



中国工商银行
2023半年度社会责任
ESG与可持续金融
专题报告

目录

01	治理与可持续风险管理	02
02	境内机构可持续金融	12
03	绿色金融	21
04	境内普惠金融	27
05	境内机构隐私与数据安全	32
06	境内金融消费者合法权益保护	36
07	人力资本发展	43
08	ESG 绩效	51
	报告编制说明	59
	独立鉴证报告	60
	关键 ESG 绩效指标编制标准	62

治理与可持续风险管理

01

公司治理特点及优势

本行持续健全现代公司治理架构、机制和文化，不断完善“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”的公司治理格局，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。

推动党的领导与 公司治理有机融合

配合监管高效做好新版《公司章程》核准工作，优化完善公司治理制度，促进党委议事规则和公司治理决策机制有效衔接，不断提升治理效能和高质量发展能力。

发挥董事会在公司 治理和战略决策中的 关键作用

本行董事会坚持金融工作政治性与人民性，持续完善治理架构，强化战略引领和风险管理，统筹编制战略规划，完整、全面、准确贯彻新发展理念、服务新发展格局，推动高质量发展各项工作，不断提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性。高度重视履行社会责任，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

充分发挥监事会 监督作用

本行监事会扎实开展履职尽责、财务管理、风险管理和内控合规等方面的监督工作，切实发挥监事会在公司治理中的作用。

持续完善全面风险 管理制度体系

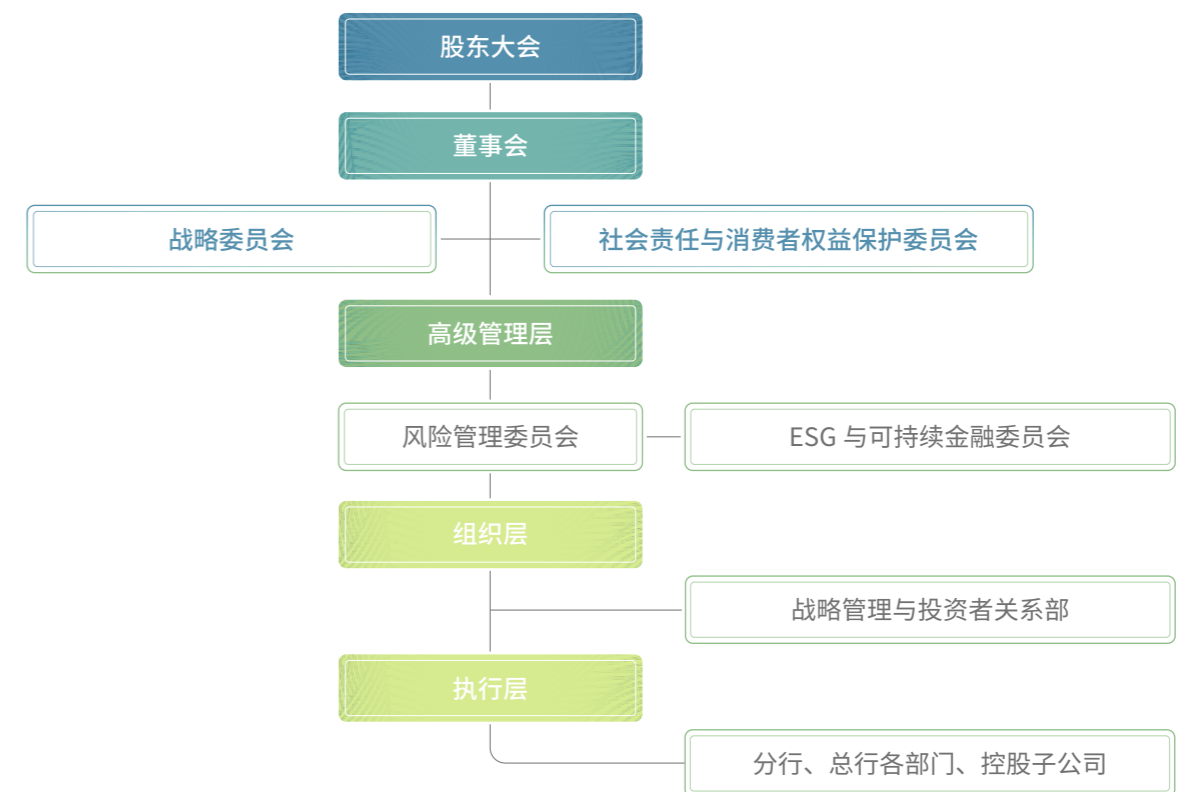
持续做到各类风险“看得清、控得住、管得好”。加强资本管理、流动性管理和利率管理，资本充足率基本稳定。持续优化内部控制环境，不断提升审计服务能力和监督检查水平。

持续提升集团 透明度

高质量推进自愿性信息披露，多渠道加强与投资者的沟通与交流，切实保障投资者的知情权。



ESG 治理架构



董事会及专委会听取 ESG 相关工作汇报的情况

本行董事会积极履行战略决策和监督职能，高度关注 ESG 治理，持续完善有关治理架构，推动本行不断提升 ESG 治理能力和水平。

报告期内，董事会审议通过《关于〈中国工商银行股份有限公司 2022 社会责任(ESG) 报告〉的议案》《关于消费者权益保护 2022 年工作情况与 2023 年工作计划的议案》《关于〈普惠金融业务 2023 年度经营计划〉的议案》等议题，推动本行将社会责任融入发展战略和经营管

理各个环节，在发展绿色金融、普惠金融、可持续金融服务等方面积极承担社会责任，发挥大行作用。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责对本行履行社会责任的情况、消费者权益保护政策、绿色金融、普惠金融等可持续发展议题进行审议，向董事会提出建议。报告期内，董事会社会责任与消费者权益保护委员会研究审议了《关于〈普惠金融业务 2023 年度经营计划〉的

议案》和《关于消费者权益保护 2022 年工作情况与 2023 年工作计划的议案》，并向董事会提出建议。

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。报告期内，董事会战略委员会研究审议了《关于〈中国工商银行股份有限公司 2022 社会责任(ESG) 报告〉的议案》，并向董事会提出建议。



绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会工作情况

设立绿色金融(ESG 与可持续金融)委员会，按照绿色金融、ESG 与可持续金融职能分别划分相关委员部门、配备双秘书处，明确了委员会的组织机构、工作职责及工作规则。

委员会主要职责包括：贯彻落实集团绿色金融(ESG 与可持续金融)战略与目标，协调推进各机构各业

务条线绿色金融(ESG 与可持续金融战略)相关工作，指导全行绿色金融(ESG 与可持续金融)业务发展和经营管理。

境内一级(直属)分行、综合化子公司可比照总行设置绿色金融(ESG 与可持续金融)委员会，建立健全工作机制。

报告期内，召开 2 次绿色金融(ESG 与可持续金融)委员会会议，审议通过《关于〈中国工商银行股份有限公司 2023 半年度社会责任(ESG 与可持续金融)专题报告〉的议案》等议案。

案例 | 浙江分行公司金融部加挂绿色金融业务部



2021 年 10 月，本行浙江分行在省分行层面成立一级部室——绿色金融业务部，牵头负责全省绿色金融业务发展规划和机制建设、产品和流程创新、市场营销管理、风险管理和队伍建设等。截至报告期末，浙江分行绿色贷款余额超 3,800 亿元，较年初新增超 1,200 亿元，较 2021 年 10 月新增超 2,500 亿元，绿色贷款增速高于同期公司贷款增速 35.1 个百分点。成立以来，浙江分行深耕“绿水青山就是金山银山”的生态文明发展理念，多措并举推动全省绿色金融高质量发展。

立足全国首批绿色金融改革试验区湖州、衢州，成立本行唯一一家绿色金融试点分行(湖州)，加快研究和应用绿色金融创新产品，先后推出并落地绿水青山贷、林业碳汇贷、排污权抵押贷款、节水贷等多款绿色金融创新产品。截至报告期末，累计投放创新类产品超 252 亿元。

积极推进“零碳”网点建设。选定丽水分行营业部、湖州南浔双林支行等作为“零碳网点”试点(创建)分支机构，通过购买碳汇指标、安装屋顶分布式光伏发电装置等方式，实现网点“零碳”的能源消费模式。2022 年，丽水分行营业部获评当地监管部门授予的首批丽水市银行业“零碳金融网点”称号。

探索将企业 ESG 表现作为评级授信的重要依据。在湖州、衢州通过引入外部 ESG 评级管理系统和政府部门推送的环境、能耗、碳排放等数据，建立 ESG 风险评估指标体系，并将 ESG 评级结果作为本行传统评级授信体系的重要参考依据。通过相互结合、交叉验证的方式，有效防范和化解 ESG 风险客户。

案例 | 迪拜分行建立 ESG 发展小组



本行迪拜分行成立由主要负责人担任组长、相关部门骨干为成员的 ESG 发展工作小组，牵头推动迪拜分行绿色和可持续发展金融工作。相应建立包括柔性工作团队、绿色审批通道、定期会议报告、资金及价格配置等配套机制，有力推动分行 ESG 工作发展。

成为首个加入迪拜可持续金融工作组(Dubai Sustainable Finance Working Group)的中资机构。代表多次参与该工作组的相关论坛、研讨等活动，利用各种场合讲好合作共赢、可持续发展的“中国故事”，并参与了碳中和等具体课题研究，让当地龙头企业、金融同业了解中国金

融企业为可持续发展所作的各种贡献，获得广泛认可和肯定。

推进相关具体业务加速落地。参与当地油气下游首笔与可持续发展挂钩的贷款，获多笔绿色债主承销商资格，高效完成首笔绿色贷款审批。

气候风险管理

报告期内，本行持续加强境内机构气候风险管理体系建设。

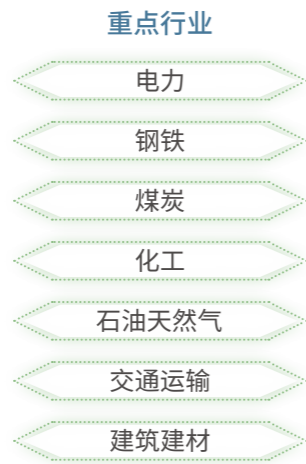
提升气候风险识别评估方法

对联合国环境规划署（UNEP）、联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）等国际组织的技术方法进行研究，升级气候风险识别评估的理论基础。基于适用性与重要性原则，筛选对转型风险和物理风险有重要影响的因子清单，分析评估风险因子向各类实质性风险传导的机制和影响。

完善气候风险压力测试情景

借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，参考央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景，结合国内实际确立本土化压力情景，建立转型风险、物理风险传导模型，并利用相关数据开展压力测试。

气候风险压力测试的技术框架，主要基于 NGFS 综合评估模型提供的压力测试情景，包括有序转型、无序转型、温室世界等三大类情景。



设计专项压力测试方法，刻画行业发展规律，建立气候风险情景到客户经营要素间的传导路径，进而预测客户财务报表，分析其评级变化情况。基于全球变暖情景，选择权威机构预测数据，结合本行在各地区的资产分布和押品分布情况，分析物理风险造成的损失。

集团信用风险中加入 ESG 风险尽调

《一般法人客户信贷业务尽职调查管理办法》将客户、项目 ESG 风险情况纳入尽调范围，通过实地走访、现场访谈、信息验证等方式分析判断项目环境风险、客户负面舆情等信息对融资安全影响。

《中国工商银行绿色信贷发展战略》中明确了本行开展尽调需遵守的绿色信贷原则，例如：“促进生态保护”“妥善解决安全、健康、移民等社会问题”、“尊重历史文化保护”“尊重当地习俗”等要求。

《关于进一步加强绿色金融建设的意见》中明确了环境和社会风险尽职调查要点，提出“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）后管理等全流程环节，强化底线约束，提升环境与社会风险管控能力。”并强调将环境和社会风险作为尽职调查的重要内容，“在尽职调查环节，审慎评价客户（项目）环境与社会风险，并在尽职调查报告中明确列示。”

《关于印发 2023 年度行业投融资政策的通知》的具体行业信贷政策中，明确了各个具体行业的客户（项目）准入标准（包括定性和定量指标），相关指标包括反映行业内企业核心竞争力和风险状况的工艺、能耗、技术、环保等行业关键指标。

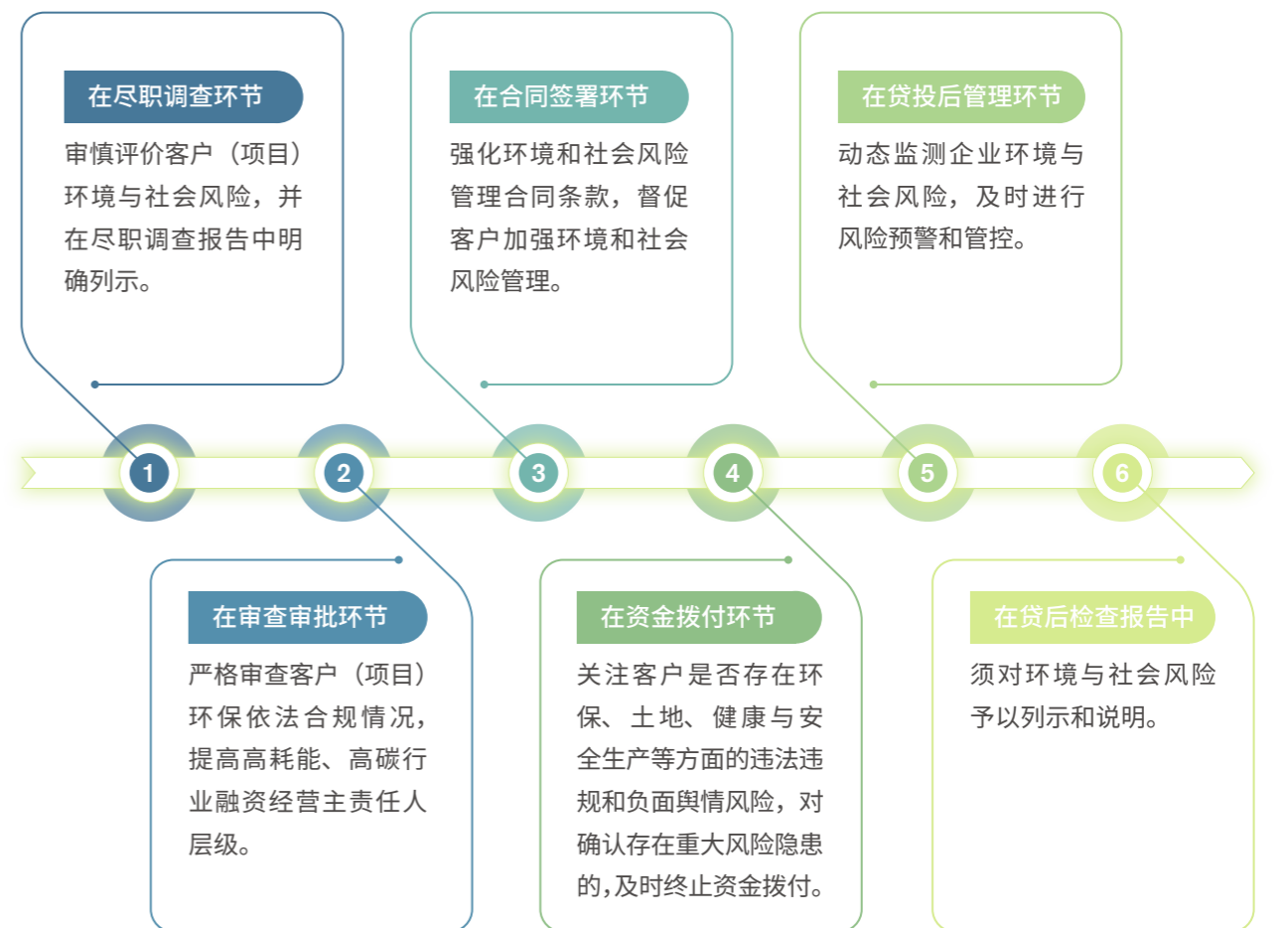
对境内客户 ESG 风险的预警、识别和上报机制

建立了对境内客户 ESG 风险的预警、识别和上报机制。多年来坚持总分行境内机构分工负责的企业风险信息收集与防控机制。

印发《关于加强客户环境风险系统管理的通知》，通过与第三方数据提供商合作，充分运用企业环境、社会及治理风险多维度大数据信息，在 GCMS 系统中增加了 ESG 信息查询控制联动要素，支持在流程中实时获取企业 ESG 信息并自动进行系统风险提示，提升了本行 ESG 风险管控智能化水平。

ESG 风险全面嵌入信贷审批流程和决策流程的相关情况

本行在《关于进一步加强绿色金融建设的意见》中明确提出加强绿色金融全流程管理，要求将环境与社会风险合规要求嵌入投融资全流程管理。



专题 | ESG 培训相关情况

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。

常态化嵌入式 ESG 培训

在本行中高层管理人员培训班中加入 ESG 专题课程，重点覆盖信管（授审、公司）、个金、运管、机构、法律等 ESG 关键条线的培训班，实现融合式 ESG 发展落地。其中，由高管层向部分总行部门 / 一级分行负责人培训班授课，由战投部、信管部、深改办、风险部负责人向部分总行部门 / 一级分行处级干部培训班授课；其他培训班邀请行内外专家讲授 ESG 相关课程，实现全集团 ESG 理念的传导。

深化“工银 ESG 云学堂”建设

完善工银研修中心网络平台中“工银 ESG 云学堂”建设，将 ESG 主题培训课程、年度社会责任（ESG）报告和半年度 ESG 专题报告、“ESG 动态”相关稿件上传至“工银 ESG 云学堂”，面向全集团员工开放，组织全行员工学习，使 ESG 经营理念深入人心。

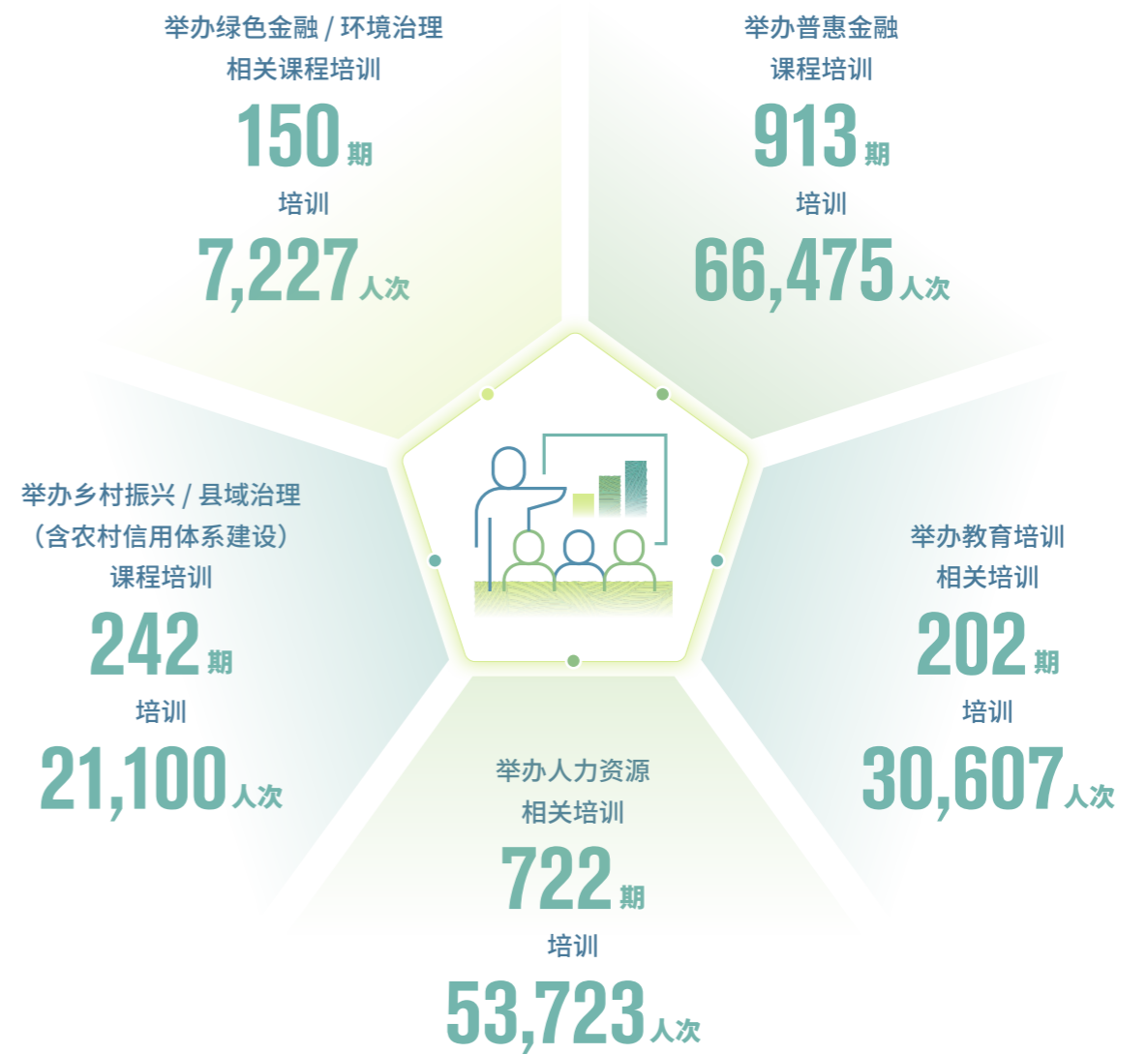
建立健全 ESG 培训体系

不断完善本行 ESG 培训体系，利用线上线下渠道，通过专项和常态化培训方式，建设覆盖境内境外管理人员和非管理人员的立体式 ESG 培训体系。包括围绕课程、师资、案例教材等内容持续丰富扩大 ESG 培训资源，完善网络平台“工银 ESG 云课堂”。



ESG 专题培训和课程培训

报告期内，本行积极举办 ESG 专题培训和课程培训，将 ESG 相关内容纳入管理人员、业务骨干及基层员工培训，在各级培训中设置绿色金融 / 环境治理、科技强行、企业治理、乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）、普惠金融 / 社会治理、人力资源管理等相关课程。



专题 | ESG 培训相关情况

ESG 培训资源开发

截至报告期末，本行共开发 ESG 学习资源包括



教材

335 本



课件

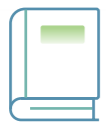
30,700 门



案例

2,143 个

报告期内，开发



教材

29 本



课程

3,199 门



案例

680 个

其中，针对消费者权益保护、绿色金融、科技强行、乡村振兴、人力资源管理等与 ESG 相关的业务领域，

共开发课程

400 余门

课程总量已达

2,000 门

聚焦重点工作，开展第二届全行微课共创活动。

围绕“GBC+”全行基础性工程，设立 8 大主题开展微课征集，鼓励广大员工将岗位技能、实战经验、典型案例，制成小精悍、贴近实战的微课作品。

扩大优质资源供给，加大外部课程引进力度。

报告期内，共引进外部优质课程 84 门。引进“新时代生态文明建设迈上新征程”“在完善社会治理体系中提升社会治理效能”等 26 门优质课程，全面应用于 ESG 相关领域的培训项目和员工自主学习。

按照梳理存量、规范增量、共享优质课程的工作理念，甄选优秀课程在全行范围内共享，其中约 600 门课程涉及 ESG 相关业务领域培训内容。

强化分行课程管理，加大基层课程共享力度。

加大“案例百课”应用推广。

精选 10 家分行结合自身业务优势开发的 10 大主题、45 门案例课程，在全行范围内共享推广。其中，山东分行“普惠金融/乡村振兴”主题、天津分行“培训与人力资源主题”、湖北分行“对公信贷”主题的 15 门案例，广泛应用于 ESG 相关领域培训。

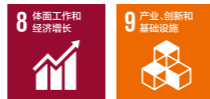
在《服务实体经济 防控金融风险——信贷评审指引》中围绕制造业与战略性新兴产业、现代服务业、新基建、绿色金融等 4 大板块，剖析实体经济各细分领域的行业运行逻辑，总结归纳风险把控要点及信贷服务策略。在《营销序列（普惠金融和乡村振兴业务）资格认证教材》中重点增加“金融服务乡村振兴”内容。

在培训教材中着重纳入 ESG 相关内容。

境内机构可持续金融

02

专精特新企业贷款情况



报告期内，加大对专精特新企业的金融服务力度，专精特新企业贷款余额、增量创历史新高。



加大考核引导

在境内分行 KPI 考核中进一步提高专精特新、战略性新兴产业和国家高新技术企业考核内容和考核权重。印发《2023 年科创企业金融服务中心评价指引》，要求科创中心发挥引领示范作用，聚焦专精特新企业做好金融服务。



强化资源保障

印发《关于做好专精特新企业金融服务的意见》，优化一般法人客户准入管理、审查审批和信贷服务模式，加大业务资源保障，加大营销费用支持和费用减免力度，用好 FTP 和经济资本计量等优惠政策，优先保障专精特新企业信贷规模，全面提升对专精特新企业的资源保障力度。



加快产品创新

推动将经营快贷场景下专精特新企业信用贷款限额由 300 万元提升至 1,000 万元，支持分行加快对专精特新企业的优质、精准金融供给。

医疗卫生金融服务



在服务医保改革方面，全面做好医保电子凭证推广和移动支付清算合作，为广大参保人提供便捷高效的医保移动支付清算服务。在已开展医保省级清算行合作资格招标的 28 个省区中，在 22 个省区中标，位于同业第一。

在服务国家“三医改革”方面，于同业首家推出“工银云医”智慧医疗服务品牌，全面对接“健康中国”战略在分级诊疗、医共体建设、互联网医院、区域医疗中心、中医药振兴等领域的政策要求，以“优政、兴医、惠民”为建设目标，形成 5 大类、45 小类的智慧医疗产品服务矩阵。



在医疗卫生信贷方面，持续加大以医疗教育为核心的民生消费领域市场拓展，通过制定行业专属服务指引、优化行业信贷政策、组建专属服务团队、举办业务培训、开展行业调研等举措，全力打造以信贷为核心，涵盖投融资、支付结算、数字化等全周期全产品的综合化、场景化竞争优势，业务规模持续领跑同业。截至报告期末，医教公司贷款余额 1,981 亿元，较年初新增 123 亿元，较上年同期多增 20 亿元；报告期内，累计投放 392 亿元；服务医教客户近 16 万户，其中有贷户 4,080 户。

教育、文体金融服务



打造产品齐全、功能完备的教育金融服务体系，针对高等院校、职业教育、中小学幼、培训教育等各个细分领域的特点，创新开发平台产品，助力校园信息化建设，推动产教融合、双减等政策有效推进落地，在业内打响了“智慧教育”品牌。依托各类金融平台服务，积极助推产学研转化、产教融合创新，获发改委、教育部认定“产教融合型企业”。研发“智慧校园”“智慧职教”平台，助力高等院校及职业院校实现校园信息化、高效化管理。搭建“银校通”平台，协助中小学校及幼儿园提升信息化办学能力，为师生及家长提供便利。配合“双减”政策落地，打造“工银安心教培资金监管”平台，协助各地教育主管部门实现对培训机构的资金监管，有力保障民生权益。

不断优化全链条全品种综合金融服务，全力支持文旅企业，推动文旅消费提质升级，助力文旅产业高质量发展。

截报告期末
本行文旅行业融资余额超

3,000 亿元

服务文旅客户数超

30 万户

多年来稳居
同业首位

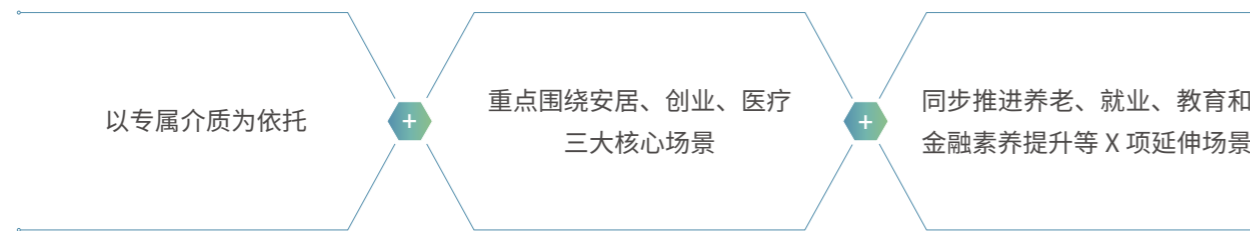
截报告期末
累计为文旅行业投放

641 亿元

保障就业金融服务

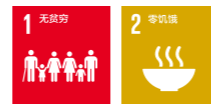


面向新市民推出了“1+3+X”专属金融服务体系。



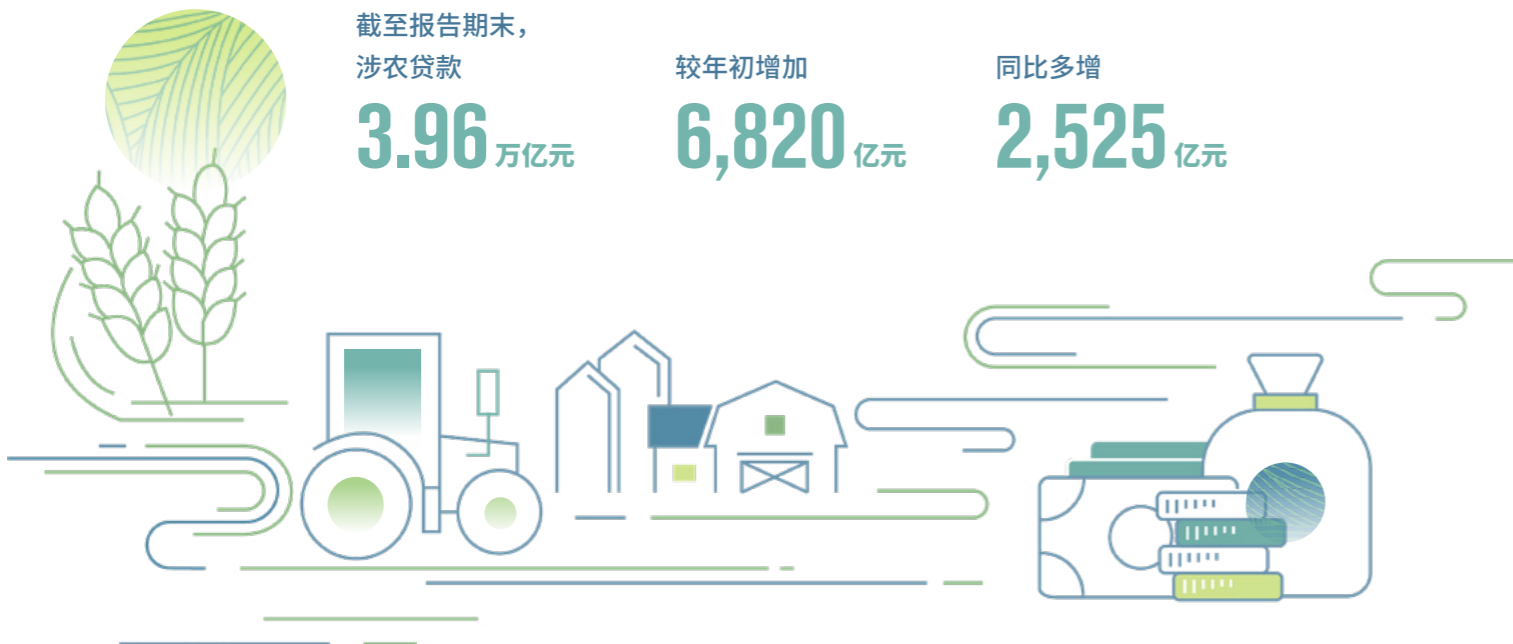
为新市民提供优质金融服务，不断提高新市民金融服务的可得性和便利性。各分行结合本地资源禀赋、新市民群体特征等，确定重点服务场景，与属地服务新市民的政府部门、用工单位、服务平台等积极开展合作，加快落地见效。

粮食供给及“三农”金融服务



持续加大涉农贷款投放力度，重点支持国家粮食安全、巩固脱贫、乡村产业、乡村建设和农民增收等重点领域。面向农户、新型农业经营主体等，聚焦种植场景开发“粮食种植贷”专属贷款产品，更好满足粮食种植领域资金需求。

截至报告期末，
涉农贷款 **3.96** 万亿元
较年初增加 **6,820** 亿元
同比多增 **2,525** 亿元



脱贫地区各项贷款余额 **1.01** 万亿元
较年初增加 **1,089** 亿元
增速 **12%**

国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 **1,586** 亿元
较年初增加 **300** 亿元
增速 **23%**

重点加大农业农村现代化金融保障力度，全行印发《关于做好农业农村基础设施领域金融支持工作的通知》，指导全行围绕粮食安全、设施农业、冷链物流、农业产业融合等领域做好综合化金融支持。制定本行支持设施农业场景化服务方案，助力构建多元化食物供给体系。报告期内，本行积极支持粮食供给稳面积、保产量、提产能，积极支持高标准农田建设、大豆和油料产能提升工程、保障“菜篮子”供给。



截至报告期末，
粮食重点领域贷款余额 **1,496** 亿元
较年初新增 **264** 亿元
为高标准农田、农产品加工、农产品购销等全产业链做好金融保障。

依托“数字乡村”综合服务平台，打造金融服务乡村振兴新模式，积极服务“三农”领域客户。



截至报告期末，
已与 **20** 余家
省级农业农村部门签署战略合作协议
与 **1,189** 家
区县级及以上涉农主管部门达成信息化合作
服务范围覆盖全国 **31** 省区市
335 地市

积极在农村生产经营、智慧乡村治理、惠农金融服务等领域探索“工行方案”，为县乡政府部门、供销社、村集体、村民等客群，提供乡村数字化转型发展提供新思路、新工具和新路径。

荣获



能源金融服务



坚持将能源领域阶段性工作与长期策略安排有机统一，持续加大投融资支持和政策资源倾斜力度。与国家能源局签署战略合作协议，拟为能源行业提供意向性融资支持3万亿元，支持能源绿色发展。

2021年9月以来 累计为能源领域 提供资金支持	按照国家发改委、人民银行有 关部署，2022年11月以来累 计为名单内重点企业发放贷款	构建特别债保障机制， 累计承销份额	投资金额
19,334 亿元	356 亿元	290 亿元	262 亿元

司法金融服务

围绕政法机构“案款精细化管理”需求，同业首家研发“智慧政法”综合服务平台，实现全流程管理，满足客户对涉案资金的监管要求。

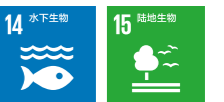


截至报告期末，
平台已覆盖全国
32 个地区

在近
177 家
司法机构试点推广



生物多样性金融服务



自2015年起，本行将促进境内生物多样性写入集团绿色信贷发展战略，2022年，本行进一步将生物多样性与生态保护写入《中国工商银行绿色投融资指南（试行）》，并明确了相应的投融资管理要求。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，积极支持生态友好类客户，严格管控对环境、社会和治理风险较高客户的支持，减少对生态系统及生物多样性造成不利影响。



创新开展生态保护红线地图查询试点工作。探索运用GIS（地理信息系统）技术，将生态保护红线数据库信息嵌入全行信贷业务系统，针对贷款项目选址增加了生态保护红线判定功能，并逐步纳入信贷业务全流程管理。为本行创新开展生物多样性金融夯实了基础，提升了生物多样性金融与生态环境风险智能管理水平。

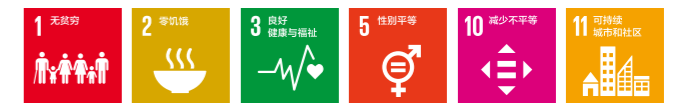


海洋保护金融服务



本行为保护海洋生态系统的各项目提供融资贷款，在项目开发时，注重对海洋生态多样性、海岸线的保护。推出多元化涉海金融服务产品，服务重大涉海企业，支持重大涉海项目。

公益慈善金融服务



积极践行金融为民宗旨

为超过2,000家公益慈善组织提供金融服务，与中国红十字会等具有重要影响力的慈善机构在存款、资金结算、财政集中支付、统发工资、公务卡等诸多业务领域保持着长期稳定的合作关系。

积极发扬科技向善精神

研发的“公益慈善云平台”，已在山东东营市慈善总会、浙江宁波市红十字会等多家地区慈善机构上线，为提升慈善行业透明度提供了系统解决方案。



专题 | 定点帮扶

报告期内，本行坚决扛实对四川省通江县、南江县、万源市和金阳县的定点帮扶责任，围绕地方所需、金融所能、工行所长，加大帮扶力度，创新帮扶举措，不断推动定点帮扶工作走深走实。



报告期内，本行原行长杨凯生先生出版《山风路——大凉山大巴山变迁纪实摄影》，翔实记录了本行部分定点帮扶区域的历史变迁。图为定点帮扶地两位采集草药的老人。

推进帮扶任务落地

本行多次召开会议就定点帮扶和乡村振兴工作进行专题研究，听取情况汇报，研究思路举措，及时解决难点问题。报告期内，召开2023年普惠和乡村振兴金融服务专题会议，对定点帮扶和乡村振兴工作进行具体部署。组织赴金阳县开展调研，考察帮扶项目，研究完善帮扶举措。印发《2023年度定点帮扶工作方案》，细化定点帮扶任务目标。调动全行力量参与帮扶工作，选优配强帮扶干部，目前4县市挂职帮扶干部保持在20人左右。

突出金融支持

本行充分发挥产业金融和科技金融优势。

加大资金投入，支持南江黄羊、通江银耳、万源黑鸡、金阳青花椒等特色产业项目发展，同时加大对医药卫生、水利水电等民生工程和小微企业支持力度，4县市各项贷款增速是全行各项贷款平均增速的3倍，并给予低于平均利率1个百分点的额外优惠。

创新金融服务，针对4县市小微企业和个体工商户融资痛点难点，创新推出花椒、茶叶、竹笋等10余种农作物专属信贷产品，并推广“整村授信”业务模式，为2万个行政村、550多万农户授信超640亿元，有效缓解了融资难问题。

强化科技赋能，配合乡村治理，开发建设“数字乡村综合服务平台”，提供贷款办理、村务管理等线上服务，更好便利乡村生活。

突出人才培育

本行将支持乡村振兴人才队伍建设摆在重要位置，持续实施“工商银行兴农人才计划”，支持4县市开展各类人才培训，为全面推进乡村振兴提供更加有力的人才支撑。

- 面向基层干部，举办线上培训班，邀请优质师资，实现基层干部全覆盖。
- 面向乡村振兴带头人，开办村政学堂，实施“千村万人”头雁培育行动。
- 面向专业技术人才，邀请北京市三甲医院专家为4县市基层医护人员开展线上专题培训，参训人员超4,000人次；举办乡村教师能力提升培训班，覆盖4县市400名优秀教师；组织万源市中心医院呼吸、消化、检验等8个科室的18名骨干医师到北京医院开展为期3个月的培训进修，推动提升专业能力和水平。

全力巩固拓展脱贫成果



强化健康保障

持续开展“工银光明行”健康快车项目，累计资助1,700余名家庭困难白内障患者重见光明。捐资支持南江县妇幼保健院、万源市妇幼保健院、通江县中医发热门诊、金阳县中彝医院等医疗机构改善诊疗条件，提升健康服务水平。



强化教育保障

连续20年开展“启航工程”，累计对5,800余名考上大学的困难学生进行资助。连续21年开展“烛光计划”，累计对4,500余名优秀山村教师进行表彰。



强化兜底保障

每年购买防返贫保险，对因病、因学、因灾影响全年收入的及时认定、实时赔付，覆盖4县市所有农村人口，从源头上筑起防止规模性返贫的“截留阀”和“拦水坝”。

参与具有影响力的可持续和 ESG 投资



股权投资项目

报告期内，本行全资子公司工银理财综合运用债和股、标和非标、境内和境外等多种工具，深化投研支持，推进信用精选，以可持续和 ESG 投资服务实体经济取得新成效，获评“ESG 践行 50·责任理财公司”、“最佳绿色资产管理公司”等行业重要荣誉。截至报告期末，投资服务现代化产业体系建设、支持乡村振兴、助力普惠金融“三大领域”上的债权和股权占比均超 50%。

报告期内，本行全资子公司工银投资在新增投资中，新能源发电及其上游等绿色金融领域投资金额

31.18 亿元

占上半年投资金额比例

33.48%

较 2022 年末比例提高

6.88 个百分点

其中风电光伏等新能源发电产业链板块投资金额

23.00 亿元

占比

27.60%

较 2022 年末相比提高

16.52 个百分点

截至报告期末，工银投资绿色金融领域投资余额

496.25 亿元

占比

26.39%

较 2022 年末相比提高

5.06 个百分点

租赁项目

报告期内，本行全资子公司工银金租围绕绿色能源、绿色出行、绿色循环，持续为相关实体企业提供金融支持，落地多个绿色项目。

公募基金项目

截至报告期末，本行控股子公司工银瑞信公募基金持有绿色经济产业板块投资标的股票市值达 515.8 亿元，主要分布于新能源汽车、储能、光伏、风电、环保等多个细分子行业。持有绿色经济产业板块可转债 32 亿元、信用债 268 亿元。共发行 15 只以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的 ESG 主题基金，总规模约为 421.97 亿元。

绿色金融

03

绿色金融战略及荣誉

建设境内“践行绿色发展的领先银行”，将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体措施推进实施。

报告期内，加快绿色债券、绿色基金、绿色理财等融资工具创新，加大绿色制造、清洁能源、低碳交通、低碳建筑、生态保护等重点领域的资金供给，绿色贷款进一步扩大同业领先优势。

- 报告期内，荣获 •
- 香港《财资》杂志颁发的“2022 年度中国最佳可持续金融银行”
- 《亚洲银行家》杂志颁发的“中国年度绿色可持续银行”奖项
- 金融时报社颁发的“年度最佳绿色金融服务银行”

绿色投融资

支持低碳行业发展、压降高碳敞口情况

绿色贷款余额稳居同业首位，增量领跑同业。

截至报告期末，按照国家金融监督管理总局口径，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

50,187.00 亿元

较年初新增

10,402.42 亿元

增幅 **26.1%**

其中余额前三位的产业分别为

- 基础设施绿色升级
- 清洁能源
- 节能环保

报告期内，本行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比重，高于同期风力及光伏发电在我国电力结构中的比重。“两高”行业贷款总量占比持续稳中有降。

全行境内投融资环境风险管理及政策

通过年度行业投融资政策及相关专项政策，实行绿色分类管理，支持绿色产业发展，控制高碳行业融资，积极促进投融资结构绿色调整，有效管控投融资 ESG 风险。

政策引领推动投融资结构调整

制定印发《2023 年度行业投融资政策》，内含 16 个板块约 50 个行业的投融资政策，全面突出“绿色”导向，不断加大差异化政策支持及管控力度。采取经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施。将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目选择。大力支持绿色低碳循环经济发展，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业。深入推进污染防治，坚持降碳、减污、扩绿、增长协同推进，引导全行将资金重点转向绿色经济领域，推动“两高”行业加快实现绿色转型。

制定印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》

制定印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》，作为绿色金融专项政策，是全行绿色投融资政策体系的基础性文件。《指南》聚焦绿色发展，以 ESG 风险防控为基本出发点，为投融资业务 ESG 风险防控提供丰富的操作指南。通过 ESG 风险识别关键点、最低准入标准、优秀标准、绿色投向领域，有效提高 ESG 风险防控的有效性和针对性。重点关注的 ESG 包括但不限于污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为 8 个方面。

境内外机构投融资绿色分类管理

为适应政策环境变化，有效管控企业环境风险，本行制定印发《境内法人客户投融资绿色分类管理办法》，修订绿色分类四级、十二类标准，强化气候风险因素，对部分高碳行业及企业下调绿色分类，在完成贷款绿色分类的基础上，积极推动债券、租赁和非标理财业务实施绿色分类管理。印发《关于境外机构试行投融资绿色分类管理的通知》，要求各境外机构在驻在国（地区）法律法规及监管规定允许的范围内实施全口径投融资绿色分类管理。

加强环境、社会和治理风险系统化管控

印发《关于加强客户环境风险系统管理的通知》，通过与第三方环境数据提供商合作，充分运用企业环境风险多维度大数据信息，在信贷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，在贷款存续期间常态化自动监测并相应触发 ESG 风险检查要求，有效增强了本行 ESG 风险识别、监测及防控水平。

加大清洁能源支持力度

行业投融资政策将清洁能源全部定位为积极进入类，给予授权、定价、FTP 等差异化政策。印发清洁能源服务质效提升方案，自上而下做好政策传导和业务督导。

截至报告期末，
清洁能源行业贷款余额

6,604 亿元

较年初增长

574 亿元



报告期内，
累计投放

1,390 亿元

同比增长

362 亿元

余额、增量、投放额
创历史同期新高，
重点投向风电、太阳能、
水电、核电等项目。

推动企业绿色低碳转型

促进绿色金融与产业升级融合，助力企业转型发展和节能减碳改造。

获审核通过 8 批次
碳减排贷款金额

1,457 亿元

位列同业第一

申获 20 批次煤炭清洁高效
利用专项再贷款资金共计

275 亿元

协同降低企业融资成本

案例 | 本行山西分行为某光伏发电项目提供 1.7 亿元转型融资支持



结合自身资源条件和管理优势。合理利用采煤沉陷区居民搬迁后的闲置土地，在不破坏原有地形地貌的前提下进行初步的填埋、加固、绿化，率先实施“林光互补一体化”，有效改善了采煤沉陷区生态环境，提高了周边居民收入，同时对危险区进行实时监控和沉降报警，保障了项目、人员、设备安全。

兼顾新能源转型和商业可持续。该项目发电效率领先、发电设备领先、发电方式领先、设备造价低、投资成本低、盈利能力强。

为企业提供优质金融服务助力低碳化转型和新能源发展。企业在分行开立基本账户，在项目贷款、代发工资等各方面都与分行有密切的合作关系。

绿色债券

绿色债券发行



境内绿色债券发行

报告期内，
在全国银行间市场完成

100 亿元绿色金融债的发行

债券期限 **3** 年

发行利率 **2.55%**

截至报告期末，已发行三期境内绿色金融债，均符合 BRBR（“一带一路”银行间常态化合作机制）绿色债券定义，募集资金全部投向绿色产业项目。

根据债券实际使用募集资金金额占已投资项目总投资的比例，本行已发行的前两期境内绿色债券碳减排效果满足“可测度、可核查、可验证”要求，预计每年可减少约 350 万吨二氧化碳排放，并可减少大量二氧化硫、氮氧化物和烟尘的排放。

本行于 2017 年建立绿债框架，在该框架下通过发行绿色债券募集的资金，均用于为低碳环保、可持续经济发展和气候变化作出贡献的合格绿色资产提供融资或再融资。截至报告期末，本行共发行 8 笔境外绿色债券，金额合计 179 亿美元，中资同业领先优势巩固；已累计获得《财资》、《银行家》和《国际金融评论》、《气候债券倡议组织》等颁发的 13 项国际奖项。

其中，报告期内，通过香港、迪拜、新加坡和悉尼四家境外分行成功发行了等值 22 亿美元全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券，涵盖美元、离岸人民币和澳大利亚元三个币种，并在香港、新加坡和迪拜三地交易所同时整体上市。该笔债券同时符合国际资本市场协会（ICMA）绿色债券原则和中国绿色债券原则。

本行 2018-2022 年发行的存续境外绿色债券募集资金所支持的绿色资产年碳减排总量为 2,132 万吨，年增加水量供应 45 万立方米，年污水处理量 3,564 万立方米。其中，可再生能源项目年碳减排总量为 1,470 万吨，低碳及低排放交通项目年碳减排总量 662 万吨，可持续水资源管理项目年增加水量供应 45 万立方米，年污水处理量 3,564 万立方米。



境外绿色债券发行

绿色债券承销

报告期内，
主承销绿色债券、可持续发展债券、乡村振兴债等各类 ESG 债券

主承销规模 **670.88** 亿元

助力各类市场主体募集资金合计 **3,101.43** 亿元

其中，
绿色债券

主承销规模 **404.71** 亿元

募集资金合计 **1,807.33** 亿元

全部投放于清洁能源、绿色发展等领域，有效支持绿色经济发展

绿色债券投资

报告期内，新增投资人民币绿色债券超

700 亿元

截至报告期末，余额超 **2,600** 亿元

余额同比增长 **37.2%**

新增投资外币绿色债券

2 亿美元

截至报告期末，余额 **10.71** 亿美元

较上年末增长 **14.91%**



参与全球金融治理

报告期内，本行组织或参加了金砖国家工商理事会、中国发展高层论坛、中英绿色金融工作组会、中国（深圳）新加坡绿色金融论坛、GIP 等境内外绿色金融主题及相关活动。在各项活动中，本行代表与国内外政府部门、行业协会、金融机构、科研院所、企业等嘉宾和专家学者深入研讨交流，共同解析绿色金融领域发展趋势、政策支持、模式创新等问题，共享绿色金融最佳实践和治理经验。

绿色低碳运营

自身运营碳排放信息统计工作

报告期内，投产并优化了自主研发的碳足迹管理数据统计系统，实现信息数字化填报、标准化审批、自动化汇总、智能化检查，为全集团持续开展双碳工作奠定坚实基础。组织集团境内各级机构和子公司填报能耗数据，数据收集范围包括碳排放数据、排放设施、监测设施等 3 个大类。



报告期内，完成历史数据归因分析。以历史碳排放数据为基础，开展自身运营双碳工作研究，分析全行节能降碳潜力和实施路径，指导全行在科技基础设施、建筑基础设施、日常办公、重点用能设施等 4 个领域开展节能降碳工作。

持续提升绿色办公水平，优化视频会议功能，加强重要会议管理，完善远程办公服务，投产常见办公事项的移动审批，持续减少办公用纸量，进一步推进绿色高效办公。



聘请第三方专业公司通过现场盘查、文件评审等方式，对数据进行了核查。

持续推进绿色低碳网点建设



在设计环节，尽力避免因设计变更而导致建筑施工过程中能耗增加、材料浪费，减少碳排放。



在选材环节，倡导选择经国家或省级地方政府的环境保护机构认证的供应商，并鼓励就地取材、优先选择本地优质供应商，积极选用绿色建材循环再生材料和经过认证的绿色建筑装饰装修材料，持续探索运用新能源、新工艺、新技术，降低综合能耗。



在装修环节，有序推动网点照明节能改造，加快淘汰低效照明产品，加大高效节能亮化设施的推广使用，探索光伏发电+储电池、太阳能 LED 显示玻璃等技术运用，优先选用可再生能源。

境内普惠金融

04

小微金融服务

截至报告期末，
本行普惠型小微企业贷款¹余额 **20,492.12** 亿元 较年初增加 **4,988.96** 亿元 增速 **32.2%**

首贷户增量、信用贷款占比进一步提升，普惠金融供给更加适配实体经济需求，资产质量保持稳定



截至报告期末，
本行县域网点数量 **6,237** 家 较年初增加 **24** 家 工银“兴农通”APP服务客户数 **532** 万户

农村普惠金融服务点 **4,277** 家 覆盖全国 **1,458** 个县 以及 **508** 个脱贫地区 **91** 个重点帮扶县



报告期内，
为乡村客户办理业务 **145.5** 万笔 开展金融知识宣传活动 **2.2** 万场 有力推动金融服务下沉触达乡村

1. 该口径与此前披露的“银保监口径普惠贷款余额”口径一致。

移动 / 在线分销渠道创新

县域及乡村振兴金融服务

进一步拓展网点服务辐射范围，不断提升金融服务便利性和可得性。



截至报告期末，本行县域网点总量达

6,237家

覆盖全国

1,807↑

县域

以及

575↑

脱贫地区

93↑

重点帮扶县

新增覆盖

4↑

空白县域



县域网点覆盖率达

86.3%

县域地区网点服务覆盖范围持续扩大。

加快推进线上金融服务下沉县域乡村，构建形成全渠道农村金融线上服务体系。依托工银“兴农通”APP、手机银行等自有渠道，丰富涉农金融产品供给，大力推广涉农贷款、数字乡村、兴农撮合、农技培训等“三农”特色产品和服务。创新开放金融服务平台，服务涉农平台型企业数字化转型，围绕农产品全产业链开发和一体化经营场景金融需求，输出账户、结算、清分、融资等综合金融服务，已累计对接接近百家数字农业平台。



截至报告期末，线上涉农客户达

1.54亿户

适老化金融服务

进一步优化完善网点适老化建设标准，增加适老服务设施和便民服务设备，持续推进老年客群金融服务创新。在全行 ATM、智能设备上上线老年客户专属服务首页，为老年客户提供大号字体显示和业务关键信息提示，并结合各地网点老年客户服务情况及时增配带存折功能的 ATM。

报告期内，

本行智能柜员机累计服务 55 岁以上客户

4,300万人次

附行 ATM 服务 55 岁以上客户

1.04亿人次

持续提升老年客户业务办理的便捷性、易用性和安全性。

制定《“工行驿站+养老”场景建设服务指引》，进一步加强网点适老化环境改造及敬老服务活动推广。

报告期内，依托“工行驿站”开展养老金融知识、养老关怀及防范电信诈骗等金融知识宣讲与志愿服务活动

8,600余次

积极构建敬老、适老的金融消费环境。

立足老年客户需求，优化手机银行流程、功能与体验，打造更安全、更友好、更有温度的线上适老金融服务。完善手机银行远程视频调额流程，针对高龄高资产客户，加强线上线下协同审核，保障老年客户资金安全。持续优化手机银行幸福生活版，扩大读屏、字体放大、对比度提高等适老基础服务应用范围，提升老年人使用体验。



提升金融服务可得性

本行充分发挥物理渠道资源规模优势，深化网点“工行驿站+”公益惠民服务内涵，丰富惠民服务功能，为客户提供有温度的“金融+泛金融”服务。报告期内，依托 1.55 万家“工行驿站”开展学雷锋志愿服务活动 2.7 万次，服务新市民、新劳动者等客户及社会公众 495 万人次。通过“工行驿站·盛夏三重奏”主题活动助力高考人群，积极为广大考生及备考家长做好线下助考便民服务。在全行网点智能柜员机推广电子社保、税收缴费、智慧医保、信用报告、数字人民币等银政联动业务，打造客户身边的“政务服务大厅”。

报告期内，依托
1.55 万家
“工行驿站”

开展学雷锋志愿
服务等活动
2.7 万次

服务新市民、新劳动者等客户及社会公众
495 万人次

案例 | 本行山西分行金融支持大同市黄花产业发展



山西分行为大同市云州区黄花合作社提供多种金融服务，促进农业规模化经营。累计发放扶贫贷款 1,255 万元、普惠贷款 250 万元，利用“产融云”系统搭建线上黄花产业园平台，实现云州黄花产销线上线下一体化，利用大数据为黄花种植、加工企业提供线上金融服务，充分运用“种植 e 贷”数字普惠融资产品发放贷款，同时，运用平台类、场景类等金融产品，积极支持黄花产业链发展。



自助机具数量：智能设备
76,994 台

自动柜员机
56,670 台

县域网点数量
6,237 家

配备无障碍设施的网点数量
11,940 家

占比
76.6%

配备工行驿站的网点
1.55 万家



全面推进网点运营改革



全面推进网点运营改革，加快打造网点轻型运营格局和客户全旅程服务新模式，聚焦网点“疑难急杂”服务痛点问题广泛开展业务流程优化设计，建设网点终端业务新平台“工银柜面通”，全面提升客户服务体验和网点运营效能。

深化线上线下一体化运营模式应用。截至报告期末，已覆盖借记卡换卡不换号、电子询证函开立等 33 类个人、对公业务场景。报告期内，为客户办理业务超 2,700 万笔、同比增长 20%，重点场景线上替代率超 90%。

加快智能技术赋能业务运营。全面升级并规模化应用运营数字员工，累计建设智能场景 47 个。报告期内，完成 1.3 亿笔人工智能业务处理，同比增长 3.2%，有效提升运营服务效率。

小额信贷产品及相关政策

持续丰富押品范围，构建差异化抵押率模型，基于工业用房、商业用房、办公用房等非标准押品，投产“e 企快贷”个人场景，实现对个人普惠客群服务质效的有效提升。

精简小微企业线下产品体系，完善产品管理要求与融资要素，增强信贷产品与市场形势、客户资金需求的匹配程度，进一步提高线下小微信贷产品竞争性。

其他替代性非网点分销渠道创新

把握供销社数字化转型机遇，以金融科技为抓手，以业务模式创新和产品协同为支撑，敏捷迭代聚富通、产融云等服务，为供销系统和上下游企业提供账户管理、支付结算、专属融资等产品，深化银社数字合作。截至报告期末，本行已与中国供销集团及河北、湖北、湖南、安徽、四川、广西、新疆等省级供销平台开展数字金融合作。

境内机构隐私与数据安全

05

主要奖项与成效



在中国电子信息行业联合会举办的首届“中国数据治理年会”上荣获“2022年度中国数据管理十大名牌企业”奖项，是银行业唯一获此称号的单位。

客户信息保护管理体系和保障机制

报告期内，进一步完善数据安全管理体系，持续提升个人客户信息保护能力。制定印发《数据安全管理办法》《数据治理和数据安全技术管理实施细则》，进一步健全数据安全制度体系，强化数据全生命周期安全管理要求。持续推进数据安全分类分级贯标，加强信息系统安全管控功能审核，进一步推动《个人客户信息安全管理办法》贯彻落实。

个人客户隐私保护

- 加强个人客户信息收集管理，在相关产品与服务协议中增加客户信息采集与使用条款，对客户进行充分告知。
- 修订完善工银融e行个人隐私保护政策。
- 加强系统用户与权限管理。按照“最少必需”与“最小授权”原则，通过系统控制用户及可查询信息范围。
- 加强查询结果的管理。包括对查询结果页面增加水印、查询结果不允许拷屏、复制、下载等。

数据安全政策和系统审计

高度重视集团数据安全和客户信息隐私保护。报告期内，组织开展数据安全专项审计，重点关注数据安全在组织架构与制度体系建设、系统安全与技术防护、规章制度执行落地等方面的情况，以及客户信息在采集、访问、删除、脱敏、存储等方面的策略制定与执行情况。

管理层负责隐私和数据安全的机构

报告期内，本行金融科技与数字化发展委员会审议通过《深化数字化转型工作实施意见（2023年）》，提出“建设全行统一的数据安全业务管理平台，以数据安全分级分类为核心，建立数据安全全生命周期管控体系”，审议通过《数据安全管理办法（2023年版）》，进一步明确全集团数据安全原则目标、职责分工以及数据安全业务管理、技术保护和监测评估等要求，有效规范全集团数据处理活动，保障数据安全，促进数据合理利用。

为员工及供应商提供数据安全 / 隐私相关风险培训的情况

报告期内，本行持续加强数据安全和客户信息保护培训，宣传数据安全和个人信息保护的法律法规和监管要求，着力提升行内员工数据安全和客户信息保护意识。



专题 | 六大科技平台

报告期内，坚持数字化发展理念，深入推进数字工行 D-ICBC 建设。进一步聚焦“服务客户、赋能员工”两个方向，做强“手机银行、开放银行、工银 e 生活”三大对外平台，做优“网点服务平台、客户经理平台、智慧办公平台”三大对内平台，持续加快推动业务模式和管理模式变革，塑造发展新动能新优势，在服务数字经济发展中促进自身高质量发展。



服务客户方面



手机银行

围绕人民群众美好生活需要，手机银行全面提升“赚管花借”金融服务能力，推出全新贷款栏目、新版财富页签、天天盈等新产品新功能。

服务客户 **5.36** 亿户
移动端月活超 **2** 亿户
保持同业领先，在第三方机构测评中位居银行业数字化综合服务能力第一



工银 e 生活

工银 e 生活联合互联网头部平台开展深度合作，构建覆盖餐饮、出行等高频生活场景的生态聚合能力，持续开展“APP+公众号+小程序+企业微信群”全域流量运营。

月活客户数达 **1,480** 万户



开放银行

打造卓越开放银行，融入数字经济发展，构建开放生态服务新模式，助力政务、产业、民生数字化转型。

开放银行合作方数量超 **4.6** 万户
交易金额 **150** 万亿元

赋能员工方面



网点服务平台

加快塑造智能化、集约化、精细化的业务经营新模式，深入开展网点交易整合、操作便捷化提升等工作，推动网点向轻型运营发展、向营销服务转型。



客户经理平台

打造以数据驱动、策略驱动为导向的客户经理平台，为客户经理提供精准营销支持，提升客户经理全域营销能力。



智慧办公平台

推出工银 e 办公 5.0 版本，为全行提供随时在线、高效协同的一站式办公及业务处理服务，实现办公质效和员工体验双提升。

境内金融消费者合法权益保护

06

对员工进行的消费者权益保护培训

加强培训规划

制定印发全行《2023年消费者权益保护培训工作方案》，要求加强经营管理人员、相关专业部门业务骨干以及一线人员的培训，并明确、细化不同岗位员工和重点专业条线的主要培训内容，要求根据培训对象管理层级、所属专业、岗位职责等不同，灵活设置培训内容和培训重点，不断增强各级员工消保理念和专业水平。

提升培训针对性和连续性

深入开展基层调研，认真听取、充分采纳分支机构对消保培训课程、培训师资和培训安排的意见建议，有侧重地加强基层员工、消保重点领域和薄弱环节的培训力度，持续提升培训精准性和有效性。优化消保培训相关评价指标，发挥考核激励约束作用，引导各级机构加强培训力度、提升培训质效。

强化专题培训和业务培训

举办客户投诉治理、消费者权益保护、客服经理三个全行性消保专题培训班，普及消费者权益保护法律法规、监管规定，本行消保和客户投诉治理要求等。支持个金、银行卡、网金、运管等专业部门在业务培训中有机融入消保内容，推动各级机构在业务发展和经营管理中落实各项消保要求。



报告期内，
开展消费者权益相关课程培训

519期

培训

40,682人次

相关消保政策

个人信用贷款政策

为保障各细分产品或业务的开展有规可依，有章可循，报告期内，修订印发《个人信用贷款管理办法（2023年版）》，进一步明确调查、审查、审批等工作要点，夯实后续业务高质量发展基础。印发《2023年度境内分行个人信用贷款信用风险业务基本授权》，指导全行妥善开展个人信用贷款审查审批职能的移交。制订《房产抵押类客户联动个人信用贷款业务管理规程》规章制度。

信用卡调额政策

按照监管要求，以及本行信用卡风险管理偏好及制度规定有序开展，服务市场发展、化解潜在风险、保障消费者权益，具体分为调增和调降。额度调增时，充分应用行内外信息数据，按照风险控制条件，对客户相关用卡行为、风险信息进行审查，对于满足风险控制条件的客户，依据计量模型或专家规则授信标准进行差异化额度提升，更好满足消费需求。额度调降指依托内、外部数据及信用风险模型评价结果，密切关注客户资信变化情况，定期对风险客户开展排查和动态管控，合理调降额度、保障用卡及资产安全，并按照约定方式明确告知客户。

透支罚息复利政策

根据信用卡业务发展情况，修订《中国工商银行牡丹信用卡章程》及领用合约，进一步中明确利率标准等相关内容，保护客户知情权。

债务催收政策

进一步规范催收作业行为。报告期内，组织开展合作催收排查工作，对名单库合作机构以及合作方关联公司、法定代表人、主要股东、主要负责人及催收人员进行全覆盖的风险排查。向全辖下发《关于规范催收话术与加强催收行为管理的自查和整改通知》，在全行范围内开展规范催收话术与加强催收行为管理的自查和整改工作。

公平广告政策

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，通过制定《广告宣传营销费管理办法》《网点电子媒体管理系统管理办法》等制度办法，有力保障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。

产品、业务审查

新产品（业务）创新计划管理

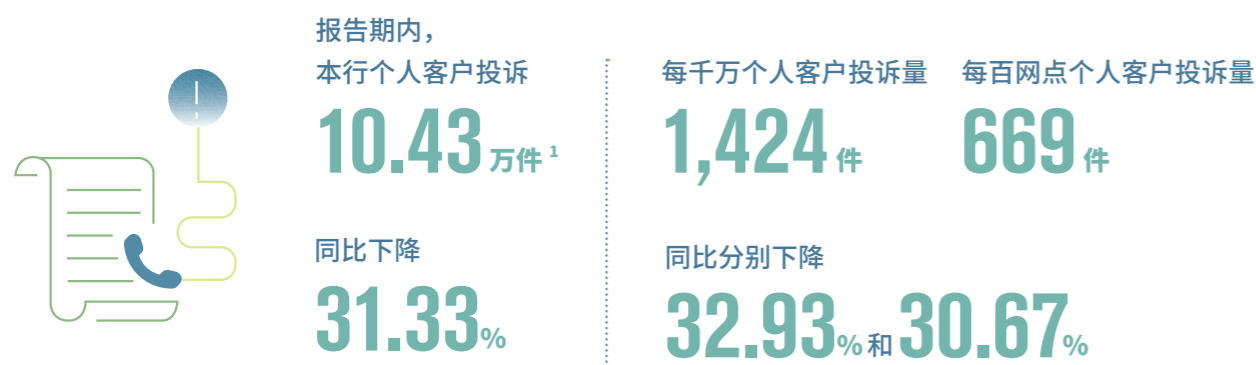
编制产品与业务创新年度计划和创新项目优先级，实施创新项目准入。报告期内，结合本行发展战略、相关项目市场前景及可实施性等因素，确定了重点业务创新项目，动态跟踪管理相关计划的执行情况。

新产品的研发风险管理

为加强新产品研发风险管理，规范新产品研发风险识别评估和控制活动，通过研发管理办法等制度明确产品主管部门的新产品研发风险主体职责，覆盖信用、市场、操作、声誉、流动性、洗钱、银行账簿利率和外部欺诈等各类风险。报告期内，开展风险评估及审核把关，对关键环节制定风险防控措施，在项目投产前逐一检查和确认防控措施落实情况。

投诉治理情况

客户投诉情况及成效



从业务类别看，投诉主要集中在个人金融和信用卡等业务领域，以上2类业务投诉占全部投诉的86.48%。个人金融业务投诉主要集中在个人住房贷款提前还款问题，一季度相关投诉量增长较快，经过集中专项治理二季度相关投诉数量环比一季度明显下降。信用卡业务投诉主要集中在协商还款、汽车专项分期、信用记录等方面。

从地区分布看，投诉主要集中在广东、江苏、湖北、北京、四川等地区，以上5个地区投诉占全行投诉的30.05%。

从业务办理渠道看，前台业务渠道相关投诉占比54.76%，中、后台业务渠道相关投诉占比45.24%。

1. 为更加准确反映客户投诉实际情况，本报告中的2023年上半年个人客户投诉数量已剔除重复投诉、为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉等。

根据人民银行消保局发布的数据，报告期内，人民银行各级机构受理投诉中



本行投诉量

4,604 件

在国有大型商业银行中
位居六行第四

(按数量从多到少排序，右同)

每百网点投诉量

29.4 件

位居六行第四

每千亿资产投诉量

11.6 件

位居六行第六

客户投诉治理措施



报告期内，本行坚守“人民金融”底色，坚持以客户为中心，持续深化客户投诉治理，不断提升金融服务水平。

报告期内，
本行客户满意度
92.4%
注：本行调查数据。



深入开展投诉问题根源治理，压实重点部门“第一道防线”责任。积极发挥消保审查“主动防”作用，及时识别产品与服务研发设计等环节的投诉风险。



开展“个金板块投诉治理深化年”活动，聚焦群众最关心的十大典型问题，从制度、产品、流程、系统等方面实施根源整治，为客户提供更优质的金融服务。



不断加强投诉处置能力建设，就提升95588座席客户诉求在线处理能力、基层投诉处理能力等问题开展专题调研，形成20余项工作举措并推动细化落地。



充分发挥金融纠纷多元化解机制作用，与第三方调解组织创新建立总对总调解直联机制，通过调解组织快速介入处理，进一步提高纠纷化解质效。全行运用纠纷多元化解机制处理矛盾纠纷7,566件，同比增长79.54%。



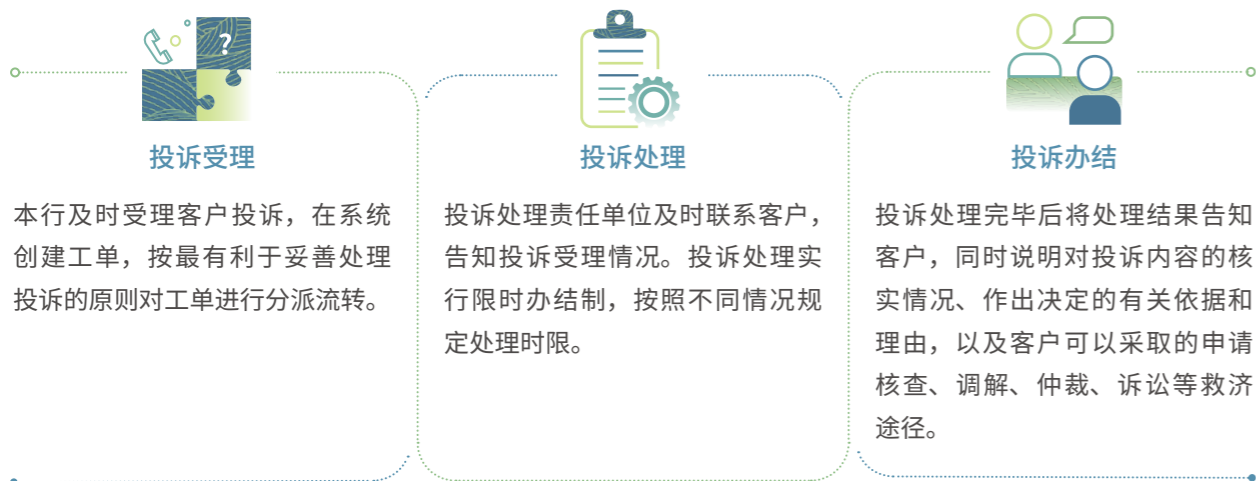
加快投诉管理数字化转型，将机器人流程自动化、自然语言处理、语音识别等技术广泛应用于投诉处理主要环节，有效提升投诉监测、预警、分析和处理自动化水平。

客户投诉渠道、流程

不断完善投诉受理渠道

本行通过营业网点、客服电话、门户网站、网上银行、手机银行、微信银行等多个渠道受理客户投诉，并全面公示、及时更新受理渠道。实行7*24小时人工座席和网络自助服务，确保客户投诉顺畅高效受理。本行在营业网点、官网首页、“中国工商银行客户服务”微信公众号等多个渠道公布投诉方式、投诉处理流程或相关链接，帮助客户更加方便快捷反映诉求。

持续优化投诉处理流程



举报人保护制度

对违规事项举报工作中涉及查处行内涉刑案件线索和重大违规事项，本行印发《违规事项举报处理工作办法》，建立完善的举报人保护制度。

贷款变动方案

积极做好个人住房贷款提前还款服务，以客户为中心，提升服务水平，采取差异化服务策略，做好线上、线下一体化便捷还款服务，配套研发投放系列提前还款系统功能提升分行精细化管理能力，并强化风险提示，加大客户金融知识普及力度，提示违规转贷风险。

金融教育倡议和利益相关方参与

加强组织推动，夯实消保教育工作基础



精心组织策划，深入开展集中式教育宣传活动

开展“3·15”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”等集中式教育宣传活动。截至报告期末，开展各类教育宣传活动8.42万次，受教育公众合计123,436万人次，得到社会各界充分认可。荣获《中国银行保险报》“2022中国银行业保险业服务创新优秀案例”。



结合业务实际，精准做好常态化教育宣传工作

因地制宜开展各类常态化教育宣传活动，多措并举提升消费者金融素养和风险防范能力，帮助正确使用本行金融产品和服务，持续推动构建和谐金融生态环境。



投诉监督机制

报告期内，董事会社会责任与消费者权益保护委员会研究审议了《关于消费者权益保护 2022 年工作情况与 2023 年工作计划的议案》，其中包含 2022 年全行客户投诉情况分析报告，了解客户投诉总体情况、治理成效、投诉所涉重点领域和重点问题等，推动将消费者意见建议转化为客户服务和业务发展的方向。本行董事审阅 2022 年度消费者权益保护内部审计报告，高度关注并持续推动本行消费者权益保护工作。

人力资本发展 07

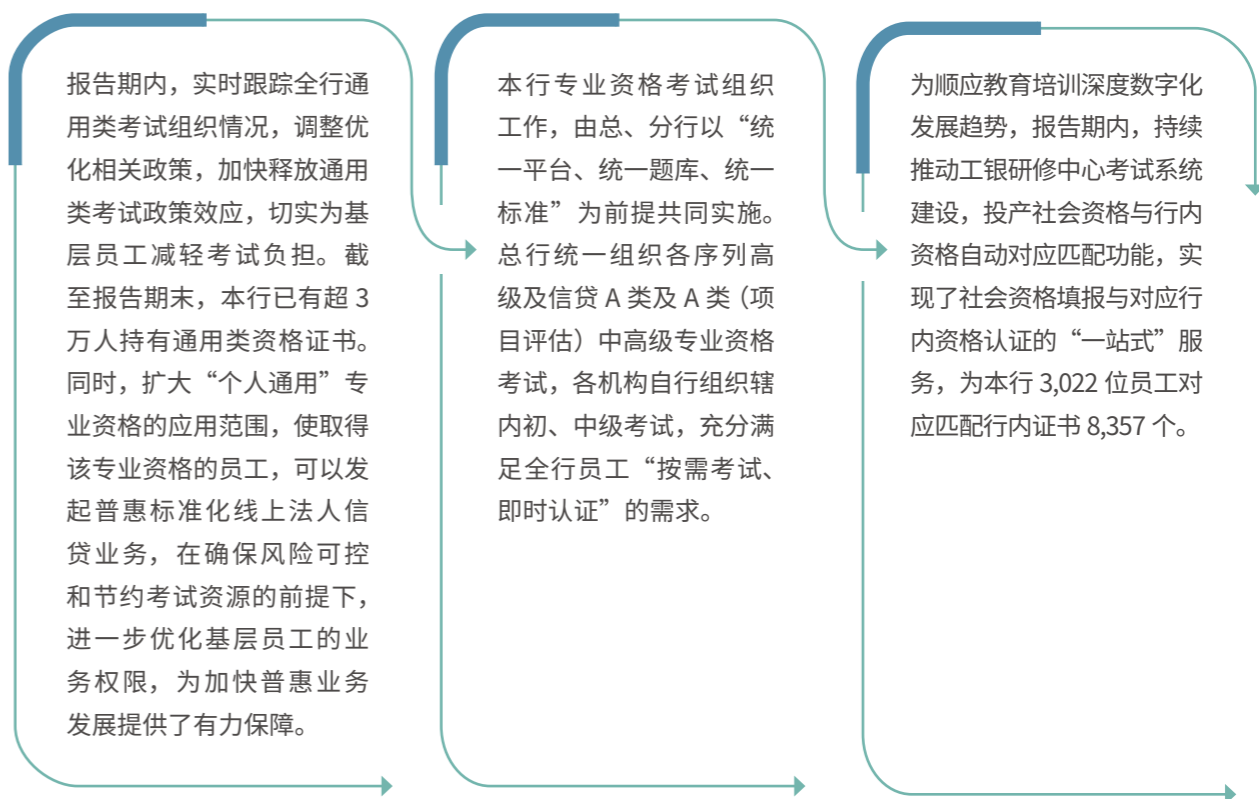
员工在职学习和取得证书的相关情况

员工行外专业资格（CFA、CPA 等）报销的相关政策

报告期内，全力推动《社会资格认证费用报销办法（2022 年版）》落地，为员工获取金融风险管理师（FRM）、特许金融分析师（CFA）、特许公认会计师（ACCA）等 38 项国际资格认证提供支持保障。



行内专业资格认证相关政策及实施情况



全员阅读活动

持续 8 年开展“全员阅读”活动，向全行员工提供荐书、购书、享书的多渠道学习服务，丰富员工精神文化生活、拓展员工学习培训形式。截至报告期末，惠及境内 50 家机构、近 40 万员工。报告期内，本行组织开展“全员阅读”活动，在全行营造“爱读书、读好书、善读书”的文化氛围。

员工研究相关情况

深化研究体系改革，打造“工银研究”品牌

制定深化研究体系改革方案，进一步整合全行研究资源。围绕金融服务实体经济、防范化解风险、深化金融改革，推出一批高质量研究成果，发挥研究服务决策、服务客户、服务基层、服务员工作用，“工银研究”品牌价值日益凸显，一流智库建设稳步推进。

多次举办学术会议，推动课题申报研究工作

报告期内，召开中国现代金融学会 2023 学术年会、工银研究·现代金融大讲堂，创建“工银研究·学术沙龙”学术品牌，筹备工银研究·闭门研讨会，同业博士后论坛等活动。

与教育机构合作开发或提供联合培训项目的情况

国际化人才培养项目

本行连续 13 年实施国际化人才培养项目，每年选派优秀员工赴境外学习和工作。采取与境内顶尖高校合作办学、线上链接引入境外高校优质课资源的方式，通过“境内语言提升+境内专业研修”的分阶段系统化培养，推动项目接续实施。



高级管理人员境外培训项目

连续 12 年实施高级管理人员境外专题培训项目，赴剑桥大学、密歇根大学、多伦多大学等国际知名学校进行学习和交流。



与高校、知名机构等合作开发的培训项目

与全球高校合作情况

与沃顿商学院、耶鲁大学、剑桥大学等全球高校合作举办了多期高管短期专题培训项目；与密歇根大学、曼彻斯特大学、伊利诺伊大学等合作多期国际化人才培养项目；此外，还与剑桥大学、瑞士洛桑国际管理学院进行了高层互访和案例开发，在伊利诺伊大学举办了高层演讲。



与境内高校合作情况

报告期内，与清华大学、北京大学、中国人民大学、浙江大学合作“工银领导力培训”“新任个金分管行长能力提升计划”“信贷分管行长（派驻信贷风险官）能力提升培训”等项目，对不同层级的群体开展差异化、针对性培训。



加强产教学研深度联动

主动对接国内知名高校，与清华大学等知名高校签订人才合作协议。业内首家与清华大学共同开展暑期实习实践课堂，推动培养与就业有机联动。

员工申诉程序和民主管理相关情况

完善违规行为申诉制度

报告期内，更新并印发《员工违规行为处理规定》，明确违规积分认定、行政处分、劳动合同争议等事项的申诉时限和申诉流程，保障员工正当权益。





完善员工申诉机制与程序

报告期内，印发《违规事项审理工作办法》，明确各级机构行政处分申诉（复核）的基本原则及程序，确保全行申诉（复核）工作有规可依、程序规范，确保“(9+X)+4”风险事件责任认定问责工作机制平稳落地。

根据国家法律法规，制定《劳动合同管理办法》，推进劳动争议管理制度化、规范化，明确各一级（直属）分行和二级分行分别依法设立劳动争议调解委员会，挂靠同级工会工作委员会，负责调解辖内劳动争议。劳动争议调解委员会由职工代表和单位代表组成，其中职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生。劳动争议调解委员会主任由工会成员或者双方推举的人员担任。发生劳动争议时，员工可与所在机构协商解决。协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向本机构劳动争议调解委员会申请调解。调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以向当地人民法院提起诉讼。

推动全行问责委员会建设

截至报告期末，本行各级机构已全部设立了违规问责委员会，对相关责任人的行政处分及申诉复审（复核）建议进行集体审议，确保行政处分及复审（复核）决定客观、公正。



职工民主管理（职代会）相关情况

截至报告期末，经报本行各一级分行、直属分行、直属机构和境内综合化子公司召开职工（代表）大会 20 次，审议本单位经营管理、财务工作、薪酬福利、教育经费、女职工权益保护专项集体合同、评选五一劳动奖等事项，切实保障职工参与经营管理和重大决策、研究审议涉及切身利益重大事项等民主权利。

员工满意度

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖各个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制。通过解决员工“急难愁盼”问题，为员工办实事，尊重员工需求、尊严、人格、个性，充分激发员工凝聚力、创造力，使员工安心、安身、安业，实现员工与企业共同成长。

报告期内

通过抽样方式对全行近

6 万员工开展了员工满意度调研

整体满意度超过

90%

同时，从调研中了解到全行数字化转型、重点战略落地实施等工作得到广大员工的高度认可。

非工资福利和工作生活平衡状况



境内员工补充养老保险计划

本行不断完善员工养老保障体系，在全员参加基本养老保险的基础上，建立了补充养老保险计划（即企业年金），员工参与补充养老保险计划率不断提高，养老保障力度不断增强。



境内员工补充医疗保险计划

本行重视加强员工健康管理，不断提高员工医疗保障水平，在参加基本医疗保险的基础上，建立了补充医疗保险计划，减少员工门急诊就医或住院治疗的费用支出，并为罹患重大疾病的员工提供额外医疗保障。员工补充医疗保险覆盖率达到 100%，有效减轻员工医疗费用负担。



境内员工扶助计划



报告期内
本行总行工会共慰问

1,090 名

基层员工、劳模和
定点帮扶县挂职干部

发放慰问金

327 万元

安排

276 万余元资金

委托各机构工会对

208 个

基层网点的

5,556 名

员工进行了现场慰问

各级工会在总行送温暖的
基础上，配套安排

6,700 余万元资金

走访慰问基层网点

5,563 个

慰问职工、劳模先进、
派驻挂职干部、基层一线职工

9.5 万人次

为职工提供心理健康、文化
服务、生活保障服务

12.8 万人次

境内员工体检情况及心理健康咨询服务等情况

报告期内，启动“工铸健康”等员工健康管理项目，有针对性地开展形式多样的健康宣教，实施科学减重等员工促进项目，持续提升员工健康素养；探索引入外部优质医疗资源驻场咨询，开通网络健康咨询，多措并举解决员工“就医难”“看病慢”等急难愁盼问题。

完成2023年度员工体检项目前期调研，持续丰富员工体检机构选择，为员工年度体检组织开展创造良好条件。

持续关注员工心理健康，向员工提供专业心理咨询服务。组织开展心理健康讲座、组织线上“高质量睡眠训练营”、心理健康日线上知识竞赛等活动，帮助员工培育健康、向上心态。

境内员工带薪休假制度安排、疗养相关机制等

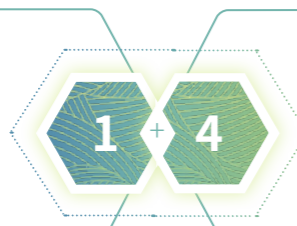
本行积极保障员工正常休假权利，员工按国家规定享受带薪年假，员工年休假在年度内可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要确有必要跨年度安排的，结合实际灵活掌握。

对员工采取的荣誉激励

本行建立了具有自身特色、体现激励效应的“1+4”荣誉表彰制度体系。

“1+4”荣誉表彰制度体系

《中国工商银行荣誉表彰管理规定》



- 《行内荣誉表彰管理办法》
- 《党和国家类荣誉表彰管理办法》
- 《群团组织类荣誉表彰管理办法》
- 《媒体和社会组织类荣誉表彰管理办法》

设立全行最高综合类荣誉表彰
“工银卓越奖章”

各业务条线荣誉表彰
“工银成就奖”

荣誉称号

“感动工行” “创新工行” “大行工匠” “大行菁英” “全球荣誉雇员” “合规标兵”

境内女员工合法权益保护机制，女工委工作相关情况

各级工会结合实际，组织开展才艺展示、健康讲座、健步走、艺术鉴赏等活动，丰富女员工精神文化生活。各机构工会根据总行工会制定的《女职工权益维护与服务工作指导意见》和《中国工商银行女职工权益保护专项集体合同参考文本》，及时做好女职工专项集体合同的修订、续签工作，促进工作场所性别平等，维护女职工合法权益，因地制宜推动母婴室、爱心妈妈小屋、女职工关爱室建设，加强对女员工的关心关爱。

定期绩效评估和反馈流程

本行通过合理的制度设计、全面的政策宣讲、公正的绩效考核、充分的绩效沟通、严格的监督管控，着力打造公正透明、科学规范的考核分配机制，建立完整的绩效管理流程。



不断完善员工绩效沟通反馈流程，强化绩效考核的组织管理，确保绩效沟通有迹可循、考核结果公开公正。通过开展绩效考核专题培训、加大政策宣传等方式，充分发挥绩效考核结果对绩效管理循环的推动作用。

构建了基于岗位职责的员工分类考核，并不断优化定量考核与定性评价相结合的绩效评估机制。根据员工岗位职责、角色定位和工作性质等因素，实施差异化绩效管理，分类设定考核方式和考核指标，突出各类员工考核重点，提高考核的针对性和有效性。



员工职业发展培训计划

优化新员工培养体系，深化新员工从入职到成长的进阶式培训，系统提升新员工的专业能力和综合素质，进一步完善新员工招聘培养链条。

加大优秀青年人才培养力度，健全星辰管培生引进培养机制，更好发现和培养初级管理人才。



加强科技人才培养，推动科技与业务人员交流培养，打造“人力招聘、科技培养、业务使用”的科技人才“蓄水池”模式。

畅通基层员工职业发展路径，突出业绩导向、价值导向、能力导向，加强网点转岗人员能力建设，优化高级业务类职数配置使用，对综合素质高、专业能力强、业绩表现好的基层员工，进一步拓展职业发展通道、打开职业发展天花板。

管理 / 领导力发展培训

本行不断完善管理人员领导力发展提升体系，按年龄段和成熟度，分层分类统筹安排教育培训、实践锻炼，提升各级管理人员专业能力和领导水平。

聚焦重点战略板块，择优筛选核心专业人才实施信贷分管行长（派驻信贷风险官）能力提升培训和新任个金行长能力提升培训，全面提升履职能力。

针对高层管理人员，以培养全球战略眼光、科学思维方式、强烈创新意识，善于抓班子带队伍、聚人才等为主要目标，面向境内机构一把手实施“工银领导力”培训，强化与服务中国式现代化相适应的领军人才支撑。



为更好地支持服务本行国际化和全球化经营，面向境内各级机构管理人员、近期拟外派境外机构的高管人员，开展英语强化提升培训。

为加快优秀年轻干部培养储备，面向各年龄段优秀年轻干部，以提升政治素质、专业水平和实战能力为目标，实施中青年干部培训，并邀请行内高管重点讲授 ESG 理念课程。

为加强二级分行管理人员业务能力和综合素养，围绕提升党性修养、夯实经营管理能力、拓展思维视野、强化风险防控，举办二级分行行长经营能力提升培训和二级分行“一把手”轮训，在年内实现本行所有二级分行行长培训全覆盖。

ESG 绩效 08

环境

境内绿色信贷折合减排

折合节约标准煤

7,175.71 万吨

折合减排二氧化碳当量

14,045.25 万吨



折合减排二氧化硫

2,997.45 万吨

折合减排氮氧化物

2,101.52 万吨

折合节水

11,016.10 万吨

绿色金融主要指标

绿色信贷

截至报告期末

按照国家金融监督管理总局口径，本行绿色信贷余额

50,187.00 亿元

较年初新增

10,402.42 亿元

增幅

26.1%

绿色债券

报告期内，

在全国银行间市场完成

100 亿元

绿色金融债的发行

债券期限

3 年

发行利率

2.55%



通过香港、迪拜、新加坡和悉尼四家境外分行成功发行了等值

22 亿美元

全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券

截至报告期末，本行共发行

8 笔

境外绿色债券

金额合计

179 亿美元

中资同业领先优势巩固

主承销绿色债券、可持续发展债券、乡村振兴债等各类 ESG 债券

48 只

主承销规模

670.88 亿元

助力各类市场主体募集资金合计

3,101.43 亿元

其中，绿色债券

21 只

主承销规模

404.71 亿元

募集资金合计

1,807.33 亿元



全部投放于清洁能源、绿色发展等领域，有效支持绿色经济发展。

新增投资人民币绿色债券超

700 亿元

截至报告期末，余额超

2,600 亿元

余额同比增长

37.2%

新增投资外币绿色债券

2 亿美元

截至报告期末，余额

10.71 亿美元

较上年末增长

14.91%

绿色投融资总量

截至报告期末，按照国家金融监督管理总局口径，本行的绿色投融资总量（包含贷款、非金融企业绿色债券投资、绿色银行承兑汇票、绿色信用证）共计

51,420.12 亿元



注：境内自身运营碳排放、能源消耗、废弃物统计、供应链管理（责任采购）等相关信息参见本行 2022 年度社会责任（ESG）报告 P30-31, P116-117。

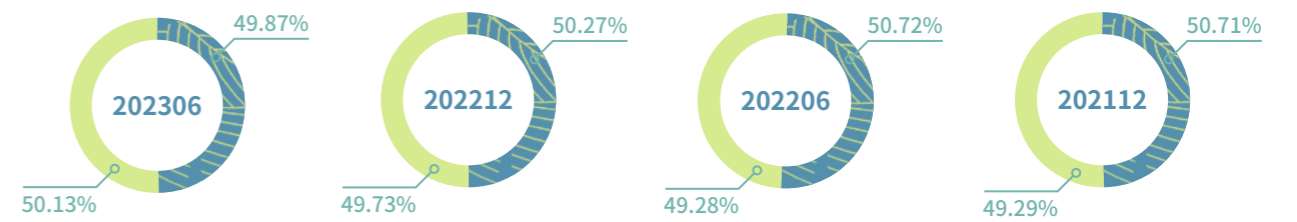
社会

员工概况

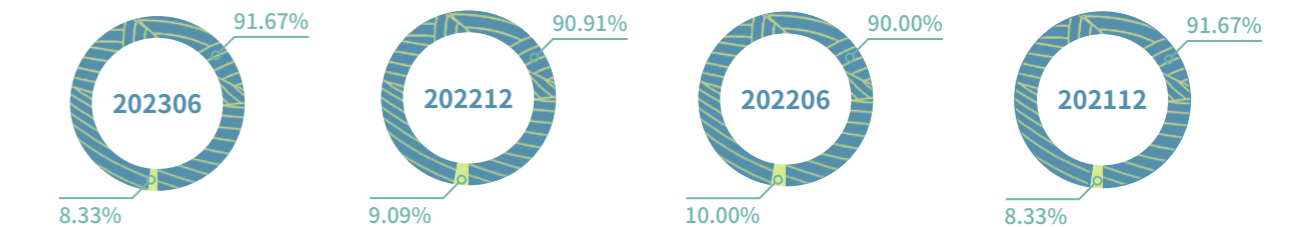
按性别划分的员工比例

女性 男性

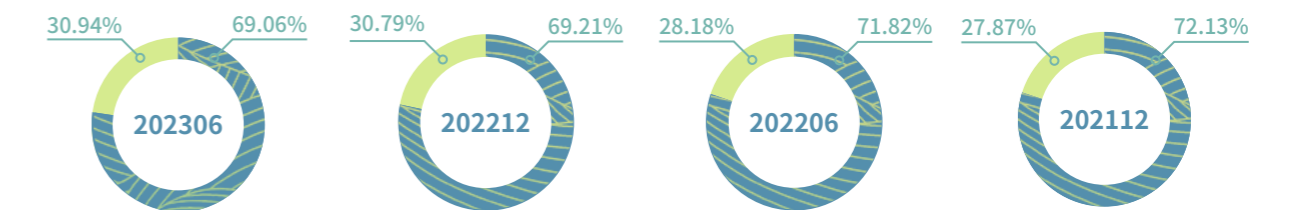
全体员工



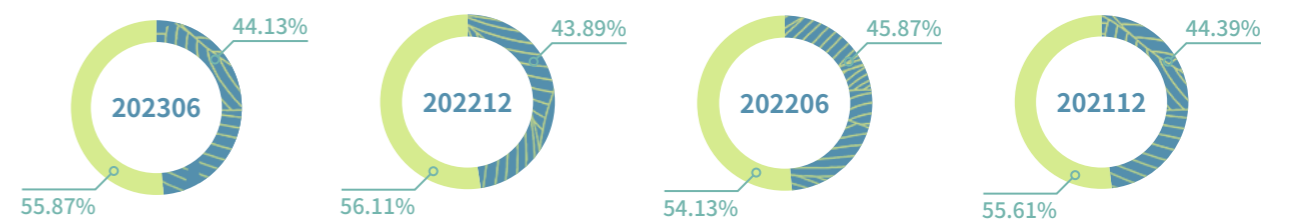
高级管理人员



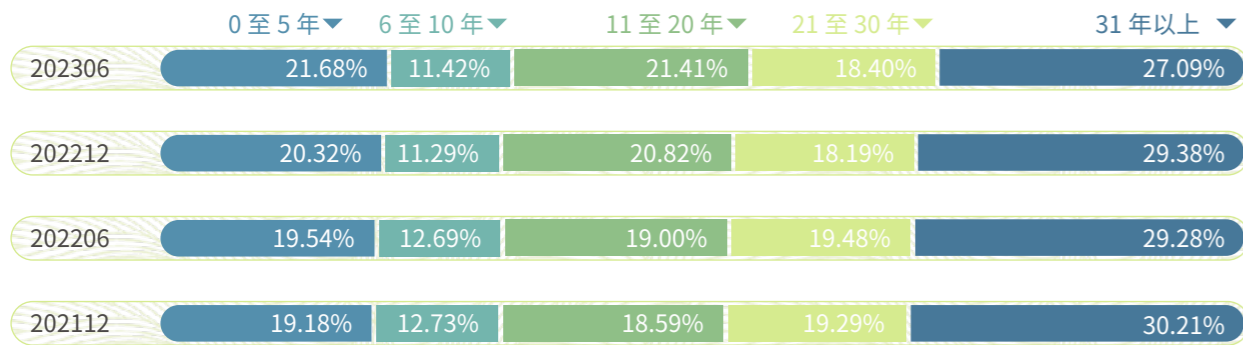
中级以上管理人员



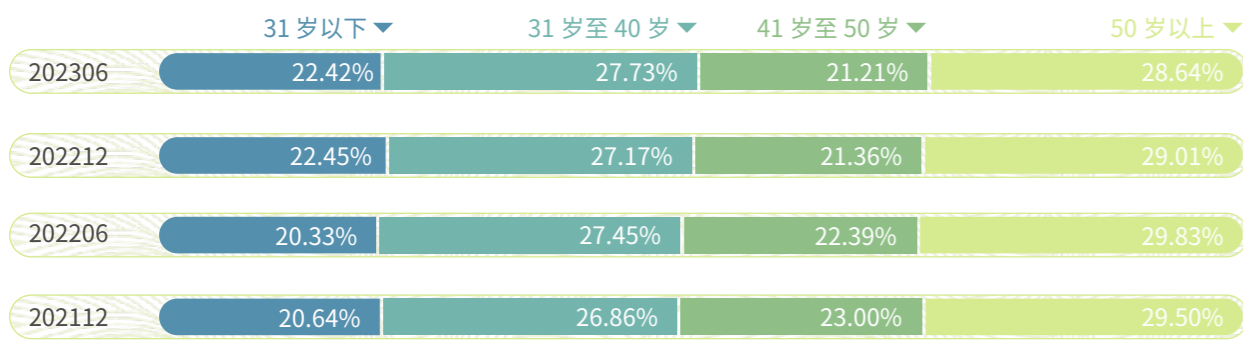
新入职员工



按工作年限划分的员工结构



按年龄段划分的员工结构



	员工总量	新增人员数	主动离职率
202306	415,719	5,295	0.95%
202212	427,587	22,964	1.95%
202206	424,962	4,683	1.06%
202112	434,089	22,048	1.64%

员工总量下降原因

报告期内，本行境内机构集中到龄退休人员较多，校园招聘应届毕业生尚未集中入职，员工主动离职率与往年基本持平，报告期末员工人数比上年末有所下降。本行将保持人员队伍基本稳定，持续做好员工招聘和培养工作，进一步优化人员队伍结构。

培训情况

报告期内

举办线上线下培训

1.9万期



线上培训

0.5万期

培训

181.9万人次

培训

237.5万人次



线下培训

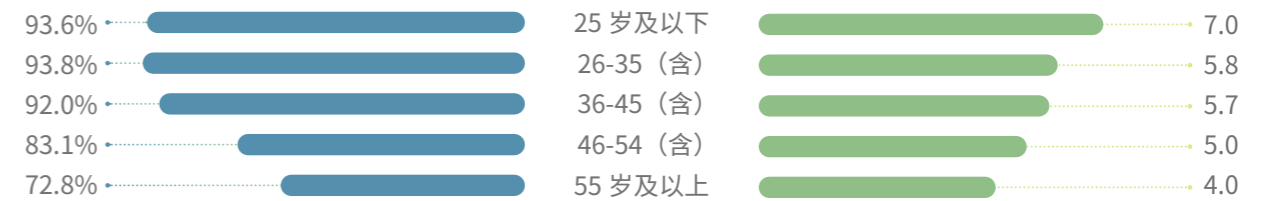
1.4万期

培训

55.6万人次



培训覆盖率 各年龄段参训情况 人均培训时长(天)



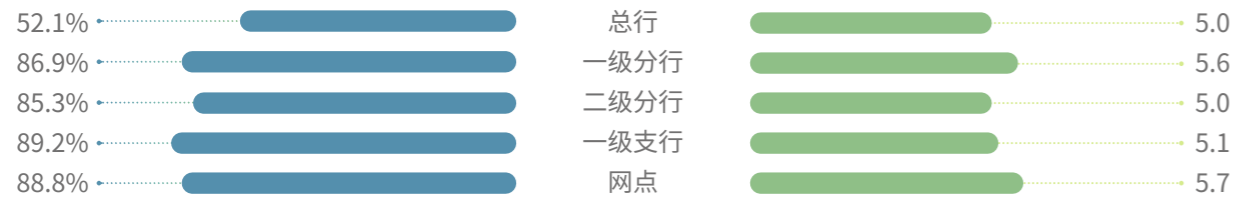
培训覆盖率 各类别参训情况 人均培训时长(天)



培训覆盖率 男女员工参训情况 人均培训时长(天)



培训覆盖率 各层级员工参训情况 人均培训时长(天)



客户投诉



本行客户满意度, 2023 年上半年

92.4%

注: 本行调查数据。

2022 年上半年 2023 年上半年



15.19
10.43

个人客户投诉数量 (万件)



965
669

每百网点个人客户投诉量 (件)



2,123
1,424

每千万个人客户投诉量 (件)

社区服务和普惠金融



截至报告期末

本行普惠型小微企业贷款余额¹

20,492.12 亿元

较年初增加

4,988.96 亿元

增速

32.2%

截至报告期末

本行县域网点数量

6,237 家

较年初增加

24 家

工银“兴农通”APP 服务客户数

532 万户

农村普惠金融服务点

4,277 家

覆盖全国

1,458 个县

508 个

脱贫地区以及

91 个

重点帮扶县



报告期内

为乡村客户办理业务

145.5 万笔

开展金融知识宣传活动

2.2 万场

有力推动金融服务下沉触达乡村。

截至报告期末

本行县域网点总量达

6,237 家

覆盖全国

1,807 个县域

575 个

脱贫地区以及

93 个

重点帮扶县,

新增覆盖

4 个空白县域

县域网点覆盖率达

86.3%

县域地区网点服务覆盖范围持续扩大

1. 该口径与此前披露的“银保监口径普惠贷款余额”口径一致。



对外捐赠情况



青年志愿者活动情况



推出“乡村振兴青年行”活动，组织青年走进乡土、认识乡村，亲身参与乡村振兴工作中去。

“爱目行动”第九季活动全面启动，先后开展了北京、内蒙、四川等站活动，为3万余名学生进行了眼部筛查。

组织“美丽中国青春工行在行动”第六季活动，持续推动广大青年学习贯彻生态文明思想。

在连续四年开展全行性少儿财商教育基础上，打造“未来金融家”品牌，推动项目课程内容升级优化。



注：更多 2022 年度 ESG 绩效指标参见本行 2022 年度社会责任（ESG）报告，可在本公司网站（www.icbc-ltd.com）查阅

报告编制说明

范围

组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司境内机构为主体部分，有特殊说明的除外。
时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日，部分内容超出此范围。

编制原则

本报告参照金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、联合国可持续发展目标（SDGs）、联合国全球契约十项原则等编制，同时遵循上海证券交易所《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》等相关意见及指引要求。报告经过本行绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会审议，并由德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）提供第三方鉴证服务。

数据说明

本报告数据以 2023 年上半年为主，主要来源于本行内部系统统计数据，所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

发布形式

本报告以网络在线版形式发布，可在本公司网站（www.icbc-ltd.com）查阅。



独立有限保证鉴证报告

DTT(23)BAR00018

中国工商银行股份有限公司管理层（以下简称“管理层”）：

我们接受委托，对中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）编制的自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 6 月 30 日止的《中国工商银行 2023 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告》（以下简称“专题报告”）中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标：

- ◆ 绿色信贷余额（亿元）
- ◆ 绿色信贷余额较年初新增数额（亿元）
- ◆ 绿色信贷余额较年初增幅（%）
- ◆ 境内绿色债券发行金额（亿元）
- ◆ 境外绿色债券发行金额（亿美元）
- ◆ 各类 ESG 债券主承销数量（只）
- ◆ 各类 ESG 债券主承销规模（亿元）
- ◆ 主承销的各类 ESG 债券募集资金合计金额（亿元）
- ◆ 绿色债券主承销数量（只）
- ◆ 绿色债券主承销规模（亿元）
- ◆ 主承销的绿色债券募集资金合计金额（亿元）
- ◆ 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- ◆ 普惠型小微企业贷款余额较年初增加数额（亿元）
- ◆ 普惠型小微企业贷款余额较年初增速（%）
- ◆ 个人客户投诉数量（万件）
- ◆ 客户满意度（%）
- ◆ 境内绿色信贷折合节约标准煤（万吨）
- ◆ 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）
- ◆ 境内绿色信贷折合减排二氧化硫（万吨）
- ◆ 境内绿色信贷折合减排氮氧化物（万吨）
- ◆ 境内绿色信贷折合节水（万吨）
- ◆ 绿色投融资总量（亿元）
- ◆ 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（%）
- ◆ 员工总量（人）
- ◆ 新增人员数（人）
- ◆ 主动离职率（%）
- ◆ 线上线下培训总期数（万余期）
- ◆ 线上线下培训总人次（万人次）
- ◆ 线上培训总期数（万期）
- ◆ 线上培训总人次（万人次）
- ◆ 线下培训总期数（万期）
- ◆ 线下培训总人次（万人次）
- ◆ 员工培训覆盖率（%）
- ◆ 员工人均培训时长（天）
- ◆ 员工参加各类培训的整体平均满意率（%）
- ◆ 按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）
- ◆ 按年龄段划分的员工人均培训时长（天）
- ◆ 按类别划分的员工培训覆盖率（%）
- ◆ 按类别划分的员工人均培训时长（天）
- ◆ 按性别划分的员工培训覆盖率（%）
- ◆ 按性别划分的员工人均培训时长（天）
- ◆ 按机构层级划分的员工培训覆盖率（%）
- ◆ 按机构层级划分的员工人均培训时长（天）
- ◆ 集团对外捐赠合计列支金额（万元）

我们的鉴证工作仅限于以上专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标，不涵盖在专题报告中披露，但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息，以及 2022 年及以前年度的全部信息。

二、鉴证对象信息的编制标准

工商银行专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标按照专题报告的“附件：《中国工商银行 2023 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告》关键 ESG 绩效指标编制标准”（以下简称“编制标准”）编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准，并按照编制标准编制专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标是工商银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键 ESG 绩效指标相关的内部控制，以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

工商银行治理层负责监督工商银行的专题报告过程。

四、我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循了国际审计与鉴证准则理事会颁布的《国际质量管理准则第 1 号——执行财务报表审计和审阅，或其他鉴证业务或其他相关业务的事务所质量管理》的要求。该质量管理准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德、职业准则和法律法规要求相关的政策和程序。

五、我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作，该准则要求我们计划和执行鉴证工作以就专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 指标是否在所有重大方面符合编制标准获取有限保证。

六、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同，且范围小于合理保证鉴证业务。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标可能存在重大错报的领域，设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域，并获取相应的证据，我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括：

- 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，以了解与关键 ESG 绩效指标有关的编制流程；
- 抽样检查相关支持性文件；
- 对选定的关键 ESG 绩效指标实施分析性程序；
- 重新计算选定的关键 ESG 绩效指标。

七、编制标准的固有限制

我们提请使用者注意，针对专题报告中选定的关键 ESG 绩效指标，尚无公认的评估和计量标准体系作为统一的编制标准，这将会影响公司间相关数据的可比性。

八、鉴证结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信专题报告中选定的 2023 半年度关键 ESG 绩效指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

本报告仅为工商银行编制专题报告之用，并不适合及不能用作其他用途，我们不会对除工商银行管理层以外的任何第三方承担任何责任。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

中国·上海

2023 年 9 月 5 日

《中国工商银行 2023 半年度社会责任(ESG 与可持续金融) 专题报告》 关键 ESG 绩效指标编制标准

中国工商银行股份有限公司(以下简称“工商银行”)按照以下编制标准编制《中国工商银行 2023 半年度社会责任(ESG 与可持续金融) 专题报告》中的关键 ESG 绩效指标:

▶ **1. 绿色信贷余额(亿元)**:于 2023 年 6 月 30 日,工商银行总行及境内分行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额是工商银行依据国家金融监督管理总局(原中国银行保险监督管理委员会)绿色信贷统计口径统计的贷款余额。该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、绿色消费融资等九大领域。

▶ **2. 绿色信贷余额较年初新增数(亿元)**:2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行绿色信贷表内余额相较 2023 年年初的绿色信贷余额的增长数。

▶ **3. 绿色信贷余额较年初增幅(%)**:2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行绿色信贷表内余额相较 2023 年年初的绿色信贷余额的增长比例。

▶ **4. 境内绿色债券发行金额(亿元)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行在全国银行间债券市场发行的境内绿色金融债券总金额。境内绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》((2015) 第 39 号)规定的范围进行统计。

▶ **5. 境外绿色债券发行金额(亿美元)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行境外分行发行的境外绿色债券总金额。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的绿色债券原则和绿色债券标准委员会发布的中国绿色债券原则规定的范围进行统计。

▶ **6. 各类 ESG 债券主承销数量(只)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行主承销的绿色债券、可持续挂钩债券及社会责任债券的数量合计。

▶ **7. 各类 ESG 债券主承销规模(亿元)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行主承销的绿色债券、可持续挂钩债券及社会责任债券的债券规模金额合计。

▶ **8. 主承销的各类 ESG 债券募集资金合计金额(亿元)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行主承销的绿色债券、可持续挂钩债券及社会责任债券的资金募集金额合计。

▶ **9. 绿色债券主承销数量(只)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行主承销的绿色债券的数量合计。其中,绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》((2015) 第 39 号)规定的范围进行统计。

▶ **10. 绿色债券主承销规模(亿元)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行主承销的绿色债券的债券规模金额合计。其中,绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》((2015) 第 39 号)规定的范围进行统计。

▶ **11. 主承销的绿色债券募集资金合计金额(亿元)**:自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行主承销的绿色债券的资金募集金额合计。其中,绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》((2015) 第 39 号)规定的范围进行统计。

▶ **12. 普惠型小微企业贷款余额(亿元)**:于 2023 年 6 月 30 日,工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额。普惠型小微企业贷款由工商银行依据国家金融监督管理总局(原中国银行保险监督管理委员会)普惠型小微企业贷款口径进行统计。

▶ **13. 普惠型小微企业贷款余额较年初增加数(亿元)**:2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额相较 2023 年年初的普惠型小微企业贷款余额的增长数。

▶ **14. 普惠型小微企业贷款余额较年初增速(%)**:2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额相较 2023 年年初的普惠型小微企业贷款余额的增长比例。

▶ **15. 个人客户投诉数量(万件)**:工商银行通过“客户服务与投诉管理系统”统计的工商银行总行及境内分行自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间的个人客户投诉件数。其中,剔除了重复投诉及为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉等。

▶ **16. 客户满意度(%)**:工商银行通过工商银行手机银行 APP“个人客户评价问卷调查”统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间的客户总体满意度情况。

▶ **17. 境内绿色信贷折合节约标准煤(万吨)**:工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函〔2020〕739 号)的要求,工商银行统计的于 2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合节约标准煤数量。

▶ **18. 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量(万吨)**:工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函〔2020〕739 号)的要求,工商银行统计的于 2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排二氧化碳当量。

▶ **19. 境内绿色信贷折合减排二氧化硫(万吨)**:工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函〔2020〕739 号)的要求,工商银行统计的于 2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排二氧化硫数量。

▶ **20. 境内绿色信贷折合减排氮氧化物(万吨)**:工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函〔2020〕739 号)的要求,工商银行统计的于 2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排氮氧化物数量。

▶ **21. 境内绿色信贷折合节水(万吨)**:工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函〔2020〕739 号)的要求,工商银行统计的于 2023 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合节水数量。

▶ **22. 绿色投融资总量(亿元)**:于 2023 年 6 月 30 日,工商银行总行及境内分行的绿色投融资总量。绿色投融资总量由工商银行依据国家金融监督管理总局(原中国银行保险监督管理委员会)的统计口径进行统计,包括绿色信贷余额、非金融企业绿色债券投资余额、绿色银行承兑汇票余额及绿色信用证余额。

▶ **23. 按性别划分的员工比例(%)**:于 2023 年 6 月 30 日,与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的女性员工和男性员工的人数比例。统计的员工类型包括全体员工、高级管理人员、中级以上管理人员和新入行员工。其中高级管理人员包括董事长、行长、副行长、高级总监、董秘、执委会成员、党委委员及派驻纪检监察组组长;中级以上管理人员包括副处及以上干部;新入行员工包括自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间签署劳动合同的员工。

▶ **24. 按工作年限划分的员工结构(%)**:于 2023 年 6 月 30 日,与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各工作年限员工的人数占比,统计的工作年限区间包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和 31 年以上。

▶ **25. 按年龄段划分的员工结构(%)**:于 2023 年 6 月 30 日,与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各年龄段员工的人数占比,统计的年龄段区间包括 31 岁以下、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁和 50 岁以上。

▶ **26. 员工总量(人)**:于 2023 年 6 月 30 日,与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的员工人数合计。

▶ **27. 新增人员数(人)** :自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间,与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司首次签署劳动合同的员工人数合计。

▶ **28. 主动离职率(%)** :自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间,与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的员工中主动解除劳动合同和主动终止合同的人数占 2023 年年初及 2023 年 6 月末员工总量均值的比例。

▶ **29. 线上线下培训总期数(万余期)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与的培训的总期数。

▶ **30. 线上线下培训总人次(万人次)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与培训的总人次。

▶ **31. 线上培训总期数(万期)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与的培训的总期数。

▶ **32. 线上培训总人次(万人次)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与培训的总人次。

▶ **33. 线下培训总期数(万期)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与的培训的总期数。

▶ **34. 线下培训总人次(万人次)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6

月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与培训的总人次。

▶ **35. 员工培训覆盖率(%)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占工商银行总行及境内分行员工总人数的比例。

▶ **36. 员工人均培训时长(天)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数,即,工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 工商银行总行及境内分行员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中,一天的培训时长按照 6 小时计算。

▶ **37. 员工参加各类培训的整体平均满意率(%)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道参加各类培训后自主进行课程评价的整体平均满意率。

▶ **38. 按年龄段划分的员工培训覆盖率(%)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行各年龄段通过线上和线下渠道接受培训的员工人数与各年龄段员工人数的比例,统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35(含)、36-45(含)、46-54(含)和 55 岁以上。

▶ **39. 按年龄段划分的员工人均培训时长(天)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行不同年龄段员工的人均培训天数。统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35(含)、36-45(含)、46-54(含)和 55 岁以上。每个年龄段的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该年龄段员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 工商银行总行及境内分行该年龄

段员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中,一天的培训时长按照 6 小时计算。

▶ **40. 按类别划分的员工培训覆盖率(%)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占该类别员工总人数的比例。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。

▶ **41. 按类别划分的员工人均培训时长(天)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。各类别员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该类别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 工商银行总行及境内分行该类别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中,一天的培训时长按照 6 小时计算。

▶ **42. 按性别划分的员工培训覆盖率(%)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的男性员工人数及女性员工人数分别占工商银行总行及境内分行男性员工总人数及女性员工总人数的比例。

▶ **43. 按性别划分的员工人均培训时长(天)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行按性别划分的员工人均培训天数。男性 / 女性员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该性别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 工商银行总行及境内分行该性别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中,一天的培训时长按照 6 小时计算。

▶ **44. 按机构层级划分的员工培训覆盖率(%)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月

1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行不同层级的机构通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占该层级机构员工总人数的比例。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。

▶ **45. 按机构层级划分的员工人均培训时长(天)** :工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行及境内分行按机构层级划分的员工人均培训天数。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。各机构层级员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该层级员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 工商银行总行及境内分行该层级员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中,一天的培训时长按照 6 小时计算。

▶ **46. 集团对外捐赠合计列支金额(万元)** :自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日止期间,工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司对外捐赠支出总金额。