

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不就因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



中國工商銀行股份有限公司
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1398

美元優先股股份代號：4603

歐元優先股股份代號：4604

人民幣優先股股份代號：84602

2014社會責任報告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條而做出。

茲載列中國工商銀行股份有限公司同時在上海證券交易所網站刊登的《中國工商銀行股份有限公司2014社會責任報告》，僅供參閱。

特此公告。

中國工商銀行股份有限公司
董事會

中國，北京
2015年3月26日

於本公告刊發日期，董事會成員包括執行董事姜建清先生和易會滿先生；非執行董事汪小亞女士、葛蓉蓉女士、傅仲君先生、鄭福清先生、費周林先生和程鳳朝先生；獨立非執行董事黃鋼城先生、M•C•麥卡錫先生、鍾嘉年先生、柯清輝先生、洪永森先生和衣錫群先生。

目录

- 02 / 董事长致辞
- 04 / 行长致辞
- 07 / 关于我们
 - 07 / 公司简介
 - 07 / 企业文化
 - 08 / 公司治理
 - 11 / 社会认可
 - 12 / 工行印象
- 15 / 回眸 2014
- 16 / 关键绩效表

- 86 / 未来展望
- 87 / 独立有限鉴证报告
- 88 / GRI 索引
- 91 / 全球契约十项原则对照表
- 92 / 意见反馈表



18 

完善责任体系 加强责任沟通

- 20 / 责任战略
- 20 / 责任体系
- 21 / 责任沟通
- 23 / 实质性分析



24 

推动经济转型 助力民生改善

- 26 / 支持实体经济发展
- 27 / 支持新兴产业
- 28 / 促进区域经济发展
- 29 / 支持文化产业
- 31 / 扶持小微企业
- 32 / 服务三农经济
- 33 / 满足居民合理消费需求
- 33 / 支持安居工程



34 

提升服务体验 建立全球品牌

- 36 / 提升服务体验
- 39 / 创新金融服务
- 41 / 建立全球品牌



46 

倡导生态文明 共建美丽中国

- 48 / 实施绿色金融
- 52 / 开展绿色公益
- 53 / 推广绿色服务
- 56 / 倡导绿色运营



58 

坚持合规经营 强化诚信建设

- 60 / 切实保护消费者权益
- 61 / 强化内控合规管理
- 63 / 共建健康金融生态



66 

关爱员工成长 打造和谐工行

- 69 / 用工制度与薪酬
- 69 / 完善职业发展通道
- 72 / 尊重关爱员工
- 73 / 多元文化共融
- 73 / 慰问帮扶



74 

热心慈善公益 倾力回报社会

- 76 / 开展抗震救灾
- 78 / 致力扶贫帮困
- 80 / 支持教育普及
- 82 / 关爱弱势群体
- 84 / 倡导志愿服务

董事长致辞

董事长 姜建清



自立立他，德行天下。刚刚过去的2014年，是不平凡的一年，也是收获喜悦、续写精彩的一年。面对国际经济形势复杂多变、国内经济运行挑战增多、金融领域改革持续深化的大环境，我们坚持财自道生、利缘义取，围绕实体经济需求改进金融服务；我们坚持立业种德、造福桑梓，运用金融发展成果惠及千家万户；我们坚持和合共生、守正出新，完善责任治理体系提升使命担当；我们坚持情系民生、反哺社会，搭建慈善公益平台传递爱心能量。

2014年，我们在促进实体经济提质增效中勾勒责任蓝图。我们前瞻性地把握新形势下风险的跨市场、跨行业、跨地域特征，完善现代公司治理体系和全面风险管理体系，完成作为全球系统重要性银行的自份恢复与处置计划；我们深刻认识新常态下速度变化、结构优化、动力转换的三大特点，通过信贷增量优化和存量结构调整的统筹结合，提升竞争发展与服务实体经济的能力；我们加大对重点建设项目、先进制造业、现代服务业、文化产业、战略性新兴产业的支持力度，优先保证小微企业的合理资金需求，发挥在拉动就业、创新增效等方面的积极作用；我们加快金融产品创新和共享价值创造，蝉联《福布斯》全球最大企业、《财富》商业银行营业收入榜首、《银行家》一级资本和总资产全球银行首位。

2014年，我们在构建金融服务生态链条中贯彻责任意识。我们从网点布局调整、柜面流程优化、网点运营标准化等方面入手，全面实施网点竞争力提升工程，加快了线下渠道转型步伐；我们着力打造开放化、智能化、社区化、个性化的电子银行平台，构建集支付、融资、金融交易、商务、信息等五大功能于一体、线上线下联动的金融服务和运营体系，创造金融服务与商业服务跨界融合的新模式；我们积极回应社会关切，着力解决关系消费者切身利益的突出问题，提升消费者的金融知识水平和维权能力；我们追随客户需求，拓展服务渠道，努力搭建集融资、结算、交易、信息咨询为一体的全方位支持“走出去”服务体系，为企业海外经营提供全球服务支持。

2014年，我们在应对气候变化、环境污染中恪守责任底线。我们建立健全环保风险预警和防控工作机

制，实现对客户环境与社会风险的科学量化管理，致力通过金融手段实现企业发展与环境保护间的动态平衡；我们积极推动绿色金融产品开发和利用，提高网络渠道智能化、移动化服务水平，促进绿色环保技术的发展及在全球范围的推广实践；我们大力实施绿色低碳战略，积极培养员工自觉保护环境的道德情操，坚持一体化、集约化、低碳化的运营模式，持续推进资源高效利用和循环利用，努力成为环境责任的承担者和生态文明的建设者。

2014年，我们在完善公益慈善管理过程中传播责任文化。我们积极搭建公益慈善管理平台，构建“总部牵头开展、基层因地制宜、企业资源整合、员工志愿服务、社会各界参与”五位一体的公益慈善运行体系；我们连续20年开展定点扶贫，实现了区域统筹发展，推动了群众增收致富；我们首创“线上公益”模式，通过电商平台开设“微爱·益起捐”公益店，实现企业持续发展与履行社会责任、热心慈善公益深度融合；我们积极组织志愿者队伍，从开展爱心捐款、关爱留守儿童、无偿献血、便民服务等多方面着手，化社会责任为助推企业发展、促进社会和谐的动力源泉；我们追求企业发展与员工成长的良性互动，致力保护员工权益、拓展员工成长空间，为企业和员工的和谐发展注入源源动力。

潮平岸阔催人进，风正扬帆正当时。2015年是联合国千年发展目标截止之年、关注气候框架巴黎路线图达成之年，也是我国“十二五”规划的收官之年、“十三五”规划的谋定之年，更是本行转型发展和质量管理的关键之年、新一轮十年纲要和三年规划的开启之年。新常态赋予新使命，新机遇蕴育新发展。我们将用心倾听民生，用脚步丈量民意，以诚润心，以德润身、以善润人、以俭润行，以开拓进取的意识、只争朝夕的精神、昂扬向上的锐气、锲而不舍的韧劲，集思广益抓机遇、众志成城应挑战、久久为功破难题、奋发有为推创新，共同谱写建设国际一流金融企业的新篇章，为推动人类文明进步、永续发展做出新的更大的贡献。

董事长：姜建清
2015年3月26日

行长致辞

行长 易会满



2014年，面对多重困难和挑战相互交织的国内外经济环境，我们科学把握国家经济发展进入新常态的大势，积极主动作为，统筹把握发展基调、服务方向、改革重点、转型导向和风险防线，寓转型于改革之中，实现了健康平稳发展，在支持实体经济、加强生态保护、提升服务质量、促进民生改善方面践行了大行责任。2014年，本行实现净利润2,763亿元，增长5.1%，ROE达19.96%，保持了较好的盈利能力，资本充足率达14.53%，不良贷款率保持1.13%的国内外较低水平，每股社会贡献值达2.48元。

适应发展趋势 推动转型升级

本行坚持以服务实体经济转型升级为导向，主动认识和适应新常态下对金融服务的新要求，积极谋划信贷布局和转型发展方式，加大对重点项目建设、新兴产业、小微企业和个人消费的支持力度。2014年，先进制造业、现代服务业、文化产业和战略新兴产业新增贷款2,718亿元，占公司贷款增量的67%，小微企业贷款新增1,613亿元，增长10.3%，个人类贷款增加3,359亿元，增长12%；坚持有扶有控，加强对地方政府融资平台、房地产开发、产能过剩行业的融资限额管理和结构调整优化。

优化服务创新 保护客户权益

本行以客户满意为中心，持续改进服务、提升效率，树立工行特色服务形象，增强产品和渠道创新能力，有效保护客户权益，建设健康金融生态。2014年，本行以“人民满意银行建设年”为主题，继续改善客户体验，深入开展“最安全银行”建设活动，构建长效消费者保护机制，加强反洗钱管理，坚持“从严治行”和“过程控制”，客户投诉数量下降72%。

打造全球品牌 助力走向世界

本行有序推进全球化渠道建设，稳步提高境外产品线 and 业务一体化管理水平，积极打造全球品牌和竞争力。报告期内，仰光分行、墨西哥子行相继获批，伦敦分行正式成立，新西兰子行、科威特分行完成筹建正式开业，截至2014年末，在境外41个国家和地区建立了338家机构，境外代理行网络达到1,809家；支持“走出去”项目27个，承贷金额近70亿美元；有5家境外机构获得境外人民币业务清算行资格，建成我国首家横跨亚洲、欧洲和美洲三大时区，7x24小时不间断的人民币交易清算系统。

建设美丽中国 公益回馈社会

本行牢固树立绿色金融理念，持续推进绿色信贷建设，出台绿色信贷政策，加强绿色信贷信息化管理，加大绿色产业支持力度，2014年末绿色经济领域贷款余额达6,553亿元；坚持将实现绿色低碳发展视为提升核心竞争力的重要措施，推广绿色服务、倡导绿色运营，全年电子银行业务办理笔数占比达86.0%。本行始终秉持“源于社会、服务社会、回馈社会”的宗旨，在抗震救灾、扶贫助困、环境保护、志愿服务等方面，全力打造工行爱心品牌。2014年，集团在公益事业领域共投入5,086万元。本行切实保障员工权益，完善职业发展通道，促进员工成长，在国际化过程中，注重文化管理，推动了全球不同文化员工交流融合，本行境外机构当地雇员比例达93%。

2015年是顺应新常态，推动全行转型发展，加强质量和效益管理的关键之年。展望新的一年，我们将积极转变观念、保持定力，以“钉钉子”的精神将一张蓝图绘到底，在实现自身转型发展新突破的同时，切实履行大行社会责任，推动经济发展提质增效升级，促进生态文明建设，助力社会和谐发展。

行长：易会满

2015年3月26日

监事长

监事长 赵林



关于我们

公司简介

中国工商银行股份有限公司前身为中国工商银行，成立于1984年1月1日。

1984年

2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司。

2005年

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。（股票代码 601398.SS,1398.HK）

2006年

通过持续努力和稳健发展，本行已经迈入世界领先大银行行列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行业务跨越六大洲，境外网络扩展至 41 个国家和地区，通过 17,122 个境内机构、338 个境外机构和 2,007 个代理行以及网上银行、电话银行和自助银行等分销渠道，向 509 万公司客户和 4.65 亿个人客户提供广泛的金融产品和服务，形成了以商业银行为主体，综合化、国际化的经营格局，在商业银行业务领域保持国内市场领先地位。凭借优异的业绩表现，本行的品牌形象和国际影响力稳步提升，成为全球最具价值的金融品牌之一。2014 年，本行获评英国《银行家》“全球最佳银行”，蝉联《银行家》全球 1000 家大银行榜首及美国《福布斯》杂志全球企业 2000 强全球最大企业。

本行坚持履行经济责任与社会责任的有机统一，在支持经济社会发展、保护环境和资源、支持社会公益活动等方面受到社会广泛赞誉，荣获“年度最具社会责任金融机构奖”、“最佳社会责任奖”等奖项。

企业文化



公司治理

完善公司治理架构

本行不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制，优化权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制。报告期内，本行荣获包括《财资》杂志“全优公司白金奖”、《大公报》金紫荆“最佳公司治理上市公司”、《亚洲公司治理》“亚洲公司治理指标企业奖”等多项国际大奖。



报告期内，本行共召开 1 次股东大会和 2 次临时股东大会，审议通过了 16 项议案并听取了 3 项汇报。各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保证了股东参会并行使权利。本行聘请律师见证了股东大会并出具了法律意见书。以上股东大会决议公告亦可详见本行网站。

报告期内，本行共召开董事会会议 10 次。截至本报告披露日，本行董事会人数 14 人，其中执行董事 2 人，非执行董事 6 人，独立非执行董事 6 人，独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过 1/3，女性董事有 2 名。董事会下设 6 个专门委员会：战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会。除战略委员会由董事长兼任主席外，其余专门委员会均由独立非执行董事任主席，成员半数以上为独立非执行董事。

报告期内，本行共召开 8 次监事会会议，审议通过了 20 项议案，听取 44 项汇报。截至报告期末，本行共有 6 名监事，其中股东代表监事 2 名，外部监事 2 名，职工代表监事 2 名。

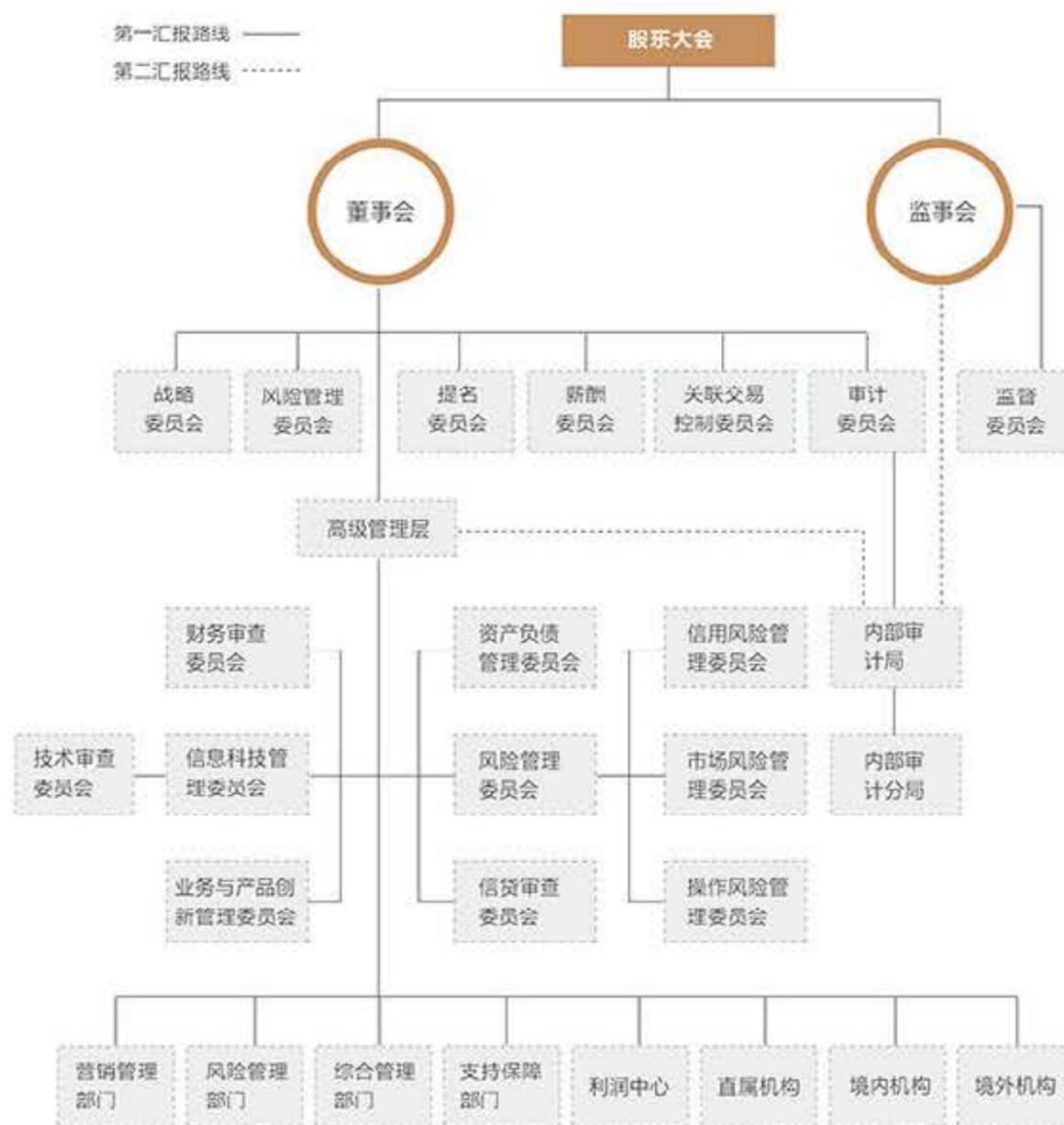


本行召开董事会会议



本行召开监事会会议

本行公司治理架构图



注：上图为截至 2014 年末本行公司治理架构图

加强全面风险管理

报告期内，本行进一步加强全面风险管理，落实系统重要性银行等国际国内监管要求：



优化内部审计体系

报告期内，本行内部审计坚持以服务大局、揭示风险、客观建议、督促整改为工作重心，开展了对涉及信贷管理、财务效益、资本管理、信息科技、金融资产服务、网络金融、境外机构、集团管理等领域的审计项目，对全行发展的主要风险、关键环节和重要业务实现了集中覆盖和有效监督。



社会认可

报告期内，本行在履行社会责任方面的良好表现赢得了社会各界的广泛认可，先后荣获“年度最具社会责任金融机构奖”、“人民企业社会责任奖”、“最具责任感企业”、“中国最受尊敬企业”、“最佳社会责任奖”等二十余项大奖。

颁奖机构	奖项
中国银行业协会	年度最具社会责任金融机构奖、年度社会责任最佳绿色金融奖、年度社会责任引领人物奖、年度公益慈善优秀项目奖、年度最佳社会责任特殊贡献网点奖
人民网	人民企业社会责任奖——年度优秀企业奖
联合国全球契约中国网络	促进社会发展与合作最佳实践奖
中国新闻周刊	最具责任感企业
中华健康快车基金会	光明功勋奖
第一财经	中国企业社会责任榜 杰出企业奖
经济观察报	中国最受尊敬企业
南方周末	国有上市企业社会责任榜第一名、年度责任领袖
金融界	最佳社会责任奖
中国社工协会企业公民委员会、中央电视台财经频道、腾讯公益慈善基金会	2014 年度中国优秀企业公民
中国绿色公司、道农研究院	中国绿色公司百强
中国企业管理研究会社会责任专业委员会、北京融智企业社会责任研究所	公众透明度典范奖、最佳公众透明度奖
中国可持续发展工商理事会、WTO 经济导刊、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、瑞典驻华使馆	金蜜蜂 2014 优秀企业社会责任报告·领袖型企业奖

工行印象

30年前，工商银行宣告成立。30年，几代工行人薪火相传，埋头苦干，实现了从无到有、从大到强、从本土到全球，从国家专业银行到国有独资商业银行、再到国际公众持股银行的历史性转变，资本、资产、市值等主要指标均名列全球金融同业前茅。

故事 30 年



1983年12月30日，中国工商银行成立大会在中国科学院礼堂举行



2006年10月27日，工行在沪港和上海两地同时上市



姜建清：现任工行业务董事长、党委书记

跑马拉松的掌舵人

“经营银行是一场马拉松比赛，不要总希望一百米、一公里时掌声响起来。”

2000年2月，姜建清出任工行党委书记、行长。彼时，工行正处于历史最低谷，不良贷款率高达40%以上，连续7年处于虚盈实亏的状态，资本严重不足。

上任后，姜建清提出了“效益、质量、管理、发展、创新”十字方针，打响了资产质量攻坚战和经营效益翻身仗。几年下来，工行的资产质量出现实质性好转，不良贷款绝对额和比例大幅双下降，经营效益连创历史最好水平。

股改上市后，姜建清并没有停下脚步，他带领全行着力推进经营转型，创新金融服务与产品，深化体制机制改革，强化全面风险管理，使全行经营面貌进一步发生了历史性变化，多项指标均排名全球金融业首位。

第一笔网银业务

1999年，本行在国内同业中率先为天津某跨国公司在北京、上海、天津、广州四个城市的机构试点开通网上银行业务，并成立了专门项目组开展相关研发工作，赵一兵就是其中一员。经过一年的艰苦努力，2000年3月16日，工行企业网银系统在该公司正式投入使用。至此，工行第一笔网上银行转账业务圆满完成，国内首个企业网银也由此诞生，由此开启了互联网银行在中国发展的新篇章。



赵一兵：1970年生。1989年入工行天津经济技术开发区分行，先后在开发区分行营业部、黄河路支行、渤海路支行、开发区第二支行工作，现任开发区腾飞支行行长。



向延刚：1939年生。曾在解放军总参某部从事军事科技研究，1986年转业至工行湖南长沙市分行工作，担任总工程师，1999年退休。享受国务院“专家突出贡献特殊津贴”。

银行“图章印鉴”时代的终结者

“虽然每一个环节都很枯燥、繁琐，但为了保证质量和进度，必须亲自组织、亲力亲为”。

上世纪八十年代中期，随着经济快速发展，银行转账结算业务量激增，但由于手工鉴别印鉴技术水平有限，给银行安全经营造成了极大风险。

1987年12月，已年近半百的向延刚带领科研小组经几百日的反复论证和实践探索后，成功试制出“变码印鉴器”，并于1991年4月1日正式投入使用，使我国银行业从此告别了落后的“图章印鉴”时代。

“变码印鉴器”研制成功后，向延刚又主持研制出国内首创的“联行密押机”，极大地提高了联行资金往来的安全性和及时性。这两项发明后来都获得了国家专利。

361° 服务

“多出这1°，就是‘先人一步、快人一拍’的超前意识；多出这1°，就会从量变跃升到质变，从优秀到卓越。”

10多年前，黄震宇在行业360°服务理念的基础上，大胆提出了361°服务：“主动上门、主动观察、主动询问、主动提出合理化建议，认真抓好服务细节，以细节彰显品质，以品质体现价值，构筑起更好的客户体验；善用共赢思维，在提供‘超值、增值’服务的过程中，提高客户满意度。”

当了解到当地某集团已完成全国布局、亟需提高结算效率时，黄震宇及时打造了一套全新的集团企业贷款集中回笼体系，并首创了接到通知一小时准备完毕、四小时完成2,000张存折开立、转账无差错的记录。

正是这种对工作比360°多1°的热爱，才让工行服务缩短了与客户间的心灵距离。



黄震宇：1971年生。1991年入工行浙江杭州解放路支行，历任支行经济核算、柜员、计划科科长、副行长、行长，现任浙江省分行公司业务部总经理。



杨韶敏：1975年生。1993年入工行上海市分行，先后从事柜员、理财助理等工作，现任上海市分行私人银行中心副经理。曾获全国“五一劳动奖章”、“全国先进工作者”称号。

理财是一种境界

“理财是一种能力，更是一种境界。”

作为理财师，杨韶敏每天都要浏览国内外各类财经信息，阅读各种经济金融报刊。长期的工作实践，使杨韶敏从中医药学的望、闻、问、切原理中得出启示，探索总结出以知识、细节、诚信、情感为纽带的理财服务法。

2000年6月11日，国内银行业首家以个人名字命名的“杨韶敏理财工作室”诞生。该理财室围绕各类家庭一生的理财规划，成功设计了成长立业理财服务、家庭置业理财服务、家庭教育理财服务、退休养老理财服务、白领首选、外汇行家、置业锦囊、居家统筹等十大类理财套餐，累计为数以万计的客户提供理财服务方案。这种水滴穿石的真情付出，为理财服务赋予了情感内涵，也让杨韶敏从一个普通的人名成长为一个金融服务品牌。

数据 30 年



回眸 2014

▲ 表示较去年有所提升或改善 □ 表示与去年基本持平

责任领域	责任绩效	对比
加强责任管理	制订《社会责任工作基本规定》，明确社会责任工作重点，进一步完善社会责任管理体系；连续第七年举办社会责任专题培训班，并将培训范围扩大至全集团范围，推动集团社会责任整体工作水平的提升。	▲
推进国际接轨	连续多年入选恒生可持续发展指数成份股，树立了良好的国际形象；参加全球契约中日韩网络会议，参加联合国环境规划署“为绿色经济融资”研讨会，推动社会责任国际交流。	▲
支持实体经济	报告期内，累计对 177,533 户小微企业发放贷款 13,825.07 亿元。截至报告期末，小微企业贷款余额较年初增加 1,612.53 亿元。	▲
助力民生改善	截至报告期末，个人住房贷款较去年年末增加 3,498.31 亿元，增幅达 20.3%；累计发行学生资助卡超过 400 万张，每年代发助学金笔数超过 3,000 万笔、代发金额约 80 亿元；与 190 家医疗卫生机构开展了银医项目合作，签约银医服务的个人达 560 万户，通过本行完成预约挂号约 180 万次。	▲
建设生态文明	投向绿色经济领域贷款余额达 6,552.81 亿元，较去年年末增长 9.6%；五个产能严重过剩行业贷款总额较去年年末下降 88.9 亿元；电子银行业务笔数占全行业务笔数的比例达到 86.0%，较去年提高 5.8 个百分点。	▲
维护客户权益	报告期内，组织开展“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等形式多样的主题宣教活动 6.6 万余次，参与网点超过 1.6 万个，参与员工 48 万余人次，投放宣传资料近 2,500 万份，受教育客户量近 4,400 万人次。	▲
致力以人为本	截至报告期末，本行共有员工 462,282* 人，签订劳动合同率 100%；报告期内，共举办各类境内培训班 5.2 万期，培训 455.7 万人次、人均受训 9.5 天；全行共发放救助金 8,000 余万元，累计救助、慰问困难员工约 3.4 万人次。	▲
热心公益事业	本集团全年公益事业投入 5,086 万元；全行志愿者累计活动时长合计近 18 万小时，开展志愿者活动项目 4,613 个；组织开展了“感受黑暗一分钟”、“梦想起航 星耀未来”、“梦想书屋”、“筑梦行动”、“献爱心，圆梦想”等形式多样的主题公益活动。	▲

*另有劳务派遣用工 2,962 人。

关键绩效表

注1: 资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据中国银监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法(试行)》计算, 2010-2012 年根据中国银监会《商业银行资本充足率管理办法》及相关规定计算。

注2: 办公用纸量、办公耗电量、办公耗水量、公务用车耗油量为本行总部数据。

注3: 2014 年小微企业贷款余额数据按照银监会《S-64 大中小微企业贷款分行业情况表》披露口径, 2013 年和 2012 年为本行内部统计口径。

注4: 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。

注5: 员工总数、女性员工占比、少数民族员工占比为集团口径。

经济领域指标	单位	2014	2013	2012
资产总额	亿元	206,100	189,178	175,422
客户贷款及垫款总额	亿元	110,263	99,224	88,037
客户存款	亿元	155,566	146,208	136,429
营业收入	亿元	6,349	5,789	5,297
净利润	亿元	2,763	2,630	2,387
基本每股收益	元	0.78	0.75	0.68
现金分红	亿元	-	920	836
纳税总额	亿元	1,314	1,143	1,061
平均总资产回报率	%	1.40	1.44	1.45
加权平均权益回报率	%	19.96	21.92	23.02
不良贷款率	%	1.13	0.94	0.85
不良贷款余额	亿元	1,245	937	746
拨备覆盖率	%	206.90	257.19	295.55
资本充足率 ¹	%	14.53	13.12	13.66
核心一级资本充足率 ¹	%	11.92	10.57	-



环境领域指标	单位	2014	2013	2012
绿色经济领域贷款	亿元	6,553	5,980	5,934
电子银行业务量占比	%	86.0	80.2	75.1
办公用纸量 ²	百万张	8.81	9.65	9.73
办公耗电量 ²	千瓦时	18,673,936	20,685,557	21,021,205
办公耗水量 ²	吨	157,360	187,561	208,797
公务用车耗油量 ²	升	100,169	102,370	103,194



社会领域指标	单位	2014	2013	2012
小微企业贷款余额 ³	亿元	17,215	18,698	18,401
每股社会贡献值 ⁴	元	2.48	2.29	2.13
反腐倡廉培训员工	人次	130 多万	120 多万	966,780
员工总数 ⁵	人	462,202	441,902	427,356
女性员工占比 ⁵	%	51.0	50.1	49.5
少数民族员工占比 ⁵	%	5.2	5.3	5.3
人均培训天数	天/人	9.5	9.5	10.6
公益捐赠	万元	5,086	6,346	4,098





完善责任体系

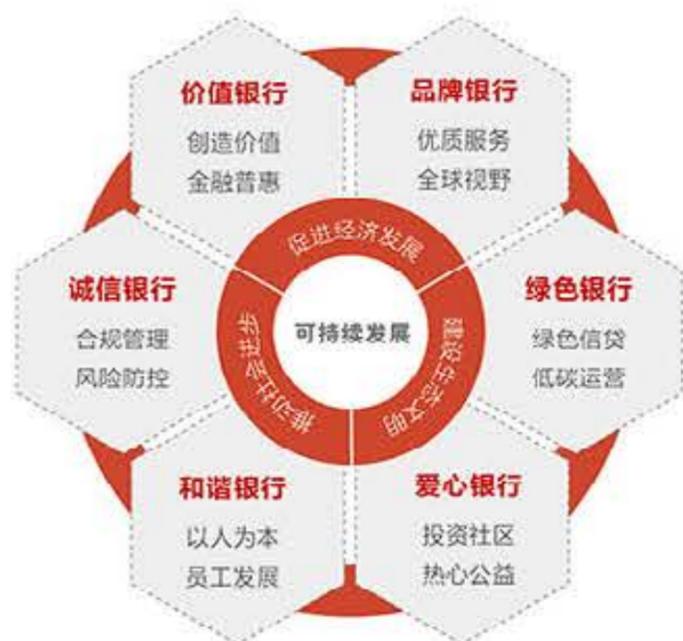
加强责任沟通

- ⇒ 责任战略
- ⇒ 责任体系
- ⇒ 责任沟通
- ⇒ 实质性分析



责任战略

中国工商银行的企业使命与社会责任密不可分、紧紧相连。“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”既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。本行始终立足经济社会发展的普遍诉求，服务于经济发展与社会进步的可持续发展大局，牢记自身肩负的使命和企业公民应尽的责任，矢志实现经济、环境、社会的综合价值最大化。



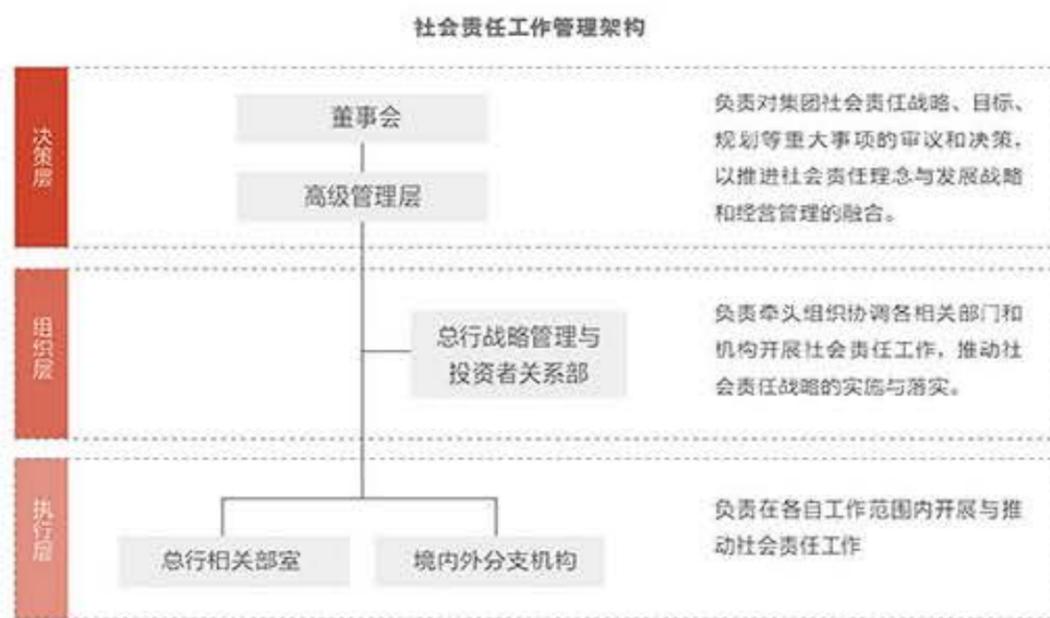
责任体系

本行大力推动责任文化建设，对标全球最佳社会责任实践，滚动制定社会责任工作三年规划，不断探索企业可持续发展路径，逐步梳理形成富有行业特色的社会责任感，以发布社会责任报告为抓手，以社会责任制度建设为保障，以社会责任工作培训为依托，逐步完善以社会责任战略规划、制度建设、信息披露、教育培训、绩效评价、国际沟通于一体的社会责任管理体系，致力于成为最受尊重的全球企业公民。



报告期内，本行在顺利完成前两个社会责任三年规划的基础上，制订出台《2015-2017年社会责任工作规划》，明确下一阶段社会责任工作推进重点。规划提出：未来三年，要以可持续发展为核心，深入落实普惠金融战略，强化社会责任管理，将社会责任切实融入企业运营，努力实现经济、环境、社会综合价值最大化。

同时，本行制订《社会责任工作基本规定》，明确包括董事会、管理层、总行部室、分支机构在内的社会责任工作组织架构、管理职责、管理内容，梳理社会责任履行方向及基本内容，使社会责任理念和要求不断向基层组织末梢渗透，在建设价值银行、绿色银行、品牌银行、诚信银行、和谐银行、爱心银行中发挥积极作用。



责任沟通

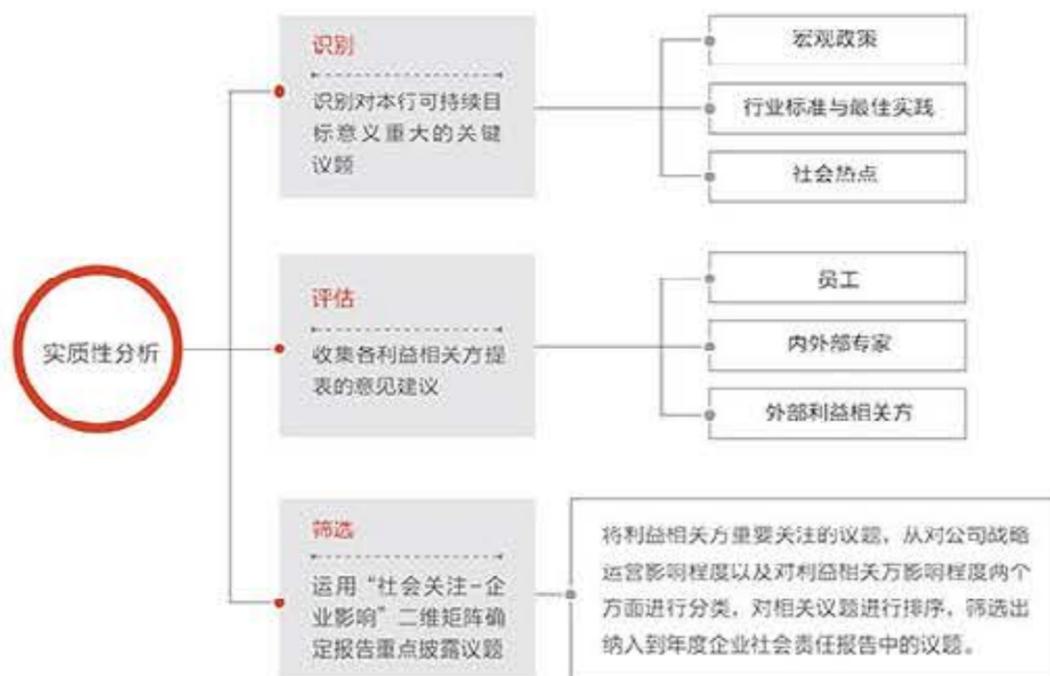
本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益相关方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。



	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 促进经济持续、健康发展 协助公共财政，服务政府发展目标 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指引 上报统计报表 日常调研、沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 支持国民经济发展，优化资源配置功能 支持小微企业、三农、民族地区等民生领域发展 纳税稳定增长，增加就业机会
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营，公平竞争 维护金融体系稳定 	<ul style="list-style-type: none"> 监管政策 工作汇报 上报统计报表 	<ul style="list-style-type: none"> 加强合规管理、诚信经营 完善公司治理，加强内控建设 推进巴塞尔新资本协议实施
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 满意的投资回报 良好的市值水平 充分了解公司经营状况 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 公司公告 业绩路演 投资者热线、电邮、传真 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健经营，提高盈利能力，分红稳定 加强投资者关系管理，及时充分披露信息
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 优质便捷的金融产品 满意的金融服务 舒适的业务环境 	<ul style="list-style-type: none"> 座谈会 满意度调查 客服热线 官方网站、微博、微信 	<ul style="list-style-type: none"> 电子银行业务量同比创新高，优化业务流程，创新产品服务 提升服务品质，关注客户体验，升级改造网点 成立消费者权益保护办公室
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 诚信平等 	<ul style="list-style-type: none"> 招投标 业务交流合作 定期走访 	<ul style="list-style-type: none"> 公开透明的采购机制 公平公正的采购原则 和衷双赢的业务合作
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 良好的职业生涯规划 and 成长机会 完备的权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 教育培训 员工满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 实施人力资源提升项目，完善员工培训体系 完善薪酬激励、保险与福利体系
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 关注社区发展 安全、健康的生活环境 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活动 社区共建 	<ul style="list-style-type: none"> 开展志愿者活动，扶助弱势群体，积极投身公益事业 保证安全运营，普及金融知识，倡导环境保护
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 关注气候变化，支持低碳经济 倡导节能减排，构建节约型社会 	<ul style="list-style-type: none"> 节能减排政策及倡议 绿色公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融渠道 倡导绿色办公，推行责任采购，开展环保公益活动

实质性分析

为提高报告的针对性和回应性，本行以相关方需求为出发点，结合企业发展战略重点，构建实质性分析二维矩阵，并据此确定于本行内外均产生重大经济、环境和社会影响的核心可持续发展议题。



社会责任报告议题





推动经济转型

助力民生改善

- ⇒ 支持实体经济发展
- ⇒ 支持新兴产业
- ⇒ 促进区域经济发展
- ⇒ 支持文化产业
- ⇒ 扶持小微企业
- ⇒ 服务三农经济
- ⇒ 满足居民合理消费需求
- ⇒ 支持安居工程





面对复杂多变的国际国内形势，本行坚持金融服务实体经济的本质要求，切实履行大银行责任，把握信贷投向，严控资产质量，加快金融创新，提升服务效能，支持实体经济发展，推进产业结构调整，促进区域结构平衡，加大对小微企业和“三农”的支持力度，助力改善民生，致力实现普惠金融。

支持实体经济发展

本行各项贷款

110,263.31
亿元

比上年末增加

11,039.57亿元

报告期内，本行积极适应中国经济“新常态”，持续提升支持实体经济发展的效率和能力，推动经济结构优化升级。截至报告期末，本行各项贷款 110,263.31 亿元，比上年末增加 11,039.57 亿元，增幅 11.1%；其中，境内分行人民币贷款比上年末增加 9,020.42 亿元，增幅 10.2%。

案例

本行河北分行主动对接支持京津冀协同发展和建设经济强省、绿色崛起的重点项目，报告期内项目贷款累放 239.37 亿元，同比增长 23.88%。重点推进京港澳高速改扩建河北段、京昆高速石太段、邯济铁路、石家庄轨道交通等一批重点基础设施建设，重点支持唐山港曹妃甸港区、黄骅港区、河北新发地农副产品物流园区等一批重点园区项目。

案例

浙江某大型民营企业，以往外部资金来源主要通过银行信贷，融资渠道相对单一，资金使用效率相对低下。本行浙江分行为其推荐短融中票业务。截至报告期末，该公司已成功获批公开发行 10 亿元短期融资券，满足了流动性资金需求，提高了直接融资比例，而且短期融资券业务公开市场化操作模式，也有助于企业提高资金使用效率，节约财务费用。



本行宁波分行信贷支持的宁波轨道交通钱塘线项目



本行广西分行支持的南广铁路动车项目



董建清董事长赴河北分行调研



葛会满行长赴吉林分行调研

支持新兴产业

报告期内，本行积极推动产业结构转型升级，积极支持实体经济重点领域融资需求。截至报告期末，本行能源、交通运输、装备制造、商务服务、商贸物流等行业贷款较去年末增加 2,882.3 亿元，占公司贷款增量的 70.92%；风电、太阳能发电行业贷款较去年末分别增长 60.37%、236.08%。

本行能源、交通运输、装备制造、商务服务、商贸物流等行业贷款较去年末增加
2,882.3 亿元



风电
行业贷款较去年末增长
60.37%



太阳能发电
行业贷款较去年末增长
236.08%

案例

苏州某高分子材料公司是一家生产制造功能性薄膜材料的企业，主要产品为光学膜片保护膜、触控屏保护膜以及 TFT-LCD 保护膜等。报告期内，该企业计划引进生产设备 14 台套，将达到年产光学膜片保护膜 7,000 万平方米、触控屏保护膜 1,500 万平方米和 TFT-LCD 保护膜 7,000 万平方米的生产能力。本行苏州分行为其发放贷款 5,000 万元，支持项目顺利投产，为巩固企业在功能性薄膜材料行业的龙头地位奠定了基础。



赵林监事长赴广东分行调研

案例

某集团公司是中国国资委旗下唯一一家以节能环保为主的央企，主要从事节能环保领域的投资、建设和运营。报告期内，本行为该公司办理注册额度内超短期融资券发行2笔，分别为15亿元和18亿元，2笔债券发行从客户提出需求到募集资金到账均在一周内完成，高效的服务赢得了客户肯定。



张红力副行长出席工银租赁引进航空医疗救援直升机启动仪式



本行河南分行金融支持的某新能源有限公司生产线



本行新疆分行支持建设的风电项目

促进区域经济发展

报告期内，本行通过行业、区域信贷政策引导全行加大区域建设的融资支持，根据国家重点区域发展战略，逐步通过“一行一策”实现区域信贷政策对重点分行和区域实现全覆盖，充分发挥区域信贷政策“指导区域信贷结构调整、促进区域信贷协调发展”重要作用。

案例

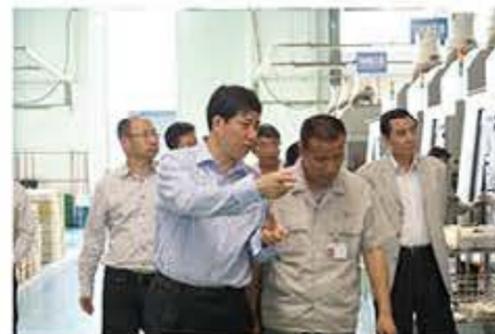
本行大连分行自2008年起与大连某海洋工程有限公司建立了良好的合作关系。报告期内，本行大连分行为该企业提供贸易融资21.82亿元，银行承兑汇票1,466万元，保函5.43亿元，有效的满足了企业在结算、融资等方面的需求，有力支持了大连海洋经济类支柱产业。

案例

报告期内，本行西藏分行围绕自治区“十二五”规划提出的加快完善综合交通运输体系、大力建设综合能源体系、大力改善水利基础设施建设、有序发展优势矿产业等指导意见，贷款投放现已涉及铁路及公路施工、青藏电力“天路”建设、矿产资源开发、旅游项目、城市建设、商贸流通等领域，有力的支持了当地发展。



王希全副行长赴广东省分行调研



本行辽宁分行调研当地重点企业



本行广东分行营业部调研某大型企业



本行山东分行赴当地企业调研

支持文化产业

为促进文化传播、丰富人民文化生活，本行积极支持文化产业发展，努力保护地方特色文化。在为文化企业提供融资支持的同时，本行还不断加快金融服务延展，发挥渠道、科技优势，助力文化普惠消费，带动了地区经济发展。

案例

作为厦门某马戏城的金融服务配套机构，本行厦门分行牵头筹组银团贷款，支持该马戏城入驻厦门，为其提供一揽子金融服务。报告期内，该马戏大剧场建成投入运营，被吉尼斯认证为“世界最大马戏剧院”，填补了当地夜间旅游文化项目的空白，增强了厦门作为全国热点旅游城市的吸引力。

案例

云南某影业公司作为当地知名影视文化类企业，旗下拥有众多知名艺人组成的演艺阵容。报告期内，本行云南分行累计发放贷款2亿元支持该公司拍摄了《木府风云》《狼毒花》等多部知名度高、社会反响大的优秀影视剧，收到了良好的社会反响。



郑万春副行长调研陕西某企业



本行贵州分行支持建设的肌理博物馆古街



本行海南省分行支持的文化产业项目

案例

某企业为中国出版集团下属的从事艺术品收藏、拍卖和文化用品销售的公司。本行北京分行连续两年为该客户提供融资服务，用于书画珍品的采购收藏及书画用纸等文品的日常采购等生产运营，支持了艺术品的民间收藏修复以及文房四宝生产销售、木板水印及装裱等传统文化的传承。

案例

广州某纸制品有限公司为广东地区大型印刷企业，2011年起成为中国某大型民企企业核心供应商，为其提供印刷包装服务。本行广东分行报告期内为该公司授信8亿元，有力支持了当地新闻出版印刷事业。



本行上海分行支持的2015上海新年音乐会



扶持小微企业

小微企业是解决就业、创造税收、转型发展的重要推动力量。本行多措并举推动小微企业信贷业务持续健康发展，持续优化小微金融业务发展模式，推广小企业网络循环贷款、小微企业小额信用贷款、小微商户逸贷公司卡等创新业务，调整优化期限管理方式，对小微企业提供续贷支持，为小微企业网贷通、票据直贴等重点信贷品种配置专项信贷规模，优先保障小微企业融资需求。



报告期内，
2014年本行累计对
177,533户小微企业



发放贷款
13,825.07亿元

截至报告期末，
本行小微企业贷款余额
17,215.40亿元
实际较今年年初增加
1,612.53亿元

案例

报告期内，本行福建分行提出“万家小微企业成长计划”，全年共批复包括福州中亭街专业市场、福州海峡水产品专业市场、南安水暖阀门厨卫产业集群、石狮市服装城专业市场、宁德“中国红”家居装饰综合材料批发市场、漳州闽南商业城批发市场等19个专业市场融资方案，涵盖142户小微企业，金额合计超过13亿元。



中行甘肃分行开展服务小微企业业务宣传活动



本行江西分行到当地工业园区小企业进行对授信调查业务推介

案例

某电子陶粉生产企业成立初期，仅有2间租赁的厂房，员工不足20人，设备等固定资产800余万元。当时由于购买原材料急需资金，本行山东分行调查后针对企业经营特点，快速办理了210万元流动资金贷款，解决了客户的燃眉之急，随后为其设计了“网络循环贷款+国内贸易融资+出口业务保险保证融资”组合金融服务方案，不断提升支持力度。

案例

本行江西分行首创“财园信贷通”融资模式，支持当地园区中小微企业发展。截至报告期末，该行累计发放“财园信贷通”贷款 27.8 亿元，惠及园区中小微企业 798 户，有效缓解了中小微企业融资难题，实现了银行、企业和园区三方共赢。



本行内蒙古分行举办小微企业金融业务推介会

案例

本行山西分行积极发展“医保贷”创新业务产品。“医保贷”是依托本行结算产品“医保通”，以医保中心为平台，围绕指定零售药店为客户资源，锁定医保回款路径，基于预期应收账款质押方式的小企业流动资金贷款，该产品的成功推出解决了当地医药集群小企业无保无押融资难瓶颈。



本行青岛分行为小微企业提供现场咨询

服务三农经济

本行大力支持农村地区居民改善生活环境，助力海产渔业发展。报告期内，本行持续加强县域网点建设，加大涉农信贷政策资源倾斜力度，深入开展特色支农等金融服务，逐步形成了“广覆盖、多渠道、特色化”的“三农”金融服务体系，促进当地企业增收、渔民致富。



本行云南分行深入当地农业科技型企业调研



本行湖南分行实地调研当地渔业企业

案例

某水产股份有限公司是一家以淡水鱼放养销售为主业的综合性上市公司，于报告期内入驻本行融e购平台，成为湖南分行首家入驻商户。通过该行与公司的精心策划，密切配合，该公司一经入驻便受到热烈追捧，销售额上线首日破 3 万，两天过 5 万元，报告期内实现销售 152 万元。

案例

黑龙江某公司采用“种植 + 收购 + 仓储商贸 + 深加工”的农业全产业链经营模式进行经营，在黑龙江地区开展粮食收购、仓储商贸、深加工及配套等业务，打造农产品供应链服务平台。本行黑龙江分行了解其相关经营情况及资金需求后，为其授信 10 亿元，截至报告期末全部投放到位，有效支持了县域现代农业经济发展。

满足居民合理消费需求

本行积极满足居民消费需求，推出个人逸贷等多种金融创新业务。截至报告期末，本行个人消费类贷款余额 3,098.89 亿元。

注：2014 年个人消费类贷款余额统计口径不含个人住房贷款余额。

本行个人消费类
贷款余额
3,098.89 亿元

案例

“天友助业贷”服务大众民生。报告期内，本行重庆分行针对重庆某公司下游经销商融资需求特点，为其设计了小额个人助业（信用）贷款融资方案，向纳入该公司合格经销商名单的借款人，按照其上年度销售额的 20% 核定授信，发放金额在 50 万元以内、期限 1 年以内的信用贷款。“天友助业贷”是探索供应链下游融资和商贸集群客户批量营销的一次成功尝试，满足了供应链上下游客户不同的金融服务需求。

支持安居工程

本行积极支持保障性安居工程项目。报告期内，本行累计发放保障性住房建设贷款 169.26 亿元，同比增长 11.80%，涉及 20 余个省市的 84 个保障性安居工程项目；保障性住房建设贷款余额 322.80 亿元，较去年年末增长 87.23 亿元。



本行天津分行支持的棚户区改造现场



提升服务体验

建立全球品牌

- 提升服务体验
- 创新金融服务
- 建立全球品牌





本行持续改善客户体验，树立工行特色服务形象，建立全球最佳银行品牌。

提升服务体验

报告期内，本行以“人民满意银行建设年”活动为主题，继续改善客户体验，树立工行特色服务形象，以客户满意为中心，改进窗口服务、提升网点服务效率、升级大堂服务管理、完善网点服务规范。



本行北京分行发布助农卡助农手册



本行福建分行员工下铁路工地为农民工办卡

改进窗口服务

报告期内，本行从改善服务态度、强化网点负责人职责、严格大堂管理、提高窗口服务人性化水平、规范现场投诉处理、加强监测督导等 9 个方面明确了 24 条窗口服务改进措施、15 个高频业务话术，引导广大员工为客户提供主动热情的服务；颁布实施了窗口服务六严禁，强化了服务管理问责机制，通过晨会直通车向 1.6 万余家网点进行了宣贯，打造了一批领先当地同业的窗口服务标杆。

客户对窗口服务过程的满意比率达到 **98.41%**

各类媒体对窗口服务的正面报道达到 **16** 万余篇次

专门致电和来函表扬窗口服务的客户达 **2.81** 万人次



本行江西分行为导盲犬及客户宠物提供的临时休息场所



本行江西分行设立的“爱心服务”窗口

案例

本行是 2014 年南京青奥会银行类独家合作伙伴，本行江苏省分行营业部作为本届青奥会金融服务的落地实施行，在总行、工银阿根廷、江苏分行等的大力支持下组建了一支 62 人的国际化服务团队，为南京青奥会提供了全方位的国际化金融服务，赢得了青奥会组委会和广大国内外客户的高度评价。



2014 年 8 月 13 日，南京青奥村正式开村，工商银行“青奥金融服务专区”同步开业，本行江苏分行、阿根廷子行境内联动，高标准服务南京青奥会。

提升网点服务效率

报告期内，本行多措并举，提升服务效率，通过加强客户引导和分流，扩大预约服务功能覆盖面和业务应用范围，提高自助服务渗透率和客户活跃程度，加强网点客流峰谷规律监测与分析，建立错时上下班、弹性工时、“忙时上柜、闲时营销”动态转岗、高柜服务与自助服务交互等灵活的内部资源调配机制，有效解决客户等候时间过长的问题。

案例

本行深圳分行南山支行营业部通过推广线上线下预填预约，实现了网点营业部大堂、柜台、理财经理内外联动，2014 年线上线下预约客户占比达到 90%，大堂服务质量实现了质的飞跃，客户满意度得到了大幅提升。



本行深圳分行南山支行营业部推广预填预约服务

升级大堂服务管理

报告期内，本行加强大堂经理队伍建设，推行大堂服务管理团队化，落实网点负责人大堂服务管理职责，提高对大众客户的关注和引导，提升对贵宾客户的识别和接待能力，大大提高了客户的服务体验。

案例

本行浙江分行重视大堂服务管理工作，坚持树立“大堂制胜”服务理念，用心锻造大堂服务能力，促进网点服务效能与核心竞争力的提升，精心开展大堂经理培训，有效提高大堂经理团队竞争力。



本行浙江分行嘉兴嘉善支行大堂经理指导客户扫描 e 购商城二维码，做好产品推广



本行河南分行平顶山矿区支行利用晨会带领员工练习“柜员 7 步曲和大堂经理 7 步曲”，使柜面业务规范化服务水平有较大提升

完善网点服务规范

报告期内，本行强化服务规范的建设和实施，实施网点客户服务设施标准化改造，强化服务规范的落地实施，带动了全行营业网点服务规范化水平的提升。在“2014 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选活动中，我行获评“突出贡献奖”，129 家网点获得“千佳”示范单位荣誉称号，获评网点数量居同业之首。

案例

本行青岛分行高科园支行营业部持续推进规范化服务进程，利用晨会时间组织柜员进行服务礼仪训练，在客户休息区设置公众教育服务区，宣传金融知识，加快服务品质提升。



本行青岛分行高科园支行营业柜员

创新金融服务

本行围绕客户需求和市场竞争需要，不断创新金融服务形式和内容，推进业务流程和管理机制创新，深化产品创新和推广，提升服务能力和发展能力。

流程和管理创新

报告期内，本行积极推进业务流程优化，持续改善服务质量，运用新技术和管理手段，探索信息化和互联网时代服务管理模式，深受广大客户和基层员工的好评。

案例

本行深入推进业务流程优化，全面实施网点业务流程基础性改革，改造柜面传统纸质填单流程，构建零售金融业务、对公账户开户签单服务模式，提高业务处理的综合化程度，大幅提升客户业务办理体验，受到多家媒体的广泛赞誉。报告期内，柜面个人签单业务比重近八成，对公客户开户所需手续和业务办理时间减少了 75%。



本行总行实训本行电子银行中心

案例

本行搭建了总分行直达营业网点“网点晨会直通车”信息传导平台，通过总行和一级（直属）分行统一录制网点晨会视频、营业网点定期播放的方式，及时、准确的将与网点密切相关的相关政策和要求传达到营业网点和一线员工，同时推进标杆示范网点先进经验的交流。

产品和渠道创新

本行不断增强各项业务产品创新价值创造能力，打造客户服务新渠道，推动全行经营转型和竞争发展能力提升。报告期内，推出 B2B 电子商务平台、线下店商圈、线上 POS 收银台、开放式多渠道通用缴费平台、“工银 e 投资”客户交易终端、“工银融 e 联”等多项创新产品。



案例

本行整合利用行内外资源，发挥特惠商户、逸贷、积分消费等差异化服务优势，围绕“为商户带来客户，为客户带来优惠”的价值主张，打造商户、客户、银行三位一体的本地生活消费服务生态圈，构建新型商业模式，实现市场主体多方共赢。

案例

本行推出触屏版手机门户网站，增强了本行手机门户网站的服务、宣传、营销能力；推出新版移动助手，实现全新界面设计，新增业务审核、审核历史查询、排队管理、客户管理等五个重点功能，满足智能网点大堂经理和审核人员对业务、客户、排队情况的有效管理需求；优化个人网银导航和界面设计，导航的一级栏目由原来的 33 个简化为 7 个，方便了客户快速查找。



建立全球品牌

本行继续完善海外业务战略布局，着力建设境外重点业务线，提升全球金融服务能力和竞争力。

国际化网络布局不断完善

截至报告期末，
本行在境外 **41** 个国家和地区，
建立了 **338** 家机构

与 **147** 个国家和地区的
1,809 家境外银行建
立了代理行关系

服务网络覆盖
**亚、非、拉、欧、美、
澳六大洲**，全球服务网络进
一步完善



案例

2014 年 11 月 7 日，本行墨西哥分行正式获颁银行牌照，成为第一家获准在墨西哥营业的中资银行，结束了墨西哥没有中资银行的历史。

案例

2014 年 12 月 1 日，本行伦敦分行正式对外营业，将为中英两国客户提供更好、更全面的金融服务，进一步提升本行在伦敦国际金融中心的 market 地位和影响力。



本行伦敦分行正式开业

服务中国企业“走出去”

本行积极适应中国经济全球化进程步伐,支持和引领有条件的中国企业“走出去”,在全球市场开展竞争,通过集团内外联动为企业便捷、优质的全球化金融服务。



本行工银巴西为中资企业召开巴西税务知识讲座

案例

本行非洲代表处积极支持中国核电装备“走出去”,支持对非洲基础设施、能源和电力项目的直接融资,2014年12月,成功推动我国某核电技术公司与本行及本行战略合作伙伴南非标准银行签署《南非核电项目融资框架协议》。

案例

本行中东机构为中资企业在海外立足和发展提供有力支持,通过主动调研区域内主要电信运营商经营情况,为国内某大型电信设备商提供创新保理融资服务,融资模式获得该公司全球推广,成为该公司海外最大融资合作伙伴。



本行中东机构积极支持企业海外发展

案例

本行子公司工银莫斯科是俄罗斯最大的中资银行,积极支持玻璃、汽车、家电、物流等行业中资企业在俄罗斯的业务拓展,助力中国企业“走出去”;创新推出卢布项下个人预结汇汇款业务,为在俄华人华侨、留学生提供便捷的跨国汇款服务,降低了客户的汇率风险。

打造全球最受推崇中资银行

本行充分利用人民币业务和全球一体化服务“两大优势”,加大对境外机构的资源投入,打造全球最受推崇的中资银行。截至报告期末,本行境外机构(含境外分行、境外子公司及对标准银行投资)总资产2,359.96亿美元,增长12.8%。

亚洲案例

本行工银澳门子行自2009年7月整合成立以来,确立了当地主流银行市场地位,积极支持澳门经济多元可持续发展、提升地区金融服务水平、推动社会公益事业发展。



← 本行工银印尼子行风采

→ 本行工银澳门子行获第十九届澳门国际贸易投资博览会主办方嘉奖



→ 本行工银亚洲子行赞助香港艺术节闭幕演出并出席闭幕演出祝酒仪式



← 本行东京分行员工向客户介绍金融产品

→ 本行新加坡分行推出首张具有人民币特色的“中国工商银行—中国企业(新加坡)协会联名信用卡”

欧洲案例

本行工银欧洲了行积极融入当地社会，大力支持当地经济社会发展和公益事业，树立了良好的负责任的中资银行企业形象，报告期内成功获任卢森堡人民币业务清算行并启动人民币清算行服务，将为中欧贸易往来提供更多优质的人民币金融产品和服务。



本行华沙分行赴斯洛伐克营销路演



本行工银欧洲获评卢森堡最佳银行，其负责人获评“影响卢森堡经济十大人物”

大洋洲案例

本行悉尼分行自 2008 年开业以来，逐步成长为当地一家具有影响力的外资银行，努力倡导“积极进取、不断提升、关爱他人、互利共享”的核心价值观，在服务好客户的同时，主动承担社会责任，真情回馈社会，创造卓越价值。



本行悉尼分行龙舟队在悉尼海港竞飞舟



本行工银新嘉坡分行在当地成功发行银联信用卡和借记卡

北美洲案例

本行加拿大子行报告期内成功获得北美地区首个人民币清算行资格，使集团领先同业率先建成覆盖全球主要时区的人民币清算网络。



本行工银金融获准纽约证券交易所会员资格，敲响纽约证券交易所当日开市钟



本行工银加拿大子行开展人民币业务推介会

拉丁美洲案例

本行阿根廷子行积极践行社会责任，响应当地政府号召，向中小企业发放低息贷款，支持经济发展；通过产品创新、流程优化，不断提升客户服务体验；根据当地监管要求维护消费者合法权益，开展客户满意度调查和服务质量监督检查。



本行阿根廷子行支持农业机械装备企业开拓阿根廷市场

非洲案例

本行非洲代表处，持续深化与标准银行集团的战略合作，积极参与非洲当地经济活动，促进非洲经济发展，搭建在南中资企业交流平台，推进文化融合。



本行与非洲标准银行集团成功举行 2014 年度战略合作会议



本行非洲代表处举办首届“工行杯”南非中资企业青年男子篮球邀请赛

倡导生态文明

共建美丽中国

- ⇒ 实施绿色金融
- ⇒ 开展绿色公益
- ⇒ 推广绿色服务
- ⇒ 倡导绿色运营





环境污染和气候变化已经成为人类共同面临的全球性问题。本行将实现全社会的绿色低碳发展视为提升企业核心竞争力的重要措施，通过合理的资源配置推动人与自然、经济与生态的和谐与平衡。

实施绿色金融

本行牢固树立绿色金融理念，将其融入到企业愿景、发展战略、信贷文化、政策制度、管理流程、产品服务公司“血脉”之中，按照风险可控、商业可持续原则，积极推动绿色、循环和低碳发展，推进绿色信贷建设，加大对节能环保等绿色经济领域的支持力度，在推进生态文明建设，助力经济转型升级，创建良好生产生活中发挥了积极作用。

制订绿色政策

本行每年修（制）定并印发新版行业（绿色）信贷政策，对行业分类设置不同的经济资本调节系数，鼓励和引导全行在商业可持续和风险可控的前提下将信贷资源优先投向绿色经济领域，逐步压缩或退出产能过剩、高污染、高排放行业。

为提升环境风险识别和防控能力，2014年6月，本行印发《境内法人客户绿色信贷分类管理办法（2014年版）》，优化绿色信贷分类多维度管理，开发并建立了借据绿色信贷分类标识的系统自动映射功能，夯实了环境和社会风险管理的基础。

本行加强绿色信贷流程管理和风险防控，信贷全流程中全面实施“绿色信贷一票否决制”，要求全行在信贷流程各个环节及时查询客户绿色信贷分类标识并将其作为对客户总体评估和信贷决策的关键依据；对环境和安全生产违法违规、

涉及淘汰落后产能企业及时下发风险预警通知书，实现对环境与社会风险的全过程监测、管理和控制；继续对钢铁、水泥等产能过剩行业实行行业信贷限额管理，积极通过金融手段化解产能过剩矛盾。截至报告年末，本行五个产能严重过剩行业贷款总额较去年年末下降 88.9 亿元，降幅 6.2%。

本行加强对涉及淘汰落后产能企业融资风险防控，督导全行加强涉及淘汰落后产能客户的融资管理，及时组织全行进行风险排查，督促客户完成落后产能淘汰任务；继续依托系统融资停办刚性控制加强涉及重金属排放领域融资风险管控，在严格控制新增融资的同时，加大对存量融资的压退力度。截至报告期末，本行涉及重金属排放中小企业融资余额较去年年末下降 7.55 亿元，压降比例为 42.43%。

加强绿色管理



支持绿色产业

近年来，本行持续将绿色经济作为重点支持领域，通过信贷资源配置支持经济结构优化调整和节能减排项目，践行金融服务绿色产业的可持续发展模式。



贷款余额达 **6,552.81** 亿元
较去年年末增长 **9.6%**
高于同期公司贷款余额增速约 **3** 个百分点。

案例：支持建设全球最大水光互补项目

青海水光互补项目是目前全球最大的水光互补项目，水光互补模式优化了光伏发电电能的质量，也解决了光伏电量消纳瓶颈问题，技术水平已达全球前列。其一期 320 兆瓦项目建成后将实现龙羊峡水电站与光伏电站的水光互补性发电，可使龙羊峡水电站送电量每年增加约 8.4%，同时提高年利用小时水平。截至报告期末，本行青海分行对该一期项目累计投放贷款 14 亿元，为项目建设提供了有力的金融支持。



本行支持建设的水光互补项目

案例：支持城市生活垃圾综合处理

黑龙江省某资源利用有限公司是集焚烧、发电、制肥为一体的城市生活垃圾综合处理厂。2005年该项目被国家发改委确定为全国唯一一座城市生活垃圾处理示范项目，2013年企业对其进行改扩建，采用现代化成熟的垃圾焚烧技术和先进的技术装备，使其成为当地规模最大的生活垃圾处理场，社会效益和经济效益成效显著。报告期内，本行为其发放项目前期贷款 2 亿元，并筹组行外银团首笔发放 3.1 亿元（其中本行融

资份额 1.1 亿元），支持项目建设顺利进行。



本行支持建设的资源利用新厂

案例：

深圳市某新技术股份有限公司长期致力于电子废弃物、废旧电池、报废汽车、稀有金属废物等“城市矿产”的循环利用与循环再造产品的技术创新与产业化研究。本行积极支持循环经济建设，为其提供流贷、项目贷款、并购贷款、现金管理、电子银行等一系列个性化的综合金融服务，截至报告期末，本行深圳分行对该公司融资余额 4.6 亿元，助力原本废弃物回收行业的小公司蜕变为中国循环经济与低碳制造的领军企业。



案例：支持洱海湖滨带生态修复工程项目

云南大理市境内“洱海”属云贵高原淡水湖泊，为云南省第二大淡水湖，洱海流域环境治理项目的实施对洱海的生态环境保护具有现实的意义和长远的社会效应，并会促进大理旅游休闲文化的发展。因此，报告期内本行结合洱海项目治理的周期等情况，发放 1.3 亿元贷款，有力推动了当地经济社会发展。

案例：支持风力发电项目

山东“摘月山风电场”项目建成后，预计每年上网电量为 9900 万千瓦时，与同等规模的燃煤发电厂相比，每年可为国家节约标煤 3.3 万吨，每年可以减少排放二氧化碳（CO₂）7.6 万吨、二氧化硫（SO₂）557 吨、氮氧化物（NO_x）835 吨、一氧化碳（CO）7.6 吨，具有显著的节能环保和经济社会效益。截至报告期末，我行共对该项目发放贷款 2.53 亿元。

参加绿色交流



2014 年绿色信贷对外交流情况



开展绿色公益



案例：地球一小时

报告期内，本行辽宁分行与新浪公司联合发起“2014 地球一小时 #为沈城熄灯# 活动”，将本行电子银行、电话银行、手机银行等绿色服务手段作为低碳环保概念植入宣传页，围绕同一主题，展开多渠道传播，有力宣传了绿色发展的理念。

案例：3.12 植树节倡议书——共润地球肺，赶走雾霾天

本行江西分行开展以“共润地球肺，赶走雾霾天”为主题的植树节活动，并发出倡议书，倡导大家以实际行动为我们赖以生存的大自然增添一抹绿色，让家园山更青、地更绿、天更蓝、水更清！



本行海南省分行开展“保护海洋生态环境 践行公众文明意识”蓝丝带环保公益活动



本行深圳分行开展“播种绿色、播种未来”亲子植树活动



本行黑龙江分行参加“净化大地 美在行动”主题活动



本行湖南分行参加“拥抱春天 播种梦想”义务植树活动

推广绿色服务

截至报告期末，
本行电子银行交易
金额突破
400 万亿元

电子银行业务笔
数占全行业务笔
数的比例达到
86.0%
较去年提高
5.8 个百分点

手机银行客户总
量较去年增长
33.6%
手机银行交易额
增长
60.2%

工银 e 支付
用户数达到
去年底的
5.2 倍

按照“低门槛进入、高自助服务、优客户体验”的互联网服务发展思路，本行主动把握客户的使用习惯变化，不断优化网络渠道的服务方式、拓展服务的范围。报告期内，本行持续加快网上银行、手机银行、电话银行产品和服务创新，进一步丰富网上银行产品体系，成功推出了个人网银简约版、B2B 电子票据支付等创新产品，巩固网上银行核心竞争力；努力将手机银行打造成移动互联网入口平台，大力发展短信、微信新型服务方式，推出了手机银行申请信用卡、向任意手机号汇款、电子回单、火车票等特色服务，持续优化业务流程和交互界面，手机银行的服务能力和客户体验全面提升。



林晓轩首席信息官调研浙江分行智能网点相关情况

案例：北京西单智能银行

本行北京西单智能银行遵循“创新体验，服务转型，信息共享，流程高效”的设计思路，集中了当前银行业最先进的智能设备，如智能终端、产品领取机、外币兑换机、硬币兑换机、智能打印机，以及为企业客户提供服务的支票自助售卖机、自助票款机、大额收付款等设备，智能自助服务覆盖 40 余个业务品种，大部分常用业务，如开户、更换芯片卡、申请电子密码器等，均可通过智能设备办理；还能够采集客户感兴趣的资讯信息和历史服务记录，依托大数据、云计算，分析客户理财习惯，通过后台的产品库、客户信息平台等预测客户需求，从而为客户设计

差异化的财富管理及金融服务方案；通过使用电子签名、电子协议等无纸化交易流程替代原有业务流程，实现了金融服务的快捷、高效办理。



本行北京西单智能银行



本行厦门分行组织开展互联网金融体验活动



本行宁波分行参加第四届中国（宁波）智慧城市技术与应用产品博览会



专题：积极打造手机银行移动互联网服务入口

为适应互联网金融蓬勃发展的趋势，本行全面推动互联网金融产品创新，投产融 e 购电商平台、融 e 联即时通信平台和融 e 行直销银行三大互联网金融平台；研发工银 e 投资交易终端，精心优化了工银 e 支付产品功能，积极打造手机银行移动互联网服务入口，建立健全互联网金融服务体系。

电子通行证

本行进一步运用互联网思维，推动传统电子银行渠道服务转型，全面整合手机银行与个人网银服务，实现“一次注册，双渠道通行”，为客户提供统一便捷的标准化服务，单渠道客户自动拓展了新服务渠道，多渠道客户实现了注册账户统一视图，个人网上银行和手机银行两个渠道统一了登录名、登录密码、注册账户、安全认证介质，大大方便了客户操作。

融 e 购电商平台

报告期内，融 e 购 B2C、B2B 和采购平台成功投产并平稳运行。B2C 平台在电脑 PC 端服务基础上推出移动端服务，融 e 购成为首家涉足移动电商的银行系电商平台；B2B 电商平台围绕商品交易市场、供应链、金融商品与服务三种业态，实现了运营中心、商户中心、购物中心等功能，采购平台投产并首批建立“工行集团采购专区”，同步建立起供应商管理、用户管理、运营管理机制。

融 e 联即时通讯平台

融 e 联即时通讯平台是本行自主研发推出的移动金融信息服务平台，也是国内大型商业银行中首次推出的客户移动信息服务平台。融 e 联通过搭建客户端、客户经理端和服务管理平台，建立起客户与客户经理、在线客服、行内外单位之间的社交圈子，为客户提供语音、文字、图片、视频等方式的智能快捷服务，从信息服务、金融服务、电子商务角度构建起工行的移动互联网金融生态圈。

工银 e 支付

随着智能手机普及和移动互联网快速发展带来的移动支付需求快速增长，工行按照“大额安全、小额便捷”的原则，加快工银 e 支付注册和使用的优化改造，使其成为具有良好客户体验的小额便捷支付产品。

“工银 e 支付”有效满足了快捷性、安全性、通用性的客户支付需求。客户只要有工行卡和手机，在工行网上银行、手机银行、电话银行、自助终端等任一渠道，几秒钟就可以自助完成注册；在支付过程中，客户只需按提示输入预留的手机号和账号后六位，在收到短信验证码后并输入，即可轻松完成付款。

“工银 e 支付”主要有以下三个方面的特点

1 快捷性

依托工行强大的科技实力，“工银 e 支付”支持每秒千万笔级的并发交易，可以帮助客户第一时间完成各种秒杀和抢购

2 安全性

由于“工银 e 支付”注册验证客户信息在银行端，较第三方支付快捷支付更为安全，可以有效地保障客户信息与资金安全

3 通用性

注册“工银 e 支付”后全网通用，不必每个网站都注册 1 个支付钱包，支付过程更加轻松顺畅

“工银 e 投资”交易终端

“工银 e 投资”客户交易终端是集行情、资讯、交易和服务于一体的开放式交易服务平台。目前交易终端集合了外汇、贵金属、期货、债券等八大资讯板块，并拥有强大的分析功能，为客户提供全面的

行情分析工具；为了让客户及时掌握行情走势，准确抓住投资机会，交易终端保证高频行情刷新；交易终端还提供“预留信息验证”、“300 秒锁屏”等安全保障措施，全方位保证客户账户安全。

组织开展以绿色环保为主题的社会化营销活动

2014 年 4 月至 12 月，本行组织开展了“金融 @ 家 环保有我”大型主题活动，活动期间客户通过电子银行渠道完成指定交易，均可按照活动规则累计专属积分“减排量”，凭借“减排量”定期登录指定活动平台参加好礼回馈活动，根据减排量高低在年终进行“环保达人”评选。活动期间，通过网上银行、手机银行渠道办理的转账汇款、基金、理财、外汇、贵金属及工银 e 支付六类指定交易月均业务笔数较活动前提高 56.7%，累计使用客户数提高了 118.7%。据此计算，活动期间客户办理交易累计减少碳排放约 60 万余吨，相当于种植了 4,875 万棵树*。

组织开展“工银 e 支付 人脉挖宝”活动，参与人数超过 200 万人、2,000 万人次，引起了强烈的社会反响，活动共募集捐款 41,000 余万元，捐赠给中国下一代教育基金会；百度将“人脉挖宝”纳入百度百科，新浪、搜狐、凤凰网、21 世纪经济观察等主流媒体纷纷参与报道，从不同角度解读本次活动，将本次活动视为银行界深入实践互联网金融的标志性事件。

活动期间客户办理交易累计减少碳排放约

60 万余吨

相当于种植了

4,875 万棵树



* 根据 CFCA 发布的《2011 年中国电子银行调查报告》相关数据测算



倡导绿色运营

全行每年可节约
用纸约
10,426 万张



总行本部全年可
节水约
3 万吨



节约
200 万千瓦时



推广无纸化办公

本行不断加大科技投入，持续推进办公信息化建设，搭建起了全行统一的办公信息化平台，并稳步推进各办公子系统建设，先后完成了新公文系统、行政印章管理系统、外事管理系统、会议管理系统、保密业务系统、考勤管理系统、集团通讯录、办公用品管理、出入证卡管理、财务报销审批系统、信访管理等十几个办公子系统的开发、试点、投产与应用，基本涵盖了办公管理的各个领域，提高了无纸化办公水平，促进了节能减排。据不完全统计，全行每年可节约用纸约 10,426 万张。

提倡节能降耗

倡导从小事做起，从我做起，从现在做起，形成“人人谈节约，事事讲成本”的良好氛围。严格执行空调运行管理规定，按照规定开启空调系统，每晚 18 时至次日早 7 时关闭空调系统，节假日除特殊需求外原则上不开启空调。要求员工在办公设备长时间闲置和下班后及时关掉电源，做到人走灯灭，减少设备待机状态下的能耗；在自然光良好的条件下充分利用自然光。节约每一滴水、每度电，面向全行发起“光盘行动”、“地球一小时”等环保活动，形成了良好的节约意识和良好的节约习惯。据不完全统计，总行本部全年可节水约 3 万吨、节电约 200 万千瓦时。

创新减排模式

积极实施“绿色照明”工程。及时对全行营业网点、办公场所内外各类照明设施进行检查，凡不符合绿色照明要求的，一律更换为节能灯具；对新建和装修改造网点的灯具，一律安装或改装节能灯。

运用楼宇空调制冷集成控制、参数化配置和变频调节等措施，促进空调设备联动运行和自动化控制，有效实现节能和控能目标。



严格控制营业场所和办公楼夜景照明，只在重大节日或重大外事活动期间开启并采用隔层开启的方式。严格控制办公楼内照明用电，减少走廊照明灯的开启数量，并调整地下室、车库的照明强度。

改造用水管道，实现供水用量智能调节。在开水间摆放刷水回收桶，集中收取暖瓶隔夜水，供保洁使用。将过滤废水输送到中央空调冷却塔进行再利用。

案例：绿色办公“五个一”活动

报告期内，本行山东分行针对空气质量污染严重问题，结合当地公共自行车服务的完善，积极倡导员工上下班及近距离外出“少开车，多步行，多骑车，环保事业，从自身做起，从点滴做起”，使家园“多一份绿色，多一些畅通，多一份健康，多一份幸福”；同时积极倡导“五个一（节约一滴水、节省一度电、节约一张纸、节省一升油、节省一个电话）绿色办公活动，倡导环境保护从小事入手、从自身做起，真正为社会文明、环境保护贡献自己的一份力量。



案例：节电技术创新

面对逐年增长的供电需求，本行数据中心（北京）结合服务器设备用电特点，推出《基于 IPMI 的设备功耗监测与节能管理新方法》，适用于约 480 台服务器，实现年节约约 15.5 万千瓦时；研究设计《机房精密空调维护技术优化及节能改造研究与应用》，通过降低空调系统冷凝温度、合理调整各品牌空调加湿参数改善室外机环境、优化加湿系统，实现机房空调年节约约 91.5 万千瓦时；组织开展《数据中心照明系统 LED 节能改造技术研究与应用》，报告期内累计更换 1,678 只新型节能 LED 灯，年节约约 35.3 万千瓦时。



照明系统改造



节能小贴士



坚持合规经营

强化诚信建设

- ⇒ 切实保护消费者权益
- ⇒ 强化内控合规管理
- ⇒ 共建健康金融生态





本行积极践行“工于至诚，行以至远”的价值观，深入开展“最安全银行”建设活动，有效保障客户合法权益，建设健康金融生态。

切实保护消费者权益

报告期内，本行从消费者金融知识宣传教育、服务定价管理、客户维权协调等方面，积极构建长效化、常态化消费者权益保护机制。



胡浩董事兼秘书长出席首届人民金融年会，并代表本行领取“年度诚信金融机构奖”

金融知识普及

报告期内，本行继续致力于金融知识普及宣传，组织开展了“3.15 主题教育”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等形式多样、内容丰富的主题宣教活动，提升消费者金融知识水平，帮助其了解自身风险承受能力和金融产品特性，传导正确的投资理念。



服务定价管理

报告期内，本行发布新版服务价目表，尽可能减免收费，通过跟踪监测、内部检查和风险提示等措施，保障新版价目表落实到位、产品和服务收费合规操作。此外，本行从金融消费者权益保护角度对客户反映的热点问题进行研究分析，不断优化改进相关产品和服务。



本行江西分行向客户讲解新版服务价目表

客户维权协调

本行高度重视客户反映的意见建议，不断完善客户投诉受理机制，提高投诉处理效率，实行投诉日监测、周分析、月通报，重点对超时处理、升级投诉、投诉高频的机构等进行重点监测及整改，对客户投诉情况进行动态分析，建立客户意见分析运用的全流程工作机制。报告期内，本行共受理客户投诉815件，同比下降72%，其中25家分行实现零重复投诉，办结时间由去年的平均6.4天缩短至4.7天，客户对投诉处理的满意度持续提高。

强化内控合规管理

诚信合规文化是本行既往成就与将来业绩的基石。本行坚持依法合规，加强内部自律，切实维护金融消费者合法权益。

内控自律



依法合规

报告期内，本行严格遵循有关法律、规则和准则要求，认真做好合规管理工作，积极防控合规风险。本行组织开展了为期 4 个月的重点领域案件和风险事件专项治理活动，对质押贷款、票据贴现、远期信用证、保理、理财、信用卡、网上银行等领域的违法问题，以及员工参与民间借贷、高利贷、经商办企业、“私售”理财产品等违规行为进行全面排查及专项治理。

案例

报告期内，本行出版《商业银行合规概要(2014)》，分析解读了 2013 年度发布的对商业银行有重要影响的监管规则 117 项，新增合规风险点 65 个、修改合规风险点 20 个，删除不适用风险点 5 个，发布综合性合规研究报告 15 篇，是国内唯一一部全面展现商业银行监管规则的合规管理工具书，为指导本行各部门（机构）准确把握落实监管要求和促进依法合规经营提供支持，也对业界的交流学习发挥了良好作用。



本行湖南分行开展信贷队伍整风肃纪和违规放贷专项整治活动

廉洁从业

本行以教育为先导，采取专题讲座、知识竞赛、参观警示教育基地等形式，进一步提高全行员工廉洁从业意识；开展廉政和案防责任制量化考评，并将考评结果纳入管理人员年度考核；加大信访举报核查工作直查力度，对群众集中反映的违规发放贷款、侵害员工权益、违反廉洁自律规定和违反组织人事纪律等问题的信访件进行了重点核查，严肃处理了相关责任人，充分发挥了执纪监督作用。

报告期内，本行累计开展各类反腐倡廉学习培训近 **1.5** 万次
培训员工 **130** 多万人次

报告期内，本行千人发案率控制在 **0.1** 以内



本行重庆分行员工签订廉洁自律责任书



本行云南分行组织员工开展反腐倡廉警示教育

共建健康金融生态

责任采购

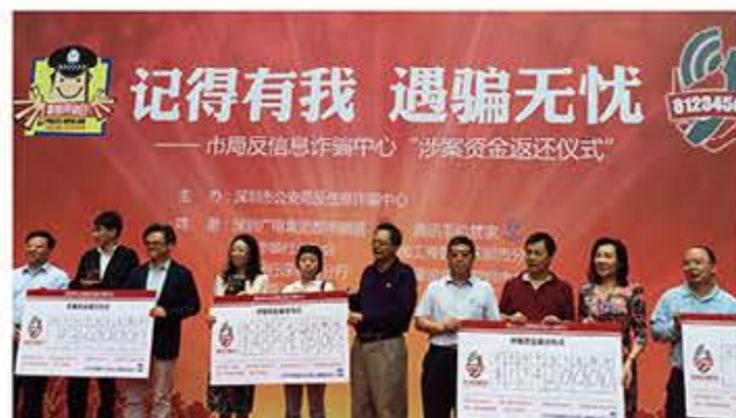
报告期内，本行研究投产了供应商信息库，并应用到项目采购流程之中，规范了全行集中采购行为。在集中采购过程中，本行坚持公开、公平、公正的原则，明确规定供应商的准入基本条件和项目准入条件，要求供应商合法、诚信，具备 ISO9000 系统认证、CCC 认证以及国家行政管理部门规定的相关认证，采用不良行为供应商

名单制管理，禁止不良行为供应商参与本行集中采购项目，并由本行监察部门对集中采购项目审议和重点项目关键环节进行现场监督。报告期内，现场监督集中采购项目 4,865 个，涉及金额约 182 亿元。截至报告期末，累计认定不良行为供应商达 128 家，其中新增 11 家。

反外部欺诈

报告期内，本行积极参与建立完善社会诚信与失信惩戒体系，搭建起自上而下、内外联动的警银协作网络，广泛收集各类外部欺诈风险信息超过 1000 万条，充分发挥自行研发的外部欺

诈风险信息对侵害客户资金事件的防控作用，进一步丰富风险事件分析及处置手段，通过事中监控模型及时拦截可疑交易、挽回客户损失。



本行深圳分行参加“电信诈骗涉案资金返还”活动

截至报告期末，本行外部欺诈风险信息数据库已成功堵截电信诈骗事件 **4,243** 起
累计为客户避免欺诈损失 **1.02** 亿元

案例

本行积极参与建立完善社会诚信与失信惩戒体系。最高人民法院建立失信“黑名单”制度后，本行在金融同业间率先响应，第一时间将失信人（企业）信息收录到外部欺诈风险信息数据库之中，并与经营管理和风险防范工作相衔接，累计对 1.4 万个失信被执行人（企业）中办金融业务进行了审查和限制，涉及资金约千亿元，较好地发挥了失信惩戒效用。

案例

近年来，不法分子通过电话、短信等方式骗取百姓资金的案件时有发生。为此，本行营业网点积极落实各项防范措施，在客户到网点办理汇款业务时，通过语言提示、对老年客户重点提示、大堂经理巡控及时发现异常情况，避免客户上当受骗。2014年1月，本行辽宁分行营业部皇姑黄河支行工作人员在ATM机巡查时发现，一位七旬老人正根据手机通话指示办理汇款，工作人员上前询问相关情况，认为疑似电信诈骗并提示老人，但老人不听劝阻，执意汇款。为避免扩大客户损失，该网点决定暂停营业以阻止老人汇款，最终经公安调查确为诈骗事件，该事迹获得社会各界广泛赞许，被誉为“业界良心”。

工行阻拦老人被骗 防欺诈背后折射社会责任

【新华社北京1月15日电】中国工商银行辽宁分行营业部皇姑黄河支行工作人员在ATM机巡查时发现，一位七旬老人正根据手机通话指示办理汇款，工作人员上前询问相关情况，认为疑似电信诈骗并提示老人，但老人不听劝阻，执意汇款。为避免扩大客户损失，该网点决定暂停营业以阻止老人汇款，最终经公安调查确为诈骗事件，该事迹获得社会各界广泛赞许，被誉为“业界良心”。

客户人身及信息安全

报告期内，本行积极推动报警监控联网综合管理平台建设，通过远程报警、视频监控和对讲系统的综合应用，为及时、准确处置各类治安事件提供依据和帮助。各级机构认真开展防抢、防盗、防火、防暴、反恐等应急演练，全力保障客户人身、财产安全，连续7年保持抢劫零既遂的良好态势。

案例

2014年3月1日，本行云南昆明西市区丽苑路支行发生一起在营业场所犯罪嫌疑人尾随客户抢劫事件，该行成功制服犯罪嫌疑人并移送公安机关。



报告期内，本行持续提升信息安全防护能力，进一步完善信息安全管理框架及技术架构，强化电子银行、电商平台各类客户服务系统的安全防护措施；实现客户端管理系统的信息防泄漏功能，加固我行信息安全防护体系；同时，本行完成金融IC卡和移动支付相关应用系统的国密算法改造，提升信息安全防护的自主可控能力，确保了客户信息安全。

案例

为应对外部假冒网站、系统应用爆发的形势，防范客户信息诈骗及被不法分子恶意获取，本行数据中心（北京）研发了具备实时监测和主动干扰功能的假冒网站综合治理系统，实现了数据自动采集分析，问题发现时间由原来的1天缩短为1小时。同时，主动与国家互联网应急中心等政府机构合作，建立起假冒网站48小时内封禁、客户端拦截响应机制，报告期内共主动发现7,664例假冒网站，有效保障了客户信息安全。

反洗钱

报告期内，本行建立健全恐怖融资风险常态化监测机制和防控体系，研发涉恐融资交易监测模型，开展回溯排查，有力支持司法机关侦查、打击恐怖融资犯罪行为；加强对可疑交易的系统监控、人工分析和抽检，通过可疑交易报告识别并进入司法程序案件比2013年增加一倍多；加大境外机构反洗钱监督检查和考核力度，增强集团反洗钱和反恐怖融资风险管理掌控能力；开展多种形式的反洗钱宣传活动，积极营造防范洗钱犯罪和恐怖融资良好的社会舆论环境，提升公众防范洗钱犯罪的责任意识。

发放反洗钱宣传材料
460万余份
涉及社会公众
2千余人次

案例

工银阿根廷自行研发投产了反洗钱TAR系统作为对日常交易的监测系统。该系统在当地同业中处于领先水平，实现了对业务的实时监测，一方面可将实时数据与历史交易数量、历史交易金额、现金交易数量、现金交易历史金额等要素进行对比；另一方面可抓取交易涉及的国别是否涉及高风险国家，对高风险交易进行甄别。当地监管机构对该系统给予高度评价并多次赴子行就该系统进行交流调研。



本行福建分行开展打击防范经济犯罪宣传日活动



关爱员工成长

打造和谐工行

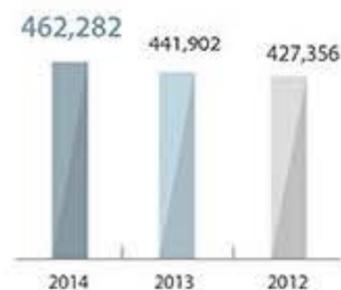
- ⇨ 用工制度与薪酬
- ⇨ 完善职业发展通道
- ⇨ 尊重关爱员工
- ⇨ 多元文化共融
- ⇨ 慰问帮扶





本行坚持“以人为本”的理念，切实保障员工合法权益，完善员工职业发展通道，平衡员工工作与生活，努力构建和谐劳动关系，促进员工与企业共同成长。

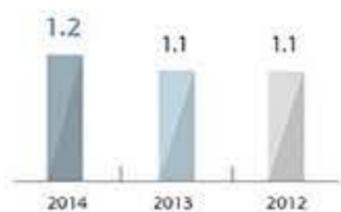
员工总数(人)



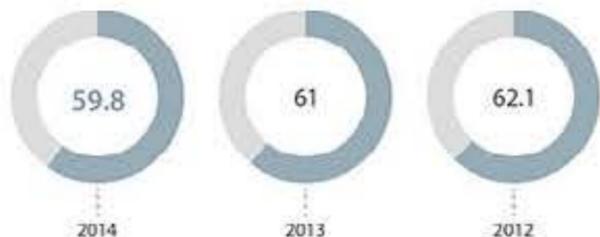
本科及以上学历占比*(%)



员工流失率(%)



45岁及以下员工占比*(%)



*本科及以上学历占比、45岁及以下员工占比、中高层管理人员的男女比例为集团口径



姜建清董事长慰问向贵宾金融服务的中外员工



赵林益董事长、王彤全副行长慰问本行退休员工

用工制度与薪酬

报告期内，本行通过校园招聘积极构建涵盖管理培训生、通用岗位和柜面岗位的分层分类招聘体系，向社会提供就业岗位 1.4 万个。



本行内蒙古分行校园招聘宣讲会现场

报告期内，本行不断建立完善各项劳动用工制度，印发《劳动合同管理办法（2014 年版）》，细化和修订《劳动合同管理操作规程》；印发《境外机构属地劳动用工政策指南（2014 年版）》，帮助各境外机构全面了解和准确把握属地劳动用工政策，依法合规做好劳动合同的协商与签订工作。

本行认真贯彻国家薪酬福利方面的政策规定，按时足额发放员工工资并为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，建立了企业年金、补充医疗保险、重大疾病保险等补充福利制度；试点弹性福利计划，满足员工个性化福利保障需求；不断完善带薪休假制度，切实保障员工休息休假权利。

完善职业发展通道

本行在人员招聘录用、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，对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁、平等对待，积极创建人尽其才的用人环境、打造员工平等发展的平台。



中高层管理人员的男女比例*(%)

■ 男 ■ 女



选拔任用

本行在干部选拔任用中坚持德才兼备、以德为先的标准，坚持注重实绩、群众公认等原则，进一步完善民主推荐、民主测评、公开选拔与竞争上岗、考核评价等机制，建立更加适应市场竞争需要的干部选拔任用机制。



本行云南分行开展支行网点负责人公开招聘



本行举办“奋斗的青春最美丽”活动，展现员工成长感悟

绩效管理

本行实行全流程绩效管理体系，积极倡导由员工高度参与的承诺型绩效文化，持续改进绩效计划、绩效沟通、绩效考核和绩效应用四个环节的流程和方法，建立了以目标管理为导向的绩效目标分解和确定机制、业绩与行为并重的员工绩效考核机制，实现了员工个人能力发展和组织业绩提升的良性互动。



案例

2014年6月16日，本行苏州分行以优秀员工名字命名的理财工作室正式挂牌营业。此次以他的名字命名理财室是对其工作的肯定和嘉奖，有利于提高员工的责任感、荣誉感，同时发挥优秀员工的示范引领作用，提升员工队伍素质。

案例

报告期内，本行通过单位推荐、员工推荐、专业推荐三个渠道推荐第四届“感动工行”员工候选人428名，涵盖了境内外各层级、各类岗位、各业务条线。经综合评分、员工网上投票、机构和评委投票，评选出10名“感动工行”员工。

“感动工行”奖杯



培训交流

本行以建立完善员工培训与资质认证体系为核心，大力提升各级各类员工专业胜任能力，重点实施了“二级分行分管信贷业务副行长专业能力提升培训”、“互联网金融产品培训”等项目，为全行改革发展提供了坚强的人才支持和智力保障。全面推进培训转型创新和改革发展，推行“学习+实践”的二元培训模式并在网点负责人培训中取得良好效果；实行“逢训必考”培训评估反馈机制，真正激发了培训主体的内生动力；建设知识共享平台并实时推送最新业务产品信息至一线员工，提升了基层网点的服务质

量和效率；完成“工银大学”门户网站建设，探索开展ICBC移动学习建设，组织“全员阅读”系列读书活动，努力为员工提供多元化、多渠道的学习路径。持续推进总分行、境内外、分支机构之间的轮岗交流工作，通过培训交流，拓展员工成长空间，培养员工综合技能，提升员工综合价值。针对小语种、信息科技、金融市场等境外机构紧缺人才，建立健全专门专业后备人才库，设计个性化培养方案，通过专项培训、短期外派、短期工作支持等方式，加速相关专业人才成长。



案例

本行重庆分行组织新入行员工在两年内至少完成前台柜面、个人客户经理、对公客户经理和专业类岗位4个岗位的轮岗锻炼，同时引入“导师制”，有针对性地对新员工进行定向帮助和专业培训指导。其各分支行建立新员工培养管理台账，对新员工的职业发展进行跟踪管理；每半年开展一次新员工职业评估，通过导师对新员工的学习态度、适岗能力、工作业绩、综合素质等

方面进行评分，最终给出对新员工职业发展方向的建议。通过将员工的主观愿望、动机和条件，与客观职业需要进行匹配和综合平衡，最后设计出最适合员工发展的职业路径，并根据不同时期的职业发展进行校正调整。2010-2013年入行的360名青年员工中已有116人轮换了3个岗位以上，147人轮换了2个岗位，轮岗率达73%。

尊重关爱员工

倡导民主管理

本行不断健全完善职工代表大会、行务公开等民主管理制度，对涉及员工切身利益的制度办法依法履行民主程序，广泛征求员工的意见和建议，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实，提升民主管理水平。

案例

本行数据中心（北京）自主研发了“金点子”采集和处理自动化平台，鼓励员工提出合理化建议，既进一步激发员工主人翁意识与工作积极性，又为中心相关工作、制度、流程的优化与完善提供了有益思路与助力。



本行数据中心（北京）“金点子”采集和处理自动化平台

职业健康与安全

本行重视员工健康与安全保障，定期组织员工进行体检，对女性员工、大龄员工以及离退休人员增加体检项目；积极开展职工之家场所设施建设，使员工工作环境得到明显改善；考虑孕期哺乳期女员工的需求，以点带面地积极推动母婴室建设；通过开辟健康知识园地、安排健康知识讲座、心理咨询活动、业余兴趣班、文体活动等多种形式，提倡科学的生活方式，平衡员工的工作与生活。

案例

为进一步增强员工家属对员工工作的理解和支持，提升员工的自豪感和归属感，本行数据中心（北京）组织开展了亲近员工家属活动，带领他们参观中心园区和办公环境，向其介绍了工行成就和中心发展，并准备了有趣的现场互动游戏。通过活动，家属们对员工的工作环境、状态、业绩有了更直观的了解，也对本行人本管理给予高度认可。



行领导参加职工运动会

本行陕西分行为员工送防暑降温用品



本行阿姆斯特丹分行组织员工开展安全培训

本行云南分行员工业余摄影兴趣活动



案例

为解决后勤服务队伍外来务工人员对放假孩子“丢在家里不放心、带在身边不安心”的窘境，本行杭州金融培训学院为“小候鸟”们开设托班，该院青年员工利用业余时间利用业余时间“小候鸟”们上课、带领他们开展活动，不仅让孩子们得到了悉心的照顾，享受了欢乐充实的暑期时光，同时也解决了员工的后顾之忧，让他们可以全身心地投入到工作之中。

多元文化共融

本行在国际化的发展过程中，按照“ONE ICBC”理念，注重兼收并蓄和求同存异，在部分管理人员培训中引入文化管理和跨文化管理内容，深化当地雇员境内交流任职机制，致力于推动当地员工和中方员工取长补短共同进步，提升文化融合和业务联动效果。截至报告期末，本行境外机构当地雇员占境外机构员工总数的比例达93%。



本行新加坡分行员工欢度圣诞节

慰问帮扶

报告期内，本行走访慰问了 **118,999** 名离退休人员；

对因家庭成员下岗患病、子女求学及其他原因导致生活困难的员工，及时给予关注，解决实际困难，累计发放救助金 **8,000** 多万元，救助、慰问困难员工约 **3.4** 万人次。



本行黑龙江分行慰问困难员工



热心慈善公益

倾力回报社会

- ⇒ 开展抗震救灾
- ⇒ 致力扶贫帮困
- ⇒ 支持教育普及
- ⇒ 关爱弱势群体
- ⇒ 倡导志愿服务





本行始终秉持“源于社会、服务社会、回馈社会”的宗旨，将企业持续发展与履行社会责任、热心慈善公益深度融合，在抗震救灾、扶贫助困、环境保护、志愿服务等方面全力打造工行发心品牌，全面培育自身公益文化，化社会责任为推动企业发展、促进社会和谐的动力源泉。2014年，本集团在公益事业领域共投入5,086万元。

开展抗震救灾

支持鲁甸灾区

2014年8月3日，云南省昭通鲁甸地区发生6.5级地震。地震发生后，本行第一时间启动抗震救灾应急金融服务预案，开辟抗震救灾绿色通道，24小时保持网上银行、手机银行“公益捐款”绿色通道的畅通，并免收手续费；在每个营业网点设置一个专门窗口，专人办理抗震救灾资金存、汇业务，积极做好抗震救灾款项的汇划和结算业务，确保资金汇划系统的高效运行。

与此同时，本行派专人深入地震灾区实地调查企业受灾情况，一户一策，研究支持企业恢复生产的措施办法；及时调拨10亿元贷款，专项用于“鲁甸地震”抗震救灾及灾后重建工作，重点投向当地基础设施建设、中小微企业、农业生产、受灾群众个人信贷资金需求等领域，着力满足灾区灾后重建金融服务需求，帮助受灾企业和群众尽快走出困境。仅当月即向鲁甸地震灾区5户企业发放贷款8,430万元，支持企业恢复生产。

此外，本行及时向地震灾区捐款500万元，本行云南省分行发动员工向地震灾区捐款133.27万元，帮助灾区人民抗震救灾、重建家园。

及时调拨 **10** 亿元贷款，专项用于“鲁甸地震”抗震救灾及灾后重建工作

本行及时向地震灾区捐款 **500** 万元

本行云南省分行发动员工向地震灾区捐款 **133.27** 万元

抗击台风灾害

在“威马逊”、“海鸥”等强台风侵袭后，本行累计捐款近300万元，积极支持灾后重建工作。本行海南分行积极开展抗风减灾捐助活动，专门抽调多名青年员工，迅速组成志愿者服务队，积极投入到捐助物资的分类、搬运、护送等各项工作中，并向海口市唯一且受灾严重的希望学校捐赠150套学生课桌椅，为孩子们创造良好的学习环境，确保学校顺利开学。



本行海南省分行向威马逊台风灾区运送物资



本行海南省分行向当地希望小学捐赠150套桌椅



← 本行云南分行在营业网点开辟救灾汇款绿色通道

→ 本行云南分行积极参加昭通市鲁甸县“8.03”地震赈灾义演活动



← 本行云南分行员工积极为鲁甸地震灾区捐款

→ 本行云南分行开展灾区慰问活动



致力扶贫帮困

为帮助四川省南江县、通江县和万源市尽快实现“巩固温饱成果、加快脱贫致富、改善生态环境、提高发展能力、缩小贫富差距”的目标，报告期内，本行共计投入扶贫资金 1,100 余万元，集中开展了一批教育和卫生领域基础建设项目，并加大金融扶持力度，投放信贷资金 5 亿多元，有力支持了定点扶贫地区的经济发展。

1 捐款 600 万元分别资助通江县第三中学、万源市庙子乡中心小学和南江县第六小学各新建一幢宿舍楼，预计 2015 年陆续竣工，届时受益学生将超过 2,500 人。



孩子们在本行捐建的爱心食堂就餐



本行在万源市八台乡捐建的阳光校舍

2 捐款 40 万元，表彰 200 名扎根山区的优秀山村教师，弘扬了无私奉献精神；捐款 160 万元，资助 320 名品学兼优的寒门学子步入大学校门。截至目前，累计资助优秀贫困大学新生 1,740 余名，累计表彰优秀山村教师 1,190 人次，受到当地群众的广泛赞誉。



南江县优秀贫困大学生捐助仪式



万源市优秀贫困大学生捐助仪式



本行为贫困学子发放助学金



本行为万源市景垭乡银子坪村贫困大学生李伟赠送助学金

3 继续推动“母婴平安 120 行动”，捐赠 120 万元资助 2,000 名贫困高危孕产妇在医院顺利分娩。截至目前，已惠及 7,500 名贫困孕产妇，极大降低了当地的母婴死亡率。此外，捐款 10 万元对万源市 100 名乡村医生进行业务培训，捐款 10 万元在万源市覃家坝村和庙子坝村新建了 2 所村卫生站，提高了当地的卫生保健水平。



本行开展“母婴平安 120”项目



本行捐赠的学生住宿生活用品

4 采取“赠、训、奖”的方式，合计捐款 112 万元，为当地学校建立 200 个“太阳花图书角”，培训 100 名村小校长或教师，表彰 110 名代课教师，以改善乡村小学的教学条件，提升乡村教师的能力水平，丰富乡村学生的课外知识；捐款 30 万元，对 60 所特困村小逐校制定个性化帮扶方案，用于配备急需的教学用具和文体用品。

5 累计发放贷款 5 亿多元，支持当地发展工业、特色农业、旅游业、城市基础设施和高速公路项目；成功举办“第一届中国工商银行定点扶贫地区农超对接座谈会”，促成 17 家名优企业进驻四川省内 10 家大型商场超市；本行电子商城“融 e 购”上线后，帮助扶贫地区将部分名优特色产品统一注册为“巴山土猪”、“巴食巴适”等品牌，并实现了上网销售，支持了当地小微企业发展，增加了农民收入。



本行四川省分行举办第一届中国工商银行定点扶贫县(市)农超对接座谈会

支持教育普及

连续五年举办“工商银行杯”全国大学生金融产品创意设计大赛

报告期内，本行举办了第五届“工商银行杯”全国大学生金融产品创意设计大赛。本次大赛新增“融e购”电商平台体验活动，通过“体验有礼、支付有礼、建议有礼、评论有礼”四项活动提升客户体验；借助本行见习基地和实践中心平台组织大学生深入参加网点体验活动内容，引

导大学生将理论与实践相结合，适应互联网时代特点，基于大学生移动终端横向互联和自媒体宣传加强大赛推广，建大赛微信、大赛APP、大赛网站、校园网等交流互动平台、分行交流群，通过推动激发大学生发表大赛中的微体验、微视频、互动交流等形式，加强大学生间互动。



本行举办第五届“工商银行杯”全国大学生金融产品创意设计大赛。



本行安徽分行举办第二届“工商银行杯”客户自助业务大赛

举办第二届客户自助业务大赛

报告期内，本行安徽分行举办第二届“工商银行杯”客户自助业务大赛。该活动历时7个月，分设中老年组自助设备操作、个人网上银行、手机银行、“融e购”商城购物等多个比赛项目，共吸引21.8万人报名参赛，参赛人员年龄从15至75岁，不仅提升了客户自助办理银行业务的水平，也提高了公众风险意识和金融素质。



本行福建分行“青年就业创业见习基地”授牌签约仪式

成立“青年就业创业见习基地”

2014年7月3日，本行福建分行启动“梦想启航 星耀未来”主题活动，建立“青年就业创业见习基地”，有序吸收优秀在校大学生来本行进行实地岗位见习，帮助在校大学生们积累工作经验、增强择业认识，提升从事金融职业的认知度，提高青年就业创业能力。

大哥哥、大姐姐爱心活动

本行子公司工银安盛人寿携手上海外来务工人员小学——文汇小学的孩子们，通过一对一结对，让孩子们接受儿童安全自救主题的培训并一起参观上海消防博物馆，亲身体会消防安全知识的运用和自救技能。通过寓教于乐让小朋友们增加了安全防护知识的同时，让这些外来务工的孩子们感受到了社会大家庭的温暖。



小小义工大行动

工银亚洲作为香港银行公会的成员之一，积极组织员工参与“小小义工人行动”、“长者活用自动柜员机教育坊”、“智有财能教育坊”、“银行通识研习坊”等一系列由香港银行公会主办的公益活动，展现了关爱社会的良好社会责任文化。



本行纽约分行组织开展“为当地难民捐赠和分发食物”活动



本行华沙分行在波兰博罗学校举办绘画大赛



本行厦门分行为当地滨北小学开办财商课堂，普及基本货币知识

关爱弱势群体

小小微心愿 传递大温暖

7月6日,本行浙江分行走进椒江惠民小学——三甲中心校农场分校和椒江人民小学章安分校,共同举行“满足微心愿 快乐过暑假”捐赠仪式,将员工们主动认领、捐赠的礼物亲手交到两所学校的孩子们手中,帮助孩子们实现美好的愿望。

本行浙江分行为当地学校购买了饮水机,实现了惠民小学留守儿童“喝上可口的凉开水”的微心愿



本行浙江分行为椒江惠民小学刘璋小朋友购买庆祝他十周岁的生日蛋糕,实现了她“和爸爸妈妈一起过生日”的微心愿



本行浙江分行向当地学校捐赠了300册各类图书,帮助椒江人民小学章安分校的小朋友实现了“看一本课外书”的微心愿



本行浙江分行帮助椒江学院路小学和惠民小学建立“一对一”结对帮扶模式,共同帮助孩子们成长

“青春圆梦行动—助盲爱心书包”公益救助活动

报告期内,本行山东分行开展了“青春圆梦行动—助盲爱心书包”公益救助活动,为当地100名特困家庭的盲童,定向捐赠了“助盲爱心书包”,内含盲人听书机、盲表、盲文写字板、盲人文具、有声读物和盲杖等必备学习及生活用品,帮助他们树立面对学习和生活的信心。



本行陕西分行赴周至县核桃园盲哑学校开展“工行一家亲,携手献爱心”慈善公益活动



本行贵州分行赴西秀区大坡寨三小小学开展“关爱留守儿童 金秋温暖助学”活动



本行甘肃分行与软件开发中心联合为高原地区小学生们举办爱心捐赠活动



本行湖北分行开展“情书献爱——共建爱心图书馆”公益活动



本行广西分行开展“支持新农村建设 关爱留守儿童 成长”爱心活动



本行宁波分行资助2,000份外来务工人员回家过年

健康快车光明行

报告期内,本行再次向中华健康快车基金会捐赠300万元,资助健康快车医院开赴吉林省吉林市,共救治患者1,512人,其中5人接受了双眼手术。患者中,最年轻者18岁,最年长者89岁,70岁以上患者801人。截至目前,本行已累计向白内障救治领域捐赠1,950万元,令9,800余名贫困患者重见光明,提升了本行有担当、负责任的企业形象。



本行资助的白内障失明患者为家庭带来了希望

小黄鸭慈善漂流

报告期内,本行福建分行与中国妇女发展基金会、福建海峡都市报共同合作开展小黄鸭义卖活动。在融e购福建商户上设置小黄鸭爱心认购专区,销售小黄鸭所得善款悉数用于自闭症儿童救治工作。



小黄鸭义卖活动海报

体验身障 传递温暖

报告期内,本行与中央金融团工委等单位合作发起了“体验身障,传递温暖——感受黑暗一分钟”活动。该活动是让志愿者戴上眼罩体验黑暗一分钟,并通过自身感受倡议全社会共同关注、尊重并更好地服务出现在我们身边的残疾人弱势群体。

自活动发起以来,得到了全行青年和社会名人的积极响应,钢琴家郎朗、央视播音指导海霞、歌唱家杨洪基、体育明星宁泽涛等社会知名人士纷纷参与,广大网友通过微博、微信等社交媒体纷纷上传全国各地体验视频,向全社会传递了满满的“正能量”。据不完全统计,截至报告期末,微博、微信等新媒体“黑暗挑战关爱残障”话题阅读量超过1.2亿次,各类体验视频1,300多条,新华社通过新华新闻电视网向全球70多个国家和地区进行了报道,题为《黑暗挑战关爱残障体验接力活动传递“正能量”》的报道被几十家主流网站报道和转载。



本行重庆分行开展“体验身障,传递温暖——感受黑暗一分钟”公益活动

倡导志愿服务

“阳光助残五个一行动”

在国际残疾人日来临之际，本行承办的“青春金融 普惠服务 助残圆梦——金融青年阳光助残‘五个一’行动”在北京启动。此活动是围绕发展普惠金融而组织开展的一项志愿公益主题活动，旨在倡导广大金融青年面向残疾人客户开展“一套温馨服务标准、一本无障碍交流手册、一个爱心服务窗口、一支青年志愿服务队、一小时阳光服务”五个一行动，让普惠金融能够惠及社会特殊人群，共同传递“正能量”。



本行承办“青春金融 普惠服务 助残圆梦——金融青年阳光助残‘五个一’行动”

援疆夏令营

8月24日至28日，本行在上海举办了援疆“融情夏令营”，来自新疆喀什地区12个市、县的50名中小学师生参加了此次活动。在本行志愿者的陪伴下，喀什师生一行参观了当地自然文化景点，并通过“金融常识小讲堂”了解金融知识，不仅加强了各民族青少年间的文化交流，也有效促进了民族团结。



新疆喀什地区青少年与本行志愿者亲密互动

工青志愿——行五彩梦

5月21日至29日，本行总部开展了“工青志愿行五彩梦”主题爱心义卖及捐赠活动。活动通过线上商品展示、线下现场义卖、竞拍等方式，分阶段有层次多形式的开展爱心义卖，在短短一周的时间内募集善款53,699元。随后，组织志愿者前往北京五彩鹿自闭症儿童行为矫正中心，把义卖所得全部捐赠给由两方联合发起的“五色慈善基金”，用于资助家庭困难的自闭症儿童进行康复治疗，并且陪伴孩子们一起欢度六一。



新疆喀什地区青少年与本行志愿者开展文艺联欢



本行志愿者赴北京五彩鹿自闭症儿童行为矫正中心与孩子们欢度六一儿童节

“筑梦行动”

本行数据中心（北京）与北京市顺义区清红蓝打工子弟学校合作，设立了“社会责任基地”，采用轮值制与项目式相结合的公益活动开展机制，推进了志愿者活动的长效机制的建立。报告期内，组织志愿者先后开展了“清凉进校园”、“清红蓝小课堂”和“温暖衣冬”活动，为学校捐赠了电风扇和闲置衣物，资助了特困学生，利用周末时间为孩子们开展了英语、基础金融、乒乓球等课外辅导活动，解决了校方与贫困学生的困扰，也为学生们拓展视野、补充课堂知识。



本行数据中心（北京）开展“清红蓝小课堂”活动

支持法律援助事业

报告期内，本行在连续三年累计捐款480万元的基础上，再次向中国法律援助基金会提供资金160万元，用于支持该基金会组织开展“1+1”中国法律援助志愿者行动。近几年，该项目已为西藏、新疆、青海、内蒙古等19个省（区）的300多个无律师县和律师资源严重短缺县派遣了大量的律师志愿者和大学生志愿者，积极帮助困难群众打官司，化解矛盾，通过法制宣传和以案讲法，引导群众知法、守法、用法，用合法的方式表达利益诉求。

“木棉花”计划

2012年6月，本行软件开发中心成立了志愿者协会，并创建了公益品牌活动——“木棉花”计划，建立了爱心公益的长效机制。目前，开展了主要包括：“木棉花”助学帮扶、“木棉花”微爱、“木棉花”关爱农民工子女、“木棉花”

捐赠衣物活动、“木棉花”绿色环保公益等活动，通过开放公益平台和创新的资金支持模式，为员工提供丰富的帮扶内容，为社会弱势群体提供广阔的成长空间。

“木棉花”计划



“木棉花”助学帮扶

“木棉花”微爱

“木棉花”关爱农民工子女

“木棉花”捐赠衣物活动

“木棉花”绿色环保公益等活动



本行广东分行营业部组织员工开展义务献血活动



本行天津分行前往阳光系园护养院慰问演出

未来展望

2015 年是全面完成“十二五”规划的收官之年，是全面深化改革的关键之年，也是全面推进依法治国的开局之年。展望全球经济，发达经济体经济增长仍将继续分化，新兴经济体经济增长可能进一步承压。中国经济增长在出现放缓之际，正在寻找新的增长框架，推动包括转变经济增长模式、优化经济结构等一系列改革措施。中国银行业经过上一轮高速增长之后，也正面临互联网金融兴起，银行业进一步开放，利率、汇率市场化改革等多重挑战，未来可持续发展之路任重而道远。

展望 2015，本行将积极适应经济新常态，进一步发挥金融服务实体经济的作用，推动经济结构转型升级，继续加大对战略性新兴产业、小微企业、“三农”、保障性住房建设和个人金融的支持力度；从战略的高度着眼、从细节的服务入手，创新服务模式、优化流程管理、提升服务质量、提高服务效率，不断满足社会各界多样化的金融服务需求；推进绿色金融、倡导低碳运营，关爱员工成长，强化诚信建设、热心公益慈善。在新的一年里，本行将更加注重与社会在价值观的认同和共鸣；用真诚的责任感和实际行动回馈社会；将更加注重各利益方的诉求和参与，致力于推动社会各方和谐互信，为社会、股东、客户以及各利益相关方创造更加美好的未来。

价值银行

加强对实体经济、新兴产业、环保产业、现代制造业、现代服务业、文化产业及个人消费等的金融服务，推进普惠金融
加大对小微企业、“三农”、民族地区及不同区域的金融支持
推进国际化、综合化战略，支持中资企业“走出去”、为企业提供全方位的金融服务

品牌银行

提升客户服务，重视客户反馈，完善客户体验机制，继续提高客户满意度
普及金融知识，继续培育客户理性金融消费理念
推进流程改造，优化业务环节，加强全球履责，构建全球一流品牌

绿色银行

推进“绿色金融”，加大绿色经济和环保节能领域的金融服务力度
加大 ATM 等自助设备以及电子交易渠道建设力度，继续丰富电商平台内涵，加快网上银行、电子银行、手机银行、电商平台等移动技术的推广普及工作
推进绿色采购、倡导绿色运营，助力绿色公益，力争实现人均能耗指标稳中有降

诚信银行

维护消费者权益，加强金融生态建设
强化内控合规管理，防范抵御腐败风险
完善风险监测和评估，积极履行反洗钱义务

和谐银行

优化办公环境，加强员工心理辅导，继续实行工间操制度，保障员工身心健康
完善员工民主参与公司经营、企业文化建设等渠道
拓展员工职业发展空间，加强员工国际化、综合化培训力度，提升员工价值

爱心银行

开展各类公益活动，在全集团推广各类志愿者活动
创新扶贫模式，继续开展四川等地定点扶贫工作
支持科学技术、教育、文化和体育等各类事业健康发展

独立有限鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受中国工商银行股份有限公司（“工商银行”）董事会的委托，对工商银行截至 2014 年 12 月 31 日止的 2014 年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

工商银行董事会对工商银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南（G4）、上海证券交易所发布的有关指引的披露建议以及香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》的披露建议（简称为“香港联交所指引的披露建议”）所编制的 2014 年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引，

• 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》

• 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

• 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》

（统称为“上交所指引”）

工商银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理信息系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在工商银行总行所获知的信息不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为工商银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向工商银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除工商银行以外的任何第三方承担任何责任。

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

• 询问管理层，以了解工商银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；

• 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与工商银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；

• 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；

• 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间工商银行的相关信息；

• 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和执行情况；

• 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对河南分行、江苏分行、重庆分行、云南分行、中国工商银行（莫斯科）股份公司、中国工商银行（欧洲）有限公司实施实地访问

• 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；

• 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及

• 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于工商银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

我们未对社会责任报告中披露的新增可持续绩效信息（即以往年度社会责任报告中未披露过）的同比变化趋势及历史信息实施鉴证程序。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就工商银行系统和程序的有效性发表意见。

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，工商银行根据 GRI 可持续发展报告指南（G4）、上文所指引的披露建议以及香港联交所指引的披露建议所编制的 2014 年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

北京

二零一五年三月二十六日

GRI 索引

编号	内容	披露位置
战略与治理		
G4-1	机构最高决策者(如CEO、董事长或相当的高级职位)就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	P3,P5
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。	P86
机构概况		
G4-3	机构名称。	P7
G4-4	主要品牌、产品和服务。	P7
G4-5	机构总部的地址。	报告说明
G4-6	机构在多少个国家运营,在哪些国家有主要业务,或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	P7
G4-7	所有权的性质及法律形式。	P7
G4-8	机构所服务的市场。	P7
G4-9	机构规模。	P16
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	P17
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。	P15,P17
G4-12	描述机构的供应链情况。	P63
G4-13	报告期内,机构规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化。	P7,P8
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	P48
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	P21
G4-16	机构加入的协会(如行业协会)和国家或国际性倡议组织。	P21
确定的实质性方面和边界		
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中,是否有未纳入可持续发展报告的实体。	P9
G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用界定报告内容的报告原则。	报告说明
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	P23
G4-20	对于每个实质性方面,说明机构内方面的边界。	P23
G4-21	对于每个实质性方面,说明机构范围外方面的边界。	P23
G4-22	说明修订前期报告所载信息的影响,以及修订的原因。	P16,P17
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	P16,P17
利益相关方参与		
G4-24	机构的利益相关方列表。	P22
G4-25	就所选定的利益相关方,说明识别和选择的根据。	P23

编号	内容	披露位置
利益相关方参与		
G4-26	利益相关方参与的方法,包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率,并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	P23
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑,以及机构回应的方式,包括以报告回应,说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	P23
报告概况		
G4-28	所提供信息的报告期。	报告说明
G4-29	上一份报告的日期。	报告说明
G4-30	报告周期。	报告说明
G4-31	关于报告或报告内容的联络人。	报告说明
G4-32	说明机构选择的“符合”方案及所选方案的GRI内容索引,如报告经过外部鉴证,引述外部鉴证报告。	P87-90
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。	P87
治理		
G4-34	机构的治理架构,包括最高治理机构下的各个委员会。	P9
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	P21
G4-36	机构是否任命了行政层级的负责经济、环境和社会议题,他们是否直接向最高治理机构汇报。	P21
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商,说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	P21
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。	P9
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。	参见年报 10.1 董事、监事、高级管理人员基本情况
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面,最高治理机构和高级管理人员的角色。	P21
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	P20,P21
G4-46	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面,最高治理机构的角色,以及是否使用利益相关方咨询,以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	P21
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	P21
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。	P21
商业伦理与诚信		
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范,如行为准则和道德准则。	P7
经济		
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P14,P16
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	P48-50
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P76-85

全球契约十项原则对照表

全球契约十项原则	2014 年责任绩效
1 企业应该尊重和维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%,及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金;加强职工民主管理制度建设,切实维护员工合法权益。
2 绝不参与任何漠视与践踏人权的行	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3 企业应该维护结社自由承认劳资集体谈判的权利	完善职工代表大会制度,广泛听取民主意见,切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实;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《劳动合同法》等相关法律法规要求,依法合规做好劳动合同的签订工作;通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合,充分保障员工的休息休假权利,杜绝任何形式的强迫劳动。
5 消除童工	坚决杜绝使用童工。
6 杜绝任何在用工与行业方面的歧视行	尊重员工的宗教信仰自由,尊重员工个性,杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象;在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节,对全体员工一视同仁、平等对待。
7 企业应对环境挑战未雨绸缪	响应银监会《绿色信贷指引》,积极应对气候变化,自觉承担国际环境责任,建立健全生态环境保护综合管理机制,发挥金融杠杆作用,摆脱对传统发展路径的依赖,促进经济结构调整。
8 主动增加对环保所承担的责任	完善绿色信贷政策和制度体系,建立绿色信贷问责机制,加强落后产能企业和涉及重金属污染领域的信贷风险管理,实施贷款“环保一票否决制”,从源头上遏制了环境污染,全力支持生态文明建设。
9 鼓励无害环境技术的发展与推广	优先支持客户在新能源、节能环保和资源综合利用等领域的绿色信贷项目,加大对碳排放、节能等领域的绿色信贷产品创新力度。截至报告期末,投向绿色经济领域贷款余额合计 6,553 亿元。依托科技领先优势,推广无纸化、低消耗、高效率的电子银行业务,电子银行业务占比达 86.0%。
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,报告期内累计开展各类反腐倡廉学习培训近 1.5 万次,培训员工 130 多万人次。

编号	内容	披露位置
环境		
G4-EN1	所用物料的重量或体积	P17
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P17
G4-EN6	减少的能源消耗量	P50
G4-EN6	按源头说明的总耗水量	P17
劳工实践和体面工作		
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P68
G4-LA9	按性别和员工类别划分,每名员工每年接受培训的平均小时数	P71
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯发展的技能管理及终生学习计划	P71
G4-LA11	按性别和员工类别划分,接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P70
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分,治理机构成员和各类员工的组成	P8,P68,P69
社会		
G4-SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训	P62
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P62
产品责任		
G4-PR5	客户满意度调查的结果	P36
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	P61
金融行业补充索引		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	P48-55
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	P48-55
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	P48-55
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序	P56-57
FS5	与客户、投资者和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	P21-22
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	H 股年报 7.4.2 信用风险分析 & 7.3.1 公司金融业务
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)	P27-33
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)	P48-55
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	P36,84
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	P61
FS16	按受益类型分,提高金融知识教育的行动	P60

意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2014 年社会责任报告》。这是本行连续第八年公开发布的社会责任报告。为了更好的满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切的期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

邮寄地址：(中国)北京市西城区复兴门内大街 55 号 中国工商银行
战略管理与投资者关系部

邮 编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 股东和投资者 客户

员工 供应商与合作伙伴 公众与社区 其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“”内打“√”。

报告说明

报告范围

报告的组织范围：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。

报告的时间范围：2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》及金融服务行业补充指引、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南(2010)》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等标准要求编写，同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》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 2014 年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2014 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证方式

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。同时，毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法及鉴证结果请参见附录部分。

报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查询（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：86-10-66105183

传真：86-10-66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn