

社会责任



本行秉承“担当社会责任，做最好的银行”的理念，坚持服务社会、奉献社会、回报社会，与利益相关各方携手合作，积极参与和谐社会建设，全力支持实体经济发展，在抗震救灾、支持科教文卫事业发展和扶贫助困等方面做出了积极的贡献。

对国家的责任

本行深入贯彻落实国家关于支持实体经济发展、提高金融服务水平的要求，将服务实体经济作为业务发展的第一要务，不断提高金融服务水平，积极探索支持实体经济发展的新途径、新模式，助力实体经济健康稳健发展。

对股东的责任

本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和信息披露管理，健全风险合规管理体系，为股东创造长期价值。

对客户

本行依托遍布全球的服务网络和多元化的业务平台，通过产品和服务创新，为客户提供优质高效的全球一体化综合金融服务。把握跨境人民币业务契机，深化产品创新，开展跨境人民币贷款试点。充分发挥专业影响力，向全球发布“中国银行跨境人民币指数”，积极推动人民币国际化。

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。加强社会对本行网点和员工的服务监督，强化消费者的利益保护。落实监管要求，对业务收费进行详细梳理，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。



1. 本行资助50名中美学生开展跨国文化交流
2. 澳门分行将镜湖慈善卡刷卡签账金额的百分之一赠予镜湖慈善会
3. 北京市分行组织员工参加2013年北京国际长跑节活动
4. 本行员工足球队员合影
5. 中银香港推出香港首台特别为视障人士而设的语音导航自动柜员机
6. 厦门市分行为小学生讲解金融知识



4 5
6

对员工的责任

本行始终坚持“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。

坚持以促进业务发展和骨干人才培养为重点，不断加强各类人才的培养开发。针对不同人员特点，分层分类开展经营管理类人员培训；以内部开发为主，同时引进中高级专业资格认证，开展专业技术人员任职培训；突出基层一线，加强网点人员培训。

认真开展以职代会为主要形式的民主管理工作，从制度层面保障广大员工的主人翁地位。坚持以职代会为基本形式的民主管理制度，不断规范程序、丰富内容、注重实效。

对社会的责任

本行在抗震救灾、扶贫助学、支持文化艺术事业发展、环境保护等方面做出积极贡献。

2013年4月20日，四川雅安发生7.0级强烈地震，本行立即启动应急机制，第一时间通过四川省人民政府向灾区捐款500万元。与此同时，本行设立救灾资金专柜，开通救灾资金绿色通道，全力保障各项金融服务。此外，本行还通过善款捐赠、信贷支持、物资捐赠等形式先后向内蒙古雪灾灾区、云南地震灾区、甘肃地震灾区、东北洪灾灾区等提供援助，帮助灾区恢复正常的生产生活。

因地制宜长期开展扶贫帮困工作。连续第11年定点支持陕西咸阳市永寿、长武、淳化、旬邑四县的扶贫帮困工作，2013年实施扶贫项目12个，投入资金

社会责任

589万元，大幅改善当地贫困群众生产生活条件，提升了当地经济社会发展水平。赞助支持“母亲健康快车”公益项目，为山东、安徽、湖北等地贫困地区捐赠48辆流动医疗车，帮助改善贫困地区妇女的生活质量，推动我国妇女事业的健康发展。

继续做好国家助学贷款工作，累计发放国家助学贷款190亿元，资助150万名贫困学生完成学业。连续两年支持由中国下一代教育基金会和美国人留学促进会共同发起的“彩虹桥”公益项目，资助中美两国50名品学兼优、家境贫困的学生到对方国家进行短期文化交流与学习。连续第四年支持《财经》杂志奖学金项目，帮助年轻记者成长。在“陈嘉庚科学奖”的基础上捐资增设“陈嘉庚青年科学奖”，奖励在中国本土取得原创性科技成果的优秀青年科学家。连续第五年与国家大剧院开展战略合作，促进国际文化交流。

对环境的责任

本行自觉践行低碳环保发展理念，积极开展“绿色公益”，致力于促进生态环境的可持续发展。

独家捐赠支持由中华人民共和国住房和城乡建设部、文化部和财政部联合发起的“中国传统村落保

护发展项目”，通过完善中国传统村落名录，建立信息档案，制定传统村落保护发展政策措施，对中国传统村落开展抢救性保护工作，改善村落生产生活环境，建立传统村落保护发展长效机制。

以“绿色赞助商”身份赞助支持联合国环境规划署金融行动机构“2013年可持续金融全球峰会”，通过“碳中和”方式对此次峰会产生的碳排放进行抵消，将峰会打造成为真正零排放的绿色会议。

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，到推行电子化办公、视频、电话会议，努力降低自身运营对生态环境的影响。

本行社会责任工作得到社会各界广泛认可。在中国银行业协会主办的第三届中国银行业社会责任报告评比中，本行荣获“社会责任最佳民生金融奖”“公益慈善优秀项目奖”。连续第五年入选南方报业传媒集团“国有上市企业社会责任榜百强企业”。荣获中国妇女发展基金会、中国公益研究院评选的“十大关爱女性企业”等多个奖项。

本行2013年度社会责任报告全文已登载于上交所网站、香港交易所网站及本行网站。