

# 中国建设银行股份有限公司

## 2024年可持续发展报告



2025年3月

## 目录

公司简介 .....	2
报告说明 .....	3
董事长致辞 .....	5
2024 亮点聚焦 .....	8
专题：砥砺奋进七十载 逐梦前进向未来 .....	9
专题：学习张富清同志先进事迹 培育和弘扬中国特色金融文化 .....	12
战略：做好五篇大文章 助力金融强国建设 .....	14
一、 议题重要性评估 .....	18
1.重要性分析 .....	18
2.利益相关方沟通 .....	20
3.影响重要性议题矩阵 .....	21
二、 公司 ESG 治理 .....	21
1.ESG 治理架构 .....	21
2.ESG 履职评价 .....	23
三、 环境维度议题 .....	24
1.绿色金融 .....	24
2.应对气候变化 .....	35
3.融资环境影响 .....	38
4.绿色运营 .....	42
四、 社会维度议题 .....	51
1.科技金融 .....	51
2.普惠金融 .....	53
3.养老金融 .....	61
4.数字金融 .....	64
5.金融服务渠道创新 .....	66
6.消费者权益保护 .....	69
7.隐私和数据安全 .....	78
8.员工发展 .....	83
9.社区公益 .....	95
五、 可持续发展相关治理议题 .....	100
1.清廉金融文化 .....	100
2.商业道德管理 .....	100
3.反不正当竞争 .....	104
ESG 数据表和附注 .....	105
社会认可 .....	111
独立鉴证报告 .....	113
温室气体排放第三方声明 .....	125
索引 .....	126

## 公司简介

中国建设银行股份有限公司是一家中国领先的大型商业银行，总部设在北京，其前身中国人民建设银行成立于 1954 年 10 月。本行 2005 年 10 月在香港联合交易所挂牌上市（股票代码 939），2007 年 9 月在上海证券交易所挂牌上市（股票代码 601939）。本行 2024 年末市值约为 2,124.27 亿美元，居全球上市银行第 6 位。

本行为客户提供公司金融业务、个人金融业务、资金资管业务等全面的金融服务，服务 7.71 亿个人客户和 1,168 万公司类客户，并在基金、租赁、信托、保险、期货、养老金、投行等多个行业拥有子公司。2024 年末，本集团共拥有 376,847 名员工，设有 14,750 个营业机构。

## 报告说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称“建设银行”“建行”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。本年度更名为可持续发展报告，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。

<p><b>报告编制依据</b></p>	<p>本报告根据上海证券交易所《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》，香港交易所《环境、社会及管治报告守则》（简称“ESG报告守则”）编制，同时满足国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和《银行业保险业绿色金融指引》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》的相关要求。</p>
<p><b>报告编写原则</b></p>	<p>本报告的编写已遵循重要性、量化、平衡及一致性原则。</p> <p><b>重要性：</b>本行遵循《环境、社会及管治报告守则》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、社会和公司治理议题，评估议题的重要性，详见“议题重要性评估”。</p> <p><b>量化：</b>本报告参考适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对关键绩效指标进行计量并披露。详见“ESG数据表和附注”。</p> <p><b>平衡：</b>本报告客观中立地披露了本行环境、社会及公司治理各重要议题的定性、定量信息。</p> <p><b>一致性：</b>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</p>

	披露一并汇报。
<b>报告范围</b>	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、社会及公司治理表现。
<b>报告保证方法</b>	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 报告守则、上海证券交易所指引的披露要求所编制的本报告进行独立有限鉴证。
<b>报告获取途径</b>	印刷版报告备置地点为本行公共关系与企业文化部，电子版报告可在本行网站下载。报告以中文编写，附英文、繁体文本，若有差异以简体中文版本为准。 <a href="http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html">http://group1.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html</a>
<b>联系方式</b>	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
<b>延伸阅读</b>	如需获取更多本行可持续发展信息，可登陆以下网址查询 <a href="http://www1.ccb.com/cn/group/esg/index.html">http://www1.ccb.com/cn/group/esg/index.html</a>

## 董事长致辞

### 牢记使命责任 服务高质量发展

2024 年是新中国成立 75 周年，也是建设银行成立 70 周年。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导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入落实中央经济工作会议、中央金融工作会议和全国金融系统工作会议部署，坚持稳中求进工作总基调，完整准确全面贯彻新发展理念，聚焦高质量发展，不断增强“三个能力”，奋力书写“五篇大文章”，以实际行动与成效献礼新中国 75 周年华诞。这一年，在全体建行人的共同努力下，在广大客户的信任支持下，在社会各界的关心关怀下，建设银行“致力成为全球领先的可持续发展银行”的 ESG 愿景取得新进步，MSCI（明晟）ESG 评级跃升至 AAA 级，达到全球领先水平。

**牢记职责使命，坚守主责主业。**我们坚守服务实体经济的根本宗旨，充分发挥国有大行优势，切实当好服务实体经济的主力军。助力国家区域协调发展战略落地，持续提升京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区重点区域服务质效，有效满足东北、中西部等区域贷款需求。加大重点领域和薄弱环节支持力度，战略性新兴产业、制造业、普惠、绿色金融、民营等领域贷款增速均高于平均水平，战略性新兴产业贷款余额达到 2.84 万亿元。争做服务新质生产力的领军者，优化科技金融服务支撑体系，构建区域科技金融创新中心新模式，强化“股贷债保”综合服务，为各类科创主体成长、现代化产业体系建设和新质生产力发展注入强大金融动能。助力高水平对外开放，加大“稳外贸稳外资”支持力度，完善境外机构布局和服务体系，“一带一路”共建国家和 RCEP 区域服务能力持续提升。

**坚持生态优先，推动绿色发展。**我们深入贯彻习近平生态文明思想，围绕“碳达峰、碳中和”目标和美丽中国建设，将绿色发展理念融入发展战略、经营管理

和企业文化，为生态环境保护和可持续发展提供全方位金融支持。深入挖掘金融与生态环境的契合点，不断丰富绿色金融产品与服务，加大对绿色经济、循环经济和低碳经济的支持力度，绿色贷款余额达 4.70 万亿元。创新多元化绿色融资通道，累计发行境内外绿色债券 1,073 亿元，参与承销境内外绿色及可持续发展债券 1,863.90 亿元，自营债券投资组合投向 ESG 领域资金规模超 5,000 亿元。持续完善对公客户 ESG 评级指标体系，不断优化气候相关风险与机遇管理，引导全行优化信贷及投资结构，助力客户提升 ESG 管理，推动经济社会绿色低碳转型。全方位推进绿色运营，推广绿色服务、绿色网点、绿色办公、绿色采购等各项举措，当好绿色低碳发展的表率，积极打造生态友好型银行。

**恪守金融为民，增强服务质效。**我们始终坚持金融为民，自觉传承张富清老英雄坚守初心、不改本色的崇高精神，向社会传递金融服务美好生活的真挚情怀。普惠金融拓展服务广度和深度，扩围升级“建行惠懂你”综合化生态服务平台，融合线上线下服务模式，迭代优化产品体系，不断扩大服务覆盖面，普惠金融贷款余额 3.41 万亿元、客户数量 336 万户。学习运用“千万工程”经验，持续完善乡村振兴综合服务体系，不断下沉服务重心，促进城乡融合发展，涉农贷款余额 3.33 万亿元。养老金融注重三支柱协同发展，发布“健养安”品牌，打造首批 60 家养老金融特色网点，系统性构建个人养老客群一体化服务体系，建设养老金融专业银行。不断锤炼数字化经营和服务数字经济能力，以智能化加快数字化转型，拓宽金融服务边界。

**优化经营管理，筑牢发展根基。**我们坚持深化改革、精益管理、提质增效，将 ESG 要素全面融入公司治理、业务经营和风险管理全过程，为可持续发展筑牢坚实基础。坚持内涵式高质量发展，在“均衡协调”上求实效，实现质的有效提升和量的合理增长。优化资产负债结构，平衡量价关系，提升资产负债质效。全面优化子公司管理，引导子公司回归本源和主业，提升集团战略协同水平。增强

境外机构管理质效，强化穿透式管理，加快推动国际竞争能力进一步提高。坚持经营发展以风险防控能力为边界，瞄准重点风险领域，采取有力有效措施，确保资产质量平稳。全面加强合规管理，抓好外规内化，强化监管遵循，强健经营韧性，夯实高质量发展根基。维护金融消费者权益，构建完善的客户隐私和数据安全保护体系。高度重视人才培养，为员工成长成才搭建广阔发展平台。全面履行社会责任，积极投身公益事业回馈社会，全年对外捐赠 1.34 亿元。

回望成立以来的 70 年，我们倍感自豪。70 年来，以张富清老英雄为代表的一代代建行人艰苦奋斗、求真务实、甘于奉献、敢打硬仗，擦亮了中国建设银行的品牌形象，“哪里有建设的热土，哪里就有建设银行”根植于建行文化基因，“与客户同发展、与社会共繁荣”成为全体建行人的共同追求，“金融报国、金融为民、金融向善”成为我们的坚定信念。

展望 2025 年，建设银行将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以增强“三个能力”为根本遵循，坚持党建引领，坚守主责主业，深化精益管理，激发内生动力，巩固传统特色优势，培育发展新动能，守牢风险底线，用金融服务经济社会高质量发展的实际行动与成效，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。

张金良

董事长

中国建设银行股份有限公司

# 2024亮点聚焦

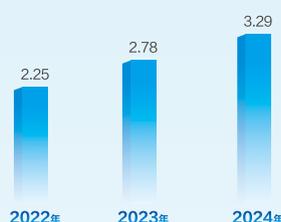
## 共享多元价值

**37** 万名

在全球拥有员工

**1.4** 万个

机构



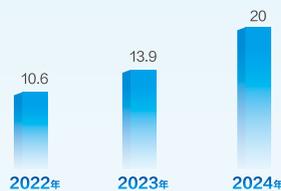
“劳动者港湾”累计服务人数 (亿人次)

**5.21** 亿户

“双子星”<sup>1</sup>用户

**1.4** 万个

网点提供普惠金融  
专业服务



“建行学习”平台访问量 (亿人次)

**1.37** 万个

“劳动者港湾”

**3.29** 亿人次

累计服务

**8.5** 万期

“金智惠民”工程  
累计培训

**759** 万人次

小微企业主和农户  
等受益达

**2,364** 家

扎根乡村打造  
“裕农学堂”

**20** 亿人次

“建行学习”平台  
访问量突破

**1.34** 亿元

当年公益捐赠总额

**17.91** 万小时

当年开展志愿服务

<sup>1</sup> 建行手机银行、“建行生活”App

## 助力改善民生

**3.41** 万亿元

普惠金融贷款余额

**2,450** 万户

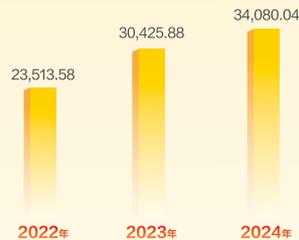
“建行惠懂你” App服务个人用户超

**336** 万户

服务普惠金融贷款客户

**1,400** 万户

企业用户超



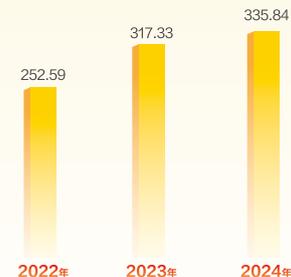
普惠金融贷款余额 (亿元)

**3.33** 万亿元

涉农贷款余额

**2.4** 亿笔

“裕农通”服务站点  
为农户办理各类交易近



普惠金融贷款客户数 (万户)

**1,945** 万户

“裕农通” App服务用户超

**1,300** 亿元

通过App发放的涉农贷款余额超

存量房贷利率调整惠及超千万建行房贷客户，有效减轻客户还款负担

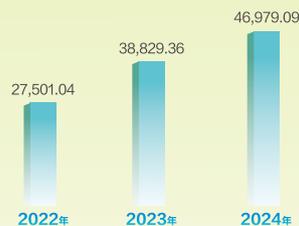
## 推动低碳转型

**2** 万亿元

2022-2025年间  
对绿色领域提供资金支持不少于

**1,200** 万户

个人碳账户用户突破



绿色贷款余额 (亿元)

**19,044** 万吨

绿色信贷支持项目节约标准煤

**20,101** 万吨

减排二氧化碳当量



绿色贷款折合减排二氧化碳当量 (万吨)

**4.70** 万亿元

绿色贷款余额，  
较上年末增长20.99%

**1,051** 个

持续推进绿色网点建设，  
累计建成开业绿色网点

建设投融资客户ESG风险分类信息系统并上线运行，进一步提升客户ESG风险管控能力。

1954-2024

## 砥砺奋进七十载 逐梦前进向未来

2024年是新中国成立75周年，也是建设银行成立70周年。70年来，建设银行与国家同呼吸、共命运，见证了中国经济改革发展、跨越腾飞的历史巨变，也在服务国家经济建设和社会民生的过程中，实现了自身的发展和成长。从服务国家重大战略到构建百姓美好生活，建设银行始终秉持初心，锚定经济社会高质量发展和人民对美好生活的追求，不断拓展服务内涵与外延，奋力书写着金融服务时代的新答卷。

### 因建而生

70年来，我们始终坚持党的领导，与党和国家事业发展同频共振。1954年，在毛泽东、周恩来、邓小平等老一辈党和国家领导人的关心关怀下，中国人民建设银行应运而生，承担起国家基本建设投资拨款和监督的职责。1978年，在改革开放的春风里，建设银行不断拓展完善银行职能，由事业单位管理转向企业化经营，确立了国家专业银行的地位。1994年，建设银行认真贯彻落实党中央、国务院全面推进金融体制改革的决定，制定《改革与发展纲要》，开启了向国有商业银行转轨的改革进程，并于1996年更名为中国建设银行。2005年，在党中央、国务院的领导下，建设银行在四大国有银行中

率先完成股改上市。党的十八大以来，建设银行深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，把党的政治优势、组织优势、制度优势注入全行改革发展事业中，坚定不移走中国特色金融发展之路。2014年，习近平总书记作出重要批示，要求我们与时俱进、改革创新，进一步增强服务国家建设能力、防范金融风险能力、参与国际竞争能力，为中华民族伟大复兴作出更大贡献。10年来，我们始终牢记总书记的殷殷嘱托，把总书记重要批示要求作为全行改革发展的根本遵循，主动对标对表，全面贯彻落实，努力为经济社会发展提供高质量金融服务。

## 因建而兴

70年来，我们始终坚持初心使命，将服务国家建设和社会民生作为最高追求。建设银行先后经历了职能转变、体制改革、股改上市、数字化转型……但“建设”二字始终未变。从人民大会堂等共和国标志性建筑，到武汉长江大桥、鞍山钢铁公司等国家“一五”重点项目，“哪里有重点工程建设，哪里就有建设银行”，在全国各地建设的主战场，建设银行一直主动担当。1954年到1978年，支持建成大中型项目4,000多个，经办各类基本建设投资

5,600多亿元。改革开放以来，一代代建行人投身现代化建设，主动对接国家重大项目、重大战略，积极发挥基建领域优势，靠前服务国企改革和民营经济发展，为国家经济建设提供有力支撑。党的十八大以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，建设银行自觉服务战略全局，全力以赴支持经济社会发展、服务社会民生，为如期全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标作出了重要贡献。

## 因建而荣

70年来，我们始终坚持与时俱进，在推进改革创新中当先锋走前列。建行人始终坚持把改革创新作为发展的根本动力，担当历次改革的先行者。在履行财政职能与专业银行时期，创新并完善了“四按”拨款机制，实现了对“供给制”财政拨款模式的彻底变革；学会“用银行的办法办银行”，率先利用存款发放基本建设贷款，打破信贷资金不得进入基本建设投资领域的“禁区”。在商业银行与股份制银行时期，坚持“一心一意办银行”确立“双大”战略，构建统一法人制度。2004年，作为首批试点银行，建设银行顺利完成股份制改革并于次年成功上市。2010年起，建设银行聚力打造新一代核心系统，大力发展金融科技，提升数字化、平台化金融服务能力。建设银行一次次勇于攻坚克难，锐意改革创新，从昔日单一的拨款“银行”，成长为具有国际影响力的大型股份制现代商业银行。

抚今追昔，饮水思源。建设银行70年来取得的辉煌成绩根本在于党中央的坚强领导，凝结着一代代建行人的接续奋斗苦干实干。历代建行人对党忠诚、胸怀国家、心系人民的红色基因，恪尽职守、艰苦奋斗、严谨细致的过硬作风，勇于创新、善于作为、开拓进取的昂扬风貌，都是我们受益无穷的宝贵财富。70年改革发展的经验弥足珍贵，值得我们深刻思考、深入总结，充分汲取并转化为前行动力。

站在70年华诞这一崭新的历史起点，建设银行将始终牢记增强“三个能力”殷切嘱托，胸怀国之大家，厚植为民情怀，铭记金融初心，不断创造、不断跨越；传承红色基因，积极培育和弘扬中国特色金融文化，不断奋进，焕发新貌，奋力谱写中国式现代化发展的“建行答卷”。

## 学习张富清同志先进事迹 培育和弘扬中国特色金融文化

建设银行始终胸怀“国之大者”，坚持赓续红色血脉，在砥砺前行中涵养积淀建行文化。国家财政投资拨款时期，建设银行在承担双重职能、履行监督责任中，逐渐形成了“团结、奉献、责任”的文化基因。国家专业银行时期，建设银行在探索商业银行职能、增强服务能力中逐渐涵养了“开拓、创新、包容”的文化基因。国有商业银行时期，建设银行在实行“四自”经营、完成商业银行转型中，逐渐植入了“规范、竞争、进取”的文化基因。股份制商业银行时期，建设银行建立现代企业制度，深化转型发展，逐步积淀形成了“诚实、公正、稳健、创造”的企业文化。党的十八大以来，建设银行完整准确全面贯彻新发展理念，坚持人民至上，推动高质量发展，当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石。

老英雄张富清富重于精神、清廉于物质，把一名共产党员的“听党话跟党走”的忠诚信仰和“一心为民”的朴素信念融入到建行文化，是中国特色金融文化的生动教材，是金融从业者亟需的精神给养，更是建行文化的重要源泉。张富清在建设银行工作期间，他带领员工爬山越岭，吃住在工地，把“拨改贷”做得风生水起，没有一笔呆账坏账。张富清同志先进事迹是建设银行宝贵的精神财富，其精神内涵与中国特色金融发展之路的“八个坚持”高度

契合，生动阐释了“五要五不”要求内涵，集中体现了建行人的红色基因。正是像他这样朴实纯粹、淡泊名利、踏实工作的一代又一代的建行人，听党话、跟党走，努力拼搏、不负韶华，奠定了建设银行事业不断再创新佳绩的坚实根基。2019年，习近平总书记对张富清同志先进事迹作出重要指示，号召向榜样学习，积极弘扬奉献精神，凝聚起万众一心奋斗新时代的强大力量。我们深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，将每年5月24日确定为“学习张富清日”，常态化开展向张富清同志学习活动，激励广大党员干部坚守初心、淡泊名利、严于律己、拼搏奉献，传承建设银行红色基因，接续奋斗，再建新功。

2024年，建设银行持续深入学习贯彻习近平总书记对建设银行增强“三个能力”重要批示要求，与学习贯彻习近平总书记关于经济金融工作系列重要论述相结合，不断深化对金融工作政治性、人民性的认识，培育和弘扬中国特色金融文化，牢固树立和践行正确的经营观、业绩观和风险观，聚焦主责主业，锚定做优做强，深度融入国家发展大局，把高质量发展要求融入经营管理的全流程、各方面，坚定不移走好中国特色金融发展之路，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。

# 中国特色金融文化

诚实守信 不逾越底线



以义取利 不唯利是图



稳健审慎 不急功近利



守正创新 不脱实向虚



依法合规 不胡作非为

# 做好五篇大文章 助力金融强国建设

## 战略

## 科技金融

以科技金融“五全”“三化”服务支撑体系为依托，持续加强科技金融高效供给，建成与实现高水平科技自立自强和科技强国建设相适应的金融服务体系，引导金融资源向科技创新领域集聚，扎实做好科技金融大文章。

加强集团内母子公司协同，以“商投行一体化”推动构建“股贷债保”综合金融服务体系，为各类科技创新主体提供股权、信贷、债券、保险等多元化、接力式、全方位的综合金融服务。截至2024年末，本行战略性新兴产业贷款余额2.84万亿元，较上年末增加5,969.93亿元，增幅26.63%；当年承销科创票据72期，承销规模190.13亿元。

加快推进科技金融专业化机构建设，授予部分科技资源富集地区所在一级分行“中国建设银行科技金融创新中心”称号，配套差异化审批与产品创新政策，积极探索科技金融服务新模式。

**2.84** 万亿元

本行战略性新兴产业贷款余额

**190.13** 亿元

当年承销科创票据72期，承销规模



**4.70** 万亿元  
绿色贷款余额

**850** 亿元  
累计发行境外ESG主题债券

**5,000** 亿元  
自营债券投资组合投向  
ESG领域资金规模超

**20.99** %  
较上年末增长

**1,073** 亿元  
累计发行境内外绿色债券

**2,000** 亿元  
其中投向绿色领域资金规模超

## 绿色金融

2024年印发实施《关于深入做好绿色金融大文章的指导意见》，指导全行充分发挥集团金融多牌照优势，激发全体机构、员工创新活力，不断完善绿色金融产品服务体系，着力提升绿色底色成色。

不断扩大绿色信贷产品和服务范围，积极应对企业绿色发展需求。截至2024年末，本行绿色贷款余额4.70万亿元，较上年末增长20.99%，积极助力经济社会绿色全面转型和碳达峰碳中和目标实现。运用货币政策工具，全面深入助力绿色低碳发展，推动企业绿色转型，有力支持清洁能源、节能环保、碳减排技术等领域项目建设。不断完善绿色信贷白名单机制，提升对绿色企业和项目的投入支持。

积极参与绿色债券业务，截至2024年末，累计发行境外ESG主题债券850亿元、境内外绿色债券1,073亿元；参与承销境内外绿色及可持续发展债券112期，带动发行规模折合人民币1,863.90亿元；自营债券投资组合投向ESG领域资金规模超5,000亿元，其中投向绿色领域资金规模超2,000亿元，2024年以来开展800余笔ESG债券投资与交易。

## 普惠金融

重塑业务发展模式，深化线上线下融合服务；重塑市场推广体系，提升金融供需对接效率；重塑产品服务体系，更好适配市场主体需求；重塑风险管理体系，推动资产质量企稳向优。以普惠金融2.0经营管理体系，推动普惠金融发展再上新台阶，以高质量的普惠金融服务提升服务实体经济能力。

积极探索金融服务粮食安全等重要农业产业链的新思路、新途径，强化县乡村富民产业金融服务，全力支持农业全产业链上各主体发展生产，以打造涉农产业“圈链群”服务模式为抓手，助推农业产业链价值链延伸，服务农村一二三产业融合，赋能农业新质生产力发展，推动广大农民群众增收致富、共享改革发展成果。

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。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。

## 养老金融

坚持以客户为中心，制发《养老金融体系建设2024年行动方案》，在年金提质拓面、产品服务创新、特色网点建设、养老产业支持等方面取得显著进展。

统筹专业化子公司差异化优势禀赋，打造出一批收益稳健、市场认可度高的“健造”系列产品，帮助客户资产长期稳健保值增值，助力个人养老金账户全国推广。

着力构建养老第三支柱服务能力，针对个人养老金账户，提供全生命周期账户服务与全链条资金功能。以“普惠、智慧、专业、专注”的财富管理能力，为个人养老金客户提供专业化财富管理服务。

揭牌“健养安”60家养老金融特色网点，持续拓展产品权益、适老服务、养老投教及养老微生态等“四类特色”内涵。加强适老、无障碍服务培训，持续做细做实为老年人服务。

## 数字金融

持续推进集团全方位、全链条、系统性数字化转型，聚焦数字经济核心产业、产业数字化、数字基础设施等重点领域，以高质量综合化服务助力数实融合。

制定《中国建设银行数字金融业务发展2024年行动方案》，部署集团数字金融工作的目标及重点任务，以数字金融服务能力提升，践行服务实体经济的根本宗旨。

加快推进数字基础设施建设，持续打造“建行云”品牌，搭建高性能算力服务平台，整体算力规模和服务能力保持同业领先。核心业务系统已全部下移至基于通用服务器和国产数据库构建的分布式系统。持续推进技术中台建设，自主研发人工智能平台，推进金融大模型建设和应用，累计落地193个场景应用。持续提升集团IT一体化，推进子公司核心系统建设，加强“大资管家”生态体系建设。



## 一、议题重要性评估

### 1.重要性分析

本行认为重要性分析是建设银行可持续发展治理与管理工作的基础，亦是年度可持续发展报告编制的重要依据。本行具有自身关于重要性议题的界定：严格遵守党和国家重要会议精神及文件要求、监管规定、交易所披露要求，结合自身经营和管理实际，同时兼顾各类利益相关方的关切和意见。

本行建立了议题分析流程，涉及的方法包括利益相关方沟通、外部宏观政策收集与分析、企业自身活动与业务情况分析，借助问卷调查、调研访谈等形式，综合分析后获得议题重要性排序。

在利益相关方沟通中，本行主要与政府、监管、投资者、客户、员工、可持续发展相关的专业机构与国际组织、媒体等开展形式多样的沟通。了解各方关注和关切的议题，除在年度可持续发展报告回应外，本行还在定期报告、专题报告、官网 ESG 专栏、投资者关系专栏、金融专业期刊等发布相关信息。上述的沟通、回应过程构成了本行议题重要性分析的有力支撑。

在外部宏观政策收集与分析中，本行建立了常态化机制，明确了政府、监管、联合国系统及其他国际组织等作为日常跟进和收集主体。涉及交易所发布的专项信息披露政策，除参与交易所组织的统一培训外，本行视具体情况开展配套培训，并将全行信息披露推进情况向董事会专门委会提交。上述自下而上和自上而下的报送和审议流程，构成了本行议题重要性分析的常态化工作内容。

在企业自身活动与业务情况分析中，本行董事会及专门委员会讨论、审议、决策、监督的相关议题均为对本行有重大影响的可持续发展议题，也是本行年度可持续发展报告信息披露的重要依据。

根据监管要求，本行已深入开展气候适应性评估工作，自主构建符合中国国情及本行实际的气候风险压力测试体系，开展物理风险、转型风险压力测试，不断提升气候变化对战略和业务模式的影响分析的科学性、体系性与实用性。同时，积极研究探索投融资业务碳排放核算。针对影响重要性分析，本行已着手优化重要性分析流程，将重点从监测及收集机制、量化打分方法、议题优先序规则等方面改进。本行将跟进金融监管的政策推进，积极开展可持续发展议题财务重要性相关的课题研究。

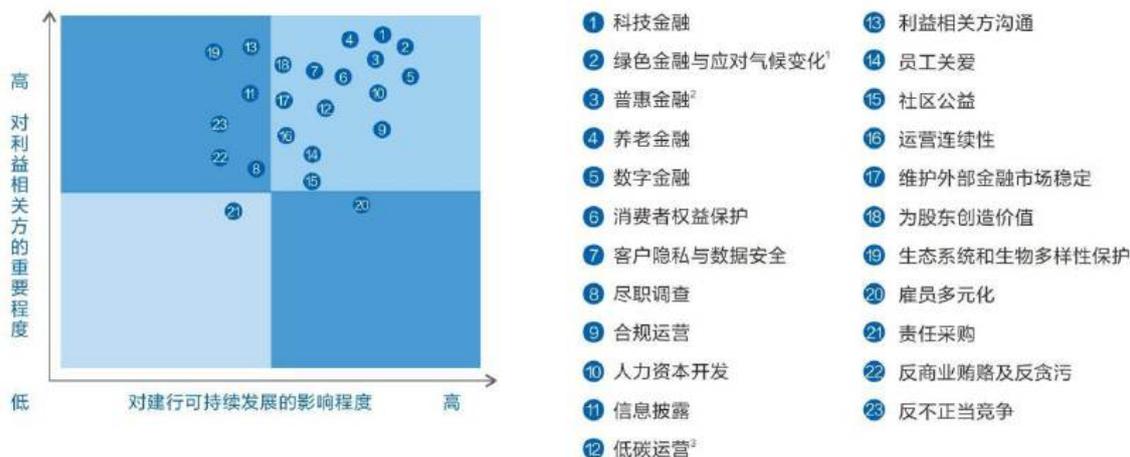
## 2.利益相关方沟通

利益相关方	沟通议题	沟通方式	回应举措
 政府	推动科技创新、支持实体经济、助力“双碳”目标、积极应对人口老龄化	专题汇报、日常沟通	落实政策指引、落实国家战略及各项部署
 监管机构	合规经营、治理完善、环境与气候风险识别评估与管理、反洗钱管理	工作汇报、现场检查、非现场监管、会议研讨	落实政策指引、依法依规完善公司治理、加强全面风险管理
 股东/投资者	业务可持续发展、可持续相关风险控制、可持续性相关信息披露	股东大会、董事会公告、定期报告、业绩发布会、日常沟通、定期路演	增强可持续竞争力、开展全面风险管理、提高信息披露透明度
 客户	保护消费者权益、提升客户体验	物理渠道及在线平台、满意度调查、培训推介会	加强消费者权益保护、加强科技创新
 合作伙伴	责任采购、公平合作、互促发展	业务交流、行业研讨、供需座谈	坚持诚实信用、公平竞争原则、完善采购管理
 员工	维护员工合法权益、雇员多元化、培训与发展、丰富业余生活	职工代表大会、员工调查、意见征询与反馈	修订政策制度、完善培训体系、关爱员工
 公众与媒体	及时客观披露信息、畅通信息沟通与回应、共建和谐社区	官方网站、微博、微信等平台；金融知识宣传、媒体采访	开展金融知识宣传、开展公益慈善活动、参与社区建设

为更好地加强与利益相关方沟通，本行自 2022 年起，同步发布中英双版视频片。2023 年视频片荣获可持续发展影像先锋奖，并在第二十九届联合国气候变化大会（COP29）面向 140 多个国家的代表进行播放展示。扫描二维码可在线观看。



### 3. 影响重要性议题矩阵



1 绿色金融与应对气候变化包含银行业支持循环经济相关内容。  
 2 普惠金融包含银行业支持乡村振兴、平等对待中小企业相关内容，社会贡献在本行为社区公益，创新驱动、供应链安全在本行为科技金融，科技伦理包含在数字金融内，产品和服务安全与质量包含在消费者权益保护内。  
 3 低碳运营包含污染物排放、废弃物处理、环境合规管理、能源利用、水资源利用。

## 二、公司 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。

### 1. ESG 治理架构

#### 董事会

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。

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、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；指导监督 ESG 相应的信息披露；组织召开 ESG 专题沟通会，分析研判 ESG 发展形势和本行工作现状并对下一步工作计划提出建设性意见。

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。

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 相关审计发现问题整改。提名与薪酬委员会持续跟踪员工成长发展和薪酬福利，专题研究女性员工职业发展，听取建行研修中心员工培训工作进展，深入研究气候变化专业人才培养和员工职业发展全周期培训体系建设情况，积极推动专业队伍建设。

## 监事会

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。

## 管理层

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 35 个成员部门（机构），分工有序，协同推进 ESG 各项工作。

环境层面，本行设立绿色金融委员会，由行长担任主任，负责统筹推进碳达峰碳中和目标实现，规划并部署全行绿色金融发展的重点方向与举措，对绿色金融业务推进过程中的重大事项进行研究决策。

社会层面，本行设立普惠金融发展委员会，负责统筹全行普惠金融业务发展，研究发展策略和发展方向；设立金融科技与数字化建设委员会，负责统筹集团数字化转型工作的战略规划与整体推进，研究全行数字化转型战略、策略和发展方向，审议数字化转型相关重大事项；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 相关风险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。

## 2.ESG 履职评价

### 薪酬与可持续发展挂钩机制

本行已建立执行董事、股东代表监事和高级管理人员的绩效评价机制，评价

结果与薪酬直接挂钩。根据监管政策要求、公司章程以及年度经营计划，绩效评价内容高度关注可持续发展，已包含可持续发展相关的定量和定性指标。其中，定量指标包括科技金融、绿色金融、普惠金融、乡村金融、客户权益保护、案件防控、反洗钱等方面，具体考核战略性新兴产业贷款占比和绿色贷款增量等；在定性指标中明确要求“全面推进绿色金融，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，助力国家‘双碳’战略落地”，并重点强调完整、准确、全面贯彻新发展理念，不断完善公司治理，推进治理体系和治理能力现代化，努力推进业务转型与发展创新等内容。自相关指标设定以来，本行不断构建可持续发展绩效与高管薪酬之间的紧密联系，较好地完成了可持续发展相关指标的目标任务，有效发挥了薪酬的激励约束作用。

### 薪酬追索扣回机制

本行建立了激励回拨机制，企业负责人任期内出现重大失误、给企业造成重大损失的，将追索扣回部分或全部已发绩效年薪和任期激励收入。严格执行关键岗位人员绩效薪酬延期支付和追索扣回制度。对因违规失职行为受到纪律处分或其他处理的员工，按照相关办法扣减薪酬。

## 三、环境维度议题

### 1.绿色金融

#### (1) 顶层设计

本行构建了治理层、管理层及执行层协调联动的绿色金融管理机制，持续贯彻落实《绿色金融发展战略规划(2022-2025年)》《服务碳达峰碳中和行动方案》《环境、社会和治理工作规划(2023-2025年)》。围绕国家生态文明建设和“碳达峰、碳中和”战略部署，主动参与美丽中国建设，逐步完善绿色金融顶层设计，

优化发展布局，完善绿色治理架构，践行绿色环保运营，探索创新绿色金融产品及服务实践，扎实推进绿色领域交流合作，以绿色金融服务降碳、减污、扩绿、增长协同推进，持续增强绿色金融发展内生动力，有力支持经济社会发展全面绿色转型，推动经济社会高质量可持续发展。本行董事会、监事会及管理层绿色金融相关监管职能请见“ESG 治理架构”小节。

本行建立了覆盖集团各层级机构的绿色发展协调推进机制，各层级权责明确、相互协作，共同推进对公业务、零售业务及资本市场业务等绿色发展。在专业部门层级建立 ESG 风险管理“三道防线”，搭建 ESG 风险分类系统，分类施策强化投融资客户 ESG 风险分级管理。境内外各分支机构、子公司基于自身特色业务领域及优势，拓维绿色金融服务，提升 ESG 风险防控意识与能力，有效落实执行绿色发展相关工作与规划。

本行积极响应联合国可持续发展目标（SDGs）和负责任投资原则（PRI）、《巴黎协定》以及《气候相关财务信息披露工作组建议报告》等国际标准，正式签署联合国《负责任银行原则》（UN PRB），是联合国环境规划署金融倡议组织成员，“可持续市场倡议”中国理事会理事单位和《“一带一路”绿色投资原则》的首批支持金融机构。2024 年，制定《关于深入做好绿色金融大文章的指导意见》，提出六个领域 20 项重点工作任务，全力支持绿色低碳发展，在年度信用政策中明确要求全行做好绿色金融大文章，推动绿色金融业务提质上量；印发《推动对公绿贷高质量发展 深入做好绿色金融大文章实施方案》，聚焦绿色重点领域、重点区域、重点客群，着力提升本行服务社会经济绿色发展能力和市场竞争力；下发《关于进一步加强和完善综合融资审批管理的通知》，进一步明确“绿色通道”适用范围，将绿色信贷、节能降碳等重点业务领域技术先进、成效明显的重点优

质客户或项目纳入审批“绿色通道”适用范围。

## (2) 基本原则

### ● 全面统筹

强化顶层设计，总分支行、前中后台、母子公司、境内境外分支机构协同发展，绿色信贷、非信贷业务协同推进，形成绿色发展合力。

### ● 稳妥有序

平衡发展和减排、整体和局部、长远目标和短期目标的关系，把握节奏和力度，有力、有序、有效服务经济社会发展绿色低碳转型。

### ● 分类施策

因地制宜制定目标任务，重点地区、重点领域提速发展，加快形成示范效应，构建以点带面的新发展格局。

### ● 创新驱动

提升产品服务创新能力，强化科技赋能应用，弥平金融服务与客户需求间隙，提升绿色金融服务质效。

## (3) 工作进展

本行持续深化发展绿色金融，基于业务发展、绿色转型、产品创新等重点工作任务，评估绿色金融环境效益，强化考核监督机制，提升综合金融服务能力，支持区域发展绿色转型，助力推进环境污染防治和经济社会低碳转型。2024 年，持续推进可持续发展相关金融业务发展和产品创新，绿色贷款、普惠金融贷款的利息净收入分别占集团营业收入 3%、7%。

本行高度重视绿色金融产品服务创新。发挥集团优势，打造涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色基金、绿色投资、绿色保险的多元化服务体系；搭建个人“碳账

户”，实现客户绿色行为与数字人民币、信用卡、保险、个贷等金融产品联动；加大碳排放权、排污权质押贷款推进力度，积极围绕碳排放、ESG 等创新“建碳贷”“碳易贷”“碳数贷”等产品；积极探索转型金融业务，参与人民银行转型金融行业标准制定工作，将浙江湖州分行确定为转型金融改革创新示范行，在示范行辖区内着手建立低碳转型金融服务体系，打造“浙里转型”服务品牌；通过咨询+保险的综合服务模式，实现保障性租赁住房项目落地；积极探索气象指数保险新模式。

### ● 绿色信贷

截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 4.70 万亿元，较上年末增长逾 8,000 亿元，增速达 20.99%。新发放贷款主要投向绿色建筑、绿色交通、光伏等重点行业领域，助力社会经济绿色低碳转型。

绿色贷款情况	2024	2023	2022
绿色贷款余额（亿元）	46,979.09	38,829.36	27,501.04
折合减排标准煤（万吨）	19,044.18	16,675.25	13,505.21
减排二氧化碳当量（万吨）	20,100.67	17,253.83	13,530.46
减排 COD（万吨）	491.73	497.67	427.43
减排氨氮（万吨）	95.79	83.13	67.07
减排二氧化硫（万吨）	559.22	493.62	390.48
减排氮氧化物（万吨）	648.61	588.92	485.51
节水（万吨）	36,624.66	32,311.05	25,066.65

注：遵循国家金融监督管理总局（原银保监会）《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监便函〔2020〕739号）的填报规则及节能减排量测算指引要求，同时基于绿色信贷项目的立项批复文件和可行性研究报告等数据，测算绿色信贷的环境影响；统计口径为国家金融监督管理总局《T115 绿色融资统计表》。

## ● 绿色债券

发行方面，2024 年 7 月，本行香港分行及伦敦分行发行 10 亿美元绿色债券以及 20 亿离岸人民币蓝色债券，其中离岸人民币蓝色债券为本行境外发行的首笔蓝色债券；10 月发行 200 亿元绿色金融债券，是本年度境内市场单笔发行最大规模绿色金融债券。

承销方面，2024 年，本行参与承销境内外绿色及可持续发展债券 112 期，带动发行规模折合人民币 1,863.9 亿元。子公司积极参与绿色债券承销项目，建银国际参与承销 27 笔绿色债券、社会责任债券与可持续发展债券，助力企业融资约 73 亿美元，荣获香港品质保证局“杰出绿色和可持续债券服务机构”、香港国际 ESG 联盟“最佳 ESG 金融服务机构”等奖项。

投资方面，2024 年，本行累计开展 800 余笔 ESG 债券投资与交易，开展 200 余笔绿色债券投资与交易；截至 2024 年末，投向 ESG 领域的资金规模超 5,000 亿元，投向绿色领域的资金规模超过 2,000 亿元；本行信用债投资组合中，绿色债券占比超 15%。绿色债券投资和交易位居市场前列，获“中债绿债指数优秀投资机构”“ESG 业务卓越贡献机构”“中国进出口银行绿色发展理念推进奖”“中国农业发展银行绿色行动者”等奖项。

绿色债券目标	
绿色债券发行	本行综合研判监管政策、市场需求、发展需要等实际情况，动态调整绿色金融债券、可持续发展债券等主题债券发行目标，持续在绿色可持续发展领域加大投入力度并付出积极努力，力争 2024-2026 年境内外绿色及可持续发展类债券年均增速达到两位数。
绿色债券	本行积极承销绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券、转型债

承销	券等各类型 ESG 领域创新类品种。2025 年，计划为各类型发行人承销发行绿色债券规模保持正增长。
绿色债券投资	本行坚持市场化投资原则，积极参与优质发行体绿色债券认购，主动将资源向 ESG 表现突出的发行体倾斜，力争 2025 年末绿色债券持有量近三年复合增速达到 25%以上。

### ● 其他绿色金融业务

#### ——绿色租赁

建信金租绿色租赁投放 114.45 亿元，在一般租赁业务投放中占比 62.72%；一般租赁业务中绿色租赁资产余额 433.90 亿元，占比 59.58%，较年初提升近 4.4 个百分点，绿色资产占比持续增长。

#### ——绿色投资

建信投资绿色领域累计投资 312 亿元，涉及领域涵盖清洁能源发电、新能源汽车、节能环保等绿色产业链，有力支持传统行业绿色低碳转型、新型能源体系建设和绿色低碳供应链发展，积极开拓绿色服务等绿色投资新领域。

建信股权持续推进在绿色领域投资工作，主要投资于新能源、新能源汽车、新材料、节能环保等战略新兴产业，截至 2024 年末，通过直接投资方式累计向新能源、新能源汽车、节能环保等绿色低碳领域投资 15.75 亿元，通过子基金间接投资于绿色领域规模合计 10.33 亿元，2024 年新增 3.86 亿元。

建信基金持有绿色债券余额达 53.41 亿元，通过权益投资途径累计向清洁能源产业、节能环保产业、清洁生产产业、基础设施绿色升级、生态环境产业、绿色服务等方向投资 263.28 亿元。

建信人寿通过债券、股票和另类投资工具投向清洁能源、基础设施绿色升级、

生态环境等绿色产业，截至 2024 年末，绿色投资余额 179.79 亿元，较上年同比增长 5.02%。

#### ——绿色信托

建信信托围绕绿色项目投融资、绿色股权和绿色债券三大业务主线，积极稳健推动各项绿色金融产品有效落地，截至 2024 年末，绿色金融业务余额达 157.34 亿元。

#### ——绿色养老金

建信养老金大力发展绿色金融，持续提升绿色业务规模，推进投资管理资产结构的绿色低碳转型，截至 2024 年末，绿色业务余额较年初提升 18%，总额达 56 亿元。

#### ——绿色保险

建信财险响应绿色金融发展要求、积极践行社会责任，加强绿色业务推动，当年为绿色业务提供保险保障金额 454.56 亿元，同比增长 23.64%。

#### ——绿色咨询

建银咨询协助母行积极开展绿色 ABN 服务，辅导多个类 REITs 和 ABN 储备项目，其中 4 个项目已于 2024 年内发行。持续推进绿色财务顾问咨询服务，完成绿色金融行业研究深度报告 16 篇，绿色能源行业研究深度报告 20 篇，为行内客户项目提供绿色信息和政策咨询 24 项，实现 5 个重点项目落地。

#### ——绿色期货

建信期货积极拓展绿色期货上下游产业链，绿色期货经纪业务交易所占用保证金累计金额 145.78 亿元，同比提升 187.7%，绿色减费让利金额 1,438.95 万元，同比提升 15%。

## ——绿色理财

建信理财绿色业务余额 249.72 亿元，较上年末新增 73.88 亿元，增速 42.01%。建信理财联动浙江、黑龙江分行，推出机构嘉鑫封闭式（绿色企业专享）130 期、143 期定制理财产品，总规模超过 30 亿元。

### 案例：创新绿色融资 支持低碳转型

#### 承销银行间市场首批“两新”债务融资工具

2024 年，本行运用创新债券品种支持大规模设备更新、消费品以旧换新的“两新”领域，首批承销“两新”债券 4 笔，承销份额 8.9 亿元，带动发行规模 31 亿元。牵头承销某国有电力公司绿色“两新”中期票据，募集资金用于发行人下属公司电网基建项目技术改造，有助于提升能源输送效率和电网运营效率，实现了“两新”用途与绿色债券的创新结合；牵头承销某国有能源集团“两新”中期票据，募集资金用于电厂百万吨级二氧化碳利用与封存研究及示范项目的换型改造；联席承销某国有油气储运服务集团绿色中期票据，募集资金用于其储气库二期工程和地面设施扩能工程，有利于区域内绿色能源供应，为新型城镇化提供坚实的基础。

#### 创新试点以“时间优先”配售机制承销发行长期限绿色债券

2024 年 6 月 19 日，在交易商协会指导下，本行成功试点银行间市场境内发行人“时间优先”发行配售机制，服务某能源投资集团发行 7 年期绿色中期票据。该债券是近三年银行间市场发行的第一笔 7 年期绿色债券，填补了 7 年期绿色债券供给空白，丰富银行间市场多样化发行工具，为提升债券市场一级服务效率树立新标杆。

### 承销绿色建筑类 REITs

2024 年 1 月 12 日，本行参与主承销的某投资集团 2024 年度第一期绿色定向资产支持票据（类 REITs）成功落地，发行规模 10.66 亿元，期限 18（3+3+3+…）年，优先级评级 AAA，票面利率 3.27%，系绿色建筑类 REITs。该项目采用双 SPV 结构，以绿色商务写字楼为底层资产，募集资金用于归还某投资集团大厦项目建设融资。同时，该项目创新产品机制，通过换股方式助力企业合理节税，以反向吸收合并保障投资人退出路径畅通。项目的成功落地有利于该投资集团降低资产负债率，推动当地建筑业转型升级和城乡建设的绿色发展。

### “投资流”助力构筑粤港澳大湾区气候投融资平台

2024 年 10 月，本行运用“投资流”绿能助推器助力广州南沙构建粤港澳大湾区气候投融资平台，连接绿色产业链各环节金融和技术资源的需求与供给，支持低碳产业和技术发展。“投资流”绿能助推器旨在解决绿色低碳产业普遍存在的周期长、回报慢、评估难等问题，创新“气候友好值+投资潜力值”气候投融资标准，提出包括评价方法论和配套融资产品服务在内的商业银行绿色金融解决方案。本案例在 2024 年明珠湾国际气候投融资大会上予以展示，并获评由新华社中国经济信息社发起的首届“新华信用明珠杯”应对气候变化优秀项目案例。“投资流”绿能助推器凭借在气候投融资和生物多样性金融领域做出的突出成绩，获评国际金融论坛（IFF）“全球绿色金融奖·创新奖”。

### 参与创新债券品种投资 丰富债券市场绿色金融产品体系

本行支持全国首单科技创新低碳转型“一带一路”债券，认购某钢铁集团转型债券 14.6 亿元，债券募集资金将用于某铁矿项目。该铁矿高品位矿粉的冶炼吨钢二氧化碳排放量仅为世界平均水平的 60%，是钢铁冶金降碳减排的优质原料，

将促进我国钢铁行业向高质量降碳减排目标持续发展。支持国内首批 TLAC 非资本绿色债券发行，认购中国银行、工商银行 TLAC 非资本债券 10 亿元、20 亿元。绿色 TLAC 将形成具体的募集资金使用管理方案，同时建立绿色贷款台账、聘请评估机构确保资金使用，间接投向绿色产业项目，提升金融市场服务绿色产业能力。

#### （4）绿色金融业务审计

本行审计部门每年对绿色信贷业务开展专项审计，保障业务合规稳健发展。2024 年，对 37 家分行的绿色信贷业务开展了审计。结合国家绿色金融战略和内部政策制度要求，重点关注绿色信贷业务政策执行、合规经营和风险管控情况，评估业务发展成效，评估分析绿色信贷业务经营管理待改进领域。对总行本级和 3 家分行开展投资交易类业务审计，重点关注落实绿色金融相关政策要求，主要包括绿色贴现认定与 ESG 分类重检的情况，以及绿色债券承销与投资业务发展情况。此外，本行对 6 家分行开展了表外业务风险管理审计，重点关注绿色债券承销业务在准入尽调、存续期管理、合作机构管理等关键环节履职存在的问题。

#### （5）绿色研究及赋能

##### ● 研究与对外交流

2024 年，本行参与人民银行《银行业金融机构 ESG 评价管理企业融资主体评价标准》研究工作，推动形成 ESG 评价指标体系和评价程序规范，提升银行业金融机构 ESG 风险识别与管理能力。与新加坡金融管理局绿色金融科技办公室绿色足迹平台（Gprnt）达成合作意向，构建适用于新加坡客户的 ESG 评价模型，支持建立多边 ESG 评价标准，促进可持续金融发展，支持两国中小企业绿色转型。

本行受邀牵头中国金融学会绿色金融专业委员会（简称“绿金委”）可持续风险分析工作组工作，完成《环境和气候风险分析与管理案例集》《行业 ESG 议

题双重重要性研究》两份研究报告，并在 2024 年绿金委年会上发布。2024 年 9 月，工作组牵头组织了绿金委年会可持续风险管理论坛，邀请金融机构、研究机构、咨询机构和高校等就相关领域开展研讨。

### ● 能力建设

本行出台并落实《绿色金融人才培养实施方案》，针对绿色金融人员和业务骨干人员举办专题培训班，加快推进绿色金融专业人才培养。持续提升组合管理精细化水平，通过建行学习平台向全行提供《绿色金融：绿色债券市场发展及投资趋势分析》专题培训，积极宣传负责任投资理念，助力全行绿色债券业务共同发展。加强全行审批条线“碳达峰、碳中和”等绿色金融相关培训，举办 2024 年审批人培训班，将绿色金融政策要义、ESG 理念与银行管理、绿色制造业（光伏）发展趋势、绿色模式创新、绿色金融实践等课题纳入培训内容。

#### 专栏：参与转型金融标准研制实践 发放首笔建材行业转型金融贷款

本行牵头推动人民银行建筑建材行业转型金融标准研究工作，并提交《建筑行业转型金融支持经济活动目录》《建材行业转型金融支持经济活动目录》两套标准研究成果，持续贡献大行智慧和实践经验，得到了人民银行及有关部委认可，目前建材行业的转型金融标准成熟度高，于 2024 年 9 月被纳入首批地方试用范围。

福建省分行按照人民银行建材行业转型金融标准为某水泥生产企业授信 5,000 万元，并发放首期 100 万元转型金融贷款。该笔贷款引入碳排放指标与贷款利率挂钩机制，福建省分行依据企业碳减排绩效评价结果，在原贷款利率基础上下调或上浮贷款利率，引导企业加大减排力度，加速绿色低碳转型。该笔建材行业转型金融贷款将有效满足目标项目的流动资金需求，在企业超低排放改造项目建成后，预计每年可节约 2,250 吨标准煤，并减少排放 5,609 吨二氧化碳和 507.60

吨氮氧化物。

## 2. 应对气候变化

本行从多维度主动识别环境与气候风险及机遇，并有针对性地制定应对措施，保障业务稳定与可持续发展。

### (1) 治理

本行不断完善气候相关风险及机遇管理顶层设计，持续提升管理能力，明确董事会对集团环境和气候相关战略制定及实施承担最终责任，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。深入研究国际可持续准则理事会（ISSB）、香港交易所、上海证券交易所等气候相关信息披露要求，推动气候相关工作目标纳入战略决策，不断优化气候相关管治架构。董事会及专门委员会气候变化相关事项监管职能请见“ESG 治理架构”小节。2024 年，本行环境、社会和治理推进委员会集体学习了气候变化等可持续信息披露监管趋势及新规要点，进一步提升可持续发展相关履职能力。

### (2) 战略

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、市场和声誉方面产生广泛的变化，进而满足与气候变化有关的缓解和适应要求。

类型	气候相关风险	
转型风险	政策和法律	技术
	提高温室气体排放定价 强化排放量报告义务	以低排放选择替代现有产品和服务 对新技术的失败投资

	现有产品和服务的要求与监管 面临诉讼风险	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
物理风险	急性	慢性
	台风、洪水等极端天气事件严重程度 提高	降雨量变化和天气模式极端波动 平均气温上升 海平面上升

本行密切关注气候变化对自身业务运营产生的影响，遵循监管政策要求、指南指引导向、行业发展动态及内部策略规划，积极开展气候相关风险压力测试工作，评估不同时间周期范围下相关风险对本行的影响程度，将“应对气候变化”作为风险管控的重要内容。基于气候变化物理风险、转型风险及相关机遇的潜在影响评估情况，从战略规划、管理策略、业务转型等维度逐步探究并落实气候变化应对举措。

本行积极配合监管机构探索转型金融标准制定，推动转型金融先行先试。2024年7月，将浙江湖州分行确定为全行转型金融改革创新示范行，支持湖州分行通过先试先行为全行提供更多可复制、可推广的先进经验。

本行深入开展气候适应性评估工作，自主构建符合中国国情及本行实际的气候风险压力测试体系，开展物理风险、转型风险压力测试，不断提升气候变化对战略和业务模式的影响分析的科学性、体系性与实用性。根据气候物理风险压力测试结果向重点分行发送风险提示函，提示关注洪涝或台风灾害对辖内客户房地

产类押品价值减损的影响，以及洪涝、台风或干旱灾害引发农作物减产对客户的不利冲击，切实防范气候相关风险。

完善预警与应急机制，加强物理风险防范应对。本行贯彻落实《自然灾害应急预案》《安全保卫类突发事件分级响应机制》《安全预警工作规定》等内部规定，针对形势变化，尽早研判预警，做足应急准备，加强值班监测，靠前组织指挥，统筹安排部署，积极防范应对，确保业务稳定有序运行，保障客户和员工生命财产安全。报告期内，本行下发 97 次安全预警及通知。

### **(3) 影响、风险及机遇管理**

本行持续完善气候相关影响、风险和机遇管理机制，逐步开展风险识别、评估及管理相关工作。充分结合业务运营模式，广泛开展内部业务部门研讨、外部专家意见征询以及重要利益相关方调研等方法研究及意见征询，分析研究气候相关影响、风险和机遇的识别、评估、排序、监测和管理标准与实施流程。致力将气候相关影响、风险和机遇管理流程融入内部整体管理流程，已建立涵盖气候相关风险的 ESG 风险管理体系，并逐步推动在全面风险管理体系、发展策略及业务工作流程中纳入相关风险因素考量。本行搭建 ESG 风险管理体系及开展业务 ESG 风险管理相关事项请见“融资环境影响”章节。

### **(4) 指标和目标**

为进一步明确应对气候变化的重点工作领域与方向，更好应对已识别的气候相关风险、把握气候相关机遇，本行在持续完善气候变化相关事项管理机制的基础上，持续推动制定业务、运营层面气候变化相关评估指标和管理目标，为气候变化管理工作搭建清晰的评估框架，明确应对策略实施路径，有效提升管理举措质效。本行温室气体减排目标及排放量数据请见“绿色运营”章节，绿色金融业

务目标制定及进展情况请见“绿色金融”章节。

### 3. 融资环境影响

本行不断健全 ESG 风险管理体系，强化业务中对环境与气候等 ESG 风险的识别、评估、监控与应对，贯彻 ESG 尽职调查等风险防控举措，将 ESG 相关风险管理机制、流程及具体举措融入投融资业务的全流程管理。

#### (1) ESG 风险制度体系

本行持续夯实投融资业务活动中的 ESG 风险管理机制，搭建覆盖投融资业务全流程的风险管控体系。董事会对 ESG 风险管理负最终责任，监事会对董事会和管理层履行 ESG 相关职责进行监督评价，管理层对投融资业务中的 ESG 风险管理进行监督指导，推动落实具体 ESG 管理工作。将环境与气候风险等 ESG 风险纳入集团风险偏好陈述书和集团全面风险管理报告，推进相关风险管理融入业务流程，提升风险识别、评估、分类和监测预警能力。

本行持续加强 ESG 风险管理制度建设。遵循《银行业金融机构全面风险管理指引》《银行业保险业绿色金融指引》等规定，制定《中国建设银行投融资业务环境、社会和治理风险管理办法》（以下简称“ESG 风险管理办法”）。该办法是本行投融资业务 ESG 风险管理体系的顶层管理制度，适用范围覆盖全集团对公类信贷业务、零售类信贷业务、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务等投融资业务。

#### (2) 重点行业信贷政策

本行高度关注各行业客户及项目中的 ESG 风险，并针对不同行业属性和业务特性，制定差异化授信政策。在年度信用政策中着力引导授信业务投向“五篇大文章”相关重点领域，覆盖钢铁、建材、基建、交通运输、能源、建筑等绿色关

键行业，深耕黄河流域、长三角生态绿色一体化发展示范区、国家生态文明建设示范区、绿色金融改革试验区、碳达峰试点城市、气候投融资试点等重点区域，持续推动绿色金融业务提质上量。为确保相关政策紧密贴合行业发展动态，本行定期对重点行业的政策进行更新与重检。在审查过程中，高度关注政策规范的约束力、适用性与可行性，并结合业务发展及相关行业的 ESG 风险动态评估情况，确保政策符合行业实际，依照 ESG 风险分类评估情况执行差异化业务审批流程，实现对 ESG 风险的有效管理。

### **(3) ESG 风险尽职调查**

#### **● 基本流程**

本行密切关注投融资业务活动中 ESG 相关风险因素对信用风险的驱动作用与影响传导路径，已将 ESG 因素纳入业务尽职调查、授信审批、投后跟踪等全流程管理，覆盖贷前、贷中、贷后管理等关键环节。本行《ESG 风险管理办法》中明确规定，分支机构在受理投融资业务及尽职调查时，需全面、深入、细致地调查客户 ESG 风险情况。

在尽职调查中，本行业务经办机构主动收集客户 ESG 风险信息，充分考量客户的行业、区域、环境影响等因素。综合运用多种方法，分析判断对本行资产安全等方面可能产生的影响，并在投融资业务流程中评估需重点关注环境相关因素的风险领域。

针对已识别的 ESG 相关风险，本行根据风险的性质和严重程度，推动落实风险管理措施和应对预案，授信审批部门及投资部门将实行合理的差异化授信审批策略和投资策略，如设定环保指标限额标准、调整授信方案、提高资本金比例、暂停新增授信、压缩存量业务、要求违法违规事件整改、签订专项承诺书等。对

在环境方面存在严重违法违规行为或重大风险隐患的客户，严格限制对其授信或投资。对缺少 ESG 风险分类结果及说明的项目，不予受理。

2024 年，本行下发《关于调整综合融资申报材料中涉及 ESG 相关内容的通知》，调整综合融资申报材料中涉及 ESG 相关内容，要求客户调查评价报告“社会、环境与气候风险调查情况”应包含客户 ESG 风险分类最终认定结果、分类说明、近三年以及三年前未完成整改的 ESG 方面违法违规情况、客户（或项目）潜在的 ESG 风险点、客户（或项目）后续拟采取的 ESG 风险管理措施等内容，并要求对公信贷合规审查人员应在合规审查意见单中说明客户 ESG 风险分类结果，进一步强化 ESG 风险尽职调查管理工作。

### ●对公客户 ESG 评级工具

本行持续完善对公客户 ESG 评级指标体系，进一步拓展 ESG 评级覆盖客户范围，现已实现对满足评价条件的 141 万客户进行 ESG 自动评级，不断提升对公客户 ESG 风险评价能力。本行将对公客户 ESG 评级结果纳入客户选择及评价授信等环节重要参考，并应用于 ESG 风险分类管理，有助于科学评价客户的可持续发展能力，前瞻性做好客户选择及风险管控。此外，部分分行基于客户 ESG 评级结果创新推出绿色金融服务，例如，浙江省分行推出“ESG 可持续发展贷款”并探索构建低碳转型金融服务体系。

本行持续推进 ESG 要素融入信用评级，将对信用风险有直接影响的 ESG 评级指标纳入客户信用评级结果计算，使信用评级结果能够充分反映客户差异化 ESG 管理水平和风险特征。ESG 管理水平较好的企业能够实现信用评级增级，ESG 管理水平相对不足或触发 ESG 负面事项的企业，信用评级则适当下迁。相关信用评级模型覆盖 12.30 万客户、14.14 万亿信贷余额，评级结果在客户准入、信贷政策

制定、授信审批、信贷资产风险分类、绩效考核、资本计量等业务全流程中充分体现应用，促进投融资业务的良性循环与可持续发展，助力绿色金融高质量发展。

本行进一步基于 ESG 评级结果构建沪深 300、中证 500、中证 800 转型金融 ESG 优选股票指数，指数表现总体优于市场基准，可验证本行自主研发 ESG 评级体系在提升客户选择能力方面的有效性。凸显 ESG 表现优秀客户群体的可持续投资机会，引导全行优化信贷及投资结构。

为进一步在海外贯彻建行集团的绿色金融发展理念，本行与新加坡金融管理局绿色金融科技办公室绿色足迹平台（Gprnt）达成合作意向，构建适用于新加坡客户的 ESG 评价模型，并探索开展应用和产品创新，促进可持续金融发展、支持两国中小企业绿色转型。

本行 ESG 评级创新实践在推动社会绿色低碳转型和“双碳”目标实现中发挥了积极作用，荣获国际金融论坛（IFF）“2024 年度全球绿色金融奖·创新奖”、“银行家年度风险管理创新优秀案例”和“安永可持续发展年度最佳奖项”，作为优秀案例入选《中国绿色金融发展研究报告》。

### ● 触发因素和风险升级流程

本行要求将环境及其他 ESG 相关事项和风险因素的尽职调查作为常规审查机制，嵌入投融资业务或项目的管理流程。定期对客户 ESG 风险分类进行重检，依据结果调升、降低风险等级或维持不变，并采取相应的风险管理措施。

风险分类。本行《ESG 风险管理办法》明确规定了客户 ESG 风险分类评估机制与实施流程，要求各分支机构至少每年度对客户 ESG 风险进行分类重检。在相关环保法律法规、产业政策、行业准入政策等发生变化，或客户自身环境等方面情况发生变化时，即时发起风险分类重检。为全面、准确完成投融资业务 ESG 风险

管理工作，本行开发了投融资客户环境、社会和治理风险分类管理系统。该系统搭建了面向投融资业务的 ESG 风险分类规则，引入大量外部 ESG 风险监测数据，支持根据客户 ESG 风险性质和严重程度，生成“四色五类”ESG 风险分类结果，有效识别、监测、防控投融资客户 ESG 风险。

触发因素。本行要求各类投融资的业务均应在客户准入环节对 ESG 风险进行评估，并在投贷后持续关注 ESG 风险分类评估因素变化情况。触发风险升级管理的因素，包括负面舆情、行业或业务属性涉及对环境产生重大影响、治理架构存在系统风险、ESG 及环境气候风险表现发生重要变化等情况，如涉及触发风险升级的情境，本行经办机构将及时启动风险分类重检工作。

风险升级管理。针对 ESG 风险等级提升的客户，将纳入名单制管理，按季进行分类重检。对涉及重大 ESG 风险的信贷客户和投资项目，要求客户提交 ESG 风险报告，订立加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，以及客户在管理 ESG 风险方面违约时的救济条款。对出现重大风险隐患的客户或项目，可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。对于钢铁、水泥、煤炭开采、火电等环境与气候风险较高的领域，将新增项目贷款审批权集中于总行；将符合绿色信贷标准项目纳入“绿色通道”，执行差别化流程，提高业务办理效率。

## 4.绿色运营

### (1) 绿色运营目标

本行围绕绿色运营环境目标，稳步推动落实节能、节水、减排、减废等各项绿色环保举措，不断提升绿色运营管理精细化水平。

## 减排目标

目标内容	2024 年目标进展
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。	结合世界环境日、全国节能宣传周等开展低碳宣传活动，鼓励员工提高碳管理意识，促进员工践行低碳节能行为。
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 LED 灯具；预计到 2026 年，全行产权建筑照明灯具 100% 使用 LED 灯具。	对各分支机构开展能源审计并编制能源审计报告。 各分行在更新改造时均选用了 LED 节能灯具。
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。	持续推进“绿色网点”建设，截至 2024 年末，累计建成开业绿色网点 1,051 个。改造或新建网点的可再循环材料用量占比 67.15%，完成前期减排目标。
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。	持续推动新能源车辆更新，全年安排新能源小轿车在全部小轿车中更新比例超过 50%。
2022 年至 2026 年，数据中心电能利用效率 (PUE) 值逐步降低。	北京稻香湖生产园区机房、武汉生产园区数据机房 PUE 值均同比下降。

## 节能目标

目标内容	2024 年目标进展
2022 年至 2026 年，全行能耗强度和碳排放强度呈下降趋势。	全行能耗强度与碳排放强度较上年持续下降。
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。2025 年各一级分行、二级分行和	优化升级碳排放管理系统及统计核算功能，增加数据分析功能，筹建节能技改项目库。

支行系统使用率达 100%。	
----------------	--

### 减废目标

目标内容	2024 年目标进展
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。	建立废旧 IT 资产的社会化回收处置流程。采用公开招标方式，选择符合国家环保要求的废旧资产回收商，并通过合同条款约束回收商严格按照国家要求开展绿色、环保处置。
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。	本行报废自助设备 100%由设备供应商回收。供应商具备环境管理体系认证、质量管理体系认证，以及废弃电子产品处理资格证书、排污许可证或危险废物经营许可证。
推行无纸化办公，提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生，2022 年至 2026 年，总行本部人均办公用纸量降低 5%。	截至 2024 年末，相较 2023 年全行人均办公用纸量下降 5.26%。

### 节水目标

目标内容	2024 年目标进展
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。	定期检查自来水等洁具，发现问题及时更换或维修，提高水利用率。
2022 年至 2026 年，每年在总行本部开展至少一次节水宣传活动。	结合世界水日活动和节能宣传周，组织开展了节水活动。
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。	北京生产园区已建设再生水回收设备，对给水系统进行中水接入改造，预留中水管道接口与市政中水管网连通，同时建立中水处理设备设施，用于灌溉、冷却塔补水等水质预处理及加压，进一步落实国家推广使用再生水的要求，实现园区的非传统水源利用率达到 40%以上。

## (2) 绿色办公

推行绿色办公，倡导低碳生活。持续推行无纸化数字办公，通过 OA 系统、综合服务管理系统等数字平台，发挥数字化管理优势，把无纸化办公推向纵深，科技赋能会议智能化、无纸化。加强办公物品的需求端管理，依据物品需求历史数据科学合理压缩办公物品的消耗。精细化食堂备餐供餐制度，根据食堂用餐人数规律和季节特点，科学制定食谱及采购计划，避免食材浪费。加强公务用车使用管理，公务用车优先使用新能源汽车，减少燃油消耗和尾气排放。

推进绿色低碳银行建设，打造行业标杆。持续推进“绿色网点”建设，并在境内外各级分支机构开展“碳中和”试点工作。截至 2024 年末，全行累计建成开业绿色网点 1,051 个。其中，2024 年武汉球场街绿色支行获得“碳中和”认证。

深化绿色运营培训，分层次开展培训工作。面向分行、子公司、直属机构和建行研修中心负责碳排放管理工作的业务骨干，围绕全行碳管理规范与办公楼宇节能降碳等议题开展专题培训，培养碳排放管理的人才队伍。全行各分支机构积极向全员普及垃圾分类、无纸化办公、勤俭节约等绿色行为规范。

### 优化废弃物处置

本行严格遵循《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》和《2030 年前碳达峰行动方案》等法律法规及政策要求，结合《IT 资产管理操作规程》等内部制度，积极优化各类有害及无害废弃物处置，保障处置全流程安全可控。

#### • 电子及有害废弃物处置

对于一般电子废弃物，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；对于铅酸蓄电池等有害废弃物，要求企业具备危险

废物经营许可证、排污许可证、道路运输许可证以及环境质量管理体系认证。

#### · 无害废弃物处置

规范生活垃圾处置，将生活垃圾收集至办公楼内定点垃圾回收站统一处理，并严格实行垃圾分类制度。采购专业垃圾清运服务商清运各类生活垃圾，提高垃圾回收效率，降低运转过程中对环境造成的污染。

#### 建设绿色数据中心

本行致力于推进数据中心安全稳定与绿色可持续发展。2024 年，建立绿色节能制度，发布《运营数据中心 IT 机房节能管理实施细则（试行版）》，推动科学合理绿色地使用机房资源，降低机房能耗，减少机房碳排放。逐步开展现有机房绿色改造，完成北京洋桥中心一个机房模块的改造，优化气流组织、提高制冷效率、降低空调系统能耗。采用多种措施实现机房节能降耗，通过加装 1.5 万个机柜盲板、20 个通道封闭体，优化机房气流组织，提高制冷效率；开展机房升温工作，调整空调运行方式，有效降低制冷系统能耗；通过使用高配置服务器提高机房单位面积的算力水平；优化信创设备机柜级部署模型，提高机房电力和空间的使用效率。以“电能利用效率（PUE）<1.2”为核心指标，对标国家绿色数据中心评选标准，积极推动低碳绿色的金融级数据中心建设。

### （3）自身碳足迹管理

本行针对全行 2024 年能耗情况和碳排放数据进行了全面盘查，并持续推进碳排放管理和能源审计工作。

● 强化碳排放管理。优化碳排放管理系统，升级统计核算功能，增加数据分析功能，筹建节能技改项目库，进一步夯实碳足迹管理基础，实现了碳排放管理的系统化和数字化，为推动全行节能减排工作提供有力依据。组织开展碳排放管

理培训班，面向分行、子公司、直属机构和建行研修中心负责碳排放管理工作的业务骨干，培养碳排放管理的人才队伍。

●推进能源审计工作。面向全行开展能源审计工作，通过对各机构的能源使用效率、能耗水平、能源利用等经济和环境效益进行综合监测、诊断和评价，摸清能源利用现状。排查主要耗能设备，优化设备运行方式，提高能源利用效率，分析挖掘节能潜力，明确节能方向和重心。

●测算范围三碳排放。2024 年，本行探索推进范围三温室气体测算工作，并对涉及自身运营的外购商品和服务（纸张）和运营中产生的废弃物（包含厨余垃圾、废弃电子信息产品和废弃交通工具）碳排放开展了分析和测算，范围覆盖总行、37 个境内分行全辖、建行研修中心、境内直属机构和子公司。

●碳排放配额清缴情况。2024 年，本行在碳排放权交易市场完成清缴履约，从未因碳排放权清缴问题受到处罚。

#### （4）绿色服务

促进业务交易电子化。积极推进柜面交易无纸化、电子化，凭证账表印刷费同比下降 37%。在手机银行、建行生活推出个人碳账户服务，计量客户碳足迹，通过碳普惠机制引导客户践行低碳生活，2024 年累计助力碳减排量超 8 万吨。

#### （5）绿色采购

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。对于其他非绿色采购商品的项目，在候选商资格审查环节，同等条件下优先准入具备节能产品认证、环境标志产品认证、环境管理体系认证等绿

色资质的供应商；在选型测试环节，增设绿色评价指标；在采购执行环节，评审标准中提高绿色指标的权重；在采购全流程对绿色资质进行综合考量，积极引导供应商提供满足绿色节能环保要求的产品。

本行持续扩大回收机制的应用，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，并在采购合同中增加“产品达到报废年限后由供应商免费回收处置”的条款约定，以实现绿色低碳、资源循环利用的目标。持续宣导绿色采购理念，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。

#### (6) 绩效表现

温室气体排放情况	2024	2023	2022
温室气体排放量（范围 1 和 2） （吨二氧化碳）	1,307,734.21	1,648,050.85	1,682,812.20
每位雇员温室气体排放量(范围 1 和 2)（吨二氧化碳/人）	3.19	4.49	4.73
直接排放（范围 1）（吨二氧化碳）	63,760.24	63,928.61	69,497.11
天然气（吨二氧化碳）	32,061.84	30,498.02	31,768.07
液化石油气（吨二氧化碳）	76.77	449.55	593.48
煤（吨二氧化碳）	55.69	129.05	170.00
汽油（吨二氧化碳）	27,521.24	29,178.45	32,604.30
柴油（吨二氧化碳）	3,878.46	3,462.69	4,151.00
其他（吨二氧化碳）	166.23	210.85	210.26

间接排放（范围 2）（吨二氧化碳）	1,243,973.97	1,584,122.24	1,613,315.09
外购电力（吨二氧化碳）	1,243,973.97	1,584,122.24	1,613,315.09

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。2024 年统计范围在此基础上增加了建信人寿、建信住房、建银咨询、建信信托、信用卡中心等境内直属机构和子公司。

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》等指南文件要求和能源排放因子；电力排放因子在 2023 和 2022 年采用《2011 年和 2012 年中国区域电网平均 CO2 排放因子》，2024 年电力排放因子更新为《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中的省级排放因子。

3.其他包含乙醇、燃料油等燃料。

范围三	2024	2023
温室气体排放量（吨二氧化碳）	20,288.51	17,602.43
全年每位雇员排放量（范围 3）（吨二氧化碳/人）	0.05	0.05
外购商品和服务—纸张		
纸张排放（吨二氧化碳）	19,415.90	17,602.43
全年每位雇员纸张排放量（吨二氧化碳）	0.05	0.05
运营中产生的废弃物		
运营中产生的废弃物排放（吨二氧化碳）	872.60	—
全年每位雇员废弃物排放量（吨二氧化碳/人）	0.002	—
厨余垃圾（吨）	8,955.63	—
废弃电子信息产品（吨）	1,278.63	—
废弃交通工具（吨）	1,479.79	—

注：1.范围三温室气体排放依据《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》、GHG Protocol《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》的核算方法、活动水平数据、排放因子要求

等进行核算，包含外购商品和服务（纸张）以及运营中产生的废弃物（包含厨余垃圾、废弃电子信息产品和废弃交通工具）所导致的排放。

2.外购商品和服务（纸张）统计范围 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、武汉生产园区的 A3 纸和 A4 纸。2024 年统计范围在此基础上增加了建信人寿、建信住房、建银咨询、建信信托、信用卡中心等境内直属机构和子公司的 A3 纸、A4 纸和业务用纸统计。

3.运营中产生的废弃物统计范围包括总行、37 个境内分行全辖、建行研修中心、境内直属机构和子公司。

能源与资源消耗情况	2024	2023	2022
能源消耗（吨标准煤）	329,414.67	317,579.85	325,657.59
能源消耗（兆瓦时）	2,680,347.16	2,584,050.83	2,649,776.97
直接能源消耗（吨标准煤）	34,971.82	34,818.58	37,252.05
天然气（吨标准煤）	19,722.31	18,695.21	19,104.16
液化石油气（吨标准煤）	45.02	263.59	347.96
煤（吨标准煤）	19.00	44.75	58.00
柴油（吨标准煤）	1,798.09	1,605.36	1,924.45
汽油（吨标准煤）	13,309.49	14,110.88	15,719.03
其他（吨标准煤）	77.92	98.79	98.45
间接能源消耗（吨标准煤）	294,442.85	282,761.27	288,405.54
外购电力（吨标准煤）	294,442.85	282,761.27	288,405.54
全年每位雇员能源消耗（吨标准煤/人）	0.80	0.87	0.92
耗水量（吨）	16,336,490.04	16,977,313.26	18,246,296.32
全年每位雇员耗水量（吨/人）	39.89	46.27	51.27
纸张（吨）	7,503.45	6,802.61	8,841.62

## 全年每位雇员纸张耗用量

(吨/人)

0.018

0.019

0.025

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。2024 年统计范围在此基础上增加了建信人寿、建信住房、建银咨询、建信信托、信用卡中心等境内直属机构和子公司。

2.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。

3.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)》提供的转换系数进行计算。

4.柴油消耗统计范围包括移动源的机动车柴油消耗及固定源柴油消耗。

5.本集团水资源消耗统计包括市政供水、中水及饮用水。

6.其他能源包含乙醇、燃料油等燃料。

7.纸张包含 A3 纸、A4 纸和业务用纸。

## 四、社会维度议题

### 1.科技金融

2024 年，本行制定科技金融业务推进实施方案，聚焦解决科技创新领域的痛点、难点，建立全周期陪伴、全链条覆盖、全集团协同、全维度支持、全生态赋能的科技金融“五全”服务体系和构建数字化支持、差别化政策、专业化保障的科技金融“三化”支撑体系，助力加快形成新质生产力，全力支持实现高水平科技自立自强。

加强创新引领，全面构建科技型企业全要素数字化评价体系，创新“技术流”“星光 STAR”“投资流”等科技创新评价工具，为不同发展阶段的科技型企业提供全生命周期综合金融服务，着力提升科技型企业融资可得性。培育创新生态，打造“科技金融智慧生态 1.0”，立足“股贷债保”业务全方位协同服务定位，搭建一站式服务、即时化响应、便捷化操作的线上服务新生态。丰富金融供给，制定“善建科技”综合金融服务方案，形成覆盖企业全生命周期和技术全生命周期的“股贷债保”产品服务体系，全面支持各类科技创新主体不同发展阶段的差异

化融资需求。开展小微科技金融专项行动，加大小微科技企业服务力度，加快推广科技金融“价值”（VALUE）服务体系，加强“善新贷”“善科贷”等科技专属信贷产品推广，建设优化科创雷达、行研图谱、科创评分、专利估值等平台工具，推进普惠金融与科技金融融合发展。深化“投资流”科技金融服务，切实提升科技金融服务能力、强度和水平。

与中国人民大学联合编制发布科技金融指数，客观评价全国主要中心城市的科技金融体系建设成效和科技金融发展水平，为各地政府部门制定科技金融促进政策提供参考依据，以促进金融资源与区域创新发展的适配度。与上海证券交易所、中证指数公司合作编制中证建行科技创新领先（长三角）指数，从长三角地区上市公司中选取 50 只科技创新能力较强、成长性较好的上市公司证券作为指数样本，作为国内首个融入银行科技金融评价能力的股票指数，是商业银行服务科技金融和资本市场发展的代表性成果。

## 案例

### “浙·科翼”护航科技企业展翼高飞

浙江省分行打造“浙·科翼”科技企业专属服务品牌，聚焦初创期科技企业融资难点，充分发挥本行“善科贷”产品优势，建立纯信用、全线上、快响应的服务模式。对于成长期科技企业，通过创新模式、创新工具、创新产品，融智融资并重，提升中型企业信贷服务效率，呵护学飞幼鸟翱翔蓝天。分行强化协同效应，积极联动建信投资、建银国际等子公司，设立 4 支产业基金，募集资产规模超 60 亿元，聚焦科技产业供应链，以“建行 e 贷”为抓手延伸服务半径，为成熟期科技企业提供全方位综合金融服务。

**培育天使投资 扶持初创期科技企业生根发芽**

2024 年，上海市分行创新推出“建·沪链”科技星坛系列活动，邀请企业向投资机构、高净值私人银行客户路演，累计有 130 余家初创期科技企业、70 余家投资机构及 120 余人次私行级客户参与。科技星坛旨在为商业银行私人银行客户和创业投资机构提供更多的资产配置选择，为初创科技企业提供更多的股权筹资渠道。



图：上海市分行举办“建·沪链”科技星坛（第一期）——生物医药专场活动

## 2. 普惠金融

### （1）服务小微企业

2024 年，本行着力打造普惠金融 2.0 经营管理体系，推动服务小微企业发展再上新台阶。截至 2024 年末，普惠金融贷款余额 3.41 万亿元，较上年增加 3,654.16 亿元；普惠金融贷款客户 336 万户，较上年增加 18.51 万户。

重塑业务发展模式。以客户为中心，立足普惠金融客户分层分类经营服务，强化“平台+网点”的交互引流，提升客户服务能力；畅通“智能+人工”衔接机制，提升敏捷服务能力；完善“机控+人控”选客方式，提升风险识别能力。通过推动“线上+线下”深度融合，提供客户全生命周期综合化服务和精细化管理，实现普惠金融扩面、提质、增效。

重塑市场推广体系。锻造“规范中介管理”后的主动推广和客户服务能力。

优化商机管理，提高触客率和转化率。加强“惠管家”企业微信平台应用推广，提升客户批量对接和直营能力。扩围升级“建行惠懂你”综合化生态服务平台，打造“App+小程序+公众号”三端协同的渠道布局，设置“建行惠懂你”平台线上智能信贷顾问，辅导顾客自助申贷，提高服务效率。

重塑产品服务体系。构建“一二三三四”普惠产品体系，即巩固“小微快贷”一个品牌，做好评分卡、评级两种评价方式的衔接，聚焦法人、个人、科创三大客群需求，优化线上自助、线上线下融合、传统线下三种作业模式，灵活组合额度、期限、利率、担保方式四种产品要素，提供更快匹配、更广覆盖的产品服务。

重塑风险管理体系。围绕“聪明大脑-强大腰部-广泛触角”的思路，构建更加适配普惠金融高质量发展的组织体系，持续推进“智慧大脑建设工程”“集约化风控组织体系建设工程”“标准化作业能力建设工程”三大普惠金融风险防控工程。抓好模型迭代、交叉验证、到期管理、信贷帮扶等事项的落地跟踪，扎实推进资产质量主动管控。

## 案例

### 打造“懂企业”“懂需求”的服务利器

在苏州分行提供授信服务的超过5万户小微企业和个体工商户中，大多数都用过“建行惠懂你”App。“建行惠懂你”运用了“移动互联网+科技+金融”模式，以信贷融资为核心，将金融服务嵌入经营场景之中，为小微企业和个体工商户等普惠客群提供综合化服务。小微客户仅用一部手机就可以实现自由申请贷款和自主办理业务，通过“建行惠懂你”可以在线精准测额、召开线上股东会、办理信贷融资，收获的是“一分钟”融资、“一站式”服务、“一价式”收费快捷便利的服务体验。



图：苏州分行工作人员在向客户介绍“建行惠懂你”App

### 构建“客户、商户、银行”互融模式 打造沪上消费新空间

上海市分行积极配合上海市政府做好重点商圈能级提升工作，助力加快建设国际消费中心城市。分行聚焦“商圈经济”，深度链接“客户”“银行”“商户”，开展系列商圈特惠活动，吸引近 1.5 万名持卡人参与。在金九银十的传统消费旺季，围绕上海 12 大商圈和 17 个重点街区，上海市分行与各相关经营单位紧密合作，在黄浦艺术外滩、徐家汇等各具特色的商圈街区，开展龙卡信用卡假日回馈活动，同时与新型零售空间一起营造上海好逛、舒适的消费环境，展现上海 Citywalk 的独特魅力。



图：建行龙卡信用卡亮相上海地标性商圈南京东路

## （2）乡村振兴

本行深入贯彻落实各项决策部署，学习运用“千万工程”经验，紧扣重点领域和薄弱环节，以高质量金融服务促进城乡融合发展，助力乡村全面振兴。截至 2024 年末，全行涉农贷款余额超 3.33 万亿元，较年初新增 2,513 亿元、增速超过 8%。

服务乡村产业发展。着眼于一二三产业融合发展，坚持“圈链群”拓客的总体思路，加强场景与平台建设，持续做好农业产业集群、新型农业经营主体、产业链上下游农企农户等涉农主体的综合金融服务。以“裕农产业平台”为载体，搭建甘肃“蓝天马铃薯农业产业链平台”、新疆“库尔勒香梨数字交易平台”等数字化平台。面向农产品批发市场、农贸市场上的涉农客群，推进“裕农市场”服务模式，在 47 家农批农贸市场上线运营“裕农市场”综合服务平台，提供信贷、结算、市场管理等金融、非金融服务。着眼于农民专业合作社客群，发布“裕农合作”服务品牌，助力小农户与现代农业有效衔接，上线“裕农合作”综合服务平台，创新“合作社快贷”专属产品，通过信贷、结算等综合服务，支持合作社发挥联农带农作用。

服务新型城镇化。做好县域金融服务，制定“一县一策”差异化经营策略，提升产品创新和综合服务水平。加大对综合实力较强的千强镇、城关镇、中心镇、产业大镇、特色镇，以及示范村、产业村、人口大村等镇村的金融支持，从信贷政策、定价机制、考核激励等方面，对县域金融服务给予政策保障。截至 2024 年末，全行县域贷款余额超 5.4 万亿元，较年初增速接近 10%，高出全行各项贷款平均增速 1.2 个百分点。

助力农民致富增收。打造以线上流程为主的“裕农快贷”产品包，依托金融

科技优势，挖潜整合涉农大数据，实现农户自主申请、模型自动审批、线上支用还款。打造以线下流程为主的“裕农贷”产品包，满足农业农村多元业态下的涉农生产经营大户信贷需求。截至 2024 年末，“裕农贷款”余额超 2,800 亿元，较年初增速超 45%。

推动服务重心下沉。依托金融科技和数字技术，打造“裕农通”平台，助力乡村金融资源有效触达和公平覆盖。在线下，设立“裕农通”服务站点，让广大农户足不出村就能享受助农取款、现金汇款、社保医保等便利服务。在线上，创新打造“裕农通”App 及“建行裕农通”微信生态，广泛连接乡村社会资源，为广大农户提供贷款、缴费等线上服务。截至 2024 年末，“裕农通”服务站点为农户办理各类交易近 2.4 亿笔，“裕农通”App 注册用户超 1,945 万户，通过 App 发放的涉农贷款余额超 1,300 亿元。面向脱贫地区和国家乡村振兴重点帮扶县，立足优势特点，针对短板弱项，以多种形式开展金融支持。扎实做好陕西省安康市定点帮扶工作，持续打造服务乡村全面振兴的“安康范例”。面向脱贫不稳定户、边缘易致贫户、低收入农户等重点群体，从农业生产、就业创业、住房等方面提供资金支持。

## 案例

### 点果成金 不负好“柿”光

青岛市分行持续加大城乡融合发展综合金融服务，为赋能乡村振兴、实现共同富裕愿景施足“金融底肥”。青岛平度支行工作人员在一次助农活动中了解到崔家集镇郭大哥正准备扩大樱桃西红柿大棚面积，存在融资需求。支行员工第一时间赶往种植基地开展贷前调查，现场为郭大哥办理完成农户信息档案建档、线上授信评估、现场办卡等贷前准备工作，仅用 2 个工作日为郭大哥发放 20 万元、

期限 1 年的“裕农快贷”。有了资金支持，郭大哥不仅建起新的西红柿大棚，还在大棚里装上了一体化智能控制机，实时监测墒情、肥力，自动灌溉施肥。随着效率提升、产量增加，郭大哥的红火“柿”业在建行资金的帮助下蒸蒸日上。



图：崔家集镇已成为远近闻名的“西红柿”之乡

### 数据变资金 助推巴渝乡村特色产业发展

重庆市分行依托全市一体化信用融资服务平台——“信易贷·渝惠融”，与重庆市发展和改革委员会联合建立信贷模型，创新推出全国首个省级发改系统与银行系统深度融跨的纯线上信贷产品“裕农快贷-信易贷”，根据平台归集的涉农数据为农户进行“信用画像”，自动进行信用评估。“裕农快贷-信易贷”落地以来，重庆市分行对接榨菜、花椒等涉农大数据平台，持续完善信用数据，支持优势特色产业发展，积极服务乡村振兴。

### “金”风万里 蜜桃飘香

山东省分行聚焦果类乡村富民产业，先后创新“裕农贷-齐鲁振兴贷”等信贷产品，持续提升农户服务能力。临沂分行通过龙头企业等涉农主体的供应链、产业链和资金链，为有需求的涉农中小微企业、农民专业合作社、家庭农场和农户提供资金保障。山东临沂蒙阴支行支持蒙阴蜜桃产业发展，与山东省农担公司

合作，助力打造蒙阴果品产业集群，至今已成功放款 3,000 余万元，为桃农和桃商提供了强有力的支持。通过产业集群的建设和示范带动作用，全县 85% 以上的果园实现了标准化生产，蒙阴蜜桃果品质量和经济效益大幅度提高。



图：山东临沂蒙阴支行客户经理上门为客户提供金融服务

### (3) 住房安居

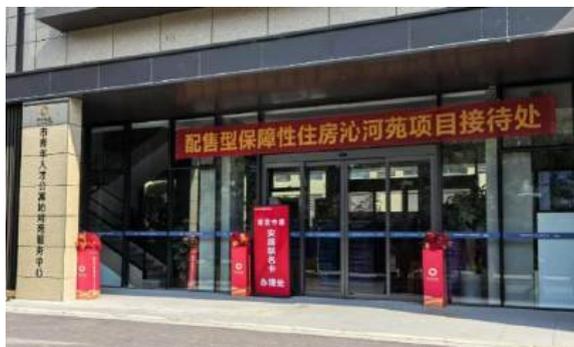
本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，积极支持居民刚性和改善性住房需求，通过创新产品和服务、优化流程，提升线上服务能力，全力加大贷款投放，助力百姓实现安居梦想。积极响应市场利率定价自律机制倡议，依法有序推进存量商业性个人住房贷款利率批量调整工作，为超过 1,200 万建设银行个人住房贷款客户下调利率，切实减轻百姓房贷压力，有效发挥金融在支持恢复和扩大消费，保障和改善民生等领域的作用。

#### 案例

##### 支持保障性住房

河南省分行依托郑州市政府推出配售型保障性个人住房政策的契机，于 2024 年 9 月实现全国首笔配售型保障性住房个人住房贷款投放，为政府推动住房结构调整提供了全方位的金融服务，为低收入家庭购房提供了有力的金融支持。下一

步，分行将继续加大对配售型保障性住房的金融服务力度，以郑州为样板，积极参与其他地市保障性住房政策的研究与实施，推出符合当地政策、契合项目实际情况的产品服务方案，提升个人住房服务质效。



图：配售型保障性住房“沁河苑”项目

### 建信住房租赁基金持有型不动产资产支持专项计划挂牌仪式举行

2024 年 7 月 30 日，“建信长租”（证券代码 262587.SH）挂牌上市。发行规模 11.7 亿元，产品期限 66 年。专项计划底层资产为进入成熟稳定运营阶段的优质资产，分别位于上海市闵行区、杭州市上城区和武汉市汉阳区，总建筑面积约 12.94 万平方米，总房间数 3,980 间，全部纳入当地保障性租赁住房体系，可为新市民和青年人提供长期、稳定的住房租赁供给。



图：“建信长租”挂牌上市鸣锣

### 3.养老金融

本行瞄准“养老金融专业银行”目标，加快推进养老金融体系建设，制定养老金融体系建设 2024 年行动方案。

落实“三必须”工作机制，夯实企业年金战略性、基础性业务地位，稳步推进“年年有余”等养老金融专项活动，实现重点客户贡献度、中小微企业覆盖面双提升。组织专业化子公司，集中优质资源，重点打造出一批收益稳健、市场认可度高的“健造”系列产品，帮助客户资产长期稳健地保值增值。

推动设立首批“健养安”60 家养老金融特色网点，做实做精产品权益、适老服务、养老投教及养老微生态等四类特色，总结各项经验，并形成“健养安”养老金融特色网点建设与服务标准。

全面升级“数字化+专业化+融合化”的新零售 2.0 行动，系统性构建个人养老客群服务体系。围绕个人客户全生命周期养老需求，持续优化金融和非金融服务，做养老财富管理专业银行、老年客群信赖银行。

#### 案例

##### 落地首单“健养安-安心善养南通市社区养老慈善信托”

本单慈善信托以本行养老金融特色网点南通海安支行为中心，通过信托架构串联起公司客户的捐赠需求与机构客户的受捐需求，提供“养老+慈善+金融”的创新服务方案。信托规模 100 万元，成立后 80% 资金用于南通市“乐龄社工助老服务计划”项目，为当地 70 岁以上空巢、失能、经济困难的老年人开展免费助餐、健康义诊等活动；20% 资金为海安市共 17 家公办敬老院、福利院采购配置 AED 设备，帮助老年人应对紧急情况。

##### 首届“健养安”养老金融产品推介会

2024 年 10 月 11 日，适逢重阳节，本行在浙江省杭州市举办“岁岁重阳”首届“健养安”养老金融产品服务推介会，介绍了企业养老“安心”系列、个人养老“健造”系列产品。下一步，本行将加快打造具有建设银行特色的养老金融产品服务体系，成为全社会信赖的“养老金融专业银行”，为完善中国特色养老体系作出新的贡献。

### 颐老金融温暖姑苏城

苏州市分行以城中支行营业部为起点，积极规划布局，不断探索创新，着力做优适老化服务。在原有“劳动者港湾”基础上，城中支行营业部新增了适老化政策宣传文化墙、适老化家庭会客厅、卫生间及厨房样板间、健康服务区和休闲区，全面实体化适老居家场景。城中支行在全辖网点推出了银发专项服务，设置银发服务专员，使老年客户获得更贴心的服务体验。分行将适老化服务从网点服务延伸至更多领域，如举办健身养生、棋牌娱乐等老年客户喜闻乐见的专项沙龙活动，为老年客户提供交流机会，同时为他们普及金融知识。



图：苏州城中支行营业部员工在为老年客户测量血压

### 以优质适老服务润泽银发幸福晚年

本行制定《中国建设银行营业网点老年客户服务细则》，指导网点员工持续

做细做实服务老年人的各项工作，为切实提升老年客户的获得感、幸福感注入温暖力量。根据网点周边老年客户分布情况及需求，在老年客户比例较大及有条件的营业网点设置爱心窗口，增配大堂服务人员，优先为有特殊服务需要的老年客户群体办理服务。同时，持续推动营业网点开展适老服务金融标准认证工作，充分发挥网点布局优势，积极组织“张富清金融服务队”，深入街道、社区、党群服务中心、养老院等老年人活动高频场所，提供“金融+非金融”的延伸服务，让网点周边老人老有所学、老有所享、老有所乐。

### 在养老金融特色网点举办健康咨询公益活动

总行集团资产管理部联合贵州省分行联合举办“老（脑）佑新生，‘建’康长寿”健康咨询公益活动，邀请北京知名医院神经内科及神经外科的权威专家亲临贵阳两家养老金融特色网点，向近 70 名深受脑部疾病困扰的老年人提供专业建议，给予老年人关怀和温暖。



图：养老金融特色网点为脑疾老年人提供健康咨询

### 全面启动“养老中国行 五送五走进”主题活动

积极推动个人养老金制度全国推广，多渠道、多形式、多层级开展政策宣导。于 2024 年 12 月 19 日在上海浦东新区张江高新区举办全国启动仪式，将携手个人养老客群服务生态圈的合作伙伴，深入到人民群众中送上“养老第一课”，走进机关、企业、市场、高校和网点，送养老投教、养老规划、个养账户、养老产品和养老服务。

## 4. 数字金融

本行坚持战略引领，持续推进《数字建行建设规划（2022-2025 年）》和《金融科技战略规划（2021-2025 年）》落地执行，制定《中国建设银行数字金融业务发展 2024 年行动方案》，统筹推动集团数字金融工作的阶段性目标及重点任务实现。

持续深入推进自身数字化转型。着力提升平台产品服务能力，推进流量循环经营，实现重点业务场景、重点金融功能体验提升和流量增长，“双子星”用户达 5.21 亿户，当年金融交易用户 1.84 亿户。进一步优化数字生态布局，提升金融服务的智能化和便利性，“建行惠懂你”“裕农通”、数字供应链等线上产品和服务更广泛地触达客户。推动数字人民币高质量发展，个人一二类活跃钱包达 1,642.98 万户。逐步释放数字化赋能减负效能，加大推广集约化运营和 RPA 等技术应用范围，打造客户经理“专属 AI 智能助理”，个人客户直营服务模式日臻成熟。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。推进技术能力建设，金融科技自主可控能力增强，全面完成核心系统分布式转型，“建行云”整体算力规模和服务能力保持同业领先。

深化金融大模型建设，截至 2024 年末，累计落地 193 项业务场景应用，研发技能达 7,000 余个。推进数据治理工作，强化数据标准、安全、质量管理，响应能力有效提升。

持续推动数实深度融合。贯彻落实国家产业政策导向，围绕数字产品制造、数字产品服务、数字技术应用、数字要素驱动等数字经济核心产业，积极支持电子专用材料制造、通信系统设备制造、集成电路制造、互联网生产服务平台等行业的数字产业化及产业数字化发展，服务优质企业融资需求，持续增强服务能力。截至 2024 年末，支持数字经济核心产业贷款余额近 8,000 亿元。

## 案例

### 数字人民币钱包及智能支付为农民工工资提供安全高效保障

广东省分行联合南方电网广州供电局落地数字人民币支付在农民工工资发放场景的应用，首批 20 万元工资按照预设合约内容安全无误发放到农民工数字人民币钱包，有效保障工程款资金安全，提高农民工工资发放效率，打造安全、高效、智能的专项资金定向支付新模式。

### 坚持“向效而行”让民生服务升温提速

山西省分行深耕“互联网+不动产登记”平台建设，首创“处遗按揭贷款”模式帮助解决历史遗留办证难题，首家提供“带押过户”服务，压降交易时长 80% 以上，助力解决群众在不动产方面存在的首次登记难等问题，为群众提供更加多元化、精细化的住房金融服务。分行通过“双子星”“社保就近办”“医保就近办”等项目有力支持数字山西建设，推动“高效办成一件事”常态化。

### 建行数币“智链通”更快更便利

深圳市分行创新推出数字人民币供应链产品“智链通”，该产品以数字人民

币协议支付为基础，聚焦供应链企业、集团企业上下游交易频繁、金额大和手续费高的痛点，提供结算一体化解决方案。借助数字人民币“智链通”，分行从后台接入“丰小哥”App 公款支付体系，为全国 60 万顺丰快递小哥提供公款免密托收服务，让每一位顺丰快递小哥都能快速、准确地完成与公司间的资金结算，极大地节省了时间。同时借助数字人民币的实时清算特性，顺丰公司可以实现资金的快速回笼和再投资，从而提高企业整体运营效率和盈利能力。

## 5.金融服务渠道创新

### (1) 网点及线下服务渠道创新

本行在业务实践中充分考量各类客群金融服务需求，科学构建线下服务渠道网络，精细化提升网点服务效能与服务能力，持续延展金融服务触达范围，为更广大的人群提供更有温度的金融服务体验。截至 2024 年末，本行营业网点共 14,074 个，其中县域网点 4,267 个，占比 30.32%，较年初增加 21 个；乡村振兴重点帮扶县网点 142 个，较年初增加 2 个；脱贫县网点 1,044 个，较年初增加 10 个。持续推广特色网点建设，约 1.4 万个网点可开展普惠金融服务，设立普惠专员超 2.2 万人。

### (2) 移动及在线服务渠道创新

本行加力推动移动和在线业务服务渠道创新，评估金融服务匮乏区域及人群特点及其对金融服务的诉求，针对性提升线上金融平台的可用性与使用体验，助力金融产品及服务的普及与触达，依托数字化手段让更多人能够平等获得金融服务资源，积极贯彻大众金融的深刻内涵。

提供网点线上化服务。实现在“建行生活”、手机银行、官微、“建行惠懂你”等多渠道灵活部署，打通客户到店服务的“最后一公里”，提供融合网点信

息、服务搜索、业务预约、服务交互、评价反馈的全流程数字化服务，充分满足不同类型客群金融服务需求，当年累计服务客户 6,300 万人次。

依托手机银行、建行生活“双子星”平台，融合快捷支付、数字人民币等支付方式，积极推动智慧校园生态建设。在厦门，“智慧食堂”服务支持学生“刷脸”就餐，餐费由家长绑定的数币钱包支付，实现学生就餐方便、家长查看放心、学校管理满意，强化校园场景金融服务支持。

## 案例

### “悦生活”：教培资金监管助力保障资金安全

针对社会普遍关注的教培机构预付课程资金安全问题，本行依托“悦生活”缴费和资金监管功能提供教培资金监管服务，保障广大家长学生资金安全。在山西省晋中市榆次区，170 余家校外培训机构接入全国校外教育培训监管与服务综合平台以及榆次区校外培训机构资金监管平台，家长可通过手机银行、微信、支付宝购买课程，相关资金进入本行监管账户。学生接受培训后，家长通过手机确认销课，资金从监管账户进入教培机构账户。2024 年，榆次平台交易 20.65 万笔，交易额超过 5 亿元。“悦生活”教培资金监管服务将预付费资金管理透明化，防控非法集资和资金跑路风险，在做深做实数字金融大文章的同时，以扎实的民生功能服务大众美好生活。

### “安心养老”：创新养老资金监管服务

本行建立“安心养老”平台助力创新养老资金监管服务，支持养老资金监管服务场景建设。严格遵循各地民政部门关于养老机构预收资金管理办法及细则，依托“安心养老”平台对养老机构床位信息、入住信息等数据进行高效管理，通过开立监管账户对养老机构费用收取、资金支用、退住退款等资金流转实施闭环

管理，并对异常行为进行监测和预警，有效防范潜在风险。“安心养老”平台为老年群体及其家人提供养老服务场景金融支持，实现协议签订、入住退住、账单管理、解约注销等业务流程的自动化和规范化，充分保障老年人资金安全和合法权益，有效助力民政部门加强对养老服务机构预收资金的监督管理。截至 2024 年末，本行已在北京、山东、河南、湖南、重庆、贵州等 11 省市 290 余家养老机构开展养老资金监管场景应用，“安心养老”平台已在 31 个省市 199 个地级市上线应用，服务 3.5 万家养老机构和服务商。

### **智慧村务：打造“农村三资业务生态圈”**

本行打造“农村三资业务生态圈”，围绕村民关注的乡村热点，提供发布两委信息、传达村内通知、落实三资监管、推动乡村党建等便捷服务，为偏远地区、政务服务匮乏地区提供线上化管理工具。创新“农村集体经济组织信用评分卡”

“集体信用贷”产品，首创农村集体经济组织金融服务申请主体认证体系。农村集体经济组织通过线上方式获得三资管理、优惠融资等金融服务，申请信贷资金用于购买生产资料、生产经营等日常用途，搭建了畅通的金融服务渠道，有效解决农村集体经济组织申请难、发展难、融资难等困境，助力农村集体经济高质量发展。截至 2024 年末，“信用评分卡”累计服务 3.1 万个农村地区客户，信贷服务 6,505 个农村集体经济组织客户，贷款余额 154 亿元。

### **(3) 多元合作服务渠道创新**

本行在金融服务实践中持续完善多维度服务渠道及业务场景下合作服务体系建设，推动金融服务渠道模式创新，携手多方合作共建多元化、高效能金融服务网络。充分分析金融服务匮乏区域人群需求痛点，探索将金融产品与服务嵌入其更易获取的商业渠道或服务模式，拓宽金融服务渠道。

本行与村委会、供销社、商超等第三方主体合作，设立“裕农通”服务站点，下沉服务重心、延伸服务触角，丰富服务功能与场景，让广大农村地区客群在日常生活工作范围中安全便捷地享受助农取款、现金汇款、转账汇款等基础金融服务，并提供社保、医保、民生缴费等便民服务，保障农村地区客户获得金融资源支持的权益。截至 2024 年末，“裕农通”累计服务乡村客户超 7,200 万户，本年新增超 900 万户，当年办理各类交易近 2.4 亿笔。同时，本行进一步推广乡村振兴综合服务平台建设，向乡村客户提供基础金融服务，以及民生缴费、社保医保、基层治理等非金融服务。

## 6. 消费者权益保护

本行坚持贯彻落实监管要求，紧扣业务发展战略，全力构建“大消保”新格局，牢固树立“国内领先、国际一流”的金融消费者权益保护行业标杆。制定并落实《消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》，坚定执行消保工作的总体思路，积极检视阶段工作进展，全面构建“主动化、规范化、智能化”和“全层级、全员工、全过程”的消保管理体系。推动消保工作从解决问题向价值创造转变，从传统方式向数字化和智能化转变，凝聚形成以消费者权益保护为有效支撑的客户服务核心竞争力。

### （1）消保统筹化管理

消保统筹管理持续增强。本行构建责任明晰的消保统筹管理体系，在董事会、管理层均设立消保专门委员会，负责指导监督、统筹规划消保管理相关事项。加强监管政策及重大问题研究，强化政策趋势研判，关注事项从消保工作整体规划进一步深化聚焦至重点领域问题治理等专项领域，推动消保管理目标有效落实。强化落地执行效果监测，定期听取消保工作开展情况报告等，持续关注推进落实

中的问题和困难，针对重点问题制定管理措施，推动不断健全完善消保工作管理制度，督导力度持续增强。

消保文化建设不断深入。持续推动消保工作融入经营发展和企业文化等范畴。根据全行发展规划中明确的“加强消费者权益保护，全面贯彻落实监管要求，牢固树立消费者权益保护理念，将消保工作贯穿业务发展始终”要求，细化出台消保工作规划，确保统筹谋划、合力推进、有效落实。进一步推动消保文化建设，坚持诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规，强化消保文化理念传导。将消保专项文化作为全行企业文化建设重点任务予以推进，指导各分行促进消保理念持续深入。

## （2）投诉精细化管理

畅通问题反馈渠道。在线上线下客户投诉受理渠道公示中英文版投诉指南和投诉流程，推进视频客服在“建行客服”微信公众号和手机银行渠道面客应用，为客户咨询和业务办理提供便利，提升在线客户问题解决率。根据监管部署，全力做好 12378 热线“一键呼转”和网络平台承接，组建专家团队做好网络投诉平台投诉预处理，配置投诉处理管理人员，保障客户问题快速有效处理。建立线上客户问题解决长效机制，形成问题归集、问题分析、问题解决、追踪验证的产研运一体化闭环管控，从监管转办、客户之声等多维度、多层面梳理系统类、业务类、服务类问题，形成线上体验问题清单，推动问题解决。

提升客户问题处理质效。压实投诉处理责任，严格落实“首问负责制”，第一时间、第一地点解决客户问题；建立健全重大投诉“一把手负责制”，各级机构主要负责人参与解决重大投诉问题，及时、有效响应和解决客户诉求。事前加快问题处理，按照漏斗原则建立客户问题分层分级处理流程，推动客户问题解决

在初发、化解在系统内。事中加强风险防范，扎实做好监管转送投诉专项核查，集中解决疑难问题；推动完善纠纷多元化解机制，充分运用行内和解和行外调解机制，多元化解客户问题。事后加强应急响应，优化健全风险信息共享机制，力争早发现早预警早处置；组织开展消保重大事件应急演练，提升应急处置能力；针对消保舆情建立快速联动处置机制，争取第一时间将问题化解在初发阶段。

强化投诉问题源头治理。加强前端数据监测，定期分析投诉数据，动态掌握投诉变动趋势，及时提示投诉集中业务领域，关注投诉产生原因，做好投诉处理和舆情预防。充分挖掘投诉资源，常态化开展投诉数据向产品设计和渠道运营闭环反馈。运用投诉信息推动产品服务优化完善，源头化解客户问题，持续通过风险提示、工作建议、溯源建议书等形式，推动相关机构从制度完善、机制调整、系统优化等方面开展有针对性的溯源优化，举一反三促进投诉问题根源性解决。

监督客诉处理质效。本行设立独立的客户投诉专业团队负责监督处理投诉反馈事项，持续跟进投诉处理工作进展，确保客户问题能够得到及时回应、妥善处理、有效解决。组织协调并综合研判重点投诉事项的解决方案，深度评估投诉事项涉及待改进领域，致力提升投诉处理质效。专项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，可通过总行投诉监督电话进行反映。

落实客诉审计监督。本行审计部门在年度消保专项审计中对投诉管理工作质效进行审计监督，审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告。审计具体事项包括定期关注投诉处理结果、检查投诉处理框架有效性、投诉管理系统完备性、投诉处理跟踪及时规范性、客户投诉统计分析改进效果等，监督全行投诉管理等消保工作履职情况，并结合审计结果提出管理建议。2024 年，审计部门已按计划完成年度消保专项审计，审计范围覆盖 12 家一级分行及总

行本级相关部门，重点关注客户投诉重点问题治理、监管转送投诉承接、客户投诉溯源整改与问责等方面内容。

2024 年，本行共受理消费投诉 154,901 件<sup>3</sup>，投诉发生率（每百万客户投诉量）201 件，点均投诉数量 11 件。投诉业务类别主要涉及借记卡（47,295 件、占比 30.53%）、信用卡（43,180 件、占比 27.88%）、个人贷款（20,681 件、占比 13.35%）等；投诉主要分布于中部地区（35,071 件，占比 22.64%）和环渤海地区（28,480 件，占比 18.39%）。

下表列示 2024 年受理投诉主要业务类别分布情况。

主要投诉业务类别	占比
借记卡	30.53%
信用卡	27.88%
个人贷款	13.35%

下表列示 2024 年受理投诉地区分布情况。

地区	占比
中部地区	22.64%
环渤海地区	18.39%
西部地区	17.51%
珠三角地区	17.44%
长三角地区	15.74%
东北部地区	8.28%

### （3）消保审查全流程管控

规范开展消保审查。本行将消保审查作为全流程管控关键举措，依托消保审查系统，迭代升级 AI 智能审查功能，提升消保审查的规范性和专业能力。董事会

<sup>3</sup> 因投诉渠道统计口径调整，此数据与去年不可比。同比口径下，2024 年本行受理消费投诉较 2023 年下降 28.57%。

负责审定产品服务创新发展战略及与之相适应的风险管理政策，监督审查相关战略及政策的执行情况；董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务审查相关消保工作情况，持续关注消费者保护相关事宜；董事会风险管理委员会负责监督指导产品与服务创新审查及风险管控相关工作，定期听取产品创新管理报告；管理层负责制定并督导落实相关制度规范。在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定等环节就政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行审查，有效防范消费者侵权的问题隐患风险，充分维护消费者合法权益。

2024 年，全行共完成消保审查 34.02 万件。依托“我为产品提建议 争当消保吹哨人”评选活动广泛征集分行建议，深度了解并解决业务中痛点难点和人民群众急难愁盼的问题，专项提升产品功能、改进服务流程，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。

#### **（4）公平营销政策**

本行持续强化金融服务营销全流程中消费者权益保护要求，规范化、系统化及专业化开展公平营销工作。构建覆盖董事会、管理层、执行层的公平营销全面监督管理机制，推进落实合作机构消费者权益保护监督管理工作，并在消保审计中对公平营销政策落实情况进行审查监督。通过对个人客户营销服务范围开展不定期检查等监督方式，规范个人客户营销宣传行为和过程监测，及时发现问题并推进整改，在营销宣传服务全流程做好个人客户消费者权益保护。每年开展公平营销专项培训并定期组织考核，要求所有面客员工每年必须接受至少一次公平营销相关培训，切实提升员工对公平营销认知、保障培训质效。详情请参见本行官网

披露的《个人客户营销政策要点》4。

### **(5) 债务催收管理**

本行确立严格合规的债务催收标准化工作流程，坚决保障债务催收中的消费者权益保护。规范开展还款提醒，加强智能化运用，完善合规催收流程，并尊重客户隐私、强化委外催收管理。注重员工合规催收意识培养，组织安排催收人员培训，培训频率每年不低于一次。严格管理外部催收机构工作流程，明确委外催收的工作要求和操作规范，针对催收行为规范开展合作催收机构的培训和检查。

制定委外催收相关管理规定与工作指引，通过制度解读及案例分析等方式明确合规催收规程，注重提升催收人员的专业能力和合规意识，保障客户权益、避免不当催收行为。详情请参见本行官网披露的《债务催收政策要点》5。2024 年，组织开展资产保全业务检查，将不良委外催收作为检查重点业务之一，对检查发现的问题做到立查立改，及时消除安全隐患；针对常规催收、委外催收、司法催收等催收手段，从政策解读、合规要求、操作要点等方面对分行进行培训，切实强化分行合规经营、消费者权益保护意识。

### **(6) 贷款变更选项**

本行将消费者权益保护工作融入贷款业务流程，在与客户签订贷款合同或合约的过程中注重评估客户财务水平与履约能力，充分理解并积极帮助客户解决实际问题，为客户提供合理适宜的贷款合同要素变更选项，合理调控客户授信水平并支持其获得更便捷的贷款产品。制定《贷款变更政策要点》，规范客户变更贷款的适用条件、要素内容、告知渠道等。关注并识别客户因极端天气、经营情况、

---

<sup>4</sup> 详情请见 [http://ccb.com/cn/group/regime/20230727\\_1690438241.html](http://ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438241.html)

<sup>5</sup> 详情请见 [http://ccb.com/cn/group/regime/20230727\\_1690438587.html](http://ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438587.html)

身体状况、工作稳定性等因素对其财务水平及还款能力的影响，评估制定适宜纾困政策，允许在客户双方协商一致的情况下，结合可变更贷款要素选项提供专项支持。此外，综合客户信用等级评估情况，动态调整客户信用额度，支持信用记录良好的客户申请授信额度提升。

### **(7) 员工消保培训**

消保培训与业务融合。本行消费者权益保护培训已全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员，严格要求全行各级机构所有与客户相关的人员每年必须参加消保专题培训。制定《消费者权益保护教育工作管理办法》，要求各级分支机构每年应至少开展一次全辖范围内的消保专题培训。2024 年，各级机构累计开展消保相关培训 2.17 万次，参训人数 238.9 万人次。总行层级，个人金融部、私人银行部、信用卡中心等 15 个消保相关部门均组织开展了消保培训，累计组织 282 期，培训 15.1 万人次；一级分行及以下层级，37 家分行累计组织 2.14 万期，培训 223.8 万人次。

依托“建行学习”平台“建消保·护权益”专栏，连续四年组织开展“多彩消保 智慧课堂”主题课程制作展播活动，发布消保知识课程和分行优秀案例，累计发布 500 多门精品课程，学习量超 596 万人次。

### **(8) 公众金融知识普及**

全面深入开展金融教育宣传活动。在“3·15 消费者权益保护宣传周”“金融教育宣传月”活动中，面向广大消费者开展线上线下活动超 13.7 万场，触达客户 14.7 亿人次。围绕监管重点开展“防范非法集资宣传月”活动，累计组织现场活动 2.5 万次，参与人数 991 万人次。开展“普及金融知识万里行”活动，围绕“维

护消费者基本权利，保障消费公平”等主题开展活动宣传，触达消费者超 3,300 万人次。开展“反假宣传月”活动，织密货币反假安全防护网，组织线下宣传活动 1.6 万余场，受众消费者超 900 万人。开展“国家网络安全周”活动，累计举办各类网络安全宣传活动 2,700 次，覆盖人数 348 万人。

拓维升级数字化金融教育。配合“造福季”“奋斗季”“财富季”等营销活动，打造数字化金融教育活动专区，累计用户访问量超 3.18 亿人次。“多彩消保 3D 数字化展厅”推广显现成效，31 家分行上线分行特色馆，累计注册人数 1,030 万人。在手机银行首页设置“消保专区”，包括“多彩消保”“投诉指南”等版块，围绕普及金融消费者八项基本权利、强化“三适当”原则、夯实诚信文化建设开展多种形式宣传。依托官方网站以及“中国建设银行”官方微信、微博、视频号等新媒体账号推送公告提示、安全常识等内容，并在主要节假日、“3·15”、金融教育宣传月等活动期间加大投放力度，各类宣传内容阅读量超过 2,000 万人次。

针对重点客户群体开展特色化金融教育活动。面向老年人，组织开展爱老助老系列活动；面向青少年，组织开展“金蜜蜂”校园消保教育宣传活动；面向新市民客户，持续开展“服务新市民 有我在行动”主题教育活动。

积极与金融教育机构开展合作。2024 年，本行全部 37 家一级分行均与高校、中小学、老年大学、行业协会等当地机构合作开展金融知识教育宣传活动。

●与高校合作方面，广东省分行启动广东大学生消保创意大赛，覆盖辖内各地市高校，让在校大学生通过视频、艺术设计等形式，表达自己对金融消费者权益保护的认识与了解，在高校累计开展线下金融教育活动近百次。天津市分行志愿者走进天津大学、南开大学，布置专项展区，通过发放传单、游戏互动、知识讲解等方式与学生们开展互动，为广大师生普及金融知识。云南省分行携手公安

机关，走进云南农业大学、昆明理工大学、云南民族大学等高校，开展“金融知识进校园，建行助力青春行”系列教育宣传活动，让“金融服务之车”驶入校园，以丰富多彩的游园活动、生动有趣的快闪宣传视频，向学生传递基础金融知识。

●在与中小学合作方面，海南省分行推进县域金融教育宣传活动，各支行走进少数民族学校和希望小学，让金融知识延伸至金融服务匮乏地区，引导当地的孩子们从小树立正确金融观，助力青少年健康成长。新疆区分行连续多年在乌鲁木齐盲人学校开展公益关爱活动，邀请学生们走进网点体验建设银行“无障碍”服务设备设施，为他们带来反诈小课堂，让盲人孩子无差别地接触生活场景，帮助他们更好地融入社会。贵州省分行在每年开学季组建“张富清金融服务队”，为辖内多家中学提供智慧食堂金融服务，为学校师生及家长普及金融知识。

●在与老年大学、行业协会等机构合作方面，黑龙江、山西、福建、广西、上海等多家分行走进当地的老年大学，通过书法比赛、歌舞表演等寓教于乐的形式，结合现实案例深入浅出地将如何防范诈骗、如何理性投资等金融知识普及给老年客户。安徽、河北、陕西、厦门、江苏等多家分行联合当地银行业协会开展金融知识普及活动，向广大消费者和各类重点客群面对面宣讲反赌反诈、防范非法集资等金融消保知识，提高消费者金融风险识别和防范能力。

## 案例

### 开展“担当新使命 消保县域行”活动

“金融教育宣传月”期间，本行各级机构组织员工深入县域地区，开展“担当新使命 消保县域行”活动，帮助基层群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”。通过建立以基层网点、村镇服务点、移动服务点为主的宣传阵地，依托便民服务区、活动中心等村镇群众活动点拓展金融教育覆盖半径，加大金融教育宣

传下沉力度，丰富县域基层地区教育宣传形式。



图：云南省分行走进红色教育基地普及金融知识



图：湖南省分行在网点布放防范非法集资宣传月活动海报

## 7. 隐私和数据安全

### (1) 管理体系与制度建设

本行高度重视隐私与数据安全，董事会及专门委员会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。

董事会、监事会及管理层的隐私与数据安全相关事项监管职能请见“ESG 治理架构”小节。

本行持续完善制度体系与管理机制。加大集团统筹力度，明确管理要求，组织各一级分行和子公司完善辖内数据安全管理和个人客户信息保护工作流程机制，压实主体责任。优化《个人信息保护政策要点》<sup>6</sup>，进一步增强社会公众对本行个人客户信息保护政策的了解与认知。建立数据安全评估机制，印发《数据安全保护影响评估实施细则》《数据出境安全管理工作指引》，围绕第三方合作、数据出境等重点场景，细化事前评估流程和要求，加强数据安全风险管控。

## （2）隐私与数据安全保护举措

本行构建了“外防攻击窃取、内防数据泄露、全面安全监控”的数据安全技术防护体系，在个人信息全生命周期落实数据安全与个人客户信息保护举措，保障客户隐私与数据安全。

### ● 数据最小化收集和留存

在个人客户信息收集过程中严格遵守最小必要原则。收集客户信息前，履行“客户告知-同意”流程，由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出是否同意决策。所收集的个人客户信息均应用于实现产品或服务的业务功能。收集个人客户信息时，不以欺诈、诱骗、误导的方式获取，明确告知产品或服务所具有的收集个人客户信息的功能，严禁通过非法渠道获取个人客户信息，不采用不正当方式收集客户信息，不变相强制收集客户信息，不要求客户给予笼统的个人客户信息处理授权。通过自动采集方式收集客户信息时，采集频率是实现产品或服务的业务功能所必需的最低频率。

---

<sup>6</sup> 详情请见 [http://www3.ccb.com/cn/group/regime/20230727\\_1690438417.html](http://www3.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html)

存储个人客户信息的时间期限为实现个人客户授权使用的目的所必需的最短时间，法律、行政法规另有规定除外。超出上述存储期限后，会对个人客户信息进行删除或匿名化处理。对于法律、行政法规规定的保存期限未届满，或删除个人客户信息从技术上难以实现的，本行会停止存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

#### ● 访问控制和保护个人/敏感数据

出台《数据分类分级保护实施细则》，建立数据分级识别规范，明确数据分类分级管理和保护要求，并在数据资源梳理的基础上开展数据分类分级工作，明确对不同安全级别数据在收集、加工、使用、对外共享等处理活动中的分级保护要求。持续推动管理要求落实落细、压实责任，夯实各业务场景、信息系统中的数据分类分级保护。

整合业务条线的客户隐私数据授权签约信息，建立全行跨条线跨系统的客户隐私授权管理组件，将全行个人客户的安宁权授权、个人隐私授权、个人单独授权等场景进行统一管理，加强个人客户信息使用合规管理及安全管控。

发布了《中国建设银行信息系统数据安全技术管理规程（2024年版）》，规范了数据安全技术措施管理。持续完善数据安全技术体系，2024年完成了新版数据安全组件和安全监控组件的升级和全行推广，加强了生产数据提取过程管控，优化了数据使用风险技术监测场景，提升了数据共享安全计算平台能力优化和业务支持能力。

#### ● 保障个人信息控制权

严格遵守相关法律法规和监管规定，充分尊重并保障客户对个人信息控制权，行使权利范围及规定包括：个人信息获取/访问、修正、删除、可携带、改变

授权范围、个人信息主体注销账户、约束信息系统自动决策等权利，具体授予客户个人信息控制权利详见《个人信息保护政策要点》。

### ● 数据安全事件处理机制

构建了隐私与数据安全保护应急管理机制，制定《数据安全管理办法》《数据安全事件应急预案》，明确数据安全风险监测、数据安全事件应急管理的职责分工，规范数据安全事件的分级、重点场景，事件响应处置、报告流程以及各类事件场景的处置要求，建立了应急联系机制及协调有序的处置流程。

事前预防。高度重视数据安全事件预防与监测，并定期组织开展应急演练，提升应急响应及处置能力。常态化开展数据安全专项监测，将个人客户信息保护标签纳入投诉管理系统，通过舆情和投诉通道监测数据安全事件。

事后管控。如发生个人客户信息泄露、篡改或丢失等数据安全事件，将立即采取有效应对措施进行处置，控制事态发展，消除安全隐患，并按照有关规定报告。结合本行《数据安全事件应急预案》要求，相应责任机构应立即启动应急响应处置，并根据事件分级开展处置和报告，采取业务与技术双重管控措施，深入分析事件起因，迅速实施补救措施。

### (3) 隐私与数据安全审计

实施隐私与数据安全领域审计监督机制，定期开展隐私与数据安全外部审计和内部审计工作，重点关注数据安全、个人信息保护、网络安全等核心领域，开展网络渗透、代码扫描、安全认证测试、研发资产和数据访问控制及数据安全处理等测试，评估信息安全政策和系统的有效性、安全性和充分性，识别待改进领域并提供改进建议。

聘请第三方会计师事务所每半年进行一次覆盖全行运营机构的信息系统外部审计，涵盖本行全部主要信息系统，审计覆盖领域包括 IT 治理、系统开发及上线管理、系统运维管理、系统安全访问管理等。此外，审计也关注数据安全、个人信息保护、网络安全等关键领域。

审计部门每年进行数据信息安全审计，以三年为周期实现总分行及建信金科公司的信息科技审计全覆盖。2024 年，选取 22 个总行部门、1 个直属机构、22 家一级分行，完成信息科技外包、数据安全、数据中心、业务连续性审计。审计内容涵盖科技外包风险、系统安全运营、网络及数据安全管控等内容。

#### **(4) 信息安全管理体系认证**

持续推动国际认可的信息安全管理体系认证工作，已通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，认证业务范围涵盖建设银行总行信息系统、建行云平台和云服务的运行维护，以及全行基础设施的规划建设和技术运行管理。本行已实现统一的企业级架构管理，分支机构应用已基本迁移至建行云，ISO27001 认证已覆盖全行 95% 以上业务相关系统。总行通过 SOC2 鉴证，鉴证范围涵盖总行科技服务安全性和可用性。

#### **(5) 第三方隐私与数据安全**

持续完善第三方数据及隐私安全管理制度，制定《关于进一步规范中介机构和第三方机构消费者权益保护监督评价工作的实施意见》，明确数据在集团内部共享、业务外包委托处理、数据外部共享的数据安全管理要求。强化与第三方开展数据合作的协议合规性，制定第三方合作中数据处理活动的数据安全示例条款，指导各级机构落实法律法规及监管要求，明确合作方数据安全保护责任和义务，保障各类数据主体的合法权益及数据处理过程的合规与安全。本行不会将个人隐

私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给金融合作伙伴、关联公司和业务合作伙伴。

组织开展第三方合作数据安全风险排查，检查本行对第三方合作管理的规范性，强化风险管控。定期检查第三方合作机构的个人信息保护履职情况，检查内容覆盖合作范围内的全部个人客户信息处理场景，确保第三方合法合规使用个人客户信息。

### **(6) 隐私与数据安全培训**

常态化开展信息安全、隐私数据保护及商业秘密保密等领域培训，面向全体员工、劳务派遣用工和外包人员等第三方人员建立多维度、系统化、专业化培训体系，涵盖个人客户信息保护、数据安全等基础内容和专业能力培训，针对性提升各类人员在数据信息安全领域的专业能力和合规意识，促进隐私与数据安全保护举措的有效实施。数据安全课程学习量超 347 万人次，个人客户信息保护课程学习量超 471 万人次。持续提升全集团各级员工的数据安全和个人客户信息保护意识，开展面向全员的数据安全培训。同时，面向全集团组织开展了安全 CTF（夺旗赛）技能培训、安全攻防实战培训、安全研发与技能培训等安全培训，夯实人员网络安全技能。

## **8. 员工发展**

### **(1) 雇佣和劳工准则**

持续增加就业岗位供给。本行积极响应国家号召，贯彻落实“实施就业优先战略，促进高质量充分就业”的政策要求，切实履行国有大行的责任担当。严格遵循法律法规要求开展公开招聘工作，始终坚持“公开、平等、竞争、择优”的原则，坚决杜绝性别、民族、地域、宗教等方面的就业歧视，切实维护和保障就

业公平。近年来，持续扩大招聘规模，增加就业岗位供给，为各类专业背景人才提供不同地域、机构和专业领域的多元化就业机会，广泛招纳多元化优秀人才，优化全行员工专业结构，为支持全行业务发展提供多元化人才保障。同时，不断优化就业服务，稳定就业预期，提供就业便利，持续提高精细化管理水平，努力营造关心支持就业的良好氛围，建立稳定有序的就业环境。2024 年先后荣膺“2024 最佳雇主校招案例奖”“中国年度最佳雇主全国 30 强”“福布斯 2024 年全球最佳雇主”等。

注重保护员工合法权益。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，坚决杜绝任何形式的雇佣童工及强制劳动行为，实行全员劳动合同制管理，不断健全和完善劳动用工规章制度，确保员工享有平等公正的工作环境。充分保障全体员工（涵盖劳务派遣用工）休息休假权利，明确设立带薪年假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、病假、工伤假、事假和公假等休假种类，积极倾听员工意见和建议，不断完善休息休假福利，结合地方政策和规定及时优化调整延长生育假、陪产假、育儿假、护理假等规章制度，努力营造和谐良好的企业氛围。

倾听员工心声。本行高度重视员工诉求与期许，基于往年满意度调查及分析结果，面向全行员工开展年度员工满意度调查，深入了解员工在工作中面临的实际问题与对工作领域的改进建议。调查范围覆盖全体员工，涵盖职业发展、培训培养、薪酬福利、战略认同、企业文化、工作环境等员工切身相关问题，全面了解员工工作真实感受和职业体验。结果显示，员工对目前工作总体较为满意，员工敬业度及战略认同度均超 92%。针对全行员工满意度调查结果，深入开展数据分析与评估，识别员工重点关注问题与待改进领域，并跟进员工对往年已实施优化

调整工作领域满意度变动情况，检视改进工作成效，综合研判未来人力资源管理工作中重点方向与策略。聚焦金融科技人才培养、员工休息休假等政策举措，继续抓好优化基层员工职业生涯发展、薪酬向基层一线倾斜等政策落实，建立健全反馈问题、发现问题、解决问题的闭环管理机制，不断增强员工的获得感、幸福感、安全感，持续推动构建和谐劳动关系的良好局面，为本行长远发展筑牢人才根基。此外，常态化开展基层网点员工满意度调查，2024 年调查结果显示，基层网点员工整体满意度由 2019 年的 3.75 分提高至 2024 年的 4.61 分（满分 5 分），实现连续五年提升。

## （2）健康与安全

珍视员工生命安全。本行牢固树立安全发展理念，坚持问题导向，强化底线思维，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，深入开展隐患排查整治，稳妥应对各类突发事件，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深度融合，确保了全行安全稳定运营。

重视员工身体健康。督促员工定期检查身体健康状况，每年为全体员工（包括劳务派遣用工）提供健康体检福利，并在每年夏季为全体员工（包括劳务派遣用工）发放防暑降温费。高度关注员工心理健康管理，总行工会积极组织并指导各一级机构工会开展各类心理健康关爱活动，初步构建上下联动、分级负责的员工心理关爱服务体系。各一级机构工会结合自身实际，通过开通心理咨询热线、开设心理健康讲座、培养心理健康关爱大使等方式，因地制宜为职工舒缓解压。

关爱基层网点员工。制发《中国建设银行 2024 年基层网点员工关爱工程要点》，

提出政治关爱、身心关爱、岗位关爱、成长关爱、减负关爱五大方面 26 项重点举措，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，提升员工荣誉感、归属感和责任感。

帮助困难职工。持续深化职工维权关爱工作，坚持常态化送温暖，着力做好元旦春节送温暖，及时开展专项送温暖，重点关爱慰问网点一线员工和生活困难员工，切实将关怀和温暖传递给员工。2024 年元旦和春节，全行共走访慰问机构网点 9,944 个，慰问各类困难职工、派驻挂职干部等 9 万余人次，并为困难职工提供生活救助和医疗救助。精准做好专项送温暖，总行工会对海南省分行定向拨付台风救灾送温暖资金，对青海、西藏等海拔 2,500 米以上的营业网点定向拨付送温暖资金用于购买制氧设备。同时，指导各一级机构用好“互助机制”“同心计划”等政策工具，为困难职工提供精准帮扶，着力解决员工紧急性、特殊性困难，不断提升帮扶工作水平和质效。

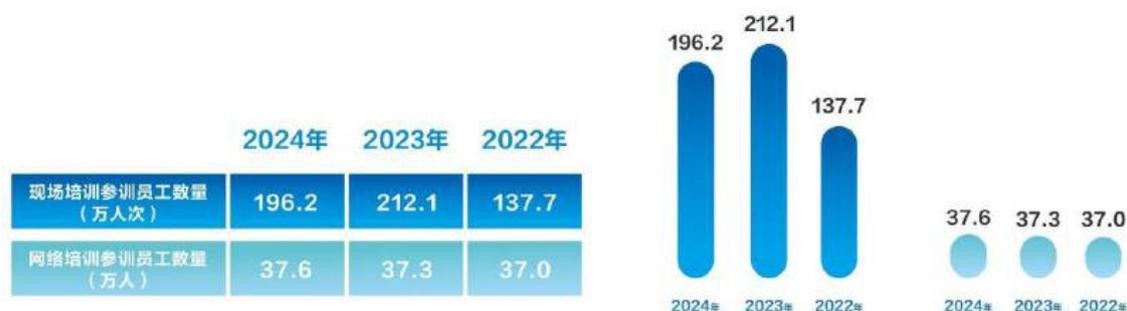
打造暖心工会。持续深入开展职工之家、职工小家和女职工关爱室建设，打造工会暖心品牌。2024 年，总行工会创新开展“关爱小家·温暖大家”职工小家共建工作，支持基层新建或升级改造职工小家 100 个，发挥了良好的示范引领作用。继续开展女职工关爱室共建工作，不断完善女职工关爱室的服务内涵和管理要求，与全行 167 家基层单位共建女职工关爱室，得到全行广大女职工的高度认可。

关爱服务女性员工。将女职工权益维护和特殊关爱落到实处。积极推动、督促相关单位就女职工普遍关心的薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“经期、孕期、产期、哺乳期保护”、福利待遇等问题进行平等积极协商，在全行范围内推动落实女职工专项集体合同协商、签订、履约“三同步”工作。组织开展庆祝“三八”国际劳动妇女节系列活动，在全行营造关心关爱女职工的良好氛围。

持续开展“玫瑰书香 悦读畅享”读书活动，打造女职工文化品牌。指导各一级机构工会对困难女职工特别是单亲困难女职工开展更加扎实的帮扶和服务，陕西省分行工会女职工“结对子”帮扶活动在金融系统工会女工工作交流会上进行了经验介绍。

### (3) 发展及培训

本行持续构建员工职业发展培养体系，制定并推动落实《“十四五”期间人才发展规划》，基于战略目标与业务发展深入分析人员结构与效能，研定科学合理的人力资源策略，推进实施重大人才项目和专项人才培养计划。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 2024 年末，全年共举办各类现场培训 40,839 期，培训 196.2 万人次，2,713.1 万学时，网络培训（含网络平台学习）37.6 万人，6,640.1 万学时。



#### ● 人才发展策略与机制

聚焦主责主业，服务战略。主动对接国家重大战略需求，以战略思维贯彻新发展理念，组织高质量发展、面向未来的商业银行、金融服务乡村振兴、对公客

户经理能力提升等一批有特色、有亮点、有影响力的精品学习项目，创新开发营业网点普惠金融服务规范，助力提升精细化管理水平，持续研究发布中国 REITs 深度观察、全球百强银行金融科技指数评估等报告。

深化分类分级，培养人才。初步形成了分工明确、优势互补、布局合理、规范有序的培训机构体系，强化教研核心能力建设，打造了一批具有自主知识产权和影响力的课程、教材、案例和科研成果，各区域和专业研修院持续提升办学水平、做优做强。建设银行金融理财师、客服经理等专业资质认证人数分别约为 13 万、7 万，“建行学习”网络平台累计访问量突破 20 亿次，构建了全面覆盖各个业务板块、各级干部员工职业发展全周期的培训服务体系，助力建设适应时代发展要求的高素质专业化干部队伍，形成干事创业生动局面。

主动融入融合，学用相长。融入社会需要，联动行内外重要机构多元合作、精准赋能，打通金融服务“最后一公里”，举办了系统性重要银行、房企风险管理、城投债等专题高层次业务研讨，开展了“金融副村长”、基层青年金融人才培养等政银合作基层赋能特色培训，组织了工信部领军人才培养、北交所“创新型中小企业成长之路”、全国工商联“一带一路”风险防控等政银企业合作培训，助力融资融智双向融合、双重赋能，在服务社会场景中不断提高干部员工解决实际问题的能力。

弘扬正风正气，厚德载道。积极发挥国家产教融合型企业试点作用，产学研融合服务社会公众，“金智惠民”工程累计培训 8.5 万期次、759 万人次，每年举办万名学子暑期下乡实践活动，助推学习型社会建设，弘扬金融的政治性、人民性，形成良好社会影响，2024 年再次荣获中国企业标杆学习平台（原中国最佳企业大学排行榜）第一名。

## ● 培训项目与支持

推进毕业生及实习计划。本行建立“遇建未来”品牌，搭建“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。围绕“多元场域赋能+立体多维培养”设计思路，邀请总行部门相关负责人授课，覆盖近2万名新员工，14门总行级核心课程累计学习12.9万人次。为入行3年内的基层青年员工打造融入期跟踪培养计划，创新打造导师带教长周期陪伴式培养模式，帮助青年员工快速提升履岗能力。管培生培养方面，基于“战略共识”“课题共创”“成果共赏”“经验共享”和“和合共生”搭建综合性学习体系，融合现场学习、直播教学、人才测评、任务型团队、课题研究等多种学习形式，激发管培生创新活力。自2019年起实施“建习生”暑期实习项目，面向境内外全部高校、全部专业的在读学生，提供银行实习和职业体验，助力学生了解银行业务，积累实践经验。同时，为IT类专业的学生提供金融科技专项暑期实习项目，深度参与本行金融科技课题研究与项目开发、大数据分析与应用、数字化平台建设与运营等工作，深化学生对本行金融科技力量及岗位的认识，吸引和储备金融科技领域的高潜力人才。

健全领导力培训机制，广泛提升员工管理能力。本行制定《新时代加强和改进人才工作的意见》，推出“善建者”领导力培训提升模型，创新设计领导力教学模块，通过领导力模型沙龙、领导力董事会等活动，引导学员强化领导力修炼。持续加大对一线管理者的领导力培训资源支持，形成“网点行长——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打造网点行长、网点行长后备人才以及金牌讲师三类标准化课程体系，通过线下培训班、线上训练营、直播等方式，2024年累计赋能1,200余名网点行长。支行行长能力提升学习项目引入人才测评及学员画像等工具个性化设计培养方案，2024年举办

线下培训 8 期，覆盖学员约 460 人。二级分行行长能力提升学习项目通过真实案例剖析及经营实战策略分享，助力学员提升业务能力和管理水平，2024 年共举办 3 期总行示范班，培养 109 人。

支持员工获取外部专业资质认证及学位提升，鼓励强化专业素养与综合能力。本行为所有员工免费提供特许金融分析师（CFA）备考辅导资源，每年组织员工参加国际反洗钱师资质认证。对于客户经理、财富顾问、合规经理等相关专业领域人员中，参加并通过注册会计师（CPA）、特许金融分析师（CFA）、特许金融分析师（CFA）ESG 投资证书、金融风险管理师（FRM）等职业资格认证的员工提供考试费用支持，并提供专业技术岗位职务优先聘任激励。联合高校等机构组织开展员工学位项目，充分发挥高校专业资源优势，拓宽员工视野、深化专业知识理解，为员工职业的长远发展打下坚实基础。与香港科技大学合作开展“金融科技硕士项目”，为员工提供一年学制的全日制深造机会。

制定职业发展培训计划，提升专业人才培养水平。本行构建覆盖所有员工的内部学习和考试制度，持续完善全覆盖、分层次的技术职务等级考试体系，鼓励员工在专业领域持续深入钻研、不断提升能力。2024 年，组织两次覆盖全集团范围的专业技术考试，参加考试员工超过 25 万人次。深化开展基层网点岗位人员专项培训，健全网点营运主管、客户经理和客服经理三类岗位的培养体系，增强岗位适应力，助力其更好服务客户，推动网点业务的持续健康发展。2024 年，网点营运主管培训项目共开展 13 期总行培训班，累计培养 780 名网点营运主管和相关管理人员；15 家分行选学“建证成长”客户经理培训项目，累计开展现场培训 30 期；“德才建备”网点客服经理培训项目举办 25 期总行级轮训班，覆盖 37 家一级分行 1,500 名网点客服经理。

## 案例

### 数据分析师认证培训项目

本行联合香港大学举办数据分析师认证培训项目，首创跨境“培训+认证”一体化培养模式。数据分析师认证培训项目证书被列为香港地区资历架构体系（Qualifications Framework）第六级<sup>7</sup>，与硕士学位同等级。该认证是业内首个香港地区认证的数据分析专业证书，亦是本行践行跨境产教融合的重大突破。首期项目于 2020 年举办，目前已成功完成两期培训，累计培养了 240 名总、分行从事数据分析相关工作的青年业务骨干。项目荣获欧洲管理发展基金会 2022 年度最佳实践（EFMD EIP）特别表彰奖，为该欧洲大奖设立以来首个获奖的中国企业案例。同时，入选《培训》杂志 2022 年度卓越实践案例、2024 年中国企业标杆学习平台“产教融合最佳实践”。

### “绿色金融”系列培训项目

本行持续加强绿色金融人才培养，2024 年举办“绿色金融大讲堂”系列学习项目，聚焦绿色金融领域的痛点难点和前沿趋势，搭建核心课程体系，加强与国务院发展研究中心、清华大学等知名机构合作，邀请绿色金融领域多位知名专家开展专题讲座和交流研讨，提升集团绿色金融专业素养，厚植绿色发展基础。同时，加强线上“绿色金融频道”学习专区建设，不断丰富学习内容，联通内外部优质绿色金融领域学习资源，打造“高层声音、大讲堂、政策制度、行业解析、经典案例、学术论苑”一体化学习资源库，增强数字化学习服务能力。

### “建证成长”网点客户经理跟踪辅导项目

2024 年，本行开展“建证成长”网点客户经理学习项目，将培训链条向工作实践延伸，建立跟踪反馈机制，帮助员工提升工作能力和取得业绩增长。项目选取福建省分行作为试点开展为期 3 个月的“训后跟踪辅导”，基于该行零售业务

<sup>7</sup> 香港特区政府自 2008 年开始推行涵盖高等教育、职业教育、继续教育、企业培训等界别的七级资历架构体系，有效衔接了学历教育和非学历教育、高等教育和职业教育。本项目证书为第六级专业证书，属于专业证书的最高级别。

现状和总行考核指标，明确“企微微信添加、风险评估及 KYC 问卷触达率、财富规划客户占比”四大跟踪指标，将培训内容与业绩指标直接挂钩，通过“定基准、盯动态、析差距、强辅导、验成果”五个步骤实现对辅导过程的精准管理，实现对培训效果的量化检验。

### 打造网点行长培养项目“样板间”

2024 年，本行制定《2024 年基层网点员工关爱工程要点》，积极打造网点行长培养项目样板间。上海市分行针对不同网点类型、网点行长所处成长期，分类设置差异化培训内容，结合所处地域特点，重点突出科技金融、普惠金融、数字金融、金融同业、国际业务、风险防控等课程体系，打造业务特色鲜明的培训体系。青岛市分行重点聚焦网点行长政治能力、管理能力、经营能力提升，将网点行长细分为新任、资深和兼职师资，先后开展现场培训、线上培训、讲师赋能、工作坊四阶段培养模式，将经验萃取、效能提升和微课开发等内容有机融入培训过程。

### 教育机构合作培训项目

本行不断深化与教育机构的合作，与北京大学汇丰商学院、北京外国语大学、上海外国语大学等一流高校广泛开展合作，积极打造独具特色的联合培育机制，为员工提供丰富多元的学习与交流机会，全力培育具备卓越才能和专业精神的金融人才，推动人才梯队向更高质量、更专业化方向发展。积极与专业教育机构开展合作，充分发挥外部资源优势，为中高级管理人才、海外人才库等成员提供分层、分类的国际化培训。携手境内外优秀高校开展合作，共同制定并实施联合培养计划，专注培养和提升关键岗位人才的专业技能和综合素质。

### 专业人才培养

本行持续健全覆盖所有员工的培训发展体系，秉持共建共享原则，积极整合

行内外优质培训资源，实施精准有效的培训策略，紧密结合各业务板块业务增长和人才梯队建设需求，深度剖析不同业务条线和岗位所需专业资质或技能特点，实施针对性强、可行度高的特定职业培训计划，确保培训计划精准匹配业务与人才双重发展需要。在培训计划实施过程中，针对员工岗位职责特点和履职能力要求，多渠道、多方式精准实施全员覆盖的分层分类培训。

积极引入外部专业资源，持续完善培训教学体系专业化与精细化建设，重点帮助专业岗位或业务条线员工了解前沿行业趋势与业务知识技能。拓展广大教育机构开展合作，联合为员工提供专业定向人才培养项目。为提升员工履岗必备的专业能力，本行为员工参与外部专业化培训提供资源支持，推广员工参与合作高校的关键岗位人才培养项目，帮助员工强化职业发展路径。联合英语学习资源供应商面向全行员工引入多语种外语学习资源，有力支持国际化人才发展。

#### **(4) 员工民主沟通**

##### **定期绩效评估与反馈**

本行已制定专门的绩效管理规章制度，明确全体员工考核方式、考核流程、考核结果反馈等方面的管理要求，统一绩效考核导向。员工考核方式主要包括季度考核和年度考核，年度考核以季度考核为基础。考核对象覆盖全体员工，考核流程包括绩效计划制订、绩效实施与辅导、绩效考核与反馈、考核结果应用与改进等四个环节。考核结果反馈阶段，由直接上级与员工开展绩效反馈谈话，研究制订改进提升措施；各级机构通过职工代表大会等民主程序广泛征求员工意见和建议，结合自身实际细化员工绩效考核制度，及时向员工公布，做到公平公正、公开透明。

## 员工意见申诉上报

本行始终秉持倾听员工心声的理念，为员工意见反馈提供多样化沟通渠道，支持员工反馈意见。建立触达所有层级员工的意见反馈体系和渠道，包括职工代表大会、体验之声（VOX）等，并通过官方网站、内部通知、电子邮箱、内部通讯工具等多种方式，广泛宣传意见沟通反馈上报渠道，鼓励员工积极参与。设立员工匿名反馈渠道，严格规定员工个人信息及反映意见的授权与知悉范围，在意见处理流程中严格落实信息保密要求，控制数据留存时间，确保员工个人信息安全。本行高度重视员工用工权益及发展方面反馈的意见建议，涵盖职业发展、劳动关系、薪酬福利、劳动安全、休息休假、技能培训等。建立并优化完善员工意见收集处理反馈流程，人力资源、工会等部门定期汇总各渠道收到的员工意见，根据意见类型交由相关部门处理反馈，推动员工意见建议得到有效落实和回应。2024年，持续优化 VOX 社区功能，打造员工自下而上的意见反馈参与通道，员工可选择实名或匿名方式自由发表意见。同时，强化基层员工意见建议解决情况的跟踪、反馈和回访机制，推动提高解决质效。

### （5）股权激励计划执行进展情况

本行 2007 年 7 月实施首期员工持股计划，详情请参见本行 2007 年 7 月 6 日发布的公告。以后年度未新增参与者，也未实施新一期股权激励计划。后续将紧密关注监管政策和同业动态，适时开展激励方式的探索创新。本行股东大会已审议通过《关于修订〈中国建设银行股份有限公司章程〉的议案》，对股票回购、股权激励、员工持股等在公司章程中予以规定。其中，第 74 条规定股东大会审议股权激励计划和员工持股计划；第 131 条规定董事会制订股权激励计划和员工持股计划。修订后的公司章程已于 2024 年 1 月 3 日金融监管总局核准后生效。

## 9. 社区公益

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，2024 年对外捐赠总额 1.34 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。其中，紧急捐助辽宁、湖南、海南水灾和台风灾害共计 460 万元。截至 2024 年末，全行 7 万余名青年志愿者参与志愿公益活动，开展志愿服务累计 17.91 万小时，服务对象覆盖近 100 万人。结合行庆 70 周年，在全行开展“喜迎行庆七十载 建行公益一起来”系列公益活动，开展第二届“善建者 益起来”网络公益活动，拍摄制作“建设美好‘益’路有爱”公益宣传片。



扫描二维码可观看公益宣传片

截至 2024 年末，主要公益项目实施情况如下：

项目名称	合作机构	项目期限	进展情况
建设未来——中国建设银行资助高中生长计划	中国教育发展基金会	2007年至今	累计捐赠并发放1.82亿元资助款，资助高中生10.46万人次。
“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	2011年至今	累计捐款9,300万元，购置612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	1996年至今	累计捐款2,706万元，援建50所希望小学，捐建音乐、美术、体育、科技、德育教室135个，培训教师800多人次，组织320名师生参加夏令营。
三江源生态环保项目	三江源生态保护基金会	2022年至今	累计捐款500万元，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	2016年至今	累计捐款1,323万元，为欠发达地区43,900余名师生捐赠捐物，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	2012年至今	累计捐款1,297万元捐建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	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。

## 案例

### 探索“金融+公益”的深度融合

2024年，本行持续创新公益活动，与培育中国特色金融文化、行庆70周年相结合，开展第二届“善建者 益起来”网络公益活动，探索建行公益新生态。活动以“相信爱 花会开”为主题崭新亮相，回归公益本质，注重知识性、趣味性、互动性。用户通过浏览、签到、分享、评论即可获得电子爱心证书，点亮“建行70周年”主题拼图。据统计，活动参与人次749万，收获评论37万条，万千客户成为建行公益的发起者、支持者、传播者。根据网友投票，共有50个公益项目获得捐赠资金支持。

### “喜迎行庆七十载 建行公益一起来”系列公益活动

2024年，各分支机构开展形式多样的公益活动，以向上向善的公益活动喜迎行庆、温暖社会。北京市分行举办“欢聚港湾迎双庆·公益活动暖人心”公益活动，将关心关爱送给劳动模范、社区工作人员和居民、户外劳动者；内蒙古分行为呼伦贝尔市儿童福利院捐赠“光音活动室”，并组织志愿者陪伴孤残儿童；浙江省分行持续开展系列公益活动，并在行庆前夕发布慈善公益品牌“善建浙行”及标识；湖北省分行通过开展“张富清尊师重教”系列公益活动，传承和弘扬了老英雄无私奉

献的精神；广东省分行开展环卫工人微心愿系列活动，致敬城市美容师；湖南省分行“听·建·爱同行”公益品牌开展公益活动帮助了 90 余名听障儿童；贵州省分行通过“文谦公益”品牌开展“相伴月月行”公益活动，让社区孤老感受到建设银行的温暖和关爱；新疆区分行带着员工和客户志愿者赴第一所建行希望小学开展助学活动，让该校成为当地家喻户晓的“名校”。

### **“善建家园”乡村振兴公益项目**

本行与中华慈善总会联合实施“善建家园”乡村振兴公益项目，完成第二期全国 17 个省份涉及 25 个乡村的 1,800 盏太阳能路灯安装及验收，为当地村民夜间出行提供了安全便利。此外，联合举办两期乡村带头人培训班，累计培训 100 名来自全国各地的乡村带头人。参训学员们边学习、边思考、边交流，达到了预期的培训效果。

### **“积分圆梦”公益项目**

本行 2013 年推出“积分圆梦”项目，建立将建行卡积分兑换成公益金进行捐赠的平台，项目累计获捐 64.85 亿积分，折合人民币 1,297.03 万元，参与捐赠 65.26 万人，累计使用积分折合人民币 598.2 万元，在全国捐建快乐音乐教室 164 所，培训乡村音乐老师 200 余人，支持团中央建设“青年之家”14 个。“积分圆梦”项目被纳入团中央“中国青年志愿者圆梦行动”和中央金融团工委“金融青年志愿公益圆梦行动”，先后荣获第二届中国青年志愿服务项目大赛金奖、第四届中国青年志愿服务项目大赛优秀项目奖。

### **“善心慧思”公益项目**

本行 2016 年推出“善心慧思”公益项目，截至 2024 年末，已开展近 400 次捐赠和结对帮扶活动，累计捐款 1,300 万余元，为 4.3 万余名欠发达地区师生捐资捐

物；举办四次“善心慧思”夏（冬）令营，组织 1,900 余名师生参加活动。2024 年 5 月 22 日，在建设银行第一所希望小学——位于帕米尔高原上的塔什库尔干塔吉克自治县达布达尔乡建行希望小学向新疆青少年发展基金会捐赠爱心善款 16.6 万元，为 166 名义务教育阶段学生提供每人 1,000 元的学习生活补助，帮助他们更好地完成学业。

### 境外机构与子公司公益行动

新加坡分行资助社区老人，并与当地民众共同举办送红包迎春活动。约翰内斯堡分行捐助红十字儿童医院改善医疗条件，购置急需的医疗设备和药品。首尔分行第 9 次向韩国红十字会捐赠，用于“希望风车——弱势家庭紧急支援项目”。伦敦分行参加伦敦金融城举办的 City Giving Day 慈善活动，通过售卖员工自制的各国特色食物筹得慈善款。阿斯塔纳分行为当地养老院、孤儿院和困难人员中心捐赠旧衣服或捐款。建行(亚洲)邀请井冈山小学师生来港访学，了解“一国两制”治理方针，与港区人大代表及香港本地的学生们进行了亲切交流。建行欧洲巴塞罗那分行组织全体员工第一时间参与西班牙东南部瓦伦西亚洪灾援助行动，将捐赠物资送达集中收集捐助网点。建行马来西亚看望慰问福利院小朋友，转交机构员工捐款和新春慰问品。建银国际为香港偏远地区的基层学校、新移民或少数族裔捐赠图书。建信基金捐助“奔跑吧！少年”青少年助学公益项目，为困境学生提供助学及物资帮扶。建信消费金融赴北京联合大学特殊教育学院，为残疾学生举办金融知识公益讲座，并开展融入了金融知识的趣味运动会。



建行(亚洲)邀请井冈山小学师生来港访学



约翰内斯堡分行捐助红十字儿童医院改善医疗条件



建行马来西亚看望慰问福利院小朋友

## 五、可持续发展相关治理议题

### 1. 清廉金融文化

本行持续培育“全员主动合规，合规创造价值”的文化理念，制定全行员工行为规范和各业务领域员工行为细则，加强宣传教育和员工关爱，引导员工成为合规理念的践行者、清廉金融文化的守护者。同时，持续完善违规问责机制，细化问责标准，在全行积极营造人人学规、人人知规、人人守规的良好氛围，夯实“不敢违规、不能违规、不想违规”的合规管理长效机制。2024年，通过多渠道发布多期银行员工违法违规典型案例，向各机构、各岗位员工进行案例推送，提升警示教育效果，引导全体员工遵守法律底线，自觉合规廉洁从业。

### 2. 商业道德管理

#### (1) 员工行为管理

本行高度重视员工行为管理，建立健全制度建设，定期重检修订《员工合规

手册》《员工违规处理办法》等制度，持续跟进制度落实情况，推动各岗位人员守牢合规底线，严守商业道德。持续提升员工违规问题发现能力，常态化开展排查，主动识别并处置员工徇私舞弊、贪腐失廉、侵害客户和银行利益等行为，有力防范案件风险。同时，畅通线索举报渠道，通过现场和非现场检查等方式，及时调查核实线索，并依照行内制度规定开展内部问责或移送司法机关处理。

## （2）反贪污

本行持续深化董事会、监事会、管理层反贿赂反贪腐工作管理架构建设，与公共部门开展密切合作，提升反贿赂反贪污工作实施质效。建立完善的管理监督流程体系，公共机构派驻机构与合规、风险、内审部门等机构开展联合治理，及时识别、评估、调查和管控潜在的贿赂和贪腐风险，全面有效落实反贿赂反贪腐各项政策制度要求。本行已发布适用于董事、监事、高管、全体员工和劳务派遣用工的《反贿赂反贪腐制度要点》<sup>8</sup>，全面总结本行现行反贿赂反贪腐制度体系，明确具体工作原则、工作要求、审查流程、负责机构等内容。

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。

## （3）反洗钱

本行持续完善洗钱风险管理体系，全面推进反洗钱工作向“风险为本”转型，充分发挥反洗钱在预防、抵御风险方面的作用。深化集约化管理理念，最大程度发挥资源要素整合效应，推动全行切实履行反洗钱义务，强化反洗钱对全集团基础管理水平和金融犯罪治理能力的带动效能，在依法合规前提下强化跨机构、跨部门、跨领域的风险防控。为有效应对新型洗钱手法，积极探索使用新技术，开

---

<sup>8</sup> 详情请见 [http://ccb.com/cn/group/regime/regime\\_zxgg\\_1.html](http://ccb.com/cn/group/regime/regime_zxgg_1.html)

展模型研发，不断提升洗钱风险监测质效，并坚实推进自研系统建设，不断提升反洗钱管理智能化水平。本行向有权机关报送高价值线索，助力公安机关破获案件。此外，通过强化考核评优、通报问责等基础保障措施，筑牢反洗钱合规基础，同时持续做好保密管理，切实守牢信息安全底线。

#### （4）商业道德标准审计

本行常态化开展覆盖所有机构的员工行为相关数据分析，对员工异常行为实施预警。同时，结合监管要求及业务经营发展实际，以风险导向为原则，每年对所有机构开展全面风险评估，动态确定对商业道德领域事项的审计关注重点及覆盖机构，通过现场和非现场相结合的方式，确保商业道德标准审计每年覆盖本行所有机构。

2024 年，本行依据审计计划，对 10 家境内一级分行及总行本级开展案件风险防控管理审计、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，聚焦案件防控管理、员工行为管理及员工违规问题等相关事项；针对 8 家境内一级分行及总行本级开展反洗钱专项审计，审查客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理及问题整改等情况，并通过二级机构经营管理审计等项目覆盖其他境内分行反洗钱相关事项；按照周期覆盖原则，通过主要业务经营管理审计等项目关注 13 家境外机构和 5 家子公司反洗钱等合规事项管理情况，不断完善对全行合规领域相关工作的审计监督。

近年来，本行遵循行内制度规定，对《员工违规处理办法》《员工合规手册》等商业道德标准进行全面修订与完善，重检修订内容涵盖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等。同时，每年均对第一、二道防线商业道德标准执行覆盖有效性开展审计，并定期审查商业道德相关制度

修订、更新及落实情况。

### (5) 商业道德相关培训

本行在业务运营中致力践行良好的商业道德标准，持续强化商业道德培训体系建设，面向全体员工（包括劳务派遣用工）定期开展内容多元化、形式多样化的商业道德相关培训。通过集中宣导、集体学习、自主学习、线上课程等线上线下渠道，开展反贪腐制度培训及警示教育等商业道德相关培训活动，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。

人员类别	培训内容
董事会成员	本行董事会高度关注商业道德相关培训，全体董事参加了《中华人民共和国公司法》修订、反贪污、反洗钱、防范财务造假相关法律法规培训，持续强化履职能力和科学决策水平。
所有员工（含劳务派遣用工）	本行积极开展面向全体员工的合规教育活动及案件警示教育，采用集中宣导、集体学习、自主学习、线上课程等多种手段，实现合规教育素材的有效触达。2024 年度，通过线上、OA 等多渠道发布各类合规教育内容，累计 248 万人次参与。
合规岗位人员	本行针对合规岗位人员开展专项培训，内容涵盖员工行为管理、案件防控、违规问责、大数据分析等方面，进一步加强合规人才培养。
重点岗位	本行针对信贷等重点领域岗位人员，通过制发系列警示教育素材等方式，持续开展合规教育宣导，提升人员合规意识。
新入职员工	本行在新员工入行培训中融入员工行为规范等内容，向新员工明确传导禁止性规定等管理要求，强化对新员工宣传教育和培训成效。

## (6) 举报人保护

本行坚决贯彻从严治行的管理要求，相继出台并严格执行信访举报、鼓励实名举报、失实举报澄清、违法违规举报奖励等系列制度，持续畅通信访、电子邮件、电话、实地走访等线上线下举报渠道，允许实名和匿名举报，持续提升全行职业道德和诚信操守，为保障举报人合法权益。持续优化举报管理规章制度，梳理发布《举报制度要点》<sup>9</sup>，适用于工作相关场景获得违规行为信息的举报人（包括全体员工、客户、供应商等），明确举报事项范畴，严格规范举报信息保密机制，确保举报信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等环节，均遵循合法、正当、必要和诚信原则，控制举报处理工作事项知悉范围，规定举报信息留存时限。对于阻止他人揭发检举、泄露举报信息、打击报复举报人、干预举报处理等行为，本行将予以严肃处理。

## 3.反不正当竞争

本行严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规要求，持续完善公平营销政策。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。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，遵循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，充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险，2024 年内未发生重大知识产权侵权事件。

---

<sup>9</sup> 详情请见 [http://ccb.com/cn/group/regime/regime\\_zxgg\\_1.html](http://ccb.com/cn/group/regime/regime_zxgg_1.html)

## ESG 数据表和附注

经济绩效	2024	2023	2022
涉农贷款余额（亿元）	33,329.12	38,190.24	30,045.26
普惠金融贷款余额（亿元）	34,080.04	30,425.88	23,513.58
普惠金融贷款客户数（万户）	335.84	317.33	252.59
保障性住房开发贷款余额（亿元）	2,051.64	1,922.15	1,700.11
公益捐赠支出（万元）	13,417	13,313	12,776

注：2024 年涉农贷款余额统计口径调整为依据《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发[2024]2 号），与 2023、2022 年数据不可比。

员工情况	2024	2023	2022
员工总人数（人）	376,847	376,871	376,682
按性别划分			
男性员工（人）	176,958	175,696	162,139
女性员工（人）	199,889	201,175	190,449
按年龄组别划分			
30 岁及以下（人）	100,126	92,188	78,594
31 至 40 岁（人）	109,726	113,350	104,401
41 至 50 岁（人）	76,991	80,700	82,283
51 至 59 岁（人）	89,569	90,270	87,006
60 岁及以上（人）	435	363	304
按地区划分			

本行境内（人）	353,490	352,159	351,243
长江三角洲（人）	53,970	53,411	52,619
珠江三角洲（人）	45,306	45,172	45,147
环渤海地区（人）	58,924	58,337	58,009
中部地区（人）	71,038	71,514	72,056
西部地区（人）	76,125	75,696	75,140
东北地区（人）	33,046	33,242	33,843
总行（人）	15,081	14,787	14,429
本行境外（人）	1,307	1,365	1,345
附属公司（人）	22,050	23,347	24,094
其中：境内（人）	17,585	18,252	19,107
境外（人）	4,465	5,095	4,987
按雇佣类型划分			
劳务派遣用工（人）	3,374	3,624	3,682
按其他类型划分			
少数民族员工（人）	22,914	22,256	21,669
新进员工（人）	19,282	20,278	17,591
外籍员工（人）	5,256	5,925	5,779
校园招聘录用人员男性占比（%）	44.74	43.65	42.3
校园招聘录用人员女性占比（%）	55.26	56.35	57.7

注：2024 年和 2023 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；具体而言，2022 年员工总人数、按地区划分、按雇佣类型划分、外籍员工等数据均包含附属公司员工，按性别划分、按年龄划分、少数民族员工、新进员工等数据尚未包含附属公司员工，

因此与 2024、2023 年不可比。

员工流失情况	2024	2023	2022
整体流失率 (%)	1.26	1.48	1.7
按性别划分			
男性 (%)	1.15	1.41	1.6
女性 (%)	1.36	1.54	1.8
按年龄划分			
25 岁及以下 (%)	4.01	4.45	5.2
26 至 35 岁 (%)	2.18	2.68	3.1
36 至 45 岁 (%)	0.56	0.78	0.9
46 至 54 岁 (%)	0.17	0.20	0.2
55 岁及以上 (%)	0.11	0.11	0.2
按地区划分			
长江三角洲 (%)	1.81	2.30	2.9
珠江三角洲 (%)	1.98	1.73	2.0
环渤海地区 (%)	0.80	1.10	1.2
中部地区 (%)	0.93	1.13	1.3
西部地区 (%)	1.14	1.42	1.5
东北地区 (%)	0.83	0.96	1.1
总行 (%)	2.10	2.70	2.5
海外 (%)	8.01	8.55	13.0

注：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	2024	2023	2022
因公死亡人数（人）	17	9	10
因公死亡比率（%）	0.005	0.003	0.003
因工伤损失工作日数（天）	24,588	24,748	15,877

员工接受培训情况	2024	2023	2022
男性员工参训百分比（%）	99.42	98.25	99.81
女性员工参训百分比（%）	99.60	98.39	99.91
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（%）	99.50	98.22	99.85
男性员工培训平均时数（小时）	246.10	166.04	157.63
女性员工培训平均时数（小时）	249.46	179.88	191.68
一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）	327.24	162.59	101.75
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）	305.54	203.30	156.28
业务经理级及以下培训平均时数（小时）	245.58	173.50	185.30

供应商管理情况	2024	2023	2022
长江三角洲供应商数量（个）	16,191	15,019	13,268
珠江三角洲供应商数量（个）	9,763	8,957	7,889
环渤海地区供应商数量（个）	10,129	9,178	8,025
中部地区供应商数量（个）	8,481	7,778	6,885
西部地区供应商数量（个）	11,894	10,652	9,388
东北地区供应商数量（个）	6,083	5,541	4,849
本地供应商采购支出占比（%）	99.41	99.41	99.56
采购合同履行率（%）	100	100	100
外聘专家参与率（%）	18.06	10.96	9.66
开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流） （次）	23	22	22

服务渠道建设情况	2024	2023	2022
全球范围营业机构（个）	14,750	14,895	14,356
网上银行用户数量（万户）	44,078	43,027	41,713
个人手机银行用户数量（万户）	48,404	46,269	43,997
微信银行绑定用户数量（万户）	16,522	14,951	13,116
电话银行客户数量（万户）	49,354	48,069	46,546
自助银行数量（个）	17,756	19,533	21,558
自助柜员机数量（ATM）（台）	43,036	48,133	56,943

智慧柜员机数量（台）	39,090	43,434	48,595
设置轮椅通坡道营业网点数量（个）	10,366	11,410	11,228
设置爱心窗口网点数量（个）	13,828	13,873	13,873
设置“劳动者港湾”网点数量（个）	13,766	13,845	13,875

## 社会认可

评级/颁奖机构	评级结果/荣誉名称
MSCI(明晟)	ESG 评级提升至 AAA 级
国际金融论坛 (IFF)	年度全球绿色金融奖·创新奖
《亚洲银行家》	年度中国气候风险管理成就奖
《福布斯》	2024 年全球最佳雇主
2024 年亚洲企业社会责任奖	中国区社会公益发展奖
人民网	企业履责案例奖：“善建者 益起来”网络公益活动
央广网	公益创新案例奖：“善建者 益起来”网络公益活动
《中国新闻周刊》	年度责任品牌
《中国经营报》	年度社会责任贡献企业
《每日经济新闻》	上市公司最具社会责任奖
《中国银行保险报》	普惠金融实践案例奖：“惠懂你”普惠金融数字生态服务平台 社会公益责任案例奖：“张富清”尊师重教公益活动
凤凰卫视	最具社会责任上市公司
《公益时报》	年度公益企业 年度公益慈善案例奖
中国公益节	上市公司社会责任奖 年度公益案例奖：“善建者 益起来”网络公益活动
《南方周末》	年度典范责任企业 年度杰出责任企业 年度责任创新企业 年度 ESG 竞争力企业
凤凰网	年度公益企业
青藤奖	可持续发展影像先锋大奖
中国企业管理研究会	企业可持续发展优秀案例纳入《中国上市公司 ESG 研

究报告（2024）》



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

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

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

## 独立鉴证报告

安永华明(2025)专字第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“中国建设银行”或“贵行”)编制的《中国建设银行股份有限公司2024年可持续发展报告》(简称“《2024年可持续发展报告》”)中所选定的2024年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

### 一、绩效信息

本报告就以下选定的2024年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 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)
  - 废弃交通工具(吨)
  - 普惠金融贷款余额(人民币 亿元)
  - 普惠金融贷款客户数(万户)
  - 涉农贷款余额(人民币 亿元)
  - 保障性住房开发贷款余额(人民币 亿元)
  - 公益捐赠支出(人民币 万元)
  - 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至40岁(人)
  - 41至50岁(人)
  - 51至59岁(人)
  - 60岁及以上(人)
- 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)
  - 本行境外(人)
- 按雇佣类型划分
- 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(%)
  - 员工整体流失率(%)
- 按性别划分
- 男性(%)
  - 女性(%)

## 独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008881\_A05号  
中国建设银行股份有限公司

### 按年龄划分

- 25岁及以下（%）
- 26至35岁（%）
- 36至45岁（%）
- 46至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）
- 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（%）
- 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（%）
- 采购合同履行率（%）
- 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）
- 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）（台）
- 智慧柜员机数量（台）
- 设置轮椅通坡道营业网点数量（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《2024年可持续发展报告》中选用的2024年度的绩效信息，《2024年可持续发展报告》所披露的其他信息、2023年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

## 二、中国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。

## 独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70008881\_A05号  
中国建设银行股份有限公司

### 三、中国建设银行的责任

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

### 四、我们的责任

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

### 五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或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或程序。

### 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《2024 年可持续发展报告》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，我们仅在中国建设银行总行和广西分行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解中国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。

## 独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）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《2024年可持续发展报告》中所选定的2024年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

### 八、报告的使用

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



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2025年3月28日

## 附录：关键绩效编制基础

**绿色贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的绿色贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国银保监会发布的《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》要求统计的境内全行范围的投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资等领域的贷款余额折合人民币的汇总数。

**折合减排标准煤（万吨）、减排二氧化碳当量（万吨）、减排 COD（万吨）、减排氨氮（万吨）、减排二氧化硫（万吨）、减排氮氧化物（万吨）、节水（万吨）：**中国建设银行 2024 年可持续发展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、减排氮氧化物以及节水是指，截至报告期末，中国建设银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》统计要求测算的绿色信贷节能减排量。

**废弃交通工具（吨）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的废弃交通工具是指，截至报告期末，中国建设银行依据《机动车强制报废标准规定》《报废机动车回收管理办法》《中华人民共和国拍卖法》《二手车流通管理办法》统计的境内全行范围的废弃公务用车车辆数，包括报废、拍卖、转卖等废弃形式。

**普惠金融贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行 2024 年可持续发展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《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）统计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和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 2024 年可持续发展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《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）统计的普惠金融贷款客户数，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业客户数，包括小型微型企业、个体工商户和小微企业主。

**涉农贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的涉农贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国人民银行《涉农贷款专项统计制度》《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）统计的本币（人民币）涉农贷款余额与外币（美元）涉农贷款余额的汇总数。涉农贷款余额包括农户贷款余额、农村非金融企业及机关团体贷款余额、城市非金融企业及机关团体贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

**保障性住房开发贷款余额（人民币 亿元）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的保障性住房开发贷款余额是指，截至报告期末，中国建设银行依据中国人民银行《房地产贷款专项统计制度》统计的境内全行范围发放的保障性住房建设贷款。

**公益捐赠支出（人民币 万元）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的公益捐赠支出是指，截至报告期末，中国建设银行依据根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》、财政部《关于加强企业对外捐赠财务管理的通知》统计的集团（包括境内外分行和附属公司）营业外支出中组织进行的自愿性现金捐赠总金额。

**员工总人数（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的员工总人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行集团签订劳动合同的正式员工。

**按性别划分员工人数（男性员工（人）、女性员工（人））：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的按性别划分员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行集团签订劳动合同的男性/女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

**按年龄划分员工人数（30 岁及以下（人）、31 至 40 岁（人）、41 至 50 岁（人）、51 至 59 岁（人）、60 岁及以上（人））：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄组别划分员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与中国建设银行集团签订劳动合同的正式员工中的各年龄段的员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

**按地区划分员工人数（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）、本行境外（人））**

**长江三角洲（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国长江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖上海市、江苏省、浙江省、宁波市和苏州市。

**珠江三角洲（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的珠江三角洲员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国珠江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖广东省、深圳市、福建省和厦门市。

**环渤海地区（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的环渤海地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国环渤海地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖北京市、山东省、天津市、河北省和青岛市。

**中部地区（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的中部地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国中部地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖山西省、湖北省、河南省、湖南省、江西省、海南省和安徽省。

**西部地区（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的西部地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国西部地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖

四川省、重庆市、贵州省、广西壮族自治区、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（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的东北地区员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国东北地区范围内所属分行及审计机构的员工人数，口径覆盖辽宁省、吉林省、黑龙江省和大连市。

**总行（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的总行员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的总行本部、信用卡中心、建行研修中心（研究院）（不含下设香港研修院）直属机构范围内的员工人数。

**本行境外（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的本行境外员工人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的境外分行、建行研修中心（研究院）香港研修院、总行部门管理的境外直属机构范围内的员工人数。

#### **按雇佣类型划分**

**劳务派遣用工（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的劳务派遣用工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）与劳务派遣单位订立劳动合同，并由劳务派遣单位按照劳务派遣协议派往中国建设银行集团工作的人员。

#### **按其他类型划分**

**少数民族员工（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的少数民族员工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不含附属公司）与中国建设银行签订劳动合同的正式员工中的少数民族员工。少数民族信息以员工的官方身份证明为基础。

**新进员工（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的新进员工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不含附属公司）在 2024 年度与中国建设银行新签订劳动合同的正式员工。

**外籍员工（人）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的外籍员工是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（含附属公司）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。外籍员工信息以员工的官方身份证明为基础。

**校园招聘录用人员男性占比（%）、校园招聘录用人员女性占比（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的校园招聘录用人员男性占比、女性占比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含附属公司）在 2024 年度通过校园招聘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、女性占比。

**员工整体流失率（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的员工整体流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围（不包含附属公司）的劳动合同制员工中主动提出与中国建设银行解约的员工占最近两年全行范围（不包含附属公司）员工平均人数的比例。

**按性别划分员工流失率（男性员工（%）、女性员工（%））**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的男性员工流失率、女性员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围（不包含附属公司）的劳动合同制员工主动提出与中国建设银行解约的男性员工、女性员工分别占最近两年全行范围（不包含附属公司）员工平均人数的比例。

**按年龄划分员工流失率（25 岁及以下（%）、26 至 35 岁（%）、36 至 45 岁（%）、46 至 54 岁（%）、55 岁及以上（%））**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的按年龄组别划分员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围（不包含附属公司）的劳动合同制员工中主动提出与中国建设银行解约的各年龄类别员工占最近两年各年龄类别员工平均人数的比例。

**按地区划分员工流失率（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（%））**

**长江三角洲（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国长江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

**珠江三角洲（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的珠江三角洲员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国珠江三角洲地区范围内所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

**环渤海地区（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的环渤海地区员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国环渤海地区范围内所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

**中部地区（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的中部地区员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国中部地区范围内的所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

**西部地区（%）**：中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的西部地区员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国西部地区范围内的所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

**东北地区（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的在中国东北地区范围内的所属分行及审计机构的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年该地区员工平均人数的比例。

**总行（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的总行员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的总行本部、信用卡中心、建行研修中心（研究院）（不含下设香港研修院）、直属机构范围内的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年总行员工平均人数的比例。

**海外（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的海外员工流失率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的境外分行和驻港机构范围内的劳动合同员工中由员工主动提出与中国建设银行解除劳动关系的员工人数占最近两年境外分行和驻港机构员工平均人数的比例。

**因公死亡人数（人）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的因公死亡人数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不包含附属公司）按照中华人民共和国国务院令第 375 号《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。

**因公死亡比率（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的因公死亡比率是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全行范围内（不包含附属公司）按照中华人民共和国国务院令第 375 号《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境内全行范围员工的比例。

**因工伤损失工作日数（天）：**中国建设银行 2024 年可持续发展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（不包含附属公司）按照中华人民共和国国务院令第 375 号《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员工因工伤而未工作所损失工作日数。

**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 2024 年可持续发展报告披露的男性员工培训平均时数、女性员工培训平均时数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）男性员工、女性员工参与线上和线下培训的平均时数。员工参与线上培训、线下培训情况均通过系统记录。

**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 2024 年可持续发展报告披露的一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）处级以上员工参与线上和线下培训的平均时数。

**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 2024 年可持续发展报告披露的二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数是指，截至报告期末，

中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）处级的员工参与线上和线下培训的平均时数。

**业务经理级及以下培训平均时数（小时）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的业务经理级及以下培训平均时数是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）科级及以下员工参与线上和线下培训的平均时数。

**男性员工参训百分比（%）、女性员工参训百分比（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的男性员工参训百分比、女性员工参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的男性员工人数占男性总员工人数的比例、女性员工人数占女性总员工人数的比例。

**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 2024 年可持续发展报告披露的一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的处级以上员工人数占该职等总员工人数的比例。

**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 2024 年可持续发展报告披露的二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的处级员工人数占该职等总员工人数的比例。

**业务经理级及以下参训百分比（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的业务经理级及以下参训百分比是指，截至报告期末，中国建设银行统计的全集团范围内（包含总行、境内外分行和附属公司）参与线上和线下培训的科级及以下员工人数占该职等总员工人数的比例。

**长江三角洲供应商数量（个）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的长江三角洲供应商数量是指，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，注册地位于我国华东区域范围内的供应商数量。

**珠江三角洲供应商数量（个）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的珠江三角洲供应商数量是指，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，注册地位于我国华南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 2024 年可持续发展报告披露的环渤海地区供应商数量是指，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，注册地位于我国华北区域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 2024 年可持续发展报告披露的中部地区供应商数量是指，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，注册地位于我国华中区域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 2024 年可持续发展报告披露的西部地区供应商数量是指，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，注册地位于我国西北、西南区域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 2024 年可持续发展报告披露的东北地区供应商数量是指，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，注册地位于我国东北区域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 2024 年可持续发展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级本币付款总额占全部付款总额的比例。

**采购合同履约率（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展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级签署采购合同的履约率，不包含任何的合同解除。

**外聘专家参与率（%）：**中国建设银行 2024 年可持续发展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的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 2024 年可持续发展报告披露的开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）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次数。

**网上银行用户数量（万户）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的网上银行用户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）网上银行客户数量，包括个人客户数量与企业客户数量。

**个人手机银行用户数量（万户）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的个人手机银行用户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）开通中国建设银行手机银行服务的个人客户数量。

**微信银行绑定用户数量（万户）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的微信银行绑定用户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有关注并绑定中国建设银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 2024 年可持续发展报告披露的电话银行客户数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有签约或通过密码验证开通中国建设银行电话银行服务的个人客户和单位客户的数量。个人客户数量按有效身份证件进行统计。单位客户数量按单位组织机构代码证、营业执照等证照号码进行统计。电话银行客户数量统计依据为中国人民银行支付结算司《支付业务统计指标释义》和中国支付清算协会《商业银行支付业务统计指标及其释义》。

**自助银行数量（个）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的自助银行数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有对外营业的离行式和附行式自助银行数量。

**自助柜员机数量（ATM）（台）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的自助柜员机数量（ATM）是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有对外运行的自助柜员机数量。

**智慧柜员机数量（台）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的智慧柜员机数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）所有对外运行的智慧柜员机数量。

**设置轮椅通道营业网点数量（个）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的设置轮椅通道营业网点数量是指，截至报告期末，中国建设银行境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）具有符合乘轮椅者通行坡道的网点数量。轮椅通道营业网点定义参照《银行营业网点无障碍环境建设规范》（GB/T 41218-2021，3.3）。

**设置爱心窗口网点数量（个）：**中国建设银行 2024 年可持续发展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《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》的要求在境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）具有为老弱病残孕等特殊客户提供优先服务柜台窗口的网点数量。

**设置“劳动者港湾”网点数量（个）：**中国建设银行 2024 年可持续发展报告披露的设置“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》要求在境内全行范围内（不包含境外分行和附属公司）已挂牌且能够对外提供“劳动者港湾”服务的建行营业网点。“劳动者港湾”服务一是向户外劳动者及其他劳动者提供歇脚休息的场所；二是向社会公众提供惠民服务；三是向老、弱、病、残、孕等特殊群体提供人性化服务；四是进行公众宣传教育。



# 温室气体排放第三方声明

## Greenhouse Gas Emissions Third-Party Statement

排放单位：中国建设银行股份有限公司

**Emitting Entity: China Construction Bank Corporation**

核算边界：2024年1月1日-2024年12月31日

**Accounting Boundary: January 1, 2024 - December 31, 2024**

温室气体排放量：

**Greenhouse gas emissions:**

排放类别 Category of emissions	排放量 Emissions
直接排放（范围1）（吨二氧化碳） Direct emissions (Scope 1) (tons of carbon dioxide)	63,760.24
间接排放（范围2）（吨二氧化碳） Indirect emissions (Scope 2) (tons of carbon dioxide)	1,243,973.97
温室气体排放量（范围1和2）（吨二氧化碳） Greenhouse gas emissions (Scope 1 & 2) (tons of carbon dioxide)	1,307,734.21
人均温室气体排放量（范围1和2）（吨二氧化碳/人） Greenhouse gas emissions per capita (Scope 1 & 2) (tons of carbon dioxide per person)	3.19
其他间接排放（范围3）（吨二氧化碳） Other indirect emissions (Scope 3) (tons of carbon dioxide)	20,288.51

注：

Notes:

1. 温室气体排放数据统计包括总行、37个境内分行全辖、建行研修中心、境内直属机构和子公司。

The GHG emissions statistics cover the Head Office, all institutions under the jurisdiction of 37 domestic branches, CCB Learning Centre, domestic directly affiliated institutions and subsidiaries.

2. 排放单位范围1和范围2的主要排放源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。范围3温室气体排放包含外购商品和服务（纸张）和运营中产生的废弃物（包含厨余垃圾、废弃电子信息产品和废弃交通工具）所导致的排放。

The main emission sources for Scope 1 and Scope 2 emissions were natural gas, LPG, coal, diesel, gasoline and purchased electricity. Scope 3 greenhouse gas emissions include emissions from purchased goods and services (paper) and waste generated during operations (including kitchen waste, discarded electronic information products and scrapped vehicles).

3. 温室气体排放依据《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》、GHG Protocol《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》等指南、文件进行核算。

Greenhouse gas emissions are calculated in accordance with guidelines and documents such as the *Guidelines on Accounting Methods and Reporting of Greenhouse Gas Emissions of the Operating Unit (Company) of Public Buildings (Trial)*, the *ISO14064-1 Greenhouse Gases-Part 1: Specification and Guidance at the Organization Level for Quantification and Reporting of Greenhouse Gas Emission and Removal*, the *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, and the *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*, etc.



发证机构：北京中创碳投科技有限公司  
Certification Authority: SinoCarbon Innovation & Investment Co., Ltd.

发证时间：2025年3月11日

Issue date: 2025.03.11

北京中创碳投科技有限公司  
SinoCarbon Innovation & Investment Co., Ltd.

北京市青龙胡同1号歌华大厦B座922室

Room B922, Gehua Tower, No.1 Qinglong Hutong, Dongcheng District, Beijing

## 索引

## 1.上海证券交易所

维度	序号	议题	对应条款	所在位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	气候变化
	2	污染物排放	第三十条	绿色运营
	3	废弃物处理	第三十一条	绿色运营
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	绿色金融
	5	环境合规管理	第三十三条	融资环境影响
	6	能源利用	第三十五条	绿色金融 绿色运营
	7	水资源利用	第三十六条	绿色金融 绿色运营
	8	循环经济	第三十七条	绿色金融 绿色运营
社会	9	乡村振兴	第三十九条	乡村振兴
	10	社会贡献	第四十条	社区公益
	11	创新驱动	第四十二条	科技金融
	12	科技伦理	第四十三条	数字金融
	13	供应链安全	第四十五条	科技金融
	14	平等对待中小企业	第四十六条	普惠金融
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	消费者权益保护
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	隐私和数据安全
	17	员工	第五十条	员工发展
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	融资环境影响
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	商业道德管理
	21	反不正当竞争	第五十六条	商业道德管理

## 2. 香港交易所

环境	指标编号	指标内容	所在位置
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气排放、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。	绿色运营
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色运营
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	绿色运营
	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营
	A2.3	述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色运营

	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。	绿色运营
<b>社会</b>	<b>指标编号</b>	<b>指标内容</b>	<b>所在位置</b>
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	雇佣和劳工准则
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	ESG 数据表和附注
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	ESG 数据表和附注
层面 B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	健康与安全
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	ESG 数据表和附注
	B2.2	因工伤损失工作日数。	ESG 数据表和附注
	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。	健康与安全
层面 B3: 发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策，描述培训活动。	发展及培训
	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。	ESG 数据表和附注
	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。	ESG 数据表和附注
层面 B4: 劳工准则	一般披露	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。	员工发展
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	员工发展
	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
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	绿色采购
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	ESG 数据表和附注
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。	ESG 数据表和附注
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	绿色采购

	B5.4	描述在挑选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	绿色采购
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	隐私和数据安全
	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。	消费者权益保护
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	反不正当竞争
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	隐私和数据安全
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	商业道德管理
	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。	商业道德管理
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	商业道德管理
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	商业道德管理
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	社区公益
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	社区公益
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	社区公益

D 部分： 气候相关披露	指标内容	所在位置
管治	技能及能力	公司 ESG 治理 绿色金融 应对气候变化
	方式及频率	公司 ESG 治理 绿色金融 应对气候变化
	董事会的角色及职责	公司 ESG 治理 绿色金融 应对气候变化
	监察进度	公司 ESG 治理

		绿色金融 应对气候变化
	管理层的角色及职责	公司 ESG 治理 绿色金融 应对气候变化
策略	气候相关风险和机遇	应对气候变化
	业务模式和价值链	应对气候变化
	气候韧性	应对气候变化
	策略和决策	应对气候变化
风险管理	风险识别	应对气候变化 融资环境影响
	风险评估	应对气候变化 融资环境影响
	风险优次排列	应对气候变化 融资环境影响
	风险管理	应对气候变化 融资环境影响
	风险整合	应对气候变化 融资环境影响
指标及目标	温室气体排放	绿色运营
	薪酬	公司 ESG 治理
	行业指标	报告说明 绿色金融
	气候相关目标	绿色金融 绿色运营

## 3. 负责任银行原则（PRB）进展报告

指标内容	所在位置
<p>原则 1 一致性</p> <p>我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。</p>	
<p>业务模式</p> <p>（概括）描述贵行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型，以及在贵行经营或提供产品和服务的主要地理区域内的主要行业和活动类型。另外，请通过披露例如贵行的投资组合的地域和部门（即按资产负债表和/或资产负债表外）分布（%）或通过披露服务的客户和顾客数量，对相关信息进行量化。</p>	<p>公司简介</p> <p>2024 亮点聚焦</p> <p>战略</p>
<p>战略一致性</p> <p>您的企业战略中，是否将可持续性确定为贵行的战略重点并有所反映？</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p>请描述贵行如何调整和/或计划调整其战略以符合可持续发展目标（SDG）、《巴黎气候协定》以及相关的国家和区域框架。</p> <p>贵行是否在其战略优先事项或公司政策中参考以下任何框架或可持续性监管报告要求，以帮助实施《原则》？</p> <p><input type="checkbox"/> 《联合国工商业与人权指导原则》</p> <p><input type="checkbox"/> 国际劳工组织基本公约</p> <p><input type="checkbox"/> 联合国全球契约组织</p> <p><input type="checkbox"/> 《联合国原住民权利宣言》</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 关于气候风险等环境风险评估的适用监管报告要求，请具体说明：本行可持续发展报告根据上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，香港交易所《环境、社会及管治报告守则》（简称“ESG 报告守则”）编制，同时满足国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和《银行业保险业绿色金融指引》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》的相关要求。</p> <p><input type="checkbox"/> 关于现代奴役等社会风险评估的适用监管报告要求，请具体说明： -----</p> <p><input type="checkbox"/> 以上皆非</p>	<p>战略</p> <p>环境维度议题</p>
<p>原则 2：影响和目标设定</p> <p>我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。</p>	

<p>2.1 影响分析</p> <p>说明贵行已对其投资组合进行了影响分析，辨别出其影响最大的领域，并确定了目标设定的优先领域。影响分析应定期更新并满足以下要求/要素（a-d）：</p> <p>a) 范围：贵行影响分析的范围如何？请描述影响分析考虑了银行主要经营地区（如 1.1 所述）的哪些核心业务领域、产品/服务，以及哪些领域尚未包括在内及其原因。</p>	<p>2024 亮点聚焦 议题重要性评估</p>
<p>b) 投资组合构成：贵行在分析中是否考虑了其投资组合的构成（以百分比表示）？请提供您在全球和各个地区的投资组合的比例构成</p>	<p>本行贷款分布情况请参见《中国建设银行股份有限公司 2024 年年度报告》披露的“按产品类型划分的贷款及不良贷款分布情况”“按区域划分的贷款及不良贷款分布情况”“按行业划分的贷款及不良贷款分布情况”。</p>
<p>c) 政策背景：在贵行和/或您的客户开展业务的主要国家/地区，与可持续发展相关的主要挑战和优先事项是什么？请描述对这些因素的考虑，包括您已与哪些利益相关方开展合作，来为这一影响分析要素提供信息。</p>	<p>2024 亮点聚焦 战略 议题重要性评估 环境维度议题 普惠金融</p>
<p>原则 3：客户与顾客</p> <p>我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。</p>	
<p>3.1 客户参与</p> <p>贵行是否制定了政策或与客户与顾客的合作流程来鼓励可持续实践？</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>正在筹备 <input type="checkbox"/>否</p> <p>描述贵行如何和/或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划/实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响（如有）。</p>	<p>2024 亮点聚焦 战略 环境维度议题</p>

<p>3.2 业务机遇</p> <p>描述贵行已确定的、有关增加正面影响和减少负面影响战略业务机遇和/或您在报告期内如何处理这些问题。提供现有产品和服务的相关信息、在货币价值（以美元或人民币计价）方面和/或您的投资组合下开发的可持续产品的相关信息，以及贵行正在努力产生积极影响的可持续发展目标（SDGs）或影响领域（如绿色抵押贷款——气候、社会债券——普惠金融等）。</p>	<p>环境维度议题</p> <p>普惠金融</p>
<p>原则 4：利益相关方</p> <p>我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。</p>	
<p>4.1 利益相关方的识别与意见征询</p> <p>贵行是否有流程来识别您认为与影响分析和目标设定过程相关的利益相关方（或利益相关方团体）并定期与其开展意见征询、沟通、协作和合作？</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>正在筹备 <input type="checkbox"/>否</p> <p>请描述您为实施《原则》并改善贵行影响而确定并开展意见征询、沟通、协作或合作的利益相关方（或利益相关方群体/类型），其中应概述贵行如何识别相关利益相关方、解决了哪些问题/取得了哪些结果以及如何融入行动计划流程。</p>	<p>利益相关方沟通</p>
<p>原则 5：公司治理与银行文化</p> <p>我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。</p>	
<p>5.1 《负责任银行原则》实施的治理架构</p> <p>贵行建立了整合《原则》的治理体系？</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>正在筹备 <input type="checkbox"/>否</p> <p>描述为管理重大（潜在）正面和负面影响、有效落实《原则》，贵行实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程。其中包含以下相关信息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否建立了负责可持续发展战略以及目标批准和监测的委员会（包括对《原则》的最高治理层级的信息），</li> <li>• 委员会主席的详细信息以及董事会监督《原则》落实的过程和频率（包括在目标或重要事件未实现，或检测到意外负面影响时采取的补救措施），以及</li> <li>• 与可持续发展目标挂钩的薪资结构。</li> </ul>	<p>公司 ESG 治理</p>
<p>5.2 形成负责任银行文化</p> <p>描述贵行在员工中形成负责任银行文化而采取的举措和措施（如能力建设、线上学习、面向客户岗位的可持续发展培训、纳入薪资结构和绩效管理以及领导力沟通等）。</p>	<p>公司 ESG 治理</p> <p>绿色运营</p> <p>消费者权益保护</p> <p>员工发展</p>

<p>5.3 政策和尽职调查流程</p> <p>贵行是否制定了应对投资组合中的环境和社会风险的政策？请描述。</p> <p>请描述贵行已配备了哪些尽职调查流程来识别和管理与您的投资组合相关的环境和社会风险，其中可能包括诸如识别重大/显著风险、环境和社会风险缓解和行动方案定义、监测和风险报告和现有的申诉机制，以及为监督风险而建立的治理结构等。</p>	ESG 风险尽职调查
<p>原则 6：透明与负责</p> <p>我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。</p>	
<p>6.1 审验</p> <p>您关于《原则》承诺的公开披露信息是否得到了独立审验机构的审验？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 部分 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>如适用，请在此列出审验声明的链接或描述。</p>	独立鉴证报告 温室气体排放第三方声明
<p>6.2 对其他框架的报告</p> <p>贵行是否按照下列任何标准和框架披露可持续发展信息？</p> <p><input type="checkbox"/> 全球报告倡议组织（GRI）</p> <p><input type="checkbox"/> 可持续发展会计准则委员会（SASB）</p> <p><input type="checkbox"/> 全球环境信息研究中心（CDP）</p> <p><input type="checkbox"/> 国际财务报告准则（IFRS）可持续披露标准（即将发布）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 气候相关财务信息披露工作组（TCFD）</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：……</p>	报告说明

## 4. 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》

指标内容		所在位置
年度概况		2024 亮点聚焦
金融机构环境相关治理结构	董事会层面设置的绿色金融相关委员会情况，其制定的本机构环境相关战略目标，对环境相关风险和机遇的分析与判断，对环境相关议题的管理、监督与讨论。	公司 ESG 治理
	高管层面设置的绿色金融相关管理职位或内设机构情况，该管理职位或内设机构的主要职责和报告路线。	公司 ESG 治理
	专业部门层面在部门职责范围内贯彻落实绿色金融相关工作的情况和成效。	绿色金融
金融机构环境相关政策制度	金融机构制定的与环境相关的内部管理制度，特别是报告年度内实施的新政策和新举措。	绿色金融 绿色运营
	金融机构贯彻落实与机构相关的国家及所在地区的环境政策、法规及标准等情况。	绿色金融 绿色运营
	金融机构遵守采纳与机构相关的气候与环境国际公约、框架、倡议等情况。	绿色金融 绿色运营
金融机构环境相关产品与服务创新	金融机构开发的绿色金融创新产品与服务的情况。	绿色金融
	金融机构绿色产品创新的环境效益和社会效益。	绿色金融
金融机构环境风险管理流程	识别和评估环境相关风险的流程。	应对气候变化
	管理和控制环境相关风险的流程。	应对气候变化
环境因素对金融机构的影响	金融机构环境风险和机遇。	应对气候变化
	金融机构环境风险量化分析。	应对气候变化
金融机构投融资活动的环境影响	商业银行投融资所产生的环境影响。	绿色金融
	环境风险对金融机构投融资影响的测算与表达。	绿色金融
金融机构经营活动的环境影响	金融机构经营活动产生的直接温室气体排放和自然资源消耗。	绿色运营
	金融机构采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗。	绿色运营
	金融机构采取环保措施所产生的环境效益。	绿色金融 绿色运营
	经营活动环境影响的量化测算。	绿色运营
数据梳理、校验及保护	定期对本机构环境相关统计数据质量开展梳理和校验工作，建立数据管理系统及流程，进一步提升相关基础数据质量，保证数据以及对外披露信息的及时性、准确性。	绿色运营
	采用相应的技术手段，保证数据安全性和数据主体权益。	隐私和数据安全
	建立应急预案，对可能发生的数据安全事件或数据安	隐私和数据安

	全事故，及时采取相应的措施。	全
绿色金融创新及研究成果	绿色金融创新实践案例。	绿色金融
	围绕绿色金融、环境风险分析等方面所进行的国内外各项研究及成果、未来展望。	绿色金融
其他环境相关信息		环境维度议题