

中国银行股份有限公司

2012 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，涵盖境内一级分行、直属分行，各海外机构，各附属机构

报告的时间范围：2012年1月1日至2012年12月31日

报告的发布周期：年度报告

（二）报告编制依据

以中国银监会《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》的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南（ISO26000）》、《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南（3.1版）》、《AA1000原则标准（2008）》及《金融服务业补充指南》等标准编制。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自2012年度财务报告，并经普华永道中天会计师事务所有限公司独立审计。其他数据以2012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和可靠性，本报告由普华永道中天会计师事务所有限公司按照《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》对其中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

（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网站（网址：<http://www.boc.cn>）查阅。

目 录

董事长致辞	4
行长致辞	6
关键绩效	8
可持续发展目标进展对照	9
社会责任工作亮点	10
中行简介	11
社会责任管理	13
☆ 责任理念	13
☆ 责任实践	13
☆ 利益相关方参与	14
☆ 社会荣誉	15
一、支持实体经济发展	17
（一）加大重点领域支持力度	17
1. 基础设施建设	17
2. 助力产业结构调整	17
3. 推进“三农”金融服务	18
（二）支持中小微型企业发展	18
1. 完善政策措施	19
2. 提升服务能力	19
（三）支持中西部地区发展	20

(四) 服务民生消费	21
二、提升全球金融服务	22
(一) 支持企业和个人“走出去”	22
(二) 推动人民币跨境使用	23
(三) 加强全球一体化服务	24
(四) 完善全球服务网络	25
(五) 维护全球金融稳定	27
三、履行利益相关方责任	27
(一) 对股东的责任	27
1. 股东价值	28
2. 公司治理	28
3. 投资者关系管理	29
4. 风险合规	31
(二) 对客户的关系	33
1. 加强产品服务创新	33
2. 完善服务基础设施	36
3. 提升客户服务水平	38
4. 加强客户关系管理	38
5. 全面保护客户权益	39
(三) 对员工的关系	40
1. 员工招聘	40
2. 员工发展	40

3. 海外员工.....	42
4. 企业文化.....	44
5. 关爱员工.....	45
专题：行庆活动.....	46
(四) 对社会的责任.....	50
1. 合作共赢.....	50
2. 回馈社会.....	51
3. 全球社区.....	58
四、推进生态环境保护	60
(一) 支持绿色经济.....	60
1. 完善环保信贷政策.....	60
2. 推进绿色信贷.....	60
3. 绿色金融创新.....	61
(二) 坚持绿色运营.....	62
1. 绿色办公.....	62
2. 绿色公益.....	62
未来展望	64
独立鉴证报告	65
GRI3.1 指南对照	69
信息反馈	72

董事长致辞

2012 年是中国银行成立 100 周年。全行继承和发扬“爱国爱民、诚信至上、改革创新、以人为本”的优良传统，全面实施发展战略规划，认真执行“调结构、扩规模、防风险、上水平”方针，坚持以客户为中心、以市场为导向、以科技为引领，大力推进创新发展、转型发展、跨境发展，积极为经济社会持续平稳健康发展贡献力量。

一年来，中国银行牢固树立服务实体经济的指导思想，着力提升服务实体经济的质量和水平，与实体经济共生共荣。信贷资源向社会经济重点领域和薄弱环节倾斜，大力扶持战略性新兴产业、文化产业、“三农”、民生消费等行业，加大小微企业支持力度。加大金融创新力度，持续推进产品创新和服务创新。

一年来，中国银行着力完善全球服务体系，加快跨境发展和综合经营。当年新设海外机构 15 家，目前海外机构达到 613 家，分布在中国香港澳门台湾及 36 个国家。与近 180 个国家和地区 1,600 多家银行建立了代理合作关系，能够在全球范围内为客户提供一站式、全方位的金融服务。大力推进人民币跨境使用，持续完善全球人民币清算体系，成为跨境人民币业务主渠道。2012 年，中国银行再次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，努力维护全球金融安全与稳定。

一年来，中国银行坚持以客户为中心、以科技为引领，着力推进智慧银行建设，努力创造最佳客户体验。持续优化核心银行系统

功能，全面启动海外信息系统整合转型项目。加快完善一点接入、全程响应的渠道服务，积极推进协同互动、高效便捷的全球公司客户服务平台建设，积极构建反应灵敏、富有弹性的创新机制，努力为客户提供随时、随地、随心的金融服务。

一年来，中国银行坚持“绿色金融”理念，以金融力量推动生态文明、环境保护、科教文卫等事业发展，积极参与扶贫、赈灾、慈善等各类公益活动，促进和谐发展。

2013 年是全面贯彻落实十八大精神的开局之年。中国银行将坚持以科学发展为主题，以加快转变发展方式为主线，以提高质量和效益为重点，深化结构调整，加强金融创新，改进金融服务，努力实现转型跨越、变革图强，加快建设国际一流的跨国银行集团，为促进经济、社会、环境可持续发展做出新的更大的贡献。

肖钢¹

董事长

2013 年 3 月 15 日

¹ 肖钢先生自 2013 年 3 月 17 日起不再担任本行董事长。有关情况请参见本行于 2013 年 3 月 17 日发布的关于董事长辞任的公告。

行长致辞

2012 年，中国银行以庆祝百年华诞为契机，继承和发扬优良传统，认真贯彻科学发展观，坚定不移地推进创新发展、转型发展、跨境发展，取得了良好的经营业绩。年末总资产达 12.68 万亿元，负债总额 11.82 万亿元，本行股东应享权益合计 8,246.77 亿元，分别比上年末增长 7.19%、6.74%和 13.92%。全年实现税后利润 1,455.22 亿元，比上年增长 11.51%。总资产净回报率 1.19%，比上年提高 0.02 个百分点。

2012 年，中国银行坚持以效益为中心，以优化结构、管理风险为重点，推动各项事业平稳快速发展。积极顺应市场化改革新进程，加快调整业务结构和收入结构，进一步巩固国际化多元化优势，持续提升全球综合服务能力。加强精细化风险管理，资产质量保持稳定。充分运用信息技术新平台，大力加强基础建设，制定并实施智慧银行规划，以创造最佳客户体验为目标，致力于为客户提供随时、随地、随心的金融服务。

2012 年，中国银行继续坚持金融服务实体经济的本质要求，持续加大对经济社会发展重点领域和行业的支持力度，推动实体经济平稳健康持续发展。年末小企业贷款、涉农贷款和文化产业贷款余额分别比年初增长 10.44%、14.92%和 26.50%，增速分别比全行整体贷款增速高 3.79、8.27 和 19.85 个百分点。年末节能环保产业、新能源设备制造业等“绿色信贷”余额达 2,274.80 亿元，比年初增长

8.74%。“高污染、高能耗”和产能过剩行业贷款受到严格控制，增速明显低于贷款整体增速。积极为国内企业“走出去”提供金融服务，支持海外并购项目累计达到 83 个，贷款签约金额超过 274 亿美元。积极推动人民币跨境使用，全年共办理跨境人民币业务 2.46 万亿元，领先于同业。进一步完善全球人民币清算体系，中银香港、澳门分行、台北分行、马来西亚中行成为当地唯一人民币清算行。继续开展国家助学贷款项目，累计投放金额达 189.6 亿元，帮助 100 多万名学子完成学业。全年各类公益捐赠总额 4,457.9 万元，为建设和谐社会做出了积极贡献。

2013 年是实施“十二五”规划承前启后的关键一年。中国银行将按照转型跨越、变革图强的总体要求，着力深化业务转型，切实加强风险管理，持续提高服务实体经济的质量和水平，为推动经济社会协调可持续发展贡献力量。

李礼辉

行长

2013 年 3 月 26 日

关键绩效

经济绩效	2012 年	2011 年	2010 年
总资产 ² （百万元）	12,680,615	11,829,789	10,459,865
营业收入（百万元）	366,091	328,166	276,817
不良贷款率	0.95%	1.00%	1.10%
资本充足率	13.63%	12.98%	12.58%
税后利润（百万元）	145,522	130,502	109,691
上缴企业所得税（百万元）	41,858	38,142	32,454
归属母公司所有者权益合计（百万元）	824,677	723,914	644,165
小企业贷款余额 ³ （百万元）	822,520	744,745	NA
国家助学贷款 ⁴ 余额（百万元）	7,100	8,217	8,633
社会绩效	2012 年	2011 年	2010 年
员工总人数（人）	302,016	289,951	279,301
女性员工比例	56.53%	56.09%	55.46%
员工满意度 ⁵	83.50%	70.39%	63.96%
外部客户满意度	90.10%	90.80%	87.60%
公益捐赠额 ⁶ （百万元）	45	41	82
每股社会贡献值 ⁷	1.58	1.39	1.18
环境绩效	2012 年	2011 年	2010 年
绿色信贷余额 ⁸ （百万元）	227,480	249,400	192,112

2 总资产、营业收入、不良贷款率、资本充足率、税后利润、上缴企业所得税、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。

3 小企业贷款依照工业和信息化部等四部委《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）执行，小企业贷款数据包括小型企业、微型企业和个人经营性贷款，数据与以往年度不可比。

4 向127所中央部属高校和347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。

5 中行自2003年开始在总行本部和分行开展员工满意度调查。2006年起，中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。

6 中行总行及各分支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。

7 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2012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。

8 2012年绿色信贷余额按新国标行业分类进行调整，按可比口径，2012年末余额比上年末增长8.74%。

可持续发展目标进展对照

责任领域	承诺与目标	实现情况
对政府的责任	落实宏观经济政策，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	完善资产负债管理和全面风险管理，提升银行价值，持续回报股东	完成
对客户的责任	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，持续改善客户体验	完成
对员工的责任	以人为本，拓宽员工成长渠道，为员工提供广阔发展空间	完成
对社会的责任	积极支持公益事业，大力推动教育、文化、体育、科技、卫生等社会事业发展	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，严格限制高污染、高能耗产业信贷投入，支持绿色经济发展	完成

社会责任工作亮点

社会责任工作亮点
与山东、江苏、广东等地政府合作举办服务企业“走出去”专题活动，助力开放型经济发展。在香港和非洲、欧洲、美洲开展跨境人民币业务全球推介活动。
创新产品和服务，全面提升中小微型企业金融服务水平，大力支持中小微型企业发展。2012 年末，小企业贷款余额 8,225.20 亿元，比年初增长 10.44%。
完善全球服务网络，全年新设 15 家海外机构，成为首家在台湾设立经营性分支机构的大陆商业银行，设立 3 家中国业务柜台，全球服务网络覆盖香港、澳门、台湾及 36 个国家。
再次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。
开展“金融知识在您身边”“助推小微、三农金融服务”等“金融知识万里行”主题活动。
独家支持“彩虹桥”中美学生文化交流公益项目，资助两国学生到对方国家学习交流。
持续推进绿色信贷，支持节能环保、生物、新能源产业发展。2012 年末，绿色信贷余额 2,274.80 亿元，比年初增长 8.74%，新增项目 316 个。

中行简介

中国银行成立于 1912 年 2 月。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，艰苦奋斗，在民族金融业中长期处于领先地位，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，充分发挥海外机构与海外业务优势，大力支持外贸发展和经济建设，成为中国与世界沟通交流的重要窗口。改革开放后，中行积极发挥长期经营外汇业务独特优势，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。2008 年，中国银行作为北京奥运会和残奥会唯一银行合作伙伴，为奥运盛会的圆满举行提供了优质高效的金融服务。2011 年和 2012 年，中国银行连续两年成为新兴市场经济体中的唯一入选全球性系统重要银行的金融机构。

作为中国持续经营时间最悠久的银行，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银行，在中国内地、香港、澳门、台湾及 36 个国家拥有分支机构，海外资产和税前利润在集团中的占比分别达 23.52%和 18.62%。中行是中国多元化程度最

高的银行，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。2012 年末，中行资产总额达到 12.68 万亿元，品牌价值持续提升，在中国企业中唯一一家连续 24 年入选“世界 500 强”，先后三次被英国《银行家》杂志评为“中国最佳银行”。

社会责任管理

☆ 责任理念

中行始终秉承“为社会谋福利、为国家求富强”的使命，大力弘扬“爱国爱民、诚信至上、改革创新、以人为本”的传统，自觉坚持以“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，以客户为中心、以市场为导向、以科技为引领，不断提升服务实体经济、服务广大客户的能力，与利益相关方携手推动经济社会可持续发展。

☆ 责任实践

进一步健全社会责任工作组织管理体系，落实社会责任工作规划，坚持在经营实践过程中全面履行社会责任。

完善社会责任沟通机制。连续 5 年发布社会责任报告，形成了一套完整、规范的报告发布流程。在深化社会责任实践的同时，有效促进了利益相关方对中行的了解和认知。





打造社会责任品牌形象。以“中国银行成立 100 周年”系列活动为契机，邀请利益相关方参与各项活动，积极协同国内外组织，就重大社会议题进行深入探讨，大力推进社会公益项目，不断加强利益相关方沟通，持续提升品牌形象。

☆ 利益相关方参与

利益相关方	期望与要求的回应
政 府	确保国有资产保值增值；贯彻国家宏观经济政策，促进经济结构调整和发展方式转变；创新服务模式，支持实体经济发展
股 东	持续创造价值回报，完善公司治理，加强投资者关系管理，及时准确披露信息
客 户	加强产品创新，提升服务质量，保障客户权益，为客户提供优质、高效的全方位金融服务，努力创造最佳客户体验

利益相关方	期望与要求的回应
员 工	坚持公平公正用工原则，完善多元化员工管理，关注员工工作环境和身心健康，搭建良好职业发展平台
社 会	强化外部沟通与合作，积极支持社会公益事业，推动教育、文化、健康、科技事业发展，履行全球公民责任
环 境	坚持绿色理念，创新绿色产品，推行绿色金融，打造绿色银行，为建设美丽中国做出贡献

☆ 社会荣誉

国 际	
评奖机构	荣获奖项
《银行家》（英国）	中国最佳银行
《欧洲货币》（英国）	中国最佳现金管理银行 中国最佳信贷银行
《亚洲银行家》（新加坡）	中国最佳手机银行业务
《环球金融》（美国）	中国最佳贸易融资银行
《全球贸易评论》（英国）	中国最佳贸易银行
《贸易与福费廷评论》（英国）	中国最佳贸易银行
国 内	
评奖机构	荣获奖项
中国银行业协会	最具社会责任金融机构奖 最佳公益慈善贡献奖
中央电视台	十佳治理公司
《金融时报》	最佳贸易融资银行

《21 世纪经济报道》	最佳收益银行
《环球企业家》	最佳私人银行
《理财周报》	中国最佳银行财富管理品牌
《第一财经日报》	私人银行奖、银行理财品牌奖 最佳公益营销奖
《经济观察报》	中国卓越金融奖
《中国贸易报》报社等	中国资产托管服务公众满意最佳典范品牌
和讯网	最佳私人银行业务、最佳财富管理品牌
《第一财经日报》	上市公司成就奖
优信咨询	亚洲理想雇主
香港董事学会、香港浸会大学	十大最高企业管治得分公司
《贸易融资》(香港)	中国最佳贸易银行

一、支持实体经济发展

服务实体经济是商业银行义不容辞的责任。中行自觉坚持金融服务实体经济的本质要求，认真贯彻落实国家宏观政策，充分发挥国有商业银行在经济发展中的重要作用，大力支持经济结构调整和发展方式转变，努力推动实体经济持续发展。

（一）加大重点领域支持力度

坚决执行稳健的货币政策，切实把握好信贷规模、投向和节奏，保持贷款均衡适度增长。2012 年末，境内行人民币贷款余额 50,691 亿元，比年初增长 9.37%。

1. 基础设施建设

继续支持电力、南水北调等领域重点项目建设，有效保障了国家重大项目工程的顺利实施。

2. 助力产业结构调整

积极服务传统产业转型升级，支持装备制造、新能源汽车等战略性新兴产业，大力推进文化产业发展，加强政府融资平台类贷款管理，落实差别化房地产信贷政策，控制产能过剩行业贷款，促进产业结构调整优化。

2012 年末，战略性新兴产业贷款余额 2,519.98 亿元，比年初增长 2.95%；文化产业贷款余额 605 亿元，比年初增长 6.33%；产能过剩行业贷款余额 2,413.83 亿元，在公司贷款余额中的占比下降 0.31

个百分点。

3. 推进“三农”金融服务

持续加大“三农”信贷投入，积极推广“种植贷”“养殖贷”等“益农贷”产品，着力提升“三农”金融服务水平，为农民提供实惠与便利，支持新农村建设。2012年，新增涉农贷款1,201.78亿元，增幅达14.92%，比境内行公司贷款平均增速高11.22个百分点。

案例：从“软环境”着手，支持“三农”发展

绍兴市分行改善农村支付服务环境

一卡。为当地工业园区的农村就业人口提供“工资卡+消费信用卡+园区小额支付卡”多卡合一的“园区卡”，务工人员享受到便捷支付服务。

一场。针对农村个体工商户以及相关市场大量使用现金交易的情况，为农村经营户提供“长城商户通”服务及机具，促进用卡结算。

一点。以遍布全市城乡的81家营业网点为依托，完善农村支付结算基础设施建设。

一网。引导农民开通网上银行，足不出户完成转账、消费等交易。

一新。不断丰富网上支付、电话支付、移动支付和家庭理财等产品，满足农民的个性化需求。

案例：支持农业龙头企业

黑龙江省分行重点支持北大荒米业集团等农产品加工龙头企业，以存货质押、企业联保等方式，支持现代农业发展。

（二）支持中小微型企业发展

中小微型企业在经济发展中具有非常重要的作用。中行将服务中小微型企业纳入发展战略规划，以科技为引领，以产业链为依托，深入开展产业集群研究，大力创新产品和服务，优化业务流

程，强化风险管理，全力支持中小微型企业发展。

2012 年末，小企业贷款余额 8,225.20 亿元，比年初增长 10.44%。其中，中银信贷工厂模式余额 2,434 亿元，增长 37.67%。

1. 完善政策措施

持续加大对中小微型企业的信贷力度，建立涵盖市场拓展、产品开发、风险管理等全过程的业务模式，鼓励、支持和引导小型微型企业进一步优化结构，实现转型成长，同时对暂时有困难但发展前景好、信用状况好的小型微型企业建立信用恢复机制，帮助企业度过难关。

案例：

上海市分行针对科技型企业特征，开发覆盖企业生命周期的产品体系，优化信贷审批流程，开辟了专业高效的“张江模式”，服务于张江高新区内科技型中小企业，获得 2012 年度上海金融创新成果奖一等奖。



2. 提升服务能力

围绕中小微型企业的需求，强化服务理念，加大创新力度，推

出“网络通宝”“影视通宝”等系列产品。引导并帮助中小企业发行金融债。携手私募股权投资机构（PE）开创“投联贷”模式，为中小企业提供一揽子金融服务。调查结果显示，中行中小企业客户满意度达 95%以上。

案例：打造“137”服务品牌

苏州分行创新服务理念，首创信贷审批“137”服务品牌，即：
特急客户，特急流程，主推“绿色通道”，1天完成审批及放款；
特定客户，特定流程，主打“快捷贷”，3天完成流程；
正常客户，正常流程，7天完成。

案例：“网络通宝”便利中小微型客户

“我看上面说贷款 200 万元以内无须抵押、无须担保。前一天下午三、四点提交材料，没想到第二天中行的网络金融中心跟我联系，第三天就发放了贷款。”说起这次贷款的经历，阿里巴巴诚信通的会员张学军十分兴奋。

张学军所说的浙江省分行“网络通宝”产品，可向在第三方电子商务平台上经营的中小企业提供包括公司授信、结算理财等在内的一揽子金融服务。

（三）支持中西部地区发展

认真落实国家西部大开发战略，持续为中西部地区经济社会发展提供资金支持和金融服务。2012 年末，中西部地区贷款余额 1.74 万亿元，比年初增长 13.66%。中西部地区服务网点达到 4,747 家，比年初增长 2.22%，服务网络进一步完善。

案例

贵州省分行发挥中行国际化、多元化优势，大力支持贵州省优势产业和重点建设项目，积极促进贵州经济社会发展。2012 年 12 月 25 日，贵州省分行携手中银香港、中银国际等，与贵阳市人民政府签署合作备忘录，全力助推贵阳经济发展。



（四）服务民生消费

积极响应国家保障和改善民生的政策要求，创新民生领域金融服务产品，积极推动惠民金融服务体系建设。在全国近 30 个省市累计发行 2000 多万张社会保障卡，在普通借记卡功能的基础上，实现“五险一金”的归集与发放。积极服务医疗卫生领域，与全国 29 个省市的 230 余家医院开展全面合作。



左图：广东省佛山分行发行的首批社会保障卡
右图：湖北省分行发行全国第一张加载金融功能的居民健康卡，卫生部部长陈竺出席首发仪式

案例：发行校园卡

中行与近百所大中专院校合作发行各类校园卡 300 万张，这些卡片不仅具有金融支付的功能，同时还提供校园和社会保障信息储存等非金融性服务。

二、提升全球金融服务

作为中国国际化、多元化程度最高的银行，中行坚持专业化经营、集约化管理、海内外一体化发展的方向，加快跨境发展和综合经营，不断延伸全球服务网络，着力提升全球服务能力、管理能力和支持能力，努力为客户提供全球一体化的综合金融解决方案。

（一）支持企业和个人“走出去”

随着全球一体化程度的加深，以及国家实施更加积极的对外开放战略，越来越多的中国企业走出国门、走向世界。中行充分发挥全球服务网络、专业外汇业务和良好风控能力的优势，积极为企业量身定制覆盖全业务流程的服务方案，提供全球一体化的综合金融服务。

2012 年，中行与山东、江苏、广东等省政府合作，举办了中国银行服务“走出去”企业系列活动。在香港和非洲、欧洲、美洲开展跨境人民币业务全球推介活动。

专题：服务地方开放型经济发展



7 月 17 日，中行与江苏省人民政府在南京联合举办“中国银行服务江苏省

‘走出去’企业论坛”，并签署《多元化金融服务协议》及《“走出去”金融服务合作协议》。中行通过多元化的产品、个性化的方案，帮助企业在海外拓展市场、规避风险，为企业“走出去”提供了有力的支持。

2012 年，中行国际结算业务量 2.78 万亿美元，保持全球领先，其中境内行国际贸易结算业务量 1.33 万亿美元，比上年增长 15.55%，高于同期外贸进出口增速 9.35 个百分点。境内行外汇保函业务余额 615.98 亿美元，市场份额稳居市场第一。出口双保理业务量连续 58 个月排名全球第一。先后获得《贸易融资》《环球金融》《全球贸易评论》等海内外知名媒体评选的“中国最佳贸易融资银行”“中国最佳贸易银行”等奖项。

积极推进“出国金融服务”业务，支持个人“走出去”。通过建设出国金融服务中心/专柜、举办大型营销宣传活动、拓展机构合作伙伴等多种形式，打造海内外一体化的出国金融服务平台，为客户提供全球化、全流程、全业务的个人金融服务。

截至 2012 年末，共成立 725 家出国金融服务中心，针对留学生客户群体推出个人外汇留学贷款产品，个人外汇留学贷款余额 2,022 万元，比年初增长 102%。

（二）推动人民币跨境使用

随着人民币被越来越多的国家和地区所接受，人民币跨境使用的范围和规模不断扩大。中行充分发挥专业优势，大力研发跨境人民币结算、融资和资金组合产品，积极推进离岸人民币报价交易平台建设，建立起全球人民币清算体系，中银香港、澳门分行、台北分

行和马来西亚中行成为当地唯一的人民币清算行，中行已成为跨境人民币业务的主渠道。

案例：台北分行担任台湾人民币业务清算行

2013年1月25日，中国人民银行与中国银行台北分行签署协议，授权中国银行台北分行为台湾地区人民币业务清算行。2月6日，台北分行顺利启动对台跨境人民币业务。截至2月末，已为56家参加行开立了人民币清算账户，办理结算及清算业务3,600笔，收付总额达80亿元，人民币清算资金存款余额达到26亿元。



2012年8月23—24日，新加坡分行在“第14届中小企业大会”和“第15届商业资信大会”上积极推介中小企业金融服务和人民币业务。

2012年，中行累计办理跨境人民币结算2.49万亿元，比上年增长42%，为近900家境外参加行开立了人民币清算账户，共有74个国家和地区的12.4万名个人客户、3,215家公司客户和814家银行在中行开立人民币账户。年末海外机构人民币公司贷款与贸易融资余额1,747.44亿元，比年初增长26.08%。

（三）加强全球一体化服务

中行大力推进全球公司客户服务平台建设，全面启动海外信息

系统整合转型项目，着手搭建全球基础数据平台，提升全球一体化服务能力。

着力推动重点业务平台建设，在北美、欧洲和亚洲分别建立区域业务平台，辐射区域分支机构的中、后台服务，提升集约化管理水平，促进区域一体化发展。

专题：新加坡业务平台辐射亚太区域发展

新加坡分行是当地经营最久的中资银行，可在东盟地区为客户提供大宗商品融资、福费廷、银行卡、财富管理等金融服务。

2012 年 10 月 5 日，新加坡分行获得特准全面银行牌照，经营网点可扩大到 25 家（物理网点和电子网点），并准许加入当地的 ATM 网络。

中行新加坡银行卡业务平台于 2012 年 3 月 31 日落地运行，实现对区域内分行银行卡业务的统筹管理和指导。中行新加坡财富管理平台于 2012 年 6 月落地运行，为实现东南亚地区业务一体化发展奠定了基础。

案例：全球托管系统

中行自主研发的全球托管系统（GCS）于 2012 年 6 月在境外顺利投产，标志着中行已具备自主提供跨境托管服务的能力，更好地满足客户全球投资的需求。

案例：长城环球通信用卡

加拿大中国银行与万事达集团合作开发长城环球通信用卡，为万事达网络的终端消费、自动柜员机取款和网上消费提供便捷金融服务。

（四）完善全球服务网络

加快海外网络布局，积极推动全球服务网络建设。海外机构 613 家，覆盖香港、澳门、台湾及 36 个国家。当年新设台北分行、斯德哥尔摩分行、中国银行中东（迪拜）有限公司等多家海外一级机构，在肯尼亚和安哥拉分别新设代表处，在澳门、泰国、柬埔寨

寨、澳大利亚、俄罗斯、法国、美国和加拿大增设多家二级机构。

已与 180 个国家和地区的 1,600 多家银行建立了代理合作关系。

2012 年末，中行海外机构总资产达到 4,988.58 亿美元，海外机构资产和税前利润在集团中的占比分别达 23.52%和 18.62%，领先国内同业。

（五）维护全球金融稳定

被誉为“全球银行业稳定器”的全球系统性重要银行（G-SIFIs）在维护国际金融安全与稳定中扮演着至关重要的角色。2012年，中行再次成为新兴市场经济体唯一入选 G-SIFIs 的金融机构，积极为维护全球金融稳定而努力。

专题：全球系统性重要银行与金融稳定

全球系统性重要银行（G-SIFIs）是指在金融市场中承担关键功能、具有全球性特征的金融机构。这些机构一旦发生重大风险事件或经营失败，会对全球经济和金融体系带来系统性风险。2011年，由金融稳定理事会（FSB）首次公布了29家全球系统性重要银行名单，中国银行作为新兴经济体唯一的金融机构入选该名单。2012年，中国银行再次入选全球系统性重要银行。

案例：全球系统性重要银行论坛

2012年2月，中国银行在北京举办“全球系统性重要银行论坛”，来自24家全球系统性重要银行、10余家国际组织和监管机构的代表参加论坛。国务院副总理王岐山会见了出席论坛的部分代表。

三、履行利益相关方责任

企业战略发展目标的实现离不开利益相关方的合作与支持。中行高度重视利益相关方关系管理，积极协调自身发展与利益相关方诉求的平衡，努力实现互利共赢。

（一）对股东的责任

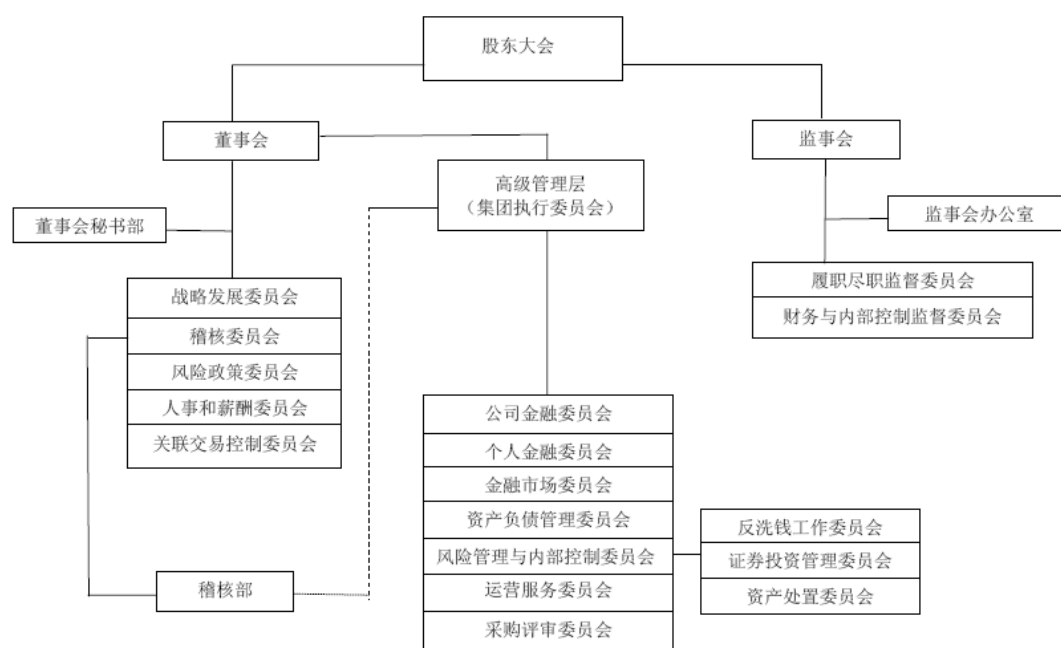
中行高度重视保护股东权益，不断完善公司治理机制，持续加强投资者关系管理，健全风险合规管理体系，为股东创造长期价值。

1. 股东价值

2012 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 3,660.91 亿元，同比增长 11.56%。实现税后利润 1,455.22 亿元，同比增长 11.51%；实现股东应享税后利润 1,394.32 亿元，同比增长 12.20%；平均总资产净回报率（ROA）和净资产收益率（ROE）分别达到 1.19%和 18.10%。

2. 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，不断完善权责明确、有效制衡、协调运转的公司治理机制。



中国银行公司治理架构图

2012 年公司治理最新进展

股东大会	2012 年 1 月 6 日在北京召开临时股东大会，审批 2011 年度董事长、执行董事、监事长、股东代表监事薪酬分配方案等议案 2012 年 5 月 30 日在北京和香港两地以视频会议形式召开 2011 年年度股东大会，审批 2011 年度董事会工作报告等议案
董事会	增选 1 名执行董事和 1 名独立非执行董事，优化董事会构成 共召开 6 次现场会议，审批 2011 年年度报告等议案。现有董事 14 名，包括 3 名执行董事、5 名非执行董事和 6 名独立非执行董事
监事会	共召开 3 次会议，审议通过对董事会、高级管理层及其成员 2011 年度履职尽职情况的评价意见等议案 现有监事 8 名，包括监事长、2 名股东代表监事、3 名职工代表监事和 2 名外部监事
高级管理层	共召开执行委员会会议 25 次，研究决定全行业务发展、资产负债管理、风险管理、信息科技建设等重大事项

案例：董事调研

董事会成员进一步加大调研力度，深入了解经营管理实际，提高决策效率和水平。

2012 年，中行公司治理荣获香港董事学会“十大最高企业管治得分公司”、中央电视台财经频道“十佳治理公司”、《第一财经日报》“上市公司成就奖”等多个奖项。

3. 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标杆，持续提升投资者关系管理和信息披露水平。

案例：

2012 年 5 月 30 日，在北京及香港两地以视频连线形式举行 2011 年度股东大会，2,800 多名股东参会。



投资者关系和信息披露最新进展

类型	举措
业绩发布	成功举行了 2011 年年度业绩、2012 年中期业绩发布会及高级管理层的路演活动
日常沟通	通过定期报告、门户网站、监管机构网站等途径充分披露与股东利益相关的信息
业务拓展	完成跨境及海外人民币业务在全球市场的推介 举办第二期“中国银行公司日”活动
合规控制	严格遵循真实、准确、完整、及时和公平的原则编制和披露定期报告及各项临时报告，增加透明度 密切关注并及时跟进监管法规和各项要求，开展信息披露研究

认真落实《中国银行股份有限公司股东沟通政策》，强化与股东的有效沟通；积极推进信息披露管理，编写信息披露工作手册；修订《内部信息知情人管理办法》；定期披露业绩，与投资者和媒体保持良好沟通，信息披露水平和公司运营透明度进一步提升。

案例：年度报告再获国际大奖

中行 2011 年度报告再次荣获美国通讯公关职业联盟 LACP “年度报告综合类评比金奖”，并入选“中国年报评比前 25 强”“亚太区年报评比前 50 强”；荣获美国 ARC（Annual Report Competition）的“董事长致辞银奖”和“内页设计银奖”，荣获 Galaxy Awards “亚太区银行类年度报告金奖”。

4. 风险合规

风险管理理念。坚持“适中型”的风险管理偏好，创新管理手段，优化管理模式，完善政策制度，实现资本、风险和收益的相互匹配和动态平衡。

风险管理目标。在满足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。

风险管理框架。在董事会下设风险政策委员会，在管理层下设风险管理与内部控制委员会，加强各类风险管理，推动境内外分行风险管理架构整合。

全面风险管理。以建设“严密、简洁、主动”的风险控制体系为重点，加强风险计量模型研发应用，强化风险缓释效果测算工具在信贷全流程的作用。统筹推进新资本协议合规达标及系统性重要银行建设，提升风险管理能力。完善风险量化技术，推进风险管理信息系统建设。

重点领域风险管控情况

风险类型	管控措施
信用风险	优化信贷结构，支持高端制造业、能源等重点基础性行业，加大对文化产业、战略性新兴产业及现代农业等的支持力度 加强对地方政府融资平台和房地产的风险管控
市场风险	建立欧债危机风险预警标准体系
操作风险	强化风险管理责任制 针对民间借贷等案件风险凸显，对高风险环节进行检查
合规风险	加强反洗钱管理，形成集团反洗钱风险评估报告

合规管理情况

领域	管控措施
反洗钱	加强可疑交易非现场监控 加快反洗钱监测分析系统建设 根据监管要求，调整业务政策 强化反洗钱培训，提升反洗钱管理水平和操作水平
关联交易及内部交易	推进关联交易监控系统建设 实施内部交易管理办法，加强集团内部交易管控工作
反腐倡廉	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》 派出巡视组对重点分行进行巡视 对信访举报做到“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

中国银行 2012 年信用评级情况

机 构	评级展望
标准普尔	稳定
穆 迪	稳定
惠 誉	稳定

案例：参与编写行业培训教材

中行参与中国银行业协会组织的《商业银行资本管理办法（试行）》培训教材编写工作。

案例：加强内部稽核

中行在中国内部审计协会举办的“国企扬帆 内审护航——2012 国有企业内部审计成就展”活动中，被评为“内部审计领军企业”。

强化职业道德教育，规范员工职业操守。发放《抵制诱惑警示录》光盘，制作案例警示教育片。以防范民间借贷、违规担保和非

法集资风险为重点，开展专题教育，提示案件风险，增强员工遵章守纪和廉洁从业意识。全年共开展各类教育活动 4,708 次，参加人数达 82.18 万人次。



图：组织员工参观反腐倡廉警示教育基地

（二）对客户的责任

1. 加强产品服务创新

坚持科技引领，积极推进智慧银行建设，以创造最佳客户体验为目标，努力为客户提供随时、随地、随心的金融服务。

加强公司金融管理和 service 创新，试点推出全球供应链金融服务，打造全球现金管理平台，不断丰富全球现金管理产品。2012 年末，公司金融客户达 248 万户，比年初增长 18.26%。

案例：公司金融创新产品

- “中银集富”私募通 2.0
- “跨境进口远汇达”“跨境出口汇达”
- “远证即付”业务合作模式
- “单位客户回单自助打印盖章服务”“支票易付通”等
- “票据息保通”、“票据池”

创新推出信用卡虚拟卡产品，满足客户网上支付需求的同时，

有效降低交易风险。业内首家推出 IC 卡网络助手，支持金融 IC 卡电子现金查询/充值、借贷记账查询等功能。研发推广个人住房、消费、教育贷款新产品，创新个人商业用房贷款业务宽限期还款方式，推出个人消费汽车联合贷款产品，积极探索职业教育贷款和大学生创业贷款等新产品。2012 年末，个人金融客户数达 1.7 亿户，比年初增长 12%。

案例：拓展私人银行业务

中行在全国 19 个重点地区设立私人银行分部，并在香港、澳门等地推出私人银行业务，为高端客户提供定制化的产品及服务。2012 年末，私人银行客户达 39,863 户，管理客户资产规模超过人民币 3,000 亿元。

案例：推出信用卡虚拟卡产品

推出信用卡虚拟卡，持卡人可以通过网上银行等多种渠道，高效便捷地定制虚拟卡服务，管理网上消费，有效降低持卡人网上支付风险。

案例：大学生创业贷款

陕西省分行试点推出大学生创业贷款，为大学生创业提供支持，截至 2012 年末，累计受理贷款 241 笔，贷款金额 2,268 万元。

积极开发金融市场新产品，推出“远无忧”“远对远”掉期业务、远期结售汇委托挂单业务等人民币组合新产品，满足客户多元化需求。

产品类别	产品名称
代客类	研发“中银平稳收益理财计划—直通系列”等 9 只表外理财产品
托管类	成功托管首批跨市场 ETF、国内首批跨境 ETF 率先自主研发机构客户投资分析平台和 QDII 投资监督平台
案例：发行首只资产证券化产品	
2012 年 12 月，中行顺利发行首只资产证券化产品“中银 2012 年第一期信	

贷资产支持证券”，为优化资产结构开辟了新的渠道。

案例：金融市场业务客户研讨班系列活动

2012 年，中行共组织 7 次重点客户参加体验式培训，帮助客户了解外汇市场。



图：客户体验式培训现场

充分发挥多元化业务优势和协同效应，积极为客户提供包括商业银行、投资银行、保险、基金、证券、租赁在内的全方位金融服务。

中银保险：推广个人信贷类和企业信贷类的银保金融产品，开发 5 种银保金融产品，推广 57 种渠道产品。

中银基金：成功发行 8 只公募基金产品和 4 只专户产品。

中银投：配合集团客户“走出去”，开展兼并收购业务。

案例：成功代售国内首只多币种 QDII 基金产品

外币基金产品是提高外币资产流动性和预期收益率的重要工具，市场需求较大。2012 年，中行成功托管并主代销国内首只多币种募集 QDII 基金创新产品——华夏恒生指数 ETF 联接基金。

案例：中银国际成为伦敦金交所首个中国会员

2012 年 5 月，中银国际全球商品部门成为伦敦金交所会员，是该交易所成立 130 多年来吸收的首个中国会员。此外，中银国际还获得了芝加哥商品交易所（CME）、芝加哥期货交易所（CBOT）、纽约金属交易所（COMEX）及纽约商品交易所（NYMEX）的清算会员资格。

2. 完善服务基础设施

加强基础设施建设，持续优化网点布局，大力提高电子渠道服务功能，创造最佳客户体验。

优化网点布局

以全新 IT 系统为支撑，加快网点建设步伐，增强网点服务功能，进一步完善服务网络。2012 年末，境内网点达 10,521 家，新增 296 家。



图：2012 年 12 月，中国银行青海省互助县支行开业

完善电子渠道

依托统一的后台信息系统支撑，开展数据分析挖掘，准确了解客户需求，不断完善网上银行、电话银行、家居银行等电子渠道功能，服务能力显著提升。

2012 年末，电子银行交易金额达到 91 万亿元，比上年增长 32.9%，电子银行业务替代率达到 76.0%，比上年末提高 8.2 个百分点。

网上银行。不断丰富网上银行产品，完善运营体系，提升运营

效率。2012 年末，网银客户数达 9,322.53 万户，比年初增长 64.12%。



图：中行推出个性版网银界面。

案例：中行“理财夜市”上线

2012 年 9 月，中行电子银行面向个人客户和企业客户推出“理财夜市”产品，为客户提供“7×24”服务。新增中银理财计划非交易时间挂单、定期定额投资和自动投资协议申请等功能，为客户提供全天候、多渠道的全面在线理财服务。

电话银行。电话银行渠道支持的个人金融服务产品数为 48 个。推出“中港互联互通”“中银财互通”自助查询功能，实现内地和香港地区 95566 的自助与人工服务互转、财互通卡账户信息查询功能。

手机银行。改进和丰富手机银行产品功能，满足客户需求。2012 年末，手机银行客户数量 4,182.50 万户，同比增长 145.25%。

案例：手机银行“时间管家”成功上线

2012 年 8 月，中行手机银行“时间管家”成功上线，方便客户通过手机查询网点排队情况并可远程取号，减少客户排队等候时间。

案例：推出加载电子现金应用的手机支付产品

智能手机的普及带动移动互联浪潮，其中手机等移动终端的支付方式变革是核心。2012 年，中行推出加载电子现金应用的手机支付产品，丰富客户支付

体验。

家居银行。优化重点产品，完善转账汇款、通知存款、信用卡、金融 IC 卡等功能，提升客户体验。

海外网银。丰富产品体系，改造亚太、欧非地区网银，拓展电子银行服务渠道与服务范围。

3. 提升客户服务水平

实施标准化服务流程，规范全球营业网点和电子渠道服务标准，提供一致的服务体验；优化网点服务流程，加强大堂经理、客户经理、柜员的协作，提升客户体验；实现网点集中授权项目的全网点覆盖，提升业务办理效率。

案例：举办营业网点晨会演示交流活动

2012 年 11 月，青海省分行举办营业网点晨会演示交流活动，各二级分行组队观摩演示交流活动，引导一线员工准确执行《中国银行服务规范》。

案例：启动创新争优“一分钟”工程

2012 年，北京市分行启动创先争优“一分钟”工程。通过优化业务流程，减少客户业务办理时的等候时间，让客户少等“一分钟”。

4. 加强客户关系管理

积极推进客户关系管理转型，针对大中小微型企业、行政事业和金融机构等各类客户建立矩阵服务模式，分级维护客户，提供差异化、个性化的产品和服务。

注重倾听客户诉求，认真解决客户问题。进一步完善客户投诉工作流程和管理机制，全年受理消费者来电投诉 306,479 个，投诉处理率达到 100%，投诉处理满意度达到 99%。

2012 年 9 月 23 日，开设“中国银行”官方微博，第一时间传递

中行信息、响应客户需求。截至年末，共发布博文 852 篇，发展粉丝约 71 万，收集处理网友私信和评论 6,747 条，涵盖各类业务咨询和投诉意见问题，以迅速、诚恳、周到的客户互动服务赢得了众多网友的赞誉。

案例：客服中心（北京）全面应急演练

2012 年 9 月 14 日，客服中心（北京）举行全面应急演练，进一步优化应急预案，完善应急处理机制，加强应急演练组织，同时健全客服中心应急管理框架，建立常态化、规范化的应急管理体系。





图：中国银行官方微博

5. 全面保护客户权益

全面落实金融消费者保护工作，不断完善客户信息保护、投诉处理、合理收费、保护客户知情权与选择权等方面的规章制度和业

务流程，建立健全内部监督机制。推出便民服务卡，加强社会对中行网点和员工的服务监督，强化消费者的利益保护。结合监管要求，对所有业务收费进行详细的梳理，减少收费项目，并对所有收费项目进行公示。深入开展金融知识普及宣传活动，增强客户金融安全意识，提高运用金融产品的能力，共同构建良好的金融生态。

（三）对员工的责任

人才资源是企业持续发展的第一资源。中行始终坚持“以人为本”的理念，不断优化人力资源配置，强化人才培养开发，完善市场化、人本化、全球一体化的人力资源管理服务体系，维护员工合法权益，为员工营造良好的发展空间。

1. 员工招聘

中行每年定期开展高校应届毕业生招聘工作，同时通过社会招聘方式积极吸纳高素质人才。内部实行岗位竞聘、择优上岗，为优秀人才脱颖而出创造了良好的条件。2012 年末，中行共有员工 302,016 人。

2012 年，中行连续第四年在中国大学生职业倾向调查“中国商科学生理想雇主榜”上排名第一。在瑞典优兴咨询首次发布的“亚洲理想雇主榜”中列第 29 位。成为中华英才网评选的第十届“中国最佳雇主”中唯一入选前十名的商业银行，位列“金融行业十佳雇主”榜首。

2. 员工发展

中行不断优化人力资源管理体制机制，加快推进面向未来的人才开发战略，积极通过各种形式，持续提升员工素质。

开展全面培训

持续完善员工培训管理制度和运行机制，建立健全针对各个层级员工需要的培训课程体系，丰富培训形式和课程内容，提升员工的工作能力和业务水平。推进中高层管理人员培训工作，开展“金领项目”“香港高管人员培训班”等针对特定管理人员的培训项目。全年举办各级各类培训班 58,844 期，累计培训 2,167,487 万人次，人均培训时间达到 8 天。



左图：金领项目培训班



右图：第一期多元化人才（证券投资类）培训班

促进职业发展

高度重视员工职业生涯发展，重点加强基层队伍建设、专业序列建设和专门人才培养，积极培育专业功底扎实、具有国际视野的人才队伍。

基层队伍建设	制订《境内分行营业网点职位设置、人员配置和人才培养开发指导意见（2012 年版）》 推进境内分行二级分支机构班子建设 加强基层网点负责人队伍建设 加强网点大堂经理、综合柜员队伍建设
---------------	---

	加强基层管理后备人才队伍建设
专业序列建设	深入开展专业序列建设调研 制订《关于深化专业序列建设、加快专业技术人员培养开发的若干意见》 举办中高端专业任职资格培训
专项人才建设	实施总分行优秀年轻员工双向交流项目 加强国际化人才、跨境业务人才培养 实施海外信息系统整合转型培训

强化激励约束

突出战略导向，促进实现集团战略目标；统一考核标准，准确反映业务单元真实绩效；注重差异化，体现业务特色和工作特点；加强激励约束，资源配置与核心绩效指标挂钩。建立核心绩效、战略发展、经营管理三个维度的评价体系，其中核心绩效指标用于对分行、部门和附属机构进行考核并与资源配置直接挂钩，其他维度用于分析研究影响核心绩效的具体因素，引导和促进各单位巩固优势，提升绩效。

3. 海外员工

高度重视海外人力资源开发、培养和管理。以人力资源管理体制机制建设、领导班子建设、员工队伍建设和国际化人才培养四个方面为重点，努力建设一支业务强、视野广、素质高的海外员工队伍。

海外员工概况

2012 年末，中行海外机构员工 22,117 人，其中本地员工 21,327 人，占比为 96.43%。

案例：雇佣不同肤色员工

“彩虹之国”南非是多种族、多民族的多元文化国家，中行约翰内斯堡分行的员工结构也呈现多元化特点。约翰内斯堡分行尊重当地员工的习惯，着力培养当地业务骨干，优先将业务骨干派到中国进行专项培训，增强员工向心力与凝聚力。



海外员工成长

制订《关于推进海外机构人力资源管理改革的若干意见》，积极推进海外机构人力资源管理改革，加快完善与跨国经营相适应的人力资源管理体制机制。

举办“庆祝中国银行成立 100 周年文艺晚会”、“五四”青年节行领导与全球青年员工对话活动、“全球业务技能比赛”等跨文化活动，在内部网站开设“跨文化交流”栏目，组织海外员工参加全行职工运动会，极大地增强了海外员工的认同感和归属感。

案例：行情教育培训班

为加快集团海内外一体化发展，2012 年共举办两期海外优秀员工行情教育培训班，来自海外分行、附属机构的 57 位当地优秀员工参加培训。



图：第二期海外优秀员工行情教育培训班全体学员合影

案例：海外员工开展形式多样的体育活动



左图：巴黎分行员工积极开展体育运动锻炼



右图：中银香港举办保龄球比赛

4. 企业文化

以庆祝中行百年华诞为契机，组织开展了系列主题活动，激发全行员工的自豪感和归属感，提高企业凝聚力。举办首届“创新周”和全球业务技能大赛，充分调动海内外员工的创新热情和技能练习积极性，营造奋勇争先、创新发展的良好氛围。



图：举办首届中国银行“创新周”



左图：辽宁省分行“贺中行百年华诞”职工排球比赛



右图：厦门市分行第十一届职工运动会游泳比赛

5. 关爱员工

持续开展困难职工慰问活动，加大对困难员工的帮扶力度，全年向困难员工发放专项慰问金 1,017.38 万元。注重关爱女员工，维护女员工权益，促进女员工成长。以创建“巾帼文明示范岗”为抓手，展示中行女员工风采。



左图：天津市分行在广大女员工中广泛开展跳绳、托球跑、踢毽等健身活动



右图：山东省分行举办“庆百年，迎三八，颂巾帼”颁奖活动

专题：行庆活动

成功举办庆祝中国银行成立 100 周年大会

2012 年 2 月 3 日，中国银行成立 100 周年庆祝大会在人民大会堂隆重召开。温家宝总理发来贺信，李克强副总理发表重要讲话，对中行历史地位和重要作用给予高度评价，深刻阐述现代企业在社会主义市场经济中的发展规律，着重强调改革开放在国家富强和民族振兴中的重要意义，进一步指明了金融工作的前进方向 and 基本要求。



左图：2012 年 2 月 3 日在人民大会堂成功举办庆祝中国银行成立 100 周年大会
右图：国务院副总理李克强在庆祝大会上发表重要讲话



海内外分行齐欢庆

海内外分行共举办各类主题活动 200 多场，激发了员工的爱行热情，引起社会各界广泛关注，百年中行品牌形象广为传播。





左图：马尼拉分行举行“百年中行，再创辉煌”主题日活动

右图：马来西亚中行举行“庆百年”主题团队建设活动

员工参与喜迎华诞

海内外员工通过绘画、摄影、诗歌等形式，歌颂中行百年辉煌，继承和弘扬百年优良传统，提升责任感和使命感。



图：“共迎百年行庆 共绘百年蓝图”亲子活动



图：以迎接百年行庆为契机，开展全球业务技能比赛

行史宣传凝心聚力

通过形式多样的行史宣传活动，引导员工学行史、知行情。

案例：“纪念中国银行成立一百周年”系列展览

在总行大厦举办“纪念中国银行成立一百周年”系列展览，按照中行发展的不同阶段，分为“民族金融的旗帜”、“融通世界的桥梁”、“改革创新先锋”三期，呈现了中行人自强不息的奋斗历程。



品牌宣传影响广泛

《人民日报》、新华社、中央电视台等媒体以“科学发展 转变方式”为主题对中行百年历程和创新发展成就进行系列报道；结合纪念辛亥革命 100 周年，《经济日报》《金融时报》《中国日报》等专题报道中行为国家富强和民族振兴做出的历史贡献。

发布“百年行庆”宣传口号和标识，投放“百年中行”系列广告，开通“中国银行百年行庆”微博，开设“百年行庆”网络宣传专区，浏览量超过 122 万次。

（四）对社会的责任

中行自觉履行全球公民责任，与政府、金融同业等建立了长期良好的合作关系，大力推行责任采购，积极回馈社会。

1. 合作共赢

中行秉持诚信公平原则，积极与金融同业、科研机构等开展交流合作，努力推动企业、行业和社会的共同发展。

合作类型	合作方式与内容
金融同业	与中国银联签署创新研发战略联盟合作框架协议；与民生金融租赁公司签订战略合作协议；与纽约泛欧交易所集团、韩国新韩银行、蒙古国郭勒穆特银行等签署全面业务合作备忘录
科研机构	与中国科学院共同成立“陈嘉庚科学奖基金会”，设立“陈嘉庚科学奖”；与多家高校合作开发校园一卡通系统；与上海交大签署全面合作协议
企业	与渤海化工集团开展供应链金融战略合作；与芝加哥商品交易所集团、瑞士宝盛集团、三一集团有限公司、包钢集团签署《全面战略合作协议》
医疗机构	与北京大学人民医院、中国医学科学院肿瘤医院等签署银医战略合作协议；与南京市卫生局合作推出银医项目

案例：服务亚沙会

2012年6月，亚洲规模最大、级别最高、影响最广的沙滩综合性体育盛会——第三届亚洲沙滩运动会在山东海阳举行。中行作为本届亚沙会唯一银行高级合作伙伴，为来自45个国家和地区的1,000多名运动员及记者、观众提供全方位金融服务。



2. 回馈社会

中行始终热心公益事业，全面支持教育、文化等社会事业发展，努力回报社会。2012 年，中行各类公益捐赠总额达 4,457.9 万元。

促进教育发展

中行不断加强与教育机构的合作，以金融力量推动教育事业发展，为经济社会发展提供人才支持。

案例：赞助“同心·博爱民族地区小学校长培训班”

中行赞助了中国少数民族人才培训中心举办的“同心·博爱民族地区小学校长培训班”，就教育心理、教学方法和医疗应急等内容，对来自西藏、新疆、青海、贵州等地区的 90 位小学校长进行了培训。

案例：开展国家助学贷款业务

中行是首批承办国家助学贷款业务的金融机构，1999 年开始办理国家助学贷款业务。2004 年，中行成为 116 所中央部属高校国家助学贷款独家中标银行。2012 年末，累计发放国家助学贷款 189.6 亿元，资助了 474 所高校的上百万名大学生。

案例：“贷”来希望 “助”力成才

“是中行助学贷款支持了我！”

——贷款学生钟乐

2006 年，钟乐被北京交通大学录取，但无力承担学费，面临辍学。正是依

靠助学贷款、奖学金及勤工俭学收入，钟乐最终以优异成绩完成学业，并留校工作，两年就还清了所有贷款，现已开始攻读硕士学位。

“中国银行的助学善举让我们这些家境贫寒的学生深受感动、心存感激。感谢中国银行给予我们的关爱和帮助！”

——北京大学部分贷款学生致中国银行的感谢信

支持文化事业

中行坚持以金融力量传播艺术之美，大力支持文化艺术事业发展，支持中外文化艺术交流。

案例：赞助亚洲青年管弦乐团巡演活动

2012年8月13日，中行赞助亚洲青年管弦乐团亚洲巡演北京音乐会上演。来自亚洲10个国家和地区的104位年青音乐家先后演奏了柏辽兹《海盗》序曲、《幻想交响曲》以及德彪西的交响诗《海》，受到热烈欢迎。



案例：举办“中国银行·费城音乐周”

2012年5月，中行携手国家大剧院和美国费城交响乐团举办“中国银行·费城音乐周”活动，来自北大、清华、南开等六所高校的300名国家助学贷款受助学生代表应邀观看演出。



普及金融知识

中行以网点为依托，充分利用多种宣传渠道，积极开展形式多样的金融知识宣传活动，形成金融知识普及长效机制，努力构建和谐金融消费关系和良好金融生态环境。

案例：开展“送金融知识进农村校园活动”

2012年3月4日，河南省分行组织优秀青年员工来到位于南水北调中线工程水源地的中国银行渠首希望小学。由青年员工担当义务教员，用通俗易懂的语言向小朋友讲解金融知识。



专题：普及金融知识万里行

2012年9月至11月，中行认真落实中国银行业协会“普及金融知识万里行”活动方案，围绕“金融知识在您身边”“助推小微、三农金融服务”和“特殊群体客户关爱服务月”三大主题开展了内容丰富的金融知识普及宣传系列活

动。

“金融知识在您身边”

通过在网点悬挂横幅、张贴海报、LED 显示屏滚动播放、设立宣传台、开辟宣传专区、现场咨询等形式，向广大客户宣传金融知识，解答有关问题，内容涉及用卡安全、ATM 机使用、理财、银行存款、网上银行等方面。



图：广州珠江支行员工走进社区，为居民讲解金融知识



图：海南省分行开展金融安全宣传活动

全方位、多层次开展金融知识进校园系列活动，向广大师生介绍个人征信、助学贷款、创业贷款、网上银行、信用卡等金融产品服务及相关金融政策法规。



图：山东省泰安分行组织开展“送金融知识进校园”活动

“特殊群体客户关爱服务月”

四川省分行营业部推出“西南首家手语服务示范网点”，完善无障碍设施建设，全面提供便捷个性化服务，组织开展了一系列关爱特殊群体客户的活动。



热心社会公益

致力扶贫帮困

自 2002 年起中行在陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四个县持续开展定点扶贫，先后实施“安全饮水”“道路硬化”“移民搬迁”等扶贫项目 112 个，改善了当地群众的生产生活水平，荣获“中央赴陕定点扶贫先进单位”称号。截至 2012 年末，中行累计投入扶贫资金 3,859.84 万元。

年份	2010	2011	2012
投入金额（万元）	471.30	513.92	550.70

2010-2012 年定点扶贫资金投入情况

员工志愿活动

中行注重加强志愿者队伍建设，健全青年志愿者协会组织机制，提升志愿者服务活动品牌形象。目前，中行共有青年志愿者 13,300 人，2012 年参加志愿活动 54,350 人次，志愿活动时间累计达 217,350 小时。

案例：“爱心壹加壹”活动

2012 年 4 月，中行青年志愿者协会发起“爱心壹加壹——为贫困地区学生捐衣捐书”活动，共捐赠服装 2948 件，各类书籍 2405 本，其他物品 195 件，分别捐给青海、云南、四川等地的 11 所贫困学校。



图：青海省李家岭小学学生们灿烂的笑脸



图：捐赠云南省希望小学“爱心电教室”

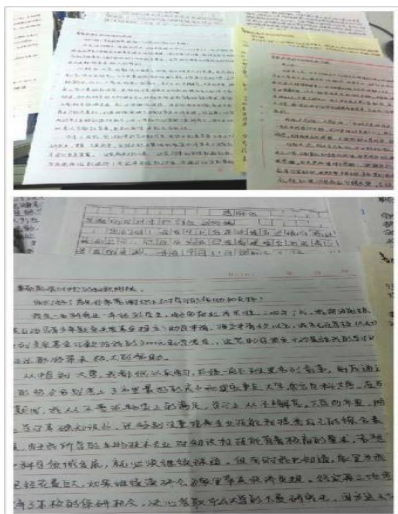
案例：“圆梦行动”计划——关爱打工子弟儿童

2012 年，中行青年志愿者协会组织志愿者赴北京打工子弟学校护国寺小学，举办以“学雷锋 助成长 勤动手 做栋梁”和“我的航天梦”为主题的航模手工课，受到孩子们的热烈欢迎。



案例：“连南扶贫助学”活动

2011 年以来，深圳市分行以“改变一个孩子，改变一个家庭”为目标，每年定期划拨 10 万元资助当地连南地区贫困学生，支持山区教育事业。



案例：“海洋公园十月全城哈啰喂——公益金中银香港慈善夜”活动

2012 年 10 月，中银香港举办了“海洋公园十月全城哈啰喂——公益金中银香港慈善夜”活动，为香港公益金属下 153 家会员社会福利机构筹得善款逾 200 万元港币。



案例：“叩响无声的世界——关爱聋哑儿童”活动

2012 年 12 月，中行青年志愿者协会与北京市分行联合开展“叩响无声的世界——关爱聋哑儿童”活动，为北京市海淀区天云听力言语康复训练中心的听障聋哑患儿送去冬日里的温暖。



3. 全球社区

中行高度重视海外社区发展，积极融入当地社区，立足社区发展需求，推动当地教育事业发展与多元文化融合，为当地社区和谐发展做出贡献，争做优秀全球公民。

案例：架起中美青年文化交流“彩虹桥”

2012年，中行独家支持“彩虹桥”中美学生文化交流公益项目，资助两国50名学生到对方国家进行学习交流，了解对方国家的历史、文化、科技等领域，促进两国青年对话与沟通。



“我坚信，中美两个国家和人民在商务和文化方面都将获益匪浅，而这样的交流项目将为这些收益的实现打下坚实的友谊基础。”

——美国人留学生促进会会长Ted Dean先生致信感谢中国银行

案例：海外金融知识普及

马来西亚中行为吉隆坡地区的小学——中国公学捐赠理财书籍，开展理财知识教育，受到师生好评。



案例：“动感清明上河图”展览

2012年1月，新加坡分行与新加坡华社自助理事会合作资助400余名新加坡低收入家庭学生参观“动感清明上河图”展览。



四、推进生态环境保护

中行自觉践行低碳环保发展理念，大力推行“绿色金融”，全面促进生态环境的可持续发展。

（一）支持绿色经济

1. 完善环保信贷政策

加大信贷结构调整力度。从信贷发起、尽责审查、信贷审批以及贷后管理等环节入手，加强对环境和社会风险的评估审查，将客户对环境和社会风险的管理状况作为决定信贷资金投放的重要依据。

密切关注环保政策要求，与环保管理部门和监管部门建立有效的信息沟通机制，及时掌握环保政策和监管政策要求，密切关注环保政策对客户经营状况的影响，加强动态跟踪、分析，及时对贷后管理策略作出调整。

2. 推进绿色信贷

认真执行《绿色信贷指引》，坚决贯彻国家节能减排政策，合理配置信贷资源，引导产业结构优化调整，积极支持节能环保、生物、新能源、新材料等战略性新兴产业发展。

严格控制“两高”和产能过剩行业信贷，对电力、钢铁、纺织等淘汰落后产能行业进行限额监控。建立“绿色信贷”审批机制，严格审查项目开工建设的“六个必要条件”，实行环保一票否决制。

2012 年末，中行“绿色信贷”余额 2,274.80 亿元，比年初增长

8.74%，新增“绿色信贷”项目 316 个，“两高一剩”行业贷款同比下降 1.82 个百分点。

案例：支持太阳能企业发展

2012年2月，纽约分行与加拿大中行联动，承诺贷款1.2亿加元支持加拿大太阳能公司9座太阳能电站建设，推动当地新能源产业发展。

案例：内外联动，支持市政供热节能项目

2012年6月，巴黎分行与法国达尔凯（Dalkia）公司签署人民币贷款协议，向达尔凯公司提供总额为6亿元人民币的固定利率银行贷款，支持达尔凯公司参与中国哈尔滨市节能供暖改造项目。

案例：支持生物质发电龙头企业发展

武汉凯迪控股投资有限公司是中国生物质发电行业龙头企业之一，年发电量约1.5亿元千瓦时，相当于节省标煤12万吨，减少碳排放约22.67万吨。2012年，湖北省分行为凯迪控股所属的桐城和五河分厂提供3500万元贷款。

3. 绿色金融创新

密切关注绿色金融发展趋势，借鉴国际金融机构碳金融业务经验，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。创新推出基于清洁开发机制（CDM）的节能减排融资项目，以及基于碳排放权的金融理财产品，不断丰富碳金融产品体系，持续扩大碳金融业务规模。

案例：支持新材料产业发展

新材料产业是战略性新兴产业之一。针对产业发展特征，中行创新推出了知识产权质押融资、产业链融资等新产品，形成适应知识产权交易的多元化、多渠道投融资机制，积极探索构建多层次担保体系。

（二）坚持绿色运营

1. 绿色办公

全面推行绿色办公，在日常工作中积极践行绿色环保理念，从纸、电、水的节约使用，到推行“电子化”评审、视频、电话会议，努力降低自身运营对生态环境的影响。

指标 ⁹	2012	2011	2010
人均耗水量（吨/年）	35	35	36
人均耗电量（千瓦时/年）	6,101	6,062	6,082
人均耗气量（立方米/年）	47	45	46

中国银行总部 2010—2012 年人均能源耗用情况

2. 绿色公益

围绕“生态环境保护、倡导节能减排、追求低碳生活”三大主题，组织开展丰富多彩的绿色公益活动，积极鼓励全员参与。充分利用新媒体平台进行活动推广，与广大网友展开互动，宣传绿色理念。

案例：植树造林志愿者活动

通过官方微博发起植树造林志愿者活动，承诺“每转发活动内容 1 次即捐出 1 元植树公益金”，受到网友热烈响应，共转发 11,703 次。2012 年 4 月 15 日，中行志愿者、热心网友代表及各界嘉宾近 150 人参加了植树造林活动，植树 400 棵。

⁹其中人均耗水量、人均耗电量和人均耗气量限定为办公地点在西单大楼的总行层面。



图：员工志愿者、热心网友代表及各界嘉宾共同参与植树

案例：参与“绿色力量环岛行慈善行山比赛”

2012 年 1 月，中银集团保险组织并参与了“第十九届绿色力量环岛行慈善行山比赛”，筹得善款近 5,500 万元港币，全部用于环保教育工作。



案例：绿色账户垃圾分类推广行动

上海市分行积极参与上海绿色账户垃圾分类推广行动，大力推广“长城低碳卡”，目前已发行 5,000 余张。



未来展望

2013 年是深入贯彻落实党的十八大精神、为全面建成小康社会奠定坚实基础的重要一年。国家将进一步加强和改善宏观调控，加大经济结构战略性调整力度，实现经济持续健康发展和社会和谐稳定。这为银行发展提供了重大机遇，也对银行服务提出了更高要求。

中国银行将继续秉承“为社会谋福利、为国家求富强”的历史使命，紧紧围绕扩大内需、产业升级、民生保障、城镇化建设、企业“走出去”等重点领域和关键环节，加强服务创新，深化业务转型，加快跨境发展，更好地服务经济社会发展大局。

中国银行将进一步强化社会责任管理，加强与政府、股东、客户、社区等各方面的沟通与交流，积极为教育、科学、文化、卫生、体育等公益事业提供更多支持，努力为员工创造更加广阔的发展空间，与利益相关方一起，共同为全面建成小康社会、实现中华民族的伟大复兴而努力奋斗。



普华永道

2013/SH-035/NGAI/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 2012 中国银行社会责任报告(“社会责任报告”)中选定的 2012 年关键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关键绩效信息按照社会责任报告中的报告编制原则及报告中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关键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关键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》的要求对选定的关键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

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



普华永道

2013/SH-035/NGAI/TCHU
(第二页, 共四页)

选定的中国银行社会责任报告中的 2012 年关键绩效信息, 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 2012 中国银行社会责任报告关键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
- 上缴企业所得税
- 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
- 中国银行总部人均耗水量
- 中国银行总部人均耗电量
- 中国银行总部人均耗气量

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, 包括对所选定的关键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关键绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键绩效信息实施抽样检查;



普华永道

2013/SH-035/NGAI/TCHU
(第三页，共四页)

- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2012 年关键绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2011 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2012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和完善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。



普华永道

2013/SH-035/NGAI/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国内外的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。


PricewaterhouseCoopers Zhong Tian CPAs Limited Company
普华永道中天会计师事务所有限公司
中国·上海
2013年3月26日

GRI3.1 指南对照

	指标排序	指标内容	采用情况
1.战略与分析	1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	采用
	1.2	主要影响、风险和机遇的描述	采用
2.公司概况	2.1	机构名称	采用
	2.2	主要品牌、产品及服务	采用
	2.3	组织的经营结构	采用
	2.4	组织的总部所在地	采用
	2.5	组织在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	采用
	2.6	所有权的性质及法律形式	采用
	2.7	参与的市场（包括地域分布，行业分布和客户/受益人）	采用
	2.8	组织的规模（包括雇员人数、分支机构数量、净销售、总资产中债务和净资产的比例，提供的产品和服务数量）	采用
	2.9	组织的规模，结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	采用
	2.10	报告期限内所获奖项	采用
3.报告参数	3.1	所提供信息的报告期限（例如，财政年度/日历年度）	采用
	3.2	上一年报告日期	采用
	3.3	报告周期	采用
	3.4	解答报告及其内容问题的联络人	采用
	3.5	界定报告的内容、重要议题及报告主要面对的利益相关方	采用
	3.6	报告界限（如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商）	采用
	3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	采用
	3.8	对合资企业、拥有部分股权的子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能深远影响不同期间和/或跨机构比较的实体作出报告依据	采用
	3.9	数据量度技巧及计算基准	采用
	3.12	表列各类标准披露在报告中位置	采用
	3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	采用
4.公司治理	4.1	机构治理架构，包括高层人员及其工作（描述最高管治机关成员及其委员会的使命和职责，以及其工作所带来的直接经济、社会和环境的影响；最高管治机关成员及其委员会人员的性别、年龄、少数民族比例及其他多样性指标划分）	采用
	4.2	指明最高治理机构的主席是否同时也是执行官员（如果是的话，他们在组织中的作用及如此安排的原因）	采用
	4.3	对于拥有单一董事会模式的组织，要指出最高治理机构中独立成员和/或非行政成员各自的数量及性别	采用
	4.4	股东及雇员向最高管治机关提出建议或经营方向的机制	采用
	4.5	最高治理机构的成员、高级管理人员和主管人员（包括安排离职）的报酬与组织绩效（包括社会和环境绩效）间的联系	采用
	4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	采用
	4.7	如何决定最高管治机关成员及其委员会成员应具备的构成、资格及经验，包括所有考虑因素的性别和其他多样性指标	采用
	4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境和社会绩效相关的原则及其实施情况	采用
	4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	采用
	4.10	评估最高治理机构绩效的程序，尤其和经济、环境及社会绩效相关的程序	采用
	4.11	解释组织是否或者如何采用的预防性措施或原则	采用
	4.13	机构加入的行业协会和国家/国际倡议组织	采用
	4.14	公司利益相关方列表（如：公民组织；客户；雇员、其他工人及工会；当地社区；股东及资本提供者；及供应商）	采用
	4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	采用

	4.16	利益相关方的协商途径，就参与的频率按类型和利益相关方群体来分类	采用
	4.17	利益相关方参与中提出的主要议题和关注，以及组织的回应	采用
5.经济绩效	EC1	产生与转移的直接经济价值（含收入、运营成本、员工补偿、捐助及其他社区投资、留存利润、资本提供者与政府所得）	采用
	EC2	宏观经济环境变化对组织活动的财务影响及其他风险和机遇	采用
	EC3	养老金的固定受益计划的责任范围	采用
	EC5	机构在各主要营运地点工资标准起薪点与当地最低工资比例	采用
	EC6	机构在各主要营运点对当地供应商的政策、措施及支出比例	采用
	EC7	重点运营地当地的招聘流程与高层管理人员本地化比例	采用
	EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	采用
	EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响程度（如，带动地方经济发展）	采用
6.环境绩效	EN1	所用物料的重量或体积	采用
	EN3	初级能源的直接消耗量	采用
	EN4	初级能源的间接消耗量	采用
	EN5	通过节能和提高利用效率而节约的能源	采用
	EN6	在产品和服务基础上提供高能效或可再生资源的措施，因此减少的能源需求	采用
	EN7	减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效	采用
	EN8	按源头划分的总耗水量	采用
	EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	采用
	EN17	按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	采用
	EN18	减少温室气体排放的创新举措和取得的成效	采用
	EN26	减轻产品和服务对环境影响的措施，以及减轻的程度	采用
	EN29	用于企业运营的产品、其它货物和原材料以及劳动力运输对环境产生的重大影响	采用
	EN30	分类的环保总费用和总投资	采用
7.社会绩效	LA1	按就业类型、雇用合同、就业地区和性别划分的劳动力总量	采用
	LA3	按重要区域的业务划分，排除临时或兼职职工而只提供给全职职工的利益	采用
	LA8	帮助劳工以及家庭，或社区成员面对严重灾害的教育、培训、咨询、保护和风险控制项目	采用
	LA9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	采用
	LA10	根据工种和性别划分的每位员工每年平均培训时间	采用
	LA11	维持雇员持续雇佣能力，以及帮助他们管理职业生涯的管理和终生学习计划	采用
	LA13	根据性别、年龄和其他多样性指标，说明管理层的构成和员工类别按工种的构成	采用
	HR3	雇员接受与运营有关的人权方面政策和程序培训的总时间，包括受培训的雇员比例	采用
	SO1	评估和管理运营对社区产生影响的项目和做法的性质、范围和效力，包括准入、经营和退出	采用
	SO3	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	采用
	SO5	公共政策的立场以及参与公共政策的发展和游说	采用
	SO6	根据国别对政党、政治家和相关机构资金和实物捐助的总价值	采用
	PR5	有关客户满意度的实践，包括测评客户满意度的调查结果	采用
	PR6	与营销沟通有关的法律、标准和自愿守则相关联的项目，包括广告、促销和赞助	采用
金融行业补充指南	FS1	适用于商业活动的，关于特定环境和社会成员的政策	采用
	FS2	商业活动中评估和审查环境和社会风险的程序	采用
	FS3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的程序	采用
	FS4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法	采用

	FS5	面对环境和社会风险和机遇问题上, 客户、投资者、商业伙伴相互磋商	采用
	FS6	特定地区、企业规模 (小型/中小型/大型)、行业所占的此类商业活动项目的比例	采用
	FS7	在按意图分类的各项商业活动中, 能够产生特定社会收益的产品和服务的货币价值	采用
	FS8	按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值	采用
	FS10	报告组织的投资组合中涉及与环境和社会相联系事务的公司比例和数量	采用
	FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	采用
	FS14	提倡改善弱势群体享受金融服务的环境	采用
	FS15	公平设计和销售金融产品和服务的政策	采用
	FS16	提高金融知识教育的行动	采用

信息反馈

中国银行非常重视您对这份报告的意见。如方便，敬请回答以下问题，并通过电子邮件反馈至中国银行。衷心感谢您的支持！

1、 阅读本报告，您是否得到您所关心的内容？如果没有，请告诉我们您所关心的主要内容。

2、 您最感兴趣的是报告中的哪一部分？

如果方便的话，请告知我们您的重要信息：

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：

中国银行办公室

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