



中国建设银行股份有限公司

2012 年企业社会责任报告

2013 年 3 月

目录

一、报告编制说明	4
二、关键数据图示	5
三、董事长致辞	6
四、行长报告	7
五、社会责任战略与管理	9
(一) 战略实施与推广	9
1. 战略目标	9
2. 推广与实施	9
3. 2013 年机遇与挑战	10
(二) 公司治理	10
1. 股东大会	10
2. 董事会	11
3. 监事会	11
4. 高级管理层	12
5. 职工代表大会	12
六、社会责任业绩——用心改变，用爱创造	12
1. 政府与监管机构	13
2. 投资者	14
3. 客户	16
4. 供应商	21
5. 员工	21
6. 社会民生	24

目录

(1) 陪伴小微企业成长	24
(2) 服务农村金融	26
(3) 改善居民住房条件	27
(4) 积极支持助学助业贷款	28
(5) 推广实施“民本通达”	28
(6) 社区建设与公益	29
7. 环境	34
(1) 推行绿色信贷	34
(2) 大力发展电子业务支持低碳经济	35
(3) 倡导节能减排	36
七、分行实践案例展示	37
八、社会认可与反馈	39
九、基本信息	42
十、独立鉴证报告	44
十一、全球报告倡议组织可持续发展报告指南编写内容索引	47

一、报告编制说明

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

我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

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

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

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

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

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

二、关键数据图示

经营业绩	2012 年	2011 年	2010 年
净利润（百万元）	193,602	169,439	135,031
平均资产回报率（%）	1.47	1.47	1.32
不良贷款率（%）	0.99	1.09	1.14

社会经济贡献	2012 年	2011 年	2010 年
企业所得税（百万元）	57,837	49,668	40,125
营业税及附加（百万元）	30,233	24,229	18,364
于资产负债表日后每股 拟派末期现金股息（元）	0.268	0.2365	0.2122
营业网点总数（个）	14,121	13,581	13,415
员工人数（人）	348,955	329,438	313,867
公益捐赠支出（百万元）	23	47	65
每股社会贡献值（元）	2.44	1.98	1.59

民生金融服务	2012 年	2011 年	2010 年
涉农贷款余额（亿元）	12,748.99	10,499.12	8,221.15
小微企业贷款余额（亿元）	7,454.53	9,137.58	7,333.63
个人住房贷款余额（亿元）	15,287.57	13,129.74	10,885.91
助学、助业贷款余额（亿元）	1,022.19	806.64	493.85
绿色信贷贷款余额（亿元）	2,396.37	2,190.70	1,958.06

备注：

1. 小微企业客户为按照 2011 年工业和信息化部等四部门联合下发的中小企业划型标准中的小型和微型客户。因 2012 年统计数据采用新的小微企业划型标准，故与以往年度报告中的小企业统计口径不一致，不具可比性。

2. 本年度绿色信贷数据按照 2011 国民经济行业分类标准进行统计，与以往年度数据不具可比性。

三、董事长致辞

2012 年，面对复杂的国际国内经济金融形势，中国建设银行坚持“稳中求进”总基调，按照“综合性、多功能、集约化”战略定位，积极推进战略转型，实现了各项业务稳健发展，为进一步实施“服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展”社会责任战略目标奠定了坚实基础。努力为客户提供综合性、多功能服务，与客户同发展、与社会共繁荣，已成为 35 万员工的高度共识和自觉行动。

作为国有控股商业银行，我们的经营活动对社会、经济和环境都有着重要的影响，这就要求我们一方面要保证企业健康、可持续发展，另一方面要把为社会创造财富、增加大众福祉、促进社会和谐作为应承担的企业责任。为国家和投资者创造价值，是我们的经济责任；谋求与各利益相关方共同发展、共享社会经济成果则是我们作为社会成员和企业公民的道德责任。道德财富是社会和谐发展的源泉，也是中国建设银行作为负责任银行的价值和荣耀所在。因此，越是面临复杂多变的经济金融环境和各种机遇、挑战，我们就越是要坚守企业公民的行为准则。

2012 年，中国建设银行以支持实体经济为重点，加大小微企业、“三农”、保障房建设等经济发展薄弱领域的信贷支持力度；认真履行环境责任，推行绿色信贷，倡导节能减排。其中，小微企业贷款、涉农贷款、新农村建设贷款、保障性住房开发贷款等均获较大幅度增长，绿色信贷余额超过 2,300 亿元。我们关注大众客户的期待和诉求，不断创新和改进业务流程，积极开拓消费金融市场，努力为广大客户提供更方便快捷、功能全面的金融服务。我们也关注员工的职业发展，尊重和保护他们的权益，努力为员工的健康成长、全面发展搭建更好的平台。同时，我们坚持开展社会公益活动，积极捐款支持扶贫、医疗卫生和文化教育事业，获得了社会各界的认可和好评。

2013 年是实施“十二五”规划承前启后的关键一年。党的十八大提出了“全面推进经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设”的总布局，为我们更好地履行企业公民责任开辟了大有作为的广阔天地。中国建设银行将全面贯彻落实党的十八大精神，不断改革创新，努力向建设“国内最佳，

国际一流”现代化大银行的战略目标迈进，为实现全面建成小康社会做出新贡献。

王洪章

董事长

中国建设银行股份有限公司

四、行长报告

2012 年，中国建设银行在复杂多变的宏观经济形势下稳健发展，取得了良好的经营业绩；在履行企业社会责任，做好企业公民方面也获得了可喜的成果。

面对复杂的经营环境和激烈的市场竞争，本行认真执行国家宏观经济政策，坚持稳健经营，各项业务稳定快速发展，盈利水平持续提高，服务社会经济发展能力显著增强。2012 年，本行大力支持实体经济，积极开发小企业产品体系，不断改进业务流程，并通过减费让利、拓展电子服务渠道等方式努力为小微企业的发展提供更经济实惠的金融服务；持续推进“三农”业务，大力发展支农贷款，支持村镇银行的建设，为服务“三农”做出努力；不断增加保障性住房建设等民生领域的信贷投入，积极支持各类保障房项目建设，为支持国家安居工程战略做出贡献。2012 年，本行小微企业贷款余额达 7,454.53 亿元，涉农贷款余额达 12,748.99 亿元，保障性住房项目开发贷款余额 590.80 亿元，增幅达 129.62%。

2012 年，本行积极推行绿色金融，助力生态文明建设。进一步优化信贷结构，继续加大对属于绿色环保、节能减排项目的信贷支持力度，将国家“十二五”规划中重点发展的节能高效、先进环保、资源循环利用等节能环保产业列为 2012 年重点关注领域，在信贷资源配置上予以优先支持，严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放；继续推行“民本通达一环保益民”综合服务方案，在环境建设项目、污水处理、重点流域治理等方面，提供个性化

金融方案。积极支持三江源生态保护建设，促进西部地区生态安全和可持续发展；组织全辖所有分行参与 2012 “地球一小时” 环保公益活动，倡导勤俭节约、低碳生活理念；在日常经营管理中，持续强化员工的环保意识，使广大员工成为生态文明建设的实践者和推动者。

为促进社会和谐发展，2012 年，本行继续捐款支持社会公益事业，共实施重要公益项目 10 个，捐款总额 2,300 万元。持续推进“贫困高中生成长计划”、“少数民族地区大学生成才计划”以及“贫困英模母亲资助计划”等长期公益项目；启动实施“母亲健康快车中国建设银行资助计划”，购置医疗救治专用车辆，为西部农村的贫困妇女、少数民族妇女提供医疗服务，被老百姓称为“爱心车”、“救命车”；创新开展“建行·2012 寻找成长之星”公益摄影大赛，展示受公益资助人自立、自强的成长故事，展现公益的温暖和力量，启发公众对社会公益给予更多的关注。

员工是本行最宝贵的财富，关注员工利益和发展也是本行应承担的社会责任。2012 年，本行继续充分发挥职代会和工会组织在培育和谐企业、构建和谐稳定劳动关系中的作用；持续优化业务流程，努力减轻员工负担；通过推进“一线员工成长帮助计划（EAP）”，实施人文关怀，加强员工培训，全面提高员工素质，促进员工成长成才。2012 年全行共举办各类培训 43,220 期，培训经费支出约 11.8 亿元，培训员工 230.2 万人次。

2013 年，国内外经济金融形势复杂多变，充满了不稳定性和不确定性。我国银行业的经营发展既面临严峻挑战，也充满了新的机遇。在新的一年里，本行要认真贯彻落实十八大精神，坚持科学发展观，把贯彻国家宏观经济政策与发挥自身优势紧密结合起来，把服务实体经济与增强自身竞争力紧密结合起来，主动履行企业社会责任，为客户提供更好的服务，为投资者创造更大的价值，为中国建设银行科学发展续写新的篇章！

张建国

行长

中国建设银行股份有限公司

五、社会责任战略与管理

愿景：始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。

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

核心价值观：诚实 公正 稳健 创造

（一）战略实施与推广

1.战略目标

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

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

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

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

可持续发展的银行——提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设和发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。

2.推广与实施

我行已初步建立社会责任管理体系，自上至下包括董事会、高级管理层、总行公共关系与企业文化部、各一级分行以及各营业网点。总行公共关系与企

业文化部负责组织开展相关工作，工作团队涉及总行 31 个相关部门以及 38 个一级分行和海外分支机构、子公司。

2012 年，制定下发《中国建设银行股份有限公司年度社会责任报告编制披露工作规程（试行）》，建立“年度社会责任报告核心指标”体系以及工作团队的管理机制，以规范我行年度社会责任报告编制和披露的工作流程，并通过收集、分析和使用报告基础信息、数据，更好地了解各利益相关方对我行的期望与诉求，为不断改进社会责任管理工作、提升社会责任业绩奠定了良好的制度基础。

3.2013 年机遇与挑战

从国际经济形势看，美国经济增长内生动力不足，欧洲经济持续低迷，日本债务问题日益严重，新兴经济体增长放缓，世界经济进入缓慢增长的阶段。

从国内经济形势看，经济中不平衡、不协调、不可持续的矛盾和问题仍然突出，结构调整、缩小区域差距、转型发展和节能减排任务仍然很重，经济下行压力和产能相对过剩的矛盾尚待化解。但同时，经济基本面稳中向好，新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化的全面纵深推进，也将为经济增长注入新的生机和活力，这将是银行业最大的发展机遇。

面对机遇与挑战，建设银行将稳中求进，坚持创新、深化转型，继续以客户为中心，着力提高对小微企业、“三农”客户的信贷支持，大力发展基础设施、住房金融业务，积极为“走出去”的企业提供全球化的金融服务，努力为广大客户提供最为便捷安全的服务，在建设“综合性、多功能、集约化”银行的同时，促进经济社会的可持续发展。

(二) 公司治理

1. 股东大会

股东大会是我行的权力机构。

2012 年 1 月 16 日，我行召开 2012 年第一次临时股东大会，审议通过了关

于选举王洪章先生担任执行董事的议案。

2012 年 6 月 7 日，我行召开 2011 年度股东大会，审议通过了修订公司治理文件、董事会报告、监事会报告、财务决算方案、利润分配方案、固定资产投资预算、聘用会计师事务所、选举董事等议案。

上述股东大会的召开均依法合规地履行了相应的法律程序。会议决议公告已分别于 2012 年 1 月 16 日、2012 年 6 月 7 日登载于港交所网站，于 2012 年 1 月 17 日、2012 年 6 月 8 日登载于上交所网站及本行指定信息披露报纸。

2.董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。

2012 年，我行董事会共召开会议 9 次，审议通过了选举董事长、提名董事候选人、聘任高级管理人员、固定资产投资预算、财务报告、利润分配方案、全面风险管理办法、内部控制基本规定、业务连续性管理政策、内幕信息知情人管理办法等议案。

2012 年末，我行董事会共有董事 12 名，包括执行董事 2 名，非执行董事 5 名，独立非执行董事 5 名；其中男性董事 8 名，女性董事 4 名。

根据我行 2012 年第一次临时股东大会、董事会会议决议并经银监会核准，王洪章先生自 2012 年 1 月起担任本行董事长、执行董事。

3.监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

截至 2012 年末，我行监事会共有监事 9 名，其中，股东代表监事 4 名，职工代表监事 3 名，外部监事 2 名；男性监事 7 名，女性监事 2 名。张福荣先生担任监事长。

2012 年，监事会共召开 7 次会议，全部以现场会议方式召开。主要审议通过了《监事会议事规则》(修订)、《监事会履职尽责监督委员会工作细则》(修订)、监事会报告、我行财务报告、利润分配方案、监事会监督工作方案、监事会工作总结、计划等议案。

4.高级管理层

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

截至 2012 年末，高级管理层由 13 名高级管理人员组成，包括行长 1 名，副行长 4 名，高级管理层成员 1 名，首席财务官、首席风险官、首席审计官各 1 名，董事会秘书 1 名，批发业务总监、零售业务总监、投资理财总监各 1 名。张建国先生担任行长。

5.职工代表大会

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

截至 2012 年末，全行各级机构(总行、一级分行和二级分行)已成立职代会 1,529 个，共召开职代会 2,123 多次。

六、社会责任业绩——用心改变，用爱创造

我行积极促进利益相关方参与机制的建立和完善，充分关注利益相关方的期望和诉求，通过自身持续地改变和创造，不断满足利益相关方的期望与诉求，提高利益相关方的参与程度，努力实现与利益相关方的协调发展、和谐共赢。

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

1.政府与监管机构

2012 年，我行严格执行国家宏观经济政策，积极支持实体经济发展，着力保障基础设施建设及民生领域的信贷投入，压缩“两高一剩”行业贷款，推行“绿色信贷”。

全面风险管理能力持续提升

2012 年，我行制定并下发《中国建设银行全面风险管理办法（试行）》，作为一项基础性、规范性的制度，对全面风险管理原则、管理组织，风险识别、评估与计量，风险监测与控制，风险报告与信息沟通、监督与评价、考核激励与问责，主要风险类别管理要点等内容进行规范，以提升集团整体风险管理水平和核心竞争力。

2012 年，我行信贷结构不断优化，资产质量保持基本稳定，运营安全稳健。在全行范围内建立了全面风险管理责任制，加强重点风险领域的分析、排查和预警。组织开展了涉及融资平台、钢贸、光伏、小企业、贸易融资、理财产品、民营公路、柜面操作、IT 风险及应急体系等诸多方面的风险排查，并及时下发预警提示，采取针对性措施，处置化解风险。

内部控制体系健全有效

我行董事会已按照《企业内部控制基本规范》要求对财务报告相关内部控制进行了评价，并认为其在二〇一二年十二月三十一日有效。

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

2012 年，我行成立内控合规部，进一步加强内部控制和合规管理，先后制定下发《中国建设银行股份有限公司内部控制基本规定》和《中国建设银行内部控制评价办法（试行）》，编制《中国建设银行内控体系建设三年规划》，组织开展内部控制评价，提升全行内控水平。

反腐倡廉及员工合规从业教育取得新进展

以促进领导人员廉洁从业和防控腐败案件为重点，针对突出案件风险开展专项治理，对基本建设和集中采购进行效能监察，加强对违规违纪责任追究等措施，

深入推进惩治和预防腐败体系建设。通过广泛开展员工合规从业教育，签署廉洁合规从业承诺书，建立奖励积分管理制度，促进员工合规从业意识的提升。

支持监管部门开展反洗钱工作

认真执行联合国安理会制裁决议，严格遵守中国及分支机构所在国（地区）的反洗钱监管规定，认真履行客户身份识别、交易记录和身份资料保存、大额交易和可疑交易报告等各项反洗钱义务，积极配合有关部门打击洗钱和恐怖融资活动，有效控制洗钱风险；通过开展反洗钱培训，增强全员风险意识，提高一线操作技能。

海外机构、子公司依法合规经营

我行在 13 个国家和地区设有海外机构，在香港、新加坡、法兰克福、约翰内斯堡、东京、首尔、纽约、胡志明市、悉尼设有 9 家海外分行，在台北和莫斯科设有 2 家代表处，在伦敦、香港设有 2 家子公司，在香港设有 1 家投资银行业务子公司。此外，我行悉尼分行下设的墨尔本分行已于 2012 年 11 月 30 日正式开业。截至 2012 年末，各海外机构依照我行公司章程及相关管理制度合规开展日常活动，未发生重大违法、违规行为。

我行拥有建信基金、建信租赁、建信信托、中德住房储蓄银行和建信人寿 5 家境内子公司以及 26 家村镇银行。截至 2012 年末，各境内子公司稳健经营，不断完善风险防范和内控管理体系，切实履行了守法合规责任，未发生重大违法、违规行为。

2.投资者

我行十分重视股东利益，特别是中小股东的利益和诉求，平等对待全体股东。2012 年，我行继续加强与投资者的沟通交流，通过定期业绩发布会与路演（年度、中期及季度）、大型投资者论坛、公司来访会谈、投资者关系网页专栏、热线电话及电子邮箱等多种方式，向市场及时解释说明我行发展战略与经营业绩，听取采纳投资者的意见和建议，获得市场和社会各界认可。

截至报告期末，本行股东总数 837,725 户，其中 H 股股东 53,223 户，A 股股东 784,502 户。

表 1 前 10 名股东情况信息表

单位：股

股东总数 837,725 (2012 年 12 月 31 日的 A 股和 H 股在册股东总数)			
股东名称	股东性质	持股比例 (%)	持股总数
汇金公司	国家	57.03	142,590,494,651 (H 股)
		0.18	444,270,519 (A 股)
香港中央结算 (代理人) 有限公司 1	境外法人	28.22	70,551,277,133 (H 股)
淡马锡 1	境外法人	7.15	17,878,670,050 (H 股)
国家电网 1、2	国有法人	1.16	2,895,782,730 (H 股)
宝钢集团	国有法人	0.80	2,000,000,000 (H 股)
		0.13	318,860,498 (A 股)
美国银行	境外法人	0.80	2,000,000,000 (H 股)
中国平安人寿保险股份有限公司－传统－普通保险产品	境内非国有法人	0.76	1,907,104,725 (A 股)
长江电力 1	国有法人	0.41	1,015,613,000 (H 股)
益嘉投资有限责任公司	境外法人	0.34	856,000,000 (H 股)
中国平安人寿保险股份有限公司－传统－高利率保单产品	境内非国有法人	0.24	593,906,825 (A 股)

1.2012 年 5 月 4 日，淡马锡向港交所进行了权益申报，披露持有本行 H 股权益共 17,878,670,050 股。截至 2012 年 12 月 31 日，国家电网、长江电力分别持有本行 H 股 2,895,782,730 股、1,015,613,000 股，代理于香港中央结算 (代理人) 有限公司名下。除去淡马锡、国家电网、长江电力持有的股份，代理于香港中央结算 (代理人) 有限公司的其余 H 股为 70,551,277,133 股。

2.截至 2012 年 12 月 31 日，国家电网通过所属全资子公司持有本行 H 股股份情况如下：英大国际控股集团有限公司 856,000,000 股,国家电网国际发展有限公司 1,315,282,730 股，山东鲁能集团有限公司 374,500,000 股，国网国际发展有限公司 350,000,000 股。

根据 2012 年 6 月 7 日举行的 2011 年度股东大会决议，我行已向 2012 年 6 月 21 日在册的全体股东派发 2011 年度现金股息每股人民币 0.2365 元 (含税)，合计约 591.28 亿元。

董事会建议向全体股东派发 2012 年度现金股息，每股 0.268 元 (含税)，提

请 2012 年度股东大会审议。

我行近三年（含报告期）现金分红的数额及与净利润的比率如下：

（人民币百万元）	2010 年	2011 年	2012 年
现金分红	53,052	59,128	67,003
占净利润的比例 ¹	39.34%	34.93%	34.68%

1. 净利润为合并报表归属于本行股东的净利润，现金分红详情载列于当年年报“财务报表”附注“利润分配”。

2012 年，我行每股社会贡献值 2.44 元，比上年增长 0.46 元。

计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

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

其中：—每股收益 0.77 元，为基本和稀释每股收益；

—一年内上缴税收 880.70 亿元，为应缴税收，包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加、车船使用税、印花税和房产税等；

—支付员工工资 797.10 亿元，参见年度业绩报告员工成本；

—向债权人给付的借款利息 2,500.39 亿元，参见年度业绩报告利息支出；

—公司对外捐赠额 0.23 亿元；

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

3. 客户

表 2 客户总体情况表
（截至 2012 年 12 月 31 日）

类 别	数量
个人客户	
银行借记卡发卡量（万张）	44,028
银行信用卡发卡量（万张）	4,032
网上银行客户（万户）	11,926
电话银行客户（万户）	12,433

手机银行客户（万户）	8,390
个人消费贷款客户（万户）	60
个人住房按揭贷款客户（万户）	725
个人支农贷款客户（万户）	8
个人公积金住房按揭贷款客户（万户）	465
对公客户	
集团、公司及机构客户（万户）	265.74
小微企业客户（万户）	6.80

表 3 客户贷款及垫款基本情况表

	于 2012 年 12 月 31 日		于 2011 年 12 月 31 日		于 2010 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比 (%)	金额	占总额百分比 (%)	金额	占总额百分比 (%)
（人民币百万元，百分比除外）						
公司类贷款和垫款	4,963,050	66.07	4,400,421	67.74	3,947,276	69.63
短期贷款	1,725,607	22.97	1,383,008	21.29	1,159,478	20.45
中长期贷款	3,237,443	43.10	3,017,413	46.45	2,787,798	49.18
个人贷款和垫款	2,017,826	26.86	1,677,910	25.83	1,365,672	24.09
个人住房贷款	1,528,757	20.35	1,312,974	20.21	1,088,591	19.20
个人消费贷款	80,556	1.07	76,692	1.18	48,185	0.85
个人助业贷款	101,776	1.36	78,716	1.21	78,844	1.39
信用卡贷款	177,936	2.37	97,553	1.50	55,441	0.98
其他贷款 ¹	128,801	1.71	111,975	1.73	94,611	1.67
票据贴现	137,558	1.83	111,181	1.71	142,817	2.52
海外和子公司	393,878	5.24	306,899	4.72	213,363	3.76
客户贷款和垫款总额	7,512,312	100.00	6,496,411	100.00	5,669,128	100.00

1. 包括个人商业用房抵押贷款、个人住房最高额抵押贷款、个人助学贷款等。

表 4 按地区分布统计的存贷款业务情况表

	于 2012 年 12 月 31 日	于 2011 年 12 月 31 日	于 2010 年 12 月 31 日
	金额	金额	金额
（人民币百万元，百分比除外）			
长江三角洲	1,670,643	1,476,118	1,321,708
珠江三角洲	1,091,848	955,937	858,420
环渤海地区	1,301,564	1,137,623	1,008,340
中部地区	1,195,748	1,051,837	922,185
西部地区	1,270,163	1,108,112	963,636
东北地区	461,574	406,035	350,584

总行	188,074	105,632	63,638
海外	332,698	255,117	180,617
客户贷款和垫款总额	7,512,312	6,496,411	5,669,128
长江三角洲	2,215,637	2,067,000	1,895,511
珠江三角洲	1,743,868	1,539,667	1,435,742
环渤海地区	2,161,208	1,825,388	1,662,231
中部地区	2,054,347	1,774,126	1,602,656
西部地区	2,156,594	1,873,139	1,645,659
东北地区	814,177	733,876	668,217
总行	17,396	21,221	60,949
海外	179,852	153,033	104,404
客户存款	11,343,079	9,987,450	9,075,369

表 5 分支机构和员工的地区分布情况表

	机构数量 (个)	占比 (%)	员工数量 (人)	占比 (%)
长江三角洲	2,422	16.94	54,676	15.39
珠江三角洲	1,795	12.56	42,587	11.99
环渤海地区	2,342	16.38	59,218	16.67
中部地区	3,395	23.75	78,602	22.12
西部地区	2,859	20.00	68,195	19.20
东北地区	1,404	9.82	37,029	10.42
总行	3	0.02	12,129	3.41
海外	76	0.53	2,854	0.80
合计	14,296	100.00	355,290	100.00

我行重视客户体验及诉求，不断丰富各种方式与客户保持畅通交流互动。通过客户满意度调查、神秘访客调查、95533 客户服务热线、电子银行、客户体验中心等多种途径全面了解客户诉求，针对客户提出的问题和建

客户满意度

2012 年，我行个人客户总体满意度达到 64.5%，高出同业平均水平 1.2 个百分点；对公客户总体满意度达到 92.9%，较上年提升 2.4 个百分点。

95533 客户服务热线

95533 客户服务热线是我行与客户沟通的重要渠道。2012 年，95533 客户服

务热线共受理客户求助 2.52 万笔，为客户解决疑难问题 2.52 万笔，回应解决客户投诉 1,356 笔。

网站在线客服服务

2012 年，累计进线 148.5 万人次，其中在线应答 143.8 万人次，通过邮件、电话及短信回复留言 4.7 万人次，24 小时回复率达到 100%。

案例：为提高客户服务效率改善信用卡管理流程

为满足客户随时随地的办卡需求，我行结合新技术应用及后台管理流程改善，推出信用卡网络申请、手机申请、平板电脑申请、短信申请、邮件申请及电话申请等电子渠道。

为满足部分优质客户因出境旅游、考察、留学等紧急用卡需求，我行制定了应急发卡业务流程及操作规范，实现在应急发卡审批结束当日完成制卡、邮寄，客户最快三日内即可收到卡片。

为方便客户在圣诞节、元旦、“双十一”等节假日的境内外消费，我行针对大量客户调整信用额度的申请，在数据分析、系统侦测的基础上，预先考虑到客户消费需求的增长，主动为 494 万名客户办理了调高信用额度的业务。

针对对客户体验中心和客户之声了解到的客户需求，我行对业务操作流程进行了优化和改善。除 400 客服热线之外，开通了在线客服等新型沟通渠道，使客户可以随时获得信用卡业务的人工服务；开通短信客服平台，增强与客户的互动交流，特别提供卡片寄出提醒、大额消费提醒、到期还款提醒等 40 余类的短信服务，为客户提供方便；利用微博、网站等渠道，发布信用卡重要信息提示和安全提示，普及信用卡使用的金融知识。

表 6 服务渠道建设情况表一

（截至 2012 年 12 月 31 日）

项目	累计数量（个）	新增数量（个）
营业网点	14,121	540
自助银行	13,814	3,133
自动柜员机	56,968	11,323

表 7 服务渠道建设情况表二

（截至 2012 年 12 月 31 日）

项目	新增客户数量（万户）	累计交易量（万笔）	新增交易量（万笔）
网上银行	3,547	564,105	63,215
电话银行	2,812	116,792	34,449
手机银行	3,695	38,095	17,509

服务客户海外发展

2012 年以来，我国外贸出口增长乏力。为缓解外向型企业压力，我行积极采取措施帮助企业降低融资成本，同时响应国家“走出去”战略，着力发展出口

信贷业务，增加贸易融资投放，为海外机构的业务发展提供资金支持。

2012年，我行支持了一大批国内重点出口企业的重大出口项目，包括电信、船舶、电力、交通等多个行业，涉及丹麦、瑞士、阿根廷、土耳其、新加坡、韩国、香港等全球15个国家和地区。

表 8-1 海外分支机构基本情况表

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

表 8-2 境外子公司基本情况表

子公司名称	所在国家（地区）	主营业务范围
中国建设银行（伦敦）有限公司	英国	持有批发业务牌照，经营范围包括公司类存贷款、贸易及商品融资、资金及衍生品交易、英镑清算，以及投资银行业务。
中国建设银行（亚洲）股份有限公司	中国香港特别行政区	持有商业银行牌照（批发及零售业务），提供各类银行及相关金融服务，包括零售银行业务，中国业务及商业及贸易金融服务。

建银国际（控股）有限公司	中国香港特别行政区	上市保荐与承销、财务顾问、企业收购兼并及重组，证券经纪、投资咨询。
--------------	-----------	-----------------------------------

4. 供应商

2012 年，我行制定下发《采购部供应商不良行为管理实施细则（试行）》，将供应商的商业信誉或商品质量出现严重问题、严重违法违规、有商业贿赂或商业欺诈等列入不良行为，经认定后对供应商给予包括警示谈话、扣分、取消候选资格、削减供应份额、禁用和退出等惩戒措施，与供应商共同建设诚信体系，防范道德风险。

我行关注供应商提供的产品在原材料、生产工艺、能耗等方面是否符合绿色、环保、节能要求。在公务用车、IT 产品、金融设备、办公场所装修等商品的采购中，坚持采购节能环保产品，与供应商共同履行环境责任。

5. 员工

表 9 员工总体情况表

（截至 2012 年 12 月 31 日）

就业员工	数量	占比
总人数	348,955	100.00%
男性员工	166,538	47.72%
女性员工	182,417	52.28%
少数民族员工	17,809	5.10%

用工制度与薪酬

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

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

2012 年，我行以规范分配秩序、构建和谐分配关系为主线，继续深化激励有力、约束有效的薪酬分配机制改革，加强对全行薪酬集约化管理，持续推进劳务派遣制用工转制工作，将其纳入全行统一薪酬分配体系，实现“同工同酬”。

培训

2012 年，全行共举办培训 43,220 期，培训经费支出 11.8 亿元，培训 230.2 万人次，人均参与培训 8.6 天；建设了网络学习系统，为员工自我培训提供互联网学习资源。

企业福利

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

医疗福利

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

工会

截至 2012 年末，我行工会会员 354,827 人，占全行员工总数的 94.2%。

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

帮扶特困员工

我行员工互助基金主要用于帮扶救助因重大疾病造成生活困难的员工。2012 年，全行各级互助基金救助特困人员 13,833 人次、发放救助金额 6,184 万元，并先后帮助近万名协解人员再就业，积极维护社会稳定。

职业安全

2012 年，我行通过提供安全预警提示、安全技术防范、严格落实岗位安全操作等方式，有效提升了营业场所、自助银行和自助机具、电子银行网络等交易渠道和办公区域的安全防护水平，增强了一线员工应对和处置突发事件的能力，防范外部侵害案件的能力大幅提高，保护了员工和客户的切身利益。

为保障员工职业安全，在全行范围内组织开展安全检查和应急预案演练，对

隐患问题进行整改。各级分行还普遍组织开展了应对暴力袭击、防火等各种突发事件演练。

案例：广西桂林分行救助尿毒症员工

肖攀龙是广西区桂林城中支行的大堂经理。

2011年8月，他突然病倒在工作岗位上，同事们急忙把他送到医院救治。入院当天，医生就给他下了病危通知书，转入重症监护室。之后，肖攀龙被确诊为严重肾功能衰竭，即尿毒症。

肖攀龙患病的消息牵动着桂林分行每位同事的心。分行负责人及同事们经常到医院去探望他，鼓励他安心养病。分行还安排车辆接送肖攀龙往返南宁各大医院就诊，同时启动了职工互助基金共计75,000元帮助他进行治疗。

2012年9月，肖攀龙体重急剧下降，双腿浮肿，严重贫血，时常恶心、呕吐，肠胃出血。医院多次下发病危通知单，建议马上进行换肾手术。手术费、后续治疗费高达60多万元。长期就诊和每周3次的透析已耗尽了肖攀龙家所有积蓄，如今家里已是一贫如洗。他的父母都是下岗工人，收入微薄，无力支付换肾的巨额费用。

得知这一情况，桂林分行负责人立即拜访地方相关医院，努力为肖攀龙争取最好最快的治疗。同时，工会、团委牵头，发起为肖攀龙捐款的倡议，迅速在桂林分行吹响了紧急救援的爱心集结号，100元、1,000元、1,0000元……满载桂林分行全体同事爱心的10万余元捐款汇入肖攀龙账户。

2012年11月17日，肖攀龙手术顺利完成，进入重症监护室继续接受观察治疗。截至目前，他的生命体征正常。“目前情况稳定，没有出现排异、感染的情况。”医生表示，如果情况正常，肖攀龙很快便能出院，重获新生。

健康成长

我行通过推进“一线员工成长帮助计划”（Employee Assistance Program, 简称EAP）项目，关爱一线员工，促进员工成长成才。EAP是国际通行的解决员工职业心理健康问题、促进员工成长的重要方法。我行把“一线员工”作为主体，以“成长”为目标，建立了以积极心理学为基础，以心理资本提升为核心，以EAP项目推进为手段，以人本管理为保障的建行EAP体系，并通过完成以下基础性工作，推进“一线员工成长帮助计划”的实施：

——搭建“成长e站”网络平台，应用MBTI专业心理测评工具，帮助员工进行自助学习和自我心理测试，引导员工提升认知能力；

——通过“幸福加油站”视频讲座，引导员工自我认知；

——开通“成长热线”心理咨询电话，帮助员工缓解心理困扰；

——下发《减压手册》等心理辅导读本，帮助员工调节心理压力。

2012年，我行就“一线员工成长帮助计划”举行大规模培训8次，组织培训师与基层员工沟通交流活动40余次。

6. 社会民生

(1) 陪伴小微企业成长

2012 年，我行将信贷资源优先投向小微企业，针对小微企业特点持续优化业务流程，创新金融产品，扩大电子渠道覆盖面，为客户提供整合的金融服务方案，努力为小微企业的发展提供金融支持。

减费让利

下发《关于严格执行“两禁两限”相关规定 加强小型微型企业服务收费管理的紧急通知》、《关于进一步规范小型微型企业服务收费工作的通知》，要求以“合规收费、以质定价、公开透明、减费让利”为原则，在与客户协商的基础上合理收费。在进一步规范服务收费的基础上，免收小型微型企业的金融与经济信息咨询费及办理相关业务复印传真费等项费用，进一步减轻了小微企业的融资负担。

表 10 小微企业信贷情况表

项目	2012 年
小微企业贷款余额（亿元）	7,454.53
小微企业客户（万户）	6.80

备注：小微企业客户为按照 2011 年工业和信息化部等四部门联合下发的中小企业划型标准中的小型和微型客户。因 2012 年统计数据采用新的小微企业划型标准，与以往年度报告中的小企业统计口径不一致，不具可比性。

建立小微企业产品体系

2012 年，针对小微企业缺乏有效抵质押物的特点，设计研发小微企业“信用贷”产品。形成了“成长之路”、“速贷通”、“小额贷”、“信用贷”四大产品体系，基本覆盖各种类型小微企业客户的信贷需求。

2012 年新推出小微企业产品介绍

“信用贷”：在综合评价企业及企业主信用的基础上，对资信好的小微企业发放小额的、用于短期生产经营周转的人民币信用贷款业务。

“善融贷”：依据小微企业交易结算及结算账户活跃程度，对结算稳定并形成一定资金沉淀的小微企业发放的，用于短期生产经营周转的可循环的人民币信用贷款业务。

“助保贷”：向“小微企业池”中的企业发放，在企业提供一定担保的基础上，由企业缴纳一定比例的助保金和政府提供的风险补偿资金共同作为增信手段的信贷业务。

“供应贷”：为特定优质客户的上游供应商——小微企业办理的，并以两者之间具有真实交易且无争议的应收账款作质押的贷款业务。

表 11 历年来为小企业客户创新推出的金融产品

(截至 2012 年 12 月 31 日)

小企业金融产品名称	推出时间	贷款余额(亿元)
成长之路	2005 年	4,537.01
速贷通	2005 年	812.23
诚贷通	2009 年	5.21
助保贷	2010 年	63.51
小额贷	2011 年	3.21
信用贷	2012 年	23.97
供应贷	2012 年	4.58
善融贷	2012 年	9.05

改进业务流程

初步建立了适应小微企业特点,依托评分卡进行评价的零售化业务流程。重点对熟悉的客户采用系统自动审批与人工审批相结合的方式,逐步建立依托网点的小微企业服务机制,利用网点资源优势,有效扩大小微企业服务覆盖面。

拓展电子渠道

拓展网上办理业务的渠道,小微企业客户可以不受时间空间限制,在网上办理贷款申请、支用、还款等业务。在“善融商城”电子商务平台上,为优质小企业客户提供更多网上交易途径。

案例:“助保贷”实现银政企合作新突破

2012 年,为有效缓解小企业融资难问题,建设银行推出小企业“助保贷”产品,通过引入政府机构提供担保和铺底资金,组织贷款企业建立风险补偿“资金池”,搭建助保金平台,在做好风险防范的同时,批量化地为客户提供服务。

“助保贷”推出后,市场反响强烈。建设银行山东省分行仅在一个月內,就吸引 400 多名客户“入池”。“别的银行对企业都是锦上添花,建行却在公司资金缺乏、生产困难的情况下雪中送炭。”山东省郓县长江纤维有限公司总经理李辉在 1,500 万元助保贷贷款到帐后对建行由衷地感激。

一个月前,急需资金周转的李辉在拜访了各家银行后,都被告知由于缺乏有效的抵质押物,不符合银行的贷款条件,情急之下,李辉得知建设银行的“助保贷”产品,提出了贷款申请并成功地获得了贷款,解决了燃眉之急。他喜悦地说:“建设银行的助保贷贷款业务,为民营企业雪中送炭,输血造血,成了企业万里行程的助跑器,解开了融资的瓶颈,使大家放开手脚去决策,干劲更大了!”

“助保贷”较好地解决了小微企业因缺乏抵质押物而导致的融资困难问题,并对银行在控制业务风险的前提下更好地服务小微企业客户、建设小微企业诚信体系和风险补偿机制发挥了重要作用。2012 年,小企业“助保贷”业务贷款余额已经接近 60 亿元,成为建设银行小企业金融服务特色产品的典型代表。

(2) 服务农村金融

截至 2012 年末，我行涉农贷款比年初新增 2,249.87 亿元，增速 21.43%。

表 12 涉农贷款情况表

项目	2012 年 12 月 31 日		2011 年 12 月 31 日		2010 年 12 月 31 日	
	贷款余额 (亿元)	年增长率 (%)	贷款余额 (亿元)	年增长率 (%)	贷款余额 (亿元)	年增长率 (%)
农村贷款	11,661.02	20.34	9,689.88	27.59	7,594.81	38.78
农户贷款	696.74	34.24	519.03	37.87	376.46	109.42
农村企业及各 类组织贷款	10,964.28	19.56	9,170.85	27.05	7,218.35	36.38
城市企业及各 类组织涉农贷款	1,084.16	38.85	780.81	24.66	626.34	48.21
非农户个人农林 牧渔业贷款	3.81	-86.61	28.43	-	-	-
涉农贷款合计	12,748.99	21.43	10,499.12	27.71	8,221.15	39.45

积极发展个人支农贷款

为切实解决农户生产经营资金短缺的困难，2012 年，我行扩大了个人支农贷款的试点范围，新增三家试点分行，试点分行累计达到 16 家，使得更多农户从中受益。截至 2012 年末，个人支农贷款余额 67.27 亿元，比年初新增 13.03 亿元。

表 13 贫困地区的信贷支持表

项目类别	截至 2012 年 12 月 31 日 贷款余额 (万元)	截至 2011 年 12 月 31 日 贷款余额 (万元)	截至 2010 年 12 月 31 日 贷款余额 (万元)
基础设施建设	41,130,708.52	37,109,768.44	30,977,343.23
农、林、牧、渔	1,391,787.96	1,171,093.13	975,203.03
水利管理	179,423.33	164,624.05	154,909.05
基础教育	172,578.20	176,657.82	170,529.83
其他	28,302,097.27	24,999,787.80	24,356,256.55
合计	71,176,595.28	63,621,931.24	56,634,241.69

注：贫困地区指陕西、贵州、云南、四川、甘肃、宁夏、青海、新疆、西藏。

案例：新农村建设农村土地综合整治项目

2012 年，建设银行江苏省分行支持了仪征市枣林湾片区万顷良田建设工程项目，在 790.77 公顷土地上，实施整理土地、建设农田水利、道路、防护林设施等工程，项目完成后将复垦农用地 87.65 公顷，新增耕地 67.39 公顷，有效解决该市经济发展中的土地资源瓶颈问题，提高农田质量和农民生活质量。

截至 2012 年末，我行共设立 26 家村镇银行，涉农贷款占比达到 93%。

表 14 村镇银行基本情况表

名称	所在国家（地区）
湖南桃江建信村镇银行股份有限公司	中国湖南省
浙江苍南建信村镇银行股份有限公司	中国浙江省
浙江青田建信华侨村镇银行有限责任公司	中国浙江省
浙江武义建信村镇银行有限责任公司	中国浙江省
安徽繁昌建信村镇银行有限责任公司	中国安徽省
陕西安塞建信村镇银行有限责任公司	中国陕西省
河北丰宁建信村镇银行有限责任公司	中国河北省
上海浦东建信村镇银行有限责任公司	中国上海市
苏州常熟建信村镇银行有限责任公司	中国苏州市
江苏海门建信村镇银行有限责任公司	中国江苏省
江苏泰兴建信村镇银行有限责任公司	中国江苏省
浙江江山建信村镇银行有限责任公司	中国浙江省
宁波慈溪建信村镇银行有限责任公司	中国宁波市
宁波宁海建信村镇银行有限责任公司	中国宁波市
河南新野建信村镇银行有限责任公司	中国河南省
山东滕州建信村镇银行有限责任公司	中国山东省
山东诸城建信村镇银行有限责任公司	中国山东省
江苏高淳武家嘴建信村镇银行有限责任公司	中国江苏省
浙江丽水莲都建信村镇银行有限责任公司	中国浙江省
山东邹城建信村镇银行有限责任公司	中国山东省
江苏武进建信村镇银行有限责任公司	中国江苏省
重庆万州建信村镇银行有限责任公司	中国重庆市
黑龙江肇东建信村镇银行有限责任公司	中国黑龙江省
浙江淳安建信村镇银行有限责任公司	中国浙江省
江苏锡山建信村镇银行有限责任公司	中国江苏省
山东文登建信村镇银行有限责任公司	中国山东省

(3) 改善居民住房条件

2012 年，配合国家发展保障性安居工程的战略部署，我行积极支持各类保障房项目建设。截至 2012 年末，保障性住房项目开发贷款余额 590.80 亿元，比年初增加 333.50 亿元，贷款增幅 129.62%，已累计支持各类保障房建设企事业单位 434 户，支持项目覆盖全国 38 家一级分行，对支持各地棚户区改造建设起到了良好的推动作用。

我行始终以支持居民安居为己任，大力支持百姓购买自住房信贷需求。截至 12 月末，我行个人住房贷款余额超过 1.5 万亿元，新增 2,157.83 亿元；累计为 6.34 万户中低收入居民发放 115.35 亿元保障房个人贷款；住房公积金项目贷款余额达 222.05 亿元。

表 15 支持个人住房贷款表

项目类别	截至 2012 年 12 月 31 日贷款余额(百万元)	截至 2011 年 12 月 31 日贷款余额(百万元)	截至 2010 年 12 月 31 日贷款余额(百万元)
个人住房贷款	1, 528, 757	1, 312, 974	1, 088, 591

案例：“房 e 通”房产自主交易融资服务平台

“房 e 通”房产自主交易融资服务平台为客户带来极大便利。青岛市外企白领王小姐今年准备结婚，开始在网上寻觅婚房。建设银行的“房 e 通”吸引了她。这是建设银行的网站，上面的新房楼盘、二手房源非常丰富，而且还有经过审核的“阳光房源”，可信度更高。王小姐经过对地理位置、交通环境、生活便利等方面反复对比，最终在“房 e 通”的阳光房源中挑选出一处各方面都比较满意的房子，免费获取卖房人联系方式，双方完成了房屋交易。

房屋选定后，王小姐通过“房 e 通”在线提交贷款申请，第二天，王小姐就接到了建设银行 95533 的服务电话，通知她及时准备好个人材料到建设银行个人贷款中心。个贷中心的客户经理热情接待了王小姐，并指导她很快办完了相关手续。

贷款办理后，王小姐还可以通过“房 e 通”在网上方便办理还款、查询贷款、提前还款等业务。

(4) 积极支持助学助业贷款

2012 年，我行继续为高等学校经济困难的在校学生提供国家助学贷款，帮助其顺利完成学业，截至 2012 年末，累计发放助学贷款 3,459 笔，发放金额 4,492.74 万元，贷款余额 4.43 亿元。

为满足个体工商户和小微企业主的信贷需求，解决民生领域经济发展的资金难题，进一步促进实体经济的发展，我行积极发展个人助业贷款业务，截至 2012 年末，个人助业贷款余额 1,017.76 亿元，比年初新增 230.60 亿元。

(5) 推广实施“民本通达”

2012 年，我行“民本通达”金融综合服务方案已累计新增客户 1.7 万户。

社会保障卡，是我行联合各地社保机构发行的加载了金融功能的社会保障卡，在满足参保人医保实时结算与领取社会保障待遇的同时，通过加载的金融芯片满

足参保人转账、消费、存取现、缴费等多种金融需求。

居民健康卡，是我行与卫生部门联名发行的全国首张具有金融和医疗功能的金融 IC 卡，是一个以电子健康档案、电子病历和三级卫生信息平台为基础，实现跨系统、跨机构、跨地域互联互通和个人信息共享的居民健康卡，极大地方便了患者就医，促进了居民医疗健康水平的提高。

(6) 社区建设与公益

推广普及金融知识

2012 年，针对社区、学校、医院、小微企业、农户、老年人、农民工以及残障人士等特殊群体客户，我行分别开展了以“金融知识在您身边服务月”，“助推小微、三农金融服务月”和“特殊群体客户关爱服务月”等为主题的系列活动。活动期间，累计举办近 1,500 场金融知识进社区、进企业、进校园等活动，以网点为单位设立开展的金融知识宣传点 2,000 多个，举办不同规模的金融知识讲座约 300 场，发放活动宣传折页、宣传单约 2 万 multiple 份。

开展“安全用卡宣传月”活动，通过宣传用卡常识、防范伪卡、安全使用自助设备等内容，引导客户了解和掌握银行卡安全使用方法，提高持卡人风险防范意识。

尊敬的建行总行领导：

你们好！我是天津市河北支行建昌道分理处的一名储户。今天，我以万分感激之情给各位领导写此信。

今年 8 月 7 日，我鬼使神差般地上了电信诈骗的当，大脑被他们遥控，听他们指使，将自己在建行的所有存款都转到一张 VIP 卡上，然后按他们的指令在自动存款机上将资金划到他们指定的账号上。多亏银行有规定，一次只能转 5 万，但骗子们不甘心，他们让我到银行去申办手机网上银行，而且告诉我态度要强硬。我按照吩咐来到柜台前，要求开办手机银行。当时接待我的是一名年轻的男同志（事后得知他叫李欣，是新分来的大学生），他不给我办，要求我说清楚情况。我根本就不懂什么是手机银行，结果没办成。如果不是李欣同志工作认真负责，谁想办就给办的话，我 20 多万资金就都给骗走了。后来，骗子们又来电话指挥我，当时我的神情又紧张又慌乱，被走过来的支行网点经理韩炳文看到了，他明白我上当了，马上把电话抢了过去，冲他们喊了两句，并立刻冻结了我的账户，还帮我报了警，打电话通知我的家人。他这种仁爱之心、善良之举令我全家甚是感动。我深知，只有过硬的领导，才能培养出过硬的干部和员工，所以对你们我再次表示深深地感谢。

本来此信我早就该写，但这次事对我精神上的打击实在是太大了，望谅。

天津市河北支行建昌道分理处储户

维护金融安全

我行本着对客户高度负责的精神，加强对员工风险防范的系统性培训，进一步提升员工严格防范包括电信诈骗在内的一系列新兴诈骗的警惕性，特别是针对汇款的客户，要善于沟通，了解其转账、汇款的用途，确认收款人与客户的关系，不放过任何一点可疑情况，力争把隐患排除在第一道关口之外，全力保护客户资金安全，切实维护客户利益，维护社会金融秩序安全。

开展公益慈善活动

2012 年，我行实施了 10 个重要公益项目，捐赠总额 2,300 万元。

表 16 长期公益项目情况表

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2012 年累计资助情况
建设未来—中国建设银行资助贫困高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.2 亿元人民币	2007-2013	发放 1.16 亿元资助款，资助贫困高中生 7.7 万人次
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000 万人民币	2007-2017	发放 2,527 万元资助款，资助英模母亲 9,100 人次
情系西藏—中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国扶贫基金会	350 万人民币	2007-永久存续	发放 115 万元资助款，资助西藏地区贫困学生 460 人次
资助少数民族地区贫困大学生成才计划	16 个省、自治区地方公益机构	6,000 万人民币	2009-2014	发放 3,500 万元助学金，资助少数民族贫困大学生 1.2 万人次
清华大学讲席教授基金	清华大学	300 万美元	2007-永久存续	已经聘请多名海外专家任清华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发展基金会	786 万人民币	1996-至今	援建 38 所希望小学，配备体育园地和图书室 73 个，资助培训教师 118 名

发现成长之美，传播公益温暖

2012 年 5 月至 9 月，由我行发起并倾情赞助，影像新闻类杂志《Lens.视觉》和搜狐网共同成功策划组织了“建行·2012 寻找成长之星”公益摄影大赛。

来自全国的专业摄影师、摄影爱好者、热心公益人士以及建行员工共计 400 多人参与了比赛。摄影师们从各种不同的角度寻找“成长之星”，记录他们在受到社会公益资助的同时，自立、自强的成长故事。1,000 多幅摄影作品真实、感人地记录了“成长之星”们自强不息，积极面对生活的成长历程，展现了社会公益的温暖和力量，散发出积极的正能量，唤起公众保持对美好人性的信仰，对社会公益事业给予更多的关注和支持。

活动还得到了中国摄影家协会副主席王文澜先生，中国青年报图片总监、著名摄影记者贺延光先生，《财经》执行主编、《Lens.视觉》主编法满先生，《财经》及《Lens.视觉》图片总监左微微女士等摄影界专家的支持并出任评委。

2012 年 9 月 21 日，我行联合《Lens.视觉》杂志、搜狐网在北京举行了“建行·2012 寻找成长之星”公益摄影大赛颁奖典礼。我行党委委员章更生，财讯传媒集团总裁戴小京，《Lens.视觉》主编法满、编辑总监娄军，中国摄影家协会副主席王文澜等出席了活动，并为获奖者颁奖。6 位奖获得者包括专业摄影师、受资助人群、建行员工、残障人士等。

表 17 “建行·2012 寻找成长之星”公益摄影大赛获奖名单

奖项	获奖人	获奖人简介	拍摄内容
“寻找”系列一等奖	周岗锋	摄影记者	自闭症儿童的成长故事
“寻找”系列二等奖	凉 度	摄影师	在盲人之声“1+1”工作的盲人朋友自立自强的成长故事
“寻找”系列三等奖	杨隆平	建设银行云南省分行员工	受建设银行长期资助的云南省寻甸县甸沙乡噜六完小的孩子们学习生活现状
“自叙”系列一等奖	蔡 聪	重度弱视，目前在盲人公益组织盲人之声“1+1”工作	自己的成长故事
“自叙”系列二等奖	童 彤	受无障碍艺途公益组织资助的智力受损者	自己的生活故事
“自叙”系列三等奖	连 杰	受“中国建设银行成长计划”资助的贫困高中生	自己的成长故事

“母亲健康快车”中国建设银行资助计划

2011 年 11 月 25 日，我行启动实施“母亲健康快车”中国建设银行资助计

划，向中国妇女发展基金会捐资 700 万元，购置医疗救治专用车辆，为西部农村的贫困妇女、少数民族妇女提供健康咨询和义诊、免费药品发放、孕产妇住院分娩免费接送、基层医务工作者培训以及特殊病例救助等服务。2012 年 3 月 22 日，“中国建设银行·母亲健康快车”发车仪式在天安门广场举行，满载爱心的 48 辆“母亲健康快车”分别驶向新疆、青海、甘肃贫困落后地区并投入使用。

“母亲健康快车”在当地发挥了重要作用，为医疗服务队提供了方便，在紧急救治中赢得了时间，被老百姓称为“爱心车”、“救命车”和新时代的“赤脚医生”。2012 年 10 月 17 日，中央电视台（CCTV-7）《生命的接力》专门报道了“母亲健康快车”救治危重病人的事迹，其中也对我行对该项目的支持给予了积极报道。

年初，在由国家民政部举办的第七届 2011 年“中华慈善奖”颁奖活动中，我行向中国妇女发展基金会捐款 5,000 万元实施的另一公益项目“中国贫困英模母亲——建设银行资助计划”获评“最具影响力慈善项目”奖项。

幸福在他乡——宁夏区农民工创业援助计划

2012 年 5 月 29 日，由我行捐资 200 万元支持的“幸福在他乡——农民工创业援助计划”宁夏区启动仪式在银川举行。该项援助计划将在三年内援助在北京、宁波和银川的 100 多名具有创业能力和创业基础的农民工，帮助他们融入城市生活，在他乡过上幸福的生活。项目实施以来，在宁夏地区共为 20 户农民工提供了每户 1.5-2 万元不等的资助。

农民工种植户在每年第一次面临收购时，因为急于将第一批枸杞、葡萄卖掉，用所得收入支付采摘工人工资、抓紧下一轮采摘，所以宁肯以较低价格出手。以至第一次交易“往往要不上价”。但这宝贵的首次交易定价，却为整季采购定下了基调，建行的 1.5 万资助款让创业农民工有了农产品议价的底气。

香港地区子公司建行亚洲积极开展社会公益活动

2012 年，中国建设银行(亚洲)股份有限公司继续回馈社会、推行多项慈善公益及义工活动。其中，“健康快车——建行(亚洲)慈善跑步行 2012”是最大的一项。举办当日汇聚了超过 2,000 名运动健儿，最终筹得超过 250 万港元的经费，为构建和谐社会奉献力量。

志愿者行动

2012 年，我行持续推进青年志愿者活动，先后开展了爱心捐助、义务宣传、手工义卖、关爱农民工子女、无偿献血等活动，涌现出一大批热心社会公益、用心回报社会的优秀员工。

--贵州省分行开展“3·5”学雷锋扶贫助学志愿者活动，组织 21 名青年志愿者，前往贵州省毕节市织金县自强乡，为贫困山区受资助儿童送去每人每年 600 元的捐赠款、书包文具和大米和食用油。

--上海市分行派出业务娴熟、服务优质、外语良好的青年员工在国际顶级赛事 F1 大奖赛和 ATP 网球大赛中担任金融服务志愿者，做好赛事外币兑换、POS 机收单、票务销售和纪念品代售等服务，获得了国内外观众的一致好评。

--苏州分行青年志愿者协会联合苏州市供电公司和苏州市消防支队，在结对的苏州郭巷东方学校和吴江江新小学两所民工子弟学校开展“安全教育校园行”活动，带领小学生们前往消防队实地参观，学习了解基本的防火知识。

--河北省张家口分行举行第四届“青春热血涌动 建行爱心相连”大型无偿献血活动。来自城区支行、分行本部的 100 余名青年志愿者参与报名，最终 70 余名员工成功献血，献血量达到 21,000 毫升。

案例：吉林省分行员工兰福利的志愿者故事

兰福利，现为建设银行吉林省分行安全保卫部的一名员工，长期为社区提供志愿服务工作，每年志愿服务时间长达 1,350 多小时，累计志愿服务时间超过 15,000 多小时，个人捐款 7 万多元。先后被评为第八届中国优秀青年奖、第七届团中央“中国百名优秀志愿者”等荣誉称号。

每年春节，他都会到孤儿院、福利院和老人院进行慰问，为老人和孤儿送去节日礼物。助残日他拿出 4 千元工资为聋哑学校的孩子们送去生活和学习用品。

多年来累计为吉林省九台、双阳、德惠、榆树、公主岭农村小学建立十一所“农家书屋”，还购买桌椅和书架，累计捐书 5 万多册。

他创办了长春百川志愿者协会，正式成为了打工青年困难无助时可以信赖依靠的组织，帮助外来务工人员讨要拖欠工钱数万元，解决就业 200 多人。当你走在这些流动青年中时，听见他们谈论话题最多的就是拥有一个远在异乡的亲兄弟“兰哥”。

7.环境

(1) 推行绿色信贷

完善管理体系

--制定《中国建设银行节能减排信贷指导意见》推动绿色金融、支持节能减排行动。

--制定下发《2012 年信贷政策与结构调整要点》，突出以防范高耗能、高污染行业带来的各类风险为重点，严格控制高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放，继续加大对属于绿色环保、节能减排项目的信贷支持力度。

--优化《淘汰落后产能标准及不符合“绿色信贷”准入标准》，对于列入“淘汰落后产能企业名单”客户所涉及的项目、各类重大违法违规企业名单的客户、不符合“绿色信贷”准入标准的项目，积极主张权利，加快信贷退出。

--下发《关于完善大中型公司类客户差别化授信审批方式的通知》，对于违反国家产业政策、行政许可、监管规定；“6+1”行业（钢铁、水泥、煤化工、平板玻璃、多晶硅、风电设备、船舶）中未纳入总行准入名单的客户授信，各级信贷业务合规性审查人员从严把关，不予受理。

--制定了磷矿采选、无机酸、无机碱、氯碱、化学农药、磷肥制造、稀土开采与冶炼、光伏产业等 8 个环保相关行业审批和评估评价指引，为绿色信贷审批提供决策支持。

--严格信贷风险分类，对于发生污染等环保风险事项的客户信贷业务及时调整分类级次，促进问题整改，对短期内无法整改的贷款及时压缩退出；对于产能过剩和高耗能高污染的行业客户贷款增加拨备计提，通过经济杠杆引导信贷资源合理配置。

--将绿色信贷相关标准作为我行名单制客户准入以及项目核准的重要依据，在信贷审批中继续严格执行环保一票否决机制，不允许对环评不达标、不符合节能和环保规定的客户和项目发放贷款。

支持循环经济

2012 年，我行重点支持了国家循环经济试点单位，以及传统高耗能高污染企业的节能降耗技改项目，以及属于节能减排、低碳经济、清洁能源、绿色生态、

循环经济等新兴领域的成熟商业项目。

表 18 绿色信贷项目统计表

类别	2012年12月31日	
	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重(%)
清洁能源贷款	1,979.43	2.78
循环经济贷款	260.06	0.37
环境保护相关贷款	156.88	0.22

备注：本年度绿色信贷数据按照 2011 国民经济行业分类标准进行统计，与以往年度数据不具可比性。

表 19 “两高”行业贷款占比统计表

两高所属行业	截至 2012 年 12 月 31 日贷款占比(%)	截至 2011 年 12 月 31 日贷款占比(%)	截至 2010 年 12 月 31 日贷款占比(%)
钢铁	0.43	0.40	0.45
铁合金	0.01	0.00	0.00
水泥	0.26	0.36	0.46
铝冶炼	0.28	0.26	0.42
焦炭	0.13	0.11	0.14
火力发电	3.78	4.32	4.40

案例：建设银行支持风力发电

风力发电项目属于国家、地方政府积极鼓励支持的可再生能源项目。新疆维吾尔自治区风力资源丰富，拥有达坂城、小草湖、塔城老风口、额尔齐斯河谷、罗布泊等九大风区，可开发利用的风区总面积约 15 万平方公里，可装机容量总计在 8,000 万千瓦以上，陆上风能资源占全国总量近四成。

建设银行新疆区分行近几年在充分了解国家新能源产业政策及总行相关支持政策的基础上，结合自身特点，布局哈密、达坂城、阿勒泰等优质风区，重点支持了如华电、中电投、大唐、中广核、国电等一批风力发电投资企业。截至 2012 年末，新疆区分行风力发电行业信贷余额 18.73 亿元，当年新增 3.11 亿元，并且储备了多个风电项目，2013 年有望实现新的信贷投放。

(2) 大力发展电子业务支持低碳经济

我行致力于将发展电子银行业务和保护环境相结合，加大电子银行渠道建设，不断丰富电子银行产品和服务。2012 年，电子银行与柜面交易量之比达 270.30%。

创新推出私人银行版和 e 账户，拓展银医、社保等生活服务，新增个人结售汇和储蓄国债等服务；在企业网银中推出小企业循环贷、外汇汇款、新股网上申

购、证券资金划转、百易安资金监管等服务；在企业网银繁体版、英文版中新增了信用证、外汇汇款等服务，为境外企业客户提供电子银行服务；通过网上银行、手机银行、国际互联网等多种渠道为客户提供电子化金融服务，推出新版手机银行客户端版本，推出二维码理财产品销售，手机客户端“摇一摇”账户余额查询、ATM 无卡取款、网点排队情况查询等新功能。

新型产品和服务的推出使客户减少奔波于银行网点次数，节省了大量社会资源。

(3) 倡导节能减排

采取措施，降低能耗

2012 年，我行在日常经营管理过程中，通过尽量减少人员出差，提倡视频会议、压缩现场会议，充分利用办公信息网络、减少纸质文件印制数量，在办公区域实施夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季空调温度设置不高于 20 摄氏度标准，在办公楼内使用节能照明灯、节水龙头等方式降低能源消耗，实现节能减排。

表 20 企业环境指标统计表

环境指标	2012 年
煤的使用量（万吨）	40
水的使用量（万吨）	2,144
天然气的使用量（万立方米）	2,073
电的使用量（万度）	97,813
召开视频会议的次数（万个）	1.5

注：我行于 2012 年开始通过“年度社会责任报告核心指标”体系，在集团内使用统一口径报送相关数据，2012 年数据与以往社会责任年度报告中的相关数据不可比。

倡导低碳行动，参加“地球一小时”

2012 年 3 月 31 日晚 8 时 30 分至 9 时 30 分，我行总行本部和 38 家一级分行在不影响正常业务运营的同时，关闭办公大楼照明一小时，支持“地球一小时”全球环保公益活动。这是我行第四次参加此项环保公益活动。38 家分行在参与“地球一小时”的同时，向员工广泛宣传低碳生活方式和节能减排的知识，引导

和鼓励员工关注气候变化、树立环保意识。

2012 年 3 月，建设银行厦门市分行与 SM 城市广场、厦门广电集团节目中心联合主办“909 熄灯一小时·建行低碳生活月”活动。这是厦门市分行第二次携手媒体开展的大型公益活动。本次活动征集了全市 2,000 家企业、3 万户家庭、100 万市民参与这项活动。3 月 31 日，在 SM 二期举行的全球同步的熄灯一小时活动，让市民共同见证了熄灯一小时对厦门的改变！“建行低碳生活月”活动的开展，让更多的市民认可了电子银行绿色低碳金融的理念。

捐款支持三江源生态保护基金维护生态安全

2012 年 10 月 22 日，三江源生态保护基金会成立。我行直接参与了设立和运作三江源生态保护建设基金，作为三江源生态保护基金会唯一主办银行，并向基金会捐款 300 万元。三江源生态保护建设是利国利民的大事，对我国西部地区经济社会的健康发展、三江源中下游地区乃至全国的生态安全和可持续发展都具有极为重要的意义。

案例：厦门市分行积极开展低碳环保公益活动

2012 年 3 月 11 日，在植树节到来之际，厦门市分行组织了三十余名青年志愿者开展植树活动。尽管天气阴冷，并伴有毛毛细雨，但挡不住参加植树活动青年志愿者的热情。为了赶在涨潮之前在鳄鱼屿的滩涂上完成红树林幼苗种植，早晨不到 8 点，志愿者们准时从分行大楼集合发车，半个小时后到达翔安刘五店码头，换乘小舢板后直抵鳄鱼屿。在“少岛主”林大声和中国红树林保育联盟志愿者的带领下，大家穿上滩涂鞋，在泥泞粘稠的滩涂地，种下 500 多棵的红树林幼苗。

七、分行实践案例展示

案例一：大银行里的“小客户”——天津市分行积极助推小微企业发展

天津市河西区有一家做中药原材料出口的微型企业，没有自有厂房，没有值钱的机器设备，在租来的房子里雇佣几个工人，将收来的山楂、黄芪等清理、切片后再简单包装出口到日本、韩国、加拿大等地。这样没有任何抵押物的小微企业也能成为建设银行的贷款客户吗？答案是肯定的。小微企业客户同样可以成为建设银行的座上宾。

建设银行天津市分行的客户经理在对这家企业进行深入了解后发现，该企业除了麻袋没有任何抵押物，出口退税的钱也不能及时退还，因此经营周转遇到了

阻碍，但是企业出口销售额在逐年递增。为此，建设银行客户经理为其找到了适用的产品——用企业的出口退税应退未退款在建行做质押，从而提供融资放款，即“出口退税权利质押贷款”。随后，建设银行天津市分行为该企业办理了贷款，虽然每一单金额都比较小，9万多，5万多，甚至3万多，而且笔数很频繁，但是建设银行对这样的小金额贷款也没有怠慢，几乎每一笔提交上来后都是当天申报，当天放款。

在建设银行的持续支持下，这家中药原材料出口企业迅速运转起来，厂子里一派红火景象。该企业总经理激动地说：“谢谢建行，是你们让我的资金活了起来，使我们小企业活了起来。”如今，这家企业中药品出口达460多种，远销8个国家和地区，货品均得到客商的一致认可和好评，销售额也逐年递增，形成了良好企业效益。

案例二：“小”银行服务县域大经济——河北丰宁建信村镇银行服务纪实

2010年8月，建设银行在河北省设立的首家村镇银行，承德市的第一家村镇银行——河北丰宁建信村镇银行开业运营，为完善当地农村金融服务体系的建设带来了生机。

“这下可救了俺们的急了，你们真是咱农民的娘家人！”2012年7月16日，丰宁丰润宁安蔬菜合作社的负责人老黄拿到建信村镇银行送来的50万元支农贷款，不由得喜笑颜开。在县里调整种植业结构、发展设施农业的政策下，老黄的蔬菜合作社开始发展日光棚、春秋棚等蔬菜种植项目，可资金却成了制约发展的难题，眼看着盖了一半的大棚要“坏菜”，老黄急得一宿宿睡不着。河北丰宁建信村镇银行了解到情况后，由行长带队调研，给予了该合作社50万元信贷资金支持，直接解决了老黄的难题。

提起丰宁建信村镇银行，撒二营村的奶牛养殖大户张志富很是激动：“丰宁建信村镇银行，真是咱丰宁人自己的银行”。由于资金紧张，合作社的奶牛饲料马上就要供应不足，张志富跑了好几个银行，都由于没有房产证，不能到房产抵押部门办理房产抵押登记手续。建信村镇银行通过实地调查了解后，为此推出了“动产抵押+保证”的担保方式，向张志富借贷30万元，及时解决了其资金短缺的燃眉之急。现在的张志富，每个月光奶款就能收回50余万元，面临危机的奶牛合作社又重新焕发出了新的光彩。

（摘自 2012 年 8 月 18 日《承德日报》）

案例三：北京市分行推出全国首款“金融助盲卡”

“金融助盲卡”是由建设银行北京分行专门为视障人士设计制作的金融服务卡片。这张卡可以协助视障人士识别人民币纸、硬币面值，可以为他们办理银行业务如在票据上签名、按手印等提供方便。卡片虽小但功能强大，不仅可以帮助视障人士克服障碍顺利办理金融业务，还可以帮助他们更好地参与社会活动，获得平等、自信的心灵感受。

2012 年 4 月 28 日下午，由建设银行北京市分行主办，北京红丹丹教育交流文化中心协办的“青春炫服务 岗位展风采”建行青年服务主题活动暨“金融助盲卡”捐赠仪式在京举行。捐赠仪式上，建设银行北京市分行向北京红丹丹公益助盲机构和部分视障人士捐赠了首批共 5,000 张“金融助盲卡”，

“传统的志愿者服务往往停留在直接的物质帮助和生活协助，而‘心灵服务’则充分诠释了公益服务的新理念——尊重残障人士参与社会活动的心理需求，通过提供无障碍设施，配备辅助工具，帮助他们缩短和健全人士之间的生理差距，实现更深层次的心理平等。”北京红丹丹公益助盲机构有关负责人表示。

专门为视障人士设计制作的金融服务卡，在全国范围内尚属首次。这是建设银行北京分行将金融服务提升为“心灵服务”的创新和实践。目前，建设银行北京市分行目前已为全部营业网点配备了“金融助盲卡”，并致力于把“心灵服务”的理念有机地融入到日常服务管理工作中，为首都各界残障人士提供更具人性化的服务。

八、社会认可与反馈

2012 年社会责任奖项及排名

★2012 年 4 月，“中国贫困英模母亲——建设银行资助计划”被民政部授予“中华慈善奖——最具影响力慈善项目”。

★2012 年 4 月，在《财富》杂志（中文版）“中国企业社会责任 100 排行榜”列中国本土公司第 19 位，金融企业排名第二。

-
- ★2012 年 6 月，被中国银行业协会评为“2011 年度最具社会责任金融机构”。
 - ★2012 年 8 月，在由《南方周末》举办的“2012 中国企业社会责任年会”上，被评为“年度最佳企业”及“2012 年度责任执行团队”。
 - ★2012 年 11 月，在易观国际第四届金薇奖颁奖典礼上，“建行公益”官方微博获评最佳官方微博。
 - ★2012 年 12 月，被中国妇女发展基金会授予“中国妇女慈善奖——模范奖”。
 - ★2012 年 12 月，被中国扶贫基金会授予“新长城教育扶贫突出贡献单位”。
 - ★2013 年 1 月，被人民网授予“第七届人民社会责任奖”。

媒体发刊摘编

作为国内较早接触到企业社会责任概念之一的建设银行，自从上市以来，建设银行对标国际级标杆企业，不仅看重企业的利润增长，更要追求可持续发展的经济、社会、环境的三重盈余。在积极实践企业社会责任的过程中，建行画出了一道对于富有社会责任感的中国企业颇为具有借鉴价值的成长曲线图。

——2012 年 9 月 12 日《21 世纪经济报道》

与一些缺乏系统公益战略的企业不同，建行在投身公益事业最初，就在和民生相关领域选择了可持续发展的长期公益项目，有步骤地来做投入。比如教育领域，为实现“教育公平”的目标，建行对教育的支持已经逐步覆盖小学、中学和大学的各个阶段。

随着公益投入的金额与广度每年增大，建行也在思考如何能提高公益项目的质量。很多企业做慈善的通病是仅停留于“支票本慈善”，无论是捐款还是捐物，企业在签完支票本之后，就没有再对项目来做检测和评估，资金使用率较低。面对社会在公益执行力上给予的压力和期望，建行思索出一种公益活动和网络平台相融合的方式，将公益项目的甄选、捐款金额的确定和项目运转的过程全部透明化，置于公众的监督之下。

——2012 年第 49 期《三联生活周刊》

作为一种实践性的举措，公益并不能简单的通过“一捐了事”的方式沦为企

业时髦的慈善标签。真正的实践性公益应在自然环保、健康、教育扶贫、残疾助老、妇女儿童、法律援助等方面发挥重大和深入的作用。建行“幸福在他乡——农民工创业援助计划”通过不断实践，探索发展出实践性公益的创新路径，对实践性公益的可持续发展起到了榜样作用。

——2012年8月16日《南方周末》

“做梦也没有想到村里有了‘母亲健康快车’，而且今天就是这辆车把我们拉到了哈密地区妇幼保健所做了一年一次的免费体检。”站在新疆哈密保健所体检室的门前，张桂花这位来自哈密大泉湾乡47岁的母亲，手里捏着一张体检表，显得有些兴奋地对记者说。张桂花所说的“母亲健康快车”，就是由中国妇女发展基金会发起并由中国建设银行等单位捐赠的医用救护车。

——2012年9月3日《金融时报》

当冯丽萍最困难时，她收到了来自“中国贫困英模母亲——中国建设银行资助计划”项目的2,000元资助。该专项基金是中国建设银行于2007年12月在妇基会设立的，旨在帮助因公牺牲、因公致残或在一线工作表现突出且生活困难的现役军人、武警、公安干警的妻子或母亲解决生产生活困难，提高生活质量。

——2012年9月28日《中国青年报》

苦难给了马明功一记当头棒喝，他不愿就此被挡在门槛外面，帐子给了他灵感，存了一点儿本钱，又东拼西凑的借来几万元钱从园林承包了27亩田地的枸杞园，耗尽了人情、物力与财力，马明功却因为没有盈余的钱款购买种子而举步维艰，此时建设银行“幸福在他乡——宁夏区农民工创业援助计划”给予了马明功新的希望，他用1.5万元资助款购买了种子，开始学习种植枸杞。

——2012年9月号《Lens. 视觉》杂志

九、基本信息

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

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

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

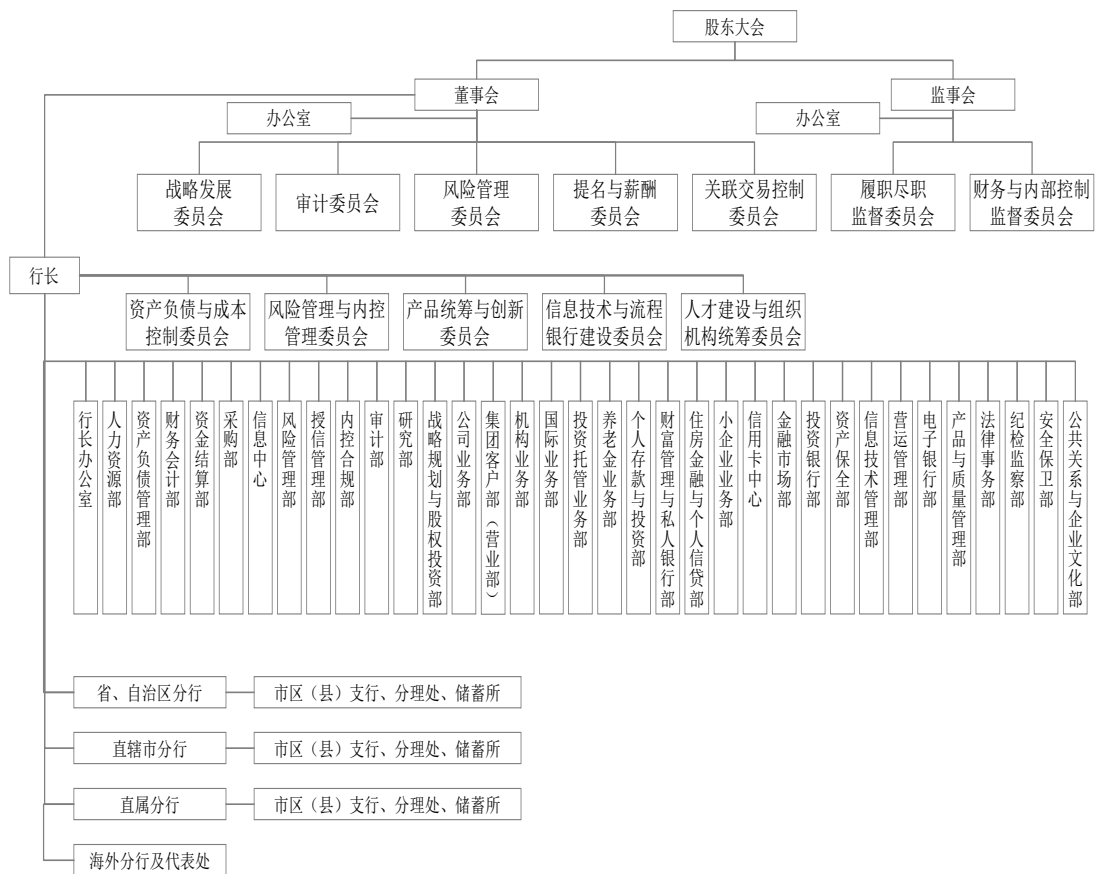
金融市场业务：货币市场业务，包括银行间同业拆借交易及回购交易；投资组合，包括持有证券以作买卖及投资用途；进行自营式的代客交易，包括外汇及衍生工具交易。

- 加入的组织机构：

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

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

管理架构图



本报告期内，我行在机构规模、管理架构以及所有权等方面没有重大改变。

十、独立鉴证报告

2013/SH-042/JB/TCHU

(第一页, 共三页)

独立鉴证报告

致中国建设银行股份有限公司董事会:

我们接受中国建设银行股份有限公司(以下简称“贵行”)董事会聘用,对贵行截至2012年12月31日止的2012年社会责任报告(以下简称“社会责任报告”)进行有限的鉴证。

董事会的责任

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

- 《关于加强上市公司社会责任报告承担工作暨发布<上海证券交易所上市公司环境信息披露指引>的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议》的附件二《<公司履行社会责任的报告>编制指引》(统称为“上交所指引”)

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

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作出具鉴证结论。根据我们与贵行达成的业务约定条款, 本报告仅为贵行董事会出具, 而无其他目的。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。我们按照《国际鉴证业务准则第3000号: 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求实施鉴证工作。该准则要求我们遵守职业道德规范, 包括国际会计师联合会专业会计师职业操守的独立性要求, 计划和开展独立鉴证工作, 并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在贵行总行所获知的信息不存在不一致的情况下, 确定是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项。

工作范围, 工作方法和局限性

我们在贵行总行以及下述国内分行、海外分行和子公司开展工作:

- 云南省分行
- 青岛市分行
- 吉林省分行
- 香港分行
- 建信基金

工作范围和工作方法包括:

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

2013/SH-042/JB/TCHU

(第三页, 共三页)

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

结论

基于我们执行的有限鉴证业务, 我们没有注意到任何可能对贵行2012年度根据GRI《可持续发展报告指南(G3)》以及上交所指引的披露建议所编制的社会责任报告造成重大影响的事项。

普华永道中天会计师事务所有限公司

普华永道中天会计师事务所有限公司

中国·上海

2013年3月22日

十一、全球报告倡议组织可持续发展报告指南编写内容索引

	指标相关要求	索引
战略与分析		页码
	1.1 组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	6-10
	1.2 对重大影响、风险及机遇的描述	10
公司概况		
	2.1 组织机构名称	42
	2.2 主要品牌、产品及服务	42
	2.3 组织的经营结构	43
	2.4 组织的总部所在地	42
	2.5 组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	19-20
	2.6 所有权性质及法律形式	14-15
	2.7 所服务的市场	16-20
	2.8 公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	16-23
	2.9 汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	43
	2.10 报告期限获得的奖励	40-41
报告参数		
	3.1 所提信息的报告期限	4
	3.2 上一份报告的日期	4
	3.3 报告周期	4
	3.4 回应关于报告或内容相关问题的联系方式	4
	3.5 确定报告内容的程序	4, 12
, 12	3.6 报告的界限	4
	3.7 说明关于报告范围及界限的限制因素	4, 12
	3.8 根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	4

	3.9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	4
	3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并、收购，基准年份、年期有变，业务性质、计算方法）	4
	3.11 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	4
	3.12 列表标明报告引用的标准	4
	3.13 寻求外部审验的政策及现行措施	4
公司治理		
	4.1 机构治理架构	43
	4.2 说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	10-12
	4.3 对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	10-12
	4.4 股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	14, 21-23
	4.5 最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	未来采用
	4.6 避免治理机构出现利益冲突的程序	10-14
	4.7 如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验，以及领导机构的经济、环境及社会项目战略	未来采用
	4.8 内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	9
	4.9 最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准，道德守则及原则的监督程序。	10-23
	4.10 评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	未来采用
	4.11 说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	9-12
	4.12 组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	42
	4.13 在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	42
	4.14 组织的利益相关方	12

	4.15 确定及选择利益相关方的依据	12
	4.16 利益相关方参与的方式	12-23
	4.17 利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	12-23
经济效益指标		
	EC1 创造和分配的直接经济价值	5
	EC2 机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	10
	EC3 机构固定福利计划的赔偿界限	不适用
	EC4 政府与机构的重大财务援助	2012 年未发生
	EC6 机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	21
	EC7 机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	未来适用
	EC8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	16-20, 24-33
环境效益指标		
	EN1 所用物料的重量或用量	不适用
	EN2 采用经循环再造的物料百分比	不适用
	EN3 按照主要源头划分的直接能源消耗	36
	EN4 按照主要源头划分的间接能源消耗	36
	EN8 按源头划分的总耗水量	36
	EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其它地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
	EN12 描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响。	34-37
	EN16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
	EN17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	不适用
	EN19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用
	EN20 按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其它重要气体的排放量	不适用

	EN21 按质量及目的地划分的总排水量	不适用
	EN22 按种类以及排污法划分的废弃物总重量	不适用
	EN23 严重溢漏的总次数及漏量	不适用
	EN26 降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	34-37
	EN27 按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用
	EN28 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	16
社会效益指标		
劳工措施及合理工作		
	LA1 按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	18, 21-23
	LA2 按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
	LA4 受集体议价协议保障的雇员百分比	21-23
	LA5 有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	未来采用
	LA7 按地区划分的工伤、职业病，损失工作日及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	未来采用
	LA8 为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	21-23
	LA10 按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	未来采用
	LA13 按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	12, 21-23
	LA14 按员工类别统计的男女的基本薪金比率	未来采用
-人权		
	HR1 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
	HR2 已通过人权审查的重要供应商及承判商的百分比，以及机构采取的行动	未来采用
	HR4 歧视个案的总数，及机构采取的行动	未来采用

	HR5 已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
	HR6 已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	不适用
	HR7 已发现可能会导致已经强制强逼或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	不适用
-社会		
	S01 评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	24-33
	S02 已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用
	S05 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	24-33
	S08 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	16
-产品责任		
	PR1 为改良评估产品及服务周期各阶段对安全与健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
	PR3 按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重 要产品及服务的百分比	不适用
	PR5 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	16-20
	PR6 为符合规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、 及资源守则而设的计划	16-20
	PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例 及规则所处境巨额罚款的 总额	2012 年未发 生
金融服务业行业补充指标索引		
	FS1 应用于业务活动的具体环境和社会政策	12-37
	FS2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	33-37
	FS3 对客户环境和社会合规情况的监控	33-37
	FS4 提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	33-37
	FS5 与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	33-37
	FS6 按地区、规模、行业分的业务比例	17
	FS7 为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	16-37

	FS8 为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	16-37
	FS9 旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
	FS10 在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	33-37
	FS11 接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
	FS12 报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
	FS13 按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	26
	FS14 提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	24-33
	FS15 金融产品与服务的公平设计和销售的政策	16-33
	FS16 按受益类型分，提高金融知识教育的行动	29-30