



中国建设银行股份有限公司

2011 年社会责任报告

2012 年 3 月

 目录

一、编制说明	4
二、关键数据图示	5
三、董事长致辞	6
四、行长报告	7
五、社会责任战略与管理	9
(一) 战略实施与推广	9
1. 战略目标	9
2. 推广与实施	10
3. 2012 年展望	11
(二) 公司治理	11
(三) 利益相关方参与	13
1. 政府	14
2. 监管机构	14
3. 投资者	15
4. 客户	17
5. 供应商	18
6. 员工	18
7. 社区	19
8. 公众和媒体	20
9. 环境	20
六、社会责任绩效	20
增长：稳健经营 提升价值创造力	20
(一) 经营业绩稳步提升	20
(二) 为国家缴纳更多税收	20
(三) 每股社会贡献值增加	21
收获：支持经济发展 促进民生改善	23
(一) 服务大众	23
1. 加速快捷服务渠道建设	23
2. 重视大众客户体验	24
3. 持续创新产品和服务	25
4. 支持客户海外发展	25
(二) 促进民生	26
1. 助力小企业发展	26
2. 提升农村金融服务水平	28
3. 积极促进就业和再就业	30
4. 支持保障房建设	31
(三) 支持环保	32

1. 推行绿色信贷.....	32
2. 拓展绿色金融.....	33
3. 倡导节能减排.....	34
分享：关注各方利益 促进和谐发展.....	35
（一）关怀员工成长.....	35
（二）支持公益事业.....	39
（三）志愿者行动.....	41
七、分行实践案例	42
八、社会认可	45
九、基本信息	47
十、独立鉴证报告	49
十一、全球报告倡议组织可持续发展报告指南内容索引	51

一、编制说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称我行）每年发布年度社会责任报告，时间范围为每年的1月1日至12月31日，报告范围包括总部及境内外附属分支机构。

我行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。

本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变，报告财务数据来源于经审计的年度A股财务报告。

报告编制依据：本报告根据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南编写。同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。

报告保证方法：普华永道中天会计师事务所对我行根据上交所指引的披露要求和GRI发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。

报告获取途径：印刷版报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，电子版报告可在我行网站（<http://www.ccb.com>）下载。报告以中文编写，附英文翻译文本，若有差异以中文版本为准。

联系方式：中国北京西城区金融大街25号，中国建设银行股份有限公司公共关系与企业文化部，邮编：100033，传真：86-10-66212654

二、关键数据图示

经营业绩	2011	2010	2009
净利润（百万元）	169,439	135,031	106,836
平均资产回报率（%）	1.47	1.32	1.24
不良贷款率（%）	1.09	1.14	1.50

社会经济贡献	2011	2010	2009
企业上缴税收（所得税+营业税及附加）（百万元）	73,897	58,489	47,861
营业网点总数（个）	13,581	13,415	13,384
员工人数（人）	329,438	313,867	301,537
公益捐赠支出（百万元）	47	65	78
每股社会贡献值（元）	1.98	1.59	1.42

民生金融服务	2011	2010	2009
涉农贷款余额（亿元）	10,499.12	8,221.15	5,895.21
小企业贷款余额（亿元）	9137.58	7333.63	5471.61
个人住房贷款余额（亿元）	13,174.44	10,911.16	8,525.31
助学、助业贷款余额（亿元）	806.64	493.85	379.23

环境保护	2011	2010	2009
绿色信贷贷款余额（亿元）	2,190.70	1,958.06	1,810.97
节能减排指标			
用电（万度）	116,064	99,062	95,023
用水（万吨）	2,614	2,234	2,162
公务车耗油量（万升）	5,893	4,558	5,328
用煤（万吨）	7	15	19

三、 董事长致辞

2011 年，面对错综复杂的国际国内经济和金融形势，建设银行各项事业持续稳健发展，取得了值得自豪的经营业绩，正加快步伐向国际一流银行迈进。

一个优秀的企业，应该是一个坚持科学发展、富有全局观和责任感的企业，应该在稳健经营、保持优质资产、获得投资者信任的同时，坚守社会道义，富有大众情怀，始终关注社会所面临的问题和挑战，为促进社会和谐进步作出不懈努力。作为大型国有商业银行，追求利润、为国家和投资者创造更大价值，是本质属性和基本要求；作为社会成员和企业公民，在创造价值的同时要高度关注社会发展，积极融入构建和谐社会的历史进程中。因此，自觉承担起社会责任和义务，不仅是银行业务发展应遵循的基本准则，而且也是实现可持续发展的必然要求。

建设银行长期以来在承担和履行社会责任方面进行了积极的探索和实践，确立了“成为服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展的银行”的社会责任战略，努力建设温暖、值得信赖的银行。建设银行履行社会责任，始终坚持服务实体经济本质要求，致力于经济发展、民生改善，全面提高服务实体经济的质量和水平，实现银行与实体经济的共同繁荣发展。

2011 年，建设银行发挥传统优势，大力支持国家基础设施、重点在建续建项目，加大对小企业、“三农”、绿色产业、保障房建设等领域的信贷投放。其中，小企业贷款连续三年增幅超过两位数，间接提供了 2000 万个就业岗位。在支持经济发展的过程中，建设银行自身也取得了良好的业绩，平均资产回报率、平均股东权益回报率等关键指标居国际大银行前列。我们始终把员工当作最宝贵的资本，坚持以人为本，进一步完善公司治理和民主管理，尊重和保障员工权益，努力为员工创造良好的工作和成长环境。同时，我们不断提升社会责任理念和意识，持续实施公益项目，扶危济困，抗灾救灾，支持教育、文化、医疗卫生等公益事业，获得了社会好评。

展望 2012 年，机遇与挑战并存。建设银行将认真贯彻落实国家宏观调控政策，牢固树立服务实体经济的指导思想，按照综合性、多功能、集约化的要求，努力把建设银行打造成“国内最佳、国际一流”的现代化大银行，为推动我国

经济社会平稳较快发展作出新的更大贡献。

王洪章

董事长

中国建设银行股份有限公司

四、行长报告

2011 年，是建设银行在复杂多变的宏观经济形势下取得稳健发展的一年，是调整结构、转变银行发展方式成效斐然的一年，也是积极履行社会责任、取得丰硕成果的一年。

坚持稳健经营，服务国民经济发展。2011 年，面对复杂的经营环境和激烈的市场竞争，我行认真执行国家宏观经济政策，着力推进结构调整和经营转型，各项业务平稳快速发展，盈利水平持续提高，经营管理成效突出，服务国民经济发展能力显著增强。截至 2011 年底，全行资产规模达 12.28 万亿元；实现净利润 1,694.39 亿元，同比增幅 25.48%；资产质量持续向好，不良贷款率 1.09%；拨备覆盖率、贷款拨备比率分别为 241.44%、2.64%，均符合监管要求。

积极调整结构，坚持服务实体经济。2011 年，我行准确把握国家“十二五”规划要求，坚决执行宏观调控政策和监管要求，进一步优化信贷结构，大力支持重点领域和薄弱环节的发展，积极拓展战略性新兴产业、现代服务业、文化产业等新兴领域；着力保障电力、通信、交通运输、基础设施、采矿业以及保障性住房建设等民生领域的信贷投入；配合国家产业政策要求，积极支持十大振兴产业的改造提升与振兴发展；严控限制性领域贷款投放，继续压缩“两高一剩”行业规模。2011 年基础设施建设贷款新增 2,058 亿元，个人住房贷款业务持续保持领先优势，累计对 66 个受托项目发放公积金项目贷款 188.76 亿元。

心系大众客户，提供优质金融服务。2011 年，我行持续深化“以客户为中心”的经营理念，改进服务质量，提高客户满意度，取得了显著成效。稳步推进网点转型和专业化经营机构建设，完成 7,800 家零售网点二代转型推广工作，建成个贷中心 940 家，小企业中心 240 家，私人银行专营机构 245 家，专业化服务能力大幅提升。继续加大 ATM 投放，安装运行自助设备 45,645 台，运行数

量年内新增 5,771 台, 交易总量 45.60 亿笔, 自助业务已经成为第一大交易渠道, 人工替代率创历史新高。深入开展为民服务创先争优活动, 进一步打造良好的、温暖的服务形象。

关注民生改善, 加大金融扶持力度。2011 年, 我行继续优化信贷结构, 将更多的信贷资金投向保障房建设、“三农”项目和教育、医疗卫生、环保等民生领域。截至 2011 年末, 小企业贷款新增 1,803.95 亿元, 增幅 24.6%; 涉农贷款突破 1 万亿元, 增长 27.7%; 保障房贷款分别新增 202 亿元, 增幅高达 365%。

《首席财务官》杂志连续四年将“最佳中小企业服务奖”授予我行;《亚洲银行家》杂志“2011 年中国奖项计划”评比中, 我行荣获“中国最佳中小企业银行服务”奖, 成为国内唯一获此奖项的大型国有商业银行。

重视环境保护, 持续推行绿色信贷。2011 年, 我行积极支持绿色环保、节能减排项目, 严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。同时, 积极参与支持“绿化长江 重庆行动”捐资造林公益活动, 为长江流域和三峡库区生态环境建设和保护做出贡献。组织全辖所有分行参与 2011 “地球一小时”环保公益活动, 倡导低碳生活理念, 持续强化员工的环保意识。

推进民主管理, 尊重保障员工权益。2011 年, 我行坚持以人为本, 充分发挥职代会和工会组织在培育和谐企业、构建和谐稳定劳动关系中的作用, 广泛开展员工关爱活动, 切实解决员工实际问题; 持续优化业务流程, 努力减轻员工负担。实施大规模的员工培训, 全面提高员工的素质, 2011 年全行共举办各类培训项目 29166 期, 培训经费支出约 8.99 亿元, 培训 132 万人次。

真诚回馈社会, 积极投身公益事业。2011 年, 我行实施重要公益项目 15 个, 捐赠总额 0.47 亿元。持续推进建行希望小学、“贫困高中生成长计划”、“少数民族地区大学生成才计划”以及“贫困英模母亲资助计划”等长期公益项目; 积极运用网络平台探索推进公益事业新路径, 实施网络公益项目; 积极奉献爱心, 支持云南、贵州等地应对严重旱涝等自然灾害, 各项捐款 1,620 万元。

2012 年是实施“十二五”规划承上启下的重要一年, 国内外经济金融形势喜忧参半, 充满不稳定性和不确定性。我国银行业的经营发展既面临严峻挑战, 也充满了新的机遇。在新的一年里, 我行将把贯彻国家宏观经济政策与发挥建行优势紧密结合起来, 把服务实体经济与增强自身竞争力紧密结合起来, 主动

履行企业社会责任，为客户提供更好的服务，为投资者创造更大的价值，为中国银行业的发展续写新的篇章！

张建国
行长
中国建设银行股份有限公司

五、社会责任战略与管理

愿景：始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。

使命：为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任。

核心价值观：诚实 公正 稳健 创造

（一）战略实施与推广

1. 战略目标

立足实体经济，以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，努力成为：

服务大众的银行——关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，积极开拓消费金融市场，努力提升客户服务能力；

促进民生的银行——将业务发展与支持国家经济发展和促进民生改善相结合，优先发展小企业金融业务，努力为“三农”、西部大开发等民生领域提供更好的金融服务；

低碳环保的银行——积极履行环境责任，大力支持低碳经济和环保产业，加大企业节能减排力度，降低自身能源消耗；

持续发展的银行——提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；

关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设和发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。

2. 推广与实施

管理体系

我行已初步建立社会责任管理体系，自上至下包括董事会、高级管理层、总行公共关系与企业文化部、各一级分行以及各营业网点。总行公共关系与企业文化部负责组织开展相关工作，工作团队涉及总行 31 个相关部门以及 38 个一级分行和各海外分支机构、子公司。

宣传推广

2006 年，我行发布第一份年度社会责任报告，向社会郑重承诺，在努力实现健康快速发展的同时，将兼顾各方利益，坚持不懈地承担起对社会的责任，为增加社会公共财富和公众利益、为建设和谐社会付出最大努力。

2007 年，将“为社会承担全面的企业公民责任”写入企业使命。

2008 年，我行聘请了独立第三方对年度社会责任报告进行鉴证，并公布鉴证报告，以增强报告内容的真实性和准确性，进一步提高社会责任相关信息披露的透明度。

2009 年，在亚洲可持续发展评级（Asian Sustainability Rating）机构公布的年度排名中，我行评级结果在中资银行中名列前茅。

2010 年，因在社会责任方面表现卓越，我行 H 股作为具有相当市值和成交量的内地在港上市公司股票，入选“香港恒生可持续发展企业指数成份股”，标志着我行在内地成为居于领先地位的可持续发展企业。

同年，我行制定了社会责任战略目标，努力成为“服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展的世界一流银行”。

2011 年，我行进一步打造服务大众的银行，持续关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，客户满意度不断提高；致力于建设促进民生改善的银行，大力支持实体经济发展，加大对“三农”、保障房建设等民生领域的信贷投放，着力改进和提升小微企业的金融服务水平；努力建设低碳环保的银行，

积极拓展清洁能源、绿色生态、循环经济等绿色信贷领域，支持低碳经济，倡导节能减排、降低自身能耗；同时关注员工发展，支持社会公益，努力实现企业自身与全社会共同的可持续发展。

培训与交流

2011 年，我行在全行范围内举办了“企业社会责任工作骨干培训班”，以提高从业人员对我行社会责任战略的认同，规范工作流程，提升履岗能力。此次培训内容包括社会责任战略目标与实施规划、社会责任理论与实践、企业社会责任现状与发展、企业与利益相关方的沟通、企业社会责任报告的编制发布工作流程以及同业案例等。全行 96 名业务骨干参加了培训，共同交流和研讨了社会责任工作的途径、方法和经验。

3. 2012 年展望

2012 年，世界经济形势的不稳定性、不确定性上升，全球市场低迷可能成为常态。国内经济发展中不平衡、不协调的矛盾仍然存在，经济增长存在下行压力，物价上涨和防通胀的压力仍然较大。同时，由于我国处在工业化的中期，经济和社会事业发展存在很大空间，在信息化、工业化、城镇化和农业现代化的快速推进的过程中，仍蕴藏着巨大的需求潜力和商机。

面对机遇与挑战，建设银行将稳中求进，积极支持实体经济发展，加大对基础设施、民生领域、节能减排、新型制造业和服务业的投入，加大对小企业的支持力度；持续进行产品和服务创新，提升客户体验，为小微企业、“三农”以及大众客户提供更好的金融服务。同时，关爱员工发展、参与社会公益、支持环境保护，进一步完善社会责任管理体系，加强与利益相关方的沟通，努力实现企业利益与社会各方利益的共赢，促进经济社会的可持续发展。

（二）公司治理

1. 股东大会

股东大会是我行的权力机构。

2011 年 6 月 9 日，本行召开 2010 年度股东大会，审议通过了本行 2010 年度董事会报告、监事会报告、财务决算方案、利润分配方案、2011 年度固定资产投资预算、聘用 2011 年度会计师事务所、购置总行业务处理中心、选举董事等议案。

2011 年 8 月 18 日，本行召开 2011 年第一次临时股东大会，审议通过了发行人民币次级债券、选举股东代表监事等议案。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。

根据国家金融工作的需要，我行原董事长郭树清先生于 2011 年 10 月 28 日辞去本行董事长、执行董事等职务。经本行 2012 年第一次临时股东大会及董事会会议选举并经银监会核准，王洪章先生自 2012 年 1 月起担任本行的董事长、执行董事。截至 2011 年末，我行董事会共有董事 15 名，其中，执行董事 4 名，非执行董事 6 名，独立非执行董事 5 名；男性董事 13 名，女性董事 2 名。

2011 年，本行董事会共召开会议 8 次，全部采用现场方式召开，主要审议通过了本行经营计划、固定资产投资预算、财务报告、利润分配、选举董事候选人、聘任高级管理人员等议案。

3. 监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

截至 2011 年末，我行监事会共有监事 9 名，其中，股东代表监事 4 名，职工代表监事 3 名，外部监事 2 名；男性监事 7 名，女性监事 2 名。张福荣先生担任监事长。

2011 年，监事会共召开 7 次会议，其中召开现场会议 6 次，以书面议案方式召开会议 1 次。主要审议通过了监事会报告、我行定期报告、利润分配、选举监事候选人、监事会监督工作方案、监事会工作总结、计划等议案。

4. 高级管理层

我行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

截至 2011 年末，我行高级管理人员 15 名，包括行长 1 名，副行长 6 名，高级管理层成员 1 名，首席财务官、首席风险官、首席审计官各 1 名，董事会秘书 1 名，批发业务总监、零售业务总监、投资理财总监各 1 名。张建国先生担任行长。

5. 职工代表大会

职工代表大会是我行实行民主管理的基本形式，是职工行使民主管理的权力机构。我行全行系统建立了三级职工代表大会制度。各级工会委员会是职工代表大会的工作机构，负责职工代表大会的日常工作。

截至 2011 年末，全行各级机构（总行、一级分行和二级分行）已成立职代会 1,690 个，共召开职代会 2,100 多次。

（三）利益相关方参与

我行积极促进利益相关方参与机制的建立和完善，充分关注利益相关方的期望与诉求，不断提高利益相关方的参与程度，努力实现与利益相关方的协调发展、和谐共赢。

相关方名称	对我行期望
政府	持续健康发展，支持经济建设，促进社会繁荣
监管机构	依法合规经营，加强风险防范，维护金融稳定
股东	关注股东利益，不断提高公司价值和市值，创造更多回报
客户	提供方便快捷的产品和服务，及时响应客户诉求，不断改进和提升服务水平
供应商	公平采购，诚信履约，互惠合作，实现双赢
员工	提供更多福利和成长机会
社区、公众和媒体	持续健康发展，安全运营，促进社区繁荣与和谐
环境	关注气候变化与生态环境，低碳运营，推行绿色金融

1. 政府

2011 年，我行严格执行国家宏观经济政策，认真落实国家产业政策，积极支持实体经济发展，大力拓展战略性新兴产业、现代服务业、文化产业等新兴领域；着力保障电力、通信、交通运输、基础设施、采矿业以及保障性住房建设等民生领域的信贷投入；配合国家产业政策要求，支持十大振兴产业发展；压缩“两高一剩”行业贷款，推行“绿色信贷”。

2. 监管机构

我行按照《中华人民共和国商业银行法》、上市地交易所上市规则等法律法规和相关规定，依法合规经营。

全面风险管理能力持续提升

2011 年，我行密切跟踪宏观经济政策、监管要求和市场环境变化，及时调整风险政策，加强地方政府融资平台、房地产、产能过剩等重点领域的风险管控，强化表外、押品、并表等薄弱环节管理，强化海外机构风险管理。同时，开展风险排查，及时发布风险提示，化解风险隐患，并针对操作风险实施专项治理，为各项业务的健康快速发展提供了有效保证。

内部控制体系健全有效

我行董事会已按照《企业内部控制基本规范》要求对财务报告相关内部控制进行了评价，并认为其在二〇一一年十二月三十一日有效。

我行在内部控制评价过程中未发现与非财务报告相关的重大和重要内部控制缺陷；一些有待改善的事项对本行经营管理不构成实质性影响。本行高度重视这些事项，将进一步采取措施持续改进。

反腐倡廉取得新进展

认真贯彻党风廉政建设责任制，加强反腐倡廉教育和监督，开展突出风险问题专项治理，严肃查处违规违纪行为，加强案件长效机制建设，进一步完善惩治和预防腐败体系。通过参观培训、案例剖析、廉政谈话等多种方式，帮助员工建立拒腐防变的思想道德防线，学习遵守廉洁从业规定，查改问题。

支持监管部门开展反洗钱工作

认真执行联合国安理会制裁决议，主动配合监管部门开展反洗钱行政调查，协助政府有关部门打击洗钱和恐怖融资活动。2011 年，我行加大信息技术投入，建成并在全行推广使用反洗钱客户风险等级分类系统，优化监测分析系统，强化数据采集能力，使可疑交易报告的质量得到提升。我行还通过开展反洗钱培训，增强全员风险意识，提高一线操作技能。

海外机构、子公司依法合规经营

我行在 13 个国家和地区设有海外机构，在香港、新加坡、法兰克福、约翰内斯堡、东京、首尔、纽约、胡志明市、悉尼设有 9 家海外分行，在台北和莫斯科设有 2 家代表处，在伦敦、香港设有 2 家子公司，在香港设有 1 家投资银行业务子公司。截至 2011 年末，各海外机构依照我行公司章程及相关管理制度合规开展日常活动，未发生重大违法、违规行为。

我行拥有建信基金、建信租赁、建信信托、中德住房储蓄银行和建信人寿 5 家境内子公司。截至 2011 年末，各境内子公司稳健经营，不断完善风险防范和内控管理体系，切实履行了守法合规责任，未发生重大违法、违规行为。

3. 投资者

我行十分重视股东利益，特别是小股东的利益和诉求，努力平等对待所有股东，注重倾听投资者的意见和建议，藉此提升经营管理水平，维护广大股东利益。

2011 年，我行继续加强与投资者的交流沟通，通过定期业绩发布会，年度、中期及季度路演，大型投资者论坛，公司来访会谈，投资者关系网页，热线电话及电子邮件等多种方式，与投资者保持密切沟通，向市场及时解释说明我行发展战略与经营业绩。

截至报告期末，我行股东总数 887,132 户，其中 H 股股东 54,876 户，A 股股东 832,256 户。

表 1 前 10 名股东情况信息表

单位：股

股东总数 887,132 (2011 年 12 月 31 日的 A 股和 H 股在册股东总数)

股东名称	股东性质	持股比例 (%)	持股总数
汇金公司 1	国家	57.03	142,590,494,651 (H 股)
	国家	0.10	245,375,672 (A 股)
香港中央结算 (代理人) 有限公司 2	境外法人	24.88	62,204,935,507 (H 股)
淡马锡 2	境外法人	9.06	22,655,348,797 (H 股)
宝钢集团有限公司	国有法人	1.12	2,810,000,000 (H 股)
	国有法人	0.13	318,860,498 (A 股)
国家电网 2、3	国有法人	1.16	2,895,782,730 (H 股)
百思德投资有限责任公司 4	国有法人	1.10	2,760,000,000 (H 股)
美国银行	境外法人	0.80	2,000,000,000 (H 股)
中国平安人寿保险股份有限公司－传统－普通保险产品	境内非国有法人	0.55	1,371,290,467 (A 股)
长江电力 2	国有法人	0.41	1,015,613,000 (H 股)
益嘉投资有限责任公司	境外法人	0.34	856,000,000 (H 股)

注：

1. 汇金公司是由中投公司全资拥有的国有独资公司。汇金公司根据国务院授权，对国有重点金融企业进行股权投资，以出资额为限代表国家依法对国有重点金融企业行使出资人权利和履行出资人义务。
2. 2011 年 11 月 14 日，淡马锡向港交所进行了权益申报，披露持有本行 H 股权益共 22,655,348,797 股，截至 2011 年 12 月 31 日，国家电网、百思德投资有限公司、长江电力分别持有本行 H 股 2,895,782,730 股、2,760,000,000 股、1,015,613,000 股，代理于香港中央结算 (代理人) 有限公司名下。除去淡马锡、国家电网、百思德投资有限公司、长江电力持有的股份，代理于香港中央结算 (代理人) 有限公司的其余 H 股为 62,204,935,507 股。
3. 截至 2011 年 12 月 31 日，国家电网通过所属全资子公司持有本行 H 股股份情况如下：英大国际控股集团有限公司 856,000,000 股，国家电网国际发展有限公司 1,315,282,730 股，山东鲁能集团有限公司 374,500,000 股，国网国际发展有限公司 350,000,000 股。
4. 百思德投资有限责任公司是中投公司通过中投国际有限责任公司间接持有的从事海外投资的子公司。

根据 2011 年 6 月 9 日举行的 2010 年度股东大会决议，我行已向 2011 年 6 月 23 日在册的全体股东派发 2010 年度现金股息每股人民币 0.2122 元 (含税)，合计约人民币 530.52 亿元。

董事会建议向全体股东派发 2011 年度现金股息，每股人民币 0.2365 元 (含税)，提请 2011 年度股东大会审议。

我行前三年现金分红的数额及与净利润的比率如下：

(人民币百万元)	2008 年	2009 年	2010 年
现金分红 ¹	45,383	47,205	53,052
占净利润的比例 ²	49.01%	44.22%	39.34%

注：1. 净利润为合并报表归属于我行股东的净利润。

4. 客户

表 2 客户总体情况表
(截止 2011 年 12 月 31 日)

类 别	数量
个人客户	
银行借记卡发卡量 (万张)	36,400
银行贷记卡发卡量 (万张)	3,225
网上银行客户 (万户)	8,593
电话银行客户 (万户)	9,621
手机银行客户 (万户)	4,695
个人消费贷款客户 (万户)	8.63
个人住房按揭贷款客户 (万户)	649.61
对公客户	
集团客户 (万户)	0.62
公司与机构客户 ¹ (万户)	220.81
小企业客户 (万户)	7.21

注：公司与机构客户为报告期末有效客户数，不含不动客户。

我行重视客户体验及诉求，通过客户满意度调查、神秘访客调查、95533 客户服务热线、电子银行、客户体验中心等多种途径全面了解客户诉求，针对客户提出的问题和建

客户满意度

2011 年，我行个人客户整体满意度达到 64.1%；对公客户整体满意度达到 90.5%，较上年提升 2.2 个百分点。

“神秘访客”

我行通过第三方服务商聘用真实客户，每年分两次以“神秘访客”方式调查网点服务情况，进行服务体验评价。2011 年上半年，“神秘访客”对全行营业网点调查评价分数为 93.6 分，下半年评价分数 96.6，达到历年最好水平。

95533 客户服务热线

95533 客户服务热线是我行与客户沟通的重要渠道。2011 年，共受理客户求助 1.27 万笔，为客户解决疑难问题 105.33 万笔，回应解决客户投诉 1,439 笔。

电子银行和手机银行

2011 年通过电子银行、手机银行累计收集客户问题 22 万余条，经过分类整理共提炼焦点问题 683 个，已解决 356 个。

客户体验中心

我行在北京、上海、广东、成都、厦门设有客户体验中心，开展客户体验活动，收集客户对我行产品、服务和业务流程的意见和建议。

5. 供应商

截至 2011 年末，我行与 26,000 多个供应商有业务合作，主要包括外购、外包、双方合作、代理、租赁等。我行供应商准入标准主要包括：有独立承担民事责任的能力、良好的商业信誉和健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，近年来在经营活动中没有重大违法违规记录，有较强的专业技术能力和售后服务体系等。

2011 年，我行按照《中国建设银行集中采购管理办法》、《中国建设银行集中采购操作规程》和《中国建设银行供应商管理规程》等规定对供应商进行管理，在制度建立、准入、退出、推荐、谈判评审、合同履行等各个环节均对供应商在诚信、质量、环保等方面提出要求，引导供应商诚信经营、合法纳税，遵守劳动保障法规，履行其社会责任。

6. 员工

表 3 员工总体情况表

（截止 2011 年 12 月 31 日）

就业员工	数量	占比
总人数	329,438	100.0%
男性员工	160,853	48.8%
女性员工	168,585	51.2%
少数民族员工	16,359	5.0%
正式签署合同的员工	326,330	99.1%
另有劳务派遣用工	29,610	——

需本行承担费用的离退休职工	40,037	——
---------------	--------	----

我行员工通过内部网站、公文、报刊、邮件等多种渠道，了解行内重大事项和企业发展的有关情况，了解员工关切的培训、福利等重要事项；通过职工代表大会、工会组织、“行长信箱”、“员工接待日”、“内部流程用户之声”系统等渠道与管理层进行沟通，参与企业的经营管理活动，同时行使民主权利、保障自身权益。

2011年，我行通过“内部流程用户之声”系统，收集全行员工业务合理化建议10,319条，内容涉及流程优化、产品创新、产品管理、成本管理和风险控制等多个方面。其中，9,334条建议得到解决，解决率90%；206条意见和建议提交相关部门正在研究解决。

我行第三届职工代表大会第一次会议于2011年11月14日召开，366名职工代表参加会议，听取了关于员工企业年金管理情况的报告、员工股权激励计划管理情况说明、提案征集及办理情况、职工互助基金收支情况等报告；讨论我行五年规划、电子银行发展、资本管理与业务结构调整等内容。会议表彰了41名突出贡献员工。

截至2011年末，我行职工代表累计提出1700余件提案，涉及客户服务、产品创新、科技开发、人力资源管理、薪酬分配、职工培训、福利保障和制度法规等方面，我行相关部门都进行了认真的研究和回复，回复率近100%。

7. 社区

我行关注社区发展，通过开展理财教育、送金融知识下乡等行动，为城乡社区的建设发展提供支持。

2011年，我行在11个西部地区开展金融知识进西部活动，走进近百个社区，与50多所学校结对，开展60多场形式多样的青少年金融理财教育活动，发放金融知识宣传资料约1万册。各级分支行组织骨干员工成立宣传小组走进农村，将金融产品、贷款知识、个人征信、反假币、抵制非法集资等金融知识送到社区群众和农民朋友手中，帮助他们了解金融机构、金融产品，从而更好地享有金融机构提供的各种服务。

8. 公众和媒体

我行一贯重视通过媒体与公众进行沟通交流，通过召开新闻发布会、新闻发言人接受采访、发布新闻稿等方式，主动向媒体和社会公众披露我行经营管理情况，介绍改革发展成果和各项金融服务的新举措，并接受媒体和社会公众的监督。

9. 环境

我行关注气候变化和生态环境的保护，在经营管理中积极推行各种节能减排措施，降低能源消耗；鼓励员工参与各种环保公益活动，倡导低碳生活方式。同时，持续跟踪国家节能减排政策和绿色环保标准动态，积极支持绿色环保、节能减排项目，严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放，推行绿色金融，履行环境责任。

六、社会责任绩效

增长：稳健经营 提升价值创造力

（一）经营业绩稳步提升

2011 年，我行各项业务发展良好，盈利能力进一步增强。截至 2011 年末，资产规模突破 12 万亿元，营业收入 3,970.90 亿元，实现净利润 1,694.39 亿元，比上年增长 25.48%；不良贷款率 1.09%，比上年下降 0.05 个百分点。平均资产回报率、加权平均净资产收益率分别为 1.47% 和 22.51%，比上年增长 0.15 个百分点和下降 0.10 个百分点。

（二）为国家缴纳更多税收

2011 年，我行向国家缴纳的所得税、营业税及附加以及其它税项总计 748.38 亿元，较上年增长 26%。

（三）每股社会贡献值增加

2011 年，我行每股社会贡献值 1.98 元，比上年增长 0.39 元。

计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

每股增值额=（年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠额－因环境污染等造成的其他社会成本）÷股份

其中：—每股收益 0.68 元，为基本和稀释每股收益；

—一年内上缴税收 748.38 亿元，为应缴税收，包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加、车船使用税、印花税和房产税等；

—支付员工工资 713.88 亿元，参见年度业绩报告员工成本；

—向债权人给付的借款利息 1776.75 亿元，参见年度业绩报告利息支出；

—公司对外捐赠额 0.47 亿元；

—因我行 2011 年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

表 4 2011 年经营业绩及社会经济贡献

经营业绩	2011	2010	2009
总资产（百万元）	12,281,834	10,810,317	9,623,355
净利润（百万元）	169,439	135,031	106,836
平均资产回报率（%）	1.47	1.32	1.24
不良贷款率（%）	1.09	1.14	1.50
社会经济贡献	2011	2010	2009
企业所得税（百万元）	49,668	40,125	31,889
营业税及附加（百万元）	24,229	18,364	15,972
于资产负债表日后每股拟派末期现金股息（元）	0.2365	0.2122	0.202
公益捐赠支出（百万元）	47	65	78
员工成本支出（百万元）	71,388	61,409	51,138

表 5 客户贷款及垫款基本情况表

	于 2011 年 12 月 31 日		于 2010 年 12 月 31 日		于 2009 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比 (%)	金额	占总额百分比 (%)	金额	占总额百分比 (%)
（人民币百万元，百分比除外）						
公司类贷款和垫款	4,446,168	68.44	3,976,865	70.15	3,351,315	69.53
短期贷款	1,384,456	21.31	1,160,747	20.47	915,674	19.00

中长期贷款	3,061,712	47.13	2,816,118	49.68	2,435,641	50.53
个人贷款和垫款	1,683,855	25.92	1,368,811	24.15	1,088,459	22.58
个人住房贷款	1,317,444	20.28	1,091,116	19.25	852,531	17.69
个人消费贷款	76,788	1.18	78,881	1.39	78,651	1.63
个人助业贷款	80,075	1.23	48,658	0.86	37,007	0.77
其他贷款	209,548	3.23	150,156	2.65	120,270	2.49
票据贴现	111,271	1.71	142,835	2.52	228,361	4.74
海外业务	255,117	3.93	180,617	3.18	151,638	3.15
客户贷款和垫款总额	6,496,411	100.00	5,669,128	100.00	4,819,773	100.00

表 6 按地区分布统计的存贷款业务情况表

(人民币百万元，百分比除外)	于 2011 年 12 月 31 日	于 2010 年 12 月 31 日	于 2009 年 12 月 31 日
	金额	金额	金额
长江三角洲	1,476,118	1,321,708	1,136,447
珠江三角洲	955,937	858,420	728,639
环渤海地区	1,137,623	1,008,340	859,885
中部地区	1,051,837	922,185	782,763
西部地区	1,108,112	963,636	819,337
东北地区	406,035	350,584	299,385
总行	105,632	63,638	41,679
海外	255,117	180,617	151,638
客户贷款和垫款总额	6,496,411	5,669,128	4,819,773
长江三角洲	2,067,000	1,895,511	1,655,361
珠江三角洲	1,539,667	1,435,742	1,256,578
环渤海地区	1,825,388	1,662,231	1,486,628
中部地区	1,774,126	1,602,656	1,402,718
西部地区	1,873,139	1,645,659	1,420,149
东北地区	733,876	668,217	600,838
总行	21,221	60,949	65,963
海外	153,033	104,404	113,088
客户存款	9,987,450	9,075,369	8,001,323

收获：支持经济发展 促进民生改善

（一）服务大众

1. 加速建设快捷服务渠道

我行不断增加营业网点建设和自助设备的投入。2011 年，新建 166 个营业网点，新增设 1,004 个自助银行和 5,771 台自动柜员机(ATM)。同时，加大电子银行的渠道建设，推出个人网上银行、企业网上银行、手机银行、短信金融服务、国际互联网网站等多渠道的交易方式，为广大客户提供了更低成本、更便捷的金融服务。

表 7 境内分支机构和员工的地区分布情况表

	机构数量 (个)	占比 (%)	员工数量 (人)	占比 (%)
长江三角洲	2,275	16.75	49,466	15.02
珠江三角洲	1,699	12.51	39,357	11.95
环渤海地区	2,203	16.22	55,812	16.94
中部地区	3,289	24.22	73,713	22.37
西部地区	2,746	20.22	65,899	20.00
东北地区	1,366	10.06	35,796	10.87
总行	3	0.02	8,874	2.69
合计	13,581	100.00	329,438	100.00

表 8 服务渠道建设情况表一

(截止 2011 年 12 月 31 日)

项目	累计数量(个)	新增数量(个)
营业网点	13,581	166
自助银行	10,681	1,004
自动柜员机	45,645	5,771

表 9 服务渠道建设情况表二

(截止 2011 年 12 月 31 日)

项目	累计客户数量 (万户)	新增客户数量 (万户)	累计交易量 (万笔)	新增交易量 (万笔)
网上银行	8,593	2,795	500,890	148,252
电话银行	9,621	2,429	82,343	39,755
手机银行	4,695	2,470	20,586	9,931

注：2011 年手机银行客户数不含分行特色手机银行客户数，与 2010 年报告中手机银行客户数不可比。

2. 重视大众客户体验

2011 年，我行根据不同客户的体验和感受，持续改进产品和服务。

我行为个人客户开展了多项体验活动，包括外币特色储蓄产品、排队叫号及客户识别系统功能、信用卡网络申请及柜面面签业务流程体验等，并藉此完善产品功能，优化服务流程。

我行根据客户体验最佳实践，为电子银行客户设计了电子商务平台、手机银行客户端及主动收款、个人网上支付及安全产品等 9 大产品；对个人网上银行的界面设计进行了优化改造，解决了 200 多个客户体验中反映的问题。

根据资本市场投资客户需求，为提升服务的便捷及友好程度，我行拓展了证券保证金第三方存管签约渠道，在原有的网点签约基础上，实现了网上银行签约第三方存管业务功能，在证券公司营业部建成一站式签约终端。

“网站在线客户服务”

我行利用网站在线客服系统，通过在线文本、语音、视频、邮件、短信等形式，为广大客户提供业务咨询、操作指导、理财及其他非金融增值服务。

2011 年 6 月，我行“网站在线客户服务”推出以来，已累计接待客户 285,790 人次。其中，通过在线交谈服务客户 271,765 人次，通过邮件及短信回复服务客户 12,156 人次，通过电话回复服务客户 1,869 人次。

网络在线客户服务不仅为客户答疑解惑，及时反映客户需求及建议，还能够适时提醒客户注意加强防范风险，增强客户安全风险意识，保障客户的资金安全。2011 年，一名客户通过在线客服提及收到一条与我行网银盾升级有关的短信，客服人员识别出这是一条引诱登录钓鱼网站的诈骗信息，第一时间提醒客户谨防上当，为客户提供了我行正确的网址，同时将问题反映给相关部门，调查核实后，该钓鱼网站被举报到国内及国际“反钓鱼联盟”，并以最快的速度被成功关闭，防止了更多诈骗案件的发生。

3. 持续创新产品和服务

我行在上海、苏州、厦门、深圳新设立了 4 间产品创新实验室，通过搭建模拟环境、邀请客户体验、收集客户反馈、验证新产品与客户需求契合度等流程，不断优化产品设计。

2011 年，我行共完成产品创新 372 项，较上年增长 56 项，涉及理财、支付结算、小企业业务、银行卡、个人贷款、电子银行、养老金等与大众客户密切相关的基础金融业务；完成了 531 个流程优化和再造项目，提升了客户服务流程的精细化程度，服务能力大幅提高。

“民本通达”之“文化悦民”金融综合服务方案

“文化悦民”是我行在文化领域推出的全程综合金融服务平台，包括“振兴演艺”、“繁荣影视”、“支持出版”、“千年旅游”、“特色会展”、“多彩动漫”六个子方案，分别针对文化演出、影视制作、新闻出版、文化旅游、文化会展和动漫动画等六个重点领域提供支持。旨在为文化产业提供量身定制的金融解决方案，支持优秀的文化客户和作品的发展创作，促进文化的繁荣发展。

“文化悦民”推广以来，我行分别与光明日报、上海戏剧学院、安徽演艺集团、广东广播电视网络股份有限公司、四川新华文轩出版传媒股份有限公司、深圳市文化产权交易所等机构签订战略合作协议，开展全面的业务合作；通过版权质押等创新业务，为文化创意、动漫影视行业提供了信贷支持；与文化部等政府部门举办多场文化艺术交流活动。2011 年，我行新增 2701 家文化行业客户，累计新增客户 3037 家。

4. 支持客户海外发展

我行海外机构已经覆盖 13 个国家和地区。为给国内“走出去”的客户提供金融服务支持，我行积极促进境内外分行业务联动，不断提升客户服务效率、丰富产品。2011 年，我行推进离岸人民币业务，完成海外核心业务系统（OCBS）的建设，初步建立覆盖全球 24 小时时区、相对统一的核心业务及账务处理体系。

表 10-1 海外分支机构基本情况表

分行名称	主营业务范围
香港分行	持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营的业务范围包括存款、贷款、票据贴现、外汇

	交易等。
新加坡分行	持有批发银行牌照，从事批发性业务，包括存款，贷款，贸易融资，和其他银行业务。
法兰克福分行	持有全功能牌照，主要业务包括清算、结算、贸易融资、贷款、债券投资、存款、同业拆借、代客及自营外汇资金交易等。
约翰内斯堡分行	
东京分行	持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营的业务范围包括存款、贷款、国际结算、项目融资、贸易融资、外汇买卖、资金业务等。
首尔分行	
纽约分行	持有批发银行牌照，从事批发性业务，包括存款，贷款，贸易融资，和其他银行业务。
胡志明市分行	持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营的业务范围包括存款、贷款、国际结算、项目融资、贸易融资、外汇买卖、资金业务等。
悉尼分行	持有批发业务牌照，从事批发性业务，包括存款，贷款，贸易融资，和其他银行业务。
台北代表处	主要服务于两岸的金融交流合作与经贸投资往来，维系与建立两岸客户关系。
莫斯科代表处	促进中俄双方的经济金融合作与交流，维护与俄罗斯政府机构和代理行的关系，为中俄企业客户提供延伸支持服务和市场调研。

表 10-2 境外子公司基本情况表

子公司名称	所在国家（地区）	主营业务范围
中国建设银行（伦敦）有限公司	英国	持有批发业务牌照，经营范围包括公司类存贷款、贸易及商品融资、资金及衍生品交易、英镑清算，以及投资银行业务。
中国建设银行（亚洲）股份有限公司	中国香港特别行政区	持有商业银行牌照（批发及零售业务），提供各类银行及相关金融服务，包括零售银行业务，中国业务及商业及贸易金融服务。
建银国际（控股）有限公司	中国香港特别行政区	上市保荐与承销、财务顾问、企业收购兼并及重组，证券经纪、投资咨询。

（二）促进民生

1. 助力小微企业发展

小微企业是社会经济发展的一支重要力量，我行把支持小微企业作为业务发展和履行社会责任的战略之一。截至 2011 年末，我行小微企业贷款余额 9,138 亿元，

客户超过 7 万个。

表 11 小企业信贷情况表

项目	2011 年	2010 年	2009 年
小企业贷款余额（亿元）	9,137.58	7,333.63	5,471.61
小企业贷款客户（万户）	7.21	6.17	4.23

备注：小企业贷款客户数为信贷余额大于 0 的小企业客户数。

我行十分关注小企业客户的服务需求，通过转变经营方式、不断创新，努力为小微企业的发展提供最佳金融解决方案：

“社区金融” 我行以“社区金融”的服务模式，以市场、商会、居民小区为基础，与工商联、工信部、各地政府等机构联动合作，搭建服务平台 500 多家，为 2 万多个小微企业提供集约化的金融服务。

“信贷工厂” 为解决小企业融资需求短、频、快的难题，我行在全国范围内建立了 240 个“信贷工厂”模式的小企业经营中心，为小企业客户专门设立了信贷审批流程，提升业务办理效率。

“小额通”、“信用贷” 我行不断为小企业客户研发和推出新产品。2011 年，推出“小额通”为小企业提供便捷、快速的贷款通道；试点推出“信用贷”，为不具备有效抵质押物的优质小企业客户提供纯信用类贷款，有效缓解小企业客户担保难、融资难的问题。

表 12 历年来为小企业客户创新推出的金融产品

（截止 2011 年 12 月 31 日）

小企业金融产品名称	推出时间	贷款余额（亿元）
成长之路	2006 年	3,854.2
速贷通	2006 年	773.7
网络银行 e 贷款	2007 年	327.71
诚贷通	2010 年	4
助保金	2010 年	23.6
小额通	2011 年	3.4

为给小企业客户提供更好的服务，我行还通过走访企业、召开座谈会等多种方式，帮助企业实时了解市场金融政策和变化，为企业的财务管理、产权结构提供建议，帮助企业防范风险，实现银行与企业的共同发展、互利双赢。

我行为小企业客户提供最佳金融服务的努力，获得广泛认可。《首席财务官》杂志连续第四年将“最佳中小企业服务奖”授予我行；《亚洲银行家》杂志“2011年中国奖项计划”评比中，我行荣获“中国最佳中小企业银行服务”，成为国内唯一获此奖项的大型国有商业银行。

贵州省分行“信贷工厂”六项制度

建行贵州省分行针对所辖“信贷工厂”建立了六项内部管理制度，着力于提升快速反应能力，确保为小企业客户提供高效、优质服务。

（一）第一时间反应

受理人员在收到材料后，第一时间与客户经理办理接交手续，登记台帐，通知评价授信人员。评价授信人员在接到通知后于第一时间与经办行取得联系。

（二）提前介入

评价授信人员在经办行线上发起项目之前，即与客户经理取得联系，主动沟通确定客户调查走访事宜，提前介入客户调查评价工作。

（三）主动沟通

业务办理中，针对遇到的各种问题，如贷款卡尚在办理、有效签字人尚在外地、无书面的购销合同等，工作人员积极主动想办法，保证问题最终得以解决。

（四）定期反馈

评价授信人员按日及时登记项目进展台帐，及时汇总整理项目进展情况，每两个工作日通过告知函形式，将项目进展情况发送至各行行长、分管行长及业务部门，方便经办行及时跟踪掌握业务流程运转情况，利于与客户的进一步沟通。

（五）定期会诊

对评价授信人员在具体项目评价中面临的问题与出现的疑惑，及时予以汇总整理，召集团队成员进行会诊，充分揭示信贷风险，共同商量制定合理的授信方案和有效的风险控制措施。

（六）全流程时效管控

授信评价阶段实施六天有效工作日流程时效管理，即调查阶段不超过 3 个工作日，评价阶段不超过 2 个工作日，授信申报阶段不超过 1 个工作日。

2. 提升农村金融服务水平

为促进现代化农业发展，我行积极推进涉农业务，增设乡镇网点，建立村镇业务顾问队伍，积极支持现代农业项目。2011 年，重点支持了农村社区建设、农村住房安置建设、农村基础设施建设、农村土地资源整合、现代农业等项目和领域，全年实施了 186 个新农村建设项目。截至 2011 年末，我行涉农贷款余额达到 10,499.12 亿元，比上年度增长 27.71%。

表 13 涉农贷款情况表

项目	2011 年 12 月 31 日		2010 年 12 月 31 日		2009 年 12 月 31 日	
	贷款余额 (亿元)	年增长率 (%)	贷款余额 (亿元)	年增长率 (%)	贷款余额 (亿元)	年增长率 (%)
农村贷款	9,689.88	27.59	7,594.81	38.78	5,472.62	37.80
农户贷款	519.03	37.87	376.46	109.42	179.76	99.69
农村企业及各 类组织贷款	9,170.85	27.05	7,218.35	36.38	5,292.86	36.37
城市企业及各 类组织涉农贷款	780.81	24.66	626.34	48.21	422.59	44.27
非农户个人农林 牧渔业贷款	28.43	-	-	-	-	-
涉农贷款合计	10,499.12	27.71	8,221.15	39.45	5,895.21	38.25

涉农业务创新

2011 年，我行在同业中率先推出新农村建设贷款业务，已在 10 个分行试点推广；为满足农民购房资金需求，创新推出新农村个人住房贷款；在城乡统筹区开展小企业贷款、推出“名镇信用卡”等产品，形成社保、存款、理财产品、网上银行、信用卡等多项业务联动，为农村企业客户提供一揽子、综合化金融服务。

个人支农贷款

我行个人支农贷款以产业化、企业化经营农业为方向，以“合作机构+农户+银行”的三方合作为主要模式，重点推出种植业、养殖业支农贷款等产品。共有 13 家分行试点开办个人支农贷款，2011 年全年累计发放 41,138 笔，70.48 亿元。截至 2011 年末，个人支农贷款余额 54.24 亿元，比年初新增 17.45 亿元，增速 47.4%。

村镇银行

我行村镇银行致力于为农企、农户提供全面的金融服务。2011 年，针对客户需求，开发出农户联保贷款、农民助业贷款、林权抵押贷款、农业订单贷款、农业机械贷款等信贷产品，有效缓解了农户、县域小微企业等客户群体担保难、贷款难的问题。

截至 2011 年末，我行已发起设立湖南桃江、浙江苍南、浙江青田、浙江武义、安徽繁昌、陕西安塞、河北丰宁、上海浦东、苏州常熟、江苏海门、江苏泰兴、浙江江山、宁波慈溪、宁波宁海、河南新野、山东滕州等 16 家村镇银行。

表 14 贫困地区的信贷支持表

项目类别	截止 2011 年 12 月 31 日 贷款余额（万元）	截止 2010 年 12 月 31 日 贷款余额（万元）	截止 2009 年 12 月 31 日 贷款余额（万元）
基础设施建设	37,109,768.44	30,977,343.23	25,168,641.88
种植饲养	1,171,093.13	975,203.03	787,663.35
引水工程	164,624.05	154,909.05	123,116.55
基础教育	176,657.82	170,529.83	135,335.37
其他	24,999,787.80	24,356,256.55	23,315,925.13
合计	63,621,931.24	56,634,241.69	49,530,682.28

注：贫困地区指陕西、贵州、云南、四川、甘肃、宁夏、青海、新疆、西藏。

3. 积极促进就业和再就业

个人助业贷款

为有效促进个体私营业主及个体工商户的发展，我行积极开展个人助业贷款业务。截至 2011 年末，个人助业贷款余额 800.75 亿元，比年初新增 314.17 亿元。

下岗失业人员小额担保贷款

我行重视下岗失业人员的再就业问题，认真贯彻国家扶持下岗失业人员的相关政策措施，为下岗失业人员提供小额担保贷款。截至 2011 年末，我行下岗失业人员小额担保贷款余额为 1.49 亿元，年度累计发放 1,834 笔，发放金额 0.80 亿元。

建行“e 路通”杯全国大学生网络商务创新应用大赛

我行已经连续四年作为全国大学生网络商务创新应用大赛的主协办单位，全程赞助大赛，为大赛提供真实商业选题、资金资助、企业教官辅导，以及实习、工作机会等支持。为了支持比赛，我行 38 家分行积极参与，教官团队悉心指导，为参赛选手提供奖品、资助、商业项目、实习与实践机会。

2011 年，我行“e 路通”杯大赛从“大陆”横跨“两岸”，升格为海峡两岸大学生网络商务创新应用大赛，汇集了 2,800 余所大陆高校、多所台湾高校，超过 20 万名的两岸大学生。为鼓励大学生继续推进方案实施，促进学生对社会和企业实际运作的感知和了解，我行为本届优秀参赛团队设置了 25 万元成果转化基金，帮助大学生将创意转化为实际成果。

“e 路通”大赛纪实

2007 年，李冠超还是天津大学电子商务专业的一名大三学生。就在这一年，李冠超和几个同学一起组建了天津大学 i.NET 团队，参加了首届建行“e 路通”杯大赛。对他们来说，最有吸引力的是这是一个实战的平台。“我们在建行指导教官的帮助下选择了‘博客商务创新’组的比赛。在实施的过程中遇到了好多专业名词和概念，像网页访问量 PV、按点击付费 CPC 等，这就促使我们不断学习，深入理解互联网的商业模式。”2007 年，天津大学 i.NET 团队‘U-blog’建行电子银行推广的方案，获得了全国总决赛的第一名。

比赛结束后，李冠超和队员们获得了建行、淘宝等 4 家公司的暑期实习机会，这也打开了他们职业生涯的“幸运之门”。目前，李冠超已是建设银行员工，当年天津大学 i.NET 团队的 5 个人，1 人继续攻读研究生，3 人被银行录用，1 人加入淘宝网。

张华薇是南昌大学计算机专业大二学生，“e 动奇迹”团队队长。2011 年，“e 动奇迹”团队“基于网上银行专用浏览器的体验式营销”方案获奖，有了建行提供的成果转化基金，张华薇和她的伙伴们都期待着能将自己的创意转化为真正的成果。

建行南昌洪都支行电子银行部的蒋康敏是教官指导团队的成员，他很欣赏这些年轻人的敢想敢为和不竭创意。他认为，这是一次非常好的公益活动，为大学生们搭建了一个实践的平台，引导学生们尝试真正解决企业遇到的实际问题，不管是对大学生还是对企业来说都是双赢。

在 2011 年大赛的启动仪式上，李冠超作为首届大赛的参赛选手代表发了言，他说：“中国互联网需要奇迹作为注解，希望下一个 Google、下一个 Facebook 诞生在中国、诞生在‘e 路通’的赛场上！让我们一起努力！”

4. 支持保障房建设

我行积极支持保障性住房建设，截至 2011 年末，全行保障性住房项目开发贷款余额 257.3 亿元，新增 202.02 亿元，增幅达 365%。我行主动推进与各级政府住房保障部门的合作，积极参与住房公积金支持保障性住房建设试点工作，

2011 年我行取得 29 家试点城市承办资格，受托为 66 个保障房建设项目发放公积金项目贷款 188.76 亿元。

为给中低收入居民改善住房条件提供更好的住房融资解决方案，我行积极与各地住房资金管理部门合作，推广公积金龙卡、公积金委托提取还贷、公积金电子查询、公积金小额跨行支付等产品，帮助中低收入居民充分享受公积金低息优惠信贷政策和便捷金融服务。2011 年总计发放个人住房贷款 13,174.44 亿元。

（三）支持环保

1. 推行绿色信贷

积极推行环保节能信贷

我行持续跟踪国家节能减排政策和绿色环保标准动态，积极支持绿色环保、节能减排项目，严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。

2011 年初，将“节能环保行业”列为战略性新兴产业在信贷资源配置中予以重点支持，鼓励进入符合产业结构升级和自主创新导向、符合国家产业政策的相关行业，重点支持低碳经济相关行业，引导信贷资源投向节能减排、低碳经济、清洁能源、绿色生态、循环经济等领域。

截至 2011 年末，我行绿色信贷余额 2,190.7 亿元，比上年增长 11.88%。2011 年，累计从“两高一剩”领域退出信贷余额 230.54 亿元。

环保一票否决制

2011 年，我行把节能减排指标融入年度信贷政策，对不符合国家各类环境保护政策，污染排放不达标、环保未获有权部门批准的客户（项目），实行一票否决。

我行持续强化国家环境保护政策法规相关要求的落实和审查，采取多项措施严控不符合产业政策的企业和项目的信贷投放：

——下发《关于加强高污染、高环境风险企业授信管理的通知》，严格执行国家环境监管规定、产业政策和总行信贷政策要求，强化贷前调查和环境评估。

——利用授信业务风险监测系统（CRMS）对包括造纸等环境敏感性行业和客户审批情况进行实时监测，及时叫停环保违规、不符合信贷政策和管理制度要求

的授信业务的审批。

一一制定下发《垃圾焚烧发电项目授信风险分析》、《现代煤化工项目授信风险分析》、《自来水的生产和供应行业项目评估指引》以及《污水处理及其再生利用行业项目评估指引》等 4 个环保相关行业审批和评估评价指引，为绿色信贷审批提供决策支持。

表 15 绿色信贷项目统计表

类别	2011年12月31日		2010年12月31日		2009年12月31日	
	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重(%)	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重(%)	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重(%)
可再生能源贷款	2,145.72	3.47	1920.39	3.53	1777.42	3.82
环境保护贷款	44.98	0.07	37.67	0.07	33.55	0.07

表 16 “两高”行业贷款占比统计表

两高所属行业	截至 2011 年 12 月 31 日贷款占比(%)	截至 2010 年 12 月 31 日贷款占比(%)	截至 2009 年 12 月 31 日贷款占比(%)
钢铁	0.40	0.45	0.50
铁合金	0.00	0.00	0.00
水泥	0.36	0.46	0.60
铝冶炼	0.26	0.42	0.50
焦炭	0.11	0.14	0.16
火力发电	4.32	4.40	4.90

2. 拓展绿色金融

“环保益民”金融综合服务方案

2009 年，我行推出了“民本通达—环保益民”综合服务方案，在环境建设项目、污水处理、重点流域治理等方面，针对环境建设融资、环境市场管理、公益投入等服务需求，提供个性化金融方案。

2011 年，多家分行在“环保益民”金融服务方案的推广上取得突破性进展：

一一湖南省分行为湖南惠明环保能源有限公司、常宁市污水处理中心、湖南桃花江核电有限公司、湖南省地质矿产勘查开发局、株洲市城市排水有限公司等当地 10 余家环保行业客户发放贷款 7.8 亿余元。

——湖北省分行为湖北郁江流域水电开发有限公司办理二氧化碳减排量环境权益跨境交易。

——宁夏区分行向石嘴山海欣污水深度处理有限公司投放贷款 1,500 万元用于设备更新。

发展电子银行业务，支持低碳经济

我行致力于将发展电子银行业务和保护环境相结合，加大电子银行渠道建设，通过网上银行、手机银行、国际互联网等多种渠道为客户提供电子化金融服务，以节省社会资源，支持低碳经济。

2011 年，我行网络贷款产品已经形成“e 贷通”、“e 单通”、“e 保通”、“e 点通”、“e 商通”、“e 棉通”产品系列，服务范围已覆盖北京、上海、江苏、浙江、福建、广东、深圳、厦门、宁波、苏州等十个地区。

我行持续优化电子银行各渠道服务功能，面向个人客户推出“e 账户”、银医挂号、短信汇款、在线客服、手机银行 Android 客户端等服务；面向企业客户推出了中央财政授权支付、社保查询、单位企业年金查询等服务。客户可以通过电子银行 7×24 小时全天候办理转账、缴费、理财等各种非现金类业务，不必再奔波于银行网点，不但节省了大量交通费用和时间，更减少了车辆的行驶和尾气排放。

3. 倡导节能减排

采取措施，降低能耗

2011 年，我行在日常经营管理过程中，通过尽量减少人员出差，提倡视频会议、压缩现场会议，充分利用办公信息网络、减少纸质文件印制数量，在办公区域实施夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季空调温度设置不高于 20 摄氏度标准，在办公楼内使用节能照明灯、节水龙头等方式降低能源消耗，实现节能减排。

表 17 企业环境指标统计表

环境指标	2011 年	2010 年	2009 年
公务用车耗油量（万升）	5,893	4,558	5,328

煤的使用量（万吨）	7	15	19
水的使用量（万吨）	2,614	2,234	2,162
天然气的使用量（万立方米）	4,004	3,796	3,563
电的使用量（万度）	116,064	99,062	95,023
召开视频会议的次数（万个）	3.54	2.17	2.10

注：1. 表中 2011 年公务用车耗油量指标包含总部数据，2010 年、2009 年数据不包含总部数据。

2. 2011 年电的使用量为总行及全部境内分行数据，与 2010 年报告中的相关数据不可比。

倡导低碳行动，参加“地球一小时”

2011 年 3 月 26 日晚 8 时 30 分至 9 时 30 分，我行总行本部和 38 家一级分行的办公大楼关闭照明一小时，支持“地球一小时”全球环保公益活动。这是我行第三次参加此项环保公益活动。2011 年活动范围已经由 2010 年的 16 家分行扩展到全国 38 家一级分行。38 家分行在参与“地球一小时”的同时，向员工广泛宣传低碳生活方式和节能减排的知识，引导和鼓励员工关注气候变化、树立环保意识。

参与生态环境保护

2009 年，我行响应全国绿化委员会、国家林业局、中国绿化基金会的号召，参与了“绿化长江、重庆行动”捐资造林活动。2011 年，我行继续捐款 100 万元支持此项活动，为长江流域和三峡库区生态环境建设和保护做出贡献。

分享：关注各方利益 促进和谐发展

（一）关怀员工成长

1. 权益

薪酬

2011 年度，我行以规范分配秩序、构建和谐分配关系为主线，在实现员工工资基本保障的基础上，建立了激励有力、约束有效的薪酬分配机制。并将定向招聘劳动合同制员工纳入全行统一薪酬分配体系，实现“同岗位、同考核、同绩

效、同激励”。

用工制度

根据《劳动法》、《劳动合同法》相关规定，我行现存劳动合同制和劳务派遣制两种用工形式。所有在岗劳动合同制员工均与我行签订了劳动合同，我行和劳务派遣单位都依法签订了劳务协议。

在用工管理上，我行依法制定了《劳动合同管理办法》、《员工休息休假办法》等内部规章及相关实施细则，依法保障全体员工各项劳动权利。

工会

我行工会会员 347,378 人，占全行员工总数的 98.3%。

我行通过召开职代会，保证重要事情让职工知情、重大决策让职工讨论，使职工充分行使民主决策、民主管理、民主监督的权利。各级工会不断加强以职代会为基本形式的民主管理建设，推动解决员工在职业发展、薪酬分配、培训和福利保障等方面的各种问题，有效维护员工的合法权益。

2. 福利

企业福利

我行依法为员工办理当地的基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，建立了住房公积金。建立了企业年金、补充医疗保险两项员工福利制度，完善员工的养老、医疗保障。各分支机构结合自身情况和地方政府的政策，还建立了独生子女补贴、托儿补贴等员工福利。

医疗福利

我行各级机构根据国家相关规定为员工参加了基本医疗保险，并在全行建立补充医疗保险，用以补贴员工个人负担的医疗保险费用。各级机构根据所在地政府的规定，为孕、产女员工参加了生育保险。各机构根据实际情况，对在生育保险报销金额和生育津贴之外，给予员工适当补贴。

帮扶特困员工

我行员工互助基金主要用于帮扶救助因重大疾病造成生活困难的员工。2011 年，全行职工互助基金累计救助特困员工 8,303 人次，救助金额 4,611 万元。

各级工会还通过精神关怀、贴心服务、金秋助学等帮扶活动，切实帮助职工

排忧解难。2011 年，我行继续开展“送温暖献爱心”活动，走访慰问困难职工，积极协调解决实际困难。2011 年元旦春节期间，全行共慰问困难职工 11,683 人次，发放慰问金 1,661 万元。

3. 职业安全与健康

职业安全

2011 年，我行通过提供安全预警提示、安全技术防范、严格落实岗位安全操作等方式，有效提升了营业场所、自助银行和自助机具、电子银行网络等交易渠道和办公区域的安全防护水平，增强了一线员工应对和处置突发事件的能力，防范外部侵害案件的能力大幅提高，保护了员工和客户的切身利益。

我行在全行范围内开展了楼宇消防安全检查和电梯安全专项检查，进一步加强了交通安全管理，强化了各种安全隐患治理工作，有力保障了员工的职业安全。

健康

我行定期为员工开展健康体检，同时不断改进基层网点工作环境。2011 年，通过开展“青年员工心理健康帮助计划”项目，举办女职工心理健康、女性保健等方面的专题讲座，关注女性员工身心健康。

小徽章，大关爱——建行准妈妈徽章

2011 年一个寒冷的冬天，安徽省分行合肥城区营业网点，一名建行女员工，身怀六甲，正在高柜为一名客户办理业务。客户取款，女员工录入信息后，虽然行动不便，仍然按照服务标准，站起从窗口把钱从钞口双手递送给客户。

安徽省分行为帮助孕产女员工减轻工作强度，又能得到客户的理解和认同，经过反复研讨，决定为怀孕女员工配发“准妈妈徽章”。徽章上印有一个小宝宝的笑脸，配上“感谢您关照我妈妈”的文字，提示同事和客户关爱孕妇，并允许“准妈妈”不履行“统一穿着制服、双手接递办理业务”等难以做到的服务规范。

实行“建行准妈妈”佩戴徽章上岗后，得到基层网点员工的普遍认同，来办理业务的顾客也对建行关注细节、关爱员工的行为赞赏有加。

开展文化体育活动，丰富职工业余生活

2011 年，各级工会组织开展了文艺演出、演讲比赛、书画摄影、文学创作、

职工运动会、球类比赛、游泳比赛、普及工间操等多种形式的文体育活动，丰富职工业余生活。总行工会举办了全行第五届职工乒乓球比赛，组织员工参加了全国金融系统 2011 年文学艺术系列展赛、羽毛球比赛、桥牌比赛等活动。

4. 培训与发展

我行持续推进大规模培训，为员工提供更多的培训机会，培训规模实现稳步增长。2011 年全行共举办各类培训项目 29166 期，培训经费支出约 8.99 亿元，培训 132 万人次，人均参与培训次数 4 次。

2011 年，我行启动了“一线青年员工成长帮助计划”（EAP）项目，帮助青年员工进行情绪管理，引导青年员工正确应对职场压力。编印了《员工减压手册》，开通“成长 e 站”网络自助平台和“成长心理咨询热线”，员工可以通过项目平台看视频、听讲座、进行心理测评并参加“穿越心灵四季，寻找幸福密码”等形式多样的推进活动，以缓解工作压力，提升心理资本。项目后续将逐步构建和完善员工成长帮助的长效机制，优化青年员工成长环境，促进青年员工健康成才。

5. 廉洁合规从业

2011 年，我行研究制定了领导人员廉洁从业“八严禁”，就违规收送礼金礼品、内幕交易、利益输送、内部营销、铺张浪费等问题，对全行各级领导人员提出禁止性要求，并以各级领导人员为重点，组织开展了“学规定、知禁令、作表率”廉洁从业主题教育活动。同时，通过纪检监察特派员制度，强化对基层机构及其负责人的监督。

我行持续加强员工合规从业教育，围绕员工“从业禁止行为”、参与社会融资、高风险投资风险等内容，在全行组织开展了两次集中排查活动。通过日常培训、案例剖析、参观监狱、廉政谈话等多种方式，督促引导员工深入学习贯彻廉洁从业规定，查摆整改存在的问题，筑牢拒腐防变的思想道德防线。截至 2011 年末，全行员工接受各种形式反腐倡廉教育约 67 万人次。

（二）支持公益事业

2011年，我行实施了15个重要公益项目，捐赠总额0.47亿元。

表 18 长期公益项目情况表

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2011 年累计资助情况
建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.2 亿元人民币	2007-2013	发放 8,900 万元资助款，资助贫困高中生 6.4 万人次
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000 万元人民币	2007-2017	发放 2,200 万元资助款，资助英模母亲 7,238 人次
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国扶贫基金会	350 万元人民币	2007-永久存续	发放 92 万元资助款，资助 440 名西藏地区贫困学生
资助少数民族地区贫困大学生成才计划	16 个省、自治区地方公益机构	6,000 万元人民币	2009-2014	发放 2,200 万元助学金，资助 7,833 名少数民族贫困大学生
清华大学讲席教授基金	清华大学	300 万美元	2007-永久存续	已经聘请多名海外专家任清华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发展基金会	786 万元人民币	1996-至今	援建 38 所希望小学，配备体育园地和图书室 73 个，资助培训教师 118 名

（1）公益捐款你做主——建行邀你一起来行动

2011年6月28日，我行与新浪网公益频道合作，共同启动了“公益捐款你做主——建行邀你一起来行动”网络公益活动。通过“建行公益”官方微博，请广大网友为公益项目进行爱心助力投票，并就公益话题进行交流和互动。项目得到了网友的广泛关注和支持，根据新浪网后台数据统计，以独立用户名注册参与此项公益活动的网友达85.98万人，参与评选转发微博数量1,350多万个，网友爱心助力投票399万人次。

根据网友爱心助力投票结果，我行分别向“幸福在他乡——农民工创业援助计划”、“百年职校——贫困家庭子女职业教育计划”捐款各200万元；向“爱无止尽——盲童孤儿救治计划”捐款50万元；向“星星雨——孤独症/自闭症儿童救治和培训计划”捐款30万元；向“则热大爱——高原孤儿救助计划”捐款20万元。

2011年12月，我行邀请了4名志愿者，赴海南三亚百年职校，开展“建行公益行”活动，对“百年职校——贫困家庭子女职业教育计划”的执行情况进行监

督考察。

(2) “建行公益”官方微博

“建行公益”新浪官方微博，是我行开展公益活动，传递公益信息的平台。微博开通以后，通过微博发布了网络公益活动、建行公益行等信息，并与“建行北京分行志愿者”、“新浪公益”以及多个公益机构官方微博建立了联系，共同支持社会公益事业的发展。目前，“建行公益”官方微博粉丝 6 万多人，在“建行公益”微博上留言超过 5000 条。

(3) 灾害响应

2011 年，我国部分地区发生地震和旱灾、洪涝等自然灾害。为支援灾区抗灾救灾，我行向云南盈江地震灾区捐款 50 万元，向贵州遭受洪涝和干旱灾害的地区捐款 320 万元，向浙江遭受洪涝灾害地区捐款 50 万元，并捐款 900 万元支持甘肃舟曲泥石流灾区学校的灾后重建。2011 年我行救灾捐款支出 1,620 万元。

东京分行积极应对海啸、福岛核泄漏危机

2011 年北京时间 3 月 11 日 13 点 46 分，日本发生了里氏 9 级强烈地震，地震引发了平均高达十几米的海啸，导致福岛第一核电站发生严重核泄漏。日本首都东京受地震影响，通讯、交通中断达十多个小时。随后的十多天里，包括东京在内的日本东北部地区，强余震不断，造成大范围停电、交通混乱，空气、食品遭受核污染。

危机发生后，我行东京分行迅速启动紧急应急方案，3 月 22 日，近三分之二员工到岗，各项业务正常开展。全天日元汇出汇款共 50 笔，汇入汇款 8 笔，日元清算业务处理正常。

面对危险局面，东京分行采取多项措施积极应对，与三菱东京 UFJ 银行等当地日元清算行联系，细化最坏情况下日元收支处理的应急预案，同时做好员工财产安全防护，宣讲核辐射污染防治知识，并主动就应对灾害情况与我驻日使馆进行沟通，与当地监管机构及其他中资银行保持联系，妥善处理了各种应急及善后工作，保证了业务的正常开展和员工安全。

(4) 积极支持政策研究、学术交流

2011 年，我行捐赠 300 万元，设立中国建设银行资助中国（海南）改革发展研究院改革研究方向博士博士后专项基金，资助博士生和博士后参与重大改革课题研究。

2010 年 6 月，我行捐款 350 万元支持“孙冶方经济科学奖”评奖以及相关的学术交流活动。2011 年 11 月，“第十四届孙冶方经济科学奖颁奖大会暨经济

发展方式转变与体制改革高峰论坛”在无锡举行。本届孙冶方经济科学奖共评出八篇优秀论文，反映了近年来我国经济科学发展的最新成果。

（5）香港地区子公司建行亚洲积极开展社会公益活动

2011 年，中国建设银行(亚洲)股份有限公司共参与 7 项慈善赞助、3 项义工活动以及 3 项协助非牟利团体筹款活动，对外捐助约 140 万港币。其中，同“香港小童群益会”开展“童建未来-青少年伙伴计划 2011 之我们的快乐时代”项目，资助香港儿童和青少年 17 万港币；捐助“健康快车香港基金”110 万港币，该基金专门为内地一些贫穷的白内障患者提供免费手术治疗，帮助他们重见光明。

（三）志愿者行动

2011 年，我行组织了爱心捐赠、关爱农民工子女志愿服务、送金融知识下乡进社区等活动，志愿者服务超过 5 万人次。

深圳大运会、上海世界游泳锦标赛青年志愿者活动。组织深圳、广东、上海分行组建青年志愿者团队，服务赛事，参与火炬传递、清洁城市、维护交通秩序等志愿者活动。

关爱农民工子女志愿服务行动。在春节、六一等重要节日，通过学业辅导、亲情陪伴、自护教育形式，开展了关爱农民工子女活动。组织了农民工子女参观爱国主义教育示范基地、参观城市展馆，为打工子弟学校冬季取暖举行了爱心捐助活动。据不完全统计，自 2010 年 6 月以来，我行与农民工子女学校结对数达到 52 所，服务农民工子女 55,640 人。

寄往未来的信。总行组织志愿者团队赴汶川地震受灾重建的甘肃陇南马街小学开展“面对面、手拉手、心连心”慰问活动，与农民工子女结对资助，并与孩子们共同书写寄往未来的信，祝福美好未来。

“礼让斑马线、争做文明车”。厦门市分行举行了“礼让斑马线、争做文明车”的文明交通行动启动仪式，包含分行志愿者在内共有 700 余人参加，以影响和带动更多市民参与文明交通行动。

你我真情零距离——青岛市分行志愿者开展关爱新市民子女公益活动

“新市民”，是青岛市人民对进城务工农民的尊称。新市民的子女跟随父母离开乡村来到城市，由于家庭条件、文化差异等原因，他们的生活与城市孩子相比，仍存在明显的差别；要真正地融入城市，需要城里人主动张开热情的怀抱。“让新市民子女走出来，同样感受城市的美好！”成为青岛建行志愿者的心愿。志愿者们以“志愿小组”为行动单位，利用双休日，与学校的老师一起带领孩子们踏青游园，看电影，走进大学校园……感受城市的丰富多彩。

罗娜小朋友的日记：“以前妈妈总是说，城里人瞧不起我们。可是建行的大哥哥大姐姐领着我们爬山、游园，像亲哥哥、亲姐姐一样照顾我们。中午，哥哥、姐姐们请我们吃的肯德基！妈妈以前总不舍得给我买。我告诉妈妈了，没想到妈妈高兴的掉泪了！她好像比我还高兴。我想，妈妈一定会改变对城里人的看法。”

尚青小朋友在班级贴吧里的发帖：“今天，建行的哥哥姐姐请我们看3D动画电影《里约大冒险》，哇！不可思议的想象！将来我也要当一名导演，拍出更加神奇的冒险故事！”

高奇小朋友的QQ日志：“今天在中国海洋大学，我了解到大海里藏着无穷的奥秘，和数不尽的宝藏。我要努力学习，将来当一名海洋科学家，去探索那些奥秘和宝藏，为人类造福。”

七、分行实践案例

案例一：“速贷通”的故事——建行河南郑州金水支行支持小企业发展

“2008年，金融危机直接影响到建筑行业，2009年形势依然严峻。在大的环境下，外欠工程款回流较慢，已经签订的几个大合同因为资金问题，原料无法购进，生产无法正常进行。如果流动资金不到位，公司将无法履行合同，不仅保证金要打水漂，还要支付高昂的违约金，同时公司百十名员工将面临下岗，人心不稳，公司面临着空前的压力。如果不是建设银行小企业贷款及时地支持我们，

后果不敢想象啊！”河南商都建设有限公司董事长赵新华在一次优秀民营小企业经验交流会上激动地说。

当初，建行河南郑州金水支行了解到河南商都建设这一情况后，迅速与企业沟通，提出解决方案，提议用公司的自有 80 亩土地抵押办理“速贷通”贷款，满足公司的融资需求。完成贷款审批程序后，400 万元贷款及时到位，使公司很快就恢复了正常的生产。合同按时履约，公司的持续经营能力大大提升，业务稳步向前发展，综合实力迈上了一个新的台阶。

资金的快速到位、灵活周转对河南商都建设这样的小企业来说非常重要，金水支行通过“速贷通”等小企业信贷产品有效帮助他们解决了资金难题，渡过了一个又一个难关。

案例二：爱泽众乡里 情系新农村——福建泉州南安支行深入开展新农村金融服务

2011 年 5 月 31 日，泉州南安市洪梅镇梅溪村村民苏秀梅来到该村“世纪之村”金融信息点，给在广州上大学的儿子汇生活费。她直接用建行转账宝转账，不一会儿，转账宝就打出交易单，显示汇款成功。苏秀梅说，之前她每个月都得坐摩托车到镇区给孩子汇生活费，很不方便，自从使用“世纪之村龙卡”后，现在只要走几步路到信息点，就可以轻松搞定汇款了。

2011 年 2 月份，南安支行与康美镇兰田村“世纪之村”集团合作，发行“世纪之村”联名龙卡，组成建行金融产品套餐，提供转账宝、信用卡、分期付款、代理保险、电子银行等产品和服务，并在村里安装了电话支付终端设备 100 多台。利用建行的电话支付终端，在各村设立了金融信息点，信息员可以协助村民代办银行业务，使农民足不出户，享受金融服务。

目前，南安已有 300 多个村居的群众不出村就可以享受到存取、转账、贷款、理财等金融服务，给他们生活带来了很大便利。

案例三：“心”起点，延续梦想和希望——深圳市分行持续开展助学活动

2007年7月，建行深圳市分行与广东大埔县教育局签订了为期5年的共建“和谐工程”协议，对该县贫困学生进行资助。5年来，深圳市分行员工共捐款215.4万元，资助贫困学生439名。2011年，深圳市分行和大埔县教育局续签了共建“和谐工程”协议，决定在完成第一个五年期（2007年7月至2011年07月）合作共建的基础上，继续进行第二个五年期（2012年8月至2016年8月）共建“和谐工程”的实施。

山清水秀的广东大埔县地处粤东北，属梅州地区，这里人多田少，是广东省16个贫困县之一。该县历来重视教育，每年高考升学率可达70%，然而其中却有很多贫困学生迫于家庭条件不得不忍痛放弃学业。

五年前，深圳市分行员工走进深山，送去了第一批爱心物资，并与当地教育局签署了“和谐工程”五年助学协议。从此，在他们的帮助下，数百名面临辍学的孩子圆了大学梦。高考后的暑假对于这些孩子而言，不再是苦涩的泪水与汗水，而多了一份微甜的期待。

又是一年盛夏，爱心在深圳市分行员工间热情传递着，不足两周，捐款金额已达53万。许多员工年年捐款，更有员工早在高考刚结束时，就开始咨询助学活动具体启动日期，大山那边的寒窗学子，已经深深地牵挂着建行员工的心。2011年8月，深圳分行爱心助学小组又奔赴大埔。

考取华南理工大学的郭广鹏说：“是建行帮助了我们，像我家这样的贫困家庭，走出三名大学生，这在以前是想都不敢想的事情！”郭广鹏的姐姐即将大学毕业，哥哥开学进入大三，这个皮肤黝黑的小伙子是全家第三名接受建行资助的孩子，谈起当时哥哥姐姐受助的情况，他还记忆犹新，“哥哥姐姐先后受助，也激励着我更加勤奋地学习，而不至于因家境贫困失去求学信心。”据了解，深圳市分行助学行为对郭广鹏家人影响很大，目前姐姐正准备申请去新疆支教，想以实际行动回报社会、将爱心传递得更远。

八、社会认可

2011 年荣获重要奖项及排名

综合类奖项

英国《欧洲货币》杂志	中国最佳私人银行奖
香港《亚洲周刊》杂志	2010 年中国大陆企业香港股市排行榜——最大市值企业大奖
	2011 年「亞洲卓越品牌」大獎
	2011 年「全球华商 1000 - 中国区最绩优企业大奖」

Corporate Governance Asia

	亚洲最佳公司治理奖、亚洲最佳执行董事奖
香港《亚洲金融》杂志	2011 年中国最佳银行
美国《读者文摘》	读者文摘信誉品牌——中国大陆地区银行类金奖
香港《资本》杂志	2011《资本》中国零售银行奖
美国《环球金融》	2011 中国之星之最佳公司治理银行奖
香港《亚洲风险》杂志	2011 年度中国最佳风险管理银行
美国国际数据集团	2011 全球竞争力品牌·中国 TOP10
第一财经	2011 第一财经金融价值榜-年度银行
《21 世纪经济报道》	2011 年·亚洲最佳稳健经营银行
《金融时报》	年度最佳商业银行
香港《财资》杂志	卓越管理及公司管治奖项之社会责任及投资者关系类别金奖

社会责任奖项

人民网	人民社会责任奖
《中国新闻周刊》、中国红十字基金会	2010 最具责任感企业
中国绿化基金会	2010 年生态中国贡献奖
《银行家》杂志	最佳企业社会责任奖
《财富》杂志（中文版）	“中国企业社会责任 100 排行榜”，中国本土公司排行第 9，金融企业排名第 1
《WTO 经济导刊》	“金蜜蜂·领袖型企业”
中国银行业协会	年度最佳社会责任机构奖
	年度最佳社会责任报告奖
中央电视台财经频道	“央视财经 50·十佳责任公司”奖
东方财富网	2011 年中国最佳社会责任银行
新华网	“2011 中国最具创新力企业社会责任报告”奖

排名情况

英国《银行家》(brand finance)	世界银行品牌 500 强第 10；2011 年“全球商业银行品牌十强”第 3 位，“全球投资银行品牌十强”第 9 位。
	在世界银行 1000 强中排名第八,较去年上升 7 位。
英国《金融时报》与 BrandZ	全球品牌 100 强的排名中位列全球第 24 位，品牌价值为 25,524(百万美元)
美国《福布斯》(Interbrand)	福布斯 2011 年度全球上市公司 2000 强排名第 17 位
香港《亚洲金融》杂志	中国区最佳管理公司排名中位列第 7 位，在最佳公司管治排名中位列第 4 位，在最强派息政策排名中位列第 7 位
英国《金融时报》(按市值)	我行在 Global 500 中排名第 7
美国《财富》杂志世界 500 强	第 108 位
	第 9 位
香港《亚洲周刊》杂志	亚洲银行 300 强中排名第 3
中国企业联合会	中国企业 500 强排名第 8
Interbrand	Best China Brands 2011 年度最佳中国品牌排名第 3，品牌价值 1008.22 亿元
FA	FA100 排名第 4。
TAB	亚太地区 500 家最大银行排名第 4

九、基本信息

- 中文注册名称：中国建设银行股份有限公司
- 英文名称：China Construction Bank Corporation
- 香港联合交易所上市交易股份代号：939
- 上海证券交易所上市交易股票代码：601939
- 注册地址：中国北京西城区金融大街 25 号
- 邮政编码：100033
- 法定代表人：王洪章
- 公司总部所在地：北京
- 营业范围：

公司银行业务：向公司客户、政府机构客户和金融机构客户提供包括公司类贷款、贸易融资、存款、代理服务，以及顾问与咨询、现金管理、汇款及结算、托管及担保等多种金融产品和服务；

个人银行业务：向个人客户提供包括个人贷款、存款、银行卡、个人理财，以及汇款和证券代理等金融产品和服务；

金融市场业务：货币市场业务，包括银行间同业拆借交易及回购交易；投资组合，包括持有证券以作买卖及投资用途；进行自营式的代客交易，包括外汇及衍生工具交易。

- 加入的组织机构：

我行是中国银行业协会、中国红十字总会、中国金融教育发展研究基金会、中国国际经济交流中心、海峡两岸关系协会的理事单位，孙冶方经济科学基金会荣誉理事单位。

- 国际互联网网址：www.ccb.com
- 无线网址：wap.ccb.com
- 客户服务热线：95533

十、独立鉴证报告

致中国建设银行股份有限公司董事会：

我们接受中国建设银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会聘用，对贵行截至2011年12月31日止的2011年社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）进行有限的鉴证。

董事会的责任

根据全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的可持续发展报告指南（“G3”）以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议编制和列报社会责任报告是贵行董事会的责任。上述上海证券交易所发布的有关指引包括：

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

《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

《上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议》的附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》

（通称为“上交所指引”）

董事会还负责设定贵行社会责任绩效和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效信息的内部控制系统，以及负责维护足够的记录。

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作出具鉴证结论。根据我们与贵行达成的业务约定条款，本报告仅为贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。我们按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求实施鉴证工作。该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在贵行总部所获知的信息不存在不一

致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

工作方法，局限性和工作范围

我们在贵行总部以及下述分行开展工作：

天津市分行

上海市分行

贵州省分行

工作范围包括：

- 1) 与贵行总行参与提供社会责任报告信息的所有相关部门进行访谈；
- 2) 在总行层面，抽样测试社会责任报告中的绩效信息；
- 3) 在选定的分行层面，与分行参与提供社会责任报告所载信息的相关部门管理层进行访谈，并且抽样测试社会责任报告中有关数据的支持证据。

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断。此外，我们工作的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们执行的有限鉴证业务，我们没有注意到任何可能对建设银行2011年度根据GRI可持续发展报告指南(G3)以及上交所指引的披露建议所编制的社会责任报告造成重大影响的事项。

普华永道中天会计师事务所有限公司

中国·上海

2012年3月23日

十一、全球报告倡议组织可持续发展报告指南编写内容索引²

	指标相关要求	索引
战略与分析		页码
	1.1 组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	6-9
	1.2 对重大影响、风险及机遇的描述	6-11
公司概况		
	2.1 组织机构名称	47
	2.2 主要品牌、产品及服务	47
	2.3 组织的经营结构	12-13; 48
	2.4 组织的总部所在地	47
	2.5 组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	25-26
	2.6 所有权性质及法律形式	15-16; 48
	2.7 所服务的市场	23-26; 48
	2.8 公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	5; 21-23;
	2.9 汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	48
	2.10 报告期限获得的奖励	45-46
报告参数		
	3.1 所提信息的报告期限	4
	3.2 上一份报告的日期	4
	3.3 报告周期	4
	3.4 回应关于报告或内容相关问题的联系方式	4
	3.5 确定报告内容的程序	4
	3.6 报告的界限	4
	3.7 说明关于报告范围及界限的限制因素	4

	3.8 根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	4
	3.9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	4
	3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并、收购，基准年份、年期有变，业务性质、计算方法）	4
	3.11 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	4
	3.12 列表标明报告引用的标准	4
	3.13 寻求外部审验的政策及现行措施	4； 49-50
公司治理		
	4.1 机构治理架构	48
	4.2 说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	12-13
	4.3 对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	12-13
	4.4 股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	13 - 20
	4.5 最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	未来采用
	4.6 避免治理机构出现利益冲突的程序	13-20
	4.7 如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验，以及领导机构的经济、环境及社会项目战略	未来采用
	4.8 内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	9-11
	4.9 最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准，道德守则及原则的监督程序。	13-20
	4.10 评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	未来采用
	4.11 说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	13-20
	4.12 组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	32-35

	4.13 在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	47
	4.14 组织的利益相关方	13-20
	4.15 确定及选择利益相关方的依据	13-20
	4.16 利益相关方参与的方式	13-20
	4.17 利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	13-20
经济效益指标		
	EC1 创造和分配的直接经济价值	5
	EC2 机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	9-11
	EC3 机构固定福利计划的赔偿界限	36-37
	EC4 政府与机构的重大财务援助	2010 年未发生
	EC6 机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	18
	EC7 机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	未来适用
	EC8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	20-41
环境效益指标		
	EN1 所用物料的重量或用量	34-35
	EN2 采用经循环再造的物料百分比	不适用
	EN3 按照主要源头划分的直接能源消耗	34-35
	EN4 按照主要源头划分的间接能源消耗	34-35
	EN8 按源头划分的总耗水量	34-35
	EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其它地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
	EN12 描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响。	34-35
	EN16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
	EN17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	不适用

	EN19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用
	EN20 按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其它重要气体的排放量	不适用
	EN21 按质量及目的地划分的总排水量	不适用
	EN22 按种类以及排污法划分的废弃物总重量	不适用
	EN23 严重溢漏的总次数及漏量	不适用
	EN26 降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	34-35
	EN27 按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用
	EN28 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	21
社会效益指标		
劳工措施及合理工作		
	LA1 按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	18-19;23
	LA2 按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
	LA4 受集体议价协议保障的雇员百分比	35-36
	LA5 有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	未来采用
	LA7 按地区划分的工伤、职业病，损失工作日及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	未来采用
	LA8 为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	35-38
	LA10 按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	未来采用
	LA13 按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	18-19
	LA14 按员工类别统计的男女的基本薪金比率	未来采用
-人权		
	HR1 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
	HR2 已通过人权审查的重要供应商及承判商的百分比，以及机构采取的行动	未来采用

	HR4 歧视个案的总数，及机构采取的行动	未来采用
	HR5 已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
	HR6 已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	35-36
	HR7 已发现可能会导致已经强制强迫或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	35-38
-社会		
	S01 评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	19； 38-42
	S02 已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用
	S05 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	38-42
	S08 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	21
-产品责任		
	PR1 为改良评估产品及服务周期各阶段对安全与健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
	PR3 按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重要产品及服务的百分比	不适用
	PR5 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	17
	PR6 为符合规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、及资源守则而设的计划	13-20
	PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例 及规则所处境巨额罚款的总额	2010 年未发生
金融服务业行业补充指标索引		
	FS1 应用于业务活动的具体环境和社会政策	14-15； 32-35
	FS2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	14-15； 32-35
	FS3 对客户环境和社会合规情况的监控	14-15； 32-35
	FS4 提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	14-15； 32-35
	FS5 与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	14-15； 32-35
	FS6 按地区、规模、行业分的业务比例	14-15； 32-35

	FS7 为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	23-34
	FS8 为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	32-35
	FS9 旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
	FS10 在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	32-35
	FS11 接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
	FS12 报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
	FS13 按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	28-30； 36
	FS14 提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	28-32
	FS15 金融产品与服务的公平设计和销售的政策	17-18； 26-27
	FS16 按受益类型分，提高金融知识教育的行动	19， 38， 41