



中國建設銀行股份有限公司

2016 年社會責任報告

2017 年 3 月

目錄

| | |
|---------------------------|----|
| 一、社會責任實踐亮點 | 4 |
| 二、董事長致辭 | 5 |
| 三、社會責任管理 | 7 |
| (一) 企業戰略與社會責任管理 | 7 |
| 企業願景、使命與核心價值觀 | 7 |
| (二) 企業社會責任戰略與實施 | 7 |
| 1. 企業社會責任戰略 | 7 |
| 2. 戰略推進與實施 | 8 |
| (三) 公司治理 | 10 |
| 1. 股東大會 | 10 |
| 2. 董事會 | 10 |
| 3. 監事會 | 11 |
| 4. 高管層 | 12 |
| 四、社會責任業績 | 13 |
| (一) 服務大眾的銀行 | 13 |
| 1. 支援國家實體經濟 | 13 |
| 2. 提升客戶滿意度 | 14 |
| 3. 推行普惠金融服務 | 15 |
| 4. 消費者權益保護及金融知識普及教育 | 16 |
| (二) 促進民生的銀行 | 18 |
| 1. 服務“三農” | 18 |
| 2. 扶持小微企業 | 19 |
| 3. 支持百姓自住安居 | 20 |
| 4. 養老金融服務 | 21 |
| (三) 低碳環保的銀行 | 21 |

目錄

| | |
|--------------------|----|
| 1. 支援綠色信貸 | 21 |
| 2. 發展電子銀行業務 | 23 |
| 3. 踐行低碳運營 | 23 |
| 4. 廢棄物處理 | 25 |
| (四) 可持續發展的銀行 | 26 |
| 1. 保持運營連續性 | 26 |
| 2. 保護員工權益 | 27 |
| 3. 堅持合規運營 | 30 |
| 4. 回報投資者 | 31 |
| 5. 供應商管理 | 31 |
| 6. 精準扶貧 | 32 |
| 7. 員工志願者 | 34 |
| 8. 公益慈善 | 35 |
| 五、社會認可與回饋 | 41 |
| 六、公司基本資訊 | 42 |
| 七、獨立鑒證報告 | 43 |
| 八、報告編制說明 | 46 |
| 九、附錄 | 47 |

一、社會責任實踐亮點

經濟方面：

- 提高自身盈利水準，全年向國家上繳稅收 **802.94** 億元；
- 服務實體經濟，支援國計民生等重點領域，全年基礎設施行業領域貸款新增 **1,883.71** 億元；
- 助推“走出去”戰略，在自貿區、“一帶一路”、沿邊開放地區設立專業機構或團隊，跨境人民幣結算量達 **2.53** 萬億元。

環境方面：

- 堅持責任投資，嚴控高能耗、高污染、產能過剩行業信貸投放，綠色信貸貸款餘額 **8,892.21** 億元，增幅達 **21.22%**；
- 綠色信貸節能減排效益顯著，預計折合減排標準煤 **2,633.15** 萬噸，減排二氧化碳當量 **5,958.84** 萬噸，節水 **103.88** 萬噸；
- 推廣網路金融服務，宣導節能減排，擁有網上銀行用戶 **2.4** 億戶，手機銀行用戶 **2.23** 億戶，微信銀行用戶 **3,623** 萬戶。

社會方面：

- 每股社會貢獻值 **2.73** 元；
- 為社會直接提供就業崗位 **362,482** 個；

- 推進普惠金融，小微企業貸款餘額 **14,418.92** 億元，涉農貸款餘額 **16,939.68** 億元，個人住房貸款餘額 **35,856.44** 億元；
- 全年公益捐贈支出 **7,442** 萬元。

二、董事長致辭

2016年是中國“十三五”開局之年，是中國全面建成小康社會決勝階段的開局之年，也是推進結構性改革的攻堅之年。2016年還是建設銀行砥礪改革，向著“綜合性經營、多功能服務、集約化發展、創新型銀行和智慧型銀行”五大轉型目標奮進的一年，也是成效卓著的一年。

面對嚴峻的經營形勢，全行上下同欲，勠力同心，推進改革發展，各項業務發展穩中向好、穩中見強，實現了規模、品質和效益的協調發展，市場競爭力和價值創造力進一步提升，在促進經濟、環境和社會可持續發展方面體現了大型銀行的責任擔當。

致力於服務實體經濟，積極支援國家發展戰略。我們持續密切跟蹤、研究國家“十三五”規劃、供給側結構性改革以及長江經濟帶、京津冀一體化、“一帶一路”等戰略實施帶來的商業機遇，發揮基礎設施建設、工程造價諮詢、綜合化牌照等方面的優勢，為國家重大項目提供優質高效的綜合化金融服務。截至2016年末，我行資產總額達到20.96萬億元，全年基礎設施行業領域貸款新增1,883.71億元，向國家上繳稅收802.94億元。

致力於發展普惠金融，積極促進社會經濟協調發展。我們持續完善普惠金融支援機制，重點服務於新型城鎮化、“三農”、小微企業、“雙創”、保障性住

房、教育、醫療衛生等民生領域。不斷提高客戶服務品質，提升客戶體驗，採取有效措施切實保護消費者權益。截至2016年末，涉農貸款餘額16,939.68億元；小微企業貸款餘額14,418.92億元，較上年新增1,640.13億元；為3.46萬戶中低收入家庭投放保障房個人住房貸款97.96億元。

致力於生態文明建設，積極關注全球氣候變化。我們持續打造“低碳環保的銀行”，制定綠色信貸發展戰略，把綠色信貸作為全行重要業務來發展。截至2016年末，綠色信貸餘額8,892.21億元。大力發展電子銀行業務，為客戶降低成本，為社會節約資源。網上銀行個人用戶達2.4億戶，手機銀行客戶達2.23億戶，微信銀行用戶達3,623萬戶。同時積極採取低碳運營，在經營管理過程中儘量降低能源消耗減少碳排放，並宣導員工厲行節約。

致力於精準扶貧，積極投身扶貧攻堅戰。我行制定了“十三五”金融扶貧工作規劃，加大貧困地區信貸資源傾斜，派駐基層扶貧幹部，切實推進金融扶貧工作。截至2016年末，我行金融精準扶貧貸款餘額948.24億元，比年初新增173.24億元，增速22.35%；通過信貸支援貧困地區企業及個人，帶動建檔立卡貧困人口實現就業和增收約8.63萬人次；定點扶貧捐贈4,290萬元。持續在教育助學、醫療衛生、扶貧濟困、災害救助等領域開展公益慈善活動，全力打造建行公益品牌。

展望2017年，挑戰與機遇仍將錯綜交織。一方面，中國經濟下行壓力依然存在，金融變革大浪淘沙。另一方面，供給側結構性改革、經濟結構調整和產業優化升級，將帶來新的更大機遇；新技術、新業態、新需求，將拓展新的發展空間。我們將堅定信念，滿懷信心，繼續保持變革創新的活力，凝心聚力，眾志成城，持續推進轉型發展，不辜負廣大利益相關方的信賴和支持，努力將建設銀行打造成為最具價值創造力的國際一流銀行集團，為實現中華民族偉大復興的“中國夢”

做出積極的貢獻。

王洪章

董事長

中國建設銀行股份有限公司

三、社會責任管理

（一）企業戰略與社會責任管理

企業願景、使命與核心價值觀

願景

建設最具價值創造力的國際一流銀行集團。

使命

為客戶提供更好服務，為股東創造更大價值，為員工搭建廣闊的發展平臺，
為社會承擔全面的企業公民責任。

核心價值觀

誠實 公正 穩健 創造

（二）企業社會責任戰略與實施

1. 企業社會責任戰略

立足實體經濟，以客戶為中心，不斷創新產品和服務，在實現各項業務穩步健康發展的同時，努力成為一家：

服務大眾的銀行——關注大眾客戶的體驗和訴求，不斷創新和改進業務流程，積極開拓消費金融市場，努力提升服務品質和服務能力；

促進民生的銀行——將業務發展與支持國家經濟發展、促進民生改善相結合，優先發展小企業金融業務，努力為“三農”、西部大開發等民生領域提供更好的金融服務；

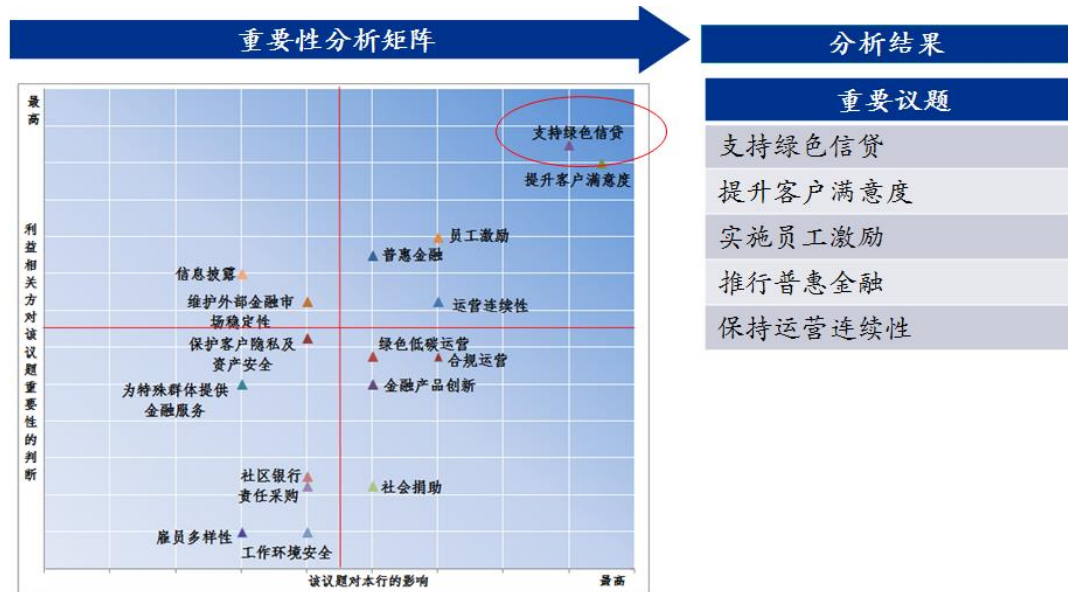
低碳環保的銀行——積極履行環境責任，大力支持低碳經濟和環保產業，加大企業節能減排力度，積極推行電子銀行、手機銀行等網路金融服務，宣導低碳運營，降低自身能源消耗；

可持續發展的銀行——提升企業價值創造力，為股東提供持續穩定的回報；關注員工利益，努力為員工創造更好的工作氛圍、提供更好的職業發展機會；關注社會需求，積極參與公益慈善事業，關注社區建設和發展，努力回報社會，為推動社會的和諧發展做出貢獻。

2. 戰略推進與實施

基礎管理：我行積極建立和完善利益相關方參與機制，充分關注利益相關方的期望和訴求，通過與利益相關方定期溝通，持續改進企業社會責任基礎管理工作。

我行聘請外部專業機構梳理出社會責任指標489個，並依據GRI 4的要求進行實質性分析，先後對客戶、股東、監管機構、員工、供應商、媒體、CSR專家、公益機構等進行了訪談，識別出我行社會責任的重要議題，包括支援綠色信貸、提升客戶滿意度、推行普惠金融、實施員工激勵、保持運營連續性等。提高了編制社會責任報告的規範性、科學性，同時也為未來建立嚴格的管理體系奠定了基礎。



團隊建設：我行建立了較為完善的社會責任管理體系，管理範圍包括高級管理層、總行各相關部門、各一級分行及各營業網點以及各海外分行及子公司。總行公共關係與企業文化部社會責任處負責組織開展相關工作，工作團隊涉及總行相關部門以及境內外分行、子公司。

資訊披露：我行自 2005 年 10 月在香港上市以來，已連續 11 年發佈社會責任報告，向社會公眾披露我行的企業社會責任理念、企業社會責任戰略推進與實施的成效，以及我行依據與各利益相關方交流與溝通的情況，在更好地履行企業社會責任方面所進行的改進和完善。

會、審計委員會、風險管理委員會、提名與薪酬委員會、社會責任與關聯交易委員會等五個專門委員會。截至 2016 年末，我行董事會共有董事 13 名，其中執行董事 4 名，非執行董事 3 名，獨立非執行董事 6 名。王洪章先生擔任董事長。

2016 年，我行董事會嚴格執行股東大會決議及股東大會對董事會授權方案，於 1 月 19 日、3 月 30 日、4 月 29 日、6 月 16 日、8 月 25 日、10 月 27 日、12 月 20 日共召開會議 7 次，主要審議通過了固定資產投資預算、財務報告、利潤分配、提名董事候選人、聘任高級管理人員等議案，並依據有關法律法規、上市地上市規則的規定進行了資訊披露。

社會責任與關聯交易委員會，由 4 名董事組成，主席由獨立非執行董事張龍先生擔任，委員包括執行董事章更生先生和獨立非執行董事鐘瑞明先生、莫里·洪恩先生。2016 年，社會責任與關聯交易委員會共召開 4 次會議，完善關聯交易管理制度體系，優化新一代關聯交易管理系統，強化關聯交易審計成果運用，推動集團關聯交易管理水準不斷提升；監督綠色信貸、消費者權益保護和公益捐贈等社會責任履行情況。

3. 監事會

監事會是我行的監督機構，向股東大會負責。監事會下設履職盡職監督委員會、財務與內部控制監督委員會。截至 2016 年末，監事會共有監事 7 名，其中股東代表監事 3 名，職工代表監事 3 名，外部監事 1 名；男性監事 5 名，女性監事 2 名。郭友先生擔任監事長。

2016 年，監事會分別於 1 月 29 日、3 月 10 日、3 月 30 日、4 月 29 日、6 月 28 日、8 月 25 日、10 月 27 日、12 月 20 日共召開會議 8 次，主要審議通過了監事會報告、履職評價報告、定期報告、利潤分配方案、監督工作方案等議案。

監事會通過審核審議財務報告和利潤分配方案、非現場分析、現場調研檢查、聽取專題彙報等方式對銀行財務、內控、風險管理等進行監督。通過列席會議、調閱資料、審核履職報告、訪談座談、履職測評等方式，對董事會、高管層及其成員履職情況進行監督。

4. 高管層

高級管理層是我行的執行機構，對董事會負責，接受監事會監督。我行高級管理層由行長及其他高級管理人員組成，依據法律、法規、公司章程以及股東大會、董事會的授權行使職權，組織開展經營管理活動。截至 2016 年末，我行高級管理層由 10 名高級管理人員組成，包括行長 1 名，副行長 5 名，紀委書記 1 名，首席風險官、首席財務官、董事會秘書各 1 名。王祖繼先生擔任行長。

高級管理層依據我行公司章程等治理文件和董事會的授權，有序組織經營管理活動。根據董事會確定的戰略和目標，制定綜合經營計畫，定期向董事會報告戰略實施和計畫執行情況；分析研判內外部形勢，制定經營策略和管理措施，並根據市場變化適時作出調整；主動邀請董事、監事參加重要會議、重大活動，聽取意見建議，密切與董事會、監事會的溝通，促進經營管理能力和運行效率的提升。

有關我行公司治理詳細內容，請參閱我行同期發佈的 2016 年年報中《公司治理報告》。

四、社會責任業績

（一）服務大眾的銀行

1. 支援國家實體經濟

我行著眼大局，緊密配合國家政策，支持經濟社會轉型，提高服務實體經濟的品質和水準。持續密切跟蹤、研究國家“十三五”規劃、供給側結構性改革以及長江經濟帶、京津冀一體化、“一帶一路”等戰略實施帶來的商業機遇，發揮基礎設施建設、工程造價諮詢、綜合化牌照等方面的優勢，著力服務實體經濟，為國家重大項目提供優質高效的綜合化金融服務。圍繞國家戰略佈局和企業“走出去”，制訂精準化、差別化信貸政策和非信貸融資政策。與此同時，響應國家減費讓利號召，下調銀行卡刷卡手續費，切實減輕商戶負擔，又做到普惠金融、便民利民。

截至2016年末，我行資產總額達到20.96萬億元，全年基礎設施行業領域貸款新增1,883.71億元，向國家上繳稅收802.94億元；推動貿易便利和人民幣國際化，跨境業務快速發展，跨境人民幣結算量達到2.53萬億元。

建設銀行助推英國成為第二大離岸人民幣清算中心

根據環球銀行金融電信協會（Swift）對人民幣的追蹤，英國在2016年3月份取代東南亞金融中心新加坡，成為大中華區以外最大的人民幣清算中心。英國《金融時報》中文網在4月28日的一篇題為《英國成為第二大離岸人民幣清算中心》的報導中稱：“Swift負責英國、愛爾蘭和北歐地區的主管斯蒂芬·吉爾德代爾（Stephen Gilderdale）將人民幣清算業務的穩步增長歸功於中國建設銀行英國分行”。

建設銀行於2014年6月正式獲任倫敦人民幣清算行，憑藉高效、安全的跨境和離岸人民幣清算系統和網路，為人民幣參加行和離岸人民幣市場提供公平、及時、準確、專業的人民幣清算及結算服務。倫敦人民幣清算行正式開業以來運營穩定有序，清算量穩步提高，2016年12月1日突破12萬億元，已經發展成為亞洲地區以外最大的人民幣清算行。

2.提升客戶滿意度

客戶總體滿意度監測結果

| 項目類別 | 2016年 | 2015年 | 2014年 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 個人客戶總體滿意度 (%) | 76.9 | 76.9 | 75.3 |
| 對公客戶總體滿意度 (%) | 93.3 | 94.0 | 93.5 |

深入開展“優質服務年”活動，圍繞服務品質、服務效率、服務創新能力和服務示範效應“四提升”目標，開展了“溫馨大堂”“服務體驗”“服務提速”“客戶排隊等候時間超長網點治理”“物理渠道轉型創新”、服務明星示範等10大類專題活動，不斷提升網點大堂的人性化程度，優化服務流程，激勵各級機構積極創新，有效發揮自助設備的客戶分流效用，降低客戶等待時間，從多維度提升全行營業網點文明規範服務水準。持續組織員工實施網點服務體驗式檢查，委託協力廠商市場調查公司，聘用真實客戶開展神秘人調查，及時改進並不斷提高對社會公眾的服務水準。截至2016年末，客戶服務從業人員5,806人，當年通過客戶服務熱線人工受理客戶問題數量2,876個。

創新產品和服務，不斷滿足客戶金融需求，全年完成產品創新1,900余項。推進智慧化服務，自主研發智慧櫃員機，開創客戶服務新型物理渠道，已完成4.3萬台智慧櫃員機投放。運用大資料分析技術，差異化定制產品，滿足客戶投資理財需求，受到客戶歡迎。如針對代發工資客戶、新客戶、縣域客戶、老年客戶、房貸客戶分別推出專享理財產品。

堅持“綜合性、多功能、集約化”戰略發展方向，全面實施綜合金融服務，實體網點和電子渠道協調發展，綜合服務水準不斷優化和提升。發揮集團優勢，通過商業銀行、投行、信託、期貨、租賃、基金、保險、養老金等業務聯動，為

企業和個人提供全方位現代金融服務，持續提升價值創造力。全球範圍共計14,985個營業機構。國際化發展進程不斷提速，已在全球29個國家和地區設立境外機構，跨時區、跨地域、多幣種，24小時不間斷的全球金融服務網路體系已初步建成。

建行龍支付正式發佈再掀潮流支付新風尚

11月9日，我行正式宣佈推出“龍支付”，這是建設銀行運用互聯網思維、打造金融生態系統、圍繞客戶體驗推出的統一支付品牌，也是同業首個融合NFC、二維碼、人臉識別技術，覆蓋線上線下全場景的全新支付產品組合，受到業內外高度關注。

建行龍支付在整合現有網路支付、手機支付、移動支付等全系列產品功能的基礎上，新推出了“建行錢包”和“二維碼支付”兩個全新產品，是人民銀行《條碼支付業務規範》正式發佈後業內首款開通二維碼支付功能的革新產品，具備了建行錢包、全卡付、建行二維碼、龍卡雲閃付、隨心取、好友付款、AA收款、龍商戶等八大功能，並擁有更開放的用戶體驗，更多樣的支付方式，更豐富的支付場景，更安全的支付環境四大優勢。

3. 推行普惠金融服務

服務渠道建設情況

| 類別 | 截至 2016年12月31日 | 截至 2015年12月31日 |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| 網上銀行客戶數量（萬戶） | 24,162 | 21,280 |
| 電話銀行客戶數量（萬戶） | 24,196 | 20,567 |
| 手機銀行客戶數量（萬戶） | 22,321 | 18,284 |
| 自助銀行數量（個） | 27,872 | 24,694 |
| 自動櫃員機數量（ATM）（個） | 97,534 | 91,500 |
| 智慧銀行（個） | 12 | 12 |

作為業內首推的個人網上自助貸款服務，“快貸”貸款門檻低至1,000元，最大限度地擴大了貸款客戶覆蓋面，惠及民生消費；穩健開辦個人助業貸款業務，滿足個體工商戶生產經營融資需求。全年為超過144萬客戶提供建行“快貸”服務，累計發放529億元；為5.86萬客戶發放個人助業貸款497億元；為近6,000名學生提供助學貸款，發放金額4,236萬元，覆蓋全國29個省、區、市。

助力教育事業發展，不斷加強“互聯網+”系列金融產品的創新與應用，為廣

大師生提供便捷服務；與教育部聯合發起設立中國高校雙創產業投資基金，將通過有效投融資模式，引導社會資本支援高校科技成果轉移轉化和大學生創新創業項目的發展，培育一批真正具有競爭力的高校創新創業群體，促進大學生創業和就業。

注重為弱勢群體提供金融服務，進一步規範全行55項營業網點服務標識和設施，在網點入口設置無障礙通道標識、服務電話標識、停車位元、通道緊急呼叫按鈕和導盲犬可入標識；在網點擺放助盲卡、嬰兒車、雨傘架、眼鏡、點驗鈔機等便民設施；在等候區設置愛心座椅專用標識，在櫃檯設置愛心視窗；各電子渠道已實現基本金融服務的無障礙化。截至2016年末，8,164個營業網點設置無障礙通道，12,964個網點設置愛心視窗。

普惠金融服務閃耀貴州貴安新區

貴州貴安新區是第八個國家級新區，涵蓋 20 個鄉鎮和 73 萬人口，是內陸開放型經濟示範區，西南地區跨越式發展的重要經濟增長極。貴州貴陽花溪支行為做好為貴安新區的普惠金融服務，專門設立物理網點及綜合團隊服務貴安新區廣大群眾，形成一股專業的流動服務力量。

在以民房為基礎建成的狹小營業環境裡，7 名青年員工秉承“根植貴安、服務貴安”的信念和艱苦奮鬥、攻堅克難的“板房精神”，走進湖潮鄉、馬場鎮、党武鄉的村寨開展“流動在村寨的建行服務”先後 30 餘次；進校園、進社區開展“防假識騙”、反洗錢等普惠宣傳活動 40 餘次，為代發征地拆遷資金超過 9 億元，將“建行服務”真正送到鄉親們的家門口。

4.消費者權益保護及金融知識普及教育

強化董事會專門委員會的統籌規劃和指導，將消費者權益保護工作納入企業文化建設和年度業務發展指引中。2016年，成立消費者權益保護部，保證了消費者權益保護工作開展的獨立性和權威性，持續完善消費者權益保護工作管理體系。

積極組織開展“金融知識普及月”、“金融知識進萬家”宣傳教育活動。活

動期間，全行1.4萬多個營業網點、超過15萬員工參與，組織專項活動約7,000次，發放宣傳材料約650萬份，現場服務消費者約350萬人次，發送公益短信、微信和微博超過400萬條。宣傳教育活動的成功組織贏得了社會的廣泛讚譽，並榮獲銀監會組織開展的“金融知識進萬家”宣傳服務月活動“先進單位”稱號。

開展防範打擊非法集資宣傳教育、整治銀行卡網上非法買賣專項行動、第二屆國家網路安全宣傳周、普及金融知識萬里行等活動，自主創新開展“3·15”專項宣傳教育、基金服務萬里行、貴金屬服務萬里行等投資者教育活動。成功組織“普及金融知識萬里行”活動，榮獲2016年度中國銀行業普及金融知識萬里行活動最佳成效獎。

盡心為客戶 盡責做服務

7月，客戶莊先生持港澳通行證到廈門市分行稅保支行辦理電子銀行業務。櫃員審核證件時發現莊先生的通行證已經更換，需要先核查新舊證件的一致性並辦理證件號碼更新後方可辦理相關業務。如按照正常流程處理需要較長時間，但莊先生急需離開廈門，且再次往返大陸成本較高。該支行立即聯繫分行，請求加急處理客戶開戶時的原始憑證查詢調取工作，並在拿到查詢結果後第一時間通知客戶辦理後續業務。莊先生對本行的辦事效率表示讚揚。

採取有效措施，確保消費者個人金融資訊安全。制定《中國建設銀行個人客戶資訊管理應用操作規程（試行）》，進一步明確個人客戶資訊的使用原則、管理流程及安全使用等要求。建立完善審批機制，加強資訊科技外包風險管控。

強化客戶投訴的監督管理，持續監測服務品質，督促產品服務改進優化和創新，推動客戶服務水準的提升。建立起投訴監督管理機制，及時受理和處理消費者因對業務投訴處理不滿而進行的再投訴。加強對投訴處理結果的跟蹤和回訪，做到“件件有著落”，力爭讓每個投訴客戶感到滿意。同時，堅定奉行“以客戶為中心”的經營理念，2007年以來逐步建立起國內同業領先的客戶服務品質監測評價體系，通過對客戶滿意度的持續監測，有針對性地推進產品和服務改進，促

進服務品質的不斷提升。調查結果顯示，2016年，全行個人客戶總體滿意度與上年持平，高出同業平均水準3.3個百分點。

切實保障客戶資金安全

案例 1：1 月，湖南省分行長沙中醫藥大學支行成功堵截一起冒充客戶本人掛失犯罪案件。犯罪分子企圖冒充客戶本人掛失密碼進行取款，網點工作人員判定可疑後，隨即聯繫客戶曾某，並向警方尋求協助，成功將犯罪分子抓獲。

案例 2：3 月，一名年近七旬的老者來到河北省分行雄縣雄州路分理處，要求辦理匯款業務。當大堂經理瞭解老者要向一位陌生朋友匯款時，提高了警惕，開始有意識地和客戶聊天。當瞭解到對方以向客戶免費贈送電器的名義要求客戶向其匯款一萬元，而且匯款後會馬上返還給客戶，大堂經理對客戶進行了長達一個小時的耐心解釋，終於使客戶相信這是一起詐騙案件，挽回了經濟損失。

案例 3：8 月，江蘇省分行大光路支行接待了一位元神色慌張的客戶，稱其收到了一條扣款短信和一個驗證碼，隨即便有陌生人打電話告訴其在網上消費購物 2 萬多元，在客戶表示沒有消費後，對方又以退款名義詢問驗證碼資訊。客戶想要將驗證碼告訴對方但被我行工作人員及時阻止。櫃員在瞭解事情經過並協助客戶查詢交易明細後，初步斷定這是詐騙行為，詐騙分子基於被洩露的客戶資訊破解帳戶密碼，遠端將客戶資金轉入卡內保證金帳戶，製造資金轉出假像從而實施詐騙。櫃員隨後及時協助客戶將資金轉回。客戶對我行工作人員的快速反應和熱情幫助表示感謝。

（二）促進民生的銀行

1.服務“三農”

研究制定《“三農”行銷指導意見》，發揮我行基建領域傳統優勢，創新推出新農村貸款、城鎮化貸款、PPP模式系列貸款、政府購買服務貸款等產品，加大對農村地區基礎設施和公共服務支援力度；在合法合規前提下，探索運用農業機械設備、運輸工具、承包土地收益權等為標的的新型抵押擔保方式，創新推出農村承包土地經營權抵押貸款、農村集體經營性建設用地使用權抵押貸款，加強與涉農融資擔保、保險機構等的合作，探索多層次信用擔保體系建設。

截至2016年12月31日，涉農貸款餘額16,939.68億元，新農村建設貸款餘額

568.38億元。推進支農貸款創新，逐步完善小額支農貸款流程，全年為近2.4萬農戶發放個人支農貸款66億元。

服務“北大倉”

黑龍江素來在我國糧食安全上佔有重要地位。在我國重要的“糧倉”——“北大倉”，如何解決農村地區“融資難，融資貴”的問題顯得尤為重要。由於農村金融體系建設不完善與金融產品的單一，以農信社和地方性商業銀行為主體的金融機構的信貸規模，供給總量上嚴重不足。

為滿足當地農民發展規模化種養殖業和農產品加工等產業化經營需求，黑龍江省分行依託黑龍江“大農業”的特點，確定了“一鏈兩翼”三農業務發展模式。其中，“一鏈”是指以農業產業鏈為主線，以農業產業化經營為核心，實施從農產品種植到農產品收儲、加工、銷售等多環節全產業鏈信貸支援模式。“兩翼”一方面是指以黑龍江北大荒農墾集團為核心，為黑龍江省墾區發展建設提供全方位金融服務支援；另一方面是以農村土地經營權抵押為主要擔保方式的業務產品為核心，為省內農村新型經營主體提供信貸資金支持，以促進農村新型經營主體逐步發展壯大。

2. 扶持小微企業

扶持小微企業情況表

| 項目類別 | 截至 2016年12月31日 | 截至 2015年12月31日 | 截至 2014年12月31日 |
|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 小微企業貸款客戶數（萬戶） | 30.89 | 25.19 | 24.21 |
| 小微企業貸款餘額（億元） | 14,418.92 | 12,778.79 | 11,429.28 |

注：統計口徑按照新四部委企業劃型標準（含個體工商戶、小微企業主）

我行始終保持服務小微企業的戰略定力，創新服務模式，優化業務流程，完善服務渠道，持續提升小微企業金融服務能力，以一池金融活水澆灌小微企業實體經濟之樹。

2016年，我行將服務小微企業作為支援實體經濟、助力服務“雙創”的重要領域，加強大資料、互聯網技術在精準滿足小微企業融資需求中的應用，推廣科技金融、“七貸一透”等大資料產品，探索建立小微企業互聯網金融服務生態圈，為小微企業提供更加便捷高效的服務，持續擴大客戶服務覆蓋面，“小企業 大事

業”品牌獲社會各界廣泛讚譽。

扶持小微企業案例

案例 1：廣東一家主要研發生產超高潔淨度耗材的國家級高新技術企業，各類創新產品通過業內多項權威機構測試。“我們公司是專業的超高潔淨度耗材研發企業，這‘幾張紙’的專利就是我們公司最大的資產，但沒有銀行看到它的價值，而且現在這種經濟形勢下，沒有房產哪會有銀行願意借錢給我們？”面對紛至沓來的訂單，公司張董事長喜憂參半。針對輕資產、高成長的科技型小微企業，廣東省分行為企業量身定制專屬信貸產品，對公司產品發明專利進行評估後質押，提供專利權質押貸款，公司發展逐步駛入快車道。“接觸過這麼多銀行，只有你們建行明白這‘幾張紙’的價值！”董事長的感激之辭，也代表了建設銀行眾多科技型小微企業客戶的心聲。

案例 2：福建某 IT 企業主要從事數位安防技術、產品及應用軟件的研發服務，擁有 5 項專利。近兩年來，隨著當地住宅社區對安全及資訊通信及時性需求不斷增強，該公司掌握的專利技術服務擁有較大的市場空間，但也面臨技術研發資金短缺的問題。該公司負責人瞭解到建行推出的“小微快貸”產品可利用企業現有可查詢資訊，無須提供申貸材料，便捷進行全流程網銀自主操作，以其個人名下在建行的金融資產作質押，申請了“小微快貸”。客戶在短短 5 分鐘之內完成貸款審批、合同簽約、支用及付款。客戶不禁感歎，“這麼快，幾乎就是‘秒’貸啊！你們的這款產品一定有市場。”

3. 支持百姓自住安居

支援安居工程情況表

| 項目類別 | 截至 2016年12月31日 | 截至 2015年12月31日 | 截至 2014年12月31日 |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 個人住房貸款餘額（億元） | 35,856.44 | 27,738.95 | 22,538.15 |
| 公積金個人住房貸款餘額（億元） | 18,534.89 | 15,104.23 | 11,833.33 |
| 保障性住房項目開發貸款餘額（億元） | 355.02 | 446.98 | 709.48 |

積極落實國家宏觀調控政策，重點支持百姓合理住房消費需求，不斷優化業務流程，提升服務品質。全年共為近253萬客戶提供了商業性個人住房貸款服務，為近140萬客戶提供了公積金個人住房貸款服務，為3.46萬中低收入家庭投放保障房個人住房貸款97.96億元。

回應國家公積金支援保障性住房建設項目貸款試點工作要求，積極承辦公積金項目貸款業務，在堅持風險可控、商業可持續經營的原則上，大力支持經濟適

用住房、棚戶區改造項目、公共租賃住房等保障房項目建設。截至2016年末，累計發放公積金支援保障房建設貸款527.33億元。

4. 養老金融服務

秉承“忠於所托，服務養老”的服務理念，建信養老金管理有限責任公司依託企業年金受託人、帳戶管理人和投資管理人三項資格，提供一站購齊的綜合養老金融服務。依託養老保障產品資格，推出了封閉式養老保障產品、浮動收益和預期收益型開放式產品、團體養老保障產品，形成相對完善的產品體系，滿足了客戶對資金保值增值需求。創新產品與投資、授信模式，管理地方養老保障風險基金，為完善我國養老保障第一支柱提供支援。服務農民養老保障需求，填補了我國現階段農村商業養老保障產品的空白。

（三）低碳環保的銀行

1. 支援綠色信貸

綠色信貸情況表

| 項目類別 | 截至 2016年12月31日 | 截至 2015年12月31日 | 截至 2014年12月31日 |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 綠色信貸餘額（億元） | 8,892.21 | 7,335.63 | 4,870.77 |
| 折合減排標準煤（萬噸） | 2,633.15 | 2,285.24 | 1,969.58 |
| 減排二氧化碳當量（萬噸） | 5,958.84 | 5,298.74 | 4,653.39 |
| 減排COD（萬噸） | 20.29 | 15.38 | 14.23 |
| 減排氨氮（萬噸） | 2.39 | 1.85 | 1.33 |
| 減排二氧化硫（萬噸） | 18.86 | 12.39 | 13.08 |
| 減排氮氧化物（萬噸） | 3.49 | 1.70 | 1.62 |
| 節水（萬噸） | 103.88 | 90.32 | 89.91 |

制定《中國建設銀行綠色信貸發展戰略》，並經董事會審議通過，發展戰略提出4項指導思想、2項戰略目標、15項具體任務和10項保障措施。出臺綠色信貸實施方案和業務發展指導意見，建立綠色信貸資訊系統，推進綠色信貸評價管理，將綠色信貸納入KPI考核。

中國建設銀行綠色信貸發展戰略

中國建設銀行綠色信貸遵循“樹立理念、提升能力、創新驅動、履行責任”的指導思想，加快推進落實綠色領域業務發展、防範環境和社會風險、提升社會責任自身表現三大任務要求。

——樹立理念：牢固樹立綠色信貸發展理念，將發展綠色信貸作為長期可持續發展的有力保障，持續優化資產結構、增強風險抵禦能力。

——提升能力：提高業務經營和管理能力，提高風險管理的前瞻性與有效性，適應銀行發展綠色信貸的需要。

——創新驅動：緊貼市場、拓寬思路，加大產品創新和服務創新力度，引領綠色信貸業務發展。

——履行責任：宣導全行低碳運營，打造和諧用人環境，加強專業人才培養，積極有效履行我行社會責任和義務。

短期目標：建立綠色信貸發展保障體系，增強全行環境和社會風險防控意識，力爭通過2年時間初步完成傳統經營理念向綠色經營理念的轉變，逐步提升綠色信貸對全行經營效益的貢獻水準。

長期目標：將全行經濟效益、社會效益和生態效益有機統一起來，最終實現我行向綠色銀行的發展與轉變。

踐行綠色發展理念，將清潔能源、清潔交通、節能減排、節能環保服務、資源節約與迴圈利用、生態保護和適應氣候變化、污染防治、採用國際慣例或國際標準境外項目、節能低碳園區建設確定為鼓勵支援的9大領域，加大綠色信貸投放力度，逐步提高全行綠色信貸業務占比。嚴格控制存在環境違法違規行為、不符合當地環境保護規劃、落後產能項目、環境與社會風險較高的客戶和項目授信。

廣西省分行支持南寧竹排那考河項目

南寧市竹排江上游那考河流域治理項目，是廣西首個採用政府和社會資本合作模式（PPP）的建設項目，也是申報國家 PPP 示範項目的第一批重點項目，建設銀行是該項目獨家支持銀行。目前，南寧竹排江上游植物園段的那考河已“華麗變身”，昔日臭水溝，如今已被截汙，沿岸景觀讓人耳目一新。該項目引入流域治理和“海綿城市”建設理念，不僅是進行渠道擴容這麼簡單，在滿足城市居民使用功能之餘，還具備了防治內澇的“海綿”功能。

2.發展電子銀行業務

我行致力於將發展電子銀行業務和保護環境相結合，加大電子銀行渠道建設，不斷豐富電子銀行產品和服務，降低客戶成本，節約社會資源，減少對環境的負面影響。截至2016年末，網上銀行個人用戶2.37億戶，網上銀行企業用戶486萬戶，手機銀行用戶2.23億戶，微信銀行用戶3,623萬戶。手機銀行、微信銀行的廣泛應用，極大地滿足了廣大客戶隨時隨地通過移動端辦理銀行業務的金融需求。

2016年，智慧小微累計服務使用者突破3億人次。我行自2013年首次在微信銀行推出智慧小微服務以來，不斷拓寬智慧小微服務渠道，全力打造“無所不在”的小微服務。目前，用戶通過網銀、網站、微信、短信、手機銀行用戶端、易信等渠道，均可享受智慧小微帶來的7×24小時、專業高效、無需等待的業務諮詢與聊天服務。

3.踐行低碳運營

我行關注全球氣候變化，著力降低自身對環境的影響。積極採取低碳運營，在日常經營管理過程中，通過儘量減少人員出差、提倡以視訊會議代替現場會議、控制辦公區域室內溫度、降低能源消耗減少碳排放。

回應國家號召，遵守國家節能減排相關法律法規，推廣節能減排成熟技術。按照《關於制定總行機關後勤工作勤儉節約十項措施的通知》，厲行節約，降低能耗，督促落實，責任到人。洋橋資料中心加裝氣候補償裝置，實現供熱系統溫度自動調控，避免產生室溫過高而造成能源浪費。通過多次實驗調整，使洋橋 UPS 機房環境溫度由 22℃ 提高到 25℃。總行本部繼續逐步將節能燈更換為 LED 燈，降低辦公大樓電量消耗。在辦公場所使用節能節水設備，推行無紙化辦公及雙面列

印，全年櫃面業務憑證印製 6,016.39 噸。積極宣導員工節約能源，綠色出行，低碳生活。

關於制定總行機關後勤工作勤儉節約十項措施的通知

節能減排：集體活動統一安排車輛，接送搭配，提倡合乘車輛，減少空駛；等候時間超過 5 分鐘的，要熄滅發動機以減少油耗和尾氣排放。

節約用電：大力推廣節能燈具，分批置換節能燈管；加強巡查，下班及時關燈、關機，杜絕“長明燈”現象，減少電腦、印表機、影印機等辦公設備的待機消耗；放假期間要關閉電源插座。安排物業公司每週兩次檢查用電設備，對用電管理不規範、浪費等行為進行記錄和通報。

節約用紙：提倡無紙化辦公，充分利用 OA 系統和企業內部網功能，減少紙質文印材料，控制實物檔印數。除有特殊要求外，一律雙面列印（複印）。實行廢紙分類回收，除有涉密內容外，凡單面列印（複印）的紙張均應進行再利用。

節約用水：強化用水設備日常維護管理，逐步更換節水型龍頭和衛生潔具，防止跑冒滴漏。辦公室供應的桶裝水在保質期內喝完後再換，防止“小半桶水”現象。

減少廢棄物：科學安排飯菜供應，減少剩飯剩菜，針對用餐不同時段科學安排供應節奏，積極開展“光碟行動”，提示員工就餐時少取、勤取，增設“光碟”餐具回收專門通道，對“光碟”行為給予鼓勵；簡化公務用餐，嚴控用餐陪同人員。

總行本部溫室氣體排放情況表

| | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| 天然氣消耗量（萬立方米） | 10.33 | 9.09 | 7.6 |
| 柴油消耗量（噸） | 97.69 | 97.77 | 127.49 |
| 範疇一 直接溫室氣體排放總量（噸二氧化碳） | 530.59 | 503.96 | 565.34 |
| 外部購電消耗量（兆瓦時） | 113,779.08 | 114,071.01 | 114,495.73 |
| 範疇二 能量間接溫室氣體排放總量（噸二氧化碳） | 68,722.56 | 68,898.89 | 69,155.40 |

北京分行溫室氣體排放情況表

| | 2016 年 | 2015 年 |
|--------------------------------|------------------|------------------|
| 一般煙煤消耗量（噸） | 1,750 | 1,450 |
| 天然氣消耗量（萬立方米） | 34.33 | 36.56 |
| 柴油消耗量（噸） | 0 | 1.67 |
| 液化石油氣消耗量（噸） | 11.25 | 17.69 |
| 範疇一 直接溫室氣體排放總量（噸二氧化碳） | 3,569.60 | 3,162.81 |
| 外部購電消耗量（兆瓦時） | 61,419.65 | 59,453.15 |
| 範疇二 能量間接溫室氣體排放總量（噸二氧化碳） | 37,097.47 | 35,909.70 |

備註：1. 由於總行本部運營範圍包含供全行使用的後臺資料中心，大量設備需要全天 24 小時不間斷運轉以滿足全球範圍內的金融服務不間斷，因此耗電量較大。

2. 根據北京市發展改革委員會發佈的《北京市企業二氧化碳核算和報告指南》計算所得，並已經北京市相關專業機構核證。
3. 由於 1 萬多個機構統計量較大，此次僅披露總行及北京分行資料，未來披露範圍將陸續擴展至全集團。

總行資源使用情況表

| 項目類別 | 2016 年 |
|------------|------------|
| 天然氣（萬立方米） | 10.33 |
| 汽油（噸） | 101.78 |
| 柴油（噸） | 97.69 |
| 外部購電（兆瓦時） | 113,779.08 |
| 外購熱力（百萬千焦） | 20,729 |
| 耗水（噸） | 246,859 |
| 其中：市政供水（噸） | 244,944 |
| 飲用水（噸） | 1,915 |
| 辦公用紙（噸） | 35.83 |

備註：1. 根據重要性分析，耗水量僅包含市政供水及飲用水，辦公用紙僅包含使用量較大的 A4、A3 複印紙。

2. 由於 1 萬多個機構統計量較大，此次僅披露總行資料，未來披露範圍將陸續擴展至全集團。

4. 廢棄物處理

總行廢棄物情況表

| 項目類別 | 2016 年 |
|--------------|--------|
| 電子資訊產品廢棄物（噸） | 21.67 |
| 其中：微機（主機） | 10.76 |
| 顯示器 | 7.79 |
| 筆記型電腦 | 1.21 |
| 印表機 | 1.79 |
| 伺服器 | 0.12 |
| 廢棄辦公用品（噸） | 0.29 |
| 廢棄交通工具（噸） | 0 |
| 廢棄硒鼓墨水匣（件） | 387 |
| 廢棄電池（噸） | 0.14 |

備註：1. 根據重要性分析，廢棄辦公用品僅包含使用量較大的簽字筆、曲別針、釘書針，廢棄交通工具僅包含報廢汽車，廢棄電池僅包含使用量較大的乾電池。

2. 由於 1 萬多個機構統計量較大，此次僅披露總行資料，未來披露範圍將陸續擴展至全集團。

我行十分關注自身對環境的影響，堅持嚴格的成本控制，宣導員工節約使用

辦公用品、電池和電子資訊產品。委託環保部門指定的、具有電子廢物回收資質的專業公司對報廢電子設備進行安全、環保回收處理，有效滿足綠色運營要求。合作公司對回收的廢舊設備分類、分解、清理、測試，對符合再次使用要求的元件作為備品、備件進行二次利用，以延長相關電子設備的實際使用週期，並降低因製造電子產品而對環境產生的不良影響。

（四）可持續發展的銀行

1. 保持運營連續性

圍繞總體發展戰略，進一步加強全面風險管理。董事會、監事會、高級管理層、員工共同參與，依託隊伍建設、系統工具、風險文化及全面風險責任制，對集團所有機構、業務、經營管理流程中所承擔的各類風險進行了有效的識別、評估、計量、監測、控制、報告，確保資產品質平穩，各類風險基本可控。已建立“貫穿全行、銜接密切、反應迅速、應對有力”的管理體系及工作機制，業務連續性管理各項工作取得顯著成效，在業界處於相對領先位置。目前生產系統在運行“安全、穩定、高效”的前提下，正穩步推進以南湖、稻香湖為重心的“兩地三中心”建設和新一代系統建設。

我行已建立保障網路與資訊系統安全穩定運行的連續性運營保障機制，建立應急管理體系，當發生突發性生產應急事件時，可快速組織恢復生產。全年共建成資訊技術類應急預案1,640個，開展技術類應急演練2,940次，其中，本地高可用演練2,592次，災備演練348次。

2.保護員工權益

截至 2016 年 12 月 31 日員工情況表

| 項目類別 | 人數 | 占比 |
|--------------------------------|---------|---------|
| 員工總人數（人） （另有勞務派遣用工 5,093 人） | 362,482 | 100.00% |
| 少數民族員工（人） | 19,433 | 5.36% |
| 按性別劃分 | | |
| 男性員工（人） | 166,241 | 45.86% |
| 女性員工（人） | 196,241 | 54.14% |
| 按年齡劃分 | | |
| 30 歲以下（人） | 97,382 | 26.86% |
| 31 歲-40 歲（人） | 80,514 | 22.21% |
| 41 歲-50 歲（人） | 139,370 | 38.45% |
| 51 歲-59 歲（人） | 45,044 | 12.43% |
| 60 歲以上（人） | 172 | 0.05% |
| 按地區劃分 | | |
| 長江三角洲（人） | 55,143 | 15.21% |
| 珠江三角洲（人） | 45,437 | 12.53% |
| 環渤海地區（人） | 59,710 | 16.47% |
| 中部地區（人） | 81,008 | 22.35% |
| 西部地區（人） | 68,530 | 18.91% |
| 東北地區（人） | 36,685 | 10.12% |
| 總行（人） | 15,116 | 4.17% |
| 海外（人） | 853 | 0.24% |

根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》相關規定，所有在崗勞動合同制員工均與我行簽訂了勞動合同。在用工管理上，依法制定了《勞動合同管理辦法》、《員工休息休假辦法》、《員工離職管理辦法》等內部規章及相關實施細則，依法保障員工各項勞動權利。依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房公積金以及企業年金、補充醫療保險等員工福利制度，提高員工的養老、醫療保障。致力於加強績效與薪酬管理的激勵約束作用，堅持薪酬增長向基層機構、業務一線和直接創造價值的崗位傾斜，不斷提升績效與薪酬管理的集約化水準。嚴格避免聘用童工，杜絕強

制勞動現象。

逐年按計劃推進員工教育培訓工作，制定下發《關於2016年全行教育培訓工作的意見》，全年全行共舉辦現場培訓28,215期，培訓經費支出7.25億元，培訓158.1萬人次，人均培訓7.8天；網路培訓800萬人次（課次），折合培訓工作量133萬人天。

全行員工接受培訓情況表

| | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 現場培訓 | | | |
| 一級分行行級和總行部門級（人次） | 964 | 1,123 | 2,523 |
| 二級分行行級、一級分行部門級和總行處級（人次） | 29,413 | 32,457 | 42,034 |
| 業務經理級及以下（人次） | 1,550,351 | 1,638,669 | 1,850,816 |
| 網路培訓 | | | |
| 一級分行行級和總行部門級（人） | 384 | 401 | 348 |
| 二級分行行級、一級分行部門級和總行處級（人） | 10,112 | 9,674 | 7,983 |
| 業務經理級及以下（人） | 337,127 | 341,661 | 318,560 |

各級分行建立了不同形式的職工代表大會，廣大員工通過職工代表大會制度參與業務經營。會議審議涉及職工切身利益的制度辦法；職工代表建言獻策，包括經營管理、人力資源管理、薪酬分配、福利保障等多個方面，總行職能部門的綜合回復率達100%。

持續開展“溫暖工程”，對遭遇重大疾病的員工給予特困救助，對受極端惡劣天氣影響，發生大面積洪澇災害，受災比較嚴重分行啟動了總行級救助。各級工會走訪慰問一線員工、困難員工和勞動模範，共籌集送溫暖資金5,816.10萬元，各級員工互助資金發放救助款3,860.82萬元。以文化體育活動為牽引，積極營造快樂工作、健康生活的良好氛圍。2016年，我行仍保持較低員工流失率。

員工流失率情況表

| 項目類別 | 2016 年 | 2015 年 |
|---------------|--------|--------|
| 按年齡劃分 | | |
| 25 歲以下 (%) | 5.0 | 4.71 |
| 26 歲-35 歲 (%) | 4.3 | 4.12 |
| 36 歲-45 歲 (%) | 1.1 | 1.19 |
| 46 歲-54 歲 (%) | 0.4 | 0.44 |
| 55 歲以上 (%) | 0 | 0.12 |
| 按地區劃分 | | |
| 長江三角洲 (%) | 4.0 | 3.59 |
| 珠江三角洲 (%) | 3.1 | 3.64 |
| 環渤海地區 (%) | 1.4 | 1.16 |
| 中部地區 (%) | 1.7 | 1.40 |
| 西部地區 (%) | 1.7 | 2.06 |
| 東北地區 (%) | 0.8 | 0.84 |
| 總行 (%) | 6.1 | 6.12 |
| 海外 (%) | 0 | 0 |

備註：總行包含總部、信用卡中心、客戶服務中心、直屬中心及培訓中心。

重視員工工作環境安全和職業安全，把保障員工人身安全作為重要目標，放在重要位置。組織開展“安全宣傳月”活動，全面提升員工安全防範意識；持續深化“平安建行”創建活動，開展安全生產大檢查，消除職業安全隱患；指導開展反恐防暴和消防安防應急處置演練，提升防汛抗洪、防震減災、防風抗潮等防災減災意識；向全行轉發銀監會《關於切實加強消防安全管理工作的通知》，要求做好消防安全管理工作；針對巴西、澳大利亞等國家發生的涉華安全事件，下發《關於加強海外機構員工人身安全保護的提示》的安全預警，強化海外員工安全。

員工工傷情況表

| 項目類別 | 2016 年 | 2015 年 |
|---------------|--------|--------|
| 因公死亡人數 (人) | 4 | 10 |
| 因公死亡比率 (%) | 0.001 | 0.003 |
| 因工傷損失工作日數 (天) | 13,573 | 32,428 |

3.堅持合規運營

不斷完善自上而下、獨立有效、責任明晰的內控合規工作機制，加強內控制度、業務流程和標準化建設，增強幹部員工的責任意識、底線意識、紅線意識；推進規章制度梳理規範與內控標準化建設，制定發佈個人信貸、個人存款、渠道與運營、結算與現金管理、財富管理與私人銀行等領域內控標準。

制定《關於嚴格把握客戶准入工作中反洗錢反恐怖融資等合規要求的通知》、《中國建設銀行洗錢風險自評估管理辦法》、《中國建設銀行涉及恐怖活動資產凍結工作管理辦法》，明確客戶准入環節的反洗錢、反恐怖融資合規要求，制定完善機構洗錢風險自評估指標體系及工作方法，建立涉恐資產凍結的工作流程，在全行範圍內規範業務操作。由總行組織的全行性反洗錢培訓6次。

印發《中國建設銀行員工違規處理辦法》、《關於開展員工違規違紀行為排查的通知》、《關於防止利益輸送 深入開展自查自糾和報告工作的通知》，制定了對員工腐敗行為的懲戒措施，防範腐敗行為，消除潛在風險隱患。內外部組織機構和人員可通過信函、網上舉報、電子郵件、傳真、電話、走訪等形式，對我行有關組織機構及其工作人員檢舉控告。

我行十分重視知識產權管理工作，注重知識產權的創造、運用、保護和管理，按照本行知識產權管理辦法相關規定，及時申請專利、商標等知識產權權利，依法維護我行各項創新成果享有的合法權益；同時，我行也充分尊重他人智力勞動成果相關的知識產權權利，在業務發展和經營管理中注重防範知識產權侵權風險，本年度內未發生重大知識產權侵權事件。制定《中國建設銀行廣告管理辦法》，對廣告的製作、發佈以及知識產權保護等事宜作出規範。

4.回報投資者

我行十分重視股東利益，平等對待全體股東。2016 年，我行繼續加強與投資者的溝通交流，通過定期業績發佈會與路演（年度、中期及季度）、企業開放日、大型投資者論壇、公司來訪會談、投資者關係網頁專欄、熱線電話及電子郵箱等多種方式，向市場及時解釋說明我行發展戰略與經營業績，聽取採納投資者的意見和建議，獲得市場和社會各界認可。

截至報告期末，我行股東總數 426,488 戶，其中 H 股股東 47,926 戶，A 股股東 378,562 戶。根據 2016 年 6 月 17 日召開的 2015 年度股東大會決議，我行已向 2016 年 6 月 29 日在冊的全體股東派發 2015 年度現金股息每股人民幣 0.274 元(含稅)，合計約人民幣 685.03 億元。

2016 年，我行每股社會貢獻值 2.73 元，比上年減少 0.22 元。

注：計算公式：每股社會貢獻值=每股收益 + 每股增值額

每股增值額=（年內上繳稅收+支付員工工資+向債權人給付的借款利息+公司對外捐贈額－因環境污染等造成的其他社會成本）÷股份

其中：因我行 2016 年未發生重大環境污染事件，“因環境污染等造成的其他社會成本”指標為零。

有關我行詳細財務資訊，請參見同期發佈的我行 2016 年年報。

5.供應商管理

供應商管理情況表

| 類別 | 截至 2016年12月31日 | 截至 2015年12月31日 | 截至 2014年12月31日 |
|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 長江三角洲供應商數量（個） | 388 | 352 | 292 |
| 珠江三角洲供應商數量（個） | 230 | 200 | 181 |
| 環渤海地區供應商數量（個） | 1, 393 | 1, 231 | 1, 137 |

| | | | |
|-----------------------------|-------|-------|------|
| 中部地區供應商數量（個） | 62 | 52 | 47 |
| 西部地區供應商數量（個） | 36 | 33 | 26 |
| 東北地區供應商數量（個） | 29 | 28 | 21 |
| 本地供應商採購支出占比（%） | 99.49 | 99.28 | 99.9 |
| 採購合同履約率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 外聘專家參與率（%） | 9.18 | 3.96 | 12.6 |
| 開展供應商社會責任培訓次數（包括約談及業務交流）（次） | 28 | 27 | 23 |

備註：採購合同履約率、外聘專家參與率、開展供應商社會責任培訓次數（包括約談及業務交流）僅為總行資料。

截至 2016 年末，我行總行級潛在供應商 2,276 家。其中，當年向我行提供產品和服務的供應商共有 462 家，向供應商付款金額約 41.42 億元人民幣。

我行組織修訂《中國建設銀行供應商管理規程》等規範性檔，加大集中採購商品的上收力度，建立採購決策委員會制度，實現採購項目集體決策審批；加強供應市場和供應商調研、考察，組織銀行現金類設備等 29 類商品的市場調研，從源頭防範供應風險；加強供應商外部負面資訊監測，特別是環境、社會風險的負面資訊監測；積極踐行綠色採購理念，引導供應商生產供應綠色、環保、節能的產品，如在全行辦公傢俱等採購項目審核中，對產品環保性指標提出更加嚴格要求；召開供應商溝通交流會，邀請 142 家供應商代表出席，就採購項目合作中有效履行環境和社會責任深入交流和討論。

6. 精準扶貧

我行扎實開展金融精準扶貧工作，分別制定我行“十三五”金融扶貧工作規劃、2016 年金融扶貧工作計畫和總行定點扶貧工作方案，組織召開全行扶貧工作會議，切實加強金融扶貧組織推動工作。

加大貧困地區信貸資源和定價策略傾斜。對分行因扶貧貸款帶來的經濟資本需求予以支持；落實國家對貧困地區減免金融服務費用的要求，加大貧困地區分

行存貸款業務定價政策傾斜和中間業務收費減免力度。

截至 2016 年末，我行金融精準扶貧貸款餘額 948.24 億元，比年初新增 173.24 億元，增速 22.35%。通過信貸支援貧困地區企業及個人，帶動建檔立卡貧困人口實現就業和增收約 8.63 萬人次；通過信貸支持農田水利、生態環境改造、交通基礎設施、學校建設等項目，惠及眾多建檔立卡貧困人口。

建設銀行金融扶貧創新舉措

- ★創新政府購買服務貸款、新農村貸款、城鎮化貸款、PPP 模式系列貸款等產品，加大對貧困地區基礎設施和公共服務金融服務支援力度；
- ★創新特色業務小微企業“助農貸”產品，依託合作的農產品採購企業，採用“抵押+訂單”業務模式，為貧困農民、專業合作社或涉農小微企業提供信貸支持，創新“助保貸”業務模式，提高貧困地區貸款可獲得性；
- ★以個人支農貸款為平臺，創新產品重點支持農戶扶貧小額信貸投向建檔立卡貧困農戶。以全行轉型發展為支撐，為重點項目提供信貸、理財、債券、基金、信託、租賃等綜合化服務；
- ★創新電商扶貧模式，通過我行“善融商務”電商平臺說明貧困地區產品“走出去”，帶動貧困人口就業，增加貧困戶收入，幫助脫貧致富；
- ★通過在貧困地區設立網點和自助銀行、布放設備機具等方式，積極延伸網點職能和服務網路，積極在金融服務缺乏的貧困鄉鎮地區與供銷社、煙草零售商等合作設立“助農取款點”。

2016 年，全行定點扶貧捐贈 4,290 萬元，並首次將分行定點扶貧捐贈額度實施年度預算管理，由分行在預算額度內自行審批安排，有效提高了扶貧項目實施的時效性。扶貧捐贈項目主要包括道路硬化及修路、危房改造及校舍修建、引水工程及排水系統、亮化工程及村容治理、修建文體活動場所及老年活動中心、慰問困難戶及購買生產機具等。創新整合資源，將全行長期公益項目的落實重點放在定點扶貧工作上，如建行母親健康快車，資助貧困高中生“成長計畫”，貧困英模母親資助計畫，資助三亞百年職校，希望小學教師培訓等建行長期品牌公益項目在實施過程中，重點向定點扶貧村傾斜。

建設銀行在安康扶貧點 28 年的堅守

1988 年，建設銀行響應國家扶貧號召，率先開始在陝西省安康市開展定點聯縣扶貧。28 年來，我行始終認真貫徹落實中央扶貧工作的各項要求，堅持“真扶貧、扶真貧”，累計派出 87 名扶貧幹部駐點扶貧。從修建廠房到幫助企業打開銷路，從修路到改變村容村貌，從幫助村民發展生產到奔小康……一代代建行人，在安康揮灑著汗水，奉獻著青春。如今，行走在秦巴山區，穿梭于漢江兩岸，“建設銀行”始終與這塊貧瘠而美麗的土地如影隨形，它出現在一塊塊燙金的“希望小學”招牌上，嵌刻在縱貫秦嶺的交通樞紐上，伴隨著山區老鄉奔跑在脫貧致富的小康之路上，更多的是當地人民、政府發自內心的感激之情，彰顯了一個國有大型銀行的社會責任與擔當。

7. 員工志願者

我行擁有眾多熱心公益、從事志願活動的優秀員工，他們都是普普通通的建行人，既有剛入行的青年員工、也有工作數十年的中堅力量，更有離退休的老幹部，他們在日常生活中認真踐行建行核心價值理念的要求。這些真實鮮活、感人至深的故事，匯總形成了建行員工熱心公益的美麗畫卷，在當地為建行贏得了美名和聲譽。在全行組織開展的“建行公益、有你最美”公益主題宣傳活動中，共收集 420 多個員工公益案例和故事，感人至深。

貴州省分行劉文謙十六年如一日照顧患有腦癱的女兒，在建行和社會的幫助下，通過不懈的康復訓練讓喪失行動能力的女兒站了起來。同時，劉文謙發起殘疾人康復之家的動議，成立了貴州省第一家社區殘疾人康復中心，幫助近 60 名類似患者進行康復治療，成為康復之家的臨時負責人和志願者。在她的感召下，金陽支行的員工和愛心人士都加入到志願者的行列之中。

廣東省分行朱樂春退休後離開廣州、離開家庭，孑然一身遠赴貧窮落後的故鄉，修築水庫造福鄉鄰。他用了一生的積蓄，用了退休後頤養天年的黃金八年，鑿出一段月亮灣的傳說。昔日的山東章丘到處佈滿裂縫，一片荒灘，在他的努力下，如今碧波蕩漾、果樹成林，鳥語花香，成了城市後花園。

湖北省分行閔可勝自小開始游泳並獲得救生員、教練員資格證。他樂於助人，對於游泳愛好者，悉心指導。他見義勇為，置生死於度外，親手挽救了8條鮮活的生命。

建行（亞洲）方志琴20多年來風雨無阻、身體力行地參與社會組織和公司開展的各類義工活動，探訪和幫助過的自閉症兒童、殘障人士及孤寡老人達上千人，忙碌的身影遍及香港各區，還深入內地。

8.公益慈善

2005年上市以來，建設銀行開始有計劃地組織開展公益捐贈工作，先後實施了100多個重要公益項目，主要集中在教育、醫療、扶貧、災害救助、環境保護等領域，累計捐款8億元人民幣。2016年，我行公益捐贈總額7,442萬元。其中，用於定點扶貧村幫扶項目4,290萬元。此外，還著重實施了多個長期公益項目。

主要公益項目實施情況

| 項目名稱 | 合作機構 | 捐款金額 | 項目期限 | 截至 2016 年 12 月 31 日 |
|------------------------|-------------------------|---------|---------|--|
| 支持建行希望小學 | 中國青少年發展基金會 | 1,036萬元 | 1996-至今 | 援建45所希望小學，配備圖書室、電腦室、運動場，資助培訓教師近500人次 |
| 建設未來--中國建設銀行資助高中生成長計畫 | 中國教育發展基金會 | 1.35億元 | 2007-至今 | 發放1.35億元資助款，資助高中生8.85萬人次 |
| 資助三亞百年職校 | 中國青少年發展基金會、北京百年農工子弟職業學校 | 1,000萬元 | 2011-至今 | 每年捐贈200萬元用於學校辦學費用 |
| 情系西藏-中國建設銀行與中國建投獎（助）學金 | 中國扶貧基金會 | 350萬元 | 2007-至今 | 發放207萬元資助款，資助西藏地區貧困學生990人次 |
| “母親健康快車”中國建設銀行資助計畫 | 中國婦女發展基金會 | 3,700萬元 | 2011-至今 | 購置247輛母親健康快車，在新疆、西藏、甘肅、青海等17個省、區貧困鄉縣投入使用 |
| 中國貧困英模母親建 | 中國婦女發展基金會 | 5,000萬元 | 2007-至今 | 發放4,556萬元資助款，資助 |

| | | | | |
|-----------------------|------------|-------|---------|---|
| 設銀行資助計畫 | | | | 英模母親（妻子）14,504人次 |
| 積分圓夢·希望工程 快樂音樂教室 | 中國青少年發展基金會 | 217萬元 | 2012-至今 | 為貧困地區中小學捐建87所 音樂教室，配備音樂教學設 備，覆蓋29個省、區、市 |
| 積分圓夢·鄉村音樂 藝術教師培訓計畫 | 中國文學藝術基金會 | 40萬元 | 2013-至今 | 培訓200餘人次 |

“母親健康快車” 中國建設銀行資助計畫

2016 年 12 月 27 日，由我行捐贈 800 萬元購置的 54 輛“母親健康快車”在北京發車。至此，我行已累計捐款 3,700 萬元，購置 247 輛母親健康快車，在新疆、西藏、甘肅、青海、陝西、寧夏、內蒙古、四川、雲南、廣西、貴州、湖北、湖南、安徽、河北、遼寧、吉林 17 個省、區的貧困鄉縣投入使用。

由我行捐贈的“母親健康快車”上配有病床、氧氣、超聲診斷儀和心電分析儀。在經濟落後、交通不便的貧困山區，健康快車提供的健康諮詢、義診、免費健康檢查、藥品及健康資料發放、孕產婦住院分娩免費接送、基層醫務工作者培訓以及特殊病例救助等服務逐漸深得人心，成為村民們的“流動醫院”，被當地群眾稱為“救命車”。

建行希望小學鄉村教師培訓計畫

7 月、11 月，我行先後資助全國 45 所“建行希望小學”百余名校長、教師及我行定點扶貧村小學教師參加教學管理、美術、體育培訓班。早在 1996 年，我行就設立了“中國建設銀行愛心基金”，通過全行 30 萬員工自願捐款籌集資金 3,256 萬元，每年支出固定利息用於在貧困地區援建“建行希望小學”。

11 月 1 日，我行組織策劃了主題為“20 年，我們在一起”的建行希望小學座談會，我行相關行領導、董事、監事、總行部門代表、分行代表，中國青少年發展基金會主要負責人，45 所希望小學校長和教師代表，31 所定點扶貧村村屬小學代表參加座談會。“援建建行希望小學 20 年”被人民網評為第十一屆人民企業社

會責任最佳案例獎。

向河北省嚴重洪澇災害捐款60萬元

7 月，河北省中南部及北部沿海地區突發連續強降雨，局部特大暴雨，造成了十分嚴重的洪澇災害，給人民群眾生命財產造成重大損失。我行緊急捐款 60 萬元，切實幫助災區群眾渡過難關，重建家園。

向臺灣南部地震捐款300萬新臺幣

針對 2016 年 2 月 6 日臺灣南部 6.4 級地震，臺北分行迅速向“台南市政府社會局社會救助金專戶”捐款 300 萬元新臺幣，用於罹難喪葬慰問金、傷者慰問金、傷者照護補助、截肢重建補助、生活急難補助、心理照護等各項災後救助。

承辦西藏優秀青年農牧民北京訪問活動

7 月 25 日至 29 日，我行成功承辦由中央金融團工委主辦的“融情夏令營——西藏優秀青年農牧民北京訪問活動”。通過參觀考察特色農牧業企業，與北京優秀青年創業企業家進行深入的座談和交流，使 30 位西藏青年農牧民代表吸取了農牧業企業創業與經營的經驗。

開展“積分圓夢·微公益”積分捐助活動

聯合多家公益機構共同建立積分捐贈公益平臺，通過積分捐贈方式彙集龍卡信用卡持卡人愛心，重點說明貧困地區學生啟智圓夢。2013 年至今，在全國 29 個省、市、區捐建音樂教室 87 所，對鄉村中小學藝術教師進行了兩批次、總計 200 餘人次的藝術專業技能培訓。

組織員工向貧困地區中小學進行“善心慧思”愛心圖書文具捐贈活動

建立“教育慧思”圖書室，期望能通過分享閱讀感受、傳遞書本智慧的方式，說明孩子們“啟迪智慧，點亮思想”，累計向陝西安康、甘肅蘭州、新疆阿圖什地區學校捐贈 4,000 餘本圖書及 100 餘套文體用品。

組織員工參加“恒愛行動——百萬家庭親情一線牽”公益編織活動

總行本部連續 3 年組織員工參加“恒愛行動——百萬家庭親情一線牽”公益編織活動，累計 136 人次參加了編織活動，共完成 246 件愛心織品，其中，毛衣 94 件，毛褲 70 件，圍巾帽子等 82 件。所有織品定向捐助新疆阿克蘇地區貧困百姓，為他們送去建行人的溫暖。

各分行與子公司積極參與當地公益活動

遼寧省分行開展“情系山區，愛心築夢”扶貧夏令營主題活動，組織員工子女到定點扶貧村朝陽凌源溝門子鎮北溝村，向村小學捐贈價值 8,000 元的推拉式黑板等學習用品。

上海市分行連續三年推進“愛心圖書館”項目，購買優秀書籍，向貧困學校捐贈愛心圖書館，每年捐贈書籍 1,000 餘冊。

安徽省分行持續開展“員工愛心基金”募捐活動，彙集員工的愛心做公益。分行營業部在全轄 91 個營業網點設立“環衛愛心驛站”，為環衛工人提供免費使用的椅子、飲水機、微波爐和小藥箱。

湖北襄陽分行組織員工開展“登峴山清垃圾環保志願服務”活動，以環走峴山綠道為線路，全程約 3 公里，對視線內的地面紙屑、塑膠袋、飲料瓶等逐一拾入垃圾袋，並分類放入垃圾箱。

海南海口瓊山支行組織員工到瓊山區社會福利院開展愛心公益活動，為院裡 32 名因身體有缺陷被父母遺棄的孩子送去愛心禮物，並與他們開心互動。

四川省分行 30 餘名志願者與客戶家庭共同開展“還綠自然”——藍絲帶志願公益植樹活動，在唐昌鎮西北村柏條河旁水源涵養地上又種下一片銀杏林。

廈門分行組織員工集體義務獻血，吸引眾多社會人士也加入獻血隊伍，共 115 人參加，獻血量達 28,600 毫升。

建信基金公司與中國青少年發展基金會合作，為建行希望小學和貧困地區小學的兒童捐資建設 10 所“建信基金希望圖書室”，為當地兒童送去優質圖書。

建信人壽公司為我行捐贈的 247 輛“母親健康快車”隨車司機及醫務工作者捐贈人均保額 10 萬元的人身意外險。

阿姆斯特丹分行組織員工參加荷蘭阿姆斯特丹金融區慈善長跑活動，募資捐助阿姆斯特丹自由大學兒童癌症研究中心。

建行歐洲巴賽隆納分行與西班牙當地高等院校艾賽德 ESADE 商學院開展交流活動，近 40 名在校學生參觀巴賽隆納分行，並與員工代表座談。

建行（亞洲）連續五年參與世界自然基金會發起的“地球一小時”活動，2016 年參加香港環境局推出的《戶外燈光約章》，承諾在晚間指定時間關掉戶外廣告燈。

建銀國際支持聯合國兒童基金會慈善跑，宣揚健康生活理念，關愛兒童健康成長。該慈善跑自 2006 年起，已吸引逾 98,000 名跑手參與，為聯合國兒童基金會累積籌得超過港幣 9,550 萬元。

建設銀行志願者內蒙古阿榮旗公益行

10 月 24 至 26 日，我行聯合中國婦女發展基金會，採取實地調研、現場採訪、參與志願服務等方式，深入內蒙古呼倫貝爾市阿榮旗查巴奇鄉中心衛生院、音河鄉中心衛生院進行回訪調研，考察建行捐贈的“母親健康快車”運行情況，入戶慰問受益者，並參加音河鄉中心衛生院義診活動。我行 10 多名員工志願者，以及中央和當地媒體參加活動。

查巴奇鄉中心衛生院院長鄭玉蘭說：因為有了“快車”，大大提高了當地婦幼衛生保健知識普及率，近年來孕產婦住院率普遍提高，孕產婦及嬰兒死亡率明顯下降。查巴奇鄉村民隋成慧，46 歲，二胎高齡產婦並伴有糖尿病。2015 年 4 月的一天，查巴奇鄉衛生院接到其丈夫的電話後，駕駛“快車”立即趕往其住處，隨車醫生對隋成慧做相應檢查後，確定已經動產，將其火速送往人民醫院，途中始終用胎心監護儀監測胎心。隋成慧當日剖宮產娩出健康男嬰。如今，男孩已經滿地跑了。談及此事，隋成慧含淚說：“如果沒有這台‘快車’，我們真不知道怎麼辦好了，現在能不能有小俊涵都不好說呢！”音河鄉村民王會玲，60 歲，是當地建檔立卡貧困戶，家庭年收入不足 1 萬元。2016 年 3 月，她的腹部突發劇烈疼痛，由於情況緊急，子女不在身邊，又無交通工具，情急中打通音河鄉衛生院急診電話。醫院快速啟動“快車”，入戶為其檢查，初步診斷為急性闌尾炎後，迅速送至衛生院治療。當王會玲得知“快車”救命還不用支付費用時，非常激動，逢人便說，建設銀行的“快車”，是我們的救命車！

五、社會認可與回饋

★正式被納入香港恒生可持續發展企業指數系列成份股，並於 2016 年 9 月 5 日開始生效。能成為該指數系列的成份股，反映企業在環境、社會及管治三個範疇表現卓越。

★在 CDP 氣候變化報告發佈會暨頒獎典禮上，被 CDP 全球環境資訊研究中心和中國品質認證中心授予“應對氣候變化企業優秀獎”。建設銀行成為 4 家獲獎企業之一，並作為金融業唯一代表。

★中國銀行業協會在京舉辦《2015 年度中國銀行業社會責任報告》發佈暨社會責任工作表彰會，中國建設銀行蟬聯“年度最具社會責任金融機構獎”大獎。另外，遼寧盤錦分行張愛民、四川分行成都第四支行康順榮獲“年度最佳社會責任管理者獎”，甘肅慶陽分行華池支行、西藏日喀則分行營業部榮獲“年度最佳社會責任特殊貢獻網點獎”，建行三亞百年職校資助項目榮獲“年度公益慈善優秀項目獎”。

★民政部下發關於表彰第九屆“中華慈善獎”獲得者的決定，授予中國建設銀行提名獎——最具愛心捐贈企業，以表彰建行為慈善事業發展所作出的突出貢獻。

★在 2016 中國企業可持續競爭力年會上，在中國企業 200 強公眾透明度評價研究的基礎上，以優異成績榮獲“最佳社會溝通創新獎”。

★“援建建行希望小學 20 年”被人民網評為第十一屆人民企業社會責任最佳案例獎。

★被 2016 中國公益年會評為“影響中國公益 100 家企業”。

六、公司基本資訊

中文註冊名稱：中國建設銀行股份有限公司

英文名稱：China Construction Bank Corporation

香港聯合交易所上市交易股份代號：939

上海證券交易所上市交易股票代碼：601939

註冊地址：中國北京西城區金融大街 25 號

郵遞區號：100033

法定代表人：王洪章

公司總部所在地：北京

營業特色：

我行多項核心經營指標居於市場領先地位，在保持基礎設施、住房金融等傳統業務優勢的同時，大力發展投資銀行、信用卡、電子銀行、私人銀行、消費金融等新興業務；不斷優化業務和管理流程，加大資訊系統等基礎建設投入，持續提升風險防控能力和市場競爭力。

加入的組織機構：

我行是中國銀行業協會、中國紅十字總會、中國金融教育發展研究基金會、中國國際經濟交流中心、海峽兩岸關係協會等理事單位。

國際互聯網網址：www.ccb.com

無線網址：wap.ccb.com

客戶服務熱線：86-10-95533

七、獨立鑒證報告



普華永道

2017/SH-108
(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国建设银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国建设银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2016 年度社会责任报告执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），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（G4）》、以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）编制 2016 年度社会责任报告是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

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。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号企业天地2号楼普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2017/SH-108

(第二页，共三页)

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，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与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对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发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，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业务。因此，我们不会就是否存在可能对 2016 年度社会责任报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2016 年度社会责任报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。

在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面以及下列国内分行开展工作：

- 青海省分行
- 福建省分行
- 北京市分行



普华永道

2017/SH-108
(第三页, 共三页)

我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中的信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对社会责任报告中的绩效信息实施分析程序, 选取样本实施检查和重新计算;
- 4) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何可能对贵行根据 ESG 报告指引以及 GRI《可持续发展报告指南(G4)》和上交所指引编制的 2016 年度社会责任报告造成重大影响的事项。

使用限制

本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。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2017年3月29日

八、報告編制說明

中國建設銀行股份有限公司（以下簡稱我行）每年發佈年度社會責任報告，時間範圍為每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，報告範圍包括總部及境內外附屬分支機構。

報告於 2017 年 3 月 28 日經公司董事會審議通過。我行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

本年度報告資料的獲取和計算方法與以往年度報告相比沒有重大改變，報告財務資料來源於經審計的年度 A 股財務報告。

報告編制依據：本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（簡稱“ESG 報告指引”），上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引》、《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》（統稱“上交所指引”），及全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱為“GRI”）發佈的可持續發展報告指南編寫。同時滿足中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

報告保證方法：普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）對我行根據香港聯合交易所 ESG 報告指引、上交所指引的披露要求和 GRI 發佈的可持續發展報告指南所編制的本報告進行獨立有限鑒證。

報告獲取途徑：印刷版報告備置地點為我行公共關係與企業文化部，電子版報告可在我行網站（<http://www.ccb.com>）下載。報告以中文編寫，附英文翻譯文本，若有差異以中文版本為準。

聯繫方式：中國北京西城區金融大街 25 號，中國建設銀行股份有限公司公共

關係與企業文化部，郵編：100033，傳真：86-10-66212659

九、附錄

| 編號 | 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容 | 備註 |
|------|--|------|
| A1 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 已採用 |
| A1.1 | 排放物種類及相關排放資料 | 未來採用 |
| A1.2 | 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算） | 已採用 |
| A1.3 | 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算） | 已採用 |
| A1.4 | 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算） | 已採用 |
| A1.5 | 描述減低排放量的措施及所得成果 | 已採用 |
| A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果 | 已採用 |
| A2 | 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策 | 已採用 |
| A2.1 | 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算） | 已採用 |
| A2.2 | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算） | 已採用 |
| A2.3 | 描述能源使用效益計畫及所得成果 | 已採用 |
| A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果 | 已採用 |
| A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量 | 不適用 |
| A3 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策 | 已採用 |
| A3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動 | 已採用 |
| B1 | 有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 已採用 |
| B1.1 | 按性別、雇傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數 | 已採用 |
| B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率 | 已採用 |
| B2 | 有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 已採用 |
| B2.1 | 因工作關係而死亡的人數及比率 | 已採用 |
| B2.2 | 因工傷損失工作日數 | 已採用 |
| B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法 | 已採用 |
| B3 | 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動 | 已採用 |
| B3.1 | 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比 | 已採用 |
| B3.2 | 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數 | 已採用 |
| B4 | 有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 已採用 |
| B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工 | 未來採用 |
| B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟 | 未來採用 |
| B5 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策 | 已採用 |
| B5.1 | 按地區劃分的供應商數目 | 已採用 |
| B5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法 | 已採用 |

| B6 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 已採用 |
|-------|---|------|
| B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比 | 不適用 |
| B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法 | 已採用 |
| B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例 | 已採用 |
| B6.4 | 描述品質檢定過程及產品回收程式 | 不適用 |
| B6.5 | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法 | 已採用 |
| B7 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 已採用 |
| B7.1 | 于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 | 未來採用 |
| B7.2 | 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法 | 已採用 |
| B8 | 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策 | 已採用 |
| B8.1 | 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育） | 已採用 |
| B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間） | 已採用 |
| 編號 | 全球報告倡議組織（GRI 4.0）可持續發展報告指南指標內容 | 備註 |
| G4-1 | 機構最高決策者（如 CEO、董事長或相當的高級職位）就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。 | 已採用 |
| G4-2 | 描述主要影響、風險及機遇。 | 已採用 |
| G4-3 | 機構名稱。 | 已採用 |
| G4-4 | 主要品牌、產品和服務。 | 已採用 |
| G4-5 | 機構總部的地址。 | 已採用 |
| G4-6 | 機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。 | 已採用 |
| G4-7 | 所有權的性質及法律形式。 | 已採用 |
| G4-8 | 機構所服務的市場。 | 已採用 |
| G4-9 | 機構規模。 | 已採用 |
| G4-10 | 按僱傭合同、性別、地區等劃分的員工總人數。 | 已採用 |
| G4-11 | 集體談判協定覆蓋的員工總數百分比。 | 已採用 |
| G4-12 | 描述機構的供應鏈情況。 | 已採用 |
| G4-13 | 報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化。 | 已採用 |
| G4-14 | 機構是否及如何按預警方針及原則行事。 | 已採用 |
| G4-15 | 機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。 | 已採用 |
| G4-16 | 機構加入的協會（如行業協會）和國家或國際性倡議組織。 | 已採用 |
| G4-17 | a. 列出機構的合併財務報表或同等檔中包括的所有實體。 b. 說明在合併財務報表或同等檔包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。 | 已採用 |
| G4-18 | a. 說明界定報告內容和方面邊界的過程。 b. 說明機構如何應用界定報告內容的報告原則。 | 已採用 |
| G4-19 | 列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面。 | 已採用 |
| G4-20 | 對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。 | 已採用 |
| G4-21 | 對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。 | 已採用 |
| G4-22 | 說明重訂前期報告所載資訊的影響，以及重訂的原因。 | 已採用 |
| G4-23 | 說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。 | 已採用 |
| G4-24 | 機構的利益相關方列表。 | 已採用 |

| | | |
|-------|--|-----|
| G4-25 | 就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。 | 已採用 |
| G4-26 | 利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編制報告而進行。 | 已採用 |
| G4-27 | 利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。 | 已採用 |
| G4-28 | 所提供資訊的報告期。 | 已採用 |
| G4-29 | 上一份報告的日期。 | 已採用 |
| G4-30 | 報告週期。 | 已採用 |
| G4-31 | 關於報告或報告內容的聯絡人。 | 已採用 |
| G4-32 | 說明機構選擇的“符合”方案及所選方案的 GRI 內容索引，如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。 | 已採用 |
| G4-33 | 機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法。 | 已採用 |
| G4-34 | 機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。 | 已採用 |
| G4-35 | 說明從最高治理機構授權高級管理人員和其他員工管理經濟、環境和社會議題的過程。 | 已採用 |
| G4-36 | 機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，他們是否直接向最高治理機構彙報。 | 已採用 |
| G4-37 | 利益相關方和最高治理機構就經濟、環境和社會議題磋商的過程。如果授權磋商，說明授權的物件和向最高治理機構的回饋過程。 | 已採用 |
| G4-38 | 最高治理機構及其委員會的組成。 | 已採用 |
| G4-39 | 最高治理機構的主席是否兼任行政職位。 | 已採用 |
| G4-40 | 最高治理機構及其委員會的提名和甄選過程，及用於提名和甄選最高治理機構成員的條件。 | 已採用 |
| G4-41 | 最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程式，是否向利益相關方披露利益衝突。 | 已採用 |
| G4-42 | 在制定、批准、更新與經濟、環境、社會影響有關的宗旨、價值觀或使命、戰略、政策與目標方面，最高治理機構和高級管理人員的角色。 | 已採用 |
| G4-43 | 為加強最高治理機構對於經濟、環境和社會主題的集體認識而採取的措施。 | 已採用 |
| G4-44 | 評估最高治理機構管理經濟、環境和社會議題績效的流程，以及對於最高治理機構管理經濟、環境和社會議題的績效評估的應對措施，至少應包括在成員組成和組織管理方面的改變。 | 已採用 |
| G4-45 | 在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面，最高治理機構的角色，以及是否使用利益相關方諮詢，以支援最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。 | 已採用 |
| G4-46 | 在評估有關經濟、環境和社會議題的風險管理流程的效果方面，最高治理機構的角色。 | 已採用 |
| G4-47 | 最高治理機構評估經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的頻率。 | 已採用 |
| G4-48 | 正式審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位。 | 已採用 |
| G4-49 | 說明與最高治理機構溝通重要關切問題的流程。 | 已採用 |
| G4-50 | 說明向最高治理機構溝通的重要關切問題的性質和總數，以及採取的處理和解決機制。 | 已採用 |
| G4-51 | 最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策。 | 已採用 |
| G4-52 | 說明決定薪酬的過程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的決定，他們是否獨立於管理層。 | 已採用 |
| G4-53 | 說明如何徵詢並考慮利益相關方對於薪酬的意見，包括對薪酬政策和提案投票的結果，如適用。 | 已採用 |
| G4-54 | 在機構具有重要業務運營的每個國家，薪酬最高個人的年度總收入與機構在該國其他所有員工（不包括該薪酬最高的個人）平均年度總收入的比率。 | 已採用 |
| G4-55 | 在機構具有重要業務運營的每個國家，薪酬最高個人的年度總收入增幅與機構在該國其他所有員工（不包括該薪酬最高的個人）平均年度總收入增幅的比率。 | 已採用 |
| G4-56 | 說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。 | 已採用 |
| G4-57 | 對道德與合法行為徵詢建議的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如說明熱線或建議熱線。 | 已採用 |
| G4-58 | 舉報不道德或不法行為的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如通過直線管理者逐級上報、舉報機制或熱線。 | 已採用 |

| | | |
|---------|--|------|
| G4-EC1 | 機構產生和分配的直接經濟價值 | 已採用 |
| G4-EC2 | 氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇 | 已採用 |
| G4-EC3 | 機構固定收益型養老金所需資金的覆蓋程度 | 不適用 |
| G4-EC4 | 政府給予的財政補貼 | 未來採用 |
| G4-EC5 | 不同性別的工資起薪水平與機構重要運營地點當地的最低工資水準的比率 | 未來採用 |
| G4-EC6 | 機構在重要運營地點聘用的當地高層管理人員所占比例 | 未來採用 |
| G4-EC7 | 開展基礎設施投資與支援性服務的情況及其影響 | 已採用 |
| G4-EC8 | 重要間接經濟影響，包括影響的程度 | 已採用 |
| G4-EC9 | 在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例 | 已採用 |
| G4-EN1 | 所用物料的重量或體積 | 已採用 |
| G4-EN2 | 採用經迴圈再造物料的百分比 | 未來採用 |
| G4-EN3 | 機構內部的能源消耗量 | 已採用 |
| G4-EN4 | 機構外部的能源消耗量 | 未來採用 |
| G4-EN5 | 能源強度 | 已採用 |
| G4-EN6 | 減少的能源消耗量 | 已採用 |
| G4-EN7 | 產品和服務所需能源的降低 | 不適用 |
| G4-EN8 | 按源頭說明的總耗水量 | 已採用 |
| G4-EN9 | 因取水而受重大影響的水源 | 不適用 |
| G4-EN10 | 迴圈及再利用水的百分比及總量 | 不適用 |
| G4-EN11 | 機構在環境保護區或其他具有重要生物多樣性價值的地區或其毗鄰地區，擁有、租賃或管理的運營點 | 不適用 |
| G4-EN12 | 機構的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區域或其他具有重要生物性價值的地區的重大影響 | 不適用 |
| G4-EN13 | 受保護或經修復的棲息地 | 不適用 |
| G4-EN14 | 按瀕危風險水準，說明棲息地受機構運營影響的列入國際自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種總數 | 不適用 |
| G4-EN15 | 直接溫室氣體排放量（範疇一） | 已採用 |
| G4-EN16 | 能源間接溫室氣體排放量（範疇二） | 已採用 |
| G4-EN17 | 其他間接溫室氣體排放量（範疇三） | 未來採用 |
| G4-EN18 | 溫室氣體排放強度 | 已採用 |
| G4-EN19 | 減少的溫室氣體排放量 | 已採用 |
| G4-EN20 | 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放 | 未來採用 |
| G4-EN21 | 氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體的排放量 | 未來採用 |
| G4-EN22 | 按水質及排放目的地分類的污水排放總量 | 未來採用 |
| G4-EN23 | 按類別及處理方法分類的廢棄物總重量 | 已採用 |
| G4-EN24 | 嚴重洩露的總次數及總量 | 不適用 |
| G4-EN25 | 按照《巴塞爾公約》2 附錄 I、II、III、VIII 的條款視為有害廢棄物經運輸、輸入、輸出或處理的重量，以及運往境外的廢棄物中有害廢棄物的百分比 | 不適用 |
| G4-EN26 | 受機構污水及其他（地表）徑流排放嚴重影響的水體及相關棲息地的位置、面積、保護狀態及生物多樣性價值 | 不適用 |
| G4-EN27 | 降低產品和服務環境影響的程度 | 已採用 |
| G4-EN28 | 按類別說明，回收售出產品及其包裝物料的百分比 | 不適用 |
| G4-EN29 | 違反環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數 | 不適用 |
| G4-EN30 | 為機構運營而運輸產品、其他貨物及物料以及員工交通所產生的重大環境影響。 | 未來採用 |
| G4-EN31 | 按類別說明總環保支出及投資 | 已採用 |

| | | |
|---------|---|------|
| G4-EN32 | 說明使用環境標準篩選的新供應商的比例 | 已採用 |
| G4-EN33 | 供應鏈對環境的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施 | 已採用 |
| G4-EN34 | 經由正式申訴機制提交、處理和解決的環境影響申訴的數量 | 未來採用 |
| G4-LA1 | 按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例 | 已採用 |
| G4-LA2 | 按重要運營地點劃分，不提供給臨時或兼職員工，只提供給全職員工的福利 | 已採用 |
| G4-LA3 | 按性別劃分，產假/陪產假後回到工作和保留工作的比例 | 未來採用 |
| G4-LA4 | 有關重大運營變化的最短通知期，包括該通知期是否在集體協議中具體說明。 | 未來採用 |
| G4-LA5 | 由勞資雙方組建的職工健康與安全委員會中，能幫助員工監督和評價健康與安全相關項目的員工代表所占的百分比。 | 不適用 |
| G4-LA6 | 按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及和因公死亡人數。 | 已採用 |
| G4-LA7 | 從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工人 | 不適用 |
| G4-LA8 | 與工會達成的正式協議中的健康與安全議題 | 已採用 |
| G4-LA9 | 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數 | 已採用 |
| G4-LA10 | 為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計畫 | 已採用 |
| G4-LA11 | 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比 | 已採用 |
| G4-LA12 | 按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成 | 已採用 |
| G4-LA13 | 按員工類別和重要運營地點劃分，男女基本薪金和報酬比率 | 未來採用 |
| G4-LA14 | 使用勞工實踐標準篩選的新供應商所占比例 | 未來採用 |
| G4-LA15 | 供應鏈對勞工實踐的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施 | 未來採用 |
| G4-LA16 | 經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量 | 未來採用 |
| G4-HR1 | 含有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約的總數及百分比 | 未來採用 |
| G4-HR2 | 就經營相關的人權政策及程式，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比 | 未來採用 |
| G4-HR3 | 歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動 | 未來採用 |
| G4-HR4 | 已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判的運營點或供應商，以及保障這些權利的行動 | 未來採用 |
| G4-HR5 | 已發現具有嚴重使用童工風險的運營點和供應商，以及有助於有效杜絕使用童工情況的措施 | 已採用 |
| G4-HR6 | 已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的運營點和供應商，以及有助於消除一切形式的強迫或強制勞動的措施 | 已採用 |
| G4-HR7 | 安保人員在運營相關的人權政策及程式方面接受培訓的百分比 | 未來採用 |
| G4-HR8 | 涉及侵犯原住民權利的事件總數，以及機構採取的行動 | 不適用 |
| G4-HR9 | 接受人權審查或影響評估的運營點的總數和百分比 | 未來採用 |
| G4-HR10 | 使用人權標準篩選的新供應商比例 | 已採用 |
| G4-HR11 | 供應鏈對人權的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施 | 已採用 |
| G4-HR12 | 經由正式申訴機制提交、處理和解決的人權影響申訴的數量 | 未來採用 |
| G4-S01 | 實施了當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點比例 | 未來採用 |
| G4-S02 | 對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點 | 未來採用 |
| G4-S03 | 已進行腐敗風險評估之運營點的總數及百分比和已識別的重大風險 | 未來採用 |
| G4-S04 | 反腐敗政策和程式的溝通及培訓 | 已採用 |
| G4-S05 | 確認的腐敗事件和採取的行動 | 不適用 |
| G4-S06 | 按國家和接受者/受益者劃分，政治性捐贈的總值 | 不適用 |
| G4-S07 | 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷做法的法律訴訟的總數及其結果 | 未來採用 |
| G4-S08 | 違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數 | 未來採用 |
| G4-S09 | 使用社會影響標準篩選的新供應商的比例 | 已採用 |
| G4-S010 | 供應鏈對社會的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施 | 已採用 |

| | | |
|---------|--|------------|
| G4-S011 | 經由正式申訴機制提交、處理和解決的社會影響申訴的數量 | 未來採用 |
| G4-PR1 | 說明為改進現狀而接受健康與安全影響評估的重要產品和服務類別的百分比 | 不適用 |
| G4-PR2 | 按後果類別說明，違反有關產品和服務健康與安全影響的法規和自願性準則（產品和服務處於其生命週期內）的事件總數 | 不適用 |
| G4-PR3 | 機構關於產品和服務資訊與標識的程式要求的產品及服務資訊種類，以及需要符合這種資訊要求的重要產品及服務類別的百分比 | 不適用 |
| G4-PR4 | 按後果類別說明，違反有關產品和服務資訊及標識的法規及自願性準則的事件總數 | 未來採用 |
| G4-PR5 | 客戶滿意度調查的結果 | 已採用 |
| G4-PR6 | 禁售或有爭議產品的銷售 | 不適用 |
| G4-PR7 | 按後果類別劃分，違反有關產品和服務資訊及標識的法規及自願性準則的事件總數 | 未來採用 |
| G4-PR8 | 經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數 | 已採用 |
| G4-PR9 | 如有違反提供及使用產品與服務的有關法律法規，說明相關重大罰款的總金額。 | 已採用 |
| FS1 | 應用於業務活動的具體環境和社會政策 | 已採用 |
| FS2 | 在業務中評估與監控環境和社會風險的程式 | 已採用 |
| FS3 | 對客戶環境和社會合規情況的監控 | 已採用 |
| FS4 | 提高員工執行環境和社會政策的能力和程式 | 已採用 |
| FS5 | 與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動 | 已採用 |
| FS6 | 按地區、規模、行業分的業務比例 | 參見公司 年報 |
| FS7 | 為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類） | 已採用 |
| FS8 | 為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類） | 已採用 |
| FS9 | 旨在評估環境和社會風險評估政策以及程式執行情況的審計頻率 | 未來採用 |
| FS10 | 在投資組合中，報告組織與其存在環境或社會因素互動的公司比例及數量 | 未來採用 |
| FS11 | 接受積極和消極的環境和社會影響篩查的資產比例 | 未來採用 |
| FS12 | 報告組織將環境和社會議題應用於投票權或投票建議權的政策 | 已採用 |
| FS13 | 按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點 | 已採用 |
| FS14 | 提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動 | 已採用 |
| FS15 | 金融產品與服務的公平設計和銷售的政策 | 已採用 |
| FS16 | 按受益類型分，提高金融知識教育的行動 | 已採用 |