



中國建設銀行股份有限公司 2019 年社會責任報告

2020 年 3 月

目錄

報告說明	3
董事長致辭	4
2019 亮點聚焦	7
戰略：重塑發展	11
進展：我們的行動	12
普惠金融 改善民生	12
綠色金融 應對氣候挑戰	21
創新共享 賦能發展	24
績效：我們的成效	34
社會認可	40
ESG 披露	41
延伸閱讀	50
獨立鑒證	51
附錄	56

報告說明

中國建設銀行股份有限公司（以下簡稱“本行”）每年發布年度社會責任報告，時間範圍為每年的1月1日至12月31日。

本年度報告個別內容發生時間為2020年1-3月，數據的獲取和計算方法與以往年度報告相比沒有重大改變，報告財務數據來源于經審計的年度A股財務報告。

報告于2020年3月27日經公司董事會審議通過。本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，并對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告編制依據

報告根據香港交易所《環境、社會及管治報告指引》（簡稱“ESG報告指引”），上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》（統稱“上交所指引”），及全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱為“GRI”）發布的《GRI可持續發展報告標準》編寫。同時滿足中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國證監會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第2號——年度報告的內容與格式》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

報告匯報原則

本報告遵循重要性、量化、平衡、一致性原則，匯報實質性信息，并確保定量數據一致可比。當延伸數據披露範圍形成披露統計方法發生變化時，相關說明隨當期數據披露一并匯報。

其中，**綠色金融 應對氣候挑戰**因監管標準處于修訂期，為嚴格執行一致性，暫不披露本行支持的部分綠色產業環境與社會風險管理、綠色金融產品與服務的環境效益與影響。

報告匯報範圍

總部及境內外附屬分支機構。

報告保證方法

安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）對本行根據香港聯合交易所ESG報告指引、上交所指引的披露要求和GRI發布的可持續發展報告指南所編制的本報告進行獨立有限鑒證。

報告獲取途徑

印刷版報告備置地點為本行公共關係與企業文化部，電子版報告可在本行網站（<http://www.ccb.com>）下載。報告以中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版本為準。



如需中國建設銀行社會責任戰略、社會責任模型可登陸官網社會責任專欄獲取。我們于2018年更新社會責任戰略，發布最新社會責任模型，披露利益相關方參與創新，并于本年度報告各議題中進一步披露本行攜手各利益相關方推進責任行動的理念、進展與成效。

聯系方式

中國北京西城區金融大街25號，中國建設銀行股份有限公司
公共關係與企業文化部，郵編：100033，傳真：86-10-66212659

董事長致辭

律回春漸，新元肇啓。在探索新金融的道路上，我們又堅實地走過了一年。駐足回望，這是國人意氣風發的一年，我們見證新中國成立七十年來的偉大成就，并繼續爲在新時代取得新的成績而努力加油。這也是建行人奮楫揚帆的一年，我們在全行深入開展“不忘初心、牢記使命”主題教育活動，全面踐行創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，以“新金融+高科技”謀篇布局，持續增強“三個能力”。

作爲新金融的探索者、推動者、實踐者，我們主動回溯金融最底層邏輯，推進新金融範式轉變，即從資本轉向人本、從機構轉向功能、從中心轉向泛在。我們致力於發展以人民爲中心的新金融，在共建共治共享中踐行新理念、激活新要素、打造新生態、構建新體制。

公平普惠，讓新金融增強更多人的幸福感、獲得感

人是萬物的尺度。新金融理應服務于人的發展。我們實施住房租賃戰略，回應民衆“安其居”的需求。建融長租公寓、城中村新居、環衛工人之家等各類住房資源逐步連片成網，助力不同群體實現“安居夢”。

金融如水，水善利萬物而不爭。新金融理應爲民謀利、爲民讓利。我們實施普惠金融戰略，化解長期橫亘在小微企業、“三農”領域金融服務不足的難題，滿足民衆“樂其業”的訴求。依托大數據和高科技，精準支持小微企業，提升信貸可得性并顯著降低融資成本。積極打造創業創新孵化平臺，推出“百萬普惠金融創業者培訓計劃”，增強小微企業生命力。“裕農通”服務網絡已基本覆蓋全國鄉鎮及行政村，讓廣大農民在村口就能享受到現代金融服務。“民工惠”實現農民工工資及時精準到賬，破解“農民工討薪難”的社會難題。

開放共享，讓新金融成為提升社會治理的基礎設施

新的科技浪潮成為發展新金融的重要助力，新金融需要借助新技術創新求變，讓金融產品更加豐富，讓金融服務更容易獲得，讓金融真正成為提升社會治理水平、服務經濟健康運行的基礎設施。依托自身的“新一代核心系統”，推動金融科技創新，通過智慧政務平臺助力國家治理體系和治理能力現代化。“勞動者港灣”也為新時代的社區治理現代化和社區金融生根落地搭建了新平臺。

既以為人，己愈有；既以與人，己愈多。新金融理應更加開放和包容，為更多的社會群體賦能。建行大學進一步向社會各界敞開大門共建共享，培養新金融人才的同時，為廣大中小企業家、創業者、農民等進行金融知識普及和培訓；境內外萬名學子奔赴全國千餘縣，深入田間地頭開展暑期下鄉實踐活動的場景依舊歷歷在目。這些努力也更是為了讓更多群體鏈接建行資源，輸出建行長期積累的知識專長。

固本強基，讓新金融的發展路徑更持續更健康

自身能力建設始終是金融機構實現持續健康發展的根基。建設銀行成立防範化解重大金融風險攻堅戰領導小組，發布系統性風險指數體系，持續提升風險研究和化解處置能力，牢牢守住風險底線。積極支持京津冀協同發展、長三角一體化發展、粵港澳大灣區建設等國家重大戰略，進一步發揮綠色金融資源配置能力，為減緩氣候變化貢獻力量。以黨建為引領，通過電商扶貧先行、信貸扶貧創新、服務網絡延伸、公益扶貧帶動、綜合化扶貧支持，深入精準助力脫貧攻堅。

新時代呼喚新金融，新金融服務新時代。身處新的歷史方位，建設銀行也將一如既往地篤定前行，積極探索新金融在改善民生福祉、提升公共治理水平、參與解決社會問題方面的最佳實踐。2019 年，建設銀行離退休幹部張富清的事迹引發社會關注，更在全行掀起學習老英雄先進事迹的熱潮，激勵着建行人以家國

情懷投身新金融實踐，在服務經濟發展和社會民生中主動擔當作爲。

2020 年注定是不平凡的一年，新年伊始，一場突如其來的疫情讓所有人都經受考驗。建設銀行認真落實中央要求，迅速啓動疫情響應，出臺一系列金融服務保障舉措，發揮新金融和高科技優勢，全力馳援疫情防控，保障經濟社會穩定發展，堅定扛起國有大行的責任擔當。再寒冷的冬天也終將過去。我們堅信經歷疫情大考的國家、社會以及建設銀行，未來的發展定將更加行穩致遠。

2020 年也是充滿期待的一年，脫貧攻堅戰將進入收官階段，全面建成小康社會的目標也將在這一年實現。我們將繼續堅守初心使命，堅持義利合一，爲實體經濟發展注入源頭活水，不斷用金融這把“溫柔的手術刀”紓解社會民生痛點，以新金融行動繪就“第二發展曲綫”，服務經濟社會高質量發展，回應人民對美好生活的期盼。



董事長

中國建設銀行股份有限公司

2019 亮點聚焦



持續深化經營管理

深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神，將堅持黨的領導、加強黨的建設與現代銀行治理緊密結合、全面融入建設銀行各項工作；深入開展“不忘初心、牢記使命”主題教育，堅定落實習近平總書記對建設銀行提出的“三個能力”建設要求和對張富清同志先進事迹的重要指示精神，以及習近平總書記提出的深化金融供給側結構性改革、增強金融服務實體經濟能力的要求，以新金融行動回應新時代人民對美好生活的期盼。

積極服務京津冀協同發展、長三角一體化發展、粵港澳大灣區建設等國家重大戰略；關注海外項目的環境和社會風險預防措施，與“一帶一路”沿綫國家金融機構建立良好溝通機制，共創和諧融資環境。

深入推進普惠金融戰略，助力民營小微企業發展；在總行成立一級部門鄉村振興金融部，與中國農業發展銀行簽署《全面合作協議》，在脫貧攻堅、鄉村振興等領域開展全方位合作。截至2019年末，普惠金融貸款餘額9,631.55億元，涉農貸款餘額18,124.89億元，精準扶貧貸款餘額2,195.07億元。

成立中國建設銀行防範化解重大金融風險攻堅戰領導小組，領導小組辦公室設在風險管理部，具體負責防範化解重大金融風險各項工作推進、協調督導；發布系統性風險指數體系——“建行-南開系統性風險指數”，用于實時監測金融系統性風險狀態，提升本行風險研究能力，防範系統性金融風險。

服務國家與社會治理

深入貫徹黨中央、國務院關於推進國家治理體系和治理能力現代化的總體要求，全面啟動智慧政務戰略，助力各級政府推進“互聯網+政府”“互聯網+監管”建設，在政務服務能力提升、營商環境優化、智慧城市建設等領域為各級政府提供有力支撐。

扎實落實住房租賃戰略，支持政府建設全國房地產市場監測系統及全國公租房信息系統；在全國324個地級及以上行政區上綫住房租賃綜合服務平臺，為超過100個城市提供房源核驗、合同網簽備案等管理服務。

為農民工朋友定制推出“民工惠”業務，聯接整合政府部門、業主、總包企業、勞務公司、農民工等多方資源，為保障農民工足額、及時拿到工資貢獻建行方案。

開放“勞動者港灣”14,310個，提供便民飲水、臨時休息、手機充電、應急雨具等服務，也為新時代的社區治理現代化和社區金融生根落地搭建新平臺。

助力綠色低碳發展

截至2019年末，綠色貸款餘額11,758.02億元，較年初增加1,335.42億元。其中，清潔交通領域6,057.48億元、清潔能源領域3,134.54億元、節能減排改造領域1,363.18億元。

在綠色運營方面，龍集采平臺實施全流程線上合同簽訂，實現紙質合同零打印。

總部注册所在地用能單位節能目標責任考核獲得“優秀”，為最高等級。



創造多元共享價值

每股社會貢獻值 **3.08** 元

在全球擁有 **347,156** 名員工

全年公益捐贈 **1.34** 億元

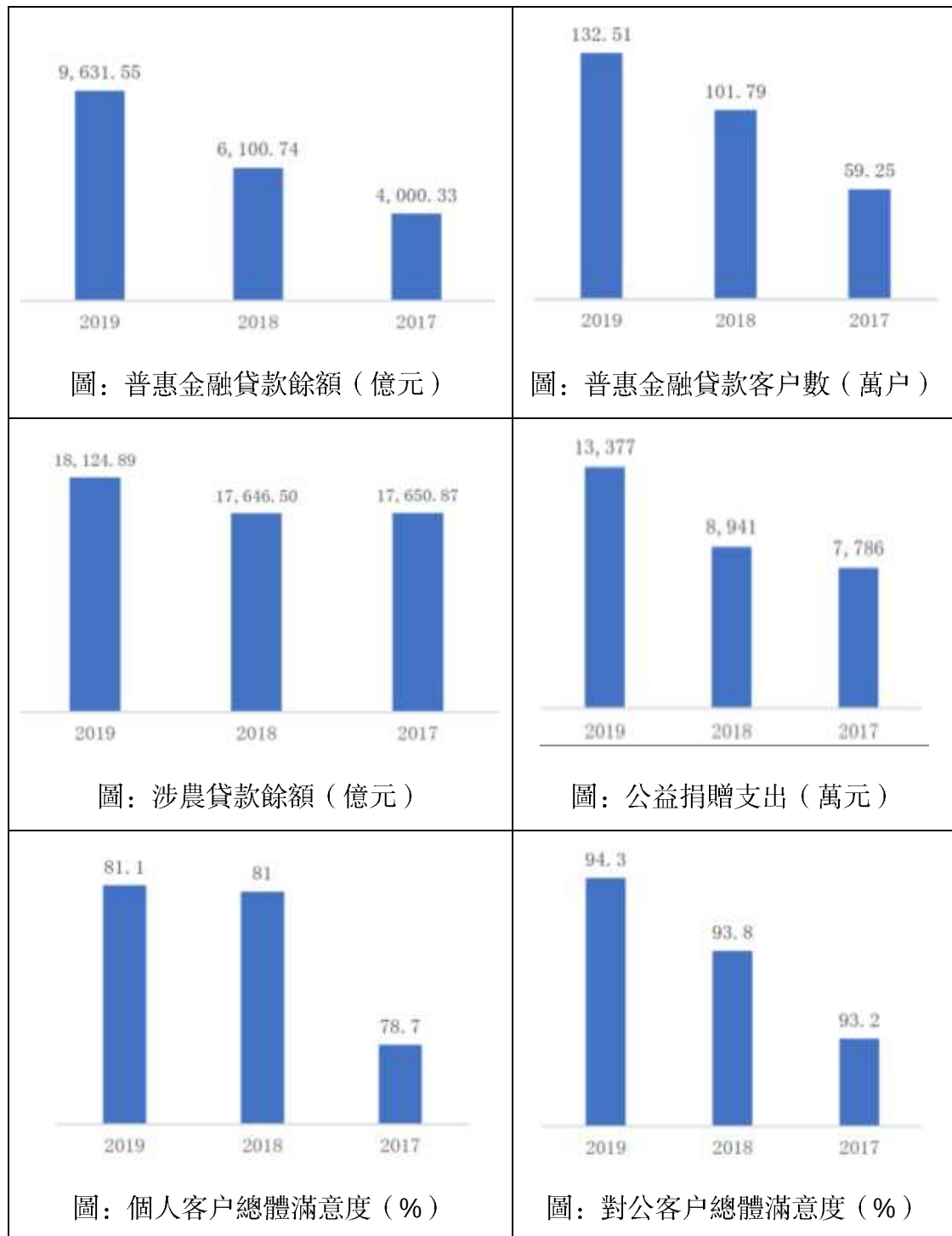
全年建行大學在全國各地舉辦公益性的
金智惠民系列培訓 **1.47** 萬期
受益人群 **135** 萬人

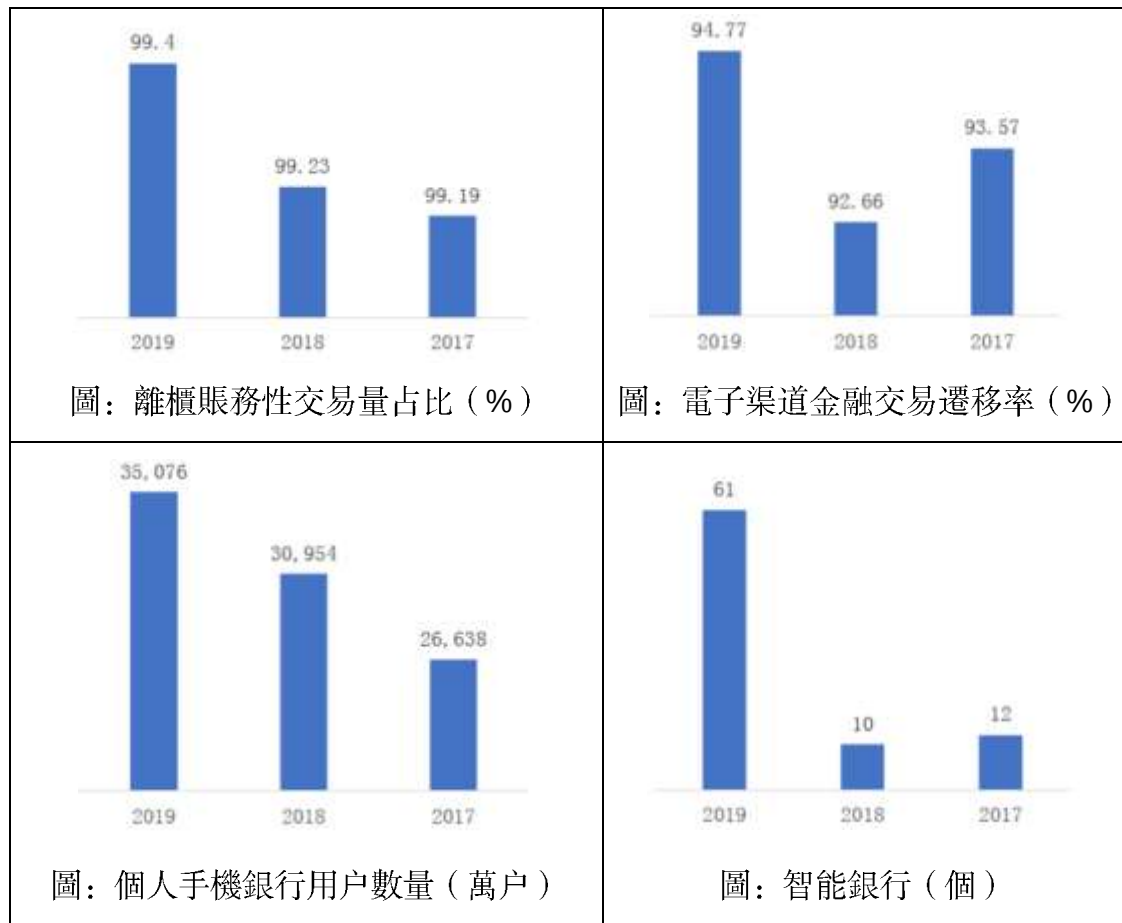
建行榜樣

2019年5月24日，中共中央總書記、國家主席、中央軍委主席習近平對張富清同志先進事跡作出重要指示強調：**老英雄張富清60多年深藏功名，一輩子堅守初心、不改本色，事跡感人。在部隊，他保家衛國；到地方，他為民造福。他用自己的樸實純粹、淡泊名利書寫了精彩人生，是廣大部隊官兵和退役軍人學習的榜樣。要積極弘揚奉獻精神，凝聚起萬眾一心奮鬥新時代的强大力量。**

張富清同志是中國建設銀行湖北恩施來鳳支行原副行長、離休幹部。95歲的老人是原西北野戰軍359旅718團2營6連戰士，在解放戰爭的槍林彈雨中九死一生，先後榮立一等功三次、二等功一次，被西北野戰軍記“特等功”，兩次獲得“戰鬥英雄”榮譽稱號。2019年，張富清先後被授予“全國優秀共產黨員”“時代楷模”“全國道德模範”“最美奮鬥者”等稱號。9月，榮獲“共和國勳章”。

建設銀行在全行開展**“學英雄，提境界，比貢獻，促發展”**系列活動，學習張富清堅守初心，不改本色，淡泊名利的精神，弘揚建行企業文化正能量。





戰略：重塑發展

擁抱新金融 走向可持續的未來

挑戰與機遇

中國特色社會主義進入新時代，我國金融體系也發生了重大變化，從理論和實務上都催生出新金融的廊影。直面和解決傳統金融體系無法解決的難點、痛點和服務障礙正是新金融崛起的出發點。新時代金融工作者的歷史使命，就是要用創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，反思審視並注入到金融工作的發展邏輯中去，發展以人民為中心的新金融。

戰略與推進

2018年

啟動普惠金融戰略，致力更多地為小微、雙創、涉農、扶貧等普惠金融群體提供便利金融服務。通過“普惠金融”+“住房租賃”雙輪驅動，金融科技保駕護航，重塑建行綜合化服務優勢。

2019年

開啓“第二發展曲線”：着力B端賦能，營造共生共榮生態，做企業全生命周期伙伴；強化C端突圍，根植普羅大眾，做百姓身邊有溫度的銀行；推進G端連接，助力社會治理，成為國家信賴的金融重器。



住房租賃

住房租賃平臺逐步連片成網，CCB建融家園、城中村新居、環衛工人之家等新的供給正開始為社會不同群體實現“安居夢”；協助政府建設全國房地產市場監測系統，為分析研判房地產市場形勢和開展有效調控提供支撐；協助構建全國公租房信息系統，提高保障房源使用效率，助力政府建立完善房地產市場發展長效機制；在全國推進工建審批、智慧建築、智慧房管、交易資金監管系統等“數字房產”系統，助力各地政府提升住建領域治理能力。



金融科技

致力強化科技驅動，為金融發展創新深度賦能；推動能力開放，為社會提供技術和信息共享服務；拓展平臺生態，為客戶和合作伙伴營造生態圈。努力以共享的理念整合資源，以科技的力量造福大眾，以金融的智慧回饋社會。



勞動者港灣

2018年啟動共享網點服務資源，為環衛工人、出租車司機、交通警察、快遞員、志願者等戶外工作者、老弱病殘孕等不同群體提供多種便民惠民服務，也為新時代的社區治理現代化和社區金融生根落地搭建了新平臺。



普惠金融

以金融科技應用能力和數據運用能力，突破傳統業務模式，創新推出“建行惠懂你”APP，為普惠客群打造一站式移動金融服務平臺；通過“小微快貸”“個體工商戶及小微企業主經營貸款”“交易快貸”“傳統及新型農業主體貸款”等一系列大數據金融產品，解決信用貸款、抵押貸款難題；實施全流程主動管控，提升風險識別的敏感性和準確性；“裕農通”服務點已基本覆蓋全國的行政村，讓普惠金融的陽光照進阡陌農家。



智慧政務

于2019年推出智慧政務戰略，助力各級政府推進“互聯網+政務服務”“互聯網+監管”建設，同業首創打造全事項、全流程、全覆蓋、全場景應用的政務便民綜合性服務平臺，實現自然人、法人、政府機構等不同主體的行政審批線上線下一體化、民生支付電子化、行業應用智能化、城市服務數字化，提升政府治理能力、優化營商環境、增進人民福祉。



建行大學

成立1年來，通過“金智惠政”“金智惠創”“金智惠農”“金智惠工”“金智惠學”五大系列公益教育培訓，將新金融的智慧活水引入尋常百姓家，讓金融服務的溫度越來越暖，讓普惠大眾的道路越走越寬。

進展：我們的行動

普惠金融 改善民生

科技賦能：支持民營小微



自2018年起，未來三年，普惠金融貸款餘額達到1萬億元，新增服務客戶力爭突破200萬戶，貸款不良率力爭控制在3%以內。

進展

2016年起

運用金融科技，推出線上融資服務“小微快貸”。

2017年4月

成立普惠金融發展委員會，組建普惠金融事業部，形成總行、分行、支行“三級”普惠金融垂直組織架構。

2018年5月

啓動普惠金融戰略，制定普惠金融戰略三年規劃。

2018年9月

推出一站式移動金融服務平臺“建行惠懂你”APP，實現“小微快貸”等系列產品線上全流程辦理。

2018年10月

建立普惠金融研究智庫，發布《中國普惠金融藍皮書（2018）》和“建行·新華普惠金融—小微指數”。

2018年11月

發布支持民營和小微企業發展26項具體舉措。

2019年

完善“大普惠、新普惠”的格局，推動社會信用環境建設，增強科創企業、小微企業生命力。

2019年1月

在深圳成立“格萊珉-中國建設銀行普惠金融創新實驗室”。

2019年6月

首期“金智惠民——普惠金融百萬創業者培訓計劃”培訓開班。

2019年9月

在深圳南山科興產業園發布“創業者港灣”品牌。

攜手伙伴：服務鄉村振興



加強與農業農村部戰略合作，致力於破解農業農村資金不夠、資源流入鄉村能力不足等問題。與中國農業發展銀行在脫貧攻堅、鄉村振興等領域開展全方位合作。

進展

2019年

落實國家鄉村振興戰略，成立鄉村振興金融部。

順應農業集約化、規模化、標準化發展趨勢，打造差异化涉農金融產品體系，建立涉農客戶分層體系，實現涉農金融服務由單一向多元化轉變。

拓展對涉農小微企業和農戶的普惠金融服務，創新網絡供應鏈模式服務三農。

充分發揮“裕農通+”即“產品疊加、場景疊加、平臺疊加”優勢，推動普惠金融服務網絡深入鄉村腹地，解決鄉村地區金融產品服務供給不充分等痛點，升級打造“裕農通”鄉村振興綜合服務平臺。截至2019年末，“裕農通”服務網絡已基本覆蓋全國鄉鎮及行政村。

積極跟進農村產權制度改革，開發農村承包土地經營權抵押貸款和農民住房財產權抵押貸款產品。

有效支持個人支農貸款需求，創新“N+農戶”貸款模式。

延伸建行大學平臺，把培訓送到廣大鄉村的田間地頭，用金融服務帶動農村產業發展，助力脫貧攻堅和鄉村振興。

1. 助力民營小微

本行不斷完善“大普惠、新普惠”的格局，深入推進普惠金融戰略，持續化解小微企業融資難、融資貴的社會痛點，並完成監管機構關於普惠型小微企業監管要求。

- 大普惠：凝聚全行力量，在深耕小微的同時，拓寬涉農經營主體金融服務，探索創新科創企業服務模式，提供綜合化服務。
- 新普惠：在批量化獲客、精準化畫像、自動化審批、智能化控險和綜合化服務，以及“一分鐘”融資、“一站式”服務、“一價式”收費模式基礎上，強化線上金融服務能力，探索金融科技賦能線下，提供金融服務以及外向延伸的泛金融服務，推進普惠生態建設，實現多方共贏。

進展

- 秉持“以稅授信、以稅促信”的理念，深化銀稅合作，打造“互聯網+稅務+信貸”全線上信貸模式，破解小微企業融資難的問題，推動社會信用環境建設。
- 落實國家創新驅動發展戰略，針對創新科創企業的需求，推出大數據信貸業務，研發科技企業發展貸款等科技金融產品，創設多維度量化測評企業科技創新行為和成果的評價體系，不斷提高客戶服務能力。
- 推出“百萬普惠金融創業者培訓計劃”，針對小微企業主和個體工商戶建立課程體系與培養方案，提高其金融知識水平和經營發展能力，增強小微企業生命力。

案例

打造普惠金融之“創業者港灣”

本行與政府部門、創投公司、核心企業、科研院校、孵化機構等合作，整合內外部優質資源，為創業創新企業打造“金融+孵化+產業+教育”線上、線下一站式綜合服務平臺——普惠金融之“創業者港灣”。目前，已在多家分行試點，並在深圳分行發布。

推出“女性創業貸”

本行在深圳、陝西、河南分行推動格萊珉普惠金融業務模式合作試點，創新“女性創業貸”產品，採用信用方式為女性創業者提供創業啓動資金，扶持客戶實現創業夢想。



2. 金融精準扶貧

本行繼續堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，探索出可持續精準扶貧模式，即電商扶貧先行、信貸扶貧創新、服務網絡延伸、公益扶貧帶動、積聚各方資源扶貧。落實監管部門關於支持深度貧困地區的各项要求，全面提升深度貧困地區和金融精準扶貧質效。

進展

- 持續推進“跨越 2020——N+建檔立卡貧困戶”產業扶貧模式的落地工作，帶動貧困戶增收致富。
- 聚焦重點地區，針對深度貧困地區和定點扶貧地區信貸業務制定差別化支持政策。
- 開展結對幫扶，將“三區三州”深度貧困地區分行分配給總行的資源和政策部門，加大對深度貧困地區分行的支持和幫扶力度。
- 依托“善融商務”平臺，通過電商扶貧和消費扶貧，開展“善融消費扶貧年”系列活動；在善融商務設立“三區三州”深度貧困地區扶貧館，加快引進深度貧困縣域商戶，幫助深度地區貧困戶實現有效增收。

案例

總行：雲端上的扶貧與振興

產業扶貧：在安康推廣“雲生產”精準扶貧計劃，通過建立集中式“雲生產基地”、村口分布式“雲生產站點”、手機移動端“雲生產應用”三級雲生產體系，實現貧困戶

就業增收。

智慧治理：圍繞黨務、政務和公共服務一體化平臺建設，打破數據孤島，最大限度降低了企業、群眾辦事成本和行政服務成本。

電商扶貧：聯合安康當地龍頭企業推出“半畝茶園認領計劃”，精準幫扶貧困茶農增收。

金融扶貧：在安康推行“裕農通+電商”“裕農通+便利店”“裕農通+衛生室”“裕農通+ETC”等民生服務新模式，打通農村金融服務“最後一公里”。

健康扶貧：將“送健康理念、送健康知識、送健康服務”列為健康扶貧工作重點，已基本實現小病急癥村裏治，常見疾病鎮衛生院不犯愁，縣醫院具備疑難雜癥的診斷治療能力。

貴州分行：產業扶貧助力多方共贏

貴州分行選取紅心獼猴桃產業試點，探索“龍頭企業+金融+農戶”產業扶貧新模式。通過為核心企業提供授信，支持企業打造全產業鏈條；農民以承包土地入股項目，還可獲得土地流轉費、務工收入以及核心企業的利潤分紅。依托“善融商務”平臺，獼猴桃有了銷售保障，農戶也能用所得收益購買理財產品，實現保值增值。



圖：獼猴桃種植已成為當地農戶收入主要來源，建行員工走進農戶，成為農產品“推銷員”



關於本案例更多內容可掃描二維碼了解

四川分行：創新“產教扶貧一體化”扶貧模式

四川分行梳理了客服外呼、信用卡分期等就業崗位，定向聘用適齡扶貧群體（含殘疾人群體）。同時組織建行大學培訓資源，為其提供計算機、烹飪等職業技能培訓，使其具有持續就業能力并實現社會化就業遷移，騰出的崗位又來聘用新的扶貧群體，從而實現產、教、社會化就業循環。



3. 支持鄉村振興

2019 年，我們深入貫徹落實鄉村振興戰略，積極踐行新金融理念，堅持科技下沉、產品下沉、服務下沉，升級打造“裕農通”鄉村振興綜合服務平臺，着力解決縣域農村金融服務不足的社會痛點，為廣大鄉村居民提供普惠金融服務和非金融綜合服務，以金融活水潤澤阡陌農家。

進展

- 研發農村土地經營權流轉系統，規範農村土地經營權流轉與抵押交易，增強涉農主體的金融貸款能力。
- 運用“農業大數據+金融科技”，實現貸款全流程線上辦理，大幅降低涉農客戶融資成本。
- 推出農民工服務平臺“民工惠”方案，實現農民工工資及時精準到賬，解決“有錢發”“發給誰”“發到手”，破解“農民工討薪難”的社會難題。

案例

聯合 G-B-C 端協同發展

聯合 G 端，構建新型銀政關係，涌現出雲南“裕農通+智慧政務”、河南“裕農通+益農信息社”等多種特色模式；攜手 B 端，創新銀企合作模式，與海爾集團開展鄉村普惠金融戰略合作，共同打造“建行裕農通+日日順樂農”鄉村普惠服務平臺，涌現出

具有地域特色的“青島樣板”和“遼寧樣板”；賦能 C 端，支持返鄉入鄉創業創新群體帶頭致富，支持農民工及農村留守家庭享受現代化金融服務，支持農村地區知識技能普及。

北京分行：產消聯動，構建消費扶貧格局

北京分行聯合北京市扶貧支援辦、北京市支援合作促進會、首農食品集團有限公司，以線下的北京消費扶貧雙創中心、線上的建行善融商務“北京消費扶貧特色產品館”和“北京消費扶貧愛心卡”為載體，首創“兩館一卡”模式，以消費扶貧帶動北京市對口支援合作地區產業發展，助力實現精準脫貧和鄉村振興的有效銜接。



關於本案例更多内容可掃描二維碼了解



4. 服務大眾安居

2019 年，本行縱深推進住房租賃戰略，積極構建住房租賃新生態。深化住房租賃綜合服務平臺，為各地政府管理住房租賃市場提供工具和抓手，助力政府建立和完善房地產市場發展長效機制。

進展

- 支持政府建設全國房地產市場監測系統，為分析研判房地產市場形勢和開展有效調控提供技術支撐。協助構建全國公租房信息系統，有效提升公租房管理信息化水平。
- 依托住房租賃平臺和生態，創新以百姓存房為代表的新型財富管理服務，使閑置房地產存量資源無障礙融通、有秩序流動、高效率使用，既疏通樓市“堰塞湖”穩妥化解金融風險，又促進居民財富保值增值。
- 加強對大數據分析的研究積累，提升住房指數分析報告的專業“含金量”，為當地住房市場客戶提供多角度市場信息和數據參考，促進房地產市場平穩發展。
- 第一屆住房租賃產業聯盟大會在大連成功舉辦。會議加強聯盟成員間信息、技術、

服務的融合與共享，推動形成金融服務、市場經營和政府管理的有機統一和相互促進，為構建規範、高效、共享的住房租賃體系，提供優質的住房租賃產品和服務，成就品質安居新生活貢獻新力量。

案例

閑置資產“變身”長租公寓

2019 年 3 月 20 日，“建融家園•南京管家橋店”正式開業，這是全國首個自有房產改造的“建融家園”項目。該項目由江蘇分行與建信住房江蘇公司協同聯動，融入建行金融科技元素，力求打造“品質優、體驗優、性價比優”的住房租賃新品牌。

創新“新租賃”，有效盤活房源

貴州省房屋租賃市場租售比偏低、市場化租賃住房不活躍，政府主導的公租房體量大，且急需資金實施裝修改造。貴州分行圍繞省委省政府堅持以脫貧攻堅統攬經濟社會發展全局的決策部署，發揮金融科技能力，以信貸投放撬動房源上綫發布，按照市場化原則創新推出“新租賃”產品，為租賃企業和客戶提供供房、承租、撮合、融資、租後管理等全流程服務，不僅有效解決了公租房租賃群體的租住需求，也填補了金融產品在貴州省住房租賃市場的空白。



更多內容請關注官方微信公眾號“今日建行”獲取

田國立：用金融力量解決深層次的社會問題

公租房綜合金融服務方案助推地方經濟發展

住房租賃產業聯盟成立

5. 保護客戶權益

本行通過加強金融科技創新應用，持續推進智能化、系統化、生態化建設，打造更加智慧的個人客戶信息應用風控體系，夯實欺詐防控能力，為客戶信息和資金安全保駕護航。

進展

- 制定《中國建設銀行個人客戶信息管理辦法（2019 年版）》，完善客戶信息管理、職責分工、應急處置的要求和原則，嚴格執行規則要求，保障客戶信息安全。
- 發布《客戶之聲》，持續收集客戶建議與問題，挖掘客戶服務流程中的痛點難點，形成客戶之聲定期報告、客戶問題專項分析報告。
- 通過官方微信、網站等多渠道及時做好客戶安全提示及風險教育，提升客戶防範風險能力。
- 提升網絡金融智能風控大腦能力，精準攔截欺詐交易；7*24 小時遠程服務，保護客戶資金安全。
- 發行殘疾人社保卡、未成年人社保卡等特殊卡種，提升為弱勢群體提供金融服務的能力，以實際行動服務民生，奉獻大眾。

案例

一顆真心為客戶，千裏連線送安全

建行大數據智能風控平臺監測到一筆 19,100 元的手機銀行轉賬交易存在風險並將其攔截。風控專員第一時間聯系客戶張女士，避免其遭受損失。張女士事後寄來了“一顆真心為客戶，千裏連線送安全”的錦旗表達感謝之情。

江西分行得知客戶可能遭受電信詐騙的情況後，第一時間查詢資金具體流向，與警方配合追回 26 萬元，避免客戶遭受大額資金損失。



6. 惠及教育，助力雙創

我們始終將服務教育、服務高校作為國有大型商業銀行義不容辭的社會責任，支持中國“互聯網+”大學生創新創業大賽，創新“建融慧學”“建學堂”等校園服務和在線教育平臺，全力服務國家教育事業的發展。

案例

中國“互聯網+”大學生創新創業大賽

2015 年-2019 年，本行連續五年全面參與并冠名“建行杯”中國“互聯網+”大學生創新創業大賽，先後在吉林、湖北、陝西、廈門、浙江冠名總決賽，在全國各省冠名省級賽事 70 餘次，資金投入超過 1 億元人民幣，惠及 500 萬大學生客戶群體。



圖：“建行杯”第五屆中國“互聯網+”大學生創新創業大賽頒獎儀式

“建融慧學”一站式校園綜合服務平臺

“建融慧學”平臺堅持創新引領、以人為本，從學生入學、學習、生活、畢業全旅程視圖，為高校、老師、學生提供智能化、便捷化的一站式服務。2019 年 10 月 15 日，孫春蘭副總理在“建行杯”第五屆中國“互聯網+”大學生創新創業大賽總決賽期間視察建設銀行展區時表示，“建行‘建融慧學’智慧校園服務平臺，這個很好，要繼續好好做。”



綠色金融 應對氣候挑戰

1. 環境與社會風險管理

本行董事會審議通過《中國建設銀行綠色信貸發展戰略（2016 年-2021 年）》後，防範環境和社會風險與加快推進綠色領域業務發展、提升社會責任自身表現共同構成綠色信貸發展戰略三大任務。本行依據《中國建設銀行綠色信貸發展戰略》，專項制定《關於加強環境和社會風險管理的通知》，將環境和社會風險管理貫穿信貸全流程，明確貸前調查、授信審批、放款審核、貸後管理等各環節具體管理要求及差異化管理措施。

在強化信息系統建設方面，將客戶環境和社會風險分類指標嵌入信貸流程系統，實現風險信息全流程顯示。同時，將外部環保違法違規等風險信息接入內部管理系統，進一步提升風險預警管控能力。依托全面風險監控預警平臺開展環境和社會風險監測，同時將環保信息納入客戶評級系統，存在不良環保記錄的客戶將在評級系統中強制下調評級。

氣候變化的宏觀性客觀上需要我們不斷深入了解、學習、研究。本行持續關注並參與 ESG 相關研討，科學推進壓力測試及相關研究工作。一方面，本行簽署了《“一帶一路”綠色投資原則》¹（簡稱 GIP），並於 2019 年 8 月 16 日參加第一次會議，同與會者一同探討有關環境和社會風險分析、環境和社會風險披露、綠色金融產品創新等內容。另一方面，探索開展分行業的環境風險壓力測試，研究環境風險的傳導路徑，構建壓力測試模型，分析環保標準變化對客戶信用評級結果的影響。

2. 綠色金融

據中國人民銀行測算，要實現《巴黎氣候協定》確定的 2℃ 溫控目標，全球每年需要新增投資數萬億美元。據中國金融學會綠金委測算，未來五年，中國每年至少需要投

¹為保證新的“一帶一路”項目投融資兼具環境友好、氣候適應和社會包容等屬性，中國金融學會綠色金融專業委員會（綠金委）和倫敦金融城共同發布《“一帶一路”綠色投資原則》（GIP）。聯合國負責任投資原則（PRI）、國際金融公司（IFC）可持續銀行網絡（SBN）、“一帶一路”銀行家圓桌會（BRBR）、“一帶一路”綠色投資者聯盟、世界經濟論壇和保爾森基金會等機構為此提供了技術支持。

入 2-4 萬億元資金應對環境和氣候變化問題。

本行積極協助中國政府履行《巴黎氣候協定》承諾，全面落實生態文明戰略，應對氣候變化對全社會帶來的持續性挑戰。董事會從戰略高度重視綠色金融工作，將綠色信貸委員會調整為綠色金融委員會，進一步發揮全行綠色金融資源配置能力，為減緩氣候變化貢獻力量。

本行重點支持有利于降低溫室氣體排放的清潔交通、清潔能源項目，有利于提升大氣、水、土壤質量的污染防治項目。嚴格管控高污染、高能耗行業信貸資金投入，對存在重大環境風險、存在環境違法違規且不能按時整改的企業不予支持。同時支持企業採用節能減排的新設備、新技術，有力促進傳統產業結構調整和技術改造升級。

繼 2018 年首次發行綠色與可持續金融債後，2019 年以應對全球氣候變化為主題，在香港、盧森堡兩地同步發行綠色金融債（10 億美元、5 億歐元），基礎資產全部為清潔交通和清潔能源項目。

案例

廣東分行 2018 年率先開辦碳排放權質押融資，2019 年進一步推出綠色 e 銷通、綠色租融保等產品，幫助解決綠色交通出行問題。廣州市公交集團通過綠色租融保購置新能源公交車，有效緩解高額購置成本帶來的現金流壓力，車輛投入使用還可節約 34,592 噸標準煤/年，二氧化碳減排量 198,030 噸/年，氮氧化物削減量 1,155 噸/年。

福建分行為福建省某污水處理龍頭企業發行 2.97 億元貸款，支持污水處理廠建設。污水處理廠的建成及提標改造，有效削減福州市水體污染物排放量，改善福州內河水系的水質，對保護閩江水域水環境質量、改善居民生活條件和城市生態環境發揮了重要作用。

關於本行綠色金融的更多信息可點擊鏈接：

廣東分行

<https://finance.sina.com.cn/roll/2018-12-28/doc-ihqfskcn1915075.shtml>

重慶分行

<http://news.10jqka.com.cn/20191227/c616318486.shtml>

浙江分行

<https://zj.zjol.com.cn/news.html?id=1348612>

江西分行

http://www.jiangxi.gov.cn/art/2019/10/23/art_5493_810085.html



有關環境議題更多內容請參閱 ESG 披露

創新共享 賦能發展

1. 深化金融科技

2019 年，本行繼續推進金融科技戰略，服務經濟發展與社會民生。我們營造開放共享型智慧生態，助力建設智慧城市政務服務平臺；運用人工智能平臺、區塊鏈平臺等多種產品和服務，更好滿足客戶的多元需求。

進展

- 夯實災備能力建設，為信息系統業務連續性提供強有力支撐。
- 成立 ITBP 服務團隊，專注業務需求跨部門協同分析。
- 強化風險防控，充分運用大數據等技術，形成有效的主動防範和抵禦風險能力。

案例

金融助推上海科創中心建設

上海分行對接上海科創中心建設，成立科創金融核心實驗室，將實驗和實踐有機融合，致力於實現服務科創企業的制度、流程、產品以及服務模式創新，更好滿足科創企業需求。

新零售提升客戶體驗

本行與多點攜手打造與消費場景深度融合的零售與金融服務，通過智能收款終端、場景化金融產品等服務，為用戶帶來更好的消費體驗。

區塊鏈助力大健康生態圈

山東分行建成集政府監管、藥品追溯、公眾查詢三位一體的綜合服務系統，助力山東省內藥品生產、流通、使用全環節監管，為消費者吃上放心藥保駕護航。





圖：5G 智能銀行，打造數字、環保金融、社會服務新場所

2. 建設智慧政務

深入貫徹黨中央、國務院關於推進國家治理體系和治理能力現代化的總體要求，實施智慧政務戰略，充分利用金融及行業資源，在政府、企業與百姓間建立起“數字橋梁”，助力提升政府現代化治理水平，優化營商環境，構建共建、共治、共享的社會治理體系，實現優政、惠民、興企。

案例

雲南“一部手機辦事通”

“真沒想到，會這麼快，這麼方便。”楚雄武定縣的付先生通過“一部手機辦事通”成功補辦了身份證。雲南分行與雲南省政府開展“互聯網+政務服務”合作，實現政府、企業、個人三類主體服務閉環，構建 APP、PC 端、網點、裕農通、政務服務大廳“五位一體”雲南省智慧政務格局。

山東政務服務“一網通辦”總門戶

“我們用兩個多月的時間梳理了 120 萬餘項政務服務事項目錄，發布實施清單 117 萬餘項，完成了別的省份兩三年的工作”，山東分行充分發揮總集成作用，以線上線下“一張網”為基礎，以數據和服務“貫通”為核心，以群眾“一次辦好”為關鍵，建成

全國首個“三網融合”省級“政務服務一網通辦”總門戶。



3. 辦好建行大學

建行大學成立一年來，以建設“新時代、新金融、新生態企業大學”為願景，在服務社會、服務戰略、服務員工的新徵程上，深耕厚植核心價值理念，塑造看得美、聽得響、傳得遠的建行大學新生態。

- 看得美：打造“融媒體宣傳”新思維，對新聞內容進行視頻、音頻、圖片、文字的融合采編。
- 聽得響：聯合復旦大學、南開大學等知名高校、比亞迪股份有限公司等創新型企業，融合智慧，賦能社會。
- 傳得遠：中央廣播電視總臺《新聞聯播》《新聞直播間》及《晚間新聞》相繼報道建行大學。

進展

- 持續借助科技的力量，建設產教融合大數據實驗室、產教融合實訓基地、金融科技聯合創新實驗室等，讓產教融合賦能社會。
- 打造“金智惠民”新品牌，開展針對全社會的新金融啓蒙行動，普及金融基礎知識。
- 舉辦新金融人才產教融合聯盟首屆理事會，推出聯盟“2019-2021 上海行動計劃”，培養金融人才，助推科研成果的轉化和市場應用；開展“一省一校”建設工程，逐步實現高校培養與企業用人的有效銜接。
- 出版《三大戰略系列輔導叢書》，實施員工“i 大學，共成長”三年行動計劃，打造“產學研用”一系列新項目，提升員工服務客戶能力。



關於本進展更多內容可掃描二維碼了解

案例

萬名學子暑期下鄉實踐活動

建行大學開展“金智惠民-鄉村振興”萬名學子暑期下鄉實踐活動，學子組成實踐隊深入鄉村。學生們掛職“村口銀行”，開展“金智惠民”培訓，調研鄉鎮企業，將金融服務和金融知識帶到田間地頭，為鄉村振興貢獻“金點子”。



“金智惠民——全國創業創新優秀女性專題培訓班”

本行聯合全國婦聯，共同打造“金智惠民——全國創業創新優秀女企業家培訓項目”。近 300 名創業創新女性帶頭人先後參加三期培訓班。培訓班重點設置了普惠金融服務、電子商務、企業創新思維、領導力提升等內容，贏得了企業家們的好評。



4. 社區公益

本行秉持“開放共享、責任擔當”的理念，進一步開放網點服務資源，大力倡導“便民文化、共享文化、社區文化”，整合資源，回饋社會。2019 年，我們延伸“勞動者港灣”服務內涵，同時在金融行業倡導推進服務資源開放共享，“戶外勞動者服務站點·勞動者港灣”授牌暨金融行業推進服務資源開放共享工作啓動儀式在本行舉行。

“勞動者港灣”進展

- 攜手稅務局、司法局、工會等機構，延伸“勞動者港灣”服務內涵。
- 打造涉及黨建文化、綜合政務、生活便民、扶貧助貧、教育培訓、科技智能、特殊群體服務等方面的特色港灣。
- 對接“建行大學”“智慧政務”“公益平臺”“民工惠”等行內平臺及“支付寶”“高德地圖”等行外平臺，打造“勞動者港灣”線上綜合服務平臺。

案例

廣東中山分行與中山市司法局共建合作，在“勞動者港灣”定期開展普法宣傳、法律援助和法律諮詢等服務，攜手提升公眾法律服務的便捷性，擴大法律援助服務的社會覆蓋面。

雲南分行聯合春晚傳媒、雲南省青少年發展基金會發起 2019 年“勞動者港灣陽光學子助學”行動，並在“勞動者港灣”設置線下報名點，助力勞動者子女圓夢大學。

貴州黔西南州分行延伸“勞動者港灣”物理觸角，首創“勞動者港灣+”公益共享新模式，在廣場、景點、公交車站等人群密集區域投入使用“愛心小屋”，無償開放服務資源。

上海浦東分行營業部的“勞動者港灣”搭建“陽光之家”，為殘疾人制作的手工藝品提供線下展示渠道，並提供了線上銷售的平臺，讓殘疾人能夠通過自己的勞動，實現自身價值和社會意義。

廈門分行與藥房合作，在港灣布設心電圖測量智能設備，讓勞動者在銀行網點享受貼心的健康關愛服務。



關於勞動者港灣更多內容可掃描二維碼了解



專欄：守望相助 決勝抗疫

新型冠狀病毒感染的肺炎疫情發生以來，我們認真落實中央對疫情防控工作的要求，擔起國有大行的責任，充分發揮市場“穩定器”作用，快速響應、全力以赴，努力以精準有力的舉措助力打贏疫情防控阻擊戰。

第一時間 部署疫情防控工作

疫情就是命令，防控就是責任。1月24日，成立由田國立董事長任組長的疫情防控工作領導小組，下設應急工作團隊并24小時值班值守，快速響應、敏捷組織、有力執行各項措施落實落地。2月2日，田國立董事長發出致全行員工“守望相助 決勝抗疫”信函，號召全行行動起來，堅定信心共同抗擊疫情。董事會各位董事先後致電致函，關注和支持各項疫情防控及員工關愛工作。

專題研討 深入落實各項舉措

1月26日，總行緊急召開會議專題研究疫情防控工作，會後發布疫情防控金融服務“十項舉措”、疫情防控特殊時期營業網點服務指南和關愛基層員工“二十條細則”等。隨後，總行又多次召開專題會議，研究進一步落實疫情防控各項舉措、金融支持實體經濟、支持企業復工復產、統籌做好脫貧攻堅、參與和支持境外抗疫等各項工作。

心心相連 匯聚大愛

- 全行捐贈資金合計 1.77 億元。其中，1月26日，總行向湖北慈善總會捐款 3,000 萬元；2月10日，總行授權湖北分行向十七個地級市捐款 2,000 萬元。部分子公司捐款 270 萬元。此外，全行員工響應總行號召自發捐款 1.24 億元。以上捐款全部用于湖北省各地疫情防控一線。
- 全行籌集捐贈物資合計 1.21 億元。1月下旬，組織動員海外機構積極籌集防疫一線急需的防護服、N95 口罩、護目鏡、一次性醫用口罩等醫療物資。截至 3 月 20 日，海外機構累計籌集捐贈物資 1,000 餘萬件，折合 1.2 億元。北京分行捐贈 4 輛負壓救護車，價值 132 萬元。

- 客戶愛心捐贈超過 3 億元。依托金融科技，第一時間開發愛心捐款渠道，免除匯款所有手續費。截至 2 月 25 日，客戶捐款累計超過 3 億元。
- 持續加大對境外抗疫的支持。3 月初，隨着國內外疫情形勢的變化，本行要求海外機構開始關注所在國家（地區）疫情發展并積極籌措醫療物資，截至 3 月 20 日，已先後向韓國、日本、俄羅斯、意大利、西班牙、英國、法國、匈牙利、馬來西亞、新加坡等國家捐贈防護服、N95 口罩、呼吸機等醫療物資 65 萬件，合計金額 1,700 餘萬元。
- 保險保障。建信人壽為湖北全省抗疫一線醫護人員以及外地援鄂醫護人員免費提供每人 100 萬元的意外傷害及定期壽險保障，以及染疫住院期間每人每天 300 元補助，并根據軍隊醫院防疫工作需要，將保障範圍擴大至非湖北地區；向堅守在抗疫一線的社區工作者、環衛工人、運送司乘及建築工人、快遞員、鄉村醫生贈送“戰疫愛心保”專屬保險保障服務；開通專項理賠服務支持，提供理賠綠色通道，簡化理賠流程，縮短理賠時效。截至 3 月 20 日，已為湖北醫護人員（含付湖北支援）辦理賠付 1,674 件，賠付金額 1,463.23 萬元。

金融科技 精準賦能

- 開發上綫“建行智慧社區管理平臺”。增強城鄉社區、企事業單位、公共場所的防疫能力，提供疫情監控、集成應用國家“防疫健康信息碼”、信息報送分析等功能，助力構築“綫上+綫下”的立體防控體系，提升復工復產保障。
- 依托智慧政務平臺為多個省市地方政府建設“新冠疫情防控專題”，并全面接入國家“一體化政務服務平臺新冠疫情防控專題”，配合政府及時發布疫情資訊、門診信息、政策報道、通知公告，為社會正向傳導輿情。
- 發揮智慧政務平臺綫上服務功能，與 133 個省市縣政務服務平臺對接，上綫 5,200 餘個公共服務便民繳費項目；實現近 40 萬個政務事項的綫上可查詢、可預約和可辦理，減少了政務服務大廳人群聚集。
- 緊急上綫防疫醫療物資保障系統，助力各地疫情防控指揮部、防控指揮中心、民

政、衛健委等政府部門提高防疫物資和醫療物資調配管理效率。優化完善慈善組織綜合服務平臺，助力規範慈善物資捐贈管理和綜合管控。

- 開發上線“新冠肺炎實時救助平臺”。聯合“微醫”等專業平臺，在手機銀行、微信銀行、“勞動者港灣”APP、農村“裕農通”、建行大學等渠道上線“新冠肺炎實時救助平臺”，向社會大眾免費提供 7×24 小時在線問診、疫情播報、同程查詢等服務。
- 搭建跨境防疫物資撮合交易平臺。了解到境外防疫物資需求短缺的情況後，本行積極發揮金融科技和海外機構優勢，迅速在“企業智能撮合平臺”上開設“全球防疫物資專區”，為防疫物資供求雙方提供跨境交易通道。同時，為防疫物資生產企業提供“綠色通道”信貸支持、免費跨境結算等綜合金融服務。

發揮綜合金融服務優勢 支持經濟穩定運行

- 保障企事業單位信貸需求。對湖北受疫情影響較大的行業，以及受疫情影響暫遇困難的企業，凡符合條件的，在信貸資源上予以足額保障。建立疫情防控金融服務綠色通道，信貸受理、審批、放款“一次性作業”。加大公共衛生等相關基礎設施領域貸款投放，有效滿足醫療衛生機構資金周轉需求。
- 攜手小微共克時艱。對普惠型小微企業配置專項信貸規模，不抽貸、不斷貸、不壓貸。新發放貸款利率在現行基礎上下調 0.5 個百分點，涉及疫情防控相關行業的下調 0.9 個百分點。對疫情防控重點保障企業執行優惠利率。對於受疫情影響遇到暫時困難的企業，授權分行根據具體情況采取下調利率、減免逾期利息等措施予以幫扶。
- 設立 50 億元抗疫穩定發展基金。建信金融、湖北省分行、湖北高投集團和湖北國翼投資共同設立和管理，用于支持湖北地區及其他受疫情影響地區企業的生產經營。
- 設立 100 億元疫情防控債專項投資額度。用于支持湖北及其他區域為抗疫提供支持保障服務的企業發行債券補充流動資金，通過直接融資與間接融資相結合，為

企業提供精準及時的債務融資支持，助力企業降低融資成本，解決企業當下最實際與迫切的需求。

- 為抗疫機構和人員提供金融便利。啓動應急預案，確保財政應急疫情防控資金及時準確支付到位。各分行對社會公布 24 小時應急服務熱線，為政府機構、防疫相關企事業單位提供緊急取現、資金劃轉等應急金融服務，疫情防控相關業務到網點隨申隨辦，為疫情防控醫療機構提供上門金融服務。
- 建信住房服務公司，累計為湖北、廣東、浙江等地的 500 餘名參與疫情防控的醫護人員和政府工作人員無償提供租賃房屋 400 餘套，并提供免費消毒和保潔服務。

績效：我們的成效

1. 經濟績效

經濟績效	2019	2018	2017
資產總額（萬億元）	25.44	23.22	22.12
淨利潤（億元）	2,692.22	2,556.26	2,436.15
平均資產回報率（%）	1.11	1.13	1.13
加權平均淨資產收益率（%）	13.18	14.04	14.80
全球範圍營業機構（個）	14,912	14,977	14,920
上繳稅收（億元）	641.52	586.66	619.39
每股社會貢獻值（元）	3.08	2.88	2.74
涉農貸款餘額（億元）	18,124.89	17,646.50	17,650.87
普惠金融貸款餘額（億元）	9,631.55	6,100.74	4,000.33
普惠金融貸款客戶數（萬戶）	132.51	101.79	59.25
個人住房貸款餘額（億元）	53,050.95	47,535.95	42,130.67
住房資金歸集新增（億元）	2,651.14	2,305.16	2,876.74
保障性住房項目開發貸款餘額（億元）	1,521.00	1,313.22	578.30
棚戶區改造貸款餘額（億元）	1,402.94	1,199.52	453.30
向供應商付款金額（億元）	52.75	48.82	41.85
公益捐贈支出（萬元）	13,377	8,941	7,786
其中：定點扶貧捐贈（萬元）	10,807	6,188	4,981

注：由於銀保監會普惠金融貸款統計口徑變化，2018、2017年數據相應調整。

2. 環境績效

綠色貸款情況	2019	2018	2017
綠色貸款餘額（億元）	11,758.02	10,422.60	10,025.21
折合減排標準煤（萬噸）	3,196.96	3,011.71	2,800.46
減排二氧化碳當量（萬噸）	7,233.31	6,926.12	6,305.09
減排 COD（萬噸）	33.44	29.63	23.64
減排氨氮（萬噸）	3.54	3.87	3.14
減排二氧化硫（萬噸）	60.09	24.73	26.78
減排氮氧化物（萬噸）	30.65	3.96	4.77
節水（萬噸）	6,629.90	123.06	119.87

溫室氣體排放情況	2019	2018	2017
溫室氣體排放總量（範疇 1 和 2）（噸）	272,029.03	261,547.00	277,449.13
每位雇員溫室氣體排放總量（範疇 1 和 2）（噸/人）	7.41	7.38	8.01
直接排放（範疇 1）（噸）	17,936.84	17,518.07	18,576.91
天然氣（噸）	7,803.19	7,258.00	7,727.66
液化石油氣（噸）	34.49	214.05	142.32
煤（噸）	1.59	1.58	1.58
公司車隊（噸）	6,179.63	7,092.32	8,447.70
柴油（噸）	3,917.94	2,952.12	2,257.65
間接排放（範疇 2）（噸）	254,092.19	244,028.93	258,872.22
外部購電（噸）	254,092.19	244,028.93	258,872.22

注：1.環境類績效數據統計範圍僅包括總行辦公場所及37家一級分行本部辦公場所。

2.雇員人數統計範圍僅包括總行及37家一級分行本部雇員人數之和。

3.基于本集團業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

4.2019年統計口徑調整，新增西藏分行外部購電所產生的溫室氣體排放；2018年、2017年統計口徑不含西藏分行外部購電所產生的溫室氣體排放。

廢棄物情況	2019	2018	2017
無害廢棄物（噸）	409.31	371.47	391.50
廢棄電子信息產品（噸）	244.64	173.67	288.29
廢棄交通工具（噸）	155.38	188.43	3.96
廢棄電池（噸）	2.30	2.19	6.51
廢棄辦公用品（噸）	6.99	7.18	92.74
全年每位雇員無害廢棄物消耗總量（噸/人）	0.011	0.010	0.011
有害廢棄物（噸）	19.46	20.58	40.29
廢棄硒鼓墨盒（噸）	19.46	20.58	40.29
全年每位雇員有害廢棄物消耗總量（噸/人）	0.001	0.001	0.001

注：1.本集團運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄電子信息產品、廢棄辦公用品及廢棄交通工具。

2.廢棄電子信息產品主要包含微機主機、顯示器、筆記本電腦、打印機及服務器。

3.廢棄電池僅包含幹電池，不包含蓄電池。

4.廢棄辦公用品僅包含簽字筆、曲別針及釘書針。

能源及水消耗情況	2019	2018	2017
能源消耗（兆瓦時）	438,501.83	446,323.04	483,337.67
直接能源消耗（兆瓦時）	79,633.36	78,505.55	83,358.79
天然氣（兆瓦時）	39,906.61	37,118.44	39,520.35
液化石油氣（兆瓦時）	155.60	965.67	642.06
煤（兆瓦時）	4.65	4.65	4.65
柴油（兆瓦時）	14,477.82	11,703.93	10,234.43
汽油（兆瓦時）	25,088.68	28,712.86	32,957.30
間接能源消耗（兆瓦時）	358,868.47	367,817.49	399,978.88
外部購電（兆瓦時）	358,868.47	367,817.49	399,978.88
全年每位雇員能源消耗總量（兆瓦時/人）	11.94	12.60	13.95
耗水量（噸）	2,424,149.36	2,280,545.68	2,049,524.54
全年每位雇員市政自來水耗用量（噸/人）	66.03	64.36	59.15

注：1.本集團主要能源消耗來源為天然氣、液化石油氣、煤、柴油、汽油及外購電力。

2.能源消耗量數據是根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》提供的轉換因子進行計算。

3.本集團主要水資源消耗統計範圍包括市政供水、中水及飲用水。

紙張消耗情況	2019	2018	2017
總耗紙量（噸）	2,171.35	2,277.20	2,861.27
辦公用紙（噸）	1,688.55	1,730.00	2,529.76
櫃面用紙（噸）	482.8	547.20	331.51
全年每位雇員紙張耗用量（噸/人）	0.06	0.06	0.08

注：1.辦公用紙僅統計 A3 及 A4 復印紙。

2.櫃面用紙僅統計分行用量最多的 3 類紙。

低碳運營情況	2019	2018	2017
離櫃賬務性交易量占比（%）	99.40	99.23	99.19
電子渠道金融交易遷移率（%）	94.77	92.66	93.57

3. 社會績效

員工情況	2019	2018	2017
員工總人數（人）	347,156	345,971	352,621
另有勞務派遣用工（人）	3,774	3,937	4,792
少數民族員工（人）	19,689	19,138	19,077
新進員工（人）	15,290	12,234	5,984
外籍員工（人）	811	763	719
按性別劃分			
男性員工（人）	158,306	157,664	161,426
女性員工（人）	188,850	188,307	191,195
按年齡劃分			
30 歲以下（人）	74,583	77,033	84,879
31 歲-40 歲（人）	93,704	88,190	83,658
41 歲-50 歲（人）	117,718	129,481	135,581
51 歲-59 歲（人）	60,952	51,076	48,319
60 歲以上（人）	199	191	184
按地區劃分			
長江三角洲（人）	51,654	51,641	52,565
珠江三角洲（人）	44,300	43,618	44,237
環渤海地區（人）	57,268	57,478	58,356
中部地區（人）	77,720	77,865	79,223
西部地區（人）	66,570	65,625	66,548
東北地區（人）	34,961	35,116	35,888
總行（人）	13,626	13,643	14,899
海外（人）	1,057	985	905

員工接受培訓情況	2019	2018	2017
現場培訓			
一級分行行級和總行部門級（人次）	1,284	483	872
二級分行行級、一級分行部門級和總行處級（人次）	31,166	29,312	30,685
業務經理級及以下（人次）	1,178,413	1,275,556	1,460,816
網絡培訓			
一級分行行級和總行部門級（人）	648	253	334
二級分行行級、一級分行部門級和總行處級（人）	11,919	8,023	9,336
業務經理級及以下（人）	309,724	299,408	321,019

員工流失情況	2019	2018	2017
按年齡劃分			
25 歲以下 (%)	5.1	5.9	6.6
26 歲-35 歲 (%)	3.8	6.1	4.8
36 歲-45 歲 (%)	1.2	2.0	1.1
46 歲-54 歲 (%)	0.4	0.6	0.5
55 歲以上 (%)	0.2	0.2	0.2
按地區劃分			
長江三角洲 (%)	3.1	3.7	5.0
珠江三角洲 (%)	2.1	2.3	2.5
環渤海地區 (%)	1.6	1.6	1.5
中部地區 (%)	1.5	1.8	1.5
西部地區 (%)	1.6	1.9	2.0
東北地區 (%)	1.1	1.2	1.0
總行 (%)	5.3	7.5	8.1
海外 (%)	9.7	9.1	10.7

注：1.總行包含總部、信用卡中心、客戶服務中心、直屬中心及培訓中心。

2.按年齡劃分統計數據暫不包括外籍員工。

員工工傷情況	2019	2018	2017
因公死亡人數 (人)	11	4	8
因公死亡比率 (%)	0.003	0.001	0.002
因工傷損失工作日數 (天)	19,753	15,889	13,676

供應鏈管理情況	2019	2018	2017
長江三角洲供應商數量 (個)	2,060	518	448
珠江三角洲供應商數量 (個)	2,608	294	261
環渤海地區供應商數量 (個)	1,593	1,867	1,614
中部地區供應商數量 (個)	1,068	87	83
西部地區供應商數量 (個)	1,883	52	42
東北地區供應商數量 (個)	719	34	30
本地供應商採購支出占比 (%)	99.92	99.92	99.47
採購合同履約率 (%)	100	100	100
外聘專家參與率 (%)	7.55	4.23	2.72
開展供應商社會責任培訓次數 (含約談及業務交流) (次)	28	30	29

客戶滿意度	2019	2018	2017
個人客戶總體滿意度（%）	81.1	81.0	78.7
對公客戶總體滿意度（%）	94.3	93.8	93.2

服務渠道建設情況	2019	2018	2017
網上銀行用戶數量（萬戶）	35,002	31,256	27,675
個人手機銀行用戶數量（萬戶）	35,076	30,954	26,638
微信銀行綁定用戶數量（萬戶）	7,694	6,443	4,956
電話銀行客戶數量（萬戶）	38,147	33,649	28,882
自助銀行數量（個）	27,126	28,238	29,046
自助櫃員機數量（ATM）（個）	86,767	92,225	97,007
智能銀行（個）	61	10	12
設置輪椅通坡道營業網點（個）	10,684	10,056	9,000
設置愛心窗口網點數量（個）	14,292	13,923	13,158
設置“勞動者港灣”網點數量（個）	14,310	14,307	--

社會認可

評級/頒獎機構	評級結果/榮譽名稱
明晟 MSCI	2019 年 ESG 評級從 BB 提升至 BBB
富時羅素	H 股入選富時羅素 FTSE4Good 指數系列成份股
中國銀行業協會	助力打贏“三大攻堅戰”成效獎 最佳普惠金融成效獎 最佳社會責任實踐案例獎——勞動者港灣 最佳社會責任特殊貢獻網點獎 最佳社會責任管理者獎
人民網	人民企業社會責任年度案例獎
中新網	2019 年度責任企業
全國總工會和中央網信辦	“同心圓”特等獎
第十一屆中國企業社會責任年會	年度杰出責任企業獎 年度精準扶貧貢獻——年度典範企業獎 年度責任案例獎
2019 中國社會責任公益盛典暨第十二屆中國企業社會責任峰會	精準扶貧獎
2019 全球企業可持續競爭力高峰論壇	可持續競爭力典範企業
中國金融出版社	品牌傳播年度案例獎——勞動者港灣 中國金融年度品牌大獎——勞動者港灣
公益時報	年度社會責任卓越項目——勞動者港灣 年度社會責任優秀項目——建行希望夏令營
財經	長青獎——可持續發展效益獎
國際金融報	年度社會責任貢獻獎
金融界	2019 領航中國年度評選“杰出社會責任獎” 2019 領航中國年度評選“杰出智能網點創新獎” ——5G+智能銀行
鳳凰網行動者聯盟公益盛典	特別貢獻獎
香港《財資》雜誌	ESG 管理金獎
中國青少年發展基金會	希望工程 30 年突出貢獻獎
復旦大學可持續創新和增長研究所	公正財富榮譽二星企業

ESG 披露

本項按照 2019 年 12 月 18 日，香港交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》如下要求進行編制。

（一）管治

1. 管治架構

在董事會監督指導下，本行社會責任管理範圍包括高級管理層、總行各相關部門、各一級分行及各營業網點以及各海外分行及子公司。本行董事會下設關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會²，ESG 管理核心團隊的重點部門定期向委員會匯報重要議題分析與進展。委員會將綠色信貸相關職責納入委員會工作細則，每年聽取綠色信貸工作情况匯報。2019 年，委員會共召開 4 次會議，在加強關聯交易監督管理、推動消費者權益保護、監督指導普惠金融、推進綠色信貸、監督審核社會責任報告、監督公益捐贈執行等方面，開展了大量富有成效的工作。

為進一步落實生態文明戰略，積極以綠色金融應對氣候變化，本行初步確立綠色金融運行機制。同時，本行每年召開綠色金融工作會議，學習領會生態文明思想的深刻內涵，研究分析綠色發展帶來的新機遇新挑戰，謀劃部署推進全行綠色金融發展工作。

2. 實質性議題分析

關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會，ESG 管理核心團隊定期分別討論對本行持續穩健發展影響的重大議題、投資者高度關注的可持續發展議題。同時 ESG 管理核心團隊積極參與監管機構、專業機構、行業協會等開展的 ESG 論壇研討及研究課題。這一機制使得建行充分考慮監管機構、投資人、ESG 評級機構、客戶、員工、專業諮詢機構、學術機構、社會組織、媒體等利益相關方訴求，是建行分析並最終確定實質性議題的重要保障。

本報告目錄所載內容均為本行通過上述常態化利益相關方參與機制，確定的實質性

²根據相關監管要求，經董事會於 2020 年 1 月 17 日會議審議通過，原董事會社會責任與關聯交易委員會更名為董事會關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會，委員會職責相應調整和完善。

議題，同時“延伸閱讀”為本行在公開渠道披露的與實質性議題密切相關的全文內容，供投資者及各利益相關方參閱。

3.ESG 評級

作為全球系統重要性銀行，我們深知自身可持續發展及維護全球金融穩定的重要性。我們持續努力提升可持續發展能力，構築風險管理的堡壘，在 2019 年 12 月明晟 MSCI 最新公布的 ESG 評級中，中國建設銀行由 BB 上調為 BBB。

相比于非系統性重要銀行及中小型銀行，我們深知需要更加完備的管理及更穩健的可持續發展能力，來獲得這一評級的提升。我們也將持續根據利益相關方反饋意見，以及中國建設銀行具體實際情況，扎實推進管理，進一步完善有關環境、社會及管治事宜的信息披露。

關於公司治理的詳細信息請參閱《中國建設銀行股份有限公司 2019 年年報》

（二）環境

層面 A1：排放物

2016 年 8 月 7 日，北京市人民政府印發《北京市“十三五”時期節能降耗及應對氣候變化規劃》。通過采取有力有效措施，“十三五”期間，本行年度能源消費總量、強度的節能降耗規劃目標均順利完成。本行在 2018 年度（總部註冊所在地）用能單位節能減碳目標責任考核評價獲得“優秀”。

設施改造降能耗。本行先後實施大樓空調系統改造、數據機房基礎設施改造、照明系統節能改造、新風機控系統節能改造等項目，實現更加精準的大樓空調機組自控，既減少能源消耗又改善辦公環境。科學辦公降能耗。實施無紙化辦公、室溫精準調控、科學用電腦、科學用水、及時斷電等。參與北京市發改委牽頭的數據中心新增設施先進值算法研究，提出優化能耗新算法。

本行制定了《中國建設銀行計算機設備管理暫行辦法》《中國建設銀行財務管理暫行辦法》規範電子產品報廢流程。對需報廢處理的設備交由具有電子廢棄物處置資質且在政府環保局網站備案的公司，以保證電子廢棄物無害化處理，對環境的影響降到最低。

層面 A2、A3：資源使用、環境及天然資源

數據中心采用能源效率措施及可再生能源等措施，確保數據中心安全穩定運營及綠色節能。冬季及過度季采用自然冷卻技術，降低制冷系統能耗；冬季機房餘熱回收再利用，采用水源熱泵技術，將機房產生的大量熱源回收利用供給辦公區采暖；提升冷凍水供回水溫度，有效降低冷水機組能，減少碳排放量。

層面 A4：氣候變化

本行一直以來高度重視履行社會責任，包括環境、氣候變化在內的生態問題。在董事會關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會及董事會會議上深入討論了綠色金融相關議題。

2019 年，本行還作為主要成員加入由中國銀行業協會牽頭啟動的《2019 中國銀行業 ESG 與高質量發展研究》。通過研究，跟進國際 ESG 發展與趨勢、國內監管機構對 ESG 的政策動向，對比分析國際同業、國內同業及本行具體情況，其中環境議題的對比研究與研討為重要環節，也為下一步本行科學推進 ESG 管理奠定基礎。

2019 年 12 月 30 日，中國銀行保險監督管理委員會發布《中國銀保監會關於推動銀行業和保險業高質量發展的指導意見》，進一步明確大力發展綠色金融要求。指出銀行業金融機構要建立健全環境與社會風險管理體系，將環境、社會、治理要求納入授信全流程，強化環境、社會、治理信息披露和與利益相關者的交流互動。

2020 年，本行將嚴格落實監管要求，持續推進前瞻研究，完善管理架構與政策制度，繼續探索應對氣候變化的綠色金融產品，並定期匯報相關進展。

（三）社會

層面 B1、B4：僱傭、勞工準則

本行嚴格遵守本國及運營所在國法律法規，保障員工各項勞動權利，維護員工合法權益，明確海外分支機構尊重當地原住民的風俗習慣及禁止侵犯當地原住民權利。根據發展需要依法公開招聘員工，堅持透明、平等，禁止歧視。嚴格避免聘用童工，杜絕強制勞動現象。建立職工代表大會實行民主管理，員工通過職工代表大會制度提出提案，

參與管理與業務發展。設立公開信箱或信訪部門，受理員工關於權益保護方面投訴。

2019 年，職代會遴選與職工利益息息相關的提案在職代會上進行重點提案發言；“同心計劃”延展，有效落實普惠關愛；優化員工體檢，科學保障員工健康；關愛網點員工，打造員工幸福港灣；依托建行大學，加強基層員工培訓。

層面 B2：健康與安全

本行高度關注員工權益保護工作，重視員工工作環境安全和職業安全。根據新消防法等法律法規，結合實際制定印發《中國建設銀行消防安全管理辦法》《消防安全責任制管理辦法》《施工現場消防安全管理規定》，從制度上規範消防安全管理，堵塞消防安全漏洞。健全完善辦公和營業場所日常安全管理制度，嚴禁攜帶易燃、易爆、化學品等危險物品進入辦公營業區域，積極推進辦公樓“人臉識別”門禁技術應用，確保辦公營業場所安全。集中開展安全生產大檢查，覆蓋全行所有機構、所有場所、所有安全運營領域，排查整改安全隱患和薄弱環節，提高員工職業安全保障水平。堅持“以人為本、預防為主”加強員工安全管理，組織開展“安全宣傳月”活動，加強員工安全教育培訓，組織消防疏散演練，做好安全風險預警，提高員工安全防範意識和應急避險能力。

層面 B3：發展及培訓

持續推進建行大學建設。實施員工“i 大學，共成長”三年行動計劃，廣泛組織崗前培訓、在崗培訓、脫產培訓，開展崗位練兵、技能競賽、在綫學習等活動，大力開展高技能培訓，組織實施高技能領軍人才和緊缺人才境外培訓。打造“遇建未來”新員工培訓項目、實施“建證成長”全行網點人員能力提升項目，初步形成標準統一、區域學院協同發展、專業學院各有特色、服務功能完整齊備的一體化課程體系。

女性員工發展。舉辦巾幗標兵（崗）代表專題培訓班，圍繞職工關愛、職業生涯設計等開展問卷調查，通過培訓主動為先進女職工發展積極謀劃、創造條件。

層面 B5：供應鏈管理

強化供應商資質和服務能力管理。在供應商準入階段，通過全面審查供應商的綜合資質情況等基本要素篩選供應商，必要時根據需要實施現場考察。在考察過程中，持續

關注供應商安全和環保措施等情況。在供應商選取階段，堅持“好中選好、優中選強”的原則，推薦優質供應商參與採購活動。

多措并举防範供應商相關腐敗。修訂《中國建設銀行集中採購管理辦法》等採購制度，將供應商不良行為管理納入《中國建設銀行供應商管理規程》，進一步提高制度約束力，加大供應商不良行為管理力度。

龍集采平臺引入人工智能和大數據分析，整合工商、司法、企業財務、業績案例、銀行業務等多渠道數據，多維度防範供應風險；同時利用知識圖譜分析技術，精準描繪供應商關聯關係，并借助自動比對技術，有效識別供應商圍標串標行為，為陽光採購保駕護航。

層面 B6：產品責任

積極貫徹落實國家知識產權保護政策，注重知識產權的創造、運用、保護和管理，按照本行知識產權管理辦法相關規定，及時申請專利、商標等知識產權權利，依法維護本行各項創新成果享有的合法權益。同時，本行充分尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險，本年度內未發生重大知識產權侵權事件。

本行深知個人信息對客戶的重要性，已制定印發《中國建設銀行信息安全管理辦法》《中國建設銀行科技信息安全保護管理規定》《中國建設銀行生產數據應用安全管理規定》《中國建設銀行個人客戶信息管理辦法（2019 年版）》等制度規範，全力保護客戶個人信息安全。《隱私政策》可從“[延伸閱讀](#)”掃描二維碼獲取全文內容。

消費者權益保護

2019 年，本行進一步加強董事會、監事會、高管層對消保工作的統籌規劃和監督指導，定期聽取消保工作報告并指導相關工作開展。通過加強消保審核、強化投訴管理、開展客戶滿意度調查等舉措，不斷推動產品和服務的改進完善，努力為消費者營造更好的金融消費環境。

為便于消費者查詢、核實金融產品，持續優化互聯網產品信息查詢平臺，努力做到全面完整地披露金融產品信息。針對新產品和服務、規章制度、營銷宣傳材料、互聯網

產品發布、格式合同文本等內容，從消費者權益保護視角進行專門審核，力爭從源頭上更好地保護客戶知情權、財產安全權等合法權益。

公眾宣傳教育是提升廣大金融消費者自我保護能力、構建和諧金融環境的重要手段。本行積極組織開展“3·15 金融消費者權益日”“普及金融知識，守住‘錢袋子’”“金融知識宣傳服務月”等主題宣教活動，及各類常態化消費者教育活動，將金融教育融入社會文化生活，努力加深公眾對於金融和消保知識的理解。2019 年，全行 1.4 萬餘個網點參與宣教，覆蓋受眾近 7,000 萬人次，並榮獲銀保監會“金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位”稱號。

本行始終高度重視客戶問題和投訴，通過拓寬受理渠道、優化處理流程、加強統計分析、注重改進優化等多樣化舉措，在持續提升處理效率的同時，努力減少客戶問題和投訴的發生，2019 年全行客戶滿意度為 81.1%。為確保對客戶反映的問題“件件有落實，事事有回應”，開發上線客戶投訴管理系統，通過數字與科技化手段，挖掘投訴“金礦”，推動業務與產品的優化改進，持續提升客戶體驗。

2019 年，本行為數億個人客戶提供金融服務，營業網點數量約 1.5 萬個，全年共受理客戶問題和投訴 26 萬餘件³，涉及銀行卡（含信用卡）、貸款和支付結算等業務領域的投訴較為集中；廣東、河北、四川等分行的客戶投訴數量相對較多。

層面 B7：反貪污

1. 強化監督職能職責加大金融反腐力度

建立四級監督架構。本行黨委和駐建行紀檢監察組共同制定印發《中國建設銀行派駐改革實施方案》，本行原紀委監察部門承擔的、與駐建行紀檢監察組履職不相適應的職責全部劃轉到本行相關內設部門。目前已形成辦公室、案件監督管理室、監督檢查一二三室、審查調查四五室、案件審理室、幹部監督管理室等 9 個內設職能部門。

³ 由於各家銀行對客戶投訴的認定標準和統計口徑不完全一致，因此，本行披露的客戶問題和投訴數量不具有橫向的同業可比性。

駐建行紀檢監察組對五大群組（即總行黨委班子成員和高管、總行部門和直屬機構負責人、一級分行和駐地審計機構負責人、境內子公司負責人、海外機構負責人）制定不同的日常監督方案。

以上信息均來自中央紀委國家監委網站，
關於貪污訴訟案件等更多信息可使用“[延伸閱讀](#)”公開查詢鏈接獲取

2. 信訪舉報

此外，健全“信、網、電、訪”四位一體的信訪舉報渠道，發現幹部員工涉嫌違紀、職務違法、職務犯罪案件線索，要求各級機構和相關部門及時報告駐建行紀檢監察組，並配合做好調查處置工作。同時探索運用銀行大數據加強主動監督，提高主動發現問題線索的能力。

3. 境外機構廉潔從業要求

境外機構是建設銀行集團的重要組成部分。本行切實防範境外機構員工道德風險，對境外機構廉潔從業工作設有專項制度。其中，明確要求境外機構應結合所在國家或地區的法律法規和監管要求，制定完善員工廉潔從業管理制度，並適時重檢、修訂；加強制度執行的監督檢查，重點關注員工是否存在濫用職權、徇私舞弊、利益輸送、貪污賄賂等違法違規的問題。

4. 培訓

除開展董事反貪污培訓外，在全行範圍持續開展員工反貪污反腐敗培訓，並拍攝《警鐘長鳴》等四部專項視頻，用於全行員工常態化學習。

5. 考評

駐建行紀檢監察組下發《中國建設銀行黨委管理幹部黨風廉政建設責任制考評辦法》，明確總行黨委直管黨組織對黨風廉政建設工作承擔主體責任，領導班子主要負責人承擔“第一責任人”責任，其他幹部承擔“一崗雙責”責任。考評工作由駐建行紀檢監察組負責實施，按年考評。

6.反洗錢

不斷完善反洗錢管理體系，嚴格落實各項監管要求，認真履行各項反洗錢義務，積極開展各項管理工作，注重洗錢風險管理質效，有效防範洗錢風險。2019 年，收到人民銀行及公安機關就提供重大洗錢案件破獲線索的表揚信 90 餘份。

把打擊非法販賣野生動物領域洗錢犯罪納入反洗錢管理體系，與金融行動特別工作組（FATF）、中國人民銀行、英國皇家基金會（The Royal Foundation）等機構聯合舉辦“打擊非法販賣野生動物領域洗錢犯罪”交流研討會，介紹運用金融科技和大數據分析等手段，有效識別異常行為和交易，為打擊相關犯罪提供有力線索和證據的相關經驗。

有關反洗錢更多信息可參閱同期發布的年報，也可登陸如下鏈接獲取更多本行分支機構做法與進展。

反洗錢，建行在行動

<http://www.tbankw.com/xiuxianbank/qingsongyike/2019-02-10/297039.html>

廣東建行反洗錢機制為 113 位群眾挽回損失

<http://finance.sina.com.cn/roll/2019-04-30/doc-ihvhiqax5911985.shtml>

層面 B8：社區投資

我們以金融工作者的專業和專注，更以社會工作者的熱情和擔當，深入研究、參與社會難點問題解決，立足搭建共建共享公益平臺，通過“帶上員工做公益、帶着客戶做公益、帶動機構做公益、融合業務做公益”，幫助更多需要幫助的人，為社會注入新的正能量。

管好、用好每一筆捐贈款是我們的職責。本行制定全流程管理的公益捐贈管理辦法。從項目可行性分析、項目實施、項目宣傳、項目監督審計等方面都做了詳細規定。2019 年，公益捐贈總額 1.34 億元。其中，定點扶貧捐贈 1.08 億元。此外，還着重實施了多個長期公益項目，如建行希望小學、高中生成長計劃、母親健康快車等。

社區投資情況

項目名稱	合作機構	累計捐贈金額	項目期限	截至 2019 年末
建設未來--中國建設銀行資助高中生成長計劃	中國教育發展基金會	1.5億元	2007-至今	累計發放1.5億元資助款，資助高中生9.35萬人次
“母親健康快車”中國建設銀行資助計劃	中國婦女發展基金會	6,200萬元	2011-至今	累計購置410輛母親健康快車，在新疆、西藏、甘肅、青海等24個省、區貧困鄉縣投入使用
支持建行希望小學	中國青少年發展基金會	1,306萬元	1996-至今	援建46所希望小學，配備圖書室、電腦室、運動場，累計資助培訓教師800餘人次，組織250名師生參加夏令營
情系西藏-中國建設銀行與中國建投獎（助）學金	中國扶貧基金會	350萬元	2007-至今	累計發放276萬元資助款，資助西藏地區貧困學生1,320人次
“積分圓夢·微公益”	中國青少年發展基金會、中國文藝基金會、中國青年志願者協會、團中央青年志願者行動指導中心	800萬元	2012-至今	捐建134所“快樂音樂教室”，培訓鄉村音樂藝術教師，建設中國青年志願者協會及團中央青年志願者行動指導中心“青年之家”
“善心慧思”愛心助學行動	中國建設銀行青年志願者協會、各分支機構所在地團委	480萬元	2016-至今	為12,000餘名貧困地區學生捐資捐物，組織貧困地區200餘名師生參加夏（冬）令營活動

延伸閱讀

如需獲取住房租賃、普惠金融、金融科技、應對氣候變化、員工發展、社區公益更多信息，可掃描下方二維碼獲取：



“今日建行”
微信公眾號



“建行大學”
微信公眾號



“愚公學院”
微信公眾號



人民網：建行大學正在重新定義企業大學



《中國建設銀行綠色、社會及可持續發展債券框架》

如需獲取客戶隱私政策、信息安全、系統性風險管理等更多信息，可掃描下方二維碼獲取：



《中國建設銀行隱私政策》



《建立智能靈活的網絡安全保障體系》



《信息安全管理體系的貫標之路》



《發布國內首個系統性風險指數體系“建行-南開系統性風險指數”》

如需獲取管理層關於銀行可持續發展的專題文章，可掃描下方二維碼獲取：



《田國立：建設服務經濟社會高質量發展的新金融》



《服務大眾安居樂業 建設現代美好生活》



《田國立：讓科技為金融賦能 全面提升服務民企能力》

公開查詢鏈接

碳排放考核



關於2018年北京市西城區用能單位節能目標責任考核結果的通知

貪污訴訟案件



中共中央紀律檢查委員會
中華人民共和國國家監察委員會

獨立鑒證



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2020）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

中国建设银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国建设银行股份有限公司（以下简称“中国建设银行”）编制的 2019 年社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的 2019 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

中国建设银行的董事会对绩效信息按照社会责任报告中的报告参照标准进行编制和列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制，选用报告参照标准的恰当性，并作出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与中国建设银行达成的业务约定条款，本报告仅为中国建设银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除中国建设银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（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的中国建设银行社会责任报告中的 2019 年绩效信息，在所有重大方面没有按照报告参照标准要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

我们对中国建设银行 2019 年社会责任报告中选定的绩效信息进行鉴证，包括：



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

- 资产总额（万亿元）
- 净利润（亿元）
- 平均资产回报率（%）
- 加权平均净资产收益率（%）
- 全球范围营业机构（个）
- 上缴税收（亿元）
- 每股社会贡献值（元）
- 跨境人民币结算量（万亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 普惠金融贷款余额（亿元）
- 普惠金融贷款客户数（万户）
- 个人住房贷款余额（亿元）
- 住房资金归集新增（亿元）
- 保障性住房项目开发贷款余额（亿元）
- 棚户区改造贷款余额（亿元）
- 向供应商付款金额（亿元）
- 公益捐赠支出（万元）
- 定点扶贫捐赠（万元）
- 绿色贷款余额（亿元）
 - 折合减排标准煤（万吨）
 - 减排二氧化碳当量（万吨）
 - 减排 COD（万吨）
 - 减排氨氮（万吨）
 - 减排二氧化硫（万吨）
 - 减排氮氧化物（万吨）
 - 节水（万吨）
- 温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨）
- 每位雇员温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨/人）
- 直接排放（范畴 1）（吨）
 - 天然气（吨）
 - 液化石油气（吨）
 - 煤（吨）
 - 公司车队（吨）
 - 柴油（吨）
- 间接排放（范畴 2）（吨）
 - 外部购电
- 无害废弃物（吨）
 - 废弃电子信息产品（吨）
 - 废弃交通工具（吨）
 - 废弃电池（吨）
 - 废弃办公用品（吨）
- 全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）
- 有害废弃物（吨）
 - 废弃硒鼓墨盒（吨）
- 全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）
- 能源消耗（兆瓦时）
- 直接能源消耗（兆瓦时）
 - 天然气（兆瓦时）
 - 液化石油气（兆瓦时）
 - 煤（兆瓦时）
 - 柴油（兆瓦时）
 - 汽油（兆瓦时）
- 间接能源消耗（兆瓦时）
 - 外部购电（兆瓦时）
- 全年每位雇员能源消耗总量（兆瓦时/人）
- 耗水量（吨）
- 全年每位雇员市政自来水耗用量（吨/人）
- 总耗纸量（吨）
 - 办公用纸（吨）
 - 柜面用纸（吨）
- 全年每位雇员纸张耗用量（吨/人）
- 离柜账务性交易量占比（%）
- 电子渠道金融交易迁移率（%）
- 长江三角洲供应商数量（个）
- 珠江三角洲供应商数量（个）
- 环渤海地区供应商数量（个）
- 中部地区供应商数量（个）
- 西部地区供应商数量（个）
- 东北地区供应商数量（个）
- 本地供应商采购支出占比（%）
- 采购合同履约率（%）
- 外聘专家参与率（%）
- 开展供应商社会责任培训次数（包括约谈及业务交流）（次）



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

- 员工总人数（人）
- 另有劳务派遣用工（人）
- 少数民族员工（人）
- 新进员工（人）
- 外籍员工（人）

按性别划分

- 男性员工（人）
- 女性员工（人）

按年龄划分

- 30 岁以下（人）
- 31 岁-40 岁（人）
- 41 岁-50 岁（人）
- 51 岁-59 岁（人）
- 60 岁以上（人）

按地区划分

- 长江三角洲（人）
- 珠江三角洲（人）
- 环渤海地区（人）
- 中部地区（人）
- 西部地区（人）
- 东北地区（人）
- 总行（人）
- 海外（人）

现场培训

- 一级分行行级和总行部门级（人次）
- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级（人次）
- 业务经理级及以下（人次）

网络培训

- 一级分行行级和总行部门级（人）
- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级（人）
- 业务经理级及以下（人）

按年龄划分员工流失情况

- 25 岁以下（%）
- 26 岁-35 岁（%）
- 36 岁-45 岁（%）
- 46 岁-54 岁（%）
- 55 岁以上（%）

按地区划分员工流失情况

- 长江三角洲（%）
- 珠江三角洲（%）
- 环渤海地区（%）
- 中部地区（%）
- 西部地区（%）
- 东北地区（%）
- 总行（%）
- 海外（%）

员工工伤情况

- 因公死亡人数（人）
- 因公死亡比率（%）
- 因工伤损失工作日数（天）

客户满意度

- 个人客户总体满意度（%）
- 对公客户总体满意度（%）

服务渠道建设情况

- 网上银行用户数量（万户）
- 手机银行个人用户数量（万户）
- 微信银行绑定用户数量（万户）
- 电话银行客户数量（万户）
- 自助银行数量（个）
- 自助柜员机数量（ATM）（个）
- 智能银行（个）
- 设置轮椅通道营业网点（个）
- 设置爱心窗口网点数量（个）
- 设置“劳动者港湾”网点数量（个）



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

- 金智惠民系列培训期数（期）
- 清洁交通领域贷款余额（亿元）
- 清洁能源领域贷款余额（亿元）
- 节能减排改造领域贷款余额（亿元）
- 地级以上行政区上线住房租赁综合服务平台数量（个）
- 全行精准扶贫贷款余额（万元）

在我们的工作范围内，我们仅在总行层面以及北京分行开展工作。

我们所实施的工作包括：

- 1) 对参与提供社会责任报告中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中绩效信息实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

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，包括对所选定的绩效信息与报告参照标准有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2019 年绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2018 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外，我们工作的目的不是就中国建设银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2019 年绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的报告参照标准。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。
我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·北京

2020 年 3 月 27 日



附錄

全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI STANDARD）內容索引

編號	GRI 標準內容	備注
102-1	組織名稱	參見官網
102-2	活動、品牌、產品和服務	參見官網
102-3	總部位置	參見官網
102-4	經營位置	參見官網
102-5	所有權與法律形式	參見官網
102-6	服務的市場	參見官網
102-7	組織規模	參見官網
102-8	關於員工和其他工作者的信息	參見官網
102-9	供應鏈	ESG 披露
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	ESG 披露
102-11	預警原則或方針	ESG 披露
102-12	外部倡議	參見官網
102-13	協會成員資格	參見官網
102-14	高級決策者的聲明	董事長致辭
102-15	關鍵影響、風險和機遇	董事長致辭
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	ESG 披露
102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	ESG 披露
102-18	管治架構	ESG 披露
102-19	授權	ESG 披露
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	ESG 披露
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	ESG 披露
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	參見年報
102-23	最高管治機構的主席	參見年報
102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
102-25	利益衝突	參見年報
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	ESG 披露
102-27	最高管治機構的集體認識	ESG 披露
102-28	最高管治機構的績效評估	參見年報
102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	ESG 披露
102-30	風險管理流程的效果	參見年報
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	ESG 披露
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	ESG 披露

102-33	重要關切問題的溝通	ESG 披露
102-34	重要關切問題的性質和總數	ESG 披露
102-35	報酬政策	參見年報
102-36	決定報酬的過程	參見年報
102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	參見年報
102-38	年度總薪酬比率	參見年報
102-39	年度總薪酬增幅比率	參見年報
102-40	利益相關方群體列表	參見官網 CSR 專欄
102-41	集體談判協議	ESG 披露
102-42	利益相關方的識別和遴選	ESG 披露
102-43	利益相關方參與方針	ESG 披露
102-44	提出的主要議題和關切問題	ESG 披露
102-45	合并財務報表中所涵蓋的實體	參見年報
102-46	界定報告內容和議題邊界	實質性議題分析
102-47	實質性議題列表	實質性議題分析
102-48	信息重述	報告說明
102-49	報告變化	報告說明
102-50	報告期	報告說明
102-51	最近報告日期	報告說明
102-52	報告周期	報告說明
102-53	有關本報告問題的聯系人信息	報告說明
102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明
102-55	GRI 內容索引	GRI 索引
102-56	外部鑒證	獨立鑒證報告
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	ESG 披露
103-2	管理方法及其組成部分	ESG 披露
103-3	管理方法的評估	ESG 披露
201-1	直接產生和分配的經濟價值	2019 亮點聚焦
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	綠色金融 應對氣候挑戰 ESG 披露
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	參見官網
201-4	政府給予的財政補貼	尚未披露
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	尚未披露
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	尚未披露
203-1	基礎設施投資和支持性服務	2019 亮點聚焦
203-2	重大間接經濟影響	2019 亮點聚焦
204-1	向當地供應商採購支出的比例	社會績效

205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	未來采用
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	ESG 披露
205-3	經確認的腐敗事件和采取的行動	參見監管機構公告
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用
301-1	所用物料的重量或體積	環境績效
301-2	所使用的回收進料	不適用
301-3	回收產品及其包裝材料	不適用
302-1	組織內部的能源消耗量	環境績效
302-2	組織外部的能源消耗量	環境績效
302-3	能源強度	環境績效
302-4	減少能源消耗量	環境績效
302-5	降低產品和服務的能源需求	環境績效
303-1	按源頭劃分的取水	不適用
303-2	因取水而受重大影響的水源	不適用
303-3	水循環與再利用	環境績效
304-1	組織所擁有、租賃、在位于或鄰近于保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	綠色金融 應對氣候挑戰
304-3	受保護或經修復的棲息地	綠色金融 應對氣候挑戰
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	環境績效
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	環境績效
305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	環境績效
305-4	溫室氣體排放強度	環境績效
305-5	溫室氣體減排量	環境績效
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	綠色金融 應對氣候挑戰
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	ESG 披露
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	不適用
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	環境績效
306-3	重大泄漏	不適用
306-4	危險廢物運輸	不適用
306-5	受排水和/或徑流影響的水體	不適用
307-1	違反環境法律法規	不適用
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	ESG 披露

308-2	供應鏈對環境的負面影響以及采取的行動	ESG 披露
401-1	新進員工和員工流動率	社會績效
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	ESG 披露
401-3	育兒假	ESG 披露
402-1	有關運營變更的最短通知期	參見年報
403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	不適用
403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	ESG 披露
403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	不適用
403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	ESG 披露
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	ESG 披露
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	ESG 披露
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	ESG 披露
405-1	管治機構與員工的多元化	ESG 披露
405-2	男女基本工資和報酬的比例	尚未披露
406-1	歧視事件及采取的糾正行動	不適用
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險運營點和供應商	不適用
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險運營點和供應商	不適用
410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	尚未披露
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
412-1	接受人權審查或影響評估的運營點	尚未披露
412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	尚未披露
412-3	包含人權條款、已進行人權審查重要投資協議和合約	尚未披露
413-1	有當地社區參與影響評估和發展計劃的運營點	尚未披露
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	ESG 披露
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及采取的行動	不適用
415-1	政治捐贈	尚未披露
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	不適用
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	ESG 披露
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	參見監管機構公告
417-3	涉及市場營銷的違規事件	參見監管機構公告
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實投訴	參見監管機構公告
419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	無