

中国建设银行股份有限公司

2023 年社会责任报告

【环境、社会及管治报告】

2024 年 3 月



目录

| | |
|-------------------------------|----|
| 报告说明 | 3 |
| 董事长致辞 | 4 |
| 2023 亮点聚焦 | 7 |
| 专题：砥砺前行 喜迎建行七十载 | 9 |
| 战略篇：勇担现代化使命 践行新金融担当 | 11 |
| 科技金融 汇聚创新动能 绿色金融 探索绿色未来 | 11 |
| 普惠金融 改善百姓福祉 养老金融 护航幸福晚年 | 12 |
| 数字金融 拓展服务优势 聚焦重点 服务经济向好 | 15 |
| 赋能员工 打造人才高地 | 16 |
| 实践篇：深化新金融行动 推动高质量发展 | 17 |
| 打造创新引擎 赋能科技强国 | 17 |
| 服务小微企业 增强发展活力 | 21 |
| 振兴美丽乡村 助推共同富裕 | 24 |
| 阔步前行“碳”路 应对气候变化 | 30 |
| 恪守人民至上 共筑美好生活 | 34 |
| 2023 年关键绩效 | 56 |
| 社会认可 | 62 |
| ESG 披露 | 64 |
| （一）管治 | 64 |
| （二）环境 | 68 |
| （三）社会 | 73 |
| 独立鉴证报告 | 89 |

报告说明

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

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

| | |
|---------------|---|
| 报告编制依据 | 本报告根据香港交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），上海证券交易所《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》编写。同时满足国家金融监管总局《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和《银行业保险业绿色金融指引》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。 |
| 报告保证方法 | 安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对本行根据香港交易所 ESG 报告指引、上交所指引的披露要求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本行公共关系与企业文化部，电子版报告可在本行网站下载。报告以中文编写，附英文、繁体文本，若有差异以简体中文版本为准。 http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html |
| 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 |
| 延伸阅读 | 如需获取更多本行环境、社会及治理（ESG）信息，可登陆以下网址查询 http://www1.ccb.com/cn/group/esg/index.html |

董事长致辞

全面履行企业社会责任 做好金融五篇大文章

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，建设银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻落实中央金融工作会议精神，坚守“金融报国、金融为民、金融向善”信念，努力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，在助力加快建设金融强国和助推经济社会高质量发展的新征程上初心如磐、笃定前行，以国有大行的责任与担当向全社会交出了一份满意的答卷。一年来，建设银行在社会责任实践中走出了一条以义取利的道路，不仅值得每一位建行人骄傲和自豪，也收到了社会各界广泛肯定与好评，2023 年建设银行荣获最佳社会责任银行等 30 余项境内外社会责任重要荣誉，明晟（MSCI）ESG 评级也跃升至 AA 级。

汇聚“科技金融”新动能。建设银行着力破解科创企业融资难题，迭代升级“不看砖头看专利”评价体系，创新打造科技金融“价值”（VALUE）服务体系，开启科技与金融的双向奔赴。通过持续完善“科企融资链”产品、用好“科创评价”体系，为创新能力强、市场潜力大的科技型企业特别是突破“卡脖子”关键技术的企业，提供全链条、全周期、多元化的金融服务。依托不断完善的科技金融服务体系，科技贷款余额突破 1.5 万亿元，战略性新兴产业贷款余额突破 2.2 万亿元，为国家技术创新进步及科技型企业发展注入金融动能，助推实现高水平科技自立自强。

开拓“绿色金融”新未来。建设银行将绿色理念融入发展战略、经营管理和企业文化，打造涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色基金、绿色投资的多元化服务体系，持续擦亮绿色生态底色。践行“绿色资产负债表”理念，加快推动碳金融基础设施建设，强化产品与服务创新，推进绿色与基建、普惠、乡村振兴协同发展。在“绿水青山”转化成“金山银山”的道路上积极探索，绿色贷款余额超 3.88 万亿元，折合减排二氧化碳当量超 1.73 亿吨，有力支持国家“双碳”战略落地。

拓展“普惠金融”新内涵。建设银行聚焦普惠群体金融服务痛点，围绕“数字、平台、生态、赋能”发展理念，持续升级“惠懂你”4.0 平台服务与生态，实现从“供给思维”向“需求思维”转变，扎实推进普惠金融高质量发展，普惠金融贷款余额突破 3 万亿元，成为市场上普惠金融供给量最大的金融机构。用“村链工程”链接千镇万村，以“强县做强行”加强经济强县金融服务，以共享连接生态，以普惠润泽乡村。深化数字普惠模式，与乡村振兴协同发力，切实解决小微企业、民营企业和“三农”融资难、融资贵等问题。深耕住房金融优势领域，积极支持居民刚性和改善性住房需求，推动房地产市场平稳发展，助力百姓实现安居梦想。

展现“养老金融”新担当。建设银行推进养老金融服务体系建设，打造“健养安”养老金融服务品牌，更好满足日益多元化的养老金融需求，以金融之力守护幸福“夕阳红”。推广“城市更新+养老”“企业+养老”模式，形成“以房养老”特色优势。打造一站式养老解决方案，推进社保卡攻坚工程，加大第三支柱服务创新，扩大个人养老金资金来源。持续做好线上线下渠道的适老化改造，开展养老金融特色网点建设，提供线上渠道关怀模式、长辈模式等，增强老年人金融服务获得感。

取得“数字金融”新突破。建设银行加快数字化转型，重塑银行服务模式，提升创新成果转化质效，为实体经济提供更多便利化产品服务。通过数字化手段为普惠客群从“千人一面”到“千人千面”找到路径，构建梯度式产品供给体系，不断满足人民群众金融服务需求和保护客户数据隐私安全。强化业务赋能，持续推动技术产品化、平台化、服务化改造，加快数业融合、技业融合，提高数字化供给能力和生态化链接能力，提升数字化经营转化效率。“建行云”打造内外赋能的云端生态，“方舟计划”刷新 AI 落地“进度条”，以信息化数字化赋能实体经济、防范化解风险。

彰显“人民至上”新风范。建设银行始终关注民生，让金融归于本源、反哺社会，以“建行生活”连接起民生消费供需两端，与手机银行共同构建“双子星”生态体系，让普罗大众都能享受到现代金融的甘甜。以“劳动者港湾+”的便民

利民服务传递金融温度，以“金智惠民”、云端课堂促进知识传播。积极以公益回馈社会，持续实施长期公益项目、创新开展网络公益活动、广泛开展志愿服务，全年对外捐赠 1.33 亿元。

行而不辍，未来可期。2024 年恰逢建设银行成立 70 周年，我们将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，肩负起助推经济社会高质量发展的使命，将社会责任战略和 ESG 理念根植于发展战略、经营管理、客户服务和产品创新。我们将坚定走好中国特色金融发展之路，不断增强“三个能力”，奋力做好“五篇大文章”，自觉当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，在服务社会的美好事业中乘风破浪、砥砺前行，以优异成绩献礼共和国 75 华诞！

张金良

董事长

中国建设银行股份有限公司

2023 亮点聚焦

共享多元价值

在全球拥有 **37 万名** 员工，**1.4 万个** 机构

为 **4.63 亿** 个人客户提供优质手机银行服务

1.4 万个 网点提供普惠金融专业服务

1.38 万个 “劳动者港湾”累计服务 **2.78 亿人次**

“建行生活”APP 累计注册 **1.28 亿** 用户

扎根乡村打造 **3,416 家** “裕农学堂”

“金智惠民”工程累计培训 **7.5 万期**，小微企业主和农户等受益达 **656 万人次**

“建行学习”平台访问量达 **13.9 亿次**

启动劳模和工匠人才创新工作室 **82 家**

当年公益捐赠总额 **1.33 亿元**

当年开展志愿服务 **17.77 万小时**

当年每股社会贡献值 **4.60 元**

推动低碳转型

将持续把应对气候变化融入经营管理全过程，树立气候友好型银行标杆，为迈向气候韧性的零碳未来贡献更多力量

个人碳账户用户突破 **540 万户**

绿色贷款余额 **3.88 万亿元**，
同比增长 **41.19%**

绿色信贷支持项目节约标准煤 **16,675 万吨**，
减排二氧化碳当量 **17,254 万吨**

参与承销 **76 笔** 境内外绿色及可持续发展债券，
承销规模 **409.76 亿元**，助力发行人实现融
资规模 **2,199.78 亿元**

助力改善民生

打造具有建行特色的零售业务高质量发展“增长引擎”，升级零售经营模式，淬炼零售服务能力，强化消保为民，为客户提供高质量金融服务。

普惠金融贷款余额 **3.04 万亿元**，
服务普惠金融贷款客户 **317 万户**

“惠懂你”APP 服务个人用户超 **2,200 万户**、
企业用户超 **1,200 万户**

“创业者港湾”服务入湾企业 **4.1 万家**

涉农贷款余额 **3.82 万亿元**，农户生产经营
贷款余额突破 **3,800 亿元**

约 35 万个“裕农通”服务点覆盖全国大部
分乡镇及行政村

“裕农通”App 为 **近 1,400 万** 农户提供便
捷金融服务

“悦生活”通过“裕农通”“冀农通”等 App 及业务服务点等渠道，为 **92.7 万** 县域乡村客群提供 **2,730.3 万**
笔缴费服务，交易金额 **9.67 亿元**

支持 **217 个** 城市依托“建行生活”开展政府消费券发放和使用，累计承接政府消费券发放 **21 亿元**，
拉动消费交易额 **62 亿元**

“CCB 建融家园”平台服务 **5,100 万** 个人用户，
开业运营长租社区超 **280 个**

保障性租赁住房 APP 已推广至 **273 个** 城市，公租房
公众端已推广至 **181 个** 城市

存量房贷利率调整惠及近千万建行房贷客户，
有效减轻客户还款负担

以网点渠道赋能政务服务“就近办”，实现 **1.4 万** 余个
网点全覆盖，可办理、可查询、可预约 **超 9 千个** 政
务事项

专题

砥砺前行 喜迎建行七十载

从1954年成立之初就承担起国家基建投资拨款和监督职能任务的建设银行即将迎来第七十个春秋，在“一五”到“十四五”的时间刻度上记录着“因建设而生 因建设而兴”的奋斗足迹。七十年风雨兼程，七十年砥砺前行，七十年春华秋实，建设银行在发展中找准定位，在改革中成就事业，在转型中实现升级，在创造中体现价值，走出了一条现代化大型国有银行的兴行强国之路。

坚持“守计划，把口子” 1954-1978

自1954年到1978年的25年间，建设银行共经办各类基本建设投资5,600多亿元，建成大中型建设工程项目4,000多个，促进了60多个大型骨干项目提前投产，仅仅通过建设银行审查工程概预算和制止不合理开支就为国家节约资金107.8亿元，为国家建设真正承担起了“守计划，把口子”的光荣职责。

共经办各类基本建设投资

5,600 多亿元

建成大中型建设工程项目

4,000 多个

审查工程概预算和制止不合理
开支就为国家节约资金

107.8 亿元

促进了大型骨干项目提前投产

60 多个

1979-1993

开启“用银行的办法办银行”.....

从1979年至1993年的15年间，是建设银行在改革开放大潮中抓住机遇、激流勇进、由小到大、由大到强、全面拓展、综合实力不断发展壮大、银行功能逐步完善的十余年。

◆ 推进商业化改革进程

1994年，建设银行结束了肩负财政、银行双职能的国家专业银行历史，开始了商业化改革进程。2004年9月，建设银行完成股份制改造。2005年10月，建设银行在国有四大行中率先在中国香港成功上市，再次补充了资本，也大幅提高了国际综合竞争力。2007年，建设银行又成功在A股上市。

◆ 迈出增强“三个能力”建设步伐

近年来，建设银行以习近平总书记提出的增强“三个能力”建设为根本遵循，把服务实体经济和国家建设作为工作的出发点和落脚点，助力供给侧结构性改革，坚定实施住房租赁、普惠金融、金融科技“三大战略”，以新金融行动纵深推进新发展理念在建设银行落地落实。建设银行从金融服务的本质和初心出发，推进金融走出银行网点，广泛融入企业经营、创新创业、金融教育、社会治理等各种场景，变“从动式”服务为“能动式”融合。

2023年，中央金融工作会议首次提出加快建设金融强国，为我国金融工作设定了新目标，指引了新方向。建设银行作为国有大型商业银行，将不断增强责任感和使命感，秉承服务大多数人而不仅是少数人的新金融愿景，在服务国之所需、民之所盼的壮阔征程上破浪前行，以优异成绩迎接建设银行成立七十周年！

1994-2007

近年来

勇担现代化使命 践行新金融担当

科技金融 汇聚创新动能

以支持高水平科技自立自强作为重点服务领域，充分发挥集团优势，构建企业级科技金融服务工作体系；聚焦重点领域与客群，依托“科创评价”体系、科技成果评价机制等内外部评价成果，提升科技型企业数字画像的立体性和精准性；围绕科技型企业所处不同产业链节点、所处不同发展阶段特点，持续创新科技金融产品及服务，建立覆盖全产业链、全生命周期的科技金融产品服务体系；强化母子公司高效协同，加快完善科技金融服务机构体系，持续增强专业化、综合化、特色化科技金融服务能力。

明确将大力发展科技金融服务作为集团重要战略之一，聚焦科技型企业创新发展规律和特点，持续优化科技金融供给，着力引导金融资源更多投向实体经济和创新，有效推进“科技-产业-金融”良性循环，切实提升科技型企业服务质效。截至2023年末，科技贷款余额已突破1.5万亿元，增速超24%，战略性新兴产业贷款余额已突破2.2万亿元，增速超50%，为国家技术创新进步及科技型企业发展注入了强劲的金融动力。

绿色金融 探索绿色未来

秉持“成为全球领先的可持续发展银行”愿景，支持绿色低碳转型发展，全力以赴做好绿色金融这篇大文章，助力国家“3060”目标实现。2023年12月，建设银行联合承办COP28“中国角”——“绿色金融与气候应对：中国银行业的角色与机遇”边会，表示建设银行将持续把应对气候变化融入经营管理全过程，树立气候友好型银行标杆，为迈向气候韧性的零碳未来贡献更多力量。

围绕《绿色金融发展战略规划（2022-2025年）》《完整准确全面贯彻新发展理念服务碳达峰碳中和行动方案》等战略设计，持续加大绿色信贷投放，提高资产结构绿色成色底色，推动绿色金融与乡村振兴、

普惠金融等重点领域融合发展，2022-2025年间对绿色领域提供资金支持不少于2万亿人民币。用好用足碳减排支持工具和煤炭清洁高效利用专项贷款，重点支持各行业减污、节能、降碳，加大可再生能源及生物多样性保护领域支持力度，坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展。

高度重视投融资业务环境、社会和治理风险，持续加强对客户ESG风险评估。2023年，制定投融资业务ESG风险管理的顶层制度，首次提出“集团全覆盖”“投融资业务全覆盖”“业务流程全覆盖”三个全覆盖管理要求，ESG风险管理全面融入业务全流程。

普惠金融 改善百姓福祉

探索建立了以数据为关键生产要素、以科技为核心生产工具、以平台生态为主要生产方式的普惠金融服务体系，将信贷供给与市场主体合理金融需求有效结合，促进普惠金融供给总量稳步增长。2023年，普惠金融贷款余额突破3万亿，是市场上普惠金融信贷供给总量最大的商业银行。

升级打造“惠懂你4.0”综合服务平台，立足“融资、成长、生态”三条主线，赋能小微企业成长。截至2023年末，“惠懂你”平台访问量超3亿次，服务个人用户超2,200万户，服务企业用户超1,200万户，贷款签约金额超2.4万亿元。持续加强数字普惠金融模式创新，适配客户多元化需求。截至2023年末，“小微快贷”新模式产品累计为472万户普惠客户提供贷款支持12.80万亿元。

主动顺应市场主体快速增长态势，推动服务下沉，聚焦小微企业、个体工商户、涉农客户、供应链上下游客户、科创中小微企业需求，加大对普惠群体的金融支持力度。提供普惠金融服务的网点超1.4万家，占网点总数99%。其中，提供普惠金融服务的特色网点2,700余家。配置普惠专员超1.9万名，近7万名员工为客户提供普惠金融服务。

充分发挥金融科技优势，打造“裕农通”乡村振兴综合服务平台，将服务重心下沉至乡村，助力乡村金融资源有效触达和公平覆盖。在线下，与村委会、供销社、卫生诊所等第三方主体合作，共建约35万个“裕农通”服务点，累计服务农户超6,200万户，当年累计办理各类交易超3亿笔，打通金融服务乡村振兴的“最后一公里”。在线上，围绕乡村现实需求推出“裕农通”App，上线贷款、村务、缴费等百余项场景功能，为农民提供集金融服务、智慧村务、便

民事务、电子商务于一体的综合化服务，累计为农户提供近1,000亿元信贷支持，让手机成为农民的“新农具”。

聚焦农户生产经营“融资难、融资贵”的痛点，依托金融科技方面的优势，推出“裕农贷款”，累计形成浙江“奔富贷”、宁夏“建业贷”、江苏“城乡融合贷”等多种典型产品；打造“裕农通+电商服务”模式，搭建“裕农优品”专区，促进农村消费升级；落实国务院“十四五”冷链物流发展规划，创新“农产品冷链物流贷款”，积极支持农产品冷链物流行业高质量发展；持续推进农业产业链生态场景建设，深化农业产业重点场景金融服务能力，打造裕农产业统一的平台体系和服务品牌，助力三产融合发展。

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

支持城中村改造等三大工程建设，助力构建房地产发展新模式，着力打造以“投、融、管、退”为闭环的住房服务新体系。充分发挥住房金融领域优势，以设立住房租赁基金、加大融资支持、推进建行集团自持租赁住房公募REITs发行等方式增加市场化长租房和保障性租赁住房供给，服务百姓住有所居。

勇担现代化使命 践行新金融担当

养老金融 护航幸福晚年

提出养老金融“1314”发展策略，即打造“养老金融专业银行”一个目标，发挥“客户、资产、科技”三大优势，突出“专业稳健一站式”特色，构建“养老金金融、养老产业金融、养老服务金融、养老金融生态”一体化养老金融服务体系。截至 2023 年末，年金管理资产规模首次突破 5,000 亿元，年金托管规模达 9,130 亿元。

同业首批成功上线个人养老金业务，提供从个人养老金开户到销户的全生命周期账户服务和缴费充值、投资交易、待遇领取等全链条资金功能。积极引入多层次、多品类个人养老金投资产品，完整覆盖储蓄、基金、

理财和保险四类投资品种。聚焦养老资金积累期、资金使用期两端，打通“养老投教 - 养老规划 - 资产配置 - 产品优选 - 长期陪伴”财富管理链路。精准测算客户养老资金需求，帮助客户建立养老规划，在养老规划基础上进行资产配置服务，全力做好售后陪伴。

丰富个人养老客群投教形式，联合市场优质财富管理机构，打造“建行话养老”系列投教专栏。创新打造“体验金”投教模式，陪伴客户完成从“入门级投资者”到“财富管理客户”到“长期投资客户”的成长和进阶。全力打造养老投教联盟，开展覆盖 10 家城市的“养老中国行”主题活动，以圆桌论坛、进社区、进企业等形式多样的活动，为客户提供养老投资、养老生活、老年防诈骗等知识。打造线上老年课堂，创新适老金融宣教载体，通过“人 + 数字化”模式，加大优质内容输出。

持续做好线上线下渠道的适老化改造，开展养老金融特色网点建设，在全行遴选出 60 家老年客群基础优良、适老服务设施齐全的网点作为试点，在产品权益体系及资源配置方面给予倾斜，以点带面，将基层网点打造为养老金融服务的物理连接点；提升线上渠道的友好性，提供关怀模式、长辈模式，尝试推进贴近服务，帮助老龄消费者更好适应数字生活，增强老年人金融服务获得感，做有温度的银行。

年金管理资产规模首次突破

5,000 亿元

年金托管规模达

9,130 亿元

打通财富管理链路



◆ 数字金融 拓展服务优势

全面推进数字化转型，通过管理模式、服务模式和文化建设的三大升级，推动实现“敏捷反应、全面触达、良好体验”的数字化转型目标，聚焦重点领域推动数字技术与实体经济深度融合，以综合金融服务支持包括数字经济新业态在内的实体经济发展。

围绕手机银行、“建行生活”，打造金融与非金融相互促进、融合发展的零售业务领域运营生态“双子星”平台，流量规模持续提升，“双子星”等线上平台个人客户达5.43亿户。“建行生活”注册用户数达1.28亿户。

持续夯实数字基础设施，“建行云”两地三数据中心的基础设施通过金融业信息系统机房动力系统认证和金融行业数据中心基础设施 A 级认证。人工智能平台的企业级智能推荐引擎产品深度赋能“双子星”业务，助力“财富季”金融内容点击率提升 120%。科技研发提质增效，推进集团综合投融资管理系统建设，形成集团综合融资管理统一视图，实现全集团客户综合融资管理线上化。

推进智慧政务实施，以“优政、惠民、兴企”为服务数字政府建设实践的创新路径，与 29 个省级政府建立签约合作关系，并协助 14 个省级政府推进数字政府建设，服务平台注册用户 2.7 亿，深度助力国家治理体系和治理能力现代化建设、政府数字化转型。

“双子星”等线上平台个人客户达

5.43 亿户

“建行生活”注册用户数达

1.28 亿户

与省级政府建立签约合作关系

29 个

协助省级政府推进数字政府建设

14 个

服务平台注册用户

2.7 亿

勇担现代化使命 践行新金融担当

聚焦重点 服务经济向好

聚焦京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈等重点区域，持续加大资源投入。截至 2023 年末，上述重点区域本外币对公贷款新增占比超 62%。支持中部、西部、东北等区域协调发展，因地制宜强化政策支持，上述区域本外币对公贷款同比多增 177 亿元。全力推动基础设施领域信贷投放，有力支持基础设施基金投资项目配套贷款，大力支持制造业发展，进一步加大对高新技术产业支持力度。开辟金融服务绿色通道，加大实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，做好服务实体经济“五篇大文章”，助力稳定宏观经济大盘。

共建“一带一路”倡议提出 10 年来，建设银行深入践行人类命运共同体理念，以高标准、可持续、惠民生为目标，不断提升跨境综合金融服务能力，在共建“一带一路”国家设立 14 个境外机构，累计为 18 个国家的 31 家主权机构和 100 余家金融机构提供授信支持，为 62 个国家的 400 余个项目提供了金融支持超 550 亿美元。“三建客”系列产品累计为 49 个“一带一路”共建国家的 143 个项目提供融资支持 24.95 亿美元，有

力支持了当地经济发展、增加了当地就业、改善了民众生活。

“建行全球撮合家”平台注册用户逾 24 万户，覆盖 51 个国家和地区，联合政府部门、投促机构、商协会等累计举办 300 场数字会展和跨境对接活动，助力全球产业链稳定与国际经贸投资畅通。持续丰富“跨境易支付”产品供给，可提供 140 余个币种的小币种跨境支付服务。助力人民币国际化，英国人民币清算行累计清算量突破 87 万亿元，持续保持亚洲以外最大人民币清算行地位。

注重统筹发展和安全，把握“资本、风险与收益”的动态平衡，把风险管理融入稳健经营和创新发展之中，持续完善全面主动智能的风险管理体系。坚持审慎风险分类，有序衔接风险暴露与不良资产处置，平稳跨越经济波动周期。坚持稳健的流动性管理策略，助力货币市场利率平稳运行。持续强化合规管理，筑牢高质量发展的安全边界。不断强化防范化解金融风险基础能力，守牢不发生系统性风险的底线。



累计为 18 个国家的

31家主权机构

100余家金融机构

提供授信支持

◆ 赋能员工 打造人才高地

建行研修中心成立5年来，重新定义企业学府的形态，从服务国家、民生、商业的金融领域延展至教育和研究领域，成为推进产教融合、拓宽学习服务边界、推动新型智库建设、构建终身学习生态的研究者、探索者和先行者。

将教育培训与业务痛点结合，将课题研究 with 战略前沿结合，将创新前瞻与经验萃取结合，积极探索建行战略制定、解读、传导、推进的路径方法，为建设银行开启“第二发展曲线”，开创新金融格局助力赋能。

持续建设基于员工职业发展全周期的培训体系，定制研发特色学习项目；依托专业技术职务等级考试体系构建覆盖全行业务板块的学习地图，以考促学、以学促干，帮助员工加强专业能力建设。

聚联盟、搭桥梁、助科研、组下乡，从产教融合到创业创新，从职业教育到金智惠民，拓展着产教融合的边界，真正办一所“没有围墙的大学”，创造新的学习生态，让求知求索的大门永远敞开。

为 62 个国家的

400 余个项目

提供了金融支持超

550 亿美元

系列产品累计为 49 个“一带一路”共建国家的 143 个项目提供融资支持

24.95 亿美元

实践篇：深化新金融行动 推动高质量发展

打造创新引擎 赋能科技强国

建设银行将大力发展科技金融服务作为集团重要战略之一，聚焦科技型企业创新发展痛点难点问题，引“金融活水”精准滴灌经济社会发展的关键领域和薄弱环节，全面提升科技金融服务质效，积极促进创新链、产业链、资金链、政策链深度融合，全力支持实现高水平科技自立自强。

专栏：科技金融“价值”服务体系

建设银行参与科技成果评价改革试点工作，研发推出专业评估评价方法、专门系统平台工具、专属产品服务体系、专项支持管理政策，创新打造科技金融“价值”（VALUE）服务体系。即以数据和信息技术应用拓宽科技金融服务视野（Vision），以评估评价（Appraisal）为关键核心，以专属信贷（Lending）为重点支撑，以股债联动（EqUity）提升服务能力，以涵养科技金融的生态体系（Ecosystem），助力科技创新发展。



图：科技金融“价值”服务体系示意图

打造“科创雷达”系统平台。集科企探查、科企评价、科企服务为一体，构建科创统一视图，集成企业科创评分、“投资流”评价、科创人才等信息，支持多种服务工具，为各级机构经营管理人员看懂科技市场、服务科技企业赋能。

创新标准化评价方法工具。以企业信用评价为核心，以资产评估、行为评价为辅

助，创新六项评价评估方法。创新研发非零售科技企业“星光 STAR”专属评价工具、零售科技小微企业信用风险评分卡，对全量科技企业进行全方位评价，并应用于信用评级（评分）、授信审批等核心业务环节。创新“投资流”评价和研发团队稳定性评价方法，从投资者行为和研发团队行为角度，进一步丰富科技企业评价体系。以《专利评估指引》及国家知识产权局颁布数据为底层支撑，创新知识产权质押融资内部评估方法，作为首家银行开展试点。

探索创新股债联动服务。以“投资流”评价方法为基础，各分行立足区域特色和业务实际，创新研发一系列股债联动产品，以“投资流”评价结果为信贷客户准入、定额等方面提供参考。以“信贷投放”与集团内外部机构“股权投资”相结合的方式，为企业提供投贷结合一体化服务。目前，已为山东、四川、苏州、广东等地区科技企业提供了“股权+债权”“投资+贷款”“投行+商行”全生命周期综合化投融资服务。

建设科技金融服务生态。连接政府部门、产业园区、高校院所、创投机构等资源，构建“科技创港”“创业者港湾”“投资者联盟”等专属金融服务平台，为企业提供政策支持、产教融合、信贷融资、创业投资等综合服务。目前，“创业者港湾”已推广至 26 家分行，建设各类运营场所 400 余家，为 4.1 万家入湾企业提供信贷支持 590 亿元。

建设银行将加强科技金融“价值”（VALUE）服务体系推广，融入生产线，深化在商机挖掘、营销服务、信用评价、押品评估、授信审批、风险管理等全流程环节的应用，在实践中持续优化迭代，提升科技金融专业化服务能力，以优质金融服务推动实体经济高质量发展。

案例

“善科贷”精准滴灌科技企业

建设银行聚焦科技企业“人才、技术、资金、市场”等要素，以企业经营为基础，创新多元量化定贷模型，为小微科技企业量身打造专属信贷产品“善科贷”。科技企业以关键人才、创新能力、政府认证、市场认可等获得信贷融资，变“知产”为“资

产”，进一步解决科技型小微企业信息信用积累不足、融资需求难以满足的难题。随着科技企业成长、科技要素不断丰富，可动态叠加贷款额度，通过“线上+线下”模式灵活安排。在北京、上海、浙江、山东等 18 家分行进行试点，为 7,700 余户科技企业提供授信支持 102 亿元。沿循“善科贷”的创新思路和理念逻辑，各分行结合区域科技属性开展特色化产品创新，如湖北省分行与湖北省科技厅合作，开发科技小微企业专属线上信用贷款产品“鄂科贷”；北京市分行聚焦科技人员股权配置需求，创新“科创人才贷”。

赋能产业链供应链

甘肃省分行按照“数字平台+管理模式+产品货架”的产业链服务模式，搭建蓝天马铃薯数字农业产业链平台，实现了马铃薯全流程线上收购、销售、监管监测，有效解决了产业链经营松散、龙头企业管理效率偏低等问题，形成了政府监管监测、核心企业营运管理、上下游客户金融服务的闭环，打造区域农业产业链金融服务的生态样板。



图：蓝天马铃薯生态链平台数据驾驶舱

吉林省分行为一汽集团核心主机厂量身定制了“e 货融通”供应链金融服务方案，依托供应链“数据信用”，实现供应链脱核“主体信用”，在批量获取产业链客户基础上，打造服务和资金闭环，降低链条上下游企业获得金融服务的门槛。同时，将金融服务无感式嵌入企业生产经营场景，实现了产融深度融合。

“专精特新”的融资“新解”

福建省分行持续优化科技金融服务，以“真金白银”的“硬核”服务，当好“专精特新”企业的金融合伙人，推动科创企业集群发展。下辖福州城东支行获悉国家专精特新“小巨人”企业福建麦特新铝业科技公司资金需求后，为企业申报“先进制造业”白名单，探索应用科创评价体系对客户进行多方位的评价，通过订单、纳税金额、抵押物价值等多维度进行额度确定，为企业提供科技创业贷款 5,000 万元，帮助企业轻松融得低成本资金。在该行的贷款支持下，企业的新产品如期实现产业化，产品推出后市场反应良好。



图：“科技创业贷”支持麦特新铝业研发全国首条铝合金绿色熔炼示范生产线

“E”路搭平台

深圳市分行依托金融科技力量，对授信流程进行优化再造，推出“E 贷平台”，实现“流程线上化”“业务标准化”“审批半智能化”，为优质中型科技企业提供线上化专属通道，为客户经理“减负”，为中型科技企业服务“加速”。同时分行为中型科技企业量身定制了“科技易贷”专属产品，整体实现优质中型科技企业最快 10 天审批放款，有效破解中型科技企业融资难题。自“E 贷平台”推出以来，短短半年内累计注册客户达 10,089 户，测额成功客户 5,833 家，累计测额 94.44 亿元，累计支用金额 55.1 亿元，贷款余额 42.31 亿元。

服务小微企业 增强发展活力

建设银行持续深化普惠金融战略，不断提升普惠金融服务的覆盖面、可得性和便利度，推动小微企业金融服务增量扩面提质，支持市场主体恢复发展，助力经济社会循环畅通。

在数字普惠金融模式方面，持续优化各类场景数据、模型工具和业务流程，提升供需对接效率；在产品体系建设方面，跟进市场和客户需求变化，做好“抵押快贷”“信用快贷”等拳头产品优化升级，创新“开业（入园）进阶贷”等适配性产品，丰富产品体系；在小微科创企业服务方面，推广“善科贷”等特色产品，持续推进“创业者港湾”建设，不断提升科技企业服务能力；在综合化服务方面，升级打造“惠懂你”4.0 综合生态服务平台，打造“惠企联盟”，实现综合服务提能与生态升级进阶；在产学研跨界协同方面，发布由建设银行牵头编制的国内首个数字普惠领域金融行业标准——“普惠金融-景气指数”，进一步引导社会资源和要素，共同服务、支持小微企业发展。

专栏：“惠懂你”4.0 服务更贴心

2023 年 12 月，建设银行发布“建行惠懂你”4.0，从旅程重塑、体验提升、综合金融、场景生态、客户服务和用户体系六大方面变革，为客户带来更便捷、更友好、更全面的焕新体验。自 2018 年 9 月在同业率先推出“建行惠懂你”App 以来，经过 5 年多的发展，持续优化核心信贷服务，已迭代升级为综合化生态服务平台。



图：建设银行在京举办“建行惠懂你”4.0 发布会暨“惠企节”开幕仪式

依托“建行惠懂你”App，为千万级用户提供物流、税务、财务管理等服务，进一步丰富生态场景和服务供给，助力民营企业轻装上阵、安心发展。如在宁波市分行支持下，浙江某电子公司通过“惠懂你”App申请“口岸云贷”，享受到高效、便捷服务。依托“甬e通”平台的数据支撑，为企业进行多维度精准画像，并将画像结果与行内大数据信用评价工具相融合，精准还原企业销售及经营情况，从而有效提升小微企业融资可得性与便利性。



图：宁波市分行客户经理深入企业生产现场了解产品生产情况

专栏：支持民营企业发展

建设银行发布《支持民营经济发展壮大行动方案》，聚焦着力市场主体拓面等九大重点领域，通过整合协调集团资源，为民营企业提供全方位的金融服务，切实提升民营企业获得感。

建设银行与全国工商联联合制定发布《常态化全方位赋能民营企业工作机制》，提出在双方战略合作的基础上，进一步发挥工商联的组织优势和建设银行专业服务能力，力争成为“最懂民营企业、最懂工商联”的银行，赋能民营企业高质量发展。

苏州分行作为建行“脱核链贷”产品首批5家试点行之一，聚焦提升产业链供应链韧性，创新“e收通”“e销通”产品场景，服务并惠及更多产业链民营中小微企业。

浙江省分行巧妙地把租赁业务和信贷产品有机互补，与企业深度合作，让“睡”

在屋顶的光伏面板，变成了“流动”的资金，直接降低了企业的融资成本，每年还为每家农户带来千元以上收入。

广东省分行积极联动生产基地辖内分支机构组建银团，打通融资的绿色通道，累计为陶企集团投放固定资产贷款超亿元，有力支持其生产基地建设和扩产升级改造。



图：建设银行支持企业升级现代化智能化陶瓷生产线

振兴美丽乡村 助推共同富裕

建设银行始终牢记“国之大者”，立足乡村特有的资源禀赋，加快模式创新、产品创新、服务创新，构建乡村金融生态圈，将金融“活水”精准滴灌到广袤农村。

在助力乡村流通体系建设方面，开展“裕农市场”专业生态建设，聚焦全国农批农贸市场及县域以下专业市场，建设“裕农市场”综合服务平台，开发专属信贷产品，为市场管理方、入驻商户、上游农户等各类经营主体提供“全场景、全链条、全客群”的金融和非金融服务。

在赋能农民专业合作社方面，推广“裕农合作”服务模式，通过信贷、支付结算、助力农产品销售等综合服务，大力支持农民合作社开展生产经营。开发上线“裕农合作”综合服务平台，创新服务农民专业合作社的专属信贷产品，探索金融服务农民专业合作社的独特模式。

在助力农业社会化服务方面，推进“裕农托管”生态场景建设，创新“农业生产托管贷款”，不断提升“首贷”“信用贷”占比。鼓励分行创新线上“托管贷”，加快总行“土地托管平台”建设与推广。

在乡村培训方面，设有“裕农学堂”，联动乡村中小学、乡村医疗站、“裕农通”服务点等，常态化开展主题教学活动，扎根县域基层，助力乡村终身学习共同体；设有“裕农朋友圈”，联动地方政府，以服务农民为核心，为农民群众提供喜闻乐见的专属综合服务。

建设银行继续大力实施消费帮扶，激发脱贫地区和脱贫群众内生发展动力。支持地区特色产业发展，加大对“三区三州”、安康等脱贫地区特色产品和旅游服务的消费帮扶力度，依托“善融商务”等平台，开展线上特色专场活动，搭建帮扶专区，开展专题营销活动，拓宽销售渠道。开展信用卡特惠活动，鼓励建行员工赴脱贫地区旅游。活动期间，帮助销售“三区三州”产品 1,243.51 万元，帮助销售其他脱贫地区产品 9,110.40 万元。“善融商务”当年帮销交易额 6.83 亿元。

案例

助力农贸农批市场提档升级

河北邯郸分行制定“裕农市场”综合服务方案，为市场量身打造“智慧农批系统”，实现大型农用车进场自动称重、自助缴费，大幅提升了结算效率，降低排队等候时间，同时减少票据造假等问题。“智慧农批系统”自动收集当日菜价、商品质检等信息，建立精细化市场管理体系，搭建起菜农与商家诚信经营平台。建设银行“裕农市场”专业生态推出以来，为市场管理方、入驻商户和农户提供信贷服务超 220 亿元，为近 3 万新增商户办理收单业务，并与全国主要农批市场形成了紧密合作关系。



图：智慧农批系统

“粤兴贷”助力香蕉树结出“金娃娃”

广东东莞麻涌支行主动走访香蕉协会，推荐“粤兴贷”产品，通过向企业发放贷款并申请优惠利率，帮助东莞市伟尧香蕉有限公司解决了进一步扩大生产种植的资金难题。该公司香蕉种植园年产香蕉 260 万公斤，拥有市场上先进的智能催熟集中监控仓库（QECW）3 座，可以做到全流程自动化管理、系统覆盖催熟，古老的种植技术与现代产业融合，未来麻涌香蕉有着广阔的发展前景，香蕉树结出的“金娃娃”将走上岭南特色农产品的“星光大道”。



图：香蕉树结出“金娃娃”

整村授信开出“振兴之花”

广西区分行以河池市宜州区为试点，构建“宜居宜业”乡村振兴金融服务模式，为广西乡村振兴之花灌溉金融“活水”。2023年4月，河池分行与宜州“区、乡、村”三级政府通力合作，优选信用村、信用户，通过进村入户采集信息的方式，实现了基于河池市“五位一体”农村信用体系评价结果的整村授信试点。以此为起点，广西区分行在河池都安、环江、南丹等地落地整村授信，为全区铺开试点范围积累了宝贵经验。截至2023年末，该行乡村振兴多项业务新增创造历史新高，农户生产经营贷款增速322%，农户生产经营贷款客户增长率213%。



图：河池分行为都安瑶族自治县九送村举办整村授信贷款发放仪式

“智慧乡村”助力稳产增收

黑龙江省分行“智慧乡村”综合服务体系不断探索信用量化和变现的方法路径，

让“能不能贷 信用说了算”的观念深入人心，如今“讲信用”在“智慧乡村”覆盖的村屯蔚然成风。该行启动粮农收益保障机制，2018 年业务发展至今，累计为 2,200 余户新型农村经营主体提供了玉米期权业务，涉及玉米 7.5 万余吨，有效帮助粮农规避市场价格风险，守住了农民稳产增收的“钱袋子”。



图：“智慧乡村”助力双鸭山市饶河县朝阳村农户玉米稳产增收

绿色生态“照亮”乡村振兴路

湖南郴州临武支行为临武县汾市镇寺冲村富民专业种植经济联合社投放 198 万元贷款用于光伏发电项目建设。通过科技手段实时监控光伏电站电量收益、设备运行情况及节能减排情况，既为银行贷后管理提供了全面、可分析的数据资源，也让村集体及时监测光伏设备运行及发电收益情况，定时办理电费结算手续，实现资金便捷高效运转。截至 2023 年末，寺冲村累计光伏发电量 29.05 万千瓦时，实现二氧化碳减排 289.6 吨，累计节约标煤量 116.19 吨。



图：临武县汾市镇寺冲村综合楼分布式光伏发电板

“法治+金融”模式助力乡村生态振兴

贵州省分行以贵州万峰湖乡村振兴生态样板建设为契机，协同检察机关与当地人民政府，强化湖区周边金融服务支持，带动湖区周边企业经营发展、农民致富增收。截至 2023 年末，已向万峰湖流域投放大中型企业贷款 4.99 亿元，投放普惠贷款 2.81 亿元，投放农户生产经营贷款 3.29 亿元。

政银合作打造“裕农通”平台

安徽省分行锚定省内系统化涉农平台缺位契机，主动对接省农业农村厅等政府主管部门，逐步探索出了一条政银“高位推进、紧密协作、全面覆盖”的裕农通线上平台建设道路。目前已建成“两端一舱一库”的平台架构，即政府端六大主管信息系统、农户端“裕农通”App、驾驶舱、“三农”数据主题库，将“裕农通”App 本地化打造成为全省农村金融综合服务平台，并与省农业农村厅持续共建共推，逐步扩大“裕农通”线上线下品牌在全省的品牌影响力。截至 2023 年末，安徽省分行“裕农通”App 注册用户达 107 万户，累计提供涉农信贷支持超 160 亿元。



图：安徽省分行与省农业农村厅在 2023 年度安徽省农交会上共同举办裕农通（安徽）App 注册用户突破 100 万发布仪式

“裕农通+智慧社保”助力乡镇居民“一站办”

广东省分行深耕“裕农通+”特色场景，打造“裕农通+智慧社保”项目，将查询、认证等 42 项“广东社保”服务，以及申报纳税、社保缴费等 57 项“广东税务”功能上线“裕农通”智慧终端，突破广东省“社保缴费”非税总模式屏障，打通广东省社保服务和税务缴费征收“两条线”融合梗阻，实现乡镇居民社保服务“全流程”“村

口办”“一站办”。截至 2023 年末，累计为农户提供超 320 万笔社保查询、认证、缴费等相关服务。其中，城乡居民医保清缴发生 1.4 万笔，合计金额约 532 万元。



图：村民体验“裕农通+智慧社保”服务

阔步前行“碳”路 应对气候变化

建设银行把握绿色金融发展重要战略机遇期，以新金融行动更好服务绿色发展，做好绿色金融大文章。持续强化绿色金融产品与服务创新，有力支持节能环保、清洁能源等重点领域和传统企业低碳转型，践行“绿色资产负债表”理念，加快推动碳金融基础设施建设，助力国家“双碳”战略落地。

持续优化环境相关信贷管理政策，在年度信用政策中明确了绿色金融业务目标和策略导向，明确提出支持钢铁、有色、石化、化工、建材等行业节能降碳，促进工业、交通运输、城乡建设、农业领域减污降碳协同增效。加大可再生能源支持力度，同时坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展。提高在生物多样性保护领域的资金支持力度，大力支持重要生态系统保护和修复重大工程，不介入危害国家重点保护野生动植物及其栖息地的项目。

加强金融创新，以更完善丰富的金融服务助力社会可持续发展。浙江省分行依托衢州绿色金改试验区制定生物多样性风险管理实施方案，是在生物多样性风险管理方面的重要制度探索。广东省分行积极应对气候变化，推进国家南沙气候投融资试点工作，创新并落地“绿色气候贷”，进一步丰富绿色金融工具箱。此外，围绕碳排放权、排污权、竹林碳汇等，推出了各类环境权益融资工具。

出台投融资业务 ESG 风险管理办法，建立了“四色五类”的风险分类体系，逐步将 ESG 风险管理全面融入业务管理体系及投贷全流程。

在全行上线应用 ESG 评级工具的基础上，积极探索 ESG 要素在信用评级中的深入应用，完成 ESG 要素融入客户信用评级系统功能全行投产应用，推动 ESG 要素充分融入客户准入、信贷政策制定、授信审批、信贷资产风险分类、绩效考核等工作当中，积极服务绿色金融高质量发展。

借助金融科技提升绿色金融精细化管理水平，依托手机银行、建行生活等企业级平台推广“低碳生活样板间”个人碳账户应用，截至 2023 年末，个人碳账户用户突破 540 万。

高度重视绿色金融人才队伍建设，研究制定了绿色金融人才培养实施方案，提出在

“十四五”期间，建成一支满足绿色金融高质量发展需求的专业队伍。

重要进展

助力绿色资本市场建设

- 建立健全绿色资本市场标准体系。本行参与了中国绿色债券市场的创建全过程。作为中国绿色债券标准委员会成员，参与撰写并发布《中国绿色债券原则》，该原则作为中国绿色债券市场的纲领性文件，标志着我国绿色债券标准实现国内初步统一、国际接轨，绿色债券发展逐步进入成熟阶段。充分发挥绿色领域专业优势，与北京绿金院合作发布国内首版《绿色资本市场绿皮书》，为实现“双碳”目标献智献策。探索绿债价格发现机制，联合中财大绿金院、万得资讯推出市场上首只融合 ESG 以及碳中和概念的绿债发行指数“建行-万得绿色 ESG 债券发行指数和收益率曲线”，为发行人及投资者提供绿色投资的利率走势和定价参考。该指数于卢森堡交易所同步上市，现已连续公开发布运行报告，引导境内外资本流向符合我国国情的绿色项目，提升参与国际竞争能力。
- 做实做优绿色标准化债务融资工具。2023 年，参与承销境内外绿色债券 76 期，发行规模折合人民币达 2,199.78 亿元。其中，承销绿色非金融企业债务融资工具 36 期，承销金额达 291.43 亿元。推广“绿色+”模式，多次落地银行间市场“首单”项目，包括但不限于落地全国首单“绿色+用途类科创”双贴标永续中票，助力企业年均二氧化碳减排量逾 20 万吨；落地银行间市场首单“绿色+乡村振兴+可持续发展挂钩”三贴标债券，同时首次采用可持续发展绩效目标（SPT）挂钩设计，引导发行人主动落实“双碳”目标；为境外某发行主体承销发行绿色乡村振兴熊猫债，树立跨境债券市场绿色创新标杆。
- 求专求新绿色资产证券化工具。电力、能源等基础设施行业面临扩大投资与降低负债的双重压力，探索资产证券化创新工具，为企业盘活存量资产、实现降债增效提供专属方案和创新路径。本行作为唯一一家国有大行参与首批类 REITs 产品试点工作，量身定制类 REITs 产品交易结构与交易条款，落地银行间市场首单“绿色+科创”类 REITs 项目，首创银行间市场并表权益型类 REITs 产品。2021 年至

今，共承销 7 单绿色类 REITs，发行规模 94 亿元，基础资产涵盖燃气机组、风电、光伏等行业，为“双碳”目标的不断推进、绿色资产证券化市场的持续扩容贡献力量。

- 致善致远绿色股权投资基金。认缴出资人民币 80 亿元参与国家绿色发展基金建设，通过投资子基金，引导中长期社会资本投向绿色低碳领域，助力经济可持续发展。截至 2023 年末，国家绿色发展基金投资各类绿色实体近 40 家，涉及投资金额超 150 亿元，撬动其他社会资本投资绿色产业近 1,200 亿元，实现近 8 倍放大效应。本行出资参与国家绿色发展基金，填补了中国绿色股权市场的空白，进一步丰富新金融的绿色内涵。

案例

落地全国首笔“绿色+乡村振兴+可持续发展挂钩”三贴标普通中期票据

2023 年 7 月 26 日，由建设银行牵头承销，农业银行联席承销的“华能澜沧江水电股份有限公司 2023 年度第十三期绿色中期票据（可持续挂钩/乡村振兴）”成功发行，实现了全国首笔“绿色债券+乡村振兴+可持续发展挂钩”的三贴标普通中期票据的圆满落地，本期债券发行金额 20 亿元，期限 3 年，募集资金将全部用于碳减排、乡村振兴等绿色项目。根据比例测算，本期 20 亿元募集资金对应的募投项目二氧化碳减排量为 48.92 万吨/年，节约标准煤为 28.98 万吨/年，二氧化硫减排量为 97.09 吨/年，氮氧化物减排量为 146.11 吨/年，烟尘减排量为 21.15 吨/年。

发行全市场首单“绿色+用途类科创”永续中票

2023 年 9 月 15 日，建设银行独家承销 2023 年度第十六期绿色中期票据（科创票据），是全市场首单“绿色+用途类科创”永续中票。发行金额 10 亿元，募集资金全部用于支持华能澜沧江公司科技创新领域。根据募集资金使用金额占募投项目总投资比例折算，本期债券募集资金对应的 47 个募投项目合计二氧化碳减排量为 20.50 万吨/年，合计节约标准煤为 9.39 万吨/年，合计二氧化硫减排量为 25.92 吨/年，合计氮氧化物减排量为 41.53 吨/年，合计烟尘减排量为 5.31 吨/年。

出台生物多样性风险管理制度

浙江省分行制定了《中国建设银行衢州分行生物多样性风险管理实施方案》，紧密衔接衢州市《银行业生物多样性风险管理指南》，依托标准选定的 21 个高敏感行业，从区域敏感性与行业敏感性两个维度，明确了生物多样性风险管理分类标准，将项目分为 A、B、C、D 四类。在将生物多样性风险分类管理嵌入信贷全流程的同时，建立风险信息常态化查询机制，加强生物多样性风险分类动态评估和分类重检。通过将生物多样性风险纳入风险管理和投资决策流程，引导资金投入生物多样性友好的项目，助力实现生物多样性保护和当地经济发展的和谐统一。



图：山西阳泉盂县支行支持建设的粤电鑫磊风力发电场

助力环保企业 确保一江清水北上

湖北十堰分行成立重点项目服务团队，围绕十堰绿色低碳发展示范区建设，支持湖北昊朔新能源磷酸铁锂电池项目、十堰易达康新能源屋顶太阳能发电项目、南水北调水资源工程等 20 多个重点企业和重大项目，涉及十堰市节能环保、清洁能源、基础设施绿色升级、生态环境等产业，以金融力量助力十堰打造“山水车城、宜居十堰”。

恪守人民至上 共筑美好生活

建设银行持续贯彻新发展理念，坚持“以客户为中心”的经营理念，致力于成为“最有温度的商业银行”。打造具有建行特色的零售业务高质量发展“增长引擎”，升级零售经营模式，淬炼零售服务能力，全面提升客户体验，强化消保为民，为客户提供高质量金融服务。

住房安居

建设银行坚定落实“租购并举”决策部署，承担起服务百姓安居乐业的使命和责任，于 2017 年将住房租赁确定为全行战略，深耕住房金融优势领域，积极推动住房租赁市场持续稳定发展，助力解决百姓安居问题。截至 2023 年末，住房租赁相关贷款余额超 3,250 亿元，支持住房租赁企业超 1,600 家。打造住房租赁综合服务平台，个人用户超过 5,100 万户，企业用户达 1.80 万户；保障性租赁住房 APP 已推广至 273 个城市；公租房公众端已推广至 181 个城市。盘活存量闲置房源，建信住房公司管理的房源数量超过 15 万间，开业运营“CCB 建融家园”长租社区超过 280 个。住房租赁基金签约项目达 25 个，总资产规模达 118.89 亿元。

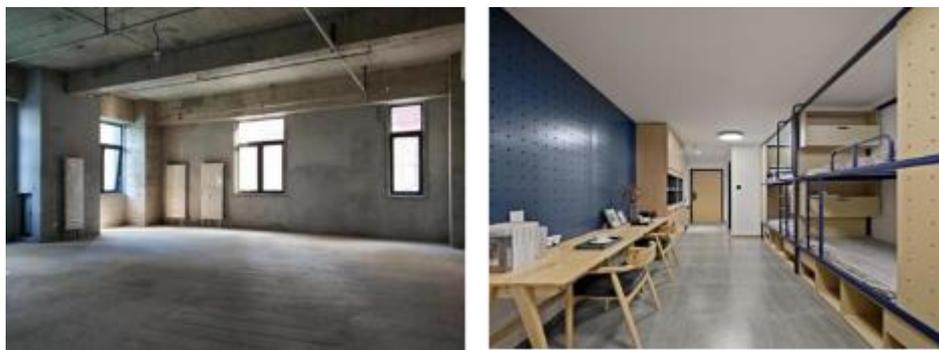
积极支持居民刚性和改善性住房需求，通过创新产品和服务、优化流程，提升线上服务能力，全力加大贷款投放，助力百姓实现安居梦想。截至 2023 年末，个人住房贷款余额、当年投放均为同业领先。积极落实《中国人民银行 国家金融监督管理总局关于降低存量首套住房贷款利率有关事项的通知》要求，依法有序推进降低存量首套住房商业性个人住房贷款利率工作，为近千万建设银行个人住房贷款客户调整利率，有效发挥金融在支持恢复和扩大消费，保障和改善民生等领域的作用，切实减轻百姓房贷压力。

案例

新市民 新家园

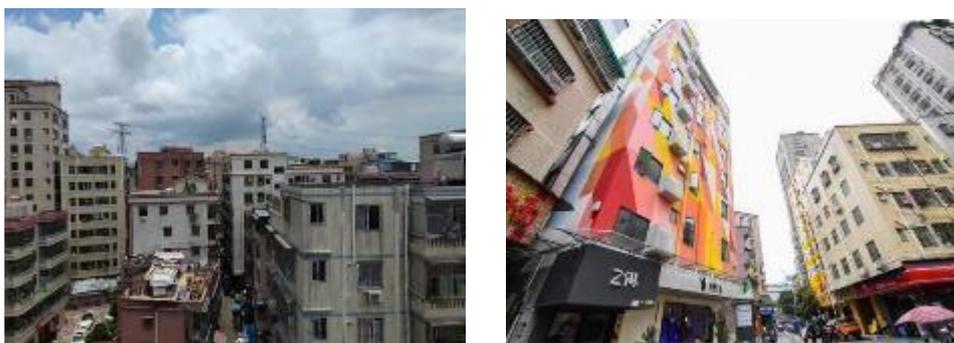
在北京，打造“CCB 建融家园·星光视界”项目，利用集体土地，以宿舍型保租房筑起新市民、青年人的“安居梦”。该项目位于北京市大兴区星光影视园区内，紧邻三大商业圈，生活配套齐全，可向市场提供保租房房源 288 间，其中宿舍型 207 间，占比超过七成。项目主要服务外来务工人员、城市一线工作者等群体，助力构建“一张床、一

间房、一套房”的多层次租赁住房供应体系，进一步促进了周边工业、产业园区的职住平衡，努力让广大一线劳动者感受到家的温暖。



图：星光视界项目改造前后对比

深圳市分行向元芬新村城中村改造项目发放贷款 9,952 万元，支持 3,300 间房源升级改造，房型为单间、一室一厅及两室一厅。室内家具家电齐全，租客可实现拎包入住，社区内打造有健身设施、阅读空间等。经过改造的元芬新村焕然一新，变成了干净整洁的新青年社区，解决了城中村治理难题，满足了新市民、青年人的合理租房需求。



图：元芬新村城中村项目改造前后对比

惠民让利促发展，大行担当显风采

山东临沂分行推行存量首套房贷利率调整业务，给住房贷款客户带来实实在在的优惠。王先生在临沂分行营业部办理的住房贷款，他说：“调整之后利息少还 16.03 万，减轻了每月还款的压力，有机会享受到这样的政策红利很兴奋”。他表示，这次下调给他带来实实在在的经济效益，月供节省 1,500 元对于家庭来说是一笔不小的资金。省下来的房贷费用，王先生打算假期带着家人出去旅游，自己也一直想换一台工作电脑，他还想在双十一大促时购买家居用品，把家里重新装修一下。

养老金融

建设银行发挥金融专业优势，深化推进“1314”养老金融体系建设，形成“财富储备-产业培育-服务供给-生态搭建”四位一体服务能力，为养老金融创新贡献方案。围绕客户全生命周期养老需求，聚焦养老资金积累期、资金使用期两端，加快打造个人养老客群服务体系。在资金积累期，打通“养老投教-养老规划-养老资产配置-养老产品优选-长期陪伴”财富管理链路。在资金使用期，探索养老金融产品创新，持续升级养老服务专区，线上线下融合提供健康养老综合解决方案，温情助力老年人跨越数字鸿沟。

启动社保卡三年攻坚工程，建立年金母子协同营销机制，强化板块协同，加大养老产业信贷投放力度，创新信贷产品与业务模式，助力破解养老产业轻资产、缺抵押问题。支持的养老客群增长势头良好，养老产业、养老生态生根发芽。

未来，建设银行将深化养老金融供给侧结构性改革，提升养老金融业务的便利性和体验感；充分发挥建行集团优势，锻造能力、培育生态、创新产品，集养老财富储备、产业培育、服务供给、生态搭建于一体，持续提升一体化服务能力，为解决养老问题贡献建行方案。

案例

全国首创“养老机构等级评定”场景

湖南省分行打造兼具本土特色的养老平台，首创“等级线上评定”功能，实现数据的智能化、安全化和便利化，为机构评级提供有力支撑，既减少了民政部门及专家评审的工作量，又减轻了养老机构的负担，助力养老机构规范化运营以及降低风险，实实在在为民办实事、办好事。



图：建设银行网点员工通过“颐养港湾”平台为长沙市民轻松办理线上社保认证

“畅养金秋”养老金融系列活动

建设银行开展“畅养金秋”养老金融系列活动，走进高校、企业、街道、社区开展养老金融宣传和投资者教育，提供综合化养老金融解决方案，帮助百姓守好“养命钱”。系列活动中，建信基金、建信人寿、建信理财等子公司动员各地分支机构与基层行组成联合小组，向不同年龄、收入、风险偏好客群提供养老规划服务，通过深入浅出阐释养老目标基金、商业养老保险、养老理财等各类产品特点，介绍了建设银行集团养老金融综合化服务能力，对于提升居民养老财富储备意识具有积极效果。

积极探索“养老+金融”新模式

安徽省分行积极探索“养老+金融”新模式，政银携手共同打造更加丰富的助老支付结算生态场景。安徽合肥庐阳支行与当地民政局联合打造“建行-庐阳区民政”智慧养老生态平台，拓展了现有老年人群的就餐方式，新增建行龙支付刷脸支付，方便老年客群不带现金和手机即可消费就餐，进一步提升老年养老助餐管理能力，优化就餐补助明细对账和发放流程，用实际行动向社会传递有温度的金融服务。



图：安徽省分行搭建养老助餐平台，打造舌尖上的幸福晚年

保护消费者权益

建设银行坚持以人民为中心的价值取向，以监管要求为引领，不断提升全行消费者权益保护工作数字化、智能化管理和应用能力，不断推动消费者权益保护工作与业务发展和服务管理深度融合。

提升消保统筹化管理能力

高度重视消费者权益保护工作，专门制定《中国建设银行消费者权益保护工作规划（2023-2035年）》，明确“彰显社会责任，完善管理体系，打造金融消费者权益保护行业标杆”的发展愿景，并提出中长期工作目标，谋划消保工作发展蓝图。将消保要求纳入全行“十四五”时期发展规划和全面风险管理，明确消保专项文化作为“十四五”时期企业文化建设重点任务之一，各级行领导带头学消保，营造出“人人懂消保，人人用消保”的良好氛围。落实监管政策要求，研究解决投诉集中反映问题专项方案，推动15个重点问题攻坚克难，用心用情用力解决客户问题。

始终将投诉管理作为消保工作的重中之重加以推进，解决客户急难愁盼问题。本行董事会、监事会、高管层加强对投诉管理工作的指导监督，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会定期听取投诉管理工作汇报，高管层多次通过全行会议部署投诉管理要求。压实各机构投诉处理和管理主体责任，畅通投诉渠道，严格落实首问负责制和重大投诉“一把手负责制”，各级机构主要负责人参与推动解决重大投诉问题。紧盯投诉重点领域和重点环节，标本兼治强化源头治理，切实维护消费者合法权益。

提升投诉精细化管理能力

致力于持续完善投诉管理机制，不断健全投诉管理制度体系，形成投诉管理办法、多元调解、重大消保事件应急办法等一系列管理规定。搭建起投诉管理架构，明确各级机构投诉管理职责分工，各层级、各条线均配置处理客户投诉的专业人员。组建消保专家人才库，从全行范围内选拔出消保专家人才作为首批入库人员，探索建立专家会诊机制，充分运用全行消保专家人才库中的投诉管理人员，通过专家会诊等方式共同研究解决疑难投诉问题。

持续畅通投诉受理渠道，在官方网站、个人及企业版手机银行、“中国建设银行”

公众号、“建行客服”“建行惠懂你”等多种线上渠道，以及全行营业网点等线下渠道公示“客户投诉渠道及处理流程”，在产品服务协议中公示投诉渠道信息。针对建行生活客户端上线客服中心，包含热门问题指引、机器人客服、在线人工客服、电话客服、投诉指南公示以及第三方服务商联系等功能，为客户提供清晰、便捷、畅通的投诉渠道服务。

设立远程智能银行中心，配备专门客诉人员，通过 95533 客户服务热线、“中国建设银行客户服务”微信公众号、移动在线、网站在线、短信平台等多种渠道，依托语音、文字、视频等全媒介，以“人工+智能”方式向客户提供企业级、集约化、智能化、多功能、多语言、全天候服务，及时回应反馈客户投诉。客户在线提出投诉后，客服代表通过在线解释、提出解决方案或转交分行办理等方式处理，并通过远程智能银行中心定期开展满意度抽样调查，了解投诉处理满意度，并反馈投诉责任机构。

致力于问题前端预防和化解。前端来看，压实投诉受理渠道责任，让客户能够及时、有效地通过本行自有渠道反映诉求。严格落实首问负责制，首先接收客户投诉的机构需要在第一时间、第一地点对客户诉求作出回应，要求各机构执行监管要求和行内制度，在规定时限内处理投诉，各相关机构按照法律法规、合同约定，公平公正作出处理决定，对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，自本行收到该消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人，提升客户问题解决质效。建立客户问题快处机制，对于客户反映急迫的问题，加强客服人员与相关机构的协同，第一时间联动相关机构进行快速处理，并对处理结果进行监督。后端来看，建立健全消保舆情哨点监测机制，盯紧重点业务领域和重点区域，前端监控和防范潜在舆情风险，做到早发现早预警早处置，将有效的舆情防控嵌入全行经营管理和业务发展各环节，守牢风险防控底线。持续做好投诉数据监测分析，明确投诉管理目标，紧抓重复投诉、疑难投诉、升级投诉，持续开展专项核查，针对投诉发现问题推动条线共同深挖投诉产生原因，举一反三推动根源性解决，促进产品优化和服务改进。

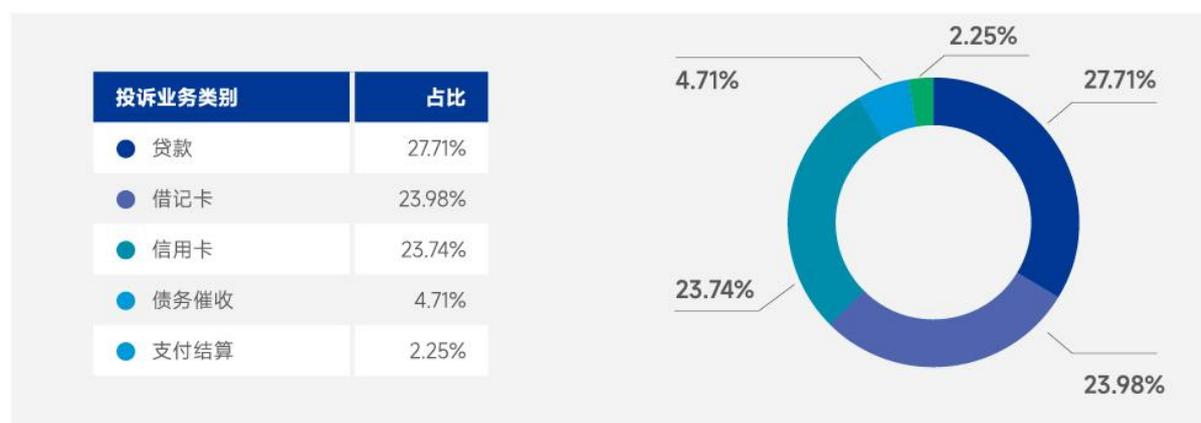
建立健全投诉处理专项督导核查机制，定期对投诉处理情况进行重检，督导相关机构提升投诉处理质效。在提级处理方面，设立总行投诉监督电话，客户对拨打客服热线处理结果不满意，可向总行投诉监督电话进行反映；客户对投诉处理机构处理结果不满

意，可申请向上级机构进行核查。在专项核查方面，对于客户已向本行反映但仍不满意等问题，组织总行相关部门和分行开展专项核查处理；在告知客户投诉处理决定的同时，向消费者说明可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。在多元化解方面，在确实无法与客户达成一致的情况下，充分利用第三方调解组织推动问题解决，多元化解客户纠纷。在监督管理方面，本行将各级机构投诉处理质效纳入考核范畴，并定期对分行投诉处理和管理情况开展专项检查，确保客户诉求得到及时回应、妥善处理、有效监督。

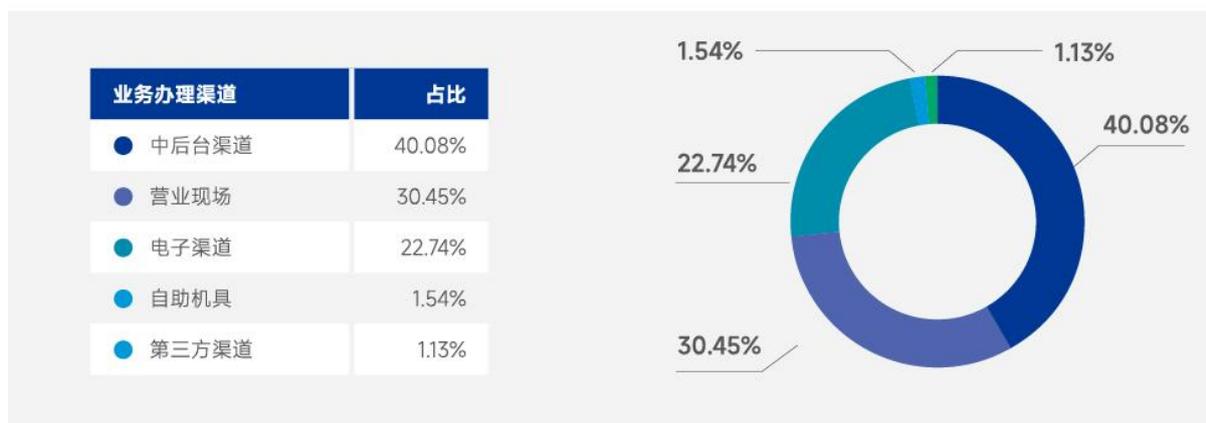
不断完善消保管理系统，持续优化投诉管理专项模块，通过系统实现投诉处理的线上全流程管理。优化并推广六大维度的投诉标签体系，将非结构化的投诉信息转化为可统计、可分析的结构化数据，精准定位产品和服务问题。搭建消保仪表盘监测体系，建立投诉管理大数据平台，打造智能投诉预警和大数据分析的分析工具，为各级管理机构提供多维度数据展示看板，实现投诉问题的可监测、可溯源，支持各机构通过投诉管理数据赋能业务发展和服务管理。

投诉数据分布方面。2023 年，共受理消费投诉 135,317 件，投诉发生率（每百万客户投诉量）179 件，点均投诉数量 9.6 件。投诉业务类别主要涉及贷款（37,501 件、占比 27.71%）、借记卡（32,454 件、占比 23.98%）、信用卡（32,122 件、占比 23.74%）等；投诉业务办理渠道主要集中于中后台渠道（54,230 件、占比 40.08%）、营业现场（41,207 件、占比 30.45%）、电子渠道（30,773 件、占比 22.74%）等；投诉主要分布于西部地区（28,083 件，20.75%）和中部地区（27,977 件，20.68%）。

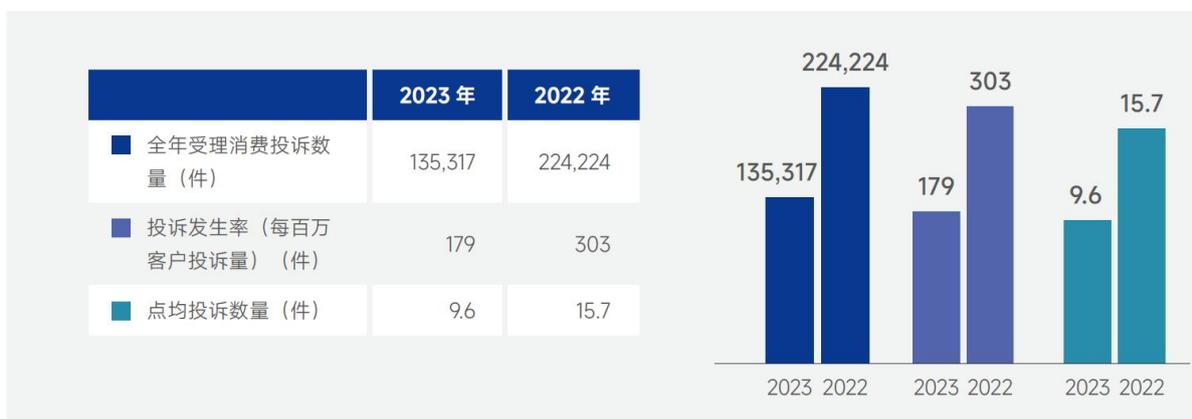
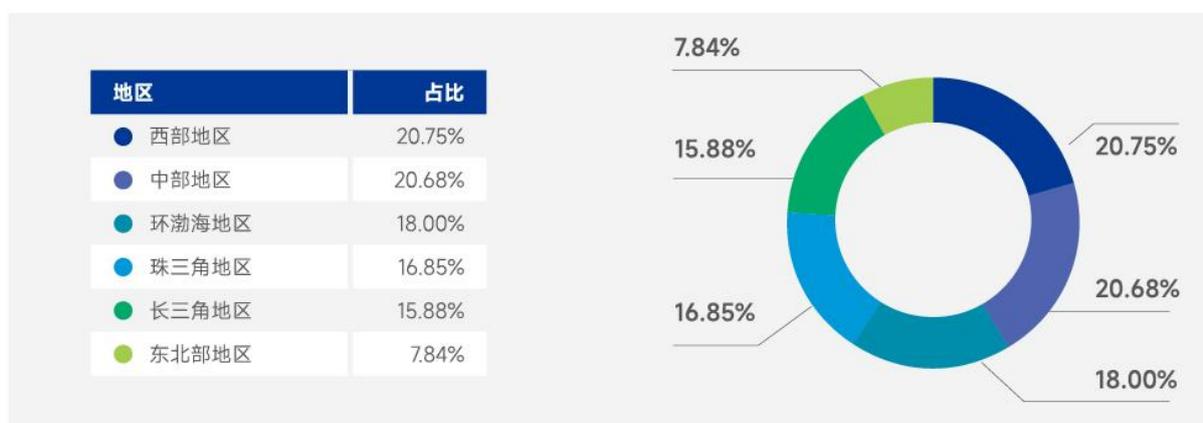
2023 年本行受理投诉主要业务类别分布情况



2023 年本行受理投诉主要业务办理渠道分布情况



2023 年本行受理投诉地区分布情况



完善消保审查全流程管控

一是扎实做好消保审查，推动消保审查与业务发展深度融合。将消保审查作为全流程管控的关键举措，对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行全生命周期的消保审查，2023 年全行共完成消保审查 21.93 万件，有效防范消费者侵权的问题隐患风险，充分发挥消保审查的“事前预防”作用。二

是建设数字化、智能化的消保审查平台。上线消保 AI 智能审查功能，通过智能信息识别与处理，产出 AI 审查结果，辅助审查人员，提高审查效率，提升消保审查的规范性和专业能力。三是开展“我为产品提建议 争当消保吹哨人”评选活动，通过广泛征集分行建议，改进产品功能、落实监管最新要求，解决业务中的痛点难点问题 and 人民群众的“急难愁盼”问题，进一步提升金融产品供给质量与水平，切实维护消费者合法权益。

加强员工消保培训

规范消保培训制度，在《中国建设银行消费者权益保护教育宣传工作管理办法》中，规范消费者权益保护员工内部培训的开展形式、培训内容、工作职责和注意事项等。要求分行各级机构每年应至少开展一次全辖范围内的消费者权益保护专题培训，培训对象全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员及新入职人员，对金融消费者投诉多发、风险较高的业务岗位适当提高培训的频次。还将员工消保培训作为 2023 年度消保业务合规检查和消保工作考核评价的一项重要内容。

将消保培训与业务融合，通过多种方式将消费者权益保护培训全面覆盖全行各级机构所有与客户相关的人员。培训内容包括与消费者权益保护相关的国家法律、监管法规、行内制度文件以及消保业务开展情况和经营管理方法，涵盖范围涉及投诉管理、消保审查、消保教育宣传、消保考核评价、客户信息安全、营销宣传行为规范、适当性管理、信息披露、销售行为可回溯、债务催收等方面。

搭建消保课程体系，依托“建行学习”平台组织开展“多彩消保 智慧课堂”课程制作展播活动，发布消保知识课程和分行优秀案例，不断完善“标准化+特色化”消保课程体系，累计发布超 400 门精品课程，累计学习量超 423 万人次。

公众金融知识普及

高度重视公众金融知识普及工作，让金融知识走进校园、社区、商圈、军营，覆盖乡村和城市，助力消费者提升金融素养和风险防范意识。

扎实推进常态化金融教育宣传，积极落实监管要求，在多个金融知识普及活动中，面向广大消费者开展线上线下活动超 19 万场，触达客户 15.7 亿人次。

拓维升级数字化金融教育，持续打造集知识性、功能性、互动性于一体的消保数字化金融教育专区，将金融知识教育宣传覆盖客户生活多种场景，累计用户访问量超 5.9

亿人次。迭代优化“多彩消保 3D 数字化展厅”，布放在手机银行 App 首页，让客户“身临其境”学习金融知识。

聚焦重点客群开展特色化活动，面向老年人、青少年、少数民族、新市民等重点客群，积极开展特色化金融知识普及活动，传递金融正能量。组织老年人书法绘画大赛、太极拳大赛等活动，组织青少年开展“金蜜蜂”校园消保教育宣传活动，为新市民客户开展“服务新市民 有我在行动”主题金融教育活动，面向少数民族客户开展“多彩消保 闪耀神州”少数民族讲消保视频展播，为残障人士客户开展暖心金融教育服务，面向农村地区客户，把金融知识课堂开到乡间地头。

积极与教育机构开展合作，全部 37 家一级分行均与当地教育机构合作开展金融知识教育宣传活动。如湖北省分行与中南财经政法大学联合共建金融教育基地，举办行长讲堂、大学生及中学生金融第一课等教育宣传活动；吉林省分行走进吉林大学、长春大学对学生经常遇到的典型诈骗案例进行深入解析。与中学、小学、老年大学等其他教育机构合作。如青岛市分行与老年生活大学合作开展形式丰富的金融知识宣传活动，山东省分行开展“金融知识走进百家小学课堂”特色活动，共走进小学课堂 128 次，宁夏区分行面向中专院校学生群体开展“金融知识进校园 护航青春伴成长”特色活动。

案例

深入开展“五走进”，做金融知识的普及传播者

建设银行高度重视金融知识普及推广工作，按照监管机构要求，深入开展金融知识“五走进”，即“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”等一系列金融知识普及活动。

走进农村，面向广大农村地区百姓，开展丰富多样的金融知识普及。在陕西定期组织开展活动，教会农户专业技能，为在外务工人员留守老人及子女开展防范非法集资知识讲解。走进社区，组织分行与社区建立定点帮扶机制，常态化开展金融知识普及。在山西联动属地公安机关开展“反诈进社区”主题活动，帮助居民远离电信诈骗。走进校园，依托“建融慧学”平台帮助全国 400 所高校、280 万在校师生便捷学习金融消保知识。走进企业，整合综合金融服务方案，与企业员工开展良性互动，开展定

制化金融知识普及。走进商圈，为商户普及金融知识、送去符合行业特色需求的金融服务。



图：青海果洛州支行在班玛县赛来塘镇开展金融知识普及活动

数字金融

建设银行坚持战略引领，以新金融为价值观和方法论，系统性、有步骤地推进数字化转型。通过金融科技与数字化建设委员会统筹全行数字化转型，并建立高层委员会、板块组织管理模式，进一步适应数字化转型敏捷响应、开放协同的组织架构要求。推进《数字建行建设规划（2022-2035年）》和《金融科技战略规划（2021-2025年）》落地执行，强化业务数据化和数据业务化双向驱动，不断提升数字化经营效能。

坚持敏捷共享，以基础设施建设赋能高质量发展。在科技基础建设方面，“建行云”算力规模和服务能力保持同业领先。自立自强的数字技术创新体系不断完善，通过推进分布式转型和信创工作，不断强化科技创新主体地位。持续完善企业需求统筹机制建设，建立需求标准与规范，探索试点业务 IT 产品经理制。在数据基础建设方面，通过推进数据治理工作，全链路系统协同能力不断提升，数据流程与业务、技术融合更加紧密。数据安全制度体系进一步完善，全面落实监管要求、规范全行数据处理活动、平衡数据应用与数据安全。

坚持共生共荣，以生态运营打造数字经济新业态。在零售业务领域，围绕手机银行、“建行生活”，打造金融与非金融相互促进、融合发展的零售业务领域运营生态。“双子星”平台流量规模持续提升。在对公业务领域，嵌入生态的综合化金融服务能力持续提升，形成包括企业网银、企业手机银行等为核心的线上服务体系，持续夯实对公领域生态基础设施建设。围绕行业、领域，G 端连接、B 端赋能，深耕普惠金融、乡村振兴等垂直领域，搭建了包含“惠懂你”“裕农通”、供应链金融、大资管家平台等在内的对公领域生态，有效促进主营业务发展。

坚持金融为民，以数字金融服务推动数实深度融合。持续推动《数字中国建设整体布局规划》与全行数字化转型工作同步部署，发挥集团效应，强化母子联动，积极推动产品、服务、流程、模式创新，一方面支持传统产业数字化转型，另一方面支持新基建、数字经济核心产业、供应链金融等重点领域，切实推动数字经济与实体经济深度融合，综合金融服务能力持续提升。

持续关注老年人、残障人士、境外来华人士、少数民族等群体需求，提升线上金融

平台的可用性与易用性，提升可及服务覆盖度。优化手机银行大字版，提供账户查询、转账汇款、生活缴费等常用金融服务，并推出老年人服务一键通功能；协助北京市银协发布全国首个银行业视障消费者服务标准，优化无障碍功能，可顺畅办理账户查询、转账汇款等常用服务；提升境外来华人士金融服务便利性，手机银行提供英文模式，通过精选金融功能，确保线上金融服务畅通无阻；为少数民族群体开发手机银行藏语版，在西藏、四川、青海等地发布。

坚持牢守底线，以智能风控强化全面风险管理。持续推进企业级风险管理平台建设，围绕“3R”（RSD、RMD、RAD）、蓝芯等智能风控重点项目，提升建设银行在授信审批、信贷管理、资产保全、金融市场等领域的数字化智能风控管理水平，推动风控能力端到端嵌入流程、场景和生态，不断提升风险防范的自动化、智能化水平。

案例

打造智慧园区

河北省分行创新完成的智慧园区平台近期在河北军鼎科技园试点上线，此平台显著加强了园区的综合管理能力和事务处理效率。智慧园区平台也将推广至河北省辖内园区，为更多园区带来智慧化新体验。下一步，分行将为园区提供“银行融资+系统支持+招商入园+政策支持+股权投资”等一揽子综合服务，助力园区高质量发展。



图：河北军鼎智慧园区未来蓝图

让“数据跑路”

“建行的 SWIFT AMH 全球现金管理服务帮我们实现了‘一点接入，全球联通’，每月还可以自动给总部发送信息报告，让企业的日常管理更加高效便捷，真的是太感谢了。”

大连市分行成功为锦祥照明系统（大连）有限公司上线 SWIFT 直连项目，有效解决了企业在资金全球化管理体系中的痛点问题。建行 SWIFT AMH 服务接入方式具有简单、快捷、低成本的特点，可大幅降低企业接入成本、加快接入工作实施进展、减少客户开发及维护工作量。

不仅如此，大连市分行利用数字化转型赋能客户，为出口跨境电商客户提供建行“跨境 e 汇”产品，通过“数据跑路”，节省客户“脚底成本”，助力企业实现资金高速零费率原币收款，满足了跨境电商企业多元化、个性化金融需求。

助力数字乡村建设

苏州分行在当地人民银行、发改委等单位的指导下，积极探索农村信用体系建设，并在张家港永联村实现落地开花，主要服务模式包含融通数据、聚焦信用、加载数字人民币等环节，不仅创新打造了“永联数据中台”，形成数据资产统一视图，有效地解决了信息孤岛问题，还创新搭建“永联信用体系”，从永联的乡村治理、民生服务的实际需求出发，遵循农户信用评价体系“1 个信用评价模型+3 套数字化系统+N 个权益场景”顶层设计思路，通过数据中台的融合，形成三大类评价因子，即文明分、金融分和基础分，建立针对农户的信用模型，形成“永联分”，并针对分数等级分类配置权益，形成“机制+工具+应用”的乡村信用体系完整业务闭环。此外，创新建设的“永联数字生活”，依托数字人民币新型结算工具，在总分行联动的基础上，搭建了全国首个全覆盖的数字人民币乡村应用场景，推进“永联数字生活”线上和线下的应用创新。该项目赢得了永联村 2.6 万村民、55 家村企以及 200 家商户的好评。



图：永联村村民在天天鲜超市体验数币支付场景

践行社会公益

2023 年，建设银行继续在践行社会责任的道路上坚定前行，立足“助他、开放、共享”的公益文化，探索“慈善+金融”的公益创新，开展多元公益慈善及志愿者活动，秉持利国为民的大爱情怀，温暖万千百姓。

案例

善建者 益起来

2023 年，建设银行创新开展了“善建者 益起来”网络公益活动，探索出公益新模式。其中“‘益’起遇‘建’美好生活”联合四家公益机构发起，在全国范围征集公益项目的捐赠需求，邀请客户通过建设银行手机银行、“建行生活”平台投票确定花落谁家。同时开展建行公益孵化行动，鼓励分支机构与爱心单位、公益机构等创新策划，评选一批有潜力的公益项目进行孵化培育。据统计，活动页面访问总量超 1,006 万，投票量 155 万，点亮爱心值 87 万，爱心留言 4,500 余条。活动期间，每个人都成为了公益宣传的“小喇叭”，掀起了一股爱心热潮。

12 年持之以恒 建行“母亲健康快车”再发车

2023 年是建设银行与中国妇女发展基金会合作“母亲健康快车”公益项目 12 周年。2023 年 12 月 26 日，双方在北京共同举行“母亲健康快车”捐赠暨发车仪式，50 辆满载爱心和祝福的“母亲健康快车”启程奔赴 16 个省（区、市）基层卫生院，打通健康帮扶“最后一公里”。截至目前，建设银行累计为“母亲健康快车”项目捐赠资金 8,500 万元，用于购置 562 辆“母亲健康快车”，发往 24 个省（区、市）基层医疗机构，受益近 610 万人次。这些“救命车”行驶在乡镇农村、义诊在田间地头，既把安心和健康送到群众的身边，更把爱心和温暖送到了大家心坎里。



图：建设银行捐赠的“母亲健康快车”（部分）整装待发，即将启程

善建家园 点亮乡村

2023 年 11 月，由建设银行与中华慈善总会共同发起的“善建家园”乡村振兴公益项目启动仪式在宁夏回族自治区固原市举行。“善建家园”乡村振兴公益项目包括太阳能路灯点亮绿色乡村和乡村振兴带头人培训两部分，截至目前，已累计捐赠 1,000 万元，涉及全国 10 个省份中 38 个乡村的 1,820 盏太阳能路灯已全部完成安装、验收，为当地村民夜间出行提供了安全便利，为帮扶村培训的 100 名带头人成为当地带领村民共同致富的“领头雁”。

拥抱科技 放飞梦想

2023 年 7 月 28 日，“拥抱科技 放飞梦想——2023 年建行希望夏令营”结营仪式在京举办，来自全国各地 18 所建行希望小学和定点帮扶村小学的师生代表、建设银行和青基会的志愿者共计 120 余人参加结营仪式。本届夏令营突出科技主题，为营员开启了探索科技奥秘、发现文化之美、圆梦未来之路的快乐之旅。27 年来，建设银行持续加大对希望小学的投资，支持领域已从援建教室、操场等硬件设施升级，拓宽至提升教师能力、拓展学生视野等方面。



图：夏令营参营师生参观中国科技馆

普惠金融 “点绿成金”

2023 年 11 月 28 日，建设银行普惠金融“点绿成金”公益捐赠仪式在“2023 中小企业专精特新暨绿色高质量发展论坛”现场举办。由建设银行代表正在服务的 1.2 万小微企业绿色信贷客户，向中国绿化基金会“10 元点绿阿拉善”项目捐赠 30 万元公益金，用于在内蒙古阿拉善沙漠化地区种植梭梭林，支持当地生态治理与经济社会发展。

“善建益行” 有责有为

建设银行注册申请“善建益行”商标，成为银行业首个金融慈善服务品牌，佑护客户财富向上向善，有责有为。面向私人银行客户推出慈善理财、慈善信托、慈善基金会等产品服务，累计捐赠近 5,500 万元；组织开展扶贫助残、乡村振兴、医疗救助、青少年成长等公益活动上百场，让近百名贫困家庭儿童通过植入人工耳蜗回归到了有声世界，众多的医务工作者在疫情期间得到关爱和帮助，600 多名安康“一区三县”地区的人民群众得到免费体检和医疗服务。

温暖遇建 与爱同行

“听·建·爱同行”是由湖南张家界市分行发起，联合共青团张家界市委、区残联及市爱心联盟志愿者团体，用“慈善+金融”的方式向社会传递温暖的公益项目。2023 年 6 月 1 日，张家界市分行走进听障儿童康复机构——张家界康籁星残疾儿童听力语言康复中心，为康复中心捐赠教学教具、生活物资，与孩子们欢庆儿童节。2023 年 12 月，

建设银行向该项目捐赠 20 万元，用于残疾儿童及乡村贫困儿童的生活救助、关爱、助学及心理辅导。截至目前，该项目已成功开展了“大爱有声 听建同行”等 20 余场公益活动，帮助了 40 余名听障儿童、留守儿童等特殊青少年群体了解世界。



图：建设银行志愿者走进听障儿童康复机构，为孩子们送上礼物

公益 + 低碳 释放绿色能量

三江源国家公园是我国第一个国家公园，也是我国重要的生态保护地区。2023 年 9 月 20 日，建设银行捐赠三江源国家公园生态保护项目落地交付仪式在曲麻莱县麻多乡扎加村举行，捐赠资金用于长江源园区扎加村和莫曲村垃圾分类站扩建提能项目建设。近年来，青海省分行主动对接三江源国家公园管理局、三江源生态环保基金会，助力生态环保项目，援建生态环保示范村。2022 年以来，建设银行向三江源生态保护基金会累计捐赠 300 万元，助力改善当地环境质量、保护周边原生生态体系，为这片宝贵的生态区域的可持续发展贡献了金融力量。

善建同行 大爱有家

2023 年 11 月 8 日，“大爱有家——广州环卫工人之家圆梦微心愿”在热烈的氛围中拉开帷幕，200 个环卫工人“微心愿”陆续圆梦，“健康顾问”为“城市美容师”送上定制义诊，500 人通过“爱心团年饭”齐聚一堂……在系列丰富多彩的活动中，涌向环卫工人的涓涓暖流不断升温，让“城市美容师们”感受到关爱和温暖。自 2019 年“环卫工人之家”公益品牌项目落地，为环卫工人圆了安居梦以来，广东省分行不断推出一系列公益行动，汇聚社会力量，助力“城市美容师”遇“建”美好新生活。



图：广州环卫工人在“团年饭”中欣赏川剧变脸表演

境外机构公益行动



图：东京分行组织员工参加千代田区政府主办的“**“**清理街区环境卫生志愿者活动”，开展“美化荒川河岸环境社会公益活动”



图：首尔分行第8次向韩国红十字会捐赠，用于韩国红十字会“希望风车——弱势家庭紧急支援项目”



图：马来西亚子行带领马来“日辉之家”寄养中心的小朋友参观 The Acre 农场



图：伦敦分行支持城市捐赠日——静态自行车比赛



图：新加坡分行与新加坡西南社区发展理事会共同举办母亲节庆祝活动，在活动中向新加坡武吉甘柏社区发展福利基金委员会捐赠善款



图：匈牙利分行向匈中双语学校捐赠 2,000 万福林，支持学校的教学设施改造，资助学生访问中国，促进中匈交流互动和民心相通

2023 年关键绩效

1. 经济绩效

| 经济绩效 | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| 资产总额（万亿元） | 38.33 | 34.60 | 30.25 |
| 净利润（亿元） | 3,323.21 | 3,231.66 | 3,039.28 |
| 平均资产回报率（%） | 0.91 | 1.00 | 1.04 |
| 加权平均净资产收益率（%） | 11.55 | 12.27 | 12.55 |
| 上缴税收（亿元） | 653.93 | 670.05 | 822.75 |
| 每股社会贡献值（元） | 4.60 | 4.16 | 3.80 |
| 涉农贷款余额（亿元） | 38,190.24 | 30,045.26 | 24,658.18 |
| 普惠金融贷款余额（亿元） | 30,425.88 | 23,513.58 | 18,736.83 |
| 普惠金融贷款客户数（万户） | 317.33 | 252.59 | 193.67 |
| 个人住房贷款余额（亿元） | 63,865.25 | 64,796.08 | 63,865.83 |
| 保障性住房项目开发贷款余额（亿元） | 1,922.15 | 1,700.11 | 1,361.43 |
| 棚户区改造贷款余额（亿元） | 927.24 | 1,064.21 | 1,174.64 |
| 向供应商付款金额（亿元） | 157.61 | 144.99 | 151.54 |
| 公益捐赠支出（万元） | 13,313 | 12,776 | 11,958 |

2. 环境绩效

| 绿色贷款情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 绿色贷款余额（亿元） | 38,829.36 | 27,501.04 | 19,631.29 |
| 折合减排标准煤（万吨） | 16,675.25 | 13,505.21 | 12,427.57 |
| 减排二氧化碳当量（万吨） | 17,253.83 | 13,530.46 | 12,509.58 |
| 减排 COD（万吨） | 497.67 | 427.43 | 394.93 |
| 减排氨氮（万吨） | 83.13 | 67.07 | 59.39 |
| 减排二氧化硫（万吨） | 493.62 | 390.48 | 359.27 |
| 减排氮氧化物（万吨） | 588.92 | 485.51 | 457.03 |
| 节水（万吨） | 32,311.05 | 25,066.65 | 22,844.55 |

| 温室气体排放情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 温室气体排放量（范围 1 和 2）（吨二氧化碳） | 1,648,050.85 | 1,682,812.20 | 1,643,454.48 |
| 全年每位雇员温室气体排放量（范围 1 和 2）（吨二氧化碳/人） | 4.49 | 4.729 | 4.927 |
| 直接排放（范围 1）（吨二氧化碳） | 63,928.61 | 69,497.11 | 127,378.31 |

| | | | |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| 天然气（吨二氧化碳） | 30,498.02 | 31,768.07 | 38,424.62 |
| 液化石油气（吨二氧化碳） | 449.55 | 593.48 | 2,838.74 |
| 煤（吨二氧化碳） | 129.05 | 170.00 | 64.73 |
| 汽油（吨二氧化碳） | 29,178.45 | 32,604.30 | 75,394.47 |
| 柴油（吨二氧化碳） | 3,462.69 | 4,151.00 | 7,312.93 |
| 其他（吨二氧化碳） | 210.85 | 210.26 | 3,342.82 |
| 间接排放（范围 2）（吨二氧化碳） | 1,584,122.24 | 1,613,315.09 | 1,516,076.17 |
| 外购电力（吨二氧化碳） | 1,584,122.24 | 1,613,315.09 | 1,516,076.17 |

注：1.2023 和 2022 年统计范围包括总行，37 个境内分行全辖，建行研修中心东北学院、华东学院，北京生产园区，武汉生产园区。2021 年统计范围包括总行，35 个境内分行全辖，建行研修中心东北学院、华东学院，北京生产园区，武汉生产园区。

2.基于本集团业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧，温室气体排放量计算依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》《ISO14064-1 温室气体第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》《2011 年和 2012 年中国区域电网平均 CO2 排放因子》中对活动水平数据、排放因子的相关要求。

3.其他包含乙醇、燃料油等燃料。

| 能源及水消耗情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 能源消耗（吨标准煤） | 317,579.85 | 325,657.59 | 335,950.96 |
| 能源消耗（兆瓦时） | 2,300,828.73 | 2,346,668.60 | 2,734,978.95 |
| 直接能源消耗（吨标准煤） | 34,818.58 | 37,252.05 | 63,187.73 |
| 天然气（吨标准煤） | 18,695.21 | 19,104.16 | 19,050.57 |
| 液化石油气（吨标准煤） | 263.59 | 347.96 | 4,789.10 |
| 煤（吨标准煤） | 44.75 | 58.00 | 24.55 |
| 柴油（吨标准煤） | 1,605.36 | 1,924.45 | 2,964.15 |
| 汽油（吨标准煤） | 14,110.88 | 15,719.03 | 36,333.98 |
| 其他（吨标准煤） | 98.79 | 98.45 | 25.38 |
| 间接能源消耗（吨标准煤） | 282,761.27 | 288,405.54 | 272,763.23 |
| 外购电力（吨标准煤） | 282,761.27 | 288,405.54 | 272,763.23 |
| 全年每位雇员能源消耗（吨标准煤/人） | 0.87 | 0.915 | 1.007 |
| 耗水量（吨） | 16,977,313.26 | 18,246,296.32 | 20,600,497.71 |
| 全年每位雇员耗水量（吨/人） | 46.27 | 51.271 | 61.760 |

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

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

3.柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油量消耗。

4.本集团水资源消耗统计包括市政供水、中水、饮用水。

5.其他能源包含乙醇、燃料油等燃料。

| 范围三（外购商品和服务） | | | |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| 纸张消耗情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
| 办公用纸（吨） | 6,802.61 | 8,841.62 | 11,172.33 |
| 全年每位雇员纸张耗用量（吨/人） | 0.02 | 0.03 | 0.033 |
| 办公用纸排放（吨二氧化碳） | 17,602.43 | 22,878.53 | 28,909.47 |
| 全年每位雇员纸张排放量（吨二氧化碳） | 0.05 | 0.06 | 0.09 |

注：办公用纸碳排放数据依据《温室气体核算体系企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》Ecoinvent 3 数据库中纸张排放因子、活动水平数据及相关要求进行计算。

| 废弃物情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| 无害废弃物（吨） | 370.09 | 713.33 | 272.17 |
| 废弃电子信息产品（吨） | 213.43 | 229.47 | 167.26 |
| 废弃交通工具（吨） | 141.93 | 457.35 | 79.19 |
| 废弃电池（吨） | 4.61 | 10.62 | 10.06 |
| 废弃办公用品（吨） | 10.12 | 15.89 | 15.66 |
| 全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人） | 0.004 | 0.008 | 0.003 |
| 有害废弃物（吨） | 34.36 | 37.09 | 37.46 |
| 废弃硒鼓墨盒（吨） | 34.36 | 37.09 | 37.46 |
| 全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人） | 0.0004 | 0.0004 | 0.0004 |

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

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

3.废弃电子信息产品主要包含微机主机、显示器、笔记本电脑、打印机及服务器。

4.废弃电池仅包含干电池，不包含蓄电池。

5.废弃办公用品仅包含签字笔、曲别针及订书针。

| 低碳运营情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 离柜账务性交易量占比（%） | 99.65 | 99.64 | 99.58 |
| 电子渠道金融交易迁移率（%） | 98.28 | 97.87 | 97.34 |

3. 社会绩效

| 员工情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------|---------|---------|---------|
| 员工总人数（人） | 376,871 | 376,682 | 351,252 |
| 按性别划分 | | | |
| 男性员工（人） | 175,696 | 162,139 | 161,715 |

| | | | |
|-----------------|---------|---------|---------|
| 女性员工（人） | 201,175 | 190,449 | 189,537 |
| 按年龄组别划分 | | | |
| 30岁及以下（人） | 92,188 | 78,594 | 73,709 |
| 31至40岁（人） | 113,350 | 104,401 | 104,509 |
| 41至50岁（人） | 80,700 | 82,283 | 92,238 |
| 51至59岁（人） | 90,270 | 87,006 | 80,591 |
| 60岁及以上（人） | 363 | 304 | 205 |
| 按地区划分 | | | |
| 长江三角洲（人） | 53,411 | 52,619 | 52,183 |
| 珠江三角洲（人） | 45,172 | 45,147 | 45,269 |
| 环渤海地区（人） | 58,337 | 58,009 | 57,450 |
| 中部地区（人） | 71,514 | 72,056 | 78,951 |
| 西部地区（人） | 75,696 | 75,140 | 67,605 |
| 东北地区（人） | 33,242 | 33,843 | 34,305 |
| 总行（人） | 14,787 | 14,429 | 14,146 |
| 海外（人） | 1,365 | 1,345 | 1,343 |
| 附属公司（人） | 23,347 | 24,094 | — |
| 其中：境内（人） | 18,252 | 19,107 | — |
| 境外（人） | 5,095 | 4,987 | — |
| 按雇佣类型划分 | | | |
| 另有劳务派遣用工（人） | 3,624 | 3,682 | 3,470 |
| 按其他类型划分 | | | |
| 少数民族员工（人） | 22,256 | 21,669 | 20,928 |
| 外籍员工（人） | 20,278 | 17,591 | 1,033 |
| 新进员工（人） | 5,925 | 5,779 | 16,462 |
| 校园招聘录用人员男性占比（%） | 43.65 | 42.3 | 44.3 |
| 校园招聘录用人员女性占比（%） | 56.35 | 57.7 | 55.7 |

备注：2023年和2022年员工统计数据口径发生变化，在以往基础上增加了附属公司员工（含境内和境外人员）；具体而言，2022年员工总人数、按地区划分、按雇佣类型划分、外籍员工等员工数据均相应调整，按性别划分、按年龄划分、少数民族员工、新进员工等员工数据没有调整；2021年员工统计口径不含附属公司员工，相应员工数据没有变化。

| 员工流失情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------|------|------|------|
| 整体流失率（%） | 1.48 | 1.7 | 1.9 |
| 按性别划分 | | | |
| 男性（%） | 1.41 | 1.6 | 1.9 |
| 女性（%） | 1.54 | 1.8 | 2.0 |
| 按年龄划分 | | | |

| | | | |
|---------------|------|------|------|
| 25 岁及以下 (%) | 4.45 | 5.2 | 6.7 |
| 26 至 35 岁 (%) | 2.68 | 3.1 | 3.4 |
| 36 至 45 岁 (%) | 0.78 | 0.9 | 1.0 |
| 46 至 54 岁 (%) | 0.20 | 0.2 | 0.3 |
| 55 岁及以上 (%) | 0.11 | 0.2 | 0.2 |
| 按地区划分 | | | |
| 长江三角洲 (%) | 2.30 | 2.9 | 3.3 |
| 珠江三角洲 (%) | 1.73 | 2.0 | 2.2 |
| 环渤海地区 (%) | 1.10 | 1.2 | 1.5 |
| 中部地区 (%) | 1.13 | 1.3 | 1.4 |
| 西部地区 (%) | 1.42 | 1.5 | 1.9 |
| 东北地区 (%) | 0.96 | 1.1 | 1.1 |
| 总行 (%) | 2.70 | 2.5 | 3.3 |
| 海外 (%) | 8.55 | 13.0 | 10.1 |

注：1.总行包含总部、信用卡中心、客户服务中心、直属中心及培训中心。

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

| 员工工伤情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 因公死亡人数 (人) | 9 | 10 | 10 |
| 因公死亡比率 (%) | 0.003 | 0.003 | 0.003 |
| 因工伤损失工作日数 (天) | 24,748 | 15,877 | 18,350 |

| 员工接受培训情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------------------|--------|--------|--------|
| 男性员工参训百分比 (%) | 98.25 | 99.81 | 99.42 |
| 女性员工参训百分比 (%) | 98.39 | 99.91 | 99.98 |
| 一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比 (%) | 100 | 100 | 100 |
| 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比 (%) | 100 | 100 | 100 |
| 业务经理级及以下参训百分比 (%) | 98.22 | 99.85 | 99.64 |
| 男性员工培训平均时数 (小时) | 166.04 | 157.63 | 99.85 |
| 女性员工培训平均时数 (小时) | 179.88 | 191.68 | 112.60 |
| 一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数 (小时) | 162.59 | 101.75 | 161.39 |
| 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数 (小时) | 203.30 | 156.28 | 152.30 |
| 业务经理级及以下培训平均时数 (小时) | 173.50 | 185.30 | 104.80 |

| 供应商管理情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| 长江三角洲供应商数量(个) | 15,019 | 13,268 | 10,047 |
| 珠江三角洲供应商数量(个) | 8,957 | 7,889 | 6,372 |
| 环渤海地区供应商数量(个) | 9,178 | 8,025 | 6,346 |
| 中部地区供应商数量(个) | 7,778 | 6,885 | 5,457 |
| 西部地区供应商数量(个) | 10,652 | 9,388 | 7,320 |
| 东北地区供应商数量(个) | 5,541 | 4,849 | 3,878 |
| 本地供应商采购支出占比(%) | 99.41 | 99.56 | 99.66 |
| 采购合同履行率(%) | 100 | 100 | 100 |
| 外聘专家参与率(%) | 10.96 | 9.66 | 9.41 |
| 开展供应商社会责任培训次数(含约谈及业务交流)(次) | 22 | 22 | 35 |

| 服务渠道建设情况 | 2023 | 2022 | 2021 |
|------------------|--------|--------|--------|
| 全球范围营业机构(个) | 14,289 | 14,356 | 14,510 |
| 网上银行用户数量(万户) | 43,027 | 41,713 | 40,332 |
| 个人手机银行用户数量(万户) | 46,269 | 43,997 | 41,711 |
| 微信银行绑定用户数量(万户) | 14,951 | 13,116 | 11,343 |
| 电话银行客户数量(万户) | 48,069 | 46,546 | 44,681 |
| 自助银行数量(个) | 19,533 | 21,558 | 23,679 |
| 自助柜员机数量(ATM)(个) | 48,133 | 56,943 | 69,030 |
| 智慧柜员机数量(个) | 43,434 | 48,595 | 49,495 |
| 智慧银行(个) | 63 | 63 | 63 |
| 设置轮椅通坡道营业网点(个) | 11,410 | 11,228 | 11,027 |
| 设置爱心窗口网点数量(个) | 13,873 | 13,873 | 14,008 |
| 设置“劳动者港湾”网点数量(个) | 13,845 | 13,875 | 14,040 |

社会认可

| 评级/颁奖机构 | 评级结果/荣誉名称 |
|--|---|
| 明晟 MSCI | ESG 评级提升至 AA 级 |
| 《环球金融》杂志 | 中国最佳社会责任银行 |
| IFF 国际金融论坛 | 全球绿色金融奖 |
| 英国奥德赛国际电影节 | 社会责任宣传片获“可持续企业文化影片奖” |
| 住房和城乡建设部科技与产业发展中心、中国残疾人联合会无障碍环境建设推进办公室 | 中国建设银行《营业网点无障碍建设专项指引》、无障碍环境建设提升工程获“2023 年无障碍环境建设优秀典型案例” |
| 人民网 | 第十八届人民企业社会责任奖年度企业 |
| 新华网 | 2023 年企业 ESG 优秀案例 ESG 优秀社会责任实践案例奖——“善建者 益起来”网络公益活动 |
| 中国新闻社《中国新闻周刊》 | 2023 年度责任企业 2023 年度责任案例——“善建者 益起来”网络公益活动 |
| 《中国银行保险报》 | 十佳社会责任金融机构 十佳社会责任案例——高中生成长计划 2023 年中国银行业保险业年度创新典型案例 |
| 《中国证券报》 | 社会责任金牛奖 绿色金融金牛奖 乡村振兴二十强 |
| 中国上市公司协会 | 数字化转型典型案例 |
| 中国银行业协会 | 中国普惠金融典型案例 |
| 中国红十字会 | 中国红十字奉献奖章 |
| 中华慈善总会 | 张富清尊师重教“双百”公益活动获 2022 年 |

| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>度中华慈善品牌</p> <p>江苏南京分行获 2022 年度爱心企业</p> <p>广西玉林分行林道军获 2022 年度慈善人物</p> |
| “金融界”财经网站 | 金融消费者保护杰出实践奖 |
| 《公益时报》 | 年度慈善企业 |
| 第十届金融企业社会责任论坛 | 2023 年度优秀金融企业社会责任案例——《绘就建设银行绿色篇章》《赋能“小土豆”撑起“大产业”》《“劳动者港湾”以开放共享理念润泽民生》 |
| 凤凰网 | <p>特别贡献奖</p> <p>创新公益案例传播奖——“善建者 益起来”网络公益活动</p> |
| 《南方周末》 | <p>中国企业社会责任 20 年特别贡献奖</p> <p>年度杰出责任企业</p> <p>银行业年度杰出责任企业</p> <p>年度杰出责任报告</p> |
| 2023 年中国公益节暨 2023 年 ESG 影响力年会 | 2023 年度可持续发展典范企业 |
| 2023 中国企业家博鳌论坛 | 服务数字政府卓越案例 |
| 2023 中国企业标杆学习平台 | 建行研修中心（研究院）获“最佳价值创造实践”第一名 |

ESG 披露

本章节“环境”和“社会”部分按照 2019 年 12 月 18 日香港交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》所列指标进行编制。香港交易所《环境、社会及管治报告指引》所列指标详见：

<https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/News/Market-Consultations/2016-Present/May-2019-Review-of-ESG-Guide/Conclusions>

（一）管治

董事会声明

ESG 治理

本行构建了自上而下、结构完整的 ESG 治理架构，全面覆盖董事会、监事会、管理层各层级，持续优化 ESG 治理长效机制，有序开展 ESG 管理工作，推动实现全行高质量可持续发展。

本行董事会对集团 ESG 战略、气候相关战略制定及实施承担最终责任，负责明确 ESG 战略目标、重点任务及管理优先事项，建立气候相关管治架构，审定产品创新发展战略及与之相适应的风险管理政策；监督评价 ESG 战略实施成效，指导 ESG 风险识别及评估，定期检讨相关目标及完成进度，听取下设专门委员会、管理层汇报 ESG 及气候相关事项管理推进情况，并指导相关信息披露工作。2023 年，本行董事会审议通过《环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》，分析本行 ESG 工作现状和重点难点问题，研判未来外部发展形势，明确总体工作思路和重点任务。

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责本行 ESG 整体推进工作，研究拟定 ESG（含气候变化）、社会责任、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、住房租赁、消费者权益保护（以下简称“消保”）、关联交易等相关战略、政策、目标，定期听取专题汇报，并监督评价执行情况；监督指导产品与服务审查，督导强化客户隐私和信息保护，推动提升消保工作质效；按季度跟踪投诉管理情况，有效督导消保工作有序运行；组织召开 ESG 风险管理、环境目标设置与 ESG 信息披露专题研讨会，分析研

判 ESG 发展形势和本行工作现状并提出建设性意见。

本行董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候变化风险在内的 ESG 相关风险管理工作，推动气候转型风险压力测试，跟进 ESG 相关要素风险量化工作，指导优化行业信贷政策；监督信息科技和网络安全风险管控，持续推进信息系统灾备建设；听取产品与服务创新审查及风险防控相关工作汇报。2023 年，本行董事会风险管理委员会推动管理层强化环境与气候风险前瞻性管理，将环境、气候与生物多样性风险、信息科技风险纳入集团风险偏好；听取讨论环境与气候风险分析和 ESG 相关要素风险量化工作报告，研究环境与气候风险管控领域工作难点和下一步举措，推进对公客户 ESG 评级体系建设及气候风险压力测试工作；审核通过信息科技风险和信息科技外包风险两项管理办法，进一步夯实信息安全管理体制体系。

本行董事会战略发展委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会基于自身职责，对本行 ESG 推进工作进行监督指导。其中，战略发展委员会负责协助董事会制定 ESG 战略目标，并在各项战略目标中充分考虑 ESG 相关因素。审计委员会负责督促审计发挥第三道防线作用，推进 ESG 相关问题整改，督促协调做好 ESG 相关披露。提名与薪酬委员会持续跟踪员工成长发展和薪酬福利，听取本行女性员工职业发展情况、建行研修中心工作进展，以及 ESG 推进和数字化转型对人力资源和员工政策影响的报告。

本行监事会高度关注 ESG 治理体系建设与运行，将 ESG 管理工作、公司治理、绿色金融、消保等要素和事项纳入监督范围，对董事会和管理层 ESG 履职情况进行监督，持续跟进 ESG 战略实施及重点工作推进情况，在加强顶层设计、夯实基础管理、强化风险管控、提升能力建设等方面给予监督建议。2023 年，本行监事会开展新金融专题调研，深入基层多方位了解普惠金融、住房租赁、金融科技、智慧政务、乡村振兴等重点领域工作开展情况，提出建设性的监督建议；跟进 ESG 评级及重点工作情况，全面了解本行评级关键指标评分变动及重点工作任务；专题听取绿色金融发展情况、消保工作开展情况等汇报，审议年度社会责任报告，持续关注服务小微企业、支持百姓安居、推进养老金融、参与社会公益等情况，督导本行充分践行社会责任担当。

本行管理层积极落实董事会战略部署，负责制定并推动总行各部门、境内外分支机

构及子公司落实执行 ESG 相关工作目标及重点任务。本行设立环境、社会和治理推进委员会，负责统筹全行 ESG 战略规划、部署及协调工作，由行长担任主任，下设环境、社会责任、信息披露与投资者关系 3 个工作组，有 34 个成员部门（机构），分工有序，协同推进 ESG 各项工作。2023 年，本行环境、社会和治理推进委员会召开年度工作会议，系统总结 2023 年 ESG 工作推进成效，研究分析 ESG 与气候风险及机遇管理重点难点问题，并部署下阶段重点工作。

环境层面，本行设立碳达峰碳中和工作领导小组，由董事长担任组长，行长担任副组长，以新金融行动助力实现碳达峰碳中和目标；设立绿色金融委员会，由行长担任主任，负责统筹推进全行绿色金融发展事宜，对绿色金融业务推进过程中的重大事项进行研究决策，规划并部署全行绿色金融发展的重点方向与举措。2023 年，本行绿色金融委员会召开年度工作会议，传达党中央、国务院绿色金融相关重大政策和会议精神，为下阶段全行绿色金融重点工作做好前瞻部署。

社会层面，本行设立普惠金融发展委员会，负责全面统筹全行普惠金融战略发展，审议普惠金融相关重大经营管理事项；设立金融科技与数字化建设委员会，负责统筹集团金融科技及数字化经营工作整体推进、协调及决策，研究全行金融科技与数字化经营战略、策略和发展方向；设立消费者权益保护委员会，统一规划、统筹部署、整体推进、督促落实消费者权益保护工作，系统组织推进并持续跟踪落实成效；设立风险管理与内控管理委员会，将环境与气候风险、合规风险、操作风险、声誉风险等 ESG 相关纳入全面风险管理体系，定期召开会议跟进工作进展，部署重要事项。

关于治理的详细信息请参阅《中国建设银行股份有限公司 2023 年年报》“环境、社会与治理”章节。

汇报原则

本报告的编写已遵循重要性、量化、平衡及一致性原则。

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

量化：本报告参考适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露。详见“2023 关键绩效”中备注。

平衡：本报告客观中立地披露了本行在环境、社会及管治各重要议题的定性、定量信息，并根据具体议题提供了延伸信息。

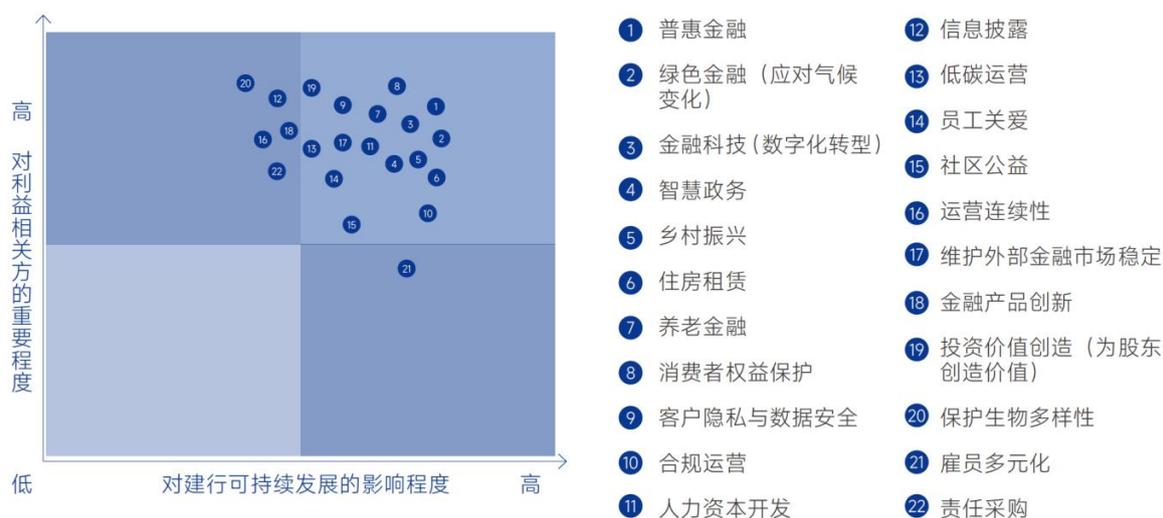
一致性：本报告编写方式与往年保持一致，并确保定量数据一致可比。当延伸数据披露范围使披露统计方法发生变化时，相关说明随当期数据披露一并汇报。

汇报范围

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

实质性议题分析

2023 年，本行紧跟国家政策、监管要求，结合国内外可持续发展倡议准则，同时结合自身可持续发展情况、利益相关方关注重点以及金融行业特性，共鉴别出 22 个对于利益相关方和本行具有重要性的实质性议题。通过问卷形式，邀请利益相关方对社会责任议题的重要性进行评估，以评估结果为依据对议题进行排序，明确报告重点披露内容，持续提升实质性议题的披露质量。



利益相关方沟通

为更好地加强与利益相关方沟通，本行同步制作发布视频版报告。2022 年社会责任报告视频片荣获了英中电影合作研发中心（UCFC）主办的 Odyssey 电影节可持续企业文化影片单元的最佳制作奖。扫描二维码可在线观看。



（二）环境

层面 A1：排放物

本行围绕国家“碳达峰、碳中和”战略导向，践行“绿水青山就是金山银山”理念，严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，实施绿色运营策略。积极推进全行碳达峰、碳中和能源审计工作，对全行能源使用效率、能耗水平等进行综合诊断和评价，挖掘节能潜力；建立健全碳排放管理组织机构，建立完善碳排放管理和绿色办公制度，持续加强相关人员能力建设。提升精细化管理水平，不断完善节能型机构建设举措，推进绿色节能设施建设，部署绿色低碳新型数字化设备，推动办公照明灯具、太阳能热水器、空调等用能设备升级改造，推进数据中心余热资源循环利用。大力推广绿色办公，优化业务办理流程，倡导无纸化办公，推广应用无纸化会议系统；倡导节约用电，优化办公电梯运行模式，杜绝“白昼灯、长明灯、无人灯”；加强用水管理，定期巡检供水系统，杜绝“长流水、跑冒滴漏”；鼓励员工绿色低碳出行，加强公务用车使用管理，公务用车优先使用新能源汽车；积极践行绿色采购，推广使用节能产品和节能技术，充分发挥示范引领作用。

营造绿色低碳环保氛围，开展一系列节能宣传活动，普及低碳环保知识，提高员工节能环保和生态文明意识。持续推进绿色低碳银行建设（北京市分行选取金融街西区支行为绿色示范网点，湖北省武昌支行、三峡分行夷陵支行开展绿色网点建设），开展“碳中和”试点网点建设，湖南长沙河西支行营业部、衡阳市分行营业部获“碳中和”证书；厦门分行成为厦门地区首家“碳中和”银行，厦门市政务中心支行成为厦门地区首家“零碳金融网点”；总行本部、北京市分行获评“绿色创建活动推进单位”。

层面 A2、A3：资源使用、环境及天然资源

本行持续落实各项节能减排举措，努力践行“双碳”战略目标，加强自身运营绿色管理，有序推动落实各项环境目标，并在 2023 年取得积极成效。

减排目标

- 每年结合世界环境日、世界水日和全国节能宣传周等，在全行范围内开展低碳宣传活动，开展碳达峰碳中和专业知识培训，提升员工低碳节能生活意识。
- 2022 年至 2026 年，开展全行范围内的能源审计工作；依据能源审计结果，逐步开展节能改造项目；新增和更换照明灯具优先选择无危害的 LED 灯具。
- 持续开展“绿色网点”建设，2022 年至 2026 年改造或新建网点的可再循环材料用量占比达到 60% 以上。
- 公务车辆更新时优先选用新能源汽车，2022 年至 2026 年全行新能源汽车占比逐年提升，推动绿色通勤。
- 2022 年至 2026 年，数据中心 PUE（能效比）值逐步降低。

温室气体排放量较上年下降 34,761 吨，平均每位雇员温室气体排放量较上年下降 0.24 吨。

节能目标

- 2022 年至 2026 年，全行能耗强度和碳排放强度呈下降趋势。
- 加强全行低碳能力建设，建立全行“碳排放管理平台”系统，夯实能源消耗数据基础，提升各级机构能源、资源消耗数据的统计、分析和应用能力。

能源消耗较上年下降 8,078 吨标准煤，平均每位雇员能源消耗较上年下降 0.05 吨标准煤。

减废目标

- 2022 年至 2026 年，废旧 IT 资产 100% 交由具备电子废弃物处置资质且在政府环保局网站备案的企业进行绿色、环保处理。
- 2022 年至 2026 年，报废 ATM 等自助设备每年 100% 由有资质的供应商回收。
- 推行无纸化办公，提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生，2022 年至 2026 年，总行本部人均办公用品纸量降低 5%。

办公用纸较上年下降 2,039 吨，平均每位雇员耗纸量较上年下降 0.01 吨。

节水目标

- 2022 年至 2026 年，新增和更换的用水设备选用节水型器具，逐步提升全行节水型器具使用率，在全行范围内开展节水宣传活动。
- 2022 年至 2026 年，每年在总行本部开展至少一次节水宣传活动。
- 2022 年至 2026 年，在有条件的分支机构推广再生水回收利用试点项目。

耗水量较上年下降 127 万吨，平均每位雇员耗水量较上年下降 5 吨。

层面 A4：气候变化

本行董事会风险管理委员会定期审阅本行环境与气候风险管理情况，督导相关领域的工作落实。2023 年，董事会风险管理委员会审阅了《环境与气候风险分析报告》《2022 年 ESG 相关要素风险量化工作报告》。

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

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

近年来，本行积极响应监管当局部署安排，积极参与气候转型风险敏感性压力测试工作。目前，行业覆盖范围已扩展至火电、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等八大高碳行业。其中，火电、航空和石化等三大行业的测算方案被采纳为行业通用测算模板。2023 年，本行完成了气候风险宏观情景压力测试试点工作，自主构建了符合中国国情及本行实际的气候风险压力测试体系，持续提升气候风险量化分析的科学性、体系性与实用性。

一是构建符合中国国情的气候风险压力测试情景。该情景既符合中国实际，又与国际通行的央行与监管机构绿色金融网络(NGFS)充分接轨。集合了中国经济、能源与碳排放、气候和环境政策以及全球气候治理等多种因素，统一覆盖转型风险和物理风险。四种情景包括现有情景、“30·60”双碳目标情景、2°C 和 1.5°C 情景，其中，“30·60”情景为业内首创，该情景贴近中国实际，整合了“30·60”碳达峰碳中和目标下“1+N”政策体系及相关政策，形成了一套以定量为主的指标体系，有望为本行气候风险管理应对提供决策参考。

二是优化转型风险压力测试方法，扩大行业覆盖范围。转型风险驱动因素在碳排放权价格基础上，充分纳入不同减碳路径下产量、价格、原材料成本、能源、固定资产投资以及资产搁浅等多重因素，厘清了转型压力从政策端向企业端的传导路径及其财务报表测算规则，并将测试范围扩大至高碳行业上下游。

三是首次开展物理风险压力测试。基于中国气象观测数据、灾害损失数据以及耦合模式比较计划 6 (CMIP6)，针对不同情景下台风、洪涝、干旱等三种主要气象灾害，构建了不同承灾体类型的灾害损失曲线，分析了对不同区域房地产押品价值和农业生产的影响。

四是与人民银行、国际机构及先进同行共享、共学、共研气候风险研究与实践成果，2023 年接待了人民银行、世界银行、IMF、格鲁吉亚央行、工商银行来访，交流本行在气候风险量化分析与 ESG 客户评级方面的实践成果。同时，受邀参加由人民银行和海口市人民政府举办的气候风险压力测试项目会议，分享我行自主创新的“30·60”双碳目标气候风险情景设计成果。

五是通过探索与实践，不仅培养了一批气候风险量化评估的专业骨干力量，还持续深化了全行对环境与气候问题的系统性认识。

案例

气候风险压力测试新实践

本行优化了气候压力情景设计、转型风险传导路径和企业财务传导规则，构建了更符合实际的转型风险量化评估方法。一方面基于中国实际情况并对标国际通用的 NGFS 情景，构建了现有政策、“30·60”双碳目标、2°C 和 1.5°C 等四种情景。另一方面优化转型风险测算方法，逐户收集基期客户的生产经营和碳排放数据，结合情景设计输出的未来产品产量、产品价格等关键指标，测算各情景下企业的财务状况，再使用内部评级模型开展逐户测算客户违约概率和信用评级，最终测算至银行资本充足率。

转型风险测试结果表明，如不采取有效措施、主动应对气候变化，10 个碳密集行业客户在各压力情景下还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，评级下迁，其中，火电、钢铁、石化和航空等行业受冲击较大。从长期看，资本充足率在各压力下均有所下降，1.5°C、2°C、“30·60”双碳目标情景和现有政策情景在 2060 年比基期分别下降 5.21、5.03、4.93 和 3.44 个百分点。从中期看，1.5°C、2°C、“30·60”双碳目标情景和现有政策情景在 2030 年比基期分别下降 4.15、3.11、1.65 和 1.61 个百分点。其中，“30·60”双碳目标情景下的资本充足率在 2033 年后因政策压力大幅增加呈明显下降趋势。

此外，本行首次开展了气候物理风险压力测试，分灾害、分区域、分承灾体类型构建灾害损失曲线，设计了与转型风险压力情景相关联的物理风险压力情景，主要分析台风、洪涝两类灾害对本行房地产类押品价值的影响，以及台风、洪涝和干旱三类灾害对本行农业客户贷款的影响。

房地产类押品物理风险压力测试结果显示，在现有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，本行房地产类押品对融资敞口的覆盖比例比基期分别下降 7.91、6.78 个百分点，但经由 RWA 的转换，对资本充足率的最终影响很小；从灾害类型看，相较于台风，洪涝灾害对房地产类押品价值的不利冲击更为明显。

农业贷款物理风险压力测试结果显示，受洪涝、干旱、台风灾害的共同影响，本行农业客户在现有政策情景和“30·60”双碳目标情景下还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，评级较基期平均下迁 1.70 级、1.67 级，但由于相关风险敞口较小，对资本充足率的影响十分有限；从灾害类型看，干旱是导致农业客户生产减产、评级下迁的最主要灾害类型。

（三）社会

层面 B1、B4：雇佣、劳工准则

在公开招聘过程中，本行严格遵守法律法规，始终秉持“公开、平等、竞争、择优”的原则，不断扩大选人用人范围，积极促进公平就业，坚决杜绝性别、民族、地域、宗教等方面的就业歧视。近六年来，本行持续扩大招聘规模，增加就业岗位供给，助力就业环境回稳向好，同时不断优化就业服务，提高精细化管理水平，稳定就业预期、提供就业便利，坚决服务好国家稳就业大局。

本行不断拓宽选人渠道，为各类优秀人才提供多元化就业机会，涵盖不同地域、机构和专业领域。同时本行持续加强重点领域专业人才引进力度，尤其是数字化人才、绿色金融人才和理工类专业背景人才，进一步优化全行员工专业结构，为支持新金融实践提供多元化人才保障。2023 年，本行圆满完成“乡村振兴专项招聘”工作，为 21 家一级分行的县域机构招录乡村振兴人才，不断丰富乡村金融供给，提升金融服务在匮乏区域的可及性。

本行严格遵守《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，坚决杜绝聘用童工和强迫劳动的行为，全面实行劳动合同制管理，不断健全和完善劳动用工规章制度，切实保障员工的各项合法权益。

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

2023 年，本行面向集团境内机构全体员工开展了满意度调查，调查内容涵盖职业发展、培训培养、薪酬福利、战略认同、企业文化、直接上级、工作环境等员工普遍关心的问题，共收回有效问卷 22 万余份。本次调查结果显示，全行员工总体满意度达 95.33%，其中，培训培养、战略认同、企业文化、工作环境等方面的满意度超过 95%。

层面 B2：健康与安全

本行牢固树立安全发展理念，强化底线思维、极限思维，按照“三管三必须”要求，压实“三道防线”责任，全面加强组织领导，优化完善运行机制，着力抓好消防安全管理，深入开展隐患排查，稳妥应对突发事件，扎实推进科技创新，全行安全发展理念更加坚定，安全生产基础日益稳固，安全管理效能有效提升，应急处突能力明显增强，安全生产与业务建设融合发展逐步深入，确保了全行安全稳定安全运营。

高度重视员工的身体健康状况，督促员工定期检查身体健康状况，每年为全体员工（包括劳务工人）提供健康体检福利，并在每年夏季为全体员工（包括劳务工人）发放防暑降温费。高度关注员工心理健康管理，组织填写问卷，充分了解职工身心健康关爱需求；积极开设心理健康专题讲座，主题涵盖积极心态、压力管理、亲密关系、投资心理等方面，持续保障员工心理健康。2023 年，依托专业机构为总行机关培训心理健康联络员 53 名，提供心理咨询服务 284 人次、咨询时长 291 小时。

持续关注女性员工福利待遇，深化女职工特殊关爱，积极解决女职工普遍关心的平等就业、薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“经期、孕期、产期、哺乳期保护”、生育保险、专项体检等问题，联系社保机构为女性员工提供生育津贴申领服务，开展女职工关爱室共建工作，并打造集哺乳、减压、学习、交流为一体的女职工关爱港湾。2023 年，持续开展“女职工关爱室”共建活动，总行工会投入专项经费 169.5 万元，与基层单位共建关爱室 143 家，发挥了良好的示范引领作用，得到全行广大女职工的高度认可。

制定出台了“同心计划”员工健康综合保障方案，有效发挥“兜底”保障作用，避免职工“因病返贫”。建立了总行、一级分行和二级分（支）行“三级互助”机制，遵循“属地救助，逐级启动”原则，对因患重大疾病或遭受不可抗拒的灾害、灾难、意外

等原因导致生活特别困难的员工实施救助，着力解决员工紧急性、特殊性困难，营造了患难相恤、守望相助的企业文化。

重视基层网点员工关心关爱工作，制发《中国建设银行 2023 年基层网点员工关爱工程要点》，提出 5 个方面重点举措，并在全行范围内组织“网点员工节”系列活动，通过表彰奖励、关心慰问、员工活动等多种形式，让网点员工真切感受到被尊重、被重视。2023 年全行网点员工满意度平均 4.55 分（满分 5 分），较年初提高 0.07 分，实现连续四年提升。

深入开展春节、元旦“两节”和常态化送温暖，根据困难职工人数、人均工会经费等情况统筹安排送温暖资金。2023 年，“两节”送温暖共筹集慰问款物总额超 5,200 万元，走访慰问机构网点 9,708 个，慰问各类困难职工、派驻挂职干部等超 6.7 万人次，为困难职工提供生活救助和医疗救助。

层面 B3：发展及培训

本行围绕推动战略落地和业务发展、落实监管机构等上级单位各项要求、培养专业队伍等实际需要，形成年度教育培训计划，针对员工岗位职责特点、履职能力要求，坚持共建共享、精准施训、全员覆盖，多渠道、多方式开展分类分层培训，通过科学高效的培训运行架构保障培训需求计划的落地实施，帮助员工树立终身学习的观念，提高专业技能和应对新业务、新挑战的能力。截至 2023 年末，全年共举办各类现场培训 41,955 期，培训 212.1 万人次，3,001.4 万学时，网络培训（含网络平台学习）37.3 万人，3,609.1 万学时。



服务战略

聚焦全行战略，举办“观大势 谋全局 干实事——高质量发展专题学习项目”。项目旨在着眼全行高质量发展全局，以全球化视野、前瞻性眼光、系统性思维，在以往学习项目基础上，持续聚焦改革发展的重大机遇、重点领域、关键环节、痛点难点进行深度研讨，深入推动高质量发展。项目面向集团员工开放，邀请总行行领导、部门负责人、分支机构负责人等走上讲台，传导顶层设计与战略部署，分享业务实践。2023 年共举办 4 场，其中，数字化训练营注册学员近万人，学习总人次超 32.2 万。项目还融入线下培训班，组织学员集中参与学习研讨。

聚焦“绿色发展”重点工作，以“建好学习平台、办好精品培训、做好知识萃取、讲好绿色故事”为设计思路，推进绿色发展培训组织与学习平台建设体系化项目。持续建好用好绿色金融学习频道，建设成集政策法规、培训课程、专家观点、优质案例等内容于一体的移动学习平台，打造共建共享、协同高效的绿色金融学习新生态；组织开展“绿色发展大讲堂”学习项目，举办“碳达峰 碳中和：生物医药行业”大讲堂、绿金产品专家讲堂书面答疑等学习项目，上线“绿色发展主题微课”。

聚焦“乡村振兴”战略，推出“大众金融‘裕建’美好——金融服务乡村振兴走进基层宣讲活动”，通过“4+1+5+N”，即“四期系列培训+一场线上训练营+五组宣讲团+多次分行轮训”的模式，以“总行师资班+总行宣讲团+线上业务专区+分行轮训班+基层宣讲”的形式推进，为乡村振兴送教上门，重在培养根植业务实践、实操经验丰富的乡村振兴金融师资队伍，强化全行对乡村振兴金融工作的认知、支持、保障和拓展，进一步构建乡村金融生态，更好地服务国家乡村振兴和农业强国战略。

赋能员工

► 起步期，打造“遇建未来”青年员工三支柱培养模式

本行建立“遇建未来”学习品牌，逐步搭建起“入职培训+融入计划+管培生”三支柱培养模式，助力青年员工发展成长。

入职培训：以“有为时代 有梦建行”为主题开展集团一体化的新员工入职培训，邀请总行部门相关负责人以及相关领域业务专家，围绕本行企业文化价值、产品及服务、领导力建设、心理健康等方面开展新员工线上培训，覆盖总行本部、一级分行、直属直

管机构、多家境内子公司及境外机构 1.9 万余名新员工，有力保障了集团新员工培训的规范性和统一性。线上专区累计学习 200 万人次。

融入计划：关注基层青年员工成长并进行跟踪培养。该计划筛选网点客户经理和高柜柜员两个关键岗位，按照“做什么，学什么，怎么学”的思路，系统分析岗位关键任务及胜任标准，建立学习路径图，同步设计课堂培训、在岗学习、阅读与自学、教练辅导、总结分析等 5 种学习模式，帮助员工在岗位上学习，在任务中提升，顺利融入团队，加速成长。2023 年，全行试点培养青年员工约 4,000 人、兼职讲师及带教导师 327 人，线上专区累计学习 127 万人次。

管培生培养：以“设计思维”为方法论，以“研究课题”为手段，帮助管培生从用户视角出发，提升问题解决能力和创新突破能力，打造全方面复合型人才。项目打造“一套素质模型、一条成长路径、一个线上专区和一套工作手册”，并为有进一步外语学习需求员工开设全球互动课堂，以在线小班口语课程形式帮助学员提升商务场景下的口语水平。线上专区累计学习 1.4 万人次。

➤ 成长期，完善基层网点三岗位培养体系

本行持续迭代优化“网聚英才”网点行长、“建证成长”客户经理和“德才兼备”网点客服经理学习项目，全面提升网点员工适岗能力。

“网聚英才”网点负责人培训项目聚焦网点负责人后备人才，组织开展课程开发工作坊和案例开发工作坊，搭建网点负责人后备人才核心课程体系。2023 年，共开展 20 期轮训班，培养 1,200 名网点负责人及后备人才。

“建证成长”客户经理培训项目以财富管理“三支队伍”兼职师资库建设及优秀兼职师资培养为抓手，助力“建证成长”兼职师资队伍培养。2023 年，共开展 2 期现场培训，累计培训 108 名兼职师资，线上专区累计学习 86 万人次。

“德才兼备”网点客服经理培训项目设计“微课自主学——线下集中学——考前辅导学——焦点直播学”四阶段学习方案，打造体系化培训产品；持续建设“德才兼备”线上学习专区，积极培育数字学习生态，满足网点客服经理考试、认证、提能、交流等学习需求。2023 年，累计举办 20 期现场培训，培养 1,200 名网点客服经理，线上专区累计学习 284 万人次。

► 成才期，搭建管理人员领导力三级进阶培养体系

加大资源支持，形成“网点行长——县域支行行长——二级分行行长”领导力三级进阶培养体系。

网点行长能力提升学习项目：从组织和个人双向赋能的角度出发，通过多元化学习生态提升员工适岗履职能力，服务网点行长梯队建设。针对新任网点行长搭建能力素质模型，定制开发核心课程及应知应会手册，帮助其熟悉、巩固岗位基础知识，快捷查询日常工作问题。针对资深网点行长，以金牌讲师为抓手，组织开展金牌讲师工作坊和案例开发工作坊，产出的课程和案例应用于线下培训和线上直播，实现绩优经验全行共享。

县域支行行长能力提升学习项目：县域支行行长作为头雁，对县域机构业务发展起着重要的引领作用。项目围绕县域支行行长工作实际，设计“应知应会+实战实践”两大模块，针对性提升该群体风险防控、合规经营等方面的履职能力。

二级分行行长能力提升学习项目：二级分行行长是建行战略落地和业务发展的核心力量。项目以“人才画像+课题研究”为抓手，采用线上线下相结合、多种学习形式共融的混合式学习设计，持续提升二级分行行长党建与业务融合发展能力、特色化经营管理水平和战略执行能力。

全行专业技术职务等级考试：已基本建立“教材-题库-考试-培训”四位一体的专业知识体系，本年度共组织 2 次专业技术职务等级考试，实现考试科目各业务条线全覆盖、考试对象境内外集团全覆盖，员工累计参加考试 31 万人次。

造福社会

积极投身公共政策研究。聚焦宏观经济、国际局势、金融市场、产业趋势、绿色发展、银行竞争力等关乎国家发展、建行战略的重点、难点问题开展前瞻性、深入性研究，为决策提供参考，为业务开展提供支持。

入选国家发展改革委、教育部首批 63 家国家产教融合型企业，纵深推进产教融合型企业建设试点工作，重点聚焦人才培养体系、平台载体建设、优化资源配置、体制机制创新等任务，产教融合试点案例入选教育部首批产教融合校企合作典型案例。

拓维新金融人才产教融合联动合作，搭建人才梯次培养体系。围绕金融行业前沿人才培养需求，以生产高质量思想产品为核心，长远谋划博士后科研工作站建设。建设银

行博士后工作站自 2022 年独立招生培养资格申请获国家人社部批准，全新组建博士后工作站专家指导委员会，强化研究部门与业务部门的合作机制，为博士后搭建研究与业务双管齐下的成长平台，积极引导博士后研究人员紧跟业务一线需求，提升学术研究能力，推动产学研融合发展，为银行未来业务发展方向和走势提供专业判断和科学建议。鼓励各级机构开放共享建行资源，与地方政府、合作院校、行业企业等积极合作，共建产教融合示范实训基地，搭建集综合服务、金融体验、金融实践和互动交流为一体的大学生金融实践平台。

截至 2023 年末，“金智惠民”工程累计组织现场培训 7.5 万期，惠及 656 万人次，扎根乡村打造 3,416 家“裕农学堂”，线上线下累计推出“裕农通”服务、消费者权益保护、农业技术知识、资管惠民等系列课程 1,300 余门。落实金融服务实体经济的要求，聚焦中小微企业多措并举开展普惠金融知识赋能。作为银行机构代表入选工信部“中小企业领军人才培养计划”试点企业，连续四年开展“金融赋能中小企业”专题培训项目，获评工信部领军人才 10 周年优秀培训项目。长效赋能民营企业数字化学习，持续带动银企对接，助力民营企业纾困解难、实现高质量发展。

2023 年聚焦走进乡土深处、融入千家万户年度主题，1 万余名实践学子组成的 2,684 支新金融送教团，带动各级行主动连接政府、院校、企业等，在打通城乡、乡村金融、共同富裕等领域主动服务，有机联动区域综合金融服务。

自身能力建设

教学体系：构建学习产品体系、生产交付系统和教学运行管理架构，打造教育培训的需求生成、资源响应、产品供给的全链条支持保障体系，提升专业化办学水平。开展企业级学习产品库建设，建立专职、兼职、行外“三位一体”的师资队伍体系。

科研管理：通过严把科研课题立项关，聚焦过程管理，加强规范建设，支持项目运行，注重成果质量，取得累累硕果，有效促进了实际业务的创新发展。

国际发展：赋能国际化人才、专业人才培养和全行员工国际视野拓展，持续提升国际化专业办学水平和价值创造能力。联合香港大学经管学院推出“数据分析师认证培训项目”，联合境外专家教授举办“国际在线讲堂”，面向全体境内外员工开展外语学习项目。

数字建设：“建行学习”平台功能不断完善，学习资源持续丰富，数字化学习服务能力不断提升。

外部认可：在“2023 中国企业标杆学习平台”（原中国最佳企业大学排行榜）颁奖典礼上，荣获“最佳价值创造实践”第一名，四个专项奖大满贯。在工业和信息化部人才交流中心举行的“创新驱动·科技崛起”领军企业家商业思潮巡回周，荣获 2022-2023 年度中小企业经营管理领军人才项目“优秀组织奖”。

案例

建行学习训练营，让培训更简单

以全行教育培训为抓手，自主研发“建行学习训练营”数字化学习产品，搭建培训全流程闭环管理体系，重塑传统教学流程中教育观念、教育模式和组织形式。训练营通过实现学习旅程节点自定义、节点内各种类型学习资源与互动方式按需混搭、学员封闭式全周期管理，使依托线上打造“教、学、练、测、享”的立体化学习体验成为可能，也为学习项目管理者提供了良好的培训管理工具支撑。

打造一体化绿色金融学习频道

实施绿色发展培训组织与学习平台建设体系化项目，以平台建设为抓手，打造了集政策法规、培训课程、专家观点、优质案例等内容于一体的绿色金融学习频道。截至 2023 年末，形成“形势分析-政策解读-行业研究-产品服务-风险管理”体系。

建行金融理财师 成长进阶点金石

自 2021 年起推出“中国建设银行金融理财师（CUFP）”体系，每年面向全行常态化开展资质认证。截至 2023 年末，持证人超 11.35 万人。在广泛开展认证培养的同时，创新推进体系内涵外延建设，多维助力专业人才成长。积极推动构建资质认证全流程线上管理平台，逐步实现员工资质认证、持续能力提升、全面人才画像、知识分享与社群学习等功能，助力形成员工主动持续学习成长生态。

层面 B5：供应商管理

本行大力推广数字化采购，在保证风险可控的前提下，持续提高数字化建设能力，全面推行采购全流程线上化操作，努力提升绿色采购质效。

对于《中国建设银行绿色采购商品目录》内的商品采购，在采购全流程落实绿色采购要求，在选型测试环节，增设绿色评价指标；在候选商选取环节，同等条件下优先选取绿色资质多、绿色成分高的供应商；在采购执行环节，提高绿色指标权重等。

本行持续扩大回收机制的应用，在 UPS 采购项目中，率先引入废旧产品回收机制，按照国家废旧蓄电池回收等相关政策规定，规范废旧蓄电池回收要求及价格，已在存取款一体机、智慧柜员机、升级版自助柜员机、出纳机具等商品引入回收机制。同时对计算机设备开展报废服务采购，涉及服务器、网络、安全设备等多个品类，协助解决 IT 资产管理“最后一公里”的难题，大大提升再生资源价值，减少环境污染。

积极宣导绿色采购理念，动态发布《绿色采购工作简报》，积极分享绿色采购实施策略及工作思路，引导全行推行绿色采购。

层面 B6：产品责任

本行董事会及其专门委员会高度重视隐私与数据安全保护工作，负责批准和监控信息安全战略的执行，推动信息科技风险纳入集团风险偏好，不断增强安全运维保障能力，提高信息安全和网络风险防控水平，保护客户隐私和银行信息与资金安全，并持续推进信息系统灾备建设与演练，着力提升信息安全与隐私保护能力。

严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规要求，不断完善公平营销政策。在营销活动设计中要求严格落实消费者保护的全流程融入，制定并向全行印发了《广告管理办法》，适用于本行提供的全部金融产品及服务相关广告。2023 年，根据相关法律法规及《个人用户客户营销工作管理办法》等行内制度，整理形成《中国建设银行个人客户营销政策要点》并在公开正式渠道专项披露，旨在确保加强全行个人用户客户营销工作管理，规范化、系统化及专业化开展相关工作，提高营销效果，切实保护金融消费者权益。

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

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

保护个人隐私和数据安全

建立数据安全管理体系，明确数据安全管理的组织架构，建立了管理层、执行层和监督层三层数据安全组织架构。完善数据安全管理制度，制定了数据安全基本制度《中国建设银行数据安全管理办法》，配套制定了《中国建设银行数据分类分级保护实施细则》《中国建设银行数据安全应急预案》2个专项制度。建设数据安全评估机制、数据分类分级识别机制、数据安全应急机制、数据安全培训机制，推动数据安全管理工作有序开展。数据安全评估方面，2023年组织集团范围开展数据安全风险评估工作并形成评估报告，根据评估结果，明确后续整改提升方向。数据分类分级方面，优化分类分级打标工具，组织对企业级数据字典进行数据安全分级打标，并完成初判结果的人工复核。数据安全应急管理方面，明确事件分级、处置及报告流程，建立集团数据安全应急联系人通讯录。数据安全培训方面，在建行学习平台和企业微信等渠道发布《数据安全专项制度介绍》课程、数据安全评估视频课程、金融标准培训课程和推文，建立数据安全知识库，建行学习平台累计学习13万余人次。推进分行开展集体学习、部内研讨等活动，解读数据安全金融标准，将“学标准、讲标准、用标准”的理念嵌入日常工作中。

加强信息科技风险防控，持续优化金融科技制度，重检和完善科技制度体系框架，并制定（修订）印发10余个制度规范，覆盖科技统筹管理、研发交付、运营灾备、风险管控等方面。坚持风险评估机制常态化，开展网络安全等级保护测评和密码应用安全性测评工作。开展2023年信息科技风险评估，将业务条线与科技条线、境内子公司均纳入科技风险评估范围。落实国家网络安全等级保护和密码应用安全性测评要求，聘请符合资质的第三方公司开展测评，测评结果优异。开展金融科技领域审计，深入分析问题并推动整改，配合第三方审计机构开展财务报表审计，组织对总行向境外机构开展的信息科技服务出具ISAE3402鉴证报告。

持续加强个人客户信息隐私保护，一是印发《中国建设银行个人客户信息保护工作管理办法（2023年版）》，明确个人客户信息保护全生命周期管理，涵盖“客户告知—

同意，信息收集、传输、使用、跨境提供、可携带权、删除、销毁，第三方合作管理，影响评估”等阶段，制定并公开《中国建设银行个人信息保护政策要点》¹。二是发布《进一步加强个人客户信息保护工作方案（2023年版）》，确保客户个人信息的最小化收集与留存，充分保障客户对其个人信息合法行使“获取权、维护权、删除权”等权利。三是严格落实个人客户信息处理前获取客户授权，强化授权范围内采集及使用管控，采取必要措施妥善存储和保管个人客户信息，规范敏感信息使用、外部数据使用、自动化决策、对外提供等关键场景的合规要求。四是强化内部督导，现场检查与机构自查相结合，2023年，组织37家一级分行、11家境内子公司开展两次专项检查，将“第三方合作管理”情况也纳入检查范畴。五是持续深化个人客户信息保护宣传培训，面向全行、子公司的个人客户信息保护相关岗位人员开展专题培训，形成11门配套培训课件，研发6门个人客户信息保护课程，并设置“个人客户信息保护专栏”，组织全行及各子公司持续开展常态化的全员（包括正式员工、劳务派遣用工等各类人员）培训与学习。

深化信息科技外包中的数据安全管理，一是印发《中国建设银行信息科技外包工作规划（2023—2025年）》《中国建设银行信息科技外包管理办法（2023年版）》，规范指导本行信息科技外包活动开展，防范因外包引发的数据安全和网络安全风险。二是加强对涉及本行重要数据或客户个人信息的信息科技外包管理。组织全行开展服务商评估与日常检查，及时发现问题隐患。三是组织开展2023年度涉及本行客户个人信息的第三方合作服务专项风险排查，发现并整改问题，明确协议中数据安全责任，持续完善应急管理机制，加强信息科技外包与合作的网络安全和数据安全管理。四是面向信息科技外包服务商，要求服务商对服务本行的外包人员开展“安全保密”培训，培训覆盖全部服务商，不断提升外包人员信息安全意识。

构建外防攻击窃取、内防数据泄露、全面安全监控的信息安全技术体系。构建“安全即服务”企业级安全架构，形成身份认证、密码服务、数据安全、安全监控等9大安全组件，灵活组合成860余项安全服务。建设集团一体化安全运营体系，防范攻击窃取数据风险，参与国家网络安全攻防演练取得优异成绩，举办第六届“金科杯”网络安全

¹ 《中国建设银行个人信息保护政策要点》http://www3.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html

攻防大赛。完善信息安全技术防控能力，防范内部信息泄露风险，推进数据共享安全计算平台的功能完善和推广使用；提升应用数据的集中和统一管控能力，推动数据访问控制技术框架在数据查询、数据批量使用、数据接口调用等数据使用场景的应用；实现生产数据取数后的自动化脱敏，优化生产数据敏感信息检查功能；优化员工泄露数据行为分析与风险研判能力，在打印水印和敏感内容检测等方面完善数字水印功能。

全面监控分析数据泄露，检验安全技术防控体系有效性，利用敏感信息防泄漏产品实时监测通过电子邮件、互联网等途径泄露行内敏感信息的行为并及时阻断；主动监控和处置第三方互联网信息泄露，一旦发现外部泄露的客户信息，自动将客户卡号纳入风控系统灰名单保护；主动监测和关停仿冒本行的钓鱼网站和 APP 应用，分析钓鱼网站中受骗客户信息，纳入风险保护名单，对客户进行资金保护和风险提示；常态化开展互联网系统渗透测试，全面覆盖网络安全和数据安全，加大对数据泄漏、应用越权等重点数据安全问题的发现和处置力度。举办安全 CTF 技能培训、安全攻防实战培训、安全研发与技能培训等信息安全相关培训，培训覆盖全体员工，不断提升信息安全意识。

强化信息系统连续性管理，严格落实监管要求，修订印发《中国建设银行信息系统连续性管理规程（2023 年版）》，强化组织管理，明确风险防范、预案和演练管理要求。规范应急管理流程，修订形成《中国建设银行信息系统应急操作规程（2023 年版）》，规范应急流程各项活动，明确应急组织架构各角色职责分工，总结经验形成一套“事前防范、事中快速响应、事后回顾与改进”的体系化应急管理机制。深化金融科技风险排查整治，组织金融科技条线各单位开展信息系统及网络安全隐患排查整治工作，重点强化机房基础设施、网络安全、数据安全、应用安全、终端安全、合作生态安全等风险的全面排查整改，以及基础设施高可用和全局性单点故障的专项整改，排查发现的风险项纳入清单并采取“销号式”整改管理，即查即改，确保风险隐患全部清零。

关于《中国建设银行股份有限公司个人信息保护政策》详情请见：

PC 端：http://www.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/20211102_1635852920.html

手机端：

http://m.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/mobile/20211102_1635852920.html

层面 B7：反贪污

塑造清廉金融文化

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

2023 年，通过员工行为管理系统先后发布《受贿犯罪专题警示教育》《行贿犯罪专题警示教育》，梳理受贿罪、行贿罪的相关法律法规、司法解释，选取利用信贷资源以贷谋私受贿、利用职权便利行贿谋取利益的典型案例，明确犯罪表现与起刑量刑标准，教育员工知法懂法。

员工行为管理

面向全体员工定期开展内容多元化、形式多样的商业道德相关培训。通过线上线下渠道结合，采用集中宣导、集体学习、自主学习、线上课程等多种手段，开展《员工合规手册》宣传教育、反贪腐制度培训及警示教育等培训活动，向各级机构及员工传导合规从业的要求，包括自觉抵制并严禁参与洗钱、商业贿赂、内幕交易、操纵市场等违法行为，不得利用职务和工作之便谋取非法利益、侵占银行及客户资金等违规行为。

在持续提升员工合规教育触达频次的同时，组织线上答题和知识竞赛等学习交流互动，巩固学习成效。通过员工行为管理系统推送合规教育内容，含视频、语音、文章、消息等多种合规教育信息触达方式，支持网格员之间线上互动。截至 2023 年末，通过员工行为管理系统发布各类合规教育内容，累计 239 万人次参与，实现警示教育素材精准触达。

近年来，按照行内制度规定，已对《员工违规处理办法》《员工行为管理办法》《员工合规手册》等商业道德标准进行重检修订，重检修订内容包括拓展商业道德管理事项、丰富相关规定应用情境、健全商业道德事项审查流程，为规范员工行为、强化内部管理、提高商业道德标准奠定坚实制度基础。

反洗钱

践行“风险为本”的管理理念，持续完善洗钱风险管理体系，充分发挥反洗钱在预防、抵御风险方面的作用。修订完善政策制度，推动全行切实履行反洗钱义务，不断增强内控机制和制度的合规性、融入性、有效性；升级集团洗钱风险动态监测体系，在依法合规前提下强化跨机构、跨部门、跨领域的风险防控；坚实推进自研系统建设，不断提升反洗钱管理智能化水平。强化考核评优、通报问责等基础保障措施，筑牢反洗钱合规基础；持续做好保密管理，切实守牢信息安全底线。

开展合规审计

2023 年，按照年度内部审计计划，针对 37 家境内一级分行开展员工重点操作风险事项动态审计，关注案件防控管理、员工行为管理及重要违规行为等情况；针对 13 家境内一级分行开展反洗钱专项审计，关注客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理及问题整改等情况，同时通过二级机构主要业务经营管理审计覆盖其他境内分行反洗钱相关事项；通过主要业务经营管理审计或专项审计等项目覆盖 15 家境外机构和 6 家子公司的相关情况，不断完善对全行合规领域相关工作的审计监督。

关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

层面 B8：社区投资²

深入践行“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”的公益理念，坚守公益初心，坚持雪中送炭，2023 年对外捐赠总额 1.33 亿元，重点支持巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴、长期公益项目、突发灾害救助和公益活动创新等。截至 2023 年末，全行共有 9.6 万名注册青年志愿者，开展志愿服务累计 17.77 万小时，服务对象覆盖近 100 万人。

创新开展多个公益活动，营造向上向善氛围。一是首次依托“双子星”³平台开展“善建者 益起来”网络公益活动，广大客户踊跃参与，共计 64 个公益项目需求得到捐赠支持；二是组织第四期“拥抱科技 放飞梦想”建行希望夏令营，来自 18 所建行希望

² 相关内容可参阅“践行社会公益”章节

³ 双子星：建行手机银行和建行生活 APP

小学和定点帮扶村学校的 72 名师生来京感受文化和科技的魅力；三是精心组织公益项目探访并开展公益活动，员工志愿者参与志愿服务、宣讲金融知识、奉献回馈社会。

本行各分支机构积极践行社会公益，发挥建行公益“三十佳”（十佳公益品牌、十佳公益创意、十佳公益人物）示范引领作用，带动广大员工志愿者主动深入社区、学校、乡村、福利机构开展形式多样的公益活动。北京市分行“刘艳快线”公益志愿者和建行亚洲新力量义工队走进社区关爱慰问老人，江苏南京分行“蓝精灵”志愿者和贵州省分行“文谦公益”志愿者长期关心残障人群，湖北省分行张富清尊师重教基金开展乡村学校帮扶活动，新疆区分行“向党公益”志愿者走进帕米尔高原第一所建行希望小学开展助学活动，悉尼分行志愿者持续走进社区开展绿色公益活动，十佳公益人物河南安阳分行姬晨光、山东德州分行张庆军、四川绵阳分行张燕、广西玉林分行林道军等带头参与和践行公益，展示了建行人良好的公益精神和风貌。

截至 2023 年末，主要公益项目实施情况如下：

| 项目名称 | 合作机构 | 累计捐款金额 | 项目期限 | 截至 2023 年末 |
|-------------------------|------------|----------|----------|--|
| 建设未来——中国建设银行资助高中生成长计划 | 中国教育发展基金会 | 1.74 亿元 | 2007 年至今 | 发放 1.74 亿元资助款，资助高中生 10.16 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 | 8,500 万元 | 2011 年至今 | 购置 562 辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等 24 个省、区欠发达乡县投入使用 |
| 建行希望小学 | 中国青少年发展基金会 | 2,306 万元 | 1996 年至今 | 援建 50 所希望小学，捐建音乐、美术、体育、科技、德育教室 93 个，培训教师 800 多人次，组织 320 名师生参加夏令营 |
| 情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金 | 中国乡村发展基金会 | 350 万元 | 2007 年至今 | 发放 368 万元资助款，资助西藏地区学生 1,760 人次 |

| | | | | |
|-----------------|---|---------|---------|--|
| “善建家园”乡村振兴公益项目 | 中华慈善总会 | 1,000万元 | 2021年至今 | 在中西部10个省、区开展点亮绿色乡村太阳能路灯计划，实施乡村振兴带头人培训 |
| 三江源生态环保项目 | 三江源生态保护基金会 | 300万元 | 2022年至今 | 在三江源国家公园开展生态示范村建设，树立人与自然和谐共生的生态价值观 |
| “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 | 873万元 | 2016年至今 | 为28,000余名欠发达地区师生捐资捐物，组织1,900余名师生参加夏（冬）令营活动 |
| “积分圆梦·微公益” | 中国青少年发展基金会、中国文艺基金会、中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心 | 1,026万元 | 2012年至今 | 捐建164所“快乐音乐教室”，培训乡村音乐艺术教师，建设中国青年志愿者协会及团中央青年志愿者行动指导中心“青年之家” |
| “劳动者驿站（港湾）”公益项目 | 中国职工发展基金会 | 596万元 | 2021年至今 | 同步开通“积分圆梦·劳动者驿站（港湾）”积分捐赠公益平台，各界爱心人士可通过龙卡信用卡积分捐赠形式参与公益、奉献爱心 |

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower

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

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

中国建设银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国建设银行股份有限公司（以下简称“建设银行”或“贵行”）编制的《中国建设银行股份有限公司2023年社会责任报告》（简称“《2023年社会责任报告》”）中所选定的2023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2023年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

按地区划分

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

按雇佣类型划分

- 另有劳务派遣用工（人）

按其他类型划分

- 少数民族员工（人）
- 新进员工（人）
- 外籍员工（人）

- 校园招聘录用人员男性占比（%）
- 校园招聘录用人员女性占比（%）

- 整体流失率（%）

按性别划分

- 男性（%）
- 女性（%）

按年龄划分

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

按地区划分

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

- 东北地区（%）
- 总行（%）
- 海外（%）

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

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

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

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

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

我们的鉴证工作仅限于《2023年社会责任报告》中所选定的2023年度的绩效信息，《2023年社会责任报告》所披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、建设银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键绩效编制基础”（简称“编制基础”）中。

三、建设银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2023年社会责任报告》中的2023年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2023年社会责任报告》中的2023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《2023年社会责任报告》中的2023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。

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次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、其他鉴证或相关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。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《2023 年社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们仅在总行、四川分行、福建分行、黑龙江分行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解建设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“附录：关键绩效编制基础”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。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70008881_A05号
中国建设银行股份有限公司

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2023年社会责任报告》中所选定的2023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

2024年3月28日

ING LLD

附录：关键数据编制基础

全球范围营业机构（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的全球范围营业机构是指截至报告期末中国建设银行境内机构数和境外机构数，其中境内机构是中国建设银行全行范围（未包含境内外子行、子公司），境外机构总数是中国建设银行境外商业银行类分支机构及子公司总数。

每股社会贡献值（人民币 元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的每股社会贡献值是指，截至报告期末在中国建设银行作为股东创造的基本每股收益的基础上，增加中国建设银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司公益捐赠支出等为其其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的为社会创造的每股增值额。每股社会贡献值出自《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》。

涉农贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的涉农贷款余额包括，截至报告期末中国建设银行依据中国人民银行发布的《涉农贷款专项统计制度》统计口径的本币（人民币）涉农贷款余额与外币（美元）涉农贷款余额的汇总数。涉农贷款余额包括农户贷款余额、农村企业各类组织贷款余额、城市企业各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

普惠金融贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的普惠金融贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》统计口径的普惠金融贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

普惠金融贷款客户数（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的普惠金融贷款客户数是指，截至报告期末中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》统计口径的普惠金融贷款客户数，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款客户数（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。

个人住房贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的个人住房贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据中国人民银行房地产专项制度的要求，中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）向个人发放的住房贷款余额。

保障性住房项目开发贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的保障性住房项目开发贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据银保监会关于《S66 保障性安居工程贷款分地区情况表》统计要求，中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）个人住房贷款余额。

棚户区改造贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的棚户区改造贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行依据监管统计要求的中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）的中国人民银行定义的棚户区改造贷款余额。

向供应商付款金额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的向供应商付款金额是指截至报告期末中国建设银行“龙集采”采购系统中总行本部向供应商的付款总额。

公益捐赠支出（人民币 万元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的公益捐赠支出是指截至报告期末中国建设银行营业外支出中组织或个人进行的自愿性现金捐赠总金额，满足《中华人民共和国公益事业捐赠法》和财政部《关于加强企业对外捐赠财务管理的通知》相关政策要求。

绿色贷款余额（人民币 亿元）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的绿色贷款余额是指，截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司）根据中国银保监会发布的《关于绿色金融统计系统有关工作的通知》要求投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资等领域的贷款余额折合人民币的汇总数。

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

中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的折合减排标准煤、减排二氧化碳当量、减排 COD、减排氨氮、减排二氧化硫、减排氮氧化物是指，截至报告期末中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》统计要求，测算的绿色信贷节能减排量的汇总数。

无害废弃物（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行统计总行与 37 家分支行子指标废弃电子信息产品、废弃交通工具、废弃电池和废弃办公用品指标的汇总数。中国建设银行根据香港联交所《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》（生态环境部）、《生活垃圾处理技术指南》（生态环境部）、《报废机动车回收管理办法》（国令第 715 号）、进行“无害”确认统计。

废弃电子信息产品（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃电子信息产品是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃电子信息产品的汇总数，包含微机、显示器（终端服务器）、笔记本电脑、普通激光打印机及服务器。

废弃交通工具（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃交通工具是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行根据《机动车强制报废标准规定》《报废机动车回收管理办法》开展车辆报废工作，由第三方汽车报废公司提供的报废车辆质量数据。

废弃电池（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃电池总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃电池总量。

废弃办公用品（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的废弃办公用品是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃办公用品总量，包括废弃签字笔、废弃曲别针和废弃订书针。

全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的全年每位雇员无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行无害废弃物的人均消耗量。全年每位雇员无害废弃物消耗总量=无害废弃物/中国建设银行总行与 37 家分支行员工总数。无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行依据香港联合交易所发布的《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》披露要求，总行与 37 家分支行子指标废弃电子信息产品、废弃交通工具、废弃电池和废弃办公用品指标的汇总数。

有害废弃物（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的有害废弃物是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行根据香港联交所附录 2：环境关键绩效指标报告指引确定的有害废弃物总量，包括废弃硒鼓墨盒。

废弃硒鼓墨盒（吨）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的无害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行废弃硒鼓墨盒总量。

全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的全年每位雇员有害废弃物消耗总量是指，报告期内中国建设银行总行与 37 家分支行有害废弃物的人均消耗量。

离柜账务性交易量占比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的离柜账务性交易量占比是指，报告期内中国建设银行参考中国银行协会发布《中国银行业服务报告》的离柜账务性交易量占有所有账务性交易量的比例。离柜账务性交易量占比=（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量）/（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量+柜面账务性交易量），其中电子银行账务性交易量包括网上银行、电话银行、手机银行、重客系统、现金管理系统、跨行现金管理系统、短信金融服务、家居银行交易量。

电子渠道金融交易迁移率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的电子渠道金融交易迁移率是指报告期内中国建设银行电子银行账务性交易总量占有所有账务性交易量的比例。电子渠道金融交易迁移率=电子银行账务性交易量/（电子银行账务性交易量+自助设备账务性交易量+柜面账务性交易量）。其中电子银行账务性交易量包括网上银行、电话银行、手机银行、重客系统、现金管理系统、跨行现金管理系统、短信金融服务、家居银行交易量。

员工总人数（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工总人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的正式员工。

按性别划分（男性员工（人）、女性员工（人））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的男性员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的男性正式员工；女性员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

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

中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的按年龄组别划分员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的各年龄类别员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

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

中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的长江三角洲员工人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境内外子行、子公司），所属分行在我国长江三角洲地区范围内的员工。其中，“长江三角洲”是指中国建设银行一级分行及审计机构所在的以下地区：上海市、江苏省、浙江省、宁波市和苏州市。

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

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

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

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

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

总行员工人数是指包括总行本部、信用卡中心、直属机构、建行大学和研究院。

海外员工人数是指所属机构是中国建设银行境外分行的员工。

按雇佣类型划分

另有劳务派遣用工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内，与劳务派遣机构签订合同并被派向中国建设银行工作的员工。

按其他类型划分

少数民族员工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的少数民族员工。少数民族信息是根据员工的官方身份证明确定。

新进员工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 2022 年度与中国建设银行签订劳动合同的正式员工。

外籍员工（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的外籍员工人数是指截至报告期末中国建设银行境外机构与中国建设银行签订劳动合同且国籍为外籍的当地雇员员工。外籍员工是根据员工的官方身份证明确定的。

校园招聘录用人员男性占比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的校园招聘录用人员男性占比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）2022 年度通过校园招聘（春秋招合计）录用并与中国建设银行签订劳动合同的正式人员中的男性占比。性别信息以雇员的官方身份证明为基础。校园招聘员工由中国建设银行人力资源系统确定。

校园招聘录用人员女性占比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的校园招聘录用人员女性占比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）2022 年度通过校园招聘（春秋招合计）录用并与中国建设银行签订劳动合同的正式人员中的女性占比。性别信息以雇员的官方身份证明为基础。校园招聘员工由中国建设银行人力资源系统确定。

整体流失率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工，主动提出与公司解约的员工占 2021 年与 2022 年员工平均人数的比例。有两种方式：一是员工向建行提出解除劳动合同；二是员工因违反行业规定被银行辞退。这里的统计口径是前者。

按性别划分（男性（%）、女性（%））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合

同制男/女员工，主动提出与公司解约的男/女员工占 2021 年与 2022 年男/女员工平均人数的比例。

按年龄划分（25 岁及以下（%）、26 岁-35 岁（%）、36 岁-45 岁（%）、46 岁-54 岁（%）、55 岁及以上（%））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工中主动提出与公司解约的各年龄类别员工占 2021 年与 2022 年各年龄类别员工平均人数的比例。

按地区划分（长江三角洲（%）、珠江三角洲（%）、环渤海地区（%）、中部地区（%）、西部地区（%）、东北地区（%）、总行（%）、海外（%））：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的整体流失率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内（未包含境外机构、境内外子行、子公司）的劳动合同制员工中主动提出与公司解约的各地区类别员工占 2021 年与 2022 年各地区类别员工平均人数的比例。

因公死亡人数（人）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的因公死亡人数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 遵循按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的死亡人数。

因公死亡比率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的因公死亡比率是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 遵循按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的因工死亡人数占全行员工的比例。

因工伤损失工作日数（天）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的因工伤损失工作日数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 遵循按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的损失工作日数。

男性员工参训百分比（%）、女性员工参训百分比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训，按性别划分。性别信息以员工的官方身份证明为基础。当员工通过在线培训平台接受培训时，其培训参与情况由培训系统记录。当员工通过线上方式参加培训时，其参加培训情况由现场记录。

一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，一级分行行级和总行部门级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 3 级-5 级的参加网络培训的人数。

二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，二级分行行级、一级分行部门级和总行处级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 6 级-7 级的参加网络培训的人数。

业务经理级及以下参训百分比（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训百分比是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训占比，其中，业务经理级及以下网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 8 级-15 级的参加网络培训的人数。

男性员工培训平均时数（小时）、女性员工培训平均时数（小时）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，按性别划分。

一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，其中，一级分行行级和总行部门级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 3 级-5 级的参加网络培训的人数。

二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，其中，二级分行行级、一级分行部门级和总行处级网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为 6 级-7 级的参加网络培训的人数。

业务经理级及以下培训平均时数（小时）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的员工参训小时数是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 在职员工参与的线下与线下培训小时数，其

中，业务经理级及以下网络培训人次的统计口径为中国建设银行全行范围内，职级为8级-15级的参加网络培训的人数。

长江三角洲供应商数量（个）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于长江三角洲区域范围内的供应商数量。供应商统计口径是指在中国建设银行供应商数据库中实名注册的供应商。

珠江三角洲供应商数量（个）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于华东区域范围内的供应商数量。

环渤海地区供应商数量（个）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于珠江三角洲范围内的供应商数量。

中部地区供应商数量（个）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于中部地区范围内的供应商数量。

西部地区供应商数量（个）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于西部地区范围内的供应商数量。

东北地区供应商数量（个）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的供应商数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 供应商库内所有实名注册供应商中，注册地位于东北地区范围内的供应商数量。

本地供应商采购支出占比（%）：中国建设银行2023年社会责任报告披露的本地供应商采购支出占比是指截至报告期末中国建设银行采购系统内总行本部外币付款总额占全部付款总额比例。

采购合同履约率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的采购合同履约率是指截至报告期末中国建设银行总行本部签署合同履约率，无合同中止情况。

外聘专家参与率（%）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的外聘专家参与率是指截至报告期末中国建设银行总行采购过程中采购评审环节中参与的外聘专家人数占参与采购评审环节的总人数比例。

开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的开展供应商社会责任培训次数是指截至报告期末中国建设银行总行约谈供应商或业务交流的次数。

网上银行用户数量（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的网上银行用户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 网上银行客户数量，包括个人客户数量与企业客户数量。

个人手机银行用户数量（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的个人手机银行用户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 开通建行手机银行服务的对私客户数量。

微信银行绑定用户数量（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的微信银行绑定用户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 关注并绑定建行微信银行的个人客户数量，包括储蓄账户和信用卡账户。

电话银行客户数量（万户）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的电话银行客户数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有签约或通过密码验证开通建行电话银行服务的客户数量，包括单位客户数量和个人客户数量。其中，单位客户数按照单位组织机构代码证、营业执照等证照号码进行统计；个人客户数按有效身份证进行统计。电话银行用户数据参照 2013 年中国人民银行支付结算司编制的《支付业务统计指标释义》和 2020 年 3 月中国支付清算协会发布的《商业银行支付业务统计指标及其释义》文件要求。

自助银行数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的自助银行数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有对外营业的离行式和附行式自助银行数量。自助银行定义参照《自助银行网点服务要求》(GB/T 41461-2022,3.2)。

自助柜员机数量（ATM）（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的自助柜员机数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有投产的自助柜员机数量。自助柜员机定义参照《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022, 3. 1）。

智慧柜员机数量（STM）（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的智慧柜员机数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有对外营业的智慧柜员机的数量。智慧柜员机定义参照《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022, 3. 1）。

智慧银行数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的智慧银行数量是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 所有对外营业的智慧银行的数量。

设置轮椅通坡道营业网点数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的设置轮椅通坡道营业网点是指截至报告期末中国建设银行全行范围内 具有符合乘轮椅者通行坡道的网点数量。轮椅通坡道营业网点定义参照《银行营业网点无障碍环境建设规范》（GB/T 41218-2021, 3. 3）。

设置爱心窗口网点数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的设置爱心窗口网点数量是指截至报告期末中国建设银行依据银保监会下发的《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》要求在全行范围内 具有为老弱病残孕等特殊客户提供优先服务柜台窗口的网点数量。

设置“劳动者港湾”网点数量（个）：中国建设银行 2023 年社会责任报告披露的设置“劳动者港湾”网点数量是指截至报告期末中国建设银行依据中国银行业协会《关于进一步提升银行业金融结构营业网点服务质效的倡议》和《中国建设银行“劳动者港湾”建设实施方案》要求在全行范围内 已挂牌且能够对外提供“劳动者港湾”服务的建行营业网点。“劳动者港湾”服务一是向户外劳动者及其他劳动者提供歇脚休息的场所；二是向社会公众提供惠民服务；三是向老、弱、病、残、孕等特殊群体提供人性化服务；四是进行公众宣传教育；五是增进与户外劳动者等广大社会公众的关系。