



中國北京市西城區復興門內大街55號 郵編:100140
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140
www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com

2024.03.27 發佈

版權所有,未經許可不得轉載翻印



2023

中國工商銀行股份有限公司
社會責任 (ESG) 報告

環境

社會

治理

目錄

董事長致辭	2
關於我們	4

環境篇

綠色金融戰略	7
境內綠色金融政策制度	11
綠色金融實踐	14
境內綠色金融前瞻研究與合作交流	23
境內機構自身低碳運營	25

社會篇

境內科技、普惠、養老金融服務	29
境內機構服務客戶	41
境內可持續金融服務	52
全球金融服務	57
回報股東	64
奉獻社會	66

治理篇

公司治理	73
戰略管理	83
ESG 管理	85
風險管理	89
人力資源治理	92
數字金融	100
內部治理	104

社會責任（ESG）管理與績效	106
附錄	001
意見反饋表	018

董事長致辭



廖
林
董
事
長

習近平總書記着眼於推動金融高質量發展、建設金融強國，提出培育和弘揚中國特色金融文化這一重大課題，強調包括“以義取利，不唯利是圖”在內的五方面實踐要求，為新時代金融工作注入傳承傳統、積極向上的文化基因。

本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，踐行金融工作的政治性、人民性，樹牢正確的義利觀，把社會責任融入經營管理全過程，守信義、弘大義、為大公，在有效服務經濟社會高質量發展中實現自身價值，促進金融與經濟、社會、環境共生共榮。

堅持金融本源，提升服務實體經濟質效。堅守主責主業，以紮實做好金融五篇大文章為抓手，加力支持重大戰略、重點領域和薄弱環節，助力發展新質生產力。2023年新增貸款2.88萬億元，債券投資1.29萬億元，均同比多增、穩定多增。成立數字普惠中心，製造業、戰略性新興產業、綠色、普惠、涉農等重點領域貸款增速，顯著高於各項貸款平均增速，農村普惠金融服務點增至4,760家。

堅持綠色低碳，促進人與自然和諧共生。把發展綠色金融作為服務人民、造福社會、保護生態的應盡義務，從資產和運營兩端協同發力，加快境內投融资綠色低碳轉型，搭建數字化碳核算體系，穩步開展自身碳足跡管理，不斷提升金融服務的“含綠量”“含金量”。2023年，綠色信貸餘額接近5.4萬億元，所支持項目年節約標準煤超7,200萬噸、減少二氧化碳排放超1.44億噸；自身運營碳排放總量保持穩定。

堅持安全發展，維護經濟金融穩定大局。堅持統籌發展和安全，按照“主動防、智能控、全面管”路徑，率先將氣候風險納入全面風險管理體系，統籌抓好各類風險“防、化、治”。加快企業級智能化風控平臺建設，強化產品風險、信息科技和網絡安全管理，推動“五個一本賬”管理有效落地。落實安全生產責任，組織開展房屋建築、食堂燃氣等重點部位安全隱患整治，持續鞏固安全穩定運行良好局面。

堅持為民初心，全力服務人民美好生活。堅持以人民為中心的價值取向，統籌發揮近1.55萬家網點和手機銀行等線上平臺功能，推動工行服務廣泛融入民生場景，不斷增強群眾獲得感、幸福感、安全感。加快養老金融全面布局，基本完成線上線下渠道適老化服務改造。加強消費者權益保護，深化客戶投訴源頭治理，

健全涉賭涉詐賬戶風險防控長效機制，“您身邊的銀行、可信賴的銀行”品牌更加深入人心。

堅持以人為本，推動員工與企業共成長。加強員工關心關愛，拓寬員工職業發展通道，推動薪酬福利、教育培訓、健康服務等資源向基層傾斜。加大優秀人才培養力度，迭代實施“工銀繁星計劃”等新員工培訓項目，持續建設高素質專業化金融人才隊伍。以數字工行（D-ICBC）建設為契機，打造人力招聘、科技培養、業務使用為一體的“蓄水池”，大力選育業務與科技複合型人才。

堅持“兩個一以貫之”，推動黨的建設與公司治理有機融合。堅持黨的全面領導，堅定不移正風肅紀反腐，加強新時代廉潔文化建設，推動全面從嚴治黨從嚴治行走深走實。持續完善中國特色現代金融企業公司治理，新修訂的《公司章程》獲監管核准生效，決策科學性有效性進一步提升。健全ESG戰略管理體系，不斷探索可持續發展路徑。

過去一年，我們欣喜地看到，黃河上游千畝經濟生態林茁壯成長，蘇州沙家浜蘆蕩濕地魚鳥共舞，廣西賀州黃姚古鎮升級後游人如織，河北涿州受災小微企業第一時間拿到工行貸款復工復產……金融力量正一點一滴地變為一幅幅生態畫卷、一縷縷人間烟火和一張張燦爛笑臉。透過這些生動圖景，本行更加深刻認識到，做好新時代金融工作，必須大力培育和弘揚中國特色金融文化，踐行“以義取利，不唯利是圖”等實踐要求，久久為功、善作善成，推動中國特色金融發展之路越走越寬廣。

站在40年後再出發的新起點，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，完整、準確、全面貫徹新發展理念，聚焦經濟建設這一中心工作和高質量發展這一首要任務，當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石，履行好環境、社會和治理（ESG）責任，推動金融高質量發展，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業作出更大貢獻。

董事長：廖林
二〇二四年三月二十七日

關於我們

中國工商銀行成立於 1984 年 1 月 1 日。2005 年 10 月 28 日，本行整體改制為股份有限公司。2006 年 10 月 27 日，本行成功在上交所和香港聯交所同日掛牌上市。

本行致力於建設中國特色世界一流現代金融企業，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，堅持以服務創造價值，向全球超 1,205 萬對公客戶和 7.40 億個人客戶提供豐富的金融產品和優質的金融服務，以自身高質量發展服務經濟社會高質量發展。本行自覺將社會責任融入發展戰略和經營管理活動，在服務製造業、發展普惠金融、支持鄉村振興、發展綠色金融、支持公益事業等方面受到廣泛讚譽。

本行始終聚焦主業，堅持服務實體經濟的本源，與實體經濟共榮共存、共擔風雨、共同成長；始終堅持風險為本，牢牢守住底線，不斷提高控制和化解風險的能力；始終堅持對商業銀行經營規律的把握與遵循，致力於成為基業長青的銀行；始終堅持穩中求進、創新求進，持續深化重點發展戰略，積極發展金融科技，加快數字化轉型；始終堅持專業專注，開拓專業化經營模式，鍛造“大行工匠”。



企業文化



綠色金融戰略

環境篇

- 綠色金融戰略
- 境內綠色金融政策制度
- 綠色金融實踐
- 境內綠色金融前瞻研究與合作交流
- 境內機構自身低碳運營

▲ 2023年11月8日至9日，本行時任董事長陳四清出席2023金融街論壇年會並在企業家圓桌會議發表演講。

綠色金融戰略規劃

戰略目標

成為具有良好國際聲譽的綠色銀行。



經營宗旨

以綠色金融促進境內實體經濟發展。

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，堅持創新驅動發展，全面塑造發展新優勢。在集團發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點佈局，全面提升工商銀行服務綠色發展的適應性、競爭力、普惠性，明確提出要建設“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與ESG體系建設”作為具體舉措推進實施。

在本行“十四五”時期發展戰略規劃中，提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。

綠色金融組織架構

本行綠色金融工作體系是由董事會、高管層、綠色金融委員會統籌管理，專業部門牽頭管理，全行各條線協同推進的組織管理體系。



境內氣候風險管理

▶▶ 氣候風險管理進展情況



將氣候風險納入全面風險管理體系

本行將氣候風險管理納入全面風險管理體系，持續提升氣候風險管理體系建設。在《全面風險管理規定》中明確了氣候風險管理的治理架構與職責分工，建立並持續完善氣候風險的“三道防線”，提出氣候風險管理體系組成與要求。

專欄

氣候風險管理三道防線

第一道防線

業務部門

作為氣候風險管理第一道防線，是氣候風險的承擔和管控主體，落實綠色金融業務准入標準，做好氣候風險相關業務管理。

第二道防線

風險管理部門

作為氣候風險管理第二道防線，制定氣候風險管理政策、標準和要求，為第一道防線提供氣候風險管理方法、工具、流程和指導；獨立監控、評估、報告本行整體及業務條線的氣候風險狀況和風險變化情況；踐行綠色金融業務一票否決權，對氣候風險管理的有效性、適當性進行評估。

第三道防線

內部審計部門

作為氣候風險管理第三道防線，負責對氣候風險治理的實施情況、本行綠色金融業務執行效果、綠色金融業務管理與流程的有效性進行審計，促進本行綠色金融業務管理水平的持續提升。



強化氣候風險的識別和管理

本行通過分析導致傳統風險受到影響的氣候因素來識別和評估氣候風險，在信用風險、市場風險等傳統風險類別的識別、評估工作中，納入氣候風險因素，分析轉型風險和物理風險對實質性風險的影響，從風險水平、管理措施等方面，考慮氣候風險對本行資本充足率的影響。



將氣候因素納入內部評級

為評估企業在雙碳轉型過程中的風險與機遇，提升內部評級模型的前瞻性，本行研究將氣候因素納入信用風險評級框架，完善信用風險評級體系，對綠色企業和高碳排企業進行專題評估，已在全行啟動評級試點運行。



持續完善氣候風險數據庫

本行氣候風險數據庫整合了碳排放、碳市場、壓力情景、ESG 數據、信息披露等八大類數據，定期開展更新維護，持續完善數據質量，為氣候風險計量、管理與分析工作提供基礎支持。

▶▶ 氣候風險壓力測試

本行氣候風險壓力測試借鑒聯合國環境規劃署（UNEP）技術框架，在央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）壓力情景基礎上，結合國內實際開展壓力情景本地化校準，建立轉型風險、物理風險傳導模型，開展壓力測試，使本行成為國內領先應用國際先進技術完成氣候風險壓力測試的銀行。

本行氣候風險壓力測試包括有序轉型、無序轉型、全球溫室等三大類情景，選取火電、鋼鐵、交通運輸、煤炭、石油天然氣等重點行業，設計專項壓力測試方法，刻畫行業發展規律。

報告期內，本行氣候風險壓力測試開展 NGFS 情景的本地化校準，獨立運行產生 NGFS 情景的綜合評估模型，對模型輸入指標進行適用性檢查和調整，對模型輸出指標開展合理性分析，使本行成為國內領先開展國際組織氣候風險壓力測試情景本地化校準的銀行，進一步提升了本行全面氣候風險管理能力。



境內綠色金融相關規劃執行情況

報告期內，本行堅持從戰略高度推進綠色金融工作，不斷深化綠色金融體系建設，從治理架構、政策制度、產品創新、風險管理、自身表現、品牌宣傳、國際合作、前瞻研究等多個維度，系統構建了具有工行特色的綠色金融發展模式，並取得階段性進展：

全行綠色產業投融资快速增長，境內綠色貸款規模處於同業領先，綠色貸款增速持續多年高於各項貸款平均水平。



▲ 2023年12月5日，本行執行董事、副行長王景武以視頻形式出席《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方會議（COP28）中國角“綠色金融與氣候應對：中國銀行業的角色與機遇”邊會，並作致辭。

境內綠色金融政策制度

優化綠色金融基礎管理制度

完善考核機制
加強綠色金融考核



將綠色金融納入對分行績效考核指標體系的社會責任板塊，重點考核各行綠色貸款餘額佔比、綠色貸款增量、綠色金融產品和服務創新等情況。將社會責任（ESG與可持續金融）納入集團綜合化子公司考核指標，激勵集團綜合化子公司將社會責任（ESG與可持續金融）融入公司戰略規劃，加強 ESG 投資與研究，建立和優化 ESG 管理架構，不斷提升 ESG 治理能力。

將綠色產業主導行業定位為積極進入類行業，對綠色貸款實施經濟資本優惠政策，匹配授權等差異化信貸政策。



強化差異化信貸政策
及經濟資本調節

制定綠色貸款
年度投放計劃
並實施 FTP 優惠



安排綠色貸款專項規模，優先保障綠色產業信貸投放。對綠色貸款實施內部資金轉移價格（FTP）激勵措施。

通過構建客戶行業、項目關鍵字與綠色產業的映射關係，使用系統智能識別與人工核實糾偏相結合的方式，有效提升綠色貸款識別效率和管理水平。



積極推動
綠色金融數字化轉型

完善綠色金融政策制度體系

1 印發《關於貫徹落實〈銀行業保險業綠色金融指引〉有關事項的通知》

全面對標原銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》，制定下一階段全行綠色金融工作推進措施，統籌部署各部門、各分行工作任務。《關於貫徹落實〈銀行業保險業綠色金融指引〉有關事項的通知》有針對性地提出下一步提升綠色金融建設七項重點工作任務，包括：

- 加強環境、社會和治理（ESG）風險管理能力建設，將 ESG 要求納入全面風險管理體系，進行全流程風險管理
- 持續推進投融資結構綠色低碳調整，有序減少自身運營碳足跡，穩妥推進碳達峰、碳中和工作
- 根據政策要求，積極探索優化本行綠色金融體制機制
- 積極運用科技手段，提升綠色金融服務水平
- 加強境外投融資業務綠色金融建設
- 壓實各層級主體責任，確保全行綠色金融建設符合監管要求
- 保持與政府和監管部門的密切溝通

2 制定印發《2023 年度行業投融資政策》

全面突出“綠色”導向，涵蓋 16 個板塊近 50 個行業的投融資政策，採取經濟資本佔用、授權、定價、規模等差異化管理措施，不斷加大差異化政策支持及管控力度。將企業技術、環保、能耗等指標嵌入重點行業客戶及項目選擇。大力支持綠色低碳循環經濟發展，將清潔能源、綠色交通、節能環保等重點領域定位為積極或適度進入類行業。

3 印發《中國工商銀行投融資綠色指南（試行）》

作為本行綠色投融資政策體系的基礎性文件，《中國工商銀行投融資綠色指南（試行）》聚焦綠色發展，以 ESG 風險防控為基本出發點，為投融資業務 ESG 風險防控提供豐富的操作指南。通過 ESG 風險識別關鍵點、最低准入標準、優秀標準、綠色投向領域，有效提高 ESG 風險防控的有效性和針對性。重點關注的 ESG 領域包括環境污染防治、節約能源消耗、應對氣候變化與碳排放控制、水資源節約利用與防治水患、生物多樣性與生態保護、安全生產與職業健康、文物保護、公司治理與企業主行為等方面。

紮實推進“碳達峰、碳中和”相關工作

報告期內，本行在業內率先制定集團“雙碳”工作方案，前瞻佈局投融資組合及自身運營雙碳路徑。

▶ 做優資產端，系統推進本行投融資結構低碳轉型

系統推進投融資結構低碳轉型、加強氣候風險管理、開展投融資碳核算等重點工作。

信貸結構綠色低碳轉型持續推進，用足用好碳減排支持工具，自碳減排支持工具推出以來本行合計向

發放碳減排貸款	貸款加權平均利率	帶動的年度碳減排量
2,004.22 億元	3.09%	5,145.72 萬噸二氧化碳當量

1,496 個項目



印發《“碳達峰、碳中和”目標下投融資結構中長期優化策略報告》。報告將碳達峰碳中和作為行業投融資政策研究及客戶選擇的必須考慮因素，對投融資“分籃施策”，持續推進投融資結構綠色低碳轉型，加大綠色金融產品和服務創新力度。

加快數字化投融資業務碳核算體系建設，助力實體經濟綠色轉型

為強化服務實體經濟能力，提高本行投融資碳核算服務質效，更好的助力碳達峰、碳中和工作。報告期內，本行加快建設數字化的投融資業務碳核算體系，針對發電、鋼鐵、石化等重點排放行業，結合行業特點和需求實現定製化信息採集方案，覆蓋行業 80% 有貸戶，提升投融資碳核算計量與披露水平，助力雙碳金融創新，成為本行服務實體經濟碳達峰、碳中和工作的重要抓手。

▶ 做實運營端，穩步推進自身運營碳足跡管理

按照“摸底數 – 挖潛力 – 定路線 – 穩推進”的總路徑，穩步開展自身運營碳足跡管理，制定了“四大領域、五項提升”的節能降碳改造總體策略。

報告期內

本行自身運營碳排放總量	耗水量	耗電量	辦公用紙消耗量
202.98 萬噸	2,461.69 萬噸	2,446,767.18 MWh	7,729.32 噸

綠色金融實踐

綠色信貸

報告期內，本行加大綠色產品創新支持，構建全方位、綜合化碳金融服務體系，靈活運用特許經營權、排污權、收費權、新能源補貼確權等抵質押貸款，創新擔保方式，在有效管控風險的前提下積極擴大對企業信貸支持。



本行境內綠色貸款總量
創歷史新高

截至報告期末

本行金融監管總局口徑綠色
貸款餘額

近 **5.4** 萬億元

綠色貸款規模
與增量
均領先同業

綠色債券

▶▶ 綠色債券發行

■ 境內綠色債券發行



報告期內，本行完成 3 期境內綠色金融債發行，金額共計 600 億元，是報告期內境內綠色金融債發行規模最大、發行成本最優的市場主體，在推動經濟社會發展全面綠色低碳轉型中持續提升本行自身綠色發展水平。

■ 境外綠色債券發行

截至報告期末

本行累計發行 9 筆
境外綠色債券，
金額合計

199 億美元

中資同業領先優勢持續鞏固，
累計獲得《財資》《銀行家》《環
球資本》及氣候債券倡議組織
等頒發共計 17 項國際獎項。

其中，發行等值 22 億美元全球多
幣種“碳中和”主題綠色債券與
100 億元人民幣綠色金融債券被
納入第三屆“一帶一路”國際合
作高峰論壇官方成果。

▶▶ 綠色債券承銷

報告期內

本行密切跟進各行業、各
地區客戶綠色轉型和能源
保供等融資需求，積極推
動各類 ESG 債券項目落地，
有效踐行本行社會責任。

全年完成承銷包括綠色債券、
可持續發展掛鉤債券、社會
責任債券等各類 ESG 債券

95 隻

募集資金 **4,500.90** 億元

主承規模 **1,128.75** 億元

本行新疆分行成功承銷西北地區首筆定向綠色資產支持商業票據（ABCP）



本行新疆分行作為牽頭主承銷商為某企業順利發行定向綠色資產支持商業票據（ABCP）。本次發行規模 1.44 億元，優先級評級 AAA，本筆債券基礎資產中涉及綠色項目，包括城市黑臭水體整治、污水處理、河湖與濕地保護恢復、雨水調蓄設施建設、生活垃圾處理等方面，項目落地後每年可實現減排二氧化碳 393.01 噸，節約標準煤 177.15 噸。

▶▶ 綠色債券投資

報告期內，本行積極開展人民幣綠色債券投資，為生態文明建設關鍵領域提供綠色金融支持。

新增投資人民幣綠色債券

904 億元

年末綠色債券餘額為

2,732 億元

同比增長

33.5%

本行穩妥開展外幣綠色債券投資，穩步提升市場影響力。

新增投資外幣綠色債券

4.29 億美元

年末餘額

12.7 億美元

同比增長

36.27%

綠色基金

報告期內，本行子公司工銀瑞信積極參與綠色產業上市公司融資，綠色產業公司資本市場定價，發現綠色發展的長期價值。

截至報告期末

工銀瑞信持有碳中和、環保、新能源等綠色經濟產業板塊投資標的股票市值達

690.55 億元

主要分佈於新能源汽車、儲能、光伏、風電、核電、環保等細分子行業，佔股票持倉市值比例達

30%

本行子公司工銀瑞信共發行了

15 隻以生態環境、新能源、碳中和等

為投資方向的公募權益類 ESG 主題基金

總規模約為

348.83 億元



綠色租賃

報告期內，本行全資子公司工銀金租立足我國經濟綠色低碳發展趨勢，堅守租賃本源，秉承綠色發展理念，持續做好綠色信貸行業佈局，重點圍繞清潔能源產業鏈、新能源汽車產業鏈等綠色產業提供租賃金融支持。

報告期內，工銀金租與青島某新能源公司開展融資租賃業務。租賃物為漁光互補光伏發電資產，在滿足基礎發電功能的同時，項目建造充分考慮了資源的惠農屬性，在光伏板下建設規模化的養殖魚塘、菜地等，促進當地農業產業化發展，助農惠農，推動鄉村振興，推進清潔能源城鄉普及，切實發揮租賃產品特點，服務可持續發展和鄉村振興等國家重大戰略。

報告期內，工銀金租開展了成都某飛機維修設備直租項目，助力某公司在中國建立首個以可持續發展理念為主導的飛機“全生命週期”服務中心項目，資產為二手飛機升級改造所需的工程機械設備。該項目將面向各種機型，提供飛機從停放、存儲到維修、升級、改裝、拆解和回收的一站式服務，開啓飛機綠色循環經濟新模式，填補中國航空產業鏈末端空白領域，為未來國產大飛機回收利用提供借鑒示範。

綠色理財

報告期內，本行全資子公司工銀理財充分把握綠色金融發展戰略機遇期，深入推進綠色金融建設工作，積極助力綠色債券市場，引導各類資源要素流向綠色低碳循環經濟領域，獲評“ESG 踐行 50·責任理財公司”“責任投資最佳資產管理機構”等獎項。

工銀理財持續強化綠色金融前瞻研究，深入研究碳達峰碳中和“1+N”政策體系，把握綠色金融及 ESG 投資總體方向，不斷加大綠色金融投資力度。截至報告期末，工銀理財綠色債券投資餘額較年初增長超 60%，在工銀理財信用債投資中佔比進一步提升，高於信用債市場綠色債券佔比。



報告期內，工銀理財共有 3 隻 ESG 主題理財產品穩健運營，通過持續培育兼顧長期業績和綠色責任的理財產品，為綠色低碳產業發展引入了長期穩定資金。

綠色投資

報告期內，本行全資子公司工銀投資堅決貫徹綠色投資理念，支持綠色環保事業，以產融結合模式實現“投募一體化”發展戰略，重點支持新能源發電、綠色交通、綠色制造及戰略性新興產業等領域，助推實體經濟高質量發展。

截至報告期末

境內綠色金融投資餘額
529.88 億元

在存量資產中佔比

28.93%



新增投資中綠色金融規模
88.88 億元

佔全年新增投資的

33.22%

綠色創新案例



案例

本行金融支持傳統產業綠色低碳改造

廣東分行創新發放可持續掛鉤貸款

報告期內，本行廣東分行向江門某造紙企業提供可持續掛鉤貸款授信 6,100 萬元。該企業採用世界先進的環保工藝、技術、設備，建立了污水處理廠等配套設施，創新生產零碳紙張。該筆貸款是江門地區造紙行業首筆可持續掛鉤貸款，貸款利率與企業的節能減排成效掛鉤，若企業煙氣的二氧化硫和煙塵、污水的化學需氧量和氨氮排放低於國家排放標準並達到合同約定的排放值，則貸款存續期內可享受優惠利率，有助於激勵企業減少煙氣、污水排放，推動企業實現綠色可持續發展。

北京分行積極參與銀團貸款助力新型建築工業化發展

報告期內，本行北京分行牽頭銀團貸款 2.7 億元，用於滿足某企業預制裝配式構件智慧綠建項目建設等資金需求。該項目建成後，可實現年產 100 萬 m² PC 構件、21 萬 m³ 預制裝配式構件產能，推動新型建築工業化發展，有效解決傳統建築業和建材產品領域噪聲、粉塵、材料浪費、環境污染等問題。



▲ 本行廣東分行支持建設某農業光伏綜合開發項目。

案例

本行為海上光伏電站項目提供信貸支持

報告期內，本行為某海上光伏電站項目共計提供 3.97 億元信貸支持。項目建於圍墾海灘塗地，由 21 萬塊 550 瓦光伏組建組成，平均每年上網電量達 13,503.81 萬千瓦時。與相同發電量的火電相比，該項目每年可節約標準煤約 4.08 萬噸，減少二氧化碳排放約 11.19 萬噸，減少二氧化硫排放約 775.62 噸，減少氮氧化物排放約 1,164.78 噸。

本行提供新能源公募 REITs 全場景服務

報告期內，本行為某新能源公募 REIT 提供全場景服務，市場首創公募 REITs 保理服務模式，通過“併購+”服務助力構建底層資產，提供全週期賬戶託管和監管服務。該項目是全國首單央企新能源公募 REITs，發行規模近 80 億元，本行參與戰略配售投資近 1 億元。通過制定並實施公募 REITs 全場景服務方案，積極助力公募 REITs 市場健康發展，形成存量資產和新增投資協調共進的良性循環。

本行福建分行支持某海上風電項目建設

報告期內，本行福建分行為某海上風電項目提供授信支持，海上風電具有資源豐富、遠離居住區、不佔地、不破壞防護林、裝機利用小時高等優勢。該項目建成後，相比於火力發電，每年可為國家節省標煤 34.96 萬噸，每年可減少二氧化碳排放 106.3 萬噸，具有顯著的環境、社會和經濟效益。

本行寧波分行為某污水處理項目提供融資租賃服務

報告期內，本行寧波分行會同工銀金租與某水務集團開展 5.5 億元綠色融資租賃業務。該筆業務以當地的污水處理設備為租賃物，通過支持縣域污水處理業務，為企業提供綠色金融服務。

本行青海分行支持助力打造千畝經濟生態林



本行青海分行與三江源生態保護基金會共同打造中國工商銀行黃河上游千畝經濟生態公益林。項目遵循“生態優先 綠色發展”思路，結合鄉村振興，在黃河上游貴德縣邊都灘打造千畝經濟生態林營造示範基地，搭建人與自然和諧共生的生態產業體系，構建覆蓋黃河兩岸的綠色生態廊道，築牢黃河上游生態屏障。

本行積極推動綠色金融與鄉村振興融合發展

報告期內，本行為某企業風電扶貧項目提供 112 億元項目貸款支持，積極落實國家鄉村振興及雙碳目標。該項目總裝機容量 300 萬千瓦，計劃安裝 730 台風機，建成後年發電量 91.79 億千瓦時，對應每年可節約標準煤約 292.69 萬噸，減排二氧化碳 773.79 萬噸，二氧化硫 2,886.08 噸，氮氧化物 2,841.40 噸，節能減排效果顯著。同時，該項目形成了以重大項目帶動區域經濟、持續助力改善民生的新能源“可持續產業循環扶貧模式”。

本行蘇州分行為沙家浜蘆蕩濕地園區提供融資支持

報告期內，本行蘇州分行圍繞沙家浜蘆蕩濕地風景區生態修復與經營建設等需求提供信貸支持。截至報告期末，蘇州分行累計為該項目提供 8 億元信貸支持。沙家浜蘆蕩濕地為亞熱帶濕地園區，園區通過濕地植物與耐水濕植物種植培育、河道調整、土方改造等多項措施，生成理想的濕地空間形態，營造了具有江南水鄉特徵的濕地生態群落。



▲ 本行蘇州分行為沙家浜風景區經營建設與生態環境改善等需求提供信貸支持。



▲ 本行河北分行金融支持雄安新區白洋澗綜合生態修復項目。

本行杭州分行助力杭州綠色公交項目



本行杭州分行持續支持杭州市公交新能源公交系統建設，累計為其投放流動資金貸款超 40 億元，在新能源公交車購置、場站建設等項目貸款上累計授信支持超 10 億元。目前杭州市已實現主城區新能源公交車 100% 全覆蓋，讓低碳出行成為更多人的選擇。

本行四川分行為水光互補電站項目提供融資支持

本行四川分行為某“水光互補”電站提供 30 億元信貸支持。報告期內，本行四川分行共計為該項目發放信用貸款 10.68 億元。該項目是全球首個百萬千瓦級“水光互補”電站，也是全球最大、海拔最高的水光互補項目，年平均發電量預計可超 20 億度，每年預計可節約標準煤超 60 萬噸、減少二氧化碳排放超 160 萬噸。

本行投產生態保護紅線風控地圖功能

本行運用 GIS（地理信息系統）技術，將生態保護紅線數據庫信息嵌入全行信貸管理系統——全球信貸與代理投資管理系統（GCMS），針對貸款項目選址增加了生態保護紅線判定功能，並納入信貸業務全流程管理。2023 年 3 月，受中國人民銀行推薦，本行在 G20 期間發佈該成果，作為中國方案和中國經驗向世界宣傳推廣，為解決金融機構生物多樣性風險管理這一全球普遍性難題提供了創新解決方案。

本行廣東分行盤活海洋碳匯生態產品價值



廣東省汕頭市南澳縣（島）地處東海與南海交匯處，坐擁 167 公里的海島海岸線，目前南澳縣全島牡蠣養殖面積達 2 萬多畝，年產量在 3 萬噸以上，是廣東省最大的規模化牡蠣養殖基地。根據牡蠣在生長過程中能夠吸收大量二氧化碳、利於環境保護的特點，本行廣東分行創新推出“海洋碳匯預期收益權質押貸”融資產品，通過對養殖培育的牡蠣可形成的碳匯量進行核算評估，參考市場價格將其預計可實現的碳匯收益權作為質押，幫助農戶養殖獲取金融支持。

本行奧克蘭分行積極參與新西蘭污泥處理項目

報告期內，本行奧克蘭分行積極組織並參與了新西蘭惠靈頓政府污泥處理設施的四億新西蘭元銀團融資項目。該項目落成後，預計可減少最多 80% 污泥量和 60% 的碳排放，將為惠靈頓地區提供急需的污水處理基礎設施，為打造更綠色、更健康的城市社區發揮重要作用。

本行迪拜分行為烏茲別克斯坦風電站提供金融支持

本行迪拜分行以牽頭安排角色與國際多邊機構聯合籌組 9 億美元國際銀團，為烏茲別克斯坦風電站項目提供資金支持。該項目規劃建設多台風機及配套電力設施，建成後每年預計可減少 140 萬噸碳排放。項目落地後，將有利於改善中亞地區電力結構，推動全球能源轉型和經濟社會可持續發展。



▲ 本行迪拜分行為烏茲別克斯坦風電項目提供金融服務。

境內綠色金融前瞻研究與合作交流

前瞻研究

報告期內，本行持續跟踪國際國內經濟轉型和綠色金融相關制度、全國生態環境保護大會、COP28（《聯合國氣候變化框架公約》第 28 次締約方會議）等重要會議，圍繞生態合作、碳治理、轉型金融、綠色債券、信息披露、碳市場工具等重點領域展開深入研究，為全球綠色金融治理、完善綠色金融體系、銀行業綠色轉型、綠色金融實踐建言獻策，充分發揮研究賦能實踐、研究創造價值的作用。

► 發佈多項綠色金融研究成果

報告期內，本行緊跟綠色金融政策實踐與發展前沿，聚焦本行綠色金融發展過程中的關鍵問題，開展專題研究，包括《綠色 Fintech 新機遇》等系列報告，助力相關領域工作開展。發佈《2024 年綠色金融展望報告》，展現全行綠色金融發展成就，為金融服務我國綠色發展提供智力支持。

► 持續推進“一帶一路”綠色金融研究

報告期內，本行編製第三版“一帶一路”綠色金融（投資）指數，完成《“一帶一路”綠色金融（投資）指數報告（2023）》，助力金融機構在“一帶一路”倡議下進行綠色投資決策，持續擴大“一帶一路”綠色金融（投資）指數的應用場景和實踐價值。



合作交流

報告期內，本行組織或參加了金磚國家工商理事會、中國發展高層論壇等境內外綠色金融主題及相關活動。在各項活動中，本行代表與國內外政府部門、行業協會、金融機構、科研院所、企業等嘉賓和專家學者深入研討交流，共同解析綠色金融領域發展趨勢等問題，共享綠色金融最佳實踐和治理經驗。

積極參與全球氣候風險合作與交流

本行是國內最早簽署支持TCFD建議的金融機構。作為TCFD專家成員單位，積極參與TCFD全球金融治理。報告期內，參與氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）全體大會4次，為TCFD《2023年現狀報告》提供建議。

本行為境內外分行和子機構提供氣候風險管理專題培訓。



本行積極開展與國內外同業在氣候風險領域的交流合作，參加國內外氣候風險領域會議研討。報告期內，“綠色金融與氣候應對：中國銀行業的角色與機遇”邊會在《聯合國氣候變化框架公約》第28次締約方大會（COP28）中國角舉行。本行在邊會上做題為《中國銀行業氣候風險管理新進展》的主旨報告。

持續推進金磚工商理事會合作

在金磚國家工商理事會框架下，本行作為中方理事會主席單位及中方金融服務組組長單位，積極推動綠色金融領域交流互鑒，助力多領域綠色轉型。報告期內，依託金融服務工作組，持續推動金磚國家ESG與綠色金融標準制定相關工作；線上舉辦“金磚+”綠色金融合作研討會，發佈《金磚國家綠色金融合作報告》；依託能源與綠色經濟工作組，支持籌辦第二屆金磚國家能源論壇。

搭建“一帶一路”銀行間合作機制交流平臺

報告期內，本行在北京主辦第三屆“一帶一路”銀行家圓桌會（BRBR）。歐洲、中東、非洲、東南亞等“一帶一路”合作重點區域的80家金融機構的近200名代表出席會議，圍繞金融服務助力“一帶一路”高質量發展、深化“一帶一路”綠色與可持續金融國際合作等議題進行了交流。

境內機構自身低碳運營

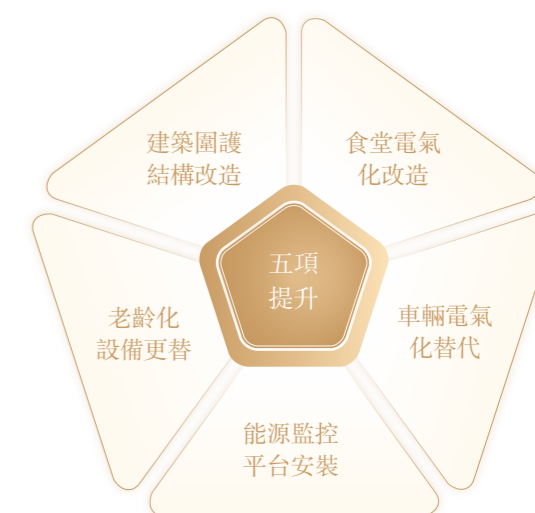
碳足跡管理

穩步開展碳足跡統計工作

本行在報告期內利用自主研發的碳足跡管理數據統計系統，組織集團內各機構和子公司填報年度能耗數據，數據收集範圍包括碳排放數據、排放設施、監測設施等3個大類，並持續優化異常數據模型，對異常數據進行提示、組織各機構修正，以保證數據的完整性、準確性。聘請第三方專業公司通過現場盤查、文件評審等方式，對報告期內數據進行核查。

多措並舉節能降碳

報告期內，本行積極開展自身運營節能降碳工作，全行從科技基礎設施、建築基礎設施、日常辦公、重點用能設施等4個領域重點發力，在固定資產自然維修及置換時鼓勵開展建築圍護結構改造、老齡化設備更替、能源監控平台安裝、車輛電氣化替代、食堂電氣化改造等5個方面提升措施。



推動綠色辦公切實執行

本行持續推動自身運營雙碳工作的日常宣傳滴灌，鼓勵員工共同推動全行節能降耗，持續擴大無紙化會議、無紙化傳真應用範圍，減少辦公用紙量。

持續推進綠色低碳網點建設

報告期內，本行積極貫徹綠色環保、低碳節能理念，深化綠色低碳網點建設，持續推進網點硬件環境和服務面貌提升。

在源頭設計上

倡導綜合考慮建築結構、消防設施、內部動線等全方位物理環境，模塊化、集約化、精細化、專業化開展網點建設圖紙設計，盡力避免因設計變更而導致建築施工過程中的能耗增加和材料浪費，從而減少碳排放。

在關鍵把控上

倡導選擇經國家或省級地方政府的環境保護機構認證的供應商，並鼓勵就地取材、優先選擇本地優質供應商，積極選用綠色建材循環再生材料和經過認證的綠色建築裝飾裝修材料，降低綜合能耗。

在技術應用上

持續探索運用新能源、新工藝、新技術，有序推動網點照明節能改造，加快淘汰低效照明產品，加大高效節能亮化設施的推廣使用，探索光伏發電+儲電池、太陽能 LED 顯示玻璃等技術運用，優先選用可再生能源。

在探索創新上

部分分行通過能源循環利用、系統智能管控等方式探索打造綠色網點 2.0 版本。



綠色低碳網點建設——安徽合肥科技支行



報告期內，本行安徽分行秉持節能技術、智慧能源和綠色低碳的建設理念，將合肥科技支行打造為碳中和支行，並獲北京國家金融科技認證中心碳中和網點認證。

該支行網點智慧化系統綜合運用太陽能光伏發電系統、屋頂綠化雨水收集系統、建築運營智慧能源管理系統，實施節能降碳減排，持續優化能源結構，提升能源使用效率，實現自身運營能耗強度與能耗總量的全面降低。自該系統運行以來，截至報告期末，累計併網光伏發電 5,291 千瓦時，累計減排 4.11 噸二氧化碳。屋頂綠化雨水收集系統可實現吸收二氧化碳、釋放氧氣、阻滯塵埃、緩解城市熱島效應功能，並將蓄水、排水、給水、用水集於一體，具備高溫補水、低溫停灌功能。建築運營智慧能源管理系統採用集中控制、定時控制、感應控制等多種方式減少燈具、空調、新風啓用時間，實現綠色節能降耗管理。

供應鏈管理（責任採購）

報告期內，本行在集中採購實踐中積極主動承擔社會責任。

牢固樹立“廉潔開放”導向，確立“公開採購、陽光採購”導向，全面推進“應招必招、宜招盡招”，持續強化廉潔風險的源頭治理，持續整章建制、強化引導管控，提升採購公開性，公開招標已經成為全行集中採購首選的採購方式。



堅持“質優價宜”理念，把好資質關、測試關，合理制定採購方案，提升採購性價比，實施了一批支持科技創新、數字化轉型、提升風險防控能力、支持小微企業及普惠金融發展、推進綠色低碳運營等重點工作的採購項目，賦能全行高質量發展。

► 識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理完善相關執行及監察方法

制度建設方面

修訂《集中採購供應商管理辦法》，進一步明確對供應商在環境保護、社會責任以及公司治理方面的重大風險和違法犯罪等行為進行排查的管理要求；將存在被列入安全生產黑名單、涉金融黑名單等風險的供應商，以及因環保違法、貪污行賄、不遵守勞動法規或勞工準則、發生產品安全事故、危害客戶信息安全等受到刑事處罰的供應商，統列入應予清退的供應商範疇。

採購活動實施方面

在公開招標項目實施過程中，由評標委員會對投標供應商是否存在行賄犯罪、串通投標犯罪等重大違法犯罪記錄和嚴重失信的情況進行核實，一經發現即取消投標資格。在供應商推薦環節，深入調研、核實，保證推薦參與本行採購活動的供應商符合國家法規和本行制度規定。定期對本行集中採購供應商進行風險排查，對存在重大違法犯罪記錄、嚴重失信的供應商“零容忍”，及時採取納入不良行為供應商禁入名單、從供應商庫清退等處理措施。

► 識別揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例完善相關執行及監察方法

遵照國家法規和監管部門等要求，在採購領域明確對供應商在環保節能、職業健康安全等方面履行社會責任的相關資質要求。在商務談判通知書（或招標文件）中，對相關項目供應商明確環保節能方面的技術、服務要求，由專家小組在評審談判或評標過程中對供應商所提供產品、服務是否滿足相關要求進行評審，並在最終評分中予以體現。要求參與評審談判的供應商簽署《社會責任承諾書》，督促供應商對踐行綠色環保等要求進行承諾。在項目後續實施過程中強化交付、安裝、調試等監督驗收標準，確保執行效果。

02

社會篇

- 境內科技、普惠、養老金融服務
- 境內機構服務客戶
- 境內可持續金融服務
- 全球金融服務
- 回報股東
- 奉獻社會

境內科技、普惠、養老金融服務

科技金融



報告期內，本行始終將大力發展科技金融擺在突出位置，圍繞頂層設計、體制機制、政策保障、資源配套等方面，建立科技金融“五專”服務保障體系並不斷迭代更新。

截至報告期末

全行境內新興產業公司貸款餘額

2.7 萬億

較年初增量

近 **9,500** 億元



▲ 2023年11月8日，本行現任董事長、時任行長廖林出席金融街論壇年會“金融助力產業發展”平行論壇。

► 全方位、多層次科技金融服務體系



組建全行科技金融推進委員會，在同業中率先設立“科技金融中心、特色支行、科創網點”專業化服務機構，形成總、分、支、網點四級聯動的“全行一盤棋”，提升科技金融服務效能。報告期內，組建科創中心、特色支行等科技金融專營機構，基本覆蓋科技創新活躍區域。

► 開展科技金融專項行動



引導金融支持科技創新重點領域。加大對重點客群的營銷拓展與服務覆蓋。

► 創新專屬產品



制定《科創企業綜合金融服務方案》，打造創新積分貸產品，推出經營快貸專精特新特色場景，為大中小微企業提供“股貸債保”聯動的全生命週期接力式金融服務，打造具有工行特色的科技金融服務體系。

► 強化專門風控



率先創設“科技+人才”“定性+定量”專屬評級模型和專屬授信模型，持續推動集群審貸、主動授信、人格化授權等差異化審貸模式創新，提升科技金融服務精準度。

► 強化專屬保障



加大考核引導、FTP 激勵、經濟資本優惠、信貸規模保障和金融科技支持力度，打造科技金融服務的良好生態，推動科技金融可持續發展。

普惠金融



► 支持小微企業發展

■ 加大普惠貸款投放，融資支持更有力

截至報告期末

本行普惠型小微企業貸款餘額¹
2.23 萬億元

較年初增加
6,774 億元

增速達
43.7%

增量佔本行各項貸款增量的近四分之一

註：1. 該口徑與此前披露的“銀保監口徑普惠貸款餘額”一致



■ 深化數字普惠，金融產品更適配

截至報告期末

數字普惠貸款餘額近
1.9 萬億元

不斷豐富優化經營快貸、網貸通、數字供應鏈三大數字普惠產品體系。各分行因地制宜創新拓展服務場景，精準貼合地方資源和客群特色，對標準化產品形成補充，提升市場響應效率。



▲ 本行時任高級業務總監謝泰峰赴普惠金融事業部調研。

服務重點領域，滴灌更精準

精準支持批發零售、住宿、餐飲、外貿行業小微企業。

加強個體工商戶等長尾客群服務，加大對專業市場、商圈、園區等的營銷覆蓋和需求對接，優化“商戶貸”產品，支持分行因地制宜加快信用貸款創新，重點增強小額化、信用類、全線上服務能力。



支持科技創新小微企業，積極對接各地科技主管部門以及高新技術園區，獲取科技型小微企業清單、科創獎勵、專利數量等數據，持續優化專屬產品服務，積極探索動產和知識產權融資、投貸聯動等模式。

加強渠道建設，觸達運營更高效

不斷完善一體化服務網絡，為小微企業提供隨時隨地、觸手可得的金融服務。

建設手機銀行、企業網銀等渠道，針對小微客戶融資時間急、頻次高等需求，實施標準化作業、自動化審批，提供7×24小時在線申請、在線辦理的一站式普惠金融服務。



推動普惠業務下沉網點，提升網點服務小微客群的能力，將普惠金融貼心服務融入網點廳堂、帶到客戶身邊。

深化綜合服務，普惠金融更溫暖

持續完善小微企業“融資、融智、融商”綜合金融服務體系，在做好小微企業融資服務的基礎上，豐富小微企業對公賬戶及結算、代發工資等一攬子服務。與多地地方政府、行業協會、工業園區和專業市場等簽署深化合作協議，推動普惠金融服務進園區、進企業、進市場，圍繞企業金融服務、內部管理、市場拓展等多元需求，為小微企業送資金、送政策、送商機、送管理。深入推進“工銀普惠行”系列活動，落實“走萬企 提信心 優服務”活動方案。深度參與信易貸項目，在全國“信易貸”平台部署“制造快貸”、“科創快貸”普惠金融產品。截至報告期末，累計向6萬戶小微企業發放融資2,612億元。

持續做好撮合服務，強化信貸資金和商業機遇的雙重供給

豐富完善“環球撮合薈”及“興農撮合”兩大平台對客服務能力，提升對客服務價值，持續提供高質量、線上線下一體化的產品推介、供需對接、融資支持等一站式服務，促進資源要素整合，幫助企業開拓市場。

截至報告期末

新增平台用戶
25萬餘戶

累計發佈商品、技術、項目等各類供需信息
3.2萬項



促成各類合作意向近
5萬項

平台訪問量達
千萬級



▲ 本行高級業務總監田楓林出席第十二屆 APEC 中小企業技術交流暨展覽會。

►► 共同富裕

開展定點幫扶，助力“五個振興”：

聚焦提質增效，鞏固發展成果。報告期內，持續推動南江黃羊、通江銀耳、萬源黑雞、金陽青花椒等特色產業健康發展，重點幫扶企業年銷售額實現連年增長；組織開展多項消費幫扶活動，推動四縣市優質農產品進園區、進電商、上展台、上餐桌；購買成都開往北京、上海、廣州等一線城市的部分高鐵列車全車廣告位，助力四縣市農文旅資源宣傳推廣。

深化志智雙扶，賦能鄉村振興。報告期內，持續實施“工銀興農人才計劃”，邀請專家學者進行授課，舉辦線上線下培訓班 50 餘期，覆蓋四縣市各類基層人才 12.7 萬餘人次，推動學用結合，提升能力素養。

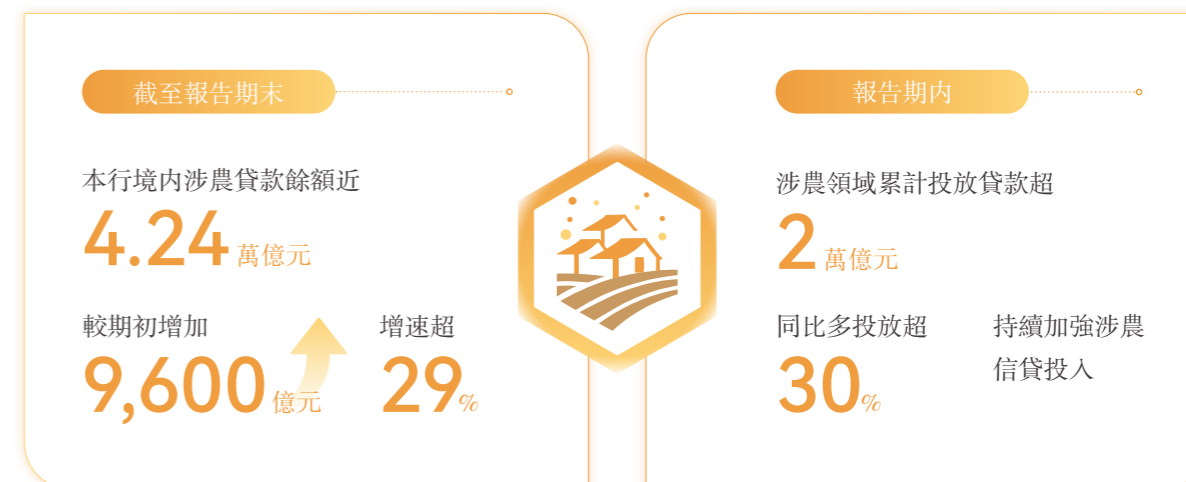


注重寓教於樂，豐富文化生活。報告期內，持續抓好公共文化服務建設，支持四縣市 90 餘個村建設文體活動場所，為村民健身、休閒提供保障；在部分鄉鎮舉辦“村晚”等文娛活動，推動滿足鄉村群眾文化生活需求。

改善村容村貌，打造綠色生態，報告期內，積極支持四縣市部分村鎮因地制宜，開展生態民宿、道路美化亮化等項目建設，深化農文旅融合發展；“積分超市”項目開展鄉村試點，引導 1,500 餘名村民主動參與鄉村治理，建設美好家園。

發揮集團合力，推動強村富民。報告期內，積極支持四縣市發展村集體經濟，打造示範亮點，萬源市茶壩社區村集體經濟收入連續 2 年位列全市第 1，萬源市大倫坎村被評為全國“一村一品”示範村鎮，金陽縣大卷村成功舉辦首次村集體經濟分紅大會，促進脫貧群眾增收取得積極成效。

►► 支持鄉村振興



在中國人民銀行和國家金融監督管理總局
金融機構服務鄉村振興考核評估中
連續兩年獲評“優秀”

健全金融服務體系

持續完善“1+6”鄉村振興金融服務架構，不斷夯實城鄉聯動服務基礎。



以城鄉聯動發展戰略為統領，以組織管理體系、基礎制度體系、鄉村觸達體系、全量產品體系、分類推進機制、統一服務品牌鄉村金融服務六大基礎建設為支撐。



打造涉農專屬產品及服務，推出首款全行標準化數字普惠信用貸款產品——“種植 e 貸”，提升產品適配性和服務可得性。



渠道建設

構建線上線下一體化鄉村金融服務觸達體系，不斷拓展金融服務覆蓋面，掛牌農村普惠金融服務點 4,760 家，綜合競爭力千強鎮線下服務覆蓋率達到 100%；加快工銀“興農通”線上觸達體系的完善和推廣，服務線上縣域鄉村客戶超 1.6 億戶。



科技賦能

持續推進工銀興農數智服務平台建設，挖掘大數據、人工智能、區塊鏈、衛星遙感等新技術在涉農領域的應用場景，在 15 個省建立衛星遙感監測項目近 2,000 個。



▲ 2023 年 8 月 30 日，本行高級業務總監宋建華出席私人銀行“君子伙伴-領頭雁”新農人賦能項目啟動暨服務鄉村振興企業家行動方案發布活動。

推動鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接

聚焦脫貧地區、國家鄉村振興重點幫扶縣、定點幫扶地區等，健全和鞏固金融幫扶機制保障，持續加大金融資源傾斜，創新區域特色信貸產品，堅決落實好防止返貧、產業幫扶、人才培養、組織建設等重點幫扶任務。

截至報告期末

脫貧地區各項
貸款餘額突破

1 萬億元

較年初增加超

1,700 億元

國家鄉村振興重點幫扶縣
各項貸款餘額超

1,700 億元

較年初增速超

36%

支持鄉村產業發展、助力和美鄉村建設

加大農產品加工流通業、現代鄉村服務業等鄉村產業發展支持力度，做好對農產品加工產業園、農產品電商產業園、產地冷鏈集配中心等產業集群的金融服務。推廣“農業經營主體信貸直通車”服務模式，為新型農業經營主體提供多元化、綜合化金融服務。聯合農業農村部開展“興農產業行”特色產業撮合對接活動，發佈“興農撮合”十大示範案例，做深“土特產”綜合金融服務。積極支持農村人居環境整治、冷鏈物流基礎設施建設、農村新興能源發電、城鄉互聯互通等重點項目，促進城鄉一體化均衡發展。

截至報告期末

“農業經營主體信貸直通車”授信餘額超

210 億元

較年初增加近

100 億元

累計舉辦“興農撮合”活動近

220 場

服務農業經營主體超

35 萬戶

農村基礎設施建設貸款餘額超

8,000 億元

較年初增速近

40%

做好鄉村個人客戶和新市民金融服務

實施服務鄉村個人客戶和新市民客群行動，啟動“興農萬裏行”活動，推進“整村授信”業務模式，持續豐富面向縣鄉個人客戶的存款、貸款、理財等專屬產品，精準支持農民生產生活金融需求。不斷完善新市民專屬金融服務體系，為新市民群體提供就業創業、住房安居、社保醫療等泛金融服務，着力提升新市民和鄉村個人客戶金融服務的可得性和便利性。

截至報告期末

新增服務縣域個人客戶超

1,100 萬戶

“整村授信”業務已覆蓋超

1.5 萬個行政村

建檔超

560 萬戶

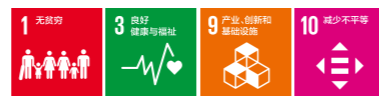
授信金額超

820 億元

西藏分行創新推出“雪域興農 e 貸·牦牛貸”

報告期內，本行西藏分行在深入調研的過程中，了解到那曲市果弱村農牧群眾因周轉資金緊張，難以擴大牦牛養殖規模、提高養殖收入，因地制宜推出鄉村振興特色創新產品“雪域興農 e 貸·牦牛貸”，並於 8 月底成功發放首筆貸款。

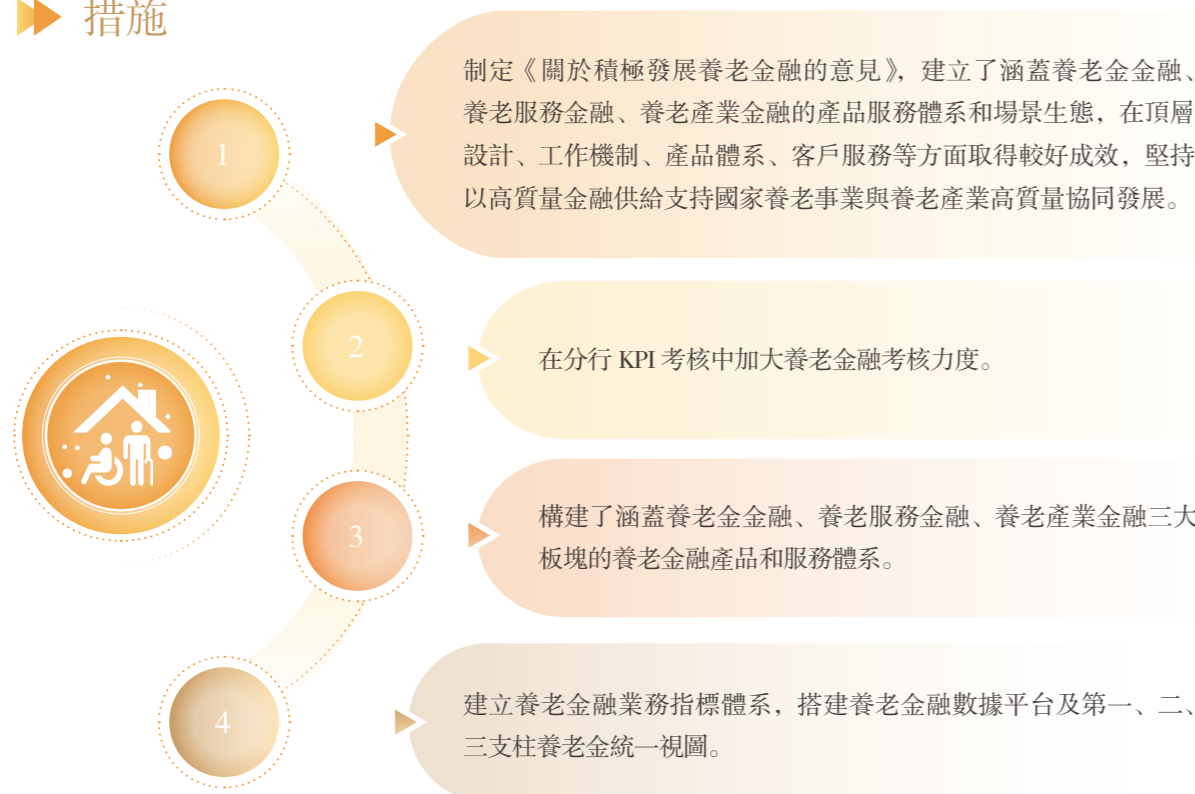
養老金融



完善組織體系建設

本行成立養老金融委員會，負責全行養老金融統籌推動。

措施



成效

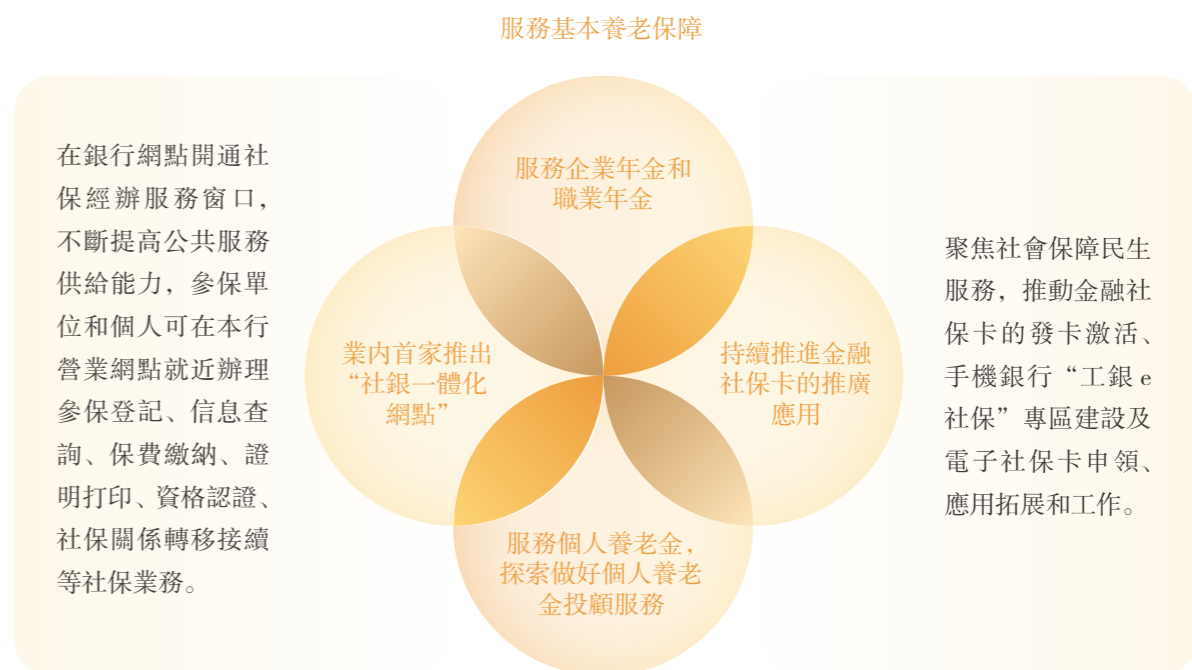


養老金金融

截至報告期末

社保
 境內社保存款、金融
 社保卡累計發卡量
 居行業前列

年金
 年金業務受託管理年金基金、管理企業年
 金個人賬戶、託管年金基金規模均居銀行
 業首位，投資管理規模居同業前列



養老服務金融



境內機構服務客戶

B 端



▶▶ 公司客戶規模

報告期內，本行加大優質信貸投放力度，重點領域融資支持精準有力，不斷提升服務實體經濟的適應性和競爭力。

截至報告期末



▶▶ 服務實體經濟

■ 服務現代化產業體系建設和先進製造業

報告期內，本行全力打造“製造業金融領軍強行”，積極開展“製造業金融服務強基工程”專項行動，創新推出“專業佈局、專有名單、專責考核、專用資源”等“十專”措施，制定全行製造業貸款穩健可持續增長任務目標，全年製造業貸款餘額及增量創新高。

截至報告期末



本行大連分行打造“暖陽”主題特色網點，面向老年客群提供“金融+敬老”相融合的服務體驗，網點內設立老年閱讀區、芳華年代體驗區、老年公眾教育區，打造老年客戶情感交流站；設置專業暖陽理財團隊，為老年客戶提供專屬理財服務；定期深入社區組織健康義診等敬老服務活動。

本行上海分行打造適老化無障礙示範網點，通過改造網點硬件空間和設施，開展員工手語、急救培訓，設立特殊人群以及老年人綠色通道，聯動區殘聯、所在街道居委、周邊企事業單位開展老年公益服務活動等方式，更好滿足了特殊人群金融服務需求。

本行深圳分行持續開展“第一響應人”項目，在全轄網點配備自動體外除顫器（AED），面向老年客群持續提升各項應急場景處理能力。

■ 養老產業金融

服務銀發經濟

本行將養老產業作為“幸福產業”重點板塊和“新服務”信貸佈局重點領域。圍繞養老企業資金流、信息流、產業鏈打造業務生態，突出產融結合，提供綜合金融服務。



服務普惠養老項目

結合普惠養老行業特點，逐戶對接普惠養老項目。用足用好普惠養老專項再貸款政策工具，持續加大普惠養老貸款投放力度，形成支持養老產業發展合力。



本行江西分行積極服務江西省某養老服務公司，結合企業需求提供包括融資、結算、個人金融等的一攬子金融服務方案。通過多板塊協同、多級聯動等方式，加快項目對接和信貸審批，支持項目順利落地，切實保障了項目建設資金需求，降低了企業融資成本，有效助力南昌市政府對醫養結合養老模式的探索。

支持民營經濟發展

報告期內，本行持續加大對民營企業的支持力度。

截至報告期末

民營企業各項貸款餘額超

6 萬億元

民營企業有貸戶近

40 萬戶

較年初增量

8.4 萬戶

增幅近

30%

客戶數、增量、增幅均創歷史最好水平

迅速落實“民營經濟 31 條”要求，同業率先舉辦民營企業座談會，調研一線民企金融需求，推出服務民營企業“新八融”舉措。



制定印發報告期內總行級優質民營企業名單，給予專項政策支持。

開展專項服務行動，舉辦民營企業高管金融研修班，開展支持民營企業高質量發展“五個一”系列活動，通過制定行動規劃、銀企座談、投融資對接、服務進民企、黨建聯建等方式，提升民營企業金融服務质效。

支持基礎設施建設

為雄安三條主要高鐵提供 370 億元貸款支持

該項目涵蓋京雄城際、雄商（河南商丘）高鐵、雄忻（山西忻州）高鐵，是圍繞雄安新區建設的三條重大高鐵項目。項目建成後將加快雄安和周邊區域的資源要素流動，促進區域協調發展。

為南水北調中線引江補漢工程審批項目貸款 37.5 億元

該項目是國家全面推進南水北調後續工程高質量發展、加快構建國家水網主骨架和大動脈的重要標志性工程，已納入國家重大水利工程。項目建成後將在促進經濟社會發展等方面發揮重要作用。

貴州銅仁分行助力世界上最大跨徑的上承式鋼管混凝土拱橋建造

報告期內，本行貴州銅仁分行信貸支持 16.5 億元的貴州德江至餘慶高速公路控制性工程——烏江特大橋拱上立柱工作已全部完成，標志着該項目全面進入橋面系施工階段。



▲ 本行貴州分行貸款支持的烏江特大橋。

C 端

個人客戶規模

截至報告期末

本行個人客戶規模

7.4 億戶

比上年末增加

1,980 萬戶

增量同業第一

個人客戶金融資產規模首家突破 20 萬億元，達到

20.71 萬億元

較年初增長

2.05 萬億元

總量和增量均保持第一

個人貸款餘額

8.65 萬億元

較年初增量

4,189.96 億元

榮獲

《亞洲銀行家》 “亞太最佳財富管理銀行獎” “最佳數字化品牌項目獎”

《金融界》 “傑出零售銀行獎” “傑出財富管理銀行獎”

等 12 項重要獎項

手機銀行 9.0

截至報告期末

個人手機銀行客戶規模

5.52 億戶



推出手機銀行“碳空間”服務，將個人客戶低碳行為折算為“綠色能量”，進行權益兌換。上線“工銀光明行·公益館”欄目，實現綠色和公益有機結合。創新運用前沿技術，推出手機銀行創新版、新版“首頁”、數字員工、3D 貴金屬營業廳等新服務。業內首推家庭財富管理，創新家庭賬戶認證、資產診斷、財富規劃、權益共享等服務。升級財富社區，豐富特價基匯、指數選基、“盈利樂享”等產品。打造消費、鄉村、便民、跨境四大場景，升級權益中心 2.0，打造客戶權益一站式查詢使用新體驗。在阿聯酋、新加坡等 9 個國家和地區投產“跨境 e 發薪”業務，為走出去中資企業及外派員工提供便利化的線上金融服務。在境內、工銀亞洲和工銀澳門三大手機銀行分別投產大灣區服務專區，實現境內外身份互認、場景共享、資金互通。持續完善手機銀行適老服務，通過養老專區、賬戶託管、專屬存款、“屏對屏”在線輔導等專屬服務，彌合老年客群“數字鴻溝”。

► 渠道網點建設

■ 全面啓動改革深化試點，有序推進新模式、新流程對客服務

在全行推廣網點預約服務新流程，實現多渠道預約接入、預約信息實時共享、網點主動服務觸達，為客戶提供線上線下無縫銜接的順暢體驗。聚焦基層痛點廣泛開展賬戶開立變更、信息查詢、賬戶解鎖、跨境匯款、現金存取等業務流程優化設計，打通服務堵點斷點，提升客戶體驗。在浙江、河北等 5 家分行成功試點現金數字化服務模式，櫃口現金替代率達 70%。加速數字客服經理智能業務、智能核驗、智能風控“三位一體”能力建設，在密碼重置、賬戶掛失等高頻場景率先部署應用，全年運營領域智慧處理業務量 3.2 億筆，比上年增長 14%。

■ 持續優化線下渠道佈局

在網點總量規模保持穩定基礎上，持續加強網點資源投入及服務供給，進一步拓展網點服務輻射範圍。報告期內，完成網點優化調整 670 家，近六成網點資源投向長三角、京津冀、粵港澳大灣區等國家重點區域。

截至報告期末

縣域網點總量達
6,245 家

新增覆蓋寧夏、雲南等
15 個空白縣域

縣域網點覆蓋率達
86.9%

縣域地區網點服務
覆蓋範圍持續擴大

新建農村普惠金融服務點
1,004 家

累計達
4,760 家

首次實現綜合競爭力
千強鎮線下服務
全覆蓋



為大運會、亞運會提供金融服務保障



全面貫徹落實人民銀行及大運、亞運組委會關於金融服務保障各項要求，作為第 31 屆成都大運會和第 19 屆杭州亞運會銀行類獨家官方合作伙伴，圓滿完成兩大國際性賽事金融服務保障工作任務。大運會期間累計服務客戶 74.6 萬人次，完成外幣兌換、數字人民幣消費等近 2,994 萬筆、59.5 億元；亞運會期間累計服務客戶 403 萬人次，完成外幣兌換、數字人民幣消費等近 166 萬筆、1.9 億元。賽事期間，通過建設賽事側全功能網點、流動銀行車、新型貨幣兌換機、專屬客服熱線、手機銀行專區、專屬 APP 金融服務專區等線上線下多層次、立體化的服務保障渠道，圓滿完成賽事期間現金兌換、外卡受理、數字人民幣等業務的服務支持保障。

網點無障礙服務



本行上海徐匯裕德路支行成功入選“2023 年無障礙環境建設優秀典型案例”。徐匯裕德路支行通過完善無障礙服務設施、提升無障礙服務技能、融匯無障礙服務文化等方面全面提升無障礙服務水平，在近 50% 淘汰率的全國激烈競爭中脫穎而出。作為中國工商銀行上海市分行系統內首家“上海銀行業無障礙環境建設網點”，徐匯裕德路支行以金融“有愛”推進服務“無礙”，更好滿足了殘疾人、老年人及有需要人群的金融服務需求。

► 維護客戶金融資產安全



打造以客戶為中心、風險全面展現、覆蓋各類場景的個人客戶統一風險視圖，研發投產個人金融智能風控系統，實現風險控制由“事後監控”向“事前預警、事中幹預”轉變，不斷夯實風險防控基礎。



升級個人金融智能風控平台，提升風控能力。針對電信詐騙新手段，上線預警勸阻和保護性止付模式。提升個人賬戶管控能力，保障客戶資金安全。



對接人行金融反詐一體化平台，補充行外風險信息，實現跨行開戶數量核驗、風險信息共享、聯動預警勸阻等。

► 維護客戶隱私與數據安全

■ 數據治理及安全領域的主要獎項

報告期內

榮獲“2022 年度數據管理
十大名牌企業”大獎
是銀行業唯一獲此稱號的單位

數據管理實踐獲評
“百項數據管理
優秀案例”

“數據中台管理能力建設項目”
獲得《亞洲銀行家》
“國際最佳數據管理項目”

數據安全制度和流程

完善決策、管理、執行、監督四位一體的組織架構，各級機構協調配合，共同保障客戶信息保護與數據安全管理要求有效落地。

數據安全執行



紮實做好數據安全分類分級管理工作。通過自動化工具，運用機器學習算法和建立識別規則庫，持續推進數據安全分類分級規範的貫標落地。



開展數據安全風險自評估工作。圍繞金融數據安全管理域、金融數據安全保護域及金融數據安全運維域三個評估域，組織開展集團數據安全風險評估。



強化監測預警與應急演練。持續完善數據安全事件應急與處置工作機制，制定《數據安全突發事件應急預案》，組織開展數據安全應急演練，提升數據安全事件預警和應急處理能力。



持續加強個人客戶信息安全保護。進一步完善和明確個人客戶信息全生命週期安全管理要求和執行標準，更好指導全行個人客戶信息安全管理工作落地做實。



加強信息安全檢查與文化宣傳。開展年度信息安全管理督導、檢查，組織客戶信息風險專項自查，加強全集團風險防範。持續加強數據安全觀念的宣貫，通過線上錄制課程、線下開辦培訓班等方式組織數據安全、個人客戶信息保護培訓。



持續提升線上平台數字化風控水平，有效保護客戶資金安全。強化線上欺詐交易風險防控，建立電子銀行客戶限額分級管理體系，提升個人客戶限額管控精準性，實施企業網銀支付限額動態管理，利用大數據、人工智能等技術，完善線上交易風險智能化識別機制，深化設備指紋新技術應用，推廣企業網銀人臉識別功能，有效防範線上欺詐交易風險，保護客戶資金安全。

專題

金融消費者權益保護

▶▶ 消費者權益保護

消保治理能力不斷提升

強化高層統籌規劃。本行始終將保護消費者權益作為公司治理的重要目標和管理要求。報告期內，董事會、監事會、高管層加強對消保和投訴治理的統籌，持續推動消保工作深度融入經營發展全流程。董事會多次審議和聽取消保工作情況報告，就重大問題和重要政策進行專題研究，加強對消保工作的指導。監事會持續加強對董事會、高管層消保工作履職情況的監督，推動提升全行消保治理能力。高管層消費者權益保護工作委員會全年召開 7 次會議研究解決消保投訴重點問題，有效發揮統籌協調和組織推動作用。

優化消保制度體系。報告期內，本行修訂印發消保工作管理、消保審查工作、消費者金融知識教育宣傳工作等專項管理辦法，融入監管最新要求和本行實踐，細化消保工作規範性和針對性要求。修訂印發消保工作考核評價辦法，優化考核指標、提升考核權重，推動各級機構加強資源投入。

健全消保全流程管理機制。建立新產品（業務）消保准入和後評價機制，推動消保要求嵌入產品設計、審批發佈、變更退出等全流程。落實消保審查管理要求，加大財富社區等重點板塊產品消保審查支持力度，深化做好網點競爭力提升、手機銀行 APP 建設等基礎工程實施和普惠金融、養老服務等創新業務消保服務保障。加強重點產品和服務的客戶意見監測評估。

深化消保與業務發展融合。將消保與應對老齡化、防範化解金融風險、助力鄉村振興等有機結合，強化適老化、數字化等產品服務供給和資源投入保障，更好滿足不同金融消費者需求。在制定鄉村振興和新市民金融服務方案、深化“工行驛站+”服務場景建設、打擊非法金融活動等重點工作中細化消保相關要求。



教育宣傳活動成效顯著

消保教育宣傳工作創新創優。集中開展“3·15”消費者權益保護教育宣傳周“普及金融知識萬裏行”“金融消費者權益保護教育宣傳月”等活動，打造出“工銀消保十二時辰”等眾多點擊量超 10 萬+ 的網絡爆款和傳播典範，讓金融知識觸達更多客群，引發熱烈反響。

報告期內

累計在境內開展各類教育宣傳活動
21.84 萬餘次

受教育公眾合計超
21.61 億餘人次

同比增幅
13.38%

報告期內

中央電視台、人民日報、新華網、“學習強國”公眾號以及《金融時報》等媒體專題報道本行消保教育宣傳工作成效，本行《以消費者教育宣傳活動為抓手 全方位提升人民群眾獲得感》案例榮獲《中國銀行保險報》“2022年度中國銀行業保險業服務創新優秀案例”，向金融監管總局報送《中國工商銀行推進“為民辦實事”做深做實》典型案例，相關經驗做法獲得公開點名表揚。

員工消保培訓全方位加強

紮實組織開展全行性消保專題培訓

報告期內，總行舉辦法律消保管理、客戶投訴治理、消費者權益保護、客服經理消保等4次全行性消保專題培訓。

持續提升重點群體消保履職能力

針對客服經理、理財經理、網點負責人等服務客戶重點群體，運用實戰式、場景化、直通式培訓，強化一線人員消保意識和工作技能。

報告期內

舉辦涉及消保投訴課程的培訓班共

1,790期

參訓人員超過

15.56萬人次



投訴治理

報告期內

本行個人客戶投訴

20.49萬件

同比上年下降

14.02%

每百網點個人客戶投訴量

1,323件

同比上年下降

13.19%

每千萬個人客戶投訴量

2,758件

同比上年下降

16.25%

從業務類別看

投訴主要集中在信用卡和個人金融等業務領域，兩類業務投訴佔全部投訴的86.75%。

從地區分佈看

投訴主要集中在廣東、湖北、江蘇、河北和四川等地區，以上地區投訴佔全部投訴的29.07%。

客戶投訴治理措施

報告期內

本行客戶滿意度為¹

90.81%

同比上升

0.4%

註：1. 本行調查數據。

深化投訴問題源頭治理

深入開展“個金板塊投訴治理深化年”活動，聚焦高發投訴問題制定針對性解決方案，實施根源治理舉措，全面提升客戶服務水平。

加強投訴處置能力建設

針對性制訂提升95588在線處理能力20條措施、出台為基層減負賦能21條政策，鼓勵基層充分運用各類投訴處理機制解決投訴糾紛。

科技賦能投訴治理

加快數字金融轉型創新，推廣客戶投訴智慧治理模式，將機器人流程自動化、自然語言處理、生成式人工智能(AIGC)等技術應用於投訴處置和管理主要環節，提高監測分析智能化水平。成功落地首個全行應用的AIGC場景，實現大模型自動撰寫投訴處理報告。綜合運用智能化手段簡化投訴工單處理操作。

客戶投訴渠道、流程



不斷暢通投訴受理渠道。本行通過客服電話、營業網點、門戶網站、網上銀行、手機銀行、微信銀行等多個渠道受理客戶投訴，實行電子渠道7*24小時服務，確保客戶投訴順暢高效受理。本行在營業網點、官網首頁、“中國工商銀行客戶服務”微信公眾號等多個渠道公佈投訴方式、處理流程或相關鏈接，方便客戶快捷反映訴求。



持續優化客戶投訴處理流程。在受理環節，本行受理客戶投訴後，對於無法當場解決的，在全行統一的投訴管理系統中創建工單，按最有利於妥善處理投訴的原則將工單分派流轉至責任部門或機構。在處理環節，投訴處理責任單位及時聯繫客戶，告知投訴受理情況，並實行投訴處理限時辦結制，規定不同情況投訴處理時限。在辦結環節，投訴處理完畢後及時將處理結果告知客戶，同時按監管規定告知投訴內容的核實情況、作出決定的有關依據和理由。

G 端

▶▶ 政府金融服務

積極配合
數字政府建設



積極推進“長三角一網通辦”建設。持續推進平台功能升級，截至報告期末，經長三角區域省市政府批准准入，在“長三角一網通辦”工程中，已上線共計 4,077 台智能終端，覆蓋長三角區域 2,540 家網點。

服務數字政務
提升服務效能



緊跟數字政務建設步伐，提供細分場景綜合金融服務方案，服務覆蓋 35 省（市），場景涵蓋“一碼通城”“全網通辦”“智慧城市”“智慧政法”“智慧文旅”等領域，助力政務數字化智能化水平提升。

全力推進社保場景建設
優化民生金融服務



線上方面，報告期內，“工銀 e 社保”代理社保業務量同比增長 24%；代理規模同比增長 27%，同業第一。線下方面，業內首創“社銀一體化網點”，充分發揮渠道優勢，在營業網點為各級社保部門提供社保經辦窗口，將社保公共服務職能向線下網點延伸，為廣大民眾提供參保登記、查詢繳費、資格認證等多項社保服務。

▶▶ 同業金融服務



首批落地大宗清算通業務“全數幣模式”場景，並成功取得市場業務合作首單，保障大宗商品交易結算環節的時效性和安全性。



加快銀證業務數字化、智能化轉型，持續推動新媒介、新載體、新渠道建設推廣

“碼上贏”渠道第三方存管
拓戶佔全行比例超過

50%

“智慧大腦”第三方存管
獲客場景帶動拓戶

超百萬

報告期內

在輸出智能反洗錢系統、信貸風險管理系統、市場風險管理系統等產品類型基礎上，成功拓展包括數據分析、數據安全、數字化轉型諮詢、數據平台等數字化相關項目。



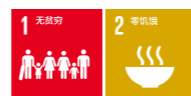
▲ 2023 年 5 月，本行副行長段紅濤赴上海參加新開發銀行第八屆理事會年會並走訪上海期貨交易所。



▲ 2023 年 11 月 9 日，本行高級業務總監熊燕出席工銀託管創新合作論壇。

境內可持續金融服務

積極助力糧食和重要農產品生產



報告期內，本行持續加大涉農貸款投放力度，重點支持高標準農田建設、農村基礎設施建設等重點領域。

加大農業農村現代化金融保障力度。制定支持設施農業場景化服務方案，在江蘇、山東、四川等地落地了一批具有區域特色的金融支持設施農業建設項目，其中，江蘇濱海現代化海洋牧場項目、山東壽光丹河設施蔬菜產業鏈項目創新性較強、復制推廣價值較大、聯農帶農效益較好。

聚焦高標準農田建設、現代設施農業、先進農機研發、種業振興等重點領域，持續加大融資支持力度。創新推出“糧食種植貸”專屬產品，制定本行支持設施農業專項服務方案，積極支持包括種養殖在內的現代農業產業鏈發展，助力構建多元化食物供給體系。

吉林分行優化涉農產品線上服務供給



本行吉林分行立足春耕備耕、秋糧收儲等關鍵時節，以數字化涉農專屬金融產品進一步提升融資服務的可得性、便利性。

種植領域，拳頭產品“種植e貸”上線僅一年的時間裏，完成對水稻、玉米、人參、藍莓等十餘種作物種植場景的精準支持，服務各類涉農普惠群體累計超850戶，累計投放普惠貸款超3.3億元。



養殖領域，持續推動“畜牧e貸”產品對肉牛、梅花鹿等特色集群的精準支持。

農貿、農具、農資方面，持續推動“農貿貸”“藍天貸”等創新場景深度助力涉農二、三產業融合；同業首創融合大數據、物聯網、區塊鏈等先進技術“農機e貸”分行特色融資場景，填補全省農機e貸線上領域產品空白；聚焦區域化肥市場創新推出“廣信化肥貸”，為遼源地區涉農產業發展注入新動能。

境內能源金融服務



報告期內，本行認真落實“碳達峰、碳中和”部署，持續加大金融服務支持力度，助力保障能源穩定供應和安全綠色發展。

加強銀政銀企合作

與北京綠色交易所簽署戰略合作協議，會同生態環境部建設“金融支持生態環保項目儲備庫”，參加“金融與可持續發展”交流活動，展現負責任大行形象。

用好結構性貨幣政策工具

碳減排支持工具方面，獲央行審核通過碳減排合格貸款，可相應獲得低成本再貸款資金。有效支持能源領域先進產能項目資金需求。

境內醫療、教育、司法、文旅金融服務



▶▶ 醫療金融服務

全面做好醫保電子憑證推廣和移動支付清算合作，為廣大參保人提供便捷高效的醫保移動支付清算服務。

同業首家推出“工銀雲醫”智慧醫療服務品牌，以“優政、興醫、惠民”為建設目標，形成5大類、45小類的智慧醫療產品服務矩陣。



▶▶ 教育金融服務

打造產品齊全、功能完備的教育金融服務體系，創新開發平台產品，打響“智慧教育”工行品牌。



研發“智慧校園”“智慧職教”平台，助力高等院校及職業院校實現校園信息化、高效化管理



搭建“銀校通”平台，協助中小學校及幼兒園提升信息化辦學能力，為師生及家長提供便利



打造“教培雲平台”，積極對接“全國校外教育培訓監管與服務綜合平台”



依託行內各類數字金融雲平台服務，積極助產教融合創新、產學研轉化，獲發改委、教育部認定“產教融合型企業”

▶▶ 司法金融服務

同業首家研發“智慧政法”綜合服務平台，實現全流程管理，滿足客戶**金融服務需求**。



▶▶ 文旅金融服務

廣西分行創新融資方式支持黃姚古鎮旅游升級項目

黃姚古鎮是廣西賀州著名的旅游景點。為加快融入大桂林旅游圈，進一步打響生態旅游品牌，將該景區打造成為國家5A級景區，本行廣西分行加大對黃姚古鎮旅游資源升級項目支持力度，創新融資方式，以特定資產收費權支持發放項目貸款，截至報告期末，累計發放項目貸款4億元。



▲ 廣西分行金融支持黃姚古鎮旅游升級項目。



▲ 河北分行金融支持滄州大運河文化帶園博園項目。

境內公益慈善金融服務



▶▶ 救災金融服務

■ 抗震救災

報告期內，甘肅臨夏州積石山縣發生6.2級地震，本行迅速開展抗震救災工作，密切關注抗震救災和受災群眾的生產生活，快速啓動應急機制，做好應急值守和各項金融服務保障。

針對臨夏州內可能增加的金融服務需求，本行在臨夏州全轄營業網點開通搶險救災綠色通道，及時提供金融服務，手機銀行、網上銀行等各類線上渠道繼續提供全天候服務。針對有關單位支援抗震救災的行動和企業應急資金需求，本行主動對接溝通，急事急辦、特事特辦，優化審批流程，爭取最快時間，全面加強資金調撥、結算清算、貸款審批發放等金融服務保障工作。

■ 防汛救災

報告期內，面對台風和強降雨帶來的洪澇災害，本行進一步加強金融服務，積極幫助受災地區群眾解難紓困，切實保障人民群眾利益。受災地區各分行迅速成立防汛救災工作專班，及時對接當地受災企業，堅持“急事急辦、特事特辦”原則，建立快速響應和綠色通道機制，及時滿足客戶金融需求。對受汛災影響的客戶，合理調整還款計劃和計息週期，支持企業復工復產。

某集團下屬熱力公司建設並運營着河北省涿州市唯一的集中供熱管網，承擔當地供熱保障任務。洪澇災害中，該企業部分熱力站被衝毀，供熱鍋爐房設備被洪水浸泡，供熱管網管道亦受到損毀，無法正常工作。為助力盡快恢復當地熱力基礎設施，本行快速響應，為該企業高效審批貸款6,000萬元，全力保障當地公共服務“不斷檔”。

針對抗災能力較弱的小微企業和個體工商戶，本行開通貸款綠色通道，加強普惠貸款投放，優先保障北京、河北、天津、黑龍江、吉林等受災嚴重地區的信貸規模，着力加強對小微企業、種養殖企業、個體工商戶、農戶等重點客群的信貸支持，積極幫助客戶渡過難關。對因受災而不能按時償還貸款本息的客戶，綜合運用續貸等方式，保障貸款支持連續性，緩解小微企業的短期資金壓力。



在受災地區，本行主動為承擔着抗洪救災和民生保障等重要任務的小微企業提供金融支持，幫助災區盡快恢復正常生產生活秩序。例如，河北分行為涿州受災商戶農戶發放普惠貸款4,000多萬元，支持企業盡快復工復產；黑龍江分行第一時間組織對五常地區的農戶受災情況進行摸排，強化普惠和涉農信貸供給，通過經營快貸、種植e貸等數字化線上產品，最大程度保障農戶正常農業生產資金周轉。

對受災情影響的個人客戶，本行分類做好精細化金融服務。其中，對無法及時還款的個人貸款客戶和信用卡貸款逾期客戶，可合理延後還款期限。對因掛失、過期、卡片損壞等導致無法用卡的信用卡客戶，提供異地網點緊急取現服務。對受災地區大學新生，積極通過線上辦卡等服務提前為其郵寄銀行卡，為其入學開戶、資金劃轉等提供便利。



在落實費用減免方面，本行主動對接受災地區政府部門、監管機構及慈善組織，及時更新受捐機構信息，對向慈善機構賬戶或災區專用賬戶劃轉捐款，一律免收手續費。對受災地區代發單位和信用卡持卡人，提供代理手續費、信用卡取現及轉賬付款手續費等多項減免。



在民生金融保障方面，本行全力配合社保管部門，積極做好特殊時期公積金、養老金、失業金、就業補助、醫保報銷等社保發放配套金融服務，確保支付不延遲、待遇不減少、服務不斷檔。例如，本行北京分行積極支持社保公積金“保發放”工作，為受到涉雨涉汛災情影響較大、導致急需大額資金支出的繳存職工，提供住房公積金餘額提取服務，幫助群眾應對暫時生活困難。



在支持恢復重建方面，本行加大對交通、市政等領域的投融資支持力度，支持災後重建。全力保障現金運營和賑災資金緊急撥付，加強對受災地區銀行的流動性支持。工銀安盛人壽推出全國多地暴雨洪澇災害應急服務，啟動理賠綠色通道，高效開展相關保險理賠服務。

根據各地洪澇災害影響程度，本行立足實際，合理安排營業網點及營業時間，適當增配便攜式智能櫃員機，有效保障災區金融服務連續性。發揮“工行驛站”服務陣地作用，主動為受災群眾及搶險救災人員提供休息、飲水、充電等惠民服務，以及雨傘、毛巾、藥品等應急物品，幫助群眾渡過難關。依託農村普惠金融服務點，做好對受災農村地區的服務支持，方便農村地區群眾辦理金融業務。

同時，本行加強“雲網點”“遠程辦”等各類非接觸服務，保障手機銀行、工銀e生活、網上銀行、遠程銀行、開放銀行、微信公眾號、“興農通”APP等線上服務7x24小時不間斷。做好95588呼入服務，縮短線上人工服務轉接等待時間，及時解決群眾急難愁盼問題。

全球金融服務

國際化經營佈局

截至報告期末

本行已在全球 49 個
國家和地區建立了

413 家分支機構

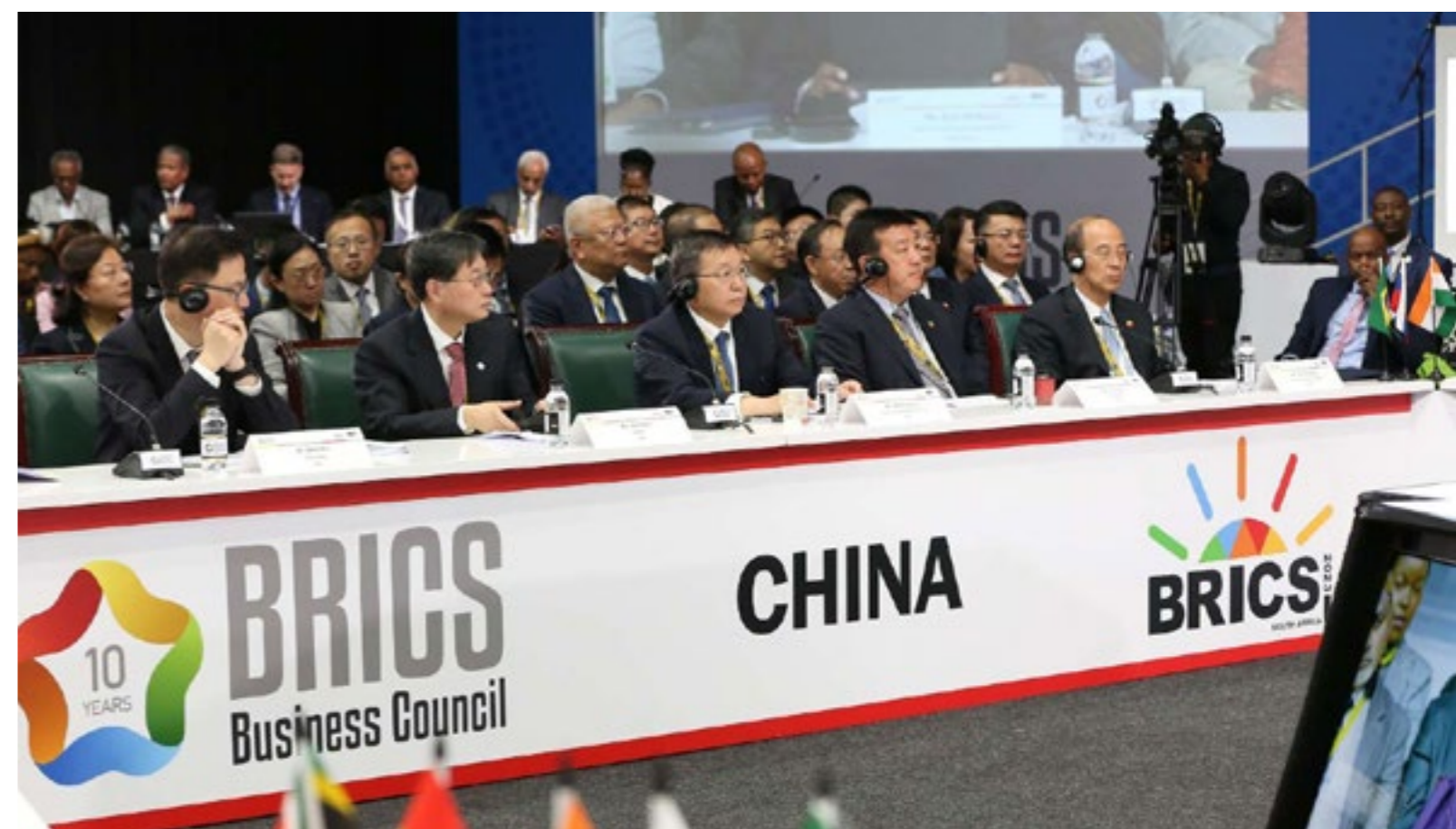
並通過參股標準銀行
集團間接覆蓋非洲

20 個國家

服務網絡覆蓋六
大洲和全球主要
國際金融中心

其中，在“一帶一路”
共建國中的 30 個國家設立

259 家分支機構



▲ 2023年8月21日至27日，本行時任董事長陳四清出訪南非、肯尼亞期間，參加金磚國家領導人峰會系列活動。

服務高水平對外開放

▶ 紮實推進“外匯業務首選銀行”戰略

積極推動銀行間市場開放及業務創新，持續豐富外匯交易幣種，支持辦理近 30 個“一帶一路”共建國家幣種結售匯、外匯買賣業務，服務“走出去”中資企業貨幣兌換及套期保值需求。



本行依託自身通達全球的支付清算網絡，創新推出“工銀全球付”，為全球客戶提供一站式跨境支付結算服務。該產品有效破解了跨清算、跨監管、跨時區、跨語言、跨幣種等支付清算難題，目前已推廣至“一帶一路”沿線主要國家和地區。



本行堅持以創新賦能業務發展，不斷為資金融通注入新活力。例如，依託自由貿易賬戶為跨國企業提供跨境融資、全功能型跨境資金池等產品服務，打造“在岸—跨境—離岸”新型跨境金融服務體系；作為首批託管清算試點銀行，積極參與債券“南向通”業務，為投資者提供跨境託管、資金清結算、貨幣兌換等全面服務；創新開拓“數貿 e 聯通”“智慧貿金平台”“清關雲管家”等產品，推進與跨境電商的跨境支付業務合作；在阿聯酋、泰國等地積極參與多邊央行數字貨幣橋項目試點，助力人民幣國際化。



本行迪拜分行落實“春煦行動”，發揮本幣業務優勢，打造投資、融資、計價、結算等跨境人民幣產品體系。落實外匯首選銀行戰略，成功在中債登完成自貿區債券投資開戶，豐富離岸人民幣債券的投資機會。助力中國銀行間市場對外開放和離岸人民幣市場建設，持續位居中東地區最大 CIBM 債券投資機構和最大人民幣籌資工具發行機構。

本行蘇黎世分行充分利用集團人民幣全球 24 小時交易平台與網絡，以及全球最大人民幣資產行的集團優勢，持續在跨境人民幣業務領域深耕細作。報告期內向“走出去”中資企業提供等值 5 億美元的人民幣雙邊貸款，持續深化與“走出去”中資企業跨境人民幣供應鏈融資合作，累計完成 140 筆、金額 5.58 億元跨境人民幣供應鏈融資業務；累計為“春融行動”企業發放本外幣全口徑融資等值 5.93 億美元。



▲ 本行遼寧分行積極支持遼寧外貿經濟高質量發展，為遼寧省 3,026 戶外資外貿企業提供出口企業國際結算、貿易融資、資金交易、風險管理等一攬子國際業務綜合服務，釋放港口整合效能，助力建設海洋強省。



▲ 2023 年 2 月 10 日，本行副行長張偉武出席中國—柬埔寨經貿投資旅游論壇並致辭。

▶ 金融支持“一帶一路”建設

本行積極踐行金融服務“一帶一路”的使命，緊抓互聯互通、穩鏈固鏈、綠色低碳轉型發展等機遇，全力支持國家高水平對外開放、中資企業“走出去”和當地經濟社會發展，努力以高質量金融服務助力政策溝通、設施聯通、貿易暢通、資金融通、民心相通，推動共建“一帶一路”高質量發展。

2017年首屆“一帶一路”國際合作高峰論壇期間，本行在中國人民銀行指導下，牽頭成立了“一帶一路”銀行間合作機制（BRBR）。該機制致力於推動各成員和觀察員機構在項目融資、綠色金融、金融科技、普惠金融、風險管理、資本市場、人員培訓等方面開展務實合作，深化經驗交流與信息共享，實現互利共贏。截至報告期末，BRBR 機制成員及觀察員由最初 28 個國家和地區的 45 家機構發展到 71 個國家和地區的 164 家機構，涵蓋商業銀行、政策性銀行、多邊開發機構、保險機構、證券公司、金融基礎設施、研究機構等多元主體。



報告期內，本行成功舉辦第三屆“一帶一路”銀行家圓桌會，期間聯合全體 BRBR 成員共同發佈《“一帶一路”銀行間合作機制關於應對後疫情時代全球性挑戰的倡議》。

作為全球第一大人民幣業務銀行，本行通過建立全球化、全天候的資金清算體系，為沿線國家和地區提供全球 7x24 小時不間斷人民幣清算服務，有效提升“一帶一路”資金融通效率。截至報告期末，本行在新加坡、盧森堡、卡塔爾、泰國、加拿大、阿根廷、俄羅斯、老撾、哈薩克斯坦、巴基斯坦、巴西等 11 個國家擔任人民幣清算行，服務覆蓋結算、匯款、貸款、擔保、結售匯、外匯及衍生品交易等領域，全集團年處理跨境、離岸人民幣業務超 100 萬億元。

2023 年 12 月 11 日，本行哈薩克斯坦人民幣清算行在哈薩克斯坦阿拉木圖開業。作為重要的金融基礎設施，本行哈薩克斯坦人民幣清算行將立足哈薩克斯坦、輻射中亞，充分發揮資金拆借、債券發行、證券投資、代理交易、金融市場交易等功能，為央行類機構、銀行機構、資管公司、主權基金等中亞市場主體參與中國市場、分享中國開放紅利構建有益渠道。

► 支持東道國經濟社會發展

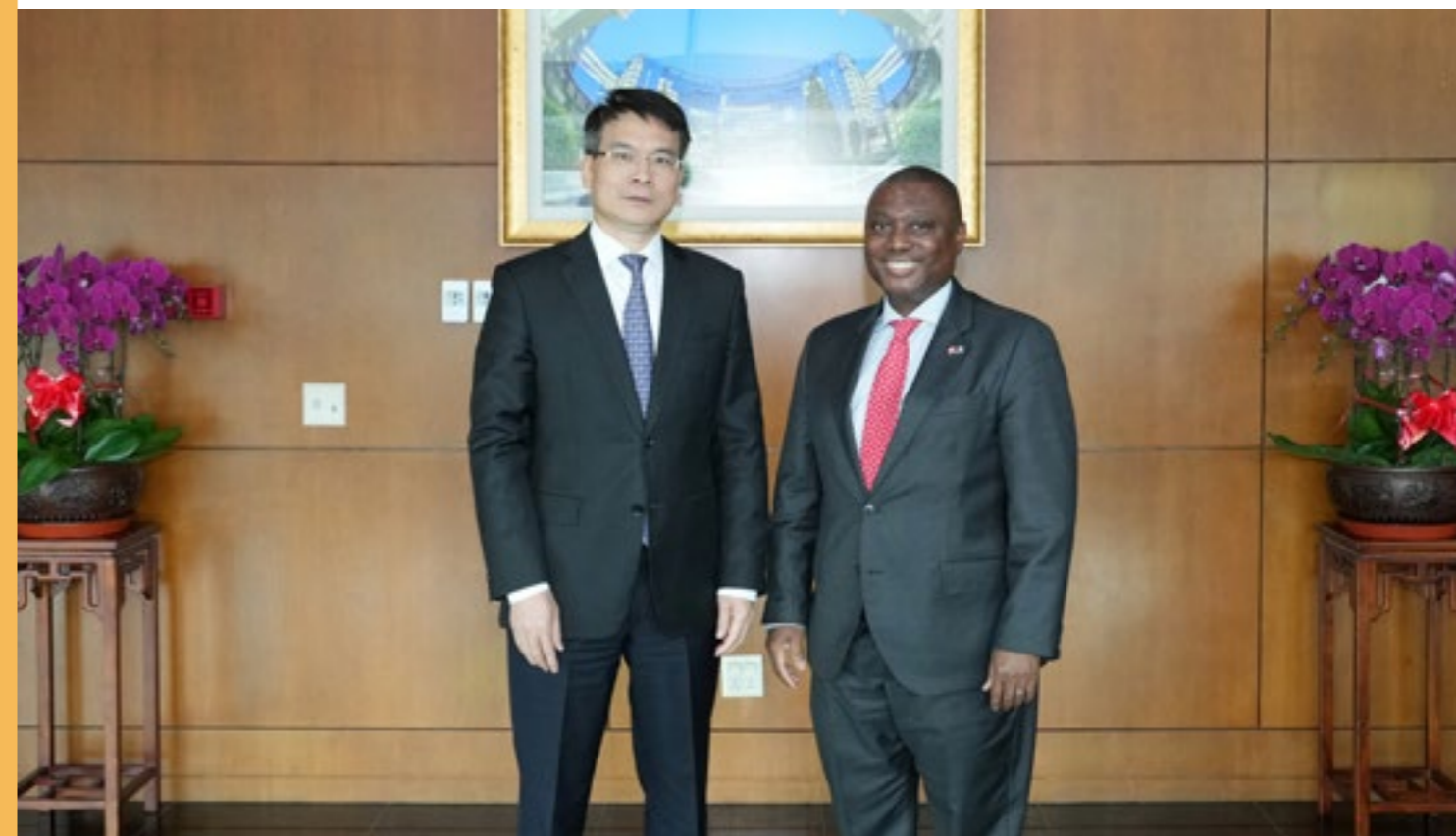
本行堅持以“高標準、可持續、惠民生”為目標，依託出口信貸、國際項目融資等專業產品，積極支持“一帶一路”沿線各國基建、能源、電信等領域重大工程建設，助力改善當地交通基礎設施、電力供應和網絡通信，為東道國經濟發展和人民生活創造良好條件。在與東道國的合作中，本行秉承“共商、共建、共享”理念，有效提升當地基建水平，帶動重點產業發展，創造豐富就業崗位，改善人民生活質量。

■ 中歐企業聯盟

本行於 2021 年 4 月聯合中歐各領域優秀企業，倡議成立中歐企業聯盟。報告期內，本行在國家會展中心（上海）成功舉辦中歐企業家大會。該會議是第六屆中國國際進口博覽會的配套活動，會議期間，本行作為中歐企業聯盟主席單位，代表中歐企業聯盟發佈了《合作共贏，行穩致遠——中歐企業商業信心調查報告 2023》。該報告是中歐企業聯盟研究成果，通過構建中歐企業信心指數指標，圍繞中歐企業經營現狀及在實際經營中面臨的挑戰進行深入分析，並就中歐企業聯盟進一步深化“信任之橋”行動計劃、助推中歐經貿合作行穩致遠提出建議及方案。

與標準銀行集團合作專題

截至報告期末，本行與標準銀行集團互利共贏的戰略合作伙伴關係已走過 15 個年頭，推動對非洲近 30 個國家超過 200 億美元投資，成為中外金融合作的典範。



▲ 2023 年 6 月 28 日，本行現任董事長、時任行長廖林會見標銀集團首席執行官。

2023 年 8 月，本行與標準銀行集團召開年度戰略合作會，簽署了《中國工商銀行和標準銀行集團關於推進全面戰略合作的 5 年行動綱要（2024-2028）》，並被納入習近平主席對南非進行國事訪問的成果清單。該綱要涵蓋人員交流、公司金融、零售金融、金融科技、風險管理、ESG 與綠色金融等十四個合作領域，為雙方進一步深化戰略合作指明了方向。



ESG 交流

報告期內，本行與標準銀行集團就雙方 ESG 管理架構、標準及評級等議題進行了交流探討，並將共同學習和推動 ESG 和可持續金融實踐經驗和研究交流等內容納入雙方戰略合作新《五年行動綱要》。

2023 年 6 月 14 日，本行非洲代表處、標準銀行集團聯合中國機電產品進出口商會在南非成功舉辦“金融助力新能源發展”研討會。與會嘉賓圍繞非洲能源轉型、新能源項目發展、項目融資和 PPP 業務案例等內容進行了深入探討，在南多家中資金融同業代表出席會議。

客戶答謝會

2023 年 8 月，本行與標準銀行集團在南非約翰內斯堡舉辦客戶答謝會，兩行董事長、標準銀行集團首席執行官及 45 家中非頭部企業客戶負責人等共 120 餘人出席活動。

人員交流

報告期內，本行與標準銀行集團開展人員交流互派，並創新開展金融科技中層管理人員交流，在金融科技新技術實踐、系統穩定性提升等方面合作取得積極成果。截至報告期末，雙方已累計實現 51 名員工互派交流，涵蓋信貸、交易、風險、科技、財會等前中後台 10 餘個業務條線。



▲ 2023 年 9 月 12 日，本行董事團組赴標準銀行集團考察調研，與標準銀行集團董事會及高管層成員就公司治理、中資企業客戶服務等問題進行深入交流。

促進當地經濟社會發展

報告期內，本行非洲代表處聯合廣州分行、深圳分行與標準銀行集團成功舉辦 2023 年中非葡萄酒品鑒對接會。活動吸引了南非西開普省知名葡萄酒莊以及廣深兩地葡萄酒採購商的積極參與，現場初步達成多項合作意向。

報告期內，本行非洲代表處聯合浙江分行與標準銀行集團成功舉辦 2023 年中非水果堅果供需對接會。活動吸引了來自南非、肯尼亞、坦桑尼亞和烏幹達等 4 個非洲國家的水果堅果生產商和浙江知名採購商的積極參與，初步達成意向簽約金額近 5,000 萬元人民幣。

促進中非貿易發展

報告期內，本行聯動標準銀行集團服務第六屆進博會，共同打造“中非經貿走廊首選金融合作伙伴”品牌。邀請加納、肯尼亞、萊索託、尼日利亞、南非、坦桑尼亞、烏幹達、贊比亞等 8 國的 26 家非洲優質企業亮相本行食品與農產品展區及標銀集團展台，展出非洲當地特色農產品，推進中非貿易促進工程和減貧惠農工程。

報告期內，本行與標準銀行集團聯合邀請來自南非、津巴布韋、贊比亞、納米比亞、莫桑比克、萊索託、馬拉維、坦桑尼亞、烏幹達、尼日利亞、肯尼亞、加納等 12 個非洲國家近 50 家非洲本地優質企業參加第三屆中非經貿博覽會，為促進中非貿易發展貢獻金融力量。

聯合在非開展“中國日”活動

報告期內，本行聯合標準銀行集團在烏幹達、肯尼亞、坦桑尼亞、贊比亞、莫桑比克、安哥拉、津巴布韋、馬拉維等 8 國舉辦“中國日”客戶專題活動，重點聚焦中非經貿合作、各國經濟形勢、人民幣業務等，推動兩行打造中非經貿走廊首選金融合作伙伴，支持中國企業深耕非洲、行穩致遠。



未來，本行與標準銀行集團將不斷強化戰略協同，為全面深化中非經貿合作貢獻力量。

回報股東

投資者關係管理

報告期內，本行進一步強化投關工作主動性和精準性。通過線上線下等方式，開展了約百場一對一、一對多日常投關溝通，與近 2,000 人次全球投資者進行了業績路演，以市場化、國際化、專業化語言回應投資者問題。



▲ 2023 年 6 月，本行赴中東開展路演。

本行堅持以投資者為中心，切實保護中小投資者權益

報告期內，結合中小投資者關切，圍繞“數字化轉型、全面風險管控”主題開展“了解我的上市公司——走進藍籌”專場活動，及時回應中小投資者關切。多渠道保證投關互動暢通，通過上證 e 互動、投資者熱線、投關郵箱等平台渠道接收中小投資者相關諮詢 300 餘次。



▲ 2023 年 4 月 20 日，本行舉辦“了解我的上市公司——走進藍籌”專場活動，董事會秘書官學清出席。

ESG 和綠色金融專題投關活動

報告期內，本行與近 20 家境內外綠色金融機構投資者，召開 2023 年全球投資者 ESG 專題溝通會，充分展示綠色金融、社會責任、公司治理等方面的新進展和新成果。

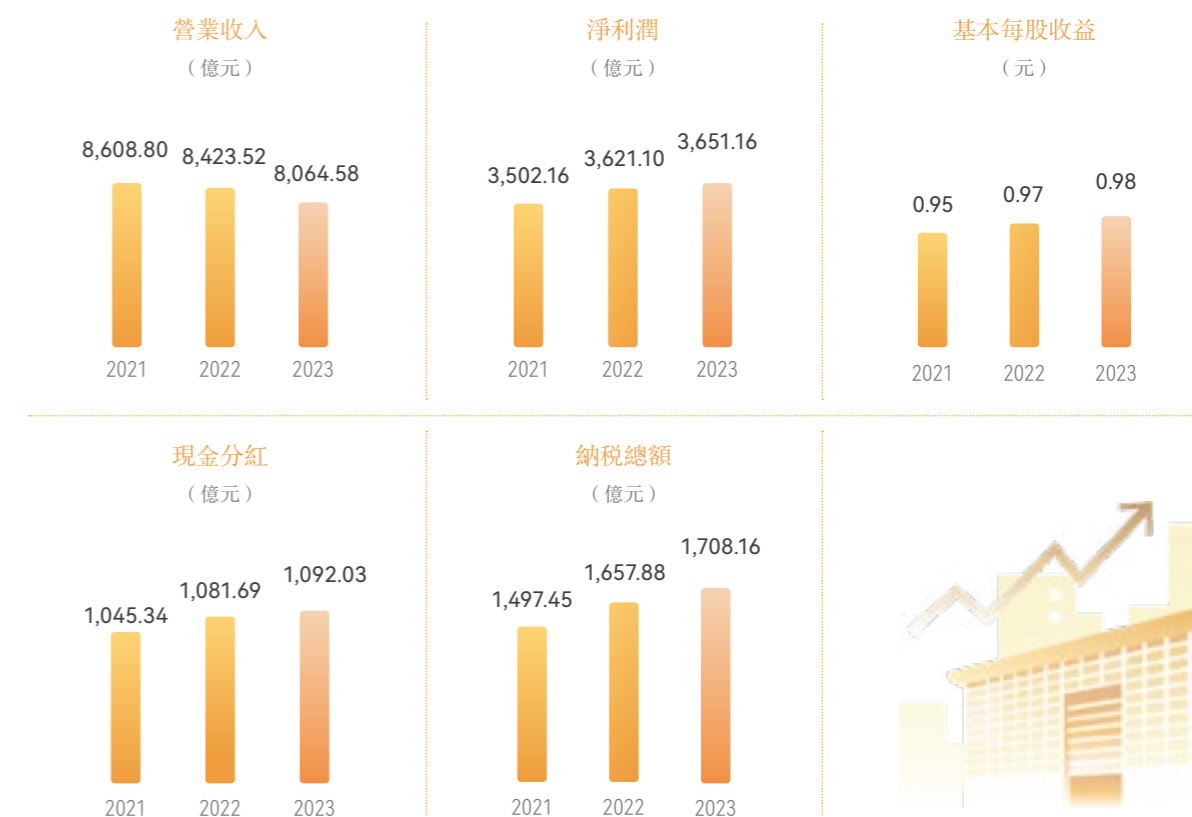
利益相關方評價

報告期內

本行榮獲中國上市公司協會
“上市公司 2022 年報業績
說明會最佳實踐”
萬得
“上市公司市值排行榜
銀行業 5 強”
“上市公司市值排行榜
市值榜總榜 50 強”等

報告期內

本行 MSCI ESG 評級升至 AA
是境內首家獲評 AA 的上市銀行
獲評中國銀保傳媒
“銀行業 ESG 綜合表現榜單”首位
連續三年位列中國銀行業協會“陀螺”評價體系
全國性商業銀行綜合評價榜單首位
連續八年位列中國銀行業協會
“中國銀行業 100 強”榜首等



奉獻社會

公益活動

▶ 定點幫扶

報告期內

本行向定點幫扶的四川南江、通江、萬源、金陽四縣市直接投入幫扶資金

50.84 億元（其中信貸資金 49.8 億元）

購買和幫助銷售脫貧地區農產品

20 億元

連續 21 年開展表彰鄉村教師的“燭光計劃”

連續 20 年開展資助困難學生的“啓航工程”

全年表彰和培訓

400 名優秀鄉村教師

為 **540** 名

生活困難大學新生提供幫助

報告期內進一步擴大大學生資助範圍，對金陽考人大專院校學生實行資助全覆蓋。

聯合多家公益組織，支持四縣市多所學校建設數字課堂、改善校園環境、開展“奧運冠軍進校園”等活動



▲ 2023 年 3 月 28 日至 31 日，駐行紀檢監察組組長楊少俊深入四川省涼山彝族自治州金陽縣開展調研，慰問脫貧群眾。

▶ 公益品牌建設

為持續深化長效公益機制，擦亮集團公益品牌，本行以“工銀光明行”為統領，接續開展了主題鮮明、形式多樣的公益活動，構建了“公益資源共享、公益項目共建”的良好局面，進一步彰顯了國有大行責任擔當。

健康快車

截至報告期末

本行通過“健康快車”火車醫院項目先後在貴州、內蒙古、雲南、河南、山西、吉林、甘肅、四川、湖北、青海等十個省份開展治療活動

為近

1.4 萬名白內障患者免費實施了復明手術，幫助他們重見光明

案例

報告期內，本行捐贈 400 萬元用於“健康快車”青海站項目，在青海省海西州（德令哈市）、海東市兩地開展了“健康快車”免費診療項目，本次為貧困患者免費實施了 1,507 例白內障治療手術，其中海西市 245 人，海東市 1,262 人。本次“健康快車”項目是鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興工作有效銜接的重要舉措，為該地區白內障患者送去了光明和希望，提高了他們的生活質量。



▲ 2023 年青海省德令哈市“工銀光明行·健康快車”合影。

童心港灣

截至報告期末，本行與共青團中央及下屬基金會合作，支持四川省南江、通江、萬源、金陽四縣市“童心港灣”項目留守兒童關愛站點建設，累計建設“童心港灣”站點 150 個，資金投入超千萬元。依託“童心港灣”項目，本行不斷健全資源共享、項目共建機制，做好公益項目撮合工作，服務農村留守兒童萬餘人次，開展活動千餘次。

“情暖童心·領航助學”知識講座活動，邀請飛機專家為孩子們講解國產飛機的制造知識；

“築夢港灣 愛繪家園”活動，主題鮮明、形式活潑，讓孩子親手繪制自己心中的家園；

“愛心暖冬 呵護童心”“築夢尋光 書送未來”“工銀相守 結伴南江”活動，在定點幫扶縣市為數百名學生捐贈羽絨服、運動鞋、書籍、學習用品和體育用品，為當地的孩子們帶去愛心和溫暖。



四川省南江縣楊家河社區“童心港灣”服務點。

▶▶ 工行驛站

報告期內

本行依託

1.55 萬家

“工行驛站”有序擴增便民服務供給

惠及新市民、戶外勞動者、中高考生、老年人等社會公眾

1,200 餘萬人次



開展“志願暖春·你我同行”“盛夏關愛三重奏”“工行驛站金秋關愛”等關愛主題活動

9.5 萬餘次

同時，本行依託“工行驛站”服務陣地，通過加強與志願者服務組織的聯動合作，面向社會提供志願者服務、愛心援助等公益服務，構築志願、關愛、救助的“溫暖家園”

案例

報告期內，本行北京分行與中央社工部志願服務促進中心、中國志願者聯合會共同啓動“關愛健康志願服務”項目，以兩家工行驛站為主陣地，累計開展 15 場健康講座和義診諮詢，為周邊社區居民及重點對公、個人客戶近 400 人次送去健康關愛，進一步豐富工行驛站志願服務內涵。

為便民利民，向鄉村居民提供更優質、更便捷、更貼心的衛生健康服務，2023 年 11 月 28 日，福建平潭北厝鎮務裏村中心衛生所工銀安盛健康小家正式揭牌並投入使用。健康小家是工銀安盛人壽保險有限公司福建分公司聯合本行平潭自貿區分行、平潭北厝鎮務裏村村委設立的醫療服務便民點，配備有智能健康一體機 1 台，提供 7*24 小時遠程智能問診服務，幫助鄉村居民隨時掌握個人健康情況，現場還安排一名醫務人員提供指導。

志願者活動

報告期內



本行共有

12.5 萬人次

青年志願者參與了志願者活動

募集善款近

130 萬元

服務覆蓋人數

191.2 萬人次

案例

“鄉村振興新徵程 工行青年建新功”主題實踐活動



報告期內，本行圍繞金融服務鄉村振興五大領域，由各機構組建多層面、跨專業的青年實踐團隊，奔赴各級機構定點幫扶點，開展“3+X”形式的實踐活動，包括“開展一次鄉村調研、辦好一件為民實事、發揮一項金融所長”和“組織一項自主活動”。各機構把活動同“工銀普惠行”“興農青禾”等活動有機融合，立足區域實際，積極發動青年員工，深入各級定點幫扶縣、村 70 餘個，開展鄉村調研活動 140 餘場，與縣域以下政府機構、企業單位等結對共建 80 餘家，服務農戶商戶 3,000 多家。

“藍信封”書信陪伴項目

為鞏固脫貧攻堅成果，向鄉村振興發展注入青春與金融力量，本行攜手藍信封鄉村兒童關愛中心發起了藍信封書信陪伴項目，開啓了中國工商銀行青年志願者每月一封信陪伴鄉村兒童成長的志願服務之旅。三年裏，“藍信封”載着 63,252 封書信奔赴河南、湖南、廣東、廣西等十餘個省份的 62 所鄉村學校，4,621 名志願者用一封封溫暖的書信，與 4,621 名鄉村兒童彼此連接，結隊成行。在第六屆中國青年志願服務公益創業賽全國賽中，該項目榮獲國家級金獎。



2023 年 8 月 4 日，本行成功邀約藍信封公益機構，召集來自內蒙古、遼寧、湖北、湖南分行的青年志願者，前往湖南省常德市漢壽縣藍信封書信陪伴項目學校毛家灘中學和崔家橋中學，為“大朋友”和“小朋友”提供了線下見面的機會。

案例

“愛目行動”第九季 - 新疆石河子站公益活動



本行新疆分行成功承辦“愛目行動”第九季 - 新疆石河子站公益活動。來自全國各地共 150 餘名志願者經過連續一周的奮戰，為石河子市 1 至 5 年級共 4,000 餘名學生，以及石河子市第 61 社區、第 40 社區的 300 餘名居民進行了視力篩查，並為 1,200 餘名 1 年級學生建立了視力跟踪檔案。



▲“愛目行動”第九季先後開展了北京、內蒙、四川、新疆等站活動，為 7 省市近 10 萬名學生進行了視力篩查。

全球公益

江蘇分行



▲ 2023年9月21日，本行江蘇分行青年員工開展“春蕾愛心”助學活動。

深圳分行 支持“袋鼠寶貝之家”落地

報告期內，本行深圳分行與美團聯合舉辦“袋鼠寶貝之家·深圳龍華站”啓動儀式，在深圳落地首個袋鼠寶貝之家，為全行業騎手子女及所在社區兒童提供課後託管、課外活動、素質教育等綜合支持，解決騎手工作與育兒難兼顧的問題，並為騎手群體提供更便捷、貼心的金融服務。



▲ 本行深圳分行支持的“袋鼠寶貝之家·深圳龍華站”。

內蒙古分行 “愛心圓夢，助學勵志” 捐資助學行動

本行內蒙古分行於2019年創新啓動工銀“烏蘭牧騎”扶貧攻堅活動，組建25支工銀“烏蘭牧騎”小分隊，後又於2021年6月創新發佈工銀“烏蘭牧騎”鄉村振興金融服務品牌。2021年，工銀“烏蘭牧騎”小分隊開展“愛心圓夢 助學勵志”捐資助學行動，與33名學生建立了不少於三年的結對幫扶關係，2022年進一步擴充至100名學生。被幫扶學生多來自偏遠鄉縣，各工銀“烏蘭牧騎”小分隊與當地政府、團體對接了解學生情況，深入學校、社區圖書館捐贈圖書及學習資料，深入走訪學生家庭，為學生和校區送去助學金以及生活、學習用品，傳遞大愛和溫暖。

浙江嘉興分行



◀ 本行浙江嘉興分行組織開展“我為桐鄉添抹綠”志願者活動。

蘇州張家港分行



◀ 本行蘇州張家港分行組織開展“長江生態保護”活動。

工銀亞洲 推動社區多元共融發展

工銀亞洲把“多元發展·關愛盡顯”的理念落實到日常營運中，並運用工銀亞洲慈善基金的廣闊平台開展各項慈善公益活動，涵蓋綠色環保、體育公益、文化傳承及文化藝術等多方面，促進可持續發展。工銀亞洲慈善基金持續推動主題性慈善公益活動，並聯動“ONE ICBC 公益服務團”，鼓勵員工積極參與社區建設工作，發揮社會影響力。

工銀歐洲 持續開展林木栽種活動

為進一步彰顯綠色銀行理念，在聯合國氣候變化大會第28屆會議（COP28）召開之際，工銀歐洲總部組織部分員工及家屬，在盧森堡北部小鎮哥登巴赫附近再次開展了新環保林木栽種活動。此次栽種的橡木、櫟木等樹苗能快速適應新環境，對改善當地生態具有積極意義。經過五個多小時的努力，本次活動共栽植橡木櫟木等樹苗510多棵，面積達30餘畝。

工銀泰國



▲ 2023年11月16日，工銀泰國向烏汶府殘障救助家園捐贈生活物資。

工銀墨西哥



▲ 報告期內，工銀墨西哥志願者向福利院兒童獻愛心。



工銀美國 支持當地社區發展

工銀美國主動認真執行《社區再投資法案》，高度重視與各分支機構所在社區的良性互動，充分發揮銀行作為金融機構的業務特點和優勢，積極參與社區建設，促進社區和諧穩定發展。報告期內完成多個社區再投資相關捐贈項目，涉及社區經濟發展、民生領域、文化合作、社區教育、婦女權益保護等多個領域的非營利性組織。

工銀秘魯



▲ 報告期內，工銀秘魯深入利馬貧困社區開展義務植樹活動。

墨爾本分行



▲ 墨爾本分行組織員工及家屬參加沙灘巡邏隊清潔海灘志願者活動。

03

治理篇

- 公司治理
- 戰略管理
- ESG 管理
- 風險管理
- 人力資源治理
- 數字金融
- 內部治理

公司治理

黨建與公司治理有機融合

本行堅定不移走中國特色金融發展之路，始終堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，把完善公司治理作為新時期實現高質量發展的基礎工程，有效健全現代公司治理架構、機制和文化，持續推進治理體系和治理能力現代化，實現高質量發展。加強公司治理頂層設計，新版《公司章程》已於報告期內獲國家金融監督管理總局核準生效，不斷深化黨的領導與公司治理有機融合，將制度優勢厚植於現代治理體系建設中。本行董事會突出金融工作的政治性、人民性，有效貫徹落實黨中央、國務院決策部署和金融監管要求，充分發揮戰略引領和風險管理職能，統籌推進金融工作“三大任務”落地，持續提升金融服務的適應性、競爭力、普惠性。

2023年第三次董事會會議



▲ 2023年3月30日，本行時任董事長陳四清主持召開董事會會議。

清廉工行建設專題

▶ 廉潔文化建設



加強新時代廉潔文化建設，助力全面從嚴治黨從嚴治行

成立廉潔文化研究中心，深入開展廉潔文化建設研究，形成《銀行業廉潔文化建設研究》等課題報告，為全行廉潔文化建設提供理論支撐和實踐依據。堅持“開門辦中心”，加強對外交流，推進與中國社會科學院中國廉政研究中心合作，加強與銀行業協會等機構交流合作，推動本行廉潔文化建設走深走實。

出台《關於加強廉潔文化研究中心和廉潔文化教育基地建設的意見》，加強廉潔文化陣地建設，厚植清廉工行文化基礎。

持續加強警示教育，發佈《處級幹部警示片》等多部警示教育片，做實以案促改、以案促治，放大警示震懾效應，引導幹部員工增強紀法觀念。



▲ 2023年7月27日，總行機關召開警示教育大會。

▶ 反腐敗、反舞弊工作成效

堅持無禁區、全覆蓋、零容忍，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐

..... 在不敢腐上持續加壓

嚴肅查處“靠金融吃金融”、利用職權或影響力“打招呼”及“聽招呼”違規操作等問題，對信貸、投資、不良資產處置、個人金融等背後的腐敗堅決亮劍，積極推動改革自查案件考核制度。

..... 在不能腐上深化拓展

深化拓展信貸、新興業務、採購三大重點領域廉潔風險專項治理，加強對大額風險損失和重大案件調查問責。常態化推進政商“旋轉門”“逃逸式辭職”專項整治。在境外重點機構設立專職廉潔專員，進一步增強監督力量。



..... 在不想腐上鞏固提升

研究制定《關於新時代新徵程加快建設清廉工行的意見》。制定《關於在案件警示教育中加強分層分類通報的意見》，召開全行處級幹部警示教育大會和總行機關警示教育大會，組織觀看處級幹部專題警示片，編印《案件警示錄（2021-2022）》。在“清風工行”公眾號發佈審查調查、“雙開”等信息，設立“工小廉紀法課堂、案例警示”等欄目，常態化推送廉潔提示，公眾號總關注人數超過 33 萬，警示效果不斷增強。

以釘釘子精神糾治“四風”

緊盯關鍵節點，通報典型案例，在“清風工行”公眾號和工銀研修平台推出 16 期《工小廉說“八規”》自制短視頻，超過 15 萬人次觀看學習。



抓常抓長健全作風建設長效機制。修訂《關於切實改進總行工作作風密切聯繫群眾的規定（2023 年版）》；總行出台規範開支行為等制度。

抓早抓小、層層設防

堅持教在紀前、不搞不教而誅。三天以上的培訓加入紀律教育相關內容，重視年輕幹部紀律教育，開展專題調研，帶動各機構通過課堂輔導、座談交流、廉潔談話等多種方式，將廉潔紀律教育融入日常。

註：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。

量做好新征程紀檢監察

2023.1 北京



▲ 2023 年 1 月 17 日，駐行紀檢監察組組長楊少俊為全行紀檢監察幹部作專題交流宣講。

三會一層

▶ 股東大會

報告期內

本行共計召開股東年會

1 次

臨時股東大會

1 次

審議通過《關於 2022 年度財務決算方案的議案》《關於 2022 年度利潤分配方案的議案》《關於申請對外捐贈臨時授權額度的議案》等

14 項議案

聽取《中國工商銀行股份有限公司 2022 年度獨立董事述職報告》等

3 項匯報



▶ 董事會

報告期內

本行共計召開董事會會議

11 次

，研究討論《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2022 年度董事會工作報告〉的議案》《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2022 社會責任（ESG）報告〉的議案》《關於〈普惠金融業務 2023 年度經營計劃〉的議案》《關於〈2022 年度風險報告和風險偏好評估情況〉的議案》等 82 項議題。

報告期內

高質量發展課題獲評中上協年度

“優秀研究成果”

榮獲《董事會》雜誌

“金圓桌獎”

中國上市公司協會

“公司治理最佳實踐案例”

“董事會最佳實踐案例”

中國上市公司百強高峰论坛

“中國百強企業獎”

“中國道德企業獎”

“中國百強特別貢獻企業獎”

等獎項



▲ 2023 年 6 月 29 日，本行召開 2022 年度股東年會。

董事會多元化

本行倡導形成“和而不同”的優秀董事會文化，通過組建不同性別、專業、地域來源的多元化董事會，為董事會科學決策提供有力保障。

截至業績披露日

本行董事會
共有董事

12名



執行董事	非執行董事		獨立非執行董事	
2名	5名		5名	
廖林先生 王景武先生	盧永真先生 馮衛東先生 曹利群女士	陳怡芳女士 董陽先生	赫伯特·沃特先生 楊紹信先生 沈思先生	胡祖六先生 陳德霖先生

獨立非執行董事人數在董事會成員總數中佔比超過 1/3，符合有關監管要求。

本行 2023 年第一次臨時股東大會選舉赫伯特·沃特先生（德國籍）為本行獨立非執行董事，其任職資格於 2024 年 3 月獲國家金融監督管理總局核準。

董事會獨立性

本行嚴格依照監管規定和公司治理基本制度，有效加強獨立董事履職保障，確保董事會可取得獨立意見，並每年檢視有效性。

報告期內，本行董事長與獨立董事就公司治理、風險管理、數字化發展、人才培養等方面進行了座談。另外，在每次董事會會議前，本行圍繞全部上會事項，組織相關人員與董事進行溝通，詳細諮詢董事對上會事項的意見。在董事會會議召開期間，本行董事積極為全行經營發展建言獻策、貢獻智慧。

本行董事會下設提名委員會。

截至業績披露日

董事會提名委員會成員共

5人

其中獨立非執行董事

3人

提名委員會主席為獨立非執行董事

胡祖六

委員

廖林

馮衛東

楊紹信

陳德霖

董事履職情況

本行董事會高度關注環境、社會和治理事項，持續深化 ESG 治理，完善 ESG 管治架構。

踐行大行擔當
履行社會責任

完善風險管理體系
提升風險管理能力

加強審計監督
完善內控評價體系

董事會通過審議《中國工商銀行股份有限公司 2022 社會責任（ESG）報告》的議案，了解本行在環境、社會、治理以及企業文化等方面履行社會責任的情況。

董事會通過審議或聽取涉及全面風險管理、銀行賬簿利率風險管理、流動性風險管理、集團合規風險與反洗錢管理等有關議案和匯報，積極推動本行夯實防範化解風險堤壩，持續提升風險管理整體性有效性。

董事會定期審議《年度內部審計項目計劃的議案》，將綠色信貸風險納入內部審計項目範圍，將氣候風險納入全面風險管理體系，做好系統性前瞻性應對。關注“碳達峰、碳中和”目標下綠色金融信貸政策執行、融資准入管理以及風險化解等內容。

報告期內，本行董事會召開“ESG 與綠色金融發展”主題的戰略專題研討會，提升決策科學性和有效性。董事會成員深入總行部門、分支機構、綜合化子公司開展多層次調研，形成了 ESG 建設和綠色金融發展、商業銀行資產結構和收入結構優化等方面的高水平研究成果，為集團經營發展提出建設性意見和建議。積極參加監管機構及本行組織的各類專題培訓和座談會，主題包括“ESG”“綠色金融發展”“氣候風險防控”等。

本行董事會召開“ESG 與綠色金融發展”主題的戰略專題研討會，推動本行綠色可持續發展



報告期內，本行董事會召開“ESG 與綠色金融發展”主題的戰略專題研討會，本行執行董事、副行長王景武，董事盧永真、馮衛東、曹利群、陳怡芳、董陽、梁定邦、沈思、胡祖六出席會議，董事會秘書官學清參加會議。

與會董事聽取了總行有關部門就綠色金融發展趨勢和本行綠色信貸、ESG 建設、氣候風險管理有關情況的工作匯報，肯定本行在綠色金融、ESG 建設方面的工作及研究成果，並對下一步工作提出了四個方面的建議。



▲ 2023 年 8 月 30 日，本行董事會召開“ESG 與綠色金融發展”戰略專題研討會。

董事深入開展課題調研，以綠色金融助力國家實現雙碳目標

報告期內，本行董事曹利群、陳怡芳赴本行深圳分行開展課題調研，聽取分行專題匯報、考察辦公大樓建設、走訪一線網點和有關企業客戶，深入了解深圳分行 ESG 建設和綠色金融發展情況，董事肯定了分行取得的工作成效。

報告期內，本行董事盧永真赴本行山西分行開展課題調研，聽取分行專題匯報並走訪有關企業，了解分行調整資產結構和優化收入結構的有關情況。

▶ 監事會

■ 監事會的組成

截至報告期末

本行監事會共有
3名監事

其中



職工監事 **1**名
黃力先生

外部監事 **2**名
張傑先生
劉瀾飈先生

■ 報告期內監事會會議召開情況

報告期內

監事會共召開
9次會議



審議 2022 年度監事會工作報告、履職評價報告、2022 社會責任（ESG）報告等

17項議案

聽取本行經營情況、風險管理情況和消費者保護情況等

34項匯報

審閱季度監督情況、監事會專項調研情況和監事會監督建議落實情況等

35項專題報告

■ 監事會監督情況

報告期內，監事會根據有關法律法規、監管要求和公司章程規定，認真履行監督職責，強化對重點領域、重點產品、重點機構和關鍵環節的監督，持續關注戰略性、系統性、全局性和苗頭性問題，紮實開展盡職、財務、風險管理和內控日常監督，聚焦鄉村振興戰略、網點競爭力、財務費用管理、集中採購、地方政府債務風險、重點機構內部控制、縣域機構競爭力、普惠金融發展等內容開展 8 項監督調研，突出公司治理監督特色，積極提升監督質效，切實發揮監事會在公司治理中的重要作用，促進本行依法合規經營發展。

綜合化子公司公司治理

進一步強化對綜合化子公司的戰略引導

報告期內，本行研究制定《境內綜合化子公司高質量發展指導意見》。制定印發《綜合化子公司戰略落實評價管理辦法（2023 年版）》，納入子公司社會責任及 ESG 相關評分指標，重點考核子公司 ESG 戰略規劃、管理能力和治理能力，組織開展 2022 年度戰略落實評價工作。

加強對子公司公司治理的指導

報告期內，舉辦子公司公司治理培訓班，面向集團和子公司獨立董事、行內員工 170 餘人，由本行行領導講授集團全面風險管理、全行綠色金融發展體系、氣候風險管理、公司治理要求及子公司治理質效、全行 ESG 管理與信息披露實踐等課程，提升管理人員 ESG 理念意識。



▲ 2023 年 10 月 19 日，行領導與 2023 年子公司公司治理培訓班學員合影。

信息披露

本行主動應對複雜多變的外部環境，積極落實法律法規和上市地證券交易所監管要求，持續加強與資本市場溝通，不斷提升信息披露透明度，向投資者等利益相關者更好地傳遞本行戰略實施、公司治理和經營管理情況。

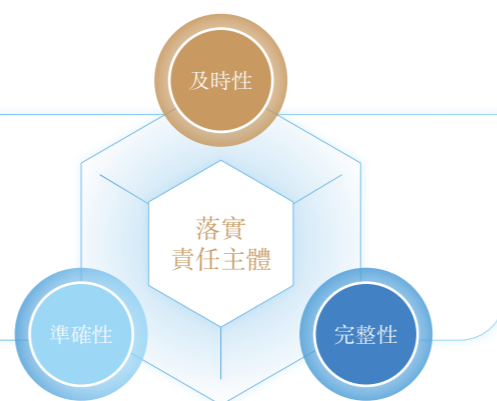
在上交所上市公司年度信息披露評價中

本行連續十年獲評

A（優秀）

▶ 報告期內信息披露制度建設方面取得的主要成效

報告期內，本行進一步完善涉及披露重大信息內部報告相關辦法，落實責任主體，保障涉及披露重大信息報送的及時性、準確性和完整性。



▶ 信息披露的形式與次數

本行主要通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站等指定媒體，以定期報告和臨時公告兩種方式對外披露信息。同時，通過本行官方網站、境內外報紙、上證 e 互動平台、投資者熱線和信箱等渠道，以股東大會、業績說明會、專題投資者關係活動、路演與反向路演、投資者分析師見面會、媒體見面會等多種形式，不斷加強與全球投資者的溝通與交流，增強投資者獲得感。

報告期內

本行共完成

4 期定期報告披露工作

披露中英文臨時公告及相關文件

260 餘份



▶ 在減少信息不對稱、公平對待所有投資者等方面所做的努力

為保護投資者等利益相關者，尤其是中小股東的權益，本行嚴格遵守境內外信息披露監管規定，履行信息披露義務。報告期內，本行在定期報告中不斷完善主動信息披露體系，通過自願性披露專欄，主動回應投資者關切，提升了信息披露的主動性和有效性。在臨時公告中及時展現本行持續推進高質量發展、有力支持實體經濟、防範化解金融風險的最新成果和工作進展。主動披露《關於 2023 半年度 ESG 專題報告的公告》等自願性公告，持續提升了公司透明度，有力維護了投資者知情權。

為確保投資者享有公平知情權，本行在股票上市地同步披露信息，通過編製發佈簡體中文、繁體中文和英文三種版本的定期報告和臨時公告，滿足境內外不同投資者的信息需求。持續優化包括投資者關係網站、投資者信箱等在內的投資者交流平台，持續打造友好、暢通、高效的信息披露及投資者溝通渠道。

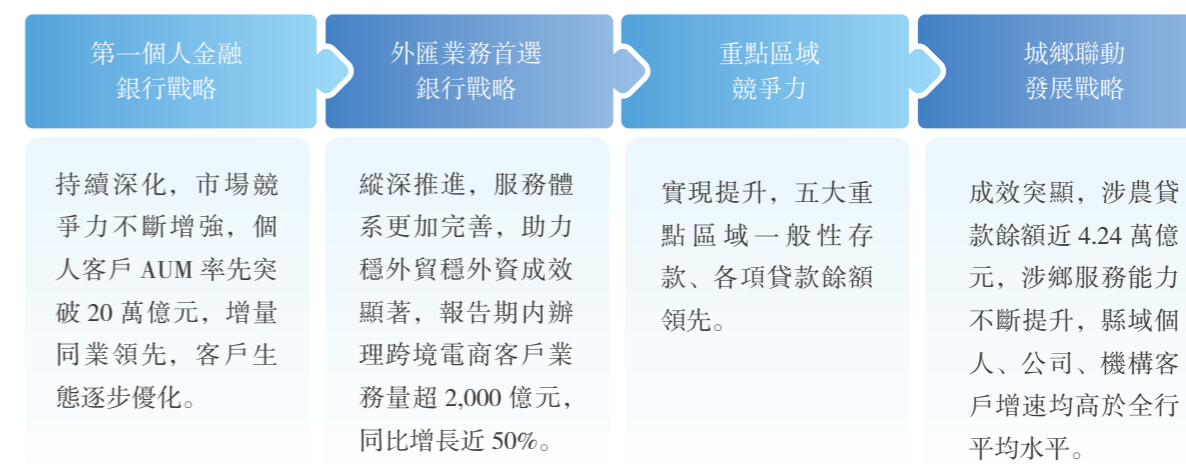
戰略管理

報告期內，本行紮實推進穩增長、調結構、增動能、防風險、開新局各項工作，“強優大”核心指標保持穩健，經營穩中有進、穩中提質，“揚長補短固本強基”戰略佈局取得新進展，各重點戰略、重點任務實施持續深化、成效顯著。

揚長——高質量發展特徵更明顯



補短與協同——戰略重點工作有序推進



固本——發展動能更加充沛

全面落實數字化轉型戰略部署，數字化水平進一步提升。

強化客戶服務數字化賦能，不斷做強手機銀行、開放銀行和工銀e生活三大對客平台，數字化服務生態進一步完善。



完善全面風險管理制度體系，“五個一本賬”管理持續深化，風險官制度、授信審批新規更加完善，深化“三道口、七彩池”建設，實現資產質量核心指標全面改善。

強基——發展基礎更加牢固

健全幹部發現、培養、選拔機制，實施境內機構主要負責人“工銀領導力”培訓、信貸分管行長（派駐信貸風險官）能力提升培訓等一批精品培訓項目。

加速數字化人才隊伍建設。



完善線上線下一體化全渠道覆蓋和精準觸達。

ESG 管理

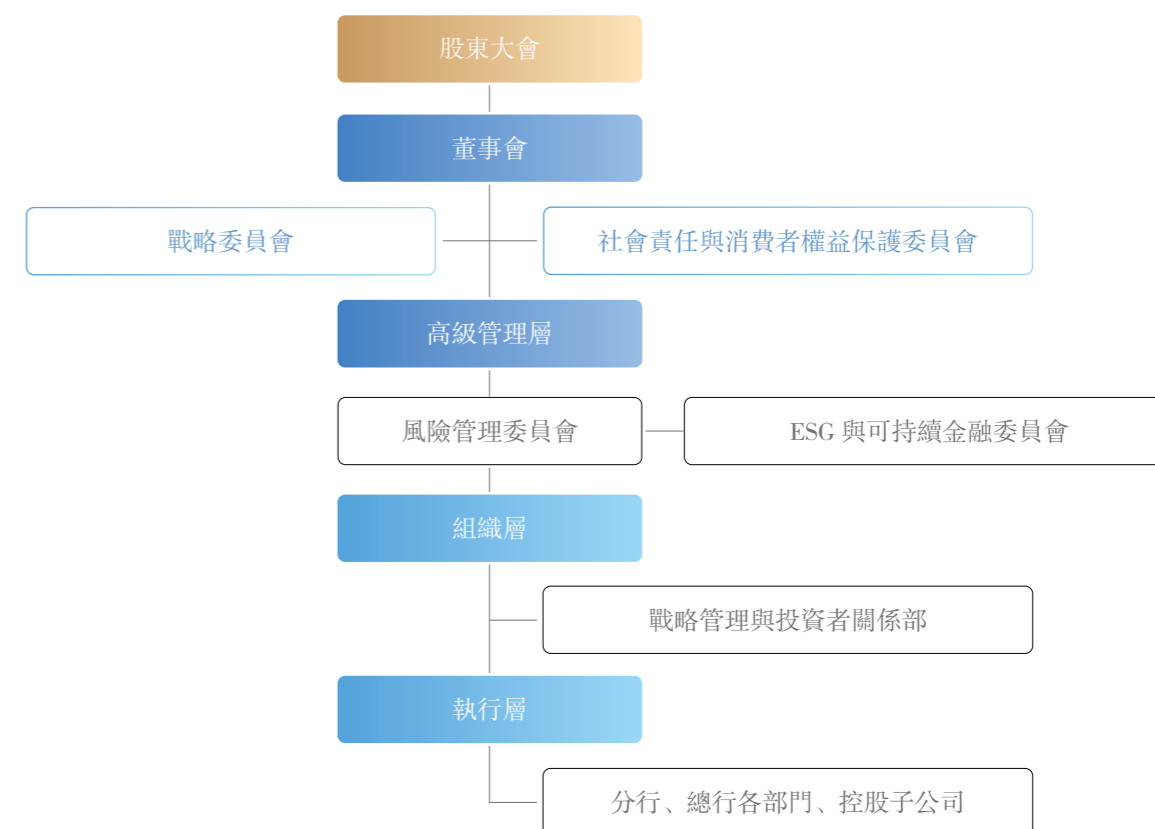
ESG 與可持續金融戰略規劃

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一。



ESG 治理架構

▶▶ 架構圖



▶▶ 董事會

本行董事會積極履行戰略決策職能，深化 ESG 治理，持續完善 ESG 管治架構。

董事會下設



- 戰略委員會，負責對年度社會責任報告進行審議，向董事會提出建議。
- 社會責任與消費者權益保護委員會，負責對本行在環境、社會、治理以及服務鄉村振興、企業文化等方面履行社會責任的情況，消費者權益保護工作戰略、政策和目標，綠色金融戰略，普惠金融業務的發展規劃、基本管理制度、普惠金融業務年度經營計劃、考核評價辦法等事項進行研究審議，並向董事會提出建議。

議案審議情況

董事會高度重視並持續深化 ESG 治理，通過審議議案、聽取匯報、舉行研討、開展調研等多種方式，積極推動本行健全 ESG 治理架構，完善相關治理制度和機制，促進本行將環境、社會和治理要求有機融入經營發展。

報告期內，董事會審議通過了《2022 社會責任（ESG）報告》、《關於〈2022 年度風險報告和風險偏好評估情況〉的議案》和《關於消費者權益保護 2022 年工作情況與 2023 年工作計劃的議案》。

董事會審議通過了《關於審議〈全面風險管理規定（2023 年版）〉的議案》，優化氣候風險等各類風險管理等內容，完善全面風險管理目標和要求，明確做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章。

▶▶ 高管層

本行高級管理層負責 ESG（社會責任、可持續發展）管理。

具體職責

落實董事會及董事會專業委員會關於社會責任（ESG）工作的各項決議；制定社會責任（ESG）年度管理目標，在目標框架內統籌領導及協調推動社會責任（ESG）相關工作；向董事會提交本行社會責任（ESG）年度報告；負責向董事會社會責任與消費者權益保護委員會匯報全行社會責任（ESG）的政策目標及相關事項和執行情況。

▶▶ ESG 與可持續金融委員會

高級管理層設立 ESG 與可持續金融委員會，作為高管層對 ESG 相關工作實施統籌領導及協調推進的輔助決策機構。

具體職責

負責貫徹落實集團 ESG 與可持續金融戰略和目標，協調推進各機構各業務條線 ESG 與可持續金融相關工作，指導全行 ESG 與可持續金融業務發展和經營管理。

報告期內



召開 **3** 次會議

審議《關於提請審議〈中國工商銀行 2022 社會責任（ESG）報告〉的報告》、《關於提請審議〈中國工商銀行 2023 半年度社會責任（ESG 與可持續金融）報告（初稿）〉的報告》等議案共計 **3** 項，審閱議案共計 **4** 項

▶▶ 各級機構

境內各級機構按照法律法規和監管要求，在經營管理活動中落實 ESG 和可持續發展理念，境外機構按照當地標準和監管要求進行落實。

ESG 風險管理

全面加強環境、社會和治理（ESG）風險管理

加強投融資綠色分類管理

印發《關於境外機構試行投融資綠色分類管理的通知》，要求各境外機構在駐在國（地區）法律法規及監管規定允許的範圍內實施全口徑投融資綠色分類管理。

提升 ESG 風險系統化管控

印發《關於加強客戶環境風險系統管理的通知》。


構建“三維一體”的 ESG 信息披露體系

年度社會責任報告、半年度 ESG 專題報告和綠色金融信息披露報告、常態化信息披露“三維一體”的 ESG 信息披露體系：

截至報告期末

- 連續十六年發佈社會責任（ESG）報告
- 業內首家對標主流機構 ESG 評級議題，連續三年發佈半年度 ESG 專題報告
- 連續五年發佈綠色金融信息披露報告

在官網首頁開設“ESG 專欄”，常態化披露本行最新 ESG 實踐和戰略進展，累計發佈 ESG 動態百餘篇



本行“ESG 動態”欄目

ESG 培訓

▶ 舉辦 ESG 風險相關課程培訓

本行發揮培訓體系優勢，全面加強 ESG 專項培訓，持續完善 ESG 常態化培訓機制。報告期內，本行積極舉辦 ESG 專題培訓和課程培訓，將 ESG 相關內容納入管理人員和國際化人才培訓。在報告期內，國際化人才培訓項目引入企業治理、綠色金融、普惠金融、人力資源管理等課程。

舉辦綠色金融 / 環境治理相關課程培訓 263 期培訓

24,629 人次

舉辦鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓 390 期培訓

33,063 人次

舉辦人力資源相關培訓 2,007 期培訓

139,572 人次

舉辦普惠金融相關課程培訓 2,626 期培訓

159,548 人次

舉辦公司治理相關課程培訓 11 期培訓

513 人次

舉辦教育培訓相關培訓 496 期培訓

51,959 人次

在報告期內中青年關鍵人才培訓班中引入科技強行、企業治理、綠色金融 / 環境治理、鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）、普惠金融、人力資源管理等課程。

風險管理

迭代升級全面風險管理體系

強化金融風險防控，服務高質量發展。深化境內境外機構、表內表外業務、商行投行業務和其他業務、線上線下、總行和下屬機構“五個一本賬”管理，加強風險隱患排查與應對，提高集團全口徑、一體化風險管控能力。強化“管住人、管住錢、管好防線、管好底線”重點措施，壓實風險管理責任，強化風險官管理機制，推進全面風險管理向基層延伸落地，進一步傳導全面風險管理理念和要求。完善全面風險管理制度機制，強化數字化轉型風險等新興風險管控，着力提升全面風險管理水平。

持續加強集團國別風險管理

持續跟踪、監測和報告國別風險，強化國別風險評估評級和前瞻研判。

不斷深化集團市場風險管理

完善集團市場風險管理制度體系，全面反映最新監管要求和管理實踐。緊盯五大市場，積極應對全球宏觀經濟和國內外金融市場變化。夯實集團市場風險限額管控，支持集團金融市場業務發展。持續優化風控模型與信息系統，積極探索智慧化、數字化領域創新。

着力提升集團風險併表管理

落實併表管理監管要求，持續提升集團併表管理質效，加強風險穿透監控，夯實國際化和綜合化高質量發展基礎。加強銀行類子公司統籌管理，深化非銀行子公司一司一策全面風險管理，優化風險偏好和限額管理，不斷提升風險防控能力。



穩步推進集團產品風險管理

優化集團產品風險管理制度，更新完善集團產品目錄，明確產品風險管理三道防線部門和各級機構職責分工，加強新產品、存續期、變更和退出全生命週期風險管理。

積極建設智能化風控體系

啓動企業級智能化風控平台建設，設計開發風險計量、風險視圖、監測預警、風險決策 4 個企業級服務中心，夯實以數據中台為基礎的風險數據底座服務能力，推動風險預警、策略、模型、視圖方面管理向企業級、集約化、智能化升級。

持續優化完善模型風險管理

推進模型分級分類管理，完善模型風險管理政策體系，持續提升模型開發、驗證、審批、監控、應用、退役等全生命週期管理，保障各類模型審慎、有效、平穩運行。建設模型風險管理系統，加強模型風險識別與監測技術研究，提升風險管理前瞻性。

內控體系

▶ 內控建設

信貸領域內控管理

報告期內對綠色信貸業務開展了合規監測與檢查，推動完善綠色信貸業務內控管理機制、完善綠色信貸發展規劃、積極拓展綠色產業優質客戶等工作，助力綠色金融高質量發展。

內控機制建設

強化責任評議認定製度建設，審議通過了《總行責任認定委員會工作規則（2023年版）》及9項風險事件責任評議及認定管理辦法，並加強與《員工違規行為處理規定（2022年版）》的匹配銜接，進一步規範了全行各類風險事件責任評議認定工作。

員工異常行為監測

加快模型建設，進一步優化系統功能，升級“管理維度”監測模式，構建“違規指數”體系，實現對基層管理單元的管理情況進行智能化評價。新增“加強型監測”功能，強化對關鍵崗位、有權審批人員異常行為的分析深度。

案件風險防控

壓實案防主體責任，推動案防機制有序運行。報告期內召開2023年總行案件防範工作領導小組會議，年中召開全行案防工作會議。

在全行組織案防履職督導，重點關注案防責任落實和“兩化”管控體系有效性。總行成立3個案防履職督導組，對6家分行開展現場督導。

印發實施《關於2023年深化涉刑案件與風險事件聯防聯控的指導意見》，聚焦重點客戶、重點領域、重點崗位、重點機構、重點場所5個重點領域，制定案防工作要點。

持續優化涉刑案件考核激勵機制，加大案件自查發現和追贓挽損正向激勵力度。

開展“雙月一主題”警示教育，制作六期警示教育短視頻，累計超181萬人次點擊學習。

深化員工異常行為排查和重點異常行為持續治理，實施員工違規經商辦企業常態化治理，堅持動態清零。持續開展信用卡套現、出借賬戶、過度擔保、異常借貸或投資等四類異常行為專項治理。

▶ 反洗錢情況

報告期內，本行集團反洗錢以“風險為本”原則為指導，以“一個基本框架、五大管理支柱”為着力點，建立健全自我驅動式的洗錢風險防控機制。規範集團反洗錢標準，實施反洗錢集中盡調改革，強化洗錢風險評估與管控，優化智能監測分析報送模式，建設數字化反洗錢生態體系，加大反洗錢監督和考核力度，紮實反洗錢宣傳培訓工作。

境外機構反洗錢工作

推進境外機構反洗錢盡職調查（KYC）標準化建設，規範境外機構客戶洗錢風險評估方法，豐富境外反洗錢管理工具，舉辦境外反洗錢實務網絡培訓班，加強境外機構反洗錢核心人員履職能力培養。

系統建設

重視對反洗錢科技資源的投入，打造面向本行境內外機構及同業的反洗錢金融服務平台“工銀BRAINS”。



境內版

持續優化業務流程和標準，重構大額和可疑監控功能，加強系統用戶管理，強化客戶洗錢風險分類系統與業務部門的對接，有效發揮反洗錢系統防風險、促發展的合規價值。



境外版

強化重點機構推廣應用，建成一批境外推廣示範機構，持續優化系統功能，滿足各機構監管要求與管理需要。



輸出版

積極響應監管“推動大型銀行向中小銀行輸出風控工具和技術”的號召，有力促進本行與金融同業反洗錢風險防控水平的整體提升。

▶ 合規管理情況

報告期內，本行積極加強合規文化建設，優化集團合規治理架構，強化合規風險一道防線履職。按照境內機構統籌管、境外機構分類管、綜合化子公司穿透管、總行部門專業管的集團合規管理思路，強優勢補短板，聚焦重點領域和重點環節持續提升合規管理質效。持續健全以基礎制度為根本、專項辦法為延伸、員工行為規範為保障的合規制度框架，加大合規資源保障，強化關鍵崗位合規人員准入管理，開展常態化、系統化和多樣化的合規培訓，持續提升集團合規管理信息化水平，優化完善合規管理工具，做好重點領域合規檢查，提高非現場監測力度，積極防控合規風險，保障全行穩健經營發展。

人力資源治理

境內機構人才體系與關鍵人才隊伍建設

▶ 保持招聘規模同業領先

不斷健全招聘引才體系，招聘規模繼續保持同業領先。根據國家法律法規及本行招聘錄用管理辦法，堅持“統籌規劃、需求導向、人崗匹配、公開公正、依法合規”的原則，嚴把金融從業人員准入關。堅持對應聘人員統一標準、一視同仁、平等對待，要求各機構不得設置和公開發佈國籍、民族、種族、性別、婚姻狀況、宗教信仰等歧視性條件，不得設置與崗位要求無關的條件，為求職群體提供公平競爭的機會。依託全行招聘系統和人力資源管理系統，強化數字化、精細化管理水平，確保招聘過程信息公開、過程公正、結果公平。

▶ 深入推進銀校人才合作，推進產教學研深度融合

進一步拓寬高校合作範圍，與中國人民大學、中央財經大學等重點高校簽訂人才合作協議，在就業支持、人才共育、科研交流等方面深化合作，推進產教學研深度融合。推動分支機構與轄內重點高校加大人才合作力度，在產學研合作、就業實習推薦、培訓資源共享等方面實施有益探索。舉辦第二屆“清華經管-工銀星辰”暑期實踐課堂，打造“集中授課+現場實踐+課題研究”三維一體培養模式，提高對優質生源的就業吸引力。

▶ 着力打造高素質專業化金融人才隊伍

加大優秀青年人才培養力度，健全星辰管培生引進培養機制，舉辦入行3年及以上管培生能力提升訓練營，組織總行級星辰管培生輪訓，加強初級管理人員儲備。

加強科技人才培養，推動科技與業務人員交流培養，打造“人力招聘、科技培養、業務使用”的科技人才“蓄水池”模式，加快數字化基因向全行滲透。

建強對公信貸人才隊伍，啓動大對公板塊核心人才培養項目，通過相關條線各層級人員交流，增強隊伍信貸服務能力，發揮支持實體經濟的主力軍作用。

優化新員工培養體系，深化新員工從入職到成長的進階式培訓，系統提升新員工的專業能力及綜合素質，進一步完善新員工招聘培養鏈條。



優化基層員工職業發展路徑，堅持業績導向、價值導向、能力導向，加快綜合素質高、專業能力強、業績表現好的基層員工成長發展。

教育培訓體系

▶ 培訓平台建設

報告期內，本行順應教育培訓數字化轉型發展趨勢，持續推動線上學習平台建設。



研發推出“教育培訓中台”並在9家分行試點運行，聚焦基層行舉辦培訓班的工作痛點，圍繞不同崗位層級的培訓需求，將培訓專業支持融入到基層行日常培訓組織工作中，強化培訓資源有效供給。



持續開展工銀研修中心網絡平台功能創新和體驗提升，相繼實現課程一鍵分享、微信掃碼學習、培訓與行內辦公系統聯動等功能迭代，持續提升平台數字化水平，為員工專業能力和綜合素養提升提供平台支撐。



上線新一代考試系統，以科技創新驅動效率提升、優化系統功能與交互體驗，重塑考試認證管理模式。優化考試證書系統，實現社會資格申報對應行內資格認證的“一站式”服務，為全行9,801位員工自動匹配行內證書12,952個。

▶ 培訓資源建設

開展“月享好課”線上學習活動

為進一步加強基層員工人文關懷，從近千門線上課程中，遴選25門業內認可度高的人文課程，按月推送全行員工學習，員工可根據個人興趣自願學習。

持續深化“全員閱讀”活動

持續10年開展“全員閱讀”活動，向全行員工提供薦書、購書、享書的多渠道學習服務，豐富員工精神文化生活、拓展員工學習培訓形式，報告期內“全員閱讀”活動，覆蓋境內55家機構、約40萬員工。

豐富線上培訓資源

聚焦全行戰略重點，開發“GBC工作”和“三道口、七彩池”戰略型案例，開展第二屆全行微課共創活動。以課程庫、教材庫、案例庫建設為主線，採取外部引進、自主研發、員工共創等多種模式，累計開發線上學習課程10,979門，教材277本，案例3,237個，較好地滿足了全行員工移動化、碎片化、個性化的學習需求。

▶ 特色培養項目



國際化人才培訓項目

本行自 2011 年起啓動實施國際化人才培訓項目，每年選派優秀員工赴境外學習和工作，

截至報告期末

已累計向全球 **15** 所知名院校派出
750 人進行學習研修

報告期內為適應新形勢下國際化人才培養新需求，項目聚焦於培育具備全球經營管理能力的中高級管理人員，面向 30 名境內國際化經營相關崗位幹部以及外派儲備幹部，開展“境內培訓(3 個月)+ 境外研修(4 個月)+ 實崗鍛煉(3 個月)”的培訓。



與境內高校和培訓機構合作情況

本行採取內外合作的方式，持續與知名高校及培訓機構開展合作，實現內外部培訓資源深度融合。

報告期內，與清華大學、北京大學、中國人民大學、上海交通大學、浙江大學、中歐國際商學院等合作“工銀領導力”“信貸分管行長（派駐信貸風險官）能力提升培訓二級分行行長經營能力提升”“省會城市行競爭力提升”等培訓項目，對不同層級、不同機構的群體開展了差異化、針對性培訓。

報告期內，繼續加大引進外部優質培訓資源力度，在原有 25 家高校合作範圍基礎上，持續拓展本行外部培訓合作渠道資源，引進 10 家優質境內財經類、理工類及研究型高校，展期 2 家優質外語類高校。



領導力培訓

本行不斷完善管理人員領導力發展提升體系，按年齡段和成熟度，分層分類統籌安排教育培訓、實踐鍛煉，提升各級管理人員專業能力和領導水平。

針對高層管理人員，以培養全球戰略眼光、科學思維方式、強烈創新意識，善於抓班子帶隊伍、聚人才等為主要目標，面向境內機構一把手實施“工銀領導力”培訓，強化與服務中國式現代化相適應的領軍人才支撐。

加快優秀年輕幹部培養儲備，面向各年齡段優秀年輕幹部，實施 2 期中青年幹部培訓，覆蓋來自境內外各層級 140 名優秀年輕幹部。

充分整合行內外優質師資資源，面向全行二級分行行長策劃實施了 6 期經營能力提升培訓和 1 期省會城市行競爭力提升培訓。



全行網點負責人輪訓項目

報告期內啓動全行網點負責人輪訓項目，採取線上線下相結合的方式，細分旗艦、非旗艦網點及不同負責人任職年限，精準分類施訓，線下加大交流研討和參訪學習課時比重，線上配套精品微課學習。計劃用 2 年時間完成全行 2.4 萬名網點負責人輪訓全覆蓋。



“工銀繁星計劃”新員工培訓項目

為進一步強化年輕幹部梯隊儲備力量、助力新員工成長發展，本行迭代實施“工銀繁星計劃”新員工培訓項目，按照“簽約保溫（簽約後）”、“崗前培訓（上崗前）”、“適崗融入（第 1 年）”、“關鍵成長（第 2-3 年）”四大階段，開展全鏈條、進階式培訓，提升新員工履職能力和綜合素質。

高質量建設全行新員工導師輔導機制，實現規範化導師管理制度在境內各分行、直屬機構、子公司的全面覆蓋。建立約 2.5 萬人的導師隊伍，在專業和成長兩方面進行陪伴式引領。完善導師制基礎支持體系，印發《導師帶教手冊開發指南》《導師制建設經驗集》等實用工具書，指引各層級機構推進導師制建設。建立導師常態化培訓機制，研發 10 個主題、22 門導師培訓課程。

印發《新員工培訓教材（2023 版）》，按照新員工初入工行、在一線實崗鍛煉和在專業條線發展三個階段，編寫《走進工行》《入門崗位手冊》《專業崗位手冊》，分別打造工行及人力資源政策“說明書”、入門首個崗位實操“手邊書”和規劃未來專業發展的“指引書”。

打造新員工培訓課程中台，為各機構提供線上線下課程菜單式服務。線下聚焦職場溝通、職業發展、企業文化、公文寫作、辦公軟件等主題，形成 94 門行內優質面授課程師資名單和 31 門行外課程清單。線上持續擴充工銀研修中心網絡平台“新員工培訓專區”課程資源，設立 16 類、230 餘門線上課程，充分滿足全行新員工自主學習需要。



▲ 本行湖北分行 2023 屆新員工共同繪制的湖北分行 2023 年“工銀繁星計劃”巨幅海報。

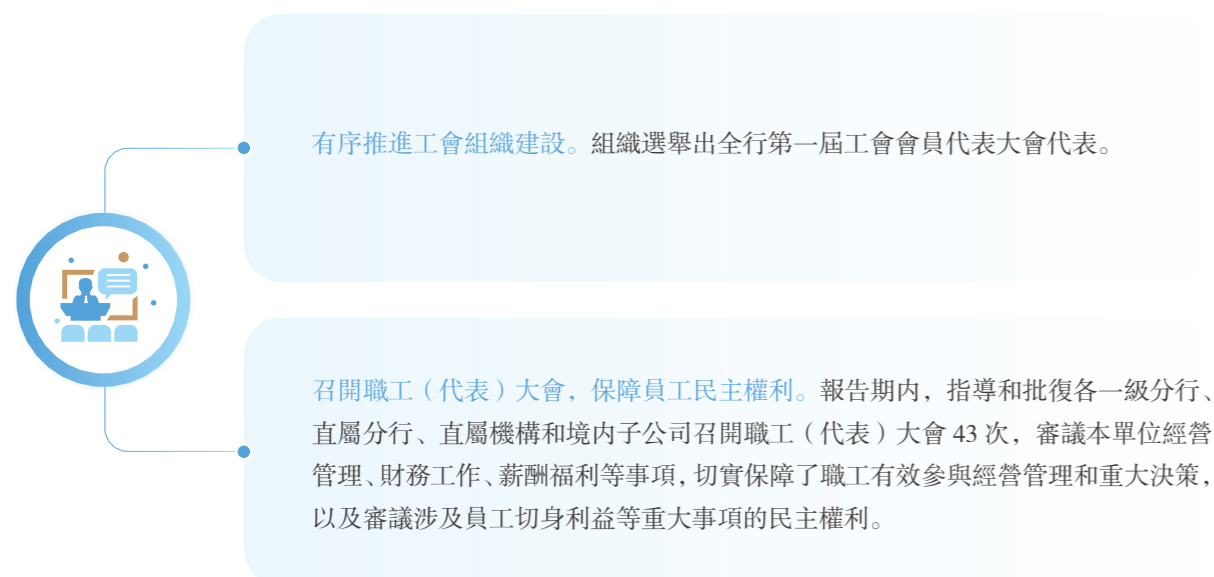


打造“工銀研究”品牌，建設一流智庫

本行堅持以人民為中心的研究導向，制定了深化研究體系改革方案，進一步整合全行研究資源，拓展研究領域，加強基礎研究、國際金融研究、行史與金融史研究等方面的研究資源投入，構建立體高效研究生態體系。圍繞金融服務實體經濟、防範化解風險、深化金融改革，推出了一批高質量研究成果，發揮了研究服務決策、服務客戶、服務基層、服務員工作用，“工銀研究”品牌價值日益凸顯，一流智庫建設穩步推進。

境內機構民主管理

▶ 維護員工合法權益，依法實施民主管理



▶ 員工滿意度

本行高度關注員工滿意度，建立了覆蓋各個層級、多個維度、常態化、閉環式的員工滿意度調查反饋和改進機制。報告期內，通過抽樣方式對全行超 10 萬員工開展了員工滿意度調研，整體滿意度超過 90%。同時，從調研中了解到全行數字化轉型、重點戰略落地實施等工作得到廣大員工的高度認可。

職業健康與薪酬福利體系

▶ 職業健康

科學制定年度集團用工計劃

按照“擴招聘、穩就業、有結構、提質量”的總體思路，編製年度用工計劃，突出人力資本效益效率向，做好人員流量管理，夯實人才隊伍基礎，通過人員有序更新和梯次置換，加快形成更加科學合力的人才佈局，為全行高質量發展提供人力資本支撐。

健全員工行為管理規範體系

本行高度重視員工行為規範管理，修訂印發《員工行為守則》，組織各專業條線制定從業人員行為細則，健全完善“正面有規定、反面有禁止、違反有處罰”三位一體的全行員工行為規範管理體系。將《員工行為守則》作為員工行為價值觀層面的指導文件，組織全行開展專題學習，並納入新入行員工、新上崗員工的制度培訓體系，強化合規從業理念全員、全程、全方位覆蓋，為員工職業生涯保駕護航。

持續加強員工關愛



▶ 員工關愛活動

本行長期將文明單位創建作為激勵引導各級單位和廣大幹部員工幹事創業的重要抓手，依託文明創建充分展現服務實體經濟、助力普惠金融、文明優質服務、履行社會責任、做好金融工作“五篇大文章”的良好形象，實現文明創建與業務發展融合共進。

大力弘揚雷鋒精神，連續九年開展學雷鋒集中宣傳月活動，營造“人人學做雷鋒、人人爭當雷鋒”的良好氛圍。

1家支行獲評

“全國學雷鋒示範點”，為金融系統唯一一家獲獎單位

3家單位和**5**名個人獲評全國金融系統

“學雷鋒活動示範點”和“學雷鋒模範”，獲獎層級及數量居金融系統首位

本行組織開展首屆“工銀海外機構文化建設先進單位”榮譽稱號暨國際化30周年表彰活動，表彰了10家在彰顯大行擔當、引領價值創造、助推文化傳播等方面發揮示範引領作用的先進單位。

弘揚創新理念，激發員工幹事創業精氣神。發佈《創新引領未來》創新文化宣傳片，加強創新文化傳導，激發全行創新創造活力。建立創新文化教育基地，通過圖文展板、電子視頻、互動體驗等形式傳導創新理念。

大力抓好青年典型的選樹宣傳和對外展示，全行共有**14**家青年集體獲評“全國青年文明號”。

全行共有**17**個集體和**5**名個人獲得全國級榮譽表彰，其中首次組隊參加“振興杯”全國青年職業技能大賽主體賽並榮獲銅獎。

另有**130**個集體和**230**名個人獲得全行級榮譽表彰，進一步提升和激勵廣大青年員工崗位建功的熱情和積極性。

▶▶ 榮譽表彰制度

本行建立了具有自身特色、體現激勵效應的“1+4”榮譽表彰制度體系。



設立全行最高綜合類榮譽表彰

“工銀卓越獎章”

各業務條線榮譽表彰

“工銀成就獎” “感動工行” “創新工行” “大行工匠”
“大行菁英” “全球榮譽僱員” “合規標兵”

等榮譽稱號

▶▶ 境內機構薪酬政策及優化機制



維護境內員工合法權益

▶▶ 完善員工申訴機制與程序

本行根據國家法律法規，制定《勞動合同管理辦法》，推進勞動爭議管理制度化、規範化。

▶▶ 員工帶薪休假制度安排

本行積極保障員工正常休假權利，員工按國家規定享受帶薪年休假，員工年休假在年度內可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要確有必要跨年度安排的，結合實際靈活掌握。



數字金融

數字工行建設情況

加快推動數字工行 D-ICBC 建設，以“數據和技術”為驅動，加速數字金融創新，為業務經營賦能，為風險防控護航。

截止報告期末

本行累計授權專利 **3,569** 件



持續完善業務服務體系，做強對外服務平台更好賦能市場拓展

做強手機銀行、工銀 e 生活平台，開創金融服務與生活服務融合互促、自有平台與開放平台優勢互補的新局面，上線全新財富頁簽及個貸欄目，支持營銷推送內容智能化配置，開展“悅享中國”“e 生活小站”等主題營銷活動。手機銀行移動端月活客戶 2.29 億戶，工銀 e 生活月均活躍客戶達到 1,466 萬戶。深化開放銀行建設，加強外部生態合作。打造“工銀聚”對公數字化服務輸出品牌，為對公客戶提供賬戶、結算、全球現金管理、融資、供應鏈金融等一攬子服務。服務境內外企業跨境金融業務需求，建立鏈接全球的支付清算體系，打造“工銀全球付”等全球現金管理服務。

加快構建數據驅動的經營管理新模式，做優對內服務平台更好賦能員工

櫃面通加快推進客戶全旅程服務建設，完成多渠道線上預約、到店精準識別引導服務的全行推廣。營銷通個人平台聚合零售專業入口，創新構建客戶經理千人千面履職工作台；營銷通對公平台推出移動端專版，滿足客戶經理外出展業需求。工銀 e 辦公推出全新 5.0 版本，推動各專業系統接入集中待辦中心，員工觸達率保持在 90% 以上。加快推動“技術換人”，數字員工承擔 3 萬餘個自然人的工作量，為員工減負賦能。

持續提升全面風險管理能力，推進風險管理向智能化轉型

通過搭建企業級風險數據平台，強化集團內數據穿透，實現集團視角“五個一本賬”全面風險管理視圖；完善“聯防聯控”風險防控體系，依託實時數據倉庫等技術，迭代升級風控監控模型提升欺詐風險識別精準度，及時阻斷高風險交易。向超 400 家同業機構輸出風險防控工具及服務，推動提升行業整體風險防控能力。

紮實推進體制機制變革，促進數字基因深耕厚植

通過集中優勢資源有效解決技術架構轉型、經營管理方面的緊迫難題，促進创新型、複合型人才培養。建立金融科技倫理機制，把科技向善的理念嵌入金融產品研發全生命週期，提升新形勢下的科技管理有效性、公平性、普惠性。持續完善集團內跨條線、跨機構聯動的數字化運營體系，部署數字化運營策略超 7 萬項，線上觸客超 4 億客戶，推動基金、理財、保險等重點產品銷售交易顯著提升。大力開展面向數字化轉型優秀項目的創新激勵，突出實幹實績導向，發揮標杆示範效應。

持續夯實數字技術支撐體系，為數字化高質量發展奠定堅實基礎

積極推進技術架構轉型。完善高可用及災備保障體系，持續提升網絡安全防護能力。加強數據安全保護，建立完善的數據安全組織架構及流程規範體系，從業務制度和技術控制兩端開展數據保護治理工作。加快 AI 大模型、量子計算等前沿技術研究成果向業務價值轉化。

升級研用融合的前沿技術體系

建成同業首個全棧自主可控的千億級 AI 大模型技術體系，全面領跑同業實現八大領域創新應用。



▲ 2023 年 12 月 9 日，本行時任副行長張文武出席 2023 年“工行杯”全國大學生金融科技創新大賽總決賽並致辭。

業務系統連續性

本行始終堅持“安全生產第一”指導思想，積極採取有效措施確保全行信息系統保持平穩運行。進一步強化信息系統連續性運作能力，持續完善信息系統連續性運作計劃。



▲ 2023年3月16日，本行時任執行董事、副行長鄭國雨通過線上視頻為全行數據建模與應用優秀成果展示活動決賽致辭。

數字金融服務

支持數字經濟發展方面

報告期內，本行全力支持數字經濟發展，印發《關於加強金融支持數字經濟高質量發展的意見》，加強對新型數字基礎設施建設、數字技術創新和薄弱環節、平台經濟規範健康持續發展、產業數字化轉型等重點領域的綜合金融支持，服務重大項目工程建設、重點企業創新發展。

數字化運營方面

一體化統籌對公營銷通系統與數字化運營平台，通過客戶運營連通對內管理和對外營銷，智能支持客戶經理維客拓戶。以數據為支撐研發構建客戶營銷模型，建立“線上+線下”協同的數字化運營模式，優化數字化營銷運營管理，強化對客戶經理的智能化支持。

數字化風控方面

落實“主動防、智能控、全面管”風險管理要求，利用大數據、人工智能等手段和行內風控技術成果，推動構建全流程“智能風險防線”。

數字化管理方面

緊密圍繞戰略任務和經營目標，建設優化對公營銷通系統，打造總分行對公客戶營銷管理的綜合性數字化支持平台，持續提高數字化經營服務能力。系統建設堅持開放創新理念，着力改進用戶體驗，搭建全量客戶管理體系，顯著提升了數據質量。

數字化服務方面

堅持“以客戶為中心”理念，緊盯企業數字化轉型需求，建立高效響應、敏捷迭代、持續跟進的大型企業集團數字化服務機制，通過數字化方式進行產品、服務、場景和模式升級，為企業提供“工銀聚融”數字化綜合金融服務。報告期內累計為超過200家大型央國企、龍頭企業提供數字化綜合服務。



案例

數字普惠中心

報告期內，本行數字普惠中心揭牌儀式在北京舉行。

本行加快數字化轉型步伐，發揮金融科技優勢，推動數字普惠業務實現跨越式發展。為持續提升普惠業務高質量、可持續發展能力，本行將原網絡融資中心管理模式進行優化，並升級為數字普惠中心。新揭牌的數字普惠中心將專注於面向小微企業提供經營性線上融資產品的設計、研發與運營，深化數字科技應用，優化信貸產品體驗，鍛造“精準、流暢、聰明”的服務品質，更好地服務小微企業主、個體工商戶、農業種養殖戶等經營主體，將數字普惠打造成為“數字工行”建設標杆。



內部治理

網點競爭力提升

報告期內完成“深化改革、轉型升級、減負攻堅、夯基固本”各項任務。



啓動網點“百家示範 千家引領 萬家提升”工程，開啓網點競爭力提升新篇章。

以轉型創新為關鍵，做強網點功能。加速“對公對私、資產負債、本幣外幣、線上線下”業務下沉。

網均個人 AUM 提升 **12.0%** | 普惠貸款網點營銷發起率 **98.1%** | 個貸業務推薦網點覆蓋率 **95.8%** | 助力激發市場主體活力



持續深化“工銀網點通”平台建設，推進網點全生命週期經營管理數字化改造，網點數字化管理能力有效提升。

實施網點管理體制改革，持續加大薪酬、職數等資源向網點投入，實施基層一線績優員工專屬激勵，全面推進網點崗位職責優化。

網點人員佔比提升至 **56.7%** | 客戶經理佔比提升至 **38.9%** | 網點人力資源效能顯著提升



實施百佳網點負責人、運營主管磐石、客服經理琢玉等精品培訓項目，提升人員履職能力和綜合素養。

運營服務數字化轉型

全面啓動網點運營改革深化試點

有序推進新模式、新流程對客服務。在全行推廣網點預約服務新流程，實現多渠道預約接入、預約信息實時共享、網點主動服務觸達，為客戶提供線上線下無縫銜接的順暢體驗。依託“櫃面通”率先試點個人賬戶、遺產繼承等痛難點業務新流程；在外匯業務、對公開戶等典型場景研發應用遠程在線服務。

在浙江、河北等 5 家分行成功試點現金數字化服務模式

櫃口現金替代率達 90%；全面推廣金庫智能化建設，現金清分、網點領繳等 8 類場景日均業務量超 3 萬筆，推進 AGV 車、機械臂等智能化自動設備應用，實現現金搬運、清點、保管等自動化處理，有效降低人工操作負荷，提升金庫運營效率。

深化“工銀賬戶通”對公賬戶專屬服務品牌建設

全行推廣集團客戶“異地寶”開戶綜合服務、非企業客戶便捷開戶等多項賬戶服務，同業首家實現“客戶類型全覆蓋、線上線下一體化、基礎產品全滲透”賬戶服務新格局。

深化線上線下一體化運營模式應用

已覆蓋實物類、信息類、現金類、賬戶類、外匯類等 5 大板塊、35 類個人及對公高頻業務，報告期內為客戶提供“一點接入、全網響應、全程透明”的高品質便捷服務，同比增長約 36%，重點場景線上替代率穩定在 90% 以上。

打造“我要辦稅”“雲填單”等服務品牌

同業首家推出線上化一站式銀稅服務，月均替代櫃面業務量 18 萬筆。

加快智能技術賦能業務運營

加速數字客服經理在密碼重置、借記卡掛失、客戶信息修改等高頻場景部署應用，提升網點效能。

集團集約運營體系全面夯實

在保障 15 家亞太機構集約運營業務高效平穩的基礎上，順利實施工銀歐洲及轄屬 6 家機構存貸匯等關鍵業務標準化、規範化集中運作。

社會責任 (ESG) 管理與績效

社會評價



<p>第 1 名 連續十一年位列 “全球銀行 1000 強” The Banker 英國《銀行家》雜誌</p>	<p>第 1 名 連續九年位列“全球企業 2000 強”(2013-2021) 美國《福佈斯》雜誌</p>
<p>第 1 名 連續十一年位列“世界 500 強” 全球商業銀行 《財富》雜誌</p>	<p>第 1 名 連續八年位列“全球銀行業 品牌價值 500 強” Brand Finance</p>
<p>第 1 名 第八次位列 “中國企業品牌價值榜” 中國品牌建設促進會</p>	<p>第 1 名 連續三年位列“陀螺”評價體系 全國性商業銀行綜合評價榜單 中國銀行業協會</p>
<p>中國最佳銀行 美國《環球金融》雜誌</p>	<p>中國最佳企業銀行 香港《亞洲貨幣》雜誌</p>

<p>AA MSCI ESG 評級</p>	<p>2023 銀行業 ESG 綜合 表現榜單榜首 中國銀保傳媒</p>	<p>上市公司 ESG 最佳實踐案例 中國上市公司協會</p>
<p>可持續發展年度最佳獎項 2023 優秀案例 安永華明會計師事務所</p>	<p>2022 年度 傑出責任企業 《南方周末》</p>	<p>2023 年度 責任企業 《中國新聞周刊》雜誌</p>
<p>2023 中國企業 ESG “金責獎”年度可持續發展獎 2023 中國企業 ESG “金責獎”責任投資最佳銀行 新浪財經</p>	<p>2023 企業 ESG 年度 特別案例 新華社 / 中國企業改革與 發展研究會</p>	<p>年度 ESG 卓越實踐案例 中央廣播電視總台 (財經節目中心) / 中國企業改革與發展研究會</p>
<p>2023 年度中國金融業上市 公司 ESG TOP10 榜單 中國公司治理 50 人論壇</p>	<p>中國最佳 可持續金融銀行 香港《財資》雜誌</p>	<p>中國最佳 轉型金融銀行 美國《環球金融》雜誌</p>

媒體	獎項
綠色金融	
新加坡《亞洲銀行家》雜誌	中國年度綠色可持續銀行
《金融時報》(中國)	年度最佳綠色金融服務銀行
《南方周末》	中國新金融競爭力榜綠色金融榜之銀行榜 TOP1
新浪財經	2023 中國企業 ESG “金責獎”最佳環境 (E) 責任獎項
《華夏時報》	第十七屆金蟬獎 -2023 年度綠色金融服務機構
公司治理	
《董事會》雜誌	金圓桌獎
中國上市公司協會	公司治理最佳實踐案例
	董事會最佳實踐案例
中國上市公司百強高峰論壇	中國百強企業獎
	中國道德企業獎
	中國百強特別貢獻企業獎
金融科技與數據安全	
新加坡《亞洲銀行家》雜誌	國際最佳數據管理項目
美國《環球金融》雜誌	中國最佳金融科技創新
	中國最佳企業數字銀行
香港《亞洲貨幣》雜誌	中國最佳數字解決方案銀行
香港《財資》雜誌	中國年度數字銀行
消費者權益保護	
《中國銀行保險報》	2022 年度中國銀行業保險業服務創新優秀案例
人力資本發展	
前程無憂	2023 中國典範僱主
前程無憂	2023 僱主品牌影響力典範
智聯招聘	2023 中國年度最佳僱主 TOP100
金融服務可得性	
《金融時報》(中國)	年度最佳普惠金融服務銀行
《銀行家》(中國)	年度普惠金融服務創新優秀案例
《經濟觀察報》	年度卓越普惠金融銀行
志願者服務	
中國金融出版社	社會責任年度案例獎 (銀行保險機構類)
《南方周末》	年度公益案例

社會責任管理

境內機構社會責任 (ESG 與可持續金融) 內涵

本行《社會責任 (ESG 與可持續金融) 工作基本規定》中明確，社會責任 (ESG 與可持續金融) 是指，本集團為推動高質量發展，堅定不移走生產發展、生活富裕、生態良好的文明發展道路，為實現中華民族永續發展提供有效金融支持與服務，以及有效履行對股東、客戶、員工、社會等利益相關方所應承擔的責任。包括但不限於：

- 堅持以投融資總量、增量、質量和結構為重點，充分發揮全口徑投融資功能，聚焦主業主責，重點發展製造業金融、科技創新金融、普惠金融、鄉村振興金融，大力支持國家重點戰略實施和重點項目，為中國式現代化、經濟高質量發展、社會全面進步提供具有支撐作用的投融資金融服務。

- 尊重自然、順應自然、保護自然，優化綠色投融資政策與標準，大力發展綠色金融和循環經濟金融業務，提高綠色投融資佔比，有序有力推進高碳金融資產調整，發揮金融主渠道作用，推進降碳、減污、擴綠、增長，促進陸地和海洋生物多樣性保護，助力藍天、碧水、淨土保衛戰，支持水利工程建設和清潔飲水工程，發揮促進人與自然和諧共生的金融功能。

- 持續深化普惠金融發展，不斷提升“雙創”、再就業、鄉村振興和社區金融服務水平，促進充分就業和體面工作；發展三農金融與鄉村振興金融、能源金融、物流金融業務，做好鄉村振興定點幫扶工作，為糧食安全、能源安全、供應鏈產業鏈安全提供優質金融服務，為消除饑餓、廉價清潔能源、可持續發展貢獻金融力量；優化金融資源區域佈局，助力重點區域、欠發達地區、老少邊地區協調發展；為城市基礎設施建設和城市管理提供優質金融業務，助力城市網路功能完善和可持續城市社區建設。

- 以人民為中心，優化金融服務質量，創新金融產品，為優質教育、衛生與健康福祉、司法公平正義、負責任消費、健康中國、體育強國、養老保障、個

人住房和消費需求等領域提供優質金融服務，致力於滿足個人客戶對金融服務的新期待、新需求，實現人民對美好生活的向往。堅持誠信經營，提升企業文化建設水平，堅守符合社會主義核心價值觀的金融倫理，切實保護金融消費者隱私和數據信息安全，維護金融消費者合法權益。完善客戶金融財富管理體系，有效保護客戶金融資產安全，促進客戶財產性收入增長，促進共同富裕。

- 強化全面風險管理，守住不發生系統性金融風險底線，履行系統重要性銀行風險管理和維護金融穩定職責，高度關注氣候風險和其他相關社會風險。

- 持續改善經營質態，為股東、客戶、員工、社會等利益相關方創造更多價值。

- 貫徹落實節約戰略，堅持自身綠色低碳運營，推進能源資源節約利用；推動供應商綠色、低碳、可持續發展。

- 以人為本，關心關愛員工，完善員工激勵機制和培訓體系，發揮職工代表大會作用，重視和保護員工的合法權益，注重女性員工就業與職業成長平等。

- 發揮集團社會捐助功能救濟助困，鼓勵和引導員工參加志願者服務，拓展社區服務渠道，支持社會公益慈善事業。

- 持續優化 ESG 與可持續金融管理架構，提升 ESG 管理能力和市場形象。

社會責任溝通

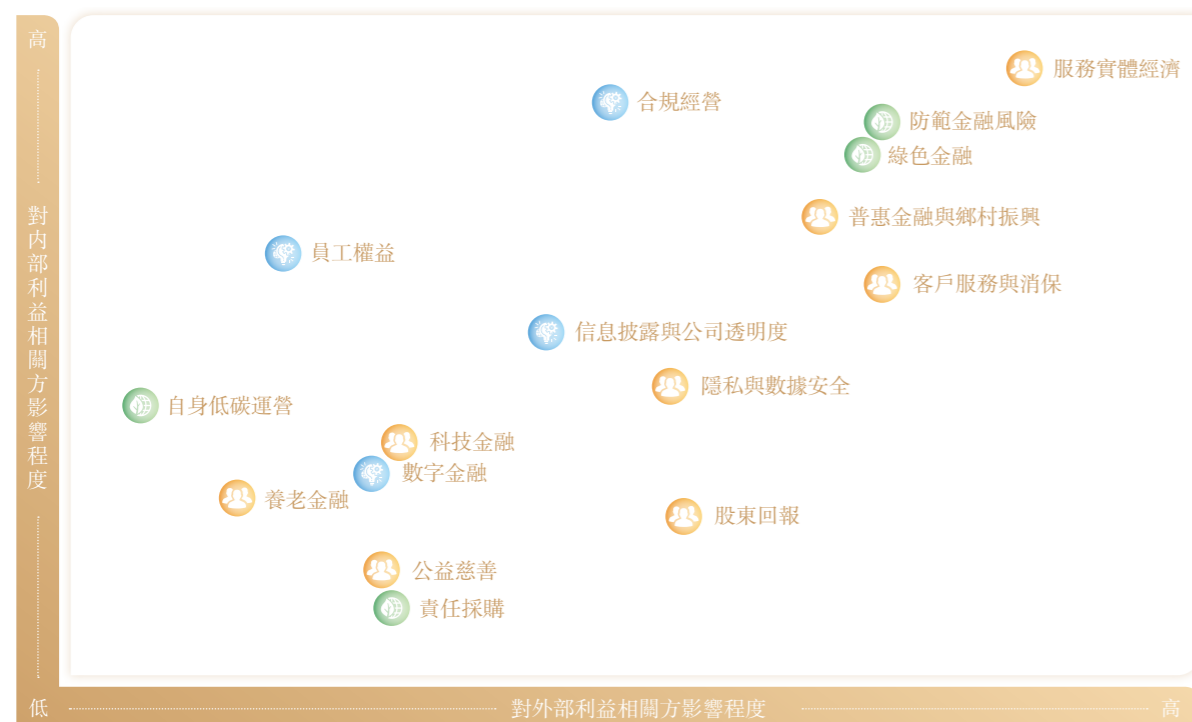
本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平台的作用，鼓勵相關方參與互動。

董事會在 ESG 管理中的領導作用



實質性分析

為提高報告的針對性和回應性，報告期內，本行以利益相關方需求為出發點，結合企業發展戰略，構建實質性分析調查問卷，對客戶、投資者/股東、監管機構、集團員工、合作伙伴/供應商、同業、公眾、媒體、CSR 專家等進行了訪談，根據調查結果確定可持續發展核心議題。



經濟績效

經營指標	單位	2023	2022	2021
資產總額	億元	446,970.79	396,101.46	351,713.83
客戶貸款及墊款總額	億元	260,864.82	232,103.76	206,672.45
客戶存款	億元	335,211.74	298,704.91	264,417.74
營業收入	億元	8,064.58	8,423.52	8,608.80
淨利潤	億元	3,651.16	3,621.10	3,502.16
基本每股收益	元	0.98	0.97	0.95
現金分紅	億元	1,092.03	1,081.69	1,045.34
納稅總額	億元	1,708.16	1,657.88	1,497.45
平均總資產回報率	%	0.87	0.97	1.02
加權平均權益回報率	%	10.66	11.45	12.15
不良貸款率	%	1.36	1.38	1.42
不良貸款	億元	3,535.02	3,211.70	2,934.29
撥備覆蓋率	%	213.97	209.47	205.84
資本充足率	%	19.10	19.26	18.02
核心一級資本充足率	%	13.72	14.04	13.31

註：資本充足率、核心一級資本充足率 2013 年起根據原銀保監會 2012 年 6 月頒佈的《商業銀行資本管理辦法（試行）》計算。



環境績效

綠色金融主要指標

本行綠色貸款總量創歷史新高。

截至報告期末

本行金融監管總局口徑綠色貸款餘額

近 **5.4** 萬億元

境內綠色貸款規模與增量
均領先同業



綠色債券承銷方面

積極推動可持續發展掛鉤債券等 ESG 債券承銷發行，助力“雙碳”目標實現

密切跟進各行業、各地區客戶綠色轉型和能源保供等融資需求，積極推動各類 ESG 債券項目落地，報告期內完成包括綠色債券、可持續發展掛鉤債券、社會責任債券等各類 ESG 債券 95 隻，募集資金 4,500.90 億元，主承規模 1,128.75 億元，切實踐行本行社會責任。

積極開展綠債承銷，支持綠色經濟發展

報告期內完成 41 隻綠色債券承銷，承銷規模 509.08 億元，為發行人募集資金 2,257.30 億元，募集資金全部投放於清潔能源、綠色發展等領域，有效支持綠色經濟發展。



綠色債券投資方面

積極開展人民幣綠色債券投資，為生態文明建設關鍵領域提供綠色金融支持

報告期內新增投資人民幣綠色債券 904 億元，報告期末綠色債券餘額近 2,732 億元、同比增長 33.5%，有力推動我國經濟高質量發展。

穩妥開展外幣綠色債券投資，穩步提升市場影響力

報告期內新增投資外幣綠色債券 4.29 億美元、同比增長 3.13%；報告期末餘額 12.7 億美元、同比增長 36.27%。其中新增投資中資發行體發行的綠色金融債券共計 2.22 億美元，報告期末餘額 6.77 億美元。



境內綠色債券發行方面

報告期內，本行在境內銀行間市場成功發行綠色金融債券 600 億元，為銀行間市場本年度發行規模最大的主體；其中，第二期 300 億元為本行單期發行最大規模的綠色金融債券，第三期 200 億元為市場首次以報價方式發行的綠色金融債券。



境外綠色債券發行方面

本行於 2017 年建立綠債框架，在該框架下通過發行綠色債券募集的資金，均用於為低碳環保、可持續經濟發展和氣候變化作出貢獻的合格綠色資產提供融資或再融資。截至報告期末，本行共發行 9 筆境外綠色債券，金額合計 199 億美元，中資同業領先優勢持續鞏固；已累計獲得《財資》、《銀行家》、《環球資本》及氣候債券倡議組織等頒發的 17 項國際獎項。

報告期內，通過香港、迪拜、新加坡和悉尼四家境外分行成功發行等值 22 億美元全球多幣種“碳中和”主題境外綠色債券，涵蓋美元、離岸人民幣和澳大利亞元三個幣種，並在香港、新加坡和迪拜三地交易所同時整體上市。通過香港、新加坡、盧森堡和迪拜四家境外分行成功發行等值 20.3 億美元全球多幣種“一帶一路”主題綠色債券，涵蓋美元、歐元和離岸人民幣三個幣種，並在香港、新加坡、盧森堡和迪拜四地交易所同時整體上市。上述兩筆綠債均同時符合國際資本市場協會（ICMA）綠色債券原則和中國綠色債券原則，募集資金用途聚焦低碳領域，專項用於綠色交通和可再生能源等具有顯著碳減排效果領域的綠色項目。

綠色信貸支持項目折合減排情況

項目類別	單位	2023	2022	2021
折合節約標準煤	萬噸	7,268.65	7,048.31	4,738.13
折合減排二氧化碳當量	萬噸	14,413.28	13,726.53	9,884.69
折合減排 COD	萬噸	54.30	35.09	28.38
折合減排氨氮	萬噸	13.47	9.29	7.26
折合減排二氧化硫	萬噸	2,147.54	2,925.84	1,817.13
折合減排氮氧化物	萬噸	1,060.70	2,071.03	1,539.46
折合節水	萬噸	9,262.06	10,842.27	7,521.52

自身運營碳排放

碳排放情況	計量單位	2023	2022	2021
碳排放總量	萬噸 CO ₂	202.98	202.13	216.26
建築排放強度	kgCO ₂ /m ²	87.54	85.08	91.91
人均排放強度	噸 CO ₂ /人	4.81	4.47	4.88
直接排放（範圍1）	萬噸 CO ₂	10.06	9.74	12.96
間接排放（範圍2）	萬噸 CO ₂	192.92	192.39	203.30

註：1. 本行聘請外部專業機構盤查資源消耗量，核算碳排放總量，機構範圍為境內機構，包括本行本部、一級分行、二級分行、支行、網點、直屬機構，境內綜合化子公司等。
2. 碳排放主要由能源使用和溫室氣體的逸散產生，包括ISO14064定義的範圍1、範圍2。其中，範圍1包括燃料煤、天然氣、液化石油氣、汽柴油等化石能源燃燒產生的直接排放；範圍2為電力和外購熱力及冷量導致的間接排放。
3. 建築排放強度使用本行建築面積進行核算；人均排放強度按照本行用能人數進行核算，包括本行僱員，以及第三方合作伙伴在本行的工作人員。
4. 碳排放總量核算按照《ISO14064-1:2018 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》中提出的核算範圍，使用國家發改委發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》《中國區域電網平均二氧化碳排放因子》中能源的排放因子進行核算。

能源消耗情況

能源消耗情況（境內）	計量單位	2023	2022	2021
水	萬噸	2,461.69	2,553.82	3,156.56
電	MWh	2,446,767.18	2,394,577.27	2,490,745.64
無烟煤	噸	174.35	154.54	1,178.00
天然氣	萬 Nm ³	2,884.97	2,840.83	3,457.72
汽油	噸	11,041.18	10,050.70	15,169.83
柴油	噸	312.04	326.65	459.56
辦公用紙	噸	7,729.32	7,426.70	12,845.49

註：1. 本行主要能源消耗為外購電力、天然氣、汽油及柴油，機構範圍為境內機構，包括本行本部、一級分行、二級分行、支行、網點、直屬機構，境內綜合化子公司等。
2. 汽油消耗統計範圍是機動車汽油消耗，柴油消耗統計範圍包括機動車柴油消耗及固定源柴油消耗。
3. 水資源消耗統計市政供水。

廢棄物統計：電子信息產品

項目類別	單位	2023	項目類別	單位	2023
微機（主機）	台	677	其他	台	446
顯示器	台	581	碳粉	千克	770.8
筆記本電腦	台	462	硒鼓	千克	2,462.7
打印機	台	144	色帶	千克	0.5
服務器	台	9			

註：報告期內，本行規範電子產品報廢流程，以保證電子廢棄物無害化處理，對環境的影響降到最低。

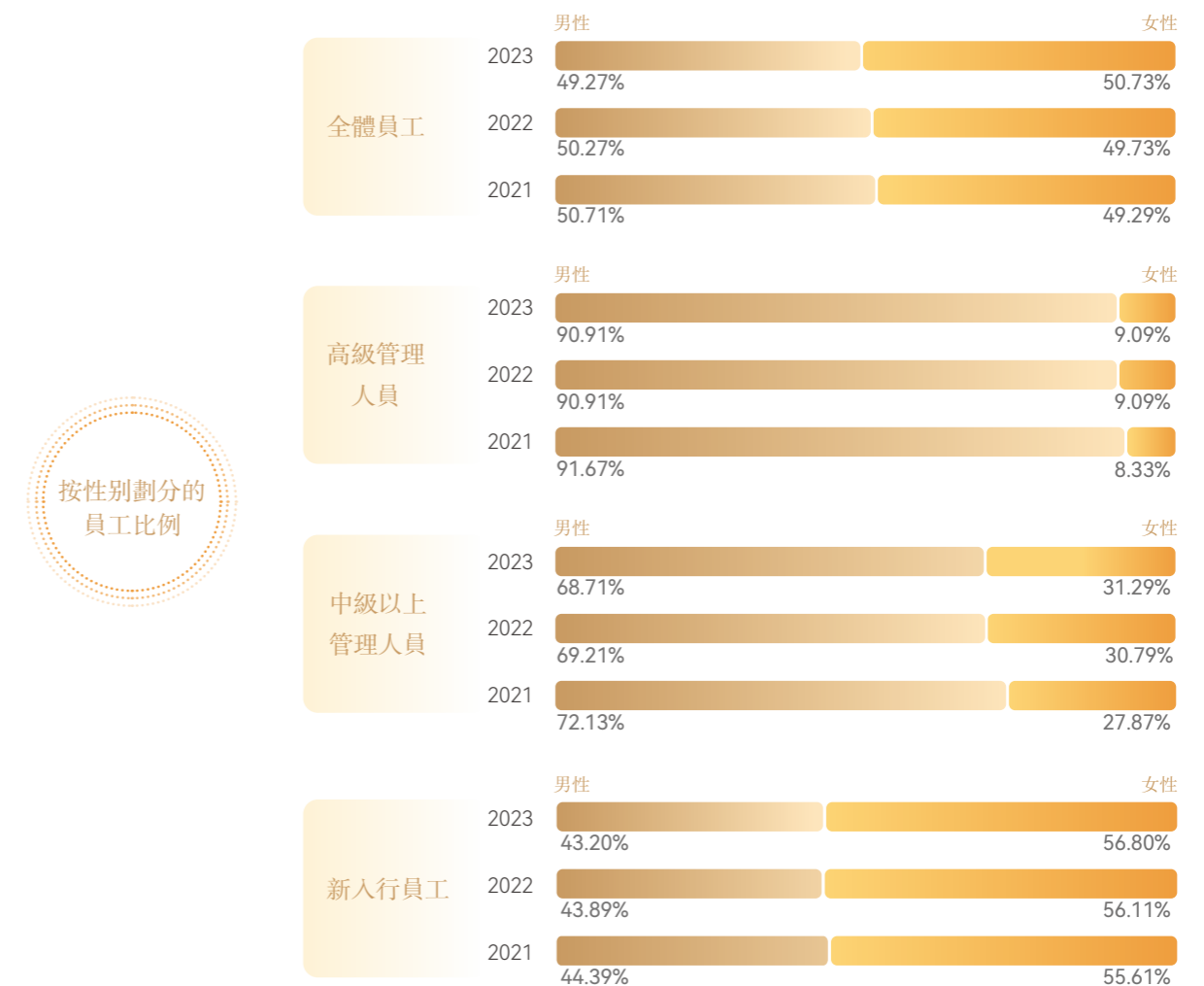
社會績效

社會領域主要指標

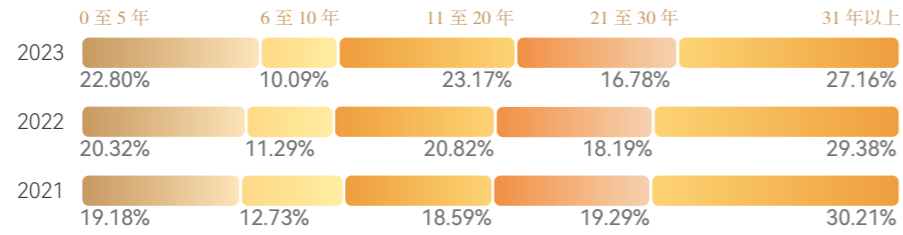
社會領域主要指標	單位	2023	2022	2021
普惠型小微企業貸款餘額	億元	22,277.52	15,503.16	10,990.12
每股社會貢獻值	元	3.64	3.15	2.79
員工總數	人	419,252	427,587	434,089
女性員工佔比	%	50.73	49.73	49.29
人均培訓天數	天/人	10.80	12.03	9.61
對外捐贈	萬元	13,535	12,863	11,481

註：1. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入額) / 期末總股本。
2. 員工總數、女性員工佔比為集團口徑。

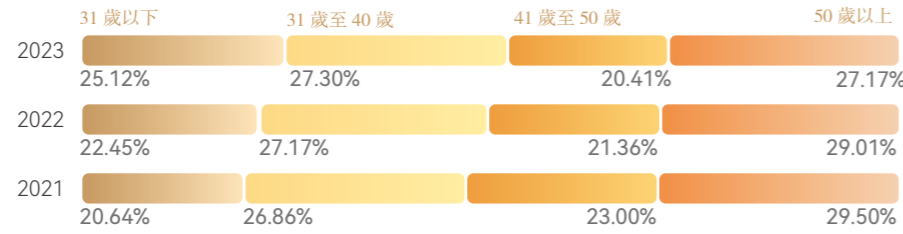
員工概況



按工作年限劃分的員工結構



按年齡段劃分的員工結構



新增人員數



教育培訓

員工參加各類培訓的整體平均滿意率為

97.92%

舉辦線上線下培訓

4.5 萬期

培訓

531.9 萬人次

報告期內

本行員工培訓覆蓋率為

99.10%

人均培訓

10.8 天

其中

線上培訓

1.2 萬期

培訓

401.73 萬人次

線下培訓

3.3 萬期

培訓

130.13 萬人次

培訓覆蓋率(%) 各年齡階段參訓情況 平均培訓時長(天)



培訓覆蓋率(%) 男女員工參訓情況 平均培訓時長(天)



培訓覆蓋率(%) 各類別員工參訓情況 平均培訓時長(天)



培訓覆蓋率(%) 各層級員工參訓情況 平均培訓時長(天)



消費者權益保護及投訴治理

消費者權益保護定量指標

類別	單位	2023	2022	2021
公眾教育專題活動數	個	7	6	6
公眾教育年度累計活動次數	次	218,417	257,029	186,712
公眾教育受眾人次(主題活動及覆蓋人次)	萬人次	216,134	190,685	44,750

客戶投訴定量指標

類別	單位	2023	2022	2021
個人客戶投訴數量 ¹	萬件	20.49	23.84	36.37
每百網點個人客戶投訴量	件	1,323	1,524	2,307
每千萬個人客戶投訴量	件	2,758	3,293	5,168

註：1. 數據為本行“客戶之聲”系統記錄的個人客戶投訴數。為更加準確反映客戶投訴實際情況，投訴數量已剔除為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的“斷卡行動”有關投訴、重複投訴等。

社區服務和普惠金融

截至報告期末

本行普惠型小微企業
貸款餘額

2.23 萬億元

較年初增加

6,774 億元

增速達

43.7%

增量佔全行各項
貸款增量的近四
分之一

營業網點數量

15,495 個

自助機具數量：全行自助設備（ATM 和智能設備）

共計 **12.99** 萬台

其中，縣域自助設備

5.08 萬台

全行縣域網點總量達

6,245 家

新增覆蓋寧夏、雲南等

15 個空白縣域

縣域網點覆蓋率

達 **86.9%**

縣域地區網點服務
覆蓋範圍持續擴大

設置無障礙、適老化
服務設施的網點數量

1.2 萬餘家

設置無障礙、適老化
服務設施的網點佔比

80%

深化線上線下一體化推廣，借記卡換卡不換號、個人
資信證明服務場景對網點櫃面同類業務替代率

超 **90%**

青年志願者活動情況

報告期內，全行青年志願服務工作情況統計：



常規志願者活動項目數量

2,329 個

志願活動開展場次

1.3 萬次

參與志願者活動

12.5 萬人次

志願者活動時長

34 萬小時

志願活動受助人數

191.2 萬人

註：志願者活動時長按照單人單次參與志願活動的時長之和計算。

附錄

報告編輯團隊

組 長 段紅濤 官學清

團隊成員

戰略管理與投資者關係部

王連成 宋李健
海苑苑 白 靖
肖 晶 周瑜倩
楊可昕 鄒 政

信貸與投資管理部

李 奪 鄭 衝
何 珊 鄧凱馨
朱雲偉 杜金津

現代金融研究院(深改辦)

楊 赫 趙幼力
康 立 沈海峰
姚紅宇 劉 翼

報告說明

報告範圍

組織範圍：本報告以中國工商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋全集團。

時間範圍：2023年1月1日至2023年12月31日，部分內容超出此範圍。

發佈週期：本報告為年度報告。

報告編製原則

本報告參照全球報告倡議組織發佈的可持續發展報告標準（GRI Standards）、聯合國全球契約十項原則、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》等標準要求編寫，同時滿足中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上市公司自律監管指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關意見和指引要求。

報告數據說明

報告中的財務數據摘自2023年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該財務報表經德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）獨立審計。其他數據以2023年為主，主要來源於本行內部系統及各分支機構統計數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證方式

本公司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。同時，德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）對本報告進行了獨立第三方鑒證。鑒證依據、工作範圍、工作方法及鑒證結果請參見附錄部分。

報告發佈形式

報告以印刷版和網絡在線版兩種形式發佈。網絡在線版可在本公司網站查閱（網址：www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com）。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本的理解上發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫方式

中國工商銀行股份有限公司戰略管理與投資者關係部
地址：北京市西城區復興門內大街55號
郵政編碼：100140
電話：86-10-66106910
傳真：86-10-66108522
電子郵件：csr@icbc.com.cn

獨立鑒證報告

中國工商銀行股份有限公司董事會（以下簡稱“董事會”）：

我們接受委託，對中國工商銀行股份有限公司（以下簡稱“工商銀行”）編制的自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止的《2023 中國工商銀行股份有限公司社會責任（ESG）報告》（以下簡稱“社會責任報告”）中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標執行了有限保證的鑒證業務。

一、鑒證對象信息

本次鑒證業務的鑒證對象信息包括以下社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標：

- 工商銀行：**
- 綠色信貸餘額（億元）
 - 境內綠色信貸折合節約標準煤（萬噸）
 - 境內綠色信貸折合減排二氧化碳當量（萬噸）
 - 境內綠色信貸折合減排 COD（萬噸）
 - 境內綠色信貸折合減排氮氣（萬噸）
 - 境內綠色信貸折合減排二氧化硫（萬噸）
 - 境內綠色信貸折合減排氮氧化物（萬噸）
 - 境內綠色信貸折合節水（萬噸）
 - 境內綠色債券發行金額（億元）
 - 境外綠色債券發行金額（億美元）
 - 境外綠色債券發行數量（筆）
 - 各類 ESG 債券主承銷數量（隻）
 - 各類 ESG 債券主承銷規模（億元）
 - 主承銷的各類 ESG 債券募集資金合計金額（億元）
 - 綠色債券主承銷數量（隻）
 - 綠色債券主承銷規模（億元）
 - 主承銷的綠色債券募集資金合計金額（億元）
 - 普惠型小微企業貸款餘額（億元）
 - 普惠型小微企業貸款餘額較年初增加數額（億元）
 - 普惠型小微企業貸款餘額較年初增速（%）
 - 個人手機銀行客戶數量（億戶）
 - 客戶滿意度（%）
 - 集團對外捐贈合計列支金額（萬元）
 - 舉辦綠色金融 / 環境治理相關課程培訓的期數（期）
 - 綠色金融 / 環境治理相關課程培訓人次（人次）
 - 舉辦普惠金融課程相關培訓的期數（期）
 - 普惠金融課程相關培訓人次（人次）
 - 舉辦鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓的期數（期）
 - 鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓人次（人次）
 - 舉辦公司治理相關課程培訓的期數（期）
 - 公司治理相關課程培訓人次（人次）
 - 舉辦人力資源相關培訓的期數（期）
 - 人力資源相關培訓人次（人次）
 - 舉辦教育培訓相關培訓的期數（期）

- 教育培訓相關培訓人次（人次）
- 線上線下培訓總期數（萬期）
- 線上線下培訓總人次（萬人次）
- 線上培訓總期數（萬期）
- 線上培訓總人次（萬人次）
- 線下培訓總期數（萬期）
- 線下培訓總人次（萬人次）
- 員工培訓覆蓋率（%）
- 員工人均培訓時長（天）
- 員工參加各類培訓的整體平均滿意率（%）
- 員工總數（人）
- 按性別劃分的員工比例（%）
- 按工作年限劃分的員工結構（%）
- 按年齡段劃分的員工結構（%）
- 新增人員數（人）
- 按年齡段劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按年齡段劃分的員工人均培訓時長（天）
- 按類別劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按類別劃分的員工人均培訓時長（天）
- 按性別劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按性別劃分的員工人均培訓時長（天）
- 按機構層級劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按機構層級劃分的員工人均培訓時長（天）

工銀瑞信：

- 以生態環境、新能源、碳中和等為投資方向的公募權益類 ESG 主題基金發行數量（隻）
- 以生態環境、新能源、碳中和等為投資方向的公募權益類 ESG 主題基金發行總規模（億元）

工銀理財：

- ESG 主題理財產品數量（隻）

四川分行：

- 為某“水光互補”電站項目提供的信貸支持金額（億元）
- 為某“水光互補”電站項目實際發放信用貸款金額（億元）
- 提供信貸支持的某“水光互補”電站項目年平均發電量（億度）
- 提供信貸支持的某“水光互補”電站項目標準煤年減排量（萬噸）
- 提供信貸支持的某“水光互補”電站項目二氧化碳年減排量（萬噸）

安徽分行：

- 合肥科技支行太陽能光伏發電系統運行以來並網光伏發電量（千瓦時）
- 合肥科技支行太陽能光伏發電系統運行以來累計二氧化碳減排量（噸）

奧克蘭分行：

- 新西蘭惠靈頓政府污泥處理設施的四億新西蘭元銀團融資項目預期減排效果（%）

迪拜分行：

- 為烏茲別克斯坦風電站項目籌組的國際銀團金額（億美元）
- 烏茲別克斯坦風電站項目建成後每年預計減少的碳排放量（萬噸）

我們的鑒證工作僅限於以上社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標，不涵蓋在社會責任報告中披露但未包含列示於“一、鑒證對象信息”中的信息，以及 2022 年及以前年度的全部信息。

二、鑒證對象信息的編制標準

工商銀行社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標按照社會責任報告的附件：“《2023 中國工商銀行股份有限公司社會責任（ESG）報告》關鍵 ESG 績效指標編制標準”（以下簡稱“編制標準”）編制。

三、治理層和管理層的責任

確定適當的編制標準，並按照編制標準編制社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標是工商銀行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與關鍵 ESG 績效指標相關的內部控制，以使其不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

工商銀行治理層負責監督工商銀行的社會責任報告過程。

四、我們的獨立性與質量管理

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒佈的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）中對獨立性及其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及勤勉盡責、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循了國際審計與鑒證準則理事會頒佈的《國際質量管理準則第 1 號——執行財務報表審計和審閱，或其他鑒證業務或其他相關業務的事務所質量管理》的要求。該質量管理準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德、職業準則和法律法规要求相關的政策和程序。

五、我們的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表有限保證的鑒證結論。我們根據《國際鑒

證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，該準則要求我們計劃和執行鑒證工作以就社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標是否在所有重大方面符合編制標準獲取有限保證。

六、實施的鑒證工作

有限保證鑒證業務所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證業務有所不同，且範圍小於合理保證鑒證業務。因此，有限保證鑒證業務獲取的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。我們不會就社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表合理保證的意見。我們的鑒證工作包括識別社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標可能存在重大錯報的領域，設計和執行鑒證程序以應對這些識別出的領域，並獲取相應的證據，我們執行的鑒證程序取決於我們的專業判斷以及對鑒證業務風險的評估。

我們所執行的具體鑒證程序包括：

- 與工商銀行負責收集、整理和披露信息的管理層和員工進行訪談，以了解與關鍵 ESG 績效指標有關的編制流程；
- 抽樣檢查相關支持性文件；
- 對選定的關鍵 ESG 績效指標實施分析性程序；
- 重新計算選定的關鍵 ESG 績效指標。

七、編制標準的固有限制

我們提請使用者注意，針對社會責任報告中選定的關鍵 ESG 績效指標，尚無公認的評估和計量標準體系作為統一的編制標準，這將會影響公司間相關數據的可比性。

八、鑒證結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 績效指標未能在所有重大方面按照編制標準編制。

九、本報告的使用範圍

本報告僅為工商銀行編制社會責任報告之用，並不適合及不能用作其他用途，我們不會對除工商銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）
中國·上海
2024 年 3 月 27 日

《2023 中國工商銀行股份有限公司社會責任（ESG）報告》 關鍵 ESG 績效指標編制標準

中國工商銀行股份有限公司（以下簡稱“工商銀行”）按照以下編制標準編制《2023 中國工商銀行社會責任（ESG）報告》中的關鍵 ESG 績效指標：

1. 綠色信貸餘額（億元）：

於 2023 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行綠色信貸表內餘額。綠色信貸餘額是工商銀行依據國家金融監督管理總局（原中國銀行保險監督管理委員會）綠色信貸統計口徑統計的貸款餘額。該綠色信貸統計口徑包括節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業、綠色服務產業、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資、綠色消費融資等九大領域。

2. 境內綠色信貸折合節約標準煤（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合節約標準煤數量。

3. 境內綠色信貸折合減排二氧化碳當量（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合減排二氧化碳當量。

4. 境內綠色信貸折合減排 COD（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合減排 COD 數量。

5. 境內綠色信貸折合減排氨氮（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合減排氨氮數量。

6. 境內綠色信貸折合減排二氧化硫（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合減排二氧化硫數量。

7. 境內綠色信貸折合減排氮氧化物（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合減排氮氧化物數量。

8. 境內綠色信貸折合節水（萬噸）：

工商銀行依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函〔2020〕739 號）的要求，統計的於 2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行的綠色信貸折合節水數量。

9. 境內綠色債券發行金額（億元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行在全國銀行間債券市場發行的境內綠色金融債券總金額。境內綠色債券由工商銀行依據《中國人民銀行公告》（〔2015〕第 39 號）規定的範圍進行統計。

10. 境外綠色債券發行金額（億美元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行境外機構發行的境外綠色債券總金額。境外綠色債券由工商銀行依據國際資本市場協會發佈的綠色債券原則和綠色債券標準委員會發佈的中國綠色債券原則規定的範圍進行統計。

11. 境外綠色債券發行數量（筆）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行境外機構發行的境外綠色債券數量。境外綠色債券由工商銀行依據國際資本市場協會發佈的綠色債券原則和綠色債券標準委員會發佈的中國綠色債券原則規定的範圍進行統計。

12. 各類 ESG 債券主承銷數量（隻）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行主承銷的綠色債券、可持續發展掛鉤債券及社會責任債券的數量合計。

13. 各類 ESG 債券主承銷規模（億元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行主承銷的綠色債券、可持續發展掛鉤債券及社會責任債券的債券規模金額合計。

14. 主承銷的各類 ESG 債券募集資金合計金額（億元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行主承銷的綠色債券、可持續發展掛鉤債券及社會責任債券的資金募集金額合計。

15. 綠色債券主承銷數量（隻）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行主承銷的綠色債券的數量合計。其中，綠色債券由工商銀行依據《中國人民銀行公告》（〔2015〕第 39 號）規定的範圍進行統計。

16. 綠色債券主承銷規模（億元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行主承銷的綠色債券的債券規模金額合計。其中，綠色債券由工商銀行依據《中國人民銀行公告》（〔2015〕第 39 號）規定的範圍進行統計。

17. 主承銷的綠色債券募集資金合計金額（億元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行主承銷的綠色債券的資金募集金額合計。其中，綠色債券由工商銀行依據《中國人民銀行公告》（〔2015〕第 39 號）規定的範圍進行統計。

18. 普惠型小微企業貸款餘額（億元）：

於 2023 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行發放的普惠型小微企業貸款餘額。普惠型小微企業貸款由工商銀行依據國家金融監督管理總局（原中國銀行保險監督管理委員會）普惠型小微企業貸款口徑進行統計。

19. 普惠型小微企業貸款餘額較年初增加數額（億元）：

2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行發放的普惠型小微企業貸款餘額相較 2023 年年初的普惠型小微企業貸款餘額的增長數額。

20. 普惠型小微企業貸款餘額較年初增速（%）：

2023 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行發放的普惠型小微企業貸款餘額相較 2023 年年初的普惠型小微企業貸款餘額的增長比例。

21. 個人手機銀行客戶數量（億戶）：

工商銀行統計的 2023 年 12 月 31 日工商銀行個人手機銀行客戶數。

22. 客戶滿意度（%）：

工商銀行通過工商銀行手機銀行 APP“個人客戶評價問卷調查”統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間的客戶總體滿意度情況。

23. 集團對外捐贈合計列支金額（萬元）：

自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司對外捐贈支出總金額。

24. 舉辦綠色金融 / 環境治理相關課程培訓的期數（期）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與綠色金融 / 環境治理相關課程培訓的期數。

25. 綠色金融 / 環境治理相關課程培訓人次（人次）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與綠色金融 / 環境治理相關課程培訓的人次。

26. 舉辦普惠金融課程相關培訓的期數（期）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與普惠金融相關課程培訓的期數。

27. 普惠金融課程相關培訓人次（人次）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與普惠金融相關課程培訓的人次。

28. 舉辦鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓的期數（期）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓的期數。

29. 鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓人次（人次）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與鄉村振興 / 縣域治理（含農村信用體系建設）相關課程培訓的人次。

30. 舉辦公司治理相關課程培訓的期數（期）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與公司治理相關課程培訓的期數。

31. 公司治理相關課程培訓人次（人次）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與公司治理相關課程培訓的人次。

32. 舉辦人力資源相關培訓的期數（期）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與人力資源相關培訓的期數。

33. 人力資源相關培訓人次（人次）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與人力資源相關培訓的人次。

34. 舉辦教育培訓相關培訓的期數（期）：

工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期間，工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與教育培訓相關培訓的期數。

35. 教育培訓相關培訓人次(人次): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與教育培訓相關培訓的人次。

36. 線上線下培訓總期數(萬期): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與的培訓的總期數。

37. 線上線下培訓總人次(萬人次): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上和線下渠道參與培訓的總人次。

38. 線上培訓總期數(萬期): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上渠道參與的培訓的總期數。

39. 線上培訓總人次(萬人次): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線上渠道參與培訓的總人次。

40. 線下培訓總期數(萬期): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線下渠道參與的培訓的總期數。

41. 線下培訓總人次(萬人次): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司員工通過線下渠道參與培訓的總人次。

42. 員工培訓覆蓋率(%): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占2023年12月31日工商銀行總行及境內分行員工總人數的比例。

43. 員工人均培訓時長(天): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行員工通過線上和線下渠道接受培訓的人均培訓天數, 即, 工商銀行總行及境內分行員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 \div 2023年12月31日工商銀行總行及境內分行員工總人數 \div 一天的培訓時長。其中, 一天的培訓時長按照6小時計算。

44. 員工參加各類培訓的整體平均滿意率(%): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行員工通過線上和線下渠道參加各類培訓後自主進行課程評價的整體平均滿意率。

45. 員工總數(人): 於2023年12月31日, 與工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司直接簽署勞動合同的員工人數合計。

46. 按性別劃分的員工比例(%): 於2023年12月31日, 與工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司直接簽署勞動合同的女性員工和男性員工的人數比例。統計的員工類型包括全體員工、高級管理人員、中級以上管理人員和新人行員工。其中高級管理人員包括董事長、行長、副行長、高級總監、董秘及派駐紀檢監察組組長; 中級以上管理人員包括副處及以上幹部; 新入行員工包括自2023年1月1日至2023年12月31日止期間簽署勞動合同的員工。

47. 按工作年限劃分的員工結構(%): 於2023年12月31日, 與工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司直接簽署勞動合同的各工作年限員工的人數占比, 統計的工作年限區間包括0至5年、6至10年、11至20年、21至30年和31年以上。

48. 按年齡段劃分的員工結構(%): 於2023年12月31日, 與工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司直接簽署勞動合同的各年齡段員工的人數占比, 統計的年齡段區間包括31歲以下、31歲至40歲、41歲至50歲和50歲以上。

49. 新增人員數(人): 自2023年1月1日至2023年12月31日期間, 與工商銀行總行、境內分行、境外分行及境內外子公司首次簽署勞動合同的員工人數合計。

50. 按年齡段劃分的員工培訓覆蓋率(%): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行各年齡段通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占2023年12月31日工商銀行總行及境內分行各年齡段員工人數的比例, 統計的年齡段區間包括25歲及以下、26-35(含)、36-45(含)、46-54(含)和55歲及以上。

51. 按年齡段劃分的員工人均培訓時長(天): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行不同年齡段員工的人均培訓天數。統計的年齡段區間包括25歲及以下、26-35(含)、36-45(含)、46-54(含)和55歲及以上。每個年齡段的人均培訓天數=工商銀行總行及境內分行該年齡段員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 \div 2023年12月31日工商銀行總行及境內分行該年齡段員工總人數 \div 一天的培訓時長。其中, 一天的培訓時長按照6小時計算。

52. 按類別劃分的員工培訓覆蓋率(%): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行不同類別員工通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占2023年12月31日工商銀行總行及境內分行該類別員工總人數的比例。統計的員工類別包括管理類、專業類、銷售類、客服類及運行類。

53. 按類別劃分的員工人均培訓時長(天): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行不同類別員工通過線上和線下渠道接受培訓的人均培訓天數。統計的員工類別包括管理類、專業類、銷售類、客服類及運行類。各類別員工的人均培訓天數=工商銀行總行及境內分行該類別員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 \div 2023年12月31日工商銀行總行及境內分行該類別員工總人數 \div 一天的培訓時長。其中, 一天的培訓時長按照6小時計算。

54. 按性別劃分的員工培訓覆蓋率(%): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行通過線上和線下渠道接受培訓的男性員工人數及女性員工人數分別占2023年12月31日工商銀行總行及境內分行男性員工總人數及女性員工總人數的比例。

55. 按性別劃分的員工人均培訓時長(天): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行按性別劃分的員工人均培訓天數。男性/女性員工的人均培訓天數=工商銀行總行及境內分行該性別員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 \div 2023年12月31日工商銀行總行及境內分行該性別員工總人數 \div 一天的培訓時長。其中, 一天的培訓時長按照6小時計算。

56. 按機構層級劃分的員工培訓覆蓋率(%): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行不同層級的機構通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占2023年12月31日工商銀行總行及境內分行該層級機構員工總人數的比例。統計的機構層級包括總行、一級分行、二級分行、一級支行及網點。

57. 按機構層級劃分的員工人均培訓時長(天): 工商銀行通過“工銀研修中心”系統統計的自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行總行及境內分行按機構層級劃分的員工人均培訓天數。統計的機構層級包括總行、一級分行、二級分行、一級支行及網點。各機構層級員工的人均培訓天數=工商銀行總行及境內分行該層級機構員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 \div 2023年12月31日工商銀行總行及境內分行該層級機構員工總人數 \div 一天的培訓時長。其中, 一天的培訓時長按照6小時計算。

58. 以生態環境、新能源、碳中和等為投資方向的公募權益類ESG主題基金發行數量(隻): 於2023年12月31日, 工銀瑞信基金管理有限公司發行的以生態環境、新能源、碳中和等為投資方向的公募權益類ESG主題的基金數量合計。

59. 以生態環境、新能源、碳中和等為投資方向的公募權益類ESG主題基金發行總規模(億元): 於2023年12月31日, 工

銀瑞信基金管理有限公司發行的以生態環境、新能源、碳中和等為投資方向的公募權益類ESG主題的基金規模金額合計。

60. ESG主題理財產品數量(隻): 於2023年12月31日, 工銀理財有限責任公司自主管理存續的ESG主題的理財產品數量合計。

61. 為某“水光互補”電站項目提供的信貸支持金額(億元): 截至2023年12月31日, 工商銀行四川分行與某“水光互補”電站項目建設主體簽訂的信用貸款合同總額。

62. 為某“水光互補”電站項目實際發放信用貸款金額(億元): 自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行四川分行為某“水光互補”電站項目建設實際發放的信用貸款金額。

63. 提供信貸支持的某“水光互補”電站項目年平均發電量(億度): 工商銀行四川分行2023年提供信貸支持的某“水光互補”電站項目建成後每年預計可達到的平均發電量。

64. 提供信貸支持的某“水光互補”電站項目標準煤年減排量(萬噸): 工商銀行四川分行2023年提供信貸支持的某“水光互補”電站項目建成後每年預計可減少的標準煤排放量。

65. 提供信貸支持的某“水光互補”電站項目二氧化碳年減排量(萬噸): 工商銀行四川分行2023年提供信貸支持的某“水光互補”電站項目建成後每年預計可減少的二氧化碳排放量。

66. 合肥科技支行太陽能光伏發電系統運行以來並網光伏發電量(千瓦時): 自合肥科技支行網點智慧化系統運行以來至2023年12月31日止期間, 工商銀行安徽分行合肥科技支行太陽能光伏發電系統並網光伏發電累計千瓦時數。

67. 合肥科技支行太陽能光伏發電系統運行以來累計二氧化碳減排量(噸): 自合肥科技支行網點智慧化系統運行以來至2023年12月31日止期間, 工商銀行安徽分行合肥科技支行太陽能光伏發電系統並網光伏發電累計二氧化碳減排量。

68. 新西蘭惠靈頓政府污泥處理設施的四億新西蘭元銀團融資項目預期減排效果(%): 工商銀行奧克蘭分行2023年組織並參與的新西蘭惠靈頓政府污泥處理設施的四億新西蘭元銀團融資項目建成後的預期減排效果。

69. 為烏茲別克斯坦風電站項目籌組的國際銀團金額(億美元): 自2023年1月1日至2023年12月31日止期間, 工商銀行迪拜分行以牽頭安排角色與國際多邊機構共同為烏茲別克斯坦風電站項目聯合籌組的國際銀團總金額。

70. 烏茲別克斯坦風電站項目建成後每年預計減少的碳排放量(萬噸): 工商銀行迪拜分行2023年作為牽頭安排與國際多邊機構聯合提供資金支持的烏茲別克斯坦風電站項目建成後每年預計減少的碳排放量。

GRI Standards 索引及 ESG 索引對照

GRI Standards 索引

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 2 : 一般披露			
GRI 2-1	組織詳細情況		4
GRI 2-2	納入組織可持續發展報告的實體		001
GRI 2-3	報告期、報告頻率和聯繫人		001
GRI 2-4	信息重述		001
GRI 2-5	外部鑒證		002、003
GRI 2-6	活動、價值鏈和其他業務關係		4、29-56
GRI 2-7	員工	B1.1	92-96、115-117
GRI 2-9	管治架構和組成		77-80、85-87
GRI 2-10	最高管治機構的提名和遴選		77-80、85-87
GRI 2-11	最高管治機構的主席		2
GRI 2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用		64、77-82、85-88
GRI 2-13	為管理影響的責任授權		77-81、85-87
GRI 2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用		77-81、85-87、110
GRI 2-15	利益衝突		64、65
GRI 2-16	重要關切問題的溝通		64、65、81、82、110
GRI 2-17	最高管治機構的共同知識		77-81、85-87
GRI 2-18	對最高管治機構的績效評估		77-81
GRI 2-19	薪酬政策		97-99
GRI 2-20	確定薪酬的程序		97-99
GRI 2-21	年度總薪酬比率		97-99
GRI 2-22	關於可持續發展戰略的聲明		85
GRI 2-27	遵守法律法規		90-91
GRI 2-28	協會的成員資格		23-24
GRI 2-29	利益相關方參與的方法		64、65、77、87、110
GRI 2-30	集體談判協議		96
GRI 3: 實質性議題的披露項			
GRI 3-1	確定實質性議題的過程		109、110
GRI 3-2	實質性議題清單		109、110
GRI 3-3	實質性議題的管理		109、110
GRI 201: 經濟績效			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		64、65、111
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇		8-10
GRI 202: 市場表現			
GRI 202-2	從當地社區僱傭高管的比例		57
GRI 203: 間接經濟影響			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		29-56
GRI 203-2	重大間接經濟影響		29-56、66-71
GRI 205: 反腐敗			
GRI 205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	B7.2、B7.3	74-76、90-91
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7.1	74-76、90-91

編號	內容	ESG	披露位置
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	A2.1	114
GRI 302-4	減少能源消耗量	A2.3	13、25、26、114
GRI 302-5	降低產品和服務的能源需求	A2.3	13、25、26、114
GRI 303: 水資源與污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	13、114
GRI 304: 生物多樣性			
GRI 304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響		12、20-22
GRI 305: 排放			
GRI 305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	A1.2	114
GRI 305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	A1.2	114
GRI 305-4	溫室氣體排放強度	A1.2	114
GRI 305-5	溫室氣體減排量	A1.5	13、114
GRI 305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	A1.1	114
GRI 306: 廢棄物			
GRI 306-2	廢棄物相關重大影響的管理	A1.6	13、114
GRI 306-3	產生的廢棄物	A1.3、A1.4	13、114
GRI 308: 供應商環境評估			
GRI 308-1	使用環境標準篩選的新供應商	B5.3	26、27
GRI 401: 僱傭			
GRI 401-1	新進員工和員工流動率	B1.2	115、116
GRI 401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利		97-99、115-117
GRI 403 : 職業健康與安全			
GRI 403-1	職業健康安全管理体系	B2.3	97-99
GRI 403-3	職業健康服務	B2.3	97-99
GRI 403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	B2.3	97-99
GRI 403-5	工作者職業健康安全培訓	B2.3	97-99
GRI 403-6	促進工作者健康	B2.3	97-99
GRI 403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	B2.3	97-99
GRI 404 : 培訓與教育			
GRI 404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	B3.2	115-117
GRI 404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案		88、93-96、116、117
GRI 404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比		97-99
GRI 405 : 多元化與平等機會			
GRI 405-1	管治機構與員工的多元化		57、78、92、115-117
GRI 406 : 反歧視			
GRI 406-1	歧視事件及採取的糾正行動		92
GRI 413 : 當地社區			
GRI 413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點		55-63、66-71、111
GRI 414 : 供應商社會評估			
GRI 414-1	使用社會標準篩選的新供應商	B5.3	26、27
GRI 417 : 營銷與標識			
GRI 417-1	對產品和服務信息與標識的要求		45-49

香港聯合交易所 ESG 指引細則

環境

A1 排放物 P13、25、26、114

一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

A1.1 排放物種類及相關排放數據。

A1.2 直接（範圍 1）及間接能源（範圍 2）溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度。

A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。

A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。

A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟

A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟

A2：資源使用 P13、25、26、114

一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度。

A2.2 總耗水量及密度。

A2.3 描述能源使用效益及所訂立的目標以及為達到這些目標所採取的步驟。

A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益，並描述所訂立的目標及為達到這些目標所採取的步驟。

A2.5 制成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。

A3：環境及天然資源 P11-26、70、71

一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。

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。

A4：氣候轉變 P8-10、24

一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的相關減緩措施的政策。

A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及其應對的行動。

社會

B1：僱傭 P92-99、115、116

一般披露：有關薪酬及解僱、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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

B1.1 按性別、僱傭類型（即全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱傭流失比率。

B2：健康與安全 P97-99

一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。

B2.2 因工傷損失工作日數。

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。

B3：發展及培訓 P88、92-96、116、117

一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。

B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。

B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。

B4：勞工準則 P92

一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。

B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

B5：供應鏈管理 P27

一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。

B5.1 按地區劃分的供貨商數目。

B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法。

B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理，以及相關執行及監察方法。

B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。

B6：產品責任 P45-49、117

一般披露：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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

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。

B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。

B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。

B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。

B7：反貪污 P74-76、90-91

一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。

B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。

B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

B8：社區投資 P66-71、115、118

一般披露：有關以社區參與來了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。

B8.1 專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。

B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。

全球契約對照表

全球契約十項原則	2023 年責任績效
1 企業應該尊重和維護國際公認的各項人權	堅持以人為本，嚴格遵守國家及經營所在國法律、法規、規章；勞動合同簽訂率 100%，及時足額為境內員工繳納各項社會保險和住房公積金；加強職工民主管理制度建設，切實維護員工合法權益。
2 絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	遵守《世界人權宣言》等國家簽署或承認的國際公約或慣例。
3 企業應該維護結社自由承認勞資集體談判的權利	完善職工代表大會制度，廣泛聽取民主意見，切實保障員工知情權、參與權和監督權的落實；境內工會組織應建盡建。
4 徹底消除各種形式的強制性勞動	遵守境內《勞動合同法》等相關法律法規要求，依法合規做好勞動合同的簽訂工作；通過建立高效有序的工作機制和加強勞動力優化組合，充分保障員工的休息休假權利，杜絕各種形式的強迫勞動。
5 消除童工	堅決杜絕使用童工。
6 杜絕任何在用工與行業方面的歧視行為	尊重員工的宗教信仰自由，尊重員工個性，杜絕因種族、性別、國別、文化、年齡等方面的歧視現象；在招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。
7 企業應對環境挑戰未雨綢繆	積極應對氣候變化，開展氣候風險壓力測試，自覺承擔國際環境責任，建立健全生態環境保護綜合管理機制，發揮金融槓桿作用，擺脫對傳統發展路徑的依賴，促進經濟結構調整。
8 主動增加對環保所承擔的責任	本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，堅持創新驅動發展，全面塑造發展新優勢。在集團發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點佈局，全面提升工商銀行服務綠色發展的適應性、競爭力、普惠性，明確提出要建設“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與 ESG 體系建設”作為具體舉措推進實施。 在本行“十四五”時期發展戰略規劃中，提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。
9 鼓勵無害環境技術的發展與推廣	報告期內，本行加大綠色產品創新支持，構建全方位、綜合化碳金融服務體系，靈活運用特許經營權、排污權、收費權、新能源補貼確權等抵質押貸款，創新擔保方式，在有效管控風險的前提下積極擴大對企業信貸支持。本行境內綠色貸款總量創歷史新高。截至報告期末，本行金融監管總局口徑綠色貸款餘額近 5.4 萬億元，綠色貸款規模與增量均領先同業。依託科技領先優勢，大力推廣無紙化、低消耗、高效率的線上業務，報告期內，本行數字化業務佔比 99.0%。
10 企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐、勒索和行賄受賄	堅持無禁區、全覆蓋、零容忍，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐。緊盯關鍵節點，通報典型案例，抓常抓長健全作風建設長效機制。堅持教在紀前、不搞不教而誅。

負責任銀行原則（PRB）進展報告

《負責任銀行原則》（PRB）提供了一個可確保簽署銀行的戰略和實踐與未來社會需求相符的全球框架。此框架使該部門能夠與可持續發展目標和《巴黎氣候協定》中規定的全球目標和指標保持一致。

作為 PRB 的創始簽署行之一，本行始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

原則 1：一致性

我們將調整我們的業務戰略，使之與可持續發展目標、《巴黎氣候協定》以及相關國家和區域框架中表達的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，堅持創新驅動發展，全面塑造發展新優勢。在集團發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設進行重點佈局，全面提升工商銀行服務綠色發展的適應性、競爭力、普惠性，明確提出要建設“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與 ESG 體系建設”作為具體舉措推進實施。

在本行“十四五”時期發展戰略規劃中，提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。

原則 2：影響和目標設定

我們將不斷增加我們的積極影響，同時減少我們的活動、產品和服務對人類和環境的負面影響，並管理其風險。為此，我們將制定並公佈能夠產生最重大影響的目標。

報告期內，本行印發《關於貫徹落實〈銀行業保險業綠色金融指引〉有關事項的通知》。全面對標原銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》，制定下一階段全行綠色金融工作推進措施，統籌部署各部門、各分行工作任務。《關於貫徹落實〈銀行業保險業綠色金融指引〉有關事項的通知》有針對性地

提出下一步提升綠色金融建設七項重點工作任務，包括：加強環境、社會和治理（ESG）風險管理能力建設，將 ESG 要求納入全面風險管理體系，進行全流程風險管理；持續推進投融資結構綠色低碳調整，有序減少自身運營碳足跡，穩妥推進碳達峰、碳中和工作；根據政策要求，積極探索優化本行綠色金融體制機制；積極運用科技手段，提升綠色金融服務水平；加強境外投融資業務綠色金融建設；壓實各層級主體責任，確保全行綠色金融建設符合監管要求；保持與政府和監管部門的密切溝通。

報告期內，本行制定印發《2023 年度行業投融資政策》。全面突出“綠色”導向，涵蓋 16 個板塊近 50 個行業的投融資政策，採取經濟資本佔用、授權、定價、規模等差異化管理措施，不斷加大差異化政策支持及管控力度。將企業技術、環保、能耗等指標嵌入重點行業客戶及項目選擇。大力支持綠色低碳循環經濟發展，將清潔能源、綠色交通、節能環保等重點領域定位為積極或適度進入類行業。

報告期內，本行印發《中國工商銀行投融資綠色指南（試行）》。作為本行綠色投融資政策體系的基礎性文件。《中國工商銀行投融資綠色指南（試行）》聚焦綠色發展，以 ESG 風險防控為基本出發點，為投融資業務 ESG 風險防控提供豐富的操作指南。通過 ESG 風險識別關鍵點、最低准入標準、優秀標準、綠色投向領域，有效提高 ESG 風險防控的有效性和針對性。重點關注的 ESG 領域包括環境污染防治、節約能源消耗、應對氣候變化與碳排放控制、水資源節約利用與防治水患、生物多樣性與生態保護、安全生產與職業健康、文物保護、公司治理與企業主行為等方面。

報告期內，本行迭代升級全面風險管理體系。強化金融風險防控，服務高質量發展。深化境內境外機構、表內表外業務、商行投行業務和其他業務、線上線下、總行和下屬機構“五個一本賬”管理，加強風險隱患排查與應對，提高集團全口徑、一體化風險管控能力。強化“管住人、管住錢、管好防線、

管好底線”重點措施，壓實風險管理責任，強化風險官管理機制，推進全面風險管理向基層延伸落地，進一步傳導全面風險管理理念和要求。完善全面風險管理制度機制，強化數字化轉型風險等新興風險管控，着力提升全面風險管理水平。

本行將氣候風險管理納入全面風險管理體系，持續提升氣候風險管理體系建設。在《全面風險管理規定》中明確了氣候風險管理的治理架構與職責分工，建立並持續完善氣候風險的“三道防線”，提出氣候風險管理體系組成與要求。

原則 3：客戶與顧客

我們將與我們的客戶與顧客負責任地合作，鼓勵可持續的做法，並支持為今世後代創造共同繁榮的經濟活動。

報告期內，本行加大優質信貸投放力度，重點領域融資支持精準有力，不斷提升服務實體經濟的適應性和競爭力。截至報告期末，本行境內分行本幣公司貸款餘額突破 14 萬億元、達到 14.6 萬億元，較年初增量超 2.3 萬億元、創出新高，有力發揮了國有大行服務實體經濟的主力軍作用。

本行運用 GIS（地理信息系統）技術，將生態保護紅線數據庫信息嵌入全行信貸管理系統——全球信貸與代理投資管理系統（GCMS），針對貸款項目選址增加了生態保護紅線判定功能，並納入信貸業務全流程管理。2023 年 3 月，受中國人民銀行推薦，本行在 G20 期間發佈該成果，作為中國方案和中國經驗向世界宣傳推廣，為解決金融機構生物多樣性風險管理這一全球普遍性難題提供了創新解決方案。

報告期內，本行始終將大力發展科技金融擺在突出位置，圍繞頂層設計、體制機制、政策保障、資源配套等方面，建立科技金融“五專”服務保障體系並不斷迭代更新。截至報告期末，全行境內新興產業公司貸款餘額 2.7 萬億，較年初增量近 9,500 億元。

報告期內，本行加大普惠貸款投放，融資支持更有力。截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額 2.23 萬億元，較年初增加 6,774 億元，增速達 43.7%，增量佔本行各項貸款增量的近四分之一。獲《金融時報》（中國）年度最佳普惠金融服務銀行、《經濟觀察報》年度卓越普惠金融銀行、《銀行家》（中國）年度普惠金融服務創新優秀案例等重要獎項近 20 個。

報告期內，本行持續加大涉農貸款投放力度，重點支持高標準農田建設、農村基礎設施建設等重點領域。加大農業農村現代化金融保障力度。制定支持設施農業場景化服務方案，在江蘇、山東、四川等地已經落地了一批具有區域特色的金融支持設施農業建設項目。其中，江蘇濱海現代化海洋牧場項目、山東壽光丹河設施蔬菜產業鏈項目創新性較強、復制推廣價值較大、聯農帶農效益較好。聚焦高標準農田建設、現代設施農業、先進農機研發、種業振興等重點領域，持續加大融資支持力度。創新推出“糧食種植貸”專屬產品，制定本行支持設施農業專項服務方案，積極支持包括種養殖在內的現代農業產業鏈發展，助力構建多元化食物供給體系。截至報告期末，本行境內涉農貸款餘額近 4.24 萬億元，較期初增加 9,600 億元，增速超 29%。報告期內，涉農領域累計投放貸款超 2 萬億元，同比多投放超 30%，持續加強涉農信貸投入。在中國人民銀行和國家金融監督管理總局金融機構服務鄉村振興考核評估中連續兩年獲評“優秀”。

持續推進金融社保卡推廣應用。聚焦社會保障民生服務，推動金融社保卡的發卡激活、手機銀行“工銀 e 社保”專區建設及電子社保卡申領、應用拓展和工作。

本行作為業內首家推出“社銀一體化網點”，在銀行網點開通社保經辦服務窗口，不斷提高公共服務供給能力，參保單位和個人可在本行營業網點就近辦理參保登記、信息查詢、保費繳納、證明打印、資格認證、社保關係轉移接續等社保業務。

報告期內，本行加大綠色產品創新支持，構建全方位、綜合化碳金融服務體系，靈活運用特許經營權、排污權、收費權、新能源補貼確權等抵質押貸款，創新擔保方式，在有效管控風險的前提下積極擴大對企業信貸支持。本行境內綠色貸款總量創歷史新高。截至報告期末，本行金融監管總局口徑綠色貸款餘額近 5.4 萬億元，綠色貸款規模與增量均領先同業。

報告期內，本行持續提升線上平台數字化風控水平，有效保護客戶資金安全。強化線上欺詐交易風險防控，建立電子銀行客戶限額分級管理體系，提升個人客戶限額管控精準性，實施企業網銀支付限額動態管理，利用大數據、人工智能等技術，完善線上交易風險智能化識別機制，深化設備指紋新技術應用，推廣企業網銀人臉識別功能，有效防範線上欺詐交易風險，保護客戶資金安全。

原則 4：利益相關者

為實現社會目標，我們將積極負責地與相關利益相關者協商、接洽與合作。

本行《社會責任（ESG 與可持續金融）工作基本規定》中明確，社會責任（ESG 與可持續金融）是指，本集團為推動高質量發展，堅定不移走生產發展、生活富裕、生態良好的文明發展道路，為實現中華民族永續發展提供有效金融支持與服務，以及有效履行對股東、客戶、員工、社會等利益相關方所應承擔的責任。

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平台的作用，鼓勵相關方參與互動。

為保護投資者等利益相關者，尤其是中小股東的權益，本行嚴格遵守境內外信息披露監管規定，履行信息披露義務。報告期內，本行在定期報告中不斷完善主動信息披露體系，通過自願性披露專欄，主動回應投資者關切，提升了信息披露的主動性和有

效性。在臨時公告中及時展現本行持續推進高質量發展、有力支持實體經濟、防範化解金融風險的最新成果和工作進展。主動披露《關於 2023 半年度 ESG 專題報告的公告》等自願性公告，持續提升了公司透明度，有力維護了投資者知情權。

持續改善經營質態，為股東、客戶、員工、社會等利益相關方創造更多價值。

貫徹落實節約戰略，堅持自身綠色低碳運營，推進能源資源節約利用；推動供應商綠色、低碳、可持續發展。

以人為本，關心關愛員工，完善員工激勵機制和培訓體系，發揮職工代表大會作用，重視和保護員工的合法權益，注重女性員工就業與職業成長平等。

發揮集團社會捐助功能救濟助困，鼓勵和引導員工參加志願者服務，拓展社區服務渠道，支持社會公益慈善事業。

報告期內，本行在集中採購實踐中積極主動承擔社會責任。牢固樹立“廉潔開放”導向，確立“公開採購、陽光採購”導向，全面推進“應招必招、宜招盡招”，持續強化廉潔風險的源頭治理，持續整章建制、強化引導管控，提升採購公開性，公開招標已經成為全行集中採購首選的採購方式。堅持“質優價宜”理念，把好資質關、測試關，合理制定採購方案，提升採購性價比，實施了一批支持科技創新、數字化轉型、提升風險防控能力、支持小微企業及普惠金融發展、推進綠色低碳運營等重點工作的採購項目，賦能全行高質量發展。

本行積極開展人民幣綠色債券投資，為生態文明建設關鍵領域提供綠色金融支持，報告期內新增投資人民幣綠色債券 904 億元，報告期末綠色債券餘額為 2,732 億元、同比增長 33.5%，有力推動我國經濟高質量發展。本行穩妥開展外幣綠色債券投資，穩步提升市場影響力。報告期內新增投資外幣綠色債券 4.29 億美元、同比增長 3.13%；報告期末餘額

12.7 億美元、同比增長 36.27%。其中新增投資中資發行體發行的綠色金融債券共計 2.22 億美元，報告期末餘額 6.77 億美元。

本行緊跟數字政務建設步伐，提供細分場景綜合金融服務方案，服務覆蓋 35 省（市），場景涵蓋“一碼通城”“全網通辦”“智慧城市”“智慧政法”“智慧文旅”等領域，助力政務數字化智能化水平提升。

本行加快銀證業務數字化、智能化轉型，持續推動新媒介、新載體、新渠道建設推廣，“碼上贏”渠道第三方存管拓戶佔全行比例超過 50%， “智慧大腦” 第三方存管獲客場景帶動拓戶超百萬。報告期內，在輸出智能反洗錢系統、信貸風險管理系統、市場風險管理系統等產品類型基礎上，成功拓展包括數據分析、數據安全、數字化轉型諮詢、數據平台等數字化相關項目。

以智能、至簡、人性化為方向，創新推出手機銀行 9.0，數字化服務能力顯著提升。截至報告期末，個人手機銀行客戶規模 5.52 億戶。

消保教育宣傳工作創新創優。集中開展“3·15”消費者權益保護教育宣傳周”“普及金融知識萬裏行”“金融消費者權益保護教育宣傳月”等活動，打造出“工銀消保十二時辰”等眾多點擊量超 10 萬+的網絡爆款和傳播典範，讓金融知識觸達更多客群，引發熱烈反響。報告期內，累計在境內開展各類教育宣傳活動 21.84 萬餘次，受教育公眾合計超 21.61 億餘人次，同比增幅 13.38%。

積極參與 TCFD 全球金融治理。本行是國內最早簽署支持 TCFD 建議的金融機構。作為 TCFD 專家成員單位，積極參與 TCFD 全球金融治理。報告期內，參與氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）全體大會 4 次，為 TCFD《2023 年現狀報告》提供建議。

本行依託 1.55 萬家“工行驛站”有序擴增便民服務供給，開展“志願暖春·你我同行”“盛夏關愛三重奏”“工行驛站金秋關愛”等關愛主題活動 9.5 萬餘次，惠及新市民、戶外勞動者、中高考生、老年

人等社會公眾 1,200 餘萬人次。同時，本行依託“工行驛站”服務陣地，通過加強與志願者服務組織的聯動合作，面向社會提供志願者服務、愛心援助等公益服務，構築志願、關愛、救助的“溫暖家園”。

原則 5：治理和文化

我們將通過有效的治理和負責任的銀行文化履行我們對這些原則的承諾。

本行把完善公司治理作為新時期實現高質量發展的基礎工程，有效健全現代公司治理架構、機制和文化，持續推進治理體系和治理能力現代化，實現高質量發展。加強公司治理頂層設計，新版《公司章程》已於報告期內獲國家金融監督管理總局核準生效。

報告期內，本行共計召開股東年會 1 次，臨時股東大會 1 次，審議通過《關於 2022 年度財務決算方案的議案》《關於 2022 年度利潤分配方案的議案》《關於申請對外捐贈臨時授權額度的議案》等 14 項議案，聽取《中國工商銀行股份有限公司 2022 年度獨立董事述職報告》等 3 項匯報。

報告期內，本行共計召開董事會會議 11 次，研究討論《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2022 年度董事會工作報告〉的議案》《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2022 社會責任（ESG）報告〉的議案》《關於〈普惠金融業務 2023 年度經營計劃〉的議案》《關於〈2022 年度風險報告和風險偏好評估情況〉的議案》等 82 項議題。

報告期內，監事會共召開 9 次會議，審議 2022 年度監事會工作報告、履職評價報告、2022 社會責任（ESG）報告等 17 項議案，聽取本行經營情況、風險管理情況和消費者保護情況等 34 項匯報，審閱季度監督情況、監事會專項調研情況和監事會監督建議落實情況等 35 項專題報告。

本行企業文化

使命：

提供卓越金融服務——服務客戶 回報股東 成就員工 奉獻社會

願景：

全面建設具有中國特色的世界一流現代金融企業，成為基業長青的銀行

價值觀：

工於至誠 行以致遠——誠信 人本 穩健 創新 卓越

原則 6：透明度和問責制

我們將定期審查我們個人和集體執行這些原則的情況，並對我們的積極和消極影響以及我們對社會目標的貢獻保持透明度和責任。

董事會高度重視並持續深化 ESG 治理，通過審議議案、聽取匯報、舉行研討、開展調研等多種方式，積極推動本行健全 ESG 治理架構，完善相關治理制度和機制，促進本行將環境、社會和治理要求有機融入經營發展。

報告期內，董事會審議通過了《2022 社會責任（ESG）報告》、《關於〈2022 年度風險報告和風險偏好評估情況〉的議案》和《關於消費者權益保護 2022 年工作情況與 2023 年工作計劃的議案》。

董事會審議通過了《關於審議〈全面風險管理規定（2023 年版）〉的議案》，優化氣候風險等各類風險管理等內容，完善全面風險管理目標和要求，明確做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章。

董事會定期審議《年度內部審計項目計劃的議案》，將綠色信貸風險納入內部審計項目範圍，將氣候風險納入全面風險管理體系，做好系統性前瞻性應對。關注“碳達峰、碳中和”目標下綠色金融信貸政策執行、融資准入管理以及風險化解等內容。

報告期內，本行董事會召開“ESG 與綠色金融發展”主題的戰略專題研討會，提升決策科學性和有效性。董事會成員深入總行部門、分支機構、綜合化子公司開展多層次調研，形成了 ESG 建設和綠色金融發展、商業銀行資產結構和收入結構優化等方面的高水平研究成果，為集團經營發展提出建設性意見和

建議。積極參加監管機構及本行組織的各類專題培訓和座談會，主題包括“ESG”“綠色金融發展”“氣候風險防控”等。

本行主動應對複雜多變的外部環境，積極落實法律法規和上市地證券交易所監管要求，持續加強與資本市場溝通，不斷提升信息披露透明度，向投資者等利益相關者更好地傳遞本行戰略實施、公司治理和經營管理情況。在上交所上市公司年度信息披露評價中，本行連續十年獲評 A（優秀）。

報告期內，本行進一步完善涉及披露重大信息內部報告相關辦法，落實責任主體，保障涉及披露重大信息報送的及時性、準確性和完整性。

本行主要通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站等指定媒體，以定期報告和臨時公告兩種方式對外披露信息。同時，通過本行官方網站、境內外報紙、上證 e 互動平台、投資者熱線和信箱等渠道，以股東大會、業績說明會、專題投資者關係活動、路演與反向路演、投資者分析師見面會、媒體見面會等多種形式，不斷加強與全球投資者的溝通與交流，增強投資者獲得感。報告期內，本行共完成 4 期定期報告披露工作，披露中英文臨時公告及相關文件 260 餘份。

為確保投資者享有公平知情權，本行在股票上市地同步披露信息，通過編製發佈簡體中文、繁體中文和英文三種版本的定期報告和臨時公告，滿足境內外不同投資者的信息需求。持續優化包括投資者關係網站、投資者信箱等在內的投資者交流平台，持續打造友好、暢通、高效的信息披露及投資者溝通渠道。

意見反饋表

感謝您閱讀《中國工商銀行 2023 社會責任（ESG）報告》。這是本行連續第十七年公開發佈的社會責任報告。為了更好地滿足您的需求，向您及各利益相關方提供更有價值的信息，同時促進公司改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力和水平，我們殷切地期望您能夠對報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

傳 真：(8610) 66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

郵寄地址：(中國)北京市西城區復興門內大街 55 號 中國工商銀行
戰略管理與投資者關係部

郵 編：100140

1、您對本報告的總體評價是：

好 較好 一般 差

2、您對工商銀行在經濟層面履行社會責任的評價是：

好 較好 一般 差

3、您對工商銀行在環境層面履行社會責任的評價是：

好 較好 一般 差

4、您對工商銀行在社會層面履行社會責任的評價是：

好 較好 一般 差

5、您認為本報告是否能真實反映工商銀行社會責任實踐對經濟、環境、社會的影響？

能 一般 不能

6、您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰、準確、完整程度如何？

高 較高 一般 低

7、您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

好 較好 一般 差

8、您屬於以下哪類利益相關方？

政府 監管機構 股東和投資者 客戶 供應商與合作伙伴 員工 公眾與社區 其他

9、您對工商銀行社會責任工作和本報告的意見和建議：

註：請您在相應的“”內打“√”。