



2025
中国工商银行股份有限公司
可持续发展报告

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

2026.03.27 发布

目录

董事长致辞	02
关于我们	04
战略目标、定位、内涵	06
企业文化	07
荣誉与奖项	08

附录	130
可持续发展绩效	130
报告释义	137
报告说明	137
独立鉴证报告	138
索引对照	144
读者反馈表	154



治理篇

公司治理	11
可持续发展管理	19
风险内控管理	25



发展篇

科技金融	36
养老金融	39
数字金融	43
服务实体经济和民生	48
全球金融服务	53



环境篇

绿色金融	61
应对气候变化	77
绿色运营	85



社会篇

普惠金融	89
消费者权益保护	100
隐私与数据安全	109
人力资本发展	116
社会贡献	125

董事长致辞



廖林
董事长

当春和景明、万物勃发的时节如期到来，本行年度可持续发展报告也如约而至。2025年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移贯彻新发展理念，认真践行金融工作的政治性、人民性，在服务中国式现代化全局中找准定位、担当作为，与经济、社会、环境共生共荣，谱写了可持续发展的崭新篇章。

可持续发展的基础，在于千行百业的欣欣向荣、活力奔涌。我们心怀“国之大者”，将金融服务的着力点放在强壮实体经济上，新增贷款投放、债券投资4.8万亿元，再创历史新高，在支持稳就业、稳企业、稳市场、稳预期中发挥了主力军作用。聚焦“两重一薄”领域，突出主责主业，扎实做好“五篇大文章”，支持因地制宜发展新质生产力，制造业、科技贷款等增速均高于全行平均水平，战略性新兴产业贷款占比持续提升，数字经济核心产业融资超万亿元。聚焦服务高水平开放，优化全球一体化服务，累计支持“一带一路”重点项目432个；发挥金砖国家工商理事会、中欧企业联盟、“一带一路”银行间合作机制等平台作用，助力“走出去”“引进来”。聚焦客户多元化需求，完善全面金融解决方案，提升科技赋能水平，帮助企业“融资、融智、融技、融通”。同时，统筹发展和安全，完善全面风险管理体系，加强重点领域风险化解，共同创造稳定的发展环境。一年来，本行以涓涓金融活水，支持老工业基地破茧重生、低空经济振翅腾飞、“新三样”扬帆出海……正是无数个韧性活力的实体，共同支撑起中国经济的向新向优。

可持续发展的根本目的，在于千家万户的安居乐业、人寿年丰。我们坚守为民初心，发挥GBC三端融合优势，把促进共同富裕融入金融利民、惠民、便民的创新实践中，让金融成果惠及更多群众。加力服务普惠小微，支持生计所系。围绕就业这个最大民生，开展“千企万户大走访”活动，送资金上门、帮企业纾困，普惠贷款增长22.8%，贷款户数增长23.9%。增加服务供给，更好满足群众关切。围绕文化、娱乐、健康等服务性消费，创新更多金融产品，助力民生热点转化为扩内需的产业爆点；丰富全生命周期金融服务，个人客户资产首家超25万亿元，特别是完善“金融+养老”服务模式，推进适老化和无障碍改造，让老有所养更为便利；加强消费者权益保护，客户满意度持续提升。发挥城市金融优势，带动乡村全面振兴。涉农贷款增长15%，粮食重点领域贷款增长25.5%，助力端稳粮食饭碗；加大定点帮扶投入力度，脱贫地区各项贷款增长12.2%，助力建设宜居宜业和美乡村。同时，持续开展“烛光计划”“启航工程”等公益活动，擦亮“工银光明行”公益品牌，对外捐赠超1.4亿元。一年来，本行以点点温暖，支持一片片便利小店接续运转、一个个家庭住有所居、一位位学子走出大山……正是人们对美好生活的孜孜以求，映照了城市乡村的烟火升腾、活力希冀的生生不息。

可持续发展的具象，在于千山万水的旖旎风光、诗画长卷。我们坚持“绿水青山就是金山银山”理念，实施绿色优先的服务策略，扎实做好绿色金融等大文章，绿色贷款达6.7万亿元，领先优势持续巩固。强化产品创新，参与转型金融试点，为企业提供多渠道、低成本资金，ESG债券承销规模超3,800亿元，

同比增长1.3倍。提升管理质效，将气候风险管理纳入全面风险管理体系，压实三道防线责任，研发智慧识绿模型，扎实做好风险识别评估、压力测试、信息披露等工作，规范性水平有效提升。深化绿色运营，倡导绿色办公，建设绿色低碳网点，稳步推进碳足迹管理，加大节能降碳力度，以实际行动助力“双碳”目标实现。一年来，本行用绵绵之力，支持钢铁重镇点燃绿色转型火种、江河源头筑起生态保护屏障、山乡村寨走上以林养林的富民新路……正是每个人的点滴努力，积微成著，共同绘就了山河壮丽、人景相融的美好图景。

一年来，本行坚持党建引领，完善治理体系，凝聚起可持续发展的强大合力。我们坚持党中央对金融工作的集中统一领导，持续强根铸魂，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。加强党的建设，以开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育、中央巡视整改为契机，纵深推进全面从严治党从严治行，大力发扬中国特色金融文化，党委把方向、管大局、保落实作用更加有力。提升治理水平，修订《公司章程》和股东会等议事规则，顺利完成监事会改革，增强信息沟通的透明度和有效性，ESG治理体系建设取得新成效。建强人才队伍，完善选用育留机制，加大关心关爱力度，优化薪酬考核与荣誉表彰体系，员工整体满意度显著提高。

一年来，本行加强统筹平衡，深化改革创新，自身高质量发展迈上新台阶。我们坚守服务实体经济主力军、维护金融稳定压舱石、建设强大机构领头雁、做专主责主业标杆行业的发展定位，深入推进智能化风控、现代化布局、数智化动能、综合化服务、生态化体系等“五化”转型，“强优大稳”特征更加鲜明。主业更强，投向制造业贷款超5万亿元，科技贷款6万亿元，贸易融资超万亿元，均保持同业领先；质效更优，营业收入、净利润均实现正增长，净利润创历史新高；贡献更大，主要指标领跑全球，总资产达53.48万亿元，预计当年利税贡献和分红分别超5,000亿元、1,100亿元；经营更稳，不良率下降3BP，拨备覆盖率、资本充足率均保持较高水平，各类风险总体可控。这些成绩令人振奋，实现了服务大局与自身经营的双向奔赴、融合互促，让可持续发展的每一步都更加坚实、更有底气。

大地春潮起，奋进正当时。2026年是“十五五”开局之年，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，树立和践行正确政绩观，坚持党建引领、推进“五化”转型，加快建设一流银行、领军银行、清廉银行、现代银行，坚定走好中国特色金融发展之路，助力“十五五”良好开局，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出更大贡献。

董事长：廖林
二〇二六年三月二十七日

关于我们

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

本行致力于建设中国特色世界一流现代金融机构，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球超1,400万对公客户和超7.8亿个人客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务，以自身高质量发展服务经济社会高质量发展。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在服务制造业、发展普惠金融、支持乡村振兴、发展绿色金融、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

本行始终聚焦主业，坚持服务实体经济的本源，与实体经济共荣共存、共担风雨、共同成长；始终坚持风险为本，牢牢守住底线，不断提高控制和化解风险的能力；始终坚持对商业银行经营规律的把握与遵循，致力于成为基业长青的银行；始终坚持稳中求进、创新求进，持续深化重点发展战略，积极发展金融科技，加快数智化转型；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。

本行连续十三年位列英国《银行家》全球银行1000强榜单榜首，连续十年位列英国Brand Finance全球银行品牌价值500强榜单榜首。



战略目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，推进治理体系和治理能力现代化建设，把中国工商银行建设成为具有中国特色的世界一流现代金融机构。

战略定位

以领军银行姿态当好服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行。

战略内涵

坚持党建引领，推进智能化风控、现代化布局、数智化动能、综合化服务、生态化体系等“五化”转型。

企业文化



使命

提供卓越金融服务
服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会



愿景

全面建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，
成为基业长青的银行



价值观

工于至诚 行以致远
诚信 人本 稳健 创新 卓越

荣誉与奖项

社会评价

综合	
❖ The Banker 英国《银行家》杂志	连续十三年位列“全球银行 1000 强”第 1 名
❖ 英国 Brand Finance	连续十年位列“全球银行业品牌价值 500 强”第 1 名
❖ 美国《财富》杂志	位列“世界 500 强”第 26 名
❖ 美国《福布斯》杂志	位列“全球企业 2000 强”第 3 名
❖ 美国《环球金融》杂志	亚太区最佳基础设施投资银行 中国最佳零售银行 中国最佳财务顾问银行 中国最佳消费者信贷银行
❖ 英国《欧洲货币》杂志	中国最佳银行 中国最佳大型企业银行 最佳全球合作网络奖
❖ 香港《财资》杂志	中国最佳托管银行 中国最佳保险托管银行 中国最佳私人银行 中国最佳项目融资银行 中国最佳债券承销商
❖ 新加坡《亚洲银行家》杂志	亚太区最佳企业、投行与批发银行 亚太区最佳数字开户服务 亚太区最佳大语言模型应用项目 中国最佳大型交易银行 中国最佳大型托管银行 中国最佳国际现金管理银行 中国最佳金融衍生品提供商 中国最佳数字人民币服务提供商 中国最佳大型私人银行 中国年度慈善信托服务

❖ 《专业财富管理》杂志	中国最佳私人银行品牌 中国最佳人才培育私人银行 中国最佳数字化营销与传播私人银行 中国最佳数字化投资组合管理私人银行
❖ 《贸易金融》杂志“金贸奖”	最佳财资管理银行
❖ 中国银行业协会	连续五年位列“陀螺”评价体系全国性商业银行综合评价榜单第 1 名 连续十年位列“中国银行业前 100 名单”第 1 名
❖ 第八届中国企业论坛	位列《2025 中国企业品牌价值 TOP100 榜单》中国金融品牌价值首位

ESG	
❖ 上海证券交易所	上市公司 2024-2025 年度信息披露工作评价结果：A
❖ 中国上市公司协会	2025 年度上市公司董事会最佳实践案例 2025 年度上市公司董办最佳实践案例
❖ 美国《环球金融》杂志	中国最佳零售数字银行 中国最佳企业数字银行 中国最佳“一带一路”银行 中国最佳金融科技创新之星
❖ 香港《财资》杂志	中国最佳可持续金融银行 中国年度数字银行
❖ 新加坡《亚洲银行家》杂志	中国年度绿色可持续私人银行
❖ 《中国银行保险报》	金融产品传播案例 金融品牌年度影响力案例
❖ 《董事会》杂志	金圆桌奖—最佳董事会奖

1 治理篇

本行不断加强党的领导与公司治理有机融合，持续优化现代公司治理体系，依托高效、透明、合规的治理机制，确保战略目标有效达成，切实增强股东及各方利益相关方的信任与认可。本行系统推进 ESG 治理体系建设，深化利益相关方沟通机制，科学开展重要性议题评估，将可持续发展全面融入集团战略与日常经营管理。在风险内控方面，本行以前瞻性布局锻造发展韧性，持续强化全面风险管理体系，完善内控合规机制，坚守商业道德规范，夯实稳健经营基础。

- 公司治理
- 可持续发展管理
- 风险内控管理



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

公司治理

坚持党建引领

本行始终坚持党中央对金融工作的集中统一领导，把完善公司治理作为新时期实现高质量发展的基础工程，锚定建设中国特色世界一流现代金融机构目标，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现高质量发展。报告期内，本行持续加强公司治理顶层设计，高质量修订完善《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》及董事会专门委员会工作规则，顺利完成监事会改革相关公司治理事项，将制度优势厚植于现代治理体系建设中。本行董事会全面践行金融工作的政治性、人民性，有效贯彻落实党中央、国务院决策部署和金融监管要求，充分发挥战略引领和风险管理职能，统筹推进金融工作“三大任务”落地，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性。



2025年7月30日，本行2025年党建暨年中经营管理工作会议在北京召开。

公司治理架构及履职

◆ 股东会

股东会作为权力机构，依法行使对本行重大事项的决定权。

报告期内

本行共计召开
股东年会

1次

临时股东会

2次

审议通过

《关于 2024 年度利润分配方案的议案》
《关于 2025 年中期利润分配方案的议案》
《关于 2025 年度对外捐赠额度的议案》等

16项议案

听取

《关于中国工商银行股份有限公司 2024 年度独立董事述职报告
的汇报》等

4项汇报

◆ 董事会

董事会作为决策机构，对股东会负责。

报告期内

本行共计召开
董事会会议

10次

审议、研究

《关于〈中国工商银行股份有限公司 2024 年度董事会工作报告〉的议案》
《关于〈中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告〉的议案》
《关于消费者权益保护 2024 年工作情况与 2025 年工作计划的议案》
《关于〈普惠金融业务 2025 年度经营计划〉的议案》
《关于近两年我行绿色金融实施情况的议案》
《关于审议〈中国工商银行股份有限公司估值提升暨提质增效重回报计划〉的议案》等

131项议题

获评中国上市公司协会
2025 年度上市公司
“董事会最佳实践案例”
“董办最佳实践案例”

荣获《董事会》杂志
“金圆桌奖——最佳董事会奖”

在中国银行业协会
商业银行稳健发展能力
“陀螺”评价体系公司治理板块中
保持同业领先

◆ 董事会多元化

本行始终倡导并培育“和而不同”的优秀董事会文化，通过构建涵盖性别、专业背景、地域等多维度的多元化董事会结构，为董事会科学决策、高效履职提供坚实保障。

截至业绩披露日

本行董事会
共有董事

13名

执行董事 4名

廖林先生
刘珺先生
段红涛先生
王景武先生

非执行董事 3名

曹利群女士
董阳先生
钟蔓桃女士

独立非执行董事 6名

陈德霖先生
赫伯特·沃特先生
莫里·洪恩先生
陈关亭先生
李伟平先生
李金鸿先生

独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过 1/3，符合有关监管要求

男性董事 11名

女性董事 2名

中国大陆董事 9名

中国香港董事 2名

德国董事 1名

新西兰董事 1名



2025年8月29日，本行召开2025年第六次董事会会议。

◆ 董事会独立性

本行制定《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等公司治理文件，在制度层面确保董事会可取得独立意见。

本行董事会下设提名委员会。

截至业绩披露日

董事会提名委员会成员共

6人

其中独立非执行董事

4人

提名委员会主席

独立非执行董事莫里·洪恩

提名委员会委员

刘珺、钟蔓桃、陈德霖、李伟平、李金鸿



2025年10月30日，本行召开独立董事座谈会。

◆ 董事会专业性

本行董事会成员深耕金融行业，均具备深厚的金融专业背景和丰富的实践经验，在银行运营、宏观经济分析、绿色金融、风险控制及财务管理等多个关键领域拥有扎实的行业积淀，为本行的长期稳健发展提供了有力的战略支撑。

本行董事会风险管理委员会成员对包括气候风险在内的风险管理具有丰富经验：

董事会
风险管理委员会主席
陈德霖

拥有多年政府部门及金融机构任职经验，曾任香港金融管理局总裁、香港特别行政区行政长官办公室主任、渣打银行亚洲区副主席、香港汇德收购公司主席等职务，现任圆币钱包科技有限公司董事会主席、易信连有限公司董事会主席、香港 Web3.0 协会创会会长等职务，曾带领金管局稳妥应对国际金融危机及其后连串冲击和挑战，具有丰富的风险管理经验。

董事会
风险管理委员会委员
王景武

深耕风险管理领域，曾任中国人民银行金融稳定局局长，2020年4月起任本行副行长，自2021年9月起任本行执行董事、副行长兼任首席风险官。

董事会
风险管理委员会委员
莫里·洪恩

曾任新西兰澳新银行董事总经理、澳新银行（澳大利亚）全球机构银行业务负责人、中国建设银行独立董事、新西兰国库部长、新西兰商界圆桌会董事长、澳大利亚独立研究中心董事会成员以及三边关系委员会成员等职务，现任中国建设银行（新西兰）非执行董事长、Marisco 房地产有限公司董事长等职务，在金融和风险管理领域具有深厚的专业知识和实践经验。

◆ 董事会履职情况 本行董事会高度重视并持续加强对 ESG 治理工作的监督和指导，不断提升 ESG 治理质效。

发挥领军银行作用 积极践行大行担当	不断完善公司治理 持续提升治理效能	统筹发展与安全 夯实稳健发展基础
<p>通过审议或听取本行年度经营计划、普惠金融业务年度经营计划、发展战略规划执行情况汇报、绿色金融实施情况等议题，推动本行扎实做好金融“五篇大文章”，更好发挥服务实体经济主力军作用。</p> <p>督导本行制定和发布首份可持续发展报告，深入推进消费者权益保护和提升股东回报工作，不断增进社会及利益相关者福祉。</p>	<p>通过修订《公司章程》《董事会议事规则》及董事会专门委员会工作规则等一系列公司治理基本制度，稳步推进审计委员会承接监事会相关职权各项工作，持续完善公司治理顶层设计，健全制度机制，积极探索具有中国特色的公司治理路径。</p>	<p>通过审议或听取关于本行风险管理、资本管理、合规管理、数据安全等方面的一系列议题，督导本行持续完善风险管理体系，健全内部控制机制，夯实可持续发展基础，推动本行在高质量发展和高水平安全基础上稳步前行。</p>

◆ 高级管理层

高级管理层作为执行机构，对董事会负责并执行董事会决策。

◆ **高管薪酬索回机制** 本行坚持风险与激励相平衡的原则，建立并持续完善对高级管理人员及对风险有重要影响岗位的员工的绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。

◆ **可持续发展绩效纳入薪酬考核** 本行将高级管理人员薪酬的可变部分与可持续发展绩效挂钩，科学设定定量与定性相结合的可持续发展考核指标，推动战略目标落地与可持续发展成效提升。同时，持续将绿色金融战略实施情况纳入高级管理人员绩效考核评价体系，不断完善指标设置，推动绿色金融政策传导，以体现本行承担社会责任、追求可持续发展的战略目标。

◆ 子公司公司治理

本行严格按照法律法规和监管要求，持续优化子公司公司治理架构，完善公司治理运作机制，加强股东会、董事会议案规范性管理，发挥集团派出董事在子公司公司治理中的关键作用，全面加强风险防控，各子公司公司治理取得了良好成效。

加强对境内综合化子公司战略引领制定，印发《境内综合化子公司战略落实评价办法（2025年版）》，纳入社会责任与 ESG 相关评分指标，引导子公司在投融资各环节持续强化 ESG 风险管理，积极服务实体经济、集团战略，做好“五篇大文章”，走高质量发展道路。组织开展报告期内战略落实评价工作。

投资者关系

投资者关系管理

本行秉持真实、准确、完整、可比、及时和公平的原则，认真落实法律、法规和监管机构关于信息披露的各项要求，持续加强上市公司透明度建设，切实维护全体股东尤其是中小投资者权利，增进与股东之间的有效沟通和交流，并在年报中披露本行与股东之间的有效沟通情况。

同时，本行不断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，积极借助新媒体和新平台介绍本行发展动态，持续打造友好、畅通、高效的信息披露及投资者沟通渠道。2025年，本行在定期报告中设置专栏，围绕投资者关注重点主动回应，提升信息披露的针对性与有效性；通过临时公告及时披露高质量发展进展及投资者利益保护成果，助力投资决策；披露《估值提升暨提质增效重回报计划》《关于2025半年度社会责任与可持续发展金融专题报告的公告》，公平、透明地展示估值提升与可持续发展成效，持续增强公司透明度和投资者保护水平。



2025年3月28日，本行在香港和北京两地同步举办2024年度业绩发布会。



利益相关方评价

连续四年荣获 中国上市公司协会 “业绩说明会最佳实践”	中国上市公司协会 2024年度上市公司 投资者关系管理最佳实践	凤凰卫视 2025凤凰之星 “最佳股东回报上市公司”
《财联社》 2025年优秀投资者关系 金融机构“拓扑奖”	《中国基金报》 2025中国上市公司英 华奖A股投关示范案例 2025中国上市公司 英华奖A股价值示范案例	《证券市场周刊》 2025年度上市公司 投资者关系水晶球奖

回报股东



信息披露

本行主动应对复杂多变的外部环境，严格落实法律法规及上市地证券交易所监管要求，持续加强与资本市场的沟通交流，不断提升信息披露透明度，及时、准确地向投资者等利益相关者传递战略执行、公司治理和经营管理情况。

报告期内

在上海证券交易所上市公司年度信息披露工作评价中，本行连续十二年获评A（优秀）

信息披露制度建设

报告期内，本行持续落实《证券法》及最新监管要求，不断完善信息披露制度体系，强化重大信息内部报告和内幕信息管理等机制的执行，切实压实各信息披露义务人的主体责任。

信息披露形式与次数

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体，以定期报告和临时公告两种方式履行信息披露义务。同时，通过多样化渠道、形式和语言，持续提升与全球投资者沟通的频率、深度与温度，增强投资者的参与感和获得感。



ESG 信息披露

本行构建以年度可持续发展报告、半年度 ESG 专题报告和常态化信息披露为支柱的“三维一体” ESG 信息披露体系，持续提升信息沟通的透明度与有效性，强化对经营管理的约束力和正向反馈机制。



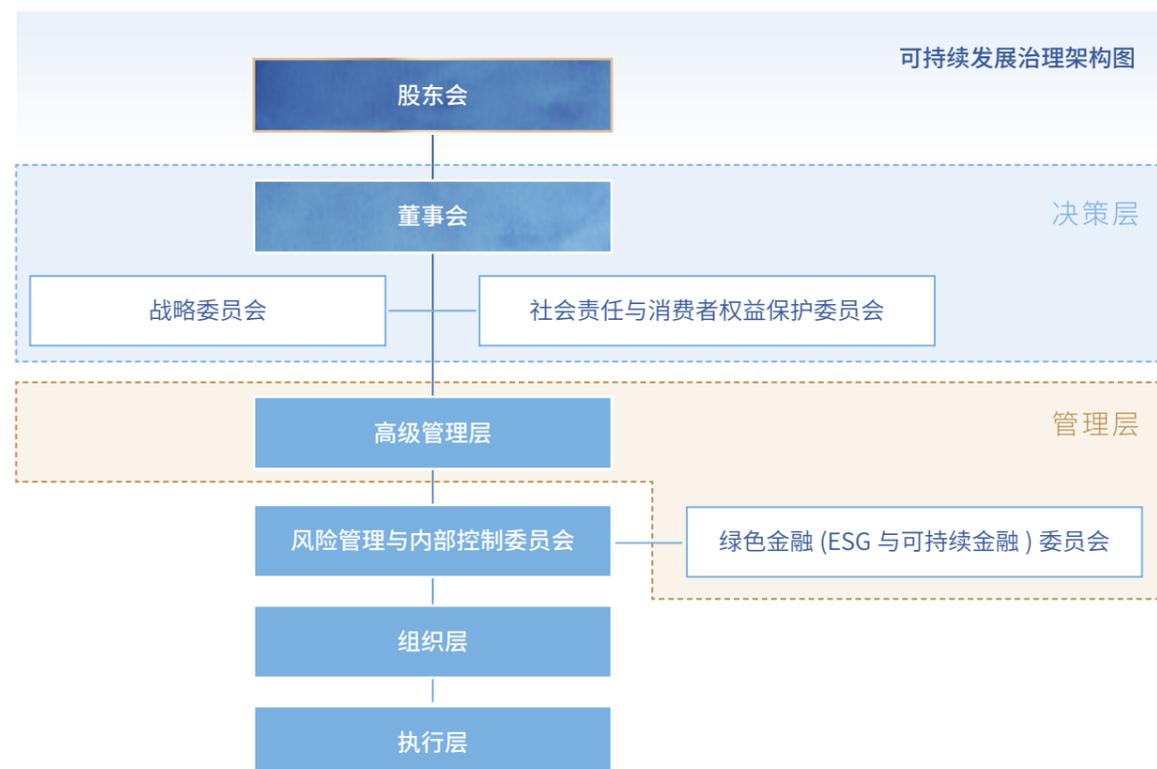
可持续发展管理

战略

本行围绕建设中国特色世界一流现代金融机构目标，坚守服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行定位，坚持党建引领，扎实推进智能化风控、现代化布局、数智化动能、综合化服务、生态化体系等“五化”转型。聚焦服务中国式现代化，专注主业，完善治理，走内涵式发展之路，持续优化业务布局、资金供给和管理模式，精准高效服务现代化产业体系建设和高水平科技自立自强，以领军银行姿态做精做深科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，提升集团治理体系和治理能力现代化水平，切实履行好大行政治责任、社会责任、经济责任，不断推进做优做强，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献更大力量。

可持续发展治理

治理架构



◆ 董事会

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



报告期内，议案审议情况：

- 审议通过《关于〈普惠金融业务 2025 年度经营计划〉的议案》，进一步明确 2025 年普惠金融业务发展目标和工作重点。
- 审议通过《关于〈中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告〉的议案》，对本行 2024 年度包括 ESG 事项在内的可持续发展情况进行全面检视。
- 审议通过《消费者权益保护工作管理办法（2025 年版）》和《关于消费者权益保护 2024 年工作情况与 2025 年工作计划的议案》，持续强化对全行消费者权益保护工作的顶层设计和有效督导。
- 审议通过《关于 2025 年度对外捐赠额度的议案》，并提交股东年会审议获得通过，为本行更好履行国有大行社会责任，积极助力乡村振兴、慈善、文教等社会公益事业创造了有利条件。
- 审议通过《关于香港大埔火灾事件专项捐赠的议案》，确保本行救灾捐赠款项及时到位，充分彰显大行担当。
-

◆ 高级管理层

本行高级管理层负责 ESG（社会责任、可持续发展）管理。



具体职责

- 落实董事会及董事会专门委员会关于 ESG 工作的各项决议。
- 制定 ESG 年度管理目标，在目标框架内统筹领导及协调推动 ESG 相关工作。
- 向董事会提交本行 ESG 相关年度报告。
- 负责向董事会社会责任与消费者权益保护委员会汇报全行 ESG 的政策目标及相关事项和执行情况。

◆ 绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会

高级管理层设立绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会，作为高层对相关工作实施统筹领导及协调推进的辅助决策机构。



具体职责

- 负责贯彻落实集团绿色金融（ESG 与可持续金融）战略和目标。
- 协调推进各机构各业务条线绿色金融（ESG 与可持续金融）相关工作。
- 指导全行绿色金融（ESG 与可持续金融）业务发展和经营管理。

报告期内

共召开绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会会议

6次

审议通过《近两年我行绿色金融实施情况报告》《关于服务产业园区绿色发展的意见》《关于提请审议〈中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告（初稿）〉的报告》等多项议案，定期听取各分行、各家子公司绿色金融工作推进情况汇报，对绿色金融与 ESG 相关工作实施统筹领导及协调推进

◆ 各级机构

境内各级机构按照法律法规和监管要求，在经营管理活动中落实 ESG 和可持续发展理念，境外机构按照当地标准和监管要求进行落实。

利益相关方沟通

本行高度重视利益相关方的意见与诉求，积极拓宽利益相关方沟通渠道，通过多元化的沟通形式，充分倾听并回应各利益相关方的关切和期望。本行在决策过程中全面考量利益相关方意见，以此来促进自身在可持续发展管理方面的持续改进，与各方共同努力实现互利共赢的发展格局。

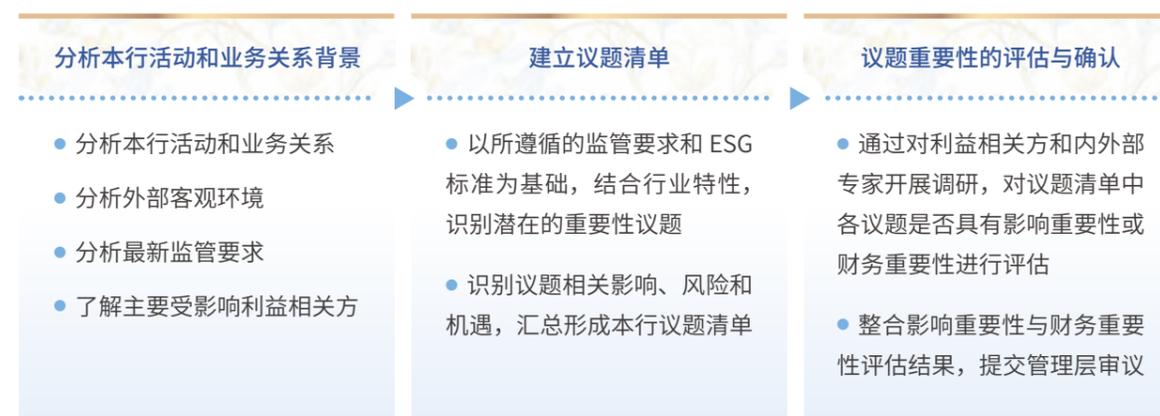
利益相关方	核心期望	沟通方式	主要回应
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 服务国家战略 服务实体经济 推动金融普惠 助力国家“双碳”目标 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指示 工作汇报 重大项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持党建引领 服务民生金融 落实“五篇大文章” 扎实推进“双碳”工作
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 风险管理 合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指示 工作汇报 审批与监督 	<ul style="list-style-type: none"> 全面风险管理 内部控制管理
 股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融 应对气候变化 绿色运营 股东回报 科技金融 数字金融 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 定期报告与临时报告 公司公告 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融 应对气候变化 维护投资者关系 准确完整信息披露
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 隐私与数据安全 科技创新 客户服务与消保 金融服务关怀 养老金融 信息披露与公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 客户投诉处理 客户满意度调查 95588 客服热线 	<ul style="list-style-type: none"> 消费者权益保护 加强特殊群体服务建设 保障隐私与数据安全 提高金融服务水平
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 商业道德 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商调研 	<ul style="list-style-type: none"> 完善供应链管理 供应商协同共赢
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 人力资本发展 维护员工权益 保障员工福利 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工日常培训 员工爱心行动 	<ul style="list-style-type: none"> 推动人才队伍建设 构建教育培训体系 深化民主管理 维护员工合法权益 实施绿色办公举措
 公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> 金融知识普及 普惠金融与乡村振兴 社会贡献 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活动 社区宣传 驿站服务 	<ul style="list-style-type: none"> 支持小微企业 落实帮扶责任 支持乡村振兴 金融教育倡议 参与社会公益

重要性议题评估

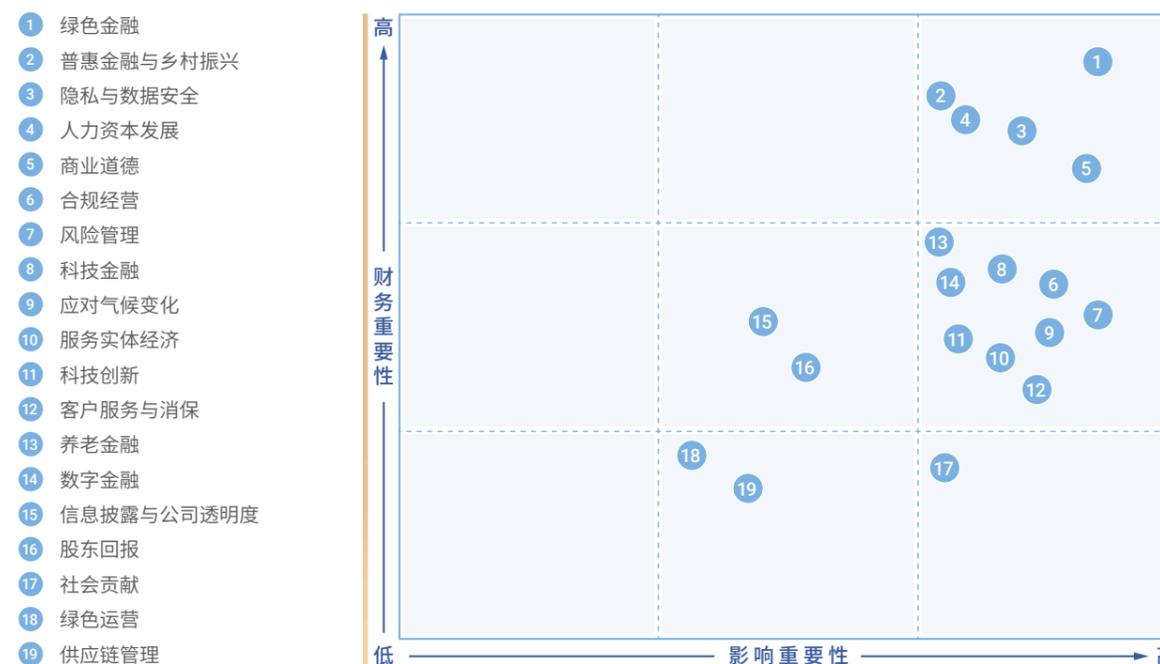
本行根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》的相关规定，从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，识别分析可持续发展相关议题的重要性。

报告期内，本行积极参考香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》等规范与标准的最新要求，审议并最终确认各议题的重要性。

议题重要性分析流程



重要性议题矩阵



可持续发展能力建设

◆ 董事会成员可持续发展研究与培训

本行董事会成员积极提升可持续发展治理效能，通过参与主题培训、开展基层调研及组织专项研究等方式，持续深化对行业趋势与实践的理解，为科学决策提供支持。



主题培训

董事和高级管理层成员参加北京上市公司协会“ESG 管治与实践，助力企业高质量发展”主题培训，了解全球 ESG 合规监管发展趋势、ESG 投资原则、国内外监管对 ESG 信息披露的要求和企业 ESG 实践案例，切实促进可持续发展管理水平提升。



基层调研

董事赴基层单位调研，围绕“绿色金融风险防控”等主题，深入了解绿色新兴产业领域投融资结构和防控绿色金融风险具体举措等情况。



专项研究

董事以“大型商业银行绿色金融领域风险防控实践与探索”为主题开展课题研究，提出关于完善绿色风控顶层设计、健全 ESG 风险管理、探索绿色风险评估计量、创新绿色风险管理工具，协同推进绿色金融领域业务发展与风险防控等建议。

◆ 全行 ESG 培训与能力提升

本行充分发挥培训体系的优势，深入推进 ESG 专项培训，持续完善 ESG 常态化培训机制。报告期内，本行统筹设计“五篇大文章”核心人才培训体系，组织开展 ESG 专题培训及课程，促进可持续发展理念与业务实践深度融合。

报告期内

开展“五篇大文章”专题培训，面向

2,000 名核心人才

分专题实施网络培训班和现场培训班
实现核心人才培养全覆盖

全行全年开展“五篇大文章”
相关集中面授培训

1,078 期

培训人次超

12 万

报告期内

举办 ESG 相关
风险培训

1,638 期

培训

225,456 人次

其中，举办面向
风险管理人员的
ESG 相关风险培训

4 次

覆盖

450 人次

风险内控管理

全面风险管理

本行持续推进风控体制机制建设，筑牢高水平安全堤坝，服务高质量发展。迭代升级全面风险管理体系，强化风险管理与内控合规联动协同机制，优化规章制度体系，严格按照“全面管、主动防、智能控”的风控路径，加强 9+X 风险联防联控，纵深传导全面风险管理理念，提高集团全口径、一体化风险管控能力。

◆ 持续完善全面风险管理体系

纵向强化风控委、风险官、风控部门贯通统筹，横向完善三道防线联防联控。

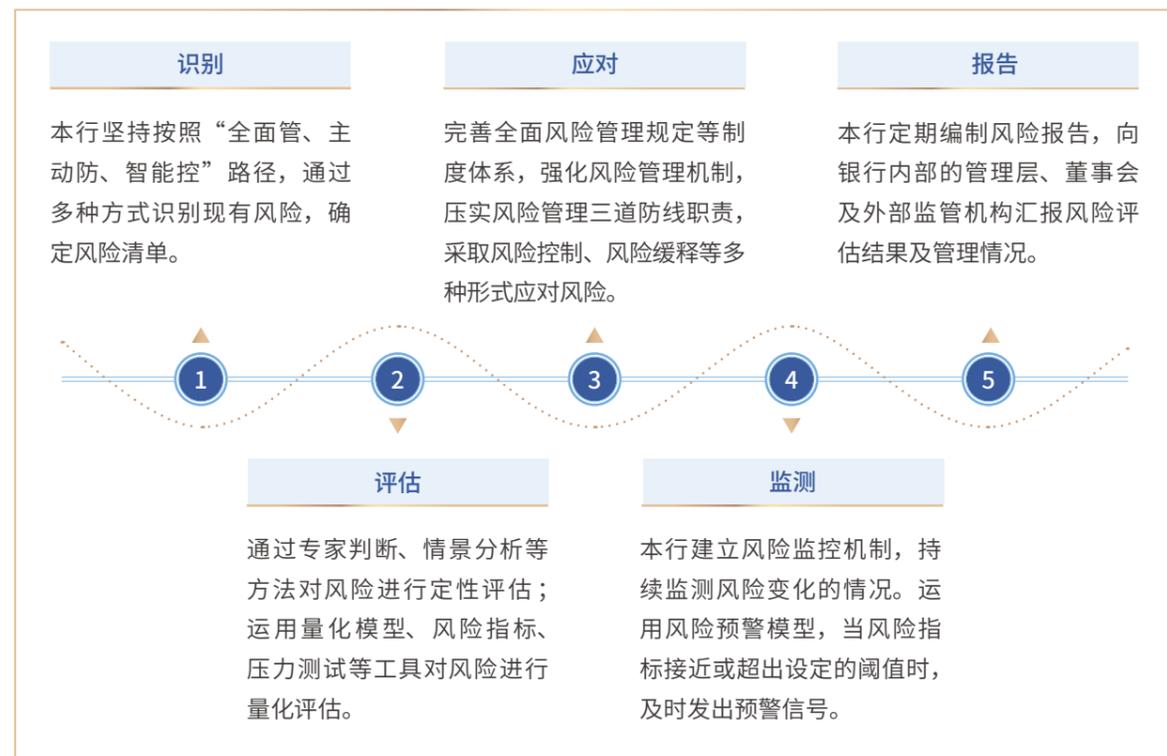
强化风险管理三道防线建设



◆ ESG 风险与全面风险管理融合

本行高度重视 ESG 重点领域风险管理，构建涵盖风险识别、评估、应对、监测与报告的全流程机制，并将其充分融入战略决策、全面风险管理与日常运营中，有效管控各类 ESG 风险。

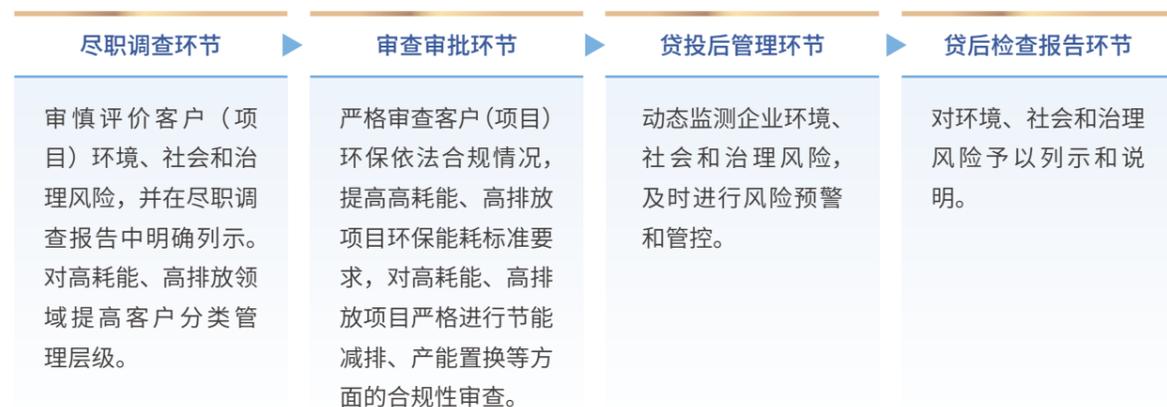
风险评估流程



ESG 风险管理体系

本行持续深化 ESG 风险管理体系建设，搭建覆盖融资活动全流程的 ESG 风险正式管理体系，明确董事会、管理层的 ESG 风险管理权责。一方面，将 ESG 风险纳入授信风险评估流程，推动环境、气候与生物多样性风险等 ESG 相关风险等纳入集团风险偏好。另一方面，明确界定 ESG 尽职调查触发点、风险升级流程以及触发升级的阈值，通过实地走访、现场访谈、信息验证等多元手段，深入评估 ESG 要素对信用、市场、流动性、声誉、操作和合规等风险的传导影响，强化底线约束，全面提升环境与社会风险管控能力。

ESG 风险全流程管理



ESG 相关财务重要性议题的风险与机遇分析

议题	风险	时间范围	对财务的影响	应对措施
绿色金融	<ul style="list-style-type: none"> ● 信用风险：绿色项目如果未能按期完成或未达到预期的经济与环境收益，借款企业的偿付能力可能受到影响，银行面临贷款违约的风险。 ● 操作风险：绿色金融业务涉及复杂的环境评估、技术标准和监管要求，银行在项目评审、审批、监测等环节可能因操作失误、信息不完整或内部控制不完善而面临操作风险。 	短期 中期 长期	收入下降，不良资产率上升	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善风险管理体系：对投融资活动的全环节进行环境、社会 and 治理风险管控。 ● 加强专业能力建设：加强对员工的培训，提高其对绿色金融政策、标准和业务流程的理解和执行力。
普惠金融与乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> ● 信用风险：普惠金融和乡村振兴业务往往涉及大量的小额贷款和分散的客户群体，如借款人偿债能力不足，银行面临贷款违约的风险。 ● 市场风险：普惠金融客户处于产业链末端，抗风险能力相对较弱，易受经济周期、行业波动影响。 	短期 中期 长期	资产质量降低	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强风险管理：利用大数据、人工智能等技术，提高风险识别和预警能力，及时采取风险防控措施。 ● 提升专业能力：加强市场规划，及时优化信贷政策，完善风险分担机制，提升风险防控的主动性和有效性。
隐私与数据安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 法律风险：一旦出现数据泄露等违规行为，可能面临巨额罚款、法律诉讼等风险。 ● 声誉风险：数据泄露事件会严重损害银行的声誉，导致客户信任度下降，进而影响银行的长期发展。 ● 财务风险：数据安全事件可能导致银行遭受直接的财务损失，如赔偿客户因数据泄露而遭受的经济损失、支付监管罚款等。 	短期 中期 长期	运营成本上升，利润降低	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理层面：建立健全数据安全管理制度，明确数据管理的流程和责任；定期进行数据安全审计和风险评估，及时发现和整改安全隐患。 ● 合作与监督层面：加强对第三方的监督和管理，确保其遵守银行的数据安全要求。对于监管机构，要积极配合监管检查，及时了解和落实最新的监管政策。
人力资本发展	<ul style="list-style-type: none"> ● 人才短缺风险：金融科技等快速发展，银行对新兴领域专业人才需求大增。若招聘策略不当，可能导致关键岗位人才短缺，影响银行运营和发展。 ● 薪酬福利竞争风险：在激烈的市场竞争中，若薪酬福利水平低于行业平均，可能导致人才流失，影响银行稳定性。 ● 员工满意度下降风险：若未能及时关注员工需求，可能导致满意度下降，进而影响工作效率和企业文化。 	短期 中期 长期	收入下降，资产质量降低	<ul style="list-style-type: none"> ● 优化薪酬资源配置：本行不断优化以价值创造为核心的薪酬资源配置机制，加强薪酬资源向基层员工倾斜，调动和激发各级各类机构的经营活力。 ● 打造良好的企业文化：培育积极向上、开放包容的企业文化，增强员工的归属感和认同感。
商业道德	<ul style="list-style-type: none"> ● 声誉风险：若出现违背商业道德的行为，会严重损害银行的声誉，引发公众信任危机，导致客户流失。 ● 法律风险：不遵守商业道德的行为可能违反法律法规，银行将面临法律诉讼、监管处罚。 	短期 中期 长期	市场占有率降低、收入下降	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强培训与教育：定期开展商业道德培训和教育活动，增强员工的道德意识和职业操守。

议题	机遇	时间范围	对财务的影响	应对措施
绿色金融	<ul style="list-style-type: none"> ● 拓展和创新绿色金融产品：绿色金融涵盖绿色信贷、绿色债券、碳金融等多个领域，银行通过打造多元化产品体系，积极培育业务增长点，提升品牌价值和市场竞争力。 ● 国际影响力提升：绿色金融是全球性议题，相关合作与交流有助于提升国际影响力，提高自身业务水平。 	短期 中期 长期	资产质量提高， 收入增加	<ul style="list-style-type: none"> ● 加大绿色金融支持力度：加大绿色低碳重点领域支持力度、有序推进碳金融重点工作、加大产品和服务创新力度。 ● 加强国际合作与交流：积极参与国际绿色金融合作组织和论坛，参与国际绿色金融标准的制定和推广，推动形成全球统一的绿色金融标准体系。
普惠金融与乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户群体覆盖面：银行通过普惠金融与乡村振兴延伸服务触角，拓展客户基础，优化客户结构。 ● 品牌与社会责任：积极参与普惠金融和乡村振兴，有助于树立良好的社会形象，提高品牌价值。 	短期 中期 长期	收入增加， 利润增加	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升金融科技应用水平：利用数字化技术，通过线上渠道拓展金融服务覆盖面，为农村客户提供更加便捷的金融服务。 ● 提高普惠金融服务水平：完善普惠金融服务机制，加大普惠信贷投放，持续提升普惠金融服务的覆盖面。
隐私与数据安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 增强市场竞争力：在注重数据安全的市场环境下，建立良好的数据安全管理体系，吸引更多注重数据安全的客户和合作伙伴，提升市场竞争力。 	短期 中期 长期	收入增加， 利润增加	<ul style="list-style-type: none"> ● 技术层面：采用先进的数据加密技术，对数据进行加密存储和传输；实施严格的访问控制。 ● 机制层面：落实国家数据安全法律和监管要求，持续完善数据安全和隐私保护制度体系。
人力资本发展	<ul style="list-style-type: none"> ● 推动创新发展：具备创新思维和专业技能的人才，能为银行带来新业务创意和解决方案，推动产品和服务创新，满足客户多元化需求。 	短期 中期 长期	收入增加， 运营成本降低	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强人才队伍建设：明确人才需求和发展方向，制定年度招聘计划，差异化配置人力资源和新增人员投向。 ● 优化员工培养体系：本行通过精准定位培养目标、丰富多元培养内容、创新培养方式等一系列举措，为员工提供更优质、高效的培养路径。
商业道德	<ul style="list-style-type: none"> ● 增强客户信任：秉持良好的商业道德，银行能够赢得客户的信任和认可，树立良好的品牌形象。 ● 提升市场竞争力：投资者和客户更倾向于选择具有道德优势的银行，从而提升银行在市场上的竞争力和市场份额。 	短期 中期 长期	市场占有率 增加，利润 增加	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强合规文化建设：组织开展各项合规活动，推进“合规文化建设与发展实践联系点”建设，持续完善合规正向激励工作机制。 ● 持续完善机制建设：本行高度重视全员的职业素质及商业道德，迭代完善“正面有规定、反面有禁止、违反有处罚”三位一体的全行员工行为规范管理体系。

注：时间范围中的短期指可持续发展报告期间结束后1年以内（含1年），中期指可持续发展报告期间结束后1年至5年（含5年），长期指可持续发展报告期间结束后5年以上。

内部控制管理

◆ 内控建设

本行建立了健全的内部控制体系，不断优化内部控制机制与管理流程，推动全行稳健发展。

报告期内，本行内控体系跃迁升级，高效发挥风控委和操风委平台撬动作用，聚焦重点机构、重要业务和关键事项，健全全覆盖、全流程管控的内控体系，提升风险防控“四早”能力，为稳健经营提供坚实保障。

◆ 内控体系建设

制定实施《2025年内控体系建设工作措施》。报告期内，本行细化明确133项具体措施，措施完成率达100%，同时，各境内分行和综合化子公司结合自身实际，确定本机构内控体系建设细化落实方案，条块协同深化贯通风险管理和内部控制。

◆ 内控基础建设

本行持续夯实内控管理基础，及时更新《内部控制手册》，筑牢全行风险管理与内部控制的统一风险底板。同时完善内控评价办法，调整评价指标与KPI考核挂钩机制，优化指标体系及评价程序，强化风险抽样模型应用，推动内控评价工作实现缩时、降本、增效。

◆ 案件风险防控

持续完善案防体系，全面落实监管案件管理、案防管控新规，修订《案防工作规定（2025年版）》《涉刑案件管理办法（2025年版）》《涉刑案件风险排查管理办法（2025年版）》等7项制度文件。强化案防工作部署，召开总行案件风险防范领导小组会议、全行案防工作会议。加强案件管理，组织开展案件风险排查，定期通报排查情况和典型案例，常态化管控涉黑涉恶风险。

◆ 内控系统建设



提升内控合规管理的数字化支撑能力

持续推动“工银融安e控”建设，做优五大系统，做强五大平台，构建风险管控“防控网”，通过整合共享形成各场景的全流程衔接，提升对内控合规各项工作的支撑能力。



提升内控合规管理的智能化水平

持续引入大模型等新技术，在合规信息监测、风险信息收集、内控知识问答、智能合规审查等方面升级智能工具，提升工作质效。

商业道德与合规管理

合规体系建设

本行持续优化集团合规治理架构，强化合规风险一道防线履职。按照境内机构统筹管、境外机构分类管、综合化子公司穿透管、总行部门专业管的集团合规管理思路，强优势补短板，聚焦重点领域和重点环节持续提升集团合规管理质效。持续健全以基础制度为根本、专项办法为延伸、员工行为规范为保障的合规制度框架，持续强化合规资源保障，抓好关键岗位合规人员准入管理，开展常态化、系统化和多样化的合规培训，持续提升集团合规管理信息化水平，优化完善合规管理工具，稳步推进境外合规长效机制建设，做好重点领域合规检查，提高非现场监测力度，保障全行稳健经营发展。2025年，本行对标国家金融监督管理总局发布的《金融机构合规管理办法》，修订完善《合规管理基本规定（2025年版）》，推动构建“纵向统筹贯通、横向联防联控”的合规管理组织架构，压实合规管理“六方”责任，优化涵盖事前事中事后的全流程闭环合规管理机制。

制裁合规管理

本行构建了制裁合规管理框架（SCP），以管理层承诺、风险评估、内部控制、独立测试和人员培训作为SCP框架五大支柱，坚持应急管理和SCP建设并重，杜绝发生重大制裁风险事件，夯实制裁合规管理基础。

反贿赂与反贪污

规章制度健全

本行严格遵循《中华人民共和国银行业监督管理法》《商业银行内部控制指引》《金融机构涉刑案件管理办法》等法律法规和监管规范性文件要求，规范本行反贿赂反贪污相关工作，持续健全监督机制。

《员工行为守则》明确要求全体员工（包括：专职工、劳务派遣人员、外部借调交流人员）应当爱岗敬业，恪尽职守，树立法治意识，自觉尊法守法用法，不断提升法治素养。熟悉、掌握并严格遵守职业相关法律法规、监管规定、行业自律规范等，自觉抵制违法违规行，积极维护客户和本行的合法权益。

本行高度重视全员的职业素质及商业道德，持续完善商业道德与行为规范管理，迭代完善“正面有规定、反面有禁止、违反有处罚”三位一体的全行员工行为规范管理体系。修订印发适用全员（包括：专职工、劳务派遣人员、外部借调交流人员）的《员工行为守则》《境外员工行为守则》等，就职业道德、职业素养、职业纪律、职业安全进行了规范。组织全员（包括：专职工、劳务派遣人员、外部借调交流人员）开展有关商业道德与行为规范专题学习，并将其纳入新入职员工、新上岗员工的制度培训体系，全面强化合规从业理念，实现全员、全程、全方位覆盖。

本行将合规管理与员工行为管理作为年度审计重点之一，贯彻“由事到人、人事结合”的审计方法，通过对员工违规行为和异常行为的关注，推动全行提升合规管理和员工行为管理的有效性，以此促进员工职业素质培育及商业道德准则践行。

此外，本行制定《员工违规行为处理规定》，对具有贪污、挪用、侵占、盗窃、诈骗、贿赂等行为的，给予记大过至撤职处分，同时解除劳动合同；情节较重或造成不良后果的，给予开除处分。《涉刑案件管理办法》中规定，案件是指各级机构从业人员在业务经营过程中，利用职务便利实施侵犯所在机构或客户合法权益的行为，已由公安、司法、监察等机关立案查处的刑事案件，其中包括贪污贿赂等职务犯罪。

廉洁文化建设

本行加强廉洁文化建设，围绕学廉、溯廉、守廉、警廉、践廉五个方面开发标准化课程。打造廉洁文化授课师资队伍，纳入“清廉工行”培训体系，助力筑牢“三不腐”的思想根基。目前，董事、管理层、员工已实现廉洁教育全覆盖。

本行实施“清廉工行”专项培训计划

本行持续开展清廉工行专项培训，建立了覆盖所有员工的商业道德培训机制，面向全行各级机构“关键少数”开展系统培训，帮助党员领导干部筑牢拒腐防变的思想防线，更好履行全面从严治党政治责任。



北京西客站支行依托“廉洁书吧”开展读书活动。



苏州分行开展清廉文化演讲比赛。

截至报告期末，已实现各一级机构、二级分行主要负责人培训全覆盖，各一级机构同步面向辖内重点岗位开展专题培训。

报告期内举办各类培训260余期，累计覆盖4.6万人次。同时，开发11门标准化课程、培养认证203名师资，逐步建立具有工行特色的“清廉工行”课程体系和师资队伍。

本行持续保持反腐败斗争高压态势，一体推进惩治金融腐败和防控金融风险，努力清除腐败存量，严肃查处干部严重违纪违法问题。

坚持在“不敢腐”上持续发力，聚焦重点领域，加强风腐同查同治，更加有力有效清除存量、遏制增量。坚持在“不能腐”上深化拓展，强化个案剖析和类案分析，推动完善制度机制，促进权力规范运行。坚持

在“不想腐”上巩固提升，统筹运用专题通报、旁听庭审、编印忏悔录、制作警示片等方式，分层分类开展“沉浸式”“场景化”警示教育，营造崇廉拒腐、风清气正的良好氛围。

注：关于本行贪污诉讼案件数目及诉讼结果及更多信息，可登录中央纪委国家监委网站查询。

反洗钱管理

本行反洗钱以“基于风险”原则为指导，严格遵循中国及境外机构所在国家（地区）的反洗钱法律法规，推动反洗钱工作向“基于风险”转型，构建全集团统筹管理和三道防线协同履职的“联防联控”治理格局，推进“尽调—分类—管控”流程一体化建设，保障治理有效性。

健全集团反洗钱治理体系

总行董事会及董事会风险管理委员会审议审阅集团反洗钱重要事项，对持续构建覆盖全流程、布防一体化的反洗钱管理体系进行部署。高级管理层推动实施反洗钱工作，对反洗钱管理等重点事项提出工作要求。总行反洗钱领导小组围绕战略导向、风险导向、问题导向，按季审议审阅重要事项，听取重要部门和相关机构反洗钱工作汇报，安排部署、研究解决、督促落实全行反洗钱重点工作，充分发挥领导小组对集团反洗钱工作统筹协调作用，推动全行反洗钱工作形成联防联控效应和高质量发展格局。

强化客户尽职调查管理

拓展尽职调查工作覆盖范围，细化尽职调查标准，更新个人、单位客户尽职调查工作操作规程，为基层实操提供详实业务指导。集成业务尽职调查信息，持续优化投产反洗钱尽调系统功能，有力支持尽调集约化处理。提升尽职调查质效，通过定期质量抽检和考核评价保障尽职调查工作质量。

加强洗钱风险评估与管控

构建全风险视图、全周期管理、全流程控制的洗钱风险评估机制。推进分类系统与业务场景对接应用。严格新产品准入评估、存量产品定期评估和特定情形重评估，抓好高风险客户使用高风险产品管控措施落地。

◆ 举报人保护制度

本行健全举报及投诉机制，畅通举报渠道，倾听员工心声，接受员工监督，坚定维护举报人合法权益。对信访渠道收到的投诉、举报等事项严格实施保密管理，持续完善全方位的监督管理体系。

本行通过完善的政策制度保障举报人免于报复，制定《违规事项举报处理工作办法》，明确违规事项举报处理的流程，做到逐笔登记、专人负责、闭环管理，通过系统刚控等措施，严格控制举报人及举报信息知悉范围。《员工抵制检举重大违规违纪行为和堵截案件奖励办法》进一步规定员工抵制和检举重大违规违纪行为、堵截案件的奖励条件和标准、奖励实施权限及流程，切实落实举报人保护相关要求。

深化反洗钱系统数智化转型

深入开展反洗钱数据治理。构建三化模型与人工智能模型相结合的监测模型体系，投产疑似破坏生态环境相关模型，加强对破坏生态环境行为的监测。重构可疑甄别流程，将大数据、云计算、人工智能等技术与反洗钱工作深度融合。强化交易监测管理，提升可疑报告情报价值。

加强境外机构反洗钱管理力度

持续推进境外机构反洗钱长效机制建设，全面审视并优化境外反洗钱管理体系；深化 KYC 标准化建设和差异化管理，依托多系统协同研判与多维度信息交叉核验，提升客户尽职调查质量；强化高风险产品风控，持续夯筑反洗钱屏障。

完善综合化子公司管理机制

强化对子公司反洗钱重点工作的战略指导，聚焦高风险领域、突出重点环节，督导子公司全周期、全链条提升反洗钱工作有效性。完善子公司差异化考核机制，一司一策设置反洗钱重点任务指标，加强对反洗钱履职情况的考核。

◆ 内部审计

本行设立由内部审计局和 10 家内审分局组成的垂直独立的内部审计体系，内部审计部门向董事会负责并报告工作，接受董事会审计委员会的检查、监督、评价和指导，向高级管理层通报审计工作情况。内审分局作为内部审计局的派出机构，向内部审计局负责并报告工作。



◆ 内部审计管理及报告架构

报告期内，本行围绕发展战略和改革转型中心工作，实施以风险为导向的审计活动，加强对主要业务、重点机构、各类风险、关键少数的审计监督，全面完成年度审计计划。审计重点关注本行在贯彻国家政策、落实监管要求、推进战略质效、加强风险防控等方面的情况，涉及信贷业务、财务管理、新兴业务、合规管理、金融科技、运营管理、资本管理等领域。

本行持续推进审计数字化转型，强化非现场审计应用，增强信息系统支持能力，加力推进数智审计工程实施，提升数字赋能审计成效，高质高效完成计划内审计项目。

本行不断强化审计人员队伍建设，加大培训与交流力度，提高审计队伍专业能力。健全完善审计整改长效机制与责任体系，深化纪巡审监督贯通协作，合力推动审计整改落实，有效提升审计监督效果。

◆ 科技伦理治理

本行严格遵守科技伦理，坚持守正创新理念，按照中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强科技伦理治理的意见》以及中国人民银行印发的《金融科技发展规划（2022—2025 年）》《金融领域科技伦理指引》要求，持续完善金融科技伦理治理体系，将科技伦理治理贯穿金融科技创新活动全生命周期，确保金融科技创新活动依法合规。

本行高度重视科技伦理宣贯教育，开展了多层级、立体化的培训教育，通过政策解读、专题学习等方式，推动打造专业化的科技伦理管理队伍，为更好地开展金融科技创新、服务经济社会高质量发展提供坚实保障。

在人工智能技术方面，从算法研发（事前）、算法应用（事中）、运营运维（事后）三阶段，开展算法安全自评估、信息安全监测、算法安全监测、算法安全事件应急处理、算法违法违规处置，形成重点明确、责任清晰的人工智能安全管理体系。

2 发展篇

本行深入贯彻落实党中央、国务院关于金融工作的决策部署，积极将可持续发展理念融入经营管理。聚焦服务实体经济和民生需求，持续加大重点领域和薄弱环节金融供给，深化科技金融、养老金融、数字金融创新，助力新质生产力发展。稳步推进全球化服务布局，提升跨境金融综合服务能力，支持高水平对外开放。全面做深做实做精“五篇大文章”，以更高质量、更可持续的金融服务，助力经济社会高质量发展。

- 科技金融
- 养老金融
- 数字金融
- 服务实体经济和民生
- 全球金融服务



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

关键业务数据

截至报告期末



截至报告期末



科技金融

报告期内，本行全力践行科技强国重大战略，持续完善科技金融服务机制，提升金融服务科技创新能力和质效。

服务举措

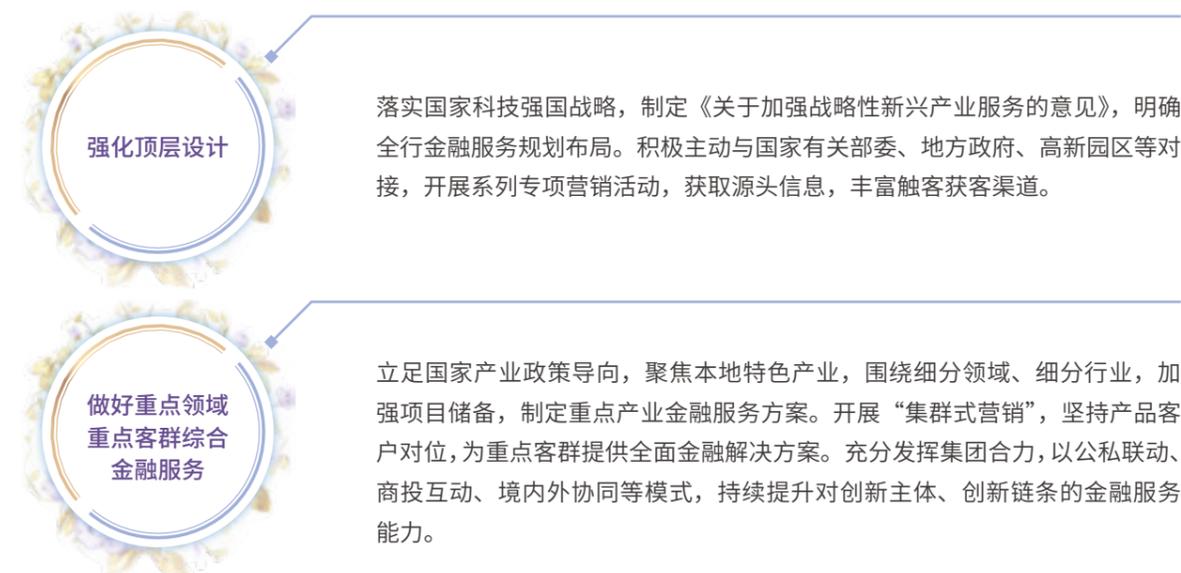
完善科技金融“五专”服务体系



服务科技型企业——以专精特新“小巨人”为例

提供综合金融解决方案	创新精准营销模式	加强配套政策支持
本行持续丰富产品组合，加快科创新并购贷、股权激励贷等产品创新，组建 AIC 股权投资基金规模超千亿，积极发行和承销科创债券，以“股贷债保”联动的全生命周期、综合化金融服务，满足专精特新“小巨人”企业多元化资金需求。	本行持续完善营销服务管理模式，结合专精特新“小巨人”企业金融服务需求差异化场景，出台针对性营销指导意见。深入开展“工银科创伙伴行”系列活动，积极对接各地工信、科技等政府部门以及高新技术园区，以专题营销提升营销触达率，加大科技金融支持力度。	本行持续推出赋能保障措施，制定专项 FTP 优惠措施，率先试点科技金融尽职免责负面清单制度，以专精特新“小巨人”企业为重点客群和样板，持续加强对科技型企业的资源保障，着力做好“科技金融”大文章。

服务科技型企业——以战略性新兴产业为例



服务成效

截至报告期末		战略性新兴产业贷款余额		本行专精特新“小巨人”企业有贷户覆盖率超
科技贷款余额	增量	4 万亿元	战略性新兴产业贷款占全部贷款比例不断提升	50%
6 万亿元	1 万亿元	总量连续五年保持同业首位		创历史新高
余额、增量稳居同业首位				



提供综合金融解决方案

持续丰富产品组合，加快科技企业并购贷款、股权激励贷等产品创新，积极发行和承销科创债券，以“股贷债保”联动的全生命周期、综合化金融服务，满足专精特新“小巨人”企业多元化资金需求。



创新精准营销模式

持续完善营销服务管理模式，积极对接各地工信、科技等政府部门以及高新技术园区，以专题营销提升营销触达率，加大科技金融支持力度。



加强配套政策支持

持续推出赋能保障措施，率先试点科技金融尽职免责负面清单制度，持续加强对科技型企业的资源保障，着力做好“科技金融”大文章。

养老金融

服务体系

完善顶层设计

本行以系统思维完善养老金融工作布局，前瞻性规划养老金融长远发展战略，构建涵盖养老金融三大板块的综合化业务体系。

报告期内，本行修订完善《推动养老金融发展行动方案》，构建养老金融领军银行“1+3+10”发展框架，实施养老金融服务体系“1134工程”，围绕高站位统筹工作布局、高质量加强服务供给、高标准加强能力建设三个维度提出具体措施，推动做好养老金融大文章。



本行率先落地科技创新债券

本行在监管机构的指导下，充分发挥投融资服务专业优势，于2025年5月9日率先落地200亿元科技创新债券，助力债券市场“科创板”和多层次债券市场建设，拓宽科技创新企业融资渠道，激发科技创新动力和市场活力。

全国首只银行系险资AIC基金支持地方科技创新

报告期内，本行子公司参与全国首支银行系保险资金AIC股权投资基金。该基金由工银投资、合肥产投与工银安盛联合发起，重点投向战略性新兴产业与未来产业方向，专项支持安徽科创企业股权投资及科技创新产业发展。

大连分行成功落地首笔“知识产权质押贷”

本行大连分行不断探索金融服务新模式，深入科创企业一线，密集走访、精准调研，全力推进“知识产权质押贷”的创新研发，最终成功落地首笔知识产权质押贷款。该笔业务依托大连科技创新高地——高新区丰富的“专精特新”及科创企业资源，具有显著的示范效应。

广州分行“金融+科技”赋能低空经济

近年，广州低空经济、体育科技等战略性新兴产业按下发展“加速键”。本行广州分行主动对接广州市相关产业发展战略，通过“信贷+股权+基金”联动模式，为无人机、航空应急救援等领域企业注入金融活水。在广州分行推动下，工银投资设立4只AIC试点基金，累计投资科技企业股权项目11.47亿元，推动低空经济核心技术应用场景向千行百业延伸——从智能安保到智慧物流，从应急救援到城市治理。

山东分行落地全国首笔参股型并购贷款

本行山东分行成功为某上市企业发放一笔参股型科技企业并购贷款，通过设计专业化融资方案，有效支持企业股权并购需求，助力企业完成技术升级与产业链协同，是支持现代化产业体系建设、推动新质生产力发展的又一重大创新突破。该笔业务为全国首笔参股型并购贷款，于并购新规正式实施首日即实现投放，彰显了服务实体经济的效率与担当。



针对养老金融业务跨条线、落地基层的特点，本行建立起总省市支四级推动机制。

- 总行和各一级（直属）分行组建养老金融委员会；
- 开展二级分行养老金融示范创建活动，以直通式管理强化向基层机构的战略传导；
- 在网点建设涵盖养老财富、养老咨询、社保业务、年金经办、养老产业等服务单元的“养老金融之家”。

机制建设



建立养老金融核心人才库，构建“机构层级+专业板块”纵横结合的人才格局，打造覆盖总、省、市、支四级机构及10余个业务条线的养老金融人才队伍。

人才队伍



推进养老金融服务文化和品牌建设，构建“1+3+N”¹工银养老金融品牌体系。报告期内，本行正式发布“工银养老金融”品牌标识，全面提升养老金融品牌影响力与服务认知度。

品牌建设

服务成效

<p>央保中心 “优秀受托人”</p>	<p>证券时报 “养老金融天玑奖”和 “养老金融实践方舟奖”</p>	<p>零售银行 “最佳养老金融大奖”</p>
<p>东方财富 “年度养老创新银行”</p>	<p>经济观察报 “年度养老金融服务机构”和 “2025年度卓越养老金融 创新银行”</p>	<p>华夏时报 “2025年度社区适老服务 典型案例奖”</p>

注：1. 指“工银养老金融”整体品牌，“3”指养老金、养老服务、养老产业三大业务板块，“N”指各项养老金融特色产品和服务。

养老金金融



全面做好社保各项改革配套金融服务，独家支持养老保险全国统筹系统建设，主动参与国家社保信息化建设，完善线上线下社保服务生态，全面推动金融社保卡高效服务，社保卡“跨省通办”服务实现全国覆盖。

境内社保存款规模同业第一，金融社保卡发卡规模居同业前列。

第一支柱



发挥集团年金“全牌照”优势，不断提升年金运营管理效率，年金受托投资收益率稳居行业第一梯队，服务可靠性和便捷性获得客户广泛认可。

截至报告期末
集团各类养老金管理规模超

5.9

万亿元

第二支柱



积极助力个人养老金制度全国推广，率先实现全渠道个人养老金账户开立、缴存、投资、领取等全周期服务，提供储蓄、理财、基金、保险等全品类个人养老金投资产品，创新推出“自动转入”“省心投”“资产诊断”等服务功能，打造客户首选的个人养老金服务生态。

个人养老金资金账户规模、缴存额均位于同业前列。

第三支柱

养老服务金融

报告期内

长辈客群（55周岁及以上）突破

2.2

亿户

建成养老金融特色网点超

9,300

家

发布“工银+养老服务”2025行动方案

聚焦养老金融需求，推出适老特征明显、服务体验好的养老金融优势产品和特色服务，贯通客户全生命周期养老金融需求，着力解决养老服务痛点难点。

完善“工银爱相伴”长辈客群品牌服务体系

完善“工银爱相伴”长辈客群品牌服务体系。秉持“与爱同行，岁月长青”服务愿景，持续推进全渠道适老化改造服务，不断丰富专属产品和活动权益，打造了“备老-适老-养老-享老”全周期“金融+泛金融”服务体系方案。

打造“金融+养老” 综合服务模式

创新推出“如意人生”养老综合解决方案，以客户全生命周期需求为核心，提供覆盖“财务规划、资产配置、服务保障、资产安排”四大核心情景的全流程解决方案。

全新推出“如意借”“年金闪借”等养老金融专属信贷产品，覆盖赡养老人、医疗护理、康养服务、备老养老等多维度需求，推动形成“储蓄-投资-消费-养老”良性循环，助力银发经济高质量发展。

推进养老金融特色网点 生态体系建设

发挥网点渠道优势，实施养老金融特色网点“百千万”工程¹，推出“543”核心服务举措²。截至报告期末，本行网点均已基本具备适老服务功能。

加强建设网点 服务队伍

培养熟悉当地养老政策和养老机构、具备养老产品营销能力、掌握防非反诈知识技能的专业人才，构建适应养老金融特点的基层服务队伍。

升级手机银行 服务渠道

建立养老金三支柱统一视图，整合养老规划、产品、课堂等服务，上线养老规划智能测算功能，引入养老社区等生活场景，构建“金融+非金融”线上综合化服务平台。

开展老年人金融宣传教育和权益保护

面向老年群体普及金融知识，提升金融素养和风险防范能力，切实保障消费者合法权益。

养老产业金融



支持银发经济发展

紧跟国家银发经济发展导向，结合养老企业经营特点，持续优化信贷政策，加大信贷投放力度，精准服务养老企业融资需求，助力银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展。紧抓服务消费与养老再贷款政策契机，形成项目储备清单，养老产业再贷款申报金额位居同业前列。



丰富综合服务供给

强化行司联动，灵活运用“贷+债+股+代+租+顾”六位一体投融资模式，支持养老企业经营。丰富投融资模式，为养老产业链上下游提供投融资、账户管理、支付结算、数智化场景建设等综合服务。



强化科技赋能支撑

为养老服务机构免费提供全功能、综合化“银发产业云”信息系统，涵盖入住管理、健康管理、生活照护、运营管理、财务管理、安全防护等6方面、42个模块100余项功能，助力养老服务机构提高信息化管理和运营水平。

数字金融

“数字工行”建设情况

本行纵深推进数字工行（D-ICBC）建设，以“数据和技术”为驱动，持续完善数字金融治理，做强数字化平台能力，提升数字化经营效能，完善数字化产品服务，筑牢数字化风控防线，提升数据要素价值，数字金融发展取得新成效。

截至报告期末

累计授权专利
6,894件

首家唯一获得中国信通院数字化转型能力评估（FDMM）全能力域
最高等级认证

同业唯一获评
香港《财资》杂志
2025年度“中国年度数字银行”

加强战略规划与组织管理

深化数字金融统筹推动

本行充分发挥数字金融与金融科技委员会顶层推动作用，及时对标学习中央和国家最新政策文件，审议新技术应用、安全防控、新阶段规划思路、创新激励等重点事项；增设公司金融业务部作为数字金融与金融科技委员会共同牵头部门，更好助力数字经济发展。

完善数字金融体制机制

本行量质并举抓好数字化人才培养使用，打造数字金融核心人才库，完善人才战略布局，更好发挥数字化引领作用；建立科技业务合作伙伴队伍（ITBP），加强科技与业务人才交流培养，提高业务科技“融合度”；持续完善“揭榜挂帅”等创新激励机制，激发专业人才作为创新主体的积极性。

强化数字技术支撑能力

深入实施“领航AI+行动”

本行围绕算力、算法、数据、范式、安全五大核心要素强化AI能力，推动AI应用提质扩面上量，已建设人工智能应用场景超2,000个，全年AI累计承担工作量超5万人年。推进生物识别生成式AI攻击防御体系建设，AI人脸防护盾已覆盖手机银行登录、对公开户、信用卡面签等百余个业务场景，有效防范图片伪造、语音克隆等攻击，保障业务安全。

全面推进ECOS 2.0数字技术体系升级

本行坚持科技自立自强，完成境外核心业务服务能力提升工程建设，IT生产系统全面分布式化、自主可控。牢牢守住安全底线，加强信息科技与网络安全管理，持续完善集团科技治理体系，构建集团科技资产、生产运行、网络安全态势“三平台三视图”，集团穿透管理能力大幅提升。健全生产运维和灾备保障体系，常态化开展异地灾备演练，持续增强业务连续性保障能力，全行信息系统可用率持续保持99.99%以上的高水平。

注：1. 打造养老金融旗舰网点100家、标杆网点1,000家、基础网点10,000家。

2. 5指“行动无阻、沟通无碍、业务无怠、遇事无忧、关爱无暇”五优关爱空间，4指“融合社区、生活、志愿、线上线下”四融开放场景，3指“易享养老账户服务、特享养老综合权益、尊享养老财富管理”三享体验平台。

◆ 激发数据要素潜能

本行升级数据基础设施，加强数据中台共享赋能，深化外部数据、境外机构及子公司数据管理。深化数据服务应用，打造数据产品货架，面向营销、风控、决策、运营等重点领域，规模化产出高价值、可复用数据产品，建立全行 GBC+ 资金流数据体系，统一指标库推出 AI 智能检索、归因分析等功能服务经营管理。强化数据安全管控，修订数据安全相关制度办法，开展集团数据安全风险评估和专项检查，境外机构重要业务系统数据安全分类分级贯标率达 100%。

◆ 建设数字金融服务生态

围绕服务客户，做强三大对外平台，打造便民利民惠民的数字金融服务网络，数字化业务占比达 99%。



手机银行

- 升级打造新一代手机银行智享+1.0，聚焦大财富、全融资、促消费、强智能等方面创新升级服务体验，优化“赚管花借”综合化金融产品与服务。
- 创新手机银行智慧服务模式，重构业务流程，探索人机协同的对客智能服务。
- 全新推出“工银 i 豆”，打造 i 豆乐园、i 豆商城，丰富客户权益，提升客户体验。
- 围绕重点客群、重点业务，优化普惠专版、财富页签、代发专区等专属服务。
- 围绕高频场景和常用功能，打造“轻简”金融服务，推出“简版”手机银行和维吾尔文服务。
- 深入推动手机银行融入网点到店服务，推动线上与线下渠道优势互补、融合互促，深化“一点接入、全渠道响应、数字化协同”的服务体验。
- 截至报告期末，个人手机银行客户 6.3 亿户，移动端月活超 2.9 亿户，均保持同业第一。



开放银行

- 着力提升场景金融服务质效，围绕政务、民生、产业、乡村等领域，集约化、定制化输出金融服务，开展 GBC+ “数字伙伴万里行” 活动，强化金税四期、工业互联网、网络货运、数字农业等领域数字金融服务。
- 深化企业网银赋能增效，推进企业网上（手机）银行“中小微企业经营生态平台”建设，围绕“金融专家+经营管家”生态赋能，持续丰富“薪、财、票、税、法、讯、勤”场景服务。
- 截至报告期末，企业网上（手机）银行客户 1,894 万户，月均活跃客户 836 万户，客户规模和活跃度同业第一。



工银 e 生活

- 强化渠道协同建设，持续拓展场景生态，新建打车、机票、以旧换新专区；上线差异化营销资源投放模型，优化刷卡金工具、小站代发外拓工具及小程序渠道。

围绕赋能员工，做优三大对内平台，贯通内外部对客服务能力。



- 推广至境内全部网点，助力网点轻型化运营。



- 对公领域深化“营销头盔”建设，升级行内外客户画像，推出对公产品货架，打造对公智能体，沉淀客户洞察、产品智荐、知识问答、客户管理等核心能力，为客户经理智能生成全面金融解决方案（CFS）。
- 个人领域创新 AI 财富助理，营销 PAD 集成便捷开户、组合销售、移动财顾、随行办贷、旺商促消五大能力，打造人机协同、企微社交、PAD 行商营销新模式。



- 推出 7.0 版本，深化会议、邮件、助手等智慧场景建设，实现登录认证、行内系统、待办流程、移动审批“四个全覆盖”，办公效率提升 30%。

◆ 新型金融基础设施建设

本行持续加强支付、结算、清算、托管等新型金融基础设施建设。

支付方面	结算方面	清算方面	托管方面
数字人民币全量业务实现新计量框架平稳切换，助力数字人民币从数字现金时代迈入数字存款货币时代。	“工银全球付”在境外 44 个国家或地区实现本地付款直通功能。	同业首批接入中国人民银行跨境支付通、数字人民币跨境支付平台和区块链支付平台，加快多边央行数字货币桥推广，跨境清算规模持续攀升。	扎实推进新一代资产托管系统建设，强化全球托管业务支撑能力，有效提升主权客户服务质效。

同时，本行不断优化跨境数字金融服务，深化跨境 e 账通服务，扩大支持外籍来华客群扫码支付，优化企业网银国际业务服务，强化“走出去”“引进来”客户服务，境外线上业务占比达 94.4%。

提升数字化经营管理能力



- 大力推进企业级智能风控平台建用并重，持续提升平台功能，迭代升级风险官专区，构建商品、外汇、债券、货币、股票五大市场行情简报和衍生品业务保证金监测视图；加大应用支持力度，支持一道防线和分支机构应用平台进行风险筛查预警、高风险交易拦截及投资研究；加强关联识别和自动排查，强化风险全景监测，防范风险交叉传染；平台现已在 20 个总行部门、全部境内分行、部分境外机构与综合化子公司推广应用。
- 助力全面金融服务，赋能公司、个人、机构等客户与产品对位，围绕对公头部客户建立超 2 万人的对位服务团队，加强数据智算，累计触达对公客户超千万；基于个人数据宽表加强板块内数据共享和客户画像多维展示，依托智慧大脑深化客户产品精准适配，全年累计推动重点产品成交超 3.9 万亿元。
- 持续完善数字化运营体系机制、平台、队伍等建设，构建全域触达矩阵，加大融合式营销活动与工银 i 豆运营，升级“知客”平台数字策略 AI 能力，深化数字化运营队伍与客户经理协同联动，促进全量客户、重点客群、长尾客户数字化运营维护质效提升。围绕新客、代发、三方支付等客群开展精细化运营，实现产品与客户精准匹配，更好满足客户金融服务需要。建设推广企业微信新型营销服务体系，深化基层员工营销赋能和客户服务拓展。
- 加速推进远程银行数智化升级，完善智慧服务体系，提升人机协同效率与客户服务体验，智能语音、文本分流率保持同业领先，获得银行业协会客服中心与远程银行数智化创新应用大赛全部四个项目第一。推进集约化、数智化客诉处置新模式，强化问题在线解决、投诉在线化解、工单集中处理，有效提升服务水平，为基层减负赋能。

- 

赋能绿色金融深化发展，构建智慧识绿模型，完善环境风险监控系統功能，研发气象灾害风险预警管理系统，在上海分行试点实现对客户、项目、网点等经营要素气候风险自动评估，绿色贷款规模保持同业第一。
- 

大力发展数字普惠金融，完善数字普惠产品，在线引入高质量数据，优化准入模型，精准测算授信额度，打造“七巧图”数字建模工具箱，支持分行快速创新适配区域特色的普惠产品，数字普惠贷款增量在普惠贷款增量中占比超八成。
- 

持续丰富养老金融服务，推出如意人生养老计划，为客户提供“养老规划+优选产品+养老服务”的一站式综合养老金融服务，升级养老金融业务数据平台，重塑企业年金营销建账流程，推进养老银发产业云建设推广。
- 

支持提升数实融合水平，发布工银全球司库品牌及服务白皮书，深入推进工银司库领航行动，签约客户约 1.5 万户，工银聚融资金监管云服务八横八纵、雄安新区等国家级重点项目建设。

助力数实融合发展

本行创新推动数字技术在“五篇大文章”等重点领域的应用。



助力科技金融提质增效，推出科技型企业评价 2.0 模型，打造科技金融综合信息化指挥中枢，实现“信息整合-态势感知-智能决策-行动协同-精准服务”闭环管理，科技型企业贷款大幅增长。

支持数字经济发展

本行积极贯彻落实国家网络强国、数字中国战略，印发《关于金融支持数字经济核心产业的营销指引》，加强对数字基础设施建设、平台经济高质量发展、数字技术创新等重点领域的综合金融服务，全力支持数字经济发展。

截至报告期末

全行数字经济核心产业贷款余额超

1 万亿元

服务实体经济和民生

服务现代化产业体系

服务制造业

报告期内，本行全力打造“制造业金融领军强行”，深入开展“工助升级 贷动更新”专项行动，联合工信部开展“工银惠群”专项行动。

截至报告期末

投向制造业贷款余额

5.2 万亿元



支持能源金融服务

报告期内，本行紧扣能源保供、绿色转型两条主线，持续加大金融服务支持力度，助力保障能源稳定供应和安全绿色发展。

截至报告期末

全行能源行业贷款余额

1.96 万亿元



做好融资供给保障

有效支持能源保供、清洁能源、国家管网、油气开发等领域先进产能项目以及设备更新改造资金需求。

为支持能源安全提供坚实金融保障

落实迎峰度夏度冬能源保供金融服务要求，将做好能源保供融资支持放在首位，开辟快速响应绿色通道，给予信贷规模配置倾斜，优先安排贷款审批投放，全力解决重点保供企业流动性融资需求，保障民生用能需求、产业链供应链安全和经济社会持续平稳发展。

加强银政银企合作

推动落实与国家能源局战略合作协议，超额完成原定融资支持目标，统筹推进能源领域具体业务合作。

优化投融资体系

完善能源领域信贷准入、授信、授权、定价等政策，提升政策适应性和市场竞争力。

创新金融产品服务

推出补贴确权贷款、碳排放权质押贷款等创新业务，推广绿色债、两新债、科创票据等新型债券，优化电力企业债转股、产业基金等降杠杆业务模式，推广 ABN、REITS 等盘活资产解决方案，为企业提供全生命周期组合式融资服务。

支持基础设施建设

本行积极落实国家区域协调发展战略，依托自身金融服务能力，聚焦重点区域与城市建设，大力支持基础设施项目，持续提升金融服务实体经济、助力区域协调发展的质量与效能。

全力支持京雄城际铁路项目

京雄城际铁路项目是雄安新区连接北京及全国的重要交通通道。本行通过“前置审批”机制，在同业中率先完成贷款审批并实现快速投放。同时，为保障建设资金需求，本行还为项目开通提款“绿色通道”，在各付款节点全力保障提款时效性。截至目前，已累计为京雄城际铁路项目投放项目贷款 52 亿元。

贵州分行支持“世界第一高桥——花江峡谷大桥”建设项目

贵州花江峡谷大桥作为“世界第一高桥”“全球山区桥梁跨径第一桥”，是国家重大基建工程。本行贵州分行以服务国家重大工程、服务地方发展为己任，建立“三专服务机制”，量身定制融资方案，累计发放项目融资 20.5 亿元，保障大桥建设资金需求，助力该项目于 2025 年 9 月顺利通车，支持贵州交通路网升级。



服务花江峡谷大桥建设。

服务民营经济

民营经济是国民经济的重要组成部分，是稳定就业、促进增收、推动科技创新的重要力量。本行坚持主动靠前发力，加大信贷投入、精准配置资源、改善服务质效，为民营企业提供全面金融解决方案，支持民营经济发展壮大。

报告期内，本行与全国工商联共同发布“金融助企 提质向新”赋能民营经济高质量发展行动方案，与工商联共建“优质民营企业名录”。

截至报告期末

服务非公有制经济
各项贷款余额

8.6 万亿元

浙江分行首笔绿色债券承销赋能民营制造业

报告期内，本行浙江金华分行成功为某重点民营制造业企业承销发行绿色中期票据 2.8 亿元，期限 3 年，本行承销份额 0.5 亿元。该笔业务系浙江金华分行落地的首笔绿色债券承销业务，实现该业务领域零的突破，彰显了浙江金华分行在服务实体经济、支持制造业高质量发展、拓宽民营企业直接融资渠道及践行绿色金融方面的积极作为。

广东分行信贷助力水泥龙头企业加速绿色转型

本行广东东莞分行在人民银行东莞市分行的全程专业指导下，精准锚定该水泥公司在节能减排、绿色升级方面的核心需求，成功为某大型综合性民营企业集团旗下的水泥公司发放了一笔金额达 2.8 亿元的一年期转型流动资金贷款。此举标志着广东东莞分行在探索金融精准支持高碳行业绿色低碳转型方面取得实质性突破。

民生金融服务

医疗金融服务

本行深化医疗保障服务，全面做好医保电子凭证推广和移动支付清算合作，为广大参保人提供便捷高效的医保移动支付清算服务。

工银安盛提供医疗保障服务

报告期内，工银安盛入围 2025 年度“江西卫惠保”项目。该项目是经江西省金融监管局批准、由省卫健委指导推出，江西省唯一覆盖全省 11 个地市 4,600 万人口的一款普惠型商业补充医疗保险。工银安盛于报告期内为该项目提供保险保障，有效助力构建多层次医疗保障体系。

文旅金融服务

本行坚持将文化旅游产业作为重点支持领域，打造了涵盖投融资、结算支付、数字化建设、特色金融产品在内的综合金融服务模式，发挥金融支持文旅产业的主力军作用。

河北分行推出“民宿贷”助力当地文旅发展

民宿产业已成为北戴河区域的支柱性特色产业。本行河北秦皇岛分行创新推出“民宿贷”融资方案，将当地民宿产业发展需求与本行金融服务政策相结合，助力农文旅融合深入发展，成为推动乡村经济发展的重要金融支撑，为乡村振兴注入新动能。

“惠民生”基础型消费服务

本行聚焦民生消费重点领域，积极落实“要把促消费和惠民生结合起来”的工作部署，用好政策工具，加大支持力度，优化服务模式。

打造便民生活圈，支持盒马、7-Eleven 等便利店、邻里中心、农贸市场等门店装修改造与日常经营周转，助力打造“一刻钟”便民生活圈，助力惠民生促消费。

改造提升商超百货，为北京王府井、上海百联、胖东来等龙头企业，提供涵盖投融资、结算支付、收单、数币促销等在内的全方位综合金融服务。

塑造特色商业街区，为传统商圈注入焕新动能，让老街巷涌动新消费、老地标焕发年轻力。在北京，本行为隆福寺牵头组建银团贷款，支持打造成为首都文化消费新地标。在陕西，本行支持打造长安十二时辰沉浸式街区。

公益金融服务

◆ 帮扶金融服务

为做好帮扶金融服务，本行汇聚产品和活动资源，打造幸福“1+4”服务体系¹。为客户制定专属结算权益优惠，开展专项招聘活动，扎实推进定点帮扶工作，持续加大对脱贫地区资金、人才、技术等全方位支持。

广东分行推出帮扶金融产品

本行广东分行把帮扶县域产业发展作为重中之重，领受纵向帮扶任务伊始，迅速到揭西开展调研，多次召开联席会议研究帮扶措施，针对县电线电缆等特色产业发展需要，设计推出“揭西振兴贷”专属帮扶金融产品。该产品精准服务揭西产业发展，成效显著。



本行广东分行了解客户经营情况及后续银行服务需求。

◆ 慈善金融

共建“金融+慈善”综合生态

先后邀请领导出席“中国科大教育发展慈善信托生态圈”签约仪式、第四届清华大学乡村振兴行动者论坛，与西湖大学落地公益慈善合作项目。同时持续加大对定点帮扶地区的教育投入，重点支持四川省对口帮扶县市的教育助学项目。

强化慈善服务 GBC 联动

加强对民政部门、慈善组织及高等院校等关键机构的系统化营销与资源整合。通过联合拜访民政部、中国慈善联合会、中华慈善总会等权威机构，推动建立多方协作机制，打造“GBC+慈善”联动服务新模式。

推出手机银行慈善账户

创新打造范式引领的慈善金融数字化载体，开展慈善账单、慈善捐赠、“工银i豆”助力、慈善勋章等功能，实现私银客户在本行慈善行为的全方位展示、全渠道整合、全旅程记录。

注：1. 其中 1 是指一个专属主题介质，4 是指“幸福存款”“幸福理财”“幸福贷款”“福农大礼包”四项综合服务方案。

全球金融服务

国际化经营布局

截至报告期末

本行已在全球
49个国家和地区
建立了
410家境外机构

通过参股标准银行
间接覆盖
21个非洲国家

在“一带一路”共建国中的
30个国家
设立
250家分支机构



服务网络覆盖
六大洲和全球主要
国际金融中心

服务高水平对外开放

◆ 提供高质量跨境人民币服务

本行积极构建人民币跨境使用的良好生态。积极助力推进人民币国际化、建设自主可控的人民币跨境支付体系，持续提升跨境人民币业务便利化服务水平。

为巴西某城际铁路项目提供跨境人民币融资

本行为巴西某城际铁路北轴线项目提供跨境人民币融资，并配套货币掉期、结算等综合服务，创新采用人民币与巴西雷亚尔“双本币”融资模式，有效降低企业融资成本，管控汇率风险，支持金砖国家提升基础设施水平，便利民众出行。

工银欧洲阿姆斯特丹分行办理生物航煤跨境人民币融资与结算业务

工银欧洲阿姆斯特丹分行充分发挥本行跨境人民币产品体系和服务优势，与某大型中资“走出去”能源企业以“能源+金融”融合互通，成功办理首笔人民币应收账款保理融资，并依托跨境联动实现生物航煤跨境人民币全流程集团内结算，实现了中资银企境外携手推动绿色金融和人民币国际化应用场景的又一创新成果。

推动外贸稳规模优结构

本行聚焦外贸企业发展需求，升级打造全流程、多层次的全方位金融服务，构建稳外贸一体化服务机制，助力外贸企业有效应对国际贸易新形势，支持外贸企业稳健发展。

更加高效的融资支持

加大外贸领域信贷支持力度，配套专项信贷和资金政策，提供全方位融资服务。

更加全面的交易服务

持续提升线上渠道交易品种的完备性和功能的便捷性，支持客户拓展新市场。



更加多元的新业态培育

围绕“工银e贸”服务体系，依托本行“跨境e电通”和“跨境e仓通”产品矩阵，积极支持跨境电商、海外仓等新业态，赋能外贸新业态发展。

更加协同的内外贸一体化发展

充分对接外贸企业拓展国内市场、内贸企业拓海外市场的全流程、全周期、全方位金融服务需求，发挥客户、平台、资源优势，通过线上线下、“C端+B端”方式助力扩宽内外贸服务场景。

工银亚洲国际保理助力稳外贸和跨境产能合作

工银亚洲与境内分行通过“在岸+离岸”协同机制，创新落地全国首笔新型离岸贸易项下跨境人民币国际双保理融资业务，为某外资头部服装出口企业提供低成本、高效率、全流程可控的跨境资金支持，助力稳外贸和产业链供应链全球布局。

支持“一带一路”建设

本行不断完善“一带一路”银行间合作机制(BRBR)，助力高质量共建“一带一路”。支持“一带一路”沿线国家民生工程，支持一系列代表性清洁能源项目。

截至报告期末

本行累计支持“一带一路”重点项目

432 ↑



云南分行支持云南重点“一带一路”项目

本行云南分行主动对接境内企业各项跨境金融需求，重点推进柬埔寨某国际机场项目银团贷款置换业务，有效解决了项目扩建的融资需求，以及中资企业节约融资成本的迫切需求。“绿色+跨境+银团”模式的创新为“一带一路”绿色项目提供多元化融资渠道、业务开展提供了新路径。

助力银行间市场高水平对外开放

本行积极承担境外机构投资者客户参与境内银行间市场的桥梁作用。

充分发挥境内债券市场交易优势和境外服务网络优势

与 **68** 个国家和地区的 **753** 家境外机构投资者客户建立了银行间市场交易对手关系

市场覆盖率 **63.2%**

支持东道国经济社会发展

本行坚持以“高标准、可持续、惠民生”为目标，依托出口信贷、国际项目融资等专业产品，积极支持“一带一路”沿线各国基建、能源、电信等领域重大工程建设，助力改善当地交通基础设施、电力供应和网络通信，支持东道国经济社会发展，为当地带来多维度的积极影响。

工银泰国支持泰国垃圾发电项目

工银泰国积极支持“一带一路”沿线绿色基建，为泰国重点垃圾发电项目提供近70亿泰铢融资，占总投资额70%。建成后将显著改善城市环境，推动泰国新能源产业发展，创造显著社会、环境与经济效益。

工银阿根廷为可再生能源发电企业提供资金支持

工银阿根廷为阿根廷最大的可再生能源发电企业叙做一笔5年期、3.59亿元人民币流动资金贷款，在拓展跨境人民币使用新场景、降低企业汇率风险的同时，积极支持中阿光伏、风电等清洁能源项目合作，为阿根廷能源转型和经济发展注入绿色动力。

服务国家、国际重大展会、论坛活动

本行高质量履行金砖国家工商理事会中方主席单位职责，服务金砖国家多边合作。依托中欧企业联盟，助力中欧经贸关系提质升级。聚焦科技创新、绿色发展、区域合作等主题，为中国企业“引进来”“走出去”配套提供综合服务，为海外展商参展提供便利。

参与展会名称	角色
中国国际进口博览会	全面合作伙伴
金融街论坛	战略合作伙伴
中国进出口商品交易会	战略合作伙伴
中国国际供应链促进博览会	战略合作伙伴

专题

持续深化与标准银行集团合作

截至报告期末

本行与标准银行集团互利共赢的战略合作伙伴关系已持续

17年

双方在多个领域建立了战略合作伙伴关系

推动为

22个非洲项目

提供超过

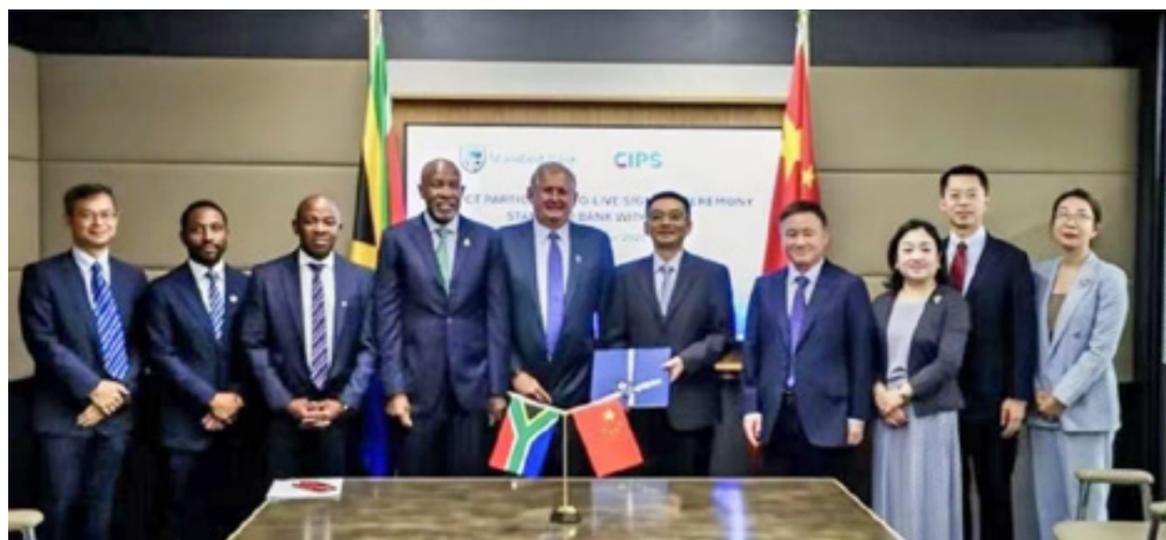
50亿美元贷款

持续深化与标准银行集团战略协同，为中非、中非经贸往来提供更安全、优质、便捷的综合金融服务，全力助推中非合作高质量发展。

进一步加深战略合作

落地人民币跨境支付系统（CIPS）境外直参行项目

本行依托与标准银行集团的战略合作关系，充分发挥科技与人民币业务优势。成功推动南非标准银行 CIPS 境外直参行项目正式投产落地，并独家担任该项目资金托管行，实现人民币清算网络在非洲地区的突破性布局，大幅提升中非人民币跨境支付效率，拓宽人民币在非洲的使用场景，为中非经贸与投资合作注入强劲动力。



南非标准银行 CIPS 系统正式上线启动仪式在南非央行举行，中国人民银行行长潘功胜、南非央行行长莱塞特贾·卡尼亚戈等出席仪式。

参与非洲市场筹资论坛

2025年3月，非洲代表处协同工银标准积极参与标准银行年度非洲市场大会。面向非洲各国财政与金融监管机构、主权财富基金及工商界领袖，系统推介中国投融资环境与人民币国际化进展，重点展示中国银行间债券市场投资便利化机制及熊猫债发行服务体系，开展精准对接。

大会汇聚非洲政商界精英，非洲代表处特邀专家解读中国宏观经济，带队与南非国家级投资机构高层会谈。充分展现本行熊猫债主承销优势，成功推动合作发债意向。



非洲代表处协同工银标准参加非洲市场筹资论坛，讲好中国经济持续向好故事，推介人民币相关业务。

亮相中非经贸博览会、进博会

本行以实际行动助力中非经贸高质量发展，全力支持非洲农产品客户来华拓市场、促合作。

中非经贸博览会期间，非洲代表处联动本行湖南分行，携手标准银行，深化高层战略对接，联合组织南非、肯尼亚、加纳等十余个非洲国家 40 余家本土优质企业及商协会参展，重点展示非洲大豆、咖啡、可可等农产品及特色物产。

牵头主办“中非经贸深度合作先行区项目对接活动”，现场达成 20 余项意向合作。同时组织近 20 家非洲企业赴湖南多家重点企业考察交流，进一步筑牢务实合作基础。



本行携手标准银行集团参加第四届中非经贸博览会。

促进当地社会经济发展

中国国际进口博览会期间，非洲代表处联动标准银行连续第八年携手非洲客商参展。在食品与粮食馆布展，邀请南非、赞比亚、莱索托等 7 国 21 家优质非洲农产品企业亮相，重点展示腰果、乳木果油、芝麻等优势产品。成功举办“工享农萃，食荟环球”等供需对接活动，促成 12 家非洲企业与中国进口商精准磋商并达成多项合作意向。以金融赋能与精准撮合双轮驱动，持续深化中非农产品供应链合作，助力中非经贸合作走深走实。



本行携手标准银行参加第八届中国国际进口博览会，本行行长刘珺在展位与非洲展商交流。

举办“投资南非”战略对话会

本行携手标准银行于北京联合主办“投资南非”战略对话会。作为金砖国家工商理事会中方主席单位，本行将以与标银战略合作为抓手，搭建中非合作桥梁，推动中企赴南投资、南非优质产品拓展中国市场，服务共建“一带一路”，助力南非工业化与中国制造业“走出去”，为两国现代化注入金融动能。

举办“中国日”经济论坛活动

本行携手标准银行在肯尼亚、纳米比亚、南非、赞比亚成功举办“中国日”经济论坛，向在非中资企业客户解读中非宏观经济形势展望，系统介绍两行在贸易融资、项目融资及跨境人民币业务等领域的全面金融服务能力及典型成功案例。此次活动协助标准银行维系了重点中资客户，更通过业务联动拓展、客户共同营销，充分彰显了两行战略合作优势，推动“中非经济走廊首选金融合作伙伴”的品牌价值持续深化，不断深化两行与在非中资企业的务实合作。



本行联合标准银行集团在肯尼亚举办“中国日”活动，推介两行金融服务。

线上活动打造智库品牌

本行始终坚持服务中非合作大局，倾力打造“中非智库论坛”线上活动，广邀国内外专家学者参会交流中资企业关心的非洲问题，为中非经贸合作的高质量发展贡献智力支持。2025 年举办“中非百家讲坛”11 期，内容涵盖非洲矿产资源、投资环境、劳动法、能源开发等热点主题，吸引了中资企业、我驻非使领馆、新闻媒体、国内非洲研究院校等诸多机构参加，活动受到广泛好评。



非洲代表处策划举行“中非关键矿产开发合作中的社会风险及应对”线上论坛，为在非中企提供融智服务。

3 环境篇

本行坚持从战略高度推进绿色金融工作，强化绿色金融顶层设计，持续深耕绿色信贷、绿色债券等多元领域，积极创新绿色金融综合服务，完善 ESG 风险防控体系，并通过前沿的研究与合作，提升绿色金融影响力和领导力。立足全球低碳转型趋势，本行系统性推进气候风险与机遇管理，稳步落实“双碳”目标相关要求，并将绿色发展理念深度融入经营管理全链条，切实履行国有大行在可持续发展进程中的使命担当。

- 绿色金融
- 应对气候变化
- 绿色运营



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

绿色金融

绿色金融战略

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团战略发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设、服务“碳达峰、碳中和”目标进行重点布局，明确提出建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

本行为有效管控包括气候风险在内的投融资 ESG 风险，实行绿色分类管理，支持绿色产业发展，积极引导投融资结构绿色转型，不断提升对 ESG 风险的适应能力。

绿色金融组织架构

本行绿色金融工作体系是由董事会、高管层、绿色金融 (ESG 与可持续金融) 委员会统筹管理，绿色金融部作为专业部门牵头管理，全行各条线协同推进的组织管理体系，全面保障绿色金融业务发展。

绿色金融 (ESG 与可持续金融) 委员会贯彻落实本行绿色金融 (ESG 与可持续金融) 战略与目标，协调推进各机构各业务条线相关工作，指导全行绿色金融 (ESG 与可持续金融) 业务发展和经营管理。

总行层面成立绿色金融部，以实际行动贯彻落实中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，这是本行推动绿色金融高质量发展、做好“五篇大文章”的重要举措，标志着绿色金融工作迈入新阶段。

绿色金融人才体系建设

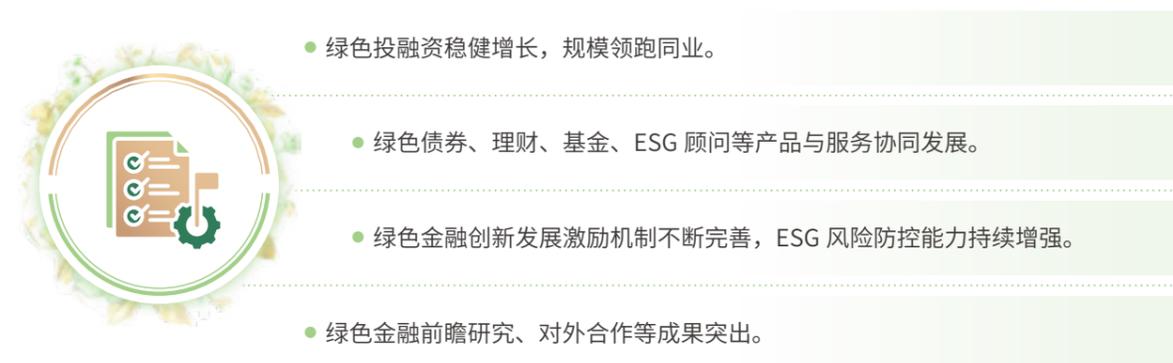
为充分发挥人才引领作用，切实提升绿色金融服务质效，本行于报告期内正式建立“绿色金融核心人才库”，聚焦一线实践，从各分行、各业务条线中精心遴选骨干业务人员，组建高素质、专业化的核心人才队伍，旨在系统整合与共享绿色金融先进经验，促进全行绿色金融业务协同创新与深度发展。

报告期内，本行举办多次专业培训，深入解读生物多样性金融、转型金融、气候投融资、零碳园区等前沿议题，重点锤炼绿色普惠、绿色投行、跨境绿色投融资等实务操作能力，同时针对绿色金融基础管理等重要议题展开专项学习，持续提升本行绿色金融服务专业性与竞争力。

为进一步促进绿色投融资创新发展，本行于报告期内印发《绿色金融信贷从业人员尽职免责管理办法 (2025 年版)》，通过建立清晰的容错机制，明确界定绿色信贷业务中的免责情形，鼓励一线员工积极开展绿色金融创新，引导金融资源流向绿色低碳领域。

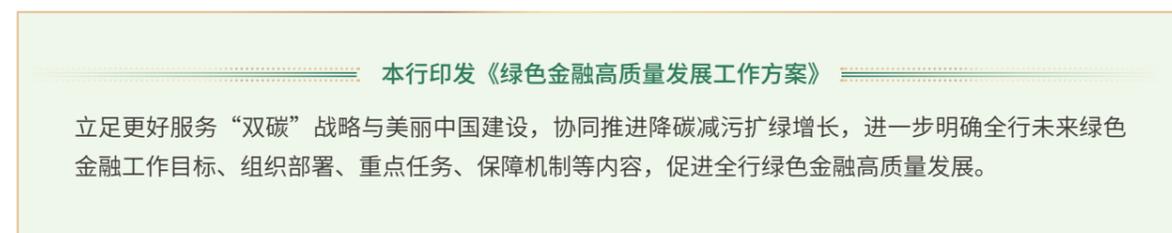
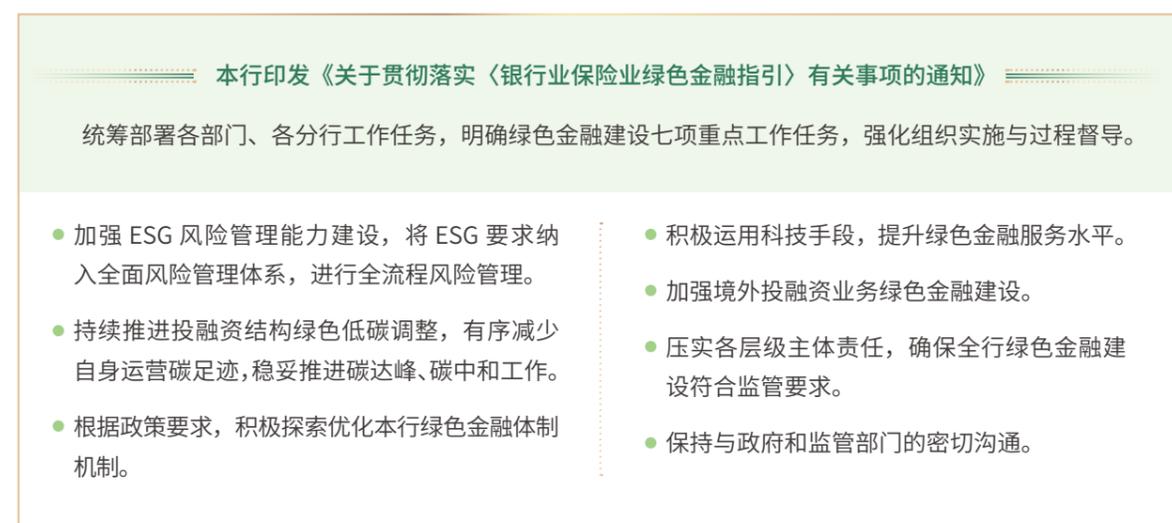
绿色金融规划执行情况

本行立足战略高度，在绿色金融领域全面发力。在董事会、高管层、绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会统筹领导下，本行坚持将绿色金融作为重要发展机遇，构建具有工行特色与同业竞争力的绿色金融服务体系，全面推进绿色金融高质量发展，取得积极成效。



绿色金融政策

部署绿色金融重点工作



加强重点领域支持力度



制定差异化行业政策

本行制定涵盖电力、农业（含林业等）、建筑业、采矿业、交通运输业、石油天然气、材料等重点领域的信贷政策及约束性管理措施，明确禁止行为和合规要求，确保信贷资金精准投放，推动行业绿色转型。

 电力行业	<p>本行高度关注境内能源领域投融资的环境和社会风险，积极支持风电、光伏发电等清洁能源发展，支持传统能源的清洁化转型，推动国内清洁能源产业链的技术进步和成本下降。</p>
 采矿业	<p>本行高度关注境内矿山投融资的环境和社会风险，严格遵守国家对生态保护红线和自然保护用地的有关规定，支持矿山企业绿色改造、生态修复和智能化矿山建设。</p>
 石油 天然气	<p>石油天然气行业主要包括石油和天然气开采、炼油和油气输送等行业。本行高度关注境内石油天然气领域投融资的环境和社会风险，严格遵守污染与废物处置方法、温室气体排放等环保规定，从严控制融资投向环保风险高、装置规模不具备节能环保改造升级空间的企业。</p>
 农业 (含林业)	<p>农业包括种植业、林业、畜牧业、渔业等，是人类生存发展的基础。本行积极支持境内农业绿色发展，包括森林培育、生态循环农业、生态养殖、秸秆综合利用、有机农产品生产及绿色农业技术应用等。</p> <p>林业主要包括林木育种和育苗、造林和更新、森林经营和管护等领域。本行积极支持保护和培育森林资源，维护生物多样性。</p>

本行制定印发《2025年度行业投融资政策》，内含17个板块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。引导全行深入践行“绿水青山就是金山银山”理念，全面提升绿色金融综合服务能力，加大绿色投融资产品与服务创新，持续加强绿色交通、清洁能源、节能环保等绿色产业支持，全面推动绿色贷款、绿色债券、绿色理财、绿色租赁等各产品线业务发展，积极稳妥推进投融资绿色低碳转型，切实防范ESG风险。

加强 ESG 风险管理

本行已建立完善的ESG风险管理体系，全面管控投融资活动中的ESG风险。在组织保障层面，本行董事会承担全面风险管理的最终责任，审议本行在可持续发展、环境、社会与治理等方面的政策目标及相关事项。高级管理层设立的绿色金融（ESG与可持续金融）委员会统筹领导并监督融资活动中的ESG风险管理，对投融资活动的全环节进行ESG风险管控。根据客户所属行业的环境相关风险敏感度以及客户自身环境和社会表现，制定并实施差异化的投融资策略，确保ESG风险管理覆盖从投融资决策到投后管理的各个环节。

为指导绿色投融资政策体系建设，本行印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》，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风险防控提供系统化的操作指南。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议题包括但不限于环境污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为等方面。

本行印发《关于持续强化绿色金融基础管理的通知》，围绕强化绿色贷款统计管理、强化绿色分类管理、提升碳减排工具使用精准性等方面提出相关管理要求，不断完善本行绿色金融基础管理长效机制，持续夯实绿色金融高质量发展数据基石。

持续加强客户ESG风险管理，根据绿色程度和ESG风险程度对客户和项目进行分类，实行差异化管理，明确定义触发风险升级管理的因素，具体包括ESG风险表现发生重要变化、受到监管行政处罚、发生社会负面舆情等，针对触发风险升级管理因素的客户，及时采取相应管理措施。根据业务管理需要，逐步将绿色分类管理要求延伸到贷款、债券、理财、租赁、保险等各项投融资业务。针对境外机构，印发《关于境外机构试行投融资绿色分类管理的通知》，要求各境外机构在驻在国（地区）法律法规及监管规定允许的范围内实施全口径投融资绿色分类管理。

本行创新实施ESG智能风控系统，充分运用企业环境、社会及治理风险大数据信息，在现有系统中增加ESG信息查询控制联动要素，支持在信贷业务流程中实时获取企业ESG信息并自动进行系统风险提示，提升本行ESG风险管控水平。

工银亚洲推进可持续分类标准建设及ESG尽职调查

为规范绿色投融资业务管理流程，工银亚洲制定《法人客户绿色投融资业务管理办法》及《绿色及ESG相关贷款业务指引》，对于绿色贷款、社会责任贷款和可持续发展关联贷款，明确应符合亚太区贷款市场公会《绿色贷款原则》《社会责任贷款原则》及《可持续发展关联贷款原则》等相关指引的具体要求。

报告期内，工银亚洲将《香港可持续金融分类目录》应用于《法人客户绿色投融资业务管理办法》，对于法人客户投融资债项符合分类目录中所明确的经济活动，优先给予投融资支持。同时，持续优化尽职调查要求，进一步强化二道防线对客户气候及ESG相关风险的评估和审查。

法兰克福分行加强信贷业务ESG风险监测与评估

针对信贷业务，本行法兰克福分行每个季度查询统计并更新存量信贷客户的ESG外部评级情况，重点关注信贷客户是否有ESG方面的舆情信息。对于监测过程中发现有此类负面信息的客户，及时降低其信贷敞口金额，并对此类客户的内部评级做适当调整。此外，将信贷客户ESG监测结果，纳入到早期警示指标中，作为对信贷客户开展存续期管理的重要方面。

生物多样性是指所有生物体及其所在的环境构成的生态复合体，包括物种内部、物种之间和生态系统的多样性。本行长期以来持续关注生物多样性保护问题，自 2015 年起，将促进境内生物多样性写入集团绿色信贷发展战略，积极采取措施保护生物多样性，严格遵守生态保护红线，防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏，积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。

本行持续创新 ESG 风险管理系统与工具，运用地理信息系统（GIS）技术，将生态保护红线数据库信息嵌入全行信贷管理系统——全球信贷与代理投资管理系统（GCMS），针对贷款项目选址增设生态保护红线判定功能，并纳入信贷业务全流程管理，为金融机构生物多样性风险管理提供了创新解决方案。

◆ 深化绿色金融激励与考核

加强绿色金融考核机制建设

将绿色金融纳入分行绩效考核体系，对各行绿色贷款规模、业务合规情况、绿色金融数据质量等多维度工作成效进行系统性考核。

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。

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。

通过业务培训和劳动竞赛强化能力建设

面向全行各机构、多条线举办多期绿色金融专题培训，全面提升各层级干部员工绿色金融服务能力与可持续发展认知水平。组织开展绿色金融劳动竞赛等活动，充分激发全行绿色金融创新意识和工作热情。

绿色金融实践

◆ 绿色信贷

本行积极构建绿色信贷管理体系，强化行业信贷政策引导，将绿色发展指标作为行业信贷政策重要标准，制定具有约束力的环境信贷政策，将环境、社会与气候相关风险系统性纳入信贷管理全流程。

报告期内

本行稳步推动绿色投融资增量、扩面、提质，取得积极进展。

截至报告期末

绿色贷款余额已突破 **6.7** 万亿元 较年初新增超 **1** 万亿元

规模继续领跑同业，市场影响力稳步提升

绿色资金重点投向清洁能源、绿色交通、绿色制造等重要领域，有力支持经济社会绿色低碳转型

本行积极推动绿色信贷产品服务创新，聚焦重点产业节水、节能、减污、降碳融资需求，推出节水贷、节能贷、可持续发展挂钩贷款等创新产品，以多维度金融创新服务企业多元化绿色发展需求。

绿色信贷创新方向

- 围绕碳金融、转型金融、生物多样性金融、气候投融资等重点领域，积极拓展绿色领域综合金融服务。报告期内，推动部分分行先试先行，与当地政府部门合作加强重点行业转型风险与机遇分析，在部分地区落地转型金融服务和普惠气候贷等创新业务。
- 深耕绿色氢能产业链、新能源汽车产业链、节水产业链、零碳园区建设等重点绿色领域，深挖客户资金使用需求，开展绿色信贷创新。
- 报告期内，印发《关于服务产业园区绿色发展的意见》，提出把握重点领域、优化服务方案、创新服务手段，为产业园区高质量发展提供金融支持。各分行积极响应，组织培训研讨，提高绿色金融专业能力，以高质量金融服务支持我国各类产业园区绿色发展。
- 聚焦各类环境权益的价值释放，创新开展碳排放权、排污权、水权抵质押贷款等各类产品服务。
- 积极拓展林业碳汇、海洋碳汇等生态产品服务，大力发展绿色消费服务，并取得显著成效。

广西分行落地产业园区 ESG 顾问服务

本行广西分行积极支持产业园区绿色发展，围绕产业园区用能结构转型、绿色服务提升两大核心场景，为本地区某综合保税区提供政策解读、研究分析、数据咨询等一系列 ESG 战略咨询服务，有效服务国际贸易通道高效运转，助力地方产业转型升级。

苏州分行发布绿色金融产品“电碳挂钩贷”

本行苏州分行发布与某电力企业联名绿色金融产品“电碳挂钩贷”，创新引入绿色评价模型，根据评价结果设定绿评系数，提升企业授信额度，直通绿色审批通道，享受绿色利率优惠。通过将企业的绿电使用、绿色评价等与融资条件挂钩，激励企业主动降低碳排放，同时为企业的绿电使用和可再生能源项目建设提供资金支持。

报告期内，已累计为绿色电力建设运营及绿电消纳企业提供“电碳挂钩贷”融资支持超 4.5 亿元。

宁波分行“气候贷”实现气象数据向信贷价值转化

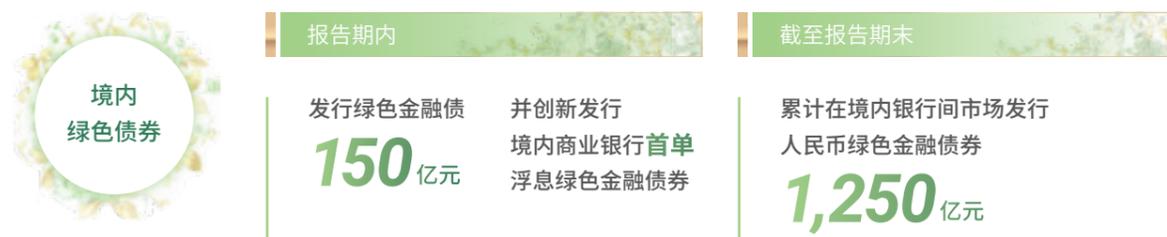
本行宁波分行象山支行与当地气象部门积极合作，引入其权威的农业赋分评估体系，将气候适宜性、灾害风险、品质认证等因素纳入量化评估，实现气象数据向信贷价值转化。

绿色债券

本行绿色债券募集资金用于为低碳环保、可持续经济发展、气候变化和资源节约高效利用等领域做出贡献的合格绿色资产提供融资。同时，本行积极布局绿色债券投资，设定明确的未来增长目标，并为客户提供绿色债券结构设计、咨询服务及发行支持，拓宽企业的绿色融资渠道。

绿色债券发行

本行积极建立绿色金融债券募集资金管理方案，将募集资金精准投向绿色产业，持续强化对基础设施绿色升级、清洁能源产业等领域的金融支持力度，强化绿色信贷有效供给，助力提高经济绿色化程度，为推进生态文明建设、促进经济社会可持续发展贡献力量。



绿色债券投资

本行以国家战略为导向，在资源配置上着重向可持续发展的重点领域汇聚，对在 ESG 方面表现优异的优质发行体给予倾斜，为生态文明建设关键领域提供绿色金融支持。报告期内，本行设定并达成人民币绿色债券余额稳步增长的目标，促进绿色债券投资业务高质量发展。



ESG 债券承销

本行密切跟进各行业、各地区客户绿色转型和能源保供等融资需求，积极推动各类 ESG 债券项目落地。



工银欧洲创新可持续债券承销

工银欧洲成功承销全球首单以人民币发行的“绿色+社会慈善”债券，该实践兼具市场创新性与国际可持续金融标准一致性，同时展现了人民币工具在国际 ESG 实践中的延展性与吸引力。

绿色基金

工银瑞信持续加强对绿色低碳企业的投资配置，突出重点行业，着重加大对新能源汽车及新能源发电、储能、光伏、风电、核电、环保等领域优质企业投资力度。

截至报告期末

工银瑞信持有碳中和、环保、新能源等绿色经济产业板块投资标的股票市值达

1,837 亿元

主要分布于新能源汽车、储能、光伏、风电、核电、环保等细分子行业，占股票持仓市值比例达

43.1%

发行并实际运营的绿色类公募基金产品（指持有的绿色股票和债券占净值的比例超过 50% 的产品）

64 只

产品净值规模

1,579 亿元

发行并实际运营 ESG 主题类权益基金产品

17 只

合计规模

266.5 亿元

涵盖碳中和、新能源汽车、新能源发电、生态环境等多个绿色领域

完善可持续投研体系

工银瑞信认真落实“五篇大文章”关于绿色金融的部署要求，持续优化绿色投资机制，构建完善的可持续投研体系。

制度保障

持续完善绿色投资与可持续发展制度体系，修订《绿色投资管理办法》，制订《可持续投资委员会工作规则》，进一步厘清组织架构与职责分工，为推进可持续投资实践提供坚实的制度保障。

评价体系

持续优化并完善内部 ESG 评级体系，实现对相关投资标的 ESG 评级打分的系统性覆盖，并在此基础上持续完善负面剔除、正面筛选等投资策略，提升绿色投资的精准性和前瞻性。

研究支持

积极参加 ESG 会议论坛、同业交流等活动，持续开展专题调研，强化 ESG 政策研究对绿色投资的支持作用。

深圳分行打造“托管+投资+融资”一体化服务

本行深圳分行成功助力某能源企业发行全市场首单港资企业境内类 REITs 产品，并协同工银理财参与类 REITs 产品投资，创新提供“托管+投资+融资”一体化服务，有效盘活企业绿色存量资产。

绿色租赁

工银金租立足我国经济绿色低碳发展趋势，坚守租赁本源，重点围绕制造业、战新、绿色、普惠、涉农等实体经济重点领域和薄弱环节提供租赁金融支持，持续加大金融支持力度，全面助力实体经济高质量发展。

截至报告期末

工银金租绿色租赁业务余额

670.12 亿元

绿色租赁业务占境内融资租赁业务比例约

55%

工银金租获得多项荣誉

《财经》杂志

“中国离岸市场租赁行业最佳银团奖项”及“最佳债务管理奖项”

《中国航空周刊》

“2025 中国物流 ESG 实践领军企业”

2025 年租赁业产融生态大会

“融资租赁机构（金租）综合质量典范”“融资租赁机构 ESG 影响力典范”“ESG 责任治理卓越奖”

工银金租赋能海上风电场项目建设

工银金租与长三角区域某重点电力能源企业开展海上风电场直接租赁业务，聚焦风场风力发电机组和海底电缆等核心设备采购，高效赋能我国当前离岸距离最远的海上风电场项目建设。



支持海上风电场项目建设

工银金租通过分布式光伏项目创造环境与社会综合效益

工银金租聚焦乡村闲置屋顶资源，携手电力投资及光伏企业，以直租模式支持多地县域农户屋顶投建分布式光伏电站。环境效益方面，700 兆瓦分布式光伏电站发电后每年可节约标煤 21.48 万吨、减少二氧化碳排放 58.6 万吨，有效助力绿色发展；社会效益方面，每年可向提供屋顶的 2 万农户支付现金收益上千万元，有效助民惠民、支持乡村振兴发展。



分布式光伏项目创造综合效益

绿色理财

工银理财坚定执行绿色金融发展战略，持续扩大绿色金融主题理财产品供给，积极引导各类资源要素流向绿色低碳循环经济领域，充分发挥理财行业功能优势，不断探索推进金融高质量发展的特色答卷。

截至报告期末

工银理财绿色债券在全部
信用债投资中占比为

7.94%

较年初提升

0.74个百分点

显著高于
信用债市场绿色债券占比

新发绿色金融、ESG 主题产品

32只

募集和引流

155亿元

产品数量与募资规模实现
双跃升

共有

26只

绿色金融、ESG 主题理财产品
稳健运营，通过持续培育兼顾
长期业绩和绿色责任的理财产品，
为绿色低碳产业发展引入了
长期稳定资金

绿色投资

工银投资积极发挥耐心资本、长期资本的功能优势，聚焦培育绿色生产力，重点支持光伏、风电、水电、抽水蓄能、储能等新能源体系建设，全面助力高耗能、高排放行业绿色低碳转型，积极布局新能源汽车及其产业链，切实推动实体经济向可持续方向转型。

报告期内

新增投资中，绿色金融领域投资金额

143.15亿元

较上年同期增幅近

4%

占全年新增投资的

36.53%

截至报告期末

绿色金融投资余额

611.25亿元

较上年同期增幅近

2%

在存量资产中占

29.72%

绿色金融综合服务

本行积极创新绿色金融综合服务，不断拓展服务覆盖面，系统构建覆盖全方位的绿色金融服务体系。

积极支持 碳市场建设

本行积极对接国家和区域碳交易市场，为其提供开户、结算等金融服务。在全国碳市场金融服务方面，主动推进银商转账系统与“中碳登”系统对接工作，上线相应的系统功能。在区域碳市场金融服务方面，上海环境能源交易所、深圳排放权交易所、天津排放权交易所和湖北碳排放权交易中心均已在本行开立结算账户。

基于碳足迹信息 创新产品和服务

公司金融业务方面，依托企业碳账户，探索构建与碳账户挂钩的绿色金融服务场景，报告期内落地多笔企业碳账户挂钩贷款。

个人金融业务方面，推出手机银行“绿色空间”服务。该服务量化客户在手机银行的缴费、支付、信贷等线上无纸化金融交易产生的碳减排贡献，将其转化为可积累、可兑换的“绿色能量”，以此鼓励绿色消费行为，倡导全民低碳生活方式。

推动企业财务 数字化转型

本行在业内率先建立 OFD 云回单、云对账单服务模式，助力企业客户通过财务数字化转型实现绿色降碳。

构建专业 ESG 顾问服务体系

本行搭建 ESG 顾问服务平台，涵盖战略规划、预警雷达、企业评估等 ESG 服务功能与资讯库、政策库、产业库等 ESG 服务资源，以线上线下结合的方式为客户提供覆盖 ESG 领域全链条、全流程、全维度的咨询服务。服务上线以来，本行已向包括数百家企业客户提供了 ESG 顾问服务，助力满足了客户在 ESG 领域多元化、综合化发展需求，在社会上取得了良好反响。

绿色创新亮点案例

浙江分行创新可持续发展挂钩贷款

本行浙江分行为某钢铁行业领军企业发放 1.255 亿元可持续发展挂钩贷款，在贷款设计上采用双维度挂钩机制：一方面将利率与企业“绿贷通”平台的碳账户等级及碳排放强度动态绑定，依托权威数据实现定价精准调控；另一方面引导企业开展公正转型表现自评，确保减排过程中员工权益与供应链稳定得到保障，全面助力该企业践行可持续发展理念。

江苏分行支持全球首例双堆耦合核能供热项目

本行江苏分行为全球首个创新耦合高温气冷堆与压水堆技术的核能项目提供金融支持，成功发放项目贷款 526 亿元。该项目建成后将为连云港石化基地稳定供应低碳蒸汽，并利用备用热能发电，年减排二氧化碳 1,960 万吨。

上海分行通过绿色金融助力“一带一路”建设

为服务上海国际金融中心更高能级建设，推进人民币国际化，本行上海分行立足“走出去”实体企业需求，作为牵头行及代理行，成功为某大型能源企业哈萨克斯坦风电项目组建出口买方信贷业务国际银团，在电力领域实现出口买方信贷人民币融资突破，为绿色金融支持国际产能合作开辟新路径。该创新实践成功入选商务部大型成套设备出口优秀案例，并荣获《亚洲银行家》杂志 2025 年最佳“一带一路”人民币项目融资奖项。

内蒙古分行创新落地全国首笔“草票”贷款业务——“工银兴农贷”在草场资源融资领域的应用实践

本行内蒙古分行依托“工银兴农贷”产品，创新结合“草票”特质特性，为内蒙古包头市范围内符合条件的涉农涉牧小微客户及农牧户提供线上融资服务。报告期内，内蒙古达茂联合旗支行为持有草票客户发放全国首笔“草票”贷款 120 万元，贷款主要用于农作物种植和牲畜养殖。

云南分行支持生活垃圾焚烧发电项目

本行云南分行为某生活垃圾焚烧发电厂建设项目创新设计长期融资方案，构建“行内银团+集团担保”融资模式，有效满足项目大额融资需求，同时降低潜在风险。项目每年预计可处理生活垃圾 16.5 万吨，通过焚烧发电，年发电量约 7,100 万千瓦时，相当于节约标准煤 2.1 万吨，减排二氧化碳 5.5 万吨、二氧化硫 166 吨、氮氧化物 144 吨，助力城乡环境治理提质增效。

湖南分行落地全省首单湘林碳票抵质押融资

本行湖南分行敏锐把握碳汇经济政策机遇，通过“湘林碳票质押+母公司保证”组合模式，成功落地省内金融机构首笔 300 万元湘林碳票质押贷款。该创新实践成功入选 2025 年央视财经金融强国年度盛典“绿色金融”年度案例。

广东分行落地全市首笔海洋牧场生物多样性金融业务

本行广东分行创新推出“养殖 e 贷+生物多样性金融”融合服务模式，成功为某水产企业投放 500 万元“养殖 e 贷”专项信贷资金，有力保障生态养殖项目的顺利建设，标志着茂名地区首笔海洋牧场生物多样性金融业务成功落地。

河北分行为海水淡化项目提供金融支持

本行河北分行为某国有企业海水淡化项目制定针对性融资方案，通过“技术+资金”双维评审体系，在项目融资中充分考量企业精制浓海水循环利用核心技术实力与产业发展前景等因素，在项目开工前顺利落地 4.5 亿元绿色贷款方案，为海洋经济发展注入金融动力。

厦门分行助力智能绿色机场项目建设

本行厦门分行为某国际机场项目牵头组建 202.45 亿元银团贷款，保障项目生态化建设需求，助力项目开展生物多样性专项评估，落地系列保护与减缓措施，实现重大基础设施建设与生态保护的协同推进。

天津分行率先投放全国首批标准化绿色商业保理业务

本行天津分行积极参与制定国内首个聚焦于绿色商业保理领域的团体标准——《绿色商业保理业务规范》，为绿色商业保理业务操作提供了技术支撑。联动本行北京分行组团，在京津两地分行成功承接某商业保理企业绿色信贷资产，率先实现首批标准化绿色商业保理融资业务落地，共计投放贷款 1.5 亿元，有力支持绿色金融创新发展。

工银奥地利积极参与 ESG 挂钩俱乐部贷款

工银奥地利参加某大型建筑企业 ESG 挂钩俱乐部贷款，融资 1.5 亿欧元，子行参贷 4,000 万欧元，融资价格与该企业 ESG 评级相挂钩，建立价格调整机制，鼓励该企业推进绿色转型战略，积极提高资本市场表现。

工银欧洲布鲁塞尔分行参与芬兰规模最大的陆上风电项目融资

本行工银欧洲布鲁塞尔分行积极参与芬兰规模最大的陆上风电项目融资，融资总额达到 6 亿欧元，参贷 2,500 万欧元，项目建成后每年发电量可达 1.6 太瓦时，助力北欧清洁能源转型。

绿色金融研究与合作

前瞻研究

本行认真领会中央金融工作会议精神，持续跟踪国际国内经济转型和绿色金融相关制度、COP30（《联合国气候变化框架公约》第 30 次缔约方会议）等重要会议，围绕碳市场、蓝色金融、转型金融、绿色债券、信息披露等重点领域展开深入研究，为全球绿色金融治理、完善绿色金融体系、银行业绿色转型、绿色金融实践建言献策，为金融服务我国绿色发展提供智力支持。



持续提升金融期刊影响力

本行认真履行主管和主办单位职责，推动《现代金融导刊》《现代金融研究》持续深化转型提质，紧扣国家重大发展战略和行业焦点前沿，积极宣传展示高质量经济金融实务和理论研究成果，期刊品质和影响力显著提升。《现代金融导刊》入选北京国际图书博览会精品期刊，《现代金融研究》继续入选主要权威评价体系的核心期刊。本行邀请多位重点高校知名学者、国家高端智库专家、金融同业研究机构领军人物加入作者队伍，与重点高校、研究机构、优秀期刊编辑部等建立常态化交流机制，切实促进学术共同体建设。

合作与交流

本行积极开展国际合作交流，组织或参加中英金融服务峰会、中国发展高层论坛、中英绿色金融工作组会议、可持续全球领导者大会、“一带一路”银行间合作机制（BRBR）绿色金融工作组研讨会等境内外绿色金融主题相关活动。在各项活动中，共享绿色金融最佳实践和治理经验，为实现中国式现代化注入绿色金融动力，为促进经济社会可持续发展、构建人与自然生命共同体贡献工行力量。

参与第四届中英金融服务峰会

本行刘珺行长出席第四届中英金融服务峰会，围绕“绿色和可持续金融”议题发表观点：气候变化是全人类面临的共同威胁，需要制定全球一体化的行动方案；在全球技术革命的新浪潮中，应抓住数字时代带来的绿色机遇，寻求和培育绿色动力，加快科技创新在绿色发展上的应用。

在可持续全球领导者大会分享前沿实践

本行刘珺行长出席可持续全球领导者大会并发表演讲，他表示，本行坚持党建引领、推进五化转型，发挥绿色金融领军银行作用，形成了完整的绿色金融产品体系，推出“工银绿色银行+”品牌，绿色投融资规模保持市场领先，为经济社会可持续发展提供了有力金融支持，为全球可持续金融交流合作做出积极贡献。

深化外部多方合作机制

本行与工信部开展常态化交流合作，围绕绿色工厂、绿色工业园区、工业绿色低碳改造等完善对接服务机制、畅通系统化协作流程，共同探索碳足迹管理、转型金融等前沿领域合作契机。积极对接发改委、生态环境部、水利部、能源局等主管部门，与国家级绿色项目实施主体加强业务联动和信息互通，主动把握优质绿色项目资源。

成功举办中国银行间市场公司客户熊猫债和绿色债券论坛

本行在德国法兰克福和瑞士苏黎世两地成功举办“中国银行间市场公司客户熊猫债与绿色债券论坛”。近40家德国、瑞士等欧洲区域公司客户、全球投资机构和行业组织参与。本次论坛为德国、瑞士等欧洲区域的发行人和投资机构搭建了与中国银行间市场交易商协会直接沟通的平台，有助于境外公司客户深入了解当前中国银行间市场熊猫债和绿色债券发行的政策导向、产品结构及市场动态，有效助力中国银行间市场引入更多的优质境外发行主体、进一步丰富境外投资人群体。

为国际组织建设贡献力量

本行担任“‘一带一路’绿色投资原则”（GIP）第一工作组联席主席，牵头推动包括环境风险测量工具开发、“一带一路”转型风险与生物多样性研究等在内的多项研究合作。报告期内，本行因新西兰惠灵顿污泥减量设施项目荣获GIP最佳绿色交易奖，体现了国际社会对本行绿色金融实践的高度认可。

应对气候变化

建立健全气候治理体系

气候治理架构

董事会

负责制定涵盖气候风险的风险管理策略和风险偏好，审议全面风险管理报告。

高级管理层及相关委员会

负责落实推进“双碳”工作，协调推动本行各业务条线、各分支机构绿色金融业务发展，持续提升气候风险管理水平。

气候治理机制

本行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，持续完善气候风险管理体系建设、强化三道防线责任、推进气候风险识别评估、压力测试、信息披露等关键工作。董事会高度重视气候治理，全面监督、指导气候风险与机遇管理工作，并在《全面风险管理规定》中明确将气候风险纳入战略管理、风险偏好以及信贷投资决策，推动气候风险管理工作的制度化、规范化和常态化。

本行建立健全气候治理相关沟通与汇报机制，董事会通过每年定期审议年度可持续发展报告等渠道获悉气候风险与机遇管理情况。高级管理层及相关委员会定期召开会议，审议重点任务落实成效，并及时向上级汇报工作成果，确保气候治理信息有效传导。

分析评估气候相关风险及机遇

气候风险识别与评估

本行在内部资本充足评估程序（ICAAP）体系框架内，针对气候风险发生的可能性、严重程度和变化趋势，构建气候风险识别指标与评估流程，报告期内开展年度气候风险识别评估工作，指导境内分行、综合化子公司、境外机构加强气候风险管理，提升转型风险和物理风险识别分析能力。

气候风险压力测试

本行持续跟进国际组织、监管机构、国内外同业在气候风险压力测试领域的最新要求和工作进展，积极推进与政府部门、交易所、同业机构的交流合作，持续完善转型风险、物理风险压力传导模型，加强本地化数据收集分析，压力测试数据和技术方法保持国内领先水平。

本行通过气候风险压力测试，结合情景分析方法，全面评估气候变化相关业务风险的实质影响，以提升企业在不同情境下的发展韧性。



本行借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，对央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景开展本地化校准，采取重点行业专项压力测试与其他行业通用压力测试相结合的方法，逐年对全量法人客户开展压力测试工作。



本行基于政府间气候变化专门委员会（IPCC）提供的四类 2100 年温升路径情景（RCP2.6/4.5/6.0/8.5），聚焦台风、洪水等自然灾害，基于危险性、暴露度、脆弱性三要素模型，测算不同温室气体浓度下自然灾害对法人贷款及个人住房贷款押品减值的影响，以及对办公地点和营业场所经营连续性的影响。



报告期内，本行首次开展短期情景压力测试，设置未来 5 年情景路径，组织重点分行收集本地数据，对火电、钢铁行业信贷客户的转型压力和财务变化情况进行测算分析；支持重点分行开展物理风险压力测试，测算押品及经营网点在不同压力情景下的损失情况。

工银亚洲进一步强化气候风险管理能力

工银亚洲建立气候风险监测机制，积极开展气候压力测试，以加强气候风险的识别与管控，为信贷结构优化调整和风险前瞻管控提供支持。在监测实体风险方面，若住房贷款抵押品位于低海拔地区，且其所属地区为渠务署划分的水浸黑点或土木工程拓展署识别的低洼地区，该贷款视为高实体风险。监测结果显示，高实体风险的住房按揭贷款和高实体风险房地产相关抵押贷款敞口占比均较低。在监测转型风险方面，高转型风险行业包括能源业、公用事业、交通运输业、金属业、制造业及农业，监测结果显示，高转型风险敞口占比较低。

气候风险与机遇

气候相关风险

本行将气候风险因素纳入信用、市场、操作、声誉、战略等风险的识别、评估工作，剖析各类风险中转型风险和物理风险的具体表现和实质影响，充分评估风险涉及的业务和价值链环节、当期及预期财务影响、影响周期等关键维度，以此为基础，制定具有前瞻性和针对性的风险应对策略，持续提升气候风险管理能力。

风险类型	信用风险			
风险因素与主要影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 物理风险：极端天气可能损害客户的业务运营、盈利能力等，或将造成抵押品价值贬损，导致违约率和违约损失率上升。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转型风险：转型政策趋严，债务人可能受到碳排放限制、碳配额收紧、碳排放权价格上升等因素影响，导致其经营成本和资本支出上升，无法按照约定履行义务从而使银行信用风险敞口扩大。 		
涉及的业务	投融资业务	财务影响	不良资产率上升	
财务影响周期	<ul style="list-style-type: none"> ● 物理风险：短、中、长期 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转型风险：中、长期 		
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强对高碳行业客户的动态风险评估，将企业碳排放、技术转型进度、能耗强度等融入信贷管理。 ● 重点支持清洁能源、节能改造等低碳转型项目。 ● 推动转型金融产品创新，精准对接高碳行业转型融资需求。 ● 加强对物理风险高发地区和敏感行业的客户和资产分析研判。 			

风险类型	市场风险			
风险因素与主要影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 物理风险：极端天气和自然灾害会对宏观经济产生冲击，导致经济增长放缓、通货膨胀上升等，进而影响银行资产负债表中所持资产的价值。极端天气和自然灾害可能对资源环境、供应链、客户经营造成影响，带来金融市场价格波动引致市场风险。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转型风险：投资者偏好的转变，高碳排放行业债券价格下跌，银行可能面临交易资产估值下降的风险。 		
涉及的业务	交易业务、投融资业务	财务影响	收入下降	
财务影响周期	短、中、长期			
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 调整资产结构，利用各类金融工具做好风险对冲。 ● 开发企业客户及消费者绿色偏好的产品与服务。 ● 加强相关资产市场风险的动态监控。 			

风险类型	声誉风险			
风险因素与主要影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 物理风险：对受极端天气事件影响的客户支持不足等因素导致对银行形成负面评价。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转型风险：随着市场和消费者对气候或环境友好型产品、服务和商业行为的偏好增加，部分行业或企业碳排放受关注度较高，对其不适当的投融资引发负面评价。 		
涉及的业务	全集团	财务影响	收入下降 / 融资成本上升	
财务影响周期	短、中、长期			
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善绿色投融资策略，加大对绿色低碳领域的支持力度。 ● 加强对客户的气候转型赋能，提升其应对气候风险的能力，并积极沟通相关支持举措。 ● 持续完善气候相关信息披露与沟通机制，积极塑造负责任的品牌形象。 			

风险类型	操作风险	
风险因素与主要影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 物理风险：极端天气事件导致设施受损、业务中断等，可能会造成损失。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转型风险：随着气候变化政策出台，银行要遵守新的合规要求，可能会增加操作复杂性，从而增加操作风险。
涉及的业务	全集团	财务影响 运营成本增加
财务影响周期	短、中、长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过加强资源保障，提前做好对极端天气的应对与防范，切实保障员工、客户的生命财产安全，做好关键资产、现金等的保护与转移。 ● 建立健全各业务条线管理体系，扎实推进应急预案与相关事件演练，主动应对气候变化可能导致的重要业务运营中断风险。 ● 持续跟踪监管要求和气候相关自然灾害趋势变化，定期开展风险评估，反映气候变化带来的新风险，调整风险管理策略。 	

风险类型	战略风险	
风险因素与主要影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 物理风险：对于极端天气和自然灾害等物理风险重视程度不够，应对措施不足，对银行的可持续战略产生负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 转型风险：经济社会向绿色低碳转型，各项政策持续推出，银行发展战略与政策导向不符。
涉及的业务	全集团	财务影响 长期盈利能力受限
财务影响周期	长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 高度重视气候风险的识别、评估、管理与监测，将应对气候风险纳入企业整体战略框架。 ● 积极跟踪国内外政策与市场趋势，动态调整业务布局，推动建设“国际领先的绿色银行”。 ● 培育可持续发展文化，提升气候风险管理意识。 	

注：时间范围中的短期指可持续发展报告期间结束后1年以内（含1年），中期指可持续发展报告期间结束后1年至5年（含5年），长期指可持续发展报告期间结束后5年以上。

气候相关机遇

在全球携手应对气候变化的背景下，本行牢牢把握绿色转型带来的发展机遇，在扎实推进运营层面节能减碳的同时，持续加大绿色金融投入，助力经济社会绿色低碳转型。

机遇类型	市场	
机遇描述	在“双碳”目标指引下，经济社会绿色低碳转型加速，绿色产业的快速发展、传统行业的转型升级均带来了稳步增加的资金需求。	
涉及的业务	全集团	财务影响 收入增加
财务影响周期	长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极践行绿色发展理念，把握产业绿色低碳转型带来的市场机遇，大力发展绿色金融业务。 ● 加强绿色金融产品与服务创新，优化资产配置结构，持续提升绿色资产占比，构建更具韧性与成长性的资产组合。 	

机遇类型	产品与服务	
机遇描述	客户对绿色金融多元化服务需求增加。	
涉及的业务	表内外业务	财务影响 收入增加
财务影响周期	中、长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 依托综合化经营优势，创新绿色基金、绿色保险、绿色租赁、绿色投资等多元化产品，构建全领域、立体化的绿色金融服务体系。 	

机遇类型	适应性	
机遇描述	资产端：践行绿色低碳理念，参与可再生能源项目，推出绿色产品。 运营端：采用节能技术降低运营成本。	
涉及的业务	全集团	财务影响 运营成本结构优化 / 收入增加
财务影响周期	长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 资产端：加快绿色产品创新与服务布局，构建稳健的绿色资产组合。 ● 运营端：全面推行绿色办公，建设绿色网点，系统性降低运营碳排放。 	

机遇类型	能源效率	
机遇描述	使用低排放的能源，低碳转型相关产业的建立带来能源效率的提高。	
涉及的业务	全集团	财务影响 运营成本结构优化
财务影响周期	长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 深入研究国家和地方政府出台的关于低排放能源的补贴、税收减免等政策，积极争取政策支持。 ● 优化自身能源结构，积极使用清洁能源，降低运营碳排放与能源成本。 	

机遇类型	资源效率	
机遇描述	由于资源效率提高，减少资源浪费，有效降低环境足迹及资源成本。	
涉及的业务	全集团	财务影响 运营成本结构优化
财务影响周期	中、长期	
应对策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升运营过程中回收品的利用率，建立回收渠道，与回收企业合作，完善可回收材料的收集、分类、检测与处理体系。 ● 推广节水设备与技术，实现水资源的高效利用，减少资源消耗与浪费。 	

强化气候风险及机遇管理

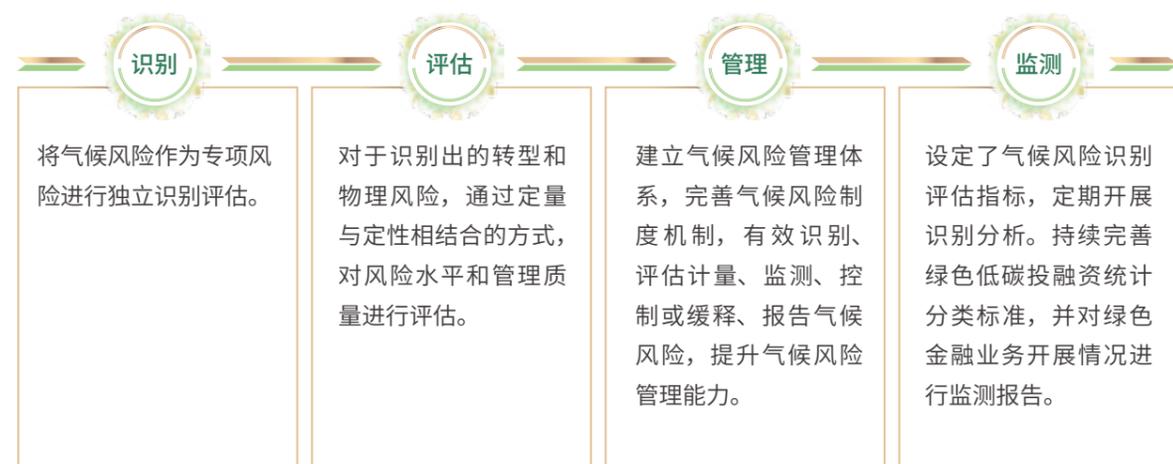
为有效应对气候变化带来的影响，本行将气候风险管理视为日常经营管理的重要组成部分。通过将其融入全面风险管理体系，构筑风险管理防线，不断提升气候韧性，为可持续发展提供坚实保障。

气候风险管理三道防线



逐年收集更新内外部气候风险管理数据，对集团气候风险管理情况开展识别评估。评估数据主要包括客户及业务数据、碳排放数据、碳市场价格数据、自然灾害损失数据等，运用政府、行业协会、智库机构等公开数据进行对比核对。

气候风险管理流程



主要应对措施

气候因素纳入战略与决策	本行在战略管理、风险偏好以及信贷投资决策中充分考虑气候风险相关因素，并将绿色低碳要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷投后管理等全流程环节。
绿色企业和高碳排放企业低碳转型 ESG 评级	为评估企业在“双碳”转型过程中的风险与机遇，提升内部评级模型的前瞻性，本行分别针对绿色企业和高碳排放企业开展 ESG 评级。绿色企业 ESG 评级综合考虑绿色技术、绿色效益、绿色责任等因素，对企业竞争力进行综合评价；高碳排放企业 ESG 评级，对企业转型能力和意愿进行综合评价，引导金融资源精准支持低碳转型重点领域。
推进可持续金融风险管理	本行积极制定支持碳达峰、碳中和行动计划，推动绿色金融业务发展，支持生物多样性保护，为绿色低碳转型提供全方位金融服务。 本行与气象部门合作开展“气候贷”试点，引入气象数据，研发气候友好型客户评分模型，将气候因素纳入信贷决策流程，为防灾减灾能力强的涉农普惠企业提供融资便利。
持续完善气候风险数据库	本行气候风险数据库整合了碳排放、碳市场、压力情景、ESG 等数据，定期开展更新维护，持续完善数据质量，为气候风险计量、管理与分析工作提供基础支持。

扎实推进“双碳”战略

本行持续深化“双碳”管理工作，双轨推进资产端与运营端的全面绿色低碳转型。报告期内，本行积极开展气候风险与机遇分析，将强化绿色低碳领域金融支持作为应对气候风险的重要举措，精准把握低碳转型带来的发展机遇，聚焦市场中持续增长的绿色金融需求，拓展绿色领域综合金融服务，布局碳金融、转型金融、气候投融资、生物多样性金融、绿色消费服务等关键领域，稳步提升绿色金融服务质效，为营收增长带来贡献。

做实运营端，稳步推进自身运营碳足迹管理

本行按照“摸底数—挖潜力—定路线—稳推进”的总路径，稳步开展自身运营碳足迹管理，制定实施“四大领域、五项提升”的节能降碳改造总体策略。

本行利用自主研发的碳足迹管理数据统计系统,组织集团内各机构填报能耗数据。数据收集范围包括碳排放数据、排放设施、监测设施等 3 个大类,并持续优化异常数据模型,对异常数据进行提示、组织各机构修正,同时聘请第三方专业公司通过现场核查、文件评审等方式,对报告期内数据进行核查,以保证数据的完整性、准确性。



总行积极支持北京市政府节能减排工作,已在规定时间内完成 2024 年度碳排放履约工作。

做优资产端, 系统推进本行投融资结构低碳转型

本行系统推进资产组合低碳转型、加强气候风险管理等重点工作。将投融资碳核算作为绿色金融重点工作之一,借鉴国际主流准则及全球同业经验,分行业构建适合本行资产组合的投融资碳核算方法,探索开展重点行业公司贷款碳核算,结合相关工作经验,逐步优化投融资碳核算工作思路,稳步推进核算范围和数据质量的优化。

本行明确支持产业结构低碳转型、新兴绿色技术应用以及能源体系低碳转型,加大投融资类产品创新力度,打造综合化、多元化服务优势,促进绿色金融发展。本行制定并落实《“碳达峰、碳中和”目标下投融资结构中长期优化策略报告》,对投融资“分篮施策”,推进投融资结构绿色低碳转型,不断加大绿色金融产品和服务创新力度。同时,本行积极参与人民银行关于碳减排支持工具的调研,与监管部门保持沟通交流,致力于提升金融服务我国“双碳”目标质效。

目标	2025 年完成情况
完善绿色信贷管理体系	绿色贷款总量持续位于同业第一,信贷结构绿色低碳转型持续推进。

绿色运营

节能降碳

本行积极开展自身运营节能降碳工作,从科技基础设施、建筑基础设施、日常办公、重点用能设施等 4 个领域重点发力,在固定资产自然维修及置换时鼓励开展建筑围护结构改造、老龄化设备更替、能源监控平台安装、车辆电气化替代、食堂电气化改造等 5 个方面提升措施。

数据中心西三旗园区开展机房系统性节能改造

报告期内,数据中心西三旗园区积极开展机房基础设施系统性节能改造,通过空调置换、冷通道封闭改造、升级智能仪表等措施,实现节能量折合 900 余吨标准煤。

甘肃分行推进灯具节能改造

甘肃分行本部将办公楼老旧灯具更换为 LED 节能灯,同时完成智能用电系统安装项目,有效降低因供电设备及线路老化造成的电力浪费,并实现对电源的自动管控,杜绝“长明灯”现象。

本行积极推广使用绿色电力,逐步提升绿色电力使用总量,为绿色发展贡献力量。

业务研发中心推进绿色电力采购计划

报告期内,业务研发中心积极采购绿色电力约 2,000 万千瓦时,取得国家认证绿色电力证书交易凭证,有效降低运营碳排放强度。

绿色办公

❖ 无纸化办公

本行鼓励员工共同推动节能降耗，大力推行无纸化会议和智慧办公，提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生。

报告期内

通过推广无纸化会议，会议用纸消耗量同比下降

9%



杭州金融研修院绿色办公成果实现新突破

杭州金融研修院开展多样化绿色办公举措，学员餐厅替换为电子餐牌，减少纸质菜单近 40,000 张；正式投产运行杭院智慧办公系统，实现各类数据内部流转，依托该系统累计完成审批事项 1,181 项，节省纸质凭证 1,395 份。

本行推进“校园通”项目践行绿色培训

为积极运用先进信息技术，进一步提升全行研修中心效能，总行立项研发了“校园通”项目，基于工银研修中心网络平台移动端，打造“学、食、住、行”四位一体无感式服务矩阵，创新“无纸化课堂”“无卡化校园”服务，全力践行绿色培训。截至报告期末，“校园通”已在 20 家分行落地推广，已节省培训资料印刷成本约 38.2 万元。

❖ 节约用水

本行严格遵守《节约用水条例》《公共机构节约用水管理办法》等要求，强化各机构节水管理，通过多元化宣传手段，切实增强全体员工的节水意识，保障节水工作的有效实施。

❖ 废弃物管理

本行积极践行绿色环保理念，始终严谨对待废弃电子信息产品处理工作，所有废弃设备均 100% 委托具备资质的回收企业实施无害化处理，确保符合绿色环保要求。

❖ 意识倡导

本行持续开展节能环保宣传与活动，在各级机构的办公楼电子屏、电脑屏保等投放节能降碳宣传海报，使绿色发展、节能环保的理念深入人心。在各地积极开展植树、绿色出行、拾荒慢跑、绿色回收等环保活动，引导员工积极参与生态保护。

绿色网点

本行印发《关于做好绿色低碳示范网点建设工作的通知》《绿色低碳网点建设工作指引》，指导自身运营环节的“双碳”工作，多措并举加快推进绿色低碳网点建设。

运营端

将绿色低碳理念贯穿网点选址、设计、施工、运营等全生命周期，全面降低网点自身运营能耗强度及总量。

业务端

加大集约化、电子化、线上线下一体化等绿色低碳服务模式的应用推广，鼓励网点设置绿色快速通道、窗口，优先办理绿色金融业务。此外，本行分类推进网点建设改造。组织指导分行探索打造绿色低碳示范网点。

天津分行打造绿色低碳示范网点

本行天津分行以双水道支行为试点，成功打造了该市首个绿色示范网点，将“绿色低碳”理念贯穿融入网点设计、采购、施工、运营等全生命周期。通过搭建光伏体系、创建智慧集控平台及可视化监测系统等创新举措和智能化管理手段，网点用电量每年下降约 40%，减少 70.5 吨二氧化碳排放，为天津市绿色金融发展树立新标杆。

云南分行四家支行获碳中和认证

本行云南分行昆明营业部营业室、普洱宁洱支行、丽江四方街支行、磨憨支行等四家支行通过核算运营产生的温室气体排放量、注销等量的经核证的减排量实现碳中和，成功获得碳中和认证。

集中采购管理

本行集中采购严格遵守国家有关规定，建立“操作”与“决策”相互分离制衡机制，坚决贯彻“应招必招、宜招尽招”的采购导向，深入推进集中采购领域“三零三严”“行为禁令”廉洁文化建设，夯实采前调查、采中审查、采后检查的“采购三查”运行规则，强化集团统筹，围绕性价比最优设计供应商遴选方案，提升集中采购管理效能。切实发挥经营发展保障作用，高效支持科技创新、数字化转型、普惠金融等采购，助力金融“五篇大文章”。积极践行绿色采购理念，将节能环保资质纳入评标管理体系，满足实际需要。完善供应商准入、履约评价和处理等管理标准，促进公平竞争、实质竞争。积极参与共建金融同业供应商不良行为信息共享机制，推动各方自觉维护公平有序诚信竞争的市场环境。

4 社会篇

本行持续推进“人民满意银行”建设，不断拓展普惠金融的广度与深度，聚焦小微企业、乡村振兴和弱势群体发展，创新服务模式，打造包容性金融环境；迭代升级消费者权益保护体系，健全产品业务全流程审查机制，拓宽金融知识普及渠道，全方位守护客户合法权益；锚定数字金融新局，强化隐私保护与数据安全韧性，构筑智能风控下的安全屏障。同时，坚守以人为本理念，优化留用机制，赋能员工多元成长与价值实现；更主动扛起企业公民之责，深化“金融+公益”融合实践，传递工行温度，以实干诠释责任担当。

- 普惠金融
- 消费者权益保护
- 隐私与数据安全
- 人力资本发展
- 社会贡献



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

普惠金融

支持小微企业

◆ 普惠贷款持续增量扩面

本行围绕做深做精普惠金融大文章，持续加大服务实体经济力度，走好线上化、智能化、集约化、生态化发展路径。普惠金融增量扩面发展，服务质效不断提升，助力缓解小微企业融资难题，持续提升普惠金融服务的覆盖面、可得性和满意度。

中国金融杂志社
“第七届金融业年度优秀品牌案例
普惠金融年度案例奖”

2025 金诺
“年度产品传播案例”

2025 央视财经
“金融强国普惠金融年度案例”

工信部 2025 年全国中小企业服务月
第七届数字普惠金融大会
“数字普惠金融产品与服务创新成果”
“数字普惠金融业务模式与机制创新成果”

截至报告期末

本行普惠型小微企业贷款余额
35,518.63 亿元



较年初增加 **6,585.48** 亿元 增速 **22.76%**

普惠型小微企业贷款户数
258.13 万户



较年初增加 **49.79** 万户 增速 **23.9%**

◆ 融资服务适配再加强



惠民生

针对商户农户，制定《“助商惠农一笔一画做普惠”行动方案》，面向社会举办“促民营落机制 助商惠农”行动方案发布会，聚焦商户、农户两大客群，以产品为核心、以触达为关键、以伴生伴长为目标，构建全方位服务体系，提供量身定制的金融支持方案。



稳外贸

针对外贸小微企业，加强走访对接，强化跨条线综合服务与融资产品供给，加大国内国际两个市场支持力度。

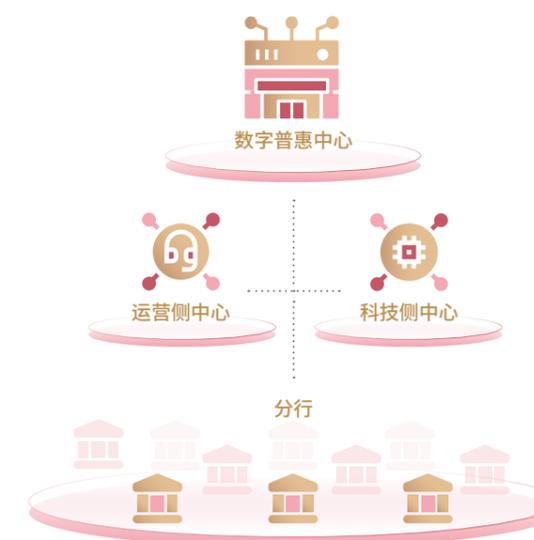


兴科技

针对科创小微企业，落实科技金融“领航”行动方案，加强客户摸排与服务跟踪，重点围绕其抵质押物少、知识产权占比高等特点，持续创新产品与风控机制。

一方面，不断丰富完善标准化线上产品体系，推动“经营快贷”沿着数据，“网贷通”沿着资产，“数字供应链”沿着产业链条延伸，将普惠金融服务嵌入小微企业生产经营各类场景。例如，持续提升信用贷款服务能力，在“经营快贷”框架下，围绕制造业小微企业，综合运用税务、发票、财报等多维数据开展客户精准画像，迭代优化“制造e贷”；积极拓展商户融资服务，强化线上“实数据”与线下“活情况”组合应用，增强“商户e贷”场景化、数字化服务能力。

另一方面，依托“1（数字普惠中心产品数字化能力）+1（运营侧中心 / 科技侧中心等技术和资源加持）+N（分行）”联合共创机制，激发基层活力，支持分行以客户为中心开展特色融资场景创新，因地制宜丰富区域产品库，提升市场反应速度和产品匹配度。



◆ 渠道触达再延伸

不断完善线上线下一体化的普惠金融服务渠道，提升服务可得性和便利度。

◆ 依托线上渠道高效触客

打造手机银行普惠专版

统一服务入口，打通个人、法人渠道端操作隔离，提供一站式普惠金融专属服务。聚焦客户申请、提款、接续等业务环节，依托手机银行弹窗、智能外呼提示、人工坐席服务等线上方式识别客户融资需求，通过系统提示基层线下跟进，形成线上线下服务承接闭环。

◆ 推动普惠金融服务下沉网点

加强服务网点建设

将网点作为普惠业务数字化运营的有效支撑，持续夯实普惠金融服务网点建设，深化数字工具应用提效，打造普惠业务移动办理平台，提升网点外拓服务效率。

推进无障碍适老化改造

本行不断强化特色网点建设，进行适老化与无障碍改造。持续推进网点民生服务生态转型，依托“工行驿站”服务载体深化网点公益惠民服务内涵，打造“驿站+生活”“驿站+财富”“驿站+志愿”等生态化场景。

“千企万户大走访”活动摸排小微企业融资需求

本行深入推进支持小微企业融资协调工作机制，密切协同各级政府工作专班，四级联动、上下贯通的服务体系有效发挥作用，确保资源投入到位、政策执行到位、企业走访到位。在全行广泛开展“千企万户大走访”活动，通过走客户、送服务，全面摸排小微企业融资需求，遵循客户需求导向丰富产品供给，切实破解小微企业融资堵点难点，推进快速便捷、精准适配、利率适宜的资金服务直达基层、直达重点客群。及时总结优秀经验和成熟模式，做好复制推广，以点带面提升服务能力，在缓解融资难题上取得明显成效。将金融知识宣传融入走访过程，面对面开展金融知识普及宣传，提升小微企业金融认知水平。

河南分行推出“尾毛贷”金融赋能“化妆刷之乡”

河南周口鹿邑县被誉为“中国化妆刷之城”，拥有160多家规上企业，形成特色产业集群。针对尾毛产业原材料采购集中、轻资产融资难等问题，本行河南分行创新推出区域特色产品“尾毛贷”。通过“千企万户大走访”精准对接需求，为一家无抵押物的化妆品企业发放200万元信用贷款，有效缓解资金压力。

◆ 数字普惠再提效

持续深化大数据运用，全面推进产品创新及推广，向行业更细分、客群更适配、效率更提升方向推进，打造数字普惠“强引擎”。

普惠生态再完善



对内强化协同， 推动服务模式从“做贷款”向“做客户”升级

本行凝聚内部合力，加强协同联动，从做贷款向做客户转变，深化“信贷+”服务模式，依托一揽子综合金融服务方案助企业经营发展。推广“环球撮合荟”平台，完善产品推介、供需对接、融资支持等一站式服务，平台累计举办撮合活动 500 余场，服务客户 64 万余户，达成合作意向超 6 万项，助力小微企业增订单、拓市场。



对外拓展合作， 构建多元协同的普惠金融“生态圈”

本行持续扩大普惠金融“生态圈”，做深做精银政担保社等合作场景，强化协同发展效能。例如，与国家发改委、国家信用信息中心合作推进“信易贷”项目。在“信易贷”平台上部署普惠贷款产品，支持分行与地方“信易贷”平台快速对接，实现企业融资需求“一键直达”工行系统。

云南分行创新推出“小微企业专精特新贷”

本行云南分行充分发挥金融创新能力，量身定制了“小微企业专精特新贷”产品。该产品聚焦国家级和省级专精特新企业，构建涵盖纳税、专利、营收、行业等维度的线上授信模型。通过系统建设与模型优化，2025 年 6 月 18 日“小微企业专精特新贷”实现首笔业务落地。截至报告期末，“小微企业专精特新贷”有贷客户 72 户，贷款余额 2.01 亿元。

大连分行打造小微企业融资“零跑腿”新模式

本行大连分行创新推出“线上预审+线下核验”服务模式，为小微企业主提供“零跑腿”融资体验。客户通过手机银行提交申请，客户经理上门核验经营情况，实现当天审批、高效放款，大幅节省客户时间。同时，服务延伸至社区，联合开发“金融服务小程序”，居民可在线预约社保卡激活、养老金查询等业务，实时获取防诈骗提示和利率资讯。

广东分行创新推出“关银耗材 e 贷通”

本行广东分行创新推出普惠金融产品“关银耗材 e 贷通”，精准支持打印耗材领域小微企业。该产品向轻资产、出口稳定的小微外贸企业提供全流程线上、高效便捷的流动资金支持，有效破解“融资难、融资慢”痛点。自推出以来，已为多家小微企业快速放款，成为广东分行以数据赋能、深耕普惠金融、助力小微企业“走出去”的生动实践。

深化定点帮扶

本行深入学习贯彻习近平总书记关于金融工作和“三农”工作重要论述，认真落实党中央、国务院决策部署，学习运用“千万工程”经验，严格落实“四个不摘”要求，坚决扛实定点帮扶政治责任。发挥自身优势，创新帮扶举措，全力支持定点帮扶的四川省南江、通江、万源、金阳四县市巩固拓展脱贫攻坚成果、推进乡村全面振兴。

坚持高位推动

党委扩大会议专门研究部署年度定点帮扶工作，明确任务要求，对金融支持乡村振兴和定点帮扶工作作出具体部署，推动落实重点帮扶任务。

制定《2025 年定点帮扶工作方案》，围绕加强组织推动、深化金融服务、推进乡村产业发展、推进乡村建设、推进乡村治理、守牢防止返贫致贫底线等 6 方面提出 26 项重点任务，发挥集团合力，巩固齐抓共管的帮扶工作格局。

助力产业振兴

发挥金融优势，创新涉农普惠金融产品，针对性解决帮扶地区新型农业经营主体资金难题，助力产业发展新格局。



分类推进南江黄羊、金阳百香果、通江银耳、万源茶叶等重点产业项目扩大种养规模、做强精深加工，同步实施“科技小院”项目，助力产量质量“双提升”。



持续组织开展消费帮扶专项行动，支持四县市农产品入驻手机银行 i 豆商城、兴农 832 平台等线上销售平台。



在大型产销对接活动现场打造定点帮扶专区，开展第三期定点帮扶四县市乡村振兴高铁广告项目，支持做好特色产业宣传推广。



组织食品中药加工、农产品流通、文旅、制造业等领域央企、地方国企和民营企业代表走进帮扶县，开展政银企三方共同参加的专项金融帮扶对接活动，推动项目落地与产业合作，为县域经济注入可持续发展动能。

坚持志智双扶

组织专业技能培训，支持脱贫群众添技增收，拓宽发展路径。

面向基层干部，实施“兴农人才培训计划”，线下举办定点帮扶工作培训班，线上举办 4 期“兴农学堂”。

面向脱贫群众，组织开展蜀绣、种植、繁育等专业培训。

联合四川省内帮扶单位，在国家乡村振兴重点帮扶县金阳实施“工行筑梦·电建启航”人才培养项目，帮助拓展就业渠道。

实施第二期“工银光明行·职专育才扶苗计划”，选拔并全额资助 10 名应届高中毕业生赴香港学习专业技能。

守牢防返贫底线

夯实防返贫基础，办好民生实事，不断增强脱贫群众的获得感、幸福感。



持续开展“启航工程”和“烛光计划”，资助困难学生，表彰山村教师。

在四县市中小学开展宿舍、食堂、运动场、课桌椅等修缮和更新项目，改善办学条件。

支持四县市医院购置医疗设备，资助乡镇卫生院改扩建，提升基础医疗便利性、可得性。

推出区域特色产品

因地制宜推出服务脱贫地区特色产业的区域特色产品，全面支持脱贫地区“土特产”发展。

支持乡村振兴

乡村振兴支持成果

本行坚决贯彻党中央、监管部门关于深化城乡融合发展、推进乡村全面振兴的各项工作部署，学习运用“千万工程”经验，围绕“两持续、四着力”重点任务，坚持“五化”转型路径，持续加大涉农金融供给，强化多元产品创新，提升乡村服务覆盖，有力践行国有大行担当。

截至报告期末



涉农贷款余额	较年初增加	增速
5.07 万亿元	6,761 亿元	15.4%

普惠型涉农贷款余额	较年初增加	增速
9,812 亿元	2,500 亿元	34.2%

涉农贷款、普惠型涉农贷款增速均高于全行各项贷款平均增速

强化重点领域金融服务

强化粮食供给保障

扎实推进“工助粮安·共迎丰年”保障粮食安全共同行动，完善种植、粮食储备等投融资支持政策，推动引导全行加大粮食领域融资投放。

推广“种植e贷”“养殖e贷”“粮食收购贷”“菜篮子发展贷”等专属产品，提升产品服务适配性。

启动中国农民丰收节金融助农行动，发布专属产品服务包、爱购助农等惠农举措，助力扩大农产品消费、提高种粮农民收入、增强粮食产业链韧性。

截至报告期末



粮食重点领域贷款
2,923 亿元

较年初增加
593 亿元

增速
25.5%

金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果

围绕云南民宿、河南兰考民族乐器等脱贫地区优势特色产业，打造区域专属融资场景，支持扩大农产品销售，积极助力脱贫地区产业振兴。

持续强化金融资源倾斜，全力支持新能源、水利、公路等重点领域，加大项目贷款投入力度，助力脱贫地区人居环境改善和基础设施补短板。

面向脱贫家庭大学生、“三支一扶”人员等国家重点帮扶对象、群体和区域开展“工银星辰·兴农助梦”乡村振兴专项招聘，积极提供工作岗位和就业机会，培育脱贫地区内生发展动力。

截至报告期末



脱贫地区贷款余额
1.36 万亿元

较年初增加
1,479 亿元

同比增加
159 亿元

支持县域富民产业发展

强化对县域富民产业、乡村特色产业的金融支持，做好农业产业化龙头企业的综合化、定制化服务，围绕龙头企业发展供应链金融，开展龙头企业专项贴现营销行动，为产业链上下游客户提供普惠融资、票据结算等金融服务，累计建设涉农供应链超 4,000 条，带动上下游客户近 6.6 万户，助力提高产业链韧性、深化联农带农效应。

积极参与农业农村部“农业经营主体信贷直通车”，与国家农担合作创新“银担智联”模式，强化种植养殖等涉农场景业务对接，提升新型农业经营主体融资服务效率，“农业经营主体信贷直通车”累计授信金额超 2,400 亿元。

联合农业农村部深入开展“兴农撮合”活动，实施《“兴农撮合”服务乡村产业发展行动方案》，部署融商、融资、融智、融品四大行动，组织“特色产业行”系列主题对接活动，累计服务农业经营主体近 49 万户。

支持乡村建设和城乡融合发展

支持以县城为载体的新型城镇化建设，积极对接农业农村基础设施重大项目储备清单，加强水电、交通、冷链物流、农村人居环境改造等领域建设和巩固提升的金融服务，支持推动基础设施向农村延伸。截至报告期末，农村基础设施建设贷款余额 1.11 万亿元，较期初增加 1,240 亿元。

实施县域个人金融高质量发展行动，开展“幸福乡约”系列活动，面向县乡地区企业、个体工商户、村委会等提供“结算支农”方案，持续优化新市民综合金融服务，切实扩大县乡村各类群体的金融服务可得性，支持城乡融合发展深化推进。

完善乡村振兴特色金融服务体系，夯实发展基础

本行实施乡村振兴“耕耘”计划，不断完善“1+4+X”乡村振兴特色金融服务体系¹，锚定做金融服务乡村全面振兴主力银行目标，深入开展兴农系列专项行动，夯实金融服务乡村振兴高质量发展基础。

生态聚力方面

内部构建横向条线联动、纵向分类推进的组织推动格局；外部深化与政府部门、供销社、农担、商协会、龙头企业等合作，共建金融服务生态圈。

数字驱动方面

深化农业大数据、物联网、AI 等应用，完善涉农客户精准画像，开展押品监测和贷后管理，进一步提高数字信贷能力。

产品适配方面

构建以城乡通用产品为基础、县域专属和区域特色两类细分场景为补充的城乡一体化普惠信贷产品体系。

渠道拓展方面

优化县域网点布局，建设农村普惠金融服务点，加快工银“兴农通”线上服务升级，开展“供销+金融”基层服务扎根行动，与供销社联合共建服务体系，不断完善线上线下一体化县乡服务渠道布局。

江西分行支持奉新猕猴桃特色农业振兴

本行江西分行在江西奉新县创新推出“种植 e 贷”，为当地猕猴桃产业龙头企业提供 180 万元信贷支持，有效破解农业前期投入大、回报周期长的融资难题。通过“支部+合作社+基地+农户”合作模式，带动超 200 名村民实现就近就业与收入提升，并支持企业完成从单一种植向“产加销、农文旅”综合发展的转型升级，以金融力量持续助力特色农业成为区域振兴与农民增收的重要引擎。



猕猴桃果园内，农户们正专注地进行授粉作业。

新疆分行创新“棉花融资场景”助力乡村振兴

本行新疆分行积极响应国家乡村振兴战略，立足当地特色农业，创新构建“新疆棉花融资场景”，围绕棉花“种、收、加、储”全产业链提供综合金融服务。通过联动多方开展专项营销、与农业科技平台开展 B 端合作、强化农户数据验证，精准服务种植主体需求。截至报告期末，新疆分行通过“种植 e 贷（棉花）”“棉农贷”等产品累计提供融资超 73 亿元，服务农户超 4,100 户，贷款余额 54.5 亿元，并带动开卡、资产留存等相关业务协同发展，切实以金融力量助推新疆棉花产业提质增效，践行服务“三农”、赋能乡村的国有大行责任。

深化农村服务触达

与地方政府、村委会、供销社等合作共建农村普惠金融服务点 3,595 家，覆盖全国 1,661 个县域、3,278 个乡镇，累计办理业务 457.2 万笔，开展金融知识宣传 3.91 万场。

融资可得性

线下服务渠道

本行持续深化线下服务渠道的智能化、适老化、普惠化转型，构建覆盖城乡、功能多元、服务高效、体验友好的物理服务网络，全面提升金融服务的可得性、便利性与包容性。

网点布局优化

新进驻新疆若羌、山西方山、青海共和等 3 个空白县域，县域网点覆盖率提升至 87.5%。

填补县域空白

强化重点区域覆盖

在脱贫县、重点帮扶县分别设立网点 1,151 家、159 家，提升金融服务在乡村振兴区域的可得性。

网点运营与数智赋能



流程重构与效率提升

完善“柜面通”平台建设，约 40 类复杂业务实现场景化流程重构与操作精简，对公开户、财富继承等业务办理时长缩短 50% 以上。



远程服务全面覆盖

支持 20 余类业务远程办理，远程服务在二级行实现全面投产，网点覆盖率超 90%。



智能技术深度应用

全年智能替代人工处理业务 3.7 亿笔，上线全国金融业首个线下对客大模型客户助手，自动完成 300 万笔自助终端智能核验。

注：1. “1+4+X”乡村振兴特色金融服务体系指：锚定做金融服务乡村全面振兴主力银行“1”个目标，夯实生态聚力、数字驱动、产品适配、渠道拓展“4”大支柱，深耕县乡市场，开展“X”项兴农系列行动。

服务能力和特色场景建设

提升网点服务效能

通过夯实服务基础管理、深化客户投诉治理、打造服务标杆网点、强化适老服务供给、筑牢网点服务保障等措施，全面提升网点客户服务水平。

养老金融特色发展

累计建成养老金融特色网点超 9,300 家，其中旗舰店与标杆型网点 1,300 余家，构建老年客户预约上门服务体系，推广“大字关爱版”自助服务，优化 ATM 适老功能。

打通无障碍化服务

为残障人士提供更加便捷化的金融服务，在部分营业网点设置“爱心专柜”，并积极推进无障碍环境建设，提供无障碍坡道、移动填写台、轮椅、助听器、手写板、盲文业务指南及助盲识币签名卡等，全方位提升残障客户的业务办理体验。

现金服务便捷升级

覆盖零钞、新钞预约等 7 类场景，报告期内办理业务 145 万笔、金额 430 亿元。

渠道协同与效能提升

自助渠道下沉布局

县域自助设备投产量占全行 40%，拓展金融服务在县域乡镇的触点。



岗位与权限优化

推进网点岗位体系改革，提升人力资源配置灵活性，强化网点竞争力监测与数智化分析支持。

金融服务关怀

线上渠道布局



推进数字金融服务乡村振兴

依托手机银行、开放银行和兴农通建设，打造县乡村客户线上服务平台，依托“一社（供销社）一税（金税四期）”数字伙伴战略合作，探索县乡村服务下沉新模式。截至报告期末，线上县乡村服务客户规模已突破 2 亿户，实现金融活水持续精准灌溉乡村发展。



强化适老服务关怀

面向民政部门、养老机构、长辈及其家属三端客群，积极推广适老化数字金融服务，依托手机银行幸福生活版、养老金融专区，为老年客户提供远程办、同屏办、家人代办等业务办理辅助服务，依托银发产业云，提供养老预收资金监管、补贴发放、财资管理等服务，手机银行服务老年客户超 1.2 亿户。



深化普惠客群服务

依托手机银行普惠专版，提供普惠贷款申请、提款、支付、还款全流程服务，优化续贷服务，上线服务业经营主体贷款财政贴息功能。

金融解决方案



农村乡镇

针对农村等银行服务不足区域，本行通过与涉农领域的相关交易平台和供销组织开展合作，依托涉农数据和线上场景，将“棉农贷”试点项目创新成果延伸应用到其他涉农产业链条；推进“银担智联”模式个人涉农贷款试点，通过与国家农担联盟“总对总”对接，建立系统直连、数据共享、流程整合的标准化合作模式，推动与各省农担公司合作深化，提升对涉农客群的融资供给能力和服务能力。

截至报告期末

通过线上涉农场景及银担智联模式开展的个人涉农贷款余额

18.58 亿元

其中棉农贷余额

15.72 亿元

报告期内

发放

24.87 亿元

授信户数达

6,473 户

授信额度

38.59 亿元



个体工商户

针对个体工商户等收入不稳定群体，本行积极开发适合个体工商户发展特点的金融产品，于今年推出助商组合贷，有效扩大个体工商户贷款规模和覆盖面，提高贷款精准性和便利度。

截至报告期末

助商组合贷余额达
32.89 亿元

报告期内

申请户数达
45.18 万户

授信

3.79 万户

授信额度

45.18 亿元

金融知识宣传

本行坚持公益性金融教育素养提升与金融知识宣传，不仅面向银行客户，而且涵盖无银行账户、银行服务不足或金融服务匮乏群体，各级机构强化老年人、青少年等重点群体，以及县域、乡村等薄弱地区的教育宣传力度，逐步引导更多群体了解并接触正规金融服务，实现金融教育的普及性与服务转化的协同推进，筑牢金融安全的基层防线。

消费者权益保护

本行牢牢把握金融服务为民的根本宗旨，积极响应监管要求与消费者期待，全面落实董事会及高级管理层决策部署，持续深化消费者权益保护机制改革，协同推进投诉治理与服务提升，确保消保治理能力的不断提升。

消费者权益保护政策

❖ 贷款合同变更方案

为满足客户调整融资方案和还款计划的需求，本行依据《个人贷款管理暂行办法》和《贷款风险分类指引》等政策要求，制定《个人贷款合同变更管理办法》，明确规定可根据借款人的申请，灵活调整贷款期限、贷款担保方式及还款方法，或提供宽限期和提前还款等服务，助力优化债务结构，有效缓释贷款风险。

◆ 贷款变更因素

对于因自然灾害、公共卫生安全事件等特殊原因，及家庭变故、重大疾病、工作变动、企业经营不善等原因导致借款人财务状况短期恶化、还款能力下降的情形，本行在充分调查信息的真实可靠性并确认其收入变化的合理性后，允许申请办理还款宽限期或延长贷款期限；对于有提前还款需求的客户，部分还款可采用期限不变降低每期还款额或缩减还款期重新生成还款计划两种方式。

◆ 变更申请渠道

为及时响应客户贷款修改需求，本行在线下营业网点，线上手机银行、网上银行等多种渠道设置贷款修改业务，为客户提供方便快捷的申请方式。

◆ 信用卡调额政策

本行严守监管规定，依据信用卡的风险管理偏好及制度要求有序开展信用卡额度的动态调整工作，促进市场发展、防范潜在风险、维护消费者权益。

额度调增

- 对于符合风险控制要求的客户，精细化评估还款能力，依据计量模型或专家规则实施差异化的额度调增，更有效地满足消费需求额度调降。
- 对于本行主动发起的额度调增，仅在得到客户确认同意后，以确保消费者的知情权得到充分尊重。

额度调降

- 通过分析征信信息及信用风险模型评估结果，对风险客户实施精准动态管理，有序调整额度以适应客户的资质水平，保障客户信贷资产的安全，并按照约定方式明确告知客户。

❖ 债务催收政策

本行已建立起全面规范的个人贷款一体化催收体系。根据相关法律法规、监管规定及本行《信息科技外包管理办法》《数据安全管理办法》《对外提供客户信息安全管理实施细则》等管理制度，制定《个人和小微企业逾期贷款催收管理办法》《个人和小微企业逾期贷款催收外包管理办法》，全方位规范催收流程。

适用范围：

本行债务催收政策适用于个人、小微企业逾期贷款催收，包括行内催收人员催收和外部合作机构催收。管理要求涵盖系统风险控制、数据安全、机构管理等，确保催收行为依法依规，严格落实相关法律法规、监管要求及行内规章制度，符合客户信息安全、消费者权益保护以及数据安全等各项要求。

程序机制：

明确总、分行催收相关的消费者权益保护工作职责，包含信息安全规范、催收作业流程、投诉处理流程及应急处理机制，确保催收投诉处理能够快速响应，切实保护客户的合法权益。按照数据安全管理办法对涉及敏感级及以上数据处理活动的外包催收工作，开展数据安全（含个人信息安全）评估，持续强化对债务催收作业规范的有效监督。

履职培训：

本行注重强化对合作催收机构的监督管理

- 至少每半年开展一次对外包催收合作机构的业务培训，及时传达监管机构及行内关于催收业务规定的变化内容及要求，督导合作机构不断优化催收流程，提高催收效率。
- 定期排查合作机构是否存在涉黑涉恶、暴力或软暴力催收等情况。
- 要求合作机构定期对其内部人员开展催收操作规程、工作技巧、客户个人信息安全保密等内容的培训，确保催收人员催收行为合法合规。

❖ 公平广告政策

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》及金融监管部门关于金融产品和服务广告的要求，在许可范围内开展广告营销宣传。通过执行本行《广告和宣传营销费管理办法》《“工行频道”电子媒体管理系统管理办法》等制度办法，保障公平广告政策的切实落地。

◆ 内容监督审核

本行不断加强董事会、管理层、执行层对公平营销的全面管理监督，由总行办公室切实履行对宣传内容的监督审核职责，对本行出资制作及发布的所有宣传资料进行全面严格审核，审核范围涵盖文案表述、视觉设计、版权素材（包括字体、图片、音频、视频等）使用的合法性与合规性，确保所有宣传素材均未侵犯他人知识产权及其他合法权益，并提示虚假广告可能引发的法律风险与消费者权益损害后果，从源头保障宣传活动的合法、真实与规范。

公平营销专项培训

本行高度重视从事宣传、广告投放工作等相关人员的专业培训，每年开展公平营销专项培训，采取线下面授、线上培训、专题研讨、权威解读等多种形式加强学习交流，持续深化员工对公平营销理念的理解，有效提升全行相关从业人员的专业素养。

对员工进行消费者权益保护培训

报告期内，本行制定并印发全行《2025年消费者权益保护培训工作方案》，明确要求包括管理岗位、重点业务条线、前台一线等所有面向客户相关岗位人员每年必须参加消保专题培训，内容涵盖金融知识与负责任销售实践等内容，确保员工在实际业务中内化消保理念、规范操作行为，全面提升全员消保意识与专业履职能力。

报告期内

全行各类形式的消保内部
培训合计覆盖超过
205.43 万人次

培训员工
覆盖率为
100%

研究制作精品消保培训课件

印发《2025年消费者权益保护培训工作方案》，明确全年消保培训方向和重点。报告期内，本行开设工银研修中心平台“消保专区”，上线31门精品消保课程并持续更新，同时面向一线人员编写《金融消费者权益保护明白纸》，强化基层员工消保意识和操作技能。

开展全行性消保专题培训

报告期内，本行紧扣监管要求、业务发展与员工实际需求，组织开展8场专题培训，内容涵盖消保新规解读、客户投诉治理、消保审查要点等核心议题，以点带面推动全行消保工作能力整体提升。

聚焦关键岗位开展针对性培训

本行围绕分行管理人员、各业务条线骨干、一线网点负责人、客户经理及新员工等不同群体，开展精准分层、形式多元的消保培训，全面强化各层级人员的消保责任意识与履职能力。

深化消保培训与业务融合

报告期内，组织全行26.42万人参与消保知识答题活动，扩大消保理念传播范围。结合监管关注和业务发展，在业务培训中深入解读监管新规以及总行禁止性规定和规范性要求，帮助各行强化底线思维和红线意识，持续提升合规经营意识。

产品与业务审查

董事会及专门委员会监督

本行董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，持续加强对消费者权益保护工作的总体规划和全面监督指导，将消保工作作为建设人民满意银行的重要环节。

董事会

- 确定本行消费者权益保护工作战略、政策和目标，维护金融消费者和其他利益相关者合法权益
- 定期审议或听取关于消保工作情况的议题

社会责任与消费者权益保护委员会

- 研究本行消费者权益保护重大问题和重要政策，指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系建立和完善
- 对本行消费者权益保护工作战略、政策、目标执行情况和工作报告进行审议及督促整改，向董事会提出建议
- 全年召开4次会议，督导提升产品和服务体验，确保消保要求贯穿产品全生命周期管理

新产品及业务的审查监管机制

本行不断完善包括审查机制等在内的新产品与新业务风险管理体系，持续做好贯穿新产品准入阶段与存续期管理阶段的新产品风险管理，有效识别和评估、控制和缓释、监测和报告新产品风险，广泛覆盖信用、市场、操作、声誉、流动性、洗钱、银行账簿利率和外部欺诈等各类风险。

优化消保审查工作流程

一线业务部门强化对营销类文本自主审查力度，产品服务管理部门发挥专业优势，深化业务+消保“双把关”模式，推动消保管理要求深度融入业务经营发展和产品服务各环节，从源头保障消费者合法权益。

落实代销业务消保审查要点

印发代销业务消保审查要点指引，制定41项消保审查要点，提升代销业务合作机构管理、产品准入、推介销售等全流程各环节消保工作水平。



智慧消保平台赋能消保审查质效提升

本行深度探索人工智能技术与消保场景有机融合，研发建设全行统一智慧消保平台，推出 AI 智慧消保助手，智能化识别新产品新业务中的风险隐患，实现对产品协议、宣传文本等内容的智能审查，显著提升审查质效与工作效率。平台同步投产内外部评价、金融教育等功能，实现关键信息共享与金融教育素材共创，有效增强管理协同与公众教育能力。同时，通过加强与业务系统的互联互通，开发企业微信智能质检模型，推动消保管理从“人防”向“技防+智防”转型。凭借在系统建设与应用方面的突出成效，相关项目荣获财联社“2025 年优秀消费者权益保护金融机构‘拓扑奖’”，成为行业内消保数字化转型的标杆案例。

在项目投产前逐一检查和确认防控措施落实情况，有效降低了新产品研发风险的发生概率，全行新产品研发风险整体可控。

客户投诉管理

投诉情况¹

报告期内

本行个人客户投诉

20.65 万件

同比降低

22.60%

相关投诉均已妥善处理

从业务类别看

投诉主要集中在信用卡、个人信贷和借记卡等业务领域

从地区分布看

投诉主要集中在广东、河北、山东、江苏、河南、浙江、北京、四川、湖北和安徽等地区，以上地区投诉占全部投诉的 **50.87%**

投诉治理措施

本行积极践行金融为民理念，多措并举加强投诉治理工作，以实际行动切实保护消费者合法权益。

报告期内



本行客户满意度为

96.11%²

同比上升

3.04 个百分点

注：1. 个人客户投诉包括本行自收投诉、监管转办投诉，以及 12378 热线“一键呼转”至本行的投诉和客户通过金融监管总局“金融消费者保护服务平台”（微信小程序）对本行提出的投诉。为更加准确反映客户投诉实际情况，个人客户投诉数量已剔除为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉、重复投诉等。

2. 本行调查数据。

深化投诉问题源头治理

- 优化个人信息保护、代理销售、营销适当性管理等业务规范，完善相关管理制度，积极推进监管最新要求有效转化落地。
- 开展“个人客户服务体验提升”活动，针对关乎群众切身利益与服务体验的焦点投诉问题，着力推动业务模式转型、办理流程优化及产品品质提升。
- 高度关注投诉集中的业务领域和分支机构，通过考核、约谈、督导、通报、培训等形式，持续压紧投诉治理责任。

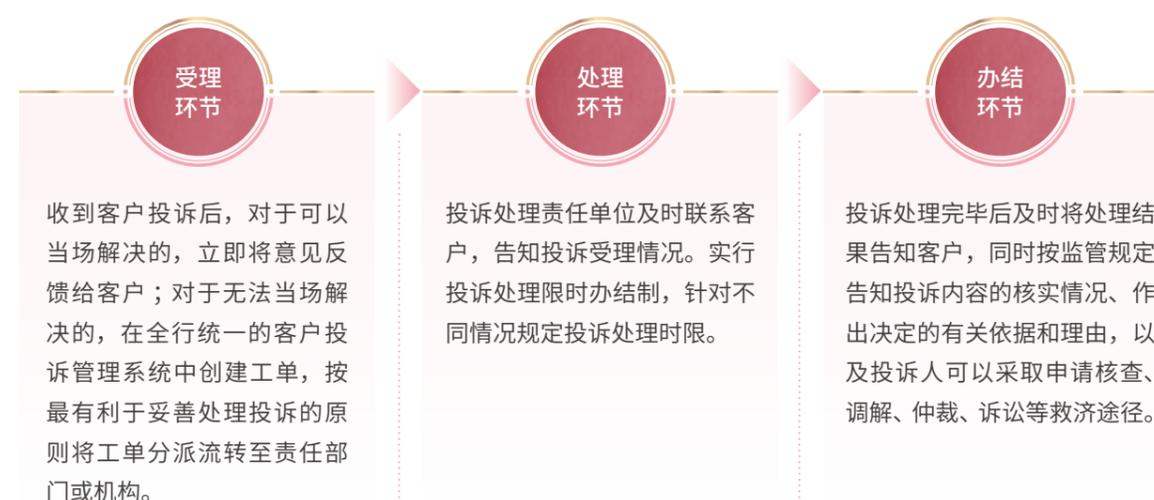
加强投诉处置能力建设

- **健全投诉处理制度**：制定印发《金融纠纷多元化解工作实施细则》《重大客户投诉处理应急管理实施细则》，提升投诉处理规范化与专业化水平。
- **投诉处理集约化试点建设**：在部分二级分行深入开展投诉处理中心试点工作，组建专门团队集中处理客户投诉，持续提升投诉处理质效。
- **建立分级分类处理机制**：实施客户意见工单分层分类处理，确保客户诉求精准转办至具备相应权限与解决能力的机构，实现高效响应与基层减负同步推进。
- **提升智能监测与预警能力**：积极运用人工智能与大模型等技术，强化客户投诉管理系统的监测、分析、预警、督办等功能，实现投诉风险隐患“早发现、早预防、早报告、早处置”。

投诉渠道与流程

本行已建立多种投诉受理渠道。客户可通过营业网点、客服电话、门户网站、网上银行、手机银行、微信公众号及纸质信件等途径提交投诉，其中电子渠道提供 7×24 小时不间断服务，确保投诉受理顺畅高效。同时，本行制定明确的处理流程与处理时限目标，以保障投诉处理过程的专业性。

客户投诉处理流程



◆ 董事会督导

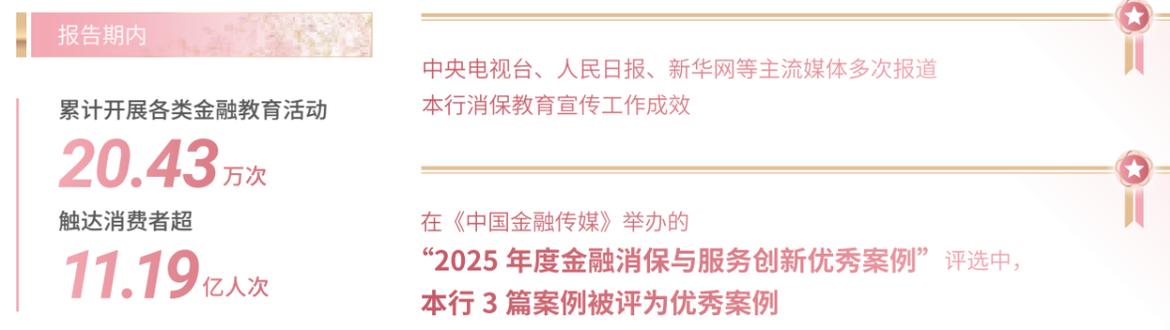
本行董事会高度重视消费者权益保护和客户投诉管理工作，持续督导管理层加强消费者合法权益保护，研究制定年度消费者权益保护工作计划，定期了解消费者权益保护工作开展情况及全行客户投诉情况，提出指导性意见和要求，大力推进“人民满意银行”建设。



金融教育倡议和利益相关方参与

◆ 金融教育所获成果

本行积极开展精准对位、特色创新金融教育活动，消保品牌建设再上新台阶。



◆ 金融教育多样化

◆ 丰富金融活动教育主题

本行坚持集中式和常态化教育宣传相结合，举办“3·15”消保教育宣传暨工行驿站志愿服务“金融教育宣传周”等系列主题活动，聚焦重要时点、重点客群及民生热点，积极宣传金融知识，提示防范非法集资与电信诈骗等风险，引导消费者树立理性投资理念，提升金融素养和风险防范能力。

◆ 丰富创新教育宣传形式

本行积极探索融入特色文化、潮流元素与人工智能等多元创新形式，持续拓展“五进”服务场景，推动“夕拾馆”“投知里”等成熟品牌服务空间落地营业网点，协同打造“银发金融关怀站”和“企业金融服务角”，不断提升金融服务的覆盖面、影响力与渗透率，增强客户体验与价值共鸣。

本行常态化推进精准宣教，结合防范电信诈骗要求，依托“中国工商银行客户服务”微信公众号、手机银行、门户网站等渠道，发布消保宣教类视频、图文，助力金融知识普及和消保反诈宣传，提高公众金融素养和风险防范意识。

陕西分行打造“金融+文化+科技”沉浸式宣教新范式

报告期内，本行陕西分行围绕年轻客群，以“感受金融之美”为主题，创新推出“金融+文化+科技”融合的金融宣传教育模式。以盛唐文化为主线，打造沉浸式体验区，融入古风手作、汉服互动与金融知识问答，为金融消费者教育提供了具创新性与感染力的实践样本。

◆ 教育机构合作赋能金融教育

在金融教育宣传工作中，本行持续加强与各类教育机构的合作，一方面与高校、金融专业学会及行业协会等机构建立合作，协同设计专业化金融知识教育内容，持续提升金融消费者教育的专业水平；另一方面深入校园组织金融知识宣讲，面向学生群体普及金融常识、风险防范与理性消费理念，切实提升青少年金融素养，践行金融为民的社会责任。

深入校园开展金融风险知识普及讲座

报告期内，本行联合中国政法大学、北京四中等学校开展金融信用风险、欺诈风险、安全使用信用卡等方面的教育讲座，青少年群体科普“帮信罪”以及黑灰产代理投诉的风险隐患与社会危害，针对性地提高青少年的金融知识储备以及风险防范意识。

重点客群金融教育

本行积极探索场景化与针对性金融教育，覆盖不同群体与场景。

银发群体

开展社区金融宣教，聚焦养老诈骗等高发风险，通过警银合作、社区联动等方式，提升警示效果与覆盖面。同步推进适老化服务升级，建设无障碍网点与社区金融宣传点，将金融知识普及融入老年人日常生活场景。通过组织专题讲座、开展综合服务活动等方式，持续增强老年群体的金融安全意识和自我保护能力。

新市民群体

加大对购房置业、创业金融、医疗社保等热点问题和相关金融政策的宣传力度。分析电信网络诈骗、虚假贷款、非法集资等常见诈骗手段，帮助新市民群体守护财产安全、融入城市生活。

青少年群体

面向青少年客群开展分层金融教育，根据不同学段特点设计差异化课程，将金融历史、反诈知识与风险教育有机结合。持续与学校合作举办讲座，覆盖信用安全、理性消费、个人信息保护等关键主题，引导学生树立理性消费观念，增强风险识别与防范能力。

县域乡村客群

开展针对性金融知识普及工作，重点讲解非法集资、金融诈骗的常见手法与防范要点，并结合涉农实际，提示农业补贴诈骗、虚假助农电商等风险，普及身份证、银行卡等重要凭证的保管知识。指导农户安全、便捷地使用数字支付等基础金融服务，同时宣讲普惠金融相关政策，帮助其合规享受金融支持。

维护客户金融资产安全



电诈风险治理

深入履行《中华人民共和国反电信网络诈骗法》赋予的金融治理职责，聚焦电信网络诈骗“资金链”治理，推动构建以客户为主体，统筹账户和渠道的“一体两翼”防控体系，强化涉诈风险全链条管控，切实保障客户资金安全与合法权益。依托潜在受害人预警模型动态监测功能和各地警银联动机制，及时干预处置，成功帮助 7.76 万名客户避免经济损失达 77 亿元。



安全信息服务平台赋能

融安 e 信平台持续赋能业务发展，拓展客户风险智能体等场景化功能，支持行内业务系统风控应用，推动风险防控向智能化、协同化转型。

隐私与数据安全

本行高度重视数据保护工作，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，始终坚持“合法、正当、必要、诚信”的数据收集原则，构建完善的隐私与数据安全保护制度体系，系统性防控信息处理各环节风险，切实保障个人客户隐私和数据权益不受侵犯。

数据安全和隐私保护领域的主要奖项与认证

报告期内

金融科技人工智能全栈安全风险检测平台获
中国人民银行
2024 年度金发奖一等奖

获得由北京市西城区总工会、
西城区科学技术委员会、北京金融信息化研究所、
金融科技产业联盟联合主办的
数字金融安全创新与实践大赛
“金融数据卓越奖”

银行业唯一入选国家数据局
可信数据空间创新发展试点项目

本行已通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证，并持续通过监督审核和再认证审核确保证书有效。认证的业务范围包括中国工商银行信息系统的生产运维管理，灾备系统维护管理，系统软件维护，网络、设备和机房基础设施维护等。

数据安全和隐私保护组织体系

本行持续加强数据安全顶层设计与系统治理，已构建组织架构健全、职责边界清晰的数据安全治理体系，不断完善决策、管理、执行、监督四位一体的组织架构，各级机构协调配合，共同保障客户信息保护与数据安全管理工作有效落地。

董事会层面

董事会负责审议数据安全相关战略规划、数据安全重要制度、审阅数据安全重要事项报告。

报告期内

- 董事会审议通过《数据安全管理办法（2025年版）》，从组织架构和职责分工、数据分类分级、数据安全治理、数据安全保护等方面明确制度要求，并结合本行已有制度与流程，对个人信息保护、数据跨境安全管理等条款进行细化，持续提升本行数据安全治理水平。

本行董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会

负责研究本行消费者权益保护等领域的重大问题和政策，指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系建立和完善。

本行董事会下设风险管理委员会

持续监督本行的风险管理体系，对本行包含数据安全风险在内的全面风险管理情况进行定期评估，向董事会提出建议。

管理层层面

本行管理层设置数字金融与金融科技委员会，作为全行数字金融工作的决策和协调机构，承担指导数据安全保护、金融科技伦理治理、数据治理与智能应用等职能。

报告期内，数字金融与金融科技委员会

- 审议通过《关于集团2025年上半年数据安全风险评估情况的汇报》，从数据安全治理、数据安全保护、数据安全监测及处置措施、数据安全事件投诉及应急演练情况等方面开展数据安全风险评估并推动整改
- 审议通过《关于我行外部数据管理与应用情况的汇报》，加快建立统筹管理、集约引入的外部数据管理与应用体系，加强对政务数据、征信数据、个人客户信息等重要数据的安全保护

执行层层面

- 总行数据管理部、金融科技部为集团数据安全牵头部门，负责数据安全统筹及数据安全保护。
- 各业务部门为各业务领域的数据安全管理部门，按照“谁管业务、谁管数据、谁管数据安全”的原则，负责落实数据归属和使用部门的安全保护责任。
- 总行数据治理委员会是集团个人客户信息安全管理的领导机构，负责统筹全集团个人客户信息安全管理，审议重大个人客户信息安全事项，听取有关管理工作情况汇报，研究部署集团个人客户信息安全管理工作安排，指定全行个人客户信息保护负责人。

数据安全和隐私保护机制

内部制度

本行积极落实国家数据安全法律和监管最新要求，持续完善数据安全与隐私保护制度体系，形成面向本行及各附属机构、全业务条线使用的数据保护政策，并要求业务部门进一步结合具体业务场景明确数据收集目的、收集方式、访问控制等具体数据保护政策。



数据安全

修订印发《数据安全管理办法》《数据安全分类分级管理实施细则》等制度规范，进一步明确数据分类保护策略，持续强化数据全生命周期安全管理。



隐私保护

修订印发《个人客户信息安全管理办法》，细化个人客户信息管理要求，完善个人客户信息安全管理机制。

保障机制

本行不断强化数据安全保护，建立了覆盖数据采集、传输、存储、使用和销毁的全生命周期技术保护机制，在生命周期各阶段采用脱敏、页面水印、加密、访问控制等多种技术手段，确保数据的安全性。



完善数据安全体系

紧跟监管规范发布态势，积极推进规范要求的内化传导，结合监管最新要求及内外部风险趋势筑牢数据安全防御体系，推进数据安全保护工作持续提升。



迭代升级数据安全技术防护能力

融合人工智能等新技术推进数据安全技术防护能力跃升，强化数据安全防御能力，夯实数据安全管控，有效守护数据全生命周期安全。



构建常态化检查治理机制

及时发现并整改潜在隐患，确保数据安全的持续性与稳定性。

数据安全和隐私保护执行情况

执行举措

数据安全

● **建立应用高可用标准体系**：制定并实施完备的应用系统高可用等级标准，依据等级建立相应保障机制，从部署架构、数据存储、容错能力、性能容量及资源管控等维度，系统性打造本地高可用能力。

● **加强数据安全技术保护**：持续围绕智能数据识别、动态控权、统一数据脱敏引擎、数据水印溯源、数据安全监控审计五大核心能力，为数据安全保护提供技术支撑。

● **深化数据分类分级管理**：优化自动化工具，丰富识别规则库，推动落实《数据安全分类分级管理实施细则》要求。

● **提升灾备与应急处置能力**：定期开展核心业务系统异地长时间灾备切换接管演练，夯实高可用架构基础和异地灾备切换能力；建立健全数据备份和应急处置策略，全面保障数据安全与业务持续运行。



客户隐私保护

保障客户个人信息权益

● 尊重并保障客户访问、更正、删除和保护其个人数据的权利。根据个人客户要求，在符合相关法规要求、不损害本行合法权益的前提下，可删除客户申请该产品或服务时本行收集的其个人信息。

● 加强个人客户信息收集管理，在相关产品与服务协议中增加客户信息采集与使用条款，对客户进行充分告知。

● 加强系统用户与权限管理，按照“知所必需”与“最小授权”原则，通过系统控制。

● 定期组织开展个人客户信息安全突发事件应急演练，持续提升全行个人客户信息保护意识。

● 每年组织开展员工培训，将客户信息安全管理要求纳入全行个人金融业务风险管理培训重要内容。

● 针对特殊场景下的客户信息采集与使用，以适当方式取得客户授权同意。

客户信息收集、使用和留存

本行严格遵循权责一致、目的明确、选择同意、最小必要、公开透明的原则，规范开展客户信息的收集、使用和留存活动，切实保护客户隐私与信息安全。

本行《个人客户信息安全管理办法》明确要求，采集个人客户信息需遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，仅收集与业务直接相关的最小范围的信息。通过个人信息保护政策、协议、合同等方式履行好告知义务，并在制度中明确了个人客户信息收集的禁止性规定，对于人脸信息、其他敏感信息和儿童信息收集，提出了专门要求，确保个人信息收集透明、合规，保障个人客户的合法权益。

客户信息收集

严格按照业务需求和隐私政策采集数据，不超范围采集个人信息，除法律要求外不会从第三方收集个人数据，并在相关产品与服务协议中，充分告知信息处理目的、方式、范围、保存期限及客户权利，在取得客户自愿、明确同意后进行处理。

客户信息使用

严格按照客户授权范围和业务目的使用信息，不超范围、超目的使用客户信息，同时通过脱敏、增加页面水印等去标识化方式保护个人信息数据，避免敏感数据泄露。

客户信息留存

坚持最小必要原则，仅在法律法规要求或为实现业务目的所必需的最短保存期限内保存客户信息，同时设置严格的数据访问控制策略，不存储非业务必需要素数据。

客户信息转让

除法律法规规定或客户明确授权外，本行不会向第三方出租、出售或提供客户个人信息用于与交易或服务无关的用途，并在制度层面进行严格规范。

● 《个人客户信息安全管理办法》明确提出，向外部第三方提供个人客户信息时，必须遵循以下要求：需告知客户接收方的名称、联系方式、处理目的及方式、信息种类，并取得客户单独同意（法律法规豁免的除外），明确向政府/监管机构提供、向合作机构提供、委托第三方处理数据要严格执行行内客户信息安全规定执行及其相关要求。

● 《个人客户信息保护政策》明确规定，本行尊重客户个人隐私，严禁将客户个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途。

数据信息删除

存储期满后，将对个人客户信息进行匿名化或删除处理。

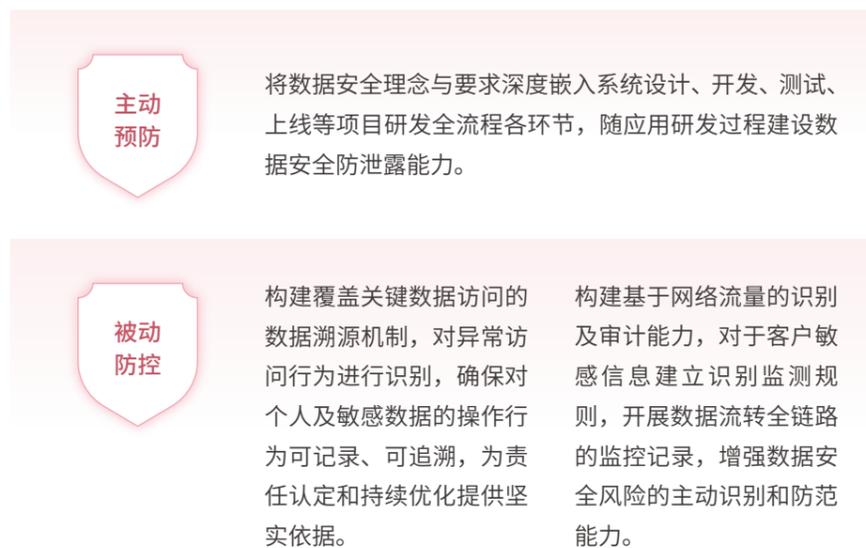
❖ 信息安全应急响应

◆ 网络安全

本行修订完善《网络安全事件管理实施细则》，优化网络入侵、勒索攻击等场景应急预案，并同步组织境内外分支机构开展网络安全应急预案自查工作，持续健全应急预案防护流程与步骤，切实夯实全集团网络安全防护基础。

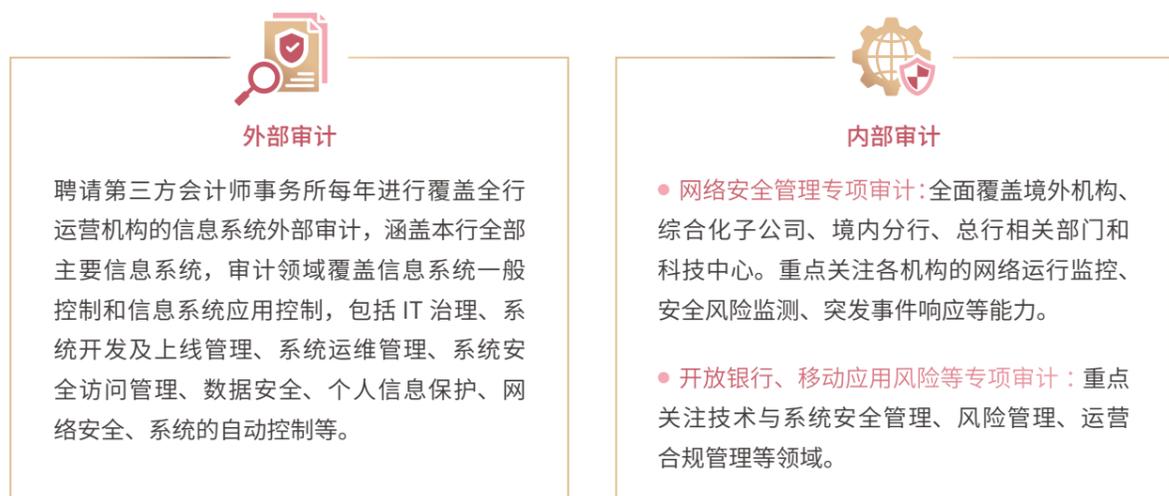
◆ 数据泄露

针对数据泄露风险，本行秉持“预防为主、防控结合”的原则，构建了涵盖主动预防与被动管控相结合的防御体系。



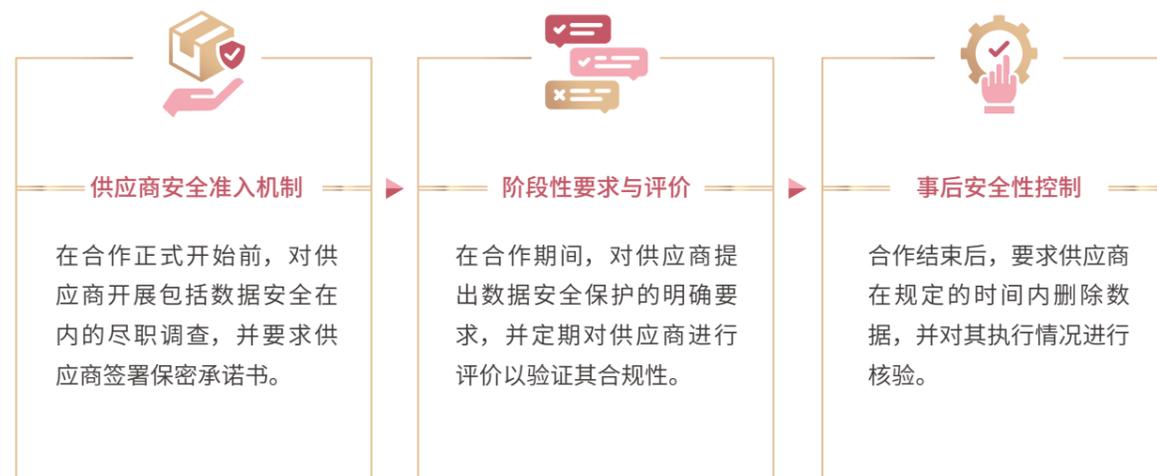
❖ 信息安全系统审计

本行建立常态化信息安全系统审计机制，定期组织开展内外部隐私与数据安全审计，针对客户信息管理、数据安全控制措施及相关制度执行情况进行全面评估，持续强化隐私保护与数据安全治理能力。



❖ 第三方数据安全和隐私保护

本行注重对供应商的数据安全保护管理，在合作全流程设置对供应商的管理规定，严格保障公司数据和客户个人隐私安全。



数据安全与隐私保护培训

本行致力于提升全集团员工的数据安全工作能力与责任意识，全年积极开展数据安全专项培训工作，覆盖总行及各分支机构，培训内容包含数据安全管理体系、数据安全技术防护体系、数据安全分类分级及数据安全风险的应急处置与排查等关键领域，进一步提升全行数据安全与个人信息保护意识与能力。



人力资本发展

本行始终将人才发展战略作为集团战略重要组成部分，持续加强人才队伍体系建设，深化员工培训与职业发展机制，完善具有市场竞争力的薪酬福利体系，并切实关注员工职业健康与安全，着力构建全方位、多层次、可持续的人力资本发展生态。

人才队伍建设

完善人才引进机制

本行坚决贯彻国家就业优先战略，持续完善“校园招聘为主+社会招聘为辅”人才引进体系，招聘规模继续保持同业领先。严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等法律法规，严格执行《集团员工招聘录用管理办法》，对求职者统一标准、一视同仁、平等对待，在招聘中不设置国籍、民族、种族、性别、婚姻状况、宗教信仰等歧视性条件，不设置指向性、不合理或与岗位要求无关的条件，积极营造公平公正的就业环境。

报告期内

通过校园招聘、社会招聘等渠道吸纳就业

15,897人

为经济社会稳定发展贡献力量

推进产学研深度融合

本行积极助力青年学子职业成长，持续开展“星令营”暑期实习项目，为境内外高校各类专业背景的在校生提供实习机会，帮助学生深入了解银行、拓展专业视野、积累实践经验，2025年暑期实习生规模约5,000人。

本行致力于深化银校人才合作，指导各机构与国内985、211及“双一流”等高校在人才共育与科研交流等方面建立健全协同机制，提升产学研联动效能。

与清华大学合办新型金融基础设施专题培训

报告期内，围绕夯实新型金融基础设施建设，本行与清华大学合作举办新型金融基础设施专题培训班，帮助管理人员深刻领会国家金融安全战略要义，精准把握新型金融基础设施建设核心构成、技术原理和发展趋势，提升本行在该领域的顶层设计能力，推动将全行战略转化为清算行布局、数字人民币跨境应用等具体行动方案。



与清华大学合作举办新型金融基础设施专题培训班。

打造一流人才队伍

本行坚持将人才作为第一资源，聚焦金融强国建设需要，紧密围绕集团战略落地，持续推进各类人才队伍建设，实施专项人才工程，完善人才培养、使用、流动、激励等体制机制，进一步激发人才活力动能，为高质量发展提供坚实的人才支撑。

聚焦做深做细金融“五篇大文章”

组建规模约2,000人的“五篇大文章”核心人才库，逐步组建万人规模骨干人才库，持续加强入库人才培训培养，助力其提升专业能力、发挥引领带动作用。

聚焦增强数智化动能

保障科技数据人才投入，队伍规模持续增长，开展科技与业务人才双向交流项目、科技业务合作伙伴（ITBP）试点，推动科技数据与业务深度融合。

教育培训体系

培训管理计划

加大青年人才培养力度：实施星辰管培生培养计划，落实轮岗锻炼、专业培训、导师辅导及优进绌出机制，完善初级管理人才梯次储备。

强化校企协同培训：优化联合培养机制，通过共建课程体系、实践基地和实习项目，提升人才培养的针对性和实效性，为业务发展储备高素质专业人才。

畅通人才梯队发展路径：建立完善的职务职级体系，为员工提供多渠道、多维度的职业发展路径。坚持业绩导向、价值导向和能力导向，对综合素质优、专业能力强、业绩表现突出的员工予以重点培养和加速发展支持，持续优化人才梯队建设。

大力支持专业资格认证：构建“倒金字塔”式的分级分类专业资格管理体系，覆盖所有层级与类别员工，纵深推进新一轮专业资格认证改革，充分适应新形势下人才队伍建设对员工专业素质培养的更高要求。

行外专业资格认证获得情况

支持员工多样化、个性化学习需求，为员工获取特许金融分析师（CFA）、注册会计师（CPA）、金融风险管理师（FRM）等38项社会资格提供资格认证、费用报销等支持保障，不断拓宽专业人才学习成长渠道。

报告期内

员工获得社会资格证书新增

3,452个

连续性供给社会资格申报衔接行内资格认证的“一站式”服务

为全行

2,825位员工

自动化匹配对应行内证书

5,981个

行内专业资格认证组织实施情况

坚持为基层减负赋能，助力建成“上专下通”的“通才型”人才队伍，分层分级优化专业资格认证体系。面向支行网点员工持续推行3项通用类考试，员工通过一项考试视同取得多项专业资格，充分满足“通岗履职”需求。

报告期内

定期组织专业资格考试，共

58.49 万人次参考

初中级新增持证

22.48 万人次

高级新增持证

3.25 万人次

培训平台建设

本行持续迭代教育培训中台，以数字化方式整合培训资源供给，帮助各级分行快速自动形成个性化培训方案，赋能基层培训工作开展，不断深化智慧校园、数字校园建设，推动培训资源建设集约化和实施主体多元化。

报告期内

- 持续扩展中台资源遴选范围，丰富课程、师资、方案等优质资源
- 加快平台功能迭代，提升二级分行应用覆盖率，推动培训实施主体多元化
- 全行依托中台完成师资遴选、方案制定并成功办班3,000余期，有效赋能基层行培训班开展质效

培训资源建设

本行系统推进课程开发与案例积累，常态化开展“全员阅读”“全员悦课”等学习活动，不断丰富内部培训资源。同时，着力加强师资队伍建设和与外部优质培训机构的合作，进一步拓宽高质量培训资源的供给渠道，为人才发展提供支撑。

报告期内，共开发

各类线上课程 **6,979** 门

各类案例 **2,383** 个

各类教材 **64** 本

服务全行战略，注重课程开发的实效性

推动课程资源建设

设计制作五化转型优秀微课集和“五篇大文章”优秀微课集，分别包括57门、44门系列微课，推送基层员工自主选学。开启第三届全行微课共创，遴选优秀微课288门，进一步推动优秀实践和基层智慧的全行共享，截至报告期末，累计学习106万人次。创新推出“一图读懂”式五化转型案例课程，方便员工及时学习优秀实战经验。

注重社会责任履行相关课程开发

全行共研发场景化、服务类等方面课程194门，系统讲解民生、医疗、教育等场景服务，并面向残障、银发等客群打造专属服务课程。推出消费者权益保护类课程50门，内容涵盖声誉风险管理、投诉治理、客户信息保护等方面。

突出精品课程打造

“五篇大文章”系列微课、“工小廉说党纪”系列微课入选第四届全国干部教育培训好课程推荐目录。

加强师资队伍建设，深化外部培训机构合作

不断加强师资队伍建设，建立起一支8,000人左右的内训师资队伍，将管理干部纳入总行级内训师范畴，大力推动领导干部上讲台，鼓励民间高手开展经验分享，加强新员工导师建设，加大对基层业务骨干的挖掘培育力度。

深化与中央和地方各级党校、国家级干部教育培训机构、中组部公布的党性教育干部学院、专业技术领域事业单位等机构的合作，邀请行外优秀师资、引进专业权威课程，持续扩大全行优秀培训资源供给。

特色培训项目

国际化人才培养项目

为加强服务高水平对外开放人才储备，本行于2011年启动国际化人才培训，通过“境内研修-境外研修-实岗锻炼”三阶段培训培养模式，培育了一批具备国际化视野和全球经营管理能力的战略储备人才，为本行国际化、综合化发展奠定良好基础。

2025年国际化人才培训项目主要面向外派储备干部和境内国际化经营相关岗位人员，围绕全球金融市场、国际监管合规、金融科技创新等内容模块，开展系统性培训与课题研究，并依托本行境外机构进行实岗锻炼。通过“学、研、用”一体化设计，引导学员学用结合、以学促干，更好服务新时期集团高质量发展。

“五篇大文章”专题培训

本行针对科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融人才队伍存在的知识短板和能力弱项，综合考虑业务发展规律，统筹设计“五篇大文章”核心人才培养体系，差异化确定培训重点和组织模式，按照岗位、层级实施系统化、个性化培养，并以点带面推动全行培训项目落地。

报告期内

面向 **2,000** 名
核心人才分专题实施
网络培训班和现场培训
班，实现核心人才培训
全覆盖

开展“五篇大文章”
相关集中面授培训 **1,078** 期
培训人次超 **12** 万

境外机构本地员工培训项目

为提升集团国际化经营成效，推进ONE-ICBC文化建设，总行于报告期内启动实施了境外机构本地员工培训项目，面向港澳、中东、亚太、欧美等地区机构本地员工。培训班聚焦战略、文化和交流三大模块，科学设计课程内容，帮助学员深入理解集团“五化”转型战略、国际化发展历程和全面风险管理体系，助力集团海外经营本土化战略落地。

有效搭建互动交流平台，组织跨文化专题研讨，开展书法临摹、宋锦鉴赏等非遗文化体验，促进境外机构本地员工间的互动交流、工作协同和文化融合。

精心组织教学参访活动，生动讲述新时代中国发展故事和工行发展历程，有效提升境外机构本地员工的集团归属感与文化认同感。

◆ 全行网点负责人轮训项目

为加强网点负责人队伍建设，总行策划启动第三轮全行网点负责人轮训，持续助力网点竞争力提升。

报告期内，总行结合新形势新要求，持续迭代项目，增设智能化风控、资产业务下沉、养老金融等课程，新设“新任班”，扩充“专题班”，做细“常规班”，并探索访谈、论坛等研讨方式，广邀“民间高手”交流，丰富养老、普惠等产业参访，帮助网点负责人提升能力素质、开拓专业视野。

报告期内

举办轮训班

80期

培训

6,385人

◆ “工银繁星计划”新员工培训项目

为进一步强化年轻干部梯队储备力量、助力新员工成长发展，本行迭代实施“工银繁星计划”新员工培训项目。

报告期内

面向入行三年以内新员工，按照

签约保温 岗前培训 适岗融入 关键成长 四大阶段

共举办新员工线上线下培训班

2,521期 15万人次

高质量建设全行新员工导师辅导机制

建立全行约 2.5 万人的导师队伍，印发《新员工导师带教手册开发指南》，投产 6 个导师辅导 AI 智能体，辅助导师生成个性化的辅导方案、总结文案、辅导话术等，完善面向导师的常态化培训机制，研发 10 个主题、22 门导师培训课程。

报告期内，全行举办导师培训班 167 期，共 9,710 人次。

搭建新员工模拟银行培训体系

全新开发模拟银行培训系统，仿真模拟新员工上岗须掌握的业务操作，涵盖 NOVA、柜面通交易共 201 个及操作风险提示内容，同时配套开发 16 门面授课程。通过场景化、案例式教学，为新员工适岗融入提供有力支持。

截至报告期末，全行开展模拟银行培训班次共 187 期，培训学员 11,016 人，实现各一级（直属）分行培训全覆盖。

打造新员工培训课程中台

线下方面，开发《工小星成长记》新员工职业素养课程体系，形成标准化讲师手册，在全行培养课程讲师 137 名。

线上方面，持续扩充工银研修中心网络平台“新员工培训专区”课程资源，设立 18 类、240 余门线上课程。

深化民主管理

◆ 规范实施民主管理

本行持续推动民主管理工作的规范化、制度化、法制化建设，不断健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理体系，在重大事项决策方面充分保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权，畅通广大职工参与重大决策和经营管理的途径，为维护职工民主权益提供坚实的体系制度保障。

报告期内，本行就《特殊工时管理办法》《〈国有企业管理人员处分条例〉实施办法》《违规积分管理办法》等涉及职工切身利益的制度办法履行民主程序，并累计批复各一级（直属）分行、直属机构和子公司召开职工（代表）大会 80 次，全面听取审议本单位经营管理、财务工作、代表提案、薪酬福利、教育经费、女职工权益保护专项集体合同、五一劳动奖评选等重要事项，切实保障广大职工参与经营管理和重大决策、研究审议涉及切身利益重大事项等民主权利。

◆ 提升员工满意度

本行高度关注员工满意度，每年组织开展员工满意度调查，构建覆盖各层级、多维度、常态化、闭环式的调查反馈与改进机制，为员工办实事、解难题，引导员工安心、安身、安业，努力激发员工向心力、创造力，促进员工与企业共生共荣。



2025 年员工整体满意度超过 90%

职业健康与薪酬福利

◆ 员工健康管理

在参加基本医疗保险的基础上，建立补充医疗保险计划，并为罹患重大疾病的员工提供额外医疗保障，员工补充医疗保险覆盖率达到 100%。

每年组织全员体检，加强员工健康体检统筹规划，动态优化体检套餐设置。

高度重视员工心理健康，构建全面服务“个人、团队、组织”三个层面的“心湖计划”心理健康服务体系；推出心理守门人、心理体验活动等专业、便利的心理健康服务。

关爱员工

本行切实践行员工关爱，建立健全覆盖全体员工的非薪酬福利体系，充分满足员工多样化需求，增强员工幸福感与归属感。

员工关怀



创新丰富多彩的员工关怀形式，在员工生日、入行纪念日、外派纪念日以及春节、中秋节等重要节假日发送温馨祝福等。



丰富员工文体活动，持续推动各类文体兴趣小组建设，举办员工羽毛球、足球、乒乓球、气排球等比赛活动。



持续做好元旦春节送温暖、夏送清凉等慰问活动，总行工会拨付资金2,500余万元，各级机构积极筹集配套慰问资金，累计慰问网点一线员工、劳模先进、困难职工、定点帮扶挂职干部等各类群体30余万人次。



聚焦广大职工假期子女看护难问题，在全行范围内组织开展职工子女托管试点工作，惠及职工子女5,956人，进一步营造了家庭友好型工作环境。

困难员工帮扶

本行修订完善全行《特困救助金使用管理办法》，提高救助标准、扩大救助范围、优化救助分类、完善申报程序，不断加大对患重大疾病、遭受自然灾害等困难员工的关爱帮扶力度，切实帮助员工解决实际困难。

报告期内

总行共拨付救助资金
8,770.5万元

帮扶困难员工
7,882人

女性员工关爱

本行积极开展《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等相关法律法规的宣传普及，指导各级机构依法及时完成女职工专项集体合同的修订、续签与履行落实，切实保障女职工的合法权益和特殊利益。

- “三八”节期间，向全行女职工致慰问信，举办“奋进新征程 巾帼建新功”女职工座谈会，开展“送温暖 助成长 促健康”活动，开展八段锦现场教学推广、AI应用技能主题课堂等活动，并拨付资金186万元对全行600名困难女职工进行慰问。

- 继续推进困难女职工结对帮扶工作，新结成帮扶对子100对，拨付帮扶经费30万元。

- 持续推动女职工关爱室共建工作，截至报告期末，全行共建成基层女职工关爱室1,600余个。

离退休人员服务与管理

本行秉持“用心用情、精准服务”理念，持续完善离退休人员服务与管理机制，积极落实各项待遇保障，丰富精神文化生活，切实提升离退休人员的幸福感与归属感。

广泛走访慰问离退休老同志，传递组织温暖，帮助解决实际困难。报告期内，全行共慰问老同志40多万人次，救助困难离退休人员7,800多人。

为新退休员工举办形式多样、氛围浓厚的荣退仪式或迎新活动，有效增强退休员工的荣誉感、幸福感、归属感。

组织离退休人员健康体检，及时邀请专家举办体检报告解读专题讲座，推动健康管理服务精准落地。全年共有近29万离退休人员参加体检。



持续加强离退休人员活动中心和老年大学建设，广泛开展丰富多彩的学习教育和文体活动，报告期内，全行依托学习活动阵地共开展各种活动30多万人次。

在全行成功投产离退休人员信息化服务管理平台，惠及32万多老同志，初步构建起“党建引领、智能服务、数字管理、便捷活动”的信息化服务和体系化管理新格局，显著提升了服务管理效能和老同志满意度。

员工薪酬福利

薪酬与考核机制

本行实行与公司治理要求相统一、与高质量发展目标相契合、与风险管理体系相适应、与员工价值贡献相匹配的薪酬政策。不断优化以价值创造为核心的薪酬资源配置机制，坚持维护公平和激励约束相统一的分配理念，传导集团经营管理战略目标，加强薪酬资源向基层员工倾斜，调动和激发各级各类机构的经营活力。

本行通过合理的制度设计、全面的政策宣讲、公正的绩效考核、充分的绩效沟通、严格的监督管控，着力打造公正透明、科学规范的考核分配机制，建立覆盖全部员工的绩效管理体系和完整的绩效管理流程，将绩效考核结果与薪酬资源配置机制挂钩。

本行构建了基于岗位职责的员工分类考核，实施差异化绩效管理，分类设定考核方式和考核指标，并不断优化定量考核与定性评价相结合的绩效评估机制。持续完善员工绩效沟通反馈流程，强化绩效考核的组织管理，确保绩效沟通有迹可循、考核结果公开公正。

员工福利待遇

本行严格按照国家法律法规，为员工缴纳社会保险、公积金。贯彻落实“积极应对人口老龄化”国家战略，不断完善员工养老保障体系，在全员参加基本养老保险的基础上，建立补充养老保险计划（即企业年金），员工参与补充养老保险计划率不断提高，养老保障力度不断增强。

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

荣誉表彰体系

本行建立了具有自身特色、体现激励效应的“1+4”荣誉表彰制度体系



维护员工合法权益

员工申诉机制与程序

本行根据国家法律法规，制定《劳动合同管理办法》，推进劳动争议管理制度化、规范化，并覆盖所有层级员工，明确各一级（直属）分行和二级分行分别依法设立劳动争议调解委员会，挂靠同级工会工作委员会，负责调解辖内劳动争议。报告期内，本行严格按照本行《劳动合同管理办法》开展相关工作。

发生劳动争议时，员工可与所在机构协商解决。协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向本机构劳动争议调解委员会申请调解。调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以向当地人民法院提起诉讼。

突发事件应急处置管理机制

报告期内，本行针对在职工工重大突发事件的信息报告与处置预案管理，编制内部工作指引，通过及时有效、规范合理的应急处置流程，做到快速响应、积极应对、及时上报，妥善处置紧急事态，积极传达对员工及其家庭的人文关怀。

社会贡献

公益活动

报告期内

对外捐赠合计

14,312.5 万元



定点帮扶

本行制定《2025年定点帮扶工作方案》，围绕加强组织推动、深化金融服务、推进乡村产业发展、推进乡村建设、推进乡村治理、守牢防止返贫致贫底线等方面提出26项重点任务，形成上下联动、协同推进的帮扶机制。

报告期内

连续 **23** 年

开展表彰乡村教师的“烛光计划”

全年表彰和培训优秀乡村教师超

400 名

连续 **22** 年

开展资助困难学生的“启航工程”

为

1,600 余名

困难学生提供帮助

持续支持

50 家

关爱留守儿童的“童心港湾”运营

志愿者活动

报告期内

全行共有青年志愿者

10.2 万人次参与志愿服务活动

服务覆盖人数超

121 万人次



组织“美丽青春工行在行动”第八季活动

本行聚焦学校、企业、基层社区及城市公园，开展形式多样的环保知识宣教、绿色生活理念推广、低碳节能实操指导等志愿服务，截至报告期末，本行各机构共开展 1,350 余场活动，参与志愿者达 2.5 万人次，有效提升了广大群众的环境保护意识与参与生态文明建设的自觉性，让绿色发展的青春动能转化为惠及千家万户的生态福祉。



“美丽青春工行在行动”第八季，本行广东分行青年志愿者捡拾垃圾保护环境。

境内公益活动

本行“工银光明行”集团公益品牌以“童心同行，光明未来”为品牌理念，以“童心港湾”“童行人”等重点公益项目为依托，统领开展“金融+公益”活动。凭借扎实的公益成效，“工银光明行”品牌获得了社会各界、各专业机构和权威媒体的广泛关注与认可。

甘肃分行开展儿童节系列公益主题活动助力乡村教育

在国际儿童节期间，本行甘肃分行在天水大坪村小学开展第六季“我是非遗小工匠”公益活动，邀请泥塑、剪纸等非遗文化志愿者为孩子们上了一堂非遗文化体验课，用充满魅力的非遗文化与天水大坪小学的孩子们共度难忘“六一”。本行甘肃分行连续第六年组织该项系列主题公益活动，用“金融+公益”的模式，为乡村教育注入更多关注和资源，以金融之力助力乡村振兴。



本行甘肃分行在天水市大坪村小学开展第六季“我是非遗小工匠”公益活动。

四川分行助力农民工家庭留守儿童赴京圆梦

本行四川巴中分行发起“天府有爱·工友‘童’行”留守儿童夏令营活动，全程资助 20 名留守儿童及陪护人员赴京，组织孩子们参观天安门、故宫、长城等爱国主义与传统文化教育基地，并与在京务工父母团聚。活动旨在关爱留守儿童成长、厚植家国情怀，彰显工行践行金融为民、服务社会的责任担当。

湖南分行开展“银发关爱”系列志愿服务行动

本行湖南长沙分行青年志愿者走进军队老干部所聆听革命故事，设立移动服务点。多个分行志愿者深入社区、敬老院、福利院，送去慰问品，组织文艺汇演、趣味活动、手写祝福、包饺子话家常等温馨互动，帮扶行动不便银发客群，传递社会尊重与节日温暖。



本行湖南长沙分行走进敬老院开展“弘扬孝亲敬老美德 工银相伴颐养天年”重阳节主题慰问活动。

厦门分行“工行驿站”助力学子追梦

本行厦门分行开展 2025 年工行驿站“驿启新生活”系列主题活动，包括儿童节主题活动、考试季服务活动、毕业季服务活动三部曲。高考期间，在原有工行驿站便民服务基础上，为高考考生及家长提供助考“充电”、便民、关爱等服务，考生凭准考证可享受 VIP 绿色通道、饮用水、考试专用纸笔、医药等服务。



本行厦门分行开展“工行驿站助力高考”活动，遴选 18 家考点附近的网点作为助力高考主题网点。

福建分行开展“17城市骑士日送关怀”活动

本行福建福州分行闽都支行联合福州市社会劳动保险中心、福州市商贸工会、福州市市场监督管理局、饿了么等多家单位，在支行24小时工会驿站开展“17城市骑士日送关怀”活动，布置驿站并讲解便民服务，福州市晋安区人力资源和社会保障局开展社会政策专场讲座，针对性解读灵活就业参保、权益保障等内容并答疑。现场为优秀骑手颁发夏季荣誉、展示秋季新制服，为骑手发放防暑清凉礼包，并组织趣味互动游戏，以金融向善之力传递城市温度。



本行福建福州分行联合淘宝闪购在为骑手举行2025城市骑士夏季荣誉表彰仪式。

境外公益活动

工银阿根廷

工银阿根廷组织志愿者开展植树公益活动，在生态保护区共同种植50棵本地树种，学习生态保护知识并参与环保问答，以实际行动践行可持续发展理念；同时，通过陶瓷制作活动，志愿者亲手创作工艺品并捐赠至对口服务的养老院，传递人文关怀。报告期内，工银阿根廷累计组织了20场志愿者活动，提供公益服务104小时，参与志愿者达1,509人次。



工银阿根廷组织志愿者开展植树公益活动。

布拉格分行

本行布拉格分行积极助力社区公益、履行企业社会责任。报告期内，带领志愿者员工赴布拉格生态教育中心、儿童福利院等社会机构参与劳动并提供帮助，着力支持推动可持续发展、促进环境友好型企业建设，服务累计时长100小时。



本行布拉格分行员工赴生态教育中心进行志愿服务。

工银泰国

工银泰国已连续8年为泰国知名学府的贫困大学生捐赠助学金，帮助品学兼优、家境困难的大学顺利完成学业，实现人生梦想。报告期内，工银泰国向朱拉隆功大学、泰国法政大学、泰国农业大学等学校共计24名优秀在校大学生捐赠助学金48万泰铢。

工银美国

报告期内，工银美国完成社区再投资相关捐赠项目金额合计21,700美元。捐赠项目涉及社区经济发展、民生领域、文化合作、社区教育、妇女权益保护等多个领域的非营利性组织。

工银亚洲“ONE ICBC 义工队”深耕社区服务

工银亚洲持续发挥“ONE ICBC 义工队”力量，积极开展各类义工活动，包括社区义剪、家居修缮、节日送暖及理财防骗教育等，全年动员逾200名企业义工，深入社区服务弱势群体，累计义工服务时数超过2,000小时，连续3年获香港特区政府民政及青年事务局和义务工作发展局颁发的“香港义工奖”。2025年，工银亚洲开展“传承爱·爱全城”慈善项目，组织“ONE ICBC 义工队”于母亲节、父亲节及中秋等节庆举办多场活动，融合节庆手作工作坊及义剪服务，向残障人士及其照顾者送上温暖。同时，“ONE ICBC 义工队”积极推动社区普惠金融教育，透过互动方式提升社区大众的审慎理财与防骗意识，全年惠及超过4,000名社区人士。大埔火灾发生后，“ONE ICBC 义工队”第一时间参与救援物资筹措，积极提供灾民应急服务。



“ONE ICBC 义工队”深耕社区服务。

工银泰国驰援泰国南部洪灾

报告期内，面对泰国南部地区遭遇的特大洪灾，工银泰国秉持“在泰为泰、守望相助、患难与共”的公益理念，积极响应行业倡议，联合当地银行筹集善款5,000万泰铢，通过泰国红十字会专项用于灾民救助。同时，作为泰国中资企业商会名誉主席单位，工银泰国带头动员会员企业共同捐赠700万泰铢，支持当地救灾与重建。

香港大埔火灾专项捐赠

报告期内，香港大埔地区发生火灾后，本行董事会迅速启动应急捐赠治理流程，高效审议并通过专项捐赠决议，确保1,000万港元善款及时拨付，用于支援灾害救援及灾后重建，以实际行动展现了工商银行的企业担当与社会责任感。

附录

可持续发展绩效

经济绩效

经营指标	单位	2025	2024	2023
资产总额	亿元	534,777.73	488,217.46	446,970.79
营业收入	亿元	8,013.95	7,861.26	8,064.58
净利润	亿元	3,707.66	3,669.46	3,651.16
平均总资产回报率	%	0.72	0.78	0.87
资本充足率	%	18.76	19.39	19.10

注：2025年及2024年经济绩效指标根据《资本办法》计算。2023年比较期根据《资本办法（试行）》计算。

指标	单位	2025	指标	单位	2025
营业网点	个	15,434	个人客户数量	亿户	超 7.8
自助银行	个	19,233	对公客户数量	万户	超 1,400
自动柜员机	台	47,017			

环境绩效

绿色金融主要指标

绿色信贷

- 截至报告期末，绿色贷款余额突破 **6.7 万亿元**，较年初新增超 **1 万亿元**

注：2025年，绿色信贷业务相关绩效指标披露的口径依照中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025年版）》，中国人民银行、金融监管总局、中国证监会、国家外汇局联合印发的《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》以及相关金融监管统计制度。2024年，本行使用口径为国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径。

绿色债券

绿色债券发行

- 境内绿色债券：截至报告期末，累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券 **1,250 亿元**
- 境外绿色债券：截至报告期末，共发行 **15 笔** 境外绿色债券，金额合计等值 **260 亿美元**

绿色债券投资

- 报告期内，新增投资人民币绿色债券 **944 亿元**
- 截至报告期末，人民币绿色债券余额 **3,269 亿元**，同比增长 **13.0%**

ESG 债券承销

- 报告期内：完成 **298 只** ESG 债券承销发行，包括绿色债券、可持续挂钩债券、社会责任债券等，募集资金 **12,715.76 亿元**，主承规模 **3,815.02 亿元**，同比增加 **2,145.76 亿元**，同比增长 **1.3 倍**

绿色基金

截至报告期末：

- 工银瑞信持有碳中和、环保、新能源等绿色经济产业板块投资标的股票市值达 **1,837 亿元**
- 主要分布于新能源汽车、储能、光伏、风电、核电、环保等细分子行业，占股票持仓市值比例达 **43.1%**
- 发行并实际运营的绿色类公募基金产品（指持有的绿色股票和债券占净值的比例超过 50% 的产品） **64 只**，产品净值规模 **1,579 亿元**

绿色租赁

截至报告期末：

- 工银金租绿色租赁业务余额 **670.12 亿元**
- 绿色租赁业务占境内融资租赁业务比例约 **55%**

注：2025年，绿色租赁业务相关绩效指标披露的口径依照 2025年7月中国人民银行、国家金融监督管理总局及中国证券监督管理委员会联合发布的《绿色金融支持项目目录（2025年版）》（银发〔2025〕132号）。2024年，本行使用口径为国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径。

绿色理财

截至报告期末：

- 工银理财绿色债券在全部信用债投资中占比为 **7.94%**，较年初提升 **0.74 个百分点**，显著高于信用债市场绿色债券占比
- 新发绿色金融、ESG 主题产品 **32 只**，募集和引流 **155 亿元**，产品数量与募资规模实现双跃升
- 共有 **26 只** 绿色金融、ESG 主题理财产品稳健运营，通过持续培育兼顾长期业绩和绿色责任的理财产品，为绿色低碳产业发展引入了长期稳定资金

绿色投资

截至报告期末：

- 绿色金融投资余额 **611.25 亿元**，较上年同期增幅近 **2%**，在存量资产中占 **29.72%**
- 报告期内：
 - 新增投资中，绿色金融领域投资金额 **143.15 亿元**，较上年同期增幅近 **4%**，占全年新增投资的 **36.53%**

绿色信贷支持项目折合减排情况

项目类别	单位	2025	2024	2023
折合减排二氧化碳当量	万吨	25,011.78	18,859.66	14,413.28

温室气体排放情况（范围 1+ 范围 2）

温室气体排放情况	单位	2025	2024	2023
碳排放总量	万吨 CO ₂	177.53	187.56	202.98
建筑排放强度	kgCO ₂ /m ²	73.39	75.80	87.54
人均排放强度	吨 CO ₂ /人	4.28	4.30	4.81
范围 1 温室气体排放量	万吨 CO ₂	9.26	9.96	10.06
范围 2 温室气体排放量	万吨 CO ₂	168.27	177.6	192.92

注：1. 本行聘请外部专业机构核查 2025 年资源消耗量，统计范围为境内全部运营机构，具体包括总行本部、一级分行、二级分行、支行、营业网点、直属机构及境内综合化子公司等。

2. 本行碳核算方法采用运营控制法，根据 ISO 14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》、GHG Protocol《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》的核算方法、活动水平数据、排放因子等进行核算。排放因子均选取国家及行业权威发布数据，其中能源类排放因子参照《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》、2025 年 12 月生态环境部发布的 2023 年电力二氧化碳排放因子等。

3. 范围 1 为直接温室气体排放，核算对象涵盖天然气、液化石油气、汽油、柴油及燃煤等化石燃料燃烧产生的温室气体排放，排放量按各类燃料实际消耗量与对应排放因子的乘积核算；范围 2 为能源间接温室气体排放，核算对象为外购电力、外购热力产生的温室气体排放，排放量按电力及热力消费量对应排放因子的乘积核算。

4. 碳排放总量、建筑排放强度、人均排放强度绩效指标的核算范围为范围 1 和范围 2 温室气体排放。建筑排放强度使用本行建筑面积进行核算；人均排放强度按照本行用能人数进行核算，包括本行雇员以及第三方合作伙伴在本行的工作人员。

温室气体排放情况（范围 3）

温室气体排放情况	单位	2025
范围 3 温室气体排放量	万吨 CO ₂	1.66
范围 3（类别 1 自来水）温室气体排放量	万吨 CO ₂	0.35
范围 3（类别 1 纸张）温室气体排放量	万吨 CO ₂	1.31

注：1. 本行聘请外部专业机构核查 2025 年资源消耗量，统计范围为境内全部运营机构，具体包括总行本部、一级分行、二级分行、支行、营业网点、直属机构及境内综合化子公司等。

2. 根据 GHG Protocol《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》的核算方法、活动水平数据、排放因子等进行核算。排放因子均选取国家及行业权威发布数据，其中自来水、纸张排放因子参照《中国产品全生命周期温室气体排放系数数据库》等。

3. 范围 3 温室气体核算涵盖类别 1 外购商品和服务，主要核算自来水消耗与纸张使用产生的温室气体排放，排放量按消耗量与对应产品全生命周期温室气体排放因子的乘积核算。

能源与资源消耗

能源与资源消耗情况	单位	2025	2024	2023
水	万吨	2,057.98	2,269.85	2,461.69
电	兆瓦时	2,504,776.53	2,563,287.59	2,446,767.18
煤	吨	5.00	38.65	174.35
天然气	万标准立方米	2,653.74	2,843.36	2,884.97
汽油	吨	10,268.38	11,170.29	11,041.18
柴油	吨	344.56	344.64	312.04
办公用纸	吨	7,416.33	7,763.72	7,729.32

注：1. 本行主要能源消耗为外购电力、天然气、汽油及柴油。

2. 汽油消耗统计范围是机动车汽油消耗，柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油消耗。

3. 水资源消耗统计市政供水。

废弃物

项目类别	单位	2025	2024	2023
微机（主机）	台	445	222	677
显示器	台	332	149	581
笔记本电脑	台	471	289	462
打印机	台	98	72	144
服务器	台	1	1	9
其他	台	423	70	446
碳粉	千克	643.5	754.5	770.8
硒鼓	千克	2,206.8	1,508.4	2,462.7
色带	千克	0	1.6	0.5

注：报告期内，本行规范电子产品报废流程，以保证电子废弃物无害化处理，对环境的影响降到最低。

社会绩效

社会领域主要指标

项目类别	单位	2025	2024	2023
普惠型小微企业贷款余额	亿元	35,518.63	28,933.15	22,277.52
每股社会贡献值	元	3.84	3.81	3.64
员工总数	人	409,758	415,159	419,252
女性员工占比	%	52.04	51.69	50.73
人均培训天数	天/人	9.3	11.1	10.80
对外捐赠	万元	14,312.5	13,833	13,535

注：1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。

2. 员工总数、女性员工占比为集团口径。

员工概况

		2025	2024	2023	
按性别划分的员工比例	全体员工	男性	47.96%	48.31%	49.27%
		女性	52.04%	51.69%	50.73%
	中级以上管理人员	男性	68.69%	68.71%	68.71%
		女性	31.31%	31.29%	31.29%
	新入行员工	男性	44.63%	43.28%	43.20%
		女性	55.37%	56.72%	56.80%
按工作年限划分的员工结构	0至5年	21.92%	23.78%	22.80%	
	6至10年	13.39%	11.26%	10.09%	
	11至20年	24.94%	24.26%	23.17%	
	21至30年	15.03%	15.62%	16.78%	
	30年以上	24.72%	25.08%	27.16%	

		2025	2024	2023
按年龄段划分的员工结构	31岁以下	27.29%	27.07%	25.12%
	31岁至40岁	28.81%	28.04%	27.30%
	41岁至50岁	20.09%	19.90%	20.41%
	50岁以上	23.81%	24.99%	27.17%
新进员工数量		15,897	21,821	25,004

教育培训

- 员工参加各类培训的整体平均满意率为 **98.05%**，举办线上线下培训 **3.5万期**，培训 **596.14万人次**
- 本行员工培训覆盖率为 **99.89%**，人均培训 **9.3天**，其中：线上培训 **1.0万期**，培训 **478.09万人次**；线下培训 **2.5万期**，培训 **118.05万人次**

	培训覆盖率 (%)	平均培训时长 (天)		培训覆盖率 (%)	平均培训时长 (天)
各年龄段参训情况			各类别员工参训情况		
25岁及以下	99.67%	13.6	管理类	99.95%	16.2
26-35 (含)	99.86%	9.1	专业类	99.84%	8.8
36-45 (含)	99.91%	10.2	销售类	99.99%	7.4
46-54 (含)	99.97%	9.6	客服类	99.84%	7.5
55岁及以上	99.97%	3.7	运行类	99.92%	4.5
男女员工参训情况			各层级员工参训情况		
女	99.91%	9.1	总行	100.00%	9.0
男	99.87%	9.5	一级分行	99.54%	12.1
			二级分行	99.93%	10.2
			一级支行	99.94%	9.3
			网点	99.94%	8.2

◆ 消费者权益保护及投诉治理

消费者权益保护定量指标

类别	单位	2025	2024	2023
公众教育专题活动数	个	9	9	7
公众教育年度累计活动次数	万次	20.43	20.26	21.84
公众教育受众人次 (主题活动及覆盖人次)	亿人次	11.19	18.57	21.61

客户投诉定量指标

类别	单位	2025	2024	2023
个人客户投诉数量	万件	20.65	26.68	20.49

注：与 2023 年相比，本行 2024 年和 2025 年个人客户投诉数量统计口径有所扩大。2024 年和 2025 年个人客户投诉统计除包括监管转办投诉和本行自收投诉，还增加了 12378 热线“一键呼转”至本行的投诉和客户通过金融监管总局“金融消费者保护服务平台”（微信小程序）对本行提出的投诉。此外，为更加准确反映客户投诉实际情况，个人客户投诉数量已剔除为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉、重复投诉等。

◆ 科技创新

- 报告期内，本行金融科技投入 **285.88 亿元**

◆ 社区服务和普惠金融

- 本行普惠型小微企业贷款余额 **35,518.63 亿元**，较年初增加 **6,585.48 亿元**，贷款增速 **22.76%**，余额占全部贷款余额的比例超 **12%**
- 营业网点数量 **15,434 个**，全行自助设备（ATM 和智能设备）共计 **11.9 万台**，其中，县域自助设备 **4.8 万台**
- 县域网点总量 **6,292 家**，县域网点覆盖率达 **87.5%**，服务点达 **3,595 家**，线上县域乡村客户突破 **2 亿户**
- 设置无障碍设施的网点 **12,176 家**，设置工行驿站的网点 **1.5 万个**

◆ 乡村振兴

- 本行涉农贷款余额 **5.07 万亿元**，较年初增加 **6,761 亿元**，增速 **15.4%**
- 脱贫地区各项贷款余额 **1.36 万亿元**，较年初增加 **1,479 亿元**
- 国家重点帮扶县贷款余额 **2,288 亿元**，较年初增长 **12%**

◆ 青年志愿者活动情况

- 本行共有青年志愿者 **10.2 万人次** 参与志愿者活动，直接受助人超 **121 万人次**

报告释义

在本报告中，除文义另有所指外，下列词语具有以下涵义：

本行	中国工商银行股份有限公司	工银欧洲	中国工商银行（欧洲）有限公司
工银安盛	工银安盛人寿保险有限公司	工银美国	中国工商银行（美国）
工银金租	工银金融租赁有限公司	工银泰国	中国工商银行（泰国）股份有限公司
工银理财	工银理财有限责任公司	工银奥地利	中国工商银行奥地利有限公司
工银瑞信	工银瑞信基金管理有限公司	工银阿根廷	中国工商银行（阿根廷）股份有限公司
工银投资	工银金融资产投资有限公司	工银标准	工银标准银行公众有限公司
工银亚洲	中国工商银行（亚洲）有限公司	标准银行	标准银行集团有限公司

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：2025 年 1 月 1 日至 2025 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

本报告参照财政部等九部委联合发布的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》、全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》等标准要求编写，同时满足中国银行业协会《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自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》等相关要求。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自 2025 年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2025 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，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。鉴证依据、工作范围、工作方法及鉴证结果请参见附录部分。

报告发布形式

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

联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部
地址：北京市西城区复兴门内大街 55 号
邮政编码：100140
电话：86-10-66106910
传真：86-10-66108522
电子邮件：csr@icbc.com.cn

独立鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”或“贵行”）编制的《中国工商银行股份有限公司 2025 可持续发展报告》（简称“《2025 可持续发展报告》”）中所选定的 2025 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2025 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（亿元）
- 境内绿色贷款折合减排二氧化碳当量（万吨）
- 境外绿色债券发行金额（亿美元）
- 境外绿色债券发行数量（笔）
- 新增投资人民币绿色债券（亿元）
- 人民币绿色债券余额（亿元）
- ESG 债券承销发行数量（只）
- ESG 债券主承销规模（亿元）
- ESG 债券募集资金合计金额（亿元）
- 发行并实际运营的绿色类公募基金产品数量（含股票和债券）（只）
- 发行并实际运营的绿色类公募基金产品净值规模（含股票和债券）（亿元）
- 绿色租赁业务余额（亿元）
- 绿色租赁业务余额占境内融资租赁业务余额比例（%）
- 绿色金融投资余额（亿元）
- 绿色金融投资余额占存量资产比例（%）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额增长率（%）
- 普惠型小微企业贷款户数（万户）
- 涉农贷款余额（万亿元）
- 脱贫地区各项贷款余额（万亿元）
- 国家重点帮扶县贷款余额（亿元）
- 营业网点数量（个）
- 自助银行数量（个）
- 自动柜员机数量（台）
- 县域网点总量（家）
- 设置无障碍设施的网点数量（个）
- 个人手机银行客户数量（亿户）
- 员工总数（人）
- 按性别划分的员工比例（%）
- 按工作年限划分的员工结构（%）

- 按年龄段划分的员工结构（%）
- 新进员工数量（人）
- 举办 ESG 相关风险培训的期数（期）
- ESG 相关风险课程培训的人次（人次）
- 举办数据安全 / 隐私相关风险培训的期数（期）
- 数据安全 / 隐私相关风险课程培训的人次（人次）
- 线上培训总期数（万期）
- 线上培训总人次（万人次）
- 线下培训总期数（万期）
- 线下培训总人次（万人次）
- 员工培训覆盖率（%）
- 员工人均培训天数（天）
- 按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）
- 按年龄段划分的员工平均培训时长（天）
- 按类别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按类别划分的员工平均培训时长（天）
- 按性别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按性别划分的员工平均培训时长（天）
- 按层级划分的员工培训覆盖率（%）
- 按层级划分的员工平均培训时长（天）
- 对外捐赠（万元）
- 公众教育专题活动数（个）
- 公众教育年度累计活动次数（万次）

我们的鉴证工作仅限于《2025 可持续发展报告》中所选定的绩效信息，《2025 可持续发展报告》所披露的其他信息、2024 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、工商银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键绩效编制基础”（简称“编制基础”）中。

三、工商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2025 可持续发展报告》中的 2025 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2025 可持续发展报告》中的 2025 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2025 可持续发展报告》中的 2025 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策或程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《2025 可持续发展报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们在总行、工银金租、工银瑞信、工银投资开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解工商银行的业务及报告流程；

- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“附录：关键绩效编制基础”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2025 可持续发展报告》中所选定的 2025 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京
2026 年 3 月 27 日

❖ 附录：关键绩效编制基础

绿色贷款余额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的绿色贷款余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行的绿色贷款余额。依据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号），中国人民银行、金融监管总局、中国证监会、国家外汇局联合印发的《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》以及相关金融监管统计制度进行统计，包括节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费、境外贷款等领域。

境内绿色贷款折合减排二氧化碳当量（万吨）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的境内绿色贷款折合减排二氧化碳当量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行的绿色贷款支持项目折合减排二氧化碳当量总量。依据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号），中国人民银行、金融监管总局、中国证监会、国家外汇局联合印发的《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》以及相关金融监管统计制度进行统计。

境外绿色债券发行金额（亿美元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的境外绿色债券发行金额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行境外机构发行的境外绿色债券和工银金租发行的境外绿色债券总金额。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》和绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》规定的范围进行统计。

境外绿色债券发行数量（笔）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的境外绿色债券发行数量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行境外机构发行的境外绿色债券和工银金租发行的境外绿色债券总数量。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》和绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》规定的范围进行统计。

新增投资人民币绿色债券（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的新增投资人民币绿色债券是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行新增投资人民币绿色债券的金额合计。依据绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》以及其他指导原则的要求进行统计。

人民币绿色债券余额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的人民币绿色债券余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行持有的人民币绿色债券金额合计。依据绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》以及其他指导原则的要求进行统计。

ESG 债券承销发行数量（只）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的 ESG 债券承销发行数量是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行总行承销的绿色债券、

可持续发展挂钩债券及社会责任债券的数量合计。依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》《社会责任债券原则》《可持续发展债券指引》《可持续发展挂钩债券原则》以及其他指导原则的要求进行统计。

ESG 债券主承销规模（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的 ESG 债券主承销规模是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行总行承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的规模合计。依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》《社会责任债券原则》《可持续发展债券指引》《可持续发展挂钩债券原则》以及其他指导原则的要求进行统计。

ESG 债券募集资金合计金额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的 ESG 债券募集资金合计金额是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行总行承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的资金募集金额合计。依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》《社会责任债券原则》《可持续发展债券指引》《可持续发展挂钩债券原则》以及其他指导原则的要求进行统计。

发行并实际运营的绿色类公募基金产品数量（含股票和债券）（只）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的发行并实际运营的绿色类公募基金产品数量（含股票和债券）是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工银瑞信基金管理有限公司持有的绿色股票和债券规模超过基金净值 50% 的公募基金的数量合计。绿色股票和债券指的是，依据《中国人民银行办公厅关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》（银办发〔2025〕66 号）的规定统计的绿色股票和债券。

发行并实际运营的绿色类公募基金产品净值规模（含股票和债券）（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的发行并实际运营的绿色类公募基金产品净值规模（含股票和债券）是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工银瑞信基金管理有限公司持有的绿色股票和债券规模超过基金净值 50% 的公募基金的净值规模合计。绿色股票和债券指的是，依据《中国人民银行办公厅关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》（银办发〔2025〕66 号）的规定统计的绿色股票和债券。

绿色租赁业务余额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的绿色租赁业务余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工银金融租赁有限公司依据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号），中国人民银行天津市分行印发的《关于转发〈金融“五篇大文章”总体统计制度统计指标〉的通知》以及相关金融监管统计制度，对在境内融资租赁业务中的绿色租赁业务余额进行统计。绿色贷款统计口径包括节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费等九大领域。

绿色租赁业务余额占境内融资租赁业务余额比例（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的绿色租赁业务余额占境内融资租赁业务余额比例是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工银金融租赁有限公司依据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号），中国人民银行天津市分行印发的《关于转发〈金融“五篇大文章”总体统计制度统计指标〉的通知》以及相关金融监管统计制度，对在境内融资租赁业务中的绿色租赁业务余额占境内融资租赁业务余额的比例进行统计。绿色贷款统计口径包括节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费等九大领域。计算公式为：绿色租赁业务余额占境内融资租赁业务余额比例 = 截至 2025 年 12 月 31 日绿色租赁业务余额 / 截至 2025 年 12 月 31 日境内融资租赁业务的余额总量。

绿色金融投资余额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的绿色金融投资余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工银金融资产投资有限公司依据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号）绿色金融统计口径统计的绿色项目投资余额合计。绿色金融投资投向包括节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费等九大领域。

绿色金融投资余额占存量资产比例（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的绿色金融投资余额占存量资产比例是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工银金融资产投资有限公司依据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合印发的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》（银发〔2025〕132 号）绿色金融统计口径统计的绿色项目投资余额占全部存续期项目投资余额的比例。绿色金融投资投向包括节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费等九大领域。计算公式为：绿色金融投资余额占存量资产比例 = 截至 2025 年 12 月 31 日绿色金融投资余额 / 截至 2025 年 12 月 31 日全部存续期项目投资余额。

普惠型小微企业贷款余额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的普惠型小微企业贷款余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额。依据国家金融监督管理总局《关于做好 2025 年银行业非现场监管报表填报工作的通知》（金发〔2024〕39 号）普惠型小微企业贷款口径进行统计，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

普惠型小微企业贷款余额增长率（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的普惠型小微企业贷款余额增长率是指，

截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行发放的当期普惠型小微企业贷款余额较上期的同比增长率。依据国家金融监督管理总局《关于做好 2024 年银行业非现场监管报表填报工作的通知》（金发〔2024〕39 号）普惠型小微企业贷款口径进行统计。计算公式为：普惠型小微企业贷款余额增长率 =（当期期末余额 - 上年同期期末余额）/ 上年同期期末余额。

普惠型小微企业贷款户数（万户）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的普惠型小微企业贷款户数是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行的普惠型小微企业客户数。依据国家金融监督管理总局《关于做好 2024 年银行业非现场监管报表填报工作的通知》（金发〔2024〕39 号）普惠型小微企业口径进行统计。

涉农贷款余额（万亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的涉农贷款余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行依据《中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 关于建立〈涉农贷款专项统计制度〉的通知》（银发〔2007〕246 号）以及《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）等监管机构文件所规定的涉农贷款口径统计的人民币涉农贷款余额和外币涉农贷款余额的汇总数，包括城市非金融企业及机关团体涉农贷款余额、农村非金融企业及机关团体贷款余额、农户贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

脱贫地区各项贷款余额（万亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的脱贫地区各项贷款余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行向 832 个脱贫县提供各项贷款的余额。

国家重点帮扶县贷款余额（亿元）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的国家重点帮扶县贷款余额是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行向 160 个国家乡村振兴重点帮扶县提供各项贷款余额。

营业网点数量（个）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的营业网点是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行境内营业网点数量。依据《中国银行保险监督管理委员会令（〔2021〕第 3 号）银行保险机构许可证管理办法》规定的范围进行统计。

自助银行数量（个）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的自助银行数量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行境内机构（不包含总行和子公司）范围内，在网点之外、投入运营的、通过 ATM 等自助设备提供 24 小时银行服务的自助银行数量。

自动柜员机数量（台）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的自动柜员机数量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行境内机构（不包含总行和子公司）范围内，投入运营的自动柜员机（即“ATM”）的数量。

县域网点总量（家）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的县域网点总量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行依据国家统计局《中国县域统计年鉴 2024（县市卷）》中规定的县级行政区划范围，统计的工商银行境内县域网点数量合计。

设置无障碍设施的网点数量（个）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的设置无障碍设施的网点数量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商银行境内分行（不包含总行和子公司）配备轮椅通道的网点数量。

个人手机银行客户数量（亿户）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的个人手机银行客户数量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，境内注册开通工商银行个人手机银行 App 的客户数。

员工总数（人）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的员工总数是指，截至 2025 年 12 月 31 日，与工商银行直接签署劳动合同的员工总人数。

按性别划分的员工比例（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按性别划分的员工比例是指，截至 2025 年 12 月 31 日，与工商银行直接签署劳动合同的女性员工和男性员工的人数比例。

按工作年限划分的员工结构（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按工作年限划分的员工结构是指，截至 2025 年 12 月 31 日，与工商银行直接签署劳动合同的各工作年限员工的人数比例。统计的工作年限区间包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和 31 年以上。

按年龄段划分的员工结构（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按年龄段划分的员工结构是指，截至 2025 年 12 月 31 日，与工商银行直接签署劳动合同的各年龄段员工的人数比例。统计的年龄段区间包括 31 岁以下、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁和 50 岁以上。

新进员工数量（人）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的新进员工数量是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，与工商银行首次签署劳动合同的员工总人数。

举办 ESG 相关风险培训的期数（期）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的举办 ESG 相关风险培训的期数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线上和线下渠道参与 ESG 相关风险培训的期数。

ESG 相关风险课程培训的人次（人次）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的 ESG 相关风险课程培训的人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线上和线下渠道参与 ESG 相关风险培训的人次。

举办数据安全 / 隐私相关风险培训的期数（期）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的举办数据安全 / 隐私相关风险培训的期数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线上和线下渠道参与数据安全 / 隐私相关风险培训的期数。

数据安全 / 隐私相关风险课程培训的人次（人次）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的数据安全 / 隐私相关风险课程培训的人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线上和线下渠道参与数据安全 / 隐私相关风险培训的人次。

线上培训总期数（万期）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的线上培训总期数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线上渠道参与的培训的总期数。

线上培训总人次（万人次）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的线上培训总人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线上渠道参与培训的总人次。

线下培训总期数（万期）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的线下培训总期数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线下渠道参与的培训的总期数。

线下培训总人次（万人次）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的线下培训总人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行全集团员工通过线下渠道参与培训的总人次。

员工培训覆盖率（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的员工培训覆盖率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行员工总人数的比例。

员工人均培训天数（天）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的员工人均培训天数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数，即，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按年龄段划分的员工培训覆盖率是指，

自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行各年龄段通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行各年龄段员工人数的比例，统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35（含）、36-45（含）、46-54（含）和 55 岁及以上。

按年龄段划分的员工平均培训时长（天）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按年龄段划分的员工平均培训时长是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行不同年龄段员工平均培训时长。统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35（含）、36-45（含）、46-54（含）和 55 岁及以上。每个年龄段的平均培训时长 = 工商银行总行及境内分行该年龄段员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该年龄段员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按类别划分的员工培训覆盖率（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按类别划分的员工培训覆盖率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数的比例。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。

按类别划分的员工平均培训时长（天）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按类别划分的员工平均培训时长是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的平均培训天数。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。各类别员工的平均培训时长 = 工商银行总行及境内分行该类别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按性别划分的员工培训覆盖率（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按性别划分的员工培训覆盖率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的男性员工人数及女性员工人数分别占 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行男性员工总人数及女性员工总人数的比例。

按性别划分的员工平均培训时长（天）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按性别划分的员工平均培训时长是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行按性别划分的员工平均培训天数。男性 / 女性员工的平均培训时长 = 商

银行总行及境内分行该性别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该性别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按层级划分的员工培训覆盖率（%）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按层级划分的员工培训覆盖率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行不同层级通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该层级员工总人数的比例。统计的层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。

按层级划分的员工平均培训时长（天）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的按层级划分的员工平均培训时长是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的工商银行总行及境内分行按层级划分的员工平均培训天数。统计的层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。各层级员工的平均培训时长 = 工商银行总行及境内分行该层级员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该层级员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

对外捐赠（万元）：中国工商银行 2025 年度可持续发展报告披露的对外捐赠是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行全集团依据《中华人民共和国公益事业捐赠法》和《中国工商银行对外捐赠支出管理办法》统计的对外捐赠支出总金额。

公众教育专题活动数（个）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的公众教育专题活动数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行总行举办的具有公益性质的消费者金融知识教育宣传活动。依据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号）和《消费者金融知识教育工作管理办法（2025 年版）》（工银规章〔2025〕291 号）规定的公众教育进行的统计。

公众教育年度累计活动次数（万次）：中国工商银行 2025 年可持续发展报告披露的公众教育年度累计活动次数是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内机构举办的具有公益性质的消费者金融知识教育宣传活动，依据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号）和《消费者金融知识教育工作管理办法（2025 年版）》（工银规章〔2025〕291 号）规定的公众教育进行的统计。

索引对照

❖ GRI Standards 索引

GRI Standards	披露项	香港联合交易所 《环境、社会及管治报告守则》	披露位置
GRI 2：一般披露			
GRI 2-1	组织详细情况		4
GRI 2-2	纳入组织可持续发展报告的实体		137
GRI 2-3	报告期、报告频率和联系人		137
GRI 2-4	信息重述		不涉及
GRI 2-5	外部鉴证		138-139
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系		4、36-55、89-129
GRI 2-7	员工	B1.1	116-124、134-135
GRI 2-9	管治架构和组成		12-15、19-21
GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选		12-15、19-21
GRI 2-11	最高管治机构的主席		2
GRI 2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用		12-22
GRI 2-13	为管理影响的责任授权		12-15、19-21
GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用		12-15、19-21
GRI 2-15	利益冲突		16-18
GRI 2-16	重要关切问题的沟通		16-18、22-23
GRI 2-17	最高管治机构的共同知识		12-15、19-24
GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估		12-15
GRI 2-19	薪酬政策		121-124
GRI 2-20	确定薪酬的程序		121-124
GRI 2-21	年度总薪酬比率		121-124
GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明		19
GRI 2-27	遵守法律法规		29-33
GRI 2-28	协会的成员资格		75-76
GRI 2-29	利益相关方参与的方法		12、16-18、21-23
GRI 2-30	集体谈判协议		121
GRI 3：实质性议题的披露项			
GRI 3-1	确定实质性议题的过程		22-23
GRI 3-2	实质性议题清单		23
GRI 3-3	实质性议题的管理		22-23
GRI 201：经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		16-18、130
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	D 部分 - (II) 策略 - 财务状况、财务表现及现金流量	77-81、83
GRI 202：市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		53
GRI 203：间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		36-55、89-129
GRI 203-2	重大间接经济影响		36-55、89-129
GRI 205：反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2、B7.3	29-33

GRI Standards	披露项	香港联合交易所 《环境、社会及管治报告守则》	披露位置
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7.1	29-33
GRI 302：能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	133
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	133
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	A2.3	85-87
GRI 303：水资源与污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	86、133
GRI 304：生物多样性			
GRI 304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		26、64-67、74-76
GRI 305：排放			
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放		132
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放		132
GRI 305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	D 部分 - (IV) 指标及目标 - 温室气体排放	132
GRI 305-4	温室气体排放强度		132
GRI 305-5	温室气体减排量		132
GRI 305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放	A1.1	85-87
GRI 306：废弃物			
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	A1.6	86-87、133
GRI 306-3	产生的废弃物	A1.3、A1.4	86-87、133
GRI 308：供应商环境评估			
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	B5.3	87
GRI 401：雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.2	135
GRI 401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		121-124
GRI 403：职业健康与安全			
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	B2.3	121-124
GRI 403-3	职业健康服务	B2.3	121-124
GRI 403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	B2.3	121-124
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	B2.3	121-124
GRI 403-6	促进工作者健康	B2.3	121-124
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	B2.3	121-124
GRI 404：培训与教育			
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	B3.2	134-135
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案		24、116-120、134-135
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		123
GRI 405：多元化与平等机会			
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化		13、116、134-135
GRI 406：反歧视			
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动		116
GRI 413：当地社区			
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点		50-52、125-129、130
GRI 414：供应商社会评估			
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	B5.3	87
GRI 417：营销与标识			
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求		100-109、115

❖ 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

环境范畴

A1：排放物 P85-87、133

一般披露：有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无废弃物产生等的：

- (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。

A1.1 排放物种类及相关排放数据。

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

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

A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A1.6 描述处理有害及无废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2：资源使用 P83-87、133

一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）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 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。

A3：环境及天然资源 P62-87

一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。

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

社会范畴

B1：雇佣 P116-124、134-135

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（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。

B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。

B2：健康与安全 P121-124

一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：

- (a) 政策；及
- (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。

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 P24、116-120、134-135

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。描述培训活动。

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 P116

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 P87

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，以及相关执行及监察方法。

B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。

B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。

B6：产品责任 P100-115、136

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须回收的百分比。

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 P29-33

一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：

- (a) 政策；及
- (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

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

B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。

B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。

B8：社区投资 P125-129、134、136

一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。

B8.1 专注贡献范围（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。

B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。

D 部分：气候相关披露

(I) 管治 P14-15、77

(II) 策略

气候相关风险和机遇 P77-81

业务模式和价值链 P77-81

策略和决策 P77-81、83-84

财务状况、财务表现及现金流量 P77-81、83

气候韧性 P77-81

(III) 风险管理 P82-83

(IV) 指标及目标

温室气体排放 P132

气候相关转型风险 P78-80

气候相关物理风险 P78-80

气候相关机遇 P78、80-81

资本运用 P85-87、130-131

内部碳定价 不涉及

薪酬 P15

行业指标 P132

气候相关目标 P84

❖ 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	披露位置
环境	1	应对气候变化	14-15、77-87、130-132
	2	污染物排放	86-87
	3	废弃物处理	86-87、133
	4	生态系统和生物多样性保护	26、64-67、74-75
	5	环境合规管理	85-87
	6	能源利用	85-87、133
	7	水资源利用	86、133
	8	循环经济	85-87、133
社会	9	乡村振兴	93-97、136
	10	社会贡献	125-129、134、136
	11	创新驱动	36-38、43-47、66-76、136
	12	科技伦理	33
	13	供应链安全	87
	14	平等对待中小企业 ¹	87
	15	产品和服务安全与质量	100-108、136
	16	数据安全与客户隐私保护	109-115
可持续发展 相关治理	17	员工	116-124、134-135
	18	尽职调查	26、32、65、83、115
	19	利益相关方沟通	16-18、22
	20	反商业贿赂及反贪污	29-33
	21	反不正当竞争	29-33

注：1. 报告期内，按照规定在国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息，未产生中小企业款项逾期未支付。

❖ 全球契约对照表

全球契约十项原则	2025 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	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；境内工会组织应建尽建。
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为	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7 企业应对环境挑战未雨绸缪	积极应对气候变化，开展气候风险压力测试，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8 主动增加对环保所承担的责任	全力谱好绿色金融“大文章”，构建战略布局、政策指引、产品创新、研究合作的全方位绿色金融体系，推动经济社会全面绿色低碳转型。依托多年的积累与实践，深化绿色金融品牌“工银绿色银行+”建设。通过夯实绿色运营基础、优化碳足迹管理、推动网点低碳化、绿色办公及责任采购，彰显大行责任担当与引领力量。
9 鼓励无害环境技术的发展与推广	加大绿色产品创新支持，创新担保方式，灵活运用碳排放权、排污权、新能源补贴确权抵质押贷款等，在有效管控风险的前提下积极扩大对企业信贷支持。截至报告期末，绿色贷款余额突破 6.7 万亿元。依托科技领先优势，大力推广无纸化、低消耗、高效率的线上业务，报告期内，本行数字化业务占比达到 99%。
10 企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿	坚持无禁区、全覆盖、零容忍，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。推动廉洁文化建设，紧盯关键节点，通报典型案例，抓常抓长健全作风建设长效机制。坚持教在纪前、不搞不教而诛。

❖ 负责任银行原则（PRB）进展报告

《负责任银行原则》（PRB）提供了一个可确保签署银行的战略和实践与未来社会需求相符的全球框架。此框架使该部门能够与可持续发展目标和《巴黎气候协定》中规定的全球目标和指标保持一致。作为 PRB 的创始签署行之一，本行始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

原则 1：一致性

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

1.1 业务模式

本行致力于建设中国特色世界一流现代金融机构，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球超 1,400 万对公客户和超 7.8 亿个人客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务，以自身高质量发展服务经济社会高质量发展。

1.2 战略一致性

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团战略发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设、服务“碳达峰、碳中和”目标进行重点布局，明确提出建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

在本行“十四五”时期发展战略规划中，提出“适应时代、竞争领先、普惠大众”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。

本行聚焦服务中国式现代化，专注主业，完善治理，走内涵式发展之路，持续优化业务布局、资金供给和管理模式，精准高效服务现代化产业体系建设和高水平科技自立自强，以领军银行姿态做精做深科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，提升集团治理体系和治理能力现代化水平，切实履行好大行政治责任、社会责任、经济责任，不断推进做优做强，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献更大力量。

原则 2：影响和目标设定

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

2.1 影响分析

本行从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，识别分析可持续发展相关议题的重要性。首先，分析本行活动与业务关系，包括分析活动和业务关系、外部客观环境、最新监管要求，并了解主要受影响利益相关方。其次，以所遵循的监管要求和 ESG 标准为基础，并结合行业特性，识别潜在的重要性议题，以及议题相关影响、风险和机遇。最后，通过对利益相关方和内外部专家开展调研，对议题是否具有影响重要性和财务重要性进行评估，分析出本行具有极高影响的领域包括绿色金融、普惠金融等。

2.2 目标设定

在绿色金融领域，本行在集团战略发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设、服务“碳达峰、碳中和”目标进行重点布局，明确提出建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

在普惠金融领域，本行强化普惠金融高质量发展的顶层设计，制定全行普惠金融大文章实施方案，进一步完善普惠金融服务机制，加大普惠信贷投放，提升经营发展质效，助力缓解小微企业融资难题，持续提升普惠金融服务的覆盖面、可得性和满意度。

2.3 目标实施和监测计划

绿色金融方面：

本行制定《投融资支持绿色发展实施意见》，提出“加大绿色低碳重点领域支持力度、有序推进金融、转型金融重点工作、加大产品和服务创新力度、强化环境、社会和治理（ESG）风险防控、完善配套保障机制”等 5 项 18 条工作措施。

报告期内，本行印发《2025 年度行业投融资政策》，内含 17 个板块 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。引导全行深入践行“绿水青山就是金山银山”理念，全面提升绿色金融综合服务能力，加大绿色投融资产品与服务创新，持续加强绿色交通、清洁能源、节能环保等绿色产业支持，全面推动绿色贷款、绿色债券、绿色理财、绿色租赁等各产品线业务发展，积极稳妥推进投融资绿色低碳转型，切实防范 ESG 风险。

普惠金融方面：

落实落细小微企业融资协调机制。本行推动构建四级联动、上下贯通的服务体系，实施好“千企万户大走访”活动，利用推荐清单丰富客户触达范围，做好融资对接，推进快速便捷、利率适宜的资金服务直达基层。

利用数字化赋能普惠金融。本行坚持科技赋能、创新驱动，走好普惠服务线上化、智能化、集约化、生态化发展路径，不断增强高质量发展能力。坚持“用数说话、用数决策”，内部深挖有效信息，外部做好分层对接、丰富数据维度，实现内外部互补验证，为数字普惠产品创新、建模分析、精准营销夯实基础。

原则 3：客户与顾客

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

3.1 客户参与

作为负责的金融机构，本行始终将可持续发展理念融入与客户的深度合作，共同推动经济、社会与环境的协同进步。

本行始终将保护消费者权益作为公司治理的重要目标和管理要求，通过加强高层对消保和投诉治理的统筹规划、及时修订印发消保相关文件政策及专项管理办法、建立消保准入和后评价机制全流程，确保消保治理能力不断提升。本行重视维护客户金融资产安全，通过电诈治理防控、报警监控平台升级、安全信息服务平台迭代升级，及提升境外安全管理支持等举措，加大力度保护客户金融资产。

本行持续强化数据安全与隐私保护顶层设计，完善数据安全与隐私保护机制，执行多种数据安全与隐私保护管理举措，保障客户信息与数据安全。

3.2 业务机遇

本行立足国家战略需求，深化对新质生产力的金融支持，持续做深做实做精“五篇大文章”，在绿色金融、普惠金融、科技金融、养老金融、数字金融等领域不断深化创新，以更高质量的金融服务推动经济社会可持续发展，履行国有大行的责任与担当。

本行构建战略布局、政策指引、产品创新、研究合作的全方位绿色金融体系，推动经济社会全面绿色低碳转型。依托多年的积累与实践，深化绿色金融品牌“工银绿色银行+”建设。本行不断完善绿色信贷管理体系，强化行业信贷政策引导，将绿色发展指标作为行业信贷政策重要标准，制定具有约束力的环境信贷政策，将环境、社会与气候相关风险

纳入信贷管理全流程。截至报告期末，绿色贷款余额突破 6.7 万亿元。

本行普惠贷款持续增量扩面，融资支持更有力。截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额达 35,518.63 亿元，较年初增加 6,585.48 亿元，增速 22.76%；普惠有贷户 258.13 万户，较年初增加 49.79 万户，增速 23.9%。普惠金融服务获 2025 央视财经“金融强国普惠金融年度案例”等多项荣誉。

原则 4：利益相关者

为实现社会目标，我们将积极负责地与相关利益相关者协商、接洽与合作。

4.1 利益相关方的识别与意见征询

本行《社会责任（ESG 与可持续金融）工作基本规定》中明确，社会责任（ESG 与可持续金融）是指，本集团为推动高质量发展，坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，为实现中华民族永续发展提供有效金融支持与服务，以及有效履行对股东、客户、员工、社会等利益相关方所应承担的责任。

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。为保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，履行信息披露义务。报告期内，本行在定期报告中通过自愿性披露专栏，主动回应投资者关切，提升了信息披露的主动性和有效性。

以人为本，关心关爱员工，完善员工激励机制和培训体系，发挥职工代表大会作用，重视和保护员工的合法权益，注重女性员工就业与职业成长平等。

本行积极推进消保教育宣传工作。组织开展精准对位、特色创新金融教育活动。报告期内，累计开展各类金融教育活动 20.43 万次，触达消费者超 11.19 亿人次。

本行设置工行驿站的网点 1.5 万个，依托“工行驿站”服务阵地，通过加强与志愿者服务组织的联动合作，面向社会提供志愿者服务、爱心援助等公益服务，构筑集志愿、关爱、救助于一体的“温暖家园”。

发挥集团社会捐助功能救济助困，鼓励和引导员工参加志愿者服务，拓展社区服务渠道，支持社会公益慈善事业。

原则 5：治理和文化

我们将通过有效的治理和负责任的银行文化履行我们对这些原则的承诺。

5.1 《负责任银行原则》实施的治理架构

本行把完善公司治理作为新时期实现高质量发展的基础工程，有效健全现代公司治理架构、机制和文化，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现高质量发展，加强公司治理顶层设计。

报告期内，本行共计召开股东年会 1 次、临时股东大会 2 次，审议《关于 2024 年度利润分配方案的议案》《关于 2025 年中期利润分配方案的议案》《关于 2025 年度对外捐赠额度的议案》等 16 项议案，听取《关于中国工商银行股份有限公司 2024 年度独立董事述职报告的汇报》等 4 项汇报。

报告期内，本行共计召开 10 次董事会会议，审议、研究《关于〈中国工商银行股份有限公司 2024 年度董事会工作报告〉的议案》《关于〈中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告〉的议案》《关于消费者权益保护 2024 年工作情况与 2025 年工作计划的议案》《关于〈普惠金融业务 2025 年度经营计划〉的议案》《关于近两年我行绿色金融实施情况的议案》《关于〈中国工商银行股份有限公司估值提升暨提质增效重回回报计划〉的议案》等 131 项议题。

本行建立了完善的可持续发展治理架构，董事会积极履行战略决策职能，深化 ESG 治理，持续完善 ESG 管治架构；高级管理层负责 ESG（社会责任、

可持续发展）管理；高级管理层设立绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会，作为高管层对相关工作实施统筹领导及协调推进的辅助决策机构；境内各级机构按照法律法规和监管要求，在经营管理活动中落实 ESG 和可持续发展理念，境外机构按照当地标准和监管要求进行落实。

5.2 形成负责任银行文化

本行企业文化

使命：
提供卓越金融服务
——服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会

愿景：
全面建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，
成为基业长青的银行

价值观：
工于至诚 行以致远
——诚信 人本 稳健 创新 卓越

原则 6：透明度和问责制

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

本行董事会积极履行战略决策职能，不断强化 ESG 治理，于报告期内审议多项 ESG 相关议案。

报告期内，董事会审议通过《关于〈普惠金融业务 2025 年度经营计划〉的议案》，进一步明确 2025 年普惠金融业务发展目标和工作重点。

报告期内，董事会审议通过《关于〈中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告〉的议案》，对本行 2024 年度包括 ESG 事项在内的可持续发展情况进行全面检视。

报告期内，董事会审议通过《关于 2025 年度对外捐赠额度的议案》，并提交股东年会审议获得通过，为本行更好履行国有大行社会责任，积极助力乡村振兴、慈善、文教等社会公益事业创造了有利条件。

本行积极应对复杂多变的外部环境，严格遵守法律法规及上市地证券交易所的监管要求。同时，持续加强与资本市场的沟通，不断提升信息披露的透明度，确保向投资者及其他利益相关者准确、及时地传达本行的战略实施进展、公司治理结构以及经营管理状况。在上海证券交易所上市公司年度信息披露评价中，本行连续十二年获评 A（优秀）。

报告期内，本行持续落实《证券法》和最新监管要求，强化以信息披露义务人为责任主体的披露制度，不断完善公司治理主体在信息披露方面的职责。修订关于信息披露定期报告编制的管理办法，进一步规范工作要求，提高编制工作质量与效率。

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体，以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。同时，以官方网站、境内外报纸、上证 e 互动平台、投资者热线和信箱等渠道，股东会、业绩说明会、专题投资者关系活动、路演与反向路演、投资者分析师见面会、媒体见面会等形式，和多种语言不断加强全球投资者的沟通与交流，增强投资者获得感。本行编制发布简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告和临时公告。报告期内，共完成 4 期定期报告披露工作，披露中英文临时公告及相关文件 300 余份。

本行构建年度社会责任（ESG）/可持续发展报告、ESG 相关专题报告、常态化信息披露“三维一体”的 ESG 信息披露体系。截至报告期末，连续十七年发布社会责任（ESG）报告，报告期内首次发布可持续发展报告，连续五年发布半年度社会责任/ESG 专题报告。在官网首页开设“ESG 专栏”，常态化披露本行最新 ESG 实践和战略进展，累计发布 ESG 动态百余篇。

读者反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2025 可持续发展报告》。这是本行连续第十九年公开发布的社会责任（ESG）报告 / 可持续发展报告。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，同时促进公司改善可持续发展工作绩效，提高推动可持续发展的能力和水平，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开展可持续发展工作的评价是：

好 较好 一般 差

3. 您对工商银行在环境层面开展可持续发展工作的评价是：

好 较好 一般 差

4. 您对工商银行在社会层面开展可持续发展工作的评价是：

好 较好 一般 差

5. 您认为本报告是否能真实反映工商银行可持续发展实践对经济、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. 您对工商银行可持续发展工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“”内打“√”。