



中国建设银行股份有限公司

2018 年社会责任报告

2019 年 3 月

目录

报告说明	2
董事长致辞.....	4
关于我们	7
责任·闪亮 2018	8
一、社会责任管理与方法.....	11
(一) 企业文化.....	11
(二) 公司治理.....	12
(三) 责任管理.....	14
(四) 社会认可.....	21
二、社会责任实践与影响.....	22
(一) 服务大众.....	22
(二) 改善民生.....	29
(三) 创新共享.....	36
(四) 绿色发展.....	39
(五) 合规运营.....	44
三、社会责任绩效	63
(一) 经济绩效.....	63
(二) 环境绩效.....	63
(三) 社会绩效.....	65
四、独立鉴证报告	69
五、附录	72

报告说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称我行）每年发布年度社会责任报告，时间范围为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，报告范围包括总部及境内外附属分支机构。

报告于 2019 年 3 月 27 日经公司董事会审议通过。我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变，报告财务数据来源于经审计的年度 A 股财务报告。

报告编制依据	本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》编写。同时满足中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。
报告保证方法	普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对我行根据香港联合交易所 ESG 报告指引、上交所指引的披露要求和 GRI 发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。
报告获取途径	印刷版报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，电子版报告

	可在我行网站 (http://www.ccb.com) 下载。报告以中文编写, 附英文、繁体文本, 若有差异以简体中文版本为准。
联系方式	中国北京西城区金融大街 25 号, 中国建设银行股份有限公司 公共关系与企业文化部, 邮编: 100033, 传真: 86-10-66212659

董事长致辞

时序更替，华章日新。过去一年，国际政治环境和经济形势复杂多变。中国迎来改革开放四十周年，也进入了全面贯彻党的十九大精神的开局之年。站在历史巨变的节点上，面对复杂的外部环境，建设银行迎难而上，顺势而为，以大情怀奔跑追梦，以大责任辛勤耕耘，以大担当创新奋进，在继续完善公司治理结构、提升经营管理水平的同时，果断布局新战略，努力探索发展新路径。这既是建行以金融为抓手参与解决社会问题的责任和担当，也是在新时代为股东、客户、员工等利益相关方创造价值的必然选择。

金融从来都与百姓的衣食住行密切相关。我们鲜明地提出“服务大众安居乐业、建设现代美好生活”的奋斗目标，让银行回归服务社会发展的本源，让金融回归服务实体经济的本质，我们坚信所有人都有获得金融资源、追求美好生活的权利。无论是住房安居、普惠金融、科技赋能，还是劳动者关爱、“三农”扶持、精准扶贫、社区服务、金融教育，贯穿其中的是建行人朴素的信念：奔向美好生活的路上，一个都不能少。我们致力于成为社会进步的赋能者，致力于社会大众广泛参与现代金融，共襄其成、共享其成，真正使金融成为国家之重器。这些扎实的努力让我们荣膺《The Banker》“中国最佳银行业综合性大奖”和中国银行业协会授予的“年度最具社会责任金融机构奖”。

我们主动实施住房租赁战略，为“安居”提供建行方案。作为国内房地产金融领域的先行者和专业服务商，建行坚持“房子是用来住的不是用来炒的”定位，以金融力量激活住房要素市场、稳定租赁关系、纾解社会痛点。我们已打造出集五大共享系统于一体的住房租赁综合服务平台，通过构建住房租赁金融生态圈，为住房租赁相关主体提供“全链条”产品和服务。未来，建行将多渠道整合社会

资源，打造智慧社区平台，推动智慧城市建设，帮助更多人实现安居梦。

我们全面发力普惠金融，为“乐业”注入源头活水。建行将普惠金融作为新时代背景下应对市场新形势、新变化的战略支点，在保持传统优势的基础上，将战略重点从“双大”延伸至“双小”。通过经营体制机制建设、产品服务创新、系统科技运用、服务网络搭建等举措着力解决中小企业融资难、融资贵问题，加大对民营企业的信贷支持力度，强化对创新创业等新兴成长主体的资源配置，切实提高小微企业、个体工商户、农业人口等群体的金融服务获得感。坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略，依托“善融商务”打造电商扶贫新渠道，探索扶贫的可持续发展之路。

我们积极引领金融科技，为“共享”搭建开放平台。建行以科技为支撑，借助大数据和“互联网+”等新技术新手段，积极开展产品与服务模式创新，不断丰富和完善普惠金融体系产品。依托“新一代”系统的技术优势，融合现代科技、客户洞察、金融场景、产品运营于一体，由过去的技术应用者向行业引领者、标准制定者跨越。未来，建行将持续强化科技驱动，为金融发展创新深度赋能、链接资源、输出服务，为客户和合作伙伴打造共赢生态，与社会最大限度分享金融科技带来的便捷高效。

我们持续加强风险管控，为“永续经营”夯实基础。有效防控风险、提升经营水平是银行业金融机构服务经济社会发展的前提。过去一年，建行继续围绕“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三项任务，持续推进经营管理创新，完善公司治理，强化全面风险管理，提高全员合规意识，严查腐败贿赂案件，增强自身健康持续发展的能力。

企业越大，责任越大。过去一年，我们全面启动了“劳动者港湾”建设，进

一步促进网点服务资源向广大普通劳动者开放。我们还成立了“建行大学”，探索产、教、研、用相融合的现代金融职业教育，面向行内外培养新金融人才。把脉银行发展趋势，可以预见的是，未来银行的存在形态和服务方式将发生深刻的变化，但金融服务社会民生的本质永不会变。建行将以多种形态与社会各行各业深度联结，使金融在社会治理、环境保护、公益事业等各个领域焕发新的力量。

新时代标注新坐标。2019 年中国将迎来七十岁华诞，全面建成小康社会也正处于关键之年。展望未来，世界经济发展仍存在许多不确定性，银行业金融机构面临新的考验。我们将继续秉承金融服务实体经济的初心，努力实现高质量发展，在赋能全社会的金融创新实践中，完成“第二曲线”的新跨越，为投资者、客户、员工、社会创造持续共享价值，为人民向往的美好生活贡献新力量。



董事长

中国建设银行股份有限公司

关于我们

中国建设银行股份有限公司是一家中国领先的大型股份制商业银行，总部设在北京，其前身中国建设银行成立于 1954 年 10 月。我行于 2005 年 10 月在香港联合交易所挂牌上市（股票代码 939），于 2007 年 9 月在上海证券交易所挂牌上市（股票代码 601939）。我行 2018 年末市值约为 2,071.79 亿美元，居全球上市银行第五位。本集团在英国《银行家》杂志按照一级资本排序的 2018 年全球银行 1,000 强榜单中，位列第二。

我行设有 14,977 个分支机构，拥有 345,971 位员工，服务于亿万个人和公司客户。我行在 29 个国家和地区设有商业银行类分支机构及子公司，共拥有境外商业银行类各级机构近 200 家；在基金、租赁、信托、人寿、期货、养老金、财险、投行等多个行业拥有子公司。

我行秉承“以客户为中心、以市场为导向”的经营理念，致力于成为最具价值创造力银行，达到短期效益与长期效益的统一、经营目标与社会责任目标的统一，并最终实现客户、股东、社会和员工价值的最大化。

加入的组织机构：

我行是中国银行业协会、中国红十字总会、中国金融教育发展研究基金会、中国国际经济交流中心、海峡两岸关系协会等理事单位。

国际互联网网址：www.ccb.com

无线网址：wap.ccb.com

客户服务热线：86-10-95533

官方公众号：中国建设银行

微信号：CCB_elutong

责任·闪亮 2018

我们是一家拥有
65年
经营历史的国际银行集团
资产总额
23.22万亿元
全年纳税
586.66亿元
我们致力于通过
可持续的金融服务，
为股东、客户、员工等
创造多元价值



共享多元价值

每股社会贡献值
2.88元

在全球拥有
345,971名员工

全年公益捐赠
8,941万元

向社会开放
“劳动者港湾”超过
14,000个
服务环卫工人、
快递员等户外工作者与
老弱病残孕等需要帮助的
群体累计近
3,000万人次

充分整合社会资源，
成立建行大学，敞开校门，
为政府机构、高校、
企业和社会赋能，
实现教育和产业统筹融合；
面向民营企业、
农户、公务员、扶贫干部
开展“金智惠民”培训
538期



服务大众

全年基础设施
行业领域贷款新增
1,021.64亿元
推动经济健康持续稳健发展

个人有资产客户
较上年新增
3,600万人
个人客户金融资产
较上年新增
1.05万亿元

住房租赁综合服务平台
监管服务系统已在
288个城市上线运行
为安居提供解决方案，
助力开拓住房租赁蓝海市场

为**145**
个国家和地区的
27,412户
客户办理跨境
人民币业务
2.76万亿元

手机银行为超过
3.09亿用户
提供高品质安全服务，
交易额超过
57万亿元



改善民生

有效发挥金融科技优势，
实施普惠金融战略，
普惠金融贷款余额
6,310.17亿元
“小微快贷”创新产品为近
55万小微企业主提供超过
7,000亿元贷款

涉农贷款余额
17,646.50亿元
产业精准扶贫贷款余额
630.40亿元
通过产业帮扶
11.4万贫困人口
实现就业和增收

创新打造“裕农通”
县域服务模式，
“裕农通”服务点
15.1万个、新增**6.1**万个，
全年共为
1,195万农户
提供服务，
已累计覆盖全国
25%的行政村



绿色发展

积极应对气候变化，
支持低碳转型，
绿色贷款余额
10,422.60亿元
折合减排标准煤
3,011.71万吨
减排二氧化碳当量
6,926.12万吨

严控“两高一剩”
信贷投放，“高污染、
高能耗、产能过剩”
行业贷款余额
与去年同比下降
4.16%

深入绿色运营，
大力发展网络银行，
离柜账务性交易量占比达
99.23%
电子渠道金融交易迁移率达
92.66%



保障客户权益

保护个人信息安全，
聚焦客户信息应用安全和
个人客户信息质量提升，
实施个人客户信息使用的
智能化预警和全流程监控

保护客户财产安全，
推进外部欺诈风险管控
系统开发建设，
控制涉案资金超过
140亿元
汇聚涉案黑名单超过
900万条

及时妥善处理客户投诉，
将其作为一项重要资源研究挖掘，
发挥其完善产品、改进服务、
优化流程的作用；
全年客户投诉办结率达
99.85%
个人客户总体满意度达
81%
处于国内同业领先水平

一、社会责任管理与方法

(一) 企业文化

愿景

建设最具价值创造力的国际一流银行集团。

使命

为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，
为社会承担全面的企业公民责任。

核心价值观

诚实 公正 稳健 创造

(二) 公司治理

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。董事会下设战略发展委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、社会责任与关联交易委员会等五个专门委员会。截至 2018 年末，我行董事会共有董事 14 名，其中执行董事 3 名，非执行董事 5 名，独立董事 6 名。田国立先生担任董事长。

2018 年，我行董事会严格执行股东大会决议及股东大会对董事会授权方案，于 1 月 19 日、3 月 27 日、4 月 26 日、6 月 28 日、8 月 28 日、10 月 23 日、11 月 16 日、11 月 28 日共召开会议 8 次，选举了执行董事、非执行董事、独立董事、股东代表监事和高级管理人员，制定了金融科技战略规划、普惠金融战略规划和 2018-2020 年资本规划，选聘了 2018 年度外部审计师，修改了股东大会对董事会对外捐赠授权，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。

社会责任与关联交易委员会由 5 名董事组成，主席由独立董事卡尔·沃特先生担任，委员包括执行董事章更生先生，独立董事钟瑞明先生、钟嘉年先生和莫里·洪恩先生。2018 年，社会责任与关联交易委员会共召开 4 次会议，加强关联交易监督管理，审核社会责任报告，监督公益捐赠执行，推动消费者权益保护，监督推进绿色信贷，监督指导普惠金融。

投资者关系管理重要工作及进展

2018 年，我行采取“走出去”与“请进来”相结合的方式，进一步加大与市场的有效沟通，通过召开股东大会、组织业绩发布与路演、参加大型投资者论坛、接待投资者调研、参加上海证券交易所组织的上市公司投资者集体接待日活

动、网络在线与中小投资者交流、接听和回复 IR 热线和邮箱等多种方式，认真倾听市场声音，及时回应市场关切，向投资者推介住房租赁、普惠金融和金融科技三大战略推进成果及业务发展，强化我行战略和竞争优势，介绍我行在应对气候变化、支持绿色经济发展、加强风险管理和履行社会责任等方面的工作进展。

关于公司治理详细内容请参阅《中国建设银行股份有限公司 2018 年年报》中《公司治理报告》。

(三) 责任管理

1. 社会责任战略

立足实体经济，始终情系民生，建行紧紧围绕经济社会发展和客户需求提供金融解决方案，服务大众安居乐业，建设现代美好生活。以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，努力成为一家：

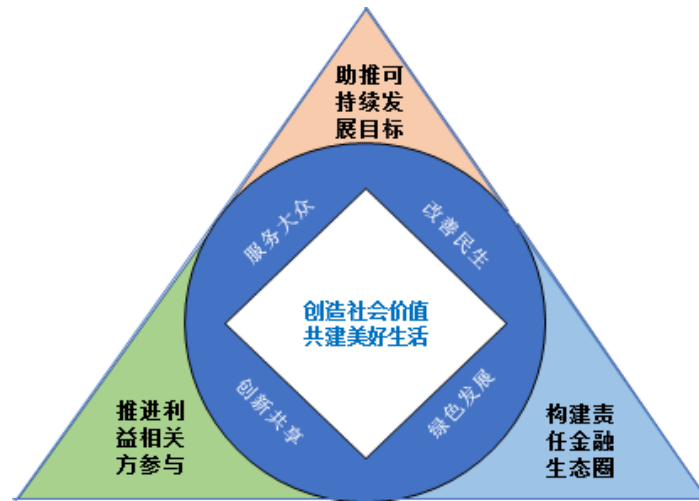
服务大众的银行——关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，大力开拓消费金融市场，努力提升服务质量和服务能力；积极保护消费者合法权益；利用营业场所为公众提供更多共享服务；

促进民生的银行——将业务发展与支持经济社会发展相结合，与满足客户需求相结合；全力支持实体经济和民生事业的发展，践行普惠金融战略，用心服务小微企业、“三农”、住房租赁等民生领域，助力人们追求更加幸福美好的生活；

低碳环保的银行——关注全球气候变化，坚持责任投资，推进绿色银行建设；大力发展绿色金融，支持低碳经济和环保产业，帮助企业客户节能减排，保护生物多样性，严格管控高污染、高能耗行业；发展金融科技，打造共享金融生态；实施移动优先战略，积极推行网络金融服务；坚持低碳运营，降低自身能源消耗及对气候环境的影响；

可持续发展的银行——实行全面风险管理，坚持合规运营；提升企业价值创造力，为客户创造价值、为股东提供持续稳定回报；关注员工权益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；关注社会发展和社区建设，带动员工、客户和机构积极参与公益慈善事业，为推动社会的和谐发展做出贡献。

2. 社会责任模型



	一条主线	三大任务	四项举措
社会责任模型	创造社会价值，共建美好生活：通过负责任的金融服务为股东、客户、员工等创造多元价值，更好地满足人民美好生活需要。	助推可持续发展目标：以创新的金融服务促进可持续发展战略，助力打造人类命运共同体。 构建责任金融生态圈：以新发展理念为指导，以金融科技为支撑，以解决社会痛点问题为导向，广泛开展合作，构建建行与社会共生共荣的金融服务生态系统。 推进利益相关方参与：在金融服务过程中尊重利益相关方诉求，合规运营，改善用户与公众体验，提供社会满意的服务。	服务大众：保障安居，服务客户，共享服务，创造更大价值。 改善民生：支持双创，乡村振兴，小微成长，增强经济活力，提高生活品质。 创新共享：金融科技创新支持业务创新、产品创新与管理创新，履行大行责任，带动行业持续创新成长。 绿色发展：绿色金融，绿色运营，建设生态文明。

3. 社会责任推进

(1) 实质性议题分析

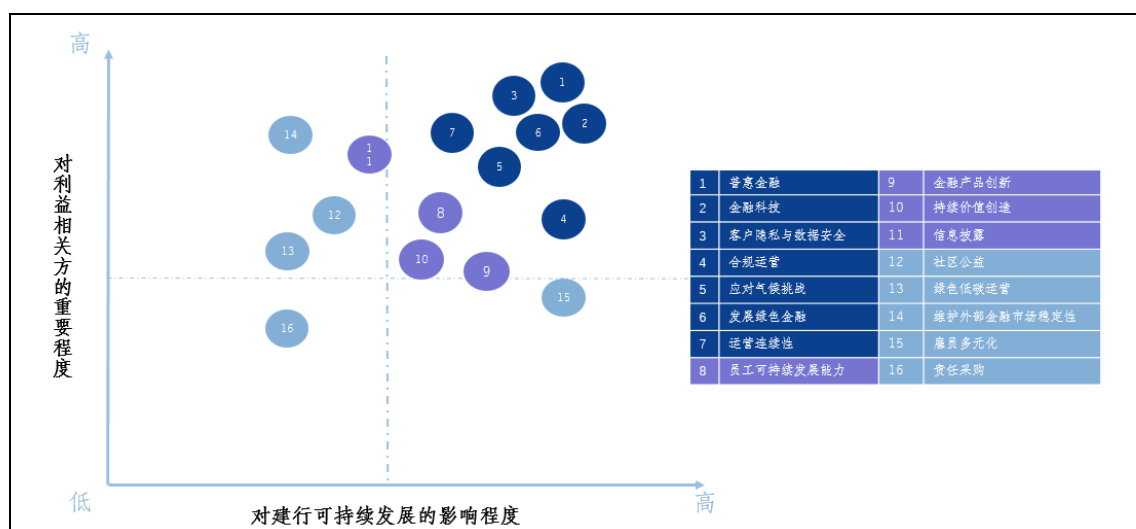
实质性议题分析是本报告信息披露的重要基础。建行通过利益相关方参与机制梳理、分析、并确定实质性议题。社会责任与关联交易委员会、ESG 管理核心团队定期分别讨论对建行持续稳健发展影响的重大议题，同时我们保持与投资人、ESG 评级机构、专业咨询机构、学术机构、社会组织、媒体等多方交流，梳理不同利益相关方基于更广泛社会视角的议题分析。

2018 年，我们基于以下维度确定本年度报告议题披露，包括：

- ①基于本国政策提出的相关议题；
- ②基于交易所、投资人、ESG 评级机构提出的相关议题；
- ③基于《巴黎协定》及《气候相关财务信息披露工作组建议报告》(TCFD)

对应对气候挑战提出的核心议题；

④基于联合国《2030 年可持续发展议程》提出的全球范围高度关注的可持续发展议题。



2018 年建行实质性议题

(2) 利益相关方参与

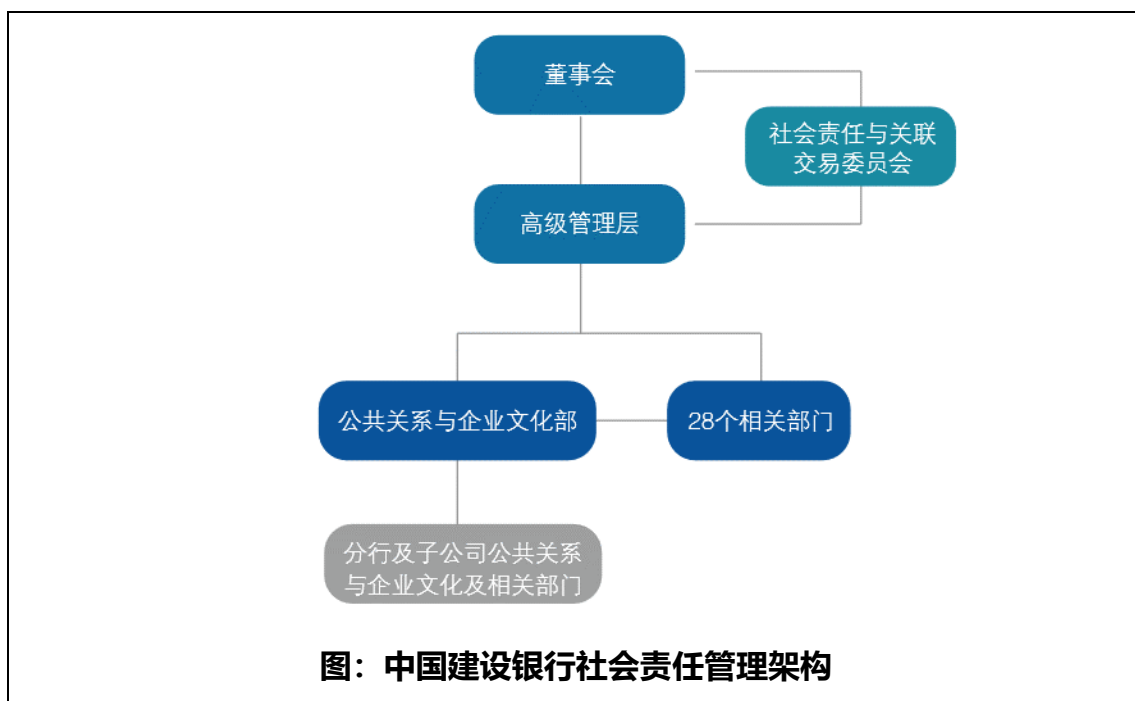
利益相关方	沟通渠道	2018 建行具体实践
投资者	工作会议 投资者交流活动 投资者与公共关系团队 日常沟通	1.定期参与境内外机构投资者交流互动 2.及时回复投资者、ESG 评级机构问询 3.持续开展投资者教育活动，倡导科学投资价值理念
政府与监管机构	工作会议 信息报送 日常沟通与汇报	1.与政府部门沟通调研，参与政策制定，推动建立透明高效住房租赁综合服务平台 2.与政府部门研讨与合作，推进普惠金融落地实施 3.进行绿色银行建设、绿色信贷工作研讨汇报，讨论应对气候挑战、深化沟通绿色金融体系、低碳发展问题 4.进行消费者权益保护工作研讨汇报 5.进行风险与合规管理情况汇报
客户	客户交流活动 满意度及体验调查 产品创新实验室 微信等自媒体端交流 客户服务中心日常管理	1.邀请客户参与产品原型设计和客户体验 2.为客户提供防止网络诈骗等金融培训 3.通过自媒体端开设客户参与的活动 4.通过建行大学开放的平台为客户提供

	沟通 建行大学	所需知识与培训 5.带着客户一起参与公益活动
员工	职工代表大会 员工能力提升活动 日常意见反馈 志愿者服务 建行大学	1.创新开展职代会重点提案大会发言，进一步聚焦员工关心关注的重点问题 2.开展创新马拉松活动，为员工参与产品创新提供长效机制 3.汇聚全行力量打造具有市场竞争力和国际影响力的高端智库，招募兼职青年研究员入库 4.落地劳动者港湾建设工作，员工以多种方式参与志愿服务 5.带上员工参与公益活动，依托中国建设银行青年志愿者协会，广泛开展青年志愿公益活动 6.通过建行大学为员工提供互联互通、互用共享的终身学习生态圈
合作伙伴	采购政策与招标程序 日常交流 专题会议 同业合作 建行大学	1.为供应商提供纳入环境、社会标准的专项培训 2.带动科技创新公司与建行共同推进金融科技落地与实施 3.带动中小银行提升技术优势共同推进

		普惠金融发展 4.通过建行大学深化产教融合，建立职业教育联盟，带动民营企业提高经营能力和管理水平
社区	沟通活动 公益活动 金融教育 建行大学	1.携手客户开展社区公益服务 2.设立金融体验区，提升受众对金融服务理解，增加对金融知识掌握 3.开展金融知识普及，提高受众防范金融诈骗意识和能力，与社区共建信用生态 4.为社区有需要的学习者提供知识及金融解决方案

(3) 管理架构与进展

在董事会监督指导下，建行社会责任管理范围包括高级管理层、总行各相关部门、各一级分行及各营业网点以及各海外分行及子公司。董事会下设社会责任与关联交易委员会。2018 年，社会责任与关联交易委员会审核通过编制发布《中国建设银行股份有限公司 2018 年社会责任报告》方案，进一步提升信息披露的专项性与回应性。同时，委员会监督公益捐赠执行，推动消费者权益保护工作，监督绿色信贷战略执行，指导推动普惠金融工作。



在信息披露管理与机制方面，公共关系与企业文化部与相关部门建立环境、社会与管治信息披露协同机制，有效回应利益相关方对 ESG 相关信息的问询。定期发布社会责任报告，自 2005 年 10 月在香港上市以来，已连续 13 年发布社会责任报告。在能力提升与管理融入方面，2018 年，共举办全行范围内社会责任培训 2 次，分别针对 ESG 管理团队、境内各一级分行及子公司社会责任相关部门负责人。聚焦环境与社会风险、国际制裁、负责任投资等议题领域，

组织建行社会责任优秀案例评选工作,持续推动社会责任管理在业务创新发展与
 风险防控中的有机融合。

(四) 社会认可

颁奖机构	奖项/荣誉名称
英国《银行家》杂志	“中国最佳银行” 综合性大奖 “小微快贷” 业务荣获 “十佳金融产品创新奖”
《亚洲银行家》杂志	中国最佳大型零售银行
中国银行业协会	年度最具社会责任金融机构奖 年度最佳社会责任特殊贡献网点奖 年度最佳社会责任管理者奖
《人民日报》	《创新“小微快贷” 为小微企业成长护航》荣 获 2018 年度中国普惠金融典型案例
第十届中国企业社会责任年会	最佳责任企业 最佳慈善表现
2018 中国企业可持续竞争力年 会	可持续竞争力典范企业奖
2018 人民企业社会责任高峰论 坛	年度企业奖
第十一届中国企业社会责任峰 会	2018 社会责任杰出企业奖 2018 社会责任优秀案例奖
2018 中国国际金融展“金鼎奖”	年度优秀金融服务奖
中国中小商业企业协会	2018 年度全国支持中小企业发展十佳商业银 行
第二届新时代资本论坛	金骏马奖——最具社会责任之公益先锋
中国妇女发展基金会	突出贡献企业 “母亲健康快车” 感恩 15 年特别致敬企业
中国扶贫基金会	突出贡献奖
共青团中央、中央文明办、民政 部、水利部、国家卫生健康委、 中国残疾人联合会、中国志愿服 务联合会等单位联合	“积分圆梦·微公益” 入选全国青年志愿服务优 秀项目库第一批入库项目

二、社会责任实践与影响

（一）服务大众

1.服务大众安居

伴随城镇化进程，大量流动人口参与城市建设，为梦想奋斗的同时，推动社会发展。《中国流动人口发展报告 2017》显示，中国流动性人口达 2.45 亿，选择租住私房的比例近 70%，来自于这些新市民对租房的需求既是社会痛点，也是充满前景的蓝海市场。建行发挥金融企业在社会经济活动中特有的信用、服务和技术优势，探索形成了以共享理念与金融科技相结合的新金融模式，运用金融科技降低成本、提高风险控制水平的独特优势，为住房租赁市场发展提供有效路径和综合解决方案，更为推动经济繁荣社会进步的建设者提供安全、便捷租房体验。

借助金融科技的力量，建行开发并推出了住房租赁综合服务平台。以监管服务系统为核心，涵盖住房租赁市场所有环节，提供住房租赁全场景 IT 服务，为政府监管租赁市场提供有效工具和手段，为各类参与主体提供更加透明的交易环境，为交易双方提供更可靠的保障。截至 2018 年末，监管服务系统已在 288 个城市上线运行。

进展：促进多主体供给长租房源，研发住房租赁指数

建行支持政府和企业增加长租房源供给，推动市场待售房源“由售转租”，引导社会闲置房源租期“由短变长”。自平台启用来，累计上线房源超过 1,000 万套（间）。有效增加了市场供给，对稳定租价、活跃市场起到重要作用。运用大数据分析手段，在中国金融同业首创住房租赁价格指数，支持各类市场参与主

体合理定价。

数据：截至 2018 年末，住房租赁价格指数已覆盖北京、上海、深圳等 52 个城市。建行个人租赁贷款累计发放超过 2,000 笔，户均贷款金额不超过 3 万元，公司住房租赁贷款支持住房租赁企业 79 户。

案例：“CCB 建融家园”

建行积极普及“长租即长住 长住即安家”新理念，与政府、大型企业加强合作，整合房源供给，构建“建融家园”、人才公寓、城中村改造、厂房改造社区。为住户提供更高质量的居住环境，提升租户幸福指数。截至 2018 年末，已在 27 个省市打造 136 个“建融家园”长租社区。

在福建，建行聚焦老年人群体，福建省分行、建信养老金公司、企业三方通力合作，推出“CCB 建融家园·中福城养老公寓”项目。其中营养岛、健康岛、乐龄岛等场所，能够为老人提供营养膳食、健康娱乐等多样化优质服务。此外，建行为小区提供“智慧社区云平台”“安心养老服务平台”，进一步提升和完善服务，帮助老人老有所居，安度晚年。

在深圳，建行将“CCB 建融家园”的服务延伸，开创公益驿站。为往来的深圳市民免费提供 24 小时便利服务，传递“这里是家，有爱，有温暖”的温情。

目标 11：建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区¹

¹ 联合国《2030 年可持续发展议程》，后同。

2. 优化客户体验

建行在全球 29 个国家和地区设有分支机构及子公司，依托金融科技专业优势，为亿万个人和公司客户提供高效、智能、便利金融服务。以全球化的机构布局，丰富的金融产品，专业化的服务能力，搭建了跨时区、跨地域、多币种、24 小时不间断的全球金融服务网络体系。截至 2018 年末，作为当地唯一英国人民币清算行，建行伦敦分行累计清算量达 31.23 万亿元人民币，助力伦敦成为中国主权之外最大人民币离岸清算中心。2018 年，为 145 个国家和地区的 27,412 户客户办理跨境人民币业务 2.76 万亿元。

截至 2018 年末，全行在运行智慧柜员机 49,687 台，实现营业网点全覆盖，全年智慧柜员机渠道累计服务 3.28 亿人次。上线 22 大类服务功能，覆盖常见对私对公业务功能；2018 年新增“建融家园”房源展示、住房资金监管、刷脸充值以及小微快贷申请、支用等功能；优化惠民缴费、挂失、吞卡领回等涉及民生的 112 项业务功能，进一步丰富服务内容，提升客户体验。

建行积极探索试点智慧银行，借助业内领先的“新一代核心系统”，依托大数据、人工智能、物联网等金融科技场景应用，打造了多个智慧预约、智慧识别、智慧引导与分流、智慧展示、智慧互动、智慧营销、智慧交易、智慧风控、智慧运营、智慧管理十大智慧的全新数字化门店。通过金融科技与银行服务的完美融合，智慧银行不仅认识客户、了解客户，理解客户的需求，对客户的服务也更加温暖与贴心，让客户感受不到金融的存在，但同时却享受无处不在的金融服务。截至 2018 年末，客户服务中心从业人员 5,433 人，全年通过电话热线服务客户 5.13 亿人次，通过微信客服、在线客服、短信客服等智能渠道服务客户 12.88

亿人次。第三方调查 CATI 显示 2018 年个人客户总体满意度为 81.0%，较 2017 年提升 2.3 个百分点。持续优化网点设施，为特殊消费者在网点办理业务提供便利，已有 10,056 个营业网点设置了轮椅坡道。

建行手机银行拥有财富管理、转账还款、投资融资、缴费支付等完备的功能服务，应用了指纹、声纹、刷脸等最新金融科技成果，已成为建行各类交易的主渠道和金融服务平台。截至 2018 年末，手机银行用户超 3.09 亿户，活动用户超 1.32 亿户，交易额超 57 万亿元。根据第三方公司开展的银行业手机银行满意度研究，2018 年建行手机银行满意度得分 93.4 分，在四大行中名列第一。此外，我行对私客户经理在中国金融理财师大赛、全国杰出财富管理师大赛、福布斯中国优选理财师评选、中国私人银行精英赛等权威赛事中获奖数量均居同业首位。

案例：客户参与产品创新

建行产品创新实验室作为开展战略性产品创新和前瞻性项目孵化的重要平台和载体，聚焦于原型设计和客户体验相关工作。在项目前期，基于需求原型开展客户调查活动，帮助业务部门解决目标客户群体需求不聚焦、不清晰等痛点问题；在项目后期，基于产品原型开展客户验证活动，便于客户简单直观地熟悉和了解创新产品，以及更准确地听取客户反馈的迭代优化意见。2018 年，我行完成产品创新 1,300 余项。

目标 12：采用可持续的消费和生产模式

3.保障客户权益

消费者权益保护是建行最核心的责任议题之一。在董事会层面，社会责任与关联交易委员会按照董事会授权，定期举行会议，指导开展并评价相关工作。建行确保跟进监管新规，及时完善相关政策制度。《消费者权益保护工作指引（2018年版）》是建行消费者权益保护工作的基础制度。

建行致力于提供适合、满足客户需求的产品与服务，并通过全面、严格的流程管理与内部控制确保实现。我们邀请客户参与产品创新中原型设计工作，倾听客户关注的需求及发现建行需要破解的痛点问题；在审核准入环节，通过自评估、消保审核与法律规章合规性审核，确保产品实现对消费者合法权益的保护；在销售环节，通过对信息披露、销售行为等过程管理以及完备的技术支撑，更好地保护客户知情权、财产安全权等合法权益。

建行深知个人信息对客户的重要性，全力保护客户个人信息安全。我们致力于维护客户对建行的信任，恪守以下原则保护客户个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、必要性原则、确保安全原则、公开透明原则等。同时，建行承诺依法采取相应的安全保护措施来保护客户的个人信息。

我们在全球官网发布《隐私政策》，告知客户在注册前，仔细阅读《隐私政策》。《隐私政策》是建行统一使用的一般性隐私条款，适用于建行所有产品和服务。《隐私政策》将帮助客户了解：

1. 我行如何收集和使用您的个人信息
2. 我行如何使用 Cookie 和同类技术
3. 我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

4. 我行如何存储和保护您的个人信息
5. 您控制个人信息的权利
6. 我们如何处理未成年人信息
7. 本政策如何更新
8. 如何联系我行

关于《隐私政策》（更多详情请访问建行官方网站
http://www.ccb.com/cn/mycom/register_xy_secret.html）

保护客户财产安全，推进外部欺诈风险管控系统开发建设，继续完善涉案账户查询“绿色通道”、7×24 小时即时控制、限额冻控等机制建设。系统上线以来，累计查询超过 270 万笔，累计冻结止付近 30 万笔，控制涉案资金超过 140 亿元，汇聚涉案黑名单超过 900 万条。

金融知识普及教育是一项持续性的工作。每年年初，建行消费者权益保护部组织主要业务部门一起研究制定年度宣教计划，并将消费者最关注的银行产品和服务、案件高发领域确定为宣教重点。2018 年，我行聚焦人民币反假、防范电信网络诈骗、反洗钱等内容进行宣传和讲解。“3·15”活动期间，1.4 万多个营业网点参与宣传活动，宣传人员约 11.6 万人次，举办活动近 1.2 万次，发放宣传材料约 270 万份，发送公益短信、微博、微信超过 86 万条，累计受众超过 872 万人。9 月份，集中开展以“多一份金融了解，多一份财富保障”为主题的金融知识宣传服务月活动，活动期间，宣传人员约 19.4 万人次，发放宣传材料 668 万余份，通过各类媒体进行活动宣传 2,800 次以上，受众超过 1,445 万人。此外，依托“建行客服”微信公众号新媒体，对客户进行借记卡、信用卡、电子

渠道操作、投资理财贷款等各类金融知识宣传与答疑,强化消费者安全防范意识,累计服务人次超过 1,000 万。

及时妥善处理客户投诉。我行将其作为一项重要资源研究挖掘,发挥其完善产品、改进服务、优化流程的作用。全年客户投诉的办结率达 99.85%,个人客户总体满意度达 81%,处于同业领先水平。

案例：建行将是我终生的选择

“虽未曾见过面,你们的智慧与态度让我对建行充满信心!因为你们,建行将是我终生的选择,最后再次表示感谢!”这是新疆客户宋女士在与合肥电子银行业务中心风控专员沟通时的话语,感动着每一位用专业保护客户财产安全的“蓝 e 卫士”。

宋女士因听信不法分子花言巧语,主动操作一笔 9,980 元的跨行转账交易。所幸,交易被建行风控系统及时拦截。由于转账不成功,不法分子在短时间内再次诱骗客户通过快捷支付和账号支付进行交易,也均被系统实时拦截。同时,风控专员第一时间对客户的账户进行紧急安全处置,并与宋女士沟通,打消客户继续转账的想法,最终避免其遭受损失。

目标 12：采用可持续的消费和生产模式

（二）改善民生

1.为“乐业”融智

金融的普惠性不仅体现在对信贷资源的提供，更体现在从金融视角对社会各阶层需求的深刻理解，将日积月累的专业转化为应对经济社会发展瓶颈与挑战的有效方案。

小微企业融资难、融资贵是世界性难题，难在缺信息、缺信用，缺乏诚信体系建设，而大银行服务小微，又缺乏模式创新。建行长期致力于解决这一社会痛点，运用大数据、人工智能、移动互联网等新兴技术，通过内部数据整合与外部信息共享，打通数据壁垒，推动“批量化获客、精准化画像、自动化审批、智能化风控、综合化服务”，实现“一分钟”融资、“一站式”服务、“一价式”收费的信贷体验，为破解民营企业和小微企业融资困境贡献“建行模式”。建行通过新模式的探索，将内外部信息资源数字化、规范化、关联化，为准确评估客户资信创造条件，以此引导客户珍视自身的信息、信用，规范企业经营，提高信息透明度，推动集信、授信、用信、增信、诚信的信息生态建设。

普惠金融的目标在于将金融改革发展成果惠及更多人群，不仅让中小企业、农民、贫困人群、普通百姓得以享受便捷、有效的金融服务，而且激发他们的活力，推动民生改善和扩大就业，增添经济发展动力。截至 2018 年末，累计为 225 万余户小微企业提供超过 7 万亿元信贷支持。

我们以“小微快贷”创新产品累计为近 55 万小微业主提供 7,000 多亿元贷款。仅 2018 年，34.2 万小微企业通过我们的产品获得了发展生计急需的资金。基于建行在同业中支持小微企业方面的突出成绩，2017、2018 年连续两年达到

人民银行定向降准二档标准。

进展：发布建行·新华普惠金融-小微指数

2018 年，建行与高校、专业媒体合作，研究发布普惠金融蓝皮书，系统梳理普惠金融理论知识与政策措施，特别是普惠金融在政府、市场主体以及金融科技领域的具体实践，为普惠金融产品、模式、机制创新提供决策支撑。研究发布建行·新华普惠金融-小微指数，全面反映小微企业普惠金融运行态势与发展状况，首次打造中国普惠金融“晴雨表”。

案例：“建行惠懂你” APP 让金融更有温度

2019 年新年伊始，李克强总理到建行普惠金融事业部考察并作出指示：稳就业主要靠千千万万小微企业，小微企业发展离不开普惠金融支持，普惠金融是利国利民的大事业。

过去，银行服务小微企业主要靠传统人工操作，运营成本高，办理时间长，服务覆盖面窄。“惠懂你”基于交易结算、纳税记录等大数据评估企业信用，实现全程在线为小微企业提供信贷服务，为小微企业提供融资新工具和新平台。

“惠懂你”集成了在线测额、预约开户、贷款办理、进度查询等功能，精准对接客户需求，送金融产品到客户手上，实现移动化、零距离服务，让融资便利、成本降低，真正打通了服务客户的“最后一公里”。

在此基础上，APP 支持开放式服务，能够部署到政府等其他平台，“出海”走出去，服务便捷，目前已试点部署在湖南宁乡市政府“智慧宁乡”APP 和浙江杭州市财政局“政府采购网”。进一步扩大服务覆盖，构建多方互动的普惠生态体系。

关于本案例更多内容请参阅：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/newsv3/20180828_1535424041.html

“建行杯”中国“互联网+”大学生创新创业大赛

2018 年 10 月 13-15 日，“建行杯”第四届中国“互联网+”大学生创新创业大赛总决赛在厦门大学举行，来自数百所高校的参赛团队经过激烈竞争，最终产生金奖项目 90 个。

2016 年 4 月，中国建设银行就与教育部签订《战略合作协议》，连续四年冠名并全面参与了“建行杯”中国“互联网+”双创大赛，先后在吉林、湖北、陕西、厦门冠名大赛总决赛，为省级赛事冠名 50 余次，资金投入超过 7,000 万元人民币。

关于本案例更多内容请参阅：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/newsv3/20181016_1539654275.html

目标 8：促进持久、包容和可持续的经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作

目标 9：建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新

目标 17：加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系

2.支持乡村振兴

我们面向网点机构尚未覆盖的县域农村，推出“裕农通”服务模式，打通农村服务“最后一公里”。这一模式通过与供销社、通信公司、卫生诊所等合作的创新，为农户及涉农小微商户提供集“存贷汇缴投”于一体的综合金融服务，打破了地域阻隔，延伸了服务的触角和半径。截至 2018 年末，涉农贷款余额 17,646.50 亿元，新农村建设贷款余额 148.63 亿元，当年发放个人支农贷款 29.28 亿元。建立“裕农通”普惠金融服务点 15.1 万个、新增 6.1 万个，累计覆盖全国 25%的行政村，1,195 万户农户获得更便利和安全的金融服务。

案例：“裕农通”助力乡村振兴

杭州建德支行通过“裕农通”，实现手机银行、云闪付、龙支付、微信公众号等全面覆盖，让网络金融在农村地区落地生根，让村民足不出户便可享受到便捷的综合化金融服务。

支行还与合作伙伴共同创新推出“银行+”模式，“银行+电信公司”、“银行+农村淘宝服务站”、“银行+村委”等，更好地推进“裕农通”服务点建设。在上门服务同时，员工还将防范诈骗、反假货币等金融知识带到村民中。

目标 1：在全世界消除一切形式的贫困

目标 10：减少国家内部和国家之间的不平等

3.金融精准扶贫

建行坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略,把提升金融精准扶贫质量放在首位。聚焦深度贫困地区和总分行定点帮扶区域,强化组织领导和政策保障,精准对接脱贫攻坚多元化金融需求,将扶贫工作与普惠金融战略、金融科技战略深度融合,注重激发贫困地区内生动力,通过定点扶贫、产业扶贫、扶贫产品创新、电商扶贫、公益扶贫等多种方式,探索扶贫的可持续发展之路。

截至 2018 年末,我行产业精准扶贫贷款余额 630.40 亿元,增幅 31.75%。通过产业帮扶,已服务带动 11.4 万贫困人口就业增收。

我们的举措

加强产品创新,推进综合化服务。围绕“基建扶贫”,有效支持贫困地区重点基础设施和公共服务项目建设。发挥集团经营优势和协同效应,为重点扶贫项目提供包括信贷、扶贫债券等综合化服务。

大力推进产业扶贫。总结“跨越 2020——N+建档立卡贫困户”产业扶贫模式,即构建 N(农业龙头企业、担保公司、农业合作社等)与贫困户之间的利益联结机制,并通过与 N 之间建立互信、合作、服务关系,运用金融科技提升、信用提升、产业链提升、管理提升四大类机制,提供差异化的金融产品和服务模式,有效带动贫困户就业增收。

拓展服务渠道,延伸服务网络。银保监会 2018 年初批复的建行 177 个新设网点计划中,有 19 个位于国家级贫困县。截至 2018 年末,在贫困县布放自助柜员机 7,236 台,建设自助银行 2,306 家,较年初分别增加 195 台和 51 家,为贫困地区客户提供自助便民金融服务。

借力金融科技，破解贫困难题。探索将金融科技与扶贫深度融合，推进金融扶贫跨越 2020 行动计划。其中“区块链金融精准扶贫平台”9 月上线，实现对精准扶贫资金的透明使用、精准投放和高效监管。

案例：善融商务·电商扶贫

建行依托善融商务平台大力开展电商扶贫，在防范金融风险的基础上，联动贫困地区龙头扶贫企业、优质农业合作社等，拓宽贫困地区特色优质农副产品销售渠道和贫困人口增收脱贫渠道，以更低的交易成本帮助贫困地区和贫困人口脱贫致富。

2018 年 10 月，建行与中国教育发展基金会、安康市人民政府，在安康举办“善心融爱 共助安康”善融商务扶贫推介会。全国 45 家大型采购商与 46 家参展商，共签署采购意向 2,919 万元，将惠及近万户贫困户。在重庆市黔江区，重庆市分行因地制宜，大力支持蚕桑业发展，推动产业脱贫，形成了“公司+基地+农户”的产业发展模式。

“万小企扶万农户”行动

广东省分行实施“万小企扶万农户”普惠金融精准扶贫三年行动方案，计划用三年时间连接 1 万家小企业，通过资金支持、就业提供、技术支撑等方式结对全省 1 万户建档立卡贫困农户。2018 年，活动已成功组对近 2,000 家小微企业对 2,000 户农户，其中 34%为女性企业家创办或直接管理的小微企业，38%的受益贫困农户为女性。



图：“万小企扶万农户”普惠金融精准扶贫三年行动计划启动仪式

目标 1：在全世界消除一切形式的贫困

目标 5：实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能

目标 8：促进持久、包容和可持续的经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作

目标 10：减少国家内部和国家之间的不平等

(三) 创新共享

金融科技正在对全球金融业产生深刻影响。作为驱动金融创新的新兴技术，金融科技可以极大拓展服务面，推动普惠金融实现，进一步提升客户体验。建行高度重视金融科技力量，提出金融科技战略，制定《金融科技战略规划（2018 年—2023 年）》。我们深知金融科技风险防控的重要性，恪守对客户隐私的保护和数据安全的保障。在这一前提下，实施金融科技（“TOP+”）战略，致力于强化科技驱动，为金融发展创新深度赋能；推动能力开放，为社会提供技术和信息共享服务；拓展平台生态，为客户和合作伙伴营造生态圈。努力以共享的理念整合资源，以科技的力量造福大众，以金融的智慧回馈社会。

其中，T 代表 Technology——科技驱动，以技术与数据构成科技双要素，双轮驱动金融创新，形成新趋势中转型发展的源动力；O 代表 Open——能力开放，在符合监管要求前提下，将集团业务功能和数据以服务方式向社会开放，充分激发外部活力与创造力，发挥建行“应用商店”价值；P 代表 Platform——平台生态，构建自有的平台、连接合作伙伴的平台，编织平台与平台间的网络，共同构造用户生态圈，满足人民日益增长的美好生活需要；“+”代表培育“鼓励创新、包容创新”的机制与企业文化，支持集团不断转型革新，实现面向未来的可持续发展。

“创新、数字、开放、协作”是我们推进金融科技战略规划核心理念。通过实施 TOP+ 战略，建行将推动智能运营、智能交易、智能风控体系建设，提高集团精细化管理水平；提供以客户为中心的全集团产品综合解决方案以及个性化专属定制服务；构建协同运营平台，驱动条线间、总分行间、母子公司间及海内

外信息、经营、管理的协同，与相关行业协作，构建金融与非金融服务交汇融合的生态场景；搭建线上线下、无感无界互联的全网立体渠道，为客户提供一致与极致的服务体验。“管理智能化 (Intelligent)、产品定制化(Customized)、经营协同化(Collaborated)、渠道无界化(Boundless)” 将成为智慧金融与智慧生态四大特征。

进展：研发金融科技指数

国务院发展研究中心金融研究所和中国建设银行研究院联合发布《金融科技研究与评估 2018——全球系统重要性银行金融科技指数》，为研究全球金融科技理论和应用提供系统性的分析框架，为金融业的健康稳定发展提供建行智慧。

数据：在推进金融科技战略中，女性雇员扮演着重要作用。金融科技部门管理层女性占比 50%，参与到金融科技战略制定与设计，金融科技部门近 40%雇员为女性，推动金融科技工作的落地和实施。

我们注重伙伴间合作共同推进技术研发，例如鼓励成长性科技公司以参股或控股方式合作，支持建行技术需求同时提升公司自身的科研和发展能力。截至 2018 年末，我们与 43 家科技公司开展了技术研发与合作。

案例：建设智慧政务 促进普惠民生

建行发挥金融科技优势为各级政府搭建全事项、全流程、全覆盖、全场景的政务便民综合性服务平台——“智慧城市政务服务平台”。通过平台建设、链条延伸和服务领域的全覆盖，推动构建“互联网+政府+金融”新业态，架起百姓与政府间桥梁，在助力服务型政府建设中，不断改善民生服务质量效率。截至 2018 年底，智慧政务平台已签约 74 个省市县，已投产上线 38 个省市县，覆盖

19 家一级分行，支持费项 720 个，涉及 240 个市县。

“建行龙财富”个人财富管理平台

2018 年 12 月，“建行龙财富”平台正式发布。“龙财富”是为每一位客户打造的财富管理与服务平台，它用普惠的理念、科技的力量，对客户及其家庭资产、负债、流动性进行诊断，通过智能投顾、智能保顾等综合服务，帮助客户合理地规划和分配手中财富，实现资产的保值增值，使高品质专业化金融服务为更多人带来财富增值。

关于本案例更多内容请参阅：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/newsv3/20181229_1546075251.html

目标 11：建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区

目标 12：采用可持续的消费和生产模式

(四) 绿色发展

1.开展绿色信贷

2016 年董事会审议通过了《中国建设银行绿色信贷发展战略（2016 年-2021 年）》，将加快推进绿色领域业务发展、防范环境和社会风险、提升社会责任自身表现确定为绿色信贷发展战略三大任务；提出将经济效益、社会效益和生态效益有机统一起来，继续将建设“绿色银行”作为中长期业务规划的目标。

建行注重客户环境和社会风险管理能力建设，致力于通过金融手段引导客户有效开展自身环境和社会风险管控，防范因客户自身风险而引发信用风险、声誉风险事件的发生。多年来，我行在信贷政策中始终将企业是否遵循环境指标作为客户准入标准，严格控制环保不达标客户、环境违法违规且没有及时整改的客户和项目。

2017 年，依据《中国建设银行绿色信贷发展战略》制定《关于加强环境和社会风险管理的通知》，将环境和社会风险管理贯穿信贷全流程，明确贷前调查、授信审批、放款审核、贷后管理等各环节具体管理要求及差异化管理措施。对于高风险客户，除严控信贷、贷款余额新增以外，加强对于风险变化情况的评估要求。

2018 年，在环境和社会风险管理信息系统建设方面，我行将客户环境和社会风险分类指标嵌入信贷流程系统，实现风险信息全流程显示。同时，将外部环保违法违规等风险信息接入内部管理系统，进一步提升风险预警管控能力，当客户发生风险时，能够让我们充分评估风险调整授信策略。关注高环境和社会风险客户管理，至少每六个月到现场检查环境和社会风险评估内容实际情况，并与其

相关方（如上下游企业、政府监管部门等）进行充分沟通，确保评估内容的真实性。组织信贷政策培训班、风险管理人员培训班，深化全行环境和社会风险的防控意识。下一步，我行将通过完善基础政策制度，推进环境和社会风险全流程系统化管控体系建设，聘请独立环境和社会顾问等方式，进一步提升环境和社会风险管理能力。

截至 2018 年末，我行绿色贷款余额 10,422.60 亿元，较年初增加 729.34 亿元，绿色贷款余额占对公贷款比重 15.35%，较年初提高 0.52 个百分点。2018 年绿色贷款共计新增客户投放 1,708.80 亿元，其中清洁交通领域 708.72 亿元、清洁能源领域 450.17 亿元、节能减排改造领域 265.81 亿元。当年“高污染、高能耗、产能过剩”行业贷款余额与去年同比下降 4.16%。境内分行火电行业贷款占境内贷款的比重较年初下降 0.50%，煤炭行业贷款占境内贷款的比重较年初下降 0.13%。

2018 年 9 月，建行设立《绿色、社会及可持续发展债券框架》，并完成 10 亿美元可持续发展债券和 5 亿欧元绿色债券发行，支持绿色信贷和普惠金融事业发展。

2.推进绿色创新

我行将低碳、绿色、环保和保护生物多样性有机地融入信贷政策和经营理念，完善更新绿色信贷政策制度、加快信贷结构调整、强化环境和社会风险管理、丰富绿色信贷产品和服务，有效推动绿色信贷业务发展，为减缓气候变化贡献力量。

为协助我国政府履行巴黎协议承诺，我行在行业选择上，重点支持有利于降低温室气体排放的清洁交通、清洁能源项目；重点支持有利于提升大气、水、土壤质量的污染防治项目。对高污染、高能耗行业严格管控，控制行业资金投入，同时支持企业采用节能减排的新设备、新技术，有力促进传统产业结构调整和技术改造升级。

截至 2018 年末，我行境内分行清洁交通领域贷款 5,324.21 亿元，较年初增加 337.19 亿元；清洁能源领域贷款 2,920.72 亿元，较年初增加 128.65 亿元；节能减排领域贷款 1,127.90 亿元，较年初增加 47.54 亿元。

案例：支持绿色项目建设

浙江分行发放 1.04 亿元贷款，支持渔光互补光伏电站项目建设。项目在鱼塘水面建设一座“渔光一体”的并网光伏电站。建成后，按照火电煤耗（标准煤）每度电耗煤 325g，与相同发电量的火电相比，相当于每年可节约标准煤约 6,664.1 吨，减少排放温室效应性气体二氧化碳(CO₂)1.99 万吨，减少烟尘排放量约 2.06 吨，SO₂ 排放量约 13.71 吨，NO_x 排放量约 13.71 吨。

广东分行发放 3 亿元贷款，用于 3×660MW 发电机组实施脱硝工程建设。项目投产后，每年减少氮氧化物排放量 13,341 吨，氮氧化物地面浓度明显降低，对珠江三角洲地区大气环境的改善有重要的意义。

湖北分行作为银团贷款的牵头行,为北湖污水处理厂及其附属工程项目提供 13 亿元贷款支持。项目建成后,每年可减少污染物 BOD5、CODcr、SS、NH3-N、TN、TP 分别为 12,045 吨、23,178 吨、17,520 吨、4,709 吨、2,829 吨、374 吨,对改善城市水体污染现状、保护长江的水环境质量具有积极作用。

目标 13: 采取紧急行动应对气候变化及其影响

3.坚持绿色运营

截至 2018 年末，我行总行级潜在供应商 3,004 家。其中，当年向我行提供产品和服务的供应商共 585 家，向供应商付款金额约 48.82 亿元。2018 年，进一步完善采购制度规范性文件，加强供应市场调研工作，持续开展供应商外部负面信息监测，特别是环境、社会风险的负面信息监测，全面防范供应商风险。我行将绿色理念纳入采购管理，在采购投标环节设定相关产品与服务绿色准入要求和评价标准。在产品类供应商准入阶段，均要求通过 ISO14001 环境管理体系认证，确保供应商在生产过程中的污染物控制工作达到相关要求。针对公务用车、IT 产品、办公家具等重要的采购商品，均要求供应商通过国内最高级别的环境认证。

建行在提供金融服务过程中，借助科技手段引导消费者形成绿色生活方式和消费习惯，向社会传递绿色理念。浙江分行推出“绿贝”的绿色评价激励机制，将客户从事绿色产业生产经营、采取绿色生活方式、使用建行绿色金融产品情况按照一定规则转化为“绿贝”积分，不同分值等级的客户可获得不同程度的金融服务优惠条件。

(五) 合规运营

1.持续稳健运营

建行严格执行监管机构关于业务连续性管理要求，建立“贯穿全行、衔接密切、反应迅速、应对有力”的业务连续性管理体系及工作机制，保障全行持续运营与稳健发展。我们建立了成熟业务连续性管理组织体系，职责分工明确，为全面推进业务连续性管理工作提供有力组织保障。

制度建设方面，建立了分层次、系统化的政策制度体系，明确了业务连续性管理体系建设实施要求，统一规范了业务连续性管理工作流程。

业务影响分析方面，开展了全行性业务影响分析及局部业务影响分析，明确了全行业务恢复的优先级，形成了重要业务系统的恢复策略体系，为系统相关业务和技术预案建设提供了依据。

预案建设方面，建立了多层级、多维度、矩阵式预案体系。纵向，预案体系包含了突发事件应急响应及恢复制度、总体预案和部门预案三个层级；横向，预案体系覆盖了信息系统、安全保卫、基础设施及办公资源、重要业务等多维度、多部门。

演练方面，定期制定年度演练计划，建立了差别化演练机制，提高了各级机构开展应急演练工作的积极性，确保了应急预案至少每三年演练一次的目标。此外，定期开展年度业务连续性管理工作自评估，全面评估业务连续性管理体系设计及运行情况，查找问题，督促整改，提升管理水平。

建行十分重视知识产权管理工作，注重金融科技创新成果的知识产权保护，按照我行知识产权管理办法相关规定，及时对创造的智力劳动成果，包括专利、

商标、著作权等知识产权进行权利申请保护，依法维护各项创新成果享有的合法权益；同时充分尊重他人智力劳动成果相关的知识产权权利，在业务发展和经营管理中注重防范知识产权侵权风险，本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

2.支持员工成长

建行视员工为最宝贵的资源，致力于通过多元化、包容性人力资源管理，驱动成长与促进持续发展。

建行严格遵守本国及运营所在国法律法规，保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益，明确海外分支机构尊重当地原住民的风俗习惯及禁止侵犯当地原住民权利。根据发展需要依法公开招聘员工，坚持透明、平等，禁止歧视。严格避免聘用童工，杜绝强制劳动现象。建立职工代表大会实行民主管理，员工通过职工代表大会制度提出提案，参与管理与业务发展。设立公开信箱或信访部门，受理员工关于权益保护方面投诉。2018 年，建行未发生投诉。在投资决策、实施采购中，依据 ISO26000 社会责任指南，将雇员权益保护相关标准纳入审查，将建行关于员工劳动权利、权益、工资、工作时间、劳动保险和福利通过培训的方式告知供应商。

建行高度重视员工工作环境安全和职业安全，坚持“安全重如山、生命大于天”，将员工生命安全摆在首位。制定印发《关于进一步加强办公和营业场所管理的通知》，健全完善日常安全管理制度，严禁携带易燃、易爆、化学品等危险物品进入办公营业区域，推进办公楼“人脸识别”门禁技术应用，确保办公营业场所安全。认真落实消防安全管理责任制，组织开展消防安全大检查，严格在建工程消防安全监督管理，强化办公营业场所消防设备设施配备和管理，确保消防安全管理制度落实、设备设施完好、隐患整改清零。坚持“以人为本、预防为主”加强员工安全管理，组织开展“安全宣传月”活动，加强员工安全教育培训，组织消防疏散演练，制定《员工人身安全突发事件管理办法》，主动关心关爱员工，

及时做好安全风险预警，提高员工安全防范意识和应急避险能力。

员工能力提升是建行可持续发展基础。2018 年，建行大学的成立成为建行发展史上重要的一环，推动建行教育培训工作变革与跨越发展。与此同时，建行持续推进的分层分类培训，正在为不同业务条线、不同岗位、不同层级的员工赋能，支撑全行在确保风险可控前提下，在服务实体经济发展、推动低碳转型发展中实现自身的战略发展。全年全行共举办现场培训 23,843 期，培训 131 万人次，人均培训 6.9 天；网络培训 513 万人次（课次），折合培训工作量 85.5 万人天。

同时，建行汇聚全行力量打造具有市场竞争力和国际影响力的高端智库，以战略高度和智力驱动支撑建行长远发展。通过开展智库兼职青年研究员计划，为青年研究创新、能力提升和价值实现搭建平台，凝聚青年智慧为国家和建行发展建言献策、建功立业。已招募第一批 100 名智库兼职青年研究员入库，通过专家辅导、专项培训、课题研究、成果转化、资源支持、多项激励等方式，助力青年研究能力的提升和研究人才的发展。

金融科技是银行业实现战略发展的核心竞争力。建行不断完善金融科技安全教育培训体系，一方面编制面向全体员工、技术人员、安全人员和管理人员培训教材，同时借助网络学习平台，制作网络培训课件，建立信息安全的网络课程培训专题。2018 年，通过 IT 风险管理、信息安全技术、个人数据隐私保护等现场培训班，以及多种形式网络安全攻防竞赛，建行保证了从业人员拥有专业技能胜任金融科技这一富有挑战性的工作，共有 2,034 名员工参与了金融科技相关主题的培训与竞赛，超过 30 万名员工参与网络信息安全在线课程培训。

建行大学



我们是一家银行，我们需要更多的知识，不断创新服务。

如何将多元的知识汇集到一起？

如何迸发出新的智慧，去解决前行路上的新问题？

我们愿意去探索，和大学、和企业、和政府，让更新的痛点找到对应的知识，无论大或小；我们愿意去分享，和个人、和企业、和社会，让更多的人得到智慧的启蒙，无论是国家或时代。让我们一同探索，共享众知、普惠共智。

探求金融教育的新模式和现代金融的新路径，以金融力量破解社会痛点问题，服务大众安居乐业，建设现代美好生活，是建行和建行大学的共同追求。

建行大学以“新时代、新金融、新生态企业大学”为愿景，以“志同道合、善建行远”为校训，包含了开放、共享、稳健、创新的理念。校徽中环绕的“U”形，代表“大学（University）”以及优质资源“联合（Union）”之意，体现建行大学勇于突破的精神，传递开放、国际化的理念。

建行大学充分整合社会资源，将企业自身及各高校原本零散的、碎片化的教育培训资源整合起来，形成遍布全国的校区网络。成立九大研修院，旨在提升专业领域研究能力；与多所高校组建成立“新金融人才产教融合联盟”，作为“融智、融通、融合”的高端教育智库，带着鲜活的社会痛点问题和研究案例，成为产教融合的孵化平台、创新与应用的撮合桥梁；坚持以国际视野培养国际化人才，已与多所海外高校达成合作。建行大学香港学院，将成为境外培训主阵地，伦敦学院、纽约学院将成为尖端人才教育培训基地，全面引入国际先进理念及最新教

学研究成果，开展多元合作，不断提升国际影响力。



图：建行大学成立仪式

建行大学将校门敞开，为政府机构、高校、企业和社会赋能，与学校共建共享实习实训基地、为学生提供实习机会，借助大数据实验室、产品创新实验室等，让数据互联互通，实现教育和产业统筹融合；启动“金融普及”行动，与高校合作开展“金智惠民”培训，已在全国开办“乡村振兴”“税务筹划”“金融科技”等不同主题的金智惠民培训 538 期，他们中有民营企业家、普通农户、有公务员、有普通工薪阶层，有扶贫干部。建行大学将金融政策解读、理财产品风险、普惠金融工具应用等金融知识送到他们身边，让金融的力量变得更加温暖。

关于本进展更多内容请参阅：

http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/newsv3/20181217_1545026758.html

案例：村支书、小农户走进了“建行大学”的课堂

2018 年 8 月“建行大学”启动了“金智惠民”工程，重点为小微企业主、个体工商户、扶贫对象、涉农群体、基层乡镇扶贫干部等普惠金融群体开展培训。

黄正华当了福建省武夷山市星村镇黄村十二年的村支部书记，他和茶叶、茶

农打了一辈子交道,让他没想到的是,离开学校这么多年再次回到校园是因为“建行大学”的金智惠民工程。

“这些年茶叶品质提高了,茶农的收入也增加了。但是要真正实现乡村振兴和产业转型升级,一定需要金融来作支撑。但我们长期在农村,对金融了解并不多,没有机会也没有渠道接受金融教育。”黄正华说,“第一次听说‘建行大学’,我没想到建行还有大学,更没想到建行大学能给我们这些村支书提供走进厦门大学、接受普惠金融培训的机会。”



图：建行大学分校在陕西省扎实开展“金智惠民 情系万家”系列培训，将金融知识送进建筑工地

案例：创新马拉松

2018 年,建行组织开展“中国建设银行首届创新马拉松活动”,探索形成建行特色创新孵化长效机制,致力于解决客户迫切需求,349 项创新方案应运而生。

长沙、广州、深圳三场“48 小时加速孵化”活动中,450 名创客、百余名内外部专家评委及导师,围绕 75 个创新方案的商业计划书展开思维碰撞。对创新方案和加速孵化产生的产品原型等成果进行了多次优化,使之不断完善。长沙

的湘水岳麓、广州的碧海蓝天、深圳的邃密夜空见证了创客们全力谋划、打造建行未来产品和服务的激情与决心，记录了创客们为实现梦想而努力拚搏的不倦身影。

目标 9：建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新

目标 12：采用可持续的消费和生产模式

3.严控金融风险

2018 年，建行持续深化全面主动风险管理，将风险防控与建行发展战略相契合，与建行传统业务比较优势和住房租赁、金融科技、普惠金融等创新领域优势相结合。着力探索协同控险机制，提升主动识别能力；实施风险预警监测，提升主动防范能力；强化风险工具箱运用，提升主动控制能力；完善风险处置管理，提升主动化解能力；夯实基础管理，提升主动管理能力。着力做好重点业务支持保障，提升价值创造能力，向“国内最佳，国际一流”的现代商业银行风险管理目标稳步推进。

合规是建行所有员工的共同责任，我们确立“全员主动合规”“合规创造价值”理念，在全行推行诚信与正直的职业操守和价值观念，培育富有持续竞争力和建行特色的合规文化，并将其融入企业文化建设全过程，为建行业务经营和效益增长提供安全有效的保障。

完善员工违规惩戒制度，制定《中国建设银行员工行为管理办法（2018 年版）》，向全行员工发布《员工合规必读（2018 年版）》，包含合规理念、员工禁止性规定与金融犯罪、员工典型违法违规案例三大板块，向全行员工提供了依法合规的指南，进一步宣导合规理念、加强警示教育。强化廉洁合规教育，制定《中国建设银行党员领导干部述责述廉办法》，进一步强化对领导干部的监督管理。畅通违规问题线索举报渠道，内外部组织机构和人员可通过信函、网上举报、电子邮件、传真、电话等形式，对我行有关组织机构及其工作人员检举控告。

强化合规刚性约束。健全反洗钱制度，推动反洗钱管理规定融入业务制度和流程。优化反洗钱相关系统，采用集团分析和数据挖掘等功能，进一步提升监测

模型和数据的准确性和完整性；在原有名单监控功能基础上，上线推广新一代反洗钱清单监测系统，进一步优化大额交易报告和可疑交易分析；健全反洗钱风险评估体系，通过系统进行产品、机构的洗钱风险评估和定期重检工作；优化各业务系统反洗钱相关功能，完善客户身份信息质量；对于高风险业务管理，进一步强化对业务洗钱风险的事前管理，通过介入规章制度印发前的审查及时有效开展风险提示，提高系统洗钱防范能力。有力支持了反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制建设，为有效防控金融风险，维护经济金融安全，促进社会公平正义发挥了积极作用。

关于风险合规详细内容请参阅《中国建设银行股份有限公司 2018 年年报》

4.参与社区发展

我们以金融工作者的专业和专注,更以社会工作者的热情和担当,深入研究、参与社会难点问题,立足搭建共建共享公益平台,通过“带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益、融合业务做公益”,帮助更多需要帮助的人,为社会注入新的正能量。

劳动者港湾



促进网点服务资源开放共享,增强网点服务社会能力,是我们在丰富和延伸金融普惠中的另一项关注重点并以创新的方式付诸行动。2018 年 8 月,建行宣布在全行营业网点设立“劳动者港湾”,覆盖

37 家一级分行、868 家二级分支行和全部对外营业的网点。

服务人群。重点为环卫工人、出租车司机、交通警察、城管、快递员、志愿者等户外工作者,老弱病残孕、走失儿童、考生等需要特殊关爱的群体以及其他有需求的社会公众提供多种便民惠民服务。



图：为户外劳动者加热饭菜

服务设施。在营业网点,我们配备了卫生间、饮水机、休息桌椅、图书、Wi-Fi、

手机充电器、点验钞机、老花镜、雨具、急救箱等基础服务设施，同时根据营业网点的实际情况配备轮椅、无障碍坡道、盲文业务指南等无障碍服务设施和母婴室、婴儿车、微波炉等人文关爱服务设施，打造劳动者的“歇脚地”、“加油站”、“充电桩”、“暖心窝”，为大家带来休息的温暖港湾。



图：为户外劳动者提供金融知识

服务内容。“劳动者港湾”不仅提供临时休息、走失儿童关怀、失物招领等基本惠民服务，同时也结合地域特征、业务特色、客群特点等因素开展旅游咨询服务、外语、手语等语言类服务，并积极引入工商、铁路、善融商务扶贫类和书店等第三方机构服务资源，不断增强网点服务社会能力。



图：为走失儿童找到家人

“建行不仅为社会提供金融服务，现在还为普通劳动者提供了真诚、贴心的

帮助，“劳动者港湾”就是幸福之家！”

——出租车司机代表

“以前从来没想过有一天，环卫工人穿着环卫服，就像回到家一样坐在宽敞明亮的‘劳动者港湾’喝水、吃饭，手机没电了可以充电，我们还可以阅读各类报刊杂志。让我们真正感受到了爱心、贴心、细心和暖心。‘劳动者港湾’真的是我们环卫工人一个幸福的港湾。”

——环卫工人代表

“‘劳动者港湾’非常不错。建行专门推出了‘劳动者港湾’APP，可以定位最近的港湾在什么地方。工具箱、医药包等物件儿都是快递员特别需要的。在‘劳动者港湾’都可以找到，非常贴心。”

——快递员代表



图：在“劳动者港湾”发布仪式上，出租车司机代表发表感言

当共享思维指向公共服务、指向善意的流转，并加之妥善管理，共享的精神才被真正抽丝剥茧地显现出来。

“累了能歇脚，渴了能喝水，没电能充电，饭凉能加热。”——这是“劳动者港湾”的初衷，就好像一位热心街坊在招呼疲惫的邻人，也许没有响亮的口号，

却正是你急需的温暖。在我们过往的印象中，银行给人的感觉总是“高冷范儿”的，仿佛大门只向办理业务的客户敞开，而今建行的“劳动者港湾”开启了银行网点的“破冰之旅”，在日渐寒冷的时节，为劳动者们提供一个可以端坐在桌子前吃顿热午饭的空间，令他们感到踏实、温暖，也感到了社会对每一位平凡而努力的劳动者的尊重。

——《三联生活周刊》



图：为户外劳动者添加热水

“劳动者港湾”虽然只是在城市中建立的一个个小小空间，但是它打破了职业界线、环境界线，实现开放与共享，努力创造尊重劳动者，热爱生活的友好氛围，体现的是先进的现代思想观念。

“劳动者港湾”使崇尚劳动、关心劳动者蔚然成风，营造了良好社会氛围，弘扬了社会正能量。在为建设银行“劳动者港湾”点赞的同时，我们也期待越来越多的“港湾”涌现出来，共行大爱之美，让城市里的每一个劳动者更有获得感、幸福感，共享城市发展的成果。

——新华网评论



图：为户外劳动者提供歇息之处



图：与户外劳动者共度的温馨时刻

“蓝精灵”项目

南京分行把公益活动与建行员工的教育实践相结合，将“书香建行”“阳光书架”“蓝马甲”（“蓝精灵”）融入“劳动者港湾”。截至 2018 年末，南京市大部分网点内均配置爱心座椅、饮水机、急救箱等服务设施，环卫工人、交巡警、快递小哥等户外劳动者能够及时饮水和休息。

分行员工还开展了贫困学生帮扶活动、市民金融知识普及活动，组织“蓝马甲”志愿者团队在南京各大景点开展环保公益活动。此外，通过“书香建行”全民阅读特色活动，打造共享图书漂流点，营造读书氛围，传递文化的力量。



图：“书香建行”阳光书架爱心活动

关于劳动者港湾更多内容请参阅：

http://biz.ifeng.com/a/20180831/45147711_0.shtml

https://mp.weixin.qq.com/s/t-Cd5sf4M_5NRWhMCmkYvA

管好、用好每一笔捐赠款是我们的职责。建行制定全流程管理的公益捐赠管理办法。从项目可行性分析、项目实施、项目宣传、项目监督审计等方面都做了详细规定。2018，建行公益捐赠总额 8,941 万元。其中，用于定点扶贫村帮扶项目 6,188 万元。此外，还着重实施了多个长期公益项目，如建行希望小学、高中生成长计划、母亲健康快车、英模母亲等。其中建行希望小学自 1996 年至今已持续 22 年之久。

主要公益项目实施情况请参阅社会绩效-社区投资

母亲健康快车

2018 年 5 月 14 日，我们的志愿者服务队抵达贵州省铜仁市，翻山越岭，走访母亲健康快车及项目受益者。

热情能干的小陈夫妇为远方的客人摆上了自家腌制的小吃，泡上特制的香茶，向志愿者说起她与母亲健康快车的渊源——那是小陈第二次怀胎，七个月的时候出现紧急情况，前位胎盘病情凶险，是母亲健康快车从死神手里抢回了她……小陈夫妇说，如果没有母亲健康快车，这个家就没了，更没有今天的甜蜜生活。

8 年来，建行已捐赠 357 辆母亲健康快车，遍及 23 个省、区、市贫困县乡及老挝、柬埔寨两国。迄今已有 69.28 万人接受义诊咨询，109.11 万人健康普查，共 216.1 万人从中获益。此外，“母亲健康快车”为项目所在地培训基层工作人员 31.26 万人，救助转诊危重病人 3.58 万人，运送孕产妇 2.87 万人，促进了项目实施地妇幼健康水平的提高。

目标 3：确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉

目标 5：实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能

十年筑梦 一起成长

光阴荏苒，岁月如梭。建行始终关心着同学们的生活，关注着他们的成长。2017 年 10 月，我们通过手机银行、微信银行等渠道，面向 9 万名曾因“成长计划”受益的学子，发出了“同学，建行公益在寻找你！”的信函。

在浙江大学求是园实验室，如今的博士生谢沛乐同学凝神观察试剂瓶中的变化，整洁的实验室就是他攻克科研堡垒的战场。“当建行的工作人员几经波折联

系到我时，10 年前的那股温暖气息依旧氤氲心头，我的内心久久不能平静。”曾经的受助学生、如今的建行新疆分行员工热依汗·阿迪力表示，成长就是慢慢长大，懂得付出的意义，知道担当的力量。

“公益项目的实施助人育己，广大员工在参与项目中也受到了教育和感悟，增强了对建行的自豪感、归属感和对社会的责任感。”

——员工代表刘彩桥

关于本案例更多内容请参阅：

http://www.ccb.com/cn/ccbtoday/news/20180417_1523949853.html

目标 4：确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会

建行志愿者公益行支教活动

2018 年 9 月 25 日至 28 日，中国建设银行和中国青少年发展基金会共同举办了建行希望小学支教公益行，20 名志愿者及媒体分赴陕西省安康市 5 个乡村小学开展支教活动。志愿者们将天文地理、科学实验、音乐绘画和文体知识带给孩子们。

活动期间，志愿者们还在安康市分行营业部参加建行“劳动者港湾”志愿者服务活动，倾听环卫工人、快递小哥畅谈对港湾的热爱之情，一位退休老人还专门写来感谢信，表达敬意；在汉滨高级中学，志愿者与建行“高中生成长计划”受奖励学生代表交流，感受他们坚强成长、永不放弃的向上精神，鼓励他们努力学习、成长成才；在岚皋县蜡烛村，志愿者参加“母亲健康快车”义诊活动，倾听县卫生院长讲述洪水灾害中健康快车冒着山体塌方险境护送两名临产母亲，最终母子平安的感人故事，真实感受着建行母亲健康快车“爱心车”“救命车”和

“流动医院”的深意。



图：建行各级机构的 20 名志愿者分赴陕西安康市五个乡村小学开展支教活动

目标 1：在全世界消除一切形式的贫困

目标 4：确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会

三、社会责任绩效

(一) 经济绩效

经济绩效	2018	2017	2016
资产总额 (万亿元)	23.22	22.12	20.96
净利润 (亿元)	2,556.66	2,436.15	2,323.89
平均资产回报率 (%)	1.13	1.13	1.18
加权平均净资产收益率 (%)	14.04	14.80	15.44
全球范围营业机构 (个)	14,977	14,920	14,985
上缴税收 (亿元)	586.66	619.39	802.94
每股社会贡献值 (元)	2.88	2.74	2.73
跨境人民币结算量 (万亿元)	2.76	2.05	2.53
基础设施行业领域贷款新增 (亿元)	1,021.64	4,612.97	1,883.71
涉农贷款余额 (亿元)	17,646.50	17,650.87	16,939.68
新农村建设贷款余额 (亿元)	148.63	305.85	568.38
银保监会“两增”口径普惠金融贷款余额 (亿元)	6,310.17	4,185.02	3,365.22
银保监会“两增”口径普惠金融贷款客户数 (万户)	119.19	71.45	36.58
个人住房贷款余额 (亿元)	47,535.95	42,130.56	35,856.44
公积金个人住房贷款 (亿元)	22,103.06	20,489.92	18,534.89
保障性住房项目开发贷款余额 (亿元)	1,313.22	578.30	355.02
棚户区改造贷款余额 (亿元)	1,199.52	453.30	164.11
向供应商付款金额 (亿元)	48.82	41.85	41.42
公益捐赠支出 (万元)	8,941	7,786	7,442
其中：定点扶贫捐赠 (万元)	6,188	4,981	4,290

(二) 环境绩效

绿色贷款情况	2018	2017	2016
绿色贷款余额 (亿元)	10,422.60	10,025.21	8,892.21
折合减排标准煤 (万吨)	3,011.71	2,800.46	2,633.15
减排二氧化碳当量 (万吨)	6,926.12	6,305.09	5,958.84
减排 COD (万吨)	29.63	23.64	20.29
减排氨氮 (万吨)	3.87	3.14	2.39
减排二氧化硫 (万吨)	24.73	26.78	18.86
减排氮氧化物 (万吨)	3.96	4.77	3.49
节水 (万吨)	123.06	119.87	103.88

温室气体排放情况	2018	2017
温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨）	261,547.00	277,449.13
每位雇员温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨/人）	7.38	8.01
直接排放（范畴 1）（吨）	17,518.07	18,576.91
天然气	7,258.00	7,727.66
液化石油气	214.05	142.32
煤	1.58	1.58
公司车队	7,092.32	8,447.70
柴油	2,952.12	2,257.65
间接排放（范畴 2）（吨）	244,028.93	258,872.22
外部购电	244,028.93	258,872.22

注：

- 1.环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公场所及37家一级分行本部办公场所。
- 2.雇员人数统计范围仅包括总行及37家一级分行本部雇员人数之和。
- 3.基于本集团业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。
- 4.由于当地电网基准线排放因子暂未公布，西藏分行外购电力所产生的温室气体排放暂未包含在披露范围内。
5. 2017年报告中披露的煤消耗量包含了总行、一级分行及部分二级分行消耗量，经调整为总行及一级分行消耗量。

废弃物情况	2018	2017
无害废弃物（吨）	371.47	391.50
废弃电子信息产品（吨）	173.67	288.29
废弃交通工具（吨）	188.43	3.96
废弃电池（吨）	2.19	6.51
废弃办公用品（吨）	7.18	92.74
全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）	0.010	0.011
有害废弃物（吨）	20.58	40.29
废弃硒鼓墨盒（吨）	20.58	40.29
全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）	0.001	0.001

注：

- 1.本集团运营涉及的无害废弃物类型主要包括废弃电子信息产品、废弃办公用品及废弃交通工具。
- 2.废弃电子信息产品主要包含微机主机、显示器、笔记本电脑、打印机及服务器。
- 3.废弃电池仅包含干电池，不包含蓄电池。
- 4.废弃办公用品仅包含签字笔、曲别针及订书针。

能源及水消耗情况	2018	2017
能源消耗 (兆瓦时)	446,323.04	483,337.67
直接能源消耗 (兆瓦时)	78,505.55	83,358.79
天然气 (兆瓦时)	37,118.44	39,520.35
液化石油气 (兆瓦时)	965.67	642.06
煤 (兆瓦时)	4.65	4.65
柴油 (兆瓦时)	11,703.93	10,234.43
汽油 (兆瓦时)	28,712.86	32,957.30
间接能源消耗 (兆瓦时)	367,817.49	399,978.88
外部购电 (兆瓦时)	367,817.49	399,978.88
全年每位雇员能源消耗总量 (兆瓦时/人)	12.60	13.95
耗水量 (吨)	2,280,545.68	2,049,524.54
全年每位雇员市政自来水耗用量 (吨/人)	64.36	59.15

注:

- 1.本集团主要能源消耗来源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。
- 2.能源消耗量数据是根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2008)》提供的转换因子进行计算。
- 3.本集团主要水资源消耗统计范围包括市政供水、中水及饮用水。

纸张消耗情况	2018	2017
总耗纸量 (吨)	2,277.20	2,861.27
办公用纸 (吨)	1,730.00	2,529.76
柜面用纸 (吨)	547.20	331.51
全年每位雇员纸张耗用量 (吨/人)	0.06	0.08

注:

- 1.办公用纸仅统计A3及A4复印纸。
- 2.柜面用纸仅统计分行用量最多的3类纸。

低碳运营情况	2018	2017
离柜账务性交易量占比 (%)	99.23	99.19
电子渠道金融交易迁移率 (%)	92.66	93.57

(三) 社会绩效

员工情况	数量	占比	其中女性人数	其中男性人数
员工总人数 (人)	345,971	100%	188,307	157,664
另有劳务派遣用工 (人)	3,937	--	1,927	2,010
少数民族员工	19,138	5.53%	--	--
新进员工	12,234	3.54%	--	--

外籍员工	763	0.22%	420	343
按性别划分				
男性员工	157,664	45.57%	--	--
女性员工	188,307	54.43%	--	--
按年龄划分				
30 岁以下 (人)	77,033	22.27%	--	--
31 岁-40 岁 (人)	88,190	25.49%	--	--
41 岁-50 岁 (人)	129,481	37.43%	--	--
51 岁-59 岁 (人)	51,076	14.76%	--	--
60 岁以上 (人)	191	0.05%	--	--
按地区划分				
长江三角洲 (人)	51,641	14.93%	29,180	22,461
珠江三角洲 (人)	43,618	12.61%	22,839	20,779
环渤海地区 (人)	57,478	16.61%	30,978	26,500
中部地区 (人)	77,865	22.51%	41,313	36,552
西部地区 (人)	65,625	18.97%	35,773	29,852
东北地区 (人)	35,116	10.15%	18,962	16,154
总行 (人)	13,643	3.94%	8,770	4,873
海外 (人)	985	0.28%	492	493

员工接受培训情况	2018	2017	2016
现场培训			
一级分行行级和总行部门级 (人次)	483	872	964
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级 (人次)	29,312	30,685	29,413
业务经理级及以下 (人次)	1,275,556	1,460,816	1,550,351
网络培训			
一级分行行级和总行部门级 (人)	253	334	384
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级 (人)	8,023	9,336	10,112
业务经理级及以下 (人)	299,408	321,019	337,127

员工流失情况	2018	2017	2016
按年龄划分			
25 岁以下 (%)	5.9	6.6	5.0
26 岁-35 岁 (%)	6.1	4.8	4.3
36 岁-45 岁 (%)	2.0	1.1	1.1
46 岁-54 岁 (%)	0.6	0.5	0.4
55 岁以上 (%)	0.2	0.2	0

按地区划分			
长江三角洲 (%)	3.7	5.0	4.0
珠江三角洲 (%)	2.3	2.5	3.1
环渤海地区 (%)	1.6	1.5	1.4
中部地区 (%)	1.8	1.5	1.7
西部地区 (%)	1.9	2.0	1.7
东北地区 (%)	1.2	1.0	0.8
总行 (%)	7.5	8.1	6.1
海外 (%)	9.1	10.7	9.2

注：

- 1.总行包含总部、信用卡中心、客户服务中心、直属中心及培训中心。
- 2.按年龄划分统计数据暂不包括外籍员工。

员工工伤情况	2018	2017	2016
因公死亡人数 (人)	4	8	4
因公死亡比率 (%)	0.001	0.002	0.001
因工伤损失工作日数 (天)	15,889	13,676	13,573

供应链管理情况	2018	2017	2016
长江三角洲供应商数量 (个)	518	448	388
珠江三角洲供应商数量 (个)	294	261	230
环渤海地区供应商数量 (个)	1,867	1,614	1,393
中部地区供应商数量 (个)	87	83	62
西部地区供应商数量 (个)	52	42	36
东北地区供应商数量 (个)	34	30	29
本地供应商采购支出占比 (%)	99.92	99.47	99.49
采购合同履约率 (%)	100	100	100
外聘专家参与率 (%)	4.23	2.72	9.18
开展供应商社会责任培训次数 (包括约谈及业务交流) (次)	30	29	28

客户满意度	2018	2017	2016
个人客户总体满意度 (%)	81.0	78.7	76.9
对公客户总体满意度 (%)	93.8	93.2	93.3

服务渠道建设情况	2018	2017	2016
网上银行用户数量 (万户)	31,256	27,675	24,162
电话银行客户数量 (万户)	33,649	28,882	24,196
手机银行用户数量 (万户)	30,954	26,638	22,321

微信银行绑定用户数量 (万户)	6,443	4,956	3,623
自助银行数量 (个)	28,238	29,046	27,872
自动柜员机数量 (ATM) (个)	92,225	97,007	97,534
智慧银行 (个)	10	12	12
设置轮椅通坡道营业网点 (个)	10,056	9,000	8,164
设置爱心窗口网点数量 (个)	13,923	13,158	12,964
设置“劳动者港湾”网点数量 (个)	14,307	--	--

社区投资情况

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2018 年末
支持建行希望小学	中国青少年发展基金会	1,186万元	1996-至今	援建45所希望小学, 配备图书室、电脑室、运动场, 资助培训教师近800人次, 组织120名师生参加北京夏令营
建设未来--中国建设银行资助高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.44亿元	2007-至今	发放1.44亿元资助款, 资助高中生9.15万人次
“母亲健康快车”中国建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,400万元	2011-至今	购置357辆母亲健康快车, 在新疆、西藏、甘肃、青海等23个省、区贫困乡县投入使用
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000万元	2007-至今	发放5,060万元资助款, 资助英模母亲(妻子) 1.8万人次
情系西藏-中国建设银行与中国建投奖(助) 学金	中国扶贫基金会	350万元	2007-至今	发放253万元资助款, 资助西藏地区贫困学生 1,210人次
“积分圆梦·微公益”	中国青少年发展基金会、中国文艺基金会、中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心	600万元	2012-至今	捐建115所“快乐音乐教室”, 培训乡村音乐艺术教师, 建设中国青年志愿者协会及团中央青年志愿者行动指导中心“青年之家”
“善心慧思”爱心助学行动	中国建设银行青年志愿者协会、各分支机构所在地团委	300万元	2016-至今	为5,000余名贫困地区学生捐资捐物, 组织贫困地区150余名师生参加夏(冬) 令营活动

四、独立鉴证报告



普华永道

2019/SH-0115

(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国建设银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国建设银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2018 年度社会责任报告执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》、以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）编制 2018 年度社会责任报告是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

董事会还负责设定贵行社会责任绩效和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题。

我们的独立性与质量控制

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

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2019/SH-0115

(第二页, 共三页)

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

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对 2018 年度社会责任报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2018 年度社会责任报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。

在我们的工作范围内, 我们仅在贵行总行层面以及下列国内分行开展工作:

- 天津市分行
- 贵州省分行



普华永道

2019/SH-0115

(第三页，共三页)

我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中的信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对社会责任报告中的绩效信息实施分析程序，选取样本实施检查和重新计算；
- 4) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何可能对贵行根据 ESG 报告指引以及《GRI 可持续发展报告标准》和上交所指引编制的 2018 年度社会责任报告造成重大影响的事项。

使用限制

本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。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海市
2019年3月27日

五、附录

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》索引

环境层面	指标编号	指标内容	备注
排放物	A1	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	绿色发展
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	环境绩效
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度	环境绩效
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	环境绩效
	A1.4	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	环境绩效
	A1.5	描述减低放量的措施及所得成果	绿色发展
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果	绿色发展
能源使用	A2	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策	绿色发展
	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	环境绩效
	A2.2	总耗水量及密度	环境绩效
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	绿色发展
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	坚持绿色运营
	A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	不适用
环境和天然气	A3	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	绿色发展
	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	绿色发展
社会层面	指标编号	指标内容	备注
雇佣	B1	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：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	支持员工成长
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	社会绩效
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	社会绩效
健康与安全	B2	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。	支持员工成长
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	社会绩效
	B2.2	因工伤损失工作日数	社会绩效

	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	支持员工成长
发展及培训	B3	要求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	支持员工成长
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	社会绩效
	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	社会绩效
劳工准则	B4	有关防止童工或强制劳工的：(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	支持员工成长
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	支持员工成长
	B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤	不适用
供应链管理	B5	管理供应链的环境及社会风险政策	坚持绿色运营
	B5.1	按地区划分的供货商数目	社会绩效
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	坚持绿色运营
产品责任	B6	提供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	保障客户权益
	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	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	社会绩效 保障客户权益
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	坚持稳健运营
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
	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	保障客户权益
反贪污	B7	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	严控金融风险
	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	未来采用
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	严控金融风险
社区投资	B8	有关以小区参与来了解运营所在小区需要和确保其业务活	参与社区发

		动会考虑小区利益的政策	展
	B8.1	专注贡献范畴	参与社区发展
	B8.2	在专注范畴所动用资源	社会绩效

全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI STANDARD）内容索引

编号	GRI 标准内容	备注
102-1	组织名称	关于我们
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于我们
102-3	总部位置	关于我们
102-4	经营位置	关于我们
102-5	所有权与法律形式	报告说明
102-6	服务的市场	关于我们
102-7	组织规模	关于我们
102-8	关于员工和其他工作者的信息	报告说明
102-9	供应链	坚持绿色运营
102-10	组织及其供应链的重大变化	坚持绿色运营
102-11	预警原则或方针	风险合规
102-12	外部倡议	SDGs
102-13	协会成员资格	关于我们
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	责任管理
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	责任管理
102-18	管治架构	管理架构与进展
102-19	授权	管理架构与进展
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	管理架构与进展
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	利益相关方参与 实质性议题分析
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
102-23	最高管治机构的主席	公司治理
102-24	最高管治机构的提名和甄选	参见年报
102-25	利益冲突	参见年报
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	管理架构与进展
102-27	最高管治机构的集体认识	责任管理
102-28	最高管治机构的绩效评估	参见年报
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	实质性议题分析

102-30	风险管理流程的效果	管理架构与进展
102-31	经济、环境和社会议题的评审	实质性议题分析
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	管理架构与进展
102-33	重要关切问题的沟通	实质性议题分析
102-34	重要关切问题的性质和总数	责任管理
102-35	报酬政策	参见年报
102-36	决定报酬的过程	参见年报
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
102-38	年度总薪酬比率	参见年报
102-39	年度总薪酬增幅比率	参见年报
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方参与
102-41	集体谈判协议	尚未披露
102-42	利益相关方的识别和遴选	利益相关方参与
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方参与
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方参与
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	公司治理参见年报
102-46	界定报告内容和议题边界	实质性议题分析
102-47	实质性议题列表	实质性议题分析
102-48	信息重述	报告说明
102-49	报告变化	报告说明
102-50	报告期	报告说明
102-51	最近报告日期	报告说明
102-52	报告周期	报告说明
102-53	有关本报告问题的联系人信息	报告说明
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
102-55	GRI 内容索引	GRI 索引
102-56	外部鉴证	外部鉴证
103-1	对实质性议题及其边界的说明	实质性议题分析
103-2	管理方法及其组成部分	实质性议题分析
103-3	管理方法的评估	实质性议题分析
201-1	直接产生和分配的经济价值	责任闪亮 2018
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色发展
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	支持员工成长
201-4	政府给予的财政补贴	尚未披露
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	尚未披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	尚未披露
203-1	基础设施投资和支持性服务	责任闪亮 2018

203-2	重大间接经济影响	责任闪亮 2018
204-1	向当地供应商采购支出的比例	社会绩效
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	未来采用
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	合规运营
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	尚未披露
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
301-1	所用物料的重量或体积	环境绩效
301-2	所使用的回收进料	不适用
301-3	回收产品及其包装材料	不适用
302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效
302-2	组织外部的能源消耗量	环境绩效
302-3	能源强度	环境绩效
302-4	减少能源消耗量	环境绩效
302-5	降低产品和服务的能源需求	环境绩效
303-1	按源头划分的取水	不适用
303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303-3	水循环与再利用	环境绩效
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	开展绿色信贷
304-3	受保护或经修复的栖息地	开展绿色信贷
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	不适用
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	环境绩效
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	环境绩效
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	环境绩效
305-4	温室气体排放强度	环境绩效
305-5	温室气体减排量	环境绩效
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未来采用
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	未来采用
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	环境绩效
306-3	重大泄漏	不适用
306-4	危险废物运输	不适用
306-5	受排水和/或径流影响的水体	不适用
307-1	违反环境法律法规	不适用
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	坚持绿色运营

308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	坚持绿色运营
401-1	新进员工和员工流动率	雇佣
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	支持员工成长
401-3	育儿假	支持员工成长
402-1	有关运营变更的最短通知期	尚未披露
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	尚未披露
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	支持员工成长
403-3	从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	不适用
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	支持员工成长
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	支持员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	支持员工成长
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	支持员工成长
405-1	管治机构与员工的多元化	雇佣
405-2	男女基本工资和报酬的比例	尚未披露
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	尚未披露
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	尚未披露
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	尚未披露
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	尚未披露
413-1	有当地社区参与影响评估和发展计划的运营点	尚未披露
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	坚持绿色运营
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	不适用
415-1	政治捐赠	尚未披露
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	不适用
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	保障客户权益
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	尚未披露
417-3	涉及市场营销的违规事件	尚未披露
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	保障客户权益
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	无

联合国《2030 年可持续发展议程》

- 目标 1.在全世界消除一切形式的贫困
- 目标 2.消除饥饿，实现粮食安全，改善营养状况和促进可持续农业
- 目标 3.确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉
- 目标 4.确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会
- 目标 5.实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能
- 目标 6.为所有人提供水 and 环境卫生并对其进行可持续管理
- 目标 7.确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源
- 目标 8.促进持久、包容和可持续的经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作
- 目标 9.建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新
- 目标 10.减少国家内部和国家之间的不平等
- 目标 11.建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区
- 目标 12.采用可持续的消费和生产模式
- 目标 13.采取紧急行动应对气候变化及其影响*
- 目标 14.保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展
- 目标 15.保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续管理森林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，遏制生物多样性的丧失
- 目标 16.创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构
- 目标 17.加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系