

中国建设银行股份有限公司  
2022 年社会责任报告  
【环境、社会及管治报告】

2023 年 3 月

## 目录

报告说明 .....	3
董事长致辞 .....	4
2022 亮点聚焦 .....	7
专题：学思践悟 笃行致远 .....	9
初心如磐 护航经济稳健发展      普惠金融 陪伴小微企业成长	
乡村振兴 助力实现共同富裕      科技赋能 推动社会和谐共享	
绿色金融 促进绿色低碳转型      人才发展 致力持续共同成长	
实践：协同聚力 责任行动 .....	13
拓维升级 构建普惠服务生态圈 .....	13
裕农惠农 全面助力乡村振兴 .....	17
守护生态 积极应对气候变化 .....	23
矢志为民 筑造智慧美好生活 .....	31
2022 关键绩效 .....	46
社会认可 .....	52
ESG 披露 .....	54
独立鉴证报告 .....	75

## 报告说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称“本行”）每年发布社会责任报告，时间范围为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变，报告财务数据来源于经审计的年度 A 股财务报告。

本行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。

<b>报告编制依据</b>	<p>本报告根据香港交易所《环境、社会及管治报告指引》(简称“ESG 报告指引”), 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》编写,参考全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, 简称为“GRI”)发布的《GRI 可持续发展报告指南》。同时满足中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和《银行业保险业绿色金融指引》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。</p>
<b>报告保证方法</b>	<p>安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)对本行根据香港交易所 ESG 报告指引、上交所指引的披露要求和 GRI 发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。</p>
<b>报告获取途径</b>	<p>印刷版报告备置地点为本行公共关系与企业文化部,电子版报告可在本行网站下载。报告以中文编写,附英文、繁体文本,若有差异以简体中文版本为准。<a href="http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html">http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html</a></p>
<b>联系方式</b>	<p>中国北京西城区金融大街 25 号,中国建设银行股份有限公司 公共关系与企业文化部,邮编:100033,传真:86-10-66212659</p>
<b>延伸阅读</b>	<p>如需获取更多本行环境、社会及治理(ESG)信息,可登陆以下网址查询 <a href="http://www3.ccb.com/cn/group/esg/index.html">http://www3.ccb.com/cn/group/esg/index.html</a></p>

## 董事长致辞

2022 年是党和国家历史上极为重要的一年，也是建设银行贯彻新发展理念、推进新金融行动、服务新时代伟业取得累累硕果的深化之年。这一年，党的二十大胜利召开，擘画了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图，也为我们更好地服务中国式现代化指明了方向。我们以新金融实践增强“三个能力”，以“第二发展曲线”助力构建新发展格局，在高质量发展道路上步履坚实。得益于新金融全面履行社会责任取得的显著成效，建设银行连续三年被明晟 ESG 评为 A 级，被多家媒体授予“最佳社会责任银行”。成绩和荣誉的背后，有赖于股东的支持、客户的信任、员工的奋斗，以及社会各界的关心，在此我代表董事会表示由衷的感谢。

**恪守人民至上，重塑金融价值。**回望十九大以来的五年新金融实践，我们不忘金融初心、保持战略定力，坚守“金融报国、金融为民、金融向善”的信念，秉承服务大多数人而不仅是少数人的新金融愿景，践行“普惠、科技、共享、绿色”的新金融理念，坚定自信地走在新金融履行责任、服务社会的壮阔道路上。这五年，在新金融理念引领下，建设银行的经营逻辑、服务边界、增长范式、价值追求发生了深刻的变化，在保持传统业务“第一增长曲线”发展的同时，“第二发展曲线”全面发力，实现自身可持续发展的根基更加坚实、前景更加广阔。值得骄傲和自豪的是，全体建行人和服务普罗大众、解决社会痛点、建设美好生活的新金融行动中也找到了职业新坐标、价值新追求、事业新舞台，深切感受到金融是服务社会的美好事业。

**历经五年磨砺，绘就普惠愿景。**服务好实体经济是我们的天职，为破解小微企业融资这一世界难题，我们迎难而上，于 2018 年将普惠金融上升为全行战略，利用金融科技重修金融水利工程、发展数字普惠。五年的打磨，“小企业、大事业”的愿景变成了现实，我们普惠金融的供给能力得到了极大增强，明晟 ESG 评级也认定建设银行普惠金融服务居全球领先水平。一年来，惠懂你 APP 迭代到 3.0 版本，成为提供生态型综合服务的基础设施，普惠金融贷款余额超 2.35 万亿元，普惠金融贷款客户近 253 万户，贷款余额和贷款客户均为 2018 年末的 4 倍，不良率保持在 1% 左右。我们坚持为小微企业纾困让利，当年新增贷款利率较上年下降 16BPS，为 44 万户小微企业客户提供延期还

本贷款金额超 2,600 亿元。

**服务乡村振兴，助力共同富裕。**中国式现代化离不开农业农村的现代化，裕农兴乡、奔向共富既是 5 亿多农民朋友的愿望，也是我们金融人的责任。一年来，我们下沉服务重心，丰富乡村金融供给，着力打造线上线下一体的乡村振兴综合服务体系，“裕农快贷”咫尺可及，“裕农朋友圈”持续扩容，“裕农通”新场景不断叠加，引流金融活水浇灌广袤乡村田野。涉农贷款余额突破 3 万亿元，44 万个“裕农通”服务点覆盖全国超过 7 成的乡镇及行政村，服务农户超 5,200 万户，“裕农通”APP 注册用户量超 500 万户。在监管机构考核评估中，建设银行乡村振兴金融服务位列优秀档。

**夯实科技基础，强化数字赋能。**科技正在深刻地改变着金融。我们始终坚持金融科技在全行的战略支撑地位，加强科技人才队伍建设，增强核心技术自主可控能力，持之以恒地推进最懂金融的科技平台建设，夯实新金融数字基础设施，向同业输出企业级 IT 系统，以信息化数字化重塑服务模式、延伸服务边界。一年来，我们大力推进基础设施全面云化转型，在同业率先推出“建行云”服务品牌，服务器规模扩展至 5 年前的 68 倍，大数据平台每日实时处理数据量超过 550 亿条，有效支撑各种核心业务和新金融生态在云上的发展壮大。可以预见，未来“新金融+高科技”的双向赋能、双向融合将不断深化和演进，并转化为服务客户、赋能社会的强大动能。

**厚植绿色发展，服务“双碳”目标。**呵护好地球家园，是人类共同的责任。我们认真落实习近平生态文明思想，以建设全球领先的可持续发展银行为目标，深入实施推进绿色金融战略，助推经济社会发展全面绿色转型。一年来，我们持续擦亮新金融的生态底色，绿色贷款余额突破 2.7 万亿，为 2018 年末的 2.8 倍。搭建全业务领域的绿色产品体系，将环境与气候风险纳入全面风险管理体系，在授信环节实施“一票否决制”，构建对公客户自动化 ESG 评价体系。有序推进重点领域气候转型风险压力测试，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》，率先同业发布环境信息披露报告。倡导践行绿色低碳运营理念，制定碳足迹管理目标，稳步推进“零碳”试点工作。

**秉承利他为民，温暖万千百姓。**我们认真落实金融工作政治性、人民性要求，在助力实现美好生活的征途上矢志前行。一年来，我们持续深耕住房租赁战略，构建“投、贷、管、退”的完整服务闭环，发起设立全国首个住房租赁基金，帮助更多新市民实现

了安居优居。我们主动以科技赋能政务服务，与 29 个省级政府签约合作搭建智慧政务服务平台，政务办件量达 40 亿笔；开放共享全行 1.4 万个网点，打造“百姓身边的政务大厅”。深化“劳动者港湾+”建设，更多点燃共享星火，适老、无障碍、低碳环保的便民服务在街巷阡陌生发延展出金融温度。建行学习平台访问量突破 10 亿，“金智惠民”、云端课堂消弭了知识的时空壁垒。“建行生活”创新面向亿级规模用户的“指尖”服务，讲述“温馨”的建行故事。积极以公益回馈社会，全年对外捐赠 1.28 亿元，实施多个长期公益项目，弘扬了公益正能量。

金融是服务社会的美好事业，我们始终坚信之、笃行之。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是充满希望的一年，我们将在更高站位、更宽领域上持续深化新金融行动、服务高质量发展，为全面建设社会主义现代化国家贡献建行力量！

**田国立**

董事长

中国建设银行股份有限公司

## 2022 亮点聚焦

### 共享多元价值

在全球拥有

**35** 万名员工

**1.4** 万个机构

为 **4.4** 亿  
个人客户提供优质  
手机银行服务

**1.4** 万个  
网点提供普惠金融  
专业服务

“劳动者港湾”  
**1.38** 万个

累计服务  
**2.25** 亿人次

“建行生活”APP  
注册用户达  
**1** 亿规模

“金智惠民”工程累计  
培训 6.4 万期  
**551** 万人次  
小微企业主和农户受益

### 助力改善民生

普惠金融  
贷款余额  
**2.35** 万亿元

服务普惠金融  
贷款客户  
**253** 万户

“惠懂你”APP  
服务个人用户超 **1,700** 万户  
授信客户 **200** 万户

企业用户超 **890** 万户  
授信金额 **1.60** 万亿元

涉农贷款余额  
**3** 万亿元  
农户生产经营性贷款  
余额突破  
**2,000** 亿元  
有贷农户 65 万户

### 推动绿色发展

制定  
《绿色金融发展战略规划  
(2022-2025 年)》  
《服务碳达峰碳中和行动  
方案》

研发适用于  
全量对公客户的自  
动化 ESG 评级工具  
并在全行推广应用

绿色贷款余额  
**2.75** 万亿元  
同比增长  
**40.09%**

扎根乡村打造“裕农学堂”

**3,167**家

“建行学习”平台访问量达

**10.6**亿次

启动劳模和工匠人才创新工作室

**82**家

公益捐赠总额

**1.28**亿元

开展志愿服务

**48.18**万小时

每股社会贡献值

**4.16**元

“裕农通”服务点覆盖全国大多数乡村

**44**万个

签约农户

**1,780**万户

“裕农通”APP为

**500**万

农户提供便捷的智慧村务、电子商务、便民服务和基础金融服务

公租房管理信息系统拓展至

**330**个城市

“CCB 建融家园”平台服务个人用户

**4,300**万

开业运营长租社区超过

**200**个

以网点渠道赋能政务服务“就近办”，超过

**1.4**万个网点

可办、可查、可预约

**8,000**余个政务服务事项

绿色信贷支持项目节约标准煤

**13,505**万吨

减排二氧化碳当量

**13,530**万吨

发行境内首单可持续发展挂钩金融债券，发行规模

**100**亿元

参与承销境内外绿色及可持续发展债券

**87**笔

承销规模

**1,560.67**亿元



# 学思践悟 笃行致远

## 专题

在全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的新征程上，建设银行全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面理解高质量发展的深刻内涵及实践要求，坚定不移走好中国特色金融发展之路，坚定不移推进金融业高质量发展。

完整、准确、全面贯彻新发展理念，切实转变发展方式，增强价值创造力。坚持走集约式、轻资本、轻资产的发展道路，确保主体业务和核心指标稳健均衡可持续发展。

深入把握数字化经营内涵，通过管理模式、服务模式和文化建设的三大升级，推动数字化转型。全力服务实体经济，为经济社会高质量发

展提供建设银行专业的金融解决方案。以高效有温度的金融服务，筑牢长期高质量发展的根基。

始终坚持守正创新，加快将战略优势转为竞争胜势，特别是加大力度提升战略执行质效和数字化经营效能。始终坚持问题导向和目标导向，积极挖掘新的业务和盈利增长点，确保全行经营进入高质量可持续的发展轨道。

始终坚持统筹发展与安全，坚持底线思维，坚定不移贯彻总体国家安全观，有效防范化解各类风险挑战，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线，实现高质量发展和高水平安全的良性互动。

## 初心如磐 护航经济稳健发展

畅通国民经济循环，聚焦京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈等重点区域，持续加大资源投入，截至 2022 年末，上述重点区域人民币各项贷款新增占比超 58%。支持中部、西部、东北等区域协调发展，因地制宜强化政策支持，上述区域人民币各项贷款同比多增 2,254 亿元。全力推动基础设施领域信贷投放，有力支持基础设施基金投资项目配套贷款，大力支持制造业发展。开辟金融服务绿色通道，加大实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，助力稳定宏观经济大盘。

提升国际竞争力，“建行全球撮合家”平台已服务 48 个国家和地区、23 万余家境内外企业，联合政府部门、投资促机构、商协会等累计举办 210 多场数字会展和跨境对接活动，激发对外经济活力，助力全球产业链稳定与国际经贸投资畅通。推动区域经济一体化，助力高质量共建“一带一路”、《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）。持续丰富“跨境易支付”产品供给，向“走出去”企业提供 140 余个币种种的跨境支付服务。助力人民币国际化，英国人民币清算行累计清算量突破 75 万亿元，持续保持亚洲以外最大人民币清算行地位。

持续完善全面风险管理，不断优化横向到边、纵向到底的全面风险治理体系，强化集团一体化风险协同管控，夯实业务经营、风险合规、审计“三道防线”，强化重大风险防范基础能力，夯实风险监测预警基础能力，推动智能风控体系拓维升级。依托金融科技优势搭建平台赋能中小金融机构，共建风险防控生态圈。推动业务合规和行为合规，厚植“全员主动合规、合规创造价值”的合规文化。

## 普惠金融 陪伴小微企业成长

自普惠金融战略实施以来，建设银行成为首家普惠金融贷款余额破 2 万亿的银行。创新推出为普惠金融客户打造的“惠懂你”移动金融专属服务平台。截至 2022 年末，“惠懂你”APP 访问量超 2 亿次，服务个人用户超 1,700 万户、企业用户超 890 万户，为小微企业、个体工商户、农户、“专精特新”等客群提供以信贷融资为核心的一站式综合服务。

持续加强数字普惠金融模式创新，“小微快贷”“小微善贷”等新产品新模式效能不断释放，助力培育壮大市场主体、激发实体经济市场活力。“小微快贷”等新模式产品贷款余额超 1.9 万亿，贷款客户超 209 万户，累计为超 44 万户普惠小微企业提供贷款延期支持。

服务超过 8,200 户专精特新“小巨人”企业，依托“技术流”的信用评级体系支持了 27.7 万家高新企业。推出中长期专属信用产品“善新贷”，

授信客户 2,500 余户，授信金额超过 100 亿元。“创业者港湾”服务入湾企业 1 万余家，支持的国家级高新技术企业、科技型中小企业贷款余额近 9,000 亿元。

提供普惠金融服务的网点达 1.4 万家，占网点总数 99%。其中，提供普惠金融服务的特色网点 2,510 家。配置普惠专员近 2 万名，超 7 万名员工为客户提供了普惠金融服务，客户经理队伍在实践中茁壮成长。

## 乡村振兴 助力实现共同富裕

建设推广“裕农通”APP，促进服务点综合性、标准化建设，实现“业主代办”“客户自助”模式升级。线上用户超500万户，实现31个省、市、自治区全覆盖。“裕农通”服务点44万个，覆盖全国大多数乡村。构建线上线下一体化的服务网络，可办理41类政务民生服务和10余万个生活缴费项目，推进农村公共服务便利化。

聚焦农户“融资难、融资贵”的痛点，推出“裕农快贷”线上产品，形成信息建档、“裕农通”业主、农业保险增信、特色产业直连等四类模

式，推出“裕农贷”线下产品，形成山东的“齐鲁振兴贷”、江苏的“城乡融合贷”等典型模式；打造“农村普惠金融服务点+电商服务”模式，搭建“裕农优品”专区，促进农村消费升级；在业内率先提出并加快打造多元化涉农生态场景，初步构建粮食安全、奶业振兴、肉牛、水果、蔬菜、花卉等六大农业产业链供应链的特色模式。依托“善付通”为涉农产业链上下游经营主体提供支付结算、订单管理、信息共享等一揽子“电商+金融”综合服务，有效打通涉农产品交易线下沟通环

节多、贷款核实等待时间长等交易堵点。

发挥大数据优势精准农户客群画像，提高农户融资的可获得性和贷款的适配性；搭建“裕农通”管理驾驶舱，通过可视化展示模式，实时动态全面展示服务三农成效；搭建数字化、智能化、可视化的风控体系，实现一体化、全周期的风险合规管理。

## 科技赋能 推动社会和谐共享

以科技创新重塑金融服务模式，持续构建“科技+金融”服务体系，促进金融与科技深度融合双向赋能，不断满足实体经济对更高层次金融产品和更高效金融服务的需要。推出“建行云”，提供三大类10个云服务套餐，为行业提供一站式解决方案。

坚定贯彻“房住不炒”“租购并举”定位，不断完善住房租赁金融服务体系，形成“投、贷、管、退”金融服务闭环。专注打造开放共享的住房租赁综合服务平台，以基金托管人、发起人咨询顾问、战略投资者等角色，参与首批保障性租赁住房公募REITs试点；获批设立首个住房租赁基金，增加市场化长租房和保障性租赁住房供给，满足新市民安居需求，助力百姓住有所居。

着力打造“一横一纵”大财富管理运作机制，横向打通“财富管理-资产管理-投资银行”价值链，纵向畅通“投研-投顾-客户服务”传导链。系统性构建财富管理投研专家、财富顾问、专业专注的对私客户经理“三支队伍”，依托金融科技锻造财富管理“人+数字化+专业化”的核心竞争力。打造“一站式”财富管理平台，推动数字化经营与财富管理全面融合，构建普惠式数字财富管理服务。

将养老金融纳入本行“十四五”规划战略重点，成立养老金融领导小组，统筹推动养老金融战略实施。最早参与国家第三支柱“个人养老金”体系建设，首批推出个人养老金业务，为客户提供全渠道、一站式服务。打造建设银行个人养老客

群“安心悠享”品牌，持续推进多渠道泛在的养老生态建设。线上渠道以“双子星”（建行手机银行、“建行生活”APP）为基础，实现服务“随手可及”；线下渠道以养老示范网点为基础，优化老年客户到店服务，构建以网点为中心的社区型养老生态圈。

助力政府搭建“互联网+政务服务”“互联网+监管”平台及应用场景，为2.4亿个人和企业用户提供政务服务事项的查询、预约和办理。以网点渠道赋能政务服务“就近办”，超过1.4万个网点可办、可查、可预约8,000余个政务服务事项；“跨省通办”专区在全国31个省、市、自治区全覆盖，实现了让“更多的网点办政务，让网点办更多的政务”。

## 绿色金融 促进绿色低碳转型

秉持“成为全球领先的可持续发展银行”愿景，建设银行成立碳达峰碳中和工作领导小组，发布《绿色金融发展战略规划（2022-2025年）》《服务碳达峰碳中和行动方案》，将绿色理念融入经营管理，打造涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色基金、绿色租赁的绿色产品体系。

以绿色转型为主基调制定年度信贷政策，完善多项行业信贷政策，将清洁生产、能耗水平、碳排放强度等纳入部分行业客户及项目准入标准。用好用足人民银行碳减排支

持工具和煤炭清洁高效利用专项贷款，明确加大清洁能源、节能环保、先进碳减排技术等重点领域贷款投放力度，有力有序有效做好服务碳达峰碳中和工作。

深入践行“普惠、科技、共享、绿色”的新金融理念，绿色金融、普惠金融、住房租赁、乡村振兴等重点战略持续融合发展、协同增效。在江西赣州创新推出全国首笔绿色可持续挂钩+住房租赁贷款，推动形成“绿色+”多元化服务体系。

与银行业协会联合承办联合国《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议(COP15)第二阶段会议“银行与企业自然气候行动”主题边会，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》，将生物多样性保护融入战略全局，努力打造气候友好、生态友好银行，承诺2022-2025年间对绿色领域提供资金支持不少于2万亿人民币。

## 人才发展 致力持续共同成长

持续推进员工职业发展全周期培训体系建设，加强员工教育培训发展整体规划，优化培训体制和工作机制，完善员工培训管理相关制度，研发运用培训数字化管理系统工具，科学统筹培训资源分配，构建更为科学高效的全行教育培训工作运行架构。着力整合优质培训资源，帮助员工树立终身学习的观念，不断更新知识储备，提高专业技能，培养具有创新精神、数据思维、国际视野的新金融人才，以高质量培训赋能高质量发展。

围绕金融科技、大财富管理、风险合规、数字化经营、平台运营、绿色金融、乡村振兴、资金业务等全行改革发展重点领域，实施重大人才项目和专项人才计划，加大急需

紧缺专业人才培养和引进力度。注重顶层设计、系统谋划，加强各级机构高级管理人员队伍建设，加快发现培养选拔优秀年轻人才。培树劳模和工匠人才创新工作室，已有25家一级分行启动工作室82家。

持续挖掘数字化生产力，将数字思维植入每个教学项目，打破时空壁垒，让不同年龄、地域、职业的学员都可以拥有终身学习的机会；向上生长，向下扎根，把“建行学习”平台打造成服务社会、服务战略、服务员工的网络空间和精神家园。为员工、客户、伙伴、志同道合者和所有热爱学习的人，打造出终身学习的新天地。

培树劳模和工匠人才创新工作室，已有一级分行

**25**家

启动工作室

**82**家

## 实践：协同聚力 责任行动

### 拓维升级 构建普惠服务生态圈

2022 年，建设银行持续丰富产品服务供给、推进客户经营下沉、创新优化服务方式和服务效率，促进普惠金融增量、扩面和高质量发展，进一步服务实体经济、保障就业民生。聚焦小微企业、个体工商户等普惠客户核心需求与痛点难点，定制专属金融服务解决方案；发展数字普惠模式，应用税务等各类外部数据，通过信用贷款满足客户便利性的融资需求；推出“惠懂你”3.0 版本，全面升级为一体化、生态型综合服务平台，优化业务流程，为普惠客群提供覆盖融资全旅程的 26 项功能服务，引入财务管理、物流、法律等公共服务；发布“普惠金融-景气指数”，进一步引导社会资源和要素，共同服务、支持小微企业发展。

创新大数据普惠金融“跨境快贷”系列产品，为小微企业提供全线上、纯信用、低利率的贸易融资支持，助力中小微外贸企业稳订单、拓市场。截至 2022 年末，累计为 1 万余家小微外贸企业提供信贷资金近 250 亿元，发挥保单融资跨周期调节作用，持续扩大短期险保单融资信贷投放，惠及更多外贸企业。

#### 专栏：“惠懂你”3.0 综合化生态型服务平台

11 月 15 日，“建行惠懂你”APP3.0 正式发布。运用数字普惠、平台经营新打法，为小微企业、个体工商户等普惠客群提供了旅程化、多品类、智能化的信贷服务，打造了陪伴式、一站式的财富服务体验，构建了“自生态+他生态”可持续发展的普惠服务生态圈，实现用户与平台共同成长。

**打造更加友好的信贷服务体验。**为小微企业、个体工商户、农户、“专精特新”、科创企业和进出口贸易企业等普惠客群，提供小微快贷、个人经营快贷、裕农快贷、小微善贷、交易快贷和跨境快贷等多元化信贷产品，满足差异化融资需求。同时，智能识别客户标签，为客户推荐更加适配的贷款产品。进一步扩容服务功能，提供在线测额、贷款申请、进度查询、额度管理、支用还款、延期续贷、结清证明等功能共 26 项，为普惠客群带来“快、易、简、便”的服务体验。

**提供更加便利的专业金融服务。**首创财富视图功能，提供“B+C、资产+负债、收



入+支出”的全景视图，满足用户动态化、精细化的财富管理需要。新增部署账户管理、电子对账、商户收款、理财、基金、网点服务、数字人民币等功能，为客户提供更加便捷的陪伴式服务。

**构建更加开放的综合服务生态圈。**开放聚合他生态，面向企业开办、财务管理、快递物流、法律服务等领域开展互联网场景共建，为客户提供一体化解决方案和更加优惠的服务套餐。融合打造自生态，构建基于企业名片的社交服务，推进打造立体化、多维度企业社区，帮助平台上 890 多万小微企业拓展市场。



图：与小微企业共成长 与实体经济共繁荣——“建行惠懂你”APP3.0 在京发布



图：贵州分行客户经理指导个体工商户通过“建行惠懂你”APP 办理“商户云贷”

### 案例：服务专精特新

广东分行首创科技企业“技术流”专属评价体系和服务模式，有效破解了长期困扰中小微科技企业融资难、融资贵、融资慢等痛点与难题。分行联合省工信厅推出《“专精特新”企业综合金融服务方案》，面向专精特新企业创新“智造”精新贷产品，优化服务与流程，为企业专注“智造”升级、稳定供应链网络打造特色化服务方案。

上海分行实施服务“专精特新”企业的优质服务工程，以开展专项活动、创新专属产品、提供专门服务、配置专项政策“四专”为主题，切实提升“专精特新”企业服务质效，助力提高产业链供应链韧性，不断增强创新发展的内生动力。

山东分行不断优化产品体系，相继推出“科技补偿贷”“齐鲁专精特新贷”等创新普惠信贷产品，以期在适配度、便捷度、灵活度及安全性等方面覆盖到更多企业。



图：山东济宁分行创新叠加产品服务有力支持山东省新旧动能转换示范区首批智能化绿色工厂建设



## 裕农惠农 全面助力乡村振兴

经过持续的探索和实践，建设银行充分发挥自身特色优势，突出数字化经营和生态圈打造，构建了“1211”乡村振兴综合服务体系，即一个“裕农通”乡村振兴综合服务平台、两大涉农信贷产品包、一系列涉农专业化生态场景、一套乡村金融智能化风控系统。

在乡村消费帮扶方面设有“裕农优品”，以电商为切口深入农村市场，从中发现和激活金融需求，引导金融资源向企业、组织、农民精准滴灌，促进城乡要素双向流通，助力农民增收致富。在乡村培训方面设有“裕农学堂”，联动乡村中小学、乡村医疗站、“裕农通”服务点等，常态化开展主题教学活动，扎根县域基层，助力乡村终身学习共同体；在乡村社交方面设有“裕农朋友圈”，联动地方政府，以服务农民为核心，以社交功能为切入点，为农民群众提供喜闻乐见的专属综合服务；在乡村流通方面开展“裕农市场”专项活动，聚焦全国 4,500 家农批市场、3 万家农贸市场，加快“裕农市场综合服务平台”建设，为市场中各类涉农经营主体提供综合化的金融和非金融服务。逐步形成涵盖产品、平台、场景、客户的“乡村金融生态圈”，以金融科技促进了县域经济的快速发展。

在乡村治理方面，创新建设“农村集体三资监管”“农村产权交易服务”和“智慧村务综合服务”平台，推动数字乡村基层治理服务场景建设，助力强化乡镇政府综合服务能力，提升乡村公共服务、社会治理等数字化、智能化水平。

### 专栏：“1211”乡村振兴综合服务体系

#### 打造服务三农的“裕农通”乡村振兴综合服务品牌

从助推农村居民金融服务普惠化、赋能农业产业现代化、推进农村公共服务便利化、助力农村建设数字化等维度制定方案，构建涉农服务体系，助力数字化经营与平台经济在乡村落地，以构建“裕农通”线上线下一体化服务体系为基础，完善乡村振兴综合服务平台功能，围绕基础金融服务、便民事务、电子商务助力村民实现小额取现、民生缴费、社保医疗等金融和非金融服务办理。

线下推动“裕农通”服务点建设，截至 2022 年末，在全国建设服务点 44 万

个，为超过 5,200 万人提供服务，覆盖全国大部分的乡镇及行政村。线上推动“裕农通”APP 建设，截至 2022 年末，“裕农通”APP 注册用户已超 500 万户，累计发放农户贷款近 200 亿元，累计完成缴费交易超 500 万笔。同时，加大农村地区消保工作推进力度，将金融知识触达乡间地头，推动金融知识下沉乡村，惠及更多乡村客群。

### 涉农信贷产品包

“裕农”系列产品包重点服务农户生产经营信贷需求，通过引入多维涉农大数据，批量化、数据化、模型化推进农户贷款的健康发展。截至 2022 年末，“裕农快贷”系列产品余额 457 亿元，增速达 115.56%；“裕农贷”系列产品余额 639 亿元，增速达 309.62%。

“乡村振兴贷”产品包重点服务涉农对公客户的信贷需求，主要覆盖农村基础设施项目、农村公共服务机构以及农业产业化龙头企业等涉农法人客户，已推出高标准农田贷款、设施农业贷款等 37 个线下涉农对公信贷产品。

### 涉农专业化生态场景

开展内蒙古奶业振兴生态场景、广西茉莉花生态场景、山东寿光蔬菜生态场景、广西糖产业生态场景、贵州猕猴桃生态场景等建设工作，围绕农业产业链条，充分运用建行融资、融智、金融科技等综合化经营优势，加大产品和模式创新，提供综合化金融解决方案。

做好数字化基层治理场景建设。上线 814 个县（区）级农村“三资”监管平台，满足集体经济组织收支管理、财务管理、合同管理、统计监管等需求。上线 160 个县（区）级农村产权交易平台，以数字技术赋能乡村公共服务，提升乡村资产管理信息化水平，助力农村产权资源要素高效流转。

### 破解乡村治理难题

依托金融科技优势，与政府机构、涉农企业和农业保险机构等外部机构合作，积极开展各类数据合作。在县域农批农贸市场、文明村、地理标志产品或特色农业产业集中地等重点区域，大力推动信息建档收集各类农户生产经营数据，重点解决

了农户信息“谁来采”，评价体系“如何评”，评价结果“怎么用”的问题。

### 案例：助力生态绿色农业

山东分行统筹推广“绿色金融+乡村振兴”新模式，支持润丰生态“高青县农业现代化示范项目”，该项目可对农业生产进行精细化种植、自动化感知和规模化经营等全程智能化管理，实现农业增产、农民增收和农村富裕的有机统一。

云南大理分行给予苍洱留香金融支持，助力公司实现以水稻为主、辅以其他粮食作物的规模化种植。通过统一选种育苗、统一机械作业、统一中耕管理、统一施肥和病虫害生物防控的“水稻+”模式，形成了以古生村为主，覆盖洱海流域的万亩绿色有机水稻种植基地。

福建分行推动“农光互补”的特色大棚建成落地，通过棚顶发电、棚下种植、棚地养殖，实现“一地三用、农光互补”，每年为电网提供电量 4,932 万度，减排二氧化碳约 4.14 万吨，并吸引农旅产业落户乡村，让更多村民在家门口吃上“绿色饭”，带动走出一条乡村振兴、共同富裕的道路。



图：常德桃源县高标准农田春耕春播



图：贵州吴禹米业水稻种植基地



图：潮州凤凰单丛茶远近闻名，建行通过创新“单丛茶贷”，有力支持当地小微企业及个体工商户发展茶产业

### 案例：帮扶助振兴 铺就“安康路”

34 年来，建设银行在助力乡村龙头产业链、乡村数字村务、乡村文旅搭建、乡村人才回流等方面进行了探索实践，顺利完成了从“输血”到“造血”转变，形成了一套全体系、全区域、高质量、可复制的乡村振兴体系，为乡村振兴发展思路提供了“安康样板”。



**打造“数字乡村一张图”。**在财梁社区蔬菜产业园区，将数字科技应用到播种、田管、收获全过程，“平台+应用”实现了由传统农业“看天”向“看屏幕”的转变。

**聚焦“数字+民生”服务模式。**在援建的财梁社区希望小学用考勤测温机统计学生出勤，保障义务教育阶段无辍学情况发生。在社区水厂、水窖等布设水质监测设备与水位探测仪，保障居民生活用水充足、饮水安全。

**破解村务治理瓶颈。**运用 AI 图像识别技术和物联网技术实现辖区内火情及时预警，将火灾隐患“扼杀”在萌芽中。在黄洋河水域设置水位监测仪，一旦超出设定警戒水位，立即转移撤离，保证群众生命安全。

**打造产业链帮扶机制。**在融资端协调“建银国际”投入资金，在销售端引入全国药品销售网络，将产业链延伸到村，引导企业在财梁社区建立绞股蓝种植基地和茶叶包装社区工厂，收益反哺壮大村集体。

**助力乡村振兴人才培养。**携手安康市政府和安康学院，共同创设安康学院乡村振兴学院，打造人才培养和产业发展的实践基地。2021 年以来，学院共培训各类学员 1.82 万人次。在“一区三县”共同出资援建 12 间科技教室，促进优质在线教育资源共享。推动当地学校与西安交大附属中学等组成学习共同体，提高安康当地教师队伍整体素质，为安康市经济社会发展提供有力的人才支撑。



图：安康市汉滨区财梁社区中华蜜蜂养殖基地



图：助力改善紫阳县兰草村生态环境，帮助当地提高粮食种植技术

## 守护生态 积极应对气候变化

建设银行坚持以“成为全球领先的可持续发展银行”为愿景，将绿色金融打造成为全行高质量发展新支柱和市场竞争新优势。发布《绿色金融发展战略规划（2022—2025年）》《服务碳达峰碳中和行动方案》，大力丰富全行服务碳达峰碳中和投行产品序列，有效推动社会资金参与“双碳”投融资。大幅增加绿色资产配置，加快推动绿色金融与住房租赁、普惠金融、乡村振兴等战略协同发展，持续提升服务产业结构绿色转型的能力。积极践行“一带一路绿色投资原则”，主动参与国际绿色金融标准和碳排放市场建设，积极承担全球系统重要性银行责任。

持续优化环境相关信贷管理政策，已制定出台 75 个行业信贷政策，涵盖农业、电力、林业、矿业、交通运输、材料、建筑等重点行业，并根据需要及时进行重检更新。将客户或项目的环境与气候风险管理作为客户选择准入、授信审批、贷后管理等环节的重要内容，主动开展风险管控工作，实现环境与气候风险信贷全流程管理。

积极开展绿色信贷认定工作及系统优化开发，深入研究落实监管机构绿色信贷认定要求，规范绿色信贷业务认定流程，严防“漂绿”“洗绿”行为。

研发适用于全量对公客户的自动化 ESG 评级工具并在全行推广应用，由系统自动生成客户 ESG 评级结果，支持信贷投资业务高质量可持续发展。加强高耗能、高排放行业的投融资管理，充分评估相关项目对生态环境的影响及自身经济可行性，将能效水平和污染物排放情况等作为客户和项目选择、授信审批和贷后管理的重要依据。客户准入方面，评估客户环境与气候风险程度，实施“一票否决”机制。贷中审查方面，根据客户环境与气候风险高低程度，实行差别化授信审批策略。贷后管理方面，在贷后检查中增加环境与气候风险的内容，加强风险预警核查跟踪管理，及时核查预警信号。对于存在重大环境与气候风险的客户，严格控制信贷敞口，加快风险化解。

更多内容可参阅《中国金融》2022 年第 21 期《金融助力能源安全和低碳转型》。此外，2022 年 11 月，建设银行在“2022 年中国金融学会绿色金融专业委员会年会”发布了《转型金融研究报告》、《建设银行 ESG 评价体系构建》、与北京绿色金融与可持续发展研究院合作编制的《绿色资本市场绿皮书（项目摘要）》。《绿色资本市场绿皮书（项

目摘要)》作为 2022 年度绿金委年会成果之一, 结项后将向市场发布 2021—2022 年度报告全文。

## 专栏

### 加入“可持续发展市场倡议”(SMI)中国理事会

2022 年 8 月, 建设银行作为理事单位加入“可持续市场倡议”(Sustainable Markets Initiative, 以下简称“SMI”)中国理事会, 并于 10 月成为该机制下金融工作组成员。SMI 由英国时任王储、现任国王查尔斯三世于 2020 年世界经济论坛上提出, 是具有国际影响力的多边非政府工商机制。加入理事会后, 建设银行积极履行理事单位职责, 多次参与 SMI 项下气候变化、低碳转型、绿色金融等领域的交流研讨。下一步, 建设银行将继续深化与机制下中外企业的项目合作、政策协调和资源对接, 助力全球可持续发展。

### 深入推进绿色债券承销服务

作为中国绿色债券标准委员会成员, 建设银行参与撰写发布首版《中国绿色债券原则》, 推动中国绿色债券市场迈上规范化、标准化、国际化发展的新阶段; 向市场发布《建行-万得绿色 ESG 债券发行指数 2021 年度运行报告》; 举办“中欧绿色 ESG 债券市场互联互通”论坛, 向境内外绿色投融资机构介绍建设银行绿色资本市场多元服务体系。

2022 年, 全行承销绿色债券 51 期, 为国家管网、三峡集团等 33 家客户承销发行绿色债券 491.49 亿元, 同比增长 18.60%; 落地市场首单光伏资产、风电资产绿色类 REIT 及首单“绿色+科创”双贴标资产支持票据, 助力清洁能源建设、推动产业低碳转型、创新服务绿色发展; 推动市场首批转型债券落地, 承销市场首单绿色、乡村振兴、可持续发展挂钩三贴标债券; 为匈牙利财政部成功发行绿色主权熊猫债 20 亿元, 为主权机构募集绿色发展资金。





图：《中国绿色债券原则》发布仪式



图：发布建行-万得绿色 ESG 债券发行指数运行报告

## 绿色基金

参与投资国家绿色发展基金股份有限公司（下称“绿色基金”），基金总规模人民币 885 亿元，建设银行认缴金额人民币 80 亿元。绿色基金旨在引导社会资本投向污染治理、生态修复和国土绿化、能源资源节约利用、清洁能源等绿色发展领域，面向

市场需求和重点领域环节，实施污染治理和生态修复，扶持相关绿色产业发展，为解决生态环境问题提供系统性产业支撑。截至 2022 年末，建设银行已完成 18 亿元基金实缴工作；与绿色基金、股东单位、集团子公司开展绿色产业交流会合计 4 次，推广绿色项目投贷联动创新模式，构建绿色基金差异化竞争优势。

### 产业基金

由中国宝武、建信投资、绿色发展基金共同发起设立的“宝武绿碳私募投资基金”于 2021 年 12 月完成协议签署，并于 2022 年 3 月正式落地，标志着国内市场上规模最大的碳中和主题基金之一进入运行快车道。基金首笔认缴金额 56.25 亿元，其中，中国宝武出资 29.99 亿元、建信投资出资 11.24 亿元、绿色发展基金出资 9.99 亿元，建信投资与中国宝武旗下华宝股权共同执行合伙事务。建设银行联手钢铁行业龙头企业设立基金，延伸绿色金融服务，依托绿色金融战略引领作用，围绕钢铁产业链碳中和实施投资，对降低国内钢铁行业以及全国碳排放量具有重要意义。



图：建设银行助推宝武绿碳基金落地，图为中国宝武钢铁会博中心工业遗存保护与活化再利用项目

### 专栏：开发对公客户 ESG 评级工具

对公客户 ESG 评级工具从环境(E)、社会(S)、公司治理(G)三个方面综合评价客户

在“双碳”目标下的可持续发展能力，是识别客户绿色低碳和可持续发展水平的重要工具，2022 年 12 月完成系统功能上线并在全行推广应用。评级工具具有如下特点：

**一是适用客户范围广。**可适用全量对公客户，目前满足评价条件的客户数量约 70 万，随着客户 ESG 相关数据披露要求和标准的进一步完善，客户 ESG 相关数据质量进一步提升，满足 ESG 评价条件的客户群体还将进一步延伸。

**二是精细化程度高。**基于行业和规模两个维度划分 74 个模型对大中型和小微企业开展差别化评价，不限于上市公司和发债企业，进一步提高 ESG 评价的精细化水平。

**三是评价指标兼顾国际标准和中国特色。**充分融合行外专业机构及行内多个部门和分行的专家经验，基于我国基本国情和“双碳”政策趋势，结合中国 ESG 相关特色数据，构建兼顾国际标准和中国特色的评价指标体系。

对公客户 ESG 评级工具能够科学评价客户的可持续发展能力，为银行业务经营管理提供了新的视角和抓手，有利于前瞻性做好客户选择及风险管控，促进信贷投资业务的良性循环与稳健发展。



图：对公客户 ESG 评级工具系统功能样例

## 案例

### 发行境内首单可持续发展挂钩金融债券

2022 年 5 月 23 日，建设银行发行境内首单可持续挂钩绿色金融债券，发行规模 100 亿元，前两年票面利率为固定利率 2.60%，第三年票面利率与预设关键业绩指标（KPI）和可持续发展绩效目标（SPT）完成度挂钩，即若建设银行截至 2024 年末绿色贷款余额占经调整的发放贷款及垫款总额的比例不低于 11.50%，则第 3 年票面利率保持不变；若未完成目标，则第三年票息上调 25bps；通过设置关键业绩指标（KPI）和可持续发展绩效目标（SPT），向社会及投资者展现了建设银行对绿色领域的支持力度，以及坚持服务绿色经济发展的社会责任和实现可持续发展目标的信心。

### 承销市场首单绿色、乡村振兴、可持续发展挂钩三贴标债券

由建设银行牵头承销的“华能澜沧江水电股份有限公司 2022 年度第一期绿色中期票据（可持续挂钩/乡村振兴）”于 2022 年 7 月 5 日发行，具备“绿色债券+乡村振兴+可持续发展挂钩”三重贴标，发行金额 20 亿元，募集资金用于碳减排、乡村振兴等绿色项目。

募集资金对应的募投项目二氧化碳减排量为 49.90 万吨/年，节约标准煤为 29.90 万吨/年，二氧化硫减排量为 156.92 吨/年，氮氧化物减排量为 175.56 吨/年，烟尘减排量为 31.38 吨/年。在社会效益方面，帮助当地群众就业 13.74 万人，累计资助乡村教师 1,011 人、学生 9,142 人。同时，投入各类资金改善水电站周边地区基础设施、人居环境，已新建或改善农村中小学、幼儿园 132 个，建设农村卫生室 27 个，村容村貌整治 140 个，建设人畜饮水工程 43 个。





图：建设银行为华能水电承销可持续债券，图为本期债券募投项目的小湾水电站

### 建行“碳账本”

2022 年，由建设银行申报的“基于‘碳账本’的个人金融服务”，入选北京金融科技监管工具第四批创新应用案例。

依托“低碳生活”生态场景样板间建设运营，在“金融+非金融”各类低碳场景中，通过手机银行 APP、建行生活 APP 等终端识别用户在日常低碳生活及金融场景中的绿色行为，同时引入权威碳排放计量规则，运用大数据、人工智能等数字技术，基于数据中台建立可全行共享的碳减排计量数据服务，进行碳减排测算，形成个人“碳账本”，记录消费端个人碳足迹。

在风险可控的前提下，建设银行基于“碳账本”为用户提供信用卡提额及分期优惠、积分商城权益兑换等个人金融服务，以此倡导全新的低碳生活方式，引导消费者积极践行低碳生活理念，助力实现全民行动的绿色城市建设。

### 金融“先锋队”守护江南水乡的秀美生态

#### ◆助力企业绿色低碳转型

2022 年，苏州分行与吴江区政府签订战略合作协议，未来 5 年，苏州分行将为吴江区工业企业提供不低于 500 亿元融资额度，全力支持区域绿色低碳转型升级。同时，苏州分行联合吴江区工信部门联合编制“建行吴江区工业企业绿色发展综合评价体系”，打造“1+N”综合服务体系，推出“绿色发展贷”“绿色智造贷”等金融服务产品，提供差异化信贷政策，为吴江区实体经济高质量发展提供建行方案。

◆支持企业绿色低碳能源改造

苏州分行在充分调研企业分布式光伏电站运营模式、企业用能需求的基础上，快速完成分布式光伏发电设备专属服务方案，创新“绿色设备贷”。以常熟某公司分布式光伏发电项目为例，年均发电量 160.46 万度，按照使用年限 25 年测算，预计总发电量达 4,011.4 万度，为企业带来较大经济效益和社会效益。

◆绿色金融与环境治理双向赋能

苏州分行开发“绿色金融 GIS 管理平台 1.0”，采用开放式功能模块设计，量身定制了智能绿色信贷管理、AI 智能辅助识别、企业环境风险监测、区域环境监测、碳排放指标监测等五大功能模块，为前中后台不同岗位人员在绿色金融拓客、绿色信贷管理、环境和气候风险监测预警等方面提供支撑。



图：苏州分行支持昆山大件垃圾破碎中心建设，破碎后的材料经过技术处理实现再生，实现了资源的可循环利用

## 矢志为民 筑造智慧美好生活

### 住房租赁

建设银行坚决贯彻落实国家“房住不炒”“租购并举”的政策要求，于 2017 年将住房租赁确定为全行战略，主动创新金融产品，积极培育租赁市场。截至 2022 年末，住房租赁相关贷款余额超 2,300 亿元；成立专业的住房服务子公司，管理房源超 16 万间，开业运营“CCB 建融家园”长租社区超过 200 个；专注打造开放共享的住房租赁综合服务平台，企业用户达 1.6 万户、个人用户超 4,300 万户；公租房管理信息系统拓展至 330 个城市，保租房 APP 也在 215 个城市上线。

“探路”住房租赁的实践经验，为建设银行更好服务新时代住房改革奠定了基础，立足新阶段，建设银行试点设立住房租赁基金，参与首批 3 只保障性租赁住房公募 REITs 发行与推广，担任基金托管人、发起人咨询顾问角色，并参与战略投资。建设银行既坚持因势利导、有效化解行业风险，同时带动各方资金盘活存量资产，向市场上“引流”一批性价比高、分类分层的租赁住房，助力完善国家住房保障体系建设，满足不同群体特别是新市民安居需求，提升他们的生活品质。

#### 案例

##### 发起设立住房租赁基金

建设银行通过出资设立住房租赁基金，深入推进住房租赁战略，以市场化、法治化、专业化运作，投资房企存量资产，与有关方面加强协作，增加市场化的长租房和保障性租赁住房供给，助力探索房地产发展新模式。同时，建设银行将充分发挥集团优势，推动住房金融业务向覆盖租购两端、服务存量转型升级的模式发展，形成集股权投资、资产并购、信贷支持、租赁运营、REITs 发行等为一体的全方位住房金融服务体系，持续提升建设银行在住房金融领域的服务优势。

##### 新市民“住有所居”

建设银行深化行业理解，创新融资产品和服务。在北京，投放 2,400 万元贷款支持大兴区刘村“小哥之家”项目建设，作为专门服务于城市基本公共服务人群的住房租赁项目，助力解决周边快递、外卖小哥等新市民、青年群体的安居需求，也与



当地乡村治理有效结合，助力提升城乡治理水平、改善社区人居环境。在深圳等地，探索与具有一定规模的住房租赁企业建立平台合作，支持中小租赁企业发展。截至 2022 年末，在贷客户超 300 户，贷款余额已有 11 亿元。在南京，建信投资公司投放 4.7 亿元股权资金，支持筹集了 700 多间保障性租赁住房，在解决新市民居住问题的同时，降低了企业财务费用，助力企业提升经营能力。



图：建设银行在重庆协助地方政府盘活闲置老旧小区，精心打造保障性租赁住房——“CCB 建融家园·中山四路 83 号”



图：“CCB 建融家园方隅公寓”是苏州市首个获得保障性租赁住房认定书的项目，可为近 2,000 名当地新市民、青年人等租赁群体提供高品质的租赁住房



## 养老金融

建设银行围绕贯彻落实“十四五”规划养老金融重点领域实施要求，助力推进第三支柱养老保障体系建设。加快完善养老产品体系，养老储蓄、养老理财、养老保险、养老目标基金等产品种类丰富，满足养老群体多元化需求；同业首批推出个人养老金业务，为养老客群提供全渠道、一站式账户开立、缴费充值、投资交易、待遇领取等贴心服务。

加快打造个人养老客群服务体系，围绕客户全生命周期养老需求，聚焦养老资金积累期、资金使用期两端。在资金积累期，打通“养老投教-养老规划-养老资产配置-养老产品优选-长期陪伴”财富管理链路。在资金使用期，探索养老金融产品创新，持续升级“安心悠享”养老服务专区，线上线下融合提供健康养老综合解决方案，温情助力老年人跨越数字鸿沟。

### 养老金融多元服务



### 案例

#### 开展“养老中国行”主题投教活动

建设银行开展“养老中国行”点亮十城主题投教活动，联合 20 余家专业财富管理机构，围绕养老主题开展圆桌论坛、进社区、进企业等形式多样的活动，覆盖北京、

上海、广州、深圳、成都、西安、青岛、南京、厦门、长沙等 10 个城市。

活动现场，专家为客户介绍个人养老金政策、养老规划建议，引导社会公众进行合理的资产配置和理财规划。通过试点城市辐射全国，为构建多层次、多支柱养老保险体系贡献力量。



图：“养老中国行”主题活动点亮十城

### 试点特定养老储蓄产品

在监管指导下，建设银行于 2022 年 11 月末在合肥、广州、成都、西安、青岛 5 个城市试点推出特定养老储蓄产品。在产品咨询环节，客户不仅可通过网点、95533 等渠道咨询产品，还可通过产品平面及视频宣传材料及时了解产品信息；产品购买环节，客户不仅可用银行卡购买，还可开立存折和存单购买，充分满足老年客户“看得见、摸得着”的诉求；产品查询支用环节，提供了柜面、手机银行、网上银行、自助终端等多个办理渠道，并通过短信方式及时提醒客户按时续存。

### 私行智慧养老服务创新

打造以“幸福晚年”私人银行养老财务规划为核心的私人银行养老综合服务体系，依托智能运营手段推进私行智慧养老服务创新，助力集团层面养老生态体系建设。私人银行协同上海大数据智慧中心开展私人银行养老客户洞察数据分析项目，基于大数据分析手段形成 25 类私行养老客群高阶洞察，建立潜在客户挖掘模型；专区建设方面，基

于手机银行生态资源，打造私人银行养老财务规划专区，聚合养老财务规划、个人养老全景视图、养老金融产品货架等功能，对外协助客户自主合理筹划养老资金，对内赋能提升专业服务能力、做优经营质效；能力建设方面，依托“我要为养老做准备”客户旅程项目，策划《“财富·守攻传”养老财务规划》系列观点分享，提升私人银行养老综合服务资产配置、产品优选、系统工具支撑能力建设。

### 适老化设施建设

建设银行实施多项适老化及无障碍改造，印发《中国建设银行营业网点无障碍服务能力提升实施方案》并制定行业首个《营业网点无障碍建设专项指引》手册，打造“无障碍服务示范网点”，优化老年、残障群体服务体验。加快网点适老化、无障碍改造。1.4 万个营业网点已全面配置爱心座椅、老花镜、放大镜等服务设施，建有轮椅坡道 11,228 个，在有条件的网点增配轮椅、叫号振动器、血压计、沟通手写板、移动填单台、无糖饮品区等设施。截至 2022 年末，14 家分行的 145 个网点通过《银行营业网点适老服务要求》团体标准认证，数量保持同业第一。在无障碍方面，组织全行员工开展手语学习活动，推出“湾宝手语小课堂”系列课程，超 50 万人次参与，切实提升营业网点员工手语服务技能水平，有效满足听障群体对优质金融服务的需求。



图：福建泉州南安支行营业部为银发客户提供贴心服务

## 保护消费者权益

2022 年，建设银行坚持“以客户为中心”的服务理念，不断加强消费者权益保护在制度、机制、流程、系统等方面的建设和完善，不断推动消费者权益保护工作与业务发展和服务管理深度融合。

### 健全消保体制机制

不断健全自上而下的消保层级管理体系，基本形成“横向到边、纵向到底”矩阵式消保管理模式，持续将消保工作纳入全行经营发展战略、企业文化和风险管理等领域。总行党委专题研究消保工作，董事会、监事会、高管层不断强化对消保工作（包括投诉管理、产品服务消保审查等）的统筹管理指导。董事会下设关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会，委员会按照董事会授权，积极履行消保工作职责，定期听取消保工作开展情况、分行消保审计及评估考核情况、投诉管理情况及监管通报分析、个人客户满意度调查等工作汇报，审议消保工作规划，持续推动完善消保工作的战略、政策 and 目标，监督、评价消保工作执行情况。

高管层设立消费者权益保护委员会，定期召开消保委会议，统筹谋划和组织推进消保工作开展，行领导每月审阅投诉及消保舆情月报，多次在全行会议上对投诉压降等消保工作进行专门部署，系统组织推进并持续跟踪落实成效。2022 年，建设银行结合监管要求和行内工作实际，研究制定《中国建设银行消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》，进一步明晰下一阶段消保工作的总体思路和阶段性任务，为全行消保工作指明方向。

组织架构方面，总、分行均设立消费者权益保护部门，负责牵头开展包括投诉管理、消保审查、消费者教育宣传等消费者权益保护各项工作。总、分行消费者权益保护部门均设立消费者权益保护岗位，总行产品和服务管理部门等与消费者权益保护工作密切相关的部门也指定消费者权益保护专员负责开展本部门相关工作。积极组建消保专家人才库，不断提升消保人才队伍素养。

### 加强投诉精细化管理

制度建设方面，建设银行不断健全全行投诉管理制度体系，认真落实监管部门最新

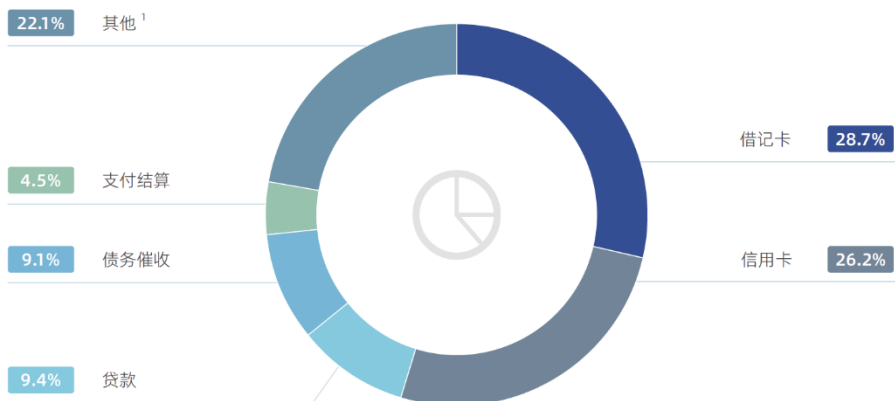
要求，修订印发消费投诉管理办法、个人客户问题和解管理办法、消保重大事件应急管理辦法和应急预案等多项制度办法，各业务条线积极将包括投诉管理在内的消保工作要求嵌入本条线相关管理规定中，目前已形成投诉管理、重大投诉、和解、多元化解等多维度的投诉管理制度体系，为增强投诉管理工作的科学性、针对性和有效性夯实了制度基础。

运行机制方面，一是严格落实首问负责制，加强重要时点服务保障，不断提升客户体验和满意度。二是全面畅通投诉受理渠道。优化投诉处理流程，制定全新的客户投诉渠道及处理流程，做好线上线下投诉渠道公示信息更新情况，提升投诉处理质效，做到“件件有落实，事事有回应”。三是完善客户投诉多元化解机制，积极参与和支持各地纠纷调解组织工作。四是持续优化消保管理系统建设。引入大数据和人工智能技术，从企业级视角主导开发了全行消保管理系统，不断优化投诉系统功能，并创新打造投诉大屏和消保仪表盘，有力推动了消保赋能业务发展。五是强化问题溯源整改。建立投诉数据监测、通报和分析应用常态化机制，对相关部门和分行进行精准督导帮扶，从源头上推动制度完善、产品优化和业务改进。

客户投诉处理流程方面，设立远程智能银行中心，配备专门的客户投诉处理人员以及时回应反馈客户投诉。首先通过在线解释、提出解决方案或快速联动分行等方式尽力安抚、化解客户投诉，并直接处理权限范围内的问题；无法在线化解或超出处理权限的，远程智能银行中心通过统一客服平台记录客户诉求及相关信息，生成投诉类工单，快速流转至投诉处理机构处理，并对客户二次来电督促办理或逾期工单进行催办、督办。同时，对于外部机构转送的投诉也及时处理分办。

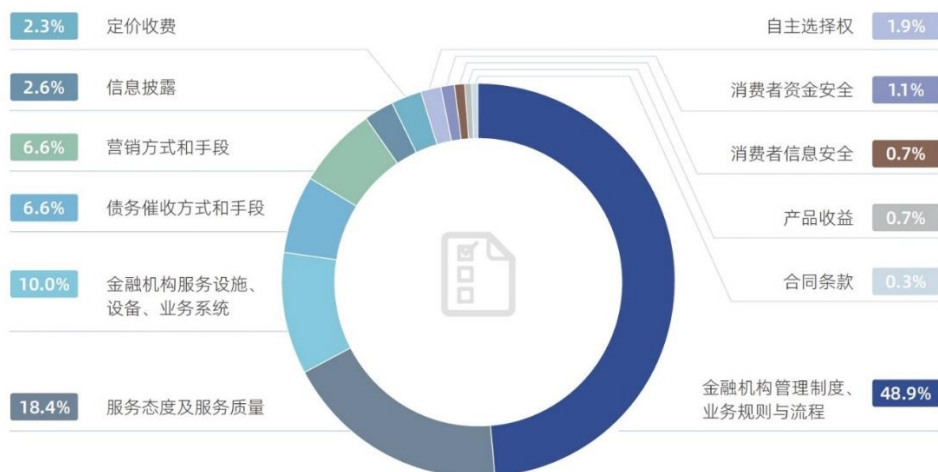
投诉分布方面，2022 年本行共受理消费投诉 224,224 件，同比下降 8.45%；投诉发生率（每百万客户投诉量）由 2021 年的 337 件降至 303 件，点均投诉数量由 2021 年的 17.2 件降至 15.7 件。投诉业务类别主要涉及借记卡（64,462 件，占比 28.75%）、信用卡（58,676 件，占比 26.17%）、贷款（21,064 件，占比 9.39%）等；投诉业务办理渠道主要集中于中后台渠道（89,169 件，占比 39.77%）、营业现场（59,415 件，占比 26.50%）、电子渠道（55,297 件，占比 24.66%）等；投诉主要分布于西部地区（51,724 件，占比 23.07%）和中部地区（47,310 件，占比 21.10%）。

### 2022 年本行受理投诉业务类别分布情况

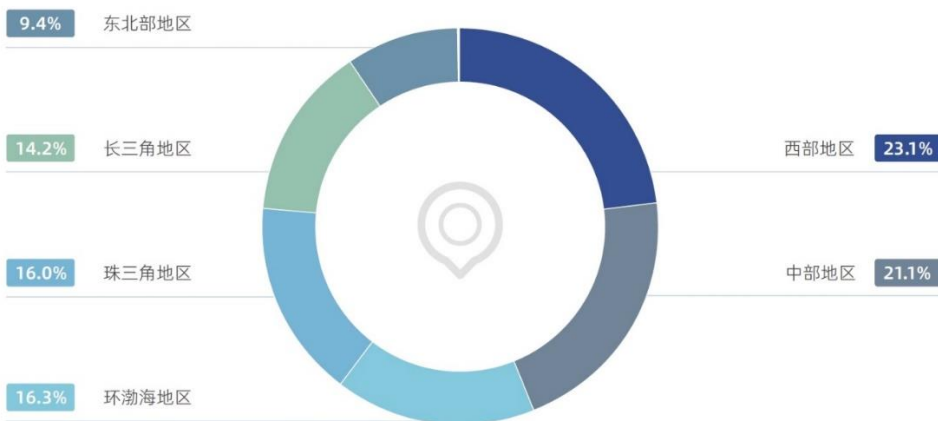


<sup>1</sup> “其他”项中包含银行代理业务、其他中间业务、人民币储蓄、自营理财、个人金融信息等业务类别。

### 2022 年本行受理投诉原因分布情况



### 2022 年本行受理投诉地区分布情况





## 完善消保审查全流程管控

一是持续强化消保审查。对面向金融消费者提供的产品与服务实施消保审查，围绕设计方案、收费定价、协议合同、营销宣传等全流程环节，督办落实消保全流程管理要求。2022 年共完成消保审查 94,951 件，为业务发展保驾护航，有效防范侵害消费者权益风险。二是研发上线消保审查系统，实现系统功能在全行各分支机构的全覆盖，为全行消保审查的全流程管控提供了基础平台，提升审查专业化和数字化水平。三是建立消保审查管控机制。在制度、营销等业务系统前端嵌入是否经消保审查的系统控制，确保应审尽审。建立消保审查系统与业务系统联动机制，支持业务系统发起消保审查申请，加速消保工作与业务经营深度融合。四是持续开展“消保吹哨人”活动。面向全行组织开展“我为产品提建议 争当消保吹哨人”2022 年度评选活动，从维护消费者权益角度出发，聚焦改进产品功能、优化业务流程、提升客户体验等方面，收集有价值的意见建议，有针对性地研究改进，进一步提升金融产品供给质量与水平。

## 深化消保宣教培训

消保培训方面，一是将消保培训融入业务。通过消保专项培训、业务条线“嵌入式”培训、网点日常培训、研修中心线上培训等方式，将消费者权益保护培训全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员，所有直接接触客户的员工每年均接受至少一次消保培训，培训内容涉及营销行为规范、个人信息保护、客户投诉管理、消保审查等不同方面。二是构建“标准化+特色化”宣教内容库。依托“建行学习”平台组织开展“多彩消保 智慧课堂”课程制作展播活动，发布消保知识课程和分行优秀案例，打造受员工喜爱的消保课程体系，共发布 367 门精品课程，累计学习量超 364 万人次。

消保宣教方面，一是开展常态化金融知识普及，持续塑造“温暖消保”形象。在“3.15 消费者权益保护宣传周”“守住钱袋子”“金融教育宣传月”等金融知识普及活动中，全行 1.4 万个网点、30 余万名员工积极参与，开展线上线下活动超 16.4 万场，触达客户超 11.3 亿人次，在“3.15 教育宣传周”“金融教育宣传月”活动中均获评优秀组织单位。线下，在营业网点设立宣传教育专区，积极开展进校园、进社区、进军营、进乡村等宣传活动；线上，积极创作原创消保宣传作品，通过微信、微博、网站、短视频平台、新闻媒体、监管平台等渠道推广。二是深耕数字化宣教，赋能业务发展。在全行“造福季”

“奋斗季”“财富季”等营销活动中打造数字化金融教育专区，年内用户访问量超 7 亿人次；运用“智能 VR+AI+3D”技术创新打造线上“多彩消保 3D 数字化展厅”，让客户感受“身临其境”的金融知识教育。三是聚焦重点客群开展特色化活动。面向老年人、青少年、少数民族、新市民等重点客群，开展客户喜闻乐见的特色化金融知识宣教活动，面向老年人开展健身操大赛、主题演讲及摄影大赛，面向青少年开展绘画大赛、“金蜜蜂”校园消保宣教等活动，并在“建行学习”平台为重点客群打造专属化消保课堂。四是积极与金融教育机构开展合作。

2022 年，20 余家一级分行与当地高校合作开展金融知识宣传和教育活动。例如：河南分行与郑州科技学院共建“产教融合实训基地”，开展大学校园主题银行联学联建“青春研习社”系列活动；北京分行在中国人民大学开展“金融宣教建今朝 消保筑路行未来”校园公益宣传活动，通过寓教于乐的形式，围绕谨防非法校园贷、守护个人征信等主题普及金融知识；重庆分行联合西南大学，共建“乡村振兴与农村金融产教融合实训基地”，走进田间地头开展消保宣传。

#### 案例：数字化金融普及

基于智能 AI+VR+3D 技术，建设银行打造“多彩消保 3D 数字化”宣教展厅，打破时空限制，集“知识性、趣味性、互动性”于一体，打造“标准化+特色化”金融教育内容库，丰富金融教育内涵，持续优化客户体验，通过一部手机实现金融知识走进寻常百姓家。展厅采取“总行展厅+分行特色馆”相结合的模式。截至 2022 年末，已上线分行特色馆 11 家：上海分行“多彩消保 3D 展厅”令客户身临其境，金融知识“触手可及”。深圳分行数字化宣教“消保分会场”，方便客户在线学习金融理财知识、购买适合的理财产品。广东分行“消保老年课堂”，用案例化、场景化的方式，帮助老年客群学习日常生活所需金融知识，跨越数字鸿沟。





图：深圳分行龙城支行走进深圳技师学院，为学校师生开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”消保主题活动

## 践行社会公益

建设银行始终坚持人民至上和金融向善的价值追求，牢记全面履行社会责任的企业使命，深入践行“三带一融合”公益理念（带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益，融合业务做公益），积极构建有建行特色的“助他、开放、共享”的公益文化，坚持通过公益捐赠、公益项目、公益活动、公益宣传等各种方式积极回馈社会、弘扬公益正能量，持续提升建行公益在关心帮助弱者、教育凝聚员工、建设“助他”文化、影响带动客户、融合业务发展的价值创造力。

### 案例

#### 资助高中生“成长计划”实施十五周年

2022 年是建设银行“成长计划”实施十五周年。作为建设银行一次性捐赠金额最大、实施范围最广的公益项目，该项目至今已产生了广泛的社会影响。2007 年，建设银行捐赠 1.2 亿元设立“建设未来——中国建设银行资助高中生成长计划”专项基金，帮助全国成绩优良、家庭经济困难的高中生完成学业、成长成才。十五年来，已累计投入 1.66 亿元捐助资金，近 10 万名高中生从中受益，顺利完成高中学业，其中有 8 万余人圆梦大学，书写了别样年华。

#### 持续开展“童建未来”活动

建行亚洲与香港小童群益会自 2011 年开始合作“童建未来”计划，每年捐助 18 万港元，为社区不同阶层特别是基层家庭的青少年及儿童提供学习及发展所长的机会。与此同时，建行亚洲义工队热心参与相关类型的活动及服务。2022 年，举办了以青少年及儿童为主的活动，围绕创新科技设立“STEM 童创学园”项目，使青少年及儿童从活动中学到知识，引发对创造的兴趣。



图：2022 年 9 月，建设银行与中华全国总工会在北京朝阳支行“劳动者港湾”共同举办关爱新就业形态劳动者慰问活动。爱心企业代表和 30 名来自环卫、园林绿化、外卖、快递等行业的户外劳动者一同参加活动。



图：2022 年 9 月 16 日，新加坡分行与新加坡国家公园局旗下注册慈善机构花园城市基金 (Garden City Fund) 共同举办植树活动。活动在新加坡东部的淡滨尼一街举行，分行员工及受邀客户代表共 55 人参加活动并种下 50 颗树苗。





图：2022 年，首尔分行第 7 次向韩国红十字会进行捐赠，累计金额 1.2 亿韩元。此次捐款专项用于支援经营困难的小微商户以及为重大灾难和事故中受到伤害的人员和家庭提供救助。



图：多伦多分行 SickKids 公益活动



图：迪拜分行组织沙漠环保活动



图：阿斯塔纳分行全体员工向努尔苏丹市“无固定住所者社会适应中心”开展爱心捐赠活动

## 2022 关键绩效

### 1. 经济绩效

经济绩效	2022	2021	2020
资产总额（万亿元）	34.60	30.25	28.13
净利润（亿元）	3,231.66	3,039.28	2,735.79
平均资产回报率（%）	1.00	1.04	1.02
加权平均净资产收益率（%）	12.27	12.55	12.12
全球范围营业机构（个）	14,356	14,510	14,741
上缴税收（亿元）	670.05	822.75	703.62
每股社会贡献值（元）	4.16	3.80	3.41
涉农贷款余额（亿元）	30,045.26	24,658.18	20,888.00
普惠金融贷款余额（亿元）	23,513.58	18,736.83	14,523.55
普惠金融贷款客户数（万户）	252.59	193.67	170.03
个人住房贷款余额（亿元）	64,796.08	63,865.83	58,308.59
保障性住房项目开发贷款余额（亿元）	1,700.11	1,361.43	1,421.96
棚户区改造贷款余额（亿元）	1,064.21	1,174.64	1,276.90
向供应商付款金额（亿元）	144.99	151.54	128.50
公益捐赠支出（万元）	12,776	11,958	44,888

注：根据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》的要求，2021 年起，本行普惠金融指标口径调整，剔除票据贴现和转贴现业务相关数据。

### 2. 环境绩效

绿色贷款情况	2022	2021	2020
绿色贷款余额（亿元）	27,501.04	19,631.29	13,427.07
折合减排标准煤（万吨）	13,505.21	12,427.57	3,506.48
减排二氧化碳当量（万吨）	13,530.46	12,509.58	7,388.66
减排 COD（万吨）	427.43	394.93	99.37
减排氨氮（万吨）	67.07	59.39	4.80
减排二氧化硫（万吨）	390.48	359.27	87.23
减排氮氧化物（万吨）	485.51	457.03	90.22
节水（万吨）	25,066.65	22,844.55	11,333.87

注：依据中国银保监会发布的《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》，2021 年起，本行针对绿色贷款相关指标统计口径进行更新。

温室气体排放情况	2022	2021	2020
温室气体排放量(范围1和2)(吨二氧化碳)	1,682,812.20	1,643,454.48	1,481,223.32
每位雇员温室气体排放量(范围1和2)(吨二氧化碳/人)	4.729	4.927	4.491
直接排放(范围1)(吨二氧化碳)	69,497.11	127,378.31	88,906.10
天然气(吨二氧化碳)	31,768.07	38,424.62	34,176.31
液化石油气(吨二氧化碳)	593.48	2,838.74	1,107.37
煤(吨二氧化碳)	170.00	64.73	192.66
汽油(吨二氧化碳)	32,604.30	75,394.47	46,901.34
柴油(吨二氧化碳)	4,151.00	7,312.93	6,318.13
其他(吨二氧化碳)	210.26	3,342.82	210.29
间接排放(范围2)(吨二氧化碳)	1,613,315.09	1,516,076.17	1,392,317.22
外购电力(吨二氧化碳)	1,613,315.09	1,516,076.17	1,392,317.22

注：1. 2021年，本行成立碳足迹管理工作组，聘请外部专业机构全面核查2016年至2021年全行能源及资源消耗状况。2023年，聘请外部专业机构全面盘查2022年本行能源及资源消耗状况。

2. 2022年统计范围包括总行，37个境内分行全辖，建行研修中心东北学院、华东学院，北京生产园区，武汉生产园区。2020年、2021年统计范围包括总行，35个境内分行全辖，建行研修中心东北学院、华东学院，北京生产园区，武汉生产园区。

3. 基于本集团业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧，温室气体排放量计算依据《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》《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》《2011年和2012年中国区域电网平均CO<sub>2</sub>排放因子》中对活动水平数据、排放因子的相关要求。

4. 其他包含乙醇、燃料油等燃料。

能源及水消耗情况	2022	2021	2020
能源消耗(吨标准煤)	325,657.59	335,950.96	299,247.57
能源消耗(兆瓦时)	2,346,668.60	2,734,978.95	2,436,176.42
直接能源消耗(吨标准煤)	37,252.05	63,187.73	47,526.92
天然气(吨标准煤)	19,104.16	19,050.57	17,573.99
液化石油气(吨标准煤)	347.96	4,789.10	4,810.93
煤(吨标准煤)	58.00	24.55	70.78
柴油(吨标准煤)	1,924.45	2,964.15	7,877.05
汽油(吨标准煤)	15,719.03	36,333.98	17,072.79
其他(吨标准煤)	98.45	25.38	121.39
间接能源消耗(吨标准煤)	288,405.54	272,763.23	251,720.65
外购电力(吨标准煤)	288,405.54	272,763.23	251,720.65
全年每位雇员能源消耗(吨标准煤/人)	0.915	1.007	0.907
耗水量(吨)	18,246,296.32	20,600,497.71	23,171,202.67



全年每位雇员耗水量（吨/人）	51.271	61.760	70.260
----------------	--------	--------	--------

注：1.本集团主要能源消耗来源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。

2.能源消耗量数据根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则(GB/T2589-2020)》提供的转换因子进行计算。

3.柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油量消耗。

4.本集团水资源消耗统计包括市政供水、中水、饮用水。

5.其他能源包含乙醇、燃料油等燃料。

纸张消耗情况	2022	2021	2020
办公用纸（吨）	8,841.62	11,172.33	12,635.51
全年每位雇员纸张耗用量（吨/人）	0.025	0.033	0.038

注：办公用纸仅统计 A3 及 A4 复印纸。

废弃物情况	2022	2021	2020
无害废弃物（吨）	713.33	272.17	689.65
废弃电子信息产品（吨）	229.47	167.26	445.03
废弃交通工具（吨）	457.35	79.19	229.83
废弃电池（吨）	10.62	10.06	4.35
废弃办公用品（吨）	15.89	15.66	10.44
全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）	0.008	0.003	0.007
有害废弃物（吨）	37.09	37.46	36.06
废弃硒鼓墨盒（吨）	37.09	37.46	36.06
全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）	0.0004	0.0004	0.0004

注：1.统计范围包括总行办公场所，10个城市分行（北京、天津、上海、重庆、大连、宁波、青岛、厦门、深圳、苏州）全辖，27个省、区分行本部办公场所。

2.本集团运营涉及的无害废弃物类型主要包括废弃电子信息产品、废弃办公用品、废弃电池及废弃交通工具。

3.废弃电子信息产品主要包含微机主机、显示器、笔记本电脑、打印机及服务器。

4.废弃电池仅包含干电池，不包含蓄电池。

5.废弃办公用品仅包含签字笔、曲别针及订书针。

低碳运营情况	2022	2021	2020
离柜账务性交易量占比（%）	99.64	99.58	99.51
电子渠道金融交易迁移率（%）	97.87	97.34	96.57

## 3. 社会绩效

员工情况	2022	2021	2020
员工总人数(人)	352,588	351,252	349,671
按性别划分			
男性员工(人)	162,139	161,715	160,030
女性员工(人)	190,449	189,537	189,641
按年龄组别划分			
30岁及以下(人)	78,594	73,709	73,949
31至40岁(人)	104,401	104,509	100,037
41至50岁(人)	82,283	92,238	105,665
51至59岁(人)	87,006	80,591	69,859
60岁及以上(人)	304	205	161
按地区划分			
长江三角洲(人)	52,619	52,183	52,083
珠江三角洲(人)	45,147	45,269	44,833
环渤海地区(人)	58,009	57,450	57,346
中部地区(人)	72,056	78,951	78,228
西部地区(人)	75,140	67,605	67,348
东北地区(人)	33,843	34,305	34,650
总行(人)	14,429	14,146	13,842
海外(人)	1,345	1,343	1,341
按雇佣类型划分			
另有劳务派遣用工(人)	3,384	3,470	3,556
按其他类型划分			
少数民族员工(人)	21,669	20,928	20,382
外籍员工(人)	1,043	1,033	1,034
新进员工(人)	17,591	16,462	16,397
校园招聘录用人员男性占比(%)	42.3	44.3	43.4
校园招聘录用人员女性占比(%)	57.7	55.7	56.6

员工流失情况	2022	2021	2020
整体流失率 (%)	1.7	1.9	1.6
按性别划分			
男性 (%)	1.6	1.9	1.5
女性 (%)	1.8	2.0	1.7
按年龄划分			
25 岁及以下 (%)	5.2	6.7	5.5
26 至 35 岁 (%)	3.1	3.4	2.9
36 至 45 岁 (%)	0.9	1.0	0.8
46 至 54 岁 (%)	0.2	0.3	0.3
55 岁及以上 (%)	0.2	0.2	0.2
按地区划分			
长江三角洲 (%)	2.9	3.3	2.8
珠江三角洲 (%)	2.0	2.2	1.5
环渤海地区 (%)	1.2	1.5	1.3
中部地区 (%)	1.3	1.4	1.2
西部地区 (%)	1.5	1.9	1.5
东北地区 (%)	1.1	1.1	1.0
总行 (%)	2.5	3.3	2.6
海外 (%)	13.0	10.1	9.0

注：1.总行包含总部、信用卡中心、客户服务中心、直属中心及培训中心。

2.整体流失率、按性别划分流失率、按年龄划分流失率统计数据暂不包括海外地区员工。

员工工伤情况	2022	2021	2020
因公死亡人数 (人)	10	10	8
因公死亡比率 (%)	0.003	0.003	0.002
因工伤损失工作日数 (天)	15,877	18,350	21,093

员工接受培训情况	2022	2021
男性员工参训百分比 (%)	99.81	99.42
女性员工参训百分比 (%)	99.91	99.98
一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比 (%)	100	100
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比 (%)	100	100
业务经理级及以下参训百分比 (%)	99.85	99.64
男性员工培训平均时数 (小时)	157.63	99.85
女性员工培训平均时数 (小时)	191.68	112.60

一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）	101.75	161.39
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）	156.28	152.30
业务经理级及以下培训平均时数（小时）	185.30	104.80

供应商管理情况	2022	2021	2020
长江三角洲供应商数量（个）	13,268	10,047	6,584
珠江三角洲供应商数量（个）	7,889	6,372	4,874
环渤海地区供应商数量（个）	8,025	6,346	4,366
中部地区供应商数量（个）	6,885	5,457	3,544
西部地区供应商数量（个）	9,388	7,320	5,088
东北地区供应商数量（个）	4,849	3,878	2,533
本地供应商采购支出占比（%）	99.56	99.66	99.63
采购合同履约率（%）	100	100	100
外聘专家参与率（%）	9.66	9.41	6.68
开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）	22	35	32

服务渠道建设情况	2022	2021	2020
网上银行用户数量（万户）	41,713	40,332	38,167
个人手机银行用户数量（万户）	43,997	41,711	38,794
微信银行绑定用户数量（万户）	13,116	11,343	9,441
电话银行客户数量（万户）	46,546	44,681	41,964
自助银行数量（个）	21,558	23,679	25,529
自助柜员机数量（ATM）（个）	56,943	69,030	79,144
智慧柜员机数量（个）	48,595	49,495	49,816
智慧银行（个）	63	63	63
设置轮椅通坡道营业网点（个）	11,228	11,027	10,904
设置爱心窗口网点数量（个）	13,873	14,008	14,145
设置“劳动者港湾”网点数量（个）	13,875	14,040	14,163

## 社会认可

评级/颁奖机构	评级结果/荣誉名称
明晟 MSCI	2022 年 ESG 评级维持 A
富时罗素	H 股入选富时罗素 FTSE4Good 指数系列成分股
中证 ESG 评级	中证 ESG 评级获评 AAA 级
恒生指数	连续入选恒生 A 股可持续发展企业基准指数
共青团中央	“金智惠民—乡村振兴”万名学子暑期下乡实践项目荣获“社会实践优秀品牌项目”
教育部	“建行惠民课堂 共建美好社区”项目入选“能者为师”首批社区教育示范类实践创新项目
工业和信息化部	在“中小企业经营管理领军人才培养项目”评选中，“愚公创课堂”项目荣获“优秀品牌活动奖”
银保监会	“3·15 消费者权益保护教育宣传周”优秀组织单位 “金融教育宣传月”优秀组织单位
中国银行业协会	特别贡献单位 绿色银行评价先进单位
国际金融论坛（IFF）	全球绿色金融奖-创新奖
《亚洲货币》杂志	中国最佳社会责任银行
《亚洲银行家》杂志	亚太地区最佳零售银行 中国最佳零售银行 中国最佳大型零售银行

新华网“2022 企业 ESG 发展论坛”	企业 ESG 杰出社会责任实践案例
新华网、上海金融与发展实验室	年度优秀金融企业社会责任优秀案例奖
中新社第十八届中国企业社会责任论坛	年度责任企业
《银行家》杂志	十佳绿色金融创新奖 十佳数字财富管理创新奖
中国银行保险报	中国金融年度十佳社会责任报告 “劳动者港湾”获评年度优秀社会责任项目 中国银行业保险业年度服务创新案例之金融消费者权益保护典型案例
全球可持续发展案例库国际专家委员会	ESG 案例入选全球可持续发展商业案例库
中国经营报“2022 中经金融高质量发展峰会”	卓越竞争力社会责任金融机构
每日经济新闻	最具社会责任上市公司
新浪网“2022 中国企业 ESG 金责奖”	年度可持续发展优秀企业 最佳环境 E 责任奖 责任投资责任银行奖
凤凰网“2022 公益盛典”	特别贡献奖
《南方周末》第十四届中国企业社会责任年会	银行业年度杰出责任企业 年度杰出责任企业 年度典范责任企业 年度责任治理

## ESG 披露<sup>1</sup>

### （一）管治

#### 管治架构

#### 董事会声明

本行搭建了层次清晰、结构完整的 ESG 治理架构，打造高效协同、全面参与的 ESG 治理长效机制，不断完善高质量可持续发展体系。

董事会对集团 ESG 战略制定及实施承担最终责任，负责明确 ESG 战略目标、重点任务及管理优先事项，监督评价 ESG 战略实施成效，加强 ESG 风险识别及评估，定期检讨相关目标及完成进度，听取下设专门委员会、管理层汇报 ESG 相关事项管理推进情况并指导相关信息披露工作。

董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责拟定 ESG 管理方针策略，对本行履行社会责任、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、住房租赁、消费者权益保护、关联交易等进行监督指导；董事会战略发展委员会负责协助董事会制定 ESG 战略目标，并在各项战略目标制定中充分考虑 ESG 相关要素；董事会风险管理委员会积极指导 ESG 相关风险管理，督导落实相关风险汇报机制，指导开展气候转型风险压力测试，强化重点领域风险防控，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系；董事会提名与薪酬委员会持续跟踪员工成长发展和薪酬福利情况，定期听取报告并指导相关工作开展；董事会审计委员会定期听取审计情况报告，监督评价内部控制，督促审计充分发挥第三道防线作用，推进 ESG 相关问题整改，不断完善内控体系的健全性和有效性。

2022 年，本行加强与利益相关方的沟通交流，并识别和评估 ESG 重要议题，提交董事会及专门委员会研究审议。董事会审阅管理层制定的绿色运营目标，定期监督检查管理层 ESG 相关领域工作目标执行情况及相关进展。

监事会切实履行监督职责，对董事会和管理层履行 ESG 相关职责情况进行监督评价，持续关注 ESG 战略实施推进情况，专题研究 ESG 工作进展，在加强顶层设计、夯实

---

<sup>1</sup> 本项按照 2019 年 12 月 18 日，香港交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》如下要求进行编制。



基础管理、提升能力建设等方面给予监督建议。

管理层负责制定并推动落实 ESG 工作目标，督导相关部门、境内外分支机构及子公司落实具体工作，全面提升集团 ESG 管理水平。设立环境、社会和治理推进委员会，统筹推进本行 ESG 战略规划、部署及协调工作，由行长担任委员会主任，成员部门（机构）34 个，下设环境、社会责任、信息披露与投资者关系 3 个工作组，分工明确、密切配合，有效推进 ESG 各项工作。

本行高度重视并持续强化 ESG 能力建设，面向全体员工定期开展 ESG 战略、管理和披露方面培训，覆盖消费者权益保护、普惠金融、绿色金融、反腐倡廉、人力资源、乡村振兴、投诉处理、风险管理、数据安全等领域，提升员工 ESG 理念、意识及相关工作能力。

本报告于 2023 年 3 月 29 日经公司董事会审议通过。关于治理的详细信息请参阅《中国建设银行股份有限公司 2022 年年报》“环境、社会与治理”章节。

## 企业文化

2022 年，印发《关于加强“十四五”时期企业文化建设的指导意见》，明确了“十四五”时期全行企业文化建设的总体要求、重点任务、实施路径和保障措施，以更好发挥企业文化的价值引领和战略支撑作用。《指导意见》包含培育廉洁文化、培植消保文化、加强宣传引导及品牌塑造等六项重点任务，同时，强化领导责任、组织分工、激励约束、资源保障、队伍建设、实施落地等六项保障措施。

## 汇报原则

本报告的编写已遵循重要性、量化、平衡及一致性原则。

**重要性：**本行遵循《环境、社会及管治报告指引》并结合利益相关方关切开展重要性评估工作，包括识别相关的环境、社会和治理议题，评估议题的重要性，董事会审阅及确认评估流程和结果。详见“实质性议题分析”。

**量化：**本报告参考适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露。详见“2022 关键绩效”中备注。

**一致性：**本报告编写方式与往年保持一致，并确保定量数据一致可比。当延伸数据

披露范围使披露统计方法发生变化时，相关说明随当期数据披露一并汇报。

## 汇报范围

除另有说明外，本报告的汇报范围为全集团，包含总部及境内外附属分支机构的环境、社会及治理表现。

## 实质性议题分析

2022 年，本行高度关注国际、国内各方对环境、社会及治理工作的关切，通过会议、问卷、培训、研究、信息收集等方式，保持与政府、监管、行业协会、同业、投资者、国际可持续发展相关的倡议与组织、国内外可持续领域专业机构沟通交流，并通过持续完善的内部 ESG 管治架构（董事会、董事会专业委员会、高管层、各工作组与专业条线）进一步加强对 ESG 事宜的统筹分析、决策，不断提升本行在实质性议题的披露质量。



## （二）环境

### 层面 A1：排放物

本行在绿色办公、绿色出行以及绿色运营等方面取得较大进展，持续推进无纸化办公，不断降低办公成本；淘汰处置高油耗公务车，优先采购环保型车辆和新能源车辆；加强办公用电设备节能，逐步淘汰高能耗设备，合理调节设备运行时间，将低碳、生态、高效与办公融为一体，塑造绿色低碳商务办公。

积极完善监测诊断、能源审计和维护保养等制度，建立分类统计台账，定期统计、分析能源消耗数据，深挖节能潜力；稳步推进废弃物管理工作，妥善处理各类有害及无害废弃物；加强绿色环保理念宣贯，先后组织开展主题为“绿色低碳、节能先行”“落

实“双碳”行动、共建美丽家园”节能宣传周活动，提高员工节能减排意识；坚持开展节能技术改造，选用高效环保设备，开发应用碳排放管理系统，形成自下而上的常态化月度报送机制，全面盘查 2022 年全行能源及资源消耗状况，并积极与碳排放专家探讨优化能源消耗统计标准。

2022 年，总行本部在北京市绿色创建活动中获评 4 星级单位，成为北京市首批绿色创建单位。境内五家分支机构荣获“碳中和”证书，境外悉尼分行、苏黎世分行、新西兰及法兰克福分行四家机构获得当地“碳中和”官方认证。

### 层面 A2、A3：资源使用、环境及天然资源

本行通过“建行生活”APP 对接公交、地铁、共享单车等低碳场景，为客户提供绿色能量权益兑换，引导客户低碳生活方式。2022 年，低碳生活板块已推广至 74 个城市，场景用户数超过 56 万，累积减少碳排放超过 2,000 吨。同时，低碳生活同步与地方政府官方低碳平台进行对接，如北京 MAAS 平台，实现北京客户通过低碳出行产生的绿色能量可在政府碳交易市场进行交易、兑换权益，用户也可使用绿色能量兑换树木，进行公益种植。

组建专业绿色数据中心研究小组，加强绿色数据中心建设的分析研究。通过智慧机房系统项目落地，大大提升了管理效率。采用精细化运维，通过冷通道封闭、近端制冷、优化照明策略等多种措施降低能耗。

支持全流程电子合约线上化，覆盖龙集采、小微快贷、法律文本、电子保函、智托管等二十多个业务场景。以智托管平台为例，已实现签章申请、合约编制、合约审定、合约施章等全流程电子合约线上化，大幅减少纸质合同印刷和快递成本，节省业务办理时间，显著提升业务处理效率，赋能业务绿色运营转型升级。

本行制成品不使用包装材料。

为进一步推动绿色运营管理工作，本行制定了如下绿色运营环境目标。

减排目	▶ 每年结合世界环境日、世界水日和全国节能宣传周等，在全行范围内开展低碳宣传活动，开展碳达峰碳中和专业知识培训，提升员工低碳节能生活意识。
-----	-----------------------------------------------------------------------

标	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022 年至 2026 年，开展全行范围内的能源审计工作；依据能源审计结果，逐步开展节能改造项目；新增和更换照明灯具优先选择无危害的 LED 灯具。</li> <li>➤ 持续开展“绿色网点”建设，2022 年至 2026 年改造或新建网点的可再循环材料用量占比达到 60%以上。</li> <li>➤ 公务车辆更新时优先选用新能源汽车，2022 年至 2026 年全行新能源汽车占比逐年提升，推动绿色通勤。</li> <li>➤ 2022 年至 2026 年，数据中心 PUE（能效比）值逐步降低。</li> </ul>
节能目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022 年至 2026 年，全行能耗强度和碳排放强度呈下降趋势。</li> <li>➤ 加强全行低碳能力建设，建立全行“碳排放管理平台”系统，夯实能源消耗数据基础，提升各级机构能源、资源消耗数据的统计、分析和应用能力。</li> </ul>
减废目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022 年至 2026 年，废旧 IT 资产 100%交由具备电子废弃物处置资质且在政府环保局网站备案的企业进行绿色、环保处理。</li> <li>➤ 2022 年至 2026 年，报废 ATM 等自助设备每年 100%由有资质的供应商回收。</li> <li>➤ 推行无纸化办公，提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生，2022 年至 2026 年，总行本部人均办公用纸量降低 5%。</li> </ul>
节水目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022 年至 2026 年，新增和更换的用水设备选用节水型器具，逐步提升全行节水型器具使用率，在全行范围内开展节水宣传活动。</li> <li>➤ 2022 年至 2026 年，每年在总行本部开展至少一次节水宣传活动。</li> <li>➤ 2022 年至 2026 年，在有条件的分支机构推广再生水回收利用试点项目。</li> </ul>

2022 年，本行各项节能减排工作按计划如期推进，并由董事会负责监督执行，2022 年绿色运营目标执行情况在本报告“2022 关键绩效”章节详述。

## 层面 A4：气候变化

### ■风险和机遇

本行董事会风险管理委员会定期审阅本行环境与气候风险管理情况，督导相关领域

的工作落实。2022 年，董事会风险管理委员会审阅了《环境与气候风险分析报告》《2021 年 ESG 相关要素风险量化工作报告》等工作汇报，听取管理层汇报 2021 年环境与气候风险管理成效、主要采取的工作措施、存在的主要问题，并就下一步工作重点和报告安排提出意见建议。审核本行环境和气候风险偏好设定情况，纳入生物多样性风险因子。详细了解环境与气候风险压力测试推进情况和 ESG 要素相关客户评级、预警及监控管理情况。此外，董事会风险管理委员会听取本行应对气候变化的措施，并在会后对环境与气候风险压力测试、绿色债券等具体问题与相关部门进一步探讨沟通。

董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会审阅了《关于绿色金融工作推进情况的汇报》，跟进管理层在气候风险管理能力、将环境与气候风险管理融入业务全流程、完善风险测量工具方法以及提升环境信息披露质量等方面的进展。

本行识别了面临的气候变化风险。物理风险包括急性风险（如干旱、飓风等极端天气造成的风险）和慢性风险（即可能引起海平面上升或长期酷热的较为长期的气候模式转变，例如持续性高温）。转型风险即向低碳经济的转型可能需要在政策、法律、技术和市场方面产生广泛的变化，进而满足与气候变化有关的缓解和适应要求。

类型	气候相关风险	
转型风险	政策和法律	技术
	提高温室气体排放定价	以低排放选择替代现有产品和服务
	强化排放量报告义务	对新技术的失败投资
	现有产品和服务的要求与监管	低排放技术转型的前端费用
	面临诉讼风险	
	市场	声誉
物理风险	客户行为变化	消费者偏好转变
	市场信号不确定	行业污名化
	原材料成本上涨	利益相关方对利益相关方负面反馈日益关切
	急性	慢性
	台风、洪水等极端天气事件严重程度提高	降雨量变化和天气模式极端波动
		平均气温上升
	海平面上升	



## ■压力测试

2020 年，本行启动气候转型风险压力测试，对火电行业开展了气候转型风险压力测试；2021 年，进一步扩展测试范围，将钢铁、水泥和航空业纳入测试。2022 年，再次扩大测算范围，针对电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等八大高碳行业开展施压测算。同时，作为三家试点银行之一，本行在 2021 年、2022 年参与了人民银行气候风险压力测试试点工作，参与制作了火电、石化、航空等行业银行业通用的气候风险压力测试模板。

### 气候转型风险压力测试取得的工作进展如下：

一是通过行业企业调研、专业机构座谈交流等方式深入了解行业与企业的现状和发展趋势，研究制定了火电、航空、机场和石化等行业的气候转型风险测算方案，并提交人民银行作为行业测算模板，为推进银行业气候风险敏感性压力测试工作提供支持。

二是探索建立了符合本行实际的火电、钢铁、水泥、航空、建材、化工等高碳行业气候转型风险压力测试方法体系，拓展了压力测试的深度和广度，并为科学化、系统化、智能化开展气候风险压力测试积累了经验。

三是以“自下而上”的压力测试方法逐户量化了本行高碳行业客户对气候转型风险的承压能力，以及银行面对由气候风险引发的信用风险等的风险承受能力，为信贷政策制定与风险协同防控提供了支持。

四是深化了全行对环境与气候问题的系统性认识，在开展气候转型风险压力测试的过程中，本行通过分行收集数据并向其传达了气候风险管理的理念，为提升风险条线对气候风险的前瞻性管控能力夯实了基础。

此外，本行通过自主研究，已初步培养了一批专业骨干力量，形成了一套业内领先、能针对多个高碳排放行业开展定量分析与施压测算的方法体系。

### 案例：八大高碳行业气候风险压力测试

本行采用国际主流方法，基于内部评级模型进行逐户测算，量化评估气候转型风险对客户财务成本、信用评级的影响。本行逐户收集客户数据，根据一定方法估算企业碳排放量。假设测试期内企业需支付一定二氧化碳排放费用，且按现有技术水平持

续经营，对上下游无议价能力，考察其还款能力可能受到的影响，体现为违约概率和信用评级的变化。测试参考国内碳排放权交易市场的碳价变动情况和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景，设置了轻度、中度和重度三种压力情景。

测试结果表明，八大高碳行业客户在压力情景下还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，评级下迁，但整体风险可控。其中，火电、航空、有色金属冶炼和化工等 4 个行业受冲击较大。在轻度、中度和重度三种压力情景下，到 2030 年，本行资本充足率分别下降 1.58、1.62 和 1.65 个百分点，下降后资本充足率均高于监管要求。

### （三）社会

#### 层面 B1、B4：雇佣、劳工准则

本行依法公开招聘员工，坚持公开平等、竞争择优，禁止设置性别、民族、地域、宗教等歧视性条件。积极贯彻落实国家稳就业、保就业的政策精神，结合业务发展需求科学规划，持续扩大高校毕业生招聘规模，提供求职就业便利。2022 年度校园招聘录用人员近 1.7 万人。

严格遵守法律规定，实行全员劳动合同制管理，持续优化完善劳动用工相关规章制度，依法合规做好劳动合同签订工作，保障员工合法劳动权益，杜绝聘用童工及强制劳动。设立年休假、探亲假、婚丧假、产假哺乳假、病假、工伤假等休假种类，优化调整延长生育假、男员工陪产假、夫妻育儿假等制度政策，充分保障员工休息休假权利。高度重视女员工权益维护，多措并举保障女员工公平的就业权、发展权，帮助女员工成长成才。

坚持依法合规保障员工的福利待遇，缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本养老保险，建立住房公积金以及企业年金、补充医疗保险等员工福利制度，并通过搭建保险内购统一平台等方式有序发展福利第三支柱，构建更为完善的福利保障体系。

#### 层面 B2：健康与安全

本行高度重视员工工作环境安全和职业安全。总行召开安全生产委员会会议和安全生产工作会，研究部署安全生产工作，动员全行上下进一步明确任务，压实责任，推动安全生产各项工作任务落地见效。落实《中国建设银行消防安全管理办法（2019 年版）》，制定《中国建设银行高层建筑消防安全管理办法（2022 年版）》，每年至少开展 1 次消防综合演练、1 次单项演练。针对极端天气变化等自然灾害情况，加强灾害预案演练，提升员工应对处置和自救互救能力。组织开展安全宣传月活动，增强员工自我保护意识和风险识别能力。

持续深化员工关心关爱，开展 2022 年全行元旦和春节送温暖工作，共慰问机构网点 11,328 个，慰问困难家庭（包含困难员工、单亲困难女员工、困难劳模）13,116 人次，发放慰问款物 4,077.29 万元，为困难员工提供生活救助 6,451 人次，提供医疗救助 4,402

人次，提供文化服务 200,619 人次。持续推进“同心计划”员工健康综合保障方案在基层落地落实，积极发挥全行三级互助机制救助体系作用，为困难员工提供紧急救助，着力提升保障水平，避免“因病返贫”，切实帮助员工度过难关、摆脱困境。

在全行范围内开展职工之家“我爱我家·双百工程”建设工作，每年支持各地分行为基层一线特别是老少边穷地区建设职工之家 100 家、职工小家 100 家。各级工会组织根据员工的兴趣爱好和实际需求，开展形式多样、喜闻乐见的文体活动，包括乒乓球、羽毛球、舞蹈、足球、篮球、花艺、书画、瑜伽、健步走等，为员工搭建风采展示平台。

制定《中国建设银行 2022 年基层网点员工关爱工程要点》，提出赋能员工、岗位关爱、身心健康等 23 项重点举措。开展 2022 年度基层网点员工满意度调查，覆盖所有营业网点的 13.5 万名网点员工，满意度平均得分为 4.48 分（满分 5 分），较 2021 年底提高 0.15 分，实现连续三年满意度提升。总结分析满意度调查结果，研究制定 2023 年基层网点员工关爱工程要点，以持续提升基层网点员工满意度。

## 案例

### 最受欢迎的关爱员工实事举措评选

为推动各级机构更好地关心关爱员工、为广大员工搭建事业发展平台，本行组织开展了“最受欢迎的关爱员工实事举措”评选活动，经全行员工投票，共评选出三十项“最受欢迎的关爱员工实事举措”，包括综合机制、思想关爱、赋能减负、员工成长、支持保障等 5 个类别。此次评选出的三十项举措此次活动得到了全行各级机构、全体员工的积极响应，114 家机构参与线下投票，15 万员工投出累计 70 余万票，留言五千余条，对总分行推出的一系列员工关爱措施给予积极肯定，认为这些举措深受员工欢迎、实效性好、创新性强、富有特色。同时对优化员工关爱工作提出期盼和建议，为持续深化全行员工关爱工作提供了宝贵意见和重要参考。

### 女职工权益保护

本行密切关注女职工权益维护，积极推动女职工薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“四期保护”、生育保险、妇科体检、福利待遇等权益落实，落实女职工专项集体合同签订工作。截至 2022 年末，全行建成“女职工关爱室”3,890 个。

## 层面 B3：发展及培训

本行围绕“十四五”时期战略重点与人才队伍建设需要，通过完善培训机制，创新培训载体和丰富培训资源，探索运用培训数据分析与管理工具，不断提升培训工作的科学化、制度化、规范化水平，持续打造科学规范的人才分级分类精准培养支持体系，为实现高质量发展夯实人才队伍根基。截至 2022 年末，全年共举办各类现场培训 2.8 万期，培训 137.7 万人次，2,440.7 万学时，网络培训（含网络平台学习）37.0 万人，4,065.4 万学时。

### 服务社会

本行通过多种多样的线上线下学习活动，面向各类人群送教上门，助力乡村振兴，服务中小微企业，支持科技创新，助推银政合作，践行产教融合。截至 2022 年末，“金惠民”工程组织培训 6.4 万期、培训 551 万人次，扎根乡村打造 3,167 家“裕农学堂”，线上线下累计推出“裕农通”服务、消费者权益保护、农业技术知识、资管惠民等系列课程 1,200 余门。

联合清华大学组织“终身教育赋能人才培养专题研讨会”，共建中央企业学习共同体，联合北京师范大学参与“金融科技与数字经济发展”高层论坛，联合中科院大学参与奥地利机构联合组织的“创新与绿色金融”主题在线研讨，面向一流高校、行业机构等贡献建行方案。

推动新金融人才产教融合联盟各项工作有序运作，延展服务半径。截至 2022 年末，联盟成员单位 75 家，境外观察员单位 6 家。各方参与者联合探索新金融人才培养与国家战略有机结合的新路径，健全银校联合专业学科培养，着力人才培养，开拓育才通道；通过共建学院、产教融合实训基地等平台建设，将技术型、应用型人才融汇于产学研用的舞台。

### 服务战略

聚焦全行战略，举办“新阶段 新理念 新格局——面向未来的商业银行”专题学习研讨项目，围绕数字化经营、智慧政务、普惠金融与乡村振兴、住房金融、中间业务、风险管理、集团大资管等专题举办 7 场讲堂，超 26 万人次在“建行学习”平台观看学



习。持续推进与西安交通大学合作打造的可获得相关学历学位的联合培养项目——“建行金融科技菁英班”，与香港科技大学合作推进金融科技硕士项目，与华南理工大学、华南师范大学合作开展“建行-华工金融科技菁英班”“建行-华师金融科技班”培养项目。

聚焦“绿色发展”重点工作，组织绿色发展大讲堂、绿金产品专家讲堂。助推“智慧政务”工作，开展智慧政务战略专题系列讲座。同时，举办“集团资管论坛”系列学习项目、国际关系学习项目、“思考·新维度”学习项目、气候风险管理与绿色金融专题讲座、财智讲坛-财务会计管理专题讲座等学习活动，推动多样化人才培养。开展创新主题交流分享活动，促进创新成果共享应用和合作研究。

### 服务员工

本行致力于为员工搭建广阔的发展平台，按照“一个中心、两种思维、三个阶段、四个层次”的思路，以员工为中心，坚持业务思维和产品思维，按照产品化、体系化、生态化三个阶段，从培训运营、能力提升、人才成长、企业战略四个层次，持续推进员工职业发展全周期培训体系建设。

持续建设领导力核心课程体系，加强管理人员培养培训。推出 34 门核心课程，满足初、中、高级领导力培养的需要；启动一级分行中层管理人员能力提升学习项目，建设处级干部领导力提升线上学习专区，提供领导力、经济趋势、团队管理、创新思维、人文关怀等多种学习资源，线上专区学习超过 6 万人次。在“建行学习”平台上线领导力频道，使优质的领导力学习资源触达员工。

畅通员工职业发展通道，构建简洁清晰的岗位职务体系，搭建管理岗位序列、专业技术岗位序列双通道，所有员工均可以在通道内或跨通道实现职业发展。将经办岗位序列整合纳入专业技术岗位序列，14.4 万名经办员工调整为专业技术岗位职务人员，以激励员工持续提升专业能力、不断成长进步。优化员工职务晋升规则，突出基层和实践导向，注重竞争择优。

强化人才储备，实施培养选拔优秀年轻干部行动方案，健全年轻干部选拔、培养、管理、使用全链条机制。完善人才评价和激励机制，持续推进专业技术岗位职务管理优化，建立完善“考评结合”的评聘制度。搭建全覆盖、分层次的专业技术岗位职务等级

考试制度体系，引导员工在专业领域持续深耕、终身学习。2022 年共组织 16.8 万人参加专业技术岗位职务等级考试学习。突出职称评价专业技术人才学术技术水平和业务能力的重要作用，自主开展高级职称评审工作，2022 年确定高级职称人员 339 人。

鼓励支持员工考取学位和证书。鼓励员工参加行外继续教育学习，支持员工考取社会认可的职业资格认证，参加并通过注册会计师（CPA）、特许金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）等职业资格认证和培训的员工，在同等条件下优先聘任专业技术岗位职务。全行大学本科及以上学历人员占比持续提升，近 3 年提升 6.48 个百分点。

发挥荣誉表彰的精神引领、典型示范、价值导向作用，开展 2022 年度总行条线级和分行级荣誉表彰项目，合计表彰 20,565 名员工和 7,301 个集体。研发荣誉表彰管理系统，通过员工全景视图展示个人荣誉信息，增强员工荣誉感和归属感。

### 自身能力建设

在教学体系上，构建学习产品体系、生产交付系统和教学运行管理架构，打造教育培训的需求生成、资源响应、产品供给的全链条支持保障体系，提升专业化办学水平。开展企业级学习产品库建设，学习项目库累计项目 410 个。全行教材库实施集约化管理，在用教材 89 套 187 册。建立专职、兼职、行外“三位一体”的师资队伍体系，各类入库师资人数达 6,015 人。

在国际发展上，赋能国际化人才、专业人才培养和全行员工国际视野拓展，持续提升国际化专业办学水平和价值创造能力。推出“数字化+”融合学习项目——“数字时代的客户经营”，举办“金融制裁与合规运营”专题国际化学习项目、“案例学习国际化线上训练营”、建行-哈佛“数字化人才共同成长训练营”，面向全体境内外员工开展外语学习项目。

在数字建设上，“建行学习”平台功能不断完善，学习资源持续丰富，数字化学习服务能力不断提升。研发上线建行学习训练营，推动全行数字化学习理念转型升级。推进数字图书馆建设，打造数字化学习的基础性服务。截至 2022 年末，“建行学习”平台访问量突破 10.6 亿次。

## 案例

### 中小企业经营管理领军人才培养项目

自 2020 年以来，建行研修中心（研究院）作为全国金融系统代表，入选首批央企承办的领军人才培养机构库。依托华东研修院、华南研修院等专业力量，连续三年组织金融赋能中小企业领军人才研修项目，围绕企业经营管理需求，设计“创新赋能”“战略融通”“金融赋能”“共生长”等模块，面向内蒙古、甘肃、陕西、重庆、深圳、上海、新疆、广东等地区，累计选拔培训 100 余位优秀中小企业家及高级管理人员，促进提高中小企业现代经营管理水平和企业竞争力，探索助力金融赋能中小企业创新发展的长效机制。

### 青年金融人才助力乡村发展千人培训

本行开展“青年金融人才助力乡村发展千人培训计划”专项行动。该计划主要面向大学生村官、“金融副村长”等在乡村振兴战略、现代化乡村治理中承担重要作用的青年骨干和基层干部，提供金融赋能系列培训，以培育青年金融人才为纽带，将金融服务延伸到村、交易场景搭建到村、培训课堂下沉到村，用金融智慧赋能“三农”事业，助力乡村发展。2022 年，累计在内蒙古、青岛等 12 家分行组织培训 41 期，培训 1,787 人次，带动乡村人才振兴。

### “遇建未来”新员工融入计划

本行对“遇建未来”学习品牌进一步迭代、延伸，推出新员工融入计划。项目聚焦入行 2 年内大约 2 万名基层青年员工，旨在通过对其持续跟踪培养，帮助新员工迅速度过职业迷茫期，提升对建行的归属感。项目选择覆盖面广、针对性强的网点客户经理和高柜柜员两个关键岗位，基于学习路径图（LPI）方法，按照“做什么，怎么做，学什么，怎么学”的思路，梳理岗位关键任务及胜任标准，设计课堂培训、在岗练习、阅读与自学、教练辅导、总结分享等 5 种学习模式，打造“课程内容与岗位标准对接，教学过程与生产过程对接”的新员工跟踪培养方案。2022 年，全行培训新员工 1,670 人，兼职讲师 101 人，带教导师 488 人，线上学习专区累计学习 94 万人次。

### “建习生”暑期实习项目

本行自 2019 年起实施“建习生”暑期实习项目，先后吸纳近 3 万名在校大学生到行实习，打造了良好雇主形象，并显著提升了本行在就业市场的吸引力。“建习生”暑期实习项目面向全部境内外高校在读学生，不限专业；开展金融科技专项暑期实习项目，加深 IT 类专业在校生对本行金融科技力量及金融科技岗位的认识，更有效地吸引、储备金融科技领域高潜人才。

#### 基层网点岗位人员专项培训

本行专项支持网点负责人、网点客户经理、网点客服经理三类岗位员工提升适岗能力，实现基层网点岗位人员培训全触达。2022 年，网点负责人培训项目重点关注团队管理、目标管理、绩效管理 3 项核心任务，研发 13 门精品课程，培养新任网点负责人 500 余名。网点客户经理培训项目开展兼职师资线上训练营，对 100 名客户经理进行“业务提能+授课赋能”双重培养。网点客服经理培训项目开展“2022 年柜面业务操作关键能力提升系列直播”，以数字化培训形式触达柜面业务人员及相关管理人员 10 万余人，累计参与人次达 123 万。

#### 优化丰富“建行学习”平台功能资源

“建行学习”平台是一个集“员工学习、教学管理、智能运营、知识储备、服务社会”等于一身的大型数字化学习平台，面向集团员工和社会用户开放，在员工成长学习、支持业务发展、服务社会等方面发挥了较好的作用。平台为员工搭建有针对性的数字化学习专区，为员工提供丰富的职业发展培训资源，引导员工主动学习、终身学习。同时，平台设置“服务社会”学习版块，为创业者、大学生、社区人员等提供消费者权益保护、普惠金融、金融科技、经济发展、人文心理、家庭教育等多种学习资源。

### 层面 B5：供应商管理

本行多措并举深入推进绿色采购行动。一是夯实绿色采购管理基础，研究制订《中国建设银行绿色采购商品目录》并印发全行，对各机构绿色采购提出工作要求。二是采购全流程落实推进绿色采购，在选型测试环节，增设绿色评价指标；在候选商资格审查环节，关注供应商及商品的绿色资质，同等条件下优先选取具备绿色资质供应商参与采

购；在采购执行环节，提高绿色指标权重。2022 年先后在台式电脑、印刷、家具等采购项目按绿色采购要求实施。三是加强绿色采购宣传工作，在内部网站“绿色采购”栏目发布《绿色采购工作简报》及绿色采购动态，共享推广绿色采购理念和方法。四是稳步开展废旧产品回收工作，完成计算机等设备报废服务采购，共涉及服务器、网络、安全设备等 53 个品类。五是大力推广数字化采购，在保证风险可控的前提下，积极推行在线商务谈判、合同签署等工作，努力提升绿色采购质效。

## 层面 B6：产品责任

本行董事会风险委听取个人信息保护及数据安全风险管理情况的报告，专题研究本行个人信息保护和数据安全相关工作开展情况，关注《落实数据安全管理工作方案》各项任务的时间安排。审阅信息科技风险管理情况报告，了解本行信息科技风险管理体系基本情况、识别评估情况、控制缓释情况、当前面临的形势及问题和下一步工作计划。每半年听取网络安全风险报告，详细了解本行网络安全治理、网络安全风险态势分析、网络安全风险管理和下一步工作措施。此外，风险委审阅了主要风险评估报告，了解其中涵盖信息科技风险的主要风险内部审计情况。

开展新产品风险评估及审查，严格规定新产品面市前的审查要求。董事会负责审定产品创新发展战略及与之相适应的风险管理政策，监督相关战略与政策的执行情况，定期听取产品创新方面的汇报，确保知悉产品创新工作进展、运行情况以及市场状况等相关工作。在产品面市前，产品研发部门需对新产品开展风险评估及审查工作，并需由风险、合规、法律等相关部门审查产品是否具备面市要求，规定所有未通过审查的新产品不得面市，全面保障新产品符合本行相关制度规范及行业监管要求。制定《中国建设银行广告管理办法》和操作细则，严格遵守广告相关法律法规。由专业部门对广告内容进行全面审核，准确表达产品研发及风险考量，以帮助客户认识自身金融需求并做出相应决策。

加强个人信息隐私保护，根据《个人信息保护法》《数据安全法》相关要求，制定《2022 年个人客户信息保护工作方案》，按照渠道、产品服务、数据管控和基础技术四条工作主线快速推进系统优化。开展个人信息保护相关规章制度重检工作，共制定和修

订 49 项规章制度，涵盖个人客户信息管理、员工行为管理、数据分析管理等诸多领域。根据法律法规要求，持续修订渠道、产品服务的个人信息保护政策、隐私授权协议等协议文本，完善“告知-授权”业务处理流程。

充分保障个人信息主体权利，进一步在产品服务流程中落实关于信息处理、告知-同意、单独授权及未成年人信息保护等要求，确保在使用个人信息前取得客户授权。如修订网络金融业务《中国建设银行电子银行个人客户服务协议》《个人信息保护政策》，增加《生物特征识别授权协议》《儿童个人信息保护规则》；优化手机银行、微信公众号、小程序、网站、网银“告知-同意”流程，实现获取客户同意、撤销同意、重新获取同意以及单独授权同意等功能。

积极贯彻落实国家知识产权保护政策，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，按照本行知识产权管理办法相关规定，及时申请专利、商标等知识产权权利，依法维护本行各项创新成果享有的合法权益。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，本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

本行经营管理不涉及“已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比”及“产品质量检定过程及产品回收程序”。

#### 保障客户个人信息控制权

本行致力于保护客户个人信息安全，恪守权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、必要性原则、确保安全原则、公开透明原则、诚信原则、信息质量原则等个人信息保护原则，承诺依法采取相应的安全保护措施来保护个人信息。制定《中国建设银行股份有限公司个人信息保护政策》，向广大客户详细阐释本行在收集使用个人信息，使用 Cookie 和同类技术，共享、转让和公开披露客户个人信息，存储和保护客户个人信息，授予控制个人信息权利及如何处理未成年人信息等方面的具体规定。

关于《中国建设银行股份有限公司个人信息保护政策》详情请见：

PC 端：[http://www.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/20211102\\_1635852920.html](http://www.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/20211102_1635852920.html)

手机端：

[http://m.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/mobile/20211102\\_1635852920.html](http://m.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/mobile/20211102_1635852920.html)



## 层面 B7：反贪污

### 塑造清廉金融文化

本行积极配合纪检监察派驻改革，按照“完善问责组织体系、加强问责程序保障、优化问责实体标准”三位一体的思路完善问责机制，把握“严肃、严格、严谨、适度”的要求惩治违规行为，以精准有效的问责强化制度执行、确保政策落地，在全行营造风清气正的经营环境。

风险管理委员会听取了合规风险管理情况报告、全行案件防控工作情况报告等，督导全面推进员工行为管理、不断完善问责机制、深化操作风险管理，详细了解案防工作管理，指出应加大案件问责力度，强化员工行为管理效能。

### 员工行为管理

本行定期开展合规警示教育及商业道德相关培训，覆盖董事会、监事会、管理层及全体员工。以《员工合规手册》《员工违规处理办法》等制度为重点培训内容，开展面向全体员工的合规教育。针对信贷重点业务和违规易发领域，积极强化员工合规教育；针对违法犯罪等严重违规情况，编发案例集，通过员工行为管理系统推送全体员工，持续加强案件警示教育。

严格贯彻落实《信访工作条例》，制定信访管理制度，切实做好信访人保护，要求各级机构畅通信访渠道，严肃对待信访事宜，提高信访工作质量与效率。制定《员工违规处理办法》，对于阻止他人揭发检举、提供证据材料的行为，依规依纪依法严肃处理。制定《堵截、抵制和报告违法违规行为奖励办法》，鼓励主动报告违法违规线索的行为，并对于举报人个人信息全程保密。

### 反洗钱

本行严格落实各项反洗钱及金融制裁各项监管要求，深入实践“风险为本”的管理方法，通过健全反洗钱管理架构、重构机构洗钱风险自评估体系、完善反洗钱系统建设，不断强化反洗钱核心义务履行有效性，洗钱风险管理水平持续提升，为业务健康发展保驾护航。

统筹发展与安全，持续建全制裁合规体系，强化事前精细化预防、事中多维度管控、

事后回溯式管理，全面落实对外反制措施，防控制裁合规风险，保障客户合法权益。

### 开展合规审计

本行每年开展操作风险审计和反洗钱审计，结合不同业务单元的风险评估结果，动态确定员工行为操作风险、反洗钱等审计覆盖形式和范围等。

2022 年，对境内一级分行组织开展了操作风险动态审计，重点关注了员工行为管理有效性等情况。此外，本行组织开展了对境内一级分行的反洗钱审计，重点关注了客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理等情况，并在境外机构和子公司主要业务经营管理审计等项目中关注了反洗钱有关情况。

关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

### 层面 B8：社区投资

2022 年，公益捐赠总额 1.28 亿元，重点支持了巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴、长期公益项目。其中，捐赠 8,760 万元用于巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴，捐赠 500 万元持续实施“善建家园”太阳能路灯项目，助力绿色乡村建设，守护偏远山村村民夜间出行安全；捐赠 100 万元创新实施三江源生态环保项目，重点支持保护区内生态村建设，守护好中华水塔的纯净生态。中国建设银行青年志愿者协会和各地 48 个分会、全行 7.65 万名青年志愿者，开展志愿服务累计 48.18 万小时，服务对象覆盖 666.58 万人。

开展了第二届建行公益“三十佳”（十佳公益品牌、十佳公益人物和十佳公益创意）评选表彰活动，在全行营造了浓厚的公益文化氛围，激发了全行投身公益、奉献社会的热情。全行将以受表彰公益“三十佳”为榜样，持续参与公益事业，向社会传递无私奉献、温暖向善的建行正能量。

持续深化“劳动者港湾+”建设，结合地区实际情况和客户需求，深耕社区，向特色化、差异化服务模式转型升级，不断丰富适老助老、乡村振兴、绿色低碳、教育助学、无障碍服务等方面服务内涵。与中华全国总工会、中国职工发展基金会等部门通力合作，持续推进“劳动者驿站（港湾）”公益行动。“劳动者港湾”就像是一粒温暖的种子，绽放出员工做公益的真情，激发了社会献爱心的共鸣，越来越多“港湾”志同道合的伙伴涌现出来，共行大爱之美，让城市里的每一个劳动者更有获得感、幸福感，共享城市发

展的成果。截至 2022 年末，1.38 万个“劳动者港湾”累计服务超过 2.25 亿人次。

### 主要公益项目实施情况

项目名称	合作机构	累计捐款金额	项目期限	截至 2022 年末
建设未来——中国建设银行资助高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.66 亿元	2007-至今	发放 1.66 亿元资助款，资助高中生 9.89 万人次
“母亲健康快车”中国建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	7,700 万元	2011-至今	购置 512 辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等 24 个省、区乡县投入使用
支持建行希望小学	中国青少年发展基金会	1,906 万元	1996-至今	援建 46 所希望小学，捐建音乐、美术、体育、科技、德育教室 60 个，资助培训教师 800 多人次，组织 250 名师生参加北京夏令营
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国扶贫基金会	350 万元	2007-至今	发放 345 万元资助款，资助西藏地区学生 780 人次
“善建家园”乡村振兴公益项目	中华慈善总会	1,000 万元	2021-至今	在中西部 10 个省、区开展点亮绿色乡村太阳能路灯计划，实施乡村振兴带头人培训
“积分圆梦·微公益”	中国青少年发展基金会、中国文艺基金会、中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心	1,026 万元	2012-至今	捐建 164 所“快乐音乐教室”，培训乡村音乐艺术教师，建设中国青年志愿者协会及团中央青年志愿者行动指导中心“青年之家”

“善心慧思”爱心助学行动	中国建设银行青年志愿者协会、各分支机构所在地团委	600万元	2016-至今	为16,000余名欠发达地区师生捐资捐物，组织150余名师生参加夏（冬）令营活动
三江源生态环保项目	三江源生态保护基金会	100万元	2022-至今	在三江源国家公园开展生态示范村建设，树立人与自然和谐共生的生态价值观



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

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国北京市东城区东长安街1号  
东方广场安永大楼17层  
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000  
Fax 传真: +86 10 8518 8298  
ey.com

## 社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2023)专字第60438537\_A02号  
中国建设银行股份有限公司

### 中国建设银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对中国建设银行股份有限公司(以下简称“建设银行”或“贵行”)编制的《中国建设银行股份有限公司2022年社会责任报告》(简称“《社会责任报告》”)中选定的2022年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

### 一、绩效信息

- 全球范围营业机构(个)
- 每股社会贡献值(人民币元)
- 涉农贷款余额(人民币亿元)
- 普惠金融贷款余额(人民币亿元)
- 普惠金融贷款客户数(万户)
- 个人住房贷款余额(人民币亿元)
- 保障性住房项目开发贷款余额(人民币亿元)
- 棚户区改造贷款余额(人民币亿元)
- 向供应商付款金额(人民币亿元)
- 公益捐赠支出(人民币万元)
- 绿色贷款余额(人民币亿元)
  - 折合减排标准煤(万吨)
  - 减排二氧化碳当量(万吨)
  - 减排COD(万吨)
  - 减排氨氮(万吨)
  - 减排二氧化硫(万吨)
  - 减排氮氧化物(万吨)
  - 节水(万吨)
- 无害废弃物(吨)
  - 废弃电子信息产品(吨)
  - 废弃交通工具(吨)
  - 废弃电池(吨)
  - 废弃办公用品(吨)
- 全年每位雇员无害废弃物消耗总量(吨/人)
- 有害废弃物(吨)
  - 废弃硒鼓墨盒(吨)
- 全年每位雇员有害废弃物消耗总量(吨/人)
- 离柜账务性交易量占比(%)
- 电子渠道金融交易迁移率(%)
- 员工总人数(人)
  - 按性别划分
    - 男性员工(人)
    - 女性员工(人)
  - 按年龄组别划分
    - 30岁及以下(人)
    - 31岁-40岁(人)
    - 41岁-50岁(人)
    - 51岁-59岁(人)
    - 60岁及以上(人)

## 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60438537\_A02号  
中国建设银行股份有限公司

### 按地区划分

- 长江三角洲（人）
- 珠江三角洲（人）
- 环渤海地区（人）
- 中部地区（人）
- 西部地区（人）
- 东北地区（人）
- 总行（人）
- 海外（人）

### 按雇佣类型划分

- 另有劳务派遣用工（人）

### 按其他类型划分

- 少数民族员工（人）
- 新进员工（人）
- 外籍员工（人）

- 校园招聘录用人员男性占比（%）
- 校园招聘录用人员女性占比（%）

- 整体流失率（%）

### 按性别划分

- 男性（%）
- 女性（%）

### 按年龄划分

- 25岁及以下（%）
- 26岁-35岁（%）
- 36岁-45岁（%）
- 46岁-54岁（%）
- 55岁及以上（%）

### 按地区划分

- 长江三角洲（%）
- 珠江三角洲（%）
- 环渤海地区（%）
- 中部地区（%）
- 西部地区（%）

- 东北地区（%）
- 总行（%）
- 海外（%）

- 因公死亡人数（人）
- 因公死亡比率（%）
- 因工伤损失工作日数（天）

- 男性员工参训百分比（%）
- 女性员工参训百分比（%）
- 一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比（%）
- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比（%）
- 业务经理级及以下参训百分比（%）
- 男性员工培训平均时数（小时）
- 女性员工培训平均时数（小时）
- 一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）
- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）
- 业务经理级及以下培训平均时数（小时）

- 长江三角洲供应商数量（个）
- 珠江三角洲供应商数量（个）
- 环渤海地区供应商数量（个）
- 中部地区供应商数量（个）
- 西部地区供应商数量（个）
- 东北地区供应商数量（个）
- 本地供应商采购支出占比（%）
- 采购合同履约率（%）
- 外聘专家参与率（%）
- 开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）





## 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60438537\_A02号  
中国建设银行股份有限公司

- 网上银行用户数量（万户）
- 个人手机银行用户数量（万户）
- 微信银行绑定用户数量（万户）
- 电话银行客户数量（万户）
- 自助银行数量（个）
- 自助柜员机数量（ATM）（个）
- 智慧柜员机数量（STM）（个）
- 智慧银行（个）
- 设置轮椅通道营业网点（个）
- 设置爱心窗口网点数量（个）
- 设置“劳动者港湾”网点数量（个）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选用的 2022 年度的绩效信息，《社会责任报告》所披露的其他信息、2021 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

### 二、建设银行选用的标准

贵行编制 2022 年度《社会责任报告》绩效信息所采用的标准列于《社会责任报告》“ 报告说明” 中的“ 报告编制依据” （以下简称“ 编制依据” ）中。

### 三、建设银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《社会责任报告》中的 2022 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2022 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ ISAE3000” ）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2022 年度绩效信息在所有重大方面依据编制基础进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

## 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60438537\_A02号  
中国建设银行股份有限公司

### 五、我们的独立性和质量控制

我们遵守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中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次评估认证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量控制准则第1号》，并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。

### 六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

我们的工作程序包括：

- 1) 对建设银行相关人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的业务及报表流程；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算。

我们还根据情况执行了我们认为必要的其他程序。



## 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60438537\_A02号  
中国建设银行股份有限公司

### 七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2022 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

### 八、报告的使用

本鉴证报告对《社会责任报告》中选定的绩效信息发表有限保证鉴证意见，仅供贵行董事会参考和使用，无意亦不应该供特定方以外的任何人使用。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国北京

2023年3月29日



## 附录：关键数据编制基础

**全球范围营业机构（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的全球范围营业机构是指截至报告期末中国建设银行境内机构数和境外机构数，其中境内机构是中国建设银行全行范围（未包含境内外子行、子公司），境外机构总数是中国建设银行境外商业银行类分支机构及子公司总数。

**每股社会贡献值（人民币 元）：**中国建设银行社会责任报告披露的每股社会贡献值是指，截至报告期末在中国建设银行作为股东创造的基本每股收益的基础上，增加中国建设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、公司公益捐赠支出等为其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。每股社会贡献值出自《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》。

**涉农贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的涉农贷款余额包括，截至报告期末中国建设银行依据中国人民银行发布的《涉农贷款专项统计制度》统计口径的本币（人民币）涉农贷款余额与外币（美元）涉农贷款余额的汇总数。涉农贷款余额包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

**普惠金融贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的普惠金融贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》统计口径的普惠金融贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

**普惠金融贷款客户数（万户）：**中国建设银行社会责任报告披露的普惠金融贷款客户数是指，截至报告期末中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》统计口径的普惠金融贷款客户数，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款客户数（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

**个人住房贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的个人住房贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据中国人民银行房地产专项制度的要求，中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）向个人发放的住房贷款余额。

**保障性住房项目开发贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的保障性住房项目开发贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据银保监会关于《S66 保障性安居工程贷款分地区情况表》统计要求，中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）个人住房贷款余额。

**棚户区改造贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的棚户区改造贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据监管统计要求的中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）的中国人民银行定义的棚户区改造贷款余额。

**向供应商付款金额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的向供应商付款金额是指截至报告期末中国建设银行采购系统总行本部向供应商的付款总额。

**公益捐赠支出（人民币 万元）：**中国建设银行社会责任报告披露的公益捐赠支出是指截至报告期末中国建设银行营业外支出捐赠项下列支的组织进行的自愿性现金捐赠总金额。

**绿色贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行社会责任报告披露的绿色贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）根据中国银保监会发布的《关于绿色金融统计系统有关工作的通知》要求投向节能环保产业、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。

**折合减排标准煤（万吨）、减排二氧化碳当量（万吨）、减排 COD（万吨）、减排氨氮（万吨）、减排二氧化硫（万吨）、减排氮氧化物（万吨）、节水（万吨）：**

中国建设银行社会责任报告披露的折合减排标准煤、减排二氧化碳当量、减排 COD、减排氨氮、减排二氧化硫、减排氮氧化物、节水是指，截至报告期末中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》统计要求，测算的绿色信贷节能减排量的汇总数。

**无害废弃物（吨）：**中国建设银行社会责任报告披露的无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行统计总行与 37 家分支行子指标废弃电子信息产品、废弃交通工具、废弃干电池和废弃办公用品指标的汇总数。中国建设银行根据香港联交所《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》（生态环境部）《生活垃圾处理技术指南》（生态环境部）、《报废机动车回收管理办法》（国令第 715 号）进行“无害”确认统计。

**废弃电子信息产品（吨）：**中国建设银行社会责任报告披露的废弃电子信息产品是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃电子信息产品的汇总数，包含微机、显示器（终端服务器）、笔记本电脑、普通激光打印机及服务器。

**废弃交通工具（吨）：**中国建设银行社会责任报告披露的废弃交通工具是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行根据《机动车强制报废标准规定》《报废机动车回收管理办法》开展车辆报废工作，由第三方汽车报废公司提供的报废车辆质量数据。

**废弃电池（吨）：**中国建设银行社会责任报告披露的废弃电池总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃干电池总量。

**废弃办公用品（吨）：**中国建设银行社会责任报告披露的废弃办公用品是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃办公用品总量，包括废弃签字笔、废弃曲别针和废弃钉书针。

**全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）：**中国建设银行社会责任报告披露的全年每位雇员无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行无害废弃物的人均消耗量。全年每位雇员无害废弃物消耗总量=无害废弃物/中国建设银行总行与 37 家分支行员工总数。无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行依据香港联合交易所发布的《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》披露要求，总行与 37 家分支行子指标废弃电子信息产品、废弃交通工具、废弃电池和废弃办公用品指标的汇总数。

**有害废弃物（吨）：**中国建设银行社会责任报告披露的有害废弃物是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行根据香港联交所附录 2：环境关键绩效指标报告指引确定的有害废弃物总量，包括废弃硒鼓墨盒。



**废弃硒鼓墨盒（吨）**：中国建设银行社会责任报告披露的无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃硒鼓墨盒总量。

**全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）**：中国建设银行社会责任报告披露的全年每位雇员有害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行有害废弃物的人均消耗量。

**离柜账务性交易量占比（%）**：中国建设银行社会责任报告披露的离柜账务性交易量占比是指，报告期内中国建设银行参考中国银行协会发布《中国银行业服务报告》的离柜账务性交易总量占所有账务性交易量的比例。离柜账务性交易量占比=（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量）/（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量+柜面账务性交易量），其中电子银行账务性交易量包括网上银行、电话银行、手机银行、重客系统、现金管理系统、跨行现金管理系统、短信金融服务、家居银行交易量。

**电子渠道金融交易迁移率（%）**：中国建设银行社会责任报告披露的电子渠道金融交易迁移率是指报告期内中国建设银行电子银行账务性交易总量占所有账务性交易量的比例。电子渠道金融交易迁移率=电子银行账务性交易量/（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量+柜面账务性交易量）。其中电子银行账务性交易量包括网上银行、电话银行、手机银行、重客系统、现金管理系统、跨行现金管理系统、短信金融服务、家居银行交易量。

**员工总人数（人）**：中国建设银行社会责任报告披露的员工总人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）与中国建设银行签订劳动合同的正式员工。

**按性别划分（男性员工（人）、女性员工（人））**：中国建设银行社会责任报告披露的男性员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）与中国建设银行签订劳动合同的男性正式员工；女性员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）与中国建设银行签订劳动合同的女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

**按年龄组别划分（30 岁及以下（人）、31 岁-40 岁（人）、41 岁-50 岁（人）、51 岁-59 岁（人）、60 岁及以上（人））**：

中国建设银行社会责任报告披露的按年龄组别划分员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的各年龄类别员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

**按地区划分（长江三角洲（人）、珠江三角洲（人）、环渤海地区（人）、中部地区（人）、西部地区（人）、东北地区（人）、总行（人）、海外（人））：**

中国建设银行社会责任报告披露的长江三角洲员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国长江三角洲地区范围内的员工。其中，“长江三角洲”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：上海市、江苏省、浙江省、宁波市和苏州市。

珠江三角洲员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国珠江三角洲地区范围内的员工。其中，“珠江三角洲”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：广东省、深圳市、福建省和厦门市。

环渤海地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国环渤海地区范围内的员工。其中，“环渤海”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：北京市、山东省、天津市、河北省和青岛市。

中部地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国中部地区范围内的员工。其中，“中部地区”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：山西省、湖北省、河南省、湖南省、江西省、海南省、安徽省。

西部地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国西部地区范围内的员工。其中，“西部地区”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：四川省、重庆市、贵州省、云南省、西藏自治区、内蒙古自治区、广西壮族自治区、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区和新疆维吾尔自治区。

东北地区员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国东北地区范围内的员工。其中，“东北地区”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：辽宁省、吉林省、黑龙江省和大连市。

总行员工人数是指包括总行本部、信用卡中心、直属机构、建行大学和研究院。

海外员工人数是指所属机构是中国建设银行境外分行的员工。

### **按雇佣类型划分**

**另有劳务派遣用工（人）：**中国建设银行社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），与劳务派遣机构签订合同并被派向中国建设银行工作的员工。

### **按其他类型划分**

**少数民族员工（人）：**中国建设银行社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的少数民族员工。少数民族信息是根据员工的官方身份证明确定。

**新进员工（人）：**中国建设银行社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）2022年度与中国建设银行签订劳动合同的正式员工。

**外籍员工（人）：**中国建设银行社会责任报告披露的外籍员工人数是指截至报告期末中国建设银行境外机构与中国建设银行签订劳动合同且国籍为外籍的当地雇员员工。外籍员工是根据员工的官方身份证明确定的。

**校园招聘录用人员男性占比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的校园招聘录用人员男性占比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）2022年度通过校园招聘（春秋招合计）录用并与中国建设银行签订劳动合同的正式人员中的男性占比。性别信息以雇员的官方身份证明为基础。校园招聘员工由中国建设银行人力资源系统确定。

**校园招聘录用人员女性占比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的校园招聘录用人员女性占比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）2022年度通过校园招聘（春秋招合计）录用并与中国建设银行签订劳动合同的正式人员中的女性占比。性别信息以雇员的官方身份证明为基础。校园招聘员工由中国建设银行人力资源系统确定。

**整体流失率（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工，主动提出与公司解约的员工占2021年与2022年员工平均人数的比例。有两种方式：一是员工向建行提出解除劳动合同；二是员工因违反行业规定被银行辞退。这里的统计口径是前者。

**按性别划分（男性（%）、女性（%））：**中国建设银行社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制男/女员工，主动提出与公司解约的男/女员工占2021年与2022年男/女员工平均人数的比例。

**按年龄划分（25岁及以下（%）、26岁-35岁（%）、36岁-45岁（%）、46岁-54岁（%）、55岁及以上（%））：**中国建设银行社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行

行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工中主动提出与公司解约的各年龄类别员工占 2021 年与 2022 年各年龄类别员工平均人数的比例。

**按地区划分（长江三角洲（%）、珠江三角洲（%）、环渤海地区（%）、中部地区（%）、西部地区（%）、东北地区（%）、总行（%）、海外（%））：**中国建设银行社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工中主动提出与公司解约的各地区类别员工占 2021 年与 2022 年各地区类别员工平均人数的比例。

**因公死亡人数（人）：**中国建设银行社会责任报告披露的因公死亡人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）遵循按照中华人民共和国国务院令 第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令 第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的死亡人数。

**因公死亡比率（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的因公死亡比率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）遵循按照中华人民共和国国务院令 第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令 第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的因工死亡人数占全行员工的比例。

**因工伤损失工作日数（天）：**中国建设银行社会责任报告披露的因工伤损失工作日数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）遵循按照中华人民共和国国务院令 第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令 第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的损失工作日数。

**男性员工参训百分比（%）、女性员工参训百分比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与线下培训，按性别划分。性别信息以员工的官方身份证明为基础。当员工通过在线培训平台接受培训时，其培训参与情况由培训系统记录。当员工通过线上方式参加培训时，其参加培训情况由现场记录。

**一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参

与的线下与线下培训占比，其中，一级分行行级和总行部门级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），职级为3级-5级的参加网络培训的人数。

**二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，二级分行行级、一级分行部门级和总行处级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），职级为6级-7级的参加网络培训的人数。

**业务经理级及以下参训百分比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，业务经理级及以下网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），职级为8级-15级的参加网络培训的人数。

**男性员工培训平均时数（小时）、女性员工培训平均时数（小时）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与线下培训小时数，按性别划分。

**一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与线下培训小时数，其中，一级分行行级和总行部门级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），职级为3级-5级的参加网络培训的人数。

**二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与线下培训小时数，其中，二级分行行级、一级分行部门级和总行处级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），职级为6级-7级的参加网络培训的人数。

**业务经理级及以下培训平均时数（小时）：**中国建设银行社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）在职员工参与的线下与



线下培训小时数，其中，业务经理级及以下网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），职级为8级-15级的参加网络培训的人数。

**长江三角洲供应商数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于长江三角洲区域范围内的供应商数量。供应商统计口径是指在中国建设银行供应商数据库中实名注册的供应商。

**珠江三角洲供应商数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于华东区域范围内的供应商数量。

**环渤海地区供应商数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于珠江三角洲范围内的供应商数量。

**中部地区供应商数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于中部地区范围内的供应商数量。

**西部地区供应商数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于西部地区范围内的供应商数量。

**东北地区供应商数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于东北地区范围内的供应商数量。

**本地供应商采购支出占比（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的本地供应商采购支出占比是指截至报告期末中国建设银行采购系统内总行本部外币付款总额占全部付款总额比例。



**采购合同履约率（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的采购合同履约率是指截至报告期末中国建设银行总行本部签署合同履约率，无合同中止情况。

**外聘专家参与率（%）：**中国建设银行社会责任报告披露的外聘专家参与率是指截至报告期末中国建设银行总行采购过程中采购评审环节中参与的外聘专家人数占参与采购评审环节的总人数比例。

**开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）：**中国建设银行社会责任报告披露的开展供应商社会责任培训次数是指截至报告期末中国建设银行总行约谈供应商或业务交流的次数。

**网上银行用户数量（万户）：**中国建设银行社会责任报告披露的网上银行用户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）网上银行客户数量，包括个人客户数量与企业客户数量。

**个人手机银行用户数量（万户）：**中国建设银行社会责任报告披露的个人手机银行用户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）开通建行手机银行服务的对私客户数量。

**微信银行绑定用户数量（万户）：**中国建设银行社会责任报告披露的微信银行绑定用户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）关注并绑定建行微信银行的个人客户数量，包括储蓄账户和信用卡账户。

**电话银行客户数量（万户）：**中国建设银行社会责任报告披露的电话银行客户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）所有签约或通过密码验证开通建行电话银行服务的客户数量，包括单位客户数量和个人客户数量。其中，单位客户数按照单位组织机构代码证、营业执照等证照号码进行统计；个人客户数按有效身份证进行统计。电话银行用户数据参照 2013 年中国人民银行支付结算司编制的《支付业务统计指标释义》和 2020 年 3 月中国支付清算协会发布的《商业银行支付业务统计指标及其释义》文件要求。

**自助银行数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的自助银行数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）所有对外营业的离行式和附行式自助银行数量。自助银行定义参照《自助银行网点服务要求》(GB/T 41461-2022,3.2)。

**自助柜员机数量（ATM）（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的自助柜员机数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）所有投产的自助柜员机数量。自助柜员机定义参照《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022, 3.1）。

**智慧柜员机数量（STM）（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的智慧柜员机数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）所有对外营业的智慧柜员机的数量。智慧柜员机定义参照《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022, 3.1）。

**智慧银行数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的智慧银行数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）所有对外营业的智慧银行的数量。中国建设银行依据《深化智慧银行网点建设指导方案》建设智慧银行。智慧银行是指充分运用互联网、大数据、云计算、人工智能等先进信息技术、从提升客户服务体验的角度出发，改变经营管理模式和实施业务流程再造，提高为客户服务的智能化水平，充分满足客户多样化需求的一种金融商业生态。

**设置轮椅通道营业网点数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的设置轮椅通道营业网点是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）具有符合乘轮椅者通行坡道的网点数量。轮椅通道营业网点定义参照《银行营业网点无障碍环境建设规范》（GB/T 41218-2021, 3.3）。

**设置爱心窗口网点数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的设置爱心窗口网点数量是指截至报告期末中国建设银行依据银保监会下发的《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》要求在全行范围内（未包含境内外子行、子公司）具有为老弱病残孕等特殊客户提供优先服务柜台窗口的网点数量。

**设置“劳动者港湾”网点数量（个）：**中国建设银行社会责任报告披露的设置“劳动者港湾”网点数量是指截至报告期末中国建设银行依据中国银行业协会《关于进一步提升银行业金融结构营业网点服务质效的倡议》和《中国建设银行“劳动者港湾”建设实施方案》要求在全行范围内（未包含境内外子行、子公司）已挂牌且能够对外提供“劳动者港湾”服务的建行营业网点。“劳动者港湾”服务一是向户外劳动者及其他劳动者提供歇脚休息的场所；二是向社会公众提供惠民服务；三是向老、弱、病、残、孕等特殊群体提供人性化服务；四是进行公众宣传教育；五是增进与户外劳动者等广大社会公众的关系。