



中国建设银行股份有限公司 2019 年社会责任报告

2020 年 3 月

目录

报告说明	3
董事长致辞	4
2019 亮点聚焦	7
战略：重塑发展	11
进展：我们的行动	12
普惠金融 改善民生	12
绿色金融 应对气候挑战	21
创新共享 赋能发展	24
绩效：我们的成效	34
社会认可	40
ESG 披露	41
延伸阅读	50
独立鉴证	51
附录	56

报告说明

中国建设银行股份有限公司(以下简称“本行”)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。

本年度报告个别内容发生时间为2020年1-3月,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。

报告于2020年3月27日经公司董事会审议通过。本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。

报告编制依据

报告根据香港交易所《环境、社会及管治报告指引》(简称“ESG报告指引”),上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈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《GRI可持续发展报告标准》编写。同时满足中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号——年度报告的内容与格式》、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。

报告汇报原则

本报告遵循重要性、量化、平衡、一致性原则,汇报实质性信息,并确保定量数据一致可比。当延伸数据披露范围形成披露统计方法发生变化时,相关说明随当期数据披露一并汇报。

其中,绿色金融 应对气候挑战因监管标准处于修订期,为严格执行一致性,暂不披露本行支持的部分绿色产业环境与社会风险管理、绿色金融产品与服务的环境效益与影响。

报告汇报范围

总部及境内外附属分支机构。

报告保证方法

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)对本行根据香港联合交易所ESG报告指引、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本行公共关系与企业文化部,电子版报告可在本行网站(<http://www.ccb.com>)下载。报告以中文编写,附英文、繁体文本,若有差异以简体中文版本为准。



如需中国建设银行社会责任战略、社会责任模型可登陆官网社会责任专栏获取。我们于2018年更新社会责任战略,发布最新社会责任模型,披露利益相关方参与创新,并于本年度报告各议题中进一步披露本行携手各利益相关方推进责任行动的理念、进展与成效。

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:86-10-66212659

董事长致辞

律回春渐，新元肇启。在探索新金融的道路上，我们又坚实地走过了一年。驻足回望，这是国人意气风发的一年，我们见证新中国成立七十年来的伟大成就，并继续为在新时代取得新的成绩而努力加油。这也是建行人奋楫扬帆的一年，我们在全行深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，全面践行创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，以“新金融+高科技”谋篇布局，持续增强“三个能力”。

作为新金融的探索者、推动者、实践者，我们主动回溯金融最底层逻辑，推进新金融范式转变，即从资本转向人本、从机构转向功能、从中心转向泛在。我们致力于发展以人民为中心的新金融，在共建共治共享中践行新理念、激活新要素、打造新生态、构建新体制。

公平普惠，让新金融增强更多人的幸福感、获得感

人是万物的尺度。新金融理应服务于人的发展。我们实施住房租赁战略，回应民众“安其居”的需求。建融长租公寓、城中村新居、环卫工人之家等各类住房资源逐步连片成网，助力不同群体实现“安居梦”。

金融如水，水善利万物而不争。新金融理应为民谋利、为民让利。我们实施普惠金融战略，化解长期横亘在小微企业、“三农”领域金融服务不足的难题，满足民众“乐其业”的诉求。依托大数据和高科技，精准支持小微企业，提升信贷可得性并显著降低融资成本。积极打造创业创新孵化平台，推出“百万普惠金融创业者培训计划”，增强小微企业生命力。“裕农通”服务网络已基本覆盖全国乡镇及行政村，让广大农民在村口就能享受到现代金融服务。“民工惠”实现农民工工资及时精准到账，破解“农民工讨薪难”的社会难题。

开放共享，让新金融成为提升社会治理的基础设施

新的科技浪潮成为发展新金融的重要助力，新金融需要借助新技术创新求变，让金融产品更加丰富，让金融服务更容易获得，让金融真正成为提升社会治理水平、服务经济健康运行的基础设施。依托自身的“新一代核心系统”，推动金融科技创新，通过智慧政务平台助力国家治理体系和治理能力现代化。“劳动者港湾”也为新时代的社区治理现代化和社区金融生根落地搭建了新平台。

既以为人，己愈有；既以与人，己愈多。新金融理应更加开放和包容，为更多的社会群体赋能。建行大学进一步向社会各界敞开大门共建共享，培养新金融人才的同时，为广大中小企业家、创业者、农民等进行金融知识普及和培训；境内外万名学子奔赴全国千余县，深入田间地头开展暑期下乡实践活动的场景依旧历历在目。这些努力也更是为了让更多群体链接建行资源，输出建行长期积累的知识专长。

固本强基，让新金融的发展路径更持续更健康

自身能力建设始终是金融机构实现持续健康发展的根基。建设银行成立防范化解重大金融风险攻坚战领导小组，发布系统性风险指数体系，持续提升风险研究和化解处置能力，牢牢守住风险底线。积极支持京津冀协同发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等国家重大战略，进一步发挥绿色金融资源配置能力，为减缓气候变化贡献力量。以党建为引领，通过电商扶贫先行、信贷扶贫创新、服务网络延伸、公益扶贫带动、综合化扶贫支持，深入精准助力脱贫攻坚。

新时代呼唤新金融，新金融服务新时代。身处新的历史方位，建设银行也将一如既往地笃定前行，积极探索新金融在改善民生福祉、提升公共治理水平、参与解决社会问题方面的最佳实践。2019 年，建设银行离退休干部张富清的事迹引发社会关注，更在全行掀起学习老英雄先进事迹的热潮，激励着建行人以家国

情怀投身新金融实践，在服务经济发展和社会民生中主动担当作为。

2020 年注定是不平凡的一年，新年伊始，一场突如其来的疫情让所有人都经受考验。建设银行认真落实中央要求，迅速启动疫情响应，出台一系列金融服务保障举措，发挥新金融和高科技优势，全力驰援疫情防控，保障经济社会稳定发展，坚定扛起国有大行的责任担当。再寒冷的冬天也终将过去。我们坚信经历疫情大考的国家、社会以及建设银行，未来的发展定将更加行稳致远。

2020 年也是充满期待的一年，脱贫攻坚战将进入收官阶段，全面建成小康社会的目标也将在这一年实现。我们将继续坚守初心使命，坚持义利合一，为实体经济发展注入源头活水，不断用金融这把“温柔的手术刀”纾解社会民生痛点，以新金融行动绘就“第二发展曲线”，服务经济社会高质量发展，回应人民对美好生活的期盼。



董事长

中国建设银行股份有限公司

2019亮点聚焦



持续深化经营管理

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，将坚持党的领导、加强党的建设与现代银行治理紧密结合、全面融入建设银行各项工作；深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，坚定落实习近平总书记对建设银行提出的“三个能力”建设要求和张富清同志先进事迹的重要指示精神，以及习近平总书记提出的深化金融供给侧结构性改革、增强金融服务实体经济能力的要求，以新金融行动回应新时代人民对美好生活的期盼。

积极服务京津冀协同发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等国家重大战略；关注海外项目的环境和社会风险防范措施，与“一带一路”沿线国家金融机构建立良好沟通机制，共创和谐融资环境。

深入推进普惠金融战略，助力民营小微企业发展；在总行成立一级部门乡村振兴金融部，与中国农业发展银行签署《全面合作协议》，在脱贫攻坚、乡村振兴等领域开展全方位合作。截至2019年末，普惠金融贷款余额9,631.55亿元，涉农贷款余额18,124.89亿元，精准扶贫贷款余额2,195.07亿元。

成立中国建设银行防范化解重大金融风险攻坚战领导小组，领导小组办公室设在风险管理部，具体负责防范化解重大金融风险各项工作推进、协调督导；发布系统性风险指数体系——“建行-南开系统性风险指数”，用于实时监测金融系统性风险状态，提升本行风险研究能力，防范系统性金融风险。

服务国家与社会治理

深入贯彻党中央、国务院关于推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要求，全面启动智慧政务战略，助力各级政府推进“互联网+政府”“互联网+监管”建设，在政务服务能力提升、营商环境优化、智慧城市建设等领域为各级政府提供有力支撑。

扎实落实住房租赁战略，支持政府建设全国房地产市场监测系统及全国公租房信息系统；在全国324个地级及以上行政区上线住房租赁综合服务平台，为超过100个城市提供房源核验、合同网签备案等管理服务。

为农民工朋友定制推出“民工惠”业务，联接整合政府部门、业主、总包企业、劳务公司、农民工等多方资源，为保障农民工足额、及时拿到工资贡献建行方案。

开放“劳动者港湾”14,310个，提供便民饮水、临时休息、手机充电、应急雨具等服务，也为新时代的社区治理现代化和社区金融生根落地搭建新平台。

助力绿色低碳发展

截至2019年末，绿色贷款余额11,758.02亿元，较年初增加1,335.42亿元。其中，清洁交通领域6,057.48亿元、清洁能源领域3,134.54亿元、节能减排改造领域1,363.18亿元。

在绿色运营方面，龙集采平台实施全流程线上合同签订，实现纸质合同零打印。

总部注册所在地用能单位节能目标责任考核获得“优秀”，为最高等级。



创造多元共享价值

每股社会贡献值 **3.08** 元

在全球拥有 **347,156** 名员工

全年公益捐赠 **1.34** 亿元

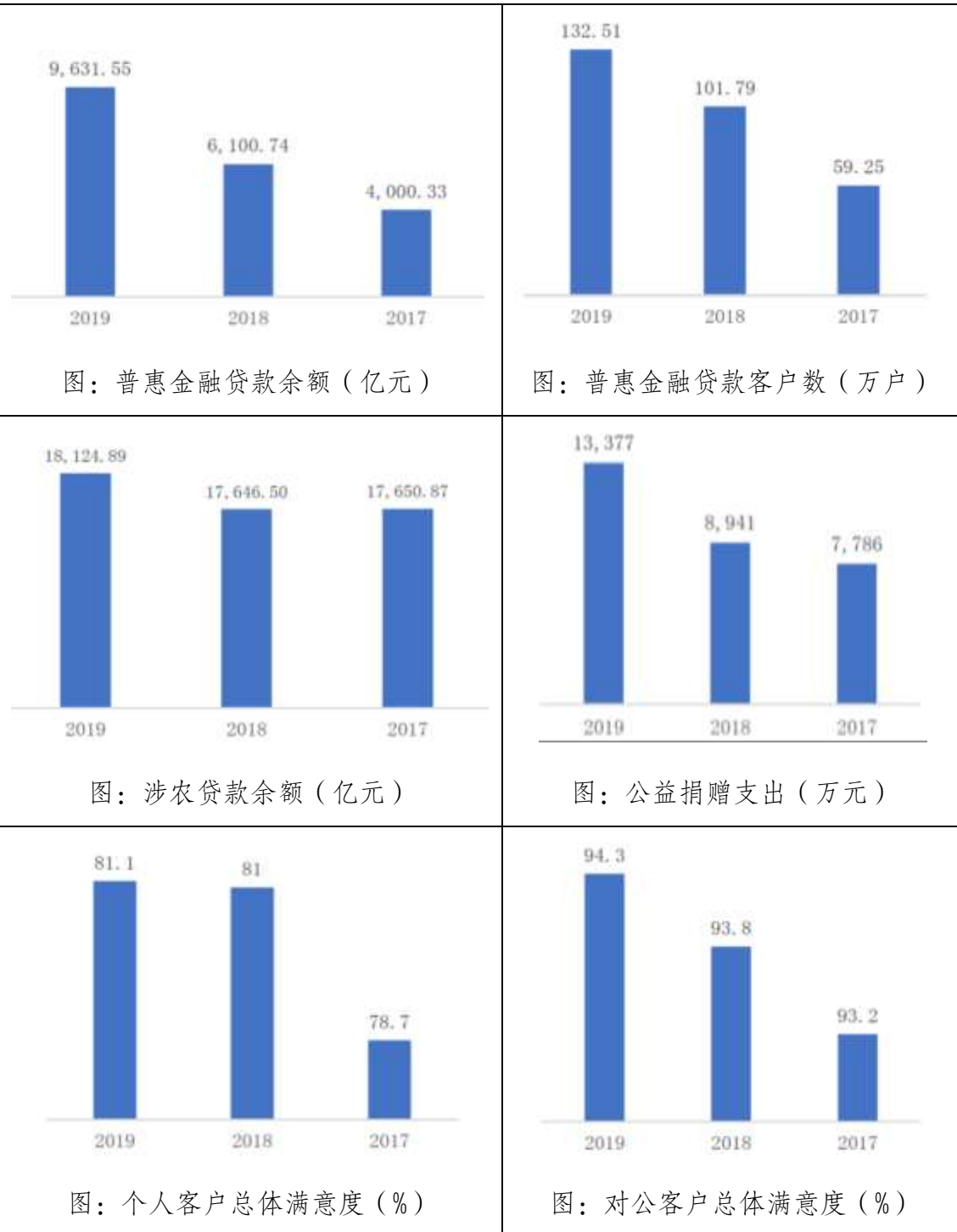
全年建行大学在全国各地举办公益性的
金智惠民系列培训 **1.47** 万期
受益人群 **135** 万人

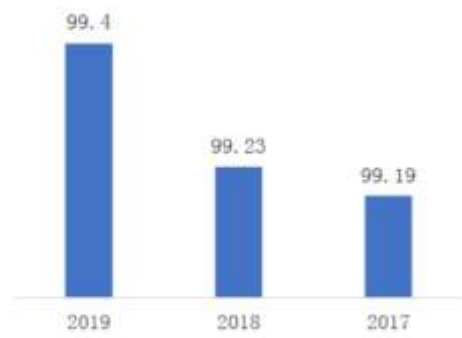
建行榜样

2019年5月，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平对张富清同志先进事迹作出重要指示强调：老英雄张富清60多年深藏功名，一辈子坚守初心、不改本色，事迹感人。在部队，他保家卫国；到地方，他为民造福。他用自己的朴实纯粹、淡泊名利书写了精彩人生，是广大部队官兵和退役军人学习的榜样。要积极弘扬奉献精神，凝聚起万众一心奋斗新时代的强大力量。

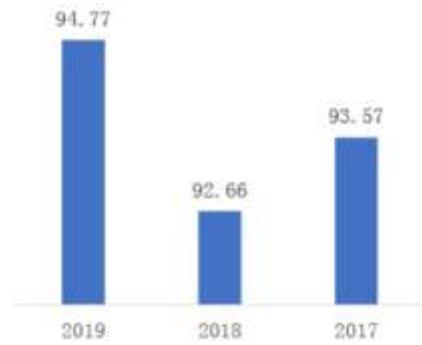
张富清同志是中国建设银行湖北恩施来凤支行原副行长、离休干部。95岁的老人是原西北野战军359旅718团2营6连战士，在解放战争的枪林弹雨中九死一生，先后荣立一等功三次、二等功一次，被西北野战军记“特等功”，两次获得“战斗英雄”荣誉称号。2019年，张富清先后被授予“全国优秀共产党员”“时代楷模”“全国道德模范”“最美奋斗者”等称号。9月，荣获“共和国勋章”。

建设银行在全行开展“学英雄，提境界，比贡献，促发展”系列活动，学习张富清坚守初心，不改本色，淡泊名利的精神，弘扬建行企业文化正能量。

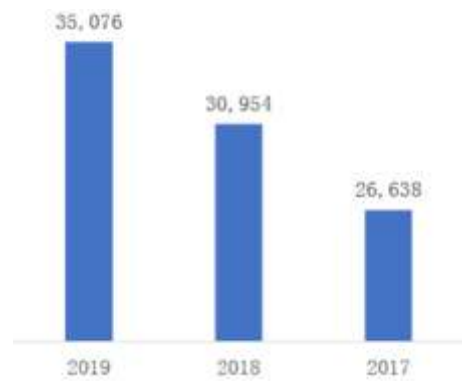




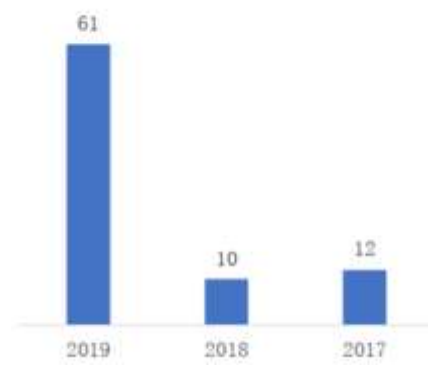
图：离柜账务性交易量占比 (%)



图：电子渠道金融交易迁移率 (%)



图：个人手机银行用户数量 (万户)



图：智能银行 (个)

战略：重塑发展

拥抱新金融 走向可持续的未来

挑战与机遇

中国特色社会主义进入新时代，我国金融体系也发生了重大变化，从理论和实务上都催生出新金融的踪影。直面和解决传统金融体系无法解决的难点、痛点和服务障碍正是新金融崛起的出发点。新时代金融工作者的历史使命，就是要用创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，反思审视并注入到金融工作的发展逻辑中去，发展以人民为中心的新金融。

战略与推进

2018年

启动普惠金融战略，致力更多地为小微、双创、涉农、扶贫等普惠金融群体提供便利金融服务。通过“普惠金融”+“住房租赁”双轮驱动，金融科技保驾护航，重塑建行综合化服务优势。

2019年

开启“第二发展曲线”：着力B端赋能，营造共生共荣生态，做企业全生命周期伙伴；强化C端突围，根植普罗大众，做百姓身边有温度的银行；推进G端连接，助力社会治理，成为国家信赖的金融重器。



住房租赁

住房租赁平台逐步连片成网，CCB建融家园、城中村新居、环卫工人之家等新的供给正开始为社会不同群体实现“安居梦”；协助政府建设全国房地产市场监测系统，为分析研判房地产市场形势和开展有效调控提供支撑；协助构建全国公租房信息系统，提高保障房源使用效率，助力政府建立完善房地产市场发展长效机制；在全国推进工建审批、智慧建筑、智慧房管、交易资金监管系统等“数字房产”系统，助力各地政府提升住建领域治理能力。



金融科技

致力强化科技驱动，为金融发展创新深度赋能；推动能力开放，为社会提供技术和信息共享服务；拓展平台生态，为客户和合作伙伴营造生态圈。努力以共享的理念整合资源，以科技的力量造福大众，以金融的智慧回馈社会。



劳动者港湾

2018年启动共享网点服务资源，为环卫工人、出租车司机、交通警察、快递员、志愿者等户外工作者、老弱病残孕等不同群体提供多种便民惠民服务，也为新时代的社区治理现代化和社区金融生根落地搭建了新平台。



普惠金融

以金融科技应用能力和数据运用能力，突破传统业务模式，创新推出“建行惠懂你”APP，为普惠客群打造一站式移动金融服务平台；通过“小微快贷”“个体工商户及小微企业主经营贷款”“交易快贷”“传统及新型农业主体贷款”等一系列大数据金融产品，解决信用贷款、抵押贷款难题；实施全流程主动管控，提升风险识别的敏感性和准确性；“裕农通”服务点已基本覆盖全国的行政村，让普惠金融的阳光照进阡陌农家。



智慧政务

于2019年推出智慧政务战略，助力各级政府推进“互联网+政务服务”“互联网+监管”建设，同业首创打造全事项、全流程、全覆盖、全场景应用的政务便民综合性服务平台，实现自然人、法人、政府机构等不同主体的行政审批线上线下一体化、民生支付电子化、行业应用智能化、城市服务数字化，提升政府治理能力、优化营商环境、增进人民福祉。



建行大学

成立1年来，通过“金智惠政”“金智惠创”“金智惠农”“金智惠工”“金智惠学”五大系列公益教育培训，将新金融的智慧活水引入寻常百姓家，让金融服务的温度越来越暖，让普惠大众的道路越走越宽。

进展：我们的行动

普惠金融 改善民生

科技赋能：支持民营小微



自2018年起，未来三年，普惠金融贷款余额达到1万亿元，新增服务客户力争突破200万户，贷款不良率力争控制在3%以内。

进展

2016年起

运用金融科技，推出线上融资服务“小微快贷”。

2017年4月

成立普惠金融发展委员会，组建普惠金融事业部，形成总行、分行、支行“三级”普惠金融垂直组织架构。

2018年5月

启动普惠金融战略，制定普惠金融战略三年规划。

2018年9月

推出一站式移动金融服务平台“建行惠懂你”APP，实现“小微快贷”等系列产品线上全流程办理。

2018年10月

建立普惠金融研究智库，发布《中国普惠金融蓝皮书(2018)》和“建行·新华普惠金融—小微指数”。

2018年11月

发布支持民营和小微企业发展26项具体举措。

2019年

完善“大普惠、新普惠”的格局，推动社会信用环境建设，增强科创企业、小微企业生命力。

2019年1月

在深圳成立“格莱珉-中国建设银行普惠金融创新实验室”。

2019年6月

首期“金智惠民——普惠金融百万创业者培训计划”培训开班。

2019年9月

在深圳南山科兴产业园发布“创业者港湾”品牌。

携手伙伴：服务乡村振兴



加强与农业农村部战略合作，致力于破解农业农村资金不够、资源流入乡村能力不足等问题。与中国农业发展银行在脱贫攻坚、乡村振兴等领域开展全方位合作。

进展

2019年

落实国家乡村振兴战略，成立乡村振兴金融部。

顺应农业集约化、规模化、标准化发展趋势，打造差异化涉农金融产品体系，建立涉农客户分层体系，实现涉农金融服务由单一向多元化转变。

拓展对涉农小微企业和农户的普惠金融服务，创新网络供应链模式服务三农。

充分发挥“裕农通+”即“产品叠加、场景叠加、平台叠加”优势，推动普惠金融服务网络深入乡村腹地，解决乡村地区金融产品服务供给不充分等痛点，升级打造“裕农通”乡村振兴综合服务平台。截至2019年末，“裕农通”服务网络已基本覆盖全国乡镇及行政村。

积极跟进农村产权制度改革，开发农村承包土地经营权抵押贷款和农民住房财产权抵押贷款产品。

有效支持个人支农贷款需求，创新“N+农户”贷款模式。

延伸建行大学平台，把培训送到广大乡村的田间地头，用金融服务带动农村产业发展，助力脱贫攻坚和乡村振兴。

1. 助力民营小微

本行不断完善“大普惠、新普惠”的格局，深入推进普惠金融战略，持续化解小微企业融资难、融资贵的社会痛点，并完成监管机构关于普惠型小微企业监管要求。

- 大普惠：凝聚全行力量，在深耕小微的同时，拓宽涉农经营主体金融服务，探索创新科创企业服务模式，提供综合化服务。
- 新普惠：在批量化获客、精准化画像、自动化审批、智能化控险和综合化服务，以及“一分钟”融资、“一站式”服务、“一价式”收费模式基础上，强化线上金融服务能力，探索金融科技赋能线下，提供金融服务以及外向延伸的泛金融服务，推进普惠生态建设，实现多方共赢。

进展
➤ 秉持“以税授信、以税促信”的理念，深化银税合作，打造“互联网+税务+信贷”全线上信贷模式，破解小微企业融资难的问题，推动社会信用环境建设。 ➤ 落实国家创新驱动发展战略，针对创新科创企业的需求，推出大数据信贷业务，研发科技企业发展贷款等科技金融产品，创设多维度量化测评企业科技创新行为和成果的评价体系，不断提高客户服务能力。 ➤ 推出“百万普惠金融创业者培训计划”，针对小微企业主和个体工商户建立课程体系与培养方案，提高其金融知识水平和经营发展能力，增强小微企业生命力。

案例
打造普惠金融之“创业者港湾” 本行与政府部门、创投公司、核心企业、科研院校、孵化机构等合作，整合内外部优质资源，为创业创新企业打造“金融+孵化+产业+教育”线上、线下一站式综合服务平台——普惠金融之“创业者港湾”。目前，已在多家分行试点，并在深圳分行发布。

推出“女性创业贷”

本行在深圳、陕西、河南分行推动格莱珉普惠金融业务模式合作试点，创新“女性创业贷”产品，采用信用方式为女性创业者提供创业启动资金，扶持客户实现创业梦想。



2. 金融精准扶贫

本行继续坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略，探索出可持续精准扶贫模式，即电商扶贫先行、信贷扶贫创新、服务网络延伸、公益扶贫带动、积聚各方资源扶贫。落实监管部门关于支持深度贫困地区的各项要求，全面提升深度贫困地区和金融精准扶贫质效。

进展

- 持续推进“跨越 2020——N+建档立卡贫困户”产业扶贫模式的落地工作，带动贫困户增收致富。
- 聚焦重点地区，针对深度贫困地区和定点扶贫地区信贷业务制定差别化支持政策。
- 开展结对帮扶，将“三区三州”深度贫困地区分行分配给总行的资源和政策部门，加大对深度贫困地区分行的支持和帮扶力度。
- 依托“善融商务”平台，通过电商扶贫和消费扶贫，开展“善融消费扶贫年”系列活动；在善融商务设立“三区三州”深度贫困地区扶贫馆，加快引进深度贫困县域商户，帮助深度地区贫困户实现有效增收。

案例

总行：云端上的扶贫与振兴

产业扶贫：在安康推广“云生产”精准扶贫计划，通过建立集中式“云生产基地”、村口分布式“云生产站点”、手机移动端“云生产应用”三级云生产体系，实现贫困户就业增收。

智慧治理：围绕党务、政务和公共服务一体化平台建设，打破数据孤岛，最大限度降低了企业、群众办事成本和行政服务成本。

电商扶贫：联合安康当地龙头企业推出“半亩茶园认领计划”，精准帮扶贫困茶农增收。

金融扶贫：在安康推行“裕农通+电商”“裕农通+便利店”“裕农通+卫生室”“裕农通+ETC”等民生服务新模式，打通农村金融服务“最后一公里”。

健康扶贫：将“送健康理念、送健康知识、送健康服务”列为健康扶贫工作重点，已基本实现小病急症村里治，常见疾病镇卫生院不犯愁，县医院具备疑难杂症的诊断治疗能力。

贵州分行：产业扶贫助力多方共赢

贵州分行选取红心猕猴桃产业试点，探索“龙头企业+金融+农户”产业扶贫新模式。通过为核心企业提供授信，支持企业打造全产业链条；农民以承包土地入股项目，还可获得土地流转费、务工收入以及核心企业的利润分红。依托“善融商务”平台，猕猴桃有了销售保障，农户也能用所得收益购买理财产品，实现保值增值。



图：猕猴桃种植已成为当地农户收入主要来源，建行员工走进农户，成为农产品“推销员”



关于本案例更多内容可扫描二维码了解

四川分行：创新“产教扶贫一体化”扶贫模式

四川分行梳理了客服外呼、信用卡分期等就业岗位，定向聘用适龄扶贫群体（含残疾人群体）。同时组织建行大学培训资源，为其提供计算机、烹饪等职业技能培训，使其具有持续就业能力并实现社会化就业迁移，腾出的岗位又来聘用新的扶贫群体，从而实现产、教、社会化就业循环。



3. 支持乡村振兴

2019 年，我们深入贯彻落实乡村振兴战略，积极践行新金融理念，坚持科技下沉、产品下沉、服务下沉，升级打造“裕农通”乡村振兴综合服务平台，着力解决县域农村金融服务不足的社会痛点，为广大乡村居民提供普惠金融服务和非金融综合服务，以金融活水润泽阡陌农家。

进展

- 研发农村土地经营权流转系统，规范农村土地经营权流转与抵押交易，增强涉农主体的金融贷款能力。
- 运用“农业大数据+金融科技”，实现贷款全流程线上办理，大幅降低涉农客户融资成本。
- 推出农民工服务平台“民工惠”方案，实现农民工工资及时精准到账，解决“有钱发”“发给谁”“发到手”，破解“农民工讨薪难”的社会难题。

案例

联合 G-B-C 端协同发展

联合 G 端，构建新型银政关系，涌现出云南“裕农通+智慧政务”、河南“裕农通+益农信息社”等多种特色模式；携手 B 端，创新银企合作模式，与海尔集团开展乡村普惠金融战略合作，共同打造“建行裕农通+日日顺乐农”乡村普惠服务平台，涌现出

具有地域特色的“青岛样板”和“辽宁样板”；赋能 C 端，支持返乡入乡创新创业群体带头致富，支持农民工及农村留守家庭享受现代化金融服务，支持农村地区知识技能普及。

北京分行：产消联动，构建消费扶贫格局

北京分行联合北京市扶贫支援办、北京市支援合作促进会、首农食品集团有限公司，以线下的北京消费扶贫双创中心、线上的建行善融商务“北京消费扶贫特色产品馆”和“北京消费扶贫爱心卡”为载体，首创“两馆一卡”模式，以消费扶贫带动北京市对口支援合作地区产业发展，助力实现精准脱贫和乡村振兴的有效衔接。



关于本案例更多内容可扫描二维码了解



4. 服务大众安居

2019 年，本行纵深推进住房租赁战略，积极构建住房租赁新生态。深化住房租赁综合服务平台，为各地政府管理住房租赁市场提供工具和抓手，助力政府建立和完善房地产市场发展长效机制。

进展

- 支持政府建设全国房地产市场监测系统，为分析研判房地产市场形势和开展有效调控提供技术支撑。协助构建全国公租房信息系统，有效提升公租房管理信息化水平。
- 依托住房租赁平台和生态，创新以百姓存房为代表的新型财富管理服务，使闲置房地产存量资源无障碍融通、有秩序流动、高效率使用，既疏通楼市“堰塞湖”稳妥化解金融风险，又促进居民财富保值增值。
- 加强对大数据分析的研究积累，提升住房指数分析报告的专业“含金量”，为当地住房市场客户提供多角度市场信息和数据参考，促进房地产市场平稳发展。
- 第一届住房租赁产业联盟大会在大连成功举办。会议加强联盟成员间信息、技术、

服务的融合与共享，推动形成金融服务、市场经营和政府管理的有机统一和相互促进，为构建规范、高效、共享的住房租赁体系，提供优质的住房租赁产品和服务，成就品质安居新生活贡献新力量。

案例

闲置资产“变身”长租公寓

2019 年 3 月 20 日，“建融家园·南京管家桥店”正式开业，这是全国首个自有房产改造的“建融家园”项目。该项目由江苏分行与建信住房江苏公司协同联动，融入建行金融科技元素，力求打造“品质优、体验优、性价比优”的住房租赁新品牌。

创新“新租赁”，有效盘活房源

贵州省房屋租赁市场租售比偏低、市场化租赁住房不活跃，政府主导的公租房体量大，且急需资金实施装修改造。贵州分行围绕省委省政府坚持以脱贫攻坚统揽经济社会发展全局的决策部署，发挥金融科技能力，以信贷投放撬动房源上线发布，按照市场化原则创新推出“新租赁”产品，为租赁企业和客户提供供房、承租、撮合、融资、租后管理等全流程服务，不仅有效解决了公租房租赁群体的租住需求，也填补了金融产品 in 贵州省住房租赁市场的空白。



更多内容请关注官方微信公众号“今日建行”获取

田国立：用金融力量解决深层次的社会问题

公租房综合金融服务方案助推地方经济发展

住房租赁产业联盟成立

5. 保护客户权益

本行通过加强金融科技创新应用，持续推进智能化、系统化、生态化建设，打造更加智慧的个人客户信息应用风控体系，夯实欺诈防控能力，为客户信息和资金安全保驾护航。

进展

- 制定《中国建设银行个人客户信息管理办法（2019 年版）》，完善客户信息管理、职责分工、应急处置的要求和原则，严格执行规则要求，保障客户信息安全。
- 发布《客户之声》，持续收集客户建议与问题，挖掘客户服务流程中的痛点难点，形成客户之声定期报告、客户问题专项分析报告。
- 通过官方微信、网站等多渠道及时做好客户安全提示及风险教育，提升客户防范风险能力。
- 提升网络金融智能风控大脑能力，精准拦截欺诈交易；7*24 小时远程服务，保护客户资金安全。
- 发行残疾人社保卡、未成年人社保卡等特殊卡种，提升为弱势群体提供金融服务的能力，以实际行动服务民生，奉献大众。

案例

一颗真心为客户，千里连线送安全

建行大数据智能风控平台监测到一笔 19,100 元的手机银行转账交易存在风险并将其拦截。风控专员第一时间联系客户张女士，避免其遭受损失。张女士事后寄来了“一颗真心为客户，千里连线送安全”的锦旗表达感谢之情。

江西分行得知客户可能遭受电信诈骗的情况后，第一时间查询资金具体流向，与警方配合追回 26 万元，避免客户遭受大额资金损失。



6. 惠及教育，助力双创

我们始终将服务教育、服务高校作为国有大型商业银行义不容辞的社会责任，支持中国“互联网+”大学生创新创业大赛，创新“建融慧学”“建学堂”等校园服务和在线教育平台，全力服务国家教育事业的发展。

案例

中国“互联网+”大学生创新创业大赛

2015 年-2019 年，本行连续五年全面参与并冠名“建行杯”中国“互联网+”大学生创新创业大赛，先后在吉林、湖北、陕西、厦门、浙江冠名总决赛，在全国各省冠名省级赛事 70 余次，资金投入超过 1 亿元人民币，惠及 500 万大学生客户群体。



图：“建行杯”第五届中国“互联网+”大学生创新创业大赛颁奖仪式

“建融慧学”一站式校园综合服务平台

“建融慧学”平台坚持创新引领、以人为本，从学生入学、学习、生活、毕业全旅程视图，为高校、老师、学生提供智能化、便捷化的一站式服务。2019 年 10 月 15 日，孙春兰副总理在“建行杯”第五届中国“互联网+”大学生创新创业大赛总决赛期间视察建设银行展区时表示，“建行‘建融慧学’智慧校园服务平台，这个很好，要继续好好做。”



绿色金融 应对气候挑战

1. 环境与社会风险管理

本行董事会审议通过《中国建设银行绿色信贷发展战略（2016 年-2021 年）》后，防范环境和社会风险与加快推进绿色领域业务发展、提升社会责任自身表现共同构成绿色信贷发展战略三大任务。本行依据《中国建设银行绿色信贷发展战略》，专项制定《关于加强环境和社会风险管理的通知》，将环境和社会风险管理贯穿信贷全流程，明确贷前调查、授信审批、放款审核、贷后管理等各环节具体管理要求及差异化管理措施。

在强化信息系统建设方面，将客户环境和社会风险分类指标嵌入信贷流程系统，实现风险信息全流程显示。同时，将外部环保违法违规等风险信息接入内部管理系统，进一步提升风险预警管控能力。依托全面风险监控预警平台开展环境和社会风险监测，同时将环保信息纳入客户评级系统，存在不良环保记录的客户将在评级系统中强制下调评级。

气候变化的宏观性客观上需要我们不断深入了解、学习、研究。本行持续关注并参与 ESG 相关研讨，科学推进压力测试及相关研究工作。一方面，本行签署了《“一带一路”绿色投资原则》¹（简称 GIP），并于 2019 年 8 月 16 日参加第一次会议，同与会者一同探讨有关环境和社会风险分析、环境和社会风险披露、绿色金融产品创新等内容。另一方面，探索开展分行业的环境风险压力测试，研究环境风险的传导路径，构建压力测试模型，分析环保标准变化对客户信用评级结果的影响。

2. 绿色金融

据中国人民银行测算，要实现《巴黎气候协定》确定的 2℃ 温控目标，全球每年需要新增投资数万亿美元。据中国金融学会绿金委测算，未来五年，中国每年至少需要投入 2-4 万亿元资金应对环境和气候变化问题。

¹为保证新的“一带一路”项目投融资兼具环境友好、气候适应和社会包容等属性，中国金融学会绿色金融专业委员会（绿金委）和伦敦金融城共同发布《“一带一路”绿色投资原则》（GIP）。联合国负责任投资原则（PRI）、国际金融公司（IFC）可持续银行网络（SBN）、“一带一路”银行家圆桌会（BRBR）、“一带一路”绿色投资者联盟、世界经济论坛和保尔森基金会等机构为此提供了技术支持。

本行积极协助中国政府履行《巴黎气候协定》承诺，全面落实生态文明战略，应对气候变化对全社会带来的持续性挑战。董事会从战略高度重视绿色金融工作，将绿色信贷委员会调整为绿色金融委员会，进一步发挥全行绿色金融资源配置能力，为减缓气候变化贡献力量。

本行重点支持有利于降低温室气体排放的清洁交通、清洁能源项目，有利于提升大气、水、土壤质量的污染防治项目。严格管控高污染、高能耗行业信贷资金投入，对存在重大环境风险、存在环境违法违规且不能按时整改的企业不予支持。同时支持企业采用节能减排的新设备、新技术，有力促进传统产业结构调整和技术改造升级。

继 2018 年首次发行绿色与可持续金融债后，2019 年以应对全球气候变化为主题，在香港、卢森堡两地同步发行绿色金融债（10 亿美元、5 亿欧元），基础资产全部为清洁交通和清洁能源项目。

案例

广东分行 2018 年率先开办碳排放权质押融资，2019 年进一步推出绿色 e 销通、绿色租融保等产品，帮助解决绿色交通出行问题。广州市公交集团通过绿色租融保购置新能源公交车，有效缓解高额购置成本带来的现金流压力，车辆投入使用还可节约 34,592 吨标准煤/年，二氧化碳减排量 198,030 吨/年，氮氧化物削减量 1,155 吨/年。

福建分行为福建省某污水处理龙头企业发行 2.97 亿元贷款，支持污水处理厂建设。污水处理厂的建成及提标改造，有效削减福州市水体污染物排放量，改善福州市内河流水系的水质，对保护闽江水域水环境质量、改善居民生活条件和城市生态环境发挥了重要作用。

关于本行绿色金融的更多信息可点击链接：

广东分行

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

重庆分行

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

浙江分行

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

江西分行

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



有关环境议题更多内容请参阅 ESG 披露

创新共享 赋能发展

1. 深化金融科技

2019 年，本行继续推进金融科技战略，服务经济发展与社会民生。我们营造开放共享型智慧生态，助力建设智慧城市政务服务平台；运用人工智能平台、区块链平台等多种产品和服务，更好满足客户的多元需求。

进展

- 夯实灾备能力建设，为信息系统业务连续性提供强有力支撑。
- 成立 ITBP 服务团队，专注业务需求跨部门协同分析。
- 强化风险防控，充分运用大数据等技术，形成有效的主动防范和抵御风险能力。

案例

金融助推上海科创中心建设

上海分行对接上海科创中心建设，成立科创金融核心实验室，将实验和实践有机融合，致力于实现服务科创企业的制度、流程、产品以及服务模式创新，更好满足科创企业需求。

新零售提升客户体验

本行与多点携手打造与消费场景深度融合的零售与金融服务，通过智能收款终端、场景化金融产品等服务，为用户带来更好的消费体验。

区块链助力大健康生态圈

山东分行建成集政府监管、药品追溯、公众查询三位一体的综合服务系统，助力山东省内药品生产、流通、使用全环节监管，为消费者吃上放心药保驾护航。





图：5G 智能银行，打造数字、环保金融、社会服务新场所

2. 建设智慧政务

深入贯彻党中央、国务院关于推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要求，实施智慧政务战略，充分利用金融及行业资源，在政府、企业与百姓间建立起“数字桥梁”，助力提升政府现代化治理水平，优化营商环境，构建共建、共治、共享的社会治理体系，实现优政、惠民、兴企。

案例

云南“一部手机办事通”

“真没想到，会这么快，这么方便。”楚雄武定县的付先生通过“一部手机办事通”成功补办了身份证。云南分行与云南省政府开展“互联网+政务服务”合作，实现政府、企业、个人三类主体服务闭环，构建 APP、PC 端、网点、裕农通、政务服务大厅“五位一体”云南省智慧政务格局。

山东政务服务“一网通办”总门户

“我们用两个多月的时间梳理了 120 万余项政务服务事项目录，发布实施清单 117 万余项，完成了别的省份两三年的工作”，山东分行充分发挥总集成作用，以线上线下“一张网”为基础，以数据和服务“贯通”为核心，以群众“一次办好”为关键，建成

全国首个“三网融合”省级“政务服务一网通办”总门户。



3. 办好建行大学

建行大学成立一年来，以建设“新时代、新金融、新生态企业大学”为愿景，在服务社会、服务战略、服务员工的新征程上，深耕厚植核心价值理念，塑造看得美、听得响、传得远的建行大学新生态。

- 看得美：打造“融媒体宣传”新思维，对新闻内容进行视频、音频、图片、文字的融合采编。
- 听得响：联合复旦大学、南开大学等知名高校、比亚迪股份有限公司等创新型企业，融合智慧，赋能社会。
- 传得远：中央广播电视总台《新闻联播》《新闻直播间》及《晚间新闻》相继报道建行大学。

进展

- 持续借助科技的力量，建设产教融合大数据实验室、产教融合实训基地、金融科技联合创新实验室等，让产教融合赋能社会。
- 打造“金智惠民”新品牌，开展针对全社会的新金融启蒙行动，普及金融基础知识。
- 举办新金融人才产教融合联盟首届理事会，推出联盟“2019-2021 上海行动计划”，培养金融人才，助推科研成果的转化和市场应用；开展“一省一校”建设工程，逐步实现高校培养与企业用人的有效衔接。
- 出版《三大战略系列辅导丛书》，实施员工“i 大学，共成长”三年行动计划，打造“产学研用”一系列新项目，提升员工服务客户能力。



关于本进展更多内容可扫描二维码了解

案例

万名学子暑期下乡实践活动

建行大学开展“金智惠民—乡村振兴”万名学子暑期下乡实践活动，学子组成实践队深入乡村。学生们挂职“村口银行”，开展“金智惠民”培训，调研乡镇企业，将金融服务和金融知识带到田间地头，为乡村振兴贡献“金点子”。



“金智惠民——全国创新创业优秀女性专题培训班”

本行联合全国妇联，共同打造“金智惠民——全国创新创业优秀女企业家培训项目”。近 300 名创新创业女性带头人先后参加三期培训班。培训班重点设置了普惠金融服务、电子商务、企业创新思维、领导力提升等内容，赢得了企业家们的好评。



4. 社区公益

本行秉持“开放共享、责任担当”的理念，进一步开放网点服务资源，大力倡导“便民文化、共享文化、社区文化”，整合资源，回馈社会。2019 年，我们延伸“劳动者港湾”服务内涵，同时在金融行业倡导推进服务资源开放共享，“户外劳动者服务站点·劳动者港湾”授牌暨金融行业推进服务资源开放共享工作启动仪式在本行举行。

“劳动者港湾”进展

- 携手税务局、司法局、工会等机构，延伸“劳动者港湾”服务内涵。
- 打造涉及党建文化、综合政务、生活便民、扶贫助贫、教育培训、科技智能、特殊群体服务等方面的特色港湾。
- 对接“建行大学”“智慧政务”“公益平台”“民工惠”等行内平台及“支付宝”“高德地图”等行外平台，打造“劳动者港湾”线上综合服务平台。

案例

广东中山分行与中山市司法局共建合作，在“劳动者港湾”定期开展普法宣传、法律援助和法律咨询等服务，携手提升公众法律服务的便捷性，扩大法律援助服务的社会覆盖面。

云南分行联合春晚传媒、云南省青少年发展基金会发起 2019 年“劳动者港湾阳光学子助学”行动，并在“劳动者港湾”设置线下报名点，助力劳动者子女圆梦大学。

贵州黔西南州分行延伸“劳动者港湾”物理触角，首创“劳动者港湾+”公益共享新模式，在广场、景点、公交车站等人群密集区域投入使用“爱心小屋”，无偿开放服务资源。

上海浦东分行营业部的“劳动者港湾”搭建“阳光之家”，为残疾人制作的手工艺品提供线下展示渠道，并提供了线上销售的平台，让残疾人能够通过自己的劳动，实现自身价值和社会意义。

厦门分行与药房合作，在港湾布设心电图测量智能设备，让劳动者在银行网点享受贴心的健康关爱服务。



关于劳动者港湾更多内容可扫描二维码了解



专栏：守望相助 决胜抗疫

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，我们认真落实中央对疫情防控工作的要求，担起国有大行的责任，充分发挥市场“稳定器”作用，快速响应、全力以赴，努力以精准有力的举措助力打赢疫情防控阻击战。

第一时间 部署疫情防控工作

疫情就是命令，防控就是责任。1月24日，成立由田国立董事长任组长的疫情防控工作领导小组，下设应急工作团队并24小时值班值守，快速响应、敏捷组织、有力执行各项措施落实落地。2月2日，田国立董事长发出致全行员工“守望相助 决胜抗疫”信函，号召全行行动起来，坚定信心共同抗击疫情。董事会各位董事先后致电致函，关注和支持各项疫情防控及员工关爱工作。

专题研讨 深入落实各项举措

1月26日，总行紧急召开会议专题研究疫情防控工作，会后发布疫情防控金融服务“十项举措”、疫情防控特殊时期营业网点服务指南和关爱基层员工“二十条细则”等。随后，总行又多次召开专题会议，研究进一步落实疫情防控各项举措、金融支持实体经济、支持企业复工复产、统筹做好脱贫攻坚、参与和支持境外抗疫等工作。

心心相连 汇聚大爱

- 全行捐赠资金合计1.77亿元。其中，1月26日，总行向湖北慈善总会捐款3,000万元；2月10日，总行授权湖北分行向十七个地级市捐款2,000万元。部分子公司捐款270万元。此外，全行员工响应总行号召自发捐款1.24亿元。以上捐款全部用于湖北省各地疫情防控一线。
- 全行筹集捐赠物资合计1.21亿元。1月下旬，组织动员海外机构积极筹集防疫一线急需的防护服、N95口罩、护目镜、一次性医用口罩等医疗物资。截至3月20日，海外机构累计筹集捐赠物资1,000余万件，折合1.2亿元。北京分行捐赠4辆负压救护车，价值132万元。

- 客户爱心捐赠超过 3 亿元。依托金融科技，第一时间开发爱心捐款渠道，免除汇款所有手续费。截至 2 月 25 日，客户捐款累计超过 3 亿元。
- 持续加大对境外抗疫的支持。3 月初，随着国内外疫情形势的变化，本行要求海外机构开始关注所在国家（地区）疫情发展并积极筹措医疗物资，截至 3 月 20 日，已先后向韩国、日本、俄罗斯、意大利、西班牙、英国、法国、匈牙利、马来西亚、新加坡等国家捐赠防护服、N95 口罩、呼吸机等医疗物资 65 万件，合计金额 1,700 余万元。
- 保险保障。建信人寿为湖北全省抗疫一线医护人员以及外地援鄂医护人员免费提供每人 100 万元的意外伤害及定期寿险保障，以及染疫住院期间每人每天 300 元补助，并根据军队医院防疫工作需要，将保障范围扩大至非湖北地区；向坚守在抗疫一线的社区工作者、环卫工人、运送司乘及建筑工人、快递员、乡村医生赠送“战疫爱心保”专属保险保障服务；开通专项理赔服务支持，提供理赔绿色通道，简化理赔流程，缩短理赔时效。截至 3 月 20 日，已为湖北医护人员（含付湖北支援）办理赔付 1,674 件，赔付金额 1,463.23 万元。

金融科技 精准赋能

- 开发上线“建行智慧社区管理平台”。增强城乡社区、企事业单位、公共场所的防疫能力，提供疫情监控、集成应用国家“防疫健康信息码”、信息报送分析等功能，助力构筑“线上+线下”的立体防控体系，提升复工复产保障。
- 依托智慧政务平台为多个省市地方政府建设“新冠疫情防控专题”，并全面接入国家“一体化政务服务平台新冠疫情防控专题”，配合政府及时发布疫情资讯、门诊信息、政策报道、通知公告，为社会正向传导舆情。
- 发挥智慧政务平台线上服务功能，与 133 个省市县政务服务平台对接，上线 5,200 余个公共服务便民缴费项目；实现近 40 万个政务事项的线上可查询、可预约和可办理，减少了政务服务大厅人群聚集。
- 紧急上线防疫医疗物资保障系统，助力各地疫情防控指挥部、防控指挥中心、民

政、卫健委等政府部门提高防疫物资和医疗物资调配管理效率。优化完善慈善组织综合服务平台，助力规范慈善物资捐赠管理和综合管控。

- 开发上线“新冠肺炎实时救助平台”。联合“微医”等专业平台，在手机银行、微信银行、“劳动者港湾”APP、农村“裕农通”、建行大学等渠道上线“新冠肺炎实时救助平台”，向社会大众免费提供 7×24 小时在线问诊、疫情播报、同程查询等服务。
- 搭建跨境防疫物资撮合交易平台。了解到境外防疫物资需求短缺的情况后，本行积极发挥金融科技和海外机构优势，迅速在“企业智能撮合平台”上开设“全球防疫物资专区”，为防疫物资供求双方提供跨境交易通道。同时，为防疫物资生产企业提供“绿色通道”信贷支持、免费跨境结算等综合金融服务。

发挥综合金融服务优势 支持经济稳定运行

- 保障企事业单位信贷需求。对湖北受疫情影响较大的行业，以及受疫情影响暂遇困难的企业，凡符合条件的，在信贷资源上予以足额保障。建立疫情防控金融服务绿色通道，信贷受理、审批、放款“一次性作业”。加大公共卫生等相关基础设施领域贷款投放，有效满足医疗卫生机构资金周转需求。
- 携手小微共克时艰。对普惠型小微企业配置专项信贷规模，不抽贷、不断贷、不压贷。新发放贷款利率在现行基础上下调 0.5 个百分点，涉及疫情防控相关行业的下调 0.9 个百分点。对疫情防控重点保障企业执行优惠利率。对于受疫情影响遇到暂时困难的企业，授权分行根据具体情况采取下调利率、减免逾期利息等措施予以帮扶。
- 设立 50 亿元抗疫稳定发展基金。建信金融、湖北省分行、湖北高投集团和湖北国翼投资共同设立和管理，用于支持湖北地区及其他受疫情影响地区企业的生产经营。
- 设立 100 亿元疫情防控债专项投资额度。用于支持湖北及其他区域为抗疫提供支持保障服务的企业发行债券补充流动资金，通过直接融资与间接融资相结合，为

企业提供精准及时的债务融资支持，助力企业降低融资成本，解决企业当下最实际与迫切的需求。

- 为抗疫机构和人员提供金融便利。启动应急预案，确保财政应急疫情防控资金及时准确支付到位。各分行对社会公布 24 小时应急服务热线，为政府机构、防疫相关企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，疫情防控相关业务到网点随申随办，为疫情防控医疗机构提供上门金融服务。
- 建信住房服务公司，累计为湖北、广东、浙江等地的 500 余名参与疫情防控的医护人员和政府工作人员无偿提供租赁房屋 400 余套，并提供免费消毒和保洁服务。

绩效：我们的成效

1. 经济绩效

经济绩效	2019	2018	2017
资产总额（万亿元）	25.44	23.22	22.12
净利润（亿元）	2,692.22	2,556.26	2,436.15
平均资产回报率（%）	1.11	1.13	1.13
加权平均净资产收益率（%）	13.18	14.04	14.80
全球范围营业机构（个）	14,912	14,977	14,920
上缴税收（亿元）	641.52	586.66	619.39
每股社会贡献值（元）	3.08	2.88	2.74
涉农贷款余额（亿元）	18,124.89	17,646.50	17,650.87
普惠金融贷款余额（亿元）	9,631.55	6,100.74	4,000.33
普惠金融贷款客户数（万户）	132.51	101.79	59.25
个人住房贷款余额（亿元）	53,050.95	47,535.95	42,130.67
住房资金归集新增（亿元）	2,651.14	2,305.16	2,876.74
保障性住房项目开发贷款余额（亿元）	1,521.00	1,313.22	578.30
棚户区改造贷款余额（亿元）	1,402.94	1,199.52	453.30
向供应商付款金额（亿元）	52.75	48.82	41.85
公益捐赠支出（万元）	13,377	8,941	7,786
其中：定点扶贫捐赠（万元）	10,807	6,188	4,981

注：由于银保监会普惠金融贷款统计口径变化，2018、2017年数据相应调整。

2. 环境绩效

绿色贷款情况	2019	2018	2017
绿色贷款余额（亿元）	11,758.02	10,422.60	10,025.21
折合减排标准煤（万吨）	3,196.96	3,011.71	2,800.46
减排二氧化碳当量（万吨）	7,233.31	6,926.12	6,305.09
减排 COD（万吨）	33.44	29.63	23.64
减排氨氮（万吨）	3.54	3.87	3.14
减排二氧化硫（万吨）	60.09	24.73	26.78
减排氮氧化物（万吨）	30.65	3.96	4.77
节水（万吨）	6,629.90	123.06	119.87

温室气体排放情况	2019	2018	2017
温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨）	272,029.03	261,547.00	277,449.13
每位雇员温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨/人）	7.41	7.38	8.01
直接排放（范畴 1）（吨）	17,936.84	17,518.07	18,576.91
天然气（吨）	7,803.19	7,258.00	7,727.66
液化石油气（吨）	34.49	214.05	142.32
煤（吨）	1.59	1.58	1.58
公司车队（吨）	6,179.63	7,092.32	8,447.70
柴油（吨）	3,917.94	2,952.12	2,257.65
间接排放（范畴 2）（吨）	254,092.19	244,028.93	258,872.22
外部购电（吨）	254,092.19	244,028.93	258,872.22

注：1.环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公场所及37家一级分行本部办公场所。

2.雇员人数统计范围仅包括总行及37家一级分行本部雇员人数之和。

3.基于本集团业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展和改革委员会刊发的《2015中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006年IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。

4.2019年统计口径调整，新增西藏分行外部购电所产生的温室气体排放；2018年、2017年统计口径不含西藏分行外部购电所产生的温室气体排放。

废弃物情况	2019	2018	2017
无害废弃物（吨）	409.31	371.47	391.50
废弃电子信息产品（吨）	244.64	173.67	288.29
废弃交通工具（吨）	155.38	188.43	3.96
废弃电池（吨）	2.30	2.19	6.51
废弃办公用品（吨）	6.99	7.18	92.74
全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）	0.011	0.010	0.011
有害废弃物（吨）	19.46	20.58	40.29
废弃硒鼓墨盒（吨）	19.46	20.58	40.29
全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）	0.001	0.001	0.001

注：1.本集团运营涉及的无害废弃物类型主要包括废弃电子信息产品、废弃办公用品及废弃交通工具。

2.废弃电子信息产品主要包含微机主机、显示器、笔记本电脑、打印机及服务器。

3.废弃电池仅包含干电池，不包含蓄电池。

4.废弃办公用品仅包含签字笔、曲别针及订书针。

能源及水消耗情况	2019	2018	2017
能源消耗（兆瓦时）	438,501.83	446,323.04	483,337.67
直接能源消耗（兆瓦时）	79,633.36	78,505.55	83,358.79
天然气（兆瓦时）	39,906.61	37,118.44	39,520.35
液化石油气（兆瓦时）	155.60	965.67	642.06
煤（兆瓦时）	4.65	4.65	4.65
柴油（兆瓦时）	14,477.82	11,703.93	10,234.43
汽油（兆瓦时）	25,088.68	28,712.86	32,957.30
间接能源消耗（兆瓦时）	358,868.47	367,817.49	399,978.88
外部购电（兆瓦时）	358,868.47	367,817.49	399,978.88
全年每位雇员能源消耗总量（兆瓦时/人）	11.94	12.60	13.95
耗水量（吨）	2,424,149.36	2,280,545.68	2,049,524.54
全年每位雇员市政自来水耗用量（吨/人）	66.03	64.36	59.15

注：1.本集团主要能源消耗来源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。

2.能源消耗量数据是根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》提供的转换因子进行计算。

3.本集团主要水资源消耗统计范围包括市政供水、中水及饮用水。

纸张消耗情况	2019	2018	2017
总耗纸量（吨）	2,171.35	2,277.20	2,861.27
办公用纸（吨）	1,688.55	1,730.00	2,529.76
柜面用纸（吨）	482.8	547.20	331.51
全年每位雇员纸张耗用量（吨/人）	0.06	0.06	0.08

注：1.办公用纸仅统计 A3 及 A4 复印纸。

2.柜面用纸仅统计分行用量最多的 3 类纸。

低碳运营情况	2019	2018	2017
离柜账务性交易量占比（%）	99.40	99.23	99.19
电子渠道金融交易迁移率（%）	94.77	92.66	93.57

3. 社会绩效

员工情况	2019	2018	2017
员工总人数（人）	347,156	345,971	352,621
另有劳务派遣用工（人）	3,774	3,937	4,792
少数民族员工（人）	19,689	19,138	19,077
新进员工（人）	15,290	12,234	5,984
外籍员工（人）	811	763	719
按性别划分			
男性员工（人）	158,306	157,664	161,426
女性员工（人）	188,850	188,307	191,195
按年龄划分			
30 岁以下（人）	74,583	77,033	84,879
31 岁-40 岁（人）	93,704	88,190	83,658
41 岁-50 岁（人）	117,718	129,481	135,581
51 岁-59 岁（人）	60,952	51,076	48,319
60 岁以上（人）	199	191	184
按地区划分			
长江三角洲（人）	51,654	51,641	52,565
珠江三角洲（人）	44,300	43,618	44,237
环渤海地区（人）	57,268	57,478	58,356
中部地区（人）	77,720	77,865	79,223
西部地区（人）	66,570	65,625	66,548
东北地区（人）	34,961	35,116	35,888
总行（人）	13,626	13,643	14,899
海外（人）	1,057	985	905

员工接受培训情况	2019	2018	2017
现场培训			
一级分行行级和总行部门级（人次）	1,284	483	872
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级（人次）	31,166	29,312	30,685
业务经理级及以下（人次）	1,178,413	1,275,556	1,460,816
网络培训			
一级分行行级和总行部门级（人）	648	253	334
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级（人）	11,919	8,023	9,336
业务经理级及以下（人）	309,724	299,408	321,019

员工流失情况	2019	2018	2017
按年龄划分			
25 岁以下 (%)	5.1	5.9	6.6
26 岁-35 岁 (%)	3.8	6.1	4.8
36 岁-45 岁 (%)	1.2	2.0	1.1
46 岁-54 岁 (%)	0.4	0.6	0.5
55 岁以上 (%)	0.2	0.2	0.2
按地区划分			
长江三角洲 (%)	3.1	3.7	5.0
珠江三角洲 (%)	2.1	2.3	2.5
环渤海地区 (%)	1.6	1.6	1.5
中部地区 (%)	1.5	1.8	1.5
西部地区 (%)	1.6	1.9	2.0
东北地区 (%)	1.1	1.2	1.0
总行 (%)	5.3	7.5	8.1
海外 (%)	9.7	9.1	10.7

注：1.总行包含总部、信用卡中心、客户服务中心、直属中心及培训中心。

2.按年龄划分统计数据暂不包括外籍员工。

员工工伤情况	2019	2018	2017
因公死亡人数 (人)	11	4	8
因公死亡比率 (%)	0.003	0.001	0.002
因工伤损失工作日数 (天)	19,753	15,889	13,676

供应链管理情况	2019	2018	2017
长江三角洲供应商数量 (个)	2,060	518	448
珠江三角洲供应商数量 (个)	2,608	294	261
环渤海地区供应商数量 (个)	1,593	1,867	1,614
中部地区供应商数量 (个)	1,068	87	83
西部地区供应商数量 (个)	1,883	52	42
东北地区供应商数量 (个)	719	34	30
本地供应商采购支出占比 (%)	99.92	99.92	99.47
采购合同履约率 (%)	100	100	100
外聘专家参与率 (%)	7.55	4.23	2.72
开展供应商社会责任培训次数 (含约谈及业务交流) (次)	28	30	29

客户满意度	2019	2018	2017
个人客户总体满意度 (%)	81.1	81.0	78.7
对公客户总体满意度 (%)	94.3	93.8	93.2

服务渠道建设情况	2019	2018	2017
网上银行用户数量 (万户)	35,002	31,256	27,675
个人手机银行用户数量 (万户)	35,076	30,954	26,638
微信银行绑定用户数量 (万户)	7,694	6,443	4,956
电话银行客户数量 (万户)	38,147	33,649	28,882
自助银行数量 (个)	27,126	28,238	29,046
自助柜员机数量 (ATM) (个)	86,767	92,225	97,007
智能银行 (个)	61	10	12
设置轮椅通坡道营业网点 (个)	10,684	10,056	9,000
设置爱心窗口网点数量 (个)	14,292	13,923	13,158
设置“劳动者港湾”网点数量 (个)	14,310	14,307	--

社会认可

评级/颁奖机构	评级结果/荣誉名称
明晟 MSCI	2019 年 ESG 评级从 BB 提升至 BBB
富时罗素	H 股入选富时罗素 FTSE4Good 指数系列成份股
中国银行业协会	助力打赢“三大攻坚战”成效奖 最佳普惠金融成效奖 最佳社会责任实践案例奖——劳动者港湾 最佳社会责任特殊贡献网点奖 最佳社会责任管理者奖
人民网	人民企业社会责任年度案例奖
中新网	2019 年度责任企业
全国总工会和中央网信办	“同心圆”特等奖
第十一届中国企业社会责任年会	年度杰出责任企业奖 年度精准扶贫贡献——年度典范企业奖 年度责任案例奖
2019 中国社会责任公益盛典暨第十二届中国企业社会责任峰会	精准扶贫奖
2019 全球企业可持续竞争力高峰论坛	可持续竞争力典范企业
中国金融出版社	品牌传播年度案例奖——劳动者港湾 中国金融年度品牌大奖——劳动者港湾
公益时报	年度社会责任卓越项目——劳动者港湾 年度社会责任优秀项目——建行希望夏令营
财经	长青奖——可持续发展效益奖
国际金融报	年度社会责任贡献奖
金融界	2019 领航中国年度评选“杰出社会责任奖” 2019 领航中国年度评选“杰出智能网点创新奖” ——5G+智能银行
凤凰网行动者联盟公益盛典	特别贡献奖
香港《财资》杂志	ESG 管理金奖
中国青少年发展基金会	希望工程 30 年突出贡献奖
复旦大学可持续创新和增长研究所	公正财富荣誉二星企业

ESG 披露

本项按照 2019 年 12 月 18 日，香港交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》如下要求进行编制。

（一）管治

1. 管治架构

在董事会监督指导下，本行社会责任管理范围包括高级管理层、总行各相关部门、各一级分行及各营业网点以及各海外分行及子公司。本行董事会下设关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会²，ESG 管理核心团队的重点部门定期向委员会汇报重要议题分析与进展。委员会将绿色信贷相关职责纳入委员会工作细则，每年听取绿色信贷工作情况汇报。2019 年，委员会共召开 4 次会议，在加强关联交易监督管理、推动消费者权益保护、监督指导普惠金融、推进绿色信贷、监督审核社会责任报告、监督公益捐赠执行等方面，开展了大量富有成效的工作。

为进一步落实生态文明战略，积极以绿色金融应对气候变化，本行初步确立绿色金融运行机制。同时，本行每年召开绿色金融工作会议，学习领会生态文明思想的深刻内涵，研究分析绿色发展带来的新机遇新挑战，谋划部署推进全行绿色金融发展工作。

2. 实质性议题分析

关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会，ESG 管理核心团队定期分别讨论对本行持续稳健发展影响的重大议题、投资者高度关注的可持续发展议题。同时 ESG 管理核心团队积极参与监管机构、专业机构、行业协会等开展的 ESG 论坛研讨及研究课题。这一机制使得建行充分考虑监管机构、投资人、ESG 评级机构、客户、员工、专业咨询机构、学术机构、社会组织、媒体等利益相关方诉求，是建行分析并最终确定实质性议题的重要保障。

本报告目录所载内容均为本行通过上述常态化利益相关方参与机制，确定的实质性

²根据相关监管要求，经董事会于 2020 年 1 月 17 日会议审议通过，原董事会社会责任与关联交易委员会更名为董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会，委员会职责相应调整和完善。

议题，同时“延伸阅读”为本行在公开渠道披露的与实质性议题密切相关的全文内容，供投资者及各利益相关方参阅。

3.ESG 评级

作为全球系统重要性银行，我们深知自身可持续发展及维护全球金融稳定的重要性。我们持续努力提升可持续发展能力，构筑风险管理的堡垒，在 2019 年 12 月明晟 MSCI 最新公布的 ESG 评级中，中国建设银行由 BB 上调为 BBB。

相比于非系统性重要银行及中小型银行，我们深知需要更加完备的管理及更稳健的可持续发展能力，来获得这一评级的提升。我们也将持续根据利益相关方反馈意见，以及中国建设银行具体实际情况，扎实推进管理，进一步完善有关环境、社会及管治事宜的信息披露。

关于公司治理的详细信息请参阅《中国建设银行股份有限公司 2019 年年报》

（二）环境

层面 A1：排放物

2016 年 8 月 7 日，北京市人民政府印发《北京市“十三五”时期节能降耗及应对气候变化规划》。通过采取有力有效措施，“十三五”期间，本行年度能源消费总量、强度的节能降耗规划目标均顺利完成。本行在 2018 年度（总部注册所在地）用能单位节能减碳目标责任考核评价获得“优秀”。

设施改造降能耗。本行先后实施大楼空调系统改造、数据机房基础设施改造、照明系统节能改造、新风机控系统节能改造等项目，实现更加精准的大楼空调机组自控，既减少能源消耗又改善办公环境。科学办公降能耗。实施无纸化办公、室温精准调控、科学用电脑、科学用水、及时断电等。参与北京市发改委牵头的数据中心新增设施先进值算法研究，提出优化能耗新算法。

本行制定了《中国建设银行计算机设备管理暂行办法》《中国建设银行财务管理暂行办法》规范电子产品报废流程。对需报废处理的设备交由具有电子废弃物处置资质且在政府环保局网站备案的公司，以保证电子废弃物无害化处理，对环境的影响降到最低。

层面 A2、A3：资源使用、环境及天然资源

数据中心采用能源效率措施及可再生能源等措施，确保数据中心安全稳定运营及绿色节能。冬季及过度季采用自然冷却技术，降低制冷系统能耗；冬季机房余热回收再利用，采用水源热泵技术，将机房产生的大量热源回收利用供给办公区采暖；提升冷冻水供回水温度，有效降低冷水机组能，减少碳排放量。

层面 A4：气候变化

本行一直以来高度重视履行社会责任，包括环境、气候变化在内的生态问题。在董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会及董事会会议上深入讨论了绿色金融相关议题。

2019 年，本行还作为主要成员加入由中国银行业协会牵头启动的《2019 中国银行业 ESG 与高质量发展研究》。通过研究，跟进国际 ESG 发展与趋势、国内监管机构对 ESG 的政策动向，对比分析国际同业、国内同业及本行具体情况，其中环境议题的对比研究与研讨为重要环节，也为下一步本行科学推进 ESG 管理奠定基础。

2019 年 12 月 30 日，中国银行保险监督管理委员会于发布《中国银保监会关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》，进一步明确大力发展绿色金融要求。指出银行业金融机构要建立健全环境与社会风险管理体系，将环境、社会、治理要求纳入授信全流程，强化环境、社会、治理信息披露和与利益相关者的交流互动。

2020 年，本行将严格落实监管要求，持续推进前瞻研究，完善管理架构与政策制度，继续探索应对气候变化的绿色金融产品，并定期汇报相关进展。

（三）社会

层面 B1、B4：雇佣、劳工准则

本行严格遵守本国及运营所在国法律法规，保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益，明确海外分支机构尊重当地原住民的风俗习惯及禁止侵犯当地原住民权利。根据发展需要依法公开招聘员工，坚持透明、平等，禁止歧视。严格避免聘用童工，杜绝强制劳动现象。建立职工代表大会实行民主管理，员工通过职工代表大会制度提出提案，

参与管理与业务发展。设立公开信箱或信访部门，受理员工关于权益保护方面投诉。

2019 年，职代会遴选与职工利益息息相关的提案在职代会上进行重点提案发言；“同心计划”延展，有效落实普惠关爱；优化员工体检，科学保障员工健康；关爱网点员工，打造员工幸福港湾；依托建行大学，加强基层员工培训。

层面 B2：健康与安全

本行高度关注员工权益保护工作，重视员工工作环境安全和职业安全。根据新消防法等法律法规，结合实际制定印发《中国建设银行消防安全管理办法》《消防安全责任制管理办法》《施工现场消防安全管理规定》，从制度上规范消防安全管理，堵塞消防安全漏洞。健全完善办公和营业场所日常安全管理制度，严禁携带易燃、易爆、化学品等危险物品进入办公营业区域，积极推进办公楼“人脸识别”门禁技术应用，确保办公营业场所安全。集中开展安全生产大检查，覆盖全行所有机构、所有场所、所有安全运营领域，排查整改安全隐患和薄弱环节，提高员工职业安全保障水平。坚持“以人为本、预防为主”加强员工安全管理，组织开展“安全宣传月”活动，加强员工安全教育培训，组织消防疏散演练，做好安全风险预警，提高员工安全防范意识和应急避险能力。

层面 B3：发展及培训

持续推进建行大学建设。实施员工“i 大学，共成长”三年行动计划，广泛组织岗前培训、在岗培训、脱产培训，开展岗位练兵、技能竞赛、在线学习等活动，大力开展高技能培训，组织实施高技能领军人才和紧缺人才境外培训。打造“遇建未来”新员工培训项目、实施“建证成长”全行网点人员能力提升项目，初步形成标准统一、区域学院协同发展、专业学院各有特色、服务功能完整齐备的一体化课程体系。

女性员工发展。举办巾帼标兵（岗）代表专题培训班，围绕职工关爱、职业生涯设计等开展问卷调查，通过培训主动为先进女职工发展积极谋划、创造条件。

层面 B5：供应链管理

强化供应商资质和服务能力管理。在供应商准入阶段，通过全面审查供应商的综合资质情况等基本要素筛选供应商，必要时根据需要实施现场考察。在考察过程中，持续

关注供应商安全和环保措施等情况。在供应商选取阶段，坚持“好中选好、优中选强”的原则，推荐优质供应商参与采购活动。

多措并举防范供应商相关腐败。修订《中国建设银行集中采购管理办法》等采购制度，将供应商不良行为管理纳入《中国建设银行供应商管理规程》，进一步提高制度约束力，加大供应商不良行为管理力度。

龙集采平台引入人工智能和大数据分析，整合工商、司法、企业财务、业绩案例、银行业务等多渠道数据，多维度防范供应风险；同时利用知识图谱分析技术，精准描绘供应商关联关系，并借助自动比对技术，有效识别供应商围标串标行为，为阳光采购保驾护航。

层面 B6：产品责任

积极贯彻落实国家知识产权保护政策，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，按照本行知识产权管理办法相关规定，及时申请专利、商标等知识产权权利，依法维护本行各项创新成果享有的合法权益。同时，本行充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险，本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

本行深知个人信息对客户的重要性，已制定印发《中国建设银行信息安全管理办法》《中国建设银行科技信息安全保护管理规定》《中国建设银行生产数据应用安全管理规定》《中国建设银行个人客户信息管理办法（2019 年版）》等制度规范，全力保护客户个人信息安全。《隐私政策》可从“延伸阅读”扫描二维码获取全文内容。

消费者权益保护

2019 年，本行进一步加强董事会、监事会、高管层对消保工作的统筹规划和监督指导，定期听取消保工作报告并指导相关工作开展。通过加强消保审核、强化投诉管理、开展客户满意度调查等举措，不断推动产品和服务的改进完善，努力为消费者营造更好的金融消费环境。

为便于消费者查询、核实金融产品，持续优化互联网产品信息查询平台，努力做到全面完整地披露金融产品信息。针对新产品和服务、规章制度、营销宣传材料、互联网

产品发布、格式合同文本等内容，从消费者权益保护视角进行专门审核，力争从源头上更好地保护客户知情权、财产安全权等合法权益。

公众宣传教育是提升广大金融消费者自我保护能力、构建和谐金融环境的重要手段。本行积极组织开展“3·15 金融消费者权益日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识宣传服务月”等主题宣教活动，及各类常态化消费者教育活动，将金融教育融入社会文化生活，努力加深公众对于金融和消保知识的理解。2019 年，全行 1.4 万余个网点参与宣教，覆盖受众近 7,000 万人次，并荣获银保监会“金融联合教育宣传活动优秀组织单位”称号。

本行始终高度重视客户问题和投诉，通过拓宽受理渠道、优化处理流程、加强统计分析、注重改进优化等多样化举措，在持续提升处理效率的同时，努力减少客户问题和投诉的发生，2019 年全行客户满意度为 81.1%。为确保对客户反映的问题“件件有落实，事事有回应”，开发上线客户投诉管理系统，通过数字与科技化手段，挖掘投诉“金矿”，推动业务与产品的优化改进，持续提升客户体验。

2019 年，本行为数亿个人客户提供金融服务，营业网点数量约 1.5 万个，全年共受理客户问题和投诉 26 万余件³，涉及银行卡（含信用卡）、贷款和支付结算等业务领域的投诉较为集中；广东、河北、四川等分行的客户投诉数量相对较多。

层面 B7：反贪污

1. 强化监督职能职责加大金融反腐力度

建立四级监督架构。本行党委和驻建行纪检监察组共同制定印发《中国建设银行派驻改革实施方案》，本行原纪委监察部门承担的、与驻建行纪检监察组履职不相适应的职责全部划转到本行相关内设部门。目前已形成办公室、案件监督管理室、监督检查一二三室、审查调查四五室、案件审理室、干部监督管理室等 9 个内设职能部门。

驻建行纪检监察组对五大群组（即总行党委班子成员和高管、总行部门和直属机构

³ 由于各家银行对客户投诉的认定标准和统计口径不完全一致，因此，本行披露的客户问题和投诉数量不具有横向的同业可比性。

负责人、一级分行和驻地审计机构负责人、境内子公司负责人、海外机构负责人）制定不同的日常监督方案。

以上信息均来自中央纪委国家监委网站，
关于贪污诉讼案件等更多信息可使用“延伸阅读”公开查询链接获取

2. 信访举报

此外，健全“信、网、电、访”四位一体的信访举报渠道，发现干部员工涉嫌违纪、职务违法、职务犯罪案件线索，要求各级机构和相关部门及时报告驻建行纪检监察组，并配合做好调查处置工作。同时探索运用银行大数据加强主动监督，提高主动发现问题线索的能力。

3. 境外机构廉洁从业要求

境外机构是建设银行集团的重要组成部分。本行切实防范境外机构员工道德风险，对境外机构廉洁从业工作设有专项制度。其中，明确要求境外机构应结合所在国家或地区的法律法规和监管要求，制定完善员工廉洁从业管理制度，并适时重检、修订；加强制度执行的监督检查，重点关注员工是否存在滥用职权、徇私舞弊、利益输送、贪污贿赂等违法违规的问题。

4. 培训

除开展董事反贪污培训外，在全行范围持续开展员工反贪污反腐败培训，并拍摄《警钟长鸣》等四部专项视频，用于全行员工常态化学习。

5. 考评

驻建行纪检监察组下发《中国建设银行党委管理干部党风廉政建设责任制考评办法》，明确总行党委直管党组织对党风廉政建设工作承担主体责任，领导班子主要负责人承担“第一责任人”责任，其他干部承担“一岗双责”责任。考评工作由驻建行纪检监察组负责实施，按年考评。

6. 反洗钱

不断完善反洗钱管理体系，严格落实各项监管要求，认真履行各项反洗钱义务，积

积极开展各项管理工作，注重洗钱风险管理质效，有效防范洗钱风险。2019 年，收到人民银行及公安机关就提供重大洗钱案件破获线索的表扬信 90 余份。

把打击非法贩卖野生动物领域洗钱犯罪纳入反洗钱管理体系，与金融行动特别工作组（FATF）、中国人民银行、英国皇家基金会（The Royal Foundation）等机构联合举办“打击非法贩卖野生动物领域洗钱犯罪”交流研讨会，介绍运用金融科技和大数据分析等手段，有效识别异常行为和交易，为打击相关犯罪提供有力线索和证据的相关经验。

有关反洗钱更多信息可参阅同期发布的年报，也可登陆如下链接获取更多本行分支机构做法与进展。

反洗钱，建行在行动

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

广东建行反洗钱机制为 113 位群众挽回损失

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

层面 B8：社区投资

我们以金融工作者的专业和专注，更以社会工作者的热情和担当，深入研究、参与社会难点问题解决，立足搭建共建共享公益平台，通过“带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益、融合业务做公益”，帮助更多需要帮助的人，为社会注入新的正能量。

管好、用好每一笔捐赠款是我们的职责。本行制定全流程管理的公益捐赠管理办法。从项目可行性分析、项目实施、项目宣传、项目监督审计等方面都做了详细规定。2019 年，公益捐赠总额 1.34 亿元。其中，定点扶贫捐赠 1.08 亿元。此外，还着重实施了多个长期公益项目，如建行希望小学、高中生成长计划、母亲健康快车等。

社区投资情况

项目名称	合作机构	累计捐赠金额	项目期限	截至 2019 年末
建设未来——中国建设银行资助高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.5 亿元	2007—至今	累计发放 1.5 亿元资助款，资助高中生 9.35 万人次
“母亲健康快车”中国建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	6,200 万元	2011—至今	累计购置 410 辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等 24 个省、区贫困乡县投入使用
支持建行希望小学	中国青少年发展基金会	1,306 万元	1996—至今	援建 46 所希望小学，配备图书室、电脑室、运动场，累计资助培训教师 800 余人次，组织 250 名师生参加夏令营
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 万元	2007—至今	累计发放 276 万元资助款，资助西藏地区贫困学生 1,320 人次
“积分圆梦·微公益”	中国青少年发展基金会、中国文艺基金会、中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心	800 万元	2012—至今	捐建 134 所“快乐音乐教室”，培训乡村音乐艺术教师，建设中国青年志愿者协会及团中央青年志愿者行动指导中心“青年之家”
“善心慧思”爱心助学行动	中国建设银行青年志愿者协会、各分支机构所在地团委	480 万元	2016—至今	为 12,000 余名贫困地区学生捐资捐物，组织贫困地区 200 余名师生参加夏（冬）令营活动

延伸阅读

如需获取住房租赁、普惠金融、金融科技、应对气候变化、员工发展、社区公益更多信息,可扫描下方二维码获取:



“今日建行”
微信公众号



“建行大学”
微信公众号



“愚公学院”
微信公众号



人民网: 建行大学正在重新
定义企业大学



《中国建设银行绿色、社会
及可持续发展债券框架》

如需获取客户隐私政策、信息安全管理、系统性风险管理等更多信息,可扫描下方二维码获取:



《中国建设银行隐私政策》



《建立智能灵活的网络安全
保障体系》



《信息安全管理体的贯
标之路》



《发布国内首个系统性风
险指数体系“建行-南开系
统性风险指数”》

如需获取管理层关于银行可持续发展的专题文章,可扫描下方二维码获取:



《田国立: 建设服务经济社
会高质量发展的新金融》



《服务大众安居乐业 建设
现代美好生活》



《田国立: 让科技为金融赋
能 全面提升服务民企能力》

公开查询链接

碳排放考核



关于2018年北京市西城区用
能单位节能目标责任考核结
果的通知

贪污诉讼案件



中共中央纪律检查委员会
中华人民共和国国家监察
委员会

独立鉴证



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

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

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

社会责任报告独立鉴证报告

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

中国建设银行股份有限公司董事会：

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

一、董事会的责任

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

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与中国建设银行达成的业务约定条款，本报告仅为中国建设银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除中国建设银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的中国建设银行社会责任报告中的 2019 年绩效信息，在所有重大方面没有按照报告参照标准要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

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

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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

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

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

按性别划分

- 男性员工（人）
- 女性员工（人）

按年龄划分

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

按地区划分

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

现场培训

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

网络培训

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

按年龄划分员工流失情况

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

按地区划分员工流失情况

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

员工工伤情况

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

客户满意度

- 个人客户总体满意度（%）
- 对公客户总体满意度（%）

服务渠道建设情况

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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

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

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

在我们的工作范围内，我们仅在总行层面以及北京分行开展工作。

我们所实施的工作包括：

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

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的绩效信息与报告参照标准有重大不符风险的评估。

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

四、结论

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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

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

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

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

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·北京

2020 年 3 月 27 日



附录

全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI STANDARD）内容索引

编号	GRI 标准内容	备注
102-1	组织名称	参见官网
102-2	活动、品牌、产品和服务	参见官网
102-3	总部位置	参见官网
102-4	经营位置	参见官网
102-5	所有权与法律形式	参见官网
102-6	服务的市场	参见官网
102-7	组织规模	参见官网
102-8	关于员工和其他工作者的信息	参见官网
102-9	供应链	ESG 披露
102-10	组织及其供应链的重大变化	ESG 披露
102-11	预警原则或方针	ESG 披露
102-12	外部倡议	参见官网
102-13	协会成员资格	参见官网
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	ESG 披露
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	ESG 披露
102-18	管治架构	ESG 披露
102-19	授权	ESG 披露
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	ESG 披露
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	ESG 披露
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	参见年报
102-23	最高管治机构的主席	参见年报
102-24	最高管治机构的提名和甄选	参见年报
102-25	利益冲突	参见年报
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	ESG 披露
102-27	最高管治机构的集体认识	ESG 披露
102-28	最高管治机构的绩效评估	参见年报
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	ESG 披露
102-30	风险管理流程的效果	参见年报
102-31	经济、环境和社会议题的评审	ESG 披露
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	ESG 披露
102-33	重要关切问题的沟通	ESG 披露

102-34	重要关切问题的性质和总数	ESG 披露
102-35	报酬政策	参见年报
102-36	决定报酬的过程	参见年报
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
102-38	年度总薪酬比率	参见年报
102-39	年度总薪酬增幅比率	参见年报
102-40	利益相关方群体列表	参见官网 CSR 专栏
102-41	集体谈判协议	ESG 披露
102-42	利益相关方的识别和遴选	ESG 披露
102-43	利益相关方参与方针	ESG 披露
102-44	提出的主要议题和关切问题	ESG 披露
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	参见年报
102-46	界定报告内容和议题边界	实质性议题分析
102-47	实质性议题列表	实质性议题分析
102-48	信息重述	报告说明
102-49	报告变化	报告说明
102-50	报告期	报告说明
102-51	最近报告日期	报告说明
102-52	报告周期	报告说明
102-53	有关本报告问题的联系人信息	报告说明
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
102-55	GRI 内容索引	GRI 索引
102-56	外部鉴证	独立鉴证报告
103-1	对实质性议题及其边界的说明	ESG 披露
103-2	管理方法及其组成部分	ESG 披露
103-3	管理方法的评估	ESG 披露
201-1	直接产生和分配的经济价值	2019 亮点聚焦
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色金融 应对气候挑战 ESG 披露
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	参见官网
201-4	政府给予的财政补贴	尚未披露
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	尚未披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	尚未披露
203-1	基础设施投资和支持性服务	2019 亮点聚焦
203-2	重大间接经济影响	2019 亮点聚焦
204-1	向当地供应商采购支出的比例	社会绩效
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	未来采用

205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	ESG 披露
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	参见监管机构公告
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
301-1	所用物料的重量或体积	环境绩效
301-2	所使用的回收进料	不适用
301-3	回收产品及其包装材料	不适用
302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效
302-2	组织外部的能源消耗量	环境绩效
302-3	能源强度	环境绩效
302-4	减少能源消耗量	环境绩效
302-5	降低产品和服务的能源需求	环境绩效
303-1	按源头划分的取水	不适用
303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303-3	水循环与再利用	环境绩效
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	绿色金融 应对气候挑战
304-3	受保护或经修复的栖息地	绿色金融 应对气候挑战
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	不适用
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	环境绩效
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	环境绩效
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	环境绩效
305-4	温室气体排放强度	环境绩效
305-5	温室气体减排量	环境绩效
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	绿色金融 应对气候挑战
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	ESG 披露
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	环境绩效
306-3	重大泄漏	不适用
306-4	危险废物运输	不适用
306-5	受排水和/或径流影响的水体	不适用
307-1	违反环境法律法规	不适用
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	ESG 披露
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	ESG 披露

401-1	新进员工和员工流动率	社会绩效
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	ESG 披露
401-3	育儿假	ESG 披露
402-1	有关运营变更的最短通知期	参见年报
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	不适用
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	ESG 披露
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	不适用
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	ESG 披露
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	ESG 披露
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	ESG 披露
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	ESG 披露
405-1	管治机构与员工的多元化	ESG 披露
405-2	男女基本工资和报酬的比例	尚未披露
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险运营点和供应商	不适用
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险运营点和供应商	不适用
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	尚未披露
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	尚未披露
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	尚未披露
412-3	包含人权条款、已进行人权审查重要投资协议和合约	尚未披露
413-1	有当地社区参与影响评估和发展计划的运营点	尚未披露
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	ESG 披露
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	不适用
415-1	政治捐赠	尚未披露
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	不适用
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	ESG 披露
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	参见监管机构公告
417-3	涉及市场营销的违规事件	参见监管机构公告
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实投诉	参见监管机构公告
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	无