



本报告以环保纸张印制
欢迎您对报告提出建议和意见



ICBC



2017社会责任报告

中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140
www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com

目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
关于我们	06



价值卓越

- 有效的公司治理和稳健的经营风格 10
- 卓越的价值创造 15
- 责任绩效指标 16

坚守本源

- 服务实体经济 20
- 支持深化供给侧结构性改革 27
- 践行绿色金融 28
- 发展普惠金融 33

客户首选

- 提升服务质量 42
- 推进渠道建设 45
- 打造全球品牌 48

创新领跑

- 提升智慧服务 54
- 推进产品创新 58
- 强化管理创新 63

安全稳健

- 加强合规建设 66
- 改善资产质量 70
- 强化风险管理 73

以人为本

- 维护员工合法权益 76
- 关爱员工成长 79
- 践行绿色运营 85
- 推行责任采购 87
- 致力精准扶贫 88
- 开展爱心公益 94

实质性分析	98
未来展望	98
独立有限鉴证报告	99
GRI4.0 索引及 ESG 指引对照	100

全球契约对照表	105
意见反馈表	106
报告说明	107

董事长致辞



董事长
易会满

心之所向，志之所往，工必达之，行必践之。2017年是党和国家发展进程中具有里程碑意义的一年，也是本行稳中求进、砥砺前行的一年。这一年，面对国际国内经济金融形势复杂多变、各类风险交织叠加的局面，我们观大势、谋全局，经营持续向好，履责再谱华章。我们脚踏实地、把握机遇、稳扎稳打，取得了好于计划、好于同期、好于预期的经营业绩；我们坚定不移贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，环境友好、管治出色、服务社会的优秀企业公民形象更加深入人心。

这一年，我们不忘初心，坚守本源，将自身经营有效融入国家战略，谋篇布局，做好金融服务大文章。积极跟进“中国制造2025”、“互联网+”等战略实施，统筹融资管理，通过完善信贷存量与增量并轨管理机制优化存量资源配置，通过规范创新多元投融资体系扩大优质增量供给，信贷和非信贷融资增量双破万亿元，有效引导金融资源注入实体经济领域；深化供给侧改革，创新运用一揽子金融服务助推国有企业改革攻坚及混合所有制经济发展，成立债转股专营机构助力企业降本增效；组建普惠金融事业部，统筹推进小微、“三农”、精准扶贫、“双创”等金融服务，金融精准扶贫助力脱贫攻坚，小微贷款余额业内领先；加强信贷政策与区域发展政策的协调配合，主动对接“四大板块”、“三个支撑带”，发力“一带一路”、京津冀协同、长江经济带建设，筹建雄安分行服务国家重大战略部署；系统构建业内首家银行服务文化体系，着力解决服务难题，不断改善客户体验，创建人民群众满意的银行；支持旅游、文化、医疗、教育、养老等“幸福产业”发展，为满足人民群众日益增长的美好生活需要提供有力保障；在支持中资企业走出去的同时助力当地经济发展和民生改善，牵头推动“一带一路”银行间常态化合作机制的建立，进一步完善全球服务网络，加快重点产品线的境外延伸。

这一年，我们牢记使命，传承创新，推动人与自然和谐发展现代化建设新格局，力求实现经济效益与社会价值相统一。进一步丰富智慧银行内涵，线上线下智能渠道全方位服务客户，“人智+机智”创新引领行业之先；持续完善绿色信贷体系，坚持推行全流程“绿色信贷一票否决制”，呵护绿水青山行胜于言；承销绿色债券领跑国内同业，发行首笔“一带一路”绿色债券获多项殊荣；致力绿色金融领域探

索，业内率先研究推出“工银ESG绿色指数”；践行绿色运营，倡导绿色办公，低碳环保从我做起，身体力行建设美丽中国；积极应对金融监管变革新要求和市场环境新情况，切实保障消费者和投资者权益，持续为客户、股东等利益相关者创造卓越价值；严守风险底线与合规防线，积极参与构建诚信社会体系，利用技术手段有效维护金融安全稳定和客户人身、财产安全。

这一年，我们以人为本，大爱无疆，不断促进员工全面发展，坚持扶贫助力共同富裕，投身公益助推社会和谐稳定。构建和谐劳动关系，为员工提供民主的管理氛围和多元的职业发展路径，推动不同国籍员工之间的多元文化交流，促进员工成长进步与企业发展相统一，激励员工的创造活力竞相迸发、聪明才智充分涌流；倾力扶贫22载，坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略，充分发挥商业银行特色优势，完善工作机制和配套政策，在兼顾履行社会责任和商业可持续原则的前提下加大对贫困地区的信贷支持力度，走出了一条金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫、卫生扶贫相结合的扶贫开发新路子；积极参与各类公益活动，支持和鼓励员工通过多种形式为社会奉献爱心，海内外工行人共同行动，全球履责展现国际化大行风采。

风正时济，自当扬帆破浪；任重道远，还需快马加鞭。2018年恰逢中国改革开放40周年，也是工商银行落实党和国家战略部署、实施新一轮发展规划的起步之年。新时代带来新机遇，新目标蕴含新挑战，我行将始终立足于服务实体经济这一大局，初心不改，使命不忘，坚持稳中求进总基调，以昂扬的斗志、坚定的信念和拼搏的姿态勇往直前，在服务实体经济和供给侧结构性改革的进程中追求经济、环境、社会的综合价值最大化，在促进社会责任与愿景目标有机统一的过程中实现自身持续健康发展，彰显负责任、有担当的大行形象。

董事长：易会满
2018年3月27日

行长致辞



行长
谷澍

2017年,面对金融监管趋紧从严、利率市场化深化、金融脱媒加快、行业内外竞争加剧的影响,本行坚持服务实体经济,严守风险底线和安全防线,切实提升服务品质,大力发展绿色普惠金融,在服务国家战略、助力改善民生等方面彰显大行责任担当。2017年,本行实现平稳向好发展,主要经营指标领跑同业,全年实现净利润2,875亿元,增长3.0%,ROE达14.35%,资本充足率达15.14%,不良贷款率保持在1.55%,每股社会贡献值2.40元。

坚守立行本源,创造卓越价值。本行围绕实体经济和供给侧结构性改革的大局,注重提升服务实体经济的针对性和有效性,精准对接实体经济多元化金融需求,围绕先进制造业、幸福产业、物联网互联等前沿板块引导注入金融资源。2017年,本行各项贷款合计142,334.48亿元,较年初增加11,766.02亿元,增幅9.0%;完善信贷增量与存量并轨管理,境内分行人民币贷款增加9,883.85亿元,收回移位再贷1.87万亿元。主动对接国家区域发展战略“四大板块”、“三个支撑带”,以及雄安新区等重大部署,促进区域协调。围绕“三去”多措并举,成立工银投资,促进企业降本增效;重点支持居民自住购房需求,新发放个人住房贷款11,367亿元;加大保障性安居工程信贷支持力度,报告期内累计发放保障性住房贷款780.27亿元,同比增加241.51亿元。

践行智慧创新,锻造服务品质。本行以“客户为尊,服务如意”的服务文化核心理念为引领,以改革创新为驱动,持续提升服务效率和客户体验。2017年,本行稳步推进网点智能化改造及自助银行建设工作,积极创新网上银行、手机银行、电话银行产品和服务,智能化有效网点覆盖率达94%,智能设备全年共服务客户4.5亿人次;电子银行交易额同比提高7.7%;累计对700余家网点客户服务情况进行督导,充分运用自主研发的全渠道评价反馈平台,实现客户对服务的即时评价与满意度监测。

发力绿色金融,彰显全球品牌。本行牢记“绿水青山就是金山银山”的发展理念,将绿色金融贯穿于金融服务和运营管理各个环节;进一步完善全球服务网络,推进海外履责,积极助力当地经济发展,树立负责任大行国际形象。2017年,本

行全面推进绿色信贷建设,积极支持绿色产业发展,持续推进低碳运营,成功发行首笔“一带一路”绿色债券,累计承销各类绿色债券11支,募集资金总量643亿元,承销总规模居境内银行类机构同业第一,荣获中债绿色债券指数成分优秀承销机构奖;在对上证180公司进行绿色评级的基础上研究推出“工银ESG绿色指数”,为国内同业首创。2017年,本行继续以金融服务支持“一带一路”倡议,推动建立“一带一路”银行间常态化合作机制。截至2017年末,本行在全球45个国家和地区共设立419家机构,通过参股标准银行集团间接覆盖20个非洲国家,与143个国家和地区的1,545家境外机构建立了代理行关系,形成了层次分明、定位合理、渠道多样、运营高效的全球化金融网络服务平台。

深耕普惠金融,倾情回馈社会。2017年,本行深入践行普惠金融,组建普惠金融事业部,在支持小微、“三农”、“双创”、扶贫等领域展现大行担当。组建小微中心专营机构,小微贷款余额2.22万亿元,较年初增长9%;小微客户242,660户,较年初增加9,940户;共批复组建小微中心234个,其中220家已挂牌运营。继续对接贫困地区特色产业、民生工程的服务需求,不断加大金融支持和精准帮扶力度,金融精准扶贫贷款余额达1,270亿元,较年初增加36.58%,增速显著高于各项贷款平均增速。围绕助残关爱、绿色环保、捐资助学、公益宣教等主题,积极参与各类公益活动;维护员工权益,关爱员工成长,推动文化共融,以同促和谐、共谋发展的赤诚之心回报员工、回馈社会。

2018年是中国决胜全面建成小康社会的关键一年,也是我行新“三年规划”的开局之年。本行将继续践行企业可持续发展与履行社会责任的良性互动,以提升价值创造力、风险控制力和市场竞争力为目标,以服务实体经济为最根本的出发点和立足点,严守风险底线、加快经营转型、深化改革创新,为促进经济社会进步贡献新的力量。

谷澍

行长:谷澍

2018年3月27日

关于我们

公司简介

中国工商银行成立于1984年1月1日。2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上交所和香港联交所同日挂牌上市。

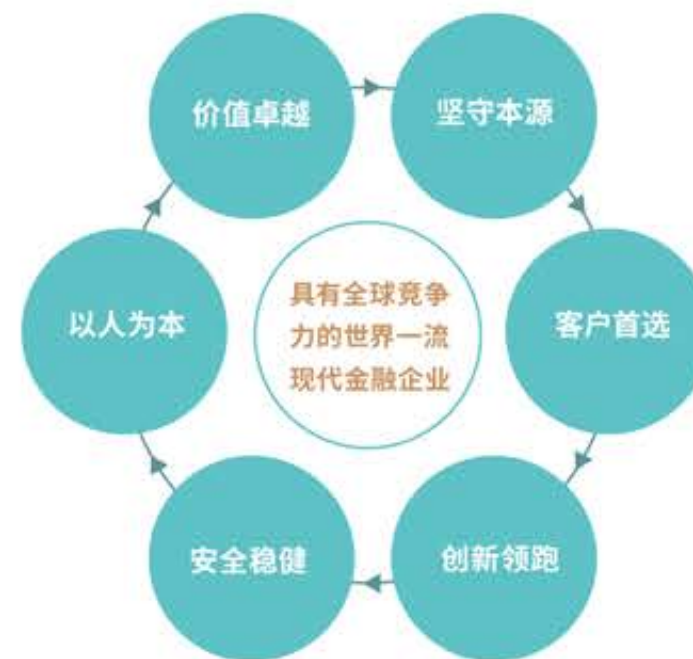
经过持续努力和稳健发展，本行已经迈入世界领先大银行之列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，积极建设“客户首选的银行”，向全球627.1万公司客户和5.67亿个人客户提供全面的金融产品和服务。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在发展普惠金融、支持精准扶贫、保护环境资源、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

本行始终聚焦主业，坚持服务实体经济的本源，与实体经济共荣共存、共担风雨、共同成长；始终坚持风险为本，牢牢守住底线，将控制和化解风险作为不二铁律；始终坚持对商业银行经营规律的把握与遵循，致力于打造“百年老店”；始终坚持稳中求进、创新求进，持续深化大零售、大资管、大投行以及国际化和综合化战略，积极拥抱互联网；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。

本行连续五年蝉联英国《银行家》全球银行1000强、美国《福布斯》全球企业2000强及美国《财富》500强商业银行子榜单榜首，连续两年位列英国 Brand Finance 全球银行品牌价值500强榜单榜首。

责任内涵

“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”是工商银行社会责任的工作目标，也是对各利益相关方的郑重承诺。本行始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，服务于经济发展与社会进步的可持续发展大局，坚持“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的基本价值取向，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。



责任沟通

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



企业文化





1 价值卓越

本行依托完善的公司治理，推进经营转型，创新产品和服务，提高盈利能力和风险控制水平，通过金融资源优化配置促进社会资源合理分配，支持实体经济的可持续发展，为包括股东、客户、员工在内的所有利益相关者和社会创造卓越价值。

有效的公司治理和稳健的经营风格

公司治理架构

本行不断完善由规范的股东大会、优秀的董事会、有效的监事会和高效的高级管理层组成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制，优化权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间“决策科学、执行有力、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制。报告期内，本行修订了《中国工商银行股份有限公司章程》，优化了公司治理架构，荣获了香港《财资》杂志“全优公司白金奖”、《21世纪经济报道》中国上市公司卓越董事会“最佳公司治理奖”、中国上市公司百强高峰论坛“中国百强企业奖”、“中国道德企业奖”等境内外多家权威机构和新闻媒体颁发的公司治理奖项。



香港《财资》杂志
“全优公司白金奖”

《21世纪经济报道》
中国上市公司卓越董事会
“最佳公司治理奖”

中国上市公司百强高峰论坛
“中国百强企业奖”

中国上市公司百强高峰论坛
“中国道德企业奖”

报告期内



股东大会

- 本行共召开 **1** 次股东年会
- 本行共召开 **1** 次临时股东大会
- 审议 **15** 项议案
- 听取 **3** 项汇报

各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保障了股东参会和行使权利。本行聘请律师见证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，2016年度股东大会在京港两地同步召开。



董事会

- 本行共召开 **9** 次董事会会议
- 审议 **64** 项议案
- 听取 **26** 项汇报

截至报告期末，本行董事会共有董事 16 名，其中执行董事 4 名、非执行董事 6 名、独立非执行董事 6 名，独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过三分之一。



监事会

- 本行共召开 **8** 次监事会会议
- 审议 **20** 项议案
- 听取 **24** 项汇报
- 审阅 **11** 项材料

截至业绩披露日，本行监事会共有 5 名监事，其中股东代表监事 1 名，职工代表监事 2 名，外部监事 2 名。



防范金融风险,维护金融安全

本行以表内和表外“两张资产负债表”为关注重点,既防“黑天鹅”,也防“灰犀牛”,坚守安全防线和风险底线。表内以管控信用风险为核心,加强源头管控和靶向施治,资产质量各项关键指标全面改善,拨备覆盖率大幅提升;表外以跨境、跨界、跨市场的新型风险为重点,分门别类强化风险预防和处置;按照“简单、透明、可控”原则,规范发展资管、同业、票据等业务,坚决杜绝监管套利、资金空转和脱实向虚。严把合作、准入、限额、账户四个关键点,严控互联网金融跨界输入风险;依托大数据技术加强监测分析,管控非法集资、金融诈骗等输入风险;坚持审慎稳健的经营策略,统筹抓好流动性、汇率、利率风险管控。



推动转型创新,助力金融改革

本行深刻理解把握国家深化改革的重要部署,抓好改革创新和经营转型的各项举措,从产品、流程、渠道等维度构建全新的客户服务体系,推进大资管、大投行、金融市场和同业业务等新兴业务升级,推动国际化、综合化向纵深发展,以制度创新和科技创新的双轮驱动引领全面创新,致力实现从大行向强行的关键跨越。



贯彻国家方针

报告期内,本行遵照国家经济金融方针政策,紧密围绕防范化解重大风险、精准扶贫、污染防治三大攻坚战,以及服务实体经济、防范金融风险 and 深化金融改革三项重点工作,切实履行大型银行应尽责任。

金融回归本源,服务实体经济

为履行好服务实体经济的使命,本行持续完善信贷存量和增量并轨管理,坚持信贷与非信贷一体化经营,不断改进金融服务。报告期内,本行信贷与非信贷融资增量双破万亿元,让金融“活水”更好地为实体经济“解渴”;全力支持供给侧结构性改革,稳妥有序支持去产能,因城施策支持去库存,多措并举支持去杠杆;注重支持实体经济薄弱环节,进一步运作好普惠金融体系,是国内最大的小微贷款银行;在精准扶贫贷款余额超千亿基础上,推动定点扶贫地区向精准脱贫迈进;服务国家重大战略,主动对接“四大板块”、“三个支撑带”、雄安新区建设等战略,推动“一带一路”银行间常态化合作机制落地,为“一带一路”建设提供金融服务。

公司治理制度建设

报告期内,根据《中华人民共和国公司法》以及中国银监会、香港联交所等境内外监管机构关于公司治理最新监管法规等要求,本行对《中国工商银行股份有限公司章程》进行修订,将党建写入公司章程,明确了党委的领导核心作用,实现了党建与公司治理的充分融合。同时,将职工代表

大会、境内外投资者互联互通等内容纳入公司章程条款。此外,根据新修订的《公司章程》以及境内外监管机构监管法规,本行对《股东大会议事规则》等六项治理细则进行了修订,进一步完善了公司治理制度体系。



- 1
- 2

1. 2017年,易会满董事长在厦门参加金砖国家工商论坛开幕式
2. 2017年10月30日,本行召开董事会会议,听取了《关于我行普惠金融业务基本情况的汇报》《关于我行绿色信贷实施情况的汇报》

实现可持续发展

报告期内,面对利率市场化深化、各类风险多发、金融脱媒加快、同业和跨界竞争加剧等因素的叠加影响,本行认真贯彻国家决策部署,落实金融监管要求,取得了好于计划、好于同期、好于预期的经营业绩,交出了一份成色足、亮点多的成绩单,实现总量、结构和质量良性互动:盈利、存款、贷款、资本等总量优势凸显;存款、贷款、区域等结构持续优化;资产质量关键指标全面改善、逐季向好。

经济领域指标	单位	2017	2016	2015
资产总额	亿元	260,870	241,373	222,098
客户贷款及垫款总额	亿元	142,334	130,568	119,335
客户存款	亿元	192,263	178,253	162,819
营业收入	亿元	6,757	6,417	6,687
净利润	亿元	2,875	2,791	2,777
基本每股收益	元	0.79	0.77	0.77
现金分红	亿元	858	835	832
纳税总额	亿元	1,165	1,433	1,311
平均总资产回报率	%	1.14	1.20	1.30
加权平均权益回报率	%	14.35	15.24	17.10
不良贷款率	%	1.55	1.62	1.50
不良贷款余额	亿元	2,210	2,118	1,795
拨备覆盖率	%	154.07	136.69	156.34
资本充足率	%	15.14	14.61	15.22
核心一级资本充足率	%	12.77	12.87	12.87

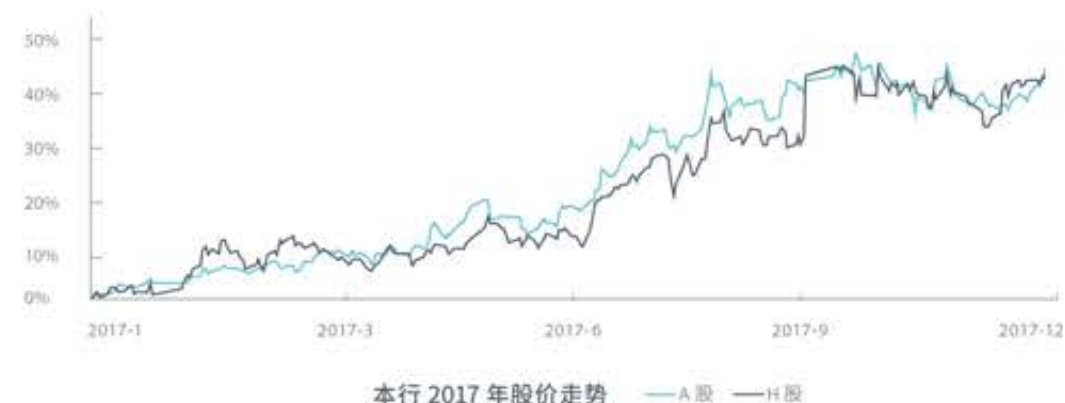
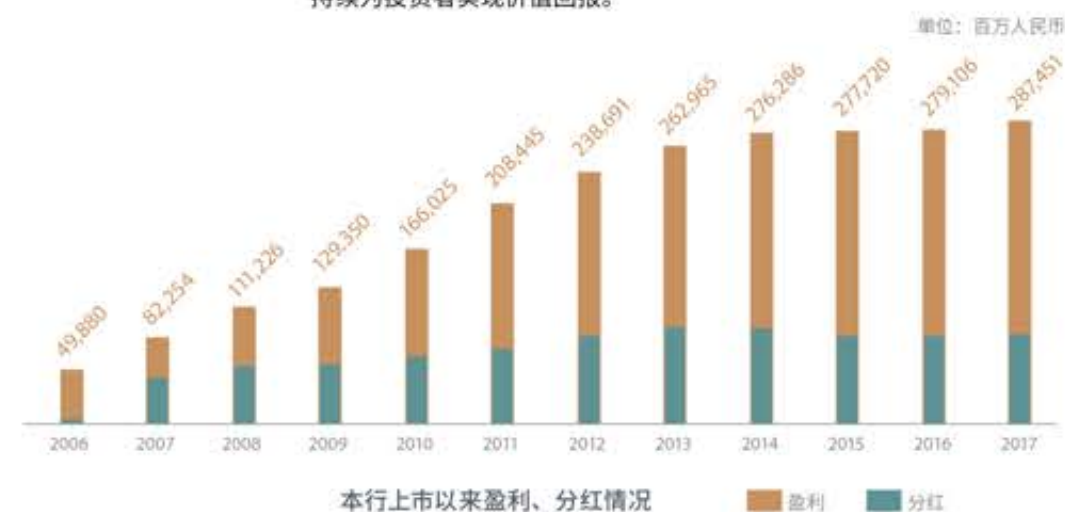


注:资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据中国银监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法(试行)》计算。

卓越的价值创造

实现股东回报

报告期内,本行主要经营指标继续保持国内外同业领先,全年实现净利润 2,875 亿元,同比增长 3.0%;市值涨幅超过 40%,领跑国内大型银行。截至报告期末,本行连续十年位列 A 股年度现金分红总额最高的上市公司,持续为投资者实现价值回报。



维护股东合法权益

报告期内,本行采取多种形式,高频密集开展全方位的投资者主动沟通交流。本行严格遵守境内外信息披露监管规定,积极履行信息披露义务,切实做好各项强制性信息披露工作。在此基础上,本行推进自愿性信息披露,持续完善定期报告和临时公告的内容与形式,为投资者等利益相关者提供丰富、有效的信息。

报告期内,本行坚持在股票上市地同步披露信息;坚持编制简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告,以满足境内外不同投资者的信息需求;在奉行“绿色环保”、积极引导股东采用电子方式收取公司通讯文件的同时,坚持向有纸质阅读习惯的股东寄发纸质公司通讯文件;坚持优化包括投资者关系网站、投资者信箱等在内的投资者交流平台,积极应用微博、微信、融 e 联等新媒体介绍公司发展动态,努力打造友好、畅通、高效的信息披露及投资者沟通渠道。

责任绩效指标

本行对标全球最佳社会责任实践，不断探索企业可持续发展路径，持续完善集制度建设、战略规划、分工执行、信息披露、教育培训、指标评价、国际合作于一体的社会责任管理体系：由董事会负责审定本行社会责任工作的基本规定和社会责任定期报告；由董事会战略委员会对履责情况、基

本规定和定期报告进行审议，并向董事会提出建议；由高级管理层落实董事会关于社会责任工作的各项决议，提交定期报告，并建立健全集团社会责任工作指标统计体系；由总行各部室与境内外所有分支机构合理分工，在各自范围内积极参与社会责任工作。

社会认可

截至报告披露日，本行在履行社会责任方面的良好表现赢得了社会各界广泛认可，荣获《财资》“企业社会责任最佳卓越奖”、中国银行业协会“年度最具社会责任金融机构”等多个奖项。



英国《银行家》杂志发布的全球银行品牌价值榜单评估本行品牌价值约

591.89 亿美元

颁奖机构	奖项
《财资》	企业社会责任最佳卓越奖
中国银行业协会	年度最具社会责任金融机构
财新传媒	2017年度融绿-财新 ESG 美好 50 指数企业
《南方周末》	2016 国有上市企业社会责任榜最佳责任企业 2017 年度最佳责任报告
《经济观察报》	2016-2017 中国卓越金融奖“年度卓越社会贡献银行”
新华社《半月谈》杂志社	最值得百姓信赖的银行机构
《证券日报》	金骏马最具社会责任上市公司奖
中国新闻社、《中国新闻周刊》	2017 年度责任企业
上海报业集团、界面新闻	2017 年度中国臻善企业
中国社会工作联合会企业公民委员会	2017 中国优秀企业公民
MerComm Inc	全球最佳年度报告银奖
中国法律援助基金会	法律援助公益事业突出贡献单位

环境领域指标	单位	2017	2016	2015
境内绿色经济领域贷款	亿元	10,991.99	9,785.60	9,146.03
境内电子银行业务量占比	%	94.86	92.00	90.20
办公用纸量 (本行总部)	百万张	8.73	7.71	8.44
办公耗电量 (本行总部)	千瓦时	19,408,280	19,867,300	19,825,712
办公耗水量 (本行总部)	吨	170,196	156,324	150,450
公务用车耗油量 (本行总部)	升	86,109	86,532	94,186



社会领域指标	单位	2017	2016	2015
小微企业贷款余额	亿元	22,196	20,340	18,832
每股社会贡献值	元	2.40	2.44	2.48
员工总数	人	453,048	461,749	466,346
女性员工占比	%	51.1	51.3	51.1
境内少数民族员工占比	%	5.7	5.6	5.4
人均培训天数	天/人	9.9	9.63	11.4
集团对外捐赠	万元	7,792	6,530	5,575



注：
1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。
2. 员工总数、女性员工占比、境内少数民族员工占比为集团口径。
3. 境内绿色经济领域贷款更改为中国银监会节能环保项目与服务统计口径。



2 坚守本源

本行坚守银行本源，坚定扎根实体经济的决心，主动适应供给侧结构性改革要求，支持“三去一降一补”，支持产业结构优化，服务区域协调发展，保障改善民生，提供优质金融服务，助力高端制造，践行绿色金融，实现支持经济高质量发展和自身升级发展的深度融合共进。

服务实体经济

坚守银行本源

本行始终坚持聚焦主业，紧密围绕服务实体经济和供给侧结构性改革的大局，坚守本源做好金融服务的大文章，以新机制、新布局、新突破带动服务实体经济能力和水平的全面提升，实现支持经济高质量发展和自身升级发展的深度融合共进。



完善信贷增量与存量并轨管理，境内分行人民币贷款增加 9,883.85 亿元，收回移位再贷 1.87 万亿元。

截至报告期末，本行各项贷款合计 142,334.48 亿元，较年初增加 11,766.02 亿元，增幅 9.0%，其中境内分行公司贷款余额 75,230 亿元，较年初增加 6,104.63 亿元，增幅 8.83%。信贷和非信贷融资增量双破万亿元，保持了对实体经济的支持力度。

通过控新增、防劣变、快处置等手段，本行继续推动资产质量持续向好。截至报告期末，本行不良率同比下降 0.07 个百分点至 1.55%。

本行各项贷款合计
142,334.48 亿元
较年初增加
11,766.02 亿元

助推产业升级

本行切实服务国民经济重点领域和薄弱环节提质增效，深化支持“三去一降一补”的供给侧结构性改革，推动传统产业转型升级。



新能源汽车的“动力源”

报告期内，本行通过产业基金投资 10 亿元支持某动力电池企业。该公司通过收购国外某企业，进一步拓展了纳米磷酸铁锂电池技术，在大幅增强能量密度的同时，显著提升冷启动性能，以适应我国北方地区气候条件。该类型电池的量产对于新能源汽车产业的进一步发展具有重要意义。



走向国门的“工业心脏”

轴承是装备制造业中重要的关键性基础零部件，被誉为装备制造的“心脏”部件。报告期内，本行大连分行针对某轴承制造企业具体情况，与境外分行开展内外联动，为其提供个性化贷款产品方案，帮助企业节省了大量财务成本，有力支持该企业顺利完成海外项目并购。

- 1
- 2

1. 本行青海分行支持的盐湖磷酸锂项目
2. 本行广西分行贷款支持的液化天然气 (LNG) 项目



服务“一带一路”倡议

报告期内，本行紧密围绕构建人类命运共同体思想，积极支持中国企业“走出去”，服务“一带一路”倡议，进一步完善全球服务网络，主动适应客户的多元化金融服务需求，深入推进全球重点产品线建设。本行已累计支持“走出去”项目 358 个，合计承贷金额 945 亿美元，居于中资银行领先地位，基本实现了对“一带一路”重点行业的全覆盖。截至报告期末，本行分支机构覆盖“一带一路”20 个国家和地区。

支持“走出去”项目 358 个

合计承贷金额 945 亿美元

覆盖“一带一路”20 个国家和地区

BELT AND ROAD BANKERS ROUNDTABLE

15 MAY 2017 BEIJING, CHINA



金融支持“一带一路”的重要践行者

2017 年 5 月 15 日，“一带一路”国际合作高峰论坛期间，本行举办银行家圆桌会，形成了《“一带一路”银行家圆桌会议北京联合声明》，获得了与会各方的高度评价和认可。提出以“机制共建、利益共享、责任共担、合作共赢”为基础，建立“一带一路”银行间常态化合作机制。

西亚建设中的中国元素

本行牵头融资支持的全球最大页岩电站——约旦阿塔拉特页岩电站项目是“一带一路”经济发展线路上的重点项目。

业内首创发布“一带一路”宏观经济系列指数

本行子公司工银标准以服务“一带一路”倡议为落脚点，在业内首创发布“一带一路”经济稳健指数和“一带一路”中国互通性指数，为“一带一路”倡议所亟需开展的的前沿研究树立了新标杆。

服务“海上丝绸之路”

本行深圳分行积极支持“一带一路”倡议，积极服务中资企业在“一带一路”沿线国家的经贸、投资项目，通过跨境并购贷款、跨境资金池、境外直贷、风险参贷、内保外贷等系列产品组合支持企业“走出去”，寻求国际业务新的增长点。报告期内，本行深圳分行与多家境外分行合作，协助某公司成功竞得并购私有化新加坡某物流集团。



服务区域协调发展

本行主动对接国家区域发展战略“四大板块”“三个支撑带”，以及雄安新区等重大部署，加大对京津冀、中西部等区域的信贷资源配置力度；成立服务雄安新区建设领导小组，促进区域协调发展。

1. “一带一路”国际合作高峰论坛期间，本行成功举办“一带一路”银行家圆桌会
2. 本行陕西分行融资支持的西成铁路客运专线

穿越秦岭的铁路

西成铁路客运专线项目连通陕西西安与四川成都，全长 658 公里，运营时速 250 公里，是我国第一条穿越秦岭的高速铁路，是国家完善铁路网络布局、加强“关中-天水经济区”与“成渝经济区”交流合作的重点项目。该项目于 2017 年 12 月 6 日正式开通。报告期内，本行陕西分行融资支持西成铁路客运专线项目，累计为该项目投放贷款 10.7 亿元。

助推“西电东送”

华电叶巴滩水电站是“十三五”期间支持西藏经济社会发展的重大项目，是“西电东送”接续基地和西南水电基地建设的重大项目，对促进金沙江沿岸地区扶贫攻坚、全面建成小康社会和我国能源结构调整具有重要意义。报告期内，本行西藏分行在前期对华电叶巴滩水电站项目调查对接的基础上，组建专门服务团队，主动加强走访、沟通联系，为项目建设量身定制了综合融资服务方案，作为项目银团贷款三家联合牵头行之一和代理行，联合当地七家银行金融机构签订银团贷款协议。



本行贵州分行联动工银租赁支持的贵州天文小镇精准扶贫项目

成立雄安分行筹备组

报告期内，本行雄安分行筹备组成立。在筹备期内，利用现有物理网点、自助银行和流动汽车银行等多样化的渠道为客户提供服务；同时结合智慧城市建设理念，加大投资力度，服务于新区的规划和建设；通过商行与投行相结合的综合化服务，为京津冀交通一体化、产业升级转移、生态环境保护、城市功能优化等重点领域提供全方位金融支持。

服务京津冀协同发展

本行天津分行围绕京津冀协同发展国家战略规划，运用综合化金融服务手段，着力为京津冀轨道和高速公路、非首都功能疏解、产业升级转移等重大项目和民生工程提供支持。

革命老区清洁能源的新篇章

报告期内，本行陕西延安分行为某陕西发电公司“2×350MW‘上大压小’热电联产工程”发放项目贷款4.6亿元，有力地支持了该项目建设。该热电厂作为延安革命老区兴建的高效环保节能型电厂，选用超临界燃煤供热空冷机组，并采用高效节能技术和燃机排放的环保标准，项目建成后，可改善延安市集中供热能力不足的局面，并开启革命老区清洁能源的新篇章。

为保障改善民生提供优质金融服务

报告期内，本行进一步加大保障性安居工程信贷支持力度，重点支持居民自住购房需求，积极推进政府购买服务棚户区改造融资，调整完善相关支持政策，扩大区域准入范围，优化项目和客户准入管理。



推动租购并举住房市场发展

本行认真贯彻执行因城施策的差别化住房信贷政策，重点支持居民自住性购房需求；持续跟进住房租赁试点政策，主动对接住房租赁体系及平台建设需求，发挥集团综合金融服务合力，加速推进房地产市场“租购并举”建设，满足居民多层次的居住需求。



助力高端制造

报告期内，本行紧密围绕制造强国、大飞机、海洋经济等国家发展战略，积极推动高端制造业发展。截至报告期末，本行全资子公司工银租赁拥有和管理各类飞机 610 架，船舶 309 艘，大型设备 4 万余台（套）。



拥有和管理各类飞机
610 架



船舶
309 艘



大型设备
40,000 余台（套）



登上《新闻联播》的全球最大矿砂船

报告期内，工银租赁一艘新造超大型 40 万吨矿砂船在青岛某船厂下水。该船技术水平世界领先，甲板面积与“辽宁号”相当，是中国建造的世界最大矿砂船。截至报告期末，工银租赁拥有和管理的船舶资产中，中国造船船约 70%；累计支持中国船舶制造业“走出去”金额达 430 亿元人民币。



一鸣惊人的国产“大飞机”

近年来，工银租赁累计订购国产客机 130 架，其中 C919 国产大型客机达 100 架，是其全球最大订单客户，有力支持了民族航空制造业发展壮大。报告期内，工银租赁共订购 55 架 C919 国产大型客机。



1 2

1. 工银租赁支持中国船厂建造的世界最大矿砂船，将服务于巴西到中国的铁矿石运输航线
2. 工银租赁订购的国产大型客机 C919

支持深化供给侧结构性改革

成立专营机构

2017 年 9 月，本行债转股专营机构——工银金融资产投资有限公司开业，作为国内首批商业银行债转股实施机构，工银投资注册资本金 120 亿元人民币，是目前本行注册资本规模最大的子公司。工银投资开业后，致力于帮助企业降低杠杆率，促进企业降本增效、深化改革，为企业量身打造增强资本实力和治理效率的债转股方案。



工银投资注册资本金
120 亿元人民币



授人以渔的债转股

报告期内，本行山西分行、工银投资与工银瑞信联合推进的某钢铁集团有限责任公司债转股业务实现投放。该笔债转股业务促使目标企业资产负债率下降，优化了融资结构，增强了资本实力。同时，本行山西分行联合工银投资共同参与公司治理，有效提升了目标企业公司治理水平，为企业长期良好发展提供了保障。

促进企业降本增效

本行落实国家相关政策精神，严格遵循“市场化、法治化”要求，利用多层次资本市场手段帮助企业优化资本结构，降低融资成本、增强资本实力。



债券承销领跑市场

本行围绕供给侧结构性改革要求，主动适应金融脱媒与企业降杠杆的趋势，积极支持企业在银行间市场发行各类债券，帮助企业降低融资成本。五年来，本行共累计承销发行各类债券规模逾 4 万亿元，累计投资各类人民币债券逾 4 万亿元，承销和投资规模均居国内市场首位。



助力企业走出去

报告期内，本行内蒙分行成为某乳业集团外汇资金集中运营三家主办行之一，并为该集团财务公司开办跨境外币资金池和集中收付汇业务，通过外汇资金集中运营搭建了外汇业务经常账户与资本账户、境内与境外之间的资金通道，为支持该集团“走出去”战略提供了有力的金融服务支撑。本次的合作还带动了双方在现金管理、外汇汇款、进口信用证、即远期结/售汇、内保外贷、跨境联动等方面的合作。



服务国家级综改示范区

报告期内，本行山西分行完成了山西转型综改区理财直投项目发放，打响了金融支持山西转型综改示范区建设的“第一枪”。这是该行通过投行手段服务全省产业转型和经济发展的典型案例，也标志着该行走出了一条支持地方经济转型、服务国家级综改示范区的金融创新之路。

践行绿色金融

助力绿色债券市场发展

报告期内,本行积极响应国家节能减排、加强环保的号召,助力绿色债券发展,发行首笔“一带一路”绿色债券,累计承销各类绿色债券 11 支,募集资金总量 643 亿元,承销总规模居境内银行类机构同业第一,荣获 2017 年中债绿色券指数成分优秀承销机构奖;积极参与绿色债券投资,绿色债券投资余额 201.9 亿元。



荣创多项第一的“一带一路”绿色债券

2017 年 9 月 28 日,本行通过卢森堡分行发行首笔“一带一路”绿色债券,得到了全球投资者的高度认可和超额认购,最终发行量等值 21.5 亿美元,并获得《金融亚洲》(Finance Asia) 2017 年度“最佳环境、社会和治理项目”(Best ESG Deal)、《国际金融评论》亚洲版(IFR Asia) 2017 年度“最佳社会责任融资债券”(SRI Bond)和《财资》(The Assets) 2017 年度“最佳绿色债券”(Best Green Bond)等奖项。

绿色债券助推绿色产业发展

本行北京分行牵头主承销某节能服务公司 10 亿元绿色债务融资工具。该公司是节能服务与清洁能源开发利用行业的领先企业,募集资金用于支持其下属公司生物质能发电项目,该项目被授予 G-1 最高等级,每年可节约标准煤 99.92 万吨、折算减排二氧化碳 245.69 万吨,为国家推进节能减排工作以及支持经济绿色转型起到了积极示范作用。



推进绿色信贷

报告期内,本行积极践行国家“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大发展理念和“五位一体”总体布局要求,将加强绿色信贷建设作为长期坚持的重要战略,从信贷政策制度、管理流程、业务创新、自身表现等各个方面,全面推进绿色信贷建设,积极支持绿色产业发展,加强环境和社会

风险防控,持续推进低碳运营,实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升。截至报告期末,本行投向生态保护、清洁能源、节能环保、资源循环利用等绿色经济领域贷款余额 10,991.99 亿元,较年初增长 1,206.39 亿元,高于同期公司贷款余额增速约 3.50 个百分点。



完善绿色信贷政策体系

本行逐年修订印发行业（绿色）信贷政策，贯彻和落实各行业绿色信贷政策导向与要求，支持绿色信贷重点领域业务发展，不断完善对公司贷款绿色信贷分类标准和管理制度，并强化环境与社会潜在风险防控管理。报告期内，本行印发了《“走出去”跨境融资业务风险管理办法》，对“一带一路”和“走出去”业务，要求相关境外机构遵循当地相关政策法规、监管要求与国际惯例，加强环境和社会风险管理。

提高绿色信贷管理信息化水平

报告期内，本行对全行法人客户项目贷款绿色信贷分类和统计数据质量开展梳理和校验工作，进一步提升相关基础数据质量，完善了绿色信贷统计系统功能，保证了绿色信贷统计数据以及对外披露信息的及时性与准确性。

加强绿色信贷全流程管理

本行全面实施“绿色信贷一票否决制”，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。对环境与社会风险的监测、识别、控制与缓释等提出具体要求，并将其植入和贯彻到信贷全流程，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，加强跟踪监测与督导，实现对环境与社会风险的全过程监测、管理和控制。

加强绿色信贷考核及资源配备

为了贯彻绿色信贷导向和价值观，董事会对高管人员、各级机构对员工的绩效考核指标体系涵盖了经济效益指标、风险成本控制指标和社会责任指标，体现业务发展与风险防控并重、激励与约束协调的风险平衡导向。定期开展绿色信贷实施情况自我评价工作，研究提出相关整改提升措施，深入推进绿色信贷建设工作，提高绿色信贷执行力。报告期内，在落实绿色信贷相关的财务资源、人力资源等基础之上，本行明确要求稳步提升绿色信贷占比，加快绿色信贷相关业务发展。



1. 2017年10月，洪永淼独立董事受邀出席全球气候变化投资（IGCC）峰会并作主题发言

绿色信贷温室气体减排图

绿色信贷余额（亿元）



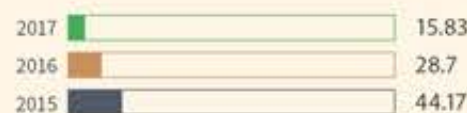
折合减排标准煤（万吨）



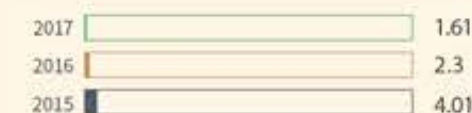
折合减排二氧化碳当量（万吨）



折合减排 COD（万吨）



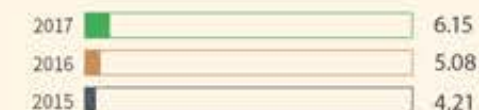
折合减排氨氮（万吨）



折合减排二氧化硫（万吨）



折合减排氮氧化物（万吨）



折合节水（万吨）



注：以上数据由绿色信贷转换计算所得

工银 ESG 绿色指数

本行着力绿色金融领域探索，在对上证 180 公司进行绿色评级的基础上研究建立工银 ESG 绿色指数，并撰写了《ESG 绿色评级及绿色指数研究报告》，在 2017 年 7 月召开的环境风险分析国际讨论会上正式发布。该评价体系在国内商业银行尚属首创。

深度参与“绿色技术银行”建设

组建“绿色技术银行”是中国科学技术部牵头，为落实联合国 2030 年可持续发展议程和气候变化《巴黎协定》的一项重大举措。受科技部特别邀请，本行参与了“绿色技术银行”组建的各项工作，是理事会成员单位中唯一一家金融机构，参与审议《绿色技术银行建设领导小组工作职责》《绿色技术银行发展战略与建设方案》和《绿色技术银行管理办法》《绿色技术银行建设进展和 2018 年工作计划》等文件。



本行河北分行融资支持的塞罕坝林场

支持林场建设 呵护绿色家园

自 1999 年以来，本行河北分行持续为塞罕坝机械林场总场提供资金支持，通过流动资金贷款、经营性贷款等方式累放资金 8,620 万元。为改善林场职工生活条件，河北分行积极参与林场棚户区改造工程，主动联络公证处、房产交易所、保险公司到塞罕坝地区现场办理贷款申请、公证、保险、抵押一条龙式房贷业务，有效改善了林场职工住房条件。

从水泥生产企业到环保治理企业

本行福建分行信贷支持福建某水泥生产公司技术改造项目。该项目可逐步将该公司的一、二、三线旋窑分别改造为能协同处理城市生活垃圾、污水处理厂污泥、工业垃圾、医疗垃圾等固体废物的现代新型水泥生产线，项目建成后，该公司将从单一的水泥生产企业转变为一个专门从事垃圾治理、资源综合利用的绿色企业。

发展普惠金融

设立普惠金融事业部

报告期内，本行顺利完成总行及各一级（直属）分行普惠金融事业部组建，加快完善普惠金融组织架构，全力落实“五专”经营机制，全面保障小微企业信贷资源投入，优化小微金融产品体系，深入落实“续贷”政策，改进风险控制模式，推进大数据和网络技术在小微金融领域的应用，做实做活普惠金融，在支持小微、“三农”、“双创”、扶贫等领域展现大行担当。



服务小微企业

报告期内，本行大力推进重点地区小微中心专营机构组建，着力加强小微中心运行管理，不断优化小微中心专营模式，推出标准化小微信贷产品和个性化金融服务方案以满足客户多元化需求。

截至报告期末，本行小微
贷款余额
2.22 万亿元
较期初增长 9%

小微客户
242,660 户
较期初增加 9,940 户

共批复组建小微中心
234 个
其中 220 家已挂牌运营

小微中心覆盖率



省会城市分行



重点城市行



“中国制造 2025”示范区

优化在县城和乡镇的渠道网点布局



“渔船贷”

广西北海市海洋资源丰富，捕捞业较为发达，辖区范围内 200 千瓦以上具备海洋捕捞资格的渔船约 1,332 艘，每年更新量约 50-80 艘，平均造价 600 万元/艘。针对该融资需求，本行广西分行向北海渔船主“量身定做”推出“渔船贷”贷款产品，额度最高可达 600 万元，期限最长可达八年。

额度最高可达
600 万元

“果蔬贷”、“药材贷”、“美食贷”

报告期内，本行广州分行分类推进集群小微企业客户融资创新，为小微企业客户提供“一条龙”融资服务，创新个性化的小微融资产品，如：“江南果蔬贷”“清平药材贷”“工银华创贷”“花都助保贷”“工银财富贷”“工银美食贷”等，累计为 245 户小微企业提供超过 16.68 亿元的融资支持。

累计为 245 户小微企业提
供超过 **16.68** 亿元
融资支持

“工商企业通”

2017 年 5 月，本行甘肃分行联合甘肃省工商局推出“工商企业通”，免费为小微企业提供名称预先核准、工商登记、企业贷款申请、账户开立、代发工资、网上银行等一揽子金融服务。截至报告期末，通过“工商企业通”已成功为 2,959 家小微企业提供金融服务。

支持创新创业

报告期内，本行在北京、上海等新经济资源富集地区组建了十家新经济特色支行，专司科创型企业服务，积极为高新技术企业、新三板企业、独角兽企业提供优质、快捷的金融服务。



孵化下一个独角兽

报告期内，本行上海分行推出“工银创客+”科创金融服务品牌。“工银创客+”包括创客星、创客汇、创客贷、创客投、创客家五个金融服务系列，为科创企业提供针对不同成长周期和金融服务需求的一揽子金融解决方案；有效解决科创小微企业日常经营中结算、资金管理、融资、投行等各方面综合金融需求，同时结合互联网+思维，提供“一键即贷、一键即付”的完美互联网金融服务体验。

致力金融扶贫

本行高度认识金融精准扶贫在脱贫攻坚中的关键作用，报告期内，本行聚焦精准扶贫、精准脱贫，紧紧围绕贫困地区的金融需求，重点从信贷投放、产品创新、服务供给等方面突破，深入推进扶贫工作开展，真正使金融扶贫发挥出更大的撬动作用，全力推进新时期金融精准扶贫工作。

立足贫困地区资源禀赋、产业特色，积极探索“信贷+非信贷”“商行+投行”“融资+融智”等多元化扶贫模式。

调整完善相关行业信贷政策，降低城建及新农村建设、城市公共事业项目、棚户区改造贷款等准入要求，在兼顾履行社会责任和商业可持续原则的前提下，加大对贫困地区的信贷支持力度。



针对贫困地区农产品销售难、好产品“养在深闺无人识”等情况，充分利用互联网金融手段，帮助优质农产品上线工行“融e购”网上商城销售。



成立全国首支省级脱贫攻坚基金。独家设立组建了 173 亿元脱贫攻坚基金，支持 20 个极贫乡镇基础设施建设、农村环境治理、公共服务及人居环境改善。



创立首个服务于精准扶贫的区块链平台。通过银行金融服务链和贵州省政府扶贫资金行政审批链的跨链整合与信息互信，解决扶贫项目资金使用中管理信息回馈不及时、回馈信息失真等问题，可以实现扶贫资金从申请到最终拨付的全流程封闭管理。



组建投资银行扶贫团队。挖掘定点扶贫区域的特色资源，协助当地进行政府规划、招商引资、产业发展、投融资服务，推动扶贫信托结构化融资项目、巴万高速公路 PPP 项目、光雾山旅游产业项目等地区重点项目取得积极进展。



创新扶贫金融产品和服务。创新“致富创业贷”，向当地村镇政府推荐的种养殖户发放贷款，通过吸纳就业、签订帮扶协议等方式，带动 97 位建档立卡贫困户走上致富之路；创新扶贫小额信贷产品，聚焦建档立卡贫困群众经营发展需求，投放无抵押贷款 1.2 亿元，精准帮扶 2,000 多户贫困群众。



“电商+企业+贫困户”的互联网精准扶贫模式

本行发挥自身的电商经营优势，在“融e购”首页推出“扶贫专区”频道，打造特色鲜明的地方馆，为贫困地区商户提供手续费和保证金优惠、远程电商运营培训等配套支持，帮助优质农产品打开线上销路，解决农户的后顾之忧。



截至报告期末



融e购已上线贫困地区商户
500 余家

覆盖省市区
21 个

国家级贫困县
275 个

上线推广特色农产品、乡村旅游产品
3,238 个

累计实现交易额
151.62 亿元

三农金融服务

本行持续推动“三农”领域金融服务创新，灵活运用多种方式持续加大对农村、农业、农民的金融服务力度，着力解决金融服务短板和薄弱环节，积极探索金融惠农新模式，使金融活水有效灌溉到广大乡村。报告期内，本行累计发放新农村建设领域贷款 172 亿元。

累计发放新农村建设领域贷款
172 亿元

本行持续推进县域及乡镇地区网点和自助渠道建设



本行创新推出“惠农贷款”系列产品，包括农担贷、农牧贷、土地贷、农机贷、农特产品贷等，充分与政府、龙头企业合作，根据客户实际情况灵活采取抵押、质押、保证等担保方式，匹配差异化的贷款额度计算方法，提升贷款可得性。



面向农村外出务工人员发放福农卡，功能实现本异地一致，方便照顾老人儿童。报告期末，累计发行福农卡 2,797.3 万张，较年初增加 338.46 万张。

累计发行福农卡 **2,797.3** 万张 较年初增加 **338.46** 万张



共担风险，工银惠农

新型农业经营主体风险承受能力较弱，办理信用贷款存在较高难度。针对这一情况，本行江苏分行与江苏省农业信贷担保有限责任公司在较短时间内，完成“苏农担”业务战略合作协议签订，并迅速对辖内涉农企业发放首笔“工银惠农”贷款。

“农创贷”保障农垦改革顺利进行

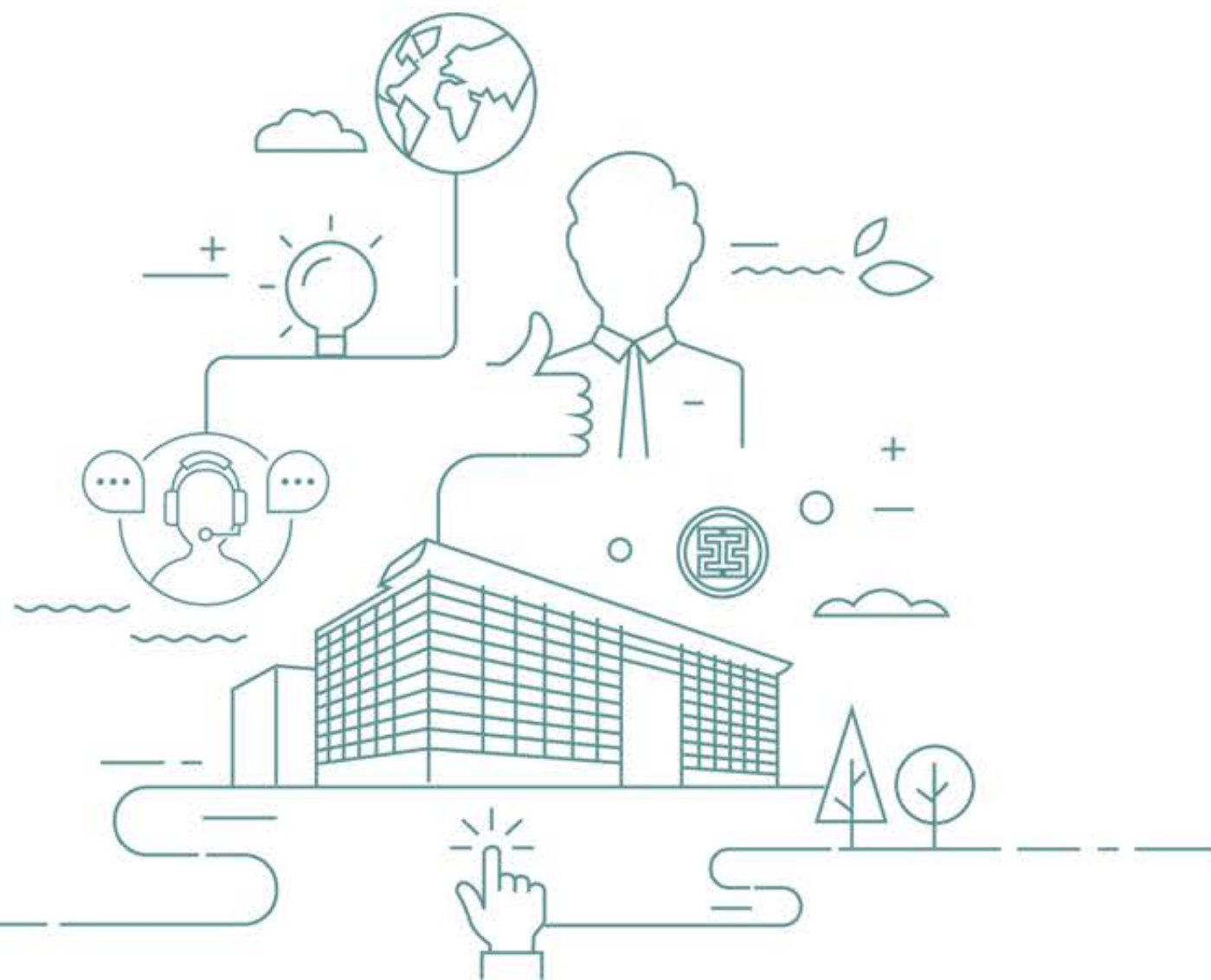
为适应黑龙江省农垦改革的发展进程，更好地服务“三农”经济，报告期内，本行黑龙江佳木斯分行加大对农垦系统农户融资支持的力度，设计了面向农垦建三江管理局所辖各农场职工的“农创贷”融资方案，用于满足借款人在农业生产经营过程中，因采购农用物资和组织生产的资金需求。全年共投放“农创贷”1,839.8 万元，为农垦改革的顺利进行提供了稳定的环境和保障。

- 1
- 2

1. 本行融资支持的某企业全国现代化粮仓建设项目

2. 本行吉林分行以“无抵押、纯信用”方式支持某农民专业合作社购置农机具





3 客户首选

客户是银行的立业根基。本行牢固树立并践行“以客户为中心”的经营理念，持之以恒地打造效率高、体验佳、口碑好的银行，着力为客户提供更加优质、高效、安全、便捷的金融服务，建设客户信得过、靠得住、用得好的首选银行，致力于成为卓越金融服务的提供者。

提升服务质量

本行积极构建线上+线下、人工+智能、推送+互动的立体服务体系，实现全渠道识别、全渠道响应、全渠道贯通，提供无差别、一致性的服务体验。以16,092家境内网点、27,196个自助银行、近10万台ATM、7×24小时的在线服务来做到“在你身边”，以全行40余万名员工专业专注的工匠精神、强大可靠的数据系统、分秒级的安全备份来实现“值得信赖”。



刚性系统与人性服务有机结合

本行东京分行上线新一代叫号系统，界面设计简洁易懂，客户观感一目了然。柜台设置弹性窗口，分类受理业务，提高处理效率，也可作为绿色通道，为特殊业务客户提供有针对性的服务。柜台叫号显示屏下装配高清摄像头，跟踪业务办理过程，为合规安全增添保障。叫号系统支持每日班后导出当天排队数据，可参考客户排队等候时长、业务办理时长等服务指标，及时调整柜台业务设置，改进服务方式，提升服务管理质量。

守望三沙的金融“特种兵”

在三沙市永兴岛的主干道上，一栋白色的三层小楼格外显眼——这就是中国工商银行三沙支行。三沙支行的前身是1959年成立的中国人民银行西沙群岛、南沙群岛、中沙群岛办事处，1984年工行成立后接管办事处，如今的三沙支行已逐渐从最初简单的收付业务发展为集智能银行、24小时自助银行等多功能为一体的现代化银行网点，实现了岛上餐饮、宾馆、超市等刷卡和二维码消费的全覆盖，满足了驻岛军民零距离、全国无差异的金融服务需求。



丰富服务内涵

本行始终坚持“以客户为中心”的指导思想，以产品、流程、渠道为抓手，重视客户体验，推动服务品质的提升，不仅要成为“客户身边的银行”，让金融服务随手可得和随时可得，更要成为“客户心中的银行”，成为客户心中的“首选银行”。

报告期内，本行自主研发的外部欺诈风险信息系统——“工银融安e信”

累计识别并堵截电信诈骗
6.31万起

帮助客户避免资金损失
16.97亿元

拦截金额同比上升
82%

工银智能卫士

近年来，本行加快推进新技术在资金安全与风险防控领域的全面应用，建成了以信用卡欺诈风险监控、线上交易风险监控、个人账户欺诈风险监控、电信诈骗账户识别预警等系统为核心，覆盖线上线下、贯穿业务全程、兼具外防内控的“监控云”平台，对风险交易进行事前预警、事中熔断。报告期内，本行发布“工银智能卫士”账户安全服务，使客户能够根据风险偏好、交易习惯及不同场景，自主设置账户支付功能，及时掌握资金动态，提高风险防范能力。“工银智能卫士”推出后，将与“监控云”平台一起，形成完整的“云+端”智能防控体系，为客户的账户交易和资金安全提供全方位、智能化的安全防护。

给客户信息穿上“防弹衣”

本行持续建设信息安全监控和处置平台（SOC），实现安全数据采集以及安全模型建立，提升安全风险感知能力。完成全行境内机构全部终端的新一代客户端安全系统的升级工作，实施新一代电子文件安全管理系统建设，有效保护本行客户信息安全。



工行“共享雨伞”，无惧日晒雨淋

为全面践行“客户为尊”的服务理念，报告期内，本行广东分行在全省范围内推出了共享雨伞服务。共享雨伞实行免押金、免付费、免密码的“三免”模式，所有市民均可到该分行网点借伞，且还伞不受借伞网点限制。为最大限度方便客户，本行还推出了“转借”功能，客户可将手中的共享雨伞通过融e联扫码转借给身边有需要的人使用，传递共享雨伞“便利”“普惠”和“爱心”的精神。

强化监测督导

报告期内，本行首次聘请两家专业公司逐季交替开展客户满意度调查，累计对700余家网点的客户服务情况进行了督导，充分运用自主研发的全渠道评价反馈平台，实现客户对服务的即时评价与满意度监测，保持服务改进的不懈动力。

累计对 **700** 余家网点的客户服务情况进行了督导



促进服务改进的“及时雨”

本行天津分行成立了“远程服务监控团队”，对客户体验痛点实施全覆盖、全过程、全景式的专项监测与督导。完善服务非现场监测相关机制，形成有效的“日监测、周反馈、月通报、季考核”的监测机制，全面强化服务非现场督导的效能发挥和效果保障，进一步形成培养员工文明规范服务意识的长效机制。



- 1
- 2

1. 本行广东分行的共享雨伞
2. “中国银行业文明规范服务百佳示范单位”——本行广州华南大石支行网点环境

推进渠道建设

强化管理机制

报告期内，本行发布“客户为尊，服务如意；员工为本，诚信如一”的服务文化核心理念。这是国内银行业首次发布的全行性整体服务文化，旨在通过加强服务文化建设，加快本行建设“客户首选、员工为荣”满意银行的步伐。

始终围绕客户需求，倾听客户心声，了解客户期望，强化以客户为中心的服务队伍、服务能力与服务品质，完善以客户为中心的组织架构、工作机制与业务流程，构建业务响应全球化、线上线下一体化、7×24小时全时化的服务网络，打造“客户首选银行”。

将员工视为宝贵的资源，尊重、理解、信任、关爱员工，充分保障员工权益，拓展员工职业发展，实现员工价值提升与客户满意度提升的有机统一，形成“管理者为员工，二线为一线，全员为客户”的大服务格局，打造“员工满意银行”。



坚持与时俱进，不断创新客户服务模式，增强服务供给能力，解决客户体验的“痛点”，为客户提供极致金融服务体验，打造“客户体验银行”。

始终将信用视作银行的生命，努力赢得客户的信赖，忠于客户的重托，忠于社会的期望，实事求是，始终如一，打造“客户最信赖银行”。

选树标杆典型

本行增强服务改进的榜样动力，发挥典型引路作用，激发昂扬向上的正能量，推进和谐银行建设。截至报告期末，本行创建了 650 家服务五星级网点，为促进新时期客户服务提升发挥了积极的模范带头作用。



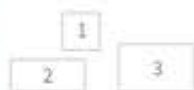
被央视点赞的“兑币达人”

刘铁峰是本行长春人民广场支行的一名柜面员工，在一线工作已近四十年，同事们亲切地称呼他为“老刘”。自从走上兑换残缺污损人民币的岗位，十几年来，经他手兑换的残缺污损人民币达一千五百余万元，不知为多少客户排了忧、解了难，他获得的感谢和清点兑换过的残币一样不计其数。2017 年 9 月，吉林卫视和央视先后播出了刘铁峰的事迹，而他却淡然地说：再平凡的岗位，只要把爱心和责任心放在首位，就一定能把工作做好。



网点优质服务比拼大赛

为进一步推动服务文化核心理念的植入和广泛传播，提升全员职业素养，本行江苏分行营业部开展“首选银行，全员争创——营业部网点优质服务比拼大赛”，全行 21 个支行代表队参加，取得了较好的效果。



1. “大行工匠”刘铁峰
2. 本行江苏分行营业部开展“首选银行，全员争创——营业部网点优质服务比拼大赛”
3. 工银阿根廷移动银行车

改进服务功能

本行立足互联网时代客户需求痛点和市场热点，在产品导向上突出客户体验为先，站在客户角度考虑问题，加快产品创新与优化改造，追求极致的服务体验。报告期内，本行服务效率持续提升，超时等候客户数同比降低 26.4%，超时等候网点同比下降 66.3%。客户满意度稳步改善，第三方客户满意度评价持续提升。



服务流程优化

报告期内，本行通过多笔交易并行处理机制和先申请后办理的签单服务形式，为多业务需求客户提供一站式服务，免去客户手工填单环节，输密、签字及身份核查等次数较旧模式分别减少 10%、66% 和 33%，取款、汇款等柜面业务处理时长平均减少 20% 以上，客户体验显著改善。



亮相南美大陆的移动银行车

2017 年 1 月，工银阿根廷移动银行车 ICBC Truck 在阿根廷传统夏季海滨度假胜地 Pinamar 正式亮相，进一步优化服务模式，提升客户体验。移动银行车配有 ATM 及客户经理，客户可以通过 ATM 办理取款、转账、缴费等业务，并由客户经理提供账户开户、业务咨询等服务。





打造全球品牌

打造 ONE ICBC

本行在“ONE ICBC”的整体框架下，以统一战略、统一制度、统一文化，来统筹全行的经营理念、发展目标和转型方向，实现“一点接入、全集团响应、全球化服务”。

1

1. 谷澍行长接受捷克央行颁发的本行布拉格分行牌照

2

2. 本行与非标准银行集团联合推出“爱购南非”跨国消费活动

国际化 + 综合化

截至报告期末，本行在全球 45 个国家和地区设立 419 家机构，通过参股南非标准银行集团间接覆盖撒哈拉以南 20 个非洲国家，与 143 个国家和地区的 1,545 家境外机构建立了代理行关系，覆盖六大洲和全球重要国际金融中心，形成了层次分明、定位合理、渠道多样、运营高效的全球化金融网络服务平台。

本行采用银行控股公司模式开展综合化经营，坚持内生发展与战略并购并举，牌照与非牌照业务协调，商业银行与非商业银行业务互补的原则，积极打造双线并进的综合化模式。截至报告期末，本行已在资产管理、金融市场、投资银行、金融租赁、人寿保险、市场化债转股等领域布局发力，并在资本市场和新兴金融领域不断开发新的利润增长点。

为幸福生活保驾护航

报告期内，工银安盛推出的“工银安盛人寿嘉年华保险产品计划”，创新包含了主险年金附加加险养老年金的“双年金”创新型组合形式，满足客户财富增值、子女教育、资产保全、品质养老和资产传承等多种需求。在 2017 年第十二届中国保险创新大奖的评选中，该保险产品计划获得“最具创新力保险产品”奖。

为客户提供卓越的理财服务

工银瑞信坚持“以稳健的投资管理，为客户提供卓越的理财服务”这一使命，始终致力于为广大投资者提供一流的投资管理服务和优秀的投资回报。截至报告期末，工银瑞信资产管理总规模达到 1.2 万亿，客户数量逾 1,900 万。同时，工银瑞信完善投教网站，突出投教工作的公益性、专业性、特色性，为投资者提供了一站式优质教育服务，成为北京首批互联网投教基地中唯一一家入选的基金公司。

工银投行旗舰

报告期内，工银国际获得 2017 年中资投行全球募资额排行榜第一名，并作为唯一的中资投行完成了德意志银行 80 亿欧元供股项目和 SMCP 法国上市项目，本行投资银行品牌首次亮相法国资本市场。

工银国际获得 2017 年中资投行全球募资额排行榜 **NO.1**

最佳国际债券发行人

报告期内，本行迪拜国际金融中心分行成功发行 3 年期欧元中期票据。本次发行吸引了世界著名基金管理公司、欧洲众央行等国际投资者，彰显了本行在国际资本市场上，特别是欧洲投资人中的影响力。凭借多年来在债券发行领域的优秀表现，迪拜分行荣获 CFI (Capital Finance International) 2017 年度欧洲、中东、非洲地区“最佳国际债券发行人”奖项。

“志和者不以山海为远”

泰国作为“一带一路”沿线的重要节点、东南亚市场的门户，受到越来越多中外企业的关注。报告期内，国内某大型企业集团在泰国公司拟认购泰国某上市公司拟增发的 7 亿股股票，工银泰国详实调查其增资扩股计划，率先完成行内贷款调查审批程序，向泰国证券交易委员会出具贷款承诺函。后续，工银泰国继续联动境内分行，再次发放了 20 亿泰铢的股票增发认购贷款，最终支持和协助该集团落实在泰国的发展战略，获得了客户的高度赞赏和充分认可。

打造中非经贸合作桥梁

2008 年入股南非标准银行集团是本行迄今最大一笔海外投资，也是本行国际化进程中一个重要的里程碑。两行“基于股权纽带的战略合作”开创了中非金融合作的先河，实现了资源共享和优势互补，为中国和南非、乃至亚洲和非洲的经贸和投资往来搭建起了一座金融桥梁。入股后的十年里，双方在项目融资、贸易融资、资金结算、金融科技、股权并购等领域的合作亮点纷呈，创新多种金融服务模式，推出“中非现金管理”及“跨境直连汇款”等多项金融产品，为中资企业走进非洲提供了信贷融资、资金管理、投资银行等全方位金融服务，成为带动国际社会加大对非洲关注和投入的典范。报告期内，两行在人员互派等方面有新突破和新提升，进一步加深了双方的相互了解，促进了优势互补和文化融合。



彰显大行担当

本行通过全球服务网络积极助力当地经济发展，促进解决当地经济社会发展的热点难点问题，充分考虑对当地居民、环境及社会的影响，改善当地民生。



年发电量预计约
90 亿千瓦时



为该项目安排贷款
14.4 亿美元



可减少天然气消耗
25%



将大气污染物
排放量降低
3 成



走出去，引进来

本行法兰克福分行作为本行在亚洲之外设立的第一家分行和最早的欧洲营业机构，拥有德国银行监管部门颁发的全功能银行执照。该行紧密围绕中德经济合作的热点领域展开，有力支持“德国工业 4.0”与“中国制造 2025”的对接，积极促成“一带一路”项目在德国落地。报告期内，该行为某集团收购当地公司提供全面金融服务，支持其“走出去，引进来”到中国设厂，实现全球化发展。



奇迹背后的工行力量

巴基斯坦萨希瓦尔燃煤电站是中巴经济走廊首个投产的大型高效清洁煤电项目，于 2017 年 5 月 22 日实现投产发电，年发电量预计约 90 亿千瓦时，可以有效缓解当地的电力短缺现状，促进巴基斯坦民生改善和经济社会发展。该电站除尘、脱硫等各项环保指标远远优于巴基斯坦国家排放标准，安全优质高效的建造更是创造了巴基斯坦电力建设史上的奇迹。本行作为牵头行筹组银团为该项目安排了 14.4 亿美元贷款。在项目建设过程中，本行充分发挥集团综合化和全球服务网络优势，卡拉奇、北京、山东等境内外分行密切联动，为项目量身打造了综合化融资结构，在较短时间内完成了融资协议的起草、谈判和签署，为项目顺利进行提供了有力的保障。



伏尔加河畔的明珠

报告期内，工银莫斯科支持的某集团捷宁斯卡娅燃气电站成功并网发电，正式投入商业运营。这是中俄两国第一个大型电源合作项目，发电站采用最先进的燃气发电设备，可减少 25% 的天然气消耗，并将大气污染物排放量降低 3 成，对改善当地电网结构、发展循环经济、带动相关产业发展和提高居民生活水平具有重要意义，当地政府和民众称赞电站将成为伏尔加河畔一颗璀璨的明珠。



- 1
- 2

1. 本行仰光分行融资支持仰光省政府公交车采购项目
2. 本行万象分行支持的老挝公路基础设施项目



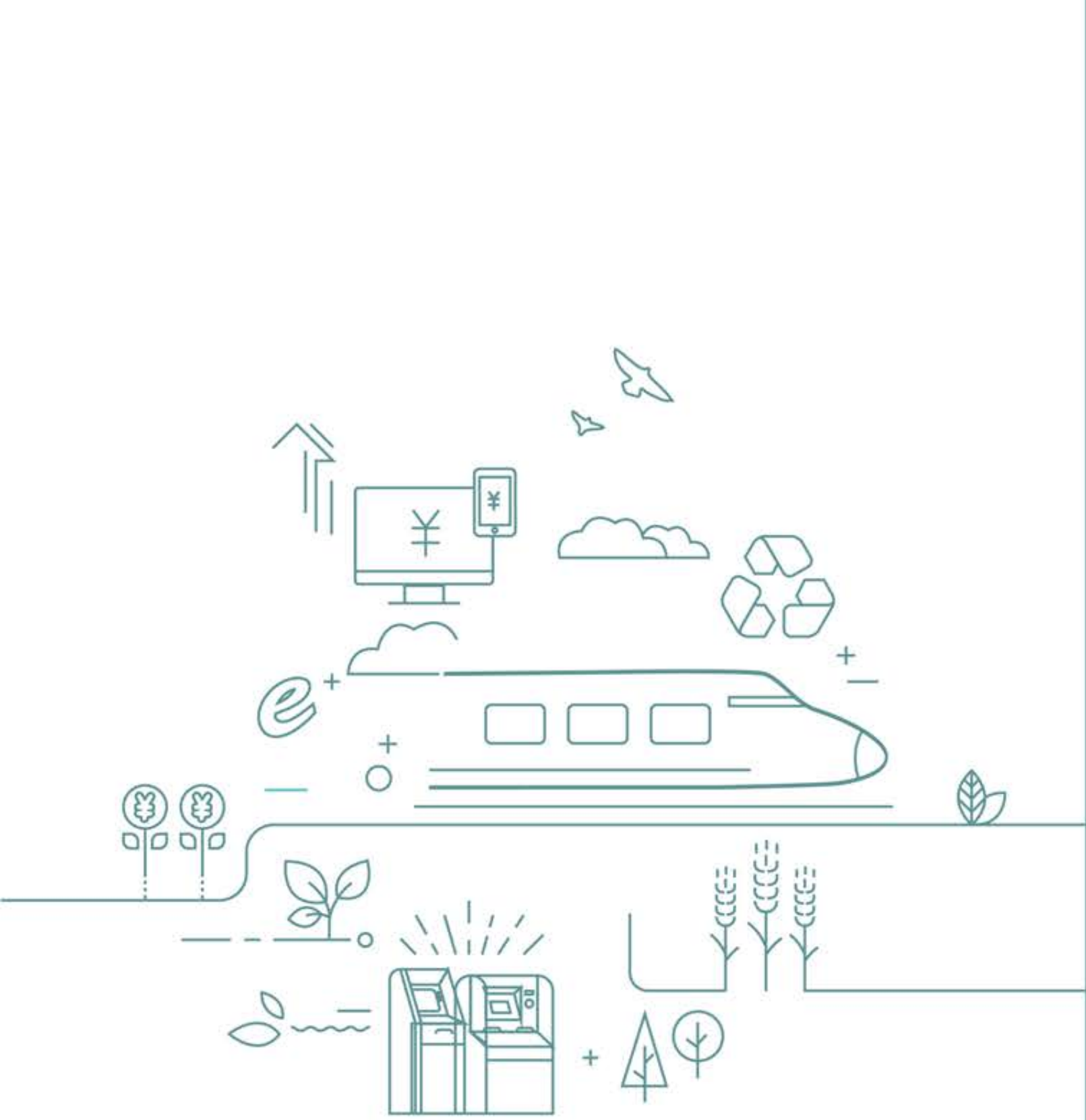
老街老店延续百年

“公和豆制品厂”开业于 1909 年，是香港本地历史超过 100 年的老店，曾创出一天内卖出 1,000 碗豆腐花的记录。近年来，由于店面租金提高等不利因素，香港本地不少小本经营的店铺面临挑战，举步维艰。作为与“公和豆制品厂”长期保持合作关系的伙伴，工银亚洲根据该店的实际情况作出详细分析，为其量身订造了一套融资方案，成功发放一笔房产抵押贷款，使其获得流动资金以应对秋冬业务高峰期需求，帮助百年老店传承和发展，实现社区基层服务的延续。



金融改善当地民生

报告期内，本行孟买分行向当地某非银行金融机构提供了 8 亿卢比的贷款。该机构主要向城郊和农村的个人客户提供金融产品与服务，以满足客户对住房、农用设备、交通工具等方面的融资需求。同时，该行还向当地另一家非银行金融机构发放了 3 亿卢比的贷款，以帮助其向城市低收入阶层提供存款、保险、微型企业发展财务支持以及家庭教育改善性贷款等。



4

创新领跑

创新是银行永立潮头、永续发展的不竭动力。本行大力培育创新文化，以制度创新和科技创新的双轮驱动引领全面创新，持续优化线上线下服务体系，大力开展产品服务创新，不断强化管理创新，做智慧金融生态的引领者和驱动者。

提升智慧服务

报告期内，本行稳步推进网点智能化改造及自助银行建设工作，进一步丰富网点智能服务内涵，优化自助渠道布局，积极创新网上银行、手机银行、电话银行产品和服务，加快银行服务供给侧改革，持续推进线上线下渠道建设，促进智慧服务能力与客户体验双提升。

优化线下智能服务



从最东端的黑龙江抚远县东极支行到最西端的新疆喀什疏附县人民北路支行，从最北端的黑龙江漠河县北极支行到最南端海南省永兴岛的三沙支行，报告期内，本行智能设备已为6,278万位客户提供过更专业、更快捷、更安全、更卓越的智能金融服务。



创新线上智能产品

本行实施 e-ICBC3.0 战略以来,持续推进线上渠道建设,加快网上银行、手机银行、电话银行等渠道的创新,以互联网业务为主的电子银行业务占全部业务量比重达到 94.86%,成为服务客户的主渠道。



电子银行



交易额同比增长 **7.7%**

融 e 行



移动端交易额同比增长 **85.7%**

企业手机银行



交易额同比增长 **186.2%**

工银 e 支付



动户数同比增长 **18.9%**

业务向移动端迁移趋势日益明显



神奇的智能柜员机

报告期内,本行智能柜员机作为金融业唯一实物成果亮相“砥砺奋进的五年”大型成就展,向观众展示了智能银行和现代金融服务的独特魅力。该设备运用了人工智能、生物识别、大数据分析等先进技术,能够为客户提供 200 多项金融及生活服务,涵盖网点柜面大部分的个人常用非现金业务。

首笔融 e 购网上竞价

报告期内,本行新疆分行选择克拉玛依石油分行小额宣传用品进行试点,在融 e 购电商平台发布公告,接受供应商报价,首笔“网上竞价”、首笔“电子反拍”两种线上寻源工具在融 e 购电商平台交易成功,期间共 9 家供应商参加报价,成交公告即刻在融 e 购发布。至此,全行采购电商化全线上交易实现了零的突破。

创新支持城市基础设施建设

长沙市轨道交通 6 号线工程为长沙市轨道交通规划线路 12 条中里程最长、投资最大的一条线路。报告期内,本行湖南分行创新提出融资方案,在同时满足融资需求和达到贷款审批要求的基础上,为客户简化了项目立项报批手续,银团贷款组团一次完成,及时满足了工程建设资金需求,保障了工程建设顺利推进。

创建跨境电子商务通道

2017 年 11 月,本行新加坡分行应邀首次参展新加坡金融管理局和新加坡银行协会联合主办的金融科技节活动,展示了本行新版手机银行、跨境 B2B 电商平台、融 e 购、跨境 e 缴费、融安 e 信、AI 投、七大创新实验室、智能网点等产品。在科技节上,该行与新加坡报业控股集团联合试运行双方共建的东南亚首个跨境双语 B2B 电子商务平台,有效连接中国、新加坡两地及东南亚区域企业客户,提供一站式 B2B 服务,为新加坡乃至东盟市场提供低成本高效率的跨境电子商务通道。



推进产品创新

建设“大投行”

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



塑造工银投行并购品牌

在汤森路透数据库统计的 2017 年并购交易中，本行参与的并购交易数量

连续四年排名亚太区、中国区双榜 **NO.1**

连续两年跻身全球并购顾问交易金额和数量 **20** 强

搭建“大投行”统筹管理平台

实现了投行业务的全流程管理，跟踪全行金融资产服务项目从储备、审批到投资的全过程。



升级“大投行”研究服务平台

整合集团各项研究成果，通过财务顾问专区向客户发布。



完善“大投行”交易撮合平台

为合作机构与客户提供了涵盖业务、项目、产品等信息的发布和交易网络平台。



助力重组，老树新花

报告期内，本行作为财务顾问对中国铁路物资（集团）总公司（“中国铁物”）开展全面的尽职调查，并制定债务重组方案，推动其与债委会达成“债权本金全额保全框架下设计、制定债务重组方案”的重组共识，并为其设计了私募债置换方案和资产处置盘活方案。2017 年 1 月 19 日，中国铁物债务重组方案获得银行债委会和私募债持有人会议全票通过，并正式签署相关债务重组协议，标志着中国铁物债务重组项目落地并取得实质性成果。中国铁物评价本行设计的重组方案“充分考虑了银企双方利益的平衡，实现了多方共赢”，该项目“创造了央企债务重组的最高效率”。2017 年 12 月 29 日，中国铁物如期兑付非公开定向债务融资工具约定偿还的本息，标志着当年债务偿还计划如期完成。

鹰城发展产业升级引导基金

为推动产业结构调整，平顶山市通过政府主导发起设立产业升级引导基金，总规模 50 亿元，是平顶山市政府主导发起设立的规模最大的产业引导基金。本行河南平顶山分行获得了独家发起设立资格，首笔资金 2.4 亿元顺利投放到位，并撬动政府资金和社会资金 4.6 亿元，是该行首笔以项目模式审批的组合式基金业务，在当地业内有着重要的示范作用。

探索“大资管”

报告期内，本行秉承诚信、价值、专业、创新的投资理念，稳步推进资管业务经营模式转型、深化实施集团联动，扎实做好产品净值化转型、投研能力建设、合规销售、风险管控与运行保障等一系列工作，组建工银资管（全球），充分发挥集团化经营优势，深化专业协同与内部合作，努力为客户理财资金创造安全、稳健与持续的回报。



提升“大零售”

报告期内，本行把握新时期零售业务经营规律，积极探索基于金融科技的智慧零售转型发展，以产品、流程、渠道、风控、账户五大驱动因素为主线，推动零售业务呈现稳健经营、持续发展的良好态势。



业界首创的线上场景嵌入式数字银行——工银小白

报告期内，本行联合京东金融共同推出“工银小白”数字银行，成为国内银行业首家将金融服务融入互联网场景的银行，运用大数据、人工智能等前沿科技，在传统的银行业态之外搭建一个“享用碎片生活时间，满足重点金融需求”的零售金融新场景，使客户充分享受“随心随手”“一触即发”“安全高效”的智慧零售金融新体验。



本行于报告期内推出的工银奋斗信用卡

融合人工智能的投顾平台

报告期内，本行依托个人手机银行渠道，引入人工智能技术，创新推出个人智能投顾平台，以国内公募基金为投资标的，利用客户画像等手段智能分析客户风险承受能力，并根据客户确认的投资期限和风险承受级别提供一揽子基金配置方案，支持客户一键购买、一键调仓、追加投资或赎回。

借贷合一卡

为推进大零售联动营销机制建设，促进信用卡与借记卡的协同发展，提升零售客户综合服务水平，本行于 2017 年 12 月 29 日成功发行借贷合一卡，初期在北京、深圳两个城市试点发卡。本行借贷合一卡兼具借记卡、贷记卡功能，既可存取现金、转账结算、投资理财，又可透支消费、分期付款，是本行大零售条线个人金融产品的一次高效整合，实现了客户资金效用最大化。

强化“全公司”

报告期内，本行以公司客户需求解决为立足点，深入推进全市场布局、全融资服务、全产品协同、全渠道管理、全队伍建设、强联动营销，持续提升公司客户金融服务及公司金融业务经营管理能力。



打造全新产融生态圈

报告期内，本行推出了“工银聚”，以服务核心企业为抓手，普惠上下游小微企业，以“产业电商+网络金融+大数据”方式，为企业提供全供应链、全产品、全在线和一站式的服务，打造全新产融生态圈，开启互联网时代商业银行全新的金融服务模式。

布局“全机构”

报告期内，本行对外强化营销服务创新，有效夯实机构客户基础；对内强化经营管理精细，不断增强机构金融业务可持续发展能力。

民生领域



积极配合财政部国库集中支付电子化改革和非税收入电子化改革进程，拓展了社保手机端信息服务。



积极推动金融债承销业务发展，金融债承销业务量保持银行类机构市场第一。

同业领域



实现“同业业务综合管理平台”成功上线。



代理财政收支、跨省异地缴罚、地方债投资等业务均居同业首位。

强化管理创新

完善机构差异化管理机制

报告期内，本行持续健全各类机构差异化管理模式，在坚持“ONE ICBC”一体化管理的基础上，进一步厘清各层级经营管理职能，建立传统业务和新兴业务的差异化管理架构；按照各区域经济规模、财政实力、人均收入、产业发展以及各机构队伍能力、质量效益、提升空间、创新发展等情况实施分类推动，提升整体运作效能，强化本部直接经营职能，提升服务营销层次与竞争能力。

优化考核评价机制

报告期内，本行因时、因地、因势改进考评体系，突出差异化、板块化、一体化、直通式导向，在坚持统一原则的基础上，完善差异化分类考核办法，促进优化资源配置，推动各机构发挥比较优势和提升区域竞争力，强化战略传导落地。



推进重点城市行改革

报告期内，本行加快推进 80 家重点城市行的竞争能力和盈利能力提升，支持各个重点城市行开展自主创新改革，使其成为“经营贡献大、业务占比高、资产质量优、客户口碑好、创新能力强”的工行主战场。





5

安全稳健

安全稳健是银行长盛之基。本行践行“工于至诚，行以致远”的企业文化，积极应对金融监管变革新要求和市场环境新情况，注重严守风险底线和合规防线，以制度完善、风险防控为依托，安全运营、稳健发展，为客户创造价值、为社会展现价值。

加强合规建设

夯实内部管理

报告期内，本行制定规章制度，加强人员培训，主动防控风险，完善内部审计，积极履行商业银行反洗钱责任，进一步夯实了内控管理基础，彰显了诚信大行的形象。



建章立制

发布《境外机构合规管理规定》，进一步强化境外机构合规风险三道防线建设要求，提炼发布境外合规管理七大工作机制；配套印发《境外机构高级管理人员合规管理读本》；发布《合规经理管理办法》《营业网点合规经理工作手册》。



合规文化

开展 2017 年内控合规“执行强化年”主题活动。提升合规审查事前事中风险防控，在各一级（直属）分行层面组建了 675 人的合规审查专业团队，持续深化合规审查系统应用，强化合规审查工作质量管理，提早介入审查工作渐成常态。



内部审计

本行围绕发展战略和中心任务，实施了以风险为导向的审计活动，主动推进内部审计职能优化和专业创新，改进审计方法和技术，推进信息化审计建设，加大职业资质教育和项目培训力度，持续提升审计服务能力和专业化水平。



廉洁文化

发挥文化引领作用，组织廉洁银行微视频和海报征集评选并展播优秀作品，扎实推进纪律养成教育，进一步提高全行员工的辨别能力、自控能力和醒悟能力。同时，落实“问严、问精、问准”要求，突出管理人员责任追究，发挥“问责一个，警醒一片”的警示教育效果。



1. 2017 年 1 月，原监事长钱文挥出席本行服务文化发布会并致辞
2. 本行江西分行开展反洗钱宣传活动

报告期内，本行累计开展各类反洗钱培训 **2,258** 次

参训人次超过 **22** 万

开展廉洁合规教育培训，共组织培训 **15,607** 次

覆盖 **740,320** 人次



完善消保体系

报告期内，本行认真贯彻落实消费者权益保护相关法律法规和监管要求，将消费者权益保护作为经营发展核心理念和行为准则，有机融入经营管理各环节，致力于维护客户资金安全及收益，努力实现经济效益与社会价值协调统一。



本行江苏宿迁分行网点消费者权益保护工作站

消保机制更加完善

本行进一步健全消费者权益保护工作机制，及时、充分、全面披露服务收费标准、服务内容等信息，充分保障消费者知情权，强化规范服务收费督导力度，按季监测全行服务收费外部检查情况，避免损害消费者合法权益。

投诉管理更加细化

本行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，把加强客户投诉管理作为改进客户服务、保障消费者权益的重要手段，更加重视客户意见反馈，持续优化客户诉求解决体验。



宣教活动更加深入

坚持常态化与集中式宣教相结合，开展消费者金融知识宣教，荣获银监会“2017年‘金融知识进万家’活动先进单位”、银行业协会“2017年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”。



将消费者权益保护作为企业文化重要组成部分，组织开展消保专业网上知识竞赛，参加员工达 20.43 万人次。举办客户投诉管理专题视频培训，提升基层分支机构投诉管理、处理水平。



编制针对性宣教材料，通过官方微博、微信公众号、营业网点 WIFI 等发布，组织全行开展“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“普及金融知识万里行”三大集中式宣教以及“3·15 消费者权益保护日”、“送金融知识进校园”、“防范非法集资”等专项主题宣教。



“乌龙”引发的暖心新闻

中国人民大学荣誉一级教授方汉奇是我国新闻史学界的泰斗。在获得“吴玉章人文社会科学终身成就奖”后，方老决定将所获奖金 100 万元（税前）全部捐赠设立基金。2017 年 12 月 25 日，方老在学生和基金会工作人员的陪同下来到本行人大支行汇款。因老人年事已高，取号、排队等流程由陪同人员代为办理，引起了网点工作人员的关注。为了防止老人上当受骗，网点工作人员认真询问老人

资金转出用途、对方身份、子女在何处等问题，并耐心解释。最终陪同人员拿出了方老捐赠时的新闻，才消除了网点工作人员的疑虑。虽然被误以为“诈骗分子”，但陪同人员对该行员工认真负责的工作态度和防范诈骗的风险意识表示了赞赏，对服务过程也非常满意。这一事件受到媒体的广泛关注和报道，获得了公众的高度赞誉。



改善资产质量

本行标本兼治持续打好信贷资产质量攻坚战，加快构建与新常态相适应的信贷管理新机制。通过进一步增强信贷主动管理能力和不良资产处置能力，推动资产质量的“量”和“质”全面改善。



升级行业结构

本行结合宏观经济政策、产业政策导向和行业运行特征，不断调整和完善行业信贷政策，强化行业投向谋篇布局，突出重点地区和优质客户战略，在支持龙头企业及转型升级需求的同时，持续推进行业信贷结构优化调整，进一步突出行业信贷政策战略职能，提高行业信贷政策的指导性、实用性和操作性。

报告期内，本行交通运输、仓储和邮政业贷款增长**13.2%**，主要是加大对纳入国家交通运输规划的“十纵十横”综合运输大通道等国家重点项目的支持力度；

租赁和商务服务业贷款增长**23.6%**，主要是投资与资产管理等商务服务业贷款增长较快；

水利、环境和公共设施管理业贷款增长**26.7%**，电力、热力、燃气及水生产和供应业贷款增长**9.7%**，主要是支持城市基础设施和公用事业建设的融资要求。

淘汰落后产能

本行密切跟踪国家政策变化，借助行业信贷政策、重点行业移位管理等相关措施，不断完善工作机制，加强涉及淘汰落后产能客户的融资管理，充分发挥金融在资源配置中的促进作用，理性看待钢铁、煤炭、电力、水泥等产能过剩行业价格和盈利反弹的阶段性变化，优化住房金融产品体系，控制新增融资向房地产领域的过度集中，严控融资总量，优化融资结构，有效促进了全行落后产能风险防范工作，巩固化解过剩产能已有成果。报告期末，本行“产能过剩”行业贷款占总贷款余额比重**1.80%**，同比降低**0.14**个百分点。



“过剩产能”行业贷款占总贷款余额比重 **1.80%**

同比降低 **0.14** 个百分点



打好“两高一剩”压降攻坚战

本行河南分行积极加强信息沟通交流，及时了解辖内客户的环保达标情况，有效防范产能严重过剩、高污染、高耗能等行业投融资风险。近年来，该行对涉及重金属排放的26户融资客户直接在信贷管理系统中进行锁定，停止新增任何融资，现有存量融资到期收回。截至报告期末，上述客户在该行已无贷款余额。

截至报告期末



表内外融资余额较期初下降
378.2 亿元

重点类、适度进入类等客户较期初增加
278.3 亿元

谨慎类客户较期初下降
402.4 亿元

退出类客户较期初下降
254.1 亿元

资产质量量化指标体系

报告期内，本行资产质量向好趋势不断巩固，主要关键指标持续优化。



控新增

不良贷款新增额同比
下降
231 亿元

报告期末不良率同比
下降
0.07 个百分点

优处置

本行通过现金清收、重组转化升级等方式，将常规方式与创新化方式相结合，加大清收处置力度；积极运用市场化手段，批量转让处置不良资产，实现了资产和风险的真实、完全转移。

足拨备

报告期末，拨备覆
盖率为
154.07%

同比上升
17.38 个百分点

强化风险管理

报告期内，本行注重严守风险底线和安全底线，树立“国家总体安全观”、“稳健发展观”、“正确风险观”，落实风险防控主体责任，坚持风险管控因时而变、因势施策，提升专业本领，增强大行担当。

落实风险防控主体责任

本行根据国际最前沿理论和实践、国内监管最新要求，结合实践经验，制定集团《全面风险管理规定》《风险偏好管理办法》，编制《2018-2020 年风险管理规划》，规划未来风险管理工作的目标和任务。加强危机管理，完成恢复处置计划年度更新，改进压力测试方法。持续落实风险防控主体责任，完善全面风险管理制度建设。

加强信用风险管理

本行持续加强新增贷款准入监控和存量贷款风险排查，提升全流程、全产品、全机构的信贷资产质量管理水平；不断夯实信贷管理基础，推进智慧化系统平台建设；及时优化调整行业信贷政策，统筹存量移位与新增资源配置，进一步提升服务实体经济质效；丰富信贷产品体系，打造企业级数据库，加强信贷产品创新与技术创新。

重视操作风险防控

本行强化操作风险偏好、限额指标管控，制定印发《操作风险限额管理方案》，加大损失金额压降力度；提升操作风险管理委员会议事平台效用，优化操作风险关键指标体系，修订完成 2.0 版本指标，组织总行部门、11 家境外及控股机构和全部境内二级分行以上机构，与案件风险排查有机结合，开展操作风险与控制自我评估，强化管理工具运用效能，持续提升操作风险管理水平。

强化市场风险防范

本行加强集团市场风险限额管理，印发年度市场风险限额方案，将 46 家境外机构纳入交易账户限额管理，完善新产品、新业务限额核定方法。做好市场风险监测报告，完善集团市场风险管理制度，推进全球市场风险管理系统延伸和应用，提高境外机构应用能力。

预防交叉风险传染

本行将交叉性风险纳入全面风险管理体系，研究全市场情况及行内业务、交叉性风险情况，分析风险传染路径，建立市场信息数据库，尝试开展市场层面的交叉性风险监测分析。搭建标准化投资风险监控与预警平台，实现“债+股+贷+租+代+票”等跨市场跨业务跨机构的数据联通。

维护员工合法权益

规范劳动用工

报告期内,本行认真贯彻落实境内《劳动合同法》及国家相关法律法规要求,不断建立完善各项劳动用工制度,依法合规做好劳动合同的协商与签订工作,以书面形式明确银行与员工双方的权利和义务,为保护员工权益提供法律依据。认真贯彻国家

薪酬福利方面的政策规定,不断完善带薪休假制度,切实保障员工休息休假权利。及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金,同时,建立了企业年金和补充医疗保险等补充保障制度,逐步构建起多层次的养老和医疗保障体系。

推进民主管理

报告期内,本行召开了本行第一届职工代表大会第一次会议,积极推进以职代会为基本形式的企业民主管理建设。本次职代会围绕经营管理、业务创新、队伍建设、党群和企业文化建设、员工关爱和权益保障等5个方面,共征集职工代表提

案258件,归并整理为129项提案。本行根据职工代表提案意见,研究印发了《关于为基层员工办好十件实事的意见》,以切实改善基层员工福利和权益,激励员工士气,提升服务动能。

1. 2017年4月12日至14日,本行第一届职工代表大会在京召开。

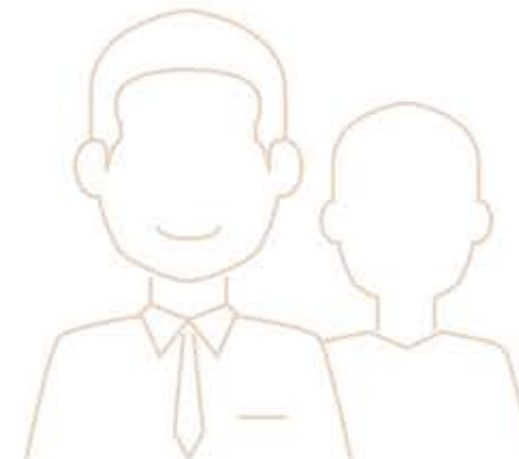


践行行务公开

报告期内,本行进一步落实行务公开,及时公开本行经营决策、发展目标、经营绩效,以及员工收入分配、福利待遇、岗位竞聘等与员工切身利益相关的事项。

凝心聚力促发展

报告期内,本行重庆分行开展了“聚员工智、圆工行梦”第八届员工提合理化建议活动,民主管理制度进一步强化,保障了员工的合法权益,增强了员工主人翁意识,为全行发展凝聚向心力和战斗力。



优化保障机制

报告期内，本行不断完善境内女职工权益保障机制，因地制宜推动“爱心妈妈小屋”建设，为孕期哺乳期女员工提供健康孕育的良好环境；团结带领女员工为推动企业科学发展、和谐发展做出重要贡献，从思想、工作、生活等多方面为女员工创造良好的“企业大家庭”氛围。

报告期内，本行组织境内离退休人员进行体检；走访慰问离退休人员；为高龄离退休老同志发放高寿慰问金。依托离退休人员活动中心和自办老年大学，开展门球、舞蹈、健身、合唱、书画、摄影、台球等娱乐活动。



1. 本行北京分行举办“幸福手拉手”离退休人员讲述金婚故事 传承传颂好家风展演
2. 本行厦门分行女员工“三八节”插花活动



关爱员工成长

助力职业发展

报告期内，本行持续为员工成长搭建平台、创造条件。建立促进员工成长发展的科学机制，给员工提供多元化职业发展路径，加强绩效管理，重视培训工作，促进文化交流与融合，推动员工成长进步与企业发展相统一。



为员工提供多通道的职业发展路径，不断加强和完善岗位职级体系管理，建立健全涵盖多个岗位类别、“纵向可晋升、横向可交流”的职业发展模式。进一步加强行内专业资格体系管理，明确员工职业发展标准和能力提升要求，针对不同岗位、不同梯队、不同能力、不同年龄的员工，实施针对性职业设计与能力培养，引导员工根据岗位需要主动提升专业技能。

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，通过持续改进绩效计划、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。

本行围绕改革发展和员工队伍建设新要求，统筹推进线上与线下、境内与境外、全员培训与专业化培训，全面构建“工银大学”，将全行员工纳入到有序培养、能力持续提升的轨道。报告期内共完成各类培训 4.9 万期，培训 567 万人次，为完成各项经营目标提供了稳定的人才保障和智力支持。

全年共完成各类培训
4.9 万期
培训
567 万人次

培育职业生涯的“常青树”

中年员工是本行员工群体的重要组成部分。他们既是本行的宝贵财富，作出过积极贡献，具备性格成熟、经验丰富、责任心强、忠诚度高的特点，同时也在社会、单位和家庭中扮演多个角色，承担着多重压力。本行贵州分行研究制定了“常青树”系列培训项目方案暨中年员工职业振兴培训计划，强化中年员工的归属感，并树立一批优秀中年员工榜样，取得了良好效果。

青春不老，初心不忘

为充分发挥青年员工主力军的作用，促进优秀青年员工加速成长，本行深化青年员工人本管理，重视青年思想教育、优化培养发展机制、搭建交流成长平台、完善薪酬福利政策、加快推动成长机制，进一步激发青年员工活力，创新思路构筑青年员工成长平台，激励青年员工在全行转型发展不断创造价值、发挥作用。报告期内，在本行“青春 @ 初心”五四青年主题文化活动中发布了本行青年发展指数，围绕青年员工个人生活、薪资回报、职业发展和发展环境等方面综合展开，共回收问卷 143,836 份，并最终形成《2017 年青年发展指数调研报告》，为全行在经营发展新阶段了解青年员工思想动态构筑了准确详实的数据基础。

回收问卷
143,836 份



1. 本行苏州分行开展员工读书活动
2. 本行荣誉全球雇员颁奖礼
3. “大行工匠”评选表彰



提升员工激励

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

匠人·匠心

报告期内，本行在全行范围内开展“大行工匠”评选表彰，积极宣传奋战在我行各业务条线上“匠人”们的事迹，大力弘扬以追求精湛高超的专业技能、严谨专注的工作态度、精益求精的工作作风、高度的职业认同感与责任感为主要内涵的“工匠精神”，引导全行广大员工爱岗敬业，主动提高自身素质，不断推动全行改革发展。评选历时 4 个月，最终评选出了首届 100 名“大行工匠”。

劳模工作室

本行四川分行积极开展劳模工作室创建工作，相继建立了乐山分行余琴、南充分行郑明芳、达州分行何慧 3 个劳模工作室。劳模工作室在内部管理、宣传打造、作用发挥、社会影响等方面收效明显。同时，劳模品牌效应在行业内也逐步扩大，大批优秀青年、业务骨干在“劳模”团队中得到培养和锻炼，敬业精神和学习能力、工作能力明显提升。

荣誉全球雇员

作为全球化经营的银行，本行视全球雇员为最宝贵的战略性资源，长期致力于打造“员工满意银行”，使员工与工商银行共同成长。报告期内，本行经过境外机构推荐、网上投票、总行评审委员会评审表决等严格公平的评审环节，评出 35 名荣誉全球雇员，肯定了全球雇员密切关注本行经营发展，积极献计献策，以及发挥熟悉当地社会文化的优势，为促进集团与当地社会深度融合、推动集团国际化发展作出的共同努力。

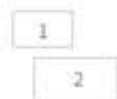


增强员工认同

本行始终关注为员工创造优质的工作环境，关注员工身体与心理健康，关爱女职工，开展丰富多彩的文体活动和拓展训练活动，建立各具特色的员工互助与特殊群体关爱机制，助力员工更好地实现个体的社会价值，体会更有意义的人生价值。

关爱员工 共建家园

本行宁夏分行从实际出发关爱员工，开展“建家”活动，不断完善配套设施建设工作，有效解决了广大员工、尤其是基层一线员工吃饭、喝水不便和更衣、休息、活动无场所等突出问题，最大程度满足了员工生活、文化和心理需求，打造了“共创、共建、共享”的家园文化。



1. 本行数据中心（上海）员工家庭日活动
2. 本行山东分行举办第九届员工篮球比赛



促进文化共融

本行秉承平等、开放、尊重、共融的理念，积极创建人尽其才的用人环境、打造员工平等发展的平台。本行致力于推动不同国籍员工之间的多元文化交流，形成了境外机构优秀当地雇员到境内机构交流学习机制，组织开展中外文化交流等活动，不断提升文化融合度。截至报告期末，本行海外机构员工总数 15,012 人，本地化比例 92.3%；高管层人数 241 人，本地化比例 19.1%。

报告期内，本行在境外机构中开展了“ONE ICBC, ONE FAMILY”文化宣传月活动，通过实施“文化工行·中国书架”项目等活动，推动中华文化、工行文化“走出去”，以文化融合助力国际化战略。



3. 工银亚洲“文化工行·中国书架”
4. 本行荣誉全球雇员合影



美国区域机构平等对待全体员工，员工本地化招聘程度达到85%以上。纽约分行为员工创造安全的工作环境，通过制定、明确和执行有效的内部管理制度，全面保障员工的带薪休假权利以及其它各项福利。



作为多元文化交织区域，本行阿联酋机构为员工提供多语言学习平台，积极打造“英语课堂”、“中文课堂”、“阿拉伯语课堂”，同时注重对各国籍员工的福利设置和人文关怀，以此促进多元文化交流。

工银标准充分尊重当地文化并突出工行特色，开展乒乓球比赛、摄影大赛、舞狮迎新年等多样的文化交流活动，丰富员工交流，促进团队融合，增强每位员工作为工行一员的责任感和荣誉感。



践行绿色运营

倡导绿色办公

本行倡导绿色办公理念，着力以信息化手段推进办公效率、管理效率提升，完善办公系统功能，进一步提高无纸化办公水平，改革用车制度，建立了以自有车辆为主、网约车等社会化车辆为辅的多元化公务用车保障格局。报告期内，本行总部累计用纸量 873 万张；本行总部车辆耗油量为 86,109 升，同比减少 423 升，节约 0.49%。

创新节能减排模式：



柜面运营无纸化

报告期内，本行积极推进柜面运营无纸化改革，全面优化个人柜面业务处理中纸质凭证打印、拍照上传、交接传递等环节，客户无需再保存、传递纸质回单，减少了业务用纸消耗。

倡导节约用水

报告期内，本行总部优化用水主管道截门调节供水用量，建立剩水回收和保洁用水再利用机制，实现直饮水过滤废水输送中央空调冷却塔再利用。

宣传绿色理念

本行号召员工主动维护自然生态环境，报告期内，本行总部投入义务植树绿化费 6.6 万元，植树 3,312 株，改善了生态环境，提高了员工环保意识，增强了员工植绿、护绿、爱绿的责任感。

低碳环保 从我做起

工银瑞信以“助力环保，从我做起”、“低碳生活，为环保助力”等主题组织了多期取消纸质账单、定制电子账单客户活动，倡导投资者热爱环保，为环保助力。报告期内，结合世界无烟日及世界无车日等节日为契机，工银瑞信分别以“热爱环保、关注健康”等环保主题组织开展线上公益活动，引导投资者丢掉香烟、不开私家车、选乘公共交通出行等低碳环保绿色的生活方式。



投入义务植树绿化费

6.6 万元

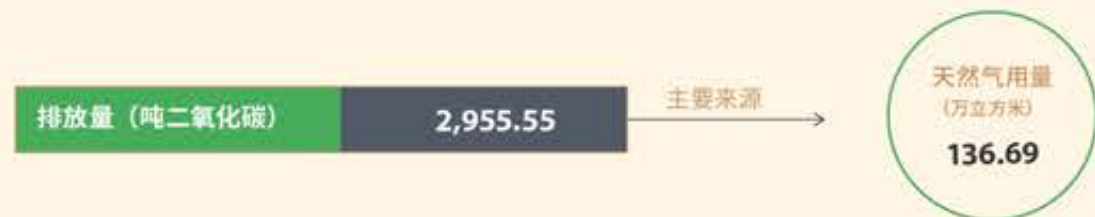
植树

3,312 株

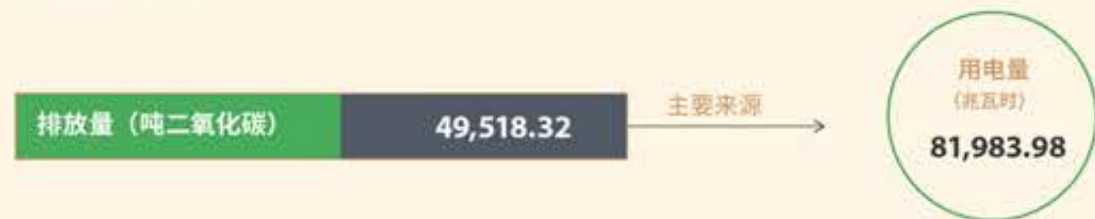
总行在京机构温室气体排放情况

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

直接温室气体排放



间接温室气体排放



废弃物统计

项目类别 单位：(台)



推行责任采购

报告期内，本行正式启用新版供应商信息审核标准。新标准参照我国失信企业联合惩戒的最新要求，首次将国家信息中心举办的“信用中国”网站受惩黑名单信息纳入供应商核查范围，并将审核结果应用于集中采购各个环节。通过公开招募、严格审核流程，有 166 家公司被纳入供应商信息库。将集中采购业务管理系统与纪检监察业务管理信息系统有效对接，每日获取全行最新的供应商禁入名单信息，实现采购关键环节的刚性校验控制。有 12 家企业因违反集中采购相关规定被纳入禁入名单库。

有 **166** 家公司被纳入供应商信息库

有 **12** 家企业因违反集中采购相关规定被纳入禁入名单库



供应商的社会责任承诺

本行向潜在供应商发出的谈判通知书中明确规定，供应商需签署《供应商社会责任承诺书》，承诺在日常经营活动中，积极履行社会责任，在产品或服务设计过程中更多采用环保设计和技术，减少环境污染和能源资源消耗。



融 e 购的绿色食品

融 e 购坚持“金融为本、以商促融、商融结合”的发展策略，打造特色商融场景，在绿色健康、智能生活、大宗商品等领域实现了新的突破，累计签约商户达到 2.1 万家，特别签约上线全国 943 家优质绿色食品企业，基本覆盖全国具备电商运营服务能力的绿色食品企业，成为国内绿色食品最齐全、最权威的电商平台之一。

本行实施全行集中采购档案电子化管理

28 类集中采购档案中的

21 类文件在线形成电子档案

改变了总行和一级机构每年人工整理归档 7,000 余卷纸质档案并装订成卷、移交的局面，节约了大量纸张耗用、存放空间和人力资源，提升了工作效率，保证了档案的完整、准确、规范。



致力精准扶贫

本行始终将扶贫工作作为履行社会责任的重要内容，成立了金融扶贫工作领导小组，统筹完善扶贫工作机制。报告期内，坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略，精准对接贫困地区特色产业、民生工程的服务需求，不断加大金融支持和精准帮扶力度，努力在脱贫攻坚中发挥应有作用。截至报告期末，各项扶贫贷款余额合计 1,270 亿元，同比增加 340 亿元。



扶贫规划与目标。全面做好贫困地区的金融服务，加大对贫困地区的信贷支持力度，充分发挥金融对促进贫困地区人民群众脱贫致富、促进区域经济可持续发展的作用；加大定点扶贫力度，帮助定点扶贫地区整合资源，通过金融、产业、教育、医疗扶贫等多种方式帮助贫困人口改善生产生活条件，支持当地按期完成脱贫目标。

扶贫制度保障措施。成立了金融扶贫工作领导小组，加强了扶贫工作的组织领导和统筹协调；出台了《关于全面做好金融支持扶贫工作的意见》《金融精准扶贫工作方案》《定点扶贫工作要点》等制度规范，明确了本行扶贫工作的指导思想、基本原则、工作重点和实施措施。



单位：万元 币种：人民币



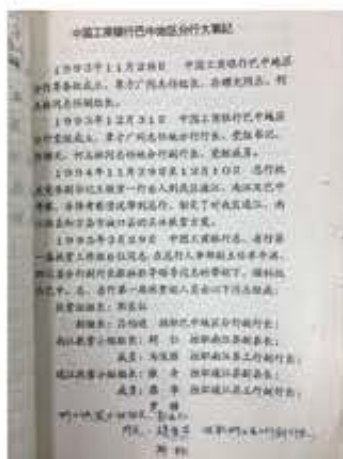
除定点扶贫外集团扶贫捐赠情况



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

矢志不移创历史，继往开来谱新章

翻开发黄的档案，尘封的历史仿佛被打开了封印：“1995年3月29日，中国工商银行总行、省行第一届扶贫工作组6位同志，在总行人事部副主任单年祺、四川省分行副行长张林根等领导同志带领下，顺利抵达巴中”。22年前，秦巴山区没有铁路、没有高速公路，只有崎岖蜿蜒的山路，档案里“顺利抵达”四个字浓缩了扶贫工作组不远千山万水、不辞千辛万苦前往秦巴山区矢志扶贫的艰苦与决心。



坚持教育扶贫

本行坚持在教育精准扶贫领域重点投入，本着“扶贫先扶智”的理念，通过贫困生资助、就业支持、山村教师表彰培训、校舍捐建、共建帮扶等项目全方位提升教育扶贫水平，并针对当地贫困人口需求开展了众多教育扶贫服务项目，有效增强了当地脱贫的原生动力。



1.《中国工商银行巴中地区分行大事记》
2.本行四川分行在金阳县两底中学捐赠的电教室



资助贫困生

连续14年开展“启航工程—优秀贫困大学生资助”活动，按每人5,000元标准资助贫困大学新生，迄今为止已累计支持2,882名贫困学生圆了大学梦。连续7年开展“新长城—工行自强班”项目，资助一批考入高中的贫困学生直到大学毕业。



按每人**5,000**元标准资助贫困大学新生

迄今为止已累计支持**2,882**名贫困学生圆了大学梦

就业支持

本行自2016年10月起推进贫困大学生定向招聘计划，计划用5年时间为1,000名贫困大学生提供工作岗位，并作为县域重点人才加强针对性培养，鼓励他们学有所成建设家乡。报告期内，该项目已在全国招聘了340余名贫困大学生，帮助贫困生家庭实现了“一人就业全家脱贫”，促进了当地经济社会的长远发展。



计划用5年时间为**1,000**名贫困大学生提供工作岗位

已在全国招聘**340**余名贫困大学生

支持山村教师

本行连续15年开展“烛光计划—优秀山村教师表彰”活动，共表彰资助教师2,410人次。同时，为拓宽山村教师视野，提升贫困地区教学水平，本行还连续开展了4届“烛光计划—优秀山村教师培训”活动，为1,250名山山村教师提供了学习交流机会。



共表彰资助教师**2,410**人次

为**1,250**名山山村教师提供了学习交流机会

“阳光校园”工程

截至目前，本行已在四个定点帮扶县市累计捐建17所希望小学、12所中小学宿舍楼和教学楼、67所“爱心小厨房”。同时，本行积极号召行内员工参与扶贫，通过组织共建、一对一帮扶、提供爱心午餐、捐赠图书球鞋等多种形式，凝聚人人参与推动脱贫攻坚的强大力量。



累计捐建**17**所希望小学

12所中小学宿舍楼和教学楼

67所“爱心小厨房”

开展卫生扶贫



“爱心永恒·启明行动——中国工商银行光明行”活动，累计帮助定点扶贫地区 5,800 多名贫困白内障患者免费实施了复明手术，实现了让贫困白内障患者全部重见光明的目标。



为了降低母婴死亡率，本行连续 7 年开展“母婴平安 120”项目，累计帮助 8,580 名贫困孕产妇到医院顺利分娩。此外累计捐助 6 个乡镇卫生院、8 个博爱卫生站、4 台救护车，延伸了医疗救助范围，使更多的贫困人口享受到了基本医疗卫生服务。

推广产业扶贫

报告期内，本行进一步推广经验，持续加大对多个产业扶贫项目的支持力度。在扶贫资金使用方面，本行积极探索“工行+政府+村两委+企业+贫困户”的产业扶贫模式，更好地实现了扶贫资源投入与本地化相结合，促进了资金的高效利用，不仅打造了一批具有发展活力和示范带动效应的特色农产品项目，使精准扶贫资金带来实在的增值收益，而且为贫困户提供了各类就业岗位和临时性额外收入，有效激发了贫困户自主脱贫、决心脱贫的积极性，促进了县域整体脱贫。

报告期内，四个定点帮扶县市产业扶贫项目

受益贫困户超过
2,200 户

户均增收
3,000 余元

扶贫规划



紧密围绕贫困地区发展规划，找准融资支持的切入点，优先安排贫困地区信贷规模和资金，因地制宜创新扶贫金融产品和服务。



坚持教育+卫生+金融+产业的扶贫模式，推动扶贫由输血式、单点式向集中连片式转变。



优化贫困地区网点建设布局，扩大贫困地区金融服务供给，进一步提升金融服务的便利性、可得性。



聚焦深度贫困地区脱贫，积极统筹资源，紧盯最困难的地方，瞄准最困难的群体，扭住最急需解决的问题加大支持力度。



扎根当地扶贫七年的工行人

周遵书是本行云南分行派驻云南昭通市威信县扶贫干部，2010 年 8 月至 2015 年 8 月，在威信县扎西镇挂职扶贫，2015 年 8 月至今，在威信县庙沟镇驻村扶贫。一直以来，扎西大塘村没有集体经济。为改变这一落后局面，周遵书和镇村干部深入调研，多方征询意见，到县里找技术支持，同镇村干部到毗邻县乡镇考查学习，到昆明、昭通请专家指导，依据地方自然条件，最终确定以种养植为主的集体经济路子，并报请云南分行拨付扶贫资金。通过大棚种植和专业合作社，使部分群众获得土地租金的同时，帮助贫困户就业，带动当地发展新型养殖业。



飞出大山的翅膀

自 2013 年捐建安徽省金寨陶岭希望小学以来，本行安徽分行坚持开展捐资助学活动，不仅为对口资助的牌坊小学捐建了综合教学楼、组建了计算机教室、配备了教学电脑和相关投影音响设备，还每年定向捐助该校 60 名特优生和特困生，使他们能够完成学业，走出大山，去看外面的世界。

每年定向捐助该校
60 名特优生和特困生



1. 本行四川分行派驻万源市老洼坪村第一书记常艺融走访贫困户

2. 还记得那张曾打动了无数中国人的“我要上学”的照片吗？照片里那个“大眼睛女孩”的家乡就是安徽省金寨县。现在的她早已大学毕业，并在毕业后进入本行安徽分行工作

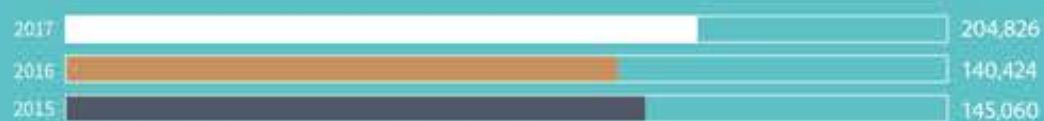


开展爱心公益

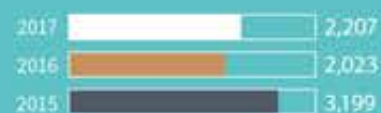
志愿公益

报告期内，本行制定了青年志愿者协会志愿者注册方案，使全行 468 家各级青年志愿者协会管理机制更加规范化，并围绕助残关爱、绿色环保、捐资助学、公益宣教等主题，积极参与各类公益活动，并支持和鼓励员工通过多种形式为社会奉献爱心，对外捐赠 7,792 万元。

志愿者活动时长 (小时)



开展志愿者活动项目数量



参与志愿者活动人次



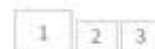
“一千·种希望”志愿公益行动

自 2015 年起，本行在沪机构发起联合志愿公益行动——“一千·种希望”分享会，旨在资助中国偏远地区学校的困难学童，让贫困的孩子能够接受完整而优质的教育。该行动迄今已连续开展三年，共资助来自不同地区的 56 位困难学生。



勇救女童的工行“托举哥”

2017 年 8 月 17 日，一名被反锁在家的小女孩为了找家人从窗户外爬了出来，悬挂在三楼窗外，眼看就要摔下去了。目睹了这一幕的本行福州台江支行员工戴春云奋不顾身爬到二楼，托住了小女孩，最终使小女孩转危为安。



1. 本行青岛分行组织公益献血活动
2. 本行新疆分行营业部发起了开展“爱心暖冬”捐赠衣物活动
3. 本行北京分行与网易共同发起的“工易山区行，益起书送爱”大型图书捐赠公益项目



炎夏里的“清凉驿站”

本行湖北黄冈团风支行在营业室设立了爱心专座，为环卫、交警、城管等户外工作者提供座椅、茶水等便利服务。每当环卫工人走进网点在爱心专座上休息，网点员工都会为他们送上解暑的凉茶。



陪伴是最好的关爱

报告期内，由本行深圳分行、深圳市阅读联合会、深圳新闻网联合主办的深圳市读书月——“爸爸书房”活动连续第五年如期而至。该活动采取线上线下相结合的形式，网上发起书籍捐赠、“亲子创意画”征集评选活动、深网小记者征文评选活动，线下举办“爸爸书房”之走进好学校、车尾箱换书捐赠、反信息诈骗小小宣传员、育儿讲堂精品课、优秀作品展等活动，让家长们见证孩子的成长，感受到亲子活动的乐趣。



境外履责



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



工银墨西哥在行动

报告期内，墨西哥先后经历了8.2级和7.1级两次强地震，25万人受灾，预计重建需耗资20亿美元。工银墨西哥在向红十字会和“坚强墨西哥”捐款的同时，组织驻墨中资企业一起行动，帮助墨西哥共度难关。据统计，30多家中资企业通过多种渠道捐资捐物共计价值高达920万比索。此次由工银墨西哥牵头组织的中资企业赈灾行动获得了墨西哥社会各界的尊重和肯定。



爱心互助战“天鸽”

2017年8月23日，第13号台风“天鸽”在珠江西岸登陆，过境风力14级，最大阵风17级，对澳门的基础设施造成巨大破坏。工银澳门积极投入到救助之中，迅速组成由六十多人参与的爱心义工队，为因电梯停运缺水缺粮、行动不便的独居老人提供饮用水、食物补给，并奔赴重灾区清理社区杂物和道路。同时，向澳门红十字会捐赠了50万澳门元善款，在业界率先推出了“风灾重建支持贷款计划”，以最快的速度将优惠贷款发放到受灾客户手中。

为了癌症病童们的笑脸

报告期内，工银巴西向圣保罗一家民间慈善机构 CAJEC 中心捐赠了玩具、衣物、书籍和食物等物品，为癌症病童们提供更好的生活条件，让他们在经受艰难痛苦的癌症治疗的同时能感受到欢乐和温暖。



爱心遍洒香江明珠

报告期内，工银亚洲通过举办慈善高尔夫球赛、捐助明爱筹款晚会及音乐剧、赞助明爱专上学院“青年艺术成长”计划、员工代售明爱慈善抽奖券等活动为香港明爱筹得超过380万元港币的善款，创历史新高。自2015年起，工银亚洲积极开展“工银亚洲X明爱：与众同乐”系列义工活动，包括举办儿童英语义务补习班、慈善义卖、赞助综援家庭看电影和郊游等，令受惠人群更趋多元化，将爱心传达至各社会阶层。



搭建文化交流的桥梁

报告期内，本行非洲代表处独家赞助的“工商银行杯”第十六届“汉语桥”世界大学生中文比赛南非预选赛成功举行。经过层层选拔，20名南非大学生参加了比赛，充分展示了汉语魅力。该活动积极向非洲人民展示汉语文化，有益于加深非洲人民对中国的了解。

阿联酋的精彩与活力

本行阿联酋机构积极支持阿联酋当地文化交流和体育事业，赞助阿联酋国庆节、世界绿色经济论坛峰会、橄榄球赛等活动，在支持阿联酋本地发展、金融助力“走出去”中资企业开拓发展、保护员工权益、支持环境资源保护、参加社会公益活动等方面树立了良好形象。



实质性分析

为提高报告的针对性和回应性，报告期内，本行以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，构建实质性分析调查问卷，先后对客户、股东、监管机构、员工、供应商、媒体、CSR专家、公益机构等进行了访谈，根据调查结果确定核心可持续发展议题。



未来展望

2018年是贯彻落实十九大精神的开局之年，也是决胜中国全面建成小康社会的关键之年，国际国内经济金融形势仍然纷繁复杂，存在许多不稳定性 and 不确定性，可谓困难和希望同在、机遇与挑战并存。国际层面，全球宏观政策出现拐点，主要发达经济体纷纷启动“缩表”和加息进程，货币政策同时转向，财税政策酝酿变化，国际金融市场或将面临动荡；国内层面，我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，经济延续稳中向好态势，新动能加快培育，产业结构优化升级，区域协调发展，将为银行业务发展和金融创新创造巨大空间，但过程中难免会有曲折和反复。

展望2018，本行将站在新的历史方位和时代背景下，继续坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念和“五位一体”总布局，保持战略目标、发展定力和前进方向，坚守商业银行经营的本质规律，坚持传承与创新的统一，以服务实体经济为出发点和落脚

点，把自身经营发展与国家经济社会大局有机结合起来，切实履行企业公民责任。完善投融资一体化服务机制和业务布局，提高金融服务供给水平，更好地支持实体经济振兴和经济结构转型升级，促进实体经济与经营发展的良性循环；做实做活普惠金融，推进区域协调发展；坚持以客户为中心，持续关注客户体验，优化服务渠道，以金融科技引领和支撑服务升级，打造客户首选银行；深入贯彻落实“绿水青山就是金山银山”的理念，探索绿色金融，践行绿色运营，助推建立绿色低碳循环发展的经济体系，还自然以和谐美丽；继续做好消费者、投资者权益保护，安全稳健、合规发展，为客户和股东持续创造价值；促进员工与企业共同成长，以精准扶贫政策措施助力脱贫攻坚战，建设公益品牌，与各利益相关方共创平等互惠、开放包容、清洁美丽的未来。

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2017年12月31日止的2017年社会责任（环境、社会、管治）报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

工商银行董事会对工商银行根据全球报告倡议组织（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2017年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）

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

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的专业会计师职业操守规定的独立性和其他相关道德要求，以及质量控制国际准则第1号规定的保持全面质量控制体系的适用要求。

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

实施的工作总结

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

- 询问管理层，以了解工商银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与工商银行管理层及总行和选定分支机构层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分支机构层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间工商银行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和执行情况；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对浙江分行、江苏分行、河北分行、山西分行、孟买分行、中国工商银行（泰国）股份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

基于上述工作程序以及获得的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信，工商银行根据GRI可持续发展报告指南（G4）、上交所指引的披露建议以及香港联交所指引的披露建议所编制的2017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

2018年3月27日

GRI 4.0 索引及 ESG 指引对照

编号	内容	ESG	披露位置
战略与分析			
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。		5
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。		13,98
机构概况			
G4-3	机构名称。		7
G4-4	主要品牌、产品和服务。		7
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。		7
G4-7	所有权的性质及法律形式。		7
G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）。		7
G4-9	机构规模。		7,14,17
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	B1.1	17,83
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。		105
G4-12	描述机构的供应链情况。		87
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。		10-12
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。		29-30
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。		10,16,28,105
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。		10,16,28,105
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。		H 股年报 15. 组织机构图
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。		98
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。		98
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。		98
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。		17
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。		17
利益相关方参与			
G4-24	机构的利益相关方列表。		98
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。		98
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。		15,98

编号	内容	ESG	披露位置
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。		98
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。		99-104
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。		99
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。		H 股年报 15. 组织机构图
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。		16
G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。		16
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。		16
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。		H 股年报 15. 组织机构图
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。		H 股年报 10. 董事、监事及高级管理人员和员工机构情况
G4-40	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。		16
G4-41	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。		16
G4-42	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程，以及对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。		98
G4-43	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。		98
G4-44	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色。		16
G4-45	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。		16
G4-46	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。		16
G4-47	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。		98

编号	内容	ESG	披露位置
薪酬和激励			
G4-S1	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策，说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联。		30
商业伦理与诚信			
G4-S6	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。		7
G4-S7	对道德与合法行为征询建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。		45
G4-S8	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	B7.2	45
		B4.1	105
		B4.2	76
经济绩效			
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。		14
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。		29-32,85-86
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。		83
间接经济影响			
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。		88-97
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。		88-97
采购行为			
		B5	87
物料			
G4-EN1	所用物料的重量或体积。	A3.1	17,85-86
能源			
G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	A2.1	17,85-86
G4-EN6	减少的能源消耗量。	A2.3	85-86
水			
G4-EN8	按源头说明的总耗水量。	A2.2	17
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量。	A2.4	85
温室气体排放			
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）。	A1.1	86
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）。	A1.2	86
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）。		86
G4-EN19	减少的温室气体排放量。	A1.5	31,86
污水和废弃物			
		A1.3 A1.4 A1.6	86
雇佣			
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。	B1.1	17

编号	内容	ESG	披露位置
职业健康与安全			
		B2	76,78,79
培训与教育			
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。	B3.2	17
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终身学习计划。	B3	79
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。	B3	79
多元化与机会平等			
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数民族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。	B1.1	17
投资			
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比。		17,79
童工			
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	B4.1 B4.2	105
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施。	B4.1 B4.2	105
供应商人权评估			
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商比例。		87
反腐败			
G4-SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训。	B7.2	66-67
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动。	B7	66-67
产品及服务标识			
G4-PR5	客户满意度调查的结果。		47
金融行业补充索引			
社会			
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动。		88-95
产品责任			
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策。		20-27,68-69
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动。		68-69
产品组合			
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策。		30-32
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序。		30
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控。		30
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序。		30-31,85-86
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。		14-16,98
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价值（按目标分类）。	B8.1 B8.2	20-27,94-97
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值（按目标分类）。	B8.1 B8.2	28-32

ESG 指引细则

A1.1 排放物种类及相关排放数据。

A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。

A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。

A2.1 按类型划分直接 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。

A2.5 所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。

A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。

B1 雇佣的一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。

B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。

B2 健康与安全的一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B2.1 因工作关系而死亡人数及比率。

B2.2 因工伤损失工作日数。

B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。

B3 发展及培训的一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。

B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。

B4 劳工准则的一般披露：有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。

B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。

B5 供应链管理的一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。

B5.1 按地区划分的供应商数目。

B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。

B6 产品责任的一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。

B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。

B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。

B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。

B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。

B7 反贪污的一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺詐及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。

B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。

B8 社区投资的一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区的需要并确保其业务活动会考虑社区利益的政策。

B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。

B8.2 在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）。

全球契约对照表

全球契约十项原则	2017 年责任绩效
1 企业应该尊重和维护国际公认的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2 绝不参与任何漠视与践踏人权的行爲	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3 企业应该维护结社自由承认劳资集体谈判的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民主意见，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；境内工会组建率 100%，员工入会率 100%。
4 彻底消除各种形式的强制性劳动	遵守境内《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝任何形式的强迫劳动。
5 消除童工	坚决杜绝使用童工。
6 杜绝任何在用工与行业方面的歧视行爲	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共计 10,991.99 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 94.86%。
10 企业应反对各种形式的贪污，包括欺詐、勒索和行賄受賄	按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，以健全惩治和预防腐败体系为重点，整体推进反腐倡廉各项工作。

意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2017 社会责任（环境、社会、管治）报告》。这是本行连续第十一年公开发布的社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

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

邮 编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

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

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 股东和投资者 客户 供应商与合作伙伴 员工

公众与社区 其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“□”内打“√”。

报告说明

报告范围

组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。

时间范围：2017年1月1日至2017年12月31日，部分内容超出此范围。

发布周期：本报告为年度报告。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织《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）》等标准要求编写，同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自 2017 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 2017 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证方式

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

报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅（网址：www.icbc.com.cn，www.icbc-ltd.com）。本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部

地址：北京市西城区复兴门内大街 55 号

邮政编码：100140

电话：86-10-66104123

传真：86-10-66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn