

中國銀行 社會責任報告

環境 · 社會 · 治理

2024



守護九曲安瀾，赓續黃河文脈

黃河流域是中華民族和中華文明的重要發祥地，泥沙治理關係流域生態安全。2024年，中國銀行支持中國保護黃河基金會開展「黃河泥沙工程控制系統及模型體系研發」項目，助力推動黃河水沙關係研究與黃河流域水資源節約集約利用，保護弘揚黃河文化，讓黃河成為造福人民的幸福河。

目錄 CONTENTS



| | |
|-------|----|
| 董事長致辭 | 02 |
| 行長致辭 | 04 |
| 關於中行 | 06 |

環境篇

逐綠而行 投身美麗中國建設

| | |
|-------|----|
| 治理 | 12 |
| 策略 | 15 |
| 風險管理 | 36 |
| 指標與目標 | 44 |

社會篇

傾力而為 服務經濟社會發展大局


| | |
|-----------|----|
| 服務經濟高質量發展 | 48 |
| 持續保障改善民生 | 64 |
| 用心詮釋客戶至上 | 72 |
| 激發人才成長動能 | 80 |
| 傳遞金融向善溫度 | 86 |


治理篇

因勢而新 夯實可持續發展基礎

| | |
|-----------|-----|
| 發揮黨建引領作用 | 94 |
| 提升公司治理效能 | 98 |
| 加力推進數字化轉型 | 102 |
| 深化全面風險管理 | 104 |
| 嚴守內控合規底線 | 106 |

| | |
|----------|-----|
| ESG 關鍵績效 | 108 |
| 責任管理 | 121 |
| 承諾與進展 | 123 |
| 說明 | 124 |
| 鑒證 | 125 |
| 索引 | 131 |

 履責管理舉措

 履責亮點案例

董事長致辭



家國福祉，念茲在茲。2024年，中國銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深刻把握金融工作的政治性、人民性，恪守「為社會謀福利、為國家求富強」光榮使命，以更加優質、高效、便捷的金融服務滿足民生需求、服務經濟社會高質量發展，奮力書寫履行社會責任的嶄新篇章。

秉承「善」的人本理念，滿足公眾對美好生活嚮往。這一年，我們圍繞汽車、家電、家裝等大額消費場景，有力支持「以舊換新」擴容升級，個人非房消費貸款餘額增幅超過40%。守護「幸福家」「安居夢」，下調存量房貸利率惠及數百萬戶家庭，城市房地產融資協調機制「白名單」項目審批金額超5,000億元。精準對接全齡人群養老需求，優化養老金融服務體系。連續四年支持教育部開展「高校畢業生就業促進週」活動，為近7萬家企業發放穩崗擴崗專項貸款超3,700億元，助力穩住就業「基本盤」；拓展普惠金融服務半徑，小微客戶較年初新增42萬，貸款餘額較年初新增5,211億元。加強消費者權益保護，建立金融「大消保」工作體系，深化客戶投訴源頭治理，提升服務水平，切實維護好消費者的合法權益。賦能鄉村振興，涉農貸款餘額增長25.01%，在主要同業中唯一七年獲評定點幫扶考核評價最高等次。

擁抱「新」的時代趨勢，服務經濟轉型和高質量發展。這一年，我們加快打造與服務新質生產力相適配的管理體系、政策 Measures 和產品服務，構建全層級科技金融組織架構，戰略性新興產業貸款餘額2.47萬億元，增長26.31%。首家發佈《支持人工智能產業鏈發展行動方案》，精準對接上游要素供給、中游技術創新、下游場景應用等環節，計劃五年提供專項綜合金融支持超萬億元。發佈《強化金融支持舉措 助力民營經濟發展壯大行動方案》，授信覆蓋民營企業超168萬戶，貸款餘額達4.42萬億元，打造助力民營「出海」標桿模式，提供「融資+融智」全方位支持。成立中國銀行服務區域協調發展委員會，建立健全服務區域協調發展「1+N」方案體系，加大力度支持區域協同創新與產業協作，推動京津冀、長三角、粵港澳大灣區等地區更好發揮高質量發展動力源作用，優化長江經濟帶發展、黃河流域生態保護和高質量發展工作機制，進一步加大對中部、西部及東北地區的貸款投放力度，助力加快構建優勢互補、高質量發展的區域經濟佈局。

發揮「廣」的全球化優勢，支持各方共享發展機遇。這一年，我們以金融為紐帶融通全球資源，努力成為共建繁榮絲路的重要力量。在共建「一帶一路」國家累計授信支持超3,720億美元，支持秘魯錢凱港、波黑多博伊醫院等項目成功落地，以設施聯通、貿易暢通、資金融通促進民心相通。助力提升人民幣國際地位和全球影響力，擔任境外人民幣清算行增至16家，穩步擴大CIPS全球網絡覆蓋面，辦理跨境人民幣清算量大幅增長，保持全球領先。擴容外貿朋友圈，深度服務五大國家級展會，為全球中小企業搭建合作共贏、跨境發展平台，幫助境內外2,500餘家企業緊密對接。圍繞外卡受理、外幣兌換、現金服務、賬戶服務、移動支付等主要場景，全面提升外籍來華人士支付體驗。

厚植「綠」的生態底色，促進人與自然和諧共生。這一年，我們推動經濟效益和社會效益有機統一，持續打造「中銀綠色+」全球品牌，境內綠色信貸規模突破4萬億元，全球綠色債券承銷規模居中資同業首位、投資規模超千億元，漸進有序降低資產組合碳強度。加快提升ESG「全球影響力」，積極履行國際倡議及機制成員單位職責，三項成果納入第十一次中英經濟財金對話成果文件。推進辦公樓宇節能改造，加大日常運營減碳力度，總行大廈、中銀香港大廈等39棟主要辦公大樓完成碳中和試點，碳排放同比下降一半。

鞏固「進」的堅實基礎，完善公司治理框架體系。這一年，我們堅決落實好兩個「一以貫之」，系統重檢公司章程、授權制度、議事規則，持續提升公司治理規範化、專業化水平。組織開展弘揚中國特色金融文化、傳承中國銀行紅色基因文化建設活動，融入經營管理和員工日常行為規範，推動全員牢固樹立正確經營觀、業績觀、風險觀。制定整治形式主義為基層減負實施細則，修訂完善盡職免責系列制度，濃厚包容和諧、開放創新的工作氛圍，充分調動幹事創業積極性。加強全球化人才隊伍建設，提升基層員工待遇水平，推動個人成長與組織發展雙向奔赴。

以義取利，履踐致遠。我們深知，金融的價值不僅在於財務指標的增長、業務規模的發展，更重要的是融入黨和國家事業發展大局，服務人民美好生活需要，實現與經濟、社會、環境共生共榮。2025年是「十四五」規劃收官之年。中國銀行將繼續堅定踐行大型銀行使命與擔當，以金融活水潤澤千業萬家，攜手社會各界共繪和諧美好、山清水秀、萬物爭榮的壯美畫卷，為書寫中國式現代化時代新篇作出更大貢獻。

中國銀行 董事長

行長致辭



2024年，中國銀行牢記中管金融企業使命，堅持以人民為中心，自覺擔當社會責任，不斷增強產品服務的多樣性、普惠性、可及性，持續提升金融服務效率和水平，積極促進經濟價值、生態價值和社會價值有機統一。

踐行根本宗旨，服務經濟高質量發展。充分發揮服務實體經濟主力軍作用，助力經濟回升向好。支持高水平科技自立自強和科技強國建設，助力培育新質生產力，構建「總一分一支」科技金融多層次組織體系，提升科技金融服務能力，為科技型企業提供 1.91 萬億元授信支持。不斷完善對小微企業和個體工商戶的金融服務體系，普惠金融貸款較年初增長 29.63%，貸款戶數新增 42 萬戶。堅持「兩個毫不動搖」，積極助力民營企業發展壯大，民營企業貸款新增 6,975 億元，較年初增長 18.72%。助力鄉村全面振興，重點幫扶縣域機構貸款增長 20.35%。

錨定「雙碳」目標，投身美麗中國建設。積極響應國家「碳達峰、碳中和」戰略目標，全力打造綠色金融服務首選銀行。境內外綠色債券承銷規模位列中資同業第一。支持產品創新，發行全球首批共建「一帶一路」可持續發展債券。優化頂層設計，完善治理架構和政策體系，提升環境、社會和公司治理（ESG）風險管理質效。在十餘個綠色和 ESG 相關倡議和機制中履職盡責，為深化全球綠色治理獻智獻力。榮獲《歐洲貨幣》頒發的「2024『中國最佳 ESG 銀行』卓越大獎」、《財資》頒發的「2024：中國地區最佳可持續發行人」等多個綠色金融獎項，綠色發展品牌影響力持續提升。深入推進綠色運營，漸進有序推動運營碳中和。

強化民生保障，滿足美好生活需求。持續強化金融惠民利民，不斷提升民生金融服務水平。打造「歲悅長情」個人養老金融服務體系，豐富個人養老金融產品供給。不斷提升網點適老化服務水平，建成養老服務示範網點 1,145 家。制定支持消費品以舊換新金融服務方案，助力民眾消費提質升級。持續鞏固脫貧攻堅成果，2024 年向陝西咸陽四個定點幫扶縣投入無償幫扶資金 8,192 萬元，購銷全國脫貧地區農產品 2.37 億元，繼續支持扶智、扶志工作，培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人、各類技術人員 4.1 萬人次。連續 25 年開展國家助學貸款業務，累計發放貸款 285 億元，資助 200 餘萬名學子完成學業，為一批批青年學子的奮鬥夢想插上金融翅膀。

勇擔社會責任，積極助力公益事業。當好中國文化出海的「橋樑使者」，舉辦「敦煌不再遙遠—走進新加坡」數字敦煌展等多項弘揚中華文化活動。創新推出慈善公益類代銷資管產品，將部分本金或收益用於慈善項目，持續帶動更多客戶參與慈善捐贈，全年籌集善款 778 萬元。截至 2024 年末，協助客戶累計設立 52 單慈善信託，累計規模超過 3,688 萬元，積極資助教育、鄉村建設等多個領域。第一時間為湖南、遼寧、海南等受災地區捐款捐物，全年運用對外捐贈資金開展各類公益項目 312 個，捐贈金額共計 1.44 億元。攜手中國兒童少年基金會，連續 11 年合作開展「中銀私享愛心薈——春蕾計劃」，累計捐款超過 2,200 萬元，資助支持 5,500 餘名春蕾女生繼續完成學業。

2025 年，中國銀行將堅持胸懷「國之大者」，牢記金融報國初心，踐行金融為民使命，堅定走好中國特色金融發展之路，全面踐行 ESG 理念，進一步服務好經濟、社會、環境高質量發展，為股東、客戶和員工等利益相關方創造更大價值，為實現中國式現代化貢獻更大金融力量！

中國銀行 行長

關於中行

| 中行介紹

中國銀行是中國持續經營時間最久的銀行。1912年2月正式成立，先後行使中央銀行、國際匯兌銀行和國際貿易專業銀行職能。1949年以後，長期作為國家外匯外貿專業銀行，統一經營管理國家外匯，開展國際貿易結算、僑匯和其他非貿易外匯業務。1994年改組為國有獨資商業銀行，全面提供各類金融服務，發展成為本外幣兼營、業務品種齊全、實力雄厚的大型商業銀行。2006年率先成功在香港聯交所和上海證券交易所掛牌上市，成為國內首家「A+H」上市銀行。中國銀行是2008年北京夏季奧運會和2022年北京冬季奧運會唯一官方銀行合作夥伴，是中國唯一的「雙奧銀行」。2011年，中國銀行成為新興經濟體中首家全球系統重要性銀行，目前已連續14年入選，國際地位、競爭能力、綜合實力躋身全球大型銀行前列。當前，中國銀行對標黨中央決策部署，以服務實體經濟為根本宗旨，以防控風險為永恒主題，以鞏固擴大全球化優勢、提升全球佈局能力為首要任務，着力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，在實幹篤行中助力金融強國建設。

中國銀行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，在中國境內及境外64個國家和地區設有機構，中銀香港、澳門分行擔任當地的發鈔行。中國銀行擁有比較完善的全球服務網絡，形成了以公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技、金融租賃等多個領域的綜合金融服務體系，為客戶提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。

中國銀行是擁有崇高使命感和責任感的銀行。成立113年來，中國銀行始終恪守「為社會謀福利、為國家求富強」的歷史使命，形成了寶貴的精神財富，與誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規的中國特色金融文化同向同頻、和聲共鳴。在全面建設社會主義現代化國家的新征程上，中國銀行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，完整準確全面貫徹新發展理念，找準落實中央決策部署和實現自身高質量發展的結合點、發力點、支撐點，當好貫徹黨中央決策部署的實幹家、服務實體經濟的主力軍、服務雙循環新發展格局的排頭兵、維護金融穩定的壓艙石、做優做強國有大型金融機構的行動派，堅定不移走好中國特色金融發展之路，不斷開創中國銀行高質量發展新局面，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業作出更大貢獻。



獎項榮譽

| 類別 | 獎項名稱 | 頒獎機構 |
|-----|---|---|
| 綜合類 | 全球銀行 1000 強第 4 位 | The Banker (《銀行家》) |
| | 全球銀行品牌價值 500 強第 4 位 | The Banker (《銀行家》)、 Brand Finance (《品牌金融》) |
| | 世界 500 強第 37 位 | Fortune (《財富》) |
| | 《財富》中國 ESG 影響力榜 | |
| | 卓越大獎「中國最佳銀行」「中國最佳 ESG 銀行」 | Euromoney (《歐洲貨幣》) |
| | MSCI ESG 評級 AA | MSCI (明晟) |
| 環境類 | AAA 可持續金融獎—中國地區最佳可持續發行人 | The Asset (《財資》) |
| | 可持續金融獎 —亞太地區最佳可持續基礎設施融資銀行、最佳可持續債券銀行、最佳轉型 / 可持續發展掛鉤債券銀行 | Global Finance (《環球金融》) |
| | 最佳創新獎 | GIP (「一帶一路」綠色投資原則) |
| | 全球綠色金融獎—創新獎 | IFF (國際金融論壇) |
| | 綠色銀行評價先進單位 | 中國銀行業協會 |
| | 年度優秀綠色債券承銷商 | 上海清算所 |
| | 人民企業社會責任案例 —中國銀行綠色金融「碳」新路 | 人民網 |
| | 綠色金融金牛獎 | 《中國證券報》 |

| 類別 | 獎項名稱 | 頒獎機構 |
|-----|---|------------|
| 社會類 | 建設金融強國創新實踐案例 —創新農戶數字信貸，助力普惠體系建設 | 人民網 |
| | 鄉村振興實踐案例 —中國銀行特色金融幫扶 譜寫滬滇協作「山海情」 | 新華網 |
| 社會類 | 全國用戶體驗創新典型案例 | 中國電子質量管理協會 |
| | 年度責任創新企業、年度傑出責任企業 | 《南方週末》 |
| 治理類 | 金石獎暨金融消保優秀案例評選 —銀行業消保優秀案例、便民適老服務優秀案例、 金融科技創新服務優秀案例、金融消保優秀機構 | 新浪財經 |
| | 上市公司董事會最佳實踐案例 | 中國上市公司協會 |
| | 信息披露年度工作評價最高等級「A」 | 上海證券交易所 |
| | 中國上市公司投資者關係股東回報天馬獎 | 《證券時報》 |

逐綠而行

投身美麗中國建設

綠色是高質量發展的底色。踐行綠色發展理念，積極參與美麗中國建設，推動經濟社會發展全面綠色轉型，是新發展階段下金融服務實體經濟的重要內容之一。中國銀行牢固樹立和踐行綠水青山就是金山銀山理念，精耕細作、久久為功，創新綠色產品和服務，強化客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理能力，推進綠色低碳運營，將綠色理念內化於集團經營管理與業務發展的各個環節，為推動經濟社會高質量發展注入綠色可持續的新動能。

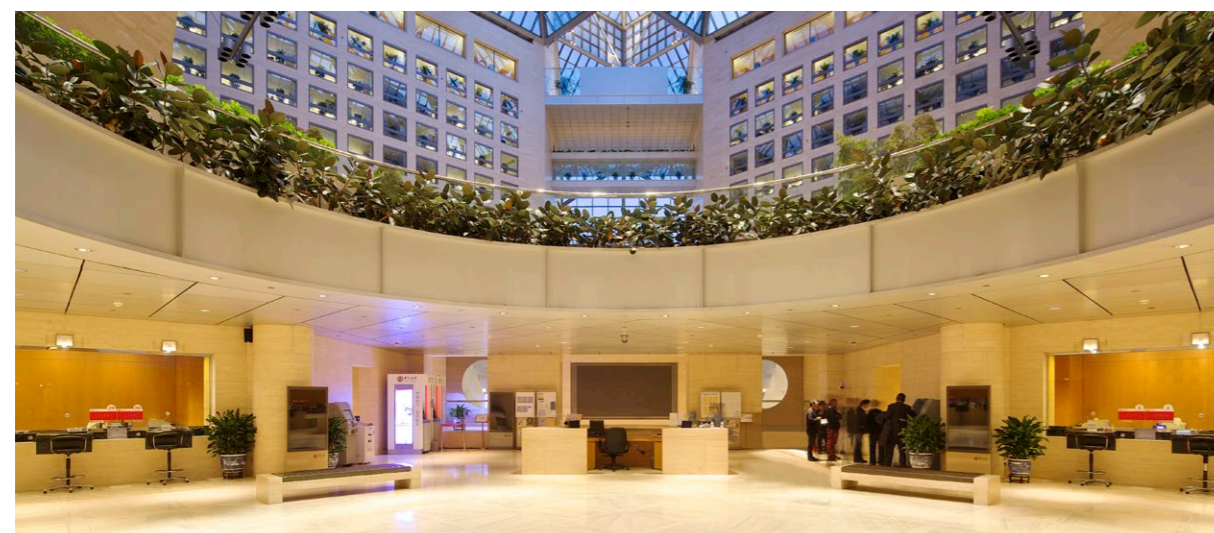
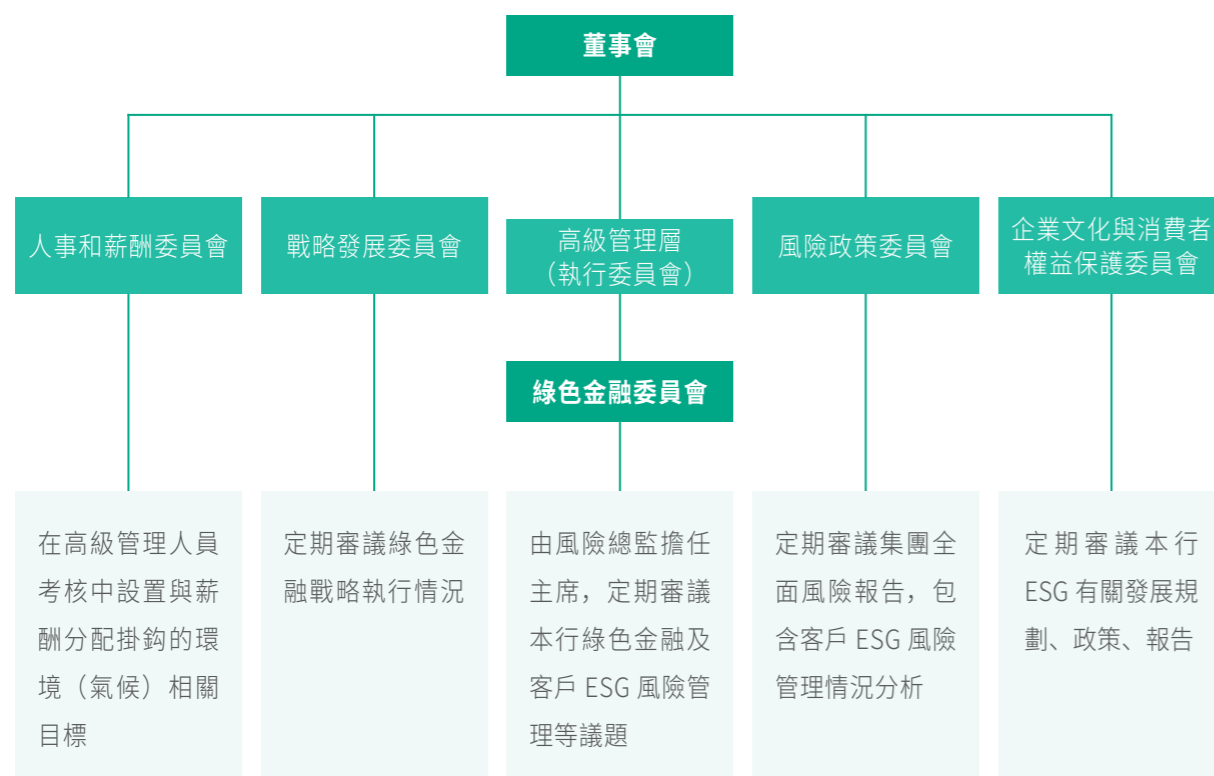
聯合國可持續發展目標 (SDGs)



治理

本行建立並不斷完善覆蓋董事會、高級管理層、專業團隊的綠色金融及環境（氣候）三層治理架構，持續提升綠色金融及環境（氣候）治理水平。

中國銀行綠色金融及環境（氣候）治理架構



董事會

董事會是本行監督管理綠色金融及環境（氣候）議題的決策機構，董事會（或董事會專業委員會）負責審批包含環境（氣候）風險管理在內的綠色金融發展規劃、目標和報告，監督、評估綠色金融發展規劃執行情況。董事會高度重視並持續推進綠色金融及環境（氣候）工作，每年定期通過審議議案、聽取匯報、舉行研討、開展調研等多種方式，積極推動本行將環境（氣候）、社會和治理要求有機融入經營發展。

董事會專業委員會 2024 年綠色金融及環境（氣候）議題履職情況

- 戰略發展委員會**
 - 董事會及其戰略發展委員會在兩次會議上分別審議通過《2023 年綠色金融發展情況報告及 2024 年工作計劃》《中國銀行「十四五」綠色金融規劃（2024 年修訂）》。
- 風險政策委員會**
 - 董事會及其風險政策委員會在兩次會議上分別審議通過《中國銀行集團全面風險報告（2023 年度）》《中國銀行集團全面風險報告（2024 年上半年）》，包括客戶環境（氣候）、社會和治理風險（簡稱「客戶 ESG 風險」）管理相關情況。
- 人事和薪酬委員會**
 - 董事會及其人事和薪酬委員會審議通過高級管理人員考核方案，該方案在高級管理人員考核中設置「服務綠色金融」等指標，並將考核結果與薪酬分配掛鉤。
- 企業文化與消費者權益保護委員會**
 - 董事會及其企業文化與消費者權益保護委員會審議通過《中國銀行股份有限公司 2023 年度社會責任報告（環境、社會、治理）》。

本行董事會成員在環境（氣候）風險管理領域具備經驗，能夠針對綠色金融與氣候變化相關議題提出指導性、建設性的意見建議，例如，非執行董事黃秉華先生曾在財政部長期從事提升國有企業環境和社會責任表現等的相關工作。2024 年，本行董事會成員圍繞可持續發展信息披露等議題，多次召開專題會議或組織討論。

為持續提升董事會成員在綠色金融及環境（氣候）方面的履職能力，2024 年，本行面向全體董事開展綠色金融主題培訓，邀請中國金融學會綠色金融專業委員會專家講解綠色金融國際最新趨勢。

高級管理層

本行高級管理層根據董事會決定，制定綠色金融及環境（氣候）相關目標，建立機制和流程，明確職責和權限，開展內部監督檢查和考核評價，要求相關部門制定實施綠色金融及環境（氣候）相關政策和程序並審批，每年向董事會報告綠色金融及環境（氣候）相關工作情況。2024年，高級管理層傳達學習習近平總書記關於綠色發展的重要講話精神、國家關於做好金融「五篇大文章」相關要求，提出落實舉措，推動綠色金融工作做深做實。

本行在高級管理層（執行委員會）下設綠色金融委員會，由風險總監擔任主席，分管公司金融業務的行領導擔任共同主席，成員覆蓋20餘個業務部門和職能部門，負責集團綠色金融工作的統籌管理和專業決策，以及客戶ESG風險管理，每年召開兩次會議。高級管理層定期重檢綠色金融委員會章程和基本授權內容，確保相關工作機制符合業務發展需要。2024年，綠色金融委員會聽取綠色金融業績、環境（氣候）風險管理、綠色運營、綠色相關系統建設、綠色債券發行等情況的匯報，審議通過《中國銀行境內綠色金融示範機構評價管理辦法（2024年修訂）》。

專業團隊

本行在總行授信管理與資產保全部下設綠色金融團隊，負責推動集團綠色金融及環境（氣候）具體工作，在政策制度、業務發展、產品體系、客戶ESG風險管理、綠色運營、合作交流、信息披露等方面推動綠色金融發展。

本行重視綠色金融人才隊伍建設，持續落實《中國銀行綠色金融人才工程方案》，推動「十四五」綠色金融人才培養體系建設，摸排遴選年度綠色金融人才，為綠色金融業務高質量發展提供智力支撐。打造包含8大模塊、100餘門課程的綠色金融在線培訓體系，截至2024年末，累計超過100萬人次觀看學習。舉辦綠色金融產品和服務創新競賽、業績競賽，開展系列評優評先活動，激勵員工提升綠色金融服務能力。

策略

本行在「十四五」綠色金融規劃中明確綠色金融發展原則，提出集團綠色金融發展四大目標，為全面貫徹落實綠色發展理念、積極應對全球氣候變化提供頂層政策指引。

中國銀行「十四五」時期綠色金融戰略目標

- 力爭成為綠色金融服務首選銀行
- 實現綠色金融業務跨越式發展
- 妥善管理客戶環境（氣候）、社會和治理風險
- 探索並漸進有序降低集團運營及資產組合的碳足跡

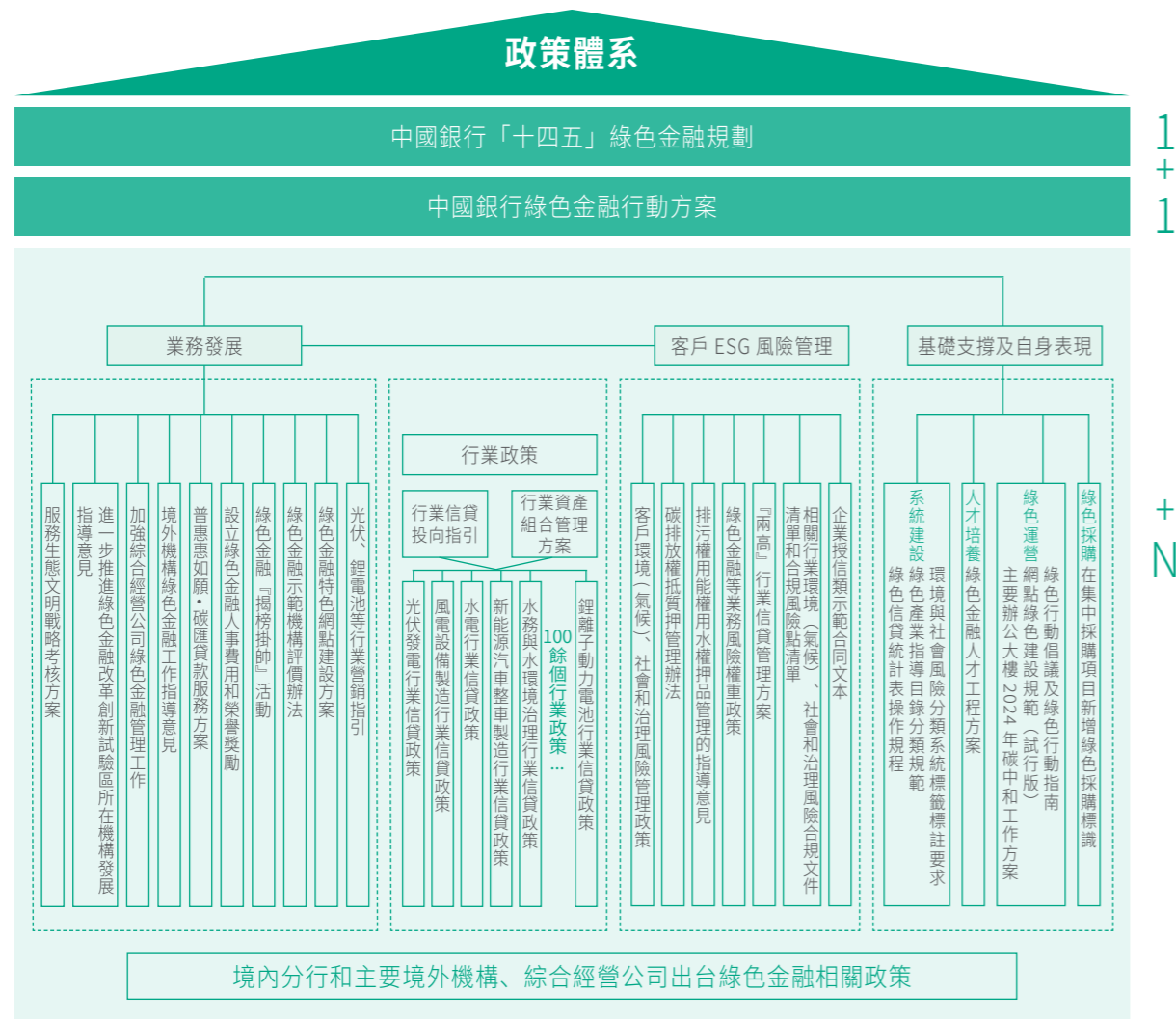
力爭成為綠色金融服務首選銀行

本行主動適應可持續發展新格局與經濟轉型新趨勢，從政策制度、業務拓展等方面，構建與本行高質量發展底色相適應的綠色金融體系，將綠色金融打造為本行新名片。



政策體系

本行形成以「十四五」綠色金融規劃為戰略統領的「1+1+N」綠色金融政策體系，以多層次的政策基礎引領綠色發展實踐。



《中國銀行「十四五」綠色金融規劃（2024年修訂）》

- 2024年，本行董事會審議通過《中國銀行「十四五」綠色金融規劃（2024年修訂）》，明確集團綠色金融發展四大目標；提升原有量化指標的目標值，從綠色信貸、綠色債券等方面明確10項關鍵量化指標，形成較為完備的綠色金融發展指標體系；完善頂層設計和組織管理、綠色金融產品和服務、區域發展和國際合作、客戶ESG風險管理、綠色運營和信息披露、人才隊伍建設、激勵約束、數據核查系統開發等相關內容。

《中國銀行股份有限公司綠色金融行動方案》

- 從頂層設計、業務發展、客戶ESG風險管理、綠色運營等方面提出十餘項落實舉措。

綠色金融具體政策

- 制定《中國銀行股份有限公司2024年綠色金融工作方案》，提出45條年度綠色金融具體工作要求。
- 在加強考核激勵、優化經濟資本成本管理、差異化授權、配置人事費用等13個方面提供政策支持，形成綠色金融政策體系的「四樑八柱」。

執行全面考核評價

進一步完善綠色金融考核機制，對高級管理層、總行部門、境內外分行、綜合經營公司設置目標，做到總分機構同導向、同口徑、同目標、同壓力，涵蓋業務發展、客戶ESG風險管理、綠色運營等管理要求。

強化行業指導

將主要綠色產業相關行業列入積極增長類行業，鼓勵信貸支持。

《中國銀行股份有限公司行業信貸政策》明確提出客戶ESG風險管理要求，其中包括農林牧漁、採礦與冶金、油氣化工、建築房地產、交通物流等領域的100餘項具體行業信貸政策；在風力發電、抽水蓄能、煤炭等重點行業信貸政策中明確生物多樣性保護要求。

提供差異化授權

對於鋼鐵、水泥、電解鋁、煤化工等ESG風險較高的行業，明確特定條件下的授信由總行審批。

對積極增長類的綠色相關行業，擴大授權支持。

優化經濟資本成本管理

根據綠色貸款、高碳行業貸款等績效表現，考核獎懲經濟資本成本。

提供專項價格支持

對符合條件的綠色貸款提供專項價格支持。



綠色金融具體政策（續）

健全綠色審批通道

建立授信審批綠色通道，對符合條件的綠色授信項目，實行優先發起、優先受理、優先盡責、優先排會、優先審批、優先發放的全流程快速審批與優質服務機制。

創新緩釋手段

發佈碳排放權、排污權、用能權、用水權等綠色金融相關抵質押品的風險緩釋政策。

加強人才培養

實行《中國銀行綠色金融人才工程方案》，為綠色金融業務高質量發展提供人才支撐。

強化能力建設

面向不同層級人員舉辦綠色金融專題培訓班。

打造包含 8 大模塊、100 餘門課程的綠色金融在線培訓體系。

設立專項人事費用

設置專項人事費用，獎勵綠色金融業績突出的個人。

設置榮譽獎勵

設立綠色金融「中銀優秀獎」，對優秀成果和個人授予榮譽獎勵。

開展競賽活動

開展綠色金融「揭榜掛帥」創新攻堅、「萬馬奔騰」網點效能評價活動，鼓勵綠色金融相關產品和管理創新、業務拓展。

提升綠色意識

實行《中國銀行員工綠色行動倡議》《中國銀行綠色行動指南》《中國銀行總行大廈、中銀香港大廈和境內一級分行主要辦公大樓 2024 年碳中和工作方案》，普及綠色運營知識，倡導節約用電、用紙、用水，在全行營造簡約適度、綠色低碳的工作氛圍和生活方式。

業務策略

中國銀行綠色金融總體業務策略



積極支持綠色產業和對生態環境友好、履行社會責任、公司治理完善的企業

- 在有效防範風險的前提下，積極支持信貸資源投向國家發展改革委等部門發佈的《綠色產業指導目錄》中明確的節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業。
- 支持清潔低碳能源體系建設，支持交通運輸、城鄉建設等重點行業和領域節能、減污、降碳、增綠、防災，實施清潔生產，支持美麗中國先行區建設，促進綠色低碳技術創新和推廣應用、循環經濟發展以及消費模式綠色轉型，落實碳排放、碳強度政策要求。
- 支持建設、生產、經營活動對環境友好、保障員工權益、保護生物多樣性、為殘疾人提供就業的企業。
- 支持審計及內控制度完善、信息披露和風險管理機制健全的企業。
- 加強綠色金融與普惠金融的融合，支持綠色普惠企業，推動實現經濟效益、環境效益和社會效益的有機統一。
- 積極引導客戶及其上下游產業鏈規範其涉及 ESG 管理的相關行為。



加強高碳行業管控

- 在堅決遏制高耗能、高排放、低水平項目盲目發展的同時，推動高碳產業轉型升級，不搞「一刀切」和運動式減碳，堅持有保有壓、分類施策。
- 加強對高碳資產的風險識別、評估和管理，在保障能源安全、產業鏈供應鏈安全的同時，漸進有序降低資產組合的碳強度，最終實現資產組合的碳中和。
- 優化高碳行業結構，推動產能置換、綠色改造、技術升級，引導資源向產能先進、單位能耗降低、技術升級改造、安全綠色智能高效、能源保供等重點領域集中。

促進產品服務創新

- 建立有利於綠色金融創新的工作機制，在依法合規、有效控制風險和商業可持續的前提下，推動綠色金融流程、產品和服務創新。
- 通過合理分配經濟資本、信貸資源以及差異化定價等有效方式，支持綠色金融產品和服務發展。
- 探索區域性生態環保項目金融支持模式，研究豐富碳交易、碳結算等碳金融服務，穩妥開發資源環境要素融資產品和服務，加強對生態環境導向的開發（EOD）項目金融支持，拓展多元化氣候投融资服務，發展綠色消費金融業務。

支持「一帶一路」綠色低碳建設

- 支持的境外項目發起人及其主要承包商、供應商遵守所在國家或地區有關生態、環境、土地、健康、安全等相關法律法規，遵循相關國際慣例或準則，確保對項目的管理與國際良好做法一致。
- 在業務敘做過程中，充分考慮 ESG 風險相關因素，落實全流程管理，加強利益相關方溝通。
- 嚴格履行「從 2021 年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資」的承諾。
- 要求從事境外及「一帶一路」項目融資人員需具有一定的境外項目 ESG 風險管理知識和經驗，並接受相關培訓，充分了解項目所在國家和地區有關生態、環境、土地、健康、安全等相關法律法規。

不得提供和審慎提供授信或投資支持的主要情形

不得提供授信或投資支持

- 未通過國家環境影響評價、環保信用評級為紅色或黑色、被列入環境違法「黑名單」、《環境、安全等重大風險企業信貸情況統計表》等環境與社會表現不合規的企業等。
- 參與販賣人口及非法用工的企業。
- 破壞關鍵棲息地、重要生物多樣性區域和國家自然保護區，非法伐木、捕魚、盜獵野生動物，油棕種植盲目擴張導致毀林，非法佔用並毀壞林地等的企業。

對於存在以上情形的存量業務，督促客戶進行整改，整改困難或無法完成整改的應盡快退出。

審慎提供授信或投資支持

- 環保信用評級為黃色的企業；污染物排放或能源消耗高於行業平均水平且無技改計劃的企業。
- 對當地居民及少數民族的健康或生活環境可能產生重大不利影響、有引發資源或土地重大衝突風險且未制定有效緩釋措施的企業。
- 嚴重侵害中小企業股東權利、財務管理和風險管理機制嚴重缺失且無整改計劃的企業。

對於存在以上情形的存量業務，督促客戶進行整改，並採取有效措施緩釋風險，整改困難或無法完成整改的應盡快退出。



本行發佈《中國銀行股份有限公司 2024 年度行業信貸投向指引（2024 年修訂）》《中國銀行股份有限公司 2024 年度行業資產組合管理方案》，將風電、新型儲能、生態保護、環境治理等綠色低碳相關行業繼續確定為積極增長類行業，完善配套措施，積極引導資金投向相關行業。

本行經合規審查以及管理層正式審批後，發佈《中國銀行股份有限公司行業信貸政策》，其中包括農林牧漁、採礦與冶金、油氣化工、建築房地產、交通物流等領域的 100 餘項具體行業信貸政策。本行行業信貸政策結合國家政策和監管要求，在客戶與項目准入標準中明確行業通用的技術指標，並提出相關風險識別與防範、信貸管理策略等要求，行業信貸政策對信貸業務具有嚴格的約束性。2024 年，制定或修訂核力發電和電力供應、火力發電、環境治理、新能源汽車、重點領域節能降碳、ESG 合規文件和合規風險點清單等綠色和低碳轉型相關行業信貸政策。

| 重點行業或領域 | 信貸政策要點 |
|--|---|
| <p>農林牧漁行業</p>  | <ul style="list-style-type: none"> 農作物種業：在《中國銀行股份有限公司農作物種業行業信貸政策（2024年修訂）》中要求，將出現重大環保事故，存在重大環境與社會風險，不符合國際農作物種子行業質量檢驗、環保等政策規定的客戶列為退出類客戶；對於屬於國家發展改革委等部門發佈的《產業結構調整指導目錄》中規定的「淘汰類」「限制類」項目，或《外商投資產業指導目錄》中規定的准入負面清單項目，不予提供授信支持。 屠宰及肉類加工行業：在《中國銀行股份有限公司屠宰及肉類加工行業信貸政策（2024年修訂）》中規定，環境風險方面，關注企業年度環保評級情況、歷史上受到環保處罰及整改的情況，並審慎介入環保風險較大的客戶和項目；社會風險方面，關注屠宰工藝流程是否符合人道屠宰規範、是否尊重宗教民俗習慣；嚴禁為違法屠宰野生動物及保護動物的企業提供授信。 將客戶 ESG 風險管理融入全業務產品線和全生命週期管理流程，建立有效的客戶 ESG 風險識別、監測、防控全流程管理體系，覆蓋目標客戶准入、業務發起、審批、合同管理、存續期管理等各個業務環節。 |
| <p>採礦和冶金行業</p>  | <ul style="list-style-type: none"> 鋼鐵行業：在《中國銀行股份有限公司鋼鐵行業信貸政策（2024年修訂）》中要求，客戶須符合工業和信息化部發佈的《鋼鐵行業規範條件》中關於產品質量、工藝設備、環境保護、能源消耗和資源綜合利用、安全等規範條件的要求，項目符合國家發展改革委等部門發佈的《工業重點領域能效標桿水平和基準水平》要求；環境影響報告書等其他建設程序須經有權部門批覆，按規定進行節能審查和環境影響評價審批，符合國家節能減排相關政策且環保達標。 銅行業：在《中國銀行股份有限公司銅行業信貸政策（2024年修訂）》中要求，項目的環保、節能、安全生產等審批手續齊全；正確評估各項環保要求對借款人或項目的影響；督促借款人定期對標行業先進慣例及時改進，優先選擇制定並執行 ESG 標準的企業。 注重污染防治，保護大氣環境、水生態環境、海洋生態環境、土壤和農村環境，加強生物多樣性保護，守住自然生態保護安全邊界，維護國家生態安全；控制和降低業務活動 ESG 風險。 |
| <p>能源及煤炭行業</p>  | <ul style="list-style-type: none"> 《中國銀行股份有限公司煤炭行業信貸政策（2024年修訂）》要求重點支持煤炭資源豐富、開採條件良好、環保水平高、智能化程度高、生產技術先進的煤炭基地、礦區和煤礦；加快退出環保不達要求的煤礦項目。業務敘做中，重點關注煤炭項目的環境影響評價和環境合規情況，持續關注「雙碳」目標背景下長期煤炭消費的壓降速度。 |

| 重點行業或領域 | 信貸政策要點 |
|--|--|
| <p>電力行業</p>  | <ul style="list-style-type: none"> 風力發電和光伏發電：在《中國銀行股份有限公司風力發電行業信貸政策（2024年修訂）》《中國銀行股份有限公司光伏發電行業信貸政策（2024年修訂）》中，將風力發電和光伏發電明確定為積極增長類行業。要求項目取得當地政府要求的環保、用地等合規手續。 火力發電：《中國銀行股份有限公司火力發電行業信貸政策（2024年修訂）》依據國家發展改革委、國家能源局發佈的《全國煤電機組改造升級實施方案》明確授信要求，包括但不限於要求項目須取得合法有效的環境影響評價、節能審查意見等合規手續；及時了解減排設施是否正常運行，大氣污染物能否穩定達到排放標準等；將企業在生產、流通過程中的節能減排措施和效果作為授信審批決策的重要參考；重點審查項目核准、安全管理及環境保護的有效性和達標情況，及時了解項目運行狀況；有序退出低效能、高排放煤電機組。 嚴守生態環境底線，支持綠色技術創新，促進循環經濟發展，控制溫室氣體排放；分類管理和動態評估客戶 ESG 風險。 |
| <p>石油天然氣行業</p>  | <ul style="list-style-type: none"> 石油煉化行業：在《中國銀行股份有限公司石油煉化行業信貸政策（2024年修訂）》中要求，客戶和項目准入應嚴格執行《國家發展改革委 工業和信息化部關於促進石化產業綠色發展的指導意見》、《生態環境部審批環境影響評價文件的建設項目目錄》、國家發展改革委等五部門發佈的《工業重點領域能效標桿水平和基準水平》、國家發展改革委《高能耗行業重點領域節能降碳改造升級實施指南》以及排污相關政策制度，項目在立項、環境影響評價、用地等方面的合規手續齊備，達到能效標桿水平，且近五年未發生重大安全事故和重大環境事故。對於不符合國家環保法律法規、生產方式粗放的高污染企業，或工藝技術落後，安全生產、環保及能耗不達標，發生重大環境污染、安全生產事故等企業，以及能耗未達到《工業重點領域能效標桿水平和基準水平》基準水平，且沒有明確技術改造計劃的項目，要求壓縮退出。 天然氣行業：《中國銀行股份有限公司天然氣行業信貸政策（2024年修訂）》依據國家發展改革委、國家能源局發佈的《關於加快儲氣設施建設和完善儲氣調峰輔助服務市場機制的意見》等政策文件制定。該信貸政策明確上游資源勘探開發領域客戶准入需符合國家天然氣產業規劃和總體產業佈局要求，具有良好的市場前景，具備合法、有效的天然氣勘探採權和許可證，滿足國家相關部門規定的天然氣開採審批要求。同時，要求開展業務過程中應注意項目環境影響，加強環境與社會風險管理，不得支持存在重大環境與社會風險隱患的項目。 |

生物多樣性領域



- 在《中國銀行「十四五」綠色金融規劃（2024年修訂）》中明確支持生物多樣性相關要求，不斷豐富生物多樣性產品和服務。
- 充分關注客戶各項經營活動對生態系統的影響，嚴格遵循保護生物多樣性的法律法規和規章制度。對於存在違反國家政策規定和監管要求、環保不達標，存在重大環境氣候風險、破壞關鍵棲息地、破壞重要生物多樣性區域和國家自然保護區等情形的公司客戶（項目），明確不得提供授信或投資支持。對於存在以上情形的存量業務，督促客戶整改，並採取有效措施緩釋風險，同時，盡快退出無法作出整改的項目。
- 在林業、農作物種業、風力發電、抽水蓄能、煤炭等重點行業信貸政策中明確生物多樣性保護相關授信要點和客戶 ESG 風險評估要點。
- 對於存在生物多樣性保護爭議的項目，在確保符合客戶（項目）所在國家和地區法律法規要求的基礎上，充分聽取專業評估機構、居民、媒體、非盈利性環保組織等利益相關方的意見，審慎評估環境與社會風險並確定授信策略，督促企業建立生態保護補償機制，自覺承擔生態保護和修復義務。
- 作為首家中資金融機構加入自然相關財務信息披露工作組（TNFD）並響應其相關要求，積極支持自然與生物多樣性保護。



» 攝影：中行湖北省分行 林芳

實現綠色金融業務跨越式發展

本行積極服務經濟社會發展全面綠色轉型，持續打造「中銀綠色+」全球品牌，推出五大類數十項綠色金融產品與服務，覆蓋存款、貸款、債券、消費和綜合化服務等領域。

綠色 + 貸款

2024年，本行加大綠色信貸投放力度，支持節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業，推動高碳排放行業低碳轉型，滿足企業和項目綠色發展需求。

截至 2024 年末

- 境內綠色信貸餘額¹折合人民幣**4.07 萬億元**，較上年末增長**31.03%**
- 參與具有國際影響力的標桿性綠色項目，位列彭博「全球綠色 UoP 貸款」²「全球可持續性掛鉤貸款」「全球綠色貸款原則貸款」排行榜中資銀行**第一**

積極支持碳捕集項目建設

碳捕集利用與封存（CCUS）技術是當前全球應對氣候變化、實現大規模碳減排的重要技術路徑。某電廠 150 萬噸 / 年二氧化碳捕集項目是我國首個燃煤電廠百萬噸二氧化碳捕集項目，入選國家發展改革委《綠色低碳先進技術示範項目清單（第一批）》。中行甘肅省分行在了解到項目建設的金融服務需求後，認真對比國內外碳捕集項目建設融資案例，為企業量身定制金融服務方案，核定授信 2.40 億元，有效支持項目建設和科研工作開展。

在該行的支持下，項目建成後年捕集的二氧化碳量相當於植樹近 1,300 萬棵或近 90 萬輛經濟型轎車停駛一年的環保效應，將在促進當地能源轉型和環境保護方面起到重要作用。



» 中行甘肅省分行支持的某電廠 150 萬噸 / 年二氧化碳捕集項目。

¹ 國家金融監督管理總局「綠色信貸」統計口徑。

² 彭博統計的投向為綠色的貸款。

發放全國首筆自然受益型商業 ESG 掛鉤貸款，助力生物多樣性保護

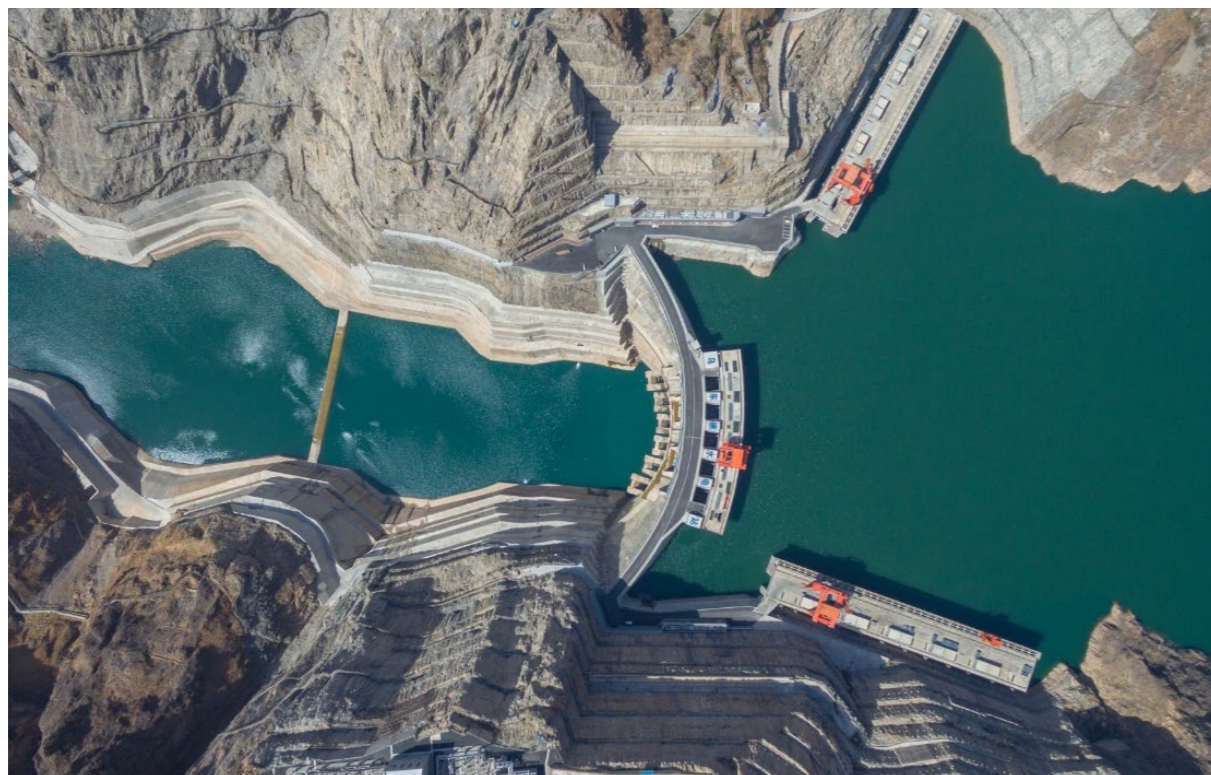
2024 年，中行內蒙古區分行為某牧業公司發放全國首筆自然受益型商業 ESG 掛鉤貸款。該筆掛鉤貸款主要用於支持該公司在沙漠治理、生態修復、綠色生產及生物多樣性保護等方面的投入，通過設定「沙漠建植優質牧草基地面積」和「沙漠有機奶年產量」等關鍵績效指標，將貸款利率與該公司 ESG 表現掛鉤，有效激勵授信企業實現環境、經濟、社會等多重效益。



» 中行寧夏區分行為「寧湘直隴」配套新能源基地某光伏複合項目提供融資支持。



» 中行浙江省分行為全球規模最大鉛炭儲能電站項目提供融資支持，該項目一期投運後，預計每年可為周邊企業節省電費支出 1,000 餘萬元。



» 中行湖北省分行融資支持某水電站建設，為「西電東送」國家重大工程提供資金保障。

「綠色 + 貸款」全球化亮點實踐

迪拜分行作為委任牽頭行，支持全球最大的太陽能供電反滲透海水淡化設施項目建設，並為採用世界上最先進蒸汽輪機發電技術之一的阿布扎比首個垃圾發電項目提供授信服務。

新西蘭子行為新西蘭某發電商提供 1 億新西蘭元授信額度，該企業以 100% 可再生能源發電引領能源行業綠色轉型。該行支持其繼續擴大可再生能源組合，降低新西蘭電力行業碳排放強度，助力實現新西蘭 2050 零碳目標。

巴黎分行參與某海上風電項目 27.50 億歐元再融資銀團貸款，支持法國可再生能源基礎設施項目運營，助推法國以清潔能源替代傳統化石燃料。

紐約分行作為委任牽頭行，聯合中行蘇州分行共同參與某電力集團子公司 4.50 億美元銀團綠色貸款，支持其在美光伏電池片製造工廠的建設和運營。該項目符合銀團貸款與交易協會（LSTA）、貸款市場協會（LMA）、亞太區貸款市場公會（APLMA）聯合發佈的綠色貸款原則項下可再生能源合格綠色項目類別標準。

墨西哥子行聯合中行上海市分行、中行江西省分行，為與某礦業集團簽訂銅爐渣合約的某銅業集團設計四年期 7,000 萬美元出口買貨融資方案，帶動我國自主知識產權冶金設備出口。該項目利用我國先進銅渣選礦技術，幫助墨西哥化解爐渣堆積造成的負面環境和社會影響，是變廢為寶、實現多方共贏的國際產能合作項目。

綠色 + 債券

本行鞏固綠色債券領域優勢，積極發行綠色和可持續發展主題債券，加強對綠色項目的支持；協助多家企業發行綠色債務融資工具；大力推進綠色債券投資，通過投前精細準備、投中嚴控風險、投後持續監控，確保綠色債券投資質效。

截至 2024 年末

- 全年發行 **7 億美元** 境外綠色金融債券和 **100 億元** 境內總損失吸收能力非資本綠色債券
- 承銷境內綠色債券發行規模 **2,618.37 億元**，位列銀行間市場 **第一**
- 承銷境外綠色債券發行規模 **237.95 億美元**，位列彭博「全球離岸綠色債券」排行榜中資同業 **第一**
- 綠色債券投資規模超過 **1,000 億元**，位列中國銀行間市場交易商協會（NAFMII）2024 年度綠色債務融資工具投資人 **第一**

發行全球首筆可持續掛鈎貸款、綠色貸款和社會責任貸款債券

2024年，本行在法蘭克福發行全球首筆可持續掛鈎貸款、綠色貸款和社會責任貸款（Sustainability-linked, Green and Social Loans, 簡稱 SGS）債券，發行規模 25 億元人民幣，期限兩年。本次 SGS 債券框架遵循最新市場標準，覆蓋多種 ESG 類型貸款，募集所得資金用於符合資格的 SGS 項目，為國際投資者提供了支持 ESG 發展的新渠道，成為本行豐富國際 ESG 金融產品服務體系、助力實現經濟社會可持續發展的又一創新實踐。

承銷南美地區首筆熊貓債

2024年，本行作為牽頭主承銷商和簿記管理人，協助全球大型商品紙漿生產商巴西書贊校諾集團發行綠色中期票據熊貓債，發行規模 12 億元，期限三年，募集資金將全部用於在巴西投資經綠色認證的人工桉樹林，以生產可代替石油基產品的可再生原材料。募集資金的使用和管理符合國際資本市場協會（ICMA）《綠色債券原則》、《中國綠色債券原則》以及《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》等要求。本期債券是南美洲首筆熊貓債，也是年內首筆跨國企業發行的綠色熊貓債，有效深化中巴綠色金融合作。

聯合發佈「中債—中銀綠色債券指數」

2024年，本行與中債估值中心聯合發佈「中債—中銀綠色債券指數」，指數成份券包括在境內公開發行且上市流通的發行量不低於 10 億元、剩餘期限為 1 個月以上 5 年以下（包含 1 個月、5 年），且中債市場隱含評級不低於 AAA- 的綠色債券；指數成份券發行人為政策性銀行或主體評級 AAA、中債 ESG 評價 6 分及以上的信用類債券發行主體。

該指數將可持續發展理念與綠色金融有機融合，通過引入 ESG 評價指標，遴選可持續發展領域表現優異的綠色債券發行人，為投資者提供多元的業績比較基準和投資標的，助力進一步豐富綠色金融產品體系。

綠色 + 消費

本行面向消費端豐富綠色金融產品，激發綠色消費需求，帶動更多客戶選擇環保低碳的生活方式。

綠色主題公募基金產品

- 持續代銷綠色主題公募基金，投資方向覆蓋生態環保、低碳、新能源、新材料、碳中和等行業。截至 2024 年末，本行代銷的綠色主題公募基金存量規模 42.43 億元。

綠色主題理財產品

- 積極引入 ESG、綠色等主題理財產品。截至 2024 年末，本行代銷的 ESG 和綠色主題理財產品存量規模 765.73 億元。
- 落地 ESG 主題私募理財產品，投資方向主要為綠色低碳企業產業債。截至 2024 年末，累計銷售 4.09 億元。

綠色低碳卡

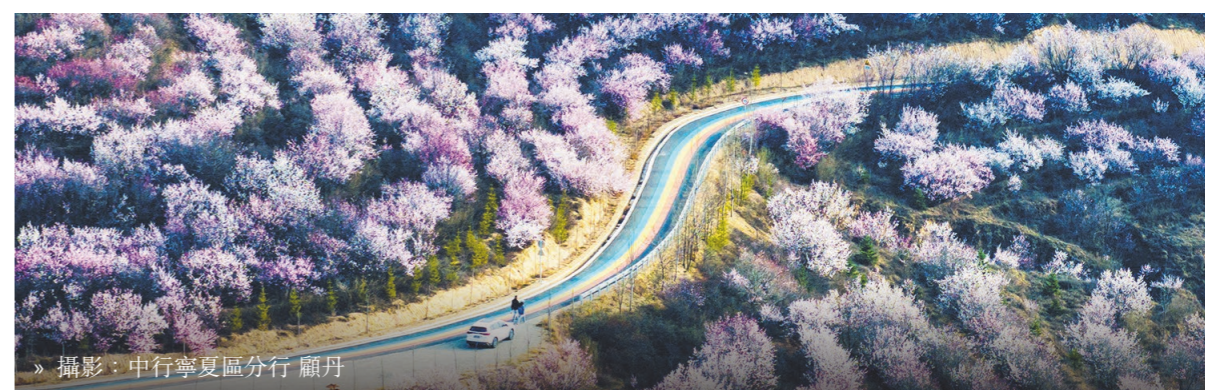
- 借記卡：推動綠色低碳借記卡在上海、青海的首批試點工作。中行上海市分行升級「綠色低碳卡」，疊加政府綠色賬戶平台功能，打造業內首張「垃圾分類+低碳」概念借記卡。中行青海省分行以綠色低碳主題借記卡為載體，依托手機銀行綠色賬戶權益平台搭建「賬戶+權益」服務體系，將綠色產業升級與綠色消費升級相結合，圍繞個人客戶「衣、食、住、行」及延伸領域，鼓勵居民培養綠色低碳生活方式。
- 信用卡：加強綠色低碳信用卡產品建設，持續開展 1 分錢騎共享單車、2 折公交、3 折地鐵、4 折購高鐵票的「1234 綠色出行」活動，促進公眾踐行低碳生活理念。

綠色消費服務

- 與十餘家市場主流新能源汽車廠商開展「總對總」合作，推出多元化優惠產品，降低購車金融成本；提升新能源汽車分期金融服務能力，實現從接單、審批到放款的業務全流程線上化處理，優化客戶服務體驗。

個人碳賬戶建設

- 推出個人碳賬戶，構建個人客戶碳積分核算體系，將生活繳費、支付等個人金融場景以及步行等生活場景的綠色行為數據轉化為碳減排積分，推廣低碳生活理念。



» 攝影：中行寧夏區分行 顧丹

綠色 + 綜合服務

本行為客戶提供貸、存、投、債、股、租、險、顧問及碳市場等綠色金融綜合產品和服務。2024 年，本行綠色綜合化業務規模穩步增加。

綠色資管

- 中銀理財綠色金融主題理財產品管理規模 765.24 億元。
- 中銀基金綠色、ESG 公募基金產品包括低碳及綠色發展概念基金、社會責任基金、ESG 概念主題基金三大類型，產品管理規模約 35.15 億元¹。

綠色保險

- 中銀保險承擔綠色保險責任 4,505.21 億元。

綠色租賃

- 中銀金租綠色租賃資產餘額 321.77 億元，佔全部租賃資產餘額的 48.55%。

綠色債券

- 中銀國際控股全年承銷 18 筆綠色及可持續掛鈎債券，承銷金額折人民幣 458.74 億元。
- 中銀證券全年承銷綠色債券 137.30 億元。

綠色投資

- 中銀資產綠色金融投資餘額 387.43 億元。
- 中銀三星人壽綠色投資餘額 70.38 億元，包含債權投資計劃、股權基金、債券及股票等。

(註：數據統計截至 2024 年末)

¹ 中信證券 ESG 基金評價體系統計口徑。

推出新能源汽車產業鏈綜合服務方案

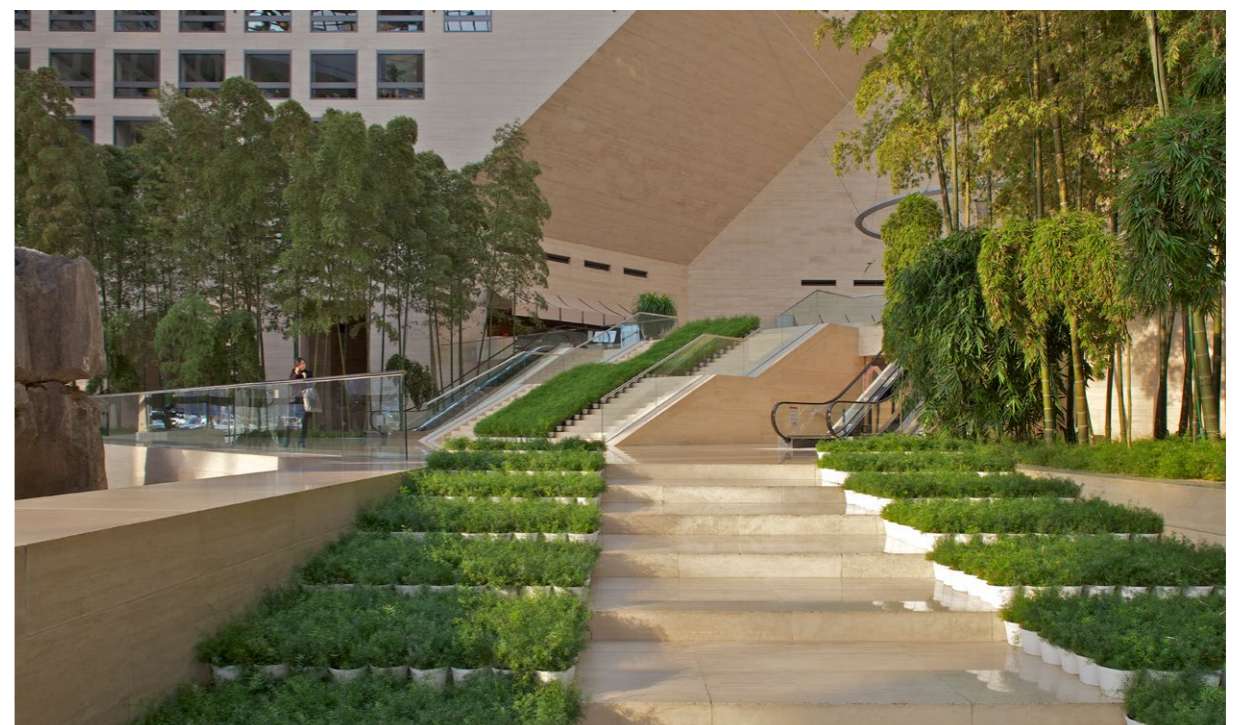
中行安徽省分行聚焦新能源汽車全產業鏈技術先進性高、細分領域多的現狀，通過建立企業數據庫、研究業務策略等方式，形成覆蓋「投、貸、債、股、險、租」等全產品線的新能源汽車產業鏈綜合服務方案，為產業鏈企業客戶提供更加全面、系統、專業的金融服務，助力新能源汽車產業高質量發展。

深化與國家綠色發展基金的合作

本行積極履行股東職責，加強與國家綠色發展基金的合作聯動。2024 年，本行向國家綠色發展基金推薦多筆綠色股權項目，並推動中銀資產對國家綠色發展基金所投資的某汽車科創公司進行投資，支持培育新質生產力。

妥善管理客戶環境（氣候）、社會和治理風險

本行不斷強化對客戶 ESG 風險的管理，已在全行風險管理綱領性文件《中國銀行股份有限公司全面風險管理政策》中將環境（氣候）、社會和治理風險納入全面風險管理體系，並開展氣候相關壓力測試，識別和量化環境因素產生的金融風險與機遇。關於本行在氣候風險管理方面的具體舉措和成效，請參見本報告「環境篇」的「風險管理」部分。



探索並漸進有序降低集團運營及資產組合的碳足跡

運營端

2024年，本行推進綠色網點、綠色數據中心建設，開展建築節能改造，在辦公和採購活動中充分踐行綠色理念。本年度未發生因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰的情況。關於本行在運營減碳方面的具體舉措和成效，請參見本報告「環境篇」的「指標與目標」部分，以及「ESG 關鍵績效」的「環境績效」部分。

綠色網點

- 按照《中國銀行網點綠色建設規範（試行版）》要求，在新建新裝網點均達到綠色建設基礎規範要求的基礎上，持續開展「綠色建設標桿網點」試點建設。截至2024年末，建成「綠色建設標桿網點」57家。
- 打造智能高效、綠色低碳的數字化廳堂宣傳體系，推廣智慧屏幕，提升廳堂宣傳效率。



» 中行杭州臨平經濟技術開發區支行在裝修設計和用材、用電管理以及智能管控方面充分融入綠色理念，取得美國綠色建築標準 LEED 金級認證。

綠色數據中心

- 在新建和租賃數據中心時均將環保因素作為重要考慮依據。對於新建數據中心，重點關注選址是否位於低溫或水源發達地區，以及選址地的綠色電力或清潔能源供應情況等；對於租賃數據中心，重點關注是否取得綠色認證、可再生能源的使用情況、數據中心電能利用效率（PUE）、廢棄物管理和回收體系等。
- 內蒙古和林格爾園區一期數據中心利用當地年平均氣溫較低的特點，以間接蒸發製冷技術為主，PUE 設計值 1.18；合肥園區數據中心採用「帶自然冷卻的冷凍水製冷系統」和餘熱回收技術，PUE 設計值 1.22。

綠色辦公

- 推行無紙化辦公和線上會議，總行及北京地區全年召開視頻會議 2,313 次。
- 在集團內部媒體平台開設專欄，推廣踐行綠色發展的優秀案例經驗。
- 開展綠色運營知識競賽、健步走等活動，培育綠色文化。



» 中行江蘇省分行開展「我的低碳主旋『綠』」主題宣傳活動。



» 中行山西省分行改造辦公樓直飲水廢水利用系統，該系統投入使用後全年節水量超過 6,500 噸。

綠色建築

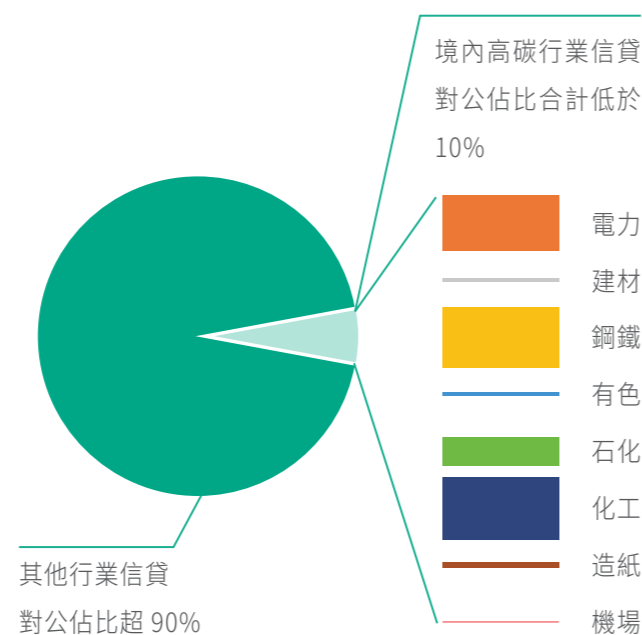
- 推動境內各分支機構因地制宜開展建築屋頂、外牆等的保溫隔熱改造，提升建築圍護結構的保溫隔熱性能。
- 盤活屋頂、車棚、玻璃幕牆和閒置空地等資源，建設太陽能光伏發電項目，提高可再生能源應用比例。
- 開展空調、照明、電梯、變配電等用能系統和設施設備的節能改造，加強數字化、智能化管理水平，進一步降低能源消耗總量。

綠色採購

- 參考國家標準、行業標準以及政府採購對於環保節能產品、環境標準產品、綠色產品體系等目錄清單的要求，在採購需求中合理考慮節能、節水、環保、循環、低碳、再生、有機等因素。
- 在供應商評審及准入過程中，關注其在環境保護等方面的承諾，並在集中採購項目中設置「綠色採購」標識，在供應商准入資質、招標或磋商評分辦法中考察相應內容。
- 依托「中銀智採平台」實現招標採購、供應商投標等採購工作的全流程線上化，有效減少紙張消耗。

資產組合端

本行加強高碳行業管控，在堅決遏制高耗能、高排放、低水平項目盲目發展的同時，推動高碳產業轉型升級，不搞「一刀切」和運動式減碳；加強對高碳資產的風險識別、評估和管理，在保障能源安全、產業鏈供應鏈安全的同時，漸進有序降低資產組合的碳強度，最終實現境內資產組合的碳中和；優化高碳行業結構，推動產能置換、綠色改造、技術升級，引導資源向產能先進、單位能耗降低、技術升級改造、安全綠色智能高效、能源保供等重點領域集中。截至 2024 年末，本行境內高碳行業¹對公貸款餘額低於一萬億元，在境內對公貸款中的佔比低於 10%。



¹ 不含綠色信貸部分。具體行業範圍參考國家金融監督管理總局《銀行機構綠色金融實施情況關鍵評價指標》中的高碳排放行業參考目錄，包括電力、建材、鋼鐵、有色、石化、化工、造紙、機場。

專題 深化全球氣候合作

本行積極服務構建合作共贏的全球氣候治理體系，在十餘個綠色和 ESG 相關倡議及機制中履職盡責，參與一系列綠色與可持續相關標準制定、前沿課題研究及交流合作，與國內外夥伴共話共商綠色發展。

中國銀行在綠色和 ESG 相關國際機制的履職情況

| 加入的綠色和 ESG 相關機制 | 履職情況 |
|----------------------|--|
| 聯合國負責任銀行原則 (PRB) | 積極參與 PRB 交流合作，按時發佈報告。 |
| 「一帶一路」綠色投資原則 (GIP) | 推進 GIP 各項工作開展，履行 GIP 轉型金融工作組共同主席職責。 |
| 可持續市場倡議 (SMI) 中國理事會 | 連任 SMI 中國理事會副主席單位，參加中國理事會會議，開展可持續發展相關研討。 |
| 綠色發展投融資合作夥伴關係 | 作為唯一商業銀行成員，持續做好履職工作，支持綠色「一帶一路」建設。 |
| 中英綠色金融工作組 | 參與工作組交流研討活動，推動中英綠色金融務實合作。 |
| 中英金融機構可持續信息披露工作組 | 開展披露與組內交流。 |
| 自然相關財務信息披露工作組 (TNFD) | 作為首家中資金融機構加入工作組，協助做好中文文件翻譯和推廣。 |

開展課題研究 (部分)

- 與水利部聯合發佈《關於金融支持節水產業高質量發展的指導意見》。
- 牽頭《綠色金融國際經驗研究報告》課題，在中國金融學會綠色金融專業委員會年會發佈研究成果。
- 完成 NAFMII 課題研究，研究成果《商業銀行碳金融業務場景與政策建議》發表於《金融市場研究》。
- 完成《歐盟生物多樣性金融監管、同業經驗及前沿策略建議》課題研究，成果納入《人與自然和諧共生：生物多樣性金融 2024 年度報告》，並在聯合國《生物多樣性公約》第十六次締約方大會 (CBD COP16) 期間向國際與會代表展示。

本行深化中英綠色金融及生物多樣性合作，與英國政府續簽《綠色及生物多樣性金融合作諒解備忘錄》，作為首家中資金融機構加入自然相關財務披露工作組 (TNFD)，三項綠色金融相關成果納入第十一次中英經濟財金對話成果文件，成果數量領先主要同業。

風險管理

氣候風險和機遇的識別與評估

本行參考國際國內常規實踐，將氣候風險分為物理風險和轉型風險兩大類，識別各類別下的具體風險因素，並評估氣候相關風險對自身業務模式和價值鏈的影響。

| 轉型風險 | 轉型風險 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 指企業業務運作、資產價值等受愈發嚴重及頻繁的氣候災害（如颱風、洪水、乾旱、熱浪等）、持續性的氣候變化（如海平面上升、氣溫上升）、生態功能的損害（如沙漠化、水荒、土壤質量或海洋生態變化等）等影響引發的風險。 | <ul style="list-style-type: none"> 指在應對氣候變化挑戰的過程中，企業經營及財務狀況受政策變化、技術創新、公眾消費及投資偏好轉變、創新的商業模式等影響引發的風險。 |

中國銀行面臨的氣候相關風險及其影響分析

| 風險類型 | 氣候相關風險因素 | 對業務模式的影響 | 對價值鏈的影響 | 影響時間範圍 ¹ |
|-----------------|---|--|---|---------------------|
| 氣候相關物理風險 | | | | |
| 急性風險 | <ul style="list-style-type: none"> 颱風、洪水、乾旱、熱浪等極端天氣事件 | <ul style="list-style-type: none"> 高風險地區的財產和資產預期受損 | <ul style="list-style-type: none"> 客戶持有的資產遭受物理損害 | 短期 |
| 慢性風險 | <ul style="list-style-type: none"> 氣溫上升、海平面上升、降水量變化 生物多樣性喪失 | <ul style="list-style-type: none"> 對員工的負面影響（健康、安全、缺勤） 辦公場所的公用設施（用水、用電）供應不足 | | 長期 |

¹ 本行參考《貸款通則》關於短期、中期、長期貸款的期限範圍，將短期定義為1年，中期為1-5年，長期為5年以上。

| 風險類型 | 氣候相關風險因素 | 對業務模式的影響 | 對價值鏈的影響 | 影響時間範圍 ¹ |
|-----------------|--|--|---|--|
| 氣候相關轉型風險 | | | | |
| 政策風險 | <ul style="list-style-type: none"> 碳價格提高 氣候信息披露要求趨嚴 碳排放強制性監管 | <ul style="list-style-type: none"> 高碳行業貸款減少 | <ul style="list-style-type: none"> 碳密集型企業客戶的盈利能力受到影響，相關資產可能被擱淺 | <ul style="list-style-type: none"> 中期、長期 |
| 技術及市場風險 | <ul style="list-style-type: none"> 向低碳排放技術轉型的成本增加 低碳排放產品和服務替代現有產品和服務 客戶行為變化 市場需求變化 | <ul style="list-style-type: none"> 環境（氣候）風險流程管理要求趨嚴 | <ul style="list-style-type: none"> 碳密集型企業客戶投融資能力下降 | <ul style="list-style-type: none"> 短期、中期 |
| 聲譽風險 | <ul style="list-style-type: none"> 利益相關方關注程度提高或負面反饋增加 投資者偏好轉變 | | | <ul style="list-style-type: none"> 短期、中長期 |

本行資產或業務活動中，高碳行業貸款較易受氣候相關轉型風險影響。隨着境內公司業務高碳行業貸款餘額在對公貸款中的佔比持續下降，氣候相關轉型風險在2024年及短期內對本行財務狀況的影響不顯著。

同時，本行識別氣候變化帶來的機遇情況，識別並評估氣候相關機遇對自身業務模式和價值鏈的影響。

中國銀行面臨的氣候相關機遇及其影響分析

| 機遇類型 | 氣候相關機遇因素 | 對業務模式的影響 | 對價值鏈的影響 | 影響時間範圍 ¹ |
|--------|--|--|---|---|
| 資源高效利用 | <ul style="list-style-type: none"> 辦公方式更加靈活 高效 綠色建築更加低碳環保 | <ul style="list-style-type: none"> 網點數字化轉型 加強線上貸款業務 建設綠色網點 無紙化辦公 | <ul style="list-style-type: none"> 引導更多資金流向資源高效利用產業 客戶獲取資金效率提高 綠色供應商需求增加 | <ul style="list-style-type: none"> 中期、長期 |
| 能源低碳轉型 | <ul style="list-style-type: none"> 使用清潔能源 參與碳市場交易 採用獎勵性政策 | <ul style="list-style-type: none"> 提高新能源公務車比例 豐富碳金融產品和服務 在價格、授權、費用等資源配置上對優質客戶予以傾斜 | <ul style="list-style-type: none"> 更多資金流向能源低碳轉型產業 客戶資金成本下降 綠色供應商需求增加 | <ul style="list-style-type: none"> 中期、長期 |
| 市場 | <ul style="list-style-type: none"> 拓展綠色低碳市場 央行提供貨幣政策支持工具 | <ul style="list-style-type: none"> 參與綠色項目 使用碳減排支持工具 綠色金融產品服務多元化 | <ul style="list-style-type: none"> 更多資金流向綠色項目 客戶資金成本下降 滿足客戶多元化融資需求 | <ul style="list-style-type: none"> 中期、長期 |
| 韌性 | <ul style="list-style-type: none"> 樹立綠色低碳的企業形象 | <ul style="list-style-type: none"> 打造綠色金融服務首選銀行，獲得投資者的認可 | <ul style="list-style-type: none"> 提升品牌價值和市場估值 促進盈利能力提升 | <ul style="list-style-type: none"> 中期、長期 |

本行資產或業務活動中，綠色貸款、綠色債券等可持續金融業務較易受到氣候相關機遇的影響。本行持續加大對綠色行業的授信支持力度，綠色信貸佔比逐步提升，且綠色信貸不良率維持在較低水平。從長遠來看，相關積極舉措有助於本行獲得投資者認可，進而提升自身盈利能力。



氣候壓力測試與韌性評估

2024 年，本行完成內部資本充足評估程序（ICAAP），對包括環境與氣候風險在內各類風險開展風險識別和風險評估，並將參考央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）情景開展的氣候風險壓力測試結果應用於環境與氣候風險的財務風險評估和風險管理程序評估中。

| 識別和評估內容 | 結論 |
|-------------------------------|---|
| 環境與氣候風險發生的可能性、對財務損失的影響以及非財務影響 | <ul style="list-style-type: none"> 環境與氣候風險在各類風險中為非主要風險，風險程度較低。 |
| 環境與氣候風險管理能力 | <ul style="list-style-type: none"> 評估維度包括治理架構和政策制度體系、風險管理程序、管理信息系統、內部控制等。 結果表明本行具有較強的環境與氣候風險管理能力。 |

本行自 2021 年起定期開展氣候風險壓力測試。2024 年，境外分支機構有序進行氣候風險壓力測試，系統評估氣候相關風險影響以及本行應對能力。

- 中銀香港遵照香港金融管理局要求開展氣候風險壓力測試，通過擴展行業範圍、細化氣候風險傳導路徑、加強收集客戶氣候風險信息以及外購氣候風險數據等舉措，優化壓力測試方法和流程，高效量化客戶氣候風險敞口對信貸組合的影響。結果表明，轉型風險及物理風險的整體影響可控。
- 悉尼分行氣候物理風險和轉型風險壓力測試結果表明，在各壓力情境下，氣候風險對該行全轄貸款影響較小，總體預期損失可控。
- 英國子行採用《國際財務報告準則第 9 號——金融工具準則》（IFRS 9）準備金模型，對信用投資組合的氣候物理風險和轉型風險影響開展壓力測試，評估氣候風險對信用資產質量的潛在影響。結果表明，得益於穩健的資產配置與審慎的風險管理政策，氣候風險影響在短期內較為可控。

氣候風險管理機制

本行董事會承擔包括客戶 ESG 風險在內的全面風險管理的最終責任。高級管理層承擔客戶 ESG 風險管理的實施責任。風險總監擔任綠色金融委員會主席，負責投融資活動客戶 ESG 風險管理，風險總監獨立於操作和經營條線，可直接向董事會報告全面風險管理情況。

本行已將 ESG 風險管理納入全面風險管理體系，定期向董事會匯報相關工作情況。在集團全面風險排查中，全面排查境內外機構和綜合經營公司存在的重大 ESG 風險事項，並在集團全面風險報告中分析 ESG 風險情況。在風險偏好陳述書中，更新環境（氣候）、社會和治理風險偏好的定性陳述。

2024 年，本行根據監管最新要求和良好國際實踐，修訂《中國銀行股份有限公司客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理政策》。該政策參考監管要求、巴塞爾銀行監管委員會（BCBS）《氣候相關金融風險的有效管理和監督原則》、國際可持續準則理事會（ISSB）可持續披露相關準則、國際金融公司（IFC）環境和社會可持續性績效標準、赤道原則以及國際同業先進實踐制定，適用於公司金融（包含流動資金貸款和項目融資等）等業務，覆蓋風險識別與分類、盡職調查、業務審批、合同管理、資金撥付、貸後管理、投後管理等業務全流程。

信貸業務 ESG 風險管理

客戶 ESG 風險全流程管理

本行建立有效的風險識別、計量、評估、監測和報告、控制和緩釋全流程管理體系，控制和降低客戶 ESG 風險。

風險識別

- 本行根據潛在的客戶環境（氣候）與社會風險程度、所屬行業和發展階段等因素，將客戶劃分為 A、B、C 三類，在相關業務管理系統進行標籤標註，對高風險客戶採取更加嚴格的評估和審核措施；定期重審分類，如遇突發事件引起客戶等級變動，及時在相關業務管理系統內更新。

風險計量

- 本行設立定量和定性的指標和目標，計量、監測、評估和管理客戶 ESG 風險的敞口，從行業、區域等維度分析集中度和風險程度。同時，本行在內部評級模型模塊中加入 ESG 風險相關因子，科學有效評估客戶及其項目的 ESG 風險情況及其對業務的影響。

風險評估

- 本行根據客戶及其項目的所屬行業、地區等特點，從客戶（項目）的污染物及廢棄物排放管理、氣候變化影響及應對、綠色發展機遇等 15 個方面，評估客戶 ESG 風險，並推動評估結果應用於客戶評級、信貸准入、管理和退出，在信用評級模型中納入 ESG 因素，並在貸前調查、貸中審查、貸後檢查、貸款定價和經濟資本分配等方面採取差別化的風險管理措施。

風險監測和報告

- 本行業務部門和風險管理部門在日常工作中踐行第一、二道防線責任，強化客戶 ESG 風險監控和預警能力，定期收集、分析和評估客戶 ESG 風險信息，確保相關風險信息及時傳遞至管理層，並得到有效處理。
- 本行建立完善的客戶 ESG 風險報告機制，充分排查和監督集團 ESG 風險狀況。在客戶發生重大 ESG 風險事件時，督促客戶及時採取相關的風險處置措施。

風險控制和緩釋

- 本行採取重點業務策略、差異化權限和流程、合規審查、名單制管理等風險管理舉措，主動控制並緩釋客戶 ESG 風險。

重點業務策略

- 關於本行重點業務策略的具體內容，請參見本報告「環境篇」的「策略」部分。

差別化權限和流程

- 對於鋼鐵、水泥、電解鋁、煤化工等 ESG 風險較高的行業，明確特定條件下的授信由總行審批。
- 對積極增長類的綠色相關行業，擴大授權支持。

合規審查

- 對擬授信客戶和項目進行嚴格的合規審查，針對不同行業的客戶特點，制定 ESG 合規文件和合規風險點清單，審查客戶提交的文件和相關手續的合規性、有效性和完整性，確保客戶重視相關風險並採取有效的動態控制。

名單制管理

- 對 ESG 風險相對較高的客戶進行名單制管理，對名單內成員實行差異化管理，督促客戶採取 ESG 風險緩釋措施，包括但不限於：制定並落實重大風險應對預案，暢通利益相關方申訴渠道，建立充分、及時、有效的溝通機制，尋求第三方核查或分擔風險等。

公司金融業務 ESG 盡職調查

本行密切關注客戶 ESG 風險對信用風險的影響，為確保在信用風險評估各環節嚴格落實 ESG 盡職調查相關要求，已將相關要求納入對公客戶發起及盡責報告（二合一）模板和授信發放審核操作辦法。

發起環節

- 客戶關係部門根據客戶及其項目所處行業、區域特點，對客戶（項目）的 ESG 風險開展盡職調查，確保調查全面、深入、細緻，並在發起報告和相關業務管理系統中分析評估 ESG 風險。
- 從 15 個方面開展盡職調查，其中，污染物及廢棄物排放管理、氣候變化影響及應對、自然資源和能源利用、產品及經營責任、經營策略、風險等六項為必查要點。
- 盡職調查人員具有 ESG 風險管理知識和經驗，並接受相關培訓。

審批環節

- 信用審批部門將客戶 ESG 風險對信用風險影響的審查作為審批的必要環節，將 ESG 方面的合規性風險納入審批合規審查內容。
- 針對核力發電、採掘、造紙等 19 個行業，制定 ESG 合規文件和合規風險點清單。

合同管理環節

- 合同制定部門在合同文本中明確 ESG 風險管理相關要求。

資金撥付環節

- 制定對客戶 ESG 風險管理狀況的審核清單，將客戶對 ESG 風險的管理狀況作為資金撥付的重要依據。

在貸後 / 投後管理環節

- 動態評估客戶 ESG 風險。



» 攝影：中行河南省分行 李春輝

觸發因素和風險升級管理

本行觸發風險升級的因素主要包括客戶 ESG 風險分類、環保評級發生變化，以及風險事件情況等。如遇觸發因素，本行將及時採取風險升級應對舉措，必要時進行強化盡職調查。

發起環節

- 觸發因素：核電項目、居民密集區垃圾焚燒項目和大型水電項目等可能對社會穩定、公眾利益產生潛在重大影響的客戶（項目）。
- 風險升級管理：客戶關係部門更加充分地評估客戶 ESG 風險，如遇重大風險，終止發起。

審批環節

- 觸發因素：客戶 ESG 風險分類為高風險或中風險。
- 風險升級管理：信用審批部門重點審查評估該類客戶（項目）的 ESG 風險對信用風險的影響，並採取措施緩解面臨的信用風險。對於在環境（氣候）、社會和治理方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶，嚴格限制對其的授信或投資。

合同管理環節

- 觸發因素：客戶 ESG 風險分類為高風險或中風險。
- 風險升級管理：在該類客戶合同中增加關於加強 ESG 風險管理的獨立條款。對於 ESG 風險為高風險的客戶，與其訂立加強 ESG 風險管理的合同附件或補充合同。

資金撥付環節

- 觸發因素：出現特別重大安全生產事故、突發環境事件或重大治理風險事件。
- 風險升級管理：結合合同條款評估後，中止甚至終止資金發放。

貸後 / 投後管理環節

- 觸發因素：客戶被國家環境、安全生產等部門確認存在違法違規行為。
- 風險升級管理：督促客戶加快整改，並及時調整貸（投）後管理策略和方案。

債券承銷業務 ESG 風險管理

本行要求在客戶（項目）選擇、業務准入等各環節中，嚴格審查客戶（項目）的 ESG 風險。對於煤炭、火電等高碳排放行業，在業務准入階段，將客戶的環保改造和治理、環境影響報告、節能評估報告等 ESG 風險相關因素作為盡職調查的重要內容。

氣候風險數據管理

2024 年，本行投產應用綠色金融管理系統二期，實現客戶 ESG 風險智能分類等功能，動態監測客戶環保評級、環境處罰等信息，對客戶 ESG 風險進行智能預警、定期評估和全流程強化管控；投產應用環境足跡管理系統一期，初步實現在線填報、統計環境足跡信息。

指標與目標

綠色投融资

| 「十四五」期間（2021年-2025年）目標 | 2024年完成情況 |
|---|--|
| 對綠色產業新增信貸支持不少於3萬億元人民幣。 | 截至2024年末，境內綠色信貸餘額4.07萬億元，在境內各項貸款中佔比超過20%，較「十三五」末增長3.17萬億元。 |
| 全行境內綠色信貸餘額逐年上升。 | 同比增加9,641億元，增幅31.03%。 |
| 資產質量保持在良好水平。 | 境內綠色信貸不良率低於0.5%，低於集團整體信貸不良率水平。 |
| 綠色債券投資規模逐年上升。 | 截至2024年末，綠色債券投資規模超過1,000億元，較年初穩步提升。 |
| 綠色債券承銷力爭市場領先。 | 承銷境內、境外綠色債券發行規模分別位列銀行間市場第一、彭博「全球離岸綠色債券」排行榜中資同業第一。 |
| 持續發行綠色低碳發展相關債券。 | 2024年，發行7億美元境外綠色金融債券和100億元境內綠色金融債券。 |
| 自2021年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。 | 本年度已完成。 |
| 境內高碳行業對公貸款佔比保持下降趨勢。 | 本年度已完成。 |

綠色運營

本行在日常運營活動中主動探索運營減碳的工作路徑與方法，制定《中國銀行總行大廈、中銀香港大廈和境內一級分行主要辦公大樓2024年碳中和工作方案》，明確主要辦公大樓實現碳中和的目標，從完善重點能源管理制度、加強水資源節約利用、倡導綠色辦公和出行、開展節能降碳改造等八個方面提出定性或定量目標以及具體措施。

截至2024年末，總行大廈、中銀香港大廈、境內一級分行共39棟主要辦公大樓全部實現運營碳中和，並取得權威機構認證。2024年，39棟主要辦公大樓總排放量為12.57萬噸二氧化碳當量，同比下降49.24%。在新建新裝網點均達到綠色建設基礎規範要求的基礎上，持續推進綠色建設標桿網點試點，累計建成57家「綠色建設標桿網點」。

溫室氣體排放數據

| 範圍 | 排放系數來源 | 單位 | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 範圍一和範圍二溫室氣體排放總量 | | 噸二氧化碳當量 | 1,215,599 | 1,594,093 | 1,537,546 |
| 範圍一溫室氣體排放量 | 國家發展改革委和生態 | 噸二氧化碳當量 | 77,288 | 84,740 | 74,899 |
| 範圍二溫室氣體排放量 | 環境部發佈的排放系數 | 噸二氧化碳當量 | 1,138,311 | 1,509,353 | 1,462,647 |
| 單位員工範圍一和範圍二溫室氣體排放量 | | 噸二氧化碳當量/人 | 3.92 | 5.02 | 5.02 |
| 範圍三（類別5：運營中產生的廢物）溫室氣體排放量 ¹ | 《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》中的排放系數 | 噸二氧化碳當量 | 11,592 | — | — |

核算信息

| | |
|--------|--|
| 排放類別 | <ul style="list-style-type: none"> 本行自身運營溫室氣體排放主要包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮，自身運營溫室氣體排放主要由能源使用、廢棄物處理產生，包括範圍一、範圍二和範圍三的排放。其中，範圍一為汽油、柴油、天然氣、液化天然氣、液化石油氣、燃料油、煤等化石燃料燃燒產生的直接排放；範圍二為外購電力和熱力隱含的間接排放；範圍三類別5包括廢紙、辦公垃圾及餐廚垃圾處理產生的其他間接排放。 |
| 所使用的標準 | <ul style="list-style-type: none"> 《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》（2004） 《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》（2011） 《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》 《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》 《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020） |
| 計量方法 | <ul style="list-style-type: none"> 運營控制權法 |
| 運營邊界 | <ul style="list-style-type: none"> 本行具有運營控制權的境內外所有分支機構 |

碳配額使用情況

本行的總行在京辦公區是北京市重點排放單位，嚴格按照北京市生態環境局的要求開展碳排放核算、核查、碳配額履約相關工作。2024年，總行使用北京市碳配額85,582噸，在規定時間內完成2023年度碳排放履約工作。

披露進展

2024年，本行披露範圍三溫室氣體排放量（類別5）數據，未來將有序拓展對其他類別範圍三溫室氣體排放數據的披露。

¹ 範圍三類別5溫室氣體排放包括廢紙、辦公垃圾和餐廚垃圾處理產生的間接排放。

傾力而為

服務經濟社會 發展大局

本行緊跟國家發展步伐，奮力當好服務實體經濟的主力軍、服務雙循環新發展格局的排頭兵；擦亮金融為民底色，以高質量的金融產品和服務助力百姓幸福生活；堅持以人才引領發展，為員工成長成才提供廣闊平台；投身公益慈善事業，以金融之筆書寫造福社會的嶄新答卷。

聯合國可持續發展目標 (SDGs)

- 1 无贫穷
- 2 零饥饿
- 3 良好健康与福祉
- 8 体面工作和经济增长
- 9 产业、创新和基础设施
- 10 减少不平等
- 11 可持续城市和社区
- 17 促进目标实现的伙伴关系



服務經濟高質量發展

支持現代化產業體系建設

本行全力支持新質生產力發展和現代化產業體系建設，積極服務傳統產業轉型升級、培育新興產業發展壯大、前瞻佈局未來產業發展，紮實做好科技金融大文章，打造與科技創新相適配的政策體系、組織體系、產品體系，促進「科技—產業—金融」的良性循環。

截至 2024 年末

- 戰略性新興產業貸款餘額 **2.47 萬億元**，較上年末增長 **26.31%**
- 助力傳統產業高端化轉型貸款餘額 **4,361.59 億元**，較上年末增長 **35.53%**
- 為 **10.29 萬家** 科技型企業提供 **1.91 萬億元** 授信支持¹，「十四五」期間，綜合化服務累計超過 **7,100 億元**
- 為 **4.17 萬戶** 國家級、省級「專精特新」中小企業提供 **6,034.23 億元** 授信支持

形成有力政策支撐

- 制定《中國銀行關於因地制宜支持發展新質生產力 做好「五篇大文章」的工作方案》，推出「支持發展新質生產力三十條」，以助力培育新質生產力為核心，從服務新質生產力「三大產業」發展、做好「五篇大文章」、加強自身新質生產力發展與應用、創新和完善體制機制等方面發力，明確落實措施和量化目標。

建設專業服務渠道

- 在總行及 24 家一級分行設立科技金融中心，在科技資源集聚區域建設科技金融專營支行或特色網點，培育科技金融專業隊伍，以高效有序的業務協同機制，更好響應科技企業發展需求。

優化專屬授信模式

- 打造適應科技企業特點的專屬信貸審批流程和信用評價模型，實施差異化激勵約束和風險管理制度，激發敢貸願貸長效機制。

¹ 含貸款、貿易融資和貼現。

完善全鏈條全週期產品服務

- 圍繞項目研發、技術攻關、成果轉化等科技型企業在不同發展階段的融資需求，提供全生命週期的多元化、接力式金融服務，並加大對科技保險、科技租賃等綜合金融服務的創新力度。
- 將金融資源向新一代信息技術、高端製造、數字經濟、生物醫藥等重點行業的初創科技型企業傾斜，推出「專精特新」貸、科創貸、知惠貸、創新積分貸等信貸產品。
- 用好用足技術改造和設備更新再貸款政策，制定支持大規模設備更新的行動方案，服務製造業數字化轉型、智能化升級等重點領域和行業設備更新改造。截至 2024 年末，技術改造和設備更新項目投放貸款金額超過 250 億元。

連接多方生態夥伴

- 推出「中銀科創生態夥伴計劃」，構建以服務科技型企業為核心，匯聚由政府、科研院所、投資機構、科技企業等合作夥伴組成的科創生態圈，引導各方科創要素有效聚集。
- 深化科技金融銀政合作，為國家實驗室等科研機構和科研人才提供全方位優質服務；開展金融助力「百園百校萬企」創新合作行動，在多所高校舉辦十餘場金融產品宣講活動，為高校、國家大學科技園提供科技成果轉化金融支持。

增強全方位科技金融服務質效

本行將加強科技金融服務作為綜合經營公司重點業務策略，提升對科技投資、科技債券、科技保險、科技租賃等金融支持力度。

- 科技投資：在國有大型銀行中率先推進並成功設立科創母基金，為科技創新一級市場注入「耐心資本」支持；全力推進 AIC 股權投資（金融資產投資公司股權投資）試點業務，與全國 18 個試點城市全面達成基金合作意向，在北京、蘇州、杭州、南京、廈門等城市落地 8 隻股權投資試點基金。
- 科技債券：持續加大對科技型企業債券的投資及承銷力度，為企業科研投入提供融資支持。
- 科技保險：創新推出高新技術企業財產保險等險種，通過各類保險產品組合為科技企業提供保險保障。
- 科技租賃：充分發揮金融租賃服務優勢，加強對人工智能、算力基礎設施、低空經濟等新興領域的綜合化金融服務。

為新能源汽車產業發展按下「快進鍵」

本行致力於為新能源汽車企業提供全案全週期金融服務，支持新能源汽車產業邁向高質量發展新階段。面對汽車工業產業鏈條長、金融需求多元的現實情況，本行深入研究上游汽車零部件製造行業、中游汽車整車製造行業、下游汽車銷售行業的差異化需求，通過公司信貸、供應鏈融資、股權投資、產業基金等方式，助力提升新能源汽車產業鏈競爭力。截至 2024 年末，本行已與數十家新能源車企建立合作，汽車產業鏈授信客戶超過 1 萬家，授信餘額超過 2,000 億元。

多地協同發力，培育增長新動能

在北京，本行攜手北京市科學技術委員會、中關村科技園區管理委員會，圍繞基金設立、產品創新、跨境服務、風險補償、專營機構等方面開展創新試點合作，為北京市科技型企業提供全生命週期、國際化的綜合金融服務。

在浙江，本行聯合浙江大學發佈浙江省新質生產力產業指數，對 11 個地市和 90 個縣（市、區）進行全面研究，對其新質生產力產業發展水平做出客觀分析，為推動浙江經濟高質量發展、增強經濟韌性提供指南。

在蘇州，本行針對科技型企業融資需求，推出科技型企業蘇州工業園區模式，該模式突破傳統信貸評估模式，針對科技型企業「輕資產」特性，不唯抵押擔保，不唯財務報表，注重企業關鍵技術和有效專利，並提供更優惠的利率定價。

在深圳，本行創新科技型企業評價體系，推出「中銀科創騰騰系統」，用數字化工具破解「敢貸願貸能貸會貸」難題，借助人工智能工具給科技企業「精準畫像」，把研發投入、社保人數、政府補貼、股權投資等多項數據指標，轉化為客戶經理批量獲客、精準識客的智能工具。

在江蘇，本行圍繞「1650」產業體系（16 個先進製造業集群、50 條重點產業鏈），利用數字化手段繪製產業「全景視圖」，實現 88.95 萬戶鏈上企業數據入庫，並為集成電路、智能電網、新能源汽車等 15 條產業鏈開發「一鏈一策」的差異化模型，分層分類精準輸出金融服務，增加當地產業鏈和供應鏈韌性和競爭力。



» 中行湖南省分行投放全國首筆商業衛星運營項目貸款，助力衛星產業發展。

推進鄉村全面振興

本行立足健康可持續的普惠金融發展模式，打造與小微企業、個體工商戶、農戶等市場主體發展相適應的普惠金融服務體系，切實提升金融服務的便利性、可得性和覆蓋面，全面增強普惠客群的安全感和獲得感，以金融「活水」潤澤百業萬家。

服務小微市場主體

本行將服務小微企業發展作為支持實體經濟的一項重要內容，依托「支持小微企業融資協調工作專班機制」，深度融入重點產業領域和特色產業集群，為小微企業發展提供精準、高效的金融支持。

截至 2024 年末

- 普惠型小微企業貸款餘額 **2.28 萬億元**，較上年末增長 **29.63%**
- 普惠型小微企業貸款客戶數 **149.53 萬戶**，較上年末增長 **39.62%**
- 建成普惠金融特色網點 **4,707 家**

滿足創業需求

- 推出「個人創業擔保貸款 + 『惠創貸』」專屬產品譜系，以政策性補貼貸款為基礎，以商業性創業貸款為補充，服務解決新市民創新創業資金短缺難題。

拓寬服務渠道

- 優化「惠如願」普惠金融服務 App 功能，推出線上股東會、精準測額等功能，進一步拓寬服務場景、提升服務體驗。
- 強化「中銀 e 企贏」功能、推廣「中銀 e 企贏」平台，圍繞企業發展訴求，深化「政銀企」協同合作，構建跨境撮合全球綜合服務生態圈，為國內外中小企業搭建互聯互通平台。
- 建設普惠金融特色網點和「新市民服務港灣」，為個體工商戶、新市民等重點群體打造配有政策宣傳、金融知識普及和便民服務的線下專屬服務渠道。

深化穩崗擴崗

- 服務民生就業，連續三年開展「千崗萬家」專題活動，深化金融助企穩崗擴崗長效機制，全年累計為 6.7 萬家小微企業發放穩崗擴崗專項貸款超過 3,700 億元。

促進專項對接

- 推動「支持小微企業融資協調工作專班機制」落地見效，在多地開展「千企萬戶大走訪」活動，深入產業園區、社區和鄉鎮，舉辦「源來好創業·春暖行動」「名特優新·對接季」和「惠商戶·福貸季」等系列主題活動，精準對接小微企業和個體工商戶融資需求。

推進跨境撮合

- 發揮集撮合對接、招商引資、金融服務於一體的「中銀 e 企贏」平台特色，深入服務國家級展會，開展「政企銀」合作，2024 年舉辦第七屆進博會貿易投資對接會、第四屆消博會供需對接活動、中非民營企業跨境撮合對接會、中國—中東歐國家中小企業跨境撮合對接會等 11 場跨境對接活動，支持民營企業全球化發展，依托跨境撮合服務高水平對外開放。

因地制宜，助力創業就業

在新疆，推出「石榴花·富農興疆巾幗貸」和「木蘭·富農興疆巾幗貸」，相關業務方案利率優惠、辦理便利，有效滿足農村（兵團）婦女在發展生產等方面的資金需求，助力其增收致富。截至 2024 年末，本行通過相關業務方案累計為農村（兵團）婦女提供 3.41 億元信貸資金，用於支持發展種植業、養殖業和商務服務業。

在山東，推出「鄉村好青年貸」，助力青年人才返鄉創業，為鄉村好青年提供有溫度、全方位、多層次的金融服務。截至 2024 年末，累計投放「鄉村好青年貸」569 筆，合計金額 1.88 億元。

在甘肅，推出「隴原創業貸」，通過授信、就業撮合、技能培訓、政策宣導等服務，為就業創業人員提供綜合性支持。截至 2024 年末，中行甘肅省分行通過「隴原創業貸」累計為 7,000 餘名創業者提供授信支持 12.15 億元。

在廣西，圍繞授信融資、就業供需撮合、就業諮詢培訓等方面，為創新創業群體提供服務。截至 2024 年末，中行廣西區分行新市民創業就業貸款餘額 35.08 億元。

支持舉辦中意中小企業貿易投資合作洽談會

2024 年，由本行承辦的中意中小企業貿易投資合作洽談會在浙江杭州舉行。洽談會期間，中行浙江省分行舉辦「中意中小企業專場撮合活動」。活動邀請服裝設計生產、機電行業等特色領域的多家中意企業參加「一對一」現場洽談，為企業間的深入交流與合作搭建橋樑。本次專場撮合活動為近 30 家企業促成了合作意向，涉及金額超過 4 億元。

「十分感謝中國銀行組織此次撮合活動，為我們搭建了這樣一個寶貴的交流平台，讓我們能有機會與這麼多的意方企業面對面洽談合作。」

——某中方企業參會人員



» 中意中小企業貿易投資合作洽談會現場。



» 在第七屆中國國際進口貿易博覽會貿易投資對接會上，本行依托「中銀 e 企贏」全球跨境撮合系統的大數據撮合配對功能，為全球中小企業搭建合作共贏、跨境發展平台，助力展商客商拓展進博會「朋友圈」。



» 第六屆中國-中東歐國家（滄州）中小企業合作論壇期間，中行河北省分行聯合主辦中國-中東歐國家中小企業跨境撮合對接會，吸引 16 個國家和地區的近 300 家海內外客商參會，服務參會企業開展 93 輪次「一對一」精準洽談，現場達成合作意向金額 1.38 億美元。

助推鄉村全面振興

本行牢牢把握服務鄉村全面振興的關鍵點和着力點，加大涉農領域信貸投放力度，以高質量普惠金融服務對接農戶、新型農業經營主體需求，為實現農業農村現代化、建設農業強國注入金融動能。

截至 2024 年末

- 涉農貸款餘額 **2.50 萬億元**
- 普惠型涉農貸款餘額 **5,136.11 億元**，較上年末增長 **36.41%**
- 建成鄉村振興特色網點 **1,410 家**

加強組織機制保障

- 集團聯動：發揮中銀集團綜合化經營特點，商業銀行及相關綜合經營公司協同聯動，開展鄉村振興和金融幫扶等工作，形成高質量推進鄉村全面振興的有效合力。
- 政策引領：修訂《中國銀行「十四五」支持農業強國、實現農業農村現代化指導意見》，進一步明確涉農發展策略的行動舉措和工作目標，拓展涉農重點客群基礎，加強關鍵產品及服務創新能力，提升金融服務「三農」重點領域水平。

促進糧食穩產保供

- 制定《中國銀行支持保障糧食安全和重要農產品供給行動方案》，積極支持耕地、種子、設施農業、農產品加工流通等重點領域及薄弱環節，構建糧食安全綜合金融服務體系，切實增強服務國家安全大局、履行責任擔當的工作成效。
- 推出「糧食種植貸」普惠金融服務方案，舉辦秋糧收儲貸款普惠金融競賽活動，圍繞糧食生產、流通、收儲、加工等全產業鏈做好普惠金融客戶融資服務。

發展鄉村產業

- 促進產業融合和特色產業發展：舉辦「遊購鄉村 好物迎春」活動；支持山西臨汾雲丘山、河南焦作雲台山、浙江台州神仙居等地的大型縣鄉文化旅遊項目。
- 促進農民增收：以提升農村居民財產性收入、促進共同富裕為目標，推出鄉村振興、新城鎮惠盈等涉農主題理財產品。

紮實推進鄉村建設

- 助推「千萬工程」高質量發展：深化運用「千萬工程」經驗，聚焦農業農村基礎設施領域，支持鄉村振興重大工程項目建設，促進人居環境改善，建設宜居宜業美好鄉村。
- 優化金融服務渠道佈局：提高在縣域尤其是鄉村振興重點幫扶縣的機構覆蓋範圍，截至 2024 年末，縣域機構覆蓋率達到 65.83%，年內新增進駐 22 個空白縣域（含 9 個國家鄉村振興重點幫扶縣）。中銀富登作為本行支持縣域經濟、助力鄉村振興的重要平台和特色品牌，秉持「立足縣域發展，堅持支農支小，與社區共成長」的發展理念，截至 2024 年末，已在全國設立法人機構 134 家、下設鄉鎮支行網點 188 家。

做優涉農產品服務

中行安徽省分行創新推出「鵝業貸」專項貸款產品，有效促進當地鵝產業發展，截至 2024 年末，該行通過「鵝業貸」為 160 餘戶企業投放貸款 2.62 億元。

中行河北省分行結合邢台市「食品加工產業隆起帶」發展規劃，推出具有手續簡便、利率低、貸款金額由農戶自主掌握、隨用隨還等特點的「隆起貸」產品，將金融服務融入澱粉收購、加工、銷售的全產業鏈條，支持當地紅薯粉條產業發展。截至 2024 年末，該行已為當地粉條加工產業投放貸款 1,000 萬元。

中行湖北省分行制定「一縣一品」金融服務方案，針對縣域特色農業產業，推出「中國蝦穀」商戶經營貸、「水稻貸」、「仙鱔貸」、「天麻茯苓貸」等純信用、低利率、快審批的特色經營貸款產品。針對縣域新型農業經營主體，推出「新農通」特色化產品，優化「惠如願·農田貸/農機貸/種業貸/助農貸/知惠貸」等專屬金融服務方案，滿足農民專業合作社、家庭農場等新型農業經營主體多層次、多樣化信貸需求。

中行江蘇省分行依托地方紅色文化資源，形成具有低門檻、低利率、長期限、高效率特點的「紅色鎮村貸」普惠金融服務模式，助力解決江蘇省鹽城市 128 個以烈士命名的紅色鎮村內的農戶、小微企業和專業合作社等主體的金融需求。

中行西藏區分行在阿里發放西藏首筆「惠邊農貸」，並將貸款模式複製推廣至西藏各邊境縣域，幫助邊民擴大規模化畜牧養殖。

中行寧波市分行與寧波市氣象局聯合推出氣象金融產品，通過「雲植貸」服務方案，為當地農業種植戶解決資金問題，並提供氣象增值服務，有效降低農業經營風險，提升農業生產的穩定性和可持續性。



» 中行安徽省分行支持六安霍邱某企業發展成為朗德鵝養殖全產業鏈龍頭企業。

促進區域協調發展

本行始終高度重視以金融之力支持區域協調發展。2024年，制定《中國銀行服務區域協調發展總體工作方案》，在該方案框架下，更新服務各區域行動方案，建立服務區域協調發展的「1+N」制度體系，助力加快構建優勢互補、高質量發展的區域經濟佈局，服務下好區域協調發展「一盤棋」，有效推動更高水平的區域協調發展。

服務京津冀協同發展

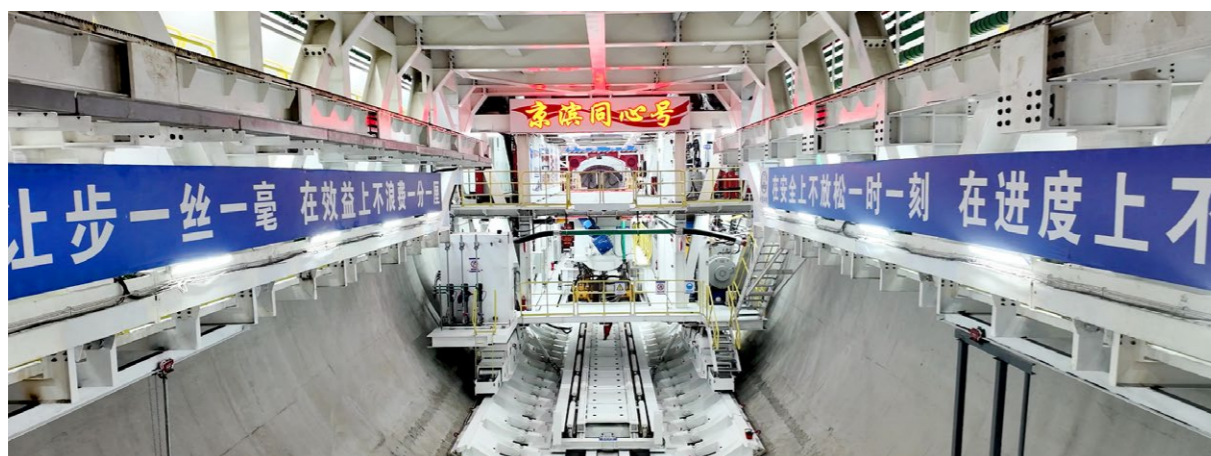
本行助力打造「軌道上的京津冀」，依托創新型權益支持貸款、融資租賃、債券、公募REITs等多元化方式，為京雄高鐵、京津城際鐵路、北京至唐山城際鐵路、北京大興國際機場至雄安新區軌道快線等一批標誌性跨省交通基礎設施項目提供融資支持；推廣「鐵路e通行」服務，為京津冀地區居民的鐵路出行提供便利。截至2024年末，支持京津冀交通一體化建設項目貸款餘額超過2,000億元，京津冀地區「鐵路e卡通」累計開通超過70萬戶。

同時，本行高標準高質量支持雄安新區建設，圍繞雄安新區基礎設施、軌道交通、智慧城市、公共服務等重點項目，做好配套金融服務。截至2024年末，累計為雄安新區重點項目、疏解企業、中國雄安集團以及其他入區企業投放貸款265億元；創新推出「中銀雄安共建貸」，累計為22個市場化片區開發項目核定授信410億元。

支持京津冀跨境人民幣結算便利化

2024年2月，京津冀三地自律機制發佈《京津冀跨境人民幣結算便利化優質企業名單互認方案》，旨在通過機制安排打通三地優質企業名單，便利優質企業跨境人民幣業務的跨地區結算，實現三地金融業服務協同發展。

中行北京市分行、中行天津市分行、中行河北省分行作為屬地自律機制牽頭行簽署《優質企業名單互認方案備忘錄》，標誌京津冀優質企業名單互認工作正式執行。



» 由本行提供授信支持的京濱城際鐵路全線貫通後，將在天津濱海國際機場形成大型綜合交通樞紐，為京津冀地區民眾提供更加方便快捷的出行服務。

服務粵港澳大灣區融合發展

本行依托集團粵港澳佈局優勢，為港珠澳大橋、深中通道等「超級工程」和廣湛鐵路、深江鐵路、南沙港四期、深大城際軌道等粵港澳互聯互通重大項目建設提供金融支持，促進大灣區深度協同發展。

護航深中通道通車，助力粵港澳大灣區互聯互通

作為集「橋、島、隧、水下互通」於一體的「超級工程」，深中通道是世界上綜合建設難度最高的跨海集群工程之一，對於資金的需求較大。為保障工程的順利建設和運營，本行在建設初期即積極響應、主動擔當，以聯合牽頭行身份為項目籌組銀團貸款。截至2024年末，已為該工程累計投放貸款近50億元，貸款投放金額位居商業銀行首位。

在本行高效專業的金融服務支持下，2024年7月，深中通道正式建成通車，將深圳、中山兩地的車程由兩小時縮短至約半小時，有力推動「大灣區一小時生活圈」擴容，為粵港澳大灣區城市群融合高質量發展按下「加速鍵」。



» 本行以服務互聯互通「超級工程」深中通道為發力點，支持粵港澳大灣區建設發展。

設立橫琴澳門新街坊支行，開啟服務琴澳融合新篇章

2024年8月，中行橫琴澳門新街坊支行正式開業。該支行位於粵澳兩地攜手建設的首個大型綜合民生項目「澳門新街坊」內，使本行成為境內首家進駐新街坊的金融機構。支行開業後，進一步完善了橫琴粵澳深度合作區內的金融服務佈局，有助於更好滿足澳門居民在合作區內的多樣化金融需求。



» 中行橫琴澳門新街坊支行為在橫琴粵澳深度合作區學習、生活、創業及就業的澳門居民提供更優質的金融服務。

服務長三角一體化發展

本行建立並運行長三角生態綠色一體化發展示範區辦公室、G60 科創走廊¹ 九城工作小組、虹橋「一核兩帶」² 14 城一體化服務聯盟等工作機制，實現「不破隸屬、打破邊界」的一體化區域協同模式，提升服務跨區域經營企業的能力。

2024 年，本行發佈「G60 科技成長貸」³ 方案，為 G60 科創走廊區域的科技企業推出覆蓋全生命週期的金融創新產品和服務，通過「貸款+」服務模式，實現「表內+表外」「境內+跨境」「商行+投行」「債權+股權」「融資+融智」的綜合化、全方位服務。

服務長江經濟帶高質量發展

本行緊扣長江經濟帶「共抓大保護、不搞大開發，堅持生態優先、綠色發展」的戰略導向，落實中國人民銀行等八部委發佈的《關於進一步做好金融支持長江經濟帶綠色低碳高質量發展的指導意見》，制定《中國銀行 2024 年綠色金融工作方案》，積極為長江經濟帶綠色低碳發展貢獻金融力量。截至 2024 年末，長江經濟帶綠色貸款合計餘額 1.95 萬億元，增速 34.33%。

服務成渝地區雙城經濟圈建設

本行加強對成渝中線高鐵、重慶江北國際機場等共建成渝地區雙城經濟圈重大項目的信貸支持。截至 2024 年末，累計為相關項目批覆金額近 2,000 億元，貸款餘額超過 300 億元，參與投放項目數量同比增長 70%，支持成渝地區雙城經濟圈建設走深走實。

服務黃河流域生態保護和高質量發展

本行深入貫徹落實黃河流域「重在保護、要在治理」的戰略要求，着力提升黃河流域沿線分行綠色金融服務水平。2024 年，本行積極支持引漢濟渭等重大水利工程，並作為華電內蒙古騰格里沙漠新能源基地項目銀團牽頭行，助推地方能源產業綠色轉型，服務沙漠地區生態治理，助力黃河流域生態保護和高質量發展。截至 2024 年末，黃河流域沿線分行綠色貸款餘額 8,962 億元，較上年末增長 37.81%。

¹ G60 科創走廊：包括 G60 國家高速公路和滬蘇湖、商合杭高速鐵路沿線的上海市松江區，江蘇省蘇州市，浙江省杭州市、湖州市、嘉興市、金華市，安徽省合肥市、蕪湖市、宣城市 9 個市（區）。

² 一核兩帶：「一核」指上海虹橋商務區；「兩帶」指以虹橋商務區為起點延伸的北向拓展帶和南向拓展帶。

³ 本行為 G60 科創走廊 9 個市（區）高新技術、「專精特新」等科技企業提供的「貸款+」綜合服務方案。

服務高水平對外開放

作為中國金融「走出去」的先行者探路者，本行持續擦亮「全球化」金字招牌，當好服務高水平對外開放的金融主力軍，紮實有效助力金融高水平開放，以更高質量金融服務推動高水平對外開放邁上新台階。

擴大全球化佈局優勢

本行持續優化全球網絡佈局，截至 2024 年末，在境外 64 個國家和地區設有分支機構，其中包括 45 個「一帶一路」共建國家，是在全球和「一帶一路」佈局最廣的中資銀行。

助力人民幣國際化

本行穩慎紮實推進人民幣國際化，優化跨境人民幣產品服務，促進金融市場雙向開放。

擔當人民幣跨境結算主渠道

- 自 2009 年跨境貿易人民幣結算試點啟動以來，始終保持人民幣跨境流動主渠道地位，並持續擴大跨境人民幣結算客戶覆蓋面。
- 2024 年，境內機構辦理跨境人民幣結算業務 16.18 萬億元，同比增長 26.27%，保持市場領先。

發佈推進人民幣國際化行動方案

- 發佈《中國銀行助力穩慎紮實推進人民幣國際化行動方案》，提出提供更加高效、便利、廣泛的跨境人民幣結算服務，加強對境外機構投資者人民幣投融資服務等十條措施。

夯實人民幣國際化發展基礎

- 穩步擴大人民幣跨境支付系統（CIPS）全球網絡覆蓋面，集團 CIPS 直接參與者和間接參與者數量保持同業第一。
- 截至 2024 年末，在中國人民銀行授權的全球 34 家人幣清算行中佔 16 席，繼續保持同業第一。
- 2024 年，集團辦理跨境人民幣清算 1,313.83 萬億元，同比增長 40.05%，保持全球領先。

加強人民幣國際化市場培育

- 連續 12 年發佈《人民幣國際化白皮書》，按季發佈「跨境人民幣指數 (CRI)」 「離岸人民幣指數 (ORI)」，面向境外市場推出《跨境人民幣企業服務主要場景與產品介紹》，幫助客戶了解人民幣國際化政策和產品。
- 舉辦多場人民幣國際化論壇和路演活動，增強境內外市場主體對人民幣國際化的認知。

高質量服務共建「一帶一路」

本行以高質量共建「一帶一路」八項行動為指引，以金融之力服務拓展更高水平、更具韌性、更可持續的共贏發展新空間。截至 2024 年末，在「一帶一路」共建國家累計跟進公司授信項目超過 1,200 個，累計授信支持逾 3,720 億美元。

支持重大項目建設，促進共建國家和區域互聯互通

- 本行作為主牽頭行，為中秘高質量共建「一帶一路」合作重點項目錢凱港敘做銀團貸款，並提供一攬子綜合金融服務，助力錢凱港建設成為南美首個智慧港口。
- 中東歐子行為中國—中東歐國家合作標誌性項目匈塞鐵路及中資工程承建方提供政策性銀行貸款資金監管及賬戶結算服務，確保項目資金的及時撥付和高效結算。

服務「小而美」項目落地生根惠及民生

- 本行獨家融資支持的波黑多博伊醫院項目於 2024 年投入運營。作為中企在中東歐國家首個醫療工程「交鑰匙」項目，該醫院總建築面積 2.8 萬平方米，醫療設備先進、科室設置全面，是當地規模最大、標準最高的醫療衛生項目之一，可極大改善當地醫療服務能力。

積極開展風險減量服務，護航共建「一帶一路」走深走實 •••

中銀保險依托銀保協同模式，以「一帶一路」共建國家和地區為重點區域，為「一帶一路」項目建設提供保險保障服務。2024 年，中銀保險參與巴基斯坦多任務通信衛星航天保險項目，提供發射及在軌一年保險等服務，公司全年承保境外保險項目 251 個，提供保險保障金額超過 2,500 億元。



支持外貿質穩量升

本行堅定服務「走出去」「引進來」，年內制定《中國銀行關於支持外貿新業態發展工作方案》，推出支持外貿新業態發展 23 條措施，加大對外貿企業的融資支持力度，優化跨境貿易結算服務，更好培育外貿新動能。2024 年，境內機構累計辦理國際結算業務 4.06 萬億美元。

海外倉

- 加強產品服務在海外倉領域的運用，制定海外倉綜合金融服務方案，為海外倉企業提供全球賬戶、經營租賃保函、銀團貸款、跨境資金池、財產保險等金融服務支持。截至 2024 年末，累計服務 278 家海外倉企業。

跨境電商

- 完善跨境電商產品服務體系，「中銀跨境 e 商通」系列產品支持對接境內外支付機構、跨境電商平台等不同場景，為跨境電商各類主體提供無縫對接的線上化結算服務。2024 年，跨境電商業務結算規模同比增長 39.82%。

服務國家重大展會活動

本行以服務國家級展會為契機，搭建展會金融服務橋樑，促進全球經貿融通，為中國與世界共享機遇、共商合作、共促發展作出貢獻。

| 展會 | 中國銀行角色 |
|------------------|----------------|
| 中國國際進口博覽會（進博會） | 唯一戰略合作夥伴 |
| 中國國際服務貿易交易會（服貿會） | 銀行業獨家全球合作夥伴 |
| 中國進出口商品交易會（廣交會） | 全球戰略合作夥伴 |
| 中國國際消費品博覽會（消博會） | 全球戰略合作夥伴 |
| 中國國際投資貿易洽談會（投洽會） | 全球金融服務全面戰略合作夥伴 |

主要開展工作

- 展前：支持境外推介和境內招商等活動，全年共支持舉辦覆蓋 40 餘個國家和地區的 48 場境內外招展活動。
- 展中：為境外來華參展商、採購商以及個人消費客群提供綜合金融服務；發揮橋樑紐帶作用，為全球企業提供撮合對接服務；承辦或支持高規格論壇等活動，深化行業交流；發佈並推廣跨境電商結算一站式數字金融服務方案、綠色保函產品服務方案等優秀金融服務成果。
- 展後：與組委會加強合作，為參展企業持續提供優質高效的金融服務。



» 連續七年以高水平、高質量的金融支持助力進博會舉辦。



» 為第 21 屆中國—東盟博覽會參展商提供全方位金融服務，構建立體式金融服務網絡，精準對接展商需求。



» 中行海南省分行承辦第四屆消博會供需對接活動全球好物專場，根據參展商產品特性和採購商需求，提供精準的「一對一」供採洽談撮合服務。

持續保障改善民生

守護美好銀齡生活

2024年，本行認真貫徹落實積極應對人口老齡化國家戰略，重檢《中國銀行「十四五」養老金融規劃》，制定養老金融行動方案，明確養老金融「3331」發展策略。同時，在高級管理層下設養老金融委員會，成立一級直屬機構養老金融中心，高效統籌養老金融業務發展。

中國銀行養老金融「3331」發展策略

3

全面佈局養老金金融、養老服務金融、養老產業金融**三大領域**

3

服務政府、企業、個人**三大客群**

3

打造全球化、綜合化、場景化**三大優勢**

1

構建**一個**具有中銀特色的養老金融服務體系

養老金金融

本行是首批全國社保基金、基本養老保險基金託管銀行。本行於2011年在天津發行全國首張第二代社保卡，2018年成為首批簽發電子社保卡的銀行。同時，作為最早為企業年金基金提供管理服務的商業銀行之一，本行為年金客戶提供優質服務、豐富企業年金集合計劃產品。

截至 2024 年末

- 累計發行實體社保卡 **1.24 億張**、電子社保卡 **4,343.35 萬張**
- 養老金受託資產規模 **2,590.91 億元**，較上年末增長 **23.44%**
- 企業年金個人賬戶管理數 **443.58 萬戶**，較上年末增長 **7.57%**
- 養老金託管運營資金 **1.17 萬億元**，較上年末增長 **17.48%**
- 服務企業年金客戶超過 **1.99 萬家**

養老服務金融

本行全力打造「歲悅長情」個人養老金融服務體系。積極對接全齡人群養老服務新需求，研發和引入多層次、多品類金融產品；通過線上線下相結合的方式，為客戶提供便捷的養老金融服務體驗。推出個人手機銀行適老化版本，為銀發客群提供大字體、寬行距、有聲讀等舒適服務，簡化頁面功能，展示轉賬、醫保電子憑證、生活繳費等常用功能；開設個人養老金服務專區，支持24小時隨時進行個人養老金開戶、繳存和投資管理，滿足繳存入金、免稅憑證打印、養老金投資等多方位需求。截至2024年末，推出262隻個人養老金產品，涵蓋儲蓄存款、理財產品、商業養老保險、公募基金，產品種類和豐富度位居行業前列。

同時，本行支持個人養老金全流程業務辦理，依托網點服務窗口，為客戶提供專業諮詢服務，幫助客戶了解更多金融知識，選擇合適的養老金融產品。



» 中行福建省分行為老年客戶介紹產品內容。

養老產業金融

本行聚焦養老產業金融發展的重點領域和薄弱環節，加強客群研究和服務，用足用好普惠養老專項再貸款政策，積極探索投貸債股租保等多元化服務，支持銀發經濟高質量發展。

積極參與普惠養老專項再貸款工作

- 用足用好普惠養老專項再貸款政策，擴大對養老產業的信貸供給，降低符合要求的養老機構和企業的融資成本，支持範圍覆蓋公益型、普惠型養老機構運營，居家社區養老體系建設，納入相關目錄的老年產品製造等。

促進供需對接

- 第七屆進博會期間，圍繞跨境旅居康養、養老領域金融創新、銀發經濟供需對接等主題，舉辦中國銀行銀發經濟交易團跨境養老系列活動，招募銀發經濟交易團專業觀眾企業 130 餘家，涵蓋養老服務、康復輔具、老年消費等多個領域。

支持蘇州優質養老企業發展

中行蘇州分行探索「平台+金融」的養老產業生態合作模式，為相關涉老機構和銀發客群提供豐富的金融和非金融服務，構建一站式、全生命週期的養老金融綜合服務體系。同時，該行免費為居家養老、社區養老、機構養老等市場主體提供自主研發的「蘇悅·頤養」中銀智慧養老數字化平台，滿足其日常經營管理的數字化轉型需求。

截至 2024 年末，該行與 295 家養老企業建立合作，蘇州地區使用中銀智慧養老數字化平台的養老企業超過百家。



» 中行蘇州分行參加第四屆長三角國際健康養老產業交易會，向銀發客群展示各類養老金融產品，幫助銀發客群體驗「蘇悅·頤養」平台的多元化養老權益。

激活更多消費潛力

本行發揮促消費穩增長作用，支持消費品以舊換新，積極落實《關於進一步優化支付服務 提升支付便利性的意見》，助力完善多層次、多元化的支付服務體系，促進消費提質升級。

支持消費品以舊換新

2024 年，本行制定《中國銀行關於消費品以舊換新金融服務方案》，推出中銀煥新消費貸，結合各地政府和不同品牌的補貼政策，重點支持裝修改造、汽車置換、家居家電升級等換新需求。此外，本行推出多種信用卡分期服務方案，攜手汽車廠商、線上家電銷售平台，為客戶提供便捷的貸款融資服務、分期支付滿減和利率優惠。

在河北，本行聯合河北省商務廳及五家金融機構，發佈《河北省創新金融消費貸款產品相關政策措施》，針對汽車、家電、家裝三大消費品「以舊換新」高頻領域，推出「中銀汽車·煥新分期」「煥新消費貸」「中銀家裝·安居分期」等產品，助力居民樂享煥新生活。

提升外籍來華人士支付便利性

本行依托個人跨境金融服務優勢，着力打通支付堵點難點，全面提升外籍來華人士支付體驗。

提供外幣兌換服務

- 網點提供 39 種外幣結售匯服務，客戶持護照等有效身份證件，無需開戶即可辦理小額外幣兌換；在機場、口岸、酒店等地點佈設外幣自助兌換機，支持 18 種外幣兌換，並授權 1,700 餘家酒店前台、機場兌換點提供外幣兌換服務。截至 2024 年末，中國內地支持外幣兌換的網點覆蓋率達到 99.12%，支持全球主流銀行卡取現的 ATM 機 2.34 萬台。



» 外籍客戶在中行海南省分行網點自助兌換外幣。

支持開立境內賬戶

- 外籍來華人士憑藉有效身份證件，可在本行任意網點申請開立境內借記卡。在境內借記卡存入人民幣後，能夠實現境內商戶刷卡支付，或將借記卡綁定手機銀行、雲閃付、微信 / 支付寶等應用程序，實現掃碼和線上支付功能。

暢享便捷掃碼支付

- 支持香港、澳門、新加坡、馬來西亞、澳大利亞、日本、韓國、加拿大、柬埔寨、老撾、泰國等國家和地區的客戶使用當地手機銀行在境內銀聯商戶掃碼支付；境外人員可以將境外銀行卡綁定微信 / 支付寶，實現境內掃碼支付。



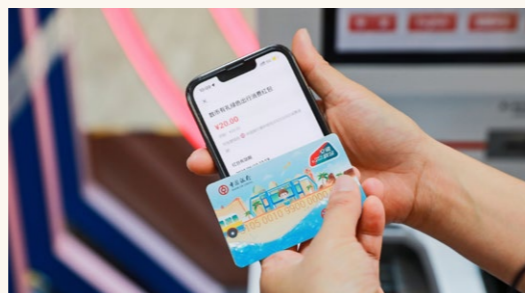
- 攜手大眾交通打造出租車綜合支付場景升級方案，改造後的出租車支持境外卡刷卡支付，並配有銀聯雲閃付、數字人民幣、微信、支付寶掃碼支付的多功能POS機具，提升外籍乘客出行體驗。



- 中行北京市分行聚焦國際消費體驗場景，加快支付受理終端佈放，並聯合合作夥伴推出「外卡內綁」業務，成為首家「大額刷卡、小額掃碼」雙線發展的商業銀行。

打造數幣支付新方式

- 外籍來華人士可使用境外手機號註冊並開通數字人民幣錢包，持外幣或人民幣通過本行營業網點或持銀行卡通過本行ATM機完成錢包充值後，即可在受理數字人民幣的商戶掃碼支付；同時，可通過本行外幣自助兌換機將外幣兌換並充值數字人民幣硬錢包，在受理數字人民幣的商戶使用「碰一碰」支付。
- 2024年服貿會期間，本行攜手北京市政交通一卡通，聯名發佈數字人民幣硬錢包，支持外籍來華人士在華消費。



- 聯合交通運輸部發佈首個具備全國通行能力、支持延遲扣費支付的數字人民幣硬錢包——「中國銀行—交通一卡通」數字人民幣主題硬錢包，打造通行「一碰即付」的小額掃碼便利化支付場景。

發揮外卡收單傳統優勢

- 自1979年開展外卡收單業務以來，長期致力於向外籍來華人士提供優質的支付受理服務，支持受理中國銀聯（China UnionPay）、維薩（Visa）、萬事達卡（Mastercard）、美國運通（American Express）、日本信用卡株式會社（JCB）、大來 / 發現卡（Diners Club/Discover）等國際卡組織的銀行卡。
- 2024年，加大外卡收單商戶拓展力度，完成進博會、廣交會、夏季達沃斯論壇、國際中體聯足球世界盃等重大展會活動和體育賽事的外卡受理環境建設。



- 中行浙江省分行在義烏國際商貿城設立支付服務中心，配備支持20種外幣兌換人民幣現鈔的自助兌換機和支持外卡查詢及取現功能的ATM機等機具設備，並派駐外語能力較強的服務人員。



- 中行遼寧省分行在瀋陽桃仙國際機場支付服務示範區設有營業網點，提供便捷開戶、現金收付、支取、結算、外幣兌換、零錢包兌換等一站式金融服務。

服務民眾安居優居

本行積極推進城市房地產融資協調機制落地實施，支持房地產市場平穩健康發展。主動適應房地產市場供求關係發生重大變化的新形勢，做好個人住房貸款服務，助力民眾實現幸福安居夢。

推動城市房地產融資協調機制落地見效

- 主動對接各地房地產融資協調機制，成立房地產融資協調機制工作專班，搭建政銀企溝通平台，建立綠色審批通道，對協調機制「白名單」項目「應貸盡貸」，滿足不同所有制房地產企業的合理融資需求。截至 2024 年末，審批同意「白名單」項目數量 1,175 個，審批同意金額 5,072 億元，累計放款金額 3,563 億元。

因城施策精準實施差別化住房信貸服務

- 及時調整優化個人住房貸款授信政策，做好差別化住房信貸服務，將優惠政策惠及更多購房者；落實最低首付款比例和利率下限調整要求，批量及常態化調整存量房貸利率，降低購房者融資成本和還款壓力。

賦能「租購並舉」住房制度發展

- 截至 2024 年末，租賃住房貸款餘額 876 億元，較上年末增長 37.24%，其中保障性租賃住房貸款餘額 487 億元，較上年末增長 59.76%。



攝影：中行江西省分行 甘景萍

支持建設教育強國

本行不斷探索助力教育事業發展的新模式、新路徑，融合金融與非金融服務，為推動教育大國邁向教育強國提供有力支持。

銀教合作

- 連續四年支持並參與教育部「高校畢業生就業促進週」活動，在 2024 年就業促進週北京主會場活動現場設立「中國銀行促進就業金融服務站」，助力高校畢業生高質量充分就業。截至 2024 年末，累計帶動就業崗位 110.3 萬個。
- 服務「減輕義務教育階段學生作業負擔、減輕校外培訓負擔」的「雙減」政策。截至 2024 年末，累計為超過 1,200 個區縣主管部門提供培訓機構資金監管服務。
- 助力基礎教育優質均衡發展，截至 2024 年末，協助近百個教育局、近 2,000 家學校開展中小學信息化人才培養，提升欠發達地區中小學信息化水平。

銀校合作

- 加大產學研支持力度，探索科技成果轉化模式，與全國 20 餘所高校建設「中銀慧谷 - 產教融合實訓基地」。
- 助力職業教育轉型發展，作為全球戰略合作夥伴支持 2024 年世界職業技術教育發展大會；為企業和參與「魯班工坊」的職業院校提供金融服務。截至 2024 年末，累計為 3,000 餘所各類職業院校提供對公結算、信息化建設等服務。

師生服務

- 面向教師客群，提供代發薪、專屬借記卡、理財等金融產品；面向學生客群，建立涵蓋從「入學到就業」「學習到生活」的全流程服務體系，提供借記卡、國家助學貸款、商業助學貸款、留學貸款、啟航貸、個人創業擔保貸、無界青春信用卡等產品。
- 繼續做好國家助學貸款發放工作，落實國家助學貸款免息及延期還款政策，並推進服務終端建設，改善師生業務辦理體驗。截至 2024 年末，累計發放國家助學貸款 285.04 億元，支持 200 餘萬名家庭經濟困難學生完成學業。
- 2024 年，與全國學生資助管理中心聯合開展「2023-2024 學年國家助學貸款資助育人活動」，通過高校師生交流、愛國主義基地參觀學習等形式，激勵來自 17 個省市自治區近 60 所高校的受助學生堅定理想信念，厚植愛國情懷。

用心詮釋客戶至上

保護消費者權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等法律法規及監管要求，落實消費者權益保護主體責任，制定《中國銀行股份有限公司消費者權益保護管理辦法》《中國銀行股份有限公司消費者權益保護政策》等消費者權益保護規章制度，已形成較為完整、有效的消費者權益保護制度體系。

組織架構

- 董事會：董事會企業文化與消費者權益保護委員會負責審議消費者權益保護戰略、政策和目標等，定期聽取投訴通報及工作管理情況，向董事會提出建議，並監督、評價本行消費者權益保護工作，包括投訴管理、產品和服務審查、金融知識宣傳教育等。
- 高級管理層：設立消費者權益保護工作委員會，負責落實執行消費者權益保護相關法律、法規和監管規定，落實董事會關於消費者權益保護工作的相關決議。
- 執行層：總行消費者權益保護辦公室作為消費者權益保護工作牽頭部門，負責組織、協調、督促、指導各單位消費者權益保護工作。

員工培訓

持續深化員工消費者權益保護理念，2024年組織覆蓋中高級管理人員、消費者權益保護崗位人員、基層業務人員和新入職人員的消保培訓。

- 面向中高級管理人員：開展涵蓋消保監管體系、同業實踐案例等內容的專題培訓，有效提升中高級管理人員的消保意識及責任意識。
- 面向消保崗位人員：開展涵蓋合作機構監督管理要點、營銷行為管理要求、個人客戶信息保護等方面的專題培訓。
- 面向基層業務人員：開展4場線上全員消保培訓，培訓人次79.12萬。
- 面向新入職人員：以現場授課和線上培訓的方式，面向1.3萬名新入職員工開展消保培訓。



» 攝影：中行廣東省分行 黃可貴

考核評價

- 充分發揮內部考核在規範經營行為和提升消費者權益保護工作質效方面的激勵約束作用，制定消費者權益保護考核評價辦法，完善考核指標設置和實施方案，並將消保內部考核結果納入綜合績效考評體系、人力資源管理體系以及機構問責體系，考核範圍覆蓋總行部門、境內分行、境外機構和綜合經營公司等各類機構和各級人員。

消保審查

- 在設計開發、定價管理、協議制定及營銷宣傳等環節，評估審查可能影響消費者的產品服務、規章制度、收費定價、協議文本、營銷宣傳等，識別、評估消費者合法權益保護要求的落實情況以及潛在風險，提出審查意見，加強消保工作的預防性保護。2024年，發佈《關於強化消保審查強制性權威性相關要求的通知》，強化消保審查意見採納機制的傳導和要求，細化消保審查的考核要求，提升消保審查權威性和約束力。
- 結合客戶投訴、滿意度調查等情況，定期更新、完善消費者權益保護審查要點；推動消保審查線上化，運用定制標籤、監管風險識別、審查智能化等方式，發現審查與投訴數量、輿情焦點的邏輯關係，提高審查質效。

科技賦能

- 積極推進智能消保平台項目建設，建設覆蓋事前預防、事中管控、事後監督的消保全鏈條閉環管控系統平台。
- 加強消保領域的風險預警與監測，聚焦關鍵風險點，全面監測內外部消保數據，分層分級自動預警、自動識別不規範營銷宣傳信息，強化投訴數據精細分析、精準溯源，實現相關風險的提前識別、及時干預和化解，提升源頭治理能力。

改善客戶服務體驗

本行秉持以客戶為中心的價值取向，提升線上線下服務質效，致力為客戶提供更加優質的服務體驗。

智能高效的線上服務

個人金融

- 豐富境內個人手機銀行功能，新增「理財夜市」、保管箱預約租箱等功能；適配國產自研操作系統，推出鴻蒙版手機銀行；推進境內個人手機銀行「美好鄉村版」功能迭代，與涉農場景對接，依托智慧村務管理服務賦能鄉村治理；支持維語、藏語等少數民族語言版本，進一步拓展少數民族地區金融服務覆蓋面。截至 2024 年末，境內個人手機銀行月活躍客戶數 9,793 萬戶，同比增長 11.59%。
- 加快境外個人手機銀行建設，推出線上人民幣薪金直匯、在線修改客戶信息等功能。截至 2024 年末，境外個人手機銀行覆蓋全球 31 個國家和地區，提供 12 種語言服務。

公司金融

- 發佈境內企業手機銀行 5.0 版本，新增 T+1/T+2 結售匯、外匯買賣、自貿區匯款、融資推薦、貸款計算器、熱銷理財等多項功能；推出跨境金融主題、普惠金融主題客戶端，實現與「中銀 e 企贏」App、「惠如願」App 的互通嵌入，為外貿進出口企業、中小微企業提供更為契合的金融服務。2024 年，境內企業手機銀行活躍客戶數 399.61 萬，同比增長 12.57%。
- 提升企業網銀服務能力，境內企業網銀新增外匯買賣、混合代發、財務公司存款、經銷商貿易融資、櫃台債券等服務；針對性優化境外企業網銀功能，全年在墨西哥、阿根廷等國家和地區的分支機構完成 60 餘項特色線上渠道功能建設，截至 2024 年末，境外企業網銀覆蓋全球 56 個國家和地區，提供 14 種語言服務。

溫暖專業的線下服務

開展服務提升專項行動

- 面向全轄開展網點服務質量專項提升行動，提升網點服務環境規範化、服務態度職業化、服務技能專業化、服務管理精細化水平，進一步解決客戶在金融服務過程中遇到的問題，優化網點客戶服務體驗。

改善老年客群體驗

- 修訂《中國銀行營業網點敬老服務標準（2024 年版）》，並在網點智能櫃台提供「長者版」服務。該版本支持大字體顯示、手寫輸入、自動提高提示音量、延長超時時間、發送求助信息。
- 開展敬老服務網點達標重檢，推動愛心座椅、老花鏡、無障礙通道等網點暖心服務設施「能配盡配」，規範諮詢引導、櫃面服務、人文關懷、投訴處理等常見場景服務措施。
- 截至 2024 年末，實現對外營業網點敬老服務標準 100% 全覆蓋達標。

推進網點智慧運營

- 優化智能櫃台服務，支持錄入與識別生僻字，自動獲取推薦交易限額等功能；新增個人養老金卡簽約代銷理財、信用卡快捷支付綁定等服務；支持境外來華人員持護照、永居證、港澳台通行證和港澳台居住證等證件辦理常規業務。
- 拓展智能櫃台「金融+政務」服務場景。截至 2024 年末，累計在 5,500 餘家網點智能櫃台上線 1,300 餘項政務便民服務，涵蓋社保、醫保、稅務、公安、司法、民政、公積金等領域。

拓寬服務覆蓋半徑

- 推進便攜式智能櫃台在農村縣域地區的廣泛佈放，支持網點主動走進鄉鎮、集市等，拓展金融服務輻射範圍，為偏遠地區、行動不便等居民上門辦理業務，提升金融服務便利性與可得性。

打造專業服務隊伍

- 加強理財經理、投資顧問、私人銀行家等專業隊伍建設，為其提供專業能力培訓項目，並組織參加技能比賽，提升隊伍專業能力。

深化特色網點建設

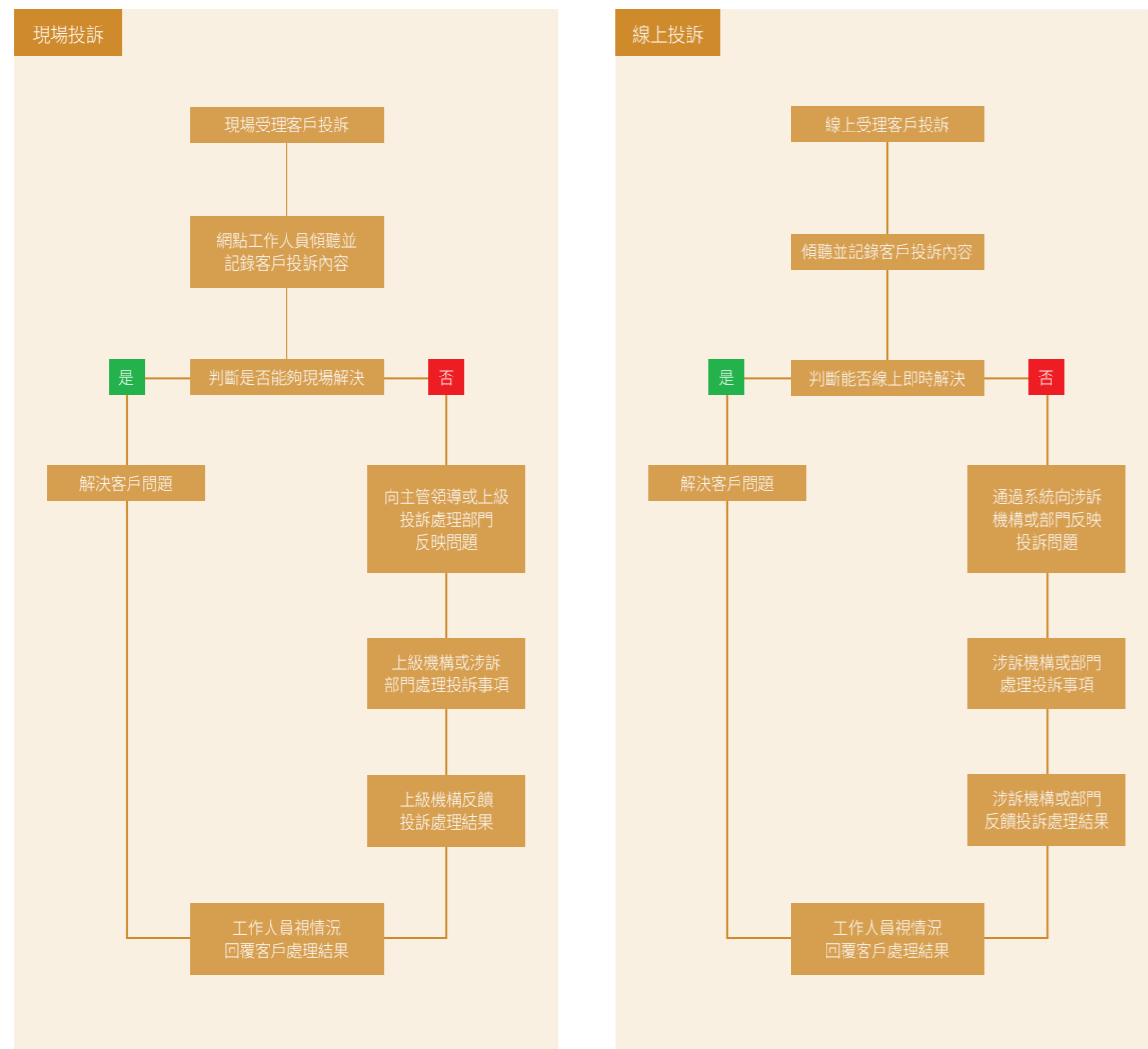
- 推進網點差異化經營，增強網點服務各類客戶不同金融需求的能力。截至 2024 年末，建成科技金融特色網點 275 家、綠色金融特色網點 456 家、普惠金融特色網點 4,707 家、鄉村振興特色網點 1,410 家，養老服務示範點 1,145 家，形成支持重點業務發展的線下渠道網絡。

構建和諧的客戶關係

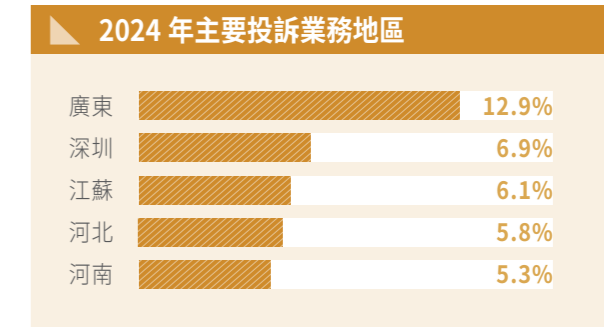
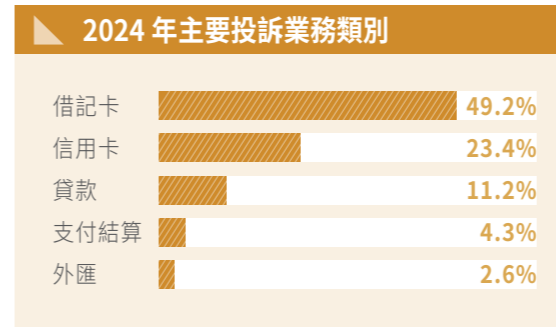
本行高度重視消費者投訴，將投訴作為履行社會責任、優化產品服務和提高客戶滿意度的重要抓手，不斷拓寬和暢通投訴受理渠道，更好收集客戶意見和建議。同時，持續優化投訴處理機制，加強投訴處理全流程管控，快速高效解決客戶投訴，滿足客戶的合理訴求。年內修訂《中國銀行股份有限公司客戶投訴管理辦法》《中國銀行股份有限公司個人客戶糾紛化解指引》，規範投訴渠道與處理流程、檔案保存要求等，加強投訴信息保護，簡化糾紛化解機制，並強化投訴考核評價，將投訴作為消費者權益保護考核重要內容，納入各級機構績效考核體系，壓實投訴處理主體責任。

本行通過加強客戶投訴根源問題分析，開展業務溯源整改，致力為金融消費者提供更優質的產品和服務，構建和諧健康的金融消費環境。2024年，受理客戶投訴 28.4 萬件¹，投訴處理完結率 100%。

中國銀行客戶投訴處理流程



¹2024年客戶投訴數據為合併處理重複投訴後的統計結果。



為更好地理解客戶訴求、提升產品與服務改進針對性，本行每年協同第三方機構定期開展客戶滿意度調查。年內，本行通過中國銀行微銀行、手機銀行 App、營業網點、第三方調查平台等渠道，以問卷形式開展 2024 年度客戶滿意度調查。2024 年總體客戶滿意度 92.2%。

普及金融知識

本行切實擔負起金融知識普及和金融消費者教育的主體責任，組織開展形式豐富多樣、覆蓋面廣、針對性強的金融知識普及活動，增強消費者金融素養與金融安全意識，營造和諧健康金融環境。

全面宣教，營造良好氛圍

本行積極做好「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動、「2024年銀行業普及金融知識萬里行」教育活動、2024年「金融教育宣傳月」等由監管機構主辦的金融教育宣傳活動。同時，開展「中行消保 四季相伴」常態化教育宣傳活動，結合重要節日時點、聚焦重點人群開展專項教育宣傳活動；並推出消費者權益保護教育宣傳作品創意大賽，通過微電影、短視頻、圖文等創新作品賦能金融教育宣傳。

2024年，累計對外開展集中性金融教育宣傳活動 7.65 萬次，觸達消費者 11.42 億人次，線上渠道原創教育宣傳文案點擊量超過 4.32 億次；累計對外開展常態化金融教育宣傳活動 3.87 萬次，觸達消費者 3.39 億人次，線上渠道原創教育宣傳文案點擊量超過 1.02 億次。

多方聯動，共同開展金融知識普及

本行構建多方聯動教育宣傳機制，全轄各級機構積極聯動外部第三方機構開展立體式、多元化的金融知識普及活動。

- 與專業機構合作：與公安機關、行業協會等專業機構開展合作，通過邀請反詐專家、金融講師走進社區、企業、學校授課等方式，提升金融知識普及的專業度，廣泛觸達各類金融消費者。
- 與教育機構合作：與高校、中小學、老年大學等教育機構開展合作，將金融知識融入集市展會、文藝演出等群眾喜聞樂見的活動，為消費者帶來全新的活動體驗與沉浸式的學習視角，進一步擴大金融教育活動影響力。

精準觸達，服務關鍵群體

老年群體

- 走進養老中心、老年大學、社區、福利院等老年人常聚地，通過「我為老人送知識」「趣味活動樂心間」等活動形式，普及金融知識和反詐案例，提高老年群體風險識別能力和警惕性。
- 為老年群體量身定制特色專屬讀物，把金融知識具象化、視覺化，以通俗易懂的形式增強老年群體對金融反詐知識的接受度。



» 中行福建省分行為老年人定制《消保有「畫」說》大字版畫報。

殘障群體

- 普及金融消費者八項基本權利，並介紹常見詐騙手法，幫助殘障人士學習金融消費者權益保護知識，用有溫度的金融服務助力殘疾人群體跨越「數字鴻溝」。



» 中行山東省分行走進濱州市特殊教育學校，在手語老師的翻譯下，為聽力障礙學生普及金融知識。

新市民群體

- 以簡潔易懂的語言將金融政策條款轉化為貼近生活的實例，普及非法金融活動常見形式，幫助新市民群體提高反詐意識，自覺遠離非法金融活動。

農民群體

- 通過「我為群眾送台戲」「我為村民刷面牆」「金融知識趕大集」等貼近縣域鄉村居民生活的活動形式，普及鄉村金融知識和防非反詐等內容，打通金融教育宣傳工作「最後一公里」，提高農民群體反詐能力和金融素養。

民族星火耀彝鄉，金融知識護萬家

2024年7月，由雲南省地方金融監管局指導，中行雲南省分行等四家機構共同主辦的雲南省「金融消保民族行」金融教育系列活動之「聚多彩鄉村 傳民族星火」彝族火把節主題專場在楚雄舉行。在火把節期間，該行通過融合民族節日、匯集消保故事、消保進村寨等舉措，向民族地區群眾宣傳消費者權益保護常識及非法金融活動防範知識，為民族地區金融消費者提供更加深入了解金融知識的機會，提高其風險防範意識和自我保護能力。



» 中行雲南省分行將金融知識普及和反詐防騙內容與彝族打跳音樂元素結合，演唱原創消保彝族歌曲。

激發人才成長動能

保障員工權益

本行充分保障員工合法權益，不因性別、民族、宗教、年齡等因素產生不尊重或歧視行為，為員工提供多樣的薪酬福利和平等的晉升機會，在人才隊伍建設中重視多元化發展，助力員工在包容平等、開放和諧的職場氛圍中實現自我價值。

招聘管理

本行遵循「依法合規，嚴格管理」的基本原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及國務院《禁止使用童工規定》等法律法規要求，制定《中國銀行股份有限公司員工招聘管理辦法》，公平公正開展員工招聘，禁止使用童工及強迫勞動等違法違規行為發生。如在招聘過程中發現違規行為，按照《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法》《中國銀行股份有限公司管理問責辦法》，對相關人員進行追責問責。2024年，本行未發生使用童工及強迫勞動等違法用工事件。

本行以校園招聘為主、社會招聘為輔，按年制定招聘計劃，結合用人需求，合理配置轄內機構人員，優化人員結構。2024年，本行有序推進各類招聘活動，與境內外高校合作開展校園招聘宣講，多渠道加大招聘宣傳力度，有效支持高校畢業生就業，2024年全球校園招聘共計提供1.3萬個就業崗位。制定實習生招聘計劃，精心安排實習生的暑期集中實習，充分挖掘優質青年人才。

本行加強人力資源風險管理，建立員工辭職談話制度。對於提出辭職的員工，由員工直接上級、人力資源部門或用人單位負責人通過談話了解員工提出辭職的原因，主動傾聽員工意見建議並加以改進，對表現優秀的員工予以挽留。

薪酬管理

本行薪酬分配遵循「以崗定薪，按績取酬」的原則，員工薪酬由基本薪酬、績效薪酬和福利組成。本行在薪酬分配中不考慮性別因素，確保男女員工薪酬公平合理。

基本薪酬

- 取決於崗位價值和員工履職能力。

績效薪酬

- 取決於集團、員工所在機構或者部門以及員工個人業績考核結果，並與業績、風險、內控、能力等因素掛鉤。
- 承擔重大風險和風險管控職責的人員，其績效薪酬的40%以上實行延期支付，延期支付的期限一般不少於3年。

福利

- 為全體員工足額繳納基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金，並提供補充醫療保險和企業年金等非現金薪酬。

本行採用關鍵績效指標（KPI）、目標和關鍵成果（OKR）、360度評價等多種方式，做好績效目標設定、輔導溝通、考核與反饋、結果應用等員工績效過程管理，以年度考核為基礎，兼顧長短週期考核，引導各級各類員工樹立正確的業績觀、增強企業文化認同感、提升能力素質水平。考核結果以適當形式向員工反饋，並應用於薪酬分配、職級晉升、培訓培養、評先評優等方面。

本行將ESG因素納入員工績效考核，結合員工崗位職責，設置服務實體經濟、發展普惠金融、服務民營企業、支持綠色金融、消費者權益保護等相關考核指標，同時針對腐敗賄賂等違規行為設置考核扣分項。

民主管理

本行持續建立健全以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，尊重並保障員工對經營管理的知情權、參與權、表達權、監督權。2024年，召開第二屆第三次、第四次職工代表大會，職工代表圍繞集團經營管理和改革發展，積極參政議政、建言獻策，審議通過與職工切身利益相關的薪酬管理、教育經費使用、企業年金支付方式、基層員工關愛措施等方面的規章制度和相關報告，職工代表提案辦結率100%，有力提升民主管理、民主監督和民主決策水平，調動員工幹事創業積極性。全年36家一級機構分層級組織召開職工代表大會，有效保障員工行使民主權利。

支持員工發展

本行聚焦人才成長和業務發展需求，持續優化員工教育培訓體系，打造分層分類的培訓項目，加強培訓資源投入，為員工成長成才提供廣闊平台。

構建科學的教育培訓體系

本行制定並推動落實《中國銀行股份有限公司員工教育培訓管理辦法》等制度規範，着力構建以政治訓練和履職能力培訓為主體的培訓體系，系統安排全行教育培訓工作，以高質量人才培養助力全行高質量發展。

打造豐富的人才培訓項目

本行始終視人才為寶貴資源，重視員工受教育權利，把滿足員工培訓需要、助力員工能力提升、組織高質量培訓作為重要使命。

面向經營管理人員

- 建立分層分類的培訓體系，提升各級領導幹部政治能力和履職能力。總行層面，組織開展貫穿基層管理人員至高級管理人員的新任職培訓，舉辦網點負責人、二級分行行長政治能力和履職能力提升培訓。分行層面按總行要求開展相關工作。

面向專業技術崗位員工

- 完善各序列專業資格標準，強化專業資格及條線業務培訓，促進員工知識技能更新。圍繞員工全面發展需要，強化重點領域業務專家、國際化特色人才、科技與業務融合專家培訓，打造支撐本行業務高質量發展的人才梯隊。

面向新入職員工

- 精心設計培訓內容，通過管理層分享、業務內容介紹等，幫助新員工加快身份轉變，提升職業素養，強化文化認同。

舉辦綠色金融戰略培訓

2024年10月，本行舉辦綠色金融發展戰略培訓班，邀請北京綠色交易所、特許金融分析師（CFA）協會以及復旦大學綠色金融研究中心等外部學者和內部業務專家，面向近百名來自總行部門、境內分行、境外機構和綜合經營公司的綠色金融專業人才，重點講授綠色金融政策、綠色金融分類標準、資產組合碳核算方法等內容，強化員工綠色金融產品服務創新意識和專業知識儲備。



» 舉辦綠色金融發展戰略培訓班。

提供全面的培訓資源保障

本行推進中銀研修雲平台建設，打造集在線學習、認證考試、培訓管理、互動交流等功能於一體的平台，為員工線上學習提供全方位保障支持。2024年，優化「五篇大文章」、風險管理等學習專區，為員工提供更加優質的學習體驗。截至2024年末，依托中銀研修雲平台開展直播培訓1,500餘場，累計發佈課程4.5萬餘門，全年新增課程5,300餘門，日均活躍人數4.3萬人。

本行加強課程教材開發和師資隊伍建設，圍繞做好「五篇大文章」、傳承中國銀行紅色基因等領域，開發高水準精品專業課程、匹配高水平內部講師，支持師資培養和業務發展。大力推動領導幹部上講台機制，明確領導幹部上講台人員範圍與課時要求、授課範圍與形式、授課內容等，加強內部師資授課技能培訓，提升「以我為主」辦培訓能力。

增進員工福祉

本行做實做細員工關懷，打造和諧融洽、友好包容的工作氛圍。落實員工休假管理辦法，員工按照國家規定享受帶薪休假，為處在孕產期、哺乳期等特殊時期的女性員工提供產假、哺乳假、育兒假等各類假期；落實女職工權益保護專項集體合同，加強女性員工權益保護和關愛。

營造安全環境

- 嚴格遵守《工傷保險條例》，保障因工作遭受事故傷害或患職業病的員工獲得醫療救治和經濟補償。
- 制定適用於總行、境內分支機構和綜合經營公司的《中國銀行股份有限公司公共衛生事件專項應急預案》，規範應對突發公共衛生事件，控制、減輕和消除相關事件引起的危害。
- 每年定期對燃氣、機電設備進行重點排查，全面整改發現的燃氣與用電隱患。在總行辦公區配備自動體外除顫儀（AED）13台，開展急救培訓、應急演練等活動，增強應急處置能力。
- 加強食品安全管理，通過不定期抽查、監督通報等方式，全面監督食堂食品安全管理，並從食材選擇、營養搭配、烹飪流程等全環節執行健康餐飲標準，為員工提供健康膳食。

關注身心健康

- 舉辦醫學知識講座、流感疫苗接種、年度體檢等活動，提升員工健康意識與防護能力。截至2024年末，總行醫務室為員工提供日常診治1.53萬人次、輔助就醫服務2,133人次。
- 開展21天情緒管理訓練營和「成為自己的情緒教練」「發現自我優勢」等多場心理減壓活動，引導員工積極應對負面情緒和壓力，提高心理韌性。
- 舉辦書畫攝影展示、「書香中行 全員悅讀」閱讀、乒乓球和羽毛球比賽等系列文體活動，激發員工積極向上、團結奮進的精神力量。

做好日常關懷

- 持續開展元旦和春節「雙節」送溫暖活動、基層網點現場慰問、「夏送清涼」和洪澇災害慰問等系列關愛工作。
- 制定職工（小）家和基層網點「五小」（小餐廳、小活動室、小閱覽室、小休息室、小更衣間）建設方案，投入專項支持資金1.03億元，支持有條件的基層網點應設盡設。

關愛離退休人員

- 上門走訪慰問，為離退休人員解決實際困難和問題；通過舉辦文體興趣班、組織參觀工農業生產等方式，豐富離退休人員精神文化生活。

展奮進風采，匯前行力量

為促進職工文化建設，本行舉辦「奮進新時代，一起向未來」總行職工風采大賽，通過「職工演、演職工、演給職工看」的形式，讓更多職工從幕後走到台前，激發廣大職工的奮鬥精神和創造活力。300餘名職工參加了大賽，共同呈現了一場形式新穎、精彩紛呈的藝術盛宴。



» 「奮進新時代，一起向未來」總行職工風采大賽活動現場。



» 中行廣東省分行舉辦2024年職工趣味運動會，增強團隊凝聚力。



» 倫敦分行員工參與2024年「倫敦金融城慈善跑」，在展現員工昂揚向上精神狀態的同時，支持慈善事業。

傳遞金融向善溫度

公益捐贈

本行將開展公益捐贈作為參與社會公益事業、踐行企業社會責任的重要方式，堅持科學規劃管理捐贈資金，合理平衡長期投入與突發應急需求，積極通過公益捐贈為增進民生福祉、助力經濟社會高質量發展持續注入正能量。2024年，本行各級機構（含中銀香港）開展公益捐贈項目超過300個，涵蓋鄉村振興、科技、教育、文化、衛生、環保、應急救災等不同領域，投入捐贈資金超過1.40億元。

2024年，本行積極推動脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接，開展鄉村振興類捐贈項目190餘個，促進發揮公益捐贈的第三次分配作用。助力加快建設教育強國、科技強國、人才強國，支持全國50餘個院校、教育機構及相關慈善團體開展人才培養和重點學科建設，連續第22年支持「陳嘉庚科學獎」，獎勵國家原創科學技術成果及科技人才。「一方有難，八方支援」，2024年本行第一時間向湖南岳陽及懷化洪澇災區、遼寧葫蘆島市洪澇災區、海南省颱風「摩羯」災區捐贈救災資金，並以多種形式參與支持搶險救災與災後重建。作為全球化程度最高的中資銀行，本行海外機構積極投身全球公益事業，支持中外文化交流、生態環境保護、人道主義救助等多類公益慈善項目，助力構建人類命運共同體。

同時，中銀香港作為根植香港地區逾百年的主要商業銀行及國際化區域性銀行，多年以來積極為香港地區的長遠發展及繁榮穩定貢獻公益力量。2024年，中銀香港與多家慈善機構、社區夥伴、大學開展公益合作，在扶困助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術與創新科技等多個領域積極開展公益實踐。

定點幫扶

本行定點幫扶陝西省咸陽市永壽、長武、旬邑、淳化四縣（簡稱「北四縣」），探索創新幫扶新路徑，拓寬產業發展渠道，豐富當地群眾增收方式，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果、全面推進鄉村振興取得新成效。年內制定《中國銀行2024年定點幫扶工作方案》，明確5個方面51項具體任務；修訂《總行本級定點幫扶工作管理辦法》，持續強化工作規範化建設。

2024年，向北四縣投入無償幫扶資金8,192萬元，實施產業振興、教育醫療、飲水安全等79個幫扶項目，培訓當地基層幹部、鄉村振興帶頭人、專業技術人員4.1萬人次，購銷全國脫貧地區農產品2.37億元，直接受益群眾64萬人。自2017年中央單位定點幫扶考核工作開展以來，本行是唯一一家連續7年被評為最高等次「好」的國有大型商業銀行。

助力產業振興

- 組織開展產業對接、招商引資等活動，充分發揮專業優勢，主動引入合作企業，提升幫扶地區自我發展能力。全年落地招商引資企業和項目6個，投資金額1.30億元。
- 投入無償幫扶資金，支持蘋果產業、農業機械、糧油種業安全等領域幫扶項目，帶動村民穩定增收。

聚焦民生關切

- 連續三年實施「防返貧」保險項目，累計投入1,341萬元，將北四縣64萬名農村戶籍人口全部納入保險保障範圍，助力脫貧地區守住不發生規模性返貧底線。
- 支持創建「千萬工程」示範村，實施排水設施修建、廁所改造、村級綜合服務中心升級等項目，幫助補齊基礎設施短板，建設宜居宜業和美鄉村。



» 本行聯合上海證券交易所公益基金會，全年為定點幫扶地區8所中小學捐贈科創教室。圖為旬邑縣職田鎮中心小學科創教室投入使用。

持續消費幫扶

- 舉辦咸陽產品產業跨境推介會，聯動新加坡分行、迪拜分行、哈薩克子行等5家海外機構，助推蘋果、蕎麥、布藝產品等走向海外市場。
- 依托服務重大展會契機，在第四屆中國國際消費品博覽會、第七屆中國國際進口博覽會等大型展會上設立「中國銀行定點幫扶展區」，宣傳展示當地特色農產品，設立助農直播間，現場直播薦品，幫助提升品牌價值。
- 幫助幫扶地區打造「雲上永壽」、「大槐樹」等電商銷售平台，優選北四縣特色農產品，促進當地一二三產業融合發展。



» 支持淳化縣大槐樹村培育自有電商平台，拓展消費市場，走出村級電商助力鄉村產業振興的新模式。

加大培訓力度

- 結合幫扶縣域特色，年內圍繞學習運用「千萬工程」經驗、種養殖技能、電商營銷、鄉村治理、金融賦能人才振興等方面，不斷豐富針對當地基層幹部、鄉村振興帶頭人、專業技術人員「三類人群」課程內容，加大線下培訓力度，蓄力提升培訓質效。

心繫災區

本行牢固樹立「人民至上、生命至上」理念，在自然災害來臨時，積極擔當、主動作為，第一時間參與搶險救災，協助開展災後救援重建，確保金融服務暢通，全力守護人民群眾生命財產安全。

2024年6月以來，湖南省內連續強降雨造成多地受災嚴重。中行湖南省分行先後捐贈150萬元用於支持受災地區災後重建，並組織志願者籌集、運輸生活物資，為救災一線人員和受災群眾提供後勤保障。

2024年6月，貴州黔东南州鎮遠縣遭遇暴雨襲擊。中行貴州省分行志願者深入災區一線，開展災後排澇清淤與搶修等工作，同時，及時向受災群眾捐贈應急食品，幫助當地民眾恢復生產生活。

2024年8月，遼寧多地普降暴雨。中行遼寧省分行有力組織搶險，設置24小時應急處置報備通道，在營業網點佈放沙袋，細緻排查自助設備、檔案庫房、電線電路等，確保場所安全，並主動告知客戶網點停業情況，協助客戶線上辦理業務，保障業務連續性。

2024年9月，受超強颱風「摩羯」影響，海南、廣東、廣西等地遭受嚴重災害。中行海南省分行駐村幹部在颱風登陸前順利轉移居住在瓦房、危房、低窪地帶房屋的群眾和殘障人士等弱勢特殊人群共計40人；颱風過境後，逐戶排查群眾受災情況，迅速開展倒樹斷枝等路障清理工作，幫助重建家園。此外，該行共捐贈347.12萬元用於支持海南災後重建。中行廣東省分行成立應急領導小組。在颱風來臨前，員工前往臨海網點、防颱風重點區域開展排查，確保防汛物資、搶險車輛等配備到位；在網點停業期間，及時響應客戶付款訴求，在保證安全的前提下，員工返行為其調整網銀限額，保障金融服務暢通。中行廣西區分行提前制定防風防汛工作方案及落實措施，全面檢查辦公大樓、網點等場所排水設施，做好營業網點、機房、金庫等重點位置的防護。在部分網點暫時停業期間，本行員工與客戶始終保持溝通聯絡，通過線上渠道為客戶持續提供金融支持，讓金融服務「不打烊」。



» 中行廣東省分行調派流動銀行車，為受災地區民眾辦理金融業務。



» 中行江西省分行員工在九江市長江岸線巡堤查險。

志願服務

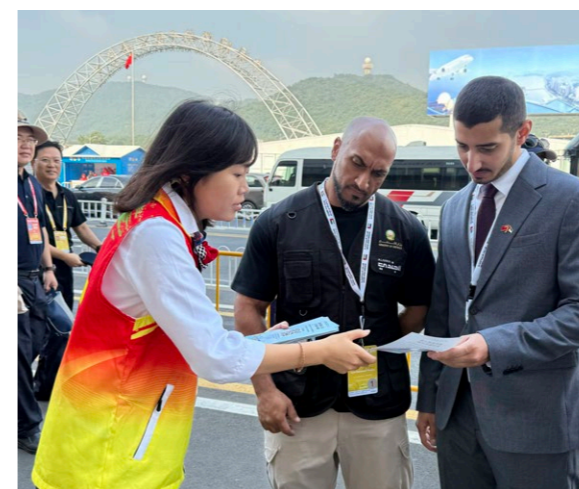
本行在全轄一級機構成立青年志願者協會，二級及以下機構結合實際情況設立志願者協會或小組，截至2024年末，本行已有1,700餘支不同層級的青年志願者組織。2024年，全行4.32萬人次青年員工參與志願服務活動，累計服務時長約2.63萬小時，服務35萬餘人次，服務人群覆蓋學校師生、社區居民、企業員工、職業農民、獨居老人、留守兒童等群體；繼續組織青年志願者做好進博會、廣交會、服貿會等重大活動志願服務工作。



» 中行福建省分行攜手多方合作夥伴組成「造綠者」志願隊，兩岸志願者共同走進「紅廟嶺·跨世紀的造福工程」展館，了解紅廟嶺從垃圾填埋場變身為循環經濟生態產業園的歷程，並在園區內植樹增綠，以實際行動繪好生態畫卷。



» 中行蘇州分行連續兩年與蘇州市拙政園管理處開展「中情拙政，我當志願」志願服務活動。2024年國慶期間，60餘名中行志願者主動協助維護景區秩序，向遊客提供遊覽問詢服務，為文化保護與傳播增添溫暖底色。



» 第十五屆中國國際航空航天博覽會期間，中行廣東省分行志願者活躍於會場內外，為來自國內外觀展人員提供語言翻譯、場地指引、便利化支付等暖心服務。



» 金邊分行為2024年援柬埔寨中國中醫醫療隊提供語言翻譯等義工服務，並派出志願者隨醫療隊一同深入柬埔寨磅通省偏遠社區，為480餘名就診者提供就診幫助，專業的診療服務和健康宣教使當地普通民眾體驗中醫的魅力。

文化交流

新加坡分行與敦煌研究院聯合舉辦「敦煌不再遙遠—走進新加坡」數字敦煌展。展覽期間，共舉辦 300 餘場面向機構和公眾的專場活動和講解，累計接待公眾 9,116 人，支持敦煌文化弘揚與傳承。

泰國子行與曼谷中國文化中心共同舉辦「天涯共此時，中泰月正圓」中泰文化交流暨向泰國視障協會捐贈活動，活動現場，泰國子行向泰國視障協會捐款 30 萬泰銖，用於製作漢語盲文手冊，助力漢語盲文教育在泰推廣及發展。



» 中東歐子行支持匈牙利匈中雙語學校師生來華參加孔子課堂「漢語橋」夏令營活動，夏令營期間，師生參訪中國銀行總行大廈。



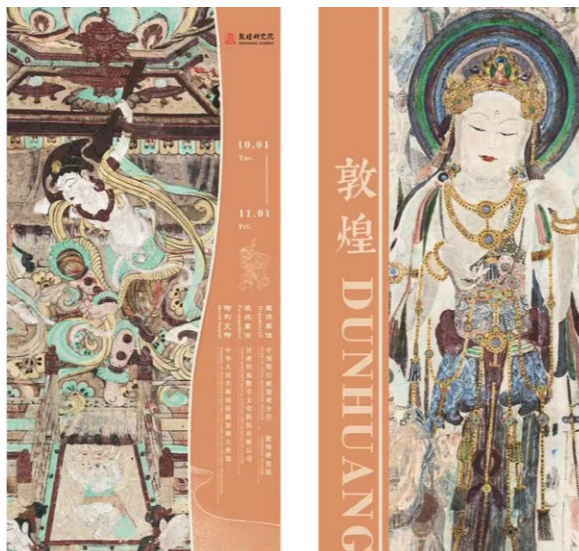
» 倫敦分行支持第十屆「全英中華端午龍舟會」，活動期間，80 餘支船隊奮楫爭流，數萬英國民眾到現場觀賽，共慶中國傳統文化節日。



» 中銀歐洲與盧森堡孔子學院聯合舉辦「中國和我」中文作文大賽，鼓勵盧森堡當地學生和居民學習中文，促進中盧、中歐深化交流。



» 新加坡分行與敦煌研究院聯合舉辦「敦煌不再遙遠—走進新加坡」數字敦煌展。



教育助學

本行發揮行業優勢，創新推出慈善公益類代銷資管產品，將部分本金或收益用於慈善項目，持續且系統地帶動更多客戶參與慈善捐贈，全年籌集捐贈資金 778 萬元，支持多項兒童關愛與助學公益項目。

澳門分子行攜手澳門日報讀者公益基金會，設立專款支持基金會推出「操行飛躍進步獎學金」，鼓勵學生在品德修養方面取得更大進步。2024 年，為 28 所學校的 250 餘名中小學生提供獎學金。

十餘載愛心助學，呵護春蕾成長

自 2014 年攜手中國兒童少年基金會開展「中銀私享愛心薈——春蕾計劃」以來，本行為愛心客戶和員工搭建全國性公益慈善平台，十餘年間帶動客戶和員工累計捐款超過 2,200 萬元，年內資助支持 360 餘名春蕾女生繼續學業。

2024 年 8 月，本行開展「中銀私享愛心薈——北京研學公益行」活動，邀請陝西咸陽淳化中學學生參訪北京大學、國家大劇院及中國科學技術館，幫助學生們拓寬視野，樹立遠大志向。



» 中銀三星人壽攜手故宮博物院、中華思源新浪揚帆公益基金會，向 200 所學校捐贈「故宮小書包」，讓孩子們在閱讀中汲取成長力量。



» 中銀香港支持「深海一號」科考船攜「蛟龍號」載人潛水器訪港活動，通過舉辦科普講座、學術論壇等活動，增進香港青年對海洋科技創新進展的了解，啟發更多青年學子投入海洋科學研究。

因勢而新

夯實可持續發展 基礎

健全有效的公司治理是金融企業實現高質量發展的重要基礎與保障。本行將卓越的公司治理作為重要目標，堅持黨的領導與公司治理有機統一，持續完善中國特色現代金融企業制度；大力推進集團全面數字化轉型，發揮數字化發展新動能；持之以恆防範化解重大金融風險；堅守依法合規經營底線，為實現長期可持續發展提供不竭動力。

聯合國可持續發展目標 (SDGs)



發揮黨建引領作用

堅持黨的全面領導

本行黨委始終堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，以實際行動堅定擁護「兩個確立」、堅決做到「兩個維護」。始終把黨的政治建設擺在首位，制定並嚴格落實「第一議題」制度，及時傳達學習習近平總書記重要講話精神和重要指示批示以及黨中央重大決策部署，制定貫徹落實措施，持續跟蹤督辦，確保黨中央決策部署在中行落實落細。認真學習踐行習近平經濟思想金融篇，實施貫徹中央金融工作會議精神 12 項行動方案，堅定不移走好中國特色金融發展之路。緊緊圍繞「學紀、知紀、明紀、守紀」目標要求，紮實開展黨紀學習教育。全力配合中央巡視，從嚴從實抓好巡視整改。推動黨的領導更好融入公司治理，細化黨委前置研究的重大經營管理事項，充分發揮黨委把方向、管大局、保落實的領導作用。

深化黨的創新理論學習

本行黨委聚焦學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主線，把學習領會習近平經濟思想金融篇和總書記關於進一步全面深化改革的重要論述以及黨紀學習貫通起來，組織黨委理論學習中心組集體學習，「下帶一級」統籌舉辦學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想讀書班和黨紀學習教育讀書班，引導黨員幹部在學懂弄通做實上取得新成效。實施「青年理論提升工程」，組織青年講師團線上線下宣講黨的二十屆三中全會精神 910 餘次，覆蓋團員青年 4.4 萬餘名，切實把理論講生動、講明白，強化聽黨話、跟黨走的堅定決心。突出黨的創新理論在幹部教育培訓中的首課、主課、必修課地位，紮實開展黨的二十屆三中全會精神教育培訓，全行培訓幹部員工 18.5 萬人，實現應訓盡訓。

加強基層黨組織建設

本行持續織密建強黨的組織體系，鞏固深化黨的組織和黨的工作全覆蓋。深入推進基層黨組織標準化規範化建設，強化組織功能，激發組織活力。建立完善落實全面從嚴治黨主體責任清單及工作機制，紮實開展各級黨組織書記抓基層黨建述職評議考核，強化考核結果運用，壓實全面從嚴治黨政治責任。積極探索深化黨建與業務融合，聯合北京市西城區委主辦第二屆金融街黨建論壇，舉辦「金融工作政治性、人民性大家談」活動。從嚴教育管理監督黨員，完善作用發揮機制，組織開展「紅旗黨支部」「先鋒共產黨員」評選，基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用有效發揮。



» 在中國最北端北緯 53 度線上，中行黑龍江漠河支行的黨員先鋒隊不畏艱難、無私奉獻，以金融助力當地旅遊及邊境貿易發展。



弘揚中國特色金融文化 傳承中國銀行紅色基因

中國特色金融文化是金融業高質量發展立根固本的沃土，為金融強國建設提供重要文化滋養。2024 年，本行開展「弘揚中國特色金融文化 傳承中國銀行紅色基因」活動，持續營造弘揚中國特色金融文化的良好氛圍，引導幹部員工樹立正確的經營觀、業績觀、風險觀，將文化建設融入到業務發展中，穿透到經營管理內，體現在制度機制上，更好擔負新時代新的文化使命，促進文化交流互鑒，助力國家文化軟實力提升。

豐富學習形式

- 將弘揚偉大建黨精神、傳承紅色基因等內容納入各級黨校培訓、業務培訓、新員工培訓體系，並面向新員工、擬外派員工、新任職幹部等進行現場授課；開發中國特色金融文化、中國銀行紅色基因培訓課程和在線學習專欄。
- 在《中行職工》報刊發員工學習心得體會，在「復興壹號」微信公眾號推出專題報道，展示本行各級機構和員工踐行中國特色金融文化的亮點案例。

開展文化活動

- 推動全行各機構傳承紅色基因，通過挖掘歷史檔案、開展調查研究、文化實踐活動等方式深入挖掘寶貴的紅色資源，形成專項成果。
- 開展中國特色金融文化知識競賽、青年文化行等系列活動，各分支機構全年開展青年講師團線上宣講等活動近千次。



» 本行面向全行青年發起「長歌前行」青年文化行系列活動，引導青年員工尋訪革命先輩足跡，從歷史地標和紅色故事中，追尋紅色基因，弘揚中國特色金融文化。





» 中行上海市分行青年員工參觀中共一大紀念館、中共二大會址紀念館、中共四大紀念館等，重溫建黨精神。

風展紅旗如畫，傳承紅色基因

2024年9月，由本行獨家支持的「風展紅旗如畫——館藏紅色經典文物展」在中國國家博物館開幕，展覽系統展出館藏革命年代的紅旗、中華人民共和國成立後的五星紅旗和黨旗、革命題材經典美術作品等紅色文物，以及新時代以國旗為主題的高清照片，濃縮體現中國共產黨的紅色基因和紅色血脈。截至2024年末，已有約162萬人次參觀展覽，學習紅色文化。



» 本行獨家支持舉辦「風展紅旗如畫——館藏紅色經典文物展」。（圖片版權：中國國家博物館供圖）

融入行為規範

- 推動將中國特色金融文化實踐要求納入重要制度；總行各部門提煉形成與中國特色金融文化實踐要求相適應、具有部門和業務條線特色的員工行為規範要點，將中國特色金融文化內化於心、外化於行。
- 提升跨文化管理能力，制定《境外機構踐行中國特色金融文化指引》，推進境外機構文化建設，做好文化交流傳播，講好中國故事。

拓展文化宣傳

- 通過報、網、微、端、屏等多種渠道廣泛宣傳中國特色金融文化、「紅色中行」等內容，營造弘揚中國特色金融文化的良好氛圍。

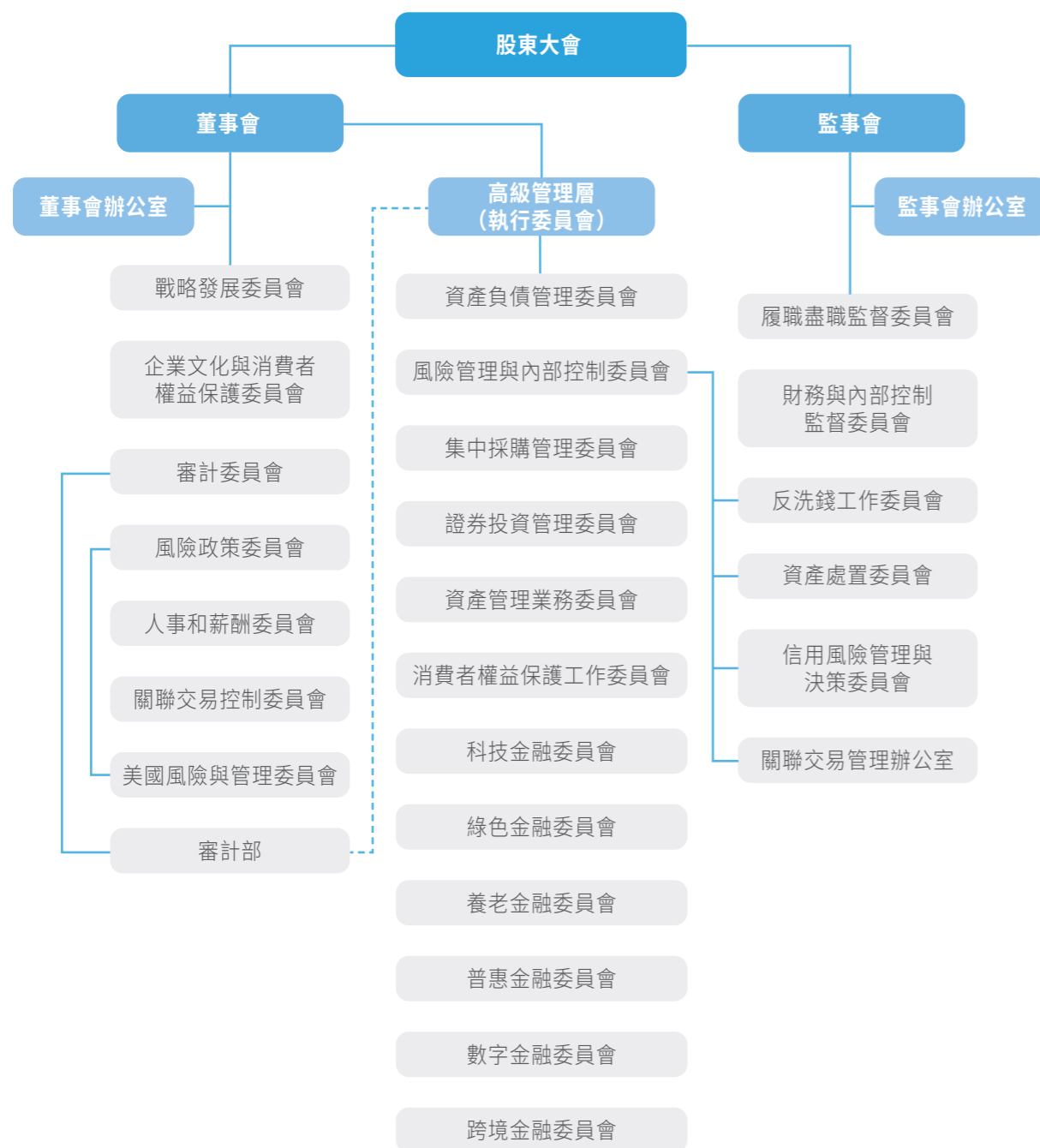


提升公司治理效能

完善公司治理體系

本行堅持完善以股東大會、董事會、監事會、高級管理層為主體的公司治理架構，跟進並落實資本市場和行業監管要求，主動重檢、自查公司治理制度，確保「三會一層」職權明晰、運作規範。

中國銀行公司治理架構圖



本行規範境外機構及綜合經營公司的公司治理。2024年，修訂境外附屬行董事會相關制度，重檢境外附屬行公司章程，完善境外附屬行公司治理運行機制和工作流程。持續優化綜合化經營集團管控機制，提升集團管理質效，完善派出董監事履職管理，增強派出綜合經營公司董監事履職規範性、有效性。

本行開展機構常規審計和專項審計，監督、評價公司治理、經營活動、風險管理和內部控制的適當性和有效性，提出審計建議並敦促整改落實。2024年，本行發揮審計前瞻性作用，實施境內一級分行、境外機構、綜合經營公司常規審計和經濟責任審計項目22個，實施科技金融、個人經營貸款、消費者權益保護等專項審計項目30個，完善監督協同機制，助力集團實現穩健經營和高質量發展。

深化 ESG 治理

董事會

- 企業文化與消費者權益保護委員會負責審議 ESG 發展規劃、政策和報告並向董事會提出建議；識別、評估和管理重要 ESG 事項，建立有效的 ESG 風險管理和內部控制體系；定期聽取 ESG 相關工作報告，監督評估實施情況等。戰略發展委員會負責審議或制定綠色信貸、普惠金融、信息科技等 ESG 議題的戰略規劃，並向董事會提出建議。人事和薪酬委員會、風險政策委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會根據職責分別負責人力資本發展、全面風險管理、法律與合規管理等 ESG 議題的審議。
- 2024年，董事會在綠色金融、普惠金融、消費者權益保護等 ESG 領域，審議通過2023年綠色金融發展情況報告及2024年工作計劃、「十四五」綠色金融規劃（2024年修訂）、普惠金融事業部2024年度經營計劃、「十四五」普惠金融規劃（2024年修訂）、消費者權益保護2023年工作總結及2024年工作計劃等議案，聽取2023年度消費者權益保護監管評價情況報告及整改措施等匯報，從決策層面引領 ESG 理念在全行落地生根。

監事會

- 認真履行監督職責，監督董事會和高級管理層在 ESG 領域的工作情況；嚴格執行履職監督評價，敦促董事和高級管理人員勤勉高效盡職。
- 2024年，監事會審議通過《中國銀行股份有限公司2023年度社會責任報告（環境、社會、治理）》，對董事會、高級管理層及其成員2023年度履職盡職情況、本行2023年度戰略執行情況、本行消費者權益保護情況出具監督評價意見，針對綠色金融、普惠金融、信息安全、風險防控、環境與氣候風險等關鍵 ESG 領域及時提出監督建議，重點監督服務實體經濟與做好「五篇大文章」等方面，在 ESG 相關決策制定和工作執行中發揮建設性監督作用。



薪酬管理

本行針對高級管理人員和關鍵崗位人員，實施績效薪酬追索扣回機制。如上述人員在職期間出現職責內的風險損失超常暴露，本行可部分或者全部追回相應期限內已發放的績效薪酬，並止付尚未發放部分。高級管理人員稅前薪酬中 50% 以上績效年薪根據以後年度經營業績情況實行延期支付，延期支付期限一般不少於 3 年。

本行高級管理人員可變薪酬與可持續發展指標掛鉤，具體指標包括綠色金融、普惠金融等業務發展情況，以及經營效益、風險防控、客戶滿意度、員工滿意度等。

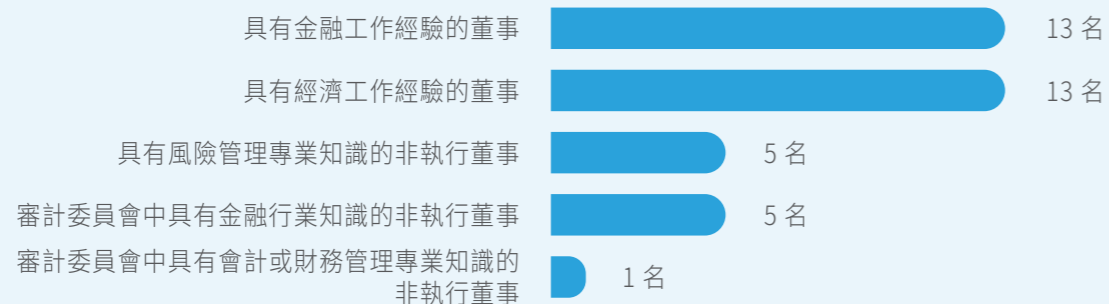
提升董事會運作效能

本行董事會及各專業委員會切實履行職責，積極有效運作，公司治理有效性持續提升。2024 年，本行董事會召集召開股東大會 4 次，會議共審議研究議題 32 項，做出決議 28 項。全年召開 12 次董事會現場會議和 1 次書面會議，共審議研究議題 131 項，做出決議 106 項，並督促推動管理層認真執行相關決議。另外，董事會還審閱了 71 項書面報告 / 報備文件。董事會各專業委員會召開會議共計 46 次，對董事會決策發揮積極的專業支持作用。

2024 年，本行董事會全面修訂《中國銀行股份有限公司股東大會對董事會授權方案》《中國銀行股份有限公司董事會對行長授權方案》，制定《中國銀行股份有限公司董事會授權管理辦法》，進一步明晰股東大會、董事會、高級管理層職責邊界，為各公司治理主體有序運轉、發揮各自角色功能奠定了制度基礎。持續跟進並堅決落實監管要求，加快推進制度建設，主動重檢並系統梳理公司章程、股東大會議事規則、董事會和各專業委員會議事規則、信息披露和投資者關係等公司治理制度，新《中華人民共和國公司法》頒佈實施後，及時啟動本行公司章程修訂工作。

本行董事會持續強化對董事履職知情權和有效職責的保障，董事知情範圍不斷擴大。董事通過列席全行工作會議、執行委員會會議、經營形勢分析會等行內重要會議，加深對本行經營管理情況的了解。董事會深入開展調查研究，董事調研課題緊密圍繞本行發展戰略、全行重點工作以及經濟金融熱點問題，全年共完成調研報告 8 份，對本行完善公司治理和經營管理起到了積極促進作用。

董事會成員行業經驗



註：統計口徑為截至 2024 年末。

更多關於本行在董事會建設方面的具體舉措和成效，請參見本報告「ESG 關鍵績效」的「董事會建設」部分。

加強投資者關係管理

本行遵循「真實、準確、完整、及時、公平、簡明清晰、通俗易懂」的披露原則，嚴格履行法定披露義務，積極探索自願性披露最佳實踐，堅持以提升透明度為目標，以投資者需求為導向，增強披露的針對性和有效性。

投資者溝通

- 定期業績發佈：會前，徵集股東關注問題，會上，高級管理層充分回應市場關切。同時，提供業績發佈會視頻直播、文字互動及演示材料下載等服務。
- 豐富溝通活動：通過業績路演、主動拜訪、來訪接待、投資者熱線等方式加強市場溝通。積極參加上海證券交易所、深圳證券交易所聯合在新加坡舉辦的「投資中國新視野」中國 A 股上市公司推介活動、上海證券交易所「價值與投資」系列專題交流活動。
- 創造價值回報：以穩健的業績增長為股東創造價值，保持穩定的現金分紅比例，保障股東收益權。

信息披露

- 完善信息披露制度：建立並完善涵蓋信息披露政策、管理辦法、操作手冊三大層次的管理制度體系，覆蓋分支機構、附屬公司等管理維度。
- 確保信息披露合規：兼顧滬港兩地上市規則、照顧兩地投資者語言習慣；重視披露信息的前後一致性和可比性，確保各項指標數據披露的延續性。2024 年，在上海證券交易所信息披露評價中連續第 11 年獲得最高評價「A」。
- 豐富信息披露內涵：在信息披露中凸顯服務國家重大戰略、服務實體經濟、服務高水平對外開放等重點工作，為投資者的價值判斷和決策提供及時、充分、有效的信息。

加力推進數字化轉型

本行以科技和數據能力提升為基礎，以金融服務數字化轉型升級為核心，以融入數字經濟生態為突破，以風險防控為根本，着力做好「數字金融」大文章。2024年，本行在高級管理層（執行委員會）下設數字金融委員會，負責數字化發展、金融科技、數據治理等數字金融領域的統籌管理和專業決策；制定《中國銀行數字金融行動方案》，以助力金融供給側結構性改革為主線，圍繞提升數據科技基礎能力、完善數字化運營管理、金融服務提質增效、加強安全與風險管理、鞏固全球化綜合化優勢五個方面，制定31項行動措施；開展網絡安全技能競賽和新技术應用勞動競賽、信息科技條線人員專業能力測評，舉辦「數字金融學堂」、信息科技條線中高級管理人員數字金融研討班等活動，提升科技隊伍專業素養。

本行強化科技基礎能力支撐，發揮金融科技優勢，拓展產品和服務多樣性、普惠性和可及性。

夯實數字化轉型基礎

- 打造自主可控、安全高效的信息基礎設施：加快應用系統改造，啟動39個戰略項目建設，持續完善「一雲多芯」全棧國產雲平台，2024年，合肥園區數據中心啟動建設、呼和浩特和林格爾園區項目一期數據中心試運行。截至2024年末，集團算力總規模達到6.2萬台服務器。
- 釋放數據要素生產力：截至2024年末，「數據縱橫」平台覆蓋總分行和綜合經營公司，全行用戶數28萬人，實現「集中用數」和「主動用數」相結合的數據應用服務模式。
- 加快前沿技術研究與應用：建立大模型應用專職隊伍，加快大模型技術創新應用，截至2024年末，智能研發場景用戶超過3,600人、使用量170萬次；在手機銀行上線應用大模型的智能語音導航助手，推動授信報告自動化、遠程銀行服務等金融場景在手機銀行上的應用。開展抗量子密碼、量子計算技術預研究。將人工智能、大數據、隱私計算等新技术與業務場景深度融合，年內新增業務場景超過900個。

創新數字貨幣場景生態建設

2024年，本行加速推進數字貨幣在多個場景落地。聯合阿聯酋中央銀行，完成中阿之間首筆「數字迪拉姆」跨境支付交易，總金額5,000萬迪拉姆，為促進中阿貿易投資便利化開闢空間，相關工作成果被寫入《中華人民共和國和阿拉伯聯合酋長國聯合聲明》。履行定點幫扶責任，以數字人民幣的方式，籌集善款、支付物資款項，踐行國有大行的責任擔當。

賦能業務數字化發展

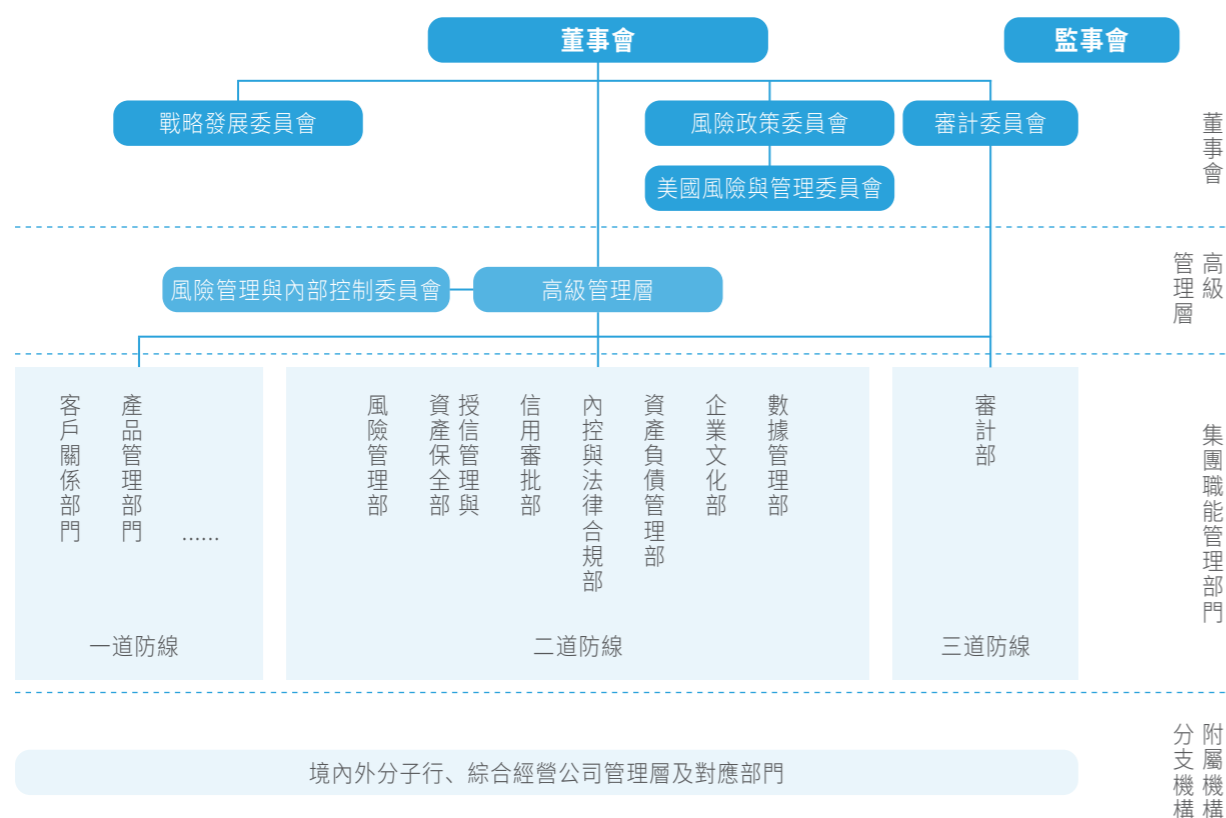
- 科技金融：推進科技金融信息平台建設，優化用戶管理、項目審核流程等功能。完善對公客戶關係管理系統，運用數字化手段加強科技企業數據精細化管理能力。
- 綠色金融：迭代業務管理系統，實現客戶ESG風險的智能分類和綠色信貸的自動化識別，動態監測客戶環保評級、處罰等信息，智能預警和全流程管控客戶ESG風險。
- 普惠金融：升級普惠金融線上服務渠道，完善「惠如願」App精準測額、在線申請、簽約用款等功能，優化「中銀e企贏」App線上撮合服務等。豐富線上產品供給，上線「出口E貸」「益農快貸」等產品，已建立涵蓋信用、保證、抵押、質押等在內的多款線上融資產品體系。
- 養老金融：推進年金系統改造，新增對接監控管理系統等，優化賬管系統功能，增強受託賬管一體化運營能力。持續建設銀發場景，迭代升級養老機構服務管理平台、公益互助養老平台、智慧社區助餐系統等。豐富養老個人金融產品體系，在境內個人手機銀行中新增個人養老金賬戶開立預約通道。



深化全面風險管理

本行深化全面風險管理體系建設，夯實風險管理基礎，建立組織架構健全、職責邊界清晰的風險治理架構，明確董事會、監事會、高級管理層、業務部門、風險管理部門和審計部門在風險管理中的職責分工，構建多層次、相互銜接、有效制衡的風險管理運行機制。

中國銀行風險管理組織架構圖



董事會

- 承擔全面風險管理的最終責任，授權其下設的風險政策委員會、審計委員會履行全面風險管理的部分職責。風險政策委員會與其他專業委員會建立溝通機制，確保信息充分共享，有效支持風險管理相關決策。

監事會

- 承擔全面風險管理的監督責任，負責監督檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況並督促整改。

高級管理層

- 承擔全面風險管理的實施責任，其下設的風險管理與內部控制委員會履行全面風險管理和內部控制管理職能。
- 風險總監負責全面風險管理，並獨立於操作和經營條線，可直接向董事會報告全面風險管理情況。

職能部門

- 各業務部門和直屬機構（第一道防線）：承擔風險管理的直接責任。
- 風險管理部、各類風險管理部門（第二道防線）：承擔制定全面風險管理政策、主要風險管理制度和流程，監測和管理風險的責任，對第一道防線進行指導、培訓、監督檢查。
- 審計部門（第三道防線）：承擔業務部門和風險管理部門履職情況的審計責任，發現問題、揭示風險，提出審計建議。通過定期開展內部審計，及時發現風險管理和內部控制體系存在的不足和風險隱患，並有效落實整改建議，促進集團風險管理和內部控制水平提升。
- 第二、三道防線之間加強日常協作和信息共享，強化監督檢查、問責管理職能。三道防線之間加強溝通協作，強化全面風險管理意識，提升風險管理專業水平。

2024年，本行堅持穩健的風險偏好，重檢修訂風險偏好陳述書，推動風險偏好與業務高質量發展相適應。從風險治理與組織架構，風險偏好與戰略目標協同，政策制度體系建設，三道防線建設，系統、數據和模型，專業人才隊伍建設，風險理念與文化建設等七個方面，細化全面風險管理有效性評估。加快推進風險管理數字化轉型，建設智能風控模型，豐富智能風控工具，持續提升風險管理有效性，為基層減負增效。

強化風險文化建設，夯實風險管理基礎

本行致力塑造「風險為本、穩健審慎、全面主動、共創價值」的風險文化，形成與本行相適應的「前瞻、主動、適應、適用」風險管理理念、價值準則、職業操守，提升全員底線意識、責任意識、合規意識及風險意識。

2024年，本行舉辦全面風險管理內訓師培訓班、全面風險管理關鍵崗位人員培訓班、全面風險管理與綠色金融業務發展高級培訓班等多場學習交流活動，強化對風險管理條線內部講師、業務和管理人員的培養。編寫重大風險案例集，並在中銀研修雲平台新開設風險管理相關專欄和微課堂。開展全面風險管理有效性評估，將評估結果納入一級機構考核。

嚴守內控合規底線

員工行為管理

本行建立完善的從業人員行為管理架構，董事會、監事會和高級管理層分工開展從業人員行為管理工作。董事會承擔從業人員行為管理最終責任，並履行培育依法合規、誠實守信的從業人員行為管理文化，監督高級管理層實施從業人員行為管理等職責；監事會監督評價董事會和高級管理層在從業人員行為管理中的履職情況；高級管理層承擔從業人員行為管理的實施責任，執行董事會決議，履行建立覆蓋全面的從業人員行為管理體系，明確相關行為管理部門的職責範圍，每年向董事會匯報從業人員行為評估結果。

本行要求員工恪守商業道德，制定《中國銀行股份有限公司員工守則》《中國銀行股份有限公司員工行為細則》，確立員工的行為標準，明確員工的行為界限。同時，在《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法》中，明確規定財務會計管理、業務管理、職業操守、保密與信息披露、反洗錢、法律與合規風險管理等方面違規行為的處理程序與標準，並實施《中國銀行股份有限公司管理問責辦法》，強化管理人員問責。2024年，本行開展2023年全體員工行為管理評估，分析存在的問題並制定改進措施，相關評估結果經由高級管理層、董事會審閱。

員工申訴管理

本行暢通員工申訴渠道，制定《中國銀行股份有限公司員工申訴管理辦法（2022年版）》，支持員工通過向問責決定機構的問責委員會秘書處遞交申訴申請書的方式，對批評教育、紀律處分等處理結果提出申訴。在申訴處理過程中，本行嚴格遵守申訴管理工作程序，充分保障員工權益，規定原承辦人員不能辦理申訴複審，並要求與申訴人或申訴事項有利害關係的承辦人員應當主動迴避，不得參與複審；對於違反申訴處理相關程序，可能影響公正處理、越權或濫用職權作出處理等情況，責令原作出決定機構重新作出決定。

商業道德審計

本行定期開展商業道德領域相關審計，將員工道德風險、員工異常行為等納入年度內部專項審計和常規審計範圍。2024年，重點檢查貸款、信用卡、產品代銷等業務中，員工是否存在違反廉潔從業規定、違反職業操守等行為。

反洗錢管理

本行建立組織健全、結構合理、職責明確的洗錢風險治理架構。董事會承擔洗錢風險管理的最終責任，董事會和董事會風險政策委員會審閱洗錢風險管理相關工作情況；監事會承擔洗錢風險管理的監督責任；高級管理層承擔洗錢風險管理的實施責任。

政策體系

本行嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等規定的要求，充分參考金融行動特別工作組（FATF）等國際組織的標準要求和同業先進實踐，制定集團範圍內統一適用的《中國銀行股份有限公司反洗錢、反恐怖融資與制裁合規政策》，確保境內外各機構執行統一的反洗錢標準。同時，形成以《中國銀行股份有限公司反洗錢、反恐怖融資與制裁合規政策》為綱領，覆蓋洗錢風險評估、客戶盡職調查、制裁合規、客戶身份資料與交易記錄保存、大額和可疑交易報告、檢查與審計、反洗錢培訓、舉報獎勵和信息保密等方面的反洗錢制度體系，並定期重檢。

盡職調查

本行建立健全和執行以「風險為本」的客戶盡職調查制度，明確客戶准入、業務存續、客戶退出等全生命週期的管理標準和流程。遵循「了解你的客戶」原則，針對具有不同洗錢風險的客戶、業務關係或交易，採取相應的控制措施，通過可靠和來源獨立的證明文件、數據信息和資料，核實客戶身份，了解客戶建立、維持業務關係的目的及性質。

意識提升

面向董事會、監事會和高級管理層成員，本行幫助董監高成員深化對反洗錢和反恐怖融資相關法律法規、集團反洗錢工作面臨的形勢和主要風險的理解與認知，培訓內容涵蓋《中華人民共和國反洗錢法》修訂情況及落實措施、FATF 40項建議詳解及第五輪國際互評估、全球制裁動態與金融機構制裁合規風險管控建議等。

面向全體員工，本行通過在線課程、線上直播、現場培訓等形式，開展反洗錢、恐怖主義融資、國際制裁合規等相關培訓，提升不同崗位人員的反洗錢合規意識和履職能力，增進全員合規意識。截至2024年末，中銀研修雲平台上線300餘門反洗錢相關培訓課程，累計觀看人次198萬，覆蓋崗位履職涉及反洗錢的全體員工。



ESG 關鍵績效

環境績效

綠色金融發展

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| 中國內地綠色信貸餘額 ^註 折合人民幣 (萬億元) | 4.07 | 3.11 | 1.99 |
| 中國內地綠色信貸餘額同比增長 (%) | 31.03 | 56.34 | 41.08 |
| 承銷境內綠色債券發行規模 (億元) | 2,618 | 3,417 | 2,595 |
| 承銷境外綠色債券發行規模 (億美元) | 238 | 298 | 290 |
| 境內外綠色債券發行規模 (億元) | 150 | 474 | 877 |
| 境內外綠色債券投資規模 (億元) | >1,000 | >1,000 | >1,000 |

註：國家金融監督管理總局「綠色信貸」統計口徑。

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 綠色信貸減排二氧化碳當量 (萬噸) | 36,112 | 68,712 | 20,410 |
| 綠色信貸減排二氧化硫量 (萬噸) | 4,026 | 1,729 | 3,909 |
| 綠色信貸節水量 (萬噸) | 14,510 | 8,200 | 20,969 |
| 綠色信貸節約標煤量 (萬噸) | 14,323 | 42,845 | 8,920 |
| 綠色信貸減排化學需氧量 (萬噸) | 25 | 34 | 63 |
| 綠色信貸減排氨氮量 (萬噸) | 6 | 8 | 20 |
| 綠色信貸減排氮氧化物量 (萬噸) | 2,135 | 2,064 | 4,326 |

能源消耗

本行嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》等法律法規和規章制度要求，主動採取節能措施，減少能源消耗，完善重點能源管理制度，加強電、氣、油、熱等重點能源管控，推進綠色電力交易。2024 年，本行 39 棟運營碳中和辦公大樓綠色電力使用量為 111,528 兆瓦時，佔其總用電量的 40.26%。

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| 綜合能源消耗總量 (兆瓦時) | 2,719,846 | 2,764,254 | 2,688,308 |
| 單位員工能源消耗量 (兆瓦時/人) | 8.78 | 8.71 | 8.78 |
| 直接能源消耗情況 | | | |
| 汽油消耗量 (兆瓦時) | 141,936 | 153,114 | 132,282 |
| 柴油消耗量 (兆瓦時) | 5,789 | 6,912 | 6,402 |
| 天然氣消耗量 (兆瓦時) | 195,882 | 197,714 | 190,788 |
| 間接能源消耗情況 | | | |
| 電力消耗量 (兆瓦時) | 1,930,153 | 1,889,562 | 1,809,260 |
| 熱力消耗量 (兆瓦時) | 443,409 | 510,914 | 542,816 |

註 1：數據為集團口徑。

註 2：本集團自身運營消耗的能源種類包括汽油、柴油、天然氣、電力、熱力等 9 類。汽油、柴油消耗主要來自辦公車輛，天然氣、液化天然氣等消耗主要來自辦公場所設置燃氣鍋爐與食堂，電力消耗主要來自辦公場所耗電和數據中心耗電，熱力消耗主要來自北方地區辦公場所採暖。

註 3：能源消耗總量根據各類能源的消耗量及《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020) 提供的轉換因子進行計算。

廢氣排放

本行嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《北京市大氣污染防治條例》《餐飲業大氣污染物排放標準》《鍋爐大氣污染物排放標準》等法律法規和規章制度要求，做好大氣污染物排放管理。本行產生的主要大氣污染物類別包括廚房油煙、顆粒物、非甲烷總烴、氮氧化物、二氧化硫。2024 年，淘汰高油耗、車況差、尾氣排放不達標的公務車輛，配置低排量低油耗的新能源車輛。2024 年末，對總行辦公區燃氣鍋爐全部加裝氮氣燃燒裝置，食堂油煙機加裝廢氣處理裝置。

水資源使用

本行嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》《北京市排水和再生水管理辦法》《水污染物綜合排放標準》等法律法規和規章制度要求，推進水資源節約利用，使用節水型產品，建立中水回用系統，並在日常辦公中提升員工節約用水意識。本行在求取適用水源上未發現問題。

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-----------------|------------|------------|------------|
| 水消耗量 (立方米) | 12,516,075 | 13,533,157 | 13,535,554 |
| 單位員工耗水量 (立方米/人) | 40.39 | 42.65 | 44.20 |
| 循環用水總量 (立方米) | 206,966 | 180,964 | 149,834 |

註：數據為集團口徑。

廢棄物排放

本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中央和國家機關辦公區生活垃圾強制分類工作實施方案》《關於做好 2018 年中央國家機關辦公區生活垃圾強制分類工作的通知》等法律法規和規章制度要求，厲行勤儉節約，鼓勵加強紙張、文具等廢舊物品循環利用，提升辦公資源的使用效率；合理配置垃圾分類容器，實現垃圾有效分類和日產日清；嚴格把控食材採購和供應量，常態化開展「光盤行動」，杜絕食品浪費。

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|--------------------|--------|--------|--------|
| 廢棄物排放總量 (噸) | 37,737 | 41,093 | 45,715 |
| 有害廢棄物的排放總量 (噸) | 691 | 660 | 1,296 |
| 無害廢棄物的排放總量 (噸) | 37,046 | 40,433 | 44,419 |
| 單位員工有害廢棄物消耗量 (噸/人) | 0.002 | — | — |
| 單位員工無害廢棄物消耗量 (噸/人) | 0.120 | — | — |

註：數據為集團口徑。

物料及包裝

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|
| 辦公用紙量 ^{註1} (噸) | 8,478 | 8,261 | 12,115 |
| 信用卡新卡單頁及信封包裝的紙張使用量 ^{註2} (噸) | 61.95 | 63.81 | 70.73 |
| 信用卡電子賬單節約用紙張數 ^{註2} (億張) | 3.85 | 3.84 | 3.70 |

註1：辦公用紙量數據為集團口徑。

註2：信用卡相關數據為境內商業銀行口徑。

經濟績效

支持科技創新

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-----------------------------|----------|----------|----------|
| 科技金融貸款餘額 ^註 (萬億元) | 1.91 | 1.47 | — |
| 戰略性新興產業貸款餘額 (萬億元) | 2.47 | 1.96 | 1.12 |
| 國家級和省級「專精特新」企業授信餘額 (億元) | 6,034.23 | 2,649.60 | 1,843.15 |
| 國家級和省級「專精特新」企業授信客戶數 (萬戶) | 4.17 | 1.58 | 1.06 |

註：含貿易融資和貼現。

服務鄉村振興

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|--------------------------|--------|--------|--------|
| 涉農貸款餘額 ^註 (億元) | 25,046 | 26,561 | 20,748 |
| 涉農貸款餘額佔全行貸款餘額的比例 (%) | 13.89 | 15.99 | 14.35 |
| 普惠型涉農貸款餘額 (億元) | 5,136 | 3,765 | 2,603 |

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|------------------------|----------|----------|----------|
| 國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額 (億元) | 399.08 | 331.59 | 250.37 |
| 脫貧地區各項貸款餘額 (億元) | 5,647.01 | 4,863.77 | 4,122.75 |
| 脫貧小額信貸當年投放額 (萬元) | 2,497 | 8,440 | 6,698 |

註：根據中國人民銀行《涉農貸款專項統計修訂內容》關於調整統計口徑的要求，2024 年涉農貸款餘額數據按最新口徑披露，往年數據未作調整。

服務中小微企業

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-------------------------------|--------|--------|--------|
| 普惠型小微企業貸款餘額 (萬億元) | 2.28 | 1.76 | 1.23 |
| 普惠型小微企業貸款餘額增長率 (%) | 29.63 | 43.17 | 39.34 |
| 小微企業 ^{註1} 貸款餘額 (萬億元) | 6.01 | 4.89 | 3.56 |
| 小微企業貸款餘額佔全行貸款餘額的比例 (%) | 32.96 | 29.43 | 24.90 |
| 小微企業貸款客戶數量 (萬戶) | 153.72 | 111.83 | 80.59 |
| 小微企業貸款客戶增長率 (%) | 37.46 | 38.77 | 25.13 |
| 中小企業 ^{註2} 貸款餘額 (萬億元) | 6.91 | 6.17 | 5.10 |
| 中小企業貸款增長率 (%) | 12.00 | 20.92 | 18.89 |
| 個人創業 (助業) 貸款餘額 (億元) | 31.34 | 35.69 | 34.78 |
| 民營企業貸款餘額 (萬億元) | 4.42 | 3.73 | 2.92 |

註1：小微企業：參考國家金融監督管理總局統計口徑，為小型企業、微型企業、個體工商戶和小微企業主貸款的合計。

註2：中小企業：參考國家金融監督管理總局統計口徑，為中型企業和小型企業的合計。

社會績效

支持社會發展

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|--------------------------------|-----------|----------|----------|
| 在各類交通領域新增投放貸款金額 (億元) | 5,339 | 5,198 | 4,834 |
| 支持海洋經濟貸款餘額 (億元) | 765 | 1,846 | 1,010 |
| 教育行業貸款餘額 (億元) | 552.41 | 711.57 | 622.37 |
| 醫療衛生事業貸款餘額 (億元) | 573.17 | 666.80 | 616.40 |
| 國家助學貸款餘額 ^{註1} (億元) | 40.19 | 28.10 | 23.17 |
| 國家助學貸款累計投放額 (億元) | 285.04 | 267.73 | 257.46 |
| 養老金受託資金規模 (億元) | 2,590.91 | 2,098.86 | 1,702.43 |
| 企業年金個人賬戶管理數 ^{註2} (萬戶) | 443.58 | 412.37 | 389.87 |
| 養老金託管資金規模 (億元) | 11,658.46 | 9,923.90 | 9,066.02 |

註1：國家助學貸款指向中央部屬高校、地方高校及部分地區家庭經濟困難學生發放的用於支付其在校期間學費、住宿費和日常生活費的信用貸款。

註2：企業年金個人賬戶管理數指由本行擔任企業年金賬戶管理人的個人賬戶數。

客戶債務管理

本行在嚴格審查變更事項對借款人第一還款來源、抵(質)押物等緩釋品變現能力的影響的前提下，為有需要的零售信貸客戶提供多種貸款變更服務方案，包括但不限於調整還款方式、縮短或延長貸款期限、貸款利率變更、協議利率變更、抵(質)押物變更等。對於因購房合同發生改變、因財務水平發生變化出現還款困難的客戶，客觀、審慎評價借款人的還款能力和還款意願，在充分評估授信風險的基礎上，與借款人充分協商，提供調整貸款期限、調整還款安排、調整計結息週期等有利於借款人的合同調整政策。針對存在還款困難的信用卡客戶，本行在充分了解客戶的實際困難和償債能力的前提下，設置與其實際還款能力相

匹配的透支利率和還款週期，緩解客戶一次性全額還款的壓力。

本行加強信用卡逾期賬款催收業務合規管理，在催收過程中注重客戶體驗，充分保護消費者權益，不得侵害被催收人的財產安全權、知情權、自主選擇權、公平交易權、依法求償權、受教育權、受尊重權和信息安全權等權益，並通過績效考核、現場和非現場檢查等方式，加強對催收外包合作機構的管理。2024 年，通過線上視頻和現場培訓等方式，面向全轄催收業務條線人員開展四場催收業務合規管理培訓活動，強化相關員工合規催收意識，提升催收服務水平。

營銷宣傳

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦法》《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等法律法規和監管要求，加強消費者金融營銷宣傳合規管理。

2024 年，本行修訂《中國銀行股份有限公司消費者金融營銷宣傳行為管理指引》，進一步完善消費者營銷宣傳行為管理體系，明確營銷宣傳行為管理主體職責分工、管理流程、行為規範、風險管理等內容。本行董事會企業文化與消費者權益保護委員會負責監督包括消費者金融營銷宣傳行為管理在內的消保工作情況；管理層負責部署包括消費者金融營銷宣傳管理在內的消保工作安排；總行消費者權益保護辦公室牽頭負責消費者金融營銷宣傳行為管理，包括制定並適時修訂完善消費者金融營銷宣傳行為管理指引、制定並定期更新營銷宣傳類材料消保審查要點和營銷宣傳監測要求等。

針對面向消費者開展金融產品或金融服務宣傳與推廣的部門及條線人員、網點營銷人員等，本行每年定期開展消費者金融營銷宣傳合規培訓，並嚴格落實特定金融產品服務營銷人員的宣傳資質要求，在營銷宣傳過程中充分保障消費者合法權益。2024 年，開展《中國銀行股份有限公司消費者金融營銷宣傳管理指引》解讀專項培訓，培訓人次超過 15 萬。

本行將落實消保要求納入合作機構准入、清退條件，在合作協議中明確約定在營銷宣傳方面雙方責任義務，共同確保相關金融營銷宣傳行為合法合規。合作期內加強對合作機構的持續管理，對合作機構做出的與本機構相關的營銷宣傳活動進行監督，並對監測發現或者消費者投訴反饋的營銷宣傳及信息披露問題及時整改。對於未按合同約定履行義務、損害消費者權益或者造成其他不良影響的合作機構，依法追究其相關責任。

產品管理

本行建立組織架構健全、職責邊界清晰的產品管理架構。董事會負責審批開發新產品、現有產品重大改動的內部審批流程，督促高級管理層履行產品管理職責，以及審批產品管理政策。高級管理層負責制定包含開發新產品、現有產品重大改動內部審批流程在內的產品管理制度，審議新產品的准入、退出，以及審議產品管理及產品風險管理的重大事項等。高級管理層下設數字金融委員會，負責創新與產品管理、場景生態建設等領域的統籌管理和專業決策。

本行堅持做好自營產品和代銷產品的管理與審查。針對自營產品，制定《中國銀行股份有限公司產品管理政策（2024年版）》，發佈《中國銀行股份有限公司產品管理辦法（2024年修訂）》，按照市場導向與戰略導向相結合、全生命週期管理、風險可控、差異化管理、三道防線協同管理等原則，明確產品准入、產品存續、產品暫停銷售以及產品退出等階段的管理要求，年內完成新產品後評價、存量產品重檢與低效產品退出，優化存量產品重檢工作。針對代銷產品，按照《中國銀行股份有限公司代銷產品管理辦法（2023年版）》，明確產品准入、產品銷售、投訴和應急處理、信息披露和客戶信息保護、後評價及問責等階段的管理要求，年內完成代銷業務制度重檢與合規性檢查。

2024年，本行通過線下面授、線上直播等方式，面向總行各產品部門、風險管理部門、專業部門、境內外分行及綜合經營公司百餘個部門和機構的各層級員工開展產品管理培訓，提升產品管理水平。

消費者權益保護

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|---------------------|---------|--------|--------|
| 公眾金融教育年度累計活動次數（萬次） | 11.52 | 7.56 | 5.59 |
| 公眾金融教育受眾人次（萬人次） | 148,082 | 88,899 | 73,744 |
| 反假幣教育的受眾客戶量（萬人次） | 576 | 806 | 747 |
| 反假幣教育線上宣傳活動點擊次數（萬次） | 609 | 533 | 303 |

消費者投訴管理

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 全年共受理客戶投訴（萬件） | 28.4 | 27.6 | 18.2 |
| 已解決的客戶投訴（萬件） | 28.4 | 27.6 | 18.2 |
| 投訴處理完結率（%） | 100 | 100 | 100 |

註：2024年客戶投訴數據為合併處理重複投訴後的統計結果。

客戶隱私保護與數據安全

管理架構

本行建立覆蓋董事會、高級管理層、執行層的隱私保護與數據安全管理架構。在隱私保護方面，董事會企業文化與消費者權益保護委員會負責監督包括個人客戶信息保護在內的消保工作情況；高級管理層消費者權益保護委員會負責部署包括個人客戶信息保護在內的消保工作安排，督促

落實個人客戶信息保護相關管理建議；總行消費者權益保護辦公室負責在全行客戶信息保護的管理框架下，牽頭研究制定個人客戶信息保護管理辦法，明確個人客戶信息全生命週期管控、個人客戶信息權利響應、個人客戶信息保護影響評估等管理要求，保障消費者信息安全權。在數據安全方面，董事會負責按照公司治理程序，建立自上而下、協調一致的數據治理體系，對數據治理承擔最終責任，對數據安全工作負主體責任；高級管理層負責組織評估數據治理有效性和執行情況；數據安全歸口管理部門、數據安全技術保護主責部門、數據安全主體責任部門等各司其職，共同落實數據安全責任制。

政策體系

本行嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《中國人民銀行關於銀行業金融機構做好個人金融信息保護工作的通知》《銀行業金融機構數據治理指引》《銀行保險機構數據安全管理辦法》等法律法規和監管要求，優化隱私保護與數據安全政策體系，為保護個人客戶信息和隱私、做好數據安全管理提供有力遵循。

在隱私保護方面，本行制定適用於總行、境內分支機構和境內綜合經營公司的《中國銀行股份有限公司個人客戶信息保護管理辦法》《中國銀行股份有限公司個人客戶信息安全事件應急預案》，統一標準、細化規範，壓實各層級、各機構的個人客戶信息保護職責，覆蓋個人客戶信息處理的全生命週期管理，並要求境外機構結合所在國家和地區要求，參照制定個人客戶信息保護制度。2024年，更新《中國銀行股份有限公司手機銀行隱私政策》《中國銀行股份有限公司網上銀行服務標準》，進一步規範個人客戶信息保護要求。在數據安全方面，本行制定適用於全集團的《中國銀行股份有限公司數據安全管理辦法》《中國銀行股份有限公司數據安全分級管理細則》等管理制度，並要求境外機構結合所在國家和地區要求，建立健全數據安全制度體系。

客戶信息收集與留存

本行堅持合法、正當、必要、誠信原則處理個人客戶信息，在處理個人信息前，主動履行告知義務，通過隱私政策、對客協議、個人信息授權書等方式，以顯著方式、清晰易懂的語言真實、準確、完整地個人客戶告知個人信息處理目的、處理方式、處理的個人信息種類等，告知個人信息處理者的名稱或者姓名和聯繫方式、個人行使權利的方式和程序。年內更新《中國銀行股份有限公司手機銀行隱私政策》，強化個人信息處理規則告知及授權同意。秉持「業務必須，最小授權」原則，不過度收集個人信息，不超過客戶授權或同意的目的、範圍處理個人客戶信息。

本行保障客戶在個人信息處理活動中的權利，具體權利包括查閱權、複製權、解釋說明權、撤回同意權、約束自動化決策權、更正補充權、刪除權等。本行僅在法律法規、監管規定要求的最短保存期限內，以及為實現個人信息處理目的所必要的最短時間內保留客戶的個人信息。當超出保存期限後，本行對相關個人客戶信息進行刪除或匿名化處理，法律、行政法規另有規定的除外。

風險防控

本行不斷加強客戶隱私和數據洩露等風險事件的防控能力。在隱私保護方面，建立以分級授權為核心的個人客戶信息處理審批程序及追溯機制，使用訪問控制技術和加密/去標識技術、隱私保護增強技術等確保信息的安全可控；採用符合業界標準的安全防護措施保護個人客戶信息，防止數據遭到未經授權的訪問、公開披露、使用、修改、損壞或丟失；在開展對個人權益有重大影響的個人信息處理活動時，評估個人信息處理的合法性、必要性，對個人權益的影響及安全風險，所採取的保護措施的合法性、有效性等。在數據安全方面，定期開展數據安全風險排查和數據安全應急演練，提升數據安全應急響應與處置能力。

2024年，本行未發生重大個人客戶信息洩露或數據安全事件。

合作機構管理

本行深化對第三方處理客戶信息和數據的管理，在相關管理政策和制度文件中明確對第三方合作機構的客戶隱私保護與數據安全的管理要求。在客戶隱私保護方面，除非獲得客戶明確同意或授權，不會向第三方共享或轉讓個人客戶信息；經客戶同意或授權後，方可與合作方處理個人客戶信息。在合作開始前，審查、評估第三方合作機構保護個人客戶信息的資質、能力和信譽，並在合作協議中約定數據保護責任、保密義務、違約責任等要求條款。在合作過程中，嚴格管理合作機構的行為與權限，通過加密傳輸、安全隔離、權限管控、監測報警、去標識化等方式，防範數據濫用或洩露風險，督促和規範合作方有效保護個人客戶信息。在合作結束後，通過註銷用戶或調整系統訪問/使用權限等方式，要求合作機構移交或刪除合作過程留存的個人客戶信息資料，並監督合作機構及有關人員繼續履行保密義務。在數據安全方面，建立外部數據引入的合法合規性審查機制與數據合作共享管理機制，從數據共享的業務必要性、數據基本情況、合作機構安全保障能力、協議/合同完備性等方面開展風險自評估，通過與合作機構簽署合同/協議等方式約定數據保護的責任義務、數據處理的方式、數據安全應急措施等，監督檢查合作機構數據保護情況，防範數據安全風險。

教育培訓

本行注重提升員工在隱私保護和數據安全方面的意識與能力。2024年，本行開展個人客戶信息保護、數據安全專題培訓，培訓覆蓋全體員工，培訓內容分別涉及個人客戶信息保護總體情況介紹與行內制度解讀、數據安全政策解讀、數據共享、數據跨境、數據安全應急管理等，全年累計參與培訓人次達到45.88萬。

服務渠道

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| 手機銀行客戶數（億戶） | 2.94 | 2.75 | 2.54 |
| 境內營業網點（家） | 10,279 | 10,299 | 10,312 |
| ATM（台） | 23,360 | 22,852 | 25,166 |
| 廳堂智能櫃台（台） | 33,286 | 33,871 | 33,089 |
| 移動版（便攜式）智能櫃台（台） | 15,467 | 16,073 | 13,793 |
| 在國家鄉村振興重點幫扶縣 ^註 設立網點數量（家） | 55 | 46 | 37 |
| 在縣域地區設置網點數量（家） | 2,998 | 2,979 | 2,948 |
| 縣域機構覆蓋率（%） | 65.83 | 64.63 | 63.13 |

註：國家鄉村振興重點幫扶縣：參考中央農村工作領導小組辦公室和國家鄉村振興局於2021年8月公佈的國家鄉村振興重點幫扶縣名單（160個）。

人力資源結構

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|--------------|---------|---------|---------|
| 員工人數（人） | 312,757 | 306,931 | 306,182 |
| 按性別劃分 | | | |
| 女性員工人數（人） | 179,016 | 175,155 | 175,018 |
| 男性員工人數（人） | 133,741 | 131,776 | 131,164 |

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| 按僱傭類型劃分 | | | |
| 全職員工人數（人） | 312,757 | 306,931 | 306,182 |
| 兼職員工人數（人） | 0 | 0 | 0 |
| 按年齡劃分 | | | |
| 30歲及以下員工人數（人） | 76,051 | 71,733 | 68,054 |
| 31至50歲員工人數（人） | 173,472 | 173,843 | 179,513 |
| 51歲及以上員工人數（人） | 63,234 | 61,355 | 58,615 |
| 按地區劃分 | | | |
| 中國內地機構員工人數（人） | 287,181 | 281,827 | 281,793 |
| 中國港澳台地區機構員工人數（人） | 18,882 | 18,807 | 18,439 |
| 其他國家和地區機構員工人數（人） | 6,694 | 6,297 | 5,950 |
| 其他類型^註 | | | |
| 當年新進員工人數（人） | 12,906 | 13,133 | 12,695 |
| 校園招聘人數（人） | 12,725 | 12,868 | 12,140 |
| 社會招聘人數（人） | 181 | 265 | 555 |
| 接收實習生人數（人） | 190 | 542 | 893 |

註：「其他類型」數據為境內商業銀行口徑，其他指標數據為集團口徑。

員工流失情況

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|--------------|-------|-------|-------|
| 員工流失率（%） | 1.39 | 1.66 | 1.90 |
| 按性別劃分 | | | |
| 女性員工流失比率（%） | 1.45 | 1.72 | 1.92 |
| 男性員工流失比率（%） | 1.31 | 1.62 | 1.88 |

註：數據為境內商業銀行口徑。

多元化與員工權益保障

| 指標（單位） | 2024年 | 2023年 | 2022年 |
|----------------|--------|--------|--------|
| 勞動合同簽訂率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 社會保險覆蓋率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 女性員工比例（%） | 57.24 | 57.07 | 57.16 |
| 中高層管理人員女性比例（%） | 31.44 | 30.78 | 30.59 |
| 中高層管理人員男性比例（%） | 68.56 | 69.22 | 69.41 |
| 境外機構本地員工人數（人） | 24,198 | 23,022 | 23,033 |
| 少數民族員工人數（人） | 14,356 | 13,759 | 13,487 |

註：女性員工比例、境外機構本地員工人數為集團口徑，其他指標數據為境內商業銀行口徑。

職業健康安全

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 員工因公死亡人數 (人) | 0 | 0 | 0 |
| 員工因公死亡比率 (%) | 0 | 0 | 0 |
| 因工傷損失工作日 (天) | 660 | 480 | 120 |

註：數據為總行口徑。

員工教育培訓

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|---------------|--------|---------|--------|
| 員工平均培訓時長 (小時) | 65.57 | 55.32 | 48.16 |
| 員工培訓支出金額 (萬元) | 63,816 | 111,555 | 70,927 |
| 接受培訓員工比例 (%) | 98.22 | 97.85 | 97.52 |

按性別劃分的參與培訓員工數量與佔比

| | | | |
|----------------|---------|---------|---------|
| 女性員工參與培訓數量 (人) | 175,323 | 170,916 | 171,602 |
| 男性員工參與培訓數量 (人) | 131,867 | 129,416 | 123,724 |
| 女性員工參與培訓佔比 (%) | 97.94 | 97.57 | — |
| 男性員工參與培訓佔比 (%) | 98.59 | 98.22 | — |

按員工類別劃分的參與培訓員工數量與佔比

| | | | |
|-------------------|------|------|------|
| 高級管理層參與培訓數量 (萬人次) | 1.47 | 1.34 | 1.25 |
|-------------------|------|------|------|

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 中級管理層參與培訓數量 (萬人次) | 33.62 | 32.57 | 32.97 |
| 普通員工參與培訓數量 (萬人次) | 281.49 | 258.33 | 244.04 |
| 高級管理層參與培訓佔比 (%) | 100 | 100 | — |
| 中級管理層參與培訓佔比 (%) | 100 | 100 | — |
| 普通員工參與培訓佔比 (%) | 98.16 | 97.80 | — |

按性別劃分的員工平均培訓時間

| | | | |
|-------------------|-------|-------|-------|
| 女性員工平均參加培訓時間 (小時) | 65.97 | 56.09 | 52.03 |
| 男性員工平均參加培訓時間 (小時) | 65.03 | 54.30 | 45.72 |

按員工類別劃分的員工平均培訓時間

| | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|
| 高級管理層平均參加培訓時間 (小時) | 68.92 | 56.72 | 47.62 |
| 中級管理層平均參加培訓時間 (小時) | 71.21 | 62.54 | 58.37 |
| 普通員工平均參加培訓時間 (小時) | 65.40 | 55.25 | 47.34 |

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|------------------------|--------|--------|--------|
| 中銀研修雲平台員工參與培訓人次 (萬人次) | 316.58 | 292.25 | 278.26 |
| 中銀研修雲平台員工人均學習時長 (小時/人) | 56.62 | 48.06 | 44.12 |

貢獻公益慈善

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|----------------|--------|--------|--------|
| 公益捐贈額 (百萬元) | 144.00 | 94.54 | 89.09 |
| 志願者活動時長 (萬小時) | 2.63 | 1.98 | 2.20 |
| 志願活動參與人次 (萬人次) | 4.32 | 3.06 | 3.47 |

治理績效

價值創造

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|---------------------|------------|------------|------------|
| 資產總計 (百萬元) | 35,061,299 | 32,432,166 | 28,893,548 |
| 營業收入 (百萬元) | 630,090 | 622,889 | 585,367 |
| 營業支出 (百萬元) | 337,627 | 328,816 | 301,589 |
| 利潤總額 (百萬元) | 294,954 | 295,608 | 283,641 |
| 淨利潤 (百萬元) | 252,719 | 246,371 | 236,725 |
| 平均總資產回報率 (%) | 0.75 | 0.80 | 0.85 |
| 淨資產收益率 (%) | 9.50 | 10.12 | 10.77 |
| 資本充足率 (%) | 18.76 | 17.74 | 17.52 |
| 所得稅費用 (百萬元) | 42,235 | 49,237 | 46,916 |
| 歸屬於母公司所有者權益合計 (百萬元) | 2,816,231 | 2,629,510 | 2,423,973 |
| 每股社會貢獻值 (元) | 3.45 | 3.42 | 2.81 |

董事會建設

本行董事會結構合理、運作高效。截至 2024 年末，本行董事會由 13 名成員組成，除董事長外，包括 1 名執行董事、6 名非執行董事、5 名獨立董事。

董事會成員的委任以董事會整體良好運作所需的技能和經驗為本，本行嚴格遵循並重檢《中國銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》，充分考慮董事性別、年齡、文化及教育背景、地區、專業經驗、技能知識、監管要求等多元化的目標和要求，並將其貫穿於董事選聘全過程。本行董事會成員具備宏觀視野，在經濟研究、財務會計、風險管理、法律合規等專業領域具有較為豐富的行業和學術研究經驗。截至 2024 年末，女性董事佔比達到 15.38%；年內組織董事會成員參加培訓 35 次，參與培訓董事 15 名，人均參與培訓時長 18.2 小時，培訓內容包括綠色金融、反洗錢、上市公司獨立董事制度改革、財務造假犯罪案件等。

本行注重保障獨立董事行使建議、決策、監督等權利，建立獨立董事專門會議機制，增進獨立董事對本行經營情況的了解，為獨立董事發表獨立意見提供參考。要求獨立董事不得在超過兩家商業銀行同時任職，以確保獨立董事有足夠的時間和精力有效履行職責。2024 年，本行根據董事會工作需要，搭建並拓展獨立董事候選人庫，科學前瞻地推動獨立董事遴選。截至 2024 年末，獨立董事在董事會成員中佔比超過三分之一。

本行要求董事每年親自出席至少三分之二以上的董事會現場會議。2024 年，本行召開董事會會議 13 次（含 1 次書面傳簽會議），董事會會議平均出席率 97%。董事會成員平均任期 3.2 年，董事會全年審議研究議題 131 項，董事會各專業委員會根據董事會授予的職權，積極協助董事盡職履責。

親自出席次數 / 任期內召開會議次數

| 董事 | 股東大會 | 董事會 (含書面傳簽會議) |
|-------------|------|------------------|
| 現任董事 | | |
| 葛海蛟 | 4/4 | 12/13 |
| 林景臻 | 4/4 | 12/13 |
| 張勇 | 4/4 | 13/13 |
| 張建剛 | 4/4 | 13/13 |
| 黃秉華 | 4/4 | 13/13 |
| 劉輝 | 4/4 | 13/13 |
| 師永彥 | 4/4 | 13/13 |
| 樓小惠 | 3/3 | 10/10 |
| 廖長江 | 4/4 | 13/13 |
| 崔世平 | 4/4 | 12/13 |
| 讓·路易·埃克拉 | 3/4 | 12/13 |
| 喬瓦尼·特里亞 | 4/4 | 13/13 |
| 劉曉蕾 | 3/3 | 11/11 |
| 離任董事 | | |
| 姜國華 | 1/1 | 2/2 |
| 張毅 | — | 1/1 |
| 鄂維南 | 2/2 | 6/6 |
| 劉金 | 2/2 | 6/7 |

註：上表為截至 2024 年末董事任職情況；會議方式包括現場會議、書面議案。

| 指標 | 數量 (位) | 佔比 (%) |
|-------------|--------|--------|
| 董事會成員數量 | 13 | — |
| 執行董事數量 | 2 | 15.38 |
| 非執行董事數量 | 6 | 46.15 |
| 獨立董事數量 | 5 | 38.46 |
| 中國內地董事數量 | 9 | 69.23 |
| 中國港澳台地區董事數量 | 2 | 15.38 |
| 其他國家和地區董事數量 | 2 | 15.38 |
| 女性董事數量 | 2 | 15.38 |
| 男性董事數量 | 11 | 84.62 |
| 55 歲以下董事數量 | 5 | 38.46 |
| 55-60 歲董事數量 | 4 | 30.77 |
| 60 歲以上董事數量 | 4 | 30.77 |

註：上表為截至 2024 年末董事會構成情況，董事會成員佔比數據經四捨五入後保留兩位小數。

信息披露與投資者溝通

| 指標 (單位) | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| 公開信息披露文件 發佈數量 (項) | 437 | 388 | 389 |
| A 股市場發佈文件 (項) | 151 | 123 | 123 |
| H 股市場發佈 中文文件 (項) | 147 | 139 | 139 |
| H 股市場發佈 英文文件 (項) | 139 | 126 | 127 |
| 接聽投資者熱線 (次) | 94 | 105 | 125 |
| 回覆上證 E 互動平台 (則) | 10 | 13 | 27 |
| 處理 IR 郵箱郵件 (封) | 28 | 55 | 74 |

廉潔與反腐敗

本行深入推進黨風廉政建設和反腐敗工作。2024 年，本行全力配合中央巡視，紮實推進中央巡視整改，開展重點問題專項治理，推動橫向協同、縱向穿透。修訂貫徹落實中央八項規定精神及其實施細則的具體措施，出台違規吃喝「八條禁令」，開展違規吃喝專項整治，整治享樂奢靡之風。制定整治形式主義為基層減負實施細則，加大查處和通報力度，力戒形式主義、官僚主義。開展群眾身邊不正之風和腐敗問題集中整治。嚴肅查處違紀違法案件，震懾作用進一步增強。

本行運用《警示教育讀本》等書籍，面向全體員工開展經常性紀律教育；結合查辦的違法違紀案例，拍攝警示教育片，分層分級開展警示教育。通過組織觀看警示教育片、通報違法違紀案例、參觀廉政教育基地、開好以案促改專題民主生活會等形式，強化領導幹部以及授信審批、資產處置、招標採購、選人用人等重點領域和關鍵崗位廉潔自律意識和拒腐防變能力。通過開展廉潔教育「小課堂」、講授廉政教育課、召開警示教育專題會以及開展談心談話等形式，強化外派幹部政治能力和紀律意識。

關於貪污案件數目等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

信訪管理與舉報人保護

本行制定、修訂《中國銀行股份有限公司信訪工作管理辦法》，進一步完善信訪工作機制。公民、法人或其他組織均可通過電話、書信、走訪等形式反映情況和意見。在總部設立信訪辦公室團隊、信訪接待站，在境內分行均配備信訪工作人員，認真處理來信、來電、來訪，傾聽來訪群眾的意見、建議和要求。對於阻止他人檢舉、提供證據，洩露舉報人身份，誣陷、恐嚇、打擊、報復他人等違規行為，嚴格按照法律法規及《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法》等進行處理。

網絡與信息安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《銀行業金融機構數據治理指引》等法律法規和監管要求，制定《中國銀行股份有限公司信息安全總體策略》《中國銀行股份有限公司網絡安全管理辦法》《中國銀行股份有限公司信息系統數據安全管理辦法》等適用於全集團的網絡與信息安全相關政策文件。

本行注重提升網絡與信息安全防控能力。構建並完善覆蓋總行、境內分行和境外機構的網絡安全防護體系，在基礎設置、網絡、系統、終端、應用和數據等層面部署安全防護工具，形成集團網絡安全防控基線要求；建立覆蓋全集團、統一指揮、主動應對的 7×24 小時網絡安全專業化運營體系，形成威脅事件處理、安全漏洞管理和威脅情報共享機制，制定網絡安全應急預案並定期演練，實現外部攻擊秒級阻斷，內部威脅分鐘級響應，情報分鐘級實時共享；定期開展內外部安全測評、漏洞掃描與滲透測試，以及內部攻防演練，主動發現網絡安全風險隱患。制定並完善《中國銀行股份有限公司信息系統生產故障和網絡安全事件管理辦法》，明確網絡安全事件的報告與處置流程，規範網絡安全事件等級認定，確保及時報告、有序處置相關網絡安全事件，將業務影響降至最低。

本行加強供應商網絡與信息安全管理。制定《中國銀行股份有限公司信息科技供應鏈安全風險管理辦法》《中國銀行股份有限公司信息科技外包風險管理辦法》等制度，提出供應商安全准入、供應鏈產品安全測評、外部人員審查和保密責任、漏洞風險監測和排查、各類場景應急管理等具體要求，在合同協議中明確供應商提高應急保障等級、增強應急響應處置能力等安全要求。每半年開展一次外包信息安全培訓，常態化開展外包產品代碼掃描、安全測試及漏洞處置，做好風險隱患的識別、預警和處置。

截至 2024 年末，本行已通過多項國內外權威標準認證，包括但不限於 CMMI（軟件能力成熟度模型集成）四級、ISO 20000（信息技術服務管理體系認證）、ISO 27000（信息安全管理系統標準體系認證）、ISO 9000（質量體系標準認證）和 PCI-DSS（支付卡行業數據安全標準）等。同時，本行每年對運營維護、開發、網絡與數據安全開展內外部審計，並聘請第三方機構開展網絡運維服務能力評估，出具 ISAE 3402 國際鑒證報告和 SSAE18 SOC2（系統和組織控制）體系控制有效性報告。

2024 年，本行未發生重大網絡安全與信息安全事件。

知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規要求，按照本行知識產權管理辦法，系統推進商標、專利等知識產權的申請與保護；積極倡導知識產權保護理念，充分尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險。全年專利新獲授權 1,392 件，累計授權 3,547 件。

負責任採購

本行持續強化採購管理，完善供應商管理體系，制定《中國銀行股份有限公司採購管理辦法（2021 年版）》和《中國銀行股份有限公司供應商管理辦法（2023 年版）》，明確由高級管理層下設的集中採購管理委員會負責集中採購活動的決策管理，集中採購中心負責統籌採購管理和集中採購供應商管理。建立公開、公正、透明的採購管理機制，遵循依法、合規、競爭、擇優的採購原則，審慎選擇單一來源方式，優先採用公開招標方式實施採購。

本行將負責任採購理念融入供應商選擇、採購評審和供應商管理各環節。在採購邀請文件中明確要求「供應商經營活動中沒有重大違法違規記錄或涉及環境保護、勞動用工、消費者權益保護等方面的重大違法違規行為」，嚴把供應商准入門檻，禁止失信被執行人、重大稅收違法失信主體、列入政府採購嚴重違法失信行為記錄名單的主體參與本行採購。在供應商考察和項目評審時，評估供應商在環境保護、社會責任等方面的承諾，考察供應商在環保設備和措施、勞動合同簽訂和社會保險繳納情況、辦公環境健康和安全性、勞動保護措施等實際表現，推動供應商履行環境和社會責任。

本行始終堅持廉潔採購，嚴格禁止商業賄賂、干預採購、洩露秘密、故意違約等行為，要求所有入圍供應商簽署廉潔從業承諾，將有廉潔問題的供應商納入「負面名單」管理，嚴格限制其參與本行採購活動。2024 年簽署廉潔承諾的供應商覆蓋率達 100%。

本行保障中小企業供應商平等參與權，嚴禁在採購活動中設置排他性條款等限制競爭行為。在合格供應商基本資質要求制定過程中，除個別特殊需求的項目外，不對註冊資本、企業規模等提出要求。嚴格落實《保障中小企業款項

支付條例》等法規要求，在中小企業合同模板中增加《中國銀行股份有限公司與中小企業供應商特別約定》，優化付款條件與流程，確保中小企業款項及時支付，維護中小企業合法權益。

| 指標（單位） | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| 集中採購項目總數（個） | 16,340 | 16,419 | 13,652 |
| 集中採購涉及預算金額（億元） | 327.83 | 334.32 | 264.78 |
| 總行供應商數量（個） | 802 | 952 | 977 |
| 中國內地供應商數量（個） | 792 | 911 | 931 |
| 中國港澳台及其他國家和地區供應商數量 ^註 （個） | 10 | 41 | 46 |
| 供應商審查覆蓋率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 開展供應商社會責任培訓次數 | 3 | 3 | 2 |

註：統計口徑調整為註冊地為境外的供應商數量，並據此重述往年數據。

責任管理

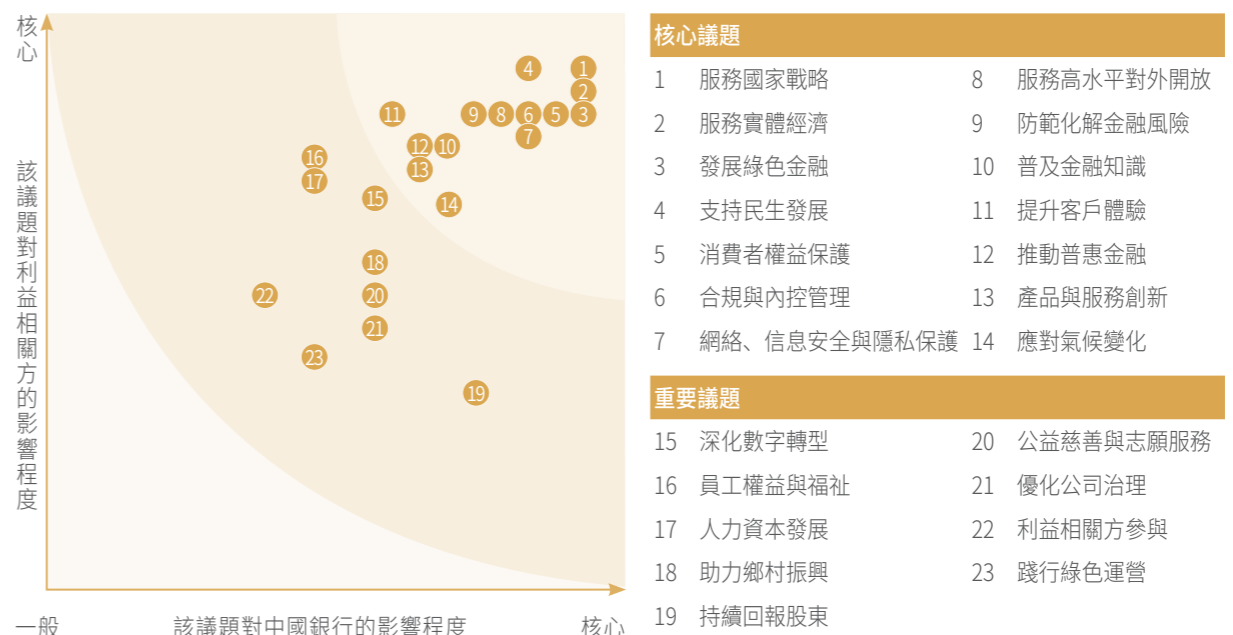
重要性分析

本行定期開展重要性分析，通過對社會責任議題的識別、評估，確定對本行和各利益相關方均具有重要性的社會責任議題，並於報告中進行披露。經內外部專家研究分析，本行 2024 年度社會責任議題及其重要性程度較上一年度未發生重大變化。

2024 年，本行積極響應上海證券交易所、香港聯合交易所可持續發展信息披露規則，成立專項工作組，開展多場內外部培訓與交流活動，制定可持續發展報告工作方案。截至 2025 年 2 月，工作組已初步梳理與本行相關的可持續發展議題，認真識別、評估各議題相關的影響、風險與機遇，並按照《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製》要求，面向客戶和消費者、股東和投資者、員工、董監事會和高級管理層成員、供應商等利益相關方群體廣泛開展調研。下一步，本行將認真研究利益相關方的反饋意見，綜合評估可持續發展議題重要性情況，並將在本行可持續發展報告中予以披露。

中國銀行社會責任議題重要性評估流程

| | |
|----------------|--|
| 步驟 1 識別 | 通過深入解讀、分析國家宏觀政策與行業發展趨勢，參考香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》、聯合國可持續發展目標（SDGs）、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》、明晟（MSCI）ESG 評級、標普全球（S&P Global）企業可持續發展評估等國內外企業社會責任主要標準與主流 ESG 評級體系，結合自身戰略發展規劃，梳理出對自身和利益相關方具有影響的 23 項社會責任議題。 |
| 步驟 2 評估 | 以在線問卷的方式，邀請內外部利益相關方群體從「對中國銀行的影響程度」和「對利益相關方的影響程度」兩個維度對社會責任議題進行評估。 |
| 步驟 3 披露 | 根據評估結果統計與分析，形成重要性分析矩陣，對議題重要性進行排序，明確報告重點披露內容。 |



利益相關方溝通

| 利益相關方 | 期望 | 溝通渠道 |
|---|--|---|
|  國家 | <ul style="list-style-type: none"> 服務國家戰略 服務實體經濟 服務高水平對外開放 全面風險管理 推動金融普惠 | <ul style="list-style-type: none"> 日常溝通與匯報 項目審批與監管 重大項目合作 |
|  客戶 | <ul style="list-style-type: none"> 推動金融普惠 消費者權益保護 產品與服務創新 提升客戶體驗 網絡、信息安全與隱私保護 | <ul style="list-style-type: none"> 日常服務溝通 客戶滿意度調查 客戶投訴處理 95566 客戶服務中心 門戶網站、微信公眾號、微博等 |
|  股東 | <ul style="list-style-type: none"> 優化公司治理 防範化解金融風險 深化數字轉型 | <ul style="list-style-type: none"> 定期報告與臨時報告 股東大會 投資者調研 業績發佈會 |
|  環境 | <ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 發展綠色金融 踐行綠色運營 | <ul style="list-style-type: none"> 項目環境風險評估 環境績效採集與披露 綠色公益活動 |
|  社區 | <ul style="list-style-type: none"> 支持民生發展 助力鄉村振興 公益慈善與志願服務 利益相關方參與 | <ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活動 實地調研走訪 社區溝通交流活動 媒體溝通 |
|  員工 | <ul style="list-style-type: none"> 人力資本發展 員工權益與福祉 利益相關方參與 | <ul style="list-style-type: none"> 總結表彰大會 定期培訓 企業文化活動 門戶網站、微信公眾號、微博等 |

承諾與進展

作為聯合國《負責任銀行原則》的簽署機構，中國銀行堅定不移支持可持續發展，在綠色金融、普惠金融等重點業務領域設定具體目標，並結合當年業務發展情況和外部要求適時更新目標內容。

普惠金融

| 目標 / 承諾 | 2024 年進展 |
|---|--------------------------------|
| 2021 年至 2025 年期間，普惠貸款增速、客戶增速持續滿足監管要求。 | 普惠貸款增速 29.63% 普惠客戶增速 39.62% |
| 到 2025 年，普惠型小微企業貸款餘額突破 2.5 萬億元，成為服務普惠客群的主力銀行。 | 普惠貸款餘額 2.28 萬億元 |

綠色金融

| 目標 / 承諾 | 2024 年進展 |
|---|---|
| 2021 年至 2025 年期間，對綠色產業新增信貸支持不少於 3 萬億元人民幣。 | 截至 2024 年末，境內綠色信貸餘額 4.07 萬億元，在境內各項貸款中佔比超過 20%，較「十三五」末增長 3.17 萬億元。 |
| 全行境內綠色信貸餘額逐年上升。 | 同比增加 9,641 億元，增幅 31.03%。 |
| 資產質量保持在良好水平。 | 境內綠色信貸不良率低於 0.5%，低於集團整體信貸不良率水平。 |
| 綠色債券投資規模逐年上升。 | 截至 2024 年末，綠色債券投資規模超過 1,000 億元，較年初穩步提升。 |
| 綠色債券承銷力爭市場領先。 | 承銷境內、境外綠色債券發行規模分別位列銀行間市場第一、彭博「全球離岸綠色債券」排行榜中資同業第一。 |
| 持續發行綠色低碳發展相關債券。 | 2024 年，發行 7 億美元境外綠色金融債券和 100 億元境內總損失吸收能力非資本綠色債券。 |
| 自 2021 年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。 | 本年度已完成。 |
| 境內高碳行業對公貸款佔比保持下降趨勢。 | 本年度已完成。 |

說明

中國銀行股份有限公司（簡稱「本行」「中行」「集團」）董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍 組織範圍：與本行合併財務報表的組織範圍一致。

時間範圍：2024年1月1日至2024年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

發佈週期：年度報告。本報告是本行連續發佈的第18份社會責任報告，上一年度報告發佈於2024年3月。

編製參考依據 以香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》，以及《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等的相關要求為指導，參考國際標準化組織《組織社會責任指南（ISO 26000）》，全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021版》及《聯合國負責任銀行原則》等標準編製。

本報告遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》的匯報原則：

- 重要性：本報告在「責任管理」中披露本年度開展重要性評估工作的情況，包括識別環境、社會和治理（ESG）議題的流程和方法、開展利益相關方調研的情況、基於調研結果形成的ESG議題重要性矩陣，以及識別出的利益相關方群體及各利益相關方群體的參與方式與對本行的期望。重要性分析流程與結果會同本報告其他內容，一併聽取本行董事會意見並經董事會審批通過。
- 量化：本報告在「環境篇」的「指標與目標」部分和「ESG關鍵績效」的「環境績效」部分披露了計算溫室氣體排放量及能源耗用過程中使用的標準和轉換因子來源。
- 一致性：本報告的關鍵績效指標統計方法與往年保持一致。

數據說明 報告中的財務數據來自2024年度財務報告，並經安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以2024年度為主，部分包括以前年度數據。報告中涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證 報告由安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）對其中披露的選定關鍵數據執行有限保證業務，並出具獨立鑒證報告。

發佈形式 報告以網絡在線版形式發佈，可在本行網站（網址：www.boc.cn）查閱。本報告以中文、英文兩種文字發佈，在對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

報告反饋 如您對本報告內容以及本行社會責任和ESG工作有任何意見或建議，請掃碼填寫此問卷。本行將認真聆聽您的反饋，並對您的個人信息嚴格保密。



鑒證



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼17层
邮政编码: 100738
Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

獨立鑒證報告

安永華明（2025）專字第70008878_A02號
中國銀行股份有限公司

中國銀行股份有限公司董事會：

我們接受委托，對中國銀行股份有限公司（以下簡稱「中國銀行」或「貴行」）編制的《中國銀行股份有限公司2024年度社會責任報告（環境、社會、治理）》（簡稱「《2024年度社會責任報告》」）中選定的2024年度績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、績效信息

本報告就以下選定的2024年度績效信息實施了有限保證鑒證程序：

- 中國內地綠色信貸餘額折合人民幣（億元）
- 綠色信貸餘額較年初新增數額（億元）
- 中國內地綠色信貸餘額同比增長（%）
- 綠色信貸節約標煤量（萬噸）
- 綠色信貸減排二氧化碳當量（萬噸）
- 綠色信貸減排化學需氧量（萬噸）
- 綠色信貸減排氨氮量（萬噸）
- 綠色信貸減排二氧化硫量（萬噸）
- 綠色信貸減排氮氧化物量（萬噸）
- 綠色信貸節水量（萬噸）
- 境內外綠色債券發行規模（億元）
- 承銷境內綠色債券發行規模（億元）
- 承銷境外綠色債券發行規模（億美元）
- 在國家鄉村振興重點幫扶縣設立網點數量（家）
- 涉農貸款餘額（億元）
- 普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）
- 普惠型小微企業貸款餘額增長率（%）
- 普惠型小微企業貸款客戶數（萬戶）
- 員工人數（人）
- 女性員工人數（人）
- 男性員工人數（人）
- 中國內地機構員工人數（人）
- 中國港澳台地區機構員工人數（人）
- 當年新進員工人數（人）
- 中高層管理人員女性比例（%）
- 勞動合同簽訂率（%）
- 接受培訓員工比例（%）
- 中銀研修雲平台員工參與培訓人次（萬人次）
- 女性員工平均參加培訓時間（小時）
- 男性員工平均參加培訓時間（小時）
- 員工流失率（%）
- 因公死亡人數（人）
- 因公死亡比率（%）
- 全年共受理客戶投訴（萬件）
- 投訴處理完結率（%）
- 境內營業網點（家）
- ATM（台）
- 手機銀行客戶數（億戶）
- 公益捐贈額（百萬元）
- 每股社會貢獻值（元）





獨立鑒證報告（續）

安永華明（2025）專字第70008878_A02號
中國銀行股份有限公司

我們的鑒證工作僅限於《2024 年度社會責任報告》中選用的 2024 年度的績效信息，《2024 年度社會責任報告》所披露的其他信息、2023 年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

二、中國銀行選用的標準

貴行編制《2024 年度社會責任報告》績效信息所採用的標準列於本報告附件的績效信息編制基礎（以下簡稱「編制基礎」）中。

三、中國銀行的責任

選用適當的編制基礎，並按照編制基礎的要求編制《2024 年度社會責任報告》中的 2024 年度績效信息是貴行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制績效信息相關的內部控制，在編制績效信息的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序對《2024 年度社會責任報告》中的 2024 年度績效信息發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證准則理事會發布的《國際鑒證業務准則第 3000 號（修訂）—歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（「ISAE3000」）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000 要求我們計劃和實施鑒證工作，以對我們是否注意到為了使《2024 年度社會責任報告》中的 2024 年度績效信息依據編制基礎進行編制而需要作出重大修改發表結論。鑒證程序的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

五、我們的獨立性和質量管理

我們遵守國際會計師職業道德准則理事會頒布的國際會計師職業道德守則中對獨立性和其他道德的要求。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。本事務所遵循《國際質量管理准則第 1 號——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》，設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。



獨立鑒證報告（續）

安永華明（2025）專字第70008878_A02號
中國銀行股份有限公司

六、鑒證工作程序

有限保證鑒證所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程序，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程序的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程序。我們所實施的工作包括：

- 1) 與相關人員進行訪談，了解中國銀行的業務及報告流程；
- 2) 與關鍵人員進行訪談，了解報告期內績效信息的收集、核對和報告流程；
- 3) 檢查計算標準是否已根據本報告「二、中國銀行選用的標準」中所述的方法準確應用；
- 4) 實施分析程序，並詢問管理層以獲取針對所識別的重大差異的解釋；
- 5) 對基礎信息實施抽樣檢查，以檢查數據的準確性；
- 6) 我們認為必要的其他程序。

七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《2024 年度社會責任報告》中所選定的 2024 年度績效信息在所有重大方面存在與編制基礎的要求不符合的情況。

八、報告的使用

本鑒證報告僅向貴行董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國北京

2025 年 3 月 26 日



附錄：績效信息編製基礎

附錄一：社會責任

中國內地綠色信貸餘額折合人民幣（億元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的中國內地綠色信貸餘額折合人民幣是指，截至報告期末中國銀行在境內向符合綠色標準的項目、企業或活動提供的貸款且尚未償還的本金總額，以人民幣為單位進行計量和統計。依據國家金融監督管理總局綠色信貸口徑（包括節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業、綠色服務產業、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資、綠色消費融資等九大領域），以及《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函[2020]739 號）確定。

附錄二：環境

綠色信貸餘額較年初新增數額（億元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的綠色信貸餘額較年初新增數額是指，截至報告期末中國銀行的境內綠色信貸餘額相比報告期初的綠色信貸餘額增加的數額。依據國家金融監督管理總局綠色信貸口徑（包括節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業、綠色服務產業、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資、綠色消費融資等九大領域），以及《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函[2020]739 號）確定。

附錄三：氣候

中國內地綠色信貸餘額同比增長（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的中國內地綠色信貸餘額同比增長是指，截至報告期末中國銀行境內的綠色信貸餘額與上一報告期同期相比的增長率。依據國家金融監督管理總局綠色信貸口徑（包括節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業、綠色服務產業、採用國際慣例或國際標準的境外項目、綠色貿易融資、綠色消費融資等九大領域），以及《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函[2020]739 號）確定。

附錄四：社會

綠色信貸節約標煤量（萬噸）、綠色信貸減排二氧化碳當量（萬噸）、綠色信貸減排化學需氧量（萬噸）、綠色信貸減排氨氮量（萬噸）、綠色信貸減排二氧化硫量（萬噸）、綠色信貸減排氮氧化物量（萬噸）、綠色信貸節水量（萬噸）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的綠色信貸節約標煤量（萬噸）、綠色信貸減排二氧化碳當量（萬噸）、綠色信貸減排化學需氧量（萬噸）、綠色信貸減排氨氮量（萬噸）、綠色信貸減排二氧化硫量（萬噸）、綠色信貸減排氮氧化物量（萬噸）、綠色信貸節水量（萬噸）的計算依據為《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》（銀保監辦便函[2020]739 號），口徑覆蓋中國銀行境內分行。

附錄五：治理

境內外綠色債券發行規模（億元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的境內外綠色債券發行規模是指，報告期內中國銀行在境內外市場發行的綠色金融債券總金額。

附錄六：業務

承銷境內綠色債券發行規模（億元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的承銷境內綠色債券發行規模是指，報告期內中國銀行作為主承銷商參與境內綠色債券發行並成功承銷的綠色債券的總發行金額，綠色債券口徑依據交易商協會《中國綠色債券原則》確定。

附錄七：風險

承銷境外綠色債券發行規模（億美元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的承銷境外綠色債券發行規模是指，報告期內中國銀行作為主承銷商參與境外綠色債券發行並成功承銷的綠色債券的總發行金額，綠色債券口徑依據國際資本市場協會的《綠色債券原則》和氣候債券倡議組織的《氣候債券標準》確定。

附錄八：僱員

附錄八-1：僱員

在國家鄉村振興重點幫扶縣設立網點數量（家）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的在國家鄉村振興重點幫扶縣設立網點數量是指，截至報告期末依據中央農村工作領導小組辦公室和國家鄉村振興局於 2021 年 8 月公布的《國家鄉村振興重點幫扶縣名單（160 個）》區域範圍內設立的累計網點總數。

附錄八-2：涉農

涉農貸款餘額（億元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的涉農貸款餘額是指，截至報告期末依據中國人民銀行發布的《涉農貸款專項統計制度》（銀發[2007]246 號）口徑統計的本幣（人民幣）涉農貸款餘額與外幣（美元）涉農貸款餘額的匯總數，包括農戶貸款餘額、農村非金融企業及機關團體貸款餘額、城市非金融企業及機關團體涉農貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。2024 年 6 月，按照《中國人民銀行調查統計司關於印發 2024 年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發[2024]2 號）要求，修訂報送中國人民銀行的涉農貸款口徑。

附錄八-3：普惠

普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的普惠型小微企業貸款餘額是指，截至報告期末按照《國家金融監督管理總局辦公廳關於做好 2024 年普惠信貸工作的通知》（金辦發[2024]26 號）口徑統計的普惠型小微企業貸款餘額，即單戶授信總額 1,000 萬元以下（含）的小微企業貸款餘額（包括小型微型企業貸款餘額、個體工商戶貸款餘額、小微企業主貸款餘額，不包含票據貼現及轉貼現業務餘額）。

附錄八-4：增長

普惠型小微企業貸款餘額增長率（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的普惠型小微企業貸款餘額增長率是指，截至報告期末按照《國家金融監督管理總局辦公廳關於做好 2024 年普惠信貸工作的通知》（金辦發[2024]26 號）口徑統計的普惠型小微企業貸款餘額相較上一年的增長率。

附錄八-5：客戶

普惠型小微企業貸款客戶數（萬戶）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的普惠型小微企業貸款客戶數是指，截至報告期末按照《國家金融監督管理總局辦公廳關於做好 2024 年普惠信貸工作的通知》（金辦發[2024]26 號）口徑統計的普惠型小微企業客戶數。

附錄八-6：員工

員工人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的員工人數是指，截至報告期末中國銀行股份有限公司（包含境內外分行及附屬公司）在職員工總人數，包括合同制員工和勞務派遣員工。

附錄八-7：女性

女性員工人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的女性員工人數是指，截至報告期末中國銀行股份有限公司（包含境內外分行及附屬公司）在職女性員工總人數，包括合同制員工和勞務派遣員工。通過員工官方個人證件信息確認性別。

附錄八-8：男性

男性員工人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的男性員工人數是指，截至報告期末中國銀行股份有限公司（包含境內外分行及附屬公司）在職男性員工總人數，包括合同制員工和勞務派遣員工。通過員工官方個人證件信息確認性別。

附錄八-9：中國內地

中國內地機構員工人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的中國內地機構員工人數是指，截至報告期末中國銀行集團範圍內（不包含非金融機構和非控股機構）在職中國內地機構員工總人數，包括合同制員工和勞務派遣員工。

附錄八-10：中國港澳

中國港澳地區機構員工人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的中國港澳地區機構員工人數是指，截至報告期末中國銀行集團範圍內（不包含非金融機構和非控股機構）中國港澳地區機構在職員工總人數，包括合同制員工和勞務派遣員工。

附錄八-11：當年新進

當年新進員工人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的當年新進員工人數是指，報告期內中國銀行境內商業銀行範圍內與中國銀行新簽訂勞動合同的正式員工數量。

附錄八-12：中層

中高層管理人員女性比例（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的中高層管理人員女性比例是指，截至報告期末中國銀行總行及分支行女性中高層管理人員佔全部中高層管理人員的比例。

附錄八-13：勞動

勞動合同簽訂率（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的勞動合同簽訂率是指，截至報告期末在中國銀行境內商業銀行範圍內與中國銀行簽訂勞動合同的正式員工佔在職員工總數量的比例。

附錄八-14：培訓

接受培訓員工比例（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的接受培訓員工比例是指，報告期內中國銀行境內範圍內接受任何類型的職業培訓及指導的員工總人數佔報告期末在職員工總人數的比例，其依據為《全國幹部教育規劃（2023-2027 年）》和《幹部教育培訓工作條例》。

附錄八-15：中銀

中銀研修雲平台員工參與培訓人次（萬人次）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的中銀研修雲平台員工參與培訓人次是指，報告期內中國銀行總行、境內分支行及境內綜合經營公司員工參與培訓的總人次。

附錄八-16：女性

女性員工平均參加培訓時間（小時）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的女性員工平均參加培訓時間是指，報告期內中國銀行境內範圍內（不包含非金融機構）通過線上和線下渠道接受培訓的女性員工的培訓平均時間。

附錄八-17：男性

男性員工平均參加培訓時間（小時）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的男性員工平均參加培訓時間是指，報告期內中國銀行境內範圍內（不包含非金融機構）通過線上和線下渠道接受培訓的男性員工的培訓平均時間。

附錄八-18：員工

員工流失率（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的員工流失率是指，報告期內中國銀行境內商業銀行範圍內的勞動合同制正式員工，主動提出與中國銀行解約的員工佔最近兩年境內全行商業銀行範圍內平均總人數的比例。

附錄八-19：因公

因公死亡人數（人）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的因公死亡人數是指，報告期內中國銀行總行範圍內，經當地人社局認證的因公死亡人數。

附錄八-20：因公

因公死亡比率（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的因公死亡比率是指，報告期內中國銀行總行範圍內，經當地人社局認證的因公死亡人數與報告期末員工總數的比例。

附錄八-21：全年

共受理客戶投訴

全年共受理客戶投訴（萬件）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的全年共受理客戶投訴是指，報告期內中國銀行總行、各分支機構以及信用卡中心（不含綜合經營公司）通過官方電話／客服熱線、官方網站、手機銀行和信用卡移動客戶端、營業網點、政府機構、監管部門等渠道獲取的投訴總數，依據國家金融監督管理總局發布的《中國銀行保險監督管理委員會令（2020 年第 3 號）》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》確定。

附錄八-22：投訴

投訴處理完結率（%）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的投訴處理完結率是指，報告期內中國銀行總行、各分支機構以及信用卡中心（不含綜合經營公司）通過官方電話／客服熱線、官方網站、手機銀行和信用卡移動客戶端、營業網點、政府機構、監管部門等渠道獲取的所有投訴中，已受理的客戶投訴佔總投訴數量的比例，依據國家金融監督管理總局發布的《中國銀行保險監督管理委員會令（2020 年第 3 號）》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》確定。

附錄八-23：境內

營業網點（家）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的境內營業網點數量是指，截至報告期末中國銀行境內範圍內（不包括港澳台、境外分支機構）獲得國家金融監督管理總局批覆的各經營性機構數量總和，包括總行、一級分行、直屬分行、二級分行、支行以及分理處。

附錄八-24：ATM

（台）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的 ATM 是指，截至報告期末中國銀行境內範圍內（不包含附屬公司、子公司）投產的自助櫃員機（ATM）總數。

附錄八-25：手機

銀行客戶數（億戶）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的手機銀行客戶數是指，截至報告期末中國境內累計下載、註冊並激活中國銀行手機銀行 App 的個人客戶數。

附錄八-26：公益

捐贈額（百萬元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的公益捐贈額是指，報告期內，中國銀行通過具有公益性捐贈稅前扣除資格的政府部門、依法成立的慈善機構及其他公益性機構實施的公益性質捐款總額，依據《中華人民共和國慈善法》《財政部關於加強企業對外捐贈財務管理的通知》（2003 年 3 月 14 日財企[2003]95 號）、《中華人民共和國公益事業捐贈法》（1999 年 9 月 1 日）確定。

附錄八-27：每股

社會貢獻值（元）：中國銀行《2024 年度社會責任報告》披露的每股社會貢獻值是指，截至報告期末中國銀行為社會創造的每股增值額，出自《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》，計算公式為「每股收益 +（納稅總額 + 員工工資 + 利息支出 + 公益投入總額 - 公司因環境汙染等造成的其他社會成本）／期末總股本 = 每股社會貢獻值」。

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

本報告以
中國銀行股份有限公司
北京市西城區復興門內大街 1 號, 100818
為主體, 涵蓋中國銀行全球各運營機構 2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日溫室氣體排放及主要能源資源數據。

| 能源消耗 | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| 汽油消耗量 (MWh) | 141,936 | 153,114 | 132,282 |
| 柴油消耗量 (MWh) | 5,789 | 6,912 | 6,402 |
| 天然氣消耗量 (MWh) | 195,882 | 197,714 | 190,788 |
| 電力消耗量 (MWh) | 1,930,153 | 1,889,562 | 1,809,260 |
| 熱力消耗量 (MWh) | 443,409 | 510,914 | 542,816 |
| 綜合能源消耗總量 (MWh) | 2,719,846 | 2,764,254 | 2,688,308 |
| 溫室氣體排放 | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
| 範圍一和範圍二溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e) | 1,215,599 | 1,594,093 | 1,537,546 |
| 其中 | | | |
| 範圍一溫室氣體排放量 (tCO ₂ e) | 77,288 | 84,740 | 74,899 |
| 範圍二溫室氣體排放量 (tCO ₂ e) | 1,138,311 | 1,509,353 | 1,462,647 |
| 範圍三溫室氣體排放量-廢紙 (tCO ₂ e) | 3,212 | 4,052 | - |
| 範圍三溫室氣體排放量-餐廚垃圾 (tCO ₂ e) | 1,755 | 2,414 | - |
| 範圍三溫室氣體排放量-辦公垃圾 (tCO ₂ e) | 6,625 | - | - |
| 其他環境足跡 | 2024 年 | 2023 年 | 2022 年 |
| 辦公用紙量 (t) | 8,478 | 8,261 | 12,115 |
| 水消耗量 (m ³) | 12,516,075 | 13,533,157 | 13,535,554 |

溫室氣體及能源消耗的核算, 根據《溫室氣體核算體系: 企業核算與報告標準》(2004)、《溫室氣體核算體系: 企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準》(2011)中提出的核算範圍, 使用《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》及《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)中提供的排放與轉換因子、最新區域電力平均二氧化碳排放因子, 以及境外地方政府發布的電力排放因子進行核算。

中節能諮詢有限公司
負責人籤章

福達印錦



北京市海澱區阜成路 115 號
聲明日期: 2025 年 3 月 6 日

索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》

A. 環境

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 | 頁碼 |
|--|-----------|
| 一般披露: 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的 (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 108-109 |
| 層面 A1: 排放物 | |
| 關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。 | 109 |
| 關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | 109 |
| 關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | 109 |
| 關鍵績效指標 A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 109 |
| 關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 109 |
| 一般披露: 有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。 | 108-109 |
| 層面 A2: 資源使用 | |
| 關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | 108 |
| 關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | 109 |
| 關鍵績效指標 A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 108 |
| 關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 109 |
| 關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。 | 110 |
| 一般披露: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 | 10-24, 44 |
| 層面 A3: 環境及天然資源 | |
| 關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 12-45 |

B. 社會

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 | | 頁碼 |
|---------------------|--|---------|
| 僱傭及勞工常規 | | |
| | 一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 80-84 |
| 層面 B1： 僱傭 | 關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 114-115 |
| | 關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 115 |
| | 一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 84 |
| 層面 B2： 健康與安全 | 關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。 | 116 |
| | 關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。 | 116 |
| | 關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 84-85 |
| | 一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 | 82-83 |
| 層面 B3： 發展及培訓 | 關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。 | 116 |
| | 關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 | 116 |
| | 一般披露：有關防止童工或強制勞動的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 80 |
| 層面 B4： 勞工準則 | 關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | 80 |
| | 關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | 80 |
| 營運慣例 | | |
| | 一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 120 |
| 層面 B5： 供應鏈管理 | 關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。 | 120 |
| | 關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察辦法。 | 120 |
| 層面 B5： 供應鏈管理 | 關鍵績效指標 B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 120 |
| | 關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 34, 120 |

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 | | 頁碼 |
|---------------------|--|----------------|
| | 一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 72, 111 |
| 層面 B6： 產品責任 | 關鍵績效指標 B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 | 本行經營與管理不涉及此項指標 |
| | 關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 76-77, 112 |
| | 關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 120 |
| | 關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 112 |
| | 關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 | 112-114 |
| | 一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 106-107 |
| 層面 B7： 反貪污 | 關鍵績效指標 B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | 119 |
| | 關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 | 106-107, 119 |
| | 關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 119 |
| 社區 | | |
| | 一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 | 86 |
| 層面 B8： 社區投資 | 關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。 | 86-91 |
| | 關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | 86-91, 117 |

中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》

| 披露內容 | 頁碼 |
|---------------------|-----------------------|
| 6.1 年度概況 | 6-7, 10 |
| 6.2 金融機構環境相關治理結構 | 12-14 |
| 6.3 金融機構環境相關政策制度 | 15-24, 35 |
| 6.4 金融機構環境相關產品與服務創新 | 25-31 |
| 6.5 金融機構環境風險管理流程 | 31, 36-43 |
| 6.6 環境因素對金融機構的影響 | 36-38 |
| 6.7 金融機構投融資活動的環境影響 | 25-31, 34, 108 |
| 6.8 金融機構經營活動的環境影響 | 32-34, 44-45, 108-110 |
| 6.9 數據梳理、校驗及保護 | 43, 112-114 |
| 6.10 綠色金融創新及研究成果 | 35 |
| 6.11 其他環境相關信息 | 8, 130 |

全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》

| | |
|-----------|---|
| 使用說明 | 本行在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（部分內容超出上述時間範圍）參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。 |
| 使用的 GRI 1 | GRI 1：基礎 2021 |

| GRI 標準 | 披露項 | 頁碼 |
|-----------------|--------------------|----------------|
| | 一般披露 | |
| | 2-1 組織詳細情況 | 6-7 |
| | 2-2 納入組織可持續發展報告的實體 | 124 |
| | 2-3 報告期、報告頻率和聯繫人 | 124 |
| | 2-4 信息重述 | 120 |
| GRI 2：一般披露 2021 | 2-5 外部鑒證 | 125-130 |
| | 2-6 活動、價值鏈和其他業務關係 | 6-7 |
| | 2-7 員工 | 114-115 |
| | 2-8 員工之外的工作者 | 114 |
| | 2-9 管治架構和組成 | 98-99, 117-118 |
| | 2-10 最高管治機構的提名和遴選 | 117 |

| GRI 標準 | 披露項 | 頁碼 |
|---------------------|----------------------------|---------------------------------|
| | 2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用 | 12-13, 72, 99, 104-106, 112-113 |
| | 2-13 為管理影響的責任授權 | 14, 72, 104-106, 112-113 |
| | 2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用 | 124 |
| | 2-15 利益衝突 | 詳見年報 |
| | 2-16 重要關切問題的溝通 | 99 |
| | 2-17 最高管治機構的共同知識 | 13, 100, 107 |
| | 2-18 對最高管治機構的績效評估 | 詳見年報及《公司章程》 |
| | 2-19 績效薪酬 | 81, 100 |
| GRI 2：一般披露 2021 | 2-20 確定薪酬的程序 | 81, 100 |
| | 2-21 年度總薪酬比率 | 詳見年報及《公司章程》 |
| | 2-22 關於可持續發展戰略的聲明 | 2-5 |
| | 2-25 補救負面影響的程序 | 39-43, 76-77, 106, 119 |
| | 2-26 尋求建議和提出關切的機制 | 106, 119 |
| | 2-27 遵守的法律法規 | 119 |
| | 2-28 協會的成員資格 | 35 |
| | 2-29 利益相關方參與的方法 | 121-122 |
| | 2-30 集體談判協議 | 81, 84 |
| | 實質性議題 | |
| GRI 3：實質性議題 2021 | 3-1 確定實質性議題的過程 | 121-122 |
| | 3-2 實質性議題清單 | 121 |
| | 經濟績效 | |
| GRI 3：實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 12-14, 98-100 |
| | 201-1 直接產生和分配的經濟價值 | 詳見年報 |
| GRI 201：經濟績效 2016 | 201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇 | 36-37 |
| | 201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃 | 80-81 |
| | 間接經濟影響 | |
| GRI 3：實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 48-71 |
| GRI 203：間接經濟影響 2016 | 203-1 基礎設施投資和支持性服務 | 48-71 |
| | 203-2 重大間接經濟影響 | 48-71 |
| | 採購實踐 | |
| GRI 3：實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 120 |
| GRI 204：採購實踐 2016 | 204-1 向當地供應商採購的支出比例 | 120 |
| | 反腐敗 | |
| GRI 3：實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 94-97, 119 |
| GRI 205：反腐敗 2016 | 205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓 | 94-97, 119 |
| | 205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動 | 119 |

| GRI 標準 | 披露項 | 頁碼 |
|-----------------------|--------------------------------|----------------|
| 物料 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 32-34, 44 |
| GRI 301: 物料 2016 | 301-1 所用物料的重量或體積 | 110 |
| | 301-3 再生產品及其包裝材料 | 110 |
| 能源 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 32-34, 44, 108 |
| GRI 302: 能源 2016 | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 108 |
| | 302-3 能源強度 | 108 |
| | 302-4 減少能源消耗 | 108 |
| | 302-5 產品和服務的能源需求下降 | 108 |
| | | |
| 水資源和污水 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 32-34, 44, 109 |
| GRI 303: 水資源和污水 2018 | 303-1 組織與水作為共有資源的相互影響 | 109 |
| | 303-2 管理與排水相關的影響 | 109 |
| | 303-5 耗水 | 109 |
| 生物多樣性 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 24, 35 |
| GRI 304: 生物多樣性 2016 | 304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響 | 24, 35 |
| 排放 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 32-34, 44 |
| GRI 305: 排放 2016 | 305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放 | 45 |
| | 305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放 | 45 |
| | 305-4 溫室氣體排放強度 | 45 |
| | 305-5 溫室氣體減排量 | 44-45 |
| | | |
| 廢棄物 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 32-34, 44, 109 |
| GRI 306: 廢棄物 2020 | 306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響 | 109 |
| | 306-2 廢棄物相關重大影響的管理 | 109 |
| | 306-3 產生的廢棄物 | 109 |
| 供應商環境評估 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 34, 120 |
| GRI 308: 供應商環境評估 2016 | 308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動 | 120 |
| 僱傭 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 80 |
| GRI 401: 僱傭 2016 | 401-1 新進員工僱傭率和員工流動率 | 115 |
| | 401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利 | 81, 84-85 |
| 職業健康與安全 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 84-85 |

| GRI 標準 | 披露項 | 頁碼 |
|------------------------|--------------------------------|----------------|
| GRI 403: 職業健康與安全 2018 | 403-3 職業健康服務 | 84-85 |
| | 403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通 | 81, 84-85 |
| | 403-6 促進工作者健康 | 84 |
| | 403-9 工傷 | 116 |
| | 403-10 工作相關的健康問題 | 116 |
| 培訓和教育 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 82-83 |
| GRI 404: 培訓與教育 2016 | 404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數 | 116 |
| | 404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案 | 82-83 |
| 多元化與平等機會 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 80, 117 |
| GRI 405: 多元化與平等機會 2016 | 405-1 管治機構與員工的多元化 | 115, 118 |
| 反歧視 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 80, 106 |
| GRI 406: 反歧視 2016 | 406-1 歧視事件及採取的糾正行動 | 80, 106 |
| 童工 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 80 |
| 強迫或強制勞動 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 80 |
| 當地社區 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 86-91 |
| GRI 413: 當地社區 2016 | 413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點 | 86-91 |
| 供應商社會評估 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 120 |
| GRI 414: 供應商社會評估 2016 | 414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商 | 120 |
| | 414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動 | 120 |
| 客戶健康與安全 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 72-77, 112-114 |
| 營銷與標識 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 111-112 |
| GRI 417: 營銷與標識 2016 | 417-1 對產品和服務信息與標識的要求 | 111-112 |
| 客戶隱私 | | |
| GRI 3: 實質性議題 2021 | 3-3 實質性議題的管理 | 112-114 |

聯合國《負責任銀行原則》進展報告

原則 1：一致性

中國銀行（簡稱「本行」）是中國持續經營時間最久、全球化和綜合化程度最高的銀行。本行擁有比較完善的全球服務網絡，形成了以公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技、金融租賃等多個領域的綜合金融服務體系，為客戶提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。

本行緊扣國家「雙碳」決策部署，將綠色理念內化於集團經營管理與業務發展的各個環節，形成以「十四五」綠色金融規劃為戰略統領的「1+1+N」綠色金融政策體系，明確綠色金融發展遵循原則，提出集團綠色金融發展目標，引領綠色金融業務發展。

本行積極服務構建合作共贏的全球氣候治理體系，在聯合國負責任銀行原則（PRB）、自然相關財務信息披露工作組（TNFD）、「一帶一路」綠色投資原則（GIP）、中英金融綠色金融工作組等十餘個綠色和 ESG 相關倡議及機制中履職盡責。

本行以香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》等要求為指導，參考《聯合國負責任銀行原則》和全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》等國際標準，編製社會責任報告。

鏈接和參考資料 P6-7, 15-35, 124

原則 2：影響與目標設定

本行持續加大對重大戰略、重點領域和薄弱環節的金融支持力度，紮實做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章。

在綠色金融領域，本行積極服務經濟社會發展全面綠色轉型，明確「十四五」時期四大綠色金融戰略目標，包括「力爭成為綠色金融服務首選銀行」「實現綠色金融業務跨越式發展」「妥善管理客戶環境（氣候）、社會和治理風險」「探索並漸進有序降低集團運營及資產組合的碳足跡」。同時，本行圍繞綠色信貸，綠色債券投資、承銷與發行，高碳行業管控等方面提出具體定性或定量目標。

在普惠金融領域，本行立足健康可持續的普惠金融發展模式，打造與小微企業、個體工商戶、農戶等市場主體發展相適應的普惠金融服務體系，切實提升金融服務的便利性、可得性和覆蓋面。本行圍繞普惠貸款和服務普惠客戶數量提出定性或定量目標。

本行結合業務發展情況和外部要求，適時更新綠色金融和普惠金融領域目標內容，每年在社會責任報告中披露當年目標落實進展。

鏈接和參考資料 P15-45, 51-55, 123

原則 3：客戶與顧客

在綠色金融領域，本行持續打造「中銀綠色+」全球品牌，推出五大類數十項綠色金融產品與服務，覆蓋存款、貸款、債券、消費和綜合化服務等領域，支持節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業，推動高碳排放行業低碳轉型，滿足企業和項目綠色發展需求。截至 2024 年末，境內綠色信貸餘額折合人民幣 4.07 萬億元，承銷境內綠色債券發行規模 2,618.37 億元，承銷境外綠色債券發行規模 237.95 億美元，全年發行 7 億美元境外綠色金融債券和 100 億元境內總損失吸收能力非資本綠色債券。同時，本行面向消費端豐富綠色金融產品，激發綠色消費需求，帶動更多客戶選擇環保低碳的生活方式。

在普惠金融領域，本行擴大普惠金融服務覆蓋面，全面增強普惠客群的安全感和獲得感。推動「支持小微企業融資協調工作專班機制」落地，精準對接小微企業和個體工商戶融資需求；推出「個人創業擔保貸款+『惠創貸』」專屬產品譜系，服務解決新市民創新創業資金短缺難題；發揮「中銀 e 企贏」平台，深入服務國家級展會，支持民營企業全球化發展；連續三年開展「千崗萬家」專題活動，深化金融助企穩崗擴崗長效機制；加大涉農領域信貸投放力度，以高質量普惠金融服務對接農戶、新型農業經營主體需求。截至 2024 年末，普惠型小微企業貸款餘額 2.28 萬億元，普惠型小微企業貸款客戶數 149.53 萬戶。

鏈接和參考資料 P25-30, 51-55

原則 4：利益相關方

本行高度重視與利益相關方的溝通與合作，建立了全面的利益相關方溝通機制，面向客戶、股東、員工、社區等不同利益相關方，通過日常服務溝通、客戶滿意度調查、股東大會、投資者調研、業績發佈會等多種方式，確保與利益相關方保持透明、及時的信息交流，積極聽取利益相關方的意見和建議。

本行每年定期開展重要性分析，以問卷形式邀請內外部利益相關方群體對識別出的社會責任議題進行評估，通過對社會責任議題的識別、評估，確定對本行和各利益相關方均具有重要性的社會責任議題，並於報告中進行披露。目前，本行正在按照證券交易所要求開展可持續發展議題的重要性評估工作。本行認真研究各利益相關方意見，綜合評估可持續發展議題重要性情況，並將在本行可持續發展報告中予以披露。

鏈接和參考資料 P121-122

原則 5：管理與文化

本行建立覆蓋董事會、高級管理層、專業團隊的環境（氣候）三層治理架構。董事會是監督管理綠色金融及環境（氣候）議題的決策機構，董事會（或董事會專業委員會）負責審批包含環境（氣候）風險管理在內的綠色金融發展規劃、目標和報告，監督、評估綠色金融發展規劃執行情況；高級管理層根據董事會決定，制定綠色金融及環境（氣候）相關目標，建立機制和流程，明確職責和權限，高級管理層綠色金融委員會負責集團綠色金融工作的統籌管理和專業決策，以及客戶 ESG 風險管理；總行綠色金融團隊負責推動集團綠色金融及環境（氣候）具體工作。

本行年內面向全體董事開展綠色金融主題培訓，邀請外部專家講解綠色金融國際最新趨勢，提升董事在綠色金融及環境（氣候）方面的履職能力。推動「十四五」綠色金融人才培養體系建設，打造包含 8 大模塊、100 餘門課程的綠色金融在線培訓體系。

本行將綠色金融、普惠金融等可持續發展指標納入高級管理層和員工績效考核中，考核結果與薪酬分配掛鉤，激勵推動可持續發展相關工作的落實。

鏈接和參考資料 P12-14, 80-81, 100

原則 6：透明度與問責制

本行每年邀請第三方鑒證機構對社會責任報告部分關鍵數據進行獨立鑒證，並出具獨立鑒證報告，確保相關信息的真實性和可靠性。

鏈接和參考資料 P125-130



中國銀行
BANK OF CHINA