



**2025**  
中國工商銀行股份有限公司  
**可持續發展報告**

中國北京市西城區復興門內大街55號 郵編:100140  
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code: 100140  
[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn), [www.icbc-ltd.com](http://www.icbc-ltd.com)

2026.03.27 發佈

# 目錄

董事長致辭	02
關於我們	04
戰略目標、定位、內涵	06
企業文化	07
榮譽與獎項	08



## 治理篇

公司治理	11
可持續發展管理	19
風險內控管理	25



## 發展篇

科技金融	36
養老金融	39
數字金融	43
服務實體經濟和民生	48
全球金融服務	53



## 環境篇

綠色金融	61
應對氣候變化	77
綠色運營	85



## 社會篇

普惠金融	89
消費者權益保護	100
隱私與數據安全	109
人力資本發展	116
社會貢獻	125

附錄	130
可持續發展績效	130
報告釋義	137
報告說明	137
獨立鑒證報告	138
索引對照	144
讀者反饋表	154

# 董事長致辭



廖林

董事長

當春和景明、萬物勃發的時節如期到來，本行年度可持續發展報告也如約而至。2025年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移貫徹新發展理念，認真踐行金融工作的政治性、人民性，在服務中國式現代化全局中找準定位、擔當作為，與經濟、社會、環境共生共榮，譜寫了可持續發展的嶄新篇章。

**可持續發展的基礎，在於千行百業的欣欣向榮、活力奔涌。**我們心懷“國之大者”，將金融服務的著力點放在強壯實體經濟上，新增貸款投放、債券投資4.8萬億元，再創歷史新高，在支持穩就業、穩企業、穩市場、穩預期中發揮了主力軍作用。**聚焦“兩重一薄”領域**，突出主責主業，扎實做好“五篇大文章”，支持因地制宜發展新質生產力，製造業、科技貸款等增速均高於全行平均水平，戰略性新興產業貸款佔比持續提升，數字經濟核心產業融資超萬億元。**聚焦服務高水平開放**，優化全球一體化服務，累計支持“一帶一路”重點項目432個；發揮金磚國家工商理事會、中歐企業聯盟、“一帶一路”銀行間合作機制等平臺作用，助力“走出去”“引進來”。**聚焦客戶多元化需求**，完善全面金融解決方案，提升科技賦能水平，幫助企業“融資、融智、融技、融通”。同時，統籌發展和安全，完善全面風險管理體系，加強重點領域風險化解，共同創造穩定的發展環境。一年來，本行以涓涓金融活水，支持老工業基地破繭重生、低空經濟振翅騰飛、“新三樣”揚帆出海……正是無數個韌性活力的實體，共同支撐起中國經濟的向新向優。

**可持續發展的根本目的，在於千家萬戶的安居樂業、人壽年豐。**我們堅守為民初心，發揮GBC三端融合優勢，把促進共同富裕融入金融利民、惠民、便民的創新實踐中，讓金融成果惠及更多群眾。**加力服務普惠小微，支持生計所系。**圍繞就業這個最大民生，開展“千企萬戶大走訪”活動，送資金上門、幫企業紓困，普惠貸款增長22.8%，貸款戶數增長23.9%。**增加服務供給，更好滿足群眾關切。**圍繞文化、娛樂、健康等服務性消費，創新更多金融產品，助力民生熱點轉化為擴內需的產業爆點；豐富全生命周期金融服務，個人客戶資產首家超25萬億元，特別是完善“金融+養老”服務模式，推進適老化和無障礙改造，讓老有所養更為便利；加強消費者權益保護，客戶滿意度持續提升。**發揮城市金融優勢，帶動鄉村全面振興。**涉農貸款增長15%，糧食重點領域貸款增長25.5%，助力端穩糧食飯碗；加大定點幫扶投入力度，脫貧地區各項貸款增長12.2%，助力建設宜居宜業和美鄉村。同時，持續開展“燭光計劃”“啟航工程”等公益活動，擦亮“工銀光明行”公益品牌，對外捐贈超1.4億元。一年來，本行以點點溫暖，支持一戶戶便利小店接續運轉、一個個家庭住有所居、一位位學子走出大山……正是人們對美好生活的孜孜以求，映照了城市鄉村的烟火升騰、活力希冀的生生不息。

**可持續發展的具象，在於千山萬水的旖旎風光、詩畫長卷。**我們堅持“綠水青山就是金山銀山”理念，實施綠色優先的服務策略，扎實做好綠色金融等大文章，綠色貸款達6.7萬億元，領先優勢持續鞏固。**強化產品創新**，參與轉型金融試點，為企業提供多渠道、低成本資金，ESG債券承銷規模超3,800億元，同比增長1.3倍。

**提升管理質效**，將氣候風險管理納入全面風險管理體系，壓實三道防線責任，研發智慧識綠模型，扎實做好風險識別評估、壓力測試、信息披露等工作，規範性水平有效提升。**深化綠色運營**，倡導綠色辦公，建設綠色低碳網點，穩步推進碳足跡管理，加大節能降碳力度，以實際行動助力“雙碳”目標實現。一年來，本行用綿綿之力，支持鋼鐵重鎮點燃綠色轉型火種、江河源頭築起生態保護屏障、山鄉村寨走上以林養林的富民新路……正是每個人的點滴努力，積微成著，共同繪就了山河壯麗、人景相融的美好圖景。

**一年來，本行堅持黨建引領，完善治理體系，凝聚起可持續發展的強大合力。**我們堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，持續強根鑄魂，堅定擁護“兩個確立”、堅決做到“兩個維護”。**加強黨的建設**，以開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育、中央巡視整改為契機，縱深推進全面從嚴治黨從嚴治行，大力發揚中國特色金融文化，黨委把方向、管大局、保落實作用更加有力。**提升治理水平**，修訂《公司章程》和股東會等議事規則，順利完成監事會改革，增強信息溝通的透明度和有效性，ESG治理體系建設取得新成效。**建強人才隊伍**，完善選育留用機制，加大關心關愛力度，優化薪酬考核與榮譽表彰體系，員工整體滿意度顯著提高。

**一年來，本行加強統籌平衡，深化改革創新，自身高質量發展邁上新臺階。**我們堅守服務實體經濟主力軍、維護金融穩定壓艙石、建設強大機構領頭雁、做專主責主業標杆行的發展定位，深入推進智能化風控、現代化佈局、數智化動能、綜合化服務、生態化體系等“五化”轉型，“強優大穩”特徵更加鮮明。**主業更強**，投向製造業貸款超5萬億元，科技貸款6萬億元，貿易融資超萬億元，均保持同業領先；**質效更優**，營業收入、淨利潤均實現正增長，淨利潤創歷史新高；**貢獻更大**，主要指標領跑全球，總資產達53.48萬億元，預計當年利稅貢獻和分紅分別超5,000億元、1,100億元；**經營更穩**，不良率下降3BP，撥備覆蓋率、資本充足率均保持較高水平，各類風險總體可控。這些成績令人振奮，實現了服務大局與自身經營的雙向奔赴、融合互促，讓可持續發展的每一步都更加堅實、更有底氣。

大地春潮起，奮進正當時。2026年是“十五五”開局之年，我們將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，樹立和踐行正確政績觀，堅持黨建引領、推進“五化”轉型，加快建設一流銀行、領軍銀行、清廉銀行、現代銀行，堅定走好中國特色金融發展之路，助力“十五五”良好開局，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。

廖林

董事長：廖林  
二〇二六年三月二十七日

# 關於我們

中國工商銀行成立於1984年1月1日。2005年10月28日，本行整體改制為股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上交所和香港聯交所同日掛牌上市。

本行致力於建設中國特色世界一流現代金融機構，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，堅持以服務創造價值，向全球超1,400萬對公客戶和超7.8億個人客戶提供豐富的金融產品和優質的金融服務，以自身高質量發展服務經濟社會高質量發展。本行自覺將社會責任融入發展戰略和經營管理活動，在服務製造業、發展普惠金融、支持鄉村振興、發展綠色金融、支持公益事業等方面受到廣泛贊譽。

本行始終聚焦主業，堅持服務實體經濟的本源，與實體經濟共榮共存、共擔風雨、共同成長；始終堅持風險為本，牢牢守住底線，不斷提高控制和化解風險的能力；始終堅持對商業銀行經營規律的把握與遵循，致力於成為基業長青的銀行；始終堅持穩中求進、創新求進，持續深化重點發展戰略，積極發展金融科技，加快數智化轉型；始終堅持專業專注，開拓專業化經營模式，鍛造“大行工匠”。

本行連續十三年位列英國《銀行家》全球銀行1000強榜單榜首，連續十年位列英國Brand Finance全球銀行品牌價值500強榜單榜首。



## 戰略目標

以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持穩中求進工作總基調，完整、準確、全面貫徹新發展理念，推進治理體系和治理能力現代化建設，把中國工商銀行建設成為具有中國特色的世界一流現代金融機構。

## 戰略定位

以領軍銀行姿態當好服務實體經濟的主力軍、維護金融穩定的壓艙石、建設強大機構的領頭雁、做專主責主業的標杆行。

## 戰略內涵

堅持黨建引領，推進智能化風控、現代化佈局、數智化動能、綜合化服務、生態化體系等“五化”轉型。

## 企業文化



### 使命

提供卓越金融服務  
服務客戶 回報股東 成就員工 奉獻社會



### 願景

全面建設具有中國特色的世界一流現代金融企業，  
成為基業長青的銀行



### 價值觀

工於至誠 行以致遠  
誠信 人本 穩健 創新 卓越

# 榮譽與獎項

## 社會評價

綜合	
❖ The Banker 英國《銀行家》雜誌	連續十三年位列“全球銀行 1000 強”第 1 名
❖ 英國 Brand Finance	連續十年位列“全球銀行業品牌價值 500 強”第 1 名
❖ 美國《財富》雜誌	位列“世界 500 強”第 26 名
❖ 美國《福布斯》雜誌	位列“全球企業 2000 強”第 3 名
❖ 美國《環球金融》雜誌	亞太區最佳基礎設施投資銀行 中國最佳零售銀行 中國最佳財務顧問銀行 中國最佳消費者信貸銀行
❖ 英國《歐洲貨幣》雜誌	中國最佳銀行 中國最佳大型企業銀行 最佳全球合作網絡獎
❖ 香港《財資》雜誌	中國最佳託管銀行 中國最佳保險託管銀行 中國最佳私人銀行 中國最佳項目融資銀行 中國最佳債券承銷商
❖ 新加坡《亞洲銀行家》雜誌	亞太區最佳企業、投行與批發銀行 亞太區最佳數字開戶服務 亞太區最佳大語言模型應用項目 中國最佳大型交易銀行 中國最佳大型託管銀行 中國最佳國際現金管理銀行 中國最佳金融衍生品提供商 中國最佳數字人民幣服務提供商 中國最佳大型私人銀行 中國年度慈善信託服務

❖ 《專業財富管理》雜誌	中國最佳私人銀行品牌 中國最佳人才培育私人銀行 中國最佳數字化營銷與傳播私人銀行 中國最佳數字化投資組合管理私人銀行
❖ 《貿易金融》雜誌“金貿獎”	最佳財資管理銀行
❖ 中國銀行業協會	連續五年位列“陀螺”評價體系全國性商業銀行綜合評價榜單第 1 名 連續十年位列“中國銀行業前 100 名單”第 1 名
❖ 第八屆中國企業論壇	位列《2025 中國企業品牌價值 TOP100 榜單》中國金融品牌價值首位

ESG	
❖ 上海證券交易所	上市公司 2024-2025 年度信息披露工作評價結果：A
❖ 中國上市公司協會	2025 年度上市公司董事會最佳實踐案例 2025 年度上市公司董辦最佳實踐案例
❖ 美國《環球金融》雜誌	中國最佳零售數字銀行 中國最佳企業數字銀行 中國最佳“一帶一路”銀行 中國最佳金融科技創新之星
❖ 香港《財資》雜誌	中國最佳可持續金融銀行 中國年度數字銀行
❖ 新加坡《亞洲銀行家》雜誌	中國年度綠色可持續私人銀行
❖ 《中國銀行保險報》	金融產品傳播案例 金融品牌年度影響力案例
❖ 《董事會》雜誌	金圓桌獎—最佳董事會獎

# 1 治理篇

本行不斷加強黨的領導與公司治理有機融合，持續優化現代公司治理體系，依託高效、透明、合規的治理機制，確保戰略目標有效達成，切實增強股東及各利益相關方的信任與認可。本行系統推進 ESG 治理體系建設，深化利益相關方溝通機制，科學開展重要性議題評估，將可持續發展全面融入集團戰略與日常經營管理。在風險內控方面，本行以前瞻性佈局鍛造發展韌性，持續強化全面風險管理體系，完善內控合規機制，堅守商業道德規範，夯實穩健經營基礎。

- 公司治理
- 可持續發展管理
- 風險內控管理



貢獻聯合國可持續發展目標 (SDGs)

## 公司治理

### 堅持黨建引領

本行始終堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，把完善公司治理作為新時期實現高質量發展的基礎工程，錨定建設中國特色世界一流現代金融機構目標，持續推進治理體系和治理能力現代化，實現高質量發展。報告期內，本行持續加強公司治理頂層設計，高質量修訂完善《公司章程》《股東會議事規則》《董事會議事規則》及董事會專門委員會工作規則，順利完成監事會改革相關公司治理事項，將制度優勢厚植於現代治理體系建設中。本行董事會全面踐行金融工作的政治性、人民性，有效貫徹落實黨中央、國務院決策部署和金融監管要求，充分發揮戰略引領和風險管理職能，統籌推進金融工作“三大任務”落地，持續提升金融服務的適應性、競爭力、普惠性。



2025年7月30日，本行2025年黨建暨年中經營管理工作會議在北京召開。

## 公司治理架構及履職

### ◆ 股東會

股東會作為權力機構，依法行使對本行重大事項的決定權。

#### 報告期內

本行共計召開  
股東年會

**1**次

臨時股東會

**2**次

審議通過

《關於 2024 年度利潤分配方案的議案》  
《關於 2025 年中期利潤分配方案的議案》  
《關於 2025 年度對外捐贈額度的議案》等

**16**項議案

聽取

《關於中國工商銀行股份有限公司 2024 年度獨立董事述職報告的匯報》等

**4**項匯報

### ◆ 董事會

董事會作為決策機構，對股東會負責。

#### 報告期內

本行共計召開  
董事會會議

**10**次

審議、研究

《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2024 年度董事會工作報告〉的議案》  
《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2024 可持續發展報告〉的議案》  
《關於消費者權益保護 2024 年工作情況與 2025 年工作計劃的議案》  
《關於〈普惠金融業務 2025 年度經營計劃〉的議案》  
《關於近兩年我行綠色金融實施情況的議案》  
《關於審議〈中國工商銀行股份有限公司估值提升暨提質增效重回報計劃〉的議案》等

**131**項議題

獲評中國上市公司協會  
2025 年度上市公司  
“**董事會最佳實踐案例**”  
“**董辦最佳實踐案例**”

榮獲《董事會》雜誌  
“**金圓桌獎——最佳董事會獎**”

在中國銀行業協會  
商業銀行穩健發展能力  
“**陀螺**”評價體系公司治理板塊中  
保持同業領先

### ◆ 董事會多元化

本行始終倡導並培育“和而不同”的優秀董事會文化，通過構建涵蓋性別、專業背景、地域等多維度的多元化董事會結構，為董事會科學決策、高效履職提供堅實保障。

#### 截至業績披露日

本行董事會  
共有董事

**13**名

執行董事 **4**名

廖 林先生  
劉 珺先生  
段紅濤先生  
王景武先生

非執行董事 **3**名

曹利群女士  
董 陽先生  
鐘蔓桃女士

獨立非執行董事 **6**名

陳德霖先生  
赫伯特·沃特先生  
莫裏·洪恩先生  
陳關亭先生  
李偉平先生  
李金鴻先生

獨立非執行董事人  
數在董事會成員總  
數中佔比超過 1/3，  
符合有關監管要求

男性董事 **11**名

女性董事 **2**名

中國大陸董事 **9**名

中國香港董事 **2**名

德國董事 **1**名

新西蘭董事 **1**名



2025 年 8 月 29 日，本行召開 2025 年第六次董事會會議。

### ◆ 董事會獨立性

本行制定《公司章程》《董事會議事規則》《獨立董事工作制度》等公司治理文件，在制度層面確保董事會可取得獨立意見。

本行董事會下設提名委員會。

#### 截至業績披露日

董事會提名委員會成員共

**6**人

其中獨立非執行董事

**4**人

提名委員會主席

獨立非執行董事莫裏·洪恩

提名委員會委員

劉珺、鐘蔓桃、陳德霖、李偉平、李金鴻



2025年10月30日，本行召開獨立董事座談會。

### ◆ 董事會專業性

本行董事會成員深耕金融行業，均具備深厚的金融專業背景和豐富的實踐經驗，在銀行運營、宏觀經濟分析、綠色金融、風險控制及財務管理等多個關鍵領域擁有扎實的行業積澱，為本行的長期穩健發展提供了有力的戰略支撐。

本行董事會風險管理委員會成員對包括氣候風險在內的風險管理具有豐富經驗：

<p>董事會 風險管理委員會主席 陳德霖</p>	<p>擁有多年政府部門及金融機構任職經驗，曾任香港金融管理局總裁、香港特別行政區行政長官辦公室主任、渣打銀行亞洲區副主席、香港匯德收購公司主席等職務，現任圓幣錢包科技有限公司董事會主席、易信連有限公司董事會主席、香港 Web3.0 協會創會會長等職務，曾帶領金管局穩妥應對國際金融危機及其後連串衝擊和挑戰，具有豐富的風險管理經驗。</p>
<p>董事會 風險管理委員會委員 王景武</p>	<p>深耕風險管理領域，曾任中國人民銀行金融穩定局局長，2020年4月起任本行副行長，自2021年9月起任本行執行董事、副行長兼任首席風險官。</p>
<p>董事會 風險管理委員會委員 莫里·洪恩</p>	<p>曾任新西蘭澳新銀行董事總經理、澳新銀行（澳大利亞）全球機構銀行業務負責人、中國建設銀行獨立董事、新西蘭國庫部長、新西蘭商界圓桌會董事長、澳大利亞獨立研究中心董事會成員以及三邊關係委員會成員等職務，現任中國建設銀行（新西蘭）非執行董事長、Marisco 房地產有限公司董事長等職務，在金融和風險管理領域具有深厚的專業知識和實踐經驗。</p>

### ◆ 董事會履職情況

本行董事會高度重視並持續加強對 ESG 治理工作的監督和指導，不斷提升 ESG 治理質效。

發揮領軍銀行作用 積極踐行大行擔當	不斷完善公司治理 持續提升治理效能	統籌發展與安全 夯實穩健發展基礎
<p>通過審議或聽取本行年度經營計劃、普惠金融業務年度經營計劃、發展戰略規劃執行情況匯報、綠色金融實施情況等議題，推動本行扎實做好金融“五篇大文章”，更好發揮服務實體經濟主力軍作用。</p> <p>督導本行制定和發佈首份可持續發展報告，深入推進消費者權益保護和提升股東回報工作，不斷增進社會及利益相關者福祉。</p>	<p>通過修訂《公司章程》《董事會議事規則》及董事會專門委員會工作規則等一系列公司治理基本制度，穩步推進審計委員會承接監事會相關職權各項工作，持續完善公司治理頂層設計，健全制度機制，積極探索具有中國特色的公司治理路徑。</p>	<p>通過審議或聽取關於本行風險管理、資本管理、合規管理、數據安全管理等方面的一系列議題，督導本行持續完善風險管理體系，健全內部控制機制，夯實可持續發展基礎，推動本行在高質量發展和高水平安全基礎上穩步前行。</p>

### ◆ 高級管理層

高級管理層作為執行機構，對董事會負責並執行董事會決策。

- ◆ **高管薪酬索回機制** 本行堅持風險與激勵相平衡的原則，建立並持續完善對高級管理人員及對風險有重要影響崗位的員工的績效薪酬延期支付及追索扣回機制。
- ◆ **可持續發展績效納入薪酬考核** 本行將高級管理人員薪酬的可變部分與可持續發展績效掛鉤，科學設定定量與定性相結合的可持續發展考核指標，推動戰略目標落地與可持續發展成效提升。同時，持續將綠色金融戰略實施情況納入高級管理人員績效考核評價體系，不斷完善指標設置，推動綠色金融政策傳導，以體現本行承擔社會責任、追求可持續發展的戰略目標。

### ◆ 子公司公司治理

本行嚴格按照法律法規和監管要求，持續優化子公司公司治理架構，完善公司治理運作機制，加強股東會、董事會議案規範性管理，發揮集團派出董事在子公司公司治理中的關鍵作用，全面加強風險防控，各子公司公司治理取得了良好成效。

加強對境內綜合化子公司戰略引領制定，印發《境內綜合化子公司戰略落實評價辦法（2025年版）》，納入社會責任與 ESG 相關評分指標，引導子公司在投融資各環節持續強化 ESG 風險管理，積極服務實體經濟、集團戰略，做好“五篇大文章”，走高質量發展道路。組織開展報告期內戰略落實評價工作。

## 投資者關係

### 投資者關係管理

本行秉持真實、準確、完整、可比、及時和公平的原則，認真落實法律、法規和監管機構關於信息披露的各項要求，持續加強上市公司透明度建設，切實維護全體股東尤其是中小投資者權利，增進與股東之間的有效溝通和交流，並在年報中披露本行與股東之間的有效溝通情況。

同時，本行不斷優化包括投資者關係網站、投資者信箱等在內的投資者交流平臺，積極借助新媒體和新平臺介紹本行發展動態，持續打造友好、暢通、高效的信息披露及投資者溝通渠道。2025年，本行在定期報告中設置專欄，圍繞投資者關注重點主動回應，提升信息披露的針對性與有效性；通過臨時公告及時披露高質量發展進展及投資者利益保護成果，助力投資決策；披露《估值提升暨提質增效重回報計劃》《關於2025半年度社會責任與可持續金融專題報告的公告》，公平、透明地展示估值提升與可持續發展成效，持續增強公司透明度和投資者保護水平。



2025年3月28日，本行在香港和北京兩地同步舉辦2024年度業績發佈會。



### 利益相關方評價

連續四年榮獲 中國上市公司協會 “業績說明會最佳實踐”	中國上市公司協會 2024年度上市公司 投資者關係管理最佳實踐	鳳凰衛視 2025 鳳凰之星 “最佳股東回報上市公司”
《財聯社》 2025年優秀投資者 金融機構“拓撲獎”	《中國基金報》 2025中國上市公司英 華獎 A 股投關示範案例 2025中國上市公司 英華獎 A 股價值示範案例	《證券市場週刊》 2025年度上市公司 投資者關係水晶球獎

### 回報股東



### 信息披露

本行主動應對復雜多變的外部環境，嚴格落實法律法規及上市地證券交易所監管要求，持續加強與資本市場的溝通交流，不斷提升信息披露透明度，及時、準確地向投資者等利益相關者傳遞戰略執行、公司治理和經營管理情況。

#### 報告期內

在上海證券交易所上市公司年度信息披露工作評價中，本行  
**連續十二年獲評 A（優秀）**

### ◆ 信息披露制度建設

報告期內，本行持續落實《證券法》及最新監管要求，不斷完善信息披露制度體系，強化重大信息內部報告和內幕信息管理等機制的執行，切實壓實各信息披露義務人的主體責任。

### ◆ 信息披露形式與次數

本行主要通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站等指定媒體，以定期報告和臨時公告兩種方式履行信息披露義務。同時，通過多樣化渠道、形式和語言，持續提升與全球投資者溝通的頻率、深度與溫度，增強投資者的參與感和獲得感。



### ◆ ESG 信息披露

本行構建以年度可持續發展報告、半年度 ESG 專題報告和常態化信息披露為支柱的“三維一體” ESG 信息披露體系，持續提升信息溝通的透明度與有效性，強化對經營管理的約束力和正向反饋機制。



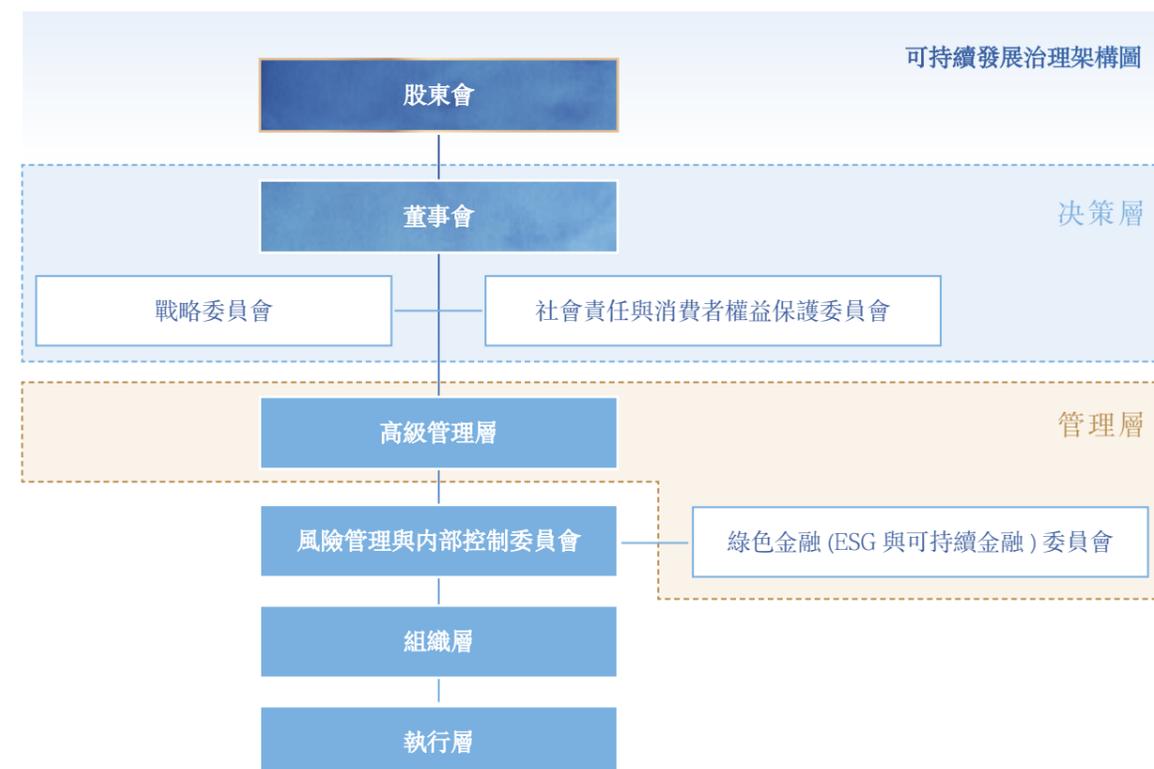
## 可持續發展管理

### 戰略

本行圍繞建設中國特色世界一流現代金融機構目標，堅守服務實體經濟的主力軍、維護金融穩定的壓艙石、建設強大機構的領頭雁、做專主責主業的標杆行定位，堅持黨建引領，扎實推進智能化風控、現代化佈局、數智化動能、綜合化服務、生態化體系等“五化”轉型。聚焦服務中國式現代化，專注主業，完善治理，走內涵式發展之路，持續優化業務佈局、資金供給和管理模式，精準高效服務現代化產業體系建設和高水平科技自立自強，以領軍銀行姿態做精做深科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融“五篇大文章”，提升集團治理體系和治理能力現代化水平，切實履行好大行政治責任、社會責任、經濟責任，不斷推進做優做強，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業貢獻更大力量。

### 可持續發展治理

#### ◆ 治理架構



## ◆ 董事會

本行董事會積極履行戰略決策職能，深化 ESG 治理，持續完善 ESG 管治架構。



### 報告期內，議案審議情況：

- 審議通過《關於〈普惠金融業務 2025 年度經營計劃〉的議案》，進一步明確 2025 年普惠金融業務發展目標和工作重點。
- 審議通過《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2024 可持續發展報告〉的議案》，對本行 2024 年度包括 ESG 事項在內的可持續發展情況進行全面檢視。
- 審議通過《消費者權益保護工作管理辦法（2025 年版）》和《關於消費者權益保護 2024 年工作情況與 2025 年工作計劃的議案》，持續強化對全行消費者權益保護工作的頂層設計和有效督導。
- 審議通過《關於 2025 年度對外捐贈額度的議案》，並提交股東年會審議獲得通過，為本行更好履行國有大行社會責任，積極助力鄉村振興、慈善、文教等社會公益事業創造了有利條件。
- 審議通過《關於香港大埔火災事件專項捐贈的議案》，確保本行救災捐贈款項及時到位，充分彰顯大行擔當。
- ……

## ◆ 高級管理層

本行高級管理層負責 ESG（社會責任、可持續發展）管理。



- 落實董事會及董事會專門委員會關於 ESG 工作的各項決議。
- 制定 ESG 年度管理目標，在目標框架內統籌領導及協調推動 ESG 相關工作。
- 向董事會提交本行 ESG 相關年度報告。
- 負責向董事會社會責任與消費者權益保護委員會匯報全行 ESG 的政策目標及相關事項和執行情況。

## ◆ 綠色金融（ESG 與可持續金融）委員會

高級管理層設立綠色金融（ESG 與可持續金融）委員會，作為高管層對相關工作實施統籌領導及協調推進的輔助決策機構。



- 負責貫徹落實集團綠色金融（ESG 與可持續金融）戰略和目標。
- 協調推進各機構各業務條線綠色金融（ESG 與可持續金融）相關工作。
- 指導全行綠色金融（ESG 與可持續金融）業務發展和經營管理。

### 報告期內

共召開綠色金融（ESG 與可持續金融）委員會會議

**6**次

審議通過《近兩年我行綠色金融實施情況報告》《關於服務產業園區綠色發展的意見》《關於提請審議〈中國工商銀行股份有限公司 2024 可持續發展報告（初稿）〉的報告》等多項議案，定期聽取各分行、各家子公司綠色金融工作推進情況匯報，對綠色金融與 ESG 相關工作實施統籌領導及協調推進

## ◆ 各級機構

境內各級機構按照法律法規和監管要求，在經營管理活動中落實 ESG 和可持續發展理念，境外機構按照當地標準和監管要求進行落實。

## 利益相關方溝通

本行高度重視利益相關方的意見與訴求，積極拓寬利益相關方溝通渠道，通過多元化的溝通形式，充分傾聽並回應各利益相關方的關切和期望。本行在決策過程中全面考量利益相關方意見，以此來促進自身在可持續發展管理方面的持續改進，與各方共同努力實現互利共贏的發展格局。

利益相關方	核心期望	溝通方式	主要回應
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務國家戰略</li> <li>服務實體經濟</li> <li>推動金融普惠</li> <li>助力國家“雙碳”目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策指示</li> <li>工作匯報</li> <li>重大項目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅持黨建引領</li> <li>服務民生金融</li> <li>落實“五篇大文章”</li> <li>扎實推進“雙碳”工作</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策指示</li> <li>工作匯報</li> <li>審批與監督</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面風險管理</li> <li>內部控制管理</li> </ul>
 股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色金融</li> <li>應對氣候變化</li> <li>綠色運營</li> <li>股東回報</li> <li>科技金融</li> <li>數字金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>定期報告與臨時報告</li> <li>公司公告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色金融</li> <li>應對氣候變化</li> <li>維護投資者關係</li> <li>準確完整信息披露</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>隱私與數據安全</li> <li>科技創新</li> <li>客戶服務與消保</li> <li>金融服務關懷</li> <li>養老金融</li> <li>信息披露與公司透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常溝通</li> <li>客戶投訴處理</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>95588 客服熱線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者權益保護</li> <li>加強特殊群體服務建設</li> <li>保障隱私與數據安全</li> <li>提高金融服務水平</li> </ul>
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> <li>商業道德</li> <li>合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商調研</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善供應鏈管理</li> <li>供應商協同共贏</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力資本發展</li> <li>維護員工權益</li> <li>保障員工福利</li> <li>綠色運營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>員工日常培訓</li> <li>員工愛心行動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動人才隊伍建設</li> <li>構建教育培訓體系</li> <li>深化民主管理</li> <li>維護員工合法權益</li> <li>實施綠色辦公舉措</li> </ul>
 公眾與社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融知識普及</li> <li>普惠金融與鄉村振興</li> <li>社會貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動</li> <li>社區宣傳</li> <li>驛站服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持小微企業</li> <li>落實幫扶責任</li> <li>支持鄉村振興</li> <li>金融教育倡議</li> <li>參與社會公益</li> </ul>

## 重要性議題評估

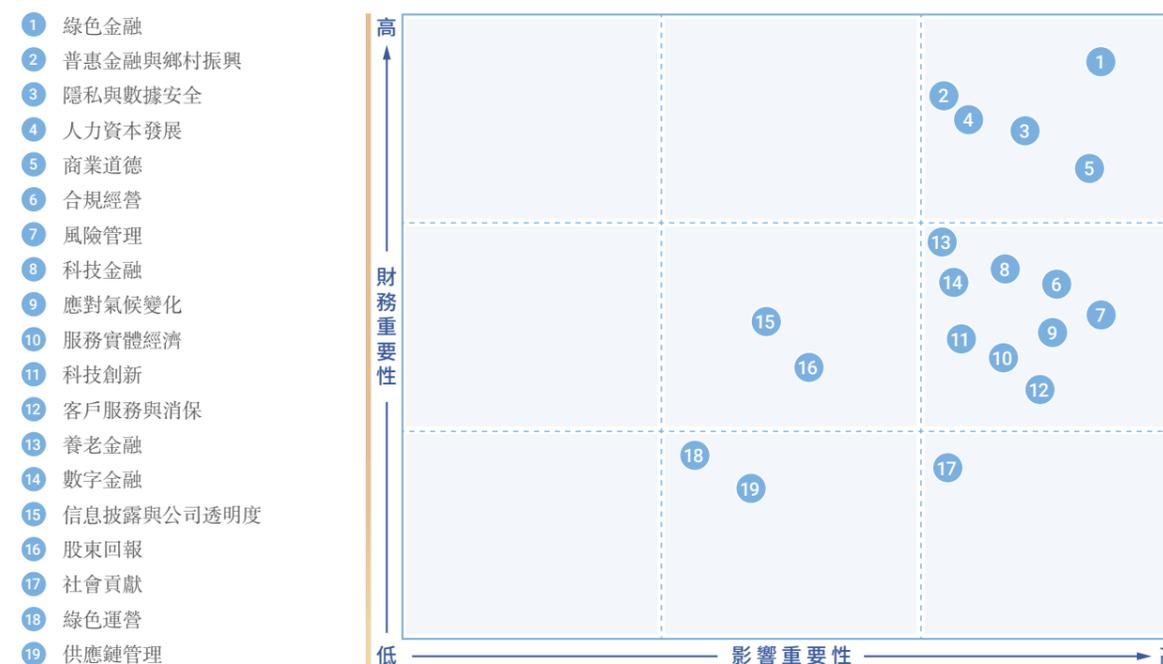
本行根據《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》的相關規定，從“影響重要性”和“財務重要性”兩個維度，識別分析可持續發展相關議題的重要性。

報告期內，本行積極參考香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》等規範與標準的最新要求，審議並最終確認各議題的重要性。

### 議題重要性分析流程



### 重要性議題矩陣



## 可持續發展能力建設

### ◆ 董事會成員可持續發展研究與培訓

本行董事會成員積極提升可持續發展治理效能，通過參與主題培訓、開展基層調研及組織專項研究等方式，持續深化對行業趨勢與實踐的理解，為科學決策提供支持。



#### 主題培訓

董事和高級管理層成員參加北京上市公司協會“ESG 管治與實踐，助力企業高質量發展”主題培訓，了解全球 ESG 合規監管發展趨勢、ESG 投資原則、國內外監管對 ESG 信息披露的要求和企業 ESG 實踐案例，切實促進可持續發展管理水平提升。



#### 基層調研

董事赴基層單位調研，圍繞“綠色金融風險防控”等主題，深入了解綠色新興產業領域投融資結構和防控綠色金融風險具體舉措等情況。



#### 專項研究

董事以“大型商業銀行綠色金融領域風險防控實踐與探索”為主題開展課題研究，提出關於完善綠色風控頂層設計、健全 ESG 風險流程管理、探索綠色風險評估計量、創新綠色風險管理工具，協同推進綠色金融領域業務發展與風險防控等建議。

### ◆ 全行 ESG 培訓與能力提升

本行充分發揮培訓體系的優勢，深入推進 ESG 專項培訓，持續完善 ESG 常態化培訓機制。報告期內，本行統籌設計“五篇大文章”核心人才培訓體系，組織開展 ESG 專題培訓及課程，促進可持續發展理念與業務實踐深度融合。

報告期內

開展“五篇大文章”專題培訓，面向  
**2,000**名核心人才  
分專題實施網絡培訓班和現場培訓班  
實現核心人才培訓全覆蓋

全行全年開展“五篇大文章”  
相關集中面授培訓 培訓人次超  
**1,078**期 **12**萬

報告期內

舉辦 ESG 相關  
風險培訓 培訓  
**1,638**期 **225,456**人次

其中，舉辦面向  
風險管理人員的  
ESG 相關風險培訓 覆蓋  
**4**次 **450**人次

## 風險內控管理

### 全面風險管理

本行持續推進風控體制機制建設，築牢高水平安全堤壩，服務高質量發展。迭代升級全面風險管理體系，強化風險管理與內控合規聯動協同機制，優化規章制度體系，嚴格按照“全面管、主動防、智能控”的風控路徑，加強 9+X 風險聯防聯控，縱深傳導全面風險管理理念，提高集團全口徑、一體化風險管控能力。

### ◆ 持續完善全面風險管理體系

縱向強化風控委、風險官、風控部門貫通統籌，橫向完善三道防線聯防聯控。

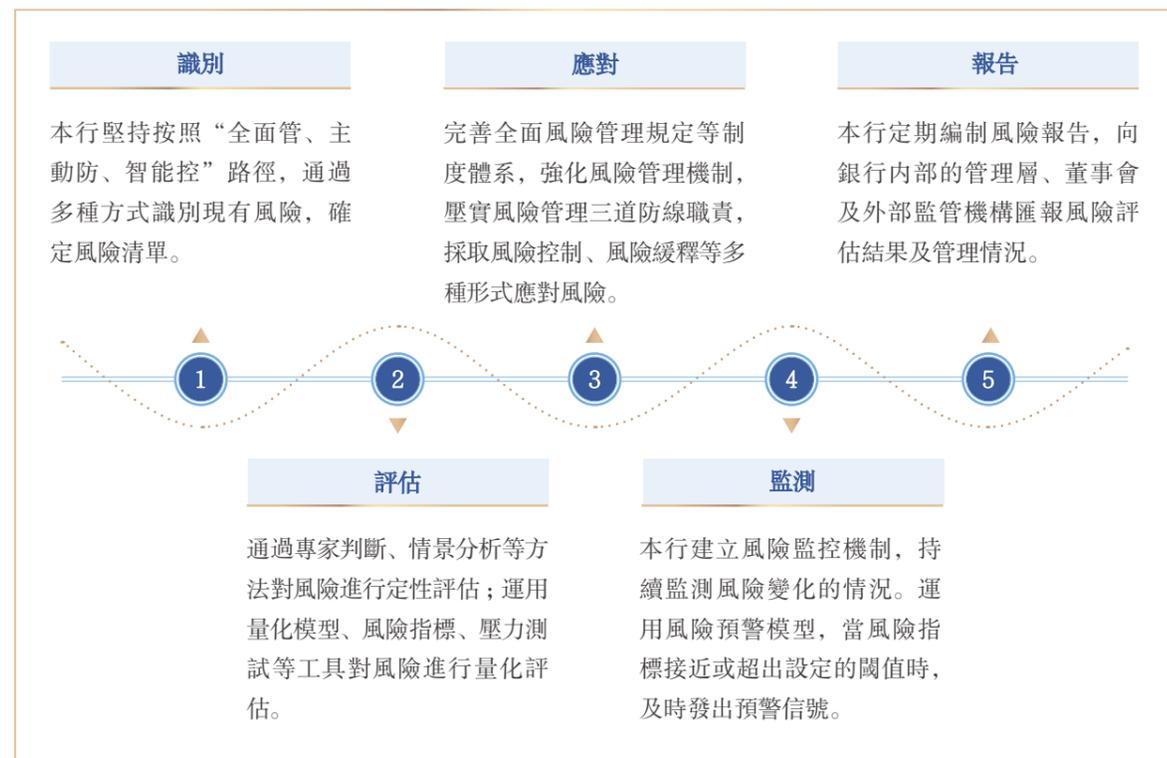
#### 強化風險管理三道防線建設



### ◆ ESG 風險與全面風險管理融合

本行高度重視 ESG 重點領域風險管理，構建涵蓋風險識別、評估、應對、監測與報告的全流程機制，並將其充分融入戰略決策、全面風險管理與日常運營中，有效管控各類 ESG 風險。

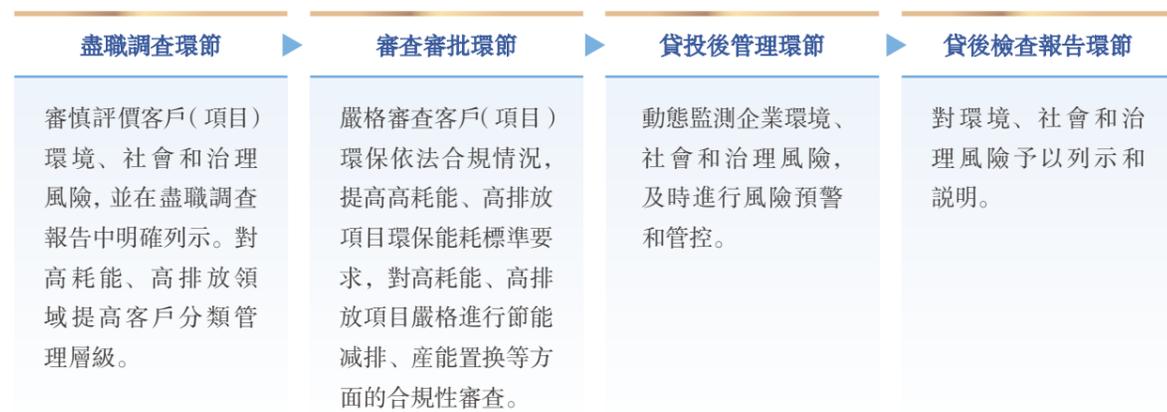
### ◆ 風險評估流程



### ◆ ESG 風險管理體系

本行持續深化 ESG 風險管理體系建設，搭建覆蓋融資活動全流程的 ESG 風險正式管理體系，明確董事會、管理層的 ESG 風險管理權責。一方面，將 ESG 風險納入授信風險評估流程，推動環境、氣候與生物多樣性風險等 ESG 相關風險等納入集團風險偏好。另一方面，明確界定 ESG 盡職調查觸發點、風險升級流程以及觸發升級的閾值，通過實地走訪、現場訪談、信息驗證等多元手段，深入評估 ESG 要素對信用、市場、流動性、聲譽、操作和合規等風險的傳導影響，強化底線約束，全面提升環境與社會風險管控能力。

#### ESG 風險全流程管理



### ◆ ESG 相關財務重要性議題的風險與機遇分析

議題	風險	時間範圍	對財務的影響	應對措施
綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 信用風險：綠色項目如果未能按期完成或未達到預期的經濟與環境收益，借款企業的償付能力可能受到影響，銀行面臨貸款違約的風險。</li> <li>● 操作風險：綠色金融業務涉及復雜的環境評估、技術標準和監管要求，銀行在項目評審、審批、監測等環節可能因操作失誤、信息不完整或內部控制不完善而面臨操作風險。</li> </ul>	短期 中期 長期	收入下降， 不良資產率 上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完善風險管理體系：對投融資活動的全環節進行環境、社會和治理風險管控。</li> <li>● 加強專業能力建設：加強對員工的培訓，提高其對綠色金融政策、標準和業務流程的理解和執行能力。</li> </ul>
普惠金融與鄉村振興	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 信用風險：普惠金融和鄉村振興業務往往涉及大量的小額貸款和分散的客戶群體，如借款人償債能力不足，銀行面臨貸款違約的風險。</li> <li>● 市場風險：普惠金融客戶處於產業鏈末端，抗風險能力相對較弱，易受經濟周期、行業波動影響。</li> </ul>	短期 中期 長期	資產質量降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強風險管理：利用大數據、人工智能等技術，提高風險識別和預警能力，及時採取風險防控措施。</li> <li>● 提升專業能力：加強市場規劃，及時優化信貸政策，完善風險分擔機制，提升風險防控的主動性和有效性。</li> </ul>
隱私與數據安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法律風險：一旦出現數據洩露等違規行為，可能面臨巨額罰款、法律訴訟等風險。</li> <li>● 聲譽風險：數據洩露事件會嚴重損害銀行的聲譽，導致客戶信任度下降，進而影響銀行的長期發展。</li> <li>● 財務風險：數據安全事件可能導致銀行遭受直接的財務損失，如賠償客戶因數據洩露而遭受的經濟損失、支付監管罰款等。</li> </ul>	短期 中期 長期	運營成本上升， 利潤降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理層面：建立健全數據安全管理制度，明確數據管理的流程和責任；定期進行數據安全審計和風險評估，及時發現和整改安全隱患。</li> <li>● 合作與監督層面：加強對第三方的監督和管理，確保其遵守銀行的數據安全要求。對於監管機構，要積極配合監管檢查，及時了解和落實最新的監管政策。</li> </ul>
人力資本發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才短缺風險：金融科技等快速發展，銀行對新興領域專業人才需求大增。若招聘策略不當，可能導致關鍵崗位人才短缺，影響銀行運營和發展。</li> <li>● 薪酬福利競爭風險：在激烈的市場競爭中，若薪酬福利水平低於行業平均，可能導致人才流失，影響銀行穩定性。</li> <li>● 員工滿意度下降風險：若未能及時關注員工需求，可能導致滿意度下降，進而影響工作效率和企業文化。</li> </ul>	短期 中期 長期	收入下降， 資產質量降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優化薪酬資源配置：本行不斷優化以價值創造為核心的薪酬資源配置機制，加強薪酬資源向基層員工傾斜，調動和激發各級各類機構的經營活力。</li> <li>● 打造良好的企業文化：培育積極向上、開放包容的企業文化，增強員工的歸屬感和認同感。</li> </ul>
商業道德	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聲譽風險：若出現違背商業道德的行為，會嚴重損害銀行的聲譽，引發公眾信任危機，導致客戶流失。</li> <li>● 法律風險：不遵守商業道德的行為可能違反法律法規，銀行將面臨法律訴訟、監管處罰。</li> </ul>	短期 中期 長期	市場佔有率 降低、收入 下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強培訓與教育：定期開展商業道德培訓和教育活動，增強員工的道德意識和職業操守。</li> </ul>

議題	機遇	時間範圍	對財務的影響	應對措施
綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 拓展和創新綠色金融產品：綠色金融涵蓋綠色信貸、綠色債券、碳金融等多個領域，銀行通過打造多元化產品體系，積極培育業務增長點，提升品牌價值和市場競爭力。</li> <li>● 國際影響力提升：綠色金融是全球性議題，相關合作與交流有助於提升國際影響力，提高自身業務水平。</li> </ul>	短期 中期 長期	資產質量提高， 收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加大綠色金融支持力度：加大綠色低碳重點領域支持力度、有序推進碳金融重點工作、加大產品和服務創新力度。</li> <li>● 加強國際合作與交流：積極參與國際綠色金融合作組織和論壇，參與國際綠色金融標準的制定和推廣，推動形成全球統一的綠色金融標準體系。</li> </ul>
普惠金融與鄉村振興	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶群體覆蓋面：銀行通過普惠金融與鄉村振興延伸服務觸角，拓展客戶基礎，優化客戶結構。</li> <li>● 品牌與社會責任：積極參與普惠金融和鄉村振興，有助於樹立良好的社會形象，提高品牌價值。</li> </ul>	短期 中期 長期	收入增加， 利潤增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升金融科技應用水平：利用數字化技術，通過線上渠道拓展金融服務覆蓋面，為農村客戶提供更加便捷的金融服務。</li> <li>● 提高普惠金融服務水平：完善普惠金融服務機制，加大普惠信貸投放，持續提升普惠金融服務的覆蓋面。</li> </ul>
隱私與數據安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增強市場競爭力：在注重數據安全的市場環境下，建立良好的數據安全管理體系，吸引更多注重數據安全的客戶和合作夥伴，提升市場競爭力。</li> </ul>	短期 中期 長期	收入增加， 利潤增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 技術層面：採用先進的數據加密技術，對數據進行加密存儲和傳輸；實施嚴格的訪問控制。</li> <li>● 機制層面：落實國家數據安全法律和監管要求，持續完善數據安全和隱私保護制度體系。</li> </ul>
人力資本發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動創新發展：具備創新思維和專業技能的人才，能為銀行帶來新業務創意和解決方案，推動產品和服務創新，滿足客戶多元化需求。</li> </ul>	短期 中期 長期	收入增加， 運營成本降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強人才隊伍建設：明確人才需求和發展方向，制定年度招聘計劃，差异化配置人力資源和新增人員投向。</li> <li>● 優化員工培養體系：本行通過精準定位培養目標、豐富多元培養內容、創新培養方式等一系列舉措，為員工提供更優質、高效的培養路徑。</li> </ul>
商業道德	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增強客戶信任：秉持良好的商業道德，銀行能夠贏得客戶的信任和認可，樹立良好的品牌形象。</li> <li>● 提升市場競爭力：投資者和客戶更傾向於選擇具有道德優勢的銀行，從而提升銀行在市場中的競爭力和市場份額。</li> </ul>	短期 中期 長期	市場佔有率 增加，利潤 增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強合規文化建設：組織開展各項合規活動，推進“合規文化建設與發展實踐聯繫點”建設，持續完善合規正向激勵工作機制。</li> <li>● 持續完善機制建設：本行高度重視全員的職業素質及商業道德，迭代完善“正面有規定、反面有禁止、違反有處罰”三位一體的全行員工行為規範管理體系。</li> </ul>

注：時間範圍中的短期指可持續發展報告期間結束後1年以內（含1年），中期指可持續發展報告期間結束後1年至5年（含5年），長期指可持續發展報告期間結束後5年以上。

## 內部控制管理

### ◆ 內控建設

本行建立了健全的內部控制體系，不斷優化內部控制機制與管理流程，推動全行穩健發展。

報告期內，本行內控體系躍遷升級，高效發揮風控委和操風委平臺撬動作用，聚焦重點機構、重要業務和關鍵事項，健全全體系覆蓋、全流程管控的內控體系，提升風險防控“四早”能力，為穩健經營提供堅實保障。

### ◆ 內控體系建設

制定實施《2025年內控體系建設工作措施》。報告期內，本行細化明確133項具體措施，措施完成率達100%，同時，各境內分行和綜合化子公司結合自身實際，確定本機構內控體系建設細化落實方案，條塊協同深化貫通風險管理和內部控制。

### ◆ 內控基礎建設

本行持續夯實內控管理基礎，及時更新《內部控制手冊》，築牢全行風險管理與內部控制的統一風險底板。同時完善內控評價辦法，調整評價指標與KPI考核掛鉤機制，優化指標體系及評價程序，強化風險抽樣模型應用，推動內控評價工作實現縮時、降本、增效。

### ◆ 案件風險防控

持續完善案防體系，全面落實監管案件管理、案防管控新規，修訂《案防工作規定（2025年版）》《涉刑案件管理辦法（2025年版）》《涉刑案件風險排查管理辦法（2025年版）》等7項制度文件。強化案防工作部署，召開總行案件風險防範領導小組會議、全行案防工作會議。加強案件管理，組織開展案件風險排查，定期通報排查情況和典型案例，常態化管控涉黑涉惡風險。

### ◆ 內控系統建設



#### 提升內控合規管理的 數字化支撐能力

持續推動“工銀融安e控”建設，做優五大系統，做強五大平臺，構建風險管控“防控網”，通過整合共享形成各場景的全流程銜接，提升對內控合規各項工作的支撐能力。



#### 提升內控合規管理的 智能化水平

持續引入大模型等新技術，在合規信息監測、風險信息收集、內控知識問答、智能合規審查等方面升級智能工具，提升工作質效。

## ◆ 商業道德與合規管理

### ◆ 合規體系建設

本行持續優化集團合規治理架構，強化合規風險一道防線履職。按照境內機構統籌管、境外機構分類管、綜合化子公司穿透管、總行部門專業管的集團合規管理思路，強優勢補短板，聚焦重點領域和重點環節持續提升集團合規管理質效。持續健全以基礎制度為根本、專項辦法為延伸、員工行為規範為保障的合規制度框架，持續強化合規資源保障，抓好關鍵崗位合規人員準入管理，開展常態化、系統化和多樣化的合規培訓，持續提升集團合規管理信息化水平，優化完善合規管理工具，穩步推進境外合規長效機制建設，做好重點領域合規檢查，提高非現場監測力度，保障全行穩健經營發展。2025年，本行對標國家金融監督管理總局發佈的《金融機構合規管理辦法》，修訂完善《合規管理基本規定（2025年版）》，推動構建“縱向統籌貫通、橫向聯防聯控”的合規管理組織架構，壓實合規管理“六方”責任，優化涵蓋事前事中事後的全流程閉環合規管理機制。

### ◆ 制裁合規管理

本行構建了制裁合規管理框架（SCP），以管理層承諾、風險評估、內部控制、獨立測試和人員培訓作為SCP框架五大支柱，堅持應急管理和SCP建設並重，杜絕發生重大制裁風險事件，夯實制裁合規管理基礎。

## ◆ 反賄賂與反貪污

### ◆ 規章制度健全

本行嚴格遵循《中華人民共和國銀行業監督管理法》《商業銀行內部控制指引》《金融機構涉刑案件管理辦法》等法律法規和監管規範性文件要求，規範本行反賄賂反貪污相關工作，持續健全監督機制。

《員工行為守則》明確要求全體員工（包括：專職員工、勞務派遣人員、外部借調交流人員）應當愛崗敬業，恪盡職守，樹立法治意識，自覺尊法學法守法用法，不斷提升法治素養。熟悉、掌握並嚴格遵守職業相關法律法規、監管規定、行業自律規範等，自覺抵制違法違規行為，積極維護客戶和本行的合法權益。

本行高度重視全員的職業素質及商業道德，持續完善商業道德與行為規範管理，迭代完善“正面有規定、反面有禁止、違反有處罰”三位一體的全行員工行為規範管理體系。修訂印發適用全員（包括：專職員工、勞務派遣人員、外部借調交流人員）的《員工行為守則》《境外員工行為守則》等，就職業道德、職業素養、職業紀律、職業安全進行了規範。組織全員（包括：專職員工、勞務派遣人員、外部借調交流人員）開展有關商業道德與行為規範專題學習，並將其納入新入職員工、新上崗員工的制度培訓體系，全面強化合規從業理念，實現全員、全程、全方位覆蓋。

本行將合規管理與員工行為管理作為年度審計重點之一，貫徹“由事到人、人事結合”的審計方法，通過對員工違規行為和異常行為的關注，推動全行提升合規管理和員工行為管理的有效性，以此促進員工職業素質培育及商業道德準則踐行。

此外，本行制定《員工違規行為處理規定》，對具有貪污、挪用、侵占、盜竊、詐騙、賄賂等行為的，給予記大過至撤職處分，同時解除勞動合同；情節較重或造成不良後果的，給予開除處分。《涉刑案件管理辦法》中規定，案件是指各級機構從業人員在業務經營過程中，利用職務便利實施侵犯所在機構或客戶合法權益的行為，已由公安、司法、監察等機關立案查處的刑事案件，其中包括貪污賄賂等職務犯罪。

## ◆ 廉潔文化建設

本行加強廉潔文化建設，圍繞學廉、溯廉、守廉、警廉、踐廉五個方面開發標準化課程。打造廉潔文化授課師資隊伍，納入“清廉工行”培訓體系，助力築牢“三不腐”的思想根基。目前，董事、管理層、員工已實現廉潔教育全覆蓋。

### 本行實施“清廉工行”專項培訓計劃

本行持續開展清廉工行專項培訓，建立了覆蓋所有員工的商業道德培訓機制，面向全行各級機構“關鍵少數”開展系統培訓，幫助黨員領導幹部築牢拒腐防變的思想防線，更好履行全面從嚴治黨政治責任。



北京西客站支行依託“廉潔書吧”開展讀書活動。



蘇州分行開展清廉文化演講比賽。

截至報告期末，已實現各一級機構、二級分行主要負責人培訓全覆蓋，各一級機構同步面向轄內重點崗位開展專題培訓。

報告期內舉辦各類培訓260餘期，累計覆蓋4.6萬人次。同時，開發11門標準化課程、培養認證203名師資，逐步建立具有工行特色的“清廉工行”課程體系和師資隊伍。

本行持續保持反腐敗鬥爭高壓態勢，一體推進懲治金融腐敗和防控金融風險，努力清除腐敗存量，嚴肅查處幹部嚴重違紀違法問題。

堅持在“不敢腐”上持續發力，聚焦重點領域，加強風腐同查同治，更加有力有效清除存量、遏制增量。堅持在“不能腐”上深化拓展，強化個案剖析和類案分析，推動完善制度機制，促進權力規範運行。堅持

在“不想腐”上鞏固提升，統籌運用專題通報、旁聽庭審、編印懺悔錄、制作警示片等方式，分層分類開展“沉浸式”“場景化”警示教育，營造崇廉拒腐、風清氣正的良好氛圍。

注：關於本行貪污訴訟案件數目及訴訟結果及更多信息，可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

## ◆ 反洗錢管理

本行反洗錢以“基於風險”原則為指導，嚴格遵循中國及境外機構所在國家（地區）的反洗錢法律法規，推動反洗錢工作向“基於風險”轉型，構建全集團統籌管理和三道防線協同履職的“聯防共治”治理格局，推進“盡調一分類一管控”流程一體化建設，保障治理有效性。

### 健全集團反洗錢治理體系

總行董事會及董事會風險管理委員會審議審閱集團反洗錢重要事項，對持續構建覆蓋全流程、佈防一體化的反洗錢管理體系進行部署。高級管理層推動實施反洗錢工作，對反洗錢管理等重點事項提出工作要求。總行反洗錢領導小組圍繞戰略導向、風險導向、問題導向，按季審議審閱重要事項，聽取重要部門和相關機構反洗錢工作匯報，安排部署、研究解決、督促落實全行反洗錢重點工作，充分發揮領導小組對集團反洗錢工作統籌協調作用，推動全行反洗錢工作形成聯防共治效應和高質量發展格局。

### 強化客戶盡職調查管理

拓展盡職調查工作覆蓋範圍，細化盡職調查標準，更新個人、單位客戶盡職調查工作操作規程，為基層實操提供詳實業務指導。集成業務盡職調查信息，持續優化投產反洗錢盡調系統功能，有力支持盡調集約化處理。提升盡職調查質效，通過定期質量抽檢和考核評價保障盡職調查工作質量。

### 加強洗錢風險評估與管控

構建全風險視圖、全周期管理、全流程控制的洗錢風險評估機制。推進分類系統與業務場景對接應用。嚴格新產品準入評估、存量產品定期評估和特定情形重評估，抓好高風險客戶使用高風險產品管控措施落地。

## 舉報人保護制度

本行健全舉報及投訴機制，暢通舉報渠道，傾聽員工心聲，接受員工監督，堅定維護舉報人合法權益。對信訪渠道收到的投訴、舉報等事項嚴格實施保密管理，持續完善全方位的監督管理體系。

本行通過完善的政策制度保障舉報人免於報復，制定《違規事項舉報處理工作辦法》，明確違規事項舉報處理的流程，做到逐筆登記、專人負責、閉環管理，通過系統剛控等措施，嚴格控制舉報人及舉報信息知悉範圍。《員工抵制檢舉重大違規違紀行為和堵截案件獎勵辦法》進一步規定員工抵制和檢舉重大違規違紀行為、堵截案件的獎勵條件和標準、獎勵實施權限及流程，切實落實舉報人保護相關要求。

### 深化反洗錢系統數智化轉型

深入開展反洗錢數據治理。構建三化模型與人工智能模型相結合的監測模型體系，投產疑似破壞生態環境相關模型，加強對破壞生態環境行為的監測。重構可疑甄別流程，將大數據、雲計算、人工智能等技術與反洗錢工作深度融合。強化交易監測管理，提升可疑報告情報價值。

### 加強境外機構反洗錢管理力度

持續推進境外機構反洗錢長效機制建設，全面審視並優化境外反洗錢管理體系；深化 KYC 標準化建設和差異化管理，依託多系統協同研判與多維度信息交叉核驗，提升客戶盡職調查質量；強化高風險產品風控，持續夯實反洗錢屏障。

### 完善綜合化子公司管理機制

強化對子公司反洗錢重點工作的戰略指導，聚焦高風險領域、突出重點環節，督導子公司全周期、全鏈條提升反洗錢工作有效性。完善子公司差異化考核機制，一司一策設置反洗錢重點任務指標，加強對反洗錢履職情況的考核。

## 內部審計

本行設立由內部審計局和 10 家內審分局組成的垂直獨立的內部審計體系，內部審計部門向董事會負責並報告工作，接受董事會審計委員會的檢查、監督、評價和指導，向高級管理層通報審計工作情況。內審分局作為內部審計局的派出機構，向內部審計局負責並報告工作。



### 內部審計管理及報告架構

報告期內，本行圍繞發展戰略和改革轉型中心工作，實施以風險為導向的審計活動，加強對主要業務、重點機構、各類風險、關鍵少數的審計監督，全面完成年度審計計劃。審計重點關注本行在貫徹國家政策、落實監管要求、推進戰略質效、加強風險防控等方面的情況，涉及信貸業務、財務管理、新興業務、合規管理、金融科技、運營管理、資本管理等領域。

本行持續推進審計數字化轉型，強化非現場審計應用，增強信息系統支持能力，加力推進數智審計工程實施，提升數字賦能審計成效，高質高效完成計劃內審計項目。

本行不斷強化審計人員隊伍建設，加大培訓與交流力度，提高審計隊伍專業能力。健全完善審計整改長效機制與責任體系，深化紀巡審監督貫通協作，合力推動審計整改落實，有效提升審計監督效果。

## 科技倫理治理

本行嚴格遵守科技倫理，堅持守正創新理念，按照中共中央辦公廳、國務院辦公廳印發的《關於加強科技倫理治理的意見》以及中國人民銀行印發的《金融科技發展規劃（2022—2025年）》《金融領域科技倫理指引》要求，持續完善金融科技倫理治理體系，將科技倫理治理貫穿金融科技創新活動全生命周期，確保金融科技創新活動依法合規。

本行高度重視科技倫理宣貫教育，開展了多層級、立體化的培訓教育，通過政策解讀、專題學習等方式，推動打造專業化的科技倫理管理隊伍，為更好地開展金融科技創新、服務經濟社會高質量發展提供堅實保障。

在人工智能技術方面，從算法研發（事前）、算法應用（事中）、運營運維（事後）三階段，開展算法安全自評估、信息安全監測、算法安全監測、算法安全事件應急處理、算法違法違規處置，形成重點明確、責任清晰的人工智能安全管理體系。

# 2 發展篇

本行深入貫徹落實黨中央、國務院關於金融工作的決策部署，積極將可持續發展理念融入經營管理。聚焦服務實體經濟和民生需求，持續加大重點領域和薄弱環節金融供給，深化科技金融、養老金融、數字金融創新，助力新質生產力發展。穩步推進全球化服務佈局，提升跨境金融綜合服務能力，支持高水平對外開放。全面做深做實做精“五篇大文章”，以更高質量、更可持續的金融服務，助力經濟社會高質量發展。

- 科技金融
- 養老金融
- 數字金融
- 服務實體經濟和民生
- 全球金融服務



貢獻聯合國可持續發展目標 (SDGs)

## 關鍵業務數據

截至報告期末



截至報告期末

個人客戶規模超  
**7.8** 億戶

境內個人貸款餘額  
**8.12** 萬億元



個人客戶資產規模  
首家突破  
**25** 萬億元  
達到  
**25.37** 萬億元

# 科技金融

報告期內，本行全力踐行科技強國重大戰略，持續完善科技金融服務機制，提升金融服務科技創新能力和質效。

## 服務舉措

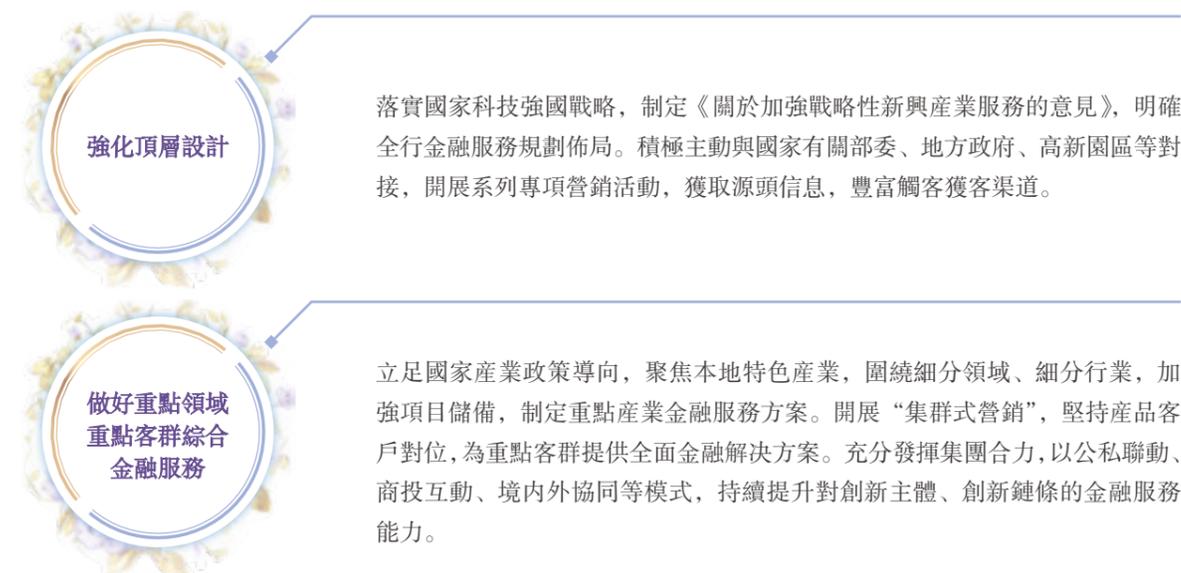
### ❖ 完善科技金融“五專”服務體系



### ❖ 服務科技型企業——以專精特新“小巨人”為例

提供綜合金融解決方案	創新精準營銷模式	加強配套政策支持
本行持續豐富產品組合，加快科創併購貸、股權激勵貸等產品創新，組建 AIC 股權投資基金規模超千億，積極發行和承銷科創債券，以“股貸債保”聯動的全生命周期、綜合化金融服務，滿足專精特新“小巨人”企業多元化資金需求。	本行持續完善營銷服務管理模式，結合專精特新“小巨人”企業金融服務需求差异化場景，出臺針對性營銷指導意見。深入開展“工銀科創夥伴行”系列活動，積極對接各地工信、科技等政府部門以及高新技術園區，以專題營銷提升營銷觸達率，加大科技金融支持力度。	本行持續推出賦能保障措施，制定專項 FTP 優惠措施，率先試點科技金融盡職免責負面清單制度，以專精特新“小巨人”企業為重點客群和樣板，持續加強對科技型企業的資源保障，著力做好“科技金融”大文章。

### ❖ 服務科技型企業——以戰略性新興產業為例



## 服務成效

截至報告期末				
科技貸款餘額	增量	戰略性新興產業貸款餘額	戰略性新興產業貸款佔全部貸款比例不斷提升	本行專精特新“小巨人”企業有貸戶覆蓋率超 <b>50%</b> 創歷史新高
<b>6</b> 萬億元	<b>1</b> 萬億元	<b>4</b> 萬億元		
餘額、增量穩居同業首位		總量連續五年保持同業首位		



持續豐富產品組合，加快科技企業併購貸款、股權激勵貸等產品創新，積極發行和承銷科創債券，以“股貸債保”聯動的全生命周期、綜合化金融服務，滿足專精特新“小巨人”企業多元化資金需求。

持續完善營銷服務管理模式，積極對接各地工信、科技等政府部門以及高新技術園區，以專題營銷提升營銷觸達率，加大科技金融支持力度。

持續推出賦能保障措施，率先試點科技金融盡職免責負面清單制度，持續加強對科技型企業的資源保障，著力做好“科技金融”大文章。

**本行率先落地科技創新債券**

本行在監管機構的指導下，充分發揮投融資服務專業優勢，於2025年5月9日率先落地200億元科技創新債券，助力債券市場“科技板”和多層次債券市場建設，拓寬科技創新企業融資渠道，激發科技創新動力和市場活力。

**全國首祇銀行系險資 AIC 基金支持地方科技創新**

報告期內，本行子公司參與全國首支銀行系保險資金 AIC 股權投資基金。該基金由工銀投資、合肥產投與工銀安盛聯合發起，重點投向戰略性新興產業與未來產業方向，專項支持安徽科創企業股權投資及科技創新產業發展。

**大連分行成功落地首筆“知識產權質押貸”**

本行大連分行不斷探索金融服務新模式，深入科創企業一線，密集走訪、精準調研，全力推進“知識產權質押貸”的創新研發，最終成功落地首筆知識產權質押貸款。該筆業務依託大連科技創新高地——高新區豐富的“專精特新”及科創企業資源，具有顯著的示範效應。

**廣州分行“金融+科技”賦能低空經濟**

近年，廣州低空經濟、體育科技等戰略性產業按下發展“加速鍵”。本行廣州分行主動對接廣州市相關產業發展戰略，通過“信貸+股權+基金”聯動模式，為無人機、航空應急救援等領域企業注入金融活水。在廣州分行推動下，工銀投資設立4祇 AIC 試點基金，累計投資科技企業股權項目11.47億元，推動低空經濟核心技術應用場景向千行百業延伸——從智能安保到智慧物流，從應急救援到城市治理。

**山東分行落地全國首筆參股型併購貸款**

本行山東分行成功為某上市企業發放一筆參股型科技企業併購貸款，通過設計專業化融資方案，有效支持企業股權併購需求，助力企業完成技術升級與產業鏈協同，是支持現代化產業體系建設、推動新質生產力發展的又一重大創新突破。該筆業務為全國首筆參股型併購貸款，於併購新規正式實施首日即實現投放，彰顯了服務實體經濟的效率與擔當。

# 養老金融

## 服務體系

### 完善頂層設計

本行以系統思維完善養老金融工作佈局，前瞻性規劃養老金融長遠發展戰略，構建涵蓋養老金融三大板塊的綜合化業務體系。

報告期內，本行修訂完善《推動養老金融發展行動方案》，構建養老金融領軍銀行“1+3+10”發展框架，實施養老金融服務體系“1134工程”，圍繞高站位統籌工作佈局、高質量加強服務供給、高標準加強能力建設三個維度提出具體措施，推動做好養老金融大文章。





機制建設

針對養老金融業務跨條線、落地基層的特點，本行建立起總省市支四級推動機制。

- 總行和各一級（直屬）分行組建養老金融委員會；
- 開展二級分行養老金融示範創建活動，以直通式管理強化向基層機構的戰略傳導；
- 在網點建設涵蓋養老財富、養老諮詢、社保業務、年金經辦、養老產業等服務單元的“養老金融之家”。



人才隊伍

建立養老金融核心人才庫，構建“機構層級+專業板塊”橫縱結合的人才格局，打造覆蓋總、省、市、支四級機構及10餘個業務條線的養老金融人才隊伍。



品牌建設

推進養老金融服務文化和品牌建設，構建“1+3+N”<sup>1</sup>工銀養老金融品牌體系。報告期內，本行正式發佈“工銀養老金融”品牌標識，全面提升養老金融品牌影響力與服務認知度。

## 服務成效

央保中心  
“優秀受託人”

證券時報  
“養老金融天璣獎”和  
“養老金融實踐方舟獎”

零售銀行  
“最佳養老金融大獎”

東方財富  
“年度養老創新銀行”

經濟觀察報  
“年度養老金融服務機構”和  
“2025年度卓越養老金融  
創新銀行”

華夏時報  
“2025年度社區適老服務  
典型案例獎”

注：1. 指“工銀養老金融”整體品牌，“3”指養老金、養老服務、養老產業三大業務板塊，“N”指各項養老金融特色產品和服務。

## ❖ 養老金金融



全面做好社保各項改革配套金融服務，獨家支持養老保險全國統籌系統建設，主動參與國家社保信息化建設，完善線上線下社保服務生態，全面推動金融社保卡高效服務，社保卡“跨省通辦”服務實現全國覆蓋。

境內社保存款規模同業第一，金融社保卡發卡規模居同業前列。

第一支柱



發揮集團年金“全牌照”優勢，不斷提升年金運營管理效率，年金受託投資收益率穩居行業第一梯隊，服務可靠性和便捷性獲得客戶廣泛認可。

截至報告期末  
集團各類養老金管理規模超

**5.9** 萬億元

第二支柱



積極助力個人養老金制度全國推廣，率先實現全渠道個人養老金賬戶開立、繳存、投資、領取等全周期服務，提供儲蓄、理財、基金、保險等全品類個人養老金投資產品，創新推出“自動轉入”“省心投”“資產診斷”等服務功能，打造客戶首選的個人養老金服務生態。

個人養老金資金賬戶規模、繳存額均位於同業前列。

第三支柱

## ❖ 養老服務金融

報告期內

長輩客群（55周歲及以上）  
突破

**2.2** 億戶

建成養老金融特色網點超

**9,300** 家

發佈“工銀+養老服務”  
2025行動方案

聚焦養老金融需求，推出適老特徵明顯、服務體驗好的養老金融優勢產品和特色服務，貫通客戶全生命周期養老金融需求，著力解決養老服務痛點難點。

完善“工銀愛相伴”  
長輩客群品牌服務體系

完善“工銀愛相伴”長輩客群品牌服務體系。秉持“與愛同行，歲月長青”服務願景，持續推進全渠道適老化改造服務，不斷豐富專屬產品和活動權益，打造了“備老-適老-養老-享老”全周期“金融+泛金融”服務體系方案。

### 打造“金融+養老”綜合服務模式

創新推出“如意人生”養老綜合解決方案，以客戶全生命周期需求為核心，提供覆蓋“財務規劃、資金配置、服務保障、資產安排”四大核心情景的全流程解決方案。

全新推出“如意借”“年金閃借”等養老金融專屬信貸產品，覆蓋贍養老人、醫療護理、康養服務、備老養老等多維度需求，推動形成“儲蓄-投資-消費-養老”良性循環，助力銀髮經濟高質量發展。

### 推進養老金融特色網點生態體系建設

發揮網點渠道優勢，實施養老金融特色網點“百千萬”工程<sup>1</sup>，推出“543”核心服務舉措<sup>2</sup>。截至報告期末，本行網點均已基本具備適老服務功能。

### 加強建設網點服務隊伍

培養熟悉當地養老政策和養老機構、具備養老產品營銷能力、掌握防非反詐知識技能的專業人才，構建適應養老金融特點的基層服務隊伍。

### 升級手機銀行服務渠道

建立養老金三支柱統一視圖，整合養老規劃、產品、課堂等服務，上線養老規劃智能測算功能，引入養老社區等生活場景，構建“金融+非金融”線上綜合化服務平臺。

### 開展老年人金融宣傳教育和權益保護

面向老年群體普及金融知識，提升金融素養和風險防範能力，切實保障消費者合法權益。

## ❖ 養老產業金融



### 支持銀髮經濟發展

緊跟國家銀髮經濟發展導向，結合養老企業經營特點，持續優化信貸政策，加大信貸投放力度，精準服務養老企業融資需求，助力銀髮經濟規模化、標準化、集群化、品牌化發展。緊抓服務消費與養老再貸款政策契機，形成項目儲備清單，養老產業再貸款申報金額位居同業前列。



### 豐富綜合服務供給

強化行司聯動，靈活運用“貸+債+股+代+租+顧”六位一體投融资模式，支持養老企業經營。豐富投融资模式，為養老產業鏈上下游提供投融资、賬戶管理、支付結算、數智化場景建設等綜合服務。



### 強化科技賦能支撐

為養老服務機構免費提供全功能、綜合化“銀髮產業雲”信息系統，涵蓋入住管理、健康管理、生活照護、運營管理、財務管理、安全防護等6方面、42個模塊100餘項功能，助力養老服務機構提高信息化管理和運營水平。

# 數字金融

## “數字工行”建設情況

本行縱深推進數字工行（D-ICBC）建設，以“數據和技術”為驅動，持續完善數字金融治理，做強數字化平臺能力，提升數字化經營效能，完善數字化產品服務，築牢數字化風控防線，提升數據要素價值，數字金融發展取得新成效。

截至報告期末

累計授權專利  
**6,894**件

首家唯一獲得中國信通院數字化轉型能力評估（FDMM）全能力域最高等級認證

同業唯一獲評香港《財資》雜誌2025年度“中國年度數字銀行”

## ❖ 加強戰略規劃與組織管理

### 深化數字金融統籌推動

本行充分發揮數字金融與金融科技委員會頂層推動作用，及時對標學習中央和國家最新政策文件，審議新技術應用、安全防控、新階段規劃思路、創新激勵等重點事項；增設公司金融業務部作為數字金融與金融科技委員會共同牽頭部門，更好助力數字經濟發展。

### 完善數字金融體制機制

本行量質並舉抓好數字化人才培養使用，打造數字金融核心人才庫，完善人才戰略佈局，更好發揮數字化引領作用；建立科技業務合作夥伴隊伍（ITBP），加強科技與業務人才交流培養，提高業務科技“融合度”；持續完善“揭榜掛帥”等創新激勵機制，激發專業人才作為創新主體的積極性。

## ❖ 強化數字技術支撐能力

### 深入實施“領航 AI+ 行動”

本行圍繞算力、算法、數據、範式、安全五大核心要素強化 AI 能力，推動 AI 應用提質擴面上量，已建設人工智能應用場景超 2,000 個，全年 AI 累計承擔工作量超 5 萬人年。推進生物識別生成式 AI 攻擊防禦體系建設，AI 人臉防護盾已覆蓋手機銀行登錄、對公開戶、信用卡面簽等百餘個業務場景，有效防範圖片偽造、語音克隆等攻擊，保障業務安全。

### 全面推進 ECOS 2.0 數字技術體系升級

本行堅持科技自立自強，完成境外核心業務服務能力提升工程建設，IT 生產系統全面分佈式化、自主可控。牢牢守住安全底線，加強信息科技與網絡安全管理，持續完善集團科技治理體系，構建集團科技資產、生產運行、網絡安全態勢“三平臺三視圖”，集團穿透管理能力大幅提升。健全生產運維和災備保障體系，常態化開展异地災備演練，持續增強業務連續性保障能力，全行信息系統可用率持續保持 99.99% 以上的高水平。

注：1. 打造養老金融旗艦網點 100 家、標杆網點 1,000 家、基礎網點 10,000 家。

2.5 指“行動無阻、溝通無礙、業務無息、遇事無憂、關愛無暇”五優關愛空間，4 指“融合社區、生活、志願、線上線下”四融開放場景，3 指“易享養老賬戶服務、特享養老綜合權益、尊享養老財富管理”三享體驗平臺。

## ◆ 激發數據要素潛能

本行升級數據基礎設施，加強數據中臺共享賦能，深化外部數據、境外機構及子公司數據管理。深化數據服務應用，打造數據產品貨架，面向營銷、風控、決策、運營等重點領域，規模化產出高價值、可復用數據產品，建立全行 GBC+ 資金流數據體系，統一指標庫推出 AI 智能檢索、歸因分析等功能服務經營管理。強化數據安全管控，修訂數據安全相關制度辦法，開展集團數據安全風險評估和專項檢查，境外機構重要業務系統數據安全分類分級貫標率達 100%。

## ◆ 建設數字金融服務生態

圍繞服務客戶，做強三大對外平臺，打造便民利民惠民的數字金融服務網絡，數字化業務佔比達 99%。



### 手機銀行

- 升級打造新一代手機銀行智享+1.0，聚焦大財富、全融資、促消費、強智能等方面創新升級服務體驗，優化“賺管花借”綜合化金融產品與服務。
- 創新手機銀行智慧服務模式，重構業務流程，探索人機協同的對客智能服務。
- 全新推出“工銀 i 豆”，打造 i 豆樂園、i 豆商城，豐富客戶權益，提升客戶體驗。
- 圍繞重點客群、重點業務，優化普惠專版、財富頁籤、代發專區等專屬服務。
- 圍繞高頻場景和常用功能，打造“輕簡”金融服務，推出“簡版”手機銀行和維吾爾文服務。
- 深入推動手機銀行融入網點到店服務，推動線上與線下渠道優勢互補、融合互促，深化“一點接入、全渠道響應、數字化協同”的服務體驗。
- 截至報告期末，個人手機銀行客戶 6.3 億戶，移動端月活超 2.9 億戶，均保持同業第一。



### 開放銀行

- 著力提升場景金融服務質效，圍繞政務、民生、產業、鄉村等領域，集約化、定制化輸出金融服務，開展 GBC+ “數字夥伴萬裏行”活動，強化金稅四期、工業互聯網、網絡貨運、數字農業等領域數字金融服務。
- 深化企業網銀賦能增效，推進企業網上（手機）銀行“中小微企業經營生態平臺”建設，圍繞“金融專家+經營管家”生態賦能，持續豐富“薪、財、票、稅、法、訊、勤”場景服務。
- 截至報告期末，企業網上（手機）銀行客戶 1,894 萬戶，月均活躍客戶 836 萬戶，客戶規模和活躍度同業第一。



### 工銀 e 生活

- 強化渠道協同建設，持續拓展場景生態，新建打車、機票、以舊換新專區；上線差异化營銷資源投放模型，優化刷卡金工具、小站代發外拓工具及小程序渠道。

圍繞賦能員工，做優三大對內平臺，貫通內外部對客服務能力。



- ▶ 推廣至境內全部網點，助力網點輕型化運營。



- ▶ 對公領域深化“營銷頭盔”建設，升級行內外客戶畫像，推出對公產品貨架，打造對公智能體，沉澱客戶洞察、產品智薦、知識問答、客戶管理等核心能力，為客戶經理智能生成全面金融解決方案（CFS）。
- ▶ 個人領域創新 AI 財富助理，營銷 PAD 集成便捷開戶、組合銷售、移動財顧、隨行辦貸、旺商促消五大能力，打造人機協同、企微社交、PAD 行商營銷新模式。



- ▶ 推出 7.0 版本，深化會議、郵件、助手等智慧場景建設，實現登錄認證、行內系統、待辦流程、移動審批“四個全覆蓋”，辦公效率提升 30%。

## ◆ 新型金融基礎設施建設

本行持續加強支付、結算、清算、託管等新型金融基礎設施建設。

支付方面	結算方面	清算方面	託管方面
數字人民幣全量業務實現新計量框架平穩切換，助力數字人民幣從數字現金時代邁入數字存款貨幣時代。	“工銀全球付”在境外 44 個國家或地區實現本地付款直通功能。	同業首批接入中國人民銀行跨境支付通、數字人民幣跨境支付平臺和區塊鏈支付平臺，加快多邊央行數字貨幣橋推廣，跨境清算規模持續攀升。	扎實推進新一代資產託管系統建設，強化全球託管業務支撐能力，有效提升主權客戶服務質效。

同時，本行不斷優化跨境數字金融服務，深化跨境 e 賬通服務，擴大支持外籍來華客群掃碼支付，優化企業網銀國際業務服務，強化“走出去”“引進來”客戶服務，境外線上業務佔比達 94.4%。

## 提升數字化經營管理能力



- 大力推進企業級智能風控平臺建用並重，持續提升平臺功能，迭代升級風險官專區，構建商品、外匯、債券、貨幣、股票五大市場行情簡報和衍生品業務保證金監測視圖；加大應用支持力度，支持一道防線和分支機構應用平臺進行風險篩查預警、高風險交易攔截及投資研究；加強關聯識別和自動排查，強化風險全景監測，防範風險交叉傳染；平臺現已在 20 個總行部門、全部境內分行、部分境外機構與綜合化子公司推廣應用。
- 助力全面金融服務，賦能公司、個人、機構等客戶與產品對位，圍繞對公頭部客戶建立超 2 萬人的對位服務團隊，加強數據智算，累計觸達對公客戶超千萬；基於個人數據寬表加強板塊內數據共享和客戶畫像多維展示，依託智慧大腦深化客戶產品精準適配，全年累計推動重點產品成交超 3.9 萬億元。
- 持續完善數字化運營體系機制、平臺、隊伍等建設，構建全域觸達矩陣，加大融合式營銷活動與工銀 i 豆運營，升級“知客”平臺數字策略 AI 能力，深化數字化運營隊伍與客戶經理協同聯動，促進全量客戶、重點客群、長尾客戶數字化運營維護質效提升。圍繞新客、代發、三方支付等客群開展精細化運營，實現產品與客戶精準匹配，更好滿足客戶金融服務需要。建設推廣企業微信新型營銷服務體系，深化基層員工營銷賦能和客戶服務拓展。
- 加速推進遠程銀行數智化升級，完善智慧服務體系，提升人機協同效率與客戶服務體驗，智能語音、文本分流率保持同業領先，獲得銀行業協會客服中心與遠程銀行數智化創新應用大賽全部四個項目第一。推進集約化、數智化客訴處置新模式，強化問題在線解決、投訴在線化解、工單集中處理，有效提升服務水平，為基層減負賦能。

- 

綠色金融

賦能綠色金融深化發展，構建智慧識綠模型，完善環境風險監控系統功能，研發氣象災害風險預警管理系統，在上海分行試點實現對客戶、項目、網點等經營要素氣候風險自動評估，綠色貸款規模保持同業第一。
- 

普惠金融

大力發展數字普惠金融，完善數字普惠產品，在線引入高質量數據，優化准入模型，精準測算授信額度，打造“七巧圖”數字建模工具箱，支持分行快速創新適配區域特色的普惠產品，數字普惠貸款增量在普惠貸款增量中佔比超八成。
- 

養老金融

持續豐富養老金融服務，推出如意人生養老計劃，為客戶提供“養老規劃+優選產品+養老服務”的一站式綜合養老金融服務，升級養老金融業務數據平臺，重塑企業年金營銷建賬流程，推進養老銀髮產業雲建設推廣。
- 

數實融合

支持提升數實融合水平，發佈工銀全球司庫品牌及服務白皮書，深入推進工銀司庫領航行動，簽約客戶約 1.5 萬戶，工銀聚融資金監管雲服務八橫八縱、雄安新區等國家級重點項目建設。

## 助力數實融合發展

本行創新推動數字技術在“五篇大文章”等重點領域的應用。



科技金融

助力科技金融提質增效，推出科技型企業評價 2.0 模型，打造科技金融綜合信息化指揮中樞，實現“信息整合-態勢感知-智能決策-行動協同-精準服務”閉環管理，科技型企業貸款大幅增長。

## 支持數字經濟發展

本行積極貫徹落實國家網絡強國、數字中國戰略，印發《關於金融支持數字經濟核心產業的營銷指引》，加強對數字基礎設施建設、平臺經濟高質量發展、數字技術創新等重點領域的綜合金融服務，全力支持數字經濟發展。

截至報告期末

全行數字經濟核心產業貸款餘額超

1 萬億元

# 服務實體經濟和民生

## 服務現代化產業體系

### ◆服務製造業

報告期內，本行全力打造“製造業金融領軍強行”，深入開展“工助升級 貸動更新”專項行動，聯合工信部開展“工銀惠群”專項行動。

截至報告期末

投向製造業貸款餘額

**5.2** 萬億元



### ◆支持能源金融服務

報告期內，本行緊扣能源保供、綠色轉型兩條主線，持續加大金融服務支持力度，助力保障能源穩定供應和安全綠色發展。

截至報告期末

全行能源行業貸款餘額

**1.96** 萬億元



有效支持能源保供、清潔能源、國家管網、油氣開發等領域先進產能項目以及設備更新改造資金需求。



落實迎峰度夏冬能源保供金融服務要求，將做好能源保供融資支持放在首位，開闢快速響應綠色通道，給予信貸規模配置傾斜，優先安排貸款審批投放，全力解決重點保供企業流動性融資需求，保障民生用能需求、產業鏈供應鏈安全和經濟社會持續平穩發展。



推動落實與國家能源局戰略合作協議，超額完成原定融資支持目標，統籌推進能源領域具體業務合作。



完善能源領域信貸準入、授信、授權、定價等政策，提升政策適應性和市場競爭力。



推出補貼確權貸款、碳排放權質押貸款等創新業務，推廣綠色債、兩新債、科創票據等新型債券，優化電力企業債轉股、產業基金等降杠杆業務模式，推廣 ABN、REITS 等盤活資產解決方案，為企業提供全生命周期組合式融資服務。

### ◆支持基礎設施建設

本行積極落實國家區域協調發展戰略，依託自身金融服務能力，聚焦重點區域與城市建設，大力支持基礎設施項目，持續提升金融服務實體經濟、助力區域協調發展的質量與效能。

#### 全力支持京雄城際鐵路項目

京雄城際鐵路項目是雄安新區連接北京及全國的重要交通通道。本行通過“前置審批”機制，在同業中率先完成貸款審批並實現快速投放。同時，為保障建設資金需求，本行還為項目開通提款“綠色通道”，在各付款節點全力保障提款時效性。截至目前，已累計為京雄城際鐵路項目投放項目貸款 52 億元。

#### 貴州分行支持“世界第一高橋——花江峽谷大橋”建設項目

貴州花江峽谷大橋作為“世界第一高橋”“全球山區橋梁跨徑第一橋”，是國家重大基建工程。本行貴州分行以服務國家重大工程、服務地方發展為己任，建立“三專服務機制”，量身定制融資方案，累計發放項目融資 20.5 億元，保障大橋建設資金需求，助力該項目於 2025 年 9 月順利通車，支持貴州交通路網升級。



服務花江峽谷大橋建設。

## 服務民營經濟

民營經濟是國民經濟的重要組成部分，是穩定就業、促進增收、推動科技創新的重要力量。本行堅持主動靠前發力，加大信貸投入、精準配置資源、改善服務質效，為民營企業提供全面金融解決方案，支持民營經濟發展壯大。

報告期內，本行與全國工商聯共同發佈“金融助企 提質向新”賦能民營經濟高質量發展行動方案，與工商聯共建“優質民營企業名錄”。

截至報告期末

服務非公有制經濟  
各項貸款餘額

**8.6** 萬億元

### 浙江分行首筆綠色債券承銷賦能民營製造業

報告期內，本行浙江金華分行成功為某重點民營製造業企業承銷發行綠色中期票據 2.8 億元，期限 3 年，本行承銷份額 0.5 億元。該筆業務系浙江金華分行落地的首筆綠色債券承銷業務，實現該業務領域零的突破，彰顯了浙江金華分行在服務實體經濟、支持製造業高質量發展、拓寬民營企業直接融資渠道及踐行綠色金融方面的積極作為。

### 廣東分行信貸助力水泥龍頭企業加速綠色轉型

本行廣東東莞分行在人民銀行東莞市分行的全程專業指導下，精準錨定該水泥公司在節能減排、綠色升級方面的核心需求，成功為某大型綜合性民營企業集團旗下的水泥公司發放了一筆金額達 2.8 億元的一年期轉型流動資金貸款。此舉標志着廣東東莞分行在探索金融精準支持高碳行業綠色低碳轉型方面取得實質性突破。

## 民生金融服務

### 醫療金融服務

本行深化醫療保障服務，全面做好醫保電子憑證推廣和移動支付清算合作，為廣大參保人提供便捷高效的醫保移動支付清算服務。

### 工銀安盛提供醫療保障服務

報告期內，工銀安盛入圍 2025 年度“江西衛惠保”項目。該項目是經江西省金融監管局批准、由省衛健委指導推出，江西省唯一覆蓋全省 11 個地市 4,600 萬人口的一款普惠型商業補充醫療保險。工銀安盛於報告期內為該項目提供保險保障，有效助力構建多層次醫療保障體系。

### ◆ 文旅金融服務

本行堅持將文化旅游產業作為重點支持領域，打造了涵蓋投融資、結算支付、數字化建設、特色金融產品在內的綜合金融服務模式，發揮金融支持文旅產業的主力軍作用。

### 河北分行推出“民宿貸”助力當地文旅發展

民宿產業已成為北戴河區域的支柱性特色產業。本行河北秦皇島分行創新推出“民宿貸”融資方案，將當地民宿產業發展需求與本行金融服務政策相結合，助力農文旅融合深入發展，成為推動鄉村經濟發展的重要金融支撐，為鄉村振興注入新動能。

### ◆ “惠民生”基礎型消費服務

本行聚焦民生消費重點領域，積極落實“要把促消費和惠民生結合起來”的工作部署，用好政策工具，加大支持力度，優化服務模式。

打造便民生活圈，支持盒馬、7-Eleven 等便利店、鄰裏中心、農貿市場等門店裝修改造與日常經營周轉，助力打造“一刻鐘”便民生活圈，助力惠民生促消費。

改造提升商超百貨，為北京王府井、上海百聯、胖東來等龍頭企業，提供涵蓋投融資、結算支付、收單、數幣促銷等在內的全方位綜合金融服務。

塑造特色商業街區，為傳統商圈注入煥新動能，讓老街巷涌動新消費、老地標煥發年輕力。在北京，本行為隆福寺牽頭組建銀團貸款，支持打造成為首都文化消費新地標。在陝西，本行支持打造長安十二時辰沉浸式街區。

## 公益金融服務

### ◆ 幫扶金融服務

為做好幫扶金融服務，本行匯聚產品和活動資源，打造幸福“1+4”服務體系<sup>1</sup>。為客戶制定專屬結算權益優惠，開展專項招聘活動，扎實推進定點幫扶工作，持續加大對脫貧地區資金、人才、技術等全方位支持。

#### 廣東分行推出幫扶金融產品

本行廣東分行把幫扶縣域產業發展作為重中之重，領受縱向幫扶任務伊始，迅速到揭西開展調研，多次召開聯席會議研究幫扶措施，針對縣電線電纜等特色產業發展需要，設計推出“揭西振興貸”專屬幫扶金融產品。該產品精準服務揭西產業發展，成效顯著。



本行廣東分行了解客戶經營情況及後續銀行服務需求。

### ◆ 慈善金融

#### 共建“金融+慈善”綜合生態

先後邀請領導出席“中國科大教育發展慈善信託生態圈”簽約儀式、第四屆清華大學鄉村振興行動者論壇，與西湖大學落地公益慈善合作項目。同時持續加大對定點幫扶地區的教育投入，重點支持四川省對口幫扶縣市的教育助學項目。

#### 強化慈善服務 GBC 聯動

加強對民政部門、慈善組織及高等院校等關鍵機構的系統化營銷與資源整合。通過聯合拜訪民政部、中國慈善聯合會、中華慈善總會等權威機構，推動建立多方協作機制，打造“GBC+慈善”聯動服務新模式。

#### 推出手機銀行慈善賬戶

創新打造範式引領的慈善金融數字化載體，開展慈善賬單、慈善捐贈、“工銀i豆”助力、慈善助章等功能，實現私銀客戶在本行慈善行為的全方位展示、全渠道整合、全旅程記錄。

注：1. 其中1是指一個專屬主題介質，4是指“幸福存款”“幸福理財”“幸福貸款”“福農大禮包”四項綜合服務方案。

## 全球金融服務

### 國際化經營佈局

截至報告期末

本行已在全球  
**49**個國家和地區  
建立了  
**410**家境外機構

通過參股標準銀行  
間接覆蓋  
**21**個非洲國家

在“一帶一路”共建國中的  
**30**個國家  
設立  
**250**家分支機構



服務網絡覆蓋  
六大洲和全球主要  
國際金融中心

### 服務高水平對外開放

### ◆ 提供高質量跨境人民幣服務

本行積極構建人民幣跨境使用的良好生態。積極助力推進人民幣國際化、建設自主可控的人民幣跨境支付體系，持續提升跨境人民幣業務便利化服務水平。

#### 為巴西某城際鐵路項目提供跨境人民幣融資

本行為巴西某城際鐵路北軸線項目提供跨境人民幣融資，並配套貨幣掉期、結算等綜合服務，創新採用人民幣與巴西雷亞爾“雙本幣”融資模式，有效降低企業融資成本，管控匯率風險，支持金磚國家提升基礎設施水平，便利民衆出行。

#### 工銀歐洲阿姆斯特丹分行辦理生物航煤跨境人民幣融資與結算業務

工銀歐洲阿姆斯特丹分行充分發揮本行跨境人民幣產品體系和服務優勢，與某大型中資“走出去”能源企業以“能源+金融”融合互通，成功辦理首筆人民幣應收賬款保理融資，並依託跨境聯動實現生物航煤跨境人民幣全流程集團內結算，實現了中資銀企境外攜手推動綠色金融和人民幣國際化應用場景的又一創新成果。

## 推動外貿穩規模優結構

本行聚焦外貿企業發展需求，升級打造全流程、多層次的全方位金融服務，構建穩外貿一體化服務機制，助力外貿企業有效應對國際貿易新形勢，支持外貿企業穩健發展。

**更加高效的融資支持**

加大外貿領域信貸支持力度，配套專項信貸和資金政策，提供全方位融資服務。

**更加全面的交易服務**

持續提升線上渠道交易品種的完備性和功能的便捷性，支持客戶拓展新市場。



**更加多元的新業態培育**

圍繞“工銀e貿”服務體系，依託本行“跨境e電通”和“跨境e倉通”產品矩陣，積極支持跨境電商、海外倉等新業態，賦能外貿新業態發展。

**更加協同的內外貿一體化發展**

充分對接外貿企業拓展國內市場、內貿企業拓海外市場的全流程、全周期、全方位金融服務需求，發揮客戶、平臺、資源優勢，通過線上線下、“C端+B端”方式助力擴寬內外貿服務場景。

**工銀亞洲國際保理助力穩外貿和跨境產能合作**

工銀亞洲與境內分行通過“在岸+離岸”協同機制，創新落地全國首筆新型離岸貿易項下跨境人民幣國際雙保理融資業務，為某外資頭部服裝出口企業提供低成本、高效率、全流程可控的跨境資金支持，助力穩外貿和產業鏈供應鏈全球佈局。

## 支持“一帶一路”建設

本行不斷完善“一帶一路”銀行間合作機制(BRBR)，助力高質量共建“一帶一路”。支持“一帶一路”沿線國家民生工程，支持一系列代表性清潔能源項目。

截至報告期末

本行累計支持“一帶一路”重點項目

**432**個



**雲南分行支持雲南重點“一帶一路”項目**

本行雲南分行主動對接境內企業各項跨境金融需求，重點推進東埔寨某國際機場項目銀團貸款置換業務，有效解決了項目擴建的融資需求，以及中資企業節約融資成本的迫切需求。“綠色+跨境+銀團”模式的創新為“一帶一路”綠色項目提供多元化融資渠道、業務開展提供了新路徑。

## 助力銀行間市場高水平對外開放

本行積極承擔境外機構投資者客戶參與境內銀行間市場的橋梁作用。

充分發揮境內債券市場交易優勢和境外服務網絡優勢

與**68**個國家和地區的**753**家境外機構投資者客戶建立了銀行間市場交易對手關係

市場覆蓋率 **63.2%**

## 支持東道國經濟社會發展

本行堅持以“高標準、可持續、惠民生”為目標，依託出口信貸、國際項目融資等專業產品，積極支持“一帶一路”沿線各國基建、能源、電信等領域重大工程建設，助力改善當地交通基礎設施、電力供應和網絡通信，支持東道國經濟社會發展，為當地帶來多維度的積極影響。

**工銀泰國支持泰國垃圾發電項目**

工銀泰國積極支持“一帶一路”沿線綠色基建，為泰國重點垃圾發電項目提供近70億泰銖融資，佔總投資額70%。建成後將顯著改善城市環境，推動泰國新能源產業發展，創造顯著社會、環境與經濟效益。

**工銀阿根廷為可再生能源發電企業提供資金支持**

工銀阿根廷為阿根廷最大的可再生能源發電企業公司叙做一筆5年期、3.59億元的人民幣流動資金貸款，在拓展跨境人民幣使用新場景、降低企業匯率風險的同時，積極支持中阿光伏、風電等清潔能源項目合作，為阿根廷能源轉型和經濟發展注入綠色動力。

## 服務國家、國際重大展會、論壇活動

本行高質量履行金磚國家工商理事會中方主席單位職責，服務金磚國家多邊合作。依託中歐企業聯盟，助力中歐經貿關係提質升級。聚焦科技創新、綠色發展、區域合作等主題，為中國企業“引進來”“走出去”配套提供綜合服務，為海外展商參展提供便利。

參與展會名稱	角色
中國國際進口博覽會	全面合作夥伴
金融街論壇	戰略合作夥伴
中國進出口商品交易會	戰略合作夥伴
中國國際供應鏈促進博覽會	戰略合作夥伴

## 專題

# 持續深化與標準銀行集團合作

截至報告期末

本行與標準銀行集團互利共贏的戰略合作夥伴關係已持續

**17**年

雙方在多個領域建立了戰略合作夥伴關係

推動為

**22**個非洲項目

提供超過

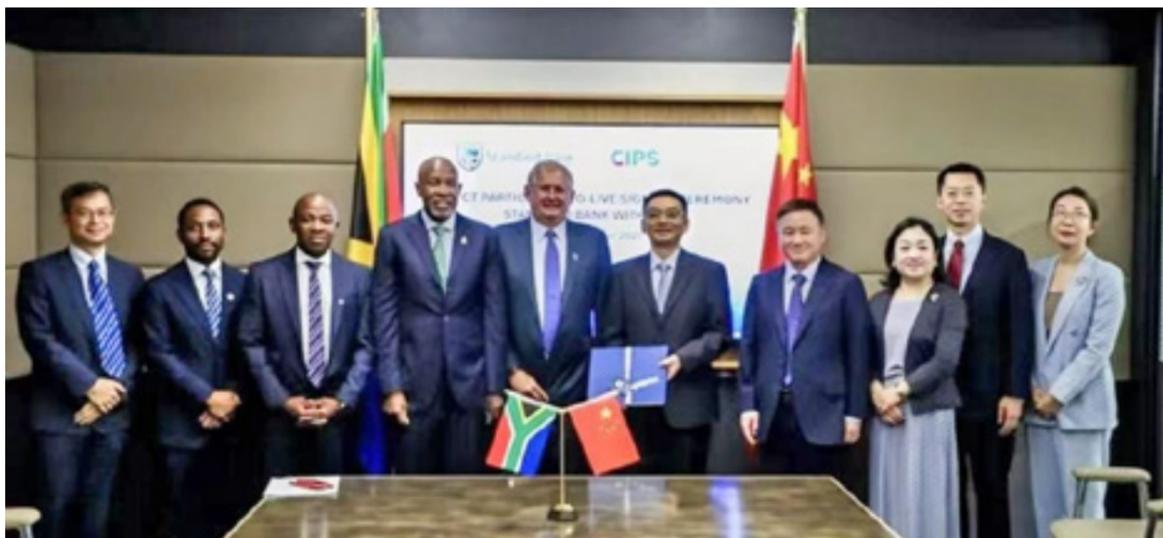
**50**億美元貸款

持續深化與標準銀行集團的戰略協同，為中南、中非經貿往來提供更安全、優質、便捷的綜合金融服務，全力助推中非合作高質量發展。

## 進一步加深戰略合作

### ❖ 落地人民幣跨境支付系統（CIPS）境外直參行項目

本行依託與標準銀行集團的戰略合作關係，充分發揮科技與人民幣業務優勢。成功推動南非標準銀行 CIPS 境外直參行項目正式投產落地，並獨家擔任該項目資金託管行，實現人民幣清算網絡在非洲地區的突破性佈局，大幅提升中非人民幣跨境支付效率，拓寬人民幣在非洲的使用場景，為中非經貿與投資合作注入強勁動力。



南非標準銀行 CIPS 系統正式上線啟動儀式在南非央行舉行，中國人民銀行行長潘功勝、南非央行行長萊塞特賈·卡尼亞戈等出席儀式。

### ❖ 參與非洲市場籌資論壇

2025年3月，非洲代表處協同工銀標準積極參與標準銀行年度非洲市場大會。面向非洲各國財政與金融監管機構、主權財富基金及工商界領袖，系統推介中國投融資環境與人民幣國際化進展，重點展示中國銀行間債券市場投資便利化機制及熊貓債發行服務體系，開展精準對接。

大會匯聚非洲政商界精英，非洲代表處特邀專家解讀中國宏觀經濟，帶隊與南非國家級投資機構高層會談。充分展現本行熊貓債主承銷優勢，成功推動合作發債意向。



非洲代表處協同工銀標準參加非洲市場籌資論壇，講好中國經濟持續向好故事，推介人民幣相關業務。

### ❖ 亮相中非經貿博覽會、進博會

本行以實際行動助力中非經貿高質量發展，全力支持非洲農產品客戶來華拓市場、促合作。

中非經貿博覽會期間，非洲代表處聯動本行湖南分行，攜手標準銀行，深化高層戰略對接，聯合組織南非、肯尼亞、加納等十餘個非洲國家 40 餘家本土優質企業及商協會參展，重點展示非洲大豆、咖啡、可可等農產品及特色物產。

牽頭主辦“中非經貿深度合作先行區項目對接活動”，現場達成 20 餘項意向合作。同時組織近 20 家非洲企業赴湖南多家重點企業考察交流，進一步築牢務實合作基礎。



本行攜手標準銀行集團參加第四屆中非經貿博覽會。

中國國際進口博覽會期間，非洲代表處聯動標準銀行連續第八年携手非洲客商參展。在食品與糧食館佈展，邀請南非、贊比亞、萊索托等 7 國 21 家優質非洲農產品企業亮相，重點展示腰果、乳木果油、芝麻等優勢產品。成功舉辦“工享農萃，食薈環球”等供需對接活動，促成 12 家非洲企業與中國進口商精準磋商並達成多項合作意向。以金融賦能與精準撮合雙輪驅動，持續深化中非農產品供應鏈合作，助力中非經貿合作走深走實。



本行携手標準銀行參加第八屆中國國際進口博覽會，本行行長劉 在展位與非洲展商交流。

### ◆ 舉辦“投資南非”戰略對話會

本行携手標準銀行於北京聯合主辦“投資南非”戰略對話會。作為金磚國家工商理事會中方主席單位，本行將以與標銀戰略合作為抓手，搭建中非合作橋梁，推動中企赴南投資、南非優質產品拓展中國市場，服務共建“一帶一路”，助力南非工業化與中國製造業“走出去”，為兩國現代化注入金融動能。

## 促進當地社會經濟發展

### ◆ 舉辦“中國日”經濟論壇活動

本行携手標準銀行在肯尼亞、納米比亞、南非、贊比亞成功舉辦“中國日”經濟論壇，向在非中資企業客戶解讀中非宏觀經濟形勢展望，系統介紹兩行在貿易融資、項目融資及跨境人民幣業務等領域的全面金融服務能力及典型成功案例。此次活動協助標準銀行維系了重點中資客戶，更通過業務聯動拓展、客戶共同營銷，充分彰顯了兩行戰略合作優勢，推動“中非經濟走廊首選金融合作夥伴”的品牌價值持續深化，不斷深化兩行與在非中資企業的務實合作。



本行聯合標準銀行集團在肯尼亞舉辦“中國日”活動，推介兩行金融服務。

### ◆ 線上活動打造智庫品牌

本行始終堅持服務中非合作大局，傾力打造“中非智庫論壇”線上活動，廣邀國內外專家學者參會交流中資企業關心的非洲問題，為中非經貿合作的高質量發展貢獻智力支持。2025 年舉辦“中非百家講壇”11 期，內容涵蓋非洲礦產資源、投資環境、勞動法、能源開發等熱點主題，吸引了中資企業、我駐非使領館、新聞媒體、國內非洲研究院校等諸多機構參加，活動受到廣泛好評。



非洲代表處策劃舉行“中非關鍵礦產開發合作中的社會風險及應對”線上論壇，為在非中企提供融智服務。

# 3 環境篇

本行堅持從戰略高度推進綠色金融工作，強化綠色金融頂層設計，持續深耕綠色信貸、綠色債券等多元領域，積極創新綠色金融綜合服務，完善 ESG 風險防控體系，並通過前沿的研究與合作，提升綠色金融影響力和領導力。立足全球低碳轉型趨勢，本行系統性推進氣候風險與機遇管理，穩步落實“雙碳”目標相關要求，並將綠色發展理念深度融入經營管理全鏈條，切實履行國有大行在可持續發展進程中的使命擔當。

- 綠色金融
- 應對氣候變化
- 綠色運營



貢獻聯合國可持續發展目標 (SDGs)

## 綠色金融

### 綠色金融戰略

本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，堅持創新驅動發展，全面塑造發展新優勢。在集團戰略發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設、服務“碳達峰、碳中和”目標進行重點佈局，明確提出建設“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與 ESG 體系建設”作為具體舉措推進實施。

本行為有效管控包括氣候風險在內的投融資 ESG 風險，實行綠色分類管理，支持綠色產業發展，積極引導投融資結構綠色轉型，不斷提升對 ESG 風險的適應能力。

### 綠色金融組織架構

本行綠色金融工作體系是由董事會、高管層、綠色金融 (ESG 與可持續金融) 委員會統籌管理，綠色金融部作為專業部門牽頭管理，全行各條線協同推進的組織管理體系，全面保障綠色金融業務發展。

綠色金融 (ESG 與可持續金融) 委員會貫徹落實本行綠色金融 (ESG 與可持續金融) 戰略與目標，協調推進各機構各業務條線相關工作，指導全行綠色金融 (ESG 與可持續金融) 業務發展和經營管理。

總行層面成立綠色金融部，以實際行動貫徹落實中央經濟工作會議和中央金融工作會議精神，這是本行推動綠色金融高質量發展、做好“五篇大文章”的重要舉措，標志着綠色金融工作邁入新階段。

### 綠色金融人才體系建設

為充分發揮人才引領作用，切實提升綠色金融服務質效，本行於報告期內正式建立“綠色金融核心人才庫”，聚焦一線實踐，從各分行、各業務條線中精心遴選骨幹業務人員，組建高素質、專業化的核心人才隊伍，旨在系統整合與共享綠色金融先進經驗，促進全行綠色金融業務協同創新與深度發展。

報告期內，本行舉辦多次專業培訓，深入解讀生物多樣性金融、轉型金融、氣候投融資、零碳園區等前沿議題，重點錘煉綠色普惠、綠色投行、跨境綠色投融資等實務操作能力，同時針對綠色金融基礎管理等重要議題展開專項學習，持續提升本行綠色金融服務專業性與競爭力。

為進一步促進綠色投融資創新發展，本行於報告期內印發《綠色金融信貸從業人員盡職免責管理辦法 (2025 年版)》，通過建立清晰的容錯機制，明確界定綠色信貸業務中的免責情形，鼓勵一線員工積極開展綠色金融創新，引導金融資源流向綠色低碳領域。

## 綠色金融規劃執行情況

本行立足戰略高度，在綠色金融領域全面發力。在董事會、高管層、綠色金融（ESG 與可持續金融）委員會統籌領導下，本行堅持將綠色金融作為重要發展機遇，構建具有工行特色與同業競爭力的綠色金融服務體系，全面推進綠色金融高質量發展，取得積極成效。



## 綠色金融政策

### 部署綠色金融重點工作



**本行印發《關於貫徹落實〈銀行業保險業綠色金融指引〉有關事項的通知》**

統籌部署各部門、各分行工作任務，明確綠色金融建設七項重點工作任務，強化組織實施與過程督導。

- 加強 ESG 風險管理能力建設，將 ESG 要求納入全面風險管理體系，進行全流程風險管理。
- 持續推進投融資結構綠色低碳調整，有序減少自身運營碳足跡，穩妥推進碳達峰、碳中和工作。
- 根據政策要求，積極探索優化本行綠色金融體制機制。
- 積極運用科技手段，提升綠色金融服務水平。
- 加強境外投融資業務綠色金融建設。
- 壓實各層級主體責任，確保全行綠色金融建設符合監管要求。
- 保持與政府和監管部門的密切溝通。

**本行印發《綠色金融高質量發展工作方案》**

立足更好服務“雙碳”戰略與美麗中國建設，協同推進降碳減污擴綠增長，進一步明確全行未來綠色金融工作目標、組織部署、重點任務、保障機制等內容，促進全行綠色金融高質量發展。

### 加強重點領域支持力度

**本行印發《投融資支持綠色發展實施意見》**

提出“加大綠色低碳重點領域支持力度、有序推進碳金融、轉型金融重點工作、加大產品和服務創新力度、強化 ESG 風險防控、完善配套保障機制”等 5 項 18 條工作措施。

**本行印發《關於落實〈2024-2025 年節能降碳行動方案〉的通知》**

按照重點領域、重點客戶、重點項目、重點區域四大維度，系統制定投融資管理要求，對化石能源、非化石能源、鋼鐵、石化化工、有色金屬、建材、建築、交通運輸、用能產品設備等十大關鍵行業，從節能減碳的角度分別明確各行業重點投向、準入標準及風險管理要求。

**本行印發《關於推進轉型金融發展的通知》**

提出積極參與轉型金融試點工作，圍繞重點轉型客戶、轉型項目推進轉型金融業務創新等要求，將發展轉型金融作為全行投融資結構綠色轉型與防範氣候風險的重要抓手。同時，本行逐步建立健全統計核算體系，完善轉型金融管理機制，穩妥推進轉型金融業務發展與風險防控，加力服務經濟社會發展綠色轉型。

## 制定差异化行業政策

本行制定涵蓋電力、農業（含林業等）、建築業、採礦業、交通運輸業、石油天然氣、材料等重點領域的信貸政策及約束性管理措施，明確禁止行為和合規要求，確保信貸資金精準投放，推動行業綠色轉型。

 <b>電力行業</b>	<p>本行高度關注境內能源領域投融資的環境和社會風險，積極支持風電、光伏發電等清潔能源發展，支持傳統能源的清潔化轉型，推動國內清潔能源產業鏈的技術進步和成本下降。</p>
 <b>採礦業</b>	<p>本行高度關注境內礦山投融資的環境和社會風險，嚴格遵守國家對生態保護紅線和自然保護用地的有關規定，支持礦山企業綠色改造、生態修復和智能化礦山建設。</p>
 <b>石油 天然氣</b>	<p>石油天然氣行業主要包括石油和天然氣開採、煉油和油氣輸送等行業。本行高度關注境內石油天然氣領域投融資的環境和社會風險，嚴格遵守污染與廢物處置方法、溫室氣體排放等環保規定，從嚴控制融資投向環保風險高、裝置規模不具備節能環保改造升級空間的企業。</p>
 <b>農業 (含林業)</b>	<p>農業包括種植業、林業、畜牧業、漁業等，是人類生存發展的基礎。本行積極支持境內農業綠色發展，包括森林培育、生態循環農業、生態養殖、秸秆綜合利用、有機農產品生產及綠色農業技術應用等。</p> <p>林業主要包括林木育種和育苗、造林和更新、森林經營和管護等領域。本行積極支持保護和培育森林資源，維護生物多樣性。</p>

本行制定印發《2025 年度行業投融資政策》，內含 17 個板塊 50 個行業的投融資政策，全面突出“綠色”導向，不斷加大差异化政策支持及管控力度。引導全行深入踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，全面提升綠色金融綜合服務能力，加大綠色投融資產品與服務創新，持續加強綠色交通、清潔能源、節能環保等綠色產業支持，全面推動綠色貸款、綠色債券、綠色理財、綠色租賃等各產品線業務發展，積極穩妥推進投融資綠色低碳轉型，切實防範 ESG 風險。

## 加強 ESG 風險管理

本行已建立完善的 ESG 風險管理體系，全面管控投融資活動中的 ESG 風險。在組織保障層面，本行董事會承擔全面風險管理的最終責任，審議本行在可持續發展、環境、社會與治理等方面的政策目標及相關事項。高級管理層設立的綠色金融（ESG 與可持續金融）委員會統籌領導並監督融資活動中的 ESG 風險管理，對投融資活動的全環節進行 ESG 風險管控。根據客戶所屬行業的環境相關風險敏感度以及客戶自身環境和社會表現，制定並實施差异化的投融資策略，確保 ESG 風險管理覆蓋從投融資決策到投後管理的各個環節。

為指導綠色投融資政策體系建設，本行印發《中國工商銀行投融資綠色指南（試行）》，聚焦綠色發展，以 ESG 風險防控為基本出發點，為投融資業務 ESG 風險防控提供系統化的操作指南。通過 ESG 風險識別關鍵點、最低準入標準、優秀標準、綠色投向領域，有效提高 ESG 風險防控的有效性和針對性。重點關注的 ESG 議題包括但不限於環境污染防治、節約能源消耗、應對氣候變化與碳排放控制、水資源節約利用與防治水患、生物多樣性與生態保護、安全生產與職業健康、文物保護、公司治理與企業主行為等方面。

本行印發《關於持續強化綠色金融基礎管理的通知》，圍繞強化綠色貸款統計管理、強化綠色分類管理、提升碳減排工具使用精準性等方面提出相關管理要求，不斷完善本行綠色金融基礎管理長效工作機制，持續夯實綠色金融高質量發展數據基石。

持續加強客戶 ESG 風險管理，根據綠色程度和 ESG 風險程度對客戶和項目進行分類，實行差异化管理，明確定義觸發風險升級管理的因素，具體包括 ESG 風險表現發生重要變化、受到監管行政處罰、發生社會負面輿情等，針對觸發風險升級管理因素的客戶，及時採取相應管理措施。根據業務管理需要，逐步將綠色分類管理要求延伸到貸款、債券、理財、租賃、保險等各項投融資業務。針對境外機構，印發《關於境外機構試行投融資綠色分類管理的通知》，要求各境外機構在駐在國（地區）法律法規及監管規定允許的範圍內實施全口徑投融資綠色分類管理。

本行創新實施 ESG 智能風控系統，充分運用企業環境、社會及治理風險大數據信息，在現有系統中增加 ESG 信息查詢控制聯動要素，支持在信貸業務流程中實時獲取企業 ESG 信息並自動進行系統風險提示，提升本行 ESG 風險管控水平。

### 工銀亞洲推進可持續分類標準建設及 ESG 盡職調查

為規範綠色投融資業務管理流程，工銀亞洲制定《法人客戶綠色投融資業務管理辦法》及《綠色及 ESG 相關貸款業務指引》，對於綠色貸款、社會責任貸款和可持續發展關聯貸款，明確應符合亞太區貸款市場公會《綠色貸款原則》《社會責任貸款原則》及《可持續發展關聯貸款原則》等相關指引的具體要求。

報告期內，工銀亞洲將《香港可持續金融分類目錄》應用於《法人客戶綠色投融資業務管理辦法》，對於法人客戶投融資債項符合分類目錄中所明確的經濟活動，優先給予投融資支持。同時，持續優化盡職調查要求，進一步強化二道防線對客戶氣候及 ESG 相關風險的評估和審查。

### 法蘭克福分行加強信貸業務 ESG 風險監測與評估

針對信貸業務，本行法蘭克福分行每個季度查詢統計並更新存量信貸客戶的 ESG 外部評級情況，重點關注信貸客戶是否有 ESG 方面的輿情信息。對於監測過程中發現有此類負面信息的客戶，及時降低其信貸敞口金額，並對此類客戶的內部評級做適當調整。此外，將信貸客戶 ESG 監測結果，納入到早期警示指標中，作為對信貸客戶開展存續期管理的重要方面。

生物多樣性是指所有生物體及其所在的環境構成的生態復合體，包括物種內部、物種之間和生態系統的多樣性。本行長期以來持續關注生物多樣性保護問題，自 2015 年起，將促進境內生物多樣性寫入集團綠色信貸發展戰略，積極採取措施保護生物多樣性，嚴格遵守生態保護紅線，防止對重要棲息地、法定保護區以及生態脆弱地區生態系統的破壞，積極支持自然保護、生態修復等生物多樣性友好的客戶和項目。

本行持續創新 ESG 風險管理系統與工具，運用地理信息系統（GIS）技術，將生態保護紅線數據庫信息嵌入全行信貸管理系統——全球信貸與代理投資管理系統（GCMS），針對貸款項目選址增設生態保護紅線判定功能，並納入信貸業務全流程管理，為金融機構生物多樣性風險管理提供了創新解決方案。

## ◆ 深化綠色金融激勵與考核

### 加強綠色金融考核機制建設

將綠色金融納入分行績效考核體系，對各行綠色貸款規模、業務合規情況、綠色金融數據質量等多維度工作成效進行系統性考核。

### 強化差异化信貸政策及經濟資本調節

將綠色產業主導行業（包括鐵路、城市軌道交通、水電等）均定位為積極進入類行業，下調經濟資本佔用系數，匹配授權等差异化信貸政策。

### 制定綠色貸款年度投放計劃並實施 FTP 優惠

安排綠色貸款專項規模，優先保障綠色產業信貸投放。對綠色貸款實施內部資金轉移價格（FTP）激勵措施。

### 通過業務培訓和勞動競賽強化能力建設

面向全行各機構、多條線舉辦多期綠色金融專題培訓，全面提升各層級幹部員工綠色金融服務能力與可持續發展認知水平。組織開展綠色金融勞動競賽等活動，充分激發全行綠色金融創新意識和工作熱情。

## 綠色金融實踐

### ◆ 綠色信貸

本行積極構建綠色信貸管理體系，強化行業信貸政策引導，將綠色發展指標作為行業信貸政策重要標準，制定具有約束力的環境信貸政策，將環境、社會與氣候相關風險系統性納入信貸管理全流程。

#### 報告期內

本行穩步推動綠色投融資增量、擴面、提質，取得積極進展。

#### 截至報告期末

綠色貸款餘額已突破 **6.7** 萬億元 較年初新增超 **1** 萬億元

規模繼續領跑同業，市場影響力穩步提升

綠色資金重點投向清潔能源、綠色交通、綠色製造等重要領域，有力支持經濟社會綠色低碳轉型

本行積極推動綠色信貸產品服務創新，聚焦重點產業節水、節能、減污、降碳融資需求，推出節水貸、節能貸、可持續發展掛鉤貸款等創新產品，以多維度金融創新服務企業多元化綠色發展需求。

### 綠色信貸創新方向

- 圍繞碳金融、轉型金融、生物多樣性金融、氣候投融資等重點領域，積極拓展綠色領域綜合金融服務。報告期內，推動部分分行先試先行，與當地政府部門合作加強重點行業轉型風險與機遇分析，在部分地區落地轉型金融服務和普惠氣候貸等創新業務。
- 深耕綠色氫能產業鏈、新能源汽車產業鏈、節水產業鏈、零碳園區建設等重點綠色領域，深挖客戶資金使用需求，開展綠色信貸創新。
- 報告期內，印發《關於服務產業園區綠色發展的意見》，提出把握重點領域、優化服務方案、創新服務手段，為產業園區高質量發展提供金融支持。各分行積極響應，組織培訓研討，提高綠色金融專業能力，以高質量金融服務支持我國各類產業園區綠色發展。
- 聚焦各類環境權益的價值釋放，創新開展碳排放權、排污權、水權抵質押貸款等各類產品服務。
- 積極拓展林業碳匯、海洋碳匯等生態產品服務，大力發展綠色消費服務，並取得顯著成效。

### 廣西分行落地產業園區 ESG 顧問服務

本行廣西分行積極支持產業園區綠色發展，圍繞產業園區用能結構轉型、綠色服務提升兩大核心場景，為本地區某綜合保稅區提供政策解讀、研究分析、數據諮詢等一系列 ESG 戰略諮詢服務，有效服務國際貿易通道高效運轉，助力地方產業轉型升級。

### 蘇州分行發佈綠色金融產品“電碳掛鉤貸”

本行蘇州分行發佈與某電力企業聯名綠色金融產品“電碳掛鉤貸”，創新引入綠色評價模型，根據評價結果設定綠評系數，提升企業授信額度，直通綠色審批通道，享受綠色利率優惠。通過將企業的綠電使用、綠色評價等與融資條件掛鉤，激勵企業主動降低碳排放，同時為企業的綠電使用和可再生能源項目建設提供資金支持。

報告期內，已累計為綠色電力建設運營及綠電消納企業提供“電碳掛鉤貸”融資支持超 4.5 億元。

### 寧波分行“氣候貸”實現氣象數據向信貸價值轉化

本行寧波分行象山支行與當地氣象部門積極合作，引入其權威的農業賦分評估體系，將氣候適宜性、災害風險、品質認證等因素納入量化評估，實現氣象數據向信貸價值轉化。

## ◆ 綠色債券

本行綠色債券募集資金用於為低碳環保、可持續經濟發展、氣候變化和資源節約高效利用等領域做出貢獻的合格綠色資產提供融資。同時，本行積極佈局綠色債券投資，設定明確的未來增長目標，並為客戶提供綠色債券結構設計、諮詢服務及發行支持，拓寬企業的綠色融資渠道。

### ◆ 綠色債券發行

本行積極建立綠色金融債券募集資金管理方案，將募集資金精準投向綠色產業，持續強化對基礎設施綠色升級、清潔能源產業等領域的金融支持力度，強化綠色信貸有效供給，助力提高經濟綠色化程度，為推進生態文明建設、促進經濟社會可持續發展貢獻力量。



#### 報告期內

發行綠色金融債  
**150** 億元

並創新發行  
境內商業銀行首單  
浮息綠色金融債券

#### 截至報告期末

累計在境內銀行間市場發行  
人民幣綠色金融債券  
**1,250** 億元



#### 截至報告期末

共發行  
境外綠色債券  
**15** 筆

金額合計等值  
**260** 億美元

累計獲得《財資》《銀行家》《環球資本》  
及氣候債券倡議組織等頒發的  
**27** 項國際獎項

#### 報告期內

5月，通過中國香港、新加坡和迪拜三家  
境外分行成功發行全球多幣種“碳中和”  
主題境外綠色債券，最終發行規模等值

**17.2** 億美元

8月，通過新加坡分行發行“碳中和”  
主題境外綠色債券，規模等值

**7.6** 億美元

以上債券募集資金用途聚焦低碳領域，  
專項用於綠色交通和可再生能源等具有  
顯著碳減排效果領域的綠色項目

工銀金租3年期4億美元浮息綠色債券  
獲得

**香港品質保證局簽發的綠色認證**

成為全球**首筆**符合2024版中歐  
《可持續金融共同分類目錄》的  
國際綠色債券

### ◆ 綠色債券投資

本行以國家戰略為導向，在資源配置上着重向可持續發展的重點領域匯聚，對在ESG方面表現優異的優質發行體給予傾斜，為生態文明建設關鍵領域提供綠色金融支持。報告期內，本行設定並達成人民幣綠色債券餘額穩步增長的目標，促進綠色債券投資業務高質量發展。

#### 報告期內

新增投資人民幣綠色債券  
**944** 億元

#### 截至報告期末

人民幣綠色債券餘額  
**3,269** 億元

同比增長  
**13.0%**

## ◆ ESG 債券承銷

本行密切跟進各行業、各地區客戶綠色轉型和能源保供等融資需求，積極推動各類 ESG 債券項目落地。

#### 報告期內

完成 **298** 祇 ESG 債券承銷發行，包括**綠色債券、可持續掛鉤債券、社會責任債券等**

募集資金 **12,715.76** 億元

主承規模 **3,815.02** 億元

同比增加 **2,145.76** 億元

同比增長 **1.3** 倍

作為聯席主承銷商及聯席簿記管理人，協助財政部在英國倫敦成功發行首筆 **60** 億元人民幣綠色主權債券

### 工銀歐洲創新可持續債券承銷

工銀歐洲成功承銷全球首單以人民幣發行的“綠色+社會慈善”債券，該實踐兼具市場創新性與國際可持續金融標準一致性，同時展現了人民幣工具在國際 ESG 實踐中的延展性與吸引力。

## ◆ 綠色基金

工銀瑞信持續加強對綠色低碳企業的投資配置，突出重點行業，着重加大對新能源汽車及新能源發電、儲能、光伏、風電、核電、環保等領域優質企業投資力度。

截至報告期末

工銀瑞信持有碳中和、環保、  
新能源等綠色經濟產業板塊  
投資標的股票市值達

**1,837** 億元

主要分佈於新能源汽車、儲能、光伏、  
風電、核電、環保等細分子行業，佔  
股票持倉市值比例達

**43.1%**

發行並實際運營的綠色類公  
募基金產品（指持有的綠色  
股票和債券佔淨值的比例超  
過 50% 的產品）

**64** 祇

產品淨值規模

**1,579** 億元

發行並實際運營 ESG  
主題類權益基金產品

**17** 祇

合計規模

**266.5** 億元

涵蓋碳中和、新能源汽車、  
新能源發電、生態環境等  
多個綠色領域

完善可持續投研體系

工銀瑞信認真落實“五篇大文章”關於綠色金融的部署要求，持續優化綠色投資機制，構建完善的可持續投研體系。

制度保障

持續完善綠色投資與可持續發展制度體系，修訂《綠色投資管理辦法》，制訂《可持續投資委員會工作規則》，進一步厘清組織架構與職責分工，為推進可持續投資實踐提供堅實的制度保障。

評價體系

持續優化並完善內部 ESG 評級體系，實現對相關投資標的 ESG 評級打分的系統性覆蓋，並在此基礎上持續完善負面剔除、正面篩選等投資策略，提升綠色投資的精準性和前瞻性。

研究支持

積極參加 ESG 會議論壇、同業交流等活動，持續開展專題調研，強化 ESG 政策研究對綠色投資的支持作用。

深圳分行打造“託管+投資+融資”一體化服務

本行深圳分行成功助力某能源企業發行全市場首單港資企業境內類 REITs 產品，並協同工銀理財參與類 REITs 產品投資，創新提供“託管+投資+融資”一體化服務，有效盤活企業綠色存量資產。

綠色租賃

工銀金租立足我國經濟綠色低碳發展趨勢，堅守租賃本源，重點圍繞製造業、戰新、綠色、普惠、涉農等實體經濟重點領域和薄弱環節提供租賃金融支持，持續加大金融支持力度，全面助力實體經濟高質量發展。

截至報告期末

工銀金租綠色租賃  
業務餘額

**670.12** 億元

綠色租賃業務佔境內  
融資租賃業務比例約

**55%**

工銀金租獲得多項榮譽

《財資》雜誌  
“中國離岸市場租賃行業最佳銀團獎項”及  
“最佳債務管理獎項”

《中國航務週刊》  
“2025 中國物流 ESG 實踐領軍企業”

2025 年租賃業產融生態大會

“融資租賃機構（金租）綜合質量典範”“融資租賃機構 ESG 影響力典範”“ESG 責任治理卓越獎”

工銀金租賦能海上風電場項目建設

工銀金租與長三角區域某重點電力能源企業開展海上風電場直接租賃業務，聚焦風場風力發電機組和海底電纜等核心設備採購，高效賦能我國當前離岸距離最遠的海上風電場項目建設。



支持海上風電場項目建設

工銀金租通過分佈式光伏項目創造環境與社會綜合效益

工銀金租聚焦鄉村閒置屋頂資源，攜手電力投資及光伏企業，以直租模式支持多地縣域農戶屋頂投建分佈式光伏電站。環境效益方面，700 兆瓦分佈式光伏電站發電後每年可節約標煤 21.48 萬噸、減少二氧化碳排放 58.6 萬噸，有效助力綠色發展；社會效益方面，每年可向提供屋頂的 2 萬農戶支付現金收益上千萬元，有效助民惠民、支持鄉村振興發展。



分佈式光伏項目創造綜合效益

## 綠色理財

工銀理財堅定執行綠色金融發展戰略，持續擴大綠色金融主題理財產品供給，積極引導各類資源要素流向綠色低碳循環經濟領域，充分發揮理財行業功能優勢，不斷探索推進金融高質量發展的特色答卷。

### 截至報告期末

工銀理財綠色債券在全部  
信用債投資中佔比為

**7.94%**

較年初提升

**0.74** 個百分點

顯著高於  
信用債市場綠色債券佔比

新發綠色金融、ESG 主題產品

**32** 祇

募集和引流

**155** 億元

產品數量與募資規模實現  
雙躍升

共有

**26** 祇

綠色金融、ESG 主題理財產品  
穩健運營，通過持續培育兼顧  
長期業績和綠色責任的理財產品，  
為綠色低碳產業發展引入了  
長期穩定資金

## 綠色投資

工銀投資積極發揮耐心資本、長期資本的功能優勢，聚焦培育綠色生產力，重點支持光伏、風電、水電、抽水蓄能、儲能等新能源體系建設，全面助力高耗能、高排放行業綠色低碳轉型，積極佈局新能源汽車及其產業鏈，切實推動實體經濟向可持續方向轉型。

### 報告期內

新增投資中，綠色金融領域投資金額

**143.15** 億元

較上年同期增幅近

**4%**

佔全年新增投資的

**36.53%**

### 截至報告期末

綠色金融投資餘額

**611.25** 億元

較上年同期增幅近

**2%**

在存量資產中佔

**29.72%**

## 綠色金融綜合服務

本行積極創新綠色金融綜合服務，不斷拓展服務覆蓋面，系統構建覆蓋全方位的綠色金融服務體系。

### 積極支持 碳市場建設

本行積極對接國家和區域碳交易市場，為其提供開戶、結算等金融服務。在全國碳市場金融服務方面，主動推進銀商轉賬系統與“中碳登”系統對接工作，上線相應的系統功能。在區域碳市場金融服務方面，上海環境能源交易所、深圳排放權交易所、天津排放權交易所和湖北碳排放權交易中心均已在本行開立結算賬戶。

### 基於碳足跡信息 創新產品和服務

公司金融業務方面，依託企業碳賬戶，探索構建與碳賬戶掛鉤的綠色金融服務場景，報告期內落地多筆企業碳賬戶掛鉤貸款。

個人金融業務方面，推出手機銀行“綠色空間”服務。該服務量化客戶在手機銀行的繳費、支付、信貸等線上無紙化金融交易產生的碳減排貢獻，將其轉化為可積累、可兌換的“綠色能量”，以此鼓勵綠色消費行為，倡導全民低碳生活方式。

### 推動企業財務 數字化轉型

本行在業內率先建立 OFD 雲回單、雲對賬單服務模式，助力企業客戶通過財務數字化轉型實現綠色降碳。

### 構建專業 ESG 顧問服務體系

本行搭建 ESG 顧問服務平臺，涵蓋戰略規劃、預警雷達、企業評估等 ESG 服務功能與資訊庫、政策庫、產業庫等 ESG 服務資源，以線上線下結合的方式為客戶提供覆蓋 ESG 領域全鏈條、全流程、全維度的諮詢服務。服務上線以來，本行已向包括數百家企業客戶提供了 ESG 顧問服務，助力滿足了客戶在 ESG 領域多元化、綜合化發展需求，在社會上取得了良好反響。

## 綠色創新亮點案例

### 浙江分行創新可持續發展掛鉤貸款

本行浙江分行為某鋼鐵行業領軍企業發放 1.255 億元可持續發展掛鉤貸款，在貸款設計上採用雙維度掛鉤機制：一方面將利率與企業在“綠貸通”平臺的碳賬戶等級及碳排放強度動態綁定，依託權威數據實現定價精準調控；另一方面引導企業開展公正轉型表現自評估，確保減排過程中員工權益與供應鏈穩定得到保障，全面助力該企業踐行可持續發展理念。

### 江蘇分行支持全球首例雙堆耦合核能供熱項目

本行江蘇分行為全球首個創新耦合高溫氣冷堆與壓水堆技術的核能項目提供金融支持，成功發放項目貸款 526 億元。該項目建成後將為連雲港石化基地穩定供應低碳蒸汽，並利用備用熱能發電，年減排二氧化碳 1,960 萬噸。

### 上海分行通過綠色金融助力“一帶一路”建設

為服務上海國際金融中心更高能級建設，推進人民幣國際化，本行上海分行立足“走出去”實體企業需求，作為牽頭行及代理行，成功為某大型能源企業哈薩克斯坦風電項目組建出口買方信貸業務國際銀團，在電力領域實現出口買方信貸人民幣融資突破，為綠色金融支持國際產能合作開闢新路徑。該創新實踐成功入選商務部大型成套設備出口優秀案例，並榮獲《亞洲銀行家》雜誌 2025 年最佳“一帶一路”人民幣項目融資獎項。

### 內蒙古分行創新落地全國首筆“草票”貸款業務——“工銀興農貸”在草場資源融資領域的應用實踐

本行內蒙古分行依託“工銀興農貸”產品，創新結合“草票”特質特性，為內蒙古包頭市範圍內符合條件的涉農涉牧小微客戶及農牧戶提供線上融資服務。報告期內，內蒙古達茂聯合旗支行為持有草票客戶發放全國首筆“草票”貸款 120 萬元，貸款主要用於農作物種植和牲畜養殖。

### 雲南分行支持生活垃圾焚燒發電項目

本行雲南分行為某生活垃圾焚燒發電廠建設項目創新設計長期限融資方案，構建“行內銀團+集團擔保”融資模式，有效滿足項目大額融資需求，同時降低潛在風險。項目每年預計可處理生活垃圾 16.5 萬噸，通過焚燒發電，年發電量約 7,100 萬千瓦時，相當於節約標準煤 2.1 萬噸，減排二氧化碳 5.5 萬噸、二氧化硫 166 噸、氮氧化物 144 噸，助力城鄉環境治理提質增效。

### 湖南分行落地全省首單湘林碳票抵質押融資

本行湖南分行敏銳把握碳匯經濟政策機遇，通過“湘林碳票質押+母公司保證”組合模式，成功落地省內金融機構首筆 300 萬元湘林碳票質押貸款。該創新實踐成功入選 2025 年央視財經金融強國年度盛典“綠色金融”年度案例。

### 廣東分行落地全市首筆海洋牧場生物多樣性金融業務

本行廣東分行創新推出“養殖 e 貸+生物多樣性金融”融合服務模式，成功為某水產企業投放 500 萬元“養殖 e 貸”專項信貸資金，有力保障生態養殖項目的順利建設，標志着茂名地區首筆海洋牧場生物多樣性金融業務成功落地。

### 河北分行為海水淡化項目提供金融支持

本行河北分行為某國有企業海水淡化項目制定針對性融資方案，通過“技術+資金”雙維評審體系，在項目融資中充分考量企業精制濃海水循環利用核心技術實力與產業發展前景等因素，在項目開工前順利落地 4.5 億元綠色貸款方案，為海洋經濟發展注入金融動力。

### 廈門分行助力智能綠色機場項目建設

本行廈門分行為某國際機場項目牽頭組建 202.45 億元銀團貸款，保障項目生態化建設需求，助力項目開展生物多樣性專項評估，落地系列保護與減緩措施，實現重大基礎設施建設與生態保護的協同推進。

### 天津分行率先投放全國首批標準化綠色商業保理業務

本行天津分行積極參與制定國內首個聚焦於綠色商業保理領域的團體標準——《綠色商業保理業務規範》，為綠色商業保理業務操作提供了技術支撐。聯動本行北京分行組團，在京津兩地分行成功承接某商業保理企業綠色信貸資產，率先實現首批標準化綠色商業保理融資業務落地，共計投放貸款 1.5 億元，有力支持綠色金融創新發展。

### 工銀奧地利積極參與 ESG 掛鉤俱樂部貸款

工銀奧地利參加某大型建築企業 ESG 掛鉤俱樂部貸款，融資 1.5 億歐元，子行參貸 4,000 萬歐元，融資價格與該企業 ESG 評級相掛鉤，建立價格調整機制，鼓勵該企業推進綠色轉型戰略，積極提高資本市場表現。

### 工銀歐洲布魯塞爾分行參與芬蘭規模最大的陸上風電項目融資

本行工銀歐洲布魯塞爾分行積極參與芬蘭規模最大的陸上風電項目融資，融資總額達到 6 億歐元，參貸 2,500 萬歐元，項目建成後每年發電量可達 1.6 太瓦時，助力北歐清潔能源轉型。

## 綠色金融研究與合作

### ◆ 前瞻研究

本行認真領會中央金融工作會議精神，持續跟蹤國際國內經濟轉型和綠色金融相關制度、COP30（《聯合國氣候變化框架公約》第 30 次締約方會議）等重要會議，圍繞碳市場、藍色金融、轉型金融、綠色債券、信息披露等重點領域展開深入研究，為全球綠色金融治理、完善綠色金融體系、銀行業綠色轉型、綠色金融實踐建言獻策，為金融服務我國綠色發展提供智力支持。



### 持續提升金融期刊影響力

本行認真履行主管和主辦單位職責，推動《現代金融導刊》《現代金融研究》持續深化轉型提質，緊扣國家重大發展戰略和行業焦點前沿，積極宣傳展示高質量經濟金融實務和理論研究成果，期刊品質和影響力顯著提升。《現代金融導刊》入選北京國際圖書博覽會精品期刊，《現代金融研究》繼續入選主要權威評價體系的核心期刊。本行邀請多位重點高校知名學者、國家高端智庫專家、金融同業研究機構領軍人物加入作者隊伍，與重點高校、研究機構、優秀期刊編輯部等建立常態化交流機制，切實促進學術共同體建設。

## ❖ 合作交流

本行積極開展國際合作交流，組織或參加中英金融服務峰會、中國發展高層論壇、中英綠色金融工作組會議、可持續全球領導者大會、“一帶一路”銀行間合作機制（BRBR）綠色金融工作組研討會等境內外綠色金融主題相關活動。在各項活動中，共享綠色金融最佳實踐和治理經驗，為實現中國式現代化注入綠色金融動力，為促進經濟社會可持續發展、構建人與自然生命共同體貢獻工行力量。

### 參與第四屆中英金融服務峰會

本行劉珺行長出席第四屆中英金融服務峰會，圍繞“綠色和可持續金融”議題發表觀點：氣候變化是全人類面臨的共同威脅，需要制定全球一體化的行動方案；在全球技術革命的新浪潮中，應抓住數字時代帶來的綠色機遇，尋求和培育綠色動力，加快科技創新在綠色發展上的應用。

### 在可持續全球領導者大會分享前沿實踐

本行劉珺行長出席可持續全球領導者大會並發表演講，他表示，本行堅持黨建引領、推進五化轉型，發揮綠色金融領軍銀行作用，形成了完整的綠色金融產品體系，推出“工銀綠色銀行+”品牌，綠色投融資規模保持市場領先，為經濟社會可持續發展提供了有力金融支持，為全球可持續金融交流合作做出積極貢獻。

### 深化外部多方合作機制

本行與工信部開展常態化交流合作，圍繞綠色工廠、綠色工業園區、工業綠色低碳改造等完善對接服務機制、暢通系統化協作流程，共同探索碳足跡管理、轉型金融等前沿領域合作契機。積極對接發改委、生態環境部、水利部、能源局等主管部門，與國家級綠色項目實施主體加強業務聯動和信息互通，主動把握優質綠色項目資源。

### 成功舉辦中國銀行間市場公司客戶熊貓債和綠色債券論壇

本行在德國法蘭克福和瑞士蘇黎世兩地成功舉辦“中國銀行間市場公司客戶熊貓債與綠色債券論壇”。近40家德國、瑞士等歐洲區域公司客戶、全球投資機構和行業組織參與。本次論壇為德國、瑞士等歐洲區域的發行人和投資機構搭建了與中國銀行間市場交易商協會直接溝通的平臺，有助於境外公司客戶深入了解當前中國銀行間市場熊貓債和綠色債券發行的政策導向、產品結構及市場動態，有效助力中國銀行間市場引入更多的優質境外發行主體、進一步豐富境外投資人群體。

### 為國際組織建設貢獻力量

本行擔任“‘一帶一路’綠色投資原則”（GIP）第一工作組聯席主席，牽頭推動包括環境風險測量工具開發、“一帶一路”轉型風險與生物多樣性研究等在內的多項研究合作。報告期內，本行因新西蘭惠靈頓污泥減量設施項目榮獲GIP最佳綠色交易獎，體現了國際社會對本行綠色金融實踐的高度認可。

# 應對氣候變化

## 建立健全氣候治理體系

### ❖ 氣候治理架構

#### 董事會

負責制定涵蓋氣候風險的風險管理策略和風險偏好，審議全面風險管理報告。

#### 高級管理層及相關委員會

負責落實推進“雙碳”工作，協調推動本行各業務條線、各分支機構綠色金融業務發展，持續提升氣候風險管理水平。

### ❖ 氣候治理機制

本行將氣候風險管理納入全面風險管理體系，持續完善氣候風險管理體系建設、強化三道防線責任、推進氣候風險識別評估、壓力測試、信息披露等關鍵工作。董事會高度重視氣候治理，全面監督、指導氣候風險與機遇管理工作，並在《全面風險管理規定》中明確將氣候風險納入戰略管理、風險偏好以及信貸投資決策，推動氣候風險管理工作制度化、規範化和常態化。

本行建立健全氣候治理相關溝通與匯報機制，董事會通過每年定期審議年度可持續發展報告等渠道獲悉氣候風險與機遇管理情況。高級管理層及相關委員會定期召開會議，審議重點任務落實成效，並及時向上級匯報工作成果，確保氣候治理信息有效傳導。

## 分析評估氣候相關風險及機遇

### ❖ 氣候風險識別與評估

本行在內部資本充足評估程序（ICAAP）體系框架內，針對氣候風險發生的可能性、嚴重程度和變化趨勢，構建氣候風險識別指標與評估流程，報告期內開展年度氣候風險識別評估工作，指導境內分行、綜合化子公司、境外機構加強氣候風險管理，提升轉型風險和物理風險識別分析能力。

## ❖ 氣候風險壓力測試

本行持續跟進國際組織、監管機構、國內外同業在氣候風險壓力測試領域的最新要求和工作進展，積極推進與政府部門、交易所、同業機構的交流合作，持續完善轉型風險、物理風險壓力傳導模型，加強本地化數據收集分析，壓力測試數據和技術方法保持國內領先水平。

本行通過氣候風險壓力測試，結合情景分析方法，全面評估氣候變化相關業務風險的實質影響，以提升企業在不同情境下的發展韌性。



本行借鑒聯合國環境規劃署（UNEP）技術框架，對央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）壓力情景開展本地化校準，採取重點行業專項壓力測試與其他行業通用壓力測試相結合的方法，逐年對全量法人客戶開展壓力測試工作。



本行基於政府間氣候變化專門委員會（IPCC）提供的四類 2100 年溫升路徑情景（RCP2.6/4.5/6.0/8.5），聚焦颱風、洪水等自然災害，基於危險性、暴露度、脆弱性三要素模型，測算不同溫室氣體濃度下自然災害對法人貸款及個人住房貸款押品減值的影響，以及對辦公地點和營業場所經營連續性的影響。



報告期內，本行首次開展短期情景壓力測試，設置未來 5 年情景路徑，組織重點分行收集本地數據，對火電、鋼鐵行業信貸客戶的轉型壓力和財務變化情況進行測算分析；支持重點分行開展物理風險壓力測試，測算押品及經營網點在不同壓力情景下的損失情況。

### 工銀亞洲進一步強化氣候風險管理能力

工銀亞洲建立氣候風險監測機制，積極開展氣候壓力測試，以加強氣候風險的識別與管控，為信貸結構優化調整和風險前瞻管控提供支持。在監測實體風險方面，若住房貸款抵押品位於低海拔地區，且其所屬地區為渠務署劃分的水浸黑點或土木工程拓展署識別的窪地地區，該貸款視為高實體風險。監測結果顯示，高實體風險的住房按揭貸款和高實體風險房地產相關抵押貸款敞口佔比均較低。在監測轉型風險方面，高轉型風險行業包括能源業、公用事業、交通運輸業、金屬業、製造業及農業，監測結果顯示，高轉型風險敞口佔比較低。

## ❖ 氣候風險與機遇

### ◆ 氣候相關風險

本行將氣候風險因素納入信用、市場、操作、聲譽、戰略等風險的識別、評估工作，剖析各類風險中轉型風險和物理風險的具體表現和實質影響，充分評估風險涉及的業務和價值鏈環節、當期及預期財務影響、影響周期等關鍵維度，以此為基礎，制定具有前瞻性和針對性的風險應對策略，持續提升氣候風險管理能力。

風險類型	信用風險		
風險因素與主要影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物理風險：極端天氣可能損害客戶的業務運營、盈利能力等，或將造成抵押品價值貶損，導致違約率 and 違約損失率上升。</li> <li>● 轉型風險：轉型政策趨嚴，債務人可能受到碳排放限制、碳配額收緊、碳排放權價格上升等因素影響，導致其經營成本和資本支出上升，無法按照約定履行義務從而使銀行信用風險敞口擴大。</li> </ul>		
涉及的業務	投融資業務	財務影響	不良資產率上升
財務影響周期	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物理風險：短、中、長期</li> <li>● 轉型風險：中、長期</li> </ul>		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強對高碳行業客戶的動態風險評估，將企業碳排放、技術轉型進度、能耗強度等融入信貸管理。</li> <li>● 重點支持清潔能源、節能改造等低碳轉型項目。</li> <li>● 推動轉型金融產品創新，精準對接高碳行業轉型融資需求。</li> <li>● 加強對物理風險高發地區和敏感行業的客戶和資產分析研判。</li> </ul>		

風險類型	市場風險		
風險因素與主要影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物理風險：極端天氣和自然災害會對宏觀經濟產生衝擊，導致經濟增長放緩、通貨膨脹上升等，進而影響銀行資產負債表中所持資產的價值。極端天氣和自然災害可能對資源環境、供應鏈、客戶經營造成影響，帶來金融市場價格波動引致市場風險。</li> <li>● 轉型風險：投資者偏好的轉變，高碳排放行業債券價格下跌，銀行可能面臨交易資產估值下降的風險。</li> </ul>		
涉及的業務	交易業務、投融資業務	財務影響	收入下降
財務影響周期	短、中、長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調整資產結構，利用各類金融工具做好風險對衝。</li> <li>● 開發企業客戶及消費者綠色偏好的产品與服務。</li> <li>● 加強相關資產市場風險的動態監控。</li> </ul>		

風險類型	聲譽風險		
風險因素與主要影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物理風險：對受極端天氣事件影響的客戶支持不足等因素導致對銀行形成負面評價。</li> <li>● 轉型風險：隨着市場和消費者對氣候或環境友好型產品、服務和商業行為的偏好增加，部分行業或企業碳排放受關注度較高，對其不適當的投融資引發負面評價。</li> </ul>		
涉及的業務	全集團	財務影響	收入下降 / 融資成本上升
財務影響周期	短、中、長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完善綠色投融資策略，加大對綠色低碳領域的支持力度。</li> <li>● 加強對客戶的氣候轉型賦能，提升其應對氣候風險的能力，並積極溝通相關支持舉措。</li> <li>● 持續完善氣候相關信息披露與溝通機制，積極塑造負責任的品牌形象。</li> </ul>		

風險類型	操作風險			
風險因素與主要影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物理風險：極端天氣事件導致設施受損、業務中斷等，可能會造成損失。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 轉型風險：隨着氣候變化政策出臺，銀行要遵守新的合規要求，可能會增加操作複雜性，從而增加操作風險。</li> </ul>		
涉及的業務	全集團	財務影響	運營成本增加	
財務影響周期	短、中、長期			
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通過加強資源保障，提前做好對極端天氣的應對與防範，切實保障員工、客戶的生命財產安全，做好關鍵資產、現金等的保護與轉移。</li> <li>● 建立健全各業務條線管理體系，扎實推進應急預案與相關事件演練，主動應對氣候變化可能導致的重要業務運營中斷風險。</li> <li>● 持續跟踪監管要求和氣候相關自然災害趨勢變化，定期開展風險評估，反映氣候變化帶來的新風險，調整風險管理策略。</li> </ul>			

風險類型	戰略風險			
風險因素與主要影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物理風險：對於極端天氣和自然災害等物理風險重視程度不夠，應對措施不足，對銀行的可持續戰略產生負面影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 轉型風險：經濟社會向綠色低碳轉型，各項政策持續推出，銀行發展戰略與政策導向不符。</li> </ul>		
涉及的業務	全集團	財務影響	長期盈利能力受限	
財務影響周期	長期			
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高度重視氣候風險的識別、評估、管理與監測，將應對氣候風險納入企業整體戰略框架。</li> <li>● 積極跟踪國內外政策與市場趨勢，動態調整業務佈局，推動建設“國際領先的綠色銀行”。</li> <li>● 培育可持續發展文化，提升氣候風險管理意識。</li> </ul>			

注：時間範圍中的短期指可持續發展報告期間結束後1年以內（含1年），中期指可持續發展報告期間結束後1年至5年（含5年），長期指可持續發展報告期間結束後5年以上。

## ◆ 氣候相關機遇

在全球攜手應對氣候變化的背景下，本行牢牢把握綠色轉型帶來的發展機遇，在扎實推進運營層面節能減碳的同時，持續加大綠色金融投入，助力經濟社會綠色低碳轉型。

機遇類型	市場		
機遇描述	在“雙碳”目標指引下，經濟社會綠色低碳轉型加速，綠色產業的快速發展、傳統行業的轉型升級均帶來了穩步增加的資金需求。		
涉及的業務	全集團	財務影響	收入增加
財務影響周期	長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極踐行綠色發展理念，把握產業綠色低碳轉型帶來的市場機遇，大力發展綠色金融業務。</li> <li>● 加強綠色金融產品與服務創新，優化資產配置結構，持續提升綠色資產佔比，構建更具韌性與成長性的資產組合。</li> </ul>		

機遇類型	產品與服務		
機遇描述	客戶對綠色金融多元化服務需求增加。		
涉及的業務	表內外業務	財務影響	收入增加
財務影響周期	中、長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依託綜合化經營優勢，創新綠色基金、綠色保險、綠色租賃、綠色投資等多元化產品，構建全領域、立體化的綠色金融服務體系。</li> </ul>		

機遇類型	適應性		
機遇描述	資產端：踐行綠色低碳理念，參與可再生能源項目，推出綠色產品。 運營端：採用節能技術降低運營成本。		
涉及的業務	全集團	財務影響	運營成本結構優化 / 收入增加
財務影響周期	長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資產端：加快綠色產品創新與服務佈局，構建穩健的綠色資產組合。</li> <li>● 運營端：全面推行綠色辦公，建設綠色網點，系統性降低運營碳排放。</li> </ul>		

機遇類型	能源效率		
機遇描述	使用低排放的能源，低碳轉型相關產業的建立帶來能源效率的提高。		
涉及的業務	全集團	財務影響	運營成本結構優化
財務影響周期	長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深入研究國家和地方政府出臺的關於低排放能源的補貼、稅收減免等政策，積極爭取政策支持。</li> <li>● 優化自身能源結構，積極使用清潔能源，降低運營碳排放與能源成本。</li> </ul>		

機遇類型	資源效率		
機遇描述	由於資源效率提高，減少資源浪費，有效降低環境足跡及資源成本。		
涉及的業務	全集團	財務影響	運營成本結構優化
財務影響周期	中、長期		
應對策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升運營過程中回收品的利用率，建立回收渠道，與回收企業合作，完善可回收材料的收集、分類、檢測與處理體系。</li> <li>● 推廣節水設備與技術，實現水資源的高效利用，減少資源消耗與浪費。</li> </ul>		

## 強化氣候風險及機遇管理

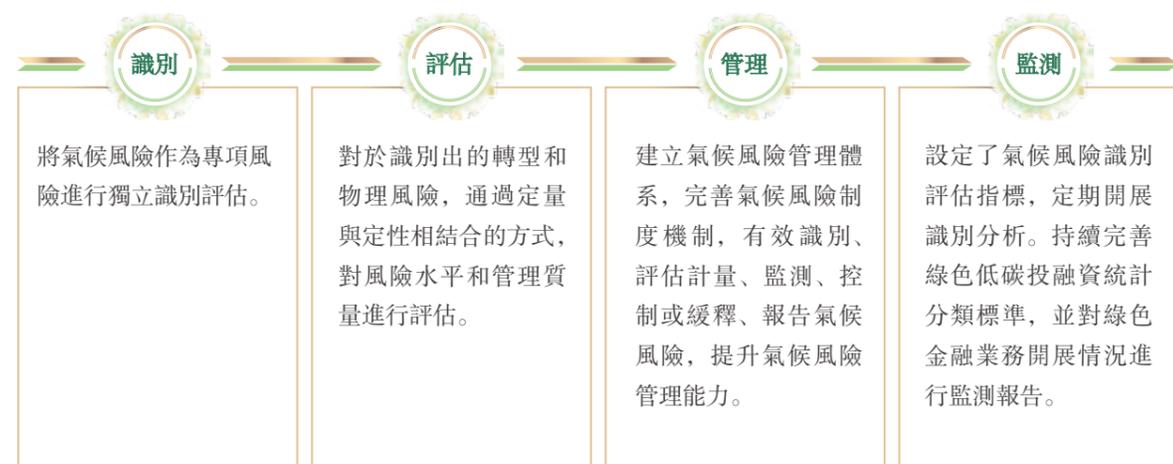
為有效應對氣候變化帶來的影響，本行將氣候風險管理視為日常經營管理的重要組成部分。通過將其融入全面風險管理體系，構築風險管理防線，不斷提升氣候韌性，為可持續發展提供堅實保障。

### 氣候風險管理三道防線



逐年收集更新內外部氣候風險管理數據，對集團氣候風險管理情況開展識別評估。評估數據主要包括客戶及業務數據、碳排放數據、碳市場價格數據、自然災害損失數據等，運用政府、行業協會、智庫機構等公開數據進行對比核對。

### 氣候風險管理流程



## 主要應對措施

<b>氣候因素納入戰略與決策</b>	本行在戰略管理、風險偏好以及信貸投資決策中充分考慮氣候風險相關因素，並將綠色低碳要求嵌入盡職調查、項目評估、評級授信、審查審批、合同簽訂、資金撥付以及貸投後管理等全流程環節。
<b>綠色企業和高碳排放企業低碳轉型 ESG 評級</b>	為評估企業在“雙碳”轉型過程中的風險與機遇，提升內部評級模型的前瞻性，本行分別針對綠色企業和高碳排放企業開展 ESG 評級。綠色企業 ESG 評級綜合考慮綠色技術、綠色效益、綠色責任等因素，對企業競爭力進行綜合評價；高碳排放企業 ESG 評級，對企業轉型能力和意願進行綜合評價，引導金融資源精準支持低碳轉型重點領域。
<b>推進可持續金融風險管理</b>	本行積極制定支持碳達峰、碳中和行動計劃，推動綠色金融業務發展，支持生物多樣性保護，為綠色低碳轉型提供全方位金融服務。  本行與氣象部門合作開展“氣候貸”試點，引入氣象數據，研發氣候友好型客戶評分模型，將氣候因素納入信貸決策流程，為防災減災能力強的涉農普惠企業提供融資便利。
<b>持續完善氣候風險數據庫</b>	本行氣候風險數據庫整合了碳排放、碳市場、壓力情景、ESG 等數據，定期開展更新維護，持續完善數據質量，為氣候風險計量、管理與分析工作提供基礎支持。

## 扎實推進“雙碳”戰略

本行持續深化“雙碳”管理工作，雙軌推進資產端與運營端的全面綠色低碳轉型。報告期內，本行積極開展氣候風險與機遇分析，將強化綠色低碳領域金融支持作為應對氣候風險的重要舉措，精準把握低碳轉型帶來的發展機遇，聚焦市場中持續增長的綠色金融需求，拓展綠色領域綜合金融服務，佈局碳金融、轉型金融、氣候投融資、生物多樣性金融、綠色消費服務等關鍵領域，穩步提升綠色金融服務質效，為營收增長帶來貢獻。

## 做實運營端，穩步推進自身運營碳足跡管理

本行按照“摸底數—挖潛力—定路線—穩推進”的總路徑，穩步開展自身運營碳足跡管理，制定實施“四大領域、五項提升”的節能降碳改造總體策略。

本行利用自主研發的碳足跡管理數據統計系統，組織集團內各機構填報能耗數據。數據收集範圍包括碳排放數據、排放設施、監測設施等 3 個大類，並持續優化異常數據模型，對異常數據進行提示、組織各機構修正，同時聘請第三方專業公司通過現場核查、文件評審等方式，對報告期內數據進行核查，以保證數據的完整性、準確性。



總行積極支持北京市政府節能減排工作，已在規定時間內完成 2024 年度碳排放履約工作。

### ❖ 做優資產端，系統推進本行投融資結構低碳轉型

本行系統推進資產組合低碳轉型、加強氣候風險管理等重點工作。將投融資碳核算作為綠色金融重點工作之一，借鑒國際主流準則及全球同業經驗，分行業構建適合本行資產組合的投融資碳核算方法，探索開展重點行業公司貸款碳核算，結合相關工作經驗，逐步優化投融資碳核算工作思路，穩步推進核算範圍和數據質量的優化。

本行明確支持產業結構低碳轉型、新興綠色技術應用以及能源體系低碳轉型，加大投融資類產品創新力度，打造綜合化、多元化服務優勢，促進綠色金融發展。本行制定並落實《“碳達峰、碳中和”目標下投融資結構中長期優化策略報告》，對投融資“分籃施策”，推進投融資結構綠色低碳轉型，不斷加大綠色金融產品和服務創新力度。同時，本行積極參與人民銀行關於碳減排支持工具的調研，與監管部門保持溝通交流，致力於提升金融服務我國“雙碳”目標質效。

目標	2025 年完成情況
完善綠色信貸管理體系	綠色貸款總量持續位於同業第一，信貸結構綠色低碳轉型持續推進。

## 綠色運營

### 節能降碳

本行積極開展自身運營節能降碳工作，從科技基礎設施、建築基礎設施、日常辦公、重點用能設施等 4 個領域重點發力，在固定資產自然維修及置換時鼓勵開展建築圍護結構改造、老齡化設備更替、能源監控平臺安裝、車輛電氣化替代、食堂電氣化改造等 5 個方面提升措施。

#### 數據中心西三旗園區開展機房系統性節能改造

報告期內，數據中心西三旗園區積極開展機房基礎設施系統性節能改造，通過空調置換、冷通道封閉改造、升級智能儀表等措施，實現節能量折合 900 餘噸標準煤。

#### 甘肅分行推進燈具節能改造

甘肅分行本部將辦公樓老舊燈具更換為 LED 節能燈，同時完成智能用電系統安裝項目，有效降低因供電設備及線路老化造成的電力浪費，並實現對電源的自動管控，杜絕“長明燈”現象。

本行積極推廣使用綠色電力，逐步提升綠色電力使用總量，為綠色發展貢獻力量。

#### 業務研發中心推進綠色電力採購計劃

報告期內，業務研發中心積極採購綠色電力約 2,000 萬千瓦時，取得國家認證綠色電力證書交易憑證，有效降低運營碳排放強度。

## 綠色辦公

### 無紙化辦公

本行鼓勵員工共同推動節能降耗，大力推行無紙化會議和智慧辦公，提高辦公用品循環利用率，減少辦公用品廢棄物產生。

報告期內

通過推廣無紙化會議，會議用紙消耗量同比下降

9%



#### 杭州金融研修院綠色辦公成果實現新突破

杭州金融研修院開展多樣化綠色辦公舉措，學員餐廳替換為電子餐牌，減少紙質菜單近 40,000 張；正式投產運行杭院智慧辦公系統，實現各類數據內部流轉，依託該系統累計完成審批事項 1,181 項，節省紙質憑證 1,395 份。

#### 本行推進“校園通”項目踐行綠色培訓

為積極運用先進信息技術，進一步提升全行研修中心效能，總行立項研發了“校園通”項目，基於工銀研修中心網絡平臺移動端，打造“學、食、住、行”四位一體無感式服務矩陣，創新“無紙化課堂”“無卡化校園”服務，全力踐行綠色培訓。截至報告期末，“校園通”已在 20 家分行落地推廣，已節省培訓資料印刷成本約 38.2 萬元。

### 節約用水

本行嚴格遵守《節約用水條例》《公共機構節約用水管理辦法》等要求，強化各機構節水管理，通過多元化宣傳手段，切實增強全體員工的節水意識，保障節水工作的有效實施。

### 廢棄物管理

本行積極踐行綠色環保理念，始終嚴謹對待廢棄電子信息產品處理工作，所有廢棄設備均 100% 委託具備資質的回收企業實施無害化處理，確保符合綠色環保要求。

### 意識倡導

本行持續開展節能環保宣傳與活動，在各級機構的辦公樓電子屏、電腦屏保等投放節能降碳宣傳海報，使綠色發展、節能環保的理念深入人心。在各地積極開展植樹、綠色出行、拾荒慢跑、綠色回收等環保活動，引導員工積極參與生態保護。

## 綠色網點

本行印發《關於做好綠色低碳示範網點建設工作的通知》《綠色低碳網點建設工作指引》，指導自身運營環節的“雙碳”工作，多措並舉加快推進綠色低碳網點建設。

#### 運營端

將綠色低碳理念貫穿網點選址、設計、施工、運營等全生命周期，全面降低網點自身運營能耗強度及總量。

#### 業務端

加大集約化、電子化、線上線下一體化等綠色低碳服務模式的應用推廣，鼓勵網點設置綠色快速通道、窗口，優先辦理綠色金融業務。此外，本行分類推進網點建設改造。組織指導分行探索打造綠色低碳示範網點。

#### 天津分行打造綠色低碳示範網點

本行天津分行以雙水道支行為試點，成功打造了該市首個綠色示範網點，將“綠色低碳”理念貫穿融入網點設計、採購、施工、運營等全生命周期。通過搭建光伏體系、創建智慧集控平臺及可視化監測系統等創新舉措和智能化管理手段，網點用電量每年下降約 40%，減少 70.5 噸二氧化碳排放，為天津市綠色金融發展樹立新標杆。

#### 雲南分行四家支行獲碳中和認證

本行雲南分行昆明營業部營業室、普洱寧洱支行、麗江四方街支行、磨憨支行等四家支行通過核算運營產生的溫室氣體排放量、注銷等量的經核證的減排量實現碳中和，成功獲得碳中和認證。

## 集中採購管理

本行集中採購嚴格遵守國家有關規定，建立“操作”與“決策”相互分離制衡機制，堅決貫徹“應招必招、宜招盡招”的採購導向，深入推進集中採購領域“三零三嚴”“行為禁令”廉潔文化建設，夯實採前調查、採中審查、採後檢查的“採購三查”運行規則，強化集團統籌，圍繞性價比最優設計供應商揀選方案，提升集中採購管理效能。切實發揮經營發展保障作用，高效支持科技創新、數字化轉型、普惠金融等採購，助力金融“五篇大文章”。積極踐行綠色採購理念，將節能環保資質納入評標管理體系，滿足實際需要。完善供應商準入、履約評價和處理等管理標準，促進公平競爭、實質競爭。積極參與共建金融同業供應商不良行為信息共享機制，推動各方自覺維護公平有序誠信競爭的市場環境。

# 4 社會篇

本行持續推進“人民滿意銀行”建設，不斷拓展普惠金融的廣度與深度，聚焦小微企業、鄉村振興和弱勢群體發展，創新服務模式，打造包容性金融環境；迭代升級消費者權益保護體系，健全產品業務全流程審查機制，拓寬金融知識普及渠道，全方位守護客戶合法權益；錨定數字金融新局，強化隱私保護與數據安全韌性，構築智能風控下的安全屏障。同時，堅守以人為本理念，優化育留機制，賦能員工多元成長與價值實現；更主動扛起企業公民之責，深化“金融+公益”融合實踐，傳遞工行溫度，以實幹詮釋責任擔當。

- 普惠金融
- 消費者權益保護
- 隱私與數據安全
- 人力資本發展
- 社會貢獻



貢獻聯合國可持續發展目標 (SDGs)

## 普惠金融

### 支持小微企業

#### ◆ 普惠貸款持續增量擴面

本行圍繞做深做精普惠金融大文章，持續加大服務實體經濟力度，走好線上化、智能化、集約化、生態化發展路徑。普惠金融增量擴面發展，服務質效不斷提升，助力緩解小微企業融資難題，持續提升普惠金融服務的覆蓋面、可得性和滿意度。

中國金融雜誌社  
“第七屆金融業年度優秀品牌案例  
普惠金融年度案例獎”

2025 金諾  
“年度產品傳播案例”

2025 央視財經  
“金融強國普惠金融年度案例”

工信部 2025 年全國中小企業服務月  
第七屆數字普惠金融大會  
“數字普惠金融產品與服務創新成果”  
“數字普惠金融業務模式與機制創新成果”

截至報告期末

本行普惠型小微企業貸款餘額  
**35,518.63** 億元



較年初增加 **6,585.48** 億元 增速 **22.76%**

普惠型小微企業貸款戶數  
**258.13** 萬戶



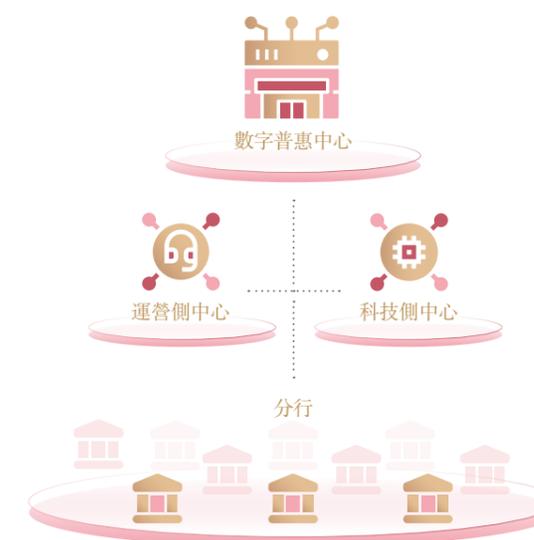
較年初增加 **49.79** 萬戶 增速 **23.9%**

## ◆ 融資服務適配再加強



一方面，不斷豐富完善標準化線上產品體系，推動“經營快貸”沿着數據，“網貸通”沿着資產，“數字供應鏈”沿着產業鏈條延伸，將普惠金融服務嵌入小微企業生產經營各類場景。例如，持續提升信用貸款服務能力，在“經營快貸”框架下，圍繞製造業小微企業，綜合運用稅務、發票、財報等多維數據開展客戶精準畫像，迭代優化“製造e貸”；積極拓展商戶融資服務，強化線上“實數據”與線下“活情況”組合應用，增強“商戶e貸”場景化、數字化服務能力。

另一方面，依託“1（數字普惠中心產品數字化能力）+1（運營側中心/科技側中心等技術和資源加持）+N（分行）”聯合共創機制，激發基層活力，支持分行以客戶為中心開展特色融資場景創新，因地制宜豐富區域產品庫，提升市場反應速度和產品匹配度。



## ◆ 渠道觸達再延伸

不斷完善線上線下一體化的普惠金融服務渠道，提升服務可得性和便利度。

### ◆ 依託線上渠道高效觸客

#### 打造手機銀行普惠專版

統一服務入口，打通個人、法人渠道端操作隔離，提供一站式普惠金融專屬服務。聚焦客戶申請、提款、接續等業務環節，依託手機銀行彈窗、智能外呼提示、人工坐席服務等線上方式識別客戶融資需求，通過系統提示基層線下跟進，形成線上線下服務承接閉環。

### ◆ 推動普惠金融服務下沉網點

#### 加強服務網點建設

將網點作為普惠業務數字化運營的有效支撐，持續夯實普惠金融服務網點建設，深化數字工具應用提效，打造普惠業務移動辦理平臺，提升網點外拓服務效率。

#### 推進無障礙適老化改造

本行不斷強化特色網點建設，進行適老化與無障礙改造。持續推進網點民生服務生態轉型，依託“工行驛站”服務載體深化網點公益惠民服務內涵，打造“驛站+生活”“驛站+財富”“驛站+志願”等生態化場景。

**“千企萬戶大走訪”活動摸排小微企業融資需求**

本行深入推進支持小微企業融資協調工作機制，密切協同各級政府工作專班，四級聯動、上下貫通的服務體系有效發揮作用，確保資源投入到位、政策執行到位、企業走訪到位。在全行廣泛開展“千企萬戶大走訪”活動，通過走客戶、送服務，全面摸排小微企業融資需求，遵循客戶需求導向豐富產品供給，切實破解小微企業融資堵點難點，推進快速便捷、精準適配、利率適宜的資金服務直達基層、直達重點客群。及時總結優秀經驗和成熟模式，做好複製推廣，以點帶面提升服務能力，在緩解融資難題上取得明顯成效。將金融知識宣傳融入走訪過程，面對面開展金融知識普及宣傳，提升小微企業金融認知水平。

**河南分行推出“尾毛貸”金融賦能“化妝刷之鄉”**

河南周口鹿邑縣被譽為“中國化妝刷之城”，擁有160多家規上企業，形成特色產業集群。針對尾毛產業原材料採購集中、輕資產融資難等問題，本行河南分行創新推出區域特色產品“尾毛貸”。通過“千企萬戶大走訪”精準對接需求，為一家無抵押物的化妝品企業發放200萬元信用貸款，有效緩解資金壓力。

## ◆ 數字普惠再提效

持續深化大數據運用，全面推進產品創新及推廣，向行業更細分、客群更適配、效率更提升方向推進，打造數字普惠“強引擎”。

## ❖ 普惠生態再完善



### 對內強化協同， 推動服務模式從“做貸款”向“做客戶”升級

本行凝聚內部合力，加強協同聯動，從做貸款向做客戶轉變，深化“信貸+”服務模式，依託一攬子綜合金融服務方案助企經營發展。推廣“環球撮合薈”平臺，完善產品推介、供需對接、融資支持等一站式服務，平臺累計舉辦撮合活動 500 餘場，服務客戶 64 萬餘戶，達成合作意向超 6 萬項，助力小微企業增訂單、拓市場。



### 對外拓展合作， 構建多元協同的普惠金融“生態圈”

本行持續擴大普惠金融“生態圈”，做深做精銀政保擔社等合作場景，強化協同發展效能。例如，與國家發改委、國家信用信息中心合作推進“信易貸”項目。在“信易貸”平臺上部署普惠貸款產品，支持分行與地方“信易貸”平臺快速對接，實現企業融資需求“一鍵直達”工行系統。

### 雲南分行創新推出“小微企業專精特新貸”

本行雲南分行充分發揮金融創新能力，量身定制了“小微企業專精特新貸”產品。該產品聚焦國家級和省級專精特新企業，構建涵蓋納稅、專利、營收、行業等維度的線上授信模型。通過系統建設與模型優化，2025年6月18日“小微企業專精特新貸”實現首筆業務落地。截至報告期末，“小微企業專精特新貸”有貸客戶 72 戶，貸款餘額 2.01 億元。

### 大連分行打造小微企業融資“零跑腿”新模式

本行大連分行創新推出“線上預審+線下核驗”服務模式，為小微企業主提供“零跑腿”融資體驗。客戶通過手機銀行提交申請，客戶經理上門核驗經營情況，實現當天審批、高效放款，大幅節省客戶時間。同時，服務延伸至社區，聯合開發“金融服務小程序”，居民可在線預約社保卡激活、養老金查詢等業務，實時獲取防詐騙提示和利率資訊。

### 廣東分行創新推出“關銀耗材 e 貸通”

本行廣東分行創新推出普惠金融產品“關銀耗材 e 貸通”，精準支持打印耗材領域小微企業。該產品向輕資產、出口穩定的小微外貿企業提供全流程線上、高效便捷的流動資金支持，有效破解“融資難、融資慢”痛點。自推出以來，已為多家小微企業快速放款，成為廣東分行以數據賦能、深耕普惠金融、助力小微企業“走出去”的生動實踐。

## 深化定點幫扶

本行深入學習貫徹習近平總書記關於金融工作和“三農”工作重要論述，認真落實黨中央、國務院決策部署，學習運用“千萬工程”經驗，嚴格落實“四個不摘”要求，堅決扛實定點幫扶政治責任。發揮自身優勢，創新幫扶舉措，全力支持定點幫扶的四川省南江、通江、萬源、金陽四縣市鞏固拓展脫貧攻堅成果、推進鄉村全面振興。

### ❖ 堅持高位推動

黨委擴大會議專門研究部署年度定點幫扶工作，明確任務要求，對金融支持鄉村振興和定點幫扶工作作出具體部署，推動落實重點幫扶任務。

制定《2025 年定點幫扶工作方案》，圍繞加強組織推動、深化金融服務、推進鄉村產業發展、推進鄉村建設、推進鄉村治理、守牢防止返貧致貧底線等 6 方面提出 26 項重點任務，發揮集團合力，鞏固齊抓共管的幫扶工作格局。

### ❖ 助力產業振興

發揮金融優勢，創新涉農普惠金融產品，針對性解決幫扶地區新型農業經營主體資金難題，助力產業發展新格局。



分類推進南江黃羊、金陽百香果、通江銀耳、萬源茶葉等重點產業項目擴大種養規模、做強精深加工，同步實施“科技小院”項目，助力產量質量“雙提升”。



持續組織開展消費幫扶專項行動，支持四縣市農產品入駐手機銀行 i 豆商城、興農 832 平臺等線上銷售平臺。



在大型產銷對接活動現場打造定點幫扶專區，開展第三期定點幫扶四縣市鄉村振興高鐵廣告項目，支持做好特色產業宣傳推廣。



組織食品中藥加工、農產品流通、文旅、製造業等領域央企、地方國企和民營企業代表走進幫扶縣，開展政銀企三方共同參加的專項金融幫扶對接活動，推動項目落地與產業合作，為縣域經濟注入可持續發展動能。

### ❖ 堅持志智雙扶

組織專業技能培訓，支持脫貧群眾添技增收，拓寬發展路徑。

面向基層幹部，實施“興農人才培訓計劃”，線下舉辦定點幫扶工作培訓班，線上舉辦 4 期“興農學堂”。

面向脫貧群眾，組織開展蜀綉、種植、繁育等專業培訓。

聯合四川省內幫扶單位，在國家鄉村振興重點幫扶縣金陽實施“工行築夢·電建啓航”人才培養項目，幫助拓展就業渠道。

實施第二期“工銀光明行·職專育才扶苗計劃”，選拔並全額資助 10 名應屆高中畢業生赴香港學習專業技能。

## ◆ 守牢防返貧底線

夯實防返貧基礎，辦好民生實事，不斷增強脫貧群眾的獲得感、幸福感。



持續開展“啓航工程”和“燭光計劃”，資助困難學生，表彰山村教師。

在四縣市中小學開展宿舍、食堂、運動場、課桌椅等修繕和更新項目，改善辦學條件。

支持四縣市醫院購置醫療設備，資助鄉鎮衛生院改擴建，提升基礎醫療便利性、可得性。

## ◆ 推出區域特色產品

因地制宜推出服務脫貧地區特色產業的區域特色產品，全面支持脫貧地區“土特產”發展。

## 支持鄉村振興

### ◆ 鄉村振興支持成果

本行堅決貫徹黨中央、監管部門關於深化城鄉融合發展、推進鄉村全面振興的各項工作部署，學習運用“千萬工程”經驗，圍繞“兩持續、四著力”重點任務，堅持“五化”轉型路徑，持續加大涉農金融供給，強化多元產品創新，提升鄉村服務覆蓋，有力踐行國有大行擔當。

截至報告期末



涉農貸款餘額  
**5.07** 萬億元  
較年初增加  
**6,761** 億元  
增速  
**15.4%**

普惠型涉農貸款餘額  
**9,812** 億元  
較年初增加  
**2,500** 億元  
增速  
**34.2%**

涉農貸款、普惠型涉農貸款增速均高於全行各項貸款平均增速

## ◆ 強化重點領域金融服務

### ◆ 強化糧食供給保障

扎實推進“工助糧安·共迎豐年”保障糧食安全共同行動，完善種植、糧食儲備等投融資支持政策，推動引導全行加大糧食領域融資投放。

推廣“種植e貸”“養殖e貸”“糧食收購貸”“菜籃子發展貸”等專屬產品，提升產品服務適配性。

啓動中國農民豐收節金融助農行動，發佈專屬產品服務包、愛購助農等惠農舉措，助力擴大農產品消費、提高種糧農民收入、增強糧食產業鏈韌性。

截至報告期末



糧食重點領域貸款  
**2,923** 億元

較年初增加  
**593** 億元

增速  
**25.5%**

### ◆ 金融支持鞏固拓展脫貧攻堅成果

圍繞雲南民宿、河南蘭考民族樂器等脫貧地區優勢特色產業，打造區域專屬融資場景，支持擴大農產品銷售，積極助力脫貧地區產業振興。

持續強化金融資源傾斜，全力支持新能源、水利、公路等重點領域，加大項目貸款投入力度，助力脫貧地區人居環境改善和基礎設施補短板。

面向脫貧家庭大學生、“三支一扶”人員等國家重點幫扶對象、群體和區域開展“工銀星辰·興農助夢”鄉村振興專項招聘，積極提供工作崗位和就業機會，培育脫貧地區內生發展動力。

截至報告期末



脫貧地區貸款餘額  
**1.36** 萬億元

較年初增加  
**1,479** 億元

同比增加  
**159** 億元

### ◆ 支持縣域富民產業發展

強化對縣域富民產業、鄉村特色產業的金融支持，做好農業產業化龍頭企業的綜合化、定制化服務，圍繞龍頭企業發展供應鏈金融，開展龍頭企業專項貼現營銷行動，為產業鏈上下游客戶提供普惠融資、票據結算等金融服務，累計建設涉農供應鏈超 4,000 條，帶動上下游客戶近 6.6 萬戶，助力提高產業鏈韌性、深化聯農帶農效應。

積極參與農業農村部“農業經營主體信貸直通車”，與國家農擔合作創新“銀擔智聯”模式，強化種植養殖等涉農場景業務對接，提升新型農業經營主體融資服務效率，“農業經營主體信貸直通車”累計授信金額超 2,400 億元。

聯合農業農村部深入開展“興農撮合”活動，實施《“興農撮合”服務鄉村產業發展行動方案》，部署融商、融資、融智、融品四大行動，組織“特色產業行”系列主題對接活動，累計服務農業經營主體近 49 萬戶。

## ◆ 支持鄉村建設和城鄉融合發展

支持以縣城為載體的新型城鎮化建設，積極對接農業農村基礎設施重大項目儲備清單，加強水電、交通、冷鏈物流、農村人居環境改造等領域建設和鞏固提升的金融服務，支持推動基礎設施向農村延伸。截至報告期末，農村基礎設施建設貸款餘額 1.11 萬億元，較期初增加 1,240 億元。

實施縣域個人金融高質量發展行動，開展“幸福鄉約”系列活動，面向縣鄉地區企業、個體工商戶、村委會等提供“結算支農”方案，持續優化新市民綜合金融服務，切實擴大縣域鄉村各類群體的金融服務可得性，支持城鄉融合發展深化推進。

## ◆ 完善鄉村振興特色金融服務體系，夯實發展基礎

本行實施鄉村振興“耕耘”計劃，不斷完善“1+4+X”鄉村振興特色金融服務體系<sup>1</sup>，錨定做金融服務鄉村全面振興主力銀行目標，深入開展興農系列專項行動，夯實金融服務鄉村振興高質量發展基礎。

### 生態聚力方面

內部構建橫向條線聯動、縱向分類推進的組織推動格局；外部深化與政府部門、供銷社、農擔、商協會、龍頭企業等合作，共建金融服務生態圈。

### 數字驅動方面

深化農業大數據、物聯網、AI 等應用，完善涉農客戶精準畫像，開展押品監測和貸後管理，進一步提高數字信貸能力。

### 產品適配方面

構建以城鄉通用產品為基礎、縣域專屬和區域特色兩類細分場景為補充的城鄉一體化普惠信貸產品體系。

### 渠道拓展方面

優化縣域網點佈局，建設農村普惠金融服務點，加快工銀“興農通”線上服務升級，開展“供銷+金融”基層服務扎根行動，與供銷社聯合共建服務體系，不斷完善線上線下一體化縣鄉服務渠道佈局。

### 江西分行支持奉新獼猴桃特色農業振興

本行江西分行在江西奉新縣創新推出“種植 e 貸”，為當地獼猴桃產業龍頭企業提供 180 萬元信貸支持，有效破解農業前期投入大、回報周期長的融資難題。通過“支部+合作社+基地+農戶”合作模式，帶動超 200 名村民實現就近就業與收入提升，並支持企業完成從單一種植向“產加銷、農文旅”綜合發展的轉型升級，以金融力量持續助力特色農業成為區域振興與農民增收的重要引擎。



獼猴桃果園內，農戶們正專注地進行授粉作業。

### 新疆分行創新“棉花融資場景”助力鄉村振興

本行新疆分行積極響應國家鄉村振興戰略，立足當地特色農業，創新構建“新疆棉花融資場景”，圍繞棉花“種、收、加、儲”全產業鏈提供綜合金融服務。通過聯動多方開展專項營銷、與農業科技平臺開展 B 端合作、強化農戶數據驗證，精準服務種植主體需求。截至報告期末，新疆分行通過“種植 e 貸（棉花）”“棉農貸”等產品累計提供融資超 73 億元，服務農戶超 4,100 戶，貸款餘額 54.5 億元，並帶動開卡、資產留存等相關業務協同發展，切實以金融力量助推新疆棉花產業提質增效，踐行服務“三農”、賦能鄉村的國有大行責任。

## ◆ 深化農村服務觸達

與地方政府、村委會、供銷社等合作共建農村普惠金融服務點 3,595 家，覆蓋全國 1,661 個縣域、3,278 個鄉鎮，累計辦理業務 457.2 萬筆，開展金融知識宣傳 3.91 萬場。

## 融資可得性

### ◆ 線下服務渠道

本行持續深化線下服務渠道的智能化、適老化、普惠化轉型，構建覆蓋城鄉、功能多元、服務高效、體驗友好的物理服務網絡，全面提升金融服務的可得性、便利性與包容性。

### ◆ 網點佈局優化

新進駐新疆若羌、山西方山、青海共和等 3 個空白縣域，縣域網點覆蓋率提升至 87.5%。

填補縣域空白

強化重點區域覆蓋

在脫貧縣、重點幫扶縣分別設立網點 1,151 家、159 家，提升金融服務在鄉村振興區域的可得性。

### ◆ 網點運營與數智賦能



流程重構與效率提升

完善“櫃面通”平臺建設，約 40 類複雜業務實現場景化流程重構與操作精簡，對公開戶、財富繼承等業務辦理時長縮短 50% 以上。



遠程服務全面覆蓋

支持 20 餘類業務遠程辦理，遠程服務在二級行實現全面投產，網點覆蓋率超 90%。



智能技術深度應用

全年智能替代人工處理業務 3.7 億筆，上線全國金融業首個線下對客大模型客戶助手，自動完成 300 萬筆自助終端智能核驗。

注：1. “1+4+X”鄉村振興特色金融服務體系指：錨定做金融服務鄉村全面振興主力銀行“1”個目標，夯實生態聚力、數字驅動、產品適配、渠道拓展“4”大支柱，深耕縣鄉市場，開展“X”項興農系列行動。

## ◆ 服務能力與特色場景建設

### 提升網點服務效能

通過夯實服務基礎管理、深化客戶投訴治理、打造服務標杆網點、強化適老服務供給、築牢網點服務保障等措施，全面提升網點客戶服務水平。

### 養老金融特色發展

累計建成養老金融特色網點超 9,300 家，其中旗艦型與標杆型網點 1,300 餘家，構建老年客戶預約上門服務體系，推廣“大字關愛版”自助服務，優化 ATM 適老功能。

### 打通無障礙化服務

為殘障人士提供更加便捷化的金融服務，在部分營業網點設置“愛心專櫃”，並積極推進無障礙環境建設，提供無障礙坡道、移動填寫臺、輪椅、助聽器、手寫板、盲文業務指南及助盲識幣簽名卡等，全方位提升殘障客戶的業務辦理體驗。

### 現金服務便捷升級

覆蓋零鈔、新鈔預約等 7 類場景，報告期內辦理業務 145 萬筆、金額 430 億元。

## ◆ 渠道協同與效能提升

### 自助渠道下沉佈局

縣域自助設備投產量佔全行 40%，拓展金融服務在縣域鄉鎮的觸點。



### 崗位與權限優化

推進網點崗位體系改革，提升人力資源配置靈活性，強化網點競爭力監測與數智化分析支持。

## ◆ 金融服務關懷

### ◆ 線上渠道佈局



#### 推進數字金融服務鄉村振興

依託手機銀行、開放銀行和興農通建設，打造縣域鄉村客戶線上服務平臺，依託“一社（供銷社）一稅（金稅四期）”數字夥伴戰略合作，探索縣域鄉村服務下沉新模式。截至報告期末，線上縣域鄉村服務客戶規模已突破 2 億戶，實現金融活水持續精準灌溉鄉村發展。



#### 強化適老服務關懷

面向民政部門、養老機構、長輩及其家屬三端客群，積極推廣適老化數字金融服務，依託手機銀行幸福生活版、養老金融專區，為老年客戶提供遠程辦、同屏辦、家人代辦等業務辦理輔助服務，依託銀髮產業雲，提供養老預收資金監管、補貼發放、財資管理等服務，手機銀行服務老年客戶超 1.2 億戶。



#### 深化普惠客群服務

依託手機銀行普惠專版，提供普惠貸款申請、提款、支付、還款全流程服務，優化續貸服務，上線服務業經營主體貸款財政貼息功能。

## ◆ 金融解決方案



### 農村鄉鎮

針對農村等銀行服務不足區域，本行通過與涉農領域的相關交易平臺和供銷組織開展合作，依託涉農數據和線上場景，將“棉農貸”試點項目創新成果延伸應用到其他涉農產業鏈條；推進“銀擔智聯”模式個人涉農貸款試點，通過與國家農擔聯盟“總對總”對接，建立系統直連、數據共享、流程整合的標準化合作模式，推動與各省農擔公司合作深化，提升對涉農客群的融資供給能力和服務能力。

#### 截至報告期末

通過線上涉農場景及銀擔智聯模式開展的個人涉農貸款餘額

**18.58** 億元

其中棉農貸餘額

**15.72** 億元

#### 報告期內

發放

**24.87** 億元

授信戶數達

**6,473** 戶

授信額度

**38.59** 億元



### 個體工商戶

針對個體工商戶等收入不穩定群體，本行積極開發適合個體工商戶發展特點的金融產品，於今年推出助商組合貸，有效擴大個體工商戶貸款規模和覆蓋面，提高貸款精準性和便利度。

#### 截至報告期末

助商組合貸餘額達

**32.89** 億元

#### 報告期內

申請戶數達

**45.18** 萬戶

授信

**3.79** 萬戶

授信額度

**45.18** 億元

## ◆ 金融知識宣傳

本行堅持公益性金融教育素養提升與金融知識宣傳，不僅面向銀行客戶，而且涵蓋無銀行賬戶、銀行服務不足或金融服務匱乏群體，各級機構強化老年人、青少年等重點群體，以及縣域、鄉村等薄弱地區的教育宣傳力度，逐步引導更多群體了解並接觸正規金融服務，實現金融教育的普及性與服務轉化的協同推進，築牢金融安全的基層防線。

# 消費者權益保護

本行牢牢把握金融服務為民的根本宗旨，積極響應監管要求與消費者期待，全面落實董事會及高級管理層決策部署，持續深化消費者權益保護機制改革，協同推進投訴治理與服務提升，確保消保治理能力的不斷提升。

## 消費者權益保護政策

### ❖ 貸款合同變更方案

為滿足客戶調整融資方案和還款計劃的需求，本行依據《個人貸款管理暫行辦法》和《貸款風險分類指引》等政策要求，制定《個人貸款合同變更管理辦法》，明確規定可根據借款人的申請，靈活調整貸款期限、貸款擔保方式及還款方法，或提供寬限期和提前還款等服務，助力優化債務結構，有效緩解貸款風險。

### ◆ 貸款變更因素

對於因自然災害、公共衛生安全事件等特殊原因，及家庭變故、重大疾病、工作變動、企業經營不善等原因導致借款人財務狀況短期惡化、還款能力下降的情形，本行在充分調查信息的真實可靠性並確認其收入變化的合理性後，允許申請辦理還款寬限期或延長貸款期限；對於有提前還款需求的客戶，部分還款可採取期限不變降低每期還款額或縮減還款期重新生成還款計劃兩種方式。

### ◆ 變更申請渠道

為及時響應客戶貸款修改需求，本行在線下營業網點，線上手機銀行、網上銀行等多種渠道設置貸款修改業務，為客戶提供方便快捷的申請方式。

### ◆ 信用卡調額政策

本行嚴守監管規定，依據信用卡的風險管理偏好及制度要求有序開展信用卡額度的動態調整工作，促進市場發展、防範潛在風險、維護消費者權益。

#### 額度調增

- 對於符合風險控制要求的客戶，精細化評估還款能力，依據計量模型或專家規則實施差異化的額度調增，更有效地滿足消費需求。
- 對於本行主動發起的額度調增，僅在得到客戶確認同意後進行，以確保消費者的知情權得到充分尊重。

#### 額度調降

- 通過分析徵信信息及信用風險模型評估結果，對風險客戶實施精準的動態管理，有序調整額度以適應客戶的資質水平，保障客戶信貸資產的安全，並按照約定方式明確告知客戶。

### ❖ 債務催收政策

本行已建立起全面規範的個人貸款一體化催收體系。根據相關法律法規、監管規定及本行《信息科技外包管理辦法》《數據安全管理辦法》《對外提供客戶信息安全管理實施細則》等管理制度，制定《個人和小微企業逾期貸款催收管理辦法》《個人和小微企業逾期貸款催收外包管理辦法》，全方位規範催收流程。

#### 適用範圍：

本行債務催收政策適用於個人、小微企業逾期貸款催收，包括行內催收人員催收和外部合作機構催收。管理要求涵蓋系統風險控制、數據安全管理、機構管理等，確保催收行為依法合規，嚴格落實相關法律法規、監管要求及行內規章制度，符合客戶信息安全、消費者權益保護以及數據安全管理等各項要求。

#### 程序機制：

明確總、分行催收相關的消費者權益保護工作職責，包含信息安全規範、催收作業流程、投訴處理流程及應急處理機制，確保催收投訴處理能够快速響應，切實保護客戶的合法權益。按照數據安全管理辦法對涉及敏感級及以上數據處理活動的外包催收工作，開展數據安全（含個人信息安全）評估，持續強化對債務催收作業規範的有效監督。

#### 履職培訓：

本行注重強化對合作催收機構的監督管理

- 至少每半年開展一次對外包催收合作機構的業務培訓，及時傳達監管機構及行內關於催收業務規定的變化內容及要求，督導合作機構不斷優化催收流程，提高催收效率。
- 定期排查合作機構是否存在涉黑涉惡、暴力或軟暴力催收等情況。
- 要求合作機構定期對其內部人員開展催收操作規程、工作技巧、客戶個人信息安全保密等內容的培訓，確保催收人員催收行為合法合規。

### ❖ 公平廣告政策

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》及金融監管部門關於金融產品和服務廣告的要求，在許可範圍內開展廣告營銷宣傳。通過執行本行《廣告和宣傳營銷費管理辦法》《“工行頻道”電子媒體管理系統管理辦法》等制度辦法，保障公平廣告政策的切實落地。

### ◆ 內容監督審核

本行不斷加強董事會、管理層、執行層對公平營銷的全面管理監督，由總行辦公室切實履行對宣傳內容的監督審核職責，對由本行出資制作及發佈的所有宣傳資料進行全面嚴格審核，審核範圍涵蓋文案表述、視覺設計、版權素材（包括字體、圖片、音頻、視頻等）使用的合法性與合規性，確保所有宣傳素材均未侵犯他人知識產權及其他合法權益，並提示虛假廣告可能引發的法律風險與消費者權益損害後果，從源頭保障宣傳活動的合法、真實與規範。

### ◆ 公平營銷專項培訓

本行高度重視從事宣傳、廣告投放工作等相關人員的專業培訓，每年開展公平營銷專項培訓，採取線下面授、線上培訓、專題研討、權威解讀等多種形式加強學習交流，持續深化員工對公平營銷理念的理解，有效提升全行相關從業人員的專業素養。

## 對員工進行消費者權益保護培訓

報告期內，本行制定並印發全行《2025年消費者權益保護培訓工作方案》，明確要求包括管理崗位、重點業務條線、前臺一線等所有面向客戶相關崗位人員每年必須參加消保專題培訓，內容涵蓋金融知識與負責任銷售實踐等內容，確保員工在實際業務中內化消保理念、規範操作行為，全面提升全員消保意識與專業履職能力。

#### 報告期內

全行各類形式的消保內部培訓合計覆蓋超過  
**205.43** 萬人次

培訓員工覆蓋率為  
**100%**

#### 研究制作精品消保培訓課件

印發《2025年消費者權益保護培訓工作方案》，明確全年消保培訓方向和重點。報告期內，本行開設工銀研修中心平臺“消保專區”，上線31門精品消保課程並持續更新，同時面向一線人員編寫《金融消費者權益保護明白紙》，強化基層員工消保意識和操作技能。

#### 開展全行性消保專題培訓

報告期內，本行緊扣監管要求、業務發展與員工實際需求，組織開展8場專題培訓，內容涵蓋消保新規解讀、客戶投訴治理、消保審查要點等核心議題，以點帶面推動全行消保工作能力整體提升。

#### 聚焦關鍵崗位開展針對性培訓

本行圍繞分行管理人員、各業務條線骨幹、一線網點負責人、客戶經理及新員工等不同群體，開展精準分層、形式多元的消保培訓，全面強化各層級人員的消保責任意識與履職能力。

#### 深化消保培訓與業務融合

報告期內，組織全行26.42萬人參與消保知識答題活動，擴大消保理念傳播範圍。結合監管關注和業務發展，在業務培訓中深入解讀監管新規以及總行禁止性規定和規範性要求，幫助各行強化底線思維和紅線意識，持續提升合規經營意識。

## 產品與業務審查

### ◆ 董事會及專門委員會監督

本行董事會下設社會責任與消費者權益保護委員會，持續加強對消費者權益保護工作的總體規劃和全面監督指導，將消保工作作為建設人民滿意銀行的重要環節。

#### 董事會

- 確定本行消費者權益保護工作戰略、政策和目標，維護金融消費者和其他利益相關者合法權益
- 定期審議或聽取關於消保工作情況的議題

#### 社會責任與消費者權益保護委員會

- 研究本行消費者權益保護重大問題和重要政策，指導和督促消費者權益保護工作管理制度體系建立和完善
- 對本行消費者權益保護工作戰略、政策、目標執行情況和工作報告進行審議及督促整改，向董事會提出建議
- 全年召開4次會議，督導提升產品和服務體驗，確保消保要求貫穿產品全生命周期管理

### ◆ 新產品及業務的審查監管機制

本行不斷完善包括審查機制等在內的新產品與新業務風險管理體系，持續做好貫穿新產品準入階段與存續期管理階段的新產品風險管理，有效識別和評估、控制和緩釋、監測和報告新產品風險，廣泛覆蓋信用、市場、操作、聲譽、流動性、洗錢、銀行賬簿利率和外部欺詐等各類風險。

#### 優化消保審查工作流程

一線業務部門強化對營銷類文本自主審查力度，產品服務管理部門發揮專業優勢，深化業務+消保“雙把關”模式，推動消保管理要求深度融入業務經營發展和產品服務各環節，從源頭保障消費者合法權益。

#### 落實代銷業務消保審查要點

印發代銷業務消保審查要點指引，制定41項消保審查要點，提升代銷業務合作機構管理、產品準入、推介銷售等全流程各環節消保工作水平。

#### 新產品及業務的消保審查監管機制

### 智慧消保平臺賦能消保審查質效提升

本行深度探索人工智能技術與消保場景有機融合，研發建設全行統一智慧消保平臺，推出 AI 智慧消保助手，智能化識別新產品新業務中的風險隱患，實現對產品協議、宣傳文本等內容的智能審查，顯著提升審查質效與工作效率。平臺同步投產內外部評價、金融教育等功能，實現關鍵信息共享與金融教育素材共創，有效增強管理協同與公眾教育能力。同時，通過加強與業務系統的互聯互通，開發企業微信智能質檢模型，推動消保管理從“人防”向“技防+智防”轉型。憑藉在系統建設與應用方面的突出成效，相關項目榮獲財聯社“2025 年優秀消費者權益保護金融機構‘拓撲獎’”，成為行業內消保數字化轉型的標杆案例。

在項目投產前逐一檢查和確認防控措施落實情況，有效降低了新產品研發風險的發生概率，全行新產品研發風險整體可控。

## 客戶投訴管理

### 投訴情況<sup>1</sup>

報告期內

本行個人客戶投訴  
**20.65** 萬件  
 同比降低  
**22.60%**  
 相關投訴均已妥善處理

從業務類別看

投訴主要集中在信用卡、個人信貸和借記卡等業務領域

從地區分佈看

投訴主要集中在廣東、河北、山東、江蘇、河南、浙江、北京、四川、湖北和安徽等地區，以上地區投訴佔全部投訴的 **50.87%**

### 投訴治理措施

本行積極踐行金融為民理念，多措並舉加強投訴治理工作，以實際行動切實保護消費者合法權益。

報告期內



本行客戶滿意度為  
**96.11%**<sup>2</sup>  
 同比上升  
**3.04** 個百分點

注：1. 個人客戶投訴包括本行自收投訴、監管轉辦投訴，以及 12378 熱線“一鍵呼轉”至本行的投訴和客戶通過金融監管總局“金融消費者保護服務平臺”（微信小程序）對本行提出的投訴。為更加準確反映客戶投訴實際情況，個人客戶投訴數量已剔除為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的“斷卡行動”有關投訴、重復投訴等。

2. 本行調查數據。

### 深化投訴問題源頭治理

- 優化個人信息保護、代理銷售、營銷適當性管理等業務規範，完善相關管理制度，積極推進監管最新要求有效轉化落地。
- 開展“個人客戶服務體驗提升”活動，針對關乎群眾切身利益與服務體驗的焦點投訴問題，著力推動業務模式轉型、办理流程優化及產品品質提升。
- 高度關注投訴集中的業務領域和分支機構，通過考核、約談、督導、通報、培訓等形式，持續壓緊投訴治理責任。

### 加強投訴處置能力建設

- **健全投訴處理制度**：制定印發《金融糾紛多元化解工作實施細則》《重大客戶投訴處理應急管理實施細則》，提升投訴處理規範化與專業化水平。
- **投訴處理集約化試點建設**：在部分二級分行深入開展投訴處理中心試點工作，組建專門團隊集中處理客戶投訴，持續提升投訴處理質效。
- **建立分級分類處理機制**：實施客戶意見工單分層分類處理，確保客戶訴求精準轉辦至具備相應權限與解決能力的機構，實現高效響應與基層減負同步推進。
- **提升智能監測與預警能力**：積極運用人工智能與大模型等技術，強化客戶投訴管理系統的監測、分析、預警、督辦等功能，實現投訴風險隱患“早發現、早預防、早報告、早處置”。

### 投訴渠道與流程

本行已建立多種投訴受理渠道。客戶可通過營業網點、客服電話、門戶網站、網上銀行、手機銀行、微信公眾號及紙質信件等途徑提交投訴，其中電子渠道提供 7×24 小時不間斷服務，確保投訴受理順暢高效。同時，本行制定明確的處理流程與處理時限目標，以保障投訴處理過程的專業性。

#### 客戶投訴處理流程



## ◆ 董事會督導

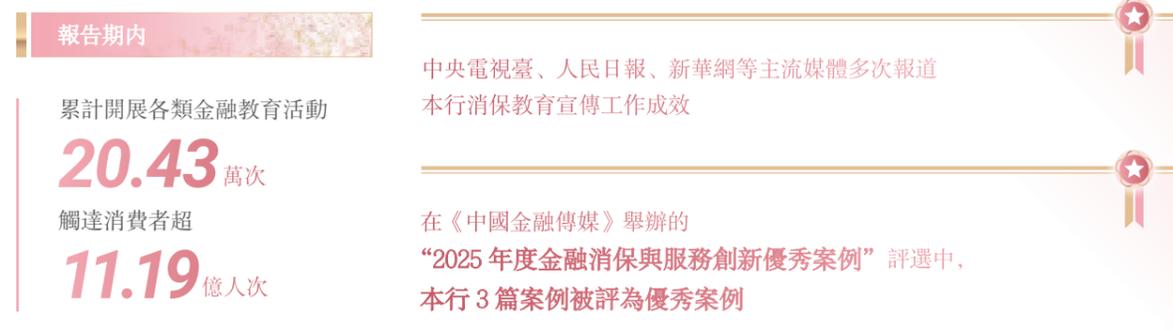
本行董事會高度重視消費者權益保護和客戶投訴管理工作，持續督導管理層加強消費者合法權益保護，研究制定年度消費者權益保護工作計劃，定期了解消費者權益保護工作開展情況及全行客戶投訴情況，提出指導性意見和要求，大力推進“人民滿意銀行”建設。



## 金融教育倡議和利益相關方參與

### ◆ 金融教育所獲成果

本行積極組織開展精準對位、特色創新金融教育活動，消保品牌建設再上新臺階。



## ◆ 金融教育多樣化

### ◆ 豐富金融活動教育主題

本行堅持集中式和常態化教育宣傳相結合，舉辦“3·15”消保教育宣傳暨工行驛站志願服務“金融教育宣傳周”等系列主題活動，聚焦重要時點、重點客群及民生熱點，積極宣傳金融知識，提示防範非法集資與電信詐騙等風險，引導消費者樹立理性投資理念，提升金融素養和風險防範能力。

### ◆ 豐富創新教育宣傳形式

本行積極探索融入特色文化、潮流元素與人工智能等多元創新形式，持續拓展“五進”服務場景，推動“夕拾館”“投知裏”等成熟品牌服務空間落地營業網點，協同打造“銀髮金融關懷站”和“企業金融服務角”，不斷提升金融服務的覆蓋面、影響力與滲透率，增強客戶體驗與價值共鳴。

本行常態化推進精準宣教，結合防範電信詐騙要求，依託“中國工商銀行客戶服務”微信公眾號、手機銀行、門戶網站等渠道，發佈消保宣教類視頻、圖文，助力金融知識普及和消保反詐宣傳，提高公眾金融素養和風險防範意識。

#### 陝西分行打造“金融+文化+科技”沉浸式宣教新範式

報告期內，本行陝西分行圍繞年輕客群，以“感受金融之美”為主題，創新推出“金融+文化+科技”融合的金融宣傳教育模式。以盛唐文化為主線，打造沉浸式體驗區，融入古風手作、漢服互動與金融知識問答，為金融消費者教育提供了具創新性與感染力的實踐樣本。

## ◆ 教育機構合作賦能金融教育

在金融教育宣傳工作中，本行持續加強與各類教育機構的合作，一方面與高校、金融專業學會及行業協會等機構建立合作，協同設計專業化金融知識教育內容，持續提升金融消費者教育的專業水平；另一方面深入校園組織金融知識宣講，面向學生群體普及金融常識、風險防範與理性消費理念，切實提升青少年金融素養，踐行金融為民的社會責任。

#### 深入校園開展金融風險知識普及講座

報告期內，本行聯合中國政法大學、北京四中等學校開展金融信用風險、欺詐風險、安全使用信用卡等方面的教育講座，青少年群體科普“幫信罪”以及黑灰產代理投訴的風險隱患與社會危害，針對性地提高青少年群體的金融知識儲備以及風險防範意識。

## ◆ 重點客群金融教育

本行積極探索場景化與針對性金融教育，覆蓋不同群體與場景。

### 銀髮群體

開展社區金融宣教，聚焦養老詐騙等高發風險，通過警銀合作、社區聯動等方式，提升警示效果與覆蓋面。同步推進適老化服務升級，建設無障礙網點與社區金融宣傳點，將金融知識普及融入老年人日常生活場景。通過組織專題講座、開展綜合服務活動等方式，持續增強老年群體的金融安全意識和自我保護能力。

### 新市民群體

加大對購房置業、創業金融、醫療社保等熱點問題和相關金融政策的宣傳力度。分析電信網絡詐騙、虛假貸款、非法集資等常見詐騙手段，幫助新市民群體守護財產安全、融入城市生活。

### 青少年群體

面向青少年客群開展分層金融教育，根據不同學段特點設計差异化課程，將金融歷史、反詐知識與風險教育有機結合。持續與學校合作舉辦講座，覆蓋信用安全、理性消費、個人信息保護等關鍵主題，引導學生樹立理性消費觀念，增強風險識別與防範能力。

### 縣域鄉村客群

開展針對性金融知識普及工作，重點講解非法集資、金融詐騙的常見手法與防範要點，並結合涉農實際，提示農業補貼詐騙、虛假助農電商等風險，普及身份證、銀行卡等重要憑證的保管知識。指導農戶安全、便捷地使用數字支付等基礎金融服務，同時宣講普惠金融相關政策，幫助其合規享受金融支持。

## 維護客戶金融資產安全



### 電詐風險治理

深入履行《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》賦予的金融治理職責，聚焦電信網絡詐騙“資金鏈”治理，推動構建以客戶為主體，統籌賬戶和渠道的“一體兩翼”防控體系，強化涉詐風險全鏈條管控，切實保障客戶資金安全與合法權益。依託潛在受害人預警模型動態監測功能和各地警銀聯動機制，及時干預處置，成功幫助 7.76 萬名客戶避免經濟損失達 77 億元。



### 安全信息服務 平臺賦能

融安 e 信平臺持續賦能業務發展，拓展客戶風險智能體等場景化功能，支持行內業務系統風控應用，推動風險防控向智能化、協同化轉型。

## 隱私與數據安全

本行高度重視數據保護工作，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》等法律法規，始終堅持“合法、正當、必要、誠信”的數據收集原則，構建完善的隱私與數據安全保護制度體系，系統性防控信息處理各環節風險，切實保障個人客戶隱私和數據權益不受侵犯。

## 數據安全和隱私保護領域的主要獎項與認證

### 報告期內

金融科技人工智能全棧安全風險檢測平臺獲  
中國人民銀行  
**2024 年度金發獎一等獎**

獲得由北京市西城區總工會、  
西城區科學技術委員會、北京金融信息化研究所、  
金融科技產業聯盟聯合主辦的  
數字金融安全創新與實踐大賽  
**“金融數據卓越獎”**

銀行業唯一入選國家數據局  
**可信數據空間創新發展試點項目**

本行已通過 ISO 27001 信息安全管理体系認證，並持續通過監督審核和再認證審核確保證書有效。認證的業務範圍包括中國工商銀行信息系統的生產運維管理，災備系統維護管理，系統軟件維護，網絡、設備和機房基礎設施維護等。

## 數據安全和隱私保護組織體系

本行持續加強數據安全頂層設計與系統治理，已構建組織架構健全、職責邊界清晰的數據安全治理體系，不斷完善決策、管理、執行、監督四位一體的組織架構，各級機構協調配合，共同保障客戶信息保護與數據安全管理要求有效落地。



董事會負責審議數據安全相關戰略規劃、數據安全重要制度、審閱數據安全重要事項報告。

報告期內

- 董事會審議通過《數據安全管理辦法（2025年版）》，從組織架構和職責分工、數據分類分級、數據安全管理、數據安全技術保護等方面明確制度要求，並結合本行已有制度與流程，對個人信息保護、數據跨境安全管理等條款進行細化，持續提升本行數據安全管理水平。

本行董事會下設社會責任與消費者權益保護委員會

負責研究本行消費者權益保護等領域的重大問題和政策，指導和督促消費者權益保護工作管理制度體系建立和完善。

本行董事會下設風險管理委員會

持續監督本行的風險管理體系，對本行包含數據安全風險在內的全面風險管理情況進行定期評估，向董事會提出建議。

管理層層面

本行管理層設置數字金融與金融科技委員會，作為全行數字金融工作的決策和協調機構，承擔指導數據安全保護、金融科技倫理治理、數據治理與智能應用等職能。

報告期內，數字金融與金融科技委員會

- 審議通過《關於集團2025年上半年數據安全風險評估情況的匯報》，從數據安全治理、數據安全技術保護、數據安全風險監測及處置措施、數據安全事件投訴及應急演練情況等方面開展數據安全風險評估並推動整改

- 審議通過《關於我行外部數據管理與應用情況的匯報》，加快建立統籌管理、集約引入的外部數據管理與應用體系，加強對政務數據、徵信數據、個人客戶信息等重要數據的安全保護

執行層層面

- 總行數據管理部、金融科技部為集團數據安全牽頭部門，負責數據安全統籌及數據安全技術保護。
- 各業務部門為各業務領域的數據安全管理責任部門，按照“誰管業務、

誰管業務數據、誰管數據安全”的原則，負責落實數據歸屬和使用部門的安全保護責任。

- 總行數據治理委員會是集團個人客戶信息安全管理的領導機構，負責統籌全集團個人客戶

信息安全管理工作，審議重大個人客戶信息安全事項，聽取有關管理工作情況匯報，研究部署集團個人客戶信息安全管理工作安排，指定全行個人客戶信息保護負責人。

## 數據安全和隱私保護機制

### ◆ 內部制度

本行積極落實國家數據安全法律和監管最新要求，持續完善數據安全與隱私保護制度體系，形成面向本行及各附屬機構、全業務條線使用的數據保護政策，並要求業務部門進一步結合具體業務場景明確數據收集目的、收集方式、訪問控制等具體數據保護政策。



#### 數據安全

修訂印發《數據安全管理辦法》《數據安全分類分級管理實施細則》等制度規範，進一步明確數據分類保護策略，持續強化數據全生命周期安全管理。



#### 隱私保護

修訂印發《個人客戶信息安全管理辦法》，細化個人客戶信息管理要求，完善個人客戶信息安全管理制度體系。

### ◆ 保障機制

本行不斷強化數據安全技術保護，建立了覆蓋數據採集、傳輸、存儲、使用和銷毀的全生命周期技術保護機制，在生命周期各階段採用脫敏、頁面水印、加密、訪問控制等多種技術手段，確保數據的安全性。



#### 完善數據安全體系

緊跟監管規範發佈態勢，積極推進規範要求的內化傳導，結合監管最新要求及內外部風險趨勢築牢數據安全防護體系，推進數據安全工作可持續提升。



#### 迭代升級數據安全技術防護能力

融合人工智能等新技術推進數據安全技術防護能力躍升，強化數據安全防護能力，夯實數據安全技術管控，有效守護數據全生命周期安全。



#### 構建常態化檢查治理機制

及時發現並整改潛在隱患，確保數據安全的持續性與穩定性。

## 數據安全和隱私保護執行情況

### 執行舉措

#### 數據安全

• **建立應用高可用標準體系**：制定並實施完備的應用系統高可用等級標準，依據等級建立相應保障機制，從部署架構、數據存儲、容錯能力、性能容量及資源管控等維度，系統性打造本地高可用能力。

• **加強數據安全技术保護**：持續圍繞智能數據識別、動態控權、統一數據脫敏引擎、數據水印溯源、數據安全監控審計五大核心能力，為數據安全保護提供技術支撐。

• **深化數據分類分級管理**：優化自動化工具，豐富識別規則庫，推動落實《數據安全分類分級管理實施細則》要求。

• **提升灾備與應急處置能力**：定期開展核心業務系統异地長時間灾備切换接管演練，夯實高可用架構基礎和异地灾備切换能力；建立健全數據備份和應急處置策略，全面保障數據安全與業務持續運行。



#### 客戶隱私保護

##### 保障客戶個人信息權益

• 尊重並保障客戶訪問、更正、刪除和保護其個人數據的權利。根據個人客戶要求，在符合相關法規要求、不損害本行合法權益的前提下，可刪除客戶申請該項產品或服務時本行收集的其個人信息。

• 加強個人客戶信息收集管理，在相關產品與服務協議中增加客戶信息採集與使用條款，對客戶進行充分告知。

• 加強系統用戶與權限管理，按照“知所必需”與“最小授權”原則，通過系統控制。

• 定期組織開展個人客戶信息安全突發事件應急演練，持續提升全行個人客戶信息保護意識。

• 每年組織開展員工培訓，將客戶信息安全管理要求納入全行個人金融業務風險管理培訓重要內容。

• 針對特殊場景下的客戶信息採集與使用，以適當方式取得客戶授權同意。

##### 客戶信息收集、使用和留存

本行嚴格遵循權責一致、目的明確、選擇同意、最小必要、公開透明的原則，規範開展客戶信息的收集、使用和留存活動，切實保護客戶隱私與信息安全。

本行《個人客戶信息安全管理辦法》明確要求，採集個人客戶信息需遵循“合法、正當、必要、誠信”原則，僅收集與業務直接相關的最小範圍的信息。通過個人信息保護政策、協議、合同等方式履行好告知義務，並在制度中明確了個人客戶信息收集的禁止性規定，對於人臉信息、其他敏感信息和兒童信息收集，提出了專門要求，確保個人信息收集透明、合規，保障個人客戶的合法權益。

##### 客戶信息收集

嚴格按照業務需求和隱私政策採集數據，不超範圍採集個人信息，除法律要求外不會從第三方收集個人數據，並在相關產品與服務協議中，充分告知信息處理目的、方式、範圍、保存期限及客戶權利，在取得客戶自願、明確同意後進行處理。

##### 客戶信息使用

嚴格按照客戶授權範圍和業務目的使用信息，不超範圍、超目的使用客戶信息，同時通過脫敏、增加頁面水印等去標識化方式保護個人信息數據，避免敏感數據洩露。

##### 客戶信息留存

堅持最小必要原則，僅在法律法規要求或為實現業務目的所必需的最短保存期限內保存客戶信息，同時設置嚴格的數據訪問控制策略，不存儲非業務必需要素數據。

##### 客戶信息轉讓

除法律法規規定或客戶明確授權外，本行不會向第三方出租、出售或提供客戶個人信息用於與交易或服務無關的用途，並在制度層面進行嚴格規範。

• 《個人客戶信息安全管理辦法》明確提出，向外部第三方提供個人客戶信息時，必須遵循以下要求：需告知客戶接收方的名稱、聯繫方式、處理目的及方式、信息種類，並取得客戶單獨同意（法律法規豁免的除外），明確向政府/監管機構提供、向合作機構提供、委託第三方處理數據要嚴格按行內客戶信息安全規定執行及其相關要求。

• 《個人客戶信息保護政策》明確規定，本行尊重客戶個人隱私，嚴禁將客戶個人隱私數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途。

##### 數據信息刪除

存儲期滿後，將對個人客戶信息進行匿名化或刪除處理。

## ❖ 信息安全應急響應

### ◆ 網絡安全

本行修訂完善《網絡安全事件管理實施細則》，優化網絡入侵、勒索攻擊等場景應急預案，並同步組織境內外分支機構開展網絡安全應急預案自查工作，持續健全應急預案防護流程與步驟，切實夯實全集團網絡安全防護基礎。

### ◆ 數據洩露

針對數據洩露風險，本行秉持“預防為主、防控結合”的原則，構建了涵蓋主動預防與被動管控相結合的防禦體系。

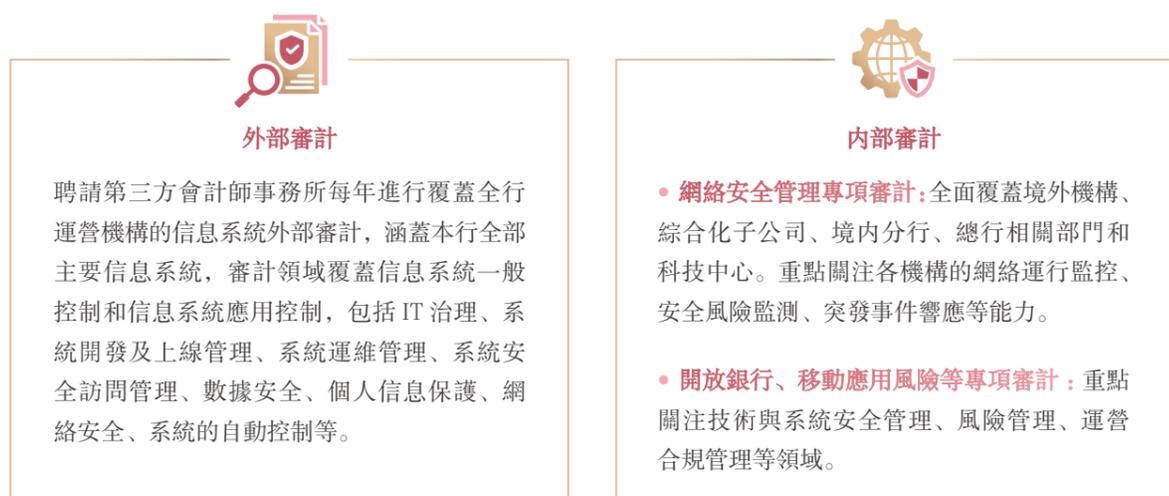


### 報告期內

本行**未發生**重大個人客戶信息洩露或數據安全事件

## ❖ 信息安全系統審計

本行建立常態化信息安全系統審計機制，定期組織開展內外部隱私與數據安全審計，針對客戶信息管理、數據安全控制措施及相關制度執行情況進行全面評估，持續強化隱私保護與數據安全治理能力。



## ❖ 第三方數據安全和隱私保護

本行注重對供應商的數據安全保護管理，在合作全流程設置對供應商的管理規定，嚴格保障公司數據和客戶個人隱私安全。



## 數據安全和隱私保護培訓

本行致力於提升全集團員工的數據安全工作能力與責任意識，全年積極開展數據安全專項培訓工作，覆蓋總行及各分支機構，培訓內容包含數據安全管理體系、數據安全技術防護體系、數據安全分類分級及數據安全風險的應急處置與排查等關鍵領域，進一步提升全行數據安全與個人信息保護意識與能力。

### 報告期內

本行共舉辦數據安全 / 隱私相關風險培訓 1,306 期 培訓 128,319 人次

### 報告期內

- 制作數據安全應知應會明白紙，推出數據安全制度解讀、數據安全風險評估要點解讀等系列微課
- 組織全行數據安全與個人客戶信息保護知識競賽
- 面向境內外分支機構相關負責人發佈網絡及數據安全工作要點，並組織相關考試考核

# 人力資本發展

本行始終將人才發展戰略作為集團戰略重要組成部分，持續加強人才隊伍體系建設，深化員工培訓與職業發展機制，完善具有市場競爭力的薪酬福利體系，並切實關注員工職業健康與安全，著力構建全方位、多層次、可持續的人力資本發展生態。

## 人才隊伍建設

### ❖ 完善人才引進機制

本行堅決貫徹國家就業優先戰略，持續完善“校園招聘為主+社會招聘為輔”人才引進體系，招聘規模繼續保持同業領先。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》《中華人民共和國就業促進法》等法律法規，嚴格執行《集團員工招聘錄用管理辦法》，對求職者統一標準、一視同仁、平等對待，在招聘中不設置國籍、民族、種族、性別、婚姻狀況、宗教信仰等歧視性條件，不設置指向性、不合理或與崗位要求無關的條件，積極營造公平公正的就業環境。

報告期內

通過校園招聘、社會招聘等渠道吸納就業

**15,897**人

為經濟社會穩定發展貢獻力量

### ❖ 推進產教學研深入融合

本行積極助力青年學子職業成長，持續開展“星令營”暑期實習項目，為境內外高校各類專業背景的在校生提供實習機會，幫助學生深入了解銀行、拓展專業視野、積累實踐經驗，2025年暑期實習生規模約5,000人。

本行致力於深化銀校人才合作，指導各機構與國內985、211及“雙一流”等高校在人才共育與科研交流等方面建立健全協同機制，提升產教學研聯動效能。

#### 與清華大學合辦新型金融基礎設施專題培訓

報告期內，圍繞夯實新型金融基礎設施建設，本行與清華大學合作舉辦新型金融基礎設施專題培訓班，幫助管理人員深刻領會國家金融安全戰略要義，精準把握新型金融基礎設施建設核心構成、技術原理和發展趨勢，提升本行在該領域的頂層設計能力，推動將全行戰略轉化為清算行佈局、數字人民幣跨境應用等具體行動方案。



與清華大學合作舉辦新型金融基礎設施專題培訓班。

### ❖ 打造一流人才隊伍

本行堅持將人才作為第一資源，聚焦金融強國建設需要，緊密圍繞集團戰略落地，持續推進各類人才隊伍建設，實施專項人才工程，完善人才培養、使用、流動、激勵等體制機制，進一步激發人才活力動能，為高質量發展提供堅實的人才支撐。

#### ❖ 聚焦做深做細金融“五篇大文章”

組建規模約2,000人的“五篇大文章”核心人才庫，逐步組建萬人規模骨幹人才庫，持續加強入庫人才培訓培養，助力其提升專業能力、發揮引領帶動作用。

#### ❖ 聚焦增強數智化動能

保障科技數據人才投入，隊伍規模持續增長，開展科技與業務人才雙向交流項目、科技業務合作夥伴（ITBP）試點，推動科技數據與業務深度融合。

## 教育培訓體系

### ❖ 培訓管理計劃

**加大青年人才培養力度：**實施星辰管培生培養計劃，落實輪崗鍛煉、專業培訓、導師輔導及優進絀出機制，完善初級管理人才梯次儲備。

**強化校企協同培訓：**優化聯合培養機制，通過共建課程體系、實踐基地和實習項目，提升人才培養的針對性和實效性，為業務發展儲備高素質專業人才。

**暢通人才梯隊發展路徑：**建立完善的職務職級體系，為員工提供多渠道、多維度的職業發展路徑。堅持業績導向、價值導向和能力導向，對綜合素質優、專業能力強、業績表現突出的員工予以重點培養和加速發展支持，持續優化人才梯隊建設。

**大力支持專業資格認證：**構建“倒金字塔”式的分級分類專業資格管理體系，覆蓋所有層級與類別員工，縱深推進新一輪專業資格認證改革，充分適應新形勢下人才隊伍建設對員工專業素質培養的更高要求。

#### 行外專業資格認證獲得情況

支持員工多樣化、個性化學習需求，為員工獲取特許金融分析師（CFA）、注冊會計師（CPA）、金融風險管理師（FRM）等38項社會資格提供資格認證、費用報銷等支持保障，不斷拓寬專業人才學習成長渠道。

報告期內

員工獲得社會資格證書新增  
**3,452**個

連續性供給社會資格申報銜接行內資格認證的“一站式”服務

為全行  
**2,825**位員工

自動化匹配對應行內證書  
**5,981**個

### 行內專業資格認證組織實施情況

堅持為基層減負賦能，助力建成“上專下通”的“通才型”人才隊伍，分層分級優化專業資格認證體系。面向支行網點員工持續推行3項通用類考試，員工通過一項考試視同取得多項專業資格，充分滿足“通崗履職”需求。

#### 報告期內

定期組織專業資格考試，共

**58.49** 萬人次參考

初中級新增持證

**22.48** 萬人次

高級新增持證

**3.25** 萬人次

## ❖ 培訓平臺建設

本行持續迭代教育培訓中臺，以數字化方式整合培訓資源供給，幫助各級分行快速自動形成個性化培訓方案，賦能基層培訓工作開展，不斷深化智慧校園、數字校園建設，推動培訓資源建設集約化和實施主體多元化。

#### 報告期內

- 持續擴展中臺資源遴選範圍，豐富課程、師資、方案等優質資源
- 加快平臺功能迭代，提升二級分行應用覆蓋率，推動培訓實施主體多元化
- 全行依託中臺完成師資遴選、方案制定並成功辦班3,000餘期，有效賦能基層行培訓班開展質效

## ❖ 培訓資源建設

本行系統推進課程開發與案例積累，常態化開展“全員閱讀”“全員悅課”等學習活動，不斷豐富內部培訓資源。同時，著力加強師資隊伍建設，深化與外部優質培訓機構的合作，進一步拓寬高質量培訓資源的供給渠道，為人才發展提供支撐。

#### 報告期內，共開發

各類線上課程

**6,979** 門

各類案例

**2,383** 個

各類教材

**64** 本

服務全行戰略，注重課程開發的實效性

#### 推動課程資源建設

設計制作五化轉型優秀微課集和“五篇大文章”優秀微課集，分別包括57門、44門系列微課，推送基層員工自主選學。開啓第三屆全行微課共創，遴選優秀微課288門，進一步推動優秀實踐和基層智慧的全行共享，截至報告期末，累計學習106萬人次。創新推出“一圖讀懂”式五化轉型案例課程，方便員工及時學習優秀實戰經驗。

### 注重社會責任履行相關課程開發

全行共研發場景化、服務類等方面課程194門，系統講解民生、醫療、教育等場景服務，並面向殘障、銀髮等客群打造專屬服務課程。推出消費者權益保護類課程50門，內容涵蓋聲譽風險管理、投訴治理、客戶信息保護等方面。

### 突出精品課程打造

“五篇大文章”系列微課、“工小廉說黨紀”系列微課入選第四批全國幹部教育培訓好課程推薦目錄。

### 加強師資隊伍建設，深化外部培訓機構合作

不斷加強師資隊伍建設，建立起一支8,000人左右的內訓師隊伍，將管理幹部納入總行級內訓師範疇，大力推動領導幹部上講臺，鼓勵民間高手開展經驗分享，加強新員工導師建設，加大對基層業務骨幹的挖掘培育力度。

深化與中央和地方各級黨校、國家級幹部教育培訓機構、中組部公佈的黨性教育幹部學院、專業技術領域事業單位等機構的合作，邀請行外優秀師資、引進專業權威課程，持續擴大全行優秀培訓資源供給。

## ❖ 特色培訓項目

### ◆ 國際化人才培訓項目

為加強服務高水平對外開放人才儲備，本行於2011年啓動國際化人才培訓，通過“境內研修-境外研修-實崗鍛煉”三階段培訓培養模式，培育了一批具備國際化視野和全球經營管理能力的戰略儲備人才，為本行國際化、綜合化發展奠定良好基礎。

2025年國際化人才培訓項目主要面向外派儲備幹部和境內國際化經營相關崗位人員，圍繞全球金融市場、國際監管合規、金融科技創新等內容模塊，開展系統性培訓與課題研究，並依託本行境外機構進行實崗鍛煉。通過“學、研、用”一體化設計，引導學員學用結合、以學促幹，更好服務新時期集團高質量發展。

### ◆ “五篇大文章”專題培訓

本行針對科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融人才隊伍存在的知識短板和能力弱項，綜合考慮業務發展規律，統籌設計“五篇大文章”核心人才培訓體系，差异化確定培訓重點和組織模式，按照崗位、層級實施系統化、個性化培養，並以點帶面推動全行培訓項目落地。

#### 報告期內

面向

**2,000** 名

核心人才分專題實施網絡培訓班和現場培訓班，實現核心人才培訓全覆蓋

開展“五篇大文章”相關集中面授培訓

**1,078** 期

培訓人次超

**12** 萬

### ◆ 境外機構本地員工培訓項目

為提升集團國際化經營成效，推進ONE-ICBC文化建設，總行於報告期內啓動實施了境外機構本地員工培訓項目，面向港澳、中東、亞太、歐美等地區機構本地員工。培訓班聚焦戰略、文化和交流三大模塊，科學設計課程內容，幫助學員深入理解集團“五化”轉型戰略、國際化發展歷程和全面風險管理體系，助力集團海外經營本土化戰略落地。

有效搭建互動交流平臺，組織跨文化專題研討，開展書法臨摹、宋錦鑒賞等非遗文化體驗，促進境外機構本地員工間的互動交流、工作協同和文化融合。

精心組織教學參訪活動，生動講述新時代中國發展故事和工行發展歷程，有效提升境外機構本地員工的集團歸屬感與文化認同感。

### ◆ 全行網點負責人輪訓項目

為加強網點負責人隊伍建設，總行策劃啓動第三輪全行網點負責人輪訓，持續助力網點競爭力提升。

報告期內，總行結合新形勢新要求，持續迭代項目，增設智能化風控、資產業務下沉、養老金融等課程，新設“新任班”，擴充“專題班”，做細“常規班”，並探索訪談、論壇等研討方式，廣邀“民間高手”交流，豐富養老、普惠等產業參訪，幫助網點負責人提升能力素質、開拓專業視野。

報告期內

舉辦輪訓班

80期

培訓

6,385人

### ◆ “工銀繁星計劃”新員工培訓項目

為進一步強化年輕幹部梯隊儲備力量、助力新員工成長發展，本行迭代實施“工銀繁星計劃”新員工培訓項目。

報告期內

面向入行三年以內新員工，按照

簽約保溫 崗前培訓 適崗融入 關鍵成長 四大階段

共舉辦新員工線上線下培訓班

2,521期 15萬人次

#### 高質量建設全行新員工導師輔導機制

建立全行約2.5萬人的導師隊伍，印發《新員工導師帶教手冊開發指南》，投產6個導師輔導AI智能體，輔助導師生成個性化的輔導方案、總結文案、輔導話術等，完善面向導師的常態化培訓機制，研發10個主題、22門導師培訓課程。

報告期內，全行舉辦導師培訓班167期，共9,710人次。

#### 搭建新員工模擬銀行培訓體系

全新開發模擬銀行培訓系統，仿真模擬新員工上崗須掌握的業務操作，涵蓋NOVA、櫃面通交易共201個及操作風險提示內容，同時配套開發16門面授課程。通過場景化、案例式教學，為新員工適崗融入提供有力支持。

截至報告期末，全行開展模擬銀行培訓班次共187期，培訓學員11,016人，實現各一級（直屬）分行培訓全覆蓋。

#### 打造新員工培訓課程中臺

線下方面，開發《工小星成長記》新員工職業素養課程體系，形成標準化講師手冊，在全行培養課程講師137名。

線上方面，持續擴充工銀研修中心網絡平臺“新員工培訓專區”課程資源，設立18類、240餘門線上課程。

## 深化民主管理

### ◆ 規範實施民主管理

本行持續推動民主管理工作的規範化、制度化、法制化建設，不斷健全以職工代表大會為基本形式的企業民主管理體系，在重大事項決策方面充分保障職工的知情權、參與權、表達權和監督權，暢通廣大職工參與重大決策和經營管理的途徑，為維護職工民主權益提供堅實的體系制度保障。

報告期內，本行就《特殊工時管理辦法》《〈國有企業管理人員處分條例〉實施辦法》《違規積分管理辦法》等涉及職工切身利益的制度辦法履行民主程序，並累計批復各一級（直屬）分行、直屬機構和子公司召開職工（代表）大會80次，全面聽取審議本單位經營管理、財務工作、代表提案、薪酬福利、教育經費、女職工權益保護專項集體合同、五一勞動獎評選等重要事項，切實保障廣大職工參與經營管理和重大決策、研究審議涉及切身利益重大事項等民主權利。

### ◆ 提升員工滿意度

本行高度關注員工滿意度，每年組織開展員工滿意度調查，構建覆蓋各層級、多維度、常態化、閉環式的調查反饋與改進機制，為員工辦實事、解難題，引導員工安心、安身、安業，努力激發員工向心力、創造力，促進員工與企業共生共榮。



2025年員工整體滿意度超過

90%

## 職業健康與薪酬福利

### ◆ 員工健康管理

在參加基本醫療保險的基礎上，建立補充醫療保險計劃，並為罹患重大疾病的員工提供額外醫療保障，員工補充醫療保險覆蓋率達到100%。

每年組織全員體檢，加強員工健康體檢統籌規劃，動態優化體檢套餐設置。

高度重視員工心理健康，構建全面服務“個人、團隊、組織”三個層面的“心湖計劃”心理健康服務體系；推出心理守門人、心理體驗活動等專業、便利的心理健康服務。

## ◆ 關愛員工

本行切實踐行員工關愛，建立健全覆蓋全體員工的非薪酬福利體系，充分滿足員工多樣化需求，增強員工幸福感與歸屬感。

### ◆ 員工關懷

 <p>創新豐富多彩的員工關懷形式，在員工生日、入行紀念日、外派紀念日以及春節、中秋節等重要節假日發送溫馨祝福等。</p>	 <p>豐富員工文體活動，持續推動各類文體興趣小組建設，舉辦員工羽毛球、足球、乒乓球、氣排球等比賽活動。</p>
 <p>持續做好元旦春節送溫暖、夏送清涼等慰問活動，總行工會撥付資金2,500餘萬元，各級機構積極籌集配套慰問資金，累計慰問網點一線員工、勞模先進、困難職工、定點幫扶掛職幹部等各類群體30餘萬人次。</p>	 <p>聚焦廣大職工假期子女看護難問題，在全行範圍內組織開展職工子女託管試點工作，惠及職工子女5,956人，進一步營造了家庭友好型工作環境。</p>

### ◆ 困難員工幫扶

本行修訂完善全行《特困救助金使用管理辦法》，提高救助標準、擴大救助範圍、優化救助分類、完善申報程序，不斷加大對患重大疾病、遭受自然災害等困難員工的關愛幫扶力度，切實幫助員工解決實際困難。



### ◆ 女性員工關愛

本行積極開展《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等相關法律法規的宣傳普及，指導各級機構依法及時完成女職工專項集體合同的修訂、續簽與履行落實，切實保障女職工的合法權益和特殊利益。

<ul style="list-style-type: none"> <li>“三八”節期間，向全行女職工致慰問信，舉辦“奮進新徵程 巾幗建新功”女職工座談會，開展“送溫暖 助成長 促健康”活動，開展八段錦現場教學推廣、AI應用技能主題課堂等活動，並撥付資金186萬元對全行600名困難女職工進行慰問。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>繼續推進困難女職工結對幫扶工作，新結成幫扶對子100對，撥付幫扶經費30萬元。</li> <li>持續推動女職工關愛室共建工作，截至報告期末，全行共建成基層女職工關愛室1,600餘個。</li> </ul>
--	--

## ◆ 離退休人員服務與管理

本行秉持“用心用情、精準服務”理念，持續完善離退休人員服務與管理機制，積極落實各項待遇保障，豐富精神文化生活，切實提升離退休人員的幸福感與歸屬感。

<p>廣泛走訪慰問離退休老同志，傳遞組織溫暖，幫助解決實際困難。報告期內，全行共慰問老同志40多萬人次，救助困難離退休人員7,800多人。</p> <p>為新退休員工舉辦形式多樣、氛圍濃厚的榮退儀式或迎新活動，有效增強退休員工的榮譽感、幸福感、歸屬感。</p> <p>組織離退休人員健康體檢，及時邀請專家舉辦體檢報告解讀專題講座，推動健康管理服務精準落地。全年共有近29萬離退休人員參加體檢。</p>	<p>持續加強離退休人員活動中心和老年大學建設，廣泛開展豐富多彩的學習教育和文體活動，報告期內，全行依託學習活動陣地共開展各種活動30多萬人次。</p> <p>在全行成功投產離退休人員信息化服務管理平臺，惠及32萬多老同志，初步構建起“黨建引領、智能服務、數字管理、便捷活動”的信息化服務和體系化管理新格局，顯著提升了服務管理效能和老同志滿意度。</p>
--	---

## ◆ 員工薪酬福利

### ◆ 薪酬與考核機制

本行實行與公司治理要求相統一、與高質量發展目標相契合、與風險管理體系相適應、與員工價值貢獻相匹配的薪酬政策。不斷優化以價值創造為核心的薪酬資源配置機制，堅持維護公平和激勵約束相統一的分配理念，傳導集團經營管理戰略目標，加強薪酬資源向基層員工傾斜，調動和激發各級各類機構的經營活力。

本行通過合理的制度設計、全面的政策宣講、公正的績效考核、充分的績效溝通、嚴格的監督管控，着力打造公正透明、科學規範的考核分配機制，建立覆蓋全部員工的績效管理體系和完整的績效管理流程，將績效考核結果與薪酬資源配置機制掛鉤。

本行構建了基於崗位職責的員工分類考核，實施差異化績效管理，分類設定考核方式和考核指標，並不斷優化定量考核與定性評價相結合的績效評估機制。持續完善員工績效溝通反饋流程，強化績效考核的組織管理，確保績效溝通有迹可循、考核結果公開公正。

### ◆ 員工福利待遇

本行嚴格按照國家法律法規，為員工繳納社會保險、公積金。貫徹落實“積極應對人口老齡化”國家戰略，不斷完善員工養老保障體系，在全員參加基本養老保險的基礎上，建立補充養老保險計劃（即企業年金），員工參與補充養老保險計劃率不斷提高，養老保障力度不斷增強。

本行積極保障員工正常休假權利，員工按國家規定享受帶薪年休假，員工年休假在年度內可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要確有必要跨年度安排的，結合實際靈活掌握。

## ◆ 榮譽表彰體系

本行建立了具有自身特色、體現激勵效應的“1+4”榮譽表彰制度體系



## 維護員工合法權益

### ◆ 員工申訴機制與程序

本行根據國家法律法規，制定《勞動合同管理辦法》，推進勞動爭議管理制度化、規範化，並覆蓋所有層級員工，明確各一級（直屬）分行和二級分行分別依法設立勞動爭議調解委員會，掛靠同級工會工作委員會，負責調解轄內勞動爭議。報告期內，本行嚴格按照本行《勞動合同管理辦法》開展相關工作。

發生勞動爭議時，員工可與所在機構協商解決。協商不成或者達成和解協議後不履行的，可以向本機構勞動爭議調解委員會申請調解。調解不成或者達成調解協議後不履行的，可以向當地勞動爭議仲裁委員會申請仲裁。對仲裁裁決不服的，可以向當地人民法院提起訴訟。

### ◆ 突發事件應急處置管理機制

報告期內，本行針對在職員工重大突發事件的信息報告與處置預案管理，編制內部工作指引，通過及時有效、規範合理的應急處置流程，做到快速響應、積極應對、及時上報，妥善處置緊急事態，積極傳達對員工及其家庭的人文關懷。

## 社會貢獻

### 公益活動

報告期內

對外捐贈合計  
**14,312.5**萬元



### ◆ 定點幫扶

本行制定《2025年定點幫扶工作方案》，圍繞加強組織推動、深化金融服務、推進鄉村產業發展、推進鄉村建設、推進鄉村治理、守牢防止返貧致貧底線等方面提出26項重點任務，形成上下聯動、協同推進的幫扶機制。

報告期內

連續**23**年  
開展表彰鄉村教師的“燭光計劃”  
全年表彰和培訓優秀鄉村教師超  
**400**名

連續**22**年  
開展資助困難學生的“啓航工程”  
為  
**1,600**餘名  
困難學生提供幫助

持續支持  
**50**家  
關愛留守兒童的“童心港灣”運營

### ◆ 志願者活動

報告期內

全行共有青年志願者  
**10.2**萬人次參與志願服務活動

服務覆蓋人數超  
**121**萬人次



### 組織“美麗中國青春工行在行動”第八季活動

本行聚焦學校、企業、基層社區及城市公園，開展形式多樣的環保知識宣教、綠色生活理念推廣、低碳節能實操指導等志願服務，截至報告期末，本行各機構共開展 1,350 餘場活動，參與志願者達 2.5 萬人次，有效提升了廣大群眾的環境保護意識與參與生態文明建設的自覺性，讓綠色發展的青春動能轉化為惠及千家萬戶的生態福祉。



“美麗中國青春工行在行動”第八季，本行廣東分行青年志願者撿拾垃圾保護環境。

## ◆ 境內公益活動

本行“工銀光明行”集團公益品牌以“童心同行，光明未來”為品牌理念，以“童心港灣”“童行人”等重點公益項目為依託，統領開展“金融+公益”活動。憑藉扎實的公益成效，“工銀光明行”品牌獲得了社會各界、各專業機構和權威媒體的廣泛關注與認可。

### 甘肅分行開展兒童節系列公益主題活動助力鄉村教育

在國際兒童節期間，本行甘肅分行在天水大坪村小學開展第六季“我是非遺小工匠”公益活動，邀請泥塑、剪紙等非遺文化志願者為孩子們上了一堂非遺文化體驗課，用充滿魅力的非遺文化與天水大坪小學的孩子們共度難忘“六一”。本行甘肅分行連續第六年組織該項系列主題公益活動，用“金融+公益”的模式，為鄉村教育注入更多關注和資源，以金融之力助力鄉村振興。



本行甘肅分行在天水市大坪村小學開展第六季“我是非遺小工匠”公益活動。

### 四川分行助力農民工家庭留守兒童赴京圓夢

本行四川巴中分行發起“天府有愛·工友‘童’行”留守兒童夏令營活動，全程資助 20 名留守兒童及陪護人員赴京，組織孩子們參觀天安門、故宮、長城等愛國主義與傳統文化教育基地，並與在京務工父母團聚。活動旨在關愛留守兒童成長、厚植家國情懷，彰顯工行踐行金融為民、服務社會的責任擔當。

### 湖南分行開展“銀髮關愛”系列志願服務行動

本行湖南長沙分行青年志願者走進軍隊老幹所聆聽革命故事，設立移動服務點。多個分行志願者深入社區、敬老院、福利院，送去慰問品，組織文藝匯演、趣味活動、手寫祝福、包餃子話家常等溫馨互動，幫扶行動不便銀髮客群，傳遞社會尊重與節日溫暖。



本行湖南長沙分行走進敬老院開展“弘揚孝親敬老美德 工銀相伴頤養天年”重陽節主題慰問活動。

### 廈門分行“工行驛站”助力學子追夢

本行廈門分行開展 2025 年工行驛站“驛啓新生活”系列主題活動，包括兒童節主題活動、考試季服務活動、畢業季服務活動三部曲。高考期間，在原有工行驛站便民服務基礎上，為高考考生及家長提供助考“充電”、便民、關愛等服務，考生憑準考證可享受 VIP 綠色通道、飲用水、考試專用紙筆、醫藥等服務。



本行廈門分行開展“工行驛站助力高考”活動，遴選 18 家考點附近的網點作為助力高考主題網點。

### 福建分行開展“17城市騎士日送關懷”活動

本行福建福州分行閩都支行聯合福州市社會勞動保險中心、福州市商貿工會、福州市市場監督管理局、餓了麼等多家單位，在支行 24 小時工會驛站開展“17 城市騎士日送關懷”活動，佈置驛站並講解便民服務，福州市晉安區人力資源和社會保障局開展社會政策專場講座，針對性解讀靈活就業參保、權益保障等內容並答疑。現場為優秀騎手頒發夏季榮譽、展示秋季新制服，為騎手發放防暑清涼禮包，並組織趣味互動遊戲，以金融向善之力傳遞城市溫度。



本行福建福州分行聯合淘寶閃購在為騎手舉行 2025 城市騎士夏季榮譽表彰儀式。



## 境外公益活動



### 工銀阿根廷

工銀阿根廷組織志願者開展植樹公益活動，在生態保護區共同種植 50 棵本地樹種，學習生態保護知識並參與環保問答，以實際行動踐行可持續發展理念；同時，通過陶瓷制作活動，志願者親手創作工藝品並捐贈至對口服務的養老院，傳遞人文關懷。報告期內，工銀阿根廷累計組織了 20 場志願者活動，提供公益服務 104 小時，參與志願者達 1,509 人次。



工銀阿根廷組織志願者開展植樹公益活動。



### 布拉格分行

本行布拉格分行積極助力社區公益、履行企業社會責任。報告期內，帶領志願者員工赴布拉格生態教育中心、兒童福利院等社會機構參與勞動並提供幫助，著力支持推動可持續發展、促進環境友好型企業建設，服務累計時長 100 小時。



本行布拉格分行員工赴生態教育中心進行志願服務。



### 工銀泰國

工銀泰國已連續 8 年為泰國知名學府的貧困大學生捐贈助學金，幫助品學兼優、家境困難的大學生順利完成學業，實現人生夢想。報告期內，工銀泰國向朱拉隆功大學、泰國法政大學、泰國農業大學等學校共計 24 名優秀在校大學生捐贈助學金 48 萬泰銖。



### 工銀美國

報告期內，工銀美國完成社區再投資相關捐贈項目金額合計 21,700 美元。捐贈項目涉及社區經濟發展、民生領域、文化合作、社區教育、婦女權益保護等多個領域的非營利性組織。

### 工銀亞洲“ONE ICBC 義工隊”深耕社區服務

工銀亞洲持續發揮“ONE ICBC 義工隊”力量，積極開展各類義工活動，包括社區義剪、家居修繕、節日送暖及理財防騙教育等，全年動員逾 200 名企業義工，深入社區服務弱勢群體，累計義工服務時數超過 2,000 小時，連續 3 年獲香港特區政府民政及青年事務局和義務工作發展局頒發的“香港義工獎”。2025 年，工



“ONE ICBC 義工隊”深耕社區服務。

銀亞洲開展“傳承愛·愛全城”慈善項目，組織“ONE ICBC 義工隊”於母親節、父親節及中秋等節慶舉辦多場活動，融合節慶手作工作坊及義剪服務，向殘障人士及其照顧者送上溫暖。同時，“ONE ICBC 義工隊”積極推動社區普惠金融教育，透過互動方式提升社區大眾的審慎理財與防騙意識，全年惠及超過 4,000 名社區人士。大埔火災發生後，“ONE ICBC 義工隊”第一時間參與救援物資籌措，積極提供災民應急服務。

### 工銀泰國馳援泰國南部洪災

報告期內，面對泰國南部地區遭遇的特大洪災，工銀泰國秉持“在泰為泰、守望相助、患難與共”的公益理念，積極響應行業倡議，聯合當地銀行籌集善款 5,000 萬泰銖，通過泰國紅十字會專項用於災民救助。同時，作為泰國中資企業商會名譽主席單位，工銀泰國帶頭動員會員企業共同捐贈 700 萬泰銖，支持當地救災與重建。

### 香港大埔火災專項捐贈

報告期內，香港大埔地區發生火災後，本行董事會迅速啟動應急捐贈治理流程，高效審議並通過專項捐贈決議，確保 1,000 萬港元善款及時撥付，用於支援災害救援及災後重建，以實際行動展現了工商銀行的企業擔當與社會責任感。

# 附錄

## 可持續發展績效

### ◆ 經濟績效

經營指標	單位	2025	2024	2023
資產總額	億元	534,777.73	488,217.46	446,970.79
營業收入	億元	8,013.95	7,861.26	8,064.58
淨利潤	億元	3,707.66	3,669.46	3,651.16
平均總資產回報率	%	0.72	0.78	0.87
資本充足率	%	18.76	19.39	19.10

注：2025年及2024年經濟績效指標根據《資本辦法》計算。2023年比較期根據《資本辦法（試行）》計算。

指標	單位	2025	指標	單位	2025
營業網點	個	15,434	個人客戶數量	億戶	超 7.8
自助銀行	個	19,233	對公客戶數量	萬戶	超 1,400
自動櫃員機	台	47,017			

### ◆ 環境績效

#### ◆ 綠色金融主要指標

##### 綠色信貸

- 截至報告期末，綠色貸款餘額突破 **6.7 萬億元**，較年初新增超 **1 萬億元**

注：2025年，綠色信貸業務相關績效指標披露的口徑依照中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》、中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會、國家外匯局聯合印發的《金融“五篇大文章”總體統計制度（試行）》以及相關金融監管統計制度。2024年，本行使用口徑為國家金融監管總局（原中國銀行保險監督管理委員會）綠色信貸統計口徑。

##### 綠色債券

###### 綠色債券發行

- 境內綠色債券：截至報告期末，累計在境內銀行間市場發行人民幣綠色金融債券 **1,250 億元**
- 境外綠色債券：截至報告期末，共發行 **15 筆** 境外綠色債券，金額合計等值 **260 億美元**

###### 綠色債券投資

- 報告期內，新增投資人民幣綠色債券 **944 億元**
- 截至報告期末，人民幣綠色債券餘額 **3,269 億元**，同比增長 **13.0%**

###### ESG 債券承銷

- 報告期內：完成 **298 祇** ESG 債券承銷發行，包括綠色債券、可持續掛鉤債券、社會責任債券等，募集資金 **12,715.76 億元**，主承規模 **3,815.02 億元**，同比增加 **2,145.76 億元**，同比增長 **1.3 倍**

##### 綠色基金

截至報告期末：

- 工銀瑞信持有碳中和、環保、新能源等綠色經濟產業板塊投資標的股票市值達 **1,837 億元**
- 主要分佈於新能源汽車、儲能、光伏、風電、核電、環保等細分子行業，佔股票持倉市值比例達 **43.1%**
- 發行並實際運營的綠色類公募基金產品（指持有的綠色股票和債券佔淨值的比例超過 50% 的產品）**64 祇**，產品淨值規模 **1,579 億元**

##### 綠色租賃

截至報告期末：

- 工銀金租綠色租賃業務餘額 **670.12 億元**
- 綠色租賃業務佔境內融資租賃業務比例約 **55%**

注：2025年，綠色租賃業務相關績效指標披露的口徑依照2025年7月中國人民銀行、國家金融監督管理總局及中國證券監督管理委員會聯合發佈的《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》（銀發〔2025〕132號）。2024年，本行使用口徑為國家金融監督管理總局（原中國銀行保險監督管理委員會）綠色信貸統計口徑。

##### 綠色理財

截至報告期末：

- 工銀理財綠色債券在全部信用債投資中佔比為 **7.94%**，較年初提升 **0.74 個百分點**，顯著高於信用債市場綠色債券佔比
- 新發綠色金融、ESG 主題產品 **32 祇**，募集和引流 **155 億元**，產品數量與募資規模實現雙躍升
- 共有 **26 祇** 綠色金融、ESG 主題理財產品穩健運營，通過持續培育兼顧長期業績和綠色責任的理財產品，為綠色低碳產業發展引入了長期穩定資金

##### 綠色投資

截至報告期末：

- 綠色金融投資餘額 **611.25 億元**，較上年同期增幅近 **2%**，在存量資產中佔 **29.72%**
- 報告期內：
  - 新增投資中，綠色金融領域投資金額 **143.15 億元**，較上年同期增幅近 **4%**，佔全年新增投資的 **36.53%**

### 綠色信貸支持項目折合減排情況

項目類別	單位	2025	2024	2023
折合減排二氧化碳當量	萬噸	<b>25,011.78</b>	18,859.66	14,413.28

### 溫室氣體排放情況（範圍 1+ 範圍 2）

溫室氣體排放情況	單位	2025	2024	2023
碳排放總量	萬噸 CO <sub>2</sub>	<b>177.53</b>	187.56	202.98
建築排放強度	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	<b>73.39</b>	75.80	87.54
人均排放強度	噸 CO <sub>2</sub> /人	<b>4.28</b>	4.30	4.81
範圍 1 溫室氣體排放量	萬噸 CO <sub>2</sub>	<b>9.26</b>	9.96	10.06
範圍 2 溫室氣體排放量	萬噸 CO <sub>2</sub>	<b>168.27</b>	177.6	192.92

- 注：1. 本行聘請外部專業機構核查 2025 年資源消耗量，統計範圍為境內全部運營機構，具體包括總行本部、一級分行、二級分行、支行、營業網點、直屬機構及境內綜合化子公司等。
2. 本行碳核算方法採用運營控制法，根據 ISO 14064-1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、GHG Protocol《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》的核算方法、活動水平數據、排放因子等進行核算。排放因子均選取國家及行業權威發佈數據，其中能源類排放因子參照《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）》、2025 年 12 月生態環境部發佈的 2023 年電力二氧化碳排放因子等。
3. 範圍 1 為直接溫室氣體排放，核算對象涵蓋天然氣、液化石油氣、汽油、柴油及燃煤等化石燃料燃燒產生的溫室氣體排放，排放量按各類燃料實際消耗量與對應排放因子的乘積核算；範圍 2 為能源間接溫室氣體排放，核算對象為外購電力、外購熱力產生的溫室氣體排放，排放量按電力及熱力消費量對應排放因子的乘積核算。
4. 碳排放總量、建築排放強度、人均排放強度績效指標的核算範圍為範圍 1 和範圍 2 溫室氣體排放。建築排放強度使用本行建築面積進行核算；人均排放強度按照本行用能人數進行核算，包括本行雇員以及第三方合作夥伴在本行的工作人員。

### 溫室氣體排放情況（範圍 3）

溫室氣體排放情況	單位	2025
範圍 3 溫室氣體排放量	萬噸 CO <sub>2</sub>	<b>1.66</b>
範圍 3（類別 1 自來水）溫室氣體排放量	萬噸 CO <sub>2</sub>	<b>0.35</b>
範圍 3（類別 1 紙張）溫室氣體排放量	萬噸 CO <sub>2</sub>	<b>1.31</b>

- 注：1. 本行聘請外部專業機構核查 2025 年資源消耗量，統計範圍為境內全部運營機構，具體包括總行本部、一級分行、二級分行、支行、營業網點、直屬機構及境內綜合化子公司等。
2. 根據 GHG Protocol《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》的核算方法、活動水平數據、排放因子等進行核算。排放因子均選取國家及行業權威發佈數據，其中自來水、紙張排放因子參照《中國產品全生命周期溫室氣體排放係數庫》等。
3. 範圍 3 溫室氣體核算涵蓋類別 1 外購商品和服務，主要核算自來水消耗與紙張使用產生的溫室氣體排放，排放量按消耗量與對應產品全生命周期溫室氣體排放因子的乘積核算。

### 能源與資源消耗

能源與資源消耗情況	單位	2025	2024	2023
水	萬噸	<b>2,057.98</b>	2,269.85	2,461.69
電	兆瓦時	<b>2,504,776.53</b>	2,563,287.59	2,446,767.18
煤	噸	<b>5.00</b>	38.65	174.35
天然氣	萬標準立方米	<b>2,653.74</b>	2,843.36	2,884.97
汽油	噸	<b>10,268.38</b>	11,170.29	11,041.18
柴油	噸	<b>344.56</b>	344.64	312.04
辦公用紙	噸	<b>7,416.33</b>	7,763.72	7,729.32

- 注：1. 本行主要能源消耗為外購電力、天然氣、汽油及柴油。
2. 汽油消耗統計範圍是機動車汽油消耗，柴油消耗統計範圍包括機動車柴油消耗及固定源柴油消耗。
3. 水資源消耗統計市政供水。

### 廢棄物

項目類別	單位	2025	2024	2023
微機（主機）	台	<b>445</b>	222	677
顯示器	台	<b>332</b>	149	581
筆記本電腦	台	<b>471</b>	289	462
打印機	台	<b>98</b>	72	144
服務器	台	<b>1</b>	1	9
其他	台	<b>423</b>	70	446
碳粉	千克	<b>643.5</b>	754.5	770.8
硒鼓	千克	<b>2,206.8</b>	1,508.4	2,462.7
色帶	千克	<b>0</b>	1.6	0.5

注：報告期內，本行規範電子產品報廢流程，以保證電子廢棄物無害化處理，對環境的影響降到最低。

## ◆ 社會績效

### ◆ 社會領域主要指標

項目類別	單位	2025	2024	2023
普惠型小微企業貸款餘額	億元	<b>35,518.63</b>	28,933.15	22,277.52
每股社會貢獻值	元	<b>3.84</b>	3.81	3.64
員工總數	人	<b>409,758</b>	415,159	419,252
女性員工佔比	%	<b>52.04</b>	51.69	50.73
人均培訓天數	天/人	<b>9.3</b>	11.1	10.80
對外捐贈	萬元	<b>14,312.5</b>	13,833	13,535

注：1. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入額) / 期末總股本。

2. 員工總數、女性員工佔比為集團口徑。

### ◆ 員工概況

		2025	2024	2023	
按性別劃分的員工比例	全體員工	男性	<b>47.96%</b>	48.31%	49.27%
		女性	<b>52.04%</b>	51.69%	50.73%
	中級以上管理人員	男性	<b>68.69%</b>	68.71%	68.71%
		女性	<b>31.31%</b>	31.29%	31.29%
	新入行員工	男性	<b>44.63%</b>	43.28%	43.20%
		女性	<b>55.37%</b>	56.72%	56.80%
按工作年限劃分的員工結構	0至5年	<b>21.92%</b>	23.78%	22.80%	
	6至10年	<b>13.39%</b>	11.26%	10.09%	
	11至20年	<b>24.94%</b>	24.26%	23.17%	
	21至30年	<b>15.03%</b>	15.62%	16.78%	
	30年以上	<b>24.72%</b>	25.08%	27.16%	

		2025	2024	2023
按年齡段劃分的員工結構	31歲以下	<b>27.29%</b>	27.07%	25.12%
	31歲至40歲	<b>28.81%</b>	28.04%	27.30%
	41歲至50歲	<b>20.09%</b>	19.90%	20.41%
	50歲以上	<b>23.81%</b>	24.99%	27.17%
新進員工數量		<b>15,897</b>	21,821	25,004

### 教育培訓

- 員工參加各類培訓的整體平均滿意率為 **98.05%**，舉辦線上線下培訓 **3.5 萬期**，培訓 **596.14 萬人次**
- 本行員工培訓覆蓋率為 **99.89%**，人均培訓 **9.3 天**，其中：線上培訓 **1.0 萬期**，培訓 **478.09 萬人次**；線下培訓 **2.5 萬期**，培訓 **118.05 萬人次**

		培訓覆蓋率 (%)	平均培訓時長 (天)			培訓覆蓋率 (%)	平均培訓時長 (天)
各年齡階段參訓情況				各類別員工參訓情況			
25歲及以下		99.67%	13.6	管理類		99.95%	16.2
26-35 (含)		99.86%	9.1	專業類		99.84%	8.8
36-45 (含)		99.91%	10.2	銷售類		99.99%	7.4
46-54 (含)		99.97%	9.6	客服類		99.84%	7.5
55歲及以上		99.97%	3.7	運行類		99.92%	4.5
男女員工參訓情況				各層級員工參訓情況			
女		99.91%	9.1	總行		100.00%	9.0
男		99.87%	9.5	一級分行		99.54%	12.1
				二級分行		99.93%	10.2
				一級支行		99.94%	9.3
				網點		99.94%	8.2

## ◆ 消費者權益保護及投訴治理

### 消費者權益保護定量指標

類別	單位	2025	2024	2023
公眾教育專題活動數	個	9	9	7
公眾教育年度累計活動次數	萬次	20.43	20.26	21.84
公眾教育受眾人次 (主題活動及覆蓋人次)	億人次	11.19	18.57	21.61

### 客戶投訴定量指標

類別	單位	2025	2024	2023
個人客戶投訴數量	萬件	20.65	26.68	20.49

注：與 2023 年相比，本行 2024 年和 2025 年個人客戶投訴數量統計口徑有所擴大。2024 年和 2025 年個人客戶投訴統計除包括監管轉辦投訴和本行自收投訴，還增加了 12378 熱線“一鍵呼轉”至本行的投訴和客戶通過金融監管總局“金融消費者保護服務平臺”（微信小程序）對本行提出的投訴。此外，為更加準確反映客戶投訴實際情況，個人客戶投訴數量已剔除為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的“斷卡行動”有關投訴、重複投訴等。

## ◆ 科技創新

- 報告期內，本行金融科技投入 **285.88 億元**

## ◆ 社區服務和普惠金融

- 本行普惠型小微企業貸款餘額 **35,518.63 億元**，較年初增加 **6,585.48 億元**，貸款增速 **22.76%**，餘額佔全部貸款餘額的比例超 **12%**
- 營業網點數量 **15,434 個**，全行自助設備（ATM 和智能設備）共計 **11.9 萬台**，其中，縣域自助設備 **4.8 萬台**
- 縣域網點總量 **6,292 家**，縣域網點覆蓋率達 **87.5%**，服務點達 **3,595 家**，線上縣域鄉村客戶突破 **2 億戶**
- 設置無障礙設施的網點 **12,176 家**，設置工行驛站的網點 **1.5 萬個**

## ◆ 鄉村振興

- 本行涉農貸款餘額 **5.07 萬億元**，較年初增加 **6,761 億元**，增速 **15.4%**
- 脫貧地區各項貸款餘額 **1.36 萬億元**，較年初增加 **1,479 億元**
- 國家重點幫扶縣貸款餘額 **2,288 億元**，較年初增長 **12%**

## ◆ 青年志願者活動情況

- 本行共有青年志願者 **10.2 萬人次**參與志願者活動，直接受助人數超 **121 萬人次**

## 報告釋義

在本報告中，除文義另有所指外，下列詞語具有以下涵義：

本行	中國工商銀行股份有限公司	工銀歐洲	中國工商銀行（歐洲）有限公司
工銀安盛	工銀安盛人壽保險有限公司	工銀美國	中國工商銀行（美國）
工銀金租	工銀金融租賃有限公司	工銀泰國	中國工商銀行（泰國）股份有限公司
工銀理財	工銀理財有限責任公司	工銀奧地利	中國工商銀行奧地利有限公司
工銀瑞信	工銀瑞信基金管理有限公司	工銀阿根廷	中國工商銀行（阿根廷）股份有限公司
工銀投資	工銀金融資產投資有限公司	工銀標準	工銀標準銀行公眾有限公司
工銀亞洲	中國工商銀行（亞洲）有限公司	標準銀行	標準銀行集團有限公司

## 報告說明

### 報告範圍

組織範圍：本報告以中國工商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋全集團。  
時間範圍：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。  
發佈周期：本報告為年度報告。

### 報告編制原則

本報告參照財政部等九部委聯合發佈的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、全球報告倡議組織發佈的可持續發展報告標準（GRI Standards）、聯合國全球契約十項原則、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》等標準要求編寫，同時滿足中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、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 14 號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》等相關要求。

### 報告數據說明

報告中的財務數據摘自 2025 年度按國際財務報告準則編制的財務報表，該財務報表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 2025 年為主，主要來源於本行內部系統及各分支機構統計數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

### 報告保證方式

本公司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。同時，安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）對本報告披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。鑒證依據、工作範圍、工作方法及鑒證結果請參見附錄部分。

### 報告發佈形式

報告以印刷版和網絡在線版兩種形式發佈。網絡在線版可在本公司網站查閱（網址：www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com）。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本的理解上發生歧義時，請以中文文本為準。

### 聯繫方式

中國工商銀行股份有限公司戰略管理與投資者關係部  
地址：北京市西城區復興門內大街 55 號  
郵政編碼：100140  
電話：86-10-66106910  
傳真：86-10-66108522  
電子郵件：csr@icbc.com.cn

# 獨立鑒證報告

## 中國工商銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對中國工商銀行股份有限公司（以下簡稱「工商銀行」或「貴行」）編制的《中國工商銀行股份有限公司 2025 可持續發展報告》（簡稱「《2025 可持續發展報告》」）中所選定的 2025 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 2025 年度績效信息實施了有限保證鑒證程序：

- 綠色貸款餘額（億元）
- 境內綠色貸款摺合減排二氧化碳當量（萬噸）
- 境外綠色債券發行金額（億美元）
- 境外綠色債券發行數量（筆）
- 新增投資人民幣綠色債券（億元）
- 人民幣綠色債券餘額（億元）
- ESG 債券承銷發行數量（只）
- ESG 債券主承規模（億元）
- ESG 債券募集資金合計金額（億元）
- 發行並實際運營的綠色類公募基金產品數量（含股票和債券）（只）
- 發行並實際運營的綠色類公募基金產品淨值規模（含股票和債券）（億元）
- 綠色租賃業務餘額（億元）
- 綠色租賃業務餘額佔境內融資租賃業務餘額比例（%）
- 綠色金融投資餘額（億元）
- 綠色金融投資餘額佔存量資產比例（%）
- 普惠型小微企業貸款餘額（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戶數（萬戶）
- 涉農貸款餘額（萬億元）
- 脫貧地區各項貸款餘額（萬億元）
- 國家重點幫扶縣貸款餘額（億元）
- 營業網點數量（個）
- 自助銀行數量（個）
- 自動櫃員機數量（台）
- 縣域網點總量（家）
- 設置無障礙設施的網點數量（個）
- 個人手機銀行客戶數量（億戶）
- 員工總數（人）
- 按性別劃分的員工比例（%）
- 按工作年限劃分的員工結構（%）

- 按年齡段劃分的員工結構（%）
- 新進員工數量（人）
- 舉辦 ESG 相關風險培訓的期數（期）
- ESG 相關風險課程培訓的人次（人次）
- 舉辦數據安全 / 隱私相關風險培訓的期數（期）
- 數據安全 / 隱私相關風險課程培訓的人次（人次）
- 線上培訓總期數（萬期）
- 線上培訓總人次（萬人次）
- 線下培訓總期數（萬期）
- 線下培訓總人次（萬人次）
- 員工培訓覆蓋率（%）
- 員工人均培訓天數（天）
- 按年齡段劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按年齡段劃分的員工平均培訓時長（天）
- 按類別劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按類別劃分的員工平均培訓時長（天）
- 按性別劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按性別劃分的員工平均培訓時長（天）
- 按層級劃分的員工培訓覆蓋率（%）
- 按層級劃分的員工平均培訓時長（天）
- 對外捐贈（萬元）
- 公眾教育專題活動數（個）
- 公眾教育年度累計活動次數（萬次）

我們的鑒證工作僅限於《2025 可持續發展報告》中所選定的績效信息，《2025 可持續發展報告》所披露的其他信息、2024 年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

### 二、工商銀行選用的標準

貴行編制績效信息所採用的標準列於本報告的「附錄：關鍵績效編制基礎」（簡稱「編製基礎」）中。

### 三、工商銀行的責任

選用適當的編制基礎，並按照編制基礎的要求編制《2025 可持續發展報告》中的 2025 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《2025 可持續發展報告》中的 2025 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準則理事會發布的《國際鑒證業務準則第 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 要求我們計畫和實施鑒證工作，以對我們是否注意到為了使《2025 可持續發展報告》中的 2025 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、我們的獨立性和品質管理

我們遵守國際會計師職業道德準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《國際品質管理準則第 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品質管理》，設計、實施和運行品質管理體系，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或程序。

### 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。有限保證鑒證程序包括詢問負責編制《2025 可持續發展報告》的核心人員，實施分析性覆核以及其他適當的程序。

在我們的工作範圍內，我們在總行、工銀金租、工銀瑞信、工銀投資開展工作，工作內容包括：

- 1) 與相關人員進行訪談，瞭解工商銀行的業務及報告流程；

- 2) 與關鍵人員進行訪談，瞭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「附錄：關鍵績效編制基礎」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，以檢查資料的準確性；
- 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《2025 可持續發展報告》中所選定的 2025 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）

中國北京

2026 年 3 月 27 日

## ❖ 附錄：關鍵績效編制基礎

**綠色貸款余額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的綠色貸款余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行的綠色貸款余額。依據中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》（銀發〔2025〕132 號），中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會、國家外匯局聯合印發的《金融「五篇大文章」總體統計制度（試行）》以及相關金融監管統計制度進行統計，包括節能降碳產業、環境保護產業、資源循環利用產業、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易、綠色消費、境外貸款等領域。

**境內綠色貸款折合減排二氧化碳當量（萬噸）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的境內綠色貸款折合減排二氧化碳當量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行的綠色貸款支持項目折合減排二氧化碳當量總量。依據中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》（銀發〔2025〕132 號），中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會、國家外匯局聯合印發的《金融「五篇大文章」總體統計制度（試行）》以及相關金融監管統計制度進行統計。

**境外綠色債券發行金額（億美元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的境外綠色債券發行金額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行境外機構發行的境外綠色債券和工銀金租發行的境外綠色債券總金額。境外綠色債券由工商銀行依據國際資本市場協會發布的《綠色債券原則》和綠色債券標準委員會發布的《中國綠色債券原則》規定的範圍進行統計。

**境外綠色債券發行數量（筆）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的境外綠色債券發行數量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行境外機構發行的境外綠色債券和工銀金租發行的境外綠色債券總數量。境外綠色債券由工商銀行依據國際資本市場協會發布的《綠色債券原則》和綠色債券標準委員會發布的《中國綠色債券原則》規定的範圍進行統計。

**新增投資人民幣綠色債券（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的新增投資人民幣綠色債券是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行總行及境內分行新增投資人民幣綠色債券的金額合計。依據綠色債券標準委員會發布的《中國綠色債券原則》以及其他指導原則的要求進行統計。

**人民幣綠色債券余額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的人民幣綠色債券余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行持有的人民幣綠色債券金額合計。依據綠色債券標準委員會發布的《中國綠色債券原則》以及其他指導原則的要求進行統計。

**ESG 債券承銷發行數量（只）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的 ESG 債券承銷發行數量是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行總行承銷的綠色債券、可

持續發展掛鉤債券及社會責任債券的數量合計。依據國際資本市場協會頒布的《綠色債券原則》《社會責任債券原則》《可持續發展債券指引》《可持續發展掛鉤債券原則》以及其他指導原則的要求進行統計。

**ESG 債券主承規模（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的 ESG 債券主承規模是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行總行承銷的綠色債券、可持續發展掛鉤債券及社會責任債券的規模合計。依據國際資本市場協會頒布的《綠色債券原則》《社會責任債券原則》《可持續發展債券指引》《可持續發展掛鉤債券原則》以及其他指導原則的要求進行統計。

**ESG 債券募集資金合計金額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的 ESG 債券募集資金合計金額是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行總行承銷的綠色債券、可持續發展掛鉤債券及社會責任債券的資金募集金額合計。依據國際資本市場協會頒布的《綠色債券原則》《社會責任債券原則》《可持續發展債券指引》《可持續發展掛鉤債券原則》以及其他指導原則的要求進行統計。

**發行並實際運營的綠色類公募基金產品數量（含股票和債券）（只）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的發行並實際運營的綠色類公募基金產品數量（含股票和債券）是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工銀瑞信基金管理有限公司持有的綠色股票和債券規模超過基金淨值 50% 的公募基金的數量合計。綠色股票和債券指的是，依據《中國人民銀行辦公廳關於做好金融「五篇大文章」統計工作的通知》（銀辦發〔2025〕66 號）的規定統計的綠色股票和債券。

**發行並實際運營的綠色類公募基金產品淨值規模（含股票和債券）（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的發行並實際運營的綠色類公募基金產品淨值規模（含股票和債券）是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工銀瑞信基金管理有限公司持有的綠色股票和債券規模超過基金淨值 50% 的公募基金的淨值規模合計。綠色股票和債券指的是，依據《中國人民銀行辦公廳關於做好金融「五篇大文章」統計工作的通知》（銀辦發〔2025〕66 號）的規定統計的綠色股票和債券。

**綠色租賃業務余額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的綠色租賃業務余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工銀金融租賃有限公司依據中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》（銀發〔2025〕132 號），中國人民銀行天津市分行印發的《關於轉發〈金融「五篇大文章」總體統計制度統計指標〉的通知》以及相關金融監管統計制度，對在境內融資租賃業務中的綠色租賃業務余額進行統計。綠色貸款統計口徑包括節能降碳產業、環境保護產業、資源循環利用產業、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易、綠色消費等九大領域。

**綠色租賃業務余額占境內融資租賃業務余額比例（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的綠色租賃業務余額占境內融資租賃業務余額比例是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工銀金融租賃有限公司依據中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》（銀發〔2025〕132 號），中國人民銀行天津市分行印發的《關於轉發〈金融「五篇大文章」總體統計制度統計指標〉的通知》以及相關金融監管統計制度，對在境內融資租賃業務中的綠色租賃業務余額占境內融資租賃業務余額的比例進行統計。綠色貸款統計口徑包括節能降碳產業、環境保護產業、資源循環利用產業、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易、綠色消費等九大領域。計算公式為：綠色租賃業務余額占境內融資租賃業務余額比例 = 截至 2025 年 12 月 31 日綠色租賃業務余額 / 截至 2025 年 12 月 31 日境內融資租賃業務的余額總量。

**綠色金融投資余額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的綠色金融投資余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工銀金融資產投資有限公司依據中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》（銀發〔2025〕132 號）綠色金融統計口徑統計的綠色項目投資余額合計。綠色金融投資投向包括節能降碳產業、環境保護產業、資源循環利用產業、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易、綠色消費等九大領域。

**綠色金融投資余額占存量資產比例（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的綠色金融投資余額占存量資產比例是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工銀金融資產投資有限公司依據中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會聯合印發的《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》（銀發〔2025〕132 號）綠色金融統計口徑統計的綠色項目投資余額占全部存續期項目投資余額的比例。綠色金融投資投向包括節能降碳產業、環境保護產業、資源循環利用產業、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易、綠色消費等九大領域。計算公式為：綠色金融投資余額占存量資產比例 = 截至 2025 年 12 月 31 日綠色金融投資余額 / 截至 2025 年 12 月 31 日全部存續期項目投資余額。

**普惠型小微企業貸款余額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的普惠型小微企業貸款余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行發放的普惠型小微企業貸款余額。依據國家金融監督管理總局《關於做好 2025 年銀行業非現場監管報表填報工作的通知》（金發〔2024〕39 號）普惠型小微企業貸款口徑進行統計，即單戶授信總額 1,000 萬元以下（含）的小微企業貸款余額（包括小型微型企業貸款余額、個體工商戶貸款余額、小微企業主貸款余額，不包含票據貼現及轉貼現業務余額）。

**普惠型小微企業貸款余額增長率（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的普惠型小微企業貸款余額增長率是指，截

至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行發放的當期普惠型小微企業貸款余額較上期的同比增長率。依據國家金融監督管理總局《關於做好 2024 年銀行業非現場監管報表填報工作的通知》（金發〔2024〕39 號）普惠型小微企業貸款口徑進行統計。計算公式為：普惠型小微企業貸款余額增長率 =（當期期末余額 - 上年同期期末余額） / 上年同期期末余額。

**普惠型小微企業貸款戶數（萬戶）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的普惠型小微企業貸款戶數是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行的普惠型小微企業客戶數。依據國家金融監督管理總局《關於做好 2024 年銀行業非現場監管報表填報工作的通知》（金發〔2024〕39 號）普惠型小微企業口徑進行統計。

**涉農貸款余額（萬億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的涉農貸款余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行依據《中國人民銀行 中國銀行業監督管理委員會 關於建立〈涉農貸款專項統計制度〉的通知》（銀發〔2007〕246 號）以及《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）等監管機構文件所規定的涉農貸款口徑統計的人民幣涉農貸款余額和外商涉農貸款余額的匯總數，包括城市非金融企業及機關團體涉農貸款余額、農村非金融企業及機關團體貸款余額、農戶貸款余額、非農戶個人農林牧漁業貸款余額。

**脫貧地區各項貸款余額（萬億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的脫貧地區各項貸款余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行向 832 個脫貧縣提供各項貸款的余額。

**國家重點幫扶縣貸款余額（億元）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的國家重點幫扶縣貸款余額是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行總行及境內分行向 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣提供各項貸款余額。

**營業網點數量（個）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的營業網點是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行境內營業網點數量。依據《中國銀行保險監督管理委員會令（〔2021〕第 3 號）銀行保險機構許可證管理辦法》規定的範圍進行統計。

**自助銀行數量（個）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的自助銀行數量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行境內機構（不包含總行和子公司）範圍內，在網點之外、投入運營的、通過 ATM 等自助設備提供 24 小時銀行服務的自助銀行數量。

**自動櫃員機數量（台）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的自動櫃員機數量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行境內機構（不包含總行和子公司）範圍內，投入運營的自動櫃員機（即「ATM」）的數量。

**縣域網點總量（家）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的縣域網點總量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行依據國家統計局《中國縣域統計年鑒 2024（縣市卷）》中規定的縣級行政區劃範圍，統計的工商銀行境內縣域網點數量合計。

**設置無障礙設施的網點數量（個）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的設置無障礙設施的網點數量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，工商銀行境內分行（不包含總行和子公司）配備輪椅通道的網點數量。

**個人手機銀行客戶數量（億戶）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的個人手機銀行客戶數量是指，截至 2025 年 12 月 31 日，境內註冊開通工商銀行個人手機銀行 App 的客戶數。

**員工總數（人）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的員工總數是指，截至 2025 年 12 月 31 日，與工商銀行直接簽署勞動合同的員工總人數。

**按性別劃分的員工比例（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按性別劃分的員工比例是指，截至 2025 年 12 月 31 日，與工商銀行直接簽署勞動合同的女性員工和男性員工的人數比例。

**按工作年限劃分的員工結構（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按工作年限劃分的員工結構是指，截至 2025 年 12 月 31 日，與工商銀行直接簽署勞動合同的各工作年限員工的人數比例。統計的工作年限區間包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和 31 年以上。

**按年齡段劃分的員工結構（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按年齡段劃分的員工結構是指，截至 2025 年 12 月 31 日，與工商銀行直接簽署勞動合同的各年齡段員工的人數比例。統計的年齡段區間包括 31 歲以下、31 歲至 40 歲、41 歲至 50 歲和 50 歲以上。

**新進員工數量（人）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的新進員工數量是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，與工商銀行首次簽署勞動合同的員工總人數。

**舉辦 ESG 相關風險培訓的期數（期）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的舉辦 ESG 相關風險培訓的期數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線上和線下渠道參與 ESG 相關風險培訓的期數。

**ESG 相關風險課程培訓的人次（人次）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的 ESG 相關風險課程培訓的人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線上和線下渠道參與 ESG 相關風險培訓的人次。

**舉辦數據安全 / 隱私相關風險培訓的期數（期）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的舉辦數據安全 / 隱私相關風險培訓的期數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線上和線下渠道參與數據安全 / 隱私相關風險培訓的期數。

**數據安全 / 隱私相關風險課程培訓的人次（人次）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的數據安全 / 隱私相關風險課程培訓的人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線上和線下渠道參與數據安全 / 隱私相關風險培訓的人次。

**線上培訓總期數（萬期）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的線上培訓總期數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線上渠道參與的培訓的總期數。

**線上培訓總人次（萬人次）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的線上培訓總人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線上渠道參與培訓的總人次。

**線下培訓總期數（萬期）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的線下培訓總期數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線下渠道參與的培訓的總期數。

**線下培訓總人次（萬人次）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的線下培訓總人次是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行全集團員工通過線下渠道參與培訓的總人次。

**員工培訓覆蓋率（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的員工培訓覆蓋率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行員工總人數的比例。

**員工人均培訓天數（天）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的員工人均培訓天數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行員工通過線上和線下渠道接受培訓的人均培訓天數，即，工商銀行總行及境內分行員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行員工總人數 ÷ 一天的培訓時長。其中，一天的培訓時長按照 6 小時計算。

**按年齡段劃分的員工培訓覆蓋率（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按年齡段劃分的員工培訓覆蓋率是指，自

2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行各年齡段通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行各年齡段員工人數的比例，統計的年齡段區間包括 25 歲及以下、26–35（含）、36–45（含）、46–54（含）和 55 歲及以上。

**按年齡段劃分的員工平均培訓時長（天）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按年齡段劃分的員工平均培訓時長是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行不同年齡段員工平均培訓時長。統計的年齡段區間包括 25 歲及以下、26–35（含）、36–45（含）、46–54（含）和 55 歲及以上。每個年齡段的平均培訓時長 = 工商銀行總行及境內分行該年齡段員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行該年齡段員工總人數 ÷ 一天的培訓時長。其中，一天的培訓時長按照 6 小時計算。

**按類別劃分的員工培訓覆蓋率（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按類別劃分的員工培訓覆蓋率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行不同類別員工通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行該類別員工總人數的比例。統計的員工類別包括管理類、專業類、銷售類、客服類及運行類。

**按類別劃分的員工平均培訓時長（天）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按類別劃分的員工平均培訓時長是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行不同類別員工通過線上和線下渠道接受培訓的平均培訓時長。統計的員工類別包括管理類、專業類、銷售類、客服類及運行類。各類別員工的平均培訓時長 = 工商銀行總行及境內分行該類別員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行該類別員工總人數 ÷ 一天的培訓時長。其中，一天的培訓時長按照 6 小時計算。

**按性別劃分的員工培訓覆蓋率（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按性別劃分的員工培訓覆蓋率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行通過線上和線下渠道接受培訓的男性員工人數及女性員工人數分別占 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行男性員工總人數及女性員工總人數的比例。

**按性別劃分的員工平均培訓時長（天）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按性別劃分的員工平均培訓時長是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行按性別劃分的員工平均培訓時長。男性 / 女性員工的平均培訓時長 = 工商銀

行總行及境內分行該性別員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行該性別員工總人數 ÷ 一天的培訓時長。其中，一天的培訓時長按照 6 小時計算。

**按層級劃分的員工培訓覆蓋率（%）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按層級劃分的員工培訓覆蓋率是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行不同層級通過線上和線下渠道接受培訓的員工人數占 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行該層級員工總人數的比例。統計的層級包括總行、一級分行、二級分行、一級支行及網點。

**按層級劃分的員工平均培訓時長（天）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的按層級劃分的員工平均培訓時長是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行通過「工銀研修中心」系統統計的工商銀行總行及境內分行按層級劃分的員工平均培訓時長。統計的層級包括總行、一級分行、二級分行、一級支行及網點。各層級員工的平均培訓時長 = 工商銀行總行及境內分行該層級員工通過線上和線下渠道接受培訓的總時長 ÷ 2025 年 12 月 31 日工商銀行總行及境內分行該層級員工總人數 ÷ 一天的培訓時長。其中，一天的培訓時長按照 6 小時計算。

**對外捐贈（萬元）：**中國工商銀行 2025 年度可持續發展報告披露的對外捐贈是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行全集團依據《中華人民共和國公益事業捐贈法》和《中國工商銀行對外捐贈支出管理辦法》統計的對外捐贈支出總金額。

**公眾教育專題活動數（個）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的公眾教育專題活動數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行總行舉辦的具有公益性質的消費者金融知識教育宣傳活動。依據《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》（中國銀行保險監督管理委員會令 2022 年第 9 號）和《消費者金融知識教育宣傳工作管理辦法（2025 年版）》（工銀規章〔2025〕291 號）規定的公眾教育進行的統計。

**公眾教育年度累計活動次數（萬次）：**中國工商銀行 2025 年可持續發展報告披露的公眾教育年度累計活動次數是指，自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，工商銀行總行及境內機構舉辦的具有公益性質的消費者金融知識教育宣傳活動，依據《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》（中國銀行保險監督管理委員會令 2022 年第 9 號）和《消費者金融知識教育宣傳工作管理辦法（2025 年版）》（工銀規章〔2025〕291 號）規定的公眾教育進行的統計。

# 索引對照

## ❖ GRI Standards 索引

GRI Standards	披露項	香港聯合交易所 《環境、社會及管治報告守則》	披露位置
<b>GRI 2：一般披露</b>			
GRI 2-1	組織詳細情況		4
GRI 2-2	納入組織可持續發展報告的實體		137
GRI 2-3	報告期、報告頻率和聯繫人		137
GRI 2-4	信息重述		不涉及
GRI 2-5	外部鑒證		138-139
GRI 2-6	活動、價值鏈和其他業務關係		4、36-55、89-129
GRI 2-7	員工	B1.1	116-124、134-135
GRI 2-9	管治架構和組成		12-15、19-21
GRI 2-10	最高管治機構的提名和遴選		12-15、19-21
GRI 2-11	最高管治機構的主席		2
GRI 2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用		12-22
GRI 2-13	為管理影響的責任授權		12-15、19-21
GRI 2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用		12-15、19-21
GRI 2-15	利益衝突		16-18
GRI 2-16	重要關切問題的溝通		16-18、22-23
GRI 2-17	最高管治機構的共同知識		12-15、19-24
GRI 2-18	對最高管治機構的績效評估		12-15
GRI 2-19	薪酬政策		121-124
GRI 2-20	確定薪酬的程序		121-124
GRI 2-21	年度總薪酬比率		121-124
GRI 2-22	關於可持續發展戰略的聲明		19
GRI 2-27	遵守法律法規		29-33
GRI 2-28	協會的成員資格		75-76
GRI 2-29	利益相關方參與的方法		12、16-18、21-23
GRI 2-30	集體談判協議		121
<b>GRI 3：實質性議題的披露項</b>			
GRI 3-1	確定實質性議題的過程		22-23
GRI 3-2	實質性議題清單		23
GRI 3-3	實質性議題的管理		22-23
<b>GRI 201：經濟績效</b>			
GRI 201-1	直接產生和分配的經濟價值		16-18、130
GRI 201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	D 部分 - (II) 策略 - 財務狀況、財務表現及現金流量	77-81、83
<b>GRI 202：市場表現</b>			
GRI 202-2	從當地社區僱傭高管的比例		53
<b>GRI 203：間接經濟影響</b>			
GRI 203-1	基礎設施投資和支持性服務		36-55、89-129
GRI 203-2	重大間接經濟影響		36-55、89-129
<b>GRI 205：反腐败</b>			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的傳達及培訓	B7.2、B7.3	29-33

GRI Standards	披露項	香港聯合交易所 《環境、社會及管治報告守則》	披露位置
GRI 205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	B7.1	29-33
<b>GRI 302：能源</b>			
GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	A2.1	133
GRI 302-4	減少能源消耗量	A2.3	133
GRI 302-5	降低產品和服務的能源需求	A2.3	85-87
<b>GRI 303：水資源與污水</b>			
GRI 303-5	耗水	A2.2	86、133
<b>GRI 304：生物多樣性</b>			
GRI 304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響		26、64-67、74-76
<b>GRI 305：排放</b>			
GRI 305-1	直接（範疇1）溫室氣體排放		132
GRI 305-2	能源間接（範疇2）溫室氣體排放		132
GRI 305-3	其他間接（範疇3）溫室氣體排放	D 部分 - (IV) 指標及目標 - 溫室氣體排放	132
GRI 305-4	溫室氣體排放強度		132
GRI 305-5	溫室氣體減排量		132
GRI 305-7	氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）、硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）和其他重大氣體排放	A1.1	85-87
<b>GRI 306：廢棄物</b>			
GRI 306-2	廢棄物相關重大影響的管理	A1.6	86-87、133
GRI 306-3	產生的廢棄物	A1.3、A1.4	86-87、133
<b>GRI 308：供應商環境評估</b>			
GRI 308-1	使用環境標準篩選的新供應商	B5.3	87
<b>GRI 401：僱傭</b>			
GRI 401-1	新進員工和員工流動率	B1.2	135
GRI 401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利		121-124
<b>GRI 403：職業健康與安全</b>			
GRI 403-1	職業健康安全管理體系	B2.3	121-124
GRI 403-3	職業健康服務	B2.3	121-124
GRI 403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	B2.3	121-124
GRI 403-5	工作者職業健康安全培訓	B2.3	121-124
GRI 403-6	促進工作者健康	B2.3	121-124
GRI 403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	B2.3	121-124
<b>GRI 404：培訓與教育</b>			
GRI 404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	B3.2	134-135
GRI 404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案		24、116-120、134-135
GRI 404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比		123
<b>GRI 405：多元化與平等機會</b>			
GRI 405-1	管治機構與員工的多元化		13、116、134-135
<b>GRI 406：反歧視</b>			
GRI 406-1	歧視事件及採取的糾正行動		116
<b>GRI 413：當地社區</b>			
GRI 413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點		50-52、125-129、130
<b>GRI 414：供應商社會評估</b>			
GRI 414-1	使用社會標準篩選的新供應商	B5.3	87
<b>GRI 417：營銷與標識</b>			
GRI 417-1	對產品和服務信息與標識的要求		100-109、115

## ❖ 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

### 環境範疇

A1：排放物 P85-87、133

一般披露：有關廢氣排放、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。

A1.1 排放物種類及相關排放數據。

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）。

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）。

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。

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。

A2：資源使用 P83-87、133

一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

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）。

A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

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。

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。

A2.5 制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。

A3：環境及天然資源 P62-87

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。

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。

### 社會範疇

B1：僱傭 P116-124、134-135

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。

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雇員總數。

B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。

B2：健康與安全 P121-124

一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇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。

B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。

B2.2 因工傷損失工作日數。

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。

B3：發展及培訓 P24、116-120、134-135

一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。

B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。

B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。

B4：勞工準則 P116

一般披露：有關防止童工或強制勞工的：

- (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。

B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。

B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

B5：供應鏈管理 P87

一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。

B5.1 按地區劃分的供應商數目。

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方法。

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。

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。

B6：產品責任 P100-115、136

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。

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。

B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。

B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。

B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。

B7：反貪污 P29-33

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。

B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。

B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。

B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

B8：社區投資 P125-129、134、136

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。

B8.1 專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。

B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。

### D 部分：氣候相關披露

(I) 管治 P14-15、77

(II) 策略

氣候相關風險和機遇 P77-81

業務模式和價值鏈 P77-81

策略和決策 P77-81、83-84

財務狀況、財務表現及現金流量 P77-81、83

氣候韌性 P77-81

(III) 風險管理 P82-83

(IV) 指標及目標

溫室氣體排放 P132

氣候相關轉型風險 P78-80

氣候相關物理風險 P78-80

氣候相關機遇 P78、80-81

資本運用 P85-87、130-131

內部碳定價 不涉及

薪酬 P15

行業指標 P132

氣候相關目標 P84

## ❖ 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）》索引

維度	序號	議題	披露位置
環境	1	應對氣候變化	14-15、77-87、130-132
	2	污染物排放	86-87
	3	廢棄物處理	86-87、133
	4	生態系統和生物多樣性保護	26、64-67、74-75
	5	環境合規管理	85-87
	6	能源利用	85-87、133
	7	水資源利用	86、133
	8	循環經濟	85-87、133
社會	9	鄉村振興	93-97、136
	10	社會貢獻	125-129、134、136
	11	創新驅動	36-38、43-47、66-76、136
	12	科技倫理	33
	13	供應鏈安全	87
	14	平等對待中小企業 <sup>1</sup>	87
	15	產品和服務安全與質量	100-108、136
	16	數據安全與客戶隱私保護	109-115
可持續發展 相關治理	17	員工	116-124、134-135
	18	盡職調查	26、32、65、83、115
	19	利益相關方溝通	16-18、22
	20	反商業賄賂及反貪污	29-33
	21	反不正當競爭	29-33

注：1. 報告期內，按照規定在國家企業信用信息公示系統向社會公示逾期尚未支付中小企業款項信息，未產生中小企業款項逾期未支付。

## ❖ 全球契約對照表

全球契約十項原則	2025 年責任績效
1 企業應該尊重和維護國際公認的各項人權	堅持以人為本，嚴格遵守國家及經營所在國法律、法規、規章；勞動合同簽訂率 100%，及時足額為境內員工繳納各項社會保險和住房公積金；加強職工民主管理制度建設，切實維護員工合法權益。
2 絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	遵守《世界人權宣言》等國家簽署或承認的國際公約或慣例。
3 企業應該維護結社自由承認勞資集體談判的權利	完善職工代表大會制度，廣泛聽取民主意見，切實保障員工知情權、參與權和監督權的落實；境內工會組織應建盡建。
4 徹底消除各種形式的強制性勞動	遵守境內《勞動合同法》等相關法律法規要求，依法合規做好勞動合同的簽訂工作；通過建立高效有序的工作機制和加強勞動力優化組合，充分保障員工的休息休假權利，杜絕各種形式的強迫勞動。
5 消除童工	堅決杜絕使用童工。
6 杜絕任何在用工與行業方面的歧視行為	尊重員工的宗教信仰自由，尊重員工個性，杜絕因種族、性別、國別、文化、年齡等方面的歧視現象；在招聘錄用、崗位調整、薪酬待遇、職業發展、離職管理等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。
7 企業應對環境挑戰未雨綢繆	積極應對氣候變化，開展氣候風險壓力測試，自覺承擔國際環境責任，建立健全生態環境保護綜合管理機制，發揮金融杠桿作用，擺脫對傳統發展路徑的依賴，促進經濟結構調整。
8 主動增加對環保所承擔的責任	全力譜好綠色金融“大文章”，構建戰略佈局、政策指引、產品創新、研究合作的全方位綠色金融體系，推動經濟社會全面綠色低碳轉型。依託多年的積累與實踐，深化綠色金融品牌“工銀綠色銀行+”建設。通過夯實綠色運營基礎、優化碳足跡管理、推動網點低碳化、綠色辦公及責任採購，彰顯大行責任擔當與引領力量。
9 鼓勵無害環境技術的發展與推廣	加大綠色產品創新支持，創新擔保方式，靈活運用碳排放權、排污權、新能源補貼確權抵質押貸款等，在有效管控風險的前提下積極擴大對企業信貸支持。截至報告期末，綠色貸款餘額突破 6.7 萬億元。依託科技領先優勢，大力推廣無紙化、低消耗、高效率的線上業務，報告期內，本行數字化業務佔比達到 99%。
10 企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐、勒索和行賄受賄	堅持無禁區、全覆蓋、零容忍，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐。推動廉潔文化建設，緊盯關鍵節點，通報典型案例，抓常抓長健全作風建設長效機制。堅持教在紀前、不搞不教而誅。

## ❖ 負責任銀行原則（PRB）進展報告

《負責任銀行原則》（PRB）提供了一個可確保簽署銀行的戰略和實踐與未來社會需求相符的全球框架。此框架使該部門能夠與可持續發展目標和《巴黎氣候協定》中規定的全球目標和指標保持一致。作為 PRB 的創始簽署行之一，本行始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

原則 1：一致性	原則 2：影響和目標設定	2.3 目標實施和監測計劃	原則 3：客戶與顧客
<p>我們將調整我們的業務戰略，使之與可持續發展目標、《巴黎氣候協定》以及相關國家和區域框架中表達的個人需求和社會目標保持一致，並為之做出貢獻。</p> <p>1.1 業務模式</p> <p>本行致力於建設中國特色世界一流現代金融機構，擁有優質的客戶基礎、多元的業務結構、強勁的創新能力和市場競爭力。本行將服務作為立行之本，堅持以服務創造價值，向全球超 1,400 萬對公客戶和超 7.8 億個人客戶提供豐富的金融產品和優質的金融服務，以自身高質量發展服務經濟社會高質量發展。</p> <p>1.2 戰略一致性</p> <p>本行在經營發展過程中，始終堅持經濟責任與社會責任相統一，堅持創新驅動發展，全面塑造發展新優勢。在集團戰略發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設、服務“碳達峰、碳中和”目標進行重點佈局，明確提出建設“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與 ESG 體系建設”作為具體舉措推進實施。</p> <p>在本行“十四五”時期發展戰略規劃中，提出“適應時代、競爭領先、普惠大眾”的任務使命，強調要順應能源革命、清潔生產和循環經濟新潮流，加快綠色金融創新發展，增強生態文明建設服務水平。</p> <p>本行聚焦服務中國式現代化，專注主業，完善治理，走內涵式發展之路，持續優化業務佈局、資金供給和管理模式，精準高效服務現代化產業體系建設和高水平科技自立自強，以領軍銀行姿態做精做深科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融“五篇大文章”，提升集團治理體系和治理能力現代化水平，切實履行好大行政治責任、社會責任、經濟責任，不斷推進做優做強，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業貢獻更大力量。</p>	<p>我們將不斷增加我們的積極影響，同時減少我們的活動、產品和服務對人類和環境的負面影響，並管理其風險。為此，我們將制定並公佈能夠產生最重大影響的目標。</p> <p>2.1 影響分析</p> <p>本行從“影響重要性”和“財務重要性”兩個維度，識別分析可持續發展相關議題的重要性。首先，分析本行活動與業務關係，包括分析活動和業務關係、外部客觀環境、最新監管要求，並了解主要受影響利益相關方。其次，以所遵循的監管要求和 ESG 標準為基礎，並結合行業特性，識別潛在的重要性議題，以及議題相關影響、風險和機遇。最後，通過對利益相關方和內外部專家開展調研，對議題是否具有影響重要性和財務重要性進行評估，分析出本行具有極高影響的領域包括綠色金融、普惠金融等。</p> <p>2.2 目標設定</p> <p>在綠色金融領域，本行在集團戰略發展規劃中就發展綠色金融、支持生態文明建設、服務“碳達峰、碳中和”目標進行重點佈局，明確提出建設“踐行綠色發展的領先銀行”，並將“加強綠色金融與 ESG 體系建設”作為具體舉措推進實施。</p> <p>在普惠金融領域，本行強化普惠金融高質量發展的頂層設計，制定全行普惠金融大文章實施方案，進一步完善普惠金融服務機制，加大普惠信貸投放，提升經營發展質效，助力緩解小微企業融資難題，持續提升普惠金融服務的覆蓋面、可得性和滿意度。</p>	<p>綠色金融方面：</p> <p>本行制定《投融資支持綠色發展實施意見》，提出“加大綠色低碳重點領域支持力度、有序推進金融、轉型金融重點工作、加大產品和服務創新力度、強化環境、社會和治理（ESG）風險防控、完善配套保障機制”等 5 項 18 條工作措施。</p> <p>報告期內，本行印發《2025 年度行業投融資政策》，內含 17 個板塊 50 個行業的投融資政策，全面突出“綠色”導向，不斷加大差异化政策支持及管控力度。引導全行深入踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，全面提升綠色金融綜合服務能力，加大綠色投融資產品與服務創新，持續加強綠色交通、清潔能源、節能環保等綠色產業支持，全面推動綠色貸款、綠色債券、綠色理財、綠色租賃等各產品線業務發展，積極穩妥推進投融資綠色低碳轉型，切實防範 ESG 風險。</p> <p>普惠金融方面：</p> <p>落實落細小微企業融資協調機制。本行推動構建四級聯動、上下貫通的服務體系，實施好“千企萬戶大走訪”活動，利用推薦清單豐富客戶觸達範圍，做好融資對接，推進快速便捷、利率適宜的資金服務直達基層。</p> <p>利用數字化賦能普惠金融。本行堅持科技賦能、創新驅動，走好普惠服務線上化、智能化、集約化、生態化發展路徑，不斷增強高質量發展能力。堅持“用數說話、用數決策”，內部深挖有效信息，外部做好分層對接、豐富數據維度，實現內外部互補驗證，為數字普惠產品創新、建模分析、精準營銷夯實基礎。</p>	<p>我們將與我們的客戶與顧客負責任地合作，鼓勵可持續的做法，並支持為今世後代創造共同繁榮的經濟活動。</p> <p>3.1 客戶參與</p> <p>作為負責任的金融機構，本行始終將可持續發展理念融入與客戶的深度合作，共同推動經濟、社會與環境的協同進步。</p> <p>本行始終將保護消費者權益作為公司治理的重要目標和管理要求，通過加強高層對消保和投訴治理的統籌規劃、及時修訂印發消保相關文件政策及專項管理辦法、建立消保準入和後評價機制全流程，確保消保治理能力不斷提升。本行重視維護客戶金融資產安全，通過電詐治理防控、報警監控平臺升級、安全信息服務平臺迭代升級，及提升境外安全管理支持等舉措，加大力度保護客戶金融資產。</p> <p>本行持續強化數據安全與隱私保護頂層設計，完善數據安全與隱私保護機制，執行多種數據安全與隱私保護管理舉措，保障客戶信息與數據安全。</p> <p>3.2 業務機遇</p> <p>本行立足國家戰略需求，深化對新質生產力的金融支持，持續做深做實做精“五篇大文章”，在綠色金融、普惠金融、科技金融、養老金融、數字金融等領域不斷深化創新，以更高質量的金融服務推動經濟社會可持續發展，履行國有大行的責任與擔當。</p> <p>本行構建戰略佈局、政策指引、產品創新、研究合作的全方位綠色金融體系，推動經濟社會全面綠色低碳轉型。依託多年的積累與實踐，深化綠色金融品牌“工銀綠色銀行+”建設。本行不斷完善綠色信貸管理體系，強化行業信貸政策引導，將綠色發展指標作為行業信貸政策重要標準，制定具有約束力的環境信貸政策，將環境、社會與氣候相關風險</p>

納入信貸管理全流程。截至報告期末，綠色貸款餘額突破 6.7 萬億元。

本行普惠貸款持續增量擴面，融資支持更有力。截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額達 35,518.63 億元，較年初增加 6,585.48 億元，增速 22.76%；普惠有貸戶 258.13 萬戶，較年初增加 49.79 萬戶，增速 23.9%。普惠金融服務獲 2025 央視財經“金融強國普惠金融年度案例”等多項榮譽。

#### 原則 4：利益相關者

為實現社會目標，我們將積極負責地與相關利益相關者協商、接洽與合作。

##### 4.1 利益相關方的識別與意見徵詢

本行《社會責任(ESG 與可持續金融)工作基本規定》中明確，社會責任(ESG 與可持續金融)是指，本集團為推動高質量發展，堅定不移走生產發展、生活富裕、生態良好的文明發展道路，為實現中華民族永續發展提供有效金融支持與服務，以及有效履行對股東、客戶、員工、社會等利益相關方所應承擔的責任。

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立實時溝通與定期溝通相結合、專項溝通與國際交流相搭配的溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平臺的作用，鼓勵相關方參與互動。為保護投資者等利益相關者，尤其是中小股東的權益，本行嚴格遵守境內外信息披露監管規定，履行信息披露義務。報告期內，本行在定期報告中通過自願性披露專欄，主動回應投資者關切，提升了信息披露的主動性和有效性。

以人為本，關心關愛員工，完善員工激勵機制和培訓體系，發揮職工代表大會作用，重視和保護員工的合法權益，注重女性員工就業與職業成長平等。

本行積極推進消保教育宣傳工作。組織開展精準對位、特色創新金融教育活動。報告期內，累計開展各類金融教育活動 20.43 萬次，觸達消費者超 11.19 億人次。

本行設置工行驛站的網點 1.5 萬個，依託“工行驛站”服務陣地，通過加強與志願者服務組織的聯動合作，面向社會提供志願者服務、愛心援助等公益服務，構築集志願、關愛、救助於一體的“溫暖家園”。

發揮集團社會捐助功能救濟助困，鼓勵和引導員工參加志願者服務，拓展社區服務渠道，支持社會公益慈善事業。

#### 原則 5：治理和文化

我們將通過有效的治理和負責任的銀行文化履行我們對這些原則的承諾。

##### 5.1《負責任銀行原則》實施的治理架構

本行把完善公司治理作為新時期實現高質量發展的基礎工程，有效健全現代公司治理架構、機制和文化，持續推進治理體系和治理能力現代化，實現高質量發展，加強公司治理頂層設計。

報告期內，本行共計召開股東年會 1 次、臨時股東會 2 次，審議《關於 2024 年度利潤分配方案的議案》《關於 2025 年中期利潤分配方案的議案》《關於 2025 年度對外捐贈額度的議案》等 16 項議案，聽取《關於中國工商銀行股份有限公司 2024 年度獨立董事述職報告的匯報》等 4 項匯報。

報告期內，本行共計召開 10 次董事會會議，審議、研究《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2024 年度董事會工作報告〉的議案》《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2024 可持續發展報告〉的議案》《關於消費者權益保護 2024 年工作情況與 2025 年工作計劃的議案》《關於〈普惠金融業務 2025 年度經營計劃〉的議案》《關於近兩年我行綠色金融實施情況的議案》《關於〈中國工商銀行股份有限公司估值提升暨提質增效重回報計劃〉的議案》等 131 項議題。

本行建立了完善的可持續發展治理架構，董事會積極履行戰略決策職能，深化 ESG 治理，持續完善 ESG 管治架構；高級管理層負責 ESG（社會責任、

可持續發展）管理；高級管理層設立綠色金融（ESG 與可持續金融）委員會，作為高管層對相關工作實施統籌領導及協調推進的輔助決策機構；境內各級機構按照法律法規和監管要求，在經營管理活動中落實 ESG 和可持續發展理念，境外機構按照當地標準和監管要求進行落實。

##### 5.2 形成負責任銀行文化

本行企業文化

使命：  
提供卓越金融服務  
——服務客戶 回報股東 成就員工 奉獻社會

願景：  
全面建設具有中國特色的世界一流現代金融企業，  
成為基業長青的銀行

價值觀：  
工於至誠 行以致遠  
——誠信 人本 穩健 創新 卓越

#### 原則 6：透明度和問責制

我們將定期審查我們個人和集體執行這些原則的情況，並對我們的積極和消極影響以及我們對社會目標的貢獻保持透明度和責任。

本行董事會積極履行戰略決策職能，不斷強化 ESG 治理，於報告期內審議多項 ESG 相關議案。

報告期內，董事會審議通過《關於〈普惠金融業務 2025 年度經營計劃〉的議案》，進一步明確 2025 年普惠金融業務發展目標和工作重點。

報告期內，董事會審議通過《關於〈中國工商銀行股份有限公司 2024 可持續發展報告〉的議案》，對本行 2024 年度包括 ESG 事項在內的可持續發展情況進行全面檢視。

報告期內，董事會審議通過《關於 2025 年度對外捐贈額度的議案》，並提交股東年會審議獲得通過，為本行更好履行國有大行社會責任，積極助力鄉村振興、慈善、文教等社會公益事業創造了有利條件。

本行積極應對復雜多變的外部環境，嚴格遵守法律法規及上市地證券交易所的監管要求。同時，持續加強與資本市場的溝通，不斷提升信息披露的透明度，確保向投資者及其他利益相關者準確、及時地傳達本行的戰略實施進展、公司治理結構以及經營管理狀況。在上海證券交易所上市公司年度信息披露評價中，本行連續十二年獲評 A（優秀）。

報告期內，本行持續落實《證券法》和最新監管要求，強化以信息披露義務人為責任主體的披露制度，不斷完善公司治理主體在信息披露方面的職責。修訂關於信息披露定期報告編制的管理辦法，進一步規範工作要求，提高編制工作質量與效率。

本行主要通過上海證券交易所和香港聯合交易所網站等指定媒體，以定期報告和臨時公告兩種方式對外披露信息。同時，以官方網站、境內外報紙、上證 e 互動平臺、投資者熱線和信箱等渠道，股東會、業績說明會、專題投資者關係活動、路演與反向路演、投資者分析師見面會、媒體見面會等形式，和多種語言不斷加強與全球投資者的溝通與交流，增強投資者獲得感。本行編制發佈簡體中文、繁體中文和英文三種版本的定期報告和臨時公告。報告期內，共完成 4 期定期報告披露工作，披露中英文臨時公告及相關文件 300 餘份。

本行構建年度社會責任（ESG）/可持續發展報告、ESG 相關專題報告、常態化信息披露“三維一體”的 ESG 信息披露體系。截至報告期末，連續十七年發佈社會責任（ESG）報告，報告期內首次發佈可持續發展報告，連續五年發佈半年度社會責任 / ESG 專題報告。在官網首頁開設“ESG 專欄”，常態化披露本行最新 ESG 實踐和戰略進展，累計發佈 ESG 動態百餘篇。

## 讀者反饋表

感謝您閱讀《中國工商銀行 2025 可持續發展報告》。這是本行連續第十九年公開發佈的社會責任（ESG）報告 / 可持續發展報告。為了更好地滿足您的需求，向您及各利益相關方提供更有價值的信息，同時促進公司改善可持續發展工作績效，提高推動可持續發展的能力和水平，我們殷切地期望您能夠對報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

傳 真：（8610）66108522

電子郵件：csr@icbc.com.cn

郵寄地址：（中國）北京市西城區復興門內大街 55 號中國工商銀行戰略管理與投資者關係部

郵 編：100140

1. 您對本報告的總體評價是：

好  較好  一般  差

2. 您對工商銀行在經濟層面開展可持續發展工作的評價是：

好  較好  一般  差

3. 您對工商銀行在環境層面開展可持續發展工作的評價是：

好  較好  一般  差

4. 您對工商銀行在社會層面開展可持續發展工作的評價是：

好  較好  一般  差

5. 您認為本報告是否能真實反映工商銀行可持續發展實踐對經濟、環境、社會的影響？

能  一般  不能

6. 您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰、準確、完整程度如何？

高  較高  一般  低

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

好  較好  一般  差

8. 您屬於以下哪類利益相關方？

政府  監管機構  股東和投資者  客戶

供應商與合作夥伴  員工  公眾與社區  其他

9. 您對工商銀行可持續發展工作和本報告的意見和建議：

---

---

注：請您在相應的“□”內打“√”。