



北京 2022 年冬奥会官方合作伙伴  
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

融通世界 造福社会

BRIDGE CHINA AND THE WORLD FOR THE COMMON GOOD



ESG 2021 中国银行

社会责任报告

环境 · 社会 · 治理



融通世界 造福社会

BRIDGE CHINA AND THE WORLD FOR THE COMMON GOOD



|                      |    |
|----------------------|----|
| 董事长致辞                | 02 |
| 行长致辞                 | 04 |
| 关于中行                 | 06 |
| 战略与管理                | 08 |
| 【专题 1】双奥银行，与您共赴冬奥之约  | 12 |
| 【专题 2】110 年，始终坚守报国初心 | 16 |

立足本源  
服务国家战略

20

|          |    |
|----------|----|
| 支持区域创新发展 | 21 |
| 完善跨境金融布局 | 26 |
| 推动产业转型升级 | 30 |
| 持续深耕普惠金融 | 32 |
| 支持乡村振兴事业 | 38 |



绿色发展  
守护绿水青山

40

|             |    |
|-------------|----|
| 绿色金融治理体系    | 41 |
| 绿色金融业务发展    | 46 |
| 环境与社会风险管理   | 54 |
| 创新 ESG 整合实践 | 60 |
| 绿色金融能力建设    | 63 |
| 推进绿色低碳运营    | 66 |
| 参与全球绿色合作    | 70 |



服务社会  
践行责任担当

74

|          |    |
|----------|----|
| 科技引领数字转型 | 75 |
| 打造优质客户服务 | 80 |
| 全面保护客户权益 | 84 |
| 激发人才创新活力 | 88 |
| 积极奉献公益事业 | 91 |



稳健治理  
筑牢发展根基

98

|          |     |
|----------|-----|
| 全面优化公司治理 | 99  |
| 完善风险管理体系 | 102 |
| 确保诚信合规经营 | 104 |
| 党建引领全面发展 | 106 |



|          |     |
|----------|-----|
| ESG 关键绩效 | 108 |
| 展望       | 118 |
| 说明       | 120 |
| 索引       | 121 |
| 鉴证       | 127 |
| 反馈       | 131 |



## 董事长致辞



行而不辍，履践致远。在意义非凡的 2021，中国银行坚守初心、追求卓越，以实际行动践行“融通世界 造福社会”的使命担当。从服务小微的业务一线到支持绿色发展的跨境合作，从咸阳北四县的田间地头到北京冬奥会的冰雪赛道，我们以高质量的金融服务助力经济、社会、环境的全面发展，在服务和融入新发展格局中积极作为，持续为股东、客户、员工、社会等相关方创造价值。

**我们坚持特色优势，布局“一体两翼”，为新发展格局贡献力量。**面对波谲云诡的国际形势，中行始终坚持开放包容、合作共赢，打造以境内商业银行为主体，全球化、综合化为两翼的战略格局，构建“一点接入、全球响应、综合服务”的经营体系。稳步推进境外机构布局，不断丰富跨境产品服务体系，深度参与 H 股“全流通”全面推开、债券通“南向通”试点，助力高质量“走出去”与“引进来”，扮演好联通中外的金融桥梁和纽带，以实际行动践行人类命运共同体理念。发挥股、贷、债、租、保等多牌照经营优势，深化商投行、境内外联动，为市场主体提供全产业链、全生命周期的金融服务，促进产业链供应链现代化水平提升。

**我们牢记初心使命，聚焦“八大金融”，为高质量发展蓄势赋能。**围绕经济社会发展新业态、新趋势，提升金融服务质效，以科技、绿色、普惠、跨境、财富、消费、供应链、县域“八大金融”为主要抓手，培育新动能，服务新业态，打造新模式。重点支持经济社会发展的重点领域和薄弱环节，供应链核心企业融资余额 47,321 亿元；产业链上下游企业融资余额 9,210 亿元，普惠型小微企业贷款新增创历史新高。积极推动全面可持续发展，制定绿色规划和行动计划，推出绿色基金、理财、租赁、保险等多项创新产品，有力支持控碳减排、清洁能源发展和传统产业转型升级。

**我们坚持人民立场，厚植人本文化，为美好生活添砖加瓦。**深入推进企业文化建设，对外以客户为中心，对内以员工为中心，大力倡导“卓越服务、稳健创造、开放包容、协同共赢”的价值观，担当金融为民、富民、惠民、便民之使命。积极投身乡村振兴事业，为农业农村发展找项目、引资源、搭舞台，打通消费帮扶渠道，帮助大山里的农产品走上国际展会的大舞台。依托中银慈善基金会和中银公益平台，探索金融与公益的良性互动。过去一年，共支持 73 家机构发起的 188 个公益项目，总计募集善款 1,736.31 万元（含配捐）。继 2008 年后再度牵手奥运，为“简约、安全、精彩”的冬奥盛会提供全方位优质金融服务，让“三亿人上冰雪”的梦想照进现实。

**我们拥抱科技浪潮，全面推进数字化转型，以卓越服务回馈社会。**把握新一轮技术变革机遇，统筹推进企业级架构建设、数据治理、场景建设、产品创新与科技体制改革等重点工程，加快思维方式、经营理念、客户服务、产品创新、风险管控的数字化重塑，对内赋能员工，对外服务社会。创新数字化业务模式，推出“中银跨境 e 商通”“中银 e 企赢”等产品，全新发布手机银行 7.0 版本，提升重点领域数字化服务水平。围绕跨境、教育、体育、银发四大场景，持续强化基础能力建设，推动服务重心下沉。致力弥合“数字鸿沟”，针对老年群体提供专属便利服务，推出手机银行“岁悦长情”专属版本及“长者版”智能柜台，让技术有温度，让服务更温情。

**我们秉承长期主义，强化全面风险管理，以稳健发展创造价值。**不断优化公司治理体系，推动 ESG 理念融入公司治理，聚焦绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、定点帮扶等

ESG 议题，明确董事会、监事会事务管理职责。面对内外部复杂严峻挑战，优化全面风险管理体系建设，重新检视集团风险偏好并进行调整，前瞻研判全球宏观政策、债务结构、资本流动趋势，确保境外机构流动性安全、资产质量稳定和持续合规经营。加强数字化欺诈风险防范体系建设，提升线上渠道实时反欺诈能力，“网御”系统全年共拦截可疑交易数量 87.90 万笔，有力保障了客户资金财产安全。

2022 年是中国银行成立 110 周年。110 年来，从担负中央银行职能、助力巩固辛亥革命成果，到募集外汇资金支援抗战；从改革开放时期支持重要设备进口和外贸发展，到新时代服务实体经济、助力脱贫攻坚，中国银行始终坚持“为社会谋福利，为国家求富强”，代代传承，矢志不渝，在不同历史时期作出了重要贡献。

站在新的起点上，我们将从百年历史中继续汲取智慧力量，发扬“百年老店”追求卓越的优良传统，坚定为国为民的理想信念，提高善作善成的能力本领，培育面向未来的创新动能，奋力建设全球一流现代银行集团，在服务新发展格局中展现更大作为，为推动经济社会持续健康发展作出更大贡献，与利益相关方携手迈向更加繁荣、美好、共赢的未来！

中国银行董事长



## 行长致辞



2021 年，全球疫情延宕反复、气象灾害频繁发生、地区冲突矛盾激化，如何实现更加可持续、包容性的发展，是关乎人类命运的重要命题。中国银行主动适应经济、社会、环境的新需求、新变化，用更普惠、更绿色、更开放的金融力量，推动经济社会可持续发展，服务构建人类命运共同体。

**践行金融天职，服务经济转型升级。**过去一年，中国银行境内人民币贷款增量创历史新高，为实体经济平稳运行提供有力信贷支撑，资金重点投向国民经济关键领域和薄弱环节，战略性新兴产业贷款余额 5,215.78 亿元，较年初新增 2,993.35 亿元，增幅 135%。持续深耕普惠金融，打造“惠如愿”中银普惠金融品牌，“两增两控”口径普惠型小微企业贷款余额 8,815 亿元，本年增速 53%；贷款客户数 62 万户，本年增速 32%。深化贸易新业态领域业务创新，发布支持外贸新业态新模式十八条措施，打造跨境电商全流程产品体系。服务国家区域协调发展，五个重点区域人民币贷款增长 11.52%，支持重大项目投资建设、社会民生改善需求，促进更高水平的优势互补、协调发展。打造“中银 e 企赢”全球企业生态系统，搭建中小企业跨境“融资+融智”平台，为广交会、进博会、消博会等国家级经贸盛会提供一揽子服务，累计举办跨境撮合对接会 89 场，以金融力量助力中外市场主体互联互通和合作共赢。

**探索低碳转型，共创美好未来。**制定集团“十四五”绿色金融规划，致力打造绿色金融首选银行，构建“中银绿色+”

产品体系，发行全球首笔金融机构生物多样性债券，境外发行可持续发展类债券达 128 亿美元，中国内地绿色信贷余额突破 1.4 万亿元，增长 57%。将环境与社会风险纳入全面风险管理体系，针对重点行业开展气候风险敏感性压力测试，在 71 个行业授信政策中加入环境与社会风险管理约束性要求。2021 年四季度起，停止向境外新建煤炭开采和煤电项目提供融资，棕色行业信贷占比已压降至 10% 以下，持续推动产业结构向生态友好方向转型。

**强化 ESG 理念，驱动集团可持续发展。**全力推动 ESG 理念融入全行治理体系、业务体系，聚焦绿色金融、消费者权益保护等 ESG 领域设立专业委员会，加强专业研究与管理。注重可持续发展能力建设，面向全行各级岗位员工开展主题培训活动，提升 ESG 的履职能力和监督水平。开展公司客户 ESG 评价体系创新试点项目建设，将环境、社会、治理要求贯穿企业授信全流程，在资产筛选环节中充分考虑 ESG 因素。完成对自身运营能耗和温室气体排放的盘查，践行节能减排。2021 年，本行加入了联合国《负责任银行原则》，我们将对标国际先进准则，为银行服务可持续发展探索实践路径。

2022 年是中国银行成立 110 周年。110 年来，中国银行始终与国家、与人民同呼吸、共命运，服务经济发展，增进社会福祉，以实际行动践行着“融通世界 造福社会”的使命担当。百年积淀，薪火相传，在奋力建设全球一流

现代银行集团的新征程上，我们将紧密融入国家发展大局、把握时代变革机遇，传承百年优良传统，充分发挥全球化综合化优势，提高服务实体经济发展、满足人民对美好生活向往的能力和水平，全力服务构建新发展格局，不断追求价值创造与社会效益相统一，为高质量发展贡献更磅礴的中行力量！

中国银行行长

关于中行

中国银行是中国持续经营时间最久的银行。1912 年 2 月正式成立，先后行使中央银行、国际汇兑银行和国际贸易专业银行职能。1949 年以后，长期作为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其他非贸易外汇业务。1994 年改组为国有独资商业银行，全面提供各类金融服务，发展成为本外币兼营、业务品种齐全、实力雄厚的大型商业银行。2006 年率先成功在香港联交所和上海证券交易所挂牌上市，成为国内首家“A+H”上市银行。中国银行是 2008 年北京夏季奥运会和 2022 年北京冬季奥运会唯一官方银行合作伙伴，是中国唯一的“双奥银行”。2011 年，中国银行在新兴经济体中首家入选并在此后连续 11 年入选全球系统重要性银行，国际地位、竞争能力、综合实力已跻身全球大型银行前列。2022 年，迎来 110 周年华诞的中国银行，正在构建以境

内商业银行为主体、全球化综合化为两翼的战略格局，加快建设全球一流现代银行集团，奋力书写百年历史新篇章。

中国银行是中国全球化和综合化程度最高的银行，在中国内地及境外 62 个国家和地区设有机 构，中银香港、澳门分行担任当地的发钞行。中国银行拥有比较完善的全球服务网络，形成了公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技、金融租赁等多个领域的综合服务平台，为客户提供“一点接入、全球响应、综合服务”的金融解决方案。

中国银行是拥有崇高使命感和责任感的银行。110 年来，始终心系民族、奉献国家，为国家富强、民族复兴持续奋斗、百年不渝；始终根植人

民、卓越服务，履行金融为民、富民、惠民、便民之责任；始终胸怀天下、开放包容，调动境内境外两种资源，服务中国与世界的双向互动；始终遵循规律、稳健创造，诚信立行、创新兴行。在全面建设社会主义现代化国家的新征程上，中国银行作为国有控股大型商业银行，将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，继续发扬“百年老店”追求卓越的优良传统，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，自觉担负起“融通世界、造福社会”的崇高使命，践行“卓越服务、稳健创造、开放包容、协同共赢”价值观，激发活力、敏捷反应、重点突破，奋力建设全球一流现代银行集团，促进高水平对外开放，推动经济社会高质量发展，为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献。



社会认可

|         |                              |                                       |
|---------|------------------------------|---------------------------------------|
| 环境类     | IFF 全球绿色金融奖—机构年度奖            | IFF（国际金融论坛）                           |
|         | 年度 ESG 融资机构                  | FinanceAsia（《亚洲金融》）                   |
|         | 最佳绿色债券银行                     | AsiaMoney（《亚洲货币》）                     |
|         | 最佳可持续发展债券奖                   | The Asset（《财资》）                       |
|         | 最佳可持续融资发行人                   |                                       |
|         | “中国之星”最佳可持续金融银行奖             | Global Finance（《环球金融》）                |
| 社会类     | 可持续蓝色债券杰出领导全球奖               |                                       |
|         | 全国脱贫攻坚先进集体                   | 中华人民共和国国务院                            |
|         | 2021 年福布斯中国年度最受大学生关注雇主       | Forbes（福布斯）                           |
|         | 最具吸引力大学生最佳雇主                 | 中华英才网                                 |
|         | 责任投资最佳银行                     | 新浪                                    |
|         | 年度优秀普惠金融银行                   | 中国互联网新闻中心                             |
| 治理类     | 2021 年金融服务中小微企业优秀案例          | 中国银行业协会、中国中小企业协会                      |
|         | 全球 1000 家大银行第 4 位            | The Banker（《银行家》）                     |
|         | 全球银行品牌 500 强第 4 位            |                                       |
|         | 2021 年世界 500 强第 39 位         | Fortune（《财富》）                         |
|         | 投资者关系最佳董事会奖                  | 《证券时报》                                |
|         | 年度全球最佳环境、社会和公司治理项目（纽约分行）     | Project Finance International（国际项目融资） |
| 分行及综合公司 | 香港及亚太区最稳健银行（中银香港）            | The Asian Banker（《亚洲银行家》）             |
|         | 2021 年 ESG 评级“AAA”（中银香港）     | MSCI ESG（明晟“环境、社会及企业管治”研究公司）          |
|         | 社会公益优秀企业（中银三星人寿）             | 新华网                                   |
|         | 2021 卓越竞争力乡村振兴示范机构（中银富登村镇银行） | 《中国经营报》                               |





## 战略与管理

### 使命

#### 融通世界 造福社会

继承服务为民优良传统，发挥全球服务特色优势，在中华民族伟大复兴的伟业中勇担重任，以金融力量服务构建双循环新发展格局，促进中国与世界经济融通、贸易畅通、民心相通，增创民生福祉，促推社会进步，为建设人类命运共同体贡献金融力量。

### 愿景

#### 建设全球一流现代银行集团

建设综合服务更优、全球竞争力更强、治理水平更佳、运营效率更高、风险控制更好、品牌影响更大、员工更有活力的银行集团。

### 价值观

#### 卓越服务

以更深刻的客户洞察、更敏捷的市场反应、更高效的联动协作，总行服务分行、后线服务前线、全行服务客户，以精诚的态度、卓越的品质服务客户、赢得客户。

#### 稳健创造

秉持稳健经营的理念，鼓励探索创新的精神，坚持价值创造的导向，持续为国家、为客户、为股东、为银行、为员工创造价值。

#### 开放包容

始终坚持开放合作的理念和包容普惠的胸怀，兼收并蓄、博采众长，主动融入社会民生，主动融入国家新发展格局，主动融入人类命运共同体。

#### 协同共赢

坚持共建、共创、共享，内外合作，上下联动，左右协同，打造事业共同体，实现中行价值与客户价值、银行价值与员工价值高度统一、共生共荣。

### 我们的目标

作为联合国《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking）的签署机构，中国银行积极担负“融通世界 造福社会”的企业使命，充分将可持续发展理念融入自身发展战略，在立足服务实体经济和社会民生的基础上，全力构建更绿色、更普惠的新金融体系，为推动国家“双碳”目标、联合国可持续发展目标的实现不断贡献力量。

2021 年，我们制定发布了《中国银行“十四五”发展规划和 2035 年远景目标纲要》，将绿色金融、普惠金融纳入本行“八大金融”战略，并相继制定了本行绿色金融“十四五”规划、服务“双碳”目标行动计划，以及普惠金融“十四五”规划、县域金融业务发展行动方案、助力乡村振兴行动方案等，明确在重点领域的行动目标。



#### 普惠金融

我们持续加大对实体经济的信贷支持力度，加强对小微企业、个体工商户、小微企业主、农户、创业担保或下岗失业、建档立卡贫困人口、

助学贷款学生家庭等普惠客群的覆盖，增强金融服务的包容性、普惠性和可获得性。

| 目标 / 承诺                                                 | 2021 年进展                                              | 联合国可持续发展目标         |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|
| 2021—2025 年期间，普惠型小微企业贷款“两增两控”完成情况保持优秀水平。                | ● 贷款增速 <b>53.15%</b>                                  | <b>1</b> 无贫困       |
| 2021—2025 年期间，普惠客户年均增长不低于 25%，普惠贷款增速、客户增长持续满足监管要求。      | ● 客户增速 <b>29.51%</b>                                  | <b>8</b> 体面工作和经济增长 |
| 到 2025 年，普惠型小微企业贷款余额突破 2 万亿元，户数达到 150 万户。成为服务普惠客群的主力银行。 | ● 贷款余额 <b>881,502.25 百万元</b><br>● 户数达 <b>64.40 万户</b> | <b>10</b> 减少不平等    |

绿色金融

我们紧扣碳达峰、碳中和发展目标，适应可持续发展与经济转型趋势，服务实体经济发展需要，践行绿色发展要求，加强绿色理念传导，全员树立绿色发展意识，在全行营造绿色发展氛围，将绿色低碳理念融入管理与经营活动的每个环节，构建与中国银行“一体两翼”高质量发展新格局相适应的绿色金融体系，树立碳金融特色服务品牌，将绿色金融打造为中国银行的新名片。

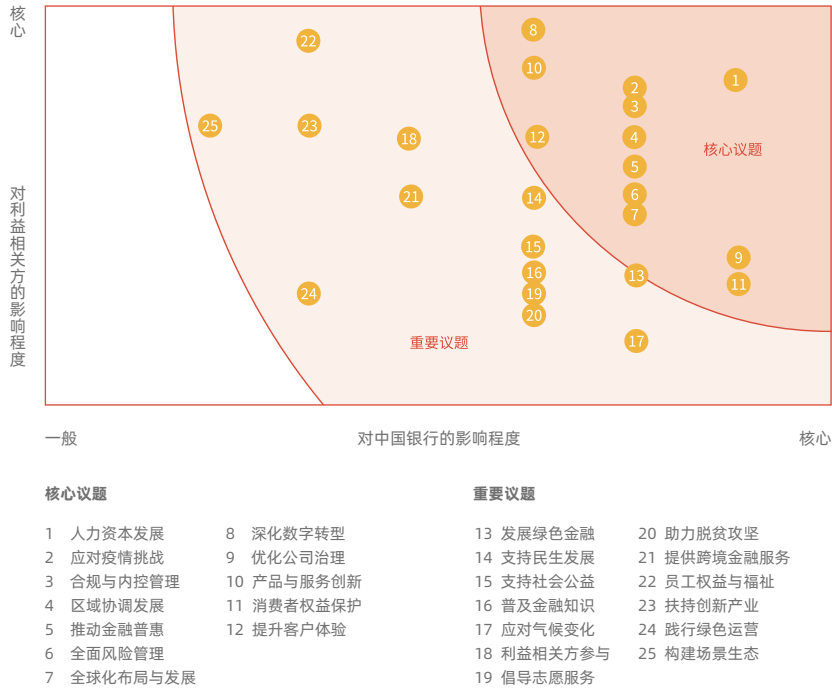
| 目标 / 承诺                                                         | 2021 年进展                                                                                          | 联合国可持续发展目标                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 2021—2025 年期间，对绿色产业提供不少于一万亿元的资金支持，实现绿色信贷 <sup>注 1</sup> 余额逐年上升。 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 中国内地绿色信贷余额突破 <b>1.4 万亿元</b>，增长超 <b>5,000 亿元</b></li></ul> | <div><div>7 经济适用的清洁能源</div><div>9 产业、创新和基础设施</div><div>11 可持续城市和社区</div></div> |
| 2021—2025 年期间，中国内地个人绿色消费信贷余额年均增速不低于 30%，力争达到 60%。               | <ul style="list-style-type: none"><li>● 较上年增长超 <b>60%</b></li></ul>                               | <div><div>13 气候行动</div><div>14 水下生物</div><div>15 陆地生物</div></div>              |
| 2021—2025 年期间，加强棕色行业 <sup>注 2</sup> 信贷管控。                       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 近五年棕色行业信贷对公占比持续下降，截至 2021 年末占比小于 <b>10%</b></li></ul>     | <div><div>17 促进目标实现的伙伴关系</div></div>                                           |

注 1：采用银保监会“绿色信贷”口径，主要包括节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施、绿色服务六大产业绿色信贷，与贸易有关的绿色信贷，以及与消费有关的绿色信贷。

注 2：参考国家已纳入和拟纳入碳市场的八大控排行业及煤炭行业，作为棕色行业。具体包括：煤炭、火力发电、钢铁、石化、化工、有色金属、水泥、造纸和民航。

实质性分析

结合行业发展趋势、公司发展战略和可持续发展标准要求等，中行梳理确立了对自身和利益相关方最具影响的 25 项社会责任议题，并邀请内外部的专家和员工代表评估各项议题对中行和利益相关方的影响程度，获得议题的二维评价结果，并据此构建了实质性分析矩阵。实质性分析结果已会同本报告内容，经本行董事会审阅。



利益相关方沟通

| 利益相关方                    | 期望                                                                                                                                            | 沟通渠道                                                                                                                                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>国家</div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 支持实体经济</li><li>● 深化转型改革</li><li>● 助力一带一路</li><li>● 参与扶贫攻坚</li><li>● 推动金融普惠</li><li>● 强化风险管控</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 日常沟通与汇报</li><li>● 项目审批与监管</li><li>● 重大项目合作</li></ul>                                                |
| <div><div>客户</div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 创新产品服务</li><li>● 保护客户权益</li><li>● 提升客户体验</li><li>● 服务企业跨境</li><li>● 助力创新创业</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 日常服务沟通</li><li>● 客户满意度调查</li><li>● 客户投诉处理</li><li>● 95566 客户服务中心</li><li>● 门户网站、微信公众号、微博等</li></ul> |
| <div><div>股东</div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 持续创造价值</li><li>● 诚信稳健经营</li><li>● 强化风险管控</li><li>● 完善公司治理</li><li>● 引领行业发展</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 定期报告与临时报告</li><li>● 股东大会</li><li>● 投资者调研</li><li>● 业绩发布会</li></ul>                                  |
| <div><div>环境</div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 发展绿色金融</li><li>● 优化信贷结构</li><li>● 践行绿色运营</li></ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 项目环境风险评估</li><li>● 环境绩效采集与披露</li><li>● 绿色公益活动</li></ul>                                             |
| <div><div>社区</div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 支持民生改善</li><li>● 支持社会公益</li><li>● 普及金融知识</li></ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 公益慈善活动</li><li>● 实地调研走访</li><li>● 社区沟通交流活动</li><li>● 媒体沟通</li></ul>                                 |
| <div><div>员工</div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 携手员工成长</li><li>● 完善员工培训</li><li>● 提升员工福祉</li><li>● 保障员工权益</li></ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 总结表彰大会</li><li>● 定期培训</li><li>● 企业文化活动</li><li>● 门户网站、微信公众号、微博等</li></ul>                           |



# 百年同心 梦想同行

## 专题 01

### 双奥银行， 与您共赴冬奥之约

第 24 届冬季奥林匹克运动会与第 13 届冬季残奥会于 2022 年 2 月和 3 月相继盛大开幕。作为四年一度的冰雪运动盛会，北京继 2008 年奥运会后再一次汇聚世界目光，让全球感受到中国民众对奥运和冰雪的热情。中国银行是北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方银行合作伙伴，也是继 2008 年北京奥运会之后第二次服务奥运盛会。我们践行奥林匹克精神，全力保障冬奥场馆和设施建设，以饱满的热情筹备冬奥金融服务，与全球民众共享冬奥盛事，为推动“三亿人参与冰雪运动”贡献力量。

### 践行绿色奥运理念，共建冬奥绿色场馆

国家速滑馆“冰丝带”是北京冬奥会的标志性建筑，也是本届冬奥会北京城区内唯一新建的场馆。我们响应北京冬奥会“绿色办奥”理念，积极支持冬奥场馆的绿色建设和运营需求，累计为北京国家速滑馆经营有限责任公司发放中长期固定资产贷款超过 2.34 亿元。同时，还为首钢滑雪大跳台及周边配套设施建设项目提供融资支持，投放绿色贷款 2.1 亿元。截至 2021 年末，北京冬奥会所有场馆已经进入最后的准备阶段，国家速滑馆“冰丝带”达到绿色建筑三星标准。



▲ 国家速滑馆“冰丝带”

### 支持冬奥场馆建设



自 2018 年《北京 2022 年冬奥会场馆及配套基础设施总体建设计划》发布以来，我们持续加大对北京冬奥会重点场馆、基础设施和配套设施建设的信贷投放，为相关项目的实施和推进提供了坚实保障。截至 2021 年末，我们累计为冬奥会主场馆及相关配套项目核定授信总量 486 亿元，累计投放金额 212 亿元。

### 冬奥场馆建设

先后为国家速滑馆、首钢滑雪大跳台、国家高山滑雪中心等多个冬奥场馆项目定制综合化金融方案，投放贷款达 18 亿元。

- 国家速滑馆：承办全部速度滑冰比赛项目
- 首钢滑雪大跳台：承办单板滑雪大跳台、自由式滑雪大跳台项目
- 国家高山滑雪中心：承办滑降、超级大回转、大回转、回转等 11 个项目

### 交通配套工程

为延崇高速北京段、京张高铁及崇礼支线铁路项目建设合计提供 79 亿元贷款支持。

- 延崇高速：连通冬奥会延庆赛区和张家口赛区的公路主通道
- 崇礼铁路：连接冬奥会核心赛区和崇礼城区的唯一轨道交通配套工程

### 市政基础设施

为国家会议中心二期等冬奥相关市政基础设施项目提供 115 亿元资金支持。

- 国家会议中心二期：在北京冬奥会期间作为主媒体中心向全球媒体记者开放



## 轻松兑换人民币！数字人民币助力冬奥会

北京冬奥会期间，我们独家承担了冬奥区域内数字人民币试点服务工作。在冬奥区域内，数字人民币已实现交通出行、餐饮住宿、购物消费、旅游观光、医疗卫生、通讯服务、票务娱乐等七大类场景全覆盖，为来自国内外的运动员、教练员及游客等提供了更加便捷的支付选择。

我们还在冬奥会现场布置了12台可兑换数字人民币硬钱包的自助兑换机，该兑换机支持8种语言，可把18个币种169种面值的外币现钞直接兑换为数字人民币。来自境外的运动员、教练员无须开立中国的银行账户，在兑换机上选择购买数字人民币硬钱包，放入外币后，机器便会自动进行汇率换算，随后为其发放对应额度的冬奥特色数字人民币硬钱包。在消费时，只需轻轻一刷，就可实现瞬时交付房费、购买美食。



中行员工指导客户使用外币兑换机

## 保障冬奥金融服务



我们充分整合全行力量，统筹优势资源，全力以赴做好北京冬奥会各项服务保障工作。在北京冬奥会期间，我们在两地三赛区的冬（残）奥村、主媒体中心、张家口山地新闻中心、张家口山地转播中心等开设5家冬奥临时网点，设置4个自助服务区，组织全行224名员工在营业网点、冬奥场馆提供金融服务。总分行成立了三地赛时指挥中心，做好7×24小时外围保障，确保赛时金融服务安全稳定运营。

## 综合金融服务

在冬奥临时网点，为冬奥来华人士提供存取现金、外币兑换、跨境汇款、数字人民币等服务。同时，开辟外汇“绿色通道”，境外个人可持冬奥会身份注册卡，在冬奥区域内中国银行网点快速、便捷办理外币兑出、兑回业务，并可在自助兑换机、酒店代兑点全天24小时办理小额兑换业务。

## 数字人民币服务

在中国人民银行指导下独家承担冬奥区域内数字人民币试点服务工作。在北京冬奥会区域内的中国银行网点、签约酒店等，提供软钱包、硬钱包兑换、充值、使用、赎回等全流程服务，其中，冬奥主题硬钱包（冰芯·雪环）是中国首款数字人民币硬钱包。同时，在冬奥现场各类场馆商户、签约酒店、定点医院等配备受理数字人民币POS收款终端，客户可通过扫一扫和碰一碰进行支付。

## 冬奥会线上客户服务

履行冬奥合作伙伴服务承诺，提供中、英文及8种小语种服务（法语、德语、意大利语、俄语、日语、韩语、西班牙语、阿拉伯语），进一步优化电话银行、语音导航及客服平台功能，努力以专业、高效、优质的服务提升各类赛事参与者的金融服务体验。

## 创新滑雪通系列产品

推出滑雪通系列产品，实现崇礼、北京、吉林等滑雪大区区域内头部雪场通滑，让广大滑雪爱好者拥有更多通滑选择，创造更完善、更多元的滑雪体验。

在北京延庆石京龙滑雪场、西山滑雪场建设“中国银行冰雪运动场景试验基地”，为滑雪爱好者提供“舒适休憩+现代金融”紧密融合的场景体验。

## 手机银行冰雪运动专区

以金融科技支持智慧冬奥，上线一站式冰雪运动专区，覆盖境内外百余家冰雪场馆，推出冬奥滑雪通、冬奥贵金属等系列冬奥产品，打造“冰雪+户外”特色服务品牌。

## 丰富线下冰雪主题活动

持续开展“中国银行·中国冰雪大篷车”线下百场巡回活动，成功举办“中国银行·全民滑雪体能大比武”2021年分站赛与全国总决赛、“中国银行VISA信用卡杯超级定点滑雪公开赛”、全国冰壶高校联赛等系列冰雪赛事。

## 普及青少年冰雪运动

举办“中国银行全国青少年冰雪冬令营”，相继走进陕西铜川、贵州六盘水、四川都江堰等地，带动全国约2,000余名青少年学子体验冰雪运动，深度感受冬奥文化，畅享冰雪乐趣，培养冰雪运动的爱好。

与北京团市委共同揭牌“青力冬奥，中行相伴——首都青年一起向未来、上冰雪”行动项目，支持更多青少年参与冰雪运动。

## 双奥中行燃动陕西，旬邑少年圆梦冰雪

2021年1月10日，“2021年中国银行全国青少年冰雪冬令营”首站活动在陕西铜川照金国际滑雪场举行。来自陕西咸阳旬邑县的50名高中青少年背上获赠爱心背包及滑雪装备，在专业教练的组织指导下有序踏上雪道，开始了自己的滑雪初体验。滑雪场上，营员们在工作人员和老师的带领下有条不紊地换上了滑雪服，在滑雪教练的引导下，开始分组热身，进行平地练习、原地滑动，从滑动式行走逐步进行跨步式行走。

这是多数学生第一次体验到冰雪运动的乐趣，整个滑雪场被学生的笑声、歌声、欢呼声围绕。营员们还与两位冰雪运动世界冠军“零距离”接触，有机会倾听世界冠军的冰雪故事，与世界冠军一起走上雪道，体验冰雪运动的魅力与快乐。

## 在河北

中行河北省分行深入开展“冰雪进校园”系列宣传活动，以“小手拉大手”的方式，激发学生们的冰雪运动的热情。



## 在辽宁

中行辽宁省分行冠名支持了第三届沈阳冰雪马拉松，并向当地市民发出了支持“三亿人上冰雪”的倡议。



## 在四川

中行四川省分行举办了“中国银行全国青少年冰雪冬令营”四川站活动，吸引了来自成都及其周边地区的近50组青少年营员及其家长的积极参与。



## 在黑龙江

中行黑龙江省分行联合黑龙江省体育局、哈尔滨市教育局共同开展“百万青少年上冰雪活动启动仪式”，120余名中小學生参与。著名速度滑冰冬奥冠军、世锦赛冠军张虹参加启动仪式。





# 专题 02

## 110 年， 始终坚守报国初心

110 年来，中国银行励精图治、变革图强，砥砺前行、接续奋斗，已经成为具有全球影响力的国际大型银行集团，“百年老店”已然挺立于世界舞台。中国银行跨越两个世纪，风雨兼程，是中国金融业在内忧外患中艰难成长，在新中国成立后获得新生，在改革开放后发展壮大，在新时代奋进超越的历史缩影和有力见证！

### 回顾 110 年奋斗历程



为了国家富强、社会进步、民族复兴，中国银行以“国民经济枢纽”为己任，自觉肩负起振兴民族金融业的历史使命。



清末民初，中华大地山河破碎、民族蒙难，外国资本垄断中国国际汇兑和对外贸易，攫取大量政治经济利益。1912 年 2 月 5 日，经孙中山先生批准，中国银行在上海正式成立，担负中央银行职能，发挥金融中枢作用，巩固辛亥革命成果，艰难开拓外汇业务，争挽民族金融利权。在那战乱频仍、经济凋敝、社会动荡的年代，中国银行以“建设近代化、国际化大银行”的远见卓识，率先借鉴先进经验进行管理机制和业务改革，努力拓展国际经营网络，大力扶助民族工商实业，主导行业征信、清算和汇划体系建设，“博得社会之信用，树立银行之基础”，综合实力和影响力在民族金融业中长期处于领先地位，并在国际金融界占有一席之地。



▲ 1912 年 2 月 5 日，中国银行在上海汉口路 3 号（现 50 号）成立，迄今已成为中国唯一连续经营超过百年的银行。

1950 年初，毛泽东主席为中国银行企业报《中行职工》题写报名。



为了国家富强、社会进步、民族复兴，中国银行发挥国家外汇专业银行作用，自觉肩负起支持国家经济建设和外贸事业的历史使命。



社会主义革命和建设时期，在中央政府的亲切关怀和大力支持下，积极投身巩固新中国政权和社会主义建设的伟大事业。作为指定的外汇专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其它非贸易外汇业务，筹集外汇支持远洋运输和外贸发展，顶住干扰全力支持轻工、纺织、冶金、机械、化工等国民经济骨干行业，冲破西方国家对我国的经济封锁和孤立，成为当时中国与世界沟通交流的重要窗口和桥梁。



▲ 1953 年至 1957 年，中国发展国民经济第一个五年计划时期，从汽车制造到纺织，从钢铁生产到铁路运输，中行为“一五”时期国家经济建设提供了重要支持。

1979-1980 年，经国务院批准，中国银行牵头成功完成了恢复中国在国际货币基金组织和世界银行合法席位谈判工作。



2006 年 6 月、7 月，中国银行先后在香港联合交易所、上海证券交易所挂牌上市，成为首家 H 股和 A 股全流通发行上市的公司。



为了国家富强、社会进步、民族复兴，中国银行发挥大国金融重器作用，自觉肩负起助力国家对外开放和深化金融改革的历史使命。



1989 年，中国银行成为首家入选“世界 500 强”的中国企业，截至 2021 年末，已连续 33 年入选。



1985 年 3 月，中行珠海分行率先发行了中国大陆第一张人民币银行卡——“中银卡”。1986 年 5 月，中行北京分行发行“长城卡”，随后在全国推广。“长城卡”这一中国历史最为悠久的信用卡品牌就此诞生。

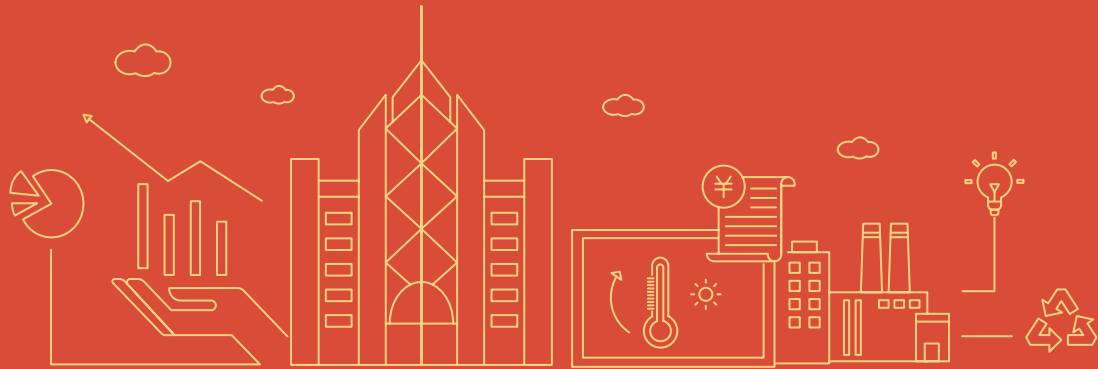




进入新时代，为实现中华民族伟大复兴的中国梦、决胜全面建成小康社会和全面建设社会主义现代化强国，中国银行自信自强、守正创新、接续奋斗，步入了历史上发展最快、质量最好的时期。



在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下，自觉担负起“融通世界 造福社会”的光荣使命，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深入推动质量变革、效率变革和动力变革，胸怀“国之大者”，服务国家大局，担当社会责任，做最好的银行，发挥特色优势，大力支持“走出去，引进来”，提升发展质效，赶超国际同业，将中行智慧、中行力量融入中华民族伟大复兴的磅礴事业中，续写了“百年老店”新辉煌！



2020 年，中国银行定点帮扶的陕西咸阳 4 个贫困县和 1,034 个贫困村全部脱贫摘帽。



2018 年 10 月 23 日，港珠澳大桥正式通车。这是我国建设史上里程最长、投资最多、施工难度最大的跨海桥梁，是粤港澳大湾区的重要地标和中央枢纽。作为大桥主体工程银团唯一牵头行和代理行，中国银行持续支持项目建设和大桥通车，为粤港澳一体化建设贡献力量。



中国银行积极落实国家区域发展战略，大力支持战略重点地区发展。2014 年，京津冀协同发展战略正式提出，中行积极促进京津冀区域的互联互通与产业融合。



2020 年，中行海内外机构积极筹措防疫物资，在全球范围内助力抗击新冠肺炎疫情。

2018 年 11 月，中国银行成为首届中国国际进口博览会唯一银行类综合服务支持企业，截至 2021 年，已连续 4 年为进博会提供全面金融服务。



#### 经营业绩实力迈上新台阶

根植中国经济社会稳定、健康、快速发展沃土，面对新时代变革，中国银行交出了一份高质量发展、跨越式赶超的优异答卷。集团总资产和总负债实现倍增，十年磨一剑，相当于再造了一个中国银行。在《银行家》杂志全球 1000 家大型银行的排名中，从 2012 年的第 9 位跃升至目前的第 4 位，大踏步迈入了全球先进大型银行之列，国际三大评级机构对本行评级持续保持国内可比同业最高水平。

#### 服务国家战略展现新作为

始终胸怀“两个大局”，履行大行责任担当，不断提升服务实体经济质效。持续加大对国民经济重点领域和薄弱环节的资金投入，融入国家重点区域发展，支持国家重点项目，布局科技金融，助力解决“卡脖子”问题，加大普惠金融贷款投放力度，推动经济绿色低碳发展，帮扶咸阳“北四县”和全国近千个贫困村打赢脱贫攻坚战，拓展县域金融，服务乡村振兴。

#### 全面深化改革实现新突破

认真贯彻两个“一以贯之”，优化公司治理制度机制，推进国有金融企业治理体系和治理能力现代化。坚持激发活力、敏捷反应、重点突破，做好总体设计，一张蓝图绘到底，有序实施深层次、系统性改革，紧密对标对表国家大政方针，汇集全行智慧，制定实施“十四五”发展规划，在越来越多重点领域实现历史性变革、战略性重塑。

#### 全球化综合化经营彰显新优势

主动融入国家高水平对外开放新格局，综合服务能力全面提升。境外机构覆盖 62 个国家和地区，拥有最为全面的多元化综合经营平台，积极助力国内企业参与更高水平的国际竞争，努力实现“一点接入、全球响应、综合服务”，持续推进“一带一路”金融服务创新，跨境人民币结算量、清算量保持全球第一，国际结算业务、外汇交易币种和业务量、结售汇均保持国内领先。

#### 防范化解金融风险取得新成效

坚持底线思维和系统观念，沉着、主动应对百年未有之大变局和一系列重大事件。始终把防控风险、稳健经营作为经营管理和业务发展的基石。正确把握改革、发展、稳定的关系，以率先实施新资本协议为契机，狠抓重点领域风险防控，持续提升全面风险管理水平，夯实全行可持续发展基础。2021 年末，集团不良贷款率 1.33%，保持主要同业较低水平。

中国银行的 110 年，是坚守初心、金融报国的 110 年，是筚路蓝缕、勇毅前行的 110 年，是守正创新、开拓未来的 110 年。新征程上，中国银行将继续往开来、接续奋斗，抓住机遇、乘势而上，勇担时代重任，再创百年辉煌。



# 立足本源

## 服务国家战略

金融是经济的血脉。2021 年，中国银行践行国有大行担当，聚焦服务实体经济、服务人民日益增长的美好生活需要，着力发展科技金融、跨境金融、普惠金融、县域金融等八大金融领域，加快建设以境内商业银行为主体、全球化综合化为两翼的战略发展格局，以金融力量持续推动经济社会高质量发展、促进高水平对外开放。



## 支持区域创新发展

中国银行将服务国家区域协调发展作为“十四五”规划的战略重点之一，积极为服务国家重点区域一体化、高质量发展贡献中行力量。针对京津冀、雄安新区、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈、海南自贸港等重点区域，为当地重大项目投资建设、社会民生改善等提供优质高效的金融服务，以充分发挥重点地区的引领带头作用，统筹境内业务协调发展。

### 支持京津冀协同发展



我们持续纵深推进京津冀协同发展，通过加强产品和服务创新，加大对京津冀地区基础设施建设以及轨道交通、民生保障重点工程、产业科技创新、生态环保、冰雪产业等领域的支持力度，为新发展阶段京津冀实现更高质量协同发展助力。截至 2021 年末，支持京津冀协同发展项目贷款余额合计 3,089 亿元，其中 2021 年共计投放贷款 1,135 亿元。



### 京津冀协同发展，交通先行

中行北京市分行持续加大对交通领域重点项目的服务力度。截至 2021 年末，该行已支持北京 17 条地铁线路建设，累计授信余额超 345 亿元。

中行天津市分行在 2021 年成功参与建设天津市地铁 6 号线及 10 号线一期项目银团贷款，累计参团份额 56.5 亿元。

### 可持续发展目标（SDGs）





## 支持雄安新区建设



我们以高标准服务雄安新区建设为己任，持续加大对雄安新区金融支持。截至 2021 年末，已为雄安新区重大项目及入区企业核定 2,903 亿元信用总量，累计投放近 210 亿元，重点投向绿色信贷、基础设施、战略新兴等重点领域，有力支持了包括“四纵两横”高铁网、“四纵三横”高速网、片区开发在内的新区重大建设项目。



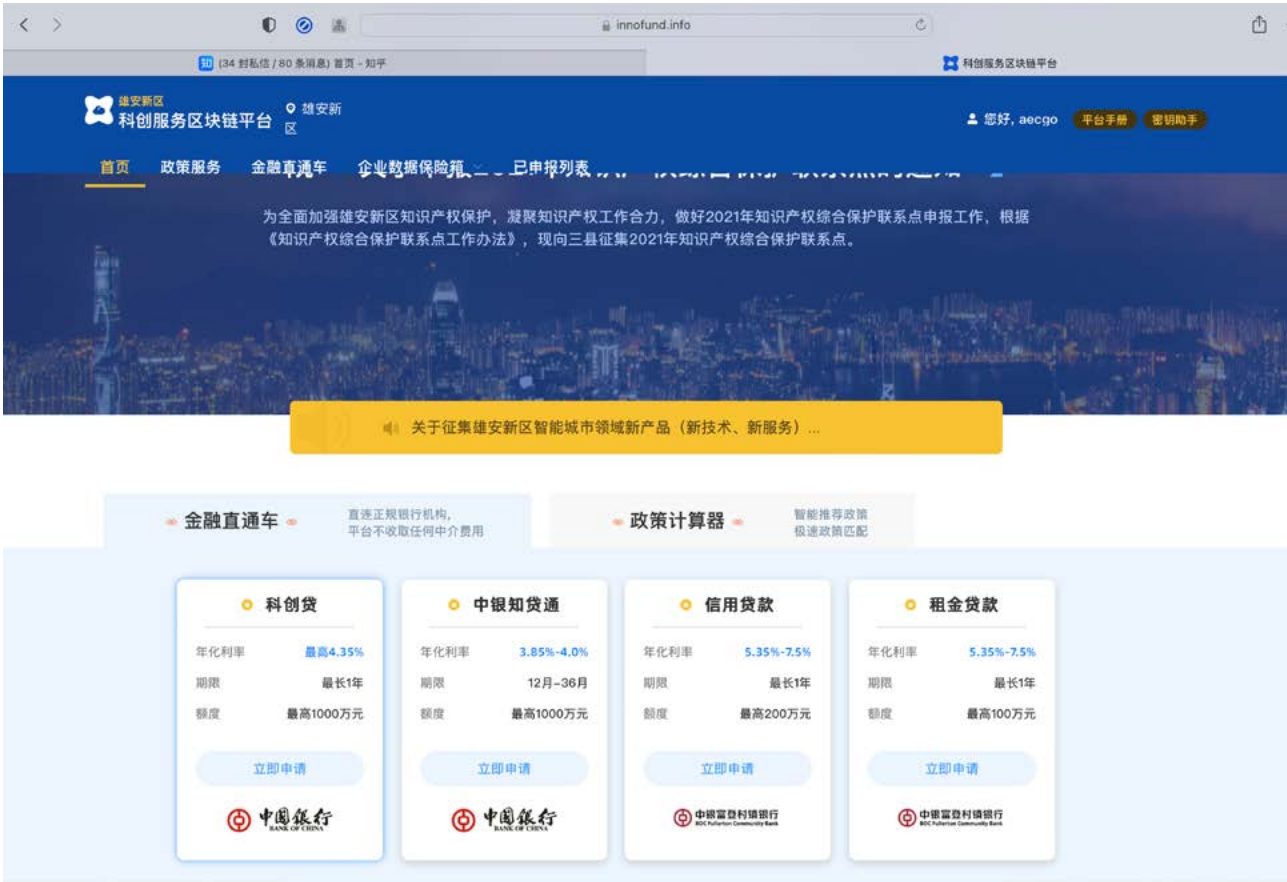
### 提升普惠金融服务科技含量

我们与雄安新区投资促进服务中心、雄安智能城市创新联合会、雄安区块链实验室联合开发上线“雄安新区科创服务区块链平台”，并在平台推出我行线上贷款产品，推动雄安新区的普惠金融服务向区块链、互联网的高科技、智能化服务转变，全面提升小微企业金融服务能力和服务水平。



### 全国首个“区块链 + 数字人民币”场景试点

依托雄安新区区块链技术优势，我们推出了全国首个“区块链 + 数字人民币”场景试点，通过雄安新区“区块链资金支付平台”，向建设者发放“数字人民币”工资，为服务雄安新区金融创新探索积累了宝贵经验。



▲ 雄安新区科创服务区块链平台官网界面

## 支持长三角一体化建设



我们持续支持长三角一体化高质量发展，依托综合化优势，促进地区间信息共享，助力构建“互联互通、数字科创、幸福健康、要素协调、绿色开放”的五大服务体系。

### 公共交通 互联互通

#### 铁路出行

推广“铁路 e 卡通”便民服务，已在长三角地区开通宁安、沪宁和宁启 3 条“铁路 e 卡通”城际应用线路。截至 2021 年末，长三角地区“铁路 e 卡通”发卡量达 27.52 万张。

#### 公交出行

完善公交乘车场景便民服务。持续落实人民银行移动支付便民示范工程，推进各地公交乘车场景落地。截至 2021 年末，长三角地区上海、宁波、苏州、常州、无锡均已支持手机银行扫码乘车，并在宁波实现了公交地铁全覆盖。

### 智慧政务 便民惠民

全力推进长三角地区政务场景建设，深化“互联网 + 政务 + 金融”智慧服务模式，已覆盖上海、安徽两地 600 余家网点近 1,500 余台智能柜台设备，可办理 24 项安徽个人高频政务服务、37 项上海政务民生服务。



▲ “宁波地铁乘车码”开通仪式



▲ 中行上海市分行智慧柜台政务服务界面



支持粤港澳大湾区建设



我们深度融入粤港澳大湾区发展大局，持续加大对大湾区科技创新发展、基础设施互联互通、产业转型升级、生态文明建设和民生改善优化的金融支持力度，创新具有中行特色的科技金融业务发展模式，推出“中银科创贷”“粤澳共享贷”等产品，合理匹配科创企业融资需求。截至 2021 年末，本行在大湾区四家主要机构贷款余额超过 3.5 万亿元。

同时，我们通过融合财富金融与跨境金融服务，推出了“中银跨境理财通”业务，针对粤港澳市场差异精选多类型产品，为大湾区居民提供了便捷的跨境资产配置通道，签约客户已达 1.1 万户。

2021 年末  
本行在大湾区四家  
主要机构贷款余额超过

3.5

万亿元

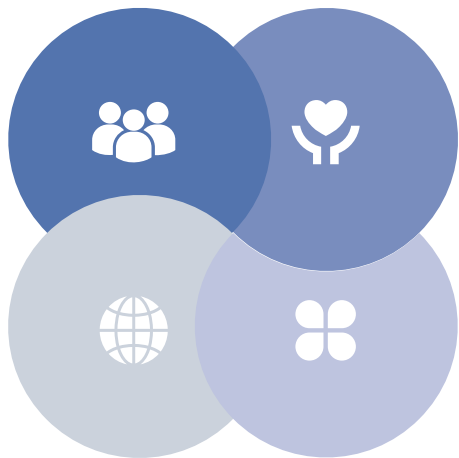


便捷开户  
签约渠道

在广东地区网点配置了可以识别港澳居民证件的智能柜台，客户可持港澳通行证或港澳居民身份证直接在智能柜台上办理借记卡和手机银行，即开即取，快速获得境内中行账户。

建立双向  
服务平台

在粤港澳三地网点之间建立“一对一”对接服务，为“中银跨境理财通”客户提供专业的财富管理服务，并在投资者权益保护等方面加强双向对接，让客户在大湾区内享受到安全、一致的服务体验。



打通跨境  
投资通道

“中银跨境理财通”客户办理签约后，可通过内地或港澳中行手机银行 APP，在“跨境理财通”专区查看相应产品情况，并根据自己的风险承受能力和投资偏好，选择购买适合自己的投资产品。

提供综合  
多元服务

推出澳门“跨境钱包”，为港澳客户提供方便快捷的境内移动支付服务。同时，大力推广大湾区主题系列卡，打造“商圈通”，为港澳客户提供消费优惠权益。

面向澳门居民，推出澳门居民珠海社保“跨境办、线上办、一站办”服务，通过手机银行线上功能解决澳门客户跨境办理社保跑点多、时间长、手续杂的难题。

支持成渝地区  
双城经济圈建设



我们制定了《中国银行支持成渝地区双城经济圈建设行动方案》，本年度进一步与川渝高竹新区、宜宾市等地政府签署合作协议，加快支持地方经济发展和成渝地区双城经济圈建设。



中国银行与四川省人民政府签署战略合作协议



中行四川省分行为成昆铁路建设单位投放“融易达”贷款逾 10 亿元

支持海南  
自贸港建设



我们持续深化落实与海南省人民政府签署的《金融服务战略合作框架协议》，加快助力自贸港和智慧海南建设，努力打造海南自贸港首选银行。2021 年，海南自贸港各类贷款余额新增 126 亿元。



“琼科贷”金融服务银企对接会

促进贸易  
自由化便利化

为海南自贸港内 9 家企业办理新型离岸国际贸易业务 370 笔，金额累计 63.83 亿美元，交易品种覆盖原油、煤炭及玉米等大宗商品，全省新型国际贸易收支便利化业务量占比 80% 以上。

推出全省首笔  
“琼科贷”业务

由海南省科技厅设立信贷风险补偿金，本行提供投贷联动业务。截至 2021 年末，“琼科贷”已向 39 家当地科技企业发放贷款，贷款总额达 18,110 万元。

服务首届中国国际  
消费品博览会

全力服务首届消博会，为中、意、韩等近 50 家展商提供跨境“云撮合”服务；现场提供数字人民币体验等服务；举办绿色金融论坛、智慧养老发布会等活动。



# 完善跨境 金融布局

中国银行主动融入国家对外开放大局，积极推动中国与世界的双向互动。持续发挥全球化优势，在助力“一带一路”建设、服务企业“高质量引进来”和“高水平走出去”、推动人民币国际化进程与服务“进博会”方面始终积极作为，全面助力高水平对外开放。

## 服务共建 “一带一路”



我们坚持共商共建共享原则，聚焦政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通合作，以高标准、可持续、惠民生为目标，持续助力共建“一带一路”高质量发展。截至 2021 年末，本行境外机构覆盖全球 62 个国家和地区，其中包括 41 个共建“一带一路”国家；在共建“一带一路”国家累计跟进项目逾 700 个，累计完成对共建“一带一路”国家授信支持约 2,230 亿美元。

我们首创“一带一路”主题债券，共募集 146 亿等值美元资金。搭建“跨境撮合”对接平台，已举办 89 场跨境撮合对接会，连续两届配合“一带一路”国际合作高峰论坛开展撮合及相关活动。首创“一带一路”国际金融交流合作研修班并已举办八期。

截至 2021 年末

本行境外机构覆盖全球  
**62**  
个国家和地区



其中包括  
**41**  
个共建“一带一路”国家

在共建“一带一路”  
国家累计跟进项目逾

**700**  
个



累计完成对共建  
“一带一路”国家授信支持约

**2,230**  
亿美元

首创“一带一路”主题债券，  
共募集

**146**  
亿等值美元资金

## 拓展跨境 金融服务



我们深入开展跨境业务模式创新，不断提升外贸新业态新模式金融服务能力，丰富跨境贸易融资产品与服务，提升数字化服务能力，深化区块链平台建设，积极拓展跨境金融服务。



▲ 本行与中国信保签订《支持外贸新业态新模式高质量发展专项协议》

## 支持外贸 新业态发展

我们制定并发布了《中国银行支持外贸新业态新模式高质量发展若干措施》，积极推进跨境金融线上化、智能化、数字化发展，不断提升外贸新业态新模式金融服务能力，构建涵盖结算和融资服务在内的综合金融产品体系。

2021 年，我们与中国出口信用保险公司签订《支持外贸新业态新模式高质量发展专项协议》，双方将以此为契机，在新业态领域开展业务创新实践，共同为外贸新业态新模式提供高质量融资服务支持。



丰富跨境贸易  
融资产品及服务

我们全面升级发布“中银跨境 e 商通”品牌，为跨境电商提供进出口方向下普惠收付服务，2021 年提供超 1,400 亿元资金结算服务。

**市场采购贸易中小企业结售汇**  
在山东、湖北、广东、浙江等地推出“中银跨境 e 采通”服务，为广大市场采购贸易出口中小企业和个体工商户提供阳光化、线上化、便利化收结汇支持。

**新型离岸贸易便利化跨境资金结算**  
为苏州、宁波等新型离岸贸易便利化试点地区提供便利化跨境资金结算服务，已实现新型离岸贸易委托境外加工业务首发。



▲ 中行在第 130 届广交会上发布“中银跨境 e 商通”

推进跨境业务  
数字化转型

我们加快推进金融市场产品线上交易渠道建设，提升数字化服务能力，提供便捷的交易工具，加强电子交易平台推广，服务外贸企

业，为跨境业务提供便捷化的线上服务，通过银企互联接口提升企业汇率、利率保值业务处理效率，改善客户体验。



创新“易结通”产品，支持个人结汇业务

在浙江，我们针对当地个体经营者的结汇业务需求，打造了“易结通”产品，通过接入义乌国际贸易综合信息服务平台，为市场采购贸易项下的个人结汇业务提供服务支持，更好地满足个人外贸经营者的结汇需求。2021 年，“易结通”产品实现累计结汇 12.82 亿美元。

支持人民币  
国际化



我们加大支持人民币国际化力度，持续提高产品研发、创新服务能力，积极参与政策制定及研究工作。截至 2021 年末，共办理跨境人民币清算业务 632 万亿元，同比增长超 34%；集团完成跨境人民币结算量 11.26 万亿元，同比增长 22.36%。

促进跨境贸易  
便利化

落实《关于进一步优化跨境人民币政策支持稳外资稳外贸的通知》要求，鼓励各境内分行发挥当地自律机制牵头行作用，与同业共同制定优质客户认定标准，凭优质企业提交的收付款说明或指令，直接办理货物贸易、服务贸易跨境人民币结算。

提升人民币  
国际影响力

我们持续跟踪人民币国际化发展进程，连续发布“跨境人民币指数”“离岸人民币指数”及《人民币国际化白皮书》等研究成果，推动相关市场主体更积极参与人民币国际化进程。

服务  
“进博会”



第四届进博会举办期间，我们持续在海外招展、境内招商、会展服务方面支持博览会开办，共邀请 640 家海外展商、766 家采购商参会。进博会现场达成合作意向 273 项，达成合作意向金额 36.99 亿美元。

境外推介

举办拉美地区等海外地区在线云招展活动，并鼓励法兰克福分行、中银香港、新西兰子行等海外分行配合进博局开展招展“云推介”活动，邀请当地客户积极参与。

境内招商

支持商务部、进博局举办的十余场现场及视频招商路演，持续扩大进博会影响力。





# 推动产业转型升级

中国银行高度关注战略性新兴产业发展与优势传统产业转型升级，不断加强相关领域研究与政策制定，全力支持新兴产业集聚化和产业生态化发展，助力构建先进适用、自主可控、开放兼容的现代产业技术体系。

## 支持战略性新兴产业发展



我们制定并下发了《中国银行战略性新兴产业发展服务指引》，以及多个细分领域行业信贷政策，在《中国银行行业信贷投向指引（2021 年版）》中明确提出重点支持战略性新兴产业和先进制造业，择优支持新一代信息技术、高档数控机床和机器人、航空航天装备、先进轨道交通装备、节能与新能源汽车、电力装备、新材料、生物医药及高性能医疗器械、海工及高技术船舶、农机装备等重点行业中掌握核心竞争力的龙头企业。同时，制定了先进制造业企业评价标准，针对部分制造业细分行业，从技术、产品、经验、市场等多个维度明确了相关行业下先进制造业企业的评价标准，持续加大支持力度。

截至 2021 年末

战略性新兴产业贷款余额 较年初新增 2,993.35 亿元，增幅

**5,215.78 135%**

亿元



▲ 2021 年 9 月，中行广东省分行承办了第 17 届中国国际中小企业博览会中小企业国际合作高峰论坛“专精特新”中小企业跨境撮合活动

## 支持传统产业转型升级



我们持续加快授信结构调整，严控高耗能、高排放的棕色行业授信，积极助推经济社会发展全面绿色转型。同时，针对煤电、钢铁、石化、化工、有色金属、建材等高碳行业，及时调整信贷策略，推动产能置换、绿色改造，降低能耗和排放。截至 2021 年末，本行棕色行业信贷对公占比小于 10%。



## 助力鄂城钢铁实现产业转型

鄂钢是湖北省最大的建筑用钢生产基地、重要的工业用钢基地和新兴的高端板材生产基地，其产品广泛应用于水利、水电、铁路等基础建筑工程。中行湖北省分行根据其经营发展状况，从环保、行业政策等多个风险点进行整体评估，合理为其提供授信。在贸易融资方面，简便融资手续，高效放款审批，在进出口结售汇方面给予最大幅度价格优惠，帮助企业降低融资成本；发起组建债委会，推动“鄂钢制造”升级为“绿色智造”，实现固废不出厂、污水循环利用、大气降尘超低排放。2021 年，鄂城钢铁已被中国钢铁工业协会评为“清洁生产环境友好企业”。





发放贷款总额达

1,469.04

亿元



## 创新数字普惠服务

我们针对小微企业及企业主推出了“惠如愿”系列线上产品，通过分析和挖掘企业内外部数据，运用互联网、大数据、生物识别等科技手段，构建自动化风险管控体系，对小微企业进行综合评价，实现客户申请、

审查审批、提款还款的在线化融资服务，提高了小微企业融资便利性和可获得性。截至 2021 年末，“惠如愿”系列线上产品已服务近十万家企业，发放贷款总额达 1,469.04 亿元。

## 持续深耕普惠金融

中国银行将发展普惠金融作为实现全行可持续发展的战略性业务，制定了《中国银行“十四五”普惠金融规划》，积极担当国有大行使命，聚焦服务实体经济，推动普惠金融业务高质量发展。我们以数字普惠为导向，加快创新普惠金融模式，努力构建以商业银行业务为主体、村镇金融为特色、消费金融、公益服务为补充的“一体多元”的普惠金融服务体系，努力为民生社会发展提供更多的金融动能。

### 聚焦小微，帮更多企业惠如愿



2021 年，我们致力于打造以开放共享为创新理念，以数字连接为技术支点，以网络平台为服务媒介，以场景嵌入为用户触点，以综合生态为经营范式的普惠金融服务体系，全方位提升金融服务小微企业效能。截至 2021 年末，“两增两控”口径普惠型小微企业贷款余额 8,815 亿元，本年增速 53%；贷款客户数 62 万户，本年增速 32%。



### 打造“惠如愿”普惠金融品牌

为打造全新品牌形象，更好地服务普惠金融客群，我们在 2021 年推出了“惠如愿”普惠金融品牌，旨在回归服务实体经济本源，适应普惠金融服务对象原本的需要，提供专业、高效的普惠金融服务，助力构建双循环新发展格局。



▲ “惠如愿”普惠金融品牌标识

### 客户体验

支持客户通过企业网银、手机银行等线上服务渠道进行自助申请，无需客户提供大量资料，申请方便快捷。

### 场景拓展

利用微信小程序、H5 营销工具等嵌入第三方平台，对接不同外部场景、数据，拓展普惠金融线上服务场景和渠道，延伸普惠金融服务触角。

### 强化数据综合运用能力

配套企业级架构建设工作，夯实个人贷款客户数据基础，支持线下贷款调用税务、工商等外部接入数据，丰富授信数据维度，提高反欺诈甄别和风险识别能力。

### 升级“税易贷”管理模式

取消“税易贷”产品限额管控，防止分行线上业务发展额度受限；开发个体工商户授信模型，提升客户服务能力；针对存量贷款客户，简化贷前调查审批流程，提升客户体验。

### 支持重点地区开展试点

批复广东、浙江省分行开展个人普惠业务线上化试点，允许分行结合市场、同业情况，依托当地经济特征，形成具有当地特色的线上个人经营贷款业务模式。





为企业核定授信额度超过

500

亿元



累计发放贷款近

600

亿元



帮助企业“随时惠”

我们结合小微企业“短、小、频、急”融资需求特点，在“惠如愿”普惠金融品牌下推出“随时惠”服务方案，加大对小微企业的支持力度。“随时惠”服务方案针对生产经营过程收支频繁的小微企业，核定一定的短期流动资金贷款额度，在额度有

效期内，企业可以多次提取、逐笔归还、循环使用贷款资金，用于企业日常生产经营活动。自 2021 年 4 月推出以来，“随时惠”服务方案已为企业核定授信额度超过 500 亿元，累计发放贷款近 600 亿元。

携手企业“中银 e 企赢”

“惠如愿·中银 e 企赢”平台以大数据、云计算、人工智能等信息技术为基础，创新打造了“场景 + 金融”服务模式，通过构建“线上 +

线下”银政企生态圈，打通企业、政府、商会等客群服务边界，为企业供需对接、政府招商引资建立服务的桥梁和纽带。

举办撮合对接活动

依托“中银 e 企赢”平台，服务国家级“四大展会”，已连续四年举办进口博览会供需对接会，先后在中国国际消费品博览会、中国国际服务贸易交易会、广交会等活动中举办撮合活动。截至 2021 年末，累计举办 89 场企业对接活动，为来自全球 126 个国家和地区的近 4 万家企业提供了“融资 + 融智”服务。

推动银政企三方联动

与地方政府、科技园区等十余家机构商讨平台合作，建立厦门集美专区、内蒙古奶业振兴专区、深圳科创专区等 13 家定制化地方特色供需专区，发布招商引资、银政合作信息近百条，吸引近千家小微企业加入平台，发布涵括原材料供应、产品销售、技术合作等各类需求近千条。

助力帮扶地区致富发展

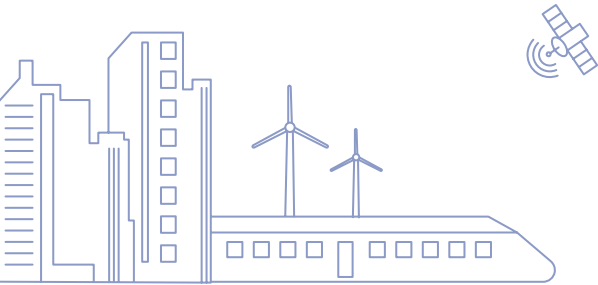
依托对陕西省咸阳市淳化、旬邑、长武、永寿（以下简称“北四县”）的定点帮扶经验，在“中银 e 企赢”平台中设计开发乡村振兴主题模块，建立“北四县”主题招商专区，上线咸阳市及“北四县”主题招商推介，助力“北四县”全面推进乡村振兴。

“中银 e 企赢”支持中国（青海）国际生态博览会



中银 e 企赢，为企业打开新销路

在首届中国（青海）国际生态博览会上，中行青海省分行作为唯一金融合作伙伴为会场提供金融服务，依托“中银 e 企赢”平台，为青海省当地企业与来自 5 个省市的十余家绿色农畜产品生产企业，开展 15 轮次云端业务洽谈，拓宽了乳制品、绿色食品、酒类加工制造、绿色农畜产品生产企业等客户的开发渠道，帮助企业达成合作意向。会展当天，多家客户赶往场馆与省外对接企业“奔现”。





## 四大场景， 深化金融便民惠民



### 跨境场景

我们围绕跨境场景、教育场景、体育场景、银发场景四大场景，持续强化基础能力建设，完善场景服务措施，加快推动场景建设工作，致力于为百姓提供便捷、高效的银行金融产品和综合服务的体系。

- 发布“中银跨境 GO”APP，为跨境客户提供专业、有温度的跨境服务；推出“中银指南针（BOC Compass）”微信小程序，进一步满足境外客户入境后的消费支付、薪酬管理、投资理财等多元需求。
- 深刻把握市场及客户需求变化，优化升级 40 余项核心金融产品，将外币现钞预约功能外嵌至华为

鸿蒙系统、支付宝、中国政务平台、中国移动“无忧行”等平台，服务功能与客户体验保持同业领先。

- 拓展留学场景，与合作机构联合发布《福布斯中国国际学校指南》和《中国留学白皮书》，并围绕留学生全生命周期，构建 10 余项非金融重点服务，嵌入 20 余项金融功能，打造一站式跨境场景服务体验。

### 教育场景

- 打造教育行业全周期系统服务平台，持续优化手机银行教育专区，助力各级教育主管部门落实国家“双减”政策，规范校外培训机构管理，为高校、职业院校打造综合、专业、优质的智慧校园服务。
- 与教育部合作开展“万名校长”

培训项目，推动服务重心下沉，助力中小学教育信息化建设能力提升。

- 教育行业全周期系统服务平台已在全国 35 个省市自治区落地推广，覆盖教育机构 1.5 万余家、个人客户 425 万人。



### 体育场景

- 推动冰雪冬奥场景建设，与全国主要头部冰雪场馆、重点冰雪赛事深度合作，与体育总局开展大众冰雪普及活动，助力“三亿人参与冰雪运动”目标的实现。
- 搭建子场景基础设施，推出运动商户自建 ERP（企业资源计划）系统、专业体育协会和赛事管理

应用平台、体育消费券发放平台、运动资源中心等应用。

- 融入金融特色产品，将冰雪卡、冬奥卡、代发薪等金融产品与体育场景相结合。
- 丰富线上用户体验，迭代升级手机银行运动专区，丰富项目内容，持续提升用户体验。

### 银发场景

- 已初步建成线上“中银老年大学”学习生态体系，下设三个专区和六大学院，免费提供共计约 400 门在线课程供老年人学习，并在全国开展了 500 场“上手乐进社区”活动。
- 在首届中国国际消费品博览会上发布在线养老资源展示平台——“银发地图”，为老年人提供品质有保障的养老机构产品与服务信息。截至 2021 年末，已上线 160 家养老机构，覆盖全国 24 个省市。

在手机银行银发专区围绕老年人日常生活的“医、食、住、行、娱、情、学”，推出适合老年客户的金融产品和服务，并开展“第二届中银 99 银发节”活动，丰富老年客户的精彩权益，专区累计登录客户数 265.8 万人，累计登录点击量 746.9 万人次。

- 持续推动网点适老化改造，提供养老特色产品和差异化服务，积极融入一刻钟养老服务圈建设，全年新建养老特色标杆网点 58 家，新挂牌养老金融特色网点 218 家。



# 支持乡村振兴事业

中国银行持续加大支持乡村振兴事业力度，于 2021 年 8 月正式设立乡村振兴金融部，积极增设相关团队，牵头全行乡村振兴相关工作。同时，制定《中国银行助力乡村振兴行动方案》，明确支持乡村振兴发展的重点措施，力争“十四五”期间全行涉农贷款新增一万亿元，平均年增速不低于 10%。

截至 2021 年末

涉农贷款余额

17,408

亿元



本年增速

15.8%

普惠型涉农贷款余额

1,888

亿元



本年增速

46%

全年共在县域地区新设机构

40

家



较年初新增覆盖

17

个空白县域

## 创新 惠农产品服务



- 打造“惠如愿·新农通”“惠如愿·农田贷”“惠如愿·随时惠”服务方案，积极支持新型农业经营主体、高标准农田建设企业和农产品加工企业提供多样化、多层次金融服务需求。
- 研发“乡村振兴致富贷·惠农贷”，解决传统农业信贷客户信息少、服务半径小、获客成本高、缓释不充分等问题。
- 创新推出“棉花贷”“惠农吉 E 贷”“茶商 E 贷”等助农产品，不断完善金融支农产品体系。
- 推广农村“三资”管理平台，试点建设农村产权交易流转平台，助力农村资产、资源、资金规范化运行。
- 2021 年 10 月，正式发布乡村振兴主题借记卡，将更多金融资源配置到农村经济重点领域和薄弱环节。

## 深化 涉农主体合作



- 推进与各级农业农村主管部门及农业特色产业服务平台的合作，搭建数字化涉农产品体系，运用数字化技术提升普惠金融在乡村振兴领域服务能力。
- 推进与国家农业信贷担保联盟的合作，积极开展新型农业经营主体信贷直通车专项营销活动。

## 完善 多元服务体系



- 中银富登秉承“扎根县域、支农支小”的发展理念，已在全国设立 126 家村镇银行，下设 189 家支行，覆盖 22 个省（市）县域农村，是国内机构数量最多、业务规模最大的村镇银行集团。截至 2021 年末，中银富登贷款余额达 709 亿元，户均贷款 16 万元。



◀ 中行贵州省分行依托“益农贷”特色产品助推六盘水市猕猴桃特色产业发展



# 绿色发展

## 守护 绿水青山

近年来,中国坚持生态优先、绿色发展,将生态文明建设纳入“五位一体”中国特色社会主义总体布局,把生态文明建设放在突出地位,明确了国家实现“碳达峰、碳中和”目标的关键节点和重点任务。中国银行积极助力生态文明建设,将绿色金融作为重点发展领域之一,以建设绿色金融服务首选银行为目标,以实际行动支持中国及全球的可持续发展。我们坚持绿色引领,打造新时代商业银行核心竞争力;坚持金融创新,精准支持绿色产业;坚持分类施策,推动各行业蓬勃发展;坚持夯实基础,促进绿色金融标准体系建设;坚持国际合作,提升全球绿色金融资源配置效能,努力为中国“双碳”目标和全球《巴黎气候协定》目标做出积极贡献。



### 可持续发展目标 (SDGs)



## 绿色金融 治理体系

我们深入贯彻习近平生态文明思想,紧密围绕本行“十四五”规划,深入推动绿色发展、绿色转型的理念落地生根。2021年,我们不断优化绿色金融顶层设计、完善政策体系,绿色信贷快速发展,绿色债券承销市场领先,全球化、综合化优势突出,绿色金融逐渐成为本行的新名片。

### 治理架构



#### 董事会

- 设立了由董事长担任组长的绿色金融及行业规划发展领导小组,2021年召开4次会议,学习传达国家绿色金融政策,审议集团重要绿色金融战略及政策。
- 董事会定期审议绿色金融相关议题,指导和监督绿色金融相关重点工作。2021年听取了2020年度绿色金融发展情况报告,审议批准了中国银行“十四五”绿色金融规划,涵盖绿色金融业务发展、环境与社会风险管理、机构自身绿色表现等重点内容。
- 将环境与社会风险的管理情况纳入集团全面风险管理报告,定期报董事会风险政策委员会审议。



#### 管理层

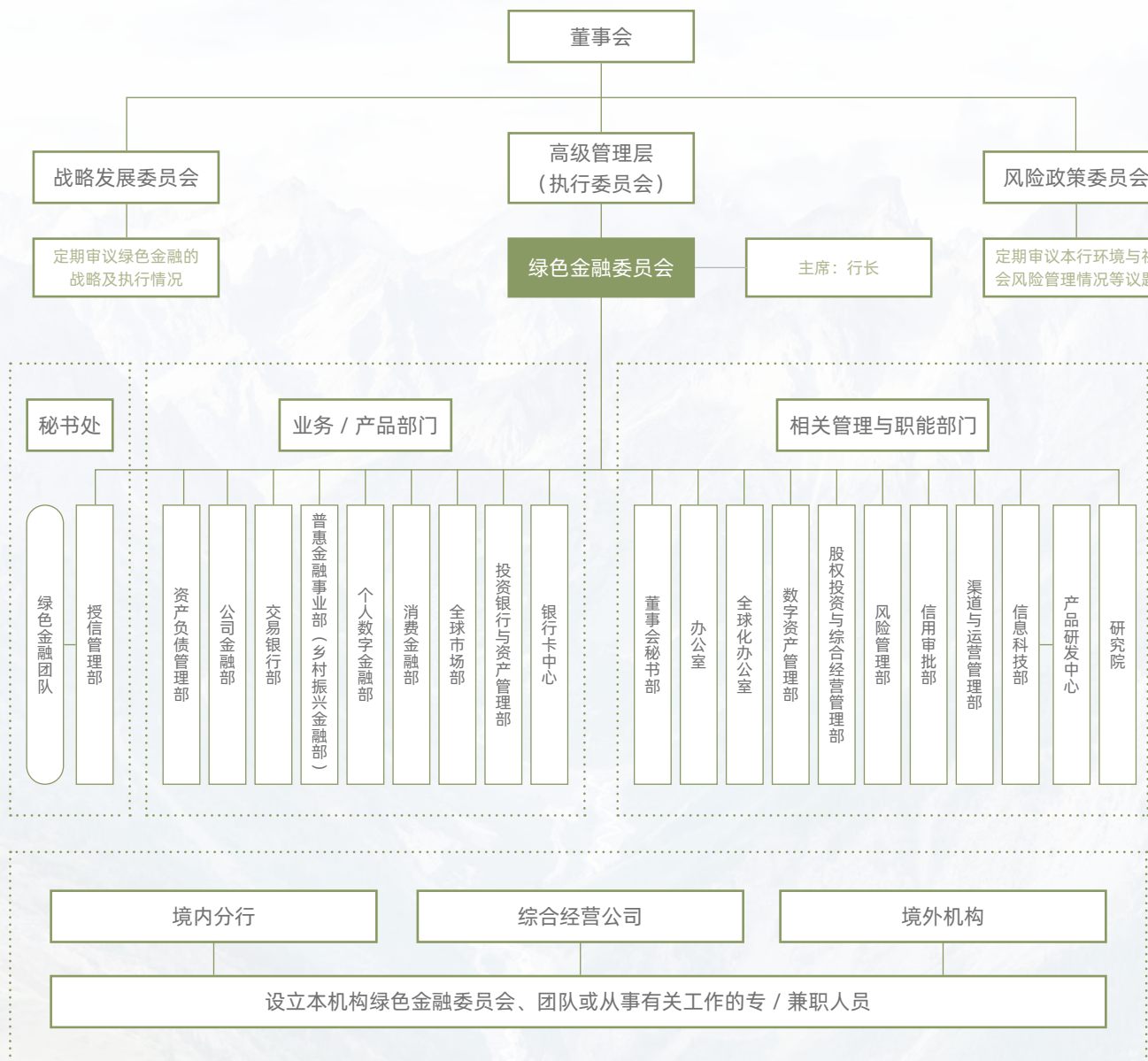
- 执行委员会下设由行长担任主席的跨部门绿色金融委员会,常设委员为21个部门,协调推进全集团各业务条线、各机构绿色金融建设工作。
- 境内外分行相应建立了绿色金融跨部门领导机制。



#### 专业团队

- 组建专业的绿色金融团队,统筹协调推进绿色金融工作,并在各部门设置专职或兼职人员,具体开展绿色信贷、绿色债券、环境与社会风险管理、碳市场服务、数据系统建设、运营碳中和等相关事务。境内外分行及综合经营公司设置负责绿色金融相关工作的部门、团队或人员。





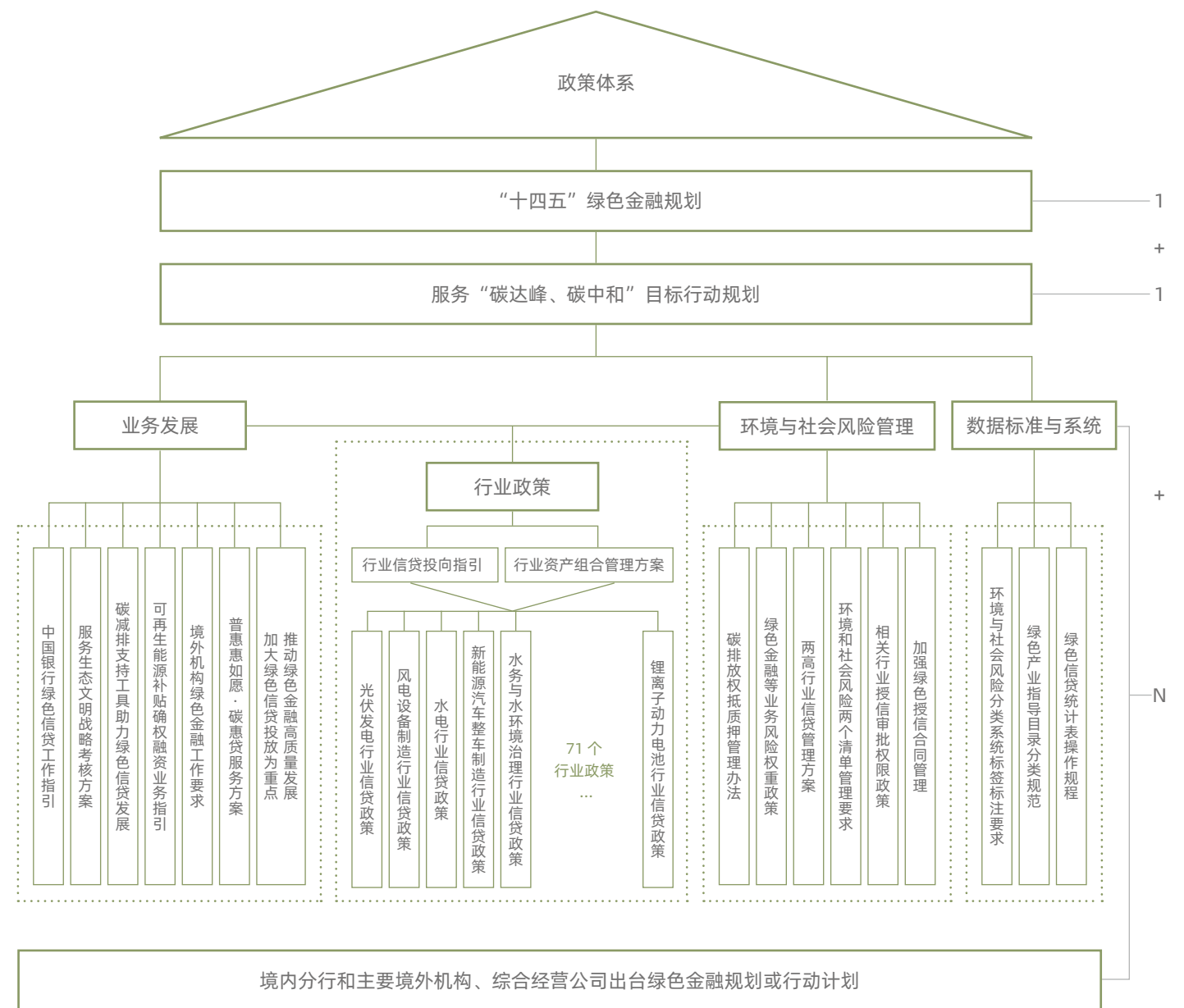
为保证绿色金融战略落地，我们将绿色发展和环境与社会风险管理等因素纳入相关高职人员考核体系，为绿色金融业务配置专项资源，以确保绿色金融管理的有效性。

- 将绿色金融的战略目标通过关键绩效指标（KPI）的形式分解到相关条线和境内外分行，涉及业务量化增长目标、绿色金融政策制度、工作机制、人员配置、研究成果等多方面指标。
- 针对综合经营公司设置了落实国家战略、绿色金融规划等定性管理指标。

## 政策制度



我们紧扣国家碳达峰、碳中和目标，将绿色金融融入全集团的“十四五”发展规划，搭建本行“1+1+N”绿色金融政策体系，完善相关政策制度，引导本行全方位深化绿色金融实践。



境内分行和主要境外机构、综合经营公司出台绿色金融规划或行动计划



1

《中国银行“十四五”绿色金融规划》

秉持可持续、责任和审慎性原则，提出了本行绿色金融发展的四大战略目标：

- 力争成为绿色金融服务首选银行
- 实现绿色金融业务跨越式发展
- 妥善管理环境与社会风险
- 明确商业银行运营及资产组合的碳中和目标与行动方案

充分阐述了本行在绿色金融领域面临的机遇和挑战：

- 机遇：全球绿色金融氛围日益浓厚；中国绿色金融政策红利丰厚；绿色产业蕴含广阔发展空间；碳金融领域中国有望实现弯道超车。
- 挑战：产业结构转型挑战银行资产配置；绿色金融新要求挑战银行综合治理水平，包括战略决策和实施、信息披露、产品服务、风险管理和绿色运营等方面。

提出了业务发展格局、绿色表现和配套措施等 45 条重点工作要求。

1

《中国银行服务“碳达峰、碳中和”目标的行动计划》

从组织架构、业务发展策略、产品创新、绿色运营、压力测试、国际合作、能力建设、科技赋能等 15 个方面详细绘制了路线图。

N

绿色金融政策体系

在业务发展、行业政策、环境与社会风险管理等方面形成绿色金融政策体系的“四梁八柱”，并有相应的数据系统进行有力支撑。

业务导向



本行持续关注产业发展和宏观政策变化，积极把握实体经济向低碳、零碳转型过程中的绿色投融资机遇，主动针对国家重点调控的限制类及有重大环境和社会风险的行业制定专项授信指引，实行有差别、动态的授信政策和风险敞口管理制度。



加大绿色产业支持

- 制定《中国银行绿色信贷工作指引》，明确绿色信贷发展的原则性风险管理要求，引导信贷资源投向《绿色产业指导目录》明确的绿色产业。
- 制定《中国银行可再生能源补贴确权融资业务指引》，加大对可再生能源企业的支持力度，帮助缓解部分可再生能源企业资金缺口。
- 制定《中国银行碳排放权质押管理办法》，鼓励拓展碳排放权质押融资业务，支持企业科学管理碳资产。
- 制定《中国银行行业信贷投向指引(2021 年版)》，上调光伏、风电等绿色行业信贷策略类别。

绿色项目政策倾斜

- 制定《中国银行对公绿色信贷相关支持政策》，在涉及绿色发展的相关行业授信政策中，对绿色项目予以政策倾斜，为绿色业务发展提供细化指导和支持。为符合标准的绿色项目建立绿色审批通道，在同等条件下提供优先放款等政策支持。
- 制定《中国银行关于服务生态文明建设以加大绿色信贷投放为重点推动绿色金融高质量发展的意见》，从绿色信贷投放、创新产品、试验区绿色金融发展、绿色运营、政策支持、数据质量、风险管理等多方面对分行开展指导，强化绿色金融各项工作执行力。

支持高碳产业转型

- 制定了“两高”项目相关行业信贷管理方案，审慎开展高耗能、高排放项目审批，从产能置换、绿色改造、技术升级等方向支持高碳产业转型升级，引导资源向产能先进、单位能耗降低、技术升级改造、智能高效、能源保供等重点领域集中。
- 制定《中国银行关于碳减排支持工具和煤炭清洁高效利用专项再贷款相关工作的通知》，积极响应和落实人民银行及相关部委发布的碳减排支持工具和煤炭清洁高效利用专项再贷款政策。
- 推动高碳产业转型升级，避免“一刀切”和运动式减碳，实施差异化信贷管理要求。做好能源电力保供稳价支持工作，对符合条件的煤炭、煤电企业和项目给予合理信贷支持，不盲目抽贷、断贷。

数据标准与系统



我们根据《中国银行关于对公司客户环境与社会风险分类实施系统标签标注的通知》，对客户进行环境与社会风险 A、B、C 分类标签标注和分层管理，对其中高风险的 A 类客户采取更严格的评估和审核措施。同时，根据《中国银行绿色产业指导目录分类规范》和《中国银行绿色信贷统计表操作规程》，在信贷系统中进行绿色贷款标识维护，提升绿色金融相关数据质量。

2021 年，我们进一步加强了绿色金融专题研修、绿色信贷识别统计专项培训等能力建设，系统性地介绍了不同绿色信贷标准间的差异及操作要点。

内部审计



根据银保监会《绿色信贷指引》和《中国银行绿色金融发展规划》要求，我们将绿色信贷纳入审计检查范围。

2021 年，内部审计持续跟进本行绿色金融发展情况，重点关注绿色金融领域国家政策、监管要求在总分行的贯彻落实情况和绿色信贷制度制定及传导情况，包括授信审批、发放审核和贷后管理环节绿色信贷相关要求的执行情况，并针对审计发现重点问题进行全辖通报，进一步推动审计发现问题的系统性整改。

本年度绿色信贷内部审计工作成效良好，有效助力全行强化绿色金融理念，促进持续完善绿色信贷风险管控措施。



# 绿色金融 业务发展

## 绿色金融—— 境内商业银行



我们深化完善绿色金融长效发展机制，大力发展绿色信贷、绿色债券等核心业务，在多个业务领域落地绿色金融产品，满足客户日益多样化的金融需求。

中国银行坚持以境内商业银行为主体，充分发挥集团全球化、综合化经营优势，构建绿色金融“一体两翼”的格局，持续推进绿色金融业务发展与产品创新，不断丰富“中银绿色+”产品体系和服务方案，为客户绿色发展量身定制个性化、多样化的金融服务。

### 绿色信贷快速发展

针对国家《绿色产业指导目录》明确的节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业，持续加大信贷资源投放力度。截至 2021 年末，本行中国境内绿色信贷余额突破 1.4 万亿元，同比增长 57%，不良率低于集团整体信贷不良率水平。

本行中国境内  
绿色信贷余额突破  
**1.4**  
万亿元

- 对接全国碳排放权交易市场和国家核证自愿减排交易市场，并已在上海、福建、江西、深圳、内蒙古等地落地了碳排放权质押融资业务。
- 在北京、福建、河北、内蒙古、浙江等多地落地可再生能源补贴确权融资业务。
- 在首批国家生态文明建设示范县、国家重点生态功能区江西省抚州市资溪县落地非国有商品林赎买试点项目，提供了 1.3 亿元森林赎买项目专项贷款支持，盘活资溪森林资源，提升当地绿色生态资源的经济效益。
- 中行贵州省分行毕节分行为织金县国家储备林（一期）项目批复 3.5 亿元的银团贷款。截至 2021 年末，已累计投放 1.2 亿元，为国家储备林建设和生态安全提供了有力的资金支持。

创新摘要



### 绿色债券市场领先

引入了立体化“绿色债券配套机制”，通过投资、贷款、债券有效联动，全方位助力绿色债券发展，满足绿色领域各类资金需求。

- 债券发行：累计在境外发行等值 128 亿美元可持续发展类债券，其中包括等值 107 亿美元绿色债券。
- 债券承销：2021 年承销境内绿色债券发行规模 1,294 亿元人民币，商业银行中排名第一；承销境外绿色债券发行规模 234 亿美元，在彭博“全球离岸绿色债券”排行榜中位居中资机构首位。
- 债券投资：绿色债券投资量快速增长，位居银行间市场交易商协会（NAFMII）2021 年度绿色债务融资工具投资榜单首位。

- 发行全球首笔金融机构公募转型债券，规模为等值 50 亿元人民币，支持天然气热电联产项目、天然气发电及水泥厂余热回收项目，推动传统行业客户向低碳或零碳转型。
- 发行全球首笔金融机构生物多样性主题绿色债券，规模为等值 18 亿元人民币。该债券募集资金对应于国内地区生态建设示范、山区生态修复、生态水网、国家储备林、低质低效林改造等多个具有生物多样性保护效益的项目。
- 发行全球首笔可持续发展再挂钩债券，规模为 3 亿美元，旨在促进 ESG 金融领域资金融通，为债券投资者提供风险可控的可持续发展挂钩贷款参与机会，激励相关经济实体持续关注并不断提升碳减排等 ESG 表现。
- 支持客户落地国内首单碳中和证券化产品，规模 17.5 亿元人民币，募集资金用于风电、水电、光伏等可再生能源项目。
- 为中国首笔地方政府境外债提供独家绿色结构顾问服务，协助发行人获得境外绿债认证。
- 承销国内首单绿色个人汽车抵押贷款 ABS（资产支持证券）。

创新摘要





### 绿色个人业务迅速发展

与特斯拉、理想、小鹏、蔚来等新能源汽车企业开展消费分期业务，并与部分企业实现总对总系统对接服务方案。2021 年，中国银行个人绿色消费信贷增速超过 60% 预设目标。

- 面向个人客户推出了绿色低碳主题银联信用卡，引导客户践行绿色低碳生活。
- 作为独家合作银行参与上海市“绿色账户”项目，在全市 2,200 多个社区累计发行绿色账户套卡超 100 万张，并积极参与全市首个绿色低碳可回收物示范基地建设。

创新摘要



### 支持碳交易平台建设

与全国碳排放权登记结算中心签订合作协议，在“中银 e 商通”系统中开发碳排放权登记结算功能，提供包括签约、出入金、查询、资金清算及对账在内的综合性互联网金融服务。本行基于国内碳排放权交易市场，积极研究面向客户的碳中和综合金融服务模式。

- 中行上海市分行与上海联合产权交易所、上海环境能源交易所合作，将碳配额作为有效质押物和风险缓释品，制定了完整的碳排放配额融资操作规范，成功落地碳配额质押融资产品服务。

创新摘要



### 深化绿色金融区域试点

在全国“六省九地”绿色金融改革创新试验区均设置了绿色专营机构，中行浙江省分行湖州市分行是首家总行级绿色金融试点分行，在各试验区大力创新绿色金融产品，为试验区的绿色低碳转型提供中行方案。

- 在湖州推出“碳惠贷”“VOCs 减排贷款”“绿色工厂星级贷”等产品，累计支持企业近百家。
- 在衢州推出“碳账户”系列产品。
- 在广州落地全国首笔风电行业可再生能源补贴确权贷款、碳排放权质押贷款等创新金融服务，并举办“中银产业链投贷债股直通车——绿色金融之碳中和债”推介会，带动珠海落地“粤港澳大湾区首批地方国有企业碳中和债”业务。

创新摘要



### 绿色普惠与绿色公益事业

推出“惠如愿·碳惠贷”服务方案，为绿色领域的小微企业提供专属信贷渠道，多维度解决绿色企业的资金需求。截至 2021 年末，普惠金融绿色贷款余额达 70.1 亿元，同比增长 73.6%。

- 依据百山祖国家公园 GEP 生态价值相关核算指标，向浙江省丽水市的庆元县国投集团下属公司发放“GEP 生态价值贷”。

创新摘要



“没想到碳效码也能用来向银行融资，有了这笔资金，我们企业接下来开展设备改造和技术研发就更不用愁了！”

——湖州某驱动科技有限公司  
负责人



### 为企业绿色低碳发展提供新动能

中行浙江省分行主动结合浙江省对工业企业构建的碳效评价体系，推出了“工业双碳贷”“工业碳惠贷”等创新金融服务，精准支持企业的降碳减排行动。

在湖州，以湖州市工业碳效对标（“碳效码”）评价结果为依据，在当地率先推出“工业碳惠贷”服务方案。该产品将企业“碳效码”评价等级纳入授信模型，通过采取差异化的利率定价、授信额度、贷款规模等措施，优先支持企业绿色低碳生产和开展节能降碳技术提升，实现信贷资源向绿色企业有效倾斜。自 2021 年 7 月以来，“工业碳惠贷”已为 40 家企业提供支持，累计授信达 6 亿元。该产品以第一名的成绩成功入围“2021 年度湖州市绿色金融产品服务创新案例”。

在衢州，以中国人民银行衢州市中心支行全国首创的工业企业碳账户体系为契机，依托衢州市能源大数据中心“绿能码”评价结果数据，创新推出“工业双碳贷”服务方案，根据企业碳排放强度评价，对“深绿、浅绿、黄色”打标的小微企业给予最高 1,000 万元的信用贷款支持。同时，开辟优先审批、优先投放的“绿色通道”，给予绿色金融贷款优惠利率，让企业切实感受到绿色发展的好处。



### 签约生态环境部，共同推动经济社会发展全面绿色转型

2021 年 9 月，我们与生态环境部签署合作备忘录，成为第一家在碳中和金融服务领域与生态环境部签约合作的商业银行。双方同意围绕支持气候投融资、污染防治、碳市场建设、国际环境能源合作等领域开展深度合作，共同推动经济社会发展全面绿色转型。



## 绿色金融 ——综合化



我们围绕国家经济结构调整和产业发展战略要求，充分发挥综合经营优势，在投资、债券、投行、保险、租赁、资管等领域，加大对绿色产业项目金融供给和服务力度。



- 首家获批参与投资设立国家绿色发展基金股份有限公司，将出资 80 亿元人民币，助力国家绿色产业发展。
- 中银基金引入 ESG 投资理念，发行“中银上清所 0—5 年农发行债券指数”基金，成立规模 50.6 亿元，并开发跨境合作 ESG 主题 UCITIS 基金。
- 中银金租聚集绿色交通、绿色能源、环境治理等产业，提升公司绿色租赁资产占比，年内通过融资租赁向云南昆明牛栏江滇池补水工程项目重点支持 10 亿元资金。截至 2021 年末，28% 以上的租赁资产为绿色资产。
- 中银航空租赁投资 21 亿美元购买高效节能飞机，单位能耗节省 20% 以上。
- 中银理财紧跟国家政策导向，把握“碳达峰”过程中的投资机遇，已推出“低碳优享”“ESG 优享”和“新能源优享”等绿色主题产品 30 支，产品规模约 129 亿元。围绕绿色低碳主题进行资产配置，投资规模 402 亿元。
- 中银保险为化工、环保、汽车制造等行业客户提供环境污染风险保障，为新能源汽车客户提供绿色交通保障，通过绿色产品组合创新，承担保险责任约 83 亿元。同时，已研发 9 款环境污染责任险附加险，3 款涉及污染责任的建工险附加险。

## 绿色基金

## 绿色债券

## 绿色租赁

绿色投行

## 绿色理财

## 绿色指数

## 绿色保险

## 绿色投资

- 中银证券作为联席主承销商，协助中国华能集团发行 20 亿元碳中和公司债，此为首次交易所碳中和绿色公司债券。为电建保理发行绿色资产支持证券，助力绿色新能源发展。
- 中银国际全年承销 24 笔境外绿色和可持续发展债券，累计承销金额超过等值 80 亿美元。
- 中银国际为固废处理、再生资源、新能源等绿色企业提供上市融资的保荐承销服务、上市后再融资 / 发债及并购等服务。协助中国领先智能电动车公司小鹏汽车、理想汽车完成香港双重上市项目，融资规模约 300 亿港元。
- 中银证券与中证指数公司联合开发“中证中银证券 300ESG 指数”，以沪深 300 指数样本为基础，通过 ESG 得分对样本权重进行调整，在跟踪沪深 300 指数的同时，突出在环境保护、社会责任和公司治理三个维度表现优异的上市公司证券的整体表现。
- 中银资产抓住绿色产业投资机遇，通过市场化债转股方式参与清洁能源发电、储能、清洁能源装备制造、节能环保等绿色产业项目。截至 2021 年末，中银资产累计投资绿色产业金额 279 亿元，占比超 40%。
- 中银投重点布局新能源汽车产业链，累计投资绿色项目 8 个，项目总投资规模约 111 亿元。发行 6 亿美元五年期高级无抵押绿色债券，资金将用于清洁交通、可再生能源等绿色项目。



绿色金融  
——全球化



我们发挥绿色金融引领作用，支持境外分支机构开展适应当地市场需求的绿色金融产品服务，助力全球各地可持续发展。

ESG 挂钩贷款和绿色贷款

本行在全球范围内积极筹组或参与 ESG 挂钩贷款和绿色贷款。位列彭博 2021 年全球绿色贷款和可持续挂钩贷款排行榜中资银行首位。

- 法兰克福分行作为委任牵头行参与德国 Borkum Riffgrund 海上风电场 3 期项目银团贷款，中行承贷份额 1.29 亿欧元。项目总装机容量约 900 兆瓦，是德国第一个纯商业运营的海上风电项目，也是目前德国最大的海上风电项目。
- 纽约中行参与 Vineyard Wind 公司十年期海上风电银团项目。

- 联合牵头筹组乌兹别克斯坦锡尔河州燃气联合循环电站 10.16 亿美元国际银团项目，中行北京市分行、哈萨克中行、迪拜分行、东京分行参与。
- 巴拿马分行、墨西哥子行、纽约分行联合参与美洲电信 15 亿美元可持续发展关联贷款银团项目。
- 秘鲁子行联动悉尼分行筹组 10 亿美元银团贷款，贷款利率与 ESG 绩效指标挂钩，主要用于清洁能源和碳排放等领域。
- 东京中行参与 Prologis（安博）在日本市场筹组的 550 亿日元 4 年期首笔绿色银团贷款，并签约全球物流仓储企业普洛斯的 600 亿日元 7 年期首笔绿色银团贷款。

绿色定期存款

- 中银香港在香港推出经独立第三方认证的企业及个人绿色定期存款产品，通过吸纳人民币、港币及美元资金，支持绿色建筑、可再生能源、污染防治产业，2021 年新增规模折合约 39.8 亿港元。

绿色消费信贷

- 澳门分行推出了“绿易贷”产品，为澳门民众购买环保电动车、修建私人充电桩、修读环保类课程等绿色消费提供优惠利率贷款服务。截至 2021 年末，“绿易贷”共收到逾 270 笔申请，涉及金额近 1 亿澳门元。
- 英国子行在 2021 年发放的个人住房按揭贷款中，50% 以上用于协助客户购买 EPC 能效等级为 A 和 B 的全新节能环保房产。

绿色贸易融资

- 纽约分行为通用电气和中国水电建设集团国际工程有限公司开立绿色备用信用证，用于水利设备贸易合作。
- 悉尼分行发放绿色工程建筑类保函，成功参与中交建集团旗下公司筹组的 15 亿澳元可持续发展关联保函再融资银团。
- 伦敦分行参与由 IFC 牵头筹建的针对伊拉克巴士拉天然气公司的出口前融资。这是全球首笔旨在减少伊拉克油田伴生气排放的绿色融资，荣获国际项目融资（PFI）颁发的“2021 年度中东地区最佳天然气融资项目奖”。

绿色综合业务

- 中银香港为中国船舶租赁提供绿色顾问服务，协助其成功定价发行 5 亿美元绿色和蓝色双标签债券。
- 悉尼分行为客户绿色融资定制衍生产品保值方案，降低客户利率风险。
- 中东欧有限公司协助匈牙利在中国银行间市场成功发行 10 亿人民币绿色主权熊猫债。这是境外主权国家首次在中国境内发行绿色债券。本次发行遵循境内绿色债券标准，同时满足国际资本市场协会（ICMA）的《绿色债券原则》要求，募集资金用于匈牙利绿色债券框架下的合格绿色支出。
- 卢森堡分行通过中银欧洲资产管理平台推广 ESG 概念的中国主题资管产品。
- 伦敦分行参与碳交易产品开发工作，积极推进碳配额清算账户开立。新加坡分行持续跟进新加坡全球碳交易平台建设，努力探索碳结算方式。

海上风电项目融资

伦敦分行作为委任牵头行参与叙做了世界最大海上风电 Doggerbank 银团贷款，融资总额达 75.8 亿英镑。此外，还协助英国 TCP 集团完成了 Beatrice 风电输电资产项目的并购融资，融资总金额达 2.3 亿英镑。

伦敦分行

双币种绿色债券

继 2016 年卢森堡分行在欧洲地区发行首只中资银行绿色债券后，2021 年 6 月，卢森堡分行再次发行双币种绿色债券，成功募集 5 亿美元和 5 亿欧元资金，市场反响热烈，美元和欧元均获得超额认购。



卢森堡分行

气候债券倡议组织认证的绿色贷款

2021 年 5 月，澳门分行叙做了经气候债券倡议组织认证的绿色贷款项目。该项目是中资银行在越南的第一笔风电项目融资，也是本行与亚洲开发银行合作的第一笔项目融资，是本行落实“一带一路”金融创新、拓展多边机构合作的积极实践。



澳门分行



# 环境与社会 风险管理

我们持续提升环境与社会风险管理水平，将环境与社会风险作为单一类别纳入全面风险管理体系，致力于建立覆盖环境与社会风险识别、评估、监测等全流程的管理机制，有效控制相关风险。

## 全流程 管理



我们重视投融资活动对业务所在地区的环境和社会影响，全面梳理业务流程所涉及的环境与社会风险，覆盖目标客户准入、业务发起、尽职调查、信用审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等各个环节。对信贷客户、融资项目的环境与社会风险进行分类管理，切实降低和缓释融资项目中的环境与社会风险，规避存在重大环境与社会负面影响的项目。

### 信贷业务环境与社会风险管控流程



同时，我们建立了完善的环境与社会风险报告机制、监测机制，充分排查和监督全行的环境与社会风险状况，主动向董事会、监管机构及利益相关方进行沟通汇报。

### 定期报告

定期开展集团重大风险事项排查，全面排查境内外机构及综合经营公司存在的重大环境与社会风险事项。我们定期更新集团风险报告，分析当期风险状况和重大风险事项，以及研判下期风险状况，并每季度在董事会下的风险政策委员会进行报告。

### 动态监测

对客户环境与社会风险进行动态监测，针对客户的环境与社会风险程度分类及绿色贷款标识情况开展检查。将环境与社会风险管理纳入常态化内控监督检查工作中，及时发现制度、流程、操作中的风险漏洞并加以整改。

### 相关方沟通

与客户、员工、供应商、同业、投资者、社区民众、环保组织、媒体、监管机构等加强交流，严格遵循当地环境保护法规，将环境与社会风险等因素纳入管理流程。



风险管理政策

我们重视环境与社会风险政策体系建设，将环境与社会风险纳入集团全面风险管理体系，在系统中对客户的环境与社会风险设置分类标签，

明确相关行业环境与社会风险约束性要求、生物多样性保护要求，以及合规审查清单要求，相应调整风险权重考核和审批权限。

|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>防范环境与社会风险</p> <ul style="list-style-type: none"><li>年内修订《中国银行全面风险管理政策》，首次将环境与社会风险作为单一类别纳入全面风险管理体系。</li><li>在农林牧渔、采矿与冶金、石油天然气、轨道交通、材料制造等 71 个行业授信政策中加入环境与社会风险管理的约束性要求。</li><li>禁止为严重损害生物多样性的项目提供信贷，充分关注客户各项经营活动对生态系统的影响。</li></ul> | <p>承诺境外退煤政策</p> <ul style="list-style-type: none"><li>2021 年 9 月，中国银行郑重承诺：从 2021 年第四季度开始，除已签约项目外，中国银行不再向境外新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。</li></ul>       | <p>明确合规文件清单和审查清单</p> <ul style="list-style-type: none"><li>年内制定《关于发送部分行业环境和社会风险“两个清单”的通知》，明确本行对部分环境和社会风险较高的行业在授信发起、授信审批等环节的合规文件清单及合规风险点审查清单。</li></ul> |
| <p>调整风险权重考核</p> <ul style="list-style-type: none"><li>年内制定《关于调整绿色金融等业务风险权重的通知》，有效传导总行风险偏好和管理要求，在内部考核中下调了绿色信贷的风险权重，上调了棕色信贷的风险权重。</li></ul>                                                                                            | <p>差异化审批权限</p> <ul style="list-style-type: none"><li>年内制定《中国银行关于落实绿色金融战略调整部分行业授信审批权限的通知》，下放了对光伏行业部分审批权限，上收了炼焦行业部分审批权限，加强环境与社会风险管理。</li></ul> | <p>加强授信合同管理</p> <ul style="list-style-type: none"><li>现行《中国银行关于落实绿色信贷、能效信贷监管要求加强授信合同管理的通知》，对于环境与社会风险较高的客户，授信合同中应包含督促客户加强环境与社会风险管理等条款。</li></ul>        |

注 1：采用银保监会“绿色信贷”口径，主要包括节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施、绿色服务六大产业绿色信贷，与贸易有关的绿色信贷，以及与消费有关的绿色信贷。

我们充分评估了各个行业面临的环境与社会风险水平，已在相关行业授信政策中加入环境与社会风险管理约束性要求。

| 重点行业                                                                                          | 信贷政策                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  农林牧渔行业    | 年内修订了《中国银行生猪养殖行业信贷政策》，并制定农作物种业、肉牛养殖、屠宰及肉类加工等行业政策，加强对农林牧渔行业细分子行业的认识理解。根据《中国银行股份有限公司碳排放权抵质押管理办法》，明确符合标准的林业碳汇类国家核证自愿减排量可纳入抵质押范围。                                             |
|  采矿和冶金行业   | 年内制定了《中国银行采矿和冶金行业信贷政策》。实行分类施策，加快客户结构和产品结构调整。重点关注国家供给侧结构性改革的要求，做实分类及分层管理。                                                                                                  |
|  能源及煤炭行业 | 现行《中国银行电力行业信贷政策》。明确授信须符合我国法律法规政策及本行绿色信贷的相关要求。择优支持节能减排技术改造需求，关注授信项目的技术改造进展。<br>对境外新建煤炭开采和煤电项目采取严格的管控措施。从 2021 年第四季度开始，除已签约项目外，不再向境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资，对于已签约项目按照商业原则做好履约工作。 |
|  石油天然气行业 | 现行《中国银行石油炼化行业信贷政策》及《中国银行天然气行业信贷政策》。要求严格执行《国家发展改革委 工业和信息化部关于促进石化产业绿色发展的指导意见》《生态环境部审批环境影响评价文件的建设项目目录（2019 年本）》，以及排污相关的各项政策要求。                                               |
|  轨道交通行业  | 现行《中国银行轨道交通行业信贷政策》。要求城市轨道交通行业具有绿色、低碳、环保的特征，授信须符合环境保护法律法规政策及本行绿色金融政策相关要求，开展业务过程中应注意项目建设及运营带来的环境影响，不得支持存在重大环境与社会风险隐患的项目。                                                    |
|  航运行业    | 现行《中国银行航运行业信贷政策》。要求严格遵循绿色信贷原则，确保航运客户在运输等方面符合国内法律法规以及国际相关公约和条例要求。对于船舶生产过程中使用国家明令淘汰的设备及材料的项目，不得提供授信支持。                                                                      |
|  港口行业    | 现行《中国银行港口行业信贷政策》。要求客户及项目必须通过国家有权部门的审批同意，关注对生态、社会环境的影响。重点支持节能环保、对水域资源影响小、污染低的高效港口项目，严禁支持涉及重大环境与社会风险的项目。                                                                    |



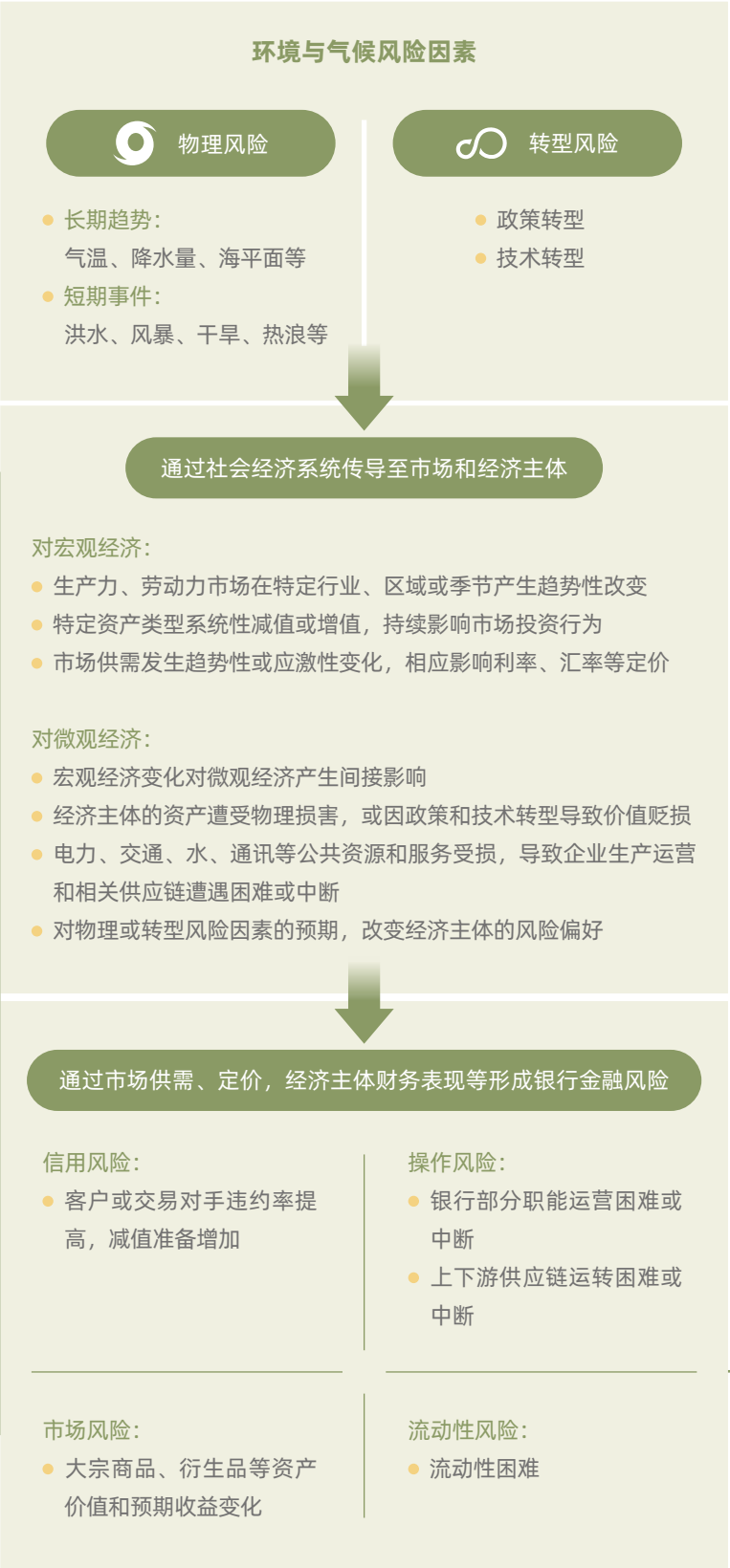
气候  
风险管理



我们密切关注气候风险变化对本行金融资产的影响，从物理风险和转型风险两个角度对气候风险产生的影响及传导机制进行识别分析，面向重点行业开展气候风险敏感性压力测试，量化在不同情景下面临的风险冲击及财务影响。

我们考虑了气候风险在不同时间范围内对本行的影响，从短期（1 年以内）、中期（1—5 年）和长期（5 年以上）来看，物理风险和转型风险可能会在我们的风险体系中产生不同的影响。某些转型风险（如市场偏好转向低碳资产）和物理风险（如全球海平面持续上升）在较长时间内具有更大的预期影响，而某些急性天气事件（如台风、暴雨）带来的风险在短期内有可能影响本行的金融资产，但长期影响较小。长期的物理风险和转型风险可能会导致某些类型的业务无法开展，或者可能会降低某些行业的整体盈利能力，从而对银行的资产质量或运营产生影响。在现阶段本行面临的转型风险较为显著，为实现双碳目标，中国经济发展方式、能源结构、技术路径、生产和消费方式都将发生深刻的变化，传统产业在绿色低碳转型过程中，根据碳排放强度的差异，相关企业财务状况将发生不同程度的变化，并影响这些企业贷款的偿付能力，未来违约率可能上升，对银行资产质量产生冲击。

气候风险识别



气候风险计量

2021 年本行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰、碳中和目标转型对信贷资产的潜在影响。测试结果显示，在压力情景下，火电、钢铁、水泥行业客户的信用风险有所上升，但对资本充足水平的影响整体可控。

本行境外分支机构陆续开展压力测试工作，英国子行在内部资本充足评估报告（ICAAP）中引入气候风险情景压力测试；中银香港已完成部分行业的转型风险和物理风险压力测试；新加坡、法兰克福、悉尼等分行也陆续开展了气候风险压力测试相关工作。



生物多样性  
风险管理



我们充分关注客户各项经营活动对生态系统的影响，严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，禁止为严重损害生物多样性的行为提供信贷支持。对于存在争议的项目，在确保符合客户及项目所在国家和

地区法律法规的基础上，充分听取专业评估机构、居民、媒体、非盈利性环保组织等方面意见，审慎评估环境与社会风险并确定授信策略，督促企业建立生态保护补偿机制，自觉承担生态保护和修复义务。





创新 ESG 整合实践

信贷业务



我们高度重视客户的风险评估，将环境与社会风险管理要求纳入授信全流程，2021 年在浙江开展了公司客户 ESG 评价体系创新试点项目建设。在借鉴国际成熟 ESG 评价框架的基础上，纳入中国特色指标，建立基于 ESG 评价的差异化利率定价机制，加大对 ESG 绩效良好的企业或项目的支持力度。



建设公司客户 ESG 评价体系，服务企业可持续发展

ESG 评价体系可帮助我们辨别企业的信用品质与可持续发展能力，为投融资决策提供可视化参考数据。我们依托浙江省作为绿色金融改革试验区 and 数字化改革先行省的资源禀赋，整合内外部大数据，在浙江启动了公司客户 ESG 评价体系建设试点。通过综合考虑银行信贷关键性影响因素和数据治理水平，构建了覆盖四个层级的 ESG 指标体系，充分考察企业的环境表现、社会责任、公司治理等因素，以“企业 ESG 得分（百分制）”呈现，直观展现不同行业借款人的 ESG 风险，进而与信贷流程相结合。同时，我们还定期监测 ESG 评价结果对行业、地区的影响程度，将结果应用于尽职调查、项目评审等方面，打造以 ESG 为驱动的绿色银行。



债券业务



作为资本市场活跃的债券发行人，我们建立完善了可持续发展类债券相关框架，积极探索转型债券、可持续发展挂钩债券等创新产品。2021 年内发行了全球金融机构首单公募转型债券、全球金融机构首单生物多样性主题绿色债券、全球首单可持续发展再挂钩债券，向具有环境效益、社会效益的新项目和存续项目提供资金支持。



创新可持续债券，支持全球气候行动

2021 年 11 月，在联合国气候大会（COP26）举办期间，我们在伦敦证券交易所举行了 6 只可持续发展类（ESG）债券上市挂牌仪式，金额合计达 22 亿美元，包括 1 只可持续发展再挂钩债券，以及已在其他市场上市的 5 只存量可持续发展类债券。

该笔可持续发展再挂钩债券由伦敦分行于 2021 年 10 月创新发行，募集资金用于支持可持续发展挂钩贷款，票面利率与底层贷款的 ESG 绩效目标（含二氧化碳减排、单位耗能、ESG 评级等）完成程度间接挂钩，随贷款利率浮动而相应调整，旨在促进 ESG 金融领域资金融通，为债券投资者提供风险可控的可持续发展挂钩贷款参与机会，激励企业关注和不断提升碳减排等 ESG 表现。



▲ 2021 年 11 月 12 日，中行 6 只共计 22 亿美元 ESG 债券挂牌伦交所

债券框架制定



遵循《可持续发展债券指引》（2021）、《绿色债券原则》（2021）和《社会责任债券原则》（2021），在 2021 年修订《中国银行可持续发展类债券管理声明》，建立《中国银行转型债券管理声明》《中国银行可持续发展再挂钩债券管理声明》。

环境和社会效益评估



债券发行前聘请第三方机构对募集资金用途、所投项目类别及遴选流程、资金管理等进行认证。

债券发行后，在债券存续期间内，每年进行年度认证，包括募集资金使用情况、所投项目表现、环境和社会效益影响评估等。

信息公开披露



建立了可持续发展类债券定期报告机制，在本行官方网站定期披露合格项目的资金配置、环境及社会效益等数据，以及《可持续发展类债券年度报告》。



资产管理与  
直接投资业务



我们积极践行责任投资理念，主动将环境、社会和公司治理相关标准纳入投资决策流程，结合资产管理、直接投资等业务特点，综合性地采用 ESG 整合、可持续投资等策略，致力于实现具有长期竞争力的财务回报和对环境与社会的积极影响。



ESG 整合

将 ESG 相关因素与传统财务因素结构性地整合到投资决策过程中

中银理财

结合第三方 ESG 评估机构研究成果，在资产评审过程中充分考虑受评对象的 ESG 状况，严格控制低 ESG 评分主体的资产准入，并在评审政策上对高 ESG 评分主体的准入进行资源倾斜。截至 2021 年末，中银理财持仓中，中高 ESG 评分主体数量占比达 85.8%，持仓金额占比达 94.9%。

中银基金

在固定收益投资和信用研究方面，搭建内部 ESG 评价体系。内部模型涉及环保处罚、纳税情况、安全生产、信息披露违规等 19 个指标。引入外部第三方的碳排放等环境数据库，不断优化环境部分的数据指标，全面评估环境评价对 ESG 得分的影响。

可持续性主题投资

向有助于可持续性发展的主题开展投资，通过支持符合该主题的企业或项目，帮助应对环境或社会挑战

中银资产

结合政策及监管要求，公司制定了《绿色金融投资指引》，将清洁能源产业、节能环保产业、清洁生产产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务共六类绿色产业确定为重点投资和支持方向，计划到 2025 年，绿色产业投资占总投资比重超过 50%。截至 2021 年末，中银资产累计投资绿色产业债转股项目 21 个，总投资金额 279 亿元。

中银集团投资

建立绿色债券发行框架，年内发行首笔 6 亿美元五年期绿色债券，募集资金将投资于清洁交通、可再生能源及绿色建筑等绿色项目。开

展“碳达峰、碳中和”等课题研究，加大对绿色产业的支持力度，在年内领投了蜂巢能源科技公司 A 轮与 B 轮融资，并参与投资由国家绿色发展基金牵头设立的绿色发展基金私募股权管理公司。

中银国际

逐步将 ESG 纳入投资管理多个环节。在分析投资组合时，将 ESG 因子纳入风险因素考量；利用外部核心 ESG 数据库，按不同气候情景进行分析及压力测试；定期分析及监测投资组合的 ESG 敞口；每月更新投资组合及个别股份的 ESG 分数，持仓标的分数低于阈值将会自动触发核查机制。

绿色金融  
能力建设

专业  
培训



我们高度重视绿色金融相关培训，统筹并整合行内外教育培训资源，通过组织中银专家大讲堂、新金融学堂、公开课、专题培训班和主题讲座等方式，为全行各层级、各条线的管理人员和业务骨干提供内容丰富、形式多样的绿色金融专业培训。

编制绿色金融知识读本：

编制《中国银行绿色金融知识读本（2021 年版）》，包含致中行全体员工的倡议书、绿色金融有关定义、绿色金融的三大功能和五大支柱、绿色金融大事记，以及行内行外绿色金融重大政策等内容，供员工参考学习。



我们将绿色金融相关培训和研发项目作为战略重点任务纳入全行 2021 年培训计划，持续完善绿色金融教育培训体系，通过成立中银绿色金融研修院，编写并印发《中国银行绿色金融知识读本（2021 年版）》，搭建绿色金融在线学习云平台等方式，全方位提升服务绿色发展的能力和水平。

搭建绿色金融培训云平台：

在中银研修中心云平台设立“绿色金融”专区，持续打造和完善绿色金融课程体系，开发上线 8 个模块 26 门绿色金融在线课程。截至 2021 年末，超 35 万人次学习了绿色金融相关课程。



举办绿色金融公开课：

2021 年 1 月，邀请清华大学能源环境经济研究所所长张希良教授，以“助力碳中和目标的技术路线”为主题在本行总部授课，并以直播形式组织境内外分行及综合经营公司同步学习，覆盖各机构负责人及业务骨干 2,000 余人次。





开展绿色金融专题研修班：

2021 年 5 月，在浙江湖州举办中银绿色金融研修院首场高级研修班，邀请中国金融学会绿色金融专业委员会主任马骏博士等在内的 7 位专家现场授课。总行部门及一级分行分管风险和公司的副行长约 50 名管理人员参加研修班。



绿色金融业务发展策略培训：

2021 年 6 月，举办绿色金融业务发展策略培训班，邀请了 6 名行内外专家讲师进行现场授课。参训学员达 95 人，包含 36 家分行风险、公司等条线的中层管理人员。



绿色信贷识别统计专项培训：

2021 年 11 月，本行授信管理部采用线上与线下相结合的方式举办了绿色信贷识别统计专项培训，重点介绍了人民银行和银保监会的绿色标准口径，深入浅出地介绍了易错的打标类型和案例。5,400 人次参与了此次培训。



提供专业资格认证：

伦敦分行与英国特许银行家协会（CBI）合作，为员工提供“绿色可持续金融证书”课程学习，课程内容覆盖绿色可持续金融的专业基础知识和在不同金融服务领域的实践。2021 年，超过 100 名员工参加了相关课程的学习。



业内机构专家主题培训：

纽约分行 ESG 工作组邀请国际机构专家，围绕 ESG 多元化主题，组织了 9 次培训，参与人数约 300 人，覆盖业务、风险、合规等相关部门。新加坡分行作为新加坡绿色金融中心九家创始合作伙伴中唯一的中资银行，积极参与前沿项目研究及培训。



专题研究



我们积极开展绿色金融前沿领域研究，通过研究促进绿色金融政策的制定，为产品和服务创新提供建议，推动全行绿色金融业务可持续发展。



《为碳达峰碳中和贡献金融力量》  
《开展碳金融工作 助力碳达峰碳中和》  
《银行服务绿色低碳发展探索》  
《商业银行助力低碳金融的国际经验》  
《金融机构助力“一带一路”绿色发展》  
《金融助力生物多样性的国际经验与对我行的启示》  
《碳中和背景下我行重点行业影响分析及策略建议》  
《碳交易市场的国际经验及对我行的启示》

主要研究成果



本行董事会成员及高级管理层在《人民日报》《中国金融》《21 世纪经济报道》等多次发表文章并接受媒体采访，阐释碳达峰、碳中和对经济社会发展带来的挑战和机遇，介绍中国银行绿色金融规划、风险应对方案，并提出建设性意见和建议。

除上述课题外，中国银行研究院亦及时追踪国内外绿色金融热点问题，在内外刊物上刊发了 16 篇绿色金融、碳金融、ESG 等相关主题的研究文章；本行行业研究中心推出了绿色金融相关的 28 篇热点快评、11 期行业直通车，积极助力本行及国内外金融业的绿色金融事业发展。

人才规划



我们以专业能力建设为抓手，不断充实人员力量，建设绿色金融人才队伍。

人才培养方案



- 持续挖掘集团内的绿色金融专家，逐步在总行及境内分行配置绿色金融专职人员。
- 紧跟市场，针对国内外绿色金融前沿领域、同业先进经验、绿色金融及碳市场业务机遇等内容开展系列研究。
- 以中银绿色金融研修院为平台，不断完善绿色金融课程体系，适应各类型人才培养的需求。

人才队伍扩建方案



- 在《中国银行“十四五”人才发展规划》中对绿色金融人才培养进行规划。



# 推进绿色低碳运营

## 迈向运营碳中和



我们于 2021 年启动了运营碳中和工作，覆盖中国内地及境外 62 个国家和地区的全部机构，将逾 1.1 万家境内外分支机构及综合经营公司纳入碳盘查工作范畴，通过系统编制温室气体排放清单、引入第三方专业碳盘查团队等，全面核算自身运营碳排放情况。2021 年，本行境内外机构及综合经营公司的排放总量<sup>注 1</sup>为 153.41 万吨二氧化碳当量。我们将加强节能降耗管理，减少办公活动中水、电、纸、油等资源的损耗，提高能源效率。

中国银行全力响应国家“碳达峰、碳中和”目标，密切跟进国内外应对气候变化政策进展，制定了《中国银行服务“碳达峰、碳中和”目标的行动计划》，切实完善自身的环境管理体系，开展绿色运营、绿色办公专项行动，加快实现银行机构自身的全面绿色转型，有效减少运营活动对环境带来的影响。

## 探索运营碳中和实践

- 中银航空租赁在持续削减运营碳排放的基础上，向两项符合国际自愿减排机制“核证碳标准”的项目购买了碳信用额度，用于抵消企业的直接碳排放，已实现了直接碳排放的 100% 碳中和。
- 伦敦分行和英国子行制定了短期和长期的绿色运营目标，计划逐年减少温室气体排放量，到 2030 年实现辖区内自身运营碳中和，在 2030 至 2050 年通过供应链管理方式推动上下游企业进一步减少碳排放。
- 新加坡分行投产 eGIRO 项目，实现定期付款业务申请电子化，业务办理时间从三周缩短至数分钟，

服务质效得到大幅提升；同时将使用纸质文件的流程完全电子化，减少纸张消耗。

- 新西兰子行邀请专业第三方机构对其温室气体排放量进行了测量，制定了碳排放管理和减碳策略，获得符合国际最佳实践（ISO 140064-1）的碳减排证书。



▲ 新西兰子行取得的碳减排证书

我们将进一步加强碳足迹识别及管理，积极制定运营碳达峰、碳中和的时间表及路线图，编制境内机构“碳达峰、碳中和”绿色运营方案，科学地设定减排、节水、节电、节纸等量化环境管理目标。

注 1：世界资源研究所和世界可持续发展工商理事会制定的《温室气体核算体系（GHG Protocol）》将企业碳排放范围分为范围 1、范围 2 和范围 3。本次运营碳盘查参考 GHG Protocol 的范围 1 和范围 2。

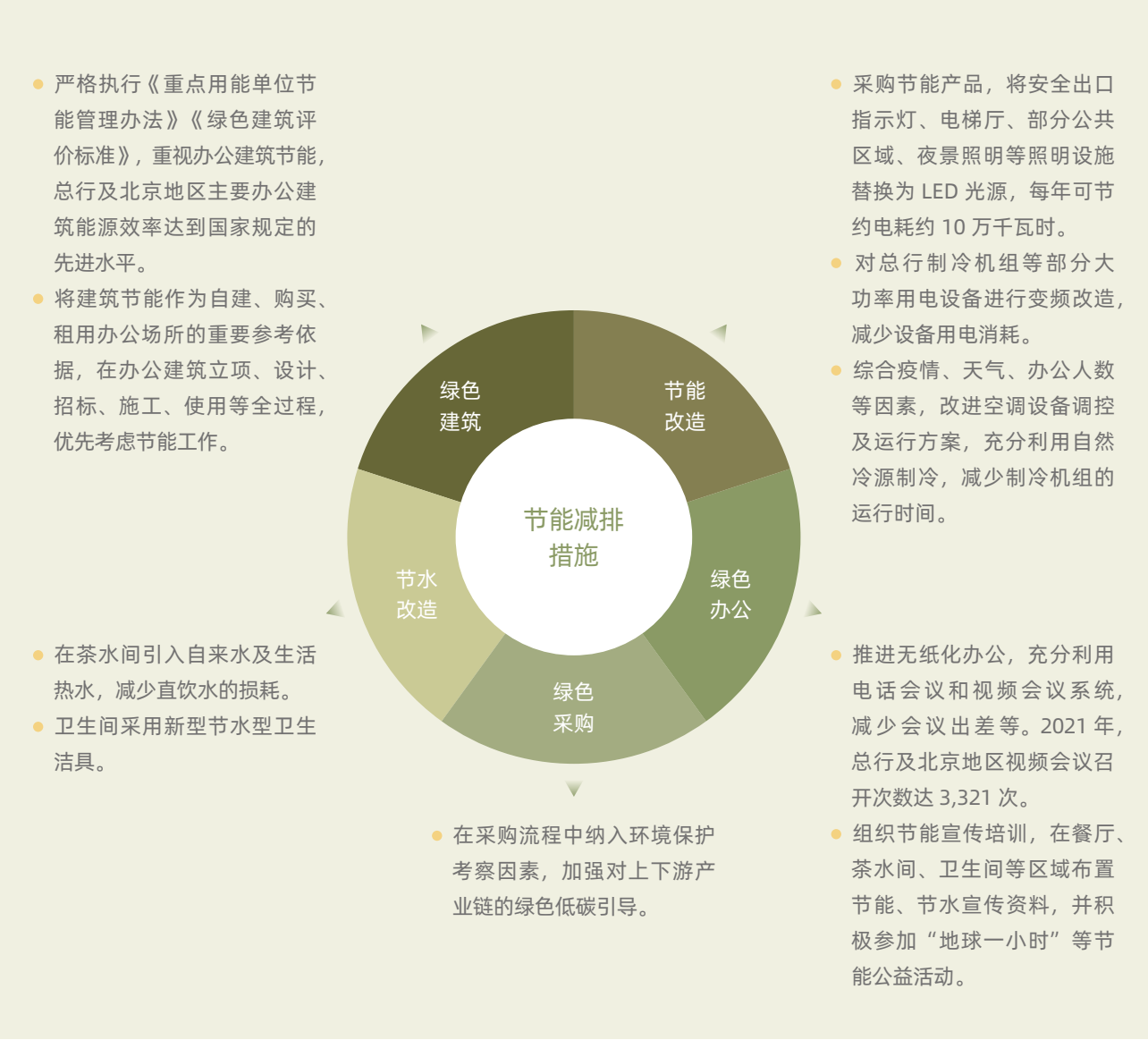
## 践行节能减排



## 能源环境管理

我们成立了总行能源管理小组，统筹开展总行及北京地区机构的节能及温室气体排放控制工作，包括：温室气体排放目标的制定，排放量的统计、核查、分析及报送，温室气体配额指标的交易、履约等工作。

同时，根据北京节约用水管理中心《计划用水指标通知书》、北京市生态环境局《北京市重点碳排放单位配额核定方法》，制定了标准煤、电、水等资源的消耗标准、消耗量化控制目标以及量化控制目标的后评价机制。



注：本行绿色运营相关绩效表现请参见本报告“ESG 关键绩效”部分，第 114 页至 116 页。



绿色  
低碳服务



我们鼓励各级营业网点从绿色建设、绿色业务、绿色运营三方面践行绿色发展理念：在网点新建或升级改造过程中应用网点绿色建设规范，推广绿色能源和节能技术，创建绿色金融示范点；研究制定绿色金融特色网点建设方案，为客户提供绿色金融产品和服务，发挥网点渠道优势，支撑绿色金融业务发展；倡导网点绿色运营，鼓励网点采取垃圾分类回收、节水节电、绿色出行、绿色餐饮等举措，减少网点日常运作消耗，创新实现一批网点营运碳中和。

作为 2022 年北京冬奥会唯一官方银行合作伙伴，我们响应“绿色奥运”理念，制定了《中国银行冬奥金融服务碳中和计划》，已实现冬奥金融服务碳中和。

绿色金融网点

中行北京通州运河商务区绿色支行作为绿色金融特色网点，在建设过程中按照国际绿色标准，严格使用环保建材，确保无尘装配、绿色施工，

是北京地区首家同时取得国际 LEED 绿色建筑认证与北京碳排放交易中心网点开业活动碳中和认证的绿色金融特色网点。



绿色冬奥服务

- 冬奥临时网点设计、施工建造和建筑材料均采用绿色建筑标准，采用绿色能源为网点供能。
- 积极践行“绿色奥运”理念，充分利用多种金融产品，为符合绿色标准的冬奥场馆及基础设施项目提供综合金融支持服务。
- 全面核算参与北京冬奥和冬残奥会服务工作的网点建设和运营、机器设备运行、耗材使用、人员餐饮出行等活动中产生的碳排放量，通过购买碳配额、开发碳汇项目等方式抵消不可避免的碳排放量。



同时，我们以数字化为业务模式的绿色转型赋能，在提升客户服务体验的同时，全方位减少纸质单据消耗，提升资源利用效率，并积极向客户倡导绿色理念，打造更加环境友好的运营服务体系。





# 参与全球绿色合作

## 支持绿色倡议和国际组织



2021年,我们正式签署了联合国《负责任银行原则》,成为气候相关财务信息披露工作组支持机构,并在相关工作组中积极履行职责,贡献绿色金融研究成果,参与国际标准制定,与各方携手推动绿色发展领域的合作共赢。

### 气候相关财务信息披露工作组 (TCFD)



于2021年2月成为TCFD支持机构,本年度积极推进压力测试、碳足迹测量等工作,参与中英金融机构气候与环境信息披露试点小组的相关工作。同时,参考TCFD指引编制本报告,充分披露本行对气候变化的影响分析和应对实践。

### 国际资本市场协会 (ICMA)



践行ICMA 2020/2021年度绿色债券、社会责任债券原则、可持续发展债券原则及指引顾问委员会成员的职责,合作举办多次线上会议、讨论会,并参与其指引的中文译制工作,推动绿色债券标准在国际上的推广及与中国标准的接轨。

中国银行积极融入绿色发展国际合作,主动采纳全球性的可持续发展相关倡议或原则,推动建设专业合作平台,以多种形式参与绿色金融、气候行动等相关交流活动,在绿色金融国际舞台发出中行声音,贡献中行智慧。

### 联合国负责任银行原则 (PRB)



于2021年8月签署联合国《负责任银行原则》(PRB),并加入联合国环境规划署金融倡议(UNEP FI),本年度已就PRB相关要求开展了差距分析,积极制定环境和社会范畴的行动目标。

### “一带一路”绿色投资原则 (GIP)



践行GIP“绿色金融产品创新工作组”共同主席职责,积极参与GIP和阿斯塔纳国际金融中心合办的网络研讨会,向中亚地区金融机构介绍GIP及本行绿色金融实践;参与GIP年度会议,并代表工作组汇报总结和计划。

### 其他绿色倡议及组织



参与国际标准化组织可持续金融技术委员会(ISO/TC322)国内技术对口工作组研讨会,针对国际标准征求意见稿及专家意见进行交流讨论;参与可持续金融国家平台(IPSF)可持续金融目录工作组技术专家组,推动《可持续金融共同分类目录报告——气候变化减缓》编制。

积极参与中国金融学会绿色金融专业委员会、中国环境科学学会气候投融资专业委员会等组织活动。

## 加强多方合作



我们积极参与联合国生物多样性大会、联合国气候变化大会和国内外可持续发展交流活动,与各方交流探讨绿色金融领域的前沿趋势,推动和引领全球生态友好型银行建设。

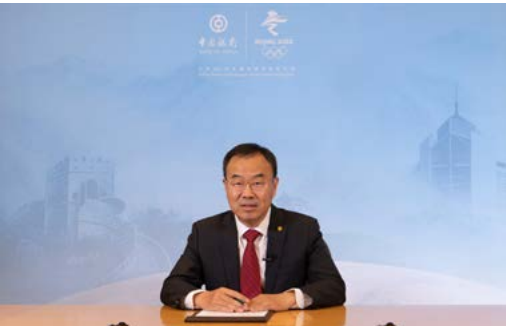
《生物多样性公约》第十五次缔约方大会(COP15)作为指定的唯一入场提供金融服务的国有银行,联合承办银行业金融机构支持生物多样性保护主题论坛,协助起草发布《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》。



《联合国气候变化框架公约》第二十六次缔约方大会(COP26)董事长刘连舸在大会期间参加“绿色金融支持应对气候变化”国际合作研讨会并发表主旨讲话,呼吁金融机构加强国际合作,将绿色发展纳入全球金融机构的公司治理体系,为应对气候变化、构建地球生命共同体贡献力量。伦敦分行行长介绍了中国银行支持高碳行业绿色转型的具体举措。



“中欧绿色经济合作发展高峰”论坛论坛聚焦中欧“碳中和”与可持续发展、中欧绿色金融合作和企业绿色社会责任等议题,共同呼吁加强双边在绿色经济、金融等领域的合作。卢森堡分行代表企业界发布了《绿色行动倡议》。



中美商会气候风险主题论坛参与中国总商会和中国美国商会联合主办的“共同应对气候变化:中美商业对话”论坛,鼓励两国商业界进一步合作,共同应对气候变化挑战,促进企业界绿色转型。





# 给山水林田湖草的《一封家书》

这是与大自然的对话：关乎山水林田湖草，更关乎人类命运共同体。

## 致碧水

写信人：李珊珊 中国银行澳门分行员工 / 体操奥运冠军

“在发展与生存中寻找平衡，看尽繁华后归隐于自然，世人才得以看见一湖碧水的如此仙境。我们发行全球首笔生物多样性债券，修复生态、建设生态、平衡生态。金融如活水，利泽万物，我在这里找到了您的影子。”



## 致桑田

写信人：周双健 中国银行总行全球市场部交易员 / 中国首位“世界先生”

“万物土中生，有土兹有粮。中国人对于田地的情感，本就根植在历史的年轮之中。你的付出，似乎很难被看见，为鸟类提供暂时的栖息之所，为生物提供舒适的繁殖佳地，你忙着带来丰收，更默默地保护着自然界的生物多样性。”



## 致百草

写信人：李学仲 中国银行河北省分行承德围场支行

“记得儿时的塞罕坝是一片荒原，只有几株小草守着这片荒芜的土地，但如今早已蜕变成一片无垠的草原。生于草原的我耳濡目染着塞罕坝精神，而作为中行员工的我也同样深信：金融不仅能促进绿色低碳生产的转型，还将助力绿色低碳生活的转变。”



## 致远山

写信人：李钢 中国银行云南省分行退休员工 / 中国金融摄影家协会会员 / 云南金融摄影家协会副主席

“从 2009 年到如今，百里滇池治理卓有成效，山林生态旧貌新颜，从发展金融到点绿成金，横跨西南地域的国家储备林铺展成一片生态屏障。一山一水，一草一木，期待继续以金融之笔绘就绿色发展新画卷。”



## 致长湖

写信人：雷霄 中国银行浙江省分行湖州市安吉县支行员工

“绿水青山就是金山银山的科学论断，拨动一湖春水，在湖光山色中，淌出一条“两山”转化路。我们则致力于提供全方位绿色金融服务，助力打造绿色发展的湖州样本。青山不改，绿水长流。这是我们对你的承诺，也是我们对地球的承诺。”



## 致隐林

写信人：唐诗 中国银行总行授信管理部员工

“让山风顺着广阔的道路奔向远方，让溪水沿着清新的河道流向江河，也让更多的人熟悉自然的气息，让绿色成为生活的主色调。我相信，自然是我们共同的家。而我们，终将依赖于彼此，并回馈于彼此。”



# 服 务 | 社 会

## 践行 责任担当

立足新发展阶段，中国银行充分发挥特色优势、主动担当“融通世界 造福社会”的使命。坚持科技引领、创新驱动，举全行之力推进企业级架构建设，依靠全面数字化转型为客户提供更加温暖、更加智能、更加普惠的金融服务。坚持以客户为中心，不断提升金融服务水平和客户体验，在全面满足客户需求的同时，切实保障客户各项权益。坚持实施人才变革，持续打造专业金融人才队伍，完善员工职业发展平台，不断激发全行创新活力。坚持投身公益慈善，发挥中银慈善基金会作用，形成服务公益事业发展的长效机制，为社会创造更大价值。



### 可持续发展目标 (SDGs)



## 科技引领 数字化转型

中国银行坚持科技引领、创新驱动，以数字化转型全面打造“数字中银”，助力数字中国建设。2021年，我们着力推动信息科技变革，加快思维方式、经营理念、客户服务、产品创新、风险管控的数字化重塑，全面提升集团科技基础支撑能力、业务数字化发展能力和科技持续创新能力，打造金融科技服务新格局。



### 推进信息科技 改革

- 制定集团“十四五”金融科技规划并推进实施。
- 实施科技体制机制深化改革，优化运行管理机制和流程，提升条线协同效率。
- 加强科技队伍数字化能力建设，提高数字化发展能力。



### 支撑重大战略 工程落地

- 加快“绿洲工程”建设，企业级技术平台成功投产。
- 支撑场景建设、数据治理、智慧运营与网点转型等战略工程，助力数字金融生态建设。



### 服务全球化、 综合化协同发展

- 全球化：依据“一行一策”方略，优化资源配置，加快优秀产品成果境外推广，如境外企业网银、手机银行功能与用户体验等；建设海外监管报送数据服务基础平台及境外综合管理平台，持续赋能境外业务发展。
- 综合化：坚持集团科技体系“一盘棋”，强化顶层设计，建立健全综合经营公司信息科技协同机制，积极推动综合经营公司基础设施迁移上云，夯实综合经营公司 IT 制度合规与网络安全建设，不断提升集团综合化信息科技统筹管理水平。





### 打造科技与 产品创新生态

- 建立技术创新管理架构与工作机制，提高规模化应用能力和规范化应用水平。
- 建设产品创新管理体系，完善创新需求、孵化、试点、推广和后评价的全生命周期管理体系。
- 做实创新研发基地，建立创新研发差异化授权和“揭榜挂帅”机制，实施先行先试、适度容错机制，发挥基地辐射作用，加强创新研发和成果转化。



### 夯实金融科技 新基建

- 加快推进面向未来的集团基础设施建设，筑牢信息系统安全平稳运行根基。
- 实施各地机房建设、各类云环境建设与交付，服务总分行和综合经营公司。推进公有云平台租赁服务，满足战略场景对外非金融支持服务需求。



### 强化风险管控与 安全运营能力

- 巩固生产安全专项治理工作成果，落实生产安全治理长效机制。
- 完善监控体系，推进从传统运维向敏捷运营转型升级，优化业务峰值管理机制，确保重要特殊时段系统安全稳定运行。
- 完善网络安全防控体系，提升网络安全防控能力。规范全集团 APP 准入和日常管理。



## 企业级 架构建设



我们将企业级架构建设作为全行“1号+”工程，以全局统筹、一体规划视角，推动业务架构和技术架构向“企业级”转型重塑。

## 顶层设计 渐进明晰

- 基于本行“十四五”规划，完成主要业务条线战略目标、举措的解析和提炼，标识战略性核心竞争力的热点和痛点，初步描绘集团战略能力全景。
- 从内外部服务、专业能力等视角横向梳理和聚类全行业务，完成企业级业务架构规划设计。
- 按照平台化、模块化、服务化理念完成企业级 IT 架构规划，明确五层 IT 建设框架，分批发布集团技术标准规范。

## 试点领域 重点突破

- 选定若干试点业务领域，按照企业架构设计方法，完成相关能力解决方案、业务建模及开发测试工作，完成企业级大型分布式技术平台投产上线，进一步夯实承接新业务架构的下一代核心技术底座，相关投产准备工作全面展开。





金融科技  
创新与应用



我们优化金融科技创新机制，加强从创意收集、原型孵化、研发试点，到成果推广的高效循环，全面提升创新能力，围绕区块链、人工智能、物联网等技术领域，开展新技术课题研究、技术攻关，加强创新研发和成果转化。



人工智能

整合机器学习、生物识别、语音识别、机器人和知识库五大功能于一体，搭建标准化服务平台，主要应用于智能投资、智能运营、智能营销、智能客服、智能风控等业务领域。



区块链

持续升级中银区块链技术平台，已打造 12 个业务应用，获得 15 件区块链技术授权专利。

大数据

基本建成全新“三横两纵一线”数据治理框架，持续沉淀存量数据资产，为基于大数据的业务应用项目提供支撑。

物联网

上线运营业务实物管理平台，建立包括现金在内的实物全流程管理体系，实现实物出入库的自动化与智能化。



业务流程  
数字化转型



我们聚焦广大客户需求和体验，以“三位一体”为核心，统筹推进个人金融前、中、后台规划建设，提升客户服务和产品体验。

- 以客户为中心，完善开放服务体系。
- 推进手机银行适老化、无障碍改造，为有特殊需求的客户提供便利。

敏捷前台

打造敏捷前台，构建整合协同的渠道管理能力、开放共享的场景生态能力。



智慧中台

打造智慧中台，构建精准的客户洞察能力、全流程的数字化营销能力、专业化的产品及服务能力、深入的数据资产挖掘和应用能力。



高效后台

打造高效后台，构建高效的智慧运营能力、智能化的风险内控管理能力。

- 升级改造电子银行操作维护系统，提升维护效率，实现境内、境外电子银行公告信息、主题界面等灵活维护。
- 加强事中风控系统建设，深化事中风控反欺诈机器学习模型应用。

- 面向全量个人客户，通过持续完善营销形式、触达方式等系统能力，搭建强集约、强共享、强闭环的数字化营销中台，在保障客户信息安全的前提下，着力提升客户体验，助力开展更多便民惠民的营销活动。
- 打造“智惠达”智能营销触达体系，通过数据分析，精准匹配营销策略及目标客群，通过短信、微银行、手机银行和理财经理平台触达客户，提升客户服务和产品推荐的有效性。
- 推进投资类产品中台建设，试点投产部分基金理财产品全生命周期管理侧功能。
- 升级数据分析工作机制，支持手机银行、财富金融等重点业务领域数据分析需求。
- 构建数据分析师积分评价体系，结合对口辅导、“以干代训”、技能培训、专业序列认证等措施，持续激发数据分析师队伍活力。
- 在内部移动办公平台“行信”上线“个人业务风云榜”，为各级管理者提供涵盖资金实时流向、全量金融资产等重点业务指标的数字化管理工具。



# 打造优质 客户服务

中国银行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，着力构建线上线下有机融合、金融非金融无缝衔接的业务生态圈，不断提升金融服务质量和效率，为客户提供无边界、有温度、智能化、多元化的贴心服务。

## 数字服务 便民利企



我们不断探索数字化技术应用，延伸服务触角，优化个人与企业客户的金融服务体验。

截至 2021 年末  
手机银行客户数达

23,518

万户



## 个人金融

### 打造综合服务平台

推出手机银行 7.0 版，强化重点专区建设。推进适老化无障碍改造，推出“岁悦长情”老年客户专属版本。

### 建设开放共赢生态

引入优质合作商户，将与百姓生活息息相关的教育、医疗、民生缴费服务，以及购物、旅游、居家消费、慈善捐赠等支付场景接入手机银行客户端。

## 丰富线上服务渠道

推出新版企业网银、企业手机银行、企业微银行等多样化渠道。

### 提升线上支付体验

推出 B2B 直付、保付、协议支付、预授权支付等企业支付产品，支持商贸、物流、航旅、社保基金等不同场景电子支付需求。

## 公司金融

## 网点服务 拓展延伸



我们不断加强科技赋能，深化网点数字化转型，推进网点服务智能化、管理数字化、经营差异化，提升网点服务质量。

## 深耕智能 服务生态



- 全辖推广移动智能柜台，36 家一级分行已实现智能柜台全覆盖，延伸网点服务半径。
- 丰富网点智能服务生态，支持数字借记卡、社保卡、数字钱包等 57 大类、296 子类服务场景，深化线上线下协同。

## 满足客群 特色需求



- 重点打造“养老服务示范点”，推出智能柜台“长者版”，为老年客群提供便利的专属服务。
- 依托移动对公开户，支持网点为小微企业提供上门开户服务并实施费用优惠。

## 提升网点 服务标准



- 网点安装智慧屏幕，实现各类宣传推广信息的统一管理和电子化。
- 推广员工渠道和网点数字化管理平台，推进网点队伍专业序列建设，提升网点人员服务能力。

## 助力数字人民币建设，满足多样化支付需求

我们积极参与数字人民币的试点与推广，以满足社会公众对零售支付便捷性、安全性、普惠性、隐私性等方面的需求。截至 2021 年末，新增约 171 项产品功能，试点场景已达 276 万个，覆盖生活缴费、餐饮服务、交通出行、购物消费、政务服务等领域，数字人民币钱包数量实现指数型增长。



▲ 中行数字人民币自助售卖机、咖啡机、扭蛋机、外币兑换机等体验项目亮相西部国际博览会





建设养老服务示范点

我们在全辖网点不断优化适老服务，从网点的硬件设施、流程优化、服务体验、人文关怀等方面着手，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。截至 2021 年末，已在全国建成养老服务示范点 332 家。

中行山西省分行洪洞支行围绕老年人医、食、住、行、娱、情、学等生活需求，不仅在厅堂配备茶台茶具、血糖血压检测仪、老电影展播设备等设施，网点员工还组建起了志愿者小队，深度服务长者客群，利用节假日举办“社区、医养、学习、旅居”主题活动 40 余次，让老年人感受到如家一般的温情。

中行海南省分行三亚亚北支行依托 5G 技术，投产“智慧养老平台”，打造“老年大学课堂”“云咨询顾问”“产品展示”三大场景功能，老年人在网点便能聆听健康讲座、远程问诊，获取养老产品、养老政策、省内旅游资源等综合信息，享受“智慧”养老服务。

截至 2021 年末  
在全国建成养老服务示范点

332

家



▼ 中行山西省分行洪洞支行“睛彩老人走秀快闪”活动



▲ 中行海南省分行三亚亚北支行营业厅“智慧大屏”

用心优化  
客户体验



我们借助金融科技的力量，持续探索更高水平的便利服务，将客户服务意识融入日常工作的每个环节，用心为每一位客户提供专业服务与真诚沟通。



完善智能客服



升级在线智能客服系统，覆盖手机银行、微银行、交易银行新版网银、门户网站等线上服务渠道，智能客服自助服务占比达 85.77%；优化手机银行“我的客服”专区客服入口和交互逻辑，打造“随时、随地、随需”的服务体验。

培养客户体验师



通过准入与退出机制、资格认证、业务考核、及培训交流，建立并不断优化专业客户体验师队伍。

优化智能机器人



新增机器人业务场景及语料，机器人问题识别率提升至 94.59%，更好地满足客户个性化、定制化专属服务需求。

反馈与改进机制



每季度收集分行客户体验工作反馈，形成《线下客户体验管理交流专刊》供全辖交流分享，并通过网标 SOPS 平台收集问题和优化建议，助力客户体验机制不断完善。



# 全面保护 客户权益

中国银行始终将客户权益放在首位，在董事会设立了企业文化与消费者权益保护委员会，负责审议本行消费者权益保护战略、政策和目标等，向董事会提出建议，并监督、评价本行消费者权益保护工作。2021 年，我们制定了《中国银行消费者权益保护政策（2021 年版）》，持续完善消费者权益保护的战略目标、治理架构、体制机制与制度基础。同时，深入开展宣传教育工作，提高消费者风险防范意识，消费者权益保护培训班全年共培训员工超过 6 万名。

## 洞悉客户 诉求



我们重视聆听客户的心声，以客户反馈为指导，不断优化产品和服务体验，形成“采集—分析—评估—改进”的闭环工作流程。2021 年，我们对客户来电进行采集分析，共计收集客户意见 634 条，形成分析报告 51 篇。同时，我们还通过每年定期邀请第三方专业机构组织开展客户满意度调研，主动了解客户对中行的品牌认知及满意度评价。2021 年调查结果显示，外部客户满意度为 93%，与上年基本持平。



## 客户投诉管理



2021 年，我们修订了《中国银行客户投诉管理办法》，在明确投诉定义、投诉处理、投诉核查的基础上，进一步就投诉管理体系、工作机制、操作细则等方面进行了梳理和明确，强化溯源整改、考核问责和纠纷化解，切实保障消费者的合法权益。全年共受理客户投诉 14.8 万件，投诉处理完结率达 100%。

### 主要投诉 业务类别

信用卡投诉占比 50.3%，借记卡投诉占比 18.1%，贷款投诉占比 8.1%。以上三类业务共占全部投诉的 76.5%。

### 主要投诉 地区分布

广东（10.4%）、江苏（5.7%）、北京（4.0%）、山东（3.7%）、河北（3.5%），以上五个地区的投诉共占全部投诉的 27.2%。

## 规范营销宣传



我们根据金融适当性原则及监管要求，于 2021 年制定了《中国银行消费金融营销宣传管理指引》，明确营销宣传管理框架与行为准则及业务条线部门管理职责，做到规则清晰、职责明确；细化明确审慎性管控要求，落实营销事前审查、事中审批及事后监测的全流程管控机制；完善产品售前、售中、售后的风险提示，确保营销宣传依法合规。





严保  
信息安全



完善管理机制  
保护客户隐私

- 建章立制：制定《中国银行客户信息保护管理政策》《中国银行消费者金融信息保护管理办法》，搭建全行客户信息保护管理的框架策略，明确部门职责分工，提出在采集、存储、使用、传输、共享、删除及销毁各环节的管理要求，将法规及监管的有关要求在系统建设和业务运营过程中内化、固化。
- 自查整改：组织开展个人客户信息、公司客户信息、金融机构客户信息保护的自查整改工作，以及消费者金融信息安全风险排查工作，及时形成自查报告及问题整改台账。

应用信息技术  
强化系统安全

- 系统安全保障：对信息系统需求、设计、编码、测试、运维全生命周期实行安全控制，并通过主动风险隐患发现机制，及时发现、修复信息系统安全漏洞。
- 网络安全防御：通过部署防御系统和工具、完善数据防泄漏体系建设、建立业务数据脱敏机制，构建主动纵深的网络安全防御体系。
- 安全队伍建设：组建网络安全蓝军队伍，通过技能培训和实战演练，不断提升人员网络安全专业能力。
- 系统安全测试：日常开展常态化渗透测试，每年对互联网应用系统开展全覆盖安全测试，进行全环境漏洞扫描，并与网络安全专业机构在安全漏洞评估及应急处置方面建立合作。

防范  
欺诈风险



我们重视保障客户的资金安全，把守护客户的“钱袋子”视为己任，强化事前预防，加大力度围绕反诈骗、反假币等开展教育和警示，提高消费者的风险防范意识。同时，持续完善事中布控，优化升级“网御事中反欺诈系统”，通过大数据、云计算、人工智能等金融科技的综合运用，有效识别和处置欺诈风险事件。2021 年，“网御事中反欺诈系统”共拦截可疑交易金额 150.70 亿元。

尽心尽力，  
架起金融安全防范网

中行河北省分行

为沧州某企业成功追回跨境电信网络诈骗

44 万欧元

折合人民币 340 余万元，挽回客户巨额损失。

中行山东省分行  
滨州滨城支行

依托企业网银限额管控机制和账户处置快速反应能力，帮助企业客户成功堵截

468.62 万元

诈骗资金。

中行深圳市分行

网点员工凭借敏锐的风险意识，及时察觉诈骗风险，帮助一位老年客户挽回

1,000 万元

人民币。



2021 年  
共拦截可疑交易金额

150.70

亿元





# 激发人才 创新活力

中国银行秉承以人为本的理念，着眼于员工的生活与成长需求，为员工提供完善的培训体系和薪酬福利，并主动倾听青年员工的心声，培育和挖掘优秀人才，与员工携手创造更美好的未来。

## 人才 引进



我们的境内机构累计录用员工

9,600

余人



在科学地规划全行人力资源需求的基础上，我们持续扩大高校毕业生招聘规模，广泛开展多种形式的校园宣讲活动，持续完善校园招聘流

程，提供人性化的招聘服务。2021年，我们的境内机构累计录用员工9,600余人，并已启动2022年全球校园招聘，提供就业岗位1.1万个。



▲ 新西兰子行员工合影

## 人才 培养



我们制定了全行的年度人才培养规划，优化中银培训体制机制，拓展健全赋能集团、赋能员工、赋能社会、赋能客户的培训项目体系，提高培训专业能力和资源投入，为本行战略发展提供智力支持和人才保障。

### 整合开发培训资源

- 师资建设：出台《中国银行内部兼职师资管理办法》，举办网点管理全景课程师资认证培训班，完成1,691名总行级内训师认证和选聘。
- 课程和微课建设：举办精品课程开发研讨班，集中和自主开发82门精品课程，形成标准化教师手册、学员手册、教学案例集等；组织优秀原创课程展播活动，录制并展播65门精品课程，在中银研修云平台上建立微课库并开设学习专栏。
- 案例建设：开发系列长三角特色案例；组织案例和课程基础建设研讨工作坊、案例开发教学一体化研修班，开发并上线48个教学案例。

### 完善培训机制

- 教材制作：完成绿色债券知识读本、金融市场产品手册、金融英语、企业文化手册等23本教材。

### 拓展员工学习平台

- 截至2021年末，中银研修云平台注册用户达31.5万人，月均活跃用户23万人，上线课程2.5万门，员工平均学习时长43.5小时。
- 打造中银研修中心云平台，开创数字化学习和智慧学习新空间，访问量突破2.5亿人次。
- 上线“总行员工业余学习在线购书平台”，为员工统一配置业余学习图书购买额度，支持员工自主选购图书。

### 重点培训项目

#### 专家大讲堂

发挥外部智库对全行业务发展的战略咨询作用，帮助各级管理者和员工拓展视野、更新思维，塑造全员学习的企业文化。2021年，共举办六期“中银大讲堂”，累计约有3.6万名员工在线观看直播，近4.2万人次参与学习。

#### 全员学习节

以“学习成就卓越”为主题，举办了第二届全员学习节，刘连舸董事长亲授第一课，全辖149家分支机构参与，用户日均访问量达4.6万人，课程总点击量达424万人次。

#### 新员工成长研习社

面向全辖新员工，实施“新员工成长研习社”在线学习项目，邀请本行管理层为新员工授课，覆盖41家境内机构，共有7,899名新员工参与。

“中银大讲堂”参与学习人次近

4.2 万

“新员工成长研习社”参与新员工

7,899 名



### 职业晋升通道

我们持续完善专业序列设置，加强专业资格管理，优化专业人才晋升路径，明确专业技术职位聘任要求与转聘规则，持续推进专业序列建设。截至2021年末，21个序列已印发专业资格管理实施细则（方案），6,200余名员工获得高级专业资格，约19万人获得中、初级专业资格。





新西兰子行定期为员工举办下午茶会、生日聚会，在春节、元宵节、端午节、中秋节等中国传统节日期间，举办特色鲜明的庆祝活动，并积极实行弹性工时制，推广员工志愿者假日。



中行河北省分行在暑期举办员工子女爱心驿站，并组织员工子女参观父母工作地点和行展馆。



中行山西省分行在端午节期间举办员工包粽子活动，与员工一同分享节日的欢乐。



## 积极奉献 公益事业

### 持续深化 定点帮扶工作



我们积极落实巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接部署要求，以金融力量助推定点帮扶地区乡村振兴。作为陕西省咸阳市永寿、旬邑、淳化、长武四个县（简称“北四县”）的定点帮扶单位，我们严格落实“四个不摘”要求，紧密结合当地乡村振兴工作实际需要，统筹协调海内外资源，助力当地推进乡村振兴。

中国银行长期坚持“服务社会、奉献社会、回报社会”的理念，立足多元化金融服务优势，赋能慈善公益事业发展。我们依托中银慈善基金会作为履行公益责任的重要平台，积极探索“金融+慈善”模式，充分发挥中银公益平台作用，不断创新公益项目模式，扩大公益实践的影响和效益，推动实现共同富裕目标。

#### 聚焦重点领域项目实施

聚焦果业、畜牧业等方向，支持区域产业发展和品牌建设；聚焦供水能力提升、救灾防疫等，巩固脱贫成果；聚焦污水治理、垃圾处理等农村环境整治提升行动，改善农村人居环境；聚焦教育、医疗等公共服务，助力城乡均衡发展。全年向北四县直接投入和引进无偿帮扶资金 1.07 亿元，实施产业帮扶、民生工程等帮扶项目近百个，直接受益群众超过 3 万人，为建设美丽乡村贡献中行力量。

#### 提升金融服务帮扶成效

开发 12 门乡村振兴线上课程，内容涵盖乡村振兴政策解读、农业特色产业培育、“互联网+”农产品市场营销等课程，组织北四县基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员学习；线下举办乡村振兴能力提升、金融知识等培训，累计培训 2.89 万人次，帮助当地干部群众学习先进理念，提升运用金融工具促进经济发展的能力。

#### 深化推进消费帮扶

制定《关于进一步加大消费帮扶工作力度的通知》《“咸阳马栏红”苹果等农产品帮销工作方案》，推动消费帮扶做深做实，全年购销全国脱贫地区农产品 1.77 亿元。发起“认养苹果树”活动，全年认养苹果树 8,000 余棵。强化对帮扶地区农产品采购，仅采购“咸阳马栏红”苹果一项，全年组织各单位和员工自愿购买 90 余万公斤，金额超过 1,300 万元。



#### 携咸阳农产品走进上海进博会

在第四届中国国际进口博览会上，我们搭建了“咸阳农特产品专区”，并在本行主办的数字人民币活动现场、中国银行支行展厅等场地摆放了“咸阳马栏红”苹果、永寿县槐花蜜等特色农产品，结合张贴海报、播放视频等方式，展示定点帮扶县农副产品。来自我行陕西咸阳定点帮扶工作队的两名队员专程赶到现场，化身“带货主播”，在网络平台推广帮扶县特色农产品，助力当地脱贫群众持续稳定增收。在进博会主场馆的中国银行展厅，还举办了咸阳市专场投资洽商会，增加广大参展客商了解咸阳市及北四县投资政策、营商环境、地区特色的机会。



构建开放共享的公益平台



我们以“金融+公益+互联网”思维，积极探索互联网公益与银行金融业态的融合发展。2021 年，依托中银公益平台<sup>注1</sup>，支持 73 家机构发起的 188 个慈善募捐活动，总计募集善款 1,736.31 万元（含配捐），近 16 万人次参与捐赠。



聚合社会  
爱心力量

发起“中银爱加倍”公益活动，通过“爱心人士捐赠一笔，中银慈善基金会等额配捐一笔”的形式，吸引社会力量参与公益慈善，实现“1+1”的汇聚效应。活动期间共计为 6 家慈善组织的 10 个品牌慈善项目筹款 640 万元，带动 6.6 万人次参与捐赠。



深耕场景化  
公益平台

创新互助养老模式，上线公益互助养老平台，鼓励志愿者在年轻时积累助老服务时长、在年老时用时长兑换养老服务，形成公益良性循环。2021 年，推进平台适老化改造，让老年群体享受大字体、内容简洁、操作简单等使用体验；志愿者端新增主动“发服务”功能、线上培训学习功能，增加志愿服务的灵活性；邀请社区周边爱心商家、企业入驻平台，为志愿者提供生活权益。



“中银校园公益平台”是中益善源为学校搭建的联通校友、回馈校园、服务社会的互联网募捐平台，提供募捐咨询、活动策划、项目发布、系统运营等一揽子线上线下服务，有效提升学校公益形象，助力学校把握校友经济与第三次分配机遇，为学校建设和师生发展提供新途径、新平台。2021 年，清华大学、北京大学、中国人民大学、湖南大学等数十家高校基金会已成功入驻“中银校园公益平台”。



为社会组织  
发展赋能

注 1：中银公益平台由中国银行发起设立，是民政部指定的慈善组织互联网公开募捐信息平台。平台于 2018 年 6 月上线，致力于“赋能社会组织发展，营造良好公益生态”，依托中国银行线上线下资源，构建 O2O 慈善募捐模式，为用户带来便捷参与公益的新体验。

中银金科发挥金融科技优势，依托互联网公益平台建设经验，联动中行云南省分行，为当地红十字会研发捐赠管理一体化平台，实现从组织管理到捐款捐物管理线上线下融合，提升机构内部管理效率的同时，确保信息公示的及时、透明，助力公益慈善事业发展。



2021 年 6 月，中银慈善基金会联合中银基金、中国慈善联合会共同举办“慈善资产保值增值投资首期培训班”，支持慈善组织善款管理能力提升，课程内容覆盖慈善组织投资相关法律法规、慈善组织资产管理等，共有 50 余家全国性慈善组织负责人或财务人员参与。





以实际行动  
助建美好生活



我们积极响应社会发展需要，在扶贫济困、教育助学、文化传承、志愿服务、灾害防救等多个领域，创新并持续开展公益实践，助力广大人民群众向美好生活迈进。

教育助学

- 引资引智相结合，改善贫困地区教学环境和教学质量，补短板，强师资，塑特色，多方汇聚优质教育资源，促进教育公平。
- 联合教育部全国学生资助管理中心连续十年开展“资助育人”系列活动，2021 年通过“彩虹桥”红色之旅、“中银基础学科奖学金”和中银“勤工计划”三大项目，助力青年学生求学、就业、创业。
- 连续八年组织客户和员工通过“中银私享爱心荟——春蕾计划”资助陕西省及云南省的高中女生，2021 年捐款 126 万元，帮扶 315 名学生。

志愿服务

- 完善志愿服务机制，为员工提供多样化志愿服务活动机会，鼓励员工发扬志愿者精神，形成积极为人民服务的良好氛围。
- 2021 年，各级团组织累计开展 520 余场学雷锋志愿服务活动，共计超过 19,800 名团员青年参与，服务超 10 万人次，累计服务时长 1.9 万余小时，服务人群覆盖学校师生、社区居民、企业员工、职业农民、独居老人、留守儿童等。
- 积极组织青年志愿者做好进博会、东博会、服贸会、生物多样性大会、全运会等服务。

认养一棵树，帮扶一农户

认养一棵树，帮扶一农户

我们建立了“公益中国”消费帮扶平台，持续助力乡村振兴，并探索“党建联建+消费扶贫”创新路径，依托“公益中国”平台开展“党建+苹果树认养”活动，号召党员干部员工自愿认养帮扶对口地区陕西北四县苹果树，陪伴含苞待放的苹果花成长为饱满果实的全过程，亲身参与消费扶贫，共建“中国银行党建联建振兴林”。同时，中行深圳、宁波、广东、苏州、上海、天津等分行纷纷号召员工和客户加入认养行列。截至 2021 年末，共计认养“北四县”苹果树 6,562 棵，已阶段性配送苹果合计 9,382 箱，认养总额 1,065,840 元，集众人之力助建乡村产业发展。



▲ 北四县苹果树上的中行认养牌

心怀社会，奉献社区

心怀社会，奉献社区

自 1994 年成立中银香港慈善基金以来，中银香港积极捐助及参与公益慈善活动，已累计捐款超过港币 14 亿元（折合人民币约 11.4 亿元）。2021 年，在扶贫助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术等多个领域持续推进 70 余个慈善公益项目，为本地社区的和谐发展贡献中行力量。

已累计捐款超过港币

14

亿元



▲ 澳门分行义工协会参加了 2021 年度澳门明爱慈善跑并荣获“最具人气团队大奖”

文化传承

- 伦敦分行连续第十年支持“汉语桥”全英大区赛，弘扬中华文化，促进中英两国文化及人员交流。
- 中银香港资助香港中华文化促进中心的“礼行天下”文化传承计划，面向香港的幼儿园和中小学，推广中华优秀传统文化。

灾害防救

- 面对新冠疫情反复及强降雨自然灾害，在做好抗灾工作支持和金融服务保障的基础上，主动开展物资捐赠、自发组建志愿队参与救援及重建工作。
- 为防汛救灾和民生保障的各类企业开通信贷和融资绿色通道，为受灾小微企业提供业务便利，保障防汛捐赠款项支付畅通，通过及时高效的金融服务为抗击灾情贡献力量。
- 各行网点提前做好防汛防灾工作部署，畅通各行网点信息共享渠道，保障金融基础服务提供，确保客户权益不受侵害。



- 1 开展“惜食分响食物回收及援助计划”，将饭餐免费赠送至偏远地区人士，年内已协助回收 1,426 吨食物，惠及 216 万人次
- 2 支持“迈向碳中和”青少年培训计划，培养青年学子实践低碳生活的理念，加强对国家碳中和目标及行动方案的理解，其环保画作在“联合国生物多样性大会”（COP15）上展示
- 3 资助海洋公园保育基金的“保护野生生态·延续地球未来”计划，为 13 个香港及亚洲地区的保护项目提供资金支持，吸引 1.9 万市民参与“海洋公园保育日”宣传活动
- 4 举办“中银香港义工日”，与 16 家社会组织合作开展 25 项志愿服务活动，约 4,000 名员工志愿者参与，服务时数超过 8,000 小时



向社会公众普及  
金融知识



我们积极承担金融知识宣传教育的主体责任，结合老年群体、社区群众、学生群体、农村群众等不同对象的具体需求开展差异化宣教活动，做到金融知识精准直达，提升公众金融素养和自身权益保护能力。

2021 年，  
深化金融知识宣传活动：  
开展对外教育宣传活动

59,722  
次



发放教育宣传材料

9,842  
万份



触及金融消费者

5.6  
亿人次



面向老人

通过官网、微信公众号、视频号发布非法金融活动提示宣传、典型案例、反诈骗短视频；在手机银行银发专区开展定期直播，与老人线上互动；以网点为中心向周边社区、养老机构辐射，对老年人进行现场宣教。多措并举，引导老年群体提高防范意识、远离金融诈骗。

中行贵州省分行

走进社区向老年人讲解如何防范电信诈骗



中行广东省分行  
佛山分行

开展金融知识进校园活动



面向学生

境内各级分行持续开展“送金融知识进校园”主题教育活动，重点讲解套路贷、校园贷等与学生群体相关的非法借贷案例，帮助学生树立理性消费观，筑起“反诈拒赌”思想防线。

中行宁波市分行  
象山石浦支行

在石浦镇中心幼儿园延昌分园宣传人民币知识



中行河北省分行

开展金融知识下乡活动



面向社区

深入社区开展驻点宣传，通过派发宣传资料、开设金融小课堂、建立金融知识普及微信群等形式，向社区居民宣传金融知识。

面向农村

走进乡村开展宣教活动，通过生动的案例和通俗易懂的语言，传播防范电信网络诈骗、防范非法集资、反假货币及人民币现金服务等金融知识。



# 稳健治理

筑牢  
发展根基

中国银行将卓越的公司治理作为重要目标，不断追求公司治理最佳实践，把加强党的领导与完善公司治理有机统一起来。按照资本市场监管和行业监管规则要求，不断完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”职权明晰、运行顺畅，董事会及监事会各专业委员会切实履行职责、积极有效运作，公司治理水平持续提升。



可持续发展目标（SDGs）



## 全面优化 公司治理

中国银行将卓越的公司治理作为重要目标，不断追求公司治理最佳实践，把加强党的领导与完善公司治理有机统一起来。通过建立健全的公司治理架构、强化 ESG 职责履行、促进董事会多元化等举措，持续提升公司治理水平。

### 完善 治理结构



我们坚持孰严原则，持续跟进并落实资本市场监管要求，对公司章程、各专业委员会议事规则等进行全面系统梳理。按照资本市场监管和行业监管规则要求，不断完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”职权明晰、运行顺畅，董事会及监事会各专业委员会切实履行职责、积极有效运作，公司治理水平持续提升。



▲ 中国银行公司治理架构



深化 ESG 治理



董事会 ESG 履责

2021 年，本行董事会重点聚焦绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、定点帮扶等 ESG 相关议题，审议通过了《中国银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告》《中国银行“十四五”绿色金融规划》《“十四五”普惠金融规划》《消费者权益保护政策》《申请定点帮扶对外捐赠专项额度》等议案，并听取了《民营企业三年发展规划落实情况报告》《2020 年度绿色金融发展情况报告》《关于 2020 年度消费者权益保护监管评价情况的报告》等汇报。

本行董事会下设企业文化与消费者权益保护委员会，该委员会的职责包括：审议本行 ESG 有关的发展规划、政策、报告，向董事会提出建议；识别、评估与管理重要 ESG 相关事宜，建立合适及有效的 ESG 风险管理及内部控制体系；定期听取 ESG 的情况报告。

监事会 ESG 监督

2021 年，本行监事会制定了《中国银行股份有限公司董事会、监事会、高级管理层及其成员履职评价办法（2021 年版）》，完善制度建设，提升治理能力，加强在履职、战略、财务、风险和内控等方面的日常监督、专项监督和专题调研，对董事会、高级管理层在绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、环境与气候风险管理等涉及 ESG 职责履行的工作开展监督，提出相关意见建议。年内，监事会审议通过了《中国银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告》《监事会对董事会、高级管理层及其成员 2020 年度履职尽职情况评价意见》《监事会对本行消费者权益保护履职情况的监督评价意见》等多项议案，对本行 ESG 职责履行有效发挥了监督作用。

ESG 教育培训

本行注重全行的可持续发展能力建设，定期邀请专家学者开展 ESG 相关讲座与培训，帮助董事会、监事会及各级员工了解 ESG 领域最新形势与市场热点，提升 ESG 的履职能力和监督水平。2021 年，面向董事会成员开展了绿色金融、反洗钱政策、人工智能等主题培训，面向监事会成员开展了“金融机构‘碳中和’风险管理”“商业银行全球化发展的机遇和挑战”等专题培训班。



董事会多元化



本行制定了《中国银行股份有限公司董事会成员多元化政策》，列明关于董事会成员多元化立场所持立场以及在实现过程中持续采取的方针。本行注重强化董事会成员多元化程度，以董事会整体良好运作所需的技能和经验为本开展董事会成员委任工作，同时从多个方面充分考虑董事会成员多元化的目标和

要求，并贯穿于董事选聘的全过程，具体包括但不限于监管要求、董事性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识和任期等。年内综合考虑董事各项因素，提名增补了三名独立董事候选人和一名非执行董事候选人，进一步促进董事会成员多元化。



# 完善风险管理体系

中国银行坚守风险底线，将风险管理视为商业银行可持续发展的生命线，以狠抓风险管控为行动，实现公司稳健发展。2021 年，面对错综复杂的内外部形势，我们认真落实中央决策部署，统筹发展与安全，深化全面风险管理体系建设，加快推进风险管理数字化转型，开启了全面风险管理的新阶段，风险管理的精细化与专业化水平稳步提升，为建设全球一流现代银行集团提供了坚强保障。

## 全面风险管理体系



我们在纲领性文件《中国银行股份有限公司全面风险管理政策》的基础上，制定《集团全面风险管理体系优化方案》，围绕“健全治理架构、厘清职责职能、升级管理基础、赋能业务发展”的总体思路，打造风险管理核心竞争力，深入落实各项优化措施，强化全机构、全业务、全流程、全类别的风险管理要求，全面完善风险管理体系。

我们将优化全面风险管理体系、提升全面风险管理有效性作为首要目标，在多个层面融入风险管理。在董事会设置了风险政策委员会、美国风险与管理委员会；在管理层设置风险管理与内部控制委员会；在主要业务部门建立风控中台，设立部门风险总监，明确各单类风险的主责部门，并由审计部门负责审计监督。

### 管理架构

将风险治理、策略、偏好、限额、政策、程序、系统、数据、内控、审计各风险管理要素互相衔接，打造有效制衡与边界清晰的风险管理架构。

### 管理技术

深化人工智能、区块链、智能合约等科技应用，将风险与业务、技术深度融合，增加多维度全方位的风险管理穿透力，着力打造自动实时的全面风险管理体系。

### 运行机制

从横向加强集团层面、机构层面、产品层面的综合风险管理；从纵向加强风险管理三道防线建设，压实一道防线风险管理主体责任，增强二道防线独立性、权威性和专业性，提高三道防线审计监督评价有效性。

### 队伍建设

持续加强风险管理关键岗位人员管理，优化引进培养机制，打造一支懂风险、懂业务、懂技术的专业人才队伍。

我们不断健全集团全面风险管理体系，推动优化全面风险管理体系，根据内外部形势重新检视集团风险偏好并进行调整。通过深入调研、全面论证，编制风险管理子规划暨风险管理策略，强化全面风险管理主体意识。

## 夯实风险管理基础



我们持续健全风险管理的长效机制，通过提升风险防范预警能力、强化风险管理数字化支持、培养人才风险管理意识，并推进内部风险防控审计工作，筑牢金融业安全防线。

### 提升重大风险防范能力

- 通过完善政策制度和操作规程，提高应对意识与应对速度。
- 探索压力测试等管理工具的主动应用，增强极端情景应对能力。
- 持续开展重大风险排查，建立排查落实跟进机制，增强重大风险排查的可操作性。

### 强化内部审计监督

- 将第三道防线建设聚焦在内部审计主责主业，突出对国家重大政策和监管要求落实情况的审计，同时强化第一、二道防线履职的有效性，加强对审计问题整改的监督工作，持续加强审计条线建设，加快审计数字化转型。

### 增强风险管理数字化能力

- 利用大数据和人工智能技术，通过对市场价格数据进行深入挖掘分析，实现对上市公司及发债企业的前瞻性研判。模型对市场 70% 的违约企业提前预警，对多家市场影响较大的“爆雷”企业，实现 3—15 个月提前预警。
- 通过对客户及关联企业各维度风险信息高效获取、整合、计量，提升预警的前瞻性和有效性。模型将客户的行外关联企业纳入监控范围，利用智能算法量化计算风险事件对关联企业的风险影响，深入分析风险传染路径。
- 整合行内外各类风险大数据形成高风险企业名单，为各业务条线及综合经营公司提供一键查询风险、批量扫描客户风险、关联查风险等功能。

### 提高风险管理赋能水平

- 树牢全员风险责任观：将风险管理深度融入企业文化与员工行为准则，形成“人人都是唯一的一道防线，每道防线都是最后一条防线”的风险责任观，强化精准问责，增强全员风险合规意识。
- 强化风控岗位人员管理：加强境内外一级机构分管风险副职、总行业务部门风险总监、美国首席风险官绩效考核工作，定期组织述职，并采用多种培训形式，提升风险副职及其 B 角的专业性和履职能力，强化关键风控岗位人员管理。截至 2021 年末，公司共获得风险管理专业资格人员累计 11,919 人。
- 建设风险管理文化：制定《增强风险意识、建立良好风险文化工作方案》，通过风险宣导、全员培训、整改问责、制度及系统建设、考核激励、选人用人和监督检查等 7 个方面 20 项措施分层稳步推进风险文化建设。2021 年共开展中国金融风险经理专题研讨会 12 期，成果交流讲座 12 期，高级资格培训班 1 期。





▲ 澳门分行举办合规讲座

# 确保诚信 合规经营

中国银行秉持诚信经营理念，按照法律法规与监管规定，深化合规管理体系建设，通过完善内控案防工作机制，开展合规风险培训，健全境外合规管理体系，做强反洗钱与制裁合规管理，牢牢守住不发生系统性金融风险底线。

## 防范金融犯罪

我们对业务经营各个环节开展风险排查，从源头预防各类违法违规案件。2021 年，制定了《中国银行股份有限公司案防管理政策（2021 年版）》《中国银行股份有限公司案防工作办法（2021 年版）》，将贪污、贿赂、欺诈、洗钱等各类案件纳入工作范畴，进一步细化案件防控的职责分工、制度建设、员工行为管理、监督检查与案件风险排查、案防评估等工作办法，有效规范案件防范沟通机制、考核和激励约束机制，全方位夯实案件防控管理基础。

## 合规文化建设

我们深入开展警示教育活动，组织各级机构负责人签订“案件防控目标责任书”，组织员工签订“合规承诺书”，强化预防金融从业人员违法犯罪宣导。同时，依托中银研修平台大力培育合规文化，上线包括知识手册、专题课程、案例分析、直播讲座等各类课程，开展培训学习和测试、组织合规知识“一对一”竞赛等活动，向境内外员工传导集团合规理念和管理要求。

结合国务院颁布的《防范和处置非法集资条例》，我们制定了《关于进一步加强防范和处置非法集资工作的通知》，进一步明确监测防范非法集资工作要求，做好员工教育和社会公众宣传。

## 反洗钱管理

我们建立了包括《中国银行股份有限公司反洗钱、反恐怖融资与制裁合规政策》在内的各项反洗钱内控制度，持续完善洗钱风险自评估方法和指标，加强涉虚拟货币、电信诈骗等可疑账户的风险监测，充分运用自评估结论，实现资源配置、反洗钱管控与所面临风险相匹配。同时，密切关注制裁形势变化，对标境内外监管要求及先进同业实践，持续完善集团制裁合规管理体系，切实管控制裁合规风险。

面向公司董事、管理层和员工，公司定期开展以国际形势、监管要求和集团政策解读等主题的反洗钱和制裁合规培训。

## 境外机构合规管理

我们积极压实境外机构合规经营、安全运营、高质量发展的主体责任，以满足当地法律、监管及总行政策要求为基础，建立“核心制度清单”管理机制，进一步规范境外机构制度体系，强化境外复杂环境应对能力，着力加强境外机构反洗钱与制裁合规风险管理。

同时，制定《关于进一步加强境外合规管理的若干意见》《境外机构重要合规事项管理指引》及《境外机构合规管理关键人员管理办法》，确立境外合规管理的理念、原则、重点管控领域和要求，完善境外机构合规关键人员管理机制与流程。



# 党建引领 全面发展

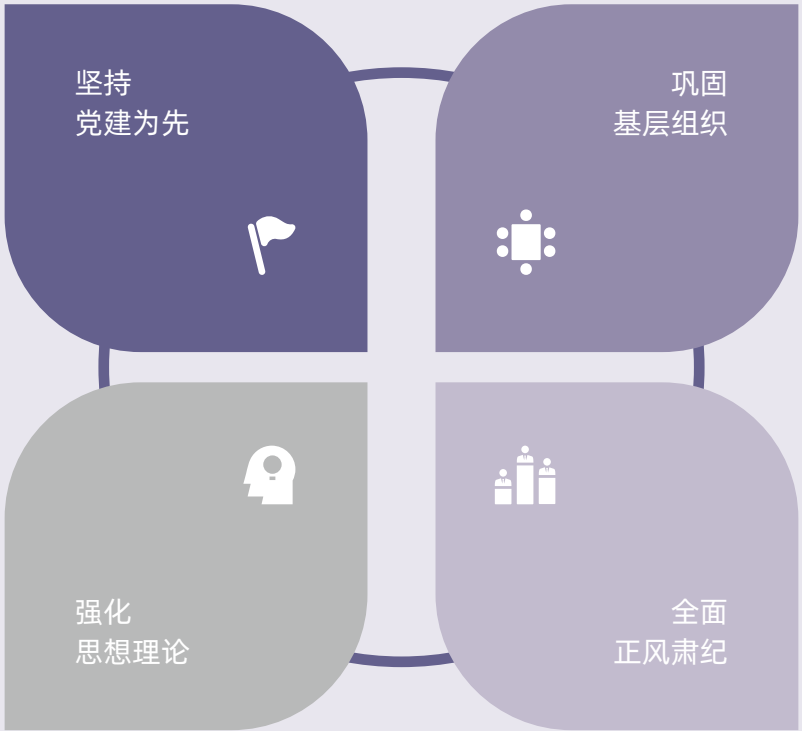
中国银行坚持党要管党、全面从严治党，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，牢记“国之大者”，以党的政治建设为统领，以党的理论武装为抓手，以基层规范化为基础，守牢廉洁防线，狠抓工作落实，持续推动党的建设高质量发展，为建设全球一流现代银行集团提供强大动力和坚强保证。



我们根据党中央决策部署，深入开展党史学习教育。按照学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行的总体要求，紧密围绕党史学习教育动员大会、庆祝中国共产党成立 100 周年大会、党的十九届六中全会“三大节点”，认真落实专题学习、专题党课、专题宣讲、专题组织生活会和专题民主生活会等规定动作。积极拓展党史学习教育“第二课堂”，大力弘扬伟大建党精神，组织举办“两优一先”表彰会、“永远跟党走”群众性主题宣传教育活动，建设中行博物馆，打造党性教育基地矩阵，引导广大党员干部传承红色基因，坚定初心使命。深入开展“我为群众办实事”实践活动，总行党委列出的 72 件实事，总行机关各党（总）支部承诺的 273 个举措，境内各一级机构、综合经营公司提出 2,459 个项目均按要求办结。

坚持把党的政治建设摆在首位，更加坚定自觉践行“两个维护”。牢记中管金融企业的根本定位，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。推动落实全面从严治党政治责任，认真落实全面从严治党主体责任清单，加大巡视巡察和监督检查力度。参加中央和国家机关党的建设成就巡礼展，展示党建工作成效。

坚持深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，更加有力有效强化理论武装。健全用党创新理论武装全体党员、教育干部员工的工作体系，发挥各级党委理论学习中心组学习的示范带动任务。2021 年，参加中央和国家机关“学党史、强素质、作表率”读书接力赛并荣获冠军。



全面推进党支部标准化规范化建设，夯实巩固基层组织基础，持续提高各级领导班子和干部适应新时代的政治能力和专业化水平。建立党建工作联席会议机制，制定或修订党建工作领导小组工作规则等多项管理办法，将制度建设贯穿全面从严治党始终。运用“复兴壹号”智慧党建平台，提升信息化水平。编印党建工作“四书两表一集”系列资料 10 万余册配发 1.8 万个党组织，为基层提供制度依据和操作指南。

深入推进正风肃纪，促进政治生态更加风清气正。坚决整治腐败情况，通过加强全力监督制约，加大监督执纪问责力度。

编印党建工作  
“四书两表一集”系列资料

10  
万余册



配发

1.8  
万个党组织





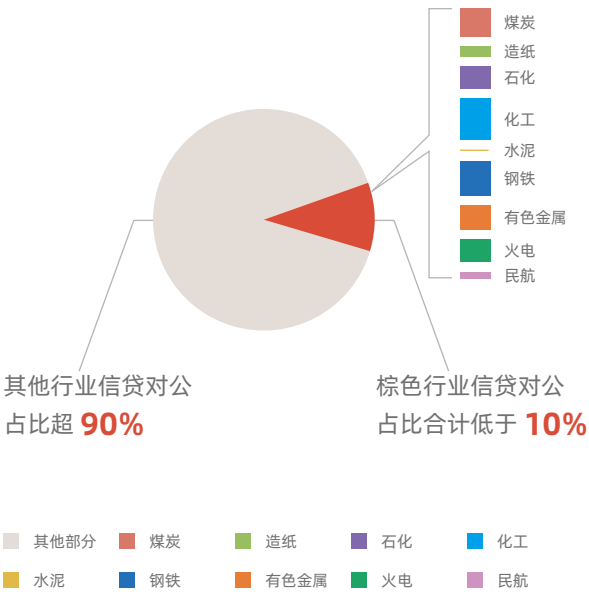
## ESG 关键绩效

### 环境绩效

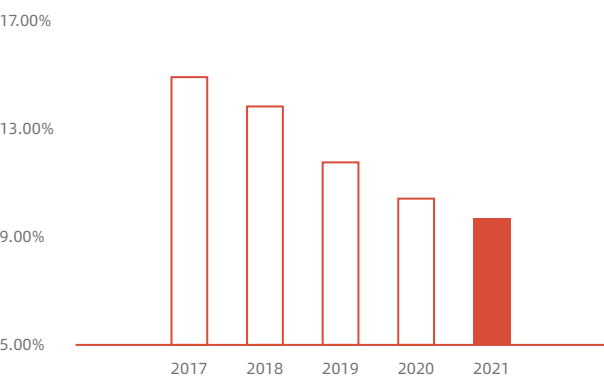
#### 绿色金融发展

| 指标                  | 2021 年 |
|---------------------|--------|
| 中国内地绿色信贷余额折合人民币（亿元） | 14,086 |
| 中国内地绿色信贷余额同比增长（%）   | 57     |
| 承销境内绿色债券发行规模（亿元）    | 1,294  |
| 承销境外绿色债券发行规模（亿美元）   | 234    |
| 历年累计绿色债券发行规模（亿美元）   | 107    |

棕色行业信贷对公占比情况



2017-2021 年棕色行业信贷对公占比逐年下降



绿色信贷环境效益

| 指标               | 2021 年 |
|------------------|--------|
| 绿色贷款减排二氧化碳当量（万吨） | 25,380 |
| 绿色贷款减排二氧化硫量（万吨）  | 1,385  |
| 绿色贷款节水量（万吨）      | 12,992 |
| 绿色贷款节约标煤量（万吨）    | 11,702 |
| 绿色贷款减排化学需氧量（万吨）  | 67     |
| 绿色贷款减排氨氮量（万吨）    | 52     |
| 绿色贷款减排氮氧化物量（万吨）  | 1,374  |

#### 能源

| 指标           | 2021 年    | 2020 年    | 2019 年    |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 能源消耗总量（兆瓦时）  | 2,754,463 | 2,717,945 | 2,825,765 |
| 汽油消耗量（吨）     | 12,400    | 12,658    | 14,870    |
| 柴油消耗量（吨）     | 463       | 482       | 646       |
| 天然气消耗量（万立方米） | 1,779     | 1,638     | 1,833     |

|                |           |           |           |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
| 办公场所电力消耗量（兆瓦时） | 1,279,768 | 1,164,930 | 1,156,660 |
| 数据中心电力消耗量（兆瓦时） | 506,101   | 585,547   | 661,133   |
| 热力消耗量（百万千焦）    | 2,214,424 | 2,251,532 | 2,218,428 |

注 1：集团 2019-2021 年自身运营消耗的能源种类包括汽油、柴油、天然气、电力、热力等 10 种。汽油、柴油消耗主要来自办公车辆，天然气、液化天然气等消耗主要来自办公场所设置食堂，电力消耗主要来自办公场所耗电和数据中心耗电，热力消耗主要来自北方地区办公场所采暖。

注 2：能源消耗总量根据各类能源的消耗量及《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）提供的转换因子进行计算。

| 指标                  | 2021 年  | 2020 年  | 2019 年  |
|---------------------|---------|---------|---------|
| 总行及北京地区机构汽油消耗量（公升）  | 29,478  | 36,514  | 44,228  |
| 总行及北京地区机构电力消耗量（兆瓦时） | 123,482 | 121,812 | 122,118 |

注：本行为北京市重点用能单位和重点排放单位。本表数据与集团数据为不同批次盘查结果。

#### 温室气体排放

| 指标                    | 2021 年    | 2020 年    | 2019 年    |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）     | 1,534,060 | 1,512,554 | 1,587,180 |
| 范围 1 温室气体排放量（吨二氧化碳当量） | 79,309    | 77,214    | 88,718    |
| 范围 2 温室气体排放量（吨二氧化碳当量） | 1,454,751 | 1,435,340 | 1,498,463 |
| 单位员工排放量（吨二氧化碳当量每人）    | 4.99      | 4.89      | 5.12      |

注 1：集团 2019-2021 年自身运营温室气体排放主要由能源使用产生，包括范围 1 与范围 2 的排放，其中范围 1 为汽油、柴油、天然气、液化天然气、液化石油气、燃料油、煤、焦炭等化石能源燃烧产生的直接排放，范围 2 为电力和热力消耗隐含的间接排放。基于本行业务范围，温室气体包括二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。

注 2：温室气体排放量，根据 ISO14064-1：《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》与世界资源研究所（WRI）发布的《温室气体核算体系》中提出的核算范围，使用国

家发改委发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》中能源的排放因子、国家发布的区域电网二氧化碳排放因子，以及境外地区公布的电力排放因子进行核算。

注 3：本行 2020 年度能耗和温室气体排放显著下降，部分受到远程办公等新冠肺炎疫情防控措施影响。

注 4：本行正积极制定中银集团温室气体排放量目标。

#### 水资源使用

本行用水水源主要为市政供水，无自采水源。总行及北京地区机构根据北京市节约用水管理中心下发的计划用水指标通知书，作为当年的用水量控制目标，并制定当年的用水计划和节水计划。2021 年，总行及北京地区机构的三个办公区的用水量控制目标合计为 386,672 立方米。

| 指标          | 2021 年  | 2020 年  | 2019 年  |
|-------------|---------|---------|---------|
| 水消耗总量（立方米）  | 358,887 | 336,100 | 390,134 |
| 循环用水总量（立方米） | 54,477  | 66,188  | 74,918  |

注：数据仅覆盖总行及北京地区机构。

本行仅在日常办公环节产生生活污水，均外排进入市政污水管网，并聘请有资质的第三方检测机构对污水排放进行定期监测。

#### 废弃物管理

本行对日常办公和运营产生的废弃物，包括生活垃圾、厨余垃圾、有害废弃物等进行分类收集和回收处理。在总行成立垃圾管理工作小组，厨余垃圾、有毒有害垃圾各类废弃物均委托给有资质的第三方机构进行合规消纳处置。2021 年，本行已完成中央国家机关生活垃圾分类示范单位创建工作，员工生活垃圾分类知晓率达 100%，人均生活垃圾产量实现“零增长”。

| 指标            | 2021 年 | 2020 年 | 2019 年 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 有害废弃物的排放总量（吨） | 6.34   | 0      | 5.1    |
| 无害废弃物的排放总量（吨） | 1,120  | 1,064  | 1,127  |

注：数据仅覆盖总行及北京地区机构。



● 物料及包装物

| 指标                     | 2021 年   | 2020 年 | 2019 年 |
|------------------------|----------|--------|--------|
| 办公用纸量（吨）               | 65.1     | 53.4   | 59.74  |
| 节约用纸量（吨）               | -11.7    | 6.34   | -11.74 |
| 信用卡年度新增发卡数量（万张）        | 332.83   | 679.39 | —      |
| 信用卡新卡单页及信封包装的纸张使用量（万张） | 1,561.41 | —      | —      |
| 信用卡电子账单节约用纸张数（亿张）      | 3.96     | 2.57   | —      |

注：办公用纸量、节约用纸量数据仅覆盖总行及北京地区机构。

● 确保环境合规

2021 年，中行未发生因环保违规而受处罚的事件，也未接到任何环境申诉。

社会绩效

● 人力资源结构

| 指标         | 2021 年  | 2020 年  | 2019 年  |
|------------|---------|---------|---------|
| 员工人数       | 306,322 | 309,084 | 309,384 |
| 男性员工人数     | 131,387 | 131,916 | 132,169 |
| 女性员工人数     | 174,935 | 177,168 | 177,215 |
| 中国大陆地区员工人数 | 280,908 | 283,312 | 284,044 |
| 外派员工人数     | 2,051   | 1,956   | 1,877   |
| 港澳台地区员工人数  | 19,445  | 19,495  | 19,205  |
| 海外机构本地员工人数 | 23,992  | 24,370  | 23,463  |
| 当年新进员工人数   | 10,221  | 11,468  | 10,289  |

|                |         |         |        |
|----------------|---------|---------|--------|
| 少数民族员工人数       | 13,260  | 13,073  | 12,843 |
| 30 岁及以下员工数量    | 66,995  | 73,355  | —      |
| 31 至 50 岁员工数量  | 185,917 | 189,454 | —      |
| 50 岁以上员工数量     | 53,410  | 46,275  | —      |
| 校园招聘人数         | 9,610   | 9,218   | —      |
| 社会招聘人数         | 611     | 1,005   | —      |
| 接收实习生人数        | 665     | 517     | —      |
| 获得高级专业资格人员（人）  | 6,280   | 4,308   | —      |
| 获得中、初级专业资格人员   | 196,000 | 35,000  | —      |
| 科技人员占全行员工比例（%） | 3.07    | 2.49    | —      |

● 保障员工权益

在社会招聘、校园招聘和内部晋升聘任等工作中，对所有员工一视同仁，无任何歧视条件，不因性别、民族、生理疾患等因素区别对待，确保公开、公平、公正。充分尊重和保护员工合法权益，通过劳动合同、集体协商、职工代表大会等做好职工权益保障工作。

| 指标             | 2021 年 | 2020 年 | 2019 年 |
|----------------|--------|--------|--------|
| 劳动合同签订率（%）     | 100    | 100    | 100    |
| 社会保险覆盖率（%）     | 100    | 100    | 100    |
| 女性员工比例（%）      | 57.11  | 57.32  | 57.28  |
| 中高层管理人员女性比例（%） | 30.79  | 33.24  | —      |
| 中高层管理人员男性比例（%） | 69.21  | 66.76  | —      |

● 关爱职业健康

本行切实关爱员工身心健康，提供多样化的医疗保障，倡导健康的生活方式。2021 年，继续为总行本部员工购买重大疾病保险，并为国外艰苦地区外派员工办理 SOS 高端医疗保险，进一步加强员工健康保障。

| 指标              | 2021 年 | 2020 年 | 2019 年 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 总行员工体检人数        | 4,985  | 4,144  | 4,179  |
| 总行员工工伤案件发生数量（起） | 3      | 7      | —      |
| 总行员工因公死亡发生数量（起） | 0      | 0      | —      |
| 因工伤损失工作日（天）     | 100    | —      | —      |

注：总行员工体检人数不含软件中心及部分总行派出人员。

● 员工流失情况

| 指标          | 2021 年 |
|-------------|--------|
| 员工流失率（%）    | 2.5    |
| 男性员工流失比率（%） | 2.4    |
| 女性员工流失比率（%） | 2.6    |

● 员工教育培训

本行聚焦业务发展和员工成长需要，搭建党校培训、战略任务培训、重点人才培养、岗位胜任培训、日常业务培训、综合素质培训六大类内部培训项目体系；制定领导力培训规划，系统开展高层、中层和基层经营管理人员培训；持续推进 21 个专业序列建设，开展课程研发、资格认证等工作；完善员工业余学习激励措施，鼓励员工在岗学习，打造全员学习文化。

| 指标           | 2021 年    | 2020 年    | 2019 年    |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 员工培训投入金额（万元） | 81,386    | 53,804    | 79,217    |
| 员工参与培训人次     | 2,663,696 | 2,498,657 | 2,927,903 |

\* 不包含各类在线自学人次。

| 指标                      | 2021 年    | 2020 年    |
|-------------------------|-----------|-----------|
| 接受培训员工比例（%）             | 97.01     | 95.89     |
| 女性员工参与培训数量（人）           | 175,377   | 174,054   |
| 男性员工参与培训数量（人）           | 130,847   | 127,438   |
| 高级管理层参与培训人次（人次）         | 14,293    | 15,948    |
| 中级管理层参与培训人次（人次）         | 265,698   | 321,541   |
| 普通员工参与培训人次（人次）          | 2,383,705 | 2,161,168 |
| 员工平均培训时间（小时）            | 48.32     | 59.35     |
| 女性员工平均参加培训时间（小时）        | 51.74     | 62.1      |
| 男性员工平均参加培训时间（小时）        | 45.83     | 55.6      |
| 高级管理层平均参加培训时间（小时）       | 46.3      | 51.24     |
| 中级管理层平均参加培训时间（小时）       | 61.99     | 87.92     |
| 普通员工平均参加培训时间（小时）        | 41.92     | 58.8      |
| 中银研修云平台注册人数（人）          | 315,674   | 314,411   |
| 中银研修云平台月均活跃人数（人）        | 234,170   | 137,331   |
| 中银研修云平台提供课程数量（节）        | 25,072    | 14,463    |
| 中银研修云平台员工参与培训人次（人次）     | 2,663,696 | 2,498,657 |
| 中银研修云平台员工人均学习时长（小时 / 人） | 43.55     | 40.63     |



● 保护客户隐私

在董事会、执委会消保相关委员会的统筹规划与指导部署下，制定并完善《中国银行客户信息保护管理政策》《中国银行消费者金融信息保护管理办法》等政策文件，优化客户信息保护机制，制定与更新消费者产品和服务隐私政策，加强对客户信息安全的保护，严格规范对消费者个人信息处理行为，开展个人客户信息保护培训，加强内部培训考核与人员管理，维护消费者信息安全权。

2021 年，本行组织开展了消费者金融信息安全风险排查，全面开展相关信息保护的自查整改工作，涵盖消费者金融信息保护全面排查、合作机构消费者金融信息保护专项排查等内容，并形成自查报告及问题整改台账。同时，针对《中华人民共和国个人信息保护法》开展合规对标，分析相关差距并及时整改。围绕敏感个人信息处理、信息跨境传输、信息主体权利响应、合作机构管理等多个维度，组织现状梳理、重检完善和明确相关机制和规范。

● 产品风险管理

本行制定了《中国银行股份有限公司产品管理办法（2021 年版）》《中国银行股份有限公司产品风险管理办法》，按照全生命周期管理、三道防线协同管理、风险可控、差异化管理、数字化管控等原则，明确新产品准入、产品存续期、产品停售和退出等阶段管理要求，已将产品管理范围从商业银行产品管理扩大到全集团产品管理，从新产品管理扩大到全生命周期管理，从自营产品管理扩大到自营及代销产品管理，实现产品管理全覆盖。同时，进一步优化产品管理组织架构，明确董事会和管理层的监督和管理职责。

针对新产品，要求产品准入时由产品部门开展风险自评估，风险管理部门提出风险控制措施要求，并最终出具产品风险评估审核意见及投产审核意见，产品部门根据产品风险分类等级执行差异化投产审批。针对存续产品，要求产品部门开展产品重检，重点从产品特性、经营情况、市场环境、客户需求、政策要求、风险变动等方面对产品进行评估，并由风险管理部门对投产一年内新产品、重点存量产品及重检结论中产品风险分类等级升高的产品的风险评估部分结果进行审核，由风险管理部出具综合风险评估报告；对其他重检产品提出风险管控建议。同时，更新制定了“2021 年产品管理绩效考核指标”，围绕新产品准入、监管报告、产品重检及风险审核等维度设置 2 分扣分项，并统一纳入全面风险管理考核中。

● 公平广告政策

本行就广告宣传建立了完整详细的规章制度体系，对广告宣传进行规范管理和统一审批，严格遵守《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及行业监管机构颁布的各项政策规定。广告内容真实、合法，不夸大宣传，不欺骗、误导消费者。广告创意健康向上，积极传递正能量。境外投放的广告宣传品遵守当地法律法规、监管规定，尊重当地风俗文化。

● 防范欺诈风险

运用大数据、云计算、人工智能等技术，持续推进数字化欺诈风险防范体系建设，提升线上渠道实时反欺诈能力。

| 指标                 | 2021 年 | 2020 年 | 2019 年 |
|--------------------|--------|--------|--------|
| “网御”系统拦截可疑交易数量（万笔） | 87.90  | 52.00  | 34.30  |
| “网御”系统拦截可疑交易金额（亿元） | 150.70 | 119.84 | 82.39  |

● 支持社会发展

| 指标                              | 2021 年   | 2020 年   | 2019 年 |
|---------------------------------|----------|----------|--------|
| 公益捐赠额（百万元）                      | 98.54    | 162.28   | 117.6  |
| 每股社会贡献值 <sup>注 1</sup> （元）      | 2.60     | 1.98     | 1.86   |
| 脱贫地区各项贷款余额（亿元）                  | 3,608.76 | 3,028.88 | —      |
| 国家助学贷款 <sup>注 2</sup> 余额（百万元）   | 2,139    | 2,191    | 2,365  |
| 国家助学贷款累计投放额（亿元）                 | 250.72   | 246.12   | 240.53 |
| 养老金受托资金规模（亿元）                   | 1,415.45 | 1,017.92 | —      |
| 企业年金个人账户管理数 <sup>注 3</sup> （万户） | 367.59   | 341.36   | —      |

|                   |          |          |   |
|-------------------|----------|----------|---|
| 养老金托管资金规模（亿元）     | 7,835.02 | 5,928.72 | — |
| 公众金融教育年度累计活动次数（次） | 59,722   | 22,211   | — |
| 公众金融教育受众人次（万人次）   | 56,295   | 9,997    | — |
| 反假币教育专题活动次数（万人次）  | 5,600    | 5,600    | — |
| 反假币教育的受众客户量（万人）   | 1,225    | 212      | — |
| 反假币教育发放宣传资料量（万份）  | 277      | 244      | — |

注 1：公司自 2021 年起调整了每股社会贡献值计算口径，2021 年每股社会贡献值 =（经济绩效贡献值 + 社会绩效贡献值 - 公司对环境造成污染而带来的社会成本）/ 股本总数 + 基本每股收益。

注 2：国家助学贷款：向中央部属高校和地方高校中家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学费、住宿费和日常生活费的信用贷款。

注 3：企业年金个人账户管理数：由本行担任企业年金账户管理人的个人账户数。

治理绩效

● 价值创造

| 指标                 | 2021 年     | 2020 年     | 2019 年     |
|--------------------|------------|------------|------------|
| 资产总计（百万元）          | 26,722,408 | 24,402,659 | 22,769,744 |
| 营业收入（百万元）          | 605,559    | 565,531    | 549,182    |
| 营业支出（百万元）          | 329,428    | 320,407    | 299,645    |
| 利润总额（百万元）          | 276,620    | 246,378    | 250,645    |
| 净利润（百万元）           | 227,339    | 205,096    | 201,891    |
| 平均总资产回报率（%）        | 0.89       | 0.87       | 0.92       |
| 净资产收益率（%）          | 11.28      | 10.61      | 11.45      |
| 资本充足率（%）           | 16.53      | 16.22      | 15.59      |
| 不良贷款率（%）           | 1.33       | 1.46       | 1.37       |
| 所得税费用（百万元）         | 49,281     | 41,282     | 48,754     |
| 归属于母公司所有者权益合计（百万元） | 2,225,153  | 2,038,419  | 1,851,701  |

● 服务渠道

本行紧跟全球客户金融服务需求，稳步推进机构营业网点和电子渠道建设，并充分践行普惠金融理念，持续拓展加大农村县域地区的网点机构建设。

| 指标                                    | 2021 年   | 2020 年   | 2019 年   |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|
| 手机银行客户数（万户）                           | 23,518   | 21,055   | 18,082   |
| 手机银行交易金额（万亿元）                         | 39.38    | 32.28    | 28.28    |
| 手机银行 APP 月活跃用户数（万户）                   | 7,104.41 | 6,031.09 | 4,768.49 |
| 境内营业网点（家）                             | 10,382   | 10,487   | 10,652   |
| 智能化网点机构（家）                            | 10,382   | 10,487   | 10,652   |
| ATM（台）                                | 27,729   | 33,314   | 37,331   |
| 智能柜台（台）                               | 32,367   | 31,960   | 30,425   |
| 智能柜台网点覆盖率（%）                          | 100      | 100      | 100      |
| 移动版（便携式）智能柜台                          | 10,853   | —        | —        |
| 在国家乡村振兴重点帮扶县 <sup>注 1</sup> 设立网点数量（家） | 34       | 32       | 29       |
| 在县域地区设置网点数量（家）                        | 2,934    | 2,981    | 3,016    |
| 县域机构覆盖率（%）                            | 62.52    | 62.07    | 61.42    |
| 场景对柜面替代率（%）                           | 92.90    | 96.24    | 96.13    |
| 电子对账率（%）                              | 98.52    | 97.80    | 96.64    |
| 减少账单邮寄成本（亿元）                          | 4.89     | 4.19     | 3.66     |

注 1：国家乡村振兴重点帮扶县：参考中央农村工作领导小组办公室和国家乡村振兴局于 2021 年 8 月公布的国家乡村振兴重点帮扶县名单（160 个）。



● 支持经济发展

本行坚持履行金融服务国家战略、支持实体经济、创新提效展业的责任担当，加快提升综合服务水平，加大重点区域资源配置力度，大力支持普惠金融、民营企业、战略性新兴产业等重点领域，助力实体经济高质量发展。

| 指标                                   | 2021 年     | 2020 年     |
|--------------------------------------|------------|------------|
| “两增两控”口径普惠金融贷款 <sup>注1</sup> 余额（百万元） | 881,502.25 | 611,661.62 |
| “两增两控”口径普惠金融贷款余额增长率（%）               | 53.15      | 48.12      |
| 小微企业 <sup>注2</sup> 贷款增长率（%）          | 33.60      | 21.43      |
| 小微企业贷款余额（亿元）                         | 25,560.85  | 19,131.77  |
| 小微企业贷款余额占全行贷款余额的比例（%）                | 19.97      | 16.77      |
| 小微企业贷款客户数量（户）                        | 644,037    | 497,300    |
| 小微企业贷款客户增长率（%）                       | 29.51      | 10.19      |
| 中小企业 <sup>注3</sup> 贷款余额（亿元）          | 42,935.60  | 37,417.55  |
| 中小企业贷款增长率（%）                         | 14.75      | 11.09      |
| 个人创业(助业)贷款余额(亿元)                     | 26.32      | 22.73      |
| 个人创业（助业）贷款受助人数量（人）                   | 15,458     | 18,119     |
| 民营企业贷款余额（万亿元）                        | 2.44       | 1.76       |
| 支持战略性新兴产业贷款余额（亿元）                    | 5,215.78   | 2,222.43   |
| 保障性安居工程贷款余额(亿元)                      | 1,494.41   | 1,514.45   |
| 在各类交通领域新增投放贷款金额（亿元）                  | 4,686      | 3,253      |
| 涉农贷款余额（亿元）                           | 17,408     | 15,185     |
| 供应链核心企业融资余额(亿元)                      | 47,321     | 40,000     |
| 产业链上下游企业融资余额（亿元）                     | 9,210      | 7,818      |
| 支持海洋经济贷款余额（亿元）                       | 708        | 553        |
| 冬奥冰雪项目已批复授信总额（亿元）                    | 615        | 567        |
| 冬奥冰雪项目信贷累计投放金额（亿元）                   | 304        | 259        |

注 1：“两增两控”口径普惠金融贷款：参考中国银保监会统计口径，指单户授信总额 1,000 万元及以下的普惠型小微企业贷款。

注 2：小微企业：参考中国银保监会统计口径，为小型企业、微型企业、个体工商户和小微企业主贷款的合计。

注 3：中小企业：参考中国银保监会统计口径，为中型企业和小型企业的合计。

● 董事会多元化

| 指标           | 数量（位） | 占比（%） |
|--------------|-------|-------|
| 董事会成员数量      | 15    | —     |
| 执行董事数量       | 4     | 26.7  |
| 非执行董事数量      | 5     | 33.3  |
| 独立董事数量       | 6     | 40.0  |
| 男性—董事        | 11    | 73.3  |
| 女性—董事        | 4     | 26.7  |
| 31 至 50 岁—董事 | 2     | 13.3  |
| 50 岁以上—董事    | 13    | 86.7  |
| 博士学位—董事      | 8     | 53.3  |
| 硕士学位—董事      | 7     | 46.7  |
| 外籍董事数量       | 1     | 6.7   |
| 具有经济工作经验—董事  | 15    | 100   |
| 具有金融工作经验—董事  | 15    | 100   |

● 董事独立性

2021 年，本行共拥有 6 名独立董事，独立董事占董事会比例为 40%，均从境内外知名人士中选聘，具备较高的专业素质和良好信誉。独立董事不在本行担任除董事外的其他职务，且不受本行主要股东、实际控制人或其他与本行存在重大利害关系的单位或个人影响。同时，本行在《公司章程》中明确：与董事会会议决议事项所涉及的企业有利害关系的董事，不得对该项决议行使表决权；董事会会议所作决议须经无利害关系董事过半数通过<sup>注1</sup>。截至 2021 年末，除战略发展委员会外，董事会各专业委员会均由独立董事担任主席。

注 1：详见《中国银行股份有限公司章程》：[https://www.boc.cn/investor/ir6/200812/t20081222\\_508231.html](https://www.boc.cn/investor/ir6/200812/t20081222_508231.html)

● 董事会出席与培训

2021 年，本行共召开董事会 14 次，年内平均董事会会议出席率为 94%，董事会全年共审议议案 108 项。同时，董事会各专业委员会根据董事会的授权，积极协助董事会履行职责。同时，全年共组织开展 10 次董事会成员培训，参与培训董事人次达 73 次，董事会成员人均参与培训时长为 14 小时。

亲自出席次数 / 任期内召开会议次数

| 董事   | 股东大会 | 董事会(含书面传签会议) |
|------|------|--------------|
| 现任董事 |      |              |
| 刘连舸  | 2/2  | 13/14        |
| 刘 金  | 0/0  | 5/7          |
| 王 纬  | 2/2  | 13/14        |
| 林景臻  | 2/2  | 14/14        |
| 肖立红  | 2/2  | 14/14        |
| 汪小亚  | 2/2  | 14/14        |
| 张建刚  | 2/2  | 14/14        |
| 陈剑波  | 2/2  | 14/14        |
| 汪昌云  | 2/2  | 13/14        |
| 赵安吉  | 1/2  | 12/14        |
| 姜国华  | 2/2  | 13/14        |
| 廖长江  | 2/2  | 13/14        |
| 陈春花  | 2/2  | 12/14        |
| 崔世平  | 2/2  | 12/14        |
| 离任董事 |      |              |
| 王 江  | 1/1  | 0/1          |
| 赵 杰  | 2/2  | 14/14        |

\* 会议方式包括现场会议、书面议案。

| 专业委员会           | 委员会主席 |
|-----------------|-------|
| 战略发展委员会         | 刘连舸   |
| 企业文化与消费者权益保护委员会 | 陈春花   |
| 审计委员会           | 姜国华   |
| 风险政策委员会         | 汪昌云   |
| 人事和薪酬委员会        | 崔世平   |
| 关联交易控制委员会       | 廖长江   |

● 信息披露与投资者沟通

本行持续完善信息披露管理制度体系，以提升透明度为目标，丰富优化披露内容，增强披露的针对性和有效性，切实维护广大投资者的合法权益。

| 指标                | 2021 年 | 2020 年 |
|-------------------|--------|--------|
| 公开信息披露文件发布数量（项）   | 388    | 355    |
| 其中：A 股市场发布文件      | 126    | 123    |
| 其中：H 股市场发布中文文件    | 132    | 127    |
| 其中：H 股市场发布英文文件    | 130    | 105    |
| 投资者沟通活动开展数量（次）    | 419    | 490    |
| 其中：召开投资者会议（场）     | 178    | 179    |
| 其中：接听投资者热线（次）     | 111    | 122    |
| 其中：回复上证 E 互动平台（则） | 57     | 91     |
| 其中：处理 IR 邮箱邮件（封）  | 73     | 98     |

● 合规与商业道德

本行要求员工恪守商业道德，组织员工签订“合规承诺书”，并持续开展《员工违规行为处理办法》等制度学习，深入传导员工管理规范。同时，组织开展常态化员工异常行为排查，及时堵截案件风险。



● 廉洁与反腐败

本行着力防范廉洁风险，坚决惩治腐败问题，紧盯授信管理、不良处置、集中采购等重点领域，建立健全监督约束机制，始终保持反腐败高压态势。深化构建反腐倡廉长效机制，坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”一体推进，推动全行开展专项防治，加大违纪违法问题查处力度，完善权力制约机制。弘扬中国银行“高洁坚”的优秀廉洁文化，广泛开展廉洁文化建设，持续开展警示教育工作，召开专项警示教育大会，编制发布典型案例，筑牢全行员工拒腐防变的思想根基。

本行高度重视境外机构廉洁建设和反腐败监督工作，建立境外机构廉洁风险防控和腐败治理领导机制，境外机构结合所在国家和地区实际，加强反腐力度和风险防控工作，加强教育督促，不断促进境外机构廉洁从业、合规经营的浓厚氛围。建立完善境外机构廉洁从业监督工作体系，出台管理办法，加大监督力度，推动落实廉洁建设的各项要求。

关于贪污案件数目等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

● 信访事项办理

2021 年，本行修订了《中国银行来访接待工作管理办法》，进一步完善信访工作机制。公民、法人或者其他组织均可通过电话、书信、走访等形式反映情况和意见。本行在总部设立了信访办公室、信访接待站，在境内分行均配备了专职信访工作人员，认真处理来信、来电、来访，倾听来访群众的意见、建议和要求。本行接受利益相关方以实名、匿名等形式提出信访事项，充分保障信访人的个人隐私和安全，禁止任何人以任何形式对举报人打击报复。

● 保护知识产权

严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，倡导知识产权保护理念，按照本行知识产权管理办法开展商标、专利等知识产权的申请与保护。同时，本行充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险。

● 采购实践

本行于 2021 年修订了《中国银行股份有限公司集中采购管理委员会章程（2021 年版）》《中国银行股份有限公司采购管理办法（2021 年版）》等文件，以强化监督、风险控制为目标，进一步完善采购评审工作机制，优化采购实施流程，加强对采购风险的实质性管控。推动采购公开透明规范运作，优先采用公开招标方式，严格控制单一来源的采购方式，并组织总行集中采购中心全员签署《采购人员廉洁从业行为准则》，加强采购监督管理和执纪问责。

| 指标                  | 2021 年 | 2020 年 | 2019 年 |
|---------------------|--------|--------|--------|
| 集中采购项目总数（个）         | 13,961 | 12,995 | 15,095 |
| 集中采购涉及预算金额（亿元）      | 292.49 | 288.15 | 312.88 |
| 总行供应商数量（个）          | 1,087  | 1,082  | —      |
| 其中：中国大陆地区供应商占比（%）   | 90     | —      | —      |
| 其中：港澳台及海外地区供应商占比（%） | 10     | —      | —      |
| 供应商审查覆盖率（%）         | 100    | 100    | —      |

本行建立了采购投诉处理机制，制定了《中国银行股份有限公司集中采购供应商质疑处理办法》，供应商可通过邮件、函件等形式向本行提出采购活动相关质疑。本行将就供应商质疑及时进行受理、调查和处置，并记录相关质疑的处置流程、回复内容及档案管理。2021 年，总行受理并处理了 1 起供应商质疑事宜。

本行落实国家《保障中小企业款项支付条例》《关于进一步加大对中小企业纾困帮扶力度的通知》，制定了《中国银行中小企业采购款项支付管理办法（2020 年版）》《中国银行股份有限公司与中小企业供应商特别约定》《关于进一步加强民营企业、中小企业款项支付管理工作的通知》，制定与中小企业供应商特别约定，优化付款条件与流程，保障中小企业款项支付。同时，积极保障中小企业供应商平等参与权。采购项目采用公开招标、公开挂网邀请供应商等方式，满足条件的小微企业均具备参加的资格和机会。在合格供应商基本资质要求制定过程中，除个别特殊需求的项目外，不再对企业注册资本、规模等提出额外要求。

● 供应商环境与社会评估

本行将责任采购纳入供应商选择、采购、评审，以及供应商管理、合同签署等各项环节。所有项目的采购邀请文件中均明确提出“供应商不得存在环境污染、非法用工等引发环境和社会风险的违法违规行为”。本行在供应商考察和项目评审过程中对供应商在环境保护、社会责任等方面的承诺进行评估。除关注供应商的书面承诺外，在具体项目考察过程中，对供应商在环境保护设备和措施、劳动合同签订和社会保险缴纳情况等雇员用工情况、办公环境健康和安全性、劳动保护措施等情况进行考察，并在评审过程中予以考虑。

| 指标            | 2021 年 | 2020 年 | 2019 年 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 开展供应商社会责任培训次数 | 3      | 1      | —      |

● 应对新冠肺炎疫情

2021 年，新冠肺炎疫情在中国内地基本得到控制，呈现局部高度聚集、全国多点散发的情况，境外疫情则持续高发，防控形势依然严峻复杂。本行持续完善业务连续性管理体系，制订了《中国银行股份有限公司渠道运营业务连续性计划（2021 年版）》，规范渠道运营业务发生中断事件时的响应、处置、恢复的程序和要求，压实分行管理责任，每日严密监控，针对重大活动或法定节假日，有效做好属地网点疫情防控工作。为降低疫情的相关风险，本行实施了对公贷款交易全国集中处理业务，通过相关系统建设，可由其它分行直接承接疫情分行的交易处理工作，有力保证了信贷运营业务连续性。



# 展望

2022 年，中国银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，主动担当国有大行使命，助力稳定宏观经济大盘，落实深化金融供给侧结构性改革要求，将防范化解金融风险与服务实体经济相结合，在融通世界、造福社会中建设全球一流现代银行集团。

## ○ 深耕八大领域，助稳宏观经济

完整准确全面贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，聚焦科技金融、绿色金融、普惠金融、跨境金融、消费金融、财富金融、供应链金融、县域金融等八大重点领域，打造中行服务新名片。不断增强金融服务的适应性、普惠性和竞争力，提高服务实体经济的能力和质效。

## ○ 落实“双碳”目标，践行绿色发展

紧扣碳达峰碳中和发展目标，完善可持续金融业务体系，提升绿色综合化服务水平，打造绿色金融首选银行。持续关注产业发展和政策变化，及时调整相关行业授信政策及流程，强化环境与社会风险管理。将环境、社会和公司治理原则(ESG)融入业务全流程，创新可持续投融资产品。积极参与 ESG 国际合作，推动建设专业合作平台，与各方携手推动绿色发展领域的合作共赢。

## ○ 心系社会期盼，厚植民生福祉

加快构建以商业银行业务为主体、村镇金融为特色、消费金融、公益服务为补充的“一体多元”普惠金融服务体系。积极应对人口老龄化，不断优化适老服务，用更智能、更温暖的金融服务帮助老年人跨越“数字鸿沟”。做好全面脱贫与乡村振兴的有效衔接，推进农村县域金融发展，加大县域和乡村新产业、新业态、新模式支持力度。

## ○ 坚持以人为本，陪伴员工成长

持续优化员工职业发展平台，落实员工权益保障，关心员工身心健康，打造充满活力的职场环境，提升员工归属感和幸福感。打造全球化人才培养体系，实施分层分类培养方案，提升人才培训的专业能力和资源投入。持续加强数字化人才队伍建设，优化新型科技人才配置，打造具有“业务+技术”复合背景的数字新军。



# 说明

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 报告范围

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

时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。  
发布周期：年度报告。上一年度报告发布于 2021 年 3 月。

## 编制参考

以中国银保监会（原中国银监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南（ISO26000）》，全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards 版）》《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）披露建议》及《联合国负责任银行原则》等标准编制。

## 数据说明

报告中的财务数据来自 2021 年度财务报告，并经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2021 年度为主，部分包括以前年度数据。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 报告保证

报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对其中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

## 发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在中行网站（网址：http://www.boc.cn）查阅。

注：本行其他有关环境、社会及管治的信息，详见本行在上交所网站、香港交易所网站、本行网站登载的《中国银行股份有限公司 2021 年年度报告》及相关公告文件。

# 索引

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards 版）》/ 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》

| GRI 标准内容索引    | 香港联交所 ESG 指引    | 描述                                                             | 页码或直接解释           |
|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| GRI 101 报告：基础 |                 |                                                                |                   |
| 101           |                 | 报告基础，包含界定报告内容和质量所需的报告原则                                        | 120               |
| 一般披露          |                 |                                                                |                   |
| 102-1         |                 | 组织名称                                                           | 6                 |
| 102-2         |                 | 品牌、产品及服务                                                       | 6                 |
| 102-3         |                 | 组织总部位置                                                         | 131               |
| 102-4         |                 | 组织运营业务所在国的数量                                                   | 6                 |
| 102-5         |                 | 拥有权的性质及法律形式                                                    | 6                 |
| 102-6         |                 | 服务的市场                                                          | 2-3,6             |
| 102-7         |                 | 组织规模                                                           | 6,113             |
| 102-8         | B1.1            | 员工和其他工作者信息                                                     | 110-111,114-115   |
| 102-9         | B5 一般披露<br>B5.2 | 组织的供应链情况                                                       | 116-117           |
| 102-10        |                 | 于报告期内机构规模、架构、所有权或供应链的重大改变                                      | 20-39,46-53,75-83 |
| 102-11        |                 | 组织是否运用以及如何运用预警原则或方针                                            | 54-58,102-103     |
| 102-12        |                 | 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持                               | 70-71             |
| 102-13        |                 | 机构参与的联会及倡议组织                                                   | 70-71             |
| 策略            |                 |                                                                |                   |
| 102-14        |                 | 组织最高决策者的声明                                                     | 2-5               |
| 102-15        |                 | 描述关键影响、风险及机遇                                                   | 2-5,20,40,74,98   |
| 道德与诚信         |                 |                                                                |                   |
| 102-16        |                 | 机构的价值观、原则、标准和行为规范                                              | 8                 |
| 102-17        | B7.2            | 对于举报有违道德或不法行为及机构诚信相关问题的内、外部机制                                  | 104-105           |
| 管治            |                 |                                                                |                   |
| 102-18        |                 | 机构的管治架构                                                        | 99                |
| 102-19        |                 | 最高治理机构针对经济、环境及社会议题，授权委任给高级管理人员与其他员工的流程                         | 99-100            |
| 102-20        |                 | 机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，以及他们是否直接向最高治理机构汇报                   | 99-100            |
| 102-21        |                 | 机构在利益相关方和最高管治机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高管治立构提供反馈的过程。 | 10                |
| 102-22        |                 | 最高治理机构及其委员会的组成                                                 | 99,115            |



| GRI 标准内容索引 | 香港联交所 ESG 指引 | 描述                                         | 页码或直接解释          |
|------------|--------------|--------------------------------------------|------------------|
| 102-23     |              | 最高治理机构的主席是否兼任行政职位                          | 114              |
| 102-24     |              | 最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程， 及用于提名和甄选最高管治机构成员的条件   | 101              |
| 102-25     |              | 最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序                       | 102-107          |
| 102-26     |              | 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用                    | 99-100,115       |
| 102-27     |              | 机构为加强最高管治机构对于经济、环境和社会议题的集体认识而采取的措施         | 2-5,41-45,99-100 |
| 102-28     |              | 最高管制机构的绩效评估                                | 114-115          |
| 102-29     |              | 经济、环境和社会的识别与管理                             | 10               |
| 102-30     |              | 风险管理流程的效果                                  | 102-103          |
| 102-31     |              | 最高管治机评审经济、环境和社会议题及其影响、风险和机遇的频率             | 102-103          |
| 102-32     |              | 审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位       | 10-11            |
| 102-33     |              | 机构与最高管治机构沟通重要关切问题的流程                       | 10-11,99-100     |
| 102-34     |              | 机构与最高管治机构沟通的重要关切问题的总数和性质；处理和解决重要关切问题所采取的机制 | 99-100,115       |
| 102-35     |              | 最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策                         | 详见年度报告及《公司章程》    |
| 102-36     |              | 薪酬决定的流程                                    | 详见年度报告及《公司章程》    |
| 利益相关方参与    |              |                                            |                  |
| 102-37     |              | 利益相关方对报酬决定过程的参与                            | 详见年度报告及《公司章程》    |
| 102-38     |              | 年度总薪酬比率                                    | 详见年度报告及《公司章程》    |
| 102-39     |              | 年度总薪酬增幅比率                                  | 详见年度报告及《公司章程》    |
| 102-40     |              | 机构的利益相关者群组清单                               | 11               |
| 102-41     |              | 受集体协商协议保障的总雇员百分比                           | 110              |
| 102-42     |              | 界定及挑选利益相关者之基准                              | 10-11            |
| 102-43     |              | 邀请利益相关者参与的方式                               | 10-11            |
| 102-44     |              | 于利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注事项， 以及机构的应对          | 11               |
| 报告概况       |              |                                            |                  |
| 102-45     |              | 机构综合财务报表或同等文件内包含的实体                        | 113,120          |
| 102-46     |              | 界定报告内容及议题界限的过程                             | 10               |
| 102-47     |              | 决定报告内容过程中界定的重要议题                           | 10               |
| 102-48     |              | 说明重订前期报告所载信息的影响， 以及重订的原因                   | 无                |
| 102-49     |              | 与之前的报告相比， 说明实质性议题、议题边界的重大变动                | 10               |
| 102-50     |              | 汇报期                                        | 120              |
| 102-51     |              | 上一份报告的日期                                   | 120              |

| GRI 标准内容索引    | 香港联交所 ESG 指引               | 描述                        | 页码或直接解释       |
|---------------|----------------------------|---------------------------|---------------|
| 102-52        |                            | 汇报周期                      | 年度报告          |
| 102-53        |                            | 查询报告或报告内容的联络方式            | 120           |
| 102-54        |                            | 依循《GRI 可持续发展报告准则》汇报的宣告    | 120           |
| 102-55        |                            | 《GRI 准则》内容索引              | 121-125       |
| 102-56        |                            | 为报告寻求外部认证的政策及现行措施         | 127-130       |
| 类别：经济         |                            |                           |               |
| 经济表现          |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   |                            | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 20            |
| GRI201：经济绩效   |                            | 201-1 机构产生和分配的直接经济价值      | 9-10,113-114  |
| 间接经济影响        |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   |                            | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 9-10,20,40-45 |
| GRI203：间接经济影响 |                            | 203-1 基础设施投资与支持性服务的情况及其影响 | 20-53         |
| GRI203：间接经济影响 |                            | 203-2 重要间接经济影响， 包括影响的程度   | 20-53         |
| 反贪污           |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   | B7 一般披露                    | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 104-105       |
| GRI205：反贪污    |                            | 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训      | 116           |
| 类别：环境         |                            |                           |               |
| 物料            |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   | A2 一般披露<br>A3 一般披露         | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 40-45,66-69   |
| GRI301：物料     | A2.5                       | 301-1 所用物料的重量或体积          | 110           |
|               | A3.1                       | 降低产品和服务对环境影响的程度           | 40-69         |
| 能源            |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   | A2 一般披露<br>A3 一般披露         | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 40-45,66-69   |
| GRI302：能源     | A2.1                       | 302-1 机构内部的能源消耗量          | 108-109       |
| GRI302：能源     | A2.1                       | 302-3 能源密度                | 108-109       |
|               | A2.3                       | 能源使用效益计划及所得成果             | 66-69         |
| 水资源           |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   | A2 一般披露<br>A3 一般披露<br>A2.4 | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 40-45,66-69   |
| GRI303：水      | A2.2                       | 303-1 按源头说明的总耗水量          | 109           |
| 排放            |                            |                           |               |
| GRI103：管理方针   | A1 一般披露<br>A3 一般披露         | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露  | 40-45,66-69   |
| GRI305：排放     | A1.1                       | 305-1 直接温室气体排放量（范围一）      | 109           |
| GRI305：排放     | A1.1                       | 305-2 直接温室气体排放量（范畴二）      | 109           |



| GRI 标准内容索引        | 香港联交所 ESG 指引          | 描述                                      | 页码或直接解释       |
|-------------------|-----------------------|-----------------------------------------|---------------|
| GRI305：排放         | A1.1                  | 305-3 直接温室气体排放量（范畴三）                    | 109           |
| GRI305：排放         | A1.2                  | 305-4 温室气体排放强度                          | 109           |
|                   | A1.5                  | 减低排放量的措施及所得成果                           | 66-69,109     |
| 废污水和废弃物           |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       | A1 一般披露<br>A3 一般披露    | 披露管理方针                                  | 66-69         |
| GRI306：废污水和废弃物    | A1.3、A1.4、A1.6        | 按类别及处理方法分类的废弃物总重量                       | 109           |
| 类别：社会             |                       |                                         |               |
| 雇佣事宜              |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       | B1 一般披露               | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 74,88,110-111 |
| GRI401：劳雇关系       | B1.2                  | 401-1 新进员工和离职员工总数及比例                    | 110-111       |
| GRI401：劳雇关系       |                       | 401-2 提供予全职员工而非临时或兼职员工的福利               | 88-90         |
| 劳资关系              |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       | B4 一般披露               | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 88-90,110-111 |
| GRI402：劳 / 资关系    |                       | 402-1 有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明 | 无重大变化         |
|                   | B4.1                  | 检查招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工                     | 88-90,110-111 |
|                   | B4.2                  | 在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤               | 88-90,110-111 |
| 职业健康与安全           |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       | B2 一般披露、<br>B2.3      | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 88-90,110-111 |
| GRI403：职业安全卫生     | B2.1, B2.2            | 403-2 职业伤害情况                            | 110-111       |
| 员工培训与教育           |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       | B3 一般披露               | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 88-89,110-111 |
| GRI404：训练与教育      | B3.1, B3.2            | 404-1 按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数       | 111           |
| GRI404：训练与教育      |                       | 404-2 为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止及终生学习计划   | 88-89,110-111 |
| 多元化与平等机会          |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       |                       | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 101,110       |
| GRI405：员工多元化与平等机会 | B1.1                  | 405-1 按性别、年龄组别及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成 | 110-111,114   |
| 防止歧视              |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       |                       | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 110           |
| 本地社区              |                       |                                         |               |
| GRI103：管理方针       | B8 一般披露、<br>B8.1、B8.2 | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                | 38-39,91-97   |
| GRI 413：当地社区      |                       | 413-1 在组织营运范围内持续执行社区参与、影响评估、计划发展        | 38-39,91-97   |

| GRI 标准内容索引      | 香港联交所 ESG 指引     | 描述                                                | 页码或直接解释         |
|-----------------|------------------|---------------------------------------------------|-----------------|
| G4-F57          |                  | 按各项业务划分，为带来特定社会效益而设的产品和服务的金额                      | 114,116         |
| G4-F513         |                  | 机构在低人口密度或经济落后地区的接入点                               | 6,38-39,91-97   |
| G4-F514         |                  | 提高弱势社群获得金融服务的机会                                   | 38-39,91-97     |
| 供应商社会责任表现       |                  |                                                   |                 |
| GRI103：管理方针     | B5 一般披露          | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                          | 116-117         |
| GRI414：供应商社会评估  | B5.2             | 414-1 使用社会标准筛选的新供应商                               | 116-117         |
| 客户健康及安全         |                  |                                                   |                 |
| GRI103：管理方针     | B6 一般披露          | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                          | 84-87           |
| 营销与标识           |                  |                                                   |                 |
| GRI103：管理方针     | B6 一般披露          | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                          | 84-85,112       |
| GRI417：营销与标识    |                  | 417-1 对产品和服务信息与标识的要求                              | 85,112          |
| GRI417：营销与标识    |                  | 417-2 按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数  | 85,112          |
| 客户隐私            |                  |                                                   |                 |
| GRI103：管理方针     | B6 一般披露，<br>B6.5 | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                          | 86,112          |
| GRI418：客户隐私     | B6.2             | 418-1 经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数                     | 112             |
| 遵循社会及法律法规       |                  |                                                   |                 |
| GRI103：管理方针     |                  | 103-1、103-2、103-3 管理方针披露                          | 104-105         |
| GRI419：社会经济法规遵循 | B6 一般披露          | 419-1 如有违反有关社会与经济方面的法律法规，说明相关重大罚款的总金额，以及所受非金钱出发次数 | 104-105,115-116 |
|                 | B6.3             | 描述与维护及保障知识产权有关的惯例                                 | 116             |



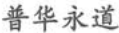
气候相关财务信息披露（TCFD）内容索引

| TCFD 建议披露内容                             | 页码或直接解释    |
|-----------------------------------------|------------|
| 治理：披露组织机构与气候相关风险和机遇有关的治理情况              |            |
| a) 描述董事会对气候相关风险和机遇的监控情况                 | 41         |
| b) 描述管理层在评估和管理气候相关风险和机遇方面的职责            | 41-42      |
| 战略：披露气候相关风险和机遇对组织机构的业务、战略和财务规划的实际和潜在影响  |            |
| a) 描述组织机构识别、短、中、长期气候变化相关风险和机遇           | 44,58-59   |
| b) 描述气候相关风险和机遇对组织结构的业务、战略和财务影响          | 44-74      |
| c) 描述组织机构的战略适应力，并考虑不同气候相关情景             | 41-74      |
| 风险管理：披露组织机构如何识别、评估和管理气候相关风险             |            |
| a) 描述组织机构识别和评估气候相关风险的流程                 | 58         |
| b) 描述组织机构管理气候相关风险的流程                    | 58         |
| c) 描述识别、评估和管理气候相关风险的流程如何与组织机构的整体风险管理相融合 | 54-59      |
| 指标和目标：披露评估和管理相关气候风险和机遇时使用的指标和目标         |            |
| a) 披露组织机构按照其战略和风险管理流程评估气候相关风险和机遇时使用的指标  | 58,108-110 |
| b) 披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险    | 109        |
| c) 描述组织机构在管理气候相关风险和机遇时使用的目标以及目标实现情况     | 44-74      |

联合国《负责任银行原则》报告和自评估要求

| 《负责任银行原则》自评估指标                                                                                      | 页码或直接解释           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>原则 1：一致性</b><br>我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。          | 6,9,20,40,74,98   |
| <b>原则 2：影响和目标设定</b><br>我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。 | 9-13,20-117       |
| <b>原则 3：客户与顾客</b><br>我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。                              | 63-65,70-97       |
| <b>原则 4：利益相关方</b><br>我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。                                           | 11,20-107         |
| <b>原则 5：公司治理与银行文化</b><br>我们将通过有效的公司治理和负责任的银行文化来履行我们对这些原则的承诺。                                        | 8,88-89,98-107    |
| <b>原则 6：透明与负责</b><br>我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。            | 7-10,12-15,20-117 |

鉴证

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 2022/SH-0129<br>(第一页，共三页)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
| 注册会计师独立鉴证报告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |
| 致：中国银行股份有限公司董事会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |
| 我们接受委托，对中国银行股份有限公司（“中国银行”） 2021年度社会责任报告中选定的2021年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |
| 关键数据                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |
| 本报告就以下选定的中国银行 2021 年度社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序： <ul style="list-style-type: none"><li>• 资产总计（百万元）</li><li>• 营业收入（百万元）</li><li>• 不良贷款率（%）</li><li>• 资本充足率（%）</li><li>• 净利润（百万元）</li><li>• 所得税费用（百万元）</li><li>• 归属于母公司所有者权益合计（百万元）</li><li>• 员工人数（人）</li><li>• 中高层管理人员女性比例（%）</li><li>• 员工参与培训人次（人次）</li><li>• 中国内地绿色信贷余额折合人民币（亿元）</li><li>• 国家助学贷款余额（百万元）</li><li>• 公益捐赠额（百万元）</li><li>• 水消耗总量（立方米）</li><li>• 总行及北京地区机构电力消耗量（兆瓦时）</li><li>• 总行及北京地区机构汽油消耗量（公升）</li><li>• 视频会议召开次数（次）</li><li>• 每股社会贡献值（元）</li></ul> |                                                                                     |
| 我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2021年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2020年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |
| 标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |
| 中国银行编制2021年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |
| 普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)<br>中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021<br>总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |





普华永道

2022/SH-0129  
(第二页，共三页)

### 管理层的责任

按照编报基础编制2021年度社会责任报告关键数据是中国银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

### 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2021 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2021 年度社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据是否存在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2021 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在中国银行总行层面开展工作。我们没有对除中国银行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与中国银行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 与财务报告相关数据进行一致性比对；



普华永道

2022/SH-0129  
(第三页，共三页)

- 4) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 5) 重新计算；
- 6) 我们认为必要的其他程序。

### 固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

### 结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2021 年度社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

### 使用限制

本报告仅向中国银行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

中国·上海市

2022 年 3 月 29 日



关键数据编报基础

**资产总计（百万元）：**中国银行社会责任报告披露的资产总计与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**营业收入（百万元）：**中国银行社会责任报告披露的营业收入与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**不良贷款率（%）：**中国银行社会责任报告披露的不良贷款率与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**资本充足率（%）：**中国银行社会责任报告披露的资本充足率与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**净利润（百万元）：**中国银行社会责任报告披露的净利润与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**所得税费用（百万元）：**中国银行社会责任报告披露的所得税费用与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**归属于母公司所有者权益合计（百万元）：**中国银行社会责任报告披露的归属于母公司所有者权益合计与中国银行股份有限公司2021年度财务报告口径一致。

**员工人数（人）：**中国银行社会责任报告披露的员工人数是指报告期末中国银行股份有限公司（不包含非金融机构）在职员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

**中高层管理人员女性比例（%）：**中国银行社会责任报告披露的中高层管理人员女性比例是指报告期末中国银行股份有限公司总行及分支行女性中高层管理人员占全部中高层管理人员的比例。

**员工参与培训人次（人次）：**中国银行社会责任报告披露的员工参与培训人次是指报告期内中国银行总行、境内分支行及境内综合经营公司员工参与培训的总人次。

**中国内地绿色信贷余额折合人民币（亿元）：**中国银行社会责任报告披露的中国内地绿色信贷余额折合人民币是指，截至报告期末中国银行在中国内地投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资等领域的贷款余额折合人民币的汇总数。

**国家助学贷款余额（百万元）：**中国银行社会责任报告披露的国家助学贷款余额是指截至报告期末，中国银行向中央部属高校（含分校）及地方高校中符合条件的家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学习和生活基本费用的贷款余额。

**公益捐赠额（百万元）：**中国银行责任报告披露的公益捐赠额是指中国银行股份有限公司通过具有公益性捐赠税前扣除资格的政府部门、依法成立的慈善机构及其他公益性机构实施的公益性质捐款总额。

**水消耗总量（立方米）：**中国银行社会责任报告披露的水消耗总量是指报告期内中国银行总行所在北京办公区耗水总量，包括总行大厦、黑山扈办公区、海鹰大厦办公区、西交民巷办公区以及上地办公区的耗水量。

**总行及北京地区机构电力消耗量（兆瓦时）：**中国银行社会责任报告披露的总行及北京地区机构电力消耗量是指报告期内中国银行总行所在北京办公区电力消耗总量，包括总行大厦、黑山扈办公区、海鹰大厦办公区、西交民巷办公区以及上地办公区的电力消耗量。

**总行及北京地区机构汽油消耗量（公升）：**中国银行社会责任报告披露的总行及北京地区机构汽油消耗量是指报告期内中国银行总行本级自有公务车汽油消耗量。

**视频会议召开次数（次）：**中国银行社会责任报告披露的视频会议召开次数是指报告期内中国银行总行在京机构全年召开视频会议的总次数。

**每股社会贡献值（元）：**中国银行社会责任报告披露的每股社会贡献值是指在中国银行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加中国银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司对外捐赠额等与其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的为社会创造的每股增值额。

读者反馈

感谢您在百忙之中阅读《中国银行股份有限公司2021年度社会责任报告》。这是中行连续第14年发布社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进中行持续改善社会责任与ESG工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：86-10-66595911      传真：86-10-66014024  
电子邮件：CSR@bankofchina.com  
邮寄地址：中国北京市西城区复兴门内大街1号中国银行办公室  
邮编：100818

1. 您对本报告的总体评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
2. 您對中行在落實國家重大發展戰略方面履行社會責任的评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
3. 您對中行在提升全球金融服務水平方面履行社會責任的评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
4. 您對中行在提供客戶優質服務方面履行社會責任的评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
5. 您對中行在熱心傾注社會公益事業方面履行社會責任的评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
6. 您對中行在完善供應鏈管理方面履行社會責任的评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
7. 您對中行在致力綠色金融和低碳運營方面履行社會責任的评价是：  
☐很好   ☐较好   ☐一般
8. 您對本報告和社會責任與ESG工作有哪些意見和建議？

衷心感谢您对中国银行的关心和支持！