

中国银行

社会责任报告

Corporate Social Responsibility

2020



序言

在极不平凡的 2020 年,中国银行恪守国有控股大型金融企业的使命担当,积极发挥全球化、综合化优势,全面履行企业社会责任,为增进民生福祉、服务社会发展贡献力量。

面对突如其来的新冠肺炎疫情,中国银行及时制定疫情防控方案,全力保障员工安全健康与金融服务畅通;在全球范围内积极筹集防疫物资,为全球抗疫贡献力量;多措并举满足疫情防控资金需求,精准支持企业复工复产。在决胜脱贫攻坚的关键时刻,中国银行持续发挥金融、市场、平台等多重作用,源源不断为扶贫产业注入金融活水;持续加大定点扶贫力度,帮助陕西省咸阳市四个贫困县及全国 1,034 个贫困村成功脱贫摘帽。

中国银行积极将环境、社会和公司治理(ESG)理念融入经营管理的各个环节,不断完善社会责任管理架构,坚持不懈深化责任担当。扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务,持续提升金融服务实体经济质效;坚持科技引领,打造卓越服务,为客户提供优质便捷的金融服务体验;深化转型创新,驱动价值创造,为股东带来更大的价值和回报;践行绿色金融理念,积极应对气候变化,为绿色发展注入金融动能;坚持以人为本,注重人才培育,持续推动企业与员工共同成长。

面向未来,中国银行将积极担负“融通世界 造福社会”使命,围绕“建设全球一流现代银行集团”发展愿景,加快建设以国内商业银行为主体、全球化综合化为两翼的战略发展格局,持续为国家、客户、股东、员工、环境与社会创造更大价值。

目录

董事长致辞	02
关于中行	04
荣誉认可	06
战略与管理	07

社会责任聚焦

专题 I

11

担当·专业，助力疫情防控阻击战

专题 II

23

坚持·奉献，打好打赢脱贫攻坚战

社会责任实践



落实国家战略 服务实体经济

32

专题

坚定履责，落实六稳六保任务

33

金融力量服务“双循环”

36

整合资源助力“新基建”

47

激活产业发展“新动能”

48

助力民生领域“补短板”

50



坚持科技引领 打造卓越服务

52

专题

开放共享，打造场景生态服务

53

优质服务触手可及

58

科技助力金融普惠

59

推进网点智慧转型

60

真诚守护客户权益

63



深化转型创新 驱动价值创造

68

专题

创新求变，加快全面深化改革步伐

69

坚持党建引领

72

优化公司治理

73

强化风险控制

77

确保合规经营

79



推进绿色金融 应对气候变化

80

专题

绿色债券，助力低碳转型发展

81

推进绿色金融战略

82

优化绿色资产配置

84

全力减少环境足迹

86



热心社会公益 共建美好家园

90

专题

“益”路探索，创新互助养老模式

92

共创金融公益生态

93

携手员工一起志愿

97

参与灾害应急救援

98

促进金融知识普及

100



注重人才培育 携手迈向未来

102

专题

中银大学，开启员工成长新篇章

103

赋能人才，引领员工成长

106

尊重人才，守护健康安全

108

关爱人才，共建和谐职场

109

社会责任绩效

公司治理

112

经济绩效

115

环境绩效

118

社会绩效

120

展望

124

说明

126

索引

127

鉴证

132

读者反馈

135

董事长 致辞



2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情和国内外严峻复杂形势的冲击挑战，中国银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，心怀家国、团结奋进，积极投身疫情防控阻击战，助力打赢脱贫攻坚战，切实做好“六稳”工作，落实“六保”任务，以金融力量服务构建新发展格局，促进中国与世界资金融通、贸易畅通、民心相通，支持增进民生福祉、助推社会进步。

风雨同舟，应对新冠疫情挑战。新冠肺炎疫情暴发后，第一时间启动全行疫情防控工作，严格落实属地疫情防控要求，制定疫情应急防控预案，确保各项业务连续运营，有力支持抗疫战疫。2020 年，共计为 834 家全国疫情防控重点保障企业投放优惠贷款 212 亿元，为 485 家地方疫情防控重点保障企业投放优惠贷款 116.93 亿元。设立 2,000 亿元公司信贷专项规模和 500 亿元湖北地区专项信贷规模。通过

展期、续贷和其他方式实施临时性延期偿还的贷款本金超过 1,400 亿元，涉及 23,000 余户中小微企业。境内外机构勇于担当，以爱心捐赠、物资筹集、志愿服务等形式参与抗疫，共筑疫情防控坚强防线，向中国境内和境外 57 个国家和地区支援防疫物资超过 1,000 万件。

坚守初心，助力决胜脱贫攻坚。扎实做好扶贫工作，从信贷资源、产业帮扶、消费扶贫、人员培训等方面入手，总行全力定点支持陕西省咸阳市四个贫困县成功脱贫摘帽，各级机构持续在全国 1,034 个村开展定点扶贫工作。截至 2020 年末，圆满完成定点扶贫任务。加大金融扶贫帮扶力度，为贫困地区发展提供多样化资金来源。截至 2020 年末，扶贫贷款余额 1,484.91 亿元，较上年末增长 26.61%。2020 年，共派出 1,184 名驻村扶贫干部，向定点扶贫地区投入和引进无偿帮扶资金 2.43 亿元，帮助拓展产业项目、建设民生工程。依托“公益中行”平台开展消费扶贫，全行购买贫困地区农产品 1.1 亿元，帮助销售贫困地区农产品 1.35 亿元。

扎根本源，服务实体经济发展。积极响应党中央、国务院关于做好“六稳”“六保”工作的决策部署，实施差异化信贷政策

和精准有效的措施，主动融入国家大局。截至 2020 年末，“两增两控”口径普惠金融贷款余额 6,116.62 亿元，较上年末新增 1,987.14 亿元。配置 1,000 亿元信贷规模用于支持民营企业发展。配置制造业信贷增长计划 510 亿元。发布“稳外贸”十三条措施，在全国 30 余个省市推出“稳外贸稳外资”专属服务方案，进一步加强对外贸企业金融服务支持。连续三年全方位服务进博会，举办“线上+线下”贸易投资对接会，满足境内外企业的对接需求。深耕跨境、教育、体育、银发四大战略级场景生态建设，持续下沉服务重心，不断优化客户金融服务体验，着力打造更加便捷惠民的金融服务。

创新求变，全面提升发展质量。主动适应经济、社会环境新需求、新变化，围绕“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，坚定不移深化改革、完善体制机制，优化治理体系，提升治理能力。持续推进科技创新，加快数字化转型，不断提升客户服务体验和综合竞争力。加快全面风险管理体系建设，增强风险管控能力，提升风险管理的精细化和专业化水平。深入实施绿色金融规划，创新绿色金融产品和服务，构建多层次、立体化的绿色金融业务体系，为绿色环保产业提供更有力的支持。依托中益善源、

中银慈善基金会等平台，构建“公益+互联网+金融”生态圈，促进社会公益事业发展。

2021 年是“十四五”开局之年，也是全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的关键之年。中国银行将坚决贯彻党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，全面开启建设全球一流现代银行集团新征程，强化责任担当、推动高质量发展，持续为利益相关方创造价值，担当社会责任，为经济、社会发展和环境保护做出更大贡献。

中国银行董事长

关于中行

中国银行是中国持续经营时间最久的银行。1912 年 2 月，经孙中山先生批准，中国银行正式成立。从 1912 年至 1949 年，中国银行先后行使中央银行、国际汇兑银行和国际贸易专业银行职能，坚持以服务社会民众、振兴民族金融为己任，历经磨难，艰苦奋斗，在民族金融业中长期处于领先地位，并在国际金融界占有一席之地。1949 年以后，中国银行长期作为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其他非贸易外汇业务，大力支持外贸发展和经济建设。改革开放以来，中国银行牢牢抓住国家利用国外资金和先进技术加快经济建设的历史机遇，充分发挥长期经营外汇业务的独特优势，成为国家利用外资的主渠道。1994 年，中国银行改为国有独资商业银行。2004 年 8 月，中国银行股份有限公司挂牌成立。2006 年 6 月、7 月，中国银行先后在香港联交所和上海证券交易所成功挂牌上市，成为国内首家“A+H”发行上市的中国商业银行。继服务 2008 年北京夏季奥运会之后，2017 年中国银行成为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方银行合作伙伴，成为中国唯一的“双奥银行”。2020 年，中国银行再次入选全球系统重要性银行，成为新兴市场经济体中唯一连续 10 年入选的金融机构。

中国银行是中国全球化和综合化程度最高的银行。截至 2020 年末，在中国内地及 61 个国家和地区设有机构，拥有比较完善的全球服务网络，形成了公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、租赁、资产管理、金融科技等多个领域的综合服务平台，为客户提供全面的金融服务。中银香港、澳门分行担任当地的发钞行。

在一百多年的发展历程中，中国银行始终秉承追求卓越的精神，将爱国爱民作为办行之魂，将诚信至上作为立行之本，将改革创新作为强行之路，将以人为本作为兴行之基，树立了卓越的品牌形象，得到了业界和客户的广泛认可和赞誉。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，中国银行将继续坚定不移以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，践行国有大行的责任担当，在全面建设社会主义现代化国家的新征程中，奋勇前进！

荣誉认可

综合类奖项

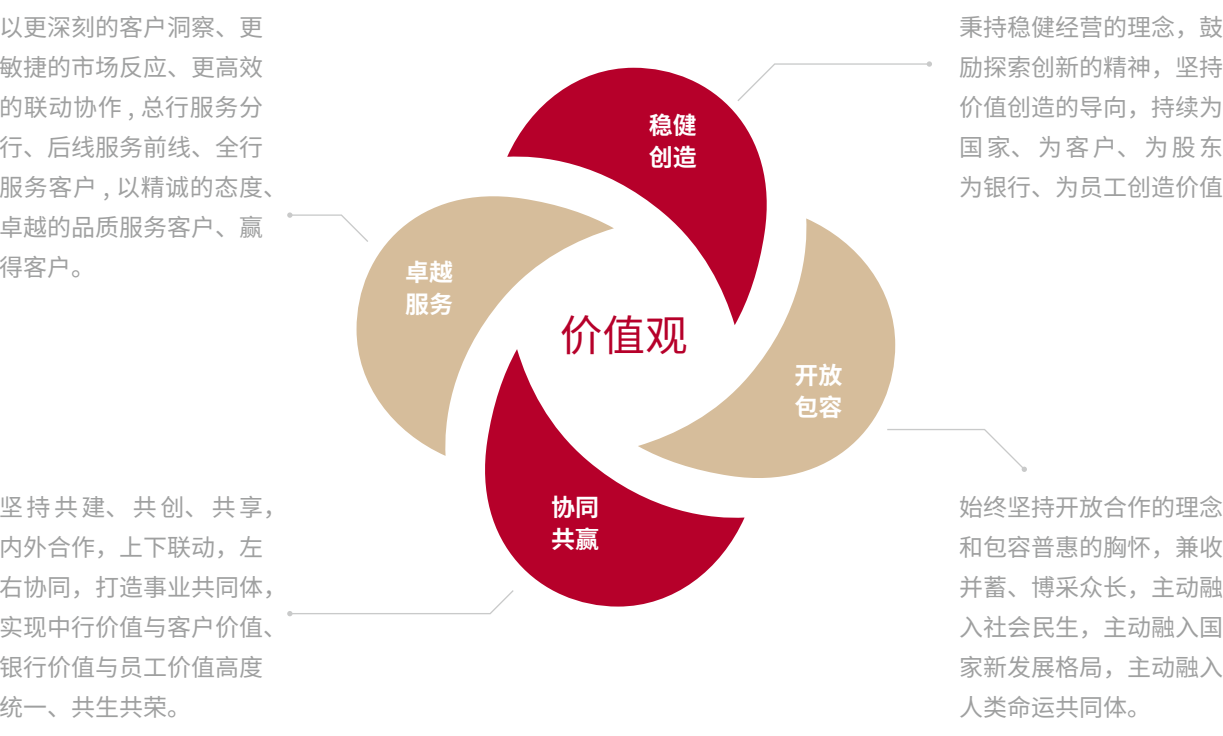
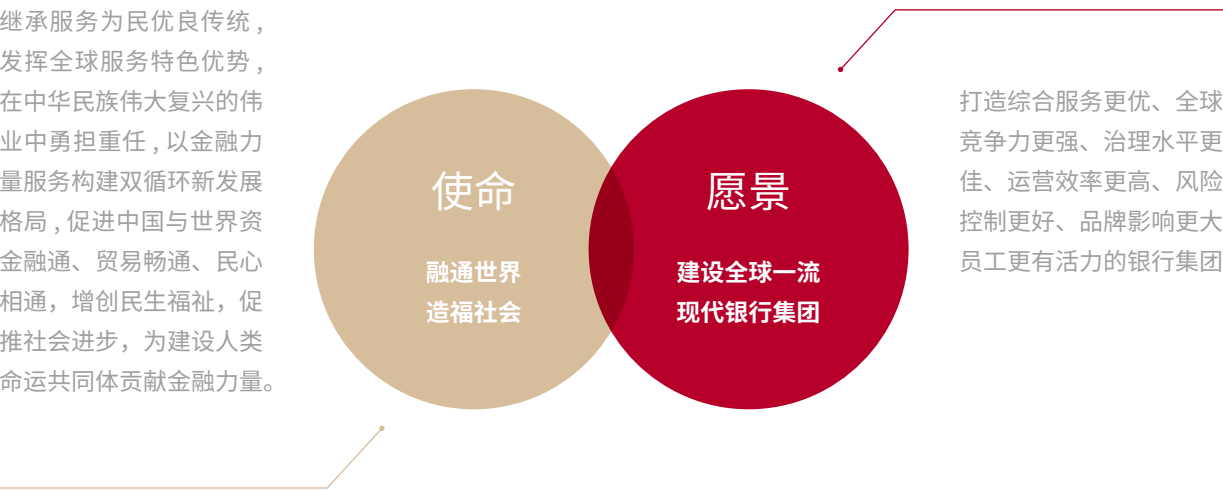
全球系统 重要性银行 FSB (金融稳定委员会)	全球 1000 家大银行 第 4 位 The Banker (《银行家》)	全球银行品牌 500 强 第 4 位 The Banker (《银行家》)	2020 年世界 500 强 第 43 位 FORTUNE (《财富》)	全球企业 2000 强 第 10 位 Forbes (《福布斯》)
最佳 贸易融资银行 Asiamoney (《亚洲货币》)	年度最佳 交易银行 Asiamoney (《亚洲货币》)	中国最佳 人工智能应用 The Asian Banker (《亚洲银行家》)	中国年度跨境财富 管理服务 The Asian Banker (《亚洲银行家》)	银行科技发展 一等奖 中国人民银行
最佳 综合做市机构 外汇交易中心	最佳 数字化银行 《第一财经》	上海证券交易所 最高信息披露评价 等级“A” 上海证券交易所	中国 500 最具价值品牌 第 12 位 世界品牌实验室	2020 胡润中国 最具历史文化底蕴 品牌榜第 2 位 胡润研究院

社会责任类奖项

最佳社会责任管理者奖 中国银行业协会	助力打赢“三大攻坚战”成效奖 中国银行业协会	践行“一带一路”倡议成效奖 中国银行业协会
全国村镇银行综合服务能力百强单位、 全国村镇银行精准扶贫十佳单位 中国银行业协会	中国银行业最佳社会责任特殊贡献网点 中国银行业协会	2020 大学生就业贡献杰出雇主 中华英才网
银莲花荣誉勋章 澳门特别行政区政府	最高筹款机构及慈善家大奖 香港公益金	年度最佳普惠金融服务银行 《金融时报》
2020 中国卓越绿色金融大奖 Asiamoney (《亚洲货币》)	责任投资最佳银行 新浪	2020 年度中东非洲地区最佳光能项目 Project Finance International (《国际项目融资》)
2020 年度 疫情期间市场稳定特殊贡献奖 上海黄金交易所	最佳疫情防控债券奖 《The Asset》《财资》	艺术之友奖 新加坡国家艺术理事会

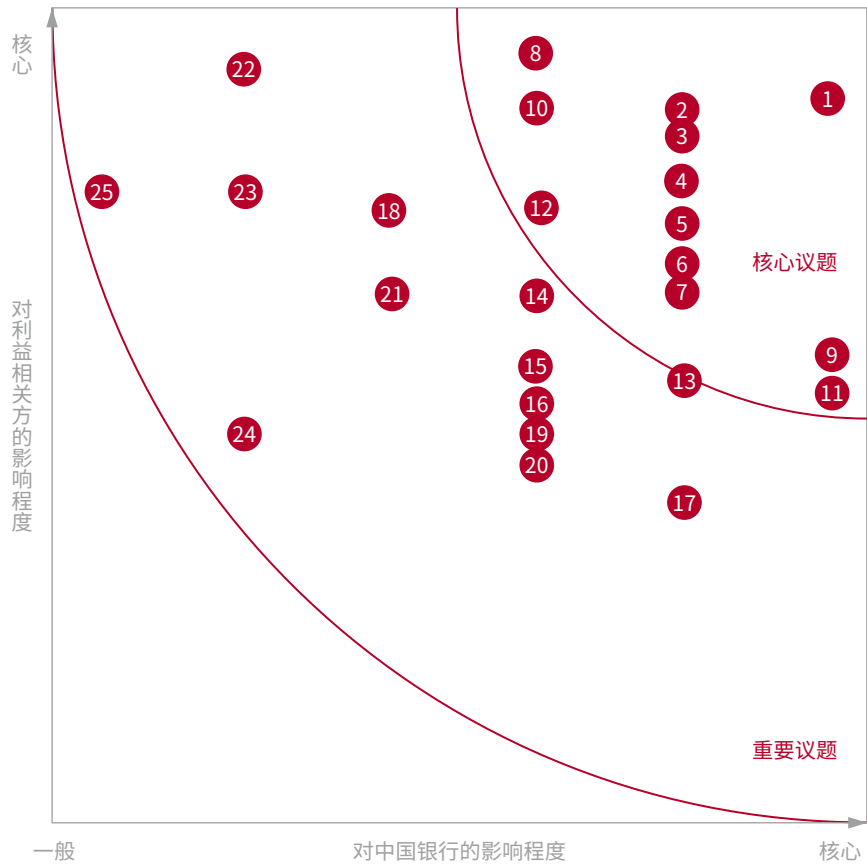
战略与管理

企业文化理念体系



实质性分析

结合行业发展趋势、公司发展战略和可持续发展标准要求等，中行梳理确立了对自身和利益相关方最具影响的 25 项社会责任议题，并邀请企业社会责任领域的专家和员工代表评估各项议题对中行和利益相关方的影响程度，获得议题的二维评价结果，并据此构建了实质性分析矩阵。实质性分析结果已会同本报告内容，经本行董事会审阅。



核心议题

- 1

人力资本发展
- 2

应对疫情挑战
- 3

合规与内控管理
- 4

区域协调发展
- 5

推动金融普惠
- 6

全面风险管理
- 7

全球化布局与发展
- 8

深化数字转型
- 9

优化公司治理
- 10

产品与服务创新
- 11

消费者权益保护
- 12

提升客户体验

重要议题

- 13

发展绿色金融
- 14

支持民生发展
- 15

支持社会公益
- 16

普及金融知识
- 17

应对气候变化
- 18

利益相关方参与
- 19

倡导志愿服务
- 20

助力脱贫攻坚
- 21

提供跨境金融服务
- 22

员工权益与福祉
- 23

扶持创新产业
- 24

践行绿色运营
- 25

构建场景生态

利益相关方沟通

利益相关方	期望	沟通渠道
 国家	支持实体经济 深化转型改革 助力一带一路 参与扶贫攻坚 推动金融普惠 强化风险管控	日常沟通与汇报 项目审批与监管 重大项目合作
 客户	创新产品服务 保护客户权益 提升客户体验 服务企业跨境 助力创新创业	日常服务沟通 客户满意度调查 客户投诉处理 95566 客户服务中心 门户网站、微信公众号、微博等
 股东	持续创造价值 诚信稳健经营 强化风险管控 完善公司治理 引领行业发展	定期报告与临时报告 股东大会 投资者调研 业绩发布会
 环境	发展绿色金融 优化信贷结构 践行绿色运营	项目环境风险评估 环境绩效采集与披露 绿色公益活动
 社区	支持民生改善 支持社会公益 普及金融知识	公益慈善活动 实地调研走访 社区沟通交流活动 媒体沟通
 员工	携手员工成长 完善员工培训 提升员工福祉 保障员工权益	总结表彰大会 定期培训 企业文化活动 门户网站、微信公众号、微博等

专

题

担当·专业 助力疫情防控 阻击战

新冠肺炎疫情是百年来全球发生的最严重的传染病大流行，是新中国成立以来我国遭遇的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的重大突发公共卫生事件。面对来势汹汹的疫情，党中央、国务院坚持人民至上、生命至上，迅速打响疫情防控阻击战，在短短数月内迅速遏制疫情蔓延，取得抗击新冠肺炎疫情斗争重大战略成果，并在此基础上统筹推进疫情防控和经济社会发展，成为疫情发生以来第一个恢复增长的主要经济体。

中国银行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，深刻认识疫情防控的重要性和紧迫性，迅速组建了应对新冠肺炎疫情应急领导小组，制定疫情应急防控预案，将员工和家属生命健康安全放在首位，在疫情防控期间采取科学灵活工作机制，落实各项关心关爱员工政策和防护措施。在切实做好员工防护基础上，及时响应客户需求，坚持金融服务不中断；主动开通绿色通道，全力满足防疫部门紧急资金需求，支持防疫物资企业复工复产；充分发挥全球化、综合化优势，组织境内外机构协同联动，为疫区捐款捐物，在全球范围采购和递送防疫物资。通过全方位地参与抗疫行动，坚定地履行国有大行的责任和担当，持续为抗击疫情贡献中行力量。

服务贯通，
确保业务连续

中行建立了应急工作机制，持续完善业务连续性应急预案，在满足疫情防控要求的前提下，推动海内外业务稳定运行，全力保障支持疫情防控所必需的金融服务，满足客户和民众的金融需求。

做金银潭医院的金融守护者

金银潭医院是武汉市首批收治新冠肺炎确诊病例的定点医院，也是战“疫”最早开始的地方。作为该院基本账户开户行和资金代发主办行，中行湖北省武汉江汉支行迅速成立了金银潭医院金融服务应急小组，全力保障医院紧急业务需求。1月23日至3月10日，江汉支行员工克服疫情风险，及时为医院办理中央紧急抗疫资金划拨、捐赠入账、代发工资、疫情补助等业务共18,436笔，合计金额3.04亿元，确保疫情期间金融服务始终畅通。2020年2月13日，金银潭医院专程为江汉支行送来感谢信，用“与子同袍、与子携作、与子携行”表达了对中行员工责任担当、专业敬业的认可。



金银潭医院金融服务应急小组全力保障院方金融服务

- 将员工与客户生命安全和身体健康放在首位，统筹做好办公场所防疫、员工健康防护、弹性办公等工作安排。持续为员工配备防护用品，及时慰问确诊感染、疑似感染和隔离观察的员工，当好员工的贴心人和主心骨。
- 面对疫情全球扩散蔓延，及时统筹调度防疫物资支援境外，通过境内分行和境外分行“一对一”帮扶机制，帮助境外员工和家属做好安全防护。

- 推出长三角公司开户一站式金融服务，通过移动智能柜台，帮助企业远程开立账户，并积极推广企业网银、交易银行 iGTB 对公综合服务平台，打通在线服务渠道。

- 积极推广“中银票 e 贴”、在线供应链融资、在线结售汇、在线单证、在线保函等业务，免去客户往返奔波，有效降低疫情传播风险。

- 加强科技力量和线上服务支持，积极引导客户通过企业网银、企业手机银行渠道办理业务，并应对疫情推出企业手机银行“快速捐款”“疫情实时动态”及“防疫指南”等服务。截至 2020 年末，企业网银客户数达 543.51 万，比 2019 年同期增长 17.74%；企业网银交易金额达 232.17 万亿元，比 2019 年同期增长 13.62%。



以人为本
构建防疫屏障
做好员工关爱



网点服务
做好疫情防控
确保安全运行



线上服务
推广线上业务
减少服务接触



总部运营
开展轮岗代值
畅通业务系统

- 迅速制定发布《关于做好营业网点新型冠状病毒肺炎防控工作的提示》《关于做好辖内网点营业安排的通知》《网点防疫应知应会》《关于加强复工复产时期网点 ze 务工作的通知》等系列要求，敏捷行动，实现全辖网点营业时间安排、营业场所及人员防疫，客户服务及投诉防范等管理体系化、制度化，全面构建网点“安全防护网”。指导分行加大网点各类防疫物资配备，细化网点营业场所及设施、设备消毒要求，采取必要防护及隔离措施，减少网点内聚集性活动，确保客户、员工及相关人员生命健康安全。

- 压实分行管理责任，每日严密监控，确保信息上传下达及时贯通，组织分行妥善应对化解业务高峰客户聚集以及各类突发事件，疫情防控与服务保障两手抓，保障非常时期全辖网点服务高效畅通。组织海外分行成立疫情防控应急工作小组，结合自身情况制订应急预案，做好疫情防控措施，高效处理疫情突发事件。

- 优化线上办公、移动办公系统，通过远程办公、轮岗工作，保障业务连续经营。
- 针对疫情严重、业务开展受影响较大的地区，采取代值措施，及时将相关业务迁移至总行和其他分行。

心心相连，
支援重点地区

面对突然而至的疫情，口罩、防护服、呼吸机、医疗物资一度极为紧缺。中行密切关注国内外疫情发展，以拳拳之心，第一时间启动应急捐赠机制，并向海内外分行及广大员工发出号召，积极采购、调配、递送各类防疫及生活物资，紧急支援疫情严重地区，全力奉献中行爱心。

向中国境内和境外

57 个国家和地区

支援防疫物资超过

1,000 万件

支援湖北地区

湖北是疫情发生最早且最严重地区，一度牵动着全国人民的心。中行充分整合全行力量，并协同员工、客户等利益相关方，共同支援湖北疫情防控。

- 1 月 26 日，紧急向湖北省捐赠 3,000 万元。
- 快速向海外分支机构发出采购防控物资的号召。32 家海外机构累计购买口罩、防护服、护目镜、手套等防疫物资数百万件，绝大部分用于支援湖北疫情防控。受捐机构包括约 60 家医疗机构、两家公益组织、两家高校等。
- 联合中银保险、中银三星人寿开展“中银守护·平安天使”活动，全辖 36 家分行累计为 924 家医疗机构共计 14.31 万名医护及疾控人员赠送保险，其中援鄂医护人员近 2.16 万人。
- 中银国际捐助扶贫苹果 12 吨 800 箱，赠与武汉大学人民医院、武汉市金银潭医院、长江航运总医院、武汉市第八医院 4 家医院的医务工作者。
- 2020 年初，中银投联合 17 家物流公司发起联合行动倡议，通过搭建物流信息共享平台、整合物流资源，打响物流战“疫”，全力保障疫情期间物流运输。
- 中银基金紧急向湖北省孝感市慈善总会捐款 200 万元用于疫情防控，并组织公司员工募集抗疫资金向湖北省红安县慈善会捐款 22.65 万元。



- 依托“中银公益”平台，为慈善组织开展抗疫类募捐活动，社会大众参与抗疫捐款提供爱心渠道。截至 2020 年末，“中银公益”平台共发布疫情防控相关项目 15 个，募集善款总金额 1,900 万余元，共计 15.14 万人次参与捐赠。
- 发起上线《驰援湖北 同心战“疫”》募捐活动，联合中华慈善总会共同号召员工捐款，共募集善款 1,802 万元，共计 135,445 人次参与捐赠。
- 联合中华思源工程扶贫基金会发起《阻击新冠肺炎，筹集“战疫”物资》募捐活动，为中行手机银行客户参与疫情防控搭建慈善捐赠渠道，共计 9,655 人次参与捐赠，募集善款 83.07 万元，为湖北省及其他抗疫物资、设备短缺的地区捐赠了 5,000 件防护服和 56 台监护仪。

全球行动，驰援国内抗击疫情

打赢疫情阻击战，防控物资是生命线。自新冠肺炎疫情暴发以来，中行海外分支机构心系祖国，迅速行动，克服困难，踊跃捐款捐物，争分夺秒采购国内抗疫紧缺物品，支援湖北等重点地区抗击疫情。

- 东京分行克服当地市场医疗用品脱销的困难，成功采购到医用外科口罩 2.5 万个、医用防护服 3,500 件、医用护目镜 2,000 副，并制定妥善的运输方案，第一时间将医疗物资运抵武汉、北京等国内疫情防控一线，获得中国驻日本使馆和在日中国企业协会的表彰。
- 新西兰子行协同新西兰中国商会，积极号召会员单位及华人华侨为祖国捐款捐物，先后共购买并寄出 4 批 5.77 万件医疗物资至武汉各一线医院，共支出 82,147.13 新西兰元，约合人民币 36.6 万元。
- 迪拜分行克服分行全员隔离的困难，在阿联酋全境寻找符合病毒防护需求标准的防疫物资，先后筹集采购医用手套 10 万双。
- 新加坡分行在当地采购了包含 52.5 万双防护手套、2,660 副护目镜和 1,000 件防护服，总价值 12.6 万美元的抗疫一线急需物资，捐赠给湖北省慈善总会和长江航运总医院，并向武汉大学人民医院捐款 1.2 万新元。此外，新加坡分行还组织分行员工为“中华慈善总会”捐款，共筹集善款约 12 万元人民币。
- 卢森堡分行积极寻找医疗供货商和物流承运单位，于 2 月 8 日向浙江红十字会捐赠 3 万只 FFP2 医用口罩；于 2 月 9 日向中银慈善基金会捐赠 3,360 只 FFP3 医用口罩。
- 纽约分行首批率先采购了 11,520 只 N95 口罩等抗疫医用物资送抵国内，并后续又陆续捐赠了 7 万多只 N95 口罩以及防护服、护目镜等医用物资。在美国当地，纽约分行亦积极履行社会责任，向医院等一线工作者捐赠 13 万只医用口罩以及手套等抗疫物资，并向有关慈善机构和非政府组织捐款以缓解贫困人口和小企业主的疫情困境。
- 中银香港组织东南亚分支机构采购了总价值近港币 100 万的医疗物资，用于支援内地抗击疫情，并向内地捐款共计折合近港币 35 万。同时，率先捐赠资金支持香港社会抗击疫情，包括向香港公益金捐赠港币 1,300 万元，向东华三院和保良局各捐赠港币 100 万元，合共捐赠港币 1,500 万元，惠及约 9 万名一线医护人员及约 7 万名长者等弱势社群。



支援境外地区

2020 年 3 月中旬以来，面对境内疫情防控形势向好、境外疫情加速蔓延态势，中行及时组织海外分支机构评估当地的防疫物资缺口和需求，在国内产能恢复的情况下，积极动员国内分支机构采购防疫物资，并通过中行海外机构捐赠给相关国家和地区，践行人类命运共同体理念。

全球行动，参与全球疫情治理

- 伦敦分行向“伦敦金融城市长慈善倡议”捐赠达 65 吨近 4,000 箱的爱心物资，包括 20 台有创呼吸机、一次性医用口罩 72.2 万只、N95 口罩 10 万只、医用防护服 1.9 万套、护目镜 1.9 万个、医用乳胶手套 100 万副。
- 里斯本分行向葡萄牙政府捐赠总计 21.6 万件的防疫物资，包括专业医用口罩、护目镜、防护服、医用手套等。
- 加拿大中行向加拿大白求恩医学发展协会捐赠 700 余箱、重 8.5 吨的医疗物资，包括 3 万只 N95 口罩、3 万只医用口罩、5 万双医用手套、1 万个护目镜和 1 万套防护服。
- 匈牙利分行向匈牙利政府、匈中双语学校、考文纽斯大学等合计捐赠 13.6 万只医用口罩和 300 件防护服。
- 维也纳分行筹措了 10 万只一次性防护口罩等防疫物资捐赠给奥地利卫生部指定的奥地利红十字会。
- 首尔分行通过中国驻韩使馆向在韩留学生捐赠 2 万只口罩，并先后向韩国首尔市厅、大邱广域市厅、安山市厅和首尔市钟路区厅捐赠口罩共 7 万只。
- 新加坡分行向中国驻新加坡大使馆捐赠 1.75 万只医疗防护口罩，向新加坡外籍劳工援助基金捐款 1 万新元。
- 巴西子行向圣保罗市政府捐赠 5 万只一次性医用口罩和 1,000 套防护服。
- 约翰内斯堡分行向南非卫生部捐赠 10 万只一次性医用口罩，600 件防护服和 5 台呼吸机，以缓解南非医疗系统物资紧缺问题。

资金融通，保障抗疫复产

中行快速响应疫情融资需求，制定防疫和重点行业信贷政策，全力支持疫情防控重点医疗物资的生产和供给，统筹推进疫情防控与复工复产。在疫情防控持续向好、生产生活秩序加快恢复的不同阶段，中行按照由线到面、渐次推进的原则，针对不同市场主体的特点，主动提供精准适配的金融服务。

主动对接疫情防控重点保障名单企业，通过开通绿色通道、扩大贷款利率授权、简化流程等举措，及时为符合条件的企业提供授信支持。全年共计为 834 家全国疫情防控重点保障企业投放新增优惠贷款 212 亿元，为 485 家地方疫情防控重点保障企业投放新增优惠贷款 116.93 亿元。

实施“捐赠转账汇款手续费全免”优惠政策，上线企业网银、企业手机银行捐款绿色通道功能，全力保障医院、慈善组织、医药公司等疫情防控重点企业事业单位的资金收付汇划和现金支取业务。2020 年春节期间，境内 30 家分行累计办理涉及疫情物资采购汇款 201 笔，折合约 4,100 万美元，涉及 13 个币种。

发行境外市场首笔抗疫主题债券，协助国际开发机构发行全球首单超主权疫情防控熊猫债，为疫情防控提供基础支持企业承销发行债券，涵盖公用事业、交通运输、医疗设备、能源等行业。



设立 2,000 亿元公司信贷专项规模，重点支持卫生防疫、交通运输、重要物资生产、基础设施补短板、制造业高质量发展等领域，促进产业链核心企业、龙头企业、重大工程项目等对产业链条的带动作用。

配置 500 亿元专项信贷规模，制定 30 条专项措施，支持湖北省疫情防控和分区分类分级分时复工复产。包括：对受影响较大的企业，落实临时性延期还本付息政策；推出普惠金融专属产品“复工贷”，支持企业开展债务工具融资；对中小微企业提供规模总额为 25 亿元、期限最长 10 年、利率可低至 2.75% 的专项信贷产品。



中行湖北省分行推出“复工贷”产品，支持疫情防控和民生保障的相关行业

支持湖北与武汉加快疫后重振进程

2020 年 8 月，中行先后与湖北省卫健委、武汉市人民政府签署战略合作协议，未来五年将为湖北公共卫生事业和武汉经济社会发展提供全方位综合金融服务。

- 提供总额不低于 500 亿元的意向性授信额度，在未来五年全面支持湖北省公共卫生项目、医疗健康产业建设。同时，向“阳光心理健康服务工程”捐助 2,000 万元，支持湖北省新冠肺炎治愈患者和一线医务人员心理疏导及全面康复。
- 提供不低于 3,000 亿元综合融资支持，与武汉市开展多层次、多领域、全方位的金融合作，积极推动武汉的城市建设提档升级、公共卫生应急服务体系建设、现代产业体系建设、双向对外开放、金融创新发展及社会民生服务。



中行与湖北省卫健委签署战略合作协议现场

创新“战疫人才贷”，支持优秀企业参与抗疫

中行广东省分行、深圳市分行与广东省人才办联合推出“战疫人才贷”专属融资服务，着力支持以国家和广东省及其各地级以上市重大人才工程入选者为实际控制人、股东或主要研发人员的在粤注册企业和科研机构，为打赢新冠肺炎疫情防控阻击战贡献力量。广州某科技有限公司为“战疫人才贷”首位客户，主要从事核酸检测和全基因分析排序研究，参与了武汉首批新冠肺炎疫情患者的样本核酸检测及新冠病毒基因研究。中行在确定该企业的技术水平和融资需求后，快速提供了 1,000 万元贷款资金，支持企业研发和生产抗疫产品。



中行广东省分行为某新冠快速检测试剂盒生产企业发放贷款

响应防疫企业需求，保障负压救护车生产

宁波江北区某企业主要从事医用专用车配置集成制造、安装、销售，被列入本次国家级疫情防控重点企业清单。1 月 25 日，该企业收到国家工信部函件，要求抓紧组织负压救护车的生产，之后又陆续收到浙江、江苏等地订单，要求短期内交付约 100 余辆负压救护车，一时间资金压力骤升。中行宁波市分行得知情况后，主动与企业进行沟通，针对其急需的采购资金快速进行申报，三天内完成核定授信总量 2,500 万元，并为企业成功发放首笔 900 万元流动资金贷款。



中行宁波市分行走访负压救护车生产企业

见证·责任行动



春节假期，原本是和家人团聚的时光。但疫情的来袭，却让 2020 的春节留下了更为深刻的记忆。在疫情最为严重的湖北省，中行湖北省分行的众多员工们身处抗疫前线，他们急防疫工作之所急，或是坚守岗位，响应防疫资金调拨的金融服务需求；或是转身成为社区志愿者，为疫情防控贡献一份力量。

关爱员工，密切联络

1 月 24 日（除夕夜）中午 11 时，在湖北民众为疫情防控同奋战的时候，中行湖北省分行密切关注全辖员工情况：全武汉值班、加班人员情况如何？是否有员工在外地？身体状况如何？同时，与外派员工在鄂家属建立联络机制，了解家属生活情况，必要时指定专人对其家属进行协助，为外派员工解决后顾之忧。

紧急医补，迅速落地

1 月 25 日（年初一）14 时，中行湖北武汉花桥支行接到了武汉市政府及武汉某医院申请紧急发放抗疫医疗补贴通知。花桥支行的 4 名业务骨干很快到达工作岗位，在耐心等待后，该医院于 19 时 55 分将相关票据送达。此时，距离系统关机仅剩 5 分钟。该行全体到岗员工争分夺秒、密切配合，于 20 时 07 分完成了抗疫医疗补贴发放数据上传。但因超过了系统处理时间，未能成功上账。为了第一时间解决医院的资金需求，该行员工立刻将情况反映给湖北省分行，并与总行软件中心取得联系。在多方通力配合下，于当晚 11 时 38 分完成抗疫医疗补贴资金发放任务，共发放 320 多笔，总计金额 65 万余元。

立足乡村，坚守一线

1 月 25 日（年初一）10 时，湖北孝感大悟支行员工张志芳、扶贫干部曾昭堂，放弃和家人团聚，来到该行扶贫点大悟

抗疫前线，每时每刻的坚守

县河口镇烟墩村，走村入户开展疫情防控政策宣传、全员摸排、体温测量等处置工作。配合村干部共排查登记 270 多人，封堵进村路口 11 个；对贫困户居住的易迁点、村部及公共场所进行了全面消毒，并将该行购买的 400 个口罩分发到了村民手中。

1 月 26 日（年初二）9 时，孝感分行扶贫干部程万里，在接到进村防控通知当天就来到该行扶贫点大悟县东新乡沙河村，为贫困户送来了口罩 200 个及消毒物资。他和工作队员及村干部一起，每天分组深入到全村 18 个自然湾，对 228 户 810 人逐一开展入户排查，确保不落一户、不漏一人。

绿色通道，捐赠落地

1 月 26 日（年初二）14 时，国家民政部发布了《关于动员慈善力量依法有序参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告》，号召全国为湖北的疫情防控捐款捐物。中行湖北武昌分行在湖北省外汇管理局的支持下，在辖属刘家湾支行、大东门支行分别为湖北省红十字会、湖北省慈善总会紧急启动两个应急账户，支持接受全币种捐款，并开通资金捐赠绿色通道，确保捐款资金及时高效划转。

疫情期间，刘家湾支行克服困难和不便，为湖北省红十字会办理应急拨款近 100 笔，金额近 3 亿元，及时开通网银支付功能，紧急处理海外捐赠结汇 128 笔，打印捐赠回单 10 万张，并作为金融志愿者上门协助开展捐赠明细梳理等工作。大东门支行先后有 61 人次到网点现场，办理湖北省慈善总会网银权限提升、跨境汇款入账、收付结算等紧急业务，接收境内外捐款 6.4 万多笔。

见证·责任行动



跨越万里，一份来自卢森堡的战“疫”快递

1月25日，周六。中行卢森堡分行员工王宇勃接到行里电话“再去药店看看，医用口罩有多少买多少！”那几天，王宇勃已经数不清跑了多少次药店。距离药店停止营业只有两小时了，他马上拿起车钥匙往外跑，但开车转了一圈，只买到450只口罩。

“口罩平时并不稀缺。新冠疫情发生后，当地不少中资企业和华人华侨纷纷购买口罩，没几天就断货了。”王宇勃回忆，“第二天是周日，药店还不开门，挺着急的。”

“一刻都不能等！”中行卢森堡分行迅速成立疫情应急工作小组，部署采购医用支援国内。一边紧急联系医疗用品供货商，一边迅速前往各药店采购。医疗用品供货商需要优先供应药店、诊所或医院，药店存货也几乎告罄。但不懈的努力终于换来柳暗花明。

“那几天，我们经常去一家药店，和老板成了朋友。”王宇勃说，“1月30日，他帮忙联系了一家法国供货商，愿意向我们出售3万只FFP2医用口罩。”

1月31日，王宇勃和同事直接开车前往法国巴黎附近的供货商仓库，把3万只口罩带回卢森堡。

“书到用时方很少，事非经过不知难。”历经辛苦采购了3万只口罩，本以为可以松口气，但如何运回国内又让卢森堡分行犯了难。

湖北疫情最为严重。卢森堡分行的第一选择是把这些口罩直接运往武汉。经过多方打听，才发现卢森堡与武汉之间没有直接的物流通道。大家经过讨论，达成一致：疫情紧急，“运回国内就是胜利”。

在总行的协调和布鲁塞尔分行的协助下，卢森堡分行与浙江红十字会取得了联系，3万只口罩于2月7日搭乘中外运捐赠专机，从比利时列日出发运抵杭州。2月8日，浙江红十字会接收物资并对外公示。

有了第一次的经验，卢森堡分行趁热打铁，在2月5日采购完毕第二批3,360只更高防护等级的FFP3口罩，仅一天时间就办结所有捐赠、货运、报关手续。随后，他们驱车200公里，物资被按时运抵位于比利时布鲁塞尔的机场货仓，于2月8日搭乘海南航空班机，从布鲁塞尔运抵北京。2月9日，中银慈善基金会接收物资，定向捐赠给中行定点帮扶贫困县陕西咸阳市北四县。

“不是雪中须送炭，聊装风景要诗来。”与战“疫”一线的庞大需求相比，卢森堡分行的“万里快递”只能算是沧海一粟。但这其中却饱含着中行海外人“千里送鹅毛”的真情。



1. 马来西亚中行仅用四个工作日筹集了15吨的防疫物资发往国内

2. 东京分行于1月31日将在日本采购的首批医疗用品发往武汉

3. 新加坡分行援助湖北医用防护物资正式付运

4. 迪拜分行积极支持国内疫情防控物资采购
5. 中行广东省分行在国内疫情缓和后筹集了百万件防疫物资驰援海外

6. 中行北京市分行向意大利捐赠抗疫物资

7. 东京分行联合驻日使馆向东京共济医院捐赠医用外科口罩

8. 波兰分行向波兰红十字会捐赠医疗物资
9. 鹿特丹分行向荷方代表移交捐赠的抗疫物资

10. 约翰内斯堡分行与当地中国总领馆共同携手抗击疫情

专

题

II

坚持·奉献 打好打赢 脱贫攻坚战

消除贫困是人类共同理想。党的十八大以来，党中央和国务院站在全面建成小康社会、实现“两个一百年”奋斗目标战略高度，把脱贫攻坚摆在治国理政的突出位置，引领脱贫攻坚取得决定性成就。多年来，中国银行坚持将助力脱贫攻坚作为服务国家战略、服务民族发展的重要政治使命，积极发挥金融、市场、平台等多重优势，探索公益性和商业化、市场化有机结合的可持续扶贫模式，帮助贫困地区解决融资、市场、技术等难题，提升自我发展能力，实现增收致富、脱贫摘帽。

2020 年，中行统筹疫情防控和脱贫攻坚工作，认真落实“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管”要求，连续 18 年定点帮扶陕西省咸阳市永寿、旬邑、淳化、长武 4 个国家扶贫开发重点县（以下简称“咸阳北四县”），同时各级机构继续承担全国 1,034 个村的帮扶任务，持续巩固脱贫成效、补齐短板弱项，促进脱贫攻坚和乡村振兴有效衔接，高质量地完成扶贫责任书全部承诺事项，为脱贫攻坚圆满收官奉献中行力量。

强化金融扶贫，助力全面脱贫目标实现

2020 年，中行制定了年度金融扶贫工作计划，更新修订了公司类扶贫贷款业务指引，综合运用产业扶贫贷款、项目扶贫贷款、扶贫小额信贷、国家助学贷款、扶贫债券等金融产品服务，为贫困地区发展提供更加多样化的资金来源，帮助全国贫困地区加快发展特色产业、实现增收脱贫。截至 2020 年末，扶贫贷款余额 1,484.91 亿元，较年初增长 312.12 亿元，增速 26.61%。

持续加大贫困地区资金投入

- 已累计投放扶贫贷款超过 2,500 亿元，承销 6 支扶贫债券，发行金额合计 107.7 亿元，支持多个扶贫项目建设。
- 累计投放国家助学贷款超过 246 亿元，帮助 180 余万名经济困难学生完成学业。
- 加大对“三区三州”深度贫困地区和挂牌督战地区的专项资金支持力度。截至 2020 年末，向“三区三州”深度贫困地区投放扶贫贷款合计 58.92 亿元，较上年新增 17.94 亿元。
- 出台公司类扶贫贷款业务指引，积极满足贫困地区交通、水利、电力、旅游、环保等领域的资金需求。

加强金融扶贫服务模式创新

- 持续践行产业开发式扶贫，创新推出“香菇贷”、糖业扶贫、旅游扶贫等产业扶贫模式。
- 采用投贷联动模式助力咸阳生猪养殖产业扶贫项目，将国际农牧食品龙头企业泰国正大集团引进咸阳，为贫困地区引入先进的养殖理念和技术。

丰富扶贫助农金融服务体系

- 在贫困地区增设网点机构和电子机具，提高金融服务的覆盖率。截至 2020 年末，中行网点已覆盖 1,167 个县域，覆盖率 62.1%；在国家扶贫工作重点县设立网点 320 家；在“三区三州”深度贫困地区设立网点 89 家、“三区三州”所在分行设立离行式自助银行 703 家，投放移动版智能柜台 519 台。
- 在河北、山东等全国约 20 家分行开办助农服务点，为农户提供小额取款、现金汇款等基础金融服务。
- 发挥中银富登“扎根县域、支农支小”的村镇银行特色，已累计设立村镇银行 126 家、乡镇支行网点 180 余家、各类扶贫贷款余额 28.59 亿元，直接向建档立卡贫困户发放贷款余额超过 8.6 亿元、超 3 万户。

截至 2020 年末

扶贫贷款余额

1,484.91 亿元

较年初增长

312.12 亿元

增速

26.61 %

金融活水，助磅礴乌蒙展新颜

云南省昭通市地处乌蒙山集中连片特困地区，11 个县区内有 10 个是贫困县。中行云南昭通市分行从限制当地生计发展的关键要素入手，积极集合多方力量，汇聚金融活水，发放内部银团贷款 15.14 亿元支持牛栏江堰塞湖工程建设，及时消除鲁甸大地震后次生灾害隐患；发行全省首单 10 亿元金融短期扶贫债券，支持威信煤电一体化建设，惠及群众 37.44 万人，带动 3.85 万建档立卡贫困人口成功脱贫。同时，中行云南云南昭通市分行还筹措资金 80 多万元，为扶贫点建设桥隧和硬化道路，帮助贫困群众打开“山门”，踏上长效脱贫之路。

扎根县域、支农支小的扶贫生力军

作为全国最大的村镇银行集团，中银富登始终坚持“扎根县域、支农支小”，充分发挥村镇银行特色，制定了助力打赢脱贫攻坚战的“一二三四”战略，响应国家产业扶贫、易地扶贫搬迁、金融扶贫小额信贷等政策，创新落地机制、优化产品服务。2020 年，中银富登将助力脱贫攻坚与支持复工复产有机结合，大力推广“中银富登扶贫贷”等专有产品，主动送服务上门，在田间地头开展扶贫金融服务，发放各类扶贫贷款余额 28.59 亿元，支持复工复产累计投放贷款超过 17 亿元，办理延期还款近 2 万笔。

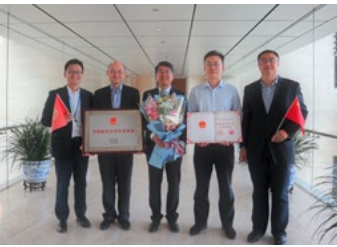


中银富登村镇银行员工走访贫困户，将扶贫金融服务送上门

加大定点扶贫，
确保全部脱贫摘帽

面对脱贫攻坚收官之年的各项要求，中行坚持以更大决心、更大力度推进定点扶贫工作，积极召开全行扶贫工作动员部署会与推进会，通过信贷投放、无偿投入、撮合引资等多种方式，广泛汇聚各方力量，提升扶贫帮扶成效。截至 2020 年末，“咸阳北四县”的 386 个贫困村已全部脱贫出列，当地 47,347 户、168,629 名建档立卡贫困人口已全部脱贫；各级机构定点帮扶的 1,034 个贫困村已全部脱贫出列。

2021 月 2 月 25 日，全国脱贫攻坚总结表彰大会在北京人民大会堂隆重举行，中行共有 2 名个人、2 个集体受到表彰。内蒙古扎赉特旗巴彦乌兰苏木吉日嘎岱嘎查驻村工作队队员、内蒙古自治区分行王汉文，贵州省石阡县坪山乡佛顶山村第一书记、贵州省分行周洪宁荣获“全国脱贫攻坚先进个人”称号；中行党务工作部定点扶贫团队、中行总行陕西咸阳扶贫工作队荣获“全国脱贫攻坚先进集体”称号。



中行党务工作部定点扶贫团队



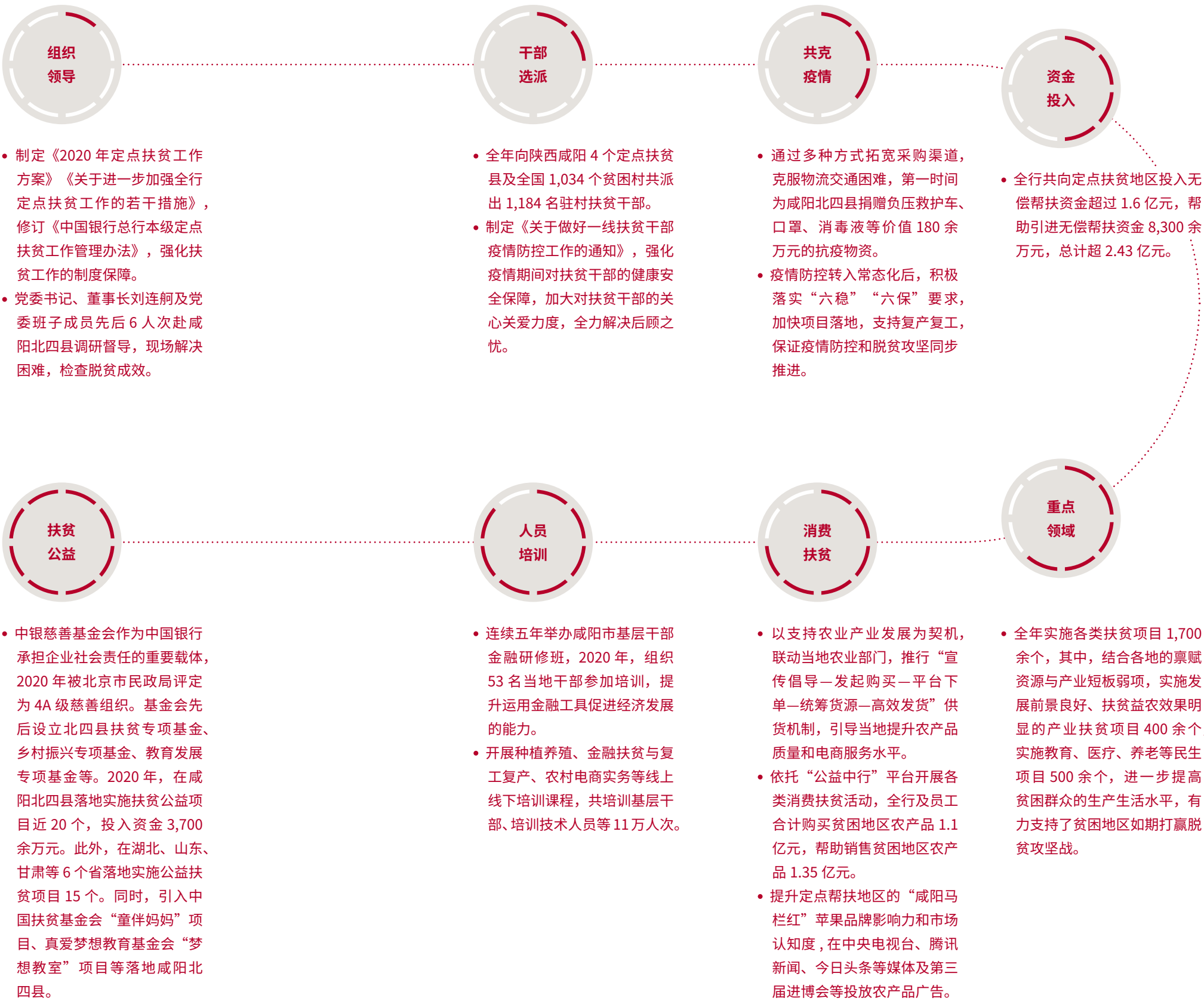
内蒙古自治区分行王汉文



中行总行陕西咸阳扶贫工作队



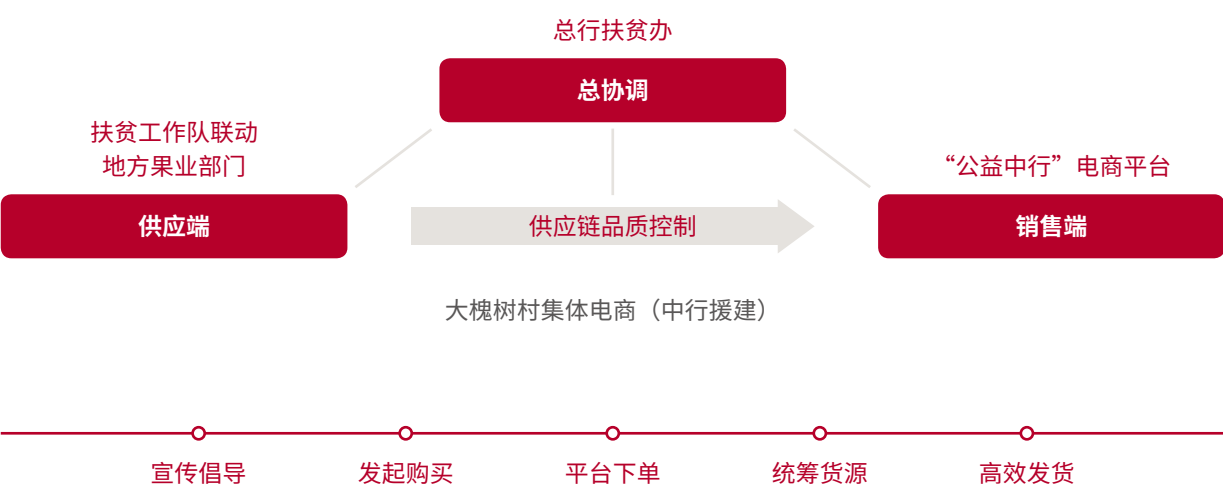
贵州省分行周洪宁



打开滞销苹果的新销路

陕西咸阳是国内苹果主产区。新冠肺炎疫情发生以来,以苹果产销为支柱产业的咸阳北四县,冷库苹果出库交易量跌至冰点。本打算在春节黄金期好好卖货的果农果商,看着满库鲜果心急如焚。

在得知北四县苹果滞销情况后,中行立即启动帮销工作,发动全行力量,迅速在全行开展了“助力抗疫、‘苹’安迎春”消费扶贫活动。活动期间,全行采购扶贫县滞销苹果 15 万余箱,总重量约 173 万斤,采购额达 1,065 万元,共惠及贫困群众约 3,400 户,户均增收约 500 元,并带动贫困户临时性就业约 800 人次。



中行开展“助力抗疫、‘苹’安迎春”消费扶贫活动



中行员工为孩子们发送“小爱快乐包”

为祖国的花朵送去温暖

随着冬季来临,气温大幅下降,我国大部分地区陆续进入冬季采暖期,农村寄宿制学校的取暖问题牵动着所有人的心。在淳化县胡家庙完全小学的教室里,由中银国际捐赠的热风机为孩子们送去了温暖,孩子们能安心读书学习。在校长曹海营的眼里,孩子们可以在温暖的教室学习,再也不用担心发生冻伤了,他也更有信心保证教学效果和学生的成绩。

2020 年“六一”国际儿童节前夕,中行员工们还在“中银公益”平台发起了“送快乐”筹款活动,共为北四县的 700 个孩子捐赠了“小爱快乐包”。崭新的毛绒玩具、字典、五子棋等儿童节礼物让孩子们兴奋不已。



红色土地上的中行红——第一书记龚辰的“驻村+”

2019 年 8 月，驻村扶贫申请获得批准后，龚辰踏上了咸阳永寿县渠子镇张贺村的土地。从中行集中采购中心经理变成贫困村的驻村第一书记，龚辰说，“自己一下子实现了两个梦想”。

张贺村是咸阳市 3 个深度贫困村之一。村里的常住人口主要是老人和孩子，读小学和初中的孩子加起来有 55 个。看着每天放学后，孩子们到处“放羊”，龚辰做了个决定——开班授课。课后给孩子们补补课，不仅能提高孩子成绩，还能增强与村民之间的联系。开课选在一个周末，离上课还有一个小时，还在忙着布置教室的龚辰就听到了门外的声音。开门一看，全是孩子。不少爷爷奶奶也特地到场，想听听这个北京来的高材生书记如何讲课。

第一书记的第一课，全村轰动。龚辰发现，自己再入户的时候，村里有娃没娃的，都用敬重的眼光看着他。村里穷，但村里人知道，上学，是有出息的。隔三差五上小课，周末上大课，张贺村的课后辅导班，就这样远乡近村出了名。

在中行的支持下，村里在 2017 年发展了 1,050 亩花椒产业，2019 年初又上马了规模 3,000 余头的生猪养殖业。产业可以说做得有声有色。可龚辰了解到，村民意见提的最多的，还是产业。

“驻村+支教”之外，龚辰开启了“驻村+产业指导员”的角色。张贺村离县城 40 多公里，路远地偏，不适合发展县城周边经济。村头村尾转了几夭，龚

辰先看上了旱塬沟里那成片的林地。随着这几年退耕还林力度加大，村里已累计有林地 2,750 亩，可发展林下养殖！

村里只有两户养羊户，大片的林下空间，根本没有利用。粗略测算，村里的林地，至少还能养 100 只羊。龚辰利用“上课”机会，跟村里分析林下养羊的好处和可行性，村里贫困户贺经国和退耕还林大户张水利动心了。如今，贺经国和张水利都养上了羊，村里以前空旷的林地里，一下热闹了起来。

张贺村的野花多，春夏秋三季，花开不断，这让龚辰动了心。如此好的资源，放着岂不可惜？他各处联系，请资深蜂农到村指导，动员村中 8 户贫困户共养殖中华蜜蜂 220 多箱。看着蜂蜜越来越多，他还开启了“驻村+推销员”模式，联络“公益中行”销售，350 斤土蜂蜜一周时间卖了 1.75 万元。村里的小杂粮收获了，他推销到总行食堂，一季米给村集体增收 1.2 万元。

如今的张贺村，牛羊遍野，蜜蜂忙着采蜜。即将见效益的几千亩花椒的辛辣味，让村里人闻着踏实。



中行驻村“第一书记”龚辰入户探访，了解村民生活情况



- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. 中行吉林省分行举办“大集大力”消费扶贫产品专场售卖会 | 5. 中行贵州省分行支持威宁“光农互补”扶贫项目建设 |
| 2. 中行辽宁省分行为葫芦岛建昌县正沟村贫困户购置 100 余只“致富羊” | 6. 中行浙江省分行积极拓宽飞雕村农产品“常山胡柚”销售渠道 |
| 3. 中行广东省分行推出“童梦守护计划”，助乡村孩子圆梦 | 7. 中银国际采购北四县扶贫苹果赠送给湖北省医务工作者 |
| 4. 中行福建省分行青年志愿者协助扶贫点采摘、装运农产品 | 8. 中银富登在每年春节开展“扶贫助困送温暖活动” |

落实国家战略
服务实体经济

经济与金融共生共荣。金融业肩负着为经济社会发展和人民群众生产生活提供高质量金融服务的使命。中国银行一直紧随时代步伐，为服务国家战略、支持经济发展，贡献作为国有大行的金融力量。2020年，中行多措并举认真落实“六稳”“六保”要求，全力服务实体经济，支持普惠金融、中小微企业等薄弱环节；秉持“创新、协调、绿色、开放、共享”理念，支持“两新一重”和现代产业体系建设，助力构建“双循环”新发展格局，贡献“融资”与“融智”的专业力量。

专题	
坚定履责，落实六稳六保任务	33
金融力量服务“双循环”	36
整合资源助力“新基建”	47
激活产业发展“新动能”	48
助力民生领域“补短板”	50



可持续发展目标 (SDGs)



专题

坚定履责， 落实六稳六保任务

为扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，中行制定了专项行动方案，在激发市场主体活力、创新金融服务模式、积极服务民生改善、保障产业链供应链稳定等方面推出 39 项具体措施，以切实行动为稳住经济基本面保驾护航。



激发市场主体活力

为防疫类企业投放优惠贷款，全力支持疫情防控工作；设置复工复产专项信贷规模 2,000 亿元，并结合扩大授权、简化流程、减费让利等政策，支持各地企业创造更多就业岗位；在“两新一重”、普惠金融、民营企业、个人信贷等领域，通过加大信贷支持力度、创新融资产品、加强融资对接等方式，助力实体经济恢复活力。

- “两增两控”口径项下普惠金融贷款余额 **6,116.62** 亿元，较年初新增 **1,987.14** 亿元。
- “百行进万企”活动成功对接 **556,374** 户企业，累计融资户数 **10,313** 户，累计融资金额 **542.27** 亿元。
- 为有创新创业需求的高校毕业生、返乡农民工、复员转业退役军人等提供创业贷款，个人创业（助业）当年新增额 **11.02** 亿元、贷款余额 **22.73** 亿元，贷款受助人次数达 **18,119** 人。

创新金融服务模式

制定中小微企业延期还本付息相关政策；加大对民生领域重点行业的信贷支持，出台教育、养老、卫生、体育等行业信贷政策及授信指导意见；支持疫情防控类企业、公用事业类企业、地方政府发行债券融资；为企业提供“商行+投行”模式下的债券发行与承销、直接投资、IPO、保险产品、被投企业服务 etc 全方位金融服务；通过配置专项信贷规模、设立普惠金融人事费用奖励、加强二级机构独立的普惠金融部门设置和普惠金融队伍建设等方式，持续加大普惠金融支持力度。

- 通过展期、续贷和其他方式实施临时性延期偿还的贷款本金超过 **1,400** 亿元，涉及 **23,000** 余户中小微企业。
- 为非金融企业及国际开发机构承销发行疫情防控债 **35** 支，共计 **336.50** 亿元。
- 配置普惠金融贷款计划 **1,700** 亿元；配置 **1,000** 亿元信贷规模用于支持民营企业发展；配置制造业信贷增长计划 **510** 亿元。

积极服务民生改善



为粮食生产、加工、流通、销售全链条提供全方位金融服务，支持国家粮食安全和农产品稳产保供；在能源重大工程和重大项目、境外能源采购贸易及关键基础设施建设方面，加强信贷支持，助力保障国家能源安全；坚决落实脱贫攻坚任务，并持续做好消费扶贫与定点扶贫工作；为社保资金收缴、社保基金监管、社保公共服务提供金融服务；主动扩大招聘岗位规模，为各类人才提供就业机会。

- 涉农贷款余额 **15,185** 亿元，增速 **8.54%**。
- 2021 年全球校园招聘中，共计提供超过 1 万余个招聘岗位，招聘规模较上年增加 **15%** 以上。

保障产业链供应链稳定



对供应链条上企业采购、生产、销售等业务环节持续加大融资支持力度，并运用金融科技推广线上供应链金融业务；充分发挥外汇外贸业务专业优势和跨境金融服务主渠道作用，加强对外贸企业的金融服务支持；通过支持广交会、进博会举办，以及完善跨境电子商务、网上交易场景服务方案等举措，不断促进对外合作和开放。

- 全年累计为供应链核心企业提供日常周转资金支持 **21,698** 亿元；依托核心企业信用支持，为产业链上游企业提供信贷支持 **7,945** 亿元，为产业链下游企业提供信贷支持 **7,749** 亿元。
- 境内机构跨境人民币结算量 **6.75** 万亿元，同比增长 **34.37%**。

“百场千户”模式助推“百行进万企”

为切实推进“百行进万企”融资对接工作，中行山东省分行首创了“百场千户”银企对接模式，通过专业审批人与企业家朋友们“面对面”沟通交流，为企业量身打造服务方案，有效解决中小企业融资中面临的各种问题，最大限度消除信息不对称的影响。2020 年，中行山东省分行举办了 44 场活动，实现了审批人与 1,179 家企业现场交流，切实提高了中小企业融资可得性、及时性。



中行山东省分行客户经理到“百场千户”对接企业调研

金融活水助力稳外贸

作为广东省政府“贸融易”“加易贷”政策试点银行，中行广东省分行成立了跨部门柔性工作小组，全力推进相关项目落地实施，持续加大对外贸中小企业以及加工贸易企业的金融支持力度。截至 2020 年末，中行广东省分行累计为 303 家加工贸易企业办理“加易贷”项下表内外融资业务 168.29 亿元，为 127 家外贸中小企业办理“贸融易”项下融资业务 3.47 亿元。



‘加易贷’融资方案，不仅利率低于市场水平，且一个工作日内能快速审核放款，帮助我们渡过了难关。



——中行广东省分行某时装行业客户



中行广州东山支行为某“贸易贷”客户讲解专属金融服务方案

普惠金融让青海藏区“金色谷地”乡亲梦想成真

距青海省西宁市 180 公里的同仁县，藏语中被称为“热贡”，意为“梦想成真的金色谷地”。地形复杂、山高坡陡、沟壑纵横，特殊的区域环境使得同仁县经济闭塞，成为青海省深度贫困县之一。

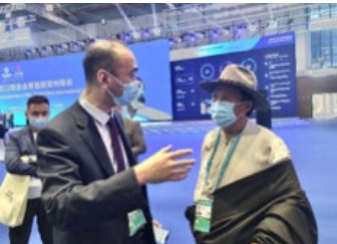
同仁县拥有丰富的牦牛奶资源，但由于地处偏远，缺少系统、先进的制作工艺，资源难以被充分利用。2014 年，土生土长的藏族汉子才洛加成立了牦牛乳品开发公司，致力于将原生态的藏族乳制品送出青海，打造青海的“绿色食品名片”，帮助当地牧民脱贫致富。然而，资金紧缺导致企业销售渠道闭塞、业务半径狭窄，公司在成立初期发展比较困难。

2018 年，中行青海省分行深入同仁县，为当地小微企业提供融资服务。定点服务的客户经理自学藏语，连说带比画与老乡沟通，了解企业情况和企业经营现状，帮助企业发起授信申请。中行青海省分行普惠金融事业部还开辟了贷款绿色通道。2018 年 6 月，第一笔流动资金贷款 500 万元发放到位，才洛加的脸上绽放出灿烂的笑容。

在中行信贷资金的支持下，才洛加的公司凭借产品优势、稳扎稳打的经营管理、逐步拓宽的销售渠道，不仅打开了市场，还受到新西兰一家乳制品公司青睐，成为其在中国西北地区的第一家合作伙伴。

2019 年，中行青海省分行邀请包括才洛加的公司在内的多家中小企业，参加重庆“一带一路”跨境投资洽谈会、马来西亚中小企业对接会等跨境撮合会议，帮助企业拓展海外客户群。截至 2020 年末，中行青海省分行对该公司的授信总量已增至 950 万元，企业经营进入“快车道”。

“过去对于国际合作，总觉得可望而不可及，也曾尝试通过电子邮件等形式沟通，但收效甚微。没想到，通过对接会，顺利地与国际企业面对面交流了，还达成了合作意向。”从小生长在大山里的才洛加，不仅自己走出了大山，也带领乡亲们走向了世界。



2020 年，才洛加赴上海参加了第三届中国进口博览会贸易投资对接会

金融力量服务“双循环”

中行主动融入以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，持续提高产品研发和创新服务能力，服务实体经济，以金融力量支持京津冀、长三角、粤港澳大湾区等重点区域发展，助推开放型经济建设。



落实区域重大战略

中行围绕国家区域重大战略规划的发展目标和原则要求，制定实施重点区域有关工作方案，持续加大资源支持力度。

支持京津冀协同发展

中行持续为京津冀协同发展向纵深推进注入金融活力，在重大基础设施建设、产业转型升级、新兴产业发展、民生改善等领域，大力开展产品创新与服务深化。截至 2020 年末，共支持京津冀协同发展项目 730 个，贷款余额 2,975.5 亿元；累计投放金额 5,742.1 亿元。

案例

持续深化京津冀协同发展项目

中行河北省分行聚焦“三区一基地”^{注1}功能定位，围绕交通一体化、重点领域补短板、产业转型升级、战略新兴产业、医疗教育五大领域，在授信审批、贷款规模、资源配置、渠道建设等方面予以重点倾斜支持，累计支持京津冀协同发展项目 362 个，投放信贷超过 2,140 亿元。

注 1：“三区一基地”指全国现代商贸物流重要基地、产业转型升级试验区、新型城镇化与城乡统筹示范区、京津冀生态环境支撑区。

累计支持京津冀协同发展项目

362 ↑

投放信贷超过

2,140 亿元

- ▼
- 落实国家战略
服务实体经济
- 坚持科技引领
打造卓越服务
- 深化转型创新
驱动价值创造
- 推进绿色金融
应对气候变化
- 热心社会公益
共建美好家园
- 注重人才培养
携手迈向未来

支持雄安新区建设

中行以高标准服务雄安新区建设为己任，持续加大对雄安新区重大交通、重点片区建设、入区企业等金融支持。截至 2020 年末，已为雄安新区重大项目及入区企业核定 2,400 亿元信用总量，累计投放近 100 亿元。

- 扩大开放
- 以支持雄安新区扩大开放为重心的，发挥全球化、综合化优势，创新引领新区金融双向开放，服务雄安新区自贸片区建设，推动跨境合作项目。
- 智慧城市
- 以创新引领智慧城市建设为目标，深度融入“数字雄安”建设。2020 年，中行国内首家创新研发基地落户雄安。

2020 年 8 月，中银富登投资管理型村镇银行于雄安新区正式开业，“立足雄安，服务全国”，加快产品创新和金融服务升级，打造场景驱动的社区银行、敏捷银行和科技银行，为服务全国小微企业和实体经济发展探索新模式。

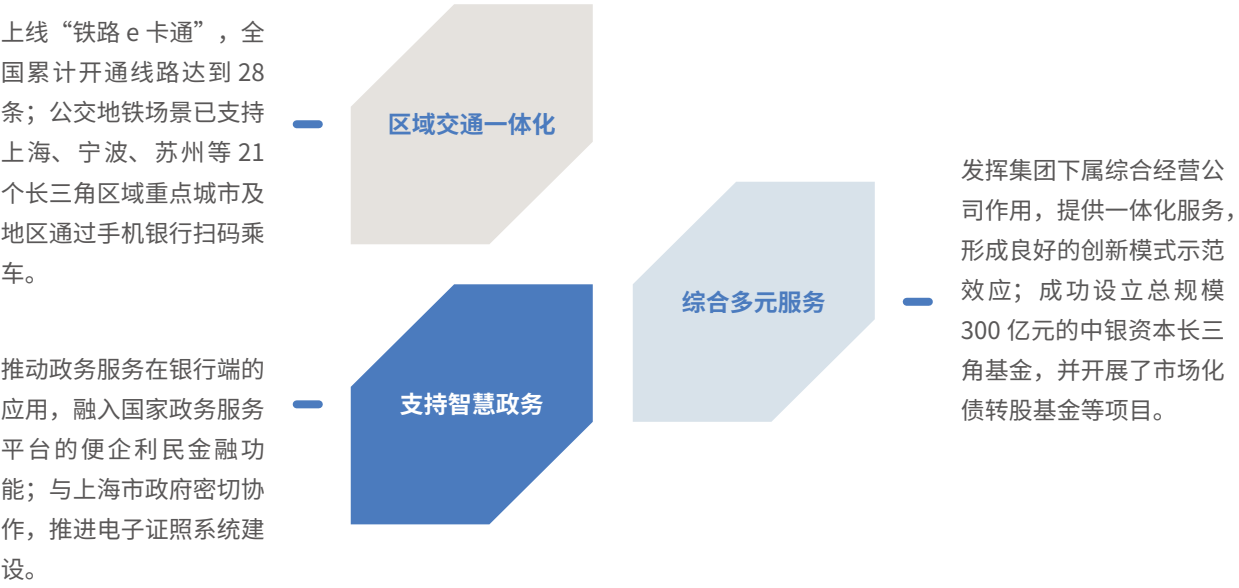


中银富登“创业贷款”支持雄安企业客户发展

支持长三角一体化建设

中行围绕“互联互通、数字科创、幸福健康、要素协同、绿色开放”五大服务体系，深入推进长三角一体化综合金融服务方案落地。2020 年 10 月，中行在上海举行了长三角一体化示范区机构揭牌仪式，青浦、吴江、嘉善三个分支机构首批获当地银保监局批准设立。示范区分支机构将依托区位优势，聚焦“生态、创新、人文有机融合”区域发展特色，全力推动示范区金融服务先行先试。

同时，中行积极探索一体化区域协同模式，依托集团优势资源，实现地区间信息共享，提升金融服务响应速度和力度，全面满足客户多层次金融需求。



中行举行长三角一体化示范区机构揭牌仪式

支持粤港澳大湾区建设

中行基于《中国银行粤港澳大湾区业务发展方案》，在民生金融、跨境金融、科技金融等方面不断探索创新，为大湾区企业及居民提供更为便利的服务。同时，持续推动对粤港澳大湾区重点发展行业的信贷支持，为产业发展提供金融保障。

中行针对开户、支付、消费等需求，打造了一系列重点产品。其中，“开户易”方便香港居民见证开立境内账户，总客户数约 12 万；“商圈通”覆盖广州、深圳、香港、澳门近 400 家商户，并在信用卡 APP 建立了优惠商户专区，进一步满足了大湾区居民的生活需求。

案例

支持港澳居民融入大湾区发展

中行澳门分行联合珠海市不动产登记中心开发了不动产登记“互联网+金融”的服务模式，实现一站式服务、无须过关办理，提供最快 1 天抵押 1 天过账的金融服务，并可进行珠海不动产信息查询、房产证明申请、网上电子取证，为澳门居民资金周转、安居置业及日常消费提供便利的融资服务。此外，中行澳门分行积极参与琴澳两地政府首次合作的大型民生项目“澳门新街坊”。项目落地后，为澳门居民在大湾区内拓展生活空间，提升居住环境，享受更便利的生活。

中行澳门分行积极参与“澳门新街坊”民生项目

大湾区跨境金融系列创新

自国家实施金融支持粤港澳大湾区建设以来，中行广东省分行迅速落地系列跨境服务创新成果，累计为湾区 8 个地市超千家企业提供专业高效的跨境金融服务，减少了企业经营成本，提高了企业资金流转效率。2020 年 7 月，中行广东自贸试验区南沙分行成功利用跨境金融区块链服务平台，办理了全国首笔外债结汇便利化真实性审核业务，将业务办理所需时间从三个小时缩短至 15 分钟。

联通粤港澳保险服务

中银集团保险与中银保险、澳门联丰亨保险合作，为能够在港珠澳大桥通行的车主提供及协办粤港澳三地的法定汽车保险，并积极推出配套服务。2020 年 9 月，中银集团保险“湾区车险报价易”投入服务，优化了报价流程，受到大湾区居民和监管机构的高度认可。

中银集团保险推出港珠澳大桥三地车险服务

助力“一带一路”建设

中行积极响应“一带一路”倡议，全力为“一带一路”建设提供多元化金融产品及服务，促进“一带一路”资源互联互通及重大项目落地实施。截至 2020 年末，中行海外机构已覆盖全球 61 个国家和地区，包括 25 个“一带一路”沿线国家，是布局最广的中资银行；累计跟进“一带一路”重大项目逾 600 个，累计完成对“一带一路”沿线国家和地区各类授信支持逾 1,851 亿美元。

截至 2020 年末

中行海外机构已覆盖全球国家和地区

61[↑]

包括“一带一路”沿线国家

25[↑]

累计跟进“一带一路”重大项目逾

600[↑]

项目总投资额逾

1,851 亿美元

持续发挥产品体系丰富完整、海外机构分布广泛、代理行渠道众多的优势，为中国企业在“一带一路”沿线国家提供各类金融服务，支持企业参与海外工程项目投标和合同谈判，并为企业提供切实可行、风险可控的保函业务方案。

与发达国家金融机构及客户合作，利用各自在业务网络及布局、项目经验及客户关系等方面的优势，通过出口买方信贷、项目融资等结构化融资产品，积极开展第三方市场合作，有效促成一批“一带一路”标志性业务及成果落地。

服务中国企业“走出去”

开展第三方合作

支持重点合作项目

推动全球一体化经营

中行海外分行主动跟进重大项目建设需求，持续参与“一带一路”重点合作项目，在基础设施建设、产业转型升级等领域实现诸多成果落地，为当地经济繁荣、社会发展做出积极的贡献。

积极配合人民银行，支持银行间外汇市场人民币对“一带一路”沿线货币的直接交易。中行对客户报价货币已达 110 个，其中“一带一路”沿线货币 46 个。即使尚未覆盖的货币，也可由中行海外分行在当地金融市场为“走出去”企业提供汇率保值服务。

案例

助力中希能源领域重点合作

中国国家电网在希腊的投资项目希腊国家电网 IPTO 有再融资业务需求。中行雅典分行得知情况后，主动与当地同业机构和客户沟通，作为唯一中资银行，以“委任牵头行”身份，成功牵头筹组希腊国家电网 4 亿欧元再融资银团。

落实国家战略
服务实体经济

坚持科技引领
打造卓越服务

深化转型创新
驱动价值创造

推进绿色金融
应对气候变化

热心社会公益
共建美好家园

注重人才培养
携手迈向未来

案例

支持环阿拉木图大公路建设

中行伦敦分行、哈萨克分行成功签约欧洲复兴开发银行环阿拉木图大公路银团贷款部分项目。环阿拉木图大公路总长度约 66 公里，贯通中欧“双西公路”，是哈萨克斯坦第一条采用 PPP 融资模式修建的道路，符合哈萨克斯坦“光明之路”新经济政策，并契合“一带一路”倡议。

涉外保函服务助力开山压缩机“走出去”

浙江开山压缩机股份有限公司是国内最大的空气压缩机制造企业，其核心技术在全球同业中处于领先地位。该企业以独创的“一井一站”分布式井口电站模式，积极投身地热新能源开发。中行浙江省分行凭借高水准外汇业务优势，为企业提供涉外保函服务。截至 2020 年末，中行浙江省分行先后为企业开立印尼地热项目 845 万美元、肯尼亚地热项目 1,060 万美元、匈牙利地热项目 2.1 亿匈牙利元涉外保函，助力“一带一路”重大项目顺利实施。

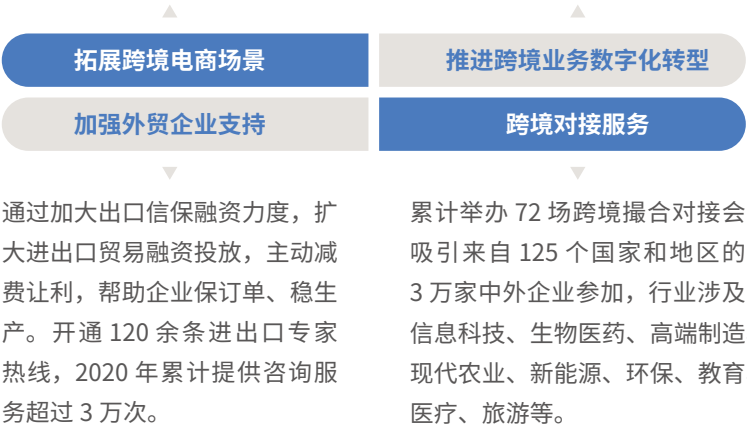


中行浙江省分行支持的印尼地热项目一期现场

拓展跨境金融服务

中行制定并发布了“稳外贸”十三条措施，在全国 30 余个省市会同当地商务部门推出“稳外贸稳外资”专属服务方案或措施，进一步加强对外贸企业金融服务支持；大力开展跨境对接服务，助力企业实现贸易、投资、技术引进等方面的对外合作；同时，积极参与跨境业务模式创新及跨境区块链平台建设，持续拓展跨境金融服务。

与第三方支付机构开展跨境电商合作，拓展面向个人客户、企业客户等多种典型服务场景，持续丰富跨境电商产品功能。



为外贸服务企业、跨境支付机构提供银企互联接口，融合跨境场景，提供外汇、结售汇产品连续报价等自动化交易服务。

案例

助力跨境区块链平台建设

中国人民银行贸易金融区块链平台与香港贸金平台跨境平台互联互通项目，是陆港两地重大金融合作项目。11 月 3 日，该项目正式进入试运行阶段。中国银行作为该项目首批合作银行之一，全程深度参与，在项目试运行的第一时间邀请四家客户进行应用，同时，通过境内广东分行、深圳分行与境外中银香港的积极开展粤港、深港互联互通，为客户跨境贸易中的境内出口商和在港进口商提供贸易融资服务。

此外，在国家外汇管理局跨境金融区块链平台建设中，中行作为首批试点银行，在平台场景设计、平台业务推广、系统对接等阶段，积极发挥中行专业特色实力，始终积极参与该平台建设。在试点阶段取得同业业务首发，并且在跨境区块链平台中行业务量位居前列。2020 年 8 月，中行在四大行中率先与平台实现系统对接。

全力支持广交会上举办

作为中国进出口商品交易会（简称：广交会）的长期固定金融服务商，中行在 2020 年积极支持 127 届和 128 届广交会在网上顺利举办。中行广东省分行和海外分支机构投身全球 35 个重点市场“云推介”工作，通过企业网银、手机银行等渠道，满足展商线上服务需求，两届广交会期间共办理跨境结算业务近 400 亿元。在 128 届广交会期间，中行广东省分行联合中国对外贸易中心举办线下融资对接活动，粤港澳大湾区近 200 家中小型外贸企业参会，现场达成授信意向金额 13 亿元。

中行全力支持广交会上举办

支持自贸新区建设

自 2013 年上海自贸区建设启动以来，中行充分发挥全球化和综合化平台联动优势，深度参与自贸区金融服务改革。2020 年 9 月，国务院发布新一批自贸区方案后，中行率先在北京、湖南、安徽、浙江四地启动新设自贸区金融服务，并在浙江发布了支持浙江自贸区扩区发展的行动方案。

海南自贸港

2020 年 9 月，中行发布《中国银行海南自贸港综合金融服务方案》，出台 30 条措施，助力自贸港发展主导产业、建设特色场景、促进贸易投资自由便利、推动智慧海南合作等。中行海南省分行为通威（海南）水产食品公司提供出口应收账款融资服务，落地全省首笔基于区块链技术的该类业务，央视《新闻联播》对此进行了报道。

雄安自贸区

中行河北雄安分行协助雄安海关开展“两步申报”改革试点业务，落地雄安新区首笔电子汇总征税保函；落地全国首笔“区块链 + 数字货币”业务，成为基于区块链技术的可复制推广的数字金融创新自贸案例；办理雄安新区首笔外资资本金再投资业务，助推自贸创新政策落地；作为牵头主承销商，为自贸区内企业中国雄安集团有限公司成功发行雄安新区首单“债券通”；筹建雄安新区自贸试验区支行开业。

安徽自贸区

安徽自贸区正式获批后，中行安徽省分行围绕自贸区实体经济发展需要，快速行动，布设专业机构，并在产品设计、业务模式、服务流程等方面积极探索创新。中行安徽省分行已在芜湖、蚌埠、合肥设立 2 家自贸区支行和 3 家自贸区特色支行。

黑龙江自贸区

国务院印发《中国（黑龙江）自由贸易试验区总体方案》后，中行黑龙江省分行第一时间向政府部门递交了自贸区总体服务方案，并迅速在黑河、绥芬河成立自贸区支行；在哈尔滨新区成立分行的同时，成立了全省首家对俄金融服务中心，率先实现自贸区片区服务机构全覆盖，并首家办理国际结算、贸易融资、结售汇等多项业务。

湖南自贸区

自湖南自贸区设立以来，中行湖南省分行争当“自贸金融服务先行者”，基于长沙、岳阳和郴州片区的发展需求和区域特色，设立专业服务支行，在重点行业发展、中小微企业扶植、基础设施建设、跨境经营、商投行一体化等方面提供多元化金融支持。2020 年，为湖南自贸区内企业投放贷款 96 亿元，为区内基础设施建设投放贷款 22 亿元，为区内企业办理国际结算业务 6.5 亿美元，完成跨境人民币双向资金池业务 7 亿元，发行超短期融资券 25 亿元。

北京自贸区

北京自贸区揭牌次日，中行北京市分行即对接区内部分重点企业，率先提供企业贸易便利化条件下的跨境汇款服务。北京自贸区高端产业片区挂牌当天，率先提供国际结算与跨境人民币服务。

助推人民币国际化

中行大力支持人民币国际化，积极参与跨境人民币产品创新和服务优化、政策制定及研究工作。截至 2020 年末，完成跨境人民币清算 471 万亿元、结算 9.20 万亿元。

推广
人民币
跨境使用

配合人民银行、外汇局开展“高水平贸易投资便利化试点业务”；协助人民银行筹备“跨境人民币专业委员会”并在其中担当重要角色；助力自贸区人民币跨境使用、积极开展“一带一路”人民币使用等政策研究，配合人民银行撰写《2020 年人民币国际化报告》。

保障
人民币
清算服务

截至 2020 年末，在人民银行指定的 27 家境外人民币清算行中，中行占 13 家。疫情期间，跨境人民币清算中心通过全球接力运营，保证跨境人民币清算业务不间断运行，为境内外客户持续提供优质高效的人民币清算服务。

大宗商品
计价结算

为宝钢资源有限公司从其香港子公司进口铁矿石、鞍钢集团从力拓集团新加坡公司进口铁矿石办理人民币计价结算，助力人民币进入大宗商品交易和定价体系。

扩大
人民币
影响力

持续发布中国银行跨境人民币指数 (CRI)、中国银行离岸人民币指数 (ORI) 和《人民币国际化白皮书》，为全球客户了解和使用人民币提供借鉴。

案例

离岸人民币个人投资产品创新不断

离岸市场对投资中国资本市场的需求正逐年递增。为有效满足客户投资需求，马来西亚中行积极尝试拓展离岸市场人民币个人投资产品，在推出人民币债券后，又成功推出首只人民币基金，促使人民币投资产品进一步丰富。

助力哥伦比亚人民圆“地铁梦”

由中国港湾工程有限公司和西安市轨道交通集团有限公司组成的中国企业联合体，于 2019 年中标哥伦比亚首都波哥大首条地铁线路项目，合同总额逾 50 亿美元。这是中企在拉美承建并运营的首条地铁线路。中行巴拿马分行与联合体密切合作，开立多币种项目结算账户，并提供国际结算、账户管理等方面的便捷服务。

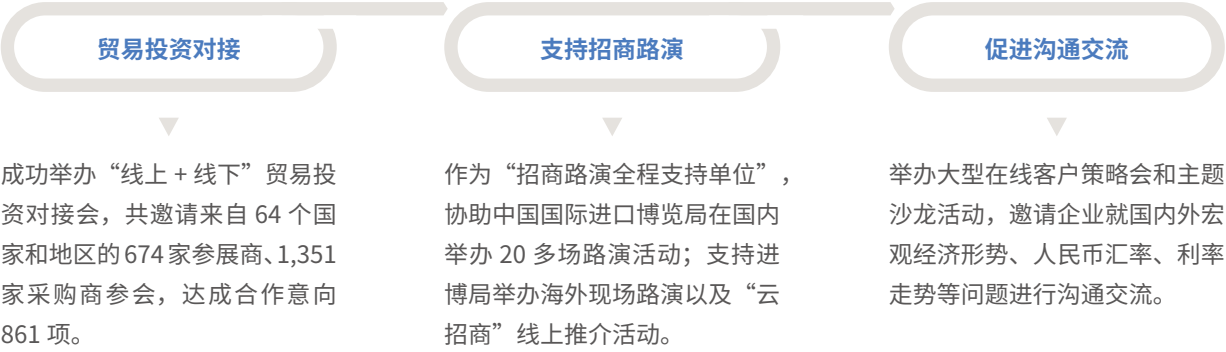
服务第三届进博会

作为中国国际进口博览会唯一战略合作伙伴，中行连续三年深度参与进博会。在第三届进博会举办过程中，中行在海外招展、境内招商、金融服务和会展服务方面做出了积极贡献。

中行推出了“线上+线下”跨境撮合全球服务平台，全面扩大线上贸易投资对接规模，通过更强大的“数字化、专业化、精准化”线上服务，满足因疫情无法到场的境内外企业的对接需求。



中行全力支持进博会上投资对接会



案例

中国—阿根廷红酒专场对接活动

在第三届贸易投资对接会中首创夜间撮合活动，中行联合阿根廷生产发展部、中国驻阿根廷大使馆共同举办“中阿红酒缘 马尔贝克情”中国—阿根廷专场对接活动，聚焦红酒产业，为中阿两国企业搭建沟通与合作平台。



中阿专场线上洽谈现场

整合资源助力“新基建”

中行制定了《关于支持新基建和基础设施领域补短板的授信指导意见》，坚持新老基建、新型城镇化并重，重点关注高速公路、城市轨道交通、铁路建设等领域信贷投放机会，主动对接水利工程重点项目，有序开展土地流转、城市更新、城镇老旧小区改造等业务。同时，针对包括 5G、人工智能、工业互联网、大数据中心、新能源汽车充电桩等在内的新基建重点领域，研究制定相关的信贷政策和信贷指引。

中行与中国公路学会于 2019 年共同成立了“交通金融科技创新联合实验室”，携手推进交通金融场景融合与应用创新。2020 年，实验室发布了《交通运输区块链白皮书（2020）》，成为国内交通区块链技术应用领域首个行业标准。

案例

支持各地城市轨道交通建设

中行积极支持各地城市轨道交通建设的融资需求，牵头筹组合肥地铁 5 号线 144 亿元银团项目、7 号线 94 亿银团项目、深圳地铁 8 号线一期 30 亿元银团项目，并成为重庆地铁 30 亿元、南京地铁 9 亿元债券发行主承销行。截至 2020 年末，中行城市轨道交通行业贷款余额 2,225.97 亿元，较年初新增 242.90 亿元，增长率 12.25%。

支持河南省落地高速公路 PPP 项目

2020 年 1 月，中行河南省分行举行新晋高速公路部分路段 44 亿元银团贷款签约仪式，新乡融盛高速公路建设有限公司与中行河南省分行等 6 家金融机构签署《银团贷款合同》。该高速公路全长 69.75 公里，总投资 74.75 亿元，是新乡对外开放的重要通道。本次银团贷款由中行河南省分行作为牵头行和代理行，是河南省首笔落地的民营高速公路 PPP 项目。

新晋高速项目施工现场

案例

区块链助力开创交通金融新格局

2020 年，中银金科为交通金融科技创新联合实验室推出了阡陌区块链服务平台（简称“阡陌链”）。阡陌链是国内自主研发的首个面向全国交通运输行业的区块链基础服务平台，已在信用交通、安全生产、市场监管等多个场景中应用，助力交通行业打造全方位信用监管体系，建立政企互信的安全生产监管模式。同时，中银金科还与交科院科发公司开发信用交通区块链平台，打造以信用为基础的全周期闭环监督体系；与淮北市交通运输局合作开发淮北市交通运输区块链管理平台，帮助交通运输行业推进数字化转型升级。

中银金租发挥融资租赁支持基建领域优势，2020 年为昆明轨道交通集团有限公司叙做 22.53 亿元售后回租项目

激活产业发展“新动能”

在制造业和战略新兴产业发展、传统产业升级改造等方面，中行优化信贷资源配置、提供多元化服务，持续加大支持力度。

支持制造业发展

开展“支持制造业高质量发展”专题研究，制定集成电路、新能源汽车、新材料等行业信贷政策，开展专题培训。截至2020年末，境内制造业贷款余额合计**1.46**万亿元，较年初增长**1,057**亿元。

制定和完善互联网、医疗器械、医药制造、新材料、集成电路等行业信贷政策，有效引导行业信贷投向；为多个细分子行业独角兽企业提供上市收款行、上市承销角色、跨境资金池、员工持股计划以及授信等多项服务；利用综合化平台，以投贷联动的方式，加强对战略性新兴产业的支持，2020年度与科创类企业签署了**130**笔选择权贷款业务，授信余额**12**亿元。

支持战略新兴产业

案例

服务广东战略性新兴产业集群

2020年9月，广东省工业和信息化厅与中行广东省分行携手推出《培育发展战略性产业集群专属融资服务方案》，未来五年将针对广东省战略性新兴产业集群企业新增5,000亿元贷款支持，为产业集群龙头骨干企业、核心企业产业链、供应链客户及配套服务企业、技术改造和工业互联网“上云上平台”企业、创新型中小企业等打造专属融资服务产品，促进产业链主导型企业做大做强，支持产业链企业上下游整合，助力特色产业集群中小企业加快智能化和数字化转型升级。

助推产业转型升级

中行陕西省分行为陕煤集团煤炭创新利用项目提供银团贷款服务。该项目是陕煤集团投资217亿元在建的大型煤化工重点项目，也是陕煤集团乃至全国煤炭产业由燃料向原料转变、实现“能材并进”发展战略的标志性项目。此次银团业务为项目建设提供了资金保障，既支持陕煤集团打造世界一流清洁能源供应商、新材料和高端制造服务商，也为环境保护贡献中行力量。

作为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方银行合作伙伴，中行在做好冬奥日常金融服务的基础上，支持冬奥场馆及基础设施项目建设，促进冰雪运动产业发展。截至2020年末，共为北京、河北、黑龙江、吉林、新疆、陕西等12个省、市、自治区提供了冰雪授信支持，涉及冰雪重点项目30余个，核定授信总量567亿元，累积投放金额259亿元。

案例

助建京张高铁项目

自2015年北京冬奥会重点交通保障项目京张城际铁路项目规划之初，中行北京市分行、中行河北省分行就积极营销项目公司，并为其核定了授信总量。五年来，累计为项目建设提供了49.51亿元贷款支持。京张高铁连接首都北京、张家口和崇礼等地的多个冬奥比赛场馆，是北京2022年冬季奥运会的保障性基础设施项目，也是推动京津冀协同发展的关键性交通基础设施。京张高铁已全线通车，张家口市进入北京一小时都市圈。



中行四川省分行举办“一起上冰雪”媒体交流活动

助力民生领域 “补短板”

中行高度关注民生领域发展需求，在保障性住房、市政服务、医疗卫生、民生消费等方面不断加大金融信贷支持，并充分融入智能化技术服务，为惠民利民打造更多智慧场景。



助力
保障性住房建设

中行坚持“房子是用来住的、不是用来炒的”定位，通过融资金融产品支持保障性住房建设，增加保障性住房供给。截至 2020 年末，中行保障性安居工程贷款余额 1,514.45 亿元。

截至 2020 年末

中行保障性安居工程贷款余额

1,514.45 亿元



推动
电子社保卡普及

进一步在全国推动电子社保卡普及，助力民生保障领域数字化发展。截至 2020 年末，中行电子社保卡累计签发 254.96 万张，其中 2020 年新增签发 149.59 万张。

截至 2020 年末

中行电子社保卡累计签发

254.96 万张

其中 2020 年新增签发

149.59 万张



服务
医疗卫生事业

持续加大医疗卫生领域信贷支持，截至 2020 年末，卫生行业贷款余额 462 亿元，较年初增长 125 亿元，增长率 37%。

截至 2020 年末

卫生行业贷款余额

462 亿元

较年初增长

125 亿元

增长率

37 %



支持
民生消费领域

在体育、卫生、医药制造、医疗器械等领域制定信贷政策，并运用投贷联动、场景建设等方式拓展支持渠道，进一步加大民生领域信贷支持。

案例

金融社保卡办理的模范网点

中行云南省分行作为云南省医保卡承办银行，利用智能柜台提升金融社保卡新办卡业务效率，实现了“指尖一点、机器出卡”的快速办理流程。面对大量的办卡需求，中行云南省分行积极统筹，增加设备，优化流程，将原本柜面平均 30 分钟办理一张金融社保卡的服务时长缩短至最少用时 12 分钟，为民众带来了极大的便利。

支持雄安建设公共服务平台

公共服务平台是雄安新区筹建的公共服务基础支撑平台。该平台将整合教育、医疗、文旅、体育等民生领域的政府功能，实现信息共享和智能服务。中行已牵头完成平台顶层设计规划，将继续以更高站位开展金融创新工作，提升中行在雄安新区金融科技创新领域核心竞争力，融入数字雄安建设和区域发展进程，助力中行业务发展，打造金融科技创新品牌。

打造政务服务一体化平台

中行广东省分行与广东省政务服务数据管理局密切合作，打造广东省政务服务一体机平台，通过“互联网+政务+金融”技术创新，推动“百项政务进网点”服务举措落地，助力政务服务实现“就近办、一次办、跨城通办”。智能柜台已上线的政务服务包括 14 项大类 113 项子类功能，涵盖公积金、人社、医保、卫健、司法、税务、公安、自然资源、海关、气象等诸多政务板块。



2020 年 12 月，中行汕头分行上线智能柜台政务服务

坚持科技引领 打造卓越服务



可持续发展目标（SDGs）



金融科技正在成为商业银行数字化转型的重要驱动力，深刻改变着银行业经营模式。新冠肺炎疫情的发生，对实体经济和金融市场造成了较大冲击，同时也加速了消费者行为变迁和金融业数字化转型。中国银行坚持“以客户为中心”，大力推动数字化发展，深化科技与业务融合，不断推进场景生态建设，创新产品体系与服务模式，为全方位优化客户金融服务体验不断努力。同时，中行持续加强客户权益保护，通过完善管理机制、开展宣传教育、强化信息安全建设等举措，带给客户放心的服务感受。

专题	
开放共享，打造场景生态服务	53
优质服务触手可及	58
科技助力金融普惠	59
推进网点智慧转型	60
真诚守护客户权益	63

开放共享， 打造场景生态服务

2020 年，中行稳步开展场景生态服务建设，推动跨境场景、教育场景、体育场景、银发场景四大战略级场景落地，使金融服务进一步穿透至实体经济。

跨境场景建设

中行依托手机银行跨境专区和中行跨境小程序，对行内金融服务和第三方非金融服务进行整合，为留学及旅游客群带来便捷、高效的全流程服务体验。

跨境
电商客群

优化跨境电商服务系统，并探索业务模式创新，重点发展支付机构跨境收款、跨境电商平台跨境收款等业务；与政府共建电子政务平台试点，批量解决跨境电商海外收款问题。

留学
客群

整合金融与非金融服务，提供贯穿客户留学全旅程的优质产品；利用海外机构优势，设计“留学生管家”和“留学生境外实习计划”等独家权益；携手教育部开展“平安留学伴你行”系列活动，展现海外学子的家国情怀和精神风貌，吸引了来自全球 65 个国家和地区的 7,853 名中国留学人员及家长报名参与。

“签证 + 保险 + 救援”一站式服务

中银保险上海分公司与第三方签证服务平台 VFS Global、安联全球救援及南燕科技开展深度合作，在 VFS Global 官网上架中银保险境外旅行特制产品，为出境客户提供一站式的签证服务、意外保险保障及紧急救援服务。在该模式下，消费者可获得多场景服务，包括旅行意外伤害、境外医疗费用、随身物品丢失等数十种出行保险保障，以及 365×24 小时实时紧急救援服务。



中银保险与 VFS Global 产品发布暨签约仪式

教育场景建设

中行优化了教育行业信贷政策，进一步增强信贷管理要求的灵活性，积极支持教育行业发展。基于大数据分析技术，中行持续加大教育场景产品开发力度。学费监管产品可助力解决教育培训行业存在的资金安全问题；“高校一码通”可解决校园消费、身份认证问题；手机银行教育专区提供了数百部免费优秀课程，并针对教育客户提供国家教育助学贷款、校友公益捐赠、教师专项理财等产品。

- 校园场景

依托校园金融服务深厚积淀，打造“中银乐知”智慧校园综合服务平台。为高校、中小学、幼儿园提供功能全面的信息化、智能化科技服务。截至 2020 年末，已经在陕西、山东、上海等地试点实施，各类合作学校 200 余家。
- 教培场景

打造学费管理服务平台，为各地教育主管部门规范培训机构管理提供有力工具。截至 2020 年末，已上线培训机构超过 1,500 家。

共建“智慧校园”

中行海南省分行携手海南师范大学，以教育部重点实验室的“数据科学与智慧教育”项目建设为平台，开展“智慧校园”建设合作。本次合作将紧紧围绕“5G 网络生态 + 大数据与智能化服务”的智慧校园建设思路，围绕师范生培养与师资培训两个核心需求，利用大数据、5G 及人工智能技术，推动高等教育与基础教育、教育教学与信息技术的深度融合，预计在 2022 年左右，基本建成开放、多元、共享、安全的“智慧校园”。



中行海南省分行与海南师范大学共建“智慧校园”签约仪式

体育场景建设

中行发布了《关于支持体育产业发展的信贷指导意见》，并积极创新体育场景金融产品。同时，大力支持体育消费券发放，并在手机银行上线体育专区，提供运动资讯、专业培训课、场馆预定等服务，鼓励民众开展健康体育运动。2020 年，体育消费券项目累计发放金额 5,366.83 万元、累计发放券量 110.84 万张，累计领取客户数 130,606 人、累计核销客户数 111,564 人，带动发卡量 59 万张。

深耕体育场景建设，助力群众体育事业发展

为推动群众体育事业蓬勃发展，增强广大市民身体素质，2020 年，银川市体育局举办了“银川市第一届市民运动会”。在运动会筹备过程中，银川市体育局充分考虑安全问题，力求在群众安全得到保障的前提下开展此次运动会。

中行宁夏区分行和中银保险天津分公司在得知情况后，主动参与运动会保障服务研讨和沟通，开发出与场景相契合的银保创新金融解决方案，得到了银川市体育局的高度认可。该方案通过在中行手机银行 APP 运动版块体育赛事场景中，嵌入包含中银保险运动意外险的权益包产品，为体育赛事报名者提供权益保障服务。权益包不仅为参赛者提供赛事意外事故保险保障，还对意外事故后期治疗及康复增加了运动康复权益。

助力江苏省体育消费券发放

中行江苏省分行积极承接 2020 年江苏省体育消费券的发放工作，采取“体育 + 互联网 + 金融”模式，通过“江苏全民健身卡”向民众发放 3,000 万元体育消费券。截至 2020 年末，累计领取体育消费券的群众达 51.54 万人次，直接拉动体育消费金额约 1.63 亿元。此外，还向援鄂医护人员、贫困地区青少年发放体育消费券约 790.8 万元。



中行江苏省分行助力体育消费券发放

推动公众参与健步行

2020 年，中行青岛市分行与青岛市体育局联合举办青岛市海滨健步行活动。为鼓励更多公众参与健步活动、体验健康生活方式，中行青岛市分行设立了线上报名通道，市民可通过手机银行 APP、缤纷生活 APP 报名参加。活动同时邀请了青岛援鄂医疗队及本地体育界知名人士共同参与。



中行青岛市分行积极鼓励全民健步行

银发场景建设

中行制定了“普惠养老贷”“医养结合贷”服务方案，持续拓展银发场景产品体系；运用大数据、区块链、5G 物联网、生物识别等技术，为银发群体带来更多智慧服务体验；不断深化时间银行、中银老年大学建设，以金融助力公益养老、文化养老。

手机银行“银发养老”专区

中行手机银行打造了“银发养老”专区，涵盖“财富管理”“品质生活”“老年大学”“养老一账通”“亲情账号”五大模块，可为老年客户提供大字版且操作便捷的线上投资理财、居家购物、免费热门课程等“一站式”专属服务。

共建智慧养老银医新模式

中行宁夏区分行盐池支行与宁夏永宏医药贸易有限公司开展养老及医疗项目合作，以“互联网+医养结合智慧医院”为核心，利用先进的互联网技术和银行金融科技平台，为医院及养老院优化就医流程、健全管理制度。该项目提供银联卡、微信、支付宝、人脸识别等多种支付手段，并将移动互联网就诊平台与自助就诊设备进行数据共享，实现了从线上到线下的全流程智能化服务。



中行宁夏区分行盐池支行探索医养结合银医新模式

深入社区，
为银发客户普及金融知识

中行天津黄河道支行与周边社区面向社区老人开展了主题宣传慰问活动，并将金融服务宣传嵌入其中。员工们向社区老人讲解金融防诈骗知识、中行社保卡优惠权益，并邀请他们体验中行手机银行银发专区，真诚热情的服务得到了社区老人及居委会的一致好评。



中行天津黄河道支行员工为社区老人讲解金融知识

文化养老，赋予老年生活“新风尚”

中行响应政府鼓励社会力量参与终身教育的政策，经上海市教委备案，打造了手机银行线上中银老年大学。线上中银老年大学已成功上线，为全国老年客户提供免费的学习平台，实现领取录取通知书、视频课程学习、报名活动、个人学习记录、领取学习证书、参加大赛六大功能。视频课程学习开设一个专区（上手乐专区）和六大学院（金融、艺术、健康学院等），设置十七门课程供全国老年人在线免费学习。其中，中行冠名《上手乐》创意手工节目颇具特色，邀请老年客户现场参与手工活动；为爱跨鸿沟“智能手机应用”和“守护财富安全”系列微课程，提升老年人

的获得感和满足感。更多老年朋友可以在手机银行中银老年大学观看节目的完整回放。后续中行将不断迭代升级学习体系，推出学习积分兑换更多功能。



- 1. 手机银行 APP “中银老年大学”
- 2. 中行冠名《上手乐》节目

聚合四大场景，
打造手机银行特色专区

中行手机银行推出跨境金融、教育成长、银发养老和运动健身四大专区，围绕客户需求提供一站式场景金融服务。

跨境金融专区

整合 22 项跨境金融与非金融服务，为境外留学、环球商旅等重点客群量身定制全旅程跨境服务方案。



手机银行跨境金融专区

教育成长专区

打造成长、青春等用户专属页面，涵盖“乐知头条”“乐知学堂”“成长金融”“乐知有礼”等模块，提供宝宝存钱罐、爱心捐赠等特色服务，上线教育资讯、线上课程、校园服务等精选内容。



手机银行教育成长专区

银发养老专区

提供中银老年大学、大字体设置等服务，打造“99 银发节”品牌，推出老年客户专属理财、购物优惠等系列活动。



手机银行银发养老专区

运动健身专区

聚焦冬奥热点，为客户提供冰雪票务、培训课程、冬令营、体育消费券领用等多项优惠服务，同时提供运动打卡促活营销功能，开展滑雪体能大比武等活动，并嵌入开户、支付等中行金融产品。



手机银行运动健身专区

优质服务触手可及

中行始终把客户需求放在首位，加大新技术的投入力度，提升渠道服务能力，推进网点智能化转型，为客户提供高效、便捷、优质的数字化金融服务。截至 2020 年末，手机银行客户数达 21,055 万户。

截至 2020 年末
手机银行客户数达
21,055 万户

案例

推进手机银行数字化转型

通过应用大数据、人工智能、生物识别等技术，中行持续推进手机银行数字化转型，带给客户个性化、智能化的服务体验。

智能推荐

客户可通过首页“为您推荐”功能查看适合自己的投资产品。该功能基于丰富的产品库和用户画像，实现智能推荐，可帮助客户进行投资决策。

个性化首页定制

点击页面底部“定制我的首页”，可将自己常用的功能模块定制到首页，实现常用功能的快速查询和交易。

模块智能推荐

根据客户的浏览操作习惯，以及资产、产品持有情况，直接推荐展示常用功能。

适老化服务

根据老年客户的需求特征和操作习惯，为老年客户提供大字体展现、语音导航操作和银发专区等特色服务。

“外币通”服务

使用“扫一扫”功能，扫描外币，即可识别出常用外币的币种、面值等信息。

生日祝福

客户生日当天，手机银行会自动换上专属生日祝福主题页面。

手机银行“外币通”和生日祝福主题页面



科技助力金融普惠

中行加快推进普惠金融专营机构建设，完善“专营部门+专业支行”的普惠金融组织体系，并依托金融科技优势，优化普惠金融产品的供给能力和服务水平，扩大小微商户、小微企业服务覆盖范围，促进解决中小企业融资难、融资贵问题。截至 2020 年末，中行“两增两控”口径普惠金融贷款余额 6,116.62 亿元，较上年增长 48.12%。

此外，中行通过金融科技赋能普惠金融服务提质增效，面向小微企业创新推出线上融资系列产品。该产品运用互联网、大数据、生物识别等金融科技手段，简化申贷用贷流程，提高业务办理效率，加大信贷支持力度，进一步满足了小微企业多样化的融资服务需求。

截至 2020 年末
中行“两增两控”口径
普惠金融贷款余额
6,116.62 亿元
较上年增长
48.12 %

为支持普惠金融业务发展，中行开发建设了“中银 i 普惠”线上平台，并在中行浙江省分行试点。平台建立了贷前、贷中、贷后三大决策引擎，包含智能营销、智能审批、智能风控、品质管理、线上产品、移动助手六大模块，应用于普惠金融业务的全生命周期。年内，平台已成功投产并运行，客户经理人均管户实现倍增，对公普惠贷款年均增速超过 50%，有效提高了普惠金融的服务效能。

银保联动，服务小微

搭建线上普惠平台

中银保险浙江分公司自 2019 年起，参与湖州市绿色小额贷款保证保险联合体，为湖州市“绿贷通”提供担保服务。2020 年，民营、小微企业的融资需求和风险相应提升，中银保险浙江分公司积极投入担保服务工作，截至 2020 年末，共承保“绿贷通”贷款保证保险 103 笔，份额内为湖州市民营小微企业及企业主提供逾 830 万元保障，促成超过 1.6 亿元的“绿贷通”项目贷款，帮助民营、小微企业渡过疫情难关。



中行河北省分行实地走访小微企业，帮助解决经营难题

推进网点智慧转型

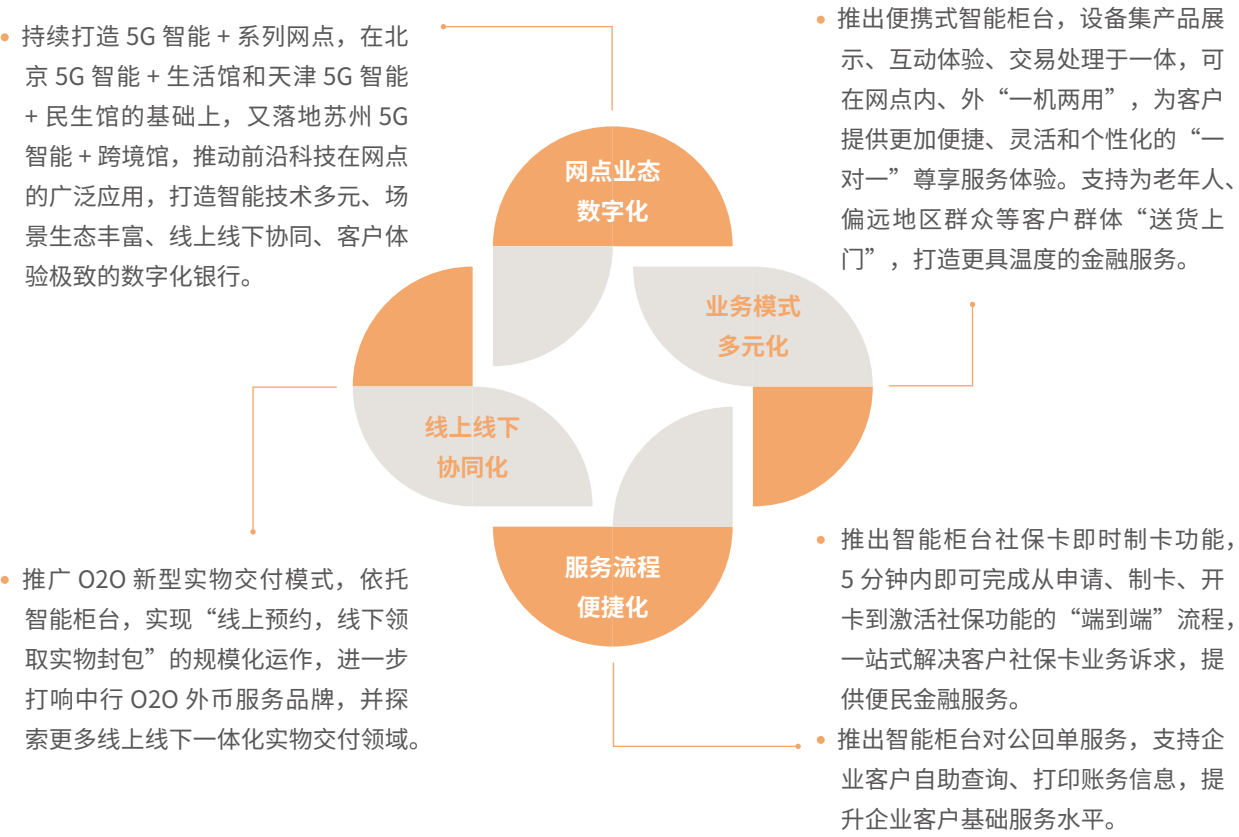
中行始终以客户为中心，在智能柜台建设成果的基础上，深化线下智能服务体系建设，运用新技术提升渠道服务能力，推进网点智能化转型和适老化改造。截至 2020 年末，中行累计投放便携式智能柜台约 3,500 台，实现 36 家一级分行全覆盖。

智能化新型网点

通过加强智能技术应用，中行持续推动传统网点向智能化网点转变，让客户感受到全流程的智能化服务体验。



中行广东省分行便捷式智能柜台



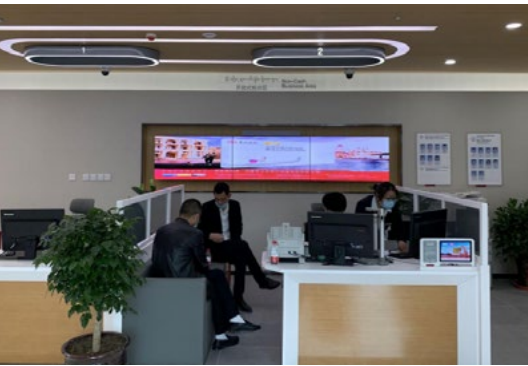
案例

中行海拔最高的 V5.0 新版形象网点开业

2020 年 9 月，中行西藏区分行北京中路支行完成 V5.0 新版形象网点升级，并正式对外营业。通过全新的设计风格、温馨的内饰氛围，以及前沿科技应用，新版形象网点不仅进行了营业环境的升级，更实现了服务模式的重大转变，为客户带来更加智能、更有温度的金融服务体验。



中行西藏区分行北京中路支行 V5.0 网点营销服务区、开放式柜台



首张社保卡智能柜台即时制卡业务落地山东

2020 年 10 月 26 日，中行首张社保卡智能柜台制卡业务在中行山东枣庄分行落地，中行也由此成为当地唯一一家自主掌握社保卡即时制卡技术的银行机构。中行“我要开社保卡（全国版）”场景模块化整合中行特色和社保端平台，客户社保卡的开卡和销卡、即时制卡、信息修改等日常业务都可以在智能柜台上一站式完成。



中行首张社保卡智能柜台制卡业务落地

养老服务示范点

中行重视网点的社交属性与生活服务属性，积极推进网点适老化改造及养老服务示范点建设，从硬件设施、流程优化、服务体验、人文关怀等方面，加强与长者客群面对面沟通，传递有温度的服务。截至 2020 年末，已建成养老服务示范点 115 家，其中包括 5 家养老特色标杆网点。

打造西南地区首家养老特色标杆网点

2020 年 10 月，中行四川成都市海椒市支行以全新的面貌正式开业。考虑到周边社区老年人群占比较高，该支行从多方面进行了“适老化”改造，旨在打造成为中行在西南地区首家养老特色标杆网点。



物理布局

贯彻不易碰撞的圆弧形设计理念；调整现金区、智能柜台区、自助银行区的空间布局，最大程度精简老年客户的行走路线。



特色设施

在咨询引导台、功能区、人工柜台、爱心座椅等处设置老年群体优先的醒目标识和引导标牌；各功能区均安装电子呼叫铃，厅堂人员通过手环可收到及时提醒；柜台、自助设备旁设置字号放大的常办业务流程提示、拐杖存放处，并提供各度数老花镜、放大镜；备有轮椅、拐杖、急救用品、假牙清洁片、取款袋等物品。



人员配置

组织内外部师资，面向员工开展为老服务技巧、适老产品使用、银发产业信息等主题培训；强化陪伴式服务，帮助不熟悉智能柜台、手机银行的银发客群通过自助渠道高效办理金融业务。



社区服务

与社区合作开展长期活动，如组建志愿者服务队伍、赠送保险、赠送智慧养老设备等；打造社区合作特色活动，如社区老年党员生日主题活动。



中行四川省分行海椒市支行养老特色服务网点



真诚守护
客户权益

中行高度重视消费者权益保护工作，在董事会设立了企业文化与消费者权益保护委员会，负责审议本行消费者权益保护战略、政策和目标等，向董事会提出建议，并监督、评价本行消费者权益保护工作。

2020 年，持续完善消费者权益保护的战略目标、体制机制和制度基础。基于外部客户满意度调查、总结分析客户投诉等工作，制定了相应的服务改善措施，外部客户满意度达 93.1%，较上年提升 1.5 个百分点。同时，持续完善客户资金安全、信息安全保障体系，确保客户利益不受损失；积极开展金融知识宣教普及工作，促进消费者金融风险防范意识提升。

倾听客户声音

中行建立并不断完善客户沟通渠道，确保能够及时获得并处理客户投诉和相关意见。中行形成了“采集—分析—评估—改进”的线上闭环工作流程，持续推动体验优化，提升客户满意度。截至 2020 年末，通过客服、分行等渠道采集客户意见信息共计 661 条，经分析评估后采纳建议 423 条，已完成实施 96 项。



95566 呼入服务实现全语音门户与导航，并新增在线签约和预留手机号登录功能，客户进线说出需求后，即可直达业务节点。相比按键式服务，升级后的模式可节省客户的交互时间，有效提升了客户业务办理效率。



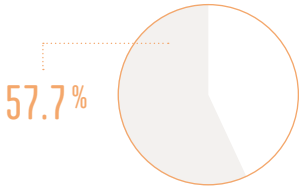
新一代在线客服已覆盖手机银行、微银行、交易银行新版网银、个人网银、门户网站等主要线上服务渠道。升级后，在线客服日均访问量约 11 万次，人工客服接通率 90% 以上。

客户投诉处理

中行根据人民银行、银保监会的相关要求，修订了《中国银行股份有限公司客户投诉管理办法》，明确投诉定义，确定投诉处理的原则、流程、时效要求等内容，并针对投诉处理核查做出流程规定，进一步规范投诉处理工作，以及投诉事项调查、核查工作，切实保护消费者的合法权益。2020 年，共受理客户投诉 18.8 万件。

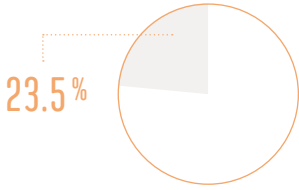
主要投诉
业务类别

信用卡投诉占比 34.2%；借记卡投诉占比 14.0%；贷款投诉占比 9.5%。以上三类业务共占全部投诉的 57.7%。



主要投诉
地区分布

江苏 (5.8%)、广东 (5.0%)、河北 (4.4%)、河南 (4.2%)、北京 (4.1%)，以上 5 个地区的投诉共占全部投诉的 23.5%。



守护资金安全

中行高度重视保障客户的资金安全，持续强化制度保障，对可能造成客户资金损失的行为进行分析评估，规范各项业务流程，并打造智能化反欺诈平台，全力防范客户资金受损风险。

防范欺诈风险

中行于 2018 年上线的“网御事风控系统”（简称“网御”），经持续优化升级，已成为功能完备、覆盖全面的企业级反欺诈事中风控平台。基于大数据、云计算、人工智能等金融科技的综合运用，“网御”可提供全方位、全流程且实时高效的反欺诈服务，有效识别和处置欺诈风险事件，切实保障用户资金和账户安全。2020 年，“网御”系统共拦截可疑交易数量 52 万笔，拦截可疑交易金额近 120 亿元。



案例

洞察欺诈风险，及时阻断可疑交易

2020 年 11 月 2 日，一笔 7.2 万元可疑转账交易被网御事风控系统识别并拦截。经过风控运营人员实时电话核实，发现该笔交易为电信网络诈骗，并将交易拒绝，为客户避免了资金损失。经了解，该客户大学毕业后刚刚参加工作，上学时曾在第三方平台做过校园贷款，近期接到号称该平台工作人员的电话，称为了不影响客户信誉可以帮助消除贷款历史信息，但需要客户从该平台贷款后转到指定账户。客户信以为真，使用中行手机银行向诈骗分子转账，随即该笔交易命中网御事风控系统专家规则模型，被判定为可疑欺诈交易并经核实成功拦截。为表示感谢，客户向中行送上锦旗。



增强风险意识

中行要求员工严格遵守银行从业人员行为准则，不得触碰纪律红线；通过线上线下集中学习、测试、专题讲座等多种形式开展风险警示培训，提升员工风险意识和风险识别能力。

案例

防范意识不掉档，力保客户“钱袋子”

- 疫情发生以来，不法分子通过网络渠道实施诈骗时有发生，中行员工将风险防范意识充分融入日常工作，帮助客户识别诈骗分子圈套，切实保障客户合法权益。
- 中行福建省分行台江支行柜员帮助客户识别虚假“爱心公益”诈骗行为，并协助客户通过正确渠道捐款。
 - 中行江西省分行东湖支行工作人员用英文试探外国口罩供应商的真实性，帮助客户认清诈骗分子假扮外商的真面目，从而避免巨额资金损失。
 - 中行北京市分行总部基地支行工作人员成功堵截一起境外汇款购买口罩诈骗案件，帮助客户挽回损失 2,295 美元。



中行工作人员帮助客户识别虚假诈骗

确保信息安全

中行认真落实法律和监管要求，以合规为底线，持续完善数据安全保护机制，丰富技术防护手段，探索信息保护新模式，不断提升数据资产安全和个人金融信息保护水平。

完善个人信息保护体系		强化个人信息保护举措	
多位一体 强化全行统筹管控	建立多位一体、职责明确的个人信息保护管理架构和工作机制，全面保障个人信息管理合法合规，落实信息处理各环节的管理与防护。	保障数据 全生命周期安全	- 在网络、系统、终端、应用等各层面部署异构网络安全防御系统和工具，并集中纳入安全信息与事件管理（SIEM）平台统一进行管控。 - 完善数据防泄漏体系建设，实现重要文档加密、邮件过滤、终端防护等多层次、立体化的访问控制和数据保护。 - 部署数据安全交付平台，确保科技部门向业务部门交付的金融数据不落地、不分流。 - 建立统一的业务数据脱敏机制，保障测试数据和大数据平台的安全使用。
	- 数字资产管理部牵头全行数据治理、客户信息保护工作，负责建立健全数据安全管理机制，确保依法合规采集、应用数据，依法保护客户隐私。 - 消费者权益保护办公室在全行客户信息保护框架下，牵头消费者金融信息保护工作，督促职能部门落实消费者金融信息保护工作要求。各相关职能部门履行一道防线职责，负责本部门 / 条线消费者金融信息保护工作，将保护要求纳入相关制度，落实内外部管理要求。 - 信息科技部门与各部门分工协作，根据监管要求和业务需求，落实相关系统建设、推进个人金融信息保护技术实现。		
积极应变 主动调整防护策略	配合新技术和新业务的金融信息的快速流转需求，主动调整信息安全防护策略，建立以数据全生命周期安全管理为目标，并持续完善的数据安全和个人金融信息保护管理体系。	强化 客户隐私保护	- 坚持个人金融信息收集和使用的合法、合理、正当、透明、必要原则，采取针对性措施，切实尊重和保障客户隐私权利。 - 厘清业务功能与个人金融信息、所调用系统权限的对应关系，确保收集的个人信息和使用的系统权限最小必要。 - 在网上银行、手机银行等渠道向客户明示采集与使用个人金融信息的目的、方式、范围和规则，同时全面细化隐私政策，确保无免除自身责任、加重客户责任、排除客户主要权利的条款，保障个人客户知情权。 - 实施灵活的授权及撤销机制，确保不存在强制捆绑授权行为，保障客户持续拥有自主选择权。 - 严密防范第三方软件窃取客户隐私，遵循监管要求，持续对第三方软件开展安全技术检测。
	- 管理策略：由“以系统为中心”向“以数据为中心”转变。 - 管理要求：由“静态安全为主”向“数据全生命周期管控动态拓展”转变。 - 管理原则：最小授权、分级保护、数据脱敏、可审计、可追溯。		
完善制度 严守监管合规底线	为落实《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）、《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《APP 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》（国信办秘字〔 2019 〕 191 号印发）等要求，中行制定了多项全行性制度，细化个人金融信息分级分类标准，明确职责分工和管理要求，并将个人金融信息保护各项要求在系统建设和业务运营过程中内化、固化。	开展 数据安全评估	依据国家与金融行业有关制度规范及技术标准，聘请外部专业机构开展数据安全评估工作。以存款、贷款、汇款等传统业务为起点，以电商、教育、养老等业务场景为样本，从制度建设，信息合规采集、存储、使用，客户投诉受理等方面，进行深入测试和对标。
	《中国银行股份有限公司客户信息保护管理政策》 《中国银行股份有限公司消费者金融信息保护管理办法》		- 全面梳理境外机构所在国家和地区的数据安全和个人信息保护监管法规，形成信息科技全球监管合规库。 - 按照““就高不就低”原则，制定适合各境外机构的数据安全和个人金融信息保护基线，在日常工作中贯彻落实。 - 针对部分国家数据本地化、个人信息加密存储等法律要求，通过加密回传、加密集中处理，或本地部署海外专用核心系统等方式，有效遵循各国监管要求。

深化转型创新 驱动价值创造

2020 年，突如其来的新冠疫情在全球快速蔓延，为银行业的经营发展带来了诸多挑战。作为一家大型国有商业银行，中国银行围绕“激发活力、敏捷反应、重点突破”的十二字方针，秉承自我革新精神，坚定不移地深化转型工作，着力推动质量变革、效率变革、动力变革。同时，坚持党建引领，强化战略执行，持续打造卓越的公司治理，在建设全球一流现代银行集团的进程中，为股东提供长期可持续回报，为利益相关方创造长期价值贡献。



可持续发展目标（SDGs）



专题

创新求变， 加快全面深化改革步伐

中行紧紧围绕战略发展目标，持续深化改革创新，优化经营管理机制，在统筹抓好疫情防控和业务发展的同时，扎实推进企业级架构建设、战略级场景生态建设，以及智慧运营、网点转型、授信体制、数据治理等重点改革任务，在重点区域、重点业务、优势领域等方面持续发力，着力实现更加敏捷、更有效率的发展。

2020 年，中行持续深化、完善改革工作总体框架，共确立实施 24 个重大改革项目，全年共计完成 100 余项细化任务。

加快补齐
发展短板

- 企业级架构建设：建立企业级顶层设计体系，“1 号 +”工程建设提速。全面梳理 IT 架构现状，基本完成试点领域高阶建模。
- 数据治理体系改革：全面推进整章建制，明确职责分工，完善协同机制；开展监管报送数据项问责、规则重检，推动数据文化改进。
- 智慧运营体系改革：在全辖落地一级分行运营中心，增强集约运营能力；在全部网点开展劳动组合改革，提升网点营销服务力量。
- 授信管理体制变革：在总分行落地开展授信管理体制变革，重塑健康良好的信贷文化，有效缓解授信审批流程长、环节多、反应慢等问题。

有效集聚
发展动能

- 对公客户服务模式转型：加强行政事业、养老金融业务战略布局，完善公司金融客户营销服务体系和管理模式，优化普惠金融组织体系。
- 场景生态建设：持续推进跨境、教育、体育、银发四大战略级场景建设，着力推动客户服务模式转型升级，建立常态化运行模式。
- 重点地区布局：响应国际区域发展战略的决策部署，构建“5 个重点区域 +56 个重点城市”的立体化管理体系，加强重点地区顶层设计。
- 全球化管理：强化总行的全球化统筹管理、策略研究和专业管理能力，稳步推进海外区域整合。
- 综合化经营：新设中银金租、中银富登投行、汇华理财，中银证券成功上市；开展股权清理，压缩管理层级。



持续迸发
发展活力

- 中银大学：落实国家产教融合战略部署，成立中银大学，设立相关专业学院，建立开放融合的管理模式。
- 人才变革：召开全行干部人才工作会议，出台系列制度办法，积极选拔培养优秀青年管理人员。
- 文化建设：开展文化诊断，明确以敏捷文化、人本文化、合规文化等为突破口。传承文化基因，着力打造新型银行金融博物馆。
- 党的建设：着力破解党建工作重点问题，统筹加强境内分行、综合经营公司、境外机构和总行机关各级各类党组织建设。

完善全球化管理架构，提升全球化发展水平

2020 年，中行持续完善全球化发展顶层设计，修订境外工作领导小组工作规则，设立了境外工作协调委员会；改革优化全球化管理模式，进一步加强对境外机构业务经营发展的统筹协调、专业指导和支持服务。通过推动构建集约化经营、区域化管理相结合的矩阵式管理模式，增强境外机构管控有效性，提升客户服务能力，增强全球化发展水平。

在主要业务条线、主要管理功能探索实施集约化、专业化经营管理，充分发挥伦敦交易中心、银团中心等境外中心的作用，进一步提升一体化服务和专业化水平，提高敏捷反应和市场竞争能力。

境外机构
区域整合

条线集约化
经营

中银香港对东盟区域机构整合成效明显，稳步推进欧盟中间母公司 (IPU) 和境外区域总部建设，强化境外区域总部对区域内机构的服务赋能和带动引领作用，提升区域协同服务能力。

截至 2020 年末，中行海外分支机构已覆盖全球 61 个国家和地区，其中包括 25 个“一带一路”沿线国家。2020 年 7 月，中国银行（秘鲁）有限公司开业。

完善综合经营布局，培育综合化竞争优势

中行致力于满足客户综合化服务需求，持续优化综合经营管控模式，推进服务整合、流程衔接和系统融合，全方位构建业务协同体系，提升综合金融服务水平，将综合经营打造成为差异化优势与核心竞争力。

综合化
治理能力

针对各综合经营公司开展治理架构的重检评估，督促指导其进行优化调整；开展派出董事、监事履职评估，规范各公司董事会会议案审批程序，提升各公司董事会运作效率；已出台 15 项综合经营相关制度办法，根据行业特点和发展阶段，对全部综合经营公司实施分类差异化考核。

综合化
牌照布局

完善综合经营牌照，于 2020 年 6 月正式设立中银金融租赁，填补重点领域空白。中银富登作为国内首批试点成立的投资管理型村镇银行，于 2020 年 8 月在河北雄安新区正式开业。中银理财在上海自贸区临港新片区筹建首家中外合资理财公司。

综合化
协同联动

实施综合经营区域联席会机制，由各一级分行牵头，定期组织召开区域联席会，由联席会承担统筹区域综合经营的职责，制定综合经营工作方案，并通过考核激励、产品创新、培训交流等多种手段，推动重点协同项目落地。

综合化
风险管控

对下属综合经营公司开展全面业务梳理与风险排查，针对风险管控薄弱环节制定优化方案，督促各公司持续做好问题整改和转型提升。

持续建设企业级架构，全面推动数字化转型

中行结合业务战略，以全集团海内外价值链共享为目标，采用企业级业务建模的方法，全力推进企业级架构建设。通过建立分布式微服务架构，应用新艺术、新方法、新工艺，搭建灵活开放的平台，支撑业务架构和技

术架构的深度融合，为全行的数字化转型提供基础，提升作为数字化银行所需的新型能力，实现为业务赋能，为客户提供更优质、高效的服务。

坚持党建引领

中行坚决贯彻党中央决策部署，认真学习《中共中央关于加强党的政治建设的意见》，深入落实全面从严治党主体责任，将贯彻落实习近平总书记关于金融工作重要指示批示精神作为重要任务，持续强化理论武装，始终做到正确认识大局、自觉服从大局、坚决维护大局。同时，不断强化基层党组织政治功能，发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，持之以恒正风肃纪反腐，营造风清气正的政治生态。

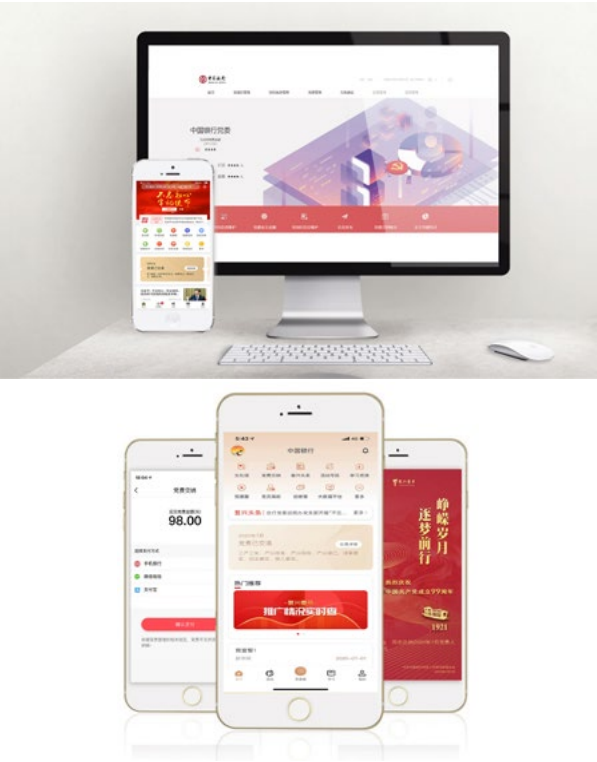
案例

庆祝党的生日，开设专题党课

2020 年 7 月 1 日是中国共产党的 99 周年华诞，中行党委书记、董事长刘连舸以“强化政治机关意识、走好第一方阵”为主题开设了专题党课。面向总行机关党员干部，强调要深入学习领会习近平总书记关于牢固树立政治机关意识、加强中央和国家机关党的政治建设的重要论述，坚持旗帜鲜明讲政治，筑牢听党话、跟党走的思想根基。同时，总行 4,000 余名党员通过“中银大学”客户端，以视频方式参加学习，中行党委理论学习中心组还围绕“强化政治机关意识、走好第一方阵”主题开展了集体学习。

“复兴壹号”智慧党建平台

中行自主研发、精心打造了“复兴壹号”智慧党建平台，致力于构建“携手抓党建，智慧促党建”的党建生态圈。截至 2020 年末，平台已具备 PC 端、手机 APP 端、微信小程序端等三种访问方式，拥有组织建设、党员教育、党建宣传等十大功能，已全部覆盖中行境内约 1.8 万个党组织和 14 万余名党员，并推广至 4,327 家党政机关和企事业单位，服务党员约 133 万名。



“复兴壹号”平台 PC 端与手机 APP 端

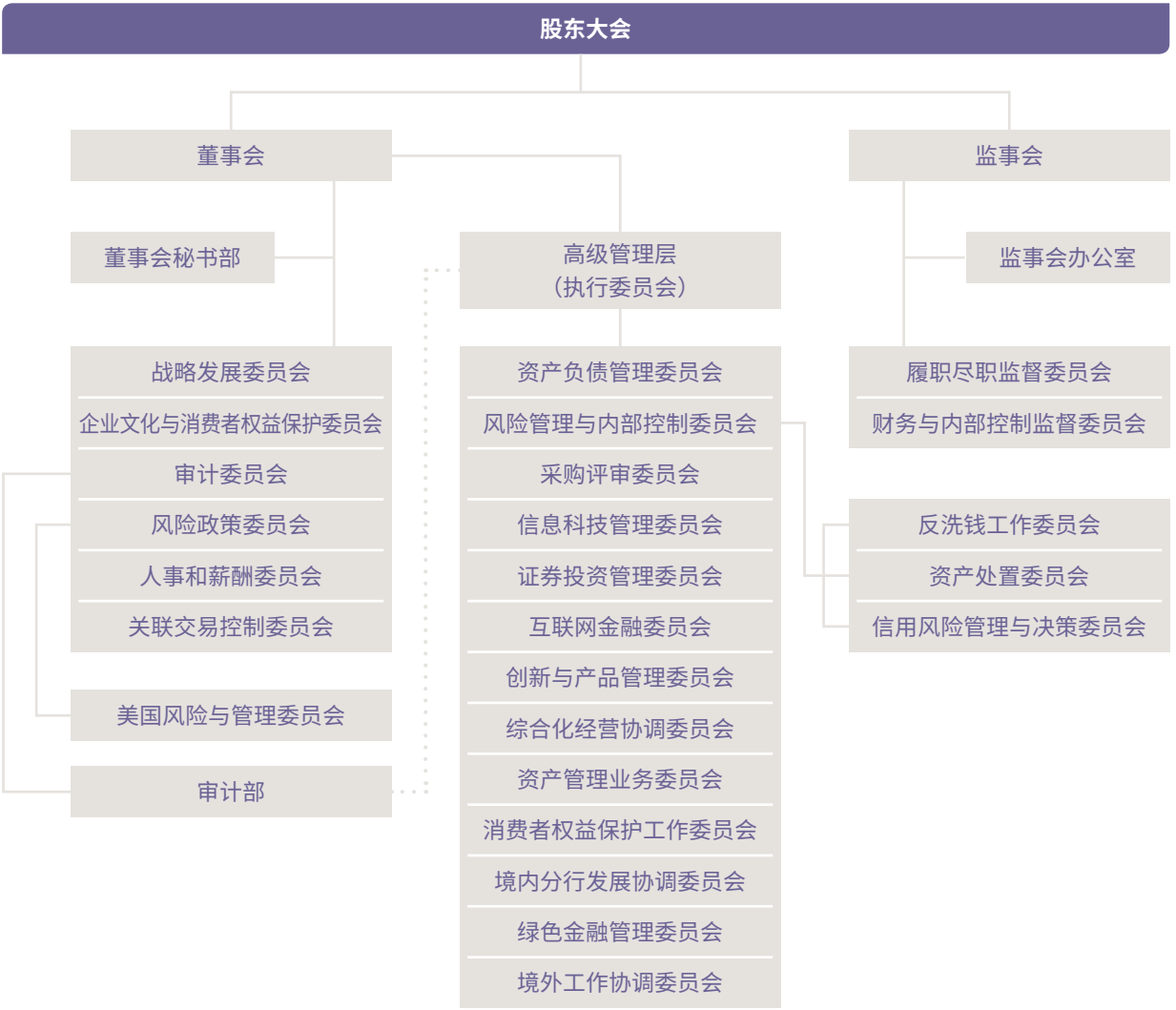
优化公司治理

中行将卓越的公司治理作为重要目标，不断追求公司治理最佳实践，把加强党的领导与完善公司治理有机统一起来。按照资本市场监管和行业监管规则要求，不断完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”职权明晰、运行顺畅，董事会各专业委员会及监事会各专门委员会切实履行职责、积极有效运作，公司治理水平持续提升。

完善治理结构

中行持续加强“三会一层”建设，充分发挥股东大会的权力机构作用，强化董事会的决策职能、监事会监督功能。其中，董事会下设战略发展委员会、企业文化与消费者权益保护委员会、审计委员会、风险政策委员会、人事和薪酬委员会及关联交易控制委员会，并在风险政策委员会之下设立美国风险与管理委员会，根据董事会的授权，协助董事会履行职责。

董事会构成及多元化情况详见本报告“责任绩效”章节公司治理部分（第 112 页）。



规范制度流程

中行坚持孰严原则，持续跟进并落实监管规则要求，主动进行公司治理制度重检和自查，对公司章程、各专业委员会议事规则等进行全面系统梳理。

优化运作机制

切实保护中小股东的知情权、参与权和决策权，以现场会议方式召开年度股东大会，并提供 A 股网络投票方式，切实保障中小股东权益的实现。以不断优化董事会运作机制、信息披露机制、利益相关者协调机制的统一运作为主要着力点，持续提高董事会工作的建设性，支持董事会科学、高效决策，提升透明度，积极履行对股东、客户、员工、社区等利益相关者的责任。

提升履职能力

中行董事会注重董事持续专业发展，邀请海内外专家学者，就与中行相关的热点议题、专业领域等进行讲解授课。2020 年，共组织董事会成员参加培训 22 次（含远程培训 12 次），参与培训董事达 88 人次，董事会人均参与培训时长达 33 小时，涉及公司价值管理提升、疫情对经济走向影响、“十四五”规划编制、国内国际发展形势变化等为主题的多次专项培训。此外，中行董事还通过撰写和发表专业文章、参加研讨会、与境内外监管机构会谈、对先进同业和中行分支机构实地考察调研等多种方式促进自身的专业发展。



参与 ESG 管理

中行积极配合董事会加大环境、社会及管治（ESG）范畴的管理和参与，明确了由董事会企业文化与消费者权益保护委员统筹管理 ESG 事务，主要负责：审议中行 ESG 有关的发展规划、政策、报告，向董事会提出建议；识别、评估及管理重要的 ESG 相关事宜，建立合适及有效的 ESG 风险管理及内部控制体系。

2020 年，董事会相继审议通过了《2019 年度社会责任报告》《加强服务民营企业发展规划（2020—2022）》《2020 年普惠金融业务经营计划》《申请对外捐赠临时授权额度》等议案；听取了《抗击新冠肺炎疫情工作情况报告》《绿色金融发展情况报告（2019 年度）》《消费者权益保护 2020 年上半年工作情况报告》等汇报。

投资者沟通与服务

中行以提升信息透明度为目标，以投资者需求为导向，持续完善信息披露制度体系和工作流程，不断增强信息披露的完整性、针对性和有效性，切实保障投资者的知情权，确保境内外投资者能够公平获取信息。针对新冠肺炎疫情等重大突发事件，建立信息披露重大突发事件应急操作手册，充分规范重大突发事件的处理流程和披露方式。主动发布股东大会提示性公告，建议股东优先选择非现场方式参会，保障疫情期间股东及参会人员健康与安全。

中行建立了多元化的投资者沟通渠道，以业绩路演、参加大型投行研讨会、接待投资者来访、投资者热线、集体接待日活动等形式，及时回应投资者和市场关注，认真听取各方反馈。疫情期间，创新业绩发布会形式，采用视频直播方式向广大投资者展示公司业绩，并通过远程办公保障投资者热线接听、回应投资者咨询。积极参加全国投资者保护宣传日活动，在“上证 e 互动”平台宣传“学习贯彻新《证券法》”活动主题。优化投资者关系网页展示效果，增加投资者保护相关内容。



案例

线上业绩发布，保障疫情期间股东权益与健康

2020 年，新冠疫情的发生为 2019 年年度业绩发布工作带来了新的挑战。中行依托数字化转型和科技赋能成效，在“中银直播间”平台采用视频直播方式，圆满完成了特殊时期的业绩发布。发布会共邀请近 80 家机构的 120 余名分析师、投资者参会，累计观看视频直播人数突破 1.1 万人次，参会机构数和人数均创历史新高，获得了市场高度认可。



中行以视频直播方式发布年度业绩

中行信息披露工作获上海证券交易所上市公司 2019—2020 年度信息披露为“A”的最高评价等级；获得《证券时报》“最佳投关公司奖”“主板最佳董秘奖”；《新财富》“金牌董秘奖”“最佳 IR 港股公司奖”。

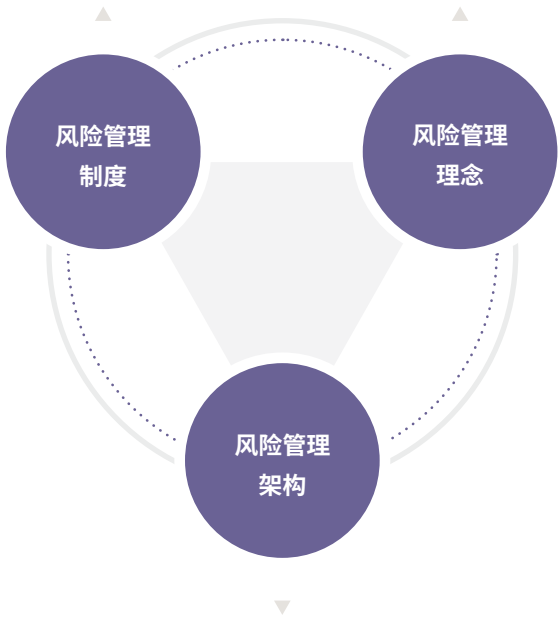
强化风险控制

中行坚持在服务实体经济中防范化解风险，不断强化全面风险管控，实现更加稳健的发展。2020 年，针对全球宏观政策、债务结构、资本流动等开展研判分析，动态完善风险管控策略，持续建设全面风险管理体系，充分增强风险管控能力，提升风险管理的精细化和专业化水平，确保各类风险有效管控。

风险管理体系

制定《风险管理总则》，作为纲领性文件统筹全面风险管理；对照中国银保监会《全面风险管理指引》，开展全面风险排查和督促整改，持续完善全面风险管理体系，从严落实监管要求。

人人都是唯一的一道防线，每道防线都是最后一道防线。



- 董事会设立风险政策委员会，负责审定风险管理战略、政策、程序和制度，并监控落实情况；审查重大风险活动、审议风险管理状况等。2020 年，以现场会议方式召开 5 次会议，以书面议案方式召开 3 次会议，重点审阅了风险偏好陈述书、流动性风险管理政策、资本充足率报告及年度风险报告。
- 在高级管理层设立风险管理与内部控制委员会，由行长任委员会主席，风险总监为共同主席，强化全面风险管理职能。
- 风险管理部负责建立健全风险管理体系，风险管理信息系统建设等工作。
- 建立一线业务部门风控中台，设立业务部门风险总监，压实一道防线风险管理主体责任。

风险管控能力

专业序列建设

- 开展风险管理专业序列建设，完善风险管理专业培训课程体系，组织开展培训和资格认证，规定风险管理相关人员获取专业资格后方可任职。全年共组织高级专业资格认证培训 2,000 余人次，通过认证 600 余人，完成 1,000 余人高级专业资格人员重检。
- 加强重点人员管理，针对各机构分管风险的副职强化专业培训和绩效管理，通过培训、述职、日常交流等多种方式，提升重点人员的风险管理能力。

风险计量模型

- 开发普惠金融线上融资产品风控模型，依托金融科技，在依法合规和风险可控的前提下，建立普惠线上公司业务自动化风险管控体系，主要包括反欺诈筛查、信用评分、额度测算和贷后监控，已实现信用贷、银税贷、抵押贷线上模型的投产。
- 完善境内一般公司客户评级模型，提升模型的适应性和风险识别能力；推进专业贷款和违约损失（LGD）模型开发，持续提升风险管理量化和精细化程度。

风险智能管控

- 持续加强风险数据智能化应用，推进 360 视图客户维度内外部数据的融合，利用人工智能技术对资本市场交易数据进行解析，开发资本市场主体信用风险预警模型，成功实现对多家信用债爆雷企业的提前预警。
- 配合授信体制改革，推进流程管控系统升级，克服疫情不利影响，按时保质完成公司授信体制改革系统配套实施任务。
- 强化风险数据治理，针对全球风险缓释管理系统 (GRMS)、信用风险缓释管理系统（CCMS）等进行系统优化和管理约束，提高风险数据质量。

重点风险防控

2020 年，针对新冠肺炎疫情带来的风险挑战，中行快速组建了风险管理应对新冠疫情工作组，持续监测新冠疫情发展及对中行的影响，协同各个部门制定针对性的风险应对措施。

针对市场风险，前瞻性对市场开展跟踪分析和趋势研判，全年共向业务部门发送 30 余次风险提示和预警。应对金融市场大幅波动，及时重检压力测试情景和对公客户资金业务风险权重系数。主动加强交易对手信用风险管理，在全辖范围内开展了 2 次全面风险摸排和 1 次展期情况的风险排查，有效堵塞风险漏洞。同时，对各类产品开展全面风险排查，针对可能产生交叉传染的风险，及时制定应对措施，研究风险阻断方法，快速弥补风险漏洞。

针对合作机构管理，持续完善合作机构管理机制，开展合作机构风险排查，合作机构风险基本可控，后续将持续细化完善合作机构管控要求，有效管控相关风险。

确保合规经营

中行坚持恪守商业道德，持续强化内控案防和操作风险管理，细化落实反洗钱相关管理办法，从严夯实内控案防、反洗钱管理基础，着力完善全球合规管理体系，提升合规风险管控能力。

2020 年，在中银大学成立“风险合规与反洗钱学院”，丰富和创新知识手册、专题课程、案例分析、直播讲座等线上学习内容，向境内外员工传导合规理念和管理要求。同时，大力开展“合规执行年”专项教育活动，强化防范非法集资、跨境赌博等宣传，要求广大员工恪守岗位职责，坚守纪律底线。

反洗钱

中行切实履行反洗钱义务，持续完善反洗钱政策与反洗钱系统管控功能，加强涉网络赌博、电信诈骗等可疑账户风险监测，及时采取有效管控措施，为执法部门提供金融情报支持。同时，持续完善培训管理机制，加大反洗钱培训力度，加强一线员工的反洗钱意识和辨别能力，在日常工作中全力堵截冒名开户、操控开户、电信诈骗等外部欺诈事件，阻止阻断洗钱活动，维护广大金融消费者权益。

2020 年，中行持续加大反洗钱宣传力度，各机构围绕“反洗钱、反恐怖融资、反逃税”“防赌反赌、金融守护”“打击野生动物非法交易”“打击地下钱庄”等宣传主题，开展形式多样、各具特色的反洗钱宣传活动，取得了很好的社会宣传效果。



举办内控案防与操作风险管理培训班

推进绿色金融 应对气候变化



可持续发展目标（SDGs）



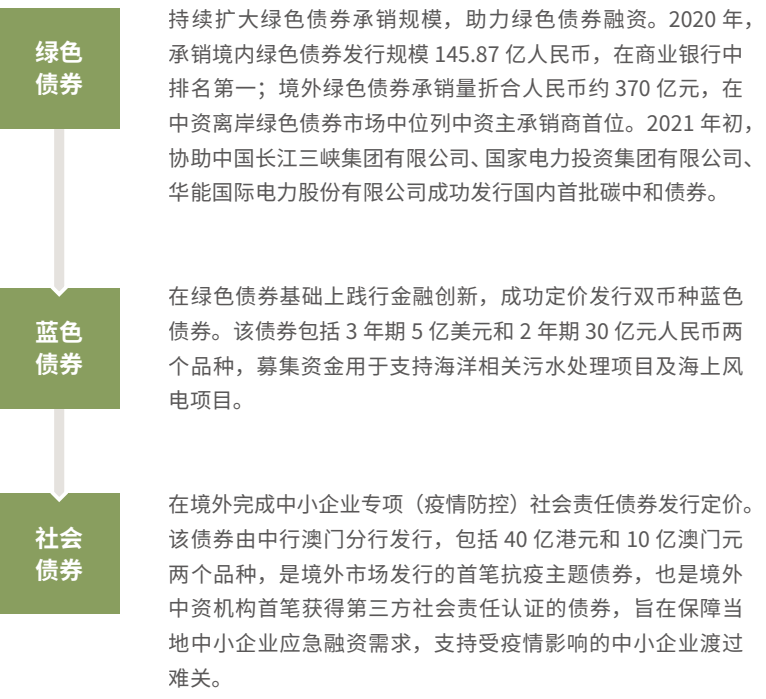
绿色发展是经济社会可持续发展的必然要求；发展绿色金融，是实现绿色发展的重要举措。随着《关于构建绿色金融体系的指导意见》《关于促进应对气候变化投融资的指导意见》等政策文件的出台，以及“2060 碳中和”目标的提出，绿色金融在中国迎来了日趋蓬勃发展之势。中国银行积极贯彻绿色发展战略，深入推进绿色金融服务创新，持续加大对绿色产业的支持力度，为经济发展方式转变、经济结构优化、绿色经济发展提供金融动能。中行建立并持续完善绿色金融管理架构、政策制度及工作流程，综合发展绿色信贷、绿色债券、气候投融资、绿色存款、绿色保险、绿色租赁等业务，形成了多层次、立体化的绿色金融业务体系；主动参与国际交流与合作，在绿色金融前沿领域不断进行深入探索与突破；将低碳环保要求融入日常运营，并向外界积极传递绿色生活理念。

专题	
绿色债券，助力低碳转型发展	81
推进绿色金融战略	82
优化绿色资产配置	84
全力减少环境足迹	86

绿色债券， 助力低碳转型发展

自 2016 年以来，中行积极投入可持续发展类债券的筹备、发行及管理工作，先后制定了《绿色债券管理声明》《绿色债券内部管理规程》《可持续发展类债券管理声明》《可持续发展类债券内部管理规定》，引导资金投向可再生能源、能效提升、污染防治及管控、清洁交通、可持续水资源与废水管理、绿色建筑、可负担的生活基础设施和创业就业等具有显著环境效益及社会效益的领域。

中行已建立可持续发展类债券管理框架。截至 2020 年末，发行可持续发展类债券总规模约等值 93 亿美元。其中，绿色债券已累计发行七期，总规模约为 83 亿美元等值。2020 年 9 月，中行发行了中资及全球商业机构首支蓝色债券，积极助力蓝色经济发展。



助力正荣地产成功发行高级绿色债券

中银国际作为联席全球协调人、联席账簿管理人及联席牵头经办人，助力正荣地产集团有限公司成功发行 3.5 亿美元的高级绿色债券。本次发行吸引了欧洲绿色债券投资者的积极参与，包括多家 ESG 绿色基金及主权基金，共计有 188 位投资者参与。此笔债券所得款项将用于为公司的绿色项目提供再融资，涵盖绿色建筑、能源效益、可再生能源、预防及管理污染物以及可持续用水管理等领域。

助力国内首单租赁类绿色债权计划发行

中行广东省分行作为托管服务机构，助力广东绿金融资租赁有限公司在北京金融资产交易所成功挂牌发行“绿金租赁绿色应收账款债权融资计划”。该项目总规模 15 亿元，首期 1.86 亿元，基础资产涉及污水处理、垃圾焚烧、垃圾填埋气发电等多个环保领域，是国内首单租赁类绿色债权计划，也是粤港澳大湾区首单绿色债权融资计划。

推进绿色金融战略

中行秉承绿色发展理念，集团以《中国银行绿色金融发展规划》为指导，将绿色发展的要求内化到组织架构、公司治理、政策制度、产品体系、风险管理、企业文化、信息披露等各个环节。同时，主动参与国内外绿色金融创新实践，为绿色经济发展做出力所能及的贡献。

建立绿色金融长效发展机制

中行建立了较为完善的绿色金融相关职能架构体系，并持续加强政策制度建设与风险管理，积极推进绿色金融改革创新。

组织架构	政策制度	风险管理
董事会每年听取全行的绿色金融工作情况汇报。管理层设立了绿色金融管理委员会，统筹全集团绿色金融管理和专业决策。该委员会由管理层成员担任主席和共同主席，由总行 10 个部门担任常设委员，定期组织召开绿色金融管理委员会会议，部署推进绿色金融各项工作。	印发《中国银行绿色信贷工作指引（2020 年版）》，在业务发起、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等各个环节融入绿色金融管理最新要求。向境外机构、综合经营公司分别印发通知，加强对绿色金融工作的引导与管理。绿色金融已列入全行“十四五”发展规划，明确量化发展目标，绿色信贷和绿色债券相关的具体管理办法也在持续修订中。	加强对气候与环境风险的识别管理，与外部机构合作，针对部分高碳行业和敏感因子，计划开展气候与环境风险压力测试。

积极支持国家绿色金融创新

中行主动助力国家绿色金融改革创新试验区建设，将浙江省湖州市分行设立为总行级绿色金融试点分行，在多地分行设立了绿色金融部门 / 团队或绿色金融分支行，对相关业务进行积极探索。浙江湖州分行将绿色金融与普惠金融、产品创新、场景建设等多种情景相融合，推出了挥发性有机物减排贷、排污权抵押贷等创新产品；广东省分行取得了碳排放配额质押贷款发放、环境污染责任险销售等业务的创新突破。

在国家绿色发展基金（简称“绿色基金”）募资和设立过程中，中行发挥综合经营优势，通过总分行积极联动与配合，推动基金顺利落地，运用股、贷、债等多种方式支持绿色金融发展。未来，中行将配合绿色基金引入国际先进 ESG 投资标准，与绿色基金共同探讨绿色投资策略，促进中国绿色投资迈向全球价值链中高端。

落实国家战略
服务实体经济

坚持科技引领
打造卓越服务

深化转型创新
驱动价值创造

推进绿色金融
应对气候变化

热心社会公益
共建美好家园

注重人才培养
携手迈向未来

案例

快速响应国家绿色发展基金筹建

国家绿色发展基金是首支国务院批准成立的环保领域国家级重点基金，首期规模达到 885 亿元。中行总行与上海市分行积极联动，快速响应绿色基金筹建，成为首家完成出资程序的银行，认缴出资 80 亿元，占股 9.04%，为绿色基金完成超额募资提供支撑。中行长江经济带沿线分行将按照绿色基金投资标准，筛选合适标的推荐至绿色基金，并推动项目早日落地。

主动参与绿色金融国际合作

中行积极践行“一带一路”绿色投资原则（GIP）“绿色金融产品创新工作组”共同主席的职责，深度参与、支持“一带一路”绿色金融创新实践。2020 年，中行牵头主办了 GIP “绿色金融工具创新”线上国际研讨会，GIP 相关成员单位参加会议，进一步深化了签署机构间的分享交流与业务合作。

案例

支持新加坡绿色金融中心建设

在新加坡金融管理局支持下，由新加坡管理大学李光前商学院与伦敦帝国学院商学院共同创办的新加坡绿色金融中心在 2020 年 10 月正式成立。中行作为中心创始合作伙伴之一，致力于将绿色金融发展倡议与“一带一路”倡议相结合，在促进创新型绿色金融发展的同时，注重专业人才的培养以及新市场生态系统的培育，支持新加坡发展成为世界领先的可持续金融中心。

加入绿色金融国际组织

积极践行 GIP（“一带一路”绿色投资原则）“绿色金融产品创新工作组”共同主席的职责，主办在线国际绿色金融研讨会。

积极开展多方合作

作为创始核心合作伙伴，以唯一一家中资银行的身份，参与设立新加坡金融管理局主导成立的新加坡绿色金融中心。

当选国际资本市场协会（ICMA）2020/2021 年度绿色债券、社会责任债券原则及指引顾问委员会成员，协助推动绿色债券标准在国际上的推广以及与中国标准的接轨。

与北京绿色金融与可持续发展研究院、浙江省湖州市政府签署《关于共同筹建“两山绿色金融学院”框架合作协议》。

于 2021 年 2 月成为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构；积极参与中英金融机构气候与环境信息披露试点小组、国际标准化组织可持续金融技术委员会（ISO/TC322）国内技术对口工作组、可持续金融国家平台（IPSF）可持续金融目录工作组技术专家组的有关工作。

鼓励开展创新实践

鼓励国际分支机构在绿色金融领域进行积极探索，中银香港已推出香港地区首支经第三方认证的人民币企业绿色定期存款产品；伦敦分行对金融业务的气候风险进行了评估与管理。

优化 绿色资产配置

中行已将绿色金融的要求纳入所有行业信贷政策中，大力支持符合绿色产业标准的客户和项目，坚决退出不符合国家环保标准的项目，推动产业结构向低碳环保方向转型。绿色信贷项目审批切实做到优先受理、优先尽责、优先审批、优先发放。

案例

响应绿色需求，助力低碳转型发展

中银香港积极响应和服务国家有关“碳中和”承诺，不断丰富绿色信贷、绿色债券、ESG 投资基金等产品规模和种类，将可持续发展理念贯彻至业务管理、发展、运营全流程，为全社会的低碳转型贡献力量。

- 成为香港品质保证局 (HKQAA) 全新绿色贷款“评定易”网上平台的首家合作银行；并推出“中小企绿色贷款优惠计划”，为合格的绿色贷款提供手续费减免，推动中小企业参与可持续发展。
- 推出香港首个经独立第三方认证的企业绿色定期存款计划，有关存款资金专项用于支持绿色建筑、可再生能源、污染防治产业的项目，以推动经济向低碳、适应气候变化及可持续发展转型。
- 为环保综合企业、电力行业企业、电信基础设施供货商企业、地产发展商等提供绿色贷款，与企业合作改善环境，减低空气、水和土壤等污染。其中，向中国光大环境（集团）有限公司签署了港币 20 亿元绿色贷款，用于光大环境旗下环保能源板块相关业务。

助力绿色能源发展

中行广东省分行为南方电网调峰调频发电有限公司工程建设管理分公司核定 19 亿元信用总量，并成功实现贷款发放，用于阳江和梅州抽水蓄能发电项目建设。抽水蓄能电站是电力系统中具有调峰、填谷、调频等多种作用的特殊电源，可减少火电厂因出力调整带来的排放增加，并将有利于提高电网接受更多风力发电、太阳能发电等可再生能源的能力，进而为新能源发展提供支撑。

案例

变废为绿，推动工业园区高质量发展

为响应长三角区域绿色一体化发展国家战略，中行浙江湖州市分行创新开发了“工业园区有机更新贷”绿色信贷产品。湖州南浔经济开发区希望将原污染较重且已停产的热电厂改造成“南太湖精英计划”产业园，与“工业园区有机更新贷”产品的理念十分契合。中

行浙江湖州市分行快速行动，在一个月内为项目批准 3.5 亿元贷款，并紧跟项目需求，为项目二期提供了 3.5 亿元授信支持。该项目的实施可节约土地约 109.42 亩，产业集聚效应和生态环保效益明显。



“工业园区有机更新贷”助力南太湖精英产业园“换新”

长三角生态绿色贷

“长三角生态绿色贷”是中行苏州市分行推出的绿色金融信贷产品，以具有排污许可证的企业为对象，结合其排污许可量、企业征信情况等核定授信额度，支持企业健康发展。2020 年，受疫情影响，苏州吴江区一家小微纺织企业由于下游货款迟迟未到位而无法支付供货商的原料款。中行苏州市分行了解到企业于 2019 年 11 月办理了排污许可证且信用良好，通过“长三角生态绿色贷”为企业提供一次性贷款 300 万元，帮助企业及时缓解了融资困难。

独家授信支持匈牙利最大光伏电站项目

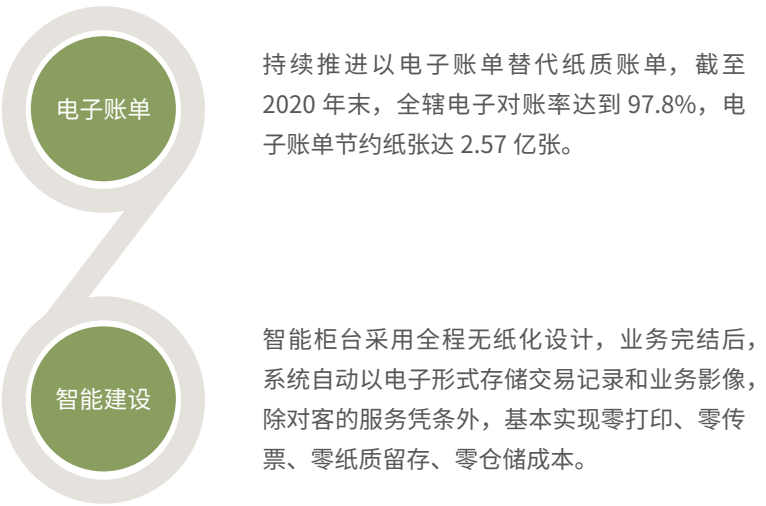
中行匈牙利分行与中国机械进出口（集团）有限公司下属项目公司成功签署匈牙利考波什堡 2×49.28MW 光伏电站项目融资协议，独家为匈牙利最大光伏电站项目提供项目融资贷款。该项目是匈牙利重要的绿色电力项目，由中资企业投资、建设和运营，由中资商业银行海外机构提供项目建设本地币种融资，是中资企业与中资商业银行携手践行“一带一路”倡议的重要尝试。

全力减少环境足迹

中行密切关注日常运营中的能源和资源使用情况，并结合国家和地方要求，建立了绿色运营相关政策制度，在无纸化运营、能源和水资源节约、垃圾分类和减量方面持续开展切实的行动。同时，积极参与绿色环保活动和社区环境管理，推行绿色生活方式。

推进无纸化运营

通过大力发展电子对账渠道、推进智能建设、减少纸质文件的使用等方式，中行持续降低对纸张的消耗，践行绿色低碳服务理念。



案例

“减纸还林”绿色运营模式

中行澳门分行积极支持绿色环保事业，倡导绿色运营。通过海报、视频等渠道，持续宣传电子账单环保、安全可靠、易于办理等特点。截至 2020 年末，存量综合账单电子签约比例由 2020 年初的 48% 提升至 85%，邮寄账单月均产生纸张、信封数量较 2019 年度下降逾 62%，共减少使用约 24.2 万张纸及 18.6 万个信封，账单印刷费用下降达 54%。

面向内部，中行澳门分行倡导“系统可查则不打印”的工作原则，以减少不必要的资料打印；对不可避免的纸张打印，倡导缩印排版、使用纸张正反面。由此，澳门分行每月成功减省近 50% 的无效纸张。

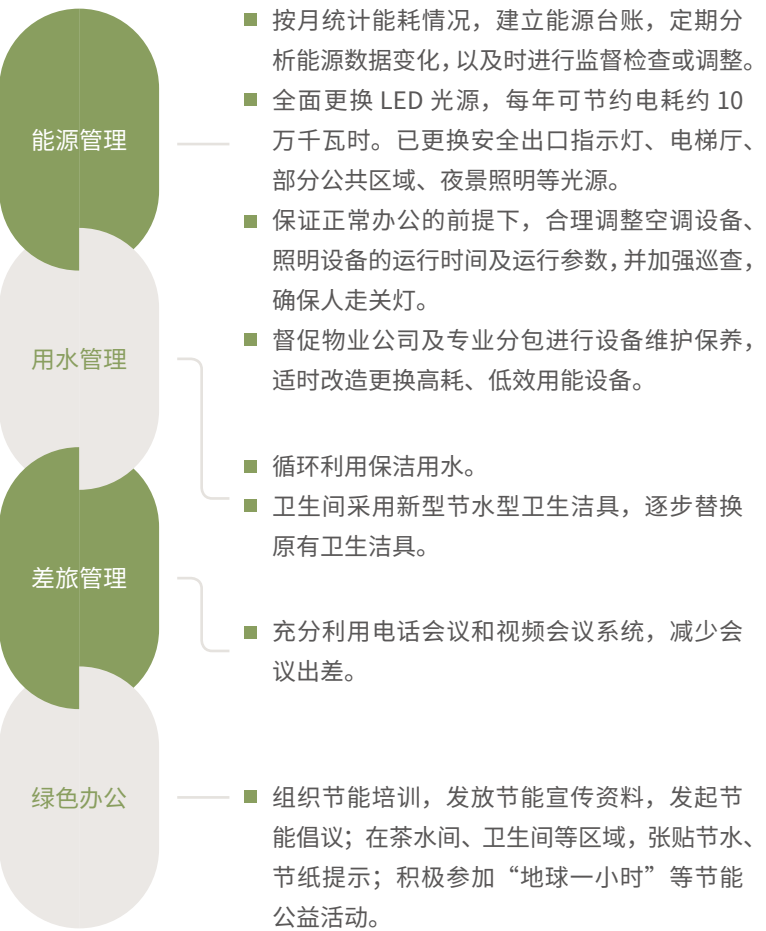


中行澳门分行积极开展电子账单环保宣传

实施节能减排

中行建立了能源管理体系，并根据北京市生态环境局《北京市重点碳排放单位配额核定方法》、北京节约用水管理中心《计划用水指标通知书》制定了用电和用水目标。2020 年，中行总行电、水耗用量均在控制目标之内。

中行严格执行国家发改委发布的《重点用能单位节能管理办法》、国家标准《绿色建筑评价标准》，在加强办公建筑节能的同时，将建筑节能作为自建、购买、租用办公场所的重要参考依据。



案例

建设绿色节能机房

中行高度重视机房节能管理，致力于打造绿色数据中心。针对现有机房，中行升级了动力环境监控系统，促进机房供电系统实际利用效率更为平衡，减少不必要的能耗。正在规划设计阶段的金融科技中心内蒙古和林格尔新区项目以及合肥园区项目，将节能性作为项目建设的主导目标之一。内蒙古和林格尔新区项目 PUE 设计值为 1.18，合肥园区项目 PUE 设计值为 1.3。项目将通过采用间接蒸发制冷技术和热源回收技术、优化供电系统架构，及广泛使用太阳能设备和节能型设备等措施，全面打造绿色节能机房。

科技引领节能减排

中行卢森堡分行的新大楼机房采用多项节能技术，相比传统机房，每年可降低能耗 30% 以上，达到当地同业领先水平。智能微模块化架构通过机柜间的密闭通道设计，可隔离冷热气流，利用冷热温差促进机房空气自然循环，达到制冷目的；通过高效供电系统和智能算法，实现风速为 30% 至 100% 无级调速，在更好地匹配服务器风量的同时，达到最大限度的节能效果。

通过桌面虚拟化技术，中行卢森堡分行将传统的 PC 桌面系统转换为以私有云服务器为核心的 VDI 架构。VDI 终端的功耗只相当于传统桌面终端功耗的 7.5%，以分行现有的办公环境估计，可降低办公电耗 80%。此外，VDI 终端的采用大幅降低了办公室热量排放，进而有效减少了温度调节所产生的能耗。

加强废弃物管理

中行积极响应《关于进一步做好中央国家机关生活垃圾分类工作的通知》《北京市生活垃圾管理条例》等文件，成立总行机关垃圾分类工作小组，完善垃圾分类制度，科学配备垃圾分类容器设施，深入开展垃圾分类培训宣传，并建立常态化管理监督机制，对垃圾实行分类、无害、减量控制。2020 年，中行生活垃圾产生量较 2019 年下降 5.9%。

完善管理机制

制定年度《垃圾管理工作实施方案》及《垃圾分类管理措施》，各类垃圾均与有资质的回收企业签订合同，进行合规消纳处置。

实行垃圾分类
监督员制度

各部门按照楼层设置监督员，物业公司设置检查员，总务部设置巡视员，对各办公区、各楼层垃圾分类情况进行监督检查，并根据监督检查和巡视情况进行总结分析和每周通报。

加强全员培训

向所有员工发放垃圾分类指导手册，提倡“厉行节约杜绝浪费”，从源头减少垃圾产量。

倡导绿色生活

中行积极组织 and 参与绿色环保活动，向员工、客户、公众等利益相关方倡导低碳环保理念，并充分发挥专长优势，为社区环境管理工作探索智能化解决方案。

绿色骑行，守护母亲河

中行莆田分行组织开展“绿色骑行，守护母亲河”主题活动。骑行队伍顺着木兰溪畔绿道骑行 8 公里。途中，队员们开展了卫生清理志愿活动，用实际行动守护“母亲河”，传递建设美丽莆田、共享青山绿水的环保理念。



中行莆田分行组织绿色骑行活动

案例

积极参与社区环保活动

中银航空租赁连续第三年与新加坡水道局合作，前往加冷河和新加坡河沿岸水道清理垃圾。在公司高级管理层的带领下，员工们通过水道清理活动清理出约 82 公斤垃圾。



中银航空租赁的员工们进行水道清理

为垃圾分类管理插上智慧的“翅膀”

中行浙江嘉兴市分行创新金融场景和绿色发展融合的新模式，与嘉兴市政府合作上线垃圾分类管理智慧化平台。该平台通过居民端（商户使用）、督导端（收运公司使用）和管理端（政府管理部门使用）三个端口实行智慧化管理，实现了一个平台、多项数据、多个街道、多家收运公司的统一。该项目已在嘉兴市 3 个区、2 个镇的 42 条街道落地。与全市 5 个县均达成合作意向。后续还将新增示范街推广 200 至 500 条，新增商户 1 万至 2 万户，全市共涉及商户超 10 万户。

案例

热心社会公益 共建美好家园

追求幸福生活是所有人民的共同愿望。唯有完善包容普惠的发展理念和模式，才能让发展更加平衡，让发展机会更加均等，发展成果人人共享。中国银行作为国有大行，将建设包容普惠的幸福社会视为己任，为社会发展努力创造共享价值。2020年，中行继续拓展“公益+金融”场景，创新互助养老“时间银行”模式，为应对老龄化社会贡献可持续方案；加强慈善组织互联网公开募捐平台建设、完善志愿服务管理与激励机制，坚持走科学、专业的公益慈善道路；积极应对自然灾害和公共卫生事件等突发事件，持续开展金融知识普及，为群众筑牢生命安全和金融风险防线。

专题

“益”路探索，创新互助养老模式	91
共创金融公益生态	93
携员工一起志愿	97
参与灾害应急救援	98
促进金融知识普及	100



可持续发展目标 (SDGs)



专题

“益”路探索， 创新互助养老模式

中行积极响应党中央、国务院关于应对人口老龄化的相关决策部署，主动探索养老服务供给模式创新，助力政府开展养老社会化改革，全力支持公益养老事业发展。

由中行开发的“中银公益互助养老平台”采用“时间银行”模式，当志愿者为老年人提供养老志愿服务时，平台借助区块链技术，按一定的规则记录和存储服务时长。志愿者可以在步入老年后，从平台提取时长，兑换同等时长的服务，也可以将时长捐赠给直系亲属或其他有需要的老人，实现“年轻存时间、高龄取服务”的良性循环。

2020年，中行与北京、上海、深圳等地的政府部门及养老机构加强合作，共同建设并推广该平台。其中，中行与上海市民政局合作的“上海养老时间银行”项目已在徐汇、长宁、普陀、虹口、杨浦等上海市辖区开展试点。截至2020年末，平台已覆盖老人和志愿者群体近万人，未来计划逐步向京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝、海南自贸港等区域推广。

平台优势

系统开发

充分发挥中行公信力高、渠道网络广、开发能力强、数据安全性高等优势，为“时间银行”在全国范围内实现通存通兑打下基础。

专业运营

集团旗下综合经营公司中益善源^{注1}负责平台专业化运营，中银金科负责技术开发，共同保障平台的专业性与稳定性。同时，借助中国银行渠道优势和政府、养老机构、社会组织等合作开展平台的宣导及推广，助力平台影响力的持续提升。

风险控制

通过借助中行自有服务器搭建平台和数据库、与专业机构合作开展服务流程的审核与监督、制定平台标准和规则等措施，确保风险可控。



▲ 中银公益互助养老平台荣获第二届智慧健康养老创新创业大赛“服务组·银奖”

注 1: 中益善源是中国银行为履行社会责任、助力精准扶贫而成立的一家综合经营公司。

时间银行激发
社区志愿者的服务热情

秦阿姨是一名活跃的上海社区志愿者，时常参与为社区高龄老人举办的文艺演出。在接触时间银行前，她很难记得自己演了多少场、服务了多长时间，总感觉有些遗憾。随着时间银行项目试点工作的推进，越来越多的社区志

愿者了解了志愿时间“存取”的理念和模式，秦阿姨也学会了使用微信小程序扫描二维码参加志愿者服务，并随时查阅自己的志愿服务记录。用秦阿姨的话说：“现在用了时间银行，看看自己的记录，很有成就感！”



“上海养老时间银行”
微信小程序界面

共创
金融公益生态

中行长期坚持“服务社会、奉献社会、回报社会”理念，立足自身业务和资源优势，赋能慈善公益事业发展。

打造专业公益平台

中行依托中银慈善基金会作为履行公益责任的载体，搭建了“中银公益”（原“善源公益”）互联网募捐平台，以此为桥梁链接全球的爱心与善意，推动公益事业发展。作为民政部指定的慈善组织互联网公开募捐信息平台，“中银公益”依托中行金融背景和技术优势，为公众提供便捷、透明、安全的捐赠服务，为慈善组织提供募捐信息发布与志愿者管理服务。2020 年，平台创新运作模式，拓宽募捐渠道，并加大对合作社会组织的支持力度，持续完善“公益 + 互联网 + 金融”生态圈。

2020 年，“中银公益”平台共直接为 48 家慈善组织的 142 个募捐活动募集善款 2,068.18 万元，全年捐赠达 25.46 万人次。

中银公益互助养老平台

时去光来
抱之以爱

每时每分每秒 关爱一直在线

中银公益互助养老平台

行业领先的互助养老平台，为您提供互助养老解决方案。
来这里，为他人做点服务，为自己存点时间。

案例

打通线上线下宣传渠道

中行充分发挥营业网络覆盖优势，将“中银公益”平台接入中行手机银行客户端，为所有用户提供安全、便捷的捐款入口。疫情期间，中银公益结合手机银行业务，在 APP 首页发起“共同战役”活动，联合中华思源工程扶贫基金会发起慈善募捐，号召用户共同为抗击疫情募集款项和物资。

平台依托中行遍布全国的线下网点，为社会组织提供募捐活动宣传的新阵地，打造线上募捐结合线下动员的联合募捐模式。2020 年 6 月，平台联合中行东莞市分行，支持东莞市慈善会开展“6·30 广东扶贫济困日”主题募捐活动，联动东莞市 89 家营业厅、网点，通过张贴海报、员工志愿者介绍等宣传方式，吸引公众了解项目并参与捐赠。同类活动也已相继在中行北京市分行、深圳市分行、苏州市分行开展，获得了来自慈善组织的积极评价。

专业赋能慈善组织

自“中银公益”平台成立开始，中行就十分重视与慈善组织的合作，并主动发挥金融专长，支持并赋能慈善组织发展。中银基金公司组织员工志愿者，为慈善组织开展资产保值增值培训，并提供资产管理咨询服务。中行还联合北京致诚社会组织矛盾调处与研究中心，开设“基金会合规建设”系列线上课程，以帮助慈善组织提升从业人员的组织管理能力。

2020 年

“中银公益”平台共为募捐活动募集善款
2,068.18 万元

全年捐赠人次达

25.46 万人次

案例

定制公益服务

2020 年 8 月，中银校友公益平台正式上线，针对高校基金会的互联网公益需求，提供定制化的互联网慈善募捐信息发布功能，为校友创建通过公益参与贡献母校建设的新渠道。该平台已先后服务了 13 所高校基金会，并根据共性需求，上线校友信息收集、电子票据申领等新功能，有效满足了高校维护校友社群的需求。



中银校友公益平台使用界面

中银校友公益平台—华中科技大学专属页面

持续奉献慈善事业

中行及其分支机构在全球范围内积极开展丰富多样的慈善公益项目，在教育助学、扶弱济困、文化传承等领域持续投入，为建设更和谐美好的社会贡献力量。

案例

坚持教育公益

针对咸阳市旬邑县乡村大龄教师培训机会少、教学质量难以提升的现实难题，中行中银基金深入调研，全员动员募集资金，发起了“彩虹园丁教师培训”项目，分 5 期共为 20 名乡村教师提供“浸入式”跟岗学习机会。老师们通过随堂听课、交流反思、参与教学工作会议、接受专家名师指导等方式，实现了自身教学水平提升。项目获得第二届中国公募基金英华奖榜单“2019 年度最佳社会公益实践案例”奖。



“彩虹园丁教师培训”参与教师正在随堂听课

中行江苏盐城分行“爱中同行”公益项目启动仪式

案例

帮扶弱势群体

中行深圳市分行连续四年开展“城市美容师关爱行动”，为环卫工人送上暖心关怀。2020 年，活动以线上征集环保视频及线下慰问的方式开展，为近百位“城市美容师”赠送由口罩、洗手液、环卫马甲、助农食品组成的爱心包，致敬他们的坚守与奉献。

市民对我们环卫工人的态度越来越好，政府和各行各业对我们的关注、关怀和关爱，都让我觉得很温暖、很感动。

——环卫工人 王先生

中银香港与香港最大的智障人士服务机构匡智会合作，支持该机构开展专业培训，为智障人士构建资历认证框架，预计 3 年共帮助约 1,500 名残障人士接受培训、取得资历证明，以增加其公开就业竞争力。从而帮助智障人士取得市场化的薪酬，实现服务社会、自力更生，促进智障人士融入社会。

中行新西兰子行积极团结当地华人企业、华人社团回馈社会，展现华人商界的爱心与责任。2020 年 7 月，中行新西兰子行代表新西兰中国商会，向奥克兰临终关怀慈善医院 Mercy Hospice 捐赠 3.5 万新西兰元善款，用于疗养院的修建项目，为临终患者提供更好的设施条件。自 2016 年以来，新西兰子行积极牵头，与新西兰中国商会共同举办了四届新春慈善晚宴，筹措善款总额逾 20 万新西兰元。

中银航空租赁于 2020 年 5 月和 6 月面向内部开展了网络捐赠活动，以支持新加坡独立非营利性组织——善粮社（Food From The Heart）开展的食物派发活动，共筹集善款 35,339 新加坡元，相当于向新加坡当地的困难人群派发了 785 包食品。



中行深圳市分行开展“城市美容师关爱行动”

中银航空租赁积极支持公益机构的食物派发活动

案例

致力资助育人

中行高度重视学生资助事业发展，已连续 21 年开办国家助学贷款业务，并持续与教育部全国学生资助管理中心共同举办“资助育人”系列活动，贯彻“保障型助学”向“发展型助学”转变的理念。2020 年，“资助育人”系列活动以“支持脱贫攻坚、树立文化自信”为主题，由第九届“彩虹桥”高校学生交流活动、第四届“文化艺术进校园活动”和第七届“助学·筑梦·铸人”主题宣传活动组成。

“彩虹桥”活动：共选拔了 10 个省、自治区和直辖市 35 所高校 300 名品学兼优的助学贷款受助学生到北京参观学习，其中来自“三区三州”深度贫困地区的学生占比达 83%。

“文化艺术进校园”活动：邀请故宫博物院第六任院长单霁翔赴“三区三州地区”及湖北、广东省 9 所高

校，开展《坚定文化自信，做中华文化的忠实守望者》的专题讲座，让近万名高校师生体会到了中华优秀传统文化“守望者”的心路历程，感受大国工匠身上的那份执着、忠诚、坚定。

“助学·筑梦·铸人”活动：面向在校大学生、教师、助学工作人员等征集以“脱贫攻坚”为主题的短视频作品、艺术作品、摄影作品或文字作品，并配套对优秀作品进行“云”展，激励广大受助学生奋发自强、立志成才、感恩奉献。

截至 2020 年末，中行已累计发放国家助学贷款 246 亿元，为 400 多所高校 180 余万名家庭困难学生提供了资助。“资助育人”系列活动累计惠及 108 所高校逾 8 万名师生。



2020 年“彩虹桥”高校学生参访中行



故宫博物院第六任院长单霁翔为高校学生讲述中华优秀传统文化

携手员工一起志愿

中行高度重视员工志愿服务工作，不断完善志愿服务机制、延伸志愿服务触及范围。在集团的大力支持下，全辖员工积极发扬志愿者精神，多维度回应社会大众所需、所盼、所急，展现中行人无私奉献的志愿风采。

搭建
志愿服务
平台

凝聚
青年志愿
力量

推动
多元项目
落地

秉持“人人公益”理念，中行搭建“一起志愿”平台，打造志愿服务信息交互与志愿者管理系统，构建员工高效、便捷参与志愿服务的长效机制。截至 2020 年末，“一起志愿”平台入驻志愿组织 788 家，发布志愿招募项目 507 个，实名注册志愿者共计 2.14 万人，贡献志愿服务时长 2.09 万小时。

作为中国青年志愿者协会团体会员，中行在全国范围内拥有 570 多个青年志愿者组织、2 万余名青年志愿者。他们充满热情地活跃在志愿服务一线，积极参与金融知识普及、教育扶贫、爱心义卖、重大展会等服务活动，诠释中行志愿者的责任与担当。

中行总行及各分支机构的员工志愿者们积极投身当地社区，参与到抗击疫情、脱贫攻坚、环境保护、医疗义诊、社区关爱、公益献血等众多志愿服务项目之中，将志愿服务的温情传递给需要帮助的人们。

案例

为进博会保驾护航

中行志愿者已连续三年服务进博会第一线，从展前筹备到展中服务，从现场运营到服务保障，全方位提供高效、专业、优质的志愿服务支持。2020 年第三届进博会上，243 名熟练掌握阿拉伯语、波兰语、丹麦语、越南语等 10 多个语种的中行员工志愿者，为企业对接活动提供了高水准翻译服务，成为展会现场一道亮丽的风景。

中行深圳市分行成立了线上翻译志愿突击队。为保证翻译的流畅性和准确性，志愿者们做了大量的准备工作，如收集企业信息、学习专业术语、多次演练模拟交易场景等。进博会期间，他们每天肩负着 9 至 12 家企业的高强度翻译对接工作，获得了中外展商客商的高度赞许。

点亮深山学子逐梦微光

中行苏州工业园区分行联合 9 家党建共建单位，在苏州中心共同举办“银政校企社”沂蒙爱心公益市场，通过爱心义卖为沂蒙山区孩子改善学习环境筹集善款。员工志愿者们在活动现场布置了 16 个公益小铺，积极开展义卖宣传，累计售出爱心义卖品达 1,000 件，筹得捐赠资金超过 2 万元，用于为平昌县白彦镇福泉完小购置课桌椅和打印机。

中行苏州工业园区分行员工参与爱心义卖

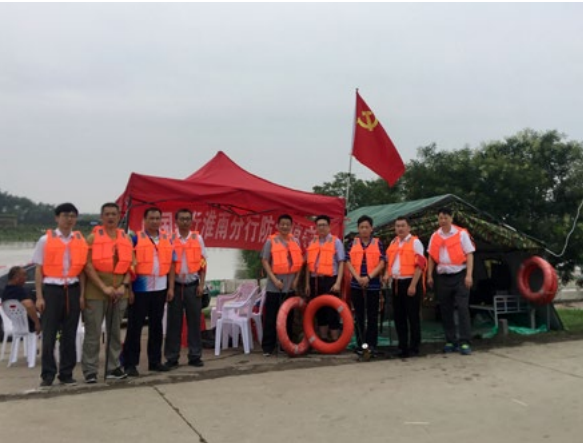
参与 灾害应急救援

中行及各级机构建立了完善的灾害应急机制，在灾害到来之前做到及早部署、防御到位。面对 2020 年中国南方汛情和洪涝灾害，中行第一时间启动应急预案，为客户提供金融服务保障，并全力支持防汛抗洪，帮助民众克服困难，助力企业灾后重建。

案例

未雨绸缪，提前部署防灾减灾

2020 年 6 月初，中行安徽省分行根据省气象部门雨情预报，第一时间成立各级领导小组，加强防汛工作组织领导；落实应急预案，提前预判灾情影响，梳理布控易受灾环节，制定应急措施并开展应急演练；及时下发防汛抗灾通知，做好防灾物资准备，实行巡查制度，确保灾情发生后第一时间报告、响应和处置。得益于扎实的防备工作，中行安徽省分行的大多数网点实现了灾后迅速恢复正常营业，期间辖内分支机构均未发生相关客户投诉。



中行安徽省分行在防汛抗洪第一线

汇聚爱心抗洪救灾

“中银公益”积极发挥平台作用，于 2020 年 6 月联合深圳壹基金公益基金会（简称“壹基金”）发布“壹基金驰援南方洪灾”慈善募捐活动，凝聚员工与社会爱心人士的力量，为受灾地区捐赠救灾包和急需的生活物资，帮助受灾民众渡过难关。中益善源、中行重庆市分行、中行广东省分行积极响应募捐活动，通过内部邮件、微信公众号、手机银行客户端等平台，呼吁员工和客户奉献爱心，共 11,560 人次参与捐赠，募集善款 15.34 万余元。



中银公益联合壹基金筹集的抗洪救灾物资运抵四川省营山县双流镇

案例

保障服务不间断

四川省是受暴雨、洪涝灾害影响严重的地区之一。中行四川省分行心系客户权益，为解决部分地区网点营业暂时中断的困境，在强化电子渠道服务保障的同时，迅速开通了汇划支付业务异地应急处置绿色通道，确保客户资金及时到账。同时，中行四川省分行针对政府救灾款项等紧急资金划拨业务提供上门服务。



中行四川省分行灾后走访慰问受灾客户

助力灾后复工复产

中行安徽省分行除了为受灾企业和个人应急支取等金融需求提供支持外，深入了解受灾企业资金需求，加大对受灾地区灾后重建和复工复产的支持力度。受流域强降雨影响，7 月初安徽省黄山市歙县遭遇多年不遇洪涝灾害，歙县经济开发区城东园区（一期）207 户企业和 100 余户个体工商户受灾。灾情发生后，中行第一时间对黄山市歙县经济开发区受灾严重企业进行梳理对接，制定授信方案，批复授信金额 6,900 万元，为企业恢复生产提供及时的资金支持。



中行安徽省分行助力当地企业恢复生产

做好灾后理赔服务

2020 年 5 月，国内南方地区暴雨灾害持续发生，为妥善做好灾害事故的理赔服务工作，中银保险下发《关于做好汛期和台风多发季节灾害事故保险应急处置工作的通知》，明确灾害发生后保险案件处理机制，启动应急处理程序、建立理赔绿色通道、简化管理流程、做好信息报送和共享，积极承担社会责任，保障实体企业尽快恢复生产。夏季台风高发期间，跟进台风形成情况，跟踪台风路径，及时下发防御和理赔服务通知，做好灾害响应工作。截至 2020 年末，中银保险共接到汛期暴雨灾害非车险报案 857 件，估损金额 7,842.10 万元，已决 699 件，已决赔偿金额 3,749.41 万元。



广东省某企业因暴雨导致车间及仓库进水，造成设备大面积受损

促进 金融知识普及

中行将普及社会公众金融知识作为履行社会责任的重要内容，结合疫情防控与数字金融背景，面向不同消费群体生活场景，以数字化、趣味化方式开展金融知识宣教，接地气、入人心，帮助公众提升风险识别能力和自我保护意识。

进企业

中行青海西宁市分行通过现场讲解、发放宣传手册等形式，向青海聚能肽股份有限公司厂区员工介绍电信诈骗的惯用手法、识别技巧和预防措施。



中行青海西宁市分行开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动

进校园

中行上海市分行携手上海第二工业大学开展金融知识“云宣传”，在学校微信公众号发布防欺诈案例和金融知识宣传资料。

中行宁波市北仑分行基层党支部走进北仑当地霞浦小学，为 150 名四年级学生上了一堂生动的“探索货币小奥秘”主题课，教授孩子们货币的起源、用途、保存以及人民币防伪知识。



中行宁波市北仑分行开展“探索货币小奥秘”主题课

进社区

中行大连市分行辖属西岗支行、东港支行联合市公安局、派出所、区政府等相关部门，面向社区居民开展电信诈骗风险提示、防范金融风险等宣传活动。



进朋友圈

中行福建省分行、北京市分行、广东省分行、青岛市分行等多家分行结合中国传统节气、节日，制作消保主题海报，并组织辖内员工在微信朋友圈转发，向社会大众传递防诈骗、理性消费等金融理念。



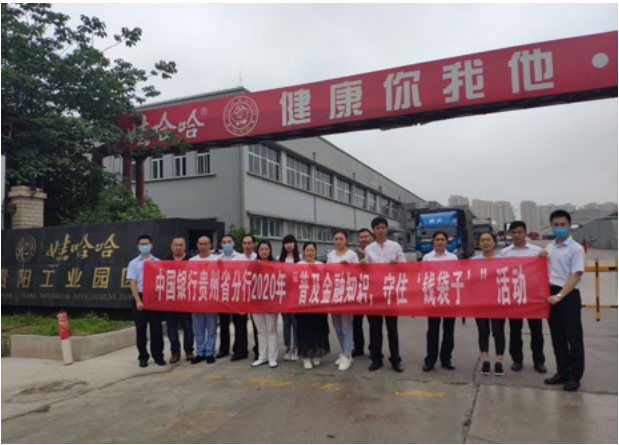
中行福建省分行制作的消保主题海报

中行大连东港支行在大连市公安局中山分局、西岗区政府的大力支持下，走进周边社区开展宣教

案例

积极开展金融知识主题宣传

2020 年，中行贵州省分行走进校园、企业、乡村、商圈，面向不同人群开展主题宣教活动，如帮助学生树立正确的消费观、提醒企业员工远离非法金融活动、讲解与百姓生活相关的金融常识等。中行贵州省分行累计开展宣教活动 135 次，发放纸质宣传资料近 6.1 万份，并通过网点电子屏轮播、厅堂展示、微信公众号推送、自媒体图文制作等方式，进行线上线下传播，扩大活动影响力。



中行贵州省分行走进企业普及金融知识

案例

创新宣教形式，让金融知识深入人心

中行广东省分行在开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识进万家 金融知识普及月”等主题宣教活动中，积极创新宣传内容、形式及渠道，实现宣传效果的提升。

- 拍摄制作《高息收益不可信，理财诈骗需警惕》宣传视频，获得人民银行“钱袋子”优秀宣传视频征集活动全国二等奖。
- 开展“尊老爱老敬老 共享金融发展”金融知识宣传活动。通过生动的典型案例剖析、深入浅出的手机银行操作示范、热烈的知识点互动问答，让老人们在快乐的氛围中提升金融风险防范意识。
- 打造金融市场银校合作精品课程项目，为中山大学、汕头大学、中山大学南方学院等高校开发为期三个月共 18 课时的课程，内容涵盖宏观经济趋势、黄金外汇市场交易、相关法律法规等，还创新融入了模拟交易和实战点评的教学方式，帮助学生提高金融知识运用能力。



中行广东省分行向老年人、客户宣传金融知识

注重人才培育 携手迈向未来



可持续发展目标（SDGs）



推动经济社会的高质量发展需要强大的人力资本和人才资源作为支撑。中国银行视人才培养为百年不易之准则，培养造就了一批又一批优秀金融人才。2020 年，中行顺应新时代发展需要，以中银大学成立为新起点，主动投入、深度参与产教融合，创新人才赋能模式，助力社会培养面向未来的创新型人才。同时，持续优化员工职业发展平台，落实员工权益保障，关心员工身心健康，打造活力职场环境，促进企业发展与员工成长之间形成良性循环。

专题	
中银大学，开启员工成长新篇章	103
赋能人才，引领员工成长	106
尊重人才，守护健康安全	108
关爱人才，共建和谐职场	109

中银大学， 开启员工成长新篇章

中行积极落实国家产教融合战略，顺应教育培训发展新趋势，于 2020 年 5 月 8 日正式成立中银大学，着力打造赋能员工、赋能集团、赋能客户、赋能社会的平台型组织和学习共同体，为中国金融人才培养和国家职业教育改革发展贡献中行力量。

中银大学持续完善分层分类的课程课程体系，围绕全行战略、员工职业发展和客户服务需求，建立 11 个专业学院。

11 个专业学院

领导力学院	各级经营管理人才培养基地，负责领导力发展与经营管理类学科建设。	科技金融学院	全行科技创新人才培养基地和产学研融合中心，加快培养大数据、数字货币和区块链等金融科技创新人才。
组织发展学院	组织变革与战略推进、绩效改进与员工成长的培训学习支持中心。负责组织发展、员工职业发展和通用素质类学科建设。	财富金融学院	全行财富金融类专业人才培养基地和财富私行客户教育培训服务窗口。负责个人金融、财富私行、消费金融、银行卡等学科建设。
语言文化学院	语言文化、国情行史、企业文化和价值观的培训培养基地。旨在促进全球员工文化融合及对企业价值观的认同。	公司金融学院	公司金融专业人才培养基地和机构客户教育培训服务窗口。负责公司金融、交易银行、普惠金融、养老金融、政府金融、产业金融等学科建设。
风险合规与反洗钱学院	风险管理和反洗钱专业人才培养基地。负责风险管理、内控合规、反洗钱等学科建设。	绿色金融学院	全行绿色金融人才培养、课题研究基地和对外合作交流窗口，整合国际国内资源，广泛传播绿色金融的理念、方法和工具。
全球金融学院	全行全球化管理人才和金融专业人才培养基地，并为“引进来”与“走出去”客户提供跨境金融和教育培训服务。	普惠金融学院	全行普惠金融业务创新、人才培养基地和普惠金融客户教育培训服务窗口。探索对外合作机制，联合行内外相关机构，合作共建产教融合联盟。
长三角金融学院	集团综合化人才、金融市场、金融机构专业人才培养基地，并助推区域金融、境内外业务联动协同发展。		

开展员工教育培训

中银大学积极创新培训新形式，建立线上线下相结合的数字化学习云平台。截至 2020 年末，中银大学云平台注册用户达 31.4 万人，月均活跃用户 13.7 万人，上线课程 1.4 万门，员工平均学习时长 40.6 小时。

新员工成长研习社
在线学习项目

根据中行《新员工入职培训指引》，中银大学以“融入”“创新”“共赢”为目标，依托中银大学云平台，于 2020 年 9 月面向全行新员工组织开展了为期 18 天的“成长研习社”线上集中学习项目。项目由社群启动、总行大讲堂、创新总动员、全球共享活动、成果评估与转化五个环节构成，帮助员工全面了解中行，实现职业角色的快速融入。来自总行、38 家境内一级分行和直属分行的新员工参与培训，共组成 804 个研习小组，产出 695 个创新方案。

研习社的培训中有许多师生互动。有互动就有思维碰撞，就有很多不拘一格的想法。课后作业更是别具匠心，让我们组员之间有了很多沟通交流的机会，同时也锻炼了我们发现问题、分析问题以及解决问题的能力。

——中行河南省分行新员工

打造中国银行
“全员学习节”

2020 年 6 月，中银大学依托云平台，面向全行开展了第一届“全员学习节”活动。学习节以“全员学习、全球共享”为主题，22 天的时间里，组织了院校公开课直播、员工共创、征文评选等形式多样的活动，共吸引 147 家境内外单位、24.8 万海内外员工参与学习，平均每日活跃用户超过 5 万人。



中银大学第一届全员学习节

积极应对疫情，
助力员工线上学习

新冠疫情突发以来，中行加快开发在线课程，开设了“共同战‘疫’”、微信营销、复工赋能等线上学习专栏，涵盖日常防护、心理健康、多彩生活、远程办公、业务拓展等多方面内容。同时，持续完善中银大学云平台功能，通过上线“研讨课堂”、优化直播功能、提供模板化课件制作工具等方式，全力支持各业务条线培训工作的顺利开展。疫情期间，中银大学云平台共发布在线培训课程 4,780 门，超过 576 万人次参加在线学习。

中银大学云平台共发布在线培训课程

4,780 门

参加在线学习人数超过

576 万人次

深入推动产教融合

依托中银大学平台，中行大力推动产教融合与发展，聚合培训资源，积极赋能学生、企业和社会，共建共创学习培训新生态。

“慧政学堂”
赋能地方政府

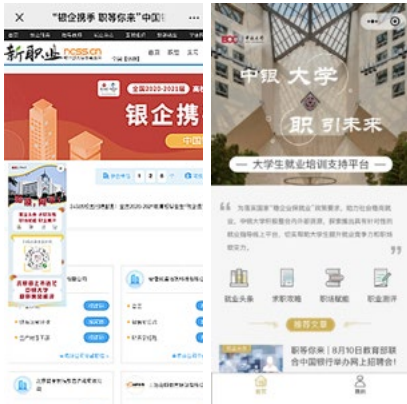
中银大学面向地方政府党政干部推出“慧政学堂”高级金融研修班，助力地方经济社会发展。2020 年，已面向湖北省、江西省、青海省、海南省等地方政府成功举办多期培训，搭建起银政之间的信息交流、业务对接、经验分享平台。



“慧政学堂”湖北省班学员合影

“大学生就业培训支持平台”
赋能学生群体

依托中银大学微信公众号，推出“大学生就业培训支持”微信小程序，面向大学生求职者提供最新就业市场信息、实用求职攻略、职业测评工具等支持，帮助大学生提升就业竞争力和职场能力。2020 年 8 月，小程序在中行和教育部联合举办的“银企携手，职等你来”千企千校网上招聘会上线，并在 9 月高校开学季面向广大学子宣传推广，超过 2 万人次参加学习，得到国家教育部的高度认可。



中银大学“大学生就业培训支持”微信小程序

“智慧创新未来教育”
项目赋能中小学校长

与教育部联合推出“智慧创新未来教育”项目，通过开展智慧校园建设培训，助力全国中小学提升信息化水平。项目首批遴选了 15 个地市进行落地，并计划在未来 3 年中对 10,000 名中小学校长和教育主管部门负责人进行培训。

计划在未来 3 年中对中小学校长和教育
主管部门负责人进行培训

10,000 名

赋能人才， 引领员工成长

中行高度重视员工发展，建立了系统、完善的人才招聘和培养机制，吸引、培训和储备优秀人才。同时，不断优化内部组织结构与人力资源配置，加强重点人才的引进和培育，促进全行员工与中行同进步、共发展。

加大就业支持力度

- 扩大招聘规模，创新线上招聘模式，并提前启动 2021 年校园招聘，提供就业岗位 1 万余个。
- 专设“稳就业专项招聘”“贫困大学生专项招聘计划”“新冠肺炎疫情防控一线医护人员子女专项招聘计划”，为特定人群提供就业鼓励与支持。
- 设置新型科技人才专项招聘计划，将信息科技、数据分析等理工科技类背景人才在新招聘员工中的比例提升至 30% 以上。

完善培训晋升机制

完善职位聘任政策，推动专业序列建设，持续优化员工晋升机制与职业发展路径。截至 2020 年末，已针对 16 个序列印发专业资格管理实施细则，对 13 个序列开展认证，4,100 余名员工获得高级专业资格，约 35,000 名员工获得中、初级专业资格。

网点人员能力提升

制定《境内分行营业网点职位设置和人员管理指导意见》，优化网点职位结构，强化柜面员工综合工作能力培养，并灵活安排转岗转聘，推动定岗柜员转聘为综合服务经理，提升员工的职业获得感。

获得高级专业资格的员工

4,100 余名

获得中、初级专业资格的员工约

35,000 名

案例

创新个人贷款客户经理 培育新模式

中行广东省分行近年来持续探索个人贷款客户经理队伍培育新模式，以“赛事”为契机，以“四轮”作驱动，激发个贷经理队伍活力，促进他们在提升金融服务能力的同时，更好地实现个人成长。

2020 年 11 月，中行广东省分行举办“贷创佳绩 跨粤未来”第三届个人贷款客户经理技能竞赛决赛。经过层层筛选，来自全省 11 家机构的 17 名个贷经理进入总决赛。选手们围绕普惠金融、消费贷款、风险管理等主题，通过演讲、情景剧等方式生动演绎营销案例，并在专家提问环节中，展示了扎实的业务知识和深厚的专业素养。



中行广东省分行举办个贷客户经理技能竞赛决赛

“四轮驱动”

第一轮
专业讲师团激活力

挖掘内部讲师，覆盖从本部总经理室成员、资深审批人、网点主任，到一线客户经理的各部门、各层级员工。

第二轮
专项培训提能力

完善培训体系，邀请外部专家讲师进行授课，采用面授、微课、直播等培训形式，实现培训质效全面提升。

第三轮
专业序列认证增助力

有序开展专业序列资格考试和认证工作。

第四轮
专属激励机制添动力

建立“优秀个贷客户经理”荣誉体系，设置统一的考核框架，开展评优评先工作。

案例

加强新员工培养发展

中行广东省分行高度重视青年人才培养，结合中长期战略发展与经营管理实际需求，制定并实施《中国银行广东省分行管理培训生培养锻炼实施纲要（2020—2023 年）》，建立涵盖选拔、培育、管理、任用全链条的培养锻炼体系，形成优秀人才培养发展的长效机制，指导青年员工队伍建设与人才培育工作的开展。



中行广东省分行加强新员工人才培养

面向中高层管理者 举办领导力培训班

2019 年 12 月起，中行新西兰子行举办了为期 7 个月的领导力发展计划，为中高层管理人员提供更适当地文化背景和复杂市场环境的领导力课程，帮助他们提升经营管理能力、培养创新思维。参训的 18 名学员完成了全部课程，顺利结业，在开拓本地市场、满足客户需求、跨越文化障碍、管理多元文化团队等方面获益匪浅。



中行新西兰子行举办领导力培训班

尊重人才， 守护健康安全

中行切实维护员工各项合法权益，充分保障员工的健康与安全；同时组织丰富的文体活动，帮助员工保持工作与生活的平衡。

充分保障员工权益

- 在社会招聘、校园招聘和内部晋升聘任等有关政策规定和工作实践中，不因性别、民族、生理疾患等因素区别对待，确保公开、公平、公正。
- 召开职工代表大会，审议通过《员工守则》《员工行为细则》等文件。
- 坚持同工同酬，依法签订劳动合同，为员工按时足额缴纳“五险一金”。
- 为员工购买重大疾病保险，并为外派至工作条件艰苦地区的员工办理包含 SOS 紧急救援服务的高端医疗保险，进一步加强员工安全保障。

促进员工身心健康

中行高度关注员工身心健康，积极开展形式多样的文体活动，丰富员工的业余生活，倡导员工形成健康的工作生活方式。

案例



中行山东日照分行员工参加“党员领先跑”活动

日照马拉松“党员领先跑”

2020 年 10 月 11 日，第四届日照马拉松鸣枪开跑。中行山东日照分行组队 31 人参加了全程 6 公里的“精致城市 活力日照 党员领先跑”活动。身着红衣的党员领跑队伍像一道奔流的“活力红潮”，用饱满的热情鼓舞参与群众，也进一步激发了员工奋力拼搏的活力。



中行河南省分行开展工间操活动

健康跳起来，快乐传万家

中行河南省分行持续开展“健康理念、健康身心”全员合规工间操健身活动，围绕省行“守规矩 讲诚信 担责任 爱中行”12 字理念编排歌词动作，旨在提高员工合规意识，鼓励员工身体力行参加健康锻炼。各分支行在分行统一编排的基础上，结合实际情况自行创编风格多样的工间操，以适合不同人群，不仅强健了员工体魄，也展现了员工“运动、健康、快乐、高效”的精神风貌，体现了团结拼搏、积极向上的企业文化。

关爱人才， 共建和谐职场

中行坚持践行人本文化建设，认真倾听员工声音，落实员工关爱行动，与员工共建温馨、舒适的职场环境，构建和谐共赢的企业文化。

- 通过员工来信、信访接待、专项工作会等沟通渠道，广泛听取员工意见，回应员工关切问题。
- 在网点升级工作中，将员工需要纳入重点考虑范畴，如设计党建墙、文化墙、绿植墙，并增设“员工小家”休息区，为员工打造有温度的办公空间。
- 关注女性员工需求，切实保障女职工权益。

案例



2020 年 12 月 1 日，中行江西省分行发布 2021 年度员工关爱计划

“十”实在为员工

中行江西省分行广泛征求员工意见，在充分调研、反复研究的基础上，围绕员工最关心的薪酬福利、身心健康、工作环境、职业发展、家庭生活等方面的问题，先后推出 2019 年度、2020 年度、2021 年度“员工十大关爱计划”，为员工带来贴心、细心、暖心、用心的“四心”关爱体验。



中行吉林省分行建设员工“青年之家”

为新员工解决后顾之忧

中行吉林省分行积极克服疫情因素的影响，将闲置的自有房产改建为员工宿舍，以解决新入行大学生的住宿问题。改建工程从前期分析到项目立项，从图纸设计到施工进场，从消防审批到家具采购，不到半年的时间，便顺利竣工，及时为新员工提供了一个温馨的中行之家。

社会责任
绩效

案例

“员工家属日”活动

中行宁波市分行及下属支行积极组织贴近员工生活的家庭日活动，增进员工与家人之间的情感交流。2020 年 4 月，中行宁波市鄞州分行举办了“青青艾草团、暖暖中行情”员工家属日活动，邀请 15 组员工家属共同制作青团，共享亲密时光。

2020 年 11 月，中行宁波市北仑分行“陪你读书，与爱同行”家庭日活动在宁波读一书店开展，40 名员工及家人共同参与，享受阅读的乐趣。

案例

关爱员工，暖心聚力

疫情的全球蔓延对海外员工的身心健康及其家庭都带来了不同程度的影响。中行约翰内斯堡分行时刻关注外派员工及随任家属的困难和需求，为员工排忧解难，并在配合疫情防控要求的前提下，为员工及家属开展了一系列活动，丰富员工的文化生活。

- 响应总行号召，开展“畅读好书，分享感悟”读书征文比赛，两篇读后感在总行评比中获得二等奖。
- 举办美食摄影大赛，邀请外派员工亲手制作美食并拍照投稿，分行 23 名外派员工全员踊跃参加，并通过线上视频互相点评交流。
- 在南非疫情封禁等级下调后，组织登山远足团建活动，让员工走出隔离和居家办公的状态，在大自然中放松身心。



1. “青青艾草团、暖暖中行情”家属日活动
2. “陪你读书，与爱同行”家庭日活动
3. 员工远足团建活动

公司治理

董事会多元化

截至 2020 年末，中行董事会由 15 名成员组成，包括 4 名执行董事、5 名非执行董事、6 名独立董事，董事会平均任期为 2 年。

董事会成员	性别	董事类型	任职时间	国籍	学历背景	行业经验		
						金融	经济	其他
刘连舸	男	执行董事	2018.10	中国	硕士	✓	✓	
王江 ^{注 1}	男	执行董事	2020.1	中国	博士	✓	✓	
王纬	男	执行董事	2020.6	中国	博士	✓	✓	
林景臻	男	执行董事	2018.3	中国	硕士	✓	✓	
赵杰	男	非执行董事	2017.8	中国	博士	✓	✓	
肖立红	女	非执行董事	2017.8	中国	硕士	✓	✓	
汪小亚	女	非执行董事	2017.8	中国	博士	✓	✓	
张建刚	男	非执行董事	2019.7	中国	硕士	✓	✓	法律
陈剑波	男	非执行董事	2020.6	中国	博士	✓	✓	
汪昌云	男	独立董事	2016.8	中国	博士	✓	✓	审计
赵安吉	女	独立董事	2017.1	美国	硕士	✓	✓	航运
姜国华	男	独立董事	2018.12	中国	博士	✓	✓	会计
廖长江	男	独立董事	2019.9	中国香港	硕士		✓	法律
陈春花	女	独立董事	2020.7	中国	博士		✓	管理
崔世平	男	独立董事	2020.9	中国澳门	博士		✓	建筑

注 1：王江先生已于 2021 年 2 月 5 日辞任本行副董事长、执行董事、董事会战略发展委员会委员及行长职务。

中行制定了《中国银行股份有限公司董事会成员多元化政策》，列明关于董事会成员多元化所持立场，以及在实现过程中持续采取的方针。董事会成员的委任以董事会整体良好运作所需的技能和经验为本，同时从多个方面充分考虑董事会成员多元化的目标和要求，包括但不限于监管要求、董事性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识和任期等。上述多元化政策要求均贯穿于董事选聘的全过程。

指标	数量（位）	占比（%）	指标	数量（位）	占比（%）
男性—董事	11	73	博士学位—董事	9	60
女性—董事	4	27	硕士学位—董事	6	40
30 岁及以下—董事	0	0	本科及以下学位—董事	0	0
31 至 50 岁—董事	3	20	具有经济工作经验—董事	15	100
50 岁以上—董事	12	80	具有金融工作经验—董事	12	80

董事独立性

2020 年，中行共拥有 6 名独立董事，独立董事占董事会比例为 40%，均从境内外知名人士中选聘，具备较高的专业素质和良好信誉。独立董事不在中行担任除董事外的其他职务，且不受中行主要股东、实际控制人，或者其他与中行存在重大利害关系的单位或个人影响。同时，中行在《公司章程》中明确：与董事会会议决议事项所涉及的企业有利害关系的董事，不得对该项决议行使表决权；董事会会议所作决议须经无利害关系董事过半数通过*。

独立董事除具有中行董事享有的职权外，还具有以下特别职权：

- 重大关联交易应由独立董事认可后，提交董事会讨论；独立董事作出判断前，可以聘请中介机构出具独立财务顾问报告，作为其判断的依据。
- 独立聘请律师事务所、会计师事务所等外部审计和咨询机构以给予帮助。
- 独立董事在履行职责过程中，发现中行董事会、董事、高级管理人员及中行其他人员有违反法律、行政法规或者《公司章程》规定情形的，应及时要求予以纠正并向中国银行保险监督管理委员会报告。
- 独立董事在发表独立意见时，应当尤其关注以下事项：重大关联交易；利润分配方案；高级管理人员的聘任和解聘；可能造成中行重大损失的事项；可能损害存款人或中小股东利益的事项；外部审计师的聘任等。
- 法律、行政法规或有关监管机构、《公司章程》规定的其他职权。

截至 2020 年末，除战略发展委员会外，董事会各专业委员会均由独立董事担任主席。

* 详见《中国银行股份有限公司章程》：https://www.boc.cn/investor/ir6/200812/t20081222_508231.html

董事会出席情况

2020 年，中行共召开董事会 17 次，年内平均董事会会议出席率为 94%，董事会全年共审议议案 87 项。同时，董事会各专业委员会根据董事会的授权，积极协助董事会履行职责。

董事会专业委员会								
董事	股东大会	董事会	战略发展委员会	企业文化与消费者权益保护委员会	审计委员会	风险政策委员会	人事和薪酬委员会	关联交易控制委员会
现任董事								
刘连舸	1/1	15/17	8/9	4/4	—	—	—	—
王 纬	0/0	7/7	—	—	—	—	—	3/3
林景臻	1/1	16/17	—	—	—	6/8	—	—
赵 杰	1/1	17/17	—	—	6/6	8/8	7/7	—
肖立红	1/1	17/17	9/9	—	—	8/8	—	—
汪小亚	1/1	17/17	9/9	4/4	—	—	7/7	—
张建刚	1/1	17/17	9/9	—	6/6	—	—	—
陈剑波	0/0	7/7	4/4	3/3	—	5/5	—	—
汪昌云	1/1	17/17	9/9	—	6/6	8/8	7/7	—
赵安吉	1/1	13/17	—	—	1/6	3/8	—	1/4
姜国华	1/1	16/17	8/9	3/4	6/6	—	7/7	4/4
廖长江	1/1	16/17	9/9	—	4/6	—	7/7	4/4
陈春花	0/0	7/7	4/4	3/3	—	—	2/3	—
崔世平	0/0	5/6	—	2/2	1/1	—	1/2	2/2
离任董事								
王 江	1/1	15/17	7/8	—	—	—	—	—
吴富林	0/0	2/3	—	—	—	—	—	—
廖 强	0/0	2/3	2/2	—	—	0/1	—	—

* 会议方式包括现场会议、书面议案。

专业委员会	委员会主席
战略发展委员会	刘连舸（执行董事）
企业文化与消费者权益保护委员会	陈春花（独立董事）
审计委员会	姜国华（独立董事）
风险政策委员会	汪昌云（独立董事）
人事和薪酬委员会	崔世平（独立董事）
关联交易控制委员会	廖长江（独立董事）

投资者沟通情况

指标	2020 年
公开信息披露文件发布数量（项）	355
其中：A 股市场发布文件	123
其中：H 股市场发布中文文件	127
其中：H 股市场发布英文文件	105
投资者沟通活动开展数量（次）	490
其中：召开投资者会议（场）	179
其中：接听投资者热线（次）	122
其中：回复上证 E 互动平台（则）	91
其中：处理 IR 邮箱邮件（封）	98

强化廉洁建设

深化构建反腐倡廉长效机制，大力开展廉洁文化建设，筑牢拒腐防变的思想防线。利用公司内网、微信公众平台、H5 等多种渠道大力宣传反腐倡廉相关内容，强化员工反腐责任意识。

杜绝不正当竞争

严格遵守《反不正当竞争法》和《中国银行业反不正当竞争公约》等法律法规和行业规约，建立自律机制，依法对自身行为进行管理和约束，杜绝各类不正当竞争行为，维护公平、有序的金融市场环境，保障消费者权益。

保护知识产权

严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，倡导知识产权保护理念，按照本行知识产权管理办法开展商标、专利等知识产权的申请与保护。同时，本行充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险。

采购实践

加强对重要采购需求的统筹整合，稳步推进框架协议管理模式，扩大可实施协议的供应商范围和项目范围。加强制度建设、建立督办机制、做好履约管理，全方位推进采购环节廉洁自律，高效合规。

积极保障中小企业供应商平等参与权。采购项目采用公开挂网、定向邀请等方式，满足条件的企业均可参与竞争。在合格供应商基本资质要求制定过程中，除个别特殊需求的项目外，不再对企业注册资本、规模等提出额外要求。

指标	2020 年	2019 年	2018 年
集中采购项目总数（个）	12,995	15,095	14,227
集中采购涉及预算金额（亿元）	288.15	312.88	249.25
总行供应商数量（个）	1,082	—	—

经济绩效

价值创造

指标	2020 年	2019 年	2018 年
资产总计（百万元）	24,402,659	22,769,744	21,267,275
营业收入（百万元）	565,531	549,182	504,107
营业支出（百万元）	320,407	299,645	275,622
利润总额（百万元）	246,378	250,645	229,643
净利润（百万元）	205,096	201,891	192,435
平均总资产回报率（%）	0.87	0.92	0.94
净资产收益率（%）	10.61	11.45	12.06
资本充足率（%）	16.22	15.59	14.97
所得税费用（百万元）	41,282	48,754	37,208
归属于母公司所有者权益合计(百万元)	2,038,419	1,851,701	1,612,980

薪酬福利

2020 年，修订《中国银行股份有限公司企业年金方案》，进一步加强员工补充养老保障；开展薪酬管理自查及现场检查，加大合规督导力度，强化薪酬激励约束作用。同时，积极开展中银优秀奖等奖项评选，建立健全荣誉退休制度，切实做好员工精神激励，加强荣誉表彰认可度，提升员工荣誉感、归属感。

服务渠道

紧跟全球客户金融服务需求，稳步推进机构营业网点和电子渠道建设。

指标	2020 年	2019 年	2018 年
手机银行客户数（万户）	21,055	18,082	14,531
手机银行交易金额（万亿元）	32.28	—	—
手机银行交易金额增长率(同比)（%）	14.14	—	—
境内营业网点（家）	10,487	10,652	10,726
智能化网点机构（家）	10,487	10,652	10,660
ATM（台）	33,314	37,331	41,723
智能柜台（台）	31,960	30,425	26,044
智能柜台网点覆盖率（%）	100	100	—
在国家级贫困县设立网点数量（家）	320	309	288
在县域地区设置网点数量（家）	2,981	3,016	3,004
场景对柜面替代率（%）	96.24	96.13	—
电子对账率（%）	97.80	96.64	95.97
减少账单邮寄成本（亿元）	4.19	3.66	3.08

支持经济发展

中行坚持履行金融服务国家战略、支持实体经济、创新提效展业的责任担当，加快提升综合服务水平，加大重点区域资源配置力度，大力支持普惠金融、民营企业、战略新兴产业等重点领域，助力实体经济高质量发展。

指标	2020 年
“两增两控”口径普惠金融贷款 ^{注1} 余额（百万元）	611,661.62
“两增两控”口径普惠金融贷款余额增长率（%）	48.12
小微企业 ^{注2} 新增贷款发放额 ^{注3} （亿元）	16,417.86
小微企业贷款增长率（%）	21.43
小微企业贷款余额（亿元）	19,131.77
小微企业贷款余额占全行贷款余额的比例（%）	16.77
小微企业贷款客户数量（户）	497,300
小微企业贷款客户增长率（%）	10.19
中小企业 ^{注4} 贷款余额（亿元）	37,417.55
中小企业贷款增长率（%）	11.09
个人创业（助业）贷款余额（亿元）	22.73
个人创业（助业）贷款当年新增额（亿元）	11.02
个人创业（助业）贷款受助人数（人）	18,119
民营企业贷款余额（万亿元）	1.76
支持战略性新兴产业贷款余额（亿元）	2,222.43
保障性安居工程贷款余额（亿元）	1,514.45
在各类交通领域新增投放贷款金额（亿元）	3,253
涉农贷款余额（亿元）	15,185
支持海洋经济贷款余额（亿元）	553
冬奥冰雪项目已批复授信总额（亿元）	567
冬奥冰雪项目信贷投放金额（亿元）	259
累计完成对“一带一路”沿线国家和地区各类授信支持（亿美元）	1,851
“一带一路”沿线国家新增授信额（亿美元）	241

注 1：“两增两控”口径普惠金融贷款：参考中国银保监会统计口径，指单户授信总额 1000 万元及以下的普惠型小微企业贷款。

注 2：小微企业：参考中国银保监会统计口径，为小型企业、微型企业、个体工商户和小微企业主贷款的合计。

注 3：新增贷款发放额：参考中国银保监会 1104 系列 S6401 报表，统计字段为贷款当年累计发放额。

注 4：中小企业：参考中国银保监会统计口径，为中型企业和小型企业的合计。

环境绩效

绿色信贷

中行积极加强董事会和管理层对绿色金融工作的领导，以《中国银行绿色金融发展规划》为指导，明确将环境与社会风险的识别与管理要求纳入信贷工作流程。加强与专业机构合作，选取部分高碳行业和敏感因子，计划开展气候与环境风险压力测试，强化环境金融风险管理及内部控制体系。

指标	2020 年
中国内地绿色信贷余额折合人民币（百万元）	896,798

物料

指标	2020 年	2019 年	2018 年
办公用纸量（吨）	53.4	59.74	48.0
节约用纸量（吨）	6.34	-11.74	4.8

注：数据仅覆盖总行及北京地区机构。

能源

指标	2020 年	2019 年	2018 年
柴油消耗量（公升）	14,580	21,758	8,708
天然气消耗量（立方米）	1,020,035	918,709	962,409
汽油消耗量（公升）	36,514	44,228	44,843
电力消耗量（兆瓦时）	121,812	122,118	126,635
外购热力总量（吉焦）	56,349	55,114	85,008
视频会议召开次数（次）	2,377	2,655	4,378
数据中心电力消耗量（兆瓦时）	107,910	—	—
数据中心平均 PUE	1.85	—	—

注：除数据中心相关统计指标外，其他数据仅覆盖总行及北京地区机构。

注：电力消耗量为数据中心各机房供电计量端记录的电力消耗数。

水资源使用

本行用水水源主要为市政供水，无自采水源。设专人管理水、电、气等能源与资源消耗，每年各办公区根据北京市节约用水管理中心下发的计划用水指标通知书，制定用水计划和节水计划。各办公区用水量每日抄表，每月汇总，双月对比指标进行自查考核。北京市节约用水管理中心每年下发的用水指标，即为总行当年的用水量控制目标。

指标	2020 年	2019 年	2018 年
水消耗总量（立方米）	336,100	390,134	401,581
循环用水总量（立方米）	66,188	74,918	74,687

注：数据仅覆盖总行及北京地区机构。

降低排放

指标	2020 年	2019 年	2018 年
有害废弃物的排放总量（吨）	0	5.1	3.87
无害废弃物的排放总量（吨）	1,064	1,127	286
温室气体排放量（吨）	75,819	75,804	78,568
直接温室气体排放量（吨）	2,245	2,054	2,081
间接温室气体排放量（吨）	73,574	73,759	76,488

注：数据仅覆盖总行及北京地区机构。根据北京市生态环境局《北京市重点碳排放单位配额核定方法》，总行在北京排放控制体系中属于服务业，2020 年总行订立的温室气体排放量目标为不超过 75,860 吨。

污水和废弃物管理

中行聘请有资质的第三方检测机构对污水排放进行定期监测。对日常办公和运营产生的废弃物，包括生活垃圾、厨余垃圾、有害废弃物等，进行分类收集和回收处理。厨余垃圾和有毒有害垃圾均委托给有资质的第三方机构处理。

确保环境合规

2020 年，中行未发生因环保违规而受处罚的事件，也未接到任何环境申诉。

供应商环境绩效评估

中行将责任采购纳入供应商选择、采购、评审，以及供应商管理、合同签署等各项环节。所有项目的采购邀请文件中均明确提出“供应商不得存在环境污染、非法用工等引发环境和社会风险的违法违规行为”。

在供应商考察和项目评审过程中，对供应商在环境保护、社会责任等方面的承诺进行评估。除了关注供应商的书面承诺外，中行会具体考察供应商在环境保护设备和措施、办公环境健康等情况，并将考察结果纳入评审考虑。

社会绩效

人力资源结构			
指标	2020 年	2019 年	2018 年
员工人数	309,084	309,384	310,119
劳动合同签订率（%）	100	100	100
男性员工人数	131,916	132,169	132,781
女性员工人数	177,168	177,215	177,338
中国大陆地区员工人数	283,312	284,044	285,797
外派员工人数	1,956	1,877	1,391
港澳台地区员工人数	19,495	19,205	18,047
海外机构本地员工人数	24,370	23,463	22,931
当年新进员工人数	11,468	10,289	10,685
少数民族员工人数	13,073	12,843	12,899
30 岁及以下员工数量	73,355	—	—
31 至 50 岁员工数量	189,454	—	—
50 岁以上员工数量	46,275	—	—

保障员工权益

在社会招聘、校园招聘和内部晋升聘任等工作中，对所有员工一视同仁，无任何歧视条件，不因性别、民族、生理疾患等因素区别对待，确保公开、公平、公正。充分尊重和保护员工合法权益，通过劳动合同、集体协商、职工代表大会等做好职工权益保障工作。

指标	2020 年	2019 年	2018 年
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
女性员工比例（%）	57.32	57.28	57.18
中高层管理人员女性比例（%）	33.24	—	—
中高层管理人员男性比例（%）	66.76	—	—
校园招聘人数	9,218	—	—
社会招聘人数	1,005	—	—
接收实习生人数	517	—	—

关爱职业健康

中行关爱员工身心健康，提供多样化的医疗保障，倡导健康的生活方式。

指标	2020 年	2019 年	2018 年
总行员工体检人数	4,144	4,179	4,019
总行员工工伤案件发生数量（起）	7	—	—
总行员工因公死亡发生数量（起）	0	—	—

注：总行员工体检人数不含软件中心及部分总行派出人员。

员工流失情况

指标	2020 年
员工流失率（%）	2.1
男性员工流失比率（%）	2.0
女性员工流失比率（%）	2.1

员工教育培训

聚焦业务发展和员工成长需要，搭建党校培训、战略任务培训、重点人才培训、岗位胜任培训、日常业务培训、综合素质培训六大类内部培训项目体系；制定领导力培训规划，系统开展高层、中层和基层经营管理人员培训；持续推进 21 个专业序列建设，开展课程研发、资格认证等工作；完善员工工业余学习激励措施，鼓励员工在岗学习，打造全员学习文化。

指标	2020 年	2019 年	2018 年
员工培训投入金额（万元）	53,804	79,217	64,170
员工参与培训人次	2,498,657	2,927,903	2,966,118

注：不包含各类在线自学人次。

指标	2020 年
接受培训员工比例（%）	95.89
按性别划分的参与培训员工数量	—
—女性员工参与培训数量（人）	174,054
—男性员工参与培训数量（人）	127,438
按员工类别划分的参与培训员工数量	—
—高级管理层参与培训人次（人次）	15,948
—中级管理层参与培训人次（人次）	321,541
—普通员工参与培训人次（人次）	2,161,168
员工平均培训时间（小时）	59.35
按性别划分的员工平均培训时间	—
—女性员工平均参加培训时间（小时）	62.10
—男性员工平均参加培训时间（小时）	55.60
按员工类别划分的员工平均培训时间	—
—高级管理层平均参加培训时间（小时）	51.24
—中级管理层平均参加培训时间（小时）	87.92
—普通员工平均参加培训时间（小时）	58.8
中银大学平台注册人数（人）	314,411
中银大学平台月均活跃人数（人）	137,331
中银大学平台提供课程数量（节）	14,463
中银大学平台员工人均学习时长（小时 / 人）	40.63

强化安全管理

加强案防宣传教育，推进案件查控平台建设。加强安防制度建设，提升安全管理专业化和规范化水平。建设统一管理、全行联网的安防管理平台，大幅提升场所安全管控能力。开展安全教育培训，加强安全管理与监督。

供应商社会绩效评估

所有采购招标文件、邀请文件中均明确要求“供应商不得存在非法用工等引发社会风险的违法违规行为”。在供应商考察和项目评审过程中，对供应商在社会责任等方面的承诺进行评估，将供应商用工合同签订、社保缴纳、办公环境健康和安全性、劳动保护措施等状况，纳入采购项目评审考察范围。

保护客户隐私

在董事会、执委会消保相关委员会的统筹规划与指导部署下，制定并完善《中国银行股份有限公司客户信息保护管理政策》《中国银行消费者金融信息保护管理办法》等政策文件，优化客户信息保护机制，制定与更新消费者产品和服务隐私政策，加强对客户资金安全、账户安全和信息安全的保护，严格规范对消费者个人信息收集、使用、存储等行为，开展个人客户信息保护培训，加强内部培训考核与人员管理，多方式、多角度、多渠道维护消费者合法权益。

防范欺诈风险

运用大数据、云计算、人工智能等技术，持续推进数字化欺诈风险防范体系建设，提升线上渠道实时反欺诈能力。

指标	2020 年
“网御”系统拦截可疑交易数量（万笔）	52
“网御”系统拦截可疑交易金额（亿元）	120

社会经济合规

严格遵守国际、国家和地方相关法律法规，持续强化风险防控和合规经营，落实内部控制“三道防线体系”，及时跟进全球最新监管动态、监管检查和监管评价等合规风险信息，认真落实境内外监管机构要求。

支持社会发展

指标	2020 年	2019 年	2018 年
公益捐赠额（百万元）	162.28	117.6	87
每股社会贡献值 ^{注1} （元）	1.98	1.86	1.81
扶贫贷款余额（亿元）	1,484.91	—	—
扶贫小额信贷当年投放（万元）	10,366.1	—	—
国家助学贷款 ^{注2} 余额（百万元）	2,191	2,365	2,698
国家助学贷款累计投放额（亿元）	246.12	240.53	235.39
养老金受托资金规模（亿元）	1,017.92	—	—
企业年金个人账户管理数 ^{注3} （万户）	341.36	—	—
养老金托管资金规模（亿元）	5,928.72	—	—
公众金融教育年度累计活动次数（次）	22,211	—	—
公众金融教育受众人次（万人次）	9,997	—	—
反假币教育专题活动次数（万人次）	5,600	—	—
反假币教育的受众客户量（万人）	212	—	—
反假币教育发放宣传资料量（万份）	244	—	—

注 1：每股社会贡献值 = （经济绩效贡献值 + 社会绩效贡献值 - 公司对环境造成污染而带来的社会成本） / 股本总数。
注 2：国家助学贷款：向中央部属高校和地方高校中家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学习和生活基本费用的贷款。
注 3：企业年金个人账户管理数：由本行担任企业年金账户管理人的个人账户数。

展望

2021 年是中国共产党成立 100 周年，也是“十四五”开局之年。中国银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，推动高质量可持续发展，聚焦服务实体经济，树牢风险意识，坚持系统观念，激发活力、敏捷反应、重点突破，全面开启建设全球一流现代银行集团新征程。

助力实体经济，服务国家大局。持续落实“六稳”“六保”要求，加大优质信贷投放。通过业务体系整合联动，支持国家区域协调发展战略，服务现代产业体系建设，助力强化国家战略科技力量，推动服务重点从传统行业向新产业、新业态、新模式转移。持续发挥全球化优势，助力畅通国内国际双循环，服务企业“高质量引进来”和“高水平走出去”。

深化科技创新，加快数字化转型。密切跟进数字化时代新技术、新业态的演变趋势，加快推进企业级架构建设，深化科技赋能、创新驱动，推进服务模式、风险管理方式转变，深度融入数字社会生态体系，提高敏捷化、精准化和智能化水平，不断提升客户服务体验和综合竞争力。

深耕普惠金融，增进民生福祉。继续加大对民营、小微、“三农”等领域的支持力度，持续创新普惠金融服务，优化信贷流程，有效降低小微企业融资成本。主动融入乡村振兴战略，加大县域经济支持力度，拓展涉农贷款、助农服务等惠农业务，提高“三农”金融服务能力。

创新绿色金融，助力生态文明。丰富绿色金融产品供给，综合运用绿色信贷、绿色债券、绿色保险等产品，引导金融资源流向更为环保、低碳的领域。推动将环境、社会和公司治理原则 (ESG) 整合融入业务全流程，打造中银绿色金融品牌，助力经济社会可持续发展。

严控金融风险，确保稳健经营。坚持底线思维，有效防范化解风险，提升极端情况和重大风险的应对能力，确保合规经营、业务连续。加快全面风险管理体系建设，深化三道防线协同，大力提升自动化、智能化风控能力。强化信用风险管理，完善合规内控管理，切实做好消费者权益保护。

坚持以人为本，激发员工活力。大力推动企业文化建设，不断强化人才队伍建设，加快战略关键领域紧缺人才储备，持续加强青年和基层一线员工培养，建立完善人才交流培养机制，畅通职业发展通道，帮助更多员工实现进步成长。

说明

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。

报告范围

组织范围：本报告以中国银行股份有限公司（简称“中行”）为主体部分，涵盖总行本部以及境内分行、海外分行、附属行、代表处及附属公司。
时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。
发布周期：年度报告。上一年度报告发布于 2020 年 3 月。

编制参考

以中国银保监会（原中国银监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南（ISO26000）》，全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards 版）》及《AA1000 原则标准（2008）》等标准编制。

数据说明

报告中的财务数据来自 2020 年度财务报告，并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 2020 年度为主，部分包括以前年度数据。报告中涉及的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

报告由安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对其中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。

发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在中行网站（网址：<http://www.boc.cn>）查阅。

注：本行其他有关环境、社会及管治的信息，详见本行在上交所网站、香港交易所网站、本行网站登载的《中国银行股份有限公司 2020 年年度报告》及相关公告文件。

索引

GRI 标准内容索引	香港联交所 ESG 指引	描述	页码或直接解释
GRI 101 报告：基础			
101		报告基础, 包含界定报告内容和质量所需的报告原则	126
一般披露			
102-1		组织名称	4-5
102-2		品牌、产品及服务	4-5
102-3		组织总部位置	135
102-4		组织运营业务所在国的数量	4-5
102-5		拥有权的性质及法律形式	4-5
102-6		服务的市场	2-3,4-5
102-7		组织规模	4-5,116,120
102-8	B1.1	员工和其他工作者信息	120
102-9	B5 一般披露 B5.2	组织的供应链情况	115
102-10		于报告期内机构规模、架构、所有权或供应链的重大改变	69-72
102-11		组织是否运用以及如何运用预警原则或方针	80-89
102-12		机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持	83
102-13		机构参与的联会及倡议组织	83
策略			
102-14		组织最高决策者的声明	2-3
102-15		描述关键影响、风险及机遇	2-3,32,52,68,80,90,102
道德与诚信			
102-16		机构的价值观、原则、标准和行为规范	7
102-17	B7.2	对于举报有违道德或不合法行为及机构诚信相关问题的内、外部机制	79
管治			
102-18		机构的管治架构	73
102-19		最高治理机构针对经济、环境及社会议题，授权委托给高级管理人员与其他员工的流程	74
102-20		机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，以及他们是否直接向最高治理机构汇报	74
102-21		机构在利益相关方和最高管治机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高管治立构提供反馈的过程。	8
102-22		最高治理机构及其委员会的组成	112-114

GRI 标准内容索引	香港联交所 ESG 指引	描述	页码或直接解释
102-23		最高治理机构的主席是否兼任行政职位	112-114
102-24		最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高管治机构成员的条件	113
102-25		最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序	72-74
102-26		最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的 作用	112-113
102-27		机构为加强最高管治机构对于经济、环境和社会议题的集体认识而采取的措施	74,82
102-28		最高管制机构的绩效评估	112-113
102-29		经济、环境和社会的识别与管理	6
102-30		风险管理流程的效果	77
102-31		最高管治机评审经济、环境和社会议题及其影响、风险和机遇的频率	8-9
102-32		审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	8-9
102-33		机构与最高管治机构沟通重要关切问题的流程	8-9,74
102-34		机构与最高管治机构沟通的重要关切问题的总数和性质;处理和解决重要关切问题所采取的机制	8-9
102-35		最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	详见年度报告及《公司章程》
102-36		薪酬决定的流程	详见年度报告及《公司章程》
利益相关方参与			
102-37		利益相关方对报酬决定过程的参与	详见年度报告及《公司章程》
102-38		年度总薪酬比率	详见年度报告及《公司章程》
102-39		年度总薪酬增幅比率	详见年度报告及《公司章程》
102-40		机构的利益相关者群组清单	9
102-41		受集体协商协议保障的总雇员百分比	120
102-42		界定及挑选利益相关者之基准	8-9
102-43		邀请利益相关者参与的方式	8-9
102-44		于利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注事项, 以及机构的应对	9
报告概况			
102-45		机构综合财务报表或同等文件内包含的实体	116,126
102-46		界定报告内容及议题界限的过程	8
102-47		决定报告内容过程中界定的重要议题	8
102-48		说明重订前期报告所载信息的影响, 以及重订的原因	无
102-49		与之前的报告相比, 说明实质性议题、议题边界的重大变动	8
102-50		汇报期	126
102-51		上一份报告的日期	126
102-52		汇报周期	年度报告

GRI 标准内容索引	香港联交所 ESG 指引	描述	页码或直接解释
102-53		查询报告或报告内容的联络方式	126
102-54		依循《GRI 可持续发展报告准则》汇报的宣告	126
102-55		《GRI 准则》内容索引	127-131
102-56		为报告寻求外部认证的政策及现行措施	132-135
类别:经济			
经济表现			
GRI103: 管理方针		103-1、103-2、103-3 管理方针披露	68-70
GRI201: 经济绩效		201-1 机构产生和分配的直接经济价值	116,123
间接经济影响			
GRI103:管理方针		103-1、103-2、103-3 管理方针披露	28-29,32-52,81-85
GRI203: 间接经济影响		203-1 基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	34-53,117,123
GRI203: 间接经济影响		203-2 重要间接经济影响, 包括影响的程度	34-53,117,123
反贪污			
GRI103:管理方针	B7 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	79
GRI205:反贪污		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	116
类别:环境			
物料			
GRI103:管理方针	A2 一般披露 A3 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	86-91
GRI301: 物料	A2.5	301-1 所用物料的重量或体积	118
	A3.1	降低产品和服务对环境影响的程度	80-89
能源			
GRI103: 管理方针	A2 一般披露 A3 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	82,119
GRI302:能源	A2.1	302-1 机构内部的能源消耗量	118
GRI302:能源	A2.1	302-3 能源密度	118
	A2.3	能源使用效益计划及所得成果	86-88
水资源			
GRI103: 管理方针	A2 一般披露 A3 一般披露 A2.4	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	82,119
GRI303:水	A2.2	303-1 按源头说明的总耗水量	119
排放			
GRI103: 管理方针	A1 一般披露 A3 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	86-88
GRI305:排放	A1.1	305-1 直接温室气体排放量 (范围一)	119
GRI305:排放	A1.1	305-2 直接温室气体排放量 (范畴二)	119

GRI 标准内容索引	香港联交所 ESG 指引	描述	页码或直接解释
GRI305:排放	A1.1	305-3 直接温室气体排放量(范畴三)	119
GRI305: 排放	A1.2	305-4 温室气体排放强度	118-119
	A1.5	减低排放量的措施及所得成果	86-88
废污水和废弃物			
	A1 一般披露 A3 一般披露	披露管理方针	86-88
	A1.3、A1.4、A1.6	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	119
类别:社会			
雇佣事宜			
GRI103:管理方针	B1 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	102,106
GRI401: 劳雇关系	B1.2	401-1 新进员工和离职员工总数及比例	120-121
GRI401: 劳雇关系		401-2 提供予全职员工而非临时或兼职员工的福利	104-112
劳资关系			
GRI103: 管理方针	B4 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	108-109
GRI402:劳 / 资关系		402-1 有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明	无重大变化
	B4.1	检查招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	108,120
	B4.2	在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的的步骤	108-120
职业健康与安全			
GRI103: 管理方针	B2 一般披露、B2.3	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	120,121
GRI403:职业安全卫生	B2.1, B2.2	403-2 职业伤害情况	121
员工培训与教育			
GRI103:管理方针	B3 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	104,121
GRI404:训练与教育	B3.1, B3.2	404-1 按性别和员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数	121-122
GRI404: 训练与教育		404-2 为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止及终生学习计划	103-105
多元化与平等机会			
GRI103: 管理方针		103-1、103-2、103-3 管理方针披露	108,112
GRI405:员工多元化与平等机会	B1.1	405-1 按性别、年龄组别及其他多元化指标划分, 治理机构成员和各类员工的组成	112,120
防止歧视			
GRI103:管理方针		103-1、103-2、103-3 管理方针披露	108

GRI 标准内容索引	香港联交所 ESG 指引	描述	页码或直接解释
本地社区			
GRI 103: 管理方针	B8 一般披露、B8.1、B8.2	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	10-21,22-31,90-101,123
GRI 413: 当地社区		413-1 在组织营运范围内持续执行社区参与、影响评估、计划发展	10-21,22-31,90-101
G4-FS7		按各项业务划分, 为带来特定社会效益而设的产品和服务的金额	115,123
G4-FS13		机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	4-5,24-25
G4-FS14		提高弱势社群获得金融服务的机会	24-25
供应商社会责任表现			
GRI103: 管理方针	B5 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	119
GRI414: 供应商社会评估	B5.2	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	119
客户健康及安全			
GRI103:管理方针	B6 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	52,55-57
营销与标识			
GRI103:管理方针	B6 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	63,122
GRI417 营销与标识		对产品和服务信息与标识的要求	63-65,122
GRI417:营销与标识		按后果类别划分, 违反有关市场推广(包括广告、推销及赞助)的法规及自愿性准则的事件总数	63-65,123
客户隐私			
GRI103: 管理方针	B6 一般披露, B6.5	103-1、103-2、103-3 管理方针披露	63,66-67,122
GRI418: 客户隐私	B6.2	418-1 经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	66,124-125
遵循社会及法律法规			
GRI103: 管理方针		103-1、103-2、103-3 管理方针披露	123
GRI419:社会经济法规遵循	B6 一般披露	419-1 如有违反有关社会与经济方面的法律法规, 说明相关重大罚款的总金额, 以及所受非金钱出发的次数	63,122
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	115

鉴证



Ernst & Young Hua Ming LLP

Level 16, Ernst & Young Tower

Oriental Plaza

1 East Chang An Avenue

Dongcheng 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(2021)专字第60100080_A04号

中国银行股份有限公司

中国银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对中国银行股份有限公司(以下简称“中国银行”)编制的《中国银行股份有限公司2020 年度社会责任报告》(以下简称“《社会责任报告》”)中选定的 2020 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

中国银行的董事会对绩效信息按照《社会责任报告》中的报告编制依据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,选用编报基础的恰当性,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。根据我们与中国银行达成的业务约定条款,本报告仅为中国银行董事会出具,而无其他目的。我们不会对除中国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《社会责任报告》中的 2020 年绩效信息,在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的《社会责任报告》中的绩效信息实施了鉴证工作程序:

● 资产总计(百万元)

● 营业收入(百万元)

● 不良贷款率(%)

● 资本充足率(%)

● 净利润(百万元)

● 所得税费用(百万元)

● 归属于母公司所有者权益合计(百万元)

● 员工人数

1

A member firm of Ernst & Young Global Limited

132



Ernst & Young

Level 16, Ernst & Young Tower

Oriental Plaza

1 East Chang An Avenue

Dongcheng 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(2021)专字第60100080_A04号

中国银行股份有限公司

● 员工培训投入金额(万元)

● 员工参与培训人次

● 国家助学贷款余额(百万元)

● 公益捐赠额(百万元)

● 绿色信贷余额(百万元)

● 水消耗总量(立方米)

● 电力消耗量(兆瓦时)

● 汽油消耗量(公升)

● 视频会议召开次数(次)

● 每股社会贡献值(元)

在我们的工作范围内,我们仅在中国银行总行层面开展工作,工作内容包括:

1) 对中国银行参与提供《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) 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编报基础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 2020 年绩效信息。此外,我们工作的目的不是就中国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 2020 年绩效信息的编制,在所有重大方面未能符合列示于《社会责任报告》中的编报基础。

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。

2

A member firm of Ernst & Young Global Limited

133

读者反馈

感谢您在百忙之中阅读《中国银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告》。这是中行连续第 13 年发布社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进中行持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：86-10-66595911 传真：86-10-66014024
电子邮件：CSR@bankofchina.com
邮寄地址：中国北京市西城区复兴门内大街 1 号中国银行办公室
邮编：100818

1. 您对本报告的总体评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
2. 您對中行在落實國家重大發展戰略方面履行社會責任的評價是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
3. 您對中行在提升全球金融服務水平方面履行社會責任的評價是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
4. 您對中行在提供客戶優質服務方面履行社會責任的評價是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
5. 您對中行在熱心傾注社會公益事業方面履行社會責任的評價是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
6. 您對中行在完善供應鏈管理方面履行社會責任的評價是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
7. 您對中行在致力綠色金融和低碳運營方面履行社會責任的評價是：

☐很好 ☐较好 ☐一般
8. 您對中行社會責任報告和社會責任工作有哪些意見和建議？

衷心感谢您对中国银行的关心和支持！



社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2021)专字第60100080_A04号
中国银行股份有限公司

六、其他观察所得

我们也通过与中国银行不同部门的管理人员就中国银行对包容性、实质性和回应性原则的应用进行询问和访谈，获得了中国银行在编制《社会责任报告》过程中对《AA1000 原则标准（2008）》原则应用的理解。我们的工作仅局限于获取对中国银行应用《AA1000 原则标准（2008）》的原则的理解，因而我们不就中国银行是否遵循《AA1000 原则标准（2008）》发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：

包容性

中国银行识别了关键的利益相关方，并了解了利益相关方的需求及关注重点。此外，中国银行在确定发展战略、制定发展规划、制定业务政策和日常商业运营中，考虑了利益相关方的期望和对利益相关方的影响。我们建议中国银行进一步建立和完善企业社会责任管理体系，制定明确的利益相关方参与流程、实施适当、有力和全面、客观的利益相关方参与战略、计划和方式，为利益相关方提供多种途径参与中国银行持续提升可持续发展绩效的决策。

实质性

对于在《社会责任报告》披露的信息，中国银行考虑了利益相关方的需求和关注重点、财务绩效、行业特点、政策要求及社会影响等因素，定性和定量的披露了中国银行社会责任工作的关键议题和关键绩效。我们建议，中国银行可考虑进一步制定相关制度，确定标准和流程以指导管理层和员工识别、评估、报告与《社会责任报告》相关的对于中国银行利益相关方重要的事项，并对其进行优先排序。

回应性

中国银行结合业务的特点制定相关的政策、目标和任务，完善治理结构、管理体系和流程，建立了多元化的沟通渠道，加强与利益相关方的交流沟通，对利益相关方的主要需求做出了回应。我们建议，中国银行进一步明确和完善对利益相关方作出回应的职责和流程，以便对实质性问题做出充分、客观的回应，预先承诺的回应得以及时、恰当的实施。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国 北京
2021 年 3 月 25 日



3

A member firm of Ernst & Young Global Limited

134

135



北京 2022 年 冬 奥 会 官 方 合 作 伙 伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022