



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140

55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140

www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com

2024.03.27 发布

版权所有, 未经许可不得转载翻印



2023

中国工商银行股份有限公司
社会责任(ESG)报告

环境

社会

治理

目录

董事长致辞	2
关于我们	4

环境篇

绿色金融战略	7
境内绿色金融政策制度	11
绿色金融实践	14
境内绿色金融前瞻研究与合作交流	23
境内机构自身低碳运营	25

社会篇

境内科技、普惠、养老金融服务	29
境内机构服务客户	41
境内可持续金融服务	52
全球金融服务	57
回报股东	64
奉献社会	66

治理篇

公司治理	73
战略管理	83
ESG 管理	85
风险管理	89
人力资源治理	92
数字金融	100
内部治理	104

社会责任 (ESG) 管理与绩效	106
附录	001
意见反馈表	018

董事长致辞



廖林
董事长

习近平总书记着眼于推动金融高质量发展、建设金融强国，提出培育和弘扬中国特色金融文化这一重大课题，强调包括“以义取利，不唯利是图”在内的五方面实践要求，为新时代金融工作注入传承传统、积极向上的文化基因。

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行金融工作的政治性、人民性，树牢正确的义利观，把社会责任融入经营管理全过程，守信义、弘大义、为大公，在有效服务经济社会高质量发展中实现自身价值，促进金融与经济、社会、环境共生共荣。

坚持金融本源，提升服务实体经济质效。坚守主责主业，以扎实做好金融五篇大文章为抓手，加力支持重大战略、重点领域和薄弱环节，助力发展新质生产力。2023年新增贷款2.88万亿元，债券投资1.29万亿元，均同比多增、稳定多增。成立数字普惠中心，制造业、战略性新兴产业、绿色、普惠、涉农等重点领域贷款增速，显著高于各项贷款平均增速，农村普惠金融服务点增至4,760家。

坚持绿色低碳，促进人与自然和谐共生。把发展绿色金融作为服务人民、造福社会、保护生态的应尽义务，从资产和运营两端协同发力，加快境内投融资绿色低碳转型，搭建数字化碳核算体系，稳步开展自身碳足迹管理，不断提升金融服务的“含绿量”“含金量”。2023年，绿色信贷余额接近5.4万亿元，所支持项目年节约标准煤超7,200万吨、减少二氧化碳排放超1.44亿吨；自身运营碳排放总量保持稳定。

坚持安全发展，维护经济金融稳定大局。坚持统筹发展和安全，按照“主动防、智能控、全面管”路径，率先将气候风险纳入全面风险管理体系，统筹抓好各类风险“防、化、治”。加快企业级智能化风控平台建设，强化产品风险、信息科技和网络安全管理，推动“五个一本账”管理有效落地。落实安全生产责任，组织开展房屋建筑、食堂燃气等重点部位安全隐患整治，持续巩固安全稳定运行良好局面。

坚持为民初心，全力服务人民美好生活。坚持以人民为中心的价值取向，统筹发挥近1.55万家网点和手机银行等线上平台功能，推动工行服务广泛融入民生场景，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。加快养老金融全面布局，基本完成线上线下渠道适老化服务改造。加强消费者权益保护，深化客户投诉源头治理，

健全涉赌涉诈账户风险防控长效机制，“您身边的银行、可信赖的银行”品牌更加深入人心。

坚持以人为本，推动员工与企业共成长。加强员工关心关爱，拓宽员工职业发展通道，推动薪酬福利、教育培训、健康服务等资源向基层倾斜。加大优秀人才培养力度，迭代实施“工银繁星计划”等新员工培训项目，持续建设高素质专业化金融人才队伍。以数字工行（D-ICBC）建设为契机，打造人力招聘、科技培养、业务使用为一体的“蓄水池”，大力选育业务与科技复合型人才。

坚持“两个一以贯之”，推动党的建设与公司治理有机融合。坚持党的全面领导，坚定不移正风肃纪反腐，加强新时代廉洁文化建设，推动全面从严治党从严治行走深走实。持续完善中国特色现代金融企业公司治理，新修订的《公司章程》获监管核准生效，决策科学性有效性进一步提升。健全ESG战略管理体系，不断探索可持续发展路径。

过去一年，我们欣喜地看到，黄河上游千亩经济生态林茁壮成长，苏州沙家浜芦苇湿地鱼鸟共舞，广西贺州黄姚古镇升级后游人如织，河北涿州受灾小微企业第一时间拿到工行贷款复工复产……金融力量正一点一滴地变为一幅幅生态画卷、一缕缕人间烟火和一张张灿烂笑脸。透过这些生动图景，本行更加深刻认识到，做好新时代金融工作，必须大力培育和弘扬中国特色金融文化，践行“以义取利，不唯利是图”等实践要求，久久为功、善作善成，推动中国特色金融发展之路越走越宽广。

站在40年后再出发的新起点，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，聚焦经济建设这一中心工作和高质量发展这一首要任务，当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，履行好环境、社会和治理（ESG）责任，推动金融高质量发展，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出更大贡献。

董事长：廖林
二〇二四年三月二十七日

关于我们

中国工商银行成立于1984年1月1日。2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上交所和香港联交所同日挂牌上市。

本行致力于建设中国特色世界一流现代金融企业，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球超1,205万对公客户和7.40亿个人客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务，以自身高质量发展服务经济社会高质量发展。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在服务制造业、发展普惠金融、支持乡村振兴、发展绿色金融、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

本行始终聚焦主业，坚持服务实体经济的本源，与实体经济共荣共存、共担风雨、共同成长；始终坚持风险为本，牢牢守住底线，不断提高控制和化解风险的能力；始终坚持对商业银行经营规律的把握与遵循，致力于成为基业长青的银行；始终坚持稳中求进、创新求进，持续深化重点发展战略，积极发展金融科技，加快数字化转型；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。



本行

连续十一年位列英国《银行家》
全球银行1000强榜单榜首

和

美国《财富》500强榜单
全球商业银行首位

连续八年位列英国 Brand Finance
全球银行品牌价值500强榜单榜首

企业文化



绿色金融战略

环境篇

- 绿色金融战略
- 境内绿色金融政策制度
- 绿色金融实践
- 境内绿色金融前瞻研究与合作交流
- 境内机构自身低碳运营

▲ 2023年11月8日至9日，本行时任董事长陈四清出席2023金融街论坛年会并在企业家圆桌会议发表演讲。

绿色金融战略规划

战略目标

成为具有良好国际声誉的绿色银行。



经营宗旨

以绿色金融促进境内实体经济发展。

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，全面提升工商银行服务绿色发展的适应性、竞争力、普惠性，明确提出要建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与ESG体系建设”作为具体举措推进实施。

在本行“十四五”时期发展战略规划中，提出“适应时代、竞争领先、普惠大众”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。

绿色金融组织架构

本行绿色金融工作体系是由董事会、高管层、绿色金融委员会统筹管理，专业部门牵头管理，全行各条线协同推进的组织管理体系。



境内气候风险管理

▶▶ 气候风险管理进展情况



将气候风险纳入全面风险管理体系

本行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，持续提升气候风险管理体系建设。在《全面风险管理规定》中明确了气候风险管理的治理架构与职责分工，建立并持续完善气候风险的“三道防线”，提出气候风险管理体系组成与要求。

专栏

气候风险管理三道防线

第一道防线

业务部门

作为气候风险管理第一道防线，是气候风险的承担和管控主体，落实绿色金融业务准入标准，做好气候风险相关业务管理。

第二道防线

风险管理部门

作为气候风险管理第二道防线，制定气候风险管理政策、标准和要求，为第一道防线提供气候风险管理方法、工具、流程和指导；独立监控、评估、报告本行整体及业务条线的气候风险状况和风险变化情况；践行绿色金融业务一票否决权，对气候风险管理的有效性、适当性进行评估。

第三道防线

内部审计部门

作为气候风险管理第三道防线，负责对气候风险治理的实施情况、本行绿色金融业务执行效果、绿色金融业务管理与流程的有效性进行审计，促进本行绿色金融业务管理水平的持续提升。

强化气候风险的识别和管理

本行通过分析导致传统风险受到影响的气候因素来识别和评估气候风险，在信用风险、市场风险等传统风险类别的识别、评估工作中，纳入气候风险因素，分析转型风险和物理风险对实质性风险的影响，从风险水平、管理措施等方面，考虑气候风险对本行资本充足率的影响。

将气候因素纳入内部评级

为评估企业在双碳转型过程中的风险与机遇，提升内部评级模型的前瞻性，本行研究将气候因素纳入信用风险评级框架，完善信用风险评级体系，对绿色企业和高碳排企业进行专题评估，已在全行启动评级试点运行。

持续完善气候风险数据库

本行气候风险数据库整合了碳排放、碳市场、压力情景、ESG数据、信息披露等八大类数据，定期开展更新维护，持续完善数据质量，为气候风险计量、管理与分析工作提供基础支持。

▶▶ 气候风险压力测试

本行气候风险压力测试借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，在央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景基础上，结合国内实际开展压力情景本地化校准，建立转型风险、物理风险传导模型，开展压力测试，使本行成为国内领先应用国际先进技术完成气候风险压力测试的银行。

本行气候风险压力测试包括有序转型、无序转型、全球温室等三大类情景，选取火电、钢铁、交通运输、煤炭、石油天然气等重点行业，设计专项压力测试方法，刻画行业发展规律。

报告期内，本行气候风险压力测试开展 NGFS 情景的本地化校准，独立运行产生 NGFS 情景的综合评估模型，对模型输入指标进行适用性检查和调整，对模型输出指标开展合理性分析，使本行成为国内领先开展国际组织气候风险压力测试情景本地化校准的银行，进一步提升了本行全面气候风险管理能力。

境内绿色金融相关规划执行情况

报告期内，本行坚持从战略高度推进绿色金融工作，不断深化绿色金融体系建设，从治理架构、政策制度、产品创新、风险管理、自身表现、品牌宣传、国际合作、前瞻研究等多个维度，系统构建了具有工行特色的绿色金融发展模式，并取得阶段性进展：

全行绿色产业投融资快速增长，境内绿色贷款规模处于同业领先，绿色贷款增速持续多年高于各项贷款平均水平。



▲ 2023年12月5日，本行执行董事、副行长王景武以视频形式出席《联合国气候变化框架公约》第二十八次缔约方会议（COP28）中国角“绿色金融与气候应对：中国银行业的角色与机遇”边会，并作致辞。

境内绿色金融政策制度

优化绿色金融基础管理制度

完善考核机制
加强绿色金融考核



将绿色金融纳入对分行绩效考核指标体系的社会责任板块，重点考核各行绿色贷款余额占比、绿色贷款增量、绿色金融产品和服务创新等情况。将社会责任（ESG与可持续金融）纳入集团综合化子公司考核指标，激励集团综合化子公司将社会责任（ESG与可持续金融）融入公司战略规划，加强ESG投资与研究，建立和优化ESG管理架构，不断提升ESG治理能力。

将绿色产业主导行业定位为积极进入类行业，对绿色贷款实施经济资本优惠政策，匹配授权等差异化信贷政策。



强化差异化信贷政策
及经济资本调节

制定绿色贷款
年度投放计划
并实施FTP优惠



安排绿色贷款专项规模，优先保障绿色产业信贷投放。对绿色贷款实施内部资金转移价格（FTP）激励措施。

通过构建客户行业、项目关键字与绿色产业的映射关系，使用系统智能识别与人工核实纠偏相结合的方式，有效提升绿色贷款识别效率和管理水平。



积极推动
绿色金融数字化转型

完善绿色金融政策制度体系

1

印发《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》

全面对标原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，制定下一阶段全行绿色金融工作推进措施，统筹部署各部门、各分行工作任务。《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》有针对性地提出下一步提升绿色金融建设七项重点工作任务，包括：

- 加强环境、社会和治理（ESG）风险管理能力建设，将 ESG 要求纳入全面风险管理体系，进行全流程风险管理
- 持续推进投融资结构绿色低碳调整，有序减少自身运营碳足迹，稳妥推进碳达峰、碳中和工作
- 根据政策要求，积极探索优化本行绿色金融体制机制
- 积极运用科技手段，提升绿色金融服务水平
- 加强境外投融资业务绿色金融建设
- 压实各层级主体责任，确保全行绿色金融建设符合监管要求
- 保持与政府和监管部门的密切沟通

2

制定印发《2023 年度行业投融资政策》

全面突出“绿色”导向，涵盖 16 个板块近 50 个行业的投融资政策，采取经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施，不断加大差异化政策支持及管控力度。将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目选择。大力支持绿色低碳循环经济发展，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业。

3

印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》

作为本行绿色投融资政策体系的基础性文件，《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》聚焦绿色发展，以 ESG 风险防控为基本出发点，为投融资业务 ESG 风险防控提供丰富的操作指南。通过 ESG 风险识别关键点、最低准入标准、优秀标准、绿色投向领域，有效提高 ESG 风险防控的有效性和针对性。重点关注的 ESG 领域包括环境污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为等方面。

扎实推进“碳达峰、碳中和”相关工作

报告期内，本行在业内率先制定集团“双碳”工作方案，前瞻布局投融资组合及自身运营双碳路径。

▶ 做优资产端，系统推进本行投融资结构低碳转型

系统推进投融资结构低碳转型、加强气候风险管理、开展投融资碳核算等重点工作。

信贷结构绿色低碳转型持续推进，用足用好碳减排支持工具，自碳减排支持工具推出以来本行合计向

发放碳减排贷款	贷款加权平均利率	带动的年度碳减排量为
1,496 个项目	2,004.22 亿元 3.09%	5,145.72 万吨二氧化碳当量



印发《“碳达峰、碳中和”目标下投融资结构中长期优化策略报告》。报告将碳达峰碳中和作为行业投融资政策研究及客户选择的必须考虑因素，对投融资“分篮施策”，持续推进投融资结构绿色低碳转型，加大绿色金融产品和服务创新力度。

加快数字化投融资业务碳核算体系建设，助力实体经济绿色转型

为强化服务实体经济能力，提高本行投融资碳核算服务质效，更好的助力碳达峰、碳中和工作。报告期内，本行加快建设数字化的投融资业务碳核算体系，针对发电、钢铁、石化等重点排放行业，结合行业特点和需求实现定制化信息采集方案，覆盖行业 80% 有贷户，提升投融资碳核算计量与披露水平，助力双碳金融创新，成为本行服务实体经济碳达峰、碳中和工作的重要抓手。

▶ 做实运营端，稳步推进自身运营碳足迹管理

按照“摸底数 - 挖潜力 - 定路线 - 稳推进”的总路径，稳步开展自身运营碳足迹管理，制定了“四大领域、五项提升”的节能降碳改造总体策略。

报告期内

本行自身运营碳排放总量	耗水量	耗电量	办公用纸消耗量
202.98 万吨	2,461.69 万吨	2,446,767.18 MWh	7,729.32 吨

绿色金融实践

绿色信贷

报告期内，本行加大绿色产品创新支持，构建全方位、综合化碳金融服务体系，灵活运用特许经营权、排污权、收费权、新能源补贴确权等抵质押贷款，创新担保方式，在有效管控风险的前提下积极扩大对企业信贷支持。



本行境内绿色贷款总量
创历史新高

截至报告期末

本行金融监管总局口径绿色
贷款余额

近 **5.4** 万亿元

绿色贷款规模
与增量
均领先同业

绿色债券

绿色债券发行

境内绿色债券发行



报告期内，本行完成 3 期境内绿色金融债发行，金额共计 600 亿元，是报告期内境内绿色金融债发行规模最大、发行成本最优的市场主体，在推动经济社会发展全面绿色低碳转型中持续提升本行自身绿色发展水平。

境外绿色债券发行

截至报告期末

本行累计发行 9 笔
境外绿色债券，
金额合计

199 亿美元

中资同业领先优势持续巩固，
累计获得《财资》《银行家》《环
球资本》及气候债券倡议组织
等颁发共计 17 项国际奖项。

其中，发行等值 22 亿美元全球
多币种“碳中和”主题绿色债券
与 100 亿元人民币绿色金融债券
被纳入第三届“一带一路”国际
合作高峰论坛官方成果。

绿色债券承销

报告期内

本行密切跟进各行业、
各地区客户绿色转型和
能源保供等融资需求，
积极推动各类 ESG 债券
项目落地，有效践行本
行社会责任。

全年完成承销包括绿
色债券、可持续发展
挂钩债券、社会责任
债券等各类 ESG 债券
95 只

募集资金

4,500.90 亿元

主承规模

1,128.75 亿元

本行新疆分行成功承销西北地区首笔定向绿色资产支持商业票据（ABCP）



本行新疆分行作为牵头主承销商为某企业顺利发行定向绿色资产支持商业票据（ABCP）。本次发行规模 1.44 亿元，优先级评级 AAA，本笔债券基础资产中涉及绿色项目，包括城市黑臭水体整治、污水处理、河湖与湿地保护恢复、雨水调蓄设施建设、生活垃圾处理等方面，项目落地后每年可实现减排二氧化碳 393.01 吨，节约标准煤 177.15 吨。

绿色债券投资

报告期内，本行积极开展人民币绿色债券投资，为生态文明建设关键领域提供绿色金融支持。

新增投资人民币绿色债券

904 亿元

年末绿色债券余额为

2,732 亿元

同比增长

33.5%

本行稳妥开展外币绿色债券投资，稳步提升市场影响力。

新增投资外币绿色债券

4.29 亿美元

年末余额

12.7 亿美元

同比增长

36.27%

绿色基金

报告期内，本行子公司工银瑞信积极参与绿色产业上市公司融资，绿色产业公司资本市场定价，发现绿色发展的长期价值。

截至报告期末

工银瑞信持有碳中和、环保、新能源等绿色经济产业板块投资标的股票市值达

690.55 亿元

主要分布于新能源汽车、储能、光伏、风电、核电、环保等细分子行业，占股票持仓市值比例达

30%

本行子公司工银瑞信共发行了

15 只以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募权益类 ESG 主题基金

总规模约为

348.83 亿元



绿色租赁

报告期内，本行全资子公司工银金租立足我国经济绿色低碳发展趋势，坚守租赁本源，秉承绿色发展理念，持续做好绿色信贷行业布局，重点围绕清洁能源产业链、新能源汽车产业链等绿色产业提供租赁金融支持。



报告期内，工银金租与青岛某新能源公司开展融资租赁业务。租赁物为渔光互补光伏发电资产，在满足基础发电功能的同时，项目建造充分考虑了资源的惠农属性，在光伏板下建设规模化的养殖鱼塘、菜地等，促进当地农业产业化发展，助农惠农，推动乡村振兴，推进清洁能源城乡普及，切实发挥租赁产品特点，服务可持续发展和乡村振兴等国家重大战略。

报告期内，工银金租开展了成都某飞机维修设备直租项目，助力某公司在中国建立首个以可持续发展理念为主导的飞机“全生命周期”服务中心项目，资产为二手飞机升级改造所需的工程机械设备。该项目将面向各种机型，提供飞机从停放、存储到维修、升级、改装、拆解和回收的一站式服务，开启飞机绿色循环经济新模式，填补中国航空产业链末端空白领域，为未来国产大飞机回收利用提供借鉴示范。

绿色理财

报告期内，本行全资子公司工银理财充分把握绿色金融发展机遇期，深入推进绿色金融建设工作，积极助力绿色债券市场，引导各类资源要素流向绿色低碳循环经济领域，获评“ESG 践行 50·责任理财公司”“责任投资最佳资产管理机构”等奖项。

工银理财持续强化绿色金融前瞻研究，深入研究碳达峰碳中和“1+N”政策体系，把握绿色金融及 ESG 投资总体方向，不断加大绿色金融投资力度。截至报告期末，工银理财绿色债券投资余额较年初增长超 60%，在工银理财信用债投资中占比进一步提升，高于信用债市场绿色债券占比。



报告期内，工银理财共有 3 只 ESG 主题理财产品稳健运营，通过持续培育兼顾长期业绩和绿色责任的理财产品，为绿色低碳产业发展引入了长期稳定资金。

绿色投资

报告期内，本行全资子公司工银投资坚决贯彻绿色投资理念，支持绿色环保事业，以产融结合模式实现“投募一体化”发展战略，重点支持新能源发电、绿色交通、绿色制造及战略性新兴产业等领域，助推实体经济高质量发展。

截至报告期末

境内绿色金融投资余额
529.88 亿元

在存量资产中占比

28.93%

新增投资中绿色金融规模
88.88 亿元

占全年新增投资的

33.22%



绿色创新案例



案例

本行金融支持传统产业绿色低碳改造

广东分行创新发放可持续挂钩贷款

报告期内，本行广东分行向江门某造纸企业提供可持续挂钩贷款授信 6,100 万元。该企业采用世界先进的环保工艺、技术、设备，建立了污水处理厂等配套设施，创新生产零碳纸张。该笔贷款是江门地区造纸行业首笔可持续挂钩贷款，贷款利率与企业的节能减排成效挂钩，若企业烟气的二氧化硫和烟尘、污水的化学需氧量和氨氮排放低于国家排放标准并达到合同约定的排放值，则贷款存续期内可享受优惠利率，有助于激励企业减少烟气、污水排放，推动企业实现绿色可持续发展。

北京分行积极参与银团贷款助力新型建筑工业化发展

报告期内，本行北京分行牵头银团贷款 2.7 亿元，用于满足某企业预制装配式构件智慧绿建项目建设等资金需求。该项目建成后，可实现年产 100 万 m² PC 构件、21 万 m³ 预制装配式构件产能，推动新型建筑工业化发展，有效解决传统建筑业和建材产品领域噪声、粉尘、材料浪费、环境污染等问题。



▲ 本行广东分行支持建设某农业光伏综合开发项目。

案例

本行为海上光伏电站项目提供信贷支持

报告期内，本行为某海上光伏电站项目共计提供 3.97 亿元信贷支持。项目建于围垦海滩涂地，由 21 万块 550 瓦光伏组件组成，平均每年上网电量达 13,503.81 万千瓦时。与相同发电量的火电相比，该项目每年可节约标准煤约 4.08 万吨，减少二氧化碳排放约 11.19 万吨，减少二氧化硫排放约 775.62 吨，减少氮氧化物排放约 1,164.78 吨。

本行提供新能源公募 REITs 全场景服务

报告期内，本行为某新能源公募 REIT 提供全场景服务，市场首创公募 REITs 保理服务模式，通过“并购+”服务助力构建底层资产，提供全周期账户托管和监管服务。该项目是全国首单央企新能源公募 REITs，发行规模近 80 亿元，本行参与战略配售投资近 1 亿元。通过制定并实施公募 REITs 全场景服务方案，积极助力公募 REITs 市场健康发展，形成存量资产和新增投资协调共进的良性循环。

本行福建分行支持某海上风电项目建设

报告期内，本行福建分行为某海上风电项目提供授信支持，海上风电具有资源丰富、远离居住区、不占地、不破坏防护林、装机利用小时高等优势。该项目建成后，相比于火力发电，每年可为国家节省标煤 34.96 万吨，每年可减少二氧化碳排放 106.3 万吨，具有显著的环境、社会和经济效益。

本行宁波分行为某污水处理项目提供融资租赁服务

报告期内，本行宁波分行会同工银金租与某水务集团开展 5.5 亿元绿色融资租赁业务。该笔业务以当地的污水处理设备为租赁物，通过支持县域污水处理业务，为企业提供绿色金融服务。

本行青海分行支持助力打造千亩经济生态林



本行青海分行与三江源生态保护基金会共同打造中国工商银行黄河上游千亩经济生态公益林。项目遵循“生态优先 绿色发展”思路，结合乡村振兴，在黄河上游贵德县边都滩打造千亩经济生态林营造示范基地，搭建人与自然和谐共生的生态产业体系，构建覆盖黄河两岸的绿色生态廊道，筑牢黄河上游生态屏障。

本行积极推动绿色金融与乡村振兴融合发展

报告期内，本行为某企业风电扶贫项目提供 112 亿元项目贷款支持，积极落实国家乡村振兴及双碳目标。该项目总装机容量 300 万千瓦，计划安装 730 台风机，建成后年发电量 91.79 亿千瓦时，对应每年可节约标准煤约 292.69 万吨，减排二氧化碳 773.79 万吨，二氧化硫 2,886.08 吨，氮氧化物 2,841.40 吨，节能减排效果显著。同时，该项目形成了以重大项目带动区域经济、持续助力改善民生的新能源“可持续产业循环扶贫模式”。

本行苏州分行为沙家浜芦荡湿地园区提供融资支持

报告期内，本行苏州分行围绕沙家浜芦荡湿地风景区生态修复与经营建设等需求提供信贷支持。截至报告期末，苏州分行累计为该项目提供 8 亿元信贷支持。沙家浜芦荡湿地为亚热带湿地园区，园区通过湿地植物与耐水湿植物种植培育、河道调整、土方改造等多项措施，生成理想的湿地空间形态，营造了具有江南水乡特征的湿地生态群落。



▲ 本行苏州分行为沙家浜风景区经营建设与生态环境改善等需求提供信贷支持。



▲ 本行河北分行金融支持雄安新区白洋淀综合生态修复项目。

本行杭州分行助力杭州绿色公交项目



本行杭州分行持续支持杭州市公交新能源公交系统建设，累计为其投放流动资金贷款超 40 亿元，在新能源公交车购置、场站建设等项目贷款上累计授信支持超 10 亿元。目前杭州市已实现主城区新能源公交车 100% 全覆盖，让低碳出行成为更多人的选择。

本行四川分行为水光互补电站项目提供融资支持

本行四川分行为某“水光互补”电站提供 30 亿元信贷支持。报告期内，本行四川分行共计为该项目发放信用贷款 10.68 亿元。该项目是全球首个百万千瓦级“水光互补”电站，也是全球最大、海拔最高的水光互补项目，年平均发电量预计可超 20 亿度，每年预计可节约标准煤超 60 万吨，减少二氧化碳排放超 160 万吨。

本行投产生态保护红线风控地图功能

本行运用 GIS（地理信息系统）技术，将生态保护红线数据库信息嵌入全行信贷管理系统——全球信贷与代理投资管理系统（GCMS），针对贷款项目选址增加了生态保护红线判定功能，并纳入信贷业务全流程管理。2023 年 3 月，受中国人民银行推荐，本行在 G20 期间发布该成果，作为中国方案和中国经验向世界宣传推广，为解决金融机构生物多样性风险管理这一全球普遍性难题提供了创新解决方案。

本行广东分行盘活海洋碳汇生态产品价值



广东省汕头市南澳县（岛）地处东海与南海交汇处，坐拥 167 公里的海岛海岸线，目前南澳县全岛牡蛎养殖面积达 2 万多亩，年产量在 3 万吨以上，是广东省最大的规模化牡蛎养殖基地。根据牡蛎在生长过程中能够吸收大量二氧化碳、利于环境保护的特点，本行广东分行创新推出“海洋碳汇预期收益权质押贷”融资产品，通过对养殖培育的牡蛎可形成的碳汇量进行核算评估，参考市场价格将其预计可实现的碳汇收益权作为质押，帮助农户养殖获取金融支持。

本行奥克兰分行积极参与新西兰污泥处理项目

报告期内，本行奥克兰分行积极组织并参与了新西兰惠灵顿政府污泥处理设施的四亿新西兰元银团融资项目。该项目落成后，预计可减少最多 80% 污泥量和 60% 的碳排放，将为惠灵顿地区提供急需的污水处理基础设施，为打造更绿色、更健康的城市社区发挥重要作用。

本行迪拜分行为乌兹别克斯坦风电项目提供金融支持

本行迪拜分行以牵头安排角色与国际多边机构联合筹组 9 亿美元国际银团，为乌兹别克斯坦风电项目提供资金支持。该项目规划建设多台风机及配套电力设施，建成后每年预计可减少 140 万吨碳排放。项目落地后，将有利于改善中亚地区电力结构，推动全球能源转型和经济社会可持续发展。



▲ 本行迪拜分行为乌兹别克斯坦风电项目提供金融服务。

境内绿色金融前瞻研究与合作交流

前瞻研究

报告期内，本行持续跟踪国际国内经济转型和绿色金融相关制度、全国生态环境保护大会、COP28（《联合国气候变化框架公约》第 28 次缔约方会议）等重要会议，围绕生态合作、碳治理、转型金融、绿色债券、信息披露、碳市场工具等重点领域展开深入研究，为全球绿色金融治理、完善绿色金融体系、银行业绿色转型、绿色金融实践建言献策，充分发挥研究赋能实践、研究创造价值的作用。

► 发布多项绿色金融研究成果

报告期内，本行紧跟绿色金融政策实践与发展前沿，聚焦本行绿色金融发展过程中的关键问题，开展专题研究，包括《绿色 Fintech 新机遇》等系列报告，助力相关领域工作开展。发布《2024 年绿色金融展望报告》，展现全行绿色金融发展成就，为金融服务我国绿色发展提供智力支持。

► 持续推进“一带一路”绿色金融研究

报告期内，本行编制第三版“一带一路”绿色金融（投资）指数，完成《“一带一路”绿色金融（投资）指数报告（2023）》，助力金融机构在“一带一路”倡议下进行绿色投资决策，持续扩大“一带一路”绿色金融（投资）指数的应用场景和实践价值。



合作交流

报告期内，本行组织或参加了金砖国家工商理事会、中国发展高层论坛等境内外绿色金融主题及相关活动。在各项活动中，本行代表与国内外政府部门、行业协会、金融机构、科研院所、企业等嘉宾和专家学者深入研讨交流，共同解析绿色金融领域发展趋势等问题，共享绿色金融最佳实践和治理经验。

► 积极参与全球气候风险合作与交流

本行是国内最早签署支持TCFD建议的金融机构。作为TCFD专家成员单位，积极参与TCFD全球金融治理。报告期内，参与气候相关财务信息披露工作组（TCFD）全体大会4次，为TCFD《2023年现状报告》提供建议。

本行为境内外分行和子机构提供气候风险管理专题培训。



本行积极开展与国内外同业在气候风险领域的交流合作，参加国内外气候风险领域会议研讨。报告期内，“绿色金融与气候应对：中国银行业的角色与机遇”边会在《联合国气候变化框架公约》第28次缔约方大会（COP28）中国角举行。本行在边会上做题为《中国银行业气候风险管理新进展》的主旨报告。

► 持续推进金砖工商理事会合作

在金砖国家工商理事会框架下，本行作为中方理事会主席单位及中方金融服务组组长单位，积极推动绿色金融领域交流互鉴，助力多领域绿色转型。报告期内，依托金融服务工作组，持续推动金砖国家ESG与绿色金融标准制定相关工作；线上举办“金砖+”绿色金融合作研讨会，发布《金砖国家绿色金融合作报告》；依托能源与绿色经济工作组，支持筹办第二届金砖国家能源论坛。

► 搭建“一带一路”银行间合作机制交流平台

报告期内，本行在北京主办第三届“一带一路”银行家圆桌会（BRBR）。欧洲、中东、非洲、东南亚等“一带一路”合作重点区域的80家金融机构的近200名代表出席会议，围绕金融服务助力“一带一路”高质量发展、深化“一带一路”绿色与可持续金融国际合作等议题进行了交流。

境内机构自身低碳运营

碳足迹管理

► 稳步开展碳足迹统计工作

本行在报告期内利用自主研发的碳足迹管理数据统计系统，组织集团内各机构和子公司填报年度能耗数据，数据收集范围包括碳排放数据、排放设施、监测设施等3个大类，并持续优化异常数据模型，对异常数据进行提示、组织各机构修正，以保证数据的完整性、准确性。聘请第三方专业公司通过现场盘查、文件评审等方式，对报告期内数据进行核查。

► 多措并举节能降碳

报告期内，本行积极开展自身运营节能降碳工作，全行从科技基础设施、建筑基础设施、日常办公、重点用能设施等4个领域重点发力，在固定资产自然维修及置换时鼓励开展建筑围护结构改造、老龄化设备更替、能源监控平台安装、车辆电气化替代、食堂电气化改造等5个方面提升措施。



► 推动绿色办公切实执行

本行持续推动自身运营双碳工作的日常宣传滴灌，鼓励员工共同推动全行节能降耗，持续扩大无纸化会议、无纸化传真应用范围，减少办公用纸量。

持续推进绿色低碳网点建设

报告期内，本行积极贯彻绿色环保、低碳节能理念，深化绿色低碳网点建设，持续推进网点硬件环境和服务面貌提升。

在源头设计上

倡导综合考虑建筑结构、消防设施、内部动线等全方位物理环境，模块化、集约化、精细化、专业化开展网点建设图纸设计，尽力避免因设计变更而导致建筑施工过程中的能耗增加和材料浪费，从而减少碳排放。

在关键把控上

倡导选择经国家或省级地方政府的环境保护机构认证的供应商，并鼓励就地取材、优先选择本地优质供应商，积极选用绿色建材循环再生材料和经过认证的绿色建筑装饰装修材料，降低综合能耗。

在技术应用上

持续探索运用新能源、新工艺、新技术，有序推动网点照明节能改造，加快淘汰低效照明产品，加大高效节能亮化设施的推广使用，探索光伏发电+蓄电池、太阳能LED显示玻璃等技术运用，优先选用可再生能源。

在探索创新上

部分分行通过能源循环利用、系统智能管控等方式探索打造绿色网点2.0版本。

绿色低碳网点建设——安徽合肥科技支行

报告期内，本行安徽分行秉持节能技术、智慧能源和绿色低碳的建设理念，将合肥科技支行打造为碳中和支行，并获北京国家金融科技认证中心碳中和网点认证。

该支行网点智慧化系统综合运用太阳能光伏发电系统、屋顶绿化雨水收集系统、建筑运营智慧能源管理系统，实施节能降碳减排，持续优化能源结构，提升能源使用效率，实现自身运营能耗强度与能耗总量的全面降低。自该系统运行以来，截至报告期末，累计并网光伏发电5,291千瓦时，累计减排4.11吨二氧化碳。屋顶绿化雨水收集系统可实现吸收二氧化碳、释放氧气、阻滞尘埃、缓解城市热岛效应功能，并将蓄水、排水、给水、用水集于一体，具备高温补水、低温停灌功能。建筑运营智慧能源管理系统采用集中控制、定时控制、感应控制等多种方式减少灯具、空调、新风启用时间，实现绿色节能降耗管理。

供应链管理（责任采购）

报告期内，本行在集中采购实践中积极主动承担社会责任。

牢固树立“廉洁开放”导向，确立“公开采购、阳光采购”导向，全面推进“应招必招、宜招尽招”，持续强化廉洁风险的源头治理，持续整章建制、强化引导管控，提升采购公开性，公开招标已经成为全行集中采购首选的采购方式。

坚持“质优价宜”理念，把好资质关、测试关，合理制定采购方案，提升采购性价比，实施了一批支持科技创新、数字化转型、提升风险防控能力、支持小微企业及普惠金融发展、推进绿色低碳运营等重点工作的采购项目，赋能全行高质量发展。

识别供应链每个环节的环境及社会风险的管理完善相关执行及监察方法

制度建设方面

修订《集中采购供应商管理办法》，进一步明确对供应商在环境保护、社会责任以及公司治理方面的重大风险和违法犯罪等行为进行排查的管理要求；将存在被列入安全生产黑名单、涉金融黑名单等风险的供应商，以及因环保违法、贪污行贿、不遵守劳动法规或劳工准则、发生产品安全事故、危害客户信息安全等受到刑事处罚的供应商，统一列入应予清退的供应商范畴。

采购活动实施方面

在公开招标项目实施过程中，由评标委员会对投标供应商是否存在行贿犯罪、串通投标犯罪等重大违法犯罪记录和严重失信的情况进行核实，一经发现即取消投标资格。在供应商推荐环节，深入调研、核查，保证推荐参与本行采购活动的供应商符合国家法规和本行制度规定。定期对本行集中采购供应商进行风险排查，对存在重大违法犯罪记录、严重失信的供应商“零容忍”，及时采取纳入不良行为供应商禁入名单、从供应商库清退等处理措施。

识别拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例完善相关执行及监察方法

遵照国家法规和监管部门等要求，在采购领域明确对供应商在环保节能、职业健康安全等方面履行社会责任的相关资质要求。在商务谈判通知书（或招标文件）中，对相关项目供应商明确环保节能方面的技术、服务要求，由专家小组在评审谈判或评标过程中对供应商所提供产品、服务是否满足相关要求进行审核，并在最终评分中予以体现。要求参与评审谈判的供应商签署《社会责任承诺书》，督促供应商对践行绿色环保等要求进行承诺。在项目后续实施过程中强化交付、安装、调试等监督验收标准，确保执行效果。

02

社会篇

- 境内科技、普惠、养老金融服务
- 境内机构服务客户
- 境内可持续金融服务
- 全球金融服务
- 回报股东
- 奉献社会

境内科技、普惠、养老金融服务

科技金融



报告期内，本行始终将大力发展科技金融摆在突出位置，围绕顶层设计、体制机制、政策保障、资源配套等方面，建立科技金融“五专”服务保障体系并不断迭代更新。

截至报告期末

全行境内新兴产业公司贷款余额

2.7 万亿

较年初增量

近 **9,500** 亿元



▲ 2023年11月8日，本行现任董事长、时任行长廖林出席金融街论坛年会“金融助力产业发展”平行论坛。

► 全方位、多层次科技金融服务体系



组建全行科技金融推进委员会，在同业中率先设立“科技金融中心、特色支行、科创网点”专业化服务机构，形成总、分、支、网点四级联动的“全行一盘棋”，提升科技金融服务效能。报告期内，组建科创中心、特色支行等科技金融专营机构，基本覆盖科技创新活跃区域。

► 开展科技金融专项行动



引导金融支持科技创新重点领域。加大对重点客群的营销拓展与服务覆盖。

► 创新专属产品



制定《科创企业综合金融服务方案》，打造创新积分贷产品，推出经营快贷专精特新特色场景，为大中小微企业提供“股贷债保”联动的全生命周期接力式金融服务，打造具有工行特色的科技金融服务体系。

► 强化专门风控



率先创设“科技+人才”“定性+定量”专属评级模型和专属授信模型，持续推动集群审贷、主动授信、人格化授权等差异化审贷模式创新，提升科技金融服务精准度。

► 强化专属保障



加大考核引导、FTP激励、经济资本优惠、信贷规模保障和金融科技支持力度，打造科技金融服务的良好生态，推动科技金融可持续发展。

普惠金融



► 支持小微企业发展

加大普惠贷款投放，融资支持更有力

截至报告期末

本行普惠型小微企业贷款余额¹

2.23 万亿元

较年初增加

6,774 亿元

增速达

43.7%

增量占本行各项贷款增量的近四分之一

注：1. 该口径与此前披露的“银保监口径普惠贷款余额”一致



► 深化数字普惠，金融产品更适配

截至报告期末

数字普惠贷款余额近

1.9 万亿元

不断丰富优化经营快贷、网贷通、数字供应链三大数字普惠产品体系。各分行因地制宜创新拓展服务场景，精准贴合地方资源和客群特色，对标准化产品形成补充，提升市场响应效率。



▲ 本行时任高级业务总监谢泰峰赴普惠金融事业部调研。

服务重点领域，滴灌更精准

精准支持批发零售、住宿、餐饮、外贸行业小微企业。

加强个体工商户等长尾客群服务，加大对专业市场、商圈、园区等的营销覆盖和需求对接，优化“商户贷”产品，支持分行因地制宜加快信用贷款创新，重点增强小额化、信用类、全线上服务能力。



支持科技创新小微企业，积极对接各地科技主管部门以及高新技术园区，获取科技型小微企业清单、科创奖励、专利数量等数据，持续优化专属产品服务，积极探索动产和知识产权融资、投贷联动等模式。

加强渠道建设，触达运营更高效

不断完善一体化服务网络，为小微企业提供随时随地、触手可得的金融服务。

建设手机银行、企业网银等渠道，针对小微客户融资时间急、频次高等需求，实施标准化作业、自动化审批，提供7×24小时在线申请、在线办理的一站式普惠金融服务。



推动普惠业务下沉网点，提升网点服务小微客群的能力，将普惠金融贴心服务融入网点厅堂、带到客户身边。

深化综合服务，普惠金融更温暖

持续完善小微企业“融资、融智、融商”综合金融服务体系，在做好小微企业融资服务的基础上，丰富小微企业对公账户及结算、代发工资等一揽子服务。与多地地方政府、行业协会、工业园区和专业市场等签署深化合作协议，推动普惠金融服务进园区、进企业、进市场，围绕企业金融服务、内部管理、市场拓展等多元需求，为小微企业送资金、送政策、送商机、送管理。深入推进“工银普惠行”系列活动，落实“走万企 提信心 优服务”活动方案。深度参与信易贷项目，在全国“信易贷”平台部署“制造快贷”、“科创快贷”普惠金融产品。截至报告期末，累计向6万户小微企业发放融资2,612亿元。

持续做好撮合服务，强化信贷资金和商业机遇的双重供给

丰富完善“环球撮合荟”及“兴农撮合”两大平台对客服务能力，提升对客服务价值，持续提供高质量、线上线下一体化的产品推介、供需对接、融资支持等一站式服务，促进资源要素整合，帮助企业开拓市场。

截至报告期末

新增平台用户
25万余户

累计发布商品、技术、项目等各类供需信息
3.2万项



促成各类合作意向近
5万项

平台访问量达
千万级



▲ 本行高级业务总监田枫林出席第十二届 APEC 中小企业技术交流暨展览会。

►► 共同富裕

开展定点帮扶，助力“五个振兴”：

聚焦提质增效，巩固发展成果。报告期内，持续推动南江黄羊、通江银耳、万源黑鸡、金阳青花椒等特色产业健康发展，重点帮扶企业年销售额实现连年增长；组织开展多项消费帮扶活动，推动四县市优质农产品进园区、进电商、上展台、上餐桌；购买成都开往北京、上海、广州等一线城市的部分高铁列车全车广告位，助力四县市农文旅资源宣传推广。

深化志智双扶，赋能乡村振兴。报告期内，持续实施“工银兴农人才计划”，邀请专家学者进行授课，举办线上线下培训班 50 余期，覆盖四县市各类基层人才 12.7 万余人次，推动学以致用结合，提升能力素养。

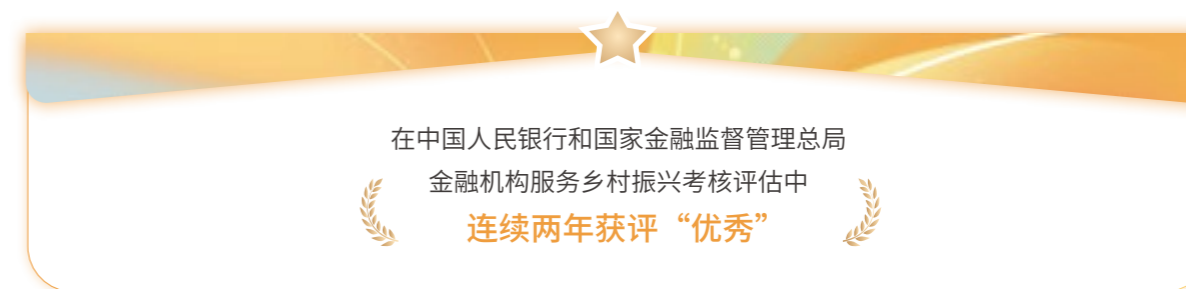
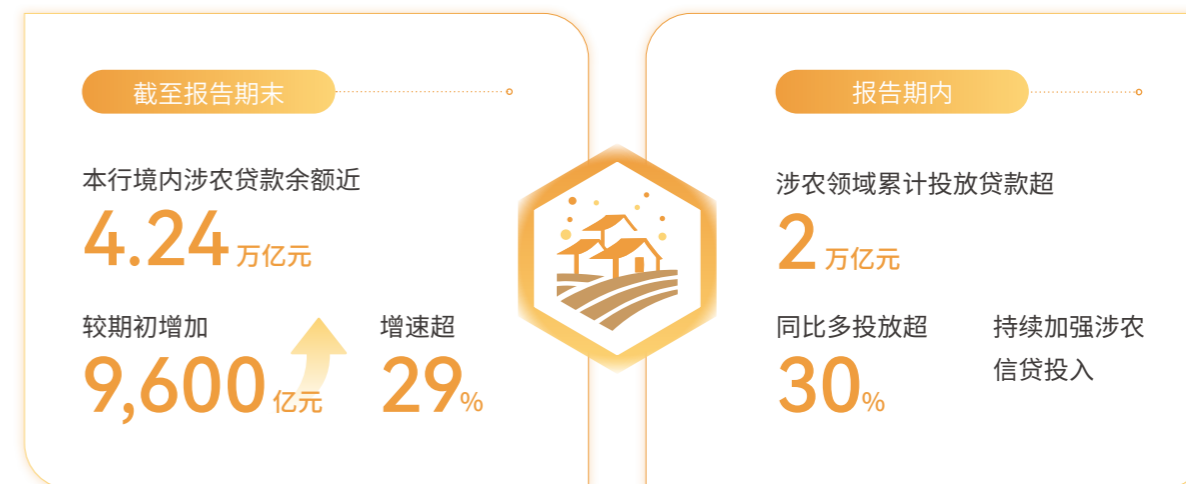


注重寓教于乐，丰富文化生活。报告期内，持续抓好公共文化服务建设，支持四县市 90 余个村建设文体活动场所，为村民健身、休闲提供保障；在部分乡镇举办“村晚”等文娱活动，推动满足乡村群众文化生活需求。

改善村容村貌，打造绿色生态，报告期内，积极支持四县市部分村镇因地制宜，开展生态民宿、道路美化亮化等项目建设，深化农文旅融合发展；“积分超市”项目开展乡村试点，引导 1,500 余名村民主动参与乡村治理，建设美好家园。

发挥集团合力，推动强村富民。报告期内，积极支持四县市发展村集体经济，打造示范亮点，万源市茶垭社区村集体经济收入连续 2 年位列全市第 1，万源市大伦坎村被评为全国“一村一品”示范村镇，金阳县大卷村成功举办首次村集体经济分红大会，促进脱贫群众增收取得积极成效。

►► 支持乡村振兴



健全金融服务体系

持续完善“1+6”乡村振兴金融服务架构，不断夯实城乡联动服务基础。



以城乡联动发展战略为统领，以组织管理体系、基础制度体系、乡村触达体系、全量产品体系、分类推进机制、统一服务品牌乡村金融服务六大基础建设为支撑。



打造涉农专属产品及服务，推出首款全行标准化数字普惠信贷产品——“种植 e 贷”，提升产品适配性和服务可得性。



渠道建设

构建线上线下一体化乡村金融服务触达体系，不断拓展金融服务覆盖面，挂牌农村普惠金融服务点 4,760 家，综合竞争力千强镇线下服务覆盖率达到 100%；加快工银“兴农通”线上触达体系的完善和推广，服务线上县域乡村客户超 1.6 亿户。



科技赋能

持续推进工银兴农数智服务平台建设，挖掘大数据、人工智能、区块链、卫星遥感等新技术在涉农领域的应用场景，在 15 个省建立卫星遥感监测项目近 2,000 个。



▲ 2023 年 8 月 30 日，本行高级业务总监宋建华出席私人银行“君子伙伴-领头雁”新农人赋能项目启动暨服务乡村振兴企业家行动方案发布活动。

推动巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接

聚焦脱贫地区、国家乡村振兴重点帮扶县、定点帮扶地区等，健全和巩固金融帮扶机制保障，持续加大金融资源倾斜，创新区域特色信贷产品，坚决落实好防止返贫、产业帮扶、人才培养、组织建设等重点帮扶任务。

截至报告期末

脱贫地区各项
贷款余额突破

1 万亿元

较年初增加超

1,700 亿元

国家乡村振兴重点帮扶县
各项贷款余额超

1,700 亿元

较年初增速超

36%

支持乡村产业发展、助力和美乡村建设

加大农产品加工流通业、现代乡村服务业等乡村产业发展支持力度，做好对农产品加工产业园、农产品电商产业园、产地冷链集配中心等产业集群的金融服务。推广“农业经营主体信贷直通车”服务模式，为新型农业经营主体提供多元化、综合化金融服务。联合农业农村部开展“兴农产业行”特色产业撮合对接活动，发布“兴农撮合”十大示范案例，做深“土特产”综合金融服务。积极支持农村人居环境整治、冷链物流基础设施建设、农村新兴能源发电、城乡互联互通等重点项目，促进城乡一体化均衡发展。

截至报告期末

“农业经营主体信贷直通车”授信余额超

210 亿元

较年初增加近

100 亿元

累计举办“兴农撮合”活动近

220 场

服务农业经营主体超

35 万户

农村基础设施建设贷款余额超

8,000 亿元

较年初增速近

40%

做好乡村个人客户和新市民金融服务

实施服务乡村个人客户和新市民客群行动，启动“兴农万里行”活动，推进“整村授信”业务模式，持续丰富面向县乡个人客户的存款、贷款、理财等专属产品，精准支持农民生产生活金融需求。不断完善新市民专属金融服务体系，为新市民群体提供就业创业、住房安居、社保医疗等泛金融服务，着力提升新市民和乡村个人客户金融服务的可得性和便利性。

截至报告期末

新增服务县域个人客户超

1,100 万户

“整村授信”业务已覆盖超

1.5 万个行政村

建档超

560 万户

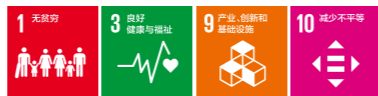
授信金额超

820 亿元

西藏分行创新推出“雪域兴农 e 贷·牦牛贷”

报告期内，本行西藏分行在深入调研的过程中，了解到那曲市果弱村农牧群众因周转资金紧张，难以扩大牦牛养殖规模、提高养殖收入，因地制宜推出乡村振兴特色创新产品“雪域兴农 e 贷·牦牛贷”，并于 8 月底成功发放首笔贷款。

养老金融



完善组织体系建设

本行成立养老金融委员会，负责全行养老金融统筹推动。

措施



成效

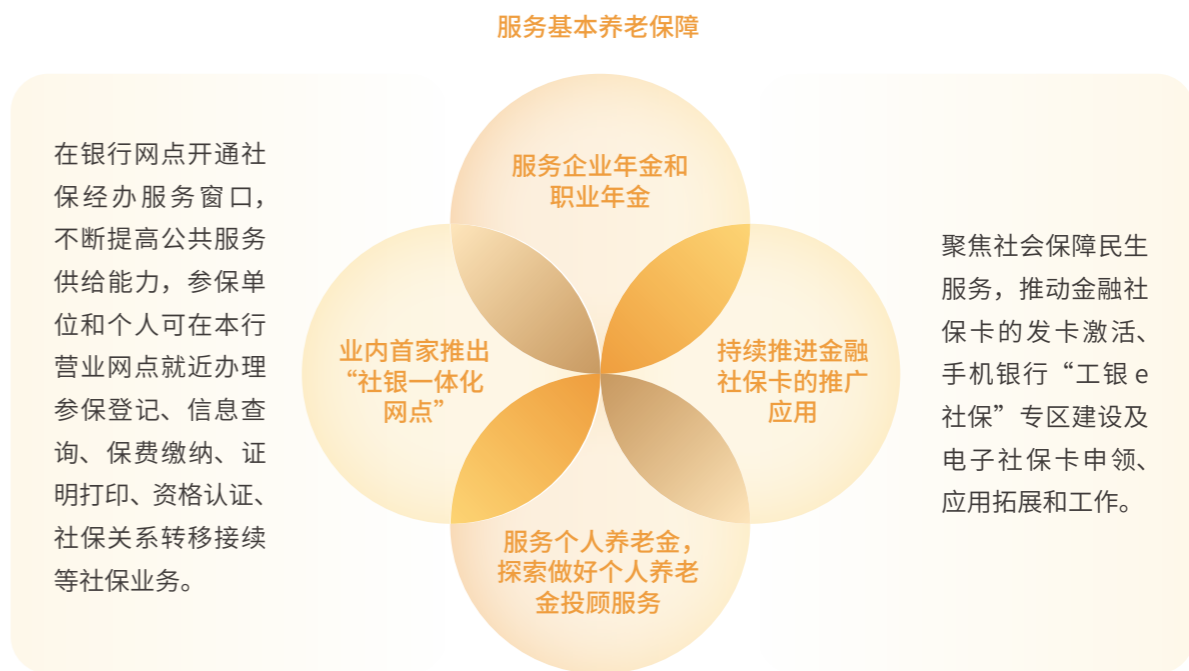


养老金金融

截至报告期末

社保
境内社保存款、金融社保卡累计发卡量居行业前列

年金
年金业务受托管理年金基金、管理企业年金个人账户、托管年金基金规模均居银行业首位，投资管理规模居同业前列



养老服务金融





本行大连分行打造“暖阳”主题特色网点，面向老年客群提供“金融+敬老”相融合的服务体验，网点内设立老年阅读区、芳华年代体验区、老年公众教育区，打造老年客户情感交流站；设置专业暖阳理财团队，为老年客户提供专属理财服务；定期深入社区组织健康义诊等敬老服务活动。

本行上海分行打造适老化无障碍示范网点，通过改造网点硬件空间和设施，开展员工手语、急救培训，设立特殊人群以及老年人绿色通道，联动区残联、所在街道居委、周边企事业单位开展老年公益服务活动等方式，更好满足了特殊人群金融服务需求。

本行深圳分行持续开展“第一响应人”项目，在全辖网点配备自动体外除颤器（AED），面向老年客群持续提升各项应急场景处理能力。

养老产业金融

服务银发经济

本行将养老产业作为“幸福产业”重点板块和“新服务”信贷布局重点领域。围绕养老企业资金流、信息流、产业链打造业务生态，突出产融结合，提供综合金融服务。



服务普惠养老项目

结合普惠养老行业特点，逐户对接普惠养老项目。用足用好普惠养老专项再贷款政策工具，持续加大普惠养老贷款投放力度，形成支持养老产业发展合力。



本行江西分行积极服务江西省某养老服务公司，结合企业需求提供包括融资、结算、个人金融等的一揽子金融服务方案。通过多板块协同、多级联动等方式，加快项目对接和信贷审批，支持项目顺利落地，切实保障了项目建设资金需求，降低了企业融资成本，有效助力南昌市政府对医养结合养老模式的探索。

境内机构服务客户

B 端



▶ 公司客户规模

报告期内，本行加大优质信贷投放力度，重点领域融资支持精准有力，不断提升服务实体经济的适应性和竞争力。

截至报告期末



本行境内分行本市公司贷款余额突破 14 万亿元，达到 **14.6** 万亿元

较年初增量超 **2.3** 万亿元
创出新高

有力发挥了国有大行服务实体经济的主力军作用。

▶ 服务实体经济

服务现代化产业体系建设和先进制造业

报告期内，本行全力打造“制造业金融领军强行”，积极开展“制造业金融服务强基工程”专项行动，创新推出“专业布局、专有名单、专责考核、专用资源”等“十专”措施，制定全行制造业贷款稳健持续增长任务目标，全年制造业贷款余额及增量创新高。

截至报告期末

投向制造业贷款余额达 **3.8** 万亿元

比上年末增加 **8,288.70** 亿元

增速 **27.3%**

支持民营经济发展

报告期内，本行持续加大对民营企业的支持力度。

截至报告期末

民营企业各项贷款余额超
6 万亿元

民营企业有贷户近
40 万户

较年初增量
8.4 万户

增幅近
30%

客户数、增量、增幅均创历史最好水平

迅速落实“民营经济31条”要求，同业率先举办民营企业座谈会，调研一线民企金融需求，推出服务民营企业“新八融”举措。



制定印发报告期内总行级优质民营企业名单，给予专项政策支持。

开展专项服务行动，举办民营企业高管金融研修班，开展支持民营企业高质量发展“五个一”系列活动，通过制定行动规划、银企座谈、投融资对接、服务进民企、党建联建等方式，提升民营企业金融服务质效。

支持基础设施建设

为雄安三条主要高铁提供 370 亿元
贷款支持

该项目涵盖京雄城际、雄商（河南商丘）高铁、雄忻（山西忻州）高铁，是围绕雄安新区建设的三条重大高铁项目。项目建成后将加快雄安和周边区域的资源要素流动，促进区域协调发展。

为南水北调中线引江补汉工
程审批项目贷款 37.5 亿元

该项目是国家全面推进南水北调后续工程高质量发展、加快构建国家水网主骨架和大动脉的重要标志性工程，已纳入国家重大水利工程。项目建成后将促进经济社会发展等方面发挥重要作用。

贵州铜仁分行助力世界上最大跨径的上
承式钢管混凝土拱桥建造

报告期内，本行贵州铜仁分行信贷支持 16.5 亿元的贵州德江至余庆高速公路控制性工程——乌江特大桥拱上立柱工作已全部完成，标志着该项目全面进入桥面系施工阶段。



▲ 本行贵州分行贷款支持的乌江特大桥。

C 端

个人客户规模

截至报告期末

本行个人
客户规模

7.4 亿户

比上年末增加

1,980 万户

增量**同业第一**

个人客户金融资产规模首家
突破 20 万亿元，达到

20.71 万亿元

较年初增长

2.05 万亿元

总量和增量均**保持第一**

个人贷款余额

8.65 万亿元

较年初增量

4,189.96 亿元

荣获

《亚洲银行家》 “亚太最佳财富管理银行奖” “最佳数字化品牌项目奖”

《金融界》 “杰出零售银行奖” “杰出财富管理银行奖”

等 12 项重要奖项

手机银行 9.0

截至报告期末

个人手机银行
客户规模

5.52 亿户



推出手机银行“碳空间”服务，将个人客户低碳行为折算为“绿色能量”，进行权益兑换。上线“工银光明行·公益馆”栏目，实现绿色和公益有机结合。创新运用前沿技术，推出手机银行创新版、新版“首页”、数字员工、3D 贵金属营业厅等新服务。业内首推家庭财富管理，创新家庭账户认证、资产诊断、财富规划、权益共享等服务。升级财富社区，丰富特价基汇、指数选基、“盈利乐享”等产品。打造消费、乡村、便民、跨境四大场景，升级权益中心 2.0，打造客户权益一站式查询使用新体验。在阿联酋、新加坡等 9 个国家和地区投产“跨境 e 发薪”业务，为走出去中资企业及外派员工提供便利化的线上金融服务。在境内、工银亚洲和工银澳门三大手机银行分别投产大湾区服务专区，实现境内外身份互认、场景共享、资金互通。持续完善手机银行适老服务，通过养老专区、账户托管、专属存款、“屏对屏”在线辅导等专属服务，弥合老年客群“数字鸿沟”。

► 渠道网点建设

■ 全面启动改革深化试点，有序推进新模式、新流程对客户服务

在全行推广网点预约服务新流程，实现多渠道预约接入、预约信息实时共享、网点主动服务触达，为客户提供线上线下无缝衔接的顺畅体验。聚焦基层痛点广泛开展账户开立变更、信息查询、账户解锁、跨境汇款、现金存取等业务流程优化设计，打通服务堵点断点，提升客户体验。在浙江、河北等 5 家分行成功试点现金数字化服务模式，柜口现金替代率达 70%。加速数字客服经理智能业务、智能核验、智能风控“三位一体”能力建设，在密码重置、账户挂失等高频场景率先部署应用，全年运营领域智能处理业务量 3.2 亿笔，比上年增长 14%。

■ 持续优化线下渠道布局

在网点总量规模保持稳定基础上，持续加强网点资源投入及服务供给，进一步拓展网点服务辐射范围。报告期内，完成网点优化调整 670 家，近六成网点资源投向长三角、京津冀、粤港澳大湾区等国家重点区域。

截至报告期末

县域网点总量达
6,245 家

新增覆盖宁夏、云南等
15 个空白县域

县域网点覆盖率达
86.9%

县域地区网点服务
覆盖范围持续扩大

新建农村普惠金融服务点
1,004 家

累计达
4,760 家

首次实现综合竞争力千强镇线下服务全覆盖



■ 为大运会、亚运会提供金融服务保障



全面贯彻落实人民银行及大运、亚运组委会关于金融服务保障各项要求，作为第 31 届成都大运会和第 19 届杭州亚运会银行类独家官方合作伙伴，圆满完成两大国际性赛事金融服务保障工作任务。大运会期间累计服务客户 74.6 万人次，完成外币兑换、数字人民币消费等近 2,994 万笔、59.5 亿元；亚运会期间累计服务客户 403 万人次，完成外币兑换、数字人民币消费等近 166 万笔、1.9 亿元。赛事期间，通过建设赛事侧全功能网点、流动银行车、新型货币兑换机、专属客服热线、手机银行专区、专属 APP 金融服务专区等线上线下多层次、立体化的服务保障渠道，圆满完成赛事期间现金兑换、外卡受理、数字人民币等业务的服务支持保障。

■ 网点无障碍服务



本行上海徐汇裕德路支行成功入选“2023 年无障碍环境建设优秀典型案例”。徐汇裕德路支行通过完善无障碍服务设施、提升无障碍服务技能、融汇无障碍服务文化等方面全面提升无障碍服务水平，在近 50% 淘汰率的全国激烈竞争中脱颖而出。作为中国工商银行上海市分行系统内首家“上海银行业无障碍环境建设网点”，徐汇裕德路支行以金融“有爱”推进服务“无碍”，更好满足了残疾人、老年人及有需要人群的金融服务需求。

► 维护客户金融资产安全



打造以客户为中心、风险全面展现、覆盖各类场景的个人客户统一风险视图，研发投产个人金融智能风控系统，实现风险控制由“事后监控”向“事前预警、事中干预”转变，不断夯实风险防控基础。



升级个人金融智能风控平台，提升风控能力。针对电信诈骗新手段，上线预警劝阻和保护性止付模式。提升个人账户管控能力，保障客户资金安全。



对接人行金融反诈一体化平台，补充行外风险信息，实现跨行开户数量核验、风险信息共享、联动预警劝阻等。

► 维护客户隐私与数据安全

■ 数据治理及安全领域的主要奖项

报告期内

荣获“2022 年度数据管理十大名牌企业”大奖
是银行业唯一获此称号的单位

数据管理实践获评
“百项数据管理优秀案例”

“数据中台管理能力建设项目”
获得《亚洲银行家》
“国际最佳数据管理项目”

数据安全制度和流程

完善决策、管理、执行、监督四位一体的组织架构，各级机构协调配合，共同保障客户信息保护与数据安全管理工作有效落地。

数据安全执行



扎实做好数据安全分类分级管理工作。通过自动化工具，运用机器学习算法和建立识别规则库，持续推进数据安全分类分级规范的贯标落地。



开展数据安全风险评估工作。围绕金融数据安全领域、金融数据安全保护域及金融数据安全运维域三个评估域，组织开展集团数据安全风险评估。



强化监测预警与应急演练。持续完善数据安全事件应急与处置工作机制，制定《数据安全突发事件应急预案》，组织开展数据安全应急演练，提升数据安全事件预警和应急处理能力。



持续加强个人客户信息安全保护。进一步完善和明确个人客户信息全生命周期安全管理要求和执行标准，更好指导全行个人客户信息安全管理落地做实。



加强信息安全检查与文化传播。开展年度信息安全管理督导、检查，组织客户信息风险专项自查，加强全集团风险防范。持续加强数据安全观念的宣贯，通过线上录制课程、线下开办培训班等方式组织数据安全、个人客户信息保护培训。



持续提升线上平台数字化风控水平，有效保护客户资金安全。强化线上欺诈交易风险防控，建立电子银行客户限额分级管理体系，提升个人客户限额管控精准性，实施企业网银支付限额动态管理，利用大数据、人工智能等技术，完善线上交易风险智能化识别机制，深化设备指纹新技术应用，推广企业网银人脸识别功能，有效防范线上欺诈交易风险，保护客户资金安全。

专题

金融消费者权益保护

消费者权益保护

消保治理能力不断提升

强化高层统筹规划。本行始终将保护消费者权益作为公司治理的重要目标和管理要求。报告期内，董事会、监事会、高管层加强对消保和投诉治理的统筹，持续推动消保工作深度融入经营发展全流程。董事会多次审议和听取消保工作情况报告，就重大问题和重要政策进行专题研究，加强对消保工作的指导。监事会持续加强对董事会、高管层消保工作履职情况的监督，推动提升全行消保治理能力。高管层消费者权益保护工作委员会全年召开7次会议研究解决消保投诉重点问题，有效发挥统筹协调和组织推动作用。

优化消保制度体系。报告期内，本行修订印发消保工作管理、消保审查工作、消费者金融知识教育宣传工作等专项管理办法，融入监管最新要求和本行实践，细化消保工作规范性和针对性要求。修订印发消保工作考核评价办法，优化考核指标、提升考核权重，推动各级机构加强资源投入。

健全消保全流程管理机制。建立新产品（业务）消保准入和后评价机制，推动消保要求嵌入产品设计、审批发布、变更退出等全流程。落实消保审查管理要求，加大财富社区等重点板块产品消保审查支持力度，深化做好网点竞争力提升、手机银行APP建设等基础工程实施和普惠金融、养老服务等创新业务消保服务保障。加强重点产品和服务的客户意见监测评估。

深化消保与业务发展融合。将消保与应对老龄化、防范化解金融风险、助力乡村振兴等有机结合，强化适老化、数字化等产品服务供给和资源投入保障，更好满足不同金融消费者需求。在制定乡村振兴和新市民金融服务方案、深化“工行驿站+”服务场景建设、打击非法金融活动等重点工作中细化消保相关要求。



教育宣传活动成效显著

消保教育工作创新创优。集中开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动，打造出“工银消保十二时辰”等众多点击量超10万+的网络爆款和传播典范，让金融知识触达更多客群，引发热烈反响。

报告期内

累计在境内开展各类教育宣传活动
21.84 万余次

受教育公众合计超
21.61 亿余人次

同比增幅
13.38%

报告期内

中央电视台、人民日报、新华网、“学习强国”公众号以及《金融时报》等媒体专题报道本行消保教育宣传工作成效，本行《以消费者教育宣传活动为抓手 全方位提升人民群众获得感》案例荣获《中国银行保险报》“2022年度中国银行业保险业服务创新优秀案例”，向金融监管总局报送《中国工商银行推进“为民办实事”做深做实》典型案例，相关经验做法获得公开点名表扬。

员工消保培训全方位加强

扎实开展全行性消保专题培训

报告期内，总行举办法律消保管理、客户投诉治理、消费者权益保护、客服经理消保等4次全行性消保专题培训。

持续提升重点群体消保履职能力

针对客服经理、理财经理、网点负责人等服务客户重点群体，运用实战式、场景化、直通式培训，强化一线人员消保意识和工作技能。

报告期内

举办涉及消保投诉课程的培训班共

1,790期

参训人员超过

15.56万人次



投诉治理

报告期内

本行个人客户投诉

20.49万件

同比上年下降

14.02%

每百网点个人客户投诉量

1,323件

同比上年下降

13.19%

每千万个人客户投诉量

2,758件

同比上年下降

16.25%

从业务类别看

投诉主要集中在信用卡和个人金融等业务领域，两类业务投诉占全部投诉的86.75%。

从地区分布看

投诉主要集中在广东、湖北、江苏、河北和四川等地区，以上地区投诉占全部投诉的29.07%。

客户投诉治理措施

报告期内

本行客户满意度为¹

90.81%

同比上升

0.4%

注：1. 本行调查数据。

深化投诉问题源头治理

深入开展“个金板块投诉治理深化年”活动，聚焦高发投诉问题制定针对性解决方案，实施根源治理举措，全面提升客户服务水平。

加强投诉处置能力建设

针对性制订提升95588在线处理能力20条措施、出台为基层减负赋能21条政策，鼓励基层充分运用各类投诉处理机制解决投诉纠纷。

科技赋能投诉治理

加快数字金融转型创新，推广客户投诉智慧治理模式，将机器人流程自动化、自然语言处理、生成式人工智能(AIGC)等技术应用于投诉处置和管理主要环节，提高监测分析智能化水平。成功落地首个全行应用的AIGC场景，实现大模型自动撰写投诉处理报告。综合运用智能化手段简化投诉工单处理操作。

客户投诉渠道、流程



不断畅通投诉受理渠道。本行通过客服电话、营业网点、门户网站、网上银行、手机银行、微信银行等多个渠道受理客户投诉，实行电子渠道7*24小时服务，确保客户投诉顺畅高效受理。本行在营业网点、官网首页、“中国工商银行客户服务”微信公众号等多个渠道公布投诉方式、处理流程或相关链接，方便客户快捷反映诉求。



持续优化客户投诉处理流程。在受理环节，本行受理客户投诉后，对于无法当场解决的，在全行统一的投诉管理系统中创建工单，按最有利于妥善处理投诉的原则将工单分派流转至责任部门或机构。在处理环节，投诉处理责任单位及时联系客户，告知投诉受理情况，并实行投诉处理限时办结制，规定不同情况投诉处理时限。在办结环节，投诉处理完毕后及时将处理结果告知客户，同时按监管规定告知投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由。

G 端

▶▶ 政府金融服务

积极配合
数字政府建设



积极推进“长三角一网通办”建设。持续推进平台功能升级，截至报告期末，经长三角区域省市政府批准准入，在“长三角一网通办”工程中，已上线共计 4,077 台智能终端，覆盖长三角区域 2,540 家网点。

服务数字政务
提升服务效能



紧跟数字政务建设步伐，提供细分场景综合金融服务方案，服务覆盖 35 省（市），场景涵盖“一码通城”“全网通办”“智慧城市”“智慧政法”“智慧文旅”等领域，助力政务数字化智能化水平提升。

全力推进社保场景建设
优化民生金融服务



线上方面，报告期内，“工银 e 社保”代理社保业务量同比增长 24%；代理规模同比增长 27%，同业第一。线下方面，业内首创“社银一体化网点”，充分发挥渠道优势，在营业网点为各级社保部门提供社保经办窗口，将社保公共服务职能向线下网点延伸，为广大民众提供参保登记、查询缴费、资格认证等多项社保服务。

▶▶ 同业金融服务



首批落地大宗清算通业务“全数币模式”场景，并成功取得市场业务合作首单，保障大宗商品交易结算环节的时效性和安全性。



加快银证业务数字化、智能化转型，持续推动新媒介、新载体、新渠道建设推广

“码上赢”渠道第三方存管
拓户占全行比例超过

50%

“智慧大脑”第三方存管
获客场景带动拓户

超百万

报告期内

在输出智能反洗钱系统、信贷风险管理系统、市场风险管理系统等产品类型基础上，成功拓展包括数据分析、数据安全、数字化转型咨询、数据平台等数字化相关项目。



▲ 2023 年 5 月，本行副行长段红涛赴上海参加新开发银行第八届理事会年会并走访上海期货交易所。



▲ 2023 年 11 月 9 日，本行高级业务总监熊燕出席工银托管创新合作论坛。

境内可持续金融服务

积极助力粮食和重要农产品生产



报告期内，本行持续加大涉农贷款投放力度，重点支持高标准农田建设、农村基础设施建设等重点领域。

加大农业农村现代化金融保障力度。制定支持设施农业场景化服务方案，在江苏、山东、四川等地落地了一批具有区域特色的金融支持设施农业建设项目，其中，江苏滨海现代化海洋牧场项目、山东寿光丹河设施蔬菜产业链项目创新性较强、复制推广价值较大、联农带农效益较好。

聚焦高标准农田建设、现代设施农业、先进农机研发、种业振兴等重点领域，持续加大融资支持力度。创新推出“粮食种植贷”专属产品，制定本行支持设施农业专项服务方案，积极支持包括种养殖在内的现代农业产业链发展，助力构建多元化食物供给体系。

吉林分行优化涉农产品线上服务供给

本行吉林分行立足春耕备耕、秋粮收储等关键时节，以数字化涉农专属金融产品进一步提升融资服务的可得性、便利性。

种植领域，拳头产品“种植e贷”上线仅一年的时间里，完成对水稻、玉米、人参、蓝莓等十余种作物种植场景的精准支持，服务各类涉农普惠群体累计超850户，累计投放普惠贷款超3.3亿元。

养殖领域，持续推动“畜牧e贷”产品对肉牛、梅花鹿等特色集群的精准支持。

农贸、农具、农资方面，持续推动“农贸贷”“蓝天贷”等创新场景深度助力涉农二、三产业融合；同业首创融合大数据、物联网、区块链等先进技术“农机e贷”分行特色融资场景，填补全省农机e贷线上领域产品空白；聚焦区域化肥市场创新推出“广信化肥贷”，为辽源地区涉农产业发展注入新动能。

境内能源金融服务



报告期内，本行认真落实“碳达峰、碳中和”部署，持续加大金融服务支持力度，助力保障能源稳定供应和安全绿色发展。

加强银政银企合作

与北京绿色交易所签署战略合作协议，会同生态环境部建设“金融支持生态环保项目储备库”，参加“金融与可持续发展”交流活动，展现负责任大行形象。

用好结构性货币政策工具

碳减排支持工具方面，获央行审核通过碳减排合格贷款，可相应获得低成本再贷款资金。有效支持能源领域先进产能项目资金需求。

境内医疗、教育、司法、文旅金融服务



医疗金融服务

全面做好医保电子凭证推广和移动支付清算合作，为广大参保人提供便捷高效的医保移动支付清算服务。

同业首家推出“工银云医”智慧医疗服务品牌，以“优政、兴医、惠民”为建设目标，形成5大类、45小类的智慧医疗产品服务矩阵。



教育金融服务

打造产品齐全、功能完备的教育金融服务体系，创新开发平台产品，打响“智慧教育”工行品牌。



研发“智慧校园”“智慧职教”平台，助力高等院校及职业院校实现校园信息化、高效化管理



搭建“银校通”平台，协助中小学校及幼儿园提升信息化办学能力，为师生及家长提供便利



打造“教培云平台”，积极对接“全国校外教育培训监管与服务综合平台”



依托行内各类数字金融云平台服务，积极助推产教融合创新、产学研转化，获发改委、教育部认定“产教融合型企业”

司法金融服务

同业首家研发“智慧政法”综合服务平台，实现全流程管理，满足客户**金融服务需求**。



文旅金融服务

广西分行创新融资方式支持黄姚古镇旅游升级项目

黄姚古镇是广西贺州著名的旅游景点。为加快融入大桂林旅游圈，进一步打响生态旅游品牌，将该景区打造成为国家5A级景区，本行广西分行加大对黄姚古镇旅游资源升级项目支持力度，创新融资方式，以特定资产收费权支持发放项目贷款，截至报告期末，累计发放项目贷款4亿元。



▲ 广西分行金融支持黄姚古镇旅游升级项目。



▲ 河北分行金融支持沧州大运河文化带园博园项目。

境内公益慈善金融服务



救灾金融服务

抗震救灾

报告期内，甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震，本行迅速开展抗震救灾工作，密切关注抗震救灾和受灾群众的生产生活，快速启动应急机制，做好应急值守和各项金融服务保障。

针对临夏州内可能增加的金融服务需求，本行在临夏州全辖营业网点开通抢险救灾绿色通道，及时提供金融服务，手机银行、网上银行等各类线上渠道继续提供全天候服务。针对有关单位支援抗震救灾的行动和企业应急资金需求，本行主动对接沟通，急事急办、特事特办，优化审批流程，争取最快时间，全面加强资金调拨、结算清算、贷款审批发放等金融服务保障工作。

防汛救灾

报告期内，面对台风和强降雨带来的洪涝灾害，本行进一步加强金融服务，积极帮助受灾地区群众排忧解难，切实保障人民群众利益。受灾地区各分行迅速成立防汛救灾工作专班，及时对接当地受灾企业，坚持“急事急办、特事特办”原则，建立快速响应和绿色通道机制，及时满足客户金融需求。对受汛灾影响的客户，合理调整还款计划和计息周期，支持企业复工复产。

某集团下属热力公司建设并运营着河北省涿州市唯一的集中供热管网，承担当地供热保障任务。洪涝灾害中，该企业部分热力站被冲毁，供热锅炉房设备被洪水浸泡，供热管网管道亦受到损毁，无法正常工作。为助力尽快恢复当地热力基础设施，本行快速响应，为企业高效审批贷款6,000万元，全力保障当地公共服务“不断档”。

针对抗灾能力较弱的小微企业和个体工商户，本行开通贷款绿色通道，加强普惠贷款投放，优先保障北京、河北、天津、黑龙江、吉林等受灾严重地区的信贷规模，着力加强对小微企业、种养殖企业、个体工商户、农户等重点客群的信贷支持，积极帮助客户渡过难关。对因受灾而不能按时偿还贷款本息的客户，综合运用续贷等方式，保障贷款支持连续性，缓解小微企业的短期资金压力。



在受灾地区，本行主动为承担着抗洪救灾和民生保障等重要任务的小微企业提供金融支持，帮助灾区尽快恢复正常生产生活秩序。例如，河北分行为涿州受灾商户农户发放普惠贷款4,000多万元，支持企业尽快复工复产；黑龙江分行第一时间组织对五常地区的农户受灾情况进行摸排，强化普惠和涉农信贷供给，通过经营快贷、种植e贷等数字化线上产品，最大程度保障农户正常农业生产资金周转。

对受灾影响的个人客户，本行分类做好精细化金融服务。其中，对无法及时还款的个人贷款客户和信用卡贷款逾期客户，可合理延后还款期限。对因挂失、过期、卡片损坏等导致无法用卡的信用卡客户，提供异地网点紧急取现服务。对受灾地区大学新生，积极通过线上办卡等服务提前为其邮寄银行卡，为其入学开户、资金划转等提供便利。



在落实费用减免方面，本行主动对受灾地区政府部门、监管机构及慈善组织，及时更新受捐机构信息，对向慈善机构账户或灾区专用账户划转捐款，一律免收手续费。对受灾地区代发单位和信用卡持卡人，提供代理手续费、信用卡取现及转账付款手续费等多项减免。



在民生金融保障方面，本行全力配合社保主管部门，积极做好特殊时期公积金、养老金、失业金、就业补助、医保报销等社保发放配套金融服务，确保支付不延迟、待遇不减少、服务不断档。例如，本行北京分行积极支持社保公积金“保发放”工作，为受到涉雨涉汛灾情影响较大、导致急需大额资金支出的缴存职工，提供住房公积金余额提取服务，帮助群众应对暂时生活困难。



在支持恢复重建方面，本行加大对交通、市政等领域的投融资支持力度，支持灾后重建。全力保障现金运营和赈灾资金紧急拨付，加强对受灾地区银行的流动性支持。工银安盛人寿推出全国多地暴雨洪涝灾害应急服务，启动理赔绿色通道，高效开展相关保险理赔服务。

根据各地洪涝灾害影响程度，本行立足实际，合理安排营业网点及营业时间，适当增配便携式智能柜员机，有效保障灾区金融服务连续性。发挥“工行驿站”服务阵地作用，主动为受灾群众及抢险救灾人员提供休息、饮水、充电等惠民服务，以及雨伞、毛巾、药品等应急物品，帮助群众渡过难关。依托农村普惠金融服务点，做好对受灾农村地区的服务支持，方便农村地区群众办理金融业务。

同时，本行加强“云网点”“远程办”等各类非接触服务，保障手机银行、工银e生活、网上银行、远程银行、开放银行、微信公众号、“兴农通”APP等线上服务7x24小时不间断。做好95588呼入服务，缩短线上人工服务转接等待时间，及时解决群众急难愁盼问题。

全球金融服务

国际化经营布局

截至报告期末

本行已在全球49个国家和地区建立了

413家分支机构

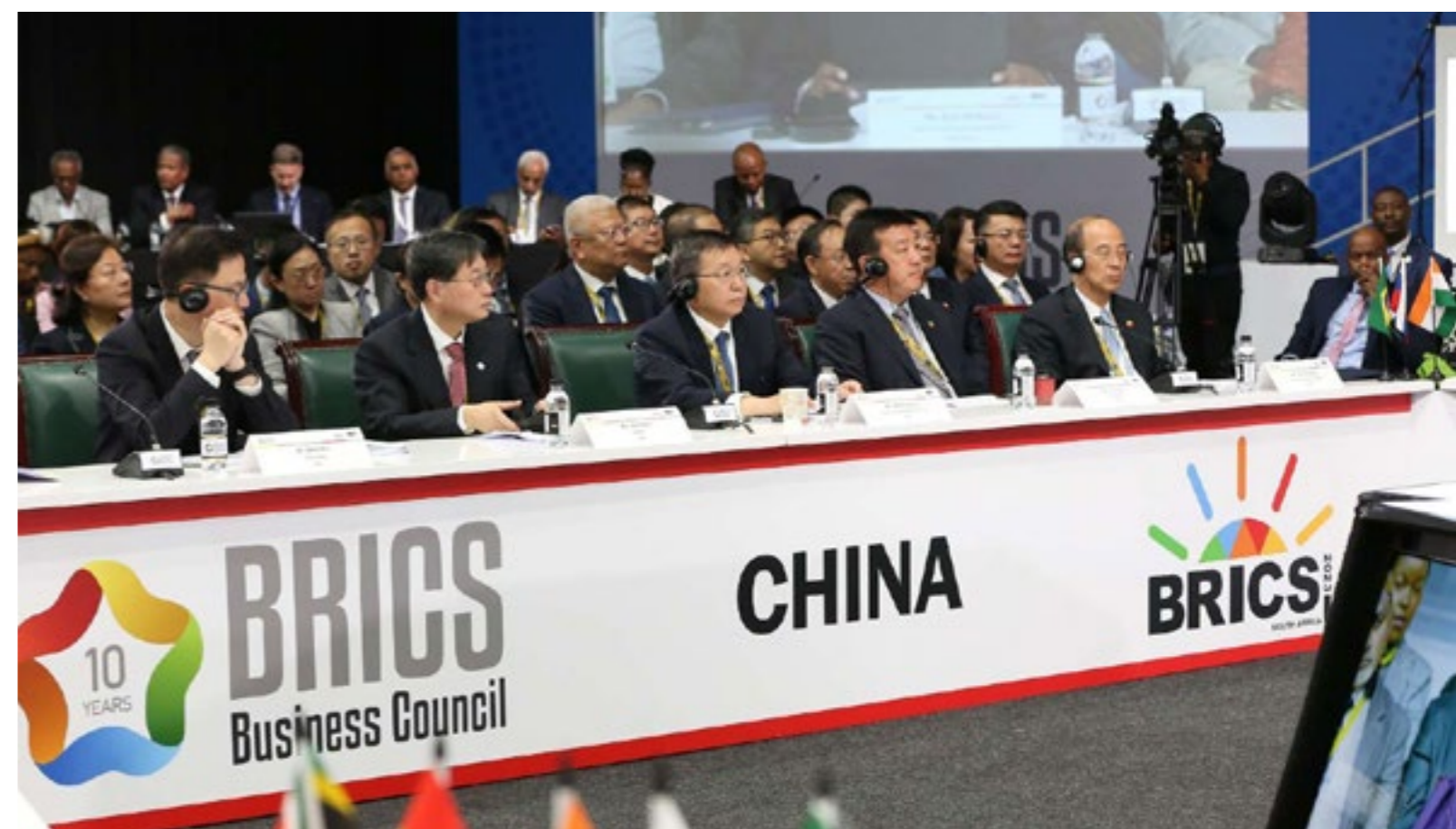
并通过参股标准银行集团间接覆盖非洲

20个国家

服务网络覆盖六大洲和全球主要国际金融中心

其中，在“一带一路”共建国中的30个国家设立

259家分支机构



▲ 2023年8月21日至27日，本行时任董事长陈四清出访南非、肯尼亚期间，参加金砖国家领导人峰会系列活动。

服务高水平对外开放

▶ 扎实推进“外汇业务首选银行”战略

积极推动银行间市场开放及业务创新，持续丰富外汇交易币种，支持办理近 30 个“一带一路”共建国家币种结售汇、外汇买卖业务，服务“走出去”中资企业货币兑换及套期保值需求。



本行依托自身通达全球的支付清算网络，创新推出“工银全球付”，为全球客户提供一站式跨境支付结算服务。该产品有效破解了跨清算、跨监管、跨时区、跨语言、跨币种等支付清算难题，目前已推广至“一带一路”沿线主要国家和地区。



本行坚持以创新赋能业务发展，不断为资金融通注入新活力。例如，依托自由贸易账户为跨国企业提供跨境投融资、全功能型跨境资金池等产品服务，打造“在岸—跨境—离岸”新型跨境金融服务体系；作为首批托管清算试点银行，积极参与债券“南向通”业务，为投资者提供跨境托管、资金清算、货币兑换等全面服务；创新开拓“数贸 e 联通”“智慧贸金平台”“清关云管家”等产品，推进与跨境电商的跨境支付业务合作；在阿联酋、泰国等地积极参与多边央行数字货币桥项目试点，助力人民币国际化。



本行迪拜分行落实“春煦行动”，发挥本币业务优势，打造投资、融资、计价、结算等跨境人民币产品体系。落实外汇首选银行战略，成功在中债登完成自贸区债券投资开户，丰富离岸人民币债券的投资机会。助力中国银行间市场对外开放和离岸人民币市场建设，持续位居中东地区最大 CIBM 债券投资机构和最大人民币筹资工具发行机构。

本行苏黎世分行充分利用集团人民币全球 24 小时交易平台与网络，以及全球最大人民币资产行的集团优势，持续在跨境人民币业务领域深耕细作。报告期内向“走出去”中资企业提供等值 5 亿美元的人民币双边贷款，持续深化与“走出去”中资企业跨境人民币供应链融资合作，累计完成 140 笔、金额 5.58 亿元跨境人民币供应链融资业务；累计为“春融行动”企业发放本外币全口径融资等值 5.93 亿美元。



▲ 本行辽宁分行积极支持辽宁外贸经济高质量发展，为辽宁省 3,026 户外资外贸企业提供出口企业国际结算、贸易融资、资金交易、风险管理等一揽子国际业务综合服务，释放港口整合效能，助力建设海洋强省。



▲ 2023 年 2 月 10 日，本行副行长张伟武出席中国 - 柬埔寨经贸投资旅游论坛并致辞。

▶ 金融支持“一带一路”建设

本行积极践行金融服务“一带一路”的使命，紧抓互联互通、稳链固链、绿色低碳转型发展等机遇，全力支持国家高水平对外开放、中资企业“走出去”和当地经济社会发展，努力以高质量金融服务助力政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通，推动共建“一带一路”高质量发展。

2017年首届“一带一路”国际合作高峰论坛期间，本行在中国人民银行指导下，牵头成立了“一带一路”银行间合作机制（BRBR）。该机制致力于推动各成员和观察员机构在项目融资、绿色金融、金融科技、普惠金融、风险管理、资本市场、人员培训等方面开展务实合作，深化经验交流与信息共享，实现互利共赢。截至报告期末，BRBR机制成员及观察员由最初28个国家和地区的45家机构发展到71个国家和地区的164家机构，涵盖商业银行、政策性银行、多边开发机构、保险机构、证券公司、金融基础设施、研究机构等多元主体。



报告期内，本行成功举办第三届“一带一路”银行家圆桌会，期间联合全体BRBR成员共同发布《“一带一路”银行间合作机制关于应对后疫情时代全球性挑战的倡议》。

作为全球第一大人民币业务银行，本行通过建立全球化、全天候的资金清算体系，为沿线国家和地区提供全球7x24小时不间断人民币清算服务，有效提升“一带一路”资金融通效率。截至报告期末，本行在新加坡、卢森堡、卡塔尔、泰国、加拿大、阿根廷、俄罗斯、老挝、哈萨克斯坦、巴基斯坦、巴西等11个国家担任人民币清算行，服务覆盖结算、汇款、贷款、担保、结售汇、外汇及衍生品交易等领域，全集团年处理跨境、离岸人民币业务超100万亿元。

2023年12月11日，本行哈萨克斯坦人民币清算行在哈萨克斯坦阿拉木图开业。作为重要的金融基础设施，本行哈萨克斯坦人民币清算行将立足哈萨克斯坦、辐射中亚，充分发挥资金拆借、债券发行、证券投资、代理交易、金融市场交易等功能，为央行类机构、银行机构、资管公司、主权基金等中亚市场主体参与中国市场、分享中国开放红利构建有益渠道。

► 支持东道国经济社会发展

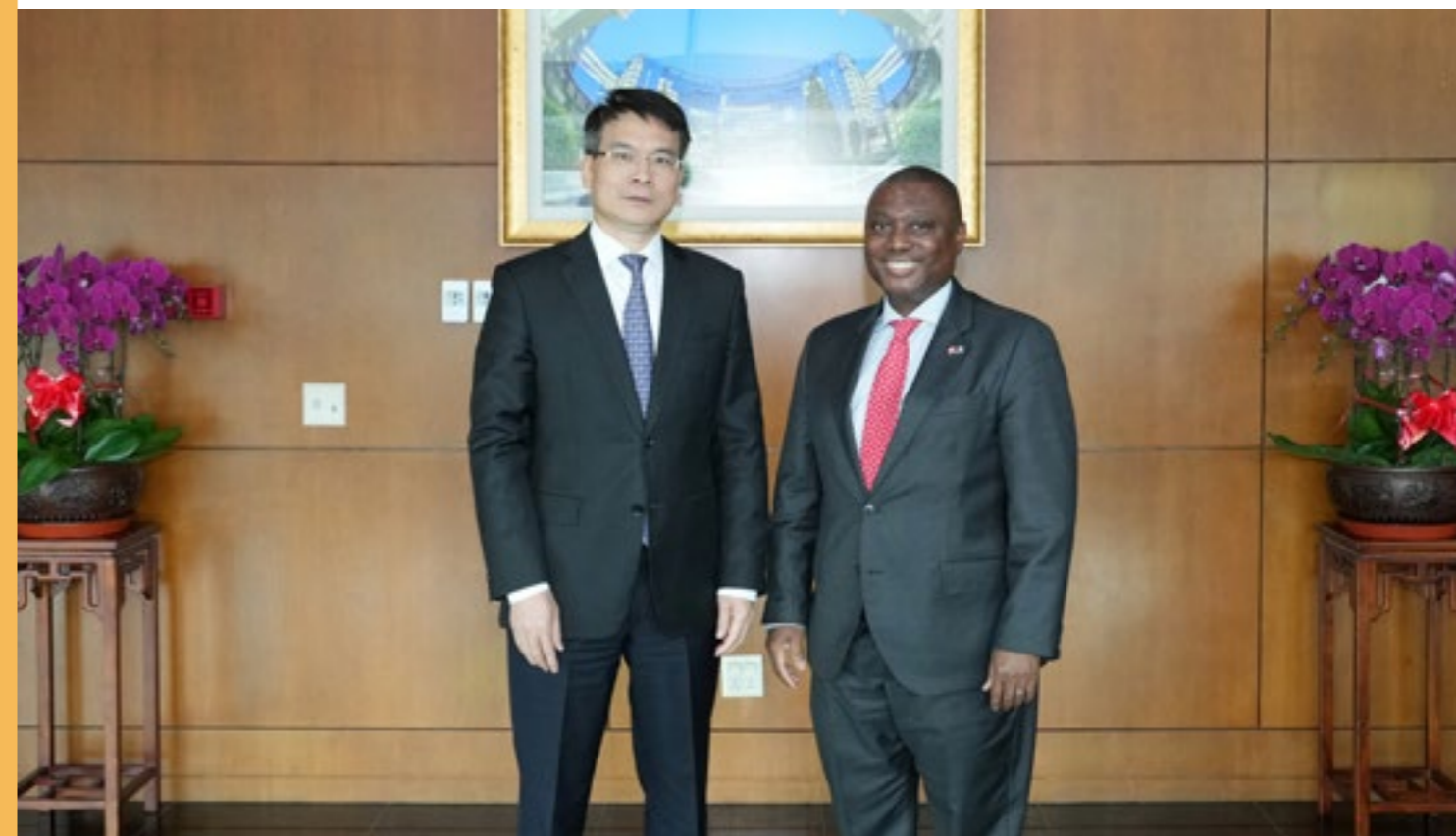
本行坚持以“高标准、可持续、惠民生”为目标，依托出口信贷、国际项目融资等专业产品，积极支持“一带一路”沿线各国基建、能源、电信等领域重大工程建设，助力改善当地交通基础设施、电力供应和网络通信，为东道国经济发展和人民生活创造良好条件。在与东道国的合作中，本行秉承“共商、共建、共享”理念，有效提升当地基建水平，带动重点产业发展，创造丰富就业岗位，改善人民生活质量。

■ 中欧企业联盟

本行于2021年4月联合中欧各领域优秀企业，倡议成立中欧企业联盟。报告期内，本行在国家会展中心（上海）成功举办中欧企业家大会。该会议是第六届中国国际进口博览会的配套活动，会议期间，本行作为中欧企业联盟主席单位，代表中欧企业联盟发布了《合作共赢，行稳致远——中欧企业商业信心调查报告2023》。该报告是中欧企业联盟研究成果，通过构建中欧企业信心指数指标，围绕中欧企业经营现状及在实际经营中面临的挑战进行深入分析，并就中欧企业联盟进一步深化“信任之桥”行动计划、助推中欧经贸合作行稳致远提出建议及方案。

与标准银行集团合作专题

截至报告期末，本行与标准银行集团互利共赢的战略合作伙伴关系已走过15个年头，推动对非洲近30个国家超过200亿美元投资，成为中外金融合作的典范。



▲ 2023年6月28日，本行现任董事长、时任行长廖林会见标银集团首席执行官。

2023年8月，本行与标准银行集团召开年度战略合作会，签署了《中国工商银行和标准银行集团关于推进全面战略合作的5年行动纲要（2024-2028）》，并被纳入习近平主席对南非进行国事访问的成果清单。该纲要涵盖人员交流、公司金融、零售金融、金融科技、风险管理、ESG与绿色金融等十四个合作领域，为双方进一步深化战略合作指明了方向。



ESG 交流

报告期内，本行与标准银行集团就双方 ESG 管理架构、标准及评级等议题进行了交流探讨，并将共同学习和推动 ESG 和可持续金融实践经验和研究交流等内容纳入双方战略合作新《五年行动纲要》。

2023 年 6 月 14 日，本行非洲代表处、标准银行集团联合中国机电产品进出口商会在南非成功举办“金融助力新能源发展”研讨会。与会嘉宾围绕非洲能源转型、新能源项目发展、项目融资和 PPP 业务案例等内容进行了深入探讨，在南多家中资金融同业代表出席会议。

客户答谢会

2023 年 8 月，本行与标准银行集团在南非约翰内斯堡举办客户答谢会，两行董事长、标准银行集团首席执行官及 45 家中非头部企业客户负责人等共 120 余人出席活动。

人员交流

报告期内，本行与标准银行集团开展人员交流互派，并创新开展金融科技中层管理人员交流，在金融科技新技术实践、系统稳定性提升等方面合作取得积极成果。截至报告期末，双方已累计实现 51 名员工互派交流，涵盖信贷、交易、风险、科技、财会等前中后台 10 余个业务条线。



▲ 2023 年 9 月 12 日，本行董事团组赴标准银行集团考察调研，与标准银行集团董事会及高层成员就公司治理、中资企业客户服务等问题进行深入交流。

促进当地经济社会发展

报告期内，本行非洲代表处联合广州分行、深圳分行与标准银行集团成功举办 2023 年中非葡萄酒品鉴对接会。活动吸引了南非西开普省知名酒庄以及广深两地葡萄酒采购商的积极参与，现场初步达成多项合作意向。

报告期内，本行非洲代表处联合浙江分行与标准银行集团成功举办 2023 年中非水果坚果供需对接会。活动吸引了来自南非、肯尼亚、坦桑尼亚和乌干达等 4 个非洲国家的水果坚果生产商和浙江知名采购商的积极参与，初步达成意向签约金额近 5,000 万元人民币。

促进中非贸易发展

报告期内，本行联动标准银行集团服务第六届进博会，共同打造“中非经贸走廊首选金融合作伙伴”品牌。邀请加纳、肯尼亚、莱索托、尼日利亚、南非、坦桑尼亚、乌干达、赞比亚等 8 国的 26 家非洲优质企业亮相本行食品与农产品展区及标银集团展台，展出非洲当地特色农产品，推进中非贸易促进工程和减贫惠农工程。

报告期内，本行与标准银行集团联合邀请来自南非、津巴布韦、赞比亚、纳米比亚、莫桑比克、莱索托、马拉维、坦桑尼亚、乌干达、尼日利亚、肯尼亚、加纳等 12 个非洲国家近 50 家非洲本地优质企业参加第三届中非经贸博览会，为促进中非贸易发展贡献金融力量。

联合在非开展“中国日”活动

报告期内，本行联合标准银行集团在乌干达、肯尼亚、坦桑尼亚、赞比亚、莫桑比克、安哥拉、津巴布韦、马拉维等 8 国举办“中国日”客户专题活动，重点聚焦中非经贸合作、各国经济形势、人民币业务等，推动两行打造中非经贸走廊首选金融合作伙伴，支持中国企业深耕非洲、行稳致远。



未来，本行与标准银行集团将不断强化战略协同，为全面深化中非经贸合作贡献力量。

回报股东

投资者关系管理

报告期内，本行进一步强化投关工作主动性和精准性。通过线上线下等方式，开展了约百场一对一、一对多日常投关沟通，与近 2,000 人次全球投资者进行了业绩路演，以市场化、国际化、专业化语言回应投资者问题。



▲ 2023 年 6 月，本行赴中东开展路演。

本行坚持以投资者为中心，切实保护中小投资者权益

报告期内，结合中小投资者关切，围绕“数字化转型、全面风险管控”主题开展“了解我的上市公司——走进蓝筹”专场活动，及时回应中小投资者关切。多渠道保证投关互动畅通，通过上证 e 互动、投资者热线、投关邮箱等平台渠道接收中小投资者相关咨询 300 余次。



▲ 2023 年 4 月 20 日，本行举办“了解我的上市公司——走进蓝筹”专场活动，董事会秘书官学清出席。

ESG 和绿色金融专题投关活动

报告期内，本行与近 20 家境内外绿色金融机构投资者，召开 2023 年全球投资者 ESG 专题沟通会，充分展示绿色金融、社会责任、公司治理等方面的新进展和新成果。

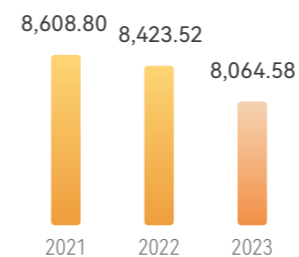
利益相关方评价

报告期内

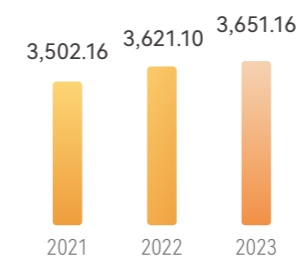
本行荣获中国上市公司协会
“上市公司 2022 年年报业绩
说明会最佳实践”
万得
“上市公司市值排行榜
银行业 5 强”
“上市公司市值排行榜
市值榜总榜 50 强”等

本行 MSCI ESG 评级升至 AA
是境内首家获评 AA 的上市银行
获评中国银保传媒
“银行业 ESG 综合表现榜单”首位
连续三年位列中国银行业协会“陀螺”评价体系
全国性商业银行综合评价榜单首位
连续八年位列中国银行业协会
“中国银行业 100 强”榜首等

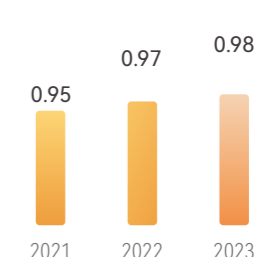
营业收入
(亿元)



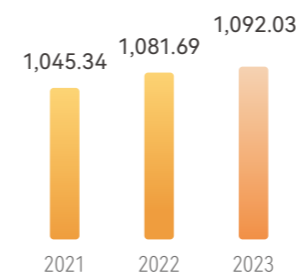
净利润
(亿元)



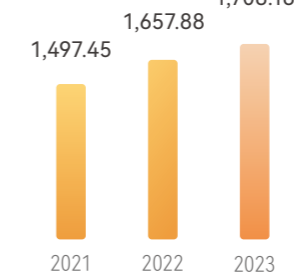
基本每股收益
(元)



现金分红
(亿元)



纳税总额
(亿元)



奉献社会

公益活动

▶ 定点帮扶

报告期内

本行向定点帮扶的四川南江、通江、万源、金阳四县市直接投入帮扶资金

50.84 亿元 (其中信贷资金 49.8 亿元)

购买和帮助销售
脱贫地区农产品

20 亿元

连续 21 年开展表彰乡村教师的“烛光计划”

连续 20 年开展资助困难学生的“启航工程”

全年表彰和培训

400 名优秀乡村教师

为 **540** 名

生活困难大学新生提供帮助

报告期内进一步扩大大学生资助范围，对金阳考入大专院校学生实行资助全覆盖。

联合多家公益组织，支持四县市多所学校建设数字课堂、改善校园环境、开展“奥运冠军进校园”等活动



▲ 2023年3月28日至31日，驻行纪检监察组组长杨少俊深入四川省凉山彝族自治州金阳县开展调研，慰问脱贫群众。

▶ 公益品牌建设

为持续深化长效公益机制，擦亮集团公益品牌，本行以“工银光明行”为统领，接续开展了主题鲜明、形式多样的公益活动，构建了“公益资源共享、公益项目共建”的良好局面，进一步彰显了国有大行责任担当。

健康快车

截至报告期末

本行通过“健康快车”火车医院项目先后在贵州、内蒙古、云南、河南、山西、吉林、甘肃、四川、湖北、青海等十个省份开展治疗活动

为近

1.4 万名白内障患者免费实施了复明手术，帮助他们重见光明

案例

报告期内，本行捐赠 400 万元用于“健康快车”青海站项目，在青海省海西州（德令哈市）、海东市两地开展了“健康快车”免费诊疗项目，本次为贫困患者免费实施了 1,507 例白内障治疗手术，其中海西市 245 人，海东市 1,262 人。本次“健康快车”项目是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴工作有效衔接的重要举措，为该地区白内障患者送去了光明和希望，提高了他们的生活质量。



▲ 2023年青海省德令哈市“工银光明行·健康快车”合影。

童心港湾

截至报告期末，本行与共青团中央及下属基金会合作，支持四川省南江、通江、万源、金阳四县市“童心港湾”项目留守儿童关爱站点建设，累计建设“童心港湾”站点 150 个，资金投入超千万元。依托“童心港湾”项目，本行不断健全资源共享、项目共建机制，做好公益项目撮合工作，服务农村留守儿童万余人次，开展活动千余次。

“情暖童心·领航助学”知识讲座活动，邀请飞机专家为孩子们讲解国产飞机的制造知识；

“筑梦港湾 爱绘家园”活动，主题鲜明、形式活泼，让孩子亲手绘制自己心中的家园；

“爱心暖冬 呵护童心”“筑梦寻光 书送未来”“工银相守 结伴南江”活动，在定点帮扶县市为数百名学生捐赠羽绒服、运动鞋、书籍、学习用品和体育用品，为当地的孩子们带去爱心和温暖。



四川省南江县杨家河社区“童心港湾”服务点。

▶▶ 工行驿站

报告期内

本行依托

1.55 万家

“工行驿站”有序扩增便民服务供给

惠及新市民、户外劳动者、中高考生、老年人等社会公众

1,200 余万人次



开展“志愿暖春·你我同行”“盛夏关爱三重奏”“工行驿站金秋关爱”等关爱主题活动

9.5 万余次

同时，本行依托“工行驿站”服务阵地，通过加强与志愿者服务组织的联动合作，面向社会提供志愿者服务、爱心援助等公益服务，构筑志愿、关爱、救助的“温暖家园”

案例

报告期内，本行北京分行与中央社工部志愿服务促进中心、中国志愿者联合会共同启动“关爱健康志愿服务”项目，以两家工行驿站为主阵地，累计开展15场健康讲座和义诊咨询，为周边社区居民及重点对公、个人客户近400人次送去健康关爱，进一步丰富工行驿站志愿服务内涵。

为便民利民，向乡村居民提供更优质、更便捷、更贴心的卫生健康服务，2023年11月28日，福建平潭北厝镇务里村中心卫生所工银安盛健康小家正式揭牌并投入使用。健康小家是工银安盛人寿保险有限公司福建分公司联合本行平潭自贸区分行、平潭北厝镇务里村村委设立的医疗服务便民点，配备有智能健康一体机1台，提供7*24小时远程智能问诊服务，帮助乡村居民随时掌握个人健康情况，现场还安排一名医务人员提供指导。

志愿者活动

报告期内



本行共有

12.5 万人次

青年志愿者参与了志愿者活动

募集善款近

130 万元

服务覆盖人数

191.2 万人次

案例

“乡村振兴新征程 工行青年建新功”主题实践活动

报告期内，本行围绕金融服务乡村振兴五大领域，由各机构组建多层面、跨专业的青年实践团队，奔赴各级机构定点帮扶点，开展“3+X”形式的实践活动，包括“开展一次乡村调研、办好一件为民实事、发挥一项金融所长”和“组织一项自主活动”。各机构把活动同“工银普惠行”“兴农青禾”等活动有机融合，立足区域实际，积极发动青年员工，深入各级定点帮扶县、村70余个，开展乡村调研活动140余场，与县域以下政府机构、企事业单位等结对共建80余家，服务农户商户3,000多家。

“蓝信封”书信陪伴项目

为巩固脱贫攻坚成果，向乡村振兴发展注入青春与金融力量，本行携手蓝信封乡村儿童关爱中心发起了蓝信封书信陪伴项目，开启了中国工商银行青年志愿者每月一封信陪伴乡村儿童成长的志愿服务之旅。三年里，“蓝信封”载着63,252封书信奔赴河南、湖南、广东、广西等十余个省份的62所乡村学校，4,621名志愿者用一封封温暖的书信，与4,621名乡村儿童彼此连接，结伴成行。在第六届中国青年志愿服务公益创业赛全国赛中，该项目荣获国家级金奖。



2023年8月4日，本行成功邀约蓝信封公益机构，召集来自内蒙古、辽宁、湖北、湖南分行的青年志愿者，前往湖南省常德市汉寿县蓝信封书信陪伴项目学校毛家滩中学和崔家桥中学，为“大朋友”和“小朋友”提供了线下见面的机会。

案例

“爱目行动”第九季 - 新疆石子站公益活动

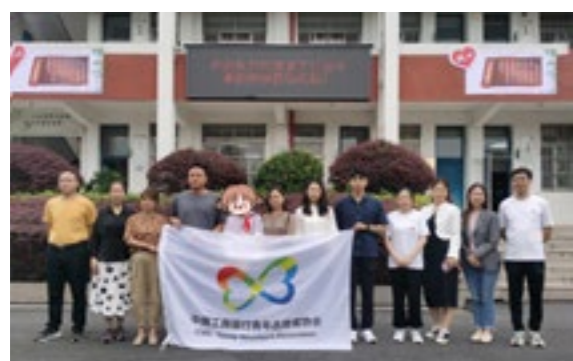
本行新疆分行成功承办“爱目行动”第九季 - 新疆石子站公益活动。来自全国各地共150余名志愿者经过连续一周的奋战，为石子市1至5年级共4,000余名学生，以及石子市第61社区、第40社区的300余名居民进行了视力筛查，并为1,200余名1年级学生建立了视力跟踪档案。



▲“爱目行动”第九季先后开展了北京、内蒙、四川、新疆等活动，为7省市近10万名学生进行了视力筛查。

全球公益

江苏分行



▲ 2023年9月21日，本行江苏分行青年员工开展“春蕾爱心”助学活动。

深圳分行 支持“袋鼠宝贝之家”落地

报告期内，本行深圳分行与美团联合举办“袋鼠宝贝之家·深圳龙华站”启动仪式，在深圳落地首个袋鼠宝贝之家，为全行业骑手子女及所在社区儿童提供课后托管、课外活动、素质教育等综合支持，解决骑手工作与育儿难兼顾的问题，并为骑手群体提供更便捷、贴心的金融服务。



▲ 本行深圳分行支持的“袋鼠宝贝之家·深圳龙华站”。

内蒙古分行 “爱心圆梦，助学励志” 捐资助学行动

本行内蒙古分行于2019年创新启动工银“乌兰牧骑”扶贫攻坚活动，组建25支工银“乌兰牧骑”小分队，后又于2021年6月创新发布工银“乌兰牧骑”乡村振兴金融服务品牌。2021年，工银“乌兰牧骑”小分队开展“爱心圆梦 助学励志”捐资助学行动，与33名学生建立了不少于三年的结对帮扶关系，2022年进一步扩充至100名学生。被帮扶学生多来自偏远乡县，各工银“乌兰牧骑”小分队与当地政府、团体对接了解学生情况，深入学校、社区图书馆捐赠图书及学习资料，深入走访学生家庭，为学生和校区送去助学金以及生活、学习用品，传递大爱和温暖。

浙江嘉兴分行



本行浙江嘉兴分行组织开展“我为桐乡添抹绿”志愿者活动。

苏州张家港分行



本行苏州张家港分行组织开展“长江生态保护”活动。

工银亚洲 推动社区多元共融发展

工银亚洲把“多元发展·关爱尽显”的理念落实到日常营运中，并运用工银亚洲慈善基金的广阔平台开展各项慈善公益活动，涵盖绿色环保、体育公益、文化传承及文化艺术等多方面，促进可持续发展。工银亚洲慈善基金持续推动主题性慈善公益活动，并联动“ONE ICBC 公益服务团”，鼓励员工积极参与社区建设工作，发挥社会影响力。



工银欧洲 持续开展林木栽种活动

为进一步彰显绿色银行理念，在联合国气候变化大会第28届会议（COP28）召开之际，工银欧洲总部组织部分员工及家属，在卢森堡北部小镇哥登巴赫附近再次开展了新环保林木栽种活动。此次栽种的橡木、榉木等树苗能快速适应新环境，对改善当地生态具有积极意义。经过五个多小时的努力，本次活动共栽植橡木栎木等树苗510多棵，面积达30余亩。

工银美国 支持当地社区发展

工银美国主动认真执行《社区再投资法案》，高度重视与各分支机构所在社区的良性互动，充分发挥银行作为金融机构的业务特点和优势，积极参与社区建设，促进社区和谐稳定发展。报告期内完成多个社区再投资相关捐赠项目，涉及社区经济发展、民生领域、文化合作、社区教育、妇女权益保护等多个领域的非营利性组织。

工银泰国



▲ 2023年11月16日，工银泰国向乌汶府残障救助家园捐赠生活物资。

工银秘鲁



▲ 报告期内，工银秘鲁深入利马贫困社区开展义务植树活动。

工银墨西哥



▲ 报告期内，工银墨西哥志愿者向福利院儿童献爱心。

墨尔本分行



▲ 墨尔本分行组织员工及家属参加沙滩巡逻队清洁海滩志愿者活动。

03

治理篇

- 公司治理
- 战略管理
- ESG 管理
- 风险管理
- 人力资源治理
- 数字金融
- 内部治理

公司治理

党建与公司治理有机融合

本行坚定不移走中国特色金融发展之路，始终坚持党中央对金融工作的集中统一领导，把完善公司治理作为新时期实现高质量发展的基础工程，有效健全现代公司治理架构、机制和文化，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现高质量发展。加强公司治理顶层设计，新版《公司章程》已于报告期内获国家金融监督管理总局核准生效，不断深化党的领导与公司治理有机融合，将制度优势厚植于现代治理体系建设中。本行董事会突出金融工作的政治性、人民性，有效贯彻落实党中央、国务院决策部署和金融监管要求，充分发挥战略引领和风险管理职能，统筹推进金融工作“三大任务”落地，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性。

2023年第三次董事会会议



▲ 2023年3月30日，本行时任董事长陈四清主持召开董事会会议。

清廉工行建设专题

▶ 廉洁文化建设



加强新时代廉洁文化建设，助力全面从严治党从严治行

成立廉洁文化研究中心，深入开展廉洁文化建设研究，形成《银行业廉洁文化建设研究》等课题报告，为全行廉洁文化建设提供理论支撑和实践依据。坚持“开门办中心”，加强对外交流，推进与中国社会科学院中国廉政研究中心合作，加强与银行业协会等机构交流合作，推动本行廉洁文化建设走深走实。

出台《关于加强廉洁文化研究中心和廉洁文化教育基地建设的意见》，加强廉洁文化阵地建设，厚植清廉工行文化基础。

持续加强警示教育，发布《处级干部警示片》等多部警示教育片，做实以案促改、以案促治，放大警示震慑效应，引导干部员工增强纪法观念。



▲ 2023年7月27日，总行机关召开警示教育大会。

▶ 反腐败、反舞弊工作成效

坚持无禁区、全覆盖、零容忍，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐

在不敢腐上持续加压

严肃查处“靠金融吃金融”、利用职权或影响力“打招呼”及“听招呼”违规操作等问题，对信贷、投资、不良资产处置、个人金融等背后的腐败坚决亮剑，积极推动改革自查案件考核制度。

在不能腐上深化拓展

深化拓展信贷、新兴业务、采购三大重点领域廉洁风险专项治理，加强对大额风险损失和重大案件调查问责。常态化推进政商“旋转门”“逃逸式辞职”专项整治。在境外重点机构设立专职廉洁专员，进一步增强监督力量。



在不想腐上巩固提升

研究制定《关于新时代新征程加快建设清廉工行的意见》。制定《关于在案件警示教育中加强分层分类通报的意见》，召开全行处级干部警示教育大会和总行机关警示教育大会，组织观看处级干部专题警示片，编印《案件警示录（2021-2022）》。在“清风工行”公众号发布审查调查、“双开”等信息，设立“工小廉纪法课堂、案例警示”等栏目，常态化推送廉洁提示，公众号总关注人数超过33万，警示效果不断增强。

三会一层

▶ 股东大会

报告期内

本行共计召开股东年会

1次

临时股东大会

1次

审议通过《关于2022年度财务决算方案的议案》《关于2022年度利润分配方案的议案》《关于申请对外捐赠临时授权额度的议案》等

14项议案

听取《中国工商银行股份有限公司2022年度独立董事述职报告》等

3项汇报



▶ 董事会

报告期内

本行共计召开董事会会议

11次

，研究讨论《关于〈中国工商银行股份有限公司2022年度董事会工作报告〉的议案》《关于〈中国工商银行股份有限公司2022社会责任(ESG)报告〉的议案》《关于〈普惠金融业务2023年度经营计划〉的议案》《关于〈2022年度风险报告和风险偏好评估情况〉的议案》等82项议题。

报告期内

高质量发展课题获评中上协年度

“优秀研究成果”

荣获《董事会》杂志

“金圆桌奖”

中国上市公司协会

“公司治理最佳实践案例”

“董事会最佳实践案例”

中国上市公司百强高峰论坛

“中国百强企业奖”

“中国道德企业奖”

“中国百强特别贡献企业奖”

等奖项

以钉钉子精神纠治“四风”

紧盯关键节点，通报典型案例，在“清风工行”公众号和工银研修平台推出16期《工小廉说“八规”》自制短视频，超过15万人次观看学习。



抓常抓长健全作风建设长效机制。修订《关于切实改进总行工作作风密切联系群众的规定（2023年版）》；总行出台规范开支行为等制度。

抓早抓小、层层设防

坚持教在纪前、不搞不教而诛。三天以上的培训加入纪律教育相关内容，重视年轻干部纪律教育，开展专题调研，带动各机构通过课堂辅导、座谈交流、廉洁谈话等多种方式，将廉洁纪律教育融入日常。

注：关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息，可登陆中央纪委国家监委网站查询。

量做好新征程纪检监察

2023.1 北京



▲ 2023年1月17日，驻行纪检监察组组长杨少俊为全行纪检监察干部作专题交流宣讲。



▲ 2023年6月29日，本行召开2022年度股东年会。

董事会多元化

本行倡导形成“和而不同”的优秀董事会文化，通过组建不同性别、专业、地域来源的多元化董事会，为董事会科学决策提供有力保障。

截至业绩披露日

本行董事会
共有董事

12名



执行董事	非执行董事	独立非执行董事
2名	5名	5名
廖林先生 王景武先生	卢永真先生 冯卫东先生 陈怡芳女士 董阳先生 曹利群女士	赫伯特·沃特先生 胡祖六先生 杨绍信先生 陈德霖先生 沈思先生

独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过 1/3，符合有关监管要求。

本行 2023 年第一次临时股东大会选举赫伯特·沃特先生（德国籍）为本行独立非执行董事，其任职资格于 2024 年 3 月获国家金融监督管理总局核准。

董事会独立性

本行严格依照监管规定和公司治理基本制度，有效加强独立董事履职保障，确保董事会可取得独立意见，并每年检视有效性。

报告期内，本行董事长与独立董事就公司治理、风险管理、数字化发展、人才培养等方面进行了座谈。另外，在每次董事会会议前，本行围绕全部上会事项，组织相关人员与董事进行沟通，详细咨询董事对上会事项的意见。在董事会会议召开期间，本行董事积极为全行经营发展建言献策、贡献智慧。

本行董事会下设提名委员会。

截至业绩披露日

董事会提名委员会成员共

5人

其中独立非执行董事

3人

提名委员会主席为独立非执行董事

胡祖六

委员

廖林

冯卫东

杨绍信

陈德霖

董事履职情况

本行董事会高度关注环境、社会和治理事项，持续深化 ESG 治理，完善 ESG 管治架构。

践行大行担当
履行社会责任

董事会通过审议《中国工商银行股份有限公司 2022 社会责任 (ESG) 报告》的议案，了解本行在环境、社会、治理以及企业文化等方面履行社会责任的情况。

完善风险管理体系
提升风险管理能力

董事会通过审议或听取涉及全面风险管理、银行账簿利率风险管理、流动性风险管理、集团合规风险与反洗钱管理等有关议案和汇报，积极推动本行夯实防范化解风险堤坝，持续提升风险管理整体性有效性。

加强审计监督
完善内控评价体系

董事会定期审议《年度内部审计项目计划的议案》，将绿色信贷风险纳入内部审计项目范围，将气候风险纳入全面风险管理体系，做好系统性前瞻性应对。关注“碳达峰、碳中和”目标下绿色金融信贷政策执行、融资准入管理以及风险化解等内容。

报告期内，本行董事会召开“ESG 与绿色金融发展”主题的战略专题研讨会，提升决策科学性和有效性。董事会成员深入总行部门、分支机构、综合化子公司开展多层次调研，形成了 ESG 建设和绿色金融发展、商业银行资产结构和收入结构优化等方面的高水平研究成果，为集团经营发展提出建设性意见和建议。积极参加监管机构及本行组织的各类专题培训和座谈会，主题包括“ESG”“绿色金融发展”“气候风险防控”等。

本行董事会召开“ESG 与绿色金融发展”主题的战略专题研讨会，推动本行绿色可持续发展

报告期内，本行董事会召开“ESG 与绿色金融发展”主题的战略专题研讨会，本行执行董事、副行长王景武，董事卢永真、冯卫东、曹利群、陈怡芳、董阳、梁定邦、沈思、胡祖六出席会议，董事会秘书官学清参加会议。

与会董事听取了总行有关部门就绿色金融发展趋势和本行绿色信贷、ESG 建设、气候风险管理有关情况的工作汇报，肯定本行在绿色金融、ESG 建设方面的工作及研究成果，并对下一步工作提出了四个方面的建议。



▲ 2023 年 8 月 30 日，本行董事会召开“ESG 与绿色金融发展”战略专题研讨会。

董事深入开展课题调研，以绿色金融助力国家实现双碳目标

报告期内，本行董事曹利群、陈怡芳赴本行深圳分行开展课题调研，听取分行专题汇报、考察办公大楼建设、走访一线网点和有关企业客户，深入了解深圳分行 ESG 建设和绿色金融发展情况，董事肯定了分行取得的工作成效。

报告期内，本行董事卢永真赴本行山西分行开展课题调研，听取分行专题汇报并走访有关企业，了解分行调整资产结构和优化收入结构的有关情况。

▶ 监事会

监事会的组成

截至报告期末

本行监事会共有
3名监事

其中

职工监事 **1**名
黄力先生

外部监事 **2**名
张杰先生
刘澜飏先生

报告期内监事会会议召开情况

报告期内

监事会共召开
9次会议



审议 2022 年度监事会工作报告、履职评价报告、2022 社会责任（ESG）报告等

17项议案

听取本行经营情况、风险管理情况和消费者保护情况等

34项汇报

审阅季度监督情况、监事会专项调研情况和监事会监督建议落实情况等

35项专题报告

监事会监督情况

报告期内，监事会根据有关法律法规、监管要求和公司章程规定，认真履行监督职责，强化对重点领域、重点产品、重点机构和关键环节的监督，持续关注战略性、系统性、全局性和苗头性问题，扎实开展尽职、财务、风险管理和内控日常监督，聚焦乡村振兴战略、网点竞争力、财务费用管理、集中采购、地方政府债务风险、重点机构内部控制、县域机构竞争力、普惠金融发展等内容开展 8 项监督调研，突出公司治理监督特色，积极提升监督质效，切实发挥监事会在公司治理中的重要作用，促进本行依法合规经营发展。

综合化子公司公司治理

进一步强化对综合化子公司的战略引导

报告期内，本行研究制定《境内综合化子公司高质量发展指导意见》。制定印发《综合化子公司战略落实评价管理办法（2023 年版）》，纳入子公司社会责任及 ESG 相关评分指标，重点考核子公司 ESG 战略规划、管理能力和治理能力，组织开展 2022 年度战略落实评价工作。

加强对子公司公司治理的指导

报告期内，举办子公司公司治理培训班，面向集团和子公司独立董事、行内员工 170 余人，由本行行领导讲授集团全面风险管理、全行绿色金融发展体系、气候风险管理、公司治理要求及子公司治理质效、全行 ESG 管理与信息披露实践等课程，提升管理人员 ESG 理念意识。



▲ 2023 年 10 月 19 日，行领导与 2023 年子公司公司治理培训班学员合影。

信息披露

本行主动应对复杂多变的外部环境，积极落实法律法规和上市地证券交易所监管要求，持续加强与资本市场沟通，不断提升信息披露透明度，向投资者等利益相关者更好地传递本行战略实施、公司治理和经营管理情况。

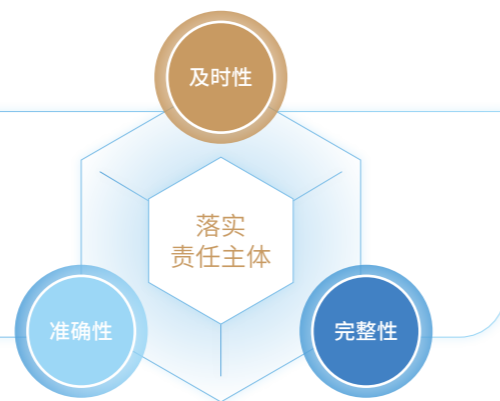
在上交所上市公司年度信息披露评价中

本行连续十年获评

A (优秀)

▶ 报告期内信息披露制度建设方面取得的主要成效

报告期内，本行进一步完善涉及披露重大信息内部报告相关办法，落实责任主体，保障涉及披露重大信息报送的及时性、准确性和完整性。



▶ 信息披露的形式与次数

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体，以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。同时，通过本行官方网站、境内外报纸、上证 e 互动平台、投资者热线和信箱等渠道，以股东大会、业绩说明会、专题投资者关系活动、路演与反向路演、投资者分析师见面会、媒体见面会等多种形式，不断加强与全球投资者的沟通与交流，增强投资者获得感。

报告期内

本行共完成

4 期定期报告披露工作

披露中英文临时公告及相关文件

260 余份



▶ 在减少信息不对称、公平对待所有投资者等方面所做的努力

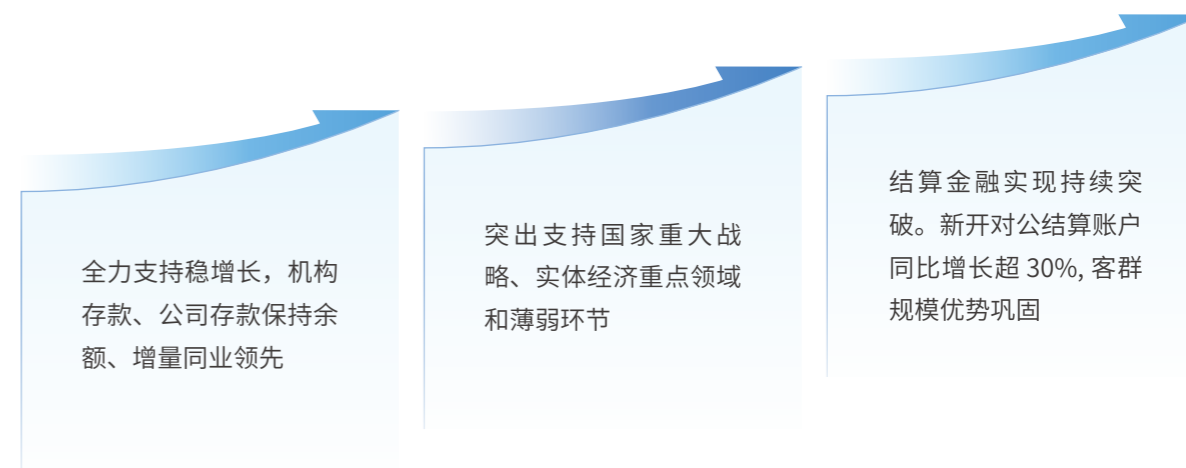
为保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，履行信息披露义务。报告期内，本行在定期报告中不断完善主动信息披露体系，通过自愿性披露专栏，主动回应投资者关切，提升了信息披露的主动性和有效性。在临时公告中及时展现本行持续推进高质量发展、有力支持实体经济、防范化解金融风险的最新成果和工作进展。主动披露《关于 2023 半年度 ESG 专题报告的公告》等自愿性公告，持续提升公司透明度，有力维护了投资者知情权。

为确保投资者享有公平知情权，本行在股票上市地同步披露信息，通过编制发布简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告和临时公告，满足境内外不同投资者的信息需求。持续优化包括投资者关系网站、投资者信箱等在内的投资者交流平台，持续打造友好、畅通、高效的信息披露及投资者沟通渠道。

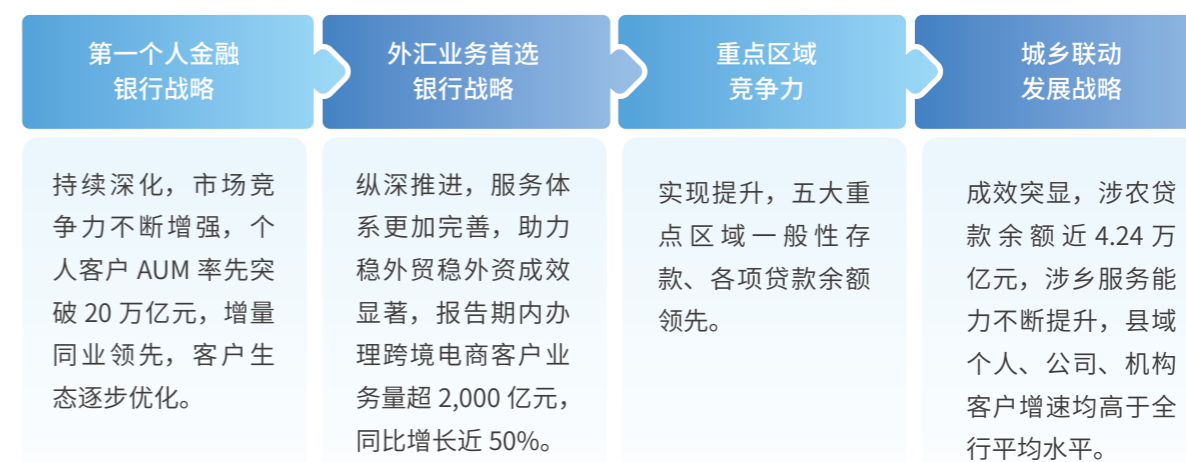
战略管理

报告期内，本行扎实推进稳增长、调结构、增动能、防风险、开新局各项工作，“强优大”核心指标保持稳健，经营稳中有进、稳中提质，“扬长补短固本强基”战略布局取得新进展，各重点战略、重点任务实施持续深化，成效显著。

扬长——高质量发展特征更明显



补短与协同——战略重点工作有序推进



固本——发展动能更加充沛

全面落实数字化转型战略部署，数字化水平进一步提升。

强化客户服务数字化赋能，不断做强手机银行、开放银行和工银e生活三大对客平台，数字化服务生态进一步完善。



完善全面风险管理制度体系，“五个一本账”管理持续深化，风险官制度、授信审批新规更加完善，深化“三道口、七彩池”建设，实现资产质量核心指标全面改善。

强基——发展基础更加牢固

健全干部发现、培养、选拔机制，实施境内机构主要负责人“工银领导力”培训、信贷分管行长（派驻信贷风险官）能力提升培训等一批精品培训项目。

加速数字化人才队伍建设。



完善线上线下一体化全渠道覆盖和精准触达。

ESG 管理

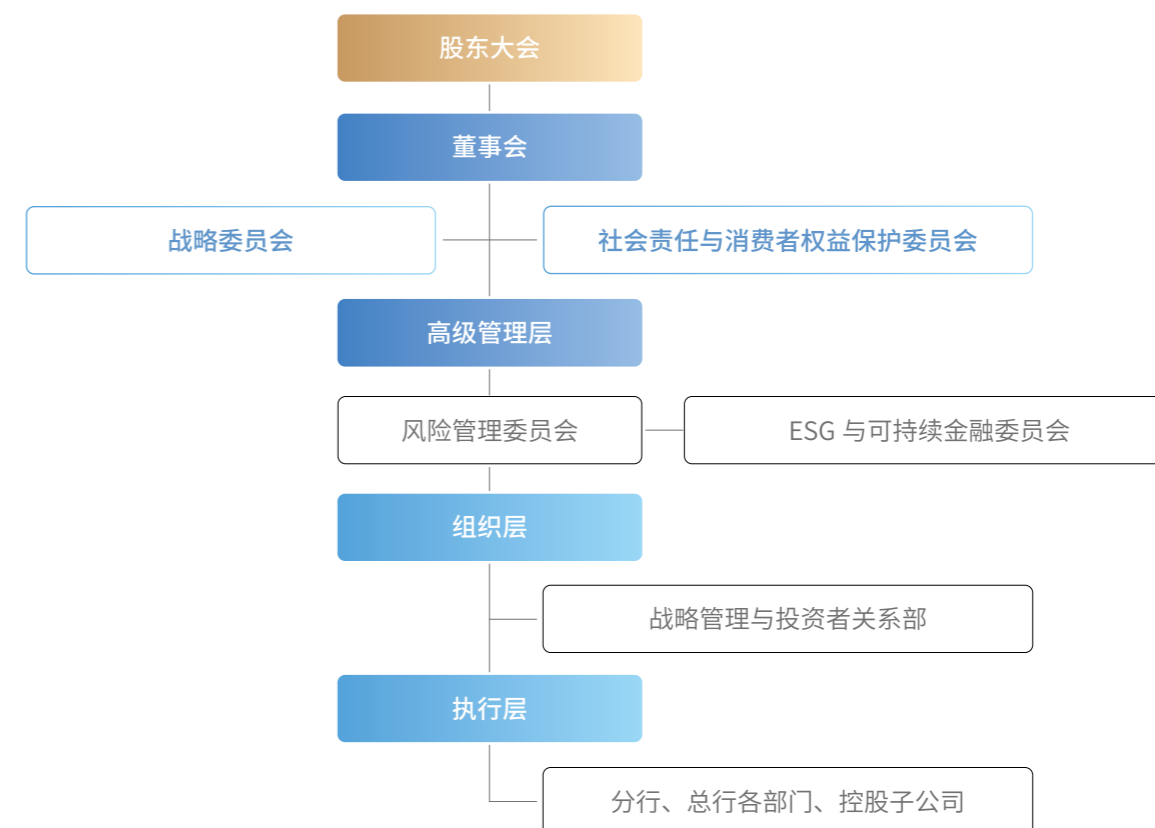
ESG 与可持续金融战略规划

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一。



ESG 治理架构

架构图



▶▶ 董事会

本行董事会积极履行战略决策职能，深化 ESG 治理，持续完善 ESG 管治架构。

董事会下设

- 战略委员会，负责对年度社会责任报告进行审议，向董事会提出建议。
- 社会责任与消费者权益保护委员会，负责对本行在环境、社会、治理以及服务乡村振兴、企业文化等方面履行社会责任的情况，消费者权益保护工作战略、政策和目标，绿色金融战略，普惠金融业务的发展规划、基本管理制度、普惠金融业务年度经营计划、考核评价办法等事项进行研究审议，并向董事会提出建议。



议案审议情况

董事会高度重视并持续深化 ESG 治理，通过审议议案、听取汇报、举行研讨、开展调研等多种方式，积极推动本行健全 ESG 治理架构，完善相关治理制度和机制，促进本行将环境、社会和治理要求有机融入经营发展。

报告期内，董事会审议通过了《2022 社会责任（ESG）报告》、《关于〈2022 年度风险报告和风险偏好评估情况〉的议案》和《关于消费者权益保护 2022 年工作情况与 2023 年工作计划的议案》。

董事会审议通过了《关于审议〈全面风险管理规定（2023 年版）〉的议案》，优化气候风险等各类风险管理等内容，完善全面风险管理目标和要求，明确做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。

▶▶ 高管层

本行高级管理层负责 ESG（社会责任、可持续发展）管理。

具体职责

落实董事会及董事会专业委员会关于社会责任（ESG）工作的各项决议；制定社会责任（ESG）年度管理目标，在目标框架内统筹领导及协调推动社会责任（ESG）相关工作；向董事会提交本行社会责任（ESG）年度报告；负责向董事会社会责任与消费者权益保护委员会汇报全行社会责任（ESG）的政策目标及相关事项和执行情况。

▶▶ ESG 与可持续金融委员会

高级管理层设立 ESG 与可持续金融委员会，作为高管层对 ESG 相关工作实施统筹领导及协调推进的辅助决策机构。

具体职责

负责贯彻落实集团 ESG 与可持续金融战略和目标，协调推进各机构各业务条线 ESG 与可持续金融相关工作，指导全行 ESG 与可持续金融业务发展和经营管理。

报告期内



召开 **3** 次会议

审议《关于提请审议〈中国工商银行 2022 社会责任（ESG）报告〉的报告》《关于提请审议〈中国工商银行 2023 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）报告（初稿）〉的报告》等议案共计 **3** 项，审阅议案共计 **4** 项

▶▶ 各级机构

境内各级机构按照法律法规和监管要求，在经营管理活动中落实 ESG 和可持续发展理念，境外机构按照当地标准和监管要求进行落实。

ESG 风险管理

全面加强环境、社会和治理（ESG）风险管理

加强投融资绿色分类管理

印发《关于境外机构试行投融资绿色分类管理的通知》，要求各境外机构在驻在国（地区）法律法规及监管规定允许的范围内实施全口径投融资绿色分类管理。

提升 ESG 风险系统化管控

印发《关于加强客户环境风险系统管理的通知》。


构建“三维一体”的 ESG 信息披露体系

年度社会责任报告、半年度 ESG 专题报告和绿色金融信息披露报告、常态化信息披露“三维一体”的 ESG 信息披露体系：

截至报告期末

- 连续十六年发布社会责任（ESG）报告
- 业内首家对标主流机构 ESG 评级议题，连续三年发布半年度 ESG 专题报告
- 连续五年发布绿色金融信息披露报告

在官网首页开设“ESG 专栏”，常态化披露本行最新 ESG 实践和战略进展，累计发布 ESG 动态百余篇



本行“ESG 动态”栏目

ESG 培训

▶ 举办 ESG 风险相关课程培训

本行发挥培训体系优势，全面加强 ESG 专项培训，持续完善 ESG 常态化培训机制。报告期内，本行积极举办 ESG 专题培训和课程培训，将 ESG 相关内容纳入管理人员和国际化人才培养。在报告期内，国际化人才培养项目引入企业治理、绿色金融、普惠金融、人力资源管理课程。

举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训 263 期培训

24,629 人次

举办乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训 390 期培训

33,063 人次

举办人力资源相关培训 2,007 期培训

139,572 人次

举办普惠金融相关课程培训 2,626 期培训

159,548 人次

举办公司治理相关课程培训 11 期培训

513 人次

举办教育培训相关培训 496 期培训

51,959 人次

在报告期内中青年关键人才培训班中引入科技强行、企业治理、绿色金融 / 环境治理、乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）、普惠金融、人力资源管理等课程。

风险管理

迭代升级全面风险管理体系

强化金融风险防控，服务高质量发展。深化境内境外机构、表内表外业务、商行投行业务和其他业务、线上线下、总行和下属机构“五个一本账”管理，加强风险隐患排查与应对，提高集团全口径、一体化风险管控能力。强化“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”重点措施，压实风险管理责任，强化风险官管理机制，推进全面风险管理向基层延伸落地，进一步传导全面风险管理理念和要求。完善全面风险管理制度机制，强化数字化转型风险等新兴风险管控，着力提升全面风险管理水平。

持续加强集团国别风险管理

持续跟踪、监测和报告国别风险，强化国别风险评估评级和前瞻研判。

不断深化集团市场风险管理

完善集团市场风险管理制度体系，全面反映最新监管要求和管理实践。紧盯五大市场，积极应对全球宏观经济和国内外金融市场变化。夯实集团市场风险限额管控，支持集团金融市场业务发展。持续优化风控模型与信息系统，积极探索智慧化、数字化领域创新。

着力提升集团风险并表管理

落实并表管理监管要求，持续提升集团并表管理质效，加强风险穿透监控，夯实国际化和综合化高质量发展基础。加强银行类子公司统筹管理，深化非银行子公司一司一策全面风险管理，优化风险偏好和限额管理，不断提升风险防控能力。



稳步推进集团产品风险管理

优化集团产品风险管理制度，更新完善集团产品目录，明确产品风险管理三道防线部门和各级机构职责分工，加强新产品、存续期、变更和退出全生命周期风险管理。

积极建设智能化风控体系

启动企业级智能化风控平台建设，设计开发风险计量、风险视图、监测预警、风险决策 4 个企业级服务中心，夯实以数据中台为基础的风险数据底座服务能力，推动风险预警、策略、模型、视图方面管理向企业级、集约化、智能化升级。

持续优化完善模型风险管理

推进模型分级分类管理，完善模型风险管理政策体系，持续提升模型开发、验证、审批、监控、应用、退役等全生命周期管理，保障各类模型审慎、有效、平稳运行。建设模型风险管理系统，加强模型风险识别与监测技术研究，提升风险管理前瞻性。

内控体系

▶ 内控建设

信贷领域内控管理

报告期内对绿色信贷业务开展了合规监测与检查，推动完善绿色信贷业务内控管理机制、完善绿色信贷发展规划、积极拓展绿色产业优质客户等工作，助力绿色金融高质量发展。

内控机制建设

强化责任评议认定制度建设，审议通过了《总行责任认定委员会工作规则（2023年版）》及9项风险事件责任评议及认定管理办法，并加强与《员工违规行为处理规定（2022年版）》的匹配衔接，进一步规范了全行各类风险事件责任评议认定工作。

员工异常行为监测

加快模型建设，进一步优化系统功能，升级“管理维度”监测模式，构建“违规指数”体系，实现对基层管理单元的管理情况进行智能化评价。新增“加强型监测”功能，强化对关键岗位、有权审批人员异常行为的分析深度。

案件风险防控

压实案防主体责任，推动案防机制有序运行。报告期内召开2023年总行案件防范工作领导小组会议，年中召开全行案防工作会议。

在全行组织案防履职督导，重点关注案防责任落实和“两化”管控体系有效性。总行成立3个案防履职督导组，对6家分行开展现场督导。

印发实施《关于2023年深化涉刑案件与风险事件联防联控的指导意见》，聚焦重点客户、重点领域、重点岗位、重点机构、重点场所5个重点领域，制定案防工作要点。

持续优化涉刑案件考核激励机制，加大案件自查发现和追赃挽损正向激励力度。

开展“双月一主题”警示教育，制作六期警示教育短视频，累计超181万人次点击学习。

深化员工异常行为排查和重点异常行为持续治理，实施员工违规经商办企业常态化治理，坚持动态清零。持续开展信用卡套现、出借账户、过度担保、异常借贷或投资等四类异常行为专项治理。

▶ 反洗钱情况

报告期内，本行集团反洗钱以“风险为本”原则为指导，以“一个基本框架、五大管理支柱”为着力点，建立健全自我驱动式的洗钱风险防控机制。规范集团反洗钱标准，实施反洗钱集中尽调改革，强化洗钱风险评估与管控，优化智能监测分析报送模式，建设数字化反洗钱生态体系，加大反洗钱监督和考核力度，扎实反洗钱宣传培训工作。

境外机构反洗钱工作

推进境外机构反洗钱尽职调查（KYC）标准化建设，规范境外机构客户洗钱风险评估方法，丰富境外反洗钱管理工具，举办境外反洗钱实务网络培训班，加强境外机构反洗钱核心人员履职能力培养。

系统建设

重视对反洗钱科技资源的投入，打造面向本行境内外机构及同业的反洗钱金融服务平台“工银BRAINS”。



境内版

持续优化业务流程和标准，重构大额和可疑监控功能，加强系统用户管理，强化客户洗钱风险分类系统与业务部门的对接，有效发挥反洗钱系统防风险、促发展的合规价值。



境外版

强化重点机构推广应用，建成一批境外推广示范机构，持续优化系统功能，满足各机构监管要求与管理需要。



输出版

积极响应监管“推动大型银行向中小银行输出风控工具和技术”的号召，有力促进本行与金融同业反洗钱风险防控水平的整体提升。

▶ 合规管理情况

报告期内，本行积极加强合规文化建设，优化集团合规治理架构，强化合规风险一道防线履职。按照境内机构统筹管、境外机构分类管、综合化子公司穿透管、总行部门专业管的集团合规管理思路，强优势补短板，聚焦重点领域和重点环节持续提升合规管理质效。持续健全以基础制度为根本、专项办法为延伸、员工行为规范为保障的合规制度框架，加大合规资源保障，强化关键岗位合规人员准入管理，开展常态化、系统化和多样化的合规培训，持续提升集团合规管理信息化水平，优化完善合规管理工具，做好重点领域合规检查，提高非现场监测力度，积极防控合规风险，保障全行稳健经营发展。

人力资源治理

境内机构人才体系与关键队伍建设

▶ 保持招聘规模同业领先

不断健全招聘引才体系，招聘规模继续保持同业领先。根据国家法律法规及本行招聘录用管理办法，坚持“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的原则，严把金融从业人员准入关。坚持对应聘人员统一标准、一视同仁、平等对待，要求各机构不得设置和公开发布国籍、民族、种族、性别、婚姻状况、宗教信仰等歧视性条件，不得设置与岗位要求无关的条件，为求职群体提供公平竞争的机会。依托全行招聘系统和人力资源管理系统，强化数字化、精细化管理水平，确保招聘过程信息公开、过程公正、结果公平。

▶ 深入推进银校人才合作，推进产教学研深度融合

进一步拓宽高校合作范围，与中国人民大学、中央财经大学等重点高校签订人才合作协议，在就业支持、人才共育、科研交流等方面深化合作，推进产教学研深度融合。推动分支机构与辖内重点高校加大人才合作力度，在产学研合作、就业实习推荐、培训资源共享等方面实施有益探索。举办第二届“清华经管-工银星辰”暑期实践课堂，打造“集中授课+现场实践+课题研究”三维一体培养模式，提高对优质生源的就业吸引力。

▶ 着力打造高素质专业化金融人才队伍

加大优秀青年人才培养力度，健全星辰管培生引进培养机制，举办入行3年及以上管培生能力提升训练营，组织总行级星辰管培生轮训，加强初级管理人员储备。

加强科技人才培养，推动科技与业务人员交流培养，打造“人力招聘、科技培养、业务使用”的科技人才“蓄水池”模式，加快数字化基因向全行渗透。

建强对公信贷人才队伍，启动大对公板块核心人才培养项目，通过相关条线各层级人员交流，增强队伍信贷服务能力，发挥支持实体经济的主力军作用。

优化新员工培养体系，深化新员工从入职到成长的进阶式培训，系统提升新员工的专业能力及综合素质，进一步完善新员工招聘培养链条。



优化基层员工职业发展路径，坚持业绩导向、价值导向、能力导向，加快综合素质高、专业能力强、业绩表现好的基层员工成长发展。

教育培训体系

▶ 培训平台建设

报告期内，本行顺应教育培训数字化转型发展趋势，持续推动线上学习平台建设。



研发推出“教育培训中台”并在9家分行试点运行，聚焦基层行举办培训班的工作痛点，围绕不同岗位层级的培训需求，将培训专业支持融入到基层行日常培训组织工作中，强化培训资源有效供给。



持续开展工银研修中心网络平台功能创新和体验提升，相继实现课程一键分享、微信扫码学习、培训与行内办公系统联动等功能迭代，持续提升平台智能化水平，为员工专业能力和综合素养提升提供平台支撑。



上线新一代考试系统，以科技创新驱动效率提升、优化系统功能与交互体验，重塑考试认证管理模式。优化考试证书系统，实现社会资格申报对行内资格认证的“一站式”服务，为全行9,801位员工自动匹配行内证书12,952个。

▶ 培训资源建设

开展“月享好课”线上学习活动

为进一步加强基层员工人文关怀，从近千门线上课程中，遴选25门业内认可度高的人文课程，按月推送全行员工学习，员工可根据个人兴趣自愿学习。

持续深化“全员阅读”活动

持续10年开展“全员阅读”活动，向全行员工提供荐书、购书、享书的多渠道学习服务，丰富员工精神文化生活、拓展员工学习培训形式，报告期内“全员阅读”活动，覆盖境内55家机构、约40万员工。

丰富线上培训资源

聚焦全行战略重点，开发“GBC工作”和“三道口、七彩池”战略型案例，开展第二届全行微课共创活动。以课程库、教材库、案例库建设为主线，采取外部引进、自主研发、员工共创等多种模式，累计开发线上学习课程10,979门，教材277本，案例3,237个，较好地满足了全行员工移动化、碎片化、个性化的学习需求。

▶ 特色培养项目

国际化人才培养项目

本行自 2011 年起启动实施国际化人才培养项目，每年选派优秀员工赴境外学习和工作，

截至报告期末

已累计向全球 **15** 所知名院校派出 **750** 人进行学习研修

报告期内为适应新形势下国际化人才培养新需求，项目聚焦于培育具备全球经营管理能力的中高级管理人员，面向 30 名境内国际化经营相关岗位干部以及外派储备干部，开展“境内培训（3 个月）+ 境外研修（4 个月）+ 实岗锻炼（3 个月）”的培训。

与境内高校和培训机构合作情况

本行采取内外合作的方式，持续与知名高校及培训机构开展合作，实现内外部培训资源深度融合。

报告期内，与清华大学、北京大学、中国人民大学、上海交通大学、浙江大学、中欧国际商学院等合作“工银领导力”“信贷分管行长（派驻信贷风险官）能力提升培训二级分行行长经营能力提升”“省会城市行竞争力提升”等培训项目，对不同层级、不同机构的群体开展了差异化、针对性培训。

报告期内，继续加大引进外部优质培训资源力度，在原有 25 家高校合作范围基础上，持续拓展本行外部培训合作渠道资源，引进 10 家优质境内财经类、理工类及研究型高校，展期 2 家优质外语类高校。

领导力培训

本行不断完善管理人员领导力发展提升体系，按年龄段和成熟度，分层分类统筹安排教育培训、实践锻炼，提升各级管理人员专业能力和领导水平。

针对高层管理人员，以培养全球战略眼光、科学思维方式、强烈创新意识，善于抓班子带队伍、聚人才等为主要目标，面向境内机构一把手实施“工银领导力”培训，强化与服务中国式现代化相适应的领军人才支撑。

加快优秀年轻干部培养储备，面向各年龄段优秀年轻干部，实施 2 期中青年干部培训，覆盖来自境内外各层级 140 名优秀年轻干部。

充分整合行内外优质师资资源，面向全行二级分行行长策划实施了 6 期经营能力提升培训和 1 期省会城市行竞争力提升培训。



全行网点负责人轮训项目

报告期内启动全行网点负责人轮训项目，采取线上线下相结合的方式，细分旗舰、非旗舰网点及不同负责人任职年限，精准分类施训，线下加大交流研讨和参访学习课时比重，线上配套精品微课学习。计划用 2 年时间完成全行 2.4 万名网点负责人轮训全覆盖。



“工银繁星计划”新员工培训项目

为进一步强化年轻干部梯队储备力量、助力新员工成长发展，本行迭代实施“工银繁星计划”新员工培训项目，按照“签约保温（签约后）”、“岗前培训（上岗前）”、“适岗融入（第 1 年）”、“关键成长（第 2-3 年）”四大阶段，开展全链条、进阶式培训，提升新员工履职能力和综合素质。

高质量建设全行新员工导师辅导机制，实现规范化导师管理制度在境内各分行、直属机构、子公司的全面覆盖。建立约 2.5 万人的导师队伍，在专业和成长两方面进行陪伴式引领。完善导师制基础支持体系，印发《导师带教手册开发指南》《导师制建设经验集》等实用工具书，指引各层级机构推进导师制建设。建立导师常态化培训机制，研发 10 个主题、22 门导师培训课程。

印发《新员工培训教材（2023 版）》，按照新员工初入工行、在一线实岗锻炼和在专业条线发展三个阶段，编写《走进工行》《入门岗位手册》《专业岗位手册》，分别打造工行及人力资源政策“说明书”、入门首个岗位实操“手边书”和规划未来专业发展的“指引书”。

打造新员工培训课程中台，为各机构提供线上线下课程菜单式服务。线下聚焦职场沟通、职业发展、企业文化、公文写作、办公软件等主题，形成 94 门行内优质面授课程师资名单和 31 门行外课程清单。线上持续扩充工银研修中心网络平台“新员工培训专区”课程资源，设立 16 类、230 余门线上课程，充分满足全行新员工自主学习需要。



▲ 本行湖北分行 2023 届新员工共同绘制的湖北分行 2023 年“工银繁星计划”巨幅海报。

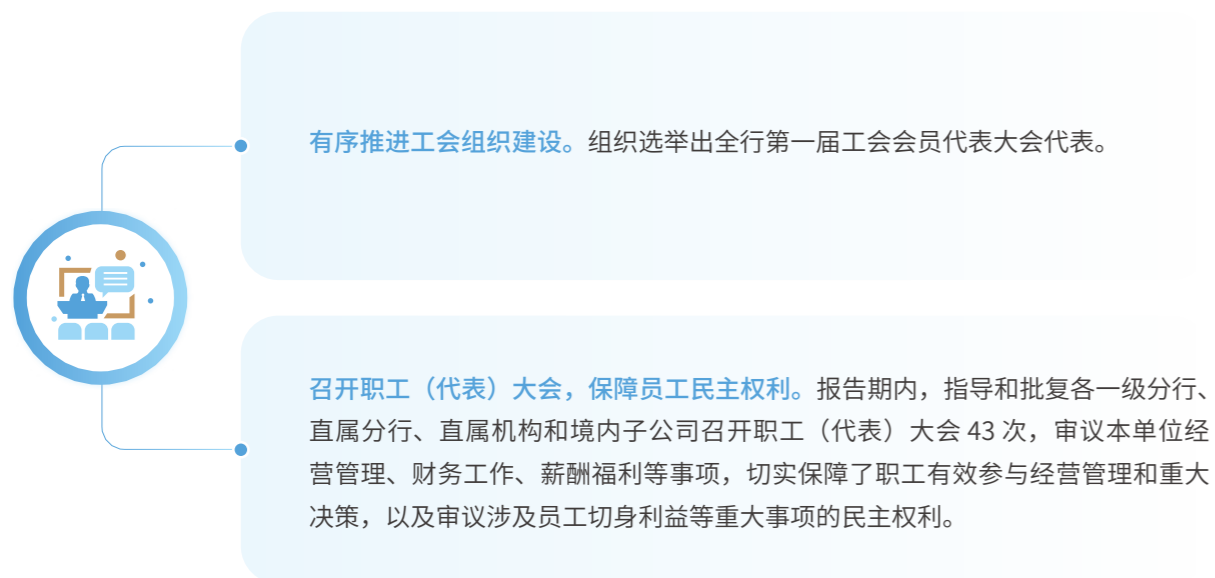


打造“工银研究”品牌，建设一流智库

本行坚持以人民为中心的研究导向，制定了深化研究体系改革方案，进一步整合全行研究资源，拓展研究领域，加强基础研究、国际金融研究、行史与金融史研究等方面的研究资源投入，构建立体高效研究生态体系。围绕金融服务实体经济、防范化解风险、深化金融改革，推出了一批高质量研究成果，发挥了研究服务决策、服务客户、服务基层、服务员工作用，“工银研究”品牌价值日益凸显，一流智库建设稳步推进。

境内机构民主管理

▶ 维护员工合法权益，依法实施民主管理



▶ 员工满意度

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖各个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制。报告期内，通过抽样方式对全行超 10 万员工开展了员工满意度调研，整体满意度超过 90%。同时，从调研中了解到全行数字化转型、重点战略落地实施等工作得到广大员工的高度认可。

职业健康与薪酬福利体系

▶ 职业健康

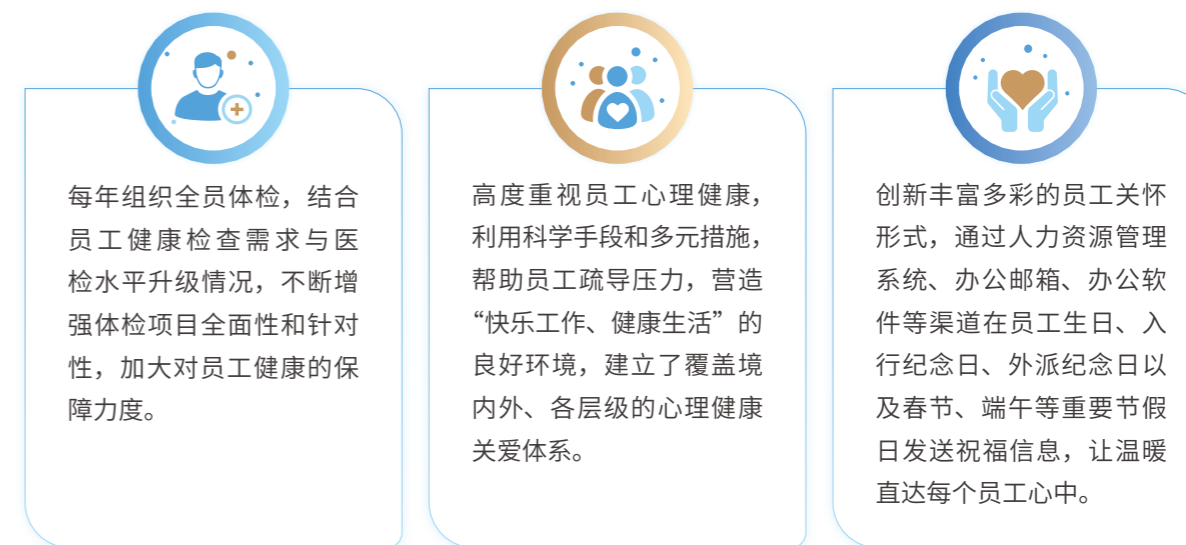
科学制定年度集团用工计划

按照“扩招聘、稳就业、有结构、提质量”的总体思路，编制年度用工计划，突出人力资本效益效率向，做好人员流量管理，夯实人才队伍基础，通过人员有序更新和梯次置换，加快形成更加科学合力的人才布局，为全行高质量发展提供人力资本支撑。

健全员工行为管理规范体系

本行高度重视员工行为规范管理，修订印发《员工行为守则》，组织各专业条线制定从业人员行为细则，健全完善“正面有规定、反面有禁止、违反有处罚”三位一体的全行员工行为规范管理体系。将《员工行为守则》作为员工行为价值观层面的指导文件，组织全行开展专题学习，并纳入新入行员工、新上岗员工的制度培训体系，强化合规从业理念全员、全程、全方位覆盖，为员工职业生涯保驾护航。

持续加强员工关爱



▶ 员工关爱活动

本行长期将文明单位创建作为激励引导各级单位和广大干部职工干事创业的重要抓手，依托文明创建充分展现服务实体经济、助力普惠金融、文明优质服务、履行社会责任、做好金融工作“五篇大文章”的良好形象，实现文明创建与业务发展融合共进。

大力弘扬雷锋精神，连续九年开展学雷锋集中宣传月活动，营造“人人学做雷锋、人人争当雷锋”的良好氛围。

1家支行获评“全国学雷锋示范点”，为金融系统**唯一**一家获奖单位

3家单位和**5**名个人获评全国金融系统“学雷锋活动示范点”和“学雷锋模范”，获奖层级及数量**居金融系统首位**

本行组织开展首届“工银海外机构文化建设先进单位”荣誉称号暨国际化30周年表彰活动，表彰了10家在彰显大行担当、引领价值创造、助推文化传播等方面发挥示范引领作用的先进单位。

弘扬创新理念，激发员工干事创业精气神。发布《创新引领未来》创新文化宣传片，加强创新文化传导，激发全行创新创造活力。建立创新文化教育基地，通过图文展板、电子视频、互动体验等形式传导创新理念。

大力抓好青年典型的选树宣传和对外展示，全行共有**14**家青年集体获评“全国青年文明号”。

全行共有**17**个集体和**5**名个人获得国家级荣誉表彰，其中首次组队参加“振兴杯”全国青年职业技能大赛主体赛并荣获铜奖。

另有**130**个集体和**230**名个人获得全行级荣誉表彰，进一步提升和激励广大青年员工岗位建功的热情和积极性。

▶▶ 荣誉表彰制度

本行建立了具有自身特色、体现激励效应的“1+4”荣誉表彰制度体系。



设立全行最高综合类荣誉表彰

“工银卓越奖章”

各业务条线荣誉表彰

“工银成就奖” “感动工行” “创新工行” “大行工匠”
“大行菁英” “全球荣誉雇员” “合规标兵”

等荣誉称号

▶▶ 境内机构薪酬政策及优化机制



维护境内员工合法权益

▶▶ 完善员工申诉机制与程序

本行根据国家法律法规，制定《劳动合同管理办法》，推进劳动争议管理制度化、规范化。

▶▶ 员工带薪休假制度安排

本行积极保障员工正常休假权利，员工按国家规定享受带薪年假，员工年休假在年度内可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要确有必要跨年度安排的，结合实际灵活掌握。



数字金融

数字工行建设情况

加快推动数字工行 D-ICBC 建设，以“数据和技术”为驱动，加速数字金融创新，为业务经营赋能，为风险防控护航。

截止报告期末

本行累计授权专利 **3,569** 件



持续完善业务服务体系，做强对外服务平台更好赋能市场拓展

做强手机银行、工银 e 生活平台，开创金融服务与生活服务融合互促、自有平台与开放平台优势互补的新局面，上线全新财富页签及个贷栏目，支持营销推送内容智能化配置，开展“悦享中国”“e 生活小站”等主题营销活动。手机银行移动端月活客户 2.29 亿户，工银 e 生活月均活跃客户达到 1,466 万户。深化开放银行建设，加强外部生态合作。打造“工银聚”对公数字化服务输出品牌，为对公客户提供账户、结算、全球现金管理、融资、供应链金融等一揽子服务。服务境内外企业跨境金融业务需求，建立链接全球的支付清算体系，打造“工银全球付”等全球现金管理服务。

加快构建数据驱动的经营管理新模式，做优对内服务平台更好赋能员工

柜面通加快推进客户全旅程服务建设，完成多渠道线上预约、到店精准识别引导服务的全行推广。营销通个人平台聚合零售专业入口，创新构建客户经理千人千面履职工作台；营销通对公平台推出移动端专版，满足客户经理外出展业需求。工银 e 办公推出全新 5.0 版本，推动各专业系统接入集中待办中心，员工触达率保持在 90% 以上。加快推动“技术换人”，数字员工承担 3 万余个自然人的工作量，为员工减负赋能。

持续提升全面风险管理能力，推进风险管理向智能化转型

通过搭建企业级风险数据平台，强化集团内数据穿透，实现集团视角“五个一本账”全面风险管理视图；完善“联防联控”风险防控体系，依托实时数据仓库等技术，迭代升级风控监控模型提升欺诈风险识别精准度，及时阻断高风险交易。向超 400 家同业机构输出风险防控工具及服务，推动提升行业整体风险防控能力。

扎实推进体制机制变革，促进数字基因深耕厚植

通过集中优势资源有效解决技术架构转型、经营管理方面的紧迫难题，促进创新型、复合型人才培养。建立金融科技伦理机制，把科技向善的理念嵌入金融产品研发全生命周期，提升新形势下的科技管理有效性、公平性、普惠性。持续完善集团内跨条线、跨机构联动的数字化运营体系，部署数字化运营策略超 7 万项，线上触客超 4 亿客户，推动基金、理财、保险等重点产品销售交易显著提升。大力开展面向数字化转型优秀项目的创新激励，突出实干实绩导向，发挥标杆示范效应。

持续夯实数字技术支撑体系，为数字化高质量发展奠定坚实基础

积极推进技术架构转型。完善高可用及灾备保障体系，持续提升网络安全防护能力。加强数据安全保护，建立完善的数据安全组织架构及流程规范体系，从业务制度和技术控制两端开展数据保护治理工作。加快 AI 大模型、量子计算等前沿技术研究成果向业务价值转化。

升级研用融合的前沿技术体系

建成同业首个全栈自主可控的千亿级 AI 大模型技术体系，全面领跑同业实现八大领域创新应用。



▲ 2023 年 12 月 9 日，本行时任副行长张文武出席 2023 年“工行杯”全国大学生金融科技创新大赛总决赛并致辞。

业务系统连续性

本行始终坚持“安全生产第一”指导思想，积极采取有效措施确保全行信息系统保持平稳运行。进一步强化信息系统连续性运作能力，持续完善信息系统连续性运作计划。



▲ 2023年3月16日，本行时任执行董事、副行长郑国雨通过线上视频为全行数据建模与应用优秀成果展示活动决赛致辞。

数字金融服务

支持数字经济发展方面

报告期内，本行全力支持数字经济发展，印发《关于加强金融支持数字经济高质量发展的意见》，加强对新型数字基础设施建设、数字技术创新和薄弱环节、平台经济规范健康持续发展、产业数字化转型等重点领域的综合金融支持，服务重大项目工程建设、重点企业创新发展。

数字化运营方面

一体化统筹对公营销通系统与数字化运营平台，通过客户运营连通对内管理和对外营销，智能支持客户经理维客拓户。以数据为支撑研发构建客户营销模型，建立“线上+线下”协同的数字化运营模式，优化数字化营销运营管理，强化对客户经理的智能化支持。

数字化风控方面

落实“主动防、智能控、全面管”风险管理要求，利用大数据、人工智能等手段和行内风控技术成果，推动构建全流程“智能风险防线”。

数字化管理方面

紧密围绕战略任务和经营目标，建设优化对公营销通系统，打造总分行对公客户营销管理的综合性数字化支持平台，持续提高数字化经营服务能力。系统建设坚持开放创新理念，着力改进用户体验，搭建全量客户管理体系，显著提升了数据质量。

数字化服务方面

坚持“以客户为中心”理念，紧盯企业数字化转型需求，建立高效响应、敏捷迭代、持续跟进的大型企业集团数字化服务机制，通过数字化方式进行产品、服务、场景和模式升级，为企业提供“工银聚融”数字化综合金融服务。报告期内累计为超过200家大型央企、龙头企业提供数字化综合服务。



案例

数字普惠中心

报告期内，本行数字普惠中心揭牌仪式在北京举行。

本行加快数字化转型步伐，发挥金融科技优势，推动数字普惠业务实现跨越式发展。为持续提升普惠业务高质量、可持续发展能力，本行将原网络融资中心管理模式进行优化，并升级为数字普惠中心。新挂牌的数字普惠中心将专注于面向小微企业提供经营性线上融资产品的设计、研发与运营，深化数字科技应用，优化信贷产品体验，锻造“精准、流畅、聪明”的服务品质，更好地服务小微企业主、个体工商户、农业种养殖户等经营主体，将数字普惠打造成为“数字工行”建设标杆。



内部治理

网点竞争力提升

报告期内完成“深化改革、转型升级、减负攻坚、夯基固本”各项任务。



启动网点“百家示范 千家引领 万家提升”工程，开启网点竞争力提升新篇章。

以转型创新为关键，做强网点功能。加速“对公对私、资产负债、本币外币、线上线下”业务下沉。

网均个人 AUM 提升

12.0%

普惠贷款网点营销发起率

98.1%

个贷业务推荐网点覆盖率

95.8%

助力激发市场主体活力



持续深化“工银网点通”平台建设，推进网点全生命周期经营管理数字化改造，网点数字化管理能力有效提升。

实施网点管理体制变革，持续加大薪酬、职数等资源向网点投入，实施基层一线绩优员工专属激励，全面推进网点岗位职责优化。

网点人员占比提升至

56.7%

客户经理占比提升至

38.9%

网点人力资源效能
显著提升



实施百佳网点负责人、运营主管磐石、客服经理琢玉等精品培训项目，提升人员履职能力和综合素养。

运营服务数字化转型

全面启动网点运营改革深化试点

有序推进新模式、新流程对客户服务。在全行推广网点预约服务新流程，实现多渠道预约接入、预约信息实时共享、网点主动服务触达，为客户提供线上线下无缝衔接的顺畅体验。依托“柜面通”率先试点个人账户、遗产继承等痛点业务新流程；在外汇业务、对公开户等典型场景研发应用远程在线服务。

在浙江、河北等 5 家分行成功试点现金数字化服务模式

柜口现金替代率达 90%；全面推广金库智能化建设，现金清分、网点领缴等 8 类场景日均业务量超 3 万笔，推进 AGV 车、机械臂等智能化自动设备应用，实现现金搬运、清点、保管等自动化处理，有效降低人工操作负荷，提升金库运营效率。

深化“工银账户通”对公账户专属服务品牌建设

全行推广集团客户“异地宝”开户综合服务、非企业客户便捷开户等多项账户服务，同业首家实现“客户类型全覆盖、线上线下一体化、基础产品全渗透”账户服务新格局。

深化线上线下一体化运营模式应用

已覆盖实物类、信息类、现金类、账户类、外汇类等 5 大板块、35 类个人及对公高频业务，报告期内为客户提供“一点接入、全网响应、全程透明”的高品质便捷服务，同比增长约 36%，重点场景线上替代率稳定在 90% 以上。

打造“我要办税”“云填单”等服务品牌

同业首家推出线上化一站式银税服务，日均替代柜面业务量 18 万笔。

加快智能技术赋能业务运营

加速数字客服经理在密码重置、借记卡挂失、客户信息修改等高频场景部署应用，提升网点效能。

集团集约运营体系全面夯实

在保障 15 家亚太机构集约运营业务高效平稳的基础上，顺利施工银欧洲及辖属 6 家机构存贷汇等关键业务标准化、规范化集中运作。

社会责任 (ESG) 管理与绩效

社会评价



<p>第 1 名 连续十一年位列 “全球银行 1000 强” The Banker 英国《银行家》杂志</p>	<p>第 1 名 连续九年位列“全球企业 2000 强” (2013-2021) 美国《福布斯》杂志</p>
<p>第 1 名 连续十一年位列“世界 500 强” 全球商业银行 《财富》杂志</p>	<p>第 1 名 连续八年位列“全球银行业 品牌价值 500 强” Brand Finance</p>
<p>第 1 名 第八次位列 “中国企业品牌价值榜” 中国品牌建设促进会</p>	<p>第 1 名 连续三年位列“陀螺”评价体系 全国性商业银行综合评价榜单 中国银行业协会</p>
<p>中国最佳银行 美国《环球金融》杂志</p>	<p>中国最佳企业银行 香港《亚洲货币》杂志</p>

<p>AA MSCI ESG 评级</p>	<p>2023 银行业 ESG 综合 表现榜单榜首 中国银保传媒</p>	<p>上市公司 ESG 最佳实践案例 中国上市公司协会</p>
<p>可持续发展年度最佳奖项 2023 优秀案例 安永华明会计师事务所</p>	<p>2022 年度 杰出责任企业 《南方周末》</p>	<p>2023 年度 责任企业 《中国新闻周刊》杂志</p>
<p>2023 中国企业 ESG “金责奖”年度可持续发展奖 2023 中国企业 ESG “金责奖”责任投资最佳银行 新浪财经</p>	<p>2023 企业 ESG 年度 特别案例 新华社 / 中国企业改革与 发展研究会</p>	<p>年度 ESG 卓越实践案例 中央广播电视总台 (财经节目中心) / 中国企业改革与发展研究会</p>
<p>2023 年度中国金融业上市 公司 ESG TOP10 榜单 中国公司治理 50 人论坛</p>	<p>中国最佳 可持续金融银行 香港《财资》杂志</p>	<p>中国最佳 转型金融银行 美国《环球金融》杂志</p>

媒体	奖项
绿色金融	
新加坡《亚洲银行家》杂志	中国年度绿色可持续银行
《金融时报》(中国)	年度最佳绿色金融服务银行
《南方周末》	中国新金融竞争力榜绿色金融榜之银行榜 TOP1
新浪财经	2023 中国企业 ESG “金责奖” 最佳环境 (E) 责任奖项
《华夏时报》	第十七届金蝉奖 -2023 年度绿色金融服务机构
公司治理	
《董事会》杂志	金圆桌奖
中国上市公司协会	公司治理最佳实践案例
	董事会最佳实践案例
中国上市公司百强高峰论坛	中国百强企业奖
	中国道德企业奖
	中国百强特别贡献企业奖
金融科技与数据安全	
新加坡《亚洲银行家》杂志	国际最佳数据管理项目
美国《环球金融》杂志	中国最佳金融科技创新
	中国最佳企业数字银行
香港《亚洲货币》杂志	中国最佳数字解决方案银行
香港《财资》杂志	中国年度数字银行
消费者权益保护	
《中国银行保险报》	2022 年度中国银行业保险业服务创新优秀案例
人力资本发展	
前程无忧	2023 中国典范雇主
前程无忧	2023 雇主品牌影响力典范
智联招聘	2023 中国年度最佳雇主 TOP100
金融服务可得性	
《金融时报》(中国)	年度最佳普惠金融服务银行
《银行家》(中国)	年度普惠金融服务创新优秀案例
《经济观察报》	年度卓越普惠金融银行
志愿者服务	
中国金融出版社	社会责任年度案例奖 (银行保险机构类)
《南方周末》	年度公益案例

社会责任管理

境内机构社会责任 (ESG 与可持续金融) 内涵

本行《社会责任 (ESG 与可持续金融) 工作基本规定》中明确, 社会责任 (ESG 与可持续金融) 是指, 本集团为推动高质量发展, 坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路, 为实现中华民族永续发展提供有效金融支持与服务, 以及有效履行对股东、客户、员工、社会等利益相关方所应承担的责任。包括但不限于:

- 坚持以投融资总量、增量、质量和结构为重点, 充分发挥全口径投融资功能, 聚焦主责主业, 重点发展制造业金融、科技创新金融、普惠金融、乡村振兴金融, 大力支持国家重点战略实施和重点项目, 为中国式现代化、经济高质量发展、社会全面进步提供具有支撑作用的投融资金融服务。
- 尊重自然、顺应自然、保护自然, 优化绿色投融资政策与标准, 大力发展绿色金融和循环经济金融业务, 提高绿色投融资占比, 有序有力推进高碳金融资产调整, 发挥金融主渠道作用, 推进降碳、减污、扩绿、增长, 促进陆地和海洋生物多样性保护, 助力蓝天、碧水、净土保卫战, 支持水利工程建设和清洁饮水工程, 发挥促进人与自然和谐共生的金融功能。
- 持续深化普惠金融发展, 不断提升“双创”、再就业、乡村振兴和社区金融服务水平, 促进充分就业和体面工作; 发展三农金融与乡村振兴金融、能源金融、物流金融业务, 做好乡村振兴定点帮扶工作, 为粮食安全、能源安全、供应链产业链安全提供优质金融服务, 为消除饥饿、廉价清洁能源、可持续发展贡献金融力量; 优化金融资源区域布局, 助力重点区域、欠发达地区、老少边地区协调发展; 为城市基础设施建设和城市管理提供优质金融业务, 助力城市网路功能完善和可持续城市社区建设。
- 以人民为中心, 优化金融服务质量, 创新金融产品, 为优质教育、卫生与健康福祉、司法公平正义、负责任消费、健康中国、体育强国、养老保障、个人住房和消费需求等领域提供优质金融服务, 致力于满足个人客户对金融服务的新期待、新需求, 实现人民对美好生活的向往。坚持诚信经营, 提升企业文化建设水平, 坚守符合社会主义核心价值观的金融伦理, 切实保护金融消费者隐私和数据信息安全, 维护金融消费者合法权益。完善客户金融财富管理体系, 有效保护客户金融资产安全, 促进客户财产性收入增长, 促进共同富裕。
- 强化全面风险管理, 守住不发生系统性金融风险底线, 履行系统重要性银行风险管理和维护金融稳定职责, 高度关注气候风险和其他相关社会风险。
- 持续改善经营质效, 为股东、客户、员工、社会等利益相关方创造更多价值。
- 贯彻落实节约战略, 坚持自身绿色低碳运营, 推进能源资源节约利用; 推动供应商绿色、低碳、可持续发展。
- 以人为本, 关心关爱员工, 完善员工激励机制和培训体系, 发挥职工代表大会作用, 重视和保护员工的合法权益, 注重女性员工就业与职业成长平等。
- 发挥集团社会捐助功能救济助困, 鼓励和引导员工参加志愿者服务, 拓展社区服务渠道, 支持社会公益慈善事业。
- 持续优化 ESG 与可持续金融管理架构, 提升 ESG 管理能力和市场形象。

社会责任沟通

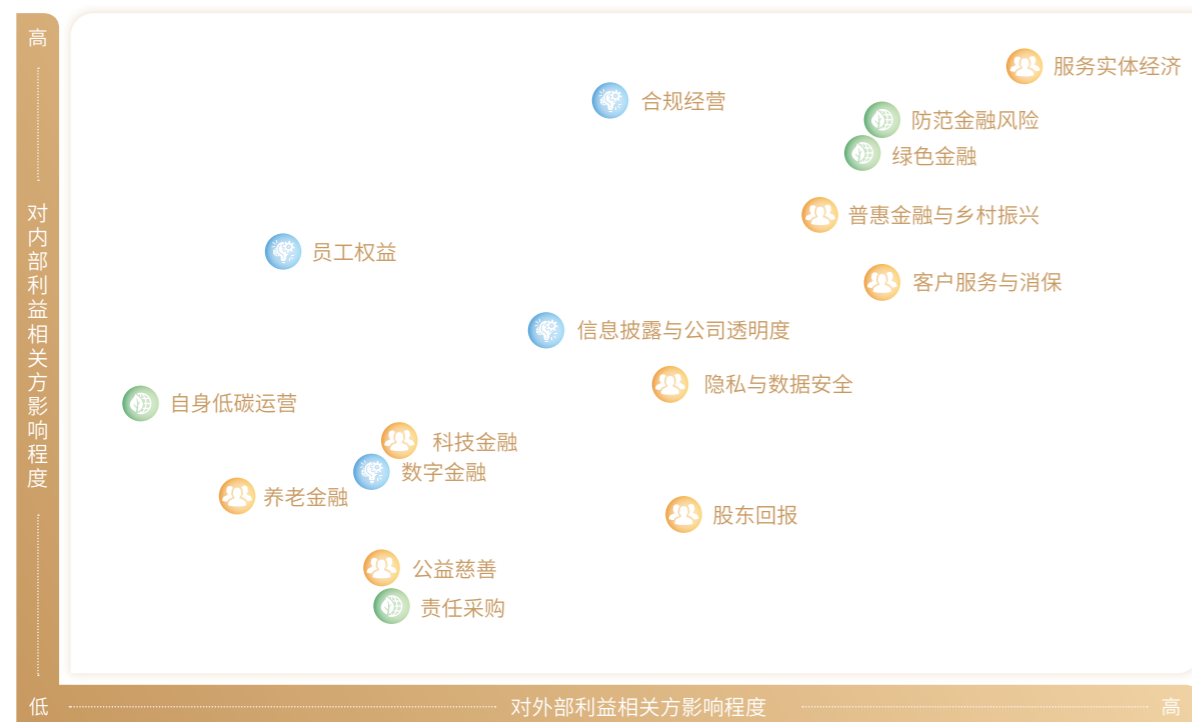
本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。

董事会在 ESG 管理中的领导作用



实质性分析

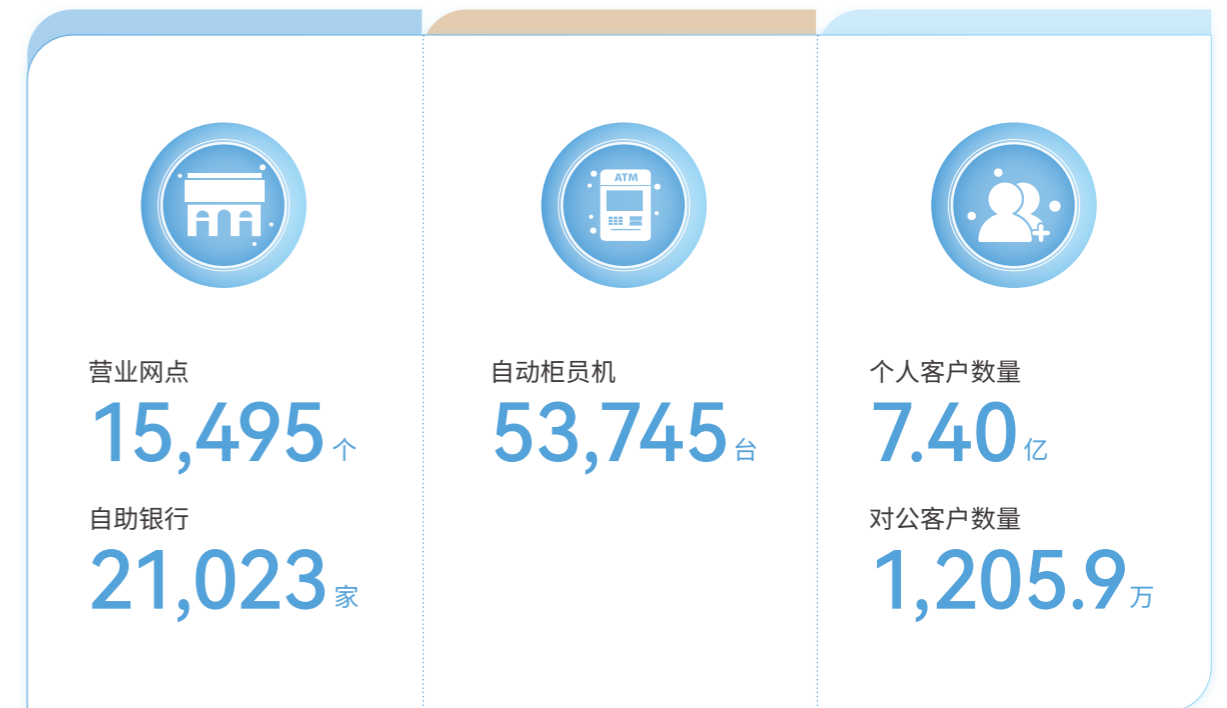
为提高报告的针对性和回应性，报告期内，本行以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，构建实质性分析调查问卷，对客户、投资者/股东、监管机构、集团员工、合作伙伴/供应商、同业、公众、媒体、CSR 专家等进行了访谈，根据调查结果确定可持续发展核心议题。



经济绩效

经营指标	单位	2023	2022	2021
资产总额	亿元	446,970.79	396,101.46	351,713.83
客户贷款及垫款总额	亿元	260,864.82	232,103.76	206,672.45
客户存款	亿元	335,211.74	298,704.91	264,417.74
营业收入	亿元	8,064.58	8,423.52	8,608.80
净利润	亿元	3,651.16	3,621.10	3,502.16
基本每股收益	元	0.98	0.97	0.95
现金分红	亿元	1,092.03	1,081.69	1,045.34
纳税总额	亿元	1,708.16	1,657.88	1,497.45
平均总资产回报率	%	0.87	0.97	1.02
加权平均权益回报率	%	10.66	11.45	12.15
不良贷款率	%	1.36	1.38	1.42
不良贷款	亿元	3,535.02	3,211.70	2,934.29
拨备覆盖率	%	213.97	209.47	205.84
资本充足率	%	19.10	19.26	18.02
核心一级资本充足率	%	13.72	14.04	13.31

注：资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据原银保监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法（试行）》计算。



环境绩效

绿色金融主要指标

本行绿色贷款总量创历史新高。

截至报告期末

本行金融监管总局口径绿色贷款余额

近 **5.4** 万亿元

境内绿色贷款规模与增量

均领先同业



绿色债券承销方面

积极推动可持续发展挂钩债券等 ESG 债券承销发行，助力“双碳”目标实现

密切跟进各行业、各地区客户绿色转型和能源保供等融资需求，积极推动各类 ESG 债券项目落地，报告期内完成包括绿色债券、可持续发展挂钩债券、社会责任债券等各类 ESG 债券 95 只，募集资金 4,500.90 亿元，主承销规模 1,128.75 亿元，切实践行本行社会责任。

积极开展绿债承销，支持绿色经济发展

报告期内完成 41 只绿色债券承销，承销规模 509.08 亿元，为发行人募集资金 2,257.30 亿元，募集资金全部投放于清洁能源、绿色发展等领域，有效支持绿色经济发展。



绿色债券投资方面

积极开展人民币绿色债券投资，为生态文明建设关键领域提供绿色金融支持

报告期内新增投资人民币绿色债券 904 亿元，报告期末绿色债券余额近 2,732 亿元、同比增长 33.5%，有力推动我国经济高质量发展。

稳妥开展外币绿色债券投资，稳步提升市场影响力

报告期内新增投资外币绿色债券 4.29 亿美元、同比增长 3.13%；报告期末余额 12.7 亿美元、同比增长 36.27%。其中新增投资中资发行体发行的绿色金融债券共计 2.22 亿美元，报告期末余额 6.77 亿美元。



境内绿色债券发行方面

报告期内，本行在境内银行间市场成功发行绿色金融债券 600 亿元，为银行间市场本年度发行规模最大的主体；其中，第二期 300 亿元为本行单期发行最大规模的绿色金融债券，第三期 200 亿元为市场首次以报价方式发行的绿色金融债券。



境外绿色债券发行方面

本行于 2017 年建立绿债框架，在该框架下通过发行绿色债券募集的资金，均用于为低碳环保、可持续经济发展和气候变化作出贡献的合格绿色资产提供融资或再融资。截至报告期末，本行共发行 9 笔境外绿色债券，金额合计 199 亿美元，中资同业领先优势持续巩固；已累计获得《财资》、《银行家》、《环球资本》及气候债券倡议组织等颁发的 17 项国际奖项。

报告期内，通过香港、迪拜、新加坡和悉尼四家境外分行成功发行等值 22 亿美元全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券，涵盖美元、离岸人民币和澳大利亚元三个币种，并在香港、新加坡和迪拜三地交易所同时整体上市。通过香港、新加坡、卢森堡和迪拜四家境外分行成功发行等值 20.3 亿美元全球多币种“一带一路”主题绿色债券，涵盖美元、欧元和离岸人民币三个币种，并在香港、新加坡、卢森堡和迪拜四地交易所同时整体上市。上述两笔绿债均同时符合国际资本市场协会（ICMA）绿色债券原则和中国绿色债券原则，募集资金用途聚焦低碳领域，专项用于绿色交通和可再生能源等具有显著碳减排效果领域的绿色项目。

绿色信贷支持项目折合减排情况

项目类别	单位	2023	2022	2021
折合节约标准煤	万吨	7,268.65	7,048.31	4,738.13
折合减排二氧化碳当量	万吨	14,413.28	13,726.53	9,884.69
折合减排 COD	万吨	54.30	35.09	28.38
折合减排氨氮	万吨	13.47	9.29	7.26
折合减排二氧化硫	万吨	2,147.54	2,925.84	1,817.13
折合减排氮氧化物	万吨	1,060.70	2,071.03	1,539.46
折合节水	万吨	9,262.06	10,842.27	7,521.52

自身运营碳排放

碳排放情况	计量单位	2023	2022	2021
碳排放总量	万吨 CO ₂	202.98	202.13	216.26
建筑排放强度	kgCO ₂ /m ²	87.54	85.08	91.91
人均排放强度	吨 CO ₂ /人	4.81	4.47	4.88
直接排放 (范围 1)	万吨 CO ₂	10.06	9.74	12.96
间接排放 (范围 2)	万吨 CO ₂	192.92	192.39	203.30

注：1. 本行聘请外部专业机构盘查资源消耗量，核算碳排放总量，机构范围为境内机构，包括本行本部，一级分行、二级分行、支行、网点，直属机构，境内综合化子公司等。
 2. 碳排放主要由能源使用和温室气体的逸散产生，包括 ISO14064 定义的范围 1、范围 2。其中，范围 1 包括燃料煤、天然气、液化石油气、汽柴油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围 2 为电力和外购热力及冷量导致的间接排放。
 3. 建筑排放强度使用本行建筑面积进行核算；人均排放强度按照本行用能人数进行核算，包括本行雇员，以及第三方合作伙伴在本行的工作人员。
 4. 碳排放总量核算按照《ISO14064-1: 2018 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》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）》《中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中能源的排放因子进行核算。

能源消耗情况

能源消耗情况 (境内)	计量单位	2023	2022	2021
水	万吨	2,461.69	2,553.82	3,156.56
电	MWh	2,446,767.18	2,394,577.27	2,490,745.64
无烟煤	吨	174.35	154.54	1,178.00
天然气	万 Nm ³	2,884.97	2,840.83	3,457.72
汽油	吨	11,041.18	10,050.70	15,169.83
柴油	吨	312.04	326.65	459.56
办公用纸	吨	7,729.32	7,426.70	12,845.49

注：1. 本行主要能源消耗为外购电力、天然气、汽油及柴油，机构范围为境内机构，包括本行本部，一级分行、二级分行、支行、网点，直属机构，境内综合化子公司等。
 2. 汽油消耗统计范围是机动车汽油消耗，柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油消耗。
 3. 水资源消耗统计市政供水。

废弃物统计：电子信息产品

项目类别	单位	2023	项目类别	单位	2023
微机 (主机)	台	677	其他	台	446
显示器	台	581	碳粉	千克	770.8
笔记本电脑	台	462	硒鼓	千克	2,462.7
打印机	台	144	色带	千克	0.5
服务器	台	9			

注：报告期内，本行规范电子产品报废流程，以保证电子废弃物无害化处理，对环境的影响降到最低。

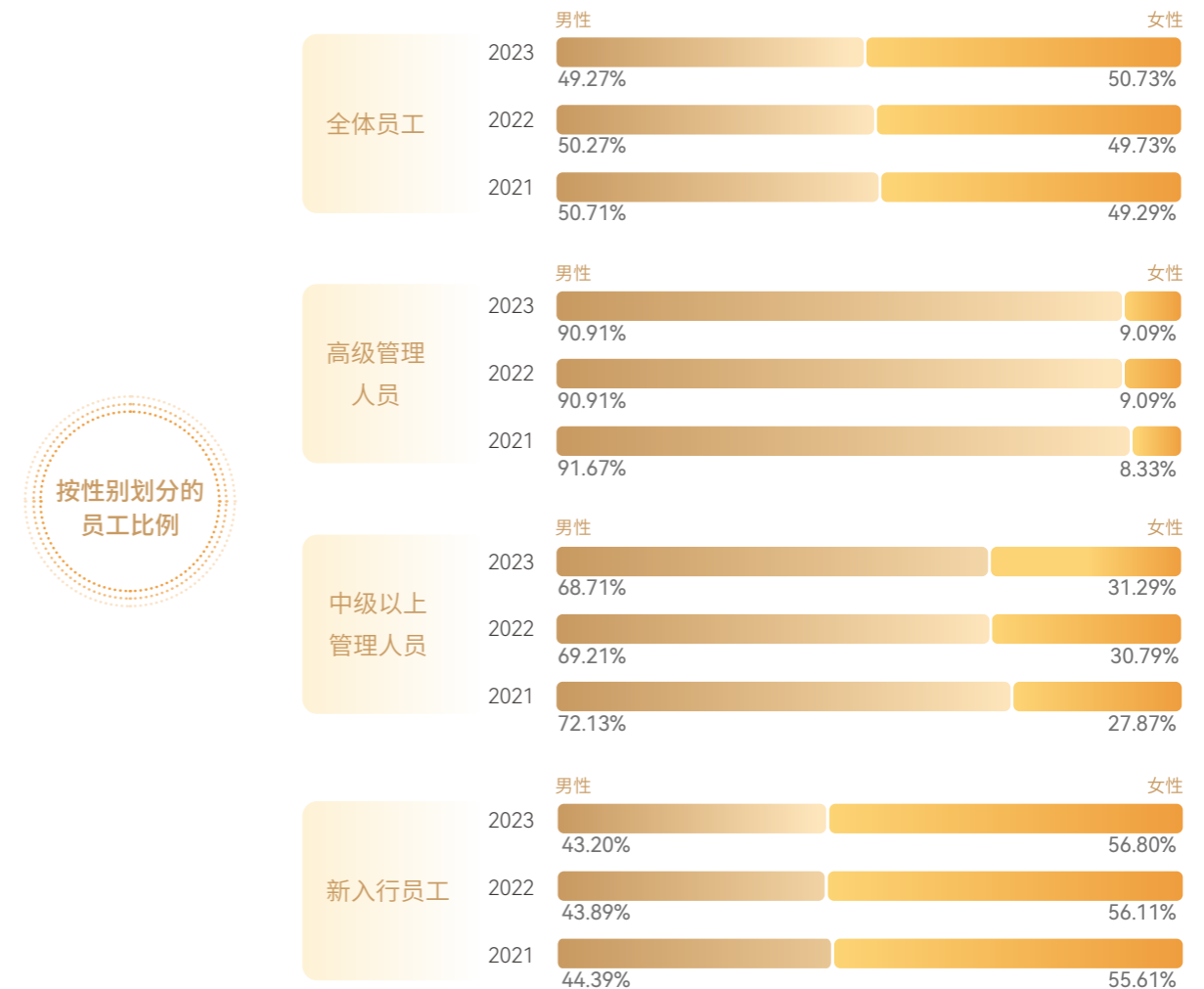
社会绩效

社会领域主要指标

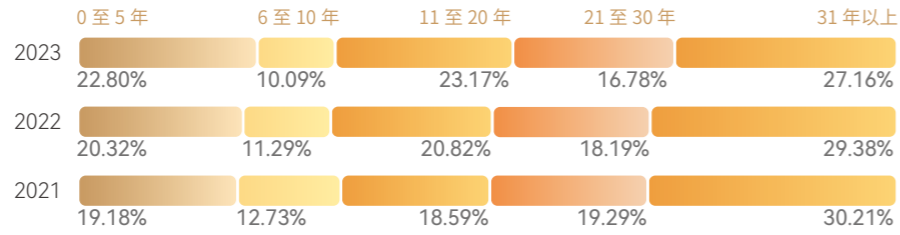
社会领域主要指标	单位	2023	2022	2021
普惠型小微企业贷款余额	亿元	22,277.52	15,503.16	10,990.12
每股社会贡献值	元	3.64	3.15	2.79
员工总数	人	419,252	427,587	434,089
女性员工占比	%	50.73	49.73	49.29
人均培训天数	天/人	10.80	12.03	9.61
对外捐赠	万元	13,535	12,863	11,481

注：1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。
 2. 员工总数、女性员工占比为集团口径。

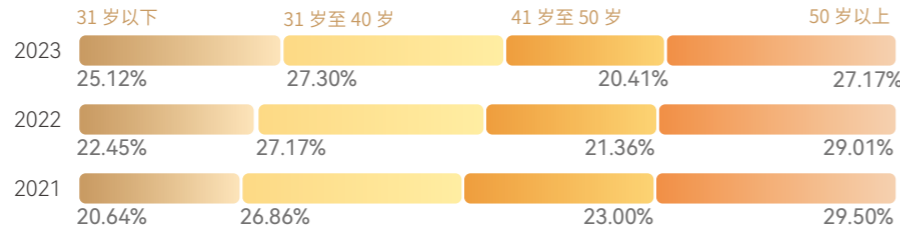
员工概况



按工作年限划分的员工结构



按年龄段划分的员工结构



新增人员数



教育培训

员工参加各类培训的整体平均满意率为

97.92%

举办线上线下培训

4.5 万期

培训

531.9 万人次

报告期内

本行员工培训覆盖率为

99.10%

人均培训

10.8 天

其中

线上培训

1.2 万期

培训

401.73 万人次

线下培训

3.3 万期

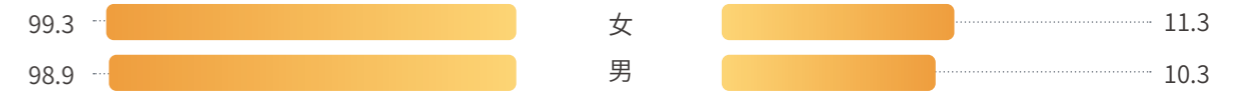
培训

130.13 万人次

培训覆盖率 (%) 各年龄段参训情况 平均培训时长(天)



培训覆盖率 (%) 男女员工参训情况 平均培训时长(天)



培训覆盖率 (%) 各类别员工参训情况 平均培训时长(天)



培训覆盖率 (%) 各层级员工参训情况 平均培训时长(天)



消费者权益保护及投诉治理

消费者权益保护定量指标

类别	单位	2023	2022	2021
公众教育专题活动数	个	7	6	6
公众教育年度累计活动次数	次	218,417	257,029	186,712
公众教育受众人次 (主题活动及覆盖人次)	万人次	216,134	190,685	44,750

客户投诉定量指标

类别	单位	2023	2022	2021
个人客户投诉数量 ¹	万件	20.49	23.84	36.37
每百网点个人客户投诉量	件	1,323	1,524	2,307
每千万个人客户投诉量	件	2,758	3,293	5,168

注：1. 数据为本行“客户之声”系统记录的个人客户投诉数。为更加准确反映客户投诉实际情况，投诉数量已剔除为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉、重复投诉等。

社区服务和普惠金融

截至报告期末

本行普惠型小微企业

贷款余额

2.23 万亿元

较年初增加

6,774 亿元

增速达

43.7%

增量占全行各项
贷款增量的近四
分之一

营业网点数量

15,495 个

自助机具数量:全行自助设备(ATM 和智能设备)

共计 12.99 万台

其中,县域自助设备

5.08 万台

全行县域网点总量达

6,245 家

新增覆盖宁夏、云南等

15 个空白县域

县域网点覆盖率达

86.9%

县域地区网点服务
覆盖范围持续扩大

设置无障碍、适老化
服务设施的网点数量

1.2 万余家

设置无障碍、适老化
服务设施的网点占比

80%

深化线上线下一体化推广,借记卡换卡不换号、个人
资信证明服务场景对网点柜面同类业务替代率

超 90%

青年志愿者活动情况

报告期内,全行青年志愿服务工作情况统计:



常规志愿者活动项目数量

2,329 个

志愿活动开展场次

1.3 万次

参与志愿者活动

12.5 万人次

志愿者活动时长

34 万小时

志愿活动受助人数量

191.2 万人

注:志愿者活动时长按照单人单次参与志愿活动的时长之和计算。

附录

报告编辑团队

组 长 段红涛 官学清

团队成员 战略管理与投资者关系部

王连成 宋李健

海苑苑 白 靖

肖 晶 周瑜倩

杨可昕 邹 政

信贷与投资管理部

李 夺 郑 冲

何 珊 邓凯馨

朱云伟 杜金津

现代金融研究院(深改办)

杨 赫 赵幼力

康 立 沈海峰

姚红宇 刘 翼

报告说明

报告范围

组织范围:本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分,涵盖全集团。

时间范围:2023年1月1日至2023年12月31日,部分内容超出此范围。

发布周期:本报告为年度报告。

报告保证方式

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。同时,德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法以及鉴证结果请参见附录部分。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准(GRI Standards)、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织ISO26000《社会责任指南(2010)》等标准要求编写,同时满足中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自2023年度按国际财务报告准则编制的财务报表,该财务报表经德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)独立审计。其他数据以2023年为主,主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种,特别说明的除外。

报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅(网址:www.icbc.com.cn,www.icbc-ltd.com)。本报告以中英文两种文字出版,在对两种文本的理解上发生歧义时,请以中文文本为准。

联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部

地址:北京市西城区复兴门内大街55号

邮政编码:100140

电话:86-10-66106910

传真:86-10-66108522

电子邮件:csr@icbc.com.cn

独立鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们接受委托，对中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）编制的自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止的《2023 中国工商银行股份有限公司社会责任（ESG）报告》（以下简称“社会责任报告”）中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标：

工商银行：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 境内绿色信贷折合节约标准煤（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排 COD（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排氨氮（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排二氧化硫（万吨）
- 境内绿色信贷折合减排氮氧化物（万吨）
- 境内绿色信贷折合节水（万吨）
- 境内绿色债券发行金额（亿元）
- 境外绿色债券发行金额（亿美元）
- 境外绿色债券发行数量（笔）
- 各类 ESG 债券主承销数量（只）
- 各类 ESG 债券主承销规模（亿元）
- 主承销的各类 ESG 债券募集资金合计金额（亿元）
- 绿色债券主承销数量（只）
- 绿色债券主承销规模（亿元）
- 主承销的绿色债券募集资金合计金额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额较年初增加数额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额较年初增速（%）
- 个人手机银行客户数量（亿户）
- 客户满意度（%）
- 集团对外捐赠合计列支金额（万元）
- 举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数（期）
- 绿色金融 / 环境治理相关课程培训人次（人次）
- 举办普惠金融课程相关培训的期数（期）
- 普惠金融课程相关培训人次（人次）
- 举办乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训的期数（期）
- 乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训人次（人次）
- 举办公司治理相关课程培训的期数（期）
- 公司治理相关课程培训人次（人次）
- 举办人力资源相关培训的期数（期）
- 人力资源相关培训人次（人次）
- 举办教育培训相关培训的期数（期）

- 教育培训相关培训人次（人次）
- 线上线下培训总期数（万期）
- 线上线下培训总人次（万人次）
- 线上培训总期数（万期）
- 线上培训总人次（万人次）
- 线下培训总期数（万期）
- 线下培训总人次（万人次）
- 员工培训覆盖率（%）
- 员工人均培训时长（天）
- 员工参加各类培训的整体平均满意率（%）
- 员工总数（人）
- 按性别划分的员工比例（%）
- 按工作年限划分的员工结构（%）
- 按年龄段划分的员工结构（%）
- 新增人员数（人）
- 按年龄段划分的员工培训覆盖率（%）
- 按年龄段划分的员工人均培训时长（天）
- 按类别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按类别划分的员工人均培训时长（天）
- 按性别划分的员工培训覆盖率（%）
- 按性别划分的员工人均培训时长（天）
- 按机构层级划分的员工培训覆盖率（%）
- 按机构层级划分的员工人均培训时长（天）

工银瑞信：

- 以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募权益类 ESG 主题基金发行数量（只）
- 以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募权益类 ESG 主题基金发行总规模（亿元）

工银理财：

- ESG 主题理财产品数量（只）

四川分行：

- 为某“水光互补”电站项目提供的信贷支持金额（亿元）
- 为某“水光互补”电站项目实际发放信用贷款金额（亿元）
- 提供信贷支持的某“水光互补”电站项目年平均发电量（亿度）
- 提供信贷支持的某“水光互补”电站项目标准煤年减排量（万吨）
- 提供信贷支持的某“水光互补”电站项目二氧化碳年减排量（万吨）

安徽分行：

- 合肥科技支行太阳能光伏发电系统运行以来并网光伏发电量（千瓦时）
- 合肥科技支行太阳能光伏发电系统运行以来累计二氧化碳减排量（吨）

奥克兰分行：

- 新西兰惠灵顿政府污泥处理设施的四亿新西兰元银团融资项目预期减排效果（%）

迪拜分行：

- 为乌兹别克斯坦风电电站项目筹组的国际银团金额（亿美元）
- 乌兹别克斯坦风电电站项目建成后每年预计减少的碳排放量（万吨）

我们的鉴证工作仅限于以上社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标，不涵盖在社会责任报告中披露但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息，以及 2022 年及以前年度的全部信息。

二、鉴证对象信息的编制标准

工商银行社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标按照社会责任报告的附件：“《2023 中国工商银行股份有限公司社会责任（ESG）报告》关键 ESG 绩效指标编制标准”（以下简称“编制标准”）编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准，并按照编制标准编制社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标是工商银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键 ESG 绩效指标相关的内部控制，以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

工商银行治理层负责监督工商银行的社会责任报告过程。

四、我们的独立性与质量管理

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）中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循了国际审计与鉴证准则理事会颁布的《国际质量管理准则第 1 号——执行财务报表审计和审阅，或其他鉴证业务或其他相关业务的事务所质量管理》的要求。该质量管理准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德、职业准则和法律法规要求相关的政策和程序。

五、我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。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》的规定执行鉴证工作，该准则要求我们计划和执行鉴证工作以就社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标是否在所有重大方面符合编制标准获取有限保证。

六、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同，且范围小于合理保证鉴证业务。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。我们不会就社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标可能存在重大错报的领域，设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域，并获取相应的证据，我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括：

- 与工商银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解与关键 ESG 绩效指标有关的编制流程；
- 抽样检查相关支持性文件；
- 对选定的关键 ESG 绩效指标实施分析性程序；
- 重新计算选定的关键 ESG 绩效指标。

七、编制标准的固有限制

我们提请使用者注意，针对社会责任报告中选定的关键 ESG 绩效指标，尚无公认的评估和计量标准体系作为统一的编制标准，这将会影响公司间相关数据的可比性。

八、鉴证结论

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社会责任报告中选定的 2023 年度关键 ESG 绩效指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

本报告仅为工商银行编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途，我们不会对除工商银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）
中国·上海
2024 年 3 月 27 日

《2023 中国工商银行股份有限公司社会责任（ESG）报告》 关键 ESG 绩效指标编制标准

中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）按照以下编制标准编制《2023 中国工商银行社会责任（ESG）报告》中的关键 ESG 绩效指标：

1. 绿色信贷余额（亿元）：于 2023 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额是工商银行依据国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径统计的贷款余额。该绿色信贷统计口径包括节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业、绿色服务产业、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资、绿色消费融资等九大领域。

2. 境内绿色信贷折合节约标准煤（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合节约标准煤数量。

3. 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排二氧化碳当量。

4. 境内绿色信贷折合减排 COD（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排 COD 数量。

5. 境内绿色信贷折合减排氨氮（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排氨氮数量。

6. 境内绿色信贷折合减排二氧化硫（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排二氧化硫数量。

7. 境内绿色信贷折合减排氮氧化物（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排氮氧化物数量。

8. 境内绿色信贷折合节水（万吨）：工商银行依据《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》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合节水数量。

9. 境内绿色债券发行金额（亿元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行在全国银行间债券市场发行的境内绿色金融债券总金额。境内绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。

10. 境外绿色债券发行金额（亿美元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行境外机构发行的境外绿色债券总金额。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的绿色债券原则和绿色债券标准委员会发布的中国绿色债券原则规定的范围进行统计。

11. 境外绿色债券发行数量（笔）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行境外机构发行的境外绿色债券数量。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的绿色债券原则和绿色债券标准委员会发布的中国绿色债券原则规定的范围进行统计。

12. 各类 ESG 债券主承销数量（只）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的数量合计。

13. 各类 ESG 债券主承销规模（亿元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的债券规模金额合计。

14. 主承销的各类 ESG 债券募集资金合计金额（亿元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的资金募集金额合计。

15. 绿色债券主承销数量（只）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券的数量合计。其中，绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。

16. 绿色债券主承销规模（亿元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券的债券规模金额合计。其中，绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。

17. 主承销的绿色债券募集资金合计金额（亿元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券的资金募集金额合计。其中，绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。

18. 普惠型小微企业贷款余额（亿元）：于 2023 年 12 月 31 日，工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额。普惠型小微企业贷款由工商银行依据国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）普惠型小微企业贷款口径进行统计。

19. 普惠型小微企业贷款余额较年初增加数额（亿元）：2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额相较 2023 年年初的普惠型小微企业贷款余额的增长数额。

20. 普惠型小微企业贷款余额较年初增速（%）：2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行发放的普惠型小微企业贷款余额相较 2023 年年初的普惠型小微企业贷款余额的增长比例。

21. 个人手机银行客户数量（亿户）：工商银行统计的 2023 年 12 月 31 日工商银行个人手机银行客户数。

22. 客户满意度（%）：工商银行通过工商银行手机银行 APP“个人客户评价问卷调查”统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间的客户总体满意度情况。

23. 集团对外捐赠合计列支金额（万元）：自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司对外捐赠支出总金额。

24. 举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数（期）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数。

25. 绿色金融 / 环境治理相关课程培训人次（人次）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与绿色金融 / 环境治理相关课程培训的人次。

26. 举办普惠金融课程相关培训的期数（期）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与普惠金融相关课程培训的期数。

27. 普惠金融课程相关培训人次（人次）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与普惠金融相关课程培训的人次。

28. 举办乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训的期数（期）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训的期数。

29. 乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训人次（人次）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）相关课程培训的人次。

30. 举办公司治理相关课程培训的期数（期）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与公司治理相关课程培训的期数。

31. 公司治理相关课程培训人次（人次）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与公司治理相关课程培训的人次。

32. 举办人力资源相关培训的期数（期）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与人力资源相关培训的期数。

33. 人力资源相关培训人次（人次）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与人力资源相关培训的人次。

34. 举办教育培训相关培训的期数（期）：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与教育培训相关培训的期数。

35. 教育培训相关培训人次 (人次) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与教育培训相关培训的人次。

36. 线上线下载培训总期数 (万期) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与的培训的总期数。

37. 线上线下载培训总人次 (万人次) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与培训的总人次。

38. 线上培训总期数 (万期) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与的培训的总期数。

39. 线上培训总人次 (万人次) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与培训的总人次。

40. 线下培训总期数 (万期) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与的培训的总期数。

41. 线下培训总人次 (万人次) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与培训的总人次。

42. 员工培训覆盖率 (%) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行员工总人数的比例。

43. 员工人均培训时长 (天) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数, 即, 工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

44. 员工参加各类培训的整体平均满意率 (%) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道参加各类培训后自主进行课程评价的整体平均满意率。

45. 员工总数 (人) : 于 2023 年 12 月 31 日, 与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的员工人数合计。

46. 按性别划分的员工比例 (%) : 于 2023 年 12 月 31 日, 与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的女性员工和男性员工的人数比例。统计的员工类型包括全体员工、高级管理人员、中级以上管理人员和新入行员工。其中高级管理人员包括董事长、行长、副行长、高级总监、董秘及派驻纪检监察组组长; 中级以上管理人员包括副处及以上干部; 新入行员工包括自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间签署劳动合同的员工。

47. 按工作年限划分的员工结构 (%) : 于 2023 年 12 月 31 日, 与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各工作年限员工的人数占比, 统计的工作年限区间包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和 31 年以上。

48. 按年龄段划分的员工结构 (%) : 于 2023 年 12 月 31 日, 与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各年龄段员工的人数占比, 统计的年龄段区间包括 31 岁以下、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁和 50 岁以上。

49. 新增人员数 (人) : 自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间, 与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司首次签署劳动合同的员工人数合计。

50. 按年龄段划分的员工培训覆盖率 (%) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行各年龄段通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行各年龄段员工人数的比例, 统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35 (含)、36-45 (含)、46-54 (含) 和 55 岁及以上。

51. 按年龄段划分的员工人均培训时长 (天) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同年龄段员工的人均培训天数。统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35 (含)、36-45 (含)、46-54 (含) 和 55 岁及以上。每个年龄段的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该年龄段员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该年龄段员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

52. 按类别划分的员工培训覆盖率 (%) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数的比例。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。

53. 按类别划分的员工人均培训时长 (天) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。各类别员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该类别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

54. 按性别划分的员工培训覆盖率 (%) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的男性员工人数及女性员工人数分别占 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行男性员工总人数及女性员工总人数的比例。

55. 按性别划分的员工人均培训时长 (天) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行按性别划分的员工人均培训天数。男性 / 女性员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该性别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该性别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

56. 按机构层级划分的员工培训覆盖率 (%) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同层级的机构通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数的比例。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。

57. 按机构层级划分的员工人均培训时长 (天) : 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行总行及境内分行按机构层级划分的员工人均培训天数。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及网点。各机构层级员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该层级机构员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2023 年 12 月 31 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

58. 以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募基金类 ESG 主题基金发行数量 (只) : 于 2023 年 12 月 31 日, 工银瑞信基金管理有限公司发行的以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募基金类 ESG 主题基金数量合计。

59. 以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募基金类 ESG 主题基金发行总规模 (亿元) : 于 2023 年 12 月 31 日,

工银瑞信基金管理有限公司发行的以生态环境、新能源、碳中和等为投资方向的公募基金类 ESG 主题基金规模金额合计。

60. ESG 主题理财产品数量 (只) : 于 2023 年 12 月 31 日, 工银理财有限责任公司自主管理存续的 ESG 主题的理财产品数量合计。

61. 为某“水光互补”电站项目提供的信贷支持金额 (亿元) : 截至 2023 年 12 月 31 日, 工商银行四川分行与某“水光互补”电站项目建设主体签订的信用贷款合同总额。

62. 为某“水光互补”电站项目实际发放信用贷款金额 (亿元) : 自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行四川分行为某“水光互补”电站项目建设实际发放的信用贷款金额。

63. 提供信贷支持的某“水光互补”电站项目年平均发电量 (亿度) : 工商银行四川分行 2023 年提供信贷支持的某“水光互补”电站项目建成后每年预计可达到的平均发电量。

64. 提供信贷支持的某“水光互补”电站项目标准煤年减排量 (万吨) : 工商银行四川分行 2023 年提供信贷支持的某“水光互补”电站项目建成后每年预计可减少的标准煤排放量。

65. 提供信贷支持的某“水光互补”电站项目二氧化碳年减排量 (万吨) : 工商银行四川分行 2023 年提供信贷支持的某“水光互补”电站项目建成后每年预计可减少的二氧化碳排放量。

66. 合肥科技支行太阳能光伏发电系统运行以来并网光伏发电量 (千瓦时) : 自合肥科技支行网点智慧化系统运行以来至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行安徽分行合肥科技支行太阳能光伏发电系统并网光伏发电累计千瓦时数。

67. 合肥科技支行太阳能光伏发电系统运行以来累计二氧化碳减排量 (吨) : 自合肥科技支行网点智慧化系统运行以来至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行安徽分行合肥科技支行太阳能光伏发电系统并网光伏发电累计二氧化碳减排量。

68. 新西兰惠灵顿政府污泥处理设施的四亿新西兰元银团融资项目预期减排效果 (%) : 工商银行奥克兰分行 2023 年组织并参与的新西兰惠灵顿政府污泥处理设施的四亿新西兰元银团融资项目建成后的预期减排效果。

69. 为乌兹别克斯坦风电电站项目筹组的国际银团金额 (亿美元) : 自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止期间, 工商银行迪拜分行以牵头安排角色与国际多边机构共同为乌兹别克斯坦风电电站项目联合筹组的国际银团总金额。

70. 乌兹别克斯坦风电电站项目建成后每年预计减少的碳排放量 (万吨) : 工商银行迪拜分行 2023 年作为牵头安排角色与国际多边机构联合提供资金支持的乌兹别克斯坦风电电站项目建成后每年预计减少的碳排放量。

GRI Standards 索引及 ESG 索引对照

GRI Standards 索引

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 2：一般披露			
GRI 2-1	组织详细情况		4
GRI 2-2	纳入组织可持续发展报告的实体		001
GRI 2-3	报告期、报告频率和联系人		001
GRI 2-4	信息重述		001
GRI 2-5	外部鉴证		002、003
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系		4、29-56
GRI 2-7	员工	B1.1	92-96、115-117
GRI 2-9	管治架构和组成		77-80、85-87
GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选		77-80、85-87
GRI 2-11	最高管治机构的主席		2
GRI 2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用		64、77-82、85-88
GRI 2-13	为管理影响的责任授权		77-81、85-87
GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用		77-81、85-87、110
GRI 2-15	利益冲突		64、65
GRI 2-16	重要关切问题的沟通		64、65、81、82、110
GRI 2-17	最高管治机构的共同知识		77-81、85-87
GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估		77-81
GRI 2-19	薪酬政策		97-99
GRI 2-20	确定薪酬的程序		97-99
GRI 2-21	年度总薪酬比率		97-99
GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明		85
GRI 2-27	遵守法律法规		90-91
GRI 2-28	协会的成员资格		23-24
GRI 2-29	利益相关方参与的方法		64、65、77、87、110
GRI 2-30	集体谈判协议		96
GRI 3：实质性议题的披露项			
GRI 3-1	确定实质性议题的过程		109、110
GRI 3-2	实质性议题清单		109、110
GRI 3-3	实质性议题的管理		109、110
GRI 201：经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		64、65、111
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇		8-10
GRI 202：市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		57
GRI 203：间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		29-56
GRI 203-2	重大间接经济影响		29-56、66-71
GRI 205：反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2、B7.3	74-76、90-91
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7.1	74-76、90-91

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 302：能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	114
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	13、25、26、114
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	A2.3	13、25、26、114
GRI 303：水资源与污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	13、114
GRI 304：生物多样性			
GRI 304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		12、20-22
GRI 305：排放			
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	A1.2	114
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	A1.2	114
GRI 305-4	温室气体排放强度	A1.2	114
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	13、114
GRI 305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	A1.1	114
GRI 306：废弃物			
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	A1.6	13、114
GRI 306-3	产生的废弃物	A1.3、A1.4	13、114
GRI 308：供应商环境评估			
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	B5.3	26、27
GRI 401：雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.2	115、116
GRI 401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		97-99、115-117
GRI 403：职业健康与安全			
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	B2.3	97-99
GRI 403-3	职业健康服务	B2.3	97-99
GRI 403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	B2.3	97-99
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	B2.3	97-99
GRI 403-6	促进工作者健康	B2.3	97-99
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	B2.3	97-99
GRI 404：培训与教育			
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	B3.2	115-117
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案		88、93-96、116、117
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		97-99
GRI 405：多元化与平等机会			
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化		57、78、92、115-117
GRI 406：反歧视			
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动		92
GRI 413：当地社区			
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点		55-63、66-71、111
GRI 414：供应商社会评估			
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	B5.3	26、27
GRI 417：营销与标识			
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求		45-49

香港联合交易所 ESG 指引细则

环境

A1 排放物 P13、25、26、114

一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

A1.1 排放物种类及相关排放数据。

A1.2 直接（范围 1）及间接能源（范围 2）温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度。

A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。

A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。

A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤

A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤

A2：资源使用 P13、25、26、114

一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量及密度。

A2.2 总耗水量及密度。

A2.3 描述能源使用效益及所订立的目标以及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及用水效益，并描述所订立的目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.5 制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量。

A3：环境及天然资源 P11-26、70、71

一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。

A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。

A4：气候转变 P8-10、24

一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的相关减缓措施的政策。

A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及其应对的行动。

社会

B1：雇佣 P92-99、115、116

一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B1.1 按性别、雇佣类型（即全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。

B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇佣流失比率。

B2：健康与安全 P97-99

一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。

B2.2 因工伤损失工作日数。

B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。

B3：发展及培训 P88、92-96、116、117

一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。

B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。

B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。

B4：劳工准则 P92

一般披露：有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。

B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。

B5：供应链管理 P27

一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。

B5.1 按地区划分的供货商数目。

B5.2 描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关执行及监察方法。

B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的管理，以及相关执行及监察方法。

B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。

B6：产品责任 P45-49、117

一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B6.1 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。

B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。

B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。

B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。

B6.5 描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。

B7：反贪污 P74-76、90-91

一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。

B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。

B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。

B8：社区投资 P66-71、115、118

一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。

B8.1 专注贡献范围（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。

B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。

全球契约对照表

全球契约十项原则		2023 年责任绩效
1	企业应该尊重和维护国际公认的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2	绝不参与任何漠视与践踏人权的行	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3	企业应该维护结社自由承认劳资集体谈判的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民主意见，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；境内工会组织应建尽建。
4	彻底消除各种形式的强制性劳动	遵守境内《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝任何形式的强迫劳动。
5	消除童工	坚决杜绝使用童工。
6	杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7	企业应对环境挑战未雨绸缪	积极应对气候变化，开展气候风险压力测试，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8	主动增加对环保所承担的责任	本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，全面提升工商银行服务绿色发展的适应性、竞争力、普惠性，明确提出要建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。 在本行“十四五”时期发展战略规划中，提出“适应时代、竞争领先、普惠大众”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。
9	鼓励无害环境技术的发展与推广	报告期内，本行加大绿色产品创新支持，构建全方位、综合化碳金融服务体系，灵活运用特许经营权、排污权、收费权、新能源补贴确权等抵质押贷款，创新担保方式，在有效管控风险的前提下积极扩大对企业信贷支持。本行境内绿色贷款总量创历史新高。截至报告期末，本行金融监管总局口径绿色贷款余额近 5.4 万亿元，绿色贷款规模与增量均领先同业。依托科技领先优势，大力推广无纸化、低消耗、高效率的线上业务，报告期内，本行数字化业务占比 99.0%。
10	企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿	坚持无禁区、全覆盖、零容忍，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。紧盯关键节点，通报典型案例，抓常抓长健全作风建设长效机制。坚持教在纪前、不搞不教而诛。

负责任银行原则（PRB）进展报告

《负责任银行原则》（PRB）提供了一个可确保签署银行的战略和实践与未来社会需求相符的全球框架。此框架使该部门能够与可持续发展目标和《巴黎气候协定》中规定的全球目标和指标保持一致。

作为 PRB 的创始签署行之一，本行始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

原则 1：一致性

我们将调整我们的业务战略，使之与可持续发展目标、《巴黎气候协定》以及相关国家和区域框架中表达的个人需求和社会目标保持一致，并为之做出贡献。

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势。在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，全面提升工商银行服务绿色发展的适应性、竞争力、普惠性，明确提出要建设“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

在本行“十四五”时期发展战略规划中，提出“适应时代、竞争领先、普惠大众”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。

原则 2：影响和目标设定

我们将不断增加我们的积极影响，同时减少我们的活动、产品和服务对人类和环境的负面影响，并管理其风险。为此，我们将制定并公布能够产生重大影响的目标。

报告期内，本行印发《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》。全面对标银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，制定下一阶段全行绿色金融工作推进措施，统筹部署各部门、各分行工作任务。《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》有针对性地

提出下一步提升绿色金融建设七项重点工作任务，包括：加强环境、社会和治理（ESG）风险管理能力建设，将 ESG 要求纳入全面风险管理体系，进行全流程风险管理；持续推进投融资结构绿色低碳调整，有序减少自身运营碳足迹，稳妥推进碳达峰、碳中和工作；根据政策要求，积极探索优化本行绿色金融体制机制；积极运用科技手段，提升绿色金融服务水平；加强境外投融资业务绿色金融建设；压实各层级主体责任，确保全行绿色金融建设符合监管要求；保持与政府和监管部门的密切沟通。

报告期内，本行制定印发《2023 年度行业投融资政策》。全面突出“绿色”导向，涵盖 16 个板块近 50 个行业的投融资政策，采取经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施，不断加大差异化政策支持及管控力度。将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目选择。大力支持绿色低碳循环经济发展，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业。

报告期内，本行印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》。作为本行绿色投融资政策体系的基础性文件。《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》聚焦绿色发展，以 ESG 风险防控为基本出发点，为投融资业务 ESG 风险防控提供丰富的操作指南。通过 ESG 风险识别关键点、最低准入标准、优秀标准、绿色投向领域，有效提高 ESG 风险防控的有效性和针对性。重点关注的 ESG 领域包括污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为等方面。

报告期内，本行迭代升级全面风险管理体系。强化金融风险防控，服务高质量发展。深化境内境外机构、表内表外业务、商行投行业务和其他业务、线上线下、总行和下属机构“五个一本账”管理，加强风险隐患排查与应对，提高集团全口径、一体化风险管控能力。强化“管住人、管住钱、管好防线、

管好底线”重点措施，压实风险管理责任，强化风险官管理机制，推进全面风险管理向基层延伸落地，进一步传导全面风险管理理念和要求。完善全面风险管理制度机制，强化数字化转型风险等新兴风险管控，着力提升全面风险管理水平。

本行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，持续提升气候风险管理体系建设。在《全面风险管理规定》中明确了气候风险管理的治理架构与职责分工，建立并持续完善气候风险的“三道防线”，提出气候风险管理体系组成与要求。

原则 3：客户与顾客

我们将与我们的客户与顾客负责任地合作，鼓励可持续的做法，并支持为今世后代创造共同繁荣的经济活动。

报告期内，本行加大优质信贷投放力度，重点领域融资支持精准有力，不断提升服务实体经济的适应性和竞争力。截至报告期末，本行境内分行本币公司贷款余额突破 14 万亿元、达到 14.6 万亿元，较年初增量超 2.3 万亿元、创出新高，有力发挥了国有大行服务实体经济的主力军作用。

本行运用 GIS（地理信息系统）技术，将生态保护红线数据库信息嵌入全行信贷管理系统——全球信贷与代理投资管理系统（GCMS），针对贷款项目选址增加了生态保护红线判定功能，并纳入信贷业务全流程管理。2023 年 3 月，受中国人民银行推荐，本行在 G20 期间发布该成果，作为中国方案和中国经验向世界宣传推广，为解决金融机构生物多样性风险管理这一全球普遍性难题提供了创新解决方案。

报告期内，本行始终将大力发展科技金融摆在突出位置，围绕顶层设计、体制机制、政策保障、资源配套等方面，建立科技金融“五专”服务保障体系并不断迭代更新。截至报告期末，全行境内新兴产业公司贷款余额 2.7 万亿，较年初增量近 9,500 亿元。

报告期内，本行加大普惠贷款投放，融资支持更有力。截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额 2.23 万亿元，较年初增加 6,774 亿元，增速达 43.7%，增量占本行各项贷款增量的近四分之一。获《金融时报》（中国）年度最佳普惠金融服务银行、《经济观察报》年度卓越普惠金融银行、《银行家》（中国）年度普惠金融服务创新优秀案例等重要奖项近 20 个。

报告期内，本行持续加大涉农贷款投放力度，重点支持高标准农田建设、农村基础设施建设等重点领域。加大农业农村现代化金融保障力度。制定支持设施农业场景化服务方案，在江苏、山东、四川等地已经落地了一批具有区域特色的金融支持设施农业建设项目。其中，江苏滨海现代化海洋牧场项目、山东寿光丹河设施蔬菜产业链项目创新性较强、复制推广价值较大、联农带农效益较好。聚焦高标准农田建设、现代设施农业、先进农机研发、种业振兴等重点领域，持续加大融资支持力度。创新推出“粮食种植贷”专属产品，制定本行支持设施农业专项服务方案，积极支持包括种养殖在内的现代农业产业链发展，助力构建多元化食物供给体系。截至报告期末，本行境内涉农贷款余额近 4.24 万亿元，较期初增加 9,600 亿元，增速超 29%。报告期内，涉农领域累计投放贷款超 2 万亿元，同比多投放超 30%，持续加强涉农信贷投入。在中国人民银行和国家金融监督管理总局金融机构服务乡村振兴考核评估中连续两年获评“优秀”。

持续推进金融社保卡的推广应用。聚焦社会保障民生服务，推动金融社保卡的发卡激活、手机银行“工银 e 社保”专区建设及电子社保卡申领、应用拓展和工作。

本行作为业内首家推出“社银一体化网点”，在银行网点开通社保经办服务窗口，不断提高公共服务供给能力，参保单位和个人可在本行营业网点就近办理参保登记、信息查询、保费缴纳、证明打印、资格认证、社保关系转移接续等社保业务。

报告期内，本行加大绿色产品创新支持，构建全方位、综合化碳金融服务体系，灵活运用特许经营权、排污权、收费权、新能源补贴确权等抵质押贷款，创新担保方式，在有效管控风险的前提下积极扩大对企业信贷支持。本行境内绿色贷款总量创历史新高。截至报告期末，本行金融监管总局口径绿色贷款余额近 5.4 万亿元，绿色贷款规模与增量均领先同业。

报告期内，本行持续提升线上平台数字化风控水平，有效保护客户资金安全。强化线上欺诈交易风险防控，建立电子银行客户限额分级管理体系，提升个人客户限额管控精准性，实施企业网银支付限额动态管理，利用大数据、人工智能等技术，完善线上交易风险智能化识别机制，深化设备指纹新技术应用，推广企业网银人脸识别功能，有效防范线上欺诈交易风险，保护客户资金安全。

原则 4：利益相关者

为实现社会目标，我们将积极负责地与相关利益相关者协商、接洽与合作。

本行《社会责任（ESG 与可持续金融）工作基本规定》中明确，社会责任（ESG 与可持续金融）是指，本集团为推动高质量发展，坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，为实现中华民族永续发展提供有效金融支持与服务，以及有效履行对股东、客户、员工、社会等利益相关方所应承担的责任。

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并充分发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。

为保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，履行信息披露义务。报告期内，本行在定期报告中不断完善主动信息披露体系，通过自愿性披露专栏，主动回应投资者关切，提升了信息披露的主动性和有

效性。在临时公告中及时展现本行持续推进高质量发展、有力支持实体经济、防范化解金融风险的最新成果和工作进展。主动披露《关于 2023 半年度 ESG 专题报告的公告》等自愿性公告，持续提升了公司透明度，有力维护了投资者知情权。

持续改善经营质态，为股东、客户、员工、社会等利益相关方创造更多价值。

贯彻落实节约战略，坚持自身绿色低碳运营，推进能源资源节约利用；推动供应商绿色、低碳、可持续发展。

以人为本，关心关爱员工，完善员工激励机制和培训体系，发挥职工代表大会作用，重视和保护员工的合法权益，注重女性员工就业与职业成长平等。

发挥集团社会捐助功能救济助困，鼓励和引导员工参加志愿者服务，拓展社区服务渠道，支持社会公益慈善事业。

报告期内，本行在集中采购实践中积极主动承担社会责任。牢固树立“廉洁开放”导向，确立“公开采购、阳光采购”导向，全面推进“应招必招、宜招尽招”，持续强化廉洁风险的源头治理，持续整章建制、强化引导管控，提升采购公开性，公开招标已经成为全行集中采购首选的采购方式。坚持“质优价宜”理念，把好资质关、测试关，合理制定采购方案，提升采购性价比，实施了一批支持科技创新、数字化转型、提升风险防控能力、支持小微企业及普惠金融发展、推进绿色低碳运营等重点工作的采购项目，赋能全行高质量发展。

本行积极开展人民币绿色债券投资，为生态文明建设关键领域提供绿色金融支持，报告期内新增投资人民币绿色债券 904 亿元，报告期末绿色债券余额为 2,732 亿元、同比增长 33.5%，有力推动我国经济高质量发展。本行稳妥开展外币绿色债券投资，稳步提升市场影响力。报告期内新增投资外币绿色债券 4.29 亿美元、同比增长 3.13%；报告期末余

额 12.7 亿美元、同比增长 36.27%。其中新增投资中资发行体发行的绿色金融债券共计 2.22 亿美元，报告期末余额 6.77 亿美元。

本行紧跟数字政务建设步伐，提供细分场景综合金融服务方案，服务覆盖 35 省（市），场景涵盖“一码通城”“全网通办”“智慧城市”“智慧政法”“智慧文旅”等领域，助力政务数字化智能化水平提升。

本行加快银证业务数字化、智能化转型，持续推动新媒介、新载体、新渠道建设推广，“码上赢”渠道第三方存管拓户占全行比例超过 50%， “智慧大脑” 第三方存管获客场景带动拓户超百万。报告期内，在输出智能反洗钱系统、信贷风险管理系统、市场风险管理系统等产品类型基础上，成功拓展包括数据分析、数据安全、数字化转型咨询、数据平台等数字化相关项目。

以智能、至简、人性化方向，创新推出手机银行 9.0，数字化服务能力显著提升。截至报告期末，个人手机银行客户规模 5.52 亿户。

消保教育工作创新创优。集中开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动，打造出“工银消保十二时辰”等众多点击量超 10 万+的网络爆款和传播典范，让金融知识触达更多客群，引发热烈反响。报告期内，累计在境内开展各类教育宣传活动 21.84 万余次，受教育公众合计超 21.61 亿余人次，同比增幅 13.38%。

积极参与 TCFD 全球金融治理。本行是国内最早签署支持 TCFD 建议的金融机构。作为 TCFD 专家成员单位，积极参与 TCFD 全球金融治理。报告期内，参与气候相关财务信息披露工作组（TCFD）全体大会 4 次，为 TCFD《2023 年现状报告》提供建议。

本行依托 1.55 万家“工行驿站”有序扩增便民服务供给，开展“志愿暖春·你我同行”“盛夏关爱三重奏”“工行驿站金秋关爱”等关爱主题活动 9.5 万余次，惠及新市民、户外劳动者、中高考生、老

年人等社会公众 1,200 余万人次。同时，本行依托“工行驿站”服务阵地，通过加强与志愿者服务组织的联动合作，面向社会提供志愿者服务、爱心援助等公益服务，构筑志愿、关爱、救助的“温暖家园”。

原则 5：治理和文化

我们将通过有效的治理和负责任的银行文化履行我们对这些原则的承诺。

本行把完善公司治理作为新时期实现高质量发展的基础工程，有效健全现代公司治理架构、机制和文化，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现高质量发展。加强公司治理顶层设计，新版《公司章程》已于报告期内获国家金融监督管理总局核准生效。

报告期内，本行共计召开股东大会 1 次，临时股东大会 1 次，审议通过《关于 2022 年度财务决算方案的议案》《关于 2022 年度利润分配方案的议案》《关于申请对外捐赠临时授权额度的议案》等 14 项议案，听取《中国工商银行股份有限公司 2022 年度独立董事述职报告》等 3 项汇报。

报告期内，本行共计召开董事会会议 11 次，研究讨论《关于〈中国工商银行股份有限公司 2022 年度董事会工作报告〉的议案》《关于〈中国工商银行股份有限公司 2022 社会责任（ESG）报告〉的议案》《关于〈普惠金融业务 2023 年度经营计划〉的议案》《关于〈2022 年度风险报告和风险偏好评估情况〉的议案》等 82 项议题。

报告期内，监事会共召开 9 次会议，审议 2022 年度监事会工作报告、履职评价报告、2022 社会责任（ESG）报告等 17 项议案，听取本行经营情况、风险管理情况和消费者保护情况等 34 项汇报，审阅季度监督情况、监事会专项调研情况和监事会监督建议落实情况等 35 项专题报告。

本行企业文化

使命：

提供卓越金融服务——服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会

愿景：
全面建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，成为基业长青的银行

价值观：
工于至诚 行以致远——诚信 人本 稳健 创新 卓越

原则 6：透明度和问责制

我们将定期审查我们个人和集体执行这些原则的情况，并对我们的积极和消极影响以及我们对社会目标的贡献保持透明度和责任。

董事会高度重视并持续深化 ESG 治理，通过审议议案、听取汇报、举行研讨、开展调研等多种方式，积极推动本行健全 ESG 治理架构，完善相关治理制度和机制，促进本行将环境、社会和治理要求有机融入经营发展。

报告期内，董事会审议通过了《2022 社会责任（ESG）报告》、《关于〈2022 年度风险报告和风险偏好评估情况〉的议案》和《关于消费者权益保护 2022 年工作情况与 2023 年工作计划的议案》。

董事会审议通过了《关于审议〈全面风险管理规定（2023 年版）〉的议案》，优化气候风险等各类风险管理等内容，完善全面风险管理目标和要求，明确做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。

董事会定期审议《年度内部审计项目计划的议案》，将绿色信贷风险纳入内部审计项目范围，将气候风险纳入全面风险管理体系，做好系统性前瞻性应对。关注“碳达峰、碳中和”目标下绿色金融信贷政策执行、融资准入管理以及风险化解等内容。

报告期内，本行董事会召开“ESG 与绿色金融发展”主题的战略专题研讨会，提升决策科学性和有效性。董事会成员深入总行部门、分支机构、综合化子公司开展多层次调研，形成了 ESG 建设和绿色金融发展、商业银行资产结构和收入结构优化等方面的高水平研究成果，为集团经营发展提出建设性意见

和建议。积极参加监管机构及本行组织的各类专题培训和座谈会，主题包括“ESG”“绿色金融发展”“气候风险防控”等。

本行主动应对复杂多变的外部环境，积极落实法律法规和上市地证券交易所监管要求，持续加强与资本市场沟通，不断提升信息披露透明度，向投资者等利益相关者更好地传递本行战略实施、公司治理和经营管理情况。在上交所上市公司年度信息披露评价中，本行连续十年获评 A（优秀）。

报告期内，本行进一步完善涉及披露重大信息内部报告相关办法，落实责任主体，保障涉及披露重大信息报送的及时性、准确性和完整性。

本行主要通过上海证券交易所和香港联合交易所网站等指定媒体，以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息。同时，通过本行官方网站、境内外报纸、上证 e 互动平台、投资者热线和信箱等渠道，以股东大会、业绩说明会、专题投资者关系活动、路演与反向路演、投资者分析师见面会、媒体见面会等多种形式，不断加强全球投资者的沟通与交流，增强投资者获得感。报告期内，本行共完成 4 期定期报告披露工作，披露中英文临时公告及相关文件 260 余份。

为确保投资者享有公平知情权，本行在股票上市地同步披露信息，通过编制发布简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告和临时公告，满足境内外不同投资者的信息需求。持续优化包括投资者关系网站、投资者信箱等在内的投资者交流平台，持续打造友好、畅通、高效的信息披露及投资者沟通渠道。

意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2023 社会责任（ESG）报告》。这是本行连续第十七年公开发布的社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

邮寄地址：(中国) 北京市西城区复兴门内大街 55 号 中国工商银行
战略管理与投资者关系部

邮 编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 股东和投资者 客户 供应商与合作伙伴 员工 公众与社区 其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“”内打“√”。