



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140
www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com

2025.03.28 发布

2024
中国工商银行股份有限公司
可持续发展报告

目录

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

治理篇 10

公司治理	11
可持续发展管理	21
风险内控管理	27

发展篇 36

科技金融	38
养老金融	41
数字金融	44
服务实体经济和民生	50
全球金融服务	56

环境篇 64

绿色金融	65
应对气候变化	80
绿色运营	89

附录	140
可持续发展绩效	140
报告说明	149
独立鉴证报告	150
索引对照	156
读者反馈表	166

社会篇 92

普惠金融	93
消费者权益保护	106
隐私与数据安全	115
人力资本发展	122
社会贡献	133

董事长致辞



董事长

廖林

这是工商银行发布的第一份可持续发展报告。从社会责任报告到可持续发展报告，既是发展战略的升级，也是服务内涵的深化。一年来，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整准确全面贯彻新发展理念，培育和弘扬中国特色金融文化，坚持以义取利，履行社会责任，坚定走好中国特色金融发展之路，以高质量金融服务助力经济、环境、社会的可持续发展。

这一年，令人鼓舞的是，我们胸怀“国之大者”，在服务全局中彰显工行担当。金融关系中国式现代化建设全局，大行应有大担当、大作为。我们加大资源投入，扎实做好“五篇大文章”，境内人民币贷款投放、债券投资均新增 2.3 万亿元，引导金融活水浇灌千行百业、润泽区域协调发展，支持经济持续回升向好。突出主责主业，制定服务制造业专项措施，完善科技金融专属服务体系，制造业贷款、战略性新兴产业贷款增速均超 13%，更加有力支持现代化产业体系建设。完善跨境金融服务，提高“一点接入、全球响应”能力，发挥金砖国家工商理事会、中欧企业联盟、“一带一路”银行间合作机制等平台作用，有力有效服务高水平对外开放，累计支持“一带一路”项目 339 个。实打实的数据背后，是制造工厂的机器轰鸣，是建设工地的热火朝天，是中欧班列的络绎不绝，是工商银行以金融之笔书写服务实体答卷的生动注脚。

这一年，给人温暖的是，我们聚焦民之所需，在金融为民中传递工行温度。金融的价值取向在于以人民为中心，工商银行的发展初心在于为民奉献。我们服务普惠民生，落实小微企业融资协调机制，实施民营企业金融服务专项方案，普惠有贷户增速超 40%；提升支付便利化水平，支持促消费扩内需，个人消费贷款增速超 28%。走进田间地头，扎实做好定点帮扶，健全“三农”服务体系，开展兴农撮合等活动，涉农贷款增速超 21%，让乡村全面振兴更有支撑。关爱银发客群，在做好各年龄客户服务的同时，实施养老金融“1134 工程”，个人养老金资金账户规模、缴存额排名同业前列，让安心养老、幸福生活更有保障。全力加强消费者权益保护，深化金融教育宣传，积极参与社会公益。一次次服务都聚焦于解决一个个急难愁盼，定格为一帧帧美好画面。我们看到，外籍来华人员 China Travel 时的闲庭信步、快递小哥在“工行驿站”驻足休息的放松神态、养殖大户收到贷款后的眉头舒展、年轻夫妻拿到新房钥匙时的幸福笑脸，每时每刻工商银行都“在您身边、值得信赖”。

这一年，润人心田的是，我们绘就生态之美，在绿色发展中打造工行样板。绿色是高质量发展的底色，助力美丽中国建设，是工商银行及社会各界的共同使命和责任。我们完善“路线图”，在总行成立绿色金融部，深化“工银绿色银行+”建设，绿色投融资总量续创新高，稳居同业首位，助力绿水青山变为金山银山。丰富“工具箱”，制定差异化行业政策，加强绿色信贷产品创新，完善碳金融服务体系，创新承销全国首单“两新”绿色债券，完成 153 只

ESG 债券承销发行，支持绿色低碳转型加速前进。明确“任务书”，在业内率先制定集团“双碳”工作方案，将气候风险管理纳入全面风险管理体系，稳步推进碳足迹管理、网点低碳化、绿色办公等工作，为实现“双碳”目标贡献工行力量。从沿海的风车牧云到沙漠的光伏织锦，从国内轨道交通到境外水电建设，工商银行的绿色金融跨越山海，奏响了人与自然和谐共生的华美乐章。

这一年，使人振奋的是，我们激活数字之力，在转型创新中澎湃工行动能。数字化是大势所趋，强化数字赋能是工商银行的战略选择。我们深化技术革新，实现 ECOS 技术生态 2.0 升级，同业首家建成自主可控千亿级 AI 大模型，企业级智能风控平台主体功能投产，数字工行（D-ICBC）建设成为工商银行的新名片。提升服务效能，做强三大对外平台，做优三大对内平台，个人手机银行客户增至 5.88 亿户，开放银行交易额增长 19%，数字化业务占比 99%，智慧、数字金融服务已融入百姓日常生活。支持数字经济发展，全面贯彻网络强国、数字中国战略，数字经济核心产业公司贷款增速超 10%，助力科技创新和产业创新融合。当金融大模型穿过数据迷雾，为小微企业解码成长算法，当智能化风控守护亿万交易，斩断电诈之手，工商银行的科技赋能，让数字浪潮奔涌于实体根基，激荡出新质生产力跃升的强劲动能。

这一年，催人奋进的是，我们夯实治理之基，在党建引领中擦亮工行底色。党的领导是中国特色金融发展之路最本质的特征，红色基因是工商银行与生俱来的鲜明标识，也是可持续发展的根本所在。我们坚持党中央对金融工作的集中统一领导，严肃认真抓好中央巡视整改，扎实开展党纪学习教育，纵深推进全面从严治党，清廉银行建设迈出新步伐。完善公司治理机制，持续深化 ESG 管理体系建设，把 ESG 理念融入各项工作之中，让可持续发展成为全行上下的自觉行动。坚持以人为本，加强关心关爱，重视人才队伍建设，为员工发光发热提供广阔舞台。集体婚礼的喜庆欢腾、职工小家的团结友爱、困难帮扶的雪中送炭，一件件实事如春风化雨，凝聚起全行员工勇毅前行的强大合力。

初心如磐，笃行致远。2025 年我们将满怀信心，深入践行金融工作的政治性、人民性，以领军银行姿态再出发、再平衡、再攻坚，不断提升可持续发展水平，加快建设中国特色世界一流现代金融机构，为金融服务中国式现代化贡献更多力量。

董事长：廖林
二〇二五年三月二十八日

关于我们

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

本行致力于建设中国特色世界一流现代金融机构，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球超1,300万对公客户和7.66亿个人客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务，以自身高质量发展服务经济社会高质量发展。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在服务制造业、发展普惠金融、支持乡村振兴、发展绿色金融、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

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

本行连续十二年位列英国《银行家》全球银行1000强榜单榜首，连续九年位列英国Brand Finance全球银行品牌价值500强榜单榜首。



战略目标

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

战略定位

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

战略内涵

坚持党建引领，推进智能化风控、现代化布局、数字化动能、多元化结构、生态化基础等“五化”转型。

企业文化

使命

提供卓越金融服务

服务客户 回报股东

成就员工 奉献社会

愿景

全面建设具有中国特色的
世界一流现代金融企业，
成为基业长青的银行

价值观

工于至诚 行以致远

诚信 人本 稳健 创新 卓越

荣誉与奖项

社会评价

综合

<p>连续十二年位列 “全球银行 1000 强” 第 1 名 The Banker 英国《银行家》杂志</p>	<p>位列 “全球企业 2000 强” 第 4 名 美国《福布斯》杂志</p>
<p>位列 “世界 500 强” 第 22 名 《财富》杂志</p>	<p>连续九年位列 “全球银行业品牌价值 500 强” 第 1 名 Brand Finance</p>
<p>连续四年位列 “陀螺”评价体系全国性 商业银行综合评价榜单 第 1 名 中国银行业协会</p>	<p>亚太区最佳投资银行 中国最佳企业银行 美国《环球金融》杂志</p>
<p>中国最佳企业银行 英国《欧洲货币》杂志</p>	<p>亚洲最佳数字私人银行 中国最佳私人银行 英国《专业财富管理》杂志</p>

ESG

<p>评级 A (最高等级) 上海证券交易所</p>	<p>中国最佳 可持续金融银行 香港《财资》杂志</p>	<p>2024 年度 责任品牌案例 《中国新闻周刊》杂志</p>
<p>2023 年度杰出责任企业 2024 年度杰出责任传播 《南方周末》杂志</p>	<p>中国最佳并购银行 美国《环球金融》杂志</p>	<p>亚太区 最佳投资银行 美国《环球金融》杂志</p>
<p>2024 年度绿色银行评价 先进单位 中国银行业协会</p>	<p>2024 上市公司 董办最佳实践案例 中国上市公司协会</p>	<p>2024 上市公司 董事会最佳实践案例 中国上市公司协会</p>
<p>2024 “小而美”能源国际合作 最佳实践绿色金融类奖项 第三届“一带一路”能源部长会议</p>	<p>金圆桌奖 《董事会》杂志</p>	<p>2024 年度 “中国年度数字银行” 香港《财资》杂志</p>
<p>可持续发展 “最佳实践案例奖” 中国上市公司协会</p>	<p>2024 年度中国大学生最佳雇主 2024 年度百强雇主 58 同城</p>	<p>金融科技发展奖一等奖 中国人民银行</p>
<p>2023 年度金融消保与服务 创新优秀案例 《中国银行保险报》</p>	<p>2024 年度全国最佳雇主 100 强 2024 年度最受女性关注雇主 智联招聘</p>	<p>2024 年度中国数据管理 十大名牌企业 中国电子信息行业联合会</p>
<p>2024 建设金融强国 创新实践案例 人民网</p>	<p>第七届中国青年志愿服务 公益创业赛铜奖 共青团中央等</p>	<p>“中国最佳大数据和分析 平台实施”奖项 《亚洲银行家》杂志</p>

治理篇

- 公司治理
- 可持续发展管理
- 风险内控管理



本行始终坚持以卓越的公司治理体系为根基，坚持党的领导与公司治理深度融合，着力推进治理体系与治理能力现代化。以高效、透明、合规的治理机制，确保战略执行力，增强股东和利益相关方信心。本行深度践行可持续发展理念，全面构建ESG治理体系，强化利益相关方沟通和重要性议题评估，将可持续发展深度融入集团战略及经营管理。面对复杂多变的金融环境，始终保持高度的风险敏感性和前瞻性，持续迭代升级全面风险管理体系与内控合规体系，强化合规管理、商业道德和廉洁文化建设，筑牢稳健经营基石。

公司治理

坚持党建引领

本行始终坚持党中央对金融工作的集中统一领导，把完善公司治理作为新时期实现高质量发展的基础工程，有效健全现代公司治理架构、机制，积极培育和践行中国特色金融文化，坚定不移走中国特色金融发展之路，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现高质量发展。报告期内，本行加强公司治理顶层设计，不断深化党的领导与公司治理有机融合，将制度优势厚植于现代治理体系建设中。本行董事会全面践行金融工作的政治性、人民性，有效贯彻落实党中央、国务院决策部署和金融监管要求，充分发挥战略引领和风险管理职能，统筹推进服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革等工作任务，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性。



中国工商银行 2024年党建暨年中经营工作会议

2024.7 北京

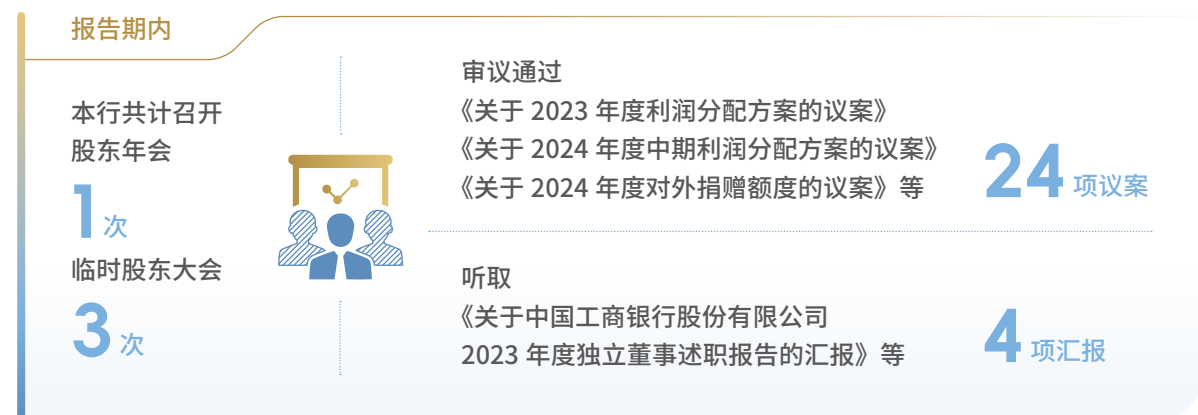


2024年7月29日至30日，本行2024年党建暨年中经营工作会议在京召开。

公司治理架构及履职

股东大会

股东大会作为权力机构，依法行使对本行重大事项的决定权。



董事会

董事会作为决策机构，对股东大会负责。



获评
中国上市公司协会
2024 年度上市公司
“董事会最佳实践案例”
“董办最佳实践案例”

荣获
《董事会》杂志
“金圆桌奖——
最佳董事会奖”

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

董事会多元化

本行致力于营造“和而不同”的卓越董事会文化，通过构建性别、专业背景及地域多元化的董事会，确保决策过程的科学性与全面性，为稳健发展提供坚实保障。

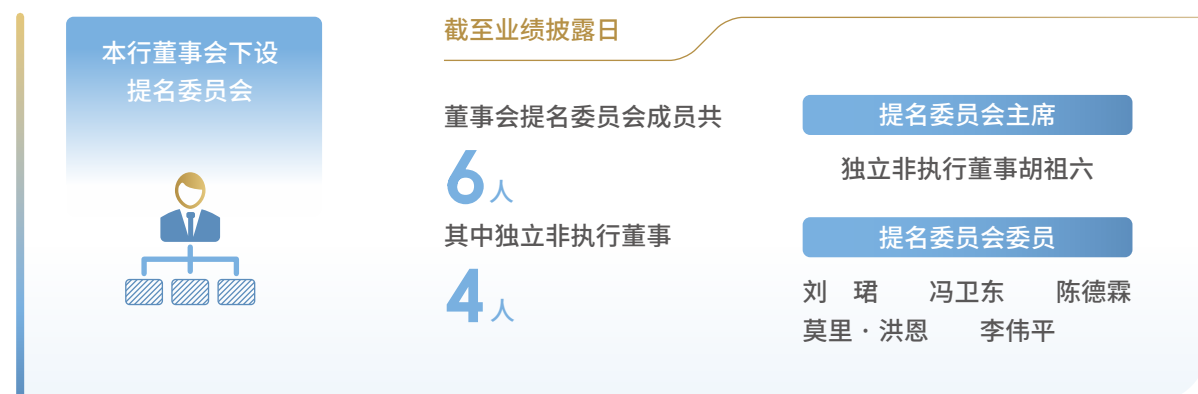


2024 年 12 月 18 日，本行召开 2024 年第十三次董事会会议。

董事会独立性

本行制定《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等公司治理文件，确保董事会具备独立性并能获取独立意见。

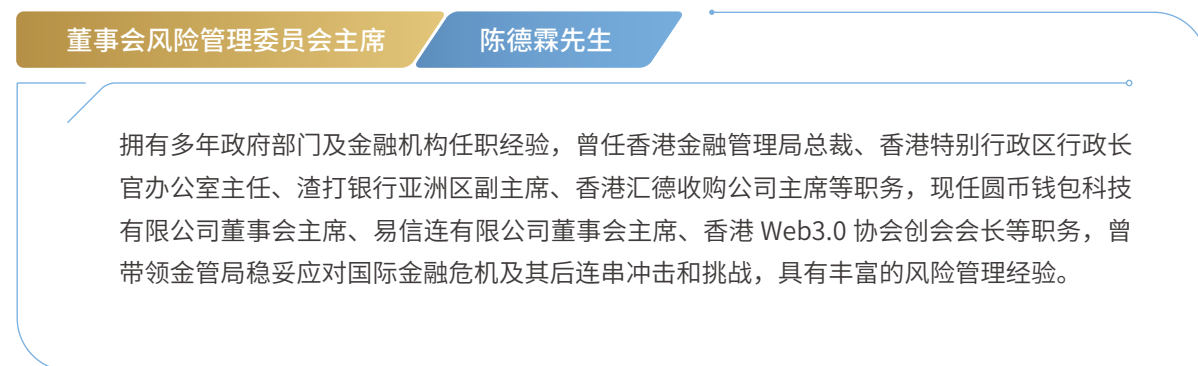
报告期内，本行董事长与独立董事围绕当前经济金融形势、本行“十四五”时期发展战略规划以及国际化布局、数字化转型、智能化风控等主题进行了深入交流。另外，在每次董事会会议前，本行围绕全部上会事项，组织相关人员与董事进行沟通，详细咨询董事对上会事项的意见。在董事会会议召开期间，本行董事积极为全行经营发展建言献策、贡献智慧。



董事会专业性

本行董事会成员在金融领域拥有深厚的背景和专业素养，在银行运营、宏观经济分析、绿色金融、风险控制及财务管理等多个关键领域积累了丰富的行业知识和实践经验，为本行的长期稳定发展提供了坚实的策略支持。

本行董事会风险管理委员会成员对包括气候风险在内的风险管理具有丰富经验：



董事会风险管理委员会委员 王景武先生

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

董事会风险管理委员会委员 莫里·洪恩先生

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

董事会履职情况

本行董事会高度关注环境、社会和治理事项，持续深化 ESG 治理，不断提升 ESG 治理质效。



监事会

监事会作为监督机构，对股东大会负责。

截至业绩披露日

本行监事会共有

3名监事

职工监事 1 名

黄力先生

外部监事 2 名

张杰先生

刘澜飏先生

报告期内

本行监事会共召开 **8** 次会议

审议 2023 年度监事会工作报告、履职评价报告、利润分配方案、社会责任（ESG）报告等

19项议案

审阅 2024 年各季度监督情况、信息披露工作情况、科技金融发展情况等

46项报告

听取季度经营情况、服务“五篇大文章”情况、消费者权益保护情况等

31项汇报

召开 **1** 次监事会履职专题会和

3 次监事履职调研座谈会，

加强对 ISSB 可持续信息披露准则、绿色金融、科技金融、气候风险管理等重点事项的监督关注。

监事会监督情况

报告期内，监事会根据有关法律法规、监管要求和公司章程规定，认真履行监督职责，运用现场调研和非现场监测分析等多种方式，扎实做好履职尽责、财务活动、风险管理和内部控制等方面监督工作，切实发挥监事会在公司治理中的重要作用，促进本行依法合规经营发展。

高级管理层

高级管理层作为执行机构，对董事会负责并执行董事会决策。

高管薪酬追回机制

对于高级管理人员和对风险有重要影响岗位的员工，绩效薪酬实行延期支付及追索扣回机制，促进风险与激励相平衡。

可持续发展绩效纳入薪酬考核

将高级管理人员薪酬的可变部分与可持续发展绩效挂钩，并持续细化定量、定性指标的考核细则。

子公司公司治理

加强对子公司公司治理重要事项的监督指导，持续强化 5 家境内外综合化子公司股东会、董事会议案事前报告机制，股东会、董事会审查合计 300 余项议案。

加强对境内综合化子公司战略引领制定，印发《境内综合化子公司战略落实评价办法（2024 年版）》，纳入社会责任与 ESG 相关评分指标，重点评价子公司 ESG 风险管理能力，“一司一策”引导子公司服务实体经济、集团战略，做好五篇大文章，走高质量发展道路。组织开展 2023 年战略落实评价工作。

投资者关系

投资者关系管理

本行严格依照监管规定和公司治理基本制度

通过加强信息披露管理、推进投资者关系管理、完善股东大会运作体系等措施，积极回应“上证 e 互动”、投资者热线、投关邮箱等平台 and 渠道的问题咨询，切实维护全体股东尤其是中小投资者权利，增进与股东之间的有效沟通和交流，并在年报中披露了本行与股东之间的有效沟通情况。

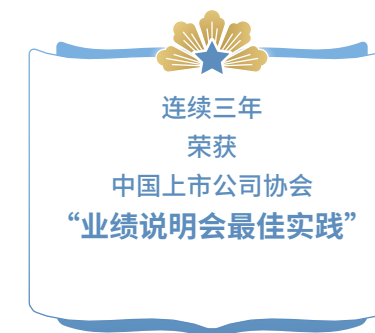
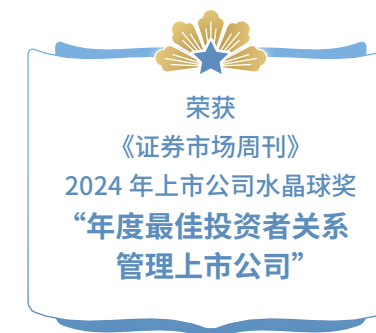
本行高度重视投资者关系管理，强化主动精准投关和价值投关

报告期内与重要投资者开展近百场、覆盖数千人次的投关交流，主动披露市场关注热点，报告期内与投资者开展多渠道立体化交流。在香港召开一对多投资者分析师闭门会，紧密围绕“五篇大文章”举办多场专题投关活动，充分展现本行创新活力和做优做强的价值创造能力。



报告期内，本行成功举办 2023 年度和 2024 中期业绩发布会。

利益相关方评价



回报股东

营业收入 (亿元)		净利润 (亿元)	
2022	8,423.52	2022	3,621.10
2023	8,064.58	2023	3,651.16
2024	7,861.26	2024	3,669.46

基本每股收益 (元)		现金分红 (亿元)	
2022	0.97	2022	1,081.69
2023	0.98	2023	1,092.03
2024	0.98	2024	1,097.73

信息披露

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

报告期内

在上海证券交易所上市公司年度信息披露评价中，
本行连续十一年获评

A (优秀)

信息披露制度建设

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

信息披露的形式与次数

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体，以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。同时，以多种渠道、形式和语言不断加强全球投资者的沟通与交流，增强投资者获得感。

报告期内

本行共完成
4期
定期报告披露工作

披露中英文临时公告
及相关文件
380余份



渠道

官方网站、境内外报纸、上证e互动平台、投资者热线和信箱等。



形式

股东大会、业绩说明会、专题投资者关系活动、路演与反向路演、投资者分析师见面会、媒体见面会等。



语言

编制发布简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告和临时公告。

ESG 信息披露

本行构建年度社会责任（ESG）/可持续发展报告、ESG 相关专题报告、常态化信息披露“三维一体”的 ESG 信息披露体系。

截至报告期末

- 连续十七年发布社会责任（ESG）报告
- 业内首家对标主流机构 ESG 评级议题
连续四年发布半年度社会责任/ESG 专题报告

在官网首页开设“ESG 专栏”，常态化披露本行最新 ESG 实践和战略进展，累计发布 ESG 动态百余篇。



本行
“ESG 动态”栏目

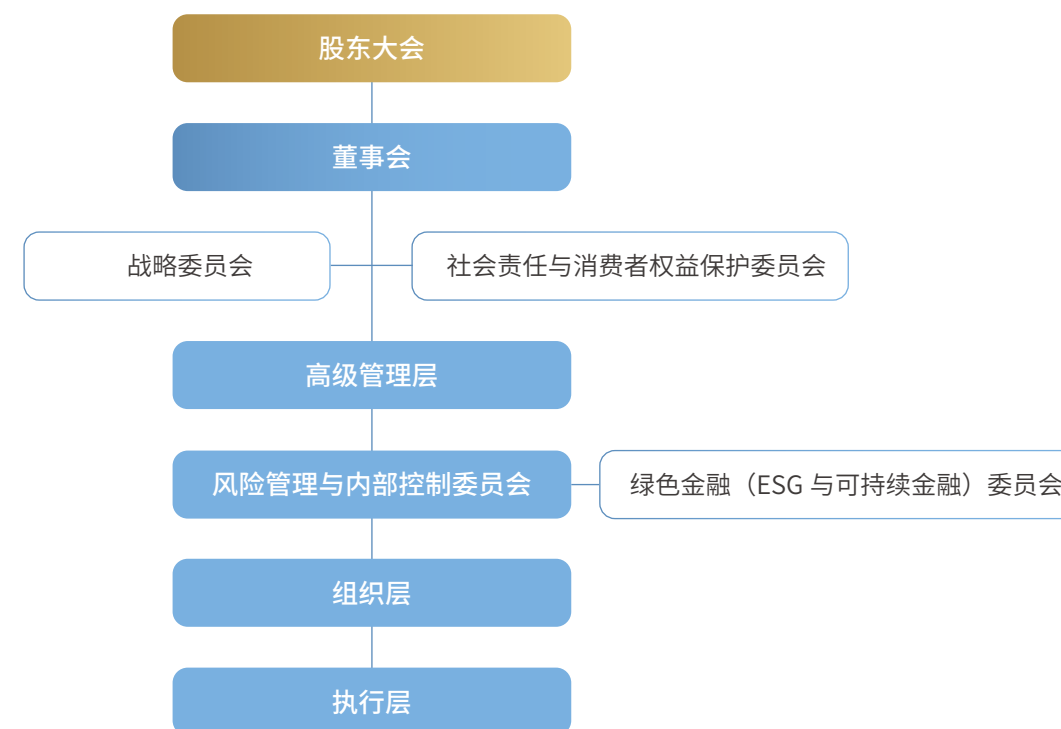
可持续发展管理

战略

本行围绕建设中国特色世界一流现代金融机构目标，牢牢把握国有大行职责使命和功能作用，坚守服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行定位，坚持党建引领，扎实推进智能化风控、现代化布局、数字化动能、多元化结构、生态化基础等“五化”转型。聚焦服务中国式现代化，突出主责主业，不断完善高质量金融供给，更加精准有效满足实体经济金融需求，将更多金融资源用于促进科技创新、先进制造、绿色发展和中小微企业等关键领域，发挥国有大型商业银行示范和引领作用，助力中国特色现代金融体系加快建设，推动中国特色世界一流现代金融机构建设迈出新步伐。

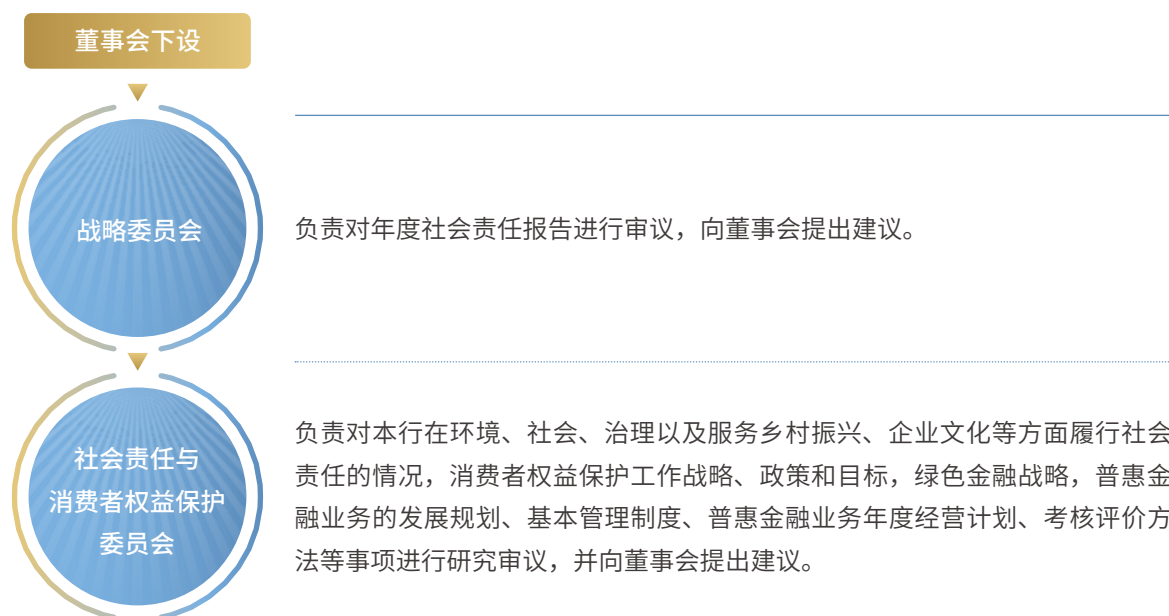
可持续发展治理

架构图



● 董事会

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



报告期内，议案审议情况

- 审议通过《近两年我行绿色金融实施情况报告》，了解近两年全行绿色金融发展成效以及下一步工作部署；审议通过《关于〈普惠金融业务 2024 年度经营计划〉的议案》，进一步明确 2024 年普惠金融业务发展目标和工作重点。
- 审议通过《2023 社会责任（ESG）报告》，对本行 2023 年度 ESG 工作进行全面检视。
- 审议通过《关于 2024 年度对外捐赠额度的议案》，并提交股东大会审议获得通过，为本行更好地履行国有大行的社会责任，积极助力乡村振兴、慈善、文教等社会公益事业创造了有利条件。

.....

● 高级管理层

本行高级管理层负责 ESG（社会责任、可持续发展）管理。

具体职责



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

● 绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会

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

具体职责



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

报告期内

召开 **6** 次会议



审议通过
《关于〈2024 年绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会工作计划〉的报告》
《关于〈中国工商银行 2023 年度绿色金融信息披露报告〉的汇报》
《关于落实〈2024-2025 年节能降碳行动方案〉的通知》等多项议案，
定期听取各分行、各家子公司绿色金融工作推进情况汇报。

● 各级机构

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

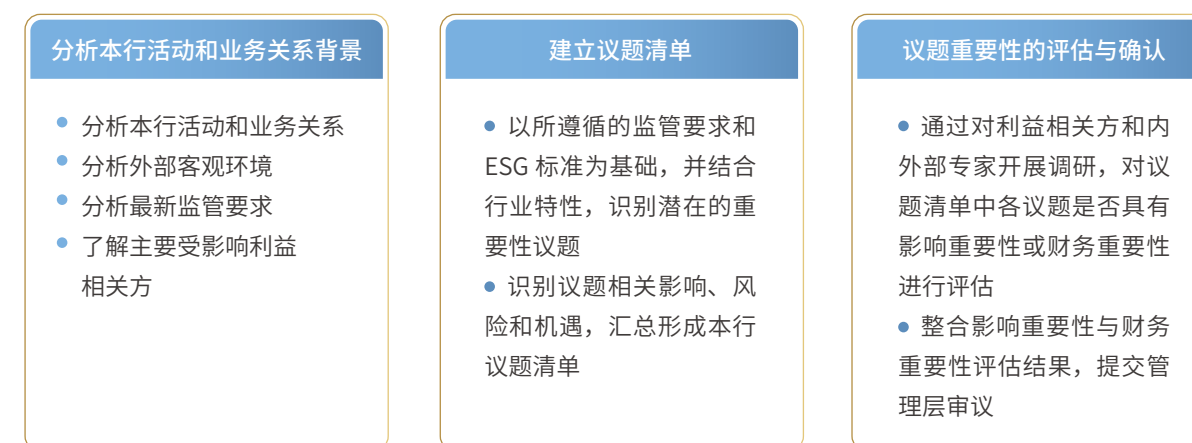
利益相关方沟通

利益相关方	核心期望	沟通方式	主要回应
政府	服务国家战略 服务实体经济 推动金融普惠	政策指示 工作汇报 重大项目合作	坚持党建引领 服务民生金融 落实“五篇大文章”
监管机构	风险管理 合规经营	政策指示 工作汇报 审批与监督	全面风险管理 内部控制管理
股东和投资者	绿色金融 应对气候变化 绿色运营 股东回报 科技金融 数字金融	股东大会 定期报告与临时报告 公司公告	绿色金融 应对气候变化 维护投资者关系 准确完整信息披露
客户	隐私与数据安全 科技创新 客户服务与消保 养老金融 信息披露与公司透明度	日常沟通 客户投诉处理 客户满意度调查 95588 客服热线	消费者权益保护 保障隐私与数据安全 提高金融服务水平
供应商与合作伙伴	供应链管理 商业道德 合作共赢	公开招标采购 供应商评审	完善供应链管理 供应商协同共赢
员工	人力资本发展 维护员工权益 保障员工福利	职工代表大会 员工日常培训 员工爱心行动	推动人才队伍建设 构建教育培训体系 深化民主管理 维护员工合法权益
公众与社区	金融知识普及 普惠金融与乡村振兴 社会贡献	公益活动 社区宣传 驿站服务	支持小微企业发展 落实帮扶责任 支持乡村振兴 金融教育倡议 参与社会公益

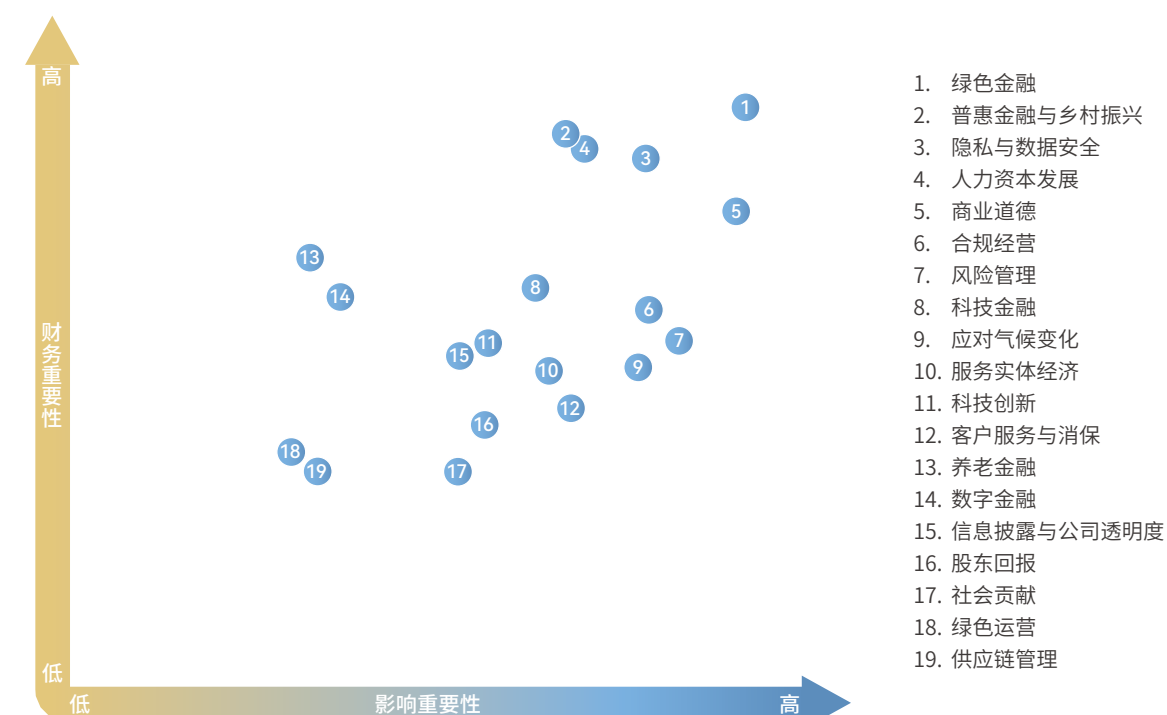
重要性议题评估

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

议题重要性分析流程



重要性议题矩阵



可持续发展能力建设

● 董事会成员可持续发展研究与培训

报告期内，本行董事会成员积极提升可持续发展管理能力，通过参与基层调研、参加董事培训以及开展课题研究等方式，增强对行业趋势的洞察力，为企业未来可持续发展锚定方向。

参与低碳转型基层调研

本行董事赴基层开展专题调研，了解基层运用碳减排支持工具、促进能源绿色低碳转型、助力发展新质生产力的情况。

参加绿色治理董事培训

本行董事参加公司治理相关培训，内容涵盖绿色治理的核心理念与发展趋势，探讨其对治理架构、机制及评估体系的重塑作用，并强调新公司法对企业责任的重视。

开展绿色金融相关课题研究

本行董事围绕培育国际一流金融机构开展课题研究，提出建立符合我国国情的可持续发展报告标准，引导银行服务实体经济，发展绿色金融，在国际金融组织中积极参与国际金融规则的制定，引领绿色金融新兴领域发展方向。

● 全行 ESG 培训与能力提升

本行充分利用培训体系的优势，全面强化 ESG 专项培训，并持续优化 ESG 常态化培训机制。报告期内，本行积极组织 ESG 专题培训及课程，将 ESG 相关内容融入管理人员与国际化人才的培训体系中。在报告期内，国际化人才培养项目引入企业治理、绿色金融、普惠金融、人力资源管理等课程。

报告期内

举办“五篇大文章”专题培训，其中 累计总学习人次达 线下集中面授培训 培训人次超
共开展 4 次直播课，上线 120 门课程 111.04 万 1,900 余期 12 万

举办绿色金融 / 环境治理
相关课程培训 401 期培训
36,398 人次

举办普惠金融相关课程
培训 2,949 期培训
166,411 人次

举办乡村振兴 / 县域治理
(含农村信用体系建设)
相关课程培训 501 期培训
33,604 人次

举办公司治理相关课程
培训 13 期培训
666 人次

举办人力资源相关课程
培训 2,316 期培训
230,972 人次



风险内控管理

全面风险管理

本行持续强化金融风险防控，服务高质量发展，服务好国家的高水平安全。完善集团风控体制机制，强化管住人、管住钱、管好防线、管好底线“四管齐下”措施，推动风控智能化转型，优化境内境外机构、表内表外业务、商行投行业务和其他业务、线上线下、总行和下属机构“五个一本账”管理，提高集团全口径、一体化风险管控能力。

● 持续完善全面风险管理体系

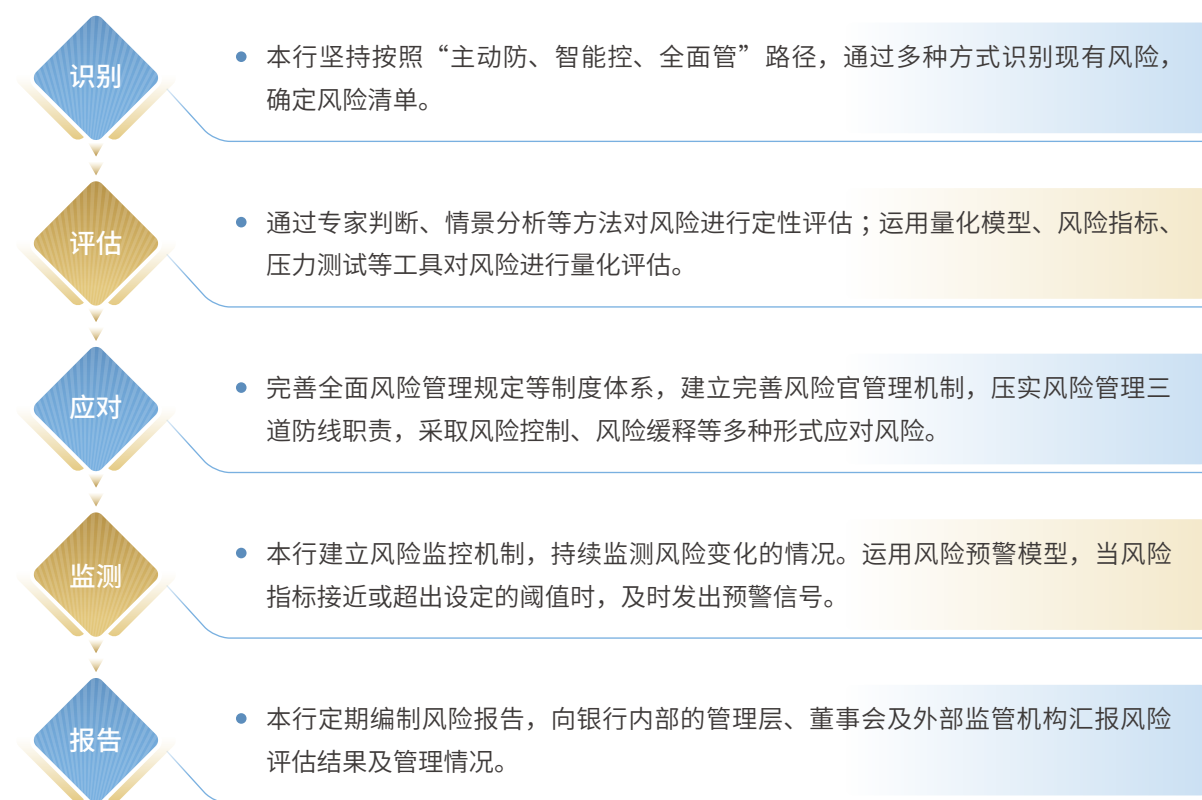
强化风险内控统筹，完善风险官体系，压实风险管理责任，推进三道防线建设，提升极端风险应对能力。



● ESG 风险与全面风险管理融合

本行高度重视 ESG 重点领域风险管理，强化风险识别、评估与应对机制，并将其融入战略决策、全面风险管理与日常运营中。

风险评估流程



ESG 风险有机融入

《2024 年度风险报告和风险偏好评估情况》

风险偏好陈述书明确 ESG 职责，提出“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”是本行社会责任的工作目标，也是对各利益相关方的郑重承诺。

《2023 年集团并表管理情况与 2024 年工作计划》

明确提出，将进一步强化气候风险管理要求，推动境内综合化子公司完善专门委员会设置及工作规则，在 ESG、审计、消费者权益等领域新增设立专门委员会。

ESG 相关财务重要性议题的风险与机遇分析

议题	风险	时间范围	应对措施	对财务的影响
绿色金融	<p>信用风险：绿色项目如果未能按期完成或未达到预期的经济与环境收益，借款企业的偿付能力可能受到影响，银行面临贷款违约的风险。</p> <p>操作风险：绿色金融业务涉及复杂的环境评估、技术标准和监管要求，银行在项目评审、审批、监测等环节可能因操作失误、信息不完整或内部控制不完善而面临操作风险。</p>	短期 中期 长期	<p>完善风险管理体系：对投融资活动的全环节进行环境、社会和治理风险管控。</p> <p>加强专业能力建设：加强对员工的培训，提高其对绿色金融政策、标准和业务流程的理解和执行能力。</p>	收入下降，不良资产率上升
普惠金融与乡村振兴	<p>信用风险：普惠金融和乡村振兴业务往往涉及大量的小额贷款和分散的客户群体，如借款人偿债能力不足，银行面临贷款违约的风险。</p> <p>市场风险：普惠金融客户处于产业链末端，抗风险能力相对较弱，易受经济周期、行业波动影响。</p>	短期 中期 长期	<p>加强风险管理：利用大数据、人工智能等技术，提高风险识别和预警能力，及时采取风险防控措施。</p> <p>提升专业能力：加强市场规划，及时优化信贷政策，完善风险分担机制，提升风险防控的主动性和有效性。</p>	资产质量降低
隐私与数据安全	<p>法律风险：一旦出现数据泄露等违规行为，可能面临巨额罚款、法律诉讼等风险。</p> <p>声誉风险：数据泄露事件会严重损害银行的声誉，导致客户信任度下降，进而影响银行的长期发展。</p> <p>财务风险：数据安全事件可能导致银行遭受直接的财务损失，如赔偿客户因数据泄露而遭受的经济损失、支付监管罚款等。</p>	短期 中期 长期	<p>管理层面：建立健全数据安全管理制度，明确数据管理的流程和责任；定期进行数据安全审计和风险评估，及时发现和整改安全隐患。</p> <p>合作与监督层面：加强对第三方的监督和管理，确保其遵守银行的数据安全要求。对于监管机构，要积极配合监管检查，及时了解和落实最新的监管政策。</p>	运营成本上升，利润降低
人力资本发展	<p>人才短缺风险：金融科技等快速发展，银行对新兴领域专业人才需求大增。若招聘策略不当，可能导致关键岗位人才短缺，影响银行运营和发展。</p> <p>薪酬福利竞争风险：在激烈的市场竞争中，若薪酬福利水平低于行业平均，可能导致人才流失，影响银行稳定性。</p> <p>员工满意度下降风险：若未能及时关注员工需求，可能导致满意度下降，进而影响工作效率和企业文化。</p>	短期 中期 长期	<p>优化薪酬资源配置：本行不断优化以价值创造为核心的薪酬资源配置机制，加强薪酬资源向基层员工倾斜，调动和激发各级各类机构的经营活力。</p> <p>打造良好的企业文化：培育积极向上、开放包容的企业文化，增强员工的归属感和认同感。</p>	收入下降，资产质量降低
商业道德	<p>声誉风险：若出现违背商业道德的行为，会严重损害银行的声誉，引发公众信任危机，导致客户流失。</p> <p>法律风险：不遵守商业道德的行为可能违反法律法规，银行将面临法律诉讼、监管处罚。</p>	短期 中期 长期	<p>加强培训与教育：定期开展商业道德培训和教育活动，增强员工的道德意识和职业操守。</p>	市场占有率降低，收入下降

议题	机遇	时间范围	应对措施	对财务的影响
绿色金融	<p>拓展和创新绿色金融产品：绿色金融涵盖绿色信贷、绿色债券、碳金融等多个领域，银行通过打造多元化产品体系，积极培育业务增长点，提升品牌价值和市场竞争力。</p> <p>国际影响力提升：绿色金融是全球性议题，相关合作与交流有助于提升国际影响力，提高自身业务水平。</p>	短期 中期 长期	<p>加大绿色金融支持力度：加大绿色低碳重点领域支持力度、有序推进碳金融重点工作、加大产品和服务创新力度。</p> <p>加强国际合作与交流：积极参与国际绿色金融合作组织和论坛，参与国际绿色金融标准的制定和推广，推动形成全球统一的绿色金融标准体系。</p>	资产质量提高，收入增加
普惠金融与乡村振兴	<p>客户群体覆盖面：银行通过普惠金融与乡村振兴延伸服务触角，拓展客户基础，优化客户结构。</p> <p>品牌与社会责任：积极参与普惠金融和乡村振兴，有助于树立良好的社会形象，提高品牌价值。</p>	短期 中期 长期	<p>提升金融科技应用水平：利用数字化技术，通过线上渠道拓展金融服务覆盖面，为农村客户提供更加便捷的金融服务。</p> <p>提高普惠金融服务水平：完善普惠金融服务机制，加大普惠信贷投放，持续提升普惠金融服务的覆盖面。</p>	收入增加，利润增加
隐私与数据安全	<p>增强市场竞争力：在注重数据安全的市场环境下，建立良好的数据安全管理体系，吸引更多注重数据安全的客户和合作伙伴，提升市场竞争力。</p>	短期 中期 长期	<p>技术层面：采用先进的数据加密技术，对数据进行加密存储和传输；实施严格的访问控制。</p> <p>机制层面：落实国家数据安全法律和监管要求，持续完善数据安全和隐私保护制度体系。</p>	收入增加，利润增加
人力资本发展	<p>推动创新发展：具备创新思维和专业技能的人才，能为银行带来新业务创意和解决方案，推动产品和服务创新，满足客户多元化需求。</p>	短期 中期 长期	<p>加强人才队伍建设：明确人才需求和发展方向，制定年度招聘计划，差异化配置人力资源和新增人员投向。</p> <p>优化员工培养体系：本行通过精准定位培养目标、丰富多元培养内容、创新培养方式等一系列举措，为员工提供更优质、高效的培养路径。</p>	收入增加，运营成本降低
商业道德	<p>增强客户信任：秉持良好的商业道德，银行能够赢得客户的信任和认可，树立良好的品牌形象。</p> <p>提升市场竞争力：投资者和客户更倾向于选择具有道德优势的银行，从而提升银行在市场上的竞争力和市场份额。</p>	短期 中期 长期	<p>加强合规文化建设：组织开展各项合规活动，推进“合规文化建设与发展实践联系点”建设，持续完善合规正向激励机制。</p> <p>持续完善机制建设：本行高度重视全员的职业素质及商业道德，迭代完善“正面有规定、反面有禁止、违反有处罚”三位一体的全行员工行为规范管理体系。</p>	市场占有率增加，利润增加

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

内部控制管理

内控建设

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

报告期内，本行持续推动强化内控体系建设、有效加强信贷领域、案件防控及内控系统等重点领域、重大事项和薄弱环节管理，为稳健经营提供坚实保障。

内控体系建设

制定印发《关于加强内控体系建设的意见》。协同建立风控委机制，加强风险管理与内部控制的贯通统筹。开展总行规章制度有效性年度重检。优化境内机构《关键岗位角色目录》，完善案件风险管控；制定《重要业务岗位清单》，强化廉洁风险防范。

案件风险防控

压实案防主体责任	完善案件防范制度	深化全链防控	强化员工行为管理	开展警示教育
召开总行案件防范工作领导小组会议、全行案防工作会议。	修订印发《案防工作规定（2024年版）》《涉刑案件风险排查管理办法（2024年版）》。	印发《2024年涉刑案件及风险事件全链防控方案》。	做好员工教育、帮助、转化，提前化解潜在风险。	发布岗位培训教材，开展“三型警示”等员工警示教育活动。

内控系统建设



提升内控合规管理的数字化支撑能力

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



提升内控合规管理的智能化水平

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

商业道德与合规管理

合规体系建设

本行持续优化集团合规治理架构，强化合规风险一道防线履职。

按照境内机构统筹管、境外机构分类管、综合化子公司穿透管、总行部门专业管的集团合规管理思路，强优势补短板，聚焦重点领域和重点环节持续提升集团合规管理质效。持续健全以基础制度为根本、专项办法为延伸、员工行为规范为保障的合规制度框架，持续强化合规资源保障，抓好关键岗位合规人员准入管理，开展常态化、系统化和多样化的合规培训，持续提升集团合规管理信息化水平，优化完善合规管理工具，稳步推进境外合规长效机制建设，做好重点领域合规检查，提高非现场监测力度，保障全行稳健经营发展。

本行高度重视全员的职业素质及商业道德，持续完善商业道德与行为规范管理，迭代完善“正面有规定、反面有禁止、违反有处罚”三位一体的全行员工行为规范管理体系。

修订印发适用全员（包括：专职工、劳务派遣人员、外部借调交流人员）的《员工行为守则》《境外员工行为守则》等，就职业道德、职业素养、职业纪律、职业安全进行了规范。

组织全员（包括：专职工、劳务派遣人员、外部借调交流人员）开展有关商业道德与行为规范专题学习，并将其纳入新入职员工、新上岗员工的制度培训体系，全面强化合规从业理念，实现全员、全程、全方位覆盖。

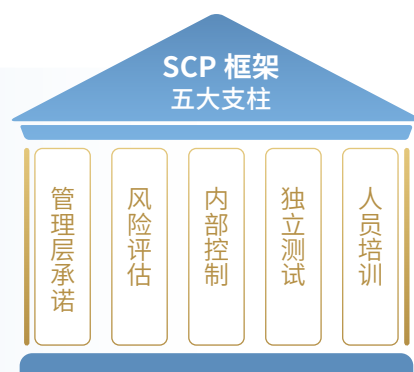
本行每年将合规管理作为年度审计重点之一，对包括职业素质及商业道德在内的合规管理规范的落地执行情况进行审计。

合规文化建设

本行坚持合规从高层做起，增强合规自信自觉，组织开展“合规文化大讲堂”“警示与反思”大讨论活动，合规有实招“满天星计划”展示活动。举办“践行合规”网络竞赛、“践行合规 质量锻造”内控合规情景模拟大赛，推进“新员工讲合规”“师傅带徒弟合规”“合规标兵讲合规”活动，开展“合规文化建设与发展实践联系点”建设，持续推进合规正向激励工作机制。

制裁合规管理

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



反贿赂与反贪污

规章制度健全

本行加强员工行为管理，在《员工行为守则》中明确要求全体员工应当爱岗敬业，恪尽职守，树立法治意识，自觉遵法守法用法，不断提升法治素养。熟悉、掌握并严格遵守职业相关法律法规、监管规定、行业自律规范等，自觉抵制违法违规行为，积极维护客户和工行的合法权益。

本行加强反贿赂与反贪污管理，严格按照《员工违规行为处理规定》要求，对具有贪污、挪用、侵占、盗窃、诈骗、贿赂等行为的，给予记大过至撤职处分，同时解除劳动合同；情节较重或造成不良后果的，给予开除处分。本行《涉刑案件管理办法》中规定，各级机构从业人员涉嫌贪污贿赂、滥用职权等职务犯罪，并已由公安、司法、监察等机关立案查处的刑事犯罪案件，按照业内案件管理。

廉洁文化建设

本行持续推动廉洁文化建设，成立廉洁文化研究中心，开展课题研究，加强交流合作。推进廉洁文化教育基地体系建设，统筹抓好各级各类人员廉洁教育。目前，董事、管理层、员工已实现廉洁教育全覆盖。

报告期内

推动各机构因地制宜开展廉洁文化实践活动，制作系列警示教育片

5部



实施清廉工行专项培训，组织实施

738期清廉工行主题培训班，

9.6万人次参与学习

本行持续保持反腐败斗争高压态势，一体推进惩治金融腐败和防控金融风险，努力清除腐败存量，严肃查处总行党委管理干部严重违纪违法问题。以案促改、以案示警多管齐下，对“四风”问题和违反中央八项规定精神问题决不姑息、决不纵容、一严到底，深植清廉金融文化。

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

反洗钱管理

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

健全集团反洗钱治理体系

董事会及董事会风险管理委员会审议通过了《关于 2023 年度集团合规风险与反洗钱管理情况及 2024 年工作安排的议案》，董事会风险管理委员会听取了《关于 2024 年上半年集团反洗钱工作情况的汇报》。部分董事参加面向工董监高和境内机构管理人员反洗钱专题培训。高级管理层部署推动反洗钱工作，对反洗钱体制机制建设把舵定向，统筹决策。持续健全反洗钱检查体系，动态迭代构建检查模型，打造检查专家团队，建设数字化精准检查体系。稳步推进反洗钱培训体系建设。

强化客户尽职调查管理

统一尽职调查标准，制定个人、单位客户尽职调查管理办法及配套操作规程，为基层实操提供详实业务指导。集成尽职调查平台，研发投产反洗钱尽调系统，有力支持尽调集约化处理。提升尽职调查质效，通过质量定期抽检和考核评价保障尽职调查质量。



加强洗钱风险评估与管控

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

深化反洗钱系统数智化转型

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

加强境外机构反洗钱管理力度

持续推进境外机构反洗钱标准化建设，规范重点产品和关键要素尽职调查要求；开展新一轮境外机构洗钱风险评估，强化评估结果对资源配置和管理施策的引导作用；搭建反洗钱“Smart Tips”共享平台，分享境外机构典型案例和经验做法。

完善综合化子公司管理机制

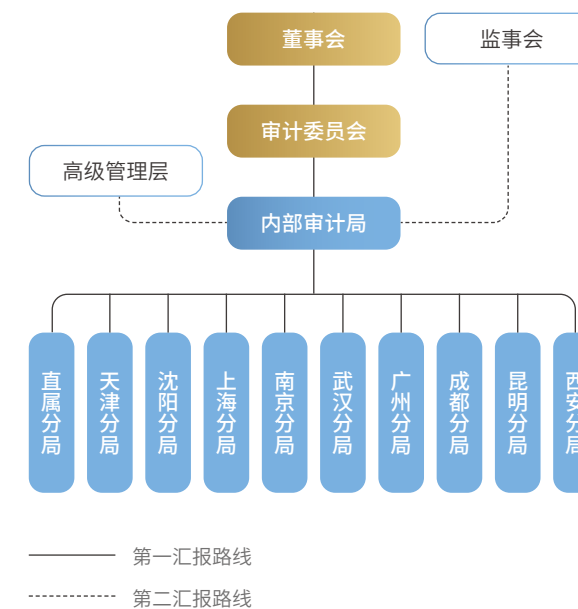
强化对子公司反洗钱重点工作的战略指导，聚焦高风险领域、突出重点环节，督导子公司全周期、全链条提升反洗钱工作有效性。完善子公司差异化考核机制，加大“反洗钱和涉敏”履职考核权重，一司一策设置反洗钱重点任务指标。

举报人保护制度

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

内部审计

本行设立由内部审计局和 10 家内审分局组成的垂直独立的内部审计体系，内部审计部门向董事会负责并报告工作，接受董事会审计委员会的检查、监督和评价，接受监事会的监督和指导。内审分局作为内部审计局的派出机构，向内部审计局负责并报告工作。



内部审计管理及报告架构

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

本行持续推进审计数字化转型，强化非现场审计应用，增强信息系统支持能力，提升审计模型价值贡献。完善审计整改督促机制，提升监审协调配合质效，加强与其他监督贯通协同，有效发挥内外监督合力。

科技伦理治理

本行严格遵守科技伦理，坚持守正创新理念，按照中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强科技伦理治理的意见》以及中国人民银行印发的《金融科技发展规划（2022—2025 年）》《金融领域科技伦理指引》要求，构建了金融科技伦理治理体系，制定了本行《金融科技伦理管理办法》，同步完善立项、研发、测试各环节制度流程，将科技伦理治理贯穿金融科技创新活动全生命周期，确保金融科技创新活动依法依规。通过政策解读、专题学习等方式，推动打造专业化的科技伦理管理队伍，为更好地开展金融科技创新、服务经济社会高质量发展提供坚实保障。

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

发展篇

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



本行深入贯彻落实党中央、国务院关于金融工作的决策部署，扎实推进服务实体经济和民生保障，积极拓展全球金融服务能力。立足国家战略需求，深化对新质生产力的金融支持，持续做深做实做精“五篇大文章”，在科技金融、养老金融、数字金融等领域不断深化创新，以更高质量的金融服务推动经济社会可持续发展，履行国有大行的责任与担当。

关键业务数据

截至报告期末



公司类贷款

174,822.23 亿元



对公客户

1,334.86 万户

截至报告期末



个人客户规模

7.66 亿户

个人贷款余额

8.96 万亿元

落实房贷利率新政，高效完成

1,100 多万户、

4.9 万亿元

存量房贷利率的批量调整

个人客户资产规模

首家突破 **22** 万亿元

达到

22.84 万亿元

为城乡居民每年减少利息支出

255 亿元

科技金融

报告期内

本行始终将大力发展科技金融摆在突出位置，加快迭代完善科技金融“五专”服务体系，为科技企业提供优质金融服务，助力高水平科技自立自强。

服务体系

科技金融“五专”服务体系



做实专营机构

组建全行科技金融委员会，在同业中率先设立总行科技金融中心，建立“科技金融中心、特色支行、科创网点”的专业化服务机构体系，形成总、分、支、网点四级联动的“全行一盘棋”，实现全国主要科技创新高地全覆盖。




开展专项行动

引导金融支持科技创新重点领域，构建“政府+行业+客群”的服务模式，深入开展“春苗”行动、“秋实”行动，加大对科技企业的金融服务支持力度，打造科技金融生态圈。




创新专属产品

精准对接产品与客户需求，构建股债贷保联动的综合化服务体系，首创基信贷、基投贷、科股贷等投贷联动特色融资模式。积极运用科技创新再贷款政策工具，大力开展知识产权金融服务，加大股权投资力度，服务专精特新企业等各类客户。



强化专门风控

率先创设“科技+人才”“定性+定量”专属评级模型和专属授信模型，组建科技金融专家库，借助外部专家更好开展风险评审，提升科技金融服务的专业性。



强化专属保障

通过调整内部资金转移价格（FTP）、给予经济资本占用优惠、充分保障信贷规模、加大金融科技投入等手段，强化引导。同时，注重深化科技和数据赋能，推出科技型企业评价模型，通过量化评估企业创新、成果转化及资本吸纳能力，为科技企业提供差异化金融服务，助力其将技术价值转化为金融信用价值。

服务成效

截至报告期末

战略性新兴产业贷款余额突破 **3.1** 万亿元





客群覆盖广

锚定各类创新主体、战略性新兴产业、未来产业、国家战略科技力量等科技金融重点服务对象，坚持全主体、全周期、全产品、全球化，为初创期、成长期、成熟期大中小微企业提供金融服务。



品牌效应强

推出“工银科技金融”品牌、logo 以及“工银科创 创享未来”宣传口号，在主流媒体宣传科技金融经验。



生态体系健全

与国家部委、科研院所、龙头企业、投资机构、股权交易所、证券交易所、产业平台等多方主体开展积极合作，共建科技金融生态圈，引导各类资源向科技创新领域集聚。



本行科技金融支持企业创新发展

报告期内，本行深入贯彻落实科技强国战略，聚焦培育新质生产力，用金融活水浇灌科技沃土。报告期内，本行广州分行为某从事 3D 打印应用和数字化智能制造的专精特新“小巨人”企业及其子公司提供 8,190 万元的信贷支持，有力推动该企业技术改造、研发投入以及扩大生产。

本行以全生命周期多元化的科技金融服务体系，为企业提供融资、结算、代发工资、国际业务等多层次的金融服务，全方位满足企业不同的金融需求，支持企业发展壮大。获悉该企业计划建造 3D 打印数字化智造中心，本行科技金融服务团队第一时间跟进，以独家承贷方式为该项目建设提供融资，并于报告期内发放首笔超 6,000 万项目贷款，助推企业产能实现跨越式增长。



北京分行建立科技企业全生命周期和全产品矩阵金融服务体系

本行北京分行运用专属评级授信模型，创新推出专精特新 e 贷，强化投贷联动。率先发布科股贷、基信贷、基投贷等专属产品，并试点落地股权直投、认股贷、数据资产贷等创新产品，构建起覆盖全生命周期的专属产品矩阵。



广州分行推动广州首只 AIC 股权试点基金成功落地

本行广州分行携手工银资本、广州产投资本、广发信德，共同发起规模为 100 亿元的金融资产投资公司（AIC）试点股权投资基金，重点投向广州区域战略性新兴产业，助力广州先进制造业集群发展。该基金是在国家金融监管总局扩大试点区域后，广州地区启动的首只 AIC 股权投资基金。



安徽分行创新打造“铁三角”服务科技企业

本行安徽分行乘总行与合肥国家实验室、中科大战略合作之势，围绕“科大-科大硅谷-科学岛”、“科技-产业-金融”两个铁三角，构建完善了全维度、全链条、全生命周期的服务体系，形成对近百家高能级创新平台、科研机构 and 高校、超万户科技企业和众多科技人才的服务全覆盖，科技企业贷款连续三年增速超 40%。



陕西分行金融支持专精特新“小巨人”企业

陕西某特种设备股份有限公司是一家具有 30 余年的特种设备及其零配件的研发、制造、销售与服务国家专精特新“小巨人”企业。随着近两年传统主业转型升级，公司需要进一步加大资源配置和研发投入。了解到企业融资需求后，本行陕西分行第一时间响应，强化多层次联动协同，结合企业经营情况、风险特征，为客户适配金融服务产品，短时间内完成贷款申报审批流程，顺利发放贷款资金 1,200 万元，以金融“活水”服务专精特新“小巨人”企业向“新”而行。

养老金融

服务体系

完善顶层设计

本行围绕服务国家战略、增进人民福祉、支持银发经济，制定《推动养老金融发展行动方案》，提出养老金融“1134 工程”工作架构，明确 50 余项工作举措，推动做好养老金融大文章。



机制建设

针对养老金融业务跨条线、落地基层的特点，本行建立起总省市支四级推动机制。

- 总行和各一级（直属）分行组建养老金融委员会；
- 开展二级分行养老金融示范创建活动，以直通式管理强化向基层机构的战略传导；
- 支行以养老金融特色网点生态体系为基础打造养老金融服务阵地。

考核评价

在分行 KPI 考核中设置专门的养老金融指标，制定实施《养老金融综合评价管理办法》。

服务成效



养老金金融

第一支柱

积极参与国家第一支柱基本养老保险体系建设，独家支持养老保险全国统筹系统建设，报告期末累计建成“社银一体化网点”超4,000家。

境内社保存款规模
同业第一
金融社保卡累计发卡规模居
同业前列



第二支柱

巩固第二支柱补充养老保险业务优势，提高专业化运营服务水平，受托管理年金基金、管理企业年金个人账户、托管年金基金规模均居**同业第一**。

截至报告期末
集团各项养老金管理规模
5万亿元



第三支柱

本行积极贯彻落实个人养老金制度全面实施政策，多元渠道加强第三支柱个人养老金政策宣导、服务推介，增强人民群众养老储备意识，持续丰富可投资产品种类。

个人养老金资金账户规模、缴存额位于
同业前列

养老服务金融

提升长辈客户服务水平

- 持续深化“工银爱相伴”长辈客群品牌服务体系，为养老和备老客户提供触手可及的养老金融服务。
- 高效推动老年人支付便利服务，获得监管肯定。
- 依托工行驿站，持续开展涉老主题营销活动。重阳节主题活动覆盖长辈客群110万余人次。

加强产品和服务创新

- 创新建设养老金融特色网点生态体系，全面升级硬件设施，改进服务水平，打造“五优”关爱空间、“四融”开放场景、“三享”体验平台。
- 创新推出“工银如意人生养老计划”“工银省心投”“年金闪借”“如意借”“传诚家”等一系列适老特征强、服务体验好的新产品。
- 创新推出手机银行养老金融社区平台，提供综合化的“金融+非金融”线上服务体验。

报告期内

长辈客群（55周岁及以上）突破

2亿户

手机银行服务长辈客户

1.2亿户



养老产业金融

支持养老产业发展

紧跟国家银发经济发展布局，制定《投融资支持养老产业实施意见》《金融支持养老产业营销指引》，助力银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展。

提供综合服务

积极拓展养老产业客户，提供投融资、账户管理、支付结算、数智化场景建设等综合服务，创新推出“银发产业云”平台，供中小养老机构免费使用。

加大普惠养老支持力度

持续加大对普惠性养老机构的支持力度，对纳入发改委中央预算和地方清单内的普惠养老项目进行全面对接，着力降低中小养老企业运营成本，解决融资难、融资贵等痛点问题。

数字金融

数字工行建设

本行全面深化数字工行（D-ICBC）建设，以“数据和技术”为驱动，为业务经营赋能，加快培育本行新质生产力，增强数字化新动能，助力高质量发展。

截至报告期末

本行累计授权专利 **4,957** 件

大模型建设及应用成果获
人民银行金融科技发展奖
一等奖

同业唯一获评
香港《财资》杂志
2024 年度“中国年度数字银行”

加强战略规划与组织管理

加强数字金融顶层设计，成立数字金融委员会，面向全行印发《做好数字金融大文章行动方案》《2024 年数字金融实施计划》。组建数据管理部，强化数据要素管理、数据资源配置和数据智能应用。完善创新激励机制，激发专业人才的积极性。加强数字化运营体系建设，建立总分两级运营架构，强化全量客户数字化运营。

强化数字技术支撑能力

打造智慧银行生态系统 ECOS 2.0 数字技术生态体系，推动全行技术体系升级。同业率先建成企业级千亿金融大模型技术体系“工银智涌”，实现对主要业务领域 200 余个场景的规模化赋能，新技术应用场景承担超 4 万人年工作量；引入 DeepSeek 大模型，并在金融市场量化投资及交易代码编写等多个场景试点应用。推进向中小金融机构输出风控工具和技术服务，带动金融行业整体风控水平提升。

夯实数字治理与融合应用能力基础

夯实数据中台管理，推进实时数仓规模化应用，实现“全准快易”数据供给能力。深化数据产品应用，建立数据需求快速响应机制。强化数据安全保护，优化数据安全分类分级管理，实施数据全生命周期安全防护，加强个人客户信息安全管控。

报告期内
《全行全量资金流向分析建模项目》
荣获《亚洲银行家》
“中国最佳大数据和分析平台实施”奖项

建设数字金融服务生态

本行积极推进融资可得性，不断拓展金融服务覆盖范围、创新业务模式，提升线上服务质效，纵深推进线上线下、行内行外渠道网络建设。

服务客户 做强三大对外平台



开放银行

全面推进“数字金融伙伴”行动，打造数据驱动的乡村振兴、统一大市场等重点场景解决方案。



手机银行

推出 10.0 版本，加强客户全流程精细化运营。



工银 e 生活

深化平台型生活服务体系建设及运营，进一步完善非金融生态。

赋能员工 做优三大对内平台



柜面通

全面推广线上线下业务预约服务，完成 30 类复杂业务的场景化流程重构，对公开户等业务办理耗时压降近 60%。



营销通

深化全量客户服务体系建设，打造集约化群落化客户维护新模式、按户核算业绩新视图。



工银 e 办公

应用大模型技术实现企业级的协同智能办公模式，提高可移动办理事项占比。

线上 / 移动服务渠道

创新升级手机银行

本行加大手机银行数智化服务创新与客户精细化经营，推出手机银行 10.0 版本，使数字化服务能力显著提升。

引导绿色金融消费

推广手机银行“碳空间”服务，积极引导客户绿色金融消费行为。

服务一键直达

业内首批推出原生鸿蒙版手机银行，创新 AI 管家、数字空间等对话式、沉浸式全新客户交互模式，推出桌面组件、实况窗功能实现手机银行服务一键直达。

重点客群专版专区优化

围绕重点客群优化专版专区服务，开展重点品牌活动，深入推动手机银行强认证、线上约、扫码办、享权益等功能融入网点到店服务流程。

截至报告期末

本行个人手机银行客户规模达到

5.88 亿户

移动端月活超

2.6 亿户

均保持
同业第一



数实融合服务实体经济

围绕“以数惠民、以数兴企、以数优政、以数助农”重点领域，清单制推进“数字金融伙伴”行动，积极探索“链、圈、台”GBC 三端联动客户拓展新模式，在多个领域实现业务创新和合作突破。

截至报告期末

开放银行合作方

6.68 万户

交易额

375 万亿元

为棉农客群定制开发“嵌入场景、数据驱动、线上线下一体化”的信用贷款产品“棉农贷”。



围绕现代化产业体系建设，升级打造企业网银科创企业金融服务专版，服务全国高新技术企业、科技型中小企业、专精特新企业。

加快远程银行转型创新

深化大模型等新技术规模化应用，优化对客“工小智”、对内“工小慧”智慧服务体系，面向坐席提供事前运营、事中辅助和事后质检等全流程智能辅助，持续强化智能外呼对全行业务经营赋能，智慧化服务水平同业领先。

提升境外数字金融服务水平

支持“粤港澳”大湾区和香港国际金融中心建设，在港澳地区推出境外个人手机银行“大字版”，推广跨境 e 账通、跨境 e 发薪服务，在工银亚洲、工银澳门推广企业网银极智版，在工银墨西哥、工银秘鲁新投产企业手机银行。

截至报告期末

境外网络金融服务覆盖

43 个

国家和地区的

46 家

境外机构

境外线上业务占比超

91%

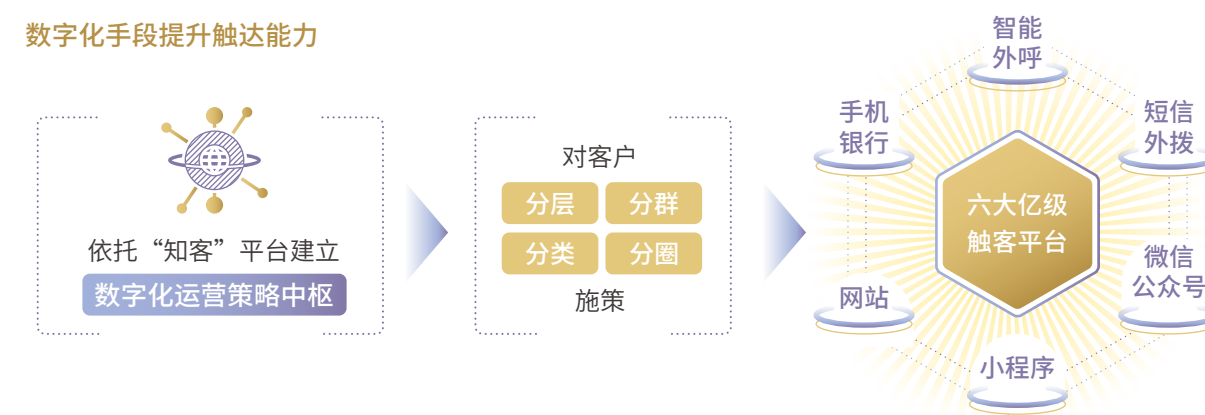
服务渠道融合

全渠道服务矩阵建设

本行以客户为中心，纵深推进线上线下、行内行外渠道网络建设，致力于打造全方位、多层次的服务体系，并确保多样化的服务可触达未被充分服务的群体。



数字化手段提升触达能力



利用合适的渠道和场景，将合适的产品和服务，运用合理的策略，触达合适的客群，并率先以数字化、系统化手段贴心服务广大长尾客群，构建起“大中小微个”相协调的客户生态，以数字化手段提升金融服务的可得性和便利性。

提升数字化经营管理能力

建设企业级智能风控平台，夯实企业级风险数据服务底座。打造数字化客户分层运营体系，提升金融服务可得性。建强“用数、运营、链接、触达”四大分行数字化转型支撑平台，优化管理流程，加强策略支持，更好满足分行生态场景拓展需求，强化总分行一体化转型。



运营数字技术应用提质扩面

- 运营数字员工在 67 个业务场景全年累计替代人工处理业务量 3.3 亿笔，获评 2024 年度上市公司最佳数字化实践。
- 运营数字员工在 67 个业务场景全年累计替代人工处理业务量 3.3 亿笔，获评 2024 年度上市公司最佳数字化实践。
- 应用场景持续拓展，新增智能核验、账户智能审核、客户到店服务登记、智能信息录入等 9 大类场景建设与能力升级，实现数字员工由后台内部运营、单一业务环节的人工处理替代向前台对客服务、综合业务处理、业务管理转型的突破。
- 积极运用前沿技术赋能运营管理效率，基于大模型的网点员工智能助手全面推广，覆盖业务问答、外文翻译、协同办公、业务陪练等 3 大类 9 项功能。



深入推进集约运营体系建设

- 打造网点智能受理、后台智能审核的智慧运作模式。
- 健全业务同步运作、异地实时互备机制。
- 推动集约运营架构升级，运营资源共享复用，集约运营质量管控率保持较优水平。



深化对公数字运营体系建设

- 推进单位结算账户开户全流程优化，全行推广本外币合一账户体系。
- 完成财政部电子凭证会计数据标准深化试点，“云回单”“云对账”服务模式高效服务 170 余家企事业单位。
- “我要办税”一站式银税服务在全行推广，创新集团客户定制服务，助力业务量增长。
- “我要办税”一站式银税服务在全行推广，创新集团客户定制服务，助力业务量增长。
- “我要办税”一站式银税服务在全行推广，创新集团客户定制服务，助力业务量增长。

积极推进金融基础设施建设

完成工银土耳其（非 FOVA 核心系统架构）接入行内自有清算网络，深化全行人民币跨境支付系统（CIPS）直参网络拓展，CIPS 境外直参数量达 31 家。

有序推进工银全球付建设，海外直通国家 / 地区增至 28 个，全年服务客户超 1 万户。

持续深化资产托管业务发展，同业首家实现跨境证券结算业务 24 小时全流程不落地处理，上线社保国有资本划转资金托管服务。

支持数字经济发展

截至报告期末

全行数字经济核心产业贷款近

9,000 亿元

较期初增幅

10.63%



本行积极贯彻落实国家网络强国、数字中国战略，全力支持数字经济发展，加强对新型数字基础设施建设、数字技术创新和薄弱环节、平台经济健康发展、产业数字化转型等重点领域的综合金融支持，服务重大项目建设、重点企业创新发展。

打造“工银司库”对公客户数字化综合服务门户。本行积极响应国资委国资国企改革、企业财务数智化转型、深化管理会计应用等工作要求，进一步做好“工银司库”服务的扩展升级，打造支付结算、财资管理、数智转型三大支柱，推出十二大类几十款产品的数字金融组合服务，不断提升客户体验，打造金融服务新门户。

绿色金融

运用金融科技手段推动精准化绿色风控、智能化绿色管理、多元化绿色金融服务、高效化绿色运营等绿色金融系统能力建设，为全行深入做好绿色金融大文章奠定坚实基础。

普惠金融

创新打造“经营快贷”“网贷通”“数字供应链融资”三大数字普惠产品线，创新推出制造 e 贷、e 扩快贷等产品，加快推广全线上产品小额 e 贷，推动生态化服务及数字化运营的有机结合，数字普惠贷款成为推动普惠贷款增长的主力军。

养老金融

个人养老金全面开闸实现开户数、缴存额同业领先，推进手机银行养老金融专区建设，为超 2 亿长辈客户打造“工银爱相伴”专属服务体系，打造工银养老产业生态圈服务品牌，推动适老助老的场景化服务能力建设。

科技金融

构建科技型企业数字化运营和智能营销服务体系，聚焦科技型企业的成长过程创新产品，完善科技型企业的风险评价能力，助力科技金融增量拓面。

数实融合

将金融服务嵌入工业互联网等数字化场景，构建产业链金融生态，推进工银司库服务行动，助力数字经济核心产业发展和产业数字化转型。



服务实体经济和民生

服务现代化产业体系

服务制造业

报告期内，本行全力打造“制造业金融领军强行”，创新推出“专业布局、专有名单、专责考核、专用资源”等“十专”措施，制定全行制造业贷款稳健可持续增长任务目标。截至报告期末，投向制造业贷款余额 4.4 万亿元，创历史新高。

截至报告期末

投向制造业贷款余额

4.4 万亿元 **创历史新高**

本行聚焦先进制造业企业融资需求，稳步开展相关投资助力高质量发展，报告期内新增制造业企业债券投资规模 672 亿元、同比增长近 1 倍，有效满足了通信设备制造、芯片制造、交通运输设备制造、生物医药与医疗器械等先进制造行业的融资需求。

报告期内

新增制造业企业债券投资规模 同比增长近

672 亿元 **1** 倍

支持能源金融服务

报告期内，本行紧扣能源保供、绿色转型两条主线，持续加大金融服务支持力度。

截至报告期末

全行能源行业贷款余额

超 **1.85** 万亿元



碳减排支持工具方面

累计获得央行审核通过碳减排合格贷款

1,962 亿元

煤炭清洁高效利用专项贷款方面

获得央行审核通过合格贷款

325 亿元

做好融资供给保障

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

加强银政银企合作

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



优化投融资体系

完善能源领域信贷准入、授信、授权、定价等政策，提升政策适应性和市场竞争力。

创新金融产品服务

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

支持基础设施建设

本行积极贯彻落实国家区域协调发展战略，聚焦重点区域和城市建设，大力支持基础设施建设。



为某高铁项目提供贷款支持

新建某高速铁路项目是助推长江经济带发展战略的标志性工程，是“十四五”铁路发展规划确定的重大战略项目，是我国总投资规模最大、建设规模最大的高铁工程之一。截至报告期末，本行已完成项目贷款审批总额 720 亿元。



北京分行为轨道交通提供超 700 亿元融资

轨道交通具有直接碳排放少、能效高、污染低、运量大的特点。本行北京分行累计为北京地铁新机场线、22 号线北京段等十余条线路提供超过 700 亿元融资，支持北京地区绿色低碳交通网络建设。



本行安徽分行参与银团贷款支持某大桥建设。

服务民营经济

截至报告期末

民营企业各项贷款余额超 **7.5** 万亿元



制定 2024 年民营企业金融服务专项方案，持续优化民营企业金融服务方案。

加强清单制服务对接，加大对国家发展改革委投贷联动项目、设备更新项目、农业农村基础设施项目等“两重”“两新”重点领域民间投资项目支持。

举办民营企业高质量发展研修班，通过银企座谈、投融资对接、党建联建等方式，深化银政企合作，提升民营企业金融服务质效。

在全面风险管理和信用风险管理框架下，稳妥加大对优质民营企业的债券投资支持。年内新增投资民营企业债券 516 亿元、同比增长近 1 倍，覆盖快递物流等各个国计民生重要行业，有效满足了民营企业的融资需求。



四川分行构建民营企业金融服务生态圈

本行四川分行成立专门工作小组全面指导和推动民营企业金融服务工作，制定《支持全省民营企业发展指导意见》和《民营企业融资难破解行动实施方案》。搭建银政企多方交流协作平台，联合省工商联开展“金融超市”，积极对接民营企业及项目清单，形成“银行+政府+企业”的良好交流互动，为民营企业融资出谋划策。



厦门分行赋能优质民营企业发展

本行厦门分行加强对于优质民营企业的融资支持，实现增量扩面。依托总行信用类“经营快贷”、交易类“数字供应链”、抵质押类“网贷通”三大数字普惠产品体系。深入落实支持优质民营经济融资协调工作机制，取得较好成效。2024 年获评“厦门小微企业优秀金融服务机构”称号，在厦门市银行机构服务民营企业发展激励评价中获得一等奖。

民生金融服务

医疗金融服务

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



工银安盛提供医疗保障服务

报告期内，本行子公司工银安盛创新理赔模式，打造“有温度的理赔”服务口碑。以“上海保险码”平台为载体，推出“一码通赔”小额门诊免材快赔服务，打通医保商保数据壁垒，简化传统理赔材料，在风险可控的前提下，快速处理理赔案件，最快仅耗时 1 分钟，让客户感受到更便捷、高效的理赔服务体验。

文旅金融服务

本行聚焦文化旅游领域重点客户、重点项目，形成了一套以投融资为核心，以支付结算、数字科技、个人服务为支撑的工银特色文旅服务模式，发挥金融支持文旅产业的主力军作用。



广西分行金融支持阳朔县树立绿色旅游新标杆

本行广西分行通过绿色金融渠道为阳朔县某旅游发展有限公司筹集资金 10 亿元，并投放 7.5 亿元用于景区的生态环境修复、基础设施升级及乡村振兴项目。这不仅优化了景区内外的交通、排水、电力等基础设施，还显著提升了景区的景观品质与乡村风貌，树立了阳朔县绿色旅游的新标杆。



本行广西分行贷款支持的阳朔某景区。

教育金融服务

本行在教育金融领域积极布局，创新开发平台产品，打响工行“智慧教育”品牌，为教育事业提供全方位金融支持。



研发“智慧校园”“智慧职教”平台，助力高等院校及职业院校实现校园信息化、高效化管理。



搭建“银校通”平台，协助中小学及幼儿园提升信息化办学能力，助力其办学能力实现全方位信息化升级。



打造“教培云平台”，积极对接“全国校外教育培训监管与服务综合平台”。



依托行内各类数字金融云平台服务，积极助推产教融合创新、产学研转化，获发改委、教育部认定“产教融合型企业”。

“惠民生”基础型消费服务

本行积极落实“要把促消费和惠民生结合起来”工作部署，不断提升服务品质。

本行与银联合作在山姆超市、京东到家、叮咚买菜等平台开展消费促销活动，聚焦老百姓日常买菜场景，开展满减、立减活动。



与美团合作开展火锅烧烤小龙虾等各个季节性餐饮活动。



与京东、抖音等电商平台，联合探索创新以旧换新购物专区，在家用电器、手机电脑等电子消费品上，促进消费者更新换代，提升消费品智能化水平。



公益金融服务

帮扶金融服务

为做好帮扶金融服务，本行汇聚产品和活动资源，打造幸福“1+4”服务体系¹。借助智慧大脑精准推送，精准满足脱贫地区金融服务需求。



发行乡村振兴主题借记卡

本行在脱贫县和重点帮扶县发行乡村振兴主题借记卡，减免每年年费和办卡工本费，推出振兴卡线上办卡功能，方便脱贫地区居民申卡、办卡、用卡。截至报告期末，在脱贫县和重点帮扶县分别累计发卡 192 万张和 30 万张。



西藏分行推出“藏宿贷（e 贷）”帮扶边境旅游

为助力边境县域经济发展，推进边境地区旅游资源开发。本行西藏分行推出“藏宿贷（e 贷）”，产品升级后具有线上化、纯信用等特点，申办业务资料更简单、业务申请更便捷，还款方式更灵活，贷款期限最长可达 6 年。该产品是积极践行中国人民银行定点帮扶工作的成果，也为边境地区旅游资源开发及乡村振兴引入金融活水。

慈善金融

本行联合中华慈善总会、中航信托等合作机构，在做好定期和监管沟通交互的前提下，创新构建了国内首个基于捐赠人建议基金模式（DAF）的慈善服务生态圈 2.0 版本，荣获上海市人民政府“年度上海金融创新奖”。



稳步开展慈善账户建设工作

本行组建工作小组，将公益慈善与家风建设有机结合，推进“君子伙伴 青山行动”，开展慈善账户绿色植树公益试点。报告期内已形成客户慈善账户建设方案与系统开发需求并按既定计划推进。

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

全球金融服务

国际化经营布局

截至报告期末

本行已在全球

49 个国家和地区
建立了

408 家境外机构

通过参股标准银行集团间接覆盖非洲

20 个国家

服务网络覆盖六大洲和
全球主要国际金融中心，
其中，在“一带一路”共建国中的

31 个国家

设立

254 家分支机构



服务高水平对外开放

提供高质量跨境人民币服务

本行积极构建人民币跨境使用的良好生态。坚持服务实体经济，推动人民币在跨境贸易投资中的积极使用，持续提升跨境人民币业务便利化服务水平。



本行与泰国盘谷银行签署跨境人民币账户及 CIPS 资金托管协议

报告期内，泰国盘谷银行正式成为人民币跨境支付系统（CIPS）直接参与行。本行境内外机构协同联动、高效协作，为盘谷银行设计了专业、高效的一揽子服务方案，在人民币支付清算及 CIPS 系统建设方面提供了有力支持，并最终成功获得客户认可。这是本行首次为境外金融同业提供跨境人民币资金托管服务。



工银金租落地业内首单离岸人民币境外飞机融资租赁业务

报告期内，本行全资子公司工银金租在法国图卢兹向某全球头部航空公司交付一架全新空中客车 A321NEO 飞机，项目投放和租金收入均采用离岸人民币，标志着业内首单离岸人民币境外飞机融资租赁业务成功落地。



青岛分行成功办理全国首笔 CIPS 跨境保函业务

中国人民银行青岛市分行和跨境银行间支付清算公司在上合示范区举办 CIPS 跨境保函业务试点启动仪式，本行青岛分行作为首批试点行在启动当日为上合示范区企业青岛某能源环保设备有限公司开出全国首笔 CIPS 跨境保函，试点取得圆满成功。

推动外贸稳规模优结构

本行充分发挥对外经贸金融服务的优势，对重点外贸领域企业提供信贷支持，加大政策倾斜和支持力度，助力外贸稳健发展。



新加坡分行、厦门分行数字人民币跨境贸易结算试点取得新进展

本行新加坡分行与厦门分行加强境内外联动，积极推进与中新两国央行、进出口企业的紧密沟通与合作，实现中国 - 新加坡首笔数字人民币新能源汽车跨境贸易资金结算。进一步促进了双边贸易和投资便利化，为双边贸易合作提供支持。

支持“一带一路”建设

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

截至报告期末

本行累计支持“一带一路”项目

339↑



连续四年获评“最佳一带一路银行”

《环球金融》(Global Finance) 发布了 2024 年“中国之星”系列奖项评选结果。本行凭借在服务高质量共建“一带一路”和高水平对外开放方面的优异表现，连续第四年荣获“最佳一带一路银行”奖项。

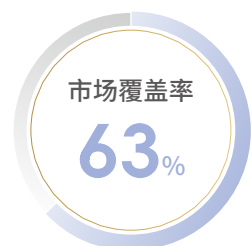


新疆分行推进“一带一路”发展，把握自贸新机遇

报告期内，本行新疆分行举办“自贸新机遇 丝路再扬帆”主题“一带一路”投融资研讨会，发布了《工商银行服务中国（新疆）自由贸易试验区建设行动方案》。本行充分发挥跨境人民币服务能力，通过全球一体化支付产品及多元化数字金融服务生态，主动对接自贸试验区内各类市场主体，全力支持自贸试验区基础设施建设及产业发展。

助力银行间市场高水平对外开放

积极承担境外机构投资者客户参与境内银行间市场的桥梁作用，充分发挥境内债券市场交易优势和境外服务网络优势，与 66 个国家和地区的 727 家境外机构投资者客户建立了银行间市场交易对手关系、市场覆盖率 63%。



其中

与 70 家
境外央行类机构建立
交易对手关系

市场覆盖率
79%

与 136 家
境外机构投资者客户建立
代理债券交易与结算业务关系

2024 年

获评
中国外汇交易中心
“年度市场影响力奖 -
对外开放参与机构”

获评
中央结算公司
“全球通业务优秀
结算代理机构”



并有 5 家境外机构

获评
中央结算公司
“国际化业务卓越
贡献机构”

获评
债券通公司
“北向通优秀
做市商”



获评 9 个市场奖项

等 4 个市场奖项

支持东道国经济社会发展

在全球经济一体化进程中，本行坚持以“高标准、可持续、惠民生”为目标，依托出口信贷、国际项目融资等专业产品，积极支持“一带一路”沿线各国基建、能源、电信等领域重大工程建设，助力改善当地交通基础设施、电力供应和网络通信，支持东道国经济社会发展，为当地带来多维度的积极影响。



迪拜分行参与乌兹别克斯坦风电项目

本行迪拜分行参与的乌兹别克斯坦风电项目成功入选“一带一路”重点项目，这是乌兹别克斯坦 2017 年电力市场改革后以独立电站模式开发的首个大型风电项目，建成后将成为中亚装机容量最大的风电项目，并在“一带一路”元首高峰论坛期间入选重点项目清单，获得《EMEA Finance》杂志最佳项目融资奖和最佳风电项目奖。



卡拉奇分行为巴基斯坦在建最大水利枢纽工程提供支持

巴沙水电站项目是目前巴基斯坦境内在建最大水利枢纽工程，坝体高 272 米，总装机容量 4,500 兆瓦，具有防洪、灌溉及发电等综合功能。建成后，预计每年将提供 180 亿千瓦时清洁电力。

本行卡拉奇分行基于降低项目索赔风险考量，建议客户对存量预付款保函展期并减额，并与客户积极沟通确认了最终方案，保障了业主和客户的权益。



工银泰国为当地绿色低碳重点项目提供资金支持

工银泰国为曼谷农垦及安努垃圾发电项目提供信贷支持。该项目是泰国 2024 年重点绿色项目，项目的建成将为泰国垃圾发电站细分行业的发展提供技术和管理上的经验，改善曼谷城市生活环境，同时提供近 280 个就业岗位机会，为泰国带来良好的社会、环境和经济等方面的效益。

服务国家、国际重大展会、论坛活动

本行为国家、国际重大展会活动提供高质量服务，聚焦科技创新、绿色发展、跨境电商、区域合作等主题，为中国企业“引进来”“走出去”配套提供综合服务，为海外展商参展提供便利。



工银巴西成功组织举办中巴债券市场国际合作论坛

在各方努力下，巴西市场对人民币的认可程度不断提高。2024 年恰逢中巴建交 50 周年，工银巴西、交银巴西和巴西亿达富银行在圣保罗联合主办“中国和巴西债券市场国际合作论坛”活动，继续推动巴西本地金融机构加深对中国金融市场的了解。

专题一

持续深化与标准银行集团合作

截至报告期末

本行与标准银行集团互利共赢的战略合作伙伴关系已持续

16 年

双方在多个领域建立了战略合作伙伴关系，推动为

130 余个非洲项目

提供超过
280 亿贷款

通过深化与标准银行集团战略合作，坚持客户共拓、技术共创、风险共防，塑造中非金融合作样板。

进一步加深战略合作

举办中非经贸投资论坛

中非合作论坛峰会期间，本行与标准银行集团在北京联合举办“聚力中非合作、促进互惠共赢”中非经贸投资论坛，并联合发布全球付非洲服务、工行 - 标行 - CIPS 三方合作备忘录、工行标行与重点客户合作协议等三项成果，持续提升服务中非走廊的金融服务能力，为中非经贸合作注入新动力。



“聚力中非合作、促进互惠共赢”中非经贸投资论坛。

邀请非洲优质企业亮相进博会

本行积极推进中非“贸易繁荣伙伴行动”以及“兴农惠民伙伴行动”，全力支持非洲农产品客户来华参加各类贸易展会活动。在纳米比亚、南非、津巴布韦、肯尼亚四国成功协办四场第七届进博会暨虹桥论坛推介活动，吸引非洲企业参展进博会。邀请来自南非、加纳、尼日利亚、安哥拉、马拉维、乌干达等 11 国的近四十家非洲优质企业亮相第七届进博会工行展区及标准银行集团展台，展品涉及非洲当地特色农产品，为持续深化中非农产品供应链合作贡献工行智慧。



非洲企业亮相第七届进博会工行展区及标准银行集团展台。

利用线上活动打造智库品牌

本行始终坚持服务中非合作大局，倾力打造“中非智库论坛”线上活动，广邀国内外专家学者参会交流中资企业关心的非洲问题，为中非经贸合作的高质量发展贡献智力支持。

报告期内

举办线上论坛
12 期

吸引超 **200** 家中企、**1,000** 余人次参会
内容涵盖中企在非投资机遇、跨境人民币、非洲数字经济等热点主题，受到包括我国驻非使领馆等在内的在非听众和国内听众好评

促进当地社会经济发展

在非开展“中国日”经济论坛活动

本行联合标准银行集团分别在毛里求斯、南非、博茨瓦纳、赞比亚（卢萨卡和基特维）以及安哥拉举办线上线下“中国日”经济论坛活动。通过向在非中资企业客户分享中国和非洲经济展望，介绍标准银行集团和本行在贸易融资、项目融资和跨境人民币业务等领域的全面金融服务能力。

企业招聘助力南非就业

由南非中国经贸协会举办的中资企业招聘大会在约堡成功举行。本行联合标准银行集团联合发布 140 个招聘岗位，吸引了大量南非求职者的关注和申请。

专题二

金融服务助力澳门繁荣稳定



本行始终秉承初心使命，积极融入国家发展大局，助力维护澳门繁荣稳定，2003 年首设澳门分行、2008 年收购诚兴银行、2009 年整合成立工银澳门，见证了澳门经济社会发展的巨变，亲历了澳门金融业创新发展的光辉与荣耀，更为澳门长期稳定和多元繁荣贡献了力量。

持续提升本地化经营水平

本行驻澳门机构聚焦民生，深化本土经营。近 20 家营业网点科学分布于澳门各个商圈、社区。

截至目前

工银澳门营业网点和自助渠道市场占比超过
20%

收单及发卡市场占比超过
30%

个人客户占本地常住人口的比例达到
80%

2024 年零售存款余额更突破
1,000 亿元
成为澳门居民金融服务首选银行之一

实施数字工行本地化战略

本行驻澳门机构持续加快科技创新，在澳门同业中首家建成智能银行网络、首家打通跨境实物电商通道、首家推出智能发卡终端，引领澳门金融消费向更高层次、更加绿色、更便利化方向升级，完善澳门金融服务生态。



支持“一带一路”高质量发展

本行积极挖掘澳门平台价值、服务“走出去”企业，葡语系资产平台累计承接项目约十余个、折合金额超百亿元，有效延伸葡语系市场；持续深化跨境业务联动，同客户在“一带一路”跨境投融资、资金结算等领域建立深度合作，工银澳门现金管理服务已覆盖 104 个国家和地区、61 个币种，年结算额超过 1 万亿元。

环境篇

- 绿色金融
- 应对气候变化
- 绿色运营

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



作为积极承担绿色发展重要使命的国有大行，本行立足新发展阶段，以国家战略为指引，全力谱好绿色金融“大文章”，构建战略布局、政策指引、产品创新、研究合作的全方位绿色金融体系，推动经济社会全面绿色低碳转型。依托多年的积累与实践，深化绿色金融品牌“工银绿色银行+”建设。面对气候变化挑战，本行强化气候风险管理，把握低碳转型机遇，扎实推进“双碳”目标落地。通过夯实绿色运营基础、优化碳足迹管理、推动网点低碳化、绿色办公及责任采购，彰显大行责任担当与引领力量。

绿色金融

绿色金融战略

● 绿色金融战略规划

📌 战略目标

本行印发《关于推进绿色金融高质量发展的意见》，确定“四个一”发展目标：

- 成为国内第一绿色金融银行、全球第一绿色信贷银行
- 构建国际一流的 ESG 风险管理体系
- 拥有国际一流的绿色金融创新能力
- 全力擦亮“绿色银行”名片

📌 经营宗旨

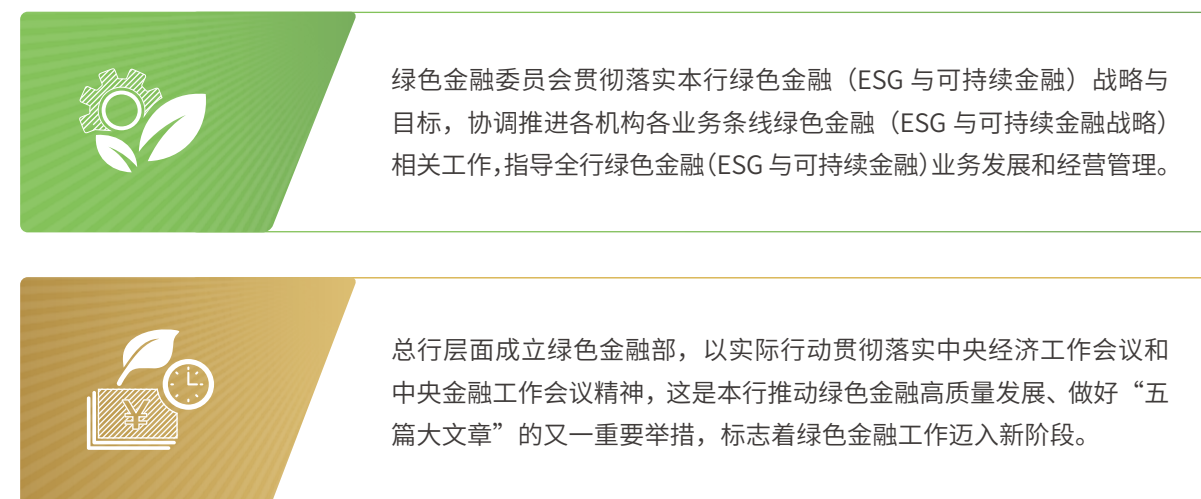
以绿色金融促进实体经济发展

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，全面提升工商银行服务绿色发展的适应性、竞争力、普惠性，明确提出要建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

本行为有效管控包括气候风险在内的投融资 ESG 风险，实行绿色分类管理，支持绿色产业发展，优化高碳行业融资，积极引导投融资结构向绿色方向调整，不断提升对 ESG 风险的适应能力。

绿色金融组织架构

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



绿色金融规划执行情况

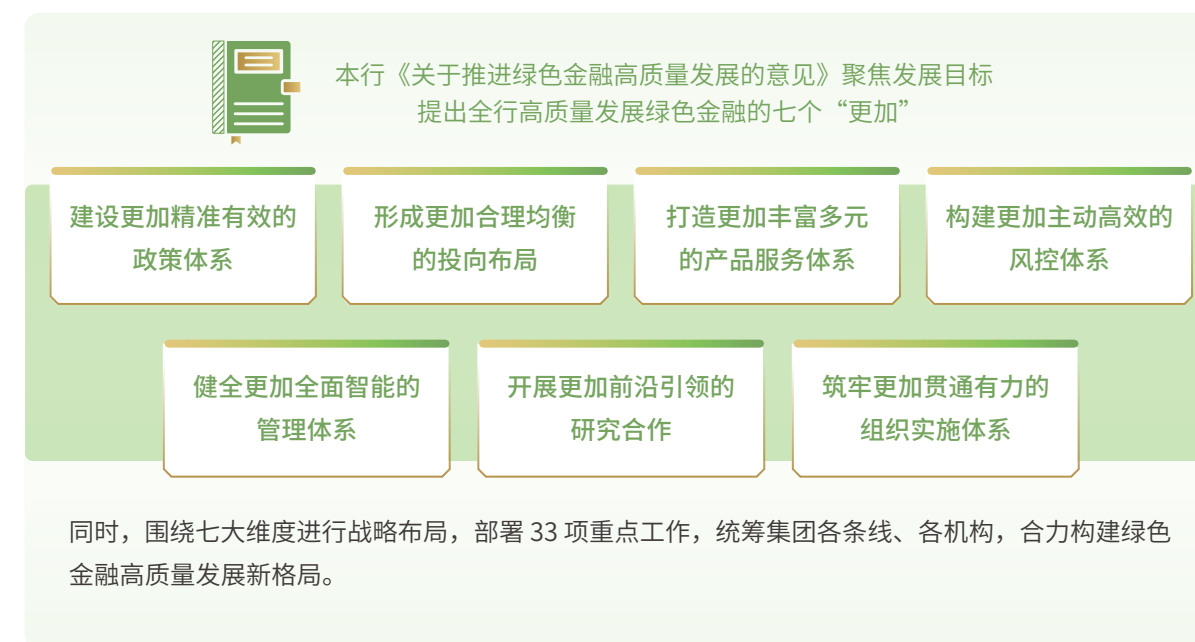
本行从战略高度推进绿色金融工作，不断深化绿色金融体系建设。在董事会、高管层、绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会统筹领导下，本行已从治理架构、政策制度、产品创新、风险管理、自身表现、品牌宣传、国际合作、前瞻研究等多个维度，系统构建了具有工行特色的绿色金融发展模式，全面推进绿色金融高质量发展并取得阶段性进展。



绿色金融政策

完善绿色金融政策制度体系

部署绿色金融重点工作



本行印发《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》，统筹部署各部门、各分行工作任务，有针对性地提出下一步提升绿色金融建设七项重点工作任务，包括：

- 加强环境、社会和治理（ESG）风险管理能力建设，将 ESG 要求纳入全面风险管理体系，进行全流程风险管理。
- 持续推进投融资结构绿色低碳调整，有序减少自身运营碳足迹，稳妥推进碳达峰、碳中和工作。
- 根据政策要求，积极探索优化本行绿色金融体制机制。
- 积极运用科技手段，提升绿色金融服务水平。
- 加强境外投融资业务绿色金融建设。
- 压实各层级主体责任，确保全行绿色金融建设符合监管要求。
- 保持与政府和监管部门的密切沟通。

加强重点领域支持力度

本行印发《投融资支持绿色发展实施意见》

提出“加大绿色低碳重点领域支持力度、有序推进碳金融、转型金融重点工作、加大产品和服务创新力度、强化环境、社会和治理（ESG）风险防控、完善配套保障机制”等5项18条工作措施。

印发《关于落实〈2024-2025年节能降碳行动方案〉的通知》

强化节能降碳重点领域投融资管理，积极服务关键行业节能降碳。

从重点领域、客户、项目、区域四个维度，系统制定投融资管理要求。

对化石能源、非化石能源、钢铁、石化化工、有色金属、建材、建筑、交通运输、装备制造、用能产品设备十大关键行业，分别明确节能减碳方面的重点投向、准入标准和风险管理要求。

制定差异化行业政策

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

《2024年度行业投融资政策》涵盖17个板块、50个行业，全面突出“绿色”导向，强化差异化支持与管控。通过经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施，引导资金流向低碳、环保领域。



同时，将企业技术、环保、能耗等核心指标嵌入重点行业客户及项目筛选，推动行业结构优化。

加强 ESG 风险管理

本行已建立完善的 ESG 风险管理体系，高级管理层设立绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会统筹领导并监督融资活动中的环境、社会和治理风险管理，对投融资活动的全环节进行环境、社会和治理风险管控。根据客户所属行业的环境相关风险敏感度以及客户自身环境和社会表现，实施差异化的投融资策略，确保 ESG 风险管理覆盖从投融资决策到投后管理的各个环节。

《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》作为本行绿色投融资政策体系的基础性文件

以 ESG 风险防控为基本出发点，为投融资业务 ESG 风险防控提供丰富的操作指南。通过 ESG 风险识别关键点、最低准入标准、优秀标准、绿色投向领域，有效提高 ESG 风险防控的有效性和针对性。重点关注包括但不限于环境污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为8个方面。

深化绿色金融激励与考核

优化考核机制 加强绿色金融考核

将绿色金融纳入对分行绩效考核指标体系的社会责任板块，重点考核各行绿色贷款余额、增量、增速以及是否出现违反绿色金融政策等情况。

强化差异化信贷政策 优化经济资本配置

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

制定绿色贷款年度投放 计划并实施 FTP 优惠

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

开展业务培训和劳动竞赛 强化能力建设

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



绿色金融实践

绿色信贷

本行不断完善绿色信贷管理体系，强化行业信贷政策引导，将绿色发展指标作为行业信贷政策重要标准，制定具有约束力的环境信贷政策，将环境、社会与气候相关风险纳入信贷管理全流程。

截至报告期末



按照国家金融监督管理总局口径绿色贷款余额突破

6 万亿元

较年初新增超

1 万亿元

报告期内



本行积极推动全行加强绿色信贷产品创新，构建全方位、综合化碳金融服务体系，灵活运用特许经营权、排污权、收费权、新能源补贴确权等抵质押贷款，创新担保方式，不断丰富绿色金融“工具箱”。



湖南分行成功发放首笔绿色流水贷

本行湖南分行基于“工银湘企 e 贷”，采用“线上申请 + 模型风筛 + 线下核实”模式，为依托省人行与省征信公司平台推送的优质普惠客户，创新发放首笔绿色流水贷，定制信用绿色融资方案以满足其地下水污染管控项目资金需求。



广西分行发放气候投融资重点项目贷款

本行广西分行为柳州市主城区某接气工程项目发放银团贷款，这是广西分行首笔金融支持气候投融资重点项目贷款。项目建成后，可减少柳州市用煤、用油所产生的环境污染，实现能源结构的优化和温室气体排放的减少。

绿色债券

本行建立了《绿色债券框架》，在该框架下通过绿色债券募集的资金，将用于为低碳环保、可持续经济发展和气候变化做出贡献的合格绿色资产提供融资或再融资。本行积极投身于绿色债券投资，并设定未来增长目标。同时，本行为客户提供绿色债券结构设计、咨询服务及发行支持，助力企业顺利进入绿色融资市场。推动绿色顾问业务的联动合作，增强绿色金融综合服务能力。

创新绿色债券业务，积极支持优质企业发行绿色债券，实现绿色债券多个“首单”承销。境内创新承销全国首单“两新”绿色债券。

绿色债券发行

境内绿色债券



本行累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债

1,100 亿元

是报告期内境内绿色金融债发行规模最大的市场主体，为推动经济社会发展绿色化、低碳化作出贡献。

境外绿色债券

截至报告期末



本行共发行境外绿色债券

10 笔

金额合计等值

217 亿美元

已累计获得《财资》《银行家》《环球资本》及气候债券倡议组织等颁发的

20 项国际奖项



境外分行发行全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券

报告期内，香港、新加坡和伦敦三家境外分行成功发行全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券，最终发行规模等值 17.4 亿美元，债券在香港、新加坡和伦敦三地交易所同时整体上市。该笔绿债募集资金用途聚焦低碳领域，专项用于绿色交通和可再生能源等具有显著碳减排效果领域的绿色项目。

绿色债券投资

本行紧密围绕国家战略导向，在资源配置上着重向可持续发展的重点领域汇聚，同时对在 ESG 方面表现优异的优质发行体给予倾斜，为生态文明建设关键领域提供绿色金融支持。

截至报告期末

新增投资人民币绿色债券

406 亿元

年末余额

2,909 亿元

同比增长

6.5%



ESG 债券承销

本行密切跟进各行业、各地区客户绿色转型和能源保供等融资需求，积极推动各类 ESG 债券项目落地，以实际行动切实履行本行的社会责任。

报告期内

完成 153 只 ESG 债券承销发行，包括绿色债券、可持续挂钩债等，募集资金

4,757.08 亿元

主承销规模

1,669.26 亿元

同比增长

47.88%

绿色基金

本行子公司工银瑞信积极参与绿色产业上市公司融资，绿色产业公司资本市场定价。

截至报告期末

工银瑞信持有碳中和、环保、新能源等绿色经济产业板块投资标的股票市值达

402.92 亿元

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

15.02%

截至报告期末

工银瑞信发行并实际运营的绿色类公募基金产品（含股票和债券）

77 只

产品净值规模

1,777.33 亿元



完善可持续投研体系

工银瑞信认真落实“五篇大文章”关于绿色金融的部署要求，进一步优化绿色投资机制，完善可持续投研体系。



编写《绿色金融政策汇编》，制定完善《绿色投资管理办法》，明确绿色投资组织框架。



优化绿色投资评级体系，构建负面剔除、正面选择等投资策略，完成股票池和持仓债券发行主体的绿色评级打分工作。



强化绿色投资研究，成立绿色金融课题研究小组，组织开展专题调研，强化研究对绿色投资的支持作用。

提升绿色低碳行业投资占比

工银瑞信持续加大对绿色低碳企业的投资配置，突出重点行业着重加大对新能源汽车及新能源发电、储能、核电、环保等领域优质企业投资力度，主动布局生态环境、新能源、碳中和等绿色主题基金产品，持续提升基金产品绿色低碳行业持仓占比。

工银瑞信将绿色发展理念融入产品布局和投资研究，在新能源、低碳环保等赛道创新 ESG 主题产品序列。成功发行某清洁能源公募 REITs、全国首单“绿色”+“可持续”双标签类 REITs 等多个项目。



成功发行某清洁能源公募 REITs 项目

工银瑞信发挥联动作用，成功发行某清洁能源公募 REITs 项目，募集资金 10.67 亿元，该项目预计每年可向蒙西电网供应绿色电力超过 4 亿千瓦时，节约标准煤超过 12 万吨，减排二氧化碳超过 30 万吨。



创新发行全国首单“绿色”+“可持续”双标签类 REITs

工银瑞信成功发行某污水处理绿色可持续发展资产支持专项计划，发行规模 4.83 亿元，是全国首单“绿色”+“可持续”双标签类 REITs。这一项目开创了污水处理项目资产证券化的全新模式，为金融支持绿色产业、推动可持续发展提供了创新性的实践样本。

绿色租赁

本行全资子公司工银金租立足我国经济绿色低碳发展趋势，坚守租赁本源，重点围绕制造业、战新、绿色、普惠、涉农等实体经济重点领域和薄弱环节提供租赁金融支持。

截至报告期末



工银金租绿色租赁业务规模

516.11 亿元

工银金租绿色租赁业务占境内融资租赁业务比例约

46.74%



工银金租深入贯彻国家加快能源绿色转型的方针政策，构建金融支持绿色低碳发展体系，持续优化产品结构，不断丰富融资产品，推动燃气设备、风电运维设备租赁等创新业务试点落地，努力为客户提供更精准的差异化创新金融租赁产品。



工银金租支持绿色新能源产业：燃气设备项目

工银金租为某燃气集团及其下属公司提供约 5 亿元资金支持，本项目涉及租赁物共计服务 7 个县级行政区，租赁物覆盖范围广泛，惠及人口超 200 万人。项目助力保障河南、吉林、山东、青海等多个省份的燃气采销工作，跨越南北不同地理区域，有效应对了不同地区燃气供应特点与需求差异。在支持企业提升燃气保供能力、服务民生的同时，工银金租将绿色理念融入金融服务，积极支持清洁能源发展，开辟了金融助力能源转型与民生保障协同发展的新路径。



工银金租参与新造风电运维船舶直租项目

工银金租与某公司合作了新造风电运维船舶直租项目。项目交付后，将用于保障我国东南沿海及广东沿海海上风电场安全运营。该项目是本行服务国家双碳战略和绿色能源转型，引领海上风电行业健康发展的典型项目。凭借其在绿色金融创新方面的突出表现，该项目荣获“首届全国绿色租赁年度创新案例”奖，并以赋能绿色低碳转型标题编入“首届全国绿色融资租赁年度创新案例集”。

绿色理财

本行全资子公司工银理财充分把握绿色金融发展战略机遇期，在严守生态防线、环境底线的基础上，用好债券、股票、基金、非标“工具箱”，积极拓展投资视野，大力支持清洁能源、绿色交通、生态保护、节能环保、环境治理等重点产业领域，重点加强绿色债券和绿色 REITs 投资，助力绿色债券和 REITs 市场发展。

截至报告期末

工银理财绿色债券投资余额较年初增长超

50%

在全部信用债投资中占比进一步提升，高于信用债市场绿色债券占比。

工银理财共有 6 只绿色金融、ESG 主题理财产品稳健运营，

通过持续培育兼顾长期业绩和绿色责任的理财产品，为绿色低碳产业发展引入了长期稳定资金。



工银理财积极布局绿色金融主题理财产品，参与投资某能源企业绿色定向资产支持商业票据（ABN），支持能源转型，助力双碳目标实现。



工银理财参与投资某能源企业绿色定向资产支持商业票据（ABN）

工银理财高比例投资某能源集团 2024 年度新能源 1 号第一期绿色定向 ABN。该能源集团是当地最大电力供应商，业务集中在清洁电力和环保领域。此绿色 ABN 基础资产是可再生能源电价补助资金应收账款债权及附属权益，关联风电、光伏等清洁能源项目。经第三方绿评机构测算，该期绿色 ABN 预计每年可节约标准煤 34.23 万吨，减排二氧化碳 82.96 万吨，以及 SO₂、NO_x、烟尘等污染物。

绿色投资

本行全资子公司工银投资坚决贯彻绿色投资理念，加大绿色投资力度，打造绿色投资品牌，重点支持新能源发电、绿色交通、绿色制造及战略性新兴产业等领域，助推实体经济高质量发展。

截至报告期末

绿色金融投资余额	在存量资产中占	新增投资中绿色金融规模	占全年新增投资的
599.55 亿元	30.63%	138.02 亿元	39.05%

工银投资不断创新发展路径，满足企业多样化投融资需求，与工银资本共同出资设立绿色能源私募基金，持续加大对低碳产业的支持力度。

绿色创新亮点案例



福建分行为抽水蓄能电站贷款融资支持

本行福建分行为某抽水蓄能电站发放了首笔贷款，截至报告期末，已累计融资发放超 6,600 万元支持抽水蓄能电站建设。该项目建成后，可缓解福建电网调峰困难、改善福建电网电源结构、为风电及核电资源有效利用创造条件，进一步优化资源配置。



山东分行为企业绿色转型提供融资支持

济南某废旧资源再生利用公司，积极践行绿色产业转型。在了解到企业融资需求后，本行山东分行持续开展跟踪服务，及时为企业设计综合服务方案，合理合规调增企业非专项授信，及时满足企业流动资金需要。截至报告期末，累计为企业发放贷款 3,000 万元，为其绿色低碳高质量发展持续提供“金融活水”。



广州分行投贷联动，创新大湾区首笔“气候贷”

报告期内，本行广州分行为广东省首批气候友好型企业、粤港澳大湾区气候投融资平台入库企业—A 租赁公司成功发放贷款 1,000 万元，实现全国首套“穗港澳”气候投融资地方标准发布后同业首笔支持符合该标准的气候友好型企业贷款投放。



宁波分行为全国首个“海岛-海港”型生态环境导向开发项目提供融资支持

本行宁波分行联合部分政策性银行、国有商业银行，以联合贷款的创新形式为“海岛-海港”型生态环境导向开发项目提供融资。该项目总投资 30 亿元，周期 20 年，涉及 5 个子项目，将充分激发区域发展活力，实现生态环境、精尖人才、优质产业相互促进的良性循环。



“海岛-海港”型生态环境导向开发项目。



内蒙古分行支持沙漠地区光伏电站建设

某能源公司在库布其沙漠南部规划建设 1GW 光伏发电项目及配套储能电站，建成后可实现“板上发电、板下种植、板间养殖、治沙改土、乡村振兴、工业旅游”的“光伏+”立体化新型产业模式。本行内蒙古分行为该项目提供融资。项目建成后，平均每年可向电网提供 20.90 亿 kWh 的电量，项目投运后每年可节约标煤 62.86 万吨，减少二氧化碳约 172.25 万吨。



浙江分行投放首笔污水处理项目贷款 1 亿元

本行浙江分行为浙江省某工业污水处理项目首笔投放 1 亿元贷款。该项目设计污水处理规模为 5.0 万立方米/日，为解决当地经济发展过程中不断增加的工业污水提供处理服务，符合国家提倡工业废水和生活污水分类收集、分质处理的要求。



河南分行为生活垃圾焚烧发电项目提供贷款支持

本行河南分行组建行内银团，成功为济源市某能源公司生活垃圾焚烧发电项目办理项目运营期贷款 2.1 亿元，为节能环保产业发展提供了重要支持。



工银亚洲创新推出绿色担保业务

工银亚洲落地首笔绿色担保业务，为某大型企业开立首笔工程承包项下绿色保函，为客户中标的香港中央商务区某国际级工程项目提供履约担保。根据业主方要求，该标的建筑需满足香港绿色建筑议会的绿色环保铂金级要求，不仅建筑自身须达到指定的碳减排要求，建造过程也须使用经 FSC、PEFC 等认证物料。



米兰分行为意大利新能源充电桩融资项目提供贷款支持

本行米兰分行全力支持欧洲新能源转型，参贷意大利市场标志性新能源充电桩融资项目并实现放款 3,500 万欧元。截至报告期末，ESG 相关 / 绿色贷款总额达 3.89 亿欧元。



工银阿根廷助力绿色金融发展

报告期内，工银阿根廷积极统筹资源，多措并举推动绿色金融发展。一是聚焦中阿清洁能源产业合作，为某公司开具 2,500 万美元信用证用于进口中国生产的光伏组件。二是助力锂电池产业链转型升级，为某公司设计综合金融支持方案，匹配非专项授信 2,100 万美元。三是积极拓宽新能源企业直接融资渠道，分别为两家新能源企业承销发行 2,200 万、5,000 万美元债券，成功助力企业实现本地资本市场首次亮相。

绿色金融研究与合作

前瞻研究

本行持续跟踪国际国内经济转型和绿色金融相关制度、COP29（《联合国气候变化框架公约》第 29 次缔约方会议）等重要会议，围绕生态合作、碳治理、转型金融、绿色债券、信息披露、碳市场工具等重点领域展开深入研究，为全球绿色金融治理、完善绿色金融体系、银行业绿色转型、绿色金融实践建言献策，充分发挥研究赋能实践、研究创造价值的作用。

发布多项绿色金融研究成果

本行发布多项绿色金融研究成果。紧跟绿色金融政策实践与发展前沿，聚焦本行绿色金融发展过程中的关键问题，开展专题研究，助力相关领域工作开展。2024 年本行受中国碳排放权登记结算有限公司（中碳登）委托完成《气候金融投融资研究》课题，有力支持我国绿色金融发展；撰写《工银研究 2025 年碳市场与碳金融展望》，为金融服务我国绿色发展提供智力支持。

合作交流

本行组织或参加了金砖国家工商理事会、中国发展高层论坛、中英绿色金融研讨会、中国金融学会绿金委员会、2024 ESG 全球领导者大会等境内外绿色金融主题及相关活动。在各项活动中，本行代表与国内外政府部门、行业协会、金融机构、科研院所、企业等嘉宾和专家学者深入研讨交流，共同解析绿色金融领域发展趋势、政策支持、模式创新等问题，共享绿色金融最佳实践和治理经验，为实现中国式现代化注入绿色金融动力。

参与 2024 ESG 全球领导者大会

本行刘珺行长参加 2024 ESG 全球领导者大会开幕式，出席“建设可持续发展金融机构”全体大会并致辞，与 2004 年诺贝尔化学奖得主阿龙·切哈诺沃开展对话交流。

推动中英绿色金融合作

本行与伦敦金融城在京联合举办中英绿色金融研讨会，围绕“推进高质量中英绿色金融合作”主题，各机构专家学者开展圆桌讨论，对生态环境法治、绿色规则制定、碳市场建设、绿色金融产品创新等问题进行深入交流，分享有益经验，共同期待推动中英绿色金融合作不断取得新成果。

建立外部多方合作机制

本行与工信部建立常态化合作，围绕绿色工厂、工业绿色低碳改造等完善对接服务机制，协同赋能工业领域绿色低碳发展。积极对接发改委、水利部、能源局等主管部门，和国家能源集团、中核集团等国家级绿色项目实施主体加强业务联动和信息互通，主动把握优质绿色项目资源。

发布 ESG 顾问服务体系

本行在第七届中国国际进口博览会期间正式发布“ESG 顾问服务体系”。该顾问服务体系以覆盖 148 条产业链的专业研究能力和 20 余年顾问服务实践为基础，以领先的渠道优势和数据积累为支撑，创设 ESG 顾问五维服务体系，涵盖 ESG 战略规划、落地实施、信息披露、评级优化、交易撮合等环节的咨询服务需求，覆盖 ESG 全链条、全流程、全维度，旨在满足客户多元化、综合化发展需求。

应对气候变化

分析评估气候相关风险及机遇

气候风险压力测试

本行气候风险压力测试借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，在央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景基础上，结合国内实际开展压力情景本地化校准，建立转型风险、物理风险传导模型，利用行内外客户、业务、行业等数据开展压力测试，定期向管理层报告压力测试工作情况。

情景

本行气候风险压力测试包括有序转型、无序转型、全球温室等三大类情景，转型风险压力测试包含有序转型和无序转型情景，物理风险压力测试基于全球温室情景。

测试过程与结果

<div style="background-color: #e6f2e6; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">转型风险</div> <ul style="list-style-type: none"> 压力测试建模借鉴联合国环境规划署(UNEP)技术框架，采用 NGFS 无序转型风险情景，利用“自下而上”方法，建立情景指标对法人客户产量、成本、收入、资本支出等经营要素的传导模型，预测客户财报科目变化情况，进而测算对客户评级、违约概率、预期损失等的影响。从压力测试结果来看，本行高碳排放行业占比较低，转型风险对资产质量的影响可控。 	<div style="background-color: #e6f2e6; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">物理风险</div> <ul style="list-style-type: none"> 压力测试基于全球温室情景，选择权威机构预测数据，结合本行在各地区的资产分布和押品分布情况，分析物理风险造成的损失。本年度本行重点研究开展了法人贷款押品物理风险压力测试。从压力测试结果来看，物理风险对本行资产质量的影响可控。
--	--

气候风险与机遇

气候相关风险

本行将气候风险因素纳入信用、市场、操作、声誉、战略等风险的识别、评估工作，剖析各类风险中转型风险和物理风险的具体表现和实质影响，针对风险水平、涉及的业务范围等制定相应的风险管理措施。

风险类型	信用风险			
风险因素与主要影响	物理风险： 极端天气可能损害客户的业务运营、盈利能力等，可能造成抵押品价值贬损，导致违约率和违约损失率上升。	转型风险： 转型政策趋严，碳价上升，碳排放限制更加严格。导致债务人经营成本和资本支出上升，可能无法按照约定履行义务从而使银行业务发生损失。		
时间范围	短、中、长期	涉及业务	投融资业务	
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 加强高碳企业信贷和投融资管理，将企业碳排放情况、技术水平、能耗情况等作为重点企业信贷审批的重要参考因素。 积极支持清洁能源产业发展，推动本行资产绿色转型。 开展转型金融实践，引导金融资源精准支持低碳转型重点领域。 			
对财务的影响	不良资产率上升			

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

风险类型	操作风险		
风险因素与主要影响	物理风险： 极端天气事件导致设施受损、业务中断等，可能会造成损失。	转型风险： 随着气候变化政策出台，银行要遵守新的合规要求，可能会增加操作复杂性，从而增加操作风险。	
时间范围	短、中、长期	涉及业务	全集团
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 提前做好对极端天气的应对与防范，确保员工、客户的生命财产安全，做好关键资产、现金等的保护与转移。 建立健全各业务条线管理体系，做好应急预案与相关事件演练，主动应对气候变化可能导致的重要业务运营中断风险。 定期更新风险评估，以反映气候变化带来的新风险，调整风险管理策略。 		
对财务的影响	运营成本增加		

风险类型	声誉风险		
风险因素与主要影响	物理风险： 对受极端天气事件影响的客户支持不足等因素导致对银行形成负面评价。	转型风险： 部分行业或企业碳排放受关注度较高，对其不适当的投融资引发负面评价。	
时间范围	短、中、长期	涉及业务	全集团
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 对客户管理转型进行赋能，提升客户应对气候风险的能力。 完善绿色投融资策略，继续加大对于绿色低碳资产的投资力度。 		
对财务的影响	收入下降		

风险类型	战略风险		
风险因素与主要影响	物理风险： 对于极端天气和自然灾害等物理风险重视程度不够、应对措施不足，对银行的可持续战略产生负面影响。	转型风险： 经济社会向绿色低碳转型，各项政策持续推出，银行发展战略与政策导向不符。	
时间范围	长期	涉及业务	全集团
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 提升对于气候风险的重视程度，积极将应对气候风险纳入企业整体战略框架。 积极跟踪国内国际气候变化与绿色金融相关的政策要求，推动建设“国际领先的绿色银行”。 		
对财务的影响	收入下降		

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

气候相关机遇

气候变化是全人类面临的共同挑战。在全球积极应对气候变化的背景下，本行主动把握气候变化相关机遇，在做好自身节能减碳工作的同时，积极加大绿色金融的投资力度，助力全社会绿色低碳发展。

机遇类型	市场		
机遇描述	在“双碳”目标指引下，经济社会绿色低碳转型加速，绿色产业的快速发展、传统行业的转型升级均带来了稳步增加的资金需求。		
时间范围	长期	涉及业务	全集团
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 践行绿色理念，把握产业绿色低碳转型发展带来的市场机遇，大力发展绿色金融。 		
对财务的影响	收入增加		

机遇类型	产品与服务		
机遇描述	客户对绿色金融多元化服务需求增加。		
时间范围	中长期	涉及业务	表内外业务
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 依托综合化经营优势，多元化创新绿色基金、绿色保险、绿色租赁、绿色投资等相关金融服务，打造全领域立体化绿色金融服务体系，满足不同客户差异化需求，提高本行绿色金融竞争力。 		
对财务的影响	收入增加		

机遇类型	适应性		
机遇描述	资产端：践行绿色低碳理念，参与可再生能源项目，推出绿色产品。 运营端：采用节能技术降低运营成本。		
时间范围	长期	涉及业务	全集团
应对措施	资产端：通过新产品和服务确保稳健经营，从而增加收入。 运营端：推出绿色网点，倡导绿色办公，利用节能措施减少碳排放。		
对财务的影响	运营成本降低		

机遇类型 能源效率

机遇描述	使用低排放的能源，低碳转型相关产业的建立带来能源效率的提高。		
时间范围	长期	涉及业务	全集团
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 深入研究国家和地方政府出台的关于低排放能源的补贴、税收减免等政策。 		
对财务的影响	利润增加		

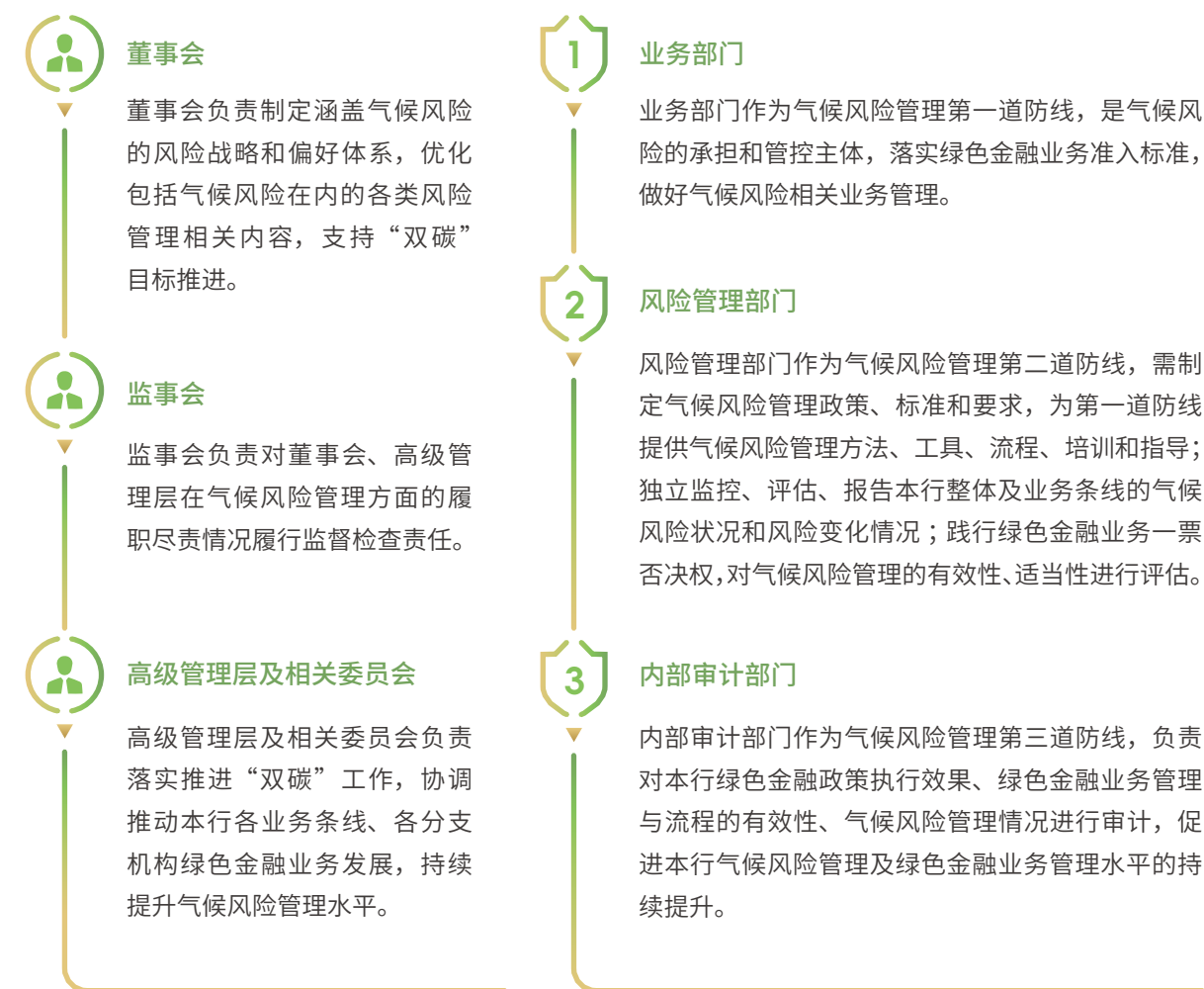
机遇类型 资源效率

机遇描述	由于资源效率提高，减少资源浪费，为企业低碳发展带来新机遇。		
时间范围	中长期	涉及业务	全集团
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 增加运营过程中回收品的利用率，建立回收渠道，与回收企业合作，收集可回收材料，并对回收品进行分类、检测和处理。 减少用水和消耗，通过采用节水设备和技术，实现水资源的高效利用。 		
对财务的影响	运营成本降低		

强化气候风险及机遇管理

本行高度重视对气候风险及机遇的管理，将气候风险管理纳入全面风险管理体系，持续强化气候风险管理。

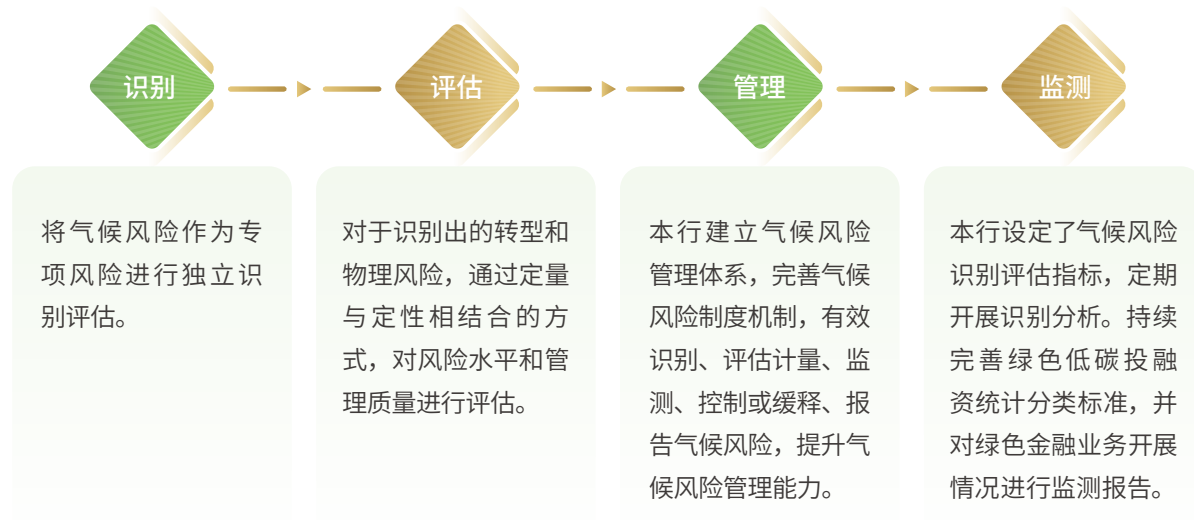
构建完善的组织体系



建立明确的管理制度

本行印发《全面风险管理规定》，从气候风险相关定义、气候风险管理体系、气候风险与战略及风险偏好管理的关系、气候风险识别与评估机制、开展气候风险压力测试、制定气候风险评估标准、气候风险信息披露机制等方面，明确气候风险管理要求。

● 建立识别、评估、管理及监测流程



● 明确主要管理措施

气候因素纳入信贷与投资决策

将气候因素纳入信贷与投资决策中，将绿色低碳要求嵌入尽职调查、评级授信、审查审批、合同签订以及贷投后管理各环节。

推动绿色产品创新

高度重视发展绿色信贷、绿色债券、绿色股票指数、绿色发展基金、绿色保险、碳金融等金融工具，服务经济转型升级和金融可持续发展。

持续完善气候风险数据库

气候风险数据库整合了碳排放、碳市场、压力情景、ESG 等数据，定期开展更新维护，持续完善数据质量，为气候风险计量、管理与分析工作提供基础支持。

开展境内分行气候风险管理试点

组织本行上海分行、浙江分行研究开展部分重点行业转型风险监测、物理风险压力测试，在分行层面启动气候风险管理工作。赴本行湖州分行开展调研，推动分行开展转型金融实践，引导金融资源精准支持低碳转型重点领域。

指导境外机构和综合化子公司加强管理

跟踪全球气候风险监管动态，指导重点境外机构和综合化子公司搭建气候风险管理体系，开展气候风险管理工作。

开展气候风险管理培训

为境内外分行和子机构提供气候风险管理专题培训，介绍全球气候风险监管要求和趋势，分享气候风险管理体系建设、气候风险识别评估、气候风险压力测试等领域的方法和经验，推动境内外机构提升气候风险管理能力。



扎实推进“双碳”战略

本行在业内率先制定集团“双碳”工作方案，前瞻布局自身运营及投融资组合双碳路径。

● 做实运营端，稳步推进自身运营碳足迹管理

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

总行机关制定年度节能减排计划，明确电、水的年度用量、月度用量控制标准。

报告期内

本行自身运营碳排放总量

187.56 万吨 CO₂

间接碳排放 (范围 2)

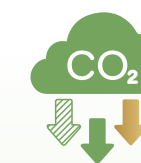
177.6 万吨 CO₂

直接碳排放 (范围 1)

9.96 万吨 CO₂

耗电量

2,563,287.59 MWh



● 做优资产端，系统推进本行投融资结构低碳转型

本行系统推进投融资结构低碳转型、加强气候风险管理、开展投融资碳核算等重点工作。



本行明确支持产业结构低碳转型和新兴绿色技术应用，支持能源体系低碳转型，加大投融资类产品创新力度，打造综合化、多元化服务优势，促进绿色金融发展。印发《“碳达峰、碳中和”目标下投融资结构中长期优化策略报告》，该报告将碳达峰碳中和作为行业投融资政策研究及客户选择的必须考虑因素，对投融资“分篮施策”，持续推进投融资结构绿色低碳转型，加大绿色金融产品和服务创新力度。

目标	2024 年完成情况
完善绿色信贷管理体系	绿色贷款总量持续位于同业第一，信贷结构绿色低碳转型持续推进。
加大绿色投资力度	满足企业多样化投融资需求，持续加大对低碳产业的支持力度。

为强化服务实体经济能力，提高投融资碳核算服务质效，本行持续探索投融资碳核算方法路径，结合行业特点和需要实现定制化信息采集方案，强化投融资碳核算能力建设。

绿色运营

碳足迹管理

● 稳步开展碳核算

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

● 节能降碳举措

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



广东分行推进中央空调系统
节能改造工程

本行广东分行成功实施中央空调系统主管保温棉更新、机关大楼建筑外窗节能改造工程，有效提升了中央空调制冷效果，有效节约运行成本。



业务研发中心制定绿电使用
计划和绿电消费规模

业务研发中心成功购买并使用绿电，并根据自身能源需求和碳排放指标，合理制定了绿电使用计划和绿电消费规模。

绿色办公

● 无纸化办公

本行鼓励员工共同推动节能降耗，持续扩大无纸化会议、无纸化传真应用范围，大力推行智慧办公平台，提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生。

报告期内



节约用水

本行严格遵守《节约用水条例》《公共机构节约用水管理办法》等要求，加强各机构节水管理，将节水纳入日常办公考核范畴，通过定期检查与不定期抽查相结合的方式，对各机构的节水执行情况进行监督，以此强化全体员工的节水意识，保障节水工作的有效推进。

废弃电子产品管理

为积极践行绿色环保理念，本行始终严谨对待废弃电子信息产品处理工作，废弃电子信息产品 100% 交由废品回收商进行无害化处理，符合绿色环保要求。

绿色网点

本行印发《关于做好绿色低碳示范网点建设工作的通知》《绿色低碳网点建设工作指引》，持续推动自身运营双碳工作的日常宣传滴灌，鼓励员工共同推动全行节能降耗



自身端

本行加快推进绿色低碳网点建设，将绿色低碳理念贯穿网点选址、设计、施工、运营等全生命周期，促使网点自身运营能耗强度及总量全面降低。



业务端

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



福建分行落地辖内首家“碳中和”网点

报告期内，经第三方评价机构认证，本行福建福清分行营业部将运行过程中温室气体排放量进行核算，并通过注销等量的经核证的国际核证碳减排机制项目实现碳中和，获颁《碳中和证书》，福清分行营业部成为福建分行首个碳中和网点。



天津分行持续稳步推进自身运营绿色低碳转型

本行天津分行双水道支行在升级改造过程中，将“绿色低碳”理念贯穿融入网点设计、采购、施工、运营全流程，成功打造了辖内首家“绿色示范网点”。通过搭建光伏体系、创建智慧集控平台及可视化监测系统应用等创新举措和智能化管理手段，双水道支行每年约节省网点非营业用电 28%，减排二氧化碳 45 吨，对天津市银行网点绿色运营起到了引领示范作用。

集中采购管理

本行集中采购严格遵照国家有关规定，坚决贯彻优先公开招标采购导向，深入推进集中采购领域廉洁文化建设，夯实采前调查、采中审查、采后检查的全流程多部门协同管理机制，强化集团统筹，提升集中采购管理效能。切实发挥经营发展保障作用，高效支持科技创新、数字化转型、普惠金融等采购，助力金融五篇大文章。积极践行绿色采购理念，将节能环保资质纳入评标管理体系，满足实际需要。完善供应商准入、履约评价和处理等管理标准，促进公平竞争、实质竞争。积极参与共建金融同业供应商不良行为信息共享机制，推动各方自觉维护公平有序诚信竞争的市场环境。

本行保障中小企业供应商平等参与权，采购中严禁设置排他性条款等限制竞争行为。

报告期内

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

完善供应链各环节

集中采购严格遵循国家规定，优先采用公开招标方式，并大力推进廉洁文化建设。通过采前调查、采中审查、采后检查的全流程多部门协同管理机制，强化集团统筹，提高集中采购管理效能。

在公开招标项目中，评标委员会会核实投标供应商是否存在行贿、串通投标等重大违法犯罪记录及严重失信情况，若发现问题，立即取消其投标资格。在供应商推荐环节，本行会进行深入调研，确保推荐的供应商符合国家法规和本行制度。此外，还会定期排查集中采购供应商的风险，对存在重大违法犯罪记录或严重失信的供应商，坚决采取列入不良行为禁入名单、清退出供应商库等处理措施。

加强供应商管理

本行严格遵循国家法规和监管要求，在采购中明确供应商在环保节能、职业健康安全等社会责任方面的资质要求。在商务谈判通知书或招标文件里，详细列出环保节能方面的技术与服务要求，由专家小组在评审或评标时，对供应商提供的产品和服务进行审查，并将结果纳入最终评分。同时，要求供应商签署《社会责任承诺书》，强化其绿色环保等责任意识。在项目实施阶段，加强交付、安装、调试等环节的监督检查，确保各项要求落实到位。

社会篇

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

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



本行扎实推进“人民满意银行”建设，深耕普惠金融，推动金融服务的可得性与公平性，助力小微企业、乡村振兴和弱势群体发展，构建包容共享的金融生态；持续深化消费者权益保护机制，强化金融知识普及，维护客户金融安全，将“您身边的银行 可信赖的银行”落到实处。面对数字时代的安全挑战，本行高度重视隐私与数据安全的保护，筑牢金融安全屏障。同时，本行坚持以人为本，重视人才队伍建设，提升员工福祉，推动员工与企业共同成长。作为负责任的企业公民，本行积极投身公益及志愿者活动，奉献社会，彰显责任担当。

普惠金融

支持小微企业发展

普惠贷款持续增量扩面

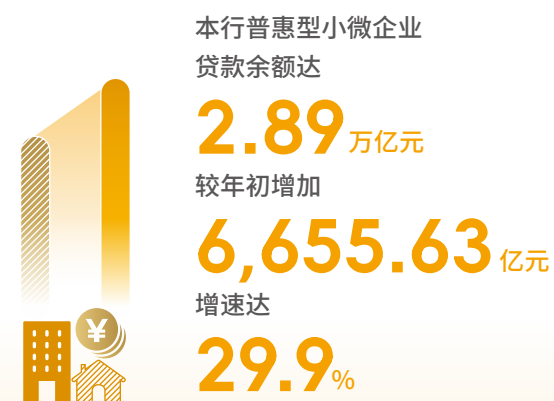
本行强化普惠金融高质量发展的顶层设计，制定全行普惠金融大文章实施方案，进一步完善普惠金融服务机制，加大普惠信贷投放，提升经营发展质效，助力缓解小微企业融资难题，持续提升普惠金融服务的覆盖面、可得性和满意度。



普惠金融服务

获人民网
“2024 建设金融强国创新实践案例”
等重要奖项
十五项

截至报告期末



● 融资服务适配再加强

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



- 围绕助力扩大高水平对外开放，持续加大小微外贸企业金融支持力度，量身定制高效、便捷、适配的特色信贷产品；积极开展跨境撮合服务，助力小微企业达成商品、服务、技术、项目、资本等领域的跨境合作。
- 围绕新质生产力发展要求，提升服务能力。针对加工制造小微企业，结合其日常经营周转及扩大再生产需求，匹配供应链融资类、抵押类产品。针对科技型小微企业，结合其研发成本投入高，需要持续性中长期贷款资金支持的特点，匹配中长期产品。

● 数字普惠再提效

本行坚持科技赋能、创新驱动，走好普惠服务线上化、智能化、集约化、生态化发展路径，不断增强高质量发展能力。



● 渠道触达再延伸

不断完善线上线下一体化的普惠金融服务渠道，提升服务可得性和便利度。

● 依托线上渠道高效触客



● 推动普惠金融服务下沉网点

壮大客户经理队伍，提升基层经营质效，提升线下渠道一体化、生态化、数字化能力。



● 综合服务再加力

● 完善“信贷+”服务模式

深化“工银普惠行”服务品牌，围绕普惠客群多元金融需求，加强部门条线协同配合和银政企联动，做好信贷、结算、代发、理财、财务咨询、汇率避险、商业撮合、票据经纪等综合服务，构建生态化服务体系。

● 深耕“跨境撮合”领域

持续提高“环球撮合荟”平台客户服务能力，打造“元宇宙数字展厅”，先后亮相服贸会、链博会、数博会、APEC 中小企业技术交流暨展览会、金砖国家新工业革命展览会等多个大型国际展会，被主流媒体广泛报道。



● 上海分行推出“小微客户兴科贷”加强科技金融资源供给

为更好地服务专精特新企业以及国家级高新技术企业，本行上海分行专设“小微客户兴科贷”产品，用于支持企业在新技术研发、产品创新以及产业链强链补链方面的资金需求。截至报告期末已累计投放贷款 5.3 亿元，支持了上海市 263 户企业融资需求，并荣获上海市银行同业公会科技金融专项立功竞赛一等奖。



重庆分行聚焦“普惠+零售”推出区域特色贷款业务

为解决小微企业融资难、贵、慢难题，本行重庆分行开展了“普惠+零售”贷款业务高质量发展专项营销行动，创新推出了“巴渝烟火贷”“巴渝e贷”等适配性强的区域特色产品，普惠金融服务的覆盖面、可得性和满意度持续提升。



厦门分行积极支持涉农小微企业

本行厦门分行深入推进城乡联动发展战略，以“种植e贷”“养殖e贷”等线上涉农产品为抓手，结合厦门市农业信保基金，支持对接家庭农场、农民专业合作社、涉农小微企业及农户等客群，全力服务乡村振兴、涉农经济、林下经济。



安徽分行打造服务小微企业融资协调机制专属产品体系

本行安徽分行组建小微融资协调机制专班、在全行建立三级工作机制，组建700余人的金融服务专员队伍，主动对接政府专班，积极加入政府包保机制小组，创新推出“工银皖美易贷”，打造服务小微企业融资协调机制专属产品体系。

深化定点帮扶

本行认真落实党中央、国务院决策部署，坚决扛实定点帮扶政治责任，保持帮扶力度不减，扎实做好对四川省南江、通江、万源、金阳四县市的定点帮扶工作，连续六年在中央单位定点帮扶年度考评中获评“好”。

坚持高位推动



在党委会议、执委会议、董事会会议、年中工作会、普惠金融与乡村振兴委员会会议等重要会议中，对定点帮扶及乡村振兴工作进行专题研究部署，明确任务要求，制定印发《2024年定点帮扶工作方案》，细化帮扶举措，确保工作落地落实。

助力产业振兴

发挥金融优势，提供内部资金转移定价优惠，创新涉农普惠金融产品，针对性解决帮扶地区新型农业经营主体资金难题，发行“结算支农”惠享服务方案，免收涉农经营主体开户、基础结算等首年服务费用。



实施针对南江黄羊、通江银耳、万源黑鸡、金阳枇杷等重点产业的帮扶项目，持续推动补齐短板。

举办撮合活动、签订兴农撮合战略合作协议，组织开展消费帮扶行动。

购买成都开往发达地区部分高铁列车的全车广告位，并在本行独家冠名电视目录制现场开展农产品宣传，助力特色农文旅产业提升知名度。

坚持志智双扶

组织专业技能培训，推进乡村公共文化建设和满足人民生活中的文娱需求。

举办定点帮扶工作培训班等多样化培训活动，组织各类专业技能培训。

支持南江县举办乡村群众性篮球赛事“羊BA”，激发乡村生机活力。



创新实施“工银光明行·香港职专育才扶苗计划”帮扶项目，选拔并全额资助6名应届高中毕业生赴香港接受职业技能培训。

改善村容村貌，不断提升乡村群众的获得感、幸福感。

守牢防返贫底线

夯实防返贫基础，全面实施防返贫保障项目，关爱学校、乡村卫生室等重点场景。



资助义务阶段学校改善办学条件。

支持乡村卫生室购买诊疗包，积极组织教育帮扶活动。

推出区域特色产品

因地制宜推出服务脱贫地区特色产业的区域特色产品，支持农村电商“832平台”转型升级，全面支持脱贫地区“土特产”发展。

支持乡村振兴

乡村振兴支持成果



持续巩固脱贫

聚焦脱贫地区、国家乡村振兴重点帮扶县、定点帮扶地区等，持续加大资金、人才、技术的全方位支持，确保金融支持力度不减。



保障粮食安全



强化重点领域

稳健乡村发展



助力增收致富

提升农户群体金融服务可得性

依托兴农万里行、兴农信用卡等主题营销活动，深化与政府部门、龙头企业、担保、保险、供销社等机构的合作，批量服务县乡村地区的农户、种植大户、个体工商户、小微企业主、农民工等群体。



完善县乡客户金融服务体系

持续丰富面向县乡个人客户的存款、贷款、理财等专属产品，不断完善新市民专属金融服务体系，为农户和新市民群体提供全方位金融服务。

联合农业农村部、工信部、农广校等机构，面向高素质农民开展包括培训、融资、撮合等多元“陪伴式”金融服务。

健全“三农”服务体系

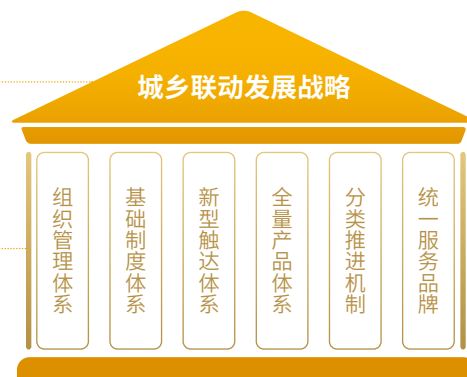
“1+6”架构夯实



持续夯实以城乡联动发展战略为统领的“1+6”乡村振兴金融服务架构，以城乡联动发展战略为统领，以组织管理体系、基础制度体系、新型触达体系、全量产品体系、分类推进机制、统一服务品牌六大基础建设为支撑。

1 统领

6 支撑



产品创新



创新推出“棉农贷”“粮食收购贷”“农资贷”等适配产品。

渠道建设



加强县域网点、农村普惠金融服务点、手机银行、工银“兴农通”APP、开放银行等线上线下一体化县乡渠道建设。

截至报告期末

县域网点	覆盖率超	服务点超	线上县乡村客户累计
6,200 余家	87%	4,000 家	1.84 亿户

科技赋能与数字化转型



加强“三农”领域数据共享合作，加快卫星遥感等新技术在涉农服务中的应用。



开展“数字金融伙伴”行动，与供销社合作打造“数字供销”服务模式，以金融科技助力农业农村现代化。



新疆分行助推棉花产业发展

本行新疆分行依托总行种植e贷产品，结合引入的外部涉农数据，围绕新疆棉花种植场景推出全线上融资服务，缩减手工采集数据等繁琐环节，实现产品“开放申请、自动测额、在线提款”的全流程线上化，不断提升融资服务数字化、智能化水平，全力提升金融服务便利性、可得性，为乡村振兴战略的实施提供有力支撑。截至报告期末，累计支持棉花种植端贷款超10亿元。



江西分行支持脐橙产业基地建设

本行江西分行通过与安远县果业局对接开办种植培训、邀请专家解决种植技术难题，协助槎江村建设脐橙产业基地；同时，大力宣传“脐橙种植E贷”产品，将金融服务送下乡，解决农户融资需求。截至报告期末，已为附近乡镇村民累计发放普惠贷款超1,000万元，争取脐橙产业基地建设资金100万元，种植脐橙1,200余株。



客户经理走访脐橙种植农户，了解经营情况和融资需求。



成都分行成功落地全国首个一点对全国涉农普惠贷款全线上“聚富通”项目

本行成都分行创新打造“聚富通+普惠贷款”业务合作模式，成功上线“通威水产贷”泛交易链场景融资项目，实现由线下纸质传递资料变为客户线上录入信息，客户经理在手机上完成审核即可实现客户授信，提升业务办理效率同时也减少了信息传递风险。截至报告期末，通威水产贷聚富通项目已实现线上授信 2.3 亿元。



“通威水产贷”受益农户喜获丰收。

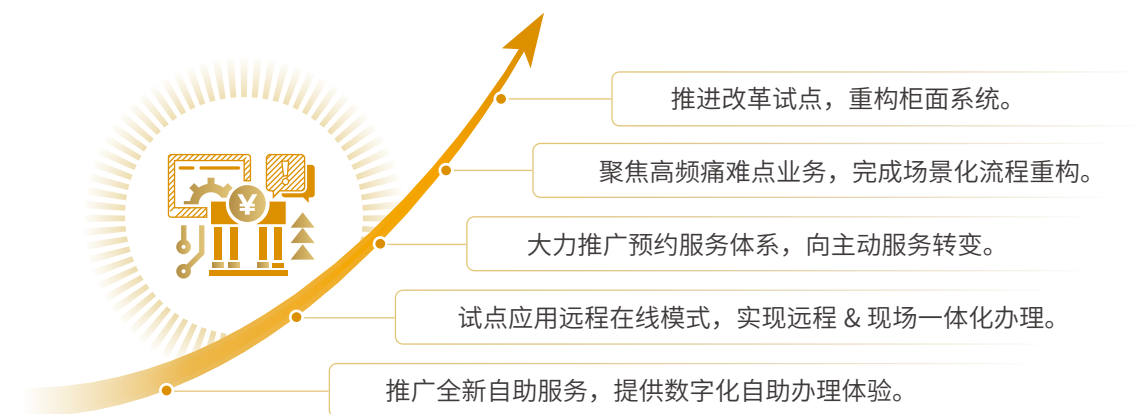
融资可得性

本行发挥线下网点服务渠道优势，推动高效化、快触达的线上服务渠道与有温度的金融关怀服务融合衔接，提高融资可得性。

线下服务渠道

渠道网点建设

本行持续推动线下网点运营改革，以试点为起点，通过一系列切实有效的改革举措，培育网点优化新动能。



服务模式创新

推广本外币合一账户体系

在前期成功试点的基础上全行稳步全国推广本外币合一账户体系，报告期内，全行 30 家分行、135 个地区已支持开办本外币合一账户业务。

建立“零钱包”长效服务机制

推出多渠道便利化零钱包服务方式，针对重点场景多轮次组织开展专项推广活动，全行累计发放“零钱包”710.3 万个、金额 26.4 亿元，充分发挥现金兜底作用。

网点竞争力提升

本行以网点“百千万工程”为牵引，纵深推进网点竞争力提升。

强化统筹推动

做优百家示范网点，打造 150 家服务五星级标杆网点、287 家百亿领航网点；做强千家旗舰网点，旗舰达标网点累计达到 4,660 家，占比提升至 30%。1.5 万家网点竞争力迈上新台阶，网均储蓄存款、优质个人客户和优质公司客户分别较年初增长 10.4%、13.0%、10.1%。

深化一体化转型

推进线上线下一体化营销服务，提升资产业务下沉深度和广度，以点带面提升网点经营能力和营销活力。

截至报告期末

网均个人 AUM 提升

11.2%

营销普惠贷款网点占比

99.1%

个贷业务推荐网点覆盖率

95.4%

强化网点队伍建设

全面推进网点岗位体系优化，提升网点人力资源效能，网点人员占比提升至 57.7%，客户经理占比提升至 40.5%。实施百佳网点负责人、运营主管磐石、客服经理琢玉等精品培训项目，提升人员履职能力和综合素养。



深耕网点生态化运营

深化网点与周边场景的生态化融合,打造“驿站+文旅”“驿站+志愿”“驿站+财富”“驿站+生活”等生态化场景,组织“情暖朝夕”“驿启新生活”“暖秋关爱”“守护时光”等驿站主题活动超 10 万次,惠及社会公众近千万人次。



提升网点服务水平

以组织开展“四十如一,服务如意”网点服务主题年活动为主要路径,强化适老服务供给、深化客户投诉治理、打造服务标杆网点、强化服务管理科技赋能、夯实服务基础管理,以高质量客户服务助推全行业务高质量发展。

金融服务关怀

本行持续加强对特殊群体的服务建设,为客户提供有情怀、有温度、有品质的金融服务体验。



乡村服务



线上渠道

依托手机银行普惠专版、企业网银网络融资专区、工银“兴农通”APP 和开放银行,本行强化线上与线下、标准化与特色化相结合的数字金融服务,全面提升金融服务水平,助力金融服务下沉。加强与“下乡”主体合作,围绕供销社主营板块及粮油糖肉蛋奶渔等种养殖产业链金融需求,打造“数字+供销+金融”一体化惠农服务。



线下渠道

本行聚焦乡村全面振兴战略与县域市场拓展,全行持续加大县域乡镇地区渠道资源投入。



适老化服务



无障碍服务

秉持“以客户为中心”的服务观念,制定《中国工商银行营业网点无障碍暨适老化设施建设参考规范(试行)》,推行网点环境设施无障碍改造。本行打通无障碍化服务,为残障人士提供更加便捷化的金融服务。聚焦残疾人业务办理难点,一方面在部分营业网点设置“残疾人专柜”,另一方面积极推进无障碍环境建设,提供无障碍坡道、移动填写台、轮椅、助听器、手写板、盲文业务指南及助盲识币签名卡等,全方位提升残疾人客户的业务办理体验。



消费者权益保护

本行始终将保护消费者权益作为公司治理的重要目标和管理要求，通过加强高层对消保和投诉治理的统筹规划、及时修订印发消保相关文件政策及专项管理办法、建立消保准入和后评价机制全流程，确保消保治理能力不断提升。

消费者权益保护相关政策

● 贷款合同变更方案

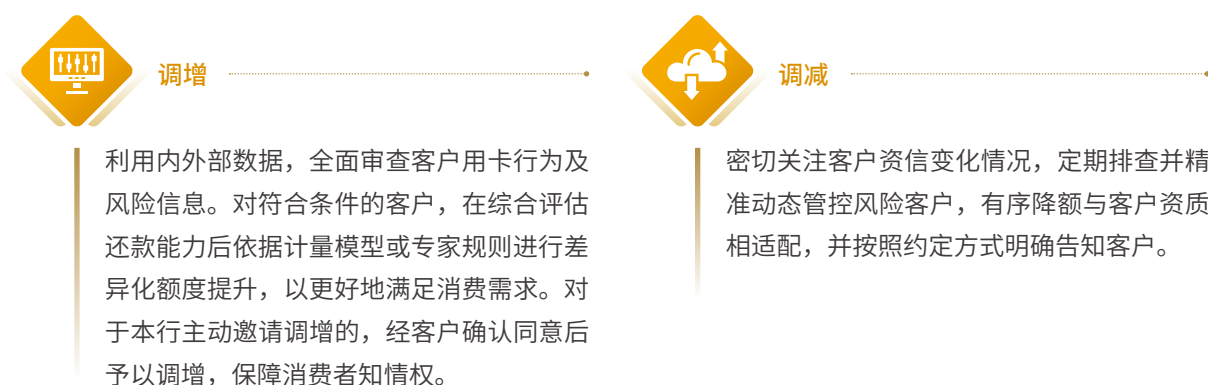
为规范个人贷款合同变更管理，在满足客户贷款需求的同时有效降低逾期风险，本行根据《贷款通则》《个人贷款管理暂行办法》《贷款风险分类指引》等法律法规和监管部门规章制度制定《个人贷款合同变更管理办法》，明确规定可根据借款人申请，变更个人贷款合同的贷款期限、贷款担保、还款方式等，或提供宽限期、提前还款等服务，以满足客户调整融资方案、还款计划等需求，缓释贷款风险。

● 贷款变更因素

对于因自然灾害、公共卫生安全事件等特殊原因，及家庭变故、重大疾病、工作变动、企业经营不善等借款人原因造成短期还款能力下降的客户，本行在充分调查其信息的真实可靠性后，允许申请办理还款宽限期或延长贷款期限；对于有提前还款需求的客户，部分还款可采取期限不变降低每期还款额或缩减还款期重新生成还款计划两种方式。

● 应用信用卡调额政策

本行有序开展信用卡额度动态调整，服务市场发展、化解潜在风险、保障消费者权益：

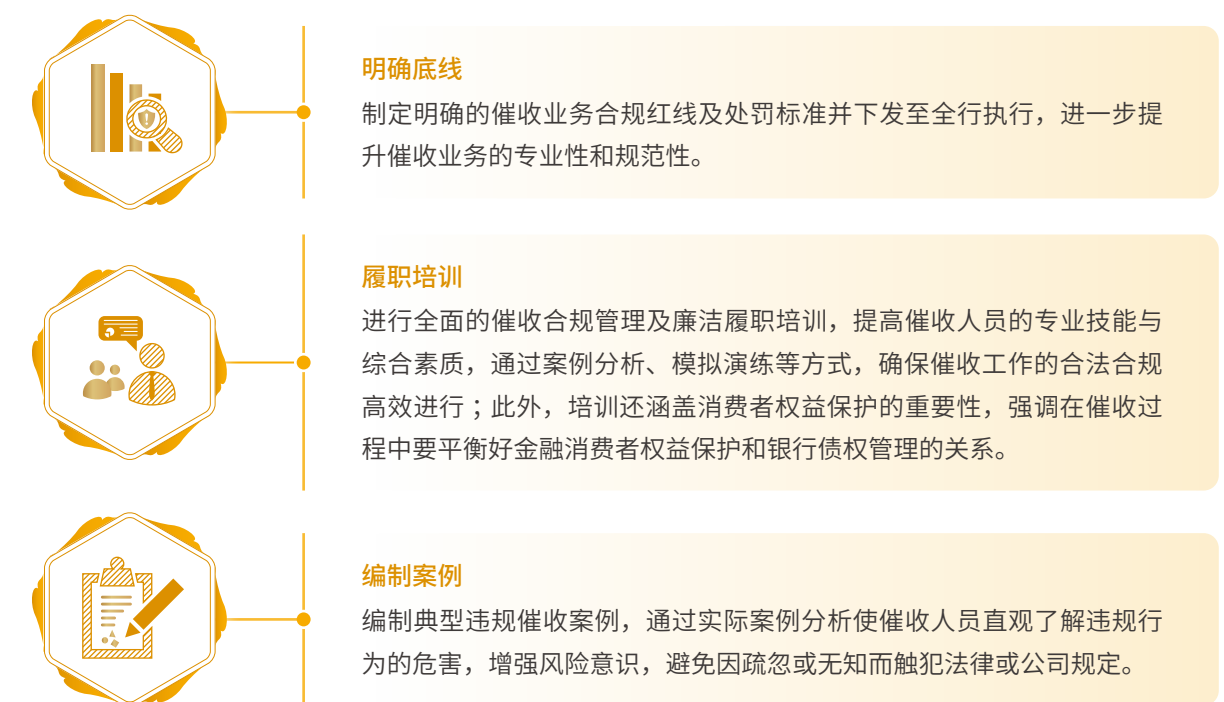


● 变更申请渠道

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

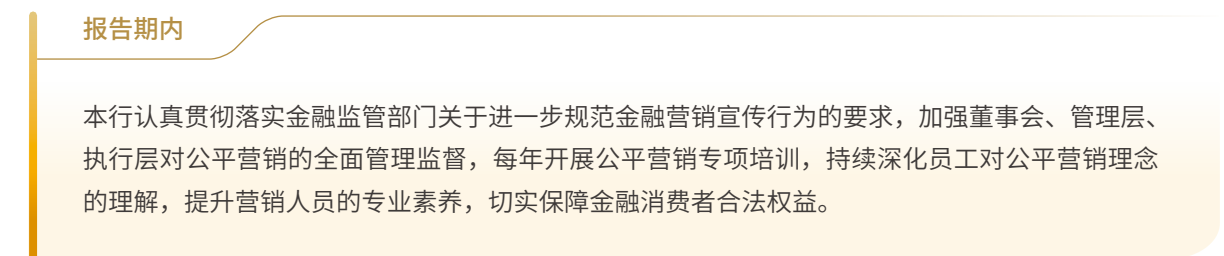
● 债务催收政策

为防范和控制贷款风险，实现个人逾期贷款催收工作的规范化和精细化，同时保护消费者权益，本行根据《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等法律法规及监管机构相关制度规定，持续优化完善信用卡及个人逾期贷款的相关催收制度和业务流程，并对催收工作进行日常管理、检查、监督和考核。



● 公平广告政策

本行致力于不断完善公平广告政策，创造“战略引领、品牌孵化、赋能业务”的品牌建设新模式。本行严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定《广告宣传营销费管理办法》《网点电子媒体管理系统管理办法》等制度办法，有力保障公平广告政策的执行与落地。



内容监督审核

对本行作为广告主出资并委托第三方公司制作、发布的各类宣传资料予以严格审核，确保广告使用字体、图片等素材不存在侵犯他人知识产权等合法权益的情形，同时充分提示构成虚假广告并损害消费者权益的法律后果。

员工专业化培训

本行高度重视宣传与广告投放工作等相关人员的专业化培训，采取线下面授、线上培训、专题研讨、权威解读等多元化培训方式，并定期举办类型丰富的培训班、讲座及研讨会，有效提升了全行相关从业人员的专业素养，强化了本行在市场传播中的专业形象和责任担当。

产品风险警示

在客户首次购买理财产品时，本行会对其进行详细的风险评估，在产品说明书中写明与风险相关的关键信息，并通过多种渠道向客户进行风险教育，提醒客户购买产品后及时关注产品信息披露情况更新，确保客户根据自己的风险承受能力选择合适的产品。

对员工进行消费者权益保护培训



<p>对所有与客户相关员工的培训</p>	<p>提升关键岗位消保履职能力</p>	<p>深化业务培训与消保培训融合</p>
<p>报告期内，举办消费者权益保护、客户投诉处理技能提升等6次全行性消保专题培训，紧扣监管规定、业务发展和员工需求，赋能提升所有与客户相关员工的消保意识和专业能力。</p>	<p>针对一级机构负责人和消保牵头部门负责人等关键岗位，灵活运用实战式、场景化、直通式培训，针对性加强消保法律法规、监管规定培训力度，推动提升各级管理层消保重视程度和管理水平。</p>	<p>各级机构在经营管理、业务发展等专业培训中有机融入消保和投诉治理相关内容和模块，准确把握经营管理中需关注的消保要求，推动消保理念准则在员工经营行为中国化、深化和强化。</p>

产品、业务审查

董事会及专门委员会监督

本行切实将消保工作全面融入业务经营发展及产品服务各环节，不断提升金融服务能力。



新产品研发风险管理

为加强新产品研发风险管理，规范新产品研发风险识别评估和控制活动，本行建立《研发管理办法》等内部制度，明确产品主管部门的新产品研发风险主体职责，以加强新产品研发风险管理，规范新产品研发风险识别评估和控制活动，当前已覆盖信用、市场、操作、声誉、流动性、洗钱、银行账簿利率和外部欺诈等各类风险。



客户投诉管理

投诉情况



治理措施



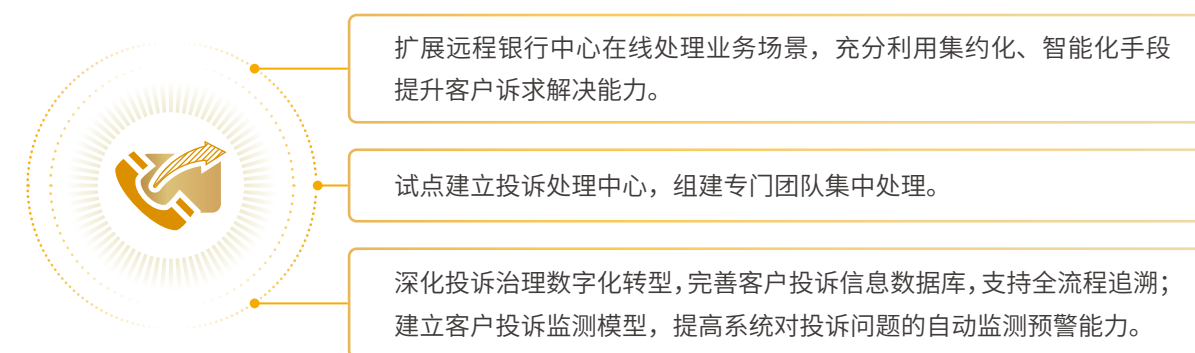
完善管理机制

客户投诉管理制度	常态化分析报告机制	正反两方面典型案例通报机制
修订印发《客户投诉管理办法》，落细落实最新监管要求。	定期复盘投诉情况、查找投诉原因、发现投诉新情况、提出应对措施。	推动分行规范经营、改进服务、保护消费者合法权益，提高投诉处理质效。

1. 与 2023 年相比，本报告期个人客户投诉数量统计口径进一步扩大，除包括监管转办投诉和我行自收投诉，还增加了 12378 热线“一键呼转”至我行的投诉和客户通过国家金融监督管理总局金融消费者保护服务平台对我行提出的投诉，故无同比数据；此外，为更加准确反映客户投诉实际情况，个人客户投诉数量已剔除为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉、重复投诉等。

2. 本行调查数据

提升处理能力



深化审核监督

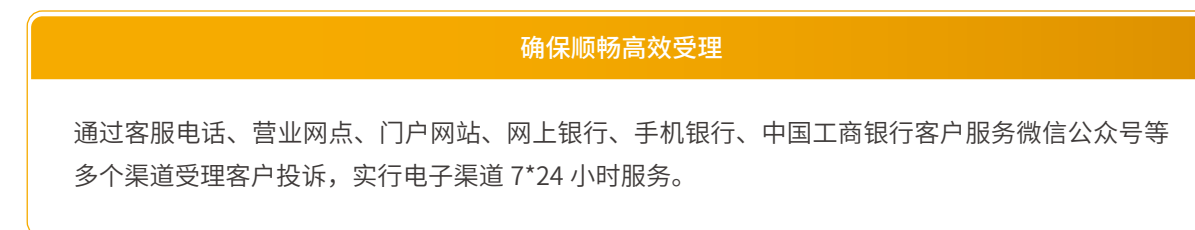
本行高度重视客户投诉的处理和监督审核，并采取一系列措施以确保客户投诉得到及时、有效的解决。同时，通过内部审计机制保障客户权益。



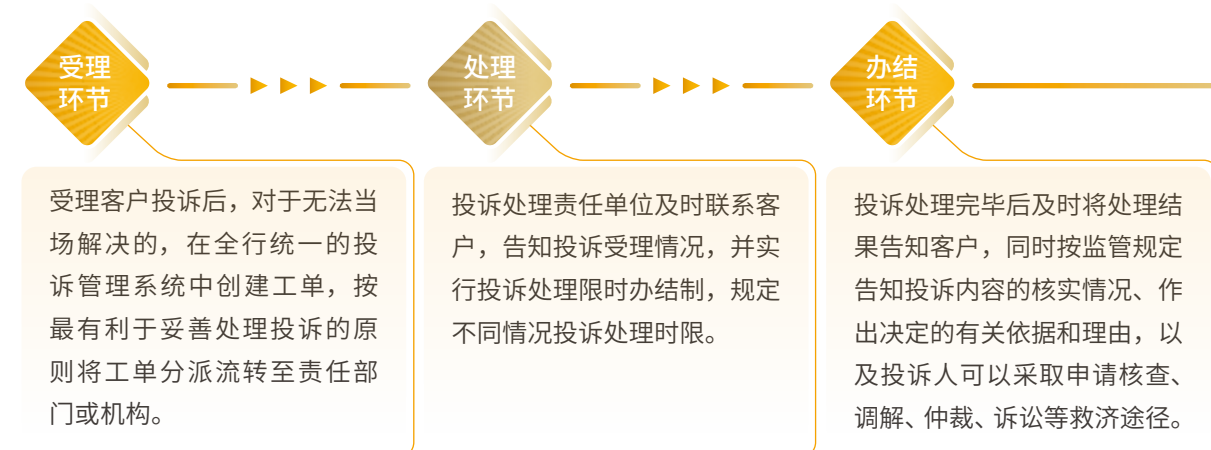
渠道与流程

畅通受理渠道

本行顺利完成与国家金融监督管理总局金融消费者保护服务平台的对接运行工作，客户诉求受理渠道得到进一步拓展。



优化处理流程



董事会督导

本行董事会持续督导管理层加强消费者合法权益保护，健全客户投诉机制，每年至少听取一次全行消保工作情况汇报，了解投诉情况及分析结果，大力推进“人民满意银行”建设。

<p>2024年4月</p> <p>审议《关于消费者权益保护2023年工作情况与2024年工作计划的议案》，深入了解2023年包括消费者投诉在内的消费者权益保护情况，明确了2024年消费者权益保护工作重点，进一步提升金融服务质量和客户满意度，推进消保工作再上新台阶。</p>	<p>2024年8月</p> <p>听取关于消费者权益保护2024年上半年工作情况的汇报，提出切实将消保工作全面融入业务经营发展及产品服务各环节，不断提升金融服务能力；深入了解消保内外部评价情况，推动将外部评价转化为促进消保工作发展的具体举措。</p>
--	---

金融教育倡议和利益相关方参与

金融教育所获成果

本行将2024年确定为全行“消保教育宣传深化年”，开展“消保教育宣传深化年”主题活动。

	<p>报告期内</p> <p>累计开展各类金融教育活动超 20.26 万次</p> <p>受教育公众合计超 18.56 亿人次</p>
--	---

<p>《消保十二时辰》金融教育宣传视频被监管部门评为“年度受欢迎的金融教育作品”</p>	<p>《融合历史地域红色文化 打造特色消保教育宣传品牌》《“情暖外乡人”系列活动》等4个案例荣获《中国银行保险报》“2023年度金融消保与服务创新优秀案例”</p>
--	--

金融教育多样化

开展集中教育宣传活动

扎实开展“3·15”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等活动，整合行内外优质教育宣传资源，广泛普及金融知识、提示业务风险，更好满足人民群众对金融知识的关注和需求，切实提升消费者金融素养和风险防范能力。

深化教育宣传与金融服务融合

- 将与消费者密切相关的内容融入日常营销宣传、客户服务等环节，帮助客户安全便捷使用优质金融产品和服务。
- 开展工行驿站主题惠民活动，持续提升网点消保服务水平。

丰富创新教育宣传形式

<p>紧贴群众需求、紧跟社会热点，将金融知识普及融入情景剧、短视频、微电影等现代传播手段，把金融知识和反诈技巧讲活、讲透。</p>	<p>将戏曲、相声、小品、脱口秀等宣传载体与金融知识巧妙融合，有效增强教育活动实效性和感染力。</p>
---	---

与教育机构合作

本行注重与教育机构合作开展金融教育的宣传工作，将金融教育进一步走深走实。

<p>与包括财经院校在内的多个大学开展“银校合作”，合作打造消费者权益保护相关实验室、金融知识宣传活动等，搭建校园式教育基地。</p>	<p>携手各合作教育机构开展全覆盖式的金融知识进校园系列活动，通过设立咨询台、发放金融知识折页、开展金融知识解答等方式进行宣讲，提高学生群体金融素养。</p>
---	---

● 特定客群金融教育

重点区域客群

打通金融教育“最后一公里”，组织开展“担当新使命 消保县域行”“兴农万里行”等专项活动，加强组织领导和资源投入，深入农村地区、边远地区、少数民族地区等重点区域，讲解防范金融诈骗知识和国家打击非法金融活动政策，普及消费者基本权利、依法理性维权等热点内容，帮助县域群众、乡村居民等重点群体有效提升金融素养、便捷获取正规金融服务。

老年客群

“银发族”一直以来都是金融宣教工作的重点人群，本行围绕老年人日常生活涉及的金融服务场景，开展面向老年客群的多样化宣教活动，普及防范网络诈骗、金融防假识骗知识等，引导老年消费者提高警惕、树立防骗意识，助力提升银发群体反诈“免疫力”。

维护客户金融资产安全

电诈治理防控

通过加强组织推动、账户管理、智能防控、银警联动、宣传教育等措施，持续深化电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”精准治理，保护客户资金安全。

安全信息服务平台迭代升级

投产融安 e 信 3.0 版本，新增更多风险数据和场景化工具，提前预警风险业务，拦截涉嫌欺诈汇款，帮助客户避免损失。

报警监控平台升级

推进架构重建、搭建多专业共享视音频平台、优化投产平台移动端功能，使报警监控平台完成信创转型升级。

提升境外安全管理支持

完成全球安全风险信息平台升级，强化提升境外安全管理支持力度。



安全攻防实验室研究成果获认可

本行安全攻防实验室连续第 6 年向社会发布《网络金融黑产研究年度报告》，报告中对 AIGC、深伪生物识别、大模型黑产作恶等一系列新型黑产趋势进行了分析，给出一系列新型黑产防护思路，帮助金融同业共同提升网络安全防护能力。安全攻防实验室牵头金科联盟 2024 年研究课题《金融业人工智能应用风险研究报告》，获评金科联盟年度优秀研究课题。

隐私与数据安全

数据安全和隐私保护领域的主要奖项、认证

报告期内

荣获
中国电子信息行业联合会颁发的
“2024 年度中国数据管理
十大名牌企业”

通过中国电子信息行业联合会
“数据管理成熟度评估模型”（DCMM）
最高等级 5 级
的续评认证

本行通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，业务范围涵盖中国工商银行信息系统提供的生产运维管理，灾备系统维护管理，主机、平台系统软件维护，网络维护，设备和机房基础设施维护，生产运维工具研发服务。

数据安全和隐私保护组织体系

本行持续强化数据安全顶层设计，建立了组织架构健全、职责边界清晰的数据安全治理体系，不断完善决策、管理、执行、监督四位一体的组织架构，各级机构协调配合，共同保障客户信息保护与数据安全管理要求有效落地。

数字金融委员会是全行数字金融工作的决策和协调机构。

报告期内，数字金融委员会

- 审议通过《2024 年数字金融实施计划》
围绕数据安全与隐私保护提出“持续深化分类分级贯标，落实生命周期管控要求”的工作任务。
- 审议通过《关于全行 2024 年上半年数据安全风险评估情况的汇报》
落实国家法律和监管要求，从数据安全治理、技术保护、数据安全风险检测及处理措施等方面，对数据处理工作开展全面排查，并推动整改落实。

总行数据管理部、金融科技部为集团数据安全牵头部门，负责数据安全统筹及数据安全技术保护。

各业务部门为各业务领域的数据安全管理部门，按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”的原则，负责落实数据归属和使用部门的安全保护责任。

总行案件防范工作领导小组负责审议个人客户信息安全案防措施、管理政策等相关事项，定期召开专题会议，听取全行个人客户信息保护等专题的工作报告，部署年度重点工作任务。

数据安全和隐私保护机制

内部制度

本行严格落实国家数据安全法律和监管要求，持续完善数据安全和隐私保护制度体系。

印发《数据安全分类分级规范》《数据安全分类分级管理实施细则》等制度规范，明确数据分类分级保护策略，持续强化数据全生命周期安全管理。

印发《个人客户信息安全突发事件应急预案》《个人客户信息保护政策制定指引》等制度规范，细化个人客户信息应急管理要求，完善个人客户信息安全管理制度体系。



对标监管部门指导意见和行内工作要求，修订完善《网络与信息安全管理办法》等一系列网络安全领域制度规范，年度等保测评总分行系统均取得最高等级“优”级，持续保持同业领先。

运行机制

本行结合数据安全国家标准 DSMM 模型，以客户隐私和数据资产安全为核心出发点，全面建成横跨系统、终端、网络、应用四位一体的数据安全技术架构。



建立建成数据安全技术管理系统

形成一个面向研发过程“事前预防、事中控制、事后监督”的一站式数据安全建设平台，构建数据安全技术管理抓手。



强化数据安全技术基础设施建设

构建数据安全网关，实现数据安全的主动防护、统一防护、灵活防护，对分析师用数以及涉及个人客户敏感信息访问场景进行监控。



积极探索数据安全新技术

结合隐私计算技术发展和业界技术现状，建设联邦学习、多方安全计算两大技术平台，打造企业级隐私计算服务能力，赋能全行业务创新发展。



强化监测预警与应急演练

持续完善数据安全事件应急与处置工作机制，制定《数据安全突发事件应急预案》，组织开展数据安全应急演练，提升数据安全事件预警和应急处理能力。

如发生数据或客户隐私泄露事件，本行将迅速启动应急响应机制，充分运用内外部数据及风险模型评估结果，及时排查并精准管控风险，确保客户资产和信息安全，同时，以约定方式明确告知客户，保障其知情权。

数据安全和隐私保护执行情况

本行严格遵守内部数据安全及个人隐私保护的相关政策，持续完善体系建设。

执行举措

数据安全



个人客户隐私保护

业务管理

- 加强个人客户信息收集管理，在相关产品与服务协议中增加客户信息采集与使用条款，对客户进行充分告知。
- 加强个人客户信息权益保护，梳理完善全行个人客户信息保护政策。
- 针对特殊场景下的客户信息采集与使用，以适当方式取得客户授权同意。

权限管理

- 客户拥有对本人数据的访问、更正、删除的权利。
- 按照“知所必需”与“最小授权”原则，通过系统控制，强化系统用户权限管理。
- 加强查询结果的管理，对相关系统查询结果页面增加水印、查询结果不允许拷屏、复制、下载等。
- 加强对全行个人客户信息系统信息保护技防措施的审核，确保符合个人信息保护要求。

培训检查

- 定期组织开展个人客户信息安全突发事件应急演练，持续提升全行个人客户信息保护意识。
- 每年组织开展员工培训，将客户信息安全管理要求纳入全行个人客户业务相关专业风险管理培训重要内容。
- 每年将个人客户信息安全管理纳入个人客户业务相关专业年度检查重点工作。

个人信息数据全生命周期安全保护



网络安全

本行切实贯彻落实网络安全责任制，在全面风险管理体系框架下，完善治理架构，加强网络安全防护体系建设，以及网络安全态势监测处置。

建立关键业务系统独立资源域，并部署增强型安全防护措施，实现独立资源域和其他网络区域之间的网络访问控制，有效提升安全防护水平。

提升安全防护能力



提升纵深防御及运营体系

修订发布新一代纵深防御体系建设方案，推动各机构完成纵深防御体系建设，开展网络安全专项排查治理。



提升全行特色应用安全研发规范性，提前识别发现代码安全隐患，有效提高源代码安全质量。



开展安全测试

开展互联网暴露面渗透性测试、区域化对抗演习、专项渗透测试等，及时发现消除安全隐患。

推动全生命周期研发支撑体系完善



信息安全系统审计



本行聘请第三方会计师事务所每年进行覆盖全行运营机构的信息系统外部审计，涵盖本行全部主要信息系统，审计领域覆盖信息系统一般控制和信息系统应用控制，包括 IT 治理、系统开发及上线管理、系统运维管理、系统安全访问管理、数据安全、个人信息保护、网络安全、系统的自动控制等。

第三方数据安全和隐私保护

本行注重对供应商的数据安全保护管理，在合作全流程设置对供应商的管理规定，严格保障公司数据和客户个人隐私安全。此外，本行不会出于完成交易 / 服务以外的目的向第三方出租、售卖或提供客户个人信息。



供应商安全准入机制

在合作正式开始前，对供应商开展包括数据安全在内的尽职调查，并要求供应商签署保密承诺书。



阶段性要求与评价

在合作期间，对供应商进行数据安全保护的明确要求，并定期对供应商进行评价以验证其合规性。



事后安全性控制

合作结束后，要求供应商在规定的时间内删除数据，并对其执行情况进行核验。

数据安全和隐私保护培训

本行高度重视对员工数据安全能力的强化，策划并实施了一系列数据安全技术管理专项培训班，以线上、线下相结合的方式，以确保最大程度的参与度和知识传递效率。

培训内容涵盖数据安全、数据安全技术防护体系、数据安全分类分级、以及数据安全风险的应急处置与排查等关键领域。

培训范围覆盖全集团各机构全体员工，有效提升全集团在数据安全技术管理方面的能力，保护客户和企业的数据安全，维护信息的完整性和保密性。

报告期内



本行共举办数据安全和 / 或隐私相关风险培训

1,085 期

培训

91,387 人次

人力资本发展

人才队伍建设

本行高度重视人才队伍建设，将人才发展战略作为集团战略重要组成部分，为全行高质量发展提供坚实基础。

完善招聘管理，重视平等雇佣

本行严格根据《劳动法》《劳动合同法》等国家法律法规及本行招聘录用管理办法，坚持“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的原则，进一步完善招聘管理，严把金融从业人员准入关。坚持统一标准、一视同仁、平等对待求职者，要求各机构不得设置和公开发布国籍、民族、种族、性别、婚姻状况、宗教信仰等歧视性条件，不得设置与岗位要求无关的条件，为求职者创造公平公正的竞争环境。

稳就业促就业，助力人才引进

本行积极落实就业优先战略，持续完善“校园招聘为主+定向招聘为辅+社会招聘补充”人才引进体系，招聘规模继续保持同业领先。统筹各机构人员规模结构与经营发展需要，制定年度招聘计划，差异化配置人力资源和新增人员投向，推动形成更加科学合理的人才资源布局。

报告期内

通过校园招聘、社会招聘等渠道吸纳

2.2万人就业

为经济社会和谐稳定发展贡献力量

推进银校人才合作，产教研深度融合

本行致力于深化银校人才合作，指导各机构与国内知名 985、211 及双一流高校在就业支持、人才共育、科研交流等方面建立健全协同机制，提升产教研联动效能。本行举办第三届“清华经管-工银星辰”暑期实践课堂，在深化产教融合、创新教学形式等方面进行创新探索，提高对优质生源的就业吸引力。

教育培训体系

人才培养与培养

优化新员工培养体系



完善新员工从入职到成长的进阶式培训，系统提升新员工的专业能力和综合素质。

加大青年人才培养力度



实施星辰管培生培养计划，落实轮岗锻炼、专业培训、导师辅导及优胜劣汰机制，完善初级管理人才梯次储备。

重视干部人才培养



充分发挥集团化、综合化、国际化培养优势，以联合开发为重要手段，构建分层分类、多维立体的干部人才培养体系。

加强科数人才能力提升



开展交流锻炼项目，推动科技与业务人才交流融合，启动科技业务合作伙伴建设试点；推动数据人才扩容提质，统筹好数据运营中台、大数据团队以及总分行数据分析师力量，探索完善高端人才引进培养机制，补足重点领域人才短板。

畅通基层员工职业发展路径



突出业绩导向、价值导向、能力导向，优化高级业务类职数配置使用，对综合素质高、专业能力强、业绩表现好的基层员工加大培养使用力度，进一步拓展基层员工职业发展通道。

大力支持专业资格认证



构建“倒金字塔”式的分级分类专业资格管理体系，覆盖所有层级与类别员工，纵深推进新一轮专业资格认证改革，充分适应新形势下人才队伍建设对员工专业素质培养的更高要求。为满足员工多样化、个性化学习需求，为员工获取特许金融分析师（CFA）、注册会计师（CPA）、金融风险管理师（FRM）等 38 项社会资格提供资格认证、费用报销等支持保障，不断拓宽专业人才学习成长渠道。推进面向全体员工的行内专业资格认证，专业资格考试依照全行“统一平台、统一题库、统一标准”执行，充分满足员工“按需考试、即时认证”需求。

报告期内

本行定期组织专业资格考试，

共 **56.34** 万人次参考

● 培训平台建设

▶ 推广应用教育培训中台，构建专业纵向赋能机制

充分发挥教育培训中台作用，整合师资、课程、场地、机构等培训资源，边迭代边推广，持续为基层培训者综合赋能，推动教育培训管理纵向集约化。



● 培训资源建设

▶ 服务改革发展，加大课程案例教材开发力度

统筹做好课程案例开发工作，助力战略落地与经营发展。



▶ 加强人文关怀，办好“全员悦课”与“全员阅读”

本行持续加强基层员工人文关怀，报告期内，首次开展“全员悦课”活动，引导员工按个人爱好自主选课，满足员工移动化、碎片化、多元化学习诉求。连续第十一年开展“全员阅读”活动，在全集团范围内营造爱读书、读好书、善读书的书香氛围。面向境内 55 家机构、40 万员工，提供购书、荐书、享书学习服务，推动书香工行覆盖全员、温润基层。



积极开发“五化”转型及 ESG 相关教材

报告期内，本行开发各种类型教材共计 66 本，注重将“五化”转型及 ESG 最新要求纳入教材内容。

在《公司信贷业务实用手册（2024 年版）》中，将投融资支持科技创新、绿色发展、普惠领域、养老产业、数字化转型的实施要点作为重要应知应会内容；在《立足服务实体经济 精耕项目贷款评审——评估委员专题研究选编》中，增加战略新兴、先进制造、绿色能源、涉农等重点行业案例研判；在《信贷专业资质学习与考试认证教材（2024 年版）》中，增加“行业投融资政策与绿色金融”内容；在《全行全量资金流向及客户行为分析指南（2024 版）》中，以提升数字化服务水平为目标，增加客户行为偏好、客户粘度指标、客户生命周期等内容。

● 特色培训项目

▶ 国际化人才培养项目

为服务高水平对外开放，适应国际化发展布局，培养储备一批具有国际视野和全球经营管理能力的高素质涉外金融人才，本行自 2011 年起实施国际化人才培养项目，每年选派优秀员工赴境外学习和工作。



▶ 高级管理人员短期出国培训项目

本行聚焦集团重点战略、结合境外培训资源优势，主要面向“关键少数”和紧缺关键人才，围绕数字化转型发展、投融资服务能力提升、金融风险防控、领导力与创新等主题，在瑞士、法国和德国成功组织实施了 4 期出国培训班，创新采取“课堂讲授 + 圆桌论坛 + 标杆企业参访 + 跨界交流学习”的研学方式，提升干部队伍的国际视野和战略思维，服务国家高水平对外开放和全集团高质量发展。

“五篇大文章”专题培训



截至报告期末

“工银云课堂 - 五篇大文章专题”培训项目开展直播课

4次



上线课程

120门

累计总学习人次达

111.04万

报告期内

“五篇大文章”相关集中面授培训

1,900余期

培训人次超

12万

全行网点负责人轮训项目

为提升网点负责人能力素质、夯实基层经营发展根基，总行继续实施全行网点负责人轮训项目。总行对照课程模块，丰富面授师资、红色基地、参访网点、线上微课等4类优质资源，提升实施质量，帮助网点负责人进一步把握网点定位、拓展思维视野、增强专业本领。

截至报告期末

共举办轮训班

218期

培训

16,180人

实现全行

2.4万名网点负责人轮训全覆盖

“工银繁星计划”新员工培训项目

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

报告期内

围绕



四大阶段

举办新员工各阶段培训班 3,158期

187,328人次

其中面授培训 2,263期

93,326人次

高质量建设全行新员工导师辅导机制，建立全行约

2.5万人的导师队伍



印发《新员工导师带教手册开发指南》《导师制建设经验集》，

研发 10个主题、22门导师培训课程

全行举办导师培训班 156期

9,540人次

深化研究体系改革，打造“工银研究”品牌

本行进一步整合研究资源，拓展研究领域，加强基础研究、国际金融研究等方面的研究资源投入，构建立体高效研究生态体系。围绕金融服务实体经济、防范风险、深化改革等重点，产出一系列高质量研究成果，充分发挥研究对决策、客户、基层及员工的服务作用，“工银研究”品牌价值日益凸显，一流智库建设稳步推进。

提升两刊影响力，聚合高质量研究成果


本行《现代金融研究》和《现代金融导刊》期刊着力提升办刊质效，宣传展示高质量金融研究成果，服务国家重大战略和行业发展。

推动课题申报研究工作


本行组织推动系统内研究力量开展深度课题研究，积极申报国家社科基金课题、中国博士后科学基金，完成国家社科基金课题“现代金融体系对金融效率的影响及‘十四五’时期银行的战略选择”结项报告，并报送全国哲学社会科学工作办公室。

深化民主管理

持续健全民主管理



持续健全民主管理制度，积极推进民主管理的规范化、制度化、法制化建设，先后就《专业技术培训协议管理办法》等4项涉及员工切身利益的制度办法履行民主程序，累计批复并指导各一级分行、直属分行、直属机构和子公司依法合规召开职工（代表）大会52次，全面听取审议经营管理、财务工作、代表提案、薪酬福利、教育经费、女职工权益保护专项集体合同等重要事项。



积极推进工会组织建设，为做好职工维权服务提供坚强组织保障。严格落实工会章程和相关制度法规规定，组织召开全行第一届工会会员代表大会第一次会议，选举产生全行第一届工会委员会、经费审查委员会和女职工委员会，并积极推进工会“三委”建设。

提升员工满意度

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖各层级、多维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制，为员工办实事、解难题，引导员工安心、安身、安业，努力激发员工向心力、创造力，促进员工与企业共生共荣。



职业健康与薪酬福利

关爱员工健康

本行高度重视员工身心健康，加强员工关怀，持续开展员工救助帮扶与女员工特殊权益保护，建立健全覆盖全体员工的非薪酬福利体系，增强员工幸福感与归属感。

员工健康管理

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

每年组织全员体检，优化健康体检的组织安排，提升体检项目的全面性和针对性。

首次印发全行健康管理的专项通知，构建涵盖全行健康管理的目标、职责分工、工作重点等内容的整体健康管理架构。

高度重视员工心理健康，创新推出系列心理健康主题活动，提供员工心理咨询、诊疗等服务，推进“心灵驿站”建设，助力员工心理健康管理。

员工关心关爱

践行健康中国战略和全民健身国家战略，致力于丰富员工文体活动，持续推动各类文体协会建设，举办员工羽毛球、足球、乒乓球、网球、气排球、电竞等比赛活动。

持续推进职工之家（小家）建设，印发《关于开展全行共建职工之家活动的实施意见》，报告期内与中国金融工会共建职工之家1个，与基层分行共建职工之家10个。

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



持续打造“恭禧团缘”婚恋交友服务品牌

报告期内，本行举办“恭贺新婚 五洲同心”第五届全行集体婚礼，共同见证境内外 40 对新人的美好时刻，为青年员工营造温馨的家园文化氛围。同时积极推动“恭禧团缘”服务向上游延伸，报告期内总行举办 2 次示范性联谊活动，推动各机构开展联谊交友活动 120 场，覆盖单身青年 7,200 人次。



“恭贺新婚 五洲同心”第五届全行集体婚礼仪式。

员工救助帮扶

持续开展
困难员工
救助帮扶



报告期内

安排特困救助金
9,105 万元

对全行
8,800 余名
特困员工进行救助帮扶

组织开展冬送温暖、
夏送清凉活动

2024 年元旦春节期间安排资金
2,800 余万元

对全行
1,500 个网点
1,800 余名
困难员工进行慰问

女员工特殊权益保障

推进
“女职工关爱室”“爱心妈妈小屋”
创建工作



建有女职工关爱室
1,360 余家

通过“三八”助单亲、结对帮扶、精准救助、爱心互助等形式

累计慰问单亲困难女职工 **600** 人
救助 **180** 万元
完成 **100** 对困难女职工结对帮扶

指导各级机构及时做好女职工专项集体合同的修订、续签、履约落实工作，提高女职工专项集体合同签订覆盖率，加强新形势下女职工维权服务工作。积极做好《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等女职工权益保护法律法规宣传，切实维护女职工合法权益和特殊利益。

员工薪酬福利

薪酬与考核机制

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

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

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

员工福利待遇

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

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

● 荣誉表彰体系

本行建立了具有自身特色、体现激励效应的“1+4”荣誉表彰制度体系



维护员工合法权益

● 员工申诉机制与程序

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

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

● 突发事件应急处置管理机制

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

社会贡献

公益活动



● 定点帮扶



公益品牌建设

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

报告期内
在上市公司可持续发展大会中，
“工银光明行”斩获
“最佳实践案例奖”



“工银光明行”集团公益品牌开展“健康快车”项目

本行先后在贵州、内蒙古、云南、河南、山西、吉林、甘肃、四川、湖北、青海、新疆、山东等十二省份开展治疗活动。截至报告期末，本行通过“健康快车”火车医院项目累计为 1.4 万余名白内障患者免费实施复明手术。

报告期内，本行捐赠 300 万元先后支持新疆克州和山东临沂两站项目，为两地患者免费实施 1,200 余例白内障手术，并持续对当地眼科医生进行教学培训。



山东省临沂市“工银光明行-健康快车”火车医院。



“工银光明行”集团公益品牌开展“童心港湾”项目

本行积极开展“童心港湾”项目，关心关爱农村留守儿童。截止报告期末，本行通过“童心港湾”关爱农村留守儿童项目直接捐赠 1,050 万元，联合共青团中央及其下属基金会，在定点帮扶的四川省南江县、通江县、金阳县、万源市建成“童心港湾”服务点 50 个。报告期内，四县市“童心港湾”共计开展活动 658 场，服务留守儿童 11,473 人次。



四川省通江县铁佛镇大佛寺“工银光明行-童心港湾”服务点。

首尔分行 开展植树活动，助力生态保护



本行首尔分行组织全体员工前往首尔市中浪川附近开展植树活动。中浪川属于汉江支流，生活约 30 多种小型哺乳动物，也是候鸟迁徙的主要栖息地之一。该河流两岸由于河道治理等原因，出现湿地沙化的情况。本行首尔分行员工共种植榆树、耐旱花卉等 300 余棵，守护当地生物多样性，助力当地生态环境保护。



本行首尔分行员工参与植树活动。

工银美国 积极参与社区建设



工银美国认真执行《社区再投资法案》，充分发挥银行作为金融机构的业务特点和优势，积极参与社区建设，支持社区发展。报告期内，工银美国完成社区再投资相关捐赠项目金额合计 26,300 美元，捐赠项目涉及社区经济发展、民生领域、文化合作、社区教育、妇女权益保护等多个领域的非营利性组织。

工银泰国 开展社会公益



工银泰国积极参加当地社会环境保护、扶贫帮困、助老助残、捐资助学等社会公益活动。连续 7 年为贫困大学生捐赠助学金，牵头举办慈善活动帮助贫困学生。组织商会企业为遭遇水灾的灾区募集赈灾善款 660 多万泰铢。推动校企共建，为在校大学生普及金融和反诈知识，分享金融业就业信息，并提供实习岗位。引导员工投身公益事业，组织员工参加植树活动、建造垃圾收集站，为当地环境保护贡献工行力量。

布拉格分行 助力社区公益，促进交流融合



本行布拉格分行积极助力社区公益，带领志愿者员工赴布拉格特殊儿童医院、养老院等社会机构，参与劳动服务累计时长 100 小时并进行爱心捐款。持续支持社会公益机构运营发展，获得良好社会反馈。借助中国传统节日、中国电影展等时机，通过中国影片、体育赛事、文化座谈、知识竞赛、传统美食等多种形式，促进中外交流融合。



本行布拉格分行志愿者赴本地特殊儿童医院参与劳动并进行爱心捐助。

马德里分行



本行马德里分行开展植树造林活动。

工银阿根廷



工银阿根廷员工参加为暂时贫困民众提供食品援助公益活动。

工银国际



工银国际参加香港公益金五十五周年百万行活动。

新加坡分行



本行新加坡分行参与慈善足球赛，筹集款项帮助当地弱势群体。

救灾金融服务

本行进一步加强救灾金融服务，积极帮助受灾地区群众解难纾困，以实际行动诠释金融助力灾后重建“加速度”，切实保障人民群众利益。



贵州分行“全力以‘复’”支持灾后重建

贵州凯里镇远古镇遭遇罕见洪水，洪峰水位超过历史最高。洪水退去后，贵州分行及下辖凯里分行迅速深入小微商户，全面了解受灾商户的实际困难与需求，通过省、州、县三级机构紧密联动，构建起高效协同的金融服务网络，开启绿色通道、简化流程，迅速向古镇内某受灾民宿发放新一代经营快贷 20 万元，支持民宿做好复工复产。



海南分行为台风“摩羯”灾后重建提供 5.2 亿元救灾贷款

受台风“摩羯”的影响，海口水电燃气、道路通讯等基础设施遭到重创，人民群众生产生活受到极大影响。为确保民生企业尽快获得贷款资金，本行海南分行在交通、通讯不便的情况下，想方设法联系客户了解需求，迅速开通救灾贷款绿色通道，创造条件提高审批速度，推动贷款资金在最短时间内落实到位。



甘肃分行顺利完成抗震救灾并发放灾后重建贷款 4.71 亿元

积石山 6.2 级地震发生后，本行甘肃分行制定金融支持灾后重建方案，三级联动发放全州首笔抗震救灾专项保障贷款。向个贷和信用卡客户提供延期还款服务并暂停不良催收。对接灾后重建承建单位，共开立对公结算账户 15 户；发放灾后重建各项贷款 431 笔 4.71 亿元，开展银行卡优惠活动，带动消费 1.16 亿元。

志愿者活动

报告期内
本行共有青年志愿者
14.6 万人次
参与志愿者活动

直接受助人超
68 万人次



《中国工商银行志愿服务发展报告》入选社科院《志愿服务蓝皮书》



组织开展“爱目行动”第十季“与光明同行”活动

本行组织 600 余人次青年志愿者，为北京、青海、四川、西藏、新疆等 10 省市 66 所小学的 5 万名儿童进行了视力筛查并建档，配镜 4,600 副，医疗救助 29 人，捐赠护眼眼读本 5,800 册。项目荣获第七届中国青年志愿服务公益创业赛铜奖。



“爱目行动第 10 季 四川金阳站”工行青年志愿者为当地学生进行视力筛查。



开展“蓝信封”书信陪伴项目

本行携手蓝信封乡村儿童关爱中心发起“蓝信封”书信陪伴项目。截至报告期末，本行结对乡村儿童所在县市分布在河南、湖南、广东、广西和四川等地，共有 5,429 名工行员工参与，其中 1,917 人与乡村儿童建立通信，相互交流书信 22,563 封。报告期内，来自本行广东分行、湖南分行的 30 余名志愿者参与线下乡村探访活动；本行上海分行和云南分行举办了蓝信封书信博物馆展览，吸引近千名爱心人士通过书信故事关注乡村儿童的心理需求。



本行湖南分行青年志愿者在三圣乡河口学校开展书信项目回访活动。



天津分行开展“工助夕阳红”志愿活动

本行天津分行联合天津市西青区妙妙公益服务中心，开展“工助夕阳红”青年志愿助老项目活动。志愿者们走访慰问社区特困老人，详细了解老人生活状况和身体情况，帮助老人解决生活困难，并向老人发放防诈骗宣传资料，讲解诈骗形式，增强社区老年群体防范金融风险、识诈防骗的能力。



本行天津分行联合天津市西青区妙妙公益服务中心，带领辖内津西支行、国信支行青年赴赤龙南街道开展“工助夕阳红”志愿活动。



深圳分行深化“工行驿站+志愿服务”模式

本行深圳分行致力于完善“工行驿站+志愿服务”场景建设，组织全辖驿站积极参与深圳城市工会“暖蜂驿站”建设，将工行驿站积极融入城市志愿服务体系。以“歇脚地”“加油站”的建设定位，旨在为快递小哥、外卖骑手、网约车司机、户外工作者等新就业群体传递温暖，提升其对城市的归属感、认同感和幸福感。



江西分行：开展“春蕾计划”行动

本行江西分行联合江西省进贤县妇联开展“春蕾计划”行动，累计募得善款超50万元，救助濒临失学女童超千人，用爱书写“春蕾”故事新篇章。



广东河源分行：开展关爱留守儿童教育公益项目

本行广东河源分行持续14年开展“关爱阳光 共筑温暖”关爱留守儿童教育的公益项目，累计捐助超过70万元（含物资），组织近百名工行青年志愿者，开展公益活动超30次，志愿服务总时长超过400小时，服务对象超过500人，有效提升了乡村留守儿童教学环境，支持乡村教育发展。



本行广东河源分行赴桥田希望小学开展“关爱阳光 共筑温暖”庆六一系列活动。



四川达州分行：捐赠太阳能路灯

本行四川达州分行捐赠10万元资金为达州万源大沙镇龙井扁村道路安装太阳能路灯。该村道路优化后极大改善了全村的村容村貌，方便了群众和车辆夜间出行，提高了交通安全保障。



湖南分行：组织公益暑托班活动

本行湖南分行积极开展“工迎欢乐假期”公益暑托班活动，面向全市农村留守儿童、困境家庭子女、城市随迁子女、防汛等一线工作人员子女等群体，为孩子们带来了一个快乐、充实、有意义的暑假，通过暑托班提升孩子们的安全意识、健康素养、金融知识和综合能力。



本行湖南分行开展“工迎欢乐假期”主题活动。

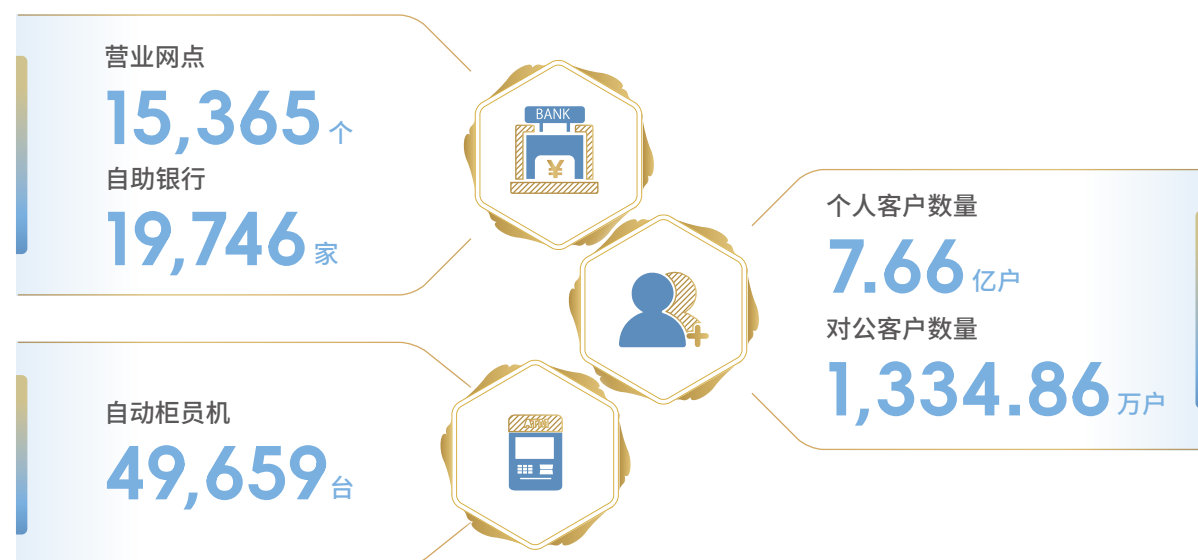
附录

可持续发展绩效

经济绩效

经营指标	单位	2024	2023	2022
资产总额	亿元	488,217.46	446,970.79	396,101.46
客户贷款及垫款总额	亿元	283,722.29	260,864.82	232,103.76
客户存款	亿元	348,369.73	335,211.74	298,704.91
营业收入	亿元	7,861.26	8,064.58	8,423.52
净利润	亿元	3,669.46	3,651.16	3,621.10
基本每股收益	元	0.98	0.98	0.97
现金分红	亿元	1,097.73	1,092.03	1,081.69
平均总资产回报率	%	0.78	0.87	0.97
加权平均收益回报率	%	9.88	10.66	11.45
不良贷款率	%	1.34	1.36	1.38
不良贷款	亿元	3,794.58	3,535.02	3,211.70
拨备覆盖率	%	214.91	213.97	209.47
资本充足率	%	19.39	19.10	19.26
核心一级资本充足率	%	14.1	13.72	14.04

注：2024年根据《资本办法》计算。2023年、2022年比较期根据《资本办法（试行）》计算。



环境绩效

绿色金融主要指标

绿色信贷

截至报告期末
按照国家金融监督管理总局口径绿色贷款余额突破

6 万亿元

较年初新增超

1 万亿元

绿色债券

绿色债券发行

境内绿色债券

本行累计在境内银行间市场
发行人民币绿色金融债

1,100 亿元



境外绿色债券

截至报告期末
本行共发行境外绿色债券

10 笔

金额合计等值

217 亿美元

绿色债券投资

截至报告期末
新增投资人民币绿色债券

406 亿元

年末余额

2,909 亿元

同比增长

6.5%

ESG 债券承销

全年完成
ESG 债券承销发行

153 只

包括绿色债券、
可持续挂钩债等

募集资金

4,757.08 亿元

主承规模

1,669.26 亿元

同比增长

47.88%

绿色基金

截至报告期末，工银瑞信持有碳中和、环保、新能源等绿色经济产业板块投资标的股票市值达

402.92 亿元
占股票持仓市值比例达
15.02%

工银瑞信发行并实际运营的绿色类公募基金产品（含股票和债券）

77 只
产品净值规模
1,777.33 亿元

绿色租赁

截至报告期末，工银金租绿色租赁业务规模

516.11 亿元

工银金租绿色租赁业务占境内融资租赁业务比例约

46.74%



绿色理财

截至报告期末，工银理财绿色债券投资余额较年初增长超

50%

工银理财共有 6 只绿色金融、ESG 主题理财产品稳健运营



绿色投资

截至报告期末，绿色金融投资余额

599.55 亿元
在存量资产中占
30.63%

新增投资中绿色金融规模

138.02 亿元
占全年新增投资的
39.05%



绿色信贷支持项目折合减排情况

项目类别	单位	2024	2023	2022
折合节约标准煤	万吨	9,245.06	7,268.65	7,048.31
折合减排二氧化碳当量	万吨	18,859.66	14,413.28	13,726.53
折合减排 COD	万吨	90.07	54.30	35.09
折合减排氨氮	万吨	28.02	13.47	9.29
折合减排二氧化硫	万吨	2,695.71	2,147.54	2,925.84
折合减排氮氧化物	万吨	1,553.04	1,060.70	2,071.03
折合节水	万吨	12,055.63	9,262.06	10,842.27

自身运营碳排放

碳排放情况	计量单位	2024	2023	2022
碳排放总量	万吨 CO ₂	187.56	202.98	202.13
建筑排放强度	kgCO ₂ /m ²	75.80	87.54	85.08
人均排放强度	吨 CO ₂ /人	4.30	4.81	4.47
直接排放（范围 1）	万吨 CO ₂	9.96	10.06	9.74
间接排放（范围 2）	万吨 CO ₂	177.6	192.92	192.39

1. 本行聘请外部专业机构盘查 2024 年资源消耗量，核算碳排放总量，机构范围为境内机构，包括总行本部、一级分行、二级分行、支行、网点、直属机构、境内综合化子公司等（含锦州银行）。
2. 本行碳核算方法采用运营控制法，按照《ISO 14064-1:2018 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》中提到的核算范围，使用国家发改委发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》、《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》等能源的排放因子进行核算。
3. 碳排放主要由能源使用和温室气体的逸散产生，包括 ISO14064 定义的范围 1、范围 2。其中，范围 1 包括燃料煤、天然气、液化石油气、汽柴油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围 2 为电力和外购热力及冷量导致的间接排放。
4. 建筑排放强度使用本行建筑面积进行核算；人均排放强度按照本行用能人数进行核算，包括本行雇员，以及第三方合作伙伴在本行的工作人员。
5. 我行 2024 年碳排放数据采用了 2024 年 12 月生态环境部更新的电力二氧化碳排放因子。

能源与资源消耗

能源与资源消耗情况	计量单位	2024	2023	2022
水	万吨	2,269.85	2,461.69	2,553.82
电	MWh	2,563,287.59	2,446,767.18	2,394,577.27
煤	吨	38.65	174.35	154.54
天然气	万 Nm ³	2,843.36	2,884.97	2,840.83
汽油	吨	11,170.29	11,041.18	10,050.70
柴油	吨	344.64	312.04	326.65
办公用纸	吨	7,763.72	7,729.32	7,426.70

1. 本行主要能源消耗为外购电力、天然气、汽油及柴油。
2. 汽油消耗统计范围是机动车汽油消耗，柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油消耗。
3. 水资源消耗统计市政供水。

电子废弃物

项目类别	单位	2024	2023	2022
微机（主机）	台	222	677	480
显示器	台	149	581	373
笔记本电脑	台	289	462	342
打印机	台	72	144	66
服务器	台	1	9	0
其他	台	70	446	82
碳粉	千克	754.5	770.8	319.95
硒鼓	千克	1,508.4	2,462.7	895.2
色带	千克	1.6	0.5	2.1

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

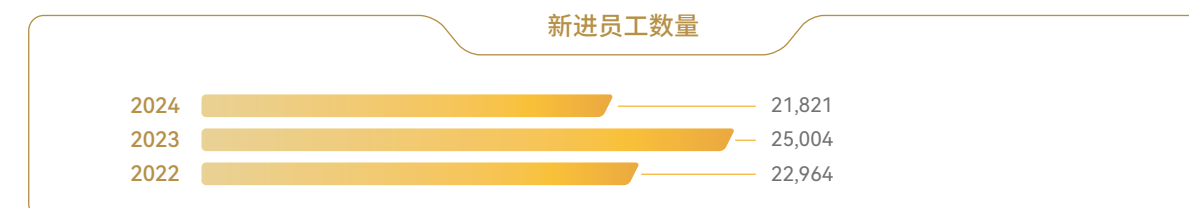
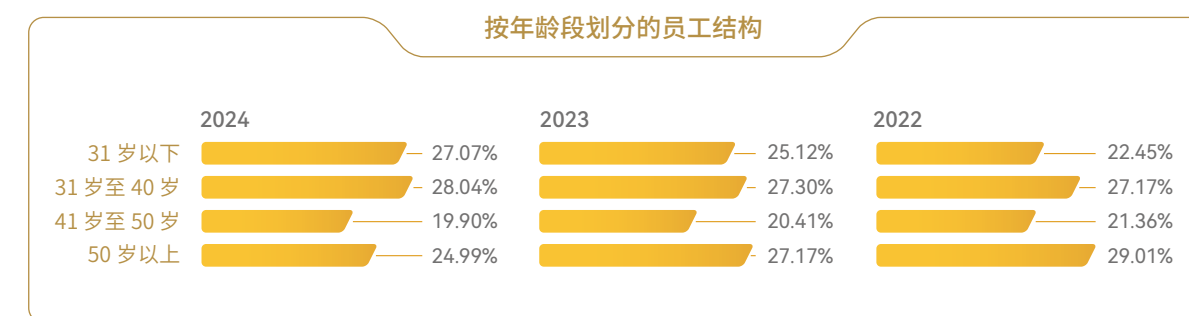
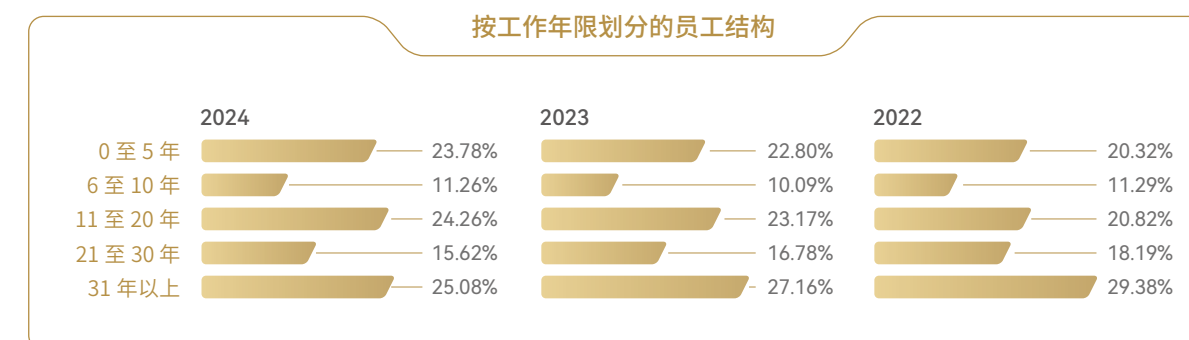
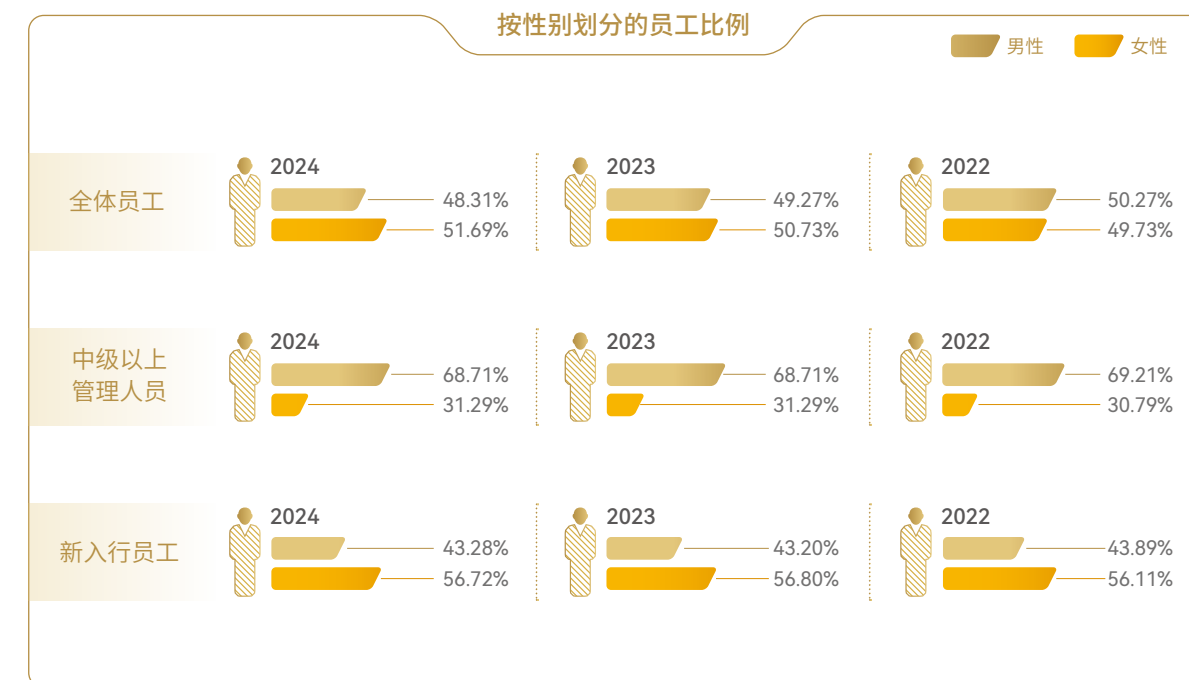
社会绩效

社会领域主要指标

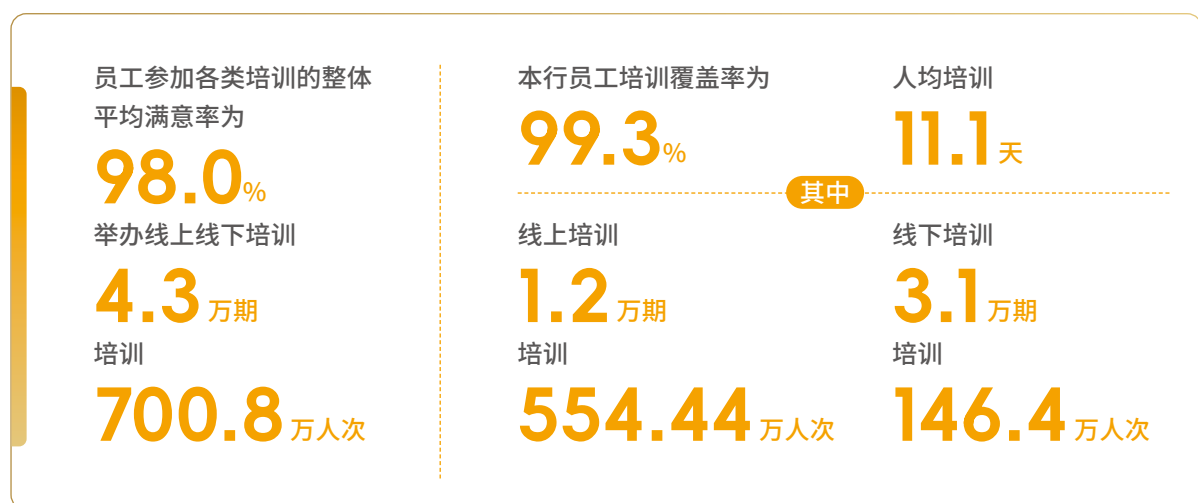
社会领域主要指标	单位	2024	2023	2022
普惠型小微企业贷款余额	亿元	28,933.15	22,277.52	15,503.16
每股社会贡献值	元	3.81	3.64	3.15
员工总数	人	415,159	419,252	427,587
女性员工占比	%	51.69	50.73	49.73
人均培训天数	天/人	11.1	10.80	12.03
对外捐赠	万元	13,833	13,535	12,863

- 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。
- 员工总数、女性员工占比为集团口径。

员工概况



教育培训



培训覆盖率 (%) 各年龄段参训情况 平均培训时长 (天)



培训覆盖率 (%) 男女员工参训情况 平均培训时长 (天)



培训覆盖率 (%) 各类别员工参训情况 平均培训时长 (天)



培训覆盖率 (%) 各层级员工参训情况 平均培训时长 (天)



消费者权益保护及投诉治理

消费者权益保护定量指标

类别	单位	2024	2023	2022
公众教育专题活动数	个	9	7	6
公众教育年度累计活动次数	次	202,623	218,417	257,029
公众教育受众人次 (主题活动及覆盖人次)	万人次	185,687	216,134	190,685

客户投诉定量指标

类别	单位	2024	2023	2022
个人客户投诉数量 ¹	万件	26.68	20.49	23.84

注：1. 与2023年相比，本报告期个人客户投诉数量统计口径进一步扩大，除包括监管转办投诉和我行自收投诉，还增加了12378热线“一键呼转”至我行的投诉和客户通过金融监管总局金融消费者保护服务平台对我行提出的投诉，故无同比数据；此外，为更加准确反映客户投诉实际情况，个人客户投诉数量已剔除为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉、重复投诉等。

社区服务和普惠金融

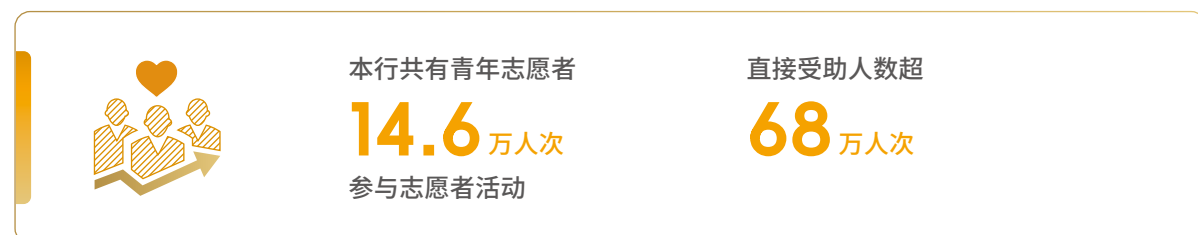




乡村振兴



青年志愿者活动情况



注：志愿者活动时长按照单人单次参与志愿活动的时长之和计算。

报告说明

报告范围

组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。
时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。
发布周期：本报告为年度报告。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》等标准要求编写，同时满足中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自 2024 年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2024 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证方式

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。同时，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法及鉴证结果请参见附录部分。

报告发布形式

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

联系方式

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

独立鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”或“贵行”）编制的《中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告》（简称“《2024 可持续发展报告》”）中所选定的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2024 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 境内绿色信贷折合节约标准煤（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排 COD（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排氨氮（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排二氧化硫（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排氮氧化物（万吨）
- 境内绿色信贷折合节水（万吨）
- 累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券金额（人民币 亿元）
- 境外绿色债券发行金额（美元 亿元）
- 境外绿色债券发行数量（笔）
- ESG 债券承销发行数量（只）
- ESG 债券主承销规模（人民币 亿元）
- ESG 债券募集资金合计金额（人民币 亿元）
- 累计获得央行审核通过碳减排合格贷款（人民币 亿元）
- 某库布其沙漠南部光伏发电站项目预计可实现年平均供电量（亿千瓦时）
- 某库布其沙漠南部光伏发电站项目预计可实现年节约标准煤（万吨）
- 为意大利新能源充电桩融资项目提供的贷款（欧元 万元）
- 绿色租赁业务规模（人民币 亿元）
- 发行并实际运营的绿色类公募基金产品数量（含股票和债券）（只）
- 发行并实际运营的绿色类公募基金产品净值规模（含股票和债券）（人民币 亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 普惠金融旗舰网点数量（家）
- 营业网点数量（个）
- 个人手机银行客户数量（亿户）

- 员工总数（人）
- 按性别划分的员工比例（%）
- 按工作年限划分的员工结构（%）
- 按年龄段划分的员工结构（%）
- 新进员工数量（人）
- 举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数（期）
- 绿色金融 / 环境治理相关课程培训人次（人次）
- 举办普惠金融课程相关培训的期数（期）
- 普惠金融课程相关培训人次（人次）
- 举办乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训的期数（期）
- 乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训人次（人次）
- 举办公司治理相关课程培训的期数（期）
- 公司治理相关课程培训人次（人次）
- 举办人力资源相关培训的期数（期）
- 人力资源相关培训人次（人次）
- 线上培训总期数（万期）
- 线上培训总人次（万人次）
- 线下培训总期数（万期）
- 线下培训总人次（万人次）
- 员工培训覆盖率（%）
- 员工人均培训时长（天）
- 按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）
- 按年龄段划分的员工人均培训时长（天）
- 按类别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按类别划分的员工人均培训时长（天）
- 按性别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按性别划分的员工人均培训时长（天）
- 按机构层级划分的员工培训覆盖率（%）
- 按机构层级划分的员工人均培训时长（天）

我们的鉴证工作仅限于《2024 可持续发展报告》中所选定的绩效信息，《2024 可持续发展报告》所披露的其他信息、2023 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、工商银行选用的标准

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

三、工商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2024 可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2024 可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2024 可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

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

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然

在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《2024 可持续发展报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们在总行及内蒙古分行、米兰分行、工银金租、工银瑞信开展工作，工作内容包括：

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

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2024 可持续发展报告》中所选定的 2024 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

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

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京
2025 年 3 月 28 日

附录：关键绩效编制基础

绿色贷款余额（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的绿色贷款余额是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行依据国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径统计的贷款余额。依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）确定绿色信贷统计口径，包括节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业、绿色服务产业、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资、绿色消费融资等九大领域。

境内绿色信贷折合节约标准煤（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合节约标准煤数量是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷节约标准煤总量。

境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷减排二氧化碳总量。

境内绿色信贷折合减排 COD（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合减排 COD 数量是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷减排 COD 总量。

境内绿色信贷折合减排氨氮（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合减排氨氮是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷减排氨氮总量。

境内绿色信贷折合减排二氧化硫（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合减排二氧化硫是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷减排二氧化硫总量。

境内绿色信贷折合减排氮氧化物（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合减排氮氧化物是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷减排氮氧化物总量。

境内绿色信贷折合节水（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境内绿色信贷折合节水是指，工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的截至 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷节水总量。

累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券金额（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的累计在境内银行间市场发行人民币绿色金融债券金额是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行总行在全国银行间债券市场发行的境内绿色金融债券（包含 TLAC 非资本绿色债券）总金额。依据《中国人民银行公告〔（2015）第 39 号〕（关于绿色金融债券发行管理）》、《全球系统重要性银行总损失吸收能力管理办法》（中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 财政部令〔2021〕第 6 号）、《关于全球系统重要性银行发行总损失吸收能力非资本债券有关事项的通知》（银发〔2022〕100 号）的要求进行统计。

境外绿色债券发行金额（美元 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境外绿色债券发行金额是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行境外机构发行的境外绿色债券总金额。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》和绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》规定的范围进行统计。

境外绿色债券发行数量（笔）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的境外绿色债券发行数量是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行境外机构发行的境外绿色债券总数量。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》和绿色债券标准委员会发布的《中国绿色债券原则》规定的范围进行统计。

ESG 债券承销发行数量（只）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的 ESG 债券主承销发行数量是指，自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的数量合计。依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》和《可持续发展债券指引》以及其他指导原则的要求进行统计。

ESG 债券主承销规模（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的 ESG 债券主承销规模是指，自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的规模合计。依据国际资本市场协会颁布的《绿色债券原则》和《可持续发展债券指引》以及其他指导原则的要求进行统计。

ESG 债券募集资金合计金额（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的 ESG 债券募集资金合计金额是指，自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的资金募集金额合计。依据国际资本市场协会颁布的《绿

色债券原则》和《可持续发展债券指引》以及其他指导原则的要求进行统计。

累计获得央行审核通过碳减排合格贷款（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的累计获得央行审核通过碳减排合格贷款是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行累计获得通过中国人民银行审核的碳减排合格贷款总金额。依据《中国人民银行关于设立碳减排支持工具有关事宜的通知》（银发〔2021〕278 号）规定的范围进行统计。

某库布其沙漠南部光伏发电站项目预计可实现年平均供电量（亿千瓦时）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的某库布其沙漠南部光伏发电站项目预计可实现年平均供电量是指，工商银行内蒙古分行 2024 年提供融资的 1GW 光伏发电及配套储能电站建成后预计可达到的年平均供电量。依据华东勘测设计研究院有限公司出具的《可行性研究报告》。

某库布其沙漠南部光伏发电站项目预计可实现年节约标准煤（万吨）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的某库布其沙漠南部光伏发电站项目预计可实现年节约标准煤是指，工商银行内蒙古分行 2024 年提供融资的 1GW 光伏发电及配套储能电站建成后预计每年可减少的标准煤排放量。依据中国电力企业联合会《中国电力行业年度发展报告 2023》进行标准煤节约量测算。

为意大利新能源充电桩融资项目提供的贷款（欧元 万元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的为意大利新能源充电桩融资项目提供的贷款是指，工商银行米兰分行 2024 年与某直接或间接从事在加油站场地内开发充电基础设施以及其他可再生能源资产（包括电池储能和太阳能资产）业务的公司签订的贷款合同总额。

绿色租赁业务规模（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的绿色租赁业务规模是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工银金融租赁有限公司依据国家金融监督管理总局（原中国银保监会）绿色信贷统计口径统计的在境内融资租赁业务中的绿色租赁业务余额。依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）确定绿色信贷统计口径，包括节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业、绿色服务产业、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资、绿色消费融资等九大领域。

发行并实际运营的绿色类公募基金产品数量（含股票和债券）（只）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的发行并实际运营的绿色类公募基金产品数量（含股票和债券）是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工银瑞信基金管理有限公司依据《中国工商银行境内法人客户投融资绿色分类管理办法（2021 年版）》、《工银瑞信绿色投资管理办法（2019 年版）》发行并实际运营的股票和债券的数量合计。

发行并实际运营的绿色类公募基金产品净值规模（含股票和债券）（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的发行并实际运营的绿色类公募基金产品净值规模（含股票和债券）是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工银瑞信基金管理有限公司依据《中国工商银行境内法人客户投融资绿色分类管理办法（2021 年版）》、《工银瑞信绿色投资管理办法（2019 年版）》发行并实际运营的股票和债券的规模合计。

普惠型小微企业贷款余额（人民币 亿元）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的普惠型小微企业贷款是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额。依据国家金融监督管理总局《关于做好 2025 年银行业非现场监管报表填报工作的通知》（金发〔2024〕39 号）普惠型小微企业贷款口径进行统计。

普惠金融旗舰店数量（家）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的普惠金融旗舰店网点数量是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行境内分行营业网点为普惠金融旗舰店的数量。工商银行普惠金融旗舰店网点建设须符合：(1) 超过 100 户普惠客户数的网点；(2) 2 人及以上的信贷持证人员数；(3) 2 人及以上的网点普惠专员人数。

营业网点数量（个）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的营业网点是指，截至 2024 年 12 月 31 日，工商银行境内营业网点数量。依据《中国银行保险监督管理委员会令〔（2021）第 3 号〕银行保险机构许可证管理办法》规定的范围进行统计。

个人手机银行客户数量（亿户）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的个人手机银行客户数量是指，截至 2024 年 12 月 31 日，境内注册开通工商银行个人手机银行 App 的客户数。

员工总数（人）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的员工总数是指，截至 2024 年 12 月 31 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的员工总人数。

按性别划分的员工比例（%）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按性别划分的员工比例是指，截至 2024 年 12 月 31 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的女性员工和男性员工的人数比例。

按工作年限划分的员工结构（%）：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按工作年限划分的员工结构是指，截至 2024 年 12 月 31 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各工作年限员工的人数比例。统计的工作年限区间包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和 31 年以上。

按年龄段划分的员工结构 (%)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄段划分的员工结构是指，截至 2024 年 12 月 31 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各年龄段员工的人数比例。统计的年龄段区间包括 31 岁以下、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁和 50 岁以上。

新进员工数量 (人)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的新进员工数量是指，自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司首次签署劳动合同的员工总人数。

举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数 (期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数。

绿色金融 / 环境治理相关课程培训人次 (人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的绿色金融 / 环境治理相关课程培训人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与绿色金融 / 环境治理相关课程培训的人次。

举办普惠金融课程相关培训的期数 (期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的举办普惠金融课程相关培训的期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与普惠金融相关课程培训的期数。

普惠金融课程相关培训人次 (人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的普惠金融课程相关培训人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与普惠金融相关课程培训的人次。

举办乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 相关课程培训的期数 (期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的举办乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 相关课程培训的期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 相关课程培训的期数。

乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 相关课程培训人次 (人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露

的乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 相关课程培训人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 相关课程培训的人次。

举办公司治理相关课程培训的期数 (期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的举办公司治理相关课程培训的期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与公司治理相关课程培训的期数。

公司治理相关课程培训人次 (人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的公司治理相关课程培训人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与公司治理相关课程培训的人次。

举办人力资源相关培训的期数 (期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的举办人力资源相关培训的期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与人力资源相关培训的期数。

人力资源相关培训人次 (人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的人力资源相关培训人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与人力资源相关培训的人次。

线上培训总期数 (万期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的线上培训总期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与的培训的总期数。

线上培训总人次 (万人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的线上培训总人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与培训的总人次。

线下培训总期数 (万期)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的线下培训总期数是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与的培训的总期数。

线下培训总人次 (万人次)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的线下培训总人次是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与培训的总人次。

员工培训覆盖率 (%)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行员工总人数的比例。

员工人均培训时长 (天)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的员工人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数，即，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按年龄段划分的员工培训覆盖率 (%)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄段划分的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行各年龄段通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行各年龄段员工人数的比例，统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35 (含)、36-45 (含)、46-54 (含) 和 55 岁及以上。

按年龄段划分的员工人均培训时长 (天)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄段划分的员工人均培训时长是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行不同年龄段员工人均培训天数。统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35 (含)、36-45 (含)、46-54 (含) 和 55 岁及以上。每个年龄段的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该年龄段员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该年龄段员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按类别划分的员工培训覆盖率 (%)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按类别划分的员工培训覆盖率是指，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数的比例。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。

按类别划分的员工人均培训时长 (天)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按类别划分的员工人均培训时长指的是，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。各类别员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该类别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按性别划分的员工培训覆盖率 (%)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按性别划分的员工培训覆盖率指的是，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的男性员工人数及女性员工人数分别占 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行男性员工总人数及女性员工总人数的比例。

按性别划分的员工人均培训时长 (天)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按性别划分的员工人均培训时长指的是，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行按性别划分的员工人均培训天数。男性 / 女性员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该性别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该性别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

按机构层级划分的员工培训覆盖率 (%)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按机构层级划分的员工培训覆盖率指的是，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行不同层级的机构通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数的比例。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。

按机构层级划分的员工人均培训时长 (天)：中国工商银行 2024 年可持续发展报告披露的按机构层级划分的员工人均培训时长指的是，工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，工商银行总行及境内分行按机构层级划分的员工人均培训天数。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。各机构层级员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该层级机构员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

索引对照

GRI Standards 索引

GRI Standards	披露项	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》	披露位置
GRI 2：一般披露			
GRI 2-1	组织详细情况		4
GRI 2-2	纳入组织可持续发展报告的实体		149
GRI 2-3	报告期、报告频率和联系人		149
GRI 2-4	信息重述		149
GRI 2-5	外部鉴证		150-151
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系		4、38-55、93-139
GRI 2-7	员工	B1.1	122-132、145-147
GRI 2-9	管治架构和组成		12-17、21-23
GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选		12-17、21-23
GRI 2-11	最高管治机构的主席		2
GRI 2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用		12-24
GRI 2-13	为管理影响的责任授权		12-17、21-23
GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用		12-17、21-25
GRI 2-15	利益冲突		17-19
GRI 2-16	重要关切问题的沟通		17-19、24-25
GRI 2-17	最高管治机构的共同知识		12-17、21-26
GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估		12-17
GRI 2-19	薪酬政策		129-132
GRI 2-20	确定薪酬的程序		129-132
GRI 2-21	年度总薪酬比率		129-132
GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明		21
GRI 2-27	遵守法律法规		31-35
GRI 2-28	协会的成员资格		78-79
GRI 2-29	利益相关方参与的方法		17-19、12、23、25
GRI 2-30	集体谈判协议		128
GRI 3：实质性议题的披露项			
GRI 3-1	确定实质性议题的过程		24-25
GRI 3-2	实质性议题清单		25
GRI 3-3	实质性议题的管理		24-25
GRI 201：经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		17-19、140
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇		81-87
GRI 202：市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		56
GRI 203：间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		38-50、93-139
GRI 203-2	重大间接经济影响		38-50、93-139

GRI Standards	披露项	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》	披露位置
GRI 205：反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2、B7.3	31-35
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7.1	31-35
GRI 302：能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	143-144
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	87-91、143-144
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	A2.3	87-91、143-144
GRI 303：水资源与污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	90、143
GRI 304：生物多样性			
GRI 304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		67-69、76-78
GRI 305：排放			
GRI 305-1	直接（范畴1）温室气体排放	A1.2	87、143
GRI 305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	A1.2	87、143
GRI 305-4	温室气体排放强度	A1.2	143
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	143
GRI 305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	A1.1	143
GRI 306：废弃物			
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	A1.6	89-90、144
GRI 306-3	产生的废弃物	A1.3、A1.4	89-90、144
GRI 308：供应商环境评估			
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	B5.3	90-91
GRI 401：雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.2	145-146
GRI 401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		129-132、145-146
GRI 403：职业健康与安全			
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	B2.3	129-132
GRI 403-3	职业健康服务	B2.3	129-132
GRI 403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	B2.3	129-132
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	B2.3	129-132
GRI 403-6	促进工作者健康	B2.3	129-132
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	B2.3	129-132
GRI 404：培训与教育			
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	B3.2	145-146
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案		26、122-127、145-146
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		129-132
GRI 405：多元化与平等机会			
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化		13、56、122、145-146
GRI 406：反歧视			
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动		122
GRI 413：当地社区			
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点		53-55、133-139、140
GRI 414：供应商社会评估			
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	B5.3	90-91
GRI 417：营销与标识			
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求		106-115、121

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

环境范畴

A1：排放物 P87-90、143

一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

A1.1 排放物种类及相关排放数据。

A1.2 直接（范围 1）及间接能源（范围 2）温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度。

A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。

A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。

A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。

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

A2：资源使用 P87-90、143

一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度。

A2.2 总耗水量及密度。

A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。

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

A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。

A3：环境及天然资源 P67-91

一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。

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

A4：气候变化 P80-86

一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。

A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。

社会范畴

B1：雇佣 P122-131、145

一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。

B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。

B2：健康与安全 P129-132

一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。

B2.2 因工伤损失工作日数。

B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。

B3：发展及培训 P26、122-127、145-146

一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。

B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。

B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。

B4：劳工准则 P122

一般披露：有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。

B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。

B5：供应链管理 P91

一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。

B5.1 按地区划分的供应商数目。

B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。

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

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

B6：产品责任 P106-121、147

一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。

B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。

B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。

B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。

B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。

B7：反贪污 P31-35

一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

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

B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。

B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。

B8：社区投资 P133-139、144、147-148

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

B8.1 专注贡献范围（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。

B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。

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

维度	序号	议题	披露位置
环境	1	应对气候变化	80-88
	2	污染物排放	143-144
	3	废弃物处理	89-90、144
	4	生态系统和生物多样性保护	67-69、76-78
	5	环境合规管理	89-91
	6	能源利用	87-91、143-144
	7	水资源利用	90、143
	8	循环经济	89-92、143-144
社会	9	乡村振兴	55、98-102、148
	10	社会贡献	133-139
	11	创新驱动	38-49、70-78
	12	科技伦理	35
	13	供应链安全	91
	14	平等对待中小企业	91
	15	产品和服务安全与质量	38-56、70-77
	16	数据安全与客户隐私保护	115-121
	17	员工	122-132、145-147
可持续发展相关治理	18	尽职调查	34
	19	利益相关方沟通	17-20、24
	20	反商业贿赂及反贪污	31-35
	21	反不正当竞争	31-35

● 全球契约对照表

全球契约十项原则	2024 年责任绩效
1 企业应该尊重和 维护国际公认 的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2 绝不参与任何漠 视与践踏人权的 行为	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3 企业应该维护结 社自由承认劳资 集体谈判的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民意，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；境内工会组织应建尽建。
4 彻底消除各种形 式的强制性劳动	遵守境内《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝任何形式的强迫劳动。
5 消除童工	坚决杜绝使用童工。
6 杜绝任何在用工 与行业方面的歧 视行为	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7 企业应对环境挑 战未雨绸缪	积极应对气候变化，开展气候风险压力测试，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8 主动增加对环保 所承担的责任	本行全力谱好绿色金融“大文章”，构建战略布局、政策指引、产品创新、研究合作的全方位绿色金融体系，推动经济社会全面绿色低碳转型。依托多年的积累与实践，深化绿色金融品牌“工银绿色银行+”建设。通过夯实绿色运营基础、优化碳足迹管理、推动网点低碳化、绿色办公及责任采购，彰显大行责任担当与引领力量。
9 鼓励无害环境技 术的发展与推广	本行加大绿色产品创新支持，构建全方位、综合化碳金融服务体系，灵活运用特许经营权、排污权、收费权、新能源补贴确权等抵质押贷款，创新担保方式，在有效管控风险的前提下积极扩大对企业信贷支持。截至报告期末，按照国家金融监督管理总局口径绿色贷款余额突破 6 万亿元。依托科技领先优势，大力推广无纸化、低消耗、高效率的线上业务，报告期内，本行数字化业务占比达到 99%。
10 企业应反对各种 形式的贪污，包 括敲诈、勒索和 行贿受贿	坚持无禁区、全覆盖、零容忍，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。推动廉洁文化建设，紧盯关键节点，通报典型案例，抓常抓长健全作风建设长效机制。坚持教在纪前、不搞不教而诛。

● 负责任银行原则（PRB）进展报告

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

原则 1：一致性

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

1.1 业务模式

本行致力于建设中国特色世界一流现代金融企业，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球超 1,300 万对公客户和 7.66 亿个人客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务，以自身高质量发展服务经济社会高质量发展。

1.2 战略一致性

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，全面提升工商银行服务绿色发展的适应性、竞争力、普惠性，明确提出要建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

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

本行聚焦服务中国式现代化，更加精准有效满足实体经济金融需求，将更多金融资源用于促进科技创新、先进制造、绿色发展和中小微企业等关键领域。

原则 2：影响和目标设定

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

2.1 影响分析

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

2.2 目标设定

在绿色金融领域，本行印发《关于推进绿色金融高质量发展的意见》，确定“四个一”发展目标：成为国内第一绿色金融银行、全球第一绿色信贷银行，构建国际一流的 ESG 风险管理体系，拥有国际一流的绿色金融创新能力，全力擦亮“绿色银行”名片。

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

2.3 目标实施和监测计划

绿色金融方面：

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

报告期内，本行印发《2024 年度行业投融资政策》，《2024 年度行业投融资政策》涵盖 17 个板块、50 个行业，全面突出“绿色”导向，强化差异化支持与管控。通过经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施，引导资金流向低碳、环保领域。同时，将企业技术、环保、能耗等核心指标嵌入重点行业客户及项目筛选，推动行业结构优化。

普惠金融方面：

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

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

原则 3：客户与顾客

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

3.1 客户参与

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

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

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

3.2 业务机遇

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

本行构建战略布局、政策指引、产品创新、研究合作的全方位绿色金融体系，推动经济社会全面绿色低碳转型。依托多年的积累与实践，深化绿色金融品牌“工银绿色银行+”建设。本行不断完善绿色信贷管理体系，强化行业信贷政策引导，将绿色发展指标作为行业信贷政策重要标准，制定具有约束力的环境信贷政策，将环境、社会与气候相关风险纳入信贷管理全流程。截至报告期末，按照国家金融监督管理总局口径绿色贷款余额突破 6 万亿元。

本行普惠贷款持续增量扩面，融资支持更有力。截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额达 2.89 万亿元，较年初增加 6,655.63 亿元，增速达 29.9%；普惠有贷户 208.34 万户，较年初增加 61.66 万户，增速超 40%。普惠金融服务获人民网“2024 建设金融强国创新实践案例”等重要奖项十五项，并在 2023 年度国家金融监督管理总局小微企业金融服务监管评价中获“一级”。

本行始终将大力发展科技金融摆在突出位置，加快迭代完善科技金融“五专”服务体系，为科技企业提供优质金融服务，助力高水平科技自立自强。截至报告期末，战略性新兴产业贷款余额突破 3.1 万亿元。

本行围绕服务国家战略、增进人民福祉、支持银发经济，制定《推动养老金融发展行动方案》，提出养老金融“1134 工程”工作架构，明确 50 余项工作举措，推动做好养老金融大文章。

本行积极贯彻落实国家网络强国、数字中国战略，全力支持数字经济发展，加强对新型数字基础设施建设、数字技术创新和薄弱环节、平台经济健康发展、产业数字化转型等重点领域的综合金融支持，服务重大项目工程建设、重点企业创新发展。本行全面深化数字工行（D-ICBC）建设，以“数据和技术”为驱动，为业务经营赋能，加快培育本行新质生产力，增强数字化新动能，助力高质量发展。

原则 4：利益相关者

为实现社会目标，我们将积极负责地与相关利益相关者协商、接洽与合作。

4.1 利益相关方的识别与意见征询

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

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。为保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，履行信息披露义务。报告期内，本行在定期报告中不断完善主动信息披露体系，通过自愿性披露专栏，主动回应投资者关切，提升了信息披露的主动性和有效性。

本行积极推动供应商绿色、低碳、可持续发展。本行集中采购遵照国家有关规定，坚持公开、公平、公正、诚

实信用原则，修订《集中采购供应商管理办法》，进一步明确对供应商在环境保护、社会责任以及公司治理方面的重大风险和违法犯罪等行为进行排查的管理要求。

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

本行积极推进消保教育宣传工作。本行将 2024 年确定为全行“消保教育宣传深化年”，开展“消保教育宣传深化年”主题活动。报告期内累计开展各类金融教育活动超 20.26 万次，受教育公众合计超 18.56 亿人次。

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

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

原则 5：治理和文化

我们将通过有效的治理和负责任的银行文化履行我们对这些原则的承诺。

5.1 《负责任银行原则》实施的治理架构

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

报告期内，本行共计召开股东年会 1 次，临时股东大会 3 次，审议通过《关于 2023 年度利润分配方案的议案》《关于 2024 年度中期利润分配方案的议案》《关于 2024 年度对外捐赠额度的议案》等 24 项议案，听取《关于中国工商银行股份有限公司 2023 年度独立董事述职报告》的汇报》等 4 项汇报。

报告期内，本行共计召开 13 次董事会会议，研究讨论《关于〈中国工商银行股份有限公司 2023 年度董事会工作报告〉的议案》《关于〈中国工商银行股份有限公司 2023 社会责任（ESG）报告〉的议案》《关于消费

者权益保护 2023 年工作情况与 2024 年工作计划的议案》《关于〈近两年我行绿色金融实施情况报告〉的议案》《关于〈普惠金融业务 2024 年度经营计划〉的议案》等 118 项议题。

本行建立了完善的可持续发展治理架构，董事会积极履行战略决策职能，深化 ESG 治理，持续完善 ESG 管治架构；高级管理层负责 ESG（社会责任、可持续发展）管理；高级管理层设立绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会，作为高管层对相关工作实施统筹领导及协调推进的辅助决策机构；境内各级机构按照法律法规和监管要求，在经营管理活动中落实 ESG 和可持续发展理念，境外机构按照当地标准和监管要求进行落实。

5.2 形成负责任银行文化

本行企业文化

使命：
提供卓越金融服务
——服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会

愿景：
全面建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，
成为基业长青的银行

价值观：
工于至诚 行以致远
——诚信 人本 稳健 创新 卓越

原则 6：透明度和问责制

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

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

报告期内，董事会审议通过《近两年我行绿色金融实施情况报告》，了解近两年全行绿色金融发展成效以及下一步工作部署；审议通过《关于〈普惠金融业务 2024 年度经营计划〉的议案》，进一步明确 2024 年普惠金融业务发展目标和工作重点。

报告期内，董事会审议通过《2023 社会责任报告（ESG）报告》，对本行 2023 年度 ESG 工作进行全面检视。

报告期内，董事会审议通过《关于 2024 年度对外捐赠额度的议案》，并提交股东大会审议获得通过，为本行更好地履行国有大行的社会责任，积极助力乡村振兴、慈善、文教等社会公益事业创造了有利条件。

本行积极应对复杂多变的外部环境，严格遵守法律法规及上市地证券交易所的监管要求。同时，持续加强与资本市场的沟通，不断提升信息披露的透明度，确保向投资者及其他利益相关者准确、及时地传达本行的战略实施进展、公司治理结构以及经营管理状况。在上海证券交易所上市公司年度信息披露评价中，本行连续十一年获评 A（优秀）。

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

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体，以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。同时，以官方网站、境内外报纸、上证 e 互动平台、投资者热线和信箱等渠道，股东大会、业绩说明会、专题投资者关系活动、路演与反向路演、投资者分析师见面会、媒体见面会等形式，和多种语言不断加强全球投资者的沟通与交流，增强投资者获得感。本行编制发布简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告和临时公告。报告期内，共完成 4 期定期报告披露工作，披露中英文临时公告及相关文件 380 余份。

本行构建年度社会责任（ESG）/ 可持续发展报告、ESG 相关专题报告、常态化信息披露“三维一体”的 ESG 信息披露体系。截至报告期末，连续十七年发布社会责任（ESG）报告，连续四年发布半年度社会责任 / ESG 专题报告。在官网首页开设“ESG 专栏”，常态化披露本行最新 ESG 实践和战略进展，累计发布 ESG 动态百余篇。

读者反馈表

感谢您阅读《中国工商银行股份有限公司 2024 可持续发展报告》。这是本行连续第十八年公开发布的社会责任（ESG）报告 / 可持续发展报告。为了更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善可持续发展工作绩效，提高推动可持续发展的能力和水平，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

邮寄地址：(中国) 北京市西城区复兴门内大街 55 号中国工商银行战略管理与投资者关系部

邮编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 股东和投资者 客户 供应商与合作伙伴 员工 公众与社区 其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“”内打“√”。