

中國建設銀行股份有限公司

2020 年社會責任報告

【環境、社會及管治】

2021 年 3 月



目錄

| | |
|--------------------------------|----|
| 報告說明 | 3 |
| 董事長致辭 | 5 |
| 戰略：凝心聚力共抗疫情 全力服務“雙循環”新格局 | 9 |
| 變局中育新機 堅守初心使命 推進治理創新..... | 9 |
| 賦能經濟韌性 推動社會包容 助力綠色發展..... | 10 |
| 金融科技賦能 人力資本開發 | 14 |
| 進展：我們的行動..... | 15 |
| 普惠金融 服務改善民生 | 15 |
| 綠色發展 應對氣候挑戰 | 26 |
| 創新共享 賦能美好生活 | 30 |
| 績效：我們的成效..... | 37 |
| 社會認可 | 43 |
| ESG披露 | 45 |
| 獨立鑒證報告..... | 58 |

報告說明

中國建設銀行股份有限公司（以下簡稱本行）每年發布年度社會責任報告，時間範圍為每年的1月1日至12月31日。本年度報告數據的獲取和計算方法與以往年度報告相比沒有重大改變，報告財務數據來源于經審計的年度A股財務報告。

報告于2021年3月26日經公司董事會審議通過。本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。

| | |
|----------------|---|
| 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信息披露指引》、《〈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”）發布的《GRI可持續發展報告標準》編寫。同時滿足中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國證監會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第2號——年度報告的內容與格式》、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 匯報 原則 | 本報告遵循重要性、量化、平衡、一致性原則，匯報實質性信息，並確保定量數據一致可比。當延伸數據披露範圍形成披露統計方法發生變化時，相關說明隨當期數據披露一并匯報。 |
| 報告 匯報 範圍 | 總部及境內外附屬分支機構。 |
| 報告 保證 方法 | 安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）對本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發布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 | 印刷版報告備置地點為本行公共關係與企業文化部，電子版報告可在本 |

| | |
|-------------|---|
| 獲取途徑 | 行網站（ http://group.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html ）下載。報告以中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版本為準。 |
| 聯系方式 | 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 |
| 延伸閱讀 | 如需獲取更多本行環境、社會及公司治理（ESG）信息，可登陸以下網址查詢（ http://group.ccb.com/cn/ccbtoday/manage/manage_1.html ）。 |
| 釋義 | <p>在本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有如下涵義。</p> <p>惠懂你：本行運用互聯網、大數據、人工智能和生物識別等技術，為普惠金融客戶打造的一站式移動金融服務平臺</p> <p>裕農通：本行為服務鄉村振興，依托金融科技，將普惠金融服務點下沉至廣大鄉村地區的綜合金融服務</p> <p>民工惠：本行為解決農民工工資發放痛點問題創新的金融服務產品</p> <p>創業者港灣：本行與政府部門、創投公司、核心企業、科研院校、孵化機構等合作，整合內外部優質資源，為創業創新企業打造的“金融+孵化+產業+教育”線上、線下一站式綜合服務平臺</p> <p>雲義貸：本行為醫療等新冠肺炎疫情防控全產業鏈，以及受疫情影響的小微企業及企業主、個體工商戶等普惠金融客群辦理的信貸業務</p> |

董事長致辭

回望極不平凡的 2020 年，我們跨過共同記憶，見證迎難而上、共克時艱、奮力拼搏的每一份力量中，建行人躬耕力行、勇于擔當的應有貢獻。面對全球新冠疫情對經濟社會發展帶來的巨大衝擊，我們堅守人民至上的價值追求，在全力支持全球抗疫、精準服務復工復產、助力“六穩”“六保”、支持實體經濟發展、盡銳出戰脫貧收官等重大任務中，以“新金融”潤筆着墨，在大戰大考中書寫了建行全面履行社會責任的新詩篇。

人民至上，新理念引領和催生新金融

在新發展理念的引領下，我們深刻理解到，金融關係到百姓安居樂業、衣食住行，不是“高大上”的貴族話題，而是應該服務實體、潤澤萬物、普惠大眾。我們堅持以人民對美好生活的向往為奮鬥目標，聚焦社會痛點難點重構金融邏輯，重塑金融的價值觀和方法論，形成了體系化的新金融理念、方法和模式。

人民至上是新金融鮮明的本質特徵。我們堅持以人民為中心的發展思想，推動新金融實踐，實現由資本向人本的轉變、由客戶思維到用戶思維和人民思維的升華。秉承這種價值追求，我們主動引流“金融活水”精準滴灌經濟社會發展的關鍵領域和薄弱環節，為服務大眾安居樂業、建設現代美好生活貢獻新金融力量。

全面履行社會責任是新金融必然的內在要求。我們站在社會價值的全局考慮，堅持以金融工作者的專注和社會工作者的責任，注重在解決社會難點問題、服務經濟民生發展中體現新金融的價值。疫情暴發後，我們認真踐行人類命運共同體意識，以全方位的新金融擔當投身抗疫，第一時間出臺疫情防控及金融服務保障十條舉措，積極捐款捐物支援境內外，主動開發各類疫情防控管理平臺，創新搭建“全球撮合家”平臺服務境外國家和地區快速采買防疫物資，為全球疫情防控貢獻建行力量。

向上向善，新金融回應和服務新時代

新時代正以“百年未有之大變局”為我們打開無限視窗，建行人經受住 2020 年極端的壓力測試，于波瀾壯闊的歷史航程中踐行新時代新金融的光榮使命。在致力于可持續發展的企業管理實踐中，得到了社會各界及資本市場認可，實現了

MSCI ESG 評級持續提升并獲評 A。

我們回應老百姓的安居夢，“為有房人理房，幫無房人安家”，讓那些跳起來仍然够不着高房價的新市民，搭着住房租賃的雲梯，體面而有尊嚴地走入新家。我們回應小微企業融資的世界難題，迭代優化“惠懂你”平臺，普惠金融貸款餘額率先突破萬億大關，建設“創業者港灣”讓更多科創夢想破土、拔節、孕穗。我們回應科技時代的呼喚，開放賦能中小銀行共築金融安全網，以“智慧政務”助力地方政府提升治理能力，讓企業少跑腿、讓數據多跑路，辦好一件事，讓老百姓好辦千千萬萬件事。我們回應社會對金融服務的多元需求，敞開大門辦好建行大學，鍛造不負時代的終身學習者，讓其成為市民、農民和小微企業主的金融學堂，成為廣大員工職業發展的加油站，成為培養新金融人才的大講堂。

胸懷“服務大多數人而不是少數人”的新金融願景，我們于萬仞壁鑿千尺渠，重修金融“水利工程”，在全國廣布“裕農民，通農村”的鄉村振興綜合服務點，將金融服務重心下沉到鄉鎮農村、田間地頭和百姓心間；我們主動拆除銀行高門檻，讓快遞小哥走出“算法困局”在勞動者港灣舒適休憩，讓農民工兄弟通過“民工惠”按時足額拿到“辛苦錢”，讓廣大小微企業主通過“惠懂你”實現創業夢想，讓萬千學子依托裕農學堂將青春篇章書寫在泥土芬芳的土地上。

綠色發展，新金融拓維和賦能新未來

人類祇有一個地球，我們擁有共同的家園。追求綠色發展，讓天更藍、水更清、山更綠是每一個人的願望。面向後疫情時代，助力社會綠色復蘇與低碳發展不僅成為全球可持續發展議題，也是中國“十四五”時期生態文明建設的重要內容和建設銀行深化“三個能力”建設的重中之重。

2020 年，建設銀行落實“生態優先、綠色發展”要求，不斷豐富綠色金融內涵，系統推進綠色金融發展實施方案；將綠色生態理念融入信貸投放、債券發行與承銷、低碳運營等經營管理的方方面面；深入推進普惠金融與綠色金融融合發展，深化金融科技對綠色金融創新發展的支撐作用；加快培育綠色金融專業化力量，夯實環境與社會風險管理根基，積極應對氣候挑戰。

2021 年將迎來中國共產黨成立 100 周年，“十四五”規劃漸次鋪展，全面建設

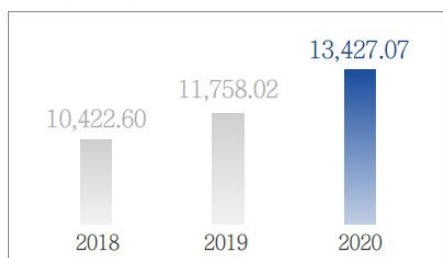
社會主義現代化國家新徵程拔錨起航。站在新的歷史交匯點上，建設銀行將認真學習貫徹落實黨的十九屆五中全會精神，緊扣新發展階段、新發展理念和新發展格局，堅守初心使命，踐行新金融理念，縱深推進“三大戰略”，進一步加大實體經濟服務力度，助力深化改革與化解風險，以更大的金融擔當，推動經濟社會高質量發展，服務落實好“2030 碳達峰、2060 碳中和”目標，奮力譜就新的時代華章！

田國立

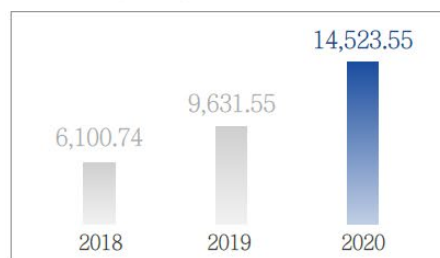
董事長

中國建設銀行股份有限公司

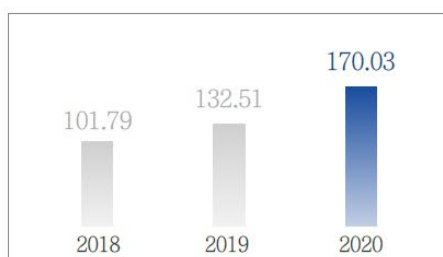
綠色貸款余額（億元）



惠普金融貸款余額（億元）



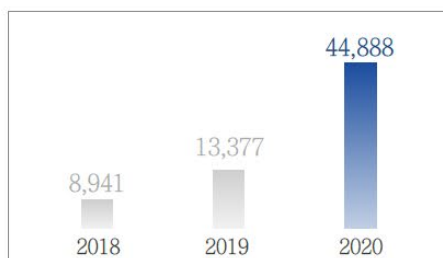
普惠金融貸款客戶數（萬戶）



涉農貸款余額（億元）



公益捐贈支出（萬元）



個人客戶總體滿意度（%）



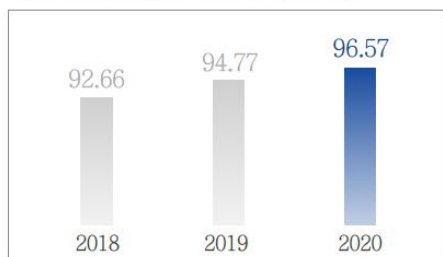
對公客戶總體滿意度（%）



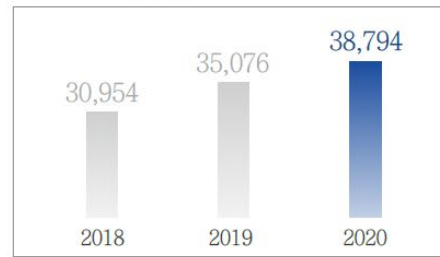
離櫃賬務性交易量占比（%）



電子渠道金融交易遷移率（%）



個人手機銀行用戶數量（萬戶）



變局中育新機

進入 2020 年，一場突如其來的新冠肺炎疫情深刻地改變了社會生活與經濟活動，顯著影響著國際關係與全球政治格局。疫情對中國及世界經濟都帶來了極大的衝擊，也給銀行業帶來新的風險與挑戰。

黨的十九屆五中全會通過的《中共中央關於制定國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和二〇三五年遠景目標的建議》提出，要加快構建以國內大循環為主體、國內國際雙迴圈相互促進的新發展格局。

新發展格局的提出，是對“十四五”和未來更長時期中國經濟發展戰略、路徑作出的重大調整完善，對於中國實現更高品質、更有效率、更加公平、更可持續、更為安全的發展，促進世界經濟繁榮，產生重要而深遠的影響。

堅守初心使命

2020 年，面對內外部複雜環境變化和疫情衝擊，中國建設銀行以高度的政治自覺，把思想和行動統一到以習近平同志為核心的黨中央決策部署上來，增強“四個意識”、堅定“四個自信”、做到“兩個維護”，堅定貫徹黨中央、國務院、監管部門決策部署，深入踐行創新、協調、綠色、開放、共用的新發展理念，切實把治理能力提升體現在服務國家建設、防範金融風險、參與國際競爭的“三大能力”建設上，通過縱深推進“三大戰略”、數位化賦能經營，助力決勝抗疫，支援經濟社會恢復發展，為形成“雙迴圈”發展新格局貢獻金融力量。

貫徹落實習近平總書記關於防範化解重大疫情和突發公共衛生風險的要求，抓實抓細常態化疫情防控工作，切實杜絕各環節風險隱患。緊緊圍繞“六穩”工作和“六保”任務，特別針對市場主體遇到的“痛點”問題、經濟迴圈中出現的“堵點”環節，積極主動地運用新金融的思維、技術、產品和服務，推動問題有效解決、經濟迴圈暢通，幫助市場主體渡過難關、邁過轉型門檻，夯實穩健持續發展根基。

持續深化新金融實踐，做到“致廣大而盡精微”，不斷提升金融精準直達能力，助力打造各類市場主體公平獲取資源、共生共榮發展的良好營商環境。依託科技手段和數位化平臺，持續加快發展普惠金融，助力全面建成小康社會，豐富“裕農通”服務功能，不斷增強下沉服務能力，務實功、求實效，努力在推動高品質發展中形成發展新優勢。

學習貫徹十九屆五中全會精神，充分發揮“三大戰略”形成的專業能力和優勢，深刻認識住房租賃在暢通國內大循環的關鍵作用，加速推進住房租賃戰略；主動對接“兩新一重”等重點專案，發佈《金融支持長三角生態綠色一體化發展示範區行動方案》，深度賦能粵港澳大灣區科技與創新發展，為形成以國內大循環為主體、國內國際雙迴圈相互促進的新發展格局提供金融助力。

推進治理創新

加強黨的領導，以高品質黨建推動高品質發展。駐建設銀行紀檢監察組發揮監督作用，在落實全面從嚴治黨政治責任、聯合監督執紀等方面提供有效載體。

推動治理體系和治理能力現代化。秉承“全事項、全流程、全覆蓋、全場景應用”和“行政審批線上線下一體化、民生支付電子化、行業應用智慧化、城市服務數位化”，為優化政府治理手段提供了有力抓手。在抗擊新冠肺炎疫情的戰役中，支援湖北省、武漢市兩級疫情防控指揮部，火速打造智慧政務應急物資保障管理系統，為湖北全省新冠肺炎疫情防控工作作出貢獻。

賦能經濟韌性

保就業穩大局。疫情期間下發《關於全力支持疫情防控 加大信貸服務力度的通知》和《關於進一步做好信貸支持防控新型冠狀病毒感染肺炎疫情相關工作的通知》，加大對疫情防控重點企業、重點領域信貸服務力度，做好因疫情影響產生還款困難企業的應對預案，幫助其度過難關，在助力企業復工複產、保居民就業方面做出了貢獻。

在新一年招聘季增加 10% 招聘規模同時，持續加大“民工惠”線上產品的投放，聚焦“有錢發”“發給誰”“發到手”三大關鍵，助力解決農民工討薪難題，確保特殊時期產業鏈最末端的農民工在第一時間拿到工資、安心務工，保障農民工就業及工資權益。

保民生促實體。在既有服務收費減免政策的基礎上，進一步加大服務收費減免力度；另一方面加大 LPR 應用，促進政策利率變動向實體經濟傳導，積極降低企業融資成本。調增並單列普惠金融貸款專項計畫，確保對普惠客戶足額保障，並精準施策紓困。

對疫情防控相關醫護人員、工作人員、感染需隔離人員及無法返程人員提供安全的休息住所。積極開展疫情期間住房公積金繳存、支取、貸款等階段性支援政策配套金融服務，助力國家住房資金抗疫保民生。

參與環境與氣候治理。大力推進金融供給側結構性改革，把綠色金融放在更加突出的戰略位置，持續探索綠色金融發展新理念、新模式、新方法，助力生態環境治理體系和治理能力現代化，積極應對氣候變化對全社會帶來的挑戰。

助力金融科技風險治理。積極參與金融科技監管沙箱試點工作，構建包容審慎的金融風險監測預警體系，提升開放環境下抵禦金融風險衝擊的能力。

穩外貿穩外資。與商務部簽署《發揮金融科技優勢助力“穩外貿穩外資”合作備忘錄》，全力做好“穩外貿穩外資”工作。發佈《金融支持“穩外貿穩外資”實施方案》，推出七方面二十九條措施。通過企業智慧撮合平臺開展境內外撮合業務，為國際戰“疫”帶來建行溫度，為穩外資穩外貿貢獻金融智慧。

保市場主體，助力產業鏈。充分發揮供應鏈金融穩鏈、保鏈、強鏈作用，搭建集團級供應鏈服務平臺，聚合產品和能力，通過場景式、嵌入式金融服務，以金融活水精準滴灌產業鏈鏈條，特別是產業鏈末端小微鏈條企業，不斷增強金融與產業的融合度和協同性，助力產業鏈鏈條高效協同，力保產業鏈供應鏈安全穩定。

提升數位化經營能力，第一時間上線了企業線上經營工具箱，提供“建門戶、找客戶、管經營、發薪酬、雲客服、快融資、管園區”七大類線上服務，說明企業迅速恢復生產。與各省市商務廳、金融局、大型企業平臺攜手，不斷豐富“建融智合”智慧撮合平臺的數位內容和數位技術，精準支援產業鏈協同復工複產。

推動社會包容

在新冠肺炎疫情持續的 2020 年

持續向國內及境外有關國家和地區捐款捐物，支援全球同心抗疫。截至 2020 年末，本集團及員工為全球抗擊疫情捐款捐物累計 3.17 億元，其中，捐贈各類抗疫物資共計 1,150 萬件。

3.17 億元

本集團及員工為全球抗擊疫情捐款捐物累計

1,150 萬件

捐贈各類抗疫物資共計

升級“裕農通”為“防疫通”。搭建網路就醫體系保證農民基本醫療救助。關注農村地區特殊群體，為 3.6 萬村醫提供最高保額“護醫抗疫”保險達 356 億元，解決村醫群體後顧之憂。為農民工提供“返程復工”保險，助力復工複產。當好農村防疫大喇叭，幫助農民足不出戶實現防疫手機學、小病手機診、小事手機辦、資訊手機看，成為農民的健康守護者。

356 億元

為 3.6 萬村醫提供最高保額“護醫抗疫”保險

2,632.15 億元

精準扶貧貸款餘額

1.32 億元

全行定點扶貧捐贈

1,622 人

派出定點扶貧幹部

1,370 個

幫助貧困村

19.55 萬

貧困人口實現脫貧

1.45 萬億元

惠普金融貸款餘額¹

2.09 萬億元

涉農貸款餘額

1 % 以內

“小微快貸”新模式不良貸款率控制在

超**5,600** 億元

投放網路供應鏈融資款

6.55 萬戶

服務產業鏈鏈條企業

其中**90** %以上

是小微企業

820 億元

集中投放“民工惠”

讓**768** 萬農民工

在疫情期間能夠按時拿到工資

4.33 萬期

建行大學在全國各地舉辦“金智惠民”系列公益培訓累計

331 萬人次

惠及

1,381 個

建行大學打造“裕農學堂”

為**60** 多萬

“裕農通”業主、鄉村致富帶頭人、返鄉創業青年等提供普惠公益培訓

支持全國婦聯舉辦的中職家政服務風采大賽，幫助女性就業增收。



聯合全國婦聯舉辦女大學生創業就業金融專題培訓班，培訓 130 人次。

130 人次

培訓

1.42 萬個

“勞動者港灣”

超過**1.40** 億人次

累計服務

165 家

“創業者港灣”在全國建立孵化空間

275 家

聯合各類社會機構

8,302 家

服務企業

147 億元

已為 24,757 家企業提供信貸支持

疫情期間，積極推行線上採購業務，採取遠程談判（投標）和評審，有力支持企業復工復產。

圍繞小微企業經營困難，加大普惠金融服務力度，相繼推出普惠金融“四專八舉措”“復工助企”計畫。

優化手機銀行交互介面元素，支援手機系統讀屏軟體朗讀，提供智慧語音交互服務，方便視障客戶、老年客戶使用。在資訊無障礙產品聯盟（CAPA）發佈的“可及”互聯網產品資訊無障礙測評中，建設銀行手機銀行 APP 排名銀行類第一。

讓“數位化”跟上“從前慢”，從貼心上門服務、提供包括專屬理財、投資諮詢、醫療保險等老年客群者綜合金融服務，到舉辦普惠微沙龍、健康講座、金融課堂等智慧助老活動，讓更多的老年人樂享數字生活。

及時出臺延長期限、續貸、延期付息等政策措施，為小微企業解難紓困，消除客戶對企業及個人信用的擔憂，延期還本付息的小微企業及小微企業主，不影響信用記錄。

除信貸服務外，還為小微企業提供保險保障、交易撮合、線上培訓等全面綜合服務。如專門設置 20 萬元保額的“新冠病毒感染”身故責任險。運用“建融智合”智慧撮合平臺，為企業採購和銷售提供智慧撮合，建立“小微企業精選課程”專欄，定制中小企業精品課程，助力復工複產。

¹ 銀保監會“兩增”考核口徑。

助力綠色發展

2020 年初至今的新冠肺炎疫情給人類社會和全球經濟帶來了持續猛烈的破壞衝擊和難以估量的財富損失，同時印證了綠色發展和生態文明建設的巨大價值。綠色發展是生態文明建設的根本途徑，綠色金融引導和激勵社會資金投向生態環保、節水節能、再生能源、清潔交通等綠色產業，是推動綠色發展的基礎性、創新性制度安排。

把握中國加快建立健全綠色低碳迴圈發展經濟體系機遇，全面貢獻建行力量，促進中國經濟社會發展全面綠色轉型。

把握基礎設施綠色升級帶來的融資需求機遇。根據《巴黎氣候協定》全球每年需要新增投資數萬億美元，中國每年需要投入大約 4 萬億元人民幣資金，為綠色金融發展提供了廣闊市場空間。

把握現代產業體系加速形成帶來的結構調整機遇。現代產業體系加快形成正持續催生出綠色建設、綠色生產、綠色流通、綠色生活、綠色消費等綠色產業新業態，為金融機構資產結構調整帶來新機遇。

把握生態環境治理能力和治理體系現代化帶來的產品創新機遇。隨著上市公司環境資訊披露強制性要求、綠色專案激勵機制、環境污染防治法律的逐漸完善，環境權益抵質押融資等金融服務將獲得廣闊拓展空間，為綠色金融創新發展注入強大動力。

截至 2020 年末，



1.34 萬億元

本行綠色貸款餘額

1,669 億元

較年初增長

2020 年，



3,506.48 萬噸

全行綠色信貸支援項目節約標準煤

309.52 萬噸

較上年增加



7,388.66 萬噸

減排二氧化碳當量

155.35 萬噸

較上年增加

有力推動經濟社會綠色轉型

金融科技賦能

“

由於疫情進一步加速了數位經濟的發展，對於一些行業來說，數位化從錦上添花的可選項變成了迫在眉睫的必選項，而對於一直走在數位化前列的金融業來說，疫情則是一場真實的壓力測試，是數位金融的試金石，也是銀行數位化轉型的加速器。

——中國建設銀行董事長 田國立

”



提升自主創新能力，在理念方法、體制機制上不斷適應深化科技戰略的要求，強化推動未來發展的動力引擎。認真檢視《金融科技戰略規劃（2018-2023 年）》推進實施情況，銜接“十四五”發展目標，聚焦科技前沿領域和技術瓶頸，加強研究和提早佈局，不斷增強自主可控能力。

助力社會治理現代化，深化推進智慧政務運營模式、服務流程、風險安全的優化反覆運算，在優政、惠民、興企、助管、賦能五個方面提升實踐成效，在新發展中將智慧政務戰略思維夯實、邏輯找準，在新格局下用創新能力塑造服務“數位政府”“數位中國”的核心競爭力，提出更多、更優服務治理現代化的實踐方案。

打造開放合作的科創生態，發揮金融資本和社會資源連接優勢，總結推廣“創業者港灣”孵化空間模式，完善投貸聯動機制，為科創企業提供金融與非金融綜合化服務。

堅持金融和科技“向上向善”，以金融內在邏輯為依歸，堅持人民至上的立場，使技術服從於新金融的價值主張、道德追求和精神力量。

激發創新發展活力，以改革創新精神優化體制機制，推動組織敏捷化、管理柔性化、架構矩陣化，構建更加協同高效、適應未來發展的新型組織體系。

人力資本開發

2020 年 6 月，本行發佈《數字建行大學三年建設規劃》，讓一個融合終身學習、教學管理、智慧運營、知識儲備、服務社會於一身的廣闊平臺有了更明晰的路線圖。

我們宣導員工養成不斷精進的終身學習習慣，將建行大學打造為圍爐夜話的物理空間和精神場所。在這裡，學習的介面更加豐富，所有的螢幕都是課堂，真正的主角是學員、是老師，更是學員和老師角色的不斷切換。

2.8 億次的訪問量，4.7 萬套的線上學習資源，背後是建行大學“開門辦大學”的決心和能力，是無數村民、小企業主、鄉鎮扶貧幹部和建行員工走進雲端課堂，是一個全天候泛在的學習生態正在生成。

我們與所有人經歷新冠疫情、共克時艱。建行大學網路平臺上線“金智惠民”頻道，對社會公眾免費開放；聯合來畫視頻出品的疫情防控系列微課，總播放量 1.8 億次；建立“小微企業精選課程”專欄，定制鄉村中小企業精品課程，助力小微企業復工複產，累計專項培訓 15.5 萬人。

普惠金融 服務改善民生

➤ 深入支持小微企業發展



自 2018 年實施《中國建設銀行普惠金融戰略規劃（2018-2020 年）》以來，確立了在普惠金融市場的領先優勢，初步形成了核心競爭力。圍繞“數位、平臺、生態、賦能”發展理念，依託金融科技和大資料應用，堅持創新驅動、平臺經營和社會賦能，圓滿完成了普惠金融戰略規劃目標。



截至 2020 年末，普惠型小微企業貸款餘額 1.45 萬億元，較年初新增超 4,892 億元，同比增長 50.79%。



惠普金融貸款客戶數 170.0 萬戶，較年初新增近 37.5 萬戶，同比增長 28.31%。



完成“裕農通·村村通”工程，建成“裕農通”普惠金融服務點 54 萬個，基本覆蓋全國所有鄉鎮及行政村。

我們的成效

➤ 決勝脫貧攻堅



在 2021 年 2 月 25 日舉辦的全國脫貧攻堅總結表彰大會上，中國建設銀行扶貧工作領導小組、中國建設銀行安康扶貧工作專班同時榮獲“全國脫貧攻堅先進集體”榮譽稱號。



截至 2020 年末，全行精準扶貧貸款餘額 2,632.15 億元，較年初新增 437.08 億元，增速 19.9%。全行產業精準扶貧貸款餘額 1,237.51 億元，較上年新增 322.45 億元，帶動貧困人口 11.51 萬人。



派出定點扶貧幹部 1,622 人，幫助貧困村 1,370 個，19.55 萬貧困人口實現脫貧。



通過善融商務平臺幫助貧困地區銷售農產品 25.18 億元，惠及 10.87 萬貧困群眾。

中國建設銀行
普惠金融戰略發展規劃（2021-2023 年）

2021 年 2 月，董事會審議通過《中國建行銀行普惠金融戰略發展規劃（2021-2023 年）》，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，貫徹黨中央、國務院大力發展普惠金融的重要部署，落實新金融理念，以推進普惠金融事業高品質發展為主題，以深化金融供給側結構性改革為主線，以創新發展為根本動力，以數位化經營為基本思路，構建開放共用的普惠金融生態。

完善體制機制：打造敏捷型組織體系，建立立體化考核體系。

深化業務協同：全集團深化共識，凝聚合力，深度協同發展。

加強隊伍建設：在普惠金融事業中錘煉出大批能擔當起下一個二十年建設銀行發展重任的優秀人才。

傳承文化精神：積累形成極具時代特性的普惠金融文化，並沉澱成為普惠金融事業發展的核心競爭力。

賦能社會治理體系建設：賦能鄉村振興戰略實施，豐富“裕農通”服務體系；賦能智慧政務平臺搭建，融入社會公共服務體系。

再思考，再出發

- 堅守以人民為中心的發展思想和以客戶為中心的經營理念，以服務實體經濟為根本宗旨，增強金融普惠性，助力解決經濟社會發展中的痛點、難點和堵點。
- 提高普惠金融覆蓋能力，拓展服務半徑，用金融的力量賦能社會發展，促進社會資源向貧困、弱勢群體流動，促進改善發展不平衡、不充分問題，拓展發展新空間。
- 深度融合新金融的科技屬性、普惠屬性、共用屬性，圍繞“數位、平臺、生態、賦能”的發展理念，積極探索普惠金融發展新模式，創新“小微快貸”等系列線上產品和“惠懂你”移動金融服務平臺，打造“五化三一”模式，持續提升普惠金融服務質效。

- 目標導向與問題導向緊密結合，聚焦“三區三州”等深度貧困地區，聚焦未摘帽貧困縣和未退出貧困村，聚焦剩餘貧困人口，全力啃下最後的硬骨頭。
- 脫貧攻堅與鄉村振興貫通結合，堅持黨建引領，推動鄉村治理現代化，堅持因地制宜，培育鄉村特色產業，通過搭建平臺，把現代生產方式引入鄉村，通過敦教勵學，促進鄉風文明建設。
- 精準扶貧與新金融實踐有機結合，立足新金融的科技、普惠、共享屬性，實現引流直達、精準滴灌，發揮新金融的融入、融通、融匯功能，暢通城鄉經濟內循環。



1. 助力民營小微

本行秉持“數字、平臺、生態、賦能”理念，堅持創新驅動、科技賦能，搭建了以數據為關鍵生產要素、以科技為核心生產工具、以平臺生態為主要生產方式的普惠金融模式。

進展

- 數字經營，提質增效。夯實數據資源基礎，增強數據應用能力，以客戶需求為導向，創新打造“小微快貸”“裕農快貸”“交易快貸”“個人經營快貸”等線上產品體系，持續提高普惠金融覆蓋能力和服務能力。
- 創新驅動，平臺經營。修煉內功，集成“三惠合一”普惠金融運營管理平臺，全面提升客戶響應能力。巧借外力，研發上綫智慧工商聯服務平臺，為客戶提供融資、融智、融信、融惠、融技等場景化服務。心系鄉村，搭建智慧鄉村平臺，讓金融活水流向田間地頭，將手機打造為農民的新農具。
- 生態共享，輸出賦能。推進“創業者港灣”建設，給予創業創新企業股權投資、信貸融資、創業成長等綜合化服務。推進“金智惠民”工程，開展“普惠金融百萬創業者培訓計劃”。推動產學研跨界協同，研究發布普惠金融藍皮書、建行•新華普惠

指數，打造我國普惠金融運行狀況的“晴雨表”。

案例

“建行惠懂你”跑出普惠助企加速度

升級推出 2.0 版“建行惠懂你”，從單純的信貸業務向智能的綜合金融服務終端邁進，讓企業不僅能便利獲得貸款，更能享受一站式金融服務。

“提交材料後，系統自動生成了我們能申請的額度，很快就完成審批，太方便了。”安徽省一家酒店負責人鐘女士獲得信用快貸額度 80 萬元，有效緩解了資金壓力。

下一步，將聚焦經濟社會“痛點”設計產品，助力補短板、強弱項，依托“建行惠懂你”平臺持續打造普惠金融生態體系，深耕普惠小微市場，讓更多人享受到現代金融服務。

抗疫復工兩不誤，“雲義貸”有點忙

大疫無情，建行有義，2020 年新冠疫情突發以來，依托“小微快貸”線上新模式，創新“雲義貸”專項產品，以適應受疫情影響企業，特別是醫療全產業鏈新特徵，精準助力小微企業復工復產。

在雲南，客戶經理上門到醫療器械物資銷售公司現場指導負責人通過建行“惠懂你”APP 申請“雲義貸”，緩解了企業資金周轉困難的問題，持續向玉溪各大醫院供應醫療器械物資。

在天津，某防疫物資生產企業獲批 300 萬元額度，解決了企業原材料採購資金短缺的燃眉之急，加班加點投入口罩生產。



2. 決戰決勝脫貧攻堅

本行將脫貧攻堅與新金融行動緊密結合，與推動“三大戰略”統籌安排，形成了總分行、母子公司聯動的精準扶貧機制，制定了《“跨越 2020”金融精準扶貧行動方案》等文件，形成了電商扶貧先行、信貸扶貧創新、服務網絡延伸、公益扶貧帶動、綜合化扶貧支持的金融大扶貧格局。

舉措

推出“N+建檔立卡貧困戶”產業扶貧業務模式，通過金融科技提升、信用提升、產業鏈提升、管理提升四大機制，構建新型農業主體與貧困戶之間的利益聯結機制，積極助力貧困地區產業發展。

- “金融科技提升”機制為貧困地區提供方便快捷的線上融資。有效應用金融科技成果為貧困地區提供方便快捷的線上融資，帶動貧困戶就業增收。
- “信用提升”機制為貧困地區企業及農戶實現增信。通過開展擔保合作，為貧困戶進行增信，解決貧困地區小微企業和農戶缺抵押、缺信用、貸款難問題。
- “產業鏈提升”機制助力農業全產業鏈提升。將農業產業化龍頭企業與貧困地區的產業發展需求進行對接，同時助力從生產端到銷售端建立長效機制。
- “管理提升”機制完善貧困地區信用體系建設。通過與農業專業服務公司、農民專業合作社、村委會、基層黨組織、駐村工作隊等機構和組織開展合作，借助服務公司為農村市場提供生資、農機、農業技術服務方面的專業經驗，以及農業合作社、村委會等對農村信息、資源和行政、組織、管理等方面優勢，對借款主體進行有效的組織管理，推進貧困地區信用建設。

案例

喚醒沉睡的大山：支持安康定點幫扶工作

安康地處秦巴山集中連片特困地區，貧困人數居陝西省第一，有“陝西脫貧攻堅看安康”之稱。2020年，建設銀行總行在安康投入幫扶資金1.75億元，引進幫扶資金2,116萬元，培訓基層幹部4.89萬人，培訓技術人員6.78萬人；購買全國貧困地區農產品3.5億元，幫助全國貧困地區銷售農產品21.28億元，各項指標均超額完成定點扶貧責任書各項任務。

智慧治理 點亮秦巴明珠

貧困戶可在線辦理殘疾人求職登記、公積金失業銷戶提取、公積金重病部分提取，還可在線申請扶貧助農貸、新社區工廠貸、扶貧小額信用貸，發展產業，增收致富，助力脫貧攻堅。通過與建行大學對接，引入金智惠民課程，為扶貧扶智搭建在線智慧

教育平臺。

“雲生產” 精準扶貧的創新實踐

充分發揮集約化運營和平臺優勢，把需要錄入的信息釋放到雲端，突破機構、場所限制，供用戶隨時隨地靈活參與作業并獲取相應報酬。

“女性創業貸” 為山區婦女撐起一片天

無需抵押擔保，貸款人只需要遵守公約、形成 5 人互助小組、每周參加交流會等就可申請貸款。截至 2020 年末，建設銀行格萊珉“女性創業貸”項目，在安康共發展會員 266 人，累計投放貸款 709.5 萬元，還款率 99.5%。

三柳村 一個生態扶貧的樣本

在幫扶下，依托自然資源優勢，聚焦綠色生態農業，引進優質小龍蝦，打造“稻蝦共養”生態扶貧模式，三柳村已于 2017 年實現了脫貧摘帽。

安康明天會更好

脫貧摘帽不是終點，而是新生活、新奮鬥的起點。“人民對美好生活的向往”是新時代新金融的奮鬥目標。



3. 支持鄉村振興

本行將新金融綠色發展理念貫徹到支持鄉村振興工作中，探索金融與農村經濟社會發展共榮、共生、共建、共治的發展之路。2020 年，我們深入“田裏頭”“村裏頭”，採取多種措施推進服務鄉村振興戰略的有效落地。

進展

- 打造“裕農通”特色品牌。構建包括“裕農通”普惠金融服務點線下綜合服務中心、“裕農通”鄉村振興線上綜合服務平臺以及“裕農通”產業鏈生態場景金融服務體系在內的完整服務體系。
- 建設“裕農通”普惠金融服務點集群。把金融的窗口、理念、方法、手段搬到村口，將服務點建成農民在村口即可享受基礎金融服務的“貼心朋友”、農產品進城和工業品下鄉的集散中心；發揮能人鄉賢帶頭作用，將服務點業主變成建設銀行永不撤

離鄉村的戰略合作伙伴。

- 建立“裕農通”鄉村振興綜合服務平臺。面向廣域鄉村大場景，通過科技的運用和數據的連接，構建鄉村振興綜合服務平臺。讓農民、小微企業、涉農市場主體能夠線上自主獲取金融和非金融服務，實現“政務+生態+金融”的全場景線上自助服務，成為農民日常生活和社交的主要渠道，將“裕農通 APP”打造成為“農村新農具，農民朋友圈”。
- 做好鄉村振興重點領域信貸支持。緊扣中央實施鄉村振興戰略規劃部署，對標全面建成小康社會“三農”工作任務，圍繞鄉村基礎設施短板，支持農村飲水安全、村內道路、信息通訊、能源等基礎設施建設。
- 開展“裕農通”產業鏈生態場景金融服務體系建設工作。圍繞農業產業鏈條，以全場景、全客群、全產業鏈為服務對象，加大產品和模式創新，實現農業產業的一二三產融合，打通生產、生活、資產數據，有效服務大中小微企業、新型農業經營主體、農戶等各類三農客戶，探索開展“奶瓶子”“菜籃子”“茶杯子”“糖罐子”“米袋子”“果盤子”等形式多樣的農業生態場景建設。
- 打造“裕農快貸+”服務模式。推出裕農快貸信用、抵押、擔保、產業鏈四種模式，通過結合各地資源稟賦、數據積累和經營水平，滿足不同特色農業產業、不同客群的差异化資金需求，破解農民“借款難、借款貴”難題，做到“取之于農、用之于農”，提升農民在共建共享發展中的獲得感。

案例

推出手機銀行鄉村專版

為提升鄉村金融服務能力，助力鄉村振興戰略，我們創新鄉村專版輕型手機銀行，為農民客群提供“聽懂語言”“看懂文字”“溝通無障礙”的專屬服務。

除了“裕農通”服務點查詢、“裕農快貸”專屬產品、“民工惠”賬戶服務外，手機銀行還打造了專屬鄉村政務。根據客戶定位提供所在地區的政務服務，提供便捷鄉村政務辦理入口，足不出戶即可辦理公積金、醫保、社保等政務服務。

此外，還為農村客戶提供高價值的、豐富的金融產品、財經、三農等相關資訊信

息，便于農村客戶學習并提高自身知識信息儲備，為鄉村振興發展提供動力。

福建分行以綠色金融支持鄉村振興

不斷豐富鄉村綠色金融創新產品。在產品設計上，合理安排林權抵押等差异化風險緩釋措施，積極推廣“農村承包土地的經營權、農民住房所有權及所占宅基地使用權”抵押貸款，重點解決鄉村經濟規模小、押品少、額度低、融資慢等金融服務的痛點、難點。

按照農業可持續發展規劃部署，支持農業現代化、產業化發展。助力生態產業規模壯大，支持打造“特色小鎮”“精品民宿”“村落風景”等綠色生態旅游產業鏈。

支持生活生產垃圾分類處置、電力供應改造升級等農村基礎設施建設，助力改善鄉村生態環境，提升農民生活質量。

支持農戶綠色增收致富。以“綠水青山”生態資源為依托的特色優勢產業，制定精準扶貧小額貸款服務方案，因地制宜研發扶貧新產品。

支持農村綠色金融服務。推進“裕農通”普惠金融服務點的建設，構建“綠色+普惠+裕農通”金融服務平臺。



4. 服務大眾安居

我們堅持開放共享的理念，始終把解決社會痛點作為使命，以支持百姓自住安居作為己任，在平臺推廣、房源拓展、存房業務、社會賦能等方面持續推進，構建住房租賃新生態。深化數字公積金建設，以金融科技推進業務流程優化和客戶服務提升，助力政府“放管服”改革。支持百姓合理住房消費需求，截至 2020 年末，累計為超過 1,700 萬客戶提供了公積金個人住房貸款服務，為近 60 萬中低收入家庭投放保障房個人住房貸款超過 1,100 億元。

大力推動保障性租賃住房發展

與廣州、杭州、濟南等 11 個試點城市簽署發展政策性租賃住房戰略合作協議，發揮資金、科技、渠道、集團母子公司聯動等方面的綜合優勢，向試點城市提供包括金融產品支持、房源籌集運營、信息系統支撐等一攬子的綜合服務，為我國住房保障體

系的建設完善、“租購并舉”的住房制度轉型貢獻建行力量。

協助打造全國公租房信息管理系統，助力政府提高公租房管理效率，參與公租房市場化運營試點，支持解決低收入住房困難群衆的住房問題。

多渠道多主體供給租賃房源

在廣東，將老舊政府公房改造為帶獨立廚衛、品質優良的租賃住房，為環衛工人等提供社會基礎公共服務的勞動者提供高品質居住空間。

在江蘇，支持江寧經濟技術開發區改造園區工人宿舍，品質升級的新公寓顯著提升了園區產業工人的幸福感。

在蘇州，創新“政銀企”合作模式，將蘇州工業園區閑置資產東景工業坊改造升級為樂璟社區，為周邊各行各業 5,000 多名外來務工人員搭建溫馨的家庭港灣。

引入社會力量創新金融產品

參與落地首批住房租賃企業股權交易服務試點，助力住房租賃市場長效發展。組織專業力量，配合監管部門開展 REITs 制度研究，積極探索公司制 REITs 模式在住房租賃領域的運用，推薦試點的建信瑞居無錫鳳凰城項目首單完成股權交易，在制度規範、權益屬性、交易架構等多個方面實現了創新突破，為監管部門出臺相關政策、梳理業務流程提供了實例和參考，為住房租賃企業拓寬了融資渠道。

案例

CCB 建融家園·普坤社區

CCB 建融家園·普坤社區位于杭州高新技術企業聚集的富陽東洲產業園，以優惠租金定向供應各類新市民，滿足“農民工一張床”“大學生一間房”“新市民家庭一小套房”的差异化民生居住需求，有效解決了企業職工住宿難題，還幫助企業吸引人才、留住人才、激勵人才，助力政府穩企業、穩經濟、穩發展。

普坤社區的公共區域設計建設了健身房、電子閱覽室等共享空間，引入建築面積達 2,100 平米的小型綜合商業體，充分滿足租客健康、社交、娛樂、學習、成長等需求。實施高標準服務，讓租客住得安心、工作舒心。



5. 保護客戶權益

本行深知個人信息對客戶的重要性，多措并舉提升個人客戶信息安全管理。

在制度層面，根據消費者權益保護有關新要求，結合業務發展需要，陸續更新及制定相關制度管理辦法，主要包括：《中國建設銀行個人客戶信息管理辦法》《中國建設銀行個人客戶身份信息采集規範》《中國建設銀行網點客戶經理個人業務行為管理細則》《住房金融與個人信貸業務個人客戶信息安全管理指引》等，進一步完善個人信息安全保護制度體系。

在系統層面，一是全面梳理全行各業務系統查詢個人客戶信息相關場景，通過對客戶敏感信息脫敏、減少不必要信息展示、強化查詢授權管理等措施加強個人客戶信息安全保護，有效落實個人客戶信息使用的“合法、正當、必要”原則；二是探索人工智能、大數據等技術在個人客戶信息風險防範上的應用，在分行試點上綫“龍智盾”個人客戶信息智能管控功能，支持對可疑查詢交易全面監測和及時提醒。

在管理督導層面，在全行範圍內組織開展了個人客戶信息使用安全管理檢查，圍繞規章制度落實情況、授權及系統用戶管理、信息提取及加工、信息傳遞與存儲、信息查詢與使用等方面，通過分行自查和總行現場抽查相結合的方式加強個人客戶信息安全督導，進一步規範個人客戶信息保護行為。

在培訓教育方面，以保護消費者信息安全為主題，組織開展“堅守底綫 保護消費者信息安全”專項培訓，通過理論學習與案例教育相結合的方式，強化員工“底綫思維”，有效提升客戶信息保護的意識和能力，培訓覆蓋超 19.8 萬人次。

| 舉措 |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ 面對外部攻擊竊取綫上數據的威脅，建立縱深防禦的數據安全保障體系，成為個人金融信息的技術保障體系。 ➤ 按照雲端存儲、邊界防控的管理思路加強數據安全保障，嚴控終端和網絡邊界的數據泄露途徑，及時阻斷員工有意或無意泄露數據行為。 ➤ 建立員工信息系統使用行為監控平臺和行為模型庫，為懲戒違規行為提供技術保 |

證；在生產環境中建立和部署安全運維管理平臺，確保信息技術人員的運行操作安全規範。

- 面向全體員工編制《信息安全事件警示錄》《員工信息安全技能手冊》《員工信息系統使用行為規範》等系列培訓教育手冊和網絡課件。
- 建立新員工入職培訓、在職員工年度安全培訓機制，總行每年發布年度信息安全培訓計劃，現場或視頻方式宣講制度、分析案例、推廣安全技術，編制培訓教材深化培訓，持續組織員工開展安全意識培訓。
- 推行安全警示教育年檢機制，定期結合監測發現的事件案例、企業安全制度要求，制作短小精悍的警示教育微課件，每年度進行更新，依托建行大學網絡學習系統，強制企業所有人員學習並進行年度達標測試，強化合規意識。

綠色發展 應對氣候挑戰



金融助力守護自然生態，推動綠色發展

生態文明建設是中華民族永續發展的千年大計。建設銀行以習近平生態文明思想為指導，大力推進金融供給側結構性改革，把綠色金融放在更加突出的戰略位置，積極探索綠色金融發展新理念、新模式、新方法，支持“一帶一路”建設、京津冀協同發展、長江經濟帶發展、長三角生態綠色一體化發展、粵港澳大灣區建設、黃河流域生態保護和高質量發展、推進海南全面深化改革開放等重大國家戰略，深入推進普惠金融與綠色金融融合發展，深化金融科技對綠色金融創新發展的支撐作用，加快培育綠色金融專業化力量，夯實環境與社會風險管理根基，助力“美麗中國”建設，推進社會主義生態文明新時代。

綠色信貸

➤ 截至 2020 年末，本行綠色貸款餘額 1.34 萬億元，較年初增長 1,669 億元。2020 年，綠色信貸支持項目節約標準煤 3,506.48 萬噸，較上年增加 309.52 萬噸；減排二氧化碳 7,388.66 萬噸，較上年增加 155.35 萬噸；節水 11,333.87 萬噸，較上年增加 4,703.97 萬噸，以實際行動做好“美麗中國”的建設者和守護者。

綠色基金

| |
|--|
| ➤ 以創始股東身份積極設立國家綠色發展基金。 |
| 綠色債券 |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ 以香港分行為主體發行雙期限 12 億美元綠色高級債券，榮獲香港《財資》雜誌 2020 年度中資離岸最佳綠色債券獎項。 ➤ 承銷首單銀行間市場綠色建築熊猫債。 ➤ 承銷發行國內首批碳中和綠色債券，為碳減排氣候治理提供直融服務方案。 ➤ 承銷全球首筆商業機構藍色債券、首筆澳門地區綠色蓮花債券、首筆“美麗城鎮”綠色債券。 |
| 綠色資產證券化 |
| ➤ 發行市場首單 44 億元引入債券通機制的綠色信貸資產支持證券。 |
| 綠色租賃 |
| ➤ 子公司建信租賃在業內率先提出打造“綠色租賃”品牌，着力拓展新能源汽車、城市軌道交通、鐵路客貨運、清潔能源、水環境治理等重點領域，將綠色租賃作為優先發展業務加以培育。支持制造業綠色升級改造，以租賃手段促進節能減排、環保降耗新技術在制造業的廣泛應用，逐步將存量的煤炭、鋼鐵等“綠色”化。 |
| 綠色信托 |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ 子公司建信信托結合自身業務轉型積極探索 ESG 理念在信托行業的落地實踐，采取私募股權投資、并購重組、資產證券化等方式，支持一批綠色金融項目落地。 ➤ 通過與行業龍頭合作、開展產業布局、與產業資本合作、支持綠色產業發展的形式，在幫助投資者分享可持續發展成果的同時，以金融工具引導社會資本協同支持綠色經濟高質量發展。 ➤ 開展綠色資產證券化業務 13.3 億元，助力盤活綠色信貸資產，通過信托計劃和產業基金，支持城鄉環境綜合治理。 |

1. 完善管理機制

在目標設定方面，將提高綠色信貸占比納入年度信貸政策。在組織推動方面，將綠色金融業務目標納入年度綜合經營計劃，并分解至各條綫、各分行、各子公司。在資源配置方面，加大資源傾斜保障力度，對綠色信貸相關領域業務增長需求予以優先支持。

在督導檢查方面，將綠色金融業務指標完成情況和完成質量納入日常監測。在考核評價方面，將綠色信貸指標納入年度 KPI 考核體系，對綠色貸款項目新增經濟資本占用給予傾斜，每年開展境內分行綠色金融推進情況評價。

2. 推進環境和社會風險管理

本行自 2006 年起嚴格實施“環保一票否決制”，在信貸審批過程中嚴格審查企業環境合法合規表現，對排放不符合國家標準的企業嚴禁準入。十幾年來，環境和社會風險已經納入信貸貸前、貸中、貸後管理全流程。2020 年，本行提出將環境與氣候風險納入全面風險管理體系。

本行積極研究環境和社會風險壓力測試技術方法，預判對相關行業及客戶的影響。深化系統化管控，整合外部環境監測信息和自身資產組合信息，緊盯污染嚴重、環境違法違規問題突出的區域和行業，精準定位環保問題“黑天鵝”。優化主動化管控，積極應用環保信息科技發展新成果，加強環境敏感區域和環境敏感行業的識別，主動調整信貸結構。強化智能化管控，充分利用大數據工具，通過風險預警平臺提前識別風險隱患、定向推送風險信息、分級預警分類管理，未雨綢繆，警鐘長鳴，確保牢守風險底線。

3. 創新綠色金融發展模式

充分發揮自身綜合性、多功能的金融服務優勢，綜合運用綠色債券、綠色產業基金、綠色擔保、綠色補償基金、綠色非標資產等工具，拓寬融資渠道、降低融資成本，進一步化解中長期資金來源不足的問題，廣泛調動各類社會資源支持和培育綠色產業。

為更好解決不同稟賦條件下不同區域促進綠色發展模式選擇問題，本行在浙江湖州、廣東花都、重慶萬州、上海青浦、浙江嘉善、蘇州吳江等地設立總行級綠色金融試點行，結合各區域社會經濟發展階段性特徵和自然生態條件，因地制宜地探索可復制、可移植的綠色金融模式，以點帶面，更好地貢獻建行方案。

案例

浙江分行抓住湖州綠色建築與綠色金融協同發展試點的機遇，探索綠色金融支持綠色建築發展研究。深入綠色建築產業鏈研究，加大綠色建築供應鏈融資、民工惠、綠色建築票據融資等產品的支持力度。

廣東分行參與廣東金融局、香港品質保證局制定的大灣區綠色信貸標準；創新“排污權質押貸款”“綠色城市環保支持貸”“現農貸”等綠色產品。

江西分行以綠色能源補貼應收賬款為質押創新綠色融資服務方式，解決了因補貼發放周期過長而影響客戶經營周轉的問題。

貴州分行支持貴安新區海綿城市試點兩湖一河項目、垃圾發電、污水處理等利于生態保護、環境治理的綠色金融項目。為區域多能互補分布式能源中心項目設計綠色資產證券化服務方案，助力存量資產盤活。

重慶分行以 PPP 綜合金融服務優勢，支持重慶市“清水綠岸”“兩江四岸”等“生態優先、綠色發展”重大發展規劃；創新“巫山脆李貸”“山城助農貸”“金豬貸”等普惠涉農產品，助力綠色產業與生態保護。

建信租賃融入集團“建融智合”智能撮合平臺，精準對接母行，聯動綠色租賃項目；打造由新能源汽車生產企業、公交公司、出租車公司、用戶等組成的綠色生態鏈，持續推進綠色租賃創新發展。



創新共享 賦能美好生活



1. 深入實施金融科技

2020 年以來，本行主動適應數字化時代變革，圍繞“建生態、搭場景、擴用戶”，全面開啓數字化經營探索。在戰略推進上，實現跨區域、跨條綫、跨部門、跨層級、跨母子公司的統籌協同。借用現代科技建設新金融“水利”基礎設施，引金融源頭活水通達實體經濟最需要的地方，助力社會高質量發展。

打造大中臺體系

- 打造業務中臺。以企業級視角，堅持頂層設計和基層實踐雙輪驅動，圍繞通用業務流程梳理規劃 30 項業務中臺共享能力，為億級用戶提供優質高效服務，敏捷響應前綫作戰，支持業務快速創新，賦能全行發展轉型。
- 打造數據中臺。構建數據智能中樞和全域數據供應網，強化數據整合融通、共享復用、嵌入業務、即時賦能等核心功能。
- 打造技術中臺。技術中臺對應用研發、交付、運行所依賴的技術進行平臺化、組件化設計，以雲服務為主要交付方式，實現人工智能、雲計算、區塊鏈、物聯網等技

術基礎能力的快速供給，敏捷賦能業務發展。

圍繞“生態、場景、用戶”開展探索

- 個人用戶。圍繞公共服務、車主出行、生活繳費、商戶消費、社區居家等生態場景，全面洞察、精準畫像，實現生態數字化連接、產品綜合化交付、服務多渠道觸達。
- 企業用戶。依托“惠懂你”普惠信貸服務、“建融智合”智能撮合平臺、供應鏈服務等平臺，致力打造企業全生命周期服務的開放共享生態。
- 政府用戶。推進大政務生態建設，提升生態平臺數字化經營支撐能力，共同培育和諧的社會生態，助力國家和社會向未來數字生態遷移。圍繞“優政、利民、興企”目標，打造“一網通辦”智慧政務的雲南模式、山西模式、重慶模式和山東模式，用金融力量助推政府治理體系和治理能力現代化。

2. 助力智慧政務

本行緊扣時代主題，積極探索新金融理念和模式，利用自身金融科技優勢打造智慧政務平臺，助力建設聯通政府與民衆間的溝通和服務渠道，延伸建行向各級社會群體的服務觸角。

舉措

- **為增強民生保障賦能。**通過優化辦事流程、完善服務渠道、創新服務方式，積極提供便捷高效、公平普惠的政務服務，用金融力量提升民生保障水平。
- **為提升治理水平賦能。**聚焦政府治理的痛點、難點和堵點，助力政府重構治理體系、業務體系和數據體系，打通信息孤島、推進流程再造、深化業務協同，共同構建標準化、精簡化、便捷化的政務服務流程。
- **為數據資產化應用賦能。**通過構建統一數據平臺，減少信息壁壘、破除數據煙囪，深挖數據資產價值、降低市場交易成本、提升數據治理能級，不斷推動數據賦能國家治理。
- **為完善監管督查賦能。**運用金融科技，在審批監管、執法司法、工程建設、資源開發等8大重點領域，助力對政府辦事部門的監督管理，打造“陽光政府”，提升陽光

治理能力。

案例

建行網點也能辦理政務

2020年，山東分行轄內806個網點、4,000臺智慧設備全部上線政務功能，提供“線上+線下”全渠道、全區域公共服務，實現政務服務“就近辦”。

濟南泉城支行成為全國首家“政務+金融”智慧政務示範大廳，以此為基礎，搭建“1+4”智慧展示平臺，成為“國內首批、省內首家”國家級金融教育示範基地，與分行智慧場景深度融合，成為當地銀行業“智慧生態管理、產品服務應用、科技成果展示”的示範樣板和分行營銷活動的重要窗口、科技輸出的重要平臺，日均開展金融教育、提供政務服務超400人次，省委、省政府、廳、局、市和戰略客戶參觀考察超過1,100批次、1萬餘人。

疫情期間為湖北省和武漢市政府緊急上線醫療物資保障管理系統

“建行人以實際行動體現了國有金融企業的責任與擔當，湖北人將永遠銘記建行人的關鍵時刻的支持與奉獻！”湖北省省長王曉東動情的批示。

在新冠病毒疫情爆發初期，建行緊急承建了湖北省和武漢市醫療物資保障管理系統，用48小時就完成了第一個版本的部署上線，形成線上全流程閉環管理，保障全省醫療物資快速籌集、精準分配，覆蓋湖北省及武漢市兩級防控指揮部、省市及各地衛健委、醫療機構、慈善機構、危特機構及採購、生產、儲運企業等393家單位，囊括醫療物資480種，累計流轉2.28億件，成為湖北全省市醫療物資調度的主“動脈”。有效助力打贏防疫戰役，為復工復產打下堅實基礎。



3. 辦好建行大學

我們深知，作為新金融的踐行者，更加有需要、有責任成為一個學習型組織。建行大學將以終身學習倡導者的角色，發揮越來越重要的作用。自成立來，建行大學秉持服務社會、服務戰略、服務員工的使命，向下扎根、向上生長，積極擁抱新金融，努力打

造新生態，獲得了社會各界好評。

進展

- 在服務社會方面，積極貢獻新金融解決方案。通過打造“金智惠民”培訓體系，持續開展惠政、惠創、惠農、惠工、惠學系列培訓，聚焦脫貧攻堅、智慧政務、公衆教育等重點，提升全民金融素養，賦能社會大衆。搭建新金融人才產教融合聯盟平臺，牽頭 64 家成員單位和 6 家境外觀察員單位開展產教融合、科學研究、人才培養、創新創業合作。
- 依托鄉村中小學、黨群服務中心、鄉村醫療站、“裕農通”服務點等打造“裕農學堂”1,000 多家，吸引融匯多方公益教育培訓資源，積極引導鄉村“新農民”在線學習。組織一萬餘名學子參與鄉村振興萬名學子暑期下鄉實踐，結合疫情防控要求，40% 的學生參加線上雲實踐，提交學堂微課、調查報告等各類實踐成果兩千餘份，促進學子實踐成果轉化。
- 在服務戰略方面，努力推動轉型創新發展。積極探索新金融實踐，對黨建引領、“三大戰略”、鄉村振興等戰略導向及核心業務領域重點提供支持，為建設銀行開啓第二發展曲線、開創新金融的大情懷大格局奠定基礎。

建行大學成立兩周年

- 我們帶着知識走進山高水長，也拜人民為師、向人民學習，在學用相長中，逐漸形成以實現人民對美好學習生活渴望為意旨的社會大學。
- 我們嘗試打破行業壁壘，通過“金智惠民”工程讓企業家和鄉長、鎮長、銀行人聚在一起，通過不同行業、身份、視野學員間的互相幫助、激發、協作，很多問題便迎刃而解。4.33 萬期的培訓，331 萬人次的參與，千餘家“裕農學堂”的建設，都在積蓄和迸發着終身學習的能量。
- 學子暑期下鄉實踐活動讓兩萬餘名大學生走進鄉村，走進“裕農通”服務點，走進麥地梯田，也走進鄉親們的笑容裏。這不僅讓老鄉和學子彼此相遇，也同時探索了產教融合與城鄉融合的諸多可能。

拓維新金融 共耕大未來

“百年未有之大變局”為我們打開無限視窗，在與時俱進的過程中，建行大學的語義

將會越發多元，隨之而來的還有更多的責任擔當。回望并展望：

- 我們不僅是員工的大學，還要成為員工喜愛的大學、成為實現職業理想的地方。
- 我們不僅是市民的大學，還要成為市民喜愛的大學、成為家門口的文化長廊。
- 我們不僅是知識分子的大學，還要成為知識分子喜愛的大學，成為踐行知行合一的殿堂。
- 我們不僅是農民的大學，還要成為農民喜愛的大學、成為拓展視野鏈接廣闊世界的明窗。

案例

新金融服務鄉村振興系列大講堂

9月23日，建行大學“新金融服務鄉村振興系列大講堂”正式開啓。

“要服務好鄉村振興，首先要了解中國的農村。祇有讀懂城鄉中國、知曉‘三農’問題、理解振興政策，才能找到新金融的用武之地。關於新金融服務鄉村振興的這項學習非常及時，十分必要。希望借此學習幫助大家理解城鄉融合中的深層變革，找到痛點與機遇，進而轉化為我行新金融服務鄉村振興的思考和路徑。這需要全行每個條綫、各級機構共同努力，從全局視角思考和推動。”

——中國建設銀行董事長、建行大學校長 田國立

思考與對話

“如何在受制度限制和農業資產具獨特性專用性的兩難情況下，找到可行出路，就是農村的金融體系急需解決的痛點，而抵押不是方向。”

——全國人大常委、農業與農村委員會主任委員 陳錫文

“農村的金融體系最亟待完善和解決的痛點是什麼、國有商業銀行需要從哪些領域參與和推動整個體系的完善。”

——建行大學普惠與零售研修院院長 楊紹萍



4. 投身社區公益

全行上下積極攜手有志于公益事業的各界人士，通過與工會、環衛、運輸、交警、城建、銀協、殘聯等機構及周邊社區的互動合作，不斷傳播“勞動者港灣”開放共享、責任擔當的理念，倡導“便民文化、共享文化、社區文化”。依托“勞動者港灣+”模式，積極探索合作共建新內容、新模式，在優化公共服務、改善民生質量、助力脫貧攻堅、服務“雙創客群”等方面，不斷完善和延伸“勞動者港灣”服務內涵。

案例

“勞動者港灣”小型生態園地

“勞動者港灣+黨建文化”。建行湖北來鳳縣支行作為老英雄曾經戰鬥和生活過的單位，在營業部打造“張富清同志先進事跡宣教基地”，主動向社會大眾宣傳老英雄堅守初心、不改本色，樸素淳樸、淡薄名利、無私奉獻的崇高精神。

“勞動者港灣+書香閱讀”。廈門分行南光支行毗鄰廈門大學，周邊校園氣氛濃厚，網點根據這一特點在“勞動者港灣”設置圖書展架和擁有百萬藏書的電子閱讀器，可以讓來辦理業務的老師和同學們停下來看看書，享受愜意的書香氛圍。

“勞動者港灣+扶貧助貧”。陝西分行與人力資源與社會保障局、職業技能培訓中心等單位合作，在“勞動者港灣”發布用工招聘和免費培訓等信息，促進當地百姓就業和職業技能提升。

“勞動者港灣+司法諮詢”。貴州分行遵義市分行創新“勞動者港灣+司法諮詢”模式，與當地律師事務所合作，在當地部分網點“勞動者港灣”開展《民法典》普法宣傳，不定期為戶外勞動者及有需要的社會公眾舉辦一對一法律諮詢活動。

“勞動者港灣+老兵驛站”。河北分行與退役軍人事務廳合作，充分挖掘優質對公客戶招聘需求，搭建企業和退役軍人之間的就業供需撮合平臺，提供“幫您就業”“幫您創業”“幫您省錢”“幫您諮詢”“幫您培訓”“互聯互動”等六大服務。

“勞動者港灣+無障礙服務”。北京分行長安支行營業部引入手語遠程同聲傳譯系統，協助聽障客戶辦理復雜銀行業務，提供專業化同聲傳譯。

打造城市精神新“地標”

夏日中午，太陽火辣。上海浦東分行營業部的大廳，來了幾位“特殊客人”——

負責陸家嘴地區環衛工作的陳大姐和工友們，剛忙碌完一上午的活兒，就“輕車熟路”地來到這裏，倒水、熱飯、充電，享受他們一日中難得的“休閒時光”。

近兩年來，建行“勞動者港灣”向無數平凡勞動者送去了實實在在的關懷，這份關懷也是對勞動者實實在在的尊重。

此外，為方便廣大勞動者和社會公眾享受“勞動者港灣”服務，同步推出“勞動者港灣”APP，實現附近可服務港灣自動推送、服務資源快速獲取、精準定位和智能導航等功能。並正在通過一次次的優化升級，逐步將“勞動者港灣”APP 打造成為以公益服務為特點、覆蓋社會公眾多類民生需求的線上綜合服務平臺。

疫情防控初期，APP 及時增加“新冠肺炎實時救助平臺”“防疫課堂”“線上菜籃子”等惠民服務新功能，用實際行動彰顯責任與擔當。



績效：我們的成效

1. 經濟績效

| 經濟績效 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| 資產總額（萬億元） | 28.13 | 25.44 | 23.22 |
| 淨利潤（億元） | 2,735.79 | 2,692.22 | 2,556.26 |
| 平均資產回報率（%） | 1.02 | 1.11 | 1.13 |
| 加權平均淨資產收益率（%） | 12.12 | 13.18 | 14.04 |
| 全球範圍營業機構（個） | 14,741 | 14,912 | 14,977 |
| 上繳稅收（億元） | 703.62 | 641.52 | 586.66 |
| 每股社會貢獻值（元） | 3.41 | 3.08 | 2.88 |
| 涉農貸款餘額（億元） | 20,888.00 | 18,124.89 | 17,646.50 |
| 普惠金融貸款餘額（億元） | 14,523.55 | 9,631.55 | 6,100.74 |
| 普惠金融貸款客戶數（萬戶） | 170.03 | 132.51 | 101.79 |
| 個人住房貸款餘額（億元） | 58,308.54 | 53,050.95 | 47,535.95 |
| 保障性住房項目開發貸款餘額（億元） | 1,421.96 | 1,521.00 | 1,313.22 |
| 棚戶區改造貸款餘額（億元） | 1,276.90 | 1,402.94 | 1,199.52 |
| 向供應商付款金額（億元） | 128.50 | 52.75 | 48.82 |
| 公益捐贈支出（萬元） | 44,888 | 13,377 | 8,941 |
| 其中：定點扶貧捐贈（萬元） | 13,200 | 10,807 | 6,188 |

2. 環境績效

| 綠色貸款情況 | 2020 | 2019 | 2018 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 綠色貸款餘額（億元） | 13,427.07 | 11,758.02 | 10,422.60 |
| 折合減排標準煤（萬噸） | 3,506.48 | 3,196.96 | 3,011.71 |
| 減排二氧化碳當量（萬噸） | 7,388.66 | 7,233.31 | 6,926.12 |
| 減排 COD（萬噸） | 99.37 | 33.44 | 29.63 |
| 減排氨氮（萬噸） | 4.80 | 3.54 | 3.87 |
| 減排二氧化硫（萬噸） | 87.23 | 60.09 | 24.73 |
| 減排氮氧化物（萬噸） | 90.22 | 30.65 | 3.96 |
| 節水（萬噸） | 11,333.87 | 6,629.90 | 123.06 |

注：根據中國銀保監會2020年發布的《關於綠色融資統計制度有關工作的通知》，截至2020年末，本行綠色貸款餘額為14,476.38億元。

| 溫室氣體排放情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| 溫室氣體排放總量（範疇 1 和 2）（噸） | 351,076.88 | 272,029.03 | 261,547.00 |
| 每位雇員溫室氣體排放總量（範疇 1 和 2）（噸/人） | 3.79 | 7.41 | 7.38 |
| 直接排放（範疇 1）（噸） | 18,615.57 | 17,936.84 | 17,518.07 |
| 天然氣（噸） | 8,874.61 | 7,803.19 | 7,258.00 |
| 液化石油氣（噸） | 85.27 | 34.49 | 214.05 |
| 煤（噸） | 7.92 | 1.59 | 1.58 |
| 汽油（噸） | 7,770.85 | 6,179.63 | 7,092.32 |
| 柴油（噸） | 1,876.92 | 3,917.94 | 2,952.12 |
| 間接排放（範疇 2）（噸） | 332,461.31 | 254,092.19 | 244,028.93 |
| 外部購電（噸） | 332,461.31 | 254,092.19 | 244,028.93 |

注：1.2020年環境類績效數據統計口徑調整，統計範圍包括總行辦公場所，10個城市分行全轄，27個省、區分行本部辦公場所。與2019、2018年相比，增加了10個城市（北京、天津、上海、重慶、大連、寧波、青島、廈門、深圳、蘇州）分行全轄的營業機構，因此數據大幅增加，與往年不可比。

2.雇員人數統計範圍僅包括總行，10家城市分行全轄，27家省、區分行本部雇員人數。受疫情因素影響，日常運營所需能源及資源消耗同比减少，因此環境績效類數據人均消耗强度大幅降低。

3.基于本集團業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基準綫排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

| 廢弃物情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| 無害廢弃物（噸） | 689.65 | 409.31 | 371.47 |
| 廢弃電子信息產品（噸） | 445.03 | 244.64 | 173.67 |
| 廢弃交通工具（噸） | 229.83 | 155.38 | 188.43 |
| 廢弃電池（噸） | 4.35 | 2.30 | 2.19 |
| 廢弃辦公用品（噸） | 10.44 | 6.99 | 7.18 |
| 全年每位雇員無害廢弃物消耗總量（噸/人） | 0.007 | 0.011 | 0.010 |
| 有害廢弃物（噸） | 36.06 | 19.46 | 20.58 |
| 廢弃硒鼓墨盒（噸） | 36.06 | 19.46 | 20.58 |
| 全年每位雇員有害廢弃物消耗總量（噸/人） | 0.0004 | 0.001 | 0.001 |

注：1.本集團運營涉及的無害廢弃物類型主要包括廢弃電子信息產品、廢弃辦公用品及廢弃交通工具。

2.廢弃電子信息產品主要包含微機主機、顯示器、筆記本電腦、打印機及服務器。

3.廢弃電池僅包含幹電池，不包含蓄電池。

4.廢弃辦公用品僅包含簽字筆、曲別針及釘書針。

| 能源及水消耗情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| 能源消耗（兆瓦時） | 551,005.25 | 438,501.83 | 446,323.04 |
| 直接能源消耗（兆瓦時） | 84,479.09 | 79,633.36 | 78,505.55 |
| 天然氣（兆瓦時） | 45,385.38 | 39,906.61 | 37,118.44 |
| 液化石油氣（兆瓦時） | 384.71 | 155.60 | 965.67 |
| 煤（兆瓦時） | 23.25 | 4.65 | 4.65 |
| 柴油（兆瓦時） | 7,148.00 | 14,477.82 | 11,703.93 |
| 汽油（兆瓦時） | 31,537.76 | 25,088.68 | 28,712.86 |
| 間接能源消耗（兆瓦時） | 466,526.16 | 358,868.47 | 367,817.49 |
| 外部購電（兆瓦時） | 466,526.16 | 358,868.47 | 367,817.49 |
| 全年每位雇員能源消耗總量（兆瓦時/人） | 5.95 | 11.94 | 12.60 |
| 耗水量（噸） | 3,581,566.03 | 2,424,149.36 | 2,280,545.68 |
| 全年每位雇員市政自來水耗用量（噸/人） | 38.65 | 66.03 | 64.36 |

注：1.本集團主要能源消耗來源為天然氣、液化石油氣、煤、柴油、汽油及外購電力。

2.能源消耗量數據是根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》提供的轉換因子進行計算。

3.柴油消耗統計範圍包括機動車柴油消耗及固定源柴油量消耗。2020年受疫情影響，公用柴油車出行量大幅減少；採取彈性上班制度，柴油發電機作為備用能源使用次數大幅降低。

4.本集團主要水資源消耗統計範圍包括市政供水、中水及飲用水。

| 紙張消耗情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------------|----------|----------|----------|
| 總耗紙量（噸） | 3,143.61 | 2,171.35 | 2,277.20 |
| 辦公用紙（噸） | 2,435.37 | 1,688.55 | 1,730.00 |
| 櫃面用紙（噸） | 708.24 | 482.80 | 547.20 |
| 全年每位雇員紙張耗用量（噸/人） | 0.034 | 0.06 | 0.06 |

注：1.辦公用紙僅統計 A3 及 A4 復印紙。

2.櫃面用紙僅統計分行用量最多的 3 類紙。

| 低碳運營情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 離櫃賬務性交易量占比（%） | 99.51 | 99.40 | 99.23 |
| 電子渠道金融交易遷移率（%） | 96.57 | 94.77 | 92.66 |

3. 社會績效

| 員工情況 | 2020 | 2019 | 2018 |
|--------------|---------|---------|---------|
| 員工總人數（人） | 349,671 | 347,156 | 345,971 |
| 按性別劃分 | | | |
| 男性員工（人） | 160,030 | 158,306 | 157,664 |
| 女性員工（人） | 189,641 | 188,850 | 188,307 |
| 按年齡組別劃分 | | | |
| 30 歲以下（人） | 73,949 | 74,583 | 77,033 |
| 31 歲-40 歲（人） | 100,037 | 93,704 | 88,190 |
| 41 歲-50 歲（人） | 105,665 | 117,718 | 129,481 |
| 51 歲-59 歲（人） | 69,859 | 60,952 | 51,076 |
| 60 歲以上（人） | 161 | 199 | 191 |
| 按地區劃分 | | | |
| 長江三角洲（人） | 52,083 | 51,654 | 51,641 |
| 珠江三角洲（人） | 44,833 | 44,300 | 43,618 |
| 環渤海地區（人） | 57,346 | 57,268 | 57,478 |
| 中部地區（人） | 78,228 | 77,720 | 77,865 |
| 西部地區（人） | 67,348 | 66,570 | 65,625 |
| 東北地區（人） | 34,650 | 34,961 | 35,116 |
| 總行（人） | 13,842 | 13,626 | 13,643 |
| 海外（人） | 1,341 | 1,057 | 985 |
| 按僱傭類型劃分 | | | |
| 另有勞務派遣用工（人） | 3,556 | 3,774 | 3,937 |
| 按其它類型劃分 | | | |
| 少數民族員工（人） | 20,382 | 19,689 | 19,138 |
| 新進員工（人） | 16,397 | 15,290 | 12,234 |
| 外籍員工（人） | 1,034 | 811 | 763 |

| 員工流失情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------|------|------|------|
| 整體流失率(%) | 1.6 | 1.9 | 3.0 |
| 按性別劃分 | | | |
| 男性(%) | 1.5 | — | — |
| 女性(%) | 1.7 | — | — |
| 按年齡劃分 | | | |
| 25歲以下(%) | 5.5 | 5.1 | 5.9 |
| 26歲-35歲(%) | 2.9 | 3.8 | 6.1 |
| 36歲-45歲(%) | 0.8 | 1.2 | 2.0 |
| 46歲-54歲(%) | 0.3 | 0.4 | 0.6 |
| 55歲以上(%) | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| 按地區劃分 | | | |
| 長江三角洲(%) | 2.8 | 3.1 | 3.7 |
| 珠江三角洲(%) | 1.5 | 2.1 | 2.3 |
| 環渤海地區(%) | 1.3 | 1.6 | 1.6 |
| 中部地區(%) | 1.2 | 1.5 | 1.8 |
| 西部地區(%) | 1.5 | 1.6 | 1.9 |
| 東北地區(%) | 1.0 | 1.1 | 1.2 |
| 總行(%) | 2.6 | 5.3 | 7.5 |
| 海外(%) | 9.0 | 9.7 | 9.1 |

注：1.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。

2.整體流失率、按性別劃分流失率、按年齡劃分流失率統計數據暫不包括海外地區員工。

| 員工工傷情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 因公死亡人數(人) | 8 | 11 | 4 |
| 因公死亡比率(%) | 0.002 | 0.003 | 0.001 |
| 因工傷損失工作日數(天) | 21,093 | 19,753 | 15,889 |

| 員工接受培訓情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------------------|---------|-----------|-----------|
| 網絡培訓 | | | |
| 按雇傭類別劃分 | | | |
| 一級分行行級和總行部門級(人) | 946 | 648 | 253 |
| 二級分行行級、一級分行部門級和總行處級(人) | 13,534 | 11,919 | 8,023 |
| 業務經理級及以下(人) | 330,607 | 309,724 | 299,408 |
| 現場培訓 | | | |
| 參訓員工(人次) | 24,932 | 1,210,863 | 1,305,351 |

注：受新冠肺炎疫情影響，本行2020年員工培訓主要採取網絡培訓形式，現場培訓於今年第四季度正式恢復，因此現場培訓人次僅為第四季度現場培訓數據。

| 供應鏈管理情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| 長江三角洲供應商數量（個） | 6,584 | 2,060 | 518 |
| 珠江三角洲供應商數量（個） | 4,874 | 2,608 | 294 |
| 環渤海地區供應商數量（個） | 4,366 | 1,593 | 1,867 |
| 中部地區供應商數量（個） | 3,544 | 1,068 | 87 |
| 西部地區供應商數量（個） | 5,088 | 1,883 | 52 |
| 東北地區供應商數量（個） | 2,533 | 719 | 34 |
| 本地供應商採購支出占比（%） | 99.63 | 99.92 | 99.92 |
| 採購合同履約率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 外聘專家參與率（%） | 6.68 | 7.55 | 4.23 |
| 開展供應商社會責任培訓次數（含約談及業務交流）（次） | 32 | 28 | 30 |

注：2020年，由于本行龍集采系統上線，全行供應商進行了集中整合。

| 客戶滿意度 | 2020 | 2019 | 2018 |
|--------------|------|------|------|
| 個人客戶總體滿意度（%） | 81.0 | 81.1 | 81.0 |
| 對公客戶總體滿意度（%） | 94.7 | 94.3 | 93.8 |

| 服務渠道建設情况 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------------|--------|--------|--------|
| 網上銀行用戶數量（萬戶） | 38,167 | 35,002 | 31,256 |
| 個人手機銀行用戶數量（萬戶） | 38,794 | 35,076 | 30,954 |
| 微信銀行綁定用戶數量（萬戶） | 9,441 | 7,694 | 6,443 |
| 電話銀行客戶數量（萬戶） | 41,964 | 38,147 | 33,649 |
| 自助銀行數量（個） | 25,529 | 27,126 | 28,238 |
| 自助櫃員機數量（ATM）（個） | 79,144 | 86,767 | 92,225 |
| 智慧銀行（個） | 63 | 61 | 10 |
| 設置輪椅通坡道營業網點（個） | 10,904 | 10,684 | 10,056 |
| 設置愛心窗口網點數量（個） | 14,145 | 14,292 | 13,923 |
| 設置“勞動者港灣”網點數量（個） | 14,163 | 14,310 | 14,307 |

社會認可

| 評級/頒獎機構 | 評級結果/榮譽名稱 |
|------------------------|---|
| 明晟 MSCI | 2020 年 ESG 評級提升至 A |
| 富時羅素 | H 股入選富時羅素 FTSE4Good 指數系列成份股 |
| 國務院扶貧開發領導小組 | 中國建設銀行安康扶貧工作專班榮獲 2020 年全國脫貧攻堅獎——組織創新獎 |
| 民政部 | 第十一屆“中華慈善獎”——捐贈企業獎 |
| 中國金融工會 | 中國建設銀行安康扶貧工作團隊榮獲 2020 年全國金融先鋒號稱號 |
| 中國人民銀行——銀行科技發展獎 | “智慧政務綜合服務平臺”項目榮獲一等獎 “金融科技產教融合理論與實踐”項目榮獲二等獎 “零售業務數字化營銷平臺”“商業銀行集團化泉產業鏈投行資管系統”“全面風險管控智能化平臺”“智能網點數字化管理平臺”等 4 個項目榮獲三等獎 |
| 中國銀行業協會 | 助力打贏“三大攻堅戰”成效獎 最佳精準扶貧貢獻獎 最佳社會責任實踐案例獎——“守望相助 決勝抗疫” 最佳社會責任特殊貢獻網點獎 最佳社會責任管理者獎 |
| 人民網第十五屆人民企業社會責任獎 | 年度企業 |
| 新華網 2020 中國企業社會責任雲峰會 | 2020 中國企業責任杰出企業 |
| 《中國新聞周刊》第十六屆中國企業社會責任論壇 | 2020 年度責任企業 |

| | |
|-------------------------|---|
| 新浪財經 | 責任投資最佳銀行 |
| 《南方周末》第十二屆中國企業社會責任年會 | 年度杰出責任企業 銀行業年度杰出責任企業 2020 年度典範企業 2020 年度杰出責任報告 |
| 2020 全球企業可持續競爭力高峰論壇 | 可持續競爭力——綠色金融治理與創新企業 可持續競爭力——ESG 信息披露卓越企業 2020 年企業可持續影響力品牌——建行大學 |
| 《21 世紀經濟報道》第十七屆中國企業公民評選 | 年度優秀責任管理企業 |
| 香港《財資》雜誌 | 2020 年度中資離岸最佳綠色債券 |
| 鳳凰網行動者聯盟公益盛典 | 十大公益企業 |

ESG披露¹

（一）管治

1. 管治架構

本行董事會負責研究擬訂集團 ESG 相關戰略，監督、評價戰略執行情況。董事會下設關聯交易、社會責任和消費者權益保護委員會，ESG 管理核心團隊的重點部門定期向委員會匯報重要議題分析與進展。全年委員會共召開 6 次會議，對關聯交易監督管理、消費者權益保護、普惠金融、鄉村振興、住房租賃、綠色金融、非財務信息披露、公益捐贈、2020 抗擊疫情捐贈等 ESG 核心議題議案進行審議，提出指導意見并監督重要事項落實完成。高管層負責制定 ESG 工作規劃及工作目標，相關委員會定期召開會議商討全行 ESG 工作事宜，并向董事會及其專業委員會匯報進展情況。2020 年，ESG 風險納入本行全面風險管理框架，與 ESG 風險相關的部門根據董事會下設各個委員會要求，定期開展會議并匯報重要事項及工作進展。監事會對董事會、高管層在 ESG 管理中的履職情況進行監督，定期聽取 ESG 相關工作開展情況，并提出指導意見及工作要求。

本行加強綠色金融工作組織保障，進一步強化董事會和高管層對綠色金融工作的統籌領導，構建“董事會-綠色金融委員會-總行部門-專業處室-分支機構”的綠色金融縱深精細化治理架構。董事會負責研究擬訂銀行綠色信貸戰略，監督、評價綠色信貸戰略執行情況；高管層負責制定全行綠色金融發展戰略及中長期目標，綠色金融委員會定期召開會議商討全行綠色金融發展事宜，并向董事會及其專業委員會匯報綠色金融工作。2020 年，共召開綠色金融委員會會議 2 次，會議充分研討綠色金融、ESG 與管理重點工作，研究部署培育綠色金融新優勢重點舉措。

本行全面貫徹落實銀保監會《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》，強化董事會和監事會對消費者權益保護工作的統籌規劃、監督指導，董事會承擔最終責任，監事會承擔監督責任，成立高管層消費者權益保護委員會，研究制定委員會工作規程，明確委員會議事內容、規則和程序。2020 年，董事會關聯交易、

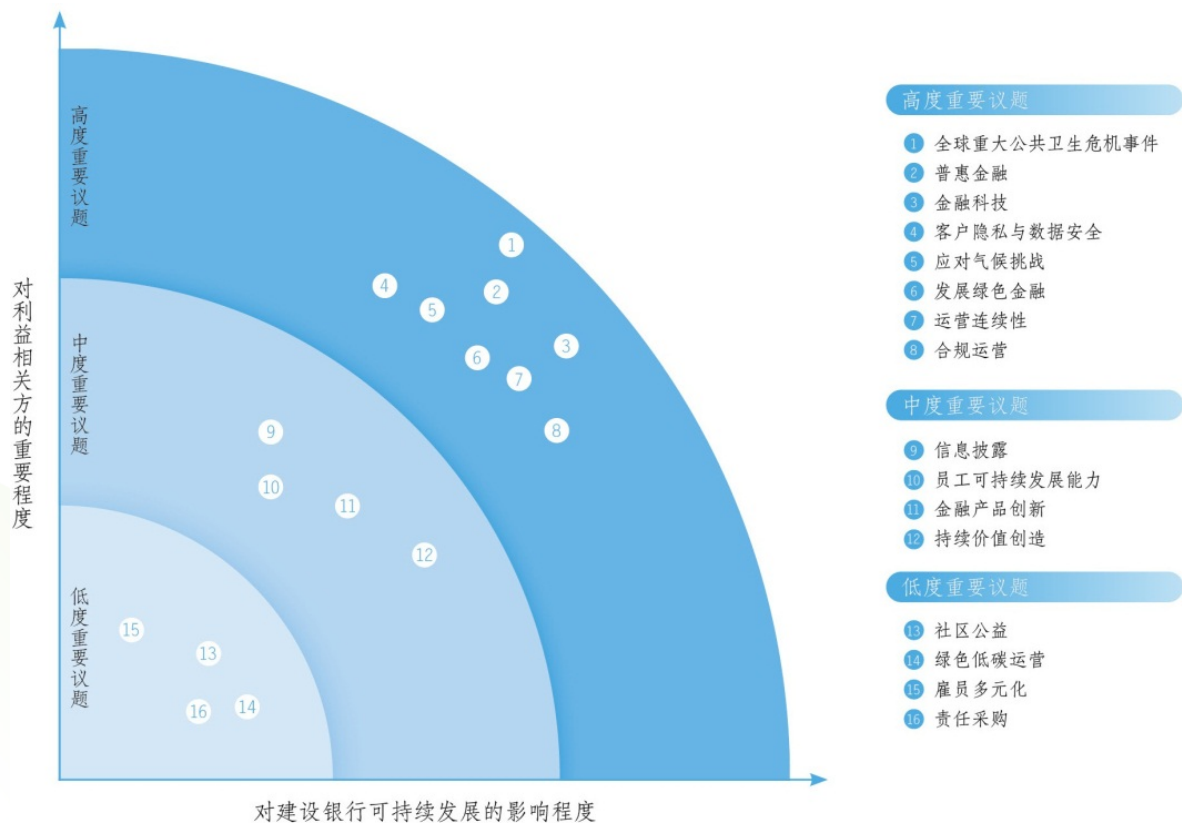
¹本項按照 2019 年 12 月 18 日，香港交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》如下要求進行編制。其中，A4 “氣候變化”請同時參閱“綠色金融 應對氣候變化”，B3 “發展及培訓”參閱“办好建行大学”。

社會責任和消費者權益保護委員會專題研究了 2019 年消費者權益保護工作開展情況及 2020 年工作設想的報告、2020 年上半年工作開展情況及下半年工作設想的報告，並提交董事會研閱。

組織多角度、有針對性的 ESG 培訓，加強全行員工對 ESG 的理解和認知。在全行開展 ESG 戰略和管理、非財務信息披露培訓，培訓覆蓋總行近 30 個部門、37 家一級分行及境內全部子公司。同時，相關部門根據具體情況組織開展 ESG 轉培訓、專項課題研究，進一步將 ESG 融入管理、業務、披露等環節，如建信基金圍繞 ESG 投資組織專項培訓。

2. 實質性議題分析

2020 年首次納入全球重大公共衛生危機事件，同時積極保持對全球 ESG 核心議題領域重要利益相關方的互動。高度關注 TCFD 最新進展，持續跟進中國人民銀行、銀保監會等監管機構在應對氣候變化的前瞻研究，深入考量監管機構、投資人、ESG 評級機構對 ESG 核心議題的關切，充分聽取客戶、員工、專業諮詢機構、學術機構、社會組織、媒體等利益相關方訴求，不斷提升建行實質性議題的信息披露質量。



關於公司治理的詳細信息請參閱《中國建設銀行股份有限公司 2020 年年報》

（二）環境

層面 A1：排放物

2016年8月7日，北京市人民政府印發《北京市“十三五”時期節能降耗及應對氣候變化規劃》。本行成立總行本部節能減排工作領導小組，制作了中國建設銀行低碳手冊。“十三五”期間，總行本部通過采取一系列有力有效措施，年度能源消費總量和強度的節能降耗規劃目標均順利完成，連續5年年均用電量下降200餘萬度，既減少能源消耗又改善了辦公環境。本行在2018年度、2019年度（總部註冊所在地）重點用能單位節能減碳目標責任考核評價均為“優秀”。

設施改造降能耗。本行先後實施大樓空調系統改造、數據機房基礎設施改造、照明系統節能改造、新風機控系統節能改造等項目，實現更加精準的大樓空調機組自控，既減少能源消耗又改善辦公環境。科學辦公降能耗。實施無紙化辦公、室溫精準調控、科學用電腦、科學用水、及時斷電等。

本行制定了《中國建設銀行計算機設備管理暫行辦法》《中國建設銀行財務管理暫行辦法》規範電子產品報廢流程。對需報廢處理的設備交由具有電子廢棄物處置資質且在政府環保局網站備案的公司，以保證電子廢棄物無害化處理，把對環境的影響降到最低。

層面 A2、A3：資源使用、環境及天然資源

數據中心采用能源效率措施及可再生能源等措施，確保數據中心安全穩定運營及綠色節能。冬季及過度季采用自然冷卻技術，降低制冷系統能耗；冬季機房餘熱回收再利用，采用水源熱泵技術，將機房產生的大量熱源回收利用供給辦公區采暖；提升冷凍水供回水溫度，有效降低冷水機組能，減少碳排放量。

開展低碳宣傳周活動

本行積極踐行“綠水青山就是金山銀山”發展理念，于總行大樓開展了為期一周的低碳宣傳周活動。利用中午時間現場進行低碳承諾宣言簽名、互動小游戏，發放《中國建設銀行低碳手冊》。共同營造人人關心、人人參與的良好氛圍，持續增強員工資源憂患意識和節能低碳意識。

踐行光盤行動

本行深入貫徹落實習近平總書記關於堅決制止餐飲浪費行為的重要指示精神，落實總行黨委《關於節約糧食制止餐飲浪費行為的通知》相關要求，切實發揮總行機關厲行節約、反對浪費的模範帶頭作用，持續開展“厲行節約 反對浪費”光盤行動主題活動。

層面 A4：氣候變化

■風險和機遇

本行識別了面臨的氣候變化風險。實體風險包括急性風險（如幹旱、颶風等極端天氣造成的風險）和慢性風險（即可能引起海平面上升或長期酷熱的較為長期的氣候模式轉變，例如持續性高溫）。轉型風險即向低碳經濟的轉型可能需要在政策、法律、技術和市場方面產生廣泛的變化，進而滿足與氣候變化有關的緩解和適應要求。

| 類型 | 氣候相關風險 | |
|------|--------------------|---------------------|
| 轉型風險 | 政策和法律 | 技術 |
| | 提高溫室氣體排放定價 | 以低排放選擇替代現有產品和服務 |
| | 強化排放量報告義務 | 對新技術的失敗投資 |
| | 現有產品和服務的要求與監管 | 低排放技術轉型的前端費用 |
| | 面臨訴訟風險 | |
| | 市場 | 聲譽 |
| 實體風險 | 客戶行為變化 | 消費者偏好轉變 |
| | 市場信號不確定 | 行業污名化 |
| | 原材料成本上漲 | 利益相關方對利益相關方負面反饋日益關切 |
| | 急性 | 慢性 |
| | 臺風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高 | 降雨量變化和天氣模式極端波動 |
| | | 平均氣溫上升 |
| | | 海平面上升 |

■壓力測試

| 情景 | 行業 | 分析 |
|-----------------|------|---|
| 轉型風險——政策風險、市場風險 | 火力發電 | <p>煤炭是我國主體能源，煤電供應穩定，一直在我國能源結構中居于主導地位。但煤炭的碳排放强度高，隨着引入碳排放限額，一些煤電機組可能難以盈利。</p> <p>國內光伏產業進步很快，發電成本大幅下降。一些領跑者示範項目已實現平價上網，一些省區的光伏發電成本已低於當地火電成本，光伏發電的大力發展，將減少火力發電市場份額。</p> |

為進一步積累經驗和探索方法，本行選擇了氣候風險影響相對突出且研究指標體系較為成熟的火電行業客戶開展了壓力測試，評估氣候轉型風險對火電客戶的財務成本、信用評級及風險加權資產的影響。測試結果表明，火電行業客戶財務狀況受碳交易因素的影響最為明顯，其信用評級和風險加權資產受氣候風險影響較小，風險整體可控。

此外，本行還選擇環境風險高且本行業務量相對較大的化工行業客戶開展了專項壓力測試。從測試結果看，由於本行一直以來對高污染行業準入標準嚴格，現有客戶均為行業優質客戶，客戶評級下遷較少且幅度較小，因此環境風險因素對本行客戶信用風險的影響總體可控。

■研究總結

“30·60 目標”下，本行將以更高的要求、更嚴的標準健全完善綠色金融體系，主動開展信貸結構調整，實施創新驅動，加強環境和社會風險的防範和管理，按照綠色發展要求，從行業、區域、客戶和產品等維度全面強化綠色轉型。

在信貸政策方面，本行將促進加快行業綠色升級改造，加速淘汰行業中不具備綠色生產水平的企業，進一步助力提升先進產能競爭力。對鋼鐵、煤炭等行業進行信貸投放總量管控，並在客戶選擇標準中加入能耗等指標要求。按照綠色低碳要求優化行業信貸結構，支持節能環保產業以及研發運用先進低碳技術的企業，提高風能、太陽能等可再生能源信貸占比，在安全可靠前提下積極有序支持核電，控制火電等化石能源行業信貸投放，支持能源結構戰略轉型。

助力鞍鋼節能減排項目

鞍鋼集團節能技術服務有限公司（以下簡稱“鞍鋼節能”）是中國節能協會節能服務產業委員會會員單位，是冶金系統僅有的兩家節能服務公司之一，在工業節能領域有很强的競爭力，是鞍鋼集團發展非鋼產業、實現多角化經營策略的重要組成部分。

2017年9月初，我行成功為鞍鋼節能辦理6年期3,600萬元“節能貸”業務。這是我行為央企客戶發放的首筆“節能貸”業務，該筆業務的落地，助力我行打造綠色信貸金融服務品牌。該筆節能貸用于為鞍鋼股份有限公司進行的“鞍鋼股份1#高爐煤氣濕法改幹法TRT改造”能源管理項目，改造後年節電7,228MWh、節水940kt，年均節能效益1,164.80萬元。

2019年初至今，我行繼續鞏固綠色信貸市場份額，加大對節能環保領域的積極推動。2019年為其辦理7,000萬元能源管理融資項目貸款。該筆節能貸用于鞍鋼集團煉鐵總廠新燒分廠1#燒結機豎冷窯節能改造項目建設，改造後年節電13,804.5MWh，年淨節能量24,006.5tce，年均節能效益4,173.9萬元。

（三）社會

層面 B1、B4：僱傭、勞工準則

本行嚴格遵守本國及運營所在國法律法規，保障員工各項勞動權利，維護員工合法權益，明確海外分支機構尊重當地原住民的風俗習慣及禁止侵犯當地原住民權利。根據發展需要依法公開招聘員工，堅持透明、平等，禁止歧視。嚴格避免聘用童工，杜絕強制勞動現象。建立職工代表大會實行民主管理，員工通過職工代表大會制度提出提案，參與管理與業務發展。設立公開信箱或信訪部門，受理員工關於權益保護方面投訴。

2020年，召開職工代表大會聯席會議，審議《中國建設銀行企業年金方案》等事項，做到與職工利益密切相關的事項均由職代會民主決策。加強制度建設，創新推出重點提案制度、大會發言制度、職工代表走基層制度等。

推進“三創”活動，打造美麗計劃

2020年，本行圍繞深入“三大戰略”、開啓“第二發展曲綫”、積極投身“新金

融”，制定開展管理創意、業務創新、服務創優“三創”活動方案。以激勵女職工崗位建功、維護女職工合法權益、豐富女職工文化生活、關愛女職工身心健康為出發點，推動“五項精品活動”（尋找建行金玫瑰、建行巾幗靚麗行、創新研發“好家庭信用貸款”、評選建行最美家庭、心理機器人智能服務）。各級女工委積極行動，結合第二屆“新時代·新徵程·新女性”活動，開展自主創新活動，並在中國金融工會組織的“三八大講堂”與金融系統同仁分享經驗。

層面 B2：健康與安全

本行高度關注員工權益保護工作，重視員工工作環境安全和職業安全。新冠疫情爆發後，堅決貫徹落實黨中央決策部署和疫情防控要求，始終保持高度警惕，嚴格落實各項舉措，強化營業辦公場所防控工作，有力有效防範抵禦疫情風險。召開總行安全生產委員會會議，制定印發《中國建設銀行安全生產工作管理辦法（2020 年版）》，啟動實施《中國建設銀行安全生產專項整治三年行動計劃》，排查管控重大安全風險，堅決防範各類事故發生。適應國家標準新變化和監管部門新要求，修訂完善安全防護設施建設及其使用管理規定，提高營業場所等重點部位安全防範水平。堅持“以人為本、預防為主”加強安全管理，制定實施安全保衛類突發事件分級響應機制。組織全行開展“安全宣傳月”活動，“平安建行”微信公眾號推出宣傳專刊 72 期，包括防災減災、安全常識、典型案例等內容，員工安全防範意識和應急避險能力得到進一步提升。

層面 B5：供應鏈管理

秉持綠色採購理念。通過龍集采平臺實現電子招投標全流程無紙化，減少紙質文件，支持綠色環保；認真落實低毒少害、節能減排戰略，在全行辦公家具等項目採購中，將環保、節能等指標納入考評體系，以實際行動支持綠色產業。

深化科技賦能。社會化、數字化採購平臺——龍集采平臺集企業採購、電子招標、電商採購為一體，引用人工智能、大數據和雲計算等先進技術有效防控採購風險；利用知識圖譜分析技術精準描繪供應商關聯關係，並借助自動比對技術，有效識別供應商圍標串標行為；將採購制度流程和技術手段有效結合，搭建公平公正的採購平臺，並積極為社會賦能。

新冠疫情期間，積極推行線上採購業務，採取遠程談判（投標）和評審；特別在與

中小企業簽署的採購合同中，嚴格執行《保障中小企業款項支付條例》關於付款期限、付款條件、保證金比例、逾期利息等要求，切實保障中小企業合法權益。

層面 B6：產品責任

積極貫徹落實國家知識產權保護政策，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，依法維護本行各項創新成果享有的合法權益。同時，本行充分尊重他人知識產權，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。

本行已制定印發《中國建設銀行數據風險管理辦法（2020 年版）》《中國建設銀行生產數據應用安全管理規程（2020 年版）》《中國建設銀行個人客戶信息管理辦法（2019 年版）》等制度規範，全力保護客戶個人信息安全。

消費者權益保護

1. 強化頂層設計

全面貫徹落實《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》、銀保監會《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》要求，制定消費者權益保護工作方案，按照統一規劃、分步實施的原則，通過加強基礎管理、強化投訴管理、規範消保審查、統籌宣傳教育等重點工作，全面提升消費者權益保護工作的精細化和智能化管理水平。開展消費者權益保護工作數字化建設工程，進一步推進消保工作系統性、規範性管理，不斷提升消保工作科技支撐能力，為新金融實踐貢獻積極力量。

2. 完善制度建設

研究制定《中國建設銀行消費者權益保護工作管理辦法》，推動實現對建行集團消費者權益保護工作的科學規範化管理。研究制定《中國建設銀行消費者權益保護審查管理辦法》，建立消保審查制度，進一步明確了消保審查主體、範圍、流程等內容，確保面向消費者提供的產品與服務在上市前進行消保審查，從保護消費者八項權益方面進行風險識別和提示，努力做到事前防範，力爭從源頭上更好地保護客戶合法權益。

3. 實施重點領域管理

嚴格落實監管機構針對銷售理財產品錄音錄像的“雙錄”要求，已于2017年11月底，實現了全國37家分行“雙錄”系統的一體化管理，將“雙錄”嵌入業務交易流程

之中，為消費者的金融交易安全提供保障。

加强消保審查合規管理。一是將消保審查納入內部控制評價體系，線上線下并重，風險關口前移。二是強調對銀行責任落實情況的審查，加強銷售過程中的適配性管理，向合適的客戶提供合適的產品服務。強化員工行為管控，不誇大收益，不虛假宣傳，不捆綁銷售，並對產品服務的風險給予充分揭示，嚴格履行“賣者盡責”義務。三是加強中介機構和第三方機構消費者權益保護的監督評價工作，將消保要求納入中介機構和第三方機構的準入、清退條件，並在合作協議中予以明確，防範外部風險向本機構傳導。

4.深化專項培訓

加强消保理念與業務開展的深度融合，組織開展消保專員培訓，增強業務部門支持和參與消保工作的主動性，切實從消保角度合理設計產品和服務，將消保理念和要求深度嵌入各項業務的事前、事中、事後管理的全流程。進一步加大消費者權益保護工作全員培訓力度，在繼續開展全行消保專題培訓的基礎上，推動各分行主動將消保內容納入新員工入職培訓、業務培訓等專項培訓之中，逐步實現“橫向到邊、縱向到底、全員覆蓋”的培訓目標，確保各項政策要求傳導到位。

5.持續開展金融知識普及

本行不斷研究金融知識宣傳教育新舉措，印發《關於進一步做好消費者權益保護宣傳教育工作的實施意見》，積極打造全行參與、主動作為、聯動協同的金融宣教“生態圈”。同時，創新宣傳教育活動形式、內容和渠道，幫助廣大金融消費者了解自身權益，增強自我保護能力。

通過積極組織開展“3·15 金融消費者權益日”“普及金融知識，守住‘錢袋子’”“金融知識宣傳服務月”等主題宣教活動，各類常態化消費者教育活動，幫助消費者了解權益、辨別風險。2020 年，全行網點公眾宣傳教育活動參與率 100%，覆蓋受眾近 2.8 億人次，贏得消費者廣泛歡迎與支持，並榮獲“3·15 教育宣傳周優秀組織單位”“2020 年聯合宣教活動優秀組織單位”等稱號。

6.着力做好投訴管理

本行始終高度重視客戶問題和投訴，研究制定《中國建設銀行消費投訴管理辦法》，要求各級投訴處理人員嚴格執行“首問負責制”，通過拓寬受理渠道、優化處理流程、

加强统计分析、注重改进优化等多样化举措，加强疫情期间的投诉处理，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。为做好重大消费投诉处理工作，建立重大消费投诉应急预案，提高处置效率，快速化解重大消费投诉，切实维护消费者权益。

2020年，本行为数亿个人客户提供金融服务，网点数量约1.5万个，全年共受理客户问题和投诉21.94万件，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；辽宁、青岛等分行的客户投诉发生率较高。（由于各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。）

員工行為管理

2018年3月，银保监会上发《银行业金融机构从业人员行为管理指引》，明确要求银行业金融机构对从业人员行为开展动态和长期监测。本行认真落实监管要求，制定《操作规程》，切实发挥违规发现效能，提升员工行为管理的智能化水平，努力实现行为风险的早识别、早预警、早发现、早处置。

本行将构建“一个目标、七项要素、两大支柱”的员工行为管理体系。2020年已上线员工行为管理系统，搭建起员工行为管理体系建设的数字化平台。系统包括网格构建与管理、员工日常管理、异常行为排查、疑点线索核查、员工合规教育、违规线索报告等功能模块，实现了员工行为管理全流程的线上操作，将有力支撑“线下网格化”“线上智能化”的有效运行。

層面 B7：反貪污

1. 强化监督职能职责加大金融反腐力度

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。

健全“信、网、电、访”四位一体的信访举报渠道，发现干部员工涉嫌职务违法犯罪案件线索，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。

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，

對境外機構廉潔從業工作設有專項制度。其中，明確要求境外機構應結合所在國家或地區的法律法規和監管要求，制定完善員工廉潔從業管理制度，並適時重檢、修訂；加強制度執行的監督檢查，重點關注員工是否存在濫用職權、徇私舞弊、利益輸送、貪污賄賂等違法違規的問題。

除開展董事反貪污培訓外，在全行範圍持續開展員工反腐教育，組織常態化學習，包括編寫警示錄，拍攝警示教育片，召開警示教育大會等。

關於貪污訴訟案件數目及訴訟結果等更多信息可登陸中央紀委國家監委網站查詢

2.反洗錢

堅持實踐“風險為本”方法，努力提升集團反洗錢能力，不斷完善反洗錢治理體系，嚴格落實各項監管要求，認真履行各項反洗錢義務，有力打擊電信網絡詐騙、非法野生動植物貿易、利用空殼公司洗錢、地下錢莊、賭博等特定類型的洗錢犯罪活動，有效識別、報告和管控洗錢風險。2020年，全行收到人民銀行及公安機關就提供重大洗錢案件破獲線索的表揚信90餘份。

面對新冠疫情，本行迅速反應、主動作為，制定實施了反洗錢管理支持疫情防控的應急舉措，對疫情防控相關客戶採取簡化身份識別措施，對相關業務啟動快速審理機制，對相關賬戶實施了應急管理，在有效管控洗錢風險的基礎上，大力支持了疫情防控工作的順利進行，反洗錢管理的特色優勢得到充分發揮。

3.稅務透明

本行在30多個國家及地區開展業務，嚴格遵守運營所在地各項稅法。稅收政策由相關部門負責監督。

層面 B8：社區投資

我們以金融工作者的專業和專注，更以社會工作者的熱情和擔當，深入研究、參與社會難點問題解決，立足搭建共建共享公益平臺，通過“帶上員工做公益、帶着客戶做公益、帶動機構做公益、融合業務做公益”，幫助更多需要幫助的人，為社會注入新的正能量。管好、用好每一筆捐贈款是我們的職責。本行制定全流程管理的公益捐贈管理辦法。從項目可行性分析、項目實施、項目宣傳、項目監督審計等方面都做了詳細規定。

2020，公益捐贈總額4.49億元（含員工抗疫捐款）。本行持續向國內及境外有關國

家和地區捐款捐物累計 3.17 億元，其中，捐贈抗疫物資累計 1,150 萬件，支持全球同心抗疫，展現了講道義、負責任的國際大行形象，體現了人類命運共同體的人文精神。此外，當年定點扶貧捐贈 1.32 億元，全年累計實施民生扶貧項目 740 餘個，助力大批貧困村、貧困戶實現了整體脫貧。

主要公益項目實施情況

| 項目名稱 | 合作機構 | 累計捐款金額 | 項目期限 | 截至 2020 年末 |
|-------------------------|---|---------|---------|--|
| 建設未來——中國建設銀行資助高中生成長計劃 | 中國教育發展基金會 | 1.5億元 | 2007-至今 | 發放1.5億元資助款，資助高中生9.35萬人次 |
| “母親健康快車” 中國建設銀行資助計劃 | 中國婦女發展基金會 | 6,200萬元 | 2011-至今 | 購置410輛母親健康快車，在新疆、西藏、甘肅、青海等24個省、區貧困鄉縣投入使用 |
| 支持建行希望小學 | 中國青少年發展基金會 | 1,306萬元 | 1996-至今 | 援建46所希望小學，配備圖書室、電腦室、運動場，資助培訓教師800多人次，組織250名師生參加北京夏令營 |
| 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299萬元資助款，資助西藏地區貧困學生880人次 |
| “積分圓夢·微公益” | 中國青少年發展基金會、中國文藝基金會、中國青年志願者協會、團中央青年志願者行動指導中心 | 910萬元 | 2012-至今 | 捐建136所“快樂音樂教室”，培訓鄉村音樂藝術教師，建設中國青年志願者協會及團中央青年志願者行動指導中心“青年之家” |
| “善心慧思”愛心助學行動 | 中國建設銀行青年志願者協會、各分支機構所在地 | 600萬元 | 2016-至今 | 為16,000餘名貧困地區師生捐資捐物，組織貧困地區150餘名師生參加夏 |

| | 團委 | | | (冬)令營活動 |
|------------------|--------------------------------------|-------|---------|-----------------------|
| “愛在港灣”志願 公益行動 | 中國建設銀行青 年志願者協會、各 分支機構所在地 團委 | 243萬元 | 2019-至今 | 為201萬餘名勞動者提供 服務和幫助 |



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

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

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

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2021）专字第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《中国建设银行股份有限公司 2020 年社会责任报告》（以下简称《社会责任报告》）中选定的 2020 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

中国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。

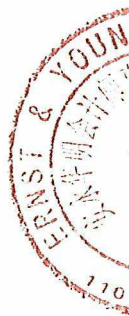
二、我们的责任

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 2020 年绩效指标，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 2020 年《社会责任报告》中选定的绩效指标（其中，计价货币均为人民币）实施了鉴证工作程序，包括：



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2021）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）
 - 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）
 - 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）
 - 其中：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）
 - 汽油（吨）
 - 柴油（吨）
 - 间接排放（范畴 2）（吨）
 - 外部购电（吨）
 - 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（%）
- 供应链管理情况
- 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（含约谈及业务交流）（次）

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2021）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

● 员工总人数（人）

按雇佣类型划分

- 另有劳务派遣用工（人）

按其他类型划分

- 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）

按年龄组别划分

- 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

- 参训员工（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）

员工流失情况

- 整体流失率（%）

按性别划分

- 男性（%）
- 女性（%）

按年龄划分

- 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

- 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）
- 个人手机银行用户数量（万户）
- 微信银行绑定用户数量（万户）

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2021）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

- 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）
- 智慧银行（个）
- 设置轮椅通坡道营业网点（个）
- 设置爱心窗口网点数量（个）
- 设置“劳动者港湾”网点数量（个）

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) 对中国建设银行参与提供《社会责任报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 获取证据，包括系统截图、统计台帐、发票复印件等
- 6) 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 2020 年绩效信息。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。

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2021）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2020 年绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于《社会责任报告》中的报告参照标准。

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）

中国 北京

2021 年 3 月 25 日