

中国银行股份有限公司

2011 年度社会责任报告

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

报告说明

（一）报告范围

报告的组织范围：本报告以中国银行股份有限公司为主体部分，涵盖一级分行、直属分行，各附属机构，各海外机构。

报告的时间范围：2011年1月1日至2011年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制原则

本报告参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南（2006版）》和《金融服务业补充指南》、国际标准化组织ISO26000《社会责任指南（2010）》以及AA1000验证标准等进行编写，同时满足中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的相关要求。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自2011年度财务报告，并经普华永道中天会计师事务所独立审计，其他数据以2011年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

（四）报告保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所按照《可持续发展报告的审核程序》进行审核保证，提供独立的审核报告和声明。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司门户网站查阅（网址：<http://www.boc.cn>）。

目 录

董事长致辞	1
行长致辞	3
关键绩效表	5
可持续发展绩效对照表	6
关于中行	7
社会责任管理	9
专题：百年中行	13
(一) 百年征程	13
(二) 优良传统	15
(三) 继往开来	16
一、对国家的责任	18
(一) 实现国有资产保值增值	18
(二) 贯彻国家宏观经济政策	18
(三) 提供全球金融服务	20
(四) 支持中小企业发展	23
二、对股东的责任	25
(一) 股东价值	25
(二) 公司治理	25
(三) 风险管理和内控合规	29
三、对客户的责任	33

(一) 加强产品服务创新	33
(二) 加强基础设施建设	34
(三) 加强客户关系管理	37
四、对员工的责任	38
(一) 员工招聘	38
(二) 员工发展	38
(三) 海外员工本地化	40
(四) 员工关爱	41
(五) 企业文化	41
五、对社会的责任	43
(一) 合作共赢	43
(二) 责任采购	43
(三) 回馈社会	43
(四) 全球社区	46
六、对环境的责任	47
(一) 支持绿色经济	47
(二) 建设绿色银行	48
(三) 开展绿色公益	49
未来展望	50
读者反馈信息表	51

董事长致辞

2011 年是实施“十二五”规划的开局之年。中国银行坚持以科学发展为主题、以加快转变发展方式为主线，严格执行国家宏观经济政策和监管要求，继续实施发展战略规划，坚决执行“调结构、扩规模、防风险、上水平”的方针，大力推进创新发展、转型发展、跨境发展，为促进经济社会协调可持续发展做出了积极贡献。

过去一年，中国银行战略执行继续取得重要成果，为股东创造了良好的价值回报。资产负债规模稳步扩大，关键财务指标持续提升，资本实力进一步增强。资产负债管理、全面风险管理、人力资源管理、企业文化建设取得显著成效，经营管理水平迈上新台阶。中国银行成为新兴市场经济体唯一入选全球系统性重要银行的金融机构。

过去一年，中国银行继续弘扬“为社会谋福利、为国家求富强”的优良传统，以服务实体经济和转变经济发展方式为目标，持续推进业务创新、产品创新和服务创新，进一步加大对“三农”、小微企业、战略性新兴产业以及民生产业的支持力度，充分履行了国有控股大型商业银行的社会责任，在经济社会发展中发挥了应有的作用。

过去一年，中国银行坚持为客户创造价值的理念，大力加强基础设施建设，完善“以客户为中心”的服务模式，持续改善客户体验。充分发挥国际化、多元化优势，大力推进综合经营，加快海外业务发展，着力提升全球服务能力，积极服务“走出去”企业和个人。

中国银行致力于发展“绿色信贷”，努力降低企业运营对环境的影响。注重拓宽员工成长渠道，实现员工与企业共同发展。积极支持

慈善公益、科教文卫等社会事业发展，与公众分享发展成果。

2012 年中国银行迎来百年华诞，将开启新的世纪征程。我们将深入贯彻落实科学发展观，继承和发扬百年中行的优良传统，牢牢抓住发展机遇，坚持创新发展、转型发展、跨境发展，以市场为导向，以客户为中心，以科技为引领，持续提高服务实体经济的水平，以高度的使命感、责任感，加快建设国际一流的大型跨国经营银行集团，为推动经济社会发展做出新的更大贡献！

行长致辞

2011 年，面对复杂的经营环境，中国银行深入贯彻科学发展观，坚持创新发展、转型发展、跨境发展，取得了良好的经营业绩。年末资产总额达到 11.83 万亿元，比年初增长 13.10%，所有者权益达到 7,558.94 亿元，增长 11.79%，全年实现税后利润 1,303.19 亿元，增长 18.81%，平均总资产净回报率（ROA）和净资产收益率（ROE）分别达到 1.17%和 18.27%。

2011 年，中国银行继续践行“追求卓越”的核心价值观，推动各项事业又好又快发展，推进资产负债业务平衡协调发展，持续改善资产负债结构。加大创新力度，推动业务快速发展。信息科技水平实现重大飞跃，科技引领作用初步显现。加强网点渠道建设，网均效能持续提高，客户基础持续扩大。加强主动风险管理，资产质量保持稳定。“腕骨”监管指标良好，率先全面达到监管标准。

2011 年，中国银行认真履行企业社会责任，积极发挥国有大型商业银行在转变发展方式、建设和谐社会中的积极作用，信贷资源主要投向国家支持的重点行业、重点项目和惠及民生的重点工程、重要领域，大力支持“三农”、小微企业，全年涉农贷款、小企业贷款增速分别高于整体贷款增速 12.77 和 48.13 个百分点。积极支持能源、交通等重点基础性行业。进一步完善“绿色信贷”（对水电、风电、核电、光伏、环保产业、节能产业、新能源设备、新能源汽车等 8 个产业的信贷支持）政策，年末“绿色信贷”余额达到 2,494 亿元。继续推进国家助学贷款业务，目前已累计投放国家助学贷款 170 余亿元，

资助 476 所高校学生约 130 万人。热心参与社会公益事业，全年累计对外捐赠 4,053.90 万元。

2012 年是中国银行成立 100 周年。站在新的起点上，我们将继承和发扬百年中行的优良传统，积极抢抓机遇，沉着应对挑战，抓紧建设全方位高效能的产品创新能力和跨领域高水平的风险管理能力，抓紧建设全球服务与营销能力和全球管理与支持能力，抓紧建设领先市场的智能化服务能力和领先同业的智能化管理能力，尽快形成新的战略优势、竞争优势、管理优势和人才优势，积极构建以客户为中心、以市场为导向、以科技为引领的全球服务体系，进一步提高服务实体经济的能力和水平，为推动经济社会协调可持续发展做出新的更大贡献！

关键绩效表

经济绩效	2011 年	2010 年	2009 年
总资产 ^①	11,830,066	10,459,865	8,751,943
营业收入	328,166	276,817	232,198
不良贷款率	1.00%	1.10%	1.52%
资本充足率	12.97%	12.58%	11.14%
税后利润	130,319	109,691	85,349
上缴企业所得税	38,325	32,454	25,748
归属母公司所有者权益合计	723,162	644,165	514,992
小企业贷款余额	388,597	239,365	177,157
国家助学贷款 ^② 余额	8,217	8,633	8,887
社会绩效	2011 年	2010 年	2009 年
员工总人数（人）	289,951	279,301	262,566
女性员工比例	56.09%	55.46%	54.72%
员工满意度 ^③	70.39%	63.96%	56.67%
外部客户满意度	90.80%	87.60%	86.80%
公益捐赠额 ^④	41	82	58
每股社会贡献值 ^⑤	1.39	1.18	1.07
环境绩效	2011 年	2010 年	2009 年
绿色信贷余额 ^⑥	249,400	192,112	105,322

单位：人民币百万元或百分比

① 其中的总资产、营业收入、不良贷款率、资本充足率、净利润、所得税费用、归属母公司所有者权益合计均根据《企业会计准则2006》定义和编制。

② 向129所中央部属高校和247所地方高校中家庭经济困难学生发放的用于支付其在校学习期间学习和生活基本费用的贷款。

③ 本行自2003年开始在总行本部和分行开展员工满意度调查。2006年起，本行自主设计开发员工满意度模型，在总行本部和各一级分行本部开展抽样调查。

④ 本行总部及各分支附属机构通过非营利性公益组织或国家机关向教育、卫生、民政等公益事业或遭受自然灾害的地区、贫困地区进行的捐赠。

⑤ 每股社会贡献值=（经济绩效贡献值+社会绩效贡献值-公司对环境造成污染而带来的社会成本）/股本总数。其中，经济绩效贡献值=年度净利润额+年度纳税总额+向客户支付的存款利息总额+员工薪金总额；社会绩效贡献值=年度员工福利和社会保障支出总额+年度员工培训费用总额+年度对外捐赠总额；中行2011年对环境造成污染而带来的社会成本按照排污费与当年因环境违规遭受的罚款金额之和计算。

⑥ 对水电、风电、核电、光伏、环保产业、节能产业、新能源设备、新能源汽车8个产业提供的信贷支持。

可持续发展绩效对照表

责任领域	2011 年可持续发展目标	目标实现情况
对国家的责任	执行国家“十二五”规划和宏观经济政策，促进经济结构调整和发展方式转变，支持实体经济发展	完成
对股东的责任	完善资产负债管理、全面风险管理，提升银行价值，持续回报股东	完成
对客户的责任	坚持以客户为中心，优化服务网络和组织架构，整合业务流程和管理流程，加强产品创新和业务创新，提高服务质量和效率，持续为客户创造价值	完成
对员工的责任	坚持以人为本，拓宽员工成长渠道，为员工提供广阔的发展空间	完成
对社会的责任	积极支持社会公益事业，推进教育、文化、科技等社会事业的发展	完成
对环境的责任	积极发展绿色金融，大力扶持节能环保、新能源等战略性新兴产业，支持绿色经济发展	完成

关于中行

1912 年 2 月，中国银行正式成立。从 1912 年至 1949 年，中国银行先后行使中央银行、国际汇兑银行和国际贸易专业银行职能，以“建设近代化、国际化大银行”的远见卓识，历经磨难，艰苦奋斗，在民族金融业中长期处于领先地位，并在国际金融界占有一席之地。新中国成立后，中国银行成为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，大力支持外贸发展和经济建设，充分发扬海外机构与海外业务的优势，成为当时中国与世界相互了解、沟通交流的一个主要窗口和桥梁。改革开放以后，中国银行充分发挥长期经营外汇业务的独特优势，成为国家利用外资的主渠道。1994 年，中国银行改为国有独资商业银行。2003 年，中国银行实施股份制改造。2004 年 8 月，中国银行股份有限公司挂牌成立。2006 年 6 月、7 月，中国银行先后在香港联交所和上海证交所成功上市，成为首家在内地和香港发行上市的国有商业银行。2011 年，中行作为中国乃至新兴市场经济体唯一的代表，入选全球系统性重要银行。

作为中国唯一连续经营百年的银行，中国银行始终坚持走国际化经营之路，是中国国际化程度最高的商业银行，海外资产和利润在集团中的占比均超过 20%。2011 年末，中行已在香港、澳门、台湾和 32 个国家设立了 586 家海外机构，与 180 个国家和地区的 1,500 家外资银行建立了代理合作关系，构建了覆盖全球的人民币清算网络。中行还是中国多元化程度最高的商业银行，在境内外从事投资银行、股权投资、保险、资产管理、基金、飞机租赁等业务，拥有全方位的金

融服务平台，能够为全球客户提供全面金融服务。目前，中行资产总额达到 11.83 万亿元，总市值排名全球上市银行第 7 位，资本实力排名全球银行第 9 位。

社会责任管理

(一) 社会责任管理工作

树立社会责任理念。中行每年根据政府、监管机构等利益相关方关注的重要问题，将社会责任理念融入企业经营管理工作，选择确定社会责任重要议题，并围绕议题开展工作。

组织社会责任培训。中行组织开展社会责任培训，帮助员工特别是各级管理人员学习和掌握企业社会责任知识，自觉将社会责任理念贯穿到日常管理工作之中。

开展社会责任交流。中行与利益相关各方就社会责任工作保持充分沟通，邀请利益相关方参与中国银行的企业社会责任活动，积极协同国内外知名公益组织就共同关注的社会责任发展话题进行深入研讨。

发布社会责任报告。中行通过组织编制报告、规范编写流程、优化报告质量，对内强化集团战略导向、倡导社会责任理念、丰富社会责任实践，对外促进利益相关方全面了解中行履行社会责任情况，提升企业品牌形象。

(二) 利益相关方参与

利益相关方列表

利益相关方	期望与要求	回应方式
国家	国有资产保值增值，服务国家战略	稳健经营，持续增长；贯彻国家宏观经济政策，支持实体经济发展和经济发展方式转变；创新服务模式，支持国内企业“走出去”和中小企业发展；支持中西部地区

利益相关方	期望与要求	回应方式
		经济社会发展
股东	提供满意的投资回报，稳健经营，良好治理	持续为股东创造价值；强化公司治理，保护股东权益；依法合规经营，有效管理各类风险
客户	提供优质、高效、便捷的金融服务，为客户创造价值	创新金融产品，转变服务模式，加强客户关系管理，加强 IT 系统和渠道建设，为客户提供全方位、高品质的金融服务，持续为客户创造价值
员工	合理的待遇与福利；良好的工作环境和职业发展	保持用工政策公平；关注员工工作环境和身心健康，提供良好职业发展平台
社会	回馈社会	落实责任管理，加强对外合作，积极开展社会公益活动，履行全球公民责任，支持教育、文化、艺术、科技和体育事业发展
环境	支持低碳经济，保护环境，推动可持续发展	支持节能减排，开展“绿色信贷”，创新“绿色产品”，建设“绿色银行”，努力推进资源节约型、环境友好型社会建设，实现可持续协调发展

(三) 企业荣誉

国际荣誉	
评奖机构	荣获奖项
《欧洲货币》	2011 年度中国最佳银行
《银行家》	最佳交易奖
《金融时报》	中国金融业产品创新奖
《环球金融》	全球最佳外汇交易银行
《欧洲金融》	最佳流动性管理合作支持银行
《金融亚洲》	最佳贸易金融银行

《贸易金融》	最佳贸易融资银行
《财资》	最佳贸易金融银行
国内荣誉	
评奖机构	荣获奖项
中国银行业协会	“年度最佳绿色金融奖”、“年度最佳社会责任创新奖”、“年度最佳社会责任报告奖”
中央电视台	十佳治理公司
《董事会》	最佳董事会奖
《21 世纪经济报道》	亚洲最具影响力银行、最佳私人银行、最佳企业公民奖
《第一财经日报》	年度银行理财品牌、社会责任贡献奖
《金融时报》	最佳产品创新奖
《理财周报》	中国最受尊敬银行、最佳私人银行、最佳手机银行
《华夏时报》	最佳品牌管理奖
《国际先驱导报》	社会责任企业奖
《银行家》	最佳企业社会责任奖
南方报业传媒集团	杰出贡献企业奖
搜狐网	最佳文化营销奖
中华英才网	最佳雇主 TOP10
环球杂志社等	2011 年中国大学生理想雇主

(四) 社会责任管理工作计划

健全组织体系。中行将进一步完善全行社会责任工作的管理体系和组织运行机制，努力形成体系完整、层级清晰、结构合理、权责明确、流程顺畅、运转高效的社会责任管理组织体系，为更好地履行社会责任提供强有力的组织保障。

制定发展规划。中行将根据新的形势需要，研究制定新的社会责

任工作发展规划，明确战略定位和工作目标，全面履行社会责任，促进可持续金融发展。

完善参与机制。中行将进一步完善参与机制，充分听取利益相关方的意见和建议，共同开展社会责任工作。

塑造良好品牌。中行将以积极参与社会责任活动、大力实施战略公益项目为重点，持续提升百年中行的公益形象。

专题：百年中行

(一) 百年征程

中国银行是民族金融业的旗帜，是促进我国对外经贸发展的主要银行，是金融改革创新先锋，也是中国唯一一家连续经营百年的银行。在各个不同的历史时期，中国银行发挥了十分重要的作用，为民族解放、国家振兴、社会发展作出了不可磨灭的贡献。

1.1912 年 – 1949 年

1912 年 1 月 24 日，孙中山先生批准，将大清银行改为中国银行，并于同年 2 月 5 日在上海正式成立。从成立到 1928 年的 16 年间，中国银行履行中央银行的基本职能。从 1928 年起，成为政府特许的国际汇兑银行，大力发展国际贸易金融与外汇业务，开始在英国等国家设立分支机构，积极拓展国际市场，成为当时国内规模最大、实力最强的银行。1942 年下半年，中国银行成为国际贸易专业银行，继续发展海外业务，全力支持抗战，在坎坷困苦中艰难维系。在战乱频仍、经济凋敝、社会动荡的年代，中国银行以“建设近代化、国际化大银行”的远见卓识，百折不挠、矢志不渝的气概，历经磨难，艰苦奋斗，在民族金融业中长期处于领先地位，并在国际金融界占有一席之地。

2.1949 年 – 1979 年

1949 年中华人民共和国成立后，中国银行摆脱了旧官僚资本的束缚，获得了新生。中国银行长期作为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其他非贸易外汇业务，大力支持外贸发展和经济建设。1952 年开始，办理我国与外国政府

间贸易、贷款、援助协定下的支付结算。中国银行创设了“清算货币”，开辟了我国与部分国家的非现汇贸易结算通道。60年代，中国银行将自身吸收的外汇资金用于国家经济建设，从试办交通部买船、造船贷款开始，逐步将外汇贷款范围扩大到经贸、轻工、纺织、冶金、有色金属、航空、石油、煤炭、电力、化工、机械、农林渔业、医药和建材等国民经济的各个领域。1971年我国恢复联合国合法席位后，中国银行代表国家参加重要的国际金融活动，成功开展恢复中国在国际货币基金组织和世界银行合法席位的谈判。到1978年，中行已与139个国家和地区的2,277家外资银行及其分支机构建立了业务关系。中行充分发挥海外机构与海外业务的优势，成为当时中国与世界相互了解、交流沟通的一个主要窗口和桥梁，为拓展我国政治、经济发展的空间，发挥了独特、重要的作用。

3.1979年至今

改革开放以后，中国银行焕发了蓬勃生机，步入了历史上发展最快、最好的时期。牢牢抓住国家利用外资、引进国外先进技术加快经济建设的历史机遇，充分发挥长期经营外汇业务的独特优势，成为国家利用外资的主渠道。同时大力拓展经营领域，逐步由外汇专业银行发展成为本外币兼营、业务品种齐全、实力雄厚的大型商业银行。1994年，按照国家经济金融体制改革的总体部署，中国银行转型为国有独资商业银行，全面提供各类金融服务。2004年8月，按照国务院的部署，中国银行率先整体改制为股份有限公司，实现了产权多元化，开始了新一轮的改革探索。2006年6月和7月，中国银行股票先后

在香港和上海成功挂牌上市，成为中国首家“A+H”发行上市的国有商业银行。2008年，中国银行圆满完成北京奥运会、残奥会唯一银行合作伙伴的各项任务。2011年，圆满完成信息科技蓝图建设项目，实现了数据逻辑集中和全行一本账，构建了以客户为中心的服务模式。在二十国集团峰会上，中国银行被金融稳定理事会（简称FSB）和巴塞尔委员会确定为“全球系统性重要金融机构”，是新兴经济体国家和地区中唯一入选的商业银行。

(二) 优良传统

1. 爱国爱民是办行之魂

自成立之日起，中国银行就抱定“为社会谋福利、为国家求富强”的宗旨，坚持以“服务民众、改进国民生活”为发展各项业务的出发点，积极支持民族工业、商业和农业的发展，自觉将自身发展与国家、民族的命运紧密联系在一起。在各个历史时期，中行都始终以支持民族独立、人民解放、经济发展、社会进步、民生改善和国家富强为己任，始终以民族利益和国家利益为重，坚定信念，奋发图强。

2. 诚信至上是立行之本

信用是银行的生命。中国银行认定“维护信用为银行生存之基础”。不论风云如何变幻，始终坚持稳健经营，注重防范风险，像爱惜自己生命一样爱护着中国银行的信用，始终坚持对股东负责、对社会负责、对客户负责、对银行负责、对员工负责的理念，这是中行事业持续发展的内在根源。

3. 改革创新是强行之路

创新是百年中行前进的不竭动力。中国银行以敢为人先的勇气，敢于大胆探索，善于博采众长，勇于创新实践，不断运用新思维、新方法、新技术，持续进行理念创新、业务创新、技术创新和管理创新，开创了中国金融史上的诸多“第一”，中行在复杂的经营环境和激烈的市场竞争中，不断提升竞争能力、服务能力和赢利能力，获得了市场和客户的广泛认同。

4. 以人为本是兴行之基

百年大计，业以才兴。这是中行百年长盛不衰的根基。近年来，中国银行完善职位管理、薪酬管理、绩效管理和人才培养开发，用宏大的事业吸引人才，用科学的标准评价人才，用良好的机制使用人才，用系统的措施培养人才，用合理的方式激励人才，用真诚的服务关爱人才，用优秀的文化留住人才，激发了人才队伍的活力，促进了中国银行的持续健康发展，实现了员工与银行共同成长进步。

(三) 继往开来

世纪风雨追求卓越，百年中行再谱新篇。2012年2月3日，庆祝中国银行成立100周年大会在北京人民大会堂隆重举行。中共中央政治局常委、国务院总理温家宝发来贺信。中共中央政治局常委、国务院副总理李克强出席大会并讲话。中共中央政治局委员、国务院副总理王岐山，全国政协副主席何厚铨出席大会。

在贺信中，温家宝总理代表党中央、国务院向中国银行全体干部职工表示热烈的祝贺和亲切的慰问！贺信指出，中国银行长期作为国

家对外开放的重要窗口和对外筹资的主渠道，服务大众，诚信至上，为支持经济建设和促进对外经贸发展作出了重要贡献。近十年来，中国银行顺利完成股份制改革并上市，竞争力明显增强，国际形象和影响力大幅提升。希望中国银行继续深入贯彻落实科学发展观，着力转变发展方式，牢牢把握发展机遇，进一步完善公司治理，努力提高经营管理水平，不断改进金融服务，百尺竿头更进一步，为推动我国经济社会平稳较快发展作出新的更大贡献！

李克强副总理在讲话中指出，中行作为我国金融界的老字号，顺应历史潮流，坚持开拓创新，在我国银行史上创造了多个第一，是我国最早进入世界五百强的企业。中行作为民族银行业的优秀代表，奉行为社会谋福利、为国家求富强的宗旨，以民族自强为己任，在各个历史时期都作出了重要贡献。希望中行秉承追求卓越的传统，发挥好国际化、多元化的经营特色，抓住机遇，深化改革，增强全球经营能力，努力建设国际一流的大型跨国银行集团。

一、对国家的责任

2011 年，中行继续坚持“调结构、扩规模、防风险、上水平”的方针，大力推进创新发展、转型发展、跨境发展，积极服务实体经济，为促进经济社会平稳较快发展作出了积极贡献。

(一) 实现国有资产保值增值

2011 年，中行坚持稳健经营，取得了良好的经营业绩，实现了国有资产的保值增值。年末总资产达到 11.83 万亿元人民币，比年初增长 13.10%，全年实现税后利润 1,303.19 亿元，同比增长 18.81%，累计上缴各项税费 411.23 亿元。

(二) 贯彻国家宏观经济政策

中行认真贯彻国家宏观调控要求，以服务实体经济为目标，保持信贷均衡、适度增长，为实现经济健康发展和结构调整发挥了积极作用。

2011 年末，境内行人民币公司贷款余额 32,445.73 亿元，市场份额 8.00%（全金融机构口径，下同），外币公司贷款余额 910.79 亿美元，市场份额 23.11%。

1. 调整信贷结构，推动产业升级

2011 年，中行加大对产业转型升级的支持力度。重点支持能源、交通等基础行业，大力扶持文化产业、战略性新兴产业、保障民生、环境保护以及扩大内需相关产业发展，加大保障性住房建设支持力度。严格控制地方政府融资平台、产能过剩行业及房地产贷款。

2011 年末，中行文化产业贷款余额 320 亿元，比年初增长 18.7%；

产能过剩行业贷款余额 2,459 亿元，在公司贷款余额中的占比下降 0.26 个百分点。

2. 扩大消费信贷，促进经济增长

中行积极落实国家扩大内需政策，积极开展消费信贷业务。

2011年末，境内行个人贷款（本外币合计）余额13,912.39亿元，较年初新增1,733.39亿元，增长14.23%。其中个人购房贷款余额10,876.87亿元，个人购车贷款余额469亿元。中行个人汽车贷款、个人二手住房贷款市场占有率在四大行中均排名第一。

3. 强化金融创新，服务“三农”发展

2011 年，中行加大“三农”金融产品创新力度，推出“棉贷通宝”“粮贷通宝”等新产品，创新担保方式，服务“三农”发展。2011 年，新增涉农贷款 1,711.59 亿元，增幅达 26.98%。

中行“益农贷”推出“粮农贷”“农机贷”“水产贷”“家禽养殖贷”等多项涉农产品，覆盖粮食、棉花、家禽、畜牧、苗木、水产、食用菌、茶叶等多个产业集群，为农业产业化提供金融支持。

中银富登村镇银行 创新服务“三农”

中行与新加坡淡马锡富登金融公司合作成立中银富登村镇银行，充分借鉴淡马锡开办微型金融的经验，引入国际微型金融领域成熟的经营管理技术、方法和工具，并结合本土实际，探索具有中国特色的农村金融服务模式。

中银富登村镇银行秉承“以顾客为中心的社区便利银行”的价值主张，针对农村及县域客户的金融需求，推出了“成长贷”“随需贷”

“信用贷”三大系列 14 个产品，全面覆盖农户及小微企业，着力解决农户、个体工商户、小微企业担保难、贷款难的问题。

2011 年末，中行已设立村镇银行 18 家，共为近 2 万户农村及县域客户提供服务，存款余额 8.8 亿元，贷款余额 4.6 亿元，不良贷款为零。

中银富登村镇银行特色

- ◆ **清晰的发展战略。**着眼长期战略利益，重点布局中西部县域，专注小微客户。
- ◆ **批量化、规模化建设。**先试点，后推广，批量化推进。
- ◆ **“简单、方便、快捷”的社区银行服务模式。**选择目标客户群聚集的社区、商圈设立网点，服务辐射半径为 10 公里左右，注重差异化的客户服务价值主张和业务模式的创新。
- ◆ **集约化、精细化的中后台管理。**采用统一的政策制度，建立规范的流程，节约成本，提高效率，并支持快速复制、连锁推广的规模化发展模式。

(三) 提供全球金融服务

2011 年，中行加快构建全球金融服务体系，积极提高全球服务能力、管理能力和支持能力，努力建设国际一流的大型跨国经营银行集团。

2011 年 11 月，国际金融监督和咨询机构金融稳定理事会首次发布全球系统性重要银行名单。在入选的 29 家银行中，中国银行是中国乃至新兴经济体和发展中国家中唯一入选的机构。

1. 完善全球服务体系

作为我国唯一连续经营百年的银行，中行始终坚持走国际化经营之路，实施海内外一体化发展战略，加强全球金融服务网络建设，全面提升全球金融服务能力及服务水平。

2011 年末，中行在香港、澳门、台湾地区和 32 个国家设立了 586 家海外分支机构^①，海外机构总资产达到 4,401 亿美元，海外员工总数达到 2.11 万人，与 180 个国家和地区的 1,500 家外资银行建立了代理合作关系，建立起覆盖全球的人民币清算网络，海外机构的资产和利润在集团中的占比均超过 20%，形成了集商业银行、投资银行、直接投资、基金、保险、租赁等于一体的多元化服务平台，在全球范围内向客户提供全面金融服务。

2011 年，中行新设加拿大卡尔加里分行、伊斯坦布尔代表处、金边分行等 12 家海外机构，在阿曼、加纳等 5 个国家开设“中国业务柜台”。加强全球客户服务体系的队伍建设，建立全球客户经理队伍。完善全球统一授信、跨境人民币业务等产品体系，在全球范围内为客户提供全方位服务。

2. 支持中国企业“走出去”

中行凭借全球化服务经营网络、丰富的外汇业务经验，为众多国内企业“走出去”提供综合金融服务，成为我国“走出去”企业金融服务的首选银行。

^① 2011 年中行调整了机构统计口径，非营业性机构（代表处除外）和非金融业机构不再列入统计范围。同时，因中银保险有限公司股权关系转换，其下辖机构于 2011 年调整到内地统计，按可比口径，2011 年，中行在香港、澳门、台湾地区及其他国家的海外机构较 2010 年增加 19 家。

中行充分发挥海内外机构联动优势，加快推进贸易金融发展，巩固市场领先地位。2011 年，中行国际结算量超过 2.43 万亿美元，保持全球领先，其中境内行国际贸易结算量超过 1.15 万亿美元，比上年增长 27%，高于同期外贸进出口增速 4.64 个百分点。境内行外汇保函业务余额 611.58 亿美元，市场份额稳居市场第一；国际保理业务发展良好，出口双保理业务量连续 47 个月排名全球第一。

2011 年，中行获得《财资》、《金融亚洲》、《贸易融资》、《首席财务官》、《中国经营报》等海内外知名媒体评选的“中国最佳贸易融资银行”“最佳国际业务”“最佳贸易融资产品组合方案”“最佳跨境人民币业务银行”等奖项。

3. 发展跨境人民币业务

2011 年，中行跨境人民币结算业务和清算保持市场领先，并初步建立起覆盖全球的清算网络，集团跨境贸易人民币结算量突破 1.7 万亿元，比上年增长 2.4 倍，大幅领先同业。境内行为 100 多个国家和地区的数上万家客户办理跨境人民币结算业务约 7,800 亿元，市场份额超过 30%，在中行开立跨境人民币结算账户的银行遍布亚洲、欧洲、美洲、大洋洲和非洲。

2011 年，中行积极拓展境外人民币业务，曼谷分行成为第一家实现人民币对泰铢报价的银行，马来西亚中行成为当地唯一的人民币清算行。中银香港在跨境结算、存款等多项跨境人民币业务中居市场首位。俄罗斯中行成为当地最大的人民币做市商。

(四) 支持中小企业发展

2011 年，中行出台相关政策措施，继续加大对中小企业的支持力度。年末中小企业信贷余额 13,533 亿元，比年初增长 27.54%，中小企业信贷客户 56,825 户，比年初增长 56.33%。其中，小企业信贷余额 3,886 亿元，增长 62.34%，小企业信贷客户 38,622 户，增长 91.07%。全行中小企业信贷不良率为 1.65%，比上年下降 0.58 个百分点。

1. 完善政策措施

中行制定了《中小企业业务营销与销售工作指引（2011 年版）》等制度，完善小企业金融服务专营机构的管理架构，加快建立涵盖市场拓展、产品开发、风险管理等全过程的业务管理模式，明确中小企业业务营销服务体系的组织架构和运作机制，支持中小企业发展。

中国银行 2011 年出台的支持小微企业发展“十项措施”

- 落实国家政策，支持实体经济发展
- 增加信贷投放，支持小微企业发展
- 完善专营机构，重点支持小微企业发展
- 加大产品创新力度，适应小微企业差异化需求
- 增强渠道功能，完善小微企业服务体系
- 发挥综合优势，搭建多元化服务平台
- 适当放宽风险容忍度，增强业务发展动力
- 建立信用恢复机制，帮助小微企业渡过难关
- 坚持“有保有压”，促进业务又好又快发展

- 加强风险管理，切实防范各类信贷风险

2.强化金融创新

在全面推广针对中小企业开发的“中银信贷工厂”业务模式的基础上，中行又不断推出多类专属服务和金融产品，有力地支持了中小企业的发展。

中国银行 2011 年支持中小企业的重要创新

- 完善“中关村模式”，以金融支持科技型中小企业发展全过程。
- 推出“义乌通宝”，贷款支持义乌小商品城商户转型升级。
- 推出“影视通宝”，知识产权质押融资支持文化创意产业。
- 推出“网络通宝”，在线融资服务第三方电子商务平台中小企业。

3.提升服务形象

中行中小企业服务获得了广泛认可，品牌影响力进一步提升。在“2011 国际中小企业优秀服务商大会”上，中国银行获得了“中小企业优秀服务商”大奖，“中银信贷工厂”业务模式连续三年获得“优秀中小企业服务产品”大奖。

根据益普索市场咨询公司对中小企业客户的满意度随机抽样调查，中国银行中小企业客户满意度连续三年处于较高水平。

二、对股东的责任

中行高度重视保护股东权益，持续完善公司治理，大力加强风险合规管理，致力为股东创造价值。

（一）股东价值

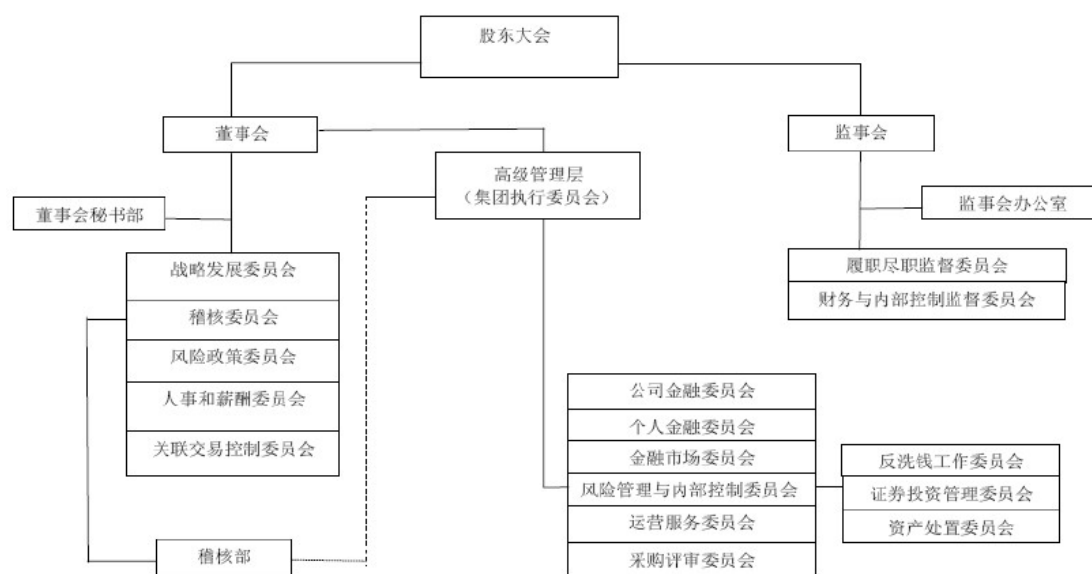
2011 年，中行各项业务健康发展，经营绩效持续进步。全年实现营业收入 3,281.66 亿元，同比增长 18.55%。税后利润 1,303.19 亿元，同比增长 18.81%，股东应享税后利润 1,241.82 亿元，同比增长 18.93%；平均总资产净回报率（ROA）和净资产收益率（ROE）分别达到 1.17%和 18.27%，归属于母公司所有者权益合计 7,231.62 亿元，非利息收入达到 1,001.02 亿元，同比增长 20.82%，在营业收入中的占比达到 30.50%，居同业首位。

（二）公司治理

中行始终将完善公司治理机制作为提升股东价值和增强投资者信心的重要手段，在创造良好经营业绩的同时，不断完善权责明确、有效制衡、协调运转的公司治理机制。

1.完善治理架构

中行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等法律法规及监管部门要求，努力营造良好的公司治理文化，建立高效、顺畅的沟通机制，制定了包括公司章程、信息披露管理办法等一整套较为完备的公司治理规章制度，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代股份制公司治理架构。



公司治理架构图

股东大会是权力机构。中国银行拥有与股东沟通的有效渠道，保证所有股东享有平等地位，确保所有股东对本行重大事项的知情权、参与权和表决权。

董事会对股东大会负责。负责制订中国银行的战略方针和经营计划，审批重大方案及基本制度，聘任高级管理层成员并监督其工作等。目前，董事会由 16 名成员组成，包括董事长、3 名执行董事、6 名非执行董事和 6 名独立非执行董事。

监事会是监督机构，对股东大会负责。负责监督中国银行的财务活动与内部控制，监督董事会、高级管理层及其成员履职行为的合法、合规性。现有监事 7 名，包括监事长、2 名股东代表监事、2 名职工代表监事和 2 名外部监事。

高级管理层负责组织开展中国银行的经营管理活动。以行长为代表，副行长等高级管理人员协助行长工作。行长的主要职责包括主持全行日常行政、业务、财务管理工作，组织实施经营计划与投资方案，

拟定基本管理制度及具体规章，提名其他高级管理人员人选，拟定薪酬福利及奖励方案等。

2011 年，中行修订了《公司章程》和《中国银行股份有限公司监事会对董事会、高级管理层及其成员履职评价办法》。全年中行共召开股东大会 2 次，审议通过了选举董事、利润分配等重要议案，以现场会议方式召开了董事会议 6 次，以书面议案方式召开了董事会议 12 次，董事会议平均出席率为 99%。监事会制订了《对董事会、高级管理层及其成员履职评价办法》，全年召开监事会议 6 次，审议讨论议案 23 项，听取汇报 7 次，在促进公司依法运作、规范董事及高级管理人员的行为等方面起到了较好的监督作用。高级管理层共召开 29 次执行委员会会议，125 次专题会议，研究决定经营管理中的重大事项。

2011 年，中行的公司治理得到监管部门、资本市场、学术机构和新闻媒体的充分肯定，荣获上海证券交易所颁发的“中国公司治理专项奖 - 2011 年度信息披露奖”、公司治理专业刊物《董事会》杂志评选的“最佳董事会奖”、香港上市公司商会和香港浸会大学联合评选的“香港公司管治卓越奖”、中国社科院与国家行政学院及甫瀚咨询公司联合举办的“中国上市公司 100 强公司治理评价”金融业十强、中央电视台评选的“央视财经 50 指数”十佳治理公司等多个奖项。

2.投资者关系管理

中行坚持公平、及时、准确、真实、完整的原则，以公司治理最佳实践为目标，持续提升投资者关系和信息披露水平。

2011 年中行制定了《定期报告信息披露重大差错责任追究管理办法》。认真落实《内部信息知情人管理办法》，进行内幕信息知情人登记及自查。定期披露经营业绩，提升公司日常运营的透明度。妥善应对各类突发事件，满足监管规定，维护公司利益。将信息披露工作绩效与内部控制考核挂钩，提升信息披露管理水平。

中国银行 2011 年投资者关系和信息披露工作概况

类型	举措
定期业绩发布和路演	●2010 年年度业绩、2011 年中期业绩发布会及路演活动
日常沟通	●召开会议 126 场，会见 281 多家机构投资者。参加重点大型投资者论坛 9 次，召开会议 29 场，会见 96 家机构投资者 ●完善热线电话、电邮、网站等多种渠道
市场拓展	●举办“反向路演”“中国银行公司日”等活动

2011 年，惠誉、穆迪、日本评信等几家评级机构均维持了本行信用评级，标准普尔于 11 月宣布将本行长期/短期交易对手评级上调至 A/A-1，长期评级展望为稳定。信用评级的保持稳定和改善，有助于增强投资者信心，降低融资成本，提高本行的市场影响力。

中国银行 2011 年信用评级情况

标准普尔	本币和外币长期交易对手评级	A
	本币和外币优先无担保债务评级	A
	本币和外币短期交易对手评级	A-1
	评级展望	稳定
穆迪投资者服务公司	长期外币银行存款	A1
	短期外币银行存款	P-1

	财务实力	D
	评级展望	稳定
惠誉评级公司	长期发行人违约评级	A
	短期发行人违约评级	F1
	个体评级	D
	支持评级	1
	支持底线评级	A
	生存力评级	bb
	评级展望	稳定
日本评信	发行人评级	A
	短期评级	a-1

(三) 风险管理和内控合规

中行以提高风险管理和内部控制工作的系统性、有效性和前瞻性为目标，推进风险管理一体化、精细化和专业化建设，加强重点领域信贷管控，统筹推进巴塞尔新资本协议实施，全面风险管理能力和协调性显著提升，内部控制有效性得到加强。

1. 风险管理目标

中行遵循“适中性”的风险偏好，按照“理性、稳健、审慎”的原则处理风险和收益的关系。风险管理的总体目标是在满足监管部门、存款人和其他利益相关方对银行稳健经营要求的前提下，在可接受的风险范围内，优化资本配置，实现股东利益最大化。

2. 风险管理框架

2011 年，中行深化风险内控架构整合，管理层下设风险管理与内部控制委员会，充分发挥风险管理与内部控制委员会作为集团全面

风险管理平台的作用，加强各类风险管理。整合风险管理职能，组建风险管理总部。

3.全面风险管理

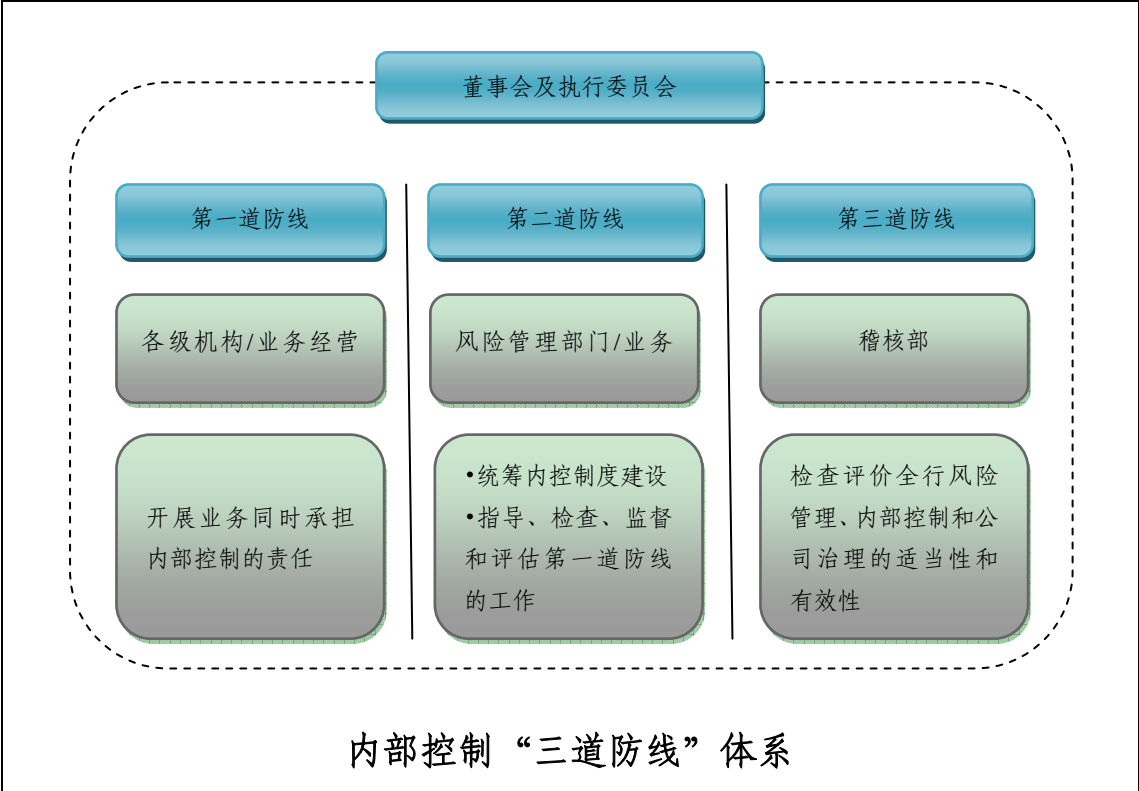
中行贯彻国家宏观经济和产业政策及监管要求，加强对地方政府融资平台、产能过剩行业和房地产贷款等重点领域的信贷风险管控。

2011 年，中行加强风险计量工具开发，开发了信用风险缓释效果测算工具。推动新资本协议成果的检验和深入应用，促进业务“轻资本”转型。进一步加强数据系统建设，提升集团跨境、跨业并表风险管理能力。完善风险偏好量化指标体系，推进风险管理信息系统建设。

2011 年风险管理工作的最新进展

工作类型	最新进展
信用风险管理	●完善行业信贷政策，改进信贷组合管理，严格把握信贷投向，持续优化信贷结构 ●加强地方政府融资平台、房地产等重点行业管控，严格控制产能过剩和“两高一资”行业贷款，确保资产质量稳定 ●及时处理突发事件
市场风险管理	●关注欧债危机，加强市场风险管理 ●关注主权、金融机构信用风险的变化
操作风险管理	●严把大额资金转出关、规范柜台业务操作、加强信贷业务风险管控、控制票据业务风险 ●加强员工职业操守教育，防范欺诈舞弊 ●加强反洗钱教育
新资本协议实施	●做好新协议第一支柱后续评估现场检查工作 ●大力推动新协议成果应用，提升风险管理水平

2011 年，中行完善内部控制三道防线体系，落实《企业内部控制基本规范》，制订《基层机构主要内控措施整合指导意见》，夯实内部控制体系，优化内控评价手段，加强自查自纠，对发现的问题及时督查整改，有效提升中行内控水平。



中行进一步加强业务连续性管理和应急管理，制定《中国银行股份有限公司业务连续性管理办法》。各级机构组织开展核心银行系统及部分重要信息系统异地灾备切换演练和防抢劫、消防疏散等各类应急演练，参演人员 30 多万人次，提升了应对突发事件的能力。

4. 反腐倡廉

中行深入推进惩治和预防腐败体系建设，大力加强廉洁自律、案件防控、效能监察等工作。2011 年，中行修订出台《推进惩治和预防腐败体系建设检查实施方案》等文件。总行与部门主要负责人和境

内外分支机构签订《党风廉政建设责任书》、《境外机构廉洁从业责任书》。派出 8 个巡视组在重点分行巡视。受理信访举报 693 件，完成《信访举报情况分析报告》，做到件件有着落。开展形式多样的示范教育、警示教育和岗位廉政教育，反腐倡廉工作取得扎实成效。

三、对客户的要求

中行牢固树立“以客户为中心”的理念，持续加强产品服务创新，在推进 IT 蓝图建设的同时进行流程再造，努力为客户提供规范化、精细化、人性化和特色化的金融服务。

(一) 加强产品服务创新

2011 年，中行加大创新力度，为客户提供多样化的金融产品和服务，涵盖公司金融、个人金融、金融市场等业务领域。

1. 公司金融服务

2011 年，中行推进客户服务体系、产品创新体系、销售服务体系和精细管理体系建设。创新全产业链金融服务方案，全面支持产业链、供应链的上下游企业。加快养老金金融产品和跨境人民币新产品开发，提升客户服务水平。

2. 个人金融服务

2011 年，中行强化个人金融产品创新，推出“定期到期约定转存”和“预约转账”服务，满足了客户对账户、资金管理的需求。推出主动管理型阳光私募产品，形成阳光私募组合。打造中银稳富和中银创富等固定收益产品品牌，为客户提供低风险、抗通胀的理财服务。加大金融服务民生力度，推出金融社保 IC 卡等产品，致力于实现便民、利民、惠民的目标。

3. 金融市场服务

2011 年，中行大力提升金融市场业务竞争力，首推“一站式”全球托管模式，在全球第一家推出人民币 QFII 托管业务，与国内 17

家证券公司建立了人民币 QFII 产品托管业务合作关系。

4. 多元化业务

中行充分发挥多元化服务优势和协同效应，大力推进投资、保险、基金、租赁等业务发展，为客户提供全面优质服务。

2011 年，中银国际推出“环球商品”新业务，取得了 CME（芝加哥商业交易所集团）清算会员资格，成为该交易所第一家亚洲清算会员。中银保险开发了爱家保险卡等银保金融产品。中银基金推出“一对一”“一对多”等专户产品。

（二）加强基础设施建设

1. 圆满完成 IT 蓝图建设

2011 年，中行 IT 蓝图项目在境内机构全部投产，完成了全行系统逻辑集中和数据标准的规范统一，实现了从“以账户为中心”向“以客户为中心”服务模式的转变，为推动全行业务创新、服务创新和管理创新提供了强大的科技平台。

中国银行 IT 蓝图项目推进历程

时间	重点工作
2003 年 10 月	正式启动 IT 蓝图咨询项目
2004 年 4 月	完成 IT 蓝图咨询项目的全部工作内容，提出了具有前瞻性的 IT 蓝图发展战略
2004 年 7 月	成立 IT 蓝图实施办公室，统筹推进 IT 蓝图实施工作
2009 年 10 月	IT 蓝图 1.0 版本在河北省分行试点投产成功
2010 年 2 月	IT 蓝图 2.0 版本河北省分行投产成功
2011 年 2 月	IT 蓝图 3.0 版本投产成功
2011 年 10 月	IT 蓝图 3.0 版本在总行本级投产成功

2. 实施业务流程再造

结合 IT 蓝图项目的实施，中行大力推进业务流程和管理流程整合，加快建设流程银行。2011 年末，对 355 项业务和管理流程进行了梳理，制定了 21 个流程整合方案，涉及综合柜员制、网点转型、客户信息管理等领域，涵盖了银行经营管理与客户发展的各个方面，有效提升了全行的运营效率、管理能力和服务水平。

3. 加快推进网点转型

中行加快网点建设与转型升级，调整优化网点渠道布局，积极开展新城区、新社区、新园区网点储备，网点资源向县域、农村倾斜。2011 年，全行新增网点 154 家，启动重点网点建设项目 414 个，其中新城区、新园区、新社区项目 98 个，县域地区项目 85 个。

4. 完善电子服务渠道

中行进一步推进网上银行、电话银行、手机银行、家居银行等电子服务渠道建设，不断完善产品功能和安全机制。2011 年末，中行电子渠道业务替代率达到 67.78%，比年初提高 13.82 个百分点。

网上银行。全面整合和优化企业网银账户管理类基础服务，扩大基础查询服务的普及范围。推出“个性版”个人网银、在线预约开户/开网银、POS 渠道签约、在线申请信用卡、全球账户管理等服务。马来西亚中国银行、金边分行、布鲁塞尔分行完成海外网银标准版服务推广，海外网银标准版本地服务范围扩大至 22 个国家的 24 家机构。

电话银行。全力推进“中银 Call Center 建设项目”，实现了电话银行系统全辖逻辑集中，全辖 20 家一级分行人工座席集中至客服中

心（北京）统一运营，并开通多项增值服务。

手机银行。创新手机银行业务流程，新增个人客户在线预约申请开户、账户临时挂失等功能。推出特色服务，手机银行 3G 炫版和客户端版新增电子地图服务。创新推出 Android 和 iPad 平台客户端服务。在英国子行试点推出海外手机银行服务。

家居银行。在浙江省分行试点成功的基础上，将家居银行服务推广至河南省、湖南省、云南省三家分行，新增转账汇款、信用卡以及基金、国债等家庭投资理财服务功能。

高度重视电子银行的安全性，持续完善网银安全机制，在网银客户端、网银系统等方面加强防控，建立了基于交易风险分级的跨渠道、立体化安全控制体系和机制。

2011 年中国银行保障网银安全的主要措施

- 采用多种认证工具组合（动态口令牌与手机交易码组合、二代 USBKey 数字安全证书等）及安全控件保护
- 使用 SSL 加密通道和端到端加密存储机制
- 在网银系统部署入侵检测、防火墙等安全设备，采用网页防篡改等安全防控机制
- 建立和实施假冒网站主动监测、拦截和关闭的快速响应机制，以及高风险可疑交易强制落地核实业务措施
- 加强社会公众安全使用网银的教育和宣传活动，持续开展多种形式的电子银行客户安全宣传活动
- 持续引入第三方专业机构对电子银行技术及业务进行安全评估

(三) 加强客户关系管理

1.提升客户关系管理能力

中行积极推进客户管理转型，对客户进行分级维护，对不同客户提供差异化、个性化的产品和服务渠道，持续改善客户体验，提升客户关系管理能力。针对大中小型三类公司客户需求，建立了差异化的管理模式。

2.加强客户投诉管理

重视了解和解决客户诉求，积极完善客户投诉管理机制。2011年，中行制订了《文明优质服务工作指引》，广泛开展服务培训和技能测试，加强对服务工作的检查督导和改进提高，持续改进客户服务。

3.提高客户满意度

建立全国统一的客户服务标准，规范客户服务流程。构建客户综合积分平台，努力为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在中国质量协会、全国用户委员会组织开展的“银行业客户满意度”调查中，中行位列大型银行第一名。

四、对员工的责任

中行秉承“以人为本”的理念，视人才资源为企业持续发展的第一资源，持续完善战略型和服务型人力资源管理体系，为员工提供良好的发展机会和成长平台，努力实现员工与企业的共同进步。

中行拥有一支高素质的、爱岗敬业的员工队伍。2011 年末，中行共有员工 289,951 人。

（一）员工招聘

中行积极吸纳高素质人才，打造具有时代特征、国际视野和创新意识的员工团队。2011 年，新进员工 24,763 人。

2011 年，中行在优兴咨询（Universum）中国大学生职业倾向调查中位列商科学生理想雇主第 1 名，在中国年轻职业人士最理想雇主调查中作为唯一入选前 10 名的商业银行，位列商务类年轻职业人士最理想雇主第 4 名，在中华英才网第九届大学生最佳雇主调查中位列第 2 名。

（二）员工发展

中行高度重视员工发展，大力推进面向未来的人才开发战略，通过培训、实践锻炼等多种形式，持续提升员工素质。同时继续深化改革，不断优化人力资源管理体制机制，为员工职业发展创造良好的环境。

1. 开展全面培训

2011 年，中行进一步加大员工培训力度，进一步完善培训管理制度和运行机制，丰富管理人员培训形式和课程内容，积极开展专业

人才培训，加大网点员工培养开发力度。全年共举办各级各类培训班 5.4 万期，累计培训 207 万人次，网络培训覆盖率达 100%。

2. 促进职业发展

中行以引导职业生涯发展为重点，深化以经营管理、专业技术及技能操作三大序列为核心的人才队伍建设，加快培育一支具有国际视野的专业人才队伍。

2011 年，中行制定了专业序列建设方案，实施专业人才培养“领军项目”，深入推进交易员等专业序列建设，积极开展风险管理等专业序列任职资格标准建设与资格认证工作，启动研究类职位专业序列建设工作，稳步推进相关专业序列的考核激励机制建设。

3. 优化机制体制

中行持续完善人力资源管理服务体系。2011 年，建立了新的荣誉奖励体系，丰富了员工激励手段，优化了员工工作、学习、成长的体制机制环境。

中国银行的荣誉奖励体系

	中银卓越奖	中银创新奖	中银特殊贡献奖	中银优秀奖
总行级	● 中银卓越奖授予工作业绩突出、综合表现优秀、具有榜样和示范作用的集体和个人。	● 中银创新奖授予在产品创新、管理创新、科技创新方面取得的突出成果。	● 中银特殊贡献奖为按需设置的奖项。 ● 中银特殊贡献奖分为总行级和一级分行级两个级别。	● 中银优秀奖授予在各条线和中、基层机构各项工作中业绩突出的集团和个人。
一级分行级	● 中银卓越奖分为总行级和一级分行级两个级别。	● 中银创新奖分为总行级和一级分行级两个级别。		● 中银优秀奖分为总行级、一级分行级和直属分行/二级分行及以下级三个级别。
直属分行/二级分行及以下级				

(三) 海外员工本地化

中行重视海外员工尤其是海外机构当地员工的培养和使用，不断完善全球一体化的人力资源管理体制和激励约束机制。

1. 海外员工概况

2011 年，中行进一步加大海外机构及附属公司的人员配置力度，年末海外分支机构员工 21,121 人，其中，本地员工 20,504 人，海外机构及附属公司中、高层管理人员中，本地人员占比为 57.78%。

2.海外员工成长

中行制定了海外机构当地业务骨干培养开发计划，面向海外机构及附属公司中层人员，采取培训和实践锻炼等形式，培养业务和管理骨干。举办多种培训班，增进海外员工对中国文化和百年中行历史的了解，加深对我行发展状况的认识，增强对集团的忠诚度和归属感。

(四) 员工关爱

1.帮扶困难员工

继续开展困难职工慰问工作，加大对困难员工的帮扶力度。2011年全年向困难员工发放慰问金 2,480.76 万元，比上年增长 4%。

2.支持女职工成长成才

2011 年末，中行境内商业银行中的女性员工占比为 56.09%，中高层管理者中的女性占比为 19.77%。

推进女职工专项集体合同建制和签约工作。以“女性职业生涯发展”为主题，开展征文演讲比赛，动员各方关心女职工成长成才。2011年，中行对全辖困难女职工关爱帮扶情况进行摸底，建立全辖困难女职工信息档案，全年共帮扶 822 人次，帮扶金额 68.261 万元。

3.促进员工和谐

2011 年，中行积极举办运动会、文艺演出、网球团体赛、书法、绘画、摄影比赛等形式多样的文体活动，极大地活跃了工作氛围，为员工提供安全、舒适的生活环境。

(五) 企业文化

2011 年，中行重视继承百年历史形成的宝贵精神财富，将良好

团队协作精神作为重点，持续推进企业文化建设。开展了形式多样的企业文化活动，提升人力资源素质，增强全行员工的凝聚力和执行力。

五、对社会的责任

中行坚持与政府、同业、供应商等利益相关方建立互利共赢的合作关系，积极开展责任采购，热心社会公益事业，支持社区发展，自觉履行全球公民责任，为促进社会和谐贡献力量。

（一）合作共赢

积极开展与利益相关方的交流合作，致力实现互利共赢，推动企业自身、行业和社会的共同发展。

（二）责任采购

中行积极开展责任采购工作，按照“统一标准、分级管理”的原则，对采购制度、交易规则、采购方式和采购程序进行规范管理，提高效率，降低成本。

2011年，中行共考察供应商68家，完成采购项目864个。累计对250余家供应商进行了后评价，对供应商的产品、服务和履约情况进行综合评分，督促供应商提高产品质量和服务水平。

（三）回馈社会

1. 热心社会公益

2011年，中行累计实施公益捐赠4,053.90万元，开展定点扶贫，组织员工志愿服务，支持灾区发展，为和谐社会发展贡献力量。

致力扶贫帮困

继续在陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四个县开展定点扶贫，投入资金513.92万元，实施移民搬迁、道路硬化等10个扶贫项目，极大改善了当地群众的生产生活条件。

支持灾区发展

积极支持受灾地区的重建工作，通过提供金融服务，将产业恢复发展与优化经济布局、转变发展方式有机结合起来，增强灾区自我发展能力。

员工志愿活动

进一步完善青年志愿者协会的组织运行机制，明确青年志愿者协会在青年公益活动中的主导地位，大力推动各分行成立青年志愿者协会。截至 2011 年末，中行青年志愿者已达 13,681 人，参加志愿活动 48,435 人次，参与志愿活动时间累计达 194,650 小时。

2. 促进教育发展

中行加强与教育机构的合作，全力支持教育事业的发展。

金融支持	义务教育 认真贯彻国家对家庭经济困难学生提供资助的政策方针，落实财政部、教育部的相关规定，积极配合各级教育局和普通高中学校做好普通高中资助卡的批量发放和贫困学生国家助学金的批量发放工作。免费为学生开通网上银行等功能，使其能够及时查询助学金发放信息。
	职业教育 高度重视与中等职业技术学校的合作，积极主动承担中职学生资助卡和中职学生国家助学金发放工作，搭建有效的助学金资助体系。免费为学生提供短信入账通知等一系列优惠服务，保证助学金的准确及时发放。不断完善中职学生资助体系，使更多的贫困学生享受到便捷的金融服务。
	大学教育 作为中央部属高校国家助学贷款的唯一承办银行，积极开展国家助学贷款业务，帮助贫困大学生顺利完成学业。积极与大专院校合作发行校园卡，方便学生使用。

国家助学贷款

中行 1999 年即开办了国家助学贷款业务，并在 2004 年成为中央部属高校国家助学贷款独家承办银行。2010 年，中行再次成为中央部属高校国家助学贷款独家承办银行。通过近十年的实践，中行国家助学贷款业务日臻完善，产品特色突出、申请流程简便、服务覆盖面广。2011 年末，中行累计发放国家助学贷款约 170 亿元，资助了 476 所高校的 130 万名学生。

3. 文化公益事业

文化是一个民族的精神和灵魂，是国家发展和民族振兴的强大力量。中行积极参与文化公益实践，将金融力量和文化艺术相融合，促进文化的发展与交流。

案例 1：成立我国首支国家级文化产业投资基金

2011 年 7 月，中银国际控股有限公司与财政部、中国国际电视总公司等共同发起设立首支国家级文化产业投资基金。主要投资新闻出版发行、广播电影电视、文化艺术、网络文化等领域，以引导示范和带动社会资金投资文化产业，推动文化产业的振兴和发展。

案例 2：经典艺术讲堂

2011 年 1 月 4 日，中行与国家大剧院正式启动“经典艺术讲堂——让艺术走近每个人”合作项目，深化双方的战略合作，阐释精深的文化艺术，让更多的公众得以品味经典，全年为近 6,000 名艺术爱好者提供了感受艺术魅力的机会。

4. 公众金融普及

高度重视金融知识普及，通过多种形式和渠道向社会公众传播银

行业金融知识，增进全社会对金融的了解和认识，共同构建和谐金融生态环境。

(四) 全球社区

中行海外分支机构自觉履行全球公民责任，严格遵守当地法律法规，依法经营、诚实纳税，积极加强与所在社区的联系，坚持多途径、多方式服务所在社区，为当地经济发展和社会繁荣作出贡献。

1. 促进文化交流

中行致力于成为中外文化交流的重要桥梁，积极构建多元文化交流平台，促进不同文化的和谐发展。

案例：继续支持林肯艺术中心

2011 年，中行继续赞助支持林肯艺术中心，并借助这一独特传播平台开展品牌推广和客户营销活动，提升了品牌影响力。

2. 参与全球赈灾

中行心系海外业务发展所在社区，积极向当地受灾地区捐款捐物，协助开展灾后重建。

案例：支持日本抗震救灾

2011 年 3 月 11 日，日本发生史上最大规模的地震（里氏 9.0 级）。中行东京分行迅速组织员工向地震灾区捐款 203.45 万日元。捐款金额位列在日中资企业第一。

六、对环境的责任

中行秉承可持续发展理念，积极应对全球气候变化挑战，倡导并实施绿色金融发展战略，为建设“资源节约型、环境友好型”社会提供全面金融服务。

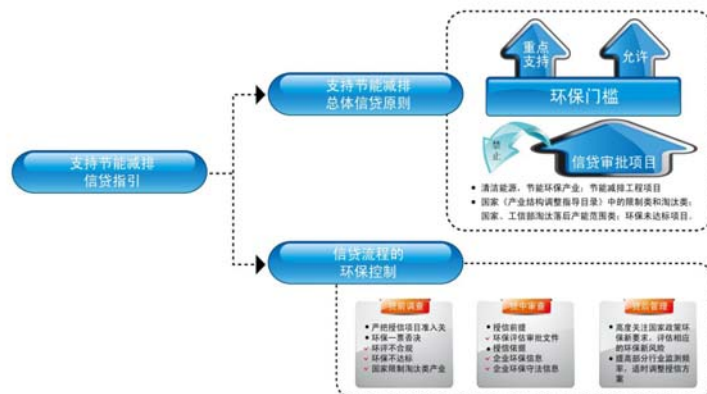
(一) 支持绿色经济

1. 完善环保信贷政策

制定完善环境保护相关信贷政策，大力发展“绿色信贷”，严格控制高污染、高耗能和产能过剩行业贷款，及时清退不符合国家节能减排政策和环保要求的信贷项目。

制定完善节能减排相关信贷政策，加大对绿色、低碳行业的信贷投入，重点支持产业化程度较高、具备长期发展实力的绿色企业及项目，大力扶持水电、风电等新能源产业发展，大力支持工业、交通、电网、建筑、家庭等节能领域和相关设备制造，积极支持城市生活污水与工业污水处理等减排效益突出的产业。

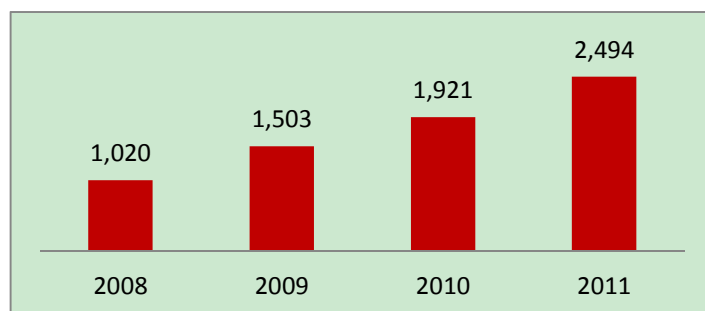
对钢铁、水泥、电解铝等“两高一资”行业实行行业限额管理，严格控制信贷总量，执行从严信贷政策。



“绿色信贷”政策框架示意图

2. 推进“绿色信贷”

2011 年末，中行“绿色信贷”余额 2,494 亿元，全年新增“绿色信贷”项目 165 个。其中，风电、环保、节能、新能源汽车等产业信贷余额分别增长 16.68%、8.93%、18.67%和 11.84%。年末“两高一资”行业信贷占比进一步下降，有力推动了清洁能源和节能减排事业的发展。



2008-2011 年“绿色信贷”余额（单位：亿元）

3. 绿色金融创新

近年来，中行加大绿色金融产品创新力度，推出一系列“绿色信贷”产品，重点支持清洁能源、污水处理、垃圾处理、电厂脱硫除尘、河湖整治等项目。同时，还创新推出基于清洁发展机制（CDM）的节能减排融资产品，以及基于碳排放权的金融理财产品。

(二) 建设绿色银行

1. 绿色办公

积极倡导绿色办公理念，将环保理念融入企业文化和员工日常行为操守，完善环保办公管理流程，节约使用水、电和纸张，推行视频、电话会议，减少公务旅行，回收利用办公废品，在有效节约办公成本的同时减少了对环境的影响。

中国银行总部 2011 年人均能源耗用情况

指标	2011	2010	2009	2008	2007
人均耗水量（吨/年）	35	36	39	39	40
人均耗电量（千瓦时/年）	6,062	6,082	6,130	6,067	6,578
人均耗气量（立方米/年）	45	46	43	49	46

2. 绿色采购

中行积极倡导“绿色采购”，在重要采购项目招标或邀请文件中，对供应商设定了“须通过 ISO14001 环境管理体系认证”等明确的环保资质要求，以此推动更多供应商关注环境问题、履行环保责任。

(三) 开展绿色公益

中行积极鼓励并支持员工参与各类绿色公益活动，开展了一系列“节能环保、生态恢复”的主题活动。

案例：建设“中国银行林”绿化基地

2011 年 3 月，中国银行山东省烟台分行荣获“三年大造林工程建设先进单位”荣誉称号，是获此殊荣的两家当地企业之一，也是当地金融系统中唯一的一家。三年来，烟台分行先后投资 40 万元建立了“中国银行林”绿化基地，并组织 600 多名员工及其家属积极参与基地建设，造林 150 亩，植树 3 万多株。

未来展望

2012 年，百年中行站在新的历史起点上。中行将继承和发扬百年优秀传统文化，坚持以诚信、绩效、责任、创新、和谐为主要内容的追求卓越的核心价值观，坚定不移地实施发展战略规划，大力推进创新发展、转型发展、跨境发展，坚持中行特色的持续平衡发展道路，构建以客户为中心、以市场为导向、以科技为引领的全球服务体系，提高服务实体经济的水平，把握机遇，突出重点，开拓进取，严谨务实，加快建设国际一流的大型跨国经营银行集团。

中行将继续秉承爱国爱民的优良传统，自觉承担起社会责任，将社会责任理念全面融入到日常经营管理之中，加强与利益相关方沟通，更好地履行对国家、股东、客户、员工、社会、环境的责任，全面推进企业与经济、环境和社会的协调可持续发展。

读者反馈信息表

中国银行非常关心您对这份社会责任报告的意见。请您回答以下问题并及时反馈给我们：

1、 在本报告中，是否找到您需要的内容？如果没有，请写下您希望了解的内容。

2、 您对报告中哪一部分内容最感兴趣？

如果愿意，请告诉我们关于您的信息：

姓 名	_____	职 业	_____
机 构	_____	联系地址	_____
邮 编	_____	电子邮件	_____
电 话	_____	传 真	_____

我们的联系方式如下：

部门：中国银行办公室

地址：北京市西城区复兴门内大街1号

邮编：100818

电话：0086-10-66596688，传真：0086-10-66014024

电子邮箱：CSR@bankofchina.com

2012/SH-081/JB/TCHU
(第一页, 共四页)

独立鉴证报告

致中国银行股份有限公司董事会:

我们接受中国银行股份有限公司(“中国银行”)董事会聘用, 对 2011 中国银行社会责任报告(“社会责任报告”)中选定的 2011 年绩效信息进行有限的鉴证。

我们还接受聘用以理解中国银行对《AA1000 原则标准(2008)》中包容性、实质性和回应性原则(“原则”)的应用。

董事会的责任

中国银行的董事会对绩效信息按照社会责任报告中的报告编制原则及报告第 5 页关键绩效表下附注中的编报基础(“编报基础”)进行编制和列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制, 选用编报基础的恰当性, 并作出合理估计。

此外, 董事会还对《AA1000 原则标准(2008)》及其原则的遵循情况负责。

鉴证服务提供方的责任

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

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号: 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定

2012/SH-081/JB/TCHU

(第二页，共四页)

的中国银行社会责任报告中的**2011**年绩效信息，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就以下选定的 **2011** 中国银行社会责任报告绩效信息实施了鉴证工作程序：

- 总资产
- 营业收入
- 不良贷款率
- 资本充足率
- 税后利润
- 所得税费用
- 归属母公司所有者权益合计
- 国家助学贷款余额
- 公益捐赠额

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

工作方法，局限性和工作范围

在我们的工作范围内，我们仅在中国银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 与中国银行参与提供社会责任报告中所选定的绩效信息的相关部门，包括办公室、董事会秘书部、人力资源部、公司金融总部和个人金融总部等进行访谈；
- 2) 在总部层面，抽样测试选定的社会责任报告中绩效信息的支持证据。

2012/SH-o81/JB/TCHU

(第三页, 共四页)

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2011 年绩效信息, 社会责任报告中所披露的其他数据、2009 年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外, 我们工作的目的不是就中国银行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作, 我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2011 年度关键绩效信息的编制, 在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

其他观察所得

我们也通过与中国银行不同部门的管理人员就中国银行对包容性、实质性和回应性原则的应用进行询问和访谈, 获得了中国银行在编制社会责任报告过程中对《AA1000 原则标准(2008)》原则应用的理解。我们的工作仅限于获取对中国银行应用《AA1000 原则标准(2008)》的原则的理解, 因而我们不就中国银行是否遵循《AA1000 原则标准(2008)》发表鉴证意见。

我们观察到以下情况:

包容性

中国银行识别了关键的利益相关方, 并了解了利益相关方的需求及关注重点。此外, 中国银行在确定发展战略、制定业务政策和日常商业运营中, 考虑了利益相关方的期望和对利益相关方的影响。我们建议中国银行进一步建立企业社会责任管理体系, 强化利益相关方识别和参与流程, 逐步将利益相关方参与融入中国银行持续提升可持续发展绩效的决策中。

2012/SH-081/JB/TCHU

(第四页, 共四页)

实质性

对于在社会责任报告中披露的信息, 中国银行考虑了财务影响、行业特点、利益相关方的关注重点等因素, 定性和定量的披露了中国银行社会责任工作的关键绩效和表现。我们建议, 中国银行可考虑进一步建立标准、流程和程序以指导管理层和员工识别、评估、报告与社会责任报告相关的对中国银行和利益相关方重要的事项, 并对其进行优先排序。

回应性

中国银行相关部门根据自身业务特点, 建立了多元化的沟通渠道和中国银行内部和外部的利益相关方交流沟通, 借以引导公司治理的强化、风险管理水平的提升、产品创新和业务流程优化等, 对利益相关方的主要需求做出了回应。

 Zhang Tian CPA Limited Company

普华永道中天会计师事务所有限公司

中国·上海

2012年3月29日

