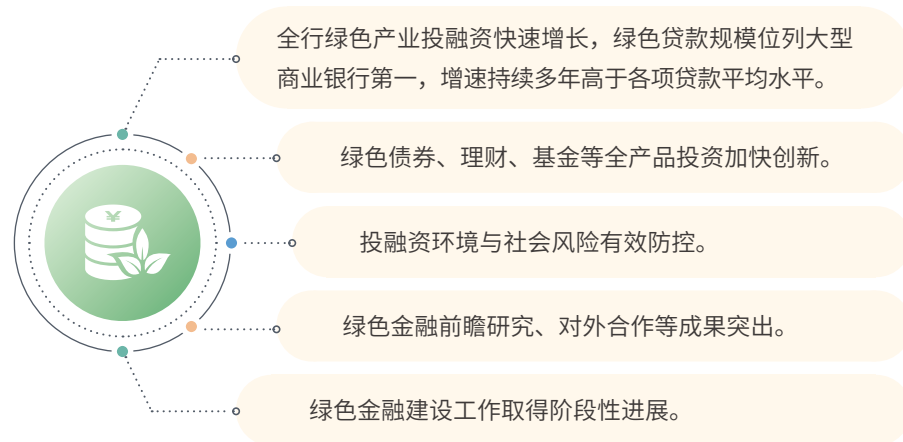
本行已将气候风险纳入全面风险管理体系，主动开展气候风险识别、评估、监测、控制等工作，并在监管指导下有序开展气候风险压力测试。

报告期内，本行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对本行信贷资产的潜在影响。测试重点针对本行火电、钢铁、水泥行业，参考生态环境部关于温室气体重点排放单位的界定标准，测试对象设定为年排放量在 2.6 万吨二氧化碳当量以上的企业客户。压力传导机制设置为假设上述相关企业排放二氧化碳需支付一定的排放费用，其偿债能力因此可能受到一定影响。压力测试包括轻度、中度和重度三种压力情景，压力程度主要考虑国内碳排放权交易市场的碳价变动情况，并参考央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景。测试以 2020 年末为基期，期限为 10 年。假设测试期内相关企业不进行低碳转型改造，同时压力无法通过价格向上、下游进行转移。测试结果表明，三个行业客户在压力情景下还款能力均会受到一定程度的影响，但风险整体可控。在轻度、中度和重度压力情景下，到 2030 年，本行资本充足率将分别下降 24、42 和 58 个 BP。

注：1. 按照投融资“绿色”程度，即投融资对环境的影响程度及其面临的环境与社会风险大小，将境内法人客户投融资分为四级、十二类。

绿色金融相关规划执行情况

《关于进一步加强绿色金融建设的意见》实施，全行从政策制度、管理流程、业务创新、自身表现等各方面，全面推进绿色金融建设。



绿色金融发展方面的风险和机遇

本行认为，绿色金融是应对气候变化、推进经济社会绿色低碳转型发展的重要抓手。随着国家双碳目标的推进，绿色金融发展提速增效显著。双碳目标实现是一个长期、渐进的过程。银行投融资结构绿色低碳调整过程中需密切关注产业结构、能源结构、技术进步、消费理念等变化因素。

绿色金融政策制度

年度行业投融资政策

报告期内，本行印发了《关于印发 2021 年度行业投融资政策的通知》，大力支持绿色低碳循环经济发展，前瞻推进投融资结构绿色调整。

年度专项政策

报告期内，本行绿色金融相关年度专项信贷政策已在本年度行业投融资政策中包含。

碳达峰、碳中和系列举措



积极使用碳减排支持工具。印发《关于使用好碳减排支持工具相关工作的通知》，明确申请碳减排支持工具资金相关制度流程，指导分行加大对碳减排重点领域支持力度。



积极开展全国碳市场建设研究。推动行内相关业务条线积极参与全国碳市场登记结算中心的资金结算业务、绿色产业基金项目等。



加强碳达峰、碳中和实现路径研究，提出相关投融资策略建议。完成《“碳达峰、碳中和”目标下投融资结构中长期优化策略报告》并印发全行，引导全行加大对绿色低碳产业的布局，持续推进投融资结构绿色低碳转型。

▲ 2021 年 9 月 25 日，本行执行董事、副行长王景武出席 2021 中国金融学会绿色金融专业委员会年会并致辞。

绿色金融基础管理制度

报告期内，本行采取了一系列完善绿色金融基础管理制度的相关举措。



加大落地执行配套政策力度

强化差异化投融资政策及经济资本调节，实施不同的资本占用政策，完善绿色金融激励约束保障机制。



深化绿色金融信息披露

作为首家支持气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议的中资金融机构，截至报告期末，本行已连续三年编制、发布了绿色金融专题报告（TCFD 报告），为环境信息披露做出有益探索。报告期内，本行在官网上线“工行 ESG”专栏，大力开展 ESG 信息披露工作，加强与全球投资者绿色金融及气候变化信息沟通，首次面向全球发布了半年度 ESG 专题报告。



工行 ESG 专栏



绿色金融专题报告

自 2022 年起，本行绿色金融专题报告（TCFD 报告）与社会责任（ESG）报告同步发布

前瞻推进投融资结构绿色调整

报告期内，本行加强差异化投融资政策引导，通过年度行业投融资政策及重点行业限额管理方案，支持绿色产业发展，积极促进投融资结构绿色调整。

绿色金融实践

报告期内，本行积极做好绿色金融发展资源保障、考核保障、限额保障，优先保障绿色信贷等重点领域投放，积极支持优质客户低碳转型改造等合理融资需求。

绿色信贷

截至报告期末

按照银保监会口径¹，本行投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业的绿色贷款余额

24,806.21 亿元
较年初新增

6,349.02 亿元

按行业划分的绿色信贷余额前三位



基础设施
绿色升级
1



清洁能源
产业
2



节能环保
产业
3

绿色信贷支持项目折合减排情况

项目类别	单位	2021	2020	2019
折合节约标准煤	万吨	4,738.13	4,924.74	4,627.23
减排二氧化碳当量	万吨	9,884.69	8,524.63	8,985.96
减排 COD	万吨	28.38	281.71	26.85
减排氨氮	万吨	7.26	31.10	4.91
减排二氧化硫	万吨	1,817.13	2,189.30	3.94
减排氮氧化物	万吨	1,539.46	1,424.62	3.34
节水	万吨	7,521.52	8,931.02	5,903.64

注：1. 银保监会绿色信贷统计口径包括：节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业、绿色服务产业、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资、绿色消费融资。

“两高” 相关措施

报告期内,本行印发《关于加强“两高”行业投融资管理的通知》,提高项目能耗环保标准,前瞻防控投融资风险。

1

对“两高”行业实施到户分类管理,坚持差异化政策。

2

积极支持国家能源供应安全和低碳转型战略,全行清洁能源贷款中风电、光伏发电贷款余额占电力行业贷款总量 36%,高于同期风力及光伏发电在我国电力结构中的比重。

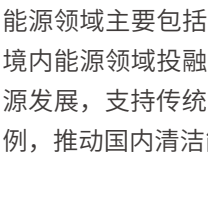
3

“两高”行业贷款占比持续稳中有降。

境内行业投融资政策



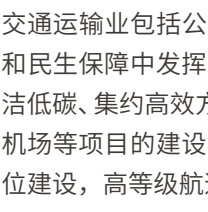
采矿业主要包括铁、铜、铝等金属矿以及非金属矿的开采及选矿等行业。本行高度关注境内矿山投融资的环境和社会风险,严格遵守关于环境保护及生物多样性的相关规定,满足污染与废物处置方法、对濒危物种的影响、温室气体排放规定等要求,积极支持矿山企业绿色改造、环境保护治理,支持矿山企业规模化、集约化开采、资源节约和综合回收利用等。



能源领域主要包括电力生产、电力供应、煤炭、油气等行业。本行高度关注境内能源领域投融资的环境和社会风险,积极支持风电、光伏发电等清洁能源发展,支持传统能源的清洁化转型,有序降低燃煤发电和煤炭开采融资比例,推动国内清洁能源产业链的技术进步和成本下降。



石油天然气行业主要包括石油和天然气开采、炼油和油气输送等行业。本行高度关注境内石油天然气领域投融资的环境和社会风险,严格遵守污染与废物处置方法、温室气体排放等环保规定,主要支持清洁燃油生产、大型先进炼化一体化项目以及天然气输送储运调峰设施的建设和运营,从严控制融资投向单纯以成品油为主、环保风险高、装置规模不具备节能环保改造升级空间的企业。



交通运输业包括公路、铁路、民航、港口、航运、机场等行业,在经济发展和民生保障中发挥重要作用。本行积极支持境内交通运输业向布局科学、清洁低碳、集约高效方向的绿色发展,包括支持选线选址生态环保的铁路、公路、机场等项目的建设,铁路的电气化改造,港口资源整合建设,大型专业化泊位建设,高等级航道改造,绿色航运建设试点企业的融资需求等。



生物多样性是指所有生物体及其所在的环境构成的生态复合体,包括物种内部、物种之间和生态系统的多样性。本行长期以来持续关注生物多样性保护问题,自 2015 年起,将促进境内生物多样性写入集团绿色信贷发展战略,积极采取措施保护生物多样性,严格遵守生态保护红线,防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏,积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。对农林牧渔业、采矿业、石油和天然气开采业、基础设施及建材行业等生物多样性高风险行业,本行高度重视生物多样性风险管理工作,积极支持环境友好类客户。



▲ 2021 年 10 月 15 日,本行副董事长、行长廖林赴云南昆明出席《生物多样性公约》第十五次缔约方大会生态文明论坛。



材料行业主要包括金属材料行业、非金属材料行业。本行高度关注境内材料行业领域投融资环境和社会风险,将能耗、排放等关键指标作为客户选择的重要条件,积极支持钢铁、有色等金属材料行业及水泥、玻璃、陶瓷等非金属材料行业进行技术升级、资源回收利用、绿色化改造,不断强化高耗能、高排放项目投融资管理,推动材料行业实现高质量绿色转型发展。



农业包括种植业、林业、畜牧业、渔业等，是人类生存发展的基础。我们认识到发展生态农业是人类社会长期生存的必然趋势。本行积极支持境内农业绿色发展，包括森林培育、生态循环农业、生态养殖、秸秆综合利用、有机农产品生产及绿色农业技术应用等。

林业
林业主要包括林木育种和育苗、造林和更新、森林经营和管护、木材采运等领域。本行积极支持保护、培育和合理利用境内森林资源，维护生物多样性，探索通过集体林权、林地经营收益权、公益林（天然林）补偿收益权等风险缓释措施，支持国家储备林、碳汇林等林地项目建设。

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，持续提升支持“碳达峰、碳中和”目标的金融服务能力。

截至报告期末



本行共发行
境外绿色债券
6 笔
金额合计
130.6 亿美元
累计获得国际奖项
11 项

报告期内，本行通过香港、新加坡、澳门、卢森堡、伦敦五家境外分行发行了全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券，并在香港、新加坡、卢森堡、伦敦和澳门交易所同时整体上市。

本次发行金额合计等值 32.3 亿美元，涵盖美元、欧元、澳门元和英镑四个币种、五只债券。募集资金用途聚焦低碳领域，专项用于清洁交通和可再生能源等具有显著碳减排效果的领域中的绿色项目。

本支债券同时获得境内外三家权威机构的绿色认证，包括北京中财绿融咨询有限公司出具

的“碳中和”贴标认证评估报告、气候债券倡议组织（CBI）出具的绿色金融债券认证证书、香港品质保证局（HKQAA）出具的绿色债券发行前阶段绿色和可持续金融认证证书。

本支债券获得香港品质保证局（HKQAA）颁发的“杰出绿色和可持续债券发行机构（全球商业银行）——最大规模整体碳中和主题绿色债券（Outstanding Award for Green and Sustainable Bond Issuer(Global Commercial Banking Industry)-Largest Amount of Carbon Neutrality Themed Green Bond）”。



绿色债券承销与投资

截至报告期末，本行承销与投资涉及的绿色债券已涵盖绿色金融债券、超短期融资券、中期票据、资产支持票据、企业债等多个品种。

绿色债券承销

报告期内

本行累计主承销
各类绿色债券
67 只

募集资金
1,401.30 亿元

主承规模
636.37 亿元

同比增长
12.44 倍



其中碳中和债
24 只

主承销规模
249.09 亿元

在银行同业中
排名第一

报告期内，本行主承销市场首批碳中和债券——5 亿元某省机场绿色中期票据（碳中和债），募集资金用于某机场绿色建筑建设项目，根据专业第三方机构评估，该项目每年可减排二氧化碳 1.97 万吨、二氧化硫 5.32 吨、氮氧化物 5.55 吨、烟尘 1.08 吨。

报告期内，本行主承销市场首批可持续发展挂钩债券，包括为两家大型央企集团发电上市公司各承销了一笔发行金额为 10 亿元的可持续发展挂钩债券；在境内市场完成发行首单 1.32 亿元绿色汽车分期资产支持证券和 100 亿元绿色金融债。



绿色债券投资

本行积极开展绿色债券投资，为生态保护、清洁能源等生态文明建设关键领域提供绿色金融支持。

本行积极参与绿色债券投资，品种涵盖绿色信用债、绿色地方债、绿色资产支持证券等品种，全年绿色企业债券新增投资规模快速增长，通过加大绿色债券投资力度持续为生态保护、清洁能源、节能环保、绿色交通、绿色建筑、循环经济、低碳经济等绿色经济领域优质客户提供绿色融资支持。

绿色基金

报告期内

工银瑞信旗下生态环境基金入围

联合国新兴市场可持续基金奖

前十提名，成为唯一一家入围该奖项

前十提名的银行系基金公司

本行子公司工银瑞信已发行多只以生态环境、新能源、ESG 为投资方向的基金，在投资方式上涵盖主动管理产品和被动管理产品，主要包括新能源汽车混合型基金、生态环境行业股票型基金、新材料新能源行业股票型基金、美丽城镇主题股票型基金、中证 180ESG ETF 等，是行业内较早实现对可持续发展领域产品覆盖的基金公司，在服务支持绿色环保企业方面取得了良好的成效。

绿色理财

报告期内，本行全资子公司工银理财积极推动绿色理财产品创新，探索挖掘碳市场领域投资机遇。

工银理财坚持责任投资和可持续发展的基本理念，充分发挥理财资金直投直拓的优势特点，持续加强对绿色金融业务的投入力度，不断丰富绿色金融产品和服务模式，大力支持绿色金融相关行业、产业、企业的投融资需求，引导更多资金服务绿色发展，打造具有工银理财特色的“绿色方案”。

截至报告期末，工银理财通过债券、权益、非标等多种方式共同发力，投资各类绿色资产余额近 6,300 亿元，覆盖风力发电、光伏设备、新能源电池、绿色交通、低碳转型、生态环保、农林水利、高标准农田建设等众多绿色金融相关子行业和细分领域。

报告期内，工银理财对外发布了与中证指数公司共同研发的业内首只“碳中和”主题多资产指数。根据最新选择结果，该指数共纳入债券样本 301 只与股票样本 276 只。自 2021 年 7 月 12 日正式发布以来，截至报告期末，年化收益率为 5.01%。

报告期内，工银理财发行了业内首只以“绿色金融”为主题的净值型理财产品——“恒睿”绿色金融主题理财产品，以碳中和多资产指数作为业绩基准开展投资，主要投向以绿色债券和符合绿色金融主题方向的权益类资产。



▲ 2021 年 7 月 15 日，本行高级业务总监王百荣出席“绿色新动力，两载再出发”中证工银理财“碳中和”资产配置指数及绿色金融理财产品发布会并致辞。

绿色投资

报告期内，本行全资子公司工银投资积极融入和服务国家“碳达峰、碳中和”目标，充分发挥债转股牌照优势，创新开展与央企总对总合作设立组合式基金，加大绿色金融领域投资布局，重点支持一大批光伏、风电、水电等绿色行业领域发展，助力绿色低碳发展。

截至报告期末

新能源产业链投资余额 300 亿元	较 2020 年增加 120 亿元
--	--

绿色租赁

报告期内，本行全资子公司工银租赁紧抓绿色金融发展机遇，顺应“碳达峰、碳中和”发展趋势，充分发挥租赁业务产品属性优势，重点加强对清洁能源、绿色公用交通、绿色航运、节能环保等绿色产业的服务支持力度，优化业务结构，并充分发挥行司联动机制，综合运用“租 + 贷”模式支持企业多元化融资需求。

截至报告期末

工银租赁绿色租赁业务规模（银保监口径）为 418 亿元	占境内融资租赁业务比例约 40%
--	---------------------------------------

绿色普惠金融

报告期内

坚持以绿色信贷政策指导 对小微企业的贷款投向

根据行内投融资绿色分类管理办法及行业（绿色）信贷政策等制度要求，加大对新能源、资源循环利用、先进制造业等转型升级领域的贷款投放，审慎开展环境敏感型小微企业的融资业务，重点对绿色环保低碳行业的小微企业提供融资支持。



小微融资产品创新

充分运用网络融资数字化运营经验优势，结合小微客户低碳转型产生的新型融资需求，积极研发匹配产品，做好融资服务支持。例如，结合多地涉农小微客户购买分布式光伏电站设备的需求，推出“光伏贷”产品，目前多家分行正在结合区域特点设计细化方案。



小微绿色产业链创新

积极运用数字信用凭据等创新金融工具，加大对清洁能源、污染治理、资源循环利用等领域产业链的资金供给和支持。



小微客户服务模式创新

持续践行“数字普惠”发展路线，并加快传统小微信贷产品的数字化改造，通过在线验证、模型智能审批、集约化运营等方式，提升小微客户融资可得性与便利性，并逐步引导、促进小微企业生产经营向数字化、低碳化转型。



绿色金融案例

参与国家绿色发展基金



报告期内，本行以“绿色”谋发展，以“绿色”促发展，大力支持可持续投资，高效完成国家绿色发展基金审批及认缴出资工作。该基金总规模 885 亿元，重点投资污染治理、生态修复和国土空间绿化、能源资源节约利用、绿色交通和清洁能源等领域。

绿色金融改革创新试验区创新实践



绿色金融改革创新试验区是绿色金融改革的先导承载地，本行绿色金融委员会专题研究部署试验区分行绿色金融建设重点工作，为促进试验区生态文明建设、打造试验区绿色金融“桥头堡”持续提供强有力的金融支持。试验区相关分行在绿色金融组织体系建设、产品和服务创新等方面，形成了一批可复制、可推广的经验做法，如浙江分行创新设立绿色金融业务部，浙江湖州分行积极参与湖州市“碳中和”银行试点建设、助推零碳建筑项目落地等。

本行贵州分行支持绿色金融改革创新试验区建设



报告期内，贵州分行全力支持贵安新区创建绿色金融改革创新试验区。从单列绿色金融审查便捷通道、适度降低绿色项目准入门槛、降低绿色贷款融资成本、保障绿色信贷投放规模、加快绿色金融产品及融资渠道创新等方面出发，强化对贵安试验区绿色贷款差异化资源倾斜和保障，确立了贵安金改区绿色金融发展目标。对贵安产业园绿色项目，通过投贷联动方式拓宽公司融资渠道，一站式解决优质绿色企业融资需求。

▼ 本行子公司工银投资 20 亿元债转股支持的某公司海上风电项目，并网时为亚洲单体容量最大之一，每年大量减少二氧化碳排放量，有效助力国家“双碳”战略。



本行福建分行支持国家储备林基地建设项目



福建三明分行致力于当地省级绿色金改区改革探索，开展绿色金融创新，为绿色产业提供全产品、多渠道综合金融服务支持。报告期内，该行为福建某林业股份有限公司“6 万亩国家储备林基地建设项目”量身定制融资方案，授信金额 1.5 亿元。该项目建成后，可提高涵养水源量 1,576 万立方米、固土 7 万吨、固碳 1.6 万吨、释氧量 60 万吨、滞尘 14 万吨，对调节气候、涵养水源、保育土壤、固碳释氧、净化空气等具有促进作用，能够更好地保护生物多样性。

本行云南分行支持洱海流域治理项目



云南大理分行积极利用金融产品，为云南省第二大淡水湖——洱海流域治理工作提供了高效便捷的金融支持。具体支持项目包括洱海流域截污工程、湖滨缓冲带生态修复与湿地建设工程。截至报告期末，累计为 2 家洱海治理主体提供 26.6 亿元的授信，累计投入洱海流域治理资金为 10.96 亿元。通过各方共同努力，洱海水质已得到改善。

本行河北分行支持雄安氢能重卡项目



河北分行响应“建设绿色雄安”的号召，积极对接雄安新区政府、企业，全面提供绿色金融服务。报告期内，河北保定分行为雄安新区某氢能重卡车应用示范项目提供 1.46 亿元贷款支持，用于采购载重量 29 吨、使用寿命不低于 7,000 小时（或 25 万公里）的氢能重卡车 100 辆，对于净化雄安新区及京津冀地区大气环境、防止大气污染起到了积极作用。

本行宁夏分行助力企业新建清洁能源项目



报告期内，宁夏分行针对清洁能源项目的融资需求和资金使用特点，积极探索完善清洁能源建设融资服务模式，为某新能源集团在宁东新建的清洁能源项目高效完成 4.9 亿元项目贷款发放。该项目预计每年可节约标准煤约 91,129.20 吨，减少二氧化碳排放约 248,909.53 吨，减少二氧化硫排放约 76.67 吨，减少氮氧化物排放约 73.73 吨，对当地构建清洁低碳能源体系具有重要意义。

支持山西太原绿色交通项目建设



报告期内，本行以行内银团贷款支持山西省太原市城市轨道交通 1 号线一期 PPP 项目。为适应节能减排、低碳生活的需要，太原市城市轨道交通 1 号线针对线路、车辆牵引与制动、列车运行方式等进行了节能设计与改造，同时通过优化组织设计和施工工艺、严格控制施工场界、加强施工监理，有效降低对周边的环境影响。

本行云南分行积极参与守护云南珍稀物种爱心助力公益活动



报告期内，《生物多样性公约》缔约方第十五次会议（CBD COP15）在昆明举办。云南分行积极参与“守护云南珍稀物种爱心助力公益活动”，向全社会宣传推广保护珍稀物种科普知识，并向云南省绿色发展基金会捐赠保护基金，用于滇金丝猴生存环境改善、保护救助等，切实履行保护生物多样性的责任。

本行上海分行支持全球最高绿色建筑建设



报告期内，上海某大厦顺利获得绿色建筑三星级运行标识。上海分行积极参与该建筑项目银团贷款，累计向该项目发放贷款逾 4 亿元。作为国内首获双认证的绿色超高层建筑，该大厦分别获得国家住房和城乡建设部授予的“三星级绿色建筑设计标识证书”，以及美国绿色建筑委员会颁发的 LEED 金级预认证，为本行参与超高层和大体量会展类建筑绿色金融实践提供了优质经验。

本行西藏昌都分行 30 亿元贷款支持清洁能源项目



报告期内，西藏昌都分行批准某公司澜沧江上游水电项目 30 亿元前期贷款，助力西藏清洁能源开发和国家“双碳”目标的实现。

支持天津武清乡村污水治理项目



报告期内，本行以行内银团贷款支持天津武清乡村污水治理项目，全面解决天津武清区 26 个乡镇 301 个村的污水收集和供水节水难题，惠及 11.7 万户、近 40 万村民。

本行苏黎世分行积极参与可持续发展挂钩银团贷款



苏黎世分行始终秉持“可持续发展”理念，认真贯彻落实“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”战略及相关工作要求，积极打造绿色金融一体化营销审批机制，多措并举践行支持绿色经济转型和全球绿色金融发展的服务承诺。报告期内，苏黎世分行成功落地与可持续发展指标挂钩的银团贷款共计 9 笔，累计承贷金额突破 4 亿美元，与可持续发展直接关联指标类目均涉及了 ESG 评分、绿色产品可追溯比例、碳排放等，涵盖了清洁能源、粮食生产、食品贸易以及农化科技等可持续发展改革的热点领域。

本行悉尼分行发放绿色金融与可持续相关贷款



报告期内，悉尼分行成功为澳大利亚本土某公司发放 7,250 万澳元绿色金融银团贷款。该公司是绿色建筑和工程环境友好型企业，该笔绿色金融银团贷款除了设有碳排放等环境因素的 KPI 指标之外，还设有对于企业员工培训和身心健康的 KPI。

报告期内，悉尼分行为某食品制造企业发放 1,780 万美元可持续相关贷款。该笔贷款由第三方机构提供可持续认证，标准包括气候、碳排放、节水和多元化等指标。

工银澳门发行“碳中和”主题绿色债券



报告期内，工银澳门在澳门市场成功发行 20 亿澳门元“碳中和”主题绿色债券，创下澳门市场绿色债券单次发行最大规模记录，并在澳门、香港、新加坡、伦敦及卢森堡五地交易所同步上市，实现澳门债券首次登陆国际市场。



金融支持低碳转型案例

本行上海分行为电厂替代改造项目发放贷款



报告期内，上海分行支持上海某电力公司替代改造项目。该项目采用全封闭煤仓系统，将能耗高、排放高的亚临界机组等容量置换为大容量、高参数、高效的超超临界发电机组，预计年节约用煤量 64 万吨。

本行北京分行、河北分行支持热电联产项目



报告期内，北京分行、河北分行为某热电联产项目提供贷款支持。该项目通过热泵机组提取主机循环水余热加热热网回水，减少发电机组冷端损失。利用热泵组吸收循环水余热提高供热能力，并满足参与电网调峰的要求。2021 年新增一台 40MW 热泵机组进一步提高循环水余热回收能力。2021 年至 2022 年供热季涿州热电余热系统 10 台热泵共提取余热 539,760GJ，节约标煤约 1.84 万吨。

绿色金融领域研究与合作

报告期内，本行围绕商业银行低碳转型、金融支持碳市场发展、绿色金融改革创新试验区业务推动等专题，开展深度研究并提出工作建议，形成了以研究服务决策和业务发展的良好机制。

研究成果与应用

报告期内，本行



在巴黎协定框架下，搭建环境风险信息大数据服务平台，完善并统一绿色投融资统计分类标准，建立绿色金融发展科学、全面、系统评估机制。



在人民银行领导下持续推动中英环境信息披露试点项目，发布我国首个金融机构环境信息披露行业标准。



对接联合国可持续发展目标导向，探索企业绿色发展的量化评估方法和工具，建立前沿化的绿色金融研究体系。



作为“一带一路”绿色投资原则第一工作组联合组长，开发 CERAT 环境风险分析线上工具，帮助企业和金融机构量化境外项目环境风险。



根据“一带一路”沿线国家绿色金融发展的最新情况，更新“一带一路”绿色金融（投资）指数报告 2021 年版，并在第四届进博会上发布。

2021 年 4 月 13 日，本行副董事长、行长廖林出席“一带一路”银行间常态化合作机制绿色金融研讨会。



外部合作

银政合作

报告期内，与发改委、工信部、能源局、科技部签订战略合作协议，就支持绿色产业发展等事项深化全面合作。

报告期内，与北京市政府联合承办 2021 年全球系统重要性金融机构会议，会议发布《气候友好银行北京倡议》。

银企合作

与承担国家节能改造的重要实施主体加强业务联动和信息互通，参与支持了一批光伏、水电等清洁能源和绿色交通项目建设。

银校合作

与中国人民大学共同牵头撰写《2021 中国绿色金融发展研究报告》。

国际合作

作为国内最早签署支持 TCFD 建议的专家成员单位，本行积极参与 TCFD 全球金融治理。报告期内，本行参与 TCFD 全体大会 4 次，为 TCFD《指标、目标和转型计划》《组合调整技术》等重要文件提出完善建议，牵头 10 多家国内银行完成 TCFD 征求意见问卷，翻译和校对 5 份 TCFD 成果文件在 TCFD 官网发布。

报告期内，本行通过 UNEP FI、GISD、GIP、BRBR 等国际平台，围绕“双碳”工作、应对气候变化等议题，积极建言献策。

报告期内，本行行长出席联合国《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（COP15）平行活动生态文明论坛闭幕式并致辞。

自身低碳运营

碳核算相关工作

报告期内，本行建立了自身运营碳管理信息统计与分析系统，收集、分析、汇总历史碳排放数据，为持续开展数字化碳排放管理奠定基础。

已在总行本部、北京分行开展碳盘查，并公布盘查数据；报告期内，部署湖南分行开展首次盘查。

自身运营碳核算工作进展：根据近 5 年碳排放总量及结构，结合本行发展规划，认真研究自身运营碳中和时间表和节能减排路线图，逐步推进运营碳中和工作。

节能减排

绿色办公

报告期内

本行实施办公平台自主可控国产化改造，优化公文处理、出差报销等系统功能
> **56** 项，整合优化移动办公功能，全年累计处理 **2.7** 亿笔业务，移动办公日活人数同比增长 **50**% 以上。

报告期内

本行总部召开无纸化会议 **810** 次，节约用纸 **520** 万张。

报告期内

本行视频会议次数占会议总数 **29**%。视频会议设备实现境内一级机构全覆盖，并已逐步覆盖支行。

节能降耗

• 能源消耗稳步降低

 报告期内,本行总部公务车耗油总量 65,355 升,公务车行驶里程数 478,618 公里。

 本行总行园区地下空间部分区域照明灯源调整为 LED 灯具,在提升照明效果的同时节约耗电量 50%。

 加强中央空调运行管理和维护,确保机组保持最佳运行状况和运行效率,规范并控制办公空调温度,关闭闲置区域空调,降低电能消耗。

 本行着眼碳达峰碳中和目标,打造世界一流的国家绿色数据中心,有效利用光伏发电技术,节约园区用电量。日交易峰值达 8.68 亿笔,每年减少二氧化碳排放近 6,000 吨,获评“国家绿色数据中心”。

 本行软件开发中心对 2 台直燃机的溴化锂溶液进行提纯或更换,将办公楼饮水机产生的废水进行回收再利用,推动降低能耗。

• 能源管理不断规范

1 定期考核总行在京办公场所用能系统的运行情况,加强用能监督和计量。

2 按照北京市生态环境局《关于做好 2021 年重点碳排放单位管理和碳排放权交易试点工作的通知》要求,完成总行在京办公场所碳排放核查、碳权交易清算履约等相关工作。

3 加大宣传引导力度,组织开展节能专题讲座、创建节约型单位等系列活动,引导员工进一步树立节能意识。

本行首家“零碳网点”在广东落地

本行广东分行以汕头公园支行装修改造为契机,将环保科技与绿色发展理念融入网点建设,全面采用绿色环保材料,并通过与广州市碳排放权交易所合作,对装修期间的建筑材料、办公用品等进行碳排放核查、碳减排量注销,已注销 260 吨国家核证自愿减排量,用于抵消 2020 年 9 月 28 日至 2022 年 12 月 31 日期间公园支行装修期间产生和运营活动中预计产生的温室气体排放,从而实现了网点装修建设“碳中和”和网点运营“预先碳中和”的双目标,于 2021 年 9 月获得广州碳排放权交易所颁发的“碳中和”双证书。



▲ 本行“零碳网点”广西玉林清宁路支行“双碳”宣传展示区。

供应链管理与绿色采购

供应商准入



供应商管理



社会篇

SOCIAL



- 服务客户
——客户至上 服务实体
- 全球金融服务
——国际视野 全球经营
- 回报股东
- 奉献社会

服务客户——客户至上 服务实体

报告期内，本行积极贯彻新发展理念，服务新发展格局，落实“六稳”“六保”要求，围绕跨周期政策统筹安排投融资总量、节奏和结构，精准有力服务实体经济重点领域和薄弱环节，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性，有效发挥大行头雁作用。



▲ 2021年3月15日，本行董事长陈四清、副行长徐守本出席本行与科学技术部战略合作协议签约仪式。

B端——公司客户金融服务

截至报告期末

本行境内分行本币
公司贷款余额达到
10.63 万亿元

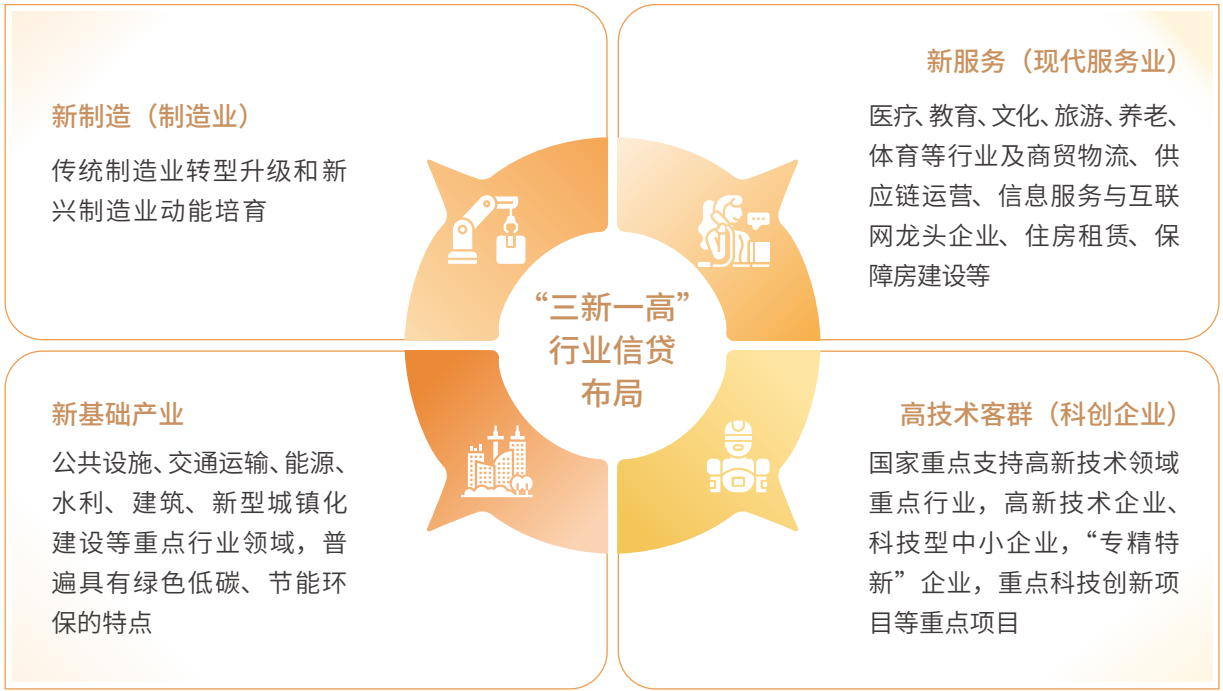
成为
首家
历史性突破 10 万亿
大关的商业银行

净增 **1.19** 万亿元，
有力支持实体经济
高质量发展

公司客户 较年初增加
969.1 万户 **12.1**%

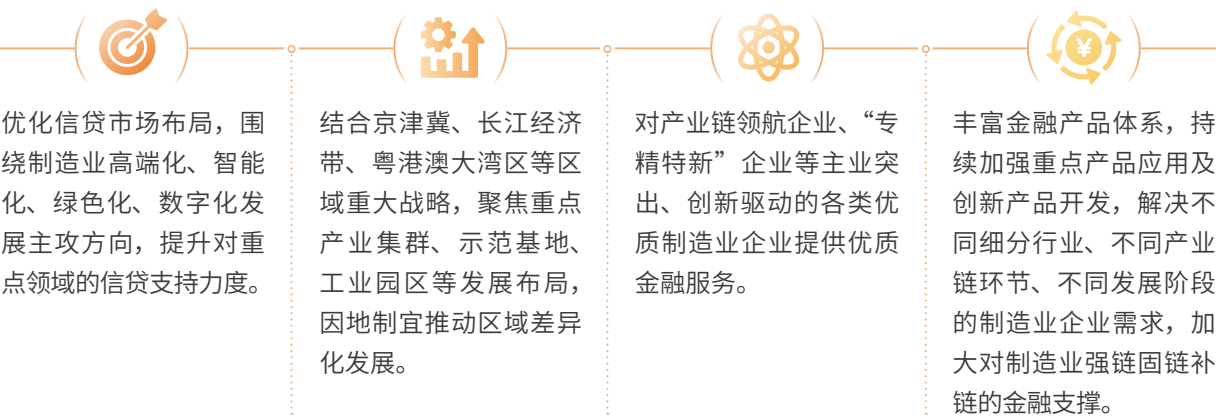


报告期内，本行积极服务实体经济转型升级，创新实施“三新一高”公司信贷新布局。



先进制造业金融服务

报告期内，本行积极开展“制造业金融服务深化年”专项行动。



截至报告期末

本行投向制造业贷款余额

2.16 万亿元，
成为国内首家制造业
贷款余额突破

2 万亿的商业银行

报告期内，本行与工业和信息化部签署《“双循环”新格局下制造业高质量发展战略合作协议》，全面增强金融支持力度，深化双方平台合作，推进制造业金融基础设施资源共享、标准共建，为推动我国现代产业体系加快发展、经济体系优化升级作出更大贡献。



科创企业金融服务

报告期内，本行与科技部联合开展科技金融创新服务“十百千万”专项行动，助力国家高新区、高新技术企业高质量发展。



小微企业金融服务与普惠金融、三农金融

截至报告期末

全行银保监普惠口径贷款余额
10,990.12 亿元

较年初增加
3,784.48 亿元

增速
52.5%



• 境内小微服务

截至报告期末，本行已在全国成立超300家“小微中心”，结合地区资源禀赋分类施策、梯次推进，充分发挥营销组织、业务处理、风险管理、O2O落地服务职能，支持小微企业金融服务健康持续发展。



▲ 2021年10月9日，大连分行举办“工信e贷”产品发布仪式。

• 跨境小微服务

本行全新推出以“融资、融智、融商”为经营理念的“环球撮合荟”跨境撮合平台2.0版。

截至报告期末

本行成功举办线上
线下撮合活动
100 余场

5,000 余家
境内外企业通过平台
实现洽谈对接

累计达成跨境合作意向
2,000 余项，
合作金额上百亿元

• 通过外部合作服务小微企业

报告期内，本行持续加强银担、银保等外部合作，探索协同服务模式，作为首批合作银行与国家融资担保基金签订银担“总对总”批量担保业务合作协议，批量担保规模在同业中排名第一。

• 为小微企业提供专属服务

2019年12月，本行正式发布“万家小微成长计划”。截至报告期末，本行已在全国500多个城市组建近9,000个服务小组，为超1万家入库小微企业定制一对一专属服务方案，提供全方位综合金融服务。

向 **160** 多万户小微企业 主动授信 **1.3** 万亿元

• 服务乡村振兴，促进共同富裕和城乡联动发展

截至报告期末

本行涉农贷款
余额达到
26,613.17 亿元
较年初增加
4,041.01 亿元

普惠型涉农
贷款余额
2,427 亿元
较年初增加
905 亿元

支持脱贫地区各项
贷款余额达到
7,820 亿元
较年初增加
1,017 亿元

乡村振兴重点帮扶县
各项贷款余额达到
1,038 亿元
较年初增长
18.36%

在 **160** 个
国家乡村振兴重点帮扶县

累计设立网点
149 家

线下渠道覆盖率近
60%



▲ 2021年9月7日至8日，本行监事长黄良波赴四川省金阳县开展定点帮扶工作调研。

报告期内，本行主动构建全面覆盖农业、农村、农民的乡村金融服务供给体系和服务机制，发布金融支持乡村振兴行动方案，创新打造工银“兴农通”APP；升级推出手机银行县域版 2.0。

截至报告期末

本行手机银行
县域版客户数达到

1,603 万户

较年初增长

238.8 %

持续推动融 e 购电商助农，
融 e 购乡村振兴交易额

27.6 亿元



▲ 2021 年 6 月 22 日，本行召开脱贫攻坚表彰暨服务乡村振兴推进会。

• 强化关键领域金融产品供给

本行积极满足高标准农田建设、黑土地资源保护、春耕备耕、农机装备、粮食流通收储加工等领域金融需求。



本行为江苏盐城市某国家级农业产业化龙头企业与民营企业合资共建的 50 万亩高标准农田项目提供融资支持，通过土地规模化经营改造，让利农民近 5 亿元。

农村基础设施建设

本行积极支持农村公共基础设施建设，满足农村地区商业可持续的能源领域，以及县域医院、学校、养老机构等公共事业项目的建设融资需求，促进基础设施补短板、公共服务提升、实现城乡融合发展。

减费让利

本行积极落实减费让利、优化账户服务等纾困政策和工作要求，助力优化营商环境，落实小微企业和个体工商户对公支付减费让利政策要求，自政策实施到报告期末，累计对 220 余万户小微企业及个体工商户减免费用。

C 端——个人客户金融服务

个人客户

• 个人客户规模

截至报告期末

本行个人客户总量

7.04 亿户

较年初净增

2,341 万户

借记卡在用发卡量

10.06 亿张

较年初净增

3,859.5 万张

• 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额

16.96 万亿元

其中个人存款

124,979.68 亿元

增加

8,374.32 亿元

增长

7.2 %



个人贷款

79,447.81 亿元

增加

8,295.02 亿元

增长

11.7 %

• 个人手机银行

截至报告期末



本行个人手机银行客户突破

4.69 亿户

• 信用卡

截至报告期末

本行信用卡发卡量

1.63 亿张

信用卡透支余额

6,923.39 亿元

私人银行客户

报告期内，本行积极推动私银客户全集团产品配置，满足私银客户多样化需求，打造家族客户综合化服务，大力推进绿色金融领域创新，构建“个人-家业-企业-社会责任”多场景共建的私银客户综合化服务生态，推进市场竞争力不断提升。

截至报告期末

私银客户达到	较年初增长	客户资产规模达到	较年初增长
19.95 万户	1.76 万户	2.32 万亿元	1,442 亿元

优化服务质量

报告期内，本行搭建“客户回声”和“员工心声”“双声”系统，构建“双声”监测、分析和通报机制，开展多维度客户体验监测，完善客户体验评价机制，多维度联动考核，共同促进客户体验提升。

报告期内



本行有
110 家网点荣获

中国银行业营业网点文明规范服务示范单位，
位列**行业前列**

第三方机构调查显示，
本行个人客户满意度为

86.8 %，
位列**行业前列**

提升金融服务便利性

本行聚焦疫情常态化下人民群众非接触金融服务需要，构建并深入推进“线上快捷办理+业务集中处理+线下便捷交付”的线上线下一体化运营服务模式，为客户提供有速度、有精度、有温度的高质量金融服务。

报告期内



客户使用线上线下一体化
运营服务模式超过

2700 万笔

较去年同期增长

122 %

截至报告期末



本行电子渠道业务
占比达到

98.8 %

已实现借记卡换卡、
资信证明开立等

30 余类业务场景的推广应用

**有效减少
金融服务
碳排放**



▲ 2021年5月8日，本行高级业务总监宋建华在消博会上出席“大金融、大消费、大民生”时代高峰论坛。

金融适老化服务能力有序提升

报告期内，本行推出融e行手机银行幸福生活版2.0，提升老年客群专属服务水平，完成手机银行、门户网站适老化及无障碍改造，积极推出全行网点装修及自助渠道适老化改造，有效降低老年客户获取金融服务的门槛。



2021年12月，本行全资子公司工银理财首只养老理财产品——“颐享安泰”固定收益类封闭净值型养老理财产品正式发行，实现养老理财首发试点超30亿元销售，受到蓉汉两地投资者广泛认可与认购，充分发挥理财业务优势支持第三支柱养老保障，在满足居民财富管理需求和促进共同富裕中持续发挥更大作用。



▲ 2021 年 7 月 10 日，本行副行长徐守本出席首届中国养老产业投资与发展论坛。

网点、渠道建设

• 网点布局优化持续加强

报告期内，本行合理把握城乡发展动向，前瞻规划渠道网络布局，坚持以“稳总量、优布局、补短板、提效能”为主线，持续提升网点投向与金融资源契合度，有效拓展对核心区域、县域市场、优质客群的服务覆盖，切实增强服务实体经济能力。

截至报告期末

本行县域网点已增加至

约 **6** 千家

县域覆盖率超过

85 %

县域地区自助银行约

1.2 万家

自动柜员机约

2.6 万台

有效支撑县域市场拓展



▲ 本行西藏分行坚守雪域高原，提供优质金融服务。

• 网点资源共享与生态建设持续推进

报告期内，本行依托 1.55 万家“工行驿站”网点搭建公益惠民服务体系，举办主题突出、跨界融合的惠民系列活动 4 万余次，累计服务客户及社会公众 4,000 余万人次；同时持续丰富网点生态场景，提升网点服务社会民生能力，全行超过 1 万家网点可办理涵盖社保、公积金等政务类业务，以金融力量满足广大人民群众美好生活需要，进一步打造有温度、有情怀的融合开放服务生态。

报告期内



本行远程银行中心
人工电话接听率

93.1 %

同比提高

0.3 %

智能服务入口拓展至

96 个

覆盖“呼入 + 呼出”

“语音 + 文字”

“线上 + 线下”

“行内 + 行外”

语音和文本识别
准确率均超

97 %

处于同业较高水平

智能服务业务量

6.3 亿笔

比上年增长

11 %

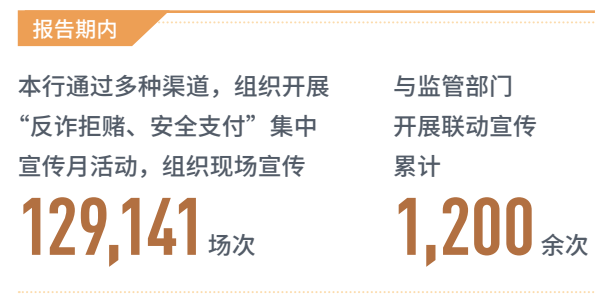


▲ 2021 年 12 月 21 日，本行监事长黄良波出席全国总工会与本行共建“户外劳动者服务站点·工行驿站”授牌仪式。

维护客户金融资产安全

报告期内，本行依托大数据信息化手段维护金融安全，创新安全技术防范科技化建设应用，为安全运营与客户服务提供保障。

本行依托自主研发的融安 e 信智能防控系统, 构建了全覆盖、全渠道、全天候的立体化、智能化防控电信诈骗网络, 对通过本行网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助终端等渠道进行的转账汇款交易进行即时筛查, 及时向客户进行风险提示, 对电信诈骗犯罪实时自动预警, 从源头上降低电信诈骗发生率。



本行持续深化建设最安全银行活动，加大安全监督检查力度，及时预警和综合部署外部欺诈风险防控工作，围绕重点时段，结合自助银行及夜间场所安全防范等重点工作加强安全保卫工作部署，各级机构认真开展防抢、防盗、防火、防暴、反恐等应急演练，增强员工安全意识、风险防控能力以及应对突发事件的处置能力，全力保障客户人身、财产安全。

个人按揭金融服务与个人消费信贷

报告期内，本行持续推进减费让利惠企利民，打造新型、绿色消费金融生态，积极支持实体经济发展、促进消费提质扩容。



金融消费者权益保护

- 提升消保治理能力

报告期内，本行董事会、监事会、高管层加强对消保工作的指导协调，不断夯实公司治理层面管理根基，推动消保战略、政策及目标有效落实。将消保风险纳入全面风险管理体系，完善重点专业和产品消保规章制度，强化重点领域和关键环节治理，持续提升消保工作规范化和精细化水平。强化产品服务供给和资源投入保障，全面提升客户金融获得感和满意度。加强第三方合作机构管理，将消费者权益保护作为重要评价指标，推动提升合规操作水平，切实维护消费者合法权益。

- 公平广告政策

本行秉持“做人民满意银行”理念，致力于不断完善公平广告政策，在广告宣传上以“战略引领、品牌孵化、赋能业务”的品牌建设新模式为指引，已制定和下发的《关于规范全行品牌形象管理的通知》《关于规范全行对外品牌合作事项的通知》《网点电子媒体管理系统管理办法》等，有力保障了公平广告政策的执行与落地。

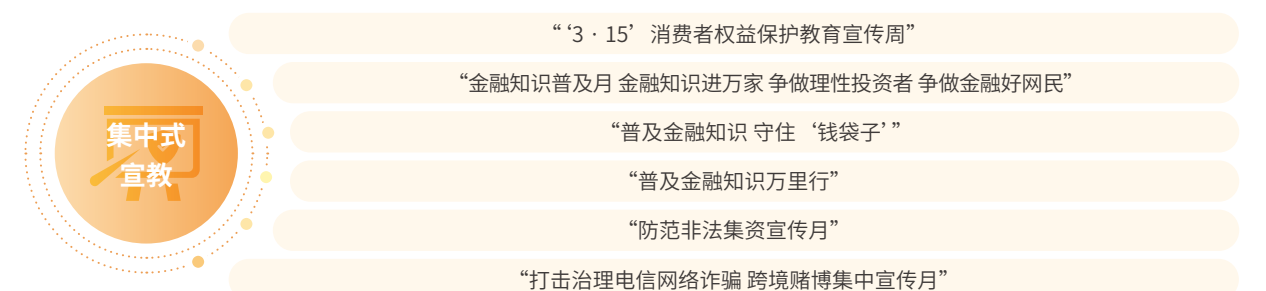
本行高度重视从事宣传、广告投放工作等相关人员的专业化培训，采取线下面授、线上培训、专题研讨、权威解读等多种形式，每年定期举行各种类型的培训班、讲座及研讨，有效提升了全行相关从业人员的专业素养与知识更新。

- 提升宣教活动质效

报告期内，本行高效务实开展宣教活动，加强非法集资、电信网络诈骗、个人信息保护等重点内容和老年人、青少年、农村居民等重点群体宣教力度，持续提升广大人民群众金融素养和风险防范能力。主动回应消费者关切和社会热点问题，强化案例式、体验式宣教，有效提升消保宣教的精准性和有效性。



▲ 江西分行开展普及金融知识万里行活动，向群众宣传金融知识。





▲ 2021年6月1日，黑龙江哈尔滨分行田地支行向小学生宣传金融知识。

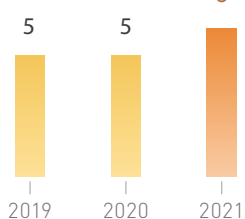


▲ 2021年12月4日，义乌分行开展金融知识下乡宣讲主题活动。

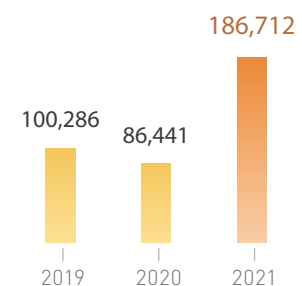


获评银保监会“3·15”消费者权益保护教育宣传周
和金融联合教育宣传活动优秀组织单位

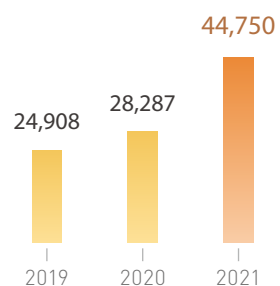
公众教育专题活动数
(个)



公众教育年度累计活动次数
(次)



公众教育受众人次
(万人次)



● 加强消保培训

本行持续加强消费者权益保护企业文化建设，组织全行深入开展消费者权益保护“春训行动”系列培训，聚焦个人金融、信用卡等重点领域和业务营销、个人信息保护等重点内容，强化跨部门、跨机构协同联动，推动消保法律法规、监管政策和总行管理要求更好落地见效。根据培训对象管理层级、所属专业、岗位职责的需求，灵活设置培训内容和培训重点，线上线下培训相结合，不断提升培训的精准性和有效性，持续深化全行共同做消保的良好格局。

报告期内

本行开展消费者权益
相关课程培训

379 期

培训

124,278 人次

● 投诉管理

客户投诉治理取得成效

报告期内，本行积极践行以人民为中心的发展思想，认真落实金融监管要求，坚持“客户至上”工作思路，深入开展“客户体验痛点治理百日攻坚行动”和“我为群众办实事服务提升十大行动”，致力推进客户投诉溯源管理，不断提升投诉治理能力，切实推进人民满意银行建设。客户投诉治理取得成效，监管转办投诉量同业排名改善，客户满意度同比上升。

发挥治理合力

一道防线

持续加强产品创新、流程设计、系统研发、信息披露等各环节消保审查，有效采取消保前置措施。

二道防线

发挥统筹督导作用，将各项管理要求落实到各层级机构岗位管理、考核评价等方面。

三道防线

定期开展消保专项审计，发挥独立监督作用。

报告期内



>

客户满意度

86.8%

较上年度提高

0.4%



▲ 2021年9月29日，本行执行董事、副行长郑国雨，高级业务总监宋建华出席“客户体验痛点治理百日攻坚”行动专题推进会。

强化境内个人客户投诉分类管理

报告期内，本行把进一步加强客户投诉分类管理作为全面提升客户服务品质的基础性工作，将因新冠疫情原因引发的客户协商归还信用卡逾期欠款、银行服务收费减免等意见类业务工单全部纳入客户投诉进行管理统计。

按照新的统计标准，报告期内

本行“客户服务与投诉管理系统”记录个人客户投诉数量合计

36.37 万件

每百网点个人客户投诉量

2,307 件

每千亿资产个人客户投诉量

1,034 件

根据人民银行受理的 18 家全国性商业银行投诉排名，本行“每百网点投诉量”排名第 15 名，“每千亿资产投诉量”排名第 14 名，是**唯一**一家两项指标均处于**前五低位**的国有商业银行

• 信息安全与隐私保护

截至报告期末，本行已建立数据安全技术平台、加密服务平台、电子文件安全控制系统、客户端安全管理系统、安全运营平台等，提供智能数据识别与分类分级、统一加密服务、电子文件安全管控、终端安全管控等多种安全技术支撑能力，全面加强数据安全防护，为全行数据安全管控保驾护航。

报告期内

本行信息系统运行继续保持安全稳定态势



境内工作日日均交易量

6.63 亿笔
同比增长
12.8 %

日峰值交易量

8.68 亿笔
同比增长
14.1 %

累计举办数据安全和 / 或隐私相关风险培训

626 期
培训
191,263 人次



信息安全
应急预案

本行始终坚守“安全生产第一”底线，积极做好信息安全应急响应等各项工作，加大安全监控和处置力度，建立信息系统安全事件分级分类机制，制定信息安全应急响应预案，定期组织开展全行安全事件应急演练，全力保障本行信息系统安全平稳运行。



信息系统基础
设施管理

本行高度重视并全力防范金融科技风险，通过完备的高可用保障体系和完整的技术架构，确保核心信息系统安全稳定运行。

通过“两地三中心”架构实现核心信息系统同城双活、异地多活多层次高可用部署，满足不同等级信息系统的业务连续性运行需求，持续检验和完善 IT 架构的有效性、稳定性。

基于“云计算 + 分布式”技术体系，构建了开放平台核心银行系统，打造了集中式和分布式技术体系并存的双核心 IT 架构，提升信息系统自主可控能力的同时，保障基础设施层面安全稳定运行。

• 个人手机银行与数字化金融

报告期内，本行创新推出个人手机银行 7.0 新版

打造幸福生活版 2.0
美好家园版 2.0
小微普惠版 1.0
英文版等专属版本

提升老年、县域、小微、跨境等重点客群专属服务，通过打造千人千面个性化服务体系满足客户多元化金融需求

报告期内



本行重点围绕教育、医疗等领域，为多所学校、医疗机构及上千万个人客户，提供线上金融便捷服务

线上业务量相当于替代超过

10 万家网点、100 万名柜员业务量，助力本行“碳中和”银行建设

积极保障社会民生，把握扩大内需战略基点，围绕出行、购物、餐饮、娱乐、电商等多领域，持续开展“工享”系列惠民支付活动，拓展数字人民币应用场景，促进消费提质扩容。

G 端——机构客户金融服务



▲ 2021 年 11 月 5 日，本行董事长陈四清、高级业务总监熊燕出席本行与全国股转公司、北京证券交易所战略合作协议签约仪式。

机构金融服务

打造金融服务乡村振兴新模式，创新推出“数字乡村”综合服务平台，服务覆盖全国 31 个省级、260 个地市，与 770 家区县级农业农村部门达成信息化合作，获评 2021 数字农业农村新技术新产品新模式优秀项目，是唯一获评大型银行。

自主研发“e 企保”区块链电子保函平台，通过政府、银行、企业间的加密数据交互，实现公共资源交易领域自动处理、实时接收、全程管理的电子保函线上服务新模式。截至报告期末，已与全国 21 个省份 58 个市县公共资源交易中心达成合作，开立保函金额达到 41.38 亿元，平台服务入选中国计算机用户协会“2021 银行数字化转型星耀项目”。



▲ 北京分行积极支持 2022 年北京冬奥会建设，截至报告期末，为“冰丝带”国家速滑馆审批融资 8 亿元。



▲ 2021 年 11 月 3 日，厦门分行落地福建省首个政银合作“政务+惠企”服务专区。

教育金融服务

前瞻服务国家教育领域改革深化，创新构建教培云、智慧高校、智慧职教、课后安心学等系列教育云平台，服务国家“教育信息化”改革与“双减”政策落地，其中“教培云”教育培训资金监管平台服务全国各级教育部门。

医疗金融服务

积极服务国家三医改革，推出智慧医疗统一品牌“工银云医”，以“金融+行业”综合性智慧医疗全场景建设方案，构建 5 大类、45 小类的智慧医疗产品服务矩阵，服务覆盖 31 个省、832 个区县，与 25 个省、77 个市县卫健委、1140 家医院合作开展智慧医疗场景建设合作，年服务就诊人次超 1000 万。

深度参与医保支付清算数字化建设，与国家医保局成功签署总对总合作框架协议，坚持顶层设计和基层服务双轮驱动，助力各级医保部门服务能力迭代升级。

民生消费金融服务

创新打造覆盖体育健身、驾驶培训、商超消费、餐饮娱乐、美容美发、住房租赁等行业的预付费监管平台“安心付”，协助各级行业主管部门加强预付费监管，保护广大消费者权益，其中“北京预付费资金监管平台”荣获工信部信通院“2021 可信区块链峰会高价值案例”、被新华社列入“2021 年首都金融大事记”。

同业金融服务

把握多层次资本市场体系完善历史机遇，首家与北京证券交易所签署合作协议，首批试点成功参与上清所大宗商品现货清算业务，首批正式投产大商所场外标准仓单线上质押融资业务，牵头推动中碳登综合金融服务方案落地，创新开发投产“工同赢”同业客户综合服务平台，做好金融服务实体的引领者。

做好工银“BRAINS”智能反洗钱、全球市场风险管理等多项金融科技风控产品的输出赋能，累计与近 30 家同业客户签约，为维护金融安全贡献“工行智慧”。



▲ 2021 年 4 月 19 日，本行高级业务总监熊燕出席上海清算所大宗商品现货清算业务启动仪式。

司法金融服务



金融服务赋能司法系统改革，创新构建“智慧政法”综合服务平台系统，与公安、检察院、法院、纪检监察、金融局在内的客户实现全域合作，有效提升精细化管理质效。



▲ 2021年6月，贵州安顺分行落成贵州省首个警银合作车管服务站点。

GBC 三端联动服务

报告期内，本行继续扎实推进 GBC 联动，把握数字经济领域平台化、生态化、智能化发展趋势，推出“工银聚富通”平台金融品牌，对接政务、产业和消费平台，服务 G 端政务平台、B 端客户、C 端客户。

GBC 重点场景建设成效显著

报告期内，实现

G 端拓户

1.2 万户

B 端拓户

29 万户

C 端获客活客

5,200 万人

截至报告期末

本行全口径融资总量达到

30.98 万亿元

较年初增加

3.27 万亿元



本行境内人民币贷款总量达到

189,299.25 亿元

较年初增加

21,247.07 亿元

全球金融服务 ——国际视野 全球经营

国际化经营布局

截至报告期末

本行在全球

49 个国家和地区

建立了
421 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

在“一带一路”沿线

21 个国家

开设
125 家分支机构

本行境外机构员工总数

15,856 人

境外机构总资产

4,554.19 亿美元

▼ 2021年10月18日，本行董事长陈四清出席中德经济顾问委员会座谈会。





报告期内，本行利用境外网络布局优势，积极参与多边合作、共同开发第三方市场。



与西、法、德、日等国共 16 家商业银行成立银团，为英国某海上风电项目提供资金支持，树立了多国金融机构合作、共同开发大型新能源项目的案例。该项目预计投产后每年将为苏格兰地区 95 万个家庭供电，满足当地 40% 家庭用电的需求，减少碳排放 170 万吨。

跨境金融服务



▲ 本行副行长张伟武出席跨境人民币业务研讨会并致辞。

支持东道国经济社会发展



报告期内，本行作为主牵头行，成功筹组商业银行国际银团，为迪拜某光热加光伏综合电站项目提供建设资金 25 亿美元。该项目是阿联酋大力发展清洁能源战略下的重要项目之一，建成后每年可为迪拜超过 27 万家住户提供清洁电力，实现减排二氧化碳 160 万吨、二氧化硫 11 万吨、可吸入颗粒物 2,900 万吨及氮氧化物 5 万吨。

全球伙伴关系

充分利用 BRBR 平台推进共建绿色共识

报告期内，本行作为“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR）秘书处，开展以绿色债券、绿色信贷和碳金融为主题的系列研修培训活动，邀请监管机构、商业银行、多边开发机构及咨询机构专家进行授课，面向全体 BRBR 成员、本行境内外机构及其客户进行直播，覆盖行内外逾千人次，加强成员绿色能力建设，凝聚更多绿色发展共识，助力后疫情时代经济复苏。



▲ 2021年9月，本行执行董事、副行长郑国雨出席第13届中国—东盟金融合作与发展领袖论坛。

服务中欧经贸关系，助力中欧双碳合作

2021年4月29日，本行联合中欧各领域优秀企业共同倡议成立了中欧企业联盟。联盟遵循开放合作、绿色包容、互利共赢原则，旨在通过中欧企业间合作助力中欧经贸关系提质升级，为中欧关系发展作出新的贡献。

第四届中国国际进口博览会期间，本行连续第三年成功举办中欧企业家大会，中欧企业联盟为大会合作伙伴。大会发布《架设中欧绿色之桥——中欧企业碳达峰碳中和实践研究报告》摘要，是本行依托中欧企业联盟开展的研究成果，总结中欧企业碳达峰碳中和实践经验，客观反映实现双碳目标面临的问题和挑战，提出中欧“绿色之桥”行动计划，为实现可持续发展提供切实可行的路径建议。



▲ 2021年4月29日，本行在北京成功举办中欧企业联盟成立大会。

广泛参与国际多边合作，贡献本行“绿色”力量

本行作为金砖国家工商理事会金融工作组组长单位，积极推进工作组内绿色金融相关工作，同时积极参与“一带一路”绿色投资原则（GIP）、联合国环境署金融行动倡议（UNEP FI）等多边平台活动并主动发声，践行绿色发展理念。

南非标准银行专题

2021年9月28日，本行与标准银行集团召开战略合作会，双方签署了《关于推进全面战略合作与战略协同伙伴关系的三年行动纲要（2021-2023）》和《员工交流计划主框架补充协议》。

报告期内，两行成功举办了系列线上研讨会，就两行科技战略合作、非洲大陆自贸区启动挑战意义和机遇、中非合作论坛成功经验和非洲可持续发展战略实施、非洲能源及新能源市场展望、非洲农业发展现状及中非农业合作前景展望、2021中非金融市场等主题开展交流。



报告期内，本行成功举办形式多样的撮合活动，发挥渠道优势助力中非经贸往来。具体包括中非农产品线上磋商会、中非经贸供需线上对接会、中非红酒线上展销会等，共计有来自中非11个国家300多家企业代表参加，并达成多个合作意向。



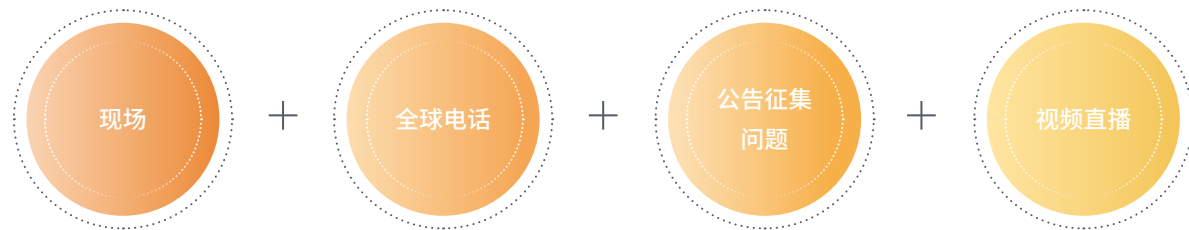
▲ 2021年9月28日，本行召开与标准银行集团战略合作会。

回报股东

投资者关系管理

本行投资者关系管理坚持“全面、主动、协同、精准、有效”的原则，深入开展投关活动，有效保持了本行在中国银行业的市值领先优势。

报告期内，本行成功举办四场业绩说明会，全球投研机构代表和个人股东 9,238 人参会，向资本市场展示了本行实施新发展规划、推进高质量发展取得的成效，介绍了本行经营业绩、重点战略实施进展、服务实体经济、防范金融风险等主要成果，并就市场关注的 NIM 变动趋势、非息收入增长、资产质量与拨备覆盖率、普惠贷款动能、绿色金融举措等 40 个具体议题进行了深入交流；首次采用“现场+全球电话+公告征集问题+视频直播”形式召开的年度业绩说明会，**入选中国上市公司协会“业绩说明会最佳实践”，并受邀作为优秀上市公司代表在会上分享经验做法。**



▲ 2021 年 9 月 2 日，本行董事会秘书官学清出席上市公司 2020 年业绩说明会经验交流会，并作为上市公司业绩说明会最佳实践案例代表分享本行经验做法。



绿色金融和 ESG 常态化沟通反馈机制

报告期内，本行管理层率队与全球境内外机构投资者召开 10 次绿色金融和 ESG 专题会议，全面介绍本行绿色金融、ESG 和应对气候变化的实践成效，坦诚、专业回应了投资者多方关切，股东高度评价绿色金融和 ESG 专题沟通会，充分认可本行践行绿色低碳理念、积极履行社会责任、不断强化风险治理等方面所做出的努力和取得的成效。

本行高度重视投资者意见，将投资者提出的 ESG 相关问题作为实质性分析的重要组成部分，以关注度较高的问题为依据进行投关活动和 ESG 信息披露，有效回应投资者关切，不断提升 ESG 市场形象。

报告期内

投资者通过业绩说明会、路演、专项沟通会等渠道提出问题共计

700 余个



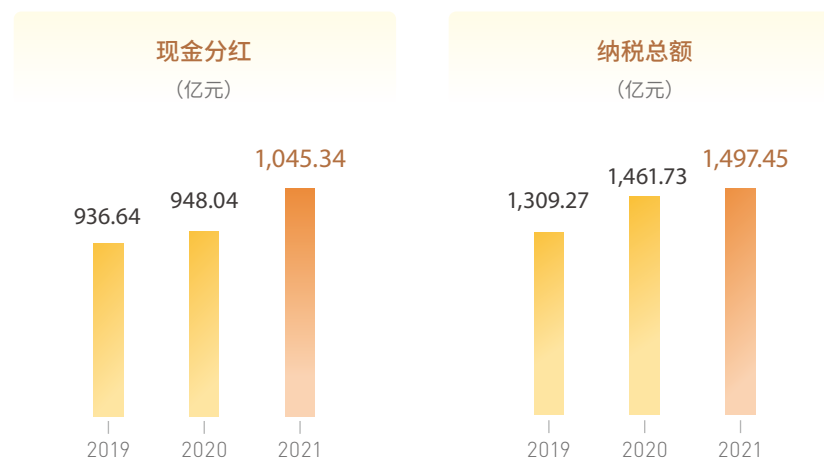
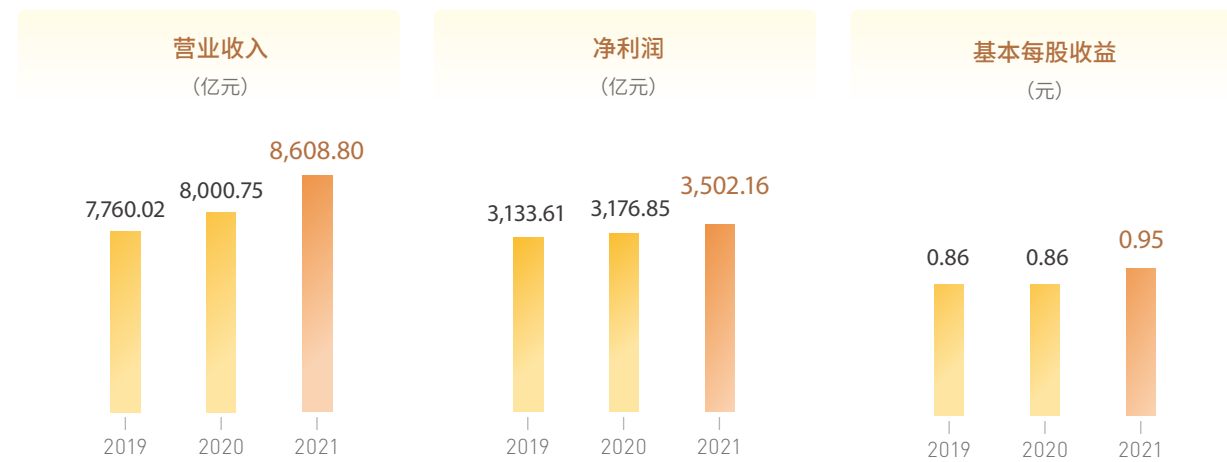
其中碳中和、绿色金融、ESG 战略、气候风险管理、ESG 信息披露等 ESG 相关问题约

100 个，占比约 **15%**





▲ 2021年8月27日，本行召开2021年中期业绩说明会。



奉献社会

全球抗疫行动

境内机构



天津 为抗疫小微企业提供“无缝衔接”融资服务

天津市某防疫抗疫小微企业从事流延膜研发生产和销售，是拥有16项专利的“专精特新”企业，在抗击疫情中无偿为津南区政府提供生产线生产口罩、防护服。2021年12月8日，本行天津分行园区支行了解到该企业800万元抗疫贷即将在7天内到期，立即跟进制定了专门方案，为企业续贷开通绿色通道、预留专项规模，在企业还款次日即发放了新一笔贷款，企业资金无缝衔接，极大缓解了经营压力。

浙江 支持全国重点医疗诊断企业提升防疫保障能力

某技术集团股份有限公司是一家以提供诊断服务外包为核心业务的独立第三方医学诊断服务机构。新冠疫情爆发以来，该公司已建设近百家核酸检测传染病筛查防控实验室。报告期内，本行浙江杭州分行累计向该企业发放中长期流动性贷款9,700万元，安排专人实时对接，快速响应企业诉求，精准提供金融服务。

宁夏 科技赋能助力疫情防控

为配合宁夏回族自治区大规模核酸检测，工银科技突击研究技术方案，破解防疫健康码与电子健康码“两码合一”难题，实现检测人员“一码定位”快速信息登记及便捷的结果查询。



▲ 2021年1月28日，本行时任监事长杨国中、副行长张文武出席支行网点疫情防控工作专题会议。

境外机构

工银亚洲



▲ 2021年12月21日，工银亚洲慈善基金启动“传承爱·爱全城”计划，走访多处社福机构捐赠防疫物资。

工银美国



工银美国向分支机构所在华人社区伸出援手，协助没有网络或有英文语言障碍的家庭网上预约疫苗接种，并宣传防疫抗疫相关信息，助力社区抗击疫情。同时，根据“春融行动”工作安排，加大力度对接当地有关企业，提供金融服务帮助其维持日常运营，间接稳定国内核心客户的供应链供给。

工银伦敦

面对伦敦严峻的疫情形势，坚决贯彻总行“常态化疫情防控”工作要求，坚持“3S”（Safety, Security and Stability）经营指导原则，“稳”中求“进”，延续了“员工安全、经营持续、风险可控、业务平稳”的良好发展态势。

工银阿根廷

落实常态化防控工作机制措施，坚持常态化全员健康监测，推动员工参与政府疫苗接种计划；加速手机银行密码重置、电话银行WhatsApp服务等急需功能升级，积极向线上和自助服务渠道引流，确保持续安全运营和有效经营管理。

工银巴西

制订多项疫情紧急应对办法，细化防疫措施。推动员工疫苗接种，员工感染率远低于当地社会平均值。通过多种手段保障业务连续运营，在确保员工安全的前提下推进业务持续健康开展。

悉尼分行

积极支持驻地使领馆、中资企业防疫抗疫。通过持续优化和改善办公环境、完善员工福利体系、充分保障员工和家属防疫抗疫物资、举办线上系列心理解压课程等，传达对员工的关心关爱。加大重点行业投放，参与澳洲本地著名医疗保健企业7,000万澳元再融资业务，为疫情防控贡献坚实力量。

工银泰国



▲ 2021年9月15日，工银泰国向泰国应急医疗局捐赠医用防护服。

全球公益活动

建设“工行驿站”，服务户外劳动者和周边群众

近年来，本行围绕广大劳动者实际需求，通过开放共享营业网点内部的服务资源，打造惠民服务平台“工行驿站”。

截至报告期末



已建设
“工行驿站”
1.55 万家

累计服务户外劳动者
及周边职工群众超
4,000 万人次

依托“工行驿站”
举办惠民活动
4 万余次



▲ 2021年2月1日，湖北襄阳分行依托“工行驿站”为客户提供优质金融服务。



▲ 毕节分行依托“工行驿站”，与贵州金融工会打造省级共建“贵州省城区户外劳动者综合服务站”。

“爱心助学‘工’益有你”第五季

“99公益日”期间，本行联合中国青少年发展基金会开展“爱心助学‘工’益有你”第五季活动，为本行对口扶贫县义务教育阶段贫困学生进行宣传 and 募捐，发动4.1万余人次参与捐款，共筹集善款72.4万余元，该项目荣获第十三届中国青年志愿者优秀项目奖。

该项目荣获

**第十三届中国青年
志愿者优秀项目奖**



“美丽中国 青春工行在行动” 第四季

本行连续 4 年开展 plog-ging 公益活动，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，活动足迹覆盖 32 个省市自治区、200 余个城市、300 余所高校，3.7 万余名志愿者参与活动。



▲ 青海分行青年志愿者与三江源生态保护基金会青年志愿者联合开展“拾荒慢跑”环保志愿活动。

科学盒子

围绕国家乡村振兴战略，联合中国青少年发展基金会等单位，在四川通江、南江启动持续性公益活动“科学盒子”项目。

报告期内



>

本行累计捐款 **40** 万元
为教育资源相对匮乏的孩子们提供科学实验教具，带领学生们体验科学的乐趣与魅力

“童心港湾”公益项目

报告期内，本行联合共青团中央，围绕“关爱农村留守儿童行动”，继续支持在四川省开展“童心港湾”帮扶项目，在南江、通江、万源、金阳四县市下辖村镇建设了 50 个“童心港湾”站点，为当地留守儿童提供开展福利和保护服务的固定场所，通过亲情陪伴、情感关怀、自护教育，促进他们健康成长，累积开展活动达 330 次，近 5,000 名农村留守儿童得到了关爱，有效纾解了四县市在乡村振兴进程中的痛难点问题。

在南江、通江、
万源、金阳四县市
下辖村镇建设了
50 个
“童心港湾”站点

累积开展活动达
330 次
近 **5,000** 名
农村留守儿童
得到了关爱

“工银光明行”——健康快车

报告期内，本行捐资支持“工银光明行 - 健康快车”湖北广水站火车医院项目，为当地 1,212 名白内障患者免费实施了复明手术，并在广水成功发布了“工银光明行”集团公益品牌。

“工银光明行”集团公益品牌标识



2008 年至今，本行通过“工银光明行 - 健康快车”火车医院项目累计捐赠 2,940 万元，先后在贵州、内蒙古、云南、河南、山西、吉林、甘肃、四川、湖北等 9 个省份开展治疗活动，为近 1.3 万名低收入白内障患者免费实施了复明手术，帮助他们恢复视力、重见光明。除直接救助外，还先后在内蒙古、云南、四川、吉林捐建了四座眼科中心，对当地医生进行眼科教学和手术培训，留下了“永不走”的健康快车。同时开通了网上捐款通道，截至报告期末，累计收到捐款 180 万余元，全部用于手术治疗。



▲ “工银光明行”集团公益品牌形象大使、本行安徽分行员工苏明娟。

境外公益



工银美国

工银美国按照监管要求，主动认真执行《社区再投资法案》，高度重视与各分支机构所在社区的良性互动，充分发挥银行作为金融机构的特点和优势，积极参与社区建设，促进社区和谐稳定发展。截至报告期末，完成社区再投资相关捐赠项目共 17 个，捐赠项目涉及社区经济发展、民生领域、文化合作、社区教育、妇女权益保护等多个领域和不同的非营利性组织。



工银亚洲

工银亚洲慈善基金自成立以来，秉承“关怀社群、奉献社会”的宗旨，因应社会不同阶层所需，于广泛范畴开展慈善项目，致力推动社会可持续发展。

报告期内，工银亚洲与中国香港体育协会暨奥林匹克委员会首度合作，正式成为东京 2020 奥运会中国香港代表团之独家金融机构伙伴，全力支持本地运动员出征世界运动舞台，并助力推动本地运动事业的持续发展。



工银新西兰

工银新西兰积极支持“汉语桥”世界中学生中文比赛、奥克兰爱乐乐团（APO）演出等当地文化公益事业；以公益委员会（Social Committee）为载体组织中外员工开展对新西兰乳腺癌基金、直升机紧急救援基金等社会公益组织的捐献活动，参与本地社区其他各类公益活动，促进企业四种文化（家庭文化、自我实现文化、创新文化、合规文化）与新西兰当地文化的交流融合，努力实现企业发展、员工成长、社会进步三者的和谐统一。



▲ 工银印尼代表向社区捐赠粮食。



新加坡分行

报告期内，本行新加坡分行与新加坡南洋理工大学联合举办“工行杯 - 第十届亚太大专华语辩论公开赛”，迎来全球九个地区共 82 所高校报名参加，为全球青年才俊搭建起碰撞思想、增进友谊的国际平台。



▲ 工银墨西哥向 YOLIA 女童之家捐赠床垫。

抗洪救灾

2021 年 7 月，河南地区突遇特大暴雨汛情，本行第一时间制定出台多项工作措施，集全行之力保障各项金融服务畅通，并向河南省捐赠 2000 万元，驰援防汛救灾和灾后恢复工作。

河南分行主动参与抗汛救灾，协助开展抢险救灾工作，积极支持灾后复工复产。

悉尼分行辖属布里斯班分行在河南水灾发生时，以总商会布里斯班分会理事单位的身份，向商会提出捐款倡议，得到理事会所有成员全票表决通过，并积极协助落实受捐货币换汇和汇款路径等，保证善款在第一时间顺利到账。

汛情期间，本行河南分行郑州花园路支行迅速响应河南省总工会号召，对郑州、洛阳等 12 个地市拨付救灾专项补助 630 万元，保证总工会专项补贴资金及时到位。



2021 年 7 月 21 日，河南鹤壁遭受特大暴雨，河南鹤壁分行浚县支行突击队员坚守卫河大堤，与当地群众一起开展防汛排险。

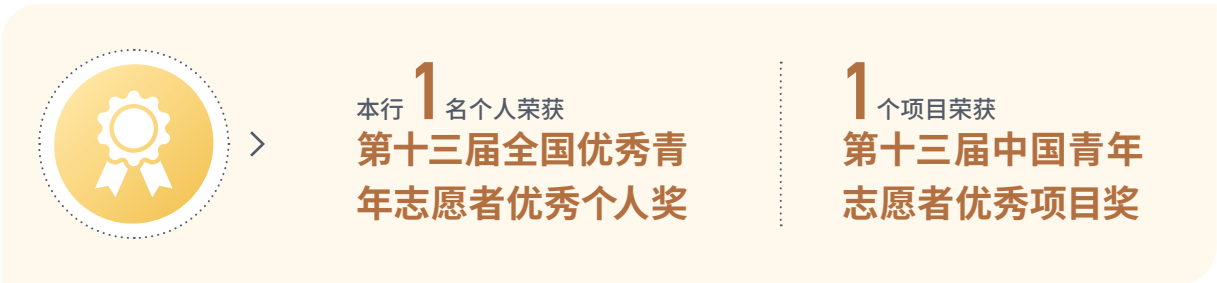
汛情期间，河南分行郑州南阳路支行为附近居民设置便民取水点。



2021 年 7 月 23 日，河南分行郑州上街中心路支行为客户晾晒紧急撤离时被洪水湿透的现金。

志愿者活动

2016 年，本行成立青年志愿者协会，公益志愿活动涉及扶贫帮困、服务赛会、关爱儿童、金融宣传、绿色环保等各方面，获得团中央志愿服务大赛金奖、中国青年志愿者优秀组织奖、中国青年志愿者优秀项目奖、中国青年志愿者优秀个人奖等多项荣誉。



蓝信封留守儿童书信陪伴项目

本行组织志愿者和留守儿童一对一配对，通过书信方式长期陪伴，引导留守儿童健康快乐成长。



工银星火研修中心系列活动

2021 年 6 月 1 日，本行启动“工银星火研修中心”六一系列活动，在全国各地开展了多种多样的金融主题教育活动，持续搭建青少年金融知识普及教育的平台。



“爱目行动”第七季



▲ 2021 年 6 月，苏州分行青年志愿者联合眼科医院为儿童进行眼部义诊。

治理篇

GOVERNANCE

公司治理
——党建引领 从严治党

战略管理

风险治理与人力资源
——风控强基 人才兴业

科技驱动 价值创造

内部管理
——转型务实 改革图强

公司治理——党建引领 从严治党

党建与公司治理有机融合

党建引领

本行坚持“党建引领，从严治党”，不断探索党的领导和现代公司治理有机结合的有效机制和路径，优化治理体系，提升治理能力，完善“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，将制度优势转化为治理效能和发展优势。

深入推动“我为群众办实事”实践活动，解决了一批群众和基层“急难愁盼”问题，加快建设人民满意银行。



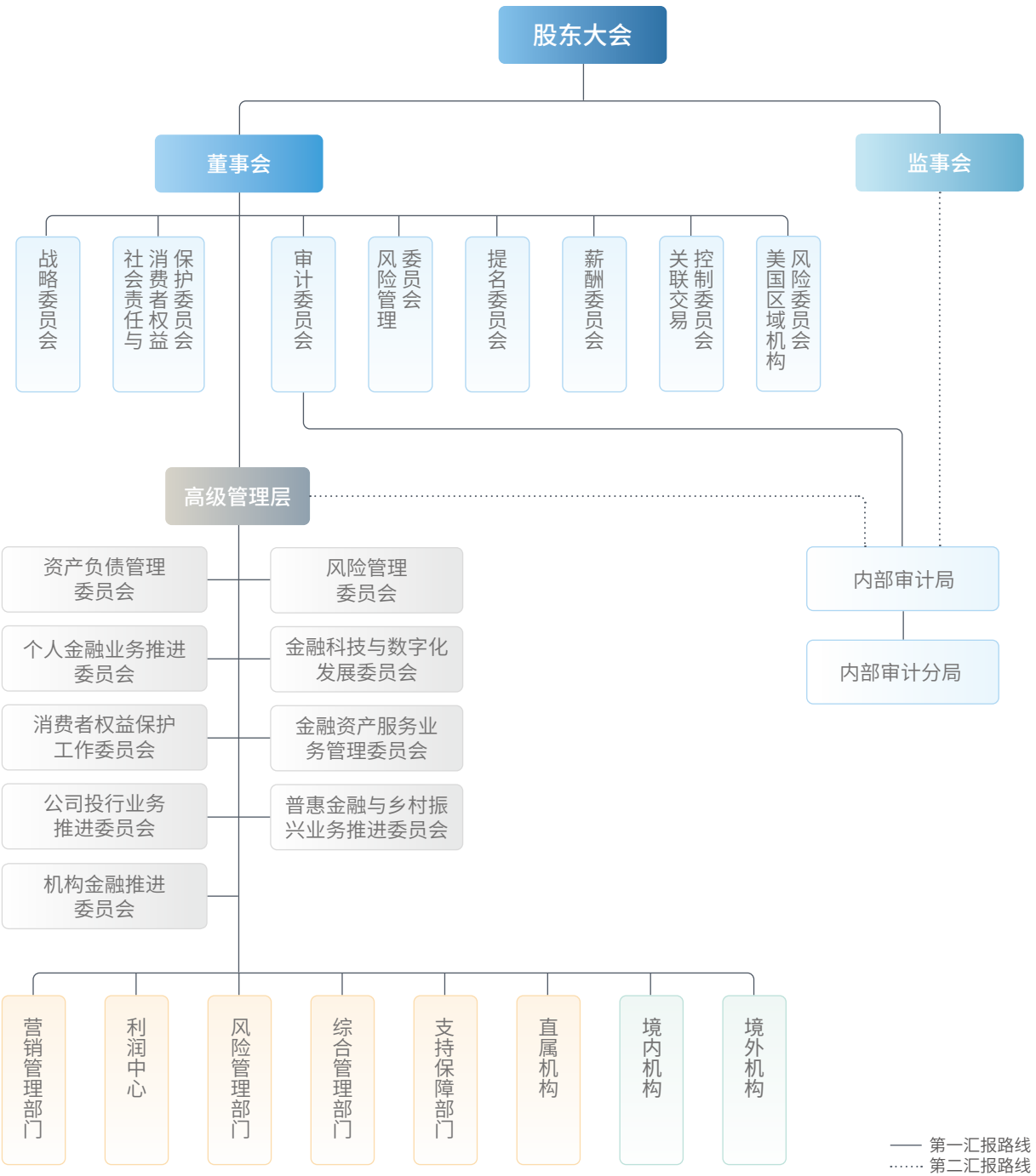
纵深推进全面从严治党、从严治行，巩固深化派驻改革成果，加大对各级领导班子特别是“一把手”监督力度，纠“四风”、树新风，自上而下严抓作风、严肃纪律、严惩腐败，查办了一批严重违纪违法案件。

▼ 2021年7月1日，本行召开党委（扩大）会议。



三会一层治理架构

本行将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程，对标监管要求和行业最佳实践，不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理机制，持续推进治理体系和治理能力现代化。



注：1. 上图为截至本报告披露日本行公司治理架构图。

• 股东大会

报告期内

本行共召开
股东年会
1次

临时股东大会
2次

审议通过《关于 2020 年度财务决算方案的议案》
《关于申请扶贫捐赠专项授权额度的议案》
《关于 2020 年疫情防控物资捐赠情况的议案》等
20项议案

听取《中国工商银行股份有限公司 2020 年度
独立董事述职报告》等
3项汇报



▲ 2021 年 6 月 21 日，本行召开 2020 年度股东年会。

• 董事会

报告期内

研究讨论《关于〈中国工商银行 2021-2023 年发展战略规划〉的议案》
《关于〈中国工商银行股份有限公司 2020 社会责任报告(ESG 报告)〉的议案》
《关于〈普惠金融业务 2021 年度经营计划〉的议案》
《关于〈中国工商银行绿色金融实施情况报告〉的议案》等
108项议题

同时，进一步强化董事会多元化和独立性



▲ 2021 年 8 月 27 日，本行董事长陈四清主持召开董事会会议。

董事多元化

本行董事会成员多元，具有知识结构、专业素质及经验等方面的互补性，保障了董事会决策的科学性。



董事会独立性

本行制定了相关制度，确保本行董事会可取得独立意见，并每年检讨其有效性。具体制度条文如下：

《中国工商银行股份有限公司章程》

第一百二十九条规定

“独立董事应当对本行股东大会或董事会讨论事项发表客观、公正的独立意见。”

本行每年检讨制度的有效性。报告期内，本行董事长主持召开了由独立董事单独出席的座谈会，参会董事围绕全行公司治理、战略发展、风险管理、绿色金融等方面充分发表了意见。另外，在每次董事会会议前，本行围绕全部上会事项，组织相关人员与董事进行沟通，详细咨询董事对上会事项的意见。

本行董事会下设 8 个专门委员会

截至报告期末

风险管理委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会、审计委员会、美国区域机构风险委员会 6 个专门委员会均由独立非执行董事担任主席。

董事会的职责

董事会是本行的决策机构，向股东大会负责并报告工作。董事会负责召集股东大会；执行股东大会的决议；决定本行的经营计划、投资方案和发展战略；制订本行的年度财务预算方案、决算方案；制订本行的利润分配方案和弥补亏损方案；制订本行增加或者减少注册资本的方案、资本补充方案、财务重组方案；制定本行风险管理、内部控制等基本管理制度，并监督制度的执行情况；聘任或解聘本行行长和董事会秘书，根据行长提名聘任或解聘副行长及法律规定应当由董事会聘任或者解聘的其他高级管理人员（董事会秘书除外），并决定其报酬和奖惩事项；决定或授权行长决定行内相关机构的设置；定期评估并完善本行的公司治理状况；管理本行信息披露事项；监督并确保行长及其他高级管理人员有效履行管理职责等。

董事调研和培训

报告期内，本行董事积极开展调研，调研访问机构包括本行内设部门、分支机构及附属机构；调研主题包括服务新发展格局、支持乡村振兴、金融科技、绿色金融、理财业务、养老金融等。调研以调研报告、调研工作简报的形式提出建设性意见和建议。

报告期内，本行统筹规划，加大董事培训投入力度，积极鼓励和组织董事以多种形式参加培训，协助董事不断提高履职能力。本行董事均根据工作需要参加了相关的培训。

● 监事会

截至报告期末			
本行监事会共有	其中股东代表监事	职工代表监事	外部监事
6名监事	2名	2名	2名
报告期内			
监事会共召开	审议 2020 年度监事会工作报告、履职评价报告等	听取经营情况、发展战略规划和集团反洗钱工作情况等	审阅 2021 年各季度监督情况、监事会相关调研等
9次会议	20项议案	9项汇报	43项报告

监事会职责

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责并报告工作。监事会负责对董事和高级管理人员的履职行为和尽职情况进行监督；监督董事会、高级管理层履行职责的情况；根据需要对董事和高级管理人员进行离任审计；检查、监督本行的财务活动；审核董事会拟提交股东大会的财务报告、营业报告和利润分配方案等财务资料；对本行的经营决策、风险管理和内部控制等进行检查监督并指导本行内部审计部门工作；拟定董事会和高级管理层及其成员、监事的履职评价办法；对董事会和高级管理层及其成员、监事进行履职评价；向股东大会提出议案；提议召开临时股东大会，在董事会不履行召集股东会议的职责时，召集并主持临时股东大会；提议召开董事会临时会议等。

▼ 2021 年 10 月 29 日，本行监事长黄良波主持召开监事会会议。



监事会的运作

监事会的议事方式为监事会会议，监事会会议分为监事会定期会议和监事会临时会议。报告期内，监事会根据有关法律法规、监管要求和公司章程规定，认真履行监督职责，运用现场调研和非现场监测分析等多种方式，扎实做好履职尽责、财务活动、风险管理和内部控制等方面监督工作，切实发挥监事会在公司治理中的重要作用，促进本行依法合规经营发展。

监事会下设办公室，作为监事会的日常工作机构，受监事会委派对公司治理、财务活动、风险管理和内部控制等情况进行监督检查，并负责监事会会议的筹备、文件准备及会议记录等。



信息披露

报告期内



本行积极落实国家关于提高上市公司质量的要求，不断拓展信息披露广度和深度，持续提升信息披露透明度。在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考评中，本行
连续 8 年获评“优秀”

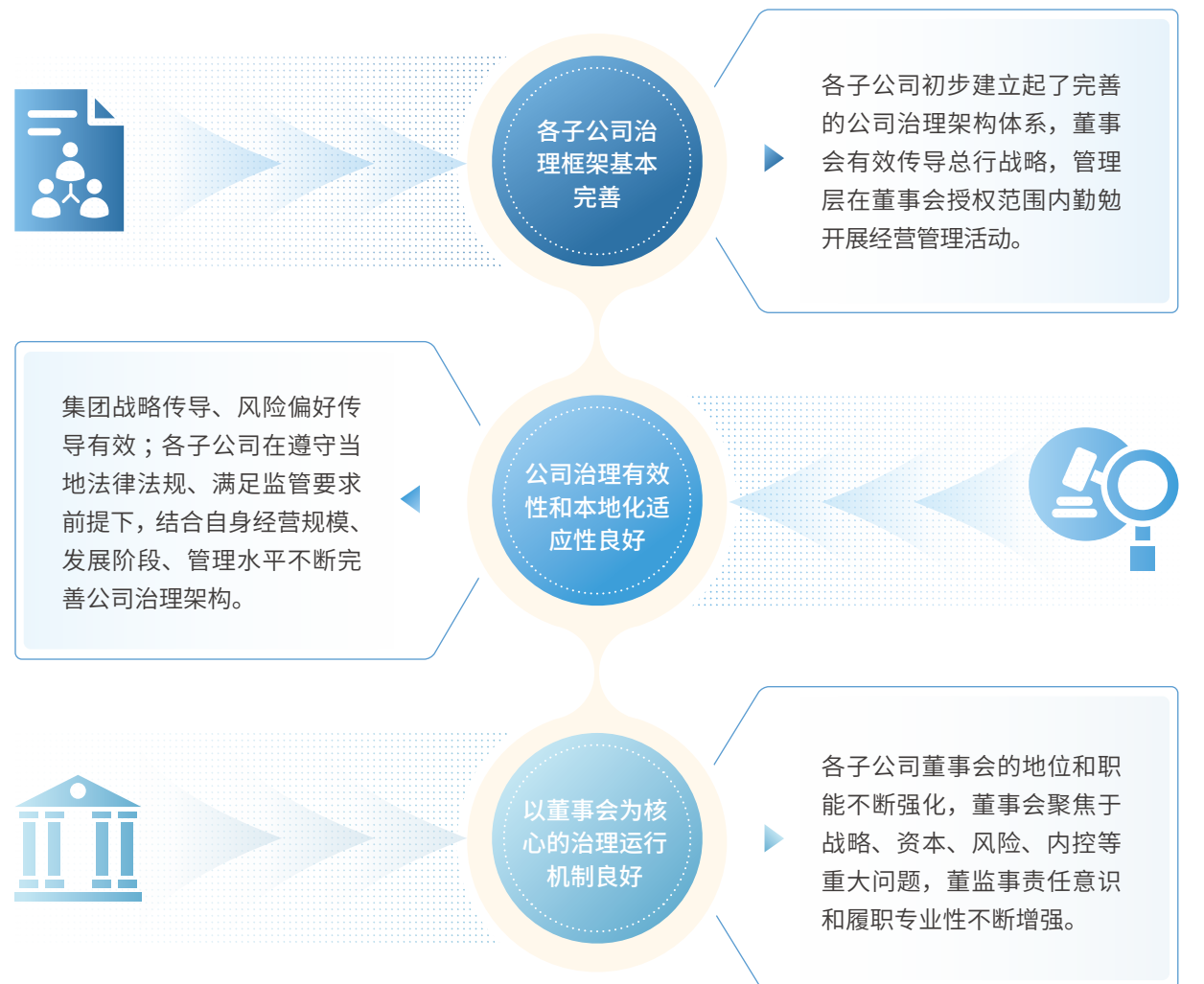
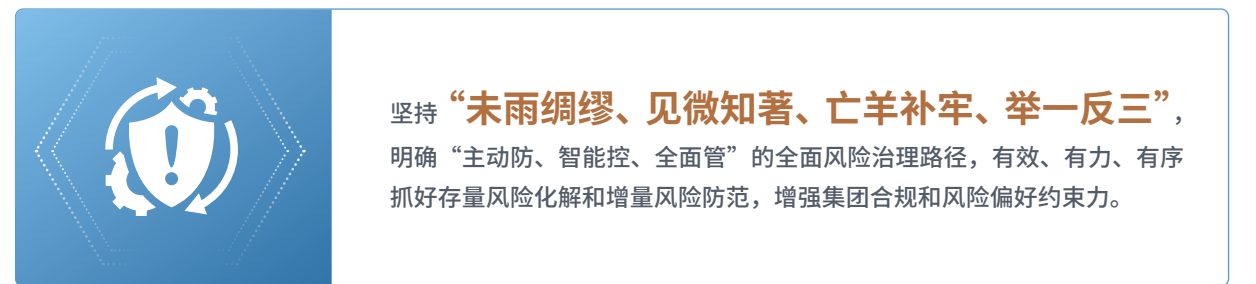
为保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，履行信息披露义务。报告期内，在高质量做好强制性信息披露的基础上，本行加大对公司战略内涵、普惠金融、金融服务乡村振兴、绿色金融和疫情防控等境内外投资者和资本市场重点关注事项的自愿性披露。同时，为确保投资者享有公平知情权，本行在股票上市地同步披露信息。

综合化子公司公司治理

本行不断完善子公司公司治理框架，健全子公司公司治理体系，总行通过战略指引、资本管理、授权管理、并表管理、财务预算和薪酬管理、干部管理等方式和措施，将公司治理基本原则及集团管理要求传导至境内外子公司，各子公司结合当地及行业监管要求予以执行。



▲ 2021年9月17日，时任派驻纪检监察组组长王林主持召开境内综合化子公司贯彻落实《加强对“一把手”和领导班子监督的意见》座谈会。



报告期内，本行印发实施

《境内综合化子公司管理规定》

将历年良好实践固化为制度办法，明确“牵头统筹、条线主抓”的管控机制和服务集团战略的基本原则，推动打造促发展、强管控、优保障的综合化发展“一盘棋”。

《境内控股机构公司治理指引》

明确子公司公司治理的基本准则。

ESG 治理

ESG 治理架构

报告期内

本行董事会积极履行战略决策职能，深化 ESG 治理，持续完善 ESG 管治架构。

董事会下设战略委员会，负责对年度社会责任报告进行审议，向董事会提出建议。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责对本行在环境、社会、治理以及精准扶贫、企业文化等方面履行社会责任的情况，消费者权益保护工作战略、政策和目标，绿色金融战略，普惠金融业务的发展规划、基本制度、普惠金融业务年度经营计划、考核评价方法等事项进行研究审议，并向董事会提出建议。

ESG 管理推进

本行董事会高度重视本行环境、社会、治理领域相关工作，制定全行战略发展规划，推动全行贯彻落实“碳达峰、碳中和”目标，定期审议社会责任（ESG）报告、绿色金融实施情况报告、风险管理报告等议案，加强对 ESG 事宜的监督管理。

- 报告期内，本行董事会审议通过
- ✓ 《2020 年度风险管理报告》
 - ✓ 《关于消费者权益保护 2020 年工作情况与 2021 年工作计划的议案》
 - ✓ 《中国工商银行绿色金融实施情况报告》
 - ✓ 《普惠金融业务 2021 年度经营计划》
 - ✓ 《全面风险管理规定（2021 年版）》



▲ 2021 年 8 月 26 日，本行召开董事会风险管理委员会会议。

董事会风险管理委员会参与气候相关风险管理的履职尽责情况

报告期内，董事会听取《关于美国区域风险管理框架和偏好年申请情况的议案及各类风险等情况的汇报》，在风险偏好陈述书中新增“环境、社会及治理（ESG）和气候风险”定性偏好表述，衔接美国区域机构相关战略规划内容，提出具体的风险偏好要求。

董事会和董事会风险管理委员会审议通过《全面风险管理规定（2021 年版）》，将“气候风险管理”纳入全面风险管理体系，一是明确气候风险的定义、影响因素和主要风险表现，二是明确气候风险管理体系和管理要求。

董事会社会责任与消费者权益保护委员会参与客户投诉与服务改进的履职尽责情况

报告期内，董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会审议通过《关于消费者权益保护 2020 年工作情况与 2021 年工作计划的议案》，听取了《关于 2020 年全行客户投诉情况分析报告》。

董事会或下属专门委员会审议隐私保护与数据安全相关制度的职责

报告期内，董事会审议通过了《关于〈中国工商银行 2021-2023 年集团数据治理与智能应用规划〉的议案》，明确要强化数据安全治理教育，培育全行客户隐私、信息安全的保护意识，加强对政务数据、商业秘密和个人数据的保护。

董事会开展气候风险管理和绿色金融专题研讨与培训

报告期内，本行董事会围绕“商业银行气候风险管理”和“工商银行绿色金融体系”开展专题研讨与培训。

ESG 融入战略规划

报告期内，本行董事会审议通过了《中国工商银行 2021-2023 年发展战略规划》。本行继续按照联合国《2030 可持续发展议程》消除贫困、粮食安全、包容公平教育、现代能源、充分就业、应对气候变化、生态修复、全球伙伴关系等可持续发展目标，在《规划》机构金融、公司金融、金融创新、金融要素等部分，重点制定了绿色金融、普惠金融（乡村振兴、民生保障）、金融科技赋能等领域的行动措施，践行可持续发展理念。

适用于子公司的 ESG 标准

本行印发《中国工商银行社会责任工作基本规定（2017 版）》和《中国工商银行社会责任信息披露管理办法（2017 版）》，两项制度适用于集团范围，对子公司 ESG 管理及信息披露的工作内容、理念原则、职责分工等进行了明确。

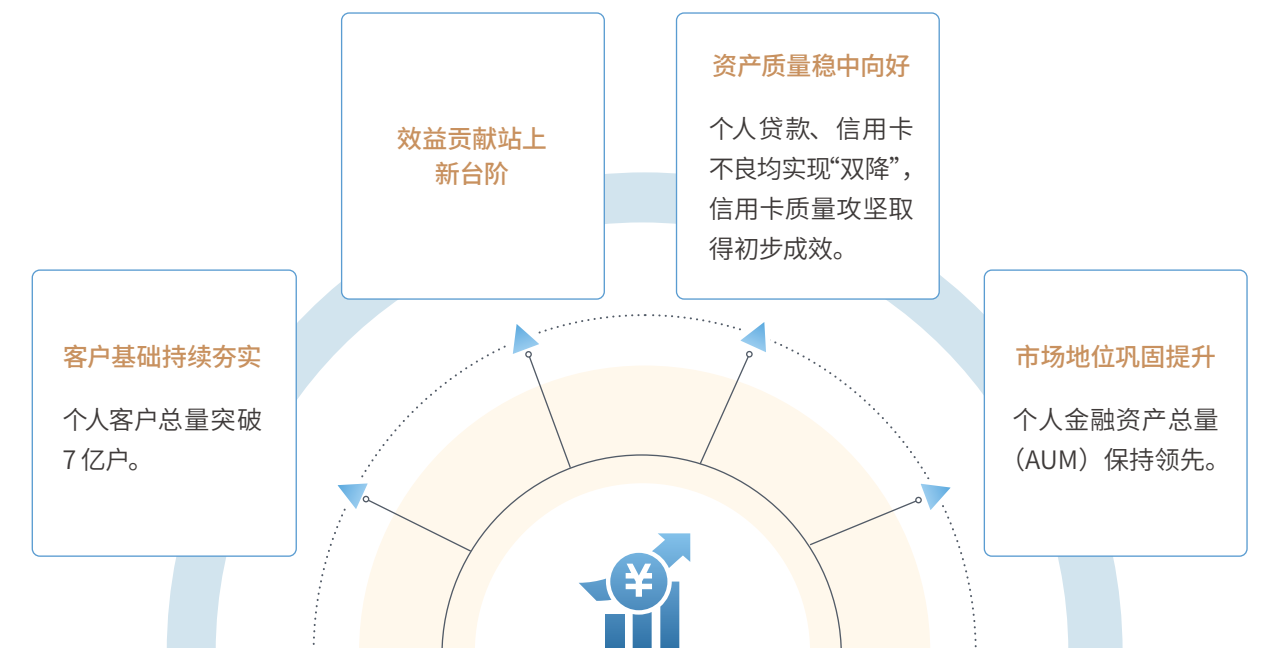
战略管理

“扬长、补短、固本、强基”四大布局



▲ 2021年3月16日,本行董事长陈四清出席工银托管20万亿发布会。

第一个人金融银行战略



外汇业务首选银行战略

核心指标稳步提升

国际结算量同比增长 40%；跨境人民币结算量同比增长 27%，代客结售汇业务量同比增长 34%。

市场影响力提升

- 正式推出“工银全球行”品牌
- 与商务部签署战略合作协议，累计向外贸外资名单内重点客户发放本外币融资超 1 万亿元
- 与海关总署签署战略合作协议，“单一窗口”平台建设加速，累计办理跨境汇款业务量超 150 亿美元，居同业首位

风险合规基本可控

外汇贷款不良率较年初下降 0.8%。其中，国际贸易融资不良率 0.09%。

重点项目取得突破

- 成功取得债券通“南向通”资格
- 获得沪深股通“北向通”香港端资金结算备份行资格
- 取得大湾区“跨境理财通”试点银行资格

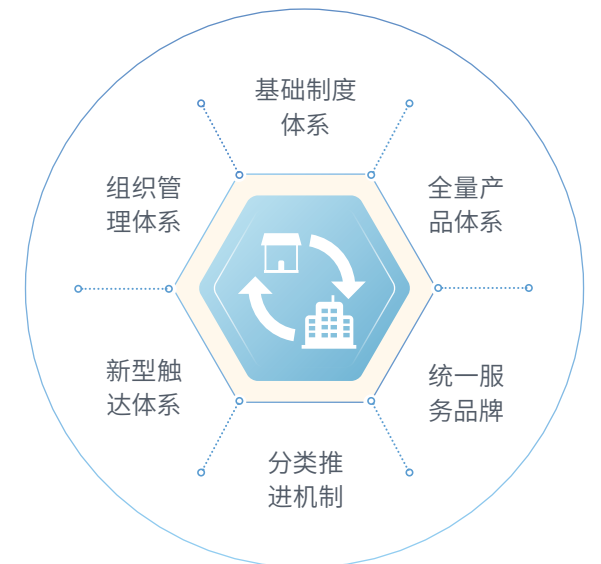
城乡联动发展战略

构建“1+6”乡村振兴金融服务新架构

出台《关于实施城乡联动发展战略 服务乡村振兴的意见》，完成全行城乡联动发展战略总体布局。

以城乡联动发展战略为统领，以乡村振兴组织管理体系、基础制度体系、新型触达体系、全量产品体系、分类推进机制和统一服务品牌等六大基础建设为支撑的“1+6”乡村振兴金融服务基本架构。

以城乡联动发展战略为统领



重点区域竞争力提升战略

丰富政策体系

制定浙江共同富裕示范区、浦东新区、横琴粤澳深度合作区、前海深港现代服务业合作区、自贸港重大项目落实方案。



强化协同联动

完善战略推进机制，制定深化服务京津冀协同发展和雄安新区建设、加强在沪机构协同联动、“十四五”时期服务长江经济带高质量发展等专项方案，持续推动战略性资源向重点区域倾斜配置。



▲ 2021 年 5 月，本行部分董事赴四川开展“城乡联动发展战略”主题调研。

风险治理与人力资源

——风控强基 人才兴业

“四管齐下”的全面风险管理体系

报告期内,本行持续构建“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”的全面风险管理体系,通过“主动防、智能控、全面管”的风险治理路径,完善风险策略、偏好、限额、政策、流程等。风险管理覆盖各类风险、各类机构、各类业务和各类人员,做到风控无死角。

完善全面风险管理体系 9+X

战略风险

新规划与国家战略有效衔接,战略方向明确,推进有序

信用风险

资产质量稳中向好。不良率:1.42%

市场风险

金融市场业务平稳运营

操作风险

强化内控、案防、反洗钱。操作风险损失率:0.0929%

流动性风险

流动性安全平稳。LCR:112.75%

银行账簿利率风险

净息差保持稳定。NIM:2.11%

声誉风险

平稳度过全年各重要敏感时段

国别风险

严控高/较高风险国家业务

信息科技风险

全年未发生重大信息安全事件



将投融资合作机构、中间业务次生风险、模型风险、气候风险等,纳入全面风险管理体系

▼ 2021年4月8日,本行召开信贷与全面风险管理工作会议。



气候风险管理



本行将气候风险纳入全面风险战略管理,强化气候风险的识别和管理,推进压力测试研究,积极参与TCFD全球金融治理。报告期内,本行与中国银行业协会共同发起成立“中国银行业支持实现碳达峰碳中和目标专家工作组”,本行作为专家工作组组长单位,组织开展气候风险培训,积极参与监管、同业线上线下气候相关会议,分享本行气候风险管理经验,巩固本行在国内气候风险领域的“头雁”地位。

加强集团风险并表管理

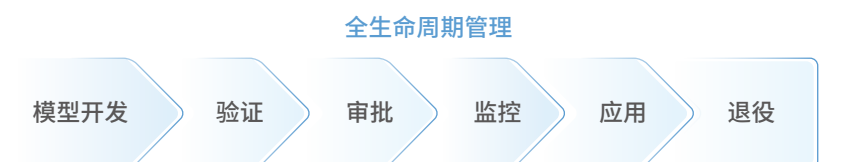


落实并表管理监管要求,持续完善集团并表管理体系,支持国际化和综合化发展。持续推进综合化子公司全面风险管理落地,指导子公司完善风险治理体系,加强子公司风险偏好和限额管理,不断提升自身风险防控能力。

模型风险管理



加强模型风险管理,建立模型风险管理政策体系,建设模型风险管理系统,推进模型开发、验证、审批、监控、应用、退役等全生命周期管理,保障各类模型审慎、有效、平稳运行。



推进智慧化风控体系建设,提升风控效能



加强风险管理系统建设,引入先进技术,搭建智能化风控体系。完善集团投融资风险监控平台,深化新技术反欺诈应用,提升市场风险管控手段。打造先进的全业务流程国别限额管控平台,实现国别限额的多维度监测控制、自动预警提示等功能,切实强化业务流程中的国别限额管控和监测预警。

风险技术工具与研究成果输出



输出方法论

启动某国有大行市场风险管理输出项目,落实国家总体安全观,帮助银行同业提升风险防控水平。

输出管理体系

协助某中小银行建立全面风险和市場风险管理制度,编制风险管理规划与报告,指导开发适合该行特点的评级模型。

输出研究成果

积极参与配合资本监管新规修订,开展定量测算,反馈政策建议。

健全内控体系

内控案防抓紧抓实



反洗钱

报告期内，本行组建反洗钱专业团队，监测洗钱风险管控情况，持续开展境内分行反洗钱专项检查，增加反洗钱指标考核分值，建立“红黄牌”问责机制，持续推进“学、训、讲、考、赛”系列活动，加强反洗钱履职能力建设。

反洗钱培训
2,158 次

反洗钱培训覆盖
97.2 万人次



反腐败、廉洁银行建设

本行倡导廉洁、合规文化。报告期内，制作“深化金融反腐”“全面从严治党从严治行”专题片及资产管理领域警示教育片等，开展《金融案鉴》警示教育活动，推进“价值创造年”合规文化活动，助力全面从严治党从严治行纵深推进。

报告期内，驻工行纪检监察组会同本行党委按照“改革强监督、两责同发力、反腐促整改、一体防风险”的工作思路，持续深化金融反腐。

反腐败 / 商业贿赂培训覆盖
39.02 万人次



关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息可登陆中央纪委国家监委网站查询。

举报人保护制度

报告期内，本行出台《违规事项举报处理工作办法》，进一步明确举报工作处理规程，细化保密要求，切实保障举报人的合法权益。



人才体系与关键人才队伍建设

本行根据集团发展战略目标，研究编制集团人员规划，建立了覆盖全行各层级员工的培养发展体系，打造有序衔接的人员梯队，优结构、提效能，促进人尽其才、才尽其用。



▲ 本行第二届“工银卓越奖”颁发给在“扬长、补短、固本、强基”战略布局领域有突出贡献的集体和个人。

发挥好各年龄段干部作用，大力选拔优秀年轻干部，总行管理干部平均年龄降至 50 岁以下。

树立干部到基层培养、在基层成长的鲜明导向，近 500 名总行、省行干部赴基层和艰苦地区任职。

扎实推进人才强行战略，人才结构布局持续优化，人才素质能力有效提升。

召开全行职工代表大会。持续关心关爱干部员工，工资收入进一步向基层倾斜，全行干部员工凝聚力、战斗力进一步增强。

“上下、左右、内外”的立体式交流培养体系



“上下”

定期选派总行员工赴基层、分支机构任职，并组织分支机构员工赴总行培养锻炼



“左右”

每年组织员工跨机构、跨部门交流学习，培养锻炼



“内外”

选派员工赴境外机构学习工作，到政府机构挂职锻炼，进一步扩展视野、提升能力，增进发展空间



报告期内，秋季校园招聘扩大招聘规模至 1.8 万人，较上年增加 5,000 人，并将 2020 年毕业未就业的境内高校毕业生纳入招录范围，为因疫情影响未能及时就业的大学生提供同等就业机会。推动构建全行统一、标准化的新员工发展计划。



▲ 2021 年 12 月 31 日，本行董事长陈四清，副董事长、行长廖林，监事长黄良波等行领导和高管层成员看望慰问辛勤奋战在年终决算岗位的干部员工。

本行高度重视专业人才培养



深入调研信贷队伍建设情况，紧抓关键核心人才，强化队伍准入要求和履职评价。

统筹利用全行优势资源，高质量推进金融科技人才培养与梯队建设，积极打造复合型、创新型、实战型金融科技人才“蓄水池”。

研究制定《关于加强零售队伍建设的意见》，全力打造包括客户营销、投研投顾、数字经营等各类人才在内的零售条线专业队伍，夯实零售转型发展人才基础，助力全行零售业务实现高质量发展。

建立覆盖境外主要专业条线的 300 余人外派后备人才库，为全行国际化经营储备和培养外语人才。

教育培训体系

报告期内

员工参加各类培训的整体平均满意率为

97.11%

举办线上线下培训
35,939 期

培训
5,607,359 人次

员工培训覆盖率为
97.75%

人均培训
9.61 天

其中，线上培训 培训
2,415 期 **3,423,573** 人次

线下培训 培训
33,524 期 **2,183,786** 人次



优化培训体制机制

深化完善全行教育培训体系
对培训组织体制、网络布局、人才培训架构等进行系统规划，研究制定《工银研修中心深化完善方案》，着力提升全行培训整体合力和运行效率。

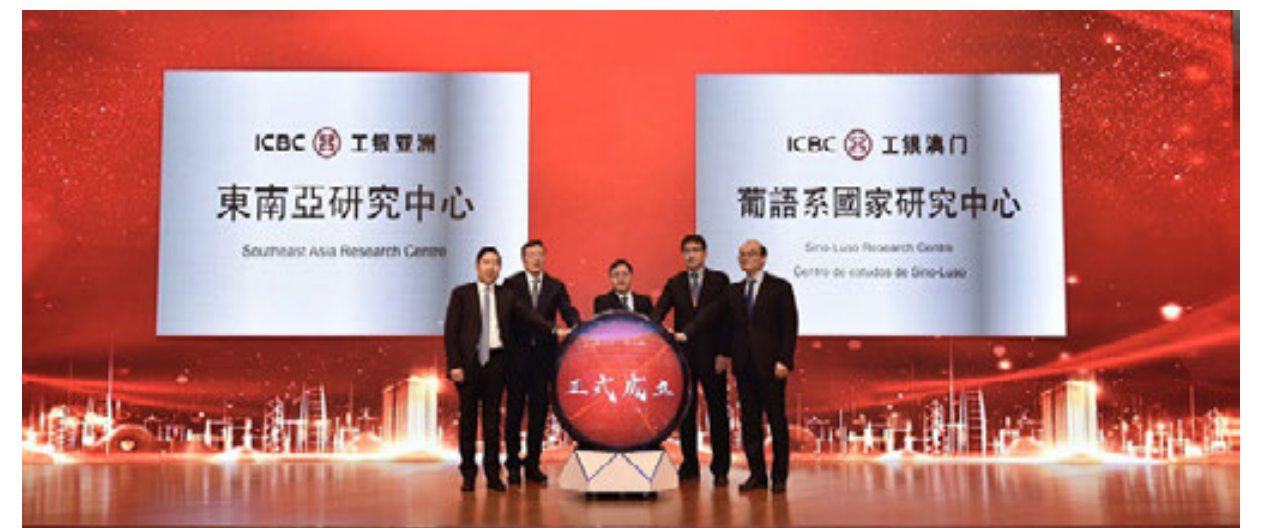
完善专业资格认证机制
有序推进全行专业资格认证工作，着眼继续为基层减负赋能，持续优化认证模式、考试组织方式和继续教育机制，进一步打造员工职业发展的有效引擎。



▲ 2021 年 6 月，河北分行组织“繁星计划”新员工培训。



提高培训资源保障能力



▲ 2021 年 3 月 23 日，本行在澳门设立中国银行业首家专注葡语系市场的研究机构“葡语系国家研究中心”。

ESG 专题培训

报告期内,本行聚焦新发展理念,发挥全行培训体系优势,全面加强 ESG 专项培训,持续完善 ESG 常态化培训机制,从多角度持续提升全集团各级机构、各岗位人员对 ESG 理念的理解掌握水平,推动 ESG 理念的传导落地。



报告期内

举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训

162 期

培训

57,613 人次

举办普惠金融课程培训

1,314 期

培训

139,986 人次

举办乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 课程培训

248 期

培训

81,237 人次



举办人力资源相关培训

1,196 期

培训

123,475 人次

举办教育培训

258 期,

培训

47,390 人次

共举办数据安全和 / 或隐私相关风险培训

626 期

培训

191,263 人次

举办消费者权益相关课程培训

379 期

培训

124,278 人次

民主管理

• 职工代表大会

本行坚持职工主体地位,保障员工依法有效行使民主管理权力。总行和各分支机构均建立了职工代表大会制度,定期召开职工代表大会,为员工提供有效途径参与公司的经营管理和重大决策,研究审议涉及员工切身利益的重大事项。

本行工会依法对涉及员工切身利益的规章制度或重大事项履行民主程序,并参加员工违规问责处理、解除劳动合同等有关问题审议,维护员工的合法权益和切身利益。



报告期内,本行成功召开全行职工代表大会。董事长陈四清出席会议并作了题为《深化民主管理 凝聚奋进力量 努力开创高质量发展新局面》的讲话。会议审议并通过了行长廖林所作的《2021 年上半年全行经营管理工作情况报告》,监事长黄良波所作的《代表提案征集情况报告》,财务会计部所作的《2021 年上半年全行财务工作情况报告》,书面审议通过了上一届职工代表大会《代表提案办理情况报告》《2020 年全行职工教育经费使用情况报告》《2020 年职工监事履职情况报告》。



▲ 2021 年 9 月 30 日,本行召开第二届职工代表大会第一次会议。



▲ 2021年9月30日，本行监事长黄良波出席本行职工代表大会。

● 员工满意度调查

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖多个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查和改进机制。报告期内，全行各级机构先后通过线上+线下渠道，围绕网点一线员工工作、基层员工服务保障、青年员工发展等主题，开展员工思想动态、员工满意度等相关问卷调查，覆盖6万多人。

职业健康与薪酬福利体系

● 呵护员工身心健康

本行每年组织员工进行体检。深入开展多方调研，有针对性地动态调整体检项目，制定详实体检方案；严格筛选体检机构，扩充员工对体检机构的选择范围；努力提升员工体检便利性，增设资深体检解读师一对一驻场解读服务。

本行持续为员工提供健康咨询服务。本行总部委托第三方专业公司为员工（包括配偶及子女）提供线上或面对面心理健康咨询服务。报告期内，累计为员工提供疫情防控、急救培训、心理咨询、中医及心血管咨询等健康咨询5000余人次。

持续开展健康宣传

每月根据不同节令、主题推送健康宣教知识，开通健康宣讲专栏，持续提升员工健康素养。

持续推动健康关爱项目普及和提升

为外派员工家属提供健康咨询服务，增加新入职员工健康测评和海外员工健康咨询服务项目。

设立总行本部人力资源事务服务站

加大对外派员工心理健康监测和关心关爱力度，加强对易地交流干部的关怀，增设易地交流激励。

● 员工帮扶体系

报告期内，本行向全行各级机构拨付资金9607.5万元，帮助人员9744人。推动完善逐级帮扶工作体系，35家一级机构和389家二级分行制定了帮扶工作实施细则，帮助员工1625人。各级机构因地制宜对员工进行走访慰问，机构负责人和工会工作人员主动关心了解员工的身体生活情况，及时帮助解决实际困难。



▲ 山东分行为新员工提供青年公寓。

维护员工合法权益

本行员工按国家规定享受带薪年假。

带薪年假

维护女员工合法权益

本行各级机构按照相关法律法规要求，切实保障女员工合法权益。



▲ 2021年9月11日，深圳分行举办“深i同行，情满中秋”员工家庭亲子活动。

报告期内

本行持续开展以“心手相牵 与爱同行”为主题的女员工结对子帮扶活动；推进女职工关爱室、爱心妈妈小屋建设，总行与境内一级分行共建女职工关爱室

55个



做好巾帼文明岗先进集体、巾帼标兵先进个人评审推报工作

获得全国巾帼文明奖集体

7个

推荐金融五一巾帼标兵岗候选单位

8个

候选标兵

5人

境外员工管理

本行历来视员工为最宝贵的资源，长期致力于打造“员工满意银行”，使员工与银行共同成长。报告期内，本行进一步加大境外机构及境外员工参与评优评先等各项活动的力度，多视角展现全球雇员在推进全球化经营进程中的精神风貌，加深全球雇员对“ONE ICBC, ONE FAMILY”境外机构企业文化的理解与认同。

报告期内

本行印发《关于加强境外机构员工关心关爱的通知》，聘请第三方公司为境外员工及家属提供专业的心理咨询辅导、心理健康测评、心理健康讲座等服务。

▼ 2021年6月28日，本行董事长陈四清主持召开总行本部员工入行30周年纪念仪式。

科技驱动 价值创造

金融科技布局与成果

数字化转型

坚持“科技驱动，价值创造”，推出金融科技发展规划和数字化转型总体方案。

国内金融业首家获评中国电子行业联合会DCMM（数据管理能力成熟度）

最高等级

五级认证

连续8年

银保监会全国性银行信息科技监管

评级第一



智慧银行生态系统（ECOS）获得人民银行金融科技发展奖

特等奖

整体获奖项目数量排名第一

信息系统可用率达到

99.99%

未发生重大生产和安全事件

• 全面推进新技术布局

围绕人工智能、区块链、云计算、大数据等前沿技术，在探索实践中打造了工银图灵、工银玺链、工银星云等一系列新技术平台，强化核心新基建的自主可控能力。

其中，工银玺链集区块链基础技术服务、智能运维、金融级安全能力为一体，已在安全防护、性能容量等技术方面取得了 150 多项突破，入选《福布斯》2021 年全球区块链 50 强。

• 构建数字共同体

坚持开放发展和跨界融合，聚焦政府、企业、个人三端，强化数字化供给和生态化链接能力，打造共赢发展的数字共同体。

深度参与数字政府建设，助推政府效能提升。本行创新数字政务服务新模式，将政务与金融服务相融合，实现各项事务“一网通办”，并面向群众和企业提供社保、公积金、企业注册登记等服务，实现政务服务网点办，共与全国 29 个省区市开展政务数据合作，落地 300 多个政务合作场景。

深度参与产业数字化，促进产业竞争力提升。深耕智慧产业，紧密对接现代农业、先进制造业、现代服务业等，提高覆盖全产业链的金融服务能力。紧跟行业龙头企业数字化转型发展步伐，多模式赋能企业经营各环节数字化转型，链式拓展服务上下游客户，共谋融合发展。

构建“智慧风控”平台，保护客户资金安全，在涉敏、防盗刷、老年人转账等高风险领域，加强异常交易监控。首创“工银智能卫士”风控产品，利用人工智能技术为客户提供全天候的账户监测，构建安全防护网。

着力打造云上工行服务新模式，以科技推动手机银行持续升级，为用户提供丰富的线上服务。持续加大非接触、线上化服务供给，实现业务云办理、急事屏对屏、沟通全天候、服务一体化等多元场景，提升金融服务触达的便利性、友好性、精准性。

加大智慧金融服务供给，让人民享受数字经济红利。有针对性地推出一批体现本行特色、客户口碑好的产品和服务，让数字金融服务普及大众、惠及民生。

围绕医疗、教育、出行等民生热点领域，以开放平台和金融生态云平台双轮驱动，构建金融生态圈，上线了“金融+行业”云服务，服务种类、场景覆盖数量目前均居同业首位。



• 数字赋能

深化数字金融，赋能乡村振兴。本行主动对标国家所需、积极发挥金融所长，以科技推进农村金融体制机制创新，优化农村金融产品与服务供给，激活乡村振兴新动能。



在惠农信贷产品上，为做活农业供应链融资服务，本行以大数据、云计算等新技术为支撑创新“e 链快贷”产品，积极与大型食品、养殖类等农业龙头企业的供应链场景对接，利用产业链资金流、物流和贸易流信息，让数据多跑路，群众少跑腿，降低农业融资门槛。截至报告期末，本行已与多家龙头企业合作，将供应链金融活水精准滴灌至链条末端，惠及广大农户群体。



在数字乡村建设上，依托领先的金融生态云技术，搭建了政务、财务、村务、党务、金融服务五位一体的数字乡村综合服务平台，基本满足各级农业农村管理部门的信息化管理需求，让优质金融服务直达农村。截至报告期末，该平台已覆盖全国 31 个省区市、260 个地级市及 10.2 万余个村集体，成为“乡村振兴综合服务中心”，让手机成为农民的新农具，数据成为农村的新农资。

本行综合运用行内外数据，打造“信用贷款 + 抵押质押贷款 + 数字供应链融资”的数字普惠产品体系，推出税务贷、跨境贷等 500 多个场景的融资产品，努力实现对小微企业更有温度的精准扶持。



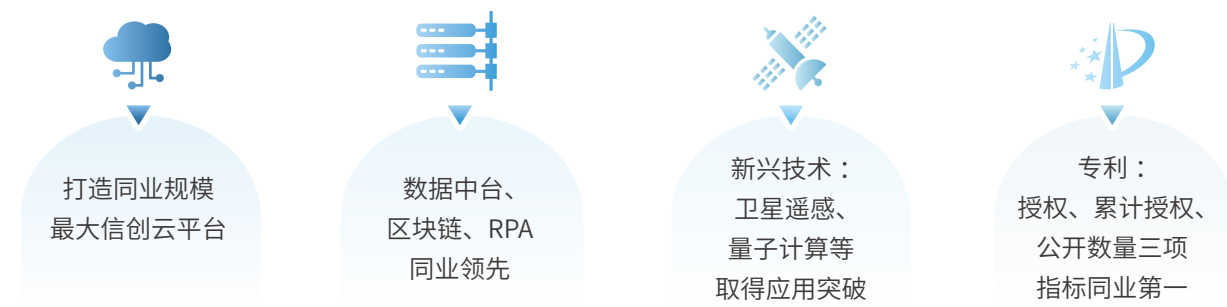
一系列数字普惠产品的推出，为小微企业的经营发展提供了有力支撑，特别是疫情期间推出的“用工贷”“抗疫贷”等专属信贷产品，解决了诸多小微企业在复工复产等方面的问题。

• 强化数据资产治理和数据安全管控

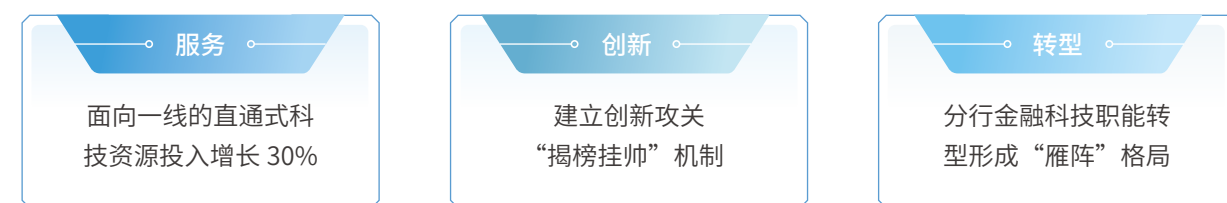
本行构建了以“一湖两库”为核心的数据架构，打造同业首创、自主可控、分布式架构的大数据智能云平台，实现集团数据“全入湖”。以建立健全网络安全、数据安全机制构建智能生产运维体系，织密安全防御网，信息系统高稳定、网络安全强防护再上新台阶。报告期内，获评中国电子行业联合会 DCMM（数据管理能力成熟度）最高等级五级认证，为国内金融业首家。

在业内首创“双声”系统，以数字技术传递客户回声与员工心声。解决基层关切问题，更好实现金融为民、利民、惠民、安民。

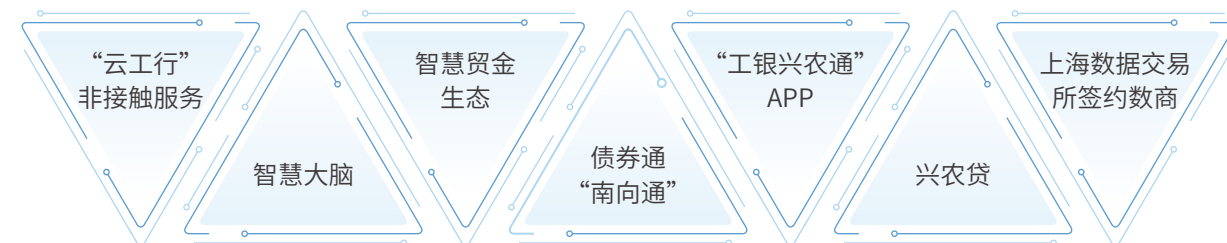
● 科技创新



● 体制改革



● 重点工作



● 优势领域



信息安全防御

贯彻网络安全各项要求

完善安全保护措施；制定本行网络安全审查管理手册；推动落实网络安全等级保护制度 2.0，完成所有等级保护备案系统外部测评，均取得最高等级“优”。

全集团一体化防御体系和运营体系建设再上新台阶

完成全集团安全防护体系规范化建设方案 2.0，并在境内机构和港澳地区机构落地推广；完成全行一体化智能信息安全管理分中心建设，实现一级（直属）分行对辖内二级分行的自动化、可视化管理。

加强“以攻促防、攻防相长”的核心能力建设

年度信息安全演练取得最高等级的优异成绩。

强化安全重点任务的实施

积极推进人行金融业网络安全态势感知与信息共享平台二期建设，获评人行“金融网络安全态势感知平台 2021 年度特殊贡献单位”。



▲ 本行最高综合荣誉奖励“工银卓越奖”将个人奖章颁发给本行数据中心安全技术部总经理金海晏，表彰其在信息安全防御方面作出的突出贡献。图为金海晏（右四）在全行年度信息安全攻防演练现场。

安全生产运营

强化技术支撑能力，基于分布式体系框架、新一代云平台建设重保资源域，完成快捷支付、聚合支付、个人结算、信用卡链路应用容器迁移；实现手机银行、网银、快捷支付、金融市场等重点对客业务线高可用的架构部署优化。

完善业务运营监控体系，88 个重点应用监控效率由分钟级提升至秒级，并实现核心指标运行情况动态展示；240 个平台应用的全链路应用和设备一体化纳入全息监控；投产基于业务拓扑的交易链路深度分析功能；完成 15 项核心指标的自动化巡检守护。

优化持续交付能力，完善自动化流水线，建立较为完善的灰度环境监控、自动技术验证、验收准出、后评估等体系。

提高应急处置能力。同业首次成功开展云平台系统万节点以上的大规模整体应急切换演练，有效验证本行高可用架构优势。

加强变更风险管控，变更自动化率达到 63%，较同期增长 7%；开展变更风险防御能力建设，通过自动备份、前后置校验、一键式触发回退等手段强化事中控制水平。

加强性能容量规划管理，自建资源管理和评估系统，加强资源统筹规划；建立企业级自主可控的线上全链路压测平台。

内部管理——转型务实 改革图强

三年规划 执行情况

报告期内，本行经营稳中有进、好于预期，新三年规划开局良好，在价值创造、市场地位、风险管控、资本约束四方面实现较好平衡。

资产负债协调稳定发展



资产、存款、贷款等主要指标 **稳居同业第一**

截至报告期末

总资产
351,713.83 亿元
比上年末增加
18,263.25 亿元
增长 **5.5%**

各项贷款
206,672.45 亿元
比上年末增加
20,429.37 亿元
增长 **11.0%**

各项存款
264,417.74 亿元
比上年末增加
13,070.48 亿元
增长 **5.2%**

盈利指标稳步改善



报告期内

全行实现净利润
3,502.16 亿元
同比增长 **10.2%**

实现营业收入
8,608.80 亿元
同比增长 **7.6%**

年化加权平均
权益回报率
12.15%
受基数效应影响，
高于上年同期

资产质量更坚实



截至报告期末

不良贷款率
1.42%
较上年末下降
0.16%

剪刀差
-385 亿元

拨备覆盖率
205.84%
较上年末提高
25.16%

资本充足率保持在稳健合理水平



截至报告期末

资本充足率
18.02%
较上年末提高
1.14%

一级资本充足率
14.94%
较上年末提高
0.66%

四大金融重点工作



网点竞争力和运行管理能力提升

网点竞争力提升

扎实做好网点布局优化，在京津冀、长三角等重点区域优化调整网点

462 家

县域新投入网点

151 家

强化网点资源共享与生态建设

1.55 万家工行驿站

持续扩增敬老养老服务供给、开展关爱主题活动

报告期内新增一站式政务服务网点

3,020 家

倾力打造网点服务品牌

110 家网点

获评中国银行业营业网点文明规范服务示范单位

运行管理能力提升

• 线上线下一体化运营模式领先同业

率先在同业中成体系构建了“线上快捷办理+业务集中处理+线下便捷交付”的线上线下一体化运营服务模式，实现借记卡换卡、资信证明开立等 30 余类业务场景的推广应用。报告期内，客户使用线上线下一体化运营服务模式超过 2700 万笔，较去年同期增长 122%。

• 对公客户生态化建设成效显著



行业首创函证 e 信暨电子函证，得到政府部门、监管机构高度评价。



全面推进增值税发票电子化进程，大力推广电子回单服务。



积极推动代理财政集中自动支付业务应用，提升财政资金支付效率，减少网点人工操作负担和风险隐患。

• 自助渠道实现“政务+”服务的广泛覆盖

积极推动自助渠道承载政府公共服务职能，实现“政务+”服务的广泛覆盖。截至报告期末，自助渠道总行版业务已支持缴税、缴费、社保、医保、信用报告等银政业务，进一步丰富网点内涵。



• 推进本外币合一银行结算账户体系建设

按照人民银行、外汇管理局工作部署，成功开展本外币合一银行结算账户体系试点工作，借助本外币一体化等政策红利，为区域内客户提供本外币一体化账户服务，支持客户使用一个账户，高效管理多个币种资金交易结算，提供更加优质、便捷、高效的本外币账户产品和服务。

• 跨境支付运营能力显著提升

加快推动跨境汇出款服务升级，持续优化客户跨境汇款全流程线上自助服务及资金入账状态反馈机制，扩容“一站式个人全线上跨境支付服务”功能，为客户提供更多线上化办理场景。加强与国际清算组织合作，不断推动跨境汇款处理进度线上查询等服务创新在重点境外机构的推广应用，打造覆盖集团境内总分行和 54 家境外机构客户快速、透明、可追踪的跨境汇款服务。



大资管、大财富管理

报告期内，本行



私人银行客户达到

19.95 万户

客户资产规模达

2.32 万亿元

私银新规理财规模超

4,500 亿元

较年初增长

89%

银行理财业务规模超过

2.58 万亿元

投融资合作机构管理

代理投资类



265 家
1.63 万亿元

- 机构合作紧密度进一步提升

融资担保



1,227 家
2,348 亿元

代理销售



220 家
1.63 万亿元

- 压降存量非公募
- 对非公募穿透监测

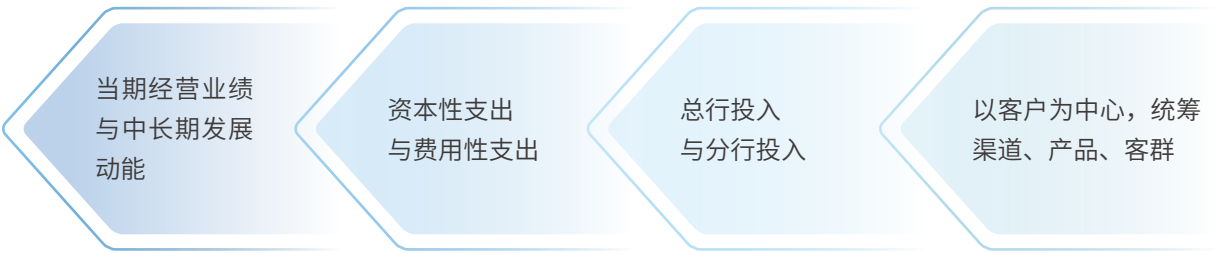
加强理财业务风险管理，落实资管新规风控要求

持续健全理财业务风险治理体系，助力理财业务转型发展。推动资管新规系列监管制度的落地实施，按时完成过渡期存量业务整改。不断完善系统及监测预警工具，提升风险管控效能。加强交易关键环节风险控制，健全公平交易和异常交易监控机制。

激励约束机制

发挥财务资源战略性配置作用

- 发挥财务资源战略性配置作用，加强财务资源管理多维度统筹



- 坚持做好财务资源配置管理的“四个强化”

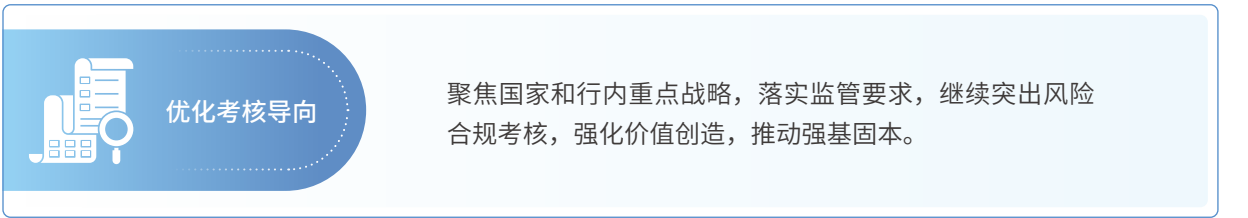


优化人力资源考核激励机制



对标高质量发展要求，对经营绩效、机构工资总额、负责人薪酬等考评办法进行重构。

保持战略定力，坚守合规底线，守住资本约束等天花板，推动做强做优，推动全行经营平衡、协调、可持续。

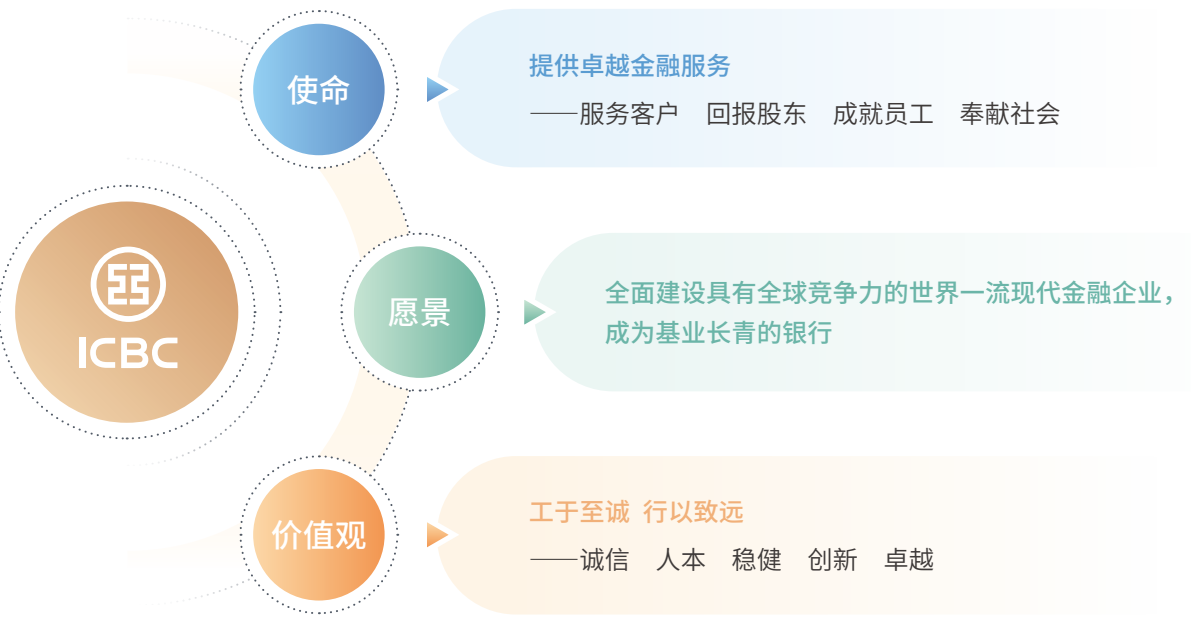


社会责任管理与绩效展示

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”是本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。

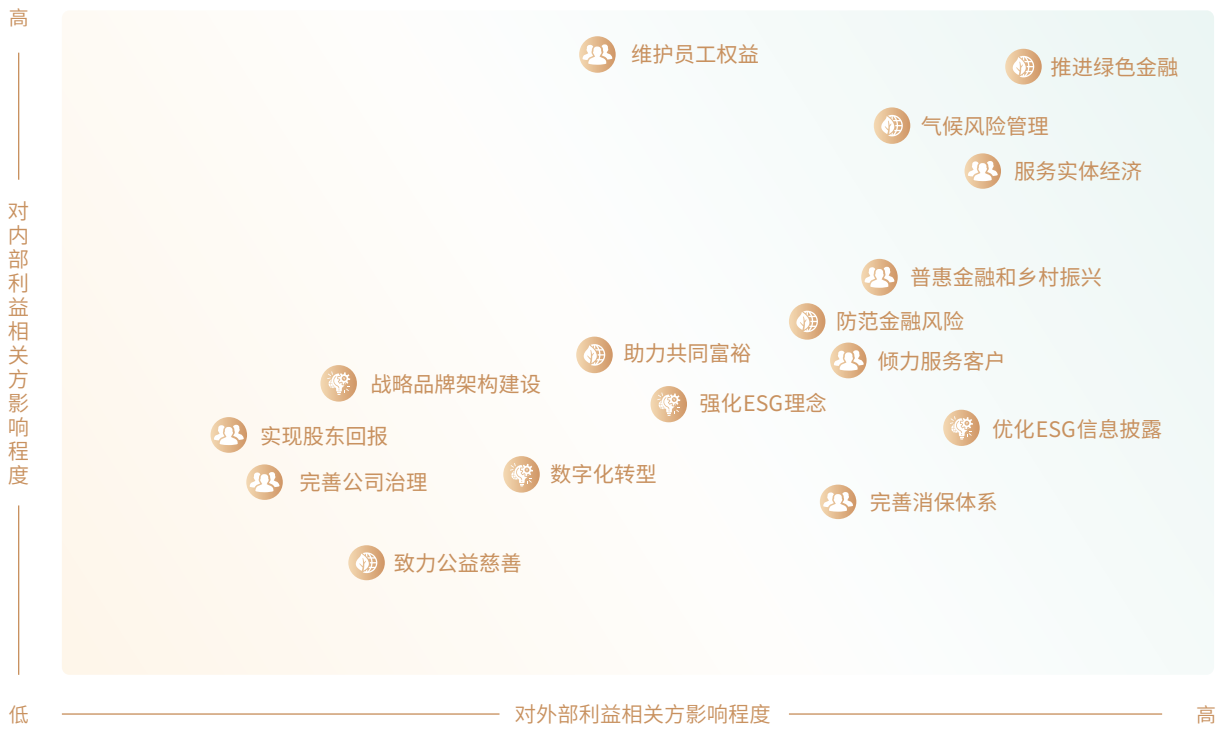
董事会在 ESG 管理中的领导作用

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，强化董事会在 ESG 管理过程中的领导作用，持续完善 ESG 管治架构。

本行董事会高度重视本行环境、社会和治理相关工作，深化 ESG 治理，定期审议 ESG 相关议案，加强对 ESG 事宜的监督管理。

实质性分析

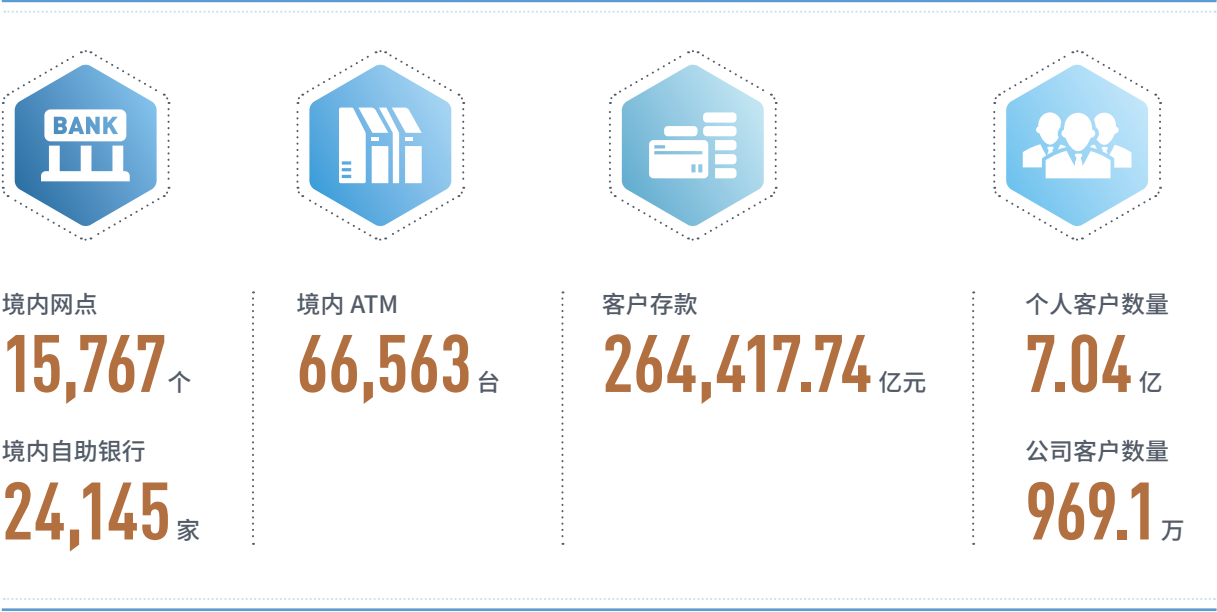
为提高报告的针对性和回应性，本行高度关注利益相关方诉求，结合自身发展战略，通过不同形式对客户、投资者 / 股东、监管机构、员工、合作伙伴 / 供应商等关心的问题进行了收集、整理、统计和分析，并对同业、公众、媒体、CSR 专家等进行了访谈。综合上述调查研究结果，确定可持续发展核心议题。



经济绩效

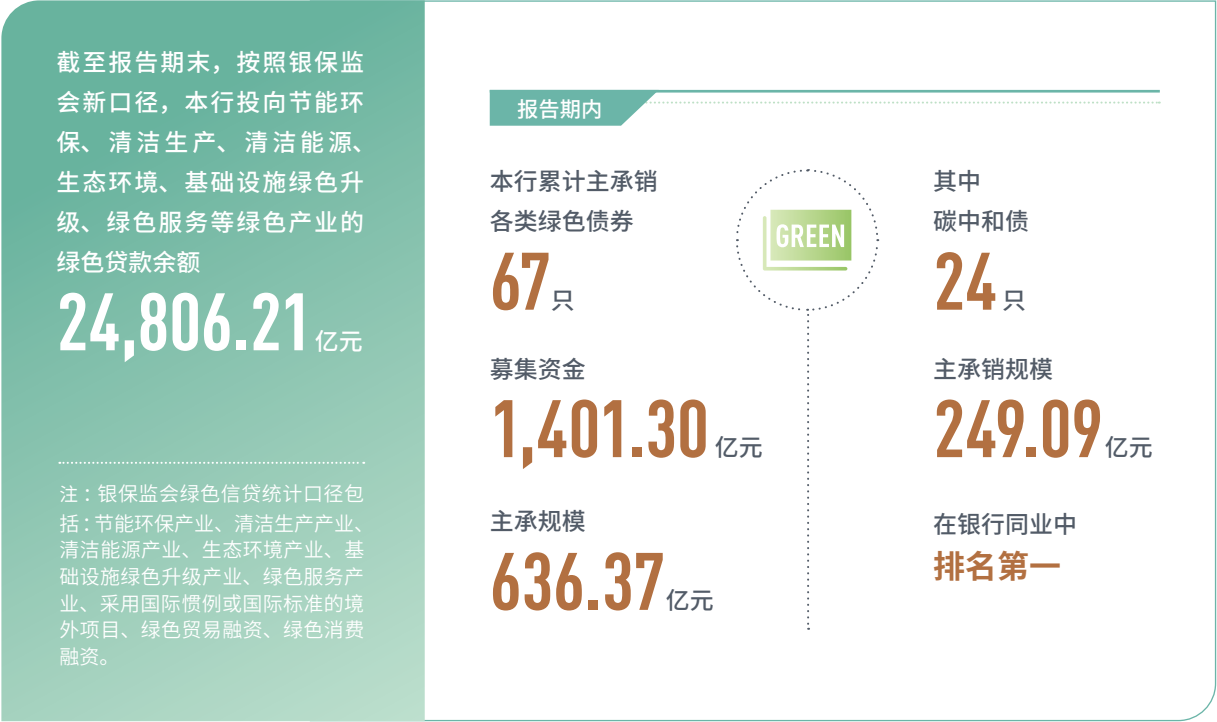
经营指标	单位	2021	2020	2019
资产总额	亿元	351,713.83	333,450.58	301,094.36
客户贷款及垫款总额	亿元	206,672.45	186,243.08	167,613.19
客户存款	亿元	264,417.74	251,347.26	229,776.55
营业收入	亿元	8,608.80	8,000.75	7,760.02
净利润	亿元	3,502.16	3,176.85	3,133.61
基本每股收益	元	0.95	0.86	0.86
现金分红	亿元	1,045.34	948.04	936.64
纳税总额	亿元	1,497.45	1,461.73	1,309.27
平均总资产回报率	%	1.02	1.00	1.08
加权平均权益回报率	%	12.15	11.95	13.05
不良贷款率	%	1.42	1.58	1.43
不良贷款余额	亿元	2,934	2,940	2,402
拨备覆盖率	%	205.84	180.68	199.32
资本充足率	%	18.02	16.88	16.77
核心一级资本充足率	%	13.31	13.18	13.20

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

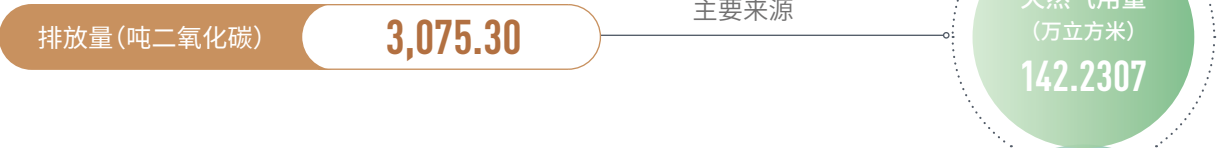
绿色金融主要指标



自身运营碳排放（范围 1/ 范围 2）

• 总行在京机构温室气体排放图

• 直接温室气体排放

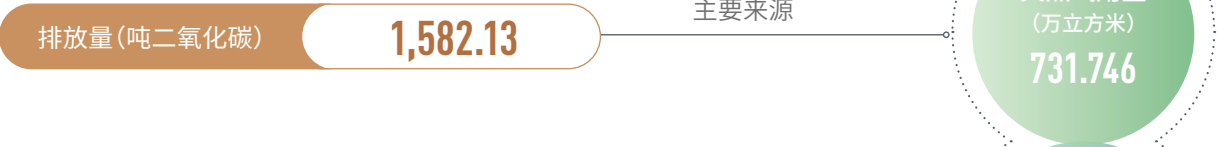


• 间接温室气体排放

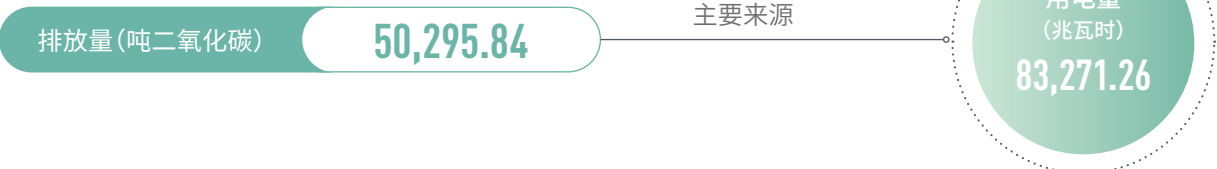


• 北京分行（本部）温室气体排放图

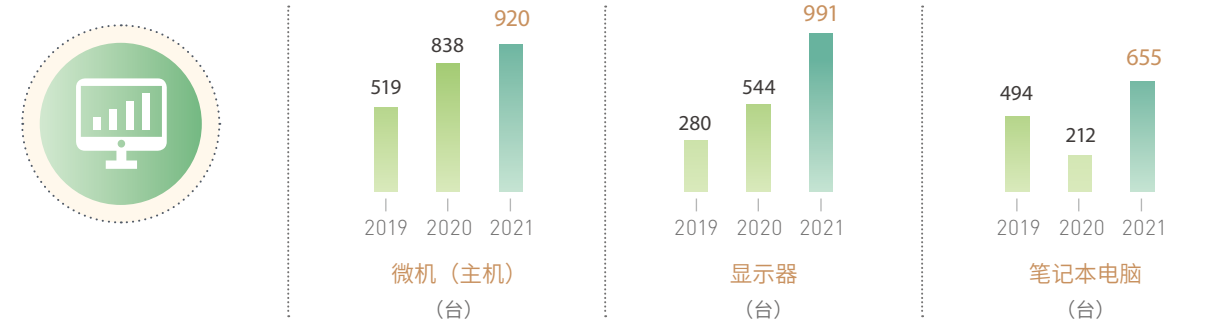
• 直接温室气体排放



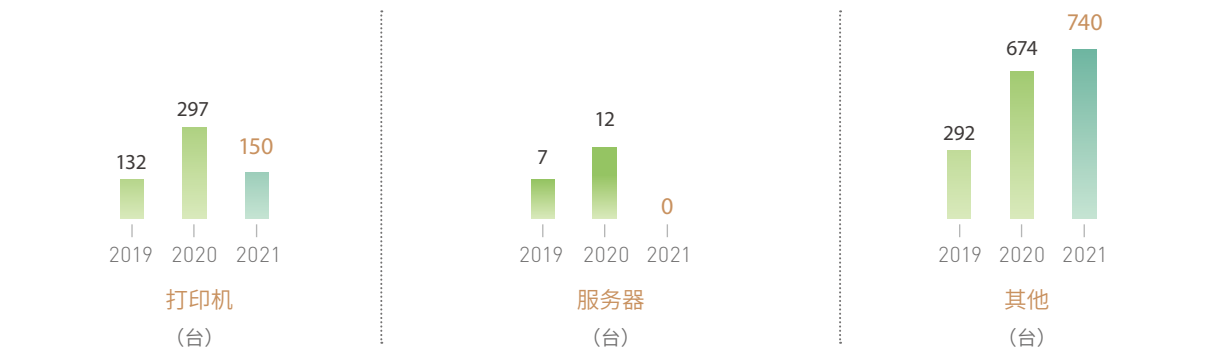
• 间接温室气体排放



废弃物统计：电子信息产品



注：根据北京市碳排放管理要求，总行在京机构包括总行本部、幼儿园、业务研发中心和软件开发中心北京研发部的有关信息。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。



报告期内，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。

能源消耗情况

维度	单位	2021	2020	2019
办公耗水总量	吨	282,154	125,103	177,550
办公耗电总量	千瓦时	81,161,682	17,290,357	19,667,324
公务车耗油总量	升	65,355	57,339	67,796
公务车行驶里程数	公里	478,618	335,907	397,510
办公用纸总量	百万张	9.72	8.86	10.26

注：1.2021 年办公耗水总量、办公耗电总量统计口径包括总行本部、幼儿园、业务研发中心和软件开发中心北京研发部；2019-2020 年办公耗水总量、办公耗电总量统计口径仅含总行本部和幼儿园。
2.2021 年公务车耗油总量、公务车行驶里程数统计口径包括总行本部公务车、餐车和其他专用车辆；2019-2020 年公务车耗油总量、公务车行驶里程数统计口径仅含公务车。
3. 办公用纸总量统计口径为总行本部。

社会绩效

社会领域主要指标	单位	2021	2020	2019
境内普惠贷款余额	亿元	10,990.12	7,452	4,715
每股社会贡献值	元	2.79	2.77	2.73
员工总数	人	434,089	439,787	445,106
女性员工占比	%	49.29	49.65	50.05
人均培训天数	天 / 人	9.61	10.80	8.25
公益慈善投入总额	万元	11,481	25,298	3,472

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、女性员工占比为集团口径。
3. 公益慈善投入总额不包含扶贫款项（2020 年及以前）。

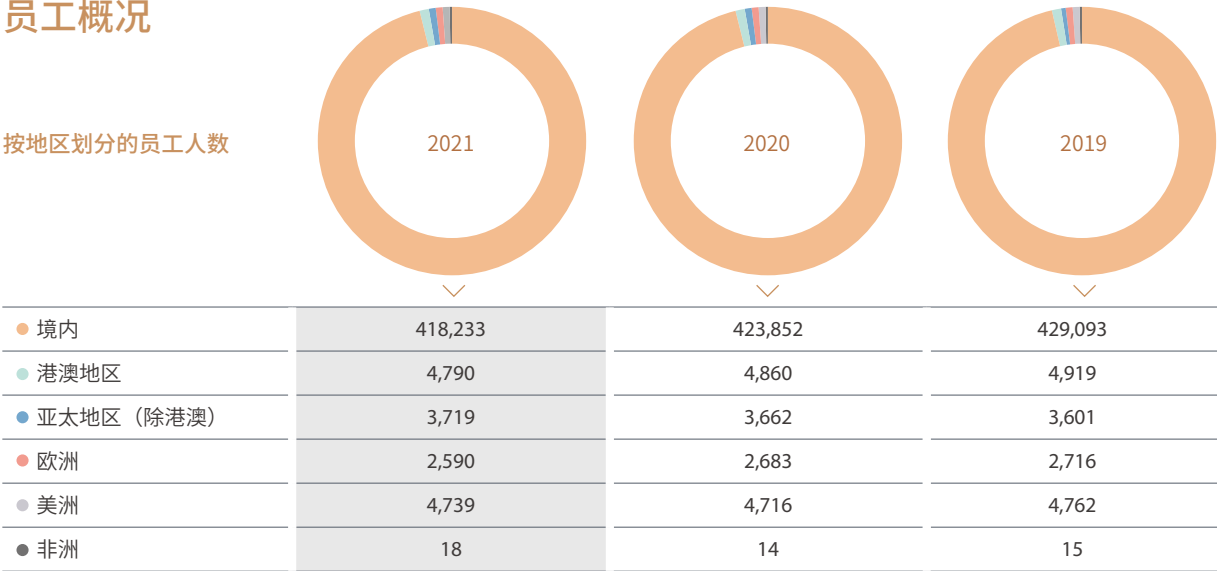
平等及多元化

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。

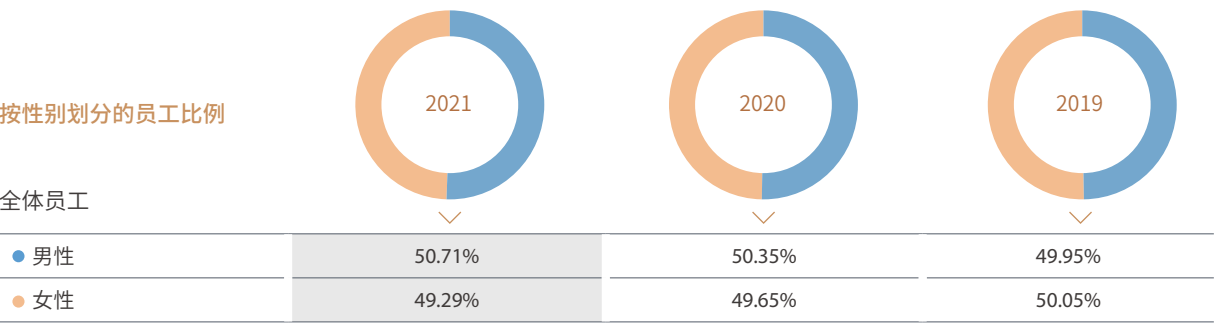
本行尊重员工的宗教信仰自由，在人员招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，严格遵守国家有关法律、法规的规定，平等对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工。

员工概况

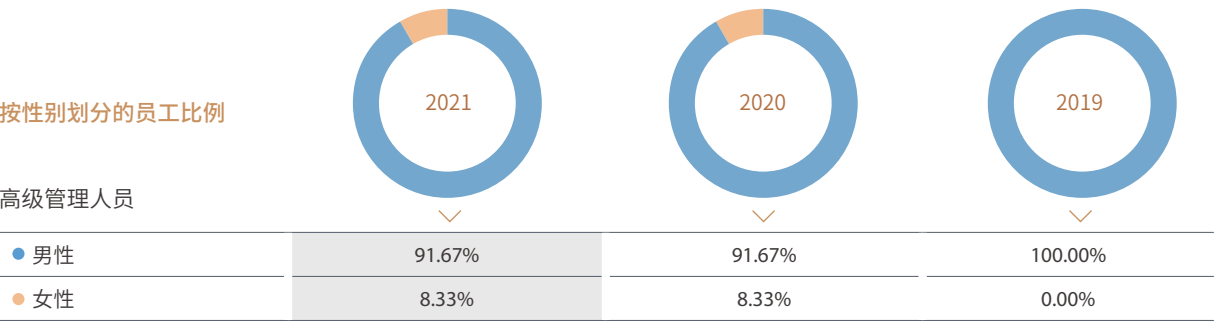
按地区划分的员工人数



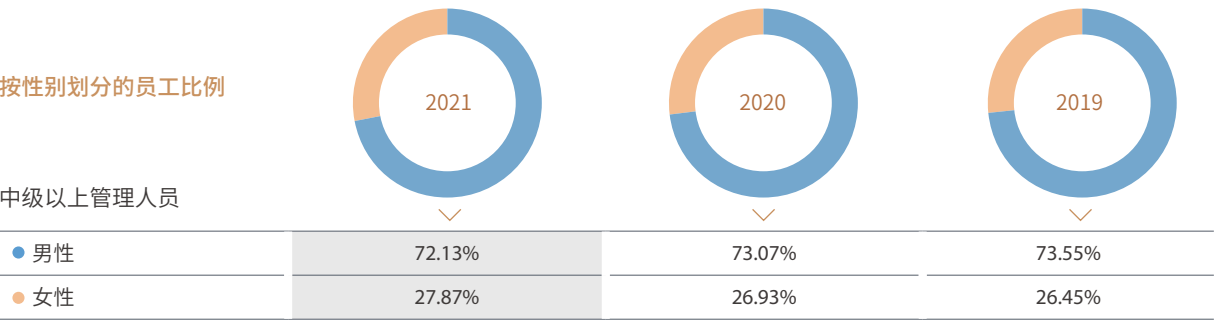
按性别划分的员工比例



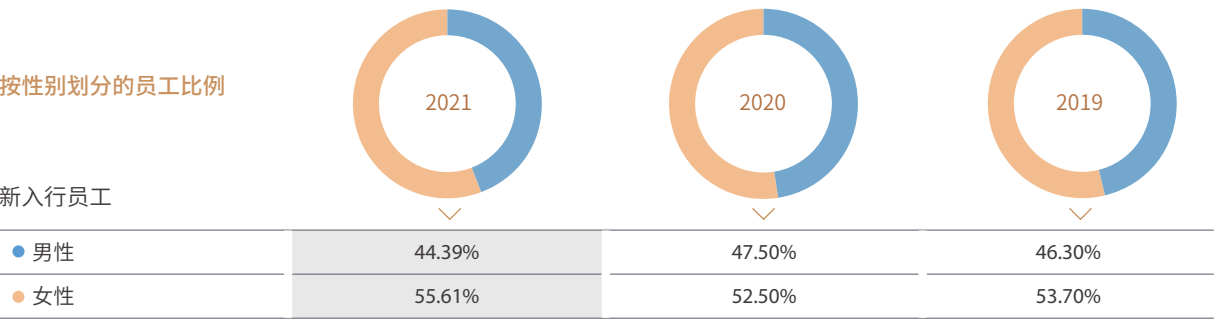
按性别划分的员工比例



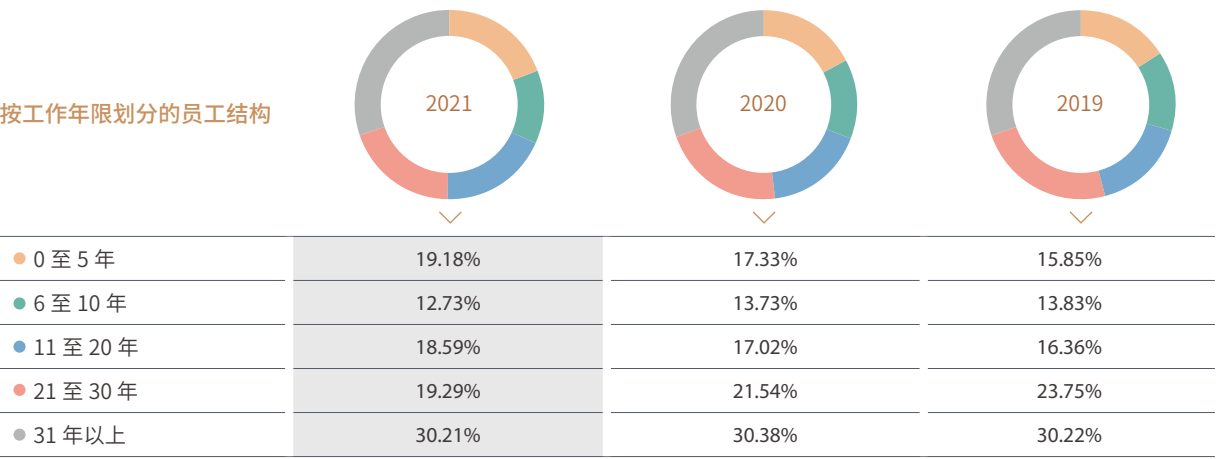
按性别划分的员工比例



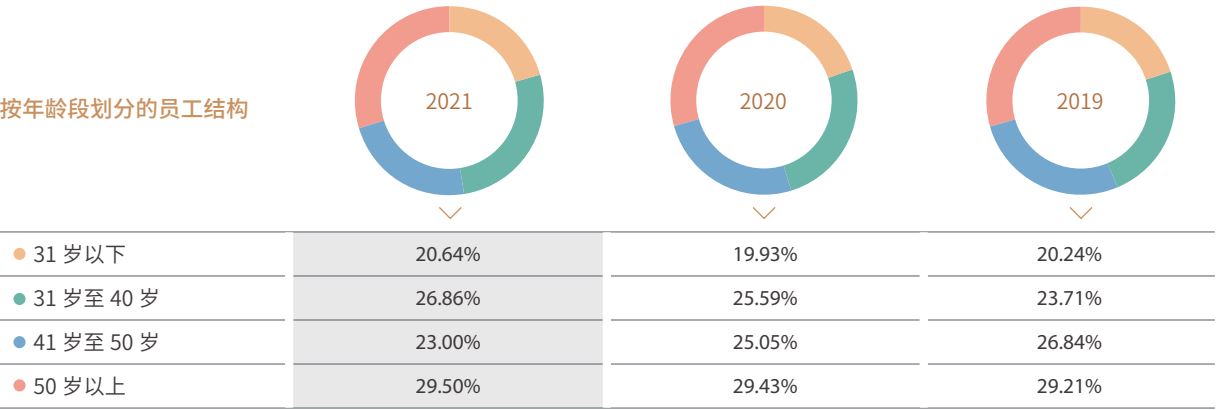
按性别划分的员工比例



按工作年限划分的员工结构



按年龄段划分的员工结构



教育培训

报告期内

员工参加各类培训的整体平均满意率为

97.11%

举办线上线下培训

35,939 期

培训

5,607,359 人次

本行员工培训覆盖率为

97.75%

其中，线上培训

2,415 期

培训

3,423,573 人次

人均培训

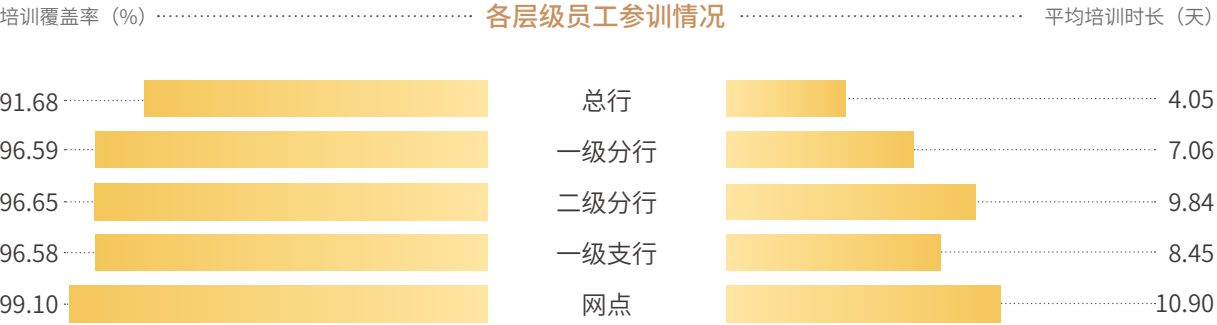
9.61 天

线下培训

33,524 期

培训

2,183,786 人次



社区服务和普惠金融



获奖情况

媒体	奖项
英国《银行家》杂志	连续九年位列“全球银行 1000 强”第 1 名
美国《福布斯》杂志	连续九年位列“全球企业 2000 强”首位
美国《财富》杂志	连续九年位列“世界 500 强”全球商业银行第 1 名
BRAND` FINANCE	连续六年位列“全球银行业品牌价值 500 强”第 1 名
中国品牌建设促进会	第六次位列“企业品牌价值榜”第 1 名
中国银行业协会	2021 年陀螺评价体系全国性商业银行第 1 名
中国人民银行	金融科技发展奖特等奖——智慧银行生态建设工程（ECOS）
中国电子信息行业联合会	全国数据管理能力成熟度（DCMM）——最高等级 5 级认证
	全球新兴市场最佳银行
	亚太区最佳银行
美国《环球金融》杂志	中国最佳银行
	中国最佳公司银行
	中国最佳银行
香港《财资》杂志	中国最佳债券承销商
	中国最佳保险托管银行
香港《金融亚洲》杂志	中国最佳银行
	亚太区最佳现金管理银行
新加坡《亚洲银行家》杂志	亚太区最佳人民币清算银行
	中国最佳大型托管银行
《证券时报》	2021 年养老金融服务银行天玑奖
《南方周末》	2020 年度杰出责任企业
	2020 年度杰出责任报告
《经济观察报》	2020-2021 年度值得托付养老金融机构
共青团中央	第十三届中国青年志愿者优秀项目奖
	第十三届全国优秀青年志愿者优秀个人奖
《中国新闻周刊》	2021 年度责任企业
中国网财经	年度 ESG 品牌影响力企业
新浪财经	年度可持续发展奖
中华全国妇女联合会	全国巾帼文明奖集体 4 个
国际金融论坛（IFF）	“2021 全球绿色金融奖”年度机构奖
新华通讯社	“十四五”开局金融行业“实践绿色金融示范案例”
联合国全球契约中国网络	“实现可持续发展目标 2021 企业最佳实践”——生态环保与关注气候变化

附录

报告编辑团队

组 长	官学清									
副 组 长	周月秋									
团队成员	战略管理与投资者关系部		信贷与投资管理部		现代金融研究院（深改办）		工银瑞信			
	钱忠华	宋李健	李志刚	王 淳	殷 红	吴 蔚	孙 黎			
	闫中荣	白 靖	胡桂斌	刘 洋	贾其容	张静文	工银投资			
	肖 晶	赵燕娇	朱云伟		王 洋		万珏莹			
	周瑜倩						工银理财			
							黄彦君			

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：2021 年 1 月 1 日至 2021 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《上市公司自律监管指引》、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 2021 年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2021 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，德勤华永会计师事务所(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：86-10-66106910
传真：86-10-66108522
电子邮件：csr@icbc.com.cn

独立鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）董事会的委托，对工商银行编制的自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止的《2021 中国工商银行股份有限公司社会责任 (ESG) 报告》（以下简称“社会责任报告”）进行有限保证鉴证。

董事会的责任

董事会负责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，根据中国银保监会《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《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、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编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，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的责任。

我们的责任

根据与工商银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标进行有限保证鉴证，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

关键社会责任指标包括：

- 总行：**
- 外购电力消耗量
 - 办公用水消耗量
 - 用纸量
 - 公务车耗油总量
 - 温室气体排放总量
 - 电子渠道业务占比
 - 绿色信贷余额
 - 绿色信贷折合减排
 - 折合节约标准煤
 - 折合减排二氧化碳当量

- 折合减排 COD
- 折合减排氨氮
- 折合减排二氧化硫
- 折合减排氮氧化物
- 折合节水
- 绿色债券主承资金规模
- 绿色债券发行金额
- 金融支持低碳转型案例
- 涉农贷款余额
- 境内普惠贷款余额
- 公益慈善投入总额
- 员工参与培训总人次
 - 线上培训人次
 - 线下培训人次
- 举办线上线下培训总期数
 - 线上培训期数
 - 线下培训期数
- 人均培训天数
- 员工培训覆盖率
- 员工参加各类培训的整体平均满意率
- 员工总数
- 按性别划分的员工比例（全体员工，高级管理人员，中级以上管理人员，新入行员工）
- 按年龄段划分的员工结构（31 岁以下，31 岁至 40 岁，41 岁至 50 岁，50 岁以上）

- 工银租赁：**
- 绿色租赁业务规模
 - 绿色租赁业务占境内融资租赁业务比例

- 福建分行：**
- “6 万亩国家储备林基地建设项目”授信金额

- 广东分行：**
- 完成注销国家核证自愿减排量 (CCER)

- 苏黎世分行：**
- 与可持续发展指标挂钩的银团贷款的成功落地笔数
 - 与可持续发展指标挂钩的银团贷款的累计承贷金额

- 悉尼分行：**
- 对澳大利亚本土某公司绿色金融银团贷款的发放金额
 - 对某食品制造企业可持续相关贷款的发放金额
 - 参与澳洲本地著名医疗保健企业再融资业务的金额

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师执业道德守则》（“Code of Ethics for Professional Accountants”）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》（“International Standard on Quality Control 1”）。

鉴证工作的基础

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”）》执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

社会责任报告独立有限保证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：

- 与工商银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解工商银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，工商银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与工商银行确立 2021 年度社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试工商银行 2021 年度关键指标与我们的工作成果一致性¹及编制社会责任报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性²及绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为工商银行总行本部、福建分行、广东分行、苏黎世分行、悉尼分行、工银理财和工银租赁。工商银行的其他分支机构及子公司信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对工商银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信工商银行根据标准编制的社会责任报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报。

独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为工商银行编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

2022 年 3 月 30 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		7
GRI 102-2	活动、品牌、产品和服务		7
GRI 102-3	总部位置		124
GRI 102-4	经营位置		53
GRI 102-5	所有权与法律形式		7
GRI 102-6	服务的市场		53
GRI 102-7	组织规模		60、104-109、114、118
GRI 102-8	关于员工和其他工作者的信息	B1.1	74、76、118、119、120
GRI 102-9	供应链	B5.2	31
GRI 102-10	组织及其供应链的重大变化		31、72-77
GRI 102-11	预警原则或方针		11、87、88、89
GRI 102-12	外部倡议		28、55、56、57
GRI 102-13	协会的成员资格		28、57
战略			
GRI 102-14	高级决策者的声明		3、5
GRI 102-15	关键影响、风险和机遇		12、79、86-89、113
道德和诚信			
GRI 102-16	价值观、原则、标准和行为规范		71-77、87-94、120、121
GRI 102-17	关于道德的建议和关切问题的机制		71、76、77、89
管治			
GRI 102-18	管治架构		H 股年报、71-81
GRI 102-19	授权		75、78-81
GRI 102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任		10、59、72、75、79
GRI 102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商		10、59
GRI 102-22	最高管治机构及其委员会的组成		H 股年报、71-77、80、81

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-23	最高管治机构主席		H 股年报、74、75
GRI 102-25	利益冲突		H 股年报、73-75
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		73、75、113
GRI 102-27	最高管治机构的集体认识		58、59、73、75、76、78、80、81
GRI 102-28	最高管治机构的绩效评估		58、59、73、78、112、113
GRI 102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理		10、73、75、79、80、81、112、113
GRI 102-30	风险管理流程的效果		10、73、75、79、80-89、112、113
GRI 102-31	经济、环境和社会议题的评审		80、113
GRI 102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用		59、80、81、112、113
GRI 102-33	重要关切问题的沟通		58、59、73、80、81、112
GRI 102-34	重要关切问题的性质和总数		58、59、73、80、81、112、113
GRI 102-35	报酬政策		H 股年报、111
利益相关方参与			
GRI 102-40	利益相关方群体列表		58、59、112、113
GRI 102-41	集体谈判协议		95
GRI 102-42	利益相关方的识别和遴选		59、112、113
GRI 102-43	利益相关方参与方针		58、59、112、113
GRI 102-44	提出的主要议题和关切问题		59、113
报告实践			
GRI 102-45	合并财务报表中所涵盖的实体		H 股年报、72
GRI 102-46	界定报告内容和议题边界		124
GRI 102-47	实质性议题列表		113
GRI 102-48	信息重述		124
GRI 102-49	报告变化		113
GRI 102-50	报告期		124
GRI 102-51	最近报告日期		124
GRI 102-52	报告周期		124
GRI 102-53	有关本报告问题的联系人信息		124

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明		124
GRI 102-55	GRI 内容索引		127-130
GRI 102-56	外部鉴证		125、126
GRI 103: 管理方法			
GRI 103-1	对实质性议题及其边界的说明		113
GRI 103-2	管理方法及其组成部分		80、81、112、113
GRI 201: 经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		60、114、118-122
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	A4	10-14、18-21、26、30、81、87、113
GRI 202: 市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		H 股年报、118
GRI 203: 间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		15-26、38、49、115、118
GRI 203-2	重大间接经济影响	B8 B8.1 B8.2	15-26、28、34-38、41、55、61-69、115、118
GRI 204: 采购实践			
		B5	31
		B6	45、46、48、80、81、94
GRI 205: 反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2	89
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7	89
GRI 301: 物料			
		A3	9-14、16-18、29-31、73、81、115-117
GRI 301-1	所用物料的重量或体积	A3.1	116、117
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	116、117
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	29、30、41
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求		15-26、115
		A2 A2.2 A2.4	29、30、116、117

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 303：水资源与污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	117
GRI 305: 排放			
		A1	15、19、29、30、115-117
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	A1.1	116
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	A1.2	116
GRI 305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放		15
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	15、19、30、115、116
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放		15
GRI 306: 废弃物			
		A1.3 A1.4 A1.6	29、30、116、117
GRI 401: 雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.1	118-120
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	96-98
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	118、120、121
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	B3	90-94
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	B3	91、93、111
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	74、118-120
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	118
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	118
GRI 412：人权评估			
GRI 412-2	人权政策或程序方面的员工培训		96、97、118
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		31

香港联合交易所 ESG 指引细则

环境范畴

A1 排放物P15、29、116、117

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P29、30、116、117

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P9、10、13、14、29-31、73、81、115-117

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P10-12、81、87

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P74、76、96、97、118、119、120

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P96-98

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	P90-94、118、120
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	P118
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	P31
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	P45、46、80、81、94
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	P89
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	P15-26、28、38、115
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）。	

B6 产品责任P45、46、80、81、94

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P89

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P15-26、28、38、115

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		2021 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，开展气候风险压力测试，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	本行就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，在战略发展规划中充分体现，并全面推进绿色金融体系建设。通过年度行业投融资政策及重点行业限额管理方案，支持绿色产业发展，积极促进投融资结构绿色调整，严格实施贷款“环保一票否决制”。
9	鼓励无害环境技术的发展与推广	优先保障绿色信贷等重点领域投放，积极支持优质客户低碳转型改造等合理融资需求。截至报告期末，投向绿色经济领域贷款余额共计 24,806 亿元。依托科技领先优势，大力推广无纸化、低消耗、高效率的线上业务，电子渠道业务占比达到 98.8%。
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。

负责任银行原则（PRB）进展报告

《负责任银行原则》（PRB）提供了一个可确保签署银行的战略和实践与未来社会需求相符的全球框架。此框架使该部门能够与可持续发展目标和《巴黎气候协定》中规定的全球目标和指标保持一致。

作为 PRB 的创始签署行之一，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，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

原则 1：一致性
我们将调整我们的业务战略，使之与可持续发展目标、《巴黎气候协定》以及相关国家和区域框架中表达的个人需求和社会目标保持一致，并为之做出贡献。

本行董事会审议通过《2021-2023 年发展战略规划》（以下简称“规划”），继续按照联合国《2030 可持续发展议程》消除贫困、粮食安全、包容公平教育、现代能源、充分就业、应对气候变化、生态修复、全球伙伴关系等可持续发展目标，重点制定了绿色金融、普惠金融（乡村振兴、民生保障）、金融科技赋能等领域的行动措施，践行可持续发展理念。

任务使命：未来三年，提供价格合理、便捷安全、高效优质的金融服务。致力与利益相关方一道，积极应对气候变化、社会包容发展、环境与生物多样性保护、隐私保护与数据安全等紧迫性议题，共促可持续发展。

战略体系：规划特别针对未来三年绿色金融体系建设的目标、路径和工具，以及优化区域、品种、客户、行业等绿色低碳金融服务体系进行集中部署，明确提出做践行绿色发展的领先银行。

战略重点：未来三年，关注新市场、新业态、新模式，进一步增强普惠金融服务能力，支持医教养文体旅等幸福产业。通过金融科技手段和金融要素管理，创新绿色低碳绿色可持续的金融服务体系；构建环境风险信息大数据平台，持续提升 ESG 风险管理。

原则 2：影响与目标设定
我们将不断增加我们的积极影响，同时减少我们的活动、产品和服务对人类和环境的负面影响，并管理其风险。为此，我们将制定并公布能够产生最重大影响的目标。

本行认为，绿色金融是应对气候变化、推进经济社会绿色低碳转型发展的重要抓手，随着国家“碳达峰、碳中和”目标的推进，绿色金融发展提速增效显著。同时，双碳目标实现是一个长期、渐进的过程，银行投融资结构绿色低碳调整过程中需密切关注产业结构、能源结构、技术进步、消费理念等变化因素，需注意防范绿色转型风险。

本行印发了《关于进一步加强绿色金融建设的意见》，进一步明确绿色金融工作目标、基本原则、工作主线及配套措施等，作为绿色金融领域规划性文件执行。具体目标包括绿色贷款规模同业领先、质量优良，全口径绿色投融资争取同业领先；并对绿色金融组织架构、政策制度、投融资环境与气候风险防控能力、参与绿色金融标准制定等方面提出定性目标要求。

本行统筹公司信贷投放总量、节奏、结构和定价，服务“六稳”“六保”，全力提升服务实体经济发展适应性、竞争力和普惠性。优化信贷市场布局，以加快新一代信息技术与制造业深度融合为主线，围绕制造业高端化、智能化、绿色化、数字化发展主攻方向，提升对重点领域的信贷支持力度。

本行在全国成立超 300 家“小微中心”，结合地区资源禀赋分类施策、梯次推进，充分发挥营销组织、业务处理、风险管理、O2O 落地服务职能，支持小微企业金融服务健康持续发展。

本行主动构建全面覆盖农业、农村、农民的乡村金融服务供给体系和服务机制，发布金融支持乡村振兴行动方案，推出乡村金融服务统一品牌工银“兴农通”。始终坚持线上化、数字化、生态化方向，塑造线上线下融合互补的新型乡村金融触达体系，创新打造工银“兴农通”APP；升级推出手机银行县域版 2.0。

原则 3：客户与顾客
我们将与我们的客户与顾客负责任地合作，鼓励可持续的做法，并支持为今世后代创造共同繁荣的经济活动。

本行积极做好绿色金融发展资源保障、考核保障、限额保障，优先保障绿色信贷等重点领域投放，积极支持优质客户低碳转型改造等合理融资需求。

本行持续践行“数字普惠”发展路线，并加快传统小微信贷产品的数字化改造，通过在线验证、模型智能审批、集约化运营等方式，提升小微客户融资可得性与便利性，并逐步引导、促进小微企业生产经营向数字化、低碳化转型。结合小微客户低碳转型产生的新型融资需求，积极研发匹配产品，做好融资服务支持。

本行首次推出的乡村振兴债、碳中和债、革命老区振兴债、高成长债、可持续发展挂钩债等领域均实现首批项目落地，承销额、承销项目数保持同业领先；同时成功实现将多项产品组合创新，灵活运用组合创新债券产品满足企业个性化融资需求，引导资金投向兼具乡村振兴和低碳转型的重点项目。

本行聚焦疫情常态化下人民群众非接触金融服务需要，构建并深入推进“线上快捷办理+业务集中处理+线下便捷交付”的线上线下一体化运营服务模式，为客户提供有速度、有精度、有温度的高质量金融服务。截至报告期末，本行电子渠道业务占比达到 98.8%，有效减少金融服务碳排放。

原则 4：利益相关方
为实现社会目标，我们将积极负责地与相关利益相关者协商、接洽与合作。

本行的使命是：“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”。

本行围绕 2030 年前碳达峰和 2060 年碳中和目标，践行“绿水青山就是金山银山”发展理念，致力于实现股东价值、利益相关者与社会责任价值三者之和的最大化，助推人与自然和谐共生的可持续发展。

本行加大环境保护宣传教育力度，通过内部培训、网点展示、新闻宣传等形式，引导员工、客户等利益相关方进一步树立节能环保意识。

本行坚持责任采购原则，在准入环节，要求供应商提供在环保节能、职业健康安全等方面履行社会责任的举措和效果的自我评价，环境管理体系认证、职业健康认证、产品环境标志认证、节能认证、社会责任标准认证等，以及产品是否入围节能、环保清单信息的说明。

本行与发改委、工信部、能源局、科技部签订战略合作协议，就支持绿色产业发展等事项深化全面合作。

本行与承担国家节能改造的重要实施主体加强业务联动和信息互通，参与支持了一批光伏、水电等清洁能源和绿色交通项目建设。

作为国内最早签署支持 TCFD 建议的专家成员单位，本行积极参与 TCFD 全球金融治理。报告期内，本行参与 TCFD 全体大会 4 次，为 TCFD《指标、目标和转型计划》《组合调整技术》等重要文件提出完善建议，并通过 UNEP FI、GISD、GIP、BRBR 等国际平台，围绕“双碳”工作、应对气候变化等议题，积极发声。

本行依托 1.55 万家“工行驿站”网点搭建公益惠民服务体系，举办主题突出、跨界融合的惠民系列活动 4 万余次；同时持续丰富网点生态场景，提升网点服务社会民生能力，全行超过 1 万家网点可办理涵盖社保、公积金、工商、税务、公安、司法等政务类业务，以金融力量满足广大人民群众美好生活需要，进一步打造有温度、有情怀的融合开放服务生态。

本行积极组织并鼓励和引导员工、客户等利益相关方参与志愿者服务，以及环保、教育、健康福祉等主题相关的公益活动。

原则 5：公司治理与文化
我们将通过有效的治理和负责任的银行文化履行我们对这些原则的承诺。

本行将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程，对标监管要求和行业最佳实践，不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理机制，持续推进治理体系和治理能力现代化，打造全球大型金融集团治理标杆。

报告期内，本行共计召开股东年会 1 次，临时股东大会

2次,审议通过《关于2020年度财务决算方案的议案》《关于申请扶贫捐赠专项授权额度的议案》《关于2020年疫情防控物资捐赠情况的议案》等20项议案,听取《中国工商银行股份有限公司2020年度独立董事述职报告》等3项汇报。

报告期内,本行共计召开董事会会议13次,研究讨论《关于<中国工商银行2021-2023年发展战略规划>的议案》《关于<中国工商银行股份有限公司2020社会责任报告(ESG报告)>的议案》《关于<普惠金融业务2021年度经营计划>的议案》《关于<中国工商银行绿色金融实施情况报告>的议案》等108项议题。同时,进一步强化董事会多元化和独立性。

本行每年检讨制度的有效性。报告期内,根据香港联交所的有关要求,本行董事长主持召开了由独立董事单独出席的座谈会,参会董事围绕全行公司治理、战略发展、风险管理、绿色金融等方面充分发表了意见。另外,在每次董事会会议前,本行围绕全部上会事项,组织相关人员与董事进行沟通,详细咨询董事对上会事项的意见。在董事会会议召开期间,本行董事畅所欲言,积极为全行经营发展贡献智慧。

本行企业文化

使命:提供卓越金融服务——服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会

愿景:全面建设具有全球竞争力的世界一流现代金融企业,成为基业长青的银行

价值观:工于至诚 行以致远——诚信 人本 稳健 创新卓越

原则6:透明与负责
我们将定期审查我们个人和集体执行这些原则的情况,并对我们的积极和消极影响以及我们对社会目标的贡献保持透明度和责任。

本行董事会高度重视本行环境、社会、治理领域相关工作,制定全行战略发展规划,推动全行贯彻落实碳达峰、碳中和“30·60”目标,定期审议社会责任(ESG)报告、绿色金融实施情况报告、风险管理报告等议案,加强对ESG事宜的监督管理。

报告期内,本行董事会听取了《关于美国区域风险管理框架和偏好年申请情况的议案及各类风险等情况的汇报》,在风险偏好陈述书中新增“环境、社会及治理(ESG)和气候风险”定性偏好表述,衔接美国区域机构相关战略规划内容,提出具体的风险偏好要求。

报告期内,本行董事会和董事会风险管理委员会审议通过了《全面风险管理规定(2021年版)》,将“气候风险管理”纳入全面风险管理体系,一是明确气候风险的定义、影响因素和主要风险表现,二是明确气候风险管理体系和管理要求。

报告期内,本行董事会开展气候风险管理和绿色金融专题研讨与培训。董事围绕“商业银行气候风险管理”和“工商银行绿色金融体系”进行了热烈讨论,并提出一系列建设性意见和建议。

报告期内,本行董事会和董事会社会责任与消费者权益保护委员会审议通过了《关于消费者权益保护2020年工作情况与2021年工作计划的议案》,听取了《关于2020年全行客户投诉情况分析报告》。

报告期内,本行董事会审议通过了《关于<中国工商银行2021-2023年集团数据治理与智能应用规划>的议案》,明确要强化数据安全治理教育,培育全行客户隐私、信息安全的保护意识,加强对政务数据、商业秘密和个人数据的保护。未来,董事会每年会听取关于数字化银行基础建设和数据治理工作进展的报告。

本行积极落实国家关于提高上市公司质量的要求,主动加强与投资者的信息交流,不断拓展信息披露广度和深度,持续提升信息披露透明度。在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核中,本行连续8年获评“优秀”。

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体,以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。同时,通过本行官方网站、境内外报纸、股东大会、业绩发布会、路演与反向路演、投资者分析师见面会、媒体见面会、上证e互动平台、投资者热线和信箱等渠道不断加强与全球投资者的沟通与交流。报告期内,本行共完成4期定期报告披露工作,披露中英文临时公告及相关文件300多份。

意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行2021社会责任(ESG)报告》。这是本行连续第十五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“√”。