

中国银行 社会责任报告

环境 · 社会 · 治理

2024



守护九曲安澜，赓续黄河文脉

黄河流域是中华民族和中华文明的重要发祥地，泥沙治理关系流域生态安全。2024年，中国银行支持中国保护黄河基金会开展“黄河泥沙工程控制系统及模型体系研发”项目，助力推动黄河水沙关系研究与黄河流域水资源节约集约利用，保护弘扬黄河文化，让黄河成为造福人民的幸福河。

目录 CONTENTS

董事长致辞	02
行长致辞	04
关于中行	06

环境篇

逐绿而行 投身美丽中国建设

治理	12
策略	15
风险管理	36
指标与目标	44

社会篇

倾力而为 服务经济社会发展大局

服务经济高质量发展	48
持续保障改善民生	64
用心诠释客户至上	72
激发人才成长动能	80
传递金融向善温度	86

治理篇

因势而新 夯实可持续发展基础

发挥党建引领作用	94
提升公司治理效能	98
加力推进数字化转型	102
深化全面风险管理	104
严守内控合规底线	106

ESG 关键绩效	108
责任管理	121
承诺与进展	123
说明	124
鉴证	125
索引	131

董事长致辞



家国福祉，念兹在兹。2024 年，中国银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻把握金融工作的政治性、人民性，恪守“为社会谋福利、为国家求富强”光荣使命，以更加优质、高效、便捷的金融服务满足民生需求、服务经济社会高质量发展，奋力书写履行社会责任的崭新篇章。

秉承“善”的人本理念，满足公众对美好生活向往。这一年，我们围绕汽车、家电、家装等大额消费场景，有力支持“以旧换新”扩容升级，个人非房消费余额增幅超过 40%。守护“幸福家”“安居梦”，下调存量房贷利率惠及数百万户家庭，城市房地产融资协调机制“白名单”项目审批金额超 5,000 亿元。精准对接全龄人群养老需求，优化养老金融服务体系。连续四年支持教育部开展“高校毕业生就业促进周”活动，为近 7 万家企业发放稳岗扩岗专项贷款超 3,700 亿元，助力稳住就业“基本盘”；拓展普惠金融服务半径，小微客户较年初新增 42 万，贷款余额较年初新增 5,211 亿元。加强消费者权益保护，建立金融“大消保”工作体系，深化客户投诉源头治理，提升服务水平，切实维护好消费者的合法权益。赋能乡村振兴，涉农贷款余额增长 25.01%，在主要同业中唯一七年获评定点帮扶考核评价最高等次。

拥抱“新”的时代趋势，服务经济转型和高质量发展。这一年，我们加快打造与服务新质生产力相适配的管理体系、政策措施和产品服务，构建全层级科技金融组织架构，战略性新兴产业贷款余额 2.47 万亿元，增长 26.31%。首家发布《支持人工智能产业链发展行动方案》，精准对接上游要素供给、中游技术创新、下游场景应用等环节，计划五年提供专项综合金融支持超万亿元。发布《强化金融支持举措 助力民营经济发展壮大行动方案》，授信覆盖民营企业超 168 万户，贷款余额达 4.42 万亿元，打造助力民营“出海”标杆模式，提供“融资+融智”全方位支持。成立中国银行服务区域协调发展委员会，建立健全服务区域协调发展“1+N”方案体系，加大力度支持区域协同创新与产业协作，推动京津冀、长三角、粤港澳大湾区等地区更好发挥高质量发展动力源作用，优化长江经济带发展、黄河流域生态保护和高质量发展工作机制，进一步加大对中部、西部及东北地区的贷款投放力度，助力加快构建优势互补、高质量发展的区域经济布局。

发挥“广”的全球化优势，支持各方共享发展机遇。这一年，我们以金融为纽带融通全球资源，努力成为共建繁荣丝路的重要力量。在共建“一带一路”国家累计授信支持超 3,720 亿美元，支持秘鲁钱凯港、波黑多博伊医院等项目成功落地，以设施联通、贸易畅通、资金融通促进民心相通。助力提升人民币国际地位和全球影响力，担任境外人民币清算行增至 16 家，稳步扩大 CIPS 全球网络覆盖面，办理跨境人民币清算量大幅增长，保持全球领先。扩容外贸朋友圈，深度服务五大国家级展会，为全球中小企业搭建合作共赢、跨境发展平台，帮助境内外 2,500 余家企业紧密对接。围绕外卡受理、外币兑换、现金服务、账户服务、移动支付等主要场景，全面提升外籍来华人士支付体验。

厚植“绿”的生态底色，促进人与自然和谐共生。这一年，我们推动经济效益和社会效益有机统一，持续打造“中银绿色+”全球品牌，境内绿色信贷规模突破 4 万亿元，全球绿色债券承销规模居中资同业首位、投资规模超千亿元，渐进有序降低资产组合碳强度。加快提升 ESG“全球影响力”，积极履行国际倡议及机制成员单位职责，三项成果纳入第十一次中英经济财金对话成果文件。推进办公楼宇节能改造，加大日常运营减碳力度，总行大厦、中银香港大厦等 39 栋主要办公大楼完成碳中和试点，碳排放同比下降一半。

巩固“进”的坚实基础，完善公司治理框架体系。这一年，我们坚决落实好两个“一以贯之”，系统重检公司章程、授权制度、议事规则，持续提升公司治理规范化、专业化水平。组织开展弘扬中国特色金融文化、传承中国银行红色基因文化建设活动，融入经营管理和员工日常行为规范，推动全员牢固树立正确经营观、业绩观、风险观。制定整治形式主义为基层减负实施细则，修订完善履职尽责系列制度，浓厚包容和谐、开放创新的工作氛围，充分调动干事创业积极性。加强全球化人才队伍建设，提升基层员工待遇水平，推动个人成长与组织发展双向奔赴。

以义取利，履践致远。我们深知，金融的价值不仅在于财务指标的增长、业务规模的发展，更重要的是融入党和国家事业发展大局，服务人民美好生活需要，实现与经济、社会、环境共生共荣。2025 年是“十四五”规划收官之年。中国银行将继续坚定践行大型银行使命与担当，以金融活水润泽千业万家，携手社会各界共绘和谐美好、山清水秀、万物争荣的壮美画卷，为书写中国式现代化时代新篇作出更大贡献。

中国银行 董事长

行长致辞



2024 年，中国银行牢记中管金融企业使命，坚持以人民为中心，自觉担当社会责任，不断增强产品服务的多样性、普惠性、可及性，持续提升金融服务效率和水平，积极促进经济价值、生态价值和社会价值有机统一。

践行根本宗旨，服务经济高质量发展。充分发挥服务实体经济主力军作用，助力经济回升向好。支持高水平科技自立自强和科技强国建设，助力培育新质生产力，构建“总—分—支”科技金融多层次组织体系，提升科技金融服务能力，为科技型企业提供 1.91 万亿元授信支持。不断完善对小微企业和个体工商户的金融服务体系，普惠金融贷款较年初增长 29.63%，贷款户数新增 42 万户。坚持“两个毫不动摇”，积极助力民营企业发展壮大，民营企业贷款新增 6,975 亿元，较年初增长 18.72%。助力乡村全面振兴，重点帮扶县域机构贷款增长 20.35%。

锚定“双碳”目标，投身美丽中国建设。积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，全力打造绿色金融服务首选银行。境内外绿色债券承销规模位列中资同业第一。支持产品创新，发行全球首批共建“一带一路”可持续发展债券。优化顶层设计，完善治理架构和政策体系，提升环境、社会和公司治理（ESG）风险管理质效。在十余个绿色和 ESG 相关倡议和机制中履职尽责，为深化全球绿色治理献智献力。荣获《欧洲货币》颁发的“2024 ‘中国最佳 ESG 银行’卓越大奖”、《财资》颁发的“2024：中国地区最佳可持续发行人”等多个绿色金融奖项，绿色发展品牌影响力持续提升。深入推进绿色运营，渐进有序推动运营碳中和。

强化民生保障，满足美好生活需求。持续强化金融惠民利民，不断提升民生金融服务水平。打造“岁悦长情”个人养老金融服务体系，丰富个人养老金融产品供给。不断提升网点适老化服务水平，建成养老服务示范网点 1,145 家。制定支持消费品以旧换新金融服务方案，助力民众消费提质升级。持续巩固脱贫攻坚成果，2024 年向陕西咸阳四个定点帮扶县投入无偿帮扶资金 8,192 万元，购销全国脱贫地区农产品 2.37 亿元，继续支持扶智、扶志工作，培训基层干部、乡村振兴带头人、各类技术人员 4.1 万人次。连续 25 年开展国家助学贷款业务，累计发放贷款 285 亿元，资助 200 余万名学子完成学业，为一批批青年学子的奋斗梦想插上金融翅膀。

勇担社会责任，积极助力公益事业。当好中国文化出海的“桥梁使者”，举办“敦煌不再遥远—走进新加坡”数字敦煌展等多项弘扬中华文化活动。创新推出慈善公益类代销资管产品，将部分本金或收益用于慈善项目，持续带动更多客户参与慈善捐赠，全年筹集善款 778 万元。截至 2024 年末，协助客户累计设立 52 单慈善信托，累计规模超过 3,688 万元，积极资助教育、乡村建设等多个领域。第一时间为湖南、辽宁、海南等受灾地区捐款捐物，全年运用对外捐赠资金开展各类公益项目 312 个，捐赠金额共计 1.44 亿元。携手中国儿童少年基金会，连续 11 年合作开展“中银私享爱心荟——春蕾计划”，累计捐款超过 2,200 万元，资助支持 5,500 余名春蕾女生继续完成学业。

2025 年，中国银行将坚持胸怀“国之大者”，牢记金融报国初心，践行金融为民使命，坚定走好中国特色金融发展之路，全面践行 ESG 理念，进一步服务好经济、社会、环境高质量发展，为股东、客户和员工等利益相关方创造更大价值，为实现中国式现代化贡献更大金融力量！

中国银行 行长

关于中行

| 中行介绍

中国银行是中国持续经营时间最久的银行。1912 年 2 月正式成立，先后行使中央银行、国际汇兑银行和国际贸易专业银行职能。1949 年以后，长期作为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其他非贸易外汇业务。1994 年改组为国有独资商业银行，全面提供各类金融服务，发展成为本外币兼营、业务品种齐全、实力雄厚的大型商业银行。2006 年率先成功在香港联交所和上海证券交易所挂牌上市，成为国内首家“A+H”上市银行。中国银行是 2008 年北京夏季奥运会和 2022 年北京冬季奥运会唯一官方银行合作伙伴，是中国唯一的“双奥银行”。2011 年，中国银行成为新兴经济体中首家全球系统重要性银行，目前已连续 14 年入选，国际地位、竞争能力、综合实力跻身全球大型银行前列。当前，中国银行对标党中央决策部署，以服务实体经济为根本宗旨，以防控风险为永恒主题，以巩固扩大全球化优势、提升全球布局能力为首要任务，着力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，在实干笃行中助力金融强国建设。

中国银行是中国全球化和综合化程度最高的银行，在中国境内及境外 64 个国家和地区设有机构，中银香港、澳门分行担任当地的发钞行。中国银行拥有比较完善的全球服务网络，形成了以公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技、金融租赁等多个领域的综合金融服务体系，为客户提供“一点接入、全球响应、综合服务”的金融解决方案。

中国银行是拥有崇高使命感和责任感的银行。成立 113 年来，中国银行始终恪守“为社会谋福利、为国家求富强”的历史使命，形成了宝贵的精神财富，与诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的中国特色金融文化同向同频、和声共鸣。在全面建设社会主义现代化国家的新征程上，中国银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整准确全面贯彻新发展理念，找准落实中央决策部署和实现自身高质量发展的结合点、发力点、支撑点，当好贯彻党中央决策部署的实干家、服务实体经济的主力军、服务双循环新发展格局的排头兵、维护金融稳定的压舱石、做优做强国有大型金融机构的行动派，坚定不移走好中国特色金融发展之路，不断开创中国银行高质量发展新局面，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。



奖项荣誉

类别	奖项名称	颁奖机构
综合类	全球银行 1000 强第 4 位	The Banker（《银行家》）
	全球银行品牌价值 500 强第 4 位	The Banker（《银行家》）、 Brand Finance（《品牌金融》）
	世界 500 强第 37 位	Fortune（《财富》）
	《财富》中国 ESG 影响力榜	
	卓越大奖“中国最佳银行”“中国最佳 ESG 银行”	Euromoney（《欧洲货币》）
	MSCI ESG 评级 AA	MSCI（明晟）
环境类	AAA 可持续金融奖—中国地区最佳可持续发行人	The Asset（《财资》）
	可持续金融奖 —亚太地区最佳可持续基础设施融资银行、最佳可持续债券银行、最佳转型 / 可持续发展挂钩债券银行	Global Finance（《环球金融》）
	最佳创新奖	GIP（“一带一路”绿色投资原则）
	全球绿色金融奖—创新奖	IFF（国际金融论坛）
	绿色银行评价先进单位	中国银行业协会
	年度优秀绿色债券承销商	上海清算所
	人民企业社会责任案例 —中国银行绿色金融“碳”新路	人民网
	绿色金融金牛奖	《中国证券报》

类别	奖项名称	颁奖机构
社会类	建设金融强国创新实践案例 —创新农户数字信贷，助力普惠体系建设	人民网
	乡村振兴实践案例 —中国银行特色金融帮扶 谱写沪滇协作“山海情”	新华网
	全国用户体验创新典型案例	中国电子质量管理协会
治理类	年度责任创新企业、年度杰出责任企业	《南方周末》
	金石奖暨金融消保优秀案例评选 —银行业消保优秀案例、便民适老服务优秀案例、 金融科技创新服务优秀案例、金融消保优秀机构	新浪财经
	上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
治理类	信息披露年度工作评价最高等级“A”	上海证券交易所
	中国上市公司投资者关系股东回报天马奖	《证券时报》

逐绿而行

投身美丽中国建设

绿色是高质量发展的底色。践行绿色发展理念，积极参与美丽中国建设，推动经济社会发展全面绿色转型，是新发展阶段下金融服务实体经济的重要内容之一。中国银行牢固树立和践行绿水青山就是金山银山理念，精耕细作、久久为功，创新绿色产品和服务，强化客户环境（气候）、社会和治理风险管理能力，推进绿色低碳运营，将绿色理念内化于集团经营管理与业务发展的各个环节，为推动经济社会高质量发展注入绿色可持续的新动能。

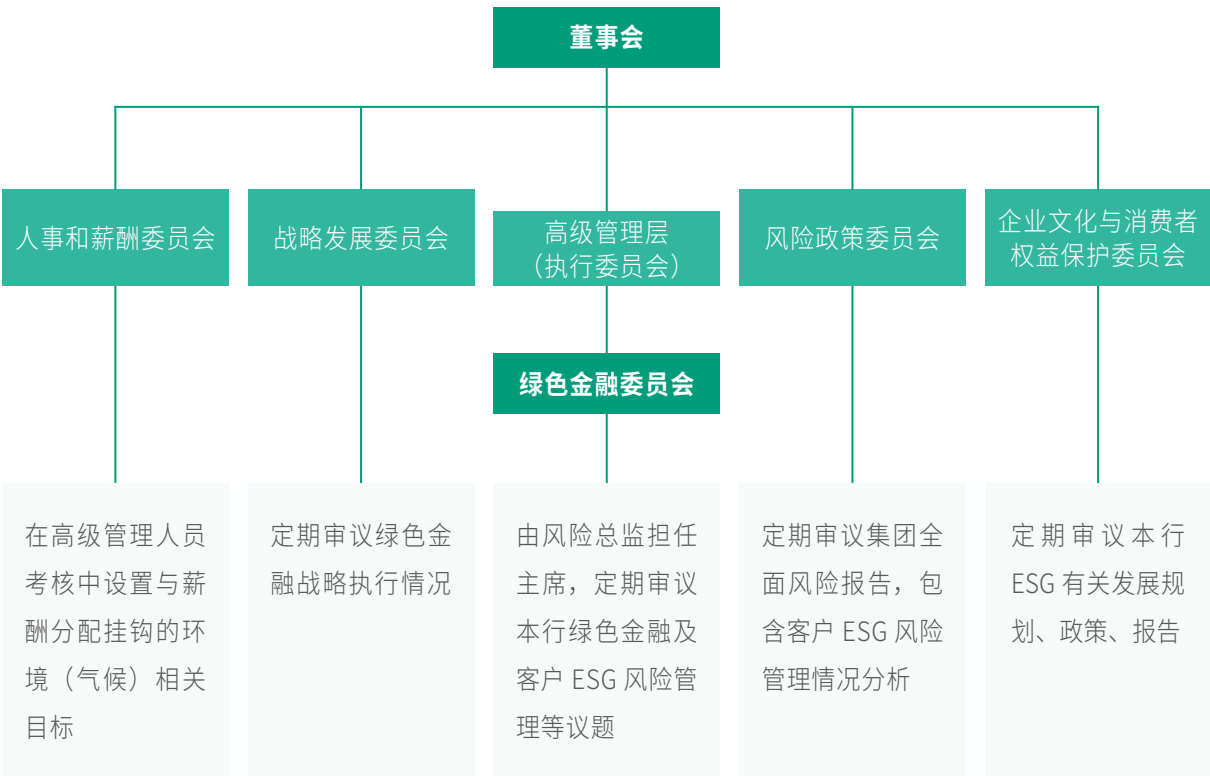
联合国可持续发展目标（SDGs）



治理

本行建立并不断完善覆盖董事会、高级管理层、专业团队的绿色金融及环境（气候）三层治理架构，持续提升绿色金融及环境（气候）治理水平。

中国银行绿色金融及环境（气候）治理架构



董事会

董事会是本行监督管理绿色金融及环境（气候）议题的决策机构，董事会（或董事会专业委员会）负责审批包含环境（气候）风险管理在内的绿色金融发展规划、目标和报告，监督、评估绿色金融发展规划执行情况。董事会高度重视并持续推进绿色金融及环境（气候）工作，每年定期通过审议议案、听取汇报、举行研讨、开展调研等多种方式，积极推动本行将环境（气候）、社会和治理要求有机融入经营发展。

董事会专业委员会 2024 年绿色金融及环境（气候）议题履职情况

- 战略发展委员会**
 - 董事会及其战略发展委员会在两次会议上分别审议通过《2023 年绿色金融发展情况报告及 2024 年工作计划》《中国银行“十四五”绿色金融规划（2024 年修订）》。
- 风险政策委员会**
 - 董事会及其风险政策委员会在两次会议上分别审议通过《中国银行集团全面风险报告（2023 年度）》《中国银行集团全面风险报告（2024 年上半年）》，包括客户环境（气候）、社会和治理风险（简称“客户 ESG 风险”）管理相关情况。
- 人事和薪酬委员会**
 - 董事会及其人事和薪酬委员会审议通过高级管理人员考核方案，该方案在高级管理人员考核中设置“服务绿色金融”等指标，并将考核结果与薪酬分配挂钩。
- 企业文化与消费者权益保护委员会**
 - 董事会及其企业文化与消费者权益保护委员会审议通过《中国银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告（环境、社会、治理）》。

本行董事会成员在环境（气候）风险管理领域具备经验，能够针对绿色金融与气候变化相关议题提出指导性、建设性的意见建议，例如，非执行董事黄秉华先生曾在财政部长期从事提升国有企业环境和社会责任表现等的相关工作。2024 年，本行董事会成员围绕可持续发展信息披露等议题，多次召开专题会议或组织讨论。

为持续提升董事会成员在绿色金融及环境（气候）方面的履职能力，2024 年，本行面向全体董事开展绿色金融主题培训，邀请中国金融学会绿色金融专业委员会专家讲解绿色金融国际最新趋势。

高级管理层

本行高级管理层根据董事会决定，制定绿色金融及环境（气候）相关目标，建立机制和流程，明确职责和权限，开展内部监督检查和考核评价，要求相关部门制定实施绿色金融及环境（气候）相关政策和程序并审批，每年向董事会报告绿色金融及环境（气候）相关工作情况。2024 年，高级管理层传达学习习近平总书记关于绿色发展的重要讲话精神、国家关于做好金融“五篇大文章”相关要求，提出落实举措，推动绿色金融工作做深做实。

本行在高级管理层（执行委员会）下设绿色金融委员会，由风险总监担任主席，分管公司金融业务的行领导担任共同主席，成员覆盖 20 余个业务部门和职能部门，负责集团绿色金融工作的统筹管理和专业决策，以及客户 ESG 风险管理，每年召开两次会议。高级管理层定期重检绿色金融委员会章程和基本授权内容，确保相关工作机制符合业务发展需要。2024 年，绿色金融委员会听取绿色金融业绩、环境（气候）风险管理、绿色运营、绿色相关系统建设、绿色债券发行等情况的汇报，审议通过《中国银行境内绿色金融示范机构评价管理办法（2024 年修订）》。

专业团队

本行在总行授信管理与资产保全部下设绿色金融团队，负责推动集团绿色金融及环境（气候）具体工作，在政策制度、业务发展、产品体系、客户 ESG 风险管理、绿色运营、合作交流、信息披露等方面推动绿色金融发展。

本行重视绿色金融人才队伍建设，持续落实《中国银行绿色金融人才工程方案》，推动“十四五”绿色金融人才培养体系建设，摸排遴选年度绿色金融人才，为绿色金融业务高质量发展提供智力支撑。打造包含 8 大模块、100 余门课程的绿色金融在线培训体系，截至 2024 年末，累计超过 100 万人次观看学习。举办绿色金融产品和服务创新竞赛、业绩竞赛，开展系列评优评先活动，激励员工提升绿色金融服务能力。

策略

本行在“十四五”绿色金融规划中明确绿色金融发展原则，提出集团绿色金融发展四大目标，为全面贯彻落实绿色发展理念、积极应对全球气候变化提供顶层政策指引。



中国银行“十四五”时期绿色金融战略目标

- 力争成为绿色金融服务首选银行
- 实现绿色金融业务跨越式发展
- 妥善管理客户环境（气候）、社会和治理风险
- 探索并渐进有序降低集团运营及资产组合的碳足迹

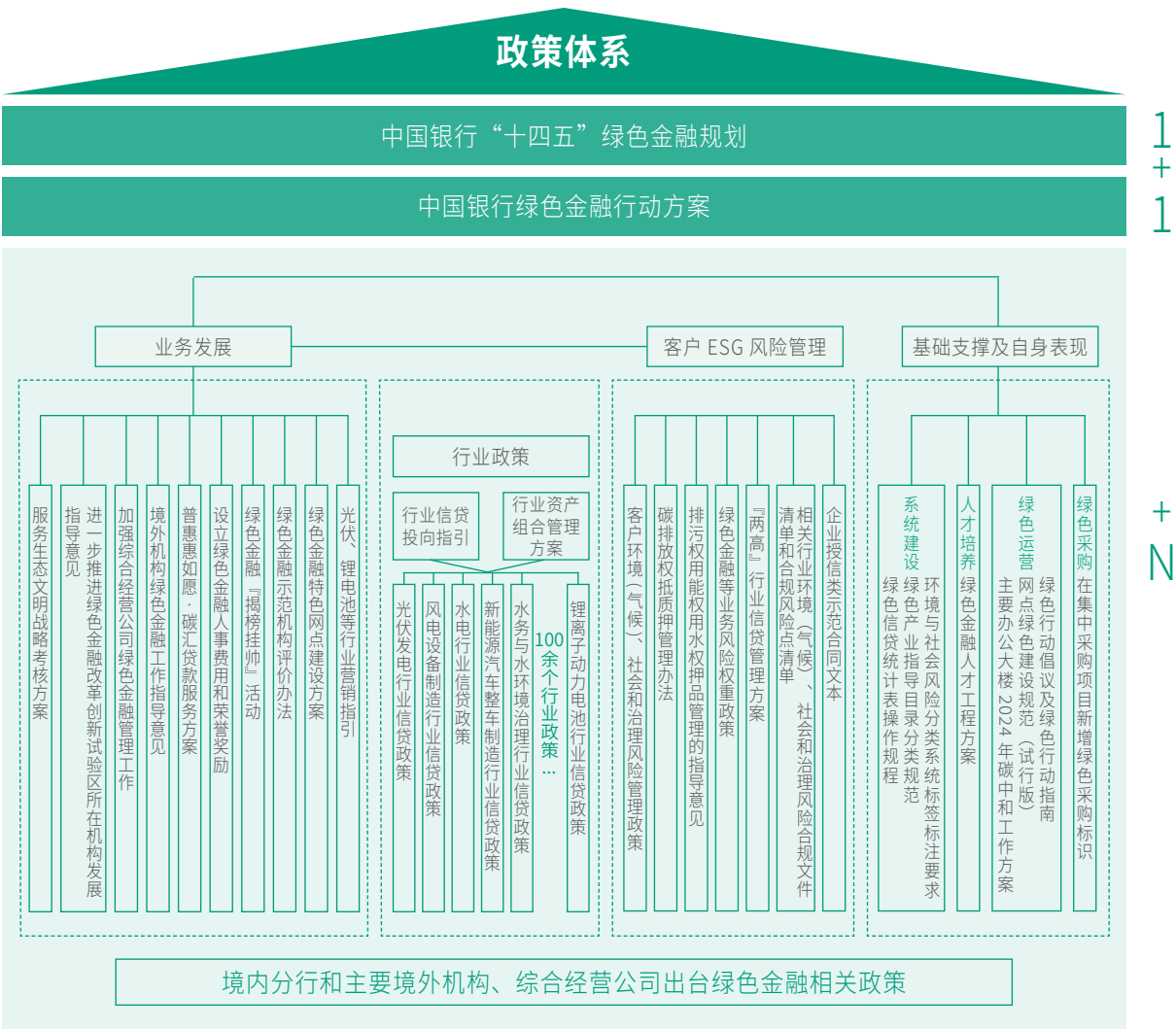
力争成为绿色金融服务首选银行

本行主动适应可持续发展新格局与经济转型新趋势，从政策制度、业务拓展等方面，构建与本行高质量发展底色相适应的绿色金融体系，将绿色金融打造为本行新名片。



政策体系

本行形成以“十四五”绿色金融规划为战略统领的“1+1+N”绿色金融政策体系，以多层次的政策基础引领绿色发展实践。



《中国银行“十四五”绿色金融规划（2024年修订）》

- 2024年，本行董事会审议通过《中国银行“十四五”绿色金融规划（2024年修订）》，明确集团绿色金融发展四大目标；提升原有量化指标的目标值，从绿色信贷、绿色债券等方面明确10项关键量化指标，形成较为完备的绿色金融发展指标体系；完善顶层设计和组织管理、绿色金融产品和服务、区域发展和国际合作、客户ESG风险管理、绿色运营和信息披露、人才队伍建设、激励约束、数据核查系统开发等相关内容。

《中国银行股份有限公司绿色金融行动方案》

- 从顶层设计、业务发展、客户ESG风险管理、绿色运营等方面提出十余项落实举措。

绿色金融具体政策

- 制定《中国银行股份有限公司2024年绿色金融工作方案》，提出45条年度绿色金融具体工作要求。
- 在加强考核激励、优化经济资本成本管理、差异化授权、配置人事费用等13个方面提供政策支持，形成绿色金融政策体系的“四梁八柱”。

执行全面考核评价

进一步完善绿色金融考核机制，对高级管理层、总行部门、境内外分行、综合经营公司设置目标，做到总分机构同导向、同口径、同目标、同压力，涵盖业务发展、客户ESG风险管理、绿色运营等管理要求。

强化行业指导

将主要绿色产业相关行业列入积极增长类行业，鼓励信贷支持。

《中国银行股份有限公司行业信贷政策》明确提出客户ESG风险管理要求，其中包括农林牧渔、采矿与冶金、油气化工、建筑房地产、交通物流等领域的100余项具体行业信贷政策；在风力发电、抽水蓄能、煤炭等重点行业信贷政策中明确生物多样性保护要求。

提供差异化授权

对于钢铁、水泥、电解铝、煤化工等ESG风险较高的行业，明确特定条件下的授信由总行审批。

对积极增长类的绿色相关行业，扩大授权支持。

优化经济资本成本管理

根据绿色贷款、高碳行业贷款等绩效表现，考核奖惩经济资本成本。

提供专项价格支持

对符合条件的绿色贷款提供专项价格支持。



绿色金融具体政策（续）

健全绿色审批通道

建立授信审批绿色通道，对符合条件的绿色授信项目，实行优先发起、优先受理、优先尽责、优先排会、优先审批、优先发放的全流程快速审批与优质服务机制。

创新缓释手段

发布碳排放权、排污权、用能权、用水权等绿色金融相关抵质押品的风险缓释政策。

加强人才培养

实行《中国银行绿色金融人才工程方案》，为绿色金融业务高质量发展提供人才支撑。

强化能力建设

面向不同层级人员举办绿色金融专题培训班。

打造包含 8 大模块、100 余门课程的绿色金融在线培训体系。

设立专项人事费用

设置专项人事费用，奖励绿色金融业绩突出的个人。

设置荣誉奖励

设立绿色金融“中银优秀奖”，对优秀成果和个人授予荣誉奖励。

开展竞赛活动

开展绿色金融“揭榜挂帅”创新攻坚、“万马奔腾”网点效能评价活动，鼓励绿色金融相关产品和管理创新、业务拓展。

提升绿色意识

实行《中国银行员工绿色行动倡议》《中国银行绿色行动指南》《中国银行总行大厦、中银香港大厦和境内一级分行主要办公大楼 2024 年碳中和工作方案》，普及绿色运营知识，倡导节约用电、用纸、用水，在全行营造简约适度、绿色低碳的工作氛围和生活方式。

业务策略

中国银行绿色金融总体业务策略



积极支持绿色产业和对生态环境友好、履行社会责任、公司治理完善的企业

- 在有效防范风险的前提下，积极支持信贷资源投向国家发展改革委等部门发布的《绿色产业指导目录》中明确的节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业。
- 支持清洁低碳能源体系建设，支持交通运输、城乡建设等重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，实施清洁生产，支持美丽中国先行区建设，促进绿色低碳技术创新和推广应用、循环经济发展以及消费模式绿色转型，落实碳排放、碳强度政策要求。
- 支持建设、生产、经营活动对环境友好、保障员工权益、保护生物多样性、为残疾人提供就业的企业。
- 支持审计及内控制度完善、信息披露和风险管理机制健全的企业。
- 加强绿色金融与普惠金融的融合，支持绿色普惠企业，推动实现经济效益、环境效益和社会效益的有机统一。
- 积极引导客户及其上下游产业链规范其涉及 ESG 管理的相关行为。



加强高碳行业管控

- 在坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展的同时，推动高碳产业转型升级，不搞“一刀切”和运动式减碳，坚持有保有压、分类施策。
- 加强对高碳资产的风险识别、评估和管理，在保障能源安全、产业链供应链安全的同时，渐进有序降低资产组合的碳强度，最终实现资产组合的碳中和。
- 优化高碳行业结构，推动产能置换、绿色改造、技术升级，引导资源向产能先进、单位能耗降低、技术升级改造、安全绿色智能高效、能源保供等重点领域集中。



促进产品服务创新

- 建立有利于绿色金融创新的工作机制，在依法合规、有效控制风险和商业可持续的前提下，推动绿色金融流程、产品和服务创新。
- 通过合理分配经济资本、信贷资源以及差异化定价等有效方式，支持绿色金融产品和服务发展。
- 探索区域性生态环保项目金融支持模式，研究丰富碳交易、碳结算等碳金融服务，稳妥开发资源环境要素融资产品和服务，加强对生态环境导向的开发（EOD）项目金融支持，拓展多元化气候投融资服务，发展绿色消费金融业务。



支持“一带一路”绿色低碳建设

- 支持的境外项目发起人及其主要承包商、供应商遵守所在国家或地区有关生态、环境、土地、健康、安全等相关法律法规，遵循相关国际惯例或准则，确保对项目的管理与国际良好做法一致。
- 在业务叙做过程中，充分考虑 ESG 风险相关因素，落实全流程管理，加强利益相关方沟通。
- 严格履行“从 2021 年四季度起，除已签约项目外，不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资”的承诺。
- 要求从事境外及“一带一路”项目融资人员需具有一定的境外项目 ESG 风险管理知识和经验，并接受相关培训，充分了解项目所在国家和地区有关生态、环境、土地、健康、安全等相关法律法规。



不得提供和审慎提供授信或投资支持的主要情形

不得提供授信或投资支持

- 未通过国家环境影响评价、环保信用评级为红色或黑色、被列入环境违法“黑名单”、《环境、安全等重大风险企业信贷情况统计表》等环境与社会表现不合规的企业等。
- 参与贩卖人口及非法用工的企业。
- 破坏关键栖息地、重要生物多样性区域和国家自然保护区，非法伐木、捕鱼、盗猎野生动物，油棕种植盲目扩张导致毁林，非法占用并毁坏林地等的企业。

对于存在以上情形的存量业务，督促客户进行整改，整改困难或无法完成整改的应尽快退出。

审慎提供授信或投资支持

- 环保信用评级为黄色的企业；污染物排放或能源消耗高于行业平均水平且无技改计划的企业。
- 对当地居民及少数民族的健康或生活环境可能产生重大不利影响、有引发资源或土地重大冲突风险且未制定有效缓释措施的企业。
- 严重侵害中小企业股东权利、财务管理和风险管理机制严重缺失且无整改计划的企业。

对于存在以上情形的存量业务，督促客户进行整改，并采取有效措施缓释风险，整改困难或无法完成整改的应尽快退出。



本行发布《中国银行股份有限公司 2024 年度行业信贷投向指引（2024 年修订）》《中国银行股份有限公司 2024 年度行业资产组合管理方案》，将风电、新型储能、生态保护、环境治理等绿色低碳相关行业继续确定为积极增长类行业，完善配套措施，积极引导资金投向相关行业。

本行经合规审查以及管理层正式审批后，发布《中国银行股份有限公司行业信贷政策》，其中包括农林牧渔、采矿与冶金、油气化工、建筑房地产、交通物流等领域的 100 余项具体行业信贷政策。本行行业信贷政策结合国家政策和监管要求，在客户与项目准入标准中明确行业通用的技术指标，并提出相关风险识别与防范、信贷管理策略等要求，行业信贷政策对信贷业务具有严格的约束性。2024 年，制定或修订核力发电和电力供应、火力发电、环境治理、新能源汽车、重点领域节能降碳、ESG 合规文件和合规风险点清单等绿色和低碳转型相关行业信贷政策。

重点行业或领域	信贷政策要点
农林牧渔行业 	农作物种业：在《中国银行股份有限公司农作物种业行业信贷政策（2024 年修订）》中要求，将出现重大环保事故，存在重大环境与社会风险，不符合国际农作物种子行业质量检验、环保等政策规定的客户列为退出类客户；对于属于国家发展改革委等部门发布的《产业结构调整指导目录》中规定的“淘汰类”“限制类”项目，或《外商投资产业指导目录》中规定的准入负面清单项目，不予提供授信支持。
	- 屠宰及肉类加工行业：在《中国银行股份有限公司屠宰及肉类加工行业信贷政策（2024 年修订）》中规定，环境风险方面，关注企业年度环保评级情况、历史上受到环保处罚及整改的情况，并审慎介入环保风险较大的客户和项目；社会风险方面，关注屠宰工艺流程是否符合人道屠宰规范、是否尊重宗教民俗习惯；严禁为违法屠宰野生动物及保护动物的企业提供授信。 - 将客户 ESG 风险管理融入全业务产品线和全生命周期管理流程，建立有效的客户 ESG 风险识别、监测、防控全流程管理体系，覆盖目标客户准入、业务发起、审批、合同管理、存续期管理等各个业务环节。
采矿和冶金行业 	钢铁行业：在《中国银行股份有限公司钢铁行业信贷政策（2024 年修订）》中要求，客户须符合工业和信息化部发布的《钢铁行业规范条件》中关于产品质量、工艺设备、环境保护、能源消耗和资源综合利用、安全等规范条件的要求，项目符合国家发展改革委等部门发布的《工业重点领域能效标杆水平和基准水平》要求；环境影响报告书等其他建设程序须经有权部门批复，按规定进行节能审查和环境影响评价审批，符合国家节能减排相关政策且环保达标。
	- 铜行业：在《中国银行股份有限公司铜行业信贷政策（2024 年修订）》中要求，项目的环保、节能、安全生产等审批手续齐全；正确评估各项环保要求对借款人或项目的影响；督促借款人定期对标行业先进惯例及时改进，优先选择制定并执行 ESG 标准的企业。 - 注重污染防治，保护大气环境、水生态环境、海洋生态环境、土壤和农村环境，加强生物多样性保护，守住自然生态保护安全边界，维护国家生态安全；控制和降低业务活动 ESG 风险。
能源及煤炭行业 	《中国银行股份有限公司煤炭行业信贷政策（2024 年修订）》要求重点支持煤炭资源丰富、开采条件良好、环保水平高、智能化程度高、生产技术先进的煤炭基地、矿区和煤矿；加快退出环保不达要求的煤矿项目。业务叙做中，重点关注煤炭项目的环境影响评价和环境合规情况，持续关注“双碳”目标背景下长期煤炭消费的压降速度。

重点行业或领域	信贷政策要点
电力行业 	- 风力发电和光伏发电：在《中国银行股份有限公司风力发电行业信贷政策（2024 年修订）》《中国银行股份有限公司光伏发电行业信贷政策（2024 年修订）》中，将风力发电和光伏发电明确确定为积极增长类行业。要求项目取得当地政府要求的环保、用地等合规手续。 - 火力发电：《中国银行股份有限公司火力发电行业信贷政策（2024 年修订）》依据国家发展改革委、国家能源局发布的《全国煤电机组改造升级实施方案》明确授信要求，包括但不限于要求项目须取得合法有效的环境影响评价、节能审查意见等合规手续；及时了解减排设施是否正常运行，大气污染物能否稳定达到排放标准等；将企业在生产、流通过程中的节能减排措施和效果作为授信审批决策的重要参考；重点审查项目核准、安全管理及环境保护的有效性和达标情况，及时了解项目运行状况；有序退出低效能、高排放煤电机组。 - 严守生态环境底线，支持绿色技术创新，促进循环经济发展，控制温室气体排放；分类管理和动态评估客户 ESG 风险。
	- 石油炼化行业：在《中国银行股份有限公司石油炼化行业信贷政策（2024 年修订）》中要求，客户和项目准入应严格执行《国家发展改革委 工业和信息化部关于促进石化产业绿色发展的指导意见》、《生态环境部审批环境影响评价文件的建设项目目录》、国家发展改革委等五部门发布的《工业重点领域能效标杆水平和基准水平》、国家发展改革委《高能耗行业重点领域节能降碳改造升级实施指南》以及排污相关政策制度，项目在立项、环境影响评价、用地等方面的合规手续齐备，达到能效标杆水平，且近五年未发生重大安全事故和重大环境事故。对于不符合国家环保法律法规、生产方式粗放的高污染企业，或工艺技术落后，安全生产、环保及能耗不达标，发生重大环境污染、安全生产事故等企业，以及能耗未达到《工业重点领域能效标杆水平和基准水平》基准水平，且没有明确技术改造计划的项目，要求压缩退出。 - 天然气行业：《中国银行股份有限公司天然气行业信贷政策（2024 年修订）》依据国家发展改革委、国家能源局发布的《关于加快储气设施建设和完善储气调峰辅助服务市场机制的意见》等政策文件制定。该信贷政策明确上游资源勘探开发领域客户准入需符合国家天然气产业规划和总体产业布局要求，具有良好的市场前景，具备合法、有效的天然气勘探开采权和许可证，满足国家相关部门规定的天然气开采审批要求。同时，要求开展业务过程中应注意项目环境影响，加强环境与社会风险管理，不得支持存在重大环境与社会风险隐患的项目。

重点行业或领域

信贷政策要点

生物多样性领域



- 在《中国银行“十四五”绿色金融规划（2024 年修订）》中明确支持生物多样性相关要求，不断丰富生物多样性产品和服务。
- 充分关注客户各项经营活动对生态系统的影响，严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度。对于存在违反国家政策规定和监管要求、环保不达标，存在重大环境气候风险、破坏关键栖息地、破坏重要生物多样性区域和国家自然保护区等情形的公司客户（项目），明确不得提供授信或投资支持。对于存在以上情形的存量业务，督促客户整改，并采取有效措施缓释风险，同时，尽快退出无法作出整改的项目。
- 在林业、农作物种业、风力发电、抽水蓄能、煤炭等重点行业信贷政策中明确生物多样性保护相关授信要点和客户 ESG 风险评估要点。
- 对于存在生物多样性保护争议的项目，在确保符合客户（项目）所在国家和地区法律法规要求的基础上，充分听取专业评估机构、居民、媒体、非盈利性环保组织等利益相关方的意见，审慎评估环境与社会风险并确定授信策略，督促企业建立生态保护补偿机制，自觉承担生态保护和修复义务。
- 作为首家中资金融机构加入自然相关财务信息披露工作组（TNFD）并响应其相关要求，积极支持自然与生物多样性保护。



» 摄影：中行湖北省分行 林芳

实现绿色金融业务跨越式发展

本行积极服务经济社会发展全面绿色转型，持续打造“中银绿色+”全球品牌，推出五大类数十项绿色金融产品与服务，覆盖存款、贷款、债券、消费和综合化服务等领域。

绿色 + 贷款

2024 年，本行加大绿色信贷投放力度，支持节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业，推动高碳排放行业低碳转型，满足企业和项目绿色发展需求。

截至 2024 年末

- 境内绿色信贷余额¹折合人民币 **4.07 万亿元**，较上年末增长 **31.03%**
- 参与具有国际影响力的标杆性绿色项目，位列彭博“全球绿色 UoP 贷款”²“全球可持续性挂钩贷款”“全球绿色贷款原则贷款”排行榜中资银行**第一**

积极支持碳捕集项目建设

碳捕集利用与封存（CCUS）技术是当前全球应对气候变化、实现大规模碳减排的重要技术路径。某电厂 150 万吨 / 年二氧化碳捕集项目是我国首个燃煤电厂百万吨二氧化碳捕集项目，入选国家发展改革委《绿色低碳先进技术示范项目清单（第一批）》。中行甘肃省分行在了解到项目建设的金融服务需求后，认真对比国内外碳捕集项目建设融资案例，为企业量身定制金融服务方案，核定授信 2.40 亿元，有效支持项目建设和科研工作开展。

在该行的支持下，项目建成后年捕集的二氧化碳量相当于植树近 1,300 万棵或近 90 万辆经济型轿车停驶一年的环保效应，将在促进当地能源转型和环境保护方面起到重要作用。



» 中行甘肃省分行支持的某电厂 150 万吨 / 年二氧化碳捕集项目。

¹ 国家金融监督管理总局“绿色信贷”统计口径。

² 彭博统计的投向为绿色的贷款。



发放全国首笔自然受益型商业 ESG 挂钩贷款，助力生物多样性保护



2024 年，中行内蒙古区分行为某牧业公司发放全国首笔自然受益型商业 ESG 挂钩贷款。该笔挂钩贷款主要用于支持该公司在沙漠治理、生态修复、绿色生产及生物多样性保护等方面的投入，通过设定“沙漠建植优质牧草基地面积”和“沙漠有机奶年产量”等关键绩效指标，将贷款利率与该公司 ESG 表现挂钩，有效激励授信企业实现环境、经济、社会等多重效益。



» 中行宁夏区分行为“宁湘直流”配套新能源基地某光伏复合项目提供融资支持。



» 中行浙江省分行为全球规模最大铅炭储能电站项目提供融资支持，该项目一期投运后，预计每年可为周边企业节省电费支出 1,000 余万元。



» 中行湖北省分行融资支持某水电站建设，为“西电东送”国家重大工程提供资金保障。



“绿色 + 贷款”全球化亮点实践



迪拜分行作为委任牵头行，支持全球最大的太阳能供电反渗透海水淡化设施项目建设，并为采用世界上最先进蒸汽轮机发电技术之一的阿布扎比首个垃圾发电项目提供授信服务。

新西兰子行为新西兰某发电商提供 1 亿新西兰元授信额度，该企业以 100% 可再生能源发电引领能源行业绿色转型。该行支持其继续扩大可再生能源组合，降低新西兰电力行业碳排放强度，助力实现新西兰 2050 零碳目标。

巴黎分行参与某海上风电项目 27.50 亿欧元再融资银团贷款，支持法国可再生能源基础设施项目运营，助推法国以清洁能源替代传统化石燃料。

纽约分行作为委任牵头行，联合中行苏州分行共同参与某电力集团子公司 4.50 亿美元银团绿色贷款，支持其在美光伏电池片制造工厂的建设和运营。该项目符合银团贷款与交易协会（LSTA）、贷款市场协会（LMA）、亚太区贷款市场公会（APLMA）联合发布的绿色贷款原则项下可再生能源合格绿色项目类别标准。

墨西哥子行联合中行上海市分行、中行江西省分行，为与某矿业集团签订铜炉渣合约的某铜业集团设计四年期 7,000 万美元出口买贷融资方案，带动我国自主知识产权冶金设备出口。该项目利用我国先进铜渣选矿技术，帮助墨西哥化解炉渣堆积造成的负面环境和社会影响，是变废为宝、实现多方共赢的国际产能合作项目。

绿色 + 债券

本行巩固绿色债券领域优势，积极发行绿色和可持续发展主题债券，加强对绿色项目的支持；协助多家企业发行绿色债务融资工具；大力推进绿色债券投资，通过投前精细准备、投中严控风险、投后持续监控，确保绿色债券投资质效。

截至 2024 年末

- 全年发行 **7 亿美元** 境外绿色金融债券和 **100 亿元** 境内总损失吸收能力非资本绿色债券
- 承销境内绿色债券发行规模 **2,618.37 亿元**，位列银行间市场 **第一**
- 承销境外绿色债券发行规模 **237.95 亿美元**，位列彭博“全球离岸绿色债券”排行榜中资同业 **第一**
- 绿色债券投资规模超过 **1,000 亿元**，位列中国银行间市场交易商协会（NAFMII）2024 年度绿色债务融资工具投资人 **第一**

发行全球首笔可持续挂钩贷款、绿色贷款和社会责任贷款债券

• • •

2024 年，本行在法兰克福发行全球首笔可持续挂钩贷款、绿色贷款和社会责任贷款（Sustainability-linked, Green and Social Loans，简称 SGS）债券，发行规模 25 亿元人民币，期限两年。本次 SGS 债券框架遵循最新市场标准，覆盖多种 ESG 类型贷款，募集所得资金用于符合资格的 SGS 项目，为国际投资者提供了支持 ESG 发展的新渠道，成为本行丰富国际 ESG 金融产品服务体系、助力实现经济社会可持续发展的又一创新实践。

承销南美地区首笔熊猫债

• • •

2024 年，本行作为牵头主承销商和簿记管理人，协助全球大型商品纸浆生产商巴西书赞梭诺集团发行绿色中期票据熊猫债，发行规模 12 亿元，期限三年，募集资金将全部用于在巴西投资经绿色认证的人工梭树林，以生产可代替石油基产品的可再生原材料。募集资金的使用和管理符合国际资本市场协会（ICMA）《绿色债券原则》、《中国绿色债券原则》以及《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》等要求。本期债券是南美洲首笔熊猫债，也是年内首笔跨国企业发行的绿色熊猫债，有效深化中巴绿色金融合作。

联合发布“中债—中银绿色债券指数”

• • •

2024 年，本行与中债估值中心联合发布“中债—中银绿色债券指数”，指数成分券包括在境内公开发行且上市流通的发行量不低于 10 亿元、剩余期限为 1 个月以上 5 年以下（包含 1 个月、5 年），且中债市场隐含评级不低于 AAA- 的绿色债券；指数成分券发行人为政策性银行或主体评级 AAA、中债 ESG 评价 6 分及以上的信用类债券发行主体。

该指数将可持续发展理念与绿色金融有机融合，通过引入 ESG 评价指标，遴选可持续发展领域表现优异的绿色债券发行人，为投资者提供多元的业绩比较基准和投资标的，助力进一步丰富绿色金融产品体系。

绿色 + 消费

本行面向消费端丰富绿色金融产品，激发绿色消费需求，带动更多客户选择环保低碳的生活方式。

绿色主题公募基金产品

- 持续代销绿色主题公募基金，投资方向覆盖生态环保、低碳、新能源、新材料、碳中和等行业。截至 2024 年末，本行代销的绿色主题公募基金存量规模 42.43 亿元。

绿色主题理财产品

- 积极引入 ESG、绿色等主题理财产品。截至 2024 年末，本行代销的 ESG 和绿色主题理财产品存量规模 765.73 亿元。
- 落地 ESG 主题私募理财产品，投资方向主要为绿色低碳企业产业债。截至 2024 年末，累计销售 4.09 亿元。

绿色低碳卡

- 借记卡：推动绿色低碳借记卡在上海、青海的首批试点工作。中行上海市分行升级“绿色低碳卡”，叠加政府绿色账户平台功能，打造业内首张“垃圾分类 + 低碳”概念借记卡。中行青海省分行以绿色低碳主题借记卡为载体，依托手机银行绿色账户权益平台搭建“账户 + 权益”服务体系，将绿色产业升级与绿色消费升级相结合，围绕个人客户“衣、食、住、行”及延伸领域，鼓励居民培养绿色低碳生活方式。
- 信用卡：加强绿色低碳信用卡产品建设，持续开展 1 分钱骑共享单车、2 折公交、3 折地铁、4 折购高铁票的“1234 绿色出行”活动，促进公众践行低碳生活理念。

绿色消费服务

- 与十余家市场主流新能源汽车厂商开展“总对总”合作，推出多元化优惠产品，降低购车金融成本；提升新能源汽车分期金融服务能力，实现从接单、审批到放款的业务全流程线上化处理，优化客户服务体验。

个人碳账户建设

- 推出个人碳账户，构建个人客户碳积分核算体系，将生活缴费、支付等个人金融场景以及步行等生活场景的绿色行为数据转化为碳减排积分，推广低碳生活理念。



» 摄影：中行宁夏区分行 顾丹

绿色 + 综合服务

本行为客户提供贷、存、投、债、股、租、险、顾问及碳市场等绿色金融综合产品和服务。2024 年，本行绿色综合化业务规模稳步增加。

绿色资管

- 中银理财绿色金融主题理财产品管理规模 765.24 亿元。
- 中银基金绿色、ESG 公募基金产品包括低碳及绿色发展概念基金、社会责任基金、ESG 概念主题基金三大类型，产品管理规模约 35.15 亿元¹。

绿色保险

- 中银保险承担绿色保险责任 4,505.21 亿元。

绿色租赁

- 中银金租绿色租赁资产余额 321.77 亿元，占全部租赁资产余额的 48.55%。

绿色债券

- 中银国际控股全年承销 18 笔绿色及可持续挂钩债券，承销金额折人民币 458.74 亿元。
- 中银证券全年承销绿色债券 137.30 亿元。

绿色投资

- 中银资产绿色金融投资余额 387.43 亿元。
- 中银三星人寿绿色投资余额 70.38 亿元，包含债权投资计划、股权基金、债券及股票等。

(注：数据统计截至 2024 年末)

¹ 中信证券 ESG 基金评价体系统计口径。

推出新能源汽车产业链综合服务方案

• • •

中行安徽省分行聚焦新能源汽车全产业链技术先进性高、细分领域多的现状，通过建立企业数据库、研究业务策略等方式，形成覆盖“投、贷、债、股、险、租”等全产品线的新能源汽车产业链综合服务方案，为产业链企业客户提供更加全面、系统、专业的金融服务，助力新能源汽车产业高质量发展。

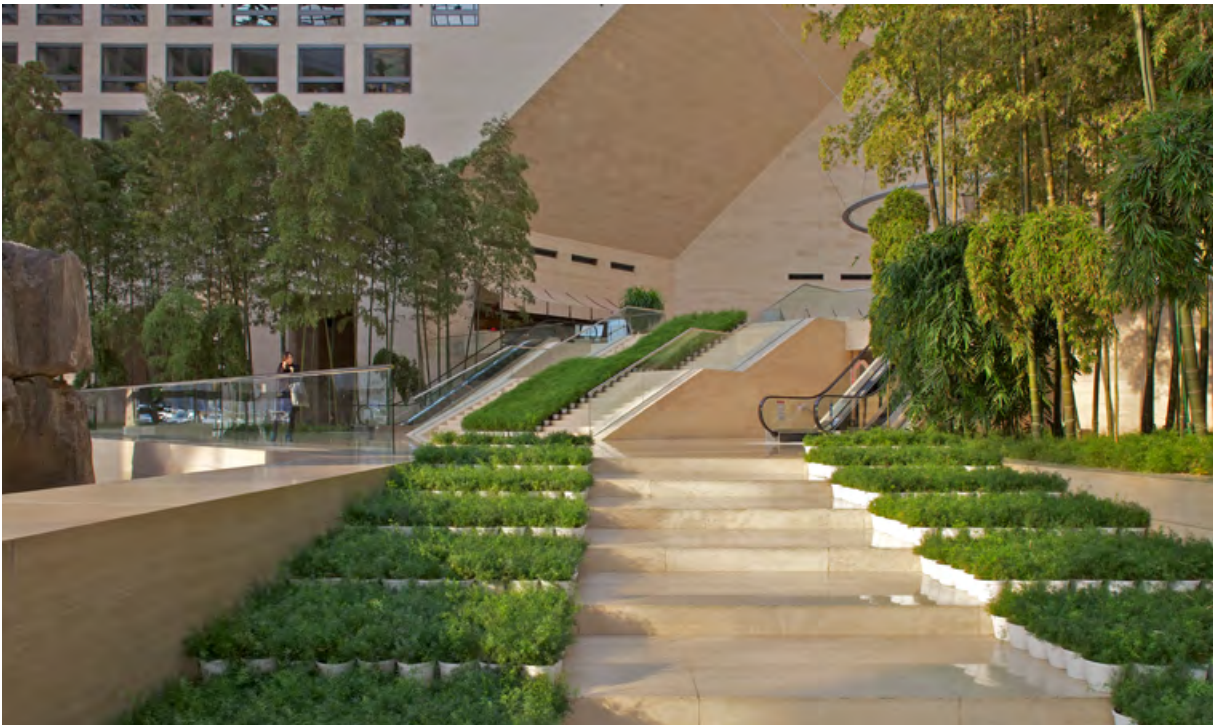
深化与国家绿色发展基金的合作

• • •

本行积极履行股东职责，加强与国家绿色发展基金的合作联动。2024 年，本行向国家绿色发展基金推荐多笔绿色股权项目，并推动中银资产对国家绿色发展基金所投资的某汽车科创公司进行投资，支持培育新质生产力。

| 妥善管理客户环境（气候）、社会 and 治理风险

本行不断强化对客户 ESG 风险的管理，已在全行风险管理纲领性文件《中国银行股份有限公司全面风险管理政策》中将环境（气候）、社会和治理风险纳入全面风险管理体系，并开展气候相关压力测试，识别和量化环境因素产生的金融风险与机遇。关于本行在气候风险管理方面的具体举措和成效，请参见本报告“环境篇”的“风险管理”部分。



探索并渐进有序降低集团运营及资产组合的碳足迹

运营端

2024 年，本行推进绿色网点、绿色数据中心建设，开展建筑节能改造，在办公和采购活动中充分践行绿色理念。本年度未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的情况。关于本行在运营减碳方面的具体举措和成效，请参见本报告“环境篇”的“指标与目标”部分，以及“ESG 关键绩效”的“环境绩效”部分。

绿色网点

- 按照《中国银行网点绿色建设规范（试行版）》要求，在新建新装网点均达到绿色建设基础规范要求的基础上，持续开展“绿色建设标杆网点”试点建设。截至 2024 年末，建成“绿色建设标杆网点”57 家。
- 打造智能高效、绿色低碳的数字化厅堂宣传体系，推广智慧屏幕，提升厅堂宣传效率。



» 中行杭州临平经济技术开发区支行在装修设计和用材、用电管理以及智能管控方面充分融入绿色理念，取得美国绿色建筑标准 LEED 金级认证。

绿色数据中心

- 在新建和租赁数据中心时均将环保因素作为重要考虑依据。对于新建数据中心，重点关注选址是否位于低温或水源发达地区，以及选址地的绿色电力或清洁能源供应情况等；对于租赁数据中心，重点关注是否取得绿色认证、可再生能源的使用情况、数据中心电能利用效率（PUE）、废弃物管理和回收体系等。
- 内蒙古和林格尔园区一期数据中心利用当地年平均气温较低的特点，以间接蒸发制冷技术为主，PUE 设计值 1.18；合肥园区数据中心采用“带自然冷却的冷冻水制冷系统”和余热回收技术，PUE 设计值 1.22。

绿色办公

- 推行无纸化办公和线上会议，总行及北京地区全年召开视频会议 2,313 次。
- 在集团内部媒体平台开设专栏，推广践行绿色发展的优秀案例经验。
- 开展绿色运营知识竞赛、健步走等活动，培育绿色文化。



» 中行江苏省分行开展“我的低碳主旋‘绿’”主题宣传活动”。



» 中行山西省分行改造办公楼直饮水废水利用系统，该系统投入使用后全年节水量超过 6,500 吨。

绿色建筑

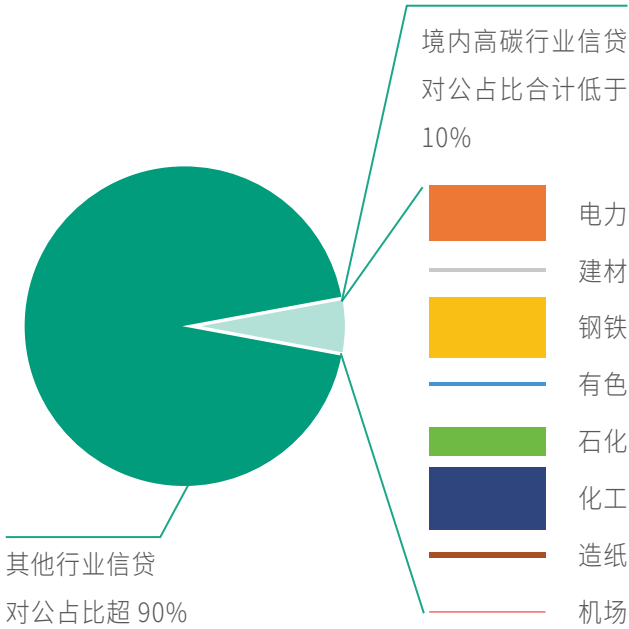
- 推动境内各分支机构因地制宜开展建筑屋顶、外墙等的保温隔热改造，提升建筑围护结构的保温隔热性能。
- 盘活屋顶、车棚、玻璃幕墙和闲置空地等资源，建设太阳能光伏发电项目，提高可再生能源应用比例。
- 开展空调、照明、电梯、变配电等用能系统和设施设备的节能改造，加强数字化、智能化管理水平，进一步降低能源消耗总量。

绿色采购

- 参考国家标准、行业标准以及政府采购对于环保节能产品、环境标准产品、绿色产品体系等目录清单的要求，在采购需求中合理考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素。
- 在供应商评审及准入过程中，关注其在环境保护等方面的承诺，并在集中采购项目中设置“绿色采购”标识，在供应商准入资质、招标或磋商评分办法中考察相应内容。
- 依托“中银智采平台”实现招标采购、供应商投标等采购工作的全流程线上化，有效减少纸张消耗。

资产组合端

本行加强高碳行业管控，在坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展的同时，推动高碳产业转型升级，不搞“一刀切”和运动式减碳；加强对高碳资产的风险识别、评估和管理，在保障能源安全、产业链供应链安全的同时，渐进有序降低资产组合的碳强度，最终实现境内资产组合的碳中和；优化高碳行业结构，推动产能置换、绿色改造、技术升级，引导资源向产能先进、单位能耗降低、技术升级改造、安全绿色智能高效、能源保供等重点领域集中。截至 2024 年末，本行境内高碳行业¹对公贷款余额低于一万亿元，在境内对公贷款中的占比低于 10%。



¹ 不含绿色信贷部分。具体行业范围参考国家金融监督管理总局《银行机构绿色金融实施情况关键评价指标》中的高碳排放行业参考目录，包括电力、建材、钢铁、有色、石化、化工、造纸、机场。

专题 深化全球气候合作

本行积极服务构建合作共赢的全球气候治理体系，在十余个绿色和 ESG 相关倡议及机制中履职尽责，参与一系列绿色与可持续相关标准制定、前沿课题研究及交流合作，与国内外伙伴共话共商绿色发展。

中国银行在绿色和 ESG 相关国际机制的履职情况

加入的绿色和 ESG 相关机制	履职情况
联合国负责任银行原则（PRB）	积极参与 PRB 交流合作，按时发布报告。
“一带一路”绿色投资原则（GIP）	推进 GIP 各项工作开展，履行 GIP 转型金融工作组共同主席职责。
可持续市场倡议（SMI）中国理事会	连任 SMI 中国理事会副主席单位，参加中国理事会会议，开展可持续发展相关研讨。
绿色发展投融资合作伙伴关系	作为唯一商业银行成员，持续做好履职工作，支持绿色“一带一路”建设。
中英绿色金融工作组	参与工作组交流研讨活动，推动中英绿色金融务实合作。
中英金融机构可持续信息披露工作组	开展披露与组内交流。
自然相关财务信息披露工作组（TNFD）	作为首家中资金融机构加入工作组，协助做好中文文件翻译和推广。

开展课题研究（部分）

- 与水利部联合发布《关于金融支持节水产业高质量发展的指导意见》。
- 牵头《绿色金融国际经验研究报告》课题，在中国金融学会绿色金融专业委员会年会发布研究成果。
- 完成 NAFMII 课题研究，研究成果《商业银行碳金融业务场景与政策建议》发表于《金融市场研究》。
- 完成《欧盟生物多样性金融监管、同业经验及前沿策略建议》课题研究，成果纳入《人与自然和谐共生：生物多样性金融 2024 年度报告》，并在联合国《生物多样性公约》第十六次缔约方大会（CBD COP16）期间向国际与会代表展示。

本行深化中英绿色金融及生物多样性合作，与英国政府续签《绿色及生物多样性金融合作谅解备忘录》，作为首家中资金融机构加入自然相关财务披露工作组（TNFD），三项绿色金融相关成果纳入第十一次中英经济财金对话成果文件，成果数量领先主要同业。

风险管理

气候风险和机遇的识别与评估

本行参考国际国内常规实践，将气候风险分为物理风险和转型风险两大类，识别各类别下的具体风险因素，并评估气候相关风险对自身业务模式和价值链的影响。

物理风险	转型风险
指企业业务运作、资产价值等受愈发严重及频繁的气候灾害（如台风、洪水、干旱、热浪等）、持续性的气候变化（如海平面上升、气温上升）、生态功能的损害（如沙漠化、水荒、土壤质量或海洋生态变化等）等影响引发的风险。	指在应对气候变化挑战的过程中，企业经营及财务状况受政策变化、技术创新、公众消费及投资偏好转变、创新的商业模式等影响引发的风险。

中国银行面临的气候相关风险及其影响分析

风险类型	气候相关风险因素	对业务模式的影响	对价值链的影响	影响时间范围 ¹
气候相关物理风险				
急性风险	台风、洪水、干旱、热浪等极端天气事件	高风险地区 的财产和资产预期受损	客户持有的资产遭受物理损害	短期
慢性风险	- 气温上升、海平面上升、降水量变化 - 生物多样性丧失	- 对员工的负面影响（健康、安全、缺勤） - 办公场所的公用设施（用水、用电）供应不足		长期

¹ 本行参考《贷款通则》关于短期、中期、长期贷款的期限范围，将短期定义为 1 年，中期为 1—5 年，长期为 5 年以上。

风险类型	气候相关风险因素	对业务模式的影响	对价值链的影响	影响时间范围 ¹
气候相关转型风险				
政策风险	- 碳价格提高 - 气候信息披露要求趋严 - 碳排放强制性监管	高碳行业贷款减少	碳密集型企业客户的盈利能力受到影响，相关资产可能被搁浅	中期、长期
技术及市场风险	- 向低碳排放技术转型的成本增加 - 低碳排放产品和服务替代现有产品和服务 - 客户行为变化 - 市场需求变化			短期、中期
声誉风险	- 利益相关方关注程度提高或负面反馈增加 - 投资者偏好转变		碳密集型企业客户投融资能力下降	短期、中长期

本行资产或业务活动中，高碳行业贷款较易受气候相关转型风险影响。随着境内公司业务高碳行业贷款余额在对公贷款中的占比持续下降，气候相关转型风险在 2024 年及短期内对本行财务状况的影响不显著。

同时，本行识别气候变化带来的机遇情况，识别并评估气候相关机遇对自身业务模式和价值链的影响。

中国银行面临的气候相关机遇及其影响分析

机遇类型	气候相关机遇因素	对业务模式的影响	对价值链的影响	影响时间范围 ¹
资源高效利用	- 办公方式更加灵活高效 - 绿色建筑更加低碳环保	- 网点数字化转型 - 加强线上贷款业务 - 建设绿色网点 - 无纸化办公	- 引导更多资金流向资源高效利用产业 - 客户获取资金效率提高 - 绿色供应商需求增加	中期、长期
能源低碳转型	- 使用清洁能源 - 参与碳市场交易 - 采用奖励性政策	- 提高新能源公务车比例 - 丰富碳金融产品和服务 - 在价格、授权、费用等资源配置上对优质客户予以倾斜	- 更多资金流向能源低碳转型产业 - 客户资金成本下降 - 绿色供应商需求增加	中期、长期
市场	- 拓展绿色低碳市场 - 央行提供货币政策支持工具	- 参与绿色项目 - 使用碳减排支持工具 - 绿色金融产品服务多元化	- 更多资金流向绿色项目 - 客户资金成本下降 - 满足客户多元化融资需求	中期、长期
韧性	树立绿色低碳的企业形象	打造绿色金融服务首选银行，获得投资者的认可	- 提升品牌价值和市场估值 - 促进盈利能力提升	中期、长期

本行资产或业务活动中，绿色贷款、绿色债券等可持续金融业务较易受到气候相关机遇的影响。本行持续加大对绿色行业的授信支持力度，绿色信贷占比逐步提升，且绿色信贷不良率维持在较低水平。从长远来看，相关积极举措有助于本行获得投资者认可，进而提升自身盈利能力。



气候压力测试与韧性评估

2024 年，本行完成内部资本充足评估程序（ICAAP），对包括环境与气候风险在内的各类风险开展风险识别和风险评估，并将参考央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）情景开展的气候风险压力测试结果应用于环境与气候风险的财务风险评估和风险管理程序评估中。

识别和评估内容	结论
环境与气候风险发生的可能性、对财务损失的影响以及非财务影响	• 环境与气候风险在各类风险中为非主要风险，风险程度较低。
环境与气候风险管理能力	• 评估维度包括治理架构和政策制度体系、风险管理程序、管理信息系统、内部控制等。 • 结果表明本行具有较强的环境与气候风险管理能力。

本行自 2021 年起定期开展气候风险压力测试。2024 年，境外分支机构有序进行气候风险压力测试，系统评估气候相关风险影响以及本行应对能力。

- 中银香港遵照香港金融管理局要求开展气候风险压力测试，通过扩展行业范围、细化气候风险传导路径、加强收集客户气候风险信息以及外购气候风险数据等举措，优化压力测试方法和流程，高效量化客户气候风险敞口对信贷组合的影响。结果表明，转型风险及物理风险的整体影响可控。
- 悉尼分行气候物理风险和转型风险压力测试结果表明，在各压力情境下，气候风险对该行全辖贷款影响较小，总体预期损失可控。
- 英国子行采用《国际财务报告准则第 9 号——金融工具准则》（IFRS 9）准备金模型，对信用投资组合的气候物理风险和转型风险影响开展压力测试，评估气候风险对信用资产质量的潜在影响。结果表明，得益于稳健的资产配置与审慎的风险管理政策，气候风险影响在短期内较为可控。

气候风险管理机制

本行董事会承担包括客户 ESG 风险在内的全面风险管理的最终责任。高级管理层承担客户 ESG 风险管理的实施责任。风险总监担任绿色金融委员会主席，负责投融资活动客户 ESG 风险管理，风险总监独立于操作和经营条线，可直接向董事会报告全面风险管理情况。

本行已将 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，定期向董事会汇报相关工作情况。在集团全面风险排查中，全面排查境内外机构和综合经营公司存在的重大 ESG 风险事项，并在集团全面风险报告中分析 ESG 风险情况。在风险偏好陈述书中，更新环境（气候）、社会和治理风险偏好的定性陈述。

2024 年，本行根据监管最新要求和良好国际实践，修订《中国银行股份有限公司客户环境（气候）、社会 and 治理风险管理政策》。该政策参考监管要求、巴塞尔银行监管委员会（BCBS）《气候相关金融风险的有效管理和监督原则》、国际可持续准则理事会（ISSB）可持续披露相关准则、国际金融公司（IFC）环境和社会可持续性绩效标准、赤道原则以及国际同业先进实践制定，适用于公司金融（包含流动资金贷款和项目融资等）等业务，覆盖风险识别与分类、尽职调查、业务审批、合同管理、资金拨付、贷后管理、投后管理等业务全流程。

信贷业务 ESG 风险管理

客户 ESG 风险全流程管理

本行建立有效的风险识别、计量、评估、监测和报告、控制和缓释全流程管理体系，控制和降低客户 ESG 风险。

风险识别

- 本行根据潜在的客户环境（气候）与社会风险程度、所属行业和发展阶段等因素，将客户划分为 A、B、C 三类，在相关业务管理系统进行标签标注，对高风险客户采取更加严格的评估和审核措施；定期重审分类，如遇突发事件引起客户等级变动，及时在相关业务管理系统内更新。

风险计量

- 本行设立定量和定性的指标和目标，计量、监测、评估和管理客户 ESG 风险的敞口，从行业、区域等维度分析集中度和风险程度。同时，本行在内部评级模型模块中加入 ESG 风险相关因子，科学有效评估客户及其项目的 ESG 风险情况及其对业务的影响。



风险评估

- 本行根据客户及其项目的所属行业、地区等特点，从客户（项目）的污染物及废弃物排放管理、气候变化影响及应对、绿色发展机遇等 15 个方面，评估客户 ESG 风险，并推动评估结果应用于客户评级、信贷准入、管理和退出，在信用评级模型中纳入 ESG 因素，并在贷前调查、贷中审查、贷后检查、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施。



风险监测和报告

- 本行业务部门和风险管理部门在日常工作中践行第一、二道防线责任，强化客户 ESG 风险监控和预警能力，定期收集、分析和评估客户 ESG 风险信息，确保相关风险信息及时传递至管理层，并得到有效处理。
- 本行建立完善的客户 ESG 风险报告机制，充分排查和监督集团 ESG 风险状况。在客户发生重大 ESG 风险事件时，督促客户及时采取相关的风险处置措施。



风险控制和缓释

- 本行采取重点业务策略、差异化权限和流程、合规审查、名单制管理等风险管理举措，主动控制并缓释客户 ESG 风险。

重点业务策略	• 关于本行重点业务策略的具体内容，请参见本报告“环境篇”的“策略”部分。
差异化权限和流程	• 对于钢铁、水泥、电解铝、煤化工等 ESG 风险较高的行业，明确特定条件下的授信由总行审批。 • 对积极增长类的绿色相关行业，扩大授权支持。
合规审查	• 对拟授信客户和项目进行严格的合规审查，针对不同行业的客户特点，制定 ESG 合规文件和合规风险点清单，审查客户提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，确保客户重视相关风险并采取有效的动态控制。
名单制管理	• 对 ESG 风险相对较高的客户进行名单制管理，对名单内成员实行差异化管理，督促客户采取 ESG 风险缓释措施，包括但不限于：制定并落实重大风险应对预案，畅通利益相关方申诉渠道，建立充分、及时、有效的沟通机制，寻求第三方核查或分担风险等。



公司金融业务 ESG 尽职调查

本行密切关注客户 ESG 风险对信用风险的影响，为确保在信用风险评估各环节严格落实 ESG 尽职调查相关要求，已将相关要求纳入对公客户发起及尽责报告（二合一）模板和授信发放审核操作办法。



发起环节

- 客户关系部门根据客户及其项目所处行业、区域特点，对客户（项目）的 ESG 风险开展尽职调查，确保调查全面、深入、细致，并在发起报告和相关业务管理系统中分析评估 ESG 风险。
- 从 15 个方面开展尽职调查，其中，污染物及废弃物排放管理、气候变化影响及应对、自然资源和能源利用、产品及经营责任、经营策略、风险等六项为必查要点。
- 尽职调查人员具有 ESG 风险管理知识和经验，并接受相关培训。



审批环节

- 信用审批部门将客户 ESG 风险对信用风险影响的审查作为审批的必要环节，将 ESG 方面的合规性风险纳入审批合规审查内容。
- 针对核力发电、采掘、造纸等 19 个行业，制定 ESG 合规文件和合规风险点清单。



合同管理环节

- 合同制定部门在合同文本中明确 ESG 风险管理相关要求。



资金拨付环节

- 制定对客户 ESG 风险管理状况的审核清单，将客户对 ESG 风险的管理状况作为资金拨付的重要依据。



在贷后 / 投后管理环节

- 动态评估客户 ESG 风险。



» 摄影：中行河南省分行 李春辉

触发因素和风险升级管理

本行触发风险升级的因素主要包括客户 ESG 风险分类、环保评级发生变化，以及风险事件情况等。如遇触发因素，本行将及时采取风险升级应对举措，必要时进行强化尽职调查。

发起环节

- 触发因素：核电项目、居民密集区垃圾焚烧项目和大型水电项目等可能对社会稳定、公众利益产生潜在重大影响的客户（项目）。
- 风险升级管理：客户关系部门更加充分地评估客户 ESG 风险，如遇重大风险，终止发起。

审批环节

- 触发因素：客户 ESG 风险分类为高风险或中风险。
- 风险升级管理：信用审批部门重点审查评估该类客户（项目）的 ESG 风险对信用风险的影响，并采取措施缓释面临的信用风险。对于在环境（气候）、社会 and 治理方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其的授信或投资。

合同管理环节

- 触发因素：客户 ESG 风险分类为高风险或中风险。
- 风险升级管理：在该类客户合同中增加关于加强 ESG 风险管理的独立条款。对于 ESG 风险为高风险的客户，与其订立加强 ESG 风险管理的合同附件或补充合同。

资金拨付环节

- 触发因素：出现特别重大安全生产事故、突发环境事件或重大治理风险事件。
- 风险升级管理：结合合同条款评估后，中止甚至终止资金发放。

贷后 / 投后管理环节

- 触发因素：客户被国家环境、安全生产等部门确认存在违法违规行为。
- 风险升级管理：督促客户加快整改，并及时调整贷（投）后管理策略和方案。

债券承销业务 ESG 风险管理

本行要求在客户（项目）选择、业务准入等各环节中，严格审查客户（项目）的 ESG 风险。对于煤炭、火电等高碳排放行业，在业务准入阶段，将客户的环保改造和治理、环境影响报告、节能评估报告等 ESG 风险相关因素作为尽职调查的重要内容。

气候风险数据管理

2024 年，本行投产应用绿色金融管理系统二期，实现客户 ESG 风险智能分类等功能，动态监测客户环保评级、环境处罚等信息，对客户 ESG 风险进行智能预警、定期评估和全流程强化管控；投产应用环境足迹管理系统一期，初步实现在线填报、统计环境足迹信息。

指标与目标

| 绿色投融资

“十四五”期间（2021 年 - 2025 年）目标	2024 年完成情况
对绿色产业新增信贷支持不少于 3 万亿元人民币。	截至 2024 年末，境内绿色信贷余额 4.07 万亿元，在境内各项贷款中占比超过 20%，较“十三五”末增长 3.17 万亿元。
全行境内绿色信贷余额逐年上升。	同比增加 9,641 亿元，增幅 31.03%。
资产质量保持在良好水平。	境内绿色信贷不良率低于 0.5%，低于集团整体信贷不良率水平。
绿色债券投资规模逐年上升。	截至 2024 年末，绿色债券投资规模超过 1,000 亿元，较年初稳步提升。
绿色债券承销力争市场领先。	承销境内、境外绿色债券发行规模分别位列银行间市场第一、彭博“全球离岸绿色债券”排行榜中资同业第一。
持续发行绿色低碳发展相关债券。	2024 年，发行 7 亿美元境外绿色金融债券和 100 亿元境内绿色金融债券。
自 2021 年四季度起，除已签约项目外，不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。	本年度已完成。
境内高碳行业对公贷款占比保持下降趋势。	本年度已完成。

| 绿色运营

本行在日常运营活动中主动探索运营减碳的工作路径与方法，制定《中国银行总行大厦、中银香港大厦和境内一级分行主要办公大楼 2024 年碳中和工作方案》，明确主要办公大楼实现碳中和的目标，从完善重点能源管理制度、加强水资源节约利用、倡导绿色办公和出行、开展节能降碳改造等八个方面提出定性或定量目标以及具体措施。

截至 2024 年末，总行大厦、中银香港大厦、境内一级分行共 39 栋主要办公大楼全部实现运营碳中和，并取得权威机构认证。2024 年，39 栋主要办公大楼总排放量为 12.57 万吨二氧化碳当量，同比下降 49.24%。在新建新装网点均达到绿色建设基础规范要求的基础上，持续推进绿色建设标杆网点试点，累计建成 57 家“绿色建设标杆网点”。

温室气体排放数据

范围	排放系数来源	单位	2024 年	2023 年	2022 年
范围一和范围二温室气体排放总量		吨二氧化碳当量	1,215,599	1,594,093	1,537,546
范围一温室气体排放量	国家发展改革委和生态环境部发布的排放系数	吨二氧化碳当量	77,288	84,740	74,899
范围二温室气体排放量		吨二氧化碳当量	1,138,311	1,509,353	1,462,647
单位员工范围一和范围二温室气体排放量		吨二氧化碳当量 / 人	3.92	5.02	5.02
范围三（类别 5：运营中产生的废物）温室气体排放量 ¹	《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》中的排放系数	吨二氧化碳当量	11,592	—	—

核算信息

排放类别	本行自身运营温室气体排放主要包括二氧化碳、甲烷及氧化亚氮，自身运营温室气体排放主要由能源使用、废弃物处理产生，包括范围一、范围二和范围三的排放。其中，范围一为汽油、柴油、天然气、液化天然气、液化石油气、燃料油、煤等化石燃料燃烧产生的直接排放；范围二为外购电力和热力隐含的间接排放；范围三类别 5 包括废纸、办公垃圾及餐厨垃圾处理产生的其他间接排放。
所使用的标准	《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》（2004） 《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》（2011） 《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》 《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）》 《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）
计量方法	运营控制权法
运营边界	本行具有运营控制权的境内外所有分支机构

碳配额使用情况

本行的总行在京办公区是北京市重点排放单位，严格按照北京市生态环境局的要求开展碳排放核算、核查、碳配额履约相关工作。2024 年，总行使用北京市碳配额 85,582 吨，在规定时间内完成 2023 年度碳排放履约工作。

披露进展

2024 年，本行披露范围三温室气体排放量（类别 5）数据，未来将有序拓展对其他类别范围三温室气体排放数据的披露。

¹ 范围三类别 5 温室气体排放包括废纸、办公垃圾和餐厨垃圾处理产生的间接排放。

倾力而为

服务经济社会 发展大局

本行紧跟国家发展步伐，奋力当好服务实体经济的主力军、服务双循环新发展格局的排头兵；擦亮金融为民底色，以高质量的金融产品和服务助力百姓幸福生活；坚持以人才引领发展，为员工成长成才提供广阔平台；投身公益慈善事业，以金融之笔书写造福社会的崭新答卷。

联合国可持续发展目标（SDGs）



服务经济高质量发展

支持现代化产业体系建设

本行全力支持新质生产力发展和现代化产业体系建设，积极服务传统产业转型升级、培育新兴产业发展壮大、前瞻布局未来产业发展，扎实做好科技金融大文章，打造与科技创新相适配的政策体系、组织体系、产品体系，促进“科技—产业—金融”的良性循环。

截至 2024 年末

- 战略性新兴产业贷款余额 **2.47 万亿元**，较上年末增长 **26.31%**
- 助力传统产业高端化转型贷款余额 **4,361.59 亿元**，较上年末增长 **35.53%**
- 为 **10.29 万家**科技型企业提供 **1.91 万亿元**授信支持¹，“十四五”期间，综合化服务累计超过 **7,100 亿元**
- 为 **4.17 万户**国家级、省级“专精特新”中小企业提供 **6,034.23 亿元**授信支持

形成有力政策支撑

- 制定《中国银行关于因地制宜支持发展新质生产力 做好“五篇大文章”的工作方案》，推出“支持发展新质生产力三十条”，以助力培育新质生产力为核心，从服务新质生产力“三大产业”发展、做好“五篇大文章”、加强自身新质生产力发展与应用、创新和完善体制机制等方面发力，明确落实措施和量化目标。

建设专业服务渠道

- 在总行及 24 家一级分行设立科技金融中心，在科技资源集聚区域建设科技金融专营支行或特色网点，培育科技金融专业队伍，以高效有序的业务协同机制，更好响应科技企业发展需求。

优化专属授信模式

- 打造适应科技企业特点的专属信贷审批流程和信用评价模型，实施差异化激励约束和风险管理制度，激发敢贷愿贷长效机制。

¹ 含贷款、贸易融资和贴现。

完善全链条全周期产品服务

- 围绕项目研发、技术攻关、成果转化等科技型企业在不同发展阶段的融资需求，提供全生命周期的多元化、接力式金融服务，并加大对科技保险、科技租赁等综合金融服务的创新力度。
- 将金融资源向新一代信息技术、高端制造、数字经济、生物医药等重点行业的初创科技型企业倾斜，推出“专精特新”贷、科创贷、知惠贷、创新积分贷等信贷产品。
- 用好用足技术改造和设备更新再贷款政策，制定支持大规模设备更新的行动方案，服务制造业数字化转型、智能化升级等重点领域和行业设备更新改造。截至 2024 年末，技术改造和设备更新项目投放贷款金额超过 250 亿元。

连接多方生态伙伴

- 推出“中银科创生态伙伴计划”，构建以服务科技型企业为核心，汇聚由政府、科研院所、投资机构、科技企业等合作伙伴组成的科创生态圈，引导各方科创要素有效聚集。
- 深化科技金融银政合作，为国家实验室等科研机构 and 科研人才提供全方位优质服务；开展金融助力“百园百校万企”创新合作行动，在多所高校举办十余场金融产品宣讲活动，为高校、国家大学科技园提供科技成果转化金融支持。

增强全方位科技金融服务质效

- 本行将加强科技金融服务作为综合经营公司重点业务策略，提升对科技投资、科技债券、科技保险、科技租赁等金融支持力度。
- 科技投资：在国有大型银行中率先推进并成功设立科创母基金，为科技创新一级市场注入“耐心资本”支持；全力推进 AIC 股权投资（金融资产投资公司股权投资）试点业务，与全国 18 个试点城市全面达成基金合作意向，在北京、苏州、杭州、南京、厦门等城市落地 8 只股权投资试点基金。
 - 科技债券：持续加大对科技型企业债券的投资及承销力度，为企业科研投入提供融资支持。
 - 科技保险：创新推出高新技术企业财产保险等险种，通过各类保险产品组合为科技企业提供保险保障。
 - 科技租赁：充分发挥金融租赁服务优势，加强对人工智能、算力基础设施、低空经济等新兴领域的综合化金融服务。

为新能源汽车产业发展按下“快进键”

本行致力于为新能源汽车企业提供全案全周期金融服务，支持新能源汽车产业迈向高质量发展新阶段。面对汽车工业产业链条长、金融需求多元的现实情况，本行深入研究上游汽车零部件制造行业、中游汽车整车制造行业、下游汽车销售行业的差异化需求，通过公司信贷、供应链融资、股权投资、产业基金等方式，助力提升新能源汽车产业链竞争力。截至 2024 年末，本行已与数十家新能源车企建立合作，汽车产业链授信客户超过 1 万家，授信余额超过 2,000 亿元。

多地协同发力，培育增长新动能

在北京，本行携手北京市科学技术委员会、中关村科技园区管理委员会，围绕基金设立、产品创新、跨境服务、风险补偿、专营机构等方面开展创新试点合作，为北京市科技型企业提供全生命周期、国际化的综合金融服务。

在浙江，本行联合浙江大学发布浙江省新质生产力产业指数，对 11 个地市和 90 个县（市、区）进行全面研究，对其新质生产力产业发展水平做出客观分析，为推动浙江经济高质量发展、增强经济韧性提供指南。

在苏州，本行针对科技型企业融资需求，推出科技型企业苏州工业园区模式，该模式突破传统信贷评估模式，针对科技型企业“轻资产”特性，不唯抵押担保，不唯财务报表，注重企业关键技术和有效专利，并提供更优惠的利率定价。

在深圳，本行创新科技型企业评价体系，推出“中银科创夸腾系统”，用数字化工具破解“敢贷愿贷能贷会贷”难题，借助人工智能工具给科技企业“精准画像”，把研发投入、社保人数、政府补贴、股权投资等多项数据指标，转化为客户经理批量获客、精准识客的智能工具。

在江苏，本行围绕“1650”产业体系（16 个先进制造业集群、50 条重点产业链），利用数字化手段绘制产业“全景视图”，实现 88.95 万户链上企业数据入库，并为集成电路、智能电网、新能源汽车等 15 条产业链开发“一链一策”的差异化模型，分层分类精准输出金融服务，增加当地产业链和供应链韧性和竞争力。



» 中行湖南省分行投放全国首笔商业卫星运营项目贷款，助力卫星产业发展。

推进乡村全面振兴

本行立足健康可持续的普惠金融发展模式，打造与小微企业、个体工商户、农户等市场主体发展相适应的普惠金融服务体系，切实提升金融服务的便利性、可得性和覆盖面，全面增强普惠客群的安全感和获得感，以金融“活水”润泽百业万家。

服务小微市场主体

本行将服务小微企业发展作为支持实体经济的一项重要内容，依托“支持小微企业融资协调工作专班机制”，深度融入重点产业领域和特色产业集群，为小微企业发展提供精准、高效的金融支持。

截至 2024 年末

- 普惠型小微企业贷款余额 **2.28 万亿元**，较上年末增长 **29.63%**
- 普惠型小微企业贷款客户数 **149.53 万户**，较上年末增长 **39.62%**
- 建成普惠金融特色网点 **4,707 家**

满足创业需求

- 推出“个人创业担保贷款+‘惠创贷’”专属产品谱系，以政策性补贴贷款为基础，以商业性创业贷款为补充，服务解决新市民创新创业资金短缺难题。

拓宽服务渠道

- 优化“惠如愿”普惠金融服务 App 功能，推出线上股东会、精准测额等功能，进一步拓宽服务场景、提升服务体验。
- 强化“中银 e 企赢”功能、推广“中银 e 企赢”平台，围绕企业发展诉求，深化“政银企”协同合作，构建跨境撮合全球综合服务生态圈，为国内外中小企业搭建互联互通平台。
- 建设普惠金融特色网点和“新市民服务港湾”，为个体工商户、新市民等重点群体打造配有政策宣传、金融知识普及和便民服务的线下专属服务渠道。

深化稳岗扩岗

- 服务民生就业，连续三年开展“千岗万家”专题活动，深化金融助企稳岗扩岗长效机制，全年累计为 6.7 万家小微企业发放稳岗扩岗专项贷款超过 3,700 亿元。

促进专项对接

- 推动“支持小微企业融资协调工作专班机制”落地见效，在多地开展“千企万户大走访”活动，深入产业园区、社区和乡镇，举办“源来好创业·春暖行动”“名特优新·对接季”和“惠商户·福贷季”等系列主题活动，精准对接小微企业和个体工商户融资需求。

推进跨境撮合

- 发挥集撮合对接、招商引资、金融服务于一体的“中银 e 企赢”平台特色，深入服务国家级展会，开展“政企银”合作，2024 年举办第七届进博会贸易投资对接会、第四届消博会供需对接活动、中非民营企业跨境撮合对接会、中国—中东欧国家中小企业跨境撮合对接会等 11 场跨境对接活动，支持民营企业全球化发展，依托跨境撮合服务高水平对外开放。

因地制宜，助力创业就业

在新疆，推出“石榴花·富农兴疆巾帼贷”和“木兰·富农兴疆巾帼贷”，相关业务方案利率优惠、办理便利，有效满足农村（兵团）妇女在发展生产等方面的资金需求，助力其增收致富。截至 2024 年末，本行通过相关业务方案累计为农村（兵团）妇女提供 3.41 亿元信贷资金，用于支持发展种植业、养殖业和商务服务业。

在山东，推出“乡村好青年贷”，助力青年人才返乡创业，为乡村好青年提供有温度、全方位、多层次的金融服务。截至 2024 年末，累计投放“乡村好青年贷”569 笔，合计金额 1.88 亿元。

在甘肃，推出“陇原创业贷”，通过授信、就业撮合、技能培训、政策宣导等服务，为就业创业人员提供综合性支持。截至 2024 年末，中行甘肃省分行通过“陇原创业贷”累计为 7,000 余名创业者提供授信支持 12.15 亿元。

在广西，围绕授信融资、就业供需撮合、就业咨询培训等方面，为创新创业群体提供服务。截至 2024 年末，中行广西区分行新市民创业就业贷款余额 35.08 亿元。

支持举办中意中小企业贸易投资合作洽谈会

2024 年，由本行承办的中意中小企业贸易投资合作洽谈会在浙江杭州举行。洽谈会期间，中行浙江省分行举办“中意中小企业专场撮合活动”。活动邀请服装设计生产、机电行业等特色领域的多家中意企业参加“一对一”现场洽谈，为企业间的深入交流与合作搭建桥梁。本次专场撮合活动为近 30 家企业促成了合作意向，涉及金额超过 4 亿元。

“十分感谢中国银行组织此次撮合活动，为我们搭建了这样一个宝贵的交流平台，让我们有机会与这么多的意方企业面对面洽谈合作。”
——某中方企业参会人员



» 中意中小企业贸易投资合作洽谈会现场。



» 在第七届中国国际进口贸易博览会贸易投资对接会上，本行依托“中银 e 企赢”全球跨境撮合系统的大数据撮合配对功能，为全球中小企业搭建合作共赢、跨境发展平台，助力展商客商拓展进博会“朋友圈”。



» 第六届中国—中东欧国家（沧州）中小企业合作论坛期间，中行河北省分行联合主办中国—中东欧国家中小企业跨境撮合对接会，吸引 16 个国家和地区的近 300 家海内外客商参会，服务参会企业开展 93 轮次“一对一”精准洽谈，现场达成合作意向金额 1.38 亿美元。

助推乡村全面振兴

本行牢牢把握服务乡村全面振兴的关键点和着力点，加大涉农领域信贷投放力度，以高质量普惠金融服务对接农户、新型农业经营主体需求，为实现农业农村现代化、建设农业强国注入金融动能。

截至 2024 年末

- 涉农贷款余额 **2.50 万亿元**
- 普惠型涉农贷款余额 **5,136.11 亿元**，较上年末增长 **36.41%**
- 建成乡村振兴特色网点 **1,410 家**

加强组织机制保障

- 集团联动：发挥中银集团综合化经营特点，商业银行及相关综合经营公司协同联动，开展乡村振兴和金融帮扶等工作，形成高质量推进乡村全面振兴的有效合力。
- 政策引领：修订《中国银行“十四五”支持农业强国、实现农业农村现代化指导意见》，进一步明确涉农发展策略的举措和工作目标，拓展涉农重点客群基础，加强关键产品及服务创新能力，提升金融服务“三农”重点领域水平。

促进粮食稳产保供

- 制定《中国银行支持保障粮食安全和重要农产品供给行动方案》，积极支持耕地、种子、设施农业、农产品加工流通等重点领域及薄弱环节，构建粮食安全综合金融服务体系，切实增强服务国家安全大局、履行责任担当的工作成效。
- 推出“粮食种植贷”普惠金融服务方案，举办秋粮收储贷款普惠金融竞赛活动，围绕粮食生产、流通、收储、加工等全产业链做好普惠金融客户融资服务。

发展乡村产业

- 促进产业融合和特色产业发展：举办“游购乡村 好物迎春”活动；支持山西临汾云丘山、河南焦作云台山、浙江台州神仙居等地的大型县乡文化旅游项目。
- 促进农民增收：以提升农村居民财产性收入、促进共同富裕为目标，推出乡村振兴、新城镇惠盈等涉农主题理财产品。

扎实推进乡村建设

- 助推“千万工程”高质量发展：深化运用“千万工程”经验，聚焦农业农村基础设施领域，支持乡村振兴重大工程项目建设，促进人居环境改善，建设宜居宜业美好乡村。
- 优化金融服务渠道布局：提高在县域尤其是乡村振兴重点帮扶县的机构覆盖范围，截至 2024 年末，县域机构覆盖率达到 65.83%，年内新增进驻 22 个空白县域（含 9 个国家乡村振兴重点帮扶县）。中银富登作为本行支持县域经济、助力乡村振兴的重要平台和特色品牌，秉持“立足县域发展，坚持支农支小，与社区共成长”的发展理念，截至 2024 年末，已在全国设立法人机构 134 家、下设乡镇支行网点 188 家。

做优涉农产品服务

中行安徽省分行创新推出“鹅业贷”专项贷款产品，有效促进当地鹅产业发展，截至 2024 年末，该行通过“鹅业贷”为 160 余户企业投放贷款 2.62 亿元。

中行河北省分行结合邢台市“食品加工产业隆起带”发展规划，推出具有手续简便、利率低、贷款金额由农户自主掌握、随用随还等特点的“隆起贷”产品，将金融服务融入淀粉收购、加工、销售的全产业链条，支持当地红薯粉条产业发展。截至 2024 年末，该行已为当地粉条加工产业投放贷款 1,000 万元。

中行湖北省分行制定“一县一品”金融服务方案，针对县域特色农业产业，推出“中国虾谷”商户经营贷、“水稻贷”、“仙鳝贷”、“天麻茯苓贷”等纯信用、低利率、快审批的特色经营贷款产品。针对县域新型农业经营主体，推出“新农通”特色化产品，优化“惠如愿·农田贷 / 农机贷 / 种业贷 / 助农贷 / 知惠贷”等专属金融服务方案，满足农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体多层次、多样化信贷需求。

中行江苏省分行依托地方红色文化资源，形成具有低门槛、低利率、长期限、高效率特点的“红色镇村贷”普惠金融服务模式，助力解决江苏省盐城市 128 个以烈士命名的红色镇村内的农户、小微企业和专业合作社等主体的金融需求。

中行西藏区分行在阿里发放西藏首笔“惠边农贷”，并将贷款模式复制推广至西藏各边境县域，帮助边民扩大规模化畜牧养殖。

中行宁波市分行与宁波市气象局联合推出气象金融产品，通过“云植贷”服务方案，为当地农业种植户解决资金问题，并提供气象增值服务，有效降低农业经营风险，提升农业生产的稳定性和可持续性。



» 中行安徽省分行支持六安霍邱某企业发展成为朗德鹅养殖全产业链龙头企业。

促进区域协调发展

本行始终高度重视以金融之力支持区域协调发展。2024 年，制定《中国银行服务区域协调发展总体工作方案》，在该方案框架下，更新服务各区域行动方案，建立服务区域协调发展的“1+N”制度体系，助力加快构建优势互补、高质量发展的区域经济布局，服务下好区域协调发展“一盘棋”，有效推动更高水平的区域协调发展。

服务京津冀协同发展

本行助力打造“轨道上的京津冀”，依托创新型权益支持贷款、融资租赁、债券、公募 REITs 等多元化方式，为京雄高铁、京津城际铁路、北京至唐山城际铁路、北京大兴国际机场至雄安新区轨道快线等一批标志性跨省交通基础设施项目提供融资支持；推广“铁路 e 通行”服务，为京津冀地区居民的铁路出行提供便利。截至 2024 年末，支持京津冀交通一体化建设项目贷款余额超过 2,000 亿元，京津冀地区“铁路 e 卡通”累计开通超过 70 万户。

同时，本行高标准高质量支持雄安新区建设，围绕雄安新区基础设施、轨道交通、智慧城市、公共服务等重点项目，做好配套金融服务。截至 2024 年末，累计为雄安新区重点项目、疏解企业、中国雄安集团以及其他入区企业投放贷款 265 亿元；创新推出“中银雄安共建贷”，累计为 22 个市场化片区开发项目核定授信 410 亿元。



支持京津冀跨境人民币结算便利化

2024 年 2 月，京津冀三地自律机制发布《京津冀跨境人民币结算便利化优质企业名单互认方案》，旨在通过机制安排打通三地优质企业名单，便利优质企业跨境人民币业务的跨地区结算，实现三地金融业服务协同发展。

中行北京市分行、中行天津市分行、中行河北省分行作为属地自律机制牵头行签署《优质企业名单互认方案备忘录》，标志京津冀优质企业名单互认工作正式执行。



» 由本行提供授信支持的京滨城际铁路全线贯通后，将在天津滨海国际机场形成大型综合交通枢纽，为京津冀地区民众提供更加方便快捷的出行服务。

服务粤港澳大湾区融合发展

本行依托集团粤港澳布局优势，为港珠澳大桥、深中通道等“超级工程”和广湛铁路、深江铁路、南沙港四期、深大城际轨道等粤港澳互联互通重大项目建设提供金融支持，促进大湾区深度协同发展。



护航深中通道通车，助力粤港澳大湾区互联互通

作为集“桥、岛、隧、水下互通”于一体的“超级工程”，深中通道是世界上综合建设难度最高的跨海集群工程之一，对于资金的需求较大。为保障工程的顺利建设和运营，本行在建设初期即积极响应、主动担当，以联合牵头行身份为项目筹组银团贷款。截至 2024 年末，已为该工程累计投放贷款近 50 亿元，贷款投放金额位居商业银行首位。

在本行高效专业的金融服务支持下，2024 年 7 月，深中通道正式建成通车，将深圳、中山两地的车程由两小时缩短至约半小时，有力推动“大湾区一小时生活圈”扩容，为粤港澳大湾区城市群融合高质量发展按下“加速键”。



» 本行以服务互联互通“超级工程”深中通道为发力点，支持粤港澳大湾区建设发展。



设立横琴澳门新街坊支行，开启服务琴澳融合新篇章

2024 年 8 月，中行横琴澳门新街坊支行正式开业。该支行位于粤澳两地携手建设的首个大型综合民生项目“澳门新街坊”内，使本行成为境内首家进驻新街坊的金融机构。支行开业后，进一步完善了横琴粤澳深度合作区内的金融服务布局，有助于更好满足澳门居民在合作区内的多样化金融需求。



» 中行横琴澳门新街坊支行为在横琴粤澳深度合作区学习、生活、创业及就业的澳门居民提供更优质的金融服务。

服务长三角一体化发展

本行建立并运行长三角生态绿色一体化发展示范区办公室、G60 科创走廊¹九城工作小组、虹桥“一核两带”²14 城一体化服务联盟等工作机制，实现“不破隶属、打破边界”的一体化区域协同模式，提升服务跨区域经营企业的能力。

2024 年，本行发布“G60 科技成长贷”³方案，为 G60 科创走廊区域的科技企业推出覆盖全生命周期的金融创新产品和服务，通过“贷款+”服务模式，实现“表内+表外”“境内+跨境”“商行+投行”“债权+股权”“融资+融智”的综合化、全方位服务。

服务长江经济带高质量发展

本行紧扣长江经济带“共抓大保护、不搞大开发，坚持生态优先、绿色发展”的战略导向，落实中国人民银行等八部委发布的《关于进一步做好金融支持长江经济带绿色低碳高质量发展的指导意见》，制定《中国银行 2024 年绿色金融工作方案》，积极为长江经济带绿色低碳发展贡献金融力量。截至 2024 年末，长江经济带绿色贷款合计余额 1.95 万亿元，增速 34.33%。

服务成渝地区双城经济圈建设

本行加强对成渝中线高铁、重庆江北国际机场等共建成渝地区双城经济圈重大项目的信贷支持。截至 2024 年末，累计为相关项目批复金额近 2,000 亿元，贷款余额超过 300 亿元，参与投放项目数量同比增长 70%，支持成渝地区双城经济圈建设走深走实。

服务黄河流域生态保护和高质量发展

本行深入贯彻落实黄河流域“重在保护、要在治理”的战略要求，着力提升黄河流域沿线分行绿色金融服务水平。2024 年，本行积极支持引汉济渭等重大水利工程，并作为华电内蒙古腾格里沙漠新能源基地项目银团牵头行，助推地方能源产业绿色转型，服务沙漠地区生态治理，助力黄河流域生态保护和高质量发展。截至 2024 年末，黄河流域沿线分行绿色贷款余额 8,962 亿元，较上年末增长 37.81%。

¹ G60 科创走廊：包括 G60 国家高速公路和沪苏湖、商合杭高速铁路沿线的上海市松江区，江苏省苏州市，浙江省杭州市、湖州市、嘉兴市、金华市，安徽省合肥市、芜湖市、宣城市 9 个市（区）。

² 一核两带：“一核”指上海虹桥商务区；“两带”指以虹桥商务区为起点延伸的北向拓展带和南向拓展带。

³ 本行为 G60 科创走廊 9 个市（区）高新技术、“专精特新”等科技企业提供的“贷款+”综合服务方案。

服务高水平对外开放

作为中国金融“走出去”的先行者探路者，本行持续擦亮“全球化”金字招牌，当好服务高水平对外开放的金融主力军，扎实有效助力金融高水平开放，以更高质量金融服务推动高水平对外开放迈上新台阶。

扩大全球化布局优势

本行持续优化全球网络布局，截至 2024 年末，在境外 64 个国家和地区设有分支机构，其中包括 45 个“一带一路”共建国家，是在全球和“一带一路”布局最广的中资银行。

助力人民币国际化

本行稳慎扎实推进人民币国际化，优化跨境人民币产品服务，促进金融市场双向开放。



担当人民币跨境结算主渠道

- 自 2009 年跨境贸易人民币结算试点启动以来，始终保持人民币跨境流动主渠道地位，并持续扩大跨境人民币结算客户覆盖面。
- 2024 年，境内机构办理跨境人民币结算业务 16.18 万亿元，同比增长 26.27%，保持市场领先。



发布推进人民币国际化行动方案

- 发布《中国银行助力稳慎扎实推进人民币国际化行动方案》，提出提供更加高效、便利、广泛的跨境人民币结算服务，加强对境外机构投资者人民币投融资服务等十条措施。



夯实人民币国际化发展基础

- 稳步扩大人民币跨境支付系统（CIPS）全球网络覆盖面，集团 CIPS 直接参与者和间接参与者数量保持同业第一。
- 截至 2024 年末，在中国人民银行授权的全球 34 家人民币清算行中占 16 席，继续保持同业第一。
- 2024 年，集团办理跨境人民币清算 1,313.83 万亿元，同比增长 40.05%，保持全球领先。

 加强人民币国际化市场培育

- 连续 12 年发布《人民币国际化白皮书》，按季发布“跨境人民币指数（CRI）”“离岸人民币指数（ORI）”，面向境外市场推出《跨境人民币企业服务主要场景与产品介绍》，帮助客户了解人民币国际化政策和产品。
- 举办多场人民币国际化论坛和路演活动，增强境内外市场主体对人民币国际化的认知。

高质量服务共建“一带一路”

本行以高质量共建“一带一路”八项行动为指引，以金融之力服务拓展更高水平、更具韧性、更可持续的共赢发展新空间。截至 2024 年末，在“一带一路”共建国家累计跟进公司授信项目超过 1,200 个，累计授信支持逾 3,720 亿美元。

 支持重大项目建设，促进共建国家和区域互联互通

- 本行作为主牵头行，为中秘高质量共建“一带一路”合作重点项目钱凯港叙做银团贷款，并提供一揽子综合金融服务，助力钱凯港建设成为南美首个智慧港口。
- 中东欧子行为中国—中东欧国家合作标志性项目匈塞铁路及中资工程承建方提供政策性银行贷款资金监管及账户结算服务，确保项目资金的及时拨付和高效结算。

 服务“小而美”项目落地生根惠及民生

- 本行独家融资支持的波黑多博伊医院项目于 2024 年投入运营。作为中企在中东欧国家首个医疗工程“交钥匙”项目，该医院总建筑面积 2.8 万平方米，医疗设备先进、科室设置全面，是当地规模最大、标准最高的医疗卫生项目之一，可极大改善当地医疗服务能力。

 积极开展风险减量服务，护航共建“一带一路”走深走实 • • •

中银保险依托银保协同模式，以“一带一路”共建国家和地区为重点区域，为“一带一路”项目建设提供保险保障服务。2024 年，中银保险参与巴基斯坦多任务通信卫星航天保险项目，提供发射及在轨一年保险等服务，公司全年承保境外保险项目 251 个，提供保险保障金额超过 2,500 亿元。



支持外贸质稳量升

本行坚定服务“走出去”“引进来”，年内制定《中国银行关于支持外贸新业态发展工作方案》，推出支持外贸新业态发展 23 条措施，加大对外贸企业的融资支持力度，优化跨境贸易结算服务，更好培育外贸新动能。2024 年，境内机构累计办理国际结算业务 4.06 万亿美元。

 海外仓

- 加强产品服务在海外仓领域的运用，制定海外仓综合金融服务方案，为海外仓企业提供全球账户、经营租赁保函、银团贷款、跨境资金池、财产保险等金融服务支持。截至 2024 年末，累计服务 278 家海外仓企业。

 跨境电商

- 完善跨境电商产品服务体系，“中银跨境 e 商通”系列产品支持对接境内外支付机构、跨境电商平台等不同场景，为跨境电商各类主体提供无缝对接的线上化结算服务。2024 年，跨境电商业务结算规模同比增长 39.82%。

服务国家重大展会活动

本行以服务国家级展会为契机，搭建展会金融服务桥梁，促进全球经贸融通，为中国与世界共享机遇、共商合作、共促发展作出贡献。

展会	中国银行角色
中国国际进口博览会（进博会）	唯一战略合作伙伴
中国国际服务贸易交易会（服贸会）	银行业独家全球合作伙伴
中国进出口商品交易会（广交会）	全球战略合作伙伴
中国国际消费品博览会（消博会）	全球战略合作伙伴
中国国际投资贸易洽谈会（投洽会）	全球金融服务全面战略合作伙伴

主要开展工作

- 展前：支持境外推介和境内招商等活动，全年共支持举办覆盖 40 余个国家和地区的 48 场境内外招展活动。
- 展中：为境外来华参展商、采购商以及个人消费客群提供综合金融服务；发挥桥梁纽带作用，为全球企业提供撮合对接服务；承办或支持高规格论坛等活动，深化行业交流；发布并推广跨境电商结算一站式数字金融服务方案、绿色保函产品服务方案等优秀金融服务成果。
- 展后：与组委会加强合作，为参展企业持续提供优质高效的金融服务。



» 连续七年以高水平、高质量的金融支持助力进博会举办。



» 为第 21 届中国—东盟博览会参展客商提供全方位金融服务，构建立体式金融服务网络，精准对接展商需求。



» 中行海南省分行承办第四届消博会供需对接活动全球好物专场，根据参展商产品特性和采购商需求，提供精准的“一对一”供采洽谈撮合服务。

持续保障改善民生

守护美好银龄生活

2024 年，本行认真贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，重检《中国银行“十四五”养老金融规划》，制定养老金融行动方案，明确养老金融“3331”发展策略。同时，在高级管理层下设养老金融委员会，成立一级直属机构养老金融中心，高效统筹养老金融业务发展。

中国银行养老金融“3331”发展策略

3

全面布局养老金金融、养老服务金融、养老产业金融**三大领域**

3

服务政府、企业、个人**三大客群**

3

打造全球化、综合化、场景化**三大优势**

1

构建**一个**具有中银特色的养老金融服务体系

养老金金融

本行是首批全国社保基金、基本养老保险基金托管银行。本行于 2011 年在天津发行全国首张第二代社保卡，2018 年成为首批签发电子社保卡的银行。同时，作为最早为企业年金基金提供管理服务的商业银行之一，本行为年金客户提供优质服务、丰富企业年金集合计划产品。

截至 2024 年末

- 累计发行实体社保卡 **1.24 亿张**、电子社保卡 **4,343.35 万张**
- 养老金受托资产规模 **2,590.91 亿元**，较上年末增长 **23.44%**
- 企业年金个人账户管理数 **443.58 万户**，较上年末增长 **7.57%**
- 养老金托管运营资金 **1.17 万亿元**，较上年末增长 **17.48%**
- 服务企业年金客户超过 **1.99 万家**

养老服务金融

本行全力打造“岁悦长情”个人养老金融服务体系。积极对接全龄人群养老服务新需求，研发和引入多层次、多品类金融产品；通过线上线下相结合的方式，为客户提供便捷的养老金融服务体验。推出个人手机银行适老化版本，为银发客群提供大字体、宽行距、有声读等舒适服务，简化页面功能，展示转账、医保电子凭证、生活缴费等常用功能；开设个人养老金服务专区，支持 24 小时随时进行个人养老金开户、缴存和投资管理，满足缴存入金、免税凭证打印、养老金投资等多方位需求。截至 2024 年末，推出 262 只个人养老金产品，涵盖储蓄存款、理财产品、商业养老保险、公募基金，产品种类和丰富度位居行业前列。

同时，本行支持个人养老金全流程业务办理，依托网点服务窗口，为客户提供专业咨询服务，帮助客户了解更多金融知识，选择合适的养老金融产品。



» 中行福建省分行为老年客户介绍产品内容。

养老产业金融

本行聚焦养老产业金融发展的重点领域和薄弱环节，加强客群研究和服务，用足用好普惠养老专项再贷款政策，积极探索投贷债股租保等多元化服务，支持银发经济高质量发展。

积极参与普惠养老专项再贷款工作

- 用足用好普惠养老专项再贷款政策，扩大对养老产业的信贷供给，降低符合要求的养老机构和企业的融资成本，支持范围覆盖公益型、普惠型养老机构运营，居家社区养老体系建设，纳入相关目录的老年产品制造等。

促进供需对接

- 第七届进博会期间，围绕跨境旅居康养、养老领域金融创新、银发经济供需对接等主题，举办中国银行银发经济交易团跨境养老系列活动，招募银发经济交易团专业观众企业 130 余家，涵盖养老服务、康复辅具、老年消费等多个领域。

支持苏州优质养老企业发展

中行苏州分行探索“平台+金融”的养老产业生态合作模式，为相关涉老机构和银发客群提供丰富的金融和非金融服务，构建一站式、全生命周期的养老金融综合服务体系。同时，该行免费为居家养老、社区养老、机构养老等市场主体提供自主研发的“苏悦·颐养”中银智慧养老数字化平台，满足其日常经营管理的数字化转型需求。

截至 2024 年末，该行与 295 家养老企业建立合作，苏州地区使用中银智慧养老数字化平台的养老企业超过百家。



» 中行苏州分行参加第四届长三角国际健康养老产业交易会，向银发客群展示各类养老金融产品，帮助银发客群体验“苏悦·颐养”平台的多元化养老权益。

激活更多消费潜力

本行发挥促消费稳增长作用，支持消费品以旧换新，积极落实《关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的意见》，助力完善多层次、多元化的支付服务体系，促进消费提质升级。

支持消费品以旧换新

2024 年，本行制定《中国银行关于消费品以旧换新金融服务方案》，推出中银焕新消费贷，结合各地政府和不同品牌的补贴政策，重点支持装修改造、汽车置换、家居家电升级等焕新需求。此外，本行推出多种信用卡分期服务方案，携手汽车厂商、线上家电销售平台，为客户提供便捷的贷款融资服务、分期支付满减和利率优惠。

在河北，本行联合河北省商务厅及五家金融机构，发布《河北省创新金融消费贷款产品相关政策措施》，针对汽车、家电、家装三大消费品“以旧换新”高频领域，推出“中银汽车·焕新分期”“焕新消费贷”“中银家装·安居分期”等产品，助力居民乐享焕新生活。

提升外籍来华人士支付便利性

本行依托个人跨境金融服务优势，着力打通支付堵点难点，全面提升外籍来华人士支付体验。

提供外币兑换服务

- 网点提供 39 种外币结售汇服务，客户持护照等有效身份证件，无需开户即可办理小额外币兑换；在机场、口岸、酒店等地点布设外币自助兑换机，支持 18 种外币兑换，并授权 1,700 余家酒店前台、机场兑换点提供外币兑换服务。截至 2024 年末，中国内地支持外币兑换的网点覆盖率达到 99.12%，支持全球主流银行卡取现的 ATM 机 2.34 万台。



» 外籍客户在中行海南省分行网点自助兑换外币。

支持开立境内账户

- 外籍来华人士凭借有效身份证件，可在本行任意网点申请开立境内借记卡。在境内借记卡存入人民币后，能够实现境内商户刷卡支付，或将借记卡绑定手机银行、云闪付、微信 / 支付宝等应用程序，实现扫码和线上支付功能。

畅享便捷扫码支付

- 支持香港、澳门、新加坡、马来西亚、澳大利亚、日本、韩国、加拿大、柬埔寨、老挝、泰国等国家和地区的客户使用当地手机银行在境内银联商户扫码支付；境外人员可以将境外银行卡绑定微信 / 支付宝，实现境内扫码支付。



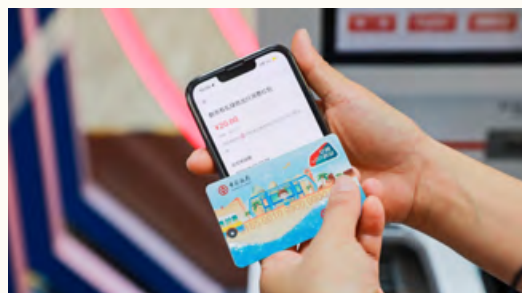
- 携手大众交通打造出租车综合支付场景升级方案，改造后的出租车支持境外卡刷卡支付，并配有银联云闪付、数字人民币、微信、支付宝扫码支付的多功能POS机具，提升外籍乘客出行体验。



- 中行北京市分行聚焦国际消费体验场景，加快支付受理终端布放，并联合合作伙伴推出“外卡内绑”业务，成为首家“大额刷卡、小额扫码”双线发展的商业银行。

打造数币支付新方式

- 外籍来华人士可使用境外手机号注册并开通数字人民币钱包，持外币或人民币通过本行营业网点或持银行卡通过本行 ATM 机完成钱包充值后，即可在受理数字人民币的商户扫码支付；同时，可通过本行外币自助兑换机将外币兑换并充值数字人民币硬钱包，在受理数字人民币的商户使用“碰一碰”支付。
- 2024 年服贸会期间，本行携手北京市政交通一卡通，联名发布数字人民币硬钱包，支持外籍来华人士在华消费。



- 联合交通运输部发布首个具备全国通行能力、支持延迟扣费支付的数字人民币硬钱包——“中国银行—交通一卡通”数字人民币主题硬钱包，打造通行“一碰即付”的小额扫码便利化支付场景。

发挥外卡收单传统优势

- 自 1979 年开展外卡收单业务以来，长期致力于向外籍来华人士提供优质的支付受理服务，支持受理中国银联（China UnionPay）、维萨（Visa）、万事达卡（Mastercard）、美国运通（American Express）、日本信用卡株式会社（JCB）、大来 / 发现卡（Diners Club/Discover）等国际卡组织的银行卡。
- 2024 年，加大外卡收单商户拓展力度，完成进博会、广交会、夏季达沃斯论坛、国际中体联足球世界杯等重大展会活动和体育赛事的外卡受理环境建设。



- 中行浙江省分行在义乌国际商贸城设立支付服务中心，配备支持 20 种外币兑换人民币现钞的自助兑换机和支外卡查询及取现功能的 ATM 机等机具设备，并派驻外语能力较强的服务人员。



- 中行辽宁省分行在沈阳桃仙国际机场支付服务示范区设有营业网点，提供便捷开户、现金收付、支取、结算、外币兑换、零钱包兑换等一站式金融服务。

服务民众安居优居

本行积极推进城市房地产融资协调机制落地实施，支持房地产市场平稳健康发展。主动适应房地产市场供求关系发生重大变化的新形势，做好个人住房贷款服务，助力民众实现幸福安居梦。

推动城市房地产融资协调机制落地见效

- 主动对接各地房地产融资协调机制，成立房地产融资协调机制工作专班，搭建政银企沟通平台，建立绿色审批通道，对协调机制“白名单”项目“应贷尽贷”，满足不同所有制房地产企业的合理融资需求。截至 2024 年末，审批同意“白名单”项目数量 1,175 个，审批同意金额 5,072 亿元，累计放款金额 3,563 亿元。

因城施策精准实施差别化住房信贷服务

- 及时调整优化个人住房贷款授信政策，做好差别化住房信贷服务，将优惠政策惠及更多购房者；落实最低首付款比例和利率下限调整要求，批量及常态化调整存量房贷利率，降低购房者融资成本和还款压力。

赋能“租购并举”住房制度发展

- 截至 2024 年末，租赁住房贷款余额 876 亿元，较上年末增长 37.24%，其中保障性租赁住房贷款余额 487 亿元，较上年末增长 59.76%。



» 摄影：中行江西省分行 甘景萍

支持建设教育强国

本行不断探索助力教育事业发展的新模式、新路径，融合金融与非金融服务，为推动教育大国迈向教育强国提供有力支持。

银教合作

- 连续四年支持并参与教育部“高校毕业生就业促进周”活动，在 2024 年就业促进周北京主会场活动现场设立“中国银行促进就业金融服务站”，助力高校毕业生高质量充分就业。截至 2024 年末，累计带动就业岗位 110.3 万个。
- 服务“减轻义务教育阶段学生作业负担、减轻校外培训负担”的“双减”政策。截至 2024 年末，累计为超过 1,200 个区县主管部门提供培训机构资金监管服务。
- 助力基础教育优质均衡发展，截至 2024 年末，协助近百个教育局、近 2,000 家学校开展中小学信息化人才培养，提升欠发达地区中小学信息化水平。

银校合作

- 加大产学研支持力度，探索科技成果转化模式，与全国 20 余所高校建设“中银慧谷 - 产教融合实训基地”。
- 助力职业教育转型发展，作为全球战略合作伙伴支持 2024 年世界职业技术教育发展大会；为企业和参与“鲁班工坊”的职业院校提供金融服务。截至 2024 年末，累计为 3,000 余所各类职业院校提供对公结算、信息化建设等服务。

师生服务

- 面向教师客群，提供代发薪、专属借记卡、理财等金融产品；面向学生客群，建立涵盖从“入学到就业”“学习到生活”的全流程服务体系，提供借记卡、国家助学贷款、商业助学贷款、留学贷款、启航贷、个人创业担保贷、无界青春信用卡等产品。
- 继续做好国家助学贷款发放工作，落实国家助学贷款免息及延期还款政策，并推进服务终端建设，改善师生业务办理体验。截至 2024 年末，累计发放国家助学贷款 285.04 亿元，支持 200 余万家庭经济困难学生完成学业。
- 2024 年，与全国学生资助管理中心联合开展“2023-2024 学年国家助学贷款资助育人活动”，通过高校师生交流、爱国主义基地参观学习等形式，激励来自 17 个省市自治区近 60 所高校的受助学生坚定理想信念，厚植爱国情怀。

用心诠释客户至上

保护消费者权益

本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法律法规及监管要求，落实消费者权益保护主体责任，制定《中国银行股份有限公司消费者权益保护管理办法》《中国银行股份有限公司消费者权益保护政策》等消费者权益保护规章制度，已形成较为完整、有效的消费者权益保护制度体系。

组织架构

- 董事会：董事会企业文化与消费者权益保护委员会负责审议消费者权益保护战略、政策和目标等，定期听取投诉通报及工作管理情况，向董事会提出建议，并监督、评价本行消费者权益保护工作，包括投诉管理、产品和服务审查、金融知识宣传教育等。
- 高级管理层：设立消费者权益保护工作委员会，负责落实执行消费者权益保护相关法律、法规和监管规定，落实董事会关于消费者权益保护工作的相关决议。
- 执行层：总行消费者权益保护办公室作为消费者权益保护工作牵头部门，负责组织、协调、督促、指导各单位消费者权益保护工作。

员工培训

- 持续深化员工消费者权益保护理念，2024 年组织覆盖中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员的消保培训。
- 面向中高级管理人员：开展涵盖消保监管体系、同业实践案例等内容的专题培训，有效提升中高级管理人员的消保意识及责任意识。
 - 面向消保岗位人员：开展涵盖合作机构监督管理要点、营销行为管理要求、个人客户信息保护等方面的专题培训。
 - 面向基层业务人员：开展 4 场线上全员消保培训，培训人次 79.12 万。
 - 面向新入职人员：以现场授课和线上培训的方式，面向 1.3 万名新入职员工开展消保培训。



» 摄影：中行广东省分行 黄可贵

考核评价

- 充分发挥内部考核在规范经营行为和提升消费者权益保护工作质效方面的激励约束作用，制定消费者权益保护考核评价办法，完善考核指标设置和实施方案，并将消保内部考核结果纳入综合绩效考核体系、人力资源管理体系以及机构问责体系，考核范围覆盖总行部门、境内分行、境外机构和综合经营公司等各类机构和各级人员。

消保审查

- 在设计开发、定价管理、协议制定及营销宣传等环节，评估审查可能影响消费者的产品服务、规章制度、收费定价、协议文本、营销宣传等，识别、评估消费者合法权益保护要求的落实情况以及潜在风险，提出审查意见，加强消保工作的预防性保护。2024 年，发布《关于强化消保审查强制性权威性相关要求的通知》，强化消保审查意见采纳机制的传导和要求，细化消保审查的考核要求，提升消保审查权威性和约束力。
- 结合客户投诉、满意度调查等情况，定期更新、完善消费者权益保护审查要点；推动消保审查线上化，运用定制标签、监管风险识别、审查智能化等方式，发现审查与投诉数量、舆情焦点的逻辑关系，提高审查质效。

科技赋能

- 积极推进智能消保平台项目建设，建设覆盖事前预防、事中管控、事后监督的消保全链条闭环管控系统平台。
- 加强消保领域的风险预警与监测，聚焦关键风险点，全面监测内外部消保数据，分层分级自动预警、自动识别不规范营销宣传信息，强化投诉数据精细分析、精准溯源，实现相关风险的提前识别、及时干预和化解，提升源头治理能力。

改善客户服务体验

本行秉持以客户为中心的价值取向，提升线上线下服务质效，致力为客户提供更加优质的服务体验。

智能高效的线上服务

个人金融

- 丰富境内个人手机银行功能，新增“理财夜市”、保管箱预约租箱等功能；适配国产自研操作系统，推出鸿蒙版手机银行；推进境内个人手机银行“美好乡村版”功能迭代，与涉农场景对接，依托智慧村务管理服务赋能乡村治理；支持维语、藏语等少数民族语言版本，进一步拓展少数民族地区金融服务覆盖面。截至 2024 年末，境内个人手机银行月活跃客户数 9,793 万户，同比增长 11.59%。
- 加快境外个人手机银行建设，推出线上人民币薪金直汇、在线修改客户信息等功能。截至 2024 年末，境外个人手机银行覆盖全球 31 个国家和地区，提供 12 种语言服务。

公司金融

- 发布境内企业手机银行 5.0 版本，新增 T+1/T+2 结售汇、外汇买卖、自贸区汇款、融资推荐、贷款计算器、热销理财等多项功能；推出跨境金融主题、普惠金融主题客户端，实现与“中银 e 企赢”App、“惠如愿”App 的互通嵌入，为外贸进出口企业、中小微企业提供更为契合的金融服务。2024 年，境内企业手机银行活跃客户数 399.61 万，同比增长 12.57%。
- 提升企业网银服务能力，境内企业网银新增外汇买卖、混合代发、财务公司存款、经销商贸易融资、柜台债券等服务；针对性优化境外企业网银功能，全年在墨西哥、阿根廷等国家和地区的分支机构完成 60 余项特色线上渠道功能建设，截至 2024 年末，境外企业网银覆盖全球 56 个国家和地区，提供 14 种语言服务。

温暖专业的线下服务

开展服务提升专项行动

- 面向全辖开展网点服务质量专项提升行动，提升网点服务环境规范化、服务态度职业化、服务技能专业化、服务管理精细化水平，进一步解决客户在金融服务过程中遇到的问题，优化网点客户服务体验。

改善老年客群体验

- 修订《中国银行营业网点敬老服务标准（2024 年版）》，并在网点智能柜台提供“长者版”服务。该版本支持大字体显示、手写输入、自动提高提示音量、延长超时时间、发送求助信息。
- 开展敬老服务网点达标重检，推动爱心座椅、老花镜、无障碍通道等网点暖心服务设施“能配尽配”，规范咨询引导、柜面服务、人文关怀、投诉处理等常见场景服务措施。
- 截至 2024 年末，实现对外营业网点敬老服务标准 100% 全覆盖达标。

推进网点智慧运营

- 优化智能柜台服务，支持录入与识别生僻字，自动获取推荐交易限额等功能；新增个人养老金卡签约代理理财、信用卡快捷支付绑定等服务；支持境外来华人员持护照、永居证、港澳台通行证和港澳台居住证等证件办理常规业务。
- 拓展智能柜台“金融+政务”服务场景。截至 2024 年末，累计在 5,500 余家网点智能柜台上线 1,300 余项政务便民服务，涵盖社保、医保、税务、公安、司法、民政、公积金等领域。

拓宽服务覆盖半径

- 推进便携式智能柜台在农村县域地区的广泛布放，支持网点主动走进乡镇、集市等，拓展金融服务辐射范围，为偏远地区、行动不便等居民上门办理业务，提升金融服务便利性与可得性。

打造专业服务队伍

- 加强理财经理、投资顾问、私人银行家等专业队伍建设，为其提供专业能力培训项目，并组织参加技能比赛，提升队伍专业能力。

深化特色网点建设

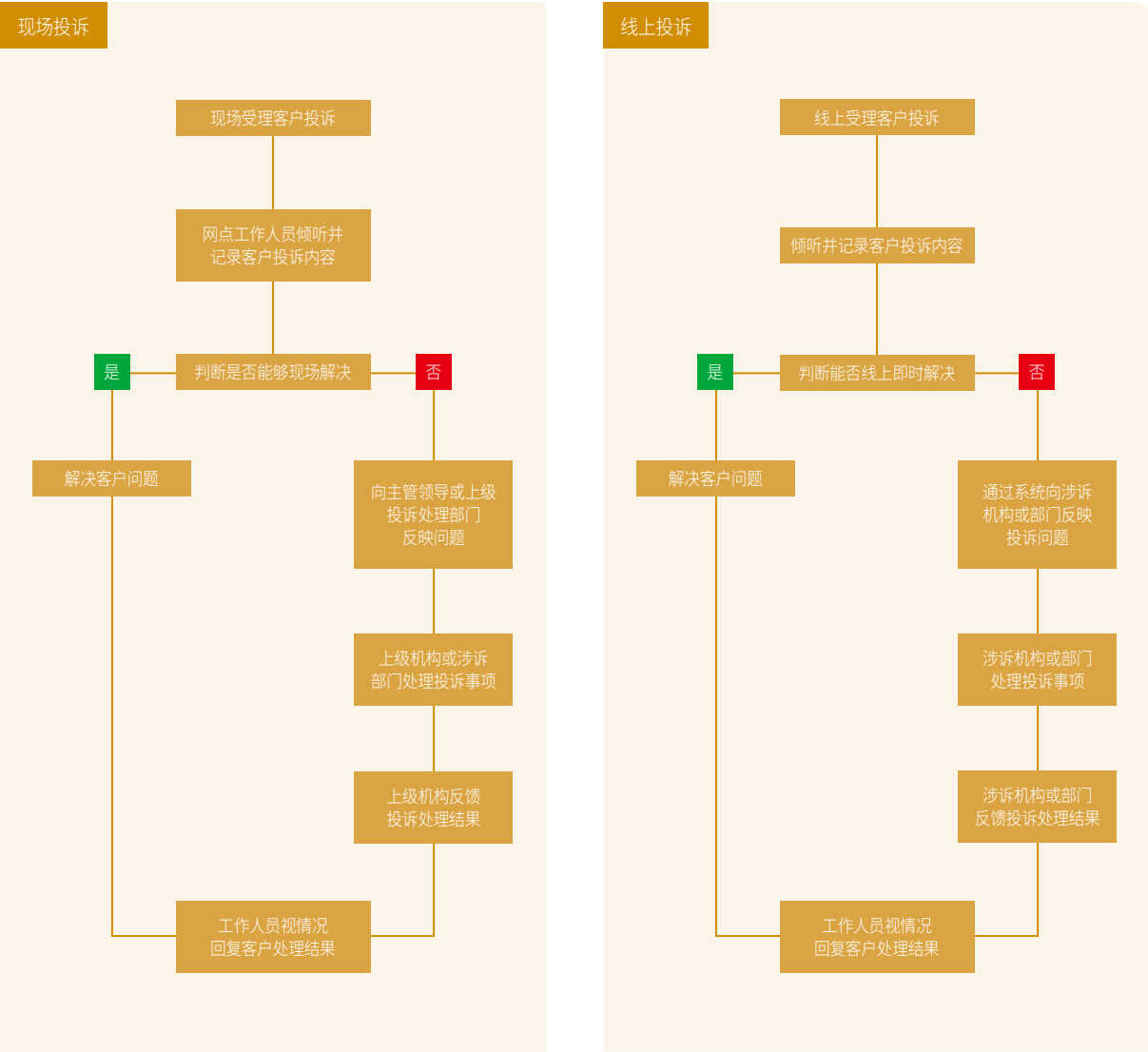
- 推进网点差异化经营，增强网点服务各类客户不同金融需求的能力。截至 2024 年末，建成科技金融特色网点 275 家、绿色金融特色网点 456 家、普惠金融特色网点 4,707 家、乡村振兴特色网点 1,410 家，养老服务示范点 1,145 家，形成支持重点业务发展的线下渠道网络。

构建和谐的客户关系

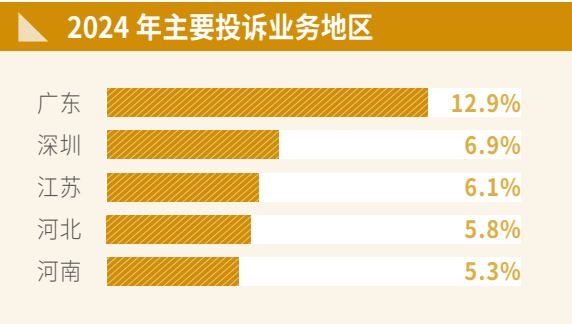
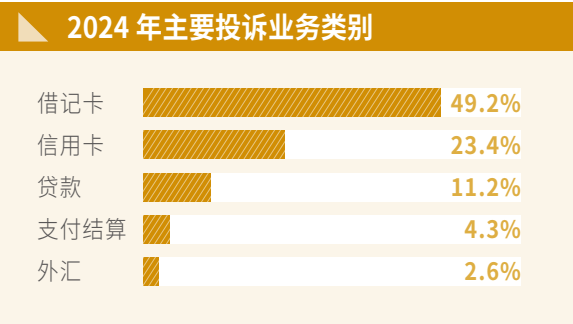
本行高度重视消费者投诉，将投诉作为履行社会责任、优化产品服务和提高客户满意度的重要抓手，不断拓宽和畅通投诉受理渠道，更好收集客户意见和建议。同时，持续优化投诉处理机制，加强投诉处理全流程管控，快速高效解决客户投诉，满足客户的合理诉求。年内修订《中国银行股份有限公司客户投诉管理办法》《中国银行股份有限公司个人客户纠纷化解指引》，规范投诉渠道与处理流程、档案保存要求等，加强投诉信息保护，简化纠纷化解机制，并强化投诉考核评价，将投诉作为消费者权益保护考核重要内容，纳入各级机构绩效考核体系，压实投诉处理主体责任。

本行通过加强客户投诉根源问题分析，开展业务溯源整改，致力为金融消费者提供更优质的产品和服务，构建和谐健康的金融消费环境。2024 年，受理客户投诉 28.4 万件¹，投诉处理完结率 100%。

中国银行客户投诉处理流程



¹ 2024 年客户投诉数据为合并处理重复投诉后的统计结果。



为更好地理解客户诉求、提升产品与服务改进针对性，本行每年协同第三方机构定期开展客户满意度调查。年内，本行通过中国银行微银行、手机银行 App、营业网点、第三方调查平台等渠道，以问卷形式开展 2024 年度客户满意度调查。2024 年总体客户满意度 92.2%。

普及金融知识

本行切实担负起金融知识普及和金融消费者教育的主体责任，组织开展形式多样、覆盖面广、针对性强的金融知识普及活动，增强消费者金融素养与金融安全意识，营造和谐健康金融环境。

全面宣教，营造良好氛围

本行积极做好“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“2024 年银行业普及金融知识万里行”教育活动、2024 年“金融教育宣传月”等由监管机构主办的金融教育宣传活动。同时，开展“中行消保 四季相伴”常态化教育宣传活动，结合重要节日时点、聚焦重点人群开展专项教育宣传活动；并推出消费者权益保护教育宣传作品创意大赛，通过微电影、短视频、图文等创新作品赋能金融教育宣传。

2024 年，累计对外开展集中性金融教育宣传活动 7.65 万次，触达消费者 11.42 亿人次，线上渠道原创教育宣传文案点击量超过 4.32 亿次；累计对外开展常态化金融教育宣传活动 3.87 万次，触达消费者 3.39 亿人次，线上渠道原创教育宣传文案点击量超过 1.02 亿次。

**多方联动，共同开展金融知识普及**

本行构建多方联动教育宣传机制，全辖各级机构积极联动外部第三方机构开展立体式、多元化的金融知识普及活动。

- 与专业机构合作：与公安机关、行业协会等专业机构开展合作，通过邀请反诈专家、金融讲师走进社区、企业、学校授课等方式，提升金融知识普及的专业度，广泛触达各类金融消费者。
- 与教育机构合作：与高校、中小学、老年大学等教育机构开展合作，将金融知识融入集市展会、文艺演出等群众喜闻乐见的活动，为消费者带来全新的活动体验与沉浸式的学习视角，进一步扩大金融教育活动影响力。

精准触达，服务关键群体

老年群体

- 走进养老中心、老年大学、社区、福利院等老年人常聚地，通过“我为老人送知识”“趣味活动乐心间”等活动形式，普及金融知识和反诈案例，提高老年群体风险识别能力和警惕性。
- 为老年群体量身定制特色专属读物，把金融知识具象化、视觉化，以通俗易懂的形式增强老年群体对金融反诈知识的接受度。



» 中行福建省分行为老年人定制《消保有“画”说》大字版海报。

残障群体

- 普及金融消费者八项基本权利，并介绍常见诈骗手法，帮助残障人士学习金融消费者权益保护知识，用有温度的金融服务助力残疾人群体跨越“数字鸿沟”。



» 中行山东省分行走进滨州市特殊教育学校，在手语老师的翻译下，为听力障碍学生普及金融知识。

学生群体

- 聚焦理性消费、理性借贷、个人征信等与年轻群体紧密相关的领域，开展金融基础知识普及，增强其对金融知识的理解，帮助学生等年轻群体远离非法金融活动。



» 中行江苏省分行开展《微光计划 2024》之“村头有戏”——“金融教育宣传月”活动，通过设置金融宣传小驿站、金融知识小课堂，为乡村儿童等传递金融知识。

新市民群体

- 以简洁易懂的语言将金融政策条款转化为贴近生活的实例，普及非法金融活动常见形式，帮助新市民群体提高反诈意识，自觉远离非法金融活动。

农民群体

- 通过“我为群众送台戏”“我为村民刷面墙”“金融知识赶大集”等贴近县乡村居民生活的活动形式，普及乡村金融知识和防非反诈等内容，打通金融教育宣传工作“最后一公里”，提高农民群体反诈能力和金融素养。

民族星火耀彝乡，金融知识护万家

2024 年 7 月，由云南省地方金融监管局指导，中行云南省分行等四家机构共同主办的云南省“金融消保民族行”金融教育系列活动之“聚多彩乡村 传民族星火”彝族火把节主题专场在楚雄举行。在火把节期间，该行通过融合民族节日、汇集消保故事、消保进村寨等举措，向民族地区群众宣传消费者权益保护常识及非法金融活动防范知识，为民族地区金融消费者提供更加深入了解金融知识的机会，提高其风险防范意识和自我保护能力。



» 中行云南省分行将金融知识普及和反诈防骗内容与彝族打跳音乐元素结合，演唱原创消保彝族歌曲。

激发人才成长动能

保障员工权益

本行充分保障员工合法权益，不因性别、民族、宗教、年龄等因素产生不尊重或歧视行为，为员工提供多样的薪酬福利和平等的晋升机会，在人才队伍建设中重视多元化发展，助力员工在包容平等、开放和谐的职场氛围中实现自我价值。

招聘管理

本行遵循“依法合规，严格管理”的基本原则，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及国务院《禁止使用童工规定》等法律法规要求，制定《中国银行股份有限公司员工招聘管理办法》，公平公正开展员工招聘，禁止使用童工及强迫劳动等违法违规行为发生。如在招聘过程中发现违规行为，按照《中国银行股份有限公司员工违规行为处理办法》《中国银行股份有限公司管理问责办法》，对相关人员进行追责问责。2024 年，本行未发生使用童工及强迫劳动等违法用工事件。

本行以校园招聘为主、社会招聘为辅，按年制定招聘计划，结合用人需求，合理配置辖内机构人员，优化人员结构。2024 年，本行有序推进各类招聘活动，与境内外高校合作开展校园招聘宣讲，多渠道加大招聘宣传力度，有效支持高校毕业生就业，2024 年全球校园招聘共计提供 1.3 万个就业岗位。制定实习生招聘计划，精心安排实习生的暑期集中实习，充分挖掘优质青年人才。

本行加强人力资源风险管理，建立员工辞职谈话制度。对于提出辞职的员工，由员工直接上级、人力资源部门或用人单位负责人通过谈话了解员工提出辞职的原因，主动倾听员工意见建议并加以改进，对表现优秀的员工予以挽留。

薪酬管理

本行薪酬分配遵循“以岗定薪，按绩取酬”的原则，员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利组成。本行在薪酬分配中不考虑性别因素，确保男女员工薪酬公平合理。



基本薪酬

- 取决于岗位价值和员工履职能力。



绩效薪酬

- 取决于集团、员工所在机构或者部门以及员工个人业绩考核结果，并与业绩、风险、内控、能力等因素挂钩。
- 承担重大风险和风险管控职责的人员，其绩效薪酬的 40% 以上实行延期支付，延期支付的期限一般不少于 3 年。



福利

- 为全体员工足额缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，并提供补充医疗保险和企业年金等非现金薪酬。

本行采用关键绩效指标（KPI）、目标和关键成果（OKR）、360 度评价等多种方式，做好绩效目标设定、辅导沟通、考核与反馈、结果应用等员工绩效过程管理，以年度考核为基础，兼顾长短周期考核，引导各级各类员工树立正确的业绩观、增强企业文化认同感、提升能力素质水平。考核结果以适当形式向员工反馈，并应用于薪酬分配、职级晋升、培训培养、评先评优等方面。

本行将 ESG 因素纳入员工绩效考核，结合员工岗位职责，设置服务实体经济、发展普惠金融、服务民营企业、支持绿色金融、消费者权益保护等相关考核指标，同时针对腐败贿赂等违规行为设置考核扣分项。

民主管理

本行持续建立健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，尊重并保障员工对经营管理的知情权、参与权、表达权、监督权。2024 年，召开第二届第三次、第四次职工代表大会，职工代表围绕集团经营管理和改革发展，积极参政议政、建言献策，审议通过与职工切身利益相关的薪酬管理、教育经费使用、企业年金支付方式、基层员工关爱措施等方面的规章制度和相关报告，职工代表提案办结率 100%，有力提升民主管理、民主监督和民主决策水平，调动员工干事创业积极性。全年 36 家一级机构分层级组织召开职工代表大会，有效保障员工行使民主权利。

支持员工发展

本行聚焦人才成长和业务发展需求，持续优化员工教育培训体系，打造分层分类的培训项目，加强培训资源投入，为员工成长成才提供广阔平台。

构建科学的教育培训体系

本行制定并推动落实《中国银行股份有限公司员工教育培训管理办法》等制度规范，着力构建以政治训练和履职能力培训为主体的培训体系，系统安排全行教育培训工作，以高质量人才培养助力全行高质量发展。

打造丰富的人才培训项目

本行始终视人才为宝贵资源，重视员工受教育权利，把满足员工培训需要、助力员工能力提升、组织高质量培训作为重要使命。

面向经营管理人员

- 建立分层分类的培训体系，提升各级领导干部政治能力和履职能力。总行层面，组织开展贯穿基层管理人员至高级管理人员的新任职培训，举办网点负责人、二级分行行长政治能力和履职能力提升培训。分行层面按总行要求开展相关工作。

面向专业技术岗位员工

- 完善各序列专业资格标准，强化专业资格及条线业务培训，促进员工知识技能更新。围绕员工全面发展需要，强化重点领域业务专家、国际化特色人才、科技与业务融合专家培训，打造支撑本行业务高质量发展的人才梯队。

面向新入职员工

- 精心设计培训内容，通过管理层分享、业务内容介绍等，帮助新员工加快身份转变，提升职业素养，强化文化认同。

举办绿色金融战略培训

2024 年 10 月，本行举办绿色金融发展战略培训班，邀请北京绿色交易所、特许金融分析师（CFA）协会以及复旦大学绿色金融研究中心等外部学者和内部业务专家，面向近百名来自总行部门、境内分行、境外机构和综合经营公司的绿色金融专业人才，重点讲授绿色金融政策、绿色金融分类标准、资产组合碳核算方法等内容，强化员工绿色金融产品服务创新意识和专业知识储备。



» 举办绿色金融发展战略培训班。

提供全面的培训资源保障

本行推进中银研修云平台建设，打造集在线学习、认证考试、培训管理、互动交流等功能于一体的平台，为员工线上学习提供全方位保障支持。2024 年，优化“五篇大文章”、风险管理等学习专区，为员工提供更加优质的学习体验。截至 2024 年末，依托中银研修云平台开展直播培训 1,500 余场，累计发布课程 4.5 万余门，全年新增课程 5,300 余门，日均活跃人数 4.3 万人。

本行加强课程教材开发和师资队伍建设，围绕做好“五篇大文章”、传承中国银行红色基因等领域，开发高水准精品专业课程、匹配高水平内部讲师，支持师资培养和业务发展。大力推动领导干部上讲台机制，明确领导干部上讲台人员范围与课时要求、授课范围与形式、授课内容等，加强内部师资授课技能培训，提升“以我为主”办培训能力。

增进员工福祉

本行做实做细员工关怀，打造和谐融洽、友好包容的工作氛围。落实员工休假管理办法，员工按照国家规定享受带薪休假，为处在孕产期、哺乳期等特殊时期的女性员工提供产假、哺乳假、育儿假等各类假期；落实女职工权益保护专项集体合同，加强女性员工权益保护和关爱。

营造安全环境

- 严格遵守《工伤保险条例》，保障因工作遭受事故伤害或患职业病的员工获得医疗救治和经济补偿。
- 制定适用于总行、境内分支机构和综合经营公司的《中国银行股份有限公司公共卫生事件专项应急预案》，规范应对突发公共卫生事件，控制、减轻和消除相关事件引起的危害。
- 每年定期对燃气、机电设备进行重点排查，全面整改发现的燃气与用电隐患。在总行办公区配备自动体外除颤仪（AED）13 台，开展急救培训、应急演练等活动，增强应急处置能力。
- 加强食品安全管理，通过不定期抽查、监督通报等方式，全面监督食堂食品安全管理，并从食材选择、营养搭配、烹饪流程等全环节执行健康餐饮标准，为员工提供健康膳食。

关注身心健康

- 举办医学知识讲座、流感疫苗接种、年度体检等活动，提升员工健康意识与防护能力。截至 2024 年末，总行医务室为员工提供日常诊治 1.53 万人次、辅助就医服务 2,133 人次。
- 开展 21 天情绪管理训练营和“成为自己的情绪教练”“发现自我优势”等多场心理减压活动，引导员工积极应对负面情绪和压力，提高心理韧性。
- 举办书画摄影展示、“书香中行 全员悦读”阅读、乒乓球和羽毛球比赛等系列文体活动，激发员工积极向上、团结奋进的精神力量。

做好日常关怀

- 持续开展元旦和春节“双节”送温暖活动、基层网点现场慰问、“夏送清凉”和洪涝灾害慰问等系列关爱工作。
- 制定职工（小）家和基层网点“五小”（小餐厅、小活动室、小阅览室、小休息室、小更衣间）建设方案，投入专项支持资金 1.03 亿元，支持有条件的基层网点应设尽设。

关爱离退休人员

- 上门走访慰问，为离退休人员解决实际困难和问题；通过举办文体兴趣班、组织参观工农业生产等方式，丰富离退休人员精神文化生活。

展奋进风采，汇前行力量

为促进职工文化建设，本行举办“奋进新时代，一起向未来”总行职工风采大赛，通过“职工演、演职工、演给职工看”的形式，让更多职工从幕后走到台前，激发广大职工的奋斗精神和创造活力。300 余名职工参加了大赛，共同呈现了一场形式新颖、精彩纷呈的艺术盛宴。



» “奋进新时代，一起向未来”总行职工风采大赛活动现场。



» 中行广东省分行举办 2024 年职工趣味运动会，增强团队凝聚力。



» 伦敦分行员工参与 2024 年“伦敦金融城慈善跑”，在展现员工昂扬向上精神状态的同时，支持慈善事业。

传递金融向善温度

公益捐赠

本行将开展公益捐赠作为参与社会公益事业、践行企业社会责任的重要方式，坚持科学规划管理捐赠资金，合理平衡长期投入与突发应急需求，积极通过公益捐赠为增进民生福祉、助力经济社会高质量发展持续注入正能量。2024 年，本行各级机构（含中银香港）开展公益捐赠项目超过 300 个，涵盖乡村振兴、科技、教育、文化、卫生、环保、应急救灾等不同领域，投入捐赠资金超过 1.40 亿元。

2024 年，本行积极推动脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，开展乡村振兴类捐赠项目 190 余个，促进发挥公益捐赠的第三次分配作用。助力加快建设教育强国、科技强国、人才强国，支持全国 50 余个院校、教育机构及相关慈善团体开展人才培养和重点学科建设，连续第 22 年支持“陈嘉庚科学奖”，奖励国家原创科学技术成果及科技人才。“一方有难，八方支援”，2024 年本行第一时间向湖南岳阳及怀化洪涝灾区、辽宁葫芦岛市洪涝灾区、海南省台风“摩羯”灾区捐赠救灾资金，并以多种形式参与支持抢险救灾与灾后重建。作为全球化程度最高的中资银行，本行海外机构积极投身全球公益事业，支持中外文化交流、生态环境保护、人道主义救助等多类公益慈善项目，助力构建人类命运共同体。

同时，中银香港作为根植香港地区逾百年的主要商业银行及国际化区域性银行，多年以来积极为香港地区的长远发展及繁荣稳定贡献公益力量。2024 年，中银香港与多家慈善机构、社区伙伴、大学开展公益合作，在扶困助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术与创新科技等多个领域积极开展公益实践。

定点帮扶

本行定点帮扶陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四县（简称“北四县”），探索创新帮扶新路径，拓宽产业发展渠道，丰富当地群众增收方式，助力巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴取得新成效。年内制定《中国银行 2024 年定点帮扶工作方案》，明确 5 个方面 51 项具体任务；修订《总行本级定点帮扶工作管理办法》，持续强化工作规范化建设。

2024 年，向北四县投入无偿帮扶资金 8,192 万元，实施产业振兴、教育医疗、饮水安全等 79 个帮扶项目，培训当地基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员 4.1 万人次，购销全国脱贫地区农产品 2.37 亿元，直接受益群众 64 万人。自 2017 年中央单位定点帮扶考核工作开展以来，本行是唯一一家连续 7 年被评为最高等次“好”的国有大型商业银行。

助力产业振兴

- 组织开展产业对接、招商引资等活动，充分发挥专业优势，主动引入合作企业，提升帮扶地区自我发展能力。全年落地招商引资企业和项目 6 个，投资金额 1.30 亿元。
- 投入无偿帮扶资金，支持苹果产业、农业机械、粮油种业安全等领域帮扶项目，带动村民稳定增收。

聚焦民生关切

- 连续三年实施“防返贫”保险项目，累计投入 1,341 万元，将北四县 64 万名农村户籍人口全部纳入保险保障范围，助力脱贫地区守住不发生规模性返贫底线。
- 支持创建“千万工程”示范村，实施排水设施修建、厕所改造、村级综合服务中心升级等项目，帮助补齐基础设施短板，建设宜居宜业和美乡村。



» 本行联合上海证券交易所公益基金会，全年为定点帮扶地区 8 所中小学捐赠科创教室。图为旬邑县职田镇中心小学科创教室投入使用。

持续消费帮扶

- 举办咸阳产品产业跨境推介会，联动新加坡分行、迪拜分行、哈萨克子行等 5 家海外机构，助推苹果、荞麦、布艺产品等走向海外市场。
- 依托服务重大展会契机，在第四届中国国际消费品博览会、第七届中国国际进口博览会等大型展会上设立“中国银行定点帮扶展区”，宣传展示当地特色农产品，设立助农直播间，现场直播荐品，帮助提升品牌价值。
- 帮助帮扶地区打造“云上永寿”、“大槐树”等电商销售平台，优选北四县特色农产品，促进当地一二三产业融合发展。



» 支持淳化县大槐树村培育自有电商平台，拓展消费市场，走出村级电商助力乡村振兴的新模式。

加大培训力度

- 结合帮扶县域特色，年内围绕学习运用“千万工程”经验、种养殖技能、电商营销、乡村治理、金融赋能乡村振兴等方面，不断丰富针对当地基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员“三类人群”课程内容，加大线下培训力度，蓄力提升培训质效。

心系灾区

本行牢固树立“人民至上、生命至上”理念，在自然灾害来临时，积极担当、主动作为，第一时间参与抢险救灾，协助开展灾后救援重建，确保金融服务畅通，全力守护人民群众生命财产安全。

2024年6月以来，湖南省内连续强降雨造成多地受灾严重。中行湖南省分行先后捐赠150万元用于支持受灾地区灾后重建，并组织志愿者筹集、运输生活物资，为救灾一线人员和受灾群众提供后勤保障。

2024年6月，贵州黔东南州镇远县遭遇暴雨袭击。中行贵州省分行志愿者深入灾区一线，开展灾后排涝清淤与抢修等工作，同时，及时向受灾群众捐赠应急食品，帮助当地民众恢复生产生活。

2024年8月，辽宁多地普降暴雨。中行辽宁省分行有力组织抢险，设置24小时应急处置报备通道，在营业网点布放沙袋，细致排查自助设备、档案库房、电线电路等，确保场所安全，并主动告知客户网点停业情况，协助客户线上办理业务，保障业务连续性。

2024年9月，受超强台风“摩羯”影响，海南、广东、广西等地遭受严重灾害。中行海南省分行驻村干部在台风登陆前顺利转移居住在瓦房、危房、低洼地带房屋的群众和残障人士等弱势特殊人群共计40人；台风过境后，逐户排查群众受灾情况，迅速开展倒树断枝等路障清理工作，帮助重建家园。此外，该行共捐赠347.12万元用于支持海南灾后重建。中行广东省分行成立应急领导小组。在台风来临前，员工前往临海网点、防台风重点区域开展排查，确保防汛物资、抢险车辆等配备到位；在网点停业期间，及时响应客户付款诉求，在保证安全的前提下，员工返行为其调整网银限额，保障金融服务畅通。中行广西区分行提前制定防风防汛工作方案及落实措施，全面检查办公大楼、网点等场所排水设施，做好营业网点、机房、金库等重点位置的防护。在部分网点暂时停业期间，本行员工与客户始终保持沟通联络，通过线上渠道为客户持续提供金融支持，让金融服务“不打烊”。



» 中行广东省分行调派流动银行车，为受灾地区民众办理金融业务。



» 中行江西省分行员工在九江市长江岸线巡堤查险。

志愿服务

本行在全辖一级机构成立青年志愿者协会，二级及以下机构结合实际情况设立志愿者协会或小组，截至2024年末，本行已有1,700余支不同层级的青年志愿者组织。2024年，全行4.32万人次青年员工参与志愿服务活动，累计服务时长约2.63万小时，服务35万余人次，服务人群覆盖学校师生、社区居民、企业员工、职业农民、独居老人、留守儿童等群体；继续组织青年志愿者做好进博会、广交会、服贸会等重大活动志愿服务工作。



» 中行福建省分行携手多方合作伙伴组成“造绿者”志愿队，两岸志愿者共同走进“红庙岭·跨世纪的造福工程”展馆，了解红庙岭从垃圾填埋场变身为循环经济生态产业园的历程，并在园区内植树增绿，以实际行动绘好生态画卷。



» 中行苏州分行连续两年与苏州市拙政园管理处开展“中情拙政，我当志愿”志愿服务活动。2024年国庆期间，60余名中行志愿者主动协助维护景区秩序，向游客提供游览问询服务，为文化保护与传播增添温暖底色。



» 第十五届中国国际航空航天博览会期间，中行广东省分行志愿者活跃于会场内外，为来自国内外观展人员提供语言翻译、场地指引、便利化支付等暖心服务。



» 金边分行为2024年援柬埔寨中国中医医疗队提供语言翻译等义工服务，并派出志愿者随医疗队一同深入柬埔寨磅通省偏远社区，为480余名就诊者提供就诊帮助，专业的诊疗服务和健康宣教使当地普通民众体验中医的魅力。

文化交流

新加坡分行与敦煌研究院联合举办“敦煌不再遥远—走进新加坡”数字敦煌展。展览期间，共举办 300 余场面向机构和公众的专场活动和讲解，累计接待公众 9,116 人，支持敦煌文化弘扬与传承。

泰国子行与曼谷中国文化中心共同举办“天涯共此时，中泰月正圆”中泰文化交流暨向泰国视障协会捐赠活动，活动现场，泰国子行向泰国视障协会捐款 30 万泰铢，用于制作汉语盲文手册，助力汉语盲文教育在泰推广及发展。



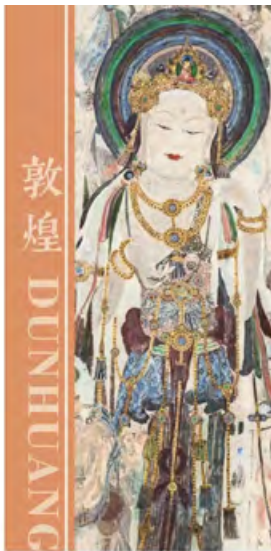
» 中东欧子行支持匈牙利匈中双语学校师生来华参加孔子课堂“汉语桥”夏令营活动，夏令营期间，师生参访中国银行总行大厦。



» 伦敦分行支持第十届“全英中华端午龙舟会”，活动期间，80 余支船队奋楫争流，数万英国民众到现场观赛，共庆中国传统文化节日。



» 中银欧洲与卢森堡孔子学院联合举办“中国和我”中文作文大赛，鼓励卢森堡当地学生和居民学习中文，促进中卢、中欧深化交流。



» 新加坡分行与敦煌研究院联合举办“敦煌不再遥远—走进新加坡”数字敦煌展。

教育助学

本行发挥行业优势，创新推出慈善公益类代销资管产品，将部分本金或收益用于慈善项目，持续且系统地带动更多客户参与慈善捐赠，全年筹集捐赠资金 778 万元，支持多项儿童关爱与助学公益项目。

澳门分子行携手澳门日报读者公益基金会，设立专款支持基金会推出“操行飞跃进步奖学金”，鼓励学生在品德修养方面取得更大进步。2024 年，为 28 所学校的 250 余名中小學生提供奖学金。



十余载爱心助学，呵护春蕾成长



自 2014 年携手中国儿童少年基金会开展“中银私享爱心荟——春蕾计划”以来，本行为爱心客户和员工搭建全国性公益慈善平台，十余年间带动客户和员工累计捐款超过 2,200 万元，年内资助支持 360 余名春蕾女生继续学业。

2024 年 8 月，本行开展“中银私享爱心荟——北京研学公益行”活动，邀请陕西咸阳淳化中学学生参访北京大学、国家大剧院及中国科学技术馆，帮助学生们拓宽视野，树立远大志向。



» 中银三星人寿携手故宫博物院、中华思源新浪扬帆公益基金会，向 200 所学校捐赠“故宫小书包”，让孩子们在阅读中汲取成长力量。



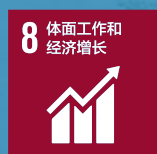
» 中银香港支持“深海一号”科考船携“蛟龙号”载人潜水器访港活动，通过举办科普讲座、学术论坛等活动，增进香港青年对海洋科技创新进展的了解，启发更多青年学子投入海洋科学研究。

因势而新

夯实可持续发展基础

健全有效的公司治理是金融企业实现高质量发展的重要基础与保障。本行将卓越的公司治理作为重要目标，坚持党的领导与公司治理有机统一，持续完善中国特色现代金融企业制度；大力推进集团全面数字化转型，发挥数字化发展新动能；持之以恒防范化解重大金融风险；坚守依法合规经营底线，为实现长期可持续发展提供不竭动力。

联合国可持续发展目标（SDGs）



发挥党建引领作用

坚持党的全面领导

本行党委始终坚持党中央对金融工作的集中统一领导，以实际行动坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。始终把党的政治建设摆在首位，制定并严格落实“第一议题”制度，及时传达学习习近平总书记重要讲话精神和重要指示批示以及党中央重大决策部署，制定贯彻落实措施，持续跟踪督办，确保党中央决策部署在中行落实落细。认真学习践行习近平经济思想金融篇，实施贯彻中央金融工作会议精神 12 项行动方案，坚定不移走好中国特色金融发展之路。紧紧围绕“学纪、知纪、明纪、守纪”目标要求，扎实开展党纪学习教育。全力配合中央巡视，从严从实抓好巡视整改。推动党的领导更好融入公司治理，细化党委前置研究的重大经营管理事项，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。

深化党的创新理论学习

本行党委聚焦学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主线，把学习领会习近平经济思想金融篇和总书记关于进一步全面深化改革的重要论述以及党纪学习贯通起来，组织党委理论学习中心组集体学习，“下带一级”统筹举办学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想读书班和党纪学习教育读书班，引导党员干部在学懂弄通做实上取得新成效。实施“青年理论提升工程”，组织青年讲师团线上线下宣讲党的二十届三中全会精神 910 余次，覆盖团员青年 4.4 万余名，切实把理论讲生动、讲明白，强化听党话、跟党走的坚定决心。突出党的创新理论在干部教育培训中的首课、主课、必修课地位，扎实开展党的二十届三中全会精神教育培训，全行培训干部员工 18.5 万人，实现应训尽训。

加强基层党组织建设

本行持续织密建强党的组织体系，巩固深化党的组织和党的工作全覆盖。深入推进基层党组织标准化规范化建设，强化组织功能，激发组织活力。建立完善落实全面从严治党主体责任清单及工作机制，扎实开展各级党组织书记抓基层党建述职评议考核，强化考核结果运用，压实全面从严治党政治责任。积极探索深化党建与业务融合，联合北京市西城区委主办第二届金融街党建论坛，举办“金融工作政治性、人民性大家谈”活动。从严教育管理监督党员，完善作用发挥机制，组织开展“红旗党支部”“先锋共产党员”评选，基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用有效发挥。



» 在中国最北端北纬 53 度线上，中行黑龙江漠河支行的党员先锋队不畏艰难、无私奉献，以金融助力当地旅游及边境贸易发展。

专题 弘扬中国特色金融文化 传承中国银行红色基因

中国特色金融文化是金融业高质量发展立根固本的沃土，为金融强国建设提供重要文化滋养。2024 年，本行开展“弘扬中国特色金融文化 传承中国银行红色基因”活动，持续营造弘扬中国特色金融文化的良好氛围，引导干部员工树立正确的经营观、业绩观、风险观，将文化建设融入到业务发展中，穿透到经营管理内，体现在制度机制上，更好担负新时代新的文化使命，促进文化交流互鉴，助力国家文化软实力提升。

丰富学习形式

- 将弘扬伟大建党精神、传承红色基因等内容纳入各级党校培训、业务培训、新员工培训体系，并面向新员工、拟外派员工、新任职干部等进行现场授课；开发中国特色金融文化、中国银行红色基因培训课程和在线学习专栏。
- 在《中行职工》报刊发员工学习心得体会，在“复兴壹号”微信公众号推出专题报道，展示本行各级机构和员工践行中国特色金融文化的亮点案例。

开展文化活动

- 推动全行各机构传承红色基因，通过挖掘历史档案、开展调查研究、文化实践活动等方式深入挖掘宝贵的红色资源，形成专项成果。
- 开展中国特色金融文化知识竞赛、青年文化行等系列活动，各分支机构全年开展青年讲师团线上宣讲等活动近千次。



» 本行面向全行青年发起“长歌前行”青年文化行系列活动，引导青年员工寻访革命先辈足迹，从历史地标和红色故事中，追寻红色基因，弘扬中国特色金融文化。





» 中行上海市分行青年员工参观中共一大纪念馆、中共二大会址纪念馆、中共四大纪念馆等，重温建党精神。

 融入行为规范

- 推动将中国特色金融文化实践要求纳入重要制度；总行各部门提炼形成与中国特色金融文化实践要求相适应、具有部门和业务条线特色的员工行为规范要点，将中国特色金融文化内化于心、外化于行。
- 提升跨文化管理能力，制定《境外机构践行中国特色金融文化指引》，推进境外机构文化建设，做好文化交流传播，讲好中国故事。

 拓展文化宣传

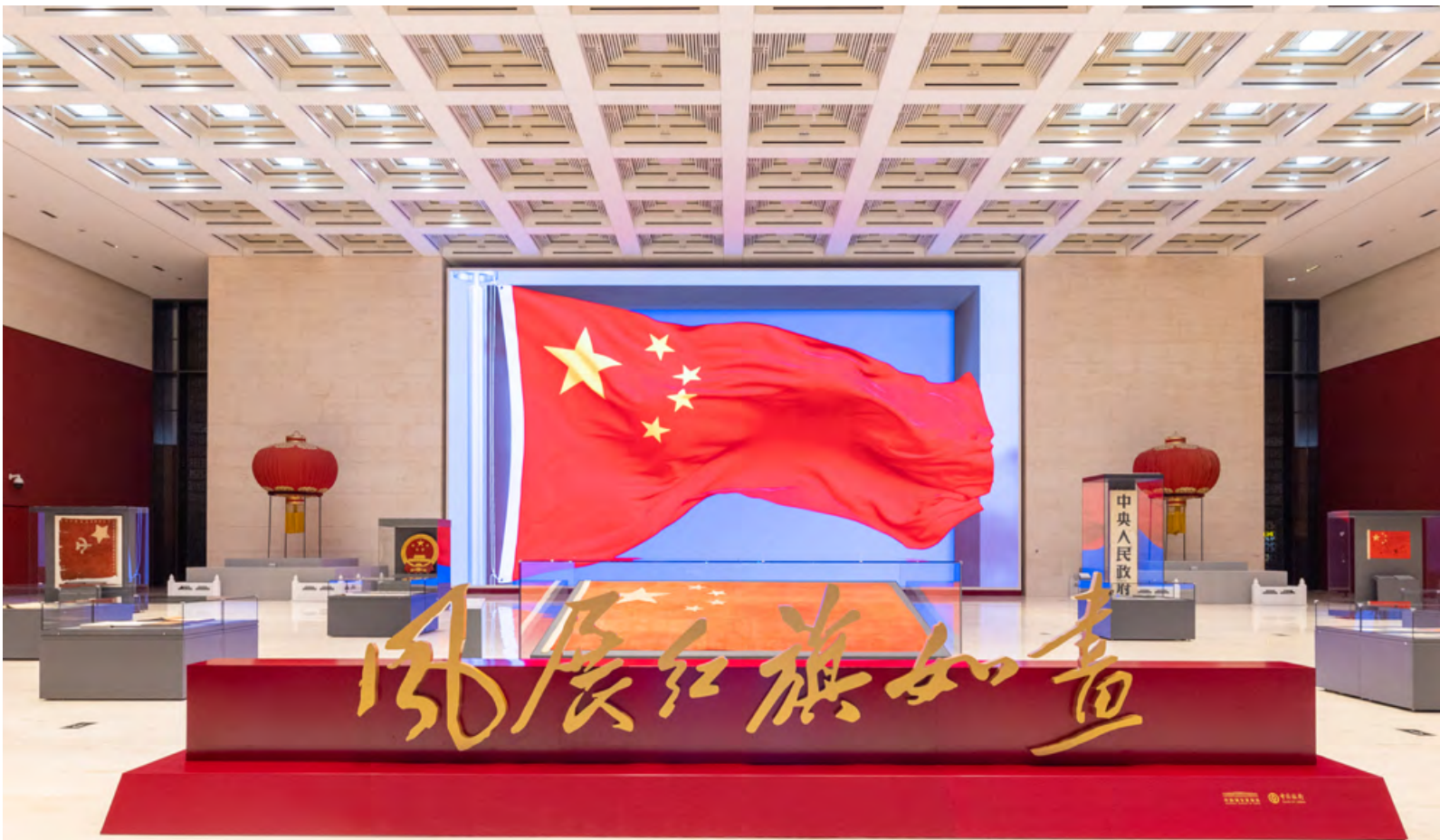
- 通过报、网、微、端、屏等多种渠道广泛宣传中国特色金融文化、“红色中行”等内容，营造弘扬中国特色金融文化的良好氛围。

 风展红旗如画，传承红色基因

2024 年 9 月，由本行独家支持的“风展红旗如画——馆藏红色经典文物展”在中国国家博物馆开幕，展览系统展出馆藏革命年代的红旗、中华人民共和国成立后的五星红旗和党旗、革命题材经典美术作品等红色文物，以及新时代以国旗为主题的高清照片，浓缩体现中国共产党的红色基因和红色血脉。截至 2024 年末，已有约 162 万人次参观展览，学习红色文化。



» 本行独家支持举办“风展红旗如画——馆藏红色经典文物展”。（图片版权：中国国家博物馆供图）

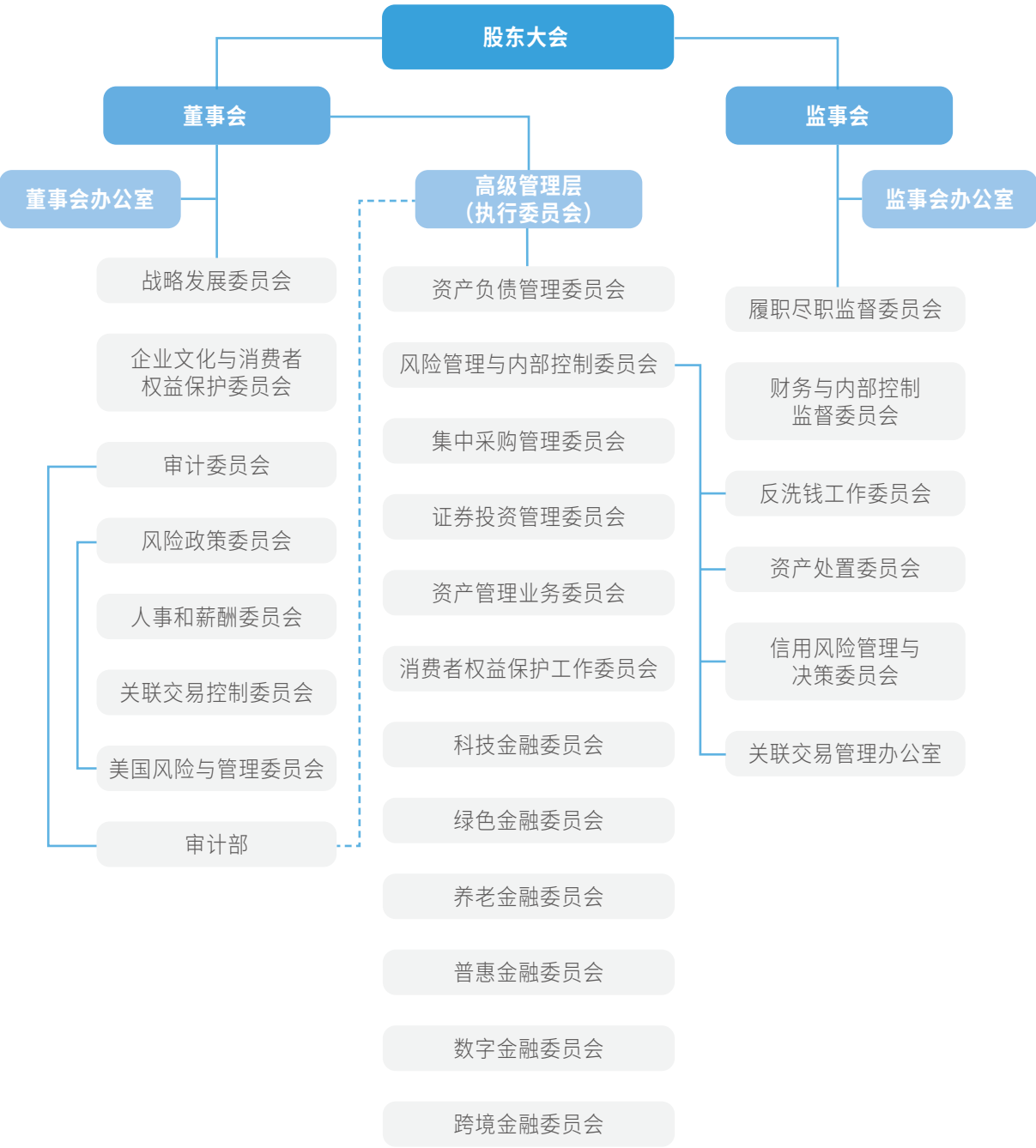


提升公司治理效能

完善公司治理体系

本行坚持完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，跟进并落实资本市场和行业监管要求，主动重检、自查公司治理制度，确保“三会一层”职权明晰、运作规范。

中国银行公司治理架构图



本行规范境外机构及综合经营公司的公司治理。2024 年，修订境外附属行董事会相关制度，重检境外附属行公司章程，完善境外附属行公司治理运行机制和工作流程。持续优化综合化经营集团管控机制，提升集团管理质效，完善派出董监事履职管理，增强派出综合经营公司董监事履职规范性、有效性。

本行开展机构常规审计和专项审计，监督、评价公司治理、经营活动、风险管理和内部控制的适当性和有效性，提出审计建议并敦促整改落实。2024 年，本行发挥审计前瞻性作用，实施境内一级分行、境外机构、综合经营公司常规审计和经济责任审计项目 22 个，实施科技金融、个人经营贷款、消费者权益保护等专项审计项目 30 个，完善监督协同机制，助力集团实现稳健经营和高质量发展。

深化 ESG 治理



董事会

- 企业文化与消费者权益保护委员会负责审议 ESG 发展规划、政策和报告并向董事会提出建议；识别、评估和管理重要 ESG 事项，建立有效的 ESG 风险管理和内部控制体系；定期听取 ESG 相关工作报告，监督评估实施情况等。战略发展委员会负责审议或制定绿色信贷、普惠金融、信息科技等 ESG 议题的战略规划，并向董事会提出建议。人事和薪酬委员会、风险政策委员会、关联交易控制委员会、审计委员会根据职责分别负责人力资本发展、全面风险管理、法律与合规管理等 ESG 议题的审议。
- 2024 年，董事会在绿色金融、普惠金融、消费者权益保护等 ESG 领域，审议通过 2023 年绿色金融发展情况报告及 2024 年工作计划、“十四五”绿色金融规划（2024 年修订）、普惠金融事业部 2024 年度经营计划、“十四五”普惠金融规划（2024 年修订）、消费者权益保护 2023 年工作总结及 2024 年工作计划等议案，听取 2023 年度消费者权益保护监管评价情况报告及整改措施等汇报，从决策层面引领 ESG 理念在全行落地生根。



监事会

- 认真履行监督职责，监督董事会和高级管理层在 ESG 领域的工作情况；严格执行履职监督评价，敦促董事和高级管理人员勤勉高效尽职。
- 2024 年，监事会审议通过《中国银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告（环境、社会、治理）》，对董事会、高级管理层及其成员 2023 年度履职尽职情况、本行 2023 年度战略执行情况、本行消费者权益保护情况出具监督评价意见，针对绿色金融、普惠金融、信息安全、风险防控、环境与气候风险等关键 ESG 领域及时提出监督建议，重点监督服务实体经济与做好“五篇大文章”等方面，在 ESG 相关决策制定和工作执行中发挥建设性监督作用。



薪酬管理

本行针对高级管理人员和关键岗位人员，实施绩效薪酬追索扣回机制。如上述人员在职期间出现职责内的风险损失超常暴露，本行可部分或者全部追回相应期限内已发放的绩效薪酬，并止付尚未发放部分。高级管理人员税前薪酬中 50% 以上绩效年薪根据以后年度经营业绩情况实行延期支付，延期支付期限一般不少于 3 年。

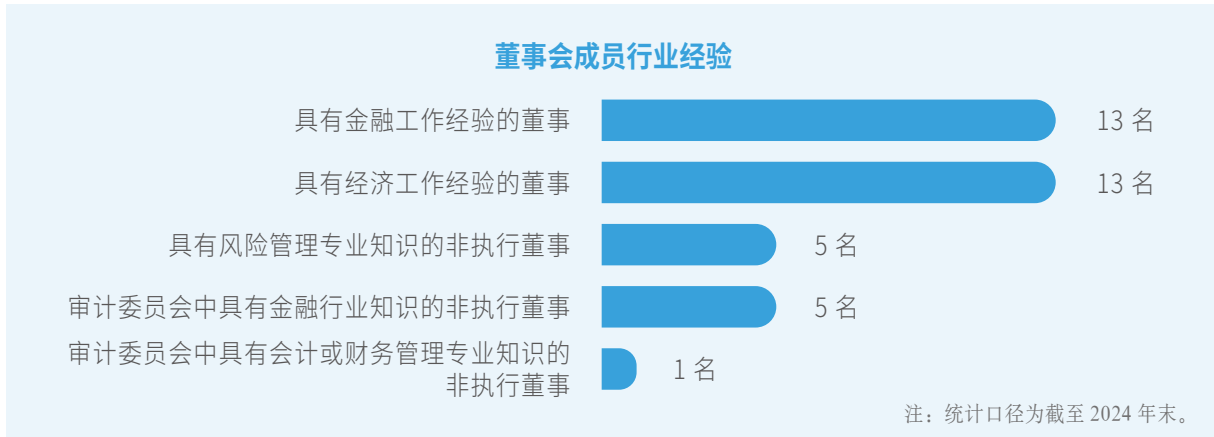
本行高级管理人员可变薪酬与可持续发展指标挂钩，具体指标包括绿色金融、普惠金融等业务发展情况，以及经营效益、风险防控、客户满意度、员工满意度等。

提升董事会运作效能

本行董事会及各专业委员会切实履行职责，积极有效运作，公司治理有效性持续提升。2024 年，本行董事会召集召开股东大会 4 次，会议共审议研究议题 32 项，做出决议 28 项。全年召开 12 次董事会现场会议和 1 次书面会议，共审议研究议题 131 项，做出决议 106 项，并督促推动管理层认真执行相关决议。另外，董事会还审阅了 71 项书面报告 / 报备文件。董事会各专业委员会召开会议共计 46 次，对董事会决策发挥积极的专业支持作用。

2024 年，本行董事会全面修订《中国银行股份有限公司股东大会对董事会授权方案》《中国银行股份有限公司董事会对行长授权方案》，制定《中国银行股份有限公司董事会授权管理办法》，进一步明晰股东大会、董事会、高级管理层职责边界，为各公司治理主体有序运转、发挥各自角色功能奠定了制度基础。持续跟进并坚决落实监管要求，加快推进制度建设，主动重检并系统梳理公司章程、股东大会议事规则、董事会和各专业委员会议事规则、信息披露和投资者关系等公司治理制度。新《中华人民共和国公司法》颁布实施后，及时启动本行公司章程修订工作。

本行董事会持续强化对董事履职知情权和有效履职的保障，董事知情范围不断扩大。董事通过列席全行工作会议、执行委员会会议、经营形势分析会等行内重要会议，加深对本行经营管理情况的了解。董事会深入开展调查研究，董事调研课题紧密围绕本行发展战略、全行重点工作以及经济金融热点问题，全年共完成调研报告 8 份，对本行完善公司治理和经营管理起到了积极促进作用。



更多关于本行在董事会建设方面的具体举措和成效，请参见本报告“ESG 关键绩效”的“董事会建设”部分。

加强投资者关系管理

本行遵循“真实、准确、完整、及时、公平、简明清晰、通俗易懂”的披露原则，严格履行法定披露义务，积极探索自愿性披露最佳实践，坚持以提升透明度为目标，以投资者需求为导向，增强披露的针对性和有效性。



投资者沟通

- 定期业绩发布：会前，征集股东关注问题，会上，高级管理层充分回应市场关切。同时，提供业绩发布会视频直播、文字互动及演示材料下载等服务。
- 丰富沟通活动：通过业绩路演、主动拜访、来访接待、投资者热线等方式加强市场沟通。积极参加上海证券交易所、深圳证券交易所联合在新加坡举办的“投资中国新视野”中国 A 股上市公司推介活动、上海证券交易所“价值与投资”系列专题交流活动。
- 创造价值回报：以稳健的业绩增长为股东创造价值，保持稳定的现金分红比例，保障股东收益权。



信息披露

- 完善信息披露制度：建立并完善涵盖信息披露政策、管理办法、操作手册三大层次的管理制度体系，覆盖分支机构、附属公司等管理维度。
- 确保信息披露合规：兼顾沪港两地上市规则、照顾两地投资者语言习惯；重视披露信息的前后一致性和可比性，确保各项指标数据披露的延续性。2024 年，在上海证券交易所信息披露评价中连续第 11 年获得最高评价“A”。
- 丰富信息披露内涵：在信息披露中凸显服务国家重大战略、服务实体经济、服务高水平对外开放等重点工作，为投资者的价值判断和决策提供及时、充分、有效的信息。

加力推进数字化转型

本行以科技和数据能力提升为基础，以金融服务数字化转型升级为核心，以融入数字经济生态为突破，以风险防控为根本，着力做好“数字金融”大文章。2024 年，本行在高级管理层（执行委员会）下设数字金融委员会，负责数字化发展、金融科技、数据治理等数字金融领域的统筹管理和专业决策；制定《中国银行数字金融行动方案》，以助力金融供给侧结构性改革为主线，围绕提升数据科技基础能力、完善数字化运营管理、金融服务提质增效、加强安全与风险管理、巩固全球化综合化优势五个方面，制定 31 项行动措施；开展网络安全技能竞赛和新技术应用劳动竞赛、信息科技条线人员专业能力测评，举办“数字金融学堂”、信息科技条线中高级管理人员数字金融研讨班等活动，提升科技队伍专业素养。

本行强化科技基础能力支撑，发挥金融科技优势，拓展产品和服务多样性、普惠性和可及性。

夯实数字化转型基础

- 打造自主可控、安全高效的信息基础设施：加快应用系统改造，启动 39 个战略项目建设，持续完善“一云多芯”全栈国产云平台，2024 年，合肥园区数据中心启动建设、呼和浩特和林格尔园区项目一期数据中心试运行。截至 2024 年末，集团算力总规模达到 6.2 万台服务器。
- 释放数据要素生产力：截至 2024 年末，“数据纵横”平台覆盖总分行和综合经营公司，全行用户数 28 万人，实现“集中用数”和“主动用数”相结合的数据应用服务模式。
- 加快前沿技术研究与应用：建立大模型应用专职队伍，加快大模型技术创新应用，截至 2024 年末，智能研发场景用户超过 3,600 人、使用量 170 万次；在手机银行上线应用大模型的智能语音导航助手，推动授信报告自动化、远程银行服务等金融场景在手机银行上的应用。开展抗量子密码、量子计算技术预研究。将人工智能、大数据、隐私计算等新技术与业务场景深度融合，年内新增业务场景超过 900 个。

创新数字货币场景生态建设

2024 年，本行加速推进数字货币在多个场景落地。联合阿联酋中央银行，完成中阿之间首笔“数字迪拉姆”跨境支付交易，总金额 5,000 万迪拉姆，为促进中阿贸易投资便利化开辟空间，相关工作成果被写入《中华人民共和国和阿拉伯联合酋长国联合声明》。履行定点帮扶责任，以数字人民币的方式，筹集善款、支付物资款项，践行国有大行的责任担当。

赋能业务数字化发展

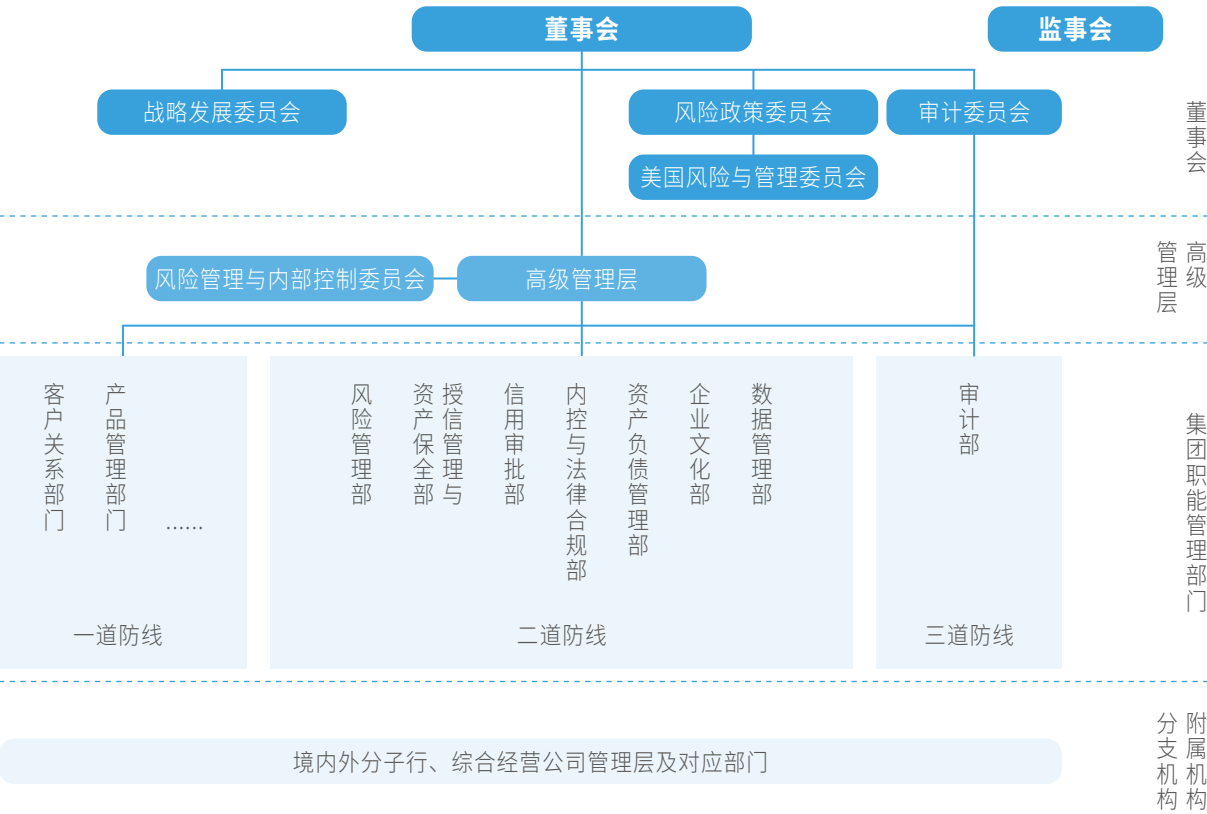
- 科技金融：推进科技金融信息平台建设，优化用户管理、项目审核流程等功能。完善对公客户关系管理系统，运用数字化手段加强科技企业数据精细化管理能力。
- 绿色金融：迭代业务管理系统，实现客户 ESG 风险的智能分类和绿色信贷的自动化识别，动态监测客户环保评级、处罚等信息，智能预警和全流程管控客户 ESG 风险。
- 普惠金融：升级普惠金融线上服务渠道，完善“惠如愿”App 精准测额、在线申请、签约用款等功能，优化“中银 e 企赢”App 线上撮合服务等。丰富线上产品供给，上线“出口 E 贷”“益农快贷”等产品，已建立涵盖信用、保证、抵押、质押等在内的多款线上融资产品体系。
- 养老金融：推进年金系统改造，新增对接监控管理系统等，优化账管系统功能，增强受托账管一体化运营能力。持续建设银发场景，迭代升级养老机构服务管理平台、公益互助养老平台、智慧社区助餐系统等。丰富养老个人金融产品体系，在境内个人手机银行中新增个人养老金账户开立预约通道。



深化全面风险管理

本行深化全面风险管理体系建设，夯实风险管理基础，建立组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构，明确董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门和审计部门在风险管理中的职责分工，构建多层次、相互衔接、有效制衡的风险管理运行机制。

中国银行风险管理组织架构图



董事会

- 承担全面风险管理的最终责任，授权其下设的风险政策委员会、审计委员会履行全面风险管理的部分职责。风险政策委员会与其他专业委员会建立沟通机制，确保信息充分共享，有效支持风险管理相关决策。

监事会

- 承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。

高级管理层

- 承担全面风险管理的实施责任，其下设的风险管理与内部控制委员会履行全面风险管理和内部控制管理职能。
- 风险总监负责全面风险管理，并独立于操作和经营条线，可直接向董事会报告全面风险管理情况。

职能部门

- 各业务部门和直属机构（第一道防线）：承担风险管理的直接责任。
- 风险管理部、各类风险管理部门（第二道防线）：承担制定全面风险管理政策、主要风险管理制度和流程，监测和管理风险的责任，对第一道防线进行指导、培训、监督检查。
- 审计部门（第三道防线）：承担业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任，发现问题、揭示风险，提出审计建议。通过定期开展内部审计，及时发现风险管理和内部控制体系存在的不足和风险隐患，并有效落实整改建议，促进集团风险管理和内部控制水平提升。
- 第二、三道防线之间加强日常协作和信息共享，强化监督检查、问责管理职能。三道防线之间加强沟通协作，强化全面风险管理意识，提升风险管理专业水平。

2024 年，本行坚持稳健的风险偏好，重检修订风险偏好陈述书，推动风险偏好与业务高质量发展相适配。从风险治理与组织架构，风险偏好与战略目标协同，政策制度体系建设，三道防线建设，系统、数据和模型，专业人才队伍建设，风险理念与文化建设等七个方面，细化全面风险管理有效性评估。加快推进风险管理数字化转型，建设智能风控模型，丰富智能风控工具，持续提升风险管理有效性，为基层减负增效。

强化风险文化建设，夯实风险管理基础

本行致力塑造“风险为本、稳健审慎、全面主动、共创价值”的风险文化，形成与本行相适应的“前瞻、主动、适应、适用”风险管理理念、价值准则、职业操守，提升全员底线意识、责任意识、合规意识及风险意识。

2024 年，本行举办全面风险管理内训师培训班、全面风险管理关键岗位人员培训班、全面风险管理与绿色金融业务发展高级培训班等多场学习交流活 动，强化对风险管理条线内部讲师、业务和管理人员的培养。编写重大风险案例集，并在中银研修云平台新开设风险管理相关专栏和微课堂。开展全面风险管理有效性评估，将评估结果纳入一级机构考核。

严守内控合规底线

员工行为管理

本行建立完善的从业人员行为管理架构，董事会、监事会和高级管理层分工开展从业人员行为管理工作。董事会承担从业人员行为管理最终责任，并履行培育依法合规、诚实守信的从业人员行为管理文化，监督高级管理层实施从业人员行为管理等职责；监事会监督评价董事会和高级管理层在从业人员行为管理中的履职情况；高级管理层承担从业人员行为管理的实施责任，执行董事会决议，履行建立覆盖全面的从业人员行为管理体系，明确相关行为管理部门的职责范围，每年向董事会汇报从业人员行为评估结果。

本行要求员工恪守商业道德，制定《中国银行股份有限公司员工守则》《中国银行股份有限公司员工行为细则》，确立员工的行为标准，明确员工的行为界限。同时，在《中国银行股份有限公司员工违规行为处理办法》中，明确规定财务会计管理、业务管理、职业操守、保密与信息披露、反洗钱、法律与合规风险管理等方面违规行为的处理程序与标准，并实施《中国银行股份有限公司管理问责办法》，强化管理人员问责。2024 年，本行开展 2023 年全体员工行为管理评估，分析存在的问题并制定改进措施，相关评估结果经由高级管理层、董事会审阅。

员工申诉管理

本行畅通员工申诉渠道，制定《中国银行股份有限公司员工申诉管理办法（2022 年版）》，支持员工通过向问责决定机构的问责委员会秘书处递交申诉申请书的方式，对批评教育、纪律处分等处理结果提出申诉。在申诉处理过程中，本行严格遵守申诉管理工作程序，充分保障员工权益，规定原承办人员不能办理申诉复审，并要求与申诉人或申诉事项有利害关系的承办人员应当主动回避，不得参与复审；对于违反申诉处理相关程序，可能影响公正处理、越权或滥用职权作出处理等情况，责令原作出决定机构重新作出决定。

商业道德审计

本行定期开展商业道德领域相关审计，将员工道德风险、员工异常行为等纳入年度内部专项审计和常规审计范围。2024 年，重点检查贷款、信用卡、产品代销等业务中，员工是否存在违反廉洁从业规定、违反职业操守等行为。

反洗钱管理

本行建立组织健全、结构合理、职责明确的洗钱风险治理架构。董事会承担洗钱风险管理的最终责任，董事会和董事会风险政策委员会审阅洗钱风险管理相关工作情况；监事会承担洗钱风险管理的监督责任；高级管理层承担洗钱风险管理的实施责任。

政策体系

本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等规定的要求，充分参考金融行动特别工作组（FATF）等国际组织的标准要求 and 同业先进实践，制定集团范围内统一适用的《中国银行股份有限公司反洗钱、反恐怖融资与制裁合规政策》，确保境内外各机构执行统一的反洗钱标准。同时，形成以《中国银行股份有限公司反洗钱、反恐怖融资与制裁合规政策》为纲领，覆盖洗钱风险评估、客户尽职调查、制裁合规、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告、检查与审计、反洗钱培训、举报奖励和信息保密等方面的反洗钱制度体系，并定期重检。

尽职调查

本行建立健全和执行以“风险为本”的客户尽职调查制度，明确客户准入、业务存续、客户退出等全生命周期的管理标准和流程。遵循“了解你的客户”原则，针对具有不同洗钱风险的客户、业务关系或交易，采取相应的控制措施，通过可靠和来源独立的证明文件、数据信息和资料，核实客户身份，了解客户建立、维持业务关系的目的及性质。

意识提升

面向董事会、监事会和高级管理层成员，本行帮助董监高成员深化对反洗钱和反恐怖融资相关法律法规、集团反洗钱工作面临的形势和主要风险的理解与认知，培训内容涵盖《中华人民共和国反洗钱法》修订情况及落实措施、FATF 40 项建议详解及第五轮国际互评估、全球制裁动态与金融机构制裁合规风险管控建议等。

面向全体员工，本行通过在线课程、线上直播、现场培训等形式，开展反洗钱、恐怖主义融资、国际制裁合规等相关培训，提升不同岗位人员的反洗钱合规意识和履职能力，增进全员合规意识。截至 2024 年末，中银研修云平台上线 300 余门反洗钱相关培训课程，累计观看人次 198 万，覆盖岗位履职涉及反洗钱的全体员工。



ESG 关键绩效

| 环境绩效

绿色金融发展

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
中国内地绿色信贷余额 ^注 折合人民币（万亿元）	4.07	3.11	1.99
中国内地绿色信贷余额同比增长（%）	31.03	56.34	41.08
承销境内绿色债券发行规模（亿元）	2,618	3,417	2,595
承销境外绿色债券发行规模（亿美元）	238	298	290
境内外绿色债券发行规模（亿元）	150	474	877
境内外绿色债券投资规模（亿元）	>1,000	>1,000	>1,000

注：国家金融监督管理总局“绿色信贷”统计口径。

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
绿色信贷减排二氧化碳当量（万吨）	36,112	68,712	20,410
绿色信贷减排二氧化硫量（万吨）	4,026	1,729	3,909
绿色信贷节水量（万吨）	14,510	8,200	20,969
绿色信贷节约标煤量（万吨）	14,323	42,845	8,920
绿色信贷减排化学需氧量（万吨）	25	34	63
绿色信贷减排氨氮量（万吨）	6	8	20
绿色信贷减排氮氧化物量（万吨）	2,135	2,064	4,326

能源消耗

本行严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》等法律法规和规章制度要求，主动采取节能措施，减少能源消耗，完善重点能源管理制度，加强电、气、油、热等重点能源管控，推进绿色电力交易。2024 年，本行 39 栋运营碳中和办公大楼绿色电力使用量为 111,528 兆瓦时，占其总用电量的 40.26%。

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
综合能源消耗总量（兆瓦时）	2,719,846	2,764,254	2,688,308
单位员工能源消耗量（兆瓦时 / 人）	8.78	8.71	8.78
直接能源消耗情况			
汽油消耗量（兆瓦时）	141,936	153,114	132,282
柴油消耗量（兆瓦时）	5,789	6,912	6,402
天然气消耗量（兆瓦时）	195,882	197,714	190,788
间接能源消耗情况			
电力消耗量（兆瓦时）	1,930,153	1,889,562	1,809,260
热力消耗量（兆瓦时）	443,409	510,914	542,816

注 1：数据为集团口径。

注 2：本集团自身运营消耗的能源种类包括汽油、柴油、天然气、电力、热力等 9 类。汽油、柴油消耗主要来自办公车辆，天然气、液化天然气等消耗主要来自办公场所设置燃气锅炉与食堂，电力消耗主要来自办公场所耗电和数据中心耗电，热力消耗主要来自北方地区办公场所采暖。

注 3：能源消耗总量根据各类能源的消耗量及《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）提供的转换因子进行计算。

废气排放

本行严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《北京市大气污染防治条例》《餐饮业大气污染物排放标准》《锅炉大气污染物排放标准》等法律法规和规章制度要求，做好大气污染物排放管理。本行产生的主要大气污染物类别包括厨房油烟、颗粒物、非甲烷总烃、氮氧化物、二氧化硫。2024 年，淘汰高油耗、车况差、尾气排放不达标的公务车辆，配置低排量低油耗的新能源车辆。2024 年末，对总行办公区燃气锅炉全部加装氮气燃烧装置，食堂油烟机加装废气处理装置。

水资源使用

本行严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《城镇排水与污水处理条例》《北京市排水和再生水管理办法》《水污染物综合排放标准》等法律法规和规章制度要求，推进水资源节约利用，使用节水型产品，建立中水回用系统，并在日常办公中提升员工节约用水意识。本行在求取适用水源上未发现问题。

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
水消耗量（立方米）	12,516,075	13,533,157	13,535,554
单位员工耗水量（立方米 / 人）	40.39	42.65	44.20
循环用水总量（立方米）	206,966	180,964	149,834

注：数据为集团口径。

废弃物排放

本行严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中央和国家机关办公区生活垃圾强制分类工作实施方案》《关于做好 2018 年中央国家机关办公区生活垃圾强制分类工作的通知》等法律法规和规章制度要求，厉行勤俭节约，鼓励加强纸张、文具等废旧物品循环利用，提升办公资源的使用效率；合理配置垃圾分类容器，实现垃圾有效分类和日产日清；严格把控食材采购和供应量，常态化开展“光盘行动”，杜绝食品浪费。

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
废弃物排放总量（吨）	37,737	41,093	45,715
有害废弃物的排放总量（吨）	691	660	1,296
无害废弃物的排放总量（吨）	37,046	40,433	44,419
单位员工有害废弃物消耗量（吨 / 人）	0.002	—	—
单位员工无害废弃物消耗量（吨 / 人）	0.120	—	—

注：数据为集团口径。

物料及包装

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
办公用纸量 ^{注1} （吨）	8,478	8,261	12,115
信用卡新卡单页及信封包装的纸张使用量 ^{注2} （吨）	61.95	63.81	70.73
信用卡电子账单节约用纸张数 ^{注2} （亿张）	3.85	3.84	3.70

注 1：办公用纸量数据为集团口径。

注 2：信用卡相关数据为境内商业银行口径。

经济绩效

支持科技创新

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
科技金融贷款余额 ^注 （万亿元）	1.91	1.47	—
战略性新兴产业贷款余额（万亿元）	2.47	1.96	1.12
国家级和省级“专精特新”企业授信余额（亿元）	6,034.23	2,649.60	1,843.15
国家级和省级“专精特新”企业授信客户数（万户）	4.17	1.58	1.06

注：含贸易融资和贴现。

服务乡村振兴

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
涉农贷款余额 ^注 （亿元）	25,046	26,561	20,748
涉农贷款余额占全行贷款余额的比例（%）	13.89	15.99	14.35
普惠型涉农贷款余额（亿元）	5,136	3,765	2,603

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额（亿元）	399.08	331.59	250.37
脱贫地区各项贷款余额（亿元）	5,647.01	4,863.77	4,122.75
脱贫小额信贷当年投放额（万元）	2,497	8,440	6,698

注：根据中国人民银行《涉农贷款专项统计修订内容》关于调整统计口径的要求，2024 年涉农贷款余额数据按最新口径披露，往年数据未作调整。

服务中小微企业

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
普惠型小微企业贷款余额（万亿元）	2.28	1.76	1.23
普惠型小微企业贷款余额增长率（%）	29.63	43.17	39.34
小微企业 ^{注1} 贷款余额（万亿元）	6.01	4.89	3.56
小微企业贷款余额占全行贷款余额的比例（%）	32.96	29.43	24.90
小微企业贷款客户数量（万户）	153.72	111.83	80.59
小微企业贷款客户增长率（%）	37.46	38.77	25.13
中小企业 ^{注2} 贷款余额（万亿元）	6.91	6.17	5.10
中小企业贷款增长率（%）	12.00	20.92	18.89
个人创业（助业）贷款余额（亿元）	31.34	35.69	34.78
民营企业贷款余额（万亿元）	4.42	3.73	2.92

注 1：小微企业：参考国家金融监督管理总局统计口径，为小型企业、微型企业、个体工商户和小微企业主贷款的合计。

注 2：中小企业：参考国家金融监督管理总局统计口径，为中型企业和小型企业的合计。

社会绩效

支持社会发展

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
在各类交通领域新增投放贷款金额（亿元）	5,339	5,198	4,834
支持海洋经济贷款余额（亿元）	765	1,846	1,010
教育行业贷款余额（亿元）	552.41	711.57	622.37
医疗卫生事业贷款余额（亿元）	573.17	666.80	616.40
国家助学贷款余额 ^{注1} （亿元）	40.19	28.10	23.17
国家助学贷款累计投放额（亿元）	285.04	267.73	257.46
养老金受托资金规模（亿元）	2,590.91	2,098.86	1,702.43
企业年金个人账户管理数 ^{注2} （万户）	443.58	412.37	389.87
养老金托管资金规模（亿元）	11,658.46	9,923.90	9,066.02

注 1：国家助学贷款指向中央部属高校、地方高校及部分地区家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学费、住宿费和日常生活费的信用贷款。

注 2：企业年金个人账户管理数指由本行担任企业年金账户管理人的个人账户数。

客户债务管理

本行在严格审查变更事项对借款人第一还款来源、抵（质）押物等缓释品变现能力的影响的前提下，为有需要的零售信贷客户提供多种贷款变更服务方案，包括但不限于调整还款方式、缩短或延长贷款期限、贷款利率变更、协议利率变更、抵（质）押物变更等。对于因购房合同发生改变、因财务水平发生变化出现还款困难的客户，客观、审慎评价借款人的还款能力和还款意愿，在充分评估授信风险的基础上，与借款人充分协商，提供调整贷款期限、调整还款安排、调整计结息周期等有利于借款人的合同调整政策。针对存在还款困难的信用卡客户，本行在充分了解客户的实际困难和偿债能力的前提下，设置与其实际还款能力相

匹配的透支利率和还款周期，缓解客户一次性全额还款的压力。

本行加强信用卡逾期账款催收业务合规管理，在催收过程中注重客户体验，充分保护消费者权益，不得侵害被催收人的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权等权益，并通过绩效考核、现场和非现场检查等方式，加强对催收外包合作机构的管理。2024 年，通过线上视频和现场培训等方式，面向全辖催收业务条线人员开展四场催收业务合规管理培训活动，强化相关员工合规催收意识，提升催收服务水平。

营销宣传

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等法律法规和监管要求，加强消费者金融营销宣传合规管理。

2024 年，本行修订《中国银行股份有限公司消费者金融营销宣传行为管理指引》，进一步完善消费者营销宣传行为管理体系，明确营销宣传行为管理主体职责分工、管理流程、行为规范、风险管理等内容。本行董事会企业文化与消费者权益保护委员会负责监督包括消费者金融营销宣传行为管理在内的消保工作情况；管理层负责部署包括消费者金融营销宣传管理在内的消保工作安排；总行消费者权益保护办公室牵头负责消费者金融营销宣传行为管理，包括制定并适时修订完善消费者金融营销宣传行为管理指引、制定并定期更新营销宣传类材料消保审查要点和营销宣传监测要求等。

针对面向消费者开展金融产品或金融服务宣传与推广的部门及条线人员、网点营销人员等，本行每年定期开展消费者金融营销宣传合规培训，并严格落实特定金融产品服务营销人员的宣传资质要求，在营销宣传过程中充分保障消费者合法权益。2024 年，开展《中国银行股份有限公司消费者金融营销宣传管理指引》解读专项培训，培训人次超过 15 万。

本行将落实消保要求纳入合作机构准入、清退条件，在合作协议中明确约定在营销宣传方面双方责任义务，共同确保相关金融营销宣传行为合法合规。合作期内加强对合作机构的持续管理，对合作机构做出的与本机构相关的营销宣传活动进行监督，并对监测发现或者消费者投诉反馈的营销宣传及信息披露问题及时整改。对于未按合同约定履行义务、损害消费者权益或者造成其他不良影响的合作机构，依法追究其相关责任。

产品管理

本行建立组织架构健全、职责边界清晰的产品管理架构。董事会负责审批开发新产品、现有产品重大改动的内部审批流程，督促高级管理层履行产品管理职责，以及审批产品管理政策。高级管理层负责制定包含开发新产品、现有产品重大改动内部审批流程在内的产品管理制度，审议新产品的准入、退出，以及审议产品管理及产品风险管理的重大事项等。高级管理层下设数字金融委员会，负责创新与产品管理、场景生态建设等领域的统筹管理和专业决策。

本行坚持做好自营产品和代销产品的管理与审查。针对自营产品，制定《中国银行股份有限公司产品管理政策（2024年版）》，发布《中国银行股份有限公司产品管理办法（2024年修订）》，按照市场导向与战略导向相结合、全生命周期管理、风险可控、差异化管理、三道防线协同管理等原则，明确产品准入、产品存续、产品暂停销售以及产品退出等阶段的管理要求，年内完成新产品后评价、存量产品重检与低效产品退出，优化存量产品重检工作。针对代销产品，按照《中国银行股份有限公司代销产品管理办法（2023年版）》，明确产品准入、产品销售、投诉和应急处理、信息披露和客户信息保护、后评价及问责等阶段的管理要求，年内完成代销业务制度重检与合规性检查。

2024 年，本行通过线下面授、线上直播等方式，面向总行各产品部门、风险管理部门、专业部门、境内外分行及综合经营公司百余个部门和机构的各层级员工开展产品管理培训，提升产品管理水平。

消费者权益保护

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
公众金融教育年度累计活动次数（万次）	11.52	7.56	5.59
公众金融教育受众人次（万人次）	148,082	88,899	73,744
反假币教育的受众客户量（万人次）	576	806	747
反假币教育线上宣传活动点击次数（万次）	609	533	303

消费者投诉管理

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
全年共受理客户投诉（万件）	28.4	27.6	18.2
已解决的客户投诉（万件）	28.4	27.6	18.2
投诉处理完结率（%）	100	100	100

注：2024 年客户投诉数据为合并处理重复投诉后的统计结果。

客户隐私保护与数据安全

管理架构

本行建立覆盖董事会、高级管理层、执行层的隐私保护与数据安全架构。在隐私保护方面，董事会企业文化与消费者权益保护委员会负责监督包括个人客户信息保护在内的消保工作情况；高级管理层消费者权益保护委员会负责部署包括个人客户信息保护在内的消保工作安排，督促

落实个人客户信息保护相关管理建议；总行消费者权益保护办公室负责在全行客户信息保护的管理框架下，牵头研究制定个人客户信息保护管理办法，明确个人客户信息全生命周期管控、个人客户信息权利响应、个人客户信息保护影响评估等管理要求，保障消费者信息安全权。在数据安全方面，董事会负责按照公司治理程序，建立自上而下、协调一致的数据治理体系，对数据治理承担最终责任，对数据安全工作负主体责任；高级管理层负责组织评估数据治理有效性和执行情况；数据安全归口管理部门、数据安全技术保护主责部门、数据安全主体责任部门等各司其职，共同落实数据安全责任制。

政策体系

本行严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中国人民银行关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的通知》《银行业金融机构数据治理指引》《银行保险机构数据安全管理办法》等法律法规和监管要求，优化隐私保护与数据安全政策体系，为保护个人客户信息和隐私、做好数据安全提供有力遵循。

在隐私保护方面，本行制定适用于总行、境内分支机构和境内综合经营公司的《中国银行股份有限公司个人客户信息保护管理办法》《中国银行股份有限公司个人客户信息安全事件应急预案》，统一标准、细化规范，压实各层级、各机构的个人客户信息保护职责，覆盖个人客户信息处理的全生命周期管理，并要求境外机构结合所在国家和地区要求，参照制定个人客户信息保护制度。2024 年，更新《中国银行股份有限公司手机银行隐私政策》《中国银行股份有限公司网上银行服务标准》，进一步规范个人客户信息保护要求。在数据安全方面，本行制定适用于全集团的《中国银行股份有限公司数据安全管理办法》《中国银行股份有限公司数据安全分级管理细则》等管理制度，并要求境外机构结合所在国家和地区要求，建立健全数据安全制度体系。

客户信息收集与留存

本行坚持合法、正当、必要、诚信原则处理个人客户信息，在处理个人信息前，主动履行告知义务，通过隐私政策、对客协议、个人信息授权书等方式，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人客户告知个人信息处理目的、处理方式、处理的个人信息种类等，告知个人信息处理者的名称或者姓名和联系方式、个人行使权利的方式和程序。年内更新《中国银行股份有限公司手机银行隐私政策》，强化个人信息处理规则告知及授权同意。秉持“业务必须，最小授权”原则，不过度收集个人信息，不超过客户授权或同意的目的、范围处理个人客户信息。

本行保障客户在个人信息处理活动中的权利，具体权利包括查阅权、复制权、解释说明权、撤回同意权、约束自动化决策权、更正补充权、删除权等。本行仅在法律法规、监管规定要求的最短保存期限内，以及为实现个人信息处理目的所必要的最短时间内保留客户的个人信息。当超出保存期限后，本行对相关个人客户信息进行删除或匿名化处理，法律、行政法规另有规定的除外。

风险防控

本行不断加强客户隐私和数据泄露等风险事件的防控能力。在隐私保护方面，建立以分级授权为核心的个人客户信息处理审批程序及追溯机制，使用访问控制技术和加密 / 去标识技术、隐私保护增强技术等确保信息的安全可控；采用符合业界标准的安全防护措施保护个人客户信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失；在开展对个人权益有重大影响的个人信息处理活动时，评估个人信息处理的合法性、必要性，对个人权益的影响及安全风险，所采取的保护措施的合法性、有效性等。在数据安全方面，定期开展数据安全风险排查和数据安全应急演练，提升数据安全应急响应与处置能力。

2024 年，本行未发生重大个人客户信息泄露或数据安全事件。

合作机构管理

本行深化对第三方处理客户信息和数据的管理，在相关管理政策和制度文件中明确对第三方合作机构的客户隐私保护与数据安全的管理要求。在客户隐私保护方面，除非获得客户明确同意或授权，不会向第三方共享或转让个人客户信息；经客户同意或授权后，方可与合作方处理个人客户信息。在合作开始前，审查、评估第三方合作机构保护个人客户信息的资质、能力和信誉，并在合作协议中约定数据保护责任、保密义务、违约责任等要求条款。在合作过程中，严格管理合作机构的行为与权限，通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警、去标识化等方式，防范数据滥用或泄露风险，督促和规范合作方有效保护个人客户信息。在合作结束后，通过注销用户或调整系统访问 / 使用权限等方式，要求合作机构移交或删除合作过程留存的个人客户信息资料，并监督合作机构及有关人员继续履行保密义务。在数据安全方面，建立外部数据引入的合法合规性审查机制与数据合作共享管理机制，从数据共享的业务必要性、数据基本情况、合作机构安全保障能力、协议 / 合同完备性等方面开展风险自评估，通过与合作机构签署合同 / 协议等方式约定数据保护的责任义务、数据处理的方式、数据安全应急措施等，监督检查合作机构数据保护情况，防范数据安全风险。

教育培训

本行注重提升员工在隐私保护和数据安全方面的意识与能力。2024 年，本行开展个人客户信息保护、数据安全专题培训，培训覆盖全体员工，培训内容分别涉及个人客户信息保护总体情况介绍与行内制度解读、数据安全政策解读、数据共享、数据跨境、数据安全应急管理等，全年累计参与培训人次达到 45.88 万。

服务渠道

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
手机银行客户数（亿户）	2.94	2.75	2.54
境内营业网点（家）	10,279	10,299	10,312
ATM（台）	23,360	22,852	25,166
厅堂智能柜台（台）	33,286	33,871	33,089
移动版（便携式）智能柜台（台）	15,467	16,073	13,793
在国家乡村振兴重点帮扶县 ^注 设立网点数量（家）	55	46	37
在县域地区设置网点数量（家）	2,998	2,979	2,948
县域机构覆盖率（%）	65.83	64.63	63.13

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

人力资源结构

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
员工人数（人）	312,757	306,931	306,182
按性别划分			
女性员工人数（人）	179,016	175,155	175,018
男性员工人数（人）	133,741	131,776	131,164

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
按雇佣类型划分			
全职员工人数（人）	312,757	306,931	306,182
兼职员工人数（人）	0	0	0
按年龄划分			
30 岁及以下员工人数（人）	76,051	71,733	68,054
31 至 50 岁员工人数（人）	173,472	173,843	179,513
51 岁及以上员工人数（人）	63,234	61,355	58,615
按地区划分			
中国内地机构员工人数（人）	287,181	281,827	281,793
中国港澳台地区机构员工人数（人）	18,882	18,807	18,439
其他国家和地区机构员工人数（人）	6,694	6,297	5,950
其他类型 ^注			
当年新进员工人数（人）	12,906	13,133	12,695
校园招聘人数（人）	12,725	12,868	12,140
社会招聘人数（人）	181	265	555
接收实习生人数（人）	190	542	893

注：“其他类型”数据为境内商业银行口径，其他指标数据为集团口径。

员工流失情况

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
员工流失率（%）	1.39	1.66	1.90
按性别划分			
女性员工流失比率（%）	1.45	1.72	1.92
男性员工流失比率（%）	1.31	1.62	1.88

注：数据为境内商业银行口径。

多元化与员工权益保障

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
女性员工比例（%）	57.24	57.07	57.16
中高层管理人员女性比例（%）	31.44	30.78	30.59
中高层管理人员男性比例（%）	68.56	69.22	69.41
境外机构本地员工人数（人）	24,198	23,022	23,033
少数民族员工人数（人）	14,356	13,759	13,487

注：女性员工比例、境外机构本地员工人数为集团口径，其他指标数据为境内商业银行口径。

职业健康安全

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
员工因公死亡人数（人）	0	0	0
员工因公死亡比率（%）	0	0	0
因工伤损失工作日（天）	660	480	120

注：数据为总行口径。

员工教育培训

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
员工平均培训时长（小时）	65.57	55.32	48.16
员工培训支出金额（万元）	63,816	111,555	70,927
接受培训员工比例（%）	98.22	97.85	97.52

按性别划分的参与培训员工数量与占比			
女性员工参与培训数量（人）	175,323	170,916	171,602
男性员工参与培训数量（人）	131,867	129,416	123,724
女性员工参与培训占比（%）	97.94	97.57	—
男性员工参与培训占比（%）	98.59	98.22	—
按员工类别划分的参与培训员工数量与占比			
高级管理层参与培训数量（万人次）	1.47	1.34	1.25

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
中级管理层参与培训数量（万人次）	33.62	32.57	32.97
普通员工参与培训数量（万人次）	281.49	258.33	244.04
高级管理层参与培训占比（%）	100	100	—
中级管理层参与培训占比（%）	100	100	—
普通员工参与培训占比（%）	98.16	97.80	—

按性别划分的员工平均培训时间				
女性员工平均参加培训时间（小时）	65.97	56.09	52.03	
男性员工平均参加培训时间（小时）	65.03	54.30	45.72	
按员工类别划分的员工平均培训时间				
高级管理层平均参加培训时间（小时）	68.92	56.72	47.62	
中级管理层平均参加培训时间（小时）	71.21	62.54	58.37	
普通员工平均参加培训时间（小时）	65.40	55.25	47.34	

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
中银研修云平台员工参与培训人次（万人次）	316.58	292.25	278.26
中银研修云平台员工人均学习时长（小时/人）	56.62	48.06	44.12

贡献公益慈善

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
公益捐赠额（百万元）	144.00	94.54	89.09
志愿者活动时长（万小时）	2.63	1.98	2.20
志愿活动参与人次（万人次）	4.32	3.06	3.47

治理绩效

价值创造

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
资产总计（百万元）	35,061,299	32,432,166	28,893,548
营业收入（百万元）	630,090	622,889	585,367
营业支出（百万元）	337,627	328,816	301,589
利润总额（百万元）	294,954	295,608	283,641
净利润（百万元）	252,719	246,371	236,725
平均总资产回报率（%）	0.75	0.80	0.85
净资产收益率（%）	9.50	10.12	10.77
资本充足率（%）	18.76	17.74	17.52
所得税费用（百万元）	42,235	49,237	46,916
归属于母公司所有者权益合计（百万元）	2,816,231	2,629,510	2,423,973
每股社会贡献值（元）	3.45	3.42	2.81

董事会建设

本行董事会结构合理、运作高效。截至 2024 年末，本行董事会由 13 名成员组成，除董事长外，包括 1 名执行董事、6 名非执行董事、5 名独立董事。

董事会成员的委任以董事会整体良好运作所需的技能和经验为本，本行严格遵循并重检《中国银行股份有限公司董事会成员多元化政策》，充分考虑董事性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能知识、监管要求等多元化的目标和要求，并将其贯穿于董事选聘全过程。本行董事会成员具备宏观视野，在经济研究、财务会计、风险管理、法律合规等专业领域具有较为丰富的行业和学术研究经验。截至 2024 年末，女性董事占比达到 15.38%；年内组织董事会成员参加培训 35 次，参与培训董事 15 名，人均参与培训时长 18.2 小时，培训内容包括绿色金融、反洗钱、上市公司独立董事制度改革、财务造假犯罪案件等。

本行注重保障独立董事行使建议、决策、监督等权利，建立独立董事专门会议机制，增进独立董事对本行经营情况的了解，为独立董事发表独立意见提供参考。要求独立董事不得在超过两家商业银行同时任职，以确保独立董事有足够的时间和精力有效履行职责。2024 年，本行根据董事会工作需要，搭建并拓展独立董事候选人库，科学前瞻地推动独立董事遴选。截至 2024 年末，独立董事在董事会成员中占比超过三分之一。

本行要求董事每年亲自出席至少三分之二以上的董事会现场会议。2024 年，本行召开董事会会议 13 次（含 1 次书面传签会议），董事会会议平均出席率 97%。董事会成员平均任期 3.2 年，董事会全年审议研究议题 131 项，董事会各专业委员会根据董事会授予的职权，积极协助董事尽职履责。

亲自出席次数 / 任期内召开会议次数

董事	股东大会	董事会 (含书面传签会议)
现任董事		
葛海蛟	4/4	12/13
林景臻	4/4	12/13
张勇	4/4	13/13
张建刚	4/4	13/13
黄秉华	4/4	13/13
刘辉	4/4	13/13
师永彦	4/4	13/13
楼小惠	3/3	10/10
廖长江	4/4	13/13
崔世平	4/4	12/13
让·路易·埃克拉	3/4	12/13
乔瓦尼·特里亚	4/4	13/13
刘晓蕾	3/3	11/11
离任董事		
姜国华	1/1	2/2
张毅	—	1/1
鄂维南	2/2	6/6
刘金	2/2	6/7

注：上表为截至 2024 年末董事任职情况；会议方式包括现场会议、书面议案。

指标	数量（位）	占比（%）
董事会成员数量	13	—
执行董事数量	2	15.38
非执行董事数量	6	46.15
独立董事数量	5	38.46
中国内地董事数量	9	69.23
中国港澳台地区董事数量	2	15.38
其他国家和地区董事数量	2	15.38
女性董事数量	2	15.38
男性董事数量	11	84.62
55 岁以下董事数量	5	38.46
55-60 岁董事数量	4	30.77
60 岁以上董事数量	4	30.77

注：上表为截至 2024 年末董事会构成情况，董事会成员占比数据经四舍五入后保留两位小数。

信息披露与投资者沟通

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
公开信息披露文件发布数量（项）	437	388	389
A 股市场发布文件（项）	151	123	123
H 股市场发布中文文件（项）	147	139	139
H 股市场发布英文文件（项）	139	126	127
接听投资者热线（次）	94	105	125
回复上证 E 互动平台（则）	10	13	27
处理 IR 邮箱邮件（封）	28	55	74

廉洁与反腐败

本行深入推进党风廉政建设和反腐败工作。2024 年，本行全力配合中央巡视，扎实推进中央巡视整改，开展重点问题专项治理，推动横向协同、纵向穿透。修订贯彻落实中央八项规定精神及其实施细则的具体措施，出台违规吃喝“八条禁令”，开展违规吃喝专项整治，整治享乐奢靡之风。制定整治形式主义为基层减负实施细则，加大查处和通报力度，力戒形式主义、官僚主义。开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治。严肃查处违纪违法案件，震慑作用进一步增强。

本行运用《警示教育读本》等书籍，面向全体员工开展经常性纪律教育；结合查办的违法违纪案例，拍摄警示教育片，分层分级开展警示教育。通过组织观看警示教育片、通报违法违纪案例、参观廉政教育基地、开好以案促改专题民主生活会等形式，强化领导干部以及授信审批、资产处置、招标采购、选人用人等重点领域和关键岗位廉洁自律意识和拒腐防变能力。通过开展廉洁教育“小课堂”、讲授廉政教育课、召开警示教育专题会以及开展谈心谈话等形式，强化外派干部政治能力和纪律意识。

关于贪污案件数目等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

信访管理与举报人保护

本行制定、修订《中国银行股份有限公司信访工作管理办法》，进一步完善信访工作机制。公民、法人或其他组织均可通过电话、书信、走访等形式反映情况和意见。在总部设立信访办公室团队、信访接待站，在境内分行均配备信访工作人员，认真处理来信、来电、来访，倾听来访群众的意见、建议和要求。对于阻止他人检举、提供证据，泄露举报人身份，诬陷、恐吓、打击、报复他人等违规行为，严格按照法律法规及《中国银行股份有限公司员工违规行为处理办法》等进行处理。

网络与信息安全

本行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《银行业金融机构数据治理指引》等法律法规和监管要求，制定《中国银行股份有限公司信息安全总体策略》《中国银行股份有限公司网络安全管理办法》《中国银行股份有限公司信息系统数据安全管理办法》等适用于全集团的网络与信息安全相关政策文件。

本行注重提升网络与信息安全防护能力。构建并完善覆盖总行、境内分行和境外机构的网络安全防护体系，在基础设置、网络、系统、终端、应用和数据等层面部署安全防护工具，形成集团网络安全防控基线要求；建立覆盖全集团、统一指挥、主动应对的 7×24 小时网络安全专业化运营体系，形成威胁事件处理、安全漏洞管理和威胁情报共享机制，制定网络安全应急预案并定期演练，实现外部攻击秒级阻断，内部威胁分钟级响应，情报分钟级实时共享；定期开展内外部安全测评、漏洞扫描与渗透测试，以及内部攻防演练，主动发现网络安全风险隐患。制定并完善《中国银行股份有限公司信息系统生产故障和网络安全事件管理办法》，明确网络安全事件的报告与处置流程，规范网络安全事件等级认定，确保及时报告、有序处置相关网络安全事件，将业务影响降至最低。

本行加强供应商网络与信息安全管理。制定《中国银行股份有限公司信息科技供应链安全风险管理办法》《中国银行股份有限公司信息科技外包风险管理办法》等制度，提出供应商安全准入、供应链产品安全测评、外部人员审查和保密责任、漏洞风险监测和排查、各类场景应急管理等的具体要求，在合同协议中明确供应商提高应急保障等级、增强应急响应处置能力等安全要求。每半年开展一次外包信息安全培训，常态化开展外包产品代码扫描、安全测试及漏洞处置，做好风险隐患的识别、预警和处置。

截至 2024 年末，本行已通过多项国内外权威标准认证，包括但不限于 CMMI（软件能力成熟度模型集成）四级、ISO 20000（信息技术服务管理体系认证）、ISO 27000（信息安全管理标准体系认证）、ISO 9000（质量体系标准认证）和 PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准）等。同时，本行每年对运营维护、开发、网络与数据安全开展内外部审计，并聘请第三方机构开展网络运维服务能力评估，出具 ISAE 3402 国际鉴证报告和 SSAE18 SOC2（系统和组织控制）体系控制有效性报告。

2024 年，本行未发生重大网络安全与信息安全事件。

知识产权保护

本行严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规要求，按照本行知识产权管理办法，系统推进商标、专利等知识产权的申请与保护；积极倡导知识产权保护理念，充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险。全年专利新获授权 1,392 件，累计授权 3,547 件。

负责任采购

本行持续强化采购管理，完善供应商管理体系，制定《中国银行股份有限公司采购管理办法（2021 年版）》和《中国银行股份有限公司供应商管理办法（2023 年版）》，明确由高级管理层下设的集中采购管理委员会负责集中采购活动的决策管理，集中采购中心负责统筹采购管理和集中采购供应商管理。建立公开、公正、透明的采购管理机制，遵循依法、合规、竞争、择优的采购原则，审慎选择单一来源方式，优先采用公开招标方式实施采购。

本行将负责任采购理念融入供应商选择、采购评审和供应商管理各环节。在采购邀请文件中明确要求“供应商经营活动中没有重大违法违规记录或涉及环境保护、劳动用工、消费者权益保护等方面的重大违法违规行为”，严把供应商准入门槛，禁止失信被执行人、重大税收违法失信主体、列入政府采购严重违法失信行为记录名单的主体参与本行采购。在供应商考察和项目评审时，评估供应商在环境保护、社会责任等方面的承诺，考察供应商在环保设备和措施、劳动合同签订和社会保险缴纳情况、办公环境健康和安全性、劳动保护措施等实际表现，推动供应商履行环境和社会责任。

本行始终坚持廉洁采购，严格禁止商业贿赂、干预采购、泄露秘密、故意违约等行为，要求所有入围供应商签署廉洁从业承诺，将有廉洁问题的供应商纳入“负面名单”管理，严格限制其参与本行采购活动。2024 年签署廉洁承诺的供应商覆盖率达 100%。

本行保障中小企业供应商平等参与权，严禁在采购活动中设置排他性条款等限制竞争行为。在合格供应商基本资质要求制定过程中，除个别特殊需求的项目外，不对注册资本、企业规模等提出要求。严格落实《保障中小企业款项

支付条例》等法规要求，在中小企业合同模板中增加《中国银行股份有限公司与中小企业供应商特别约定》，优化付款条件与流程，确保中小企业款项及时支付，维护中小企业合法权益。

指标（单位）	2024 年	2023 年	2022 年
集中采购项目总数（个）	16,340	16,419	13,652
集中采购涉及预算金额（亿元）	327.83	334.32	264.78
总行供应商数量（个）	802	952	977
中国内地供应商数量（个）	792	911	931
中国港澳台及其他国家和地区供应商数量 ^注 （个）	10	41	46
供应商审查覆盖率（%）	100	100	100
开展供应商社会责任培训次数	3	3	2

注：统计口径调整为注册地为境外的供应商数量，并据此重述往年数据。

责任管理

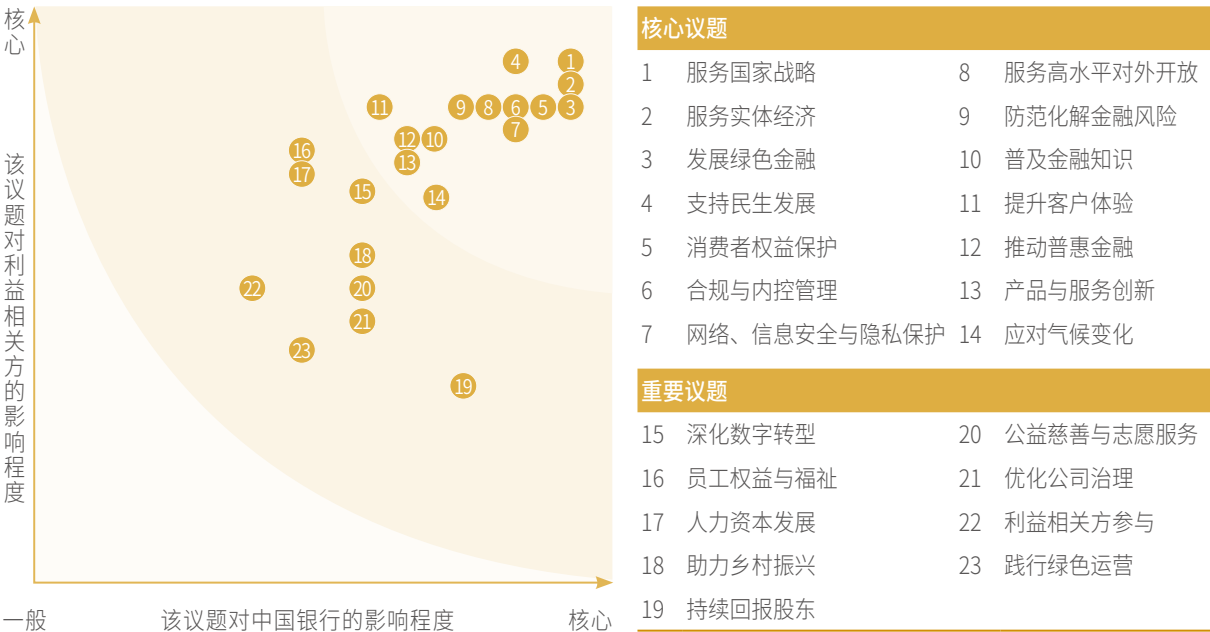
重要性分析

本行定期开展重要性分析，通过对社会责任议题的识别、评估，确定对本行和各利益相关方均具有重要性的社会责任议题，并于报告中进行披露。经内外部专家研究分析，本行 2024 年度社会责任议题及其重要性程度较上一年度未发生重大变化。

2024 年，本行积极响应上海证券交易所、香港联合交易所可持续发展信息披露规则，成立专项工作组，开展多场内外部培训与交流活 动，制定可持续发展报告工作方案。截至 2025 年 2 月，工作组已初步梳理与本行相关的可持续发展议题，认真识别、评估各议题相关的影响、风险与机遇，并按照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》要求，面向客户和消费者、股东和投资者、员工、董监事会和高级管理层成员、供应商等利益相关方群体广泛开展调研。下一步，本行将认真研究利益相关方的反馈意见，综合评估可持续发展议题重要性情况，并将在本行可持续发展报告中予以披露。

中国银行社会责任议题重要性评估流程

步骤 1 识别	通过深入解读、分析国家宏观政策与行业发展趋势，参考香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版》、明晟（MSCI）ESG 评级、标普全球（S&P Global）企业可持续发展评估等国内外企业社会责任主要标准与主流 ESG 评级体系，结合自身战略发展规划，梳理出对自身和利益相关方具有影响的 23 项社会责任议题。
步骤 2 评估	以在线问卷的方式，邀请内外部利益相关方群体从“对中国银行的影响程度”和“对利益相关方的影响程度”两个维度对社会责任议题进行评估。
步骤 3 披露	根据评估结果统计与分析，形成重要性分析矩阵，对议题重要性进行排序，明确报告重点披露内容。



利益相关方沟通

利益相关方	期望	沟通渠道
国家 	- 服务国家战略 - 服务实体经济 - 服务高水平对外开放 - 全面风险管理 - 推动金融普惠	- 日常沟通与汇报 - 项目审批与监管 - 重大项目合作
客户 	- 推动金融普惠 - 消费者权益保护 - 产品与服务创新 - 提升客户体验 - 网络、信息安全与隐私保护	- 日常服务沟通 - 客户满意度调查 - 客户投诉处理 95566 客户服务中心 - 门户网站、微信公众号、微博等
股东 	- 优化公司治理 - 防范化解金融风险 - 深化数字转型	- 定期报告与临时报告 - 股东大会 - 投资者调研 - 业绩发布会
环境 	- 应对气候变化 - 发展绿色金融 - 践行绿色运营	- 项目环境风险评估 - 环境绩效采集与披露 - 绿色公益活动
社区 	- 支持民生发展 - 助力乡村振兴 - 公益慈善与志愿服务 - 利益相关方参与	- 公益慈善活动 - 实地调研走访 - 社区沟通交流活动 - 媒体沟通
员工 	- 人力资本发展 - 员工权益与福祉 - 利益相关方参与	- 总结表彰大会 - 定期培训 - 企业文化活动 - 门户网站、微信公众号、微博等

承诺与进展

作为联合国《负责任银行原则》的签署机构，中国银行坚定不移支持可持续发展，在绿色金融、普惠金融等重点业务领域设定具体目标，并结合当年业务发展情况和外部要求适时更新目标内容。

普惠金融

目标 / 承诺	2024 年进展
2021 年至 2025 年期间，普惠贷款增速、客户增速持续满足监管要求。	普惠贷款增速 29.63% 普惠客户增速 39.62%
到 2025 年，普惠型小微企业贷款余额突破 2.5 万亿元，成为服务普惠客群的主力银行。	普惠贷款余额 2.28 万亿元

绿色金融

目标 / 承诺	2024 年进展
2021 年至 2025 年期间，对绿色产业新增信贷支持不少于 3 万亿元人民币。	截至 2024 年末，境内绿色信贷余额 4.07 万亿元，在境内各项贷款中占比超过 20%，较“十三五”末增长 3.17 万亿元。
全行境内绿色信贷余额逐年上升。	同比增加 9,641 亿元，增幅 31.03%。
资产质量保持在良好水平。	境内绿色信贷不良率低于 0.5%，低于集团整体信贷不良率水平。
绿色债券投资规模逐年上升。	截至 2024 年末，绿色债券投资规模超过 1,000 亿元，较年初稳步提升。
绿色债券承销力争市场领先。	承销境内、境外绿色债券发行规模分别位列银行间市场第一、彭博“全球离岸绿色债券”排行榜中资同业第一。
持续发行绿色低碳发展相关债券。	2024 年，发行 7 亿美元境外绿色金融债券和 100 亿元境内总损失吸收能力非资本绿色债券。
自 2021 年四季度起，除已签约项目外，不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。	本年度已完成。
境内高碳行业对公贷款占比保持下降趋势。	本年度已完成。

说明

中国银行股份有限公司（简称“本行”“中行”“集团”）董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告范围 组织范围：与本行合并财务报表的组织范围一致。

时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。

发布周期：年度报告。本报告是本行连续发布的第 18 份社会责任报告，上一年度报告发布于 2024 年 3 月。

编制参考依据 以香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》，以及《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南（ISO 26000）》，全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版》及《联合国负责任银行原则》等标准编制。

本报告遵循香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》的汇报原则：

- 重要性：本报告在“责任管理”中披露本年度开展重要性评估工作的情况，包括识别环境、社会 and 治理（ESG）议题的流程和方法、开展利益相关方调研的情况、基于调研结果形成的 ESG 议题重要性矩阵，以及识别出的利益相关方群体及各利益相关方群体的参与方式与对本行的期望。重要性分析流程与结果会同本报告其他内容，一并听取本行董事会意见并经董事会审批通过。
- 量化：本报告在“环境篇”的“指标与目标”部分和“ESG 关键绩效”的“环境绩效”部分披露了计算温室气体排放量及能源耗用过程中使用的标准和转换因子来源。
- 一致性：本报告的关键绩效指标统计方法与往年保持一致。

数据说明 报告中的财务数据来自 2024 年度财务报告，并经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2024 年度为主，部分包括以前年度数据。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证 报告由安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对其中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

发布形式 报告以网络在线版形式发布，可在本行网站（网址：www.boc.cn）查阅。本报告以中文、英文两种文字发布，在对两种文本的理解发生歧义时，请以中文文本为准。

报告反馈 如您对本报告内容以及本行社会责任和 ESG 工作有任何意见或建议，请扫码填写此问卷。本行将认真聆听您的反馈，并对您的个人信息严格保密。



鉴证



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

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街 1 号
东方广场安永大楼 17 层
邮政编码：100738
Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

独立鉴证报告

安永华明（2025）专字第70008878_A02号
中国银行股份有限公司

中国银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国银行股份有限公司（以下简称“中国银行”或“贵行”）编制的《中国银行股份有限公司 2024 年度社会责任报告（环境、社会、治理）》（简称“《2024 年度社会责任报告》”）中选定的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2024 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 中国内地绿色信贷余额折合人民币（万亿元）
- 绿色信贷余额较年初新增数额（亿元）
- 中国内地绿色信贷余额同比增长（%）
- 绿色信贷节约标煤量（万吨）
- 绿色信贷减排二氧化碳当量（万吨）
- 绿色信贷减排化学需氧量（万吨）
- 绿色信贷减排氨氮量（万吨）
- 绿色信贷减排二氧化硫量（万吨）
- 绿色信贷减排氮氧化物量（万吨）
- 绿色信贷节约水量（万吨）
- 境内外绿色债券发行规模（亿元）
- 承销境内绿色债券发行规模（亿元）
- 承销境外绿色债券发行规模（亿美元）
- 在国家乡村振兴重点帮扶县设立网点数量（家）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（万亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额增长率（%）
- 普惠型小微企业贷款客户数（万户）
- 员工人数（人）
- 女性员工人数（人）
- 男性员工人数（人）
- 中国内地机构员工人数（人）
- 中国港澳台地区机构员工人数（人）
- 当年新进员工人数（人）
- 中高层管理人员女性比例（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 接受培训员工比例（%）
- 中银研修云平台员工参与培训人次（万人次）
- 女性员工平均参加培训时间（小时）
- 男性员工平均参加培训时间（小时）
- 员工流失率（%）
- 因公死亡人数（人）
- 因公死亡比率（%）
- 全年共受理客户投诉（万件）
- 投诉处理完结率（%）
- 境内营业网点（家）
- ATM（台）
- 手机银行客户数（亿户）
- 公益捐赠额（百万元）
- 每股社会贡献值（元）





独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008878_A02号
中国银行股份有限公司

我们的鉴证工作仅限于《2024 年度社会责任报告》中选用的 2024 年度的绩效信息，《2024 年度社会责任报告》所披露的其他信息、2023 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、中国银行选用的标准

贵行编制《2024 年度社会责任报告》绩效信息所采用的标准列于本报告附件的绩效信息编制基础（以下简称“编制基础”）中。

三、中国银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2024 年度社会责任报告》中的 2024 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2024 年度社会责任报告》中的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2024 年度社会责任报告》中的 2024 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。



独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008878_A02号
中国银行股份有限公司

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。我们所实施的工作包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解中国银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、中国银行选用的标准”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2024 年度社会责任报告》中所选定的 2024 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2025 年 3 月 26 日

附录：绩效信息编制基础

中国内地绿色信贷余额折合人民币（万亿元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的中国内地绿色信贷余额折合人民币是指，截至报告期末中国银行在境内向符合绿色标准的项目、企业或活动提供的贷款且尚未偿还的本金总额，以人民币为单位进行计量和统计。依据国家金融监督管理总局绿色信贷口径（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），以及《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）确定。

绿色信贷余额较年初新增数额（亿元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的绿色信贷余额较年初新增数额是指，截至报告期末中国银行的境内绿色信贷余额相比报告期初的绿色信贷余额增加的数额。依据国家金融监督管理总局绿色信贷口径（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），以及《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）确定。

中国内地绿色信贷余额同比增长（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的中国内地绿色信贷余额同比增长是指，截至报告期末中国银行境内的绿色信贷余额与上一报告期同期相比的增长率。依据国家金融监督管理总局绿色信贷口径（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），以及《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）确定。

绿色信贷节约标煤量（万吨）、绿色信贷减排二氧化碳当量（万吨）、绿色信贷减排化学需氧量（万吨）、绿色信贷减排氨氮量（万吨）、绿色信贷减排二氧化硫量（万吨）、绿色信贷减排氮氧化物量（万吨）、绿色信贷节水量（万吨）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的绿色信贷节约标煤量（万吨）、绿色信贷减排二氧化碳当量（万吨）、绿色信贷减排化学需氧量（万吨）、绿色信贷减排氨氮量（万吨）、绿色信贷减排二氧化硫量（万吨）、绿色信贷减排氮氧化物量（万吨）、绿色信贷节水量（万吨）的计算依据为《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），口径覆盖中国银行境内分行。

境内外绿色债券发行规模（亿元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的境内外绿色债券发行规模是指，报告期内中国银行在境内外市场发行的绿色金融债券总金额。

承销境内绿色债券发行规模（亿元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的承销境内绿色债券发行规模是指，报告期内中国银行作为主承销商参与境内绿色债券发行并成功承销的绿色债券的总发行金额，绿色债券口径依据交易商协会《中国绿色债券原则》确定。

承销境外绿色债券发行规模（亿美元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的承销境外绿色债券发行规模是指，报告期内中国银行作为主承销商参与境外绿色债券发行并成功承销的绿色债券的总发行金额，绿色债券口径依据国际资本市场协会的《绿色债券原则》和气候债券倡议组织的《气候债券标准》确定。

在国家乡村振兴重点帮扶县设立网点数量（家）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的在国家乡村振兴重点帮扶县设立网点数量是指，截至报告期末依据中央农村工作领导小组办公室和国家乡村振兴局于 2021 年 8 月公布的《国家乡村振兴重点帮扶县名单（160 个）》区域范围内设立的累计网点总数。

涉农贷款余额（亿元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的涉农贷款余额是指，截至报告期末依据中国人民银行发布的《涉农贷款专项统计制度》（银发〔2007〕246 号）口径统计的本币（人民币）涉农贷款余额与外币（美元）涉农贷款余额的汇总数，包括农户贷款余额、农村非金融企业及机关团体贷款余额、城市非金融企业及机关团体涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。2024 年 6 月，按照《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）要求，修订报送中国人民银行的涉农贷款口径。

普惠型小微企业贷款余额（万亿元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的普惠型小微企业贷款余额是指，截至报告期末按照《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）口径统计的普惠型小微企业贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

普惠型小微企业贷款余额增长率（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的普惠型小微企业贷款余额增长率是指，截至报告期末按照《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）口径统计的普惠型小微企业贷款余额相较上一年的增长率。

普惠型小微企业贷款客户数（万户）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的普惠型小微企业贷款客户数是指，截至报告期末按照《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）口径统计的普惠型小微企业客户数。

员工人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的员工人数是指，截至报告期末中国银行股份有限公司（包含境内外分行及附属公司）在职员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

女性员工人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的女性员工人数是指，截至报告期末中国银行股份有限公司（包含境内外分行及附属公司）在职女性员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。通过员工官方个人证件信息确认性别。

男性员工人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的男性员工人数是指，截至报告期末中国银行股份有限公司（包含境内外分行及附属公司）在职男性员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。通过员工官方个人证件信息确认性别。

中国内地机构员工人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的中国内地机构员工人数是指，截至报告期末中国银行集团范围内（不包含非金融机构和非控股机构）在职中国内地机构员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

中国港澳台地区机构员工人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的中国港澳台地区机构员工人数是指，截至报告期末中国银行集团范围内（不包含非金融机构和非控股机构）中国港澳台地区机构在职员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

当年新进员工人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的当年新进员工人数是指，报告期内中国银行境内商业银行范围内与中国银行新签订劳动合同的正式员工数量。

中高层管理人员女性比例（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的中高层管理人员女性比例是指，截至报告期末中国银行总行及分支行女性中高层管理人员占全部中高层管理人员的比例。

劳动合同签订率（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的劳动合同签订率是指，截至报告期末在中国银行境内商业银行范围内与中国银行签订劳动合同的正式员工占在职员工总数的比例。

接受培训员工比例（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的接受培训员工比例是指，报告期内中国银行境内范围内接受任何类型的职业培训及指导的员工总人数占报告期末在职员工总人数的比例，其依据为《全国干部教育规划（2023-2027 年）》和《干部教育培训工作条例》。

中银研修云平台员工参与培训人次（万人次）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的中银研修云平台员工参与培训人次是指，报告期内中国银行总行、境内分支行及境内综合经营公司员工参与培训的总人次。

女性员工平均参加培训时间（小时）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的女性员工平均参加培训时间是指，报告期内中国银行境内范围内（不包含非金融机构）通过线上和线下渠道接受培训的女性员工的培训平均时间。

男性员工平均参加培训时间（小时）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的男性员工平均参加培训时间是指，报告期内中国银行境内范围内（不包含非金融机构）通过线上和线下渠道接受培训的男性员工的培训平均时间。

员工流失率（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的员工流失率是指，报告期内中国银行境内商业银行范围内的劳动合同制正式员工，主动提出与中国银行解约的员工占最近两年境内全行商业银行范围内平均总人数的比例。

因公死亡人数（人）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的因公死亡人数是指，报告期内中国银行总行范围内，经当地人社局认证的因公死亡人数。

因公死亡比率（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的因公死亡比率是指，报告期内中国银行总行范围内，经当地人社局认证的因公死亡人数与报告期末员工总数的比例。

全年共受理客户投诉（万件）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的全年共受理客户投诉是指，报告期内中国银行总行、各分支机构以及信用卡中心（不含综合经营公司）通过官方电话 / 客服热线、官方网站、手机银行和信用卡移动客户端、营业网点、政府机构、监管部门等渠道获取的投诉总数，依据国家金融监督管理总局发布的《中国银行保险监督管理委员会令（2020 年第 3 号）》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》确定。

投诉处理完结率（%）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的投诉处理完结率是指，报告期内中国银行总行、各分支机构以及信用卡中心（不含综合经营公司）通过官方电话 / 客服热线、官方网站、手机银行和信用卡移动客户端、营业网点、政府机构、监管部门等渠道获取的所有投诉中，已受理的客户投诉占总投诉数量的比例，依据国家金融监督管理总局发布的《中国银行保险监督管理委员会令（2020 年第 3 号）》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》确定。

境内营业网点（家）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的境内营业网点数量是指，截至报告期末中国银行境内范围内（不包括港澳台、境外分支机构）获得国家金融监督管理总局批复的各经营性机构数量总和，包括总行、一级分行、直属分行、二级分行、支行以及分理处。

ATM（台）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的 ATM 是指，截至报告期末中国银行境内范围内（不包含附属公司、子公司）投产的自助柜员机（ATM）总数。

手机银行客户数（亿户）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的手机银行客户数是指，截至报告期末中国境内累计下载、注册并激活中国银行手机银行 App 的个人客户数。

公益捐赠额（百万元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的公益捐赠额是指，报告期内，中国银行通过具有公益性捐赠税前扣除资格的政府部门、依法成立的慈善机构及其他公益性机构实施的公益性质捐款总额，依据《中华人民共和国慈善法》《财政部关于加强企业对外捐赠财务管理的通知》（2003 年 3 月 14 日财企〔2003〕95 号）、《中华人民共和国公益事业捐赠法》（1999 年 9 月 1 日）确定。

每股社会贡献值（元）：中国银行《2024 年度社会责任报告》披露的每股社会贡献值是指，截至报告期末中国银行为社会创造的每股增值额，出自《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》，计算公式为“每股收益 +（纳税总额 + 员工工资 + 利息支出 + 公益投入总额 - 公司因环境污染等造成的其他社会成本） / 期末总股本 = 每股社会贡献值”。

| 温室气体排放及能源资源数据第三方声明

温室气体排放及能源资源数据第三方声明

本报告以
中国银行股份有限公司
北京市西城区复兴门内大街 1 号，100818
为主体，涵盖中国银行全球各运营机构 2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日温
室气体排放及主要能源资源数据。

能源消耗		2024 年	2023 年	2022 年
汽油消耗量（MWh）		141,936	153,114	132,282
柴油消耗量（MWh）		5,789	6,912	6,402
天然气消耗量（MWh）		195,882	197,714	190,788
电力消耗量（MWh）		1,930,153	1,889,562	1,809,260
热力消耗量（MWh）		443,409	510,914	542,816
综合能源消耗总量（MWh）		2,719,846	2,764,254	2,688,308
温室气体排放		2024 年	2023 年	2022 年
范围一和范围二温室气体排放总量（tCO ₂ e）		1,215,599	1,594,093	1,537,546
其中	范围一温室气体排放量（tCO ₂ e）	77,288	84,740	74,899
	范围二温室气体排放量（tCO ₂ e）	1,138,311	1,509,353	1,462,647
范围三温室气体排放量-废纸（tCO ₂ e）		3,212	4,052	-
范围三温室气体排放量-餐厨垃圾（tCO ₂ e）		1,755	2,414	-
范围三温室气体排放量-办公垃圾（tCO ₂ e）		6,625	-	-
其他环境足迹		2024 年	2023 年	2022 年
办公用纸量（t）		8,478	8,261	12,115
水消耗量（m ³ ）		12,516,075	13,533,157	13,535,554

温室气体及能源消耗的核算，根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》
（2004）、《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》（2011）
中提出的核算范围，使用《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》
《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）》及《综合能耗
计算通则》（GB/T 2589-2020）中提供的排放与转换因子、最新区域电力平均二
氧化碳排放因子，以及境外地方政府发布的电力排放因子进行核算。

中节能咨询有限公司
负责人签章



北京市海淀区阜成路 115 号
声明日期：2025 年 3 月 6 日

索引

| 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》

A. 环境

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
层面 A1： 排放物	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等的： （a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	108-109
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	109
	关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如 以每产量单位、每项设施计算）。	109
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如 以每产量单位、每项设施计算）。	109
	关键绩效指标 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。	109
	关键绩效指标 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。	109
层面 A2： 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	108-109
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以 千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	108
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	109
	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的 步骤。	108
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益 目标及为达到这些目标所采取的步骤。	109
层面 A3： 环境及天然资源	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生 产单位占量。	110
	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。	10-24, 44
层面 A3： 环境及天然资源	关键绩效指标 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。	12-45

B. 社会

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标			页码
雇佣及劳工常规			
层面 B1： 雇佣	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：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		80-84
	关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	114-115
	关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	115
层面 B2： 健康与安全	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：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		84
	关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因公亡故的人数及比率。	116
	关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	116
	关键绩效指标 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。	84-85
层面 B3： 发展及培训	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。		82-83
	关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	116
	关键绩效指标 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。	116
层面 B4： 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳动的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		80
	关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	80
	关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	80
营运惯例			
层面 B5： 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。		120
	关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	120
	关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察办法。	120
	关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	120
	关键绩效指标 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。	34, 120

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标			页码
层面 B6： 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		72, 111
	关键绩效指标 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。	本行经营与管理不涉及此项指标
	关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	76-77, 112
	关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	120
	关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	112
层面 B7： 反贪污	关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	112-114
	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		106-107
	关键绩效指标 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。	119
社区	关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	106-107, 119
	关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	119
层面 B8： 社区投资	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。		86
	关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	86-91
	关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	86-91, 117

中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》

披露内容	页码
6.1 年度概况	6-7，10
6.2 金融机构环境相关治理结构	12-14
6.3 金融机构环境相关政策制度	15-24，35
6.4 金融机构环境相关产品与服务创新	25-31
6.5 金融机构环境风险管理流程	31，36-43
6.6 环境因素对金融机构的影响	36-38
6.7 金融机构投融资活动的环境影响	25-31，34，108
6.8 金融机构经营活动的环境影响	32-34，44-45，108-110
6.9 数据梳理、校验及保护	43，112-114
6.10 绿色金融创新及研究成果	35
6.11 其他环境相关信息	8，130

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版》

使用说明	本行在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021

GRI 标准	披露项	页码
一般披露		
GRI 2：一般披露 2021	2-1 组织详细情况	6-7
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	124
	2-3 报告期、报告频率和联系人	124
	2-4 信息重述	120
	2-5 外部鉴证	125-130
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	6-7
	2-7 员工	114-115
	2-8 员工之外的工作者	114
	2-9 管治架构和组成	98-99，117-118
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	117

GRI 标准	披露项	页码
GRI 2：一般披露 2021	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	12-13，72，99，104-106，112-113
	2-13 为管理影响的责任授权	14，72，104-106，112-113
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	124
	2-15 利益冲突	详见年报
	2-16 重要关切问题的沟通	99
	2-17 最高管治机构的共同知识	13，100，107
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	详见年报及《公司章程》
	2-19 绩效薪酬	81，100
	2-20 确定薪酬的程序	81，100
	2-21 年度总薪酬比率	详见年报及《公司章程》
	2-22 关于可持续发展战略的声明	2-5
	2-25 补救负面影响的程序	39-43，76-77，106，119
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	106，119
	2-27 遵守的法律法规	119
	2-28 协会的成员资格	35
	2-29 利益相关方参与的方法	121-122
	2-30 集体谈判协议	81，84
实质性议题		
GRI 3：实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	121-122
	3-2 实质性议题清单	121
经济绩效		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	12-14，98-100
	201-1 直接产生和分配的经济价值	详见年报
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	36-37
GRI 201：经济绩效 2016	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	80-81
间接经济影响		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	48-71
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	48-71
	203-2 重大间接经济影响	48-71
采购实践		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	120
GRI 204：采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	120
反腐败		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	94-97，119
GRI 205：反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	94-97，119
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	119

GRI 标准		披露项	页码
物料			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		32-34，44
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积		110
	301-3 再生产品及其包装材料		110
能源			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		32-34，44，108
GRI 302：能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量		108
	302-3 能源强度		108
	302-4 减少能源消耗		108
	302-5 产品和服务的能源需求下降		108
水资源和污水			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		32-34，44，109
GRI 303：水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响		109
	303-2 管理与排水相关的影响		109
	303-5 耗水		109
生物多样性			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		24，35
GRI 304：生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		24，35
排放			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		32-34，44
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放		45
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放		45
	305-4 温室气体排放强度		45
	305-5 温室气体减排量		44-45
废弃物			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		32-34，44，109
GRI 306：废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响		109
	306-2 废弃物相关重大影响的管理		109
	306-3 产生的废弃物		109
供应商环境评估			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		34，120
GRI 308：供应商环境评估 2016	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动		120
雇佣			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		80
GRI 401：雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率		115
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		81，84-85
职业健康与安全			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		84-85

GRI 标准		披露项	页码
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务		84-85
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通		81，84-85
	403-6 促进工作者健康		84
	403-9 工伤		116
	403-10 工作相关的健康问题		116
培训和教育			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		82-83
GRI 404：培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数		116
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案		82-83
多元化与平等机会			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		80，117
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化		115，118
反歧视			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		80，106
GRI 406：反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动		80，106
童工			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		80
强迫或强制劳动			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		80
当地社区			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		86-91
GRI 413：当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点		86-91
供应商社会评估			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		120
GRI 414：供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商		120
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动		120
客户健康与安全			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		72-77，112-114
营销与标识			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		111-112
GRI 417：营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求		111-112
客户隐私			
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理		112-114

联合国《负责任银行原则》进展报告

原则 1：一致性
中国银行（简称“本行”）是中国持续经营时间最久、全球化和综合化程度最高的银行。本行拥有比较完善的全球服务网络，形成了以公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技、金融租赁等多个领域的综合金融服务体系，为客户提供“一点接入、全球响应、综合服务”的金融解决方案。 本行紧扣国家“双碳”决策部署，将绿色理念内化于集团经营管理与业务发展的各个环节，形成以“十四五”绿色金融规划为战略统领的“1+1+N”绿色金融政策体系，明确绿色金融发展遵循原则，提出集团绿色金融发展目标，引领绿色金融业务发展。 本行积极服务构建合作共赢的全球气候治理体系，在联合国负责任银行原则（PRB）、自然相关财务信息披露工作组（TNFD）、“一带一路”绿色投资原则（GIP）、中英金融绿色金融工作组等十余个绿色和 ESG 相关倡议及机制中履职尽责。 本行以香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》等要求为指导，参考《联合国负责任银行原则》和全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版》等国际标准，编制社会责任报告。 链接和参考资料 P6-7，15-35，124

原则 2：影响与目标设定
本行持续加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的金融支持力度，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。 在绿色金融领域，本行积极服务经济社会发展全面绿色转型，明确“十四五”时期四大绿色金融战略目标，包括“力争成为绿色金融服务首选银行”“实现绿色金融业务跨越式发展”“妥善管理客户环境（气候）、社会和治理风险”“探索并渐进有序降低集团运营及资产组合的碳足迹”。同时，本行围绕绿色信贷，绿色债券投资、承销与发行，高碳行业管控等方面提出具体定性或定量目标。 在普惠金融领域，本行立足健康可持续的普惠金融发展模式，打造与小微企业、个体工商户、农户等市场主体发展相适应的普惠金融服务体系，切实提升金融服务的便利性、可得性和覆盖面。本行围绕普惠贷款和服务普惠客户数量提出定性或定量目标。 本行结合业务发展情况和外部要求，适时更新绿色金融和普惠金融领域目标内容，每年在社会责任报告中披露当年目标落实进展。 链接和参考资料 P15-45，51-55，123

原则 3：客户与顾客
在绿色金融领域，本行持续打造“中银绿色+”全球品牌，推出五大类数十项绿色金融产品与服务，覆盖存款、贷款、债券、消费和综合化服务等领域，支持节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业，推动高碳排放行业低碳转型，满足企业和项目绿色发展需求。截至 2024 年末，境内绿色信贷余额折合人民币 4.07 万亿元，承销境内绿色债券发行规模 2,618.37 亿元，承销境外绿色债券发行规模 237.95 亿美元，全年发行 7 亿美元境外绿色金融债券和 100 亿元境内总损失吸收能力非资本绿色债券。同时，本行面向消费端丰富绿色金融产品，激发绿色消费需求，带动更多客户选择环保低碳的生活方式。 在普惠金融领域，本行扩大普惠金融服务覆盖面，全面增强普惠客群的安全感和获得感。推动“支持小微企业融资协调工作专班机制”落地，精准对接小微企业和个体工商户融资需求；推出“个人创业担保贷款+‘惠创贷’”专属产品谱系，服务解决新市民创新创业资金短缺难题；发挥“中银 e 企赢”平台，深入服务国家级展会，支持民营企业全球化发展；连续三年开展“千岗万家”专题活动，深化金融助企稳岗扩岗长效机制；加大涉农领域信贷投放力度，以高质量普惠金融服务对接农户、新型农业经营主体需求。截至 2024 年末，普惠型小微企业贷款余额 2.28 万亿元，普惠型小微企业贷款客户数 149.53 万户。 链接和参考资料 P25-30，51-55
原则 4：利益相关方
本行高度重视与利益相关方的沟通与合作，建立了全面的利益相关方沟通机制，面向客户、股东、员工、社区等不同利益相关方，通过日常服务沟通、客户满意度调查、股东大会、投资者调研、业绩发布会等多种方式，确保与利益相关方保持透明、及时的信息交流，积极听取利益相关方的意见和建议。 本行每年定期开展重要性分析，以问卷形式邀请内外部利益相关方群体对识别出的社会责任议题进行评估，通过对社会责任议题的识别、评估，确定对本行和各利益相关方均具有重要性的社会责任议题，并于报告中进行披露。目前，本行正在按照证券交易所要求开展可持续发展议题的重要性评估工作。本行认真研究各利益相关方意见，综合评估可持续发展议题重要性情况，并将在本行可持续发展报告中予以披露。 链接和参考资料 P121-122

原则 5：管理与文化

本行建立覆盖董事会、高级管理层、专业团队的环境（气候）三层治理架构。董事会是监督管理绿色金融及环境（气候）议题的决策机构，董事会（或董事会专业委员会）负责审批包含环境（气候）风险管理在内的绿色金融发展规划、目标和报告，监督、评估绿色金融发展规划执行情况；高级管理层根据董事会决定，制定绿色金融及环境（气候）相关目标，建立机制和流程，明确职责和权限，高级管理层绿色金融委员会负责集团绿色金融工作的统筹管理和专业决策，以及客户 ESG 风险管理；总行绿色金融团队负责推动集团绿色金融及环境（气候）具体工作。

本行年内面向全体董事开展绿色金融主题培训，邀请外部专家讲解绿色金融国际最新趋势，提升董事在绿色金融及环境（气候）方面的履职能力。推动“十四五”绿色金融人才培养体系建设，打造包含 8 大模块、100 余门课程的绿色金融在线培训体系。

本行将绿色金融、普惠金融等可持续发展指标纳入高级管理层和员工绩效考核中，考核结果与薪酬分配挂钩，激励推动可持续发展相关工作的落实。

链接和参考资料 P12-14，80-81，100

原则 6：透明度与问责制

本行每年邀请第三方鉴证机构对社会责任报告部分关键数据进行独立鉴证，并出具独立鉴证报告，确保相关信息的真实性和可靠性。

链接和参考资料 P125-130

