



2022

中國工商銀行股份有限公司

社會責任 (ESG) 報告

環境 | 社會 | 治理

中國北京市西城區復興門內大街55號 郵編: 100140

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

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

2023.03.30 發布

目錄	
董事長致辭	02
行長致辭	04
關於我們	06
環境篇	
綠色金融戰略規劃	09
境內綠色金融政策制度	12
氣候風險管理	14
綠色金融實踐	16
綠色金融前瞻研究與合作交流	26
自身低碳運營	29
社會篇	
服務客戶——客戶至上 服務實體	33
可持續金融服務	51
全球金融服務——國際視野 全球經營	56
回報股東	60
奉獻社會	63
保障業務連續性和金融服務有效性	72
治理篇	
公司治理——黨建引領 從嚴治理	75
戰略管理	81
ESG 與可持續金融管理	83
風險治理——風控強基	89
人力資源治理——人才興業	94
科技治理——科技驅動 價值創造	102
內部治理——轉型務實 改革圖強	107
社會責任（ESG）管理與績效	108
附錄	1
意見反饋表	13

董事長致辭



陳四清
董事長

2022 年是黨和國家歷史上極為重要的一年。黨的二十大勝利召開，擘畫了以中國式現代化全面推進中華民族偉大復興的宏偉藍圖。工商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持完整準確全面貫徹新發展理念，按照行黨委“48 字”工作思路，認真履行環境、社會及治理（ESG）責任，着力以更加公平、更可持續、更為安全的金融服務，支持經濟高質量發展、助力社會高效能治理、滿足群眾高品質生活。

踐行金融工作的政治性，扎實履行國有大行責任。堅持在完善公司治理中加強黨的領導，始終心懷“國之大者”，增強金融報國情懷，切實把制度優勢轉化為治理優勢和發展優勢。面對超預期衝擊，堅決扛起國有大行助力穩定經濟大盤政治責任，全年新增貸款超 2.6 萬億元，做到同比多增、逐月穩增、既增又優。深刻把握主責主業，健全服務國家戰略對標落實機制，制造強國、科技強國、交通強國、數字中國等領域信貸增量再創新高。統籌全行資源，全力支持鄉村振興，重點幫扶縣貸款增長 24%，涉農普惠貸款增長 50%。主辦志願公益活動 1.3 萬場，對外捐贈資金 1.29 億元，以實際行動做有溫度、負責任的銀行。

踐行金融工作的人民性，全力建設人民滿意銀行。堅持以人民為中心的發展思想，着力以金融力量促進實現共同富裕。不斷增強金融服務的精準性、直達性，民企企業貸款餘額持續領先，普惠貸款增長超 40%，小微企業有貸戶增量創歷史最高水平。圍繞美好生活需要，創新金融產品、完善服務生態，金融數字化升級、網點適老化改造、新市民綜合服務等走在市場前列。全面開放網點資源，高標準建成 1.55 萬家工行驛站、3,800 家政務網點，助力醫療、養老、教育、公益等民生場景落地，幫助群眾辦好身邊事、溫暖身邊人。大力實施“人才興業”戰略，為員工成長成才提供廣闊舞臺。持續推進基層減負賦能，把關心關愛員工落到實處。

提升金融工作的專業性，不斷深化可持續金融實踐。堅持綠水青山就是金山銀山理念，發揮綠色金融專業力量，統籌支持綠色轉型、減污降碳、生態治理、生物多樣性保護，促進人與自然和諧共生。制定綠色金融發展戰略規劃，推動資產端、經營端協調降碳，摸清“碳底數”、提升“碳表現”。立足工商銀行特色優勢，推動綠色金融與產業金融融合發展，健全“綠色技改”產品體系，促進綠色產業化和產業綠色化。發布“工銀綠色銀行+”品牌，在信貸、投資、承銷等業務中更加突出環境友好導向，綠色信貸餘額近 4 萬億元，所支持項目每年可節約標準煤超 7,000 萬噸、減少二氧化碳排放超 1.37 億噸。

我們堅持把 ESG 理念有機融入經營發展，努力為各利益相關方創造更加卓越的價值，連續 15 年保持 A 股上市企業年度現金分紅總額最高。2022 年，工商銀行每股社會貢獻值 3.15 元，較上年增長 13%。穩健發展能力“陀螺”評價蟬聯行業榜首，國際主流 ESG 評級位居同業前列。

新徵程上，我們將堅持以黨的二十大精神為指引，緊緊圍繞金融服務中國式現代化做好各項工作，堅定不移走好中國特色金融發展之路，以迎接工商銀行成立 40 周年為契機，進一步在完善治理、保護環境、服務社會、成就員工上下功夫，努力為開好局、起好步貢獻更大力量。

董事長：陳四清
二〇二三年三月三十日

行長致辭



廖林

副董事長、
行長

2022年，工商銀行堅持以習近平中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大精神，完整、準確、全面貫徹新發展理念，堅持穩中求進工作總基調，在推進自身高質量發展中更好履行社會責任，交出了一份有厚度、有溫度、有情懷的年度答卷。全年集團實現淨利潤3,610億元，每股社會責任貢獻值3.15元。

我們深入踐行“兩山”理念，在美麗中國建設的時代畫卷中著染了工行色彩。始終尊重自然、順應自然、保護自然，站在人與自然和諧共生的高度推進金融工作。發布“工銀綠色銀行+”品牌，統籌運用貸款、債券、租賃等多種方式，全力滿足客戶多元化綠色投融资需求。全面突出“綠色”導向，加強投融资綠色分類管理，持續完善氣候風險管理。2022年末，集團綠色貸款餘額3.98萬億元，主承銷各類ESG債券1,457億元，同比大幅增長。建成投產自主研發的碳足跡管理系統，持續推進節能增效。

我們突出抓好主責主業，在服務實體經濟的生動實踐中彰顯了工行擔當。始終心懷“國之大者”，把經營着力點放在服務實體經濟上。深入落實穩經濟一攬子政策及接續措施，信貸投放實現同比多增、精準直達，並運用全口徑投融资組合，為實體經濟提供更多金融活水。境內分行人民幣貸款增加2.6萬億元，同比多增4,283億元；債券投資增加1.24萬億元。投向製造業、戰略新興產業、民營、普惠、涉農的貸款均快速增長。落實“金融16條”，積極助力“保交樓、保民生、保穩定”。持續開展支持穩外貿穩外資的“春融行動”，促進暢通跨境貿易往來。落實減費讓利要求，主動壓降新發貸款利率，助力降低實體經濟融資成本。

我們始終堅持人民至上，在增進民生福祉的傾情奉獻中傳遞了工行溫度。圍繞人民群眾美好生活需要創新產品、聚焦“急難愁盼”問題改進服務，加大促消費、惠民生等領域貸款投放，多端聯動做好醫教養等民生金融，精準服務新市民、個體工商戶、

農民工等群體，扎實促進共同富裕。設立消費者權益保護工作委員會，開展“投訴治理專項年”活動，推動客戶滿意度持續提升。依托1.55萬家工行驛站，深入推進群眾關愛和公益活動，開展扶貧幫困，對外捐贈1.29億元，以實際行動回報社會、回饋人民，着力建設人民滿意銀行。

我們持續強化守正創新，在完善公司治理的不懈努力中深化了工行探索。堅持黨的領導，就《公司章程》進行修訂，在經營層面完善風險管控、薪酬激勵、社會責任等治理機制，促進內涵式發展。深入實施“揚長補短固本強基”戰略布局，縱深推進個人金融等戰略重點，協同開展GBC+（政務、產業、個人服務）基礎性工程。迭代升級全面風險管理體系，強化各類風險管控，主動向300多家同業輸出風控技術和工具，助力維護經濟金融穩定大局。加快數字工行（D-ICBC）建設，一體推動業務、產品、服務等數字化升級，着力提升金融服務適應性、競爭力、普惠性。

2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年。工商銀行將持續深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的二十大精神，堅定不移走中國特色金融發展之路，切實履行好國有大行的政治責任、經濟責任、社會責任，在金融服務中國式現代化的美好事業中，與客戶員工、社會公眾共赴美好未來。

行長：廖林
二〇二三年三月三十日

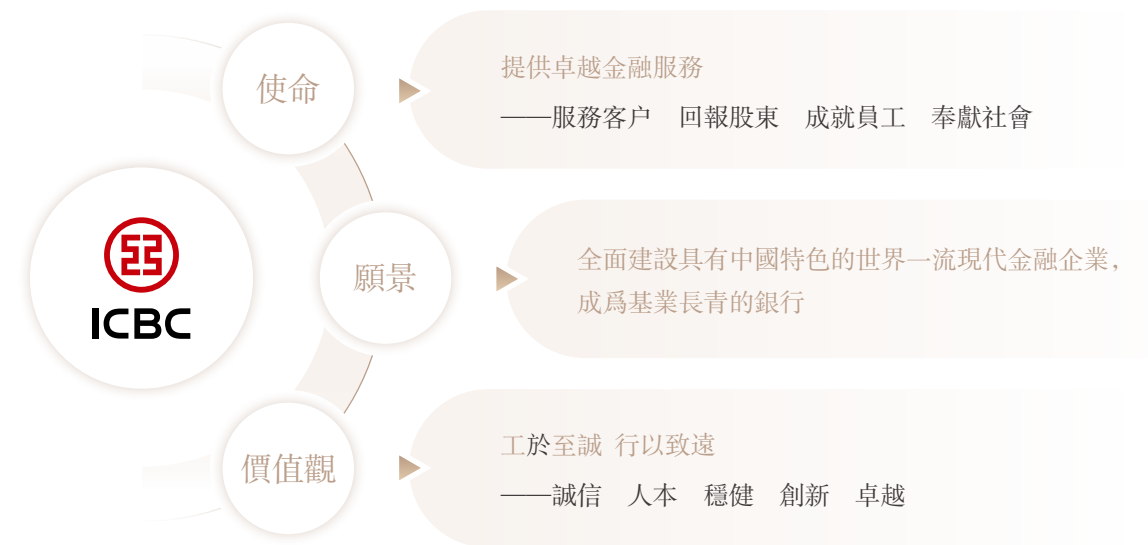
關於我們

中國工商銀行成立於 1984 年 1 月 1 日。2005 年 10 月 28 日，本行整體改制為股份有限公司。2006 年 10 月 27 日，本行成功在上交所和香港聯交所同日掛牌上市。

本行致力於建設中國特色世界一流現代金融企業，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，堅持以服務創造價值，向全球超 1,000 萬公司客戶和 7.20 億個人客戶提供豐富的金融產品和優質的金融服務，以自身高質量發展服務經濟社會高質量發展。本行自覺將社會責任融入發展戰略和經營管理活動，在服務製造業、發展普惠金融、支持鄉村振興、發展綠色金融、支持公益事業等方面受到廣泛贊譽。

本行始終聚焦主業，堅持服務實體經濟的本源，與實體經濟共榮共存、共擔風雨、共同成長；始終堅持風險為本，牢牢守住底線，不斷提高控制和化解風險的能力；始終堅持對商業銀行經營規律的把握與遵循，致力於打造“百年老店”；始終堅持穩中求進、創新求進，持續深化重點發展戰略，積極發展金融科技，加快數字化轉型；始終堅持專業專注，開拓專業化經營模式，鍛造“大行工匠”。

企業文化



本行連續十年位列

英國《銀行家》
全球銀行 1000 強榜單
榜首

美國《財富》
500 強榜單全球商業銀行
首位

連續七年位列

英國 Brand Finance
全球銀行品牌價值 500 強榜單
榜首



環境篇

- 綠色金融戰略規劃
- 境內綠色金融政策制度
- 氣候風險管理
- 綠色金融實踐
- 綠色金融前瞻研究與合作交流
- 自身低碳運營

綠色金融戰略規劃

成為具有良好國際聲譽的
綠色銀行。

戰略
目標

經營
宗旨

以綠色金融促進實體經濟發展。



▲ 2022年6月21日，本行董事長陳四清出席首屆金磚國家能源合作論壇，提出與金磚工商界一道，為實現更加綠色、安全、可持續的全球發展，持續貢獻智慧和力量。

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，在集團發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點布局，明確提出要建設境內“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與ESG體系建設”作為具體舉措推進實施。

在本行“十四五”時期發展戰略規劃中，提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。

優化綠色金融架構

報告期內，本行高級管理層優化綠色金融委員會職能職責，作為高管層對綠色金融相關工作實施統籌領導及協調推進的輔助決策機構。

貫徹落實“碳達峰、碳中和”戰略目標

積極推動碳減排支持工具落地實施

印發《關於使用好碳減排支持工具相關工作的通知》，明確申請碳減排支持工具資金相關制度流程，指導分行加大對碳減排重點領域支持力度。印發《關於進一步做好碳減排支持工具申報工作的通知》，進一步明確碳減排支持工具申報有關要求。



積極支持全國碳市場建設

印發《關於完善碳市場金融服務業務布局的意見》，聚焦服務碳市場建設的綠色金融支撐作用，明確了完善碳市場金融服務的發展目標、工作機制和具體任務。

加強“碳達峰、碳中和”實現路徑研究，提出相關投融資策略建議

完成《“碳達峰、碳中和”目標下投融資結構中長期優化策略報告》並印發本行。報告將碳達峰碳中和作為行業投融資政策研究及客戶選擇的必須考慮因素，對投融資“分籃施策”，持續推進投融資結構綠色低碳轉型，加大綠色金融產品和服務創新力度。引導本行加大對綠色低碳產業的布局，合理控制高碳行業資金投入，穩妥防範結構性融資風險。

發布“工銀綠色銀行+”品牌



境内绿色金融政策制度

完善绿色金融基础管理

优化考核机制，加强绿色金融考核

将绿色金融纳入对分行绩效考核指标体系的社责任板块，重点考核各行绿色贷款余额占比、绿色贷款增量、绿色金融产品和服务创新等情况。将 ESG 与可持续金融纳入集团综合化子公司考核指标。

制定绿色贷款年度投放计划并实施 FTP 优惠

安排绿色贷款专项规模，优先保障绿色产业信贷投放。对绿色贷款实施内部资金转移价格（FTP）激励措施。

强化差异化信贷政策及经济资本调节

将绿色产业主导行业包括铁路、城市轨道交通、水电等均定位为积极进入类行业，下调经济资本占用系数，匹配授权等差异化信贷政策。

加强绿色融资统计管理

印发《关于加强绿色金融统计标识管理的通知》，强化绿色投融资统计标识管理工作，有效提升绿色投融资统计的准确性、及时性和自动化水平。印发《关于开展全行绿色融资统计数据管理自查工作的通知》，开展绿色融资统计数据管理自查工作。

健全绿色金融政策制度体系

印发《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》

全面对标银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，制定下一阶段本行绿色金融工作推进措施，统筹部署各部门、各分行工作任务。有针对性地提出下一步提升绿色金融建设七项重点工作任务，包括：加强环境、社会和治理（ESG）风险管理能力建设，将 ESG 要求纳入全面风险管理体系，进行全流程风险管理；持续推进投融资结构绿色低碳调整，有序减少自身运营碳排放，稳妥推进碳达峰、碳中和工作；积极探索优化本行绿色金融体制机制；积极运用科技手段，提升绿色金融服务水平；加强境外投融资业务绿色金融建设；压实各层级主体责任，确保本行绿色金融建设符合监管要求。

贯彻落实生态环境部《企业环境信息依法披露管理办法》

全面对标生态环境部《企业环境信息依法披露管理办法》，规范企业环境信息依法披露活动，对本行企业基本信息、企业环境管理信息、碳排放信息等依法披露。在自身运营端，建成投产碳足迹管理数据统计系统，统计近三年全行自身碳排放数据并进行披露。



▲ 2022 年 12 月 14 日，本行执行董事、副行长王景武出席联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会第二阶段会议“银行业自然与气候行动”主题边会。

印发《2022 年度行业投融资政策》

内含 16 个板块近 50 个行业的投融资政策，全面突出“绿色”导向，不断加大差异化政策支持及管控力度。采取经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施。将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目选择。大力支持绿色低碳循环经济，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业。

印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》

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

除一般要求外，对火电、煤炭、钢铁、有色、化工、建材、造纸、农业（含林业）、航运、港口等 10 大特定行业，还须参照该行业投融资绿色指南，加强对特定行业特性环境、社会和治理风险的差异化管理。

印发《关于加强绿色金融改革创新试验区金融服务的意见》

绿色金融改革创新试验区是绿色金融改革创新的首选承载地，总分支行各层级积极响应国家战略部署，为促进试验区生态文明建设、打造试验区绿色金融“桥头堡”持续提供强有力的金融支持。明确提出健全绿色金融组织体系、持续加大绿色产业投融资支持、着力强化保障措施、强化环境与社会风险管理、完善日常工作机制等 5 大工作主线及 16 条具体措施，助推各行在当地绿色金融改革创新发展中更好发挥引领作用。试验区相关分行在绿色金融组织体系建设、产品和服务创新等方面，形成了一批可复制、可推广的经验做法。

氣候風險管理

境內氣候風險管理



本行不斷加強氣候風險管理，在《亞洲銀行家》組織的“2022 年度中國獎項計劃”評選中，本行榮獲氣候風險管理成就獎。

將氣候風險納入全面風險管理體系

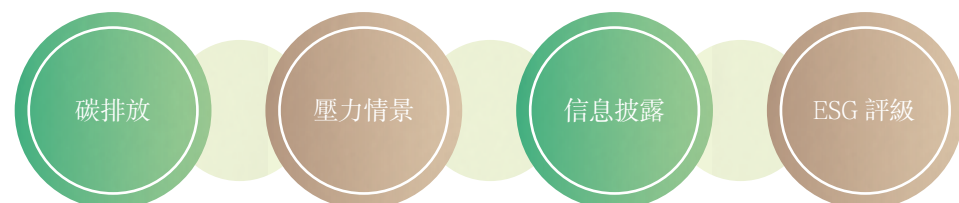
本行已將氣候風險管理納入全面風險管理體系，《全面風險管理規定（2022 年版）》中包含“氣候風險管理”章節，明確氣候風險管理的治理架構與職責分工，提出氣候風險管理體系組成與要求。

強化氣候風險的識別和管理

本行通過分析導致傳統風險受到影響的氣候因素來識別和評估氣候風險，主要表現在信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險等領域，涉及債務人償債能力下降、抵押品損毀、市場價格波動、可獲取資金減少、業務中斷等情況。

持續完善氣候風險數據庫

完成氣候風險數據庫搭建，整合碳排放、壓力情景、信息披露、ESG 評級等八大類氣候風險數據入庫，定期開展更新維護，對氣候風險管理與分析工作進行支持。



開展氣候風險壓力測試

報告期內，完成《關於氣候風險壓力測試情況的報告》，本次壓力測試借鑒聯合國環境規劃署（UNEP）技術框架，參考央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）壓力情景，結合國內實際進行本土化調整，建立轉型風險、物理風險傳導模型，開展壓力測試，本行成為國內首家應用國際先進技術完成氣候風險壓力測試的銀行。

氣候風險壓力測試的技術框架，主要基於 NGFS 綜合評估模型提供的壓力測試情景，包括有序轉型、無序轉型、溫室世界等三大類情景。選取火電、鋼鐵、交通運輸、煤炭、石油天然氣等重點行業，設計專項壓力測試方法，刻畫行業發展規律。

按照氣候風險壓力測試技術框架，建設開發氣候風險壓力測試系統，支持壓力測試情景收集與擴展，實現氣候風險壓力傳導的系統化、流程化管理，為全面提升氣候風險管理能力，支持“雙碳”目標打下基礎。

境內環境與社會風險管理

北京分行為某垃圾焚燒發電項目提供項目貸款，化“鄰避困境”為“鄰利設施”

報告期內，本行北京分行為某垃圾焚燒發電項目審批 14 億貸款。該項目以焚燒發電替代填埋，採用煙氣淨化工藝，減少煙氣中二噁英的排放，實現垃圾無害化處理，減少環境污染，提升居民生活水平。該項目在實施過程中與當地村民進行深入溝通，以“項目信息公開透明、群眾溝通充分到位、科普教育宣傳到家”的工作思路解開區域內居民對垃圾焚燒發電項目的“心結”，盡可能減少鄰避效應發生，將建設垃圾焚燒發電項目對周邊居民生活的負面影響降至最低。同時本項目的建立可有效緩解原有填埋場垃圾超負荷填埋的問題，提升區域內垃圾綜合處理能力，進一步改善周邊居民的居住生存環境。

浙江分行為王陽明故居重修項目提供融資支持

報告期內，本行浙江分行對紹興市重修王陽明故居和王陽明紀念館項目發放融資近 7 億元。該項目在遺址上建莊搭筏板，來保護遺址，故居遺址的保護罩運用了止水帷幕技術、機械通風與全空氣空調系統相結合的空氣調節技術，對遺址進行綜合保護。該項目注重文脈傳承，最大程度還原了歷史；同時，通過文物保護區環境的整體提升，帶來文保區整體環境的改造提升，帶來較好的旅游收益和經濟效益。

江蘇分行支持無錫惠山古鎮文物古迹保護修復項目

本行江蘇分行為無錫惠山古鎮文物古迹保護修復項目提供了 5 億元貸款支持。該項目在古街區保護修復過程中，注重外觀風貌保護和街區景觀業態品質提升有機結合，在建設修復古迹的同時，陸續完成河道清淤整治。

綠色金融實踐

加強投融資綠色分類管理

《境內法人客戶投融資綠色分類管理辦法（2021 年版）》印發以來，在完成貸款綠色分類的基礎上，本行積極推動債券、租賃和非標理財等業務實施綠色分類管理。截至報告期末，境內分行環境友好和環保合格類貸款餘額佔比達 99.3%，持續多年完成董事會制定的不低於 95% 的目標。

報告期內，印發《關於境外機構試行投融資綠色分類管理的通知》，要求各境外機構在駐在國（地區）法律法規及監管規定允許的範圍內實施全口徑投融資綠色分類管理。

工銀土耳其

工銀土耳其加大可再生能源、綠色建築、清潔交通、生態保護、環境治理等領域的信貸投入；對照總行綠色行業清單，在貸款客戶選擇上優先、重點支持綠色產業，並將綠色貸款名單化管理。嚴格按照境外投融資綠色分類意見，積極支持綠色發展，對節能減排的項目、行業進行重點支持。並積極跟進水電、風電、光伏發電等重大項目建設，重點支持生態環保型、資源節約型產業項目建設。

蘇黎世分行

蘇黎世分行立足綠色低碳發展趨勢，前瞻性地梳理調整信貸投放導向，積極打造綠色金融一體化營銷審批機制，涵蓋的行業包括清潔能源、糧食生產、食品貿易及農化科技等可持續發展改革的重點行業。

綠色信貸

截至報告期末

按照銀保監會口徑¹，本行投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業的綠色貸款餘額

39,784.58 億元

規模與增量均保持**可比同業第一**

其中餘額前三位的產業分別為

基礎設施
綠色升級

清潔能源

節能環保

注：1. 銀保監會綠色信貸統計口徑包括：節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業、綠色服務產業、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資、綠色消費融資。

截至報告期末



在銀保監會、銀行業協會
綠色銀行評價中
得分第一

並獲評
“綠色銀行評價先進單位”
“綠色信貸專業委員會突出貢獻單位”



本行清潔能源貸款中風電、光伏發電
貸款餘額佔電力行業貸款總量

37.8%

高於同期風力及光伏發電
裝機在我國電力結構中的
比重。

綠色信貸支持項目折合減排情況

項目類別	單位	2022	2021	2020
折合節約標準煤	萬噸	7,048.31	4,738.13	4,924.74
折合減排二氧化碳當量	萬噸	13,726.53	9,884.69	8,524.63
折合減排 COD	萬噸	35.09	28.38	281.71
折合減排氨氮	萬噸	9.29	7.26	31.1
折合減排二氧化硫	萬噸	2,925.84	1,817.13	2,189.30
折合減排氮氧化物	萬噸	2,071.03	1,539.46	1,424.62
折合節水	萬噸	10,842.27	7,521.52	8,931.02

綠色債券

綠色債券發行

境內綠色債券發行

報告期內，本行在全國銀行間債券市場成功發行 100 億元人民幣碳中和綠色金融債券，是監管認可的境內首單商業銀行碳中和綠色金融債。本次發行的碳中和綠色金融債募集資金使用質量高，全部投向具有顯著碳減排效果的綠色產業項目。債券的碳減排效果滿足“可測度、可核查、可驗證”等要求，且與國際標準接軌度高，是境內首支引用了新版中歐《可持續金融共同分類目錄》的綠色債券，符合全球主流綠色債券標準，是國內綠色債券市場的標杆性產品。

▶ 境外綠色債券發行



▶ 綠色債券承銷



主承銷市場首批轉型債券——某化學公司 2 億元中期票據（轉型 / 科創），募集資金專項用於發行人技術創新項目建設，預計每年可實現節約標準煤 0.62 萬噸、減排二氧化碳 1.37 萬噸，對於傳統化工行業綠色低碳轉型具有良好示範效應。

▶ 綠色債券投資

積極開展人民幣綠色債券投資，為生態文明建設等關鍵領域提供綠色金融支持。穩妥開展外幣綠色債券投資，穩步提升市場影響力。



綠色理財

報告期內，本行全資子公司工銀理財多維度開展綠色金融投資，積極探索在“碳中和”資產配置指數與綠色金融理財產品領域的服務創新，獲《亞洲銀行家》頒發的“綠色可持續金融最佳資產管理產品獎”。

工銀理財綜合運用債和股、非標和標等多種工具，積極服務產業結構低碳化和綠色技術產業化，大力支持清潔能源、綠色交通、生態保護、節能環保、環境治理等重點領域，創新推出 3 只 ESG 主題理財產品，綠色金融投資佔比較上年末進一步提升。

報告期內，工銀理財發行首只 ESG 主題理財產品，風險等級為 PR2，業績比較基準 4.20%–4.40%，產品期限為兩年期。在債券投資方面，積極參與符合 ESG 標準的資產投資，重點關注綠色債券、碳中和債券的投資機會；在權益投資方面，基於 ESG 理念，篩選滿足條件的公募基金、ETF、優先股等，有效增厚產品收益。

綠色基金

報告期內，本行子公司工銀瑞信堅持將可持續、綠色環保作為投資方向，是行業內較早實現對可持續發展領域產品覆蓋的基金公司。

報告期內
發行了 **14** 只以生態環境、新能源、ESG、碳中和等為投資方向的基金

▶ 開展綠色投資，做好 ESG 產品布局

積極支持經濟綠色轉型，投資相關板塊合計超 800 億元。產品方面：布局中證 180ESG 指數基金、戰略轉型、生態環境、養老產業、新能源汽車等多只社會責任投資概念基金。

▶ 完善綠色投研評價體系

加入聯合國責任投資原則組織（UNPRI），遵循責任投資原則，踐行穩健投資、價值投資、長期投資、責任投資、綠色投資的投資理念。不斷完善投研工作框架，完成 A 股上市公司可持續投資體系的初步搭建，形成以可持續評級為基礎、以專業研究框架為支撐、負面清單與正面優化篩選策略相結合的適應國內資本市場特徵的可持續投資評級體系。

▶ 積極打造社會責任品牌形象

榮獲《中國基金報》
公募基金英華獎
年度優秀 ESG 發展基金公司



榮獲人民網
人民企業社會責任
年度企業獎

綠色租賃

報告期內，本行全資子公司工銀金租充分發揮租賃業務產品屬性優勢，重點加強對清潔能源、綠色航運、節能環保等綠色產業的服務支持力度，優化業務結構，綜合運用“租+貸”模式支持企業多元化融資需求。

截至報告期末

綠色租賃業務規模
(銀保監會口徑) 為

436.03 億元

佔境內融資租賃
業務比例約

40%

報告期內，工銀金租全資子公司——工銀航空金租與某飛機制造商在北京簽署了《航空可持續發展戰略合作諒解備忘錄》，在航空產業鏈各環節及飛機生命周期各階段，就航空服務和金融服務等方面開展全方位合作，充分利用各自專業優勢，共同推動新一代航空技術的研究和發展，探索新一代節能環保機型及可持續航空燃料在國內的應用，以實際行動支持國家綠色發展戰略。

綠色投資

報告期內，本行全資子公司工銀投資高度重視綠色金融工作，充分發揮市場化債轉股主力軍作用，重點支持光伏、風電、水電等綠色低碳、綠色制造及戰略性新興產業領域投資，推動實體經濟高質量發展。

截至報告期末

綠色金融領域投資餘額
466 億元

佔比
21%

報告期內，工銀投資聯合產業協同投資者、頭部投資機構及國家地方投資機構共同參與某新能源汽車增資項目，有效推動了企業電動化、智能化方向轉型，助力企業在新能源汽車市場競爭中取得突破、搶佔先機。

綠色保險

報告期內，本行子公司工銀安盛貫徹落實新發展理念，積極發揮保險在建立健全綠色低碳循環發展經濟體系、促進經濟社會發展全面綠色轉型中的作用。

在負債端

圍繞綠色低碳、可持續發展提供保險產品和服務。

在資產端

運用保險資金在綠色產業進行投資。

綠色金融創新案例

工銀亞洲

綠色金融戰略規劃

工銀亞洲在發展戰略規劃中，明確綠色金融戰略目標、氣候風險管理工作重點，制定綠色金融業務及綠色運營工作舉措。報告期內，開展綠色與可持續發展規劃編制工作，在對風險及機遇進行識別研判的基礎上，分短期（2021年–2025年）、中期（2026年–2030年）、長期（2031年–2050年）三個階段推進綠色金融轉型與可持續發展，努力建設“香港市場領先、具有良好聲譽的綠色與可持續銀行”。

綠色金融政策制度

不斷優化完善綠色金融政策制度體系。

在業務管理層面

制訂《工銀亞洲法人客戶綠色投融資業務管理辦法》《工銀亞洲綠色及ESG相關貸款業務指引》，規範分類管理與業務操作流程。

在經營考核層面

將綠色貸款、綠色債券等量化指標及投融資結構低碳轉型表現納入“年度綜合經營考核”，並在考核權重方面給予適當傾斜。

在運營管理層面

設置印刷費、低值易耗品費用預算額度；在《工銀亞洲集中採購管理辦法》明確樹立“節約、環保、責任”意識，優先採購節能環保產品。

綠色金融產品及服務

加大綠色及ESG貸款投放力度。積極引導信貸規模投向綠色與可持續發展領域，重點支持清潔能源、綠色交通、綠色建築、生態保護等綠色項目和實現可持續發展表現目標的客戶。

大力推動綠色金融產品服務創新。報告期內，在香港市場推出綠色按揭貸款計劃和綠色存款，並作為香港國際碳市場委員會首批會員參與香港交易所國際碳市場建設。



積極參與綠色債券市場建設。積極參與綠色企業債券、綠色金融債券、綠色資產支持證券等各類產品的承銷及投資活動。

積極開展ESG基金宣傳推廣。與香港本地高校及傳媒報刊合作，持續開展面向投資顧問和客戶經理的ESG專業知識和營銷技能培訓，以及針對不同類型客戶的宣傳推廣。

浙江分行

為綜合農業園項目提供資金支持

報告期內，本行浙江分行積極發揮金融資源配置功能，為湖州市桑基魚塘產業發展提供 7.78 億元資金支持，順利落地某漁旅共富綜合農業園項目，建設內容包括魚塘改造 18,000 畝，尾水治理設施及渠道排設 15,520 米。助力將菱湖鎮打造成現代漁業養殖生產基地、湖州市淡水漁業融合信息技術的標杆性範本。

新疆分行

金融支持城市環境改善杜鵑河河道治理項目

報告期內，本行新疆分行為庫爾勒市杜鵑河河道治理項目提供貸款支持，主要用於改善杜鵑河河道及周邊生態環境，實施綠化、亮化、健身及濕地公園工程。本項目為庫爾勒市重點民生工程項目之一，將創新水資源利用模式，結合生活廢水處理再生利用工程進行河道整治，沿着杜鵑河建設城市濕地，形成新的綠色生態發展走廊，全面改善庫爾勒市杜鵑河 11.9 公裏，及周邊 3,600 畝土地的生態環境，對完善庫爾勒基礎設施服務功能具有重要的意義。

寧波分行

金融助力海產養殖企業健康發展

報告期內，本行寧波分行為某海洋保護科技公司提供融資貸款 1,000 萬元，助力企業對海洋健康養殖產業、深水抗風浪網箱養殖裝備為特色的傳統化海洋產業改造升級，探索構建因地制宜的海洋經濟金融服務模式，有力維護海洋生物多樣性。堅持以“政策導向、優勢互補、分業施策”為原則，金融助力生態保護修復和海洋生物多樣性保護，為共同促進海洋經濟向更高質量發展貢獻應有力量。

✓ 本行廣西分行貸款支持的北海市國家級濱海濕地公園。

▲ 本行重慶分行積極為可再生能源發電項目提供優質高效的金融服務。

黑龍江分行

為某風力發電項目提供貸款支持

報告期內，本行黑龍江分行為某風力發電公司“風電平價上網項目”審批項目貸款 14.56 億元，並積極申請碳減排支持工具。本項目與目前的燃煤火電廠相比，按消費標準煤 306.4g/KWh 計，每年可節約標準煤 19.51 萬噸；按消費純淨水 1.21Kg/KWh 計，每年可節水 77.04 萬噸。該項目建成後，預計每年可減少排放煙塵 24.19 噸，二氧化硫 119.06 噸，二氧化碳 53.36 萬噸，廢水 3.44 萬噸。

山東分行

支持風電設備核心部件制造項目

本行山東萊蕪分行聚焦清潔能源產業，積極推動信貸資金直達風電設備核心部件供應商。報告期內，為某民營風電主軸全國單項冠軍企業解決資金需求，牽頭組織銀團支持其新建 10 萬噸海上風電主軸項目，為該項目審批貸款 12 億元，並已實現投放 6 億元，項目投產後能夠滿足 5,000MW 裝機容量整機風電機組生產的相關配件需求，風電機組投入使用後，預計每年可節約 290 萬噸標準煤，減少二氧化碳排放量 720 萬噸。

天津分行

成功辦理首筆可再生能源補貼確權的融資再安排項目

報告期內，本行天津分行為兩家光伏公司成功辦理天津分行首筆可再生能源補貼確權的融資再安排項目，向客戶發放融資 2,563 萬元，置換非銀行金融機構的存量融資，通過產品創新優化客戶融資結構，拓寬綠色項目融資渠道。

廣西分行

支持國家級濕地公園項目建設

報告期內，本行廣西分行為北海市國家級濱海濕地公園項目貸款 9.03 億元。項目建成後將改善馮家江流域水環境，補充鯉魚地水庫水量，保護和恢復紅樹林濕地的生態系統，形成人與自然和諧相處新格局。

河南分行

支持河南省賈魯河生態環境治理項目

本行河南鄭州分行爲賈魯河生態環境治理提供融資服務，累計向該項目發放貸款 13.05 億元，工程總面積爲 1,023.9 公頃。包括 12 個公園、12 個植物主題園和綠化連接帶，綠化種植面積 842.62 公頃；建設入口廣場 359 個；建設自行車道、木棧道和園路等共計 218.75 公裏。該項目建成後，最終將形成“一廊、一核、五區”的生態空間結構體系，對改善水域生態環境、改良江河湖泊的水質問題，增加濱水綠地的游憩面積，增加周邊土地的經濟價值，服務和方便市民休閒，開展文體活動等方面有重要的作用。

治理前 ➤
治理後 ✓



四川分行

成功支持全國首個超高海拔光伏實證基地並網發電

本行四川分行爲光伏實證實驗基地項目提供融資支持，助力項目建設。該項目是國家第一批大型風電光伏基地項目和成渝雙城清潔能源重點工程，也是四川省已建成投產發電單體規模最大的光伏發電項目，它的建成投產對增強四川省電力保供能力具有積極作用，爲川藏高原以及全國高海拔區域光伏建設提供重要實證數據支撐。



▲ 本行四川分行爲某水電站水光互補一期項目水光牧互補光伏電站項目提供貸款支持。

工銀澳門

爲新能源巴士項目提供融資支持

報告期內，工銀澳門與某企業簽署綠色金融戰略合作暨澳巴新能源巴士項目融資協議，支持其下屬公交公司實現近 400 臺新能源巴士投入運營，在促進澳門建設低碳智慧城市、助力市民美好生活等方面具有重大而深遠的意義。

首爾分行

爲某風力發電項目提供融資支持

報告期內，本行首爾分行爲濟州島某風力發電項目提供 250 億韓元（約 1,920 萬美元）融資支持。該項目已正式商業運營，預期每年發電 4.47 萬兆瓦時（MWh），爲當地綠色金融、綠色環境提供金融支持。

東京分行

爲綠色航運提供資金支持

報告期內，本行東京分行攜手上海分行成功落地液化天然氣船舶銀團貸款項目，助力綠色航運揚帆起航。

傳統行業綠色轉型

健全“綠色技改”產品體系，促進綠色產業化和產業綠色化。

江西分行

主承銷全國首只碳排放權綠色資產擔保債券

報告期內，本行江西分行主承銷全國首只碳排放權綠色資產擔保債券。該債券是基於碳資產價值的新型融資工具，以碳排放權作爲擔保，發行金額 1.3 億元，期限 90 天。債券募集資金將全部用於某電力公司所屬火電廠汽輪機組通流改造項目，能夠有效降低汽輪機的熱耗，提高汽輪機的效率，顯著提升機組靈活調峰能力，大幅度降低機組的煤耗水平。項目建成投運後，預計全年可節約 81,546.30 噸標準煤，二氧化碳減排 219,192.07 噸，降低了對項目所在地及周邊區域內的大氣環境質量的影響，具有良好的環境與社會效益。

蘇州分行

爲某煉鋼綠色循環減量提升技改項目提供融資支持

報告期內，本行蘇州分行作爲牽頭主承銷商，爲某鋼鐵企業成功發行超短期融資券。該筆債券募集資金全部用於企業本部及子公司採購原材料、支付電費等用途，將通過低成本資金滿足企業日常運營的流動性需求，間接推進煉鋼綠色循環減量提升技改項目落地。相關項目投產後，將實現高溫鋼渣資源化和環保化處理，並以先進的 OG 淨化（氧氣轉爐煤氣回收法）和煤氣回收技術提升煙氣淨化效果，減少大氣污染。

綠色金融前瞻研究與合作交流

前瞻研究

報告期內，本行圍繞轉型金融、信息披露、氣候風險、生物多樣性、新能源、碳市場工具等重點領域持續開展研究，為全球金融治理、銀行業綠色發展、綠色轉型建言獻策，充分發揮研究服務決策、研究創造價值的作用。

高質量參與境內外監管機構 ESG 規則制定

分別參與財政部、香港聯合交易所 ESG 信息披露規則制定調研，介紹本行 ESG 管理與信息披露經驗，為中國上市公司 ESG 規則制定貢獻工行力量。

報告期內，獲中國上市公司協會“上市公司 ESG 最佳實踐案例”獎項。

擔任中英金融機構可持續信息披露工作組中方牽頭機構

報告期內，對外發布《2020-2021 年進展報告》，建立銀行、資管、保險三個專題討論機制，推進金融機構氣候與可持續信息披露研究和實踐創新。

參與中國金融學會綠色金融專業委員會重點工作

擔任環境信息披露工作組牽頭機構，深入研究金融機構環境信息披露的監管、標準、實踐、方法等領域的最新趨勢，在進博會虹橋分論壇發布《金融機構的轉型金融信息披露研究》，提出轉型金融信息披露的核心內容和關鍵指標體系。參與金融支持生物多樣性研究組，發布《金融機構支持生物多樣性保護關鍵問題研究》報告，為金融機構識別生物多樣性風險提供了技術路徑和實踐範例。

擔任“一帶一路”綠色投資原則（GIP）第一工作組聯席主席

本行擔任 GIP 第一工作組（環境與氣候風險分析工作組）聯席主席。報告期內，工作組撰寫並發布《“一帶一路”轉型風險與機遇報告》、開展“一帶一路”生物多樣性風險研究，幫助“一帶一路”國家和地區金融機構識別、管理環境與氣候風險提供研究支持和案例參考。

牽頭編制相關綠色金融標準

在前期牽頭編制《金融機構環境信息披露指南》的基礎上，報告期內，牽頭編制《商業銀行環境風險壓力測試指南》《商業銀行環境信息披露操作指南》。

交流合作

擔任中國上市公司協會首屆 ESG 專業委員會副主任委員

中上協 ESG 專業委員會於 2022 年 11 月初正式成立，本行受邀擔任首屆副主任委員並出席成立大會。

受邀出席委員會首期主題沙龍，介紹本行 ESG 管理實踐成效，分享 ESG 信息披露經驗。積極參與委員會舉辦的多項活動，與各成員單位互學、互鑒、互促，共同推動上市公司 ESG 相關工作。

參與氣候風險全球治理

積極參與氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）全球金融治理

本行是國內最早簽署支持 TCFD 建議的金融機構。作為 TCFD 專家成員單位，積極參與 TCFD 全球金融治理。報告期內，參與 TCFD 全體大會 2 次，為 TCFD《2022 年現狀報告》和 2023 年工作計劃提供建議。翻譯《2022 年現狀報告》等文件，在 TCFD 官網發布，為中國機構參照 TCFD 框架，加強氣候風險管理和做好信息披露工作提供參考。

履行中國銀行業支持實現碳達峰碳中和目標專家工作組組長職責

報告期內，本行繼續履行組長單位職責，持續推進氣候風險壓力測試、氣候風險治理、碳核算數據標準、碳金融產品等重點課題研究；研究和翻譯巴塞爾委員會等國際氣候風險政策文件，多次牽頭或參與同業交流會議，分享本行氣候風險管理實踐。

參加國際論壇與會議

報告期內，本行在聯合國《生物多樣性公約》第十五次締約方大會（COP15）第二階段會議“中國角”——“銀行業自然與氣候行動”主題邊會上做題為《氣候風險管理與生物多樣性保護》的主旨報告。

境外機構持續舉辦各類綠色金融主題活動

工銀歐洲阿姆斯特丹分行舉辦“中荷設施農業與園藝合作論壇”主題活動；蘇黎世分行成功舉辦中瑞可持續金融與投資論壇；工銀歐洲馬德里分行成功舉辦“碳中和前景下中國與西班牙的投資機遇”論壇；工銀歐洲巴黎分行與法國外貿銀行交流綠色與可持續金融合作等。



▲ 2022 年 5 月 6 日，本行副行長張偉武出席中歐企業聯盟周年活動。

積極開展金磚合作，貢獻工商界綠色力量

本行作為金磚國家工商理事會中方主席單位及金融服務工作組中方組長單位，積極推進金磚框架下合作交流，踐行綠色發展理念。報告期內，形成《金磚國家工商理事會 2022 年度報告》，就可持續發展、互聯互通、糧食與能源安全等形成 39 項專業建議提交金磚國家政府；發布《關於攜手共建可持續伙伴關係的聯合聲明》，推動金磚合作不斷走深走實；舉辦“可持續發展目標解決方案大賽”，分享相關領域的最佳實踐和最優解決方案；探討形成適合新興市場和發展中國家的 ESG 評估方法論框架，完成《金磚國家綠色金融國際合作研究報告》，先後舉辦三期綠色金融研修班。

服務中歐經貿關係，助力中歐雙碳合作

面對中歐合作的廣闊機遇，本行聯合中歐各領域優秀企業共同倡議成立中歐企業聯盟（CEBC），並在聯盟內成立包括可持續發展工作組在內的 8 個工作組。報告期內，聯盟先後圍繞碳達峰碳中和、可持續金融主題，舉辦兩期“能力建設講壇”活動；發布《中歐企業聯盟碳達峰碳中和實踐研究報告》，提出聯盟“綠色之橋”行動計劃，為推動中歐雙碳合作、實現可持續發展提供切實可行的路徑建議；第五屆進博會期間主辦中歐企業家大會，近 200 家中歐企業代表出席，發布《架設中歐經貿合作之橋——中歐企業經貿合作調研報告》。

充分利用“一帶一路”銀行間常態化合作機制（BRBR）平臺，推進共建綠色共識

BRBR 是本行於 2017 年首屆“一帶一路”國際合作高峰論壇期間倡導成立的國際金融合作機制。報告期內，本行作為 BRBR 秘書處加快開展綠色 BRBR 機制建設，繼成立綠色金融工作組後，先後成立投融資、金融科技工作組，通過 BRBR 綠色債券發行、報告發布、論壇及系列研修班等多種形式，不斷加強相關領域的信息交流與能力建設，凝聚更多綠色發展共識。此外，聯合“一帶一路”綠色投資原則（GIP）共同舉辦《可持續金融共同分類目錄》主題研修班；第五屆進博會期間，承辦虹橋國際經濟論壇“推進轉型金融 促進綠色低碳發展”分論壇。

自身低碳運營

開展碳足跡管理工作

報告期內，建成投產了自主研發的碳足跡管理數據統計系統，實現信息數字化填報、標準化審批、自動化匯總，為本行持續開展雙碳工作奠定堅實基礎。



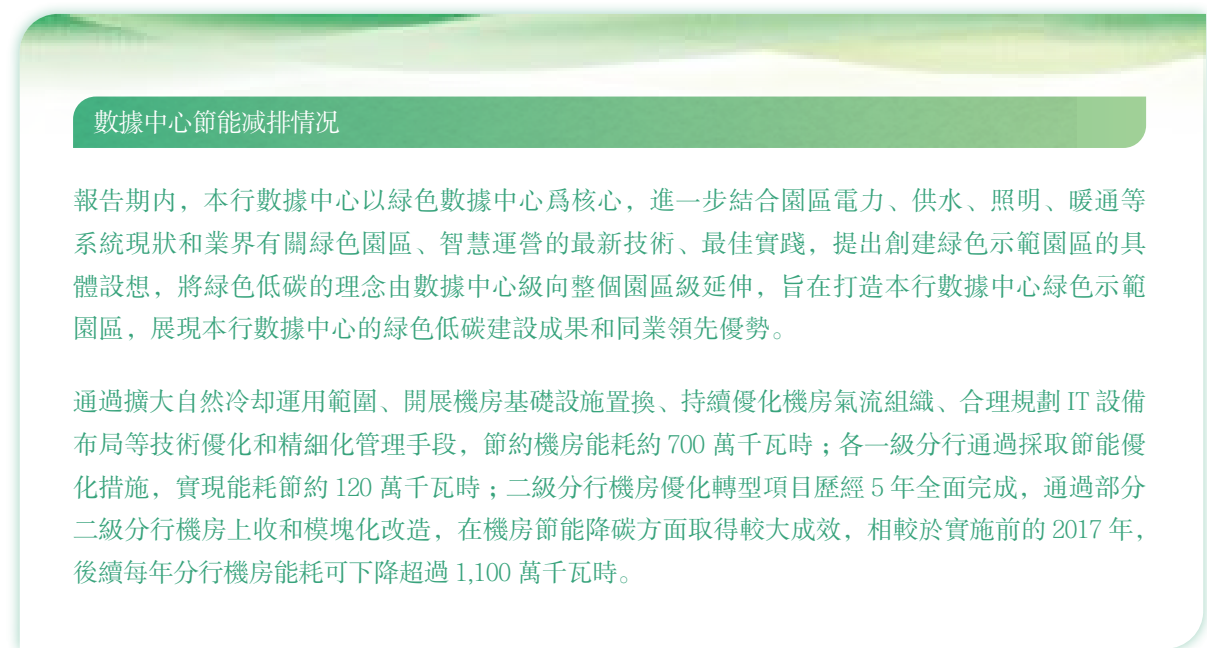
利用碳足跡管理數據統計系統收集的歷史碳排放數據，完成歷史數據歸因分析，開展自身運營雙碳工作研究，分析本行節能降碳潛力，為下一步低碳運營管理提供技術支持。

自身運營 碳排放 (境內)	碳排放情況	計量單位	2022	2021	2020
	碳排放總量	萬噸 CO ₂	202.13	216.26	206.36
	建築排放強度	kgCO ₂ /m ²	85.08	91.91	88.69
	人均排放強度	噸 CO ₂ /人	4.47	4.88	4.66
	直接排放（範圍 1）	萬噸 CO ₂	9.74	12.96	12.42
	間接排放（範圍 2）	萬噸 CO ₂	192.39	203.30	193.94
能源 消耗情況 (境內)	能源消耗情況	計量單位	2022	2021	2020
	水	萬噸	2,553.82	3,156.56	3,186.44
	電	MWh	2,394,577.27	2,490,745.64	2,345,793.94
	無烟煤	噸	154.54	1,178.00	1,367.50
	天然氣	萬 Nm ³	2,840.83	3,457.72	3,206.05
	汽油	噸	10,050.70	15,169.83	14,062.03
	柴油	噸	326.65	459.56	540.17
	辦公用紙	噸	7,426.70	12,845.49	12,281.57

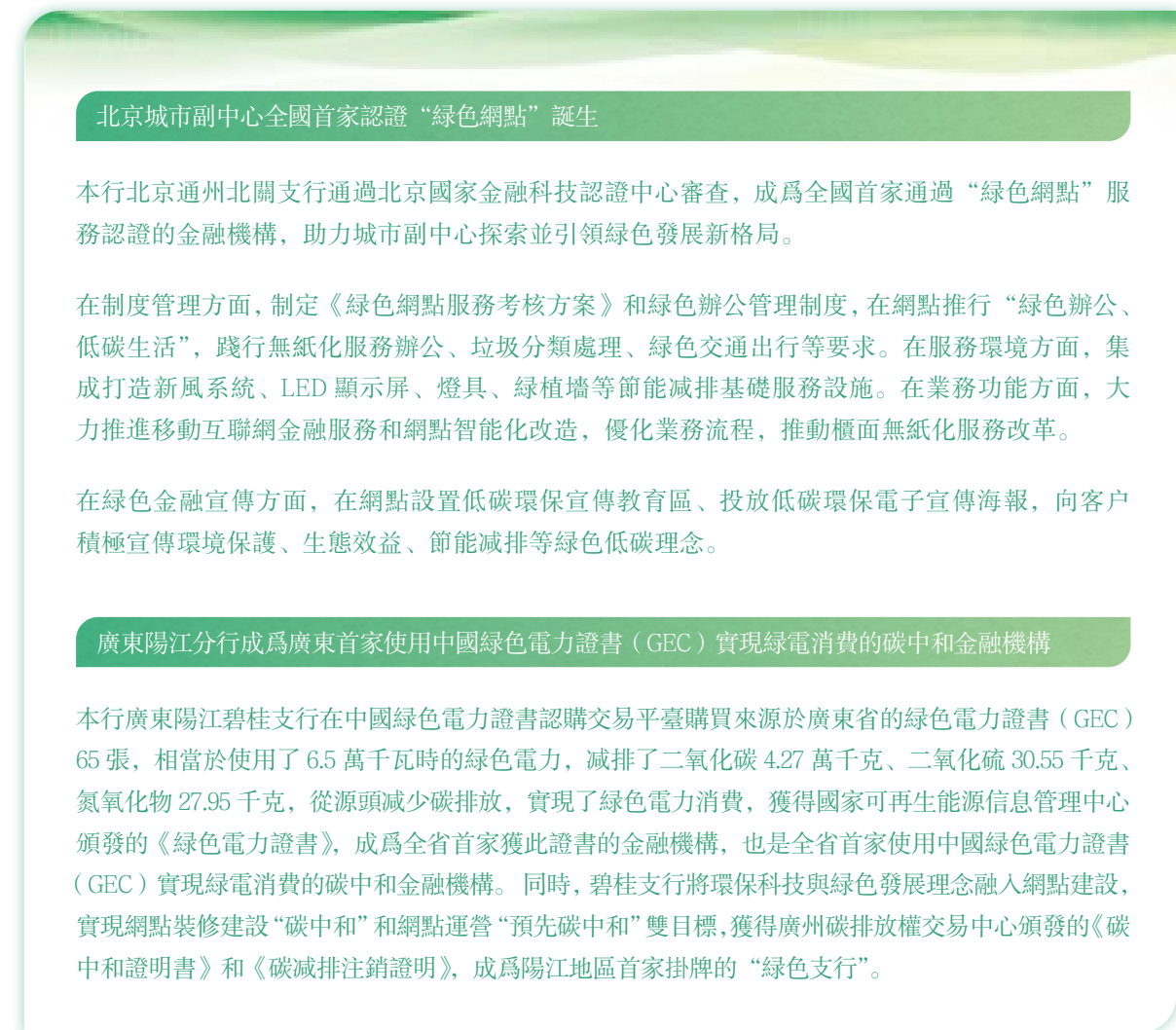
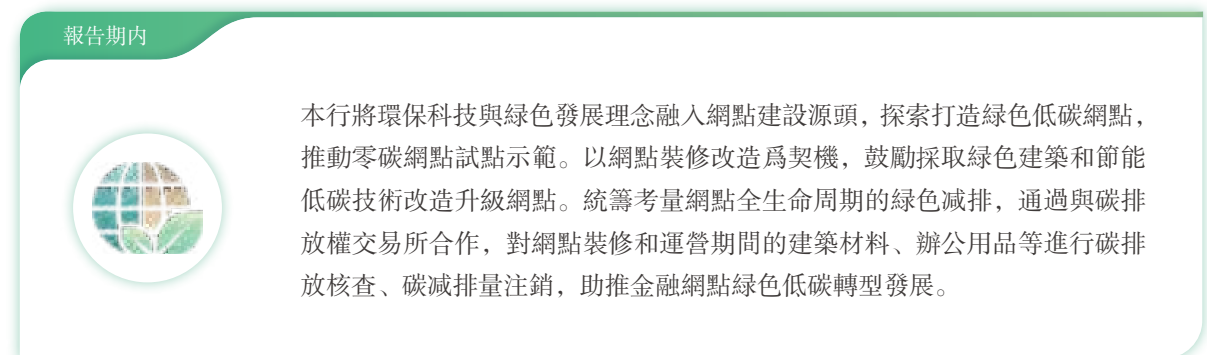
注：報告期內，受辦公模式調整等因素影響，二氧化碳直接排放總量下降幅度較大。

綠色辦公

以“推進綠色發展、倡導綠色低碳、創建綠色銀行”為導向，在全行範圍倡導“無紙化”辦公，鼓勵全行積極推進綠色辦公，推廣無紙化辦公，豐富辦公信息化內涵。

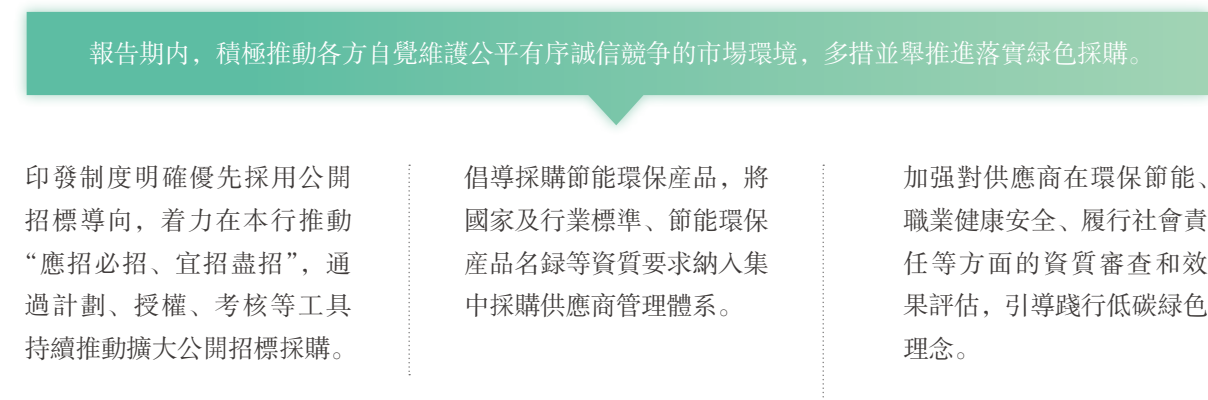


探索打造綠色低碳網點



供應鏈管理（責任採購）

本行集中採購遵照國家有關規定，堅持公開、公平、公正、誠實信用原則，落實統一管理、分級授權、相互制約的管理體系，規範本行集中採購行為，加強採購支出管理，防控集中採購風險，提高集中採購效益、效率。





社會篇

- 服務客戶——客戶至上 服務實體
- 可持續金融服務
- 全球金融服務——國際視野 全球經營
- 回報股東
- 奉獻社會
- 保障業務連續性和金融服務有效性

服務客戶——客戶至上 服務實體

本行積極響應聯合國可持續發展議程，主動適應“雙循環”新發展格局，扎實推進“揚長補短固本強基”布局，推動金融服務的適應性、競爭力、普惠性持續提升，積極發揮服務實體經濟“主力軍”作用。



▲ 2022年8月10日，本行副董事長、行長廖林出席本行與首都國資國企戰略合作簽約儀式。

B 端——公司客戶金融服務

公司客戶規模

截至報告期末

本行境內分行本幣公司貸款餘額達到

12.31 萬億元

是**首家**突破12萬億大關的商業銀行

淨增

1.67 萬億元

創歷史新高

公司客戶

1,069.3 萬戶

較年初增長**10.3%**

截至報告期末



其中：公司項目貸款餘額

6.84 萬億元

淨增

5,965 億元

增幅

9.6%

京津冀、長三角、粵港澳、成渝、中部等
國家戰略區域公司貸款餘額達到

8.81 萬億元

淨增

1.27 萬億元

► 服務實體經濟

現代化產業體系 建設和先進 製造業金融服務

全力打造“製造業金融領軍強行”，積極開展“製造業金融服務提質工程”專項行動，創新推出“專業布局、專有名單、專責考核、專用資源”等“十專”措施，明確將製造業貸款作為本行公司信貸業務高質量發展的“主引擎”，重點加強製造業中長期項目的信貸支持，製造業貸款增量、增速創十年新高，餘額及增量蟬聯同業首位。

截至報告期末，
本行製造業貸款餘額在同業中率先突破3萬億元，達

3.03 萬億元

支持數字經濟 發展

截至報告期末，本行數字新基建領域貸款餘額**4,557** 億元

科創企業 金融服務

聚焦高新技術企業、“專精特新”企業等重點客群開展“春苗行動”專項服務活動，加大科創貸款的投放量，提升金融服務覆蓋面，推動科技創新再貸款落地，切實提高科創企業金融獲得感。

截至報告期末，
本行新興產業
公司貸款餘額

1.75 萬億元

民營企業 金融服務

加大民營企業和民間投資項目金融供給、優化融資環境、改善服務質效。截至報告期末，民營企業貸款餘額、增量、客戶數均創歷史最好水平



▲ 2022年9月7日，本行副行長張文武出席2022中國民營企業500強峰會。

► 深化普惠金融

► 增量擴面提質降本，更好支持中小微企業發展



持續增強普惠金融服務的適應性、競爭力和普惠性，
連續兩年獲評銀保監會最優級“一級”

截至報告期末

銀保監口徑普惠貸款餘額

15,503.16 億元

增速

41.1%

保持

同業領先

擴大普惠客戶覆蓋，小微有貸戶數

101.6 萬戶

增幅近

30%

報告期內



新增首貸戶

50,303 戶

► 深化數字普惠發展，提升融資可得性

持續強化科技賦能應用，不斷優化網貸通、經營快貸、數字供應鏈三大數字普惠產品體系，加速推進線下業務流程數據化、線上化，讓數據多跑路、客戶少跑腿，不斷提升客戶觸達和服務響應能力，持續提高融資覆蓋面、可得性、便利度。

截至報告期末

數字普惠業務餘額超

1.2 萬億元

金融服務鄉村振興

► 加大涉農信貸供給

持續加大涉農信貸供給，不斷優化涉農金融供給體制機制，加大鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接金融支持，優先保障糧食生產和鄉村產業金融投入，持續支持農業農村基礎設施建設，加強新型農業經營主體融資支持，強化農戶和進城農民金融服務，支持農村金融環境建設。

截至報告期末



涉農貸款餘額

33,001.96 億元



▲ 本行雲南保山分行在保山市騰衝芒棒鎮大田坡社區布放工銀“興農通”戶外廣告，對當地村民開展金融服務鄉村振興等惠農政策宣講並辦理相關業務。

► 完善產品和服務體系

構建“三全”產品服務體系，即跨公司、機構、個人三大經營板塊的全面服務，包括貸款、存款、結算、賬戶、投資理財等近百項適農的全產品，覆蓋線上線下和通用、專屬的全渠道，搭建“總行統攬+分行共享”囊括各分行三百多個產品服務的產品庫，初步形成“所需所長為導向、協同聯動為手段、專屬服務為目標”的涉農產品服務創新工作閉環。

開展“萬企興萬村”“授信進萬村”行動，加大對涉農主體融資支持力度，為農民生產生活賦能，截至報告期末，累計服務超 8 萬家民營企業。

推動“服務千村 陪伴萬戶”新型農業經營主體融智行動，提供涵蓋農業技術、財務管理、金融知識等方面融智服務，惠及超過 15 萬戶農民、7,600 名鄉村幹部。

開展“興農撮合”活動，為超過 10 萬家農業產業化龍頭企業、農民合作社等主體提供產業撮合對接服務，促成產業融合項目合作意向超 1.2 萬項，融資授信超 1,000 億元。截至報告期末，“興農撮合”活動已實現對 140 個農業產業集群全覆蓋，惠及超過 90% 的國家級現代農業產業園和 60% 的農業產業強鎮。

推進縣域物理渠道、農村普惠金融服務點、“工銀使者”、工銀“興農通”APP 線上線下一體化渠道建設和完善。推進縣域網點建設，穩步提升縣域地區網點覆蓋與服務供給，積極開展農村普惠金融服務點建設，持續豐富服務點的金融業務場景和泛金融服務場景，增強縣鄉線下渠道綜合服務能力。

聚焦鄉村振興，積極創新賦能，踐行村鎮銀行初心使命

浙江平湖工銀村鎮銀行作為本行服務鄉村振興、深化數字普惠轉型的“試驗田”和先行基地，主動創新試點在普惠金融、服務鄉村振興上的新想法、新思路、新產品，為全集團推進普惠轉型，服務鄉村振興積累經驗，為服務鄉村高質量發展貢獻工行力量。

先後推出興商易貸、科創易貸、善治積分惠農貸、新市民積分貸、人才易貸、創業易貸等金融產品，致力於服務“三農”和中小微企業。

積極探索擔保方式創新，先後嘗試農業大棚抵押、農業財政補貼收益權質押、農村土地流轉經營權質押、種養殖活體抵押等多種擔保方式，解決“三農”融資難題，助力推動鄉村振興和共同富裕。



▲ 平湖工銀村鎮銀行試點農業大棚抵押，積極解決“三農”融資難題。

C端—個人客戶金融服務

個人客戶規模



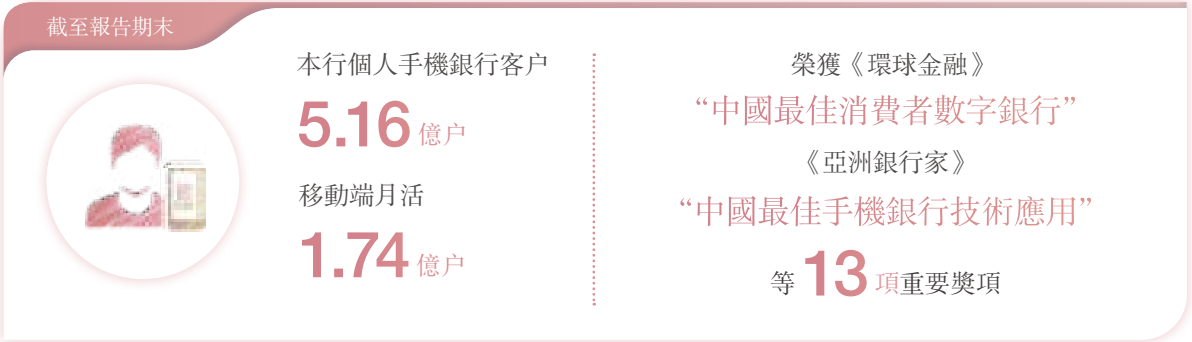
手機銀行

報告期內，本行正式發布手機銀行 8.0 版，以“發現，你的財富之美”為主題，重塑 18 大類服務，提升 500 餘項功能，匯聚智能發現、財富管理、輕簡體驗、客群專屬等亮點創新，為客戶帶來更快、更強、更有趣的數字金融新體驗。

本行發布手機銀行 8.0 版，為客戶帶來更快、更強、更有趣的數字金融新體驗。



2022 年 6 月 28 日，本行執行董事、副行長鄭國雨出席第五屆“甘肅·祁連山”論壇開幕式並致辭。



全新“發現”頁簽，智能化能力再進階

在銀行業界首創“發現”頁簽，依托客戶畫像、行為偏好等 6 個維度的大數據洞察，精準展現專屬於每一位客戶的產品、功能、場景、活動與信息，實現“千人千面”與個性定制。

推出企業級數字化運營平臺“知客”，通過 1.7 萬個頁面埋點、每日 300 億條的大數據分析，實現對客戶行為和需求的毫秒級響應。

通過智慧大腦與全旅程引擎的密切配合，以每年數十億次的計算，輸出上億套旅程方案，提供高互動、全旅程、陪伴式服務。

全新財富社區，財富陪伴服務更強大

通過“財富號”開放機制，引入基金、理財等領域知名投資機構，為客戶推薦全市場熱門產品。

優選資深專家團隊精品投研報告，傳遞最新市場資訊和行業分析。

打造覆蓋投前、投中、投後的全旅程投資陪伴，幫助客戶做出更好的投資決策。

提供產品、知識、資訊於一體的管家式服務，為不同客群針對性定制財富計劃，助力每個人實現財富夢想。

► 把服務做“輕”，金融體驗更輕簡

以系統更輕、交互更簡、功能更精、服務更柔為目標，通過 7 大類、38 個欄目、100 餘項常用功能的“精裝修”，核心高頻交易響應效率提升超過 20%。

推出全新碳賬簿，識別用戶在金融場景中的綠色行為，引入專業碳排放計量規則進行碳減排測算，記錄下個人的低碳足跡。

推出數字藏品館，客戶可以領取、查看和使用本行發行的精美數字藏品，並將數字藏品用於頭像，塑造獨一無二的數字形象。

同時，應用“炫彩刷臉”技術，讓人臉識別更加精準高效；應用“重力感應”技術，客戶只需翻轉手機，就能輕巧安全地退出手機銀行。

► 客群專屬服務，讓數字空間更多元

- 強化“客群專屬”理念，通過多層次的服務供給滿足多樣化的客群需求。
- 面向長輩客群，推出幸福生活版 2.0，完成 28 項功能、141 個常用頁面的適老化與無障礙改造，首批獲得工信部“信息無障礙”標識。
- 推出親情托管賬戶，以親情為紐帶建立父母與子女的賬戶托管關係。

- 面向 Z 世代，推出青春版，以純線上、高互動、綠色低碳、輕鬆有趣的方式打造夢想空間，建立情感連接。
- 面向新市民，打造新市民專區，匯聚各類優質服務資源，提供醫保憑證就醫購藥、社保卡申領補換、待遇資格認證等一攬子服務，助力城市建設者圓夢新生活。

► 加快渠道智慧轉型

加強線上線下、行內行外渠道網絡建設規劃，初步建成“自有+開放”渠道發展布局。圍繞渠道價值創造、客戶體驗、渠道協同，建立了全渠道監測指標體系，深入推廣“雲工行”非接觸服務品牌及雲網點、雲工作室、“屏對屏”非接觸服務，升級雲網點 2.0。

► 創新服務渠道和模式

截至報告期末

本行境內
1.5 萬餘家
雲網點

2.8 萬名
理財經理
已實現在線服務

雲網點
年訪問量超
8 億次

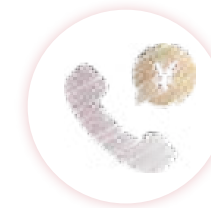
“屏對屏”非接觸
服務累計業務量
512 萬筆



網點設備實現與智慧大腦對接，網點智慧大屏、智能機具、便攜設備等觸點全面織牢織密客戶觸達體系。

廣泛運用多輪對話、知識圖譜等新技術創新服務，“工小智”智能客服與智能外呼業務量

6.8 億通



保持快速增長，遠程音視頻
協同服務量同比增長近

1.3 倍



▲ 2022 年 5 月 9 日，本行高級業務總監宋建華出席聯名卡發行儀式。

► 保護客戶金融資產安全

► 深入推進線上反欺詐風控體系建設

持續完善網絡金融風險事中監控系統智能化建設，積極應用設備指紋、人臉識別等新技術，完善電子銀行限額分級管理體系，加強 API 接口風險管理，提升數字化風控能力，有效保障客戶資金安全。

► 以數防險，有效防範化解金融風險

積極推動機器學習等人工智能技術的廣泛應用，將風控規則、模型、算法等嵌入業務流程，提升多維全景、立體智能的大數據風險防控水平，構建更適應數字化時代要求的智慧風控體系。創新研發融安 e 信、融安 e 防、融安 e 控、融安 e 盾等系列風險防控產品，創新遠程會診、遠程審議等數字化管理模式，實現金融風險“主動防、智能控、全面管”，嚴守安全發展底線。

► 境內隱私與數據保護

本行高度重視客戶隱私保護與數據安全工作



成為全國金融業
首家獲評數據管理能力成熟度評估最高等級（5 級）的企業
在數據安全管理域（DCMM 八大能力域之一）
本行得分滿足 5 級（優化級）的評估標準和要求

數據管理能力建設項目榮獲
《亞洲銀行家》“中國最佳數據管理項目”獎

► 數據信息安全制度體系

- 制定了《網絡與信息安全管理制度》 《數據安全分級分類規範》
- 《客戶敏感信息分級分類規範》 《數據治理工作管理規定》
- 《對外合作客戶信息安全管理細則》 《外部數據管理辦法》
- 《外部諮詢項目信息安全管理細則》 《個人客戶信息安全管理辦法》等制度
- 持續完善集團內共享、對外合作、網絡安全、個人客戶信息保護等領域的管理細則和技術規範，明確保護策略，細化應急管理，強化數據安全全生命周期管理。

► 數據信息安全管理

通過持續加強頂層設計，建立了組織架構健全、職責邊界清晰的信息安全治理體系，構建了決策、管理、執行、監督四位一體的組織架構，各級機構協調配合，共同保障客戶信息保護與信息安全管理要求有效落地。在管理層設立金融科技與數字化發展委員會，負責統籌推進全集團網絡與信息安全工作，審議重大網絡與信息安全事項。案件防範工作領導小組負責審議個人客戶信息安全案防措施、管理政策等相關事項。

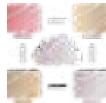
► 數據信息安全執行情況

有序推進全行數據識別與分類分級能力建設



完成重點應用分類分級試點工作，開展數據自動化識別工作，同時進行分批次推廣貫標。

持續開展數據安全技術能力優化



完善訪問權限控制、數據脫敏、數據水印溯源等多項能力，在分析師用數、對外合作等多個場景進行推廣應用。

積極開展隱私保護能力建設



建立移動應用個人隱私合規檢測機制，降低人工檢測成本，提升隱私合規排查效率。推進隱私計算平臺能力優化及業務賦能應用。

關鍵信息系統與硬件設備備份及信息安全應急預案



信息安全應急預案方面，為有效應對信息安全事件，制定發布了信息安全事件與應急管理的制度規範，明確了組織架構與職責分工，建立了信息安全事件分級分類標準，形成了事件報告、受理、應急、處置與關閉的全生命周期工作流程。為了做好應急準備，提前制定信息安全應急響應預案，涵蓋網絡攻擊、電力網絡中斷、設備故障不可用等各類安全應急場景，細化各級事件的處置步驟和時效要求等。結合應急響應預案，定期組織開展全行安全事件應急演練，全面檢驗應急預案以及工作機制的有效性，推動持續改進。

信息系統與硬件設備備份管理



作為銀行業首家單位，順利完成監管組織的突發式、實戰化應急演練，核心業務系統在 1 分鐘內切換至同城園區，切換後支持長時間接管運行，同時，順利完成年度全行信息系統異地應急演練。

為員工及供應商提供數據安全相關風險培訓



以《數據安全法》《個人信息保護法》為核心，開展“新監管形勢下銀行數據合規的要點與挑戰”普法講座，加深科技人員對數據安全相關法律法規、行業監管要求理解。開展數據安全制度規範培訓，覆蓋科技關鍵研發崗位人員，明確新增安全需求管控要求，有效傳導數據安全責任，提升數據安全保障能力。同時，通過加強教育培訓、簽訂安全保密協議、嚴格控制訪問權限等方式，多措並舉做好外來人員信息安全管理。

境外機構遵守《通用數據保護條例》（GDPR）相關情況

本行適用歐盟制定的《通用數據保護條例》（GDPR）管轄的各境外機構始終關注數據所有人權利，承擔數據處理的各項責任義務。各機構分別任命本機構數據保護官 DPO，制定發布數據保護制度流程，採取各類技術手段加強數據保護能力，進行多種技術改造滿足數據管理要求，組織開展到期數據清理。通過各項措施，各機構建立起組織、制度、管理、技術、系統等一整套的管控手段，以滿足 GDPR 的合規管理要求。

境內金融消費者權益保護

報告期內，本行嚴格落實消費者權益保護相關法律法規和監管要求，不斷建立健全消保全流程管理機制，積極防範化解金融消費領域風險，充分保障消費者合法權益，持續推動消保工作高質量發展。

消保治理能力不斷提升



強化高層消保統籌

本行始終將保護消費者權益作為公司治理的重要目標和管理要求。報告期內，董事會、監事會、高管層加強對消保和客戶投訴管理工作的指導協調，不斷夯實公司治理層面管理根基，推動消保工作更好融入全行經營發展。在高管層設立消費者權益保護工作委員會並印發工作規則，報告期內，召開 5 次會議研究解決消保投訴重點問題，有效發揮統籌協調和組織推動作用。



深化考核機制建設

報告期內，本行制定消保工作考核評價辦法，將考核指標納入分行經營績效消保考評、專業條線消保評價和總行部門消保考核中，不斷健全消保內部考核機制。優化消保指標在分行 KPI 考核中的結構和權重，考核內容覆蓋業務開展的事前、事中、事後階段，加強對消保全流程管理工作的考核引導，推動各級機構提高重視程度，針對性提升消保工作質效。

優化消保全流程
風險防控



本行加強消保審查、風險提示的事前防控預警研判，將民法典、個人信息保護法等法律法規和監管規定深度融入營銷宣傳、信息披露、合作機構管理等關鍵業務環節。將消保審查納入全行風險管理和內部控制體系，推動新產品、新制度、新協議及活動方案、營銷話術等涉及消費者權益重要事項在準入或實施前嚴格執行消保審查程序。研究建立新產品（業務）消保準入和後評價管理機制，進一步完善制度辦法、產品、系統、流程及服務，更好保護消費者權益。

加強消保工作
多主題融合



將消保工作與應對老齡化、防範化解金融風險等有機結合，強化適老化、數字化等產品服務供給和資源投入保障，不斷提升客戶金融獲得感和滿意度。在制定鄉村振興和新市民金融服務、“工行驛站+”服務生態建設與運營等活動方案時，明確和細化消保相關要求，不斷完善消費者權益保護與經營發展相融互促的工作機制，持續深化“全行共同做消保”管理格局。

教育宣傳活動成效顯著

全面開展集中教育宣傳活動

開展“‘3·15’消費者權益保護教育宣傳周”“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”“普及金融知識 守住‘錢袋子’”“普及金融知識萬裏行”等集中式教育宣傳活動，創新活動載體，加強防範金融詐騙、投資理財、個人信息保護等重點內容和新市民、老年人等重點群體教育宣傳力度，持續提升廣大人民群眾金融素養和風險防範能力。

提升消保教育宣傳實效性

主動回應消費者關切和社會熱點問題，強化案例式、體驗式、互動式教育宣傳和風險提示，將消費者教育宣傳有機融入產品營銷、客戶服務、風險防控等環節，提高常態化消保教育宣傳的精準性和便利性，推動教育宣傳與業務發展相融互促。

報告期內



本行榮獲
銀保監會

“‘3·15’活動優秀組織單位”
“金融聯合教育宣傳活動
優秀組織單位”
“反欺詐促合規防範金融詐騙知識
答題活動優秀組織單位”

員工消保培訓得到全方位加強



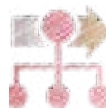
組織開展全行性消保專題培訓

報告期內，舉辦消保審查、客戶投訴管理、消費者權益保護等3次全行性消保專題培訓，聚焦個人金融、信用卡、網絡金融等重點領域和業務營銷宣傳、個人信息保護等重點內容。



加大基層和關鍵崗位人員培訓力度

運用實戰式、場景化、直通式培訓，線上線下相結合，重點加強消保監管規定、投訴處理技能等內容培訓力度，相關機構和人員消保意識和能力得到持續提升。



拓展線上消保培訓渠道

通過行內教育培訓平臺發布總分行消保培訓精品課程，幫助客戶經理、客服經理、理財經理和新員工等群體便捷掌握消保知識，明確業務辦理中的消保規範性要求，不斷夯實全行消保工作基礎。

報告期內

全行共舉辦
消保培訓

186場

參訓人員超

12.94萬人次

涉及消保投訴課程的
現場培訓班

1,095期

參訓人員超

9.23萬人次

網絡培訓班

62期

參訓人員超

21.26萬人次

投訴治理

客戶投訴情況

報告期內

本行個人客戶投訴¹

23.84萬件

同比下降

34.46%

每百網點個人客戶投訴量

1,524件

同比下降

33.94%

每千萬個人客戶投訴量

3,293件

同比下降

36.28%

注：1. 為更加準確反映客戶投訴實際情況，本報告中的報告期個人客戶投訴數量已剔除重複投訴、為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的“斷卡行動”有關投訴等。

從業務類別看

投訴主要集中在信用卡和個人金融業務領域，佔全部投訴的 82.71%，同比分別下降 35.42% 和 29.26%

從地區分布看

投訴主要集中在廣東、河北、北京、河南和山東等地區，以上 5 個地區投訴佔全部投訴的 30.37%

從業務辦理渠道看

中、後臺業務渠道佔比 52.36%
前臺業務渠道佔比 47.64%

報告期內

根據人民銀行金融消費權益保護局發布的數據，人民銀行各級機構受理投訴中

本行每百網點投訴量為

46.39件

在國有大型商業銀行中位居六行第四
(按數量從多到少排序，下同)

每千億資產投訴量為

20.80件

位居六行第六



▲ 本行候任副行長段紅濤赴河南分行網點調研。

客戶投訴治理措施

本行始終保持金融為民初心，堅持“客戶至上”工作思路，持續提升投訴治理能力，高效解決客戶“急難愁盼”問題，全力建設人民滿意銀行。

報告期內

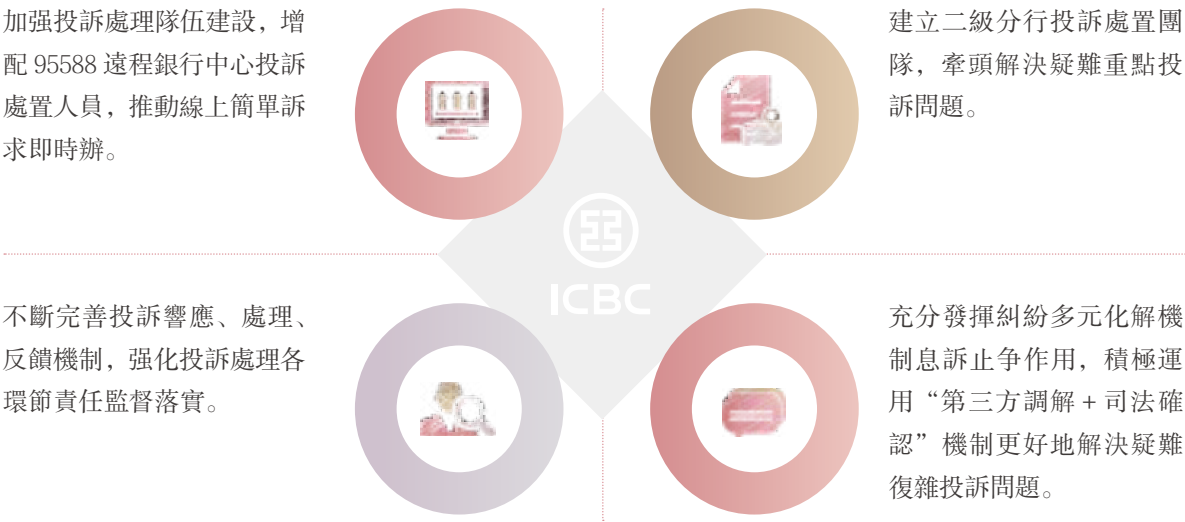
本行客戶滿意度

90.43%

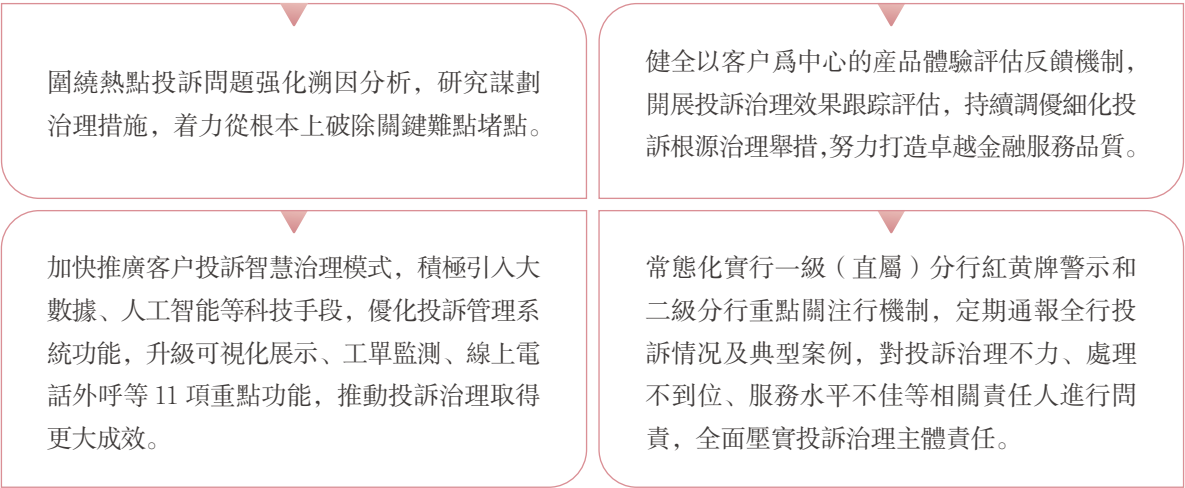


注：本行調查數據。

提升投訴風險管控能力。將在產品和服務設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節開展消保審查作為消保全流程管控的關鍵舉措，着力發揮消保審查“主動防”功能，強化投訴風險前瞻防控。常態化開展投訴監測分析，及時發現風險隱患，加強投訴風險提示預警。



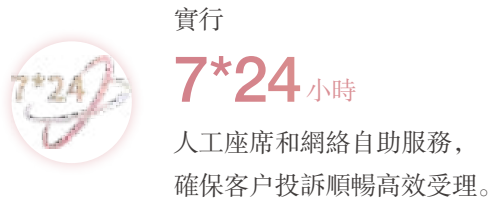
持續加大投訴治理力度。深入開展“個人客戶投訴治理專項年”活動，從建章立制、完善產品、優化流程、改進系統等方面實施根源整治，全面提升客戶服務水平。



▶ 客戶投訴渠道、流程

不斷完善投訴受理渠道

通過營業網點、客服電話、門戶網站、網上銀行、手機銀行、微信銀行等多個渠道受理客戶投訴，並全面公示、及時更新受理渠道。



在營業網點、官網首頁、“中國工商銀行客戶服務”微信公眾號等多個渠道公布投訴方式、投訴處理流程或相關鏈接，幫助客戶更加方便快捷反映訴求。

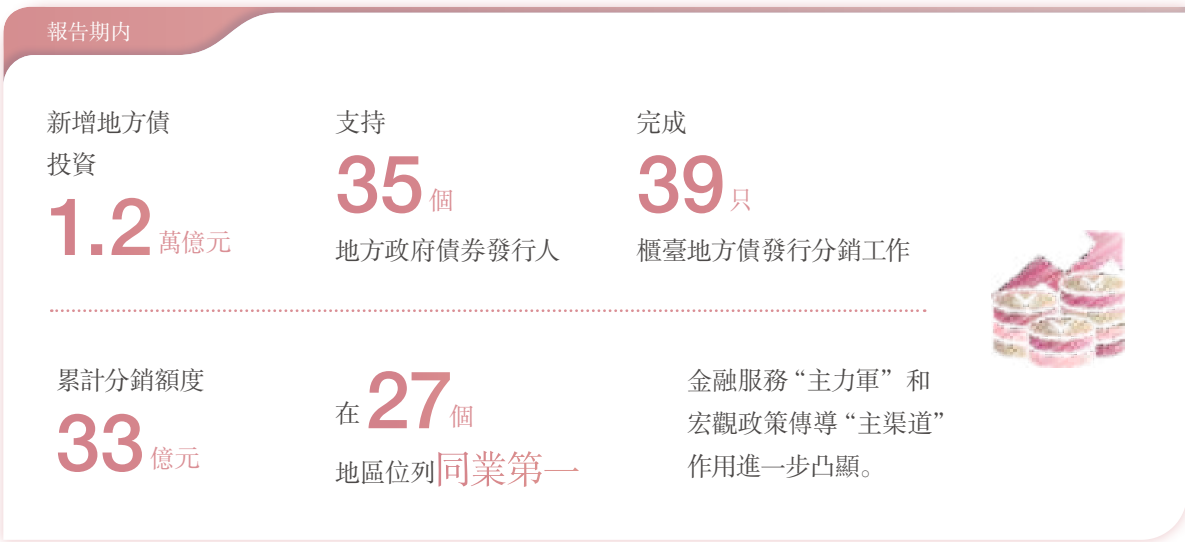
持續優化投訴處理流程



G 端—機構客戶金融服務

▶ 政府金融服務

截至報告期末，本行共有政務網點 3,800 家。





▲ 2022 年 12 月 2 日，本行高級業務總監熊燕出席本行機構金融業務專題推進會。

社會團體金融服務

為更好服務民政部門及社團協會信息化建設需求，創新打造“民政驗資通”“社團協會雲”等平臺產品，構建多層級、全方位的合作生態。截至報告期末，“民政驗資通”已與全國 5 個省民政廳、59 個市級民政局和 362 個區縣級民政局達成合作；創新打造“社團協會雲”平臺，助力社會團體組織提升智能化運營水平，已與 534 家社會團體達成合作。

同業金融服務

積極發揮大行“穩定器”作用，大力推進金融科技輸出，為金融同業客戶推進數字化轉型、提升金融風險管理水平賦能。報告期內，本行累計向 54 家同業客戶提供反洗錢、市場風險管理、信用風險管理等不同類型的風控技術、工具，為防控金融風險貢獻了“大行智慧”和“工行力量”。

截至報告期末

“工銀 BRAINS”智能反洗錢系統已落地服務

29 家同業客戶。

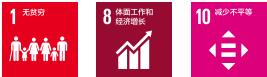
協同業客戶對超過 3 億個人及法人客戶開展反洗錢監測分析，每日監控交易超過

7,000 萬筆

有效提升金融市場風控水平。

可持續金融服務

減貧金融服務



支持個人助學貸款和助學紓困。為幫助家庭經濟困難畢業生緩解就業壓力，支持做好高校畢業生就業服務工作，本行積極開展國家助學貸款免息及本金延期償還工作。採取多項措施切實減輕貸款學生負擔。

醫療衛生金融服務



在服務醫保改革方面

全面做好醫保電子憑證和移動支付清算合作，為廣大參保人提供便捷高效的醫保移動支付清算服務。助力社保、醫保公共服務信息化、線上化、便捷化改革，推動“工銀 e 社保”線上公共服務功能創新。

在服務國家“三醫改革”方面

搭建“智慧醫療開放平臺”，圍繞醫管部門、醫院單位、基層醫療衛生機構等客戶的不同需求，打造醫信鏈、醫療電票、商醫雲、互聯網醫院、雲 HIS 等專業產品，銀行業唯一揭榜國家衛健委首次“衛生健康統計工作高質量發展攻關任務”。

教育金融服務



已形成完備的教育金融服務體系，針對高等院校、職業教育、中小學幼、培訓教育等各個細分領域的特點，打造“智慧校園”“智慧職教”“課後安心學”“教培雲”“銀校通”等創新平臺產品，助力校園信息化建設、產教融合、雙減等政策有效推進，打響“智慧教育”工行品牌。依托各類金融平臺服務，本行積極助推產學研轉化、產教融合創新，獲財政部、發改委認定“產教融合型企業”。

截至報告期末

“智慧校園”“智慧職教”已助力

400 餘所

高等院校及職業院校實現校園信息化、高效化管理。

配合“雙減”政策落地推進，“教培雲”已與全國超

1,300 家

教育主管部門達成合作，有力保障民生權益。

“銀校通”已協助全國超過

3 萬家

中小學校及幼兒園提升信息化辦學能力，為師生及家長提供便利。

促進就業金融服務



為幫助新型農業經營主體解決產業起步階段常常面臨的品牌建設、營銷推廣、支付結算等難題，本行積極創新服務模式，圍繞經營活動各環節出謀劃策，幫助新型農業經營主體縮短經營學習周期，實現快起步、穩發展。

報告期內，本行融智行動多次走進貴州省安順市鎮寧縣，聯合當地農業局果業專家，為合作社和農戶講授李子種植、管理、儲存、電商銷售及普惠金融知識，推動“一村一品”建設。面對冰雹天災帶來的減產風險，貴州安順分行還第一時間為受災企業、合作社提供信貸支持，通過企業帶動當地 350 個農戶就業，幫助脫貧人口穩定增收，為農戶災後生產恢復增強了信心。

報告期內，聯合四川省巴中市南江縣農民工服務中心合作舉辦了 5 期“2022 年中國工商銀行職業技能培訓班”（中式烹調師、中式面點師、西式面點師、育嬰員和電子商務師專業），針對 200 名南江縣籍勞動力，採取“理論 + 實操”的教學模式，開展了共計 40 天的封閉式培訓（每期班 8 天）。約 80% 學員已順利實現就業，通過技能傳授，助力定點幫扶四縣市鄉村振興建設與經濟社會發展。

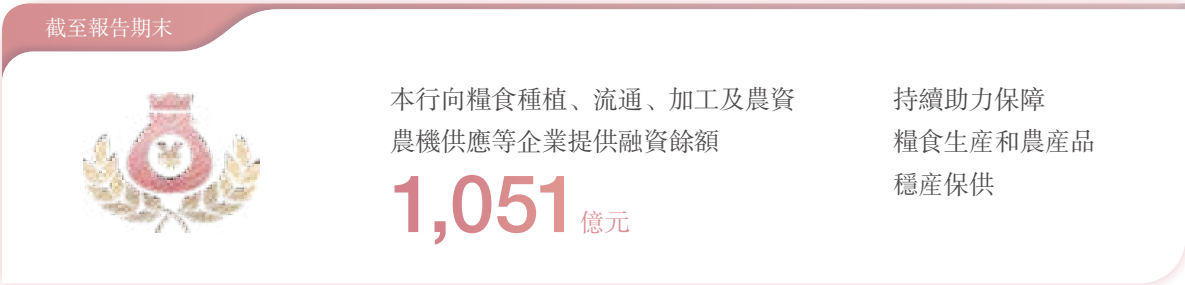


▲ 本行在四川巴中南江縣開展育嬰員技能培訓班，培訓南江待就業人員學習育嬰課程內容。

糧食供給及“三農”金融服務



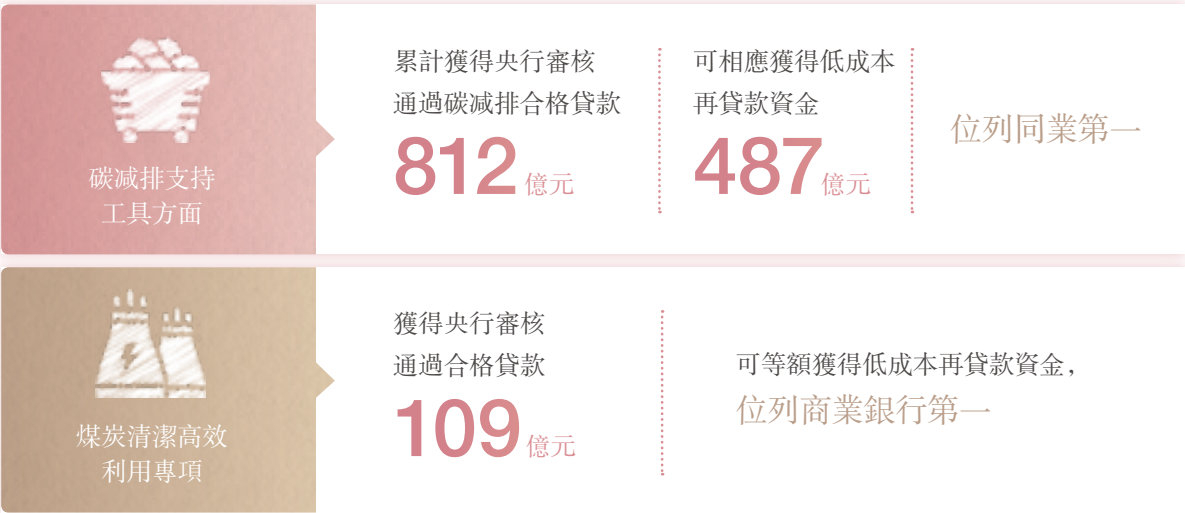
印發支持農業產業振興工作相關指導意見，持續加大涉農貸款投放力度，重點支持保障糧食生產、高標準農田建設、農村基礎設施建設等領域。



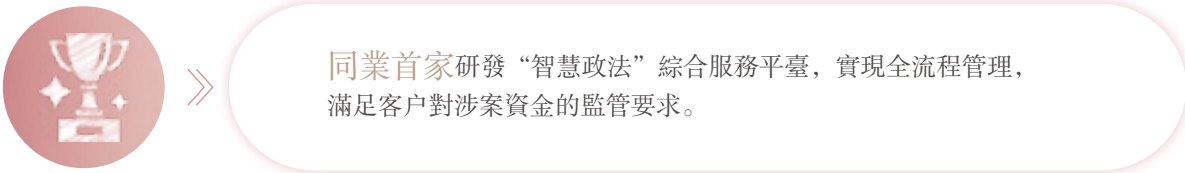
能源金融服務



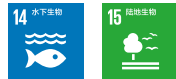
加強銀政銀企合作，統籌推進能源保供、清潔能源、油氣開採儲運等領域業務合作。有效支持能源保供、清潔能源、國家管網、油氣開發等能源領域先進產能項目以及流動資金合理需求。



司法金融服務

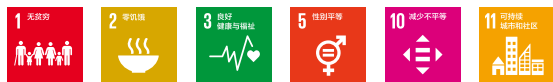


生物多樣性金融服務



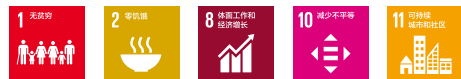
將促進生物多樣性寫入集團綠色信貸發展戰略，積極採取措施保護生物多樣性，嚴格遵守生態保護紅線，防止對重要棲息地、法定保護區以及生態脆弱地區生態系統的破壞，積極支持自然保護、生態修復等生物多樣性友好的客戶和項目。對農林牧漁業、採礦業、石油和天然氣開採業、基礎設施及建材等行業，高度重視生物多樣性風險管理工作，積極支持環境友好類客戶，嚴格限制對環境和社會風險較高客戶的資金投入，以減少對生態系統及生物多樣性造成不利影響。

公益金融服務



為超過 2,000 家公益慈善組織提供金融服務，與中國紅十字會等慈善機構在存款、資金結算、財政集中支付、統發工資、公務卡等諸多業務領域保持着長期穩定的合作關係。先後為多家地方慈善機構研發投產了“公益慈善雲平臺”，解決地方慈善機構在公益項目賬戶管理、資金歸集、信息公示、追溯查詢、評價監督、證書頒發等方面遇到的困難，助力提升慈善行業透明度。

保障和改善民生專題



➤ 保障個人社保



➤ 支持個人助業貸款

持續加強面向小微企業和個體工商戶的融資支持力度，多措並舉支持實體經濟發展。推出貼心惠貸、循環e貸、安心長貸、自由還、隨心還5大創新產品，通過延長貸款期限、隨借隨還、無還本續貸、還款方式靈活安排等多種方式降低還款壓力。

➤ 住房金融服務

優先滿足居民剛性和改善性住房資金需求，因城施策優化金融服務。

堅持“房住不炒”定位，充分發揮資金、渠道、服務等方面優勢，圍繞房地產開發貸款、個人住房按揭貸款、房地產項目並購融資、租賃住房融資、保函置換預售監管資金、債券承銷與投資等業務領域，滿足企業合理融資需求。報告期內，與 12 家全國性房地產企業，以總對總方式簽訂戰略合作協議，提供意向性融資總額達 6,550 億元，匯聚銀企合力，共促房地產市場平穩健康發展。



▲ 2022 年 4 月 16 日，本行時任副行長徐守本出席全行公司客戶經理隊伍建設工作會議暨技能大賽總決賽。

➤ 養老金融服務

全力打造“為民”“便民”“惠民”“利民”的個人養老金融服務體系。

擔當引領“為民”	集團協同“惠民”
全方位參與三大支柱養老保障體系建設，在第一支柱和第二支柱領域業務牌照齊全，管理資產和賬戶規模領先，養老金管理經驗豐富。在第三支柱流程設計、系統研發、產品創新等方面積極貢獻智慧與力量。	積極發揮集團牌照、投研資源優勢，在監管部門的指導下積極參與養老金融產品試點，全力打造包含儲蓄、理財、基金、保險的全品類個人養老金特色產品體系。
科技賦能“便民”	專業護航“利民”
積極順應數字化時代趨勢和要求，加快推進數字化轉型成果在個人養老金融領域的應用。	依托深耕養老保險第一、第二支柱積累的養老金管理與服務經驗，對全市場個人養老金產品開展“機構－人員－產品”多維度評價，為客戶科學選擇養老產品、理性開展養老投資提供專業支持。

全球金融服務 ——國際視野 全球經營

國際化經營布局



服務高水平對外開放

金融服務“一帶一路”高質量發展

截至報告期末，本行累計支持“一帶一路”項目超過 400 個，連續兩年獲頒《環球金融》“最佳一帶一路銀行”獎項。支持“一帶一路”沿線國家民生工程，支持一系列代表性清潔能源項目。境外機構承接政策性開發性金融機構 70 多個綜合代理業務。

服務人民幣國際化業務

本行助力營造以人民幣跨境使用為基礎的新型互利合作關係，推動構建人民幣跨境使用的良好生態。堅持服務實體經濟，推動人民幣在跨境貿易投資中的積極使用，實現跨境人民幣業務全覆蓋，為各類市場主體提供高質量跨境人民幣服務。

為跨國企業提供跨境投融資、全功能型跨境人民幣資金池等產品服務，打造出“在岸－跨境－離岸”相結合的新型跨境金融服務體系。

堅持科技賦能，自主研發搭建跨境貿易金融服務區塊鏈平臺“數貿e鏈通”，提升跨境人民幣信用證結算的高效性和安全性。

支持境外央行類機構、人民幣清算行和境外人民幣參加行進入銀行間債券市場（CIBM），參與境內證券投資。

高質量開展跨境撮合活動

圍繞進博會、廣交會、服貿會、東博會等重要國際經貿活動，聚焦科技創新、綠色發展、跨境電商、區域合作等主題，為中小企業“引進來”“走出去”配套提供綜合服務支持，便利跨境合作和市場拓展，加快經貿投資合作落地。

截至報告期末

本行已累計舉辦跨境撮合活動 **210** 餘場、服務 **1.5** 萬餘家境內外企業洽談對接，合作意向達成比例近 **80%**、金額近 **400** 億元，撮合活動舉辦數量、服務企業數量及合作意向達成數量**同業領先**。

其中，舉辦 10 餘場“金磚+”企業跨境撮合系列活動，20 餘個發展中國家和地區 1,300 餘家中小企業參加，達成各類成果 500 餘項，在金磚工商理事會歷年撮合活動中活動數量、參與國家、服務企業數量最多，成果最為豐碩。

以“環球撮合薈”平臺為支撐共同打造“金磚國家企業跨境合作平臺”“北京市外貿進出口線上展洽會”“中非經貿博覽會”等中小企業跨境合作品牌。構建常態化助力雙多邊經貿合作的特色品牌，便利跨境合作和市場拓展。

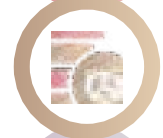


▲ 本行舉辦“環球撮合薈”，高質量開展跨境撮合活動。

支持東道國經濟社會發展



▶ 印發把握《區域全面經濟伙伴關係協定》（RCEP）落地機遇的指導意見，在 RCEP 覆蓋國家設立了 79 家分支機構，積極參與重大項目，有力支持我國與東盟國家設施相通、民心相通。



▶ 堅持以創新金融產品及優質金融服務為“中巴經濟走廊”建設持續賦能。



▶ 報告期內，新獲準擔任老撾、哈薩克斯坦、巴基斯坦人民幣清算行，共計在十個國家擔任人民幣清算行，是全球首家提供 7*24 小時不間斷人民幣清算服務的商業銀行。

南非標準銀行專欄

▶ 戰略合作取得系列務實成效

報告期內，本行與標銀集團共同推動《關於推進全面戰略合作與戰略協同伙伴關係的三年行動綱要（2021–2023）》落地實施，在客戶拓展、項目融資、金融科技、風險管理、跨境支付、人員交流等重點合作領域取得一系列務實成果，持續推動雙方戰略合作與戰略協同向更高水平邁進，創造更大戰略價值。

▶ 深化金融科技領域合作

報告期內，本行與標銀集團持續深化數字金融、金融科技領域合作，共同舉辦“面向未來——標銀平臺化轉型與工行數字化轉型”專題研討會，共享數字金融轉型經驗，在區塊鏈、場景應用程序（API）、大數據及人工智能、物聯網、網絡安全、系統穩定性提升等多個領域取得積極進展。

▶ 聚焦可持續發展

報告期內，本行作為標銀集團單一最大股東，支持其發布修訂版氣候政策，展示標銀集團在其所有經營機構中積極融入可持續發展理念的努力。這與標銀集團通過提供滿足非洲及其人民需求的產品和服務，推動非洲的包容性和可持續經濟增長的宗旨是一致的。兩行持續開展 ESG 及可持續金融發展實踐經驗及成效的交流分享，推動該領域的互學互鑒和聯動協同。

▶ 携手促進中非經貿往來

報告期內，本行和標銀集團整合優勢資源，積極服務“中非貿易走廊”，依托中國國際進口博覽會、中非經貿博覽會等平臺，成功舉辦第五屆進博會線上非洲推介會、中非經貿供需線上對接會等重大活動，為中非客戶積極參與迅速發展的中非貿易和投資關係搭建了重要金融橋梁，有效促進中非雙邊經貿金融合作。應本行邀請，標銀集團首席執行官作為非洲金融機構代表，線上參加 2022 年金融街論壇下全球系統重要性金融機構會議，就“數字經濟與金融服務”主題貢獻非洲智慧。



▲ 2022 年 11 月 18 日，本行副董事長、行長廖林，董事會秘書官學清出席本行與標準銀行集團戰略合作會。



▲ 2022 年 11 月 18 日，標準銀行集團執行董事、首席執行官西姆·沙巴拉拉，執行董事、首席財務官與價值管理官阿諾·丹柯出席本行與標準銀行集團戰略合作會。

回報股東

投資者關係管理

本行堅持全面、主動、協同、精準、有效的投資者關係管理工作原則，不斷加強透明度建設，持續加強投資者溝通交流，保護廣大投資者的合法權益，不斷提升投資者的獲得感。



▲ 2022年3月30日，本行召開2021年度業績發布會。

截至報告期末

本行市值規模

2,143 億美元

繼續保持

中國銀行業第一

榮獲

《證券時報》

“中國上市公司最佳投資者關係案例獎”

全景網

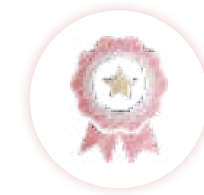
“中小投資者關係互動獎”等

通過線上+線下、業績說明+專題投關會議、上證e互動+投關熱線+投關郵箱等投關活動全渠道，不斷提升與投資者溝通的頻度、深度、溫度。

報告期內

成功舉辦定期
業績說明會

4 次



年度業績說明會蟬聯
中國上市公司協會
“年度業績說明會最佳實踐”

報告期內

舉辦近百場投資者溝通會，結合市場關注熱點主動開展綠色金融和ESG、財富管理與金融科技等專題投關活動，並就股東大會《公司章程》修訂議案與逾

40 家

中小股東開展一對一溝通，取得良好溝通成果。



主動加強信息披露，通過強制+自願、財務+非財務立體化方式不斷提升公司透明度，更好滿足各類投資者的信息需求。

綠色金融和ESG常態化溝通反饋機制

報告期內

本行管理層率隊與全球境內外
機構投資者召開逾

30 次

綠色金融和ESG相關專題會議

全面介紹本行綠色金融、ESG和應對氣候變化的實踐成效，坦誠、專業回應多方關切。投資者充分認可本行在踐行綠色低碳理念、積極履行社會責任、不斷強化公司治理等方面所做出的努力和取得的成效。

本行高度重視投資者意見，將投資者提出的ESG相關問題作為實質性分析的重要組成部分，以關注度較高的問題為依據進行投關活動和ESG信息披露，有效回應投資者關切，不斷提升ESG市場形象。

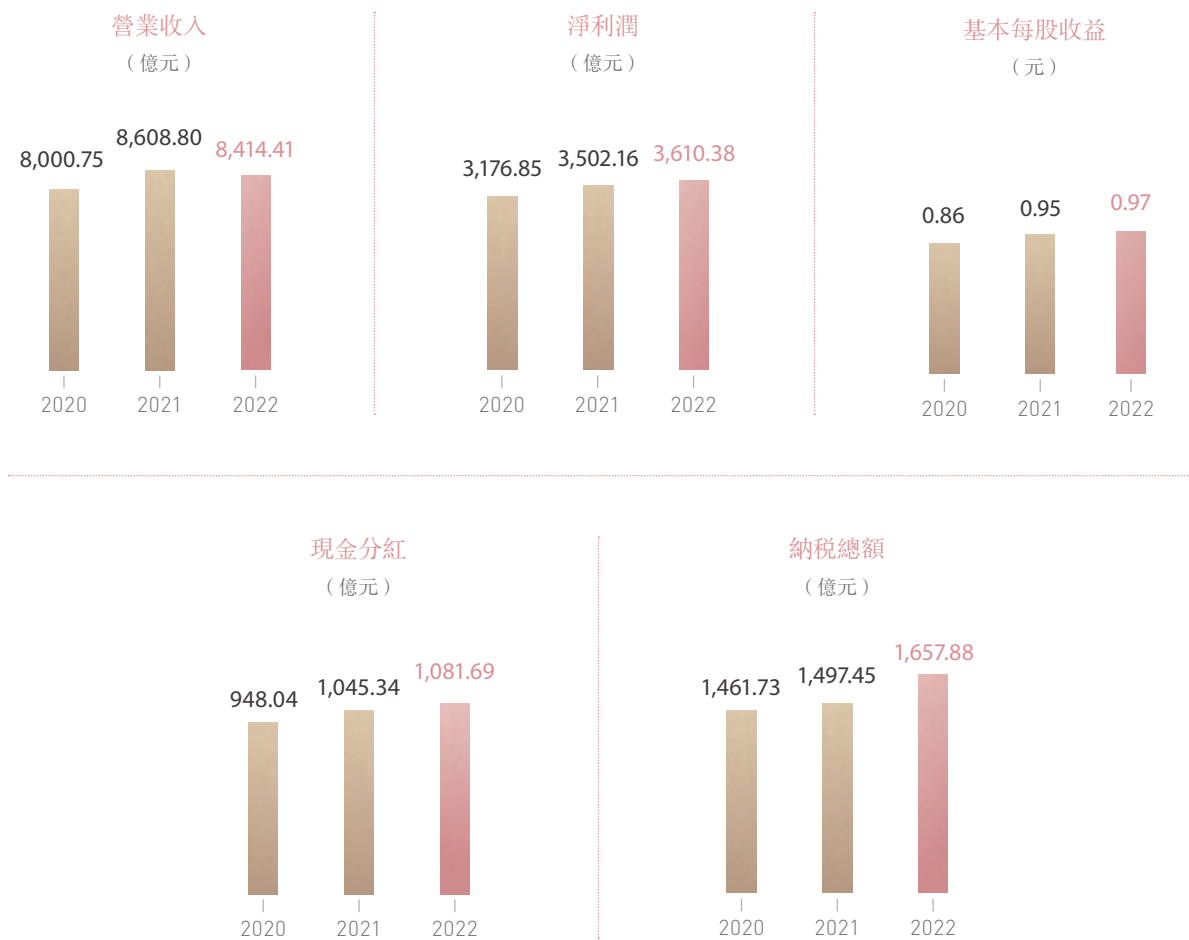
報告期內

投資者通過業績說明會、溝通會、網絡方式等渠道對本行提出的問題中，碳中和、綠色金融、ESG戰略、氣候風險管理、ESG信息披露等ESG相關問題佔比約

22%



▲ 2022年8月30日，本行董事會秘書官學清出席本行中期業績發布會。



奉獻社會

全球公益活動



➤ 工行驛站，提供有溫度的“金融 + 泛金融”服務





▲ 本行貴州遵義紅花崗支行營業室“工行驛站”主動邀請環衛工人、執勤民警、快遞員、外賣員等走進網點，讓堅守在高温下的戶外勞動者們在愛心小站裏歇歇腳、避避暑。

► 定點幫扶

本行持續幫扶通江、萬源、金陽和南江四個縣市，通過資助、公益活動、資源搭建、培訓交流等形式，在教育、醫療、住房和飲水安全等領域給予全面支持。

► 促進特色產業發展

持續助力南江黃羊、通江銀耳、萬源黑雞、金陽青花椒等幫扶地區特色產業發展。向重點幫扶縣金陽投入780餘萬元幫助建設屠宰冷鏈中心，帶動當地養殖、屠宰、加工、冷鏈物流等產業融合發展。組織開展“鄉約金秋”消費幫扶專項行動，拓寬農民增收致富渠道。

► “童心港灣”公益項目

截至報告期末

本連續三年支持四川省南江、通江、萬源、金陽四縣市“童心港灣”項目留守兒童關愛站點建設，累計投入近

900 萬元



通過童伴媽媽和童伴之家，服務農村留守兒童萬餘人次，極大緩解了當地急難問題。



▲ 本行在四川省南江縣橋亭鎮設立“童心港灣”服務點。

► “愛心助學‘工’益有你”第六季活動



“99 公益日”聯合中國青少年發展基金會，發動參與捐款

4.1 萬餘人次

共籌集善款

84.4 萬餘元

用於資助包括四川四縣市在內的多地學生約

8,400 名

► 公益品牌建設

在“工銀光明行”集團公益品牌統領下，推出“愛心計劃”，通過匯集公益力量、規範項目運作，集團品牌引領、各機構公益接力，形成了公益資源共享和項目共建機制。

► “火車醫院”第十季活動

報告期內，第十次啓動“健康快車－火車醫院”項目，冠名一站火車醫院並捐建一座眼科中心；在湖北通城縣開展“工銀光明行－最亮中國年”主題公益活動，幫助當地200名白內障患者恢復視力。

截至報告期末

本行通過“健康快車－火車醫院”項目已累計捐贈

3,340 萬元

先後在全國十個省份開展治療活動，為超過

13,000 名

白內障患者免費實施了復明手術，幫助他們重見光明。

► “愛目行動” 第八季活動

聚焦兒童視力保護，通過開展兒童眼科義診、宣教、小小眼科醫生體驗等方式，用實際行動守護兒童視力健康，提高全社會對兒童視力健康的關注，促進兒童視力保護。

報告期內

本行共開展
兒童眼科義診
和宣講活動

80 場次

700 名

青年志願者
參與活動

2 萬多名

兒童受益



▲ 本行貴州貴陽分行舉行第八季“愛目行動”，聚焦省內易地扶貧搬遷社區兒童，為孩子開展視力檢測並科普用眼知識。



► 本行金邊分行慰問柬埔寨金邊兒童福利院。

► 特殊群體關愛

► “藍信封”——書信陪伴項目

聚焦留守兒童，本行持續開展“藍信封”項目。報告期內，共有約 500 名志願者通過考核成為新的通信大使，125 名青年員工參與了月捐。累計 5,000 封手寫信在本行青年志願者和四川、湖南、廣東、廣西等地的鄉村孩子們之間傳遞。



▲ “藍信封”項目中留守兒童閱讀本行員工的來信。



▲ 本行浙江青田支行為空巢老人舉辦“情系夕陽，共富溫暖”集體生日會。

➤ 環保公益行動

“美麗中國 青春工行在行動”

在世界環境日期間,以“我為三江添份綠·青春工行在行動”為主題,組織青年志願者開展拾荒慢跑、環保宣講、公益募捐。

報告期內

共有 **9,400** 餘名
青年志願者參與此活動

共籌善款
34 萬餘元

本項目在第六屆中國青年
志願服務項目大賽中
榮獲銀獎

工銀歐洲組織 果樹栽種活動

工銀歐洲在盧森堡周邊組織了栽種野生果樹活動,將生物多樣性的理念付諸行動。行內員工踴躍參與,親手實踐,為支持當地社群賴以生存的生物多樣性,維護可持續生態系統貢獻了自己的力量。



工銀國際舉辦海灘清潔活動

工銀國際舉辦海灘清潔活動,在南丫島索罟灣海灘清理各類廢棄塑膠品、金屬等垃圾,以實際行動踐行綠色環保理念。



➤ 最美工行人的傳承與奉獻

“2022 年最美巾幗奮鬥者” ——甘公榮



甘公榮是“將軍農民”甘祖昌和全國道德模範龔全珍的三女兒,也是本行江西萍鄉蓮花支行的全國勞動模範。甘公榮時刻謹記父輩“一心為公,恪盡職守”的囑托,不忘初心,奉獻社會,先後獲得了“全國勞動模範”“全國三八紅旗標兵”等一系列榮譽。2022 年,她被中宣部、全國婦聯評為全國十大“最美巾幗奮鬥者”之一。

希望工程“大眼睛女孩” ——蘇明娟

“大眼睛女孩”蘇明娟是本行安徽分行一名普通員工,同時也是希望工程的形象大使。2018 年,她拿出家庭積蓄 3 萬元成立了“蘇明娟助學基金”,截至報告期末,基金已募集約 490 萬元,參與援建了 5 所希望小學,並資助了百餘貧困地區大學生。蘇明娟作為本行“工銀光明行”品牌大使,多次實地探訪希望小學、愛心公益項目。



雷鋒精神駐工行 志願服務在行動

安徽合肥雷鋒支行

2000年3月5日，雷鋒同志生前戰友喬安山因對本行合肥四牌樓支行儲蓄專櫃學雷鋒事迹留下深刻印象，建議將該櫃更名為“雷鋒儲蓄所”。2001年2月8日，“合肥雷鋒儲蓄所”獲批成立。2014年8月，“合肥雷鋒儲蓄所”更名為“中國工商銀行合肥雷鋒支行”。

合肥雷鋒支行始終堅持“雷鋒精神，人人可學；奉獻愛心，處處可為。積小善為大善，善莫大焉”，將崇高理想信念和道德品質追求轉化為具體行動，體現在平凡的工作生活中，把雷鋒精神代代傳承下去。

支行成立“雷鋒志願服務小隊”，推出雷鋒服務熱線、上門服務、延時服務、便民服務卡等特色化服務。網點內設立“工行驛站”，夏季在支行設立“送清涼”飲水點以及“愛心冰櫃”，長期致力於提供熱心諮詢、便民服務，成為許多老人口中“住得再遠，也要來



▲ 2022年7月15日，本行合肥雷鋒支行啟動第五屆“愛心冰櫃”免費送清涼活動，為烈日下堅守崗位默默奉獻的廣大戶外工作者送去清涼和便利。

這裏辦業務”的銀行。多年來堅持進行學雷鋒愛心助學活動，為孩子們捐贈學習書籍和生活用品，與孩子們交流互動。積極開展金融教育活動，通過“進工地、進學校、進社區、進市場、進養老機構”的五進活動，普及金融知識，提高群眾的自我防範和保護能力。

遼寧撫順雷鋒支行

本行遼寧分行在雷鋒同志犧牲60周年之際，啟動貫穿全年的“向雷鋒同志學習 做人民滿意銀行”主題活動，推出60項子活動，全員學雷鋒、全面學雷鋒，號召立足崗位追尋雷鋒足跡，爭做“傳承引領，金融為民，安崗敬業，創新賦能，勤儉愛行”五個先鋒。

遼寧撫順雷鋒支行是雷鋒生前辦理過存款的地方，至今仍珍藏着雷鋒永遠留在工商銀行的定期存單及與儲蓄員的珍貴合影。雷鋒精神是永恒的，撫順雷鋒支行始終以高標準、嚴要求，聚焦崗位，面向社會，把崇高理想信念和道德品質追求轉化為具體行動，體現在平凡的工作生活中，在傳承雷鋒精神中形成獨特的雷鋒文化。

撫順雷鋒支行把雷鋒精神教育與銀行業的金融使命與社會責任緊密結合起來，在營業大廳設立工行驛站，實施19項便民服務措施。在提供雷鋒式金融



▲ 本行遼寧撫順雷鋒支行開展金融教育活動。

境外機構參與當地社會責任履行

志願服務“進博會”

本行作為進博會“全面合作伙伴”，連續五年組織優秀青年志願者服務中國國際進口博覽會。報告期內，本行組織300餘名志願者，參與“綠色金融論壇”“中歐企業家大會”等大型配套活動，在國際舞臺上充分展示了本行品牌形象和金融青年形象。



▲ 本行在中非經貿博覽會中服務全球客戶。

工銀泰國為受災民衆提供資助

為支持泰國東北部和中部部分地區遭受水災的民衆，幫助其渡過難關，工銀泰國先後向烏汶府、烏隆他尼府和清邁府捐贈救災物資，包括生活用品、食物、必備藥品及毛毯等。



▲ 工銀泰國向烏汶府捐贈救災物資。

保障業務連續性和金融服務有效性

本行堅持人民至上、生命至上，全力保障業務連續運行，全力做好各項金融服務。

保障業務連續性

健全完善業務連續性管理體系



全面搭建業務連續性管理組織架構，構建涵蓋 20 餘個專業條線的業務應急預案體系，從人員、場地、物資等多方面綜合推進應急資源建設；建立跨部門、多層級協同應急處置機制，組織開展實戰應急演練，全面提升了集團業務連續性管理水平。推動加強應急基礎設施建設、拓展連續性管理內涵，為全行業務平穩連續和服務支持高效奠定了堅實基礎。

高效建立應對管理機制



第一時間啟動應急響應機制，成立工作小組，建立起現場遠程結合、業務連續運作、動態監測報告等工作機制。組織實施總分行聯動，制定集約運營、遠程授權、風險監控等應急方案工作指南，前後臺聯動搭建企業開戶和全球支付綠色通道，鑄就“支付結算生命線”，為穩定經濟金融大局提供了優質、高效的基礎運營服務。

實處着手提升運營保障能力



針對重要時期金融保障任務，專題召開安全運營部署會議，保障網點金融服務供給。

持續提升集約化中心應急管理水平



組織全面摸排風險隱患，落實關鍵資源建設，提升應急處置能力。金融為民初心有力彰顯，線上線下一體化運營模式高質量滿足客戶“無接觸”服務需求，現金安全管理持續為客戶提供“放心錢”，運營風險智能管控切實守護老百姓“錢袋子”。

保障金融服務有效性



立足網點、服務周邊，保持熱情高效的服務標準，用實際行動保障廣大客戶的金融服務需求。

充分發揮線上金融全渠道、全天候、無接觸服務優勢，全力保障線上業務運營與客戶服務連續性。健全應急融資服務體系，組建專門服務支持團隊，開辟綠色審批通道、簡化業務办理流程，提升服務效率，7*24 小時不間斷為重點企業辦理線上融資授信、提款、利率調整等業務。



強化產品創新，主動對接生產、運輸、銷售相關小微企業，創新“開工貸”“用工貸”“醫保貸”“商戶貸”等特色產品。

加強重點企業信貸支持，積極推動落實支持重點企業融資工作。保障相關醫藥物資生產企業生產運營、支持重點企業擴能擴產，加強對醫藥物資物流企業的金融支持，着力做好設備更新改造金融服務。





治理篇

- 公司治理——黨建引領 從嚴治理
- 戰略管理
- ESG 與可持續金融管理
- 風險治理——風控強基
- 人力資源治理——人才興業
- 科技治理——科技驅動 價值創造
- 內部治理——轉型務實 改革圖強

公司治理——黨建引領 從嚴治理

黨建與公司治理有機融合

本行始終堅持黨對金融工作的集中統一領導，強化“黨建引領、從嚴治理”的工作思路，將黨的領導貫穿公司治理各環節，不斷完善“黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、管理層負責經營”的公司治理格局，堅定不移走中國特色金融發展之路，突出金融工作政治性、人民性，持續推進治理體系和治理能力現代化。

本行將公司治理建設作為增強核心競爭力的基礎工程。報告期內，本行持續完善公司治理頂層設計，有效推進《公司章程（2022 年版）》修訂，持續完善權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，體現公司治理實踐成效。

本行積極開展治理研究和宣傳交流，參與社會獎項評選，公司治理品牌價值及美譽度獲進一步提升。

報告期內

本行榮獲中國銀行業協會 2022 年度商業銀行穩健發展能力“陀螺”評價體系
“公司治理能力”子項
第一名

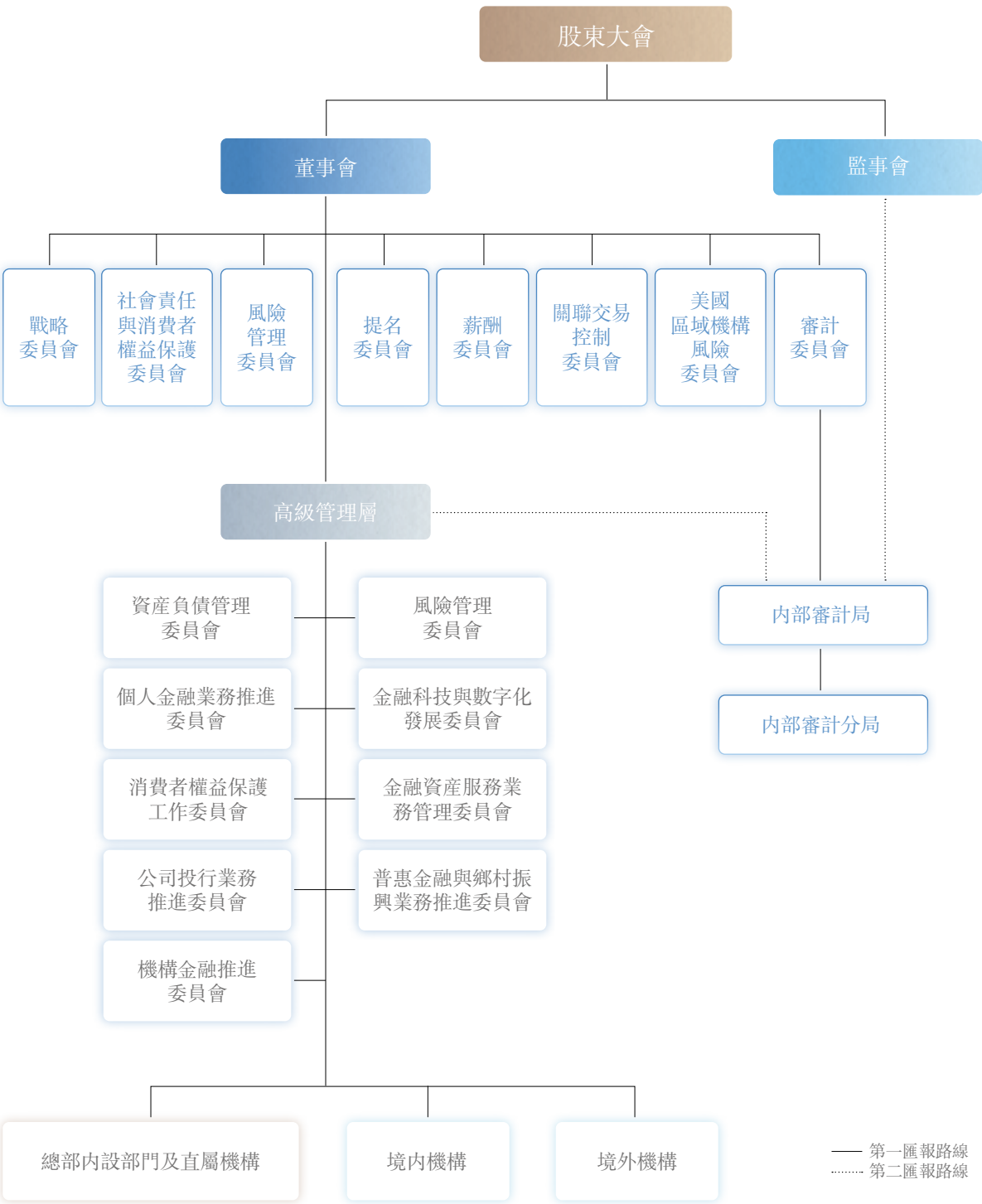
《董事會》雜誌第十七屆
中國上市公司董事會“金圓桌獎”
——最佳董事會

第二十二屆中國上市公司百強高峰論壇
“中國上市公司百強獎”之
“中國百強企業獎”“中國道德企業獎”
“中國百強特別貢獻企業獎”等獎項

✓ 2022 年 1 月 19 日至 21 日，本行召開 2022 年工作會議。



公司治理體系



修訂《公司章程》

報告期內，對照最新法律法規和監管要求，對標國際良好實踐，圍繞新時代對現代一流金融企業的建設要求，修訂了《公司章程》。對經營宗旨、“三會一層”職責、風險管理、薪酬激勵、社會責任與ESG、綠色金融、消費者權益保護、信息披露等內容進行了修訂。



本次修訂議案以
94.06%
的贊成率通過股東大會審議

本次修訂《公司章程》對標全球公司治理最佳實踐，進一步完善 ESG 治理相關條款。



修訂“經營宗旨”條款

將“本行貫徹創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，注重環境保護，積極履行社會責任，維護良好的社會聲譽，營造和諧的社會關係”等內容寫入經營宗旨。



修訂董事會、專門委員會職責等條款

強調董事會及相關專門委員會關於社會責任、ESG、氣候風險管理、綠色金融、消費者權益保護、普惠金融的職責，體現對低碳金融、綠色發展等事項的高度關注。

股東大會

報告期內			
本行召開 股東年會	臨時 股東大會	審議通過《關於 2021 年度財務決算方案的議案》《關於申請對外捐贈臨時授權額度的議案》《關於審議〈中國工商銀行股份有限公司章程（2022 年版）〉的議案》等	聽取《中國工商銀行股份有限公司 2021 年度獨立董事述職報告》等
1 次	1 次	18 項議案	3 項匯報

董事會

報告期內

本行
共計召開
董事會會議

10次

研究討論《關於〈中國工商銀行“十四五”時期發展戰略規劃〉的議案》《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2021 社會責任（ESG）報告〉的議案》《關於〈普惠金融業務 2022 年度經營計劃〉的議案》《關於〈2021 年度風險報告和風險偏好評估情況〉的議案》等

99項議題

董事會多元化

本行董事會成員多元化特徵明顯，具有性別、知識結構、專業素質及經驗等方面的互補性。各位董事為董事會高效運作貢獻各自所長，形成“和而不同”的優秀董事會文化，保障了董事會決策的科學性。

截至報告期末

本行董事會
共有董事
14名
包括：

執行董事	非執行董事	獨立非執行董事
4名	5名	5名
男性董事		女性董事
12名		2名
中國大陸董事		中國香港董事
10名		4名

獨立非執行董事人數在董事會成員總數中佔比超過 1/3，符合有關監管要求。



▲ 2022 年 3 月 4 日，本行副董事長、行長廖林，董事會秘書官學清，非執行董事盧永真、馮衛東、曹利群、陳怡芳和董陽出席非執行董事座談會。

董事會獨立性

本行在《公司章程》《董事會對董事履職評價規則》等制度中規定了本行獨立董事應當對董事會討論事項發表客觀、公正的獨立意見，本行董事應當對本行事務做出獨立、專業、客觀的判斷，董事會按年度對董事進行履職評價，董事履職評價內容包括對董事履行忠實義務、勤勉義務情況，道德水準情況，以及對董事履職的合規性、專業性、獨立性進行考察等內容，確保本行董事會可取得獨立意見。此外，在每次董事會會議前，本行圍繞上會事項，組織相關人員與董事進行溝通，詳細諮詢董事對上會事項的意見。

本行榮獲中國上市公司協會
“2022 年度上市公司董辦
最佳實踐案例”

本行董事會秘書在中國上市公司協會
首屆上市公司董事會秘書履職評價中，
榮獲最高評級（5A 級）
擔任中國上市公司協會
董事會秘書委員會主任委員。



▲ 2022 年 10 月 28 日，本行召開 2022 年第九次董事會會議，本行獨立董事梁定邦、楊紹信、沈思、胡祖六和陳德霖出席。

監事會

報告期內

本行
共計召開
監事會會議

6次

審議 2021 年度監
事會工作報告、
履職評價報告等

19項議案

聽取季度經營情況、戰略
規劃執行和集團合規風險
與反洗錢管理情況等

19項匯報

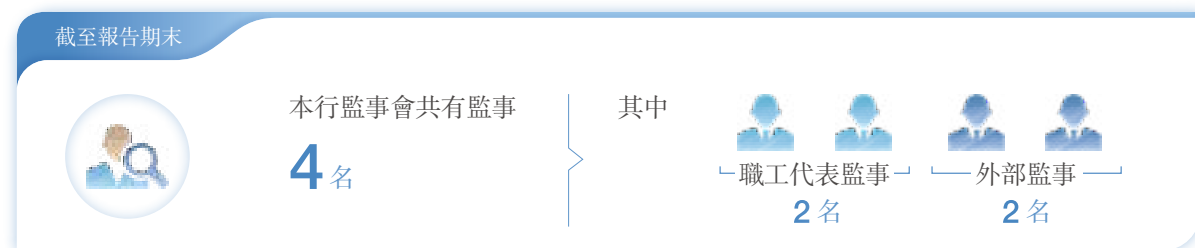
審閱 2022 年各季度
監督情況、監事會
相關調研情況等

35項報告



▲ 2022年3月30日，本行時任監事長黃良波主持召開監事會會議，本行監事張煒、黃力、吳翔江、沈炳熙和張杰出席。

成員構成



監督情況

報告期內，監事會根據有關法律法規、監管要求和公司章程規定，認真履行監督職責，運用現場調研和非現場監測分析等多種方式，紮實做好履職盡責、財務活動、風險管理和內部控制等方面監督工作，切實發揮監事會在公司治理中的重要作用，促進本行依法合規經營發展。

信息披露

本行主動應對複雜多變的外部環境，積極落實法律法規和上市地證券交易所監管要求，持續加強與資本市場溝通，不斷提升信息披露透明度。

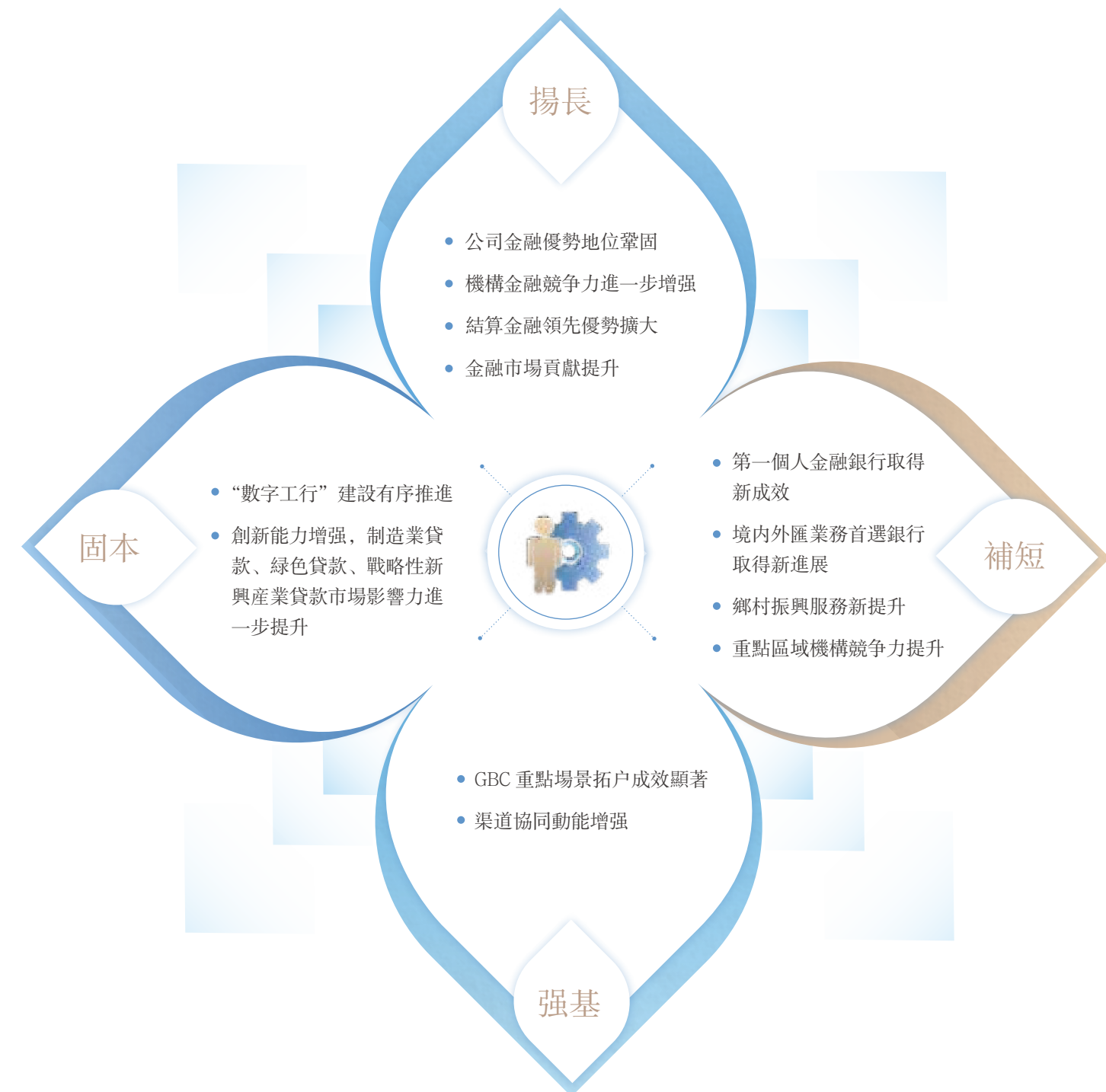
報告期內，本行董事會審議通過《中國工商銀行股份有限公司內幕信息及知情人管理制度（2022年版）》並對外披露，引領了資本市場實踐，展現了專業優勢。

在上海證券交易所上市公司信息披露工作年度考評中，本行

連續第 **9** 年獲評“優秀”

戰略管理

“四大布局”最新進展

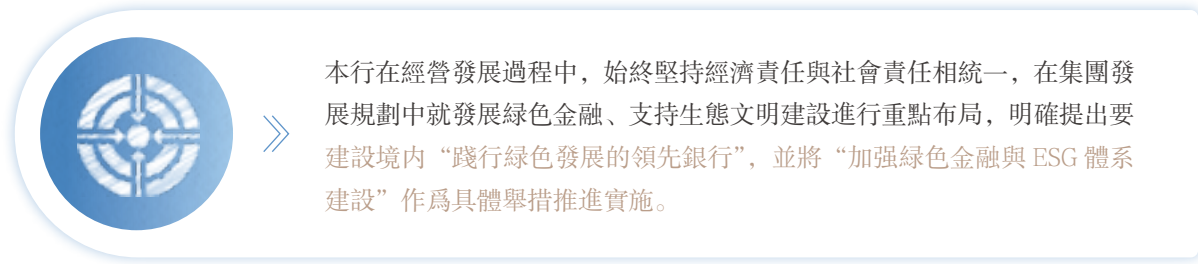


四大戰略最新進展

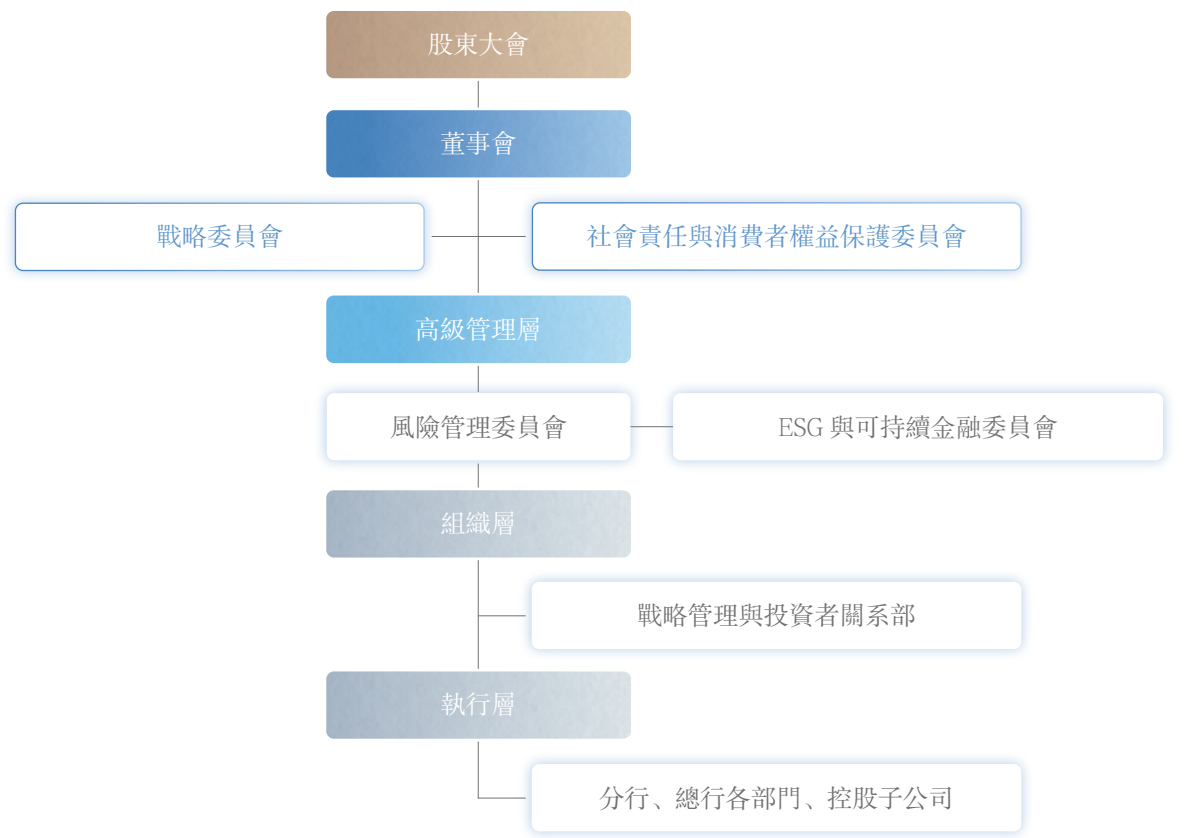


ESG 與可持續金融管理

ESG 與可持續金融戰略規劃



ESG 與可持續金融治理架構



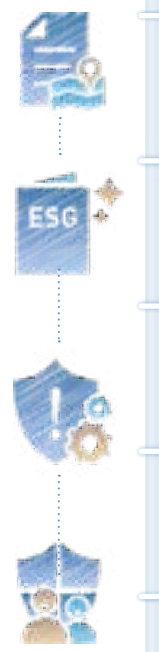
本行持續完善 ESG 治理架構，黨委會、股東大會、董事會、管理層各司其職，履行 ESG 審議、監督、執行等職能。

董事會

董事會	本行董事會積極履行戰略決策職能和監督職能，高度關注 ESG 工作，深化 ESG 治理，持續完善 ESG 管治架構。
戰略委員會	董事會下設戰略委員會，負責對年度社會責任報告進行審議，向董事會提出建議。
社會責任與消費者權益保護委員會	董事會下設社會責任與消費者權益保護委員會，負責聽取本行在環境、社會、治理以及企業文化等方面履行社會責任的情況，消費者權益保護工作戰略、政策和目標，綠色金融戰略，普惠金融業務的發展規劃、基本管理制度、普惠金融業務年度經營計劃、考核評價方法等進行審議，並向董事會提出建議。

審議議案情況

董事會高度重視本行的環境、社會和治理，全面對標國家十四五規劃，制定全行戰略發展規劃，推動全行貫徹落實碳達峰、碳中和目標，定期審議社會責任報告、風險管理報告等議案，加強對 ESG 事宜的監督管理。



報告期內

- 審議通過《關於〈中國工商銀行“十四五”時期發展戰略規劃〉的議案》，加強綠色金融體系建設以及 ESG 信息披露和氣候投融资信息披露，推動經濟轉型升級和金融可持續發展。
- 審議通過《2021 社會責任（ESG）報告》並對外披露，向資本市場傳遞本行踐行大行使命的擔當精神。
- 審議通過《2021 年度風險管理報告》，詳細了解全行戰略、信用、市場等 9 大類風險狀況；審議通過《關於 2022 年內部審計項目計劃的議案》，將綠色信貸納入 2022 年內部審計項目計劃；審議通過《全面風險管理規定（2022 年版）》，完善綠色金融業務管理以及氣候風險體系建設；認真閱研《關於氣候風險監管要求及我行管理情況的報告》，積極了解氣候風險管理相關情況。
- 審議通過《關於消費者權益保護 2021 年工作情況與 2022 年工作計劃的議案》，總結了 2021 年全行消費者權益保護工作開展情況，明確了 2022 年的工作重點；聽取《關於消費者權益保護 2022 年上半年工作情況的匯報》；聽取《關於 2021 年全行客戶投訴情況報告》；閱研《消費者權益保護審計專報》，及時了解被審計機構在完善消保管理機制、落實消保要求、加強投訴管理等方面的情況。

此外，本行董事高度關注 ESG 建設，積極推動綠色金融發展，深入研究本行綠色金融品牌建設方案，並對方案提出完善意見建議。

董事深度參與 ESG 工作情况

參加 ESG 相關培訓：報告期內，本行董事參加北京上市公司協會組織的 ESG 專題培訓，深入學習上市公司開展 ESG 治理工作相關事項。

開展調研：本行董事加強與高管層成員交流，深入研究和討論宏觀局勢、經營管理、“數字工行”建設、財富管理、金融市場業務等專題。本行董事積極對本行內設部門、分支機構、附屬機構開展調查研究，調研主題包括商業銀行助力“專精特新”企業、資本補充、網點轉型、綠色金融、支持鄉村振興、綜合化子公司發展等。通過調研深入了解集團經營發展情況和金融服務實體經濟、服務民生情況，並提出建設性意見和建議。本行董事持續提升履職能力，積極參加監管機構及本行組織的各類專題培訓，培訓主題包括“ESG”“綠色金融”“反洗錢”等。

董事深入開展“綠色金融”課題研究

報告期內，本行董事開展了以大型商業銀行綠色金融為主題的專項課題研究。課題系統梳理了大型商業銀行在構建綠色金融制度體系、豐富綠色金融產品體系、開展綠色金融前瞻研究、參與綠色金融國際合作、探索自身綠色低碳轉型、披露綠色金融信息等方面的實踐探索，以綠色金融優秀實踐為借鑒，從“產業、政策、實踐”等維度提出相關建議，為大型商業銀行綠色金融健康發展提供參考借鑒。

高級管理層

本行高級管理層負責 ESG（社會責任、可持續發展）管理。

具體職責

落實董事會及董事會專門委員會關於社會責任（ESG）工作的各項決議；制定社會責任（ESG）年度管理目標，在目標框架內統籌領導及協調推動社會責任（ESG）相關工作；向董事會提交本行社會責任（ESG）年度報告；負責向董事會社會責任與消費者權益保護委員會匯報全行社會責任（ESG）的政策目標及相關事項執行情況。

ESG 與可持續金融委員會

報告期內，高級管理層設立 ESG 與可持續金融委員會，作為高管層對 ESG 相關工作實施統籌領導及協調推進的輔助決策機構。

具體職責

負責貫徹落實集團 ESG 與可持續金融戰略和目標，協調推進各機構各業務條線 ESG 與可持續金融相關工作，指導全行 ESG 與可持續金融業務發展和經營管理。

報告期內，印發 ESG 與可持續金融委員會工作規則，召開 4 次會議，審議審閱《關於提請審議〈中國工商銀行股份有限公司 2022 半年度社會責任(ESG 與可持續金融)專題報告〉的報告》《關於提請審議〈社會責任(ESG 與可持續金融)工作基本規定（徵求意見稿）〉的報告》《關於提請審議〈社會責任(ESG 與可持續金融)信息披露管理辦法（徵求意見稿）〉的報告》《關於我行明晟（MSCI）ESG 評級調升相關情況的報告》等議案共計 12 項。



▲ 2022年8月24日,本行董事會秘書官學清主持召開 ESG 與可持續金融委員會會議,審議《社會責任(ESG 與可持續金融)工作基本規定》和《社會責任(ESG 與可持續金融)信息披露管理辦法》。

各級機構

境內各級機構按照法律法規和監管要求,在經營管理活動中落實 ESG 和可持續發展理念,境外機構按照當地標準和監管要求進行落實。

制度體系

本行不斷健全 ESG 制度體系。



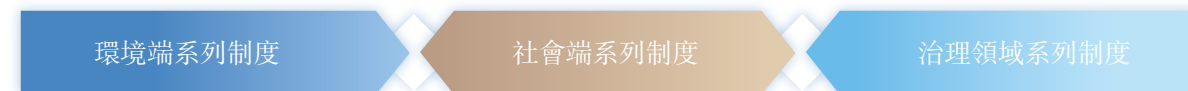
自 2012 年起,本行首次制定印發社會責任工作基本規定和信息披露管理辦法,並於 2017 年對兩項制度進行了修訂。報告期內對兩項制度再次進行修訂,經本行 ESG 與可持續金融委員會審議,面向全行印發。

本次修訂系統梳理了國內法律法規、監管規定、交易所文件等對上市公司或金融機構社會責任(ESG)管理及信息披露的要求,對標聯合國可持續發展目標,修訂了社會責任(ESG 與可持續金融)的定義,並全面擴充了具體內容。



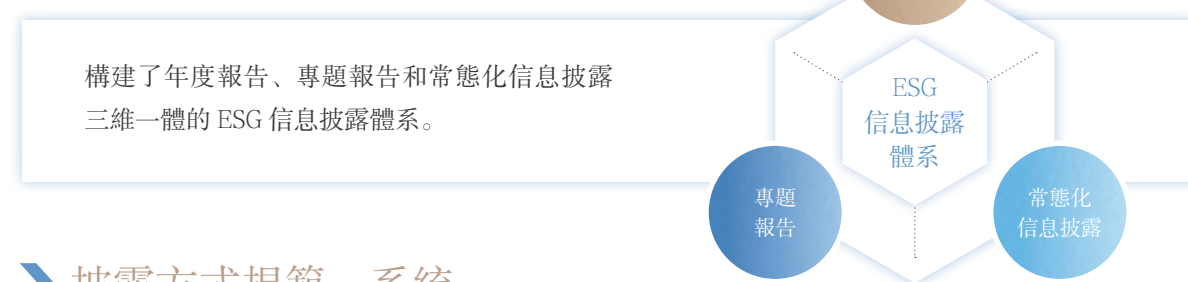
對標廉價清潔能源、清潔飲水和衛生設施、氣候行動、陸地生態、海洋生態、負責任生產和消費等目標,提出大力發展綠色金融和循環經濟金融業務,提高綠色投融資佔比,有序有力推進高碳金融資產調整,發揮金融主渠道作用推進降碳、減污、擴綠、增長,促進陸地和海洋生物多樣性保護,助力藍天、碧水、淨土保衛戰,支持水利工程建設和清潔飲水工程;貫徹落實節約戰略,堅持自身綠色低碳運營,推進能源資源節約利用;推動供應商綠色、低碳、可持續發展等。

對標消除貧困、消除饑餓、健康福祉、優質教育、體面工作與經濟增長、縮小不平等、可持續城市和社區等目標,提出持續深化普惠金融發展,不斷提升“雙創”、再就業、鄉村振興和社區金融服務水平;優化金融服務質量,創新金融產品,為優質教育、衛生與健康福祉、司法公平正義、負責任消費、健康中國、體育強國、養老保障、個人住房和消費需求等領域提供優質金融服務;發揮集團社會捐助功能救濟助困,鼓勵和引導員工參加志願者服務,拓展社區服務渠道,支持社會公益慈善事業等。



三維一體的 ESG 信息披露體系

披露體系全面、動態

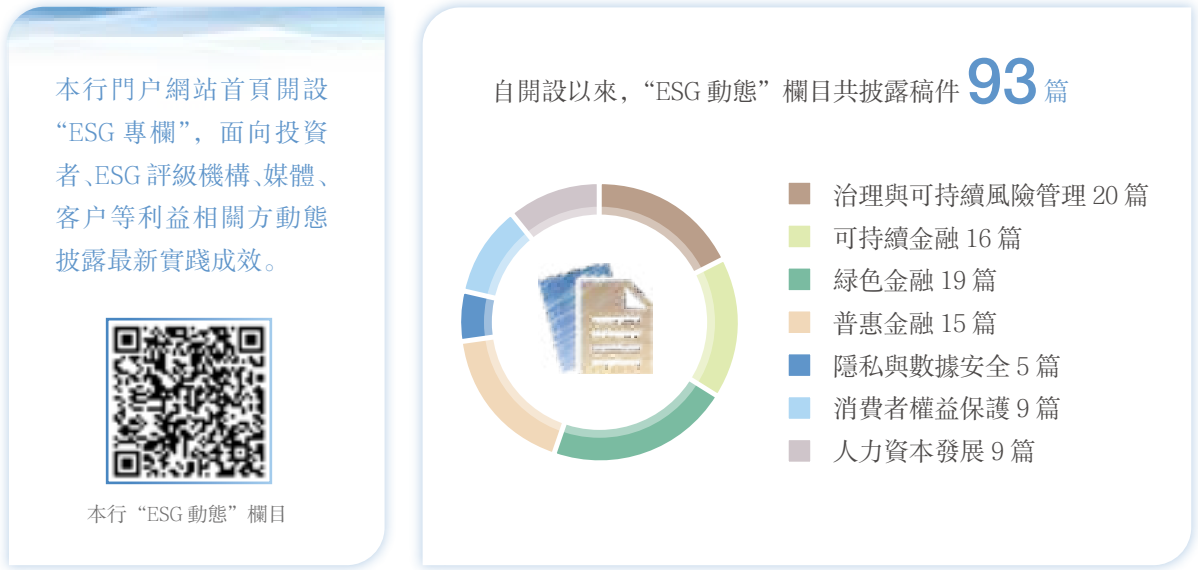


披露方式規範、系統

堅持聘請外部審計機構對年度社會責任(ESG)報告和半年度 ESG 專題報告進行第三方鑒證,並出具鑒證報告,有效提升了報告的公信力;堅持在上海證券交易所和香港聯合交易所同步發布公告,中英雙語披露,進一步提升了 ESG 信息披露的穿透力、影響力和傳播力,獲得了境內外投資者和評級機構的高度關注。

披露內容精準、主動

堅持通過訪談和調查問卷等方式,收集各利益相關方關注重點,開展實質性分析,確定披露的具體議題,積極回應投資者、客戶、社會公眾、評級機構、監管及員工的關切。



ESG 培訓

本行積極舉辦 ESG 培訓，將 ESG 相關內容納入管理人員、業務骨幹及基層員工培訓。

分別圍繞綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、金融科技方向舉辦 4 期 ESG 專題網絡培訓班，培訓信貸條線、普惠金融條線、消費者權益保護工作等相關人員共 4,562 人。

圍繞“第一個人金融銀行”“外匯業務首選銀行”“重點區域競爭力提升”戰略落地，研發管理、專業人員專題培訓項目，在各級培訓中設置綠色金融、科技強行、企業治理、鄉村振興、普惠金融、人力資源管理等課程，着力發揮融智賦能作用，助力興行興業。

舉辦綠色金融 / 環境治理
相關課程培訓

173 期
培訓
49,285 人次

舉辦鄉村振興 / 縣域治理
（含農村信用體系建設）課程培訓

323 期
培訓
65,477 人次

舉辦數據安全和 / 或隱私
相關風險培訓

683 期
培訓
320,670 人次

舉辦普惠金融課程培訓

1,484 期
培訓
202,848 人次

舉辦人力資源相關培訓

1,722 期
培訓
195,713 人次

舉辦教育培訓相關培訓

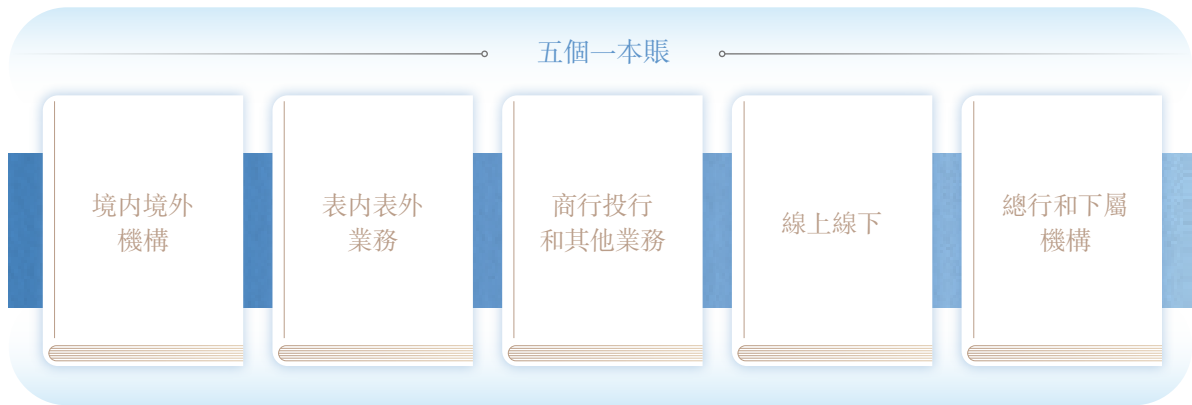
357 期
培訓
21,747 人次

風險治理——風控強基

全面風險管理體系

迭代升級全面風險管理體系

統籌發展和安全，強化金融風險防控，加強境內境外機構、表內表外業務、商行投行業務和其他業務、線上線下、總行和下屬機構“五個一本賬”管理，提高集團全口徑、一體化風險管控能力。



落實“五個一本賬”管理要求，強化“管住人、管住錢、管好防線、管好底線”重點措施，提升“主動防、智能控、全面管”水平，迭代升級全面風險管理體系，壓實風險管理責任，進一步傳導全面風險管理理念和要求，着力提升全面風險管理水平。按照“五個一本賬”管理思路，完善全面風險管理制度機制，制定“十四五”時期風險管理規劃，全面開展風險隱患排查和應對，守住不發生系統性風險的底線。

加強集團市場風險管理



緊盯貨幣、債券、外匯、商品、股票五大市場，加強前瞻性監測分析。在智慧化、數字化、綜合化方面持續探索、積極創新，穩步推進“巴三”資本新規實施，持續優化風控模型與信息系統，風控技術與工具輸出工作取得重大進展。開展金融市場產品風險評估，做好市場風險全生命周期管理，全面提升集團市場風險管理水平。

加强市場研判，防範新興業務風險



密切跟踪資本市場動態，持續做好理財業務風險管控。加强養老金、私人銀行等新興業務領域風險管理，有效防範交叉性風險和保障客戶權益。推進投資交易人員行為管理，防範不公平交易和利益輸送。

加强模型風險管理



加强模型風險管理，建立模型風險管理政策體系，建設模型風險管理系統，推進模型開發、驗證、審批、監控、應用、退役等全生命周期管理，保障各類模型審慎、有效、平穩運行。

提升 ESG 風險系統化管控



印發《關於加强客戶環境風險系統管理的通知》，通過與第三方環境數據提供商合作，充分運用企業環境風險多維度大數據信息，在 GCMS 系統中增加了 ESG 信息查詢控制聯動要素，支持在流程中實時獲取企業 ESG 信息並自動進行系統風險提示，提升了本行 ESG 風險管控智能化水平。通過構建客戶行業、項目關鍵字與綠色產業的映射關係，使用系統智能識別與人工核實糾偏相結合的方式，有效提升綠色貸款識別效率和管理水平。



▲ 2022 年 9 月 26 日，時任高級業務總監王百榮出席本行市場風險防控專題會。

內控體系

▶ 信貸領域內控合規管理

為落實“主動防、智能控、全面管”的風險管理部署，立足監管合規和重大風險防控要求，開發並上線信貸合規風險監測平臺（CRC），建立總分行聯動檢查機制。

▶ 內控管理系統建設

持續完善“工銀融安 e 控”建設，以實現企業級“智能內控”為目標，推進 GICC、VIS、RIS、工銀 BRAINS、STORMS 五大系統建設完善。

截至報告期末



系統用戶已達

11 萬人

月活用戶近

8 萬人

累計使用量達

4,634.84 萬次

▶ 操作風險管理及案件風險防控

印發實施《涉刑案件防範工作責任制管理辦法》，明確集團各級案防責任，建立全覆蓋聯防聯控案防責任矩陣，建立健全案防責任落實保障機制。健全操作風險管理體系，提升集團風險管理履職能力。啓動實施全集團“巴三”操作風險監管達標項目，積極參與監管新規修訂。健全“網格化智能化”管控，深化員工異常行為排查。修訂印發《員工異常行為網格化智能化排查辦法（2022 年版）》。

▶ “反洗錢”管理

報告期內，本行持續健全集團反洗錢管理體系，不斷提升反洗錢工作質效。強化集團標準統籌，跟踪解讀監管動態，推進反洗錢內規庫建設，做好監管外規內化；推進“強基固本”能力提升工作，構建反洗錢客戶盡職調查體系，進一步壓實一道防線反洗錢工作職責；構建大數據監督管理體系，完善考核問責機制，夯實反洗錢監督管理基礎；開展“反洗錢培訓宣傳季”活動，提升員工反洗錢履職能力，增強社會公眾抵制洗錢犯罪、加強自我保護的行動自覺。



▲ 2022 年 9 月 14 日，本行舉辦董事、監事、高管反洗錢專題培訓。



▲ 2022 年 8 月 4 日至 5 日，駐行紀檢監察組組長楊少俊赴河北分行調研督導相關工作。

舉報人保護制度

本行嚴格按照《違規事項舉報處理工作辦法》等相關制度要求，做到逐筆登記、專人負責、閉環管理，通過系統剛控等措施，嚴格控制舉報人及舉報信息知悉範圍，切實落實舉報人保護相關要求。

《違規事項舉報處理工作辦法》規定

處理違規事項舉報應當遵循以下原則：

- 既要保障舉報人的監督權利，又要查處誣告陷害行為，保護幹部員工幹事創業積極性；
- 既要防止舉報人受到打擊報復，又要防止泄露失實內容給被舉報人帶來名譽損失。
- 對舉報人的姓名、工作單位、住址等有關情況以及舉報內容必須嚴格保密；
- 嚴禁將舉報材料、舉報人信息轉給或者告知被舉報的機構、人員；
- 受理舉報或者開展調查工作，應當在不暴露舉報人身份的情況下進行；
- 宣傳報道舉報有功人員，涉及公開其姓名、單位等個人信息的，應當徵得本人同意。

廉潔風險防控，反腐敗、反舞弊以及廉潔銀行建設

持續強化不敢腐的懲治震懾，增強持續建設力

嚴肅查處靠金融吃金融、銀企“旋轉門”“逃逸式辭職”等問題，對本行雲南分行原行長蔣玉林、廣東分行原副行長周杰等嚴重違紀違法案開展審查調查，始終保持反腐敗高壓態勢。

持續完善不能腐的剛性約束

聚焦金融服務“三新一高”重大戰略等強化政治監督，開展信貸、新興業務、採購三大廉潔風險重點領域專項治理，出臺《管理人員違規插手幹預重大事項記錄辦法》等制度，不斷健全防違規、防違紀、防案件、防腐敗的聯防聯控模式。

持續增強不想腐的思想自覺

通過召開全行警示教育大會、印發典型案例通報、拍攝並組織觀看專題警示教育片等方式，加強分層分類警示教育；上線“清風工行”微信公眾號，加強廉潔教育提醒，構建廉潔文化宣教新平臺。

注：關於貪污訴訟案件數目及訴訟結果等更多信息，可登陸中央紀委國家監委網站查詢。

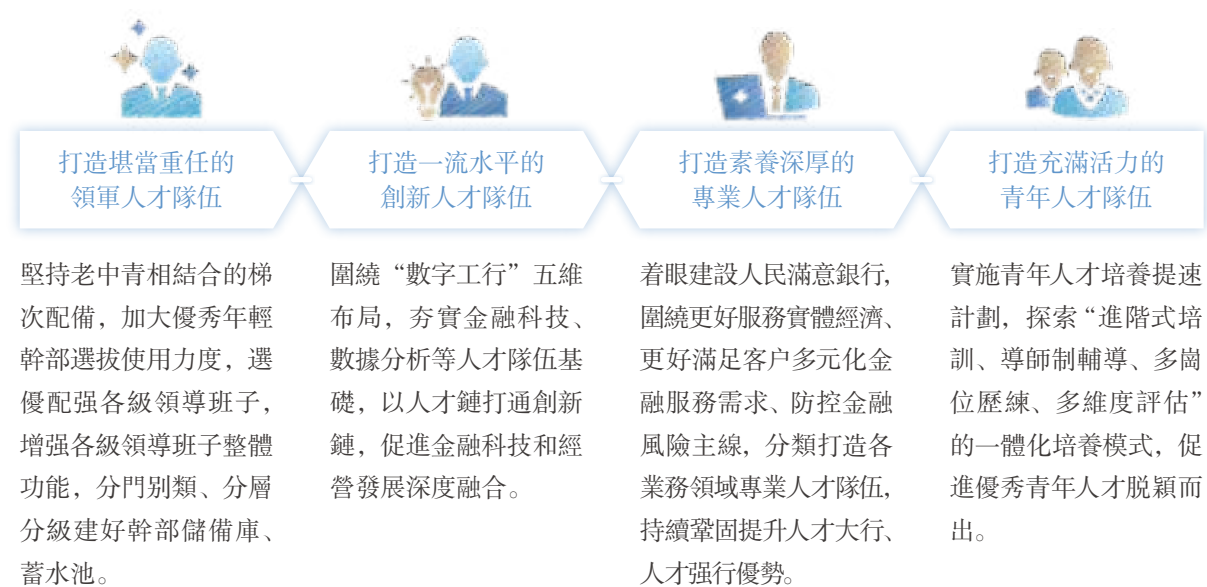
人力資源治理——人才興業

人才體系與關鍵人才隊伍建設

系統謀劃新時代人才工作體系

本行歷來高度重視人才工作，堅持把人才工作擺在突出位置。報告期內，歷史上首次也是同業首家召開人才工作會議，組織開展全行人才總量、布局和結構盤點，成立人才工作領導小組，制定印發“十四五”時期人才發展規劃，強化人才工作頂層設計，明確領軍人才、創新人才、專業人才、青年人才“四支隊伍”建設目標，健全具有本行特色的人才培養、引進、使用、評價、流動、管理、激勵、創新“八項機制”，構建新時代人才工作的“四梁八柱”，體系化打造人才強行。

着力打造各類重點人才隊伍



健全人才交流機制

發揮集團化、綜合化、國際化培養優勢，推動建立縱橫有序、立體貫通的幹部人才交流鍛煉體系。推動開展“上到下”“下到上”、跨部門、赴子公司、赴西部地區、赴基層網點等6個交流項目，300餘人參加。推進“數字工行”建設，深化科技與業務人員雙向流動，560多名科技人才到業務部門交流或任職。

有序擴大人才招聘規模

不斷健全人才引進體系，持續擴大人才招聘規模，充分發揮國有大型銀行的引領和帶動作用，努力提供更多就業渠道和機會，吸引優秀人才投身金融報國事業。根據國家法律法規及本行《集團員工招聘錄用管理辦法》等，堅持“統籌規劃、需求導向、人崗匹配、公開公正、依法合規”的原則，進一步加強招聘管理。依托全行招聘系統和人力資源管理系統，強化數字化、精細化管理水平，確保招聘過程信息公開、過程公正、結果公平。

推動升級“工銀星辰”管培生培養計劃，與優秀年輕幹部培養體系形成有序銜接。堅持對應聘人員統一標準、一視同仁、平等對待，要求各機構不得設置和公開發布歧視性條件，不得設置與崗位要求無關的條件，為求職群體提供公平競爭的機會。



完善員工培養發展機制



強化“務實奉獻、信念堅定”的人才教育機制，引導塑造忠誠奉獻的價值觀、人生觀、利益觀。準確把握各級各類人才的培訓需求，制定差異化的培訓目標、內容和標準，統籌策劃培訓項目，提高培訓的針對性和有效性。繪制人才學習地圖，構建完善集團人才培養體系。加強內部師資隊伍建設，加強對外交流合作，引入外部專業培訓機構、知名高校、名師名課，加大優質培訓資源供給。完善外部成熟資質認證免試機制。健全培訓評價與跟蹤機制，使培訓評價跟蹤成為人才發現和使用的重要依據。



主動對接國內知名高校，與清華大學、中國人民大學、北京航空航天大學、北京郵電大學、哈爾濱工程大學等國內高校合作，逐一簽訂人才合作全面協議，與中國科學技術大學、中山大學、廈門大學、山東大學、中南大學等高校深入拓展合作。業內首家與清華大學共同開展暑期實習實踐課堂，與北京郵電大學建立研究生共育計劃，推進實現人才“專項定制、前置培養”，提高金融人才需求與供給的匹配度，實現培養與就業有機聯動。



突出業績導向、價值導向、能力導向，對綜合素質高、專業能力強、業績表現好的基層績優員工，配套做好薪酬、職數等各類資源支持，進一步打開網點人員職業發展天花板。

教育培訓體系



完善分層分類培訓體系

面向管理人員

本行重點打造信貸分管行長（派駐信貸風險官）能力提升、新任個金分管行長能力提升等項目，採取訓戰結合的方式，着力增強管理幹部戰略思維、管理水平和綜合素質。

面向一線員工

組織全行網點負責人線上輪訓，創新實施大規模線上培訓運營管理方式，培訓 184 期、1.9 萬餘人，實現網點負責人全覆蓋；統籌強化客戶經理、客服經理等一線員工培訓，持續提高崗位素質和服務水平。

面向專業人員

本行重點推進“專職委員菁英計劃”“零售菁英計劃”等精品項目，帶動分行做好轄內信貸人才、客戶營銷人才、新興業務人才、運行人才等骨幹人員培訓，助力打造高素質專業化人才隊伍。

面向社會和客戶

舉辦工信部中小企業領軍人才培訓、定點幫扶四縣市基層幹部培訓、定點幫扶地區實用技能培訓，推進“工銀興農培訓”，深化產教融合型企業建設，助力業務拓展、展現大行擔當。

面向國際化人才

創新採取與國內頂尖高校合作辦學、線上引入境外高校優質資源的方式，推動國際化人才培訓項目接續實施，分“管理人才”“專業人才”兩個班次、“語言提升+專業研修”兩個階段開展，力求保持項目特色不變、效果不打折扣。

面向新員工

全新發布了“工銀繁星計劃”新員工培訓品牌，印發《新員工培訓項目實施方案》，構建全鏈條、系統化培訓體系，榮獲 2022 年《培訓》雜誌“品牌學習項目”。

“工銀繁星計劃”新員工培訓項目

為進一步強化年輕幹部梯隊儲備力量、助力新員工成長發展，本行全新發布“工銀繁星計劃”新員工培訓品牌，深化新員工培訓培養體系建設。根據新員工成長規律，構建了“簽約保溫”“崗前培訓”“適崗融入”和“關鍵成長”四大階段的全鏈條、進階式培訓體系。報告期內，本行共舉辦新員工培訓班 1,996 期，培訓 17.4 萬人次。各境內機構中，均為新員工配備導師且建立規範導師制的一級機構佔比 87%，其中分行導師制覆蓋率達 98%。



▲ 本行廣東分行“繁星計劃”新員工培訓項目。

推進培訓領域創新突破

推進專業資格認證機制改革

着眼為基層減負，修訂印發《專業資格管理辦法（2022 年版）》，將面向基層行 17 個考試整合為 3 個通用類，優化報名條件、認證標準、繼續教育等政策，更好地為員工減負賦能。印發《社會資格認證費用報銷辦法（2022 年版）》，將原有的國際資格擴充到 38 項社會資格，充分滿足員工多樣化、個性化的學習需求，制定實施行業領先的社會資格學習鼓勵政策，報銷考試培訓費用、銜接行內專業資格，提升員工學習持證積極性。

推進學習平臺迭代升級

廣泛調研知學雲、平安知鳥等平臺建設經驗，調研完善工銀研修中心學習平臺功能，完成平臺首頁改版，提升員工學習體驗；加快電教中心、直播平臺、微信公眾號及小程序建設，優化“工銀百科”知識管理平臺，為幹部員工提供渠道多元、賦能共享的線上學習服務，積極推進培訓數字化轉型。

完善培訓資源統籌機制

緊扣戰略、基層、員工需求，統一組織開發教材 55 本、案例 989 個、課件 2,020 門，積極服務員工學習發展。重點打造了微課共創、全員閱讀等全行性活動，實施了一級支行行長經驗萃取、哈佛案例學習法訓練營等品牌項目，組編形成《中國工商銀行最佳實踐案例集》《一級支行行長經營管理案例精選》《案例開發與應用手冊》等，力促行內優秀實踐經驗的萃取推廣和共創共享，積極營造學習型組織的良好氛圍。



▲ 2022年4月13日，本行時任監事長黃良波出席2022年全行教育培訓工作會議。

民主管理

職工代表大會

報告期內，本行工會批復各一級分行、直屬分行、直屬機構和子公司召開職工（代表）大會50餘次，審議本單位經營管理、財務工作、薪酬福利、女職工權益保護專項集體合同等事項，切實保障職工參與經營管理和重大決策、研究審議涉及切身利益重大事項等民主權利。本行職工代表在全行二屆一次職代會上提出的“關於設立客服經理關愛日的提案”，作為金融系統唯一參評提案，經全國廠務公開協調小組辦公室審定，榮獲2021年度“聚合力促發展”全國優秀職工代表提案。

員工滿意度調查

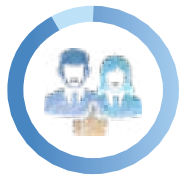
本行高度關注員工滿意度，建立了覆蓋各個層級、多個維度、常態化、閉環式的員工滿意度調查反饋和改進機制。通過解決員工“急難愁盼”問題，為員工辦實事，尊重員工需求、尊嚴、人格、個性，充分激發員工凝聚力、創造力，使員工安心、安身、安業，實現員工與企業共同成長。

報告期內

圍繞網點一線員工滿意度、基層員工服務保障、青年員工發展等主題開展員工滿意度調查，覆蓋9萬餘人次

員工滿意度
超過
90%

以青年員工為主體開展滿意度調查，整體滿意度為
92.81%



員工持股計劃

報告期內，本行股東年會審議通過了《關於審議〈中國工商銀行股份有限公司公司章程（2022年版）〉的議案》。已將股票回購、股權激勵、員工持股等寫入《公司章程》相關專欄。其中，第69條規定股東大會審議股權激勵計劃和員工持股計劃；第139條規定董事會制訂股權激勵計劃和員工持股計劃。新版《公司章程》將在銀保監會核準後生效。

職業健康與薪酬福利體系

持續加強員工關愛

每年組織全員體檢，不斷增強體檢項目全面性和針對性，加大對員工健康的保障力度。

高度重視員工心理健康，利用科學手段和多元措施，幫助員工疏導壓力，加強自我調適，營造“快樂工作、健康生活”的良好環境。建立了覆蓋境內外、各層級的心理健康關愛體系，各機構結合實際，積極開展員工心理健康關心關愛工作。如總行本部委托專業機構向員工包括配偶和子女，提供全天候、多渠道的免費心理諮詢服務，定期舉辦心理培訓講座和心理趣味體驗等活動。如遠程銀行中心實施“綠蘿計劃”心理關愛項目，邀請心理諮詢師開展輪訓課程，幫助員工做好壓力釋放和心理調節，課程參與人數超過員工總數的50%。如總行印發《關於加強境外機構員工關心關愛的通知》，其中一項重要內容是聘請專業機構為境外員工及家屬提供心理諮詢輔導、心理健康測評、心理健康講座等服務，截至報告期末累計服務超過2,000人次。

創新豐富多彩的員工關懷形式，如通過人力資源管理系統、辦公郵箱、辦公軟件等渠道在員工生日、入行紀念日、外派紀念日以及春節、端午等重要節假日精準發送祝福信息，讓溫暖直達每個員工心中。

本行組織開展讀書徵文、健康講座、健步走、藝術鑒賞等活動，豐富女員工精神文化生活。推進愛心媽媽小屋、女職工關愛室建設。

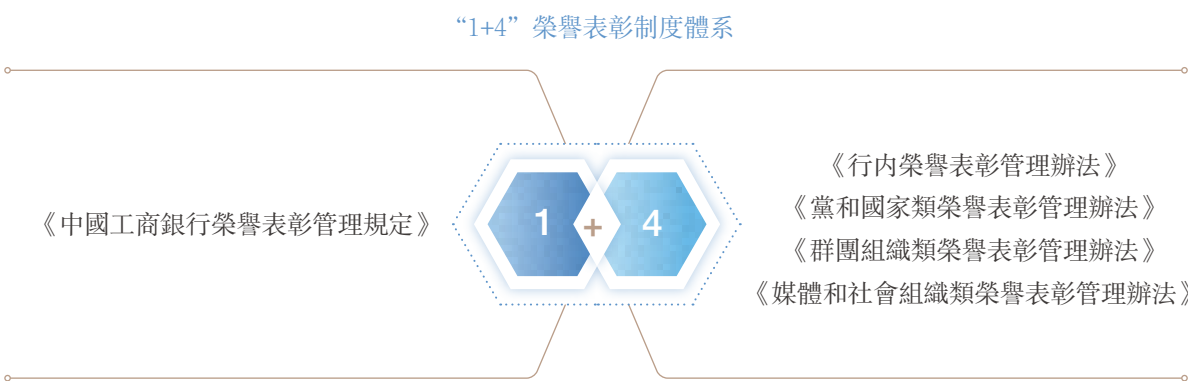
➤ 員工帶薪休假制度安排

充分保障員工正常休假權利，員工按國家規定享受帶薪年休假，員工年休假在年度內可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要確有必要跨年度安排的，結合實際靈活掌握。



▲ 本行雲南分行為員工舉辦集體婚禮。

員工榮譽表彰制度體系



▲ 2022年1月19日，本行董事長陳四清出席第二屆工銀卓越獎章頒獎活動。



維護員工合法權益

➤ 完善員工申訴機制與程序

根據國家法律法規，制定《勞動合同管理辦法》，推進勞動爭議管理制度化、規範化，明確各一級（直屬）分行和二級分行分別依法設立勞動爭議調解委員會，掛靠同級工會工作委員會，負責調解轄內勞動爭議。勞動爭議調解委員會由職工代表和單位代表組成，其中職工代表由工會成員擔任或者由全體職工推舉產生。勞動爭議調解委員會主任由工會成員或者雙方推舉的人員擔任。發生勞動爭議時，員工可與所在機構協商解決。協商不成或者達成和解協議後不履行的，可以向本機構勞動爭議調解委員會申請調解。調解不成或者達成調解協議後不履行的，可以向當地勞動爭議仲裁委員會申請仲裁。對仲裁裁決不服的，可以向當地人民法院提起訴訟。

科技治理——科技驅動 價值創造

金融科技布局

本行依托“一部、三中心、一公司、一研究院”金融科技整體布局，深耕體制機制改革，強化金融科技创新，塑造金融科技發展新優勢，更好服務構建新發展格局。



報告期內

在銀保監會全國性銀行
信息科技監管評級中獲評
銀行業第一
連續九年領跑國內同業

連續 7 年蟬聯
《銀行家》
“最佳金融創新獎”

金融雲平臺
蟬聯《亞洲銀行家》
最佳雲計算項目

隱私計算平臺成為
銀行業唯一入選工信部
大數據產業發展
試點示範項目



分布式技術體系獲得
中國信通院“鼎新杯”
數字技術創新
一等獎

工銀圖靈平臺獲得
工信部人工智能應
用成熟度評估
最高等級

智能客服“工小智”
榮獲《亞洲銀行家》
2022 年度零售金融
“中國最佳語音機器人應用”

截至報告期末



本行新增
專利授權

1,154 項

是 2021 年全年
新增專利授權數量的

2.2 倍

累計授權

2,482 項

新增、累計授權量均保持 **同業第一**

報告期內

金融科技投入

262.24 億元



截至報告期末

金融科技人員

3.6 萬人



▲ 本行深圳分行智慧網點建設。

► 深化金融科技機制創新



► 推進 IT 技術生態體系 (ECOS) 迭代升級



數字工行 (D-ICBC) 建設

深入貫徹落實數字化轉型戰略部署，扎實推進“數字工行”建設，數字工行 (D-ICBC) 品牌影響力不斷提升，數字化轉型實踐成果領先同業。



網絡安全防禦

本行深入落實網絡安全責任制，在全面風險管理體系框架下，優化網絡與信息安全管理機制，強化統籌管理，構建全面、立體、主動、智能的綜合防禦體系，全面抵禦顯著增長的外部網絡攻擊，同時集團內部各項安全指標保持平穩，有效保護客戶信息與資金安全。

強化網絡與信息安全統籌管理



進一步優化網絡與信息安全管理機制，同時結合監管要求及風險態勢，發布新版網絡與信息安全管理、供應鏈安全管理等一系列制度規範，並組織全行落地實施。

持續完善網絡與信息安全綜合防禦體系



不斷完善網絡、服務器、終端、應用等領域的安全策略和防護措施，實現從前端到後臺、從邊界到內部的立體式安全防護，有效推動網絡與信息安全綜合防禦能力再上新臺階。

全面開展安全意識培訓與教育，注重對供應商隱私安全培訓



系統性講解網絡與信息安全法律法規與制度要求。注重面向基層員工的直通式培訓教育，提高全員安全意識。強化日常工作中的信息安全管理，防範信息使用的安全風險。

持續強化對供應商隱私安全培訓，簽署相關保密協議並對服務人員開展安全培訓。

安全生產運營

本行始終堅持“安全生產第一”指導思想，積極採取有效措施確保全行信息系統保持安全平穩運行，未發生重大信息系統安全生產事件，信息系統可用率 99.99% 以上，全年信息系統運行繼續保持安全穩定態勢，高質量完成全年各個重點時期安全保障，支持業務連續性運作。

內部治理——轉型務實 改革圖強

“十四五”時期發展戰略規劃

報告期內，本行印發“十四五”時期發展戰略規劃，緊緊圍繞國家“十四五”規劃部署和二〇三五年願景目標，立足新發展階段，貫徹新發展理念，服務新發展格局，堅持“48 字”工作思路和“三比三看三提高”工作方法，實施“揚長、補短、固本、強基”戰略布局，增強現代金融體系的適應性、競爭力、普惠性，全面建設具有中國特色的世界一流現代金融企業，努力開創中國工商銀行做强做優做大高質量發展新局面。

提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。

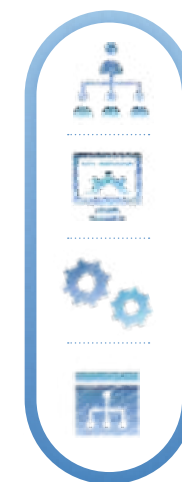
激勵約束機制

本行制定實施深化綜合改革方案，形成黨的建設與業務融合發展、金融供給能力、風險內控治理、戰略性基礎領域、組織架構五大領域改革的系統化實施路徑，推進重點項目，促進高質量發展。

完善績效考評體系

制定了“等級行+KPI”的經營績效考評體系，與班子履職、薪酬配置辦法共同形成三大考評體系。年末動態優化考評辦法，加大貸款投放考核力度，激發助力穩增長的內生動力。

優化分工協作機制



完善議事協調機構。優化調整總行執行層和機制類議事機構，總行執行層和機制類議事機構成員單位大幅精簡，進一步提高決策效能。

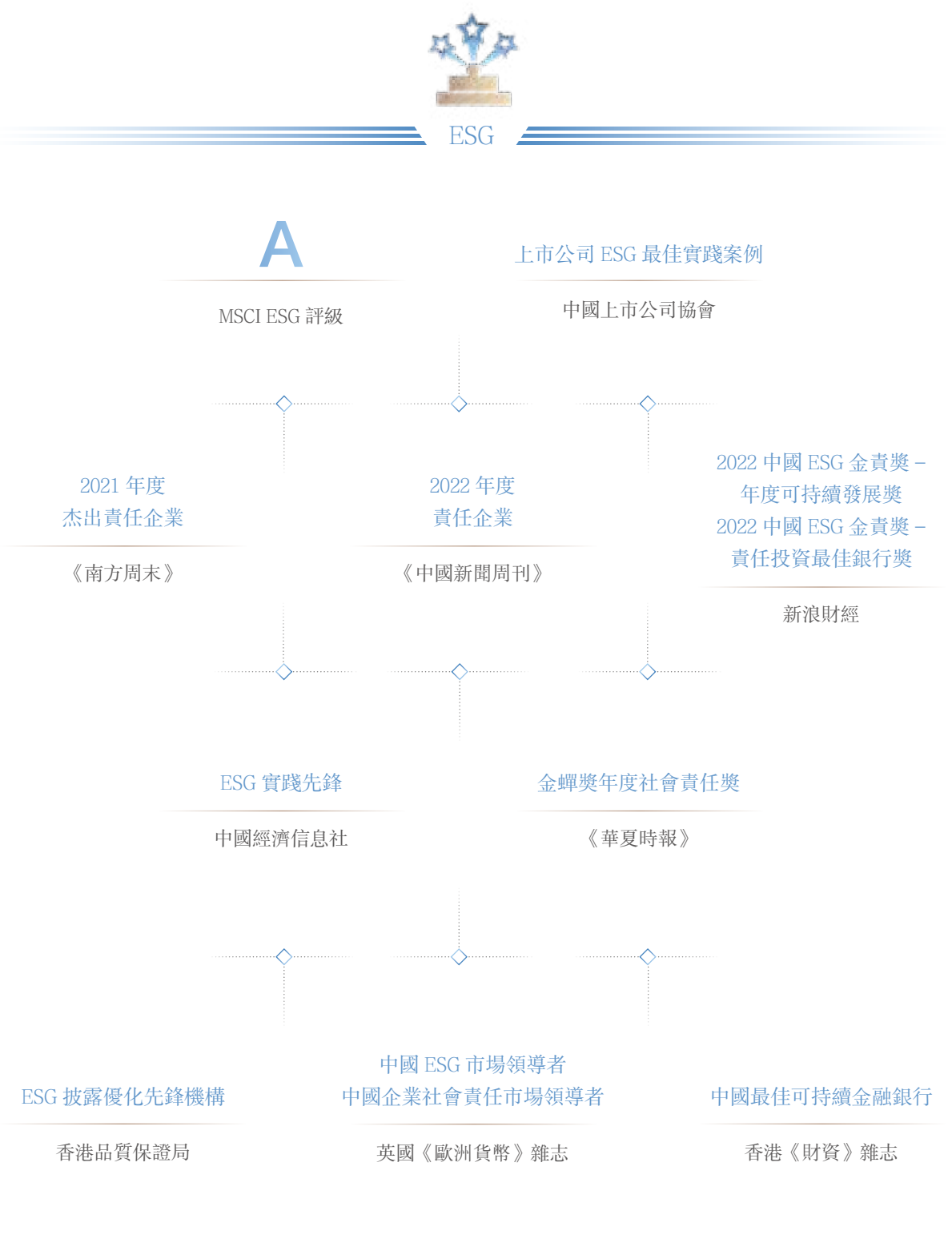
調整總行利潤中心管理模式。金融市場部等 6 家機構調整為總行內設機構。貴金屬業務部、票據營業部調整為總行直屬機構。

推動個金業務板塊化運作。

改革三道防線風險防控機制。派駐信貸風險官共 28 人，較上年末增加 15 人，覆蓋面進一步提升。

社會責任（ESG）管理與績效

社會評價



機構	獎項
綠色金融	
銀保監會、銀行業協會	綠色銀行評價先進單位
	綠色信貸專業委員會突出貢獻單位
國際金融論壇	2022 全球綠色金融獎 – 創新獎
《經濟觀察報》	值得托付綠色金融機構
綠色金融 60 人論壇	GF60 綠色金融獎評選 – 最佳金融機構
金磚國家工商理事會 中方理事會	2022 年金磚國家可持續發展目標解決方案大賽創新進步獎
中國互聯網新聞中心	2022 年度銀行業綠色金融優秀案例
《南方周末》	2022 年度低碳先鋒
新浪財經	2022 中國 ESG 金責獎 – 最佳環境 E 責任獎
公司治理	
《董事會》雜誌	第十七屆中國上市公司董事會“金圓桌獎”——最佳董事會
中國上市公司百強獎	中國百強企業獎
	中國道德企業獎
	中國百強特別貢獻企業獎
證券時報社	中國上市公司最佳投資者關係案例獎
全景網	投資者關係金獎
隱私安全與數據保護	
中國電子信息行業聯合會	全國數據管理能力成熟度（DCMM）——最高等級 5 級認證
銀保監會	連續九年位列全國性銀行信息科技監管評級中獲評銀行業第 1 名

機構	獎項
人民銀行	金融科技發展特等獎——智慧銀行生態建設工程（ECOS）
新加坡 《亞洲銀行家》雜誌	中國最佳數據管理項目
《銀行家》雜誌	最佳金融創新獎
消費者權益保護	
銀保監會	3•15 活動優秀組織單位
	金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位
	反欺詐促合規防範金融詐騙知識答題活動優秀組織單位
人力資本發展	
新華英才	中國就業力大學生就業促進專項工程—— 2022 新選好僱主吸引力品牌
智聯招聘	2022 最佳僱主全國百強單位
前程無憂	2022 中國典範僱主
	2022 僱主品牌影響力典範
福布斯	《福布斯》2022 全球最佳僱主
金融服務可得性	
銀保監會	連續兩年獲評商業銀行小微企業金融服務最優級 “一級”
《經濟觀察報》	年度卓越普惠金融銀行
志願者服務	
共青團中央	第六屆中國青年志願服務項目大賽全國賽銀獎

社會責任管理

社會責任（ESG 與可持續金融）內涵

本行《社會責任（ESG 與可持續金融）工作基本規定》中明確，社會責任（ESG 與可持續金融）是指，本集團為推動高質量發展，堅定不移走生產發展、生活富裕、生態良好的文明發展道路，為實現中華民族永續發展提供有效金融支持與服務，以及有效履行對股東、客戶、員工、社會等利益相關方所應承擔的責任。包括但不限於：

● 堅持以投融資總量、增量、質量和結構為重點，充分發揮全口徑投融資功能，聚焦主業主責，重點發展製造業金融、科技創新金融、普惠金融、鄉村振興金融，大力支持國家重點戰略實施和重點項目，為中國式現代化、經濟高質量發展、社會全面進步提供具有支撐作用的投融資金融服務。

● 尊重自然、順應自然、保護自然，優化綠色投融資政策與標準，大力發展綠色金融和循環經濟金融業務，提高綠色投融資佔比，有序有力推進高碳金融資產調整，發揮金融主渠道作用推進降碳、減污、擴綠、增長，促進陸地和海洋生物多樣性保護，助力藍天、碧水、淨土保衛戰，支持水利工程建設和清潔飲水工程，發揮促進人與自然和諧共生的金融功能。

● 持續深化普惠金融發展，不斷提升“雙創”、再就業、鄉村振興和社區金融服務水平，促進充分就業和體面工作；發展三農金融與鄉村振興金融、能源金融、物流金融業務，做好鄉村振興定點幫扶工作，為糧食安全、能源安全、供應鏈產業鏈安全提供優質金融服務，為消除饑餓、廉價清潔能源、可持續發展貢獻金融力量；優化金融資源區域布局，助力重點區域、欠發達地區、老少邊地區協調發展；為城市基礎設施建設和城市管理提供優質金融業務，助力城市網路功能完善和可持續城市社區建設。

● 以人民為中心，優化金融服務質量，創新金融產品，為優質教育、衛生與健康福祉、司法公平正義、負責任消費、健康中國、體育強國、養老保障、個人住房和消費需求等領域提供優質金融服務，致力

於滿足個人客戶對金融服務的新期待、新需求，實現人民對美好生活的向往。堅持誠信經營，提升企業文化建設水平，堅守符合社會主義核心價值觀的金融倫理，切實保護金融消費者隱私和數據信息安全，維護金融消費者合法權益。完善客戶金融財富管理體系，有效保護客戶金融資產安全，促進客戶財產性收入增長，促進共同富裕。

● 強化全面風險管理，守住不發生系統性金融風險底線，履行系統重要性銀行風險管理和維護金融穩定職責，高度關注氣候風險和其他相關社會風險。

● 持續改善經營質態，突出“強、優、大、特”優勢，為股東、客戶、員工、社會等利益相關方創造更多價值。

● 貫徹落實節約戰略，堅持自身綠色低碳運營，推進能源資源節約利用；推動供應商綠色、低碳、可持續發展。

● 以人為本，關心關愛員工，完善員工激勵機制和培訓體系，發揮職工代表大會作用，重視和保護員工的合法權益，注重女性員工就業與職業成長平等。

● 發揮集團社會捐助功能救濟助困，鼓勵和引導員工參加志願者服務，拓展社區服務渠道，支持社會公益慈善事業。

● 持續優化 ESG 與可持續金融管理架構，提升 ESG 管理能力和市場形象。

社會責任溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平臺的作用，鼓勵相關方參與互動。

董事會在 ESG 管理中的領導作用



實質性分析

為提高報告的針對性和回應性，報告期內，本行以利益相關方需求為出發點，結合企業發展戰略，構建實質性分析調查問卷，對客戶、投資者/股東、監管機構、集團員工、合作伙伴/供應商、同業、公眾、媒體、CSR 專家等進行了訪談，根據調查結果確定可持續發展核心議題。



經濟績效

經營指標	單位	2022	2021	2020
資產總額	億元	396,096.57	351,713.83	333,450.58
客戶貸款及墊款總額	億元	232,123.12	206,672.45	186,243.08
客戶存款	億元	298,704.91	264,417.74	251,347.26
營業收入	億元	8,414.41	8,608.80	8,000.75
淨利潤	億元	3,610.38	3,502.16	3,176.85
基本每股收益	元	0.97	0.95	0.86
現金分紅	億元	1,081.69	1,045.34	948.04
納稅總額	億元	1,657.88	1,497.45	1,461.73
平均總資產回報率	%	0.97	1.02	1.00
加權平均權益回報率	%	11.43	12.15	11.95
不良貸款率	%	1.38	1.42	1.58
不良貸款餘額	億元	3,212	2,934	2,940
撥備覆蓋率	%	209.47	205.84	180.68
資本充足率	%	19.26	18.02	16.88
核心一級資本充足率	%	14.04	13.31	13.18

注：資本充足率、核心一級資本充足率 2013 年起根據中國銀保監會 2012 年 6 月頒布的《商業銀行資本管理辦法（試行）》計算。



環境績效

綠色金融主要指標



綠色信貸支持項目折合減排情況

項目類別	單位	2022	2021	2020
折合節約標準煤	萬噸	7,048.31	4,738.13	4,924.74
折合減排二氧化碳當量	萬噸	13,726.53	9,884.69	8,524.63
折合減排 COD	萬噸	35.09	28.38	281.71
折合減排氨氮	萬噸	9.29	7.26	31.1
折合減排二氧化硫	萬噸	2,925.84	1,817.13	2,189.30
折合減排氮氧化物	萬噸	2,071.03	1,539.46	1,424.62
折合節水	萬噸	10,842.27	7,521.52	8,931.02

自身運營碳排放（境內）

碳排放情況	計量單位	2022	2021	2020
碳排放總量	萬噸 CO ₂	202.13	216.26	206.36
建築排放強度	kgCO ₂ /m ²	85.08	91.91	88.69
人均排放強度	噸 CO ₂ /人	4.47	4.88	4.66
直接排放（範圍 1）	萬噸 CO ₂	9.74	12.96	12.42
間接排放（範圍 2）	萬噸 CO ₂	192.39	203.30	193.94

注：1. 本行聘請外部專業機構盤查資源消耗量，核算碳排放總量，機構範圍為境內機構，包括本行本部，一級分行、二級分行、支行、網點，直屬機構，境內綜合化子公司等。

2. 碳排放主要由能源使用和溫室氣體的逸散產生，包括 ISO14064 定義的範圍 1、範圍 2。其中，範圍 1 包括燃料煤、天然氣、液化石油氣、汽柴油等化石能源燃燒產生的直接排放；範圍 2 為電力和外購熱力及冷量導致的間接排放。

3. 建築排放強度使用本行建築面積進行核算；人均排放強度按照本行用人數進行核算，包括本行僱員，以及第三方合作伙伴在本行的工作人員。

4. 碳排放總量核算按照《ISO14064-1: 2018 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》中提出的核算範圍，使用國家發改委發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》、《中國區域電網平均二氧化碳排放因子》中能源的排放因子進行核算。

能源消耗情況（境內）

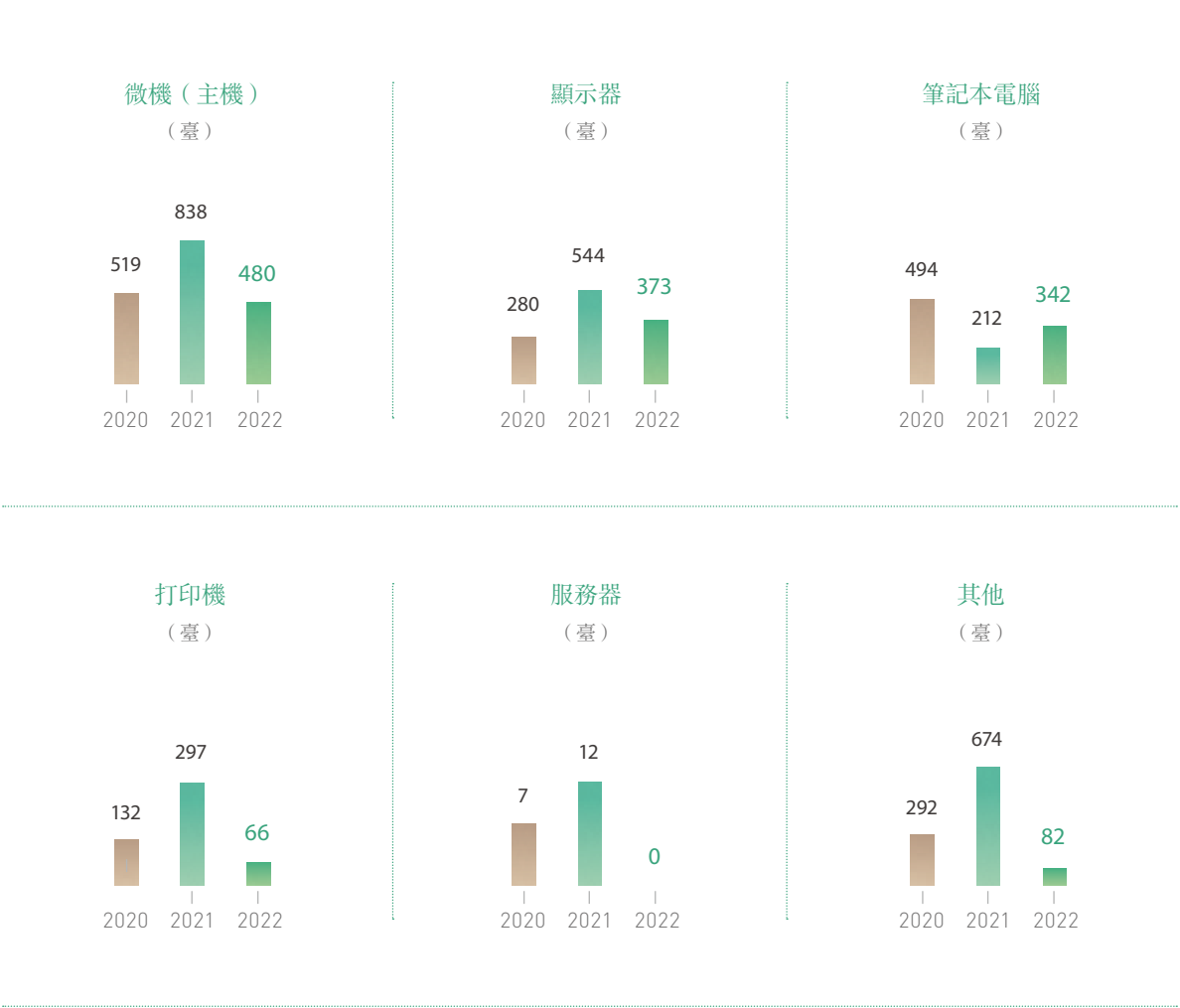
能源消耗情況	計量單位	2022	2021	2020
水	萬噸	2,553.82	3,156.56	3,186.44
電	MWh	2,394,577.27	2,490,745.64	2,345,793.94
無煙煤	噸	154.54	1,178.00	1,367.50
天然氣	萬 Nm ³	2,840.83	3,457.72	3,206.05
汽油	噸	10,050.70	15,169.83	14,062.03
柴油	噸	326.65	459.56	540.17
辦公用紙	噸	7,426.70	12,845.49	12,281.57

注：1. 本行主要能源消耗為外購電力、天然氣、汽油及柴油，機構範圍為境內機構，包括本行本部，一級分行、二級分行、支行、網點，直屬機構，境內綜合化子公司等。

2. 汽油消耗統計範圍是機動車汽油消耗，柴油消耗統計範圍包括機動車柴油消耗及固定源柴油消耗。

3. 水資源消耗統計市政供水。

廢棄物統計：電子信息產品



注：報告期內，本行規範電子產品報廢流程，以保證電子廢棄物無害化處理，對環境的影響降到最低。

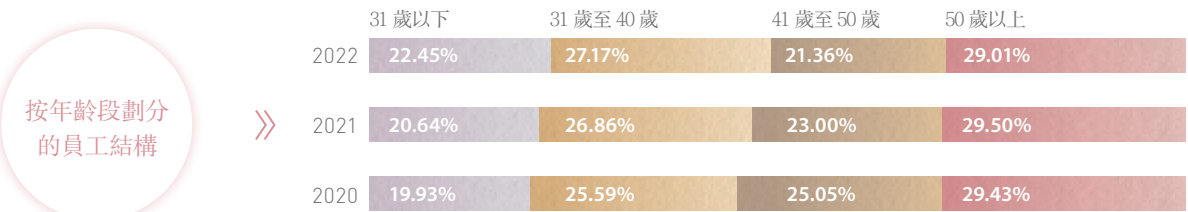
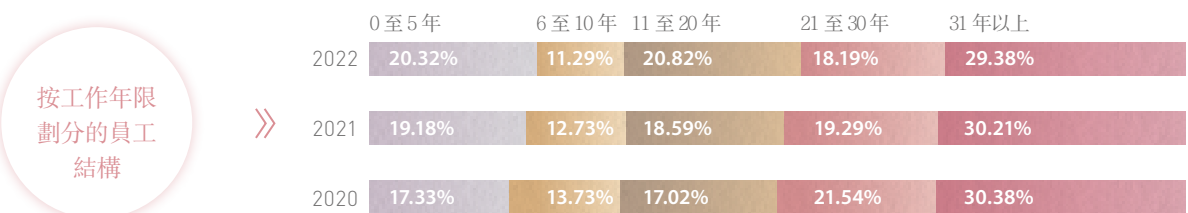
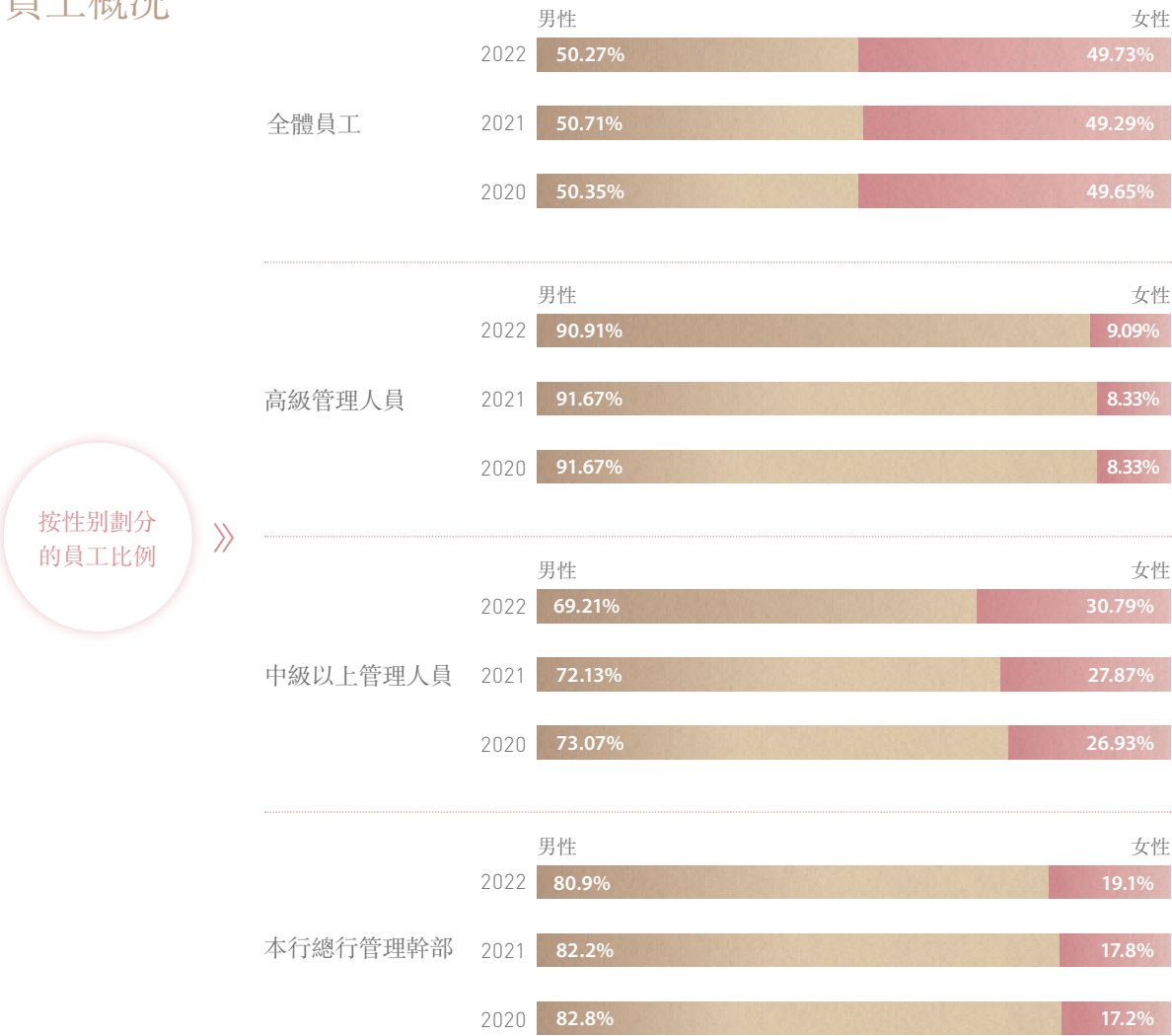
社會績效

社會領域主要指標

社會領域主要指標	單位	2022	2021	2020
境內普惠貸款餘額	億元	15,503.16	10,990.12	7,452
每股社會貢獻值	元	3.15	2.79	2.77
員工總數	人	427,587	434,089	439,787
女性員工佔比	%	49.73	49.29	49.65
人均培訓天數	天 / 人	12.03	9.61	10.80
公益慈善投入總額	萬元	12,863	11,481	25,298

注：1. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + （納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入額） / 期末總股本。
2. 員工總數、女性員工佔比、境內少數民族員工佔比為集團口徑。

員工概況



教育培訓

員工參加各類培訓的
整體平均滿意率為

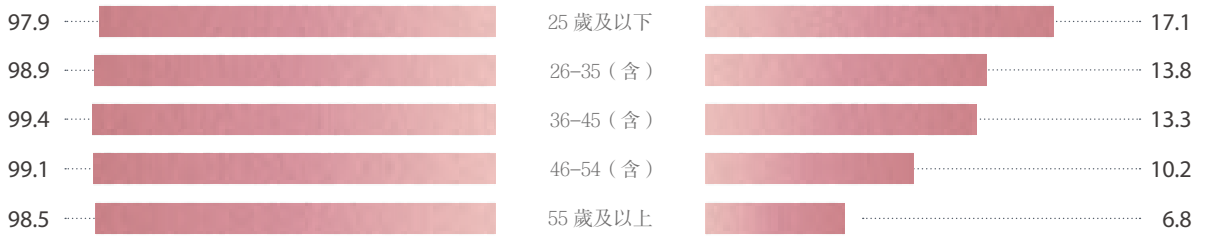
98.06%

舉辦線上線下培訓

4萬餘期
培訓
612.2萬人次



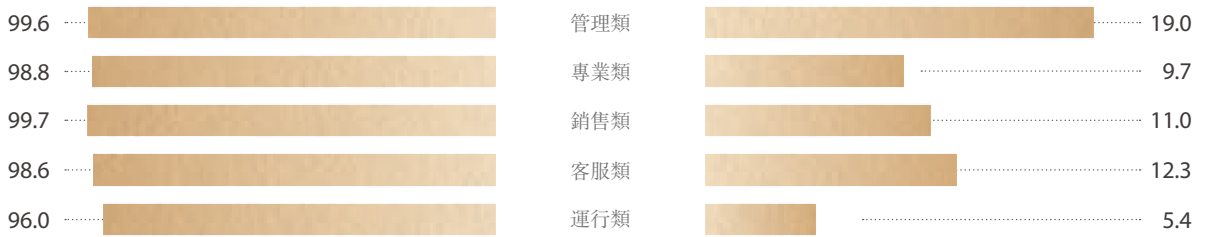
培訓覆蓋率（%） 各年齡階段參訓情況 人均培訓時長（天）



培訓覆蓋率（%） 男女員工參訓情況 平均培訓時長（天）



培訓覆蓋率（%） 各類別員工參訓情況 平均培訓時長（天）



培訓覆蓋率（%） 各層級員工參訓情況 平均培訓時長（天）



消費者權益保護及投訴治理

消費者權益保護定量指標

類別	單位	2022	2021	2020
公眾教育專題活動數	個	6	6	5
公眾教育年度累計活動次數	次	257,029	186,712	86,441
公眾教育受眾人次 (主題活動及覆蓋人次)	萬人次	190,685	44,750	28,287

客戶投訴定量指標

類別	單位	2022	2021
個人客戶投訴數量	萬件	23.84	36.37
每百網點個人客戶投訴量	件	1,524	2,307
每千萬個人客戶投訴量	件	3,293	5,168

社區服務和普惠金融

截至報告期末

本行境內普惠貸款餘額

15,503.16 億元

增速

41.1%

工行驛站已基本實現網點全覆蓋

自助機具數量

全行自助設備（ATM 和智能設備）共計

13.61 萬臺

其中，縣域自助設備

5.50 萬臺

全行縣域網點

6,213 家

配備無障礙設施的網點佔比

76.2%

深化線上線下一體化推廣，借記卡換卡不換號、個人資信證明服務場景對網點櫃面同類業務替代率超

90%

手機銀行幸福生活版累計動戶數達

2,114 萬戶

手機銀行美好家園版累計動戶數達

2,838 萬戶

青年志願者活動情況

志願者活動時長

18.5 萬小時

開展志願者活動項目數量

1.3 萬個

參與志願者活動人次

15.5 萬人次

附錄

報告編輯團隊

組長	官學清						
團隊成員	戰略管理與投資者關係部		信貸與投資管理部		現代金融研究院（深改辦）		工銀金租
	王連成	宋李健	李志剛	郭青	楊赫	殷紅	馬宇琛
	閻中榮	白靖	胡桂斌	朱雲偉	康立	沈海峰	工銀科技
	周瑜倩	楊可昕	鄧凱馨	杜金津	賈其容	王洋	李輝

報告說明

報告範圍

組織範圍：本報告以中國工商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋全集團。

時間範圍：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分内容超出此範圍。

發布周期：本報告為年度報告。

報告編制原則

本報告參照全球報告倡議組織發布的可持續發展報告標準（GRI Standards）、聯合國全球契約十項原則、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》等標準要求編寫，同時滿足中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上市公司自律監管指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關意見和指引要求。

報告數據說明

報告中的財務數據摘自 2022 年度按國際財務報告準則編制的財務報表，該財務報表經德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）獨立審計。其他數據以 2022 年為主，主要來源於本行內部系統及各分支機構統計數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證方式

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。同時，德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）對本報告進行了獨立第三方鑒證。鑒證依據、工作範圍、工作方法及鑒證結果請參見附錄部分。

報告發布形式

報告以印刷版和網絡在線版兩種形式發布。網絡在線版可在本公司網站查閱（網址：www.icbc.com.cn,www.icbc-ltd.com）。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本的理解上發生歧義時，請以中文文本為準。

聯系方式

中國工商銀行股份有限公司戰略管理與投資者關係部
地址：北京市西城區復興門內大街 55 號
郵政編碼：100140
電話：86-10-66106910
傳真：86-10-66108522
電子郵件：csr@icbc.com.cn

獨立鑒證報告

中國工商銀行股份有限公司董事會（以下簡稱“董事會”）：

我們受中國工商銀行股份有限公司（以下簡稱“工商銀行”）董事會的委託，對工商銀行編制的自 2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日止的《2022 中國工商銀行股份有限公司社會責任（ESG）報告》（以下簡稱“社會責任報告”）進行有限保證鑒證。

董事會的責任

董事會負責參照全球報告倡議組織發佈的可持續發展報告標準（GRI Standards）、聯合國全球契約十項原則、國際標準組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》等標準要求，根據中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上市公司自律監管指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關意見和指引要求編制社會責任報告，並對其中的表述（包括報告準則、報告局限性及報告所載的資訊和認定）負責任。

董事會有確定企業社會責任績效表現和報告的目標，包括識別利益相關方以及確定利益相關方所關注的重大問題，負責建立和維護適當的社會責任績效表現管理系統和用於生成社會責任報告中披露的績效表現資訊的內部控制系統，以及負責保留足夠的記錄的責任。

我們的責任

根據與工商銀行的約定，我們負責實施有限保證鑒證工作，對社會責任報告中的關鍵社會責任指標進行有限保證鑒證，除此以外，並沒有其他責任。我們不會就我們的工作或本獨立有限保證鑒證報告的內容，對任何協力廠商承擔任何責任。

關鍵社會責任指標包括：

總行：

- 綠色貸款餘額
- 綠色信貸折合減排折合節約標準煤折合減排二氧化碳當量折合減排 COD 折合減排氮氮折合減排二氧化硫折合減排氮氧化物折合節水
- 境內綠色債券發行金額
- 境外綠色債券發行金額
- 各類 ESG 債券承銷數量
- 各類 ESG 債券承銷募集資金數量
- 各類 ESG 債券承銷主承規模
- 累計主承銷各類綠色債券數量

- 累計主承銷各類綠色債券募集資金數量
- 累計主承銷各類綠色債券主承規模
- 銀保監口徑普惠貸款餘額
- 銀保監口徑普惠貸款餘額增速
- 涉農貸款餘額
- 個人手機銀行客戶數量
- 移動端月活戶數
- 境內雲網點數量
- 境內雲網點年訪問量
- 個人客戶投訴件數
- 個人客戶投訴件數同比下降率
- 客戶滿意度
- “智慧校園”“智慧職教”助力學校數量
- “教培雲”合作教育主管部門數量
- 向糧食種植、流通、加工及農資農機供應等企業提供融資餘額
- 為公益慈善組織提供金融服務數量
- 社保卡跨省通辦服務省市數量
- 對外捐贈金額
- 舉辦綠色金融 / 環境治理相關課程培訓的期數和人次
- 舉辦鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）課程培訓的期數和人次
- 舉辦數據安全和 / 或隱私相關風險培訓的期數和人次
- 舉辦普惠金融課程培訓的期數和人次
- 舉辦人力資源相關培訓的期數和人次
- 舉辦教育培訓相關培訓的期數和人次
- 舉辦線上線下培訓總期數
 - 線上培訓期數
 - 線下培訓期數
- 舉辦線上線下培訓總人次
 - 線上培訓人次
 - 線下培訓人次
- 員工培訓覆蓋率
- 員工人均培訓時長
- 員工參加各類培訓的整體平均滿意率
- 員工總數
- 按性別劃分的員工比例（全體員工，高級管理人員，中級以上管理人員，本行總行管理幹部、新入行員工）
- 按工作年限劃分的員工結構（0 至 5 年，6 至 10 年，11 至 20 年，21 至 30 年，31 年以上）
- 按年齡段劃分的員工結構（31 歲以下，31 歲至 40 歲，41 歲至 50 歲，50 歲以上）
- 新增人員數
- 各年齡階段培訓覆蓋率（25 歲及以下，26-35（含），36-45（含），46-54（含），55 歲及以上）
- 各年齡階段人均培訓時長（25 歲及以下，26-35（含），36-45（含），46-54（含），55 歲及以上）

GRI Standards 索引及 ESG 索引對照

GRI Standards 索引

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 2：一般披露			
GRI 2-1	組織詳細情況		6、7
GRI 2-2	納入組織可持續發展報告的實體		附錄 –1
GRI 2-3	報告期、報告頻率和聯系人		附錄 –1
GRI 2-4	信息重述		附錄 –1
GRI 2-5	外部鑒證		附錄 –2、3
GRI 2-6	活動、價值鏈和其他業務關係		6、33–55
GRI 2-7	員工	B1.1	94–101、118–120
GRI 2-9	管治架構和組成		76
GRI 2-10	最高管治機構的提名和遴選		75–80
GRI 2-11	最高管治機構的主席		2
GRI 2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用		75–80
GRI 2-13	為管理影響的責任授權		75–80
GRI 2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用		61、77–80、83–85、113
GRI 2-15	利益衝突		60–62
GRI 2-16	重要關切問題的溝通		60–62、79、113
GRI 2-17	最高管治機構的共同知識		75–80
GRI 2-18	對最高管治機構的績效評估		75–80
GRI 2-19	薪酬政策		99–101、107
GRI 2-20	確定薪酬的程序		99–101、107
GRI 2-21	年度總薪酬比率		99–101、107
GRI 2-22	關於可持續發展戰略的聲明		83
GRI 2-27	遵守法律法規		91–93
GRI 2-28	協會的成員資格		26–28
GRI 2-29	利益相關方參與的方法		60–62、77、85、113
GRI 2-30	集體談判協議		98–99
GRI 3: 實質性議題的披露項			
GRI 3-1	確定實質性議題的過程		112、113
GRI 3-2	實質性議題清單		112、113
GRI 3-3	實質性議題的管理		112、113
GRI 201: 經濟績效			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		62、114
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇		14、15
GRI 202: 市場表現			
GRI 202-2	從當地社區僱傭高管的比例		56
GRI 203: 間接經濟影響			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		33–55
GRI 203-2	重大間接經濟影響		33–55、63–71
GRI 205: 反腐敗			
GRI 205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	B7.2、B7.3	91–93
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7.1	91–93

- 男女員工培訓覆蓋率（女，男）
- 男女員工平均培訓時長（女，男）
- 各類別員工培訓覆蓋率（管理類，專業類、銷售類，客服類，運行類）
- 各類別員工平均培訓時長（管理類，專業類，銷售類，客服類，運行類）
- 各層級員工培訓覆蓋率（總行，一級分行，二級分行，一級支行，網點）
- 各層級員工平均培訓時長（總行，一級分行，二級分行，一級支行，網點）

- 工銀瑞信：
- 發行以生態環境、新能源、ESG、碳中和等為投資方向的基金數量
 - 積極支援經濟綠色轉型，投資相關板塊合計金額

- 工銀投資：
- 綠色金融領域投資餘額
 - 綠色金融領域投資餘額佔比

- 山東分行：
- 新建 10 萬噸風電設備核心部件制造項目的審批貸款金額
 - 新建 10 萬噸風電設備核心部件制造項目貸款的已實現投放貸款金額
 - 新建 10 萬噸風電設備核心部件制造項目投產後將帶動 5000MW 裝機容量的整機風電機組預計每年減排效果

- 河南分行：
- 賈魯河生態環境治理項目累計發放貸款金額
 - 賈魯河生態環境治理項目工程總面積

- 工銀亞洲：
- 在業務管理層面的綠色金融政策制度體系建設
 - 在經營考核層面的綠色金融政策制度體系建設
 - 在運營管理層面的綠色金融政策制度體系建設

- 首爾分行：
- 為濟州島某風力發電項目提供融資支援金額
 - 為濟州島某風力發電項目提供融資支援的項目預期每年發電量

我們的獨立性和品質控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師執業道德守則》（“Code of Ethics for Professional Accountants”）對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第一號》（“International Standard on Quality Control 1”）。

鑒證工作的基礎

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務（“International Standard on Assurance Engagements 3000”）》執行有限保證鑒證工作。我們在策劃和執行有限保證鑒證工作時，均以取得一切我們認為必需的資訊和解釋為目標，使我們能獲得充分的憑證作出結論。

工作程式、範圍及局限性

社會責任報告獨立有限保證鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告資訊編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他證據收集程式。我們所實施的工作包括：

- 與工商銀行負責收集、整理和披露資訊的管理層和員工進行訪談，以瞭解在識別利益相關方、確定關鍵利益相關方所關注的重大問題方面的程式，以及編制社會責任報告流程的有關控制；
- 通過訪談、查閱相關支持性檔，瞭解工商銀行與利益相關方的溝通機制，利益相關方的期望和需求，工商銀行如何落實並回應這些期望和需求；
- 與工商銀行確立 2022 年度社會責任報告獨立有限保證鑒證工作所包括的關鍵社會責任指標及相關的評價標準；
- 抽樣測試工商銀行 2022 年度關鍵指標與我们的工作成果一致性及編制社會責任報告流程的有關控制。

鑒證工作的局限性

有限保證鑒證為獲取有限保證而實施的程式旨在確認資訊的可信性，該程式的範圍會小於為獲取合理保證所實施的程式的範圍。我們的工作和獨立有限保證鑒證報告並不會就銀行系統和程式的有效性及績效資訊發表意見。

此次有限保證鑒證工作的範圍為工商銀行總行本部、工銀瑞信、工銀投資、山東分行、河南分行、工銀亞洲、首爾分行。工商銀行的其他分支機構及子公司資訊不包括在本次有限保證鑒證工作的範圍內，且不會訪問外部利益相關方。歷史比較資料也不在本次有限保證鑒證工作範圍內。

同時，有限保證鑒證的範圍不包括工商銀行社會責任報告中披露的關鍵社會責任指標以外的其他信息。

結論

- 根據我們上述的有限保證鑒證工作，我們並沒有注意到任何重大事項，使我們相信工商銀行根據標準編制的社會責任報告中披露的關鍵社會責任指標存在重大錯報。

獨立有限保證鑒證報告的使用

本獨立有限保證鑒證報告僅是為工商銀行編制社會責任報告之用，並不適合及不能用作其他用途。

德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）
2023 年 3 月 30 日

香港聯合交易所 ESG 指引細則

環境範疇

A1 排放物	P17、29–31、116、117
--------	-------------------

一般披露：有關廢氣及溫室氣體的排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

A1.1 排放物種範疇及相關排放數據。

A1.2 直接（範圍一）及間接能源（範圍二）溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A2 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P29、116
----------------------------	---------

A2.1 按範疇型劃分直接 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

A2.3 描述能源使用效益及所訂立的目標以及為達到這些目標所採取的步驟。

A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益，並描述所訂立的目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A2.5 所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。

A3 環境及天然資源	P12–31、68
------------	-----------

一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。

A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。

A4. 氣候轉變	P14、15
----------	--------

一般披露：識別及應對已經或可能對發行人產生影響的重大氣候相關事件的措施政策

A4.1 描述已經或可能對發行人產生影響的重大氣候相關事件，及應對的行動

社會範疇

B1 僱傭	P94–101、118–120
-------	-----------------

一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

B1.1 按性別、僱傭類型（全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。

B2 健康與安全	P99–101
----------	---------

一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料

B2.1（過去三年）因工作關係而死亡人數及比率。

B2.2 因工傷損失工作日數。

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 302: 能源			
GRI 302–1	組織内部的能源消耗量	A2.1	29、116
GRI 302–4	减少能源消耗量	A2.3	17、29、116
GRI 302–5	降低產品和服務的能源需求	A2.3	17、29、116
GRI 303: 水資源與污水			
GRI 303–5	耗水	A2.2	29、116
GRI 304: 生物多樣性			
GRI 304–2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響		13、22、54、68
GRI 305: 排放			
GRI 305–1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	A1.2	29、116
GRI 305–2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	A1.2	29、116
GRI 305–4	溫室氣體排放强度	A1.2	29、116
GRI 305–5	溫室氣體减排量	A1.5	17、29、116
GRI 305–7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	A1.1	29、116
GRI 306: 廢棄物			
GRI 306–2	廢棄物相關重大影響的管理	A1.6	29、116、117
GRI 306–3	產生的廢棄物	A1.3、A1.4	29、116、117
GRI 308: 供應商環境評估			
GRI 308–1	使用環境標準篩選的新供應商	B5.3	31
GRI 401: 僱傭			
GRI 401–1	新進員工和員工流動率	B1.2	94–101、118–120
GRI 401–2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利		94–101、118–120
GRI 403：職業健康與安全			
GRI 403–1	職業健康安全管理体系	B2.3	99–101
GRI 403–3	職業健康服務	B2.3	99–101
GRI 403–4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	B2.3	99–101
GRI 403–5	工作者職業健康安全培訓	B2.3	99–101
GRI 403–6	促進工作者健康	B2.3	99–101
GRI 403–7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	B2.3	99–101
GRI 404：培訓與教育			
GRI 404–1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	B3.2	88、96、97、119、120
GRI 404–2	員工技能提升方案和過渡協助方案		88、96、97、119、120
GRI 404–3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比		88、96、97、119、120
GRI 405：多元化與平等機會			
GRI 405–1	管治機構與員工的多元化		56–59、71、75–80、94–101、118–120
GRI 406：反歧視			
GRI 406–1	歧視事件及採取的糾正行動		95
GRI 413：當地社區			
GRI 413–1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點		56–59、63–71
GRI 414：供應商社會評估			
GRI 414–1	使用社會標準篩選的新供應商	B5.3	31
GRI 417：營銷與標識			
GRI 417–1	對產品和服務信息與標識的要求		41–49

全球契約對照表

全球契約十項原則		2022 年責任績效
1	企業應該尊重和維護國際公認的各項人權	堅持以人爲本，嚴格遵守國家及經營所在國法律、法規、規章；勞動合同簽訂率 100%，及時足額爲境內員工繳納各項社會保險和住房公積金；加強職工民主管理制度建設，切實維護員工合法權益。
2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行爲	遵守《世界人權宣言》等國家簽署或承認的國際公約或慣例。
3	企業應該維護結社自由 承認勞資集體談判的權利	完善職工代表大會制度，廣泛聽取民主意見，切實保障員工知情權、參與權和監督權的落實；境內工會組建率 100%，員工入會率 100%。
4	徹底消除各種形式的 強制性勞動	遵守境內《勞動合同法》等相關法律法規要求，依法合規做好勞動合同的簽訂工作；通過建立高效有序的工作機制和加強勞動力優化組合，充分保障員工的休息休假權利，杜絕各種形式的强迫勞動。
5	消除童工	堅決杜絕使用童工。
6	杜絕任何在用工與行業 方面的歧視行爲	尊重員工的宗教信仰自由，尊重員工個性，杜絕因種族、性別、國別、文化、年齡等方面的歧視現象；在招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。
7	企業應對環境挑戰未雨綢繆	積極應對氣候變化，開展氣候風險壓力測試，自覺承擔國際環境責任，建立健全生態環境保護綜合管理機制，發揮金融杠杆作用，擺脫對傳統發展路徑的依賴，促進經濟結構調整。
8	主動增加對環保所承擔的 責任	本行就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點布局，在戰略發展規劃中充分體現，並全面推進綠色金融體系建設。通過年度行業投融資政策及重點行業限額管理方案，支持綠色產業發展，積極促進投融資結構綠色調整，嚴格實施貸款“環保一票否決制”。
9	鼓勵無害環境技術的發展 與推廣	優先保障綠色信貸等重點領域投放，積極支持優質客戶低碳轉型改造等合理融資需求。截至報告期末，投向綠色經濟領域貸款餘額共計 39,784.58 億元。依托科技領先優勢，大力推廣無紙化、低消耗、高效率的線上業務，報告期內，本行數字化業務佔比達到 98.9%。
10	企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐、勒索和行賄受賄	按照“標本兼治、綜合治理、懲防並舉、注重預防”的方針，以健全懲治和預防腐敗體系爲重點，整體推進反腐倡廉各項工作。

B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。

B3 發展及培訓P88、96、97、119、120

一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述所提供的培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

B3.1 按性別及僱員範疇別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。

B3.2 按性別及僱員範疇別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。

B4 勞工準則P95

一般披露：有關防止童工或强制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料

B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及强制勞工。

B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

B5 供應鏈管理P31

一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。

B5.1 按地區劃分的供應商數目

B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法

B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法

B5.4 描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法

B6 產品責任P41–49、102、120、121

一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料

B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比。

B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。

B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。

B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。

B7 反貪污P91–93

一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料

B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。

B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。

B7.3 披露向董事及員工提供的反貪污培訓

B8 社區投資P63–71、118、121

一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區的需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。

B8.1：專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。

B8.2 在專注範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育) 所動用資源（如金錢或時間）。

負責任銀行原則(PRB)進展報告

《負責任銀行原則》(PRB) 提供了一個可確保簽署銀行的戰略和實踐與未來社會需求相符的全球框架。此框架使該部門能夠與可持續發展目標和《巴黎氣候協定》中規定的全球目標和指標保持一致。

作為 PRB 的創始簽署行之一，本行始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

原則 1：一致性

我們將調整我們的業務戰略，使之與可持續發展目標、《巴黎氣候協定》以及相關國家和區域框架中表達的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，在集團發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點布局，明確提出要建設境內“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與 ESG 體系建設”作為具體舉措推進實施。

在本行“十四五”時期發展戰略規劃中，提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。

報告期內，修訂印發《社會責任（ESG 與可持續金融）工作基本規定》和《社會責任（ESG 與可持續金融）信息披露管理辦法》。本次修訂系統梳理了國內法律法規、監管規定、交易所文件等對上市公司或金融機構社會責任（ESG）管理及信息披露的要求，對標聯合國可持續發展目標，進一步完善了社會責任（ESG 與可持續金融）的定義，並全面擴充了具體內容。

原則 2：影響和目標設定

我們將不斷增加我們的積極影響，同時減少我們的活動、產品和服務對人類和環境的負面影響，並管理其風險。為此，我們將制定並公布能夠產生最重大影響的目標。

報告期內，本行印發《關於貫徹落實〈銀行業保險業綠色金融指引〉有關事項的通知》。全面對標銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》，制定下一階段本行綠色金融工作推進措施，統籌部署各部門、各分行工作任務。有針對性地提出下一步提升綠色金融建設七項重點工作任務，包括：加強環境、社會和治理（ESG）風險管理能力建設，將 ESG 要求納入全面風險管理體系，進行全流程風險管理；持續推進投融資結構綠色低碳調整，有序減少自身運營碳足跡，穩妥推進碳達峰、碳中和工作；根據政策要求，積極探索優化本行綠色金融體制機制；積極運用科技手段，提升綠色金融服務水平；加強境外投融資業務綠色金融建設；壓實各層級主體責任，確保本行綠色金融建設符合監管要求。

報告期內，本行印發《中國工商銀行投融資綠色指南（試行）》。作為綠色金融專項政策，是本行綠色投融資政策體系的基礎性文件。聚焦綠色發展，以 ESG 風險防控為基本出發點，為投融資業務 ESG 風險防控提供豐富的操作指南。通過 ESG 風險識別關鍵點、最低準入標準、優秀標準、綠色投向領域，有效提高 ESG 風險防控的有效性和針對性。重點關注的 ESG 議題包括但不限於環境污染防治、節約能源消耗、應對氣候變化與碳排放控制、水資源節約利用與防治水患、生物多樣性與生態保護、安全生產與職業健康、文物保護、公司治理與企業主行為等 8 個方面。

報告期內，本行迭代升級全面風險管理體系。統籌發展和安全，強化金融風險防控，加強境內境外機構、表內表外業務、商行投行業務和其他業務、線上線下、總行和下屬機構“五個一本賬”管理，提高集團全口徑、一體化風險管控能力。落實“五個一本賬”管理要求，強化“管住人、管住錢、管好防線、管好底線”重點措施，提升“主動防、智能控、全面管”水平，迭代升級全面風險管理體系，壓實風險管理責任，進一步傳導全面風險管理理念和要求，着力提升全面風險管理水平。按照“五個一本賬”管理思路，完善全面風險管理制度機制，制定

“十四五”時期風險管理規劃，全面開展風險隱患排查和應對，守住不發生系統性風險的底線。

本行不斷加強氣候風險管理，在《亞洲銀行家》組織的“2022 年度中國獎項計劃”評選中，本行榮獲氣候風險管理成就獎。本行將氣候風險納入全面風險管理體系，《全面風險管理規定（2022 年版）》中包含“氣候風險管理”章節，明確氣候風險管理的治理架構與職責分工，提出氣候風險管理體系組成與要求；強化氣候風險的識別和管理，持續完善氣候風險數據庫，開展氣候風險壓力測試。

原則 3：客戶與顧客

我們將與我們的客戶與顧客負責任地合作，鼓勵可持續的做法，並支持為今世後代創造共同繁榮的經濟活動。

本行積極響應聯合國可持續發展議程，主動適應“雙循環”新發展格局，扎實推進“揚長補短固本強基”布局，推動金融服務的適應性、競爭力、普惠性持續提升，積極發揮服務實體經濟“主力軍”作用。

印發支持農業產業振興工作相關指導意見，持續加大涉農貸款投放力度，重點支持保障國家糧食生產、高標準農田建設、農村基礎設施建設等領域。截至報告期末，本行向糧食種植、流通、加工及農資農機供應等企業提供融資餘額 1,051 億元，持續助力保障國家糧食生產和農產品穩產保供。

碳減排支持工具方面，累計獲得央行審核通過碳減排合格貸款 812 億元，可相應獲得低成本再貸款資金 487 億元，位列同業第一。煤炭清潔高效利用專項貸款方面，獲得央行審核通過合格貸款 109 億元，可等額獲得低成本再貸款資金，位列商業銀行第一。

將促進生物多樣性寫入集團綠色信貸發展戰略，積極採取措施保護生物多樣性，嚴格遵守生態保護紅線，防止對重要棲息地、法定保護區以及生態脆弱地區生態系統的破壞，積極支持自然保護、生態修復等生物多樣性友好的客戶和項目。對農林牧漁業、

採礦業、石油和天然氣開採業、基礎設施及建材等行業，高度重視生物多樣性風險管理工作，積極支持環境友好類客戶，嚴格限制對環境和社會風險較高客戶的資金投入，以減少對生態系統及生物多樣性造成不利影響。

報告期內，本行積極參與人社部社保卡跨省通辦建設，作為業內首家銀行已在近 30 個省市上線社保卡跨省通辦服務，上線省份數量及服務群眾數量同業第一。

為幫助家庭經濟困難畢業生緩解就業壓力，支持做好高校畢業生就業服務工作，本行積極開展國家助學貸款免息及本金延期償還工作。採取多項措施切實減輕貸款學生負擔。

本行持續加強面向小微企業和個體工商戶的融資支持力度，多措並舉支持實體經濟發展。推出貼心惠貸、循環 e 貸、安心長貸、自由還、隨心還 5 大創新產品，通過延長貸款期限、隨借隨還、無還本續貸、還款方式靈活安排等多種方式降低還款壓力。

原則 4：利益相關者

為實現社會目標，我們將積極負責地與相關利益相關者協商、接洽與合作。

本行的使命是：“提供卓越金融服務——服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”。

本行圍繞 2030 年前碳達峰和 2060 年碳中和目標，踐行“綠水青山就是金山銀山”發展理念，致力於實現股東價值、利益相關者與社會責任價值三者之和的最大化，助推人與自然和諧共生的可持續發展。

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平臺的作用，鼓勵相關方參與互動。

持續改善經營質態，突出“強、優、大、特”優勢，為股東、客戶、員工、社會等利益相關方創造更多價值。

以人為本，關心關愛員工，完善員工激勵機制和培訓體系，發揮職工代表大會作用，重視和保護員工的合法權益，注重女性員工就業與職業成長平等。

發揮集團社會捐助功能救濟助困，鼓勵和引導員工參加志願者服務，拓展社區服務渠道，支持社會公益慈善事業。

本行集中採購遵照國家有關規定，堅持公開、公平、公正、誠實信用原則，落實統一管理、分級授權、相互制約的管理體系，規範本行集中採購行為，加強採購支出管理，防控集中採購風險，提高集中採購效益、效率。報告期內，積極推動各方自覺維護公平有序誠信競爭的市場環境，多措並舉推進落實綠色採購。

本行深度參與地方債承銷發行全流程金融服務工作。報告期內，新增地方債投資 1.2 萬億元，支持 35 個地方政府債券發行人完成 39 支櫃臺地方債發行分銷工作，累計分銷額度 33 億元，在 27 個地區位列同業第一，金融服務“主力軍”和宏觀政策傳導“主渠道”作用進一步凸顯。

為更好服務民政部門及社團協會信息化建設需求，本行創新打造“民政驗資通”“社團協會雲”等平臺產品，構建多層級、全方位的合作生態。截至報告期末，“民政驗資通”已與全國 5 個省民政廳、59 個市級民政局和 362 個區縣級民政局達成合作；創新打造“社團協會雲”平臺，助力社會團體組織提升智能化運營水平，已與 534 家社會團體達成合作。

本行積極發揮大行“穩定器”作用，大力推進金融科技輸出，為金融同業客戶推進數字化轉型、提升金融風險管理水平賦能。報告期內，本行累計向 54 家同業客戶提供反洗錢、市場風險管理、信用風險管理等不同類型的風控技術、工具，為防控金融風

險貢獻了“大行智慧”和“工行力量”。截至報告期末，“工銀 BRAINS”智能反洗錢系統已落地服務 29 家同業客戶，協同同業客戶對超過 3 億個人及法人客戶開展反洗錢監測分析，每日監控交易超過 7,000 萬筆，有效提升金融市場風控水平。

作為國內最早簽署支持氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議的專家成員單位，本行積極參與 TCFD 全球金融治理。報告期內，參與 TCFD 全體大會 2 次，為 TCFD《2022 年現狀報告》和 2023 年工作計劃提供建議。翻譯《2022 年現狀報告》等文件，在 TCFD 官網發布，為中國機構參照 TCFD 框架，加強氣候風險管理和做好信息披露工作提供參考。

深耕“工行驛站+”公益惠民服務體系建設，聚焦政務、養老等重點場景打造六大類生態場景網點 5,440 家，全行 GBC 政務一站式網點新增 1,603 家、累計 4,623 家。依托 1.55 萬家工行驛站開展“關愛”系列主題活動近 12 萬次，服務新市民等客群 2,100 萬人次。

原則 5：治理和文化
我們將通過有效的治理和負責任的銀行文化履行我們對這些原則的承諾。

本行將公司治理建設作為增強核心競爭力的基礎工程。報告期內，本行持續完善公司治理頂層設計，有效推進《公司章程（2022 年版）》修訂，持續完善權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，體現公司治理實踐成效。

報告期內，本行召開股東年會 1 次，臨時股東大會 1 次，審議通過《關於 2021 年度財務決算方案的議案》《關於申請對外捐贈臨時授權額度的議案》《關於審議＜中國工商銀行股份有限公司章程（2022 年版）＞的議案》等 18 項議案，聽取《中國工商銀行股份有限公司 2021 年度獨立董事述職報告》等 3 項匯報。

報告期內，本行共計召開董事會會議 10 次，研究討論《關於＜中國工商銀行“十四五”時期發展戰略規劃＞的議案》《關於＜中國工商銀行股份有限公司 2021 社會責任（ESG）報告＞的議案》《關於＜普惠金融業務 2022 年度經營計劃＞的議案》《關於＜2021 年度風險報告和風險偏好評估情況＞的議案》等 99 項議題。

報告期內，本行共計召開監事會會議 6 次，審議 2021 年度監事會工作報告、履職評價報告等 19 項議案，聽取季度經營情況、戰略規劃執行和集團合規風險與反洗錢管理情況等 19 項匯報，審閱 2022 年各季度監督情況、監事會相關調研情況等 35 項報告。

本行企業文化

使命：
提供卓越金融服務——服務客戶 回報股東 成就員工 奉獻社會

願景：
全面建設具有中國特色的世界一流現代金融企業，成為基業長青的銀行

價值觀：
工於至誠 行以致遠——誠信 人本 穩健 創新 卓越

原則 6：透明度和問責制
我們將定期審查我們個人和集體執行這些原則的情況，並對我們的積極和消極影響以及我們對社會目標的貢獻保持透明度和責任。

董事會高度重視本行的環境、社會和治理，全面對標國家十四五規劃，制定全行戰略發展規劃，推動全行貫徹落實碳達峰、碳中和目標，定期審議社會責任報告、風險管理報告等議案，加強對 ESG 事宜的監督管理。

報告期內

審議通過《關於＜中國工商銀行“十四五”時期發展戰略規劃＞的議案》，加強綠色金融體系建設以及 ESG 信息披露和氣候投融资信息披露，推動經濟轉型升級和金融可持續發展。

審議通過《2021 社會責任報告（ESG）報告》並對外披露，向資本市場傳遞本行踐行大行使命的擔當精神。

審議通過《2021 年度風險管理報告》，詳細了解全行戰略、信用、市場等 9 大類風險狀況；審議通過《關於 2022 年內部審計項目計劃的議案》，將綠色信貸風險納入 2022 年內部審計項目計劃；審議通過《全面風險管理規定（2022 年版）》，完善綠色金融業務管理以及氣候風險體系建設；認真閱研《關於氣候風險監管要求及我行管理情況的報告》，積極了解氣候風險管理相關情況。

審議通過《關於消費者權益保護 2021 年工作情況與 2022 年工作計劃的議案》，總結了 2021 年全行消費者權益保護工作開展情況，明確了 2022 年的工作重點；聽取《關於消費者權益保護 2022 年上半年工作情況的匯報》；聽取《關於 2021 年全行客戶投訴情況報告》；閱研《消費者權益保護審計專報》，及時了解被審計機構在完善消保管理機制、落實消保要求、加強投訴管理等方面的情況。

本行主動應對復雜多變的外部環境，積極落實法律法規和上市地證券交易所監管要求，持續加強與資本市場溝通，不斷提升信息披露透明度。在上海證券交易所上市公司信息披露工作年度考評中，本行連續第 9 年獲評“優秀”。

報告期內，本行董事會審議通過《中國工商銀行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度（2022 年版）》並全文對外披露。本行是國有大型商業銀行中首家完成内幕信息管理制度修訂並對外披露的銀行，引領了資本市場實踐，展現了大行專業優勢。

意見反饋表

感謝您閱讀《中國工商銀行 2022 社會責任（ESG）報告》。這是本行連續第十六年公開發布的社會責任報告。爲了更好地滿足您的需求，向您及各利益相關方提供更有價值的信息，同時促進公司改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力和水平，我們殷切地期望您能夠對報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

傳 真：(8610) 66108522
電子郵件：csr@icbc.com.cn
郵寄地址：(中國) 北京市西城區復興門內大街 55 號 中國工商銀行
戰略管理與投資者關係部
郵 編：100140

- 1、您對本報告的總體評價是：
- ☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差
- 2、您對工商銀行在經濟層面履行社會責任的評價是：
- ☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差
- 3、您對工商銀行在環境層面履行社會責任的評價是：
- ☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差
- 4、您對工商銀行在社會層面履行社會責任的評價是：
- ☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差
- 5、您認為本報告是否能真實反映工商銀行社會責任實踐對經濟、環境、社會的影響？
- ☐ 能 ☐ 一般 ☐ 不能
- 6、您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰、準確、完整程度如何？
- ☐ 高 ☐ 較高 ☐ 一般 ☐ 低
- 7、您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？
- ☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差
- 8、您屬於以下哪類利益相關方？
- ☐ 政府 ☐ 監管機構 ☐ 股東和投資者 ☐ 客戶 ☐ 供應商與合作伙伴 ☐ 員工 ☐ 公眾與社區 ☐ 其他
- 9、您對工商銀行社會責任工作和本報告的意見和建議：

注：請您在相應的“☐”內打“√”。