

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不就因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



中國工商銀行股份有限公司
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1398

美元優先股股份代號：4620

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條而做出。

茲載列本行在上海證券交易所網站刊登的《中國工商銀行股份有限公司關於發佈2024半年度社會責任與可持續金融專題報告的公告》，僅供參閱。

特此公告。

中國工商銀行股份有限公司
董事會

中國，北京
2024年9月26日

於本公告刊發日期，董事會成員包括執行董事廖林先生、劉珺先生和王景武先生；非執行董事盧永真先生、馮衛東先生、曹利群女士、陳怡芳女士和董陽先生；獨立非執行董事沈思先生、胡祖六先生、陳德霖先生、赫伯特·沃特先生和莫里·洪恩先生。



中国工商银行股份有限公司

关于发布 2024 半年度社会责任与可持续金融专题报告的公告

中国工商银行股份有限公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

2024 年 9 月 26 日，中国工商银行股份有限公司（简称本行）正式发布《中国工商银行股份有限公司 2024 半年度社会责任与可持续金融专题报告》。这是本行连续第四年发布半年度社会责任相关专题报告。报告分为治理与可持续风险管理、可持续金融、绿色金融、普惠金融、隐私与数据安全、金融消费者权益保护、人力资本发展、ESG 绩效定量指标八个部分，全面展示了本行上半年相关工作成效，重要数据和指标经过第三方鉴证。

2024 年上半年，本行深入践行金融工作的政治性、人民性，加快推进智能化风控、现代化布局、数字化动能、多元化结构、生态化基础“五化”转型，在巩固经济回升向好中有效发挥主力军、压舱石作用，高质量发展扎实推进。本行立足“服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行”的发展定位，聚焦国家所需、金融所能、自身所长，不断加大可持续金融供给，持续完善 ESG 治理与风险控制流程，为推动经济社会绿色低碳转型提供坚实金融支持，维护金融消费者合法权益，夯实人力资本发展基础，全面提升金融服务的适应性、竞争力和普惠性，充分发挥金融力量，促进经济、环境、社会协调可持续发展。

特此公告。

中国工商银行股份有限公司董事会

二〇二四年九月二十六日



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140
www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com



目录

01	治理与可持续风险管理	2
02	可持续金融	10
03	绿色金融	19
04	普惠金融	28
05	隐私与数据安全	35
06	金融消费者权益保护	40
07	人力资本发展	48
08	ESG 绩效定量指标	59
	报告编制说明	69
	独立有限保证鉴证报告	70
	关键 ESG 绩效指标编制标准	72

治理与可持续风险管理

公司治理

本行持续健全现代公司治理架构、机制和文化，持续提升集团公司治理的有效性与稳健性。对标监管要求和行业最佳实践，不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制，优化权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制。

推动党的领导与公司治理 有机融合与一体化推进

对标新《公司法》和《上市公司独立董事管理办法》，不断优化完善公司治理制度，持续提升治理效能和高质量发展能力。

充分发挥监事会监督作用

本行监事会坚持金融工作的政治性、人民性，切实发挥监事会在公司治理中的作用，围绕贯彻落实党中央决策部署、国家经济金融政策及监管要求，扎实开展履职尽责、财务活动、风险管理和内控合规等方面的监督工作，以高质量公司治理监督推动本行稳健经营、风险防控和转型发展。

持续提升集团透明度

高质量做好信息披露，多渠道加强与投资者的沟通与交流，切实保障投资者的知情权。

发挥董事会在公司治理和 战略决策中的关键作用

董事会以服务中国式现代化、推动高质量发展为主线，坚持稳中求进工作总基调，贯彻落实国家各项决策部署和金融监管要求，全面践行金融工作的政治性、人民性。扎实履行战略决策、防控风险职责，完整、准确、全面贯彻新发展理念，促进完善风险管控、社会责任等治理机制，努力为各利益相关方创造更加卓越的价值。

持续完善全面风险管理体系

坚持“四管齐下”，深化落实“五个一本账”要求，推进全面风险管理迭代升级和落地实施，强化风险管理顶层设计，建立完善风险官管理机制，压实风险管理三道防线职责，加快风控智能化转型，提升全面风险管理成效。

报告期内，本行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，立足 40 年再出发，谋划提出“党建引领 + ‘五化’转型”改革发展路径，推动做深做实“五篇大文章”。

行党委



成立

服务“五篇大文章”领导小组

发挥把方向、管大局、促落实作用。

管理层



成立

五篇大文章委员会，以及各专门委员会

发挥执行、落实、推进功能。

业务层面

优化调整总分行推进
机制和组织架构。

总行层面

完成“五篇大文章”相关领域的组织架构优化，丰富完善各领域内的顶层设计和系统谋划。

分行层面

各一级（直属）分行党委均成立服务“五篇大文章”领导小组，建立健全各篇文章专门委员会运行机制。

“五化”转型



智能化
风控



现代化
布局



数字化
动能



多元化
结构

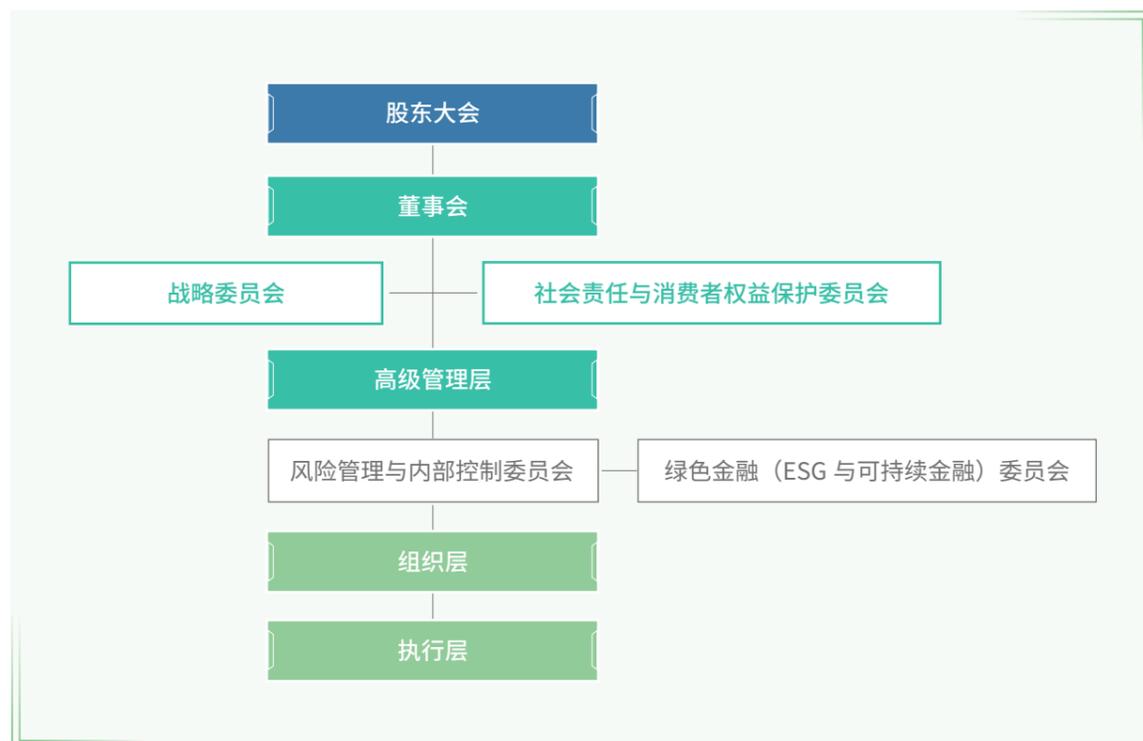


生态化
基础

深入践行金融工作政治性、人民性，着眼于工行 40 年再出发，锚定建设中国特色世界一流现代金融机构的发展目标，立足“服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、建设强大机构的领头雁、做专主责主业的标杆行”的发展定位，按照坚持党建引领、推进“五化”转型的发展路径，努力以高质量党建引领高效能改革，更好推动高质量发展、助力金融强国建设。



ESG 治理架构



董事会及专委会听取 ESG 相关工作汇报情况

本行董事会积极履行战略决策和监督职能，高度关注 ESG 治理，持续完善有关治理架构，推动本行不断提升 ESG 治理能力和水平。

报告期内，董事会审议通过《关于〈近两年我行绿色金融实施情况报告〉的议案》《关于〈2023 年度风险偏好评估情况和风险管理报告〉的议案》《关于消费者权益保护 2023 年工作情况与 2024 年工作计划的议案》等议题，进一步加强对本行消费者权益保护工作的监督和指导，推动本行将社会责任融入发展战略和经营管理各个环节，在发展绿色金融、可持续金融服务等方面积极承担社会责任，发挥大行作用。

董事会下设战略委员会

负责对年度社会责任报告进行审议，向董事会提出建议。报告期内，董事会战略委员会研究审议了《关于〈中国工商银行股份有限公司 2023 社会责任（ESG）报告〉的议案》，并向董事会提出建议。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会

负责对本行履行社会责任的情况、消费者权益保护政策、绿色金融、普惠金融等可持续发展议题进行审议，向董事会提出建议。报告期内，董事会社会责任与消费者权益保护委员会研究审议了《关于〈近两年我行绿色金融实施情况报告〉的议案》《关于消费者权益保护 2023 年工作情况与 2024 年工作计划的议案》等议题，并向董事会提出建议。

绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会工作情况



报告期内

绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会召开会议 **2** 次



- ▶ 《关于提请审议〈中国工商银行股份有限公司 2023 社会责任（ESG）报告〉的报告》
- ▶ 《关于〈2024 年绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会工作计划〉的报告》 等议案
- ▶ 《关于〈中国工商银行 2023 年度绿色金融信息披露报告〉的汇报》

气候风险管理

气候风险管理主要进展情况

将气候风险纳入全面风险管理体系

本行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，在《全面风险管理规定》中明确了气候风险管理的治理架构与职责分工，提出气候风险管理体系组成与工作要求。报告期内升级气候风险识别评估方法，与 ICAAP 风险评估体系衔接，将气候风险作为独立的风险类别构建指标体系，对风险水平和管理质量进行分析评估。

将气候因素纳入内部评级

为评估企业在双碳转型过程中的风险与机遇，提升内部评级模型的前瞻性，本行研究将气候因素纳入信用风险评级框架，完善信用风险评级体系。2024 年绿色企业评级工作已全面启动，同时，进一步完善棕色企业转型评级模型建设，对高排放企业转型能力及意愿进行综合评价，引导金融资源精准支持低碳转型重点领域。

推动境内外机构开展气候风险管理

报告期内启动境内分行气候风险管理试点，针对重点行业开展专题压力测试，建立风险监测报告能力，研究应对物理风险的押品及业务连续性管理方法。跟进研究巴塞尔委员会、国际可持续准则理事会等国际组织最新政策要求，开展境外机构气候风险管理培训，对重点机构开展管理体系搭建及管理工具提升指导。

气候风险压力测试相关情况

本行气候风险压力测试借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，在央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景基础上，结合国内实际开展压力情景本地化校准，建立转型风险、物理风险传导模型，利用行内外客户、业务、行业等数据开展压力测试。

气候风险压力测试包括 **有序转型** **无序转型** **全球温室** 等三大类情景

选取火电、钢铁、交通运输、煤炭、石油天然气等重点行业

设计专项压力测试方法，刻画行业发展规律，建立气候风险情景到客户经营要素间的传导路径

进而预测客户财务报表，分析其评级变化情况

基于全球温室情景，选择权威机构预测数据，结合本行在各地区的资产分布和押品分布情况，分析物理风险造成的损失。

报告期内，本行多次参加境内监管机构气候风险压力测试研讨会，向同业分享气候风险管理及压力测试工作经验。积极跟进境外监管机构开展短期情景气候风险压力测试的最新趋势，研究制定短期情景设计方案，支持年度气候风险压力测试工作的开展。

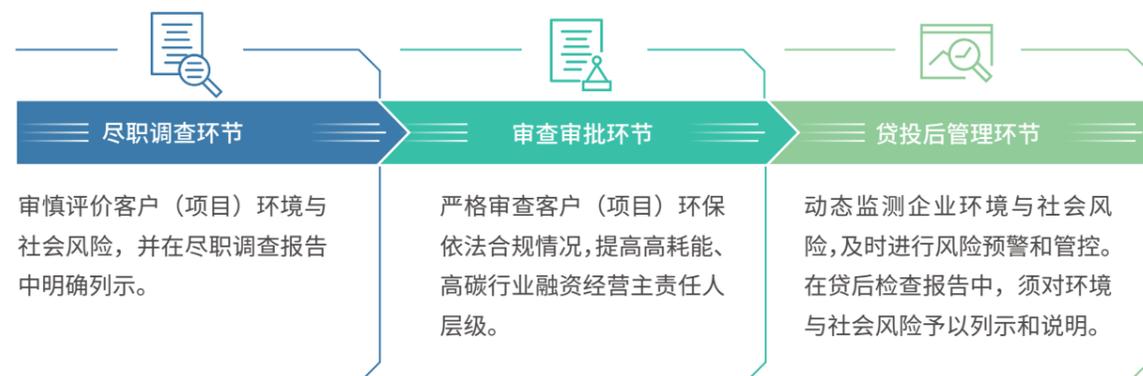
环境、社会、治理风险

ESG 风险尽调

将客户、项目 ESG 风险情况纳入尽调范围，通过实地走访、现场访谈、信息验证等方式分析判断项目环境风险、客户负面舆情等信息对融资安全影响。

在相关政策文件中明确环境和社会风险尽职调查要点，提出“将绿色金融要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷（投）后管理等全流程环节，强化底线约束，提升环境与社会风险管控能力。”强调将环境和社会风险作为尽职调查的重要内容，“在尽职调查环节，审慎评价客户（项目）环境与社会风险，并在尽职调查报告中明确列示。”

ESG 风险嵌入信贷审批流程和决策流程相关情况



案例

本行《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》聚焦绿色发展，以 ESG 风险防控为基本出发点，为投融资业务 ESG 风险防控提供丰富的操作指南。通过 ESG 风险识别关键点、最低准入标准、优秀标准、绿色投向领域，有效提高 ESG 风险防控的有效性和针对性。

重点关注的 ESG 包括但不限于



8 个方面

加强环境、社会和治理风险系统化管控

构建 ESG 风险管理体系，实现 ESG 风险核实、处置反馈及存续期监测的全流程管控。通过与第三方环境数据提供商合作，充分运用企业环境风险多维度大数据信息，在信贷系统中增加环保信息查询控制联动要素，支持在流程中实时获取企业环境信息并自动进行系统风险提示，在贷款存续期间常态化自动监测并相应触发 ESG 风险检查要求，有效增强 ESG 风险识别、监测及防控水平。

持续加强新时代廉洁文化建设，助力清廉工行建设



可持续金融

科技金融服务



报告期内，本行始终将大力发展科技金融摆在突出位置，深入贯彻落实全国科技大会精神，不断完善优化科技金融“五专”服务体系，助力发展新质生产力。

完善组织体系

成立科技金融委员会，率先在总行层面成立科技金融中心，着力规范分中心运营。

优化服务体系

印发《深入开展“春苗行动”加大力度支持科技型企业融资实施方案》，强化对“专精特新”等重点企业清单制对接，提供“股贷债保”联动的全生命周期服务。

推动产品创新

试点推出研发贷、创新积分贷、人才贷等产品，创设“基新贷”“基投贷”“科股贷”三类特色融资场景，加大对初创期科技型企业信贷支持力度。

截至报告期末

本行战略性新兴产业贷款余额

近 **3.1** 万亿元

较年初增加

近 **4,000** 亿元

科技型企业贷款余额

近 **2.1** 万亿元

较年初增长

超 **3,300** 亿元

大力开展科技类债券投资

报告期内新增投资科技类债券 543 亿元，同比增长 3 倍，助力激发科技创新企业的动力与潜力。

积极开展科创票据承销发行

积极参与交易商协会科创票据试点工作，报告期内承销科创票据 19 只，募集资金规模 267.6 亿元，同比增长 2.87 倍，有效为科技产业转型发展拓展融资渠道。

养老金融服务



报告期内，本行深入贯彻落实国家战略部署，主动适应老龄化社会金融需求，持续优化养老金融工作布局。

组建

总行养老金融部

负责养老金融业务总体规划

和协同发展。

发挥养老金融委员会统筹职能，聚合全行资源，强化联动协同，加大养老金融推动力度。围绕服务国家战略、增进人民福祉、支持银发经济，全面实施养老金融“1134 工程”，推动做好养老金融大文章。

1134 工程

为各级政府提供 **1** 套

养老金融综合方案

建设 **1** 个

养老金融社区平台

搭建 **3** 个体系

产品

服务

生态

做深做精 **4** 个板块

养老金管理

养老财富管理

长辈客群服务

养老产业金融



养老金金融

- ▶ 积极参与国家第一支柱基本养老保险体系建设，是养老保险全国统筹信息化建设的独家合作银行，累计建成“社银一体化网点”超 4,000 家。
- ▶ 深化第二支柱补充养老保险服务，提高专业化运营服务水平，支持企业年金和职业年金基金保值增值，各项业务覆盖全市场的近 60%；助力扩大企业年金覆盖面，为市场上近 50% 的客户提供企业年金服务，为超万家中小企业量身定制“如意养老”企业年金集合计划产品。
- ▶ 加大第三支柱个人养老金推广力度，加强政策宣导，提高老百姓开户和缴存意识，丰富可投资产品种类，在售个人养老金产品达到 128 只。

截至报告期末

集团各项养老金
管理规模
4.46 万亿元



养老服务金融

- ▶ 聚焦老年群体支付不便问题，构建多样、便捷、畅通的现金服务体系，打通老年人支付堵点。
- ▶ 整合包括养老储蓄、养老理财、养老基金、养老保险在内的养老财富产品资源，建立涵盖 5 大板块、39 支产品的养老财富管理产品体系，为客户实现养老目标提供多样化投资方式。
- ▶ 启动“百千万”养老金融特色网点生态体系建设，计划建设养老金融旗舰网点 100 家、标杆网点 1,000 家、基础网点 10,000 家。
- ▶ 升级手机银行适老“幸福生活版”，建设推广手机银行“养老金融专区”，手机银行服务长辈客户达到 1.17 亿。
- ▶ 积极开展适老服务和消保反诈宣传，保障老年人合法权益，帮助老年人畅享数字金融服务。

截至报告期末

本行 55 岁以上
的长辈客群
超 **2** 亿人
金融资产近
10 万亿元



养老产业金融

- ▶ 落实《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》，聚焦老龄群体在养老照护、医疗康复、生活便利、文化体育等领域需求，配套制定《投融资支持养老产业实施意见》，助力老龄事业和产业协同发展。
- ▶ 紧跟国家银发经济布局和各地养老产业规划，针对养老企业在投融资、支付结算、信息化建设等领域的金融需求，提供综合金融服务方案。
- ▶ 积极支持普惠养老项目发展，推进普惠养老专项再贷款政策落地。
- ▶ 精准配置金融资源，提升养老产业客户服务体验，助力普惠养老服务方便可及、价格可负担、质量有保障。

数字金融服务



报告期内，本行全面落实国家战略部署，做好数字金融大文章，印发《做好数字金融大文章行动方案》和《2024 年数字金融实施计划》，围绕“3+3+5+2+X”全面推进数字金融创新，加快培育壮大新时期工行的新质生产力，服务全行高质量发展。

“3+3”

持续迭代打磨“3+3”关键平台，打造优质高效的数字金融服务窗口



“5”

集中资源加快突破 5 项重点工作，构建总分协同的数字化转型支撑体系

创新员工赋能模式，细化分田到户方案，深化全量客户服务体系建设；加强长尾客群维护力度，构建远程银行中心与各分行有机协同的共维机制。

做优数字普惠服务，创新推出数字普惠贷款产品“e 扩快贷”“养殖 e 贷”，更好满足小微和农业养殖客户融资需求。

建强分行支撑平台，进一步优化分行用数授权审批流程，加强分行差异化运营策略支持，更好满足分行用数、运营、生态场景拓展等需求。



统筹推进开放金融产品体系建设，探索生态合作新模式，构建以“金融 + 经营 + 管理”为核心的数字生态，赋能企业经营管理数字化转型升级；加快司库系统、财资管理云推广，司库客户数保持同业领先。

加快推进风控智能化建设，运用大数据、生成式 AI 等智能技术工具，重塑风险识别、计量、监测、控制各环节，提升风险防控的前瞻性、精准性和有效性。

“2”

强化业务和数据技术 2 大基础能力，赋能业务模式的创新重塑

业务基础

- 研究建立科技型企业评价模型，赋能科技金融；
- 构建涵盖绿色投融资总量、结构、效益、风险等 4 大板块的绿色金融全景视图，支持绿色金融发展；
- 创新推出外卡内绑等产品组合包。

数据技术基础

- 推进 ECOS 数字技术生态优化迭代，优化分布式技术体系；
- 加快前沿技术研究与应用，促进大模型技术与业务深度融合，实现在金融市场领域投资、融资、交易等多业务流程的创新应用；
- 推进实时数仓规模化应用，实现“全准快易”的数据供给能力。

“X”

强化金融基础设施建设，保障金融服务连续稳定运行

全力服务金融基础设施，积极助力设施稳健、市场做强

服务近 300 家金融机构、1 亿投资者，年均结算量超过 60 万亿元；报告期内首批开办政金柜台债、通用回购等业务，商业银行中率先境内发行总损失吸收能力非资本（TLAC）债券，与货币、债券、外汇及衍生品交易量合计 96 万亿元，占市场整体交易规模的 7.9%。报告期末，表内投资、主承销的债券登记托管余额，分别达 11 万亿和 8 万亿元，全市场占比 7.6% 和 5.5%。

高效连接金融基础设施，有力促进设施联通、市场做优

搭建金融基础设施互联互通桥梁，较早参与“全球通”代理交易结算、“港股通”资金结算、“债券通”托管清算业务；构建市场主体接入金融基础设施的纽带，立足传统的资金存管结算合作基础，积极参与大宗商品生态圈、贵金属产业链服务平台建设，有效推动标准仓单质押融资、代理仓库交割、贵金属租借等业务拓面提质。

深度融入金融基础设施，切实做到服务安全、运行高效

有效构建资产保管、投资监督、清算核算、资产估值等综合服务体系，报告期末资产托管规模 26.2 万亿元，市场占比 13.4%。积极构建全球广覆盖、集团一体化服务体系，组建佛山、成都两家总行级运营中心，构建后台智慧化运作模式，有效支持境内 1.5 万个网点、15 家亚太机构的全天候服务。加快打造科技支撑底座，建成十大企业级技术平台，大数据存储容量近 400PB。



积极发挥科技优势赋能同业客户，助力提升同业客户经营管理智能化、数字化水平，有效防范化解中小金融机构风险。

截至报告期末，

累计向 **400** 余家

银行、券商、保险、基金等金融同业机构输出多种风控工具和系统

其中“融安 e 控”反洗钱服务平台

已累计服务同业客户

39 户

推进第三方存管业务获客渠道数字化，发挥本行作为最大存管银行优势，不断提升服务资本市场、服务证券类机构、服务投资者的专业水平。

截至报告期末，

“码上赢”数字渠道
第三方存管拓户

321.54 万户

占比

75.38%

能源金融服务



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

加强银政银企合作。推动落实与国家能源局战略合作协议具体事项，积极对接两大电网集团、五大发电集团等，统筹推进能源领域具体业务合作。

用好结构性货币政策工具，落实人民银行碳减排支持工具有关政策，做好政策传导和业务指导，精准支持清洁能源、节能环保、碳减排技术等领域重点项目建设。

优化投融资体系，完善能源领域信贷准入、授信、授权、定价等政策，提升政策适应性和市场竞争力。

创新金融产品服务，做好绿色债、科创债等承销投资支持，拓展股权融资、产业基金、REITs 等多元融资渠道，为企业提供全生命周期组合式融资服务。

医疗、教育、文旅、司法金融服务



医疗金融服务

创新服务“三医”数字化改革，推出“工银云医”智慧医疗场景建设统一品牌，整合行内外各项技术资源和金融服务，为各级医管部门、各类医疗机构提供智慧医疗全场景建设方案，协助解决人民群众“看病难”问题。



“工银云医”荣获

中国卫生信息技术应用交流大会数字医疗健康创新服务优秀案例、
工信部金融科技与数字化转型创新成果。

教育金融服务

针对高等院校、教育部门、职业教育、中小学幼、培训教育等各个细分领域特点，创新开发平台产品，打响工行“智慧教育”品牌。

打造推广“智慧校园”“智慧职教云”平台，助力高等院校及职业院校实现校园信息化、精细化管理



打造推广“教培云”平台，积极对接“全国校外教育培训监管与服务综合平台”，协助各地教育主管部门有效监管培训机构资金，有力保障民生权益。

文旅金融服务

报告期内，本行聚焦景区、主题乐园、文创、出版、动漫、影视等文化旅游领域重点客户、重点项目，形成了一套以投融资为核心，以支付结算、数字科技、个人服务为支撑的工银特色文旅服务模式，发挥金融支持文旅产业的主力军作用。

截至报告期末

本行文旅行业贷款余额近

3,300 亿元

服务文旅客户近

50 万户



密切银政合作

报告期内，本行举办“兴文旅、促消费，共筑文化强国”银政企签约活动，发布“三全四新”支持文旅方案，有效提升市场影响力。



夯实产业优势

聚焦世界自然及文化遗产项目、世界级旅游景区和优质重点景区的旅游设施建设和升级改造需求，提供覆盖全生命周期、全产业链条、全生态场景综合化金融服务。



司法金融服务

本行围绕政法机构“案款精细化管理”这一核心业务需求，同业首家研发“智慧政法”综合服务平台，实现从立案、审判到执行的全流程管理，满足客户对涉案资金的监管要求。

截至报告期末

“智慧政法”综合服务平台已覆盖全国

33 个地区

在 **463** 家
司法机构试点推广



绿色金融



绿色投融资



绿色金融战略目标

建设国际领先的绿色银行，成为具有良好国际声誉的绿色银行。



2024 年 4 月 25 日，本行绿色金融部在北京成立

统筹推进全集团 **绿色金融** 和 **“双碳”工作**

以 **碳金融** **转型金融** **生物多样性金融** 为发力点

不断拓展绿色金融服务的广度和深度，助力形成更多绿色生产力

完善全行投融资 ESG 风险管理机制

本行通过年度行业投融资政策及相关专项政策，实行绿色分类管理，支持绿色产业发展，控制高碳行业融资，积极促进投融资结构绿色调整，有效管控投融资 ESG 风险。

政策引领推动投融资结构调整

本行制定印发《2024 年度行业投融资政策》，内含 17 个板块 56 个行业的投融资政策，全面突出“绿色”导向，不断加大差异化政策支持及管控力度。采取经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施。将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目选择。大力支持绿色低碳循环经济发展，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业。深入推进污染防治，坚持降碳、减污、扩绿、增长协同推进，引导全行将资金重点转向绿色经济领域，推动“两高”行业加快实现绿色转型。

提升绿色金融业务精细化管理水平

持续提升生态环境风险与生物多样性风险管理水平。严格遵守生态保护红线，有效利用 GCMS 系统中生态保护红线风控地图功能，严守生态保护红线业务底线。



不断完善绿色金融管理长效机制，建立常态化的合规风险监测和风险预警机制，实施专项排查。

金融支持绿色、低碳、循环经济、生物多样性保护、高碳行业转型相关情况



加大绿色低碳重点领域支持力度，支持产业结构低碳转型和新型绿色技术应用。

聚焦传统行业绿色低碳转型，强化对钢铁、有色、石化等领域工艺革新和改造升级的中长期贷款支持。



助力低碳交通运输体系建设，支持以铁路、水路为骨干的多式联运，推进“公转铁”“公转水”。

推动城乡建设绿色低碳发展，支持绿色建筑、超低能耗建筑、装配式建筑发展。



促进资源高效循环利用，支持园区循环化改造、大宗固体废弃物综合利用。

支持高质量、高技术、高附加值绿色产品贸易，支持共建“一带一路”绿色低碳建设。



支持工业节能，先进储能，碳捕集、利用与封存等新型绿色低碳技术产业化应用。支持能源体系低碳转型。

围绕光伏、风电、水电、抽水蓄能等清洁能源产业生产、建设和运营，积极做好项目对接和投融资支持。



支持新能源汽车产业发展，拓展全产业链金融服务。

探索对生物质能、地热能、海洋能的金融服务，合理支持氢能等能源发展。



立足区域能源结构和低碳转型特点，做好能源保供金融服务，满足合理融资需求。

截至报告期末

本行绿色贷款余额（金融监管总局口径）突破

6万亿元大关
继续稳居同业首位



ESG/ 可持续债券发行



报告期内

本行主承销 ESG 债券

66 只

承销规模

963.48 亿元

累计为发行人募集资金

2,411.63 亿元



报告期内，本行坚持创新引领，积极探索“创新+”债券产品，满足企业个性化融资需求。

北京分行



为企业承销发行全国首单挂钩 CCER（国家核证自愿减排量）的“绿色+可持续挂钩”债券。

安徽分行



为企业承销发行科创、保供稳链证券化产品。



新疆分行



为企业承销发行绿色、乡村振兴证券化产品。



绿色债券



本行于 2017 年建立绿债框架，在该框架下通过发行绿色债券募集的资金，均用于为低碳环保、可持续经济发展和气候变化作出贡献的合格绿色资产提供融资或再融资。

承销

报告期内，

本行累计主承销境内绿色债券

25 只

其中本行主承销规模

131.86 亿元

为发行人募集资金

492.36 亿元



抵押品回购

报告期内，本行开展以绿色债券为抵押品的人民币债券回购业务

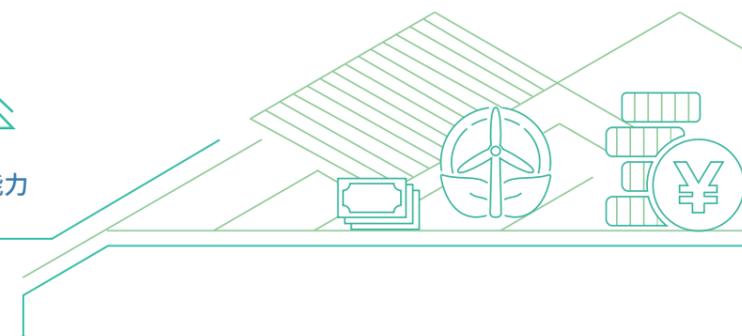
累计金额

9,810 亿元

同比增长

1.8 倍

进一步提升债券市场服务绿色低碳发展能力



发行

境内人民币
绿色债券发行方面

截至报告期末，本行累计在境内
银行间市场发行绿色金融债券

800 亿元



境外绿色债券
发行方面

截至报告期末，本行
累计发行境外绿色债券

10 笔

金额合计等值

217 亿美元

已累计获得《财资》、
《银行家》、《环球资本》
及气候债券倡议组织
等颁发的国际奖项

18 项



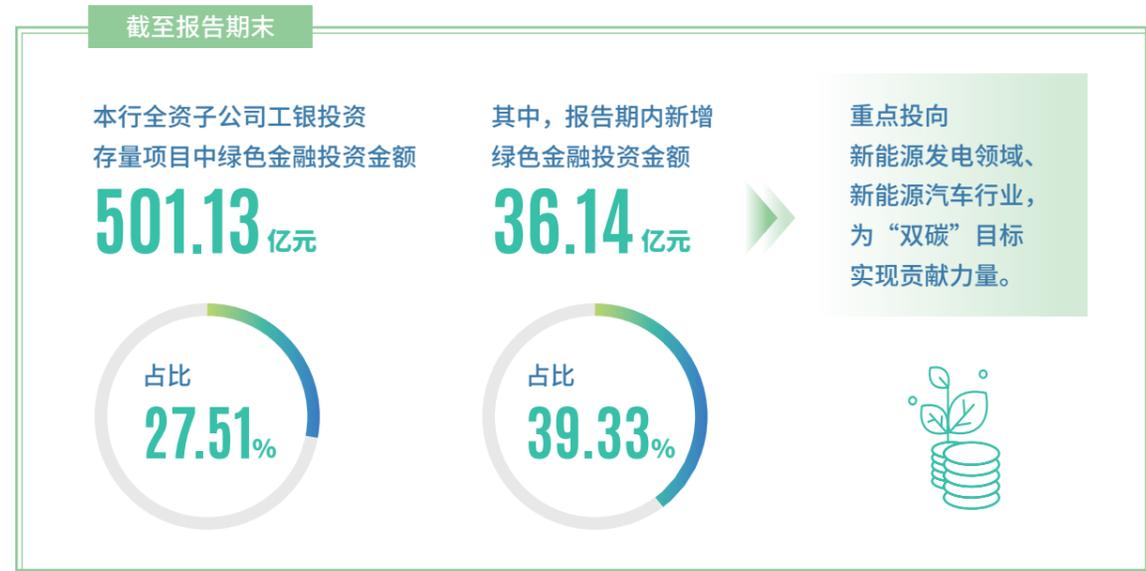
案例

报告期内，本行通过香港、新加坡和伦敦三家境外分行成功发行全球多币种“碳中和”主题境外绿色债券，最终发行规模等值 17.4 亿美元，债券在香港、新加坡和伦敦三地交易所同时整体上市。该笔绿债同时符合国际资本市场协会（ICMA）绿色债券原则和中国绿色债券原则，并获得北京中财绿融咨询有限公司和香港品质保证局（HKQAA）分别出具的境内外第三方评估认证，募集资金用途聚焦低碳领域，专项用于绿色交通和可再生能源等具有显著碳减排效果领域的绿色项目。

参与有影响力的可持续和 ESG 投资



报告期内，本行全资子公司工银理财持续加大可持续和 ESG 投资力度，在严守生态防线、环境底线的基础上，用好债券、股票、基金、非标“工具箱”，主动对接绿色产业资金需求，重点聚焦清洁能源、绿色交通、生态环保、绿色制造等领域，参与投资多家绿色环保企业的绿色债券和新能源 REITs，积极为绿色金融贡献理财力量。



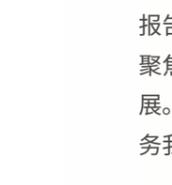
报告期内，本行子公司工银瑞信认真落实“五篇大文章”关于绿色金融的部署要求，召开公司投委会暨可持续投委会会议，听取公司可持续投研体系建设工作情况，进一步优化绿色投资机制，持续加大对绿色低碳企业的投资配置，突出重点行业，着重加大对新能源汽车及新能源发电、储能、光伏、风电、核电、环保等领域优质企业投资力度。



参与全球金融治理



报告期内，本行组织或参加了金砖国家工商理事会、中国发展高层论坛、中英绿色金融工作组会、GIP、亚投行绿色投资研讨会等境内外绿色金融主题及相关活动。在各项活动中，本行代表与国内外政府部门、行业协会、金融机构、科研院所、企业等嘉宾和专家学者深入研讨交流，共同解析绿色金融领域发展趋势、政策支持、模式创新等问题，共享绿色金融最佳实践和治理经验，为实现中国式现代化注入绿色金融动力，为促进经济社会可持续发展、构建人与自然生命共同体做出更大贡献。



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



自 2018 年起，作为国内最早签署支持气候相关财务信息工作组（TCFD）建议的金融机构，本行已连续 6 年发布绿色金融报告，绿色金融信息披露持续引领国内同业，有力推动了我国绿色金融信息披露与国际接轨。



案例

报告期内，本行发布了《2023 年绿色金融信息披露报告》。报告以人民银行《金融机构环境信息披露指南》和气候相关财务信息披露工作组（TCFD）披露框架为基础，确立“五部分、八篇章”框架，突出“以我为主，兼收并蓄”的原则，紧跟国际环境信息披露前沿趋势，积极回应主流 ESG 评级机构及投资者最新关切，结合我国“双碳”战略与美丽中国建设任务使命，充分展示本行绿金业务实践举措及对绿色低碳转型的贡献成效，讲好绿色发展故事。

绿色低碳运营



持续推进双碳数据填报、机构节能技改等工作

报告期内，本行利用自主研发的碳足迹管理数据统计系统，持续推进全行能耗数据填报工作，数据收集范围包括碳排放数据、排放设施、监测设施等 3 个大类，同时持续优化系统异常数据模型和填报功能，对异常数据进行提示、组织各机构修正，以保证系统的可操作性与数据的完整性、准确性。



本行聘请第三方专业公司通过现场盘查、文件评审等方式，对数据进行了核查验证。

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

案例

报告期内

本行数据中心通过对存量机房通道实施封闭改造、更新采用高效节能的供电及制冷设备、调整 UPS（不间断电源）运营模式等手段，累计节约用电超过 851 万度。

本行分行机房通过实施机房设备更新置换、优化机房气流组织、提高机柜功率密度和优化设备运行参数等手段，累计节约用电约 80 万度。

持续推进绿色低碳网点建设

秉承绿色环保、低碳节能理念，加强前瞻研究，做好组织推动和培训传导，深入推进绿色低碳网点建设，助力绿色金融大文章落地实施。



在源头设计上

坚持模块化、集约化、精细化、专业化，尽力避免因设计变更而导致建筑施工过程中的能耗增加和材料浪费，减少碳排放。



在主材使用上

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



在技术应用上

探索运用新能源、新工艺、新技术，加大高效节能亮化设施的推广使用，以网点智慧升级带动绿色网点建设，探索太阳能光伏发电系统、屋顶绿化雨水收集系统等能源循环利用技术，加大光照感应、能耗计量和分区分时段控制等数字化应用，加强能耗监测，降低能耗排放。

绿色运营

持续推进绿色低碳运营，研发碳足迹管理数据统计系统，推进绿色数据中心建设，进一步提升自身绿色运营发展水平。



持续推进绿色办公工作走深走实，继续扩大智慧办公平台、无纸化会议、无纸化传真应用范围，减少办公用纸量。报告期内，总行园区完成节能灯具改造，约 17,000 盏照明灯具更换为 LED 灯源，年节约用电量约 140 万 kWh。

持续推动自身绿色运营日常宣传滴灌，鼓励员工共同推动全行节能降耗。报告期内，本行广东分行、苏州分行、内蒙古分行通过组织主题植树活动、万人健步走活动、公务车辆智能管理等活动，以实际行动践行低碳环保理念。

总行严格执行公务用车管理制度，落实“过紧日子”要求，遵循勤俭节约、绿色低碳原则，全力保障绿色公务出行。



严格执行公务用车保障范围规定

对重要公务及商务事项提供用车保障，日常短途出行事项鼓励员工选择步行、骑行及乘坐公共交通工具。

节约能源，减少碳排放

为降低公务车辆使用频次，在总行办公楼宇间设置摆渡车，灵活提供车辆保障，既有效缓解交通拥堵，又减少尾气排放。

公务用车更新体现节能

总行公务车辆更新在符合配置标准的前提下，选择排放量小、污染少、能源消耗低的车型。

做好政策宣传

组织员工参与低碳环保绿色出行相关活动，推广相关政策，让员工充分认识到绿色出行的必要性。

普惠金融

普惠金融服务情况



报告期内，本行持续加大金融服务实体经济力度，进一步丰富产品体系，提升重点领域和薄弱环节金融服务可得性、适配性，着力做深做精普惠金融大文章，深入推进普惠金融高质量发展。

深化体制机制建设，支持做好普惠金融大文章

制定全行普惠金融大文章实施方案和金融服务乡村全面振兴实施方案；优化普惠金融与乡村振兴委员会组织架构，明确全年重点任务目标和工作举措。对标监管年度普惠信贷工作要求，更新行内普惠贷款相关制度，强化系统性培训宣传，推动政策落地。

普惠贷款保持较快增长，业务比重持续提升

接续开展“普惠金融推进月”“一笔一画做普惠”等系列活动，持续提升市场竞争能力，增强发展动能。



数字普惠潜力释放，客户结构持续优化

深化数字普惠中心建设，提升线上化、智能化、集约化水平。围绕长尾客群特点，焕新升级信用类“经营快贷”，持续优化数字普惠产品体系。



持续推动普惠金融下沉，运营触达更高效

发挥数字化运营优势，强化客户产品适配，提升到店客户综合服务与周边客户经营拓展能力。开展智能外呼等运营支持、持续优化行内普惠业务管理系统功能，支持网点提升触客效率。

深化综合金融服务，普惠金融更温暖

持续完善“融资、融智、融商”综合金融服务体系，深入开展“工银普惠行”等系列活动，推动普惠金融服务进园区、进企业、进市场，满足企业金融服务、内部管理、市场拓展等多元需求，强化重点领域、薄弱环节金融支持。丰富完善“环球撮合荟”“兴农撮合”两大平台对客服务能力，强化信贷资金和商业机遇双重供给。

构建全流程风控体系，守住风险底线

针对普惠业务特点，建立涵盖业务准入、存续期管理和不良贷款处置等环节的全流程风控体系。主动前移风险管控关口，加强与二、三道防线联防联控，形成风险管控合力，普惠贷款资产质量保持稳定。

普惠金融服务渠道创新



持续提升自助渠道服务水平

创新推出 3.0 版网点自助服务，从客户视角出发，借力数字技术，嵌入“数字员工”陪伴，融入交互式体验与引导式服务，老年客户自动切换大字版，进一步提升客户轻简易用、高效流畅的自助服务体验。

持续丰富政务服务功能，上线全国政务 13 类常用服务导航，实现政务类业务网点一站式服务。

积极打造便捷高效的信用查询体验，网点智能设备实现个人、企业信用报告的实时查询和打印，业务量同比增加 9.4 倍。



持续强化惠民服务供给



推进网点生态化与社会志愿服务共建共享

依托工行驿站延伸志愿服务触角，深入推进与中央社工部在志愿服务领域的共建合作，开展的志愿服务活动案例被社科院收录刊发在《志愿服务发展报告（2022-2023）》中，进一步扩大了品牌影响力。

积极发挥数据要素价值，推动数据资产驱动精准获客、授信核定、押品估值核定，实现对小微企业、乡村振兴产业的“精准滴灌”。

通过卫星遥感、3S 地理信息、AI 及图处理技术等创新技术及智能化手段，辅助信用风险监测，提升普惠金融数据采集的易得性和可靠性，为贷前尽调和贷后风险管理提供智能化、数字化赋能。

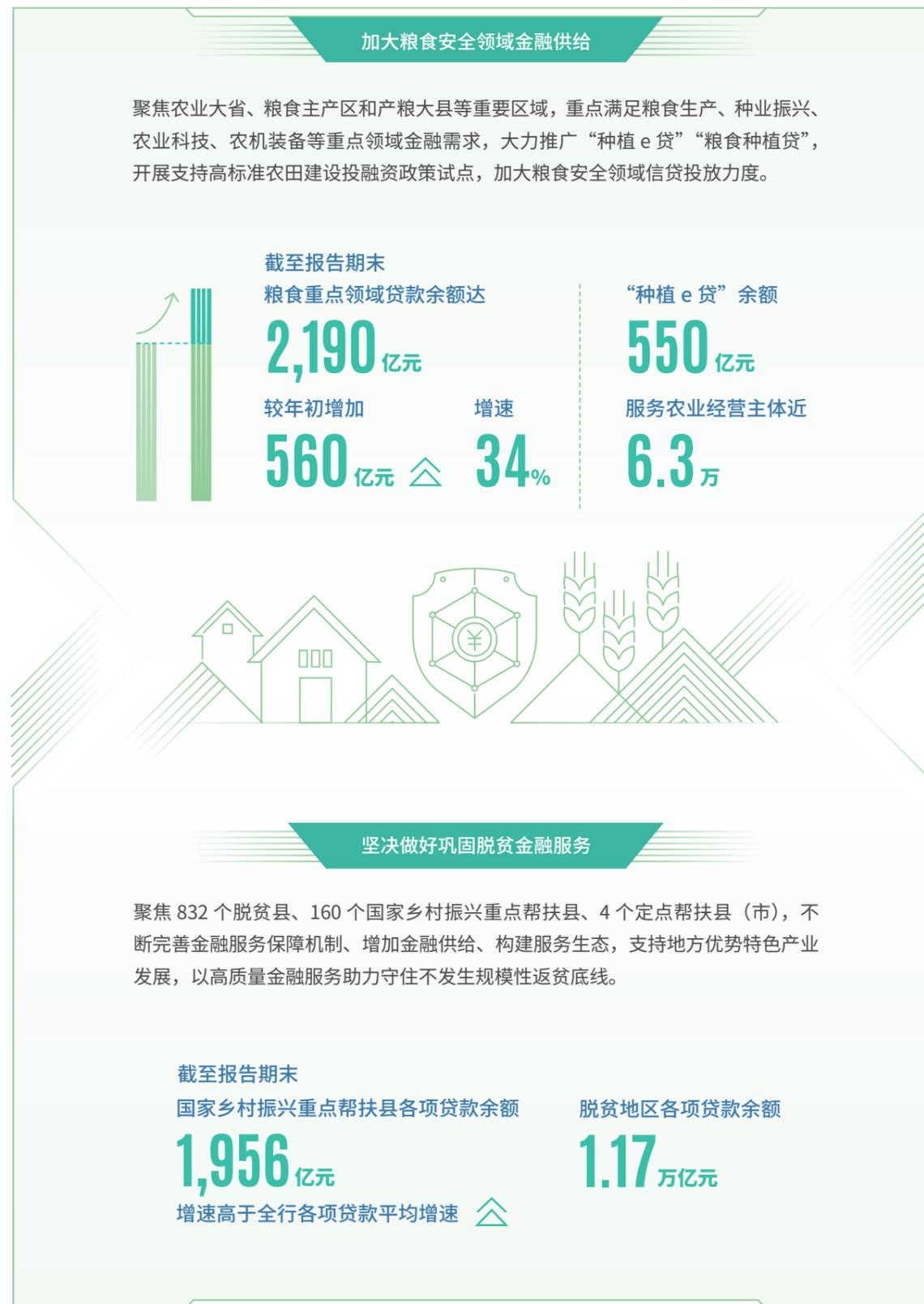
乡村振兴金融服务情况



持续加大“三农”领域信贷支持

围绕“国家所需，金融所能，工行所长”，深入推进城乡联动发展战略，制定实施《金融服务乡村全面振兴 加快农业强国建设实施方案》，全力支持乡村全面振兴和农业强国建设。

助力牢牢守住“两条底线”



支持乡村产业发展、助力和美乡村建设

推进农业产业化龙头企业体系化营销，加强全产业链金融服务，提升对地方主导产业、特色产业、富民产业的支持力度。深入开展“兴农撮合·强镇大巡礼”“兴农撮合·农特品牌荟”活动，宣传推广近 1,600 个地方特色农业品牌，助力乡村产供销贯通、农文旅融合。积极对接和拓展农业农村基础设施建设重大项目，加大对乡村道路交通、物流通信、供水供电等重点项目的支持力度，稳妥支持以县城为载体的新型城镇化建设。



做好新型农业经营主体和农户金融服务

深入开展“农业经营主体信贷直通车”活动，截至报告期末，为超 3 万户农业经营主体授信 247 亿元。开展“兴农万里行”活动，组建超千支乡村金融服务队，赴行政村社，面向农户现场开展账户、结算、存贷款、理财等综合金融服务。加强与农担、保险等机构合作，加大信用类、小额化、线上化农户贷款产品创新推广。

案例

安徽分行

有效利用农业保险、养殖成本等信息，创新推出“肉牛养殖贷”特色场景，为肉牛养殖行业的农户、新型农业经营主体提供低门槛、低成本的融资服务。



湖北分行

为茶企量身定制“兴农茶叶贷”线上融资方案，切实满足茶企采茶制茶资金需求，保障茶叶收购、加工等供应链环节顺畅运转。



以数字化手段提升乡村金融服务质效



持续加强线下渠道资源投入及服务供给

网点布局



自助渠道建设



农村普惠金融服务点建设



隐私与数据安全

个人客户对数据的控制权

数据安全制度、流程情况

本行积极落实国家数据安全法律和监管要求，持续完善数据安全制度体系，通过《数据安全管理办法》《数据安全分类分级管理实施细则》等制度办法，明确数据管理工作要求，职责分工，进一步明确数据分类保护策略，细化数据安全应急管理要求，持续强化数据全生命周期安全管理。

本行持续加强数据安全顶层设计，建立了组织架构健全、职责边界清晰的数据安全治理体系，不断完善决策、管理、执行、监督四位一体的组织架构，各级机构协调配合，共同保障客户信息保护与数据安全管理工作有效落地。

数据安全执行情况



个人客户隐私保护相关措施

- 加强个人客户信息收集管理，在相关产品与服务协议中增加客户信息采集与使用条款，对客户进行充分告知。
- 加强个人客户信息安全管理，梳理个人金融专业客户信息保护政策。
- 针对特殊场景下的客户信息采集与使用，以适当方式取得客户授权同意。

业务管理



- 加强系统用户与权限管理。按照“知所必需”与“最小授权”原则，通过系统控制。
- 加强查询结果的管理。对相关系统查询结果页面增加水印、查询结果不允许拷屏、复制、下载等。
- 加强对分行特色系统个人客户信息处理的审核，确保分行项目符合个人客户信息保护要求。

权限管理



- 定期组织开展个人客户信息安全突发事件应急演练，持续提升全行个人客户信息保护意识。
- 每年组织开展员工培训，将客户信息安全管理要求纳入全行个人金融业务风险管理培训重要内容。
- 每年将个人客户信息安全管理纳入个金专业年度检查重点工作。

培训检查

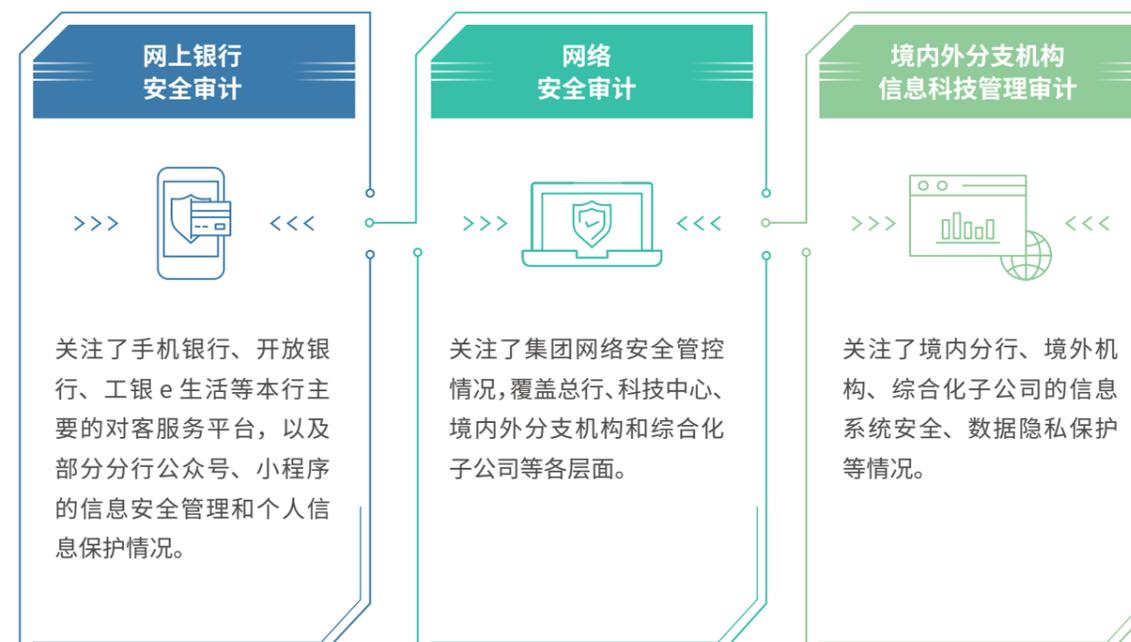


网络安全政策和系统审计

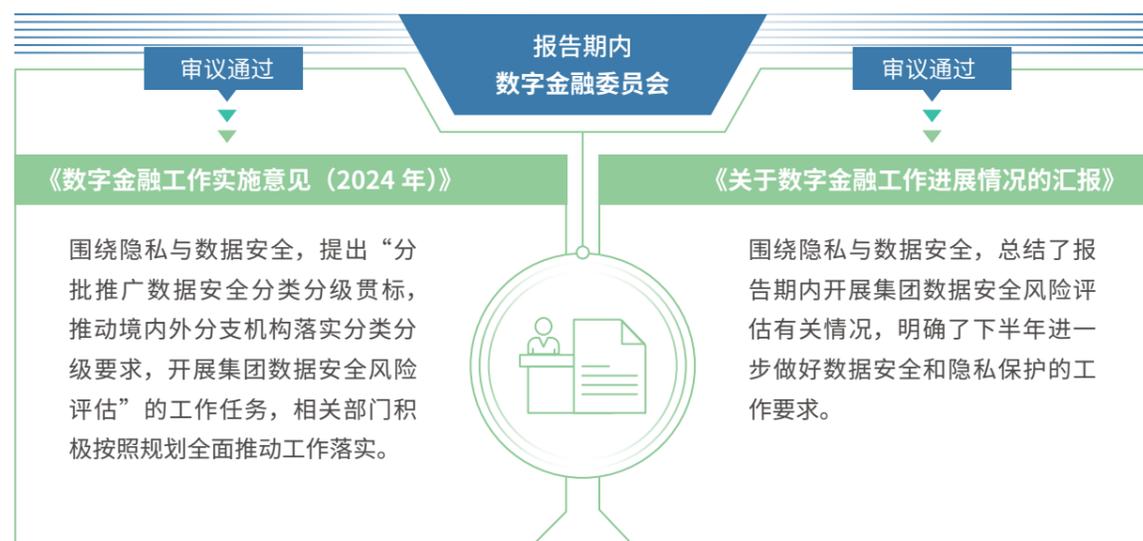
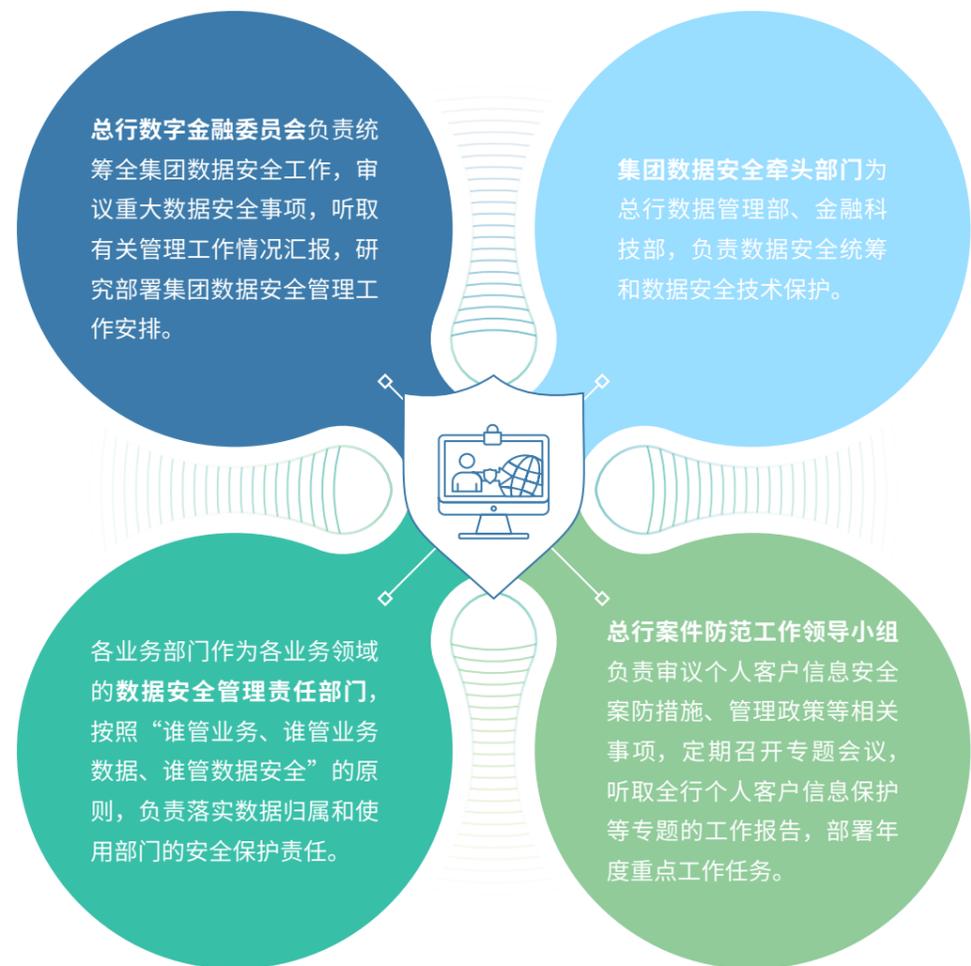
持续健全全集团统一规范的网络安全管理体制体系，印发《网络与信息安全管理办法》等系列制度最新版本，完善全集团网络安全治理体系，进一步强化总行统筹管理，加强境外机构指导，同时细化网络安全防护要求。



报告期内，本行开展了网上银行安全审计、网络安全审计、境内外分支机构信息科技管理审计等多个审计项目。



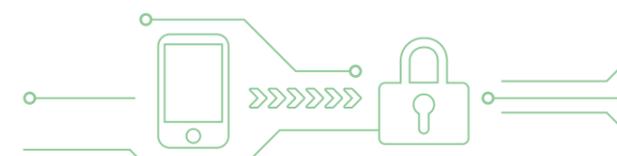
管理层负责隐私和数据安全的机构



为员工及供应商提供数据安全 / 隐私相关风险培训的情况

加强数据安全与个人客户信息保护宣传培训

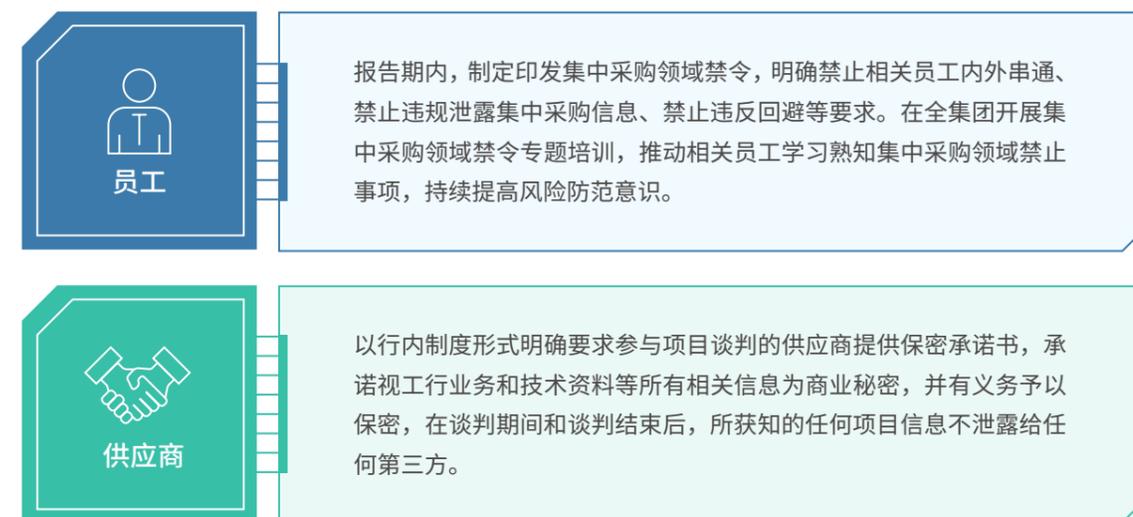
持续加强数据安全观念的宣贯，通过线上录制课程、线下开办培训班等方式组织数据安全、个人客户信息保护培训，组织全行数据安全与个人客户信息保护知识竞赛，通过“金融知识万里行”“金融知识普及月”等活动宣传个人客户信息权益保护等要求。



面向分行金融科技条线、数据管理条线及各科技中心数据安全相关骨干举办数据安全技术管理现场培训班，开展数据资源盘点、数据安全分类分级打标、数据安全差异化保护、数据安全监测应急等方面的培训研讨，提升全行数据安全与个人信息保护意识与能力。



集中采购项目相关数据安全和隐私风险的保护和培训



金融消费者权益保护

对员工进行的消费者权益保护培训



加强培训规划

制定印发全行《2024 年消费者权益保护培训工作方案》，要求加强管理岗位、重点业务条线、前台一线等各层级人员的培训，明确不同岗位员工培训重点，深化全行员工消保理念和专业水平。



加大培训力度

举办客户投诉治理、消费者权益保护两个全行范围专题培训班，普及消保监管规定和投诉处理技能等；举办“全员消保 全心体验”消保与服务创意赛，23 万余名员工参加答题学习，在全行营造浓厚“学消保”氛围。



深化业务融合

将消保内容有机融入网点负责人、客服经理等关键岗位，以及个金、信用卡、普惠等业务领域，推动各级机构在营销宣传、个人信息保护、适老化服务等环节落实消保要求。

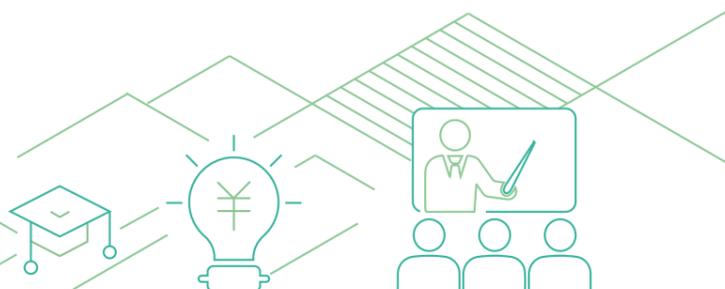
报告期内

本行开展消费者权益
相关课程培训

495 期

培训

29,996 人次



案例

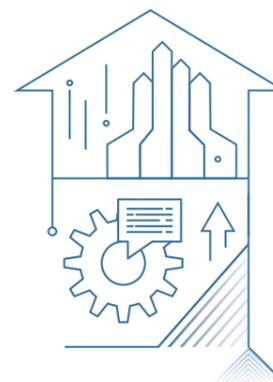
报告期内，本行开展“全员消保 全心体验”消保与手机银行服务体验创意赛，通过以赛代训、以赛促学，加强消保与服务理念在全行的深耕厚植。聚焦远程银行客户服务强化专题培训，面向服务代表、中后台员工开展个人信息保护专题培训，面向数字运营、活动策划等员工开展消保审查专题培训，强化方案策划、活动宣传等营销活动各环节的消费者权益保护。

报告期内，本行银行卡业务部结合监管要求与消保、投诉工作重点，通过线下面授的方式积极组织开展相关培训工作，培训范围覆盖全行信用卡专业，消保、投诉处理重要岗位，将消费者权益保护纳入中心新员工入职培训内容，推动消费者权益保护理念与意识深入人心。

消保相关政策

信用卡调额政策

本行严格按照监管要求，以及信用卡风险管理偏好及制度规定有序开展信用卡额度动态调整，服务市场发展、化解潜在风险、保障消费者权益。



调增

充分应用行内外信息数据，按照风险控制条件，对客户用卡行为、风险信息进行全面审查，对于满足风险控制条件的客户，在充分评价客户还款能力的基础上，依据计量模型或专家规则授信标准进行差异化额度提升，更好满足消费需求；对于本行主动邀请调增的，经客户确认同意后予予调增，保障消费者知情权。

调降

依托征信信息等内、外部数据及信用风险模型评价结果，密切关注客户资信变化情况，定期开展排查对风险客户精准动态管控，有序调降额度与客户资质相适应，保障合理用卡，维护信贷资产安全，并按照约定方式明确告知客户。



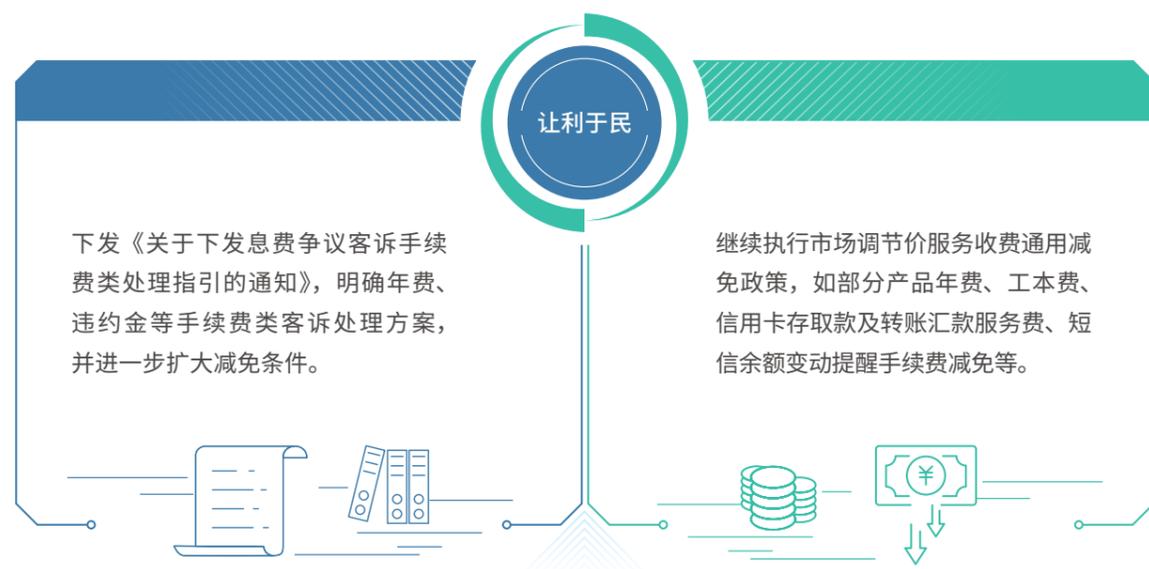
透支罚息政策

本行在《中国工商银行牡丹信用卡章程》及《牡丹信用卡领用合约》中明确利息标准等相关内容，保护客户知情权。

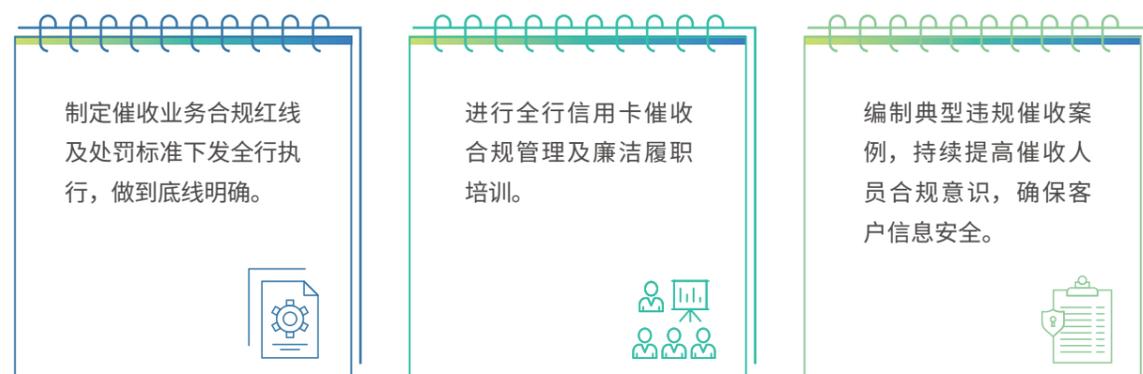
收费政策

报告期内，本行严格落实《关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书》要求，免收持卡人转出信用卡溢缴款至境内本人本行账户的转账付出手续费。

梳理本行信用卡收费策略、《服务价目表》公示内容及收费披露方式，并完成自查，确保收费合理合规，披露到位，切实保护消费者权益。



债务催收政策



广告政策

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》等相关法律规定，认真贯彻落实金融监管部门关于进一步规范金融营销宣传行为的要求，在许可范围内开展营销宣传，开展常态化广告投放内容审核，切实保障金融消费者合法权益。充分履行监督审核职责，对本行作为广告主出资并委托第三方公司制作、发布的各类宣传资料予以严格审核，确保广告使用字体、图片等素材不存在侵犯他人知识产权等合法权益的情形，同时充分提示构成虚假广告并损害消费者权益的法律后果。

秉持“做人民满意银行”理念，致力于不断完善公平广告政策，在广告宣传上以“战略引领、品牌孵化、赋能业务”的品牌建设新模式为指引，通过制定《广告宣传营销费管理办法》《网点电子媒体管理系统管理办法》等制度办法，有力保障公平广告政策的执行与落地。

本行高度重视从事宣传、广告投放工作等相关人员的专业化培训，采取线下面授、线上培训、专题研讨、权威解读等多种形式，每年定期举行各种类型的培训班、讲座及研讨，有效提升了全行相关从业人员的专业素养。

产品、业务审查

为加强新产品研发风险管理，规范新产品研发风险识别评估和控制活动，本行通过研发管理办法等制度明确了产品主管部门的新产品研发风险主体职责，覆盖了信用、市场、操作、声誉、流动性、洗钱、银行账簿利率和外部欺诈等各类风险。

报告期内，各风险管理部门协同对 540 余个总分行项目开展风险评估及审核把关，累计对 670 余个关键环节制定了风险防控措施，在项目投产前逐一检查和确认防控措施落实情况，通过开展新产品研发风险评估工作，有效降低了新产品研发风险的发生概率，全行新产品研发风险整体可控。

投诉治理情况

客户投诉治理成效

报告期内，本行深入践行金融工作的政治性、人民性，不断夯实消保管理基础，标本兼治解决投诉问题，提升投诉治理能力，切实保障消费者合法权益。



顶层统筹推动更加有力

董事会、监事会、高管层强化消保工作总体规划，定期审议消保工作情况和重点事项，加大指导监督力度，推动消保更深融入经营发展。消费者权益保护工作委员会积极发挥统筹协调作用，推动前中后台“三道防线”合力研究解决消保投诉重大问题，保障消保管理目标要求高效落实。



长效管理机制日益完善

消保考核体系更加健全。建立投诉正反两方面典型通报机制，推广重点分行投诉管理创新举措，促进各行投诉治理能力全面提升。强化正向激励，积极推出员工关爱措施，开展“全员消保 全心体验”消保与服务创意赛活动，深耕厚植消保文化。



重点投诉专项治理持续强化

开展“个金板块投诉治理巩固年”活动，针对关乎群众切身利益与服务体验的焦点投诉问题，制定压实治诉主体责任、加强根源治理和穿透式管理等七类专项治理措施。持续开展信用卡消保投诉综合治理，对信用卡业务领域集中高发问题逐项采取源头治理举措。

客户服务与投诉受理情况

本行高度重视客户服务与投诉受理，不断优化业务处理流程，持续拓展座席在线查询及处理权限，丰富工单集中处理场景，优化投诉集中处理模式，优先在线处理客户问题，不断加强座席培训，进一步提升一站式业务处理和解决问题的能力。

持续拓展智能服务及远程音视频协同服务场景，加快大模型等技术在远程银行领域应用推广，全面深化人机协同服务模式创新，通过以智能辅助人、赋能人促进服务品质和客户体验持续提升。

报告期内

远程银行中心电话人工接听率保持在

90% 以上

智能服务相关
核心指标保持
同业领先



本行将服务管理、体验改进和投诉治理工作相融合，持续强化全行服务管理，加强服务工作培训，提升服务管理工作质效。强化体验监测与改进，持续建设“双声系统”数字化体验管理平台，加大人工智能和大数据分析应用，逐步覆盖个人客户、重点业务和全部渠道的服务监测，推动问题溯源治理，全面提升服务满意度。

报告期内

全行客户满意度保持在

90% 以上



本行通过客服电话、营业网点、门户网站、网上银行、手机银行、微信银行等多个渠道受理客户投诉，实行电子渠道 7*24 小时服务，确保客户投诉顺畅受理和高效解决。报告期内，本行顺利完成金融消费者保护服务平台对接及上线运行工作，客户诉求处理渠道得到进一步拓展。



金融教育倡议和利益相关方参与

本行将 2024 年确定为全行“消保教育宣传深化年”，深入开展“‘3·15’消费者权益保护教育宣传月”“普及金融知识万里行”等活动，统筹整合行内外优质资源，深化模式创新和渠道拓展，将热点金融知识宣传融入传统文化、特色场景，通过情景剧、短视频、微电影、沉浸式体验等创新形式，更好满足人民群众对金融知识的关注 and 需求，切实提升消费者金融素养和风险防范能力，得到社会各界充分认可。

报告期内

全行累计开展
各类金融教育活动

超 **7.69** 万次



案例

报告期内，本行开展防范非法金融活动宣传月活动，组织各类活动 3.6 万场（次），参与员工 40.5 万人次，受教育消费者达 968 万人次，连续四年获得中国银保传媒主办的“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资短视频征集大赛“优秀组织奖”。



本行《融合历史地域红色文化 打造特色消保教育宣传品牌》《“情暖外乡人”系列活动》等 4 个案例，荣获《中国银行保险报》“2023 年度金融消保与服务创新优秀案例”



精心制定活动方案

明确各层级职责分工，从组织推动、资源投入、落地实施等方面提出工作要求，形成人人参与、人人尽责的浓厚氛围。



高效开展主题宣传活动

突出“弘扬雷锋精神 消保传递温暖”“践行人民金融理念 提升消保治理能力”“发挥金融纽带作用 助力提振消费信心”等主线，聚焦“一老一少一新”等重点人群，分类施策、靶向发力，因地制宜普及金融知识，精准提示诈骗风险，并借助权威媒体及行内自有渠道广泛宣传，不断提升活动覆盖面和客户触达率。



与业务发展相融互促

将教育宣传活动与应对老龄化、乡村振兴、防范化解金融风险等主题有机结合，与全行业务营销、客户服务、风险防控环节深度融合，强化场景式、互动式、体验式宣传教育，持续提升人民群众获得感和满意度。



全力践行服务为民理念

依托新媒体矩阵持续开展金融知识普及和客户安全教育，为客户资金保驾护航。依托本行客户服务微信公众号与微信视频号、手机银行、门户网站等媒体平台，设置金融知识专栏，发布宣教图文，开展涉及电信诈骗、投资理财、个人信息保护等主题的金融知识普及和风险提示教育，帮助客户提高识别和防范风险能力，引导客户树立正确的金融观念，提升公众的金融素养和风险防范意识。

投诉监督机制

报告期内，本行董事会社会责任与消费者权益保护委员会和董事会审议通过《关于消费者权益保护 2023 年工作情况与 2024 年工作计划的议案》，深入了解本行 2023 年客户投诉情况，督促提升客户服务体验。本行董事审阅 2023 年度消费者权益保护内部审计报告，高度关注并持续推动本行消费者权益保护工作。

报告期内

本行个人客户投诉数量持续下降，投诉主要集中在信用卡和个人金融等业务领域。

信用卡业务投诉 主要集中在汽车专项分期、息费争议、协商还款等方面。

个人金融业务投诉 主要集中在个人住房贷款、借记卡账户管理与使用、收费等方面。

从地区分布看

投诉主要集中在广东、江苏、河北、安徽和湖北等地区，以上地区投诉占全部投诉的 25.22%。

从业务办理渠道看

前台业务渠道占比 56.45%，中、后台业务渠道占比 43.55%。



人力资本发展

员工在职学习和取得证书的相关情况

支持员工取得行外专业资格

为满足员工多样化、个性化学习需求，本行充分落实行内相关制度规定，为员工获取特许金融分析师（CFA）、注册会计师（CPA）、金融风险管理师（FRM）等 38 项社会资格认证提供费用报销等支持保障，不断拓宽专业人才学习成长渠道。

报告期内

员工学习持证积极性持续提升，所获社会资格证书新增

909 ↑

为社会资格申报衔接行内资格认证提供持续性“一站式”服务

全行 1,321 位员工 自动化匹配对应行内证书 2,894 ↑



行内专业资格认证组织实施

本行专业资格考试组织工作，由总、分行依照“统一平台、统一题库、统一标准”共同实施，充分满足全行员工“按需考试、即时认证”需求。

报告期内

全面推广应用新一代考试系统，面向全行成功举办年度第一批高级专业资格考试，6.3 万人次顺利参考，规模创历史新高；

确保专业资格考试题库实效性，集中新增修订题目 1.5 万余道，通过题库内容“保鲜增量”，推动实现专业资格考试内容与实际应用匹配、与前沿发展接轨；

着力构建“倒金字塔”式认证体系，纵深推进新一轮专业资格体系改革，初步形成“二级分行专业资格认证体系优化方案”，持续为基层减负赋能。

与教育机构合作开发或提供联合培训项目的情况

国际化人才培养项目

为服务支持国际化发展战略，自 2011 年起，本行启动实施国际化人才培养项目，每年选派优秀员工赴境外学习和工作。

截至报告期末



已先后分

20 批
44 个班次

向全球

16 所
知名院校

累计派出

782 人
进行学习研修

为本行国际化、综合化发展奠定了良好基础



案例

2023 年国际化人才培养项目于 2023 年 11 月启动，计划于 2024 年 9 月结束。本期国际化人才培养项目聚焦培育具备全球经营管理能力的中高级管理人员，采取“境内培训+境外研修+实岗锻炼”培训模式，围绕英语强化、政治理论学习、行情政策教育和国际化经营管理开展为期 10 个月的培训。报告期内，学员已完成境内、境外阶段的研修学习，启动第三阶段赴本行境外机构实岗锻炼。

培训模式



与高校、知名机构等合作开发的培训项目

与高等院校在人才共育、就业辅导、科研交流等方面持续合作。举办第三届“清华经管-工银星辰”暑期实践课堂，在深化产教融合、创新教学形式等方面进行创新探索。

报告期内，本行紧紧围绕全行中心工作和人才队伍培养需要，充分发挥集团化、综合化、国际化培养优势，以联合开发为重要手段，构建分层分类、多维立体的人才培训体系，全面提升管理人员理论水平、专业能力、领导能力和综合素质。安排 30 余名中高级管理人员赴清华大学、浙江大学、中国浦东干部学院、大连高级经理学院等单位，参加“中央企业推进产融结合、以融促产”“数字经济助力国有企业高质量发展”“企业管理创新发展与公司治理”“建设文化强国”“科技前沿与创新社会”“强化国家战略科技力量”等专题培训学习。

员工学术研究相关情况

深化研究体系改革，打造“工银研究”品牌

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



提升刊物影响力，推动学术交流

报告期内，本行《金融论坛》和《现代金融导刊》期刊着力提升办刊质效，宣传展示高质量金融研究成果，服务国家重大战略和行业发展。在选题方面，围绕经济金融工作大局，贯彻落实中央金融工作会议决策部署，聚焦金融“五篇大文章”等，精心策划专题研究，定期在《金融论坛》《现代金融导刊》同名微信公众号发布精选文章，邀请多位长江学者、国家“杰青”、全球高被引科学家加入审稿队伍，并积极传递名家专家权威专业声音，精准解析经济金融领域重点热点问题。



围绕新质生产力、强大金融机构建设等问题，邀请金融机构、高等院校、合作企业等嘉宾和专家学者召开专家座谈会。

报告期内

举办 **3** 期

“工银研究·学术沙龙”

邀请专家学者围绕国际秩序转型、人民币国际化、净息差收窄等主题进行深度研讨。

举办 **11** 期

“工银研究·周二工作坊”

聚焦科技金融政策、人工智能及大模型、国际金融中心、资本市场开放等前沿和热点领域，为行内专家、青年员工和博士后研究人员打造高质量研究交流平台。

员工申诉程序和民主管理相关情况

本行始终坚持依规受理员工申诉，保护员工合法权益

员工申诉机制与程序

本行各一级（直属）分行和二级分行分别依法设立劳动争议调解委员会，负责调解辖内劳动争议。报告期内，本行严格按照本行《劳动合同管理办法》开展相关工作。



在员工突发事件应急处置管理机制

报告期内，本行依据针对在员工重大突发事件的信息报告与处置预案管理编制的内部工作指引，妥善处置紧急事态，积极传达对员工及其家庭的人文关怀，充分履行社会责任。



职工民主管理（职代会）相关情况

全行各级工会认真履行职工代表大会工作机构职责，积极推进以职代会为基本形式的民主管理工作，大力推进民主管理的规范化、制度化、法制化建设，为促进全行发展、维护职工合法权益提供了有力支持。

截至报告期末

总行工会共批复各一级分行、直属分行、直属机构和子公司召开职工（代表）大会

26次

听取审议本单位经营管理、财务工作、代表提案、薪酬福利、教育经费、女职工权益保护专项集体合同、评选五一劳动奖等重要事项，切实保障了职工参与经营管理和重大决策、研究审议涉及切身利益重大事项等民主权利。

非薪酬福利和工作生活平衡状况

员工救助计划

报告期内

本行在持续增强员工归属感和幸福感上下功夫、求实效，加强员工关心关爱，切实维护员工合法权益，努力做到为员工做好事、办实事、解难事。

元旦春节送温暖

慰问

1,495名

员工、劳模和定点
帮扶挂职干部

各级工会对全行

1,500个

基层网点进行慰问

离退休人员专项慰问

对 334名

离退休老党员、老干部、
老劳模进行了慰问

各级工会灵活采取多种形式开展送温暖活动

各级工会
慰问总人数

10万余人

为员工提供各项
帮扶救助

5,500余次

为员工开展心理健康、文化
服务、其他生活保障服务

12万余人次

女员工帮扶工作

“三八妇女节”期间，

对 600名

女员工进行专项慰问



员工体检情况及心理健康咨询服务等情况

持续推进总行员工年度健康体检，动态优化体检套餐设置，丰富员工体检机构选择。持续推进总行驻场心理咨询，开展专题心理课程进部室活动，不断提升心理健康服务的专业性。

员工带薪休假制度安排

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

报告期内，本行持续完善劳模疗休养机制，做好本年度劳模疗休养工作。各级工会因地制宜、结合区域特点开展本级劳模和优秀专业技术人员疗休养工作。

荣誉激励

本行建立了具有自身特色、体现激励效应的“1+4”荣誉表彰制度体系



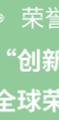
设立全行最高综合类荣誉表彰
“工银卓越奖章”



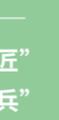
各业务条线荣誉表彰
“工银成就奖”



“感动工行”
“大行菁英”



“创新工行”
“全球荣誉雇员”



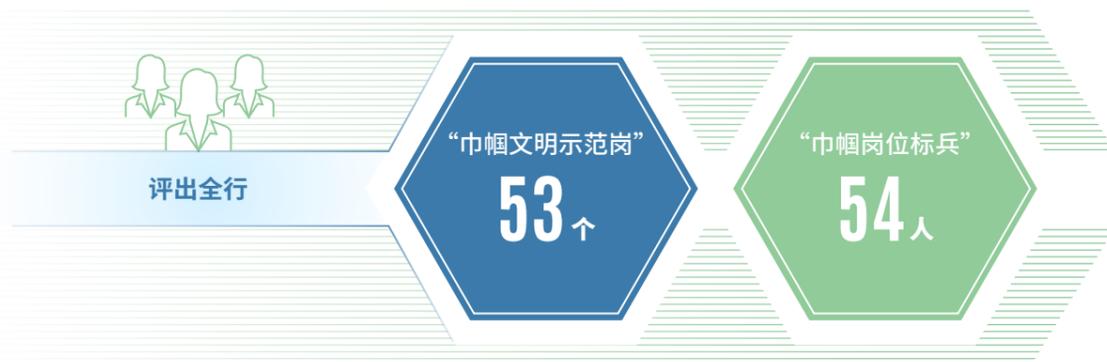
“大行工匠”
“合规标兵”





女员工合法权益保护机制

依据《女职工权益维护与服务工作实施意见》建立健全女职工维权服务机制及促进工作场所性别平等机制建设。



员工职业发展培训计划

人才梯度培养计划、跨部门交流计划、基层挂职计划、异地交流、组合计划等



人才培养特色项目

“五篇大文章”专题培训

本行认真贯彻落实中央金融工作会议部署，立足中国特色金融发展之路本质特征，围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融领域，制定“五篇大文章”专题培训方案，抓好重点培训项目落地实施。



科技金融

与清华大学合作完成科技企业全生命周期案例教学班方案设计，探讨科创企业全生命周期服务案例教学模式。

养老金融

以现场培训、视频培训、网点直通车、视频微课等形式，面向全行加强养老金融宣讲培训，上半年总分行举办各类养老金融现场培训超 100 次，以“培训+研讨”的形式举办养老金融创新工作坊。

绿色金融

面向一级分行信管部、公司部、普惠部负责人以及子公司和总部室业务骨干，举办 2 期“2024 年绿色金融培训班”。

数字金融

面向总分行数字金融板块处级及以上干部，举办“数据领导力管理人员培训班”，强化前沿理论知识学习和创新应用实践。

普惠金融

面向普惠条线优秀师资，举办普惠金融大文章暨“菁耘”计划优秀师资培训班，开发系列精品课程。

“工银繁星计划”新员工培训项目

为进一步强化年轻干部梯队储备力量、助力新员工成长发展，本行迭代实施“工银繁星计划”新员工培训项目。

报告期内

围绕

- 签约保温
- 岗前培训
- 适岗融入
- 关键成长

四大阶段

全行举办新员工各阶段
培训班 838 期

42,108 人次

其中
面授培训 575 期

20,504 人次

高质量建设全行新员工导师辅导机制，实现规范化导师管理制度在境内各分行、直属机构、子公司的全面覆盖。



	按照三个阶段	编写	打造
 印发 《新员工培训教材 (2023 版)》	新员工初入工行	《走进工行》	工行及人力资源政策“说明书”
	在一线实岗锻炼	《入门岗位手册》	入门首个岗位实操“手边书”
	在专业条线发展	《专业岗位手册》	规划未来专业发展的“指引书”

打造新员工培训课程中台，为各机构提供线上线下课程菜单式服务。



培训资源体系建设



将 ESG 要求贯穿教材开发

报告期内，

总行开发各种类型教材共计 **23** 本

注重将

ESG 最新要求 纳入教材内容

持续推动员工自主学习

报告期内，连续第十一年开展“全员阅读”活动，在全集团范围内，营造爱读书、读好书、善读书的书香氛围；持续加强基层员工人文关怀，创新推动“全员悦课”学习活动，拓展学习资源供给，满足员工自主学习自主提升需求。

管理 / 领导力发展培训

启动第二期总行级星辰管培生培训班，进一步加强优秀青年员工培养使用，完善初级管理人才梯次储备。

举办 85 后年轻干部领航培训班，围绕政治过硬、能力过硬、作风过硬标准，突出理论性、实战性、互动性，从思想淬炼、管理提升、专业锻造、纪律教育四个方面着力提升年轻干部的政治能力、管理能力、专业能力，打造“三个过硬”的领航人才队伍。

组织二级分行正职以上管理人员参加中国网络干部学院举办的专题网络培训，覆盖“完善企业科技创新机制”“提升企业领导人员治企兴企能力”等主题，不断提升企业管理与创新能力。面向近年来新任职的总行管理机构负责人，开展廉洁从业专题培训，弘扬清廉文化。

继续实施全行网点负责人轮训项目，采取有统有分、跨省跨行、突出交流参访的模式，细分常规班、专题班、特色班开展培训，计划在 2023 年轮训基础上，2024 年实现全行网点负责人轮训全覆盖。报告期内已举办 82 期轮训班，培训 6,190 人，切实帮助网点负责人成为强党建、会管理、善营销、控风险的行家里手。

ESG 绩效定量指标

环境

自身运营碳排放相关指标

总行园区完成
节能灯具改造

约 **17,000** 盏
照明灯具更换为 LED 灯源

年节约用电量
约 **140** 万 kWh



绿色信贷折合减排

减排量指标 (单位：万吨)	折合 节约标煤	减排 二氧化碳当量	减排 二氧化硫	减排 氮氧化物	节水
报告期内	8,958.39	17,713.55	2,180.96	1,299.40	11,317.47

绿色金融主要指标

截至报告期末

按照中国金融监督管理总局口径，
本行绿色信贷余额

突破 **6** 万亿元

较年初增加

超 **7,000** 亿元

增长

13.7%

绿色债券承销规模、数量

报告期内累计主承销

25 只绿色债券

为发行人募集资金

492.36 亿元

其中本行主承销规模

131.86 亿元

主承销 ESG 债券

66 只

承销规模

963.48 亿元

累计为发行人募集资金

2,411.63 亿元

绿色债券发行规模、数量

境内人民币绿色
债券发行方面

截至报告期末，

本行累计在境内银行间市场发行绿色金融债券

800 亿元境外绿色债券
发行方面

截至报告期末，

本行共发行境外绿色债券

10 笔

金额合计等值

217 亿美元已累计获得《财资》、
《银行家》、《环球资本》
及气候债券倡议组织等
颁发的国际奖项**18** 项

报告期内

通过香港、新加坡和伦敦三家境外分行成功发行全球多币种
“碳中和”主题境外绿色债券，
最终发行规模等值**17.4** 亿美元，

债券在香港、新加坡和伦敦三地交易所同时整体上市。

绿色投融资总量

截至报告期末，按照中国金融监督管理总局口径，本行的绿色投融资总量
(包含贷款、非金融企业绿色债券投资、绿色银行承兑汇票、绿色信用证)共计 **62,155.40** 亿元

ESG 主题基金数量 / 规模

截至报告期末，

本行控股子公司工银瑞信共有

14 只以生态环境、新能源、碳中和等为投资
方向的 ESG 主题基金正在运作中

总规模约为

279.94 亿元

具体产品及规模如下表

序号	基金名称
1	工银瑞信前沿医疗股票型证券投资基金
2	工银瑞信新能源汽车主题混合型证券投资基金
3	工银瑞信医疗保健行业股票型证券投资基金
4	工银瑞信医药健康行业股票型证券投资基金
5	工银瑞信生态环境行业股票型证券投资基金
6	工银瑞信养老产业股票型证券投资基金
7	工银瑞信美丽城镇主题股票型证券投资基金
8	工银瑞信新材料新能源行业股票型证券投资基金
9	工银瑞信国证新能源车电池交易型开放式指数证券投资基金
10	工银瑞信健康生活混合型证券投资基金
11	工银瑞信农业产业股票型证券投资基金
12	工银瑞信中证上海环交所碳中和交易型开放式指数证券投资基金
13	工银瑞信国证新能源车电池交易型开放式指数证券投资基金发起式联接基金
14	工银瑞信中证 180ESG 交易型开放式指数证券投资基金

ESG 投资相关情况

工银理财

报告期内，本行全资子公司工银理财进一步强化绿色金融考核评价，科学设置定量定性指标，多措并举促进质效提升。

一方面，培育兼顾长期业绩和绿色责任的理财产品

目前共存续

ESG 主题产品

3只

规模合计

5.94 亿元



另一方面，通过分享会、交流会、理财沙龙等，详细介绍 ESG 投资策略和产品特征，确保客户在充分了解的基础上进行投资决策，切实提升客户与产品间的匹配度。

工银投资

截至报告期末，
本行全资子公司工银投资存量
项目中绿色金融投资金额

501.13 亿元

占比
27.51%



其中，报告期内新增
绿色金融投资金额

36.14 亿元

占比
39.33%

重点投向新能源发电领域、
新能源汽车行业，为“双碳”
目标实现贡献力量。

工银金租

截至报告期末，
本行全资子公司工银金租
绿色租赁业务规模

491 亿元



绿色租赁业务占境内
融资租赁业务比例

约 46%

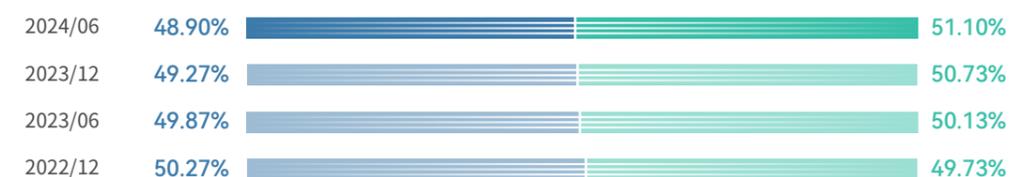
社会

员工概况

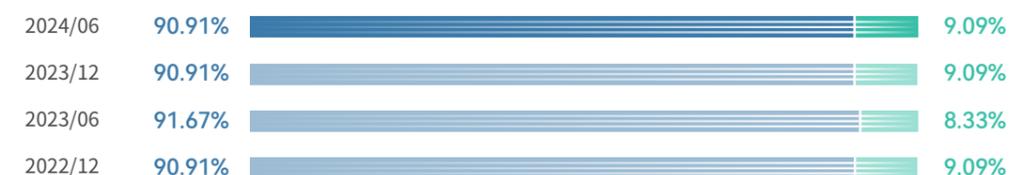
按性别划分的员工比例

男性 女性

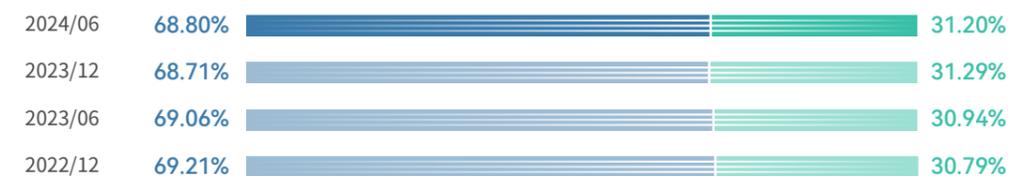
全体员工



高级管理人员



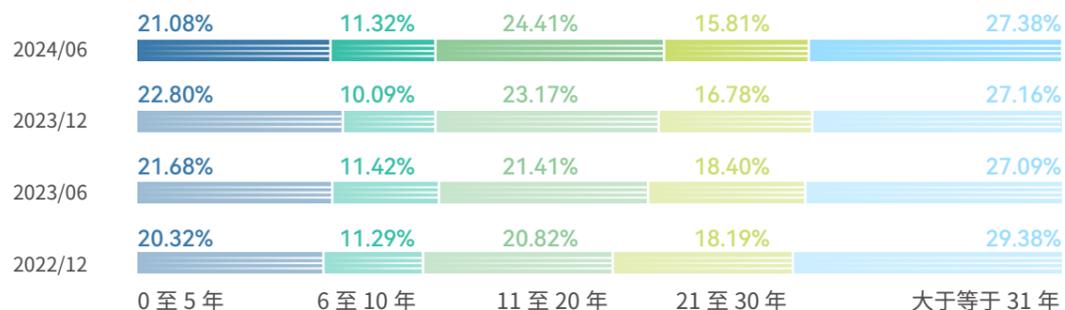
中级以上管理人员



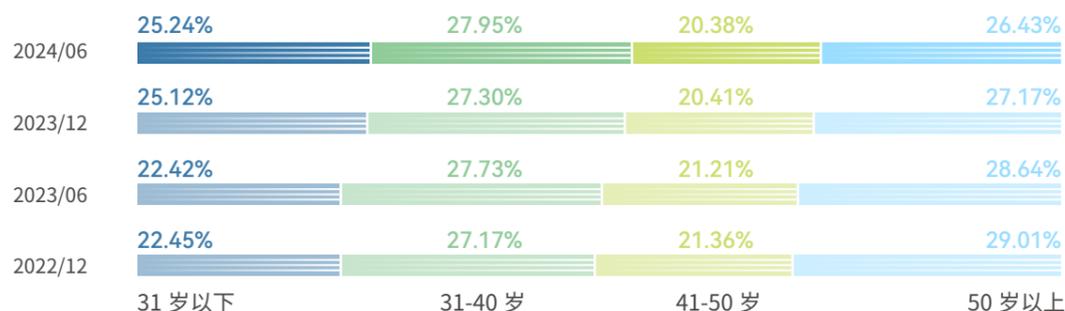
新入行员工



按工作年限划分的员工结构

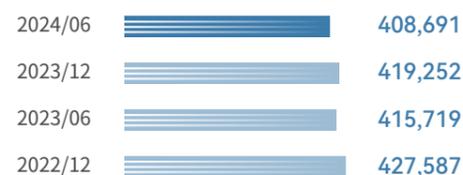


按年龄段划分的员工结构



人员变动情况

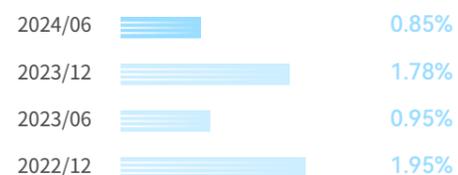
员工总量



新进员工数量



员工主动离职率



员工总量下降原因

报告期内，本行境内机构集中到龄退休人员较多，校园招聘应届毕业生尚未集中入职，员工主动离职率与往年基本持平，报告期末员工人数比上年末有所下降。本行将保持人员队伍基本稳定，持续做好员工招聘和培养工作，进一步优化人员队伍结构。

培训情况



报告期内



社区服务和普惠金融

截至报告期末

本行普惠贷款余额 较年初增长

2.7 万亿元 近 **4,800** 亿元

在全行各项贷款余额、增量中，
普惠贷款占比均进一步提升。

本行普惠贷款有贷户 较年初增长

193 万户 **46.3** 万户

户均贷款余额较年初继续下降，
小额信用化趋势凸显。



自助机具数量：
全行自助设备
(ATM 和智能设备)
共计

12.85 万台



县域网点数量

6,232 家



配备无障碍设施
的网点

11,998 家

占比

77.6%



工行驿站数量

1.5 万家



手机银行服务
长辈客户数量

1.17 亿户



电子渠道替代率
(即数字化业务占比)

98.9%



工银“兴农通”
累计服务线上县域
乡村客户数量

超 **1.74** 亿户

对外捐赠情况

报告期内，
集团对外捐赠合计

801 万元

青年志愿者活动情况

积极践行社会责任，开展爱目行动等系列志愿活动

截至报告期末



全行共有青年志愿者

7.3 万人次参与

服务覆盖人数超

190 万人次

组织开展“爱目行动”十周年，报告期内开展了大庆站、北京站、石河子站、喀什站、金阳站，共派出 **350** 名志愿者开展志愿服务 **1,500** 人天，筛查学生超 **2.5** 万名，捐赠读本 **2,900** 册。并在北京将府公园组织了“爱目行动”十周年图片展，展现并宣传勇于践行社会责任的大行形象。



图为“爱目行动第10季四川金阳站”工行青年志愿者为当地学生进行视力筛查



组织“美丽中国 青春工行在行动”第七季活动，持续推动广大青年学习贯彻生态文明思想。



图“美丽中国 青春工行在行动”第七季，河北沧州分行在城市中捡拾垃圾保护环境



在连续五年开展全行性少儿财商教育基础上，打造“未来金融家”品牌，推动项目课程内容升级优化。



图为西宁城西支行青年志愿者在“未来金融家”活动中为小朋友们科普反假币知识



本行携手蓝信封乡村儿童关爱中心发起蓝信封书信陪伴项目，开启了中国工商银行青年志愿者每月一封信陪伴乡村儿童成长的志愿服务之旅，在第六届中国青年志愿服务公益创业赛全国赛中，荣获国家级金奖。

报告编制说明

范围

组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司境内机构为主体部分，有特殊说明的除外。

时间范围：2024年1月1日至2024年6月30日，部分内容超出此范围。

编制原则

本报告参照联合国可持续发展目标（SDGs）、联合国全球契约十项原则等编制，同时遵循上海证券交易所《上市公司自律监管指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见及指引要求。报告经过本行绿色金融（ESG与可持续金融）委员会审议，并由德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）提供第三方鉴证服务。

数据说明

本报告数据以2024年上半年为主，主要来源于本行内部系统统计数据，所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

发布形式

本报告以网络在线版形式发布，可在本公司网站（www.icbc-ltd.com）查阅。



独立有限保证鉴证报告

DTT(24)BAR00015

中国工商银行股份有限公司管理层 (以下简称“管理层”)：

我们接受委托，对中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）编制的自 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止的《中国工商银行 2024 半年度社会责任与可持续金融专题报告》（以下简称“专题报告”）中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标：

- 客户满意度 (%)
- 绿色信贷余额 (亿元)
- 境内绿色信贷折合节约标准煤 (万吨)
- 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量 (万吨)
- 境内绿色信贷折合减排二氧化硫 (万吨)
- 境内绿色信贷折合减排氮氧化物 (万吨)
- 境内绿色信贷折合节水 (万吨)
- 绿色债券主承销数量 (只)
- 绿色债券主承销规模 (亿元)
- 主承销的绿色债券募集资金合计金额 (亿元)
- 各类 ESG 债券主承销数量 (只)
- 各类 ESG 债券主承销规模 (亿元)
- 主承销的各类 ESG 债券募集资金合计金额 (亿元)
- 境外绿色债券发行金额 (亿美元)
- 按性别划分的员工比例 (%)
- 按工作年限划分的员工结构 (%)
- 按年龄段划分的员工结构 (%)
- 员工总量 (人) □
- 新进员工数量 (人)
- 员工参加各类培训的整体平均满意率 (%)
- 员工培训覆盖率 (%)
- 员工人均培训时长 (天)

- 线上线下培训总期数 (万余期)
- 线上线下培训总人次 (万人次)
- 线上培训总期数 (万期)
- 线上培训总人次 (万人次)
- 线下培训总期数 (万期)
- 线下培训总人次 (万人次)
- 按年龄段划分的员工培训覆盖率 (%)
- 按年龄段划分的员工人均培训时长 (天)
- 按类别划分的员工培训覆盖率 (%)
- 按类别划分的员工人均培训时长 (天)
- 按性别划分的员工培训覆盖率 (%)
- 按性别划分的员工人均培训时长 (天)
- 按机构层级划分的员工培训覆盖率 (%)
- 按机构层级划分的员工人均培训时长 (天)
- 集团对外捐赠合计列支金额 (万元)

我们的鉴证工作仅限于以上专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标，不涵盖在专题报告中披露但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息，以及 2023 年及以前年度的全部信息。

二、鉴证对象信息的编制标准

工商银行专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标按照专题报告的附件：“《中国工商银行 2024 半年度社会责任与可持续金融专题报告》关键 ESG 绩效指标编制标准”（以下简称“编制标准”）编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准，并按照编制标准编制专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标是工商银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键 ESG 绩效指标相关的内部控制，以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

工商银行治理层负责监督工商银行的专题报告过程。

四、我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

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

五、我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作，该准则要求我们计划和执行鉴证工作以就专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 指标是否在所有重大方面符合编制标准获取有限保证。

六、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同，且范围小于合理保证鉴证业务。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标可能存在重大错报的领域，设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域，并获取相应的

证据，我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括：

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

七、编制标准的固有限制

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

八、鉴证结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信专题报告中选定的 2024 半年度关键 ESG 绩效指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

本报告仅为工商银行编制专题报告之用，并不适合及不能用作其他用途，我们不会对除工商银行管理层以外的任何第三方承担任何责任。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

中国·上海

2024 年 9 月 26 日

《中国工商银行 2024 半年度社会责任与可持续金融专题报告》 关键 ESG 绩效指标编制标准

中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）按照以下编制标准编制《中国工商银行 2024 半年度社会责任与可持续金融专题报告》中的关键 ESG 绩效指标：

- **1. 客户满意度 (%)**：工商银行通过工商银行手机银行 APP “个人客户评价问卷调查” 统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间的客户总体满意度情况。
- **2. 绿色信贷余额 (亿元)**：于 2024 年 6 月 30 日，工商银行总行及境内分行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额是工商银行依据国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）绿色信贷统计口径统计的贷款余额。该绿色信贷统计口径包括节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业、绿色服务产业、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资、绿色消费融资等九大领域。
- **3. 境内绿色信贷折合节约标准煤 (万吨)**：工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合节约标准煤数量。
- **4. 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量 (万吨)**：工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排二氧化碳当量。
- **5. 境内绿色信贷折合减排二氧化硫 (万吨)**：工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排二氧化硫数量。
- **6. 境内绿色信贷折合减排氮氧化物 (万吨)**：工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合减排氮氧化物数量。
- **7. 境内绿色信贷折合节水 (万吨)**：工商银行依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的要求，统计的于 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行的绿色信贷折合节水数量。
- **8. 绿色债券主承销数量 (只)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券的数量合计。其中，绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。
- **9. 绿色债券主承销规模 (亿元)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券的债券规模金额合计。其中，绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。
- **10. 主承销的绿色债券募集资金合计金额 (亿元)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券的资金募集金额合计。其中，绿色债券由工商银行依据《中国人民银行公告》（〔2015〕第 39 号）规定的范围进行统计。
- **11. 各类 ESG 债券主承销数量 (只)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的数量合计。
- **12. 各类 ESG 债券主承销规模 (亿元)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行

总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的债券规模金额合计。

- **13. 主承销的各类 ESG 债券募集资金合计金额 (亿元)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行主承销的绿色债券、可持续发展挂钩债券及社会责任债券的资金募集金额合计。

- **14. 境外绿色债券发行金额 (亿美元)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行境外机构发行的境外绿色债券总金额。境外绿色债券由工商银行依据国际资本市场协会发布的绿色债券原则和绿色债券标准委员会发布的中国绿色债券原则规定的范围进行统计。

- **15. 按性别划分的员工比例 (%)**：于 2024 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的女性员工和男性员工的人数比例。统计的员工类型包括全体员工、高级管理人员、中级以上管理人员和新入行员工。其中高级管理人员包括董事长、行长、副行长、高级总监、董秘及派驻纪检监察组组长；中级以上管理人员包括副处及以上干部；新入行员工包括自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间签署劳动合同的员工。

- **16. 按工作年限划分的员工结构 (%)**：于 2024 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各工作年限员工的人数占比，统计的工作年限区间包括 0 至 5 年、6 至 10 年、11 至 20 年、21 至 30 年和大于等于 31 年。

- **17. 按年龄段划分的员工结构 (%)**：于 2024 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的各年龄段员工的人数占比，统计的年龄段区间包括 31 岁以下、31 岁至 40 岁、41 岁至 50 岁和 50 岁以上。

- **18. 员工总量 (人)**：于 2024 年 6 月 30 日，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司直接签署劳动合同的员工人数合计。

- **19. 新进员工数量 (人)**：自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间，与工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司首次签署劳动合同的员工人数合计。

- **20. 员工参加各类培训的整体平均满意率 (%)**：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道参加各类培训后自主进行课程评价的整体平均满意率。

- **21. 员工培训覆盖率 (%)**：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行员工总人数的比例。

- **22. 员工人均培训时长 (天)**：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数，即，工商银行总行及境内分行员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中，一天的培训时长按照 6 小时计算。

- **23. 线上线下培训总期数 (万余期)**：工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间，工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与的培训的总期数。

• **24. 线上线下培训总人次 (万人次) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上和线下渠道参与培训的总人次。

• **25. 线上培训总期数 (万期) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与的培训的总期数。

• **26. 线上培训总人次 (万人次) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线上渠道参与培训的总人次。

• **27. 线下培训总期数 (万期) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与的培训的总期数。

• **28. 线下培训总人次 (万人次) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司员工通过线下渠道参与培训的总人次。

• **29. 按年龄段划分的员工培训覆盖率 (%) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行各年龄段通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分

行各年龄段员工人数的比例, 统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35 (含)、36-45 (含)、46-54 (含) 和 55 岁及以上。

• **30. 按年龄段划分的员工人均培训时长 (天) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同年龄段员工的人均培训天数。统计的年龄段区间包括 25 岁及以下、26-35 (含)、36-45 (含)、46-54 (含) 和 55 岁及以上。每个年龄段的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该年龄段员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该年龄段员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

• **31. 按类别划分的员工培训覆盖率 (%) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数的比例。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。

• **32. 按类别划分的员工人均培训时长 (天) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同类别员工通过线上和线下渠道接受培训的人均培训天数。统计的员工类别包括管理类、专业类、销售类、客服类及运行类。各类别员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该类别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该类别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

• **33. 按性别划分的员工培训覆盖率 (%) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行通过线上和线下渠道接受培训的男性员工人数及女性员工人数分别占 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行男性员工总人数及女性员工总人数的比例。

• **34. 按性别划分的员工人均培训时长 (天) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行按性别划分的员工人均培训天数。男性 / 女性员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该性别员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该性别员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

• **35. 按机构层级划分的员工培训覆盖率 (%) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行不同层级的机构通过线上和线下渠道接受培训的员工人数占 2024 年 6 月 30 日工商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数的比例。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及以下。

• **36. 按机构层级划分的员工人均培训时长 (天) :** 工商银行通过“工银研修中心”系统统计的自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行及境内分行按机构层级划分的员工人均培训天数。统计的机构层级包括总行、一级分行、二级分行、一级支行及以下。各机构层级员工的人均培训天数 = 工商银行总行及境内分行该层级机构员工通过线上和线下渠道接受培训的总时长 ÷ 2024 年 6 月 30 日工

商银行总行及境内分行该层级机构员工总人数 ÷ 一天的培训时长。其中, 一天的培训时长按照 6 小时计算。

• **37. 集团对外捐赠合计列支金额 (万元) :** 自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止期间, 工商银行总行、境内分行、境外分行及境内外子公司对外捐赠支出总金额。