



2022

中国工商银行股份有限公司

社会责任(ESG)报告

环境 | 社会 | 治理

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

2023.03.30 发布

目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
关于我们	06

环境篇

绿色金融战略规划	09
境内绿色金融政策制度	12
气候风险管理	14
绿色金融实践	16
绿色金融前瞻研究与合作交流	26
自身低碳运营	29

社会篇

服务客户——客户至上 服务实体	33
可持续金融服务	51
全球金融服务——国际视野 全球经营	56
回报股东	60
奉献社会	63
保障业务连续性和金融服务有效性	72

治理篇

公司治理——党建引领 从严治理	75
战略管理	81
ESG 与可持续金融管理	83
风险治理——风控强基	89
人力资源治理——人才兴业	94
科技治理——科技驱动 价值创造	102
内部治理——转型务实 改革图强	107

社会责任（ESG）管理与绩效	108
附录	1
意见反馈表	13

董事长致辞



陈四清
董事长

2022年是党和国家历史上极为重要的一年。党的二十大胜利召开，擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。工商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持完整准确全面贯彻新发展理念，按照行党委“48字”工作思路，认真履行环境、社会及治理（ESG）责任，着力以更加公平、更可持续、更为安全的金融服务，支持经济高质量发展、助力社会高效能治理、满足群众高品质生活。

践行金融工作的政治性，扎实履行国有大行责任。坚持在完善公司治理中加强党的领导，始终心怀“国之大者”，增强金融报国情怀，切实把制度优势转化为治理优势和发展优势。面对超预期冲击，坚决扛起国有大行助力稳定经济大盘政治责任，全年新增贷款超2.6万亿元，做到同比多增、逐月稳增、既增又优。深刻把握主责主业，健全服务国家战略对标落实机制，制造强国、科技强国、交通强国、数字中国等领域信贷增量再创新高。统筹全行资源，全力支持乡村振兴，重点帮扶县贷款增长24%，涉农普惠贷款增长50%。主办志愿公益活动1.3万场，对外捐赠资金1.29亿元，以实际行动做有温度、负责任的银行。

践行金融工作的人民性，全力建设人民满意银行。坚持以人民为中心的发展思想，着力以金融力量促进实现共同富裕。不断增强金融服务的精准性、直达性，民营企业贷款余额持续领先，普惠贷款增长超40%，小微企业有贷户增量创历史最高水平。围绕美好生活需要，创新金融产品、完善服务生态，金融数字化升级、网点适老化改造、新市民综合服务走在市场前列。全面开放网点资源，高标准建成1.55万家工行驿站、3,800家政务网点，助力医疗、养老、教育、公益等民生场景落地，帮助群众办好身边事、温暖身边人。大力实施“人才兴业”战略，为员工成长成才提供广阔舞台。持续推进基层减负赋能，把关心关爱员工落到实处。

提升金融工作的专业性，不断深化可持续金融实践。坚持绿水青山就是金山银山理念，发挥绿色金融专业力量，统筹支持绿色转型、减污降碳、生态治理、生物多样性保护，促进人与自然和谐共生。制定绿色金融发展战略规划，推动资产端、经营端协调降碳，摸清“碳底数”、提升“碳表现”。立足工商银行特色优势，推动绿色金融与产业金融融合发展，健全“绿色技改”产品体系，促进绿色产业化和产业绿色化。发布“工银绿色银行+”品牌，在信贷、投资、承销等业务中更加突出环境友好导向，绿色信贷余额近4万亿元，所支持项目每年可节约标准煤超7,000万吨、减少二氧化碳排放超1.37亿吨。

我们坚持把ESG理念有机融入经营发展，努力为各利益相关方创造更加卓越的价值，连续15年保持A股上市企业年度现金分红总额最高。2022年，工商银行每股社会贡献值3.15元，较上年增长13%。稳健发展能力“陀螺”评价蝉联行业榜首，国际主流ESG评级位居同业前列。

新征程上，我们将坚持以党的二十大精神为指引，紧紧围绕金融服务中国式现代化做好各项工作，坚定不移走好中国特色金融发展之路，以迎接工商银行成立40周年为契机，进一步在完善治理、保护环境、服务社会、成就员工上下功夫，努力为开好局、起好步贡献更大力量。

董事长：陈四清
二〇二三年三月三十日

行长致辞



廖林
副董事长、
行长

2022年，工商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，在推进自身高质量发展中更好履行社会责任，交出了一份有厚度、有温度、有情怀的年度答卷。全年集团实现净利润3,610亿元，每股社会责任贡献值3.15元。

我们深入践行“两山”理念，在美丽中国建设的时代画卷中着染了工行色彩。始终尊重自然、顺应自然、保护自然，站在人与自然和谐共生的高度推进金融工作。发布“工银绿色银行+”品牌，统筹运用贷款、债券、租赁等多种方式，全力满足客户多元化绿色投融资需求。全面突出“绿色”导向，加强投融资绿色分类管理，持续完善气候风险管理。2022年末，集团绿色贷款余额3.98万亿元，主承销各类ESG债券1,457亿元，同比大幅增长。建成投产自主研发的碳足迹管理系统，持续推进节能增效。

我们突出抓好主责主业，在服务实体经济的生动实践中彰显了工行担当。始终心怀“国之大者”，把经营着力点放在服务实体经济上。深入落实稳经济一揽子政策及接续措施，信贷投放实现同比多增、精准直达，并运用全口径投资融组合，为实体经济提供更多金融活水。境内分行人民币贷款增加2.6万亿元，同比多增4,283亿元；债券投资增加1.24万亿元。投向制造业、战略新兴产业、民营、普惠、涉农的贷款均快速增长。落实“金融16条”，积极助力“保交楼、保民生、保稳定”。持续开展支持稳外贸稳外资的“春融行动”，促进畅通跨境贸易往来。落实减费让利要求，主动压降新发贷款利率，助力降低实体经济融资成本。

我们始终坚持以人民为中心，在增进民生福祉的倾情奉献中传递了工行温度。围绕人民群众美好生活需要创新产品、聚焦“急难愁盼”问题改进服务，加大促消费、惠民生等领域贷款投放，多端联动做好医

教养等民生金融，精准服务新市民、个体工商户、农民工等群体，扎实促进共同富裕。设立消费者权益保护工作委员会，开展“投诉治理专项年”活动，推动客户满意度持续提升。依托1.55万家工行驿站，深入推进群众关爱和公益活动，开展扶贫帮困，对外捐赠1.29亿元，以实际行动回报社会、回馈人民，着力建设人民满意银行。

我们持续强化守正创新，在完善公司治理的不懈努力中深化了工行探索。坚持党的领导，就《公司章程》进行修订，在经营层面完善风险管控、薪酬激励、社会责任等治理机制，促进内涵式发展。深入实施“扬长补短固本强基”战略布局，纵深推进个人金融等战略重点，协同开展GBC+（政务、产业、个人服务）基础性工程。迭代升级全面风险管理体系，强化各类风险管控，主动向300多家同业输出风控技术和工具，助力维护经济金融稳定大局。加快数字工行（D-ICBC）建设，一体推动业务、产品、服务等数字化升级，着力提升金融服务适应性、竞争力、普惠性。

2023年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年。工商银行将持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，坚定不移走中国特色金融发展之路，切实履行好国有大行的政治责任、经济责任、社会责任，在金融服务中国式现代化的美好事业中，与客户员工、社会公众共赴美好未来。

行长：廖林
二〇二三年三月三十日

关于我们

中国工商银行成立于1984年1月1日。2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上交所和香港联交所同日挂牌上市。

本行致力于建设中国特色世界一流现代金融企业，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球超1,000万公司客户和7.20亿个人客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务，以自身高质量发展服务经济社会高质量发展。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在服务制造业、发展普惠金融、支持乡村振兴、发展绿色金融、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

本行始终聚焦主业，坚持服务实体经济的本源，与实体经济共荣共存、共担风雨、共同成长；始终坚持风险为本，牢牢守住底线，不断提高控制和化解风险的能力；始终坚持对商业银行经营规律的把握与遵循，致力于打造“百年老店”；始终坚持稳中求进、创新求进，持续深化重点发展战略，积极发展金融科技，加快数字化转型；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。

企业文化



本行连续十年位列

英国《银行家》
全球银行1000强榜单
榜首

美国《财富》
500强榜单全球商业银行
首位

连续七年位列

英国 Brand Finance
全球银行品牌价值500强榜单
榜首





环境篇

- 绿色金融战略规划
- 境内绿色金融政策制度
- 气候风险管理
- 绿色金融实践
- 绿色金融前瞻研究与合作交流
- 自身低碳运营

绿色金融战略规划

成为具有良好国际声誉的绿色银行。

战略目标

经营宗旨

以绿色金融促进实体经济发展。



▲ 2022年6月21日，本行董事长陈四清出席首届金砖国家能源合作论坛，提出与金砖工商界一道，为实现更加绿色、安全、可持续的全球发展，持续贡献智慧和力量。

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，明确提出要建设境内“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与ESG体系建设”作为具体举措推进实施。

在本行“十四五”时期发展战略规划中，提出“**适应时代、竞争领先、普惠大众**”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。

优化绿色金融架构

报告期内，本行高级管理层优化绿色金融委员会职能职责，作为高层对绿色金融相关工作实施统筹领导及协调推进的辅助决策机构。

贯彻落实“碳达峰、碳中和”战略目标

积极推动碳减排支持工具落地实施

印发《关于使用好碳减排支持工具相关工作的通知》，明确申请碳减排支持工具资金相关制度流程，指导分行加大对碳减排重点领域支持力度。印发《关于进一步做好碳减排支持工具申报工作的通知》，进一步明确碳减排支持工具申报有关要求。



积极支持全国碳市场建设

印发《关于完善碳市场金融服务业务布局的意见》，聚焦服务碳市场建设的绿色金融支撑作用，明确了完善碳市场金融服务的发展目标、工作机制和具体任务。

加强“碳达峰、碳中和”实现路径研究，提出相关投融资策略建议

完成《“碳达峰、碳中和”目标下投融资结构中长期优化策略报告》并印发本行。报告将碳达峰碳中和作为行业投融资政策研究及客户选择的必须考虑因素，对投融资“分篮施策”，持续推进投融资结构绿色低碳转型，加大绿色金融产品和服务创新力度。引导本行加大对绿色低碳产业的布局，合理控制高碳行业资金投入，稳妥防范结构性融资风险。

发布“工银绿色银行+”品牌

报告期内

本行在第五届进博会上正式发布绿色金融品牌“工银绿色银行+”。

标志着本行将通过更多助力、更多协作，努力发挥绿色金融头雁效应，发挥金融力量，更好地守护绿水青山。

▲ 本行绿色金融品牌“工银绿色银行+”主题海报“加更多 家更美”。

“绿色银行”主要包含两方面内容

资产端绿色金融工作

统筹推进绿色低碳转型、产品创新与风险管理，服务“双碳”目标，有效发挥绿色金融开拓者、引领者作用。

自身绿色运营工作

持续稳步推进自身运营绿色低碳转型，提升自身环境表现，研究制定自身运营“双碳”目标和实施路线，引导本行节能增效、绿色运营。

“+”包含四方面含义

“家”

寓意绿色金融专家、行家、大家，让地球家园更美丽。

“加”

寓意加油、加持、加力。

“和”与“合”

寓意和谐、共享、融合、和睦。

“更”

寓意看更远、做更多、为更好。

境内绿色金融政策制度

完善绿色金融基础管理

优化考核机制，加强绿色金融考核

将绿色金融纳入对分行绩效考核指标体系的社会责任板块，重点考核各行绿色贷款余额占比、绿色贷款增量、绿色金融产品和服务创新等情况。将 ESG 与可持续金融纳入集团综合化子公司考核指标。

制定绿色贷款年度投放计划并实施 FTP 优惠

安排绿色贷款专项规模，优先保障绿色产业信贷投放。对绿色贷款实施内部资金转移价格（FTP）激励措施。

强化差异化信贷政策及经济资本调节

将绿色产业主导行业包括铁路、城市轨道交通、水电等均定位为积极进入类行业，下调经济资本占用系数，匹配授权等差异化信贷政策。

加强绿色融资统计管理

印发《关于加强绿色金融统计标识管理的通知》，强化绿色投融资统计标识管理工作，有效提升绿色投融资统计的准确性、及时性和自动化水平。印发《关于开展全行绿色融资统计数据管理自查工作的通知》，开展绿色融资统计数据管理自查工作。

健全绿色金融政策制度体系

印发《关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知》

全面对标银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，制定下一阶段本行绿色金融工作推进措施，统筹部署各部门、各分行工作任务。有针对性地提出下一步提升绿色金融建设七项重点工作任务，包括：加强环境、社会和治理（ESG）风险管理能力建设，将 ESG 要求纳入全面风险管理体系，进行全流程风险管理；持续推进投融资结构绿色低碳调整，有序减少自身运营碳排放，稳妥推进碳达峰、碳中和工作；积极探索优化本行绿色金融体制机制；积极运用科技手段，提升绿色金融服务水平；加强境外投融资业务绿色金融建设；压实各层级主体责任，确保本行绿色金融建设符合监管要求。

贯彻落实生态环境部《企业环境信息依法披露管理办法》

全面对标生态环境部《企业环境信息依法披露管理办法》，规范企业环境信息依法披露活动，对本行企业基本信息、企业环境管理信息、碳排放信息等进行依法披露。在自身运营端，建成投产碳足迹管理数据统计系统，统计近三年全行自身碳排放数据并进行披露。



2022年12月14日，本行执行董事、副行长王景武出席联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会第二阶段会议“银行业自然与气候行动”主题边会。

印发《2022 年度行业投融资政策》

内含 16 个板块近 50 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。

印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》

作为绿色金融专项政策，是本行绿色投融资政策体系的基础性文件。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 议题包括但不限于污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为等 8 个方面。

除一般要求外，对火电、煤炭、钢铁、有色、化工、建材、造纸、农业（含林业）、航运、港口等 10 大特定行业，还须参照该行业投融资绿色指南，加强对特定行业特性环境、社会和治理风险的差异化管理。

印发《关于加强绿色金融改革创新试验区金融服务的意见》

绿色金融改革创新试验区是绿色金融改革创新的先导承载地，总分支行各层级积极响应国家战略部署，为促进试验区生态文明建设、打造试验区绿色金融“桥头堡”持续提供强有力的金融支持。明确提出健全绿色金融组织体系、持续加大绿色产业投融资支持、着力强化保障措施、强化环境与社会风险管理、完善日常工作机制等 5 大工作主线及 16 条具体措施，助推各行在当地绿色金融改革创新发展中更好发挥引领作用。试验区相关分行在绿色金融组织体系建设、产品和服务创新等方面，形成了一批可复制、可推广的经验做法。

气候风险管理

境内气候风险管理



本行不断加强气候风险管理，在《亚洲银行家》组织的“2022年度中国奖项计划”评选中，本行荣获气候风险管理成就奖。

将气候风险纳入全面风险管理体系

本行已将气候风险管理纳入全面风险管理体系，《全面风险管理规定（2022年版）》中包含“气候风险管理”章节，明确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要求。

强化气候风险的识别和管理

本行通过分析导致传统风险受到影响的气候因素来识别和评估气候风险，主要表现在信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、声誉风险等领域，涉及债务人偿债能力下降、抵押品损毁、市场价格波动、可获取资金减少、业务中断等情况。

持续完善气候风险数据库

完成气候风险数据库搭建，整合碳排放、压力情景、信息披露、ESG评级等八大类气候风险数据入库，定期开展更新维护，对气候风险管理与分析工作进行支持。



开展气候风险压力测试

报告期内，完成《关于气候风险压力测试情况的报告》，本次压力测试借鉴联合国环境规划署（UNEP）技术框架，参考央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）压力情景，结合国内实际进行本土化调整，建立转型风险、物理风险传导模型，开展压力测试，本行成为国内首家应用国际先进技术完成气候风险压力测试的银行。

气候风险压力测试的技术框架，主要基于 NGFS 综合评估模型提供的压力测试情景，包括有序转型、无序转型、温室世界等三大类情景。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。

按照气候风险压力测试技术框架，建设开发气候风险压力测试系统，支持压力测试情景收集与扩展，实现气候风险压力传导的系统化、流程化管理，为全面提升气候风险管理能力，支持“双碳”目标打下基础。

境内环境与社会风险管理

北京分行为某垃圾焚烧发电项目提供项目贷款，化“邻避困境”为“邻利设施”

报告期内，本行北京分行为某垃圾焚烧发电项目审批 14 亿贷款。该项目以焚烧发电替代填埋，采用烟气净化工艺，减少烟气中二噁英的排放，实现垃圾无害化处理，减少环境污染，提升居民生活水平。该项目在实施过程中与当地村民进行深入沟通，以“项目信息公开透明、群众沟通充分到位、科普教育宣传到家”的工作思路解开区域内居民对垃圾焚烧发电项目的“心结”，尽可能减少邻避效应发生，将建设垃圾焚烧发电项目对周边居民生活的负面影响降至最低。同时本项目的建立可有效缓解原有填埋场垃圾超负荷填埋的问题，提升区域内垃圾综合处理能力，进一步改善周边居民的居住生存环境。

浙江分行为王阳明故居重修项目提供融资支持

报告期内，本行浙江分行对绍兴市重修王阳明故居和王阳明纪念馆项目发放融资近 7 亿元。该项目在遗址上建庄搭筏板，来保护遗址，故居遗址的保护罩运用了止水帷幕技术、机械通风与全空气空调系统相结合的空气调节技术，对遗址进行综合保护。该项目注重文脉传承，最大程度还原了历史；同时，通过文物保护区环境的整体提升，带来文保区整体环境的改造提升，带来较好的旅游收益和经济效益。

江苏分行支持无锡惠山古镇文物古迹保护修复项目

本行江苏分行为无锡惠山古镇文物古迹保护修复项目提供了 5 亿元贷款支持。该项目在古街区保护修复过程中，注重外观风貌保护和街区景观业态品质提升有机结合，在建设修复古迹的同时，陆续完成河道清淤整治。

绿色金融实践

加强投融资绿色分类管理

《境内法人客户投融资绿色分类管理办法（2021年版）》印发以来，在完成贷款绿色分类的基础上，本行积极推动债券、租赁和非标理财等业务实施绿色分类管理。截至报告期末，境内分行环境友好和环保合格类贷款余额占比达 99.3%，持续多年完成董事会制定的不低于 95% 的目标。

报告期内，印发《关于境外机构试行投融资绿色分类管理的通知》，要求各境外机构在驻在国（地区）法律法规及监管规定允许的范围内实施全口径投融资绿色分类管理。

工银土耳其

工银土耳其加大可再生能源、绿色建筑、清洁交通、生态保护、环境治理等领域的信贷投入；对照总行绿色行业清单，在贷款客户选择上优先、重点支持绿色产业，并将绿色贷款名单化管理。严格按照境外投融资绿色分类意见，积极支持绿色发展，对节能减排的项目、行业进行重点支持。并积极跟进水电、风电、光伏发电等重大项目建设，重点支持生态环保型、资源节约型产业项目建设。

苏黎世分行

苏黎世分行立足绿色低碳发展趋势，前瞻性地梳理调整信贷投放导向，积极打造绿色金融一体化营销审批机制，涵盖的行业包括清洁能源、粮食生产、食品贸易及农化科技等可持续发展改革的重点行业。

绿色信贷

截至报告期末

按照银保监会口径¹，本行投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业的绿色贷款余额

39,784.58 亿元

规模与增量均保持**可比同业第一**

其中余额前三位的产业分别为

- 基础设施绿色升级
- 清洁能源
- 节能环保

注：1. 银保监会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。

截至报告期末



在银保监会、银行业协会绿色银行评价中**得分第一**

并获评**“绿色银行评价先进单位”**
“绿色信贷专业委员会突出贡献单位”



本行清洁能源贷款中风电、光伏发电贷款余额占电力行业贷款总量

37.8%

高于同期风力及光伏发电装机在我国电力结构中的比重。

绿色信贷支持项目折合减排情况

项目类别	单位	2022	2021	2020
折合节约标准煤	万吨	7,048.31	4,738.13	4,924.74
折合减排二氧化碳当量	万吨	13,726.53	9,884.69	8,524.63
折合减排 COD	万吨	35.09	28.38	281.71
折合减排氨氮	万吨	9.29	7.26	31.1
折合减排二氧化硫	万吨	2,925.84	1,817.13	2,189.30
折合减排氮氧化物	万吨	2,071.03	1,539.46	1,424.62
折合节水	万吨	10,842.27	7,521.52	8,931.02

绿色债券

绿色债券发行

境内绿色债券发行

报告期内，本行在全国银行间债券市场成功发行 100 亿元人民币碳中和绿色金融债券，是监管认可的境内首单商业银行碳中和绿色金融债。本次发行的碳中和绿色金融债募集资金使用质量高，全部投向具有显著碳减排效果的绿色产业项目。债券的碳减排效果满足“可测度、可核查、可验证”等要求，且与国际标准接轨度高，是境内首支引用了新版中欧《可持续金融共同分类目录》的绿色债券，符合全球主流绿色债券标准，是国内绿色债券市场的标杆性产品。

境外绿色债券发行



绿色债券承销



主承销市场首批转型债券——某化学公司 2 亿元中期票据（转型 / 科创），募集资金专项用于发行人技术创新项目建设，预计每年可实现节约标准煤 0.62 万吨、减排二氧化碳 1.37 万吨，对于传统化工行业绿色低碳转型具有良好示范效应。

绿色债券投资

积极开展人民币绿色债券投资，为生态文明建设等关键领域提供绿色金融支持。稳妥开展外币绿色债券投资，稳步提升市场影响力。



绿色理财

报告期内，本行全资子公司工银理财多维度开展绿色金融投资，积极探索在“碳中和”资产配置指数与绿色金融理财产品领域的服务创新，获《亚洲银行家》颁发的“绿色可持续金融最佳资产管理产品奖”。

工银理财综合运用债和股、非标和标等多种工具，积极服务产业结构低碳化和绿色技术产业化，大力支持清洁能源、绿色交通、生态保护、节能环保、环境治理等重点领域，创新推出 3 只 ESG 主题理财产品，绿色金融投资占比较上年末进一步提升。

报告期内，工银理财发行首只 ESG 主题理财产品，风险等级为 PR2，业绩比较基准 4.20%-4.40%，产品期限为两年期。在债券投资方面，积极参与符合 ESG 标准的资产投资，重点关注绿色债券、碳中和债券的投资机会；在权益投资方面，基于 ESG 理念，筛选满足条件的公募基金、ETF、优先股等，有效增厚产品收益。

绿色基金

报告期内，本行子公司工银瑞信坚持将可持续、绿色环保作为投资方向，是行业内较早实现对可持续发展领域产品覆盖的基金公司。

报告期内
发行了 **14** 只以生态环境、新能源、ESG、碳中和等为投资方向的基金

开展绿色投资，做好 ESG 产品布局

积极支持经济绿色转型，投资相关板块合计超 800 亿元。产品方面：布局中证 180ESG 指数基金、战略转型、生态环境、养老产业、新能源汽车等多只社会责任投资概念基金。

完善绿色投研评价体系

加入联合国责任投资原则组织（UNPRI），遵循责任投资原则，践行稳健投资、价值投资、长期投资、责任投资、绿色投资的投资理念。不断完善投研工作框架，完成 A 股上市公司可持续投资体系的初步搭建，形成以可持续评级为基础、以专业研究框架为支撑、负面清单与正面优化筛选策略相结合的适应国内资本市场特征的可持续投资评级体系。

积极打造社会责任品牌形象



绿色租赁

报告期内，本行全资子公司工银金租充分发挥租赁业务产品属性优势，重点加强对清洁能源、绿色航运、节能环保等绿色产业的服务支持力度，优化业务结构，综合运用“租+贷”模式支持企业多元化融资需求。

截至报告期末

绿色租赁业务规模
(银保监会口径)为

436.03 亿元

占境内融资租赁
业务比例约

40%

报告期内，工银金租全资子公司——工银航空金租与某飞机制造商在北京签署了《航空可持续发展战略合作谅解备忘录》，在航空产业链各环节及飞机生命周期各阶段，就航空服务和金融服务等方面开展全方位合作，充分利用各自专业优势，共同推动新一代航空技术的研究和发展，探索新一代节能环保机型及可持续航空燃料在国内的应用，以实际行动支持国家绿色发展战略。

绿色投资

报告期内，本行全资子公司工银投资高度重视绿色金融工作，充分发挥市场化债转股主力军作用，重点支持光伏、风电、水电等绿色低碳、绿色制造及战略性新兴产业领域投资，推动实体经济高质量发展。

截至报告期末

绿色金融领域投资余额

466 亿元

占比

21%

报告期内，工银投资联合产业协同投资者、头部投资机构及国家地方投资机构共同参与某新能源汽车增资项目，有效推动了企业电动化、智能化方向转型，助力企业在新能源汽车市场竞争中取得突破、抢占先机。

绿色保险

报告期内，本行子公司工银安盛贯彻落实新发展理念，积极发挥保险在建立健全绿色低碳循环发展经济体系、促进经济社会发展全面绿色转型中的作用。

在负债端

围绕绿色低碳、可持续发展提供保险产品和服务。

在资产端

运用保险资金在绿色产业进行投资。

绿色金融创新案例

▶ 工银亚洲

▶ 绿色金融战略规划

工银亚洲在发展战略规划中，明确绿色金融战略目标、气候风险管理工作重点，制定绿色金融业务及绿色运营工作举措。报告期内，开展绿色与可持续发展规划编制工作，在对风险及机遇进行识别研判的基础上，分短期（2021年-2025年）、中期（2026年-2030年）、长期（2031年-2050年）三个阶段推进绿色金融转型与可持续发展，努力建设“香港市场领先、具有良好声誉的绿色与可持续银行”。

▶ 绿色金融政策制度

不断优化完善绿色金融政策制度体系。

在业务管理层面

制订《工银亚洲法人客户绿色投融资业务管理办法》《工银亚洲绿色及ESG相关贷款业务指引》，规范分类管理与业务操作流程。

在经营考核层面

将绿色贷款、绿色债券等量化指标及投融资结构低碳转型表现纳入“年度综合经营考核”，并在考核权重方面给予适当倾斜。

在运营管理层面

设置印刷费、低值易耗品费用预算额度；在《工银亚洲集中采购管理办法》明确树立“节约、环保、责任”意识，优先采购节能环保产品。

▶ 绿色金融产品及服务

加大绿色及ESG贷款投放力度。积极引导信贷规模投向绿色与可持续发展领域，重点支持清洁能源、绿色交通、绿色建筑、生态保护等绿色项目和实现可持续发展表现目标的客户。

大力推动绿色金融产品服务创新。报告期内，在香港市场推出绿色按揭贷款计划和绿色存款，并作为香港国际碳市场委员会首批会员参与香港交易所国际碳市场建设。



积极参与绿色债券市场建设。积极参与绿色企业债券、绿色金融债券、绿色资产支持证券等各类产品的承销及投资活动。

积极开展ESG基金宣传推广。与香港本地高校及传媒报刊合作，持续开展面向投资顾问和客户经理的ESG专业知识和营销技能培训，以及针对不同类型客户的宣传推广。

浙江分行

为综合农业园项目提供资金支持

报告期内，本行浙江分行积极发挥金融资源配置功能，为湖州市桑基鱼塘产业发展提供 7.78 亿元资金支持，顺利落地某渔旅丰富综合农业园项目，建设内容包括鱼塘改造 18,000 亩，尾水治理设施及渠道排设 15,520 米。助力将菱湖镇打造成现代渔业养殖生产基地、湖州市淡水渔业融合信息技术的标杆性范本。

新疆分行

金融支持城市环境改善杜鹃河河道治理项目

报告期内，本行新疆分行为库尔勒市杜鹃河河道治理项目提供贷款支持，主要用于改善杜鹃河河道及周边生态环境，实施绿化、亮化、健身及湿地公园工程。本项目为库尔勒市重点民生工程项目之一，将创新水资源利用模式，结合生活废水处理再生利用工程进行河道整治，沿着杜鹃河建设城市湿地，形成新的绿色生态发展走廊，全面改善库尔勒市杜鹃河 11.9 公里，及周边 3,600 亩土地的生态环境，对完善库尔勒基础设施服务功能具有重要的意义。

宁波分行

金融助力海产养殖企业健康发展

报告期内，本行宁波分行为某海洋保护科技公司提供融资贷款 1,000 万元，助力企业对海洋健康养殖产业、深水抗风浪网箱养殖装备为特色的传统化海洋产业改造升级，探索构建因地制宜的海洋经济金融服务模式，有力维护海洋生物多样性。坚持以“政策导向、优势互补、分业施策”为原则，金融助力生态保护修复和海洋生物多样性保护，为共同促进海洋经济向更高质量发展贡献应有力量。

本行广西分行贷款支持的北海市国家级滨海湿地公园。



本行重庆分行积极为可再生能源发电项目提供优质高效的金融服务。

黑龙江分行

为某风力发电项目提供贷款支持

报告期内，本行黑龙江分行为某风力发电公司“风电平价上网项目”审批项目贷款 14.56 亿元，并积极申请碳减排支持工具。本项目与目前的燃煤发电厂相比，按消费标准煤 306.4g/KWh 计，每年可节约标准煤 19.51 万吨；按消费纯净水 1.21Kg/KWh 计，每年可节水 77.04 万吨。该项目建成后，预计每年可减少排放烟尘 24.19 吨，二氧化硫 119.06 吨，二氧化碳 53.36 万吨，废水 3.44 万吨。

山东分行

支持风电设备核心部件制造项目

本行山东莱芜分行聚焦清洁能源产业，积极推动信贷资金直达风电设备核心部件供应商。报告期内，为某民营风电主轴全国单项冠军企业解决资金需求，牵头组织银团支持其新建 10 万吨海上风电主轴项目，为该项目审批贷款 12 亿元，并已完成投放 6 亿元，项目投产后能够满足 5,000MW 装机容量整机风电机组生产的相关配件需求，风电机组投入使用后，预计每年可节约 290 万吨标准煤，减少二氧化碳排放量 720 万吨。

天津分行

成功办理首笔可再生能源补贴确权的融资再安排项目

报告期内，本行天津分行为两家光伏公司成功办理天津分行首笔可再生能源补贴确权的融资再安排项目，向客户发放融资 2,563 万元，置换非银行金融机构的存量融资，通过产品创新优化客户融资结构，拓宽绿色项目融资渠道。

广西分行

支持国家级湿地公园项目建设

报告期内，本行广西分行为北海市国家级滨海湿地公园项目贷款 9.03 亿元。项目建成后将改善冯家江流域水环境，补充鲤鱼地水库水量，保护和恢复红树林湿地的生态系统，形成人与自然和谐相处新格局。



河南分行

支持河南省贾鲁河生态环境治理项目

本行河南郑州分行为贾鲁河生态环境治理提供融资服务，累计向该项目发放贷款 13.05 亿元，工程总面积为 1,023.9 公顷。包括 12 个公园、12 个植物主题园和绿化连接带，绿化种植面积 842.62 公顷；建设入口广场 359 个；建设自行车道、木栈道和园路等共计 218.75 公里。该项目建成后，最终将形成“一廊、一核、五区”的生态空间结构体系，对改善水域生态环境、改良江河湖泊的水质问题，增加滨水绿地的游憩面积，增加周边土地的经济价值，服务和方便市民休闲，开展文体活动等方面有重要的作用。



四川分行

成功支持全国首个超高海拔光伏实证基地并网发电

本行四川分行为光伏实证实验基地项目提供融资支持，助力项目建设。该项目是国家第一批大型风电光伏基地项目和成渝双城清洁能源重点工程，也是四川省已建成投产发电单体规模最大的光伏发电项目，它的建成投产对增强四川省电力保供能力具有积极作用，为川藏高原以及全国高海拔区域光伏建设提供重要实证数据支撑。



▲ 本行四川分行为某水电站水光互补一期项目水光牧互补光伏电站项目提供贷款支持。

工银澳门

为新能源巴士项目提供融资支持

报告期内，工银澳门与某企业签署绿色金融战略合作暨澳巴新能源巴士项目融资协议，支持其下属公交公司实现近 400 台新能源巴士投入运营，在促进澳门建设低碳智慧城市、助力市民美好生活等方面具有重大而深远的意义。

首尔分行

为某风力发电项目提供融资支持

报告期内，本行首尔分行为济州岛某风力发电项目提供 250 亿韩元（约 1,920 万美元）融资支持。该项目已正式商业运营，预期每年发电 4.47 万千瓦时（MWh），为当地绿色金融、绿色环境提供金融支持。

东京分行

为绿色航运提供资金支持

报告期内，本行东京分行携手上海分行成功落地液化天然气船舶银团贷款项目，助力绿色航运扬帆起航。

传统行业绿色转型

健全“绿色技改”产品体系，促进绿色产业化和产业绿色化。

江西分行

主承销全国首只碳排放权绿色资产担保债券

报告期内，本行江西分行主承销全国首只碳排放权绿色资产担保债券。该债券是基于碳资产价值的新型融资工具，以碳排放权作为担保，发行金额 1.3 亿元，期限 90 天。债券募集资金将全部用于某电力公司所属火电厂汽轮机通流改造项目，能够有效降低汽轮机的热耗，提高汽轮机的效率，显著提升机组灵活调峰能力，大幅度降低机组的煤耗水平。项目建成投运后，预计全年可节约 81,546.30 吨标准煤，二氧化碳减排 219,192.07 吨，降低了对项目所在地及周边区域内的大气环境质量的影响，具有良好的环境与社会效益。

苏州分行

为某炼钢绿色循环减量提升技改项目提供融资支持

报告期内，本行苏州分行作为牵头主承销商，为某钢铁企业成功发行超短期融资券。该笔债券募集资金全部用于企业本部及子公司采购原材料、支付电费 etc 用途，将通过低成本资金满足企业日常运营的流动性需求，间接推进炼钢绿色循环减量提升技改项目落地。相关项目投产后，将实现高温钢渣资源化和环保化处理，并以先进的 OG 净化（氧气转炉煤气回收法）和煤气回收技术提升烟气净化效果，减少大气污染。

绿色金融前瞻研究与合作交流

前瞻研究

报告期内,本行围绕转型金融、信息披露、气候风险、生物多样性、新能源、碳市场工具等重点领域持续开展研究,为全球金融治理、银行业绿色发展、绿色转型建言献策,充分发挥研究服务决策、研究创造价值的作用。

高质量参与境内外监管机构 ESG 规则制定

分别参与财政部、香港联合交易所 ESG 信息披露规则制定调研,介绍本行 ESG 管理与信息披露经验,为中国上市公司 ESG 规则制定贡献工行力量。

报告期内,获中国上市公司协会“上市公司 ESG 最佳实践案例”奖项。

担任中英金融机构可持续信息披露工作组中方牵头机构

报告期内,对外发布《2020-2021 年进展报告》,建立银行、资管、保险三个专题讨论机制,推进金融机构气候与可持续信息披露研究和实践创新。

参与中国金融学会绿色金融专业委员会重点工作

担任环境信息披露工作组牵头机构,深入研究金融机构环境信息披露的监管、标准、实践、方法等领域的最新趋势,在进博会虹桥分论坛发布《金融机构的转型金融信息披露研究》,提出转型金融信息披露的核心内容和关键指标体系。参与金融支持生物多样性研究组,发布《金融机构支持生物多样性保护关键问题研究》报告,为金融机构识别生物多样性风险提供了技术路径和实践范例。

牵头编制相关绿色金融标准

在前期牵头编制《金融机构环境信息披露指南》的基础上,报告期内,牵头编制《商业银行环境风险压力测试指南》《商业银行环境信息披露操作指南》。

交流合作

担任中国上市公司协会首届 ESG 专业委员会副主任委员

中上协 ESG 专业委员会于 2022 年 11 月初正式成立,本行受邀担任首届副主任委员并出席成立大会。

受邀出席委员会首期主题沙龙,介绍本行 ESG 管理实践成效,分享 ESG 信息披露经验。积极参与委员会举办的多项活动,与各成员单位互学、互鉴、互促,共同推动上市公司 ESG 相关工作。

参与气候风险全球治理

积极参与气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 全球金融治理

本行是国内最早签署支持 TCFD 建议的金融机构。作为 TCFD 专家成员单位,积极参与 TCFD 全球金融治理。报告期内,参与 TCFD 全体大会 2 次,为 TCFD《2022 年现状报告》和 2023 年工作计划提供建议。翻译《2022 年现状报告》等文件,在 TCFD 官网发布,为中国机构参照 TCFD 框架,加强气候风险管理和做好信息披露工作提供参考。

履行中国银行业支持实现碳达峰碳中和目标专家工作组组长职责

报告期内,本行继续履行组长单位职责,持续推进气候风险压力测试、气候风险治理、碳核算数据标准、碳金融产品等重点课题研究;研究和翻译巴塞尔委员会等国际气候风险政策文件,多次牵头或参与同业交流会议,分享本行气候风险管理实践。

参加国际论坛与会议

报告期内,本行在联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会 (COP15) 第二阶段会议“中国角”——“银行业自然与气候行动”主题边会上做题为《气候风险管理与生物多样性保护》的主旨报告。

境外机构持续举办各类绿色金融主题活动

工银欧洲阿姆斯特丹分行举办“中荷设施农业与园艺合作论坛”主题活动;苏黎世分行成功举办中瑞可持续金融与投资论坛;工银欧洲马德里分行成功举办“碳中和前景下中国与西班牙的投资机遇”论坛;工银欧洲巴黎分行与法国外贸银行交流绿色与可持续金融合作等。



▲ 2022年5月6日，本行副行长张伟武出席中欧企业联盟周年活动。

积极开展金砖合作，贡献工商界绿色力量

本行作为金砖国家工商理事会中方主席单位及金融服务工作组中方组长单位，积极推进金砖框架下合作交流，践行绿色发展理念。报告期内，形成《金砖国家工商理事会 2022 年度报告》，就可持续发展、互联互通、粮食与能源安全等形成 39 项专业建议提交金砖国家政府；发布《关于携手共建可持续伙伴关系的联合声明》，推动金砖合作不断走深走实；举办“可持续发展目标解决方案大赛”，分享相关领域的最佳实践和最优解决方案；探讨形成适合新兴市场和发展中国家的 ESG 评估方法论框架，完成《金砖国家绿色金融国际合作研究报告》，先后举办三期绿色金融研修班。

服务中欧经贸关系，助力中欧双碳合作

面对中欧合作的广阔机遇，本行联合中欧各领域优秀企业共同倡议成立中欧企业联盟（CEBC），并在联盟内成立包括可持续发展工作组在内的 8 个工作组。报告期内，联盟先后围绕碳达峰碳中和、可持续金融主题，举办两期“能力建设讲坛”活动；发布《中欧企业联盟碳达峰碳中和实践研究报告》，提出联盟“绿色之桥”行动计划，为推动中欧双碳合作、实现可持续发展提供切实可行的路径建议；第五届进博会期间主办中欧企业家大会，近 200 家中欧企业代表出席，发布《架设中欧经贸合作之桥——中欧企业经贸合作调研报告》。

充分利用“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR）平台，推进共建绿色共识

BRBR 是本行于 2017 年首届“一带一路”国际合作高峰论坛期间倡导成立的国际金融合作机制。报告期内，本行作为 BRBR 秘书处加快开展绿色 BRBR 机制建设，继成立绿色金融工作组后，先后成立投融资、金融科技工作组，通过 BRBR 绿色债券发行、报告发布、论坛及系列研修班等多种形式，不断加强相关领域的信息交流与能力建设，凝聚更多绿色发展共识。此外，联合“一带一路”绿色投资原则（GIP）共同举办《可持续金融共同分类目录》主题研修班；第五届进博会期间，承办虹桥国际经济论坛“推进转型金融 促进绿色低碳发展”分论坛。

自身低碳运营

开展碳足迹管理工作

报告期内，建成投产了自主研发的碳足迹管理数据统计系统，实现信息数字化填报、标准化审批、自动化汇总，为本行持续开展双碳工作奠定坚实基础。

组织本行境内各级机构和子公司填报近三年的能耗数据，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。



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。

利用碳足迹管理数据统计系统收集的历史碳排放数据，完成历史数据归因分析，开展自身运营双碳工作研究，分析本行节能降碳潜力，为下一步低碳运营管理提供技术支持。

自身运营碳排放 (境内)

碳排放情况	计量单位	2022	2021	2020
碳排放总量	万吨 CO ₂	202.13	216.26	206.36
建筑排放强度	kgCO ₂ /m ²	85.08	91.91	88.69
人均排放强度	吨 CO ₂ /人	4.47	4.88	4.66
直接排放 (范围 1)	万吨 CO ₂	9.74	12.96	12.42
间接排放 (范围 2)	万吨 CO ₂	192.39	203.30	193.94

能源消耗情况 (境内)

能源消耗情况	计量单位	2022	2021	2020
水	万吨	2,553.82	3,156.56	3,186.44
电	MWh	2,394,577.27	2,490,745.64	2,345,793.94
无烟煤	吨	154.54	1,178.00	1,367.50
天然气	万 Nm ³	2,840.83	3,457.72	3,206.05
汽油	吨	10,050.70	15,169.83	14,062.03
柴油	吨	326.65	459.56	540.17
办公用纸	吨	7,426.70	12,845.49	12,281.57

注：报告期内，受办公模式调整等因素影响，二氧化碳直接排放总量下降幅度较大。

绿色办公

以“推进绿色发展、倡导绿色低碳、创建绿色银行”为导向，在全行范围倡导“无纸化”办公，鼓励全行积极推进绿色办公，推广无纸化办公，丰富办公信息化内涵。

报告期内

通过线上召开无纸化会议，
节约纸张约

1,900万张

重约

98吨

办公平台和移动办公平台
两大平台共办理无纸化业务

52亿笔

节约纸张约

2.7万吨

数据中心节能减排情况

报告期内，本行数据中心以绿色数据中心为核心，进一步结合园区电力、供水、照明、暖通等系统现状和业界有关绿色园区、智慧运营的最新技术、最佳实践，提出创建绿色示范园区的具体设想，将绿色低碳的理念由数据中心级向整个园区级延伸，旨在打造本行数据中心绿色示范园区，展现本行数据中心的绿色低碳建设成果和同业领先优势。

通过扩大自然冷却运用范围、开展机房基础设施置换、持续优化机房气流组织、合理规划IT设备布局等技术优化和精细化管理手段，节约机房能耗约700万千瓦时；各一级分行通过采取节能优化措施，实现能耗节约120万千瓦时；二级分行机房优化转型项目历经5年全面完成，通过部分二级分行机房上收和模块化改造，在机房节能降碳方面取得较大成效，相较于实施前的2017年，后续每年分行机房能耗可下降超过1,100万千瓦时。

探索打造绿色低碳网点

报告期内



本行将环保科技与绿色发展理念融入网点建设源头，探索打造绿色低碳网点，推动零碳网点试点示范。以网点装修改造为契机，鼓励采取绿色建筑和节能低碳技术改造升级网点。统筹考量网点全生命周期的绿色减排，通过与碳排放权交易所合作，对网点装修和运营期间的建筑材料、办公用品等进行碳排放核查、碳减排量注销，助推金融网点绿色低碳转型发展。

北京城市副中心全国首家认证“绿色网点”诞生

本行北京通州北关支行通过北京国家金融科技认证中心审查，成为全国首家通过“绿色网点”服务认证的金融机构，助力城市副中心探索并引领绿色发展新格局。

在制度管理方面，制定《绿色网点服务考核方案》和绿色办公管理制度，在网点推行“绿色办公、低碳生活”，践行无纸化服务办公、垃圾分类处理、绿色交通出行等要求。在服务环境方面，集成打造新风系统、LED显示屏、灯具、绿植墙等节能减排基础服务设施。在业务功能方面，大力推进移动互联网金融服务和网点智能化改造，优化业务流程，推动柜面无纸化服务改革。

在绿色金融宣传方面，在网点设置低碳环保宣传教育区、投放低碳环保电子宣传海报，向客户积极宣传环境保护、生态效益、节能减排等绿色低碳理念。

广东阳江分行成为广东首家使用中国绿色电力证书（GEC）实现绿电消费的碳中和金融机构

本行广东阳江碧桂支行在中国绿色电力证书认购交易平台购买来源于广东省的绿色电力证书（GEC）65张，相当于使用了6.5万千瓦时的绿色电力，减排了二氧化碳4.27万千克、二氧化硫30.55千克、氮氧化物27.95千克，从源头减少碳排放，实现了绿色电力消费，获得国家可再生能源信息管理中心颁发的《绿色电力证书》，成为全省首家获此证书的金融机构，也是全省首家使用中国绿色电力证书（GEC）实现绿电消费的碳中和金融机构。同时，碧桂支行将环保科技与绿色发展理念融入网点建设，实现网点装修建设“碳中和”和网点运营“预先碳中和”双目标，获得广州碳排放权交易中心颁发的《碳中和证明书》和《碳减排注销证明》，成为阳江地区首家挂牌的“绿色支行”。

供应链管理（责任采购）

本行集中采购遵照国家有关规定，坚持公开、公平、公正、诚实信用原则，落实统一管理、分级授权、相互制约的管理体系，规范本行集中采购行为，加强采购支出管理，防控集中采购风险，提高集中采购效益、效率。

报告期内，积极推动各方自觉维护公平有序诚信竞争的市场环境，多措并举推进落实绿色采购。

印发制度明确优先采用公开招标导向，着力在本行推动“应招必招、宜招尽招”，通过计划、授权、考核等工具持续推动扩大公开招标采购。

倡导采购节能环保产品，将国家及行业标准、节能环保产品名录等资质要求纳入集中采购供应商管理体系。

加强对供应商在环保节能、职业健康安全、履行社会责任等方面的资质审查和效果评估，引导践行低碳绿色理念。



社会篇

- 服务客户——客户至上 服务实体
- 可持续金融服务
- 全球金融服务——国际视野 全球经营
- 回报股东
- 奉献社会
- 保障业务连续性和金融服务有效性

服务客户——客户至上 服务实体

本行积极响应联合国可持续发展议程，主动适应“双循环”新发展格局，扎实推进“扬长补短固本强基”布局，推动金融服务的适应性、竞争力、普惠性持续提升，积极发挥服务实体经济“主力军”作用。



▲ 2022年8月10日，本行副董事长、行长廖林出席本行与首都国资国企战略合作签约仪式。

B 端—公司客户金融服务

公司客户规模

截至报告期末

本行境内分行本市公司贷款余额达到
12.31 万亿元
是**首家**突破 12 万亿大关的商业银行

净增
1.67 万亿元
创历史新高

公司客户
1,069.3 万户
较年初增长 **10.3%**

截至报告期末

其中：公司项目贷款余额

6.84 万亿元

净增

5,965 亿元

增幅

9.6%



京津冀、长三角、粤港澳、成渝、中部等国家战略区域公司贷款余额达到

8.81 万亿元

净增

1.27 万亿元

服务实体经济

现代化产业体系建设和先进制造业金融服务

全力打造“制造业金融领军强行”，积极开展“制造业金融服务提质工程”专项行动，创新推出“专业布局、专有名单、专责考核、专用资源”等“十专”措施，明确将制造业贷款作为本行公司信贷业务高质量发展的“主引擎”，重点加强制造业中长期项目的信贷支持，制造业贷款增量、增速创十年新高，余额及增量蝉联同业首位。

截至报告期末，本行制造业贷款余额在同业中率先突破3万亿元，达

3.03 万亿元

支持数字经济发展

截至报告期末，本行数字新基建领域贷款余额 **4,557** 亿元

科创企业金融服务

聚焦高新技术企业、“专精特新”企业等重点客群开展“春苗行动”专项服务活动，加大科创贷款的投放量，提升金融服务覆盖面，推动科技创新再贷款落地，切实提高科创企业金融获得感。

截至报告期末，本行新兴产业公司贷款余额

1.75 万亿元

民营企业金融服务

加大民营企业和民间投资项目金融供给、优化融资环境、改善服务质效。截至报告期末，民营企业贷款余额、增量、客户数 **均创历史最好水平**



▲ 2022年9月7日，本行副行长张文武出席2022中国民营企业500强峰会。

深化普惠金融

增量扩面提质降本，更好支持中小微企业发展



持续增强普惠金融服务的适应性、竞争力和普惠性，**连续两年获评银保监会最优级“一级”**

截至报告期末

银保监会口径普惠贷款余额

15,503.16 亿元

增速

41.1%

保持

同业领先

扩大普惠客户覆盖，小微有贷户数

101.6 万户

增幅近

30%

报告期内



新增首贷户

50,303 户

深化数字普惠发展，提升融资可得性

持续强化科技赋能应用，不断优化网贷通、经营快贷、数字供应链三大数字普惠产品体系，加速推进线下业务流程数据化、线上化，让数据多跑路、客户少跑腿，不断提升客户触达和服务响应能力，持续提高融资覆盖面、可得性、便利度。

截至报告期末

数字普惠业务余额超

1.2 万亿元

金融服务乡村振兴

加大涉农信贷供给

持续加大涉农信贷供给，不断优化涉农金融供给体制机制，加大巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接金融支持，优先保障粮食生产和乡村产业金融投入，持续支持农业农村基础设施建设，加强新型农业经营主体融资支持，强化农户和进城农民金融服务，支持农村金融环境建设。



▲ 本行云南保山分行在保山市腾冲芒棒镇大田坡社区布放工银“兴农通”户外广告，对当地村民开展金融服务乡村振兴等惠农政策宣讲并办理相关业务。

完善产品和服务体系

构建“三全”产品服务体系，即跨公司、机构、个人三大经营板块的全面服务，包括贷款、存款、结算、账户、投资理财等近百项涉农的全产品，覆盖线上线下和通用、专属的全渠道，搭建“总行统揽+分行共享”囊括各分行三百多个产品服务的产品库，初步形成“所需所长为导向、协同联动为手段、专属服务为目标”的涉农产品服务创新工作闭环。

开展“万企兴万村”“授信进万村”行动，加大对涉农主体融资支持力度，为农民生产生活赋能，截至报告期末，累计服务超8万家民营企业。

推动“服务千村 陪伴万户”新型农业经营主体融智行动，提供涵盖农业技术、财务管理、金融知识等方面融智服务，惠及超过15万户农民、7,600名乡村干部。

开展“兴农撮合”活动，为超过10万家农业产业化龙头企业、农民专业合作社等主体提供产业撮合对接服务，促成产业融合项目合作意向超1.2万项，融资授信超1,000亿元。截至报告期末，“兴农撮合”活动已实现对140个农业产业集群全覆盖，惠及超过90%的国家级现代农业产业园和60%的农业产业强镇。

推进县域物理渠道、农村普惠金融服务点、“工银使者”、工银“兴农通”APP线上线下一体化渠道建设和完善。推进县域网点建设，稳步提升县域地区网点覆盖与服务供给，积极开展农村普惠金融服务点建设，持续丰富服务点的金融业务场景和泛金融服务场景，增强县乡线下渠道综合服务能力。

聚焦乡村振兴，积极创新赋能，践行村镇银行初心使命

浙江平湖工银村镇银行作为本行服务乡村振兴、深化数字普惠转型的“试验田”和先行基地，主动创新试点在普惠金融、服务乡村振兴上的新想法、新思路、新产品，为全集团推进普惠转型，服务乡村振兴积累经验，为服务乡村高质量发展贡献工行力量。

先后推出兴商易贷、科创易贷、善治积分惠农贷、新市民积分贷、人才易贷、创业易贷等金融产品，致力于服务“三农”和中小微企业。

积极探索担保方式创新，先后尝试农业大棚抵押、农业财政补贴收益权质押、农村土地流转经营权质押、种养殖活体抵押等多种担保方式，解决“三农”融资难题，助力推动乡村振兴和共同富裕。



▲ 平湖工银村镇银行试点农业大棚抵押，积极解决“三农”融资难题。

C 端一个人客户金融服务

个人客户规模



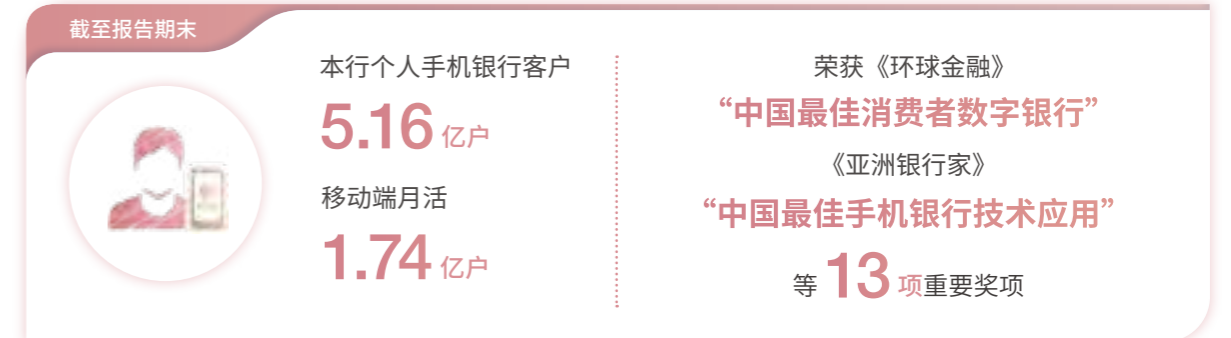
手机银行

报告期内，本行正式发布手机银行 8.0 版，以“发现，你的财富之美”为主题，重塑 18 大类服务，提升 500 余项功能，汇聚智能发现、财富管理、轻简体验、客群专属等亮点创新，为客户带来更快、更强、更有趣的数字金融新体验。

本行发布手机银行 8.0 版，为客户带来更快、更强、更有趣的数字金融新体验。



2022 年 6 月 28 日，本行执行董事、副行长郑国雨出席第五届“甘肃·祁连山”论坛开幕式并致辞。



全新“发现”页签，智能化能力再进阶

在银行业界首创“发现”页签，依托客户画像、行为偏好等 6 个维度的大数据洞察，精准展现专属于每一位客户的产品、功能、场景、活动与信息，实现“千人千面”与个性定制。

推出企业级数字化运营平台“知客”，通过 1.7 万个页面埋点、每日 300 亿条的大数据分析，实现对客户行为和需求的毫秒级响应。

通过智慧大脑与全流程引擎的密切配合，以每年数十亿次的计算，输出上亿套旅程方案，提供高互动、全流程、陪伴式服务。

全新财富社区，财富陪伴服务更强大

通过“财富号”开放机制，引入基金、理财等领域知名投资机构，为客户推荐全市场热门产品。

优选资深专家团队精品研报，传递最新市场资讯和行业分析。

打造覆盖投前、投中、投后的全流程投资陪伴，帮助客户做出更好的投资决策。

提供产品、知识、资讯于一体的管家式服务，为不同客群针对性定制财富计划，助力每个人实现财富梦想。



► 把服务做“轻”，金融体验更轻简

以系统更轻、交互更简、功能更精、服务更柔为目标，通过7大类、38个栏目、100余项常用功能的“精装修”，核心高频交易响应效率提升超过20%。

推出全新碳账簿，识别用户在金融场景中的绿色行为，引入专业碳排放计量规则进行碳减排测算，记录下个人的低碳足迹。

推出数字藏品馆，客户可以领取、查看和使用本行发行的精美数字藏品，并将数字藏品用于头像，塑造独一无二的数字形象。

同时，应用“炫彩刷脸”技术，让人脸识别更加精准高效；应用“重力感应”技术，客户只需翻转手机，就能轻巧安全地退出手机银行。

► 客群专属服务，让数字空间更多元

- 强化“客群专属”理念，通过多层次的服务供给满足多样化的客群需求。
- 面向长辈客群，推出幸福生活版2.0，完成28项功能、141个常用页面的适老化与无障碍改造，首批获得工信部“信息无障碍”标识。
- 推出亲情托管账户，以亲情为纽带建立父母与子女的账户托管关系。
- 面向Z世代，推出青春版，以纯线上、高互动、绿色低碳、轻松有趣的方式打造梦想空间，建立情感连接。
- 面向新市民，打造新市民专区，汇聚各类优质服务资源，提供医保凭证就医购药、社保卡申领补换、待遇资格认证等一揽子服务，助力城市建设者圆梦新生活。

► 加快渠道智慧转型

加强线上线下、行内行外渠道网络建设规划，初步建成“自有+开放”渠道发展布局。围绕渠道价值创造、客户体验、渠道协同，建立了全渠道监测指标体系，深入推广“云工行”非接触服务品牌及云网点、云工作室、“屏对屏”非接触服务，升级云网点2.0。

► 创新服务渠道和模式



网点设备实现与智慧大脑对接，网点智慧大屏、智能机具、便携设备等触点全面织密客户触达体系。

广泛运用多轮对话、知识图谱等技术创新服务，“工小智”智能客服与智能外呼业务量

6.8亿通



保持快速增长，远程音视频协同服务量同比增长近

1.3倍



▲ 2022年5月9日，本行高级业务总监宋建华出席联名卡发行仪式。

► 保护客户金融资产安全

► 深入推进线上反欺诈风控体系建设

持续完善网络金融风险事中监控系统智能化建设，积极应用设备指纹、人脸识别等新技术，完善电子银行限额分级管理体系，加强API接口风险管理，提升数字化风控能力，有效保障客户资金安全。

► 以数防险，有效防范化解金融风险

积极推动机器学习等人工智能技术的广泛应用，将风控规则、模型、算法等嵌入业务流程，提升多维全景、立体智能的大数据风险防控水平，构建更适应数字化时代要求的智慧风控体系。创新研发融安e信、融安e防、融安e控、融安e盾等系列风险防控产品，创新远程会诊、远程审议等数字化管理模式，实现金融风险“主动防、智能控、全面管”，严守安全发展底线。

境内隐私与数据保护

本行高度重视客户隐私保护与数据安全工作



成为全国金融业
首家获评数据管理能力成熟度评估最高等级（5级）的企业
在数据安全领域（DCMM 八大能力域之一）
本行得分满足5级（优化级）的评估标准和要求

数据管理能力建设项目荣获
《亚洲银行家》“中国最佳数据管理项目”奖

数据信息安全制度体系

- 制定了《网络与信息安全管理制度》 《数据安全分级分类规范》
- 《客户敏感信息分级分类规范》 《数据治理工作管理规定》
- 《对外合作客户信息安全管理细则》 《外部数据管理办法》
- 《外部咨询项目信息安全管理细则》 《个人客户信息安全管理办法》等制度
- 持续完善集团内共享、对外合作、网络安全、个人客户信息保护等领域的管理细则和技术规范，明确保护策略，细化应急管理，强化数据安全全生命周期管理。

数据信息安全管理

通过持续加强顶层设计，建立了组织架构健全、职责边界清晰的信息安全治理体系，构建了决策、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信息安全管理要求有效落地。在管理层设立金融科技与数字化发展委员会，负责统筹推进全集团网络与信息安全工作，审议重大网络与信息安全事故。案件防范工作领导小组负责审议个人客户信息安全案防措施、管理政策等相关事项。

数据信息安全执行情况

有序推进全行数据识别与分类分级能力建设



完成重点应用分类分级试点工作，开展数据自动化识别工作，同时进行分批次推广贯标。

持续开展数据安全技术能力优化



完善访问权限控制、数据脱敏、数据水印溯源等多项能力，在分析师用数、对外合作等多个场景进行推广应用。

积极开展隐私保护能力建设



建立移动应用个人隐私合规检测机制，降低人工检测成本，提升隐私合规排查效率。推进隐私计算平台能力优化及业务赋能应用。

关键信息系统与硬件设备备份及信息安全应急预案



信息安全应急预案方面，为有效应对信息安全事件，制定发布了信息安全事件与应急管理的制度规范，明确了组织架构与职责分工，建立了信息安全事件分级分类标准，形成了事件报告、受理、应急、处置与关闭的全生命周期工作流程。为了做好应急准备，提前制定信息安全应急响应预案，涵盖网络攻击、电力网络中断、设备故障不可用等各类安全应急场景，细化各级事件的处置步骤和时效要求等。结合应急响应预案，定期组织开展全行安全事件应急演练，全面检验应急预案以及工作机制的有效性，推动持续改进。

信息系统与硬件设备备份管理



作为银行业首家单位，顺利完成监管组织的突发式、实战化应急演练，核心业务系统在1分钟内切换至同城园区，切换后支持长时间接管运行，同时，顺利完成年度全行信息系统异地应急演练。

为员工及供应商提供数据安全相关风险培训



以《数据安全法》《个人信息保护法》为核心,开展“新监管形势下银行数据合规的要点与挑战”普法讲座,加深科技人员对数据安全相关法律法规、行业监管要求理解。开展数据安全制度规范培训,覆盖科技关键研发岗位人员,明确新增安全需求管控要求,有效传导数据安全责任,提升数据安全保障能力。同时,通过加强教育培训、签订安全保密协议、严格控制访问权限等方式,多措并举做好外来人员信息安全管理。

境外机构遵守《通用数据保护条例》(GDPR)相关情况

本行适用欧盟制定的《通用数据保护条例》(GDPR)管辖的各境外机构始终关注数据所有人权利,承担数据处理的各项责任义务。各机构分别任命本机构数据保护官 DPO,制定发布数据保护制度流程,采取各类技术手段加强数据保护能力,进行多种技术改造满足数据管理要求,组织开展到期数据清理。通过各项措施,各机构建立起组织、制度、管理、技术、系统等一整套的管控手段,以满足 GDPR 的合规管理要求。

境内金融消费者权益保护

报告期内,本行严格落实消费者权益保护相关法律法规和监管要求,不断建立健全消保全流程管理机制,积极防范化解金融消费领域风险,充分保障消费者合法权益,持续推动消保工作高质量发展。

消保治理能力不断提升



强化高层消保统筹

本行始终将保护消费者权益作为公司治理的重要目标和管理要求。报告期内,董事会、监事会、高管层加强对消保和客户投诉管理工作的指导协调,不断夯实公司治理层面管理根基,推动消保工作更好融入全行经营发展。在高管层设立消费者权益保护工作委员会并印发工作规则,报告期内,召开 5 次会议研究解决消保投诉重点问题,有效发挥统筹协调和组织推动作用。



深化考核机制建设

报告期内,本行制定消保工作考核评价办法,将考核指标纳入分行经营绩效消保考评、专业条线消保评价和总行部门消保考核中,不断健全消保内部考核机制。优化消保指标在分行 KPI 考核中的结构和权重,考核内容覆盖业务开展的事前、事中、事后阶段,加强对消保全流程管理工作的考核引导,推动各级机构提高重视程度,针对性提升消保工作质效。



优化消保全流程
风险防控

本行加强消保审查、风险提示的事前防控预警研判,将民法典、个人信息保护法等法律法规和监管规定深度融入营销宣传、信息披露、合作机构管理等关键业务环节。将消保审查纳入全行风险管理和内部控制体系,推动新产品、新制度、新协议及活动方案、营销话术等涉及消费者权益重要事项在准入或实施前严格执行消保审查程序。研究建立新产品(业务)消保准入和后评价管理机制,进一步完善制度办法、产品、系统、流程及服务,更好保护消费者权益。



加强消保工作
多主题融合

将消保工作与应对老龄化、防范化解金融风险等有机结合,强化适老化、数字化等产品服务供给和资源投入保障,不断提升客户金融获得感和满意度。在制定乡村振兴和新市民金融服务、“工行驿站+”服务生态建设与运营等活动方案时,明确和细化消保相关要求,不断完善消费者权益保护与经营发展相融互促的工作机制,持续深化“全行共同做消保”管理格局。

教育宣传活动成效显著

全面开展集中教育宣传活动

开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”等集中式教育宣传活动,创新活动载体,加强防范金融诈骗、投资理财、个人信息保护等重点内容和新市民、老年人等重点群体教育宣传力度,持续提升广大人民群众金融素养和风险防范能力。

提升消保教育宣传实效性

主动回应消费者关切和社会热点问题,强化案例式、体验式、互动式教育宣传和风险提示,将消费者教育宣传有机融入产品营销、客户服务、风险防控等环节,提高常态化消保教育宣传的精准性和便利性,推动教育宣传与业务发展相融互促。

报告期内



本行荣获
银保监会

“3·15”活动优秀组织单位”
“金融联合教育宣传活动
优秀组织单位”
“反欺诈促合规防范金融诈骗知识
答题活动优秀组织单位”

▶ 员工消保培训得到全方位加强



组织开展全行性消保专题培训

报告期内，举办消保审查、客户投诉管理、消费者权益保护等3次全行性消保专题培训，聚焦个人金融、信用卡、网络金融等重点领域和业务营销宣传、个人信息保护等重点内容。



加大基层和关键岗位人员培训力度

运用实战式、场景化、直通式培训，线上线下相结合，重点加强消保监管规定、投诉处理技能等内容培训力度，相关机构和人员消保意识和能力得到持续提升。



拓展线上消保培训渠道

通过行内教育培训平台发布总分行消保培训精品课程，帮助客户经理、客服经理、理财经理和新员工等群体便捷掌握消保知识，明确业务办理中的消保规范性要求，不断夯实全行消保工作基础。

从业务类别看	从地区分布看	从业务办理渠道看
投诉主要集中在信用卡和个人金融业务领域，占全部投诉的 82.71% ，同比分别下降 35.42% 和 29.26%	投诉主要集中在广东、河北、北京、河南和山东等地区，以上5个地区投诉占全部投诉的 30.37%	中、后台业务渠道占比 52.36% 前台业务渠道占比 47.64%

报告期内

根据人民银行金融消费者权益保护局发布的数据，人民银行各级机构受理投诉中

本行每百网点投诉量为

46.39 件

在国有大型商业银行中 **位居六行第四**
(按数量从多到少排序，右同)

每千亿元资产投诉量为

20.80 件

位居六行第六

报告期内

全行共举办消保培训

186 场

参训人员超

12.94 万人次

涉及消保投诉课程的现场培训班

1,095 期

参训人员超

9.23 万人次

网络培训班

62 期

参训人员超

21.26 万人次

▶ 投诉治理

▶ 客户投诉情况

报告期内

本行个人客户投诉¹

23.84 万件

同比下降

34.46%

每百网点个人客户投诉量

1,524 件

同比下降

33.94%

每千万个人客户投诉量

3,293 件

同比下降

36.28%

注：1. 为更加准确反映客户投诉实际情况，本报告中的报告期个人客户投诉数量已剔除重复投诉、为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉等。



▲ 本行候任副行长段红涛赴河南分行网点调研。

▶ 客户投诉治理措施

本行始终保持金融为民初心，坚持“客户至上”工作思路，持续提升投诉治理能力，高效解决客户“急难愁盼”问题，全力建设人民满意银行。

报告期内

本行客户满意度

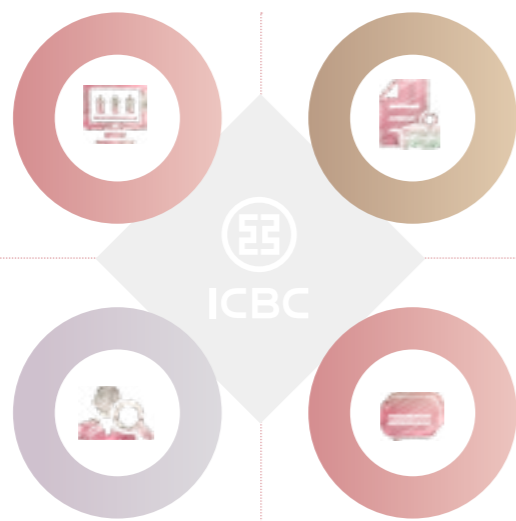
90.43%



注：本行调查数据。

提升投诉风险管控能力。将在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节开展消保审查作为消保全流程管控的关键举措，着力发挥消保审查“主动防”功能，强化投诉风险前瞻防控。常态化开展投诉监测分析，及时发现风险隐患，加强投诉风险提示预警。

加强投诉处理队伍建设，增配 95588 远程银行中心投诉处置人员，推动线上简单诉求即时办。



建立二级分行投诉处置团队，牵头解决疑难重点投诉问题。

不断完善投诉响应、处理、反馈机制，强化投诉处理各环节责任监督落实。

充分发挥纠纷多元化解机制息诉止争作用，积极运用“第三方调解+司法确认”机制更好地解决疑难复杂投诉问题。

持续加大投诉治理力度。深入开展“个人客户投诉治理专项年”活动，从建章立制、完善产品、优化流程、改进系统等方面实施根源整治，全面提升客户服务水平。

围绕热点投诉问题强化溯因分析，研究谋划治理措施，着力从根本上破除关键难点堵点。	健全以客户为中心的产品体验评估反馈机制，开展投诉治理效果跟踪评估，持续调优细化投诉根源治理举措，努力打造卓越金融服务品质。
加快推广客户投诉智慧治理模式，积极引入大数据、人工智能等科技手段，优化投诉管理系统功能，升级可视化展示、工单监测、线上电话外呼等 11 项重点功能，推动投诉治理取得更大成效。	常态化实行一级（直属）分行红黄牌警示和二级分行重点关注行机制，定期通报全行投诉情况及典型案例，对投诉治理不力、处理不到位、服务水平不佳等相关责任人进行问责，全面压实投诉治理主体责任。

▶ 客户投诉渠道、流程

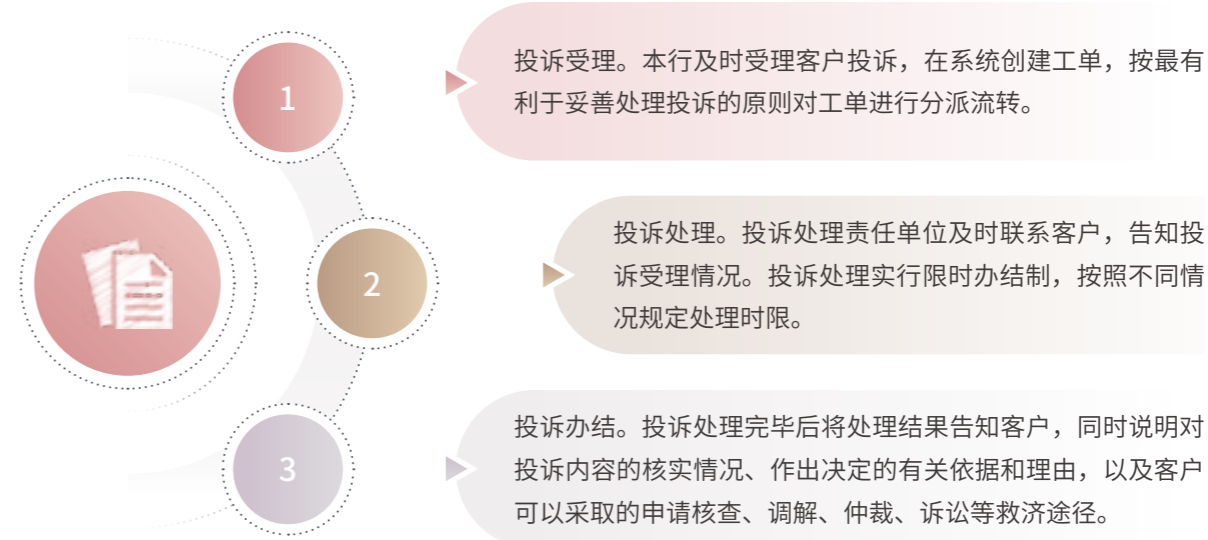
不断完善投诉受理渠道

通过营业网点、客服电话、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，并全面公示、及时更新受理渠道。

实行 **7*24 小时** 人工座席和网络自助服务，确保客户投诉顺畅高效受理。

在营业网点、官网首页、“中国工商银行客户服务”微信公众号等多个渠道公布投诉方式、投诉处理流程或相关链接，帮助客户更加方便快捷反映诉求。

持续优化投诉处理流程



G 端—机构客户金融服务

▶ 政府金融服务

截至报告期末，本行共有政务网点 3,800 家。

报告期内

新增地方债投资 1.2 万亿元	支持 35 个 地方政府债券发行人	完成 39 只 柜台地方债发行分销工作
累计分销额度 33 亿元	在 27 个 地区位列 同业第一	金融服务“主力军”和宏观政策传导“主渠道”作用进一步凸显。



▲ 2022年12月2日，本行高级业务总监熊燕出席本行机构金融业务专题推进会。

社会团体金融服务

为更好服务民政部门及社团协会信息化建设需求，创新打造“民政验资通”“社团协会云”等平台产品，构建多层次、全方位的合作生态。截至报告期末，“民政验资通”已与全国5个省民政厅、59个市级民政局和362个区县级民政局达成合作；创新打造“社团协会云”平台，助力社会团体组织提升智能化运营水平，已与534家社会团体达成合作。

同业金融服务

积极发挥大行“稳定器”作用，大力推进金融科技输出，为金融同业客户推进数字化转型、提升金融风险管理水平赋能。报告期内，本行累计向54家同业客户提供反洗钱、市场风险管理、信用风险管理等不同类型的风控技术、工具，为防控金融风险贡献了“大行智慧”和“工行力量”。

截至报告期末

“工银BRAINS”智能反洗钱系统已落地服务

29家
同业客户。



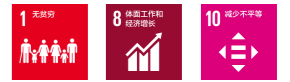
协助同业客户对超过3亿个人及法人客户开展反洗钱监测分析，每日监控交易超过

7,000万笔

有效提升金融市场风控水平。

可持续金融服务

减贫金融服务



支持个人助学贷款和助学纾困。为帮助家庭经济困难毕业生缓解就业压力，支持做好高校毕业生就业服务工作，本行积极开展国家助学贷款免息及本金延期偿还工作。采取多项措施切实减轻贷款学生负担。

医疗卫生金融服务



在服务医保改革方面

全面做好医保电子凭证和移动支付清算合作，为广大参保人提供便捷高效的医保移动支付清算服务。助力社保、医保公共服务信息化、线上化、便捷化改革，推动“工银e社保”线上公共服务功能创新。

在服务国家“三医改革”方面

搭建“智慧医疗开放平台”，围绕医管部门、医院单位、基层医疗卫生机构等客户的不同需求，打造医信链、医疗电票、商医云、互联网医院、云HIS等专业产品，银行业唯一揭榜国家卫健委首次“卫生健康统计工作高质量发展攻关任务”。

教育金融服务



已形成完备的教育金融服务体系，针对高等院校、职业教育、中小学幼、培训教育等各个细分领域的特点，打造“智慧校园”“智慧职教”“课后安心学”“教培云”“银校通”等创新平台产品，助力校园信息化建设、产教融合、双减等政策有效推进，打响“智慧教育”工行品牌。依托各类金融平台服务，本行积极助推产学研转化、产教融合创新，获财政部、发改委认定“产教融合型企业”。

截至报告期末

“智慧校园”“智慧职教”已助力

400余所

高等院校及职业院校实现校园信息化、高效化管理。

配合“双减”政策落地推进，“教培云”已与全国超

1,300家

教育主管部门达成合作，有力保障民生权益。

“银校通”已协助全国超过

3万家

中小学校及幼儿园提升信息化办学能力，为师生及家长提供便利。

促进就业金融服务



为帮助新型农业经营主体解决产业起步阶段常常面临的品牌建设、营销推广、支付结算等难题，本行积极创新服务模式，围绕经营活动各环节出谋划策，帮助新型农业经营主体缩短经营学习周期，实现快起步、稳发展。

报告期内，本行融智行动多次走进贵州省安顺市镇宁县，联合当地农业局果业专家，为合作社和农户讲授李子种植、管理、储存、电商销售及普惠金融知识，推动“一村一品”建设。面对冰雹天灾带来的减产风险，贵州安顺分行还第一时间为受灾企业、合作社提供信贷支持，通过企业带动当地 350 个农户就业，帮助脱贫人口稳定增收，为农户灾后生产恢复增强了信心。

报告期内，联合四川省巴中市南江县农民工服务中心合作举办了 5 期“2022 年中国工商银行职业技能培训班”（中式烹调师、中式面点师、西式面点师、育婴员和电子商务师专业），针对 200 名南江县籍劳动力，采取“理论 + 实操”的教学模式，开展了共计 40 天的封闭式培训（每期班 8 天）。约 80% 学员已顺利实现就业，通过技能传授，助力定点帮扶四县市乡村振兴建设与经济社会发展。



▲ 本行在四川巴中南江县开展育婴员技能培训班，培训南江待就业人员学习育婴课程内容。

粮食供给及“三农”金融服务



印发支持农业产业振兴工作相关指导意见，持续加大涉农贷款投放力度，重点支持保障粮食生产、高标准农田建设、农村基础设施建设等领域。

截至报告期末



本行向粮食种植、流通、加工及农资农机供应等企业提供融资余额

1,051 亿元

持续助力保障粮食生产和农产品稳产保供

能源金融服务



加强银政银企合作，统筹推进能源保供、清洁能源、油气开采储运等领域业务合作。有效支持能源保供、清洁能源、国家管网、油气开发等能源领域先进产能项目以及流动资金合理需求。



碳减排支持工具方面

累计获得央行审核通过碳减排合格贷款

812 亿元

可相应获得低成本再贷款资金

487 亿元

位列同业第一



煤炭清洁高效利用专项

获得央行审核通过合格贷款

109 亿元

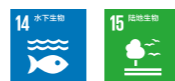
可等额获得低成本再贷款资金，位列商业银行第一

司法金融服务



同业首家研发“智慧政法”综合服务平台，实现全流程管理，满足客户对涉案资金的监管要求。

生物多样性金融服务



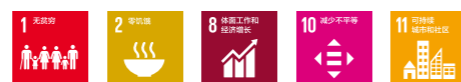
将促进生物多样性写入集团绿色信贷发展战略，积极采取措施保护生物多样性，严格遵守生态保护红线，防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏，积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。对农林牧渔业、采矿业、石油和天然气开采业、基础设施及建材等行业，高度重视生物多样性风险管理工作，积极支持环境友好类客户，严格限制对环境和社会风险较高客户的资金投入，以减少对生态系统及生物多样性造成不利影响。

公益金融服务



为超过 2,000 家公益慈善组织提供金融服务，与中国红十字会等慈善机构在存款、资金结算、财政集中支付、统发工资、公务卡等诸多业务领域保持着长期稳定的合作关系。先后为多家地方慈善机构研发投产了“公益慈善云平台”，解决地方慈善机构在公益项目账户管理、资金归集、信息公示、追溯查询、评价监督、证书颁发等方面遇到的困难，助力提升慈善行业透明度。

保障和改善民生专题



保障个人社保

报告期内

本行积极参与
人社部社保卡
跨省通办建设

作为业内首家银行已在近

30↑

省市上线社保卡跨省通办服务

上线省份数量及
服务群众数量

同业第一

支持个人助业贷款

持续加强面向小微企业和个体工商户的融资支持力度，多措并举支持实体经济发展。推出贴心惠贷、循环 e 贷、安心长贷、自由还、随心还 5 大创新产品，通过延长贷款期限、随借随还、无还本续贷、还款方式灵活安排等多种方式降低还款压力。

住房金融服务

优先满足居民刚性和改善性住房资金需求，因城施策优化金融服务。

坚持“房住不炒”定位，充分发挥资金、渠道、服务等方面优势，围绕房地产开发贷款、个人住房按揭贷款、房地产项目并购融资、租赁住房融资、保函置换预售监管资金、债券承销与投资等业务领域，满足企业合理融资需求。报告期内，与 12 家全国性房地产企业，以总对总方式签订战略合作协议，提供意向性融资总额达 6,550 亿元，汇聚银企合力，共促房地产市场平稳健康发展。



▲ 2022 年 4 月 16 日，本行时任副行长徐守本出席全行公司客户经理队伍建设工作会议暨技能大赛总决赛。

养老金融服务

全力打造“为民”“便民”“惠民”“利民”的个人养老金融服务体系。

担当引领“为民”	集团协同“惠民”
全方位参与三大支柱养老保障体系建设，在第一支柱和第二支柱领域业务牌照齐全，管理资产和账户规模领先，养老金管理经验丰富。在第三支柱流程设计、系统研发、产品创新等方面积极贡献智慧与力量。	积极发挥集团牌照、投研资源优势，在监管部门的指导下积极参与养老金融产品试点，全力打造包含储蓄、理财、基金、保险的全品类个人养老金特色产品体系。
科技赋能“便民”	专业护航“利民”
积极顺应数字化时代趋势和要求，加快推进数字化转型成果在个人养老金融领域的应用。	依托深耕养老保险第一、第二支柱积累的养老金管理与服务经验，对全市场个人养老金产品开展“机构-人员-产品”多维度评价，为客户科学选择养老产品、理性开展养老投资提供专业支持。

全球金融服务 ——国际视野 全球经营

国际化经营布局



服务高水平对外开放

金融服务“一带一路”高质量发展

截至报告期末，本行累计支持“一带一路”项目超过400个，连续两年获颁《环球金融》“最佳一带一路银行”奖项。支持“一带一路”沿线国家民生工程，支持一系列代表性清洁能源项目。境外机构承接政策性开发性金融机构70多个综合代理业务。

服务人民币国际化业务

本行助力营造以人民币跨境使用为基础的新型互利合作关系，推动构建人民币跨境使用的良好生态。坚持服务实体经济，推动人民币在跨境贸易投资中的积极使用，实现跨境人民币业务全覆盖，为各类市场主体提供高质量跨境人民币服务。

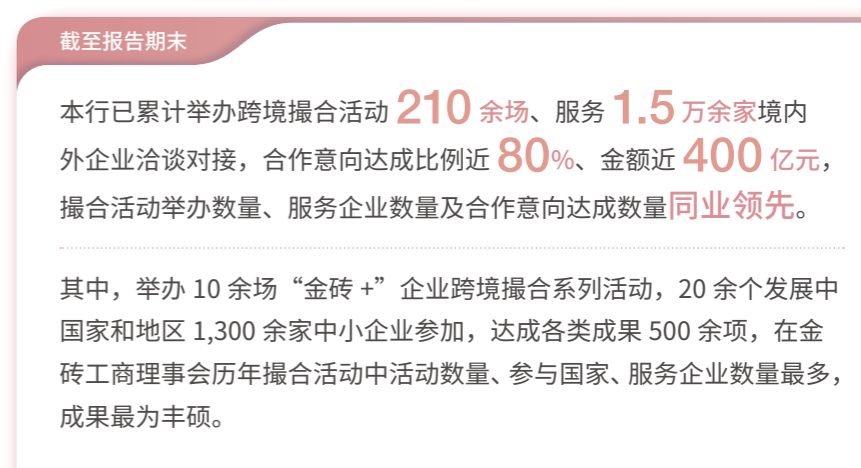
为跨国企业提供跨境投融资、全功能型跨境人民币资金池等产品服务，打造出“在岸-跨境-离岸”相结合的新型跨境金融服务体系。

坚持科技赋能，自主研发搭建跨境贸易金融服务区块链平台“数贸e链通”，提升跨境人民币信用证结算的高效性和安全性。

支持境外央行类机构、人民币清算行和境外人民币参加行进入银行间债券市场（CIBM），参与境内证券投资。

高质量开展跨境撮合活动

围绕进博会、广交会、服贸会、东博会等重要国际经贸活动，聚焦科技创新、绿色发展、跨境电商、区域合作等主题，为中小企业“引进来”“走出去”配套提供综合服务支持，便利跨境合作和市场拓展，加快经贸投资合作落地。



以“环球撮合荟”平台为支撑共同打造“金砖国家企业跨境合作平台”“北京市外贸进出口线上展洽会”“中非经贸博览会”等中小企业跨境合作品牌。构建常态化助力双多边经贸合作的特色品牌，便利跨境合作和市场拓展。



本行举办“环球撮合荟”，高质量开展跨境撮合活动。

支持东道国经济社会发展



印发把握《区域全面经济伙伴关系协定》(RCEP)落地机遇的指导意见,在RCEP覆盖国家设立了79家分支机构,积极参与重大项目,有力支持我国与东盟国家设施相通、民心相通。



坚持以创新金融产品及优质金融服务为“中巴经济走廊”建设持续赋能。



报告期内,新获准担任老挝、哈萨克斯坦、巴基斯坦人民币清算行,共计在十个国家担任人民币清算行,是全球首家提供7*24小时不间断人民币清算服务的商业银行。

南非标准银行专栏

战略合作取得系列务实成效

报告期内,本行与标银集团共同推动《关于推进全面战略合作与战略协同伙伴关系的三年行动纲要(2021-2023)》落地实施,在客户拓展、项目融资、金融科技、风险管理、跨境支付、人员交流等重点合作领域取得一系列务实成果,持续推动双方战略合作与战略协同向更高水平迈进,创造更大战略价值。

深化金融科技领域合作

报告期内,本行与标银集团持续深化数字金融、金融科技领域合作,共同举办“面向未来——标银平台化转型与工行数字化转型”专题研讨会,共享数字金融转型经验,在区块链、场景应用程序(API)、大数据及人工智能、物联网、网络安全、系统稳定性提升等多个领域取得积极进展。

聚焦可持续发展

报告期内,本行作为标银集团单一最大股东,支持其发布修订版气候政策,展示标银集团在其所有经营机构中积极融入可持续发展理念的努力。这与标银集团通过提供满足非洲及其人民需求的产品和服务,推动非洲的包容性和可持续经济增长的宗旨是一致的。两行持续开展ESG及可持续金融发展实践经验及成效的交流分享,推动该领域的互学互鉴和联动协同。

携手促进中非经贸往来

报告期内,本行和标银集团整合优势资源,积极服务“中非贸易走廊”,依托中国国际进口博览会、中非经贸博览会等平台,成功举办第五届进博会线上非洲推介会、中非经贸供需线上对接会等重大活动,为中非客户积极参与迅速发展的中非贸易和投资关系搭建了重要金融桥梁,有效促进中非双边经贸金融合作。应本行邀请,标银集团首席执行官作为非洲金融机构代表,线上参加2022年金融街论坛下全球系统重要性金融机构会议,就“数字经济与金融服务”主题贡献非洲智慧。



标准银行集团与中国工商银行战略合作会

SBG ICBC Strategic Cooperation Conference 18 November, 2022

2022年11月18日,本行副董事长、行长廖林,董事会秘书官学清出席本行与标准银行集团战略合作会。



标准银行集团与中国工商银行战略合作会

SBG ICBC Strategic Cooperation Conference 18 November, 2022

2022年11月18日,标准银行集团执行董事、首席执行官西姆·沙巴拉拉,执行董事、首席财务官与价值管理官阿诺·丹柯出席本行与标准银行集团战略合作会。

回报股东

投资者关系管理

本行坚持全面、主动、协同、精准、有效的投资者关系管理工作原则，不断加强透明度建设，持续加强投资者沟通交流，保护广大投资者的合法权益，不断提升投资者的获得感。



▲ 2022年3月30日，本行召开2021年度业绩发布会。

截至报告期末

本行市值规模

2,143

 亿美元

继续保持

中国银行业第一

★

荣获

《证券时报》

“中国上市公司最佳投资者关系案例奖”

全景网

“中小投资者关系互动奖”等

通过线上+线下、业绩说明+专题投关会议、上证e互动+投关热线+投关邮箱等投关活动全渠道，不断提升与投资者沟通的频度、深度、温度。

报告期内

成功举办定期业绩说明会

4

 次

年度业绩说明会蝉联

中国上市公司协会

“年度业绩说明会最佳实践”

报告期内

举办近百场投资者沟通会，结合市场关注热点主动开展绿色金融和 ESG、财富管理与金融科技等专题投关活动，并就股东大会《公司章程》修订议案与逾

40

 家

中小股东开展一对一沟通，取得良好沟通成果。

主动加强信息披露，通过强制+自愿、财务+非财务立体化方式不断提升公司透明度，更好满足各类投资者的信息需求。

绿色金融和 ESG 常态化沟通反馈机制

报告期内

本行管理层率队与全球境内外机构投资者召开逾

30

 次

绿色金融和 ESG 相关专题会议

全面介绍本行绿色金融、ESG 和应对气候变化的实践成效，坦诚、专业回应多方关切。投资者充分认可本行在践行绿色低碳理念、积极履行社会责任、不断强化公司治理等方面所做出的努力和取得的成效。

本行高度重视投资者意见，将投资者提出的 ESG 相关问题作为实质性分析的重要组成部分，以关注度较高的问题为依据进行投关活动和 ESG 信息披露，有效回应投资者关切，不断提升 ESG 市场形象。

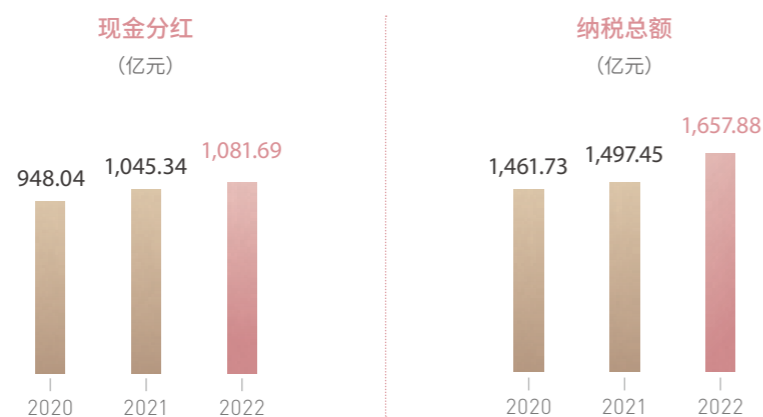
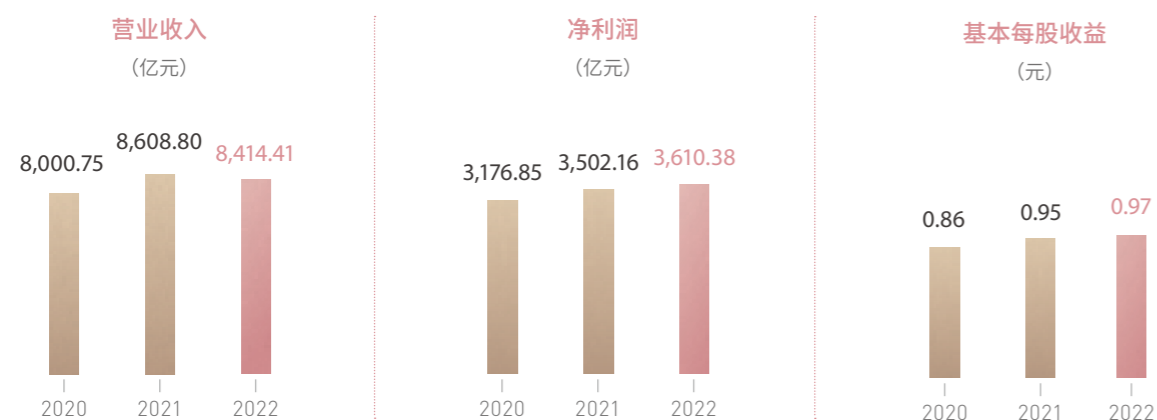
报告期内

投资者通过业绩说明会、沟通会、网络方式等渠道对本行提出的问题中，碳中和、绿色金融、ESG 战略、气候风险管理、ESG 信息披露等 ESG 相关问题占比约

22%



▲ 2022年8月30日，本行董事会秘书官学清出席本行中期业绩发布会。



奉献社会

全球公益活动



工行驿站，提供有温度的“金融+泛金融”服务

深耕“工行驿站+”公益惠民服务体系建设

聚焦政务、养老等重点场景打造六大类生态场景网点

5,440 家
全行 GBC 政务一站式网点新增

1,603 家
累计 **4,623** 家

依托 **1.55** 万家工行驿站开展“关爱”系列主题活动近 **12** 万次

服务新市民等客群 **2,100** 万人次

▲ 本行福建三明人民路支行“工行驿站”为户外工作者送清凉。



▲ 本行贵州遵义红花岗支行营业室“工行驿站”主动邀请环卫工人、执勤民警、快递员、外卖员等走进网点，让坚守在高温下的户外劳动者们在爱心小站里歇歇脚、避避暑。

▶ 定点帮扶

本行持续帮扶通江、万源、金阳和南江四个县市，通过资助、公益活动、资源搭建、培训交流等形式，在教育、医疗、住房和饮水安全等领域给予全面支持。

▶ 促进特色产业发展

持续助力南江黄羊、通江银耳、万源黑鸡、金阳青花椒等帮扶地区特色产业发展。向重点帮扶县金阳投入780余万元帮助建设屠宰冷链中心，带动当地养殖、屠宰、加工、冷链物流等产业融合发展。组织开展“乡约金秋”消费帮扶专项行动，拓宽农民增收致富渠道。

▶ “童心港湾”公益项目

截至报告期末

本连续三年支持四川省南江、通江、万源、金阳四县市“童心港湾”项目留守儿童关爱站点建设，累计投入近

900万元



通过童伴妈妈和童伴之家，服务农村留守儿童万余人次，极大缓解了当地急难问题。



▲ 本行在四川省南江县桥亭镇设立“童心港湾”服务点。

▶ “爱心助学 ‘工’ 益有你” 第六季活动



“99 公益日” 联合中国青少年发展基金会，发动参与捐款

4.1 万余人次

共筹集善款

84.4 万余元

用于资助包括四川四县市在内的多地学生约

8,400 名

▶ 公益品牌建设

在“工银光明行”集团公益品牌统领下，推出“爱心计划”，通过汇集公益力量、规范项目运作，集团品牌引领、各机构公益接力，形成了公益资源共享和项目共建机制。

▶ “火车医院” 第十季活动

报告期内，第十次启动“健康快车 - 火车医院”项目，冠名一站火车医院并捐建一座眼科中心；在湖北通城县开展“工银光明行 - 最亮中国年”主题公益活动，帮助当地 200 名白内障患者恢复视力。

截至报告期末

本行通过“健康快车 - 火车医院”项目已累计捐赠

3,340 万元

先后在全国十个省份开展治疗活动，为超过

13,000 名

白内障患者免费实施了复明手术，帮助他们重见光明。

▶ “爱目行动” 第八季活动

聚焦儿童视力保护,通过开展儿童眼科义诊、宣教、小小眼科医生体验等方式,用实际行动守护儿童视力健康,提高全社会对儿童视力健康的关注,促进儿童视力保护。

报告期内

本行共开展
儿童眼科义诊
和宣讲活动

80 场次

700 名

青年志愿者
参与活动

2 万多名

儿童受益



▲ 本行贵州贵阳分行举行第八季“爱目行动”,聚焦省内易地扶贫搬迁社区儿童,为孩子开展视力检测并科普用眼知识。



▶ 本行金边分行慰问柬埔寨金边儿童福利院。

▶ 特殊群体关爱

▶ “蓝信封”——书信陪伴项目

聚焦留守儿童,本行持续开展“蓝信封”项目。报告期内,共有约500名志愿者通过考核成为新的通信大使,125名青年员工参与了月捐。累计5,000封手写信在本行青年志愿者和四川、湖南、广东、广西等地的乡村孩子们之间传递。



▲ “蓝信封”项目中留守儿童阅读本行员工的来信。



▲ 本行浙江青田支行为空巢老人举办“情系夕阳,共富温暖”集体生日会。

环保公益行动

“美丽中国 青春工行在行动”

在世界环境日期间,以“我为三江添份绿·青春工行在行动”为主题,组织青年志愿者开展拾荒慢跑、环保宣讲、公益募捐。



工银欧洲组织果树栽种活动

工银欧洲在卢森堡周边组织了栽种野生果树活动,将生物多样性的理念付诸行动。行内员工踊跃参与,亲手实践,为支持当地社群赖以生存的生物多样性,维护可持续生态系统贡献了自己的力量。



工银国际举办海滩清洁活动

工银国际举办海滩清洁活动,在南丫岛索罟湾海滩清理各类废弃塑胶品、金属等垃圾,以实际行动践行绿色环保理念。



最美工行人的传承与奉献



“2022 年最美巾帼奋斗者”
——甘公荣

甘公荣是“将军农民”甘祖昌和全国道德模范龚全珍的三女儿,也是本行江西萍乡莲花支行的全国劳动模范。甘公荣时刻谨记父辈“一心为公,恪尽职守”的嘱托,不忘初心,奉献社会,先后获得了“全国劳动模范”“全国三八红旗标兵”等一系列荣誉。2022年,她被中宣部、全国妇联评为全国十大“最美巾帼奋斗者”之一。

希望工程“大眼睛女孩”
——苏明娟

“大眼睛女孩”苏明娟是本行安徽分行一名普通员工,同时也是希望工程的形象大使。2018年,她拿出家庭积蓄3万元成立了“苏明娟助学基金”,截至报告期末,基金已募集约490万元,参与援建了5所希望小学,并资助了百余贫困地区大学生。苏明娟作为本行“工银光明行”品牌大使,多次实地探访希望小学、爱心公益项目。



▶ 雷锋精神驻工行 志愿服务在行动

安徽合肥雷锋支行

2000年3月5日，雷锋同志生前战友乔安山因对本行合肥四牌楼支行储蓄专柜学雷锋事迹留下深刻印象，建议将该柜更名为“雷锋储蓄所”。2001年2月8日，“合肥雷锋储蓄所”获批成立。2014年8月，“合肥雷锋储蓄所”更名为“中国工商银行合肥雷锋支行”。

合肥雷锋支行始终坚持“雷锋精神，人人可学；奉献爱心，处处可为。积小善为大善，善莫大焉”，将崇高理想信念和道德品质追求转化为具体行动，体现在平凡的工作生活中，把雷锋精神代代传承下去。

支行成立“雷锋志愿服务小队”，推出雷锋服务热线、上门服务、延时服务、便民服务卡等特色化服务。网点内设立“工行驿站”，夏季在支行设立“送清凉”饮水点以及“爱心冰柜”，长期致力于提供热心咨询、便民服务，成为许多老人口中“住得再远，也要来



▲ 2022年7月15日，本行合肥雷锋支行启动第五届“爱心冰柜”免费送清凉活动，为烈日下坚守岗位默默奉献的广大户外工作者送去清凉和便利。

这里办业务”的银行。多年来坚持进行学雷锋爱心助学活动，为孩子们捐赠学习书籍和生活用品，与孩子们交流互动。积极开展金融教育活动，通过“进工地、进学校、进社区、进市场、进养老机构”的五进活动，普及金融知识，提高群众的自我防范和保护能力。

辽宁抚顺雷锋支行

本行辽宁分行在雷锋同志牺牲60周年之际，启动贯穿全年的“向雷锋同志学习 做人民满意银行”主题活动，推出60项子活动，全员学雷锋、全面学雷锋，号召立足岗位追寻雷锋足迹，争做“传承引领，金融为民，安岗敬业，创新赋能，勤俭爱行”五个先锋。

辽宁抚顺雷锋支行是雷锋生前办理过存款的地方，至今仍珍藏着雷锋永远留在工商银行的定期存单及与储蓄员的珍贵合影。雷锋精神是永恒的，抚顺雷锋支行始终以高标准、严要求，聚焦岗位，面向社会，把崇高理想信念和道德品质追求转化为具体行动，体现在平凡的工作生活中，在传承雷锋精神中形成独特的雷锋文化。

抚顺雷锋支行把雷锋精神教育与银行业的金融使命与社会责任紧密结合起来，在营业大厅设立工行驿

站，实施19项便民服务措施。在提供雷锋式金融服务的同时，将保护群众财产安全视为己任，近年来成功阻止网络电信诈骗20余起，直接挽回经济损失300余万元。收到各类表扬信、锦旗20余面。雷锋支行还积极参与公益活动，资助贫困儿童、照顾孤寡老人、抢救心脏病病患、捐资救灾，近年来共捐款7.5万元，衣物700余件，图书1,000多册。



▲ 本行辽宁抚顺雷锋支行开展金融教育活动。

▶ 境外机构参与当地社会责任履行

▶ 志愿服务“进博会”

本行作为进博会“全面合作伙伴”，连续五年组织优秀青年志愿者服务中国国际进口博览会。报告期内，本行组织300余名志愿者，参与“绿色金融论坛”“中欧企业家大会”等大型配套活动，在国际舞台上充分展示了本行品牌形象和金融青年形象。



▲ 本行在中非经贸博览会上服务全球客户。

▶ 工银泰国为受灾民众提供资助

为支持泰国东北部和中部部分地区遭受水灾的民众，帮助其渡过难关，工银泰国先后向乌汶府、乌隆他尼府和清迈府捐赠救灾物资，包括生活用品、食物、必备药品及毛毯等。



▲ 工银泰国向乌汶府捐赠救灾物资。

保障业务连续性和金融服务有效性

本行坚持人民至上、生命至上，全力保障业务连续运行，全力做好各项金融服务。

保障业务连续性

健全完善业务连续性管理体系



全面搭建业务连续性管理组织架构，构建涵盖 20 余个专业条线的业务应急预案体系，从人员、场地、物资等多方面综合推进应急资源建设；建立跨部门、多层级协同应急处置机制，组织开展实战应急演练，全面提升了集团业务连续性管理水平。推动加强应急基础设施建设、拓展连续性管理内涵，为全行业务平稳连续和服务支持高效奠定了坚实基础。

高效建立应对管理机制



第一时间启动应急响应机制，成立工作小组，建立起现场远程结合、业务连续运作、动态监测报告等工作机制。组织实施总分行联动，制定集约运营、远程授权、风险监控等应急方案工作指南，前后台联动搭建企业开户和全球支付绿色通道，铸就“支付结算生命线”，为稳定经济金融大局提供了优质、高效的基础运营服务。

实处着手提升运营保障能力



针对重要时期金融保障任务，专题召开安全运营部署会议，保障网点金融服务供给。

持续提升集约化中心应急管理

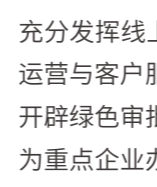


组织全面摸排风险隐患，落实关键资源建设，提升应急处置能力。金融为民初心有力彰显，线上线下一体化运营模式高质量满足客户“无接触”服务需求，现金安全管理持续为客户提供“放心钱”，运营风险智能管控切实守护老百姓“钱袋子”。

保障金融服务有效性



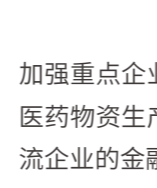
立足网点、服务周边，保持热情高效的服务标准，用实际行动保障广大客户的金融服务需求。



充分发挥线上金融全渠道、全天候、无接触服务优势，全力保障线上业务运营与客户服务连续性。健全应急融资服务体系，组建专门服务支持团队，开辟绿色审批通道、简化业务办理流程，提升服务效率，7*24 小时不间断为重点企业办理线上融资授信、提款、利率调整等业务。



强化产品创新，主动对接生产、运输、销售相关小微企业，创新“开工贷”“用工贷”“医保贷”“商户贷”等特色产品。



加强重点企业信贷支持，积极推动落实支持重点企业融资工作。保障相关医药物资生产企业生产运营、支持重点企业扩能扩产，加强对医药物资流企业的金融支持，着力做好设备更新改造金融服务。



治理篇

- 公司治理——党建引领 从严治理
- 战略管理
- ESG 与可持续金融管理
- 风险治理——风控强基
- 人力资源治理——人才兴业
- 科技治理——科技驱动 价值创造
- 内部治理——转型务实 改革图强

公司治理——党建引领 从严治理

党建与公司治理有机融合

本行始终坚持党对金融工作的集中统一领导，强化“党建引领、从严治理”的工作思路，将党的领导贯穿公司治理各环节，不断完善“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层负责经营”的公司治理格局，坚定不移走中国特色金融发展之路，突出金融工作政治性、人民性，持续推进治理体系和治理能力现代化。

本行将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程。报告期内，本行持续完善公司治理顶层设计，有效推进《公司章程（2022年版）》修订，持续完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，体现公司治理实践成效。

本行积极开展治理研究和宣传交流，参与社会奖项评选，公司治理品牌价值及美誉度获进一步提升。

报告期内

本行荣获中国银行业协会 2022 年度商业
银行稳健发展能力“陀螺”评价体系
“公司治理能力”子项
第一名

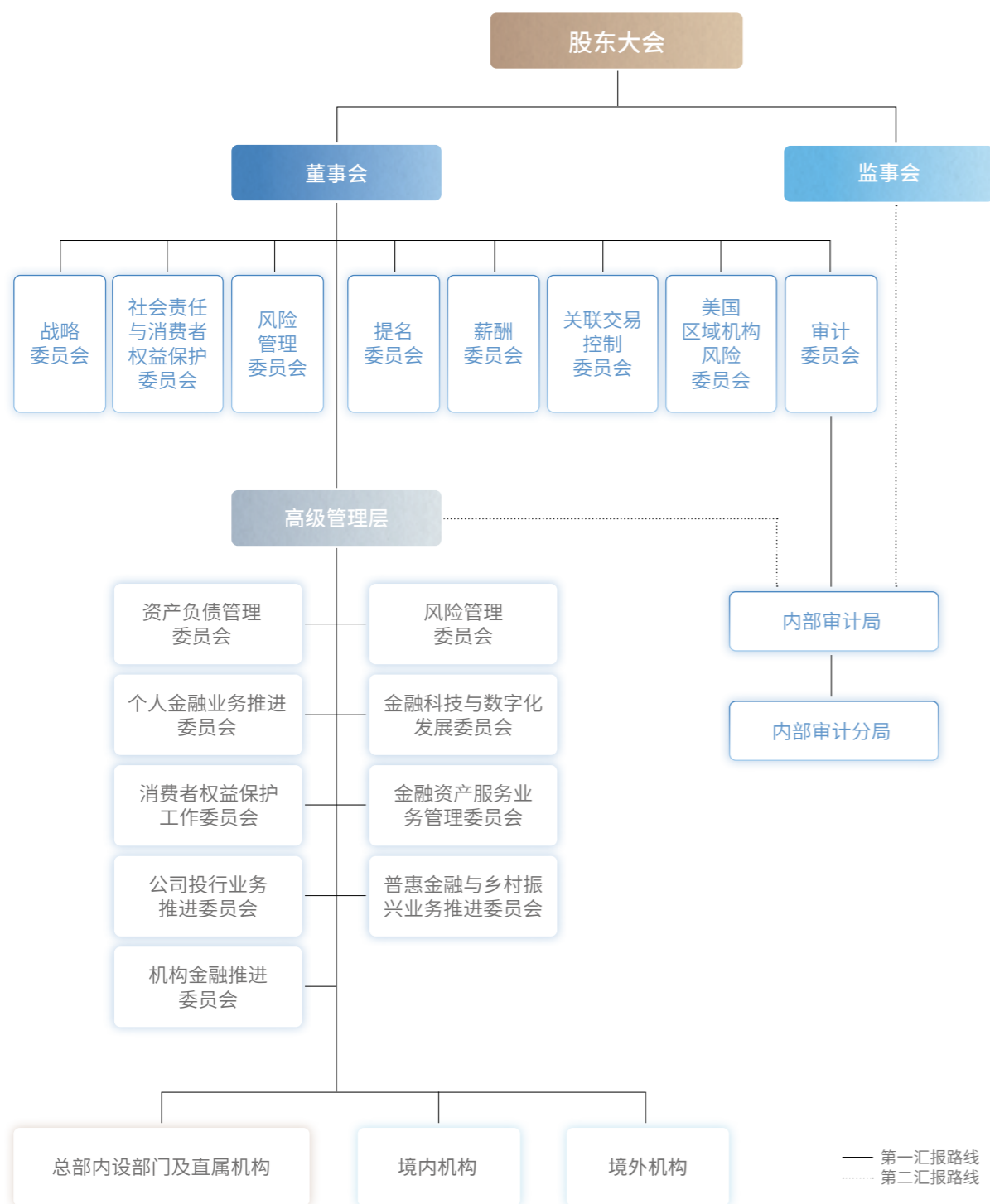
《董事会》杂志第十七届
中国上市公司董事会“金圆桌奖”
——最佳董事会

第二十二届中国上市公司百强高峰论坛
“中国上市公司百强奖”之
**“中国百强企业奖”“中国道德企业奖”
“中国百强特别贡献企业奖”**等奖项

2022 年 1 月 19 日至 21 日，本行召开 2022 年工作会议。



公司治理体系



修订《公司章程》

报告期内，对照最新法律法规和监管要求，对标国际良好实践，围绕新时代对现代一流金融企业的建设要求，修订了《公司章程》。对经营宗旨、“三会一层”职责、风险管理、薪酬激励、社会责任与ESG、绿色金融、消费者权益保护、信息披露等内容进行了修订。



本次修订议案以
94.06%
的赞成率通过股东大会审议

本次修订《公司章程》对标全球公司治理最佳实践，进一步完善 ESG 治理相关条款。



修订“经营宗旨”条款

将“本行贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，注重环境保护，积极履行社会责任，维护良好的社会声誉，营造和谐的社会关系”等内容写入经营宗旨。



修订董事会、专门委员会职责等条款

强调董事会及相关专门委员会关于社会责任、ESG、气候风险管理、绿色金融、消费者权益保护、普惠金融的职责，体现对低碳金融、绿色发展等事项的高度关注。

股东大会

报告期内

本行召开
股东大会

1次

临时
股东大会

1次

审议通过《关于 2021 年度财务决算方案的议案》《关于申请对外捐赠临时授权额度的议案》《关于审议〈中国工商银行股份有限公司章程（2022 年版）〉的议案》等

18项议案

听取《中国工商银行股份有限公司 2021 年度独立董事述职报告》等

3项汇报

▶ 董事会

报告期内

本行
共计召开
董事会会议

10次

研究讨论《关于〈中国工商银行“十四五”时期发展战略规划〉的议案》
《关于〈中国工商银行股份有限公司 2021 社会责任 (ESG) 报告〉的议案》
《关于〈普惠金融业务 2022 年度经营计划〉的议案》《关于〈2021 年度风
险报告和风险偏好评估情况〉的议案》等

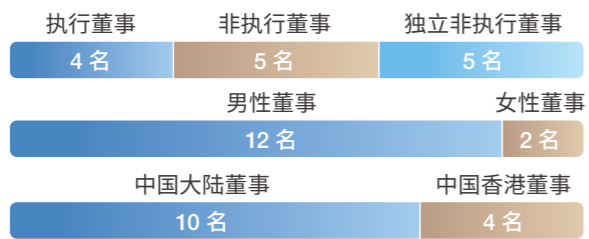
99项议题

▶ 董事会多元化

本行董事会成员多元化特征明显，具有性别、知识结构、专业素质及经验等方面的互补性。各位董事为董事会高效运作贡献各自所长，形成“和而不同”的优秀董事会文化，保障了董事会决策的科学性。

截至报告期末

本行董事会
共有董事
14名
包括：



独立非执行董事人数
在董事会成员总数中
占比超过 1/3，符合
有关监管要求。



▲ 2022年3月4日，本行副董事长、行长廖林，董事会秘书官学清，非执行董事卢永真、冯卫东、曹利群、陈怡芳和董阳出席非执行董事座谈会。

▶ 董事会独立性

本行在《公司章程》《董事会对董事履职评价规则》等制度中规定了本行独立董事应当对董事会讨论事项发表客观、公正的独立意见，本行董事应当对本行事务做出独立、专业、客观的判断，董事会按年度对董事进行履职评价，董事履职评价内容包括对董事履行忠实义务、勤勉义务情况，道德水准情况，以及对董事履职的合规性、专业性、独立性进行考察等内容，确保本行董事会可取得独立意见。此外，在每次董事会会议前，本行围绕上会事项，组织相关人员与董事进行沟通，详细咨询董事对上会事项的意见。

本行荣获中国上市公司协会
“2022 年度上市公司董办
最佳实践案例”

本行董事会秘书在中国上市公司协会
首届上市公司董事会秘书履职评价中，

荣获**最高评级 (5A 级)**

担任中国上市公司协会
董事会秘书委员会主任委员。



▲ 2022年10月28日，本行召开2022年第九次董事会会议，本行独立董事梁定邦、杨绍信、沈思、胡祖六和陈德霖出席。

▶ 监事会

报告期内

本行
共计召开
监事会会议

6次

审议 2021 年度
监事会工作报告、
履职评价报告等

19项议案

听取季度经营情况、战略
规划执行和集团合规风险
与反洗钱管理情况等

19项汇报

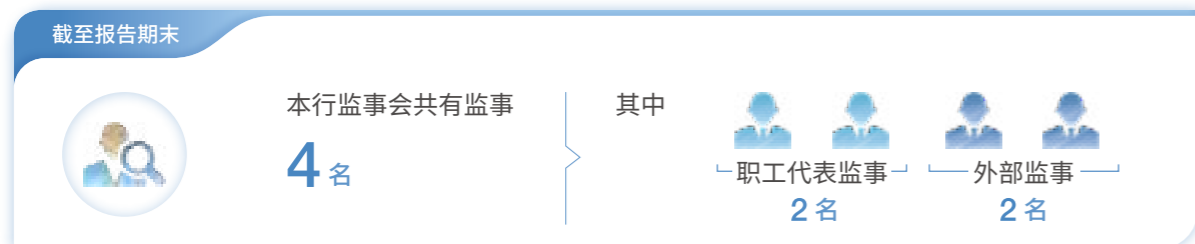
审阅 2022 年各季度
监督情况、监事会
相关调研情况等

35项报告



▲ 2022年3月30日，本行时任监事长黄良波主持召开监事会会议，本行监事张炜、黄力、吴翔江、沈炳熙和张杰出席。

成员构成



监督情况

报告期内，监事会根据有关法律法规、监管要求和公司章程规定，认真履行监督职责，运用现场调研和非现场监测分析等多种方式，扎实做好履职尽责、财务活动、风险管理和内部控制等方面监督工作，切实发挥监事会在公司治理中的重要作用，促进本行依法合规经营发展。

信息披露

本行主动应对复杂多变的外部环境，积极落实法律法规和上市地证券交易所监管要求，持续加强与资本市场沟通，不断提升信息披露透明度。

报告期内，本行董事会审议通过《中国工商银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度（2022年版）》并对外披露，引领了资本市场实践，展现了专业优势。

在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核中，本行
连续第**9**年获评“优秀”

战略管理

“四大布局”最新进展



四大战略最新进展

第一个人金融银行战略



- 市场地位
巩固提升
经营质效
持续改善
客户生态
扩容提质
首批上线第三支柱个人养老金业务，客户拓展实现良好开局

外汇业务首选银行战略

- 重点外汇业务保稳提质
- 认真履行金砖国家工商理事会主席单位职责，为促进金砖经贸往来作出积极贡献



- 外汇业务发展根基持续夯实
- 在老挝、哈萨克斯坦、巴基斯坦新设人民币清算行

重点区域竞争力提升战略



五大重点区域各项存款存量、增量
“双第一”



五大重点区域各项贷款存量、增量
“双第一”



五大重点区域地方债投资存量、增量
“双第一”


城乡联动发展战略



- 涉农信贷供给持续增强
“1+6”乡村振兴金融服务架构持续完善
打造特色支农服务
乡村振兴监管考核获评优秀

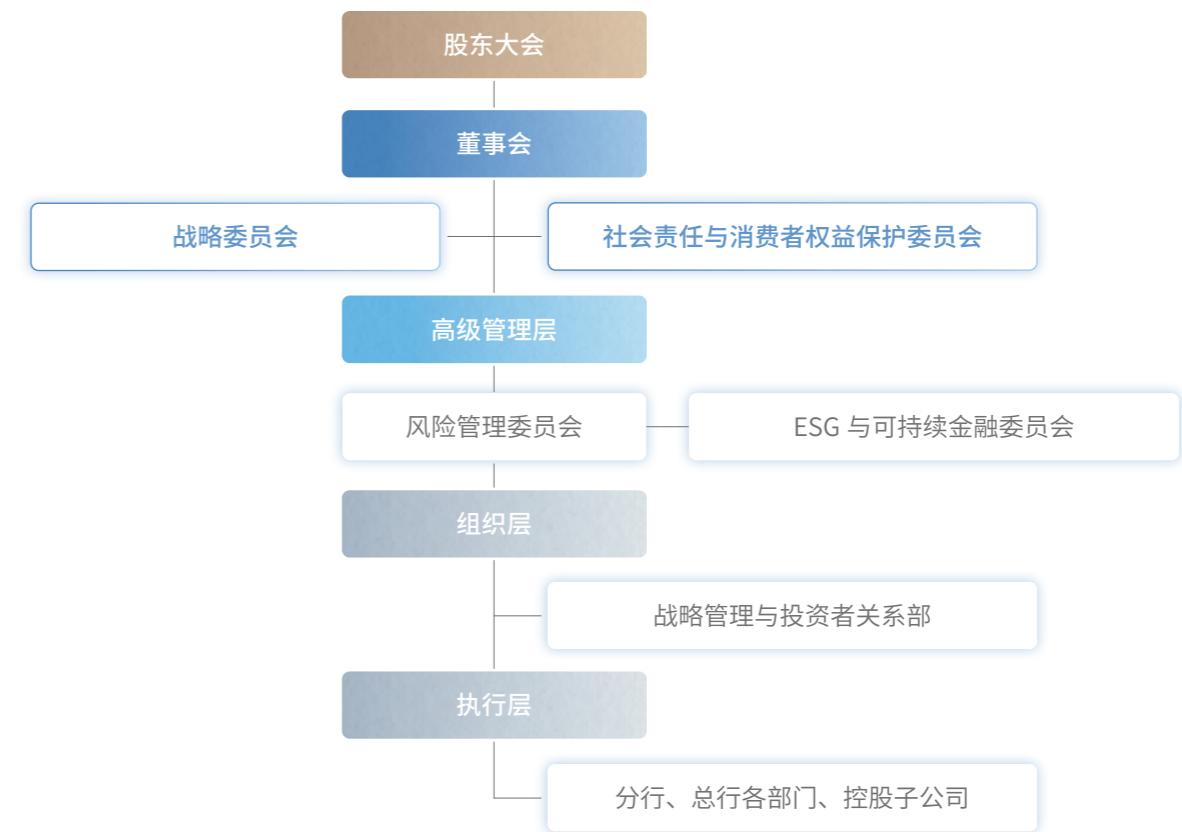
ESG 与可持续金融管理

ESG 与可持续金融战略规划



本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，明确提出要建设境内“践行绿色发展的领先银行”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

ESG 与可持续金融治理架构







本行持续完善 ESG 治理架构，党委会、股东大会、董事会、管理层各司其职，履行 ESG 审议、监督、执行等职能。

▶ 董事会

董事会	本行董事会积极履行战略决策职能和监督职能，高度关注 ESG 工作，深化 ESG 治理，持续完善 ESG 管治架构。
战略委员会	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。
社会责任与消费者权益保护委员会	董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责听取本行在环境、社会、治理以及企业文化等方面履行社会责任的情况，消费者权益保护工作战略、政策和目标，绿色金融战略，普惠金融业务的发展规划、基本管理制度、普惠金融业务年度经营计划、考核评价方法等进行审议，并向董事会提出建议。

▶ 审议议案情况

董事会高度重视本行的环境、社会和治理，全面对标国家十四五规划，制定全行战略发展规划，推动全行贯彻落实碳达峰、碳中和目标，定期审议社会责任报告、风险管理报告等议案，加强对 ESG 事宜的监督管理。

报告期内

- 审议通过《关于〈中国工商银行“十四五”时期发展战略规划〉的议案》，加强绿色金融体系建设以及 ESG 信息披露和气候投融资信息披露，推动经济转型升级和金融可持续发展。
- 审议通过《2021 社会责任（ESG）报告》并对外披露，向资本市场传递本行践行大行使命的担当精神。
- 审议通过《2021 年度风险管理报告》，详细了解全行战略、信用、市场等 9 大类风险状况；审议通过《关于 2022 年内部审计项目计划的议案》，将绿色信贷纳入 2022 年内部审计项目计划；审议通过《全面风险管理规定（2022 年版）》，完善绿色金融业务管理以及气候风险体系建设；认真研《关于气候风险监管要求及我行管理情况的报告》，积极了解气候风险管理相关情况。
- 审议通过《关于消费者权益保护 2021 年工作情况与 2022 年工作计划的议案》，总结了 2021 年全行消费者权益保护工作开展情况，明确了 2022 年的工作重点；听取《关于消费者权益保护 2022 年上半年工作情况的汇报》；听取《关于 2021 年全行客户投诉情况报告》；阅研《消费者权益保护审计专报》，及时了解被审计机构在完善消保管理机制、落实消保要求、加强投诉管理等方面的情况。

此外，本行董事高度关注 ESG 建设，积极推动绿色金融发展，深入研究本行绿色金融品牌建设方案，并对方案提出完善意见建议。

▶ 董事深度参与 ESG 工作情况

参加 ESG 相关培训：报告期内，本行董事参加北京上市公司协会组织的 ESG 专题培训，深入学习上市公司开展 ESG 治理工作相关事项。

开展调研：本行董事加强与高层成员交流，深入研究和讨论宏观局势、经营管理、“数字工行”建设、财富管理、金融市场业务等专题。本行董事积极对本行内设部门、分支机构、附属机构开展调查研究，调研主题包括商业银行助力“专精特新”企业、资本补充、网点转型、绿色金融、支持乡村振兴、综合化子公司发展等。通过调研深入了解集团经营发展情况和金融服务实体经济、服务民生情况，并提出建设性意见和建议。本行董事持续提升履职能力，积极参加监管机构及本行组织的各类专题培训，培训主题包括“ESG”“绿色金融”“反洗钱”等。

董事深入开展“绿色金融”课题研究

报告期内，本行董事开展了以大型商业银行绿色金融为主题的专项课题研究。课题系统梳理了大型商业银行在构建绿色金融制度体系、丰富绿色金融产品体系、开展绿色金融前瞻研究、参与绿色金融国际合作、探索自身绿色低碳转型、披露绿色金融信息等方面的实践探索，以绿色金融优秀实践为借鉴，从“产业、政策、实践”等维度提出相关建议，为大型商业银行绿色金融健康发展提供参考借鉴。

▶ 高级管理层

本行高级管理层负责 ESG（社会责任、可持续发展）管理。

▶ 具体职责

落实董事会及董事会专门委员会关于社会责任（ESG）工作的各项决议；制定社会责任（ESG）年度管理目标，在目标框架内统筹领导及协调推动社会责任（ESG）相关工作；向董事会提交本行社会责任（ESG）年度报告；负责向董事会社会责任与消费者权益保护委员会汇报全行社会责任（ESG）的政策目标及相关事项执行情况。

▶ ESG 与可持续金融委员会

报告期内，高级管理层设立 ESG 与可持续金融委员会，作为高管层对 ESG 相关工作实施统筹领导及协调推进的辅助决策机构。

▶ 具体职责

负责贯彻落实集团 ESG 与可持续金融战略和目标，协调推进各机构各业务条线 ESG 与可持续金融相关工作，指导全行 ESG 与可持续金融业务发展和经营管理。

报告期内，印发 ESG 与可持续金融委员会工作规则，召开 4 次会议，审议审阅《关于提请审议〈中国工商银行股份有限公司 2022 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告〉的报告》《关于提请审议〈社会责任（ESG 与可持续金融）工作基本规定（征求意见稿）〉的报告》《关于提请审议〈社会责任（ESG 与可持续金融）信息披露管理办法（征求意见稿）〉的报告》《关于我行明晟（MSCI）ESG 评级调升相关情况的报告》等议案共计 12 项。



▲ 2022年8月24日，本行董事会秘书官学清主持召开 ESG 与可持续金融委员会会议，审议《社会责任（ESG 与可持续金融）工作基本规定》和《社会责任（ESG 与可持续金融）信息披露管理办法》。

各级机构

境内各级机构按照法律法规和监管要求，在经营管理活动中落实 ESG 和可持续发展理念，境外机构按照当地标准和监管要求进行落实。

制度体系

本行不断健全 ESG 制度体系。



自 2012 年起，本行首次制定印发社会责任工作基本规定和信息披露管理办法，并于 2017 年对两项制度进行了修订。报告期内对两项制度再次进行修订，经本行 ESG 与可持续金融委员会审议，面向全行印发。

本次修订系统梳理了国内法律法规、监管规定、交易所文件等对上市公司或金融机构社会责任（ESG）管理及信息披露的要求，对标联合国可持续发展目标，修订了社会责任（ESG 与可持续金融）的定义，并全面扩充了具体内容。



对标廉价清洁能源、清洁饮水和卫生设施、气候行动、陆地生态、海洋生态、负责任生产和消费等目标，提出大力发展绿色金融和循环经济金融业务，提高绿色投融资占比，有序有力推进高碳金融资产调整，发挥金融主渠道作用推进降碳、减污、扩绿、增长，促进陆地和海洋生物多样性保护，助力蓝天、碧水、净土保卫战，支持水利工程建设和清洁饮水工程；贯彻落实节约战略，坚持自身绿色低碳运营，推进能源资源节约利用；推动供应商绿色、低碳、可持续发展等。

对标消除贫困、消除饥饿、健康福祉、优质教育、体面工作与经济增长、缩小不平等、可持续城市和社区等目标，提出持续深化普惠金融发展，不断提升“双创”、再就业、乡村振兴和社区金融服务水平；优化金融服务质量，创新金融产品，为优质教育、卫生与健康福祉、司法公平正义、负责任消费、健康中国、体育强国、养老保障、个人住房和消费需求等领域提供优质金融服务；发挥集团社会捐助功能救济助困，鼓励和引导员工参加志愿者服务，拓展社区服务渠道，支持社会公益慈善事业等。

环境端系列制度

社会端系列制度

治理领域系列制度

三维一体的 ESG 信息披露体系

披露体系全面、动态

构建了年度报告、专题报告和常态化信息披露三维一体的 ESG 信息披露体系。



披露方式规范、系统

坚持聘请外部审计机构对年度社会责任（ESG）报告和半年度 ESG 专题报告进行第三方鉴证，并出具鉴证报告，有效提升了报告的公信力；坚持在上海证券交易所和香港联合交易所同步发布公告，中英双语披露，进一步提升了 ESG 信息披露的穿透力、影响力和传播力，获得了境内外投资者和评级机构的高度关注。

披露内容精准、主动

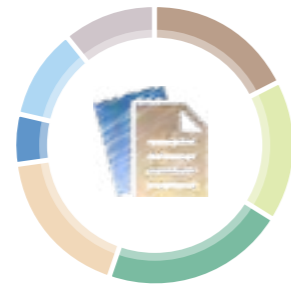
坚持通过访谈和调查问卷等方式，收集各利益相关方关注重点，开展实质性分析，确定披露的具体议题，积极回应投资者、客户、社会公众、评级机构、监管及员工的关切。

本行门户网站首页开设“ESG 专栏”，面向投资者、ESG 评级机构、媒体、客户等利益相关方动态披露最新实践成效。



本行“ESG 动态”栏目

自开设以来，“ESG 动态”栏目共披露稿件 **93** 篇



- 治理与可持续风险管理 20 篇
- 可持续金融 16 篇
- 绿色金融 19 篇
- 普惠金融 15 篇
- 隐私与数据安全 5 篇
- 消费者权益保护 9 篇
- 人力资本发展 9 篇

ESG 培训

本行积极举办 ESG 培训，将 ESG 相关内容纳入管理人员、业务骨干及基层员工培训。

分别围绕绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、金融科技方向举办 4 期 ESG 专题网络培训班，培训信贷条线、普惠金融条线、消费者权益保护工作等相关人员共 4,562 人。

围绕“第一个人金融银行”“外汇业务首选银行”“重点区域竞争力提升”战略落地，研发管理、专业人员专题培训项目，在各级培训中设置绿色金融、科技强行、企业治理、乡村振兴、普惠金融、人力资源管理课程，着力发挥融智赋能作用，助力兴行兴业。

举办绿色金融 / 环境治理
相关课程培训

173 期

培训

49,285 人次

举办乡村振兴 / 县域治理
(含农村信用体系建设) 课程培训

323 期

培训

65,477 人次

举办数据安全和 / 或隐私
相关风险培训

683 期

培训

320,670 人次

举办普惠金融课程培训

1,484 期

培训

202,848 人次

举办人力资源相关培训

1,722 期

培训

195,713 人次

举办教育培训相关培训

357 期

培训

21,747 人次

风险治理——风控强基

全面风险管理体系

迭代升级全面风险管理体系

统筹发展和安全，强化金融风险防控，加强境内境外机构、表内表外业务、商行投行业务和其他业务、线上线下、总行和下属机构“五个一本账”管理，提高集团全口径、一体化风险管控能力。



落实“五个一本账”管理要求，强化“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”重点措施，提升“主动防、智能控、全面管”水平，迭代升级全面风险管理体系，压实风险管理责任，进一步传导全面风险管理理念和要求，着力提升全面风险管理水平。按照“五个一本账”管理思路，完善全面风险管理制度机制，制定“十四五”时期风险管理规划，全面开展风险隐患排查和应对，守住不发生系统性风险的底线。

加强集团市场风险管理



紧盯货币、债券、外汇、商品、股票五大市场，加强前瞻性监测分析。在智慧化、数字化、综合化方面持续探索、积极创新，稳步推进“巴三”资本新规实施，持续优化风控模型与信息系统，风控技术与工具输出工作取得重大进展。开展金融市场产品风险评估，做好市场风险全生命周期管理，全面提升集团市场风险管理水平。

加强市场研判，防范新兴业务风险



密切跟踪资本市场动态，持续做好理财业务风险管控。加强养老金、私人银行等新兴业务领域风险管理，有效防范交叉性风险和保障客户权益。推进投资交易人员行为管理，防范不公平交易和利益输送。

加强模型风险管理



加强模型风险管理，建立模型风险管理政策体系，建设模型风险管理系统，推进模型开发、验证、审批、监控、应用、退役等全生命周期管理，保障各类模型审慎、有效、平稳运行。

提升 ESG 风险系统化管控



印发《关于加强客户环境风险系统管理的通知》，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 GCMS 系统中增加了 ESG 信息查询控制联动要素，支持在流程中实时获取企业 ESG 信息并自动进行系统风险提示，提升了本行 ESG 风险管控智能化水平。通过构建客户行业、项目关键字与绿色产业的映射关系，使用系统智能识别与人工核实纠偏相结合的方式，有效提升绿色贷款识别效率和管理水平。



▲ 2022年9月26日，时任高级业务总监王百荣出席本行市场风险防控专题会。

内控体系

信贷领域内控合规管理

为落实“主动防、智能控、全面管”的风险管理部署，立足监管合规和重大风险防控要求，开发并上线信贷合规风险监测平台（CRC），建立总分行联动检查机制。

内控管理系统建设

持续完善“工银融安 e 控”建设，以实现企业级“智能内控”为目标，推进 GICC、VIS、RIS、工银 BRAINS、STORMS 五大系统建设完善。

截至报告期末



系统用户已达

11 万人

月活用户近

8 万人

累计使用量达

4,634.84 万次

操作风险管理及案件风险防控

印发实施《涉刑案件防范工作责任制管理办法》，明确集团各级案防责任，建立全覆盖联防联控案防责任矩阵，建立健全案防责任落实保障机制。健全操作风险管理体系，提升集团风险管理履职能力。启动实施全集团“巴三”操作风险监管达标项目，积极参与监管新规修订。健全“网格化智能化”管控，深化员工异常行为排查。修订印发《员工异常行为网格化智能化排查办法（2022年版）》。

“反洗钱”管理

报告期内，本行持续健全集团反洗钱管理体系，不断提升反洗钱工作质效。强化集团标准统筹，跟踪解读监管动态，推进反洗钱内规库建设，做好监管外规内化；推进“强基固本”能力提升工作，构建反洗钱客户尽职调查体系，进一步压实一道防线反洗钱工作职责；构建大数据监督管理体系，完善考核问责机制，夯实反洗钱监督管理基础；开展“反洗钱培训宣传季”活动，提升员工反洗钱履职能力，增强社会公众抵制洗钱犯罪、加强自我保护的行动自觉。



▲ 2022年9月14日，本行举办董事、监事、高管反洗钱专题培训。



▲ 2022年8月4日至5日，驻行纪检监察组组长杨少俊赴河北分行调研督导相关工作。

▶ 举报人保护制度

本行严格按照《违规事项举报处理工作办法》等相关制度要求，做到逐笔登记、专人负责、闭环管理，通过系统刚控等措施，严格控制举报人及举报信息知悉范围，切实落实举报人保护相关要求。

《违规事项举报处理工作办法》规定

处理违规事项举报应当遵循以下原则：

- 既要保障举报人的监督权利，又要查处诬告陷害行为，保护干部员工干事创业积极性；
- 既要防止举报人受到打击报复，又要防止泄露失实内容给被举报人带来名誉损失。
- 对举报人的姓名、工作单位、住址等有关情况以及举报内容必须严格保密；
- 严禁将举报材料、举报人信息转给或者告知被举报的机构、人员；
- 受理举报或者开展调查工作，应当在不暴露举报人身份的情况下进行；
- 宣传报道举报有功人员，涉及公开其姓名、单位等个人信息的，应当征得本人同意。

廉洁风险防控，反腐败、反舞弊以及廉洁银行建设

持续强化不敢腐的惩治震慑，增强持续建设力

严肃查处靠金融吃金融、银企“旋转门”“逃逸式辞职”等问题，对本行云南分行原行长蒋玉林、广东分行原副行长周杰等严重违纪违法案开展审查调查，始终保持反腐败高压态势。

持续完善不能腐的刚性约束

聚焦金融服务“三新一高”重大战略等强化政治监督，开展信贷、新兴业务、采购三大廉洁风险重点领域专项治理，出台《管理人员违规插手干预重大事项记录办法》等制度，不断健全违规、防违纪、防案件、防腐败的联防联控模式。

持续增强不想腐的思想自觉

通过召开全行警示教育大会、印发典型案例通报、拍摄并组织观看专题警示教育片等方式，加强分层分类警示教育；上线“清风工行”微信公众号，加强廉洁教育提醒，构建廉洁文化宣教新平台。

注：关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息，可登陆中央纪委国家监委网站查询。

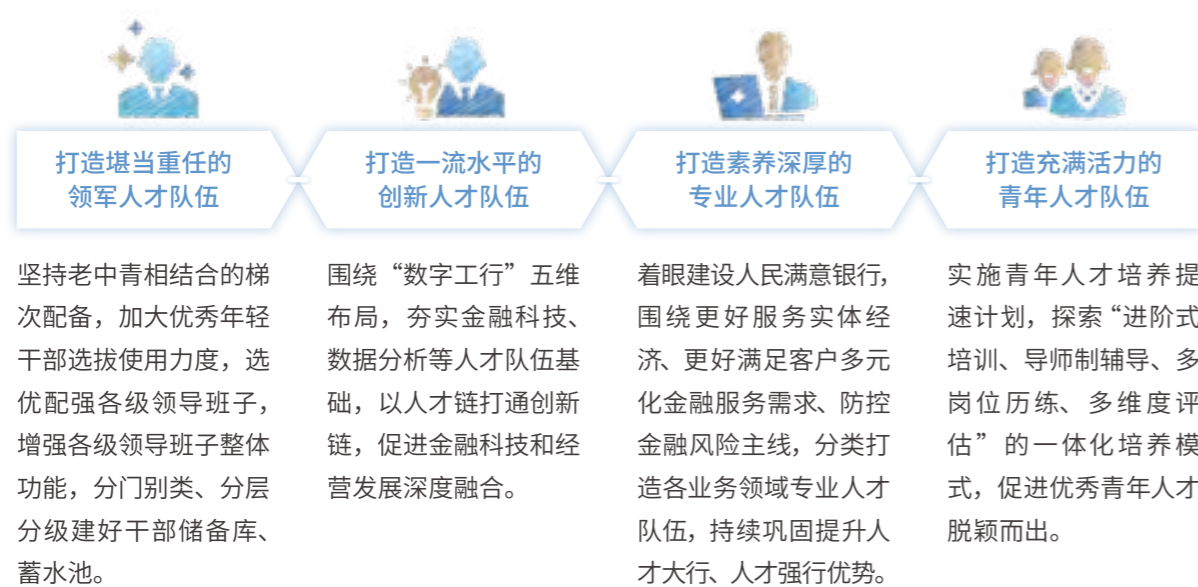
人力资源治理——人才兴业

人才体系与关键人才队伍建设

系统谋划新时代人才工作体系

本行历来高度重视人才工作，坚持把人才工作摆在突出位置。报告期内，历史上首次也是同业首家召开人才工作会议，组织开展全行人才总量、布局 and 结构盘点，成立人才工作领导小组，制定印发“十四五”时期人才发展规划，强化人才工作顶层设计，明确领军人才、创新人才、专业人才、青年人才“四支队伍”建设目标，健全具有本行特色的人才培养、引进、使用、评价、流动、管理、激励、创新“八项机制”，构建新时代人才工作的“四梁八柱”，体系化打造人才强行。

着力打造各类重点人才队伍



健全人才交流机制

发挥集团化、综合化、国际化培养优势，推动建立纵横有序、立体贯通的干部人才交流锻炼体系。推动开展“上到下”“下到上”、跨部门、赴子公司、赴西部地区、赴基层网点等6个交流项目，300余人参加。推进“数字工行”建设，深化科技与业务人员双向流动，560多名科技人才到业务部门交流或任职。

有序扩大人才招聘规模

不断健全人才引进体系，持续扩大人才招聘规模，充分发挥国有大型银行的引领和带动作用，努力提供更多就业渠道和机会，吸引优秀人才投身金融报国事业。根据国家法律法规及本行《集团员工招聘录用管理办法》等，坚持“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的原则，进一步加强招聘管理。依托全行招聘系统和人力资源管理系统，强化数字化、精细化管理水平，确保招聘过程信息公开、过程公正、结果公平。

推动升级“工银星辰”管培生培养计划，与优秀年轻干部培养体系形成有序衔接。坚持对应聘人员统一标准、一视同仁、平等对待，要求各机构不得设置和公开发布歧视性条件，不得设置与岗位要求无关的条件，为求职群体提供公平竞争的机会。



完善员工培养发展机制



强化“务实奉献、信念坚定”的人才教育机制，引导塑造忠诚奉献的价值观、人生观、利益观。准确把握各级各类人才的培训需求，制定差异化的培训目标、内容和标准，统筹策划培训项目，提高培训的针对性和有效性。绘制人才学习地图，构建完善集团人才培养体系。加强内部师资队伍建设，加强对外交流合作，引入外部专业培训机构、知名高校、名师名课，加大优质培训资源供给。完善外部成熟资质认证免试机制。健全培训评价与跟踪机制，使培训评价跟踪成为人才发现和使用的的重要依据。



主动对接国内知名高校，与清华大学、中国人民大学、北京航空航天大学、北京邮电大学、哈尔滨工程大学等国内高校合作，逐一签订人才合作全面协议，与中国科学技术大学、中山大学、厦门大学、山东大学、中南大学等高校深入拓展合作。业内首家与清华大学共同开展暑期实习实践课堂，与北京邮电大学建立研究生共育计划，推进实现人才“专项定制、前置培养”，提高金融人才需求与供给的匹配度，实现培养与就业有机联动。



突出业绩导向、价值导向、能力导向，对综合素质高、专业能力强、业绩表现好的基层绩优员工，配套做好薪酬、职数等各类资源支持，进一步打开网点人员职业发展天花板。

教育培训体系



完善分层分类培训体系

面向管理人员

本行重点打造信贷分管行长（派驻信贷风险官）能力提升、新任个金分管行长能力提升等项目，采取训战结合的方式，着力增强管理干部战略思维、管理水平和综合素质。

面向一线员工

组织全行网点负责人线上轮训，创新实施大规模线上培训运营管理方式，培训184期、1.9万余人，实现网点负责人全覆盖；统筹强化客户经理、客服经理等一线员工培训，持续提高岗位素质和服务水平。

面向专业人员

本行重点推进“专职委员菁英计划”“零售菁英计划”等精品项目，带动分行做好辖内信贷人才、客户营销人才、新兴业务人才、运行人才等骨干人员培训，助力打造高素质专业化人才队伍。

面向社会和客户

举办工信部中小企业领军人才培训、定点帮扶四县市基层干部培训、定点帮扶地区实用技能培训，推进“工银兴农培训”，深化产教融合型企业建设，助力业务拓展、展现大行担当。

面向国际化人才

创新采取与国内顶尖高校合作办学、线上引入境外高校优质资源的方式，推动国际化人才培养项目接续实施，分“管理人才”“专业人才”两个班次、“语言提升+专业研修”两个阶段开展，力求保持项目特色不变、效果不打折扣。

面向新员工

全新发布了“工银繁星计划”新员工培训品牌，印发《新员工培训项目实施方案》，构建全链条、系统化培训体系，荣获2022年《培训》杂志“品牌学习项目”。

“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，本行全新发布“工银繁星计划”新员工培训品牌，深化新员工培训培养体系建设。根据新员工成长规律，构建了“签约保温”“岗前培训”“适岗融入”和“关键成长”四大阶段的全链条、进阶式培训体系。报告期内，本行共举办新员工培训班1,996期，培训17.4万人次。各境内机构中，均为新员工配备导师且建立规范导师制的一级机构占比87%，其中分行导师制覆盖率达98%。



▲ 本行广东分行“繁星计划”新员工培训项目。

推进培训领域创新突破

推进专业资格认证机制改革

着眼为基层减负，修订印发《专业资格管理办法（2022年版）》，将面向基层行17个考试整合为3个通用类，优化报名条件、认证标准、继续教育等政策，更好地为员工减负赋能。印发《社会资格认证费用报销办法（2022年版）》，将原有的国际资格扩充到38项社会资格，充分满足员工多样化、个性化的学习需求，制定实施行业领先的社会资格学习鼓励政策，报销考试培训费用、衔接行内专业资格，提升员工学习持证积极性。

推进学习平台迭代升级

广泛调研知学云、平安知鸟等平台建设经验，调研完善工银研修中心学习平台功能，完成平台首页改版，提升员工学习体验；加快电教中心、直播平台、微信公众号及小程序建设，优化“工银百科”知识管理平台，为干部员工提供渠道多元、赋能共享的线上学习服务，积极推进培训数字化转型。

完善培训资源统筹机制

紧扣战略、基层、员工需求，统一组织开发教材55本、案例989个、课件2,020门，积极服务员工学习发展。重点打造了微课共创、全员阅读等全行性活动，实施了一级支行行长经验萃取、哈佛案例学习法训练营等品牌项目，组编形成《中国工商银行最佳实践案例集》《一级支行行长经营管理案例精选》《案例开发与应用手册》等，力促行内优秀实践经验的萃取推广和共创共享，积极营造学习型组织的良好氛围。



▲ 2022年4月13日，本行时任监事长黄良波出席2022年全行教育培训工作会议。

民主管理

职工代表大会

报告期内，本行工会批复各一级分行、直属分行、直属机构和子公司召开职工（代表）大会 50 余次，审议本单位经营管理、财务工作、薪酬福利、女职工权益保护专项集体合同等事项，切实保障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。本行职工代表在全行二届一次职代会上提出的“关于设立客服经理关爱日的提案”，作为金融系统唯一参评提案，经全国厂务公开协调小组办公室审定，荣获 2021 年度“聚合力促发展”全国优秀职工代表提案。

员工满意度调查

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖各个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制。通过解决员工“急难愁盼”问题，为员工办实事，尊重员工需求、尊严、人格、个性，充分激发员工凝聚力、创造力，使员工安心、安身、安业，实现员工与企业共同成长。

报告期内

围绕网点一线员工满意度、基层员工服务保障、青年员工发展等主题开展员工满意度调查，覆盖 9 万余人次

员工满意度
超过
90%

以青年员工为主体开展满意度调查，整体满意度为

92.81%



员工持股计划

报告期内，本行股东年会审议通过了《关于审议〈中国工商银行股份有限公司公司章程（2022年版）〉的议案》。已将股票回购、股权激励、员工持股等写入《公司章程》相关专栏。其中，第 69 条规定股东大会审议股权激励计划和员工持股计划；第 139 条规定董事会制订股权激励计划和员工持股计划。新版《公司章程》将在银保监会核准后生效。

职业健康与薪酬福利体系

持续加强员工关爱

每年组织全员体检，不断增强体检项目全面性和针对性，加大对员工健康的保障力度。

高度重视员工心理健康，利用科学手段和多元措施，帮助员工疏导压力，加强自我调适，营造“快乐工作、健康生活”的良好环境。建立了覆盖境内外、各层级的心理健康关爱体系，各机构结合实际，积极开展员工心理健康关心关爱工作。如总行本部委托专业机构向员工包括配偶和子女，提供全天候、多渠道的免费心理咨询服务，定期举办心理培训讲座和心理趣味体验等活动。如远程银行中心实施“绿萝计划”心理关爱项目，邀请心理咨询师开展轮训课程，帮助员工做好压力释放和心理调节，课程参与人数超过员工总数的 50%。如总行印发《关于加强境外机构员工关心关爱的通知》，其中一项重要内容是聘请专业机构为境外员工及家属提供心理咨询辅导、心理健康测评、心理健康讲座等服务，截至报告期末累计服务超过 2,000 人次。

创新丰富多彩的员工关怀形式，如通过人力资源管理系统、办公邮箱、办公软件等渠道在员工生日、入职纪念日、外派纪念日以及春节、端午等重要节假日精准发送祝福信息，让温暖直达每个员工心中。

本行组织开展读书征文、健康讲座、健步走、艺术鉴赏等活动，丰富女员工精神文化生活。推进爱心妈妈小屋、女职工关爱室建设。

员工带薪休假制度安排

充分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。

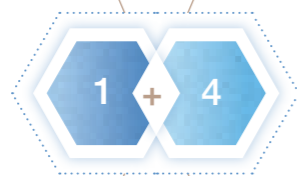


本行云南分行为员工举办集体婚礼。

员工荣誉表彰制度体系

“1+4”荣誉表彰制度体系

《中国工商银行荣誉表彰管理规定》



《行内荣誉表彰管理办法》
《党和国家类荣誉表彰管理办法》
《群团组织类荣誉表彰管理办法》
《媒体和社会组织类荣誉表彰管理办法》



2022年1月19日，本行董事长陈四清出席第二届工银卓越奖章颁奖活动。

设立全行最高综合类荣誉表彰

“工银卓越奖章”

荣誉称号

“感动工行”

“创新工行”

“大行工匠”

“大行菁英”

“全球荣誉雇员”

“合规标兵”

各业务条线荣誉表彰

“工银成就奖”

维护员工合法权益

完善员工申诉机制与程序

根据国家法律法规，制定《劳动合同管理办法》，推进劳动争议管理制度化、规范化，明确各一级（直属）分行和二级分行分别依法设立劳动争议调解委员会，挂靠同级工会工作委员会，负责调解辖内劳动争议。劳动争议调解委员会由职工代表和单位代表组成，其中职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生。劳动争议调解委员会主任由工会成员或者双方推举的人员担任。发生劳动争议时，员工可与所在机构协商解决。协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向本机构劳动争议调解委员会申请调解。调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以向当地人民法院提起诉讼。

科技治理——科技驱动 价值创造

金融科技布局

本行依托“一部、三中心、一公司、一研究院”金融科技整体布局，深耕体制机制改革，强化金融科技创新，塑造金融科技发展新优势，更好服务构建新发展格局。



截至报告期末



本行新增专利授权 **1,154** 项

是 2021 年全年新增专利授权数量的 **2.2** 倍

累计授权 **2,482** 项

新增、累计授权量均保持 **同业第一**

报告期内

金融科技投入 **262.24** 亿元



截至报告期末

金融科技人员 **3.6** 万人

报告期内

在银保监会全国性银行
信息科技监管评级中获评
银行业第一
连续九年领跑国内同业

连续 7 年蝉联
《银行家》
“最佳金融创新奖”

金融云平台
蝉联《亚洲银行家》
最佳云计算项目

隐私计算平台成为
银行业唯一入选工信部
大数据产业发展
试点示范项目



分布式技术体系获得
中国信通院“鼎新杯”
数字技术创新
一等奖

工银图灵平台获得
工信部人工智能应
用成熟度评估
最高等级

智能客服“工小智”
荣获《亚洲银行家》
2022 年度零售金融
“中国最佳语音机器人应用”



▲ 本行深圳分行智慧网点建设。

深化金融科技机制创新



推进 IT 技术生态体系 (ECOS) 迭代升级



数字工行 (D-ICBC) 建设

深入贯彻落实数字化转型战略部署,扎实推进“数字工行”建设,数字工行 (D-ICBC) 品牌影响力不断提升,数字化转型实践成果领先同业。

数字营销

强化数字化营销触达,智慧大脑部署策略数量同比增长 91%,拓宽 13 类渠道触点,触客超 1.5 亿户,促成资产类产品销售额同比增长 1.67 倍。发布手机银行 8.0,上线新市民、养老金等专版专区,客户规模同业率先超 5 亿,月活客户突破 1.74 亿户。推动商户营销工程,紧抓促消费契机,创新“商户营销二维码”批量和远程获客新模式,商户规模突破 1,000 万户。数字金融市场建设提速,在中国外汇交易中心获得多项最佳。首批开办个人养老金业务,账户开立和资金缴存领跑同业,加强重点群体精准金融服务支持。

数字产品

创新推出开放式财富社区,首批引入 24 家资管机构,社区粉丝数超 1,000 万。构建“产业+金融”的数字共同体,建设司库管理系统,升级工银聚融、聚链、聚富通数字金融服务平台,高质量服务实体经济。搭建工银安心资金监管平台,纳管资金超 3,300 亿元。推出全新 e 生活,做好“大生活”生态运营,月活超 1,221 万户。创新数字普惠产品,推出商户贷、种植 e 贷,全行数字普惠贷款占全部增量达 90%。建设智慧贸易金融场景,与海关组建贸易金融联合创新实验室,工银全球付海外直通支付服务服务万家跨国集团企业。

数字运营

打造“云工行”数字空间,创新推出“远程办”等服务,向 1.2 亿客户提供数字化陪伴式服务。推出“工晓伴”“工小智”等数字员工,新技术规模化替代 1.8 万人年工作量。加快打造运营新模式,深化 RPA 等新技术在 46 类场景的应用,网点现金运营新模式、现金循环处理设备持续推广,网点日均减少耗时 30 分钟。成为业界首家实现全员远程办公的托管银行,巩固国内第一大托管银行地位。

数字风控

持续升级融安 e 信、融安 e 防、融安 e 控、融安 e 盾等系列风险防控产品。创新智能信贷审批新模式,构建“云审批”体系,推进法人大户“云会诊”。加强卫星遥感等技术应用,加快部署监测模型,大幅提升识别准确率。推进 RPA 技术在信用风险监控领域的应用,开展多场景 OCR 智能识别处理。强化境外机构及非银子公司穿透管理,推进综合化子公司数据入湖及全集团联动的监测预警。

网络安全防御

本行深入落实网络安全责任制，在全面风险管理体系框架下，优化网络与信息安全管理机制，强化统筹管理，构建全面、立体、主动、智能的综合防御体系，全面抵御显著增长的外部网络攻击，同时集团内部各项安全指标保持平稳，有效保护客户信息与资金安全。

强化网络与信息安全管理



进一步优化网络与信息安全管理机制，同时结合监管要求及风险态势，发布新版网络与信息安全管理、供应链安全管理等一系列制度规范，并组织全行落地实施。

持续完善网络与信息综合防御体系



不断完善网络、服务器、终端、应用等领域的安全策略和防护措施，实现从前端到后台、从边界到内部的立体式安全防护，有效推动网络与信息综合防御能力再上新台阶。

全面开展安全意识培训与教育，注重对供应商隐私安全培训



系统性讲解网络与信息法律法规与制度要求。注重面向基层员工的直通式培训教育，提高全员安全意识。强化日常工作中的信息安全管理，防范信息使用的安全风险。

持续强化对供应商隐私安全培训，签署相关保密协议并对服务人员开展安全培训。

安全生产运营

本行始终坚持“安全生产第一”指导思想，积极采取有效措施确保全行信息系统保持安全平稳运行，未发生重大信息系统安全生产事件，信息系统可用率 99.99% 以上，全年信息系统运行继续保持安全稳定态势，高质量完成全年各个重点时期安全保障，支持业务连续性运作。

内部治理——转型务实 改革图强

“十四五”时期发展战略规划

报告期内，本行印发“十四五”时期发展战略规划，紧紧围绕国家“十四五”规划部署和二〇三五年愿景目标，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，坚持“48字”工作思路和“三比三看三提高”工作方法，实施“扬长、补短、固本、强基”战略布局，增强现代金融体系的适应性、竞争力、普惠性，全面建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，努力开创中国工商银行做强做优做大高质量发展新局面。

提出“适应时代、竞争领先、普惠大众”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。

激励约束机制

本行制定实施深化综合改革方案，形成党的建设与业务融合发展、金融供给能力、风险内控治理、战略性基础领域、组织架构五大领域改革的系统化实施路径，推进重点项目，促进高质量发展。

完善绩效考评体系

制定了“等级行+KPI”的经营绩效考评体系，与班子履职、薪酬配置办法共同形成三大考评体系。年末动态优化考评办法，加大贷款投放考核力度，激发助力稳增长的内生动力。

优化分工协作机制



完善议事协调机构。优化调整总行执行层和机制类议事机构，总行执行层和机制类议事机构成员单位大幅精简，进一步提高决策效能。

调整总行利润中心管理模式。金融市场部等 6 家机构调整为总行内设机构。贵金属业务部、票据营业部调整为总行直属机构。

推动个金业务板块化运作。

改革三道防线风险防控机制。派驻信贷风险官共 28 人，较上年末增加 15 人，覆盖面进一步提升。

社会责任 (ESG) 管理与绩效

社会评价



综合

<p>第 1 名 连续十年位列 “全球银行 1000 强”</p> <p>英国《银行家》杂志</p>	<p>第 1 名 连续十年位列 “世界 500 强” 全球商业银行</p> <p>《财富》杂志</p>	<p>第 1 名 连续七年位列 “全球银行业品牌价值 500 强”</p> <p>Brand Finance</p>
<p>第 1 名 第七次位列 “中国企业品牌价值榜”</p> <p>中国品牌建设促进会</p>	<p>第 1 名 连续两年位列“陀螺”评价体系 全国性商业银行综合评价榜单</p> <p>中国银行业协会</p>	
<p>中国最佳银行</p> <p>美国《环球金融》杂志</p>	<p>中国最具实力银行</p> <p>新加坡《亚洲银行家》杂志</p>	
<p>中国企业银行市场领导者</p> <p>英国《欧洲货币》杂志</p>	<p>中国最佳企业银行</p> <p>香港《亚洲货币》杂志</p>	



ESG

<p>A</p> <p>MSCI ESG 评级</p>	<p>上市公司 ESG 最佳实践案例</p> <p>中国上市公司协会</p>	
<p>2021 年度 杰出责任企业</p> <p>《南方周末》</p>	<p>2022 年度 责任企业</p> <p>《中国新闻周刊》</p>	<p>2022 中国 ESG 金责奖 - 年度可持续发展奖 2022 中国 ESG 金责奖 - 责任投资最佳银行奖</p> <p>新浪财经</p>
<p>ESG 实践先锋</p> <p>中国经济信息社</p>	<p>金蝉奖年度社会责任奖</p> <p>《华夏时报》</p>	
<p>ESG 披露优化先锋机构</p> <p>香港品质保证局</p>	<p>中国 ESG 市场领导者 中国企业社会责任市场领导者</p> <p>英国《欧洲货币》杂志</p>	<p>中国最佳可持续金融银行</p> <p>香港《财资》杂志</p>

机构	奖项
绿色金融	
银保监会、银行业协会	绿色银行评价先进单位
	绿色信贷专业委员会突出贡献单位
国际金融论坛	2022 全球绿色金融奖 - 创新奖
《经济观察报》	值得托付绿色金融机构
绿色金融 60 人论坛	GF60 绿色金融奖评选 - 最佳金融机构
金砖国家工商理事会 中方理事会	2022 年金砖国家可持续发展目标解决方案大赛创新进步奖
中国互联网新闻中心	2022 年度银行业绿色金融优秀案例
《南方周末》	2022 年度低碳先锋
新浪财经	2022 中国 ESG 金责奖 - 最佳环境 E 责任奖
公司治理	
《董事会》杂志	第十七届中国上市公司董事会“金圆桌奖”——最佳董事会
中国上市公司百强奖	中国百强企业奖
	中国道德企业奖
	中国百强特别贡献企业奖
证券时报社	中国上市公司最佳投资者关系案例奖
全景网	投资者关系金奖
隐私安全与数据保护	
中国电子信息行业联合会	全国数据管理能力成熟度 (DCMM) ——最高等级 5 级认证
银保监会	连续九年位列全国性银行信息科技监管评级中获评银行业第 1 名

机构	奖项
人民银行	金融科技发展特等奖——智慧银行生态建设工程 (ECOS)
新加坡 《亚洲银行家》杂志	中国最佳数据管理项目
《银行家》杂志	最佳金融创新奖
消费者权益保护	
银保监会	3·15 活动优秀组织单位
	金融联合教育宣传活动优秀组织单位
	反欺诈促合规防范金融诈骗知识答题活动优秀组织单位
人力资本发展	
新华英才	中国就业力大学生就业促进专项工程—— 2022 新选好雇主吸引力品牌
智联招聘	2022 最佳雇主全国百强单位
前程无忧	2022 中国典范雇主
	2022 雇主品牌影响力典范
福布斯	《福布斯》2022 全球最佳雇主
金融服务可得性	
银保监会	连续两年获评商业银行小微企业金融服务最优级“一级”
《经济观察报》	年度卓越普惠金融银行
志愿者服务	
共青团中央	第六届中国青年志愿服务项目大赛全国赛银奖

社会责任管理

社会责任（ESG 与可持续金融）内涵

本行《社会责任（ESG 与可持续金融）工作基本规定》中明确，社会责任（ESG 与可持续金融）是指，本集团为推动高质量发展，坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，为实现中华民族永续发展提供有效金融支持与服务，以及有效履行对股东、客户、员工、社会等利益相关方所应承担的责任。包括但不限于：

- 坚持以投融资总量、增量、质量和结构为重点，充分发挥全口径投融资功能，聚焦主业主责，重点发展制造业金融、科技创新金融、普惠金融、乡村振兴金融，大力支持国家重点战略实施和重点项目，为中国式现代化、经济高质量发展、社会全面进步提供具有支撑作用的投融资金融服务。
- 尊重自然、顺应自然、保护自然，优化绿色投融资政策与标准，大力发展绿色金融和循环经济金融业务，提高绿色投融资占比，有序有力推进高碳金融资产调整，发挥金融主渠道作用推进降碳、减污、扩绿、增长，促进陆地和海洋生物多样性保护，助力蓝天、碧水、净土保卫战，支持水利工程建设和清洁饮水工程，发挥促进人与自然和谐共生的金融功能。
- 持续深化普惠金融发展，不断提升“双创”、再就业、乡村振兴和社区金融服务水平，促进充分就业和体面工作；发展三农金融与乡村振兴金融、能源金融、物流金融业务，做好乡村振兴定点帮扶工作，为粮食安全、能源安全、供应链产业链安全提供优质金融服务，为消除饥饿、廉价清洁能源、可持续发展贡献金融力量；优化金融资源区域布局，助力重点区域、欠发达地区、老少边地区协调发展；为城市基础设施建设和城市管理提供优质金融业务，助力城市网路功能完善和可持续城市社区建设。
- 以人民为中心，优化金融服务质量，创新金融产品，为优质教育、卫生与健康福祉、司法公平正义、负责任消费、健康中国、体育强国、养老保障、个人住房和消费需求等领域提供优质金融服务，致力于满足个人客户对金融服务的新期待、新需求，实现人民对美好生活的向往。坚持诚信经营，提升企业文化建设水平，坚守符合社会主义核心价值观的金融伦理，切实保护金融消费者隐私和数据信息安全，维护金融消费者合法权益。完善客户金融财富管理体系，有效保护客户金融资产安全，促进客户财产性收入增长，促进共同富裕。
- 强化全面风险管理，守住不发生系统性金融风险底线，履行系统重要性银行风险管理和维护金融稳定职责，高度关注气候风险和其他相关社会风险。
- 持续改善经营质效，突出“强、优、大、特”优势，为股东、客户、员工、社会等利益相关方创造更多价值。
- 贯彻落实节约战略，坚持自身绿色低碳运营，推进能源资源节约利用；推动供应商绿色、低碳、可持续发展。
- 以人为本，关心关爱员工，完善员工激励机制和培训体系，发挥职工代表大会作用，重视和保护员工的合法权益，注重女性员工就业与职业成长平等。
- 发挥集团社会捐助功能救济助困，鼓励和引导员工参加志愿者服务，拓展社区服务渠道，支持社会公益慈善事业。
- 持续优化 ESG 与可持续金融管理架构，提升 ESG 管理能力和市场形象。

社会责任沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的交流机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。

董事会在 ESG 管理中的领导作用



实质性分析

为提高报告的针对性和回应性，报告期内，本行以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，构建实质性分析调查问卷，对客户、投资者/股东、监管机构、集团员工、合作伙伴/供应商、同业、公众、媒体、CSR 专家等进行了访谈，根据调查结果确定可持续发展核心议题。



经济绩效

经营指标	单位	2022	2021	2020
资产总额	亿元	396,096.57	351,713.83	333,450.58
客户贷款及垫款总额	亿元	232,123.12	206,672.45	186,243.08
客户存款	亿元	298,704.91	264,417.74	251,347.26
营业收入	亿元	8,414.41	8,608.80	8,000.75
净利润	亿元	3,610.38	3,502.16	3,176.85
基本每股收益	元	0.97	0.95	0.86
现金分红	亿元	1,081.69	1,045.34	948.04
纳税总额	亿元	1,657.88	1,497.45	1,461.73
平均总资产回报率	%	0.97	1.02	1.00
加权平均权益回报率	%	11.43	12.15	11.95
不良贷款率	%	1.38	1.42	1.58
不良贷款余额	亿元	3,212	2,934	2,940
拨备覆盖率	%	209.47	205.84	180.68
资本充足率	%	19.26	18.02	16.88
核心一级资本充足率	%	14.04	13.31	13.18

注：资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据中国银保监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法（试行）》计算。



环境绩效

绿色金融主要指标



绿色信贷支持项目折合减排情况

项目类别	单位	2022	2021	2020
折合节约标准煤	万吨	7,048.31	4,738.13	4,924.74
折合减排二氧化碳当量	万吨	13,726.53	9,884.69	8,524.63
折合减排 COD	万吨	35.09	28.38	281.71
折合减排氨氮	万吨	9.29	7.26	31.1
折合减排二氧化硫	万吨	2,925.84	1,817.13	2,189.30
折合减排氮氧化物	万吨	2,071.03	1,539.46	1,424.62
折合节水	万吨	10,842.27	7,521.52	8,931.02

自身运营碳排放（境内）

碳排放情况	计量单位	2022	2021	2020
碳排放总量	万吨 CO ₂	202.13	216.26	206.36
建筑排放强度	kgCO ₂ /m ²	85.08	91.91	88.69
人均排放强度	吨 CO ₂ /人	4.47	4.88	4.66
直接排放（范围 1）	万吨 CO ₂	9.74	12.96	12.42
间接排放（范围 2）	万吨 CO ₂	192.39	203.30	193.94

注：1. 本行聘请外部专业机构盘查资源消耗量，核算碳排放总量，机构范围为境内机构，包括本行本部，一级分行、二级分行、支行、网点，直属机构，境内综合化子公司等。

2. 碳排放主要由能源使用和温室气体的逸散产生，包括 ISO14064 定义的范围 1、范围 2。其中，范围 1 包括燃料煤、天然气、液化石油气、汽柴油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围 2 为电力和外购热力及冷量导致的间接排放。

3. 建筑排放强度使用本行建筑面积进行核算；人均排放强度按照本行用能人数进行核算，包括本行雇员，以及第三方合作伙伴在本行的工作人员。

4. 碳排放总量核算按照《ISO14064-1: 2018 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》中提出的核算范围，使用国家发改委发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》、《中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中能源的排放因子进行核算。

能源消耗情况（境内）

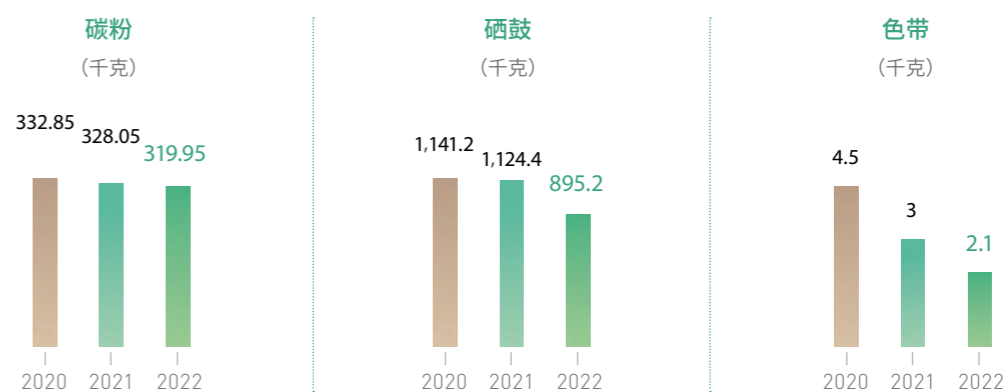
能源消耗情况	计量单位	2022	2021	2020
水	万吨	2,553.82	3,156.56	3,186.44
电	MWh	2,394,577.27	2,490,745.64	2,345,793.94
无烟煤	吨	154.54	1,178.00	1,367.50
天然气	万 Nm ³	2,840.83	3,457.72	3,206.05
汽油	吨	10,050.70	15,169.83	14,062.03
柴油	吨	326.65	459.56	540.17
办公用纸	吨	7,426.70	12,845.49	12,281.57

注：1. 本行主要能源消耗为外购电力、天然气、汽油及柴油，机构范围为境内机构，包括本行本部，一级分行、二级分行、支行、网点，直属机构，境内综合化子公司等。

2. 汽油消耗统计范围是机动车汽油消耗，柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油消耗。

3. 水资源消耗统计市政供水。

废弃物统计：电子信息产品



注：报告期内，本行规范电子产品报废流程，以保证电子废弃物无害化处理，对环境的影响降到最低。

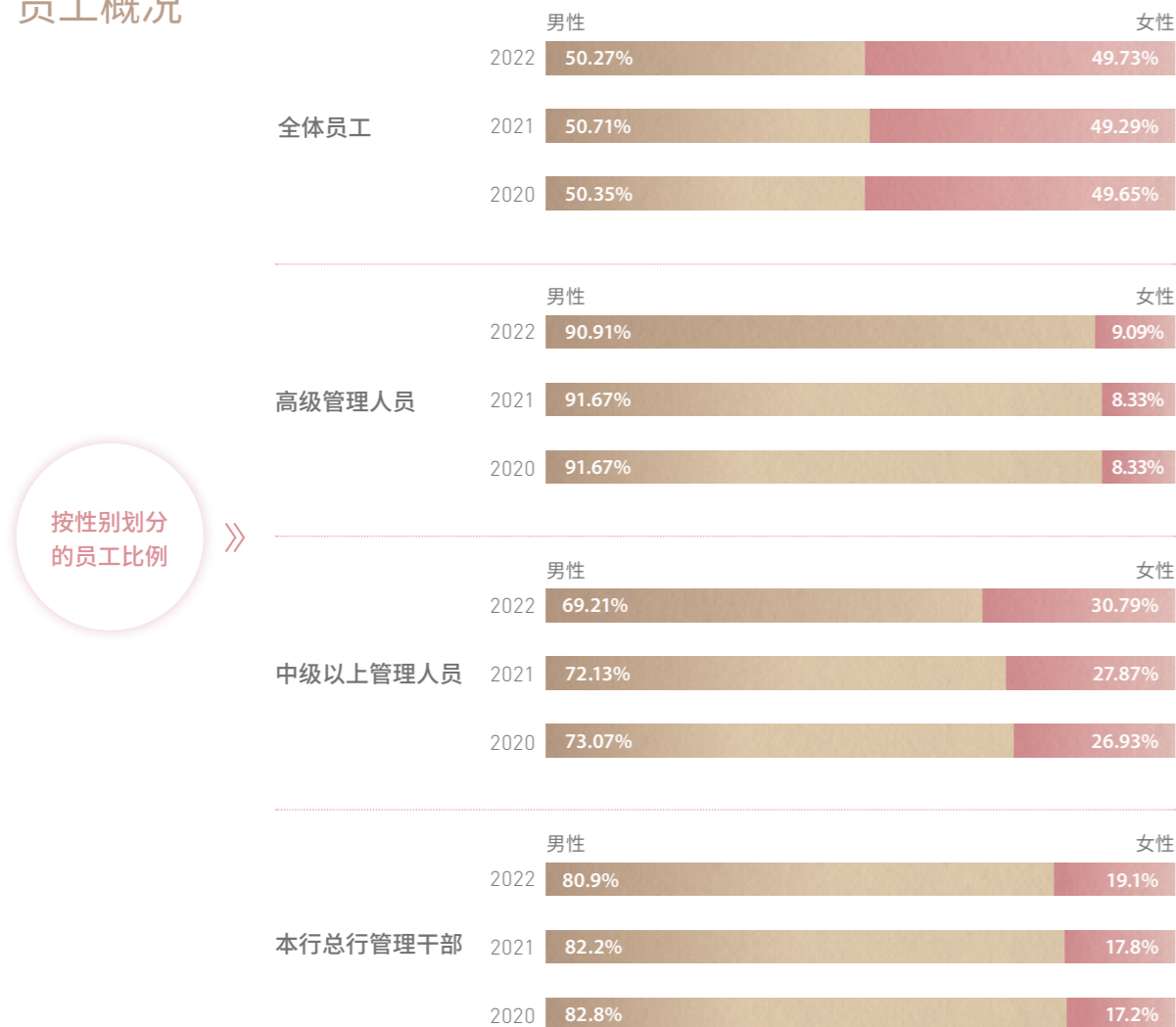
社会绩效

社会领域主要指标

社会领域主要指标	单位	2022	2021	2020
境内普惠贷款余额	亿元	15,503.16	10,990.12	7,452
每股社会贡献值	元	3.15	2.79	2.77
员工总数	人	427,587	434,089	439,787
女性员工占比	%	49.73	49.29	49.65
人均培训天数	天/人	12.03	9.61	10.80
公益慈善投入总额	万元	12,863	11,481	25,298

注：1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。
2. 员工总数、女性员工占比、境内少数民族员工占比为集团口径。

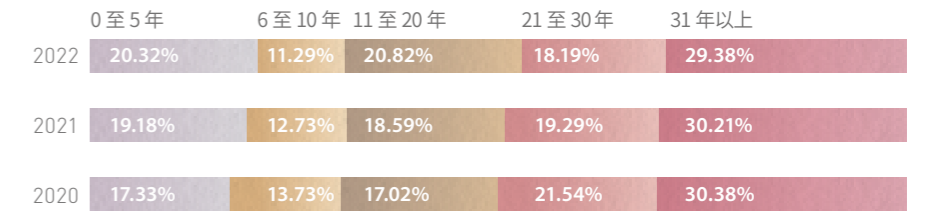
员工概况



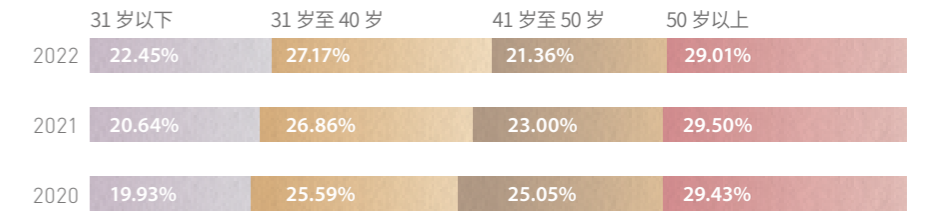
新入行员工



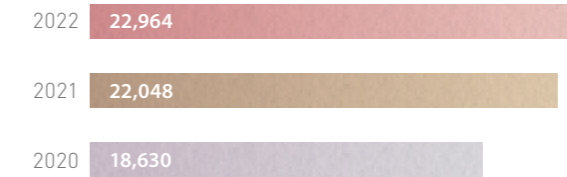
按工作年限划分的员工结构



按年龄段划分的员工结构



新增人员数



教育培训

员工参加各类培训的整体平均满意率为 **98.06%**

举办线上线下培训 **4** 万余期
培训 **612.2** 万人次

报告期内

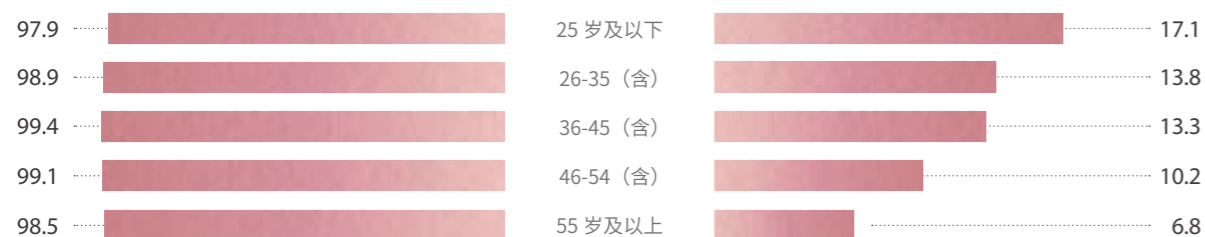
本行员工培训覆盖率为 **98.92%**

人均培训 **12.03** 天

其中，线上培训 **2.25** 万期
培训 **547.5** 万人次

线下培训 **1.75** 万期
培训 **64.66** 万人次

培训覆盖率 (%) 各年龄阶段参训情况 人均培训时长 (天)



培训覆盖率 (%) 男女员工参训情况 平均培训时长 (天)



培训覆盖率 (%) 各类别员工参训情况 平均培训时长 (天)



培训覆盖率 (%) 各层级员工参训情况 平均培训时长 (天)



消费者权益保护及投诉治理

消费者权益保护定量指标

类别	单位	2022	2021	2020
公众教育专题活动数	个	6	6	5
公众教育年度累计活动次数	次	257,029	186,712	86,441
公众教育受众人次 (主题活动及覆盖人次)	万人次	190,685	44,750	28,287

客户投诉定量指标

类别	单位	2022	2021
个人客户投诉数量	万件	23.84	36.37
每百网点个人客户投诉量	件	1,524	2,307
每千万个人客户投诉量	件	3,293	5,168

社区服务和普惠金融

截至报告期末

本行境内普惠贷款余额

15,503.16 亿元

增速

41.1%



工行驿站已基本实现网点全覆盖



自助机具数量

全行自助设备
(ATM 和智能设备) 共计

13.61 万台

其中, 县域自助设备

5.50 万台

全行县域网点

6,213 家

配备无障碍设施的网点占比

76.2%

深化线上线下一体化推广, 借记卡换卡不换号、个人资信证明服务场景对网点柜面同类业务替代率超

90%

手机银行幸福生活版累计动户数达

2,114 万户



手机银行美好家园版累计动户数达

2,838 万户

青年志愿者活动情况



志愿者活动时长

18.5 万小时

开展志愿者活动项目数量

1.3 万个

参与志愿者活动人次

15.5 万人次

附录

报告编辑团队

组 长	官学清					
团队成员	战略管理与投资者关系部	信贷与投资管理部	现代金融研究院（深改办）		工银金租	
	王连成	宋李健	李志刚	郭 青	杨 赫	殷 红
	闫中荣	白 靖	胡桂斌	朱云伟	康 立	沈海峰
	周瑜倩	杨可昕	邓凯馨	杜金津	贾其容	王 洋
						马宇琛
						工银科技
						李 辉

报告说明

报告范围

组织范围：本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。

时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日，部分内容超出此范围。

发布周期：本报告为年度报告。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》等标准要求编写，同时满足中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、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》等相关意见和指引要求。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自2022年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以2022年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告保证方式

本公司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。同时，德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法以及鉴证结果请参见附录部分。

报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅（网址：www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com）。本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部
地址：北京市西城区复兴门内大街55号
邮政编码：100140
电话：86-10-66106910
传真：86-10-66108522
电子邮件：csr@icbc.com.cn

独立鉴证报告

中国工商银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）董事会的委托，对工商银行编制的自2022年1月1日起至2022年12月31日止的《2022中国工商银行股份有限公司社会责任（ESG）报告》（以下简称“社会责任报告”）进行有限保证鉴证。

董事会的责任

董事会负责参照全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》等标准要求，根据中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、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》等相关意见和指引要求编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录的责任。

我们的责任

根据与工商银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标进行有限保证鉴证，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

关键社会责任指标包括：

- 总行：
- 绿色贷款余额
 - 绿色信贷折合减排折合节约标准煤折合减排二氧化碳当量折合减排COD折合减排氨氮折合减排二氧化硫折合减排氮氧化物折合节水
 - 境内绿色债券发行金额
 - 境外绿色债券发行金额
 - 各类ESG债券承销数量
 - 各类ESG债券承销募集资金数量
 - 各类ESG债券承销主承规模
 - 累计主承销各类绿色债券数量

- 累计主承销各类绿色债券募集资金数量
- 累计主承销各类绿色债券主承规模
- 银保监口径普惠贷款余额
- 银保监口径普惠贷款余额增速
- 涉农贷款余额
- 个人手机银行客户数量
- 移动端月活户数
- 境内云网点数量
- 境内云网点年访问量
- 个人客户投诉件数
- 个人客户投诉件数同比下降率
- 客户满意度
- “智慧校园”“智慧职教”助力学校数量
- “教培云”合作教育主管部门数量
- 向粮食种植、流通、加工及农资农机供应等企业提供融资余额
- 为公益慈善组织提供金融服务数量
- 社保卡跨省通办服务省市数量
- 对外捐赠金额
- 举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训的期数和人次
- 举办乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）课程培训的期数和人次
- 举办数据安全和 / 或隐私相关风险培训的期数和人次
- 举办普惠金融课程培训的期数和人次
- 举办人力资源相关培训的期数和人次
- 举办教育培训相关培训的期数和人次
- 举办线上线下培训总期数
 - 线上培训期数
 - 线下培训期数
- 举办线上线下培训总人次
 - 线上培训人次
 - 线下培训人次
- 员工培训覆盖率
- 员工人均培训时长
- 员工参加各类培训的整体平均满意率
- 员工总数
- 按性别划分的员工比例（全体员工，高级管理人员，中级以上管理人员，本行总行管理干部、新入行员工）
- 按工作年限划分的员工结构（0至5年，6至10年，11至20年，21至30年，31年以上）
- 按年龄段划分的员工结构（31岁以下，31岁至40岁，41岁至50岁，50岁以上）
- 新增人员数
- 各年龄段培训覆盖率（25岁及以下，26-35（含），36-45（含），46-54（含），55岁及以上）
- 年龄阶段人均培训时长（25岁及以下，26-35（含），36-45（含），46-54（含），55岁及以上）

- 男女员工培训覆盖率（女，男）
- 男女员工平均培训时长（女，男）
- 各类别员工培训覆盖率（管理类，专业类，销售类，客服类，运行类）
- 各类别员工平均培训时长（管理类，专业类，销售类，客服类，运行类）
- 各层级员工培训覆盖率（总行，一级分行，二级分行，一级支行，网点）
- 各层级员工平均培训时长（总行，一级分行，二级分行，一级支行，网点）

工银瑞信：

- 发行以生态环境、新能源、ESG、碳中和等为投资方向的基金数量
- 积极支持经济绿色转型，投资相关板块合计金额

工银投资：

- 绿色金融领域投资余额
- 绿色金融领域投资余额占比

山东分行：

- 新建 10 万吨风电设备核心部件制造项目的审批贷款金额
- 新建 10 万吨风电设备核心部件制造项目贷款的已实现投放贷款金额
- 新建 10 万吨风电设备核心部件制造项目投产后将带动 5000MW 装机容量的整机风电机组预计每年减排效果

河南分行：

- 贾鲁河生态环境治理项目累计发放贷款金额
- 贾鲁河生态环境治理项目工程总面积

工银亚洲：

- 在业务管理层面的绿色金融政策制度体系建设
- 在经营考核层面的绿色金融政策制度体系建设
- 在运营管理层面的绿色金融政策制度体系建设

首尔分行：

- 为济州岛某风力发电项目提供融资支持金额
- 为济州岛某风力发电项目提供融资支持的项目预期每年发电量

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》("Code of Ethics for Professional Accountants")对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则 第一号》("International Standard on Quality Control 1")。

鉴证工作的基础

我们按照《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》("International Standard on Assurance Engagements 3000")》执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 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，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解工商银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，工商银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与工商银行确立 2022 年度社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试工商银行 2022 年度关键指标与我们的工作成果一致性及编制社会责任报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性 & 绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为工商银行总行本部、工银瑞信、工银投资、工银亚洲、山东分行、河南分行、首尔分行。工商银行的其他分支机构及子公司信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括工商银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信工商银行根据标准编制的社会责任报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报。

独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为工商银行编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）
2023 年 3 月 30 日

GRI Standards 索引及 ESG 索引对照

GRI Standards 索引

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 2：一般披露			
GRI 2-1	组织详细情况		6、7
GRI 2-2	纳入组织可持续发展报告的实体		附录 -1
GRI 2-3	报告期、报告频率和联系人		附录 -1
GRI 2-4	信息重述		附录 -1
GRI 2-5	外部鉴证		附录 -2、3
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系		6、33-55
GRI 2-7	员工	B1.1	94-101、118-120
GRI 2-9	管治架构和组成		76
GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选		75-80
GRI 2-11	最高管治机构的主席		2
GRI 2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用		75-80
GRI 2-13	为管理影响的责任授权		75-80
GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用		61、77-80、83-85、113
GRI 2-15	利益冲突		60-62
GRI 2-16	重要关切问题的沟通		60-62、79、113
GRI 2-17	最高管治机构的共同知识		75-80
GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估		75-80
GRI 2-19	薪酬政策		99-101、107
GRI 2-20	确定薪酬的程序		99-101、107
GRI 2-21	年度总薪酬比率		99-101、107
GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明		83
GRI 2-27	遵守法律法规		91-93
GRI 2-28	协会的成员资格		26-28
GRI 2-29	利益相关方参与的方法		60-62、77、85、113
GRI 2-30	集体谈判协议		98-99
GRI 3: 实质性议题的披露项			
GRI 3-1	确定实质性议题的过程		112、113
GRI 3-2	实质性议题清单		112、113
GRI 3-3	实质性议题的管理		112、113
GRI 201: 经济绩效			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		62、114
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇		14、15
GRI 202: 市场表现			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		56
GRI 203: 间接经济影响			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		33-55
GRI 203-2	重大间接经济影响		33-55、63-71
GRI 205: 反腐败			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2、B7.3	91-93
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7.1	91-93

香港联合交易所 ESG 指引细则

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 302: 能源			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	29、116
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	17、29、116
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	A2.3	17、29、116
GRI 303: 水资源与污水			
GRI 303-5	耗水	A2.2	29、116
GRI 304: 生物多样性			
GRI 304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		13、22、54、68
GRI 305: 排放			
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	A1.2	29、116
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	A1.2	29、116
GRI 305-4	温室气体排放强度	A1.2	29、116
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	17、29、116
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	A1.1	29、116
GRI 306: 废弃物			
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	A1.6	29、116、117
GRI 306-3	产生的废弃物	A1.3、A1.4	29、116、117
GRI 308: 供应商环境评估			
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	B5.3	31
GRI 401: 雇佣			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.2	94-101、118-120
GRI 401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		94-101、118-120
GRI 403: 职业健康与安全			
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	B2.3	99-101
GRI 403-3	职业健康服务	B2.3	99-101
GRI 403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	B2.3	99-101
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	B2.3	99-101
GRI 403-6	促进工作者健康	B2.3	99-101
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	B2.3	99-101
GRI 404: 培训与教育			
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	B3.2	88、96、97、119、120
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案		88、96、97、119、120
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		88、96、97、119、120
GRI 405: 多元化与平等机会			
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化		56-59、71、75-80、94-101、118-120
GRI 406: 反歧视			
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动		95
GRI 413: 当地社区			
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点		56-59、63-71
GRI 414: 供应商社会评估			
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	B5.3	31
GRI 417: 营销与标识			
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求		41-49

环境范畴

A1 排放物 P17、29-31、116、117

一般披露：有关废气及温室气体的排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

A1.1 排放物种范畴及相关排放数据。

A1.2 直接（范围一）及间接能源（范围二）温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

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）。

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）。

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。

A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策 P29、116

A2.1 按范畴型划分直接 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A2.3 描述能源使用效益及所订立的目标以及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及用水效益，并描述所订立的目标及为达到这些目标所采取的步骤。

A2.5 所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。

A3 环境及天然资源 P12-31、68

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。

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。

A4. 气候转变 P14、15

一般披露：识别及应对已经或可能对发行人产生影响的重大气候相关事件的措施政策

A4.1 描述已经或可能对发行人产生影响的重大气候相关事件，及应对的行动

社会范畴

B1 雇佣 P94-101、118-120

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。

B1.1 按性别、雇佣类型（全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。

B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。

B2 健康与安全 P99-101

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

B2.1（过去三年）因工作关系而死亡人数及比率。

B2.2 因工伤损失工作日数。

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。

B3 发展及培训 P88、96、97、119、120

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。描述所提供的培训活动。培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

B3.1 按性别及雇员范畴别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。

B3.2 按性别及雇员范畴别划分，每名雇员完成受训的平均时数。

B4 劳工准则 P95

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

B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。

B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。

B5 供应链管理 P31

一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。

B5.1 按地区划分的供应商数目

B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法

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

B5.4 描述在拣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

B6 产品责任 P41-49、102、120、121

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

B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。

B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。

B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。

B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。

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。

B7 反贪污 P91-93

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

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。

B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。

B7.3 披露向董事及员工提供的反贪污培训

B8 社区投资 P63-71、118、121

一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区的需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。

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）。

B8.2 在专注范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)所动用资源（如金钱或时间）。

全球契约对照表

全球契约十项原则		2022 年责任绩效
1	企业应该尊重和维护国际公认的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2	绝不参与任何漠视与践踏人权的行	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3	企业应该维护结社自由承认劳资集体谈判的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民主意见，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；境内工会组建率 100%，员工入会率 100%。
4	彻底消除各种形式的强制性劳动	遵守境内《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝任何形式的强迫劳动。
5	消除童工	坚决杜绝使用童工。
6	杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7	企业应对环境挑战未雨绸缪	积极应对气候变化，开展气候风险压力测试，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8	主动增加对环保所承担的责任	本行就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，在战略规划中充分体现，并全面推进绿色金融体系建设。通过年度行业投融资政策及重点行业限额管理方案，支持绿色产业发展，积极促进投融资结构绿色调整，严格实施贷款“环保一票否决制”。
9	鼓励无害环境技术的发展与推广	优先保障绿色信贷等重点领域投放，积极支持优质客户低碳转型升级等合理融资需求。截至报告期末，投向绿色经济领域贷款余额共计 39,784.58 亿元。依托科技领先优势，大力推广无纸化、低消耗、高效率的线上业务，报告期内，本行数字化业务占比达到 98.9%。
10	企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿	按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，以健全惩治和预防腐败体系为重点，整体推进反腐倡廉各项工作。

负责任银行原则（PRB）进展报告

《负责任银行原则》（PRB）提供了一个可确保签署银行的战略和实践与未来社会需求相符的全球框架。此框架使该部门能够与可持续发展目标和《巴黎气候协定》中规定的全球目标和指标保持一致。

作为 PRB 的创始签署行之一，本行始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

原则 1：一致性

我们将调整我们的业务战略，使之与可持续发展目标、《巴黎气候协定》以及相关国家和区域框架中表达的个人需求和社会目标保持一致，并为之做出贡献。

本行在经营发展过程中，始终坚持经济责任与社会责任相统一，在集团发展规划中就发展绿色金融、支持生态文明建设进行重点布局，明确提出要建设境内“**践行绿色发展的领先银行**”，并将“加强绿色金融与 ESG 体系建设”作为具体举措推进实施。

在本行“十四五”时期发展战略规划中，提出“**适应时代、竞争领先、普惠大众**”的任务使命，强调要顺应能源革命、清洁生产和循环经济新潮流，加快绿色金融创新发展，增强生态文明建设服务水平。

报告期内，修订印发《**社会责任（ESG 与可持续金融）工作基本规定**》和《**社会责任（ESG 与可持续金融）信息披露管理办法**》。本次修订系统梳理了国内法律法规、监管规定、交易所文件等对上市公司或金融机构社会责任（ESG）管理及信息披露的要求，对标联合国可持续发展目标，进一步完善了社会责任（ESG 与可持续金融）的定义，并全面扩充了具体内容。

原则 2：影响和目标设定

我们将不断增加我们的积极影响，同时减少我们的活动、产品和服务对人类和环境的负面影响，并管理其风险。为此，我们将制定并公布能够产生最重大影响的目标。

报告期内，本行印发《**关于贯彻落实〈银行业保险业绿色金融指引〉有关事项的通知**》。全面对标银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，制定下一阶段本行绿色金融工作推进措施，统筹部署各部门、各分行工作任务。有针对性地提出下一步提升绿色金融建设七项重点工作任务，包括：加强环境、社会和治理（ESG）风险管理能力建设，将 ESG 要求纳入全面风险管理体系，进行全流程风险管理；持续推进投融资结构绿色低碳调整，有序减少自身运营碳足迹，稳妥推进碳达峰、碳中和工作；根据政策要求，积极探索优化本行绿色金融体制机制；积极运用科技手段，提升绿色金融服务水平；加强境外投融资业务绿色金融建设；压实各层级主体责任，确保本行绿色金融建设符合监管要求。

报告期内，本行印发《**中国工商银行投融资绿色指南（试行）**》。作为绿色金融专项政策，是本行绿色投融资政策体系的基础性文件。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 议题包括但不限于环境污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为等 8 个方面。

报告期内，本行迭代升级全面风险管理体系。统筹发展和安全，强化金融风险防控，**加强境内境外机构、表内表外业务、商行投行业务和其他业务、线上线下、总行和下属机构“五个一本账”管理**，提高集团全口径、一体化风险管控能力。落实“五个一本账”管理要求，强化“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”重点措施，提升“主动防、智能控、全面管”水平，迭代升级全面风险管理体系，压实风险管理责任，进一步传导全面风险管理理念和要求，着力提升全面风险管理水平。按照“五个一本账”管理思路，完善全面风险管理制度机制，制定

“十四五”时期风险管理规划，全面开展风险隐患排查和应对，守住不发生系统性风险的底线。

本行不断加强气候风险管理，在《**亚洲银行家**》组织的“**2022 年度中国奖项计划**”评选中，本行荣获**气候风险管理成就奖**。本行将气候风险纳入全面风险管理体系，《全面风险管理规定（2022 年版）》中包含“气候风险管理”章节，明确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要求；强化气候风险的识别和管理，持续完善气候风险数据库，开展气候风险压力测试。

原则 3：客户与顾客

我们将与我们的客户与顾客负责任地合作，鼓励可持续的做法，并支持为今世后代创造共同繁荣的经济活动。

本行积极响应联合国可持续发展议程，主动适应“双循环”新发展格局，扎实推进“扬长补短固本强基”布局，推动金融服务的适应性、竞争力、普惠性持续提升，积极发挥服务实体经济“主力军”作用。

印发支持农业产业振兴工作相关指导意见，持续加大涉农贷款投放力度，重点支持保障国家粮食生产、高标准农田建设、农村基础设施建设等领域。截至报告期末，本行向粮食种植、流通、加工及农资农机供应等企业提供融资余额 1,051 亿元，持续助力保障国家粮食生产和农产品稳产保供。

碳减排支持工具方面，累计获得央行审核通过碳减排合格贷款 812 亿元，可相应获得低成本再贷款资金 487 亿元，位列同业第一。煤炭清洁高效利用专项贷款方面，获得央行审核通过合格贷款 109 亿元，可等额获得低成本再贷款资金，位列商业银行第一。

将促进生物多样性写入集团绿色信贷发展战略，积极采取措施保护生物多样性，严格遵守生态保护红线，防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏，积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。对农林牧渔业、

采矿业、石油和天然气开采业、基础设施及建材等行业，高度重视生物多样性风险管理工作，积极支持环境友好类客户，严格限制对环境和社会风险较高客户的资金投入，以减少对生态系统及生物多样性造成不利影响。

报告期内，本行积极参与人社部社保卡跨省通办建设，作为业内首家银行已在近 30 个省市上线社保卡跨省通办服务，上线省份数量及服务群众数量同业第一。

为帮助家庭经济困难毕业生缓解就业压力，支持做好高校毕业生就业服务工作，本行积极开展国家助学贷款免息及本金延期偿还工作。采取多项措施切实减轻贷款学生负担。

本行持续加强面向小微企业和个体工商户的融资支持力度，多措并举支持实体经济发展。推出贴心惠贷、循环 e 贷、安心长贷、自由还、随心还 5 大创新产品，通过延长贷款期限、随借随还、无还本续贷、还款方式灵活安排等多种方式降低还款压力。

原则 4：利益相关者

为实现社会目标，我们将积极负责地与相关利益相关者协商、接洽与合作。

本行的使命是：“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”。

本行围绕 2030 年前碳达峰和 2060 年碳中和目标，践行“绿水青山就是金山银山”发展理念，致力于实现股东价值、利益相关者与社会责任价值三者之和的最大化，助推人与自然和谐共生的可持续发展。

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。

持续改善经营质态，突出“强、优、大、特”优势，为股东、客户、员工、社会等利益相关方创造更多价值。

以人为本，关心关爱员工，完善员工激励机制和培训体系，发挥职工代表大会作用，重视和保护员工的合法权益，注重女性员工就业与职业成长平等。

发挥集团社会捐助功能救济助困，鼓励和引导员工参加志愿者服务，拓展社区服务渠道，支持社会公益慈善事业。

本行集中采购遵照国家有关规定，坚持公开、公平、公正、诚实信用原则，落实统一管理、分级授权、相互制约的管理体系，规范本行集中采购行为，加强采购支出管理，防控集中采购风险，提高集中采购效益、效率。报告期内，积极推动各方自觉维护公平有序诚信竞争的市场环境，多措并举推进落实绿色采购。

本行深度参与地方债承销发行全流程金融服务工作。报告期内，新增地方债投资 1.2 万亿元，支持 35 个地方政府债券发行人完成 39 支柜台地方债发行分销工作，累计分销额度 33 亿元，在 27 个地区位列同业第一，金融服务“主力军”和宏观政策传导“主渠道”作用进一步凸显。

为更好服务民政部门及社团协会信息化建设需求，本行创新打造“民政验资通”“社团协会云”等平台产品，构建多层次、全方位的合作生态。截至报告期末，“民政验资通”已与全国 5 个省民政厅、59 个市级民政局和 362 个区县级民政局达成合作；创新打造“社团协会云”平台，助力社会团体组织提升智能化运营水平，已与 534 家社会团体达成合作。

本行积极发挥大行“稳定器”作用，大力推进金融科技输出，为金融同业客户推进数字化转型、提升金融风险管理水平赋能。报告期内，本行累计向 54 家同业客户提供反洗钱、市场风险管理、信用风险管理等不同类型的风控技术、工具，为防控金

融风险贡献了“大行智慧”和“工行力量”。截至报告期末，“工银 BRAINS”智能反洗钱系统已落地服务 29 家同业客户，协助同业客户对超过 3 亿个人及法人客户开展反洗钱监测分析，每日监控交易超过 7,000 万笔，有效提升金融市场风控水平。

作为国内最早签署支持气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议的专家成员单位，本行积极参与 TCFD 全球金融治理。报告期内，参与 TCFD 全体大会 2 次，为 TCFD《2022 年现状报告》和 2023 年工作计划提供建议。翻译《2022 年现状报告》等文件，在 TCFD 官网发布，为中国机构参照 TCFD 框架，加强气候风险管理和做好信息披露工作提供参考。

深耕“工行驿站+”公益惠民服务体系，聚焦政务、养老等重点场景打造六大类生态场景网点 5,440 家，全行 GBC 政务一站式网点新增 1,603 家、累计 4,623 家。依托 1.55 万家工行驿站开展“关爱”系列主题活动近 12 万次，服务新市民等客群 2,100 万人次。

原则 5：治理和文化

我们将通过有效的治理和负责任的银行文化履行我们对这些原则的承诺。

本行将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程。报告期内，本行持续完善公司治理顶层设计，有效推进《公司章程（2022 年版）》修订，持续完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，体现公司治理实践成效。

报告期内，本行召开股东年会 1 次，临时股东大会 1 次，审议通过《关于 2021 年度财务决算方案的议案》《关于申请对外捐赠临时授权额度的议案》《关于审议〈中国工商银行股份有限公司章程（2022 年版）〉的议案》等 18 项议案，听取《中国工商银行股份有限公司 2021 年度独立董事述职报告》等 3 项汇报。

报告期内，本行共计召开董事会会议 10 次，研究讨论《关于〈中国工商银行“十四五”时期发展战略规划〉的议案》《关于〈中国工商银行股份有限公司 2021 社会责任（ESG）报告〉的议案》《关于〈普惠金融业务 2022 年度经营计划〉的议案》《关于〈2021 年度风险报告和风险偏好评估情况〉的议案》等 99 项议题。

报告期内，本行共计召开监事会会议 6 次，审议 2021 年度监事会工作报告、履职评价报告等 19 项议案，听取季度经营情况、战略规划执行和集团合规风险与反洗钱管理情况等 19 项汇报，审阅 2022 年各季度监督情况、监事会相关调研情况等 35 项报告。

本行企业文化

使命：
提供卓越金融服务——服务客户 回报股东 成就员工 奉献社会

愿景：
全面建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，成为基业长青的银行

价值观：
工于至诚 行以致远——诚信 人本 稳健 创新 卓越

原则 6：透明度和问责制

我们将定期审查我们个人和集体执行这些原则的情况，并对我们的积极和消极影响以及我们对社会目标的贡献保持透明度和责任。

董事会高度重视本行的环境、社会和治理，全面对标国家十四五规划，制定全行战略发展规划，推动全行贯彻落实碳达峰、碳中和目标，定期审议社会责任报告、风险管理报告等议案，加强对 ESG 事宜的监督管理。

报告期内

审议通过《关于〈中国工商银行“十四五”时期发展战略规划〉的议案》，加强绿色金融体系建设以及 ESG 信息披露和气候投融资信息披露，推动经济转型升级和金融可持续发展。

审议通过《2021 社会责任报告（ESG）报告》并对外披露，向资本市场传递本行践行大行使命的担当精神。

审议通过《2021 年度风险管理报告》，详细了解全行战略、信用、市场等 9 大类风险状况；审议通过《关于 2022 年内部审计项目计划的议案》，将绿色信贷风险纳入 2022 年内部审计项目计划；审议通过《全面风险管理规定（2022 年版）》，完善绿色金融业务管理以及气候风险体系建设；认真研读《关于气候风险监管要求及我行管理情况的报告》，积极了解气候风险管理相关情况。

审议通过《关于消费者权益保护 2021 年工作情况与 2022 年工作计划的议案》，总结了 2021 年全行消费者权益保护工作开展情况，明确了 2022 年的工作重点；听取《关于消费者权益保护 2022 年上半年工作情况的汇报》；听取《关于 2021 年全行客户投诉情况报告》；阅研《消费者权益保护审计专报》，及时了解被审计机构在完善消保管理机制、落实消保要求、加强投诉管理等方面的情况。

本行主动应对复杂多变的外部环境，积极落实法律法规和上市地证券交易所监管要求，持续加强与资本市场沟通，不断提升信息披露透明度。在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考评中，本行连续第 9 年获评“优秀”。

报告期内，本行董事会审议通过《中国工商银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度（2022 年版）》并全文对外披露。本行是国有大型商业银行中首家完成内幕信息管理制度修订并对外披露的银行，引领了资本市场实践，展现了大行专业优势。

意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2022 社会责任（ESG）报告》。这是本行连续第十六年公开发布的社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

邮寄地址：(中国) 北京市西城区复兴门内大街 55 号 中国工商银行
战略管理与投资者关系部

邮 编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好 较好 一般 差

5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 股东和投资者 客户 供应商与合作伙伴 员工 公众与社区 其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

注：请您在相应的“”内打“√”。