

中国银行股份有限公司
2015 年度社会责任报告

二零一六年三月

目录

中行简介	1
董事长致辞	3
行长致辞	5
关键绩效	7
社会责任管理	9
一、落实国家重大发展战略	13
（一）构建“一带一路”金融大动脉	13
（二）全球撮合中小企业发展	15
（三）促进产业结构调整	19
（四）服务自贸区建设	23
（五）支持“京津冀”协同发展	26
二、提升全球金融服务水平	27
（一）推进人民币国际化	27
（二）构建全球网络金融	37
（三）服务企业“走出去”	40
（四）发展个人跨境业务	42
三、支持社会公益事业	44
（一）扎实推进精准扶贫	44
（二）积极参与灾难救援	46
（三）支持文化教育事业	47
（四）深入社区开展公益	51
四、履行利益相关方责任	55
（一）对股东的责任	55
（二）对客户的责任	58
（三）对员工的责任	67
（四）对环境的责任	73
展望	78
说明	79
鉴证	80
对标	82
反馈	89

中行简介

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。1978 年以后，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合交易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。2011 年，中国银行入选首批全球系统重要性银行，迄今已成为新兴市场经济体中唯一连续 5 年入选的金融机构。

中国银行是中国国际化和多元化程度最高的银行，海外机构覆盖 46 个国家和地区。主要经营商业银行业务，包括公司金融业务、个人金融业务和金融市场业务，并通过全资子公司中银国际控股有限公司开展投资银行业务，通过全资子公司中银集团保险有限公司及中银保险有限公司经营保险业务，通过全资子公司中银集团投资有限公司

经营直接投资和投资管理业务，通过控股中银基金管理有限公司经营基金管理业务，通过全资子公司中银航空租赁私人有限公司经营飞机租赁业务。

在一百多年的发展历程中，中国银行始终秉承“为社会谋福利，为国家求富强”的历史使命和“追求卓越”的核心价值观，以“爱国爱民为办行之魂，诚信至上为立行之本，改革创新为强行之路，以人为本为兴行之基”，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。面对新的历史机遇，中国银行将积极践行“担当社会责任，做最好的银行”的发展战略，为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献。

董事长致辞

不忘初心，方能行久致远。刚刚过去的一年，面对国际经济低迷、全球市场动荡、国内金融改革深化的大环境，中国银行始终坚守一家百年企业的责任和使命，继续践行“担当社会责任 做最好的银行”的发展战略，紧紧围绕金融服务实体经济这个核心，至真至诚服务大众，扎实稳健推动发展。

这一年，中行密切跟进国家发展战略，持续打造在民族复兴中担当重任的银行。我们主动服务国际经济合作和国内区域发展规划，加快构建“一带一路”金融大动脉，建立支持区域统筹协调发展的工作机制。我们合理平衡稳增长和调结构的关系，坚持有保有压，以信贷结构调整支持产业结构优化，推动国民经济加快转型升级，实现持续增长。

这一年，中行突出国际化的特色，持续打造在全球化进程中优势领先的银行。我们加快发展国际业务，全球服务网络进一步延伸，海外资产占比和利润贡献度持续提升。我们加快建设覆盖全球的人民币清算网络，不断创新人民币跨境与离岸金融产品，成为推动人民币国际化的重要力量。

这一年，中行坚持以创新驱动发展，持续打造在科技变革中引领生活方式的银行。我们积极投身“互联网+”行动计划，加大战略资源投入，探索符合现代生产生活方式的新型金融服务模式，大力推动网点智能化和网络银行建设，网络渠道交易替代率持续上升，切实提

高了金融服务实体经济的效率。

这一年，中行继续深化转型变革，持续打造在市场竞争中赢得客户追随的银行。我们主动适应金融改革趋势，大力开展综合经营，新成立中银三星人寿保险公司，集团多元化金融服务平台更加完善。我们坚持问题导向，从客户诉求出发持续优化业务流程，结合技术手段改进产品服务，全面提升客户体验。

这一年，中行秉承和谐共享理念，持续打造在持续发展中让股东、员工和社会满意的银行。我们加强风险管控、着力化解不良，与出现暂时困难的企业风雨同舟、共渡难关。我们坚持以人为本，关注员工发展。我们积极投身公益事业，全面履行作为国有大型银行和全球企业公民的责任。

2016 年是“十三五”规划的起步之年，也是全面建成小康社会决胜阶段的开局之年。中行将继续深入贯彻党的十八届五中全会和中央经济工作会议精神，全面践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，改革创新、锐意进取，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”做出更大的贡献！

田国立

董事长

2016 年 3 月

行长致辞

2015 年，中国银行认真落实国家战略部署，沉着应对复杂多变的经营环境，紧紧围绕实体经济需求，稳增长、调结构、控风险、打基础，综合实力稳步增强，扬正气、惠民生、扶危困、促和谐，积极投身公益事业，实现经济效益和社会效益的同步提升。

一年来，中行坚持稳健经营，努力为社会创造更多的经济价值，取得了良好的经营业绩。年末集团资产总额、负债总额、股东权益分别达到 **16.82** 万亿元、**15.46** 万亿元和 **1.3** 万亿元，比年初增长 **10.26%**、**9.88%**和 **14.38%**。集团净利润同比增长 **1.25%**，圆满达成董事会的目标要求。全面加强风险管控，努力化解不良，不良率控制在合理区间。集团一级资本规模在全球 **1000** 家大银行中的排名由上年的第七位上升到第四位。充分发挥国际化、多元化优势，助推实体经济，全面加大对“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带建设的支持力度，自贸区首发创新业务和市场份额保持市场领先。海外机构网络拓展到 **46** 个国家和地区，累计支持“走出去”企业项目 **2,201** 个，提供贷款承诺 **1,486** 亿美元。创立中小企业跨境撮合平台，在国内外举办 **11** 场洽谈会，帮助中小企业开拓市场、增加业务机会。

一年来，中行积极传播社会正能量，努力为公众创造更多的社会福祉，各领域公益活动全面开展。通过捐款、紧急援助等方式，先后支持了西藏地震灾区、缅甸水灾灾区的救灾及重建工作。连续 **16** 年承办国家助学贷款业务，金额累计 **200** 多亿元，资助 **160** 多万名贫困

学生完成学业。连续 13 年定点支持陕西咸阳永寿、长武、淳化、旬邑县四县的扶贫帮困工作，完成移民搬迁、中小学校舍修建、人畜饮水工程等 100 多个扶贫项目。连续 12 年支持“陈嘉庚科学奖”，奖励在中国本土做出原创性成果的科学家。连续 7 年与国家大剧院开展战略合作，推动中外艺术交流。连续 4 年支持“彩虹桥”公益项目，资助中美两国 190 多名品学兼优、家境贫困的学生跨国交流学习。持续支持新疆扶贫工作，向 12 个地州的 17 个村派驻驻村工作组，设立教育专项基金，资助贫困大学生，开展基础设施建设、特色农业、卫生医疗等 20 余个项目。

2016 年，中行将继续贯彻“担当社会责任，做最好的银行”的发展战略，本着对股东、对员工、对社会高度负责的精神，以“创新、转型、化解、管控”为重点推进各项工作，争取在创新驱动发展中实现新突破，在全面深化改革中迈出新步伐，在履行社会责任中取得新成绩。

陈四清

行长

2016 年 3 月

关键绩效

领域	指标名称	2015 年	2014 年	2013 年
经营绩效	总资产（百万元）	16,815,597	15,251,382	13,874,299
	营业收入（百万元）	474,321	456,331	407,508
	不良贷款率（%）	1.43	1.18	0.96
	资本充足率（%）	14.06	13.87	12.46
	净利润（百万元）	179,417	177,198	163,741
	所得税费用（百万元）	52,154	54,280	49,036
	归属母公司所有者权益合计（百万元）	1,304,946	1,140,859	923,916
	小企业贷款余额（百万元）	1,145,714	1,038,200	918,604
	国家助学贷款余额（百万元）	3,749	4,483	5,763
社会绩效	员工总人数	310,042	308,128	305,675
	女性员工比例（%）	56.80	56.87	56.71
	员工满意度（%）	79	76	76
	客户满意度（%）	92.9	92.5	94.3
	公益捐赠额（百万元）	59	66	61
	每股社会贡献值（元）	2.18	2.19	1.67
环境绩效	绿色信贷余额（百万元）	412,315	301,043	258,759

1. 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：均根据财政部《企业会计准则 2006》定义和编制。

2. 小企业贷款：2014 年、2015 年依照《关于 2014 年小微企业金融服务工作的指导意见》（银监发[2014]7 号）执行。2013 年依照

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。

3. 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。

4. 员工满意度：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。

5. 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。

6. 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；对环境造成污染而带来的社会成本按照当年排污费与当年因环境违规遭受的罚款金额之和计算。

7. 绿色信贷余额：按照中国银监会口径（银监办发[2013]185号）进行统计。

社会责任管理

（一）中行社会责任理念



（二）社会责任管理实践

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。

加强社会责任沟通渠道建设，连续 8 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。通过微信等新媒体形式实时开展社会责任培训、经验交流，提升社会责任管理水平。制定《中国银行股份有限公司对外捐赠项目实施细则（2015 年版）》，完善社会责任制度建设。

（三）利益相关方参与

利益相关方	期望	回应
国家	贯彻国家宏观经济政策 支持经济增长方式转变	支持人民币国际化、“一带一路”、 京津冀一体化、自贸区建设等战略 布局，支持产业结构转型升级和中 小微企业发展
监管机构	依法合规，维护金融稳定	严格守法合规，完善全面风险管理 体系，推进全球系统重要性银行合 规建设，强化内部控制和案件防控 机制，预防金融犯罪
股东	持续创造价值回报 行使知情权和参与决策权	稳健经营，完善公司治理，加强投 资者关系管理，合规开展信息披露
客户	保障消费者权益 提升金融服务包容性 提升服务质量	保障客户信息和资产安全，开展消 费者金融教育活动，丰富服务渠道 和产品
员工	保障员工合法权益 促进职业发展	加强员工民主管理，推进员工工作 与生活平衡，优化培训体系，完善 薪酬激励方案
社会	回馈社区 履行全球企业公民责任	支持教育事业发展 开展社区共建活动
环境	绿色信贷，保护环境 推进可持续发展	细化和落实绿色信贷政策 坚持绿色办公和绿色采购

（四）中行荣誉

国 际	
奖项	评奖机构
全球 1000 家大银行第 4 位 全球银行品牌 500 强排名第 6	The Banker (《银行家》)
全球企业 2000 强第 4 位	Forbes (《福布斯》)
2015 最佳中国品牌价值排行榜第 7 位	Interbrand
2015 胡润品牌榜第 7 位	胡润研究院
世界 500 强 (连续 27 年)	FORTUNE (《财富》)
BrandZ 最具价值全球品牌 100 强	WPP 集团
最佳全球人民币业务银行 中国最佳贸易融资银行 中国最佳供应链金融银行 中国最佳债务银行	Global Finance (《环球金融》)
中国最佳现金管理银行	Euromoney (《欧洲货币》)
中国最佳本币现金管理银行 最佳金融债券奖	AsiaMoney (《亚洲货币》)
亚太地区最佳人民币清算银行 中国最佳贸易融资银行	The Asian Banker (《亚洲银行家》)
最佳投资者关系公司	亚洲金融
2014 年年度报告综合类评比银奖	美国通讯公关职业联盟
2014 年年度报告财务数据金奖 文字编写优异奖	美国 ARC (Annual Report Competition)

国 内	
奖项	评奖机构
金圆桌——优秀董事会奖	《董事会》
世界品牌 500 强	世界品牌实验室
最佳全球现金管理奖 最佳现金管理品牌奖 中国 CFO 最佳资产托管银行	《首席财务官》
最具社会责任金融机构 社会责任最佳公益慈善贡献奖 最佳社会责任实践案例奖	中国银行业协会
中国企业社会责任特别贡献奖	新华网
年度最具社会责任感企业	中国新闻社
国有上市企业社会责任榜百强企业	《南方周末》
最佳品牌形象上市银行	新浪网
最佳海外形象企业	《中国报道》
中国商科学生理想雇主	优兴咨询
中国大学生银行业最佳雇主	中华英才网

一、落实国家重大发展战略

（一）构建“一带一路”金融大动脉

加快推进“一带一路”金融大动脉建设，通过公司贷款、保函和信用证等方式，累计向“一带一路”沿线国家新投放授信约 286 亿美元，跟进重点项目 330 个，意向性支持金额 870 亿美元；新增“一带一路”沿线机构 3 家，总数达 18 家；成功发行全球首支“一带一路”债券。

案例：成功发行全球首支“一带一路”债券

2015 年，中行在迪拜、新加坡、伦敦、中国香港和台湾地区等 5 地发行总值 40 亿美元的“一带一路”债券，筹集资金将主要用于满足沿线分支机构“一带一路”项目的资金需求，包括码头、电力、交通、机场建设等。这是国际金融市场首笔“一带一路”主题债券，也是中资银行最大规模的境外债券发行。

案例：在 9 个东盟国家设立分支机构

东盟地处“21 世纪海上丝绸之路”的咽喉要道，具有十分重要的战略意义。截至 2015 年末，中行在东盟 10 个国家中，已在新加坡、泰国、越南、马来西亚、菲律宾、印度尼西亚、柬埔寨、老挝、缅甸等 9 个国家设立了分支机构，分别为新加坡分行、中国银行（泰国）股份有限公司、胡志明市分行、中国银行（马来西亚）有限公司、马尼拉分行、雅加达分行、金边分行、万象分行和仰光代表处。

案例：海内外联动助力“一带一路”“渝新欧”国际贸易客户对接

“渝新欧”铁路作为重庆实施“一带一路”战略的重要载体，为重庆搭建了通往俄罗斯、白俄罗斯、德国等东西欧国家的桥梁。中行深化落实“1+1+10”“渝

新欧”海内外联动工作机制，在重庆、德国杜塞尔多夫举办“一带一路”“渝新欧”国际贸易客户对接会，促进贸易双向流动。

重庆

2015 年 6 月，“中国银行服务‘一带一路’助推‘渝新欧’国际贸易客户现场对接会”在重庆举办，“渝新欧”铁路沿线国家 24 家海外企业和 150 多家重庆企业代表参会并进行现场对接，16 家海外企业与重庆 10 家企业达成合作意向。

德国

2015 年 11 月，“中国银行服务‘一带一路’助推‘渝新欧’国际贸易与投资客户对接会”在德国杜塞尔多夫召开。26 家重庆企业、50 家德国企业和 12 家来自意大利、哈萨克斯坦等国的企业进行了贸易、投资合作现场对接。



图：对接会现场中外企业交流

案例：首发丝绸之路经济带一体化通关电子保函

2015 年 3 月 30 日，海关总署决定在青岛、济南等 10 个海关启动“丝绸之路经济带”区域通关一体化改革。中行第一时间为进出口通关企业定制“一体化网上税费支付”服务方案，简化企业关税缴纳程序、加快企业通关速度、降低企业贸易成本，成功为青岛、郑州 2 家大型企业完成丝绸之路经济带海关区域通关一体化电子保函备案。

案例：银团融资服务光明食品集团并购以色列 Tnuva 公司

以色列是“新海上丝绸之路”中欧洲门户的起点，也是连接亚欧大陆的重要支点。2015 年 3 月，中行作为银团牵头行，与光明食品集团签署了银团贷款协议，用于其并购以色列最大乳品企业 Tnuva 公司 76.7%的股权，支持国内农业企业“走出去”。

案例：全力支持丝路基金平台建设

中行北京市分行为俄罗斯某天然气公司叙做国际银团贷款，完成“一带一路”战略下首个油气项目落地，成功为丝路基金开立了 3.1 亿欧元非融资类保函并承担该项目项下全部保函业务，支持丝路基金发挥其“一带一路”战略项目融资支持平台的作用。

（二）全球撮合中小企业发展

积极贯彻响应国家“大众创业、万众创新”号召，推动“中银信贷工厂”网络化升级，打造“中小企业跨境投资撮合服务平台”，缓解中小企业的融资难题，帮助中小企业提升竞争力。

2015 年，中行小微企业业务圆满完成“三个不低于”要求，贷款增长高于境内机构平均增速 1.52 个百分点，授信客户数达 48.43

万户，同比增长 4.94%。全年共举办 11 场跨境撮合现场洽谈会，吸引了海内外 4,000 多家中小企业参加，撮合成功率超过 70%。

案例：在全球多地举办中小企业撮合会

2015 年，中行创新推出“中小企业跨境投资撮合服务”，通过搭建信息库、客户配对、网上相亲、对接面谈、现场考察“五步走”方式，提高参会企业的洽谈成功率。

波兰

2015 年 5 月，“中国—波兰中小企业跨境投资撮合会”在波兰成功举办，13 家波兰企业与 60 多家中国企业参加，涵盖信息技术、农业等多个行业领域，27 家企业达成合作意向。

河北

2015 年 5 月，“中国—中东欧中小企业合作与发展洽谈会”在河北廊坊举行。200 多家中东欧中小企业和 400 多家中国中小企业参加，涵盖信息技术、农业、高端制造、健康医疗等多个行业，现场共举办 1000 多场“一对一”现场对接。

广东

2015 年 6 月，以“一带一路，携手共赢”为主题的首届中德中小企业合作交流会在揭阳市召开。来自德国、西班牙、奥地利等欧洲国家的 120 多家企业和 200 多家中国企业参加活动开展交流对接，达成项目签约 34 项。

德国

2015 年 6 月，“中国—德国中小企业投资与贸易合作洽谈会”在德国举行。来自机械、化工等行业的 157 家德国中小企业和 56 家中国中小企业现场进行了一对一洽谈交流，达成合作 168 项。

马来西亚

2015 年 6 月，“‘一带一路’经济大会暨中小型企业对接会”在马来西亚举办，132 家马来西亚企业和 92 家中国企业参会，开展企业对接面谈 350 场。

巴黎

2015 年 7 月，“中法中小企业投资与贸易合作洽谈会”在巴黎举办。来自中、

法两国高新技术、生物科技等领域的 400 多位企业家参会。

广西

2015 年 9 月，“中国—东盟中小企业跨境投资与贸易合作洽谈会”在广西南宁举行，500 多家中国企业与 100 多家来自东盟国家、香港和韩国的中小企业洽谈对接，洽谈成功 511 对。

意大利

2015 年 9 月，“中意中小企业投资与贸易洽谈会”在意大利举办。150 家意大利中小企业和 80 余家中国中小企业参加，共举办 400 余场次的“一对一”企业现场对接。

美国

2015 年 9 月，“中美中小企业投资与贸易合作洽谈会”在美国举行，100 余家美国中小企业和 70 家中国中小企业参加，行业聚焦高新技术、医疗设备等五个行业，现场开展近 300 场“一对一”企业对接。

英国

2015 年 10 月，“中英中小企业投资与贸易洽谈会”在英国成功举办。200 余家中英两国中小企业开展了近 300 场“一对一”企业现场对接和 18 个场次的远程视频交流。

安徽

2015 年 12 月，“2015 中国安徽中小企业跨境投资与贸易合作洽谈会”在安徽举办，来自 18 个国家和地区的 100 多家海外企业和 500 多家安徽省内企业参加，共举办洽谈会 785 场，意向合作率达到 73.76%。



图：陈四清行长出席中意中小企业投资与贸易洽谈会并致辞



图：中法中小企业投资与贸易合作洽谈会



图：首届中德中小企业合作交流会



图：中美中小企业投资与贸易合作洽谈会



图：中国安徽中小企业跨境投资与贸易合作洽谈会

案例：致力产品创新解决小微企业融资难

“中银流水贷”

中行福建省分行推出“中银流水贷”产品，依据小微企业在中行的业务结算量、结算存款沉淀量作为考量指标，转变传统融资担保模式，满足小微企业在生产经营中的短期资金周转需求。

“中银税贷通宝”

中行海南省分行开展“中银税贷通宝”业务试点，联手海南省国税局共同打造“税银互动-中银税贷通宝”平台，通过建立银税信息互通机制，以“纳税信用”换“银行信用”，为诚信纳税企业提供优惠利率、快捷、无抵押信用贷款及相关金融产品，解决中小微企业融资难问题。

“中银接力通宝”

中行辽宁省分行研发“中银接力通宝”产品，针对存量优质小微企业客户续贷业务，简化授信申报条件和流程，允许小微企业通过新发放贷款结清已有贷款，继续使用银行贷款资金。贷款到期后“无缝续贷”，平均为小微企业省去 2—5 天的融资周转期。

案例：支持农业发展

中行河北省分行推出以养牛小区、奶牛养殖场等为融资主体的“中银乳业通宝”，支持对象主要是蒙牛、伊利等乳业龙头的优质原奶供应商，覆盖坝上、宣化、万全等贫困地区奶牛养殖企业和个人，单笔贷款申报批复仅需 4—5 个工作日，符合奶牛养殖企业资金需求“短、频、快”的特点。2015 年，支持奶牛养殖专业合作社 20 多个，带动养牛农户 500 多户，共计投放贷款 5 亿元，帮助当地农户户均增收 2 万元。

（三）促进产业结构调整

积极落实中央经济工作会议精神，抓好“去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板”五大任务，实行差异化信贷政策，坚持“有保有压、有进有退”，支持经济结构性改革。截至 2015 年末，积极增长

类、选择增长类行业贷款占比达 **71%**，提高 **2.2** 个百分点；产能过剩行业贷款占比下降 **0.23** 个百分点。

持续加强对区域重点基础设施建设项目支持力度，积极支持纳入国家及省级规划的重点在建续建项目，将交通基础设施、城镇基础设施、新一代信息基础设施、交通、水利、能源等领域列为重点支持领域。

案例：支持企业转型升级

2015 年，中行卢森堡分行凭借高效的金融服务，赢得独家委任牵头安排行、簿记行角色，助力建广资产收购恩智浦 **SAMBA**，并购涉及的业务板块隶属半导体行业，广泛应用于移动通信、航空航天、医疗激光等领域，本次收购为中国半导体产业转型成为全球技术领导者提供了良好契机。

案例：支持产业转移

当前，钢铁行业面临着行业无序竞争、利润不断滑坡、中国市场空间有限的诸多难题。2015 年 3 月，中行辽宁省分行与葫芦岛市钢管工业有限公司签约，为其文莱项目融资金额 **2,123** 万美元，帮助企业实现产能转移，提供 **300** 个就业机会，为当地交通、物流等行业带来更多的商机。

案例：支持战略性新兴产业

中行安徽省分行加大支持抽水蓄能电站行业发展，积极为华东琅琊山抽水蓄能有限责任公司、安徽响水涧抽水蓄能有限公司等企业提供充足的资金支持和金融服务，授信余额超过 **11** 亿元，支持清洁能源发展。

中行广东省分行作为中广核集团台山核电项目的银团贷款牵头行、结算代理行及转贷代理行，与其他银行同业共同筹组了 333 亿元的银团贷款，并配合项目建设，提供银承贴现、贸易融资、保函及信用证等全方位服务，满足核电项目建设期庞大的资金需求和灵活多变的金融服务需求。截至 2015 年末，已累计提供超 180 亿元的授信支持。

案例：支持文化体育产业

2015 年，万达集团宣布以 7.1 亿欧元收购瑞士盈方体育 100% 股权，该收购在国际体育界影响巨大，将在中国申办各类重大国际赛事中发挥积极作用。中行辽宁省分行设计了 2 亿欧元融资方案，通过与海外分行联动，采用额度切分的方式为万达境外 SPV 公司提供并购贷款。7 月 3 日，2 亿欧元并购贷款成功发放，并购项目圆满收官。

2015 年 3 月，中行纽约分行成功为湖南电广传媒在美子公司 TIK Films (US) Inc. 核定 1700 万美元授信（项目总额 1 亿美元）用于支持其与美国狮门影业的合作计划。此次电广传媒与狮门影业携手，将共同投入 15 亿美元进行影视项目合作，3 年预计合作 14 部电影，合作范围涉及电影制作投资、影片引进发行等，首批合作影片包括《惊天魔盗团 2》、《埃及众神》、《女巫猎人》等好莱坞大片。此次合作成为中国电影史上最大的海外合作项目，开启了中国电影资本与好莱坞深度合作的新纪元。



图：电广传媒与美国狮门合作启动仪式

案例：支持新型城镇化建设

中行安徽省分行持续推动“中银城镇贷”产品落地，扩大产品覆盖范围。2015年，安徽省分行累计投放新型城镇化贷款超过 70 亿元，支持安徽省内近 40 个县区、47 个新型城镇化建设项目，并为新型城镇化建设过程中涉及的土地拆迁款提供代发服务，支持新型城镇化建设。

案例：支持公路建设

2015 年，中行广东省分行根据公路、铁路等交通行业的特点，设立专门的公路铁路组，积极协调推进相关项目的报审，成功获得“梅（州）汕（头）客运专线”银团贷款联合牵头行资格，为该项目提供融资 130 亿元；还作为牵头行支持广东省迄今总投资最大的两条高速公路项目——广东省南粤交通投资建设有限公司项下仁化（湘粤界）至博罗高速公路项目、龙川至怀集高速公路项目。

案例：支持铁路建设

中行河南省分行积极支持中部地区高铁项目建设，先后为郑西、郑徐高铁，

宁西铁路等“一带一路”沿线重点项目投入 275 亿元信贷资金，助力构建全国综合性交通网络。

中行甘肃省分行贯彻落实国务院关于“加快铁路、公路和机场等重大基础设施建设，重点建设一批客运专线、煤运通道项目和西部干线铁路”精神，增加铁路行业授信份额，支持铁路项目建设。2015 年甘肃省分行累计授信 200 多亿元支持兰新铁路、中川铁路、敦煌铁路等多条铁路线路建设。

（四）服务自贸区建设

充分利用国际化和多元化优势，围绕自贸区改革以及客户在贸易金融、跨境人民币、大宗商品融资、全球供应链金融、全球现金管理、跨境投融资等方面需求，提供专业、优质、便捷的全球一体化综合金融服务，全方位支持上海、广东、天津、福建四地自贸区建设，市场份额保持领先。

案例：三地自贸区银行同时揭牌

2015 年 4 月 21 日，天津、福建、广东三地自贸区正式挂牌当天，中国银行在天津、福建、广东自贸区设立机构并成功叙做首批业务。

天津

中行设立天津自由贸易试验区分行，成为中国（天津）自由贸易试验区首批对外营业的银行业金融机构，也是中国（天津）自贸区内拥有分支机构最多的商业银行之一，实现了对中国（天津）自贸区金融服务的全覆盖，是自贸区内金融财税、对外投融资等重大政策先行先试的首选银行。中行成功办理天津自贸区首笔跨境融资、跨境人民币资金集中运营等业务，并与天津渤海化工集团有限责任公司等 60 多家自贸区重点客户签署自贸区业务合作协议。

福建

2015 年 4 月 21 日，中行福建自贸试验区福州片区分行、福建自贸试验区平潭片区分行、厦门自贸试验区联检支行同步举行机构揭牌暨首批业务签约仪式，

成为福建自贸区内首批对外营业的银行业金融机构，业务涵盖进出口结算、资本金意愿结汇、跨境借款、境外放款等，成立当日即为 89 家自贸区内企业办理了 109 笔首发业务，累计金额达 4.71 亿元。

广东

中国（广东）自由贸易试验区挂牌当天，中行第一时间设立广州南沙自贸区支行，全面对接自贸区金融需求。成功办理跨境人民币借款、跨境人民币资金集中运营等多笔广东自贸区首单业务，并与广州港股份有限公司等多家企业签署了自贸区金融服务合作协议，正式启动“中国银行自贸区融资租赁通”。



图：中行天津市分行与天津自贸区签订战略合作协议



图：中行福建自贸区平潭片区分行揭牌



图：中行广州南沙自贸区支行揭牌

案例：在美国举办“上海自贸区的机遇及人民币国际化前景论坛”

2015年9月28日，中行与美国中国总商会联合主办的“上海自贸区的机遇及人民币国际化前景论坛”在美国纽约举行，来自中国人民银行、美联储、在美中外资银行、当地工商企业以及学术界的200多位嘉宾出席了本次活动。此次论坛让美国市场更加直观地了解人民币国际化的进展，帮助企业深入挖掘人民币国际化以及上海自贸区业务机遇。截至2015年末，中行在上海自贸区累计开立公司自由贸易账户超1万个，各类单款余额超400亿元。



图：中行董事长田国立在论坛上发言

案例：服务长江经济带发展

创新构建长江流域第一家“长江水上金融服务中心”

为解决长江上百万船民金融需求难以满足、工作生活不便利的现状，中行江苏省分行创新构建长江流域第一家“长江水上金融服务中心”，整合中行联名卡、便利融资、水上自助银行等个性化金融服务，同时配合与银联、银联商务共同推出的“嘀嗒支付”快捷支付结算产品，实现线上线下支付结算全方位覆盖，为长江船民开启全新的、便捷的工作生活模式。

首发区域通关一体化保函业务

中行安徽省分行积极支持“长江经济带”建设，在安徽省内率先首发区域通关一体化保函业务，为企业开通“长江经济带”12个海关的担保支付权限，加

快企业通关速度，提高资金周转效率。

（五）支持“京津冀”协同发展

把握“京津冀”协同发展先机，不断完善“三地同城”内部管理和支撑机制，提升“京津冀”协同发展服务和水平，持续加强对交通一体化、产业升级和迁移、生态文明建设等重大项目的支持力度。截至 2015 年末，共计为超过 150 个“京津冀”协同发展项目提供 600 多亿元信贷支持。

案例：积极支持京津冀交通一体化

中行北京市分行大力支持“京津冀”交通一体化，重点支持京津城际铁路、京石铁路北京至石家庄客运专线、北京地铁 15 号线、北京地铁 14 号、天津滨海国际机场扩建等工程。

案例：召开三地自贸专题推介会

2015 年 5 月 12 日，中行天津市分行联动北京市分行、河北省分行与天津中心商务区管委会联合组织召开了“中心商务区—中国银行‘京津冀’三地自贸专题推介会”，110 多家“京津冀”企业代表参加会议。中行围绕自贸区建设和“京津冀”一体化机遇，向客户重点介绍中行特色金融产品和服务，并就天津自贸区政策、贸易便利化等话题进行讨论。

二、提升全球金融服务水平

作为新兴经济体国家中唯一连续 5 年入选全球系统重要性银行的金融机构，中行依托全球化的服务网络 and 全方位的金融平台，深化人民币跨境结算，创新跨境人民币资金产品，打造全球一体化的人民币清算网络，成为推动人民币国际化最主要的市场力量。

（一）推进人民币国际化

建立以香港、上海为枢纽的全球一体化人民币清算网络，直接参与人民银行跨境支付系统（CIPS）并叙作首笔业务。获得吉隆坡、匈牙利、南非和赞比亚人民币清算行资格，在全球 20 家人民币清算行中占据半壁江山。在中资银行业金融机构中首家独立编制和发布“‘一带一路’人民币汇率指数”“跨境人民币指数（CRI）”“离岸人民币指数（ORI）”“人民币债券交易指数”等人民币国际化专业指数。

2015 年，中行开立人民币清算账户数达 1,458 个，完成跨境人民币结算量 5.39 万亿元，同比增长 1.2%；办理跨境人民币清算业务 330.96 万亿元，同比增长 37.43%，跨境人民币清算量和结算量继续保持全球同业第一。

小知识：人民币国际化大事记

2008 年，人民币国际化首次出现在官方正式文件中。

2009 年，中国人民银行等国家六部委正式启动跨境贸易人民币结算试点。

“十二五”期间，人民币国际化取得了显著的进展：

➤ 人民币成为全球第二大贸易融资货币、第四大国际支付货币、第六大交易货币和第七大储备货币；

➤ 成为亚太地区与中国内地和香港开展交易最主要的支付货币，占比达到

31%;

- 2015 年，成为第一个被纳入 SDR 篮子的新兴市场国家货币。

中行推动人民币国际化的历程

时间	关键事件
2009 年	➤ 办理全国首笔跨境贸易人民币结算业务
2010 年	➤ 中银香港授权成为台湾人民币现钞业务清算行 ➤ 成为国内首家人民币兑卢布全辖报价的大型商业银行 ➤ 推出香港首个人民币离岸债券指数
2011 年	➤ 曼谷分行成为第一家实现人民币对泰铢报价的银行 ➤ 俄罗斯子行成为当地最大的人民币做市商
2012 年	➤ 中银香港、澳门分行、台北分行成为当地唯一指定人民币清算行 ➤ 协助宝钢在香港发行总额为 29 亿元的离岸人民币债券
2013 年	➤ 叙做中国（上海）自贸区首笔跨境人民币双向现金池业务，成为自贸区金融改革政策出台后的首单银行业务 ➤ 编制发布《中国银行跨境人民币业务白皮书》及跨境人民币指数（BOC Cross-border RMB Index, CRI），成为中国首家独立编制和发布跨境人民币指数的银行业金融机构
2014 年	➤ 法兰克福分行、巴黎分行、悉尼分行授权成为当地人民币清算行 ➤ 成为人民币对英镑、新西兰元、欧元和新加坡元直盘交易首批做市商 ➤ 首发“离岸人民币指数”（ORI），跟踪反映人民币跨境流通使用情况
2015 年	➤ 获得吉隆坡、匈牙利、南非和赞比亚人民币清算行资格 ➤ 完成人民币跨境支付系统（CIPS）的首笔交易 ➤ 完成首笔银行间人民币对瑞士法郎直接交易 ➤ 成为伦敦交易所、伦敦金属交易所的首家人民币清算行

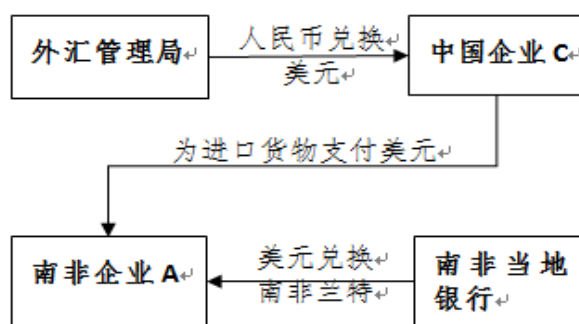
➤ 成为美国人民币交易和清算工作组创始成员之一

专题：中行大力推进人民币国际化

（一）为什么要推进人民币国际化？

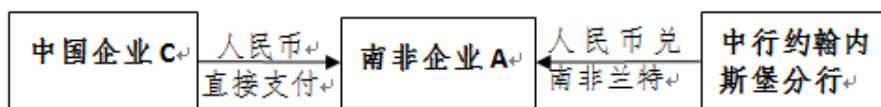
一个简单的例子：

南非企业 A 与中国企业 C 进行贸易，中国企业 C 进口南非企业 A 的商品并支付 10 万元人民币。在人民币国际化前后，A 企业和 C 企业之间支付、兑换货款的过程截然不同：



图：人民币国际化前贸易结算过程

人民币国际化前，中国企业 C 不能直接向 A 企业支付人民币，需要向外汇管理局兑换美元支付给南非企业 A；而南非企业 A 再将美元收入兑换成南非兰特进行下一步的生产消费。这一过程中，“人民币→美元→南非兰特”的支付和使用，必须以美元为桥梁兑换两次。



图：人民币国际化后贸易结算过程

人民币国际化后，中国企业 A 以人民币为结算货币，直接向南非企业 C 支付人民币；而南非企业 C 则直接将收到的人民币兑换为当地流通的南非兰特。因此该过程就变成“人民币→南非兰特”的直接一次兑换，节约了双方企业必须绑在美元上的桥梁成本。

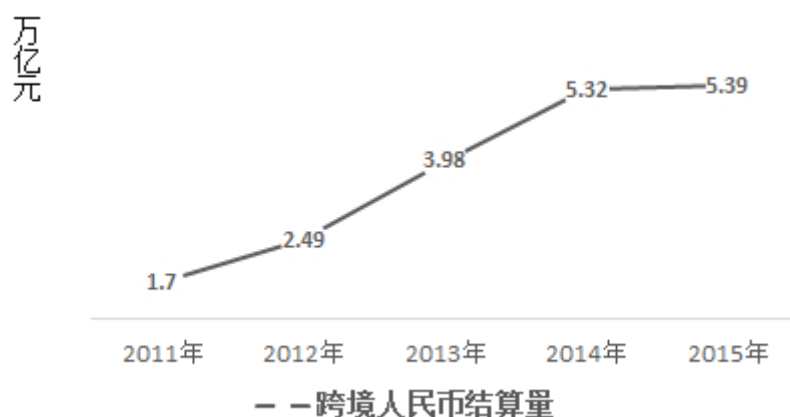
（二）中行大力推进人民币国际化

中行作为人民币国际化积极的践行者和推动者，发挥集团整体优势，海内外

分支机构加强联动，推动人民币国际化持续稳健发展。

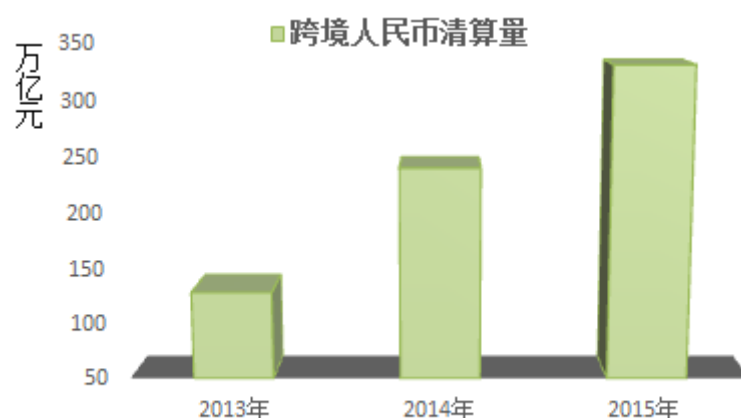
1. 提升人民币在跨境贸易、对外投资中的计价使用

“十二五”期间，中行跨境贸易人民币结算量累计超过 18.9 万亿元，其中，2015 年集团跨境人民币结算量达 5.39 万亿元，同比增长 1.2%。其中，境内机构市场份额始终保持同业首位。



图：2011-2015 年中行跨境人民币结算量

2015 年，集团共办理跨境人民币清算业务 330.96 万亿元，同比增长 37.43%，业务量保持全球第一。



图：2013-2015 年中行跨境人民币清算量

2. 全球布局跨境人民币市场基础设施建设

中行高效便捷的人民币清算网络覆盖全球，在央行指定的 20 家境外人民币清算行中占据 10 席，分别为香港、澳门、台湾和法兰克福、巴黎、悉尼、吉隆坡、匈牙利、南非、赞比亚。



图：中行人民币海外清算行分布

3. 创新离岸人民币产品，推动金融市场深化

中行发挥多元化、一体化的优势，在跨境人民币资金集中运营、跨境投融资、金融市场交易、大宗商品融资等新兴领域积极创新。

中行人民币产品、服务创新

- 为德国大众集团发行 15 亿元人民币债券，是首支由境外跨国公司发行的 5 年期人民币债券
- 在台湾发行 20 亿元人民币“宝岛债”，创造了规模最大的单笔发行，并独家推出两年期债券
- 中银香港人民币清算服务系统运营时间达 20.5 小时，成为全球服务时间最长、覆盖时区最广的人民币清算服务系统
- 为中国联通设立 100 亿元人民币中期票据（MTN）计划，成为中资红筹公司在境外市场设立的首个人民币 MTN 计划
- 为国际航空集团旗下的英国航空公司叙做全球首笔离岸人民币飞机融资

案例：发行 2015 年首支高等级离岸人民币债券

2015 年，中行协助法国社会保障债务管理基金（CADES）发行 30 亿元离岸人民币债券。这是当年首笔高等级离岸人民币债券，也是除中国财政部外迄今发行规模最大的主权级离岸人民币债券之一。该债券实现了超额认购，共收到来自全球 38 个账户、总金额达 46.59 亿元的订单。

案例：“熊猫债”屡创发行记录

2015 年，继成功主承销首笔境外非金融企业“熊猫债”之后，中行再创“熊猫债”发行记录。

创造额度发行记录	9 月 22 日，中银香港获中国人民银行准予发行额度为 100 亿元的“熊猫债”，是迄今为止国际性商业银行获准在境内市场发行的最大额度人民币金融债券
协助境外政府机构在境内首次发行人民币债券	11 月 27 日，加拿大中国银行作为主承销商和簿记管理人，协助加拿大不列颠哥伦比亚省发行“熊猫债”，成为境外政府机构在境内银行间债券市场发行的首笔人民币债券

案例：助力中资企业境外债券融资

2015 年 4 月 21 日，中行作为联席全球协调人之一，协助中国石油化工集团在境外市场成功发行 15 亿欧元债券和 48 亿美元债券。这是当年中资企业在境外市场最大规模的债券融资交易，也是中资企业当时单次、单期限和单支发行规模最大、票面利率和信用利差最低的欧元债券。同时，中行也成为唯一包揽 2015 年市场上全部中资企业欧元债券项目主承销商及簿记行资格的银行。

案例：提供 24 小时人民币清算在线服务

中行纽约分行提供 24 小时在线清算服务，为客户提供全能化、实时处理的清算服务。

全能化处理模式	提供多语种电话与邮件查询、大额收付款及特殊要求加急处理、实时处理汇款指令、转发查询查复电文等服务
夜班值守实时处理	清算夜班由业务经验丰富的专职人员在岗服务,为通过纽约分行中转的所有汇款提供实时处理和监控
总分行、海内外联动	北京的美元延伸服务小组提供开户行在纽约分行的账户信息查询、汇款状态查询、查询案卷查阅等服务

图片案例：中行成立纽约全球大宗商品业务中心



案例：成为伦敦清算所、伦敦金属交易所首家中资结算银行

2015 年 7 月，中行伦敦分行成为伦敦金属交易所首家中资结算银行，率先在伦敦金属交易所提供人民币结算服务。同时，伦敦分行联手中银国际环球商品伦敦公司，配合伦敦金属交易所叙做了其推出人民币抵押品服务后的首笔业务。10 月，中行成为伦敦清算所首家中资结算银行，为其会员单位提供涉及 18 种货币的信用调期、利率调期、债券回购协议及其他衍生产品等结算服务。

案例：办理人民币跨境支付系统（CIPS）首单业务

2015 年 10 月 8 日，中行悉尼分行通过 CIPS 系统将澳大利亚某公司 3,700 万元人民币汇至境内，这是该系统正式上线后首笔业务。



案例：获得“韩元—人民币直接交易市场做市商”资格

2015 年 6 月，中行首尔分行被韩国企划财政部及韩国银行选定为“韩元—人民币直接交易市场做市商”。

案例：加强离岸人民币业务海外营销

2015 年 4 月，中行米兰分行在罗马举办人民币论坛，来自意大利政府部门、当地主流企业、金融机构等 200 余人参会，帮助意大利企业解决跨境贸易及投资中使用人民币结算的困难。

图片案例：举办面向英国中小企业的对华贸易和人民币推广活动



案例：发布人民币国际化发展状况“风向标”

人民币债券交易指数

2015年10月20日，中行发布“中国银行人民币债券交易指数”，该指数包含四个子指数：中银人民币国债交易净价指数、中银人民币国债交易全价指数、中银人民币金融债交易净价指数、中银人民币金融债交易全价指数。

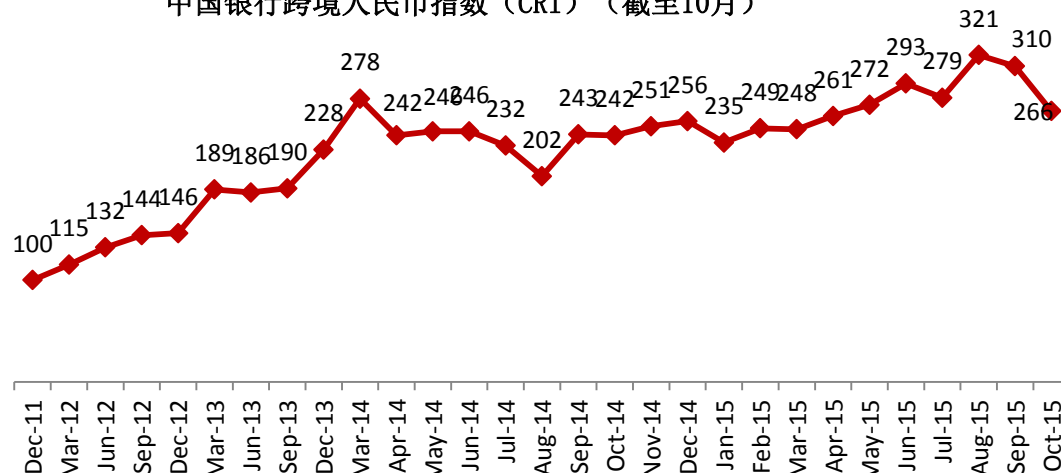
该指数每个交易日通过中行官网、彭博、汤森路透终端动态更新，并于每月末向全球投资者发布运营报告。投资者可根据该指数及时掌握利率变化趋势及流动性状况并进行人民币债券组合投资。

跨境人民币指数和离岸人民币指数

跨境人民币指数（CRI）关注于人民币“跨境循环”，体现人民币在跨境和境外循环流动的“人气水平”。2015年10月CRI指数值是266点，是2011年基值（100点）的2.6倍，直观体现了人民币国际化程度稳步提升。

离岸人民币指数（ORI）侧重于人民币的“境外使用”，体现人民币在境外的“规模状况”。2015年三季度末ORI数值为1.40%，较上年末上升0.2个百分点，是2011年基值（0.32）的4.38倍。

中国银行跨境人民币指数（CRI）（截至10月）







图：中行厦门市分行在台北举行人民币业务说明会

（二）构建全球网络金融

持续加快海外网点、平台布局，在跨时区、跨国家、跨币种的维度上，实现 7×24 小时的无缝隙持续服务。积极践行国家“互联网+”行动纲领，深入研究技术趋势和客户需求，推出跨境电商直连、易商理财等创新产品，提升开放平台服务能力，加快推广中银 E 社区，年末客户数达 3,777 万户，同比增长 24%，网商新增交易金额突破 1.4 万亿元。

截至 2015 年末，中行拥有超过 630 家海外机构，覆盖 46 个国家和地区。电子渠道覆盖 95% 以上的个人业务和 90% 以上的公司业务，手机银行客户数突破 7,800 万。

网络金融助力跨境电商腾飞

跨境电商 进出口服务方案	向跨境电商提供清关、支付一体化服务，全程电子化数据交换和传递，实现全自动支付和跨境资金清算，提升跨境电商业务处理效率 使用人民币进行跨境计价结算，节省企业成本
跨境电商	为海内外企业提供跨境电商撮合服务，为客户解决合作中

撮合服务方案	存在的环境、语言、政策、法律、融资等障碍，助力国内电商企业打开国际市场
跨境电商 融资服务方案	通过企业级平台对接和系统直连，分析跨境电商进出口企业和客户交易大数据，结合跨境电商海关监管备案及货物流转特点，依托中行境内外投融资的成本和通道优势，为跨境电商进出口企业提供全产业链互联网融资服务

案例：网络金融助力跨境电商

首创跨境人民币电子商务综合服务

中行广东省分行在国内同业中首创跨境人民币电子商务综合服务，为跨境电商交易提供“全球化”的线上支付、跨境清算、支付汇兑、现金管理等金融服务，并借助中行海外网络渠道，为跨境电商搭建全球贸易撮合支持服务。

搭建跨境电商“鹊桥会”



2015年11月，中行新西兰子行举办新西兰跨境电商洽谈会，60余家新西兰出口制造商、24家中国跨境电商平台企业参加会议，会上通过一对一沟通、产品服务推介等方式，成功撮合中国跨境电商平台与新西兰企业达成合作。

图片案例：中行广东省江门市分行发布“华侨金融管家”



案例：跨境资产集中管理服务

跨境人民币双向资金池结算

2015 年 3 月，中行山西省分行成功为太钢集团办理山西省内首笔跨境双向人民币资金池业务。中行通过全球现金管理平台为太钢集团建立起联通境内外成员企业的资金通道，实现跨境人民币资金的互联互通。



跨境收付集中处理

2015 年 11 月，中行安徽省分行为马钢（集团）控股有限公司收回出口贸易货款 6376.6 万元，帮助马钢集团实现对境内、外成员企业的经常项下跨境人民币收付款集中处理。

网银跨境集团服务

中行厦门市分行与新加坡分行、曼谷分行联动，为厦门航空有限公司开通 BOCNET 企业网银跨境集团服务，使厦门航空无需身份切换，便可统筹管理全球账户，进行全球汇款和现金管理。

多币种“俱乐部”贷款

中银香港联同新加坡分行、马尼拉分行、曼谷分行及马来西亚中行，创新推出“5+5+5”模式，由中行 5 家海外机构，为香格里拉集团在 5 个不同地区 and 国家的借款主体提供 5 种货币的“俱乐部”贷款，进一步帮助全球经营企业降低融资成本、提高资金效率。

案例：产业链金融支持服务

中行研究行业特征，依托支付结算、融资授信、风险管理的资源优势，打造在线产业链金融服务。

航运在线通	中行宁波市分行推出“航运在线通”服务，为宁波航运交易所提供面向航运物流供应链的支付结算等金融服务，获得国家外管局“先付后审”外汇业务批文
车商在线通	以汽车经销商新车合格证监管作为风险缓释手段，为汽车行业下游经销商提供在线融资业务

案例：完成“黄金沪港通”首笔国际板交易

2015 年 7 月 10 日，中行上海自贸区分行作为金交所国际板会员，与香港金银业贸易场会员宝生金融投资服务有限公司合作完成“黄金沪港通”首笔国际板交易。

（三）服务企业“走出去”

搭建企业跨境服务平台，为企业全球化布局拓宽渠道。截至 2015 年末，累计支持“走出去”项目 2,201 个，提供贷款承诺 1,486 亿美

元，开立保函 304 亿美元。成功牵头多个跨境并购重大项目，保持市场领先。

案例：多元化跨境服务平台

中行凭借全球网络和多元化平台，为企业提供多元化的跨境服务，举办“宁波—东南亚”企业跨境投资洽谈会、中德投资并购论坛暨中德企业交流会、芝加哥经贸投资推介会、马来西亚市场投资推介会等活动，为国内外企业家提供信息咨询、客户撮合、业务推介、资金支持、风险防范等一揽子服务。



图：举办中德投资并购论坛

案例：

支持海航全球化布局

自 2013 年中行与海航集团署签《战略合作框架协议》以来，中行海南省分行为海航集团及下属企业在巴黎、新加坡、布鲁塞尔等地叙做跨境融资性保函笔数 32 笔，余额折合人民币 111.45 亿元，业务合作领域涉及中长期贷款、飞机贷款等多个业务领域，为海航拓展海外市场提供有力支持。

助力渤海租赁成为世界级企业

2015 年，中行为渤海租赁提供从融资方案设计、贷款承诺函开立、并购融资、并购资金交割到运营收入资金归集的一站式金融服务，成功以近 7 亿美元的价格收购世界第八大集装箱租赁公司 Cronos。

贷款支持中交建集团收购澳洲行业龙头

2015 年，中银香港联动总行、悉尼分行、中银国际，为中交建集团提供 11

亿美元银团并购贷款，成功协助其收购澳洲大型基建公司 John Holland 100%权益。

完成非洲首单中资银行主导项目融资

2015 年，中行牵头筹组国际银团，为山东电建承建的赞比亚曼巴火电站项目融资 1.5 亿美元，成为中资银行牵头在非洲叙作的首笔项目融资。

（四）发展个人跨境业务

发挥品牌、产品和网络布局优势，创新个人跨境金融产品，为居民海外留学、劳务及商旅需求提供“一站式”服务。

领域	举措
海外留学	加拿大中行推出留学生存款证明业务，仅需提供 1 万加元担保金，并可享受更快速、更便利的签证办理
出国劳务	山东省分行推出中银“签证通”，为客户代办 28 国的签证服务，为出国务工人员提供便利
投资移民	重庆市分行与重庆市九家主要出国移民中介机构合作，联手为市民提供一站式跨境服务
跨境商旅	马来西亚中行与马来西亚旅游部合作推广“马来西亚我的第二家园计划（MM2H）”，为 MM2H 申请人提供全方位的金融解决方案
小额边贸	广西省分行推出“中银边民互市贸易卡”，是广西首张面向边贸结算领域的联名信用卡

案例：完成北京首笔境外旅客购物离境退税业务

2015 年 7 月 1 日，北京正式施行境外旅客购物离境退税政策当日，中行北京市分行在首都国际机场 T3 航站楼退税代理点为英国旅客办理首笔境外旅客购物离境退税业务。

图片案例：为俄罗斯客户办理满洲里市首笔卢布现钞兑换业务



三、支持社会公益事业

紧紧围绕“担当社会责任，做最好的银行”的发展战略，全面履行国有大型银行和全球企业公民的责任，坚持服务社会、奉献社会、回报社会，积极投身社会公益事业，在扶贫助困，支持教育、科学、文化艺术事业发展等方面做出了积极贡献。

（一）扎实推进精准扶贫

中行长期植根贫困地区，因地制宜开展各类扶贫项目，帮助当地群众早日脱贫致富。截至 2015 年末，中行已连续 13 年定点支持陕西咸阳永寿、长武、淳化、旬邑县四县的扶贫帮困工作，连续两年支持新疆“访民情、惠民生、聚民心”工作。

案例：连续第二年深入开展“访民情、惠民生、聚民心”活动

2015 年，中行新疆区分行工作组到喀什地区疏勒县英阿瓦提乡住村开展扶贫帮困工作，真正将“访民情、惠民生、聚民心”引向深入。

产业扶贫	帮助村民们建设蔬菜种植拱棚 101 座，并邀请疏勒县和喀什地区的大棚种植专家对村民进行蔬菜种植技术培训 
智力扶贫	继 2014 年向新疆贫困家庭中小学生捐赠 4,000 多台学习机后，2015 年，中行再次向当地学生捐赠学习机 400 余台；继续向当地 185 名大学生发放助学金，帮助他们完成大学学业

	
文化建设	为当地添置体育设施、文化设施，布置了法制教育宣传栏，开放英阿瓦提乡村民文化中心 

案例：连续 13 年开展“北四县”定点扶贫

2015 年，中行第八批扶贫工作队驻陕西咸阳市下辖的永寿、长武、旬邑、淳化四县（简称“北四县”）开展定点扶贫工作。全年就基础民生工程建设、产业扶贫、组织脱贫培训三个方面共开展 11 个扶贫项目。

案例：开展精准扶贫，金融滋养黄土地

2015 年，中行山西省分行将永和县坡头乡确定为帮扶点，因地制宜地研究扶贫方案，变“输血”为“造血”，帮助当地百姓走上致富道路。

“金融+产业” 驱动“造血机”	➤ 投入 4 万元帮助当地村民加强核桃经济林科学养护。 2015 年，村民实际收入同比增加 10-15% ➤ 投入 5 万元帮助村民修路致富 ➤ 投入 80 万元建设蔬菜大棚
--------------------	---

“金融+扶智” 增强“源动力”	➤ 捐赠 10,000 元帮扶贫困大学生 6 名 ➤ 组织志愿者活动为贫困地区的孩子们发放学习用品、开设趣味体育课、开展素质拓展训练
“金融+关爱” 温暖“新生活”	➤ 重要节日慰问扶贫点困难家庭、特困家庭 ➤ 向特困家庭提供经济补助 ➤ 结合国家扶贫政策，重新认定了一批低保人员和危房改造补助家庭
“自从有了中国银行资助建立的塑料大棚，一个大棚一年收入最少能有一万元，一个大棚一年能种三季蔬菜，我们的产量和收入都大幅增加，感谢中国银行的帮助。” ——永和县村民	

（二）积极参与灾难救援

“一方有难，八方支援。”中行积极参与各地灾难救援与灾后重建工作。

案例：援助西藏地震灾区

2015 年 4 月 25 日 14 时 11 分，尼泊尔发生里氏 8.1 级强烈地震。中行迅速启动重大突发事件应急处置机制，第一时间向西藏地震灾区捐款 500 万元，同时组织员工开展抗震救灾工作，全力保障灾区金融服务。

中行西藏区分行迅速成立抗震救灾办公室，受灾当晚派出工作小组携带紧急救援物资赶往樟木。4 月 29 日，开展“众志成城，我与灾区在一起”捐款活动，员工累计向西藏地震灾区捐款 29.45 万元。

中行北京市分行在地震发生当晚，为中国国际救援队驰援灾区任务提供紧急外汇兑换。

中行云南省分行在接到紧急通知短短两小时内即为中国人民解放军驻滇某部提取应急战备资金。

案例：全力支持中国援非医疗队抗击埃博拉病毒

中行重庆市分行捐赠 100 万元为中国援非医疗队购买医疗用品、生活必需品，并为所有援非医护人员购买境外意外伤害保险。同时，与中行合作伙伴 Ecobank（非洲银行）联系，为医疗队提供全方位金融服务。

（三）支持文化教育事业

中行高度关注教育、文化事业发展，以金融力量推动教育发展和多元文化交流。连续 16 年承办国家助学贷款业务，累计发放 200 多亿元、资助 160 多万名贫困学生完成学业。连续 12 年支持“陈嘉庚科学奖”，奖励在中国本土做出原创性科技成果的优秀科学家。连续 7 年与国家大剧院开展战略合作，支持中外艺术交流。连续 4 年支持“彩虹桥”公益项目，资助中美两国 190 多名品学兼优、家境贫困的学生到对方国家交流学习。

指标	2015 年	2014 年	2013 年
国家助学贷款余额（亿元）	37.49	44.83	57.63

案例：“中银私享—爱心荟”圆百名贫困生求学梦

“中银私享爱心荟”是中行为私人银行客户搭建的公益慈善平台。2015 年 11 月 5 日，中行私人银行“中银私享—爱心荟”春蕾计划捐助活动在昆明女子中学举行，客户积极支持 100 名贫困女童完成 3 年的高中学业（其中 69 位是少数民族），并为贫困女童捐赠了价值 10 万元的运动鞋。

案例：开展“皖疆携手融情之旅”系列活动

2015 年 5 月，中行安徽省分行与中国科学技术大学、乌鲁木齐高新区联合举办“皖疆携手融情之旅”系列活动，邀请乌鲁木齐 110 中学的 8 名维吾尔族和回族的儿童到安徽进行科技文化之旅。



案例：中银香港支持 2016 学生暑期实习计划

为配合国家“一带一路”政策，中银香港支持开展了“张骞计划——2016 学生暑期实习计划”，于暑假期间组织香港 100 名大学生开展国情教育培训，还安排 24 名学生到中国银行“一带一路”沿线地区分行实习。

案例：第四届“彩虹桥”中外学生文化交流项目

2012 年，中行与中国下一代教育基金会共同发起“彩虹桥”中外学生文化交流项目，每年选拔 50 名左右家境贫困、品学兼优的中美学生到对方国家进行 20 多天的学习和交流，促进中美两国青年增进了解和友谊。截至 2015 年末，该项目已连续开展 4 届，共有 196 名中美学生受益。





案例：与美国德保罗大学师生进行文化交流

2015 年，中行芝加哥分行与芝加哥德保罗大学（DePaul University）建立校企交流机制，邀请德保罗大学师生近 20 人到行参观，并就“中美企业文化异同”为主题与来访师生展开座谈。



案例：支持第四届全英中华端午龙舟赛

2015 年是中英文化交流年，中行伦敦分行冠名支持欧洲地区最大的龙舟赛——第 4 届全英中华端午龙舟赛，促进中西方文化交流。



案例：为悉尼大学提供“社会共融奖学金”

中行悉尼分行捐赠设立悉尼大学“社会共融奖学金”，让来自少数族裔家庭、贫困家庭的学生能进入大学深造。

“‘中行社会共融奖学金’正在协助需要帮助的资优学生们，中行的行动在改变世界，让人人都有平等机会接受教育。”

——悉尼大学



案例：“中蒙文化教育基金”和“中蒙社会发展基金”

中行乌兰巴托代表处联合在蒙中资企业，设立“中蒙文化教育基金”和“中蒙社会发展基金”。其中，中蒙文化教育基金会设立中小學生“希望之星”奖学金、“雏鷹计划”助学金等多个项目，资助品学兼优的蒙古国大、中、小学生完成学业。截至 2015 年末，基金会连续举办两届奖助学金选拔，104 名蒙古国学生受益。

案例：赞助中国爱乐乐团日本公演

2015 年 11 月 4 日，中行东京分行赞助支持中国爱乐乐团在日本东京公演，受到当地观众的热烈欢迎，促进中日两国民间文化交流，增进两国人民友谊。

（四）深入社区开展公益

积极融入当地社区，鼓励员工开展各类公益慈善活动，以实际行动回馈社会。截至 2015 年末，共有 18 家分行建立了青年志愿者协会。

指标	2015 年	2014 年	2013 年
志愿者活动参与人次	29,070	28,200	27,300
志愿服务累计时间（小时）	220,800	203,000	170,000
公益捐款投入（万元）	5,885.91	6,628.56	6,084.72

案例：创新拓展公益捐赠渠道

2015 年 2 月，上海市慈善基金会与中行上海市分行签署战略合作协议并正式启动“中行网上银行爱心直通车”慈善捐款项目，为中行客户提供了“简单、方便、迅捷、透明”的捐赠模式。

此外，中行上海市分行与上海市红十字会合作，定向捐赠人民币 50 万元，积极支持人体器官捐献项目——“人体器官捐赠专项基金”。

案例：“爱心驿站”让爱心起航

中行山东省泰安市分行新汶支行积极参与“爱心驿站”创建活动，在网点开

辟专区,配置饮水设备和休息设施,为园林环卫工人提供休息和躲避风雨的场所。



案例：积极参与“伦敦金融城慈善募捐”活动

2015 年 9 月 30 日,中行伦敦分行参与伦敦金融城市长发起的“伦敦金融城慈善募捐”活动(City Giving Day)。中行员工亲手制作各色精致糕点举行义卖并捐款,共筹得善款 2,000 多英镑。



案例：参加慈善义跑

2015 年 8 月,马来西亚中行参加马来西亚交易所举办的慈善义跑活动,通过该活动支持提升民众健康意识,并筹款支持公益事业,帮助马来西亚原住民和弱势群体学习生存技能并提高社会参与程度。



案例：关爱留守儿童

中行始终关注“留守儿童”，各分行积极开展丰富多彩的活动，深入留守儿童的内心世界，帮助他们健康快乐地成长。

中行山东省分行	暑假期间组织留守儿童参观中行智能银行旗舰店，并向孩子们赠送学习用品
中行福建省分行	携手腾讯爱心联盟等组织，邀请 420 名留守儿童观看儿童影片，丰富学生假期生活
中行深圳市分行	连续 3 年支持“留守儿童圆梦行动”。2015 年举办“创意银行卡，我做小小设计师”留守儿童专场活动，孩子们用手中的画笔描绘出了自己心目中的银行卡

案例：持续支持保育熊猫

2015 年，中行澳门分行向大熊猫基金捐赠澳门币 80 万元，支持大熊猫保育工作。同时，澳门分行与澳门民政总署合作推出附设银联电子钱包功能的“民政之友”会员卡，推动公众关注大熊猫保育工作。4 年来，中行澳门分行为大熊猫捐赠保育经费超过 300 万元澳门币。

案例：海南省分行发行“特殊卡”

“海南志愿者借记 IC 卡”。为志愿者提供身份识别、多重借记卡费用减免、免费保险保障等众多项目，吸引社会大众参与到志愿服务社会的行列中。截至

2015 年末，已发行海南志愿者借记卡 10 余万张。

“常青树借记 IC 卡”。为老年客户提供结算便利，同时给予工本费、年费、短信通知服务费、ATM 存取手续费等费用减免优惠，客户持该卡还可在全国合作医院享受预约挂号服务。

案例：连续五年救助先天性心脏病患儿

中行江苏省分行自 2010 年开始连续五年支持“心的呼唤”慈善活动，帮助江苏省贫困家庭的先天性心脏病患儿进行治疗。截至 2015 年末，已有 43 名患儿在中行的帮助下获得成功医治。

案例：爱心活力义工队

中银香港于 2006 年成立“爱心活力义工队”，截至 2015 年末已有超过 1,400 名员工登记为义工队成员。围绕“关爱、教育、环保”的主题，有计划、持续地组织各类捐赠助学、扶贫帮困等社会公益活动。2015 年，中银香港组织了逾 130 项活动，服务人次超过 3,000 人、时数达 37,000 小时。

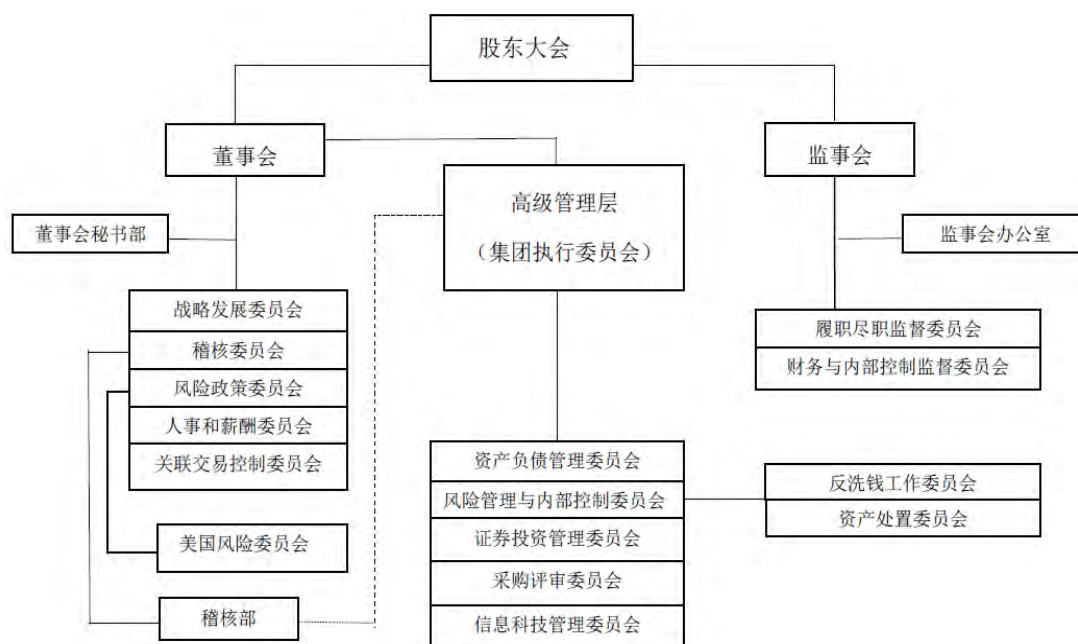
四、履行利益相关方责任

（一）对股东的责任

不断完善公司治理，强化全面风险管理体系，重视投资者关系管理，持续提升股东价值。

1. 完善公司治理

2015 年，中行推动落实银监会《商业银行公司治理指引》，推进公司治理制度建设，完善“三会一层”组织架构，加强风险管控。中行现有董事 14 名，包括董事长、2 名执行董事、6 名非执行董事、5 名独立董事；现有监事 7 名，包括监事长、2 名股东代表监事、3 名职工代表监事和 1 名外部监事。



公司治理最新进展

股东大会	召开年度股东大会、临时股东大会各 1 次，审议议案 22 项
董事会	召开董事会定期会议 6 次、临时会议 3 次，书面议案会议 9 次，审议议题 75 项，做出决议 67 项
监事会	召开 4 次监事会现场会议，5 次专门委员会会议

2. 提升股东价值

不断强化风险管理能力，努力化解不良资产，提升业绩、回馈股东，先后获得惠誉、穆迪、标普三大评级公司行业最高主体评级水平。在“全球 1000 家大银行”中排名由上年的第 7 位上升到第 4 位，在“福布斯全球企业 2000 强”中排名由上年的第 9 位上升到第 4 位。A 股可转债完成提前赎回，股价表现良好，A 股成功回归上证 50 指数。

2015 年，中行实现净利润 1,794.17 亿元，同比增长 1.25%，实现归属于母公司所有者的净利润 1,708.45 亿元，同比增长 0.74%；平均总资产回报率 1.12%，净资产收益率 14.53%；归属于母公司所有者权益合计 13,049.46 亿元，净息差为 2.12%；基本每股收益 0.56 元人民币。

3. 强化风险管理能力

持续完善风险管理组织架构，统筹管理各类风险。完善风险监控预警机制，开展全面风险排查，加大主动退出力度。出台企业不良资产整体解决方案，成立清收中心，不良资产化解金额创历史新高。强化流动性管理，海外资金池建设取得突破性进展。完善内部控制三道防线体系，出台《反洗钱工作三年规划》。

截至 2015 年末，中行资本充足率 14.06%，核心一级资本充足率 11.10%，不良贷款率 1.43%，资产质量保持稳定。

重点风险领域管控最新进展

风险领域	最新进展
理财业务	创新开展集团表内外信用债风险排查，突破表内、表外限制，

风险领域	最新进展
	对表内外（含承销）信用类债券实现统一风险管理
操作	多次开展全行性的大规模的应急演练，制定应急预案，加强应急处置能力
案件	按照《商业银行内部控制指引》，结合监管要求和国外经验，重新梳理内控三道防线，建立职责清晰的分工合作机制；加强基层管控，特别是二级行的案件风险管控

案例：推进全球系统重要性银行合规

作为新兴市场经济体中唯一连续 5 年入选全球系统重要性银行的金融机构，中行积极承担维护全球金融稳定的重任，认真落实各项监管要求。

➤ 根据监管最新要求和新出台的《存款保险条例》，提前完成集团恢复与处置计划（RRP）并通过评估；配合监管单位完成首次可处置性评估，评估报告获得了香港金管局、澳门金管局的认可。

➤ 完成年度报告中商业银行 G-SIBs 评估指标信息披露和国际识别定量测算推进《有效风险数据加总和风险报告的原则》整改。

案例：大力推进反洗钱工作

2015 年，中行制定了 2015-2017 年“反洗钱”三年规划，按条线特征和性质制定反洗钱指引，确定差异化培训方式，加大“反洗钱”培训力度和人才队伍建设，重视“反洗钱”资格认证，预计在 2015-2017 年实现全行 30 万员工 100% “反洗钱”培训全覆盖。

4. 加强投资者关系管理

高度重视与投资者的沟通，持续拓展信息沟通渠道，扎实稳步推进信息披露工作。成功举办 2014 年年度业绩、2015 年中期业绩发布会及高级管理层的路演活动，与来自国内外的机构投资者及分析师召

开各种形式的会见、会谈约 200 场。积极通过投资者热线、电邮、“上证 e 互动”网络平台等多种沟通渠道，及时、全面回复投资者疑问，共接听投资者关系热线约 850 次，处理投资者关系邮箱、“上证 e 互动”网络平台等渠道投资者问询 136 条。

(二) 对客户责任

中行不断完善客户服务渠道，推动产品和服务创新，全面提升客户体验。

1. 完善客户服务渠道

中行网点智能化取得阶段性成果，2,598 家网点完成智能化改造，电子渠道对网点业务的替代率达到 87.97%。积极推动电子渠道向海外延伸，企业网银拓展到 41 家海外机构。

案例：智能银行旗舰店举办媒体开放日活动

智能银行旗舰店将传统银行服务模式和创新科技有机结合，客户都可以通过智能化设备自助完成绝大多数业务办理，极大地减少了业务办理时间，提升了客户体验。2015 年 11 月 6 日，中行内蒙古区分行智能银行旗舰店举办媒体开放日活动，通过媒体宣传让更多的客户了解智能银行。



快捷	在自助交易与预处理区添加多台新型智能设备，节省客户
----	---------------------------

	等候时间，提高了交易效率和准确率
绿色	客户可以享受无纸化交易，支持环保事业
智能	只需在门口的智能预处理设备上刷身份证或者银行卡，即可完成信息采集，该设备集业务分流、客户识别、排队叫号为一体，堪称“五星柜员”
有趣	墙上、桌面、手机，各类屏幕立体呈现各类金融产品和服务信息，与客户即时互动，提供个性化服务
移动	可以通过手机“摇一摇”“碰一碰”“扫一扫”等新颖的支付形式，实现快捷转账
时尚	在体验区设置了二维码墙，客户通过扫描二维码，关注“中行网上银行”等 APP，在手机上了解各类产品资讯

案例：“手机银行”持续提升客户体验

2015 年，中行相继推出手机号转账、大额存单等创新服务，结合移动技术应用持续升级手机银行客户端。目前，中行手机银行覆盖存款、贷款、汇款、缴费、投资理财、移动支付等业务，为客户提供全面而丰富的银行服务功能。

案例：“洗车惠”手机 APP 应用正式上线

2015 年，中行山西省分行联合山西卡尔汽车俱乐部有限公司成功推出手机 APP 应用“洗车惠”，实现了洗车点快速查询、通过移动应用平台完成 B2C 在线支付、线上支付打折优惠等功能，给客户带来随时随地的一站式、个性化服务。

案例：中银富登“立足县域，支农支小”

中银富登村镇银行是中行和新加坡淡马锡旗下的富登金融控股有限公司合作成立的县域金融服务机构，致力于为中小企业、微型企业、工薪阶层、农业客户提供本土化的高水准金融产品和服务。截至 2015 年末，中银富登已在全国 12 个省市设立机构，成为全国机构数量最多、业务范围最广的村镇银行集团。

完善服务设施	构建了丰富的清算网络和电子支付渠道，开发了手机银行、网
--------	-----------------------------

	上银行、移动开卡、助农服务站等 IT 助农服务工具，连通了大额支付、农信银、同城清算等支付清算渠道
开发涉农产品	开发 8 大类涉农产品以及 46 种相关子产品。截至 2015 年末，涉农及小微贷款占全部贷款的 91%，其中农户贷款余额占全部贷款的 43.4%
填补服务空白	网点布局以中西部金融服务空白或薄弱地区为主，中西部县占比 78%，国家贫困县占比 33%

2. 推动产品和服务创新

案例：发卡 30 周年

自 1985 年发行国内第一张人民币信用卡至今，中行迎来信用卡发卡 30 周年。30 年里，中行信用卡不断推动产品和服务创新，形成了以特色跨境支付产品为主导的丰富产品体系，致力于为持卡人提供最优质的服务。

出境	留学	海淘
➤ 全币种国际芯片卡 ➤ 长城环球通自由行卡 	➤ 长城国际卓隼卡 	➤ 全币种国际芯片卡 
➤ 全面降低海外盗刷风险 ➤ 实现人民币统一还款 ➤ 多重返现优惠	➤ 消费安全支付 ➤ 便捷还款	➤ 足不出户，淘遍全球 ➤ 价格实惠，品质保障

“惠民金融”

惠保障	➤ “社保金融 IC 卡”既是银行借记卡，可以办理银行存取款等；又是社会保障卡，整合“五险一金”的查询等功能 ➤ 截至 2015 年末，中行社保卡在全国累计发行约 7,000 多万张，服务范围覆盖全国近 240 个地市
惠健康	➤ 银医合作。与全国 470 多家医院开展“医达通”合作，提供

	自助挂号、缴费、报告单据查询等一站式服务 ➤ 优化挂号服务。开发“就医挂号”手机客户端，实现“足不出户先挂号”，目前已连通全国 20 多个省市 800 多家医院 ➤ 发展移动医疗。在广东地区实现微信移动医疗功能，提供预约挂号、院内院外导诊、缴费、报告单据查询等功能
惠教育	➤ 推出“国家助学贷款”“校园卡”“普通高中学生资助卡”“中职学生资助卡”“出国留学金融”等产品与服务
惠缴费	➤ 向客户提供多种便捷渠道的生活缴费支付服务，包括水电气、通讯、教育考试等九大类 50 多个项目
惠消费	➤ NFC“移动支付”可使用手机查询账单、优惠商户等增值服务 ➤ 金融 IC 卡支持各地 ETC、公交等
惠助农	➤ 在农村地区推出固话 POS 助农取款以及手机取款功能 ➤ 为农民工量身打造“福农卡”，享受免费取款服务 ➤ 为农户在生产、加工和流通等各个环节提供涉农贷款及各项配套金融服务，目前已惠及超过 30 万客户

案例：“中银易商”丰富产品业态

中行“中银易商”聚焦市场变化和客户需求，在不断完善中银 e 社区产品功能的同时，推出中银 e 校园等产品，打造全方位优质服务。

中银 e 社区	线上线下互通（O2O）、综合住户、社区商户、银行等服务主体的智能化社区服务体系
中银 e 校园	银校合作，为师生提供掌上金融和校园信息查询服务
养老宝	与基金公司合作推出余额理财服务，提供货币市场基金买入以及 T+0 快速卖出服务，可实时到账，提高客户资金使用效率
出国金融	为出国留学、国际商旅、投资移民、外派工作、来华人士提供全方位金融服务
车商在线通	为汽车行业客户提供在线融资申请、放款、B2B 支付等服务；客户随时随地查询合格证、授信额度使用、车辆库存等信息

网络通宝

在中小企业信贷工厂新模式基础上，向客户提供在线融资服务



图：“e”社区服务“大篷车”



图：与中南民族大学启动中银 E 校园项目

中国银行 | 养老宝

百年中行 一生托付

China Bank Of China Life Insurance

手机APP及产品服务网站同步销售中...

e.boc.cn/yib

养老宝官方网站

中银养老宝 便捷理财管家

优势：精选基金，每日分红，利上滚利，零手续费。

1元起：1元起购，理财不再是“高门槛”专享。

快速赎回：快速赎回，即时到账，赎回资金也不取。

收益可观 快速取现 1元理财

手机养老宝扫描上方二维码下载

养老宝为中国银行特设客户专属

客户服务中心 95566

养老宝基金销售已获监管部门核准

中国银行 BANK OF CHINA 中银基金 Bank of China Investment Management 嘉实基金 Harvest Fund

图：“养老宝”



图：个人留学贷款服务

3. 提升客户服务水平

持续优化业务流程，推进网点业务操作流程标准化项目，提升客户体验。15 家网点入选中国银行业文明规范服务百佳示范单位，数量居同业前列。

入选“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”的网点

北京市分行营业部	辽宁营口分行营业部
上海市分行营业部	江苏省分行营业部本部
福建省分行营业部	河南省分行营业部
湖南长沙麓谷支行营业部	海南海口海甸支行营业部
四川成都成华支行营业部	贵州省分行营业部
陕西省分行营业部	青海西宁市古城台支行
宁夏银川东城支行营业部	宁波市分行营业部
厦门市分行营业部	

案例：“百家网点进社区”

中行深圳市分行以“扎根社区、服务社区、融入社区”为理念，开展“百家网点进社区”活动，主动走进社区，为社区居民提供上门金融服务，并开展金融知识讲座、防金融诈骗讲座等。截至 2015 年末，已累计开展超过 4,500 场社区活动，参与客户超过 70 万人次。



案例：主动学习手语

2015 年 7 月，中行宁波市分行邀请宁波市特殊教育中心学校老师为员工进行手语培训，更好地服务特殊人群。



案例：海外电话银行全球不间断

截至 2015 年末，中行海外电话银行已覆盖全球 23 个国家，实现 7×24 不间断服务，并为客户提供中文普通话、中文粤语、英文、法语等 16 个语种选择。

4. 全面保障客户权益

重视保障客户权益，加大反假币、反欺诈力度，注重案件防控，积极排查整改各类安全隐患。截至 2015 年末，成功拦截网银诈骗案件 267 笔，为客户挽回经济损失 2,000 余万元。

案例：反假币宣传

为配合新版人民币发行，2015 年，中行湖北省分行开展反假币宣传活动，重点对大型商贸集团、大型医疗机构等进行了上门送教 40 余场，参与人数达 1,800 余人。

图片案例：反假币宣传活动





案例：协同打击电信诈骗

2015 年 8 月，中行广东省分行与广州市公安局反电信诈骗中心建立了涉案银行账户快速查询临时冻结绿色通道机制，公安机关可通过 24 小时“点对点”方式直接联系客服中心处理，减少中间的交叉沟通环节，有助于及时挽回受害人资金损失。该机制建立不到半年时间即为客户挽回近 2,000 万元财产损失。

图片案例：中行上海市分行开展“整治银行卡网上买卖”集中宣传活动



（3）开展公众金融教育

充分发挥自身网点的区位优势，针对不同客户群体开展形式多样的金融知识宣传活动。

2015 年，累计开展“普及金融知识万里行”主题活动 23,743 次，累计参与员工 204,195 人次，受众客户 1,943.31 万人次，发放宣传资

料 670.01 万份。累计开展“金融知识进万家”活动 7,877 次，受众消费者 1,649.94 万人，发放宣传资料 251.59 万份。

案例：送金融知识下乡

2015 年，中行厦门市分行与厦门银监局联合开展福建省“三下乡”活动。活动通过发放宣传折页、现场咨询答疑、引导客户参与金融知识有奖知识问答、播放宣传片等方式，向当地群众介绍资金安全、个人信息安全等金融知识，帮助客户提高自身的经济意识、金融意识和风险意识，保障个人财产安全。



（三）对员工的责任

秉承“以人为本”的理念，关注员工诉求，保障员工合法权益，帮助员工实现身心健康和生活工作平衡。

指标 ¹	2015 年	2014 年	2013 年
员工总数	310,042	308,128	305,675
新员工人数	10,218（3.3%）	10,112（3.28%）	13,279（4.34%）
女员工人数	176,104 （56.80%）	175,232 （56.87%）	173,348 （56.71%）
少数民族员工人数	12,755（4.11%）	12,633（4.10%）	12,338（4.04%）
海外员工人数	24,983（8.06%）	22,589（7.33%）	21,699（7.10%）

¹括号内百分比为占员工总数的比重

1. 保障权益，促进公平

严格遵守《劳动合同法》及相关的法律法规，继续优化派遣员工身份转化后的定岗管理工作。坚持和完善以职代会为基本形式的民主管理制度，努力探索和实践多元民主参与方式，开展合理化建议征集活动，倾听员工心声，职代会提案落实率 100%。

案例：优化派遣员工身份转化后的定岗管理

2014 年，中行将全行 5.8 万名劳务派遣员工全部转换成合同工，受到社会各界高度评价。2015 年，中行持续关注派遣员工转换为合同工后的职业发展问题，明确员工职业发展路径。

2. 拓宽渠道，综合发展

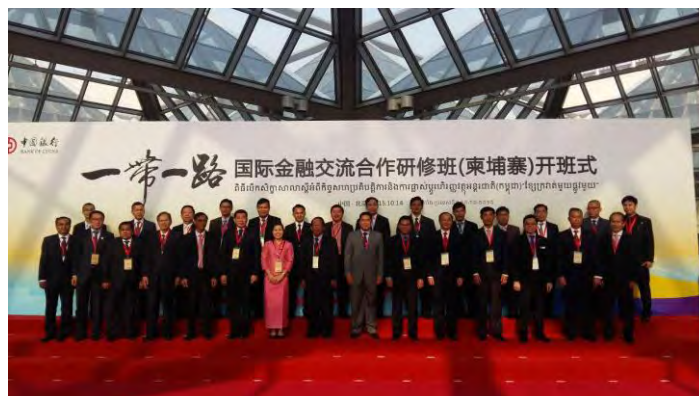
不断加大教育培训投入，持续开展国际合作，成功举办“一带一路”国际金融交流合作研修班。制定专业人才培养队伍总体方案，出台加强人才留用工作的政策措施，连续 8 年排名“中国大学生银行业最佳雇主”榜首。

指标	2015 年	2014 年	2013 年
员工培训投入金额（万元）	52,797.2	55,406.6	60,417.36
员工培训项目数（期）	111,904	76,099	68,755
员工培训人次	2,741,209	2,553,405	2,209,789

案例：成功举办“一带一路”国际金融交流合作研修班

2015 年 10 月，中行面向柬埔寨成功举办了“一带一路”国际金融交流合作研修班，是我国金融机构首次面向“一带一路”国家举办高级研修班，是国际金融交流合作的全新尝试。研修班分两个阶段在京、沪两地举办，以“一带一路”战略实施、消除贫困、农村改革与农业产业化、工业园区建设、中小企业发展为

主要内容，组织 15 场专题讲座，实地到 16 家农业和工业园区、重大基础设施、制造企业和金融机构参观考察，增进了中柬两国金融人才交流。



案例：注重海外员工培训

2015 年，中行首次在伦敦举办海外当地优秀金融人才培训班；同时在上海举办两期国情培训班，帮助海外机构当地员工进一步了解境内经济发展情况，深入理解中行企业文化和集团发展战略，提高其认同度、忠诚度和归属感。

案例：鼓励干部到基层“干事创业”

2015 年中行继续加强人事费用、人员、职位、培训等资源向基层的倾斜，制订相关政策措施，引导、鼓励总行优秀员工到基层和艰苦地区锻炼成长。2015 年累计选派 81 名员工赴西藏、甘肃、贵州、北京、上海、广州、天津、重庆等 20 家分行交流工作，为 2014 年的 2.5 倍。

针对海外艰苦地区，加大政策支持力度，专门组织外派后备入库考试，2015 年共有 1,176 人次报名艰苦地区外派岗位，最终选派 63 人前往艰苦地区机构任职。

图片案例：中行厦门市分行新员工拓展训练



案例：分类培养

中行宁波市分行建立分类培养机制，提高员工培训效率和培养的针对性。

经营管理人员	举办基层管理人员党校培训及中高管人员培训班，设置经济金融热点问题相关课程
业务条线人员	积极开展各类行内任职资格及外部专业资质认证培训，提升专业知识及技能的储备
新入行大学生	分岗位开展入职培训，委托专业机构对营销服务类大学生进行高潜质人才选拔项目，了解职业性格、评估能力潜质，为后续培养提供依据；举办优秀员工成长经历分享活动
投诉管理负责人	举办全辖投诉处理提升培训班，共有来自各网点投诉处理负责人 163 人参加

3. 关爱员工，助困解难

重视关注员工生活，想员工之所想，急员工之所急，予员工之所需，解员工之所难。

指标	2015 年	2014 年	2013 年
全行受灾补助（万元）	49.70	226.2	290.1
全行医疗救助（万元）	928.74	835.74	708.06

全行生活帮扶（万元）	1,864.4	1,572.69	1,286.45
帮助困难员工人数（人次）	8,466	7,966	6,032

案例：建立“员工关爱”APP平台

中行搭建集子女教育、健身娱乐、健康咨询、文化宣传等集多种功能为一体的APP平台，及时了解基层职工需求，帮助员工解决生活上遇到的难题和需求，增进员工交流和互动。

案例：中银香港开展员工及家属大型嘉年华活动

2015年9月，中银香港在香港海洋公园组织“中行集团驻港机构员工及家属大型嘉年华活动”，逾2.8万名集团员工及家属参加，增强了员工凝聚力和归属感。



4. 专业工作，快乐生活

重视员工身心健康，在“专业工作”的同时，通过组织各种文体活动，丰富员工的业余生活，推进员工生活和工作平衡。

案例：青年员工“融合计划”

2015年7月，中行山东省分行在青岛地区率先启动“融合计划”试点，为青年员工搭建沟通交流、互助分享、共同成长的平台，通过培训、拓展训练等方式开展团队建设，促进不同机构、不同条线的青年员工迅速融合。



案例：“员工关怀计划”

2015 年 1 月，中行深圳市分行启动“员工关怀计划”，聘请专业心理咨询公司为员工提供心理咨询服务，开展各类心理讲座，婚恋、亲子心理沙龙及各类文娱活动，帮助员工排解家庭和个人成长等方面压力，提高自我调适能力。



案例：组织离退休同志开展丰富多彩的活动

中行重视对离退休员工的生活关怀，2015 年组织了形式多样、丰富多彩的离退休员工活动。组织 450 多名离退休员工分三批到国际鲜花港开展以“赏菊观花，体验美好生活”为主题的重阳节游园活动；举办离退休同志棋牌团体赛和个人赛，团体赛有 10 个代表队 50 名选手参赛，个人赛有 228 人参与；组队参加中央国家机关工委举办的离退休干部“怡寿杯”中国象棋比赛和“公仆杯”老年网球比赛。

案例：积极参加行业运动会

2015 年，中行俄罗斯子行首次赞助支持并组团参加俄罗斯金融业运动会，丰富员工生活，增进与当地同业交流。



图片案例：中行法兰克福分行参与“企业跑”活动



（四）对环境的责任

认真贯彻落实国家绿色信贷政策，推动绿色金融创新。积极开展绿色公益活动，全面施行绿色办公，以金融力量促进生态可持续发展。

1. 贯彻绿色信贷政策

助推企业转型和行业改造，支持生态环保产业、绿色科技项目发展，开拓国际化、多元化的“绿色经济”。

指标	2015 年	2014 年	2013 年
绿色信贷余额（亿元）	4,123	3,010	2,588

“两高一剩”行业贷款余额（亿元）	5,118	4,983	5,142
------------------	-------	-------	-------

案例：支持节能环保技术推广

2015 年，中行安徽省分行支持铜陵海螺集团“水泥窑协同处理城市垃圾”示范项目，并联手中行贵州省分行，为海螺集团投资的贵州玉屏、习水城市生活垃圾处理线项目核定 8,300 万元授信贷款额度，支持海螺集团垃圾处理技术的推广应用。



案例：为生态环保产业叙作首笔公私合作项目

2015 年，中行宁波市分行为宁波鄞州区生活垃圾焚烧发电 PPP 项目核准 10 亿元授信，这是宁波市首笔 PPP 项目贷款，为当地环境生态建设贡献力量。

案例：促进天津生态城循环经济发展

2015 年，中行新加坡分行为天津生态城投资开发有限公司成功发行 10 亿元人民币狮城债券，受到市场热捧，投资机构近 40 家，认购倍数达 3.1 倍。发债所筹集的资金用于生态城环境保护工程项目以及管网工程项目建设，通过水资源的充分利用，促进生态城循环经济发展。

案例：成功发行中资企业首单绿色债券

金风科技是全球领先的风电设备研发及制造企业。2015 年 7 月 17 日，中行

澳门分行联动中行新疆区分行,为新疆金风科技股份有限公司发行 3 亿美元境外债券,完成中资企业首单绿色债券。该债券被穆迪评级公司授予 A1 的国际评级,获得国际投资人青睐,在发行认购环节获得全球 66 个机构投资者账户近 5 倍的超额认购。

2. 开展绿色公益活动

中行组织员工开展绿色志愿活动,用实际行动宣传环保理念,积极打造绿色新生活。

案例：“绿色账户”践行绿色生活

2015 年,中行上海市分行与上海城投(集团)有限公司合作,为市民办理“绿色账户卡”。该卡是记录居民参与垃圾分类行为的专属绿色诚信档案,同时也是用于存取垃圾分类奖励积分(绿色积分)的电子账户。居民通过参加绿色环保活动所获得的积分可以用于消费抵扣、服务优惠、礼品兑换、积分抽奖等。

案例：垃圾分类，绿色回收

2015 年,中银国际证券上海分公司定期举办垃圾收集、分类活动,号召员工参与城市环境治理。活动中员工按照饮料包装、瓶罐、电子废弃物、有害垃圾进行科学分类,并专门运送至回收地。

图片案例：中行天津市分行开展捡垃圾环保公益活动



案例：种植红树林，保护海洋生态

2015 年，中行厦门市分行组织员工子女及青年志愿者前往厦门鳄鱼屿种植红树林，以实际行动保护海洋生态环境，培养员工子女环保公益意识。



3. 坚持绿色低碳运营

全面推行绿色办公，努力减少自身运营对环境带来的影响。

指标（总行本级）	2015 年	2014 年	2013 年
办公耗水总量（吨）	179,714	172,322	169,809
办公耗电总量（度）	31,982,760	31,540,560	30,923,160
公务车耗油总量（万升）	27.53	64.18	84.89
办公用纸总量（吨）	4.1762	4.3146	5.4971
视频会议召开次数（次）	1,356	1,153	849

案例：完成碳排放权配额购置

积极落实北京发改委要求，聘请第三方机构对总行西单、海鹰、黑山扈、上地四个办公点进行碳排放核查，提交了碳排放权核查报告，并购买相应的碳排放权配额，努力消除自身运营所产生的碳排放。

案例：采购评审“无纸化”

总行集中采购中心全面采用“电子化”评审，实现评审工作的“无纸化”。
2015 年共对 825 个项目实现低碳环保评审，全年共节约 400 多公斤纸张。

案例：推行绿色办公

中银航空租赁鼓励员工使用可回收产品，避免使用一次性杯子或瓶子。此外，公司坚持制作简化版年报并以电子版报告为主，减少纸张浪费。

马来西亚中行实现全部员工账单电子化和贸易金融客户账单电子化，逐步减少信贷业务流程中纸质审批环节，有效降低了纸张使用。

展望

2016 年，中国银行将深入贯彻党的十八届五中全会和中央经济工作会议精神，继续围绕金融服务实体经济的核心，全面支持供给侧结构性改革，大力推动国家重大战略实施，努力防范各类风险，不断提高产品服务的覆盖率、可得性和满意度，为促进国民经济持续健康发展发挥更加积极的作用。

2016 年，中国银行将继续把握金融市场逐步开放和信息科技进步的机遇，以创新驱动发展，通过大力开展跨境金融业务、积极推动人民币的国际使用，便利跨国经济金融合作，通过加快网点转型升级、在线服务平台建设和大数据应用，不断推动金融产品优化和服务模式升级，为社会大众提供更加便捷、高效、贴心的金融服务。

2016 年，中国银行将继续高度关注利益相关方诉求，加强与政府、股东、客户、员工及社区的交流，与社会公众共享中行发展成果，继续加大对教育、科学、文化、卫生、体育等公益事业的支持，继续践行可持续发展的理念，争取实现包括经济效益、社会效益、环境效益在内的综合收益最大化。

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：2015 年 1 月 1 日至 2015 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 2015 年 3 月 24 日。

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（GRI4.0 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 2015 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 2015 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，发生歧义时以中文文本为准。

鉴证

企业社会责任独立鉴证报告

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 2015 年中国银行社会责任报告（“社会责任报告”）中选定的 2015 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 2015 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 2015 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：

- 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
- 员工总人数
- 员工满意度
- 员工培训投入金额
- 员工培训项目数
- 员工培训人次
- 国家助学贷款余额
- 公益捐赠额
- 绿色信贷余额
- “两高一剩”行业贷款余额
- 中国银行总部办公耗水总量

- 中国银行总部办公耗电总量
- 中国银行总部视频会议召开次数

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 2015 年关键绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据，2014 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 2015 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。我们的工作仅局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。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国 北京
2016 年 3 月 25 日

对标

分类	序号	指标内容	采用
战略与分析	1	机构最高的决策者声明	√
	2	主要影响、风险及机遇的描述	√
机构简介	3	机构名称	√
	4	主要品牌、产品和服务	√
	5	机构总部所在地	√
	6	机构在多少个国家运营，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	√
	7	所有权的性质和法律形式	√
	8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户和受益人类型）	√
	9	报告机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务及权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	√
	10	根据雇佣合同和性别的分类报告员工总人数；根据雇佣类型和性别报告正式员工总人数；根据员工与受监督的工人之分、性别之分、地域和性别报告劳动力总量	√
	11	报告所有员工中受劳资协定保护的员工所占比例	√
	12	描述组织的供应链	√
	13	指出报告期当中关于机构的规模、结构、所有权或供应链的一切重大改变	√
	14	报告机构是否制定以及如何制定预防措施或原则	√
	15	列出机构同意或支持外界发起的经济、环境和社会公约、原则或其他倡议	√
	16	列出机构加入的协会（行业协会）和全国/国际倡议	√

分类	序号	指标内容	采用
		组织的会籍	
	17	列出所有实体，包括机构的合并财务报表或与之相当的文件；报告机构合并财务报表或与之相当的文件中包括的所有实体是否全在报告中提及	√
	18	阐释确定报告内容和内容界限的过程；阐释机构如何执行有关报告内容确定的报告原则	√
	19	列出报告内容确定过程中认定的所有重要方面	√
	20	对于每个重要方面，都要报告机构内的内容界限	√
	21	对于每项重要方面，报告机构外的内容界限	√
	22	指明重述先前报告中信息会带来何种影响和重述的理由	√
	23	指明与先前的报告期相比，在范围和内容界限方面的重大改变	√
利益 相关方 参与	24	提供机构的利益相关方群体列表	√
	25	报告识别及选择参与利益相关方的根据	√
	26	报告机构利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率。机构应指明是否为编制报告而进行某些利益相关方参与	√
	27	报告利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）；对提出每个主题与关切的利益相关方群体，列出其名单	√
报告 简介	28	所提供信息的报告期（如财政年度或日历年）	√
	29	上一份报告的日期（如有）	√
	30	报告周期	√
	31	查询报告或报告内容的联络点	√
	32	报告机构在两种可选标准中选择了哪一种	√
		报告所选标准的 GRI 内容索引	√

分类	序号	指标内容	采用
		如果报告采用了外部审验，指出在外部审验报告中的相应参考内容	√
审验	33	机构为报告寻求外部审验的政策和现行措施	√
		如未在可持续发展报告附带的审验报告中列出，则需解释已提供的任何外部审验的范围及根据	√
		说明报告机构与验证提供者之间的关系	√
		为报告寻求外部审验时，机构最高管理机构或高层管理人员是否参与	√
治理	34	报告机构的治理结构，包括最高管理机构的委员会。指出一切对经济、环境和社会影响方面的决策负责的委员会	√
	35	报告经济、环境和社会方面的权力从最高管理机构到高层管理人员和其他员工的下放过程	√
	36	报告机构是否任命了负责经济、环境和社会问题的行政级别职位，该职务上的人是否直接向最高管理机构报告	√
	37	报告利益相关方和最高管理机构在经济、环境和社会问题上的磋商过程。如果磋商的任务委托他人，要指出受委托的人和向最高管理机构的反馈过程	√
	38	报告最高管理机构与其委员会的组成	√
		行政与非行政	√
		独立性	√
		每个成员的其他重要职位或任务的数量，委员会性质	√
		性别	√
		利益相关方参与	√
	39	报告最高管理机构的主席是否担任行政职位（如果是，说明他在机构管理中的作用和如此安排的原因）	√

分类	序号	指标内容	采用
	40	报告最高管理机构及其委员会的任命与挑选过程，以及任命与挑选最高管理机构成员的标准	√
		是否考虑、如何考虑多样性	√
		是否考虑、如何考虑独立性	√
		是否考虑、如何考虑与经济、环境和社会问题相关的专长与经验	√
		利益相关方（包括股东）是否参与及如何参与	√
	41	报告最高管理机构确保利益冲突得以避免和解决过程。报告是否向利益相关方披露利益冲突	√
		交叉的董事会成员	√
		关联方披露	√
	42	报告最高管理机构 and 高层管理人员在发展、批准和更新机构的宗旨、价值或使命宣言、策略、政策和与经济、环境、社会影响相关的目标中的作用	√
	43	报告为开发与提高最高管理机构对于经济、环境和社会问题集体认知所采取的措施	√
	44	报告评估最高管理机构在治理经济、环境和社会问题绩效的程序。指出此类评估是否独立以及评估的频率。并指出此类评估是否是自我评估	√
		报告最高管理机构针对经济、环境和社会问题治理绩效评估所采取的措施，至少应包括成员的变动和机构的行动	√
	45	报告最高管理机构在确认和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇中的作用，包括最高管理机构在执行尽职调查过程中的作用	√
		报告是否用利益相关方磋商来支持最高管理机构确认和管理经济、环境和社会方面的影响、风险和机遇	√

分类	序号	指标内容	采用
	46	报告在审查机构的经济、环境和社会问题中风险管理程序的有效性时，最高管理机构发挥的作用	√
	47	报告最高管理机构审查经济、环境和社会方面的影响、风险和机遇的频率	√
	48	报告最高委员会或是正式审查、批准机构的可持续发展报告的职位，确保包括所有重要方面	√
	50	报告有多少关键考虑事项传达给最高管理机构和通常处理、解决此类问题的机构，并报告这些关键考虑事项的性质	√
	56	描述机构的价值观、原则、标准和行为规范，例如行为准则和道德准则	√
	57	披露机构寻求关于合规合法行为和廉正事宜建议的内外部机制，例如求助和咨询热线	√
	58	披露机构关于不道德或不法行为及廉正事宜的内外部报告机制，例如通过直线汇报、检举机制或热线	√
经济	EC1	机构产生及分配的直接经济价值	√
	EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其它风险和机遇	√
	EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	√
	EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例	√
	EC6	机构在重要运营地点当地社区聘用高层管理人员所占的比例	√
	EC7	基础设施投资及支持服务的发展和影响	√
	EC8	重大间接经济影响，包括影响的程度	√
环境	EN2	采用经循环再造的物料的百分比	√
	EN3	机构内部能源消耗	√

分类	序号	指标内容	采用
	EN4	机构以外的能源消耗	√
	EN5	能源强度	√
	EN6	降低能源消耗	√
	EN7	降低产品和服务所需能源的消耗	√
	EN8	按源头说明总耗水量	√
	EN10	循环及再利用水的百分比及总量	√
	EN12	描述机构的活动、产品和服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	√
	EN15	直接温室气体（GHG）排放	√
	EN18	温室气体（GHG）排放强度	√
	EN19	减少温室气体（GHG）排放	√
	EN21	氮氧化物、硫氧化物及其他主要气体排放	√
	EN23	按类别及处理方法说明废弃物总重量	√
	EN27	降低产品和服务环境影响的成效	√
	EN31	按类别说明总环保开支及投资	√
社会	LA3	按性别划分，产假/陪产假返工和保留工作的比率	√
	LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否集体协议中具体说明	√
	LA5	由正式劳资健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占百分比	√
	LA6	按地区和性别划分的工伤类别，工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	√
	LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	√
	LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平	√

分类	序号	指标内容	采用
		均时数	
	LA10	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	√
	LA11	按性别和按员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	√
	LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	√
	LA13	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和薪酬比率	√
	LA16	经由正式申诉机制提交、受理和解决的与劳工实践有关的申诉数量	√
	HR1	含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	√
	HR2	就经营相关的人权政策和流程，员工接受培训的总小时数，以及受训员工的百分比	√
	HR7	安保人员在运营相关的人权政策和流程方面接受培训的百分比	√
	SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	√
	SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	√
	SO4	关于反腐败政策及程序的交流与培训	√
	PR1	进行健康和影响评估以求改进的重要产品和服务种类的百分比	√
	PR5	客户满意度调查结果	√

反馈

感谢您在百忙之中阅读《中国银行股份有限公司 2015 年度社会责任报告》。这是中行连续第 8 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，同时促进中行改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，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：86-10-66595921

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. 您对本行在落实国家重大发展战略方面履行社会责任的评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

3. 您对本行在提升全球金融服务水平方面履行社会责任的评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

4. 您对本行在热心倾注社会公益事业方面履行社会责任的评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

5. 您对本行在践行利益相关方责任方面履行社会责任的评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

6. 您对本行社会责任报告和社会责任工作有哪些意见和建议？

衷心感谢您对中国银行的关心和支持！