

中国银行 2017社会责任报告 CSR

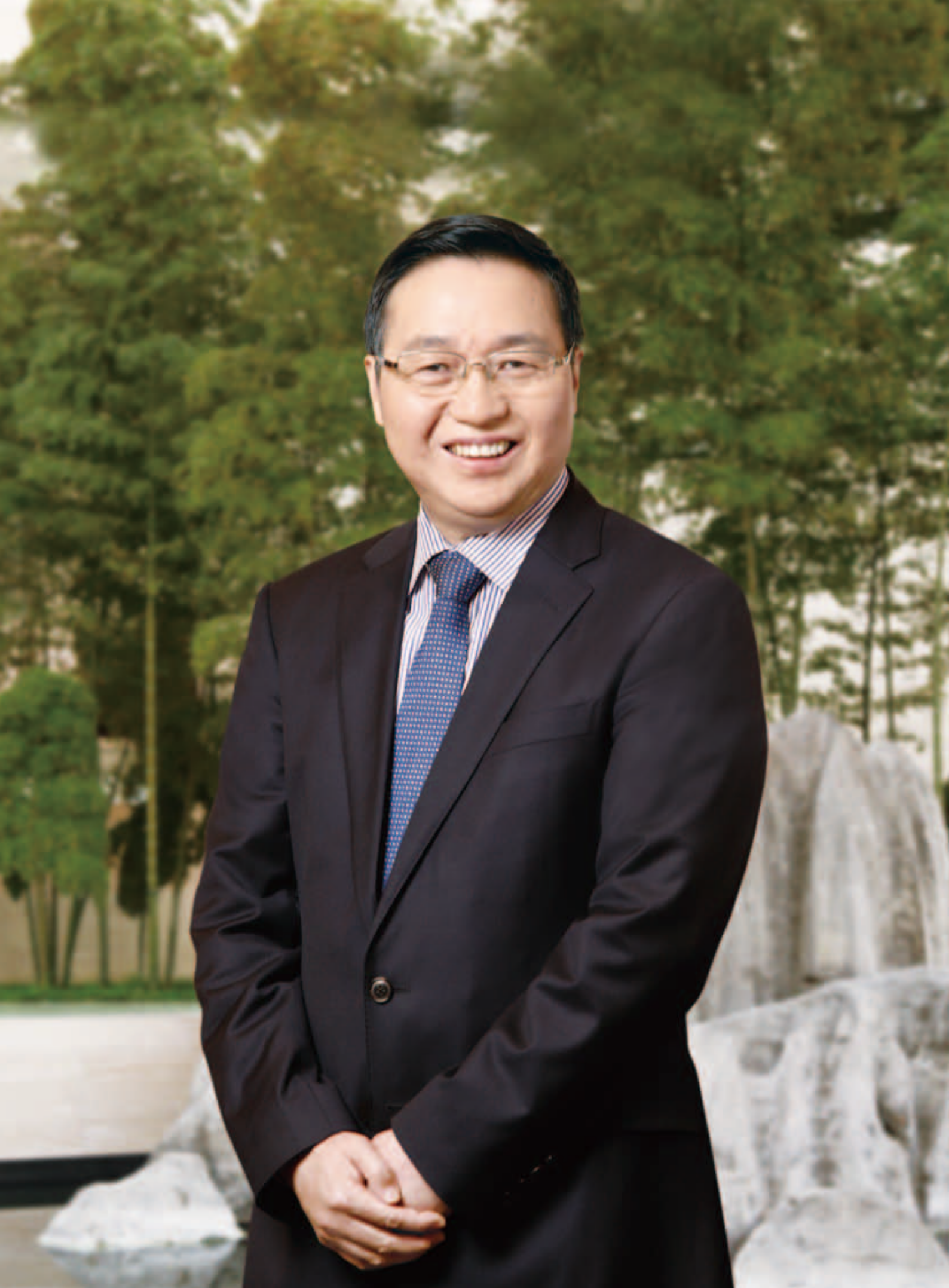


建设新时代全球一流银行
BUILD A WORLD-CLASS BANK IN THE NEW ERA

目 录

董事长致辞	03	04 热心社会公益，共享发展成果	52
关于中行	05	专题：情系三秦，谱写精准扶贫新篇章	54
责任成果	06	践行全球公益	58
荣誉认可	07	倡导志愿服务	61
战略与管理	09	05 助力绿色经济，建设美丽中国	64
01 支持国家战略，助力实体经济	12	创新绿色金融	66
专题：深化“一带一路”金融大动脉建设	14	推进绿色运营	68
建设开放型经济	16	开展环保公益	69
支持区域协调发展	20	06 培育优秀人才，携手幸福生活	70
推动经济转型升级	24	保障员工权益	72
02 坚持科技引领，建设数字银行	26	助力职业发展	73
专题：中行手机银行，始终与您相伴	28	平衡工作生活	75
深化渠道转型	32	07 严守风险底线，提升股东回报	76
优化客户体验	34	完善公司治理	78
提供专属服务	36	强化风险防控	80
保障客户权益	38	绩效报告	81
03 发展普惠金融，促进民生改善	40	展望	88
扶持中小微企业	42	说明	90
助力乡村振兴	44	索引	91
创新惠民金融	48	鉴证	100
助力民生工程	50	反馈	102





董事长致辞

2017 年是具有里程碑意义的一年。党的十九大描绘了中国特色社会主义新时代的宏伟蓝图，吹响了决胜全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的嘹亮号角。中国银行党委带领全行干部员工，紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，主动服务实体经济，切实防控金融风险，深入推进改革创新，积极投身社会公益，全心全意为客户、股东和社会创造价值。

坚持服务国家战略，助推经济高质量发展。我们大力支持供给侧结构性改革，把金融资源更多地投向国民经济关键领域和重要环节，全行战略性新兴产业、先进制造业、环保节能等行业贷款占比持续提升，过剩产能行业贷款占比持续下降。我们持续发挥全球化优势，推动“一带一路”金融大动脉建设，提升全球金融服务水平，海外机构覆盖全球 54 个国家和地区。

坚持客户至上，加快产品服务创新与科技创新。我们积极顺应大众生活方式变化趋势，不断加大对线上渠道的投入力度，手机银行、网上银行功能持续增强。我们主动拥抱科技变革，大力推进大数据、人工智能、生物识别等技术运用，以现代化科技手段提升金融服务效率。我们继续推动网点智能化建设和服务流程优化，智能柜台的网点覆盖率达到 80%，业务办理效率进一步提升。

坚持服务民生，大力发展普惠金融。我们设立了普惠金融事业部，着力加大对“三农”、中小微企业、居民消费等领域的金融支持。我们突出抓重点、补短板，建成

国内最大的村镇银行集团——中银富登村镇银行，将金融服务触角延伸到中西部欠发达的地区。我们不断完善“跨境撮合 + 信贷工厂 + 投贷联动”三位一体的中小企业服务模式，为中小企业蓬勃发展提供金融助力。

坚持扶危助困，全力打好精准扶贫攻坚战。我们连续 15 年在陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四个县开展定点扶贫工作，帮扶贫困人口超过 20 万人。我们充分发挥金融对产业发展的带动作用，结合当地资源禀赋，整合资金、技术和市场，通过培育优质产业项目为贫困地区经济注入发展动力。我们持续推进公益中行精准扶贫平台建设，解决农副产品销售链条长、销路窄、定价低的问题，为农户的脱贫梦想插上互联网翅膀。

当前，中国特色社会主义进入新时代，新时代意味着新使命，新时代当有新作为。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强，把中国银行建设成为新时代全球一流银行。

为了响应党的十九大提出的到本世纪中叶各阶段目标，中行实现“新时代全球一流银行”的战略目标分“三步走”：到 2020 年全面建成小康社会之际，中国银行要实现“发展基础进一步夯实，特色优势进一步巩固，体制机制进一步完善，综合实力进一步增强”。到 2035 年国家基本实现现代化时，中行要实现从世界一流大行向世界一流强行的跨越，全面建成新时代全球一流银行。在此基

础上，再奋斗 15 年，到 2050 年将中国银行打造成为社会主义现代化强国的“金融重器”，打造成为全球金融业的一面旗帜。

建设新时代全球一流银行，我们将坚持科技引领。加快打造用户体验极致、场景生态丰富、线上线下协同、产品创新灵活、运营管理高效、风险控制智能的数字化银行。以手机银行为载体，打造综合金融移动门户，让客户一机在手、走遍全球，一机在手、共享所有。

建设新时代全球一流银行，我们将坚持创新驱动。紧盯市场趋势和客户需求，加快推动技术创新、产品创新和业务创新，通过“颠覆”传统、打破常规的行动，在全球范围内成为优质金融服务的提供者、平台连接的缔造者、数据价值的创造者和智能服务的先行者。

建设新时代全球一流银行，我们将坚持转型求实。紧紧围绕实体经济需要和高质量发展要求，加快推进科技数字化、业务全球化、服务综合化、资产轻型化、机构简约化，大力优化金融供给，积极服务“三大攻坚战”，积极服务实体经济发展，着力打造具有强大价值创造能力和市场竞争能力的高质量发展模式。

建设新时代全球一流银行，我们将坚持变革图强。进一步强化忧患意识，保持战略定力，增强变革勇气，深入推进全行思想变革、机制变革和组织变革，汇聚起推动中国银行改革发展的磅礴力量。

建设新时代全球一流银行，我们将加强党的领导，加强党的建设，全面从严治党，带动全面从严治行，不断完善治理体系，提升治理能力，为建设新时代全球一流银行提供强大动力和战略支撑。

文化是企业的灵魂，是推动企业发展最深沉的力量。在建设新时代全球一流银行的征程中，我们倡导“担当、诚信、专业、创新、稳健、绩效”的价值观，传承和弘扬中行百年文化，塑造新时代中行员工的价值理念和行为准则。

2018 年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，也是决胜全面建成小康社会的关键一年。中国银行将不忘初心、牢记使命，更加自觉地将自身发展融入到服务国家发展大局和服务人民美好生活的事业中去，以更加专业的金融产品服务实体经济，以更加稳健的经营业绩回报股东，以更加持续地资源投入支持公益、回馈社会，不断在新时代的新征程上做出更大的贡献。



关于中行

中国银行是中国持续经营时间最久的银行。1912 年 2 月，经孙中山先生批准，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，坚持以服务社会民众、振兴民族金融为己任，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。1949 年以后，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。改革开放以来，中国银行牢牢抓住国家利用国外资金和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。1994 年，中国银行改为国有独资商业银行。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券交易所成功挂牌上市，成为国内首家“A+H”发行上市的中国商业银行。2017 年，中国银行再次入选全球系统重要性银行，成为新兴市场经济体中唯一连续 7 年入选的金融机构。继服务 2008 年北京夏季奥运会之后，2017 年中国银行成为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方银行合作伙伴，成为中国唯一的“双奥银行”。

中国银行是中国全球化和综合化程度最高的银行，在中国内地及 54 个国家和地区设有机构，拥有比较完善的全球服务网络，形成了公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁等多个领域的综合服务平台，为客户提供全面的金融服务。中银香港、澳门分行担任当地的发钞行。

在一百多年的发展历程中，中国银行始终秉承追求卓越的精神，将爱国爱民作为办行之魂，将诚信至上作为立行之本，将改革创新作为强行之路，将以人为本作为兴行之基，树立了卓越的品牌形象，得到了业界和客户的广泛认可和赞誉。面对大有可为的历史机遇期，中国银行作为国有大型商业银行，将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻中国共产党的十九大精神，坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强，努力建设成为新时代全球一流银行，为建设现代化经济体系、实现中华民族伟大复兴的中国梦、实现人民对美好生活的向往做出新的更大贡献。

责任成果

经济绩效

指标	2017	2016	2015
资产总计（百万元）	19,467,424	18,148,889	16,815,597
营业收入（百万元）	483,278	483,630	474,321
不良贷款率（%）	1.45	1.46	1.43
资本充足率（%）	14.19	14.28	14.06
净利润（百万元）	184,986	184,051	179,417
所得税费用（百万元）	37,917	38,361	52,154
归属于母公司所有者权益合计(百万元)	1,496,016	1,411,682	1,304,946
小微企业贷款余额（百万元）	1,457,804	1,284,900	1,145,714
国家助学贷款余额 ¹ （百万元）	2,965	3,348	3,749

社会绩效

指标	2017	2016	2015
员工人数	311,133	308,900	310,042
女性员工比例（%）	57.05	56.94	56.80
员工满意度（%）	79	80	79
外部客户满意度（%）	94.7	92.6	92.9
公益捐赠额 ² （百万元）	64	61	59
每股社会贡献值 ³ （元）	1.73	1.71	1.81

环境绩效

指标	2017	2016	2015
绿色信贷余额（百万元）	538,799	467,342	412,315

注：1. 国家助学贷款：向中央部属高校和地方高校中家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学习和生活基本费用的贷款。

2. 公益捐赠额：中行总行及各分支机构通过非营利性公益组织或国家部门向教育、卫生、民政等公益事业或遭受自然灾害的地区、贫困地区进行的社会公益捐赠。

3. 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。

荣誉认可

国际奖项

全球 1000 家
大银行第 4 位
全球银行品牌
500 强第 5 位
The Banker
(《银行家》)

全球企业 2000 强
第 8 位
Forbes
(《福布斯》)

最具价值中国
品牌 100 强
第 13 位
WPP 集团

亚洲最佳现金
管理银行
Euromoney
(《欧洲货币》)

最佳全球
债券顾问
The Asset
(《财资》)

世界 500 强
第 42 位
Fortune
(《财富》)

品牌榜
TOP200
第 12 位
胡润研究院

最佳国际化
银行
Global Finance
(《环球金融》)

“一带一路”
倡议最佳中资
银行
Asiamoney
(《亚洲货币》)

年度报告综合
类评比金奖
美国通讯公关职业联盟

荣誉认可

国内奖项

银行科技发展
一等奖

中国人民银行

杰出手机
银行奖

《金融界》

最佳全球
现金管理银行

《财资中国》

最佳董事局

中国董事局网

中国大学生
金融业最佳雇主

中华英才网

最具社会责任
金融机构

中国银行业协会

最具社会
责任银行

新浪网

年度最佳
责任企业

《南方周末》

民心奖

《中国青年报》

社会责任
践行奖

中国下一代教育基金会

战略与管理

责任理念

战略目标：建设新时代全球一流银行

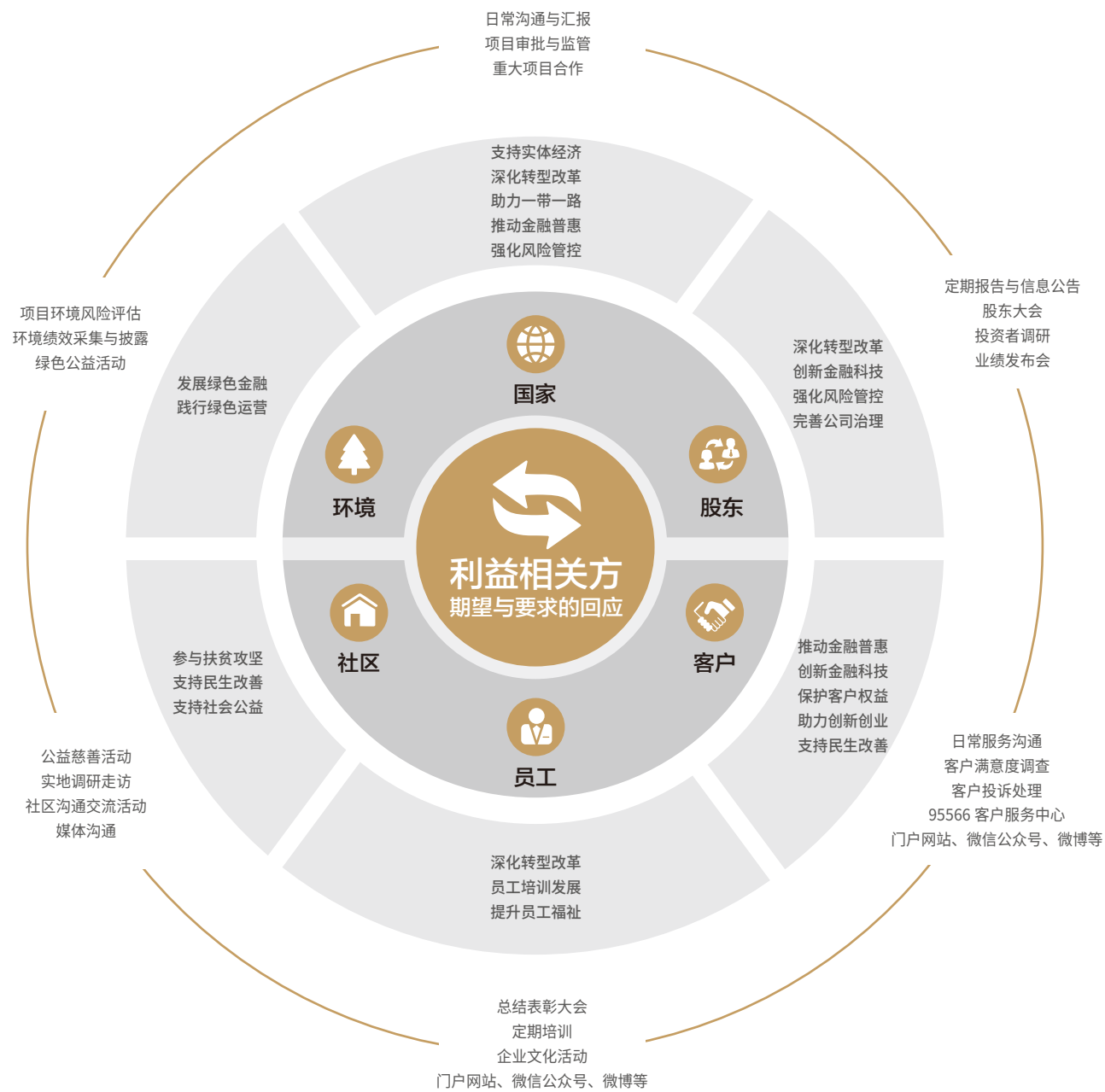
价 值 观：担当 诚信 专业 创新 稳健 绩效

责任管理

中行根据集团经营发展战略、行业热点趋势以及可持续发展标准要求等，系统、全面评估了可持续发展相关的各个方面，梳理确立了 22 项实质性议题。同时，从“对中国银行的重要性”和“对利益相关方的重要性”两方面进行评价，在获得议题重要性排序的同时，明确了社会责任报告披露的重点内容。



相关方沟通



01

支持国家战略
助力实体经济



深化“一带一路”金融大动脉建设

作为国际化程度最高的中资银行，中行积极响应“一带一路”倡议，持续完善沿线国家机构网络布局，拓展综合化、专业化的金融产品与服务，推进“一带一路”国家人民币国际化业务，力争成为“一带一路”资金融通主干线、主渠道、主动脉。全力支持“一带一路”重大项目建设，助力“走出去”“引进来”和当地企业发展，深化与“一带一路”沿线国家交流合作，为“一带一路”经济建设、产业发展提供全方位服务。

截至 2017 年末，中行跟进“一带一路”重大项目逾 500 个，项目总投资额约 4,500 亿美元，提供意向性授信支持超过 1,050 亿美元。2015 年至 2017 年间，完成对沿线国家各类授信约 1,000 亿美元。

优化机构布局

- 海外机构覆盖全球 54 个国家和地区，包括 23 个“一带一路”沿线国家。
- 发挥中银香港在人才、产品、体系方面的专业优势，推进东盟机构重组，支持中银香港区域化发展。

创新业务模式

- 发起巴基斯坦财政部 3 亿美元 3 年期贷款项目，协助匈牙利发行首支主权熊猫债，开创与“一带一路”沿线国家主权机构合作新模式。
- 采用“多机构、多币种、多品种”方式，多次发行“一带一路”主题债券，筹集全球资金助力“一带一路”建设。

支持重大项目

- 支持中老铁路、雅万高铁等重大“走出去”项目；支持中资企业投资并承建约旦阿塔拉特页岩电站项目、中国与埃及产能合作框架下首个落地的埃及国家电网升级改造等海外重大基础设施项目。

助力企业发展

- 提供综合化多元化的金融产品及服务，争做“一带一路”走出去企业首选银行；发挥自身在风险管理方面的优势，为“走出去”保驾护航。

促进交流合作

- 开展非官方交流培训，继柬埔寨、菲律宾后，2017 年先后面向太平洋岛国、拉美四国举办“一带一路”国际金融交流合作研修班。

扩大机构布局，丰富交易产品

2017 年，中行先后在塞尔维亚、安哥拉、爱尔兰、巴基斯坦和卡塔尔新设机构。其中，塞尔维亚、巴基斯坦和卡塔尔位于“一带一路”沿线。

积极拓展新兴市场货币产品，新增加纳塞地、斯里兰卡卢比、孟加拉塔卡等 13 个新兴市场货币报价能力，非人民币外汇报价币种达到 61 个。其中，新兴市场货币 50 个，覆盖“一带一路”沿线 28 个国家和地区。

协助匈牙利发行首支主权熊猫债

2017 年 7 月，中行作为联席主承销商及牵头簿记管理人，协助匈牙利在中国银行间债券市场成功发行 10 亿元人民币债券（即“熊猫债”）。这是匈牙利首次进入中国银行间债券市场发行人民币债券，是首支募集资金明确用于“一带一路”合作的主权熊猫债，获得境外投资者踊跃认购，认购规模达 19.6 亿元。

为中老铁路建设保驾护航

中老铁路项目是“一带一路”倡议下第一个以中方为主投资建设运营并与中国铁路网直接联通的境外铁路项目。全线采用中国技术标准，使用中国设备，线路全长 418 千米，设计时速 160 公里，总投资约 400 亿元人民币，预计 2020 年竣工通车。项目建成后，将极大带动老挝的经济社会发展，提高当地运输效率和水平。

在项目建设过程中，针对水电国际、电建股份、中铁五局、中铁二局、中铁八局等客户中标标段，中行北京、湖南、四川等分行为这些企业提供履约保函共计 16.3 亿元，先后为企业开立预付款保函共计 2.97 亿元，有力保障了中老铁路项目的顺利建设。

牵头阿塞拜疆国家石油公司银团贷款项目

中行卢森堡分行以委任牵头行和簿记行的身份牵头筹组阿塞拜疆国家石油公司土耳其油气 13 亿美元银团贷款项目。中行卢森堡分行参与贷款 5 亿美元，全额用于阿塞拜疆国家石油公司的“贯通安纳托利亚天然气管道”项目。

举办拉美四国“一带一路”国际金融交流合作研修班

2017 年 11 月 15 日，中行举办了拉美四国“一带一路”国际金融交流合作研修班，来自巴拿马、厄瓜多尔、哥斯达黎加和哥伦比亚的财政金融高级官员，以及大型企业和金融机构的高管人员等参加。通过互动交流，全面理解“一带一路”倡议，为进一步深入合作奠定了良好基础。

1.1 建设开放 型经济

中行充分发挥海内外联动优势，持续推动海外业务发展，以资金融通为抓手，加强全球一体化经营能力，不断巩固人民币跨境流通的主渠道地位；支持自贸区建设，服务企业跨境贸易和投资；拓展个人跨境人民币业务，助力国家构建全面开放新格局。

1.1.1 推动人民币国际化

中行持续巩固人民币跨境流通的主渠道地位，服务企业跨境贸易和投资，引领人民币国际化产品和服务创新，促进人民币国际货币功能的发挥，推动人民币国际地位稳步提升。

截至 2017 年末，中行跨境人民币清算网络覆盖全球，在中国人民银行指定的 23 家清算行中占 11 席，完成跨境人民币清算 349.68 万亿元、结算 3.83 万亿元，继续保持全球第一。作为主承销商协助境外主权及类主权机构、境外非金融企业、境外金融机构等共 12 家发行人在银行间市场发行熊猫债，参与发行规模 370 亿元。

获得首批原油期货境外保证金存管银行资格

上海国际能源交易中心是上海期货交易所于 2013 年 11 月在自贸区成立的全资子公司。继 2014 年与其签署战略合作协议后，中行在 2017 年 5 月获得上海国际能源交易中心境内期货保证金存管银行资格，成为首批为境内会员和客户提供原油期货保证金存管业务的商业银行。

分享人民币国际化研究动态

定期发布“中国银行跨境人民币指数（BCRI）”“中国银行离岸人民币指数（ORI）”，针对全球客户开展调研，编撰《人民币国际化白皮书》，及时从客户和市场角度跟踪了解人民币国际化进展。2017 年，根据中行对 25 个国家和地区的 3,134 家工商企业、118 家金融机构的调研，约七成受访境外主体有意向参与离岸或在岸人民币金融市场，同比提升 9 个百分点。

1.1.2 支持自由贸易区建设

自贸区是中国对外开放的试验田，是企业走向海外的重要渠道。2017 年 4 月，第三批自贸区获准成立，全国自贸区形成“1+3+7”格局。作为自贸区建设的“先行者”，中行积极参与自贸区制度创新，依托总分行、境内外机构和多元化平台紧密联动，全力支持自贸区改革试验。

支持上海自贸区发挥桥头堡作用

2017 年初，国务院颁布《全面深化中国（上海）自由贸易试验区改革开放方案》。作为全国首家自贸区，上海自贸区将继续在全国自贸区中发挥桥头堡作用。4 年来，中行统筹调配海内外资源，不断加大对上海自贸区建设的支持力度。截至 2017 年末，中行上海市分行开立自由贸易账户逾 15,000 户，叙做跨境人民币借款 130 亿元，为世界五百强企业提供综合化金融服务，帮助上千家企业在自贸区快速发展。

大连自贸区支行率先挂牌营业

2017 年 4 月 10 日，中行大连分行自贸区支行挂牌成立，成为区内首家获颁营业执照和金融许可证并对外营业的金融机构。挂牌当天，该行与 10 家重点客户签署自贸区业务战略合作协议，累计为近 30 家企业办理首发业务 45 笔，本外币折合近 7 亿元人民币，业务品种涵盖跨境结算、跨境担保、本外币资金池、期权组合等 20 余种产品。

担当人民币跨境使用主渠道，
方便跨境贸易和投资

落实国家战略，保持人民币
在全球货币体系中的稳定

引领市场发展，探索人民币
在新兴领域的使用

深入开展市场研究，为各类
主体提供市场信息

1.1.3 服务企业跨境发展

依托海内外一体化发展优势，中行持续拓展跨境及海外人民币产品，结合不同类型企业制定个性化、专业化服务方案，支持企业跨境贸易和投资。

截至 2017 年末，累计支持中资企业“走出去”项目约 4,205 个，提供贷款承诺超过 2,805 亿美元。其中，海外并购贷款签约金额 910 亿美元，海外经营性贷款签约金额 1,733 亿美元。



共同发起“国新国同”基金，助力中资企业海外扬帆

中行参与了国务院国有资产监督管理委员会主导、中国主权投资机构“国新国际”发起设立的国新国同股权投资基金。基金规模 1,500 亿元，主要支持中国企业参与“一带一路”建设、优势产业“走出去”、为国际投资并购提供支持。以该基金为投资平台，中行可统筹利用海内外优势资源，满足客户全方位金融需求。

- 参与国际产能合作和重大国际工程承包，带动国内装备及相关配套产品出口，促进企业去产能、去库存。
- 参与高端制造领域国际并购，在国内投资建厂、实现高技术落地，带动国内产业转型升级，促进企业补短板。
- 参与中国高铁、核电、特高压、4G 通信等优势产业“走出去”。
- 参与央企及地方性大型国企的海外投资及并购。

支持美的集团并购德国库卡

2017 年初，中国家电龙头企业美的集团完成了对全球四大机器人制造商之一——德国库卡集团的要约收购，交易金额逾 37 亿欧元。中行作为牵头委任安排行、全球协调行与文本代理行，牵头筹组银团贷款，在短时间内实现了银团超额募集、文本签约和全额放款，并承贷 7.87 亿欧元。

升级企业跨境金融服务解决方案

2017 年，中行广东省分行发布《企业跨境金融服务解决方案(2.0 版)》，着力“三个打通”，为企业提供更加优质、高效的跨境金融服务。

- 打通境内境外，统筹利用境内境外两个市场、两种资源、两类规则，帮助企业降低融资成本。
- 打通表内表外，帮助企业拓宽融资渠道，优化资产配置。
- 打通线上线下，推出跨境人民币电子商务综合服务、粤港电子支票、中银电子证照卡等，提高企业办公效能。

2017 年，中行广东省分行累计实现跨境人民币结算 3,661.23 亿元，为广东自贸区 551 家客户提供结算、贷款等特色跨境金融服务超过 1,200 亿元。

1.1.4 助力个人跨境消费

中行推出了“中国银行出国金融服务”特色产品，为跨境人群提供便捷、周到的一站式金融服务。积极优化手机银行全球资金账户管理服务，试点推出电子渠道个人外币现钞在线预约服务。



打造“中银智汇”产品

2017 年 8 月，中行手机银行推出中银全球智汇（GPI）国际汇款服务，客户使用美元、欧元、英镑、澳元等 10 余种外币汇款可享受到优先处理、追踪反馈及费用透明等智能服务，实时掌握交易信息。



1.2

支持区域协调发展

中行积极响应国家区域发展战略，大力支持京津冀、雄安新区、长江经济带、粤港澳大湾区等战略重点地区发展。围绕各区域金融服务需求，加快金融产品和服务创新，搭建合作平台，支持区域重点项目建设，助力区域经济发展与民生改善。

1.2.1 京津冀协同发展

以疏解北京非首都功能为重点，加大对北京城市副中心建设以及京津冀地区产业、交通等重点领域的资源投入，促进区域的互联互通与产业融合。构建联动营销和项目对接机制，共享产业布局调整、行业集聚迁移等需求信息，服务产业转移对接。重视与 2022 年北京 - 张家口冬季奥运会密切相关的“体育、旅游、地产、环保”等配套产业，助力冰雪产业发展，做好冬奥会相关服务工作。

截至 2017 年末，中行支持京津冀协同发展项目 418 个，贷款余额 2,772 亿元；当年累计实现项目投放 241 个，金额 1,196 亿元。



全力支持京津冀一体化大交通项目

中行河北唐山分行将交通路网建设领域作为支持投放重点，积极助力京津冀互联互通，为京津冀重点交通项目提供专业化的金融服务方案。截至 2017 年末，该行已为聂庄至东港增二线铁路项目投放 1.94 亿元，为唐曹铁路项目（唐山至曹妃甸）投放 3.20 亿元，为承张高速公路承德段项目投放 2 亿元。

1.2.2 雄安新区建设

成立中行雄安新区决策委员会，涉及新区重大事项，直接提交委员会审议。精准化对接新区需求，配合新区政府创新房地产融资、产业融资、绿色融资等模式。积极参与“数字雄安”战略，运用区块链技术助力智慧城市、智慧银行建设。搭建国际合作桥梁，为雄安新区建设贡献金融智慧。

截至 2017 年末，中行已实现雄安新区内三县网点全覆盖，在雄安 557 个自然村签约助农服务点 306 个，并正式获批筹建中行河北雄安分行。

助力雄安新区完成首笔补偿款发放

2017 年 9 月 9 日，容城县马庄村村委会门口架起了高高的显示屏，雄安新区第一份临时占地补偿协议将在这里签署。村民姜俊明在临时占地协议书上按下了手印，完成了雄安新区与当地群众的“第一签”。中行工作人员为他现场办理银行卡，通过电子转账将补偿款划到他个人银行卡中。

2017 年，中行围绕雄安新区建设服务需求，有针对性开展工作。在短短数月间先后实现了第一家入驻新区、代理新区第一笔补偿款发放、向新区提供 220 亿元拆迁补偿专项授信。

1.2.3 长江经济带发展

以《长江经济带发展规划纲要》为行动指引，成立“长江经济带业务拓展联动工作小组”，推动区域内分行优化信贷资源配置，建立客户清单式管理体系，重点支持综合立体交通走廊、创新驱动产业转型、修复长江生态环境、新型城镇化建设等项目，为长江经济带建设贡献力量。

截至 2017 年末，中行在长江沿线 11 省、市累计新增支援“长江经济带”项目授信 663.8 亿元，全年授信余额新增 268.4 亿元。

与武汉市签署 1,200 亿元全面战略合作协议

2017 年 9 月，中行湖北省分行与武汉市政府签署全面战略合作协议，拟在未来 5 年向武汉市提供不低于 1,200 亿元人民币的金融支持，支持建设现代化、国际化、生态化武汉，助力武汉在长江经济带建设中发挥核心作用。

1,200 亿

1.2.4 粤港澳大湾区建设

配合国家《深化粤港澳合作推进大湾区建设框架协议》，建立支持粤港澳大湾区发展的组织机制，成立由中行粤港澳机构、总行重点业务负责人组成的“粤港澳联动发展委员会”，促进粤港澳机构间的业务联动，推动实现区域间客户一体化服务和信息系统的互联互通，优先支持城市基础设施的互联互通，支持区域产业升级和转移等项目，助力粤港澳大湾区建设。

支持港珠澳大桥项目建设

2017 年，举世瞩目的港珠澳大桥主体工程全部竣工，东接香港，西接珠海、澳门。全程 55 公里的港珠澳大桥是世界最长的跨海大桥，也是中国交通史上技术最复杂、建设要求及标准最高的工程之一。

中行广东省分行于 2009 年与港珠澳大桥管理局建立合作关系，作为港珠澳大桥主体工程银团唯一牵头行和代理行，发挥跨境业务专业优势，联动境内外机构，为项目提供充足的低成本资金。截至 2017 年末，港珠澳大桥管理局累计提用银团贷款 205.24 亿元，其中在中行提用 105.06 亿元，占比超过 51%。

推动粤港澳金融服务互联互通

中银香港配合香港金管局、香港银行同业结算有限公司、以及广东、深圳等地监管机构出台的政策，在 2017 年推出了“粤港跨境电子账单及缴费服务”“深港人民币电子支票跨境缴税”“粤港商事登记银政通”“中银商事服务粤港通”等跨境便利服务，优化粤港澳大湾区金融互通基建，支持香港与内地金融互联互通。



1.3 推动经济 转型升级

紧密围绕国家战略和宏观经济政策，全面支持供给侧结构性改革，积极拓展先进制造业、现代服务业、基础设施等重点行业和领域，加大对轻周期行业和战略新兴产业的支持力度，压缩产能过剩行业授信，助力传统产业优化升级，促进新经济新业态发展，支持实体经济高质量发展。

1.3.1 优化信贷资源配置

制定资产组合管理方案和行业投向指引，有效引导行业信贷投向，持续优化信贷结构，压缩产能过剩等重点管控行业的信贷投入，将信贷资源优先配置到符合国家政策和中行发展战略的方向和领域。

去产能 去杠杆 去库存

- 加快退出低效领域授信，防范产能严重过剩行业、煤炭等领域的潜在风险。
- 坚决退出“僵尸企业”授信，禁止新增敞口。
- 压退部分低端制造业、传统商业模式的批零业、采矿业及产能严重过剩行业授信，并防范行业风险在产业链上下游间传递。

化解房地产泡沫

- 实施“严控总量，区别对待”策略，并对区域、客户、项目进行差异化管理。
- 积极支持棚户区改造与城镇化等符合国家战略方向领域的信贷投放，控制库存较高区域开发贷款规模。

1.3.2 支持传统产业转型

坚持“有保有压、分类施策”的原则，加快客户结构及产品结构的优化，坚决退出落后产能和“僵尸企业”，要求新增授信不得用于新增产能项目。支持符合“节能环保、循环经济”类技改项目及置换落后产能等项目，对优势企业兼并重组、整合过剩产能、转型转产、产品结构调整、技术改造和国际产能合作等提供综合服务。

支持央企加速产业转型

中国五矿集团是以金属、矿产品的开发、生产、贸易和综合服务为主的大型企业集团。2016 年，中国冶金科工集团整体并入中国五矿集团。重组后，中国五矿集团将基础设施与新型城市化建设、房地产综合开发和金融服务等新兴产业作为重点领域，进行多元化转型。

2017 年，中行陆续支持了中国五矿集团开展的甘肃兰州新区地下管廊项目、贵州高速 PPP 项目、“青海申基金融广场”房地产项目、驻马店水务项目、无锡垃圾焚烧发电 BOT 项目等产业转型项目，累计提供信贷资金 58.2 亿元。

1.3.3 助力战略新兴产业

中行充分结合国家新形势下相关产业政策，以及“中国制造 2025”“互联网+”“新一代人工智能发展规划”等，加大对战略新兴产业的支持力度，推动产业结构优化和创新驱动发展。把握先进制造业发展契机，重点支持航空航天、轨道交通、电力装备、新材料、新一代信息技术产业、生物医药及高性能医疗器械。积极支持互联网、大数据、人工智能与传统产业的深度融合。

截至 2017 年末，中行战略性新兴产业信贷余额 4,931 亿元，同比增长 10.96%，占全部公司信贷余额的 9.67%。



支持中国新能源企业拓展国际市场

宁德时代新能源科技股份有限公司主营锂电池的生产和研发。公司年产值达 100 亿元人民币，在全球市场位居第三。快速的发展和全球化战略布局的需要使其对金融服务尤其是境外金融服务需求旺盛。中行宁德分行积极联动福建省分行、总行及境外分行，为企业量身定制整体金融服务方案。截至 2017 年末，已为该企业核定信用总量 7.5 亿元，累计开立银行承兑汇票 4.5 亿元，开立进口信用证 1.5 亿元、办理票据贴现业务 5 亿元、办理购付汇业务超 1 亿美元。

02

坚持科技引领
建设数字银行

智能柜台 Intelligent Counter



中国银行
BANK OF CHINA

服务
SERVICE

中国银行
BANK OF CHINA

中行手机银行，始终与您相伴

中行坚持科技引领，着力将手机银行打造成为中行的综合金融移动门户。中行手机银行客户端全面整合了生活、跨境、投资等各类生活服务场景，以解决客户的金融服务痛点为出发点，深入运用移动互联网、人工智能、生物识别等新技术，向客户提供一站式线上金融服务，帮助客户获得更加便捷高效、安全可靠的移动金融服务，实现“一机在手，走向全球，一机在手，共享所有”。

截至 2017 年末，中行手机银行客户数达 1.15 亿户，同比增长 22.17%；交易客户数和交易金额均同比增长 60% 以上。



优化功能服务

丰富功能

- 手机银行设有“首页、投资、生活、我的”四大频道和“资产管理、跨境金融、消费金融”三大专区，以“用户+场景融合”为客户提供全方位服务。

特色服务

- 推出跨境金融专区，建立集产品与服务为一体的跨境闭环生态，提供个人外币现钞预约，打通线上线下业务流程，解决出国客户兑换外币的痛点。
- 推出 GPI“中银智汇”全球汇款，最快 2 分钟全额到账，汇款全流程实时掌握。
- 提供全球账户统一管理、跨境二维码支付、签证通、退税办理等跨境综合服务。

个性定制

- 实现功能定制、行情定制、产品定制等功能，根据客户的偏好，定制贵金属、外汇等行情，以及页面设计，更加符合客户的使用习惯。
- 试点推出投资理财智能产品组合推荐，实现手机银行个性化理财服务。

线上线下融合服务

如果客户需要前往中行网点办理业务，手机银行可通过线上线下融合，实现服务无缝对接。去网点之前，先在手机银行预约，并按预约时间前往网点，届时即可享受优先办理业务的方便，减少排队等待时间。如果客户急需现金又未携带银行卡，使用手机银行扫描中行 ATM 二维码，按照步骤提示选择账户、输入金额、密码即可取款。

助力普惠金融发展

依托手机银行，中行在业内首家推出国家助学贷款全流程线上服务，并推出了“青春 E 贷”产品，为莘莘学子申请贷款提供便利、快速、定价合理的在线贷款服务，满足在校学生的额信贷需求。

创新技术应用

中行积极开展各项技术的研发与应用，推进手机银行升级迭代。

根据中国金融认证中心（CFCA）2017 年 12 月发布的《2017 年手机银行综合评测及用户体验研究报告（全国性商业银行）》，中行手机银行用户体验评测综合得分排名第一。



人工智能

基于大数据分析，实现智能投顾、智能搜索、因客推荐产品、资讯、操作等智能服务



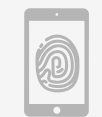
二维码

推出二维码收付款、支付、转账等功能，适用于更加丰富的金融场景



OCR 图像识别

基于手机摄像头和图像识别技术，增加卡号、身份证信息读取，减少客户操作



指纹认证

新增指纹认证创新服务，进一步提升操作便捷性



人脸识别

将人脸识别应用于账户自助关联，实现客户身份识别及安全交易认证

构建手机银行智能风控体系

中行综合运用大数据、云计算和人工智能等技术，整合分析了交易行为等多维度数据，对手机银行高风险交易进行主动实时监控和处置。同时，应用人脸识别、指纹识别等生物识别技术和 SIM 盾、智能挑战问题等新兴认证方式，在保障交易安全的前提下，为客户提供更加快速、便捷的使用体验。



2.1 深化渠道 转型

顺应“互联网+”发展趋势，中行深入推进“互联网+普惠金融”服务新模式，以网点智能化转型、打造差异化特色营业网点为导向，推动网点转型升级，为客户提供个性化服务，实现线上线下协同、海内外协同、综合化协同，更好地满足客户需求。

2.1.1 推进网点智慧升级

在持续推进线上金融服务渠道建设的基础上，中行近年来启动了网点智能化升级改造试点，通过流程优化、产品创新、设备升级、数字媒体和新技术应用，为客户提供智能化的“一站式”服务。截至 2017 年末，中行境内营业网点总数达 10,674 家，推广智能柜台的网点达 8,526 家，实现一级分行全部覆盖。



优化网点布局，增强客户互动

- 调整网点内部格局，按照自助业务、简单业务和复杂业务的顺序，对网点由外至内进行分区域设计。
- 培育客户利用线上渠道和自助设备办理业务的习惯，为客户创造更多沟通、交流以及体验的机会。
- 借助体验类电子设备，加深客户对银行新产品的了解。

简化服务流程，提升服务效率

- 推广智能柜台，优化客户网点服务体验，提升业务办理效率，柜员每项业务平均操作时间缩短 5 至 10 分钟。
- 除大额取现和外币存取等少数现金类业务外，大部分业务都可通过智能渠道自助完成。
- 缓解人工操作压力，引导员工从柜台走向大堂，帮助客户解决需求。

促进渠道协同，加强客户关怀

- 寻找线下和线上渠道的结合点，优化产品和服务流程，线上服务和线下服务无缝对接，减少客户的操作步骤和交易时间。

2.1.2 打造专业特色网点

致力于面向目标客群打造特色化、差异化、专业化的精细服务。2017 年，全面启动网点差异化发展，优化网点结构，构筑“以旗舰型银行网点为龙头、以综合型银行网点为支撑、以专业型银行网点为特色、以轻型银行网点为补充”的服务格局。

专业型网点

以周边客户需求为基础，通过主销特定产品、服务特定客群、建设跨界场景，构建贴合客户习惯的产品组合和营销服务模式。全年建设以消费金融、个人贷款、出国金融、贸易金融、中小企业等为业务特色的专业型网点 1,132 家。

轻型网点

在社区、商圈、园区等客户聚集区试点拓展轻型网点形态，通过减少租赁面积、精简员工配置、简化现金业务模式等方式，为客户提供便捷的服务体验，全年共建成轻型网点 136 家。

普惠型机构

以小微企业、三农、创新创业、脱贫攻坚、校园金融等普惠金融客户群体为重点服务对象，加快建设普惠型特色机构。截至 2017 年末，已在 157 个国家级贫困县设立网点 255 家。

打造二手房贷款特色支行

中行江苏省分行南京华侨路支行位于南京市新街口商圈，毗邻南京市房地产交易中心。根据区位特点，这家支行定位为以二手房贷款为特色业务的专业型网点。为提升服务效率，华侨路支行增配了 5 名专业零售贷款客户经理，形成了由 1 名核准人、9 名专业客户经理、1 名后台业务管理人员构成的核心团队；优化审批流程，原来用时一周的审批流程降至 3 个工作日。

同时，通过与二手房贷款客户的沟通交流，华侨路支行逐渐掌握了客户在买卖房屋时的更多需求，并持续改善抵押过户的办理时效，提升了客户满意度。

上门服务

2017 年 10 月，中行江西省分行青云支行启动轻型化改造，增设智能柜台。在提升网点服务效率后，客户经理可前往南昌县、新建区等地上门为客户服务，接收借记卡、信用卡、网银和手机银行等办理申请，提供更贴心的专属服务。

2.2 优化客户 体验

中行持续关注客户需求变化，通过技术创新、流程优化、服务升级等为客户提供更加安全、便捷的金融服务，打造卓越的客户感知和体验。

2.2.1 创新金融科技

- 在金融科技浪潮的推动下，2017 年，中行取得了多项技术应用突破。
- 率先在 4 家分行试点智能柜台人脸识别技术，辅助客户审核身份。
 - 创新移动支付产品，与中国移动合作推出近场支付产品“和闪付”，并率先支持使用 Apple Pay 等 NFC 支付产品“刷手机”乘地铁。
 - 在手机银行推出智能投顾、智能搜索、因客荐品等资产管理服务，满足客户资产保值增值需求。

ATM 手机银行扫码取款，创造移动金融新体验

2017 年，中行推出了 ATM 扫码取款功能，将手机银行线上渠道与 ATM 线下渠道打通，为客户提供手机“钱包”服务。

借助这项功能，客户在中行任意一台 ATM 设备，选择“扫码取现”功能按钮，登录“中国银行手机银行”APP，使用“扫一扫”扫描 ATM 机屏幕二维码，根据手机提示输入取款金额，并在 ATM 输入取款密码，即可轻松取现。

2.2.2 持续改进服务

2017 年，中行 95566 客服中心人工接通率 98.37%，客户满意度 98.62%。2017 年 12 月在 30 家银行同业中，中行 95566 客服中心接通率和服务水平指标均排名第一。



倾听客户声音

- 及时、妥善处理客户投诉，持续完善投诉管理系统，提升服务响应率。
- 手机银行各页面增加“联系客服”选项，提供更快捷的在线服务渠道。

改进柜员管理

- 充分保障营业网点服务质量，明确服务岗位职责分工，优化人员配置，加快充实网点营销服务力量。
- 强化人员管理，利用视频培训、移动培训等平台，向网点服务人员和客服人员提供系统性培训，增强服务意识。

优化厅堂布局

- 调整厅堂布局，突出标识标牌，客户无需过多询问和指引即可方便找到相应功能区域。
- 适当扩大销售服务区域，便于客户体验新产品、享受个性化专属服务。



“我热爱客户经理这个岗位”

周春明，52 岁，中行河北唐山分行京唐港支行客户经理。1993 年，老周从部队转业来到京唐港支行，在对公客户经理岗位上一干就是 24 年，先后服务了 400 多个公司客户，经办授信近 200 亿元。24 年来，老周经办的所有授信无一笔有差错、无一笔被退回、无一笔不良。

“24 年的工作经验，总结起来就是：在效率上努力快一点，在专业上努力强一点，在工作上努力细一点。我热爱客户经理这个岗位，热爱中行！”

2.3 提供专属 服务

2.3.1 服务特殊群体

坚持为残障客户、中老年客户及各类有特殊困难和需求的客户群体提供无障碍的、定制化、差异化服务。

- 对于行动不便的客户群体：在营业网点开设绿色通道，提供无障碍停车位、爱心座椅、盲文键盘等辅助设施，为重度残障人士提供上门服务。
- 对于城市公共服务群体：在营业网点设置“中行温暖角”，以便环卫工人、交通协管员、民警、志愿者等临时休息，并提供饮水、常见药物、雨伞租借、手机充电等多项服务。

为住院老人上门办理业务

2017年8月13日，广东肇庆九十岁的老人蒋女士因病入院治疗需缴纳住院费。然而，老人只有中行的普通活期存折账户，没有银行卡，又无法到银行办卡。

中行广东肇庆分行闻讯后立即启动延伸服务，安排两名业务骨干前往医院，在医生与客户家属见证下，现场核实客户身份信息，在询问并确认客户意愿后，指导家属作为委托人办理相关手续，成功为老人办理了预制卡。



2.3.2 打造私人银行

为满足高端客户财富管理需求，中行发挥全球化经营优势，先后在香港、澳门和新加坡、伦敦成立了私人银行服务中心，积极构建高端服务体系，向客户提供私密、专享、创富、高品质的私人银行服务，满足客户的跨境金融服务需求。

2017年，中行私人银行服务被授予“年度财富管理品牌大奖”和“年度私人银行卓越奖”等荣誉。



成功叙做国内首单混合财产慈善信托

在福建泉州，很多华侨在海外拼搏、创造财富的同时，一直心系家乡，热心公益。华侨吴先生有一笔资金，长年委托中行管理并定期将所获收益用于支持家乡教育事业。随着年事渐高，吴先生希望这一善举能够延续和传承。

2017年8月，中行与合作信托公司成立专项工作组，针对吴先生等客户的需求设计完善信托架构和解决方案，创新采用“现金+金融产品”模式，成功叙做了国内首单混合财产慈善信托。

2.4 保障客户权益

中行深入开展消费者金融教育，及时关注金融新态势，加强客户权益保护，以行动赢得客户信任。2017 年，中行共有 14.7 万名员工参与“普及金融知识万里行”活动，发送宣传短信 207 万条，发送微信信息 136 万条，受众客户达 1,954 万人次。

2.4.1 宣传金融知识

- 开展多种教育宣传活动，主要包括“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识万里行”“防范打击电信诈骗月”“金融科技周”等，提升消费者金融知识素养和安全意识。
- 设立消费者保护、金融知识宣传教育在线素材库，提供各类宣传素材、杂志读本清单，供全辖下载使用。
- 通过微信公众号、手机短信等渠道，将业务特点、地域特点与宣传主题有机结合，面向消费者开展特色宣传活动。
- 在营业网点开设“金融知识宣传教育专区”，张贴、摆放金融知识宣传教育资料与读本，充分发挥网点在消费者权益保护和金融知识宣传普及方面的作用。



金融知识校园行

2017 年 9 月，中行贵州省分行来到贵州省经济学校，开展金融知识走进校园活动，举办金融知识讲座，以展区展台、实物对比、案例教学和情景、宣传单页等形式，演示反假币技巧，讲解银行卡使用及信用卡风险防范等知识。

金融知识老区行

2017 年 9 月，中行海南省分行联合人行海口中心支行、人行澄迈支行来到革命老区——澄迈县高山朗村，为村民们举办了一场面对面交流的金融知识课堂，悉心解答村民疑问，讲解金融知识。

2.4.2 保证客户资金安全

中行持续加强员工金融安全培训，创新金融安全服务，提高应急处置能力，帮助客户防范电信诈骗，挽回损失，切实保障客户信息与财产安全。同时，积极配合公安机关开展打击银行卡违法犯罪专项行动、打击电信诈骗活动，切实维护金融消费者权益，共同营造安全、稳定的金融环境。



- 积极引导员工加强金融安全知识学习，提升员工风险服务意识和敏感度，增强对各类电信诈骗的识别和应急处置能力。
- 开通“中银 E 贷”反欺诈外呼项目，为客户提供 7x24 小时服务，2017 年“反欺诈”外呼电话量 97,442 次。
- 银行卡客服在接到同一来电号码绑定多位客户、疑似非本人来电等情况时，及时向分行发送“疑似风险提示”，督促分行跟进处理。2017 年度共发送疑似风险提示协查工单 3,380 张。
- 应用“新一代网络金融事中风控系统”，综合运用大数据、云计算和人工智能等先进技术，有效监控网络金融业务，对高风险客户、高风险交易进行识别、预警和处置，实现高效智能的金融风险管控。

专业服务显神通，争分夺秒追巨款

2017 年 8 月 16 日，中行一位客户的商业邮箱被盗，往来贸易信息泄露。9 月 12 日，客户在不知情的情况下将一笔大额货款汇往犯罪嫌疑人在境外一家外资银行的账户。事后，贸易合作方致电称未收到货款，客户方知遭遇跨境巨额网络诈骗。

9 月 15 日，接到客户提交的材料后，中行陕西省分行立即组建“紧急事件处置小组”，连夜进行追款，精准制定追款方案，及时将案件信息报告总行，并迅速联系收款外资银行在上海的代表处。通过反复联系与沟通，这家外资银行及时控制了诈骗人员的资金账户。这位客户被骗的大部分货款已成功追回。

03

发展普惠金融
促进民生改善



3.1 扶持中小 微企业

中行为中小微企业提供专业、高效、全面的金融服务，帮助中小微企业缓解融资难题，融入全球资金链、价值链、产业链，实现持续健康发展。

截至 2017 年末，中行小微企业贷款余额 14,578 亿元，较上年增长 13.46%，小微贷款客户 518,378 户；中小企业贷款余额 31,961 亿元。

3.1.1 创新跨境撮合模式

2014 年以来，中行在全球首创推出“中银全球中小企业跨境撮合服务”，致力于解决中小企业跨境经营面临的困难，破解中小企业“融资难、融资贵”问题，为全球中小企业搭建互联互通的平台，在经济全球化背景下，帮助国内中小企业融入全球资金链、价值链、产业链，积极服务实体经济，助力多边贸易合作，对世界各国尤其是“一带一路”沿线国家的中小企业间经济合作与交流起到桥梁纽带作用。

同时，中行将创新业务与新兴科学技术有机结合，建设和启用“中小企业跨境撮合 GMS 系统”，借助现代信息科技实现跨境撮合由“线下”到“线上”的转型，实现全流程、全自动、全天候的在线金融服务。

截至 2017 年末，中行已经在全球举办 41 场中小企业跨境撮合对接会，吸引了来自五大洲近 80 个国家和地区政商各界 3 万人、2 万余家中外企业参加，行业涉及高端制造、信息科技、电子传媒、汽车制造、现代农业、教育、医疗、节能环保、文化旅游等多个领域。



3.1.2 升级信贷工厂服务

“中银信贷工厂”是中行专门为中小企业客户打造的服务品牌，通过“端对端”的工厂式“流水线”运作和专业化分工，提高服务效率。根据中小企业经营特点与融资需求，丰富产品组合与方案设计，为广大中小企业客户提供专业、高效、全面的金融服务。

2017 年，“中银信贷工厂”继续贯彻绿色发展理念，支持节能环保、污染治理、清洁能源等产业，对高污染、高能耗、落后产能企业坚决清退；持续优化授信结构，向养老、教育、医疗等民生产业领域转型。

截至 2017 年末，“中银信贷工厂”授信余额达 2,956 亿元，累计授信客户 4.73 万户。

破解“倒贷”难题

为有效解决中小企业借助外部高成本资金“倒贷”问题，降低中小企业融资成本，中行研发了“中银接联通宝”产品，允许企业通过中行新发放贷款结清已有贷款，继续使用中行贷款资金。同时，研发和推广“税贷通”等银税合作相关产品，拓展获客渠道，运用大数据技术，优化小微企业信贷准入及审批等业务流程，扩大服务实体经济范围。

3.1.3 创新投贷联动

作为首批试点投贷联动的国有大型商业银行，中行广泛开展投贷联动试点，进一步优化投贷联动组织架构和规章制度，与外部投资机构对接合作，并充分发挥中银投资、中银国际等附属公司力量，支持科技成长型中小企业扬帆起航。

持续优化创新“中关村模式”，充分考虑中小科技企业的特点，创新业务营销、授信审批、风险管理等环节模式，帮助拥有核心技术、发展前景良好的科技型中小企业解决融资难题。同时，主动顺应市场变化，创新“中银科贷通宝”等产品和服务，完善科技型中小企业产品服务体系。

截至 2017 年末，中行已成立科技金融专营机构 64 家，内部投贷联动贷款余额 9.05 亿元，投资余额 6.69 亿元，支持科创型企业 40 户。“中关村模式”下科技型中小企业信贷余额 102.32 亿元，授信客户 873 户；授信客户挂牌新三板数已达 1,406 家，授信总额 278 亿元。

3.2 助力乡村振兴

建设科技金融特色支行

自 2012 年成立之初，中行广州番禺天安科技支行就承担起了广东省科技与金融结合首块“试验田”的使命。针对科技型中小企业轻资产、融资难等特点，天安科技支行联动上级行，共同开发创新性融资产品，包括知识产权质押贷款、科技计划立项贷等，积累了丰富的科技金融服务经验。截至 2017 年末，天安科技支行累计服务科技型中小企业超过 600 户，为其中 83 户批复授信，金额超过 8.4 亿元。

联合发布“科贷通”APP

2017 年 11 月，中行江西省分行与江西省科技厅、国家级赣江新区联合发布了“科贷通”APP。“科贷通”以支持实体经济、扶助科技型中小企业发展为目标，由赣江新区、江西省科技厅共同出资建立风险补偿资金池，为科技型中小企业提供专属服务。“科贷通”具有贷款在线申请、系统高效审批、专享利率优惠等优势，为科技型中小企业创新，促进科技成果转化提供了有力支持。

2017 年 6 月，中行成立普惠金融事业部，目前已在全国 36 家一级分行成立普惠金融事业分部，在各二级分支行成立普惠金融服务中心。发起设立中银富登村镇银行，加大农村地区金融服务力度，促进农业现代化发展，助力乡村振兴。

2017 年，中行涉农贷款余额稳步增长。截至 2017 年末，已达 1.3 万亿元。

3.2.1 支持县域经济

加快网点延伸与村镇银行建设，填补县域机构的布局空白。积极借助金融科技，拓展“互联网+”普惠金融服务，加强县域金融产品和服务模式创新，提供安全、经济、便捷的现代化支付服务，提升农村金融服务水平。

截至 2017 年末，中行已在 157 个国家级贫困县设立网点 255 家，累计开办助农服务点超过 1 万家；与中华供销总社签署战略合作协议，支持“供销 e 家”电商平台建设，助力农村电商发展。

助力县域经济发展

自 2011 年以来，中行与新加坡淡马锡公司旗下富登金控合作，按照批量化、规模化、集约化方式发起设立中银富登村镇银行，在广大县域和农村地区提供普惠金融服务。截至 2017 年末，中银富登村镇银行机构网点已达近 200 家，分布在全国 12 个省、市。其中，约 78% 的网点分布在金融服务相对薄弱的中西部地区。

由于信用制度不完善、合格抵押物缺少等问题，众多县域客户不符合传统商业银行信贷标准。中银富登瞄准县域、农村客户的融资“痛点”，研发了 10 大类、50 余种信贷产品，满足县域内不同客户的信贷需求。同时，综合考察客户的经营发展情况，扩大可抵押范围，对符合标准的客户及时放贷。

截至 2017 年末，中银富登共计服务县域小微企业及“三农”客户 130 余万户，贷款服务客户数超 10 万户；在县域投放信贷资金累计超过 600 亿元，其中绝大部分为涉农、小微贷款。



打通农村金融服务“最后一公里”

湖北省监利县一位龙虾养殖户承包了 50 余亩农田。为扩大养殖规模，这位养殖户向中银富登村镇银行申请了 10 万元的信用贷款。由于当地没有银行网点，他每次都要到 30 公里外的县城办理还款手续。

为解决农村客户类似的困难，中银富登积极推进“助农服务站”建设，在农村地区筛选合作商户或村民作为业务代理，安装助农 POS 机、点钞机、保险柜等设施。借助“助农服务站”，村民足不出村就能按时还款，还可享受领取政府补贴、汇款、查询等金融服务。

“银行开到我们偏远村里来了！”这项“福利”让村民很是受用。

截至 2017 年末，中银富登已累计建设“助农服务站”近 200 家、布放第三方 POS 机 8,600 余台，分布在全国 8 个省、市的 36 个县域农村地区。



与“供销 e 家”签署战略合作协议

2017 年 4 月，中行与中国供销电子商务有限公司签署战略合作协议，依托供销社系统遍布全国的基层网点以及“供销 e 家”电商平台延伸农村地区的金融服务，打造集金融服务和产业服务于一体的农业生态圈，为“供销 e 家”、供销集团、供销社系统及产业链上下游企业提供全面、综合金融服务。

3.2.2 助力现代农业

中行合理布局信贷资源，助力农业生产及加工企业成长发展，积极支持地方农垦企业，为北大荒集团、新疆生产建设兵团、广东农垦集团等农垦企业的授信超过 200 亿元；为大型粮油加工企业提供收购、仓储、加工、流通全产业链金融支持，助力农业产业融合发展，对中粮集团、中储粮集团、丰益国际集团等大型农业企业的授信超过 700 亿元。

同时，顺应市场趋势与客户需求变化，中行研发推出“中银新农通宝”“中银林权通宝”等系列产品，解决农业企业抵押担保难的问题。积极发挥国际化优势，支持农业龙头企业“走出去”，引进国际先进企业的技术及资产，提高农业现代化水平，包括支持双汇收购美国史密斯菲尔德、广东农垦布局东南亚天然橡胶板块等。

创新“中国银行·益农贷”

“中国银行·益农贷”是中行 2010 年推出的服务涉农个人客户经营贷款。2017 年以来，中行持续完善“中国银行·益农贷”的产品创新流程，发挥分行了解当地市场和客户的优势，在粮食生产功能区、重要农产品生产保护区以及特色农产品优势区域，持续加大对龙头企业、生产大户、供销生产合作社等经营主体的支持力度。

截至 2017 年末，“中国银行·益农贷”在全国 28 个省、市、自治区开办，累计投放贷款超过 400 亿元，覆盖粮食、棉花、家禽、畜牧、苗木、水产、食用菌、茶叶、药材等 30 余个行业。



3.3 创新惠民金融

“中银保险 + 中国银行授信”模式服务三农

中银保险以产业扶贫为重点，从农业经营主体贷款保证保险业务着手，采用“中银保险 + 中国银行授信”模式，助力农业发展。

2017 年，中银保险累计向黑龙江省 22 个县市地区的农户提供了超过 2 亿元风险保障，5,500 余名农户“足不出县”就能享受保险扶贫政策和信贷资金支持。

支持板栗特色农业发展

板栗种植业在河北省宽城县有着悠久的历史。2017 年，宽城板栗大丰收，当地多家板栗合作社都提高了收购目标，但由于资金紧张却望而却步。为了支持宽城板栗种植业的发展，中行河北省承德分行自 2015 年起就多次深入栗林树下，田间地头，了解板栗合作社的实际需求，为宽城板栗合作社核定 2,500 万元信用总量，累计为 12 家板栗合作社发放近 4,000 万元贷款。

3.2.3 建设特色小镇

特色小镇建设是推动经济转型、深化城乡统筹的重要载体。中行通过 PPP（政府和社会资本合作）、债券、资产证券化、产业基金等模式提供融资支持，先后支持了浙江省余杭梦想小镇、临安云制造小镇、安吉天使小镇等开发建设。同时，针对特色小镇的特色产业开发专项金融产品，助推中小企业健康发展。

设立全国首支“中银特色小镇建设基金”

2017 年，中银集团投资有限公司下属的中银城发基金发起设立了全国首支以特色小镇作为主要投向的基金——中银特色小镇建设基金。该基金围绕浙江等省份的特色小镇建设需求，提供专项资金支持，首期规模 100 亿元人民币，已为台州市路桥汽车小镇建设投放首笔 6 亿元资金。

中行坚持金融服务民生，围绕社保、医疗、教育、助农等，加大惠民金融产品和服务的创新力度，持续完善惠民金融服务体系，为民众提供便捷、灵活的金融服务。

3.3.1 创新惠民服务举措

社会保障

- 发行社保金融 IC 卡。截至 2017 年末，社保金融 IC 卡在全国累计发行 9,281 万张，覆盖全国 200 多个地市。
- 针对社保养老客户，提供专业的理财产品和服务，开辟专项渠道，方便业务办理；为社保卡持卡客户提供费用减免、消费打折、返现优惠、多卡整合等优惠服务。

健康医疗

- 与优质医院开展“医达通”银医合作，提供自助挂号、缴费、报告单据查询等服务。
- 在多地发行“居民健康卡”，提供一卡全国通用的就医支付、健康管理等服务。
- 拓展预约挂号服务渠道，丰富医院数量及功能，开发手机客户端，方便百姓随时随地挂号。
- 推进移动医疗建设，依托微信、中银易商、手机 APP 等实现挂号、缴费、候诊提醒等功能，方便客户就医和健康管理。

教育金融

- 国家助学贷款：开发和优化线上支持功能，推进助学贷款流程向线上迁移；累计发放贷款 228 亿元，为 400 余所高校的 180 多万名贫困学子提供资助。
- 个人留学贷款：整合产品政策，简化审批流程，增加信用贷款方式，丰富贷款币种，累计投放金额近 80 亿元。
- 推出小额消费信用循环贷款“中银 E 贷 · 校园贷”，为高校学生量身打造正规、安全的小额信用循环贷款。

服务部队

- 推出“拥军通”产品服务，满足驻扎边远地区官兵的金融服务需求，在军营内部建立金融服务站，将服务送到部队军营。
- 推出“拥军卡”产品服务，为补偿费用发放提供便捷渠道。
- 发行第二代军人保障卡，为军队客户提供专属理财、结算优惠、刷卡优惠、中银 E 贷等产品和服务。

3.4 助力民生工程

“秒贷”产品“中银 E 贷”

2017 年，中行推出了快速授信、实时审批、在线提款的“秒贷”产品“中银 E 贷”。该产品应用互联网和大数据技术，整合分析客户资产、交易、信用等数据，综合评估客户资质，快速授信，极大提升了客户体验。截至 2017 年末，“中银 E 贷”贷款余额达 205.57 亿元，同比增长 446%。

打造幸福养老积分项目

在河南新乡，部分老人将养老积蓄放在企业融资或投资公司中获取收益，但一旦资金链断裂将面临本金损失的风险。针对这一现象，中行与新乡市居家养老服务中心合作，启动幸福养老积分项目，共建“12349 养老积分系统”。老年人或其子女在中行办理金融业务，即可获取积分兑换平台的养老服务，包括洗衣理发、康复护理、学习娱乐、医疗补助、家政等服务。

支持创业就业

中行大力支持创新创业群体，与地方政府合作推出无抵押的无息或政府贴息专项贷款产品，主动为城镇登记失业人员、高校毕业生等群体量身打造“创业担保贷款”，为下岗失业人员及高校毕业生创业提供优质的金融服务。

高度关注民生，汇聚金融力量，倾力支持公共交通、保障性住房、市政服务等民生基础设施建设，促进公共服务水平持续提升。

3.4.1 支持便捷出行

发挥综合化融资平台及海内外网络优势，为铁路、公路、轨道交通等交通基础设施建设提供长期稳定的资金支持和金融服务。2017 年，在各类交通领域新增投放贷款 2,000 亿元，重点支持北京冬奥会公路保障项目、国家高速公路改扩建，北京新机场、蒙华铁路、郑西高铁、京福闽赣铁路等重大项目建设。

支持北京轨道交通项目

中行北京市分行紧跟首都重点项目建设，着重在铁路、公路、轨道交通等项目上加大服务力度，与北京市基础设施投资有限公司保持密切合作。

2017 年 7 月，北京市基础设施投资有限公司组织有关地铁、高速公路等交通项目的招标，包括北京地铁三号线、七号线东延、十二号线、昌平线南延、

八通线二期和北京新机场高速公路 6 个交通项目 26 个标段，总招标金额达 616 亿元。

北京市分行凭借在轨道交通融资领域的丰富经验以及对客户需求的准确把握，制定了极具市场竞争优势的投标条件和贷款方案，最终脱颖而出，成功中标地铁三号线、七号线、十二号线 3 个项目。

3.4.2 支持幸福安居

积极响应国家支持棚户区改造等保障性安居工程建设、租售并举的号召，因城施策，侧重支持保障安居工程类项目，并为住房租赁市场提供全面金融服务。

截至 2017 年末，保障性住房贷款余额 537 亿元，同比增长 23.74%。其中，棚户区改造贷款余额为 313 亿元，同比增长 63.88%。

推进住房租赁市场建设

2017 年 12 月 15 日，中行联合住房租赁行业协会在厦门共同举办中国住房租赁行业创新发展高峰论坛。作为论坛举办地的中行分支机构，中行厦门市分行在 2017 年 11 月 2 日就与厦门市国土资源与房产管理局共同签署了《厦门市住房租赁市场金融服务战略合作协议》。通过与市政部门在住房租赁市场领域开展合作，为住房租赁市场各参与主体提供全链条的金融产品与服务。

推进住房租赁市场发展

中行积极响应“坚持房子是用来住的，不是用来炒的”的定位，依托全球化、综合化、数字化的优势，携手地方政府及住房租赁领军企业，聚焦供给侧与人才公寓细分市场，直击住房租赁市场痛点难点，全面构筑住房租赁金融服务新生态。

3.4.3 支持市政建设

积极支持各地政府主导的基础设施、民生工程建设，市政设施升级改造，为地方经济社会发展做贡献。

旧址新街护城河，助力海绵城市建设

常德市城市建设投资有限公司计划投资 21 亿元，改造当地面积最大、最具地方特色的老西门棚户区。中行湖南省分行主动对接，借助总行海外全球债券服务平台，为该公司在香港和新加坡、伦敦三地进行海外发债路演，成功募得境外资金 2.5 亿美元，给予改造工程中的两个项目批复授信 10.4 亿元，通过政府购买方式已实际投放 4 亿元。这是中行系统内第一笔海绵城市建设专项贷款。

04

热心社会公益
共享发展成果



情系三秦，谱写精准扶贫新篇章

陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四县（简称“北四县”），位于渭北旱塬。这里沟壑连绵，是一片红色的土地，革命战争年代是陕甘宁边区的南大门，面积约 1,054 平方公里，总人口约 88 万。其中，农业人口 69 万，建档立卡贫困人口 12.4 万人，均为国家扶贫工作重点县。

中行自 2002 年起，连续 15 年在“北四县”开展定点扶贫工作，充分发挥金融行业优势，整合各类资源，把扶贫工作安排与地方脱贫攻坚规划有机结合，牢牢把握精准，聚焦重点领域，加大帮扶力度，促进了地区经济社会发展，帮助贫困人口减贫脱贫。

截至 2017 年末，中行累计无偿投入扶贫资金 2 亿元，实施扶贫项目 300 余个，直接受益贫困群众超过 20 万人。



聚焦产业扶贫，壮大实体经济

中行立足自身特点，发挥专业优势，综合运用信贷投入、资源整合、撮合引进、咨询培训等方式，积极扶持服务当地企业，引入国际国内优势企业，促成优质产业项目到“北四县”落户发展，发挥产业项目的扶贫带动作用，为当地实体经济注入新活力。

- 引进正大集团新型农牧产业化综合示范项目，建设养殖一体化的“政府 + 企业 + 银行 + 贫困户”扶贫新模式。
- 举办“咸阳—长三角地区（江苏）扶贫产业项目推介会”，宣传咸阳优势及扶贫产业项目，共计签约产业项目 36 个。
- 根据当地资源特点，支持特色农业发展，创新推出“苹果贷”和“果商贷”等金融产品，助力当地果业加工企业转型升级。
- 在淳化、旬邑、永寿、长武 4 县分别组织举办“中国银行助推脱贫攻坚村级带头人巡回培训会”，培训村党支部书记、第一书记、农村党员创业致富带头人、村集体经济合作社负责人等，共计 1,300 人。

签约新型农牧产业化综合示范项目

中行积极撮合正大集团到“北四县”投资，与正大集团、咸阳市政府共同签署《新型农牧产业化综合示范项目战略合作框架协议》与《100 万头生猪养殖全产业链项目合作框架协议》等，采用“政府 + 企业 + 银行 + 农民”的“四位一体”产业扶贫创新模式。项目总投资或达 100 亿元，全部建成后预计年经营综合收入达百亿元。整个产业链可帮助 2 万人就业，5 万名贫困户实现脱贫。截至 2017 年末，项目一期的 30 万头生猪养殖基地已在永寿县启动建设。

聚焦民生领域，实现利民惠民

直面贫困群众基本生活的难题，着力改善教育、健康、养老条件，保障基本民生，促进转移就业，发挥精准帮扶作用。

教育

- 募集多方慈善资金，设立总额为 2,000 万元港币的“中银咸阳北四县助学奖教基金”，资助残障学生、贫困学生、奖励优秀教师。
- 拨付专款 702 万元，资助贫困家庭的 1,404 名在校大学生和 6,724 名非寄宿中小學生，减轻因学致贫家庭经济负担。
- 携手百年职校，连续 2 年在贫困家庭适龄学生中定向招生共计 21 人，在学校免费学习口腔护理、酒店管理等专业，毕业后由学校推荐就业。

医疗

- 为 12.4 万建档立卡贫困人口每人办理 1.2 万元保额的保险产品，减轻看病就医负担。
- 为永寿县永平镇建设卫生院，改善全镇及周边村民的基本医疗服务环境，解决就医难的问题。

养老

- 为永寿县渠子镇建设农村幸福院，累计为“北四县”建设 15 所幸福院，缓解政府兜底人群的养老及安居问题。

就业

- 招聘“北四县”贫困大学生和劳务人员共计 64 人，到中行分支机构及下属公司就业。

为“北四县”贫困人口购买意外险产品

中行向咸阳市政府定向捐赠 200 万元，通过上海保交所招投标平台公开向保险公司招标，为“北四县”贫困人口采购意外险产品。

该项目实现了对“北四县”12.4 万建档立卡贫困人口的全覆盖，为每人提供 1.2 万元保额的意外门急诊、意外住院、意外残疾、意外身故等保险产品，总保额达 15 亿元。

聚焦深度贫困村，加快脱贫步伐

结合实际，寻找导致深度贫困的主要原因，重点攻克深度贫困村生产和发展中的难点。

- 深入深度贫困村，与镇村干部、贫困群众等共同分析致贫原因，共商脱贫出路、致富之策。
- 向 3 个深度贫困村各拨付 10 万元，用于修缮党员活动场所，强化基层党支部对脱贫攻坚的引领作用。
- 向永寿县深度贫困村拨付 60 万元，支持其发展花椒种植产业，帮助贫困群众稳定增收。

支持村级集体经济，激发贫困群众内生动力

永寿县渠子镇咀头村和张贺村地处渭北高原腹地，由于自然条件恶劣，没有产业支撑，缺少集体经济，两村至今仍未走出深度贫困。

针对两村的实际情况，中行制订了精准扶贫计划，拨付 60 万元，支持张贺村、咀头村建设 2,000 亩花椒种植基地，并配套建设引水灌溉管网设施，扶持村级集体产业。如今，广袤的黄土塬上隆起一个个土窝窝，经过精心培育，里面的花椒

苗三年后就可以成树结果，实现花椒丰收，届时可帮助两村 240 户群众实现户均年收入超过 2 万元。

打造“公益中行”精准扶贫平台

中行结合“北四县”当地实际和贫困群众的现实需求，创新工作方法，充分运用“互联网+”思维，开发了“公益中行”精准扶贫平台，面向全体员工和社会爱心人士销售“北四县”农副产品，打通贫困户农副产品直接销往城市的通道，架起了与贫困群众的连心桥。2016 年 10 月平台上线试运营，2017 年 4 月 20 日正式发布。

“公益中行”平台遵循“扶贫与扶志、扶智相结合”的指导原则，以培训、手把手帮扶、脱贫助理人带动等形式，让原来不了解互联网的贫困户接触熟悉互联网，鼓励贫困户自主经营或在脱贫助理人的帮助下，在平台销售自家的农副产品，提高了当地农副产品的知名度，解决了农副产品销售难的问题，提升当地贫困群众自主脱贫的积极性，树立了发展信心，培养了自力更生能力，增加了贫困户的收入。

截至 2017 年末，“公益中行”平台上线“北四县”农副产品 1,200 多种，中行员工及爱心人士注册 149 万人，购买“北四县”农副产品金额超过 8,000 万元。

中行的爱心帮助他们渡过难关

69 岁的贫困户寇书祥，是旬邑县马栏镇转角村人。2015 年，他 43 岁的儿子不幸去世。随后不久，寇书祥也不幸查出患上肺癌。昂贵的医药费让这个家庭举步维艰。为了给寇书祥治病，儿媳妇徐淑玲借遍了亲戚朋友，负债 7 万多元。

了解到这一情况后，中行发动员工通过“公益中行”平台进行爱心捐款，总额达 8 万元，其中 4 万元直接帮助缓解家庭困难，另外 4 万元入股当地企业，以定期分红形式增加家庭收入，帮助他们一家逐步渡过难关。

“公益中行”让这家人更加坚强

淳化县桃渠村的邱苗苗，因为儿时遭遇的一场火灾，左手落下了重度残疾。虽然左手不便，但邱苗苗乐观开朗，吃苦肯干。她养了 12 只羊，种了两亩果树。可每到苹果成熟的季节，因为左手活动能力受限，还要照顾孩子，她只能委托邻居把苹果低价销给商贩。

2017 年，中行选派在桃渠村挂职的第一书记马辉到邱苗苗家中走访，向她推荐“公益中行”平台，帮助她在平台注册，耐心地教她如何使用“公益中行”平台销售自家苹果，经过不断学习，邱苗苗熟练掌握了“公益中行”平台的使用技巧。短短几个月，她家自产的苹果等都在平台找到了销路，家庭收入大幅增加，一家人对生活充满了新的希望。

4.1 践行全球 公益

依托自身国际化、综合化优势，中行主动结合联合国可持续发展目标，探索创新公益慈善实践，打造和谐、友好的社区环境，做有担当的全球企业公民。

4.1.1 支持教育事业

中行高度重视教育事业，助力教育事业的发展，加大对教育领域的公益捐赠，帮助贫困学子获得良好的教育机会。

截至 2017 年，中行已连续 18 年承办国家助学贷款业务，累计发放 228 亿元、资助 180 多万名贫困学生完成学业；连续 6 年支持“彩虹桥”公益项目，累计资助中美两国 290 多名品学兼优的学生到对方国家交流学习。

连续六年举办“彩虹桥”中美学生公益交流项目

2017 年，第六届“彩虹桥”中美学生公益交流项目在中美两国顺利开展。30 名品学兼优的中国大学生、20 名热爱中国文化的美国大学生走进彼此的国家，进行了丰富多彩的文化学习和交流活动。自 2012 年以来，该项目已为 290 多名品学兼优的中美青年学生提供了赴对方国家学习交流的机会。



4.1.2 慈善捐助

让微笑绽放“一带一路”

中行胡志明市分行向微笑行动——越南兔唇基金会捐助 1 亿越南盾，为

20 名越南贫困家庭唇腭裂幼儿解决了手术及住院费用。2014 年至今，该行已为 80 名唇腭裂患儿提供了治疗费用，并组织员工参加兔唇手术志愿者工作。



“公益中行”走进伦敦金融城

中行伦敦分行将“公益中行”与金融城慈善日活动相结合，将推广公益事业与传播中国传统文化相结合，刮起了一股浓郁的“中国风”。现场不仅设立“公益中行”专区，引导员工注册、购买，还通过平台从中行定点扶贫地区陕西咸阳旬邑县采购了一批具有民族特色的民俗手工艺品现场义卖，共筹集近 10,000 英镑善款，分别捐赠给“公益中行”和伦敦金融城慈善机构。

支持外交部“大爱无国界”国际义卖

2017 年 10 月，由外交部部长王毅的夫人钱韦女士发起、外交部主办的第九届“大爱无国界”国际义卖活动在北京举办，活动所筹善款全部用于建造云南健康家园。活动期间，作为外交部指定的唯一金融机构合作伙伴，中行圆满完成了门票预售、现场售票、假钞辨识、集中收款、捐款清点等各项服务工作。

赈灾槟州

2017 年 11 月，马来西亚槟州经历了百年来规模最大的一次暴雨，当地 100 多个地区受灾，5,800 多名受灾群众被迫转移疏散。灾情发生后，作为中资企业协会会长，马来西亚中行积极号召各会员单位开展捐赠行动，并带头捐赠 3 万马币，在短短的数天内累计筹得 15 万马币。随后，马来西亚中行组织员工深入槟城大脚山、巴东拉浪等灾区，为灾民送上急需的床垫、被褥、食品干粮及生活用品等物资。



4.1.3 弘扬优秀文化

支持邱少云烈士纪念馆改陈

2017 年 9 月 30 日是中国第四个烈士纪念日。当天，由中行捐助改陈的邱少云烈士纪念馆正式对外开放。

邱少云烈士纪念馆是“全国革命烈士纪念建筑物重点保护单位”“全国爱国主义教育示范基地”。这次系统改造不仅使陈列设施焕然一新，还充分运用了现代科技布展手段，生动展现了革命先烈的坚定信念与爱国主义精神。

支持“中国明清城墙”项目申报世界文化遗产

600 多年的明城墙串连着最具南京特色的自然人文景观，是南京最具影响力和价值的文化名片。2016、2017 年，中行江苏省分行与南京市文广新局、新华报业传媒集团共同开展“城门挂春联，南京开门红”活动，积极助力“中国明清城墙”项目申报世界文化遗产，为南京城增添了浓浓的年味。



促进中新文化交流

2017 年，中行新加坡分行在当地发行了首张文化主题卡——中银中华文化借记卡。卡正面采用碧玉设计，象征中华传统文化，卡背面添加条形码信息，可作为身份识别在新加坡中国文化中心图书馆免费借阅馆藏的 1.7 万余册图书。

中行新加坡分行还邀请当地中学生参观分行历程展览与中新金融博览馆。

4.2 倡导志愿服务

2017 年 5 月 4 日，中行成立了“中国银行志愿者协会”，成为全行青年员工立足中行、面向社会、践行公益、奉献爱心的主阵地。

组织架构

- 会员代表大会为协会最高权力机构，每届 4 年；设志愿者智库，为协会开展工作建言献策；设理事会，为会员代表大会的执行机构；协会实行团体会员制。

团体会员

- 各一级分行、直属分行、附属公司成立志愿者协会分会；各级协会自行设计了协会标识和志愿吉祥物，加快“公益中行”志愿服务品牌化建设。

线上管理

- 在“公益中行”上线中行志愿者协会管理平台，提升全行志愿服务工作的科技化水平；制定《志愿者平台管理说明书》，对全行志愿者协会、志愿者及志愿活动等进行管理。

截至 2017 年末，中行志愿者协会已成立了 570 个各级志愿者协会，共开展志愿服务活动 662 场次，15,559 名志愿者参与了志愿服务活动。

中银私享艺术荟——暑期志愿者服务项目

在中行私人银行成立 10 周年之际，中行联合国家大剧院共同发起了暑期志愿者服务项目。在志愿服务过程中，志愿者们自发进行分工，充分发挥彼此特长，承担起了摄影摄像、新闻撰稿、艺术家接待、检票、观众引导、秩序维护、音响设备管理等工作。2017 年暑期，中行为国家大剧院的艺术主题活动提供了 26 期共 130 人次的现场服务工作，保障了各类演出的顺利开展。

“志愿服务是心与心的交流，是满怀人情、不求回报地向需要帮助的人伸出援助之手。我们很平凡，很幸运；我们很辛苦，很快乐。”

——志愿者心声



“中银消费金融·雷励远征”公益活动

中银消费金融公司携手教育型公益机构雷励中国于 2012 年发起“中银消费金融·雷励远征”活动，并持续至今。远征由 18-24 周岁的青年组成多元化小组，在偏远地区开展为期 5 周的实地活动。2017 年，该活动以“乡村诚信知识普及和精准扶贫调研”为主题，远征队员在贵州贫困村落开展信用和扶贫情况摸底，形成了 6 份调研报告，了解了当地金融扶贫的实际情况。

六年来，全国各地的 390 余名青年先后参与这项活动，累计帮助贵州贫困山区修建了 706 立方米的水窖，完成了 3,890 平方米的道路硬化。



青少年安全自救课堂与关爱白血病儿童公益活动

中行福建省分行携手福建蓝豹救援队开展“牵手关爱，温暖童行——青少年安全自救课堂”公益活动，志愿者通过游戏互动等形式向孩子们传播地震、火灾、防拐等自救互救逃生知识；举办白血病儿童善款募捐活动，累计筹集善款近 4 万元，用于助力白血病儿童的康复之路，并联手举办“骑行有爱，相伴征途”关爱白血病儿童公益骑行活动。



开展多元化志愿服务

中行北京市分行成立志愿者协会，在线上线下开展公益志愿服务活动。

- 成立“家庭金融志愿服务队”，利用业余时间走进社区，开展助残、帮困、孝老等活动。
- 组建“领航者志愿服务队”，在周末共同维护共享单车使用秩序。
- 走进“光爱学校”，为寄宿的孤残儿童送去关爱。
- 组建“奥翔志愿队”，依托奥林匹克公园的“雷锋小站”，为过往游客指引路线，提供场馆信息查询。

“很庆幸能参加志愿活动，为社会贡献一份力量！”

——中行志愿者心声



映山红志愿队公益众筹

中行安徽省分行映山红志愿队在“公益中行”平台发起了“来自山区贫困孩子的呼唤”公益众筹项目，帮助四川省凉山州舍底村幼儿园的 50 名孩子改善教育和生活条件，共收到 569 名爱心人士捐款。志愿者们购买了 3,000 余件图书、文具、衣服等物资，长途跋涉，亲手将物资交到孩子们手中。

公益微跑，为爱奔跑

中行创新推出“公益微跑”品牌项目，开展“为爱奔跑”中行全球公益跑活动，采取“你跑我捐”形式，邀请员工、客户、政府和媒体代表参加，先后在天津、河北、江苏、苏州、云南等 10 家分行进行，累计向各分行定点扶贫地区捐赠 600 余万元。

05

助力绿色经济
建设美丽中国



5.1 创新绿色 金融

2017 年，中行制定“‘绿+’计划实施方案”，对融资项目进行绿色分级，并以绿+、绿色、黄色、红色进行标识，与有意愿承担社会责任、坚持绿色经营的客户结成合作伙伴，共同保护环境，实现可持续发展。

5.1.1 深入优化信贷结构

中行全面统筹调配信贷资源，加大对清洁能源、节能减排、生态保护和循环经济等项目的信贷支持，严格控制“两高一剩”行业信贷业务，重点支持国家节能减排重点工程、环境保护重点项目及其他环保先进技术产业，并支持置换落后产能项目。

2017 年，中行绿色信贷余额为 5,387.99 亿元，同比增长 15.29%。

助力洱海治理

中行云南省分行积极响应洱海生态治理工程的建设需求，创新“大理洱海保护治理与流域生态建设项目”特色模式，为符合中小企业准入条件、实施“洱海治理”工程的企业提供优质信贷产品。截至 2017 年末，已累计向洱海生态治理项目提供 1.88 亿元授信支持。

授信张掖农业循环经济示范项目

2017 年 3 月，中行甘肃省分行首次向农业循环经济示范及配套设施项目提供授信支持。张掖分行与甘肃黑河水电实业投资有限责任公司签订了总额 5 亿元的授信协议。其中，2.8 亿元用于支持甘肃三元乳业日处理 500 吨、年产 18 万吨的生鲜奶加工项目，2.2 亿元用于支持甘肃首农黑河农牧科技生态农业循环经济示范园项目。

支持风力发电节能环保项目

2017 年，中行山西省分行为朔州市平鲁区斯能风电有限公司核定授信 5.68 亿元，支持风力发电节能环保项目。项目建成后预计每万度发电可减少二氧化碳排放量 18.48 万吨，减少二氧化硫及氮氧化物排放量共计 8.34 万吨。

5.1.2 拓展绿色金融产品

中行密切跟进绿色金融发展趋势，持续拓展绿色债券、节能减排融资项目等绿色金融产品，构建全球化、全方位绿色金融体系，支持节能减排、污染防治等绿色项目建设。

在境外成功发行多币种气候债券

2017 年 11 月 15 日，中行巴黎分行成功完成境外约 15 亿等值美元气候债券发行定价。其中，美元、欧元、人民币分别为 5 亿美元、7 亿欧元、10 亿人民币。这是继 2016 年发行绿色高级债券和绿色资产担保债券后，中行在境外发行的第三笔绿债，不仅遵循《绿色债券原则（2017 版）》的最新标准，还获得了气候债券倡议组织的贴标认证。

本次债券发行所募集资金将用于对接两个风电项目和 15 个地铁项目，在项目的最终运营阶段每年可减少约 274 万吨二氧化碳排放。

支持三峡集团发行首单绿色欧元债券

2017 年 6 月，中行作为唯一中资全球协调人，支持全球最大的水电开发企业、海上风电引领者——中国长江三峡集团完成首单 6.5 亿欧元 7 年期绿色债券的发行。本次绿色债券被《财资》评为 2017 年度最佳绿色债券奖，所募集资金主要用于德国稳达海上风电与葡萄牙 ENEOP 陆上风电项目，预计每年可减少约 221 万吨二氧化碳排放。

5.2 推进绿色运营

中行关注企业运营所产生的资源消耗和环境影响，持续加强环境管理，倡导绿色办公理念，实施节能减排，促进低碳运营。

能耗管理

- 建立能源管理体系，针对电、水等制定了消耗标准和目标，依据《总行大厦能源管理制度》，进行集约管理。
- 重视办公建筑节能，将建筑节能作为自建、购买、租用办公场所的重要参考依据，办公建筑能源效率已达到国家规定的先进水平。
- 针对各用能点设备增加部分二三级能源表，制定用能指标，定期考核调整，指导各部门合理用能。
- 重点排放单位开展碳排放权交易，2017 年在北京碳交易市场购买 2.3 万吨碳排放权配额，成交均价 37.30 元 / 吨，成交费用约 86 万元。
- 技术节能和管理节能相结合，通过增加变频、改造光源、替换老旧设备、调整空调运行时间及参数等方式促进能源节约。

节能改造

- 部分公共区域开展 LED 灯替代改造，降低用电功率。
- 对卫生洁具进行节水替代试验，逐步取代全部旧型号卫生洁具。

废弃物处置

- 定期对大厦排烟、排水、噪声等排放进行监测，每年聘请专业第三方机构开展检测，及时采取措施整改，避免超标排放，目前检测结果一直处于合格范围。
- 进行垃圾分类处理，委托有资质的第三方单位统一处理厨余及有毒有害垃圾，对废纸、废电池、废照明物品、废家具等废弃物进行回收处理，2017 年总行处理废弃物共 5.53 吨。

绿色办公

- 宣传绿色环保理念，在总行大厦出入口及各餐厅张贴环保倡议书。
- 响应“地球 1 小时”活动，对总行大厦内非必要照明关灯 1 小时。
- 要求员工离开机房、办公区、卫生间、茶水间等做到人走灯关。

5.3 开展环保公益

中行多年来坚持开展环保公益活动，通过公益实践宣传绿色环保，鼓励员工和公众共同参与。

义务植树

2017 年 4 月，中行甘肃省分行组织青年党、团员 40 余人，在兰州市北山林场开展“美丽青春，最好中行”义务植树主题活动，两个多小时共植下 60 余株杨树和苹果树。



守护美丽海岸

2017 年 6 月，中行新加坡分行志愿者及家属前往当地著名的东海岸公园，开展“洁净海滩、守护地球”环保公益活动。



06

培育优秀人才
携手幸福生活



6.1 保障员工 权益

中行充分保障员工合法权益和民主权利，尊重海外和少数民族员工的文化差异，帮助员工解决工作和生活中的困难，保证员工享有充足的安全感和归属感。2017 年 11 月，中行组织召开了首届全行职工代表大会，鼓励员工为企业发展建言献策，并广泛开展员工敬业度调查，了解员工对工作、对岗位、对企业文化的感知与评价。

创新员工关怀举措

中行积极为员工解决工作和生活中的困难，促进员工身心健康，用实际行动关爱员工：

- 定期组织慰问特困员工、生病住院员工。
- 关注女性员工需求，在工作场所设立母婴室。
- 创新开展“职工之家”和“党员之家”共建活动。
- 举办健康讲座、提供心理健康咨询、组织员工健康体检、实行重大疾病保险等。



积极推进“职工小家”建设

中行重庆市分行主动关注员工诉求，积极推进“职工小家”建设，着力改善基层网点员工工作环境，在 2017 年共建成 41 个“职工小家”。

6.2 助力职业 发展

“职工小家”设有小食堂、小活动室、小阅览室、小茶歇室、小更衣室等。工作间隙，员工可以在“职工小家”挥毫泼墨、练习技能、享受午餐、安心午休、学习读书、运动健身等。



中行全面助力员工职业发展，创新拓展人才队伍，优化职业培训和发展体系，帮助员工实现职业理想。

6.2.1 拓展人才队伍

为优化人才结构、吸引更多人才，中行提供了管理培训生、信息科技、营销服务、柜员、小语种培养计划等多种类型职位，面向全球吸收优秀人才。2017 年，中行通过校园招聘、社会招聘等多元渠道提供近 1.3 万个就业岗位，并率先实现手机端在线职位申请，借助移动互联网优化应聘体验。为全面吸引全球范围内应聘者参与，在香港、澳门、纽约、洛杉矶、伦敦等地设置招聘笔试考点。

为进一步推进招聘工作公平公正公开，通过校园招聘招录的全部境内院校应届毕业生分批次在中行官网公示。

6.2.2 完善培训体系

充分关注金融市场需求，围绕企业战略创新和专业人才培养，重点开展了风险内控、人民币国际化、京津冀协调发展、互联网金融、利率市场化、绿色信贷等领域的员工培训。

持续完善国际化人才培养体系，开展外派后备、海外员工行情教育培训等多个国际化人才项目，通过外语学习、跨文化沟通管理能力培养等，打造先进的国际化人才队伍。



境外当地优秀员工行情教育

2017 年，中行在上海举办了境外当地优秀员工行情教育培训班。设置了“百年历史，文化传承”“砥砺前行，多元发展”“顺势而为，开拓创新”三大模块，在提升学员对企业文化认同的同时，也加深了自身忠诚度和归属感，帮助他们对未来职业发展方向有了更加清晰的认知。



6.2.3 畅通晋升通道

针对不同岗位员工，中行建立了多元化的职业晋升通道，引导员工全面系统地了解企业业务运行和管理体系，结合专项人才培养、选派挂职等方式培育人才成长，帮助员工实现职业理想。同时，突出基层一线导向，鼓励优秀人才到基层一线、艰苦地区和工作困难地方锻炼成长。

6.3 平衡工作生活

中行持续帮助员工平衡工作与生活，开展丰富多彩的文体活动。

新加坡分行首届“脱口秀”大赛

2017 年 6 月 23 日，中行新加坡分行成功举行首届企业文化脱口秀大赛。大赛设团队亮相、单人演讲以及团队答题三个环节，共有 12 个团队以部门形式参赛。精彩的才艺、幽默的语言、潇洒的台风，充分展现了中行员工的风采。



江门分行员工趣味运动会

2017 年 7 月，中行广东江门分行举办了以“奋勇争先夺佳绩，同心合力创辉煌”为主题的趣味运动会。全辖 300 多名员工参加了多个比赛项目的角逐，在运动中收获了健康与欢笑，增进了员工之间的沟通与交流。



07

严守风险底线
提升股东回报



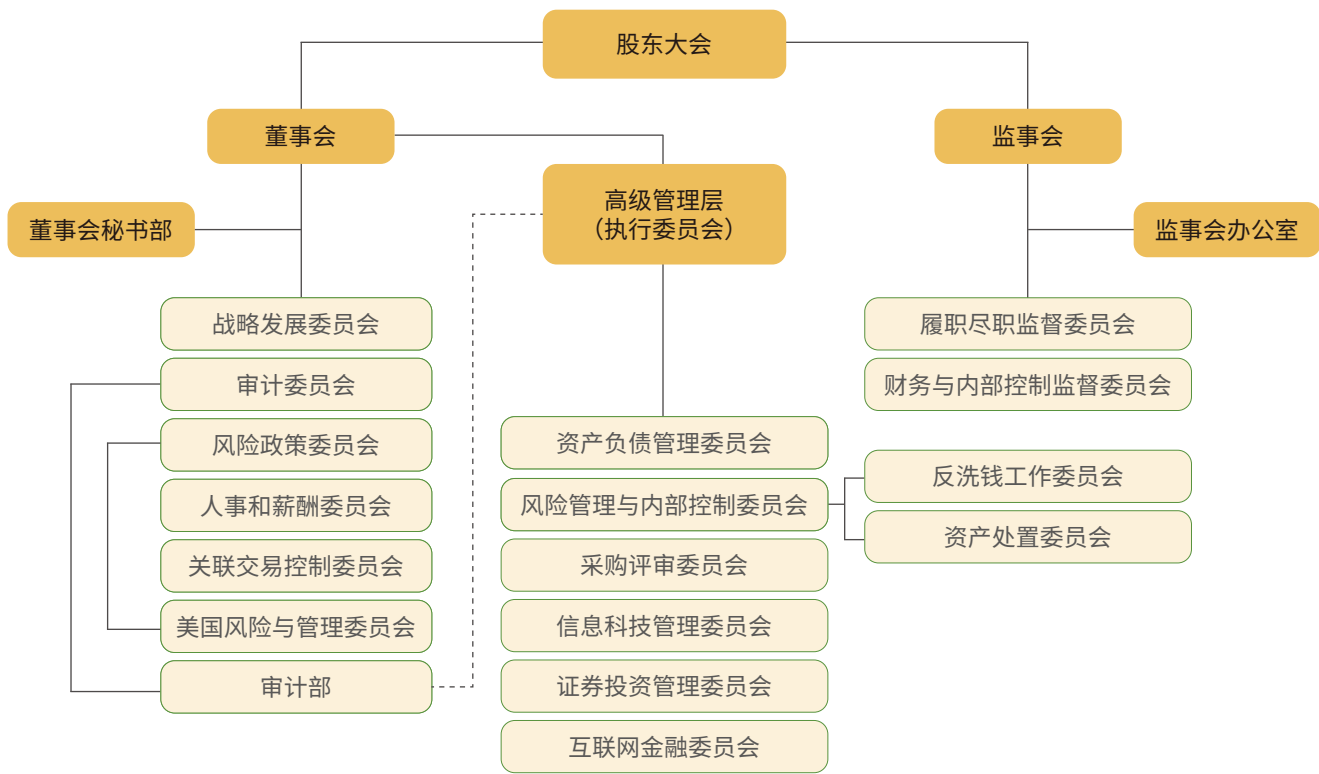
7.1 完善公司治理

中行始终将卓越的公司治理作为重要目标，根据法律法规和监管要求，不断优化公司治理架构和制度体系，保证决策层管理层职权明晰、运行顺畅，持续完善公司治理规范文件。同时，持续提升公司治理能力，切实保护股东的知情权、参与权和决策权，不断优化董事会运作机制、信息披露机制和利益相关方机制。

7.1.1 公司治理结构

董事会是中行的决策机构，对股东大会负责。截至 2017 年末，中行董事会由 13 名成员组成，董事长、两位执行董事、5 位非执行董事、5 位独立董事。

中行不断修订完善公司治理相关制度和 workflows，稳步推进公司治理实践。2017 年共召开董事会 10 次，审议批准了 46 项议案，听取了 9 项汇报。



公司治理架构

7.1.2 信息披露

中行建立了全面、完整的信息披露制度，并在 2017 年进一步梳理和修订信息披露工作流程，提升制度的完备性和管理的规范性。主动提供更丰富、有效的信息，切实保障投资者的知情权。全年在上交所和香港联交所共计发布了 310 余项信息披露文件。

7.1.3 投资者沟通

在保证投资者基本知情权的基础上，中行持续加大市场沟通力度，积极向投资者介绍中行发展战略及业务进展，及时回应市场关注问题并听取反馈。全年共召开各类投资者会议近 200 场。

同时，中行不断完善电子化市场沟通渠道，持续更新投资者关系网页内容，及时接听投资者关系热线，认真答复股东邮件及“上证 e 互动”网络平台问询。

中行的各项外部信用评级持续保持国内同业最高水平。



7.2 强化风险 防控

作为全球系统重要性银行，中行严格履行风险防范的使命，遵循“适中型”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，努力实现股东利益最大化，并有效防控不良资产，加大处置力度，强化合规经营，持续开展反洗钱专项行动。

7.2.1 强化风险管理

积极构建与自身经营模式相适应的风险管理体系，不断完善风险管理机制，优化风险计量与控制手段。

风险管理政策

- 董事会、高级管理层及下设专业委员会履行内控管理与监督职责，继续落实内控“三道防线”体系。
- 根据经济金融形势和监管要求变化，加强信贷资产质量管理，推进信贷结构持续优化。
- 密切跟踪市场波动，开展前瞻性风险分析，加强投资业务和债券投资风险，优化风险预警机制。

7.2.2 合规经营管理

中行持续完善合规管理机制和流程，积极配合监管检查，并根据监管要求开展整改，同时加强内控管理。继续完善内控案防体系建设，积极开展内控案防专项治理工作，全面监察各机构业务合规经营状况，全面推进反洗钱工作，加强系统监控，落实制裁合规管控。

与腾讯联手打造新一代事中风控体系

2017 年 12 月，中行与腾讯合作的“新一代网络金融事中风控系统”正式上线。新一代系统基于中行互联网金融整体风控体系，全面引入腾讯在大数据、云计算、机器学习等方面的领先技术，以事中监控为核心，在用户享受便捷互联网金融服务的同时，为其提供全方位、全流程、实时高效的反欺诈服务，切实保障用户资金和账户安全，实现风险防控和客户体验“双提升”。

绩效报告

经济绩效

价值创造

指标	2017	2016	2015
资产总计（百万元）	19,467,424	18,148,889	16,815,597
营业收入（百万元）	483,278	483,630	474,321
营业支出（百万元）	261,049	263,619	243,945
利润总额（百万元）	222,903	222,412	231,571
净利润（百万元）	184,986	184,051	179,417
平均总资产回报率（%）	0.98	1.05	1.12
净资产收益率（%）	12.24	12.58	14.53
资本充足率（%）	14.19	14.28	14.06

薪酬福利

坚持“以岗定薪、以能定级、以绩定奖”的薪酬管理原则，持续健全和完善激励约束机制。优化员工薪酬结构，坚持薪酬资源向基层倾斜。

服务渠道

紧跟全球客户金融服务需求，稳步推进机构营业网点和电子渠道建设。截至 2017 年末，海外机构已覆盖全球 54 个国家和地区，境内营业网点达 10,674 家。

指标	2017	2016	2015
境内营业网点（家）	10,674	10,651	10,687
境内智能网点（家）	8,526	5,281	2,598
ATM（台）	42,507	46,810	45,506
智能柜台（台）	16,235	253	0
手机银行客户数（万户）	11,533	9,440	7,999
手机银行交易金额（万亿元）	10.97	6.84	5.18

同时，中行与新加坡淡马锡旗下富登金控合作，发起设立中银富登村镇银行，在农村县域地区提供普惠金融服务。

采购实践

2017 年，中行继续加强采购管理的规范化和标准化建设，制定了《中国银行股份有限公司采购人员廉洁从业行为准则（2017 年版）》《中国银行股份有限公司采购供应商廉洁从业行为准则（2017 年版）》。建立项目督办机制，提高采购效率，实现采购结果评审电子化；建立供应商沟通机制，组织 94 家入围供应商见面会，讲解采购工作流程、工作管理要求等，强化对供应商的履约管理。

为支持小微企业供应商发展，营造公平竞争采购环境，对于能够引入竞争的采购项目，尽可能采用公开招标、公开挂网结合竞争性谈判的方式实施，满足条件的小微企业均具有参加的机会。在合格供应商基本资质要求制定过程中，除个别特殊需求的项目外，均不再对注册资本、企业规模等提出要求。

指标	2017	2016	2015
集中采购项目总数（个）	12,818	13,634	9,913
集中采购涉及预算金额（亿元）	217.13	283.83	210.04

强化廉洁建设

深化构建反腐倡廉长效机制，坚持“无禁区、全覆盖、零容忍”，严肃查处违规违纪问题。贯彻《问责条例》，认真组织干部员工学习法纪法规。利用公司内网、微信公众平台、H5 等渠道大力宣传反腐倡廉相关内容，强化员工反腐倡廉责任意识。

杜绝不正当竞争

严格遵守《反不正当竞争法》和《中国银行业反不正当竞争公约》等行业规约，建立自律机制，依法对自身行为进行管理和约束，杜绝各类不正当竞争行为，维护公平、有序的金融市场环境，保障消费者权益。

环境绩效

减少物料

鼓励客户使用手机银行、网上银行等线上服务，并在网点大力推广电子印章、申请无纸化、协议电子化等服务。2017 年，共计减少服务过程中的纸张消耗 1.96 万吨。同时，在日常工作中大力倡导绿色办公理念，推行采购电子化评审和无纸化办公，降低办公环节的资源消耗。

指标	2017	2016	2015
办公用纸量（吨）	43.2	60.5	61.9
节约用纸量（吨）	17.3	1.4	-13.7

注：中行总行北京地区机构统计口径。

节约能源

严格执行《节约能源管理条例》《绿色建筑评价标准》等法规条例，重视办公建筑节能，将建筑节能作为自建、购买、租用办公场所的重要参考依据。注重办公场所的节电、节能，将技术节能和管理节能相结合，通过增加变频、改造光源、替换老旧设备，调整空调运行时间及参数、合理利用新风等措施节约能源。

指标	2017	2016	2015
柴油消耗量（公升）	22,344	19,886	31,423
天然气消耗量（立方米）	977,679	1,071,935	1,062,400
汽油消耗量（公升）	81,733	91,810	99,275
电力消耗量（兆瓦时）	123,447	119,500	115,036
外购热力总量（吉焦）	100,820	122,029	199,838
视频会议召开次数（次）	3,849	2,743	2,485

注：汽油消耗量为中行总行自有车辆的汽油消耗量。柴油消耗量、天然气消耗量、电力消耗量、外购热力总量及视频会议召开次数均为中行总行北京地区机构统计口径。

节约用水

大力推广节水宣传教育，提高员工节约用水意识。对用水设备定期巡视巡查，及时更换老旧零件。制定《节约用水管理办法》，针对水资源使用设定消耗标准、消耗量化控制目标，以及量化控制目标的后评价机制。

指标	2017	2016	2015
水消耗总量（立方米）	384,529	362,707	377,276
循环用水总量（立方米）	64,341	71,259	65,518
循环用水占总用水量的百分比（%）	16.73	19.65	17.37

注：中行总行北京地区机构统计口径。

降低排放

围绕国家节能减排工作要求，自觉践行节能减排理念。2017 年，向北京市发改委提交了碳排放核查报告，在北京市碳交易市场购买 2.3 万吨碳排放权配额。同时，积极发展绿色金融，为清洁能源、环保节能产业、绿色交通等绿色产业提供支持，助力社会节能减排。

指标	2017	2016	2015
有害废弃物的排放总量（吨）	5.53	2.54	2.52
无害废弃物的排放总量（吨）	1,172	1,095	1,053
温室气体排放量（吨）	76,736	74,549	71,850
直接温室气体排放量（吨）	2,174	2,371	2,374
间接温室气体排放量（吨）	74,562	72,178	69,476

注：中行总行北京地区机构统计口径。

污水和废弃物管理

聘请有资质的第三方检测机构每年对污水排放进行定期监测。针对日常办公和设备淘汰所产生的废弃物，如废纸、废电池、废家具等，进行分类收集和回收处理，将厨余垃圾、有毒有害垃圾委托给有资质的第三方单位处理。

2017 年，总行污水排放均符合相关排放标准，无任何违规排污行为；经专业第三方处理废旧灯管、含油类废物等共计 3.36 吨。

确保环境合规

2017 年，未因环保违规事件遭受处罚，也未接到任何环境申诉事件。

供应商环境绩效评估

在采购过程中关注产品的负面环境影响和供应商的环境表现，在所有项目的采购文件中均明确提出“供应商不得存在环境污染等引发环境风险的违法违规行为”。在供应商考察和项目评审过程中对其在环境保护方面的承诺以及在环保设备和措施等方面的实践情况进行考察。同时加强与供应商沟通，积极传达中行对绿色采购的倡导和支持。

社会绩效

人力资源结构

中行严格遵守《劳动法》，招聘工作坚持公开平等原则和反歧视原则，切实保障员工权益。

指标	2017	2016	2015
员工人数	311,133	308,900	310,042
劳动合同签订率（%）	100	100	100
男性员工人数	133,628	133,018	133,938
女性员工人数	177,505	175,882	176,104
中国大陆地区员工人数	288,206	286,391	285,059
外派员工人数	1,337	1,200	1,068
港澳台地区员工人数	17,665	17,270	20,021
海外机构本地员工人数	21,590	21,309	23,915
新进员工人数	12,488	11,088	10,218

保障员工权益

始终秉承“公开公平公正”的招聘政策，在员工招录、薪酬福利、职业晋升方面无任何歧视性条件。充分尊重和保护员工合法权益，通过劳动合同、集体协商、职代会等做好职工权益保障工作。2017 年召开全行第一届一次职工代表大会暨工会会员代表大会。

指标	2017	2016	2015
女性员工比例（%）	57.1	56.9	56.8
少数民族员工人数	12,924	12,766	12,755

关爱职业健康

组织员工健康体检、实行医疗保险、举办健康讲座、提供心理健康咨询，提供社保、补充医疗保险、牙齿治疗、心理咨询等多种医疗保障，关爱员工身心健康，倡导健康生活方式。2017 年面向总行本部员工首次建立重大疾病保险，并将逐步推广至全行。

指标	2017	2016	2015
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
总行员工体检人数	5,843	5,600	4,596

员工教育培训

切实发挥教育培训对全行发展战略的促进作用，针对经营管理、专业技术和技能操作人员的不同特点和需求，按照系统化、规范化、精细化的要求，分层分类搭建培训项目体系，持续加强人才培养长效机制建设。

指标	2017	2016	2015
员工培训投入金额（万元）	56,605	53,091	52,797
员工参与培训人次	2,851,047	2,725,361	2,741,209

强化安全管理

大力培育“我的安全我负责，同事安全我有责，客户安全我尽责”的全员安全意识，加强安保人员教育培训和队伍建设，提升安全履职能力，切实保障员工与客户的人身和资金安全。创办“平安中行”微信公众号，推送典型案例等信息，粉丝达到 14.7 万，总阅读量 191 万人次。2017 年，全行组织开展安全教育培训 11,745 次，参与培训员工达 60.7 万人次。

供应商社会绩效评估

在所有项目的采购文件中均明确提出“供应商不得存在非法用工等引发社会风险的违法违规行为”。在供应商考察和项目评审过程中，对供应商在社会责任方面的承诺、劳动合同签订和社会保险缴纳情况等雇员用工情况、办公环境健康和安全性、劳动保护措施等方面的实施情况进行考察。

客户健康安全

在产品和服务研发过程中，高度关注客户在医疗健康方面的需求，不断丰富金融在健康领域的应用场景。2017 年，继续拓展银医合作项目，中标国家卫计委创新电子居民健康卡项目，提供一卡全国通用的就医支付和健康管理服务。大力发展移动医疗，拓展预约挂号服务渠道，先后支持全国 20 多个省市 800 多家医院预约挂号，极大便利客户挂号、就医和健康管理。

规范市场营销

成立消费者权益保护办公室。全面落实监管要求，实施理财产品销售专区及录音录像工作，开发统一产品信息查询平台。及时妥善处理客户投诉，提升客户满意度，持续提升投诉管理的规范化、精细化和系统化。

保护客户隐私

完善客户信息保护的内部控制制度，规范接触客户信息的岗位范围和查询权限，加强对可以获取、使用客户信息人员的保密管理，上岗签署保密承诺，离职执行脱密措施，严禁泄露客户信息。借助网络隔离等技术手段严密监控可能产生信息泄露的环节，防范信息泄露风险。加强对信用卡持卡人和网上银行客户信息的保护，提高风险防范等级。定期对存储客户信息的系统和档案进行安全检查，排除泄密隐患。

社会经济合规

严格遵守国际、国家和地方相关法律法规，持续强化风险防控和合规经营，落实内部控制“三道防线体系”，及时跟进全球最新监管动态、监管检查和监管评价等合规风险信息，认真落实境内外监管机构要求。

展望

2018 年是全面落实党的十九大精神的开局之年，改革开放 40 周年，落实十三五规划承上启下之年。中国银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强，加快建设新时代全球一流银行，为经济、社会、环境的全面协调发展做出更大贡献。

服务实体经济

坚持服务国家重大战略，大力支持重点地区、重大项目和重点工程。贯彻绿色金融理念，优先拓展先进制造、现代服务、基础设施、节能环保等重点行业和领域，拓展轻周期行业和战略新兴产业，压缩产能过剩行业授信，助力传统产业优化升级，促进新经济新业态发展，持续拓展普惠金融，建立专业、高效的普惠金融服务体系。继续做好跨境撮合服务，进一步完善信贷工厂模式，支持中小企业发展。

提升客户服务

深入推进科技创新，全面建设数字化银行。着力将手机银行打造成中行综合金融移动门户，稳步推进网点智能转型与专业化建设，深化全渠道的融合与协同发展，为客户提供极致的服务体验。

持续稳健经营

持续建立和完善现代金融企业制度。深入落实监管要求，塑造全员风险文化，强化底线思维，确保合规经营。不断强化风险管理和内部控制的全面性和有效性，扎实做好重点领域风险防范和处置，有效防控不良资产，加大处置力度。

担当扶贫责任

认真落实中央关于金融扶贫的要求，围绕贫困地区产业特点，丰富金融扶贫模式，因地制宜、精准施策。扎实推进“北四县”定点扶贫工作，聚焦产业扶贫，聚焦教育、医疗、养老等民生领域，聚焦深度贫困村，积极发挥“公益中行”消费扶贫作用，集中扶贫资源，加大帮扶力度。

中行将不忘初心，牢记使命，继续以金融力量支持国家富强、经济发展、社会进步、民生改善，服务民族伟大复兴，服务人民美好生活。

说明

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。

报告范围

组织范围：本报告以中国银行股份有限公司（简称“中行”）为主体部分，涵盖总行本部以及境内分行、海外分行、附属行、代表处及附属公司。

时间范围：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。

发布周期：年度报告。上一年度报告发布于 2017 年 3 月。

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》、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》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》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）》《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（GRI Standards 版）》《AA1000 原则标准（2008）》等标准编制。

数据说明

报告中的财务数据来自 2017 年度财务报告，并经安永华明会计师事务所独立审计。其它数据以 2017 年度为主，部分包括以前年度数据。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证

报告由安永华明会计师事务所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。

发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在中行网站（网址：http://www.boc.cn）查阅。本报告以中英文两种文字发布，以中文文本为准。

索引

联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

主题	指标	页码
A. 环境		
A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	逐步披露
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	84
	A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	84
	A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如 以每产量单位、每项设施计算）。	84
	A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如 以每产量单位、每项设施计算）。	84
	A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	68, 84
A2 资源使用	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	84
	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	83-84
	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	83
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	84
	A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	68, 83-84
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	84
A3 环境及天然资源	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	83
	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	83-84
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	68, 83-84
B. 社会		
B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	85
	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	85
B2 健康与安全	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	逐步披露
	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	85-86
	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率。	逐步披露
	B2.2 因工伤损失工作日数。	逐步披露
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	85-86

主题	指标	页码
B3 发展及培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	73-74, 86
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	逐步披露
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	逐步披露
B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	85
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	85
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	85
B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	84, 86
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	逐步披露
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	82, 84, 86
B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	86-87
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	86-87
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	严格遵循《中华人民共和国知识产权法》
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	87
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	82
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	逐步披露
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	82
B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动考虑社区利益的政策。	逐步披露
	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	58-63
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	6, 58-63

GRI 标准内容索引

编号	页码 / 省略原因
机构概况	
102-1	5
102-2	5-8
102-3	102
102-4	5, 14, 82
102-5	5
102-6	6, 81
102-7	6, 81, 85
102-8	6, 85
102-9	82
102-10	82
102-11	66-69, 82-84
102-12	90
102-13	7, 82
战略与分析	
102-14	3-4
102-15	3-4
商业伦理与诚信	
102-16	5, 39, 87
102-17	82
治理	
102-18	78
102-19	78-80
102-20	逐步披露
102-21	9-10
102-22	78

编号	页码 / 省略原因
102-23	逐步披露
102-24	逐步披露
102-25	逐步披露
102-26	5, 9
102-27	9-10
102-28	逐步披露
102-29	9-10
102-30	78-80
102-31	9-10
102-32	9-10
102-33	9-10
102-34	9-10
102-35	逐步披露
102-36	未对外披露此信息
102-37	未对外披露此信息
102-38	未对外披露此信息
102-39	未对外披露此信息
利益相关方参与	
102-40	10
102-41	85
102-42	9-10
102-43	9-10
102-44	9-10
报告实践	
102-45	90
102-46	90

编号	页码 / 省略原因
102-47	9-10
102-48	90
102-49	90
102-50	90
102-51	90
102-52	90
102-53	102
102-54	90
102-55	93-99
102-56	100-101
GRI 201：经济绩效	
201-1	6, 81
201-2	66-67
201-3	85
201-4	不适用
GRI 202：市场表现	
202-1	逐步披露
202-2	逐步披露
GRI 203：间接经济影响	
203-1	14-25, 32-33, 55-57
203-2	28-35, 54-63, 73-74, 85
GRI 204：采购实践	
204-1	逐步披露
GRI 205：反腐败	
205-1	逐步披露
205-2	82

编号	页码 / 省略原因
205-3	逐步披露
GRI 206：不当竞争行为	
206-1	82
GRI 301：物料	
301-1	83
301-2	不适用
301-3	不适用
GRI 302：能源	
302-1	83
302-2	逐步建立外部能源消耗统计体系
302-3	逐步披露
302-4	68, 83
302-5	83
GRI 303：水资源	
303-1	不适用
303-2	不适用
303-3	84
GRI 305：排放	
305-1	84
305-2	84
305-3	84
305-4	逐步披露
305-5	84
305-6	公司主要排放物不包括臭氧消耗物质
305-7	公司的主要排放物不包括此类气体

编号	页码 / 省略原因
GRI 306：污水和废弃物	
306-1	84
306-2	84
306-3	年内未发生严重泄漏事故
306-4	不适用
306-5	不适用
GRI 307：环境合规	
307-1	84
GRI 308：供应商环境评估	
308-1	逐步披露
308-2	84
GRI 401：雇佣	
401-1	85
401-2	72, 85
401-3	逐步披露
GRI 402：劳资关系	
402-1	逐步披露
GRI 403：职业健康与安全	
403-1	逐步披露
403-2	逐步披露
403-3	逐步披露
403-4	逐步披露
GRI 404：培训与教育	
404-1	逐步披露
404-2	73-74, 86
404-3	逐步披露

编号	页码 / 省略原因
GRI 405：多元化与平等机会	
405-1	73-74, 85
405-2	逐步披露
GRI 406：反歧视	
406-1	85
GRI 407：结社自由与集体谈判	
407-1	逐步披露
GRI 408：童工	
408-1	85
GRI 409：强迫或强制劳动	
409-1	85
GRI 410：安保实践	
410-1	86
GRI 411：原住民权利	
411-1	未发生违规事件
GRI 412：人权评估	
412-1	逐步披露
412-2	逐步披露
412-3	逐步披露
GRI 413：当地社区	
413-1	32-33, 44-46, 81
413-2	68
GRI 414：供应商社会评估	
414-1	逐步披露
414-2	86

编号	页码 / 省略原因
GRI 415：公共政策	
415-1	不适用
GRI 416：客户健康与安全	
416-1	86-87
416-2	未发生违规事件
GRI 417：营销与标识	
417-1	86-87
417-2	未发生违规事件
417-3	未发生违规事件
GRI 418：客户隐私	
418-1	87
GRI 419：社会经济合规	
419-1	87



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

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

联系电话：+86 10 5815 3000
传真：+86 10 8518 8298
ey.com



安永华明（2018）专字第 60100080_A04 号

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2018）专字第 60100080_A04 号

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 2017 年中国银行社会责任报告（“社会责任报告”）中选定的 2017 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。

一、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。

二、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选定的中国银行社会责任报告中的 2017 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。

三、鉴证工作

本报告就以下选定的 2017 年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：

- 资产总计
- 营业收入
- 不良贷款率
- 资本充足率
- 净利润
- 所得税费用
- 归属于母公司所有者权益合计
- 员工人数
- 员工满意度
- 员工培训投入金额
- 员工参与培训人次
- 国家助学贷款余额
- 公益捐赠额
- 绿色信贷余额
- 水消耗总量
- 电力消耗量
- 汽油消耗量
- 视频会议召开次数

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。

四、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；
- 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 2017 年关键绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2016 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外，我们工作的目的不是就中国银行内部控制的有效性发表意见。

五、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2017 年关键绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列式于报告中的编报基础。

六、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、制定发展规划、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流程，制定和实施适当、有力和全面、客观的利益相关方参与战略、计划和方式，为利益相关方提供多种途径参与中国银行持续提升可持续发展绩效的决策。

实质性

对于在社会责任报告披露的信息，中国银行考虑了利益相关方的需求和关注重点、财务绩效、行业特点、政策要求及社会影响等因素，定性和定量的披露了中国银行社会责任工作的关键议题和关键绩效。我们建议，中国银行可考虑进一步制定相关制度，确定标准和流程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于中国银行利益相关方重要的事项，并对其进行优先排序。

回应性

中国银行结合业务的特点制定相关的政策、目标和任务，完善治理结构、管理体系和流程，建立了多元化的沟通渠道，加强与利益相关方的交流沟通，对利益相关方的主要需求做出了回应。我们建议，中国银行进一步明确和完善对利益相关方作出回应的职责和流程，以便预先承诺的回应得以及时、恰当的实施。



反馈

感谢您在百忙之中阅读《中国银行 2017 年度社会责任报告》。这是中行连续第 11 年发布社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进中行持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：86-10-66595911 传真：86-10-66014024

电子邮件：CSR@bankofchina.com

邮寄地址：中国北京市西城区复兴门内大街 1 号中国银行办公室

邮编：100818

1. 您对本报告的总体评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

2. 您對中行在落實國家重大發展戰略方面履行社會責任的評價是：

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般

3. 您對中行在提升全球金融服務水平方面履行社會責任的評價是：

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般

4. 您對中行在提供客戶優質服務方面履行社會責任的評價是：

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般

5. 您對中行在熱心傾注社會公益事業方面履行社會責任的評價是：

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般

6. 您對中行在完善供應鏈管理方面履行社會責任的評價是：

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般

7. 您對中行在致力綠色金融和低碳運營方面履行社會責任的評價是：

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般

8. 您對中行社會責任報告和社會責任工作有哪些意見和建議？

衷心感謝您對中國銀行的關心和支持！