



中国建设银行股份有限公司

2017 年社会责任报告

2018 年 3 月

目录

一、社会责任实践亮点	4
二、董事长致辞	6
三、社会责任管理	8
(一) 企业战略与社会责任管理	8
企业愿景、使命与核心价值观	8
(二) 企业社会责任战略与实施	8
1. 企业社会责任战略	8
2. 战略推进与实施	9
(三) 公司治理	11
1. 股东大会	11
2. 董事会	11
3. 监事会	12
4. 高管层	12
四、社会责任业绩	14
(一) 服务大众的银行	14
1. 一心一意办好银行，倾力服务国家发展战略	14
2. 以客户为中心，提升客户服务体验	15
3. 做好普惠金融工作，解决社会难点痛点	16
4. 不负信任和嘱托，悉心保护消费者权益	17
(二) 促进民生的银行	19
1. 破解融资难题，全力服务“三农”	19
2. 支持实体经济，扶持小微企业	20
3. 发挥自身优势，圆百姓安居梦	21
(三) 低碳环保的银行	23
1. 大力发展绿色信贷，支持生态文明建设	23

目录

2.积极发展网络银行，带动客户节能减排	25
3.关注全球气候变化，践行低碳运营	25
4.保护地球家园，妥善处理废弃物	27
(四)可持续发展的银行	28
1.打造银行最强大脑，保持运营连续性	28
2.珍爱每一位员工，切实保护员工权益	29
3.落实全面风险管理，坚持合规运营	31
4.努力经营，积极回报投资者	33
5.加强供应链管理，带动供应商履行社会责任	34
6.坚定信心，打赢精准脱贫攻坚战	35
7.善建者行，善者建行	37
五、公司基本信息	41
六、独立鉴证报告	42
七、报告编制说明	45
八、附录	46

一、社会责任实践亮点

我们的经营成效：

- 拥有 **64** 年经营历史，在全球 **30** 个国家和地区拥有 **14,920** 个分支机构；
- 资产总额达到 **22.12** 万亿元，全年向国家上缴税收 **619.39** 亿元；
- 服务实体经济，支持“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区建设等国家战略，全年基础设施行业领域贷款新增 **4,612.97** 亿元；
- 推进普惠金融，小微企业贷款余额 **16,105.82** 亿元，涉农贷款余额 **17,650.87** 亿元，个人住房贷款余额 **42,130.67** 亿元；

我们为保护环境做出的贡献：

- 坚持责任投资，严控高能耗、高污染、产能过剩行业信贷投放，绿色贷款余额 **10,025.21** 亿元，增速达 **12.74%**；
- 绿色信贷节能减排效益显著，预计折合减排标准煤 **2,800.46** 万吨，减排二氧化碳当量 **6,305.09** 万吨，节水 **119.87** 万吨；
- 推广网络金融服务，倡导节能减排，拥有网上银行用户 **2.77** 亿户，手机银行用户 **2.66** 亿户，微信银行用户 **4,956** 万户。

我们为社会创造的价值：

- 每股社会贡献值 **2.74** 元；
- 在全球拥有 **352,621** 名员工；全年公益捐赠支出 **7,786** 万元；
- 金融精准扶贫贷款余额 **1,492.64** 亿元，增速 **57.41%**。

社会对我们的认可：

- 中国银行业协会在京举办《2016 年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰会，建设银行蝉联“年度最具社会责任金融机构奖”综合大奖。此外，湖南岳阳市分行行长刘星获得“年度最佳社会责任管理者奖”；吉林延边龙井支行获得“年度最佳社会责任特殊贡献网点奖”；建设银行援建建行希望小学 20 年公益项目获评“年度公益慈善优秀项目奖”，并在会议现场进行了展示。
- 在 2017 年中国国有上市企业社会责任榜上，建设银行名列第二。
- 在第八届金融金鼎奖评选中，建设银行获评年度最具社会责任银行。
- 在新浪财经联合新浪公益共同举办的 2017 金融企业扶贫研讨会暨扶贫创新评选中，建设银行荣获“金融企业扶贫创新奖”。
- 在全国妇联举办的中国妇女儿童慈善奖(2015-2016)表彰大会上，建设银行荣获突出贡献奖这一最高荣誉，以表彰建设银行在妇女儿童慈善事业中作出的重要贡献。
- 建设银行被中国青少年发展基金会授予“希望工程突出贡献奖”。
- 建设银行被海南省青少年希望基金会授予“海南希望工程 25 年特别贡献奖”。

二、董事长致辞

刚刚过去的一年，党的十九大胜利召开，为新时代发展绘就了壮美蓝图。这一年，建设银行按照增强“三个能力”总要求，围绕“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三项任务，持续推进改革创新、经营转型和精细管理，实现了良好的业绩，市场竞争力和价值创造力进一步提升，兑现了为股东、客户、员工、社会创造价值的承诺，彰显了国有大行的责任担当。

坚持一心一意办银行，根植服务实体经济不动摇。我们聚焦服务现代化经济体系建设，回归本源、根植实体，认真履行金融服务实体经济的天职和宗旨。致力于服务供给侧改革，充分发挥基建领域传统优势和综合化经营牌照优势，重点围绕“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带发展以及雄安新区建设等国家重大战略，不断优化金融资源配置，为基础设施和重大项目建设提供综合金融服务方案。

坚持防控金融风险，发挥大行稳定器和减压阀作用。我们聚焦经济社会安全稳定大局，深刻把握新时期金融风险的特点和演化规律，着力健全各方面风险防控机制。持续深化落实“风险管理职责进党委”，压实风控主体责任，坚持主动管控风险，健全合规管理体系，强化资本管理，既防“黑天鹅事件”也防“灰犀牛”，切实发挥好国有大行市场稳定器和风险减压阀的作用。

坚持发展普惠金融，积极解决社会痛点难点问题。我们主动发挥住房金融领域传统优势，率先打造“要租房、到建行”住房租赁业务品牌，积极倡导“长租即长住，长住即安家”的住房消费新理念，为百姓实现安居梦提供了更多选择。针对性解决普惠金融服务延伸和精准对接问题，成立普惠金融事业部，依托互联网、大数据，打造“快贷”“小微快贷”“云税贷”系列品牌，更好地满足居民消费金融和小微企业融资需求；深化跨界合作，推广“裕农通”模式，加快发展“村口银行”，为服务三农和支持乡村振兴战略提供“最后一公里”的金融服务，满足人们美好生活新需求。

坚持打造绿色银行，助力国家生态文明建设。我们认真落实“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念和联合国有关2030年可持续发展目标的倡议，将低碳、绿色、环保和保护生物多样性有机融入信贷政策和经营理念。通过制定绿色信贷发展战略，积极发展绿色信贷，推行“环保一票否决制”，为美丽中国建设贡献建行力量。推进低碳运营，大力发展网络金融，为客户提供服务便利的同时节约大量资源；推进绿色办公和低碳管理，不断降低能源和资源消耗，打造低碳环

保的绿色银行。

坚持推动科技创新，为客户提供更好服务体验。2017年，六年磨一剑的建设银行“新一代核心系统”正式全面投产，为改革发展增添了新动力、赢得了新优势。坚持“以客户为中心”，聚焦全要素生产率提升，以科技创新推动机制、流程、产品、服务的不断创新。坚持移动优先战略，着力打造与互联网、大数据、人工智能深度融合的金融综合服务能力，持续改善客户服务体验。完善消费者权益保护工作管理体系，加强消费者权益宣传教育，强化客户投诉监督管理，不断提升客户满意度。

坚持关心关爱员工，增强员工归属感和创造力。我们视广大员工为企业发展最宝贵的财富，树立注重创造、注重实绩、注重基层的用人导向，致力于为员工搭建广阔的发展平台。坚持把人才资源作为兴行强行的第一资源，以事业留人、感情留人和适当的待遇留人。加大员工培训教育力度，不断提升员工综合素质。推进“温暖工程”等关爱举措，提升员工的获得感和幸福感。

坚持强化责任担当，积极投身精准脱贫攻坚战。我们认真落实中央精准扶贫要求，带着高度的责任感、深厚的情感，把扶贫工作作为使命和事业。从产业帮扶、基建帮扶、产品创新、网络延伸、电商扶贫、公益扶贫等多维度发力，不断丰富金融扶贫新模式。截至2017年末，金融精准扶贫贷款余额1,492.64亿元，增速57.41%。全年公益捐赠总额7,786万元，坚持实施多个长期公益项目，打造建行公益品牌，为和谐社会建设贡献力量。

展望2018年，是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，也是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，牢记宗旨使命，践行大行责任，服务实体经济，努力实现党建引领、管理精益、风控有效、资本集约、效益良好、科技驱动的高质量发展，以新时代的新作为为全面建成小康社会作出更大贡献。

田国立

董事长

中国建设银行股份有限公司

三、社会责任管理

(一) 企业战略与社会责任管理

企业愿景、使命与核心价值观

愿景

建设最具价值创造力的国际一流银行集团。

使命

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

核心价值观

诚实 公正 稳健 创造

(二) 企业社会责任战略与实施

1. 企业社会责任战略

立足实体经济，以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，努力成为一家：

服务大众的银行——关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，积极开拓消费金融市场，努力提升服务质量和服务能力；

促进民生的银行——将业务发展与支持国家经济发展、促进民生改善相结合，优先发展小企业金融业务，努力为“三农”、西部大开发等民生领域提供更好的金融服务；

低碳环保的银行——积极履行环境责任，大力支持低碳经济和环保产业，加大企业节能减排力度，积极推行电子银行、手机银行等网络金融服务，倡导低碳运营，降低自身能源消耗；

可持续发展的银行——提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；

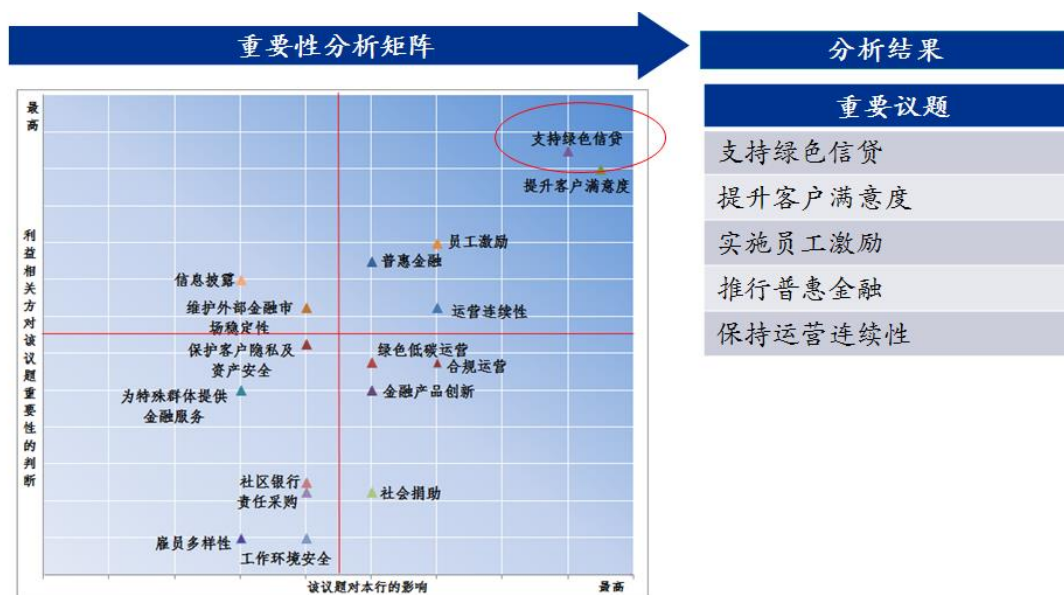
关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设和发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。

2. 战略推进与实施

基础管理：我行积极建立和完善利益相关方参与机制，充分关注利益相关方期望和诉求，通过与利益相关方定期沟通，持续改进企业社会责任基础管理工作。

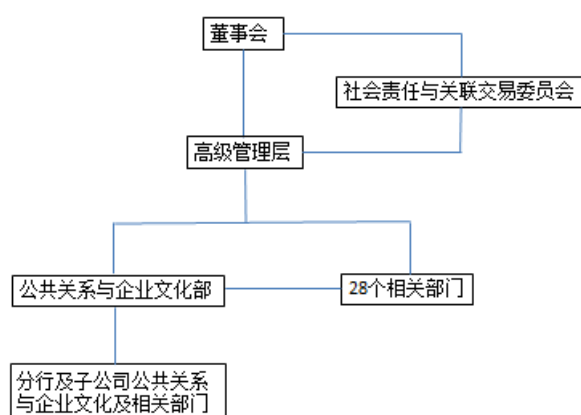
我行聘请外部专业机构梳理出社会责任指标489个，并依据GRI 4的要求进行实质性分析，先后对客户、股东、监管机构、员工、供应商、媒体、CSR专家、公益机构等进行了访谈，识别出我行社会责任的重要议题，包括支持绿色信贷、提升客户满意度、推行普惠金融、实施员工激励、保持运营连续性等。提高了编制社会责任报告的规范性、科学性，同时也为未来建立严格的管理体系奠定了基础。

2017年，向全体员工下发《关于切实增强责任意识防范声誉风险有关事项的通知》，要求全体员工深入认识生态文明建设在“五位一体”总体布局中的特殊意义，拓展国际化视野，牢固树立保护生物多样性、环境保护意识，在经营管理、业务拓展、产品营销、客户服务中认真落实建设银行社会责任战略，强化社会责任相关知识的教育培训。



团队建设：我行建立了较为完善的社会责任管理体系，管理范围包括高级管理层、总行各相关部门、各一级分行及各营业网点以及各海外分行及子公司。总行公共关系与企业文化部社会责任处负责组织开展相关工作，工作团队涉及总行相关部门以及境内外分行、子公司。定期举办全行社会责任管理培训。2017 年，境内各一级分行及子公司社会责任相关部门负责人参与培训。

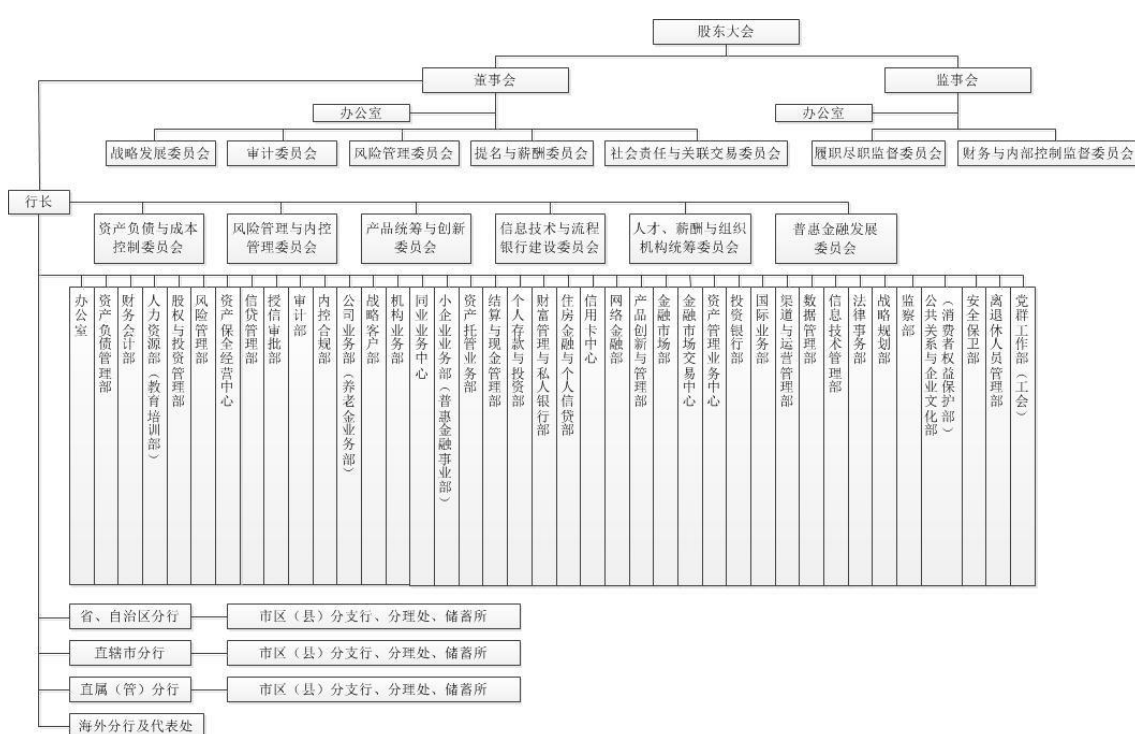
我行社会责任管理架构图



信息披露：我行自 2005 年 10 月在香港上市以来，已连续 12 年发布社会责任报告，向社会公众披露我行的企业社会责任理念、企业社会责任战略推进与实施的成效，以及我行依据与各利益相关方交流与沟通的情况，在更好地履行企业社会责任方面所进行的改进和完善。依据《中国建设银行股份有限公司年度社会责任报告编制披露工作规程》每年编制和披露社会责任报告，已形成较为成熟的工作体系。

(三) 公司治理

我行管理架构图



1. 股东大会

股东大会是我行的权力机构。2017年6月15日，我行召开2016年度股东大会，审议通过了2016年度董事会报告、监事会报告、财务决算方案、利润分配方案、2017年度固定资产投资预算、2015年度董事和监事薪酬分配清算方案、选举董事和监事、聘用2017年度外部审计师、发行不超过960亿人民币等值合格二级资本工具、修订公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则和监事会议事规则等议案。2017年10月9日，我行召开2017年第一次临时股东大会，审议通过了关于选举田国立先生担任执行董事的议案。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。董事会下设战略发展委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、社会责任与关联交易委

员会等五个专门委员会。截至 2017 年末，我行董事会共有董事 15 名，其中执行董事 4 名，非执行董事 6 名，独立董事 5 名。田国立先生担任董事长。

2017 年，我行董事会严格执行股东大会决议及股东大会对董事会授权方案，于 2 月 8 日、3 月 29 日、4 月 27 日、6 月 14 日、8 月 17 日、8 月 30 日、10 月 9 日、10 月 26 日、12 月 20 日共召开会议 9 次，主要审议通过了固定资产投资预算、财务报告、利润分配、选举董事长、提名董事候选人、聘任高级管理人员等议案，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。

社会责任与关联交易委员会由 4 名董事组成，主席由独立非执行董事卡尔·沃特先生担任，委员包括执行董事章更生先生，独立非执行董事钟瑞明先生、莫里·洪恩先生。2017 年，社会责任与关联交易委员会共召开 5 次会议，加强委员会自身建设，加强关联交易监督管理，审核社会责任报告，监督公益捐赠执行，推动消费者权益保护工作，监督绿色信贷战略执行，指导推动普惠金融工作。

3. 监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。监事会下设履职尽责监督委员会、财务与内部控制监督委员会。截至 2017 年末，监事会共有监事 7 名，其中股东代表监事 3 名，职工代表监事 3 名，外部监事 1 名。郭友先生担任监事长。

2017 年，监事会分别于 1 月 12 日、3 月 10 日、3 月 29 日、4 月 27 日、6 月 19 日、8 月 30 日、10 月 26 日、12 月 21 日共召开会议 8 次，主要审议通过了监事会报告、履职评价报告、定期报告、利润分配方案、监督工作方案等议案，并专题听取了我行消费者权益保护工作开展情况的汇报。

监事会通过审核审议财务报告和利润分配方案、非现场分析、现场调研检查、听取专题汇报等方式对银行财务、内控、风险管理等进行监督。通过列席会议、调阅资料、审核履职报告、访谈座谈、履职测评等方式，对董事会、高管层及其成员履职情况进行监督。

4. 高管层

高级管理层是我行的执行机构，对董事会负责，接受监事会监督。我行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大

会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。截至 2017 年末，我行高级管理层由 11 名高级管理人员组成，包括行长 1 名，副行长 6 名，纪委书记 1 名，首席风险官、首席财务官、董事会秘书各 1 名。王祖继先生担任行长。

高级管理层依据我行公司章程等治理文件和董事会的授权，有序组织经营管理活动。根据董事会确定的战略和目标，制定综合经营计划，定期向董事会报告战略实施和计划执行情况；分析研判内外部形势，制定经营策略和管理措施，并根据市场变化适时作出调整；主动邀请董事、监事参加重要会议、重大活动，听取意见建议，密切与董事会、监事会的沟通，促进经营管理能力和运行效率提升。

有关我行公司治理详细内容，请参阅我行同期发布的 2017 年年报中《公司治理报告》。

四、社会责任业绩

(一) 服务大众的银行

1. 一心一意办好银行，倾力服务国家发展战略

实体经济是一国经济之根本。我行始终把服务实体经济作为天职和宗旨，倾力服务国家战略，紧跟“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区建设等国家战略，发挥基础设施建设、工程造价咨询、综合化牌照等方面的优势，在国家经济建设主战场发挥好国有金融机构“主力军”作用，为国家重大项目提供优质高效的综合化金融服务。积极服务京津冀协同发展，于2015年成立京津冀协同发展小组。组织召开京津冀协同发展委员会2017年度例会，研究京津冀协同发展及雄安新区建设机遇，协调解决存在的问题，明确下一步工作要求。支持京唐铁路、京张城际铁路、太行山高速公路、北京新机场、天津南港海上风电场一期工程、中国国电廊坊热电厂等重大项目。大力支持雄安新区建设，成立服务雄安新区领导小组，发挥在基础设施领域的传统优势，全力支持新区建设。

持续做好首都副中心、“一带一路”、国家级新区、东北振兴、西部大开发、服务冬奥会等区域金融服务，积极跟进长江经济带、粤港澳大湾区等区域建设。服务区域重大项目建设，积极跟进相关区域基础设施建设、产业转型升级、生态环境保护、民生改善等领域的重大项目。

截至2017年末，我行资产总额达到22.12万亿元，全年基础设施行业领域贷款新增4,612.97亿元，向国家上缴税收619.39亿元；推动贸易便利和人民币国际化，跨境业务快速发展，跨境人民币结算量达到2.05万亿元。

建设银行全力支持“一带一路”

建设银行作为一家基础设施项目贷款具有传统优势、人民币业务综合实力领先、国内经营牌照较为齐全和全球化战略布局较为完善的银行，服务“一带一路”优势明显。建设银行专门成立服务“一带一路”建设领导小组，制定完成《支持“一带一路”建设综合金融服务方案》。目前，建设银行在“一带一路”沿线国家已累计储备 268 个重大项目，遍布 50 个国家和地区，投资金额共计 4,660 亿美元。

老挝南欧江二期水电站项目是中资企业首次在海外获得整条河流流域开发权的项目，分为 7 个梯级电站进行开发，总装机容量 127.2 万千瓦，年发电量 50 亿千瓦时。建设银行成为该项目唯一一家商业银行入围银团，作为牵头行，从接到客户方项目融资招标通知，到贷款协议最后成功签署，仅用了 9 个月时间。

2017 年初，在法国路透社评选的 2016 年度国际项目融资奖颁奖仪式上，建设银行参与的迪拜哈翔 2,400 兆瓦清洁煤电站银团贷款项目，荣获“2016 年度中东及非洲地区最佳电力项目”奖。2017 年 2 月，建设银行作为牵头行参贷的印尼东固 LNG 三线项目，被《亚洲金融》杂志评选为“2016 年度最佳项目融资”奖。

2. 以客户为中心，提升客户服务体验

客户总体满意度监测结果

项目类别	2017年	2016年	2015年
个人客户总体满意度 (%)	78.7	76.9	76.9
对公客户总体满意度 (%)	93.2	93.3	94.0

在全球范围拥有 14,920 个营业机构，国际化发展进程不断提速，已在全球 29 个国家和地区设立境外机构，跨时区、跨地域、多币种，24 小时不间断的全球金融服务网络体系已初步建成。

率先在全行业开展《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》两项国标认证，截至 2017 年末，北京、上海、福建等 9 家分行及其所属网点已首批通过认证；有序推进网点大堂服务智能化转型，推广手机银行、微信银行线上智能取号、排队提醒等功能。下发《中国建设银行营业网点服务标识中英文对照表（2017 年版）》，为国内外客户提供一致、规范的网点服务体验。

通过创新产品和服务，不断满足客户金融需求，全年完成产品创新 1,500 余项。自主研发智慧柜员机，为客户提供“一站式、自助化、智能化、多样化”服务体验。2017 年，智慧柜员机完成 9 次功能上线，体验改善、新增及优化业务功能 251 项，实现客户自助快捷办理，既减少客户排队时间，又节约资源。创新推出“龙

支付”品牌，在整合现有网络支付、手机支付、移动支付等全系列产品功能基础上，不断进行升级迭代，实现更开放的用户体验，满足更多样的支付方式，适用更丰富的支付场景，提供更安全的支付环境。推广“安心悠享”老年客群与“金蜜蜂”大学生客群综合服务方案，以专业化优质服务提升客户体验。

整合全行服务资源，构建了集电话、微信、在线、短信等为一体的综合型客户服务网络。截至2017年末，客户服务中心从业人员5,426人，全年通过电话热线服务客户5.94亿人次，通过微信客服、在线客服、短信客服等智能渠道服务客户12.66亿人次。响应国家减费让利号召，下调或减免手续费，如主动免收个人客户唯一账户的年费及小额账户管理费，普惠金融、便民利民。

建设银行微信公众号位列中国企业新媒体指数榜首

2017年，在中国企业新媒体指数榜上，建设银行微信银行继续位列同业之首，蝉联“2017年度中国企业最具影响力新媒体账号”奖项。自2013年推出微信银行服务至今，建设银行始终基于用户需求，全力打造“无所不在”的智能服务平台。当前，微信银行依托“微金融”“悦生活”“信用卡”三大功能板块，为用户提供多项金融和非金融服务。

3.做好普惠金融工作，解决社会难点痛点

服务渠道建设情况

类别	截至	截至
	2017年12月31日	2016年12月31日
网上银行客户数量（万户）	27,675	24,162
电话银行客户数量（万户）	28,882	24,196
手机银行客户数量（万户）	26,638	22,321
自助银行数量（个）	29,046	27,872
自动柜员机数量（ATM）（个）	97,007	97,534
智慧银行（个）	12	12
设置无障碍通道网点数量（个）	9,000	8,164
设置爱心窗口网点数量（个）	13,158	12,964

探索大银行服务普惠金融客户的体制机制，积极履行大行责任，解决社会难点痛点。2017年，明确董事会社会责任与关联交易委员会负责监督指导管理层推进普惠金融相关工作，成立普惠金融发展委员会，组建普惠金融事业部，37家一级分行均成立普惠金融事业部，新设152家普惠金融网点。

深入推进普惠金融政策落地实施，制定《中国建设银行提升县域金融服务能力工作方案》，加强县域尤其是贫困县域的营业网点建设，同时改善营业网点经营

环境；拓展和延伸客户服务网络，支持县域银行业务发展。

作为业内首推的全流程线上个人自助贷款服务，“快贷”贷款门槛低至 1,000 元，最大限度地扩大了贷款客户覆盖面，惠及民生消费。截至 2017 年末，累计服务约 600 万客户，全年发放 3,303 亿元，贷款余额 1,563.39 亿元，知名度和业务量均处同业领先地位；稳健开办个人助业贷款业务，满足个体工商户、小微企业主生产经营融资需求，当年累计发放金额 376.65 亿元。

助力教育事业发展，推出一揽子大学生专属综合服务与产品。支持高校师生创新创业，连续3年冠名支持中国“互联网+”大学生创新创业大赛，惠及2,200余所高校超百万名大学生，推动产学研结合，项目孵化，优质成果产业化运作。个人助学贷款余额8,077.92万元，覆盖全国25个地区。

注重为弱势群体提供金融服务，加强对残障客户等特殊群体的服务，在网点入口设置无障碍通道标识和导盲犬可入标识，在网点摆放便民设施，在等候区设置爱心座椅专用标识，在柜台设置爱心窗口，各电子渠道已实现基本金融服务的无障碍化。

青海分行流动金融服务车开进偏远牧区

青海分行结合当地实际情况，创新推出流动金融服务车，为机构空白县域、重点乡镇、军警客户和广大社保卡持卡客户提供现金自助存取款，个人支付结算，理财产品销售，电子银行签约，银行卡发卡等金融服务，弥补县域乡镇物理网点和自助渠道的不足。流动服务车自 2016 年 3 月启动运行以来，已深入到海北州门源县、刚察县、海晏县等偏远牧区，为老少边区的农牧民群众提供了便利的金融服务。截止 2017 年末，行程达 2 万余公里，累计办理业务 29,000 多笔。

4. 不负信任和嘱托，悉心保护消费者权益

强化董事会、监事会和高管层的统筹规划和指导，将消费者权益保护工作纳入全行经营发展战略、企业文化建设和年度业务发展指引，健全各层级消费者权益保护工作管理体系。强化消费者权益保护要求在日常经营管理中的贯彻执行，通过产品审核准入管理、售中销售行为管控和售后业务监督检查等举措，把消费者权益保护理念贯穿于产品服务的各个环节，并进一步加强消费者个人信息保护、公平对待残疾人等特殊消费者群体和普惠金融服务等相关工作。

深化金融宣教工作，以营业网点为主阵地，持续开展常态化的宣传教育。在全国范围内开展“金融知识普及月”“金融知识进万家”“送金融知识进校园”“打

击电信网络新型违法犯罪集中宣传月”等宣传教育活动，有针对性地普及金融知识，提高其防范金融风险的能力。各项活动期间，全行1.4万多个营业网点、超过12.8万员工参与，组织集中宣教活动约11,000次，发放宣传材料约573万份，发送宣传短信、微信和微博约387万条，金融知识普及活动受众超过1,898万人次。宣传教育活动的成功组织赢得了社会的广泛赞誉，荣获银监会组织开展的“金融知识进万家”宣传服务月活动“先进单位”称号。持续开展“普及金融知识万里行”系列活动，针对“支付结算账户使用安全”“电子智能服务推广”等进行宣传教育；贯彻落实监管要求，做好全行存款保险标识使用及相关宣传教育工作。

关爱特殊消费群体 践行建行服务理念

辽宁沈阳的客户杜先生是一位盲人，每次到建设银行办理业务，都受到热情接待。杜先生的客户经理从2010年为其服务至今，对待每一笔业务都耐心细致，虽因工作原因先后更换了3个网点，但杜先生却一直紧随。杜先生使用自助设备时，客户经理悉心帮他查看周围环境，确认安全后，再由杜先生放心地输入密码。杜先生办理基金定投业务，客户经理协助他认真做好风险评估，并为他分析各种基金产品的投资方向和收益等情况，直到杜先生选到满意的产品。正是这些细微之处的关心，让杜先生认准了这位客户经理，认准了建行。

重视客户投诉处置工作，通过制度的完善和机制体制的持续健全，提升客户投诉处置效率，提升客户满意度；将客户投诉视为重要管理资源，加强投诉分析应用，定期对全行投诉情况进行统计，并就投诉热点问题进行深入分析，持续完善产品，优化流程。2017年度，我行个人客户总体满意度达到78.7%，高出同业平均水平2.9个百分点。

按照监管要求，完善理财产品销售专区建设及“双录”（销售理财类产品时进行录音录像）各项工作，于2017年11月底前实现了全国37家分行“双录”系统的一体化管理，将“双录”嵌入业务交易流程之中，为消费者的金融交易安全提供了保障，有效改善了客户的消费环境和服务体验。

打击金融诈骗等犯罪行为，切实保护客户财产安全。针对钓鱼网站对公众利益造成的极大损害，建立反钓鱼工作机制，全年处理关闭钓鱼网站及支付链接9,792个，将风险遏制在客户交易之前。2017年，客户服务中心通过受理疑似被诈骗求助电话为客户保全资金超过千万元。专门开发了外部欺诈风险管控系统，与公安部、国家安全部“总对总”直连对接，快速控制涉案资金。2017年，累计为受害客户追回资金损失2,000余万元。

专业专注做好服务 保障客户财产安全

一位 60 多岁的老年客户来到建设银行内蒙古新城某支行，欲将 5 万元汇给呼和浩特某财富管理有限公司。在与客户经理交谈中，客户表示该公司年化收益率可达 9%，且没有任何风险。客户经理敏感地判断出这很可能是民间非法集资行为，通过帮助客户联系收款方，进一步证实了自己的判断。经过反复劝说和耐心解释，客户最终醒悟，打消了汇款的念头，并对建设银行几位工作人员连连称谢。

(二) 促进民生的银行

1. 破解融资难题，全力服务“三农”

制定《涉农业务综合营销指导意见》，明确支持“三农”的重点，加大对新型农业经营主体，农村第一、二、三产业融合和农村基础设施建设等重点领域的支持力度。截至2017年末，涉农贷款余额17,650.87亿元，新农村建设贷款余额305.85亿元；2017年发放个人支农贷款52.11亿元。

加强服务“三农”产品和服务创新，稳妥有序推进农村集体经营性建设用地使用权抵押贷款、农村承包土地经营权抵押贷款。积极拓展供应链融资服务，探索“互联网+农业”服务新模式；加大对农村地区基础设施和公共服务支持力度；依托供销社系统的供应链、产业链，通过“核心企业+农户+订单”等模式，为小微企业、村镇级供销社、专业合作社、个体工商户和下游企业合作农户提供快捷的小额信用类信贷支持。

积极推动金融服务进村入户，打通县域金融服务“最后一公里”。扎根669个建设银行定点帮扶村的“裕农通”普惠金融服务平台，为农户提供包括助农取款、现金汇款、便民缴费等综合金融服务。截至2017年末，共建立近9万个“裕农通”普惠金融服务点，覆盖全国31个省市自治区，惠及百万县域农户。

聚焦精准扶贫 实现惠农发展

山东枣庄瑞丰食品有限公司位于山亭区，主要从事薯类、板栗和柿类产品加工、销售，具有自营进出口资格，依托农业专业生产合作社，拥有一条薯类加工生产线，设备技能先进，年加工薯类等即食型软包装系列绿色休闲食品 8,000 多吨，产品远销日本、韩国和东南亚等国家和地区。山东枣庄山亭支行为该公司提供信贷支持，并综合配置了对公账户、单位结算卡、企业网银、对公商户等结算产品，通过降低贷款利率，给优惠政策的方式，促进了企业的发展壮大。同时，鼓励企业与贫困农户建立紧密的利益联接机制形成产业扶贫利益共享。目前，该企业已为当地 43 户建档立卡贫困户提供就业岗位，贫困人口月均工资在 1,900 元以上，已实现稳定脱贫。

2.支持实体经济，扶持小微企业**扶持小微企业情况表**

项目类别	截至 2017年12月31日	截至 2016年12月31日	截至 2015年12月31日
小微企业贷款客户数（万户）	60.50	30.89	25.19
小微企业贷款余额（亿元）	16,105.82	14,418.92	12,778.79

注：统计口径按照新四部委企业划型标准（含个体工商户、小微企业主）

2011年以来，小微企业贷款连续七年完成“三个不低于”监管要求，截至2017年末，累计为超过130万户小微企业提供近5.9万亿元信贷支持。2017年，小微企业申贷获得率达93.00%。

依托“新一代”和大数据挖掘技术，全面推广全流程在线服务模式“小微快贷”，提升精准服务、自动审批等精细化管理水平和风控能力，有效提高服务效率和覆盖面。截至2017年末，“小微快贷”累计向20.72万客户投放贷款1,718亿元，成为大银行应用金融科技服务普惠金融客户，提升服务实体经济成效的典范，服务成效获得国务院领导、监管部门认可和社会各界广泛赞誉。

与国家税务总局开展“线上银税互动”，推动银税系统区域性直连，创新“云税贷”业务，让更多诚信纳税小微企业享受线上信贷服务便利，破解小微企业因“信用缺失”导致的融资难题。创新“助农富通”服务方案，推广助农贷、农业助保贷、供应链增信贷等助农金融模式；创新“扶贫供应贷”，支持贫困地区特色产业和实体经济发展。

扶持小微企业案例

★潜江市某水产品有限公司主要以龙虾收购及销售为主。2017 年，小龙虾市场价格持续上涨，交易利润空间增大，但企业自有流动资金所收购的小龙虾数量一直难以满足下游客户需求，很可能失去合作伙伴，造成不可挽回的损失。湖北分行了解情况后，为企业发放“潜江龙虾易贷-小微创业贷款”35 万元，解决了企业资金周转的燃眉之急。收到贷款后，企业每日增加小龙虾收购量 3,000 斤，不仅满足下游企业供货需求，稳固了合作关系，还抓住市场价格上涨行情，每日净利润增加 3,000 元以上。

★“由于行业特殊性，从签约订单至回款的周期并不固定，为了订单能按时交付，我们需要短期资金用于生产周转，建行小微快贷不仅满足了我们资金周转的需求，还盘活了公司的现金流”。福建恒达教育装备工程有限公司是福建省制作教育动物标本的龙头企业，十几年稳健发展，在行业具有领先优势。但是，资金临时性周转需求，让企业经营者一直颇为头疼。2017 年，公司通过网银提交小微快贷申请，仅用 5 分钟，一笔 100 万元的贷款额度就到达账户。

3.发挥自身优势，圆百姓安居梦

支持安居工程情况表

项目类别	截至 2017年12月31日	截至 2016年12月31日	截至 2015年12月31日
个人住房贷款余额（亿元）	42,130.67	35,856.44	27,738.95
公积金个人住房贷款余额（亿元）	20,489.92	18,534.89	15,104.23
保障性住房项目开发贷款余额（亿元）	578.30	355.02	446.98

积极落实国家宏观调控政策，重点支持百姓合理住房消费需求，全年共为近 222 万客户提供了商业性个人住房贷款服务，为近 103 万客户提供了公积金个人住房贷款服务，为 2.7 万中低收入家庭投放保障房个人住房贷款 100.84 亿元。

响应国家公积金支持保障性住房建设项目贷款试点工作要求，积极承办公积金项目贷款业务；在坚持风险可控、商业可持续经营的原则上，大力支持经济适用住房、棚户区改造项目、公共租赁住房等保障房项目建设。截至 2017 年末，棚户区改造贷款余额 453.30 亿元，新增 289.19 亿元。

建设银行圆百姓安居梦历程

1985 年，率先推出个人住房贷款业务，在深圳发放国内第一笔个人住房贷款“按揭贷”。
1991 年，率先独家承办住房公积金业务。
1992 年，发放全国第一笔公积金个人住房贷款。
1995 年，首家推出个人住房公积金与商业性组合贷款。
2000 年，全面推出二手房和商业用房贷款业务。
2004 年，与德国施豪银行合资成立国内首家住房储蓄银行——中德住房储蓄银行。
2005 年，首家成功试点住房抵押贷款证券化业务。
2007 年，创新推出“房易安”业务，为购房客户提供房屋交易资金托管服务。
2010 年，发放全国第一笔公积金支持保障性住房建设项目贷款。
2014 年，创新推出全国金融系统首个全流程网上自助个人信用贷款——“快贷”产品。
2017 年，率先推出住房租赁综合服务方案，助力住房租赁市场发展。

党的十九大报告提出，坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，让全体人民住有所居。我行作为国有大型商业银行，紧扣中央要求，聚焦民生所盼，发挥传统优势，积极助推国家“租购并举”政策落地，助力新时代百姓安居梦，积极倡导“房子是用来住的 租挺好”、“长租即长住 长住即安家”的住房租赁新理念，用心打造“要租房 到建行”的服务品牌。11月2日、3日，在国有大行中率先宣布进军住房租赁市场，住房租赁综合解决方案率先在国家住房租赁试点城市广东佛山、深圳落地。此后，综合解决方案相继在全国各大城市落地。

百姓开心入住“CCB 建融家园”

建设银行推出为佛山市政府打造集五大系统为一体的住房租赁监管及交易服务平台，在佛山揭牌和奠基首批“CCB 建融家园”长租社区，在深圳推出首批 5,000 余套“CCB 建融家园”长租房源、发布个人住房租赁贷款产品“安居贷”，携手政府和各市场主体集中推出多项服务措施。如今，已有许多当地百姓开心入住“CCB 建融家园”：

朱女士一家入住建融家园，她现在的梦想是生二胎。

李先生一家入住建融家园，他说：“终于可以把父母接来了。”

孙女士一家入住建融家园，她说：“我终于在这个城市有了自己的家。”

(三) 低碳环保的银行

1. 大力发展绿色信贷，支持生态文明建设

绿色信贷情况表

项目类别	截至 2017年12月31日	截至 2016年12月31日	截至 2015年12月31日
绿色贷款余额（亿元）	10,025.21	8,892.21	7,335.63
折合减排标准煤（万吨）	2,800.46	2,633.15	2,285.24
减排二氧化碳当量（万吨）	6,305.09	5,958.84	5,298.74
减排COD（万吨）	23.64	20.29	15.38
减排氨氮（万吨）	3.14	2.39	1.85
减排二氧化硫（万吨）	26.78	18.86	12.39
减排氮氧化物（万吨）	4.77	3.49	1.70
节水（万吨）	119.87	103.88	90.32

我行将建设“绿色银行”作为中长期业务规划的目标，将低碳、绿色、环保和保护生物多样性有机地融入信贷政策和经营理念，不断完善绿色信贷政策制度、加快信贷结构调整、强化环境和社会风险管理、丰富绿色信贷产品和服务，有效推动绿色信贷业务发展。2017年，绿色贷款余额增速达12.74%，远高于对公贷款平均增速，为2,100多家从事绿色产业的客户提供了融资支持。当年“两高一剩”行业贷款余额比去年同比下降1.11%。

落实银监会《绿色信贷指引》规定，依据《中国建设银行绿色信贷发展战略》制定《关于加强环境和社会风险管理的通知》，明确客户环境和社会风险分类标准，将客户环境和社会风险由高至低分为A、B、C三类；将环境和社会风险管理贯穿信贷全流程，明确贷前调查、授信审批、贷中审核、贷后管理等各环节具体管理要求及差异化管理措施。信贷政策中将企业是否遵循环境指标纳入准入标准，严格控制环保不达标客户、环境违法违规且没有及时整改的客户和项目。建立环保信息查询机制，加强环境和社会风险客户跟踪，督促企业加快整改，对无法完成整改的客户坚决退出。建立绿色信贷信息系统，推进绿色信贷评价管理，将绿色信贷纳入KPI考核，并给予经济资本奖励。

建设银行绿色信贷“三个支持”和“三个不支持”原则

“三个支持”：对列为国家重点的节能减排项目、得到财政税收支持的节能减排项目、对节能减排显著的企业和项目给予支持，在办理流程、核准权限、准入标准等方面给予“绿色通道”，在贷款定价方面给予一定优惠政策，在信贷规模上予以适当倾斜，甚至配以专享额度，并借助综合性、集团化经营优势，为其提供综合金融服务。

“三个不支持”：对列入国家产业政策限制和淘汰类的项目，对高耗能、污染问题突出、环保不达标的客户或项目，以及出现重大环境风险和重大环保问题、存在环境违法违规的客户或项目不予支持。

在行业选择上，明确将清洁能源、清洁交通、节能减排、节能环保服务、治理污染等领域以及先进制造业、信息技术产业等具有低碳环保特征的行业作为优先支持领域，加大金融倾斜力度；在客户和项目选择上，将满足“节能减排”要求及能源消耗、污染物排放标准作为建立信贷关系的底线要求，对发生环保违法违规情况的客户实行“环保一票否决制”；严格落实国家产业政策，对高污染、高能耗行业严格管控，控制行业资金投入，同时支持企业采用节能减排的新设备、新技术，有力促进传统产业结构调整和技术改造升级。

建设银行积极支持传统行业绿色转型

在国家绿色发展战略导向下，鞍钢集团以低碳环保为要求，不断拓展钢铁行业“清洁、绿色、低碳”的发展内涵，大力发展循环经济、提升能源和资源利用效率，曾在国务院节能减排工作会议上介绍经验。鞍钢节能公司是鞍钢集团于 2010 年成立的全资子公司，是冶金行业在国家发改委及财政部备案的节能服务公司之一，主要为客户提供工业、市政设施等多种项目节能技术改造服务，有效帮助客户实现节能减排。近年来，公司以合同能源管理模式开展了 50 多项节能技术改造项目。2017 年，建设银行作为该公司提供了 3,600 万元融资支持，有效支持企业绿色改造、提升节能减排效率，推动节能环保产业发展及传统行业绿色转型。

我行内部审计在信贷类审计项目中，均将绿色信贷执行情况作为审计关注的重点内容。对照监管规定和行内各项政策制度，关注经办机构在信贷管理全流程对绿色信贷相关政策的执行情况；关注绿色信贷政策、制度和管理存在的不足，在分析、研究环境和社会风险暴露反映出的管理缺陷基础上，提出审计建议，改善、促进绿色信贷政策、制度建设和经营管理。

建设银行创新推出碳金融信贷产品

落实国家政策和监管部门要求，完善生态文明与绿色金融产品体系，持续深化与国内七家碳排放权交易所的合作，创新推出碳排放权质押贷款。该产品在现行可接受担保措施的基础上，增加碳排放权质押作为风险缓释措施，并针对押品特点提出了专业化管理要求；覆盖表内外信贷业务，支持自身持有或代持管理碳排放权的企业进行表内外信贷融资；加强协同联动，随办法下发《公司业务与同业业务条线推进碳金融业务联动方案》，发挥“碳金融”业务和“碳配额远期交易中央对手清算代理业务”的产品优势，为客户提供综合金融服务。

2. 积极发展网络银行，带动客户节能减排

我行致力于将发展网络金融业务和保护环境、服务民生相结合，加大网络渠道建设，不断丰富相关产品和服务，降低客户成本，节约社会资源，减少对环境的负面影响。截至2017年末，网上银行个人用户2.71亿户，网上银行企业用户603万户，手机银行用户2.66亿户，微信银行绑定用户4,956万户。手机银行、微信银行的广泛应用，极大地满足了广大客户随时随地办理银行业务的需求。离柜账务性交易量占比达99.19%，电子渠道金融交易迁移率达93.57%。

针对日常生活中水电费等公共事业收费存在排队耗时、路途不便、流程繁琐、体验不佳等问题，打造“悦生活”云服务缴费平台。客户可以通过手机银行、网上银行、微信银行等多渠道实现7×24小时在线自助缴费，不仅方便了大众，专业化的信息管理系统也给合作商户带来了便利，节省了相关人工和环境成本，真正实现社会有需要，建行来承担。

绿色中国——建信基金在行动

4月15日，由建信基金管理有限责任公司和中国绿化基金会共同组织举办的“绿色中国——建信基金在行动”公益植树活动在河北省滦平县巴克什营林场顺利举行，旨在传递环保正能量，共筑绿色家园。2009年3月，建信基金启动了“绿色公益计划”，持有人每取消寄送一份纸质对账单，建信基金将捐出一元钱，交由中国绿化基金会开展环境保护工作，截至目前，已累计捐款21余万元，植树35,000余株，造林近220亩。

3. 关注全球气候变化，践行低碳运营

我行关注全球气候变化，着力降低自身对环境的影响。积极采取低碳运营，在日常经营管理过程中，通过尽量减少人员出差、提倡以视频会议代替现场会议、控制办公区域室内温度、降低能源消耗减少碳排放。响应国家号召，遵守国家节能减排相关法律法规，推广节能减排成熟技术，厉行节约，降低能耗，督促落实，责任到人。总行本部继续逐步将节能灯更换为LED灯，降低办公大楼电量消耗。在办公场所使用节能节水设备，推行无纸化办公及双面打印。积极倡导员工节约能源，绿色出行，低碳生活。

建设银行武汉生产园区节能减排措施

雨水回收利用:武汉生产园区总占地面积 193,200 平方米,绿化面积较大,日常绿化灌溉用水量多。为节约市政用水,园区安装两套设计总容量约 1,000 立方米的雨水综合利用系统,用于收集园区内较为洁净的雨水,并经过净化处理,为园区绿化灌溉及冲洗提供用水。系统目前已投入使用,经测算,每年为园区节约用水约 4,000 立方米。

余热回收利用:武汉生产园区办公及生活区域总建筑面积约 120,000 平方米,入驻人数约 3,000 人。园区日常生活热水及冬季供暖由水源热泵系统提供。水源热泵利用数据中心机房的排热作为低位热源,回收数据机房废热提供给园区,同时降低数据机房冷却热负荷,实现节能。在投产初期,因数据机房负载较小,园区生活热水及供暖由两台真空热水锅炉燃烧天然气提供。随着数据机房负载量的增加,目前已全部使用水源热泵回收机房余热为园区提供生活热水及供暖。经测算,相比普通热水锅炉 7×24 小时供暖,通过余热回收利用每天可节约天然气约 5,000 立方米。

2017 年温室气体排放情况表

指标	数量
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨)	281,821.00
每位雇员温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨/人)	8.13
直接排放 (范畴 1) (吨)	22,948.78
天然气	7,727.66
液化石油气	142.32
煤	4,373.46
公司车队	8,447.70
柴油	2,257.65
间接排放 (范畴 2) (吨)	258,872.22
外部购电	258,872.22

注:

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

2017 年能源及水消耗情况表

指标	数量
能源消耗（兆瓦时）	496,182.28
直接能源消耗（兆瓦时）	96,203.40
天然气（兆瓦时）	39,520.35
液化石油气（兆瓦时）	642.06
煤（兆瓦时）	12,849.26
柴油（兆瓦时）	10,234.43
汽油（兆瓦时）	32,957.30
间接能源消耗（兆瓦时）	399,978.88
外部购电（兆瓦时）	399,978.88
全年每位雇员能源消耗总量（兆瓦时/人）	14.32
耗水量（吨）	2,049,524.54
全年每位雇员市政自来水耗用量（吨/人）	59.15

注：

1. 本集团主要能源消耗来源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。
2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量、中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局及中国国家标准化管理委员会刊发的《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2008）》提供的有关转换因子进行计算。
3. 本集团主要水资源消耗统计范围包括市政供水、中水及饮用水。

2017 年纸张消耗情况表

指标	数量
总耗纸量（吨）	2,861.27
办公用纸（吨）	2,529.76
柜面用纸（吨）	331.51
全年每位雇员纸张耗用量（吨/人）	0.08

注：

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

4. 保护地球家园，妥善处理废弃物

2017 年废弃物情况表

指标	数量
无害废弃物（吨）	391.50
废弃电子信息产品（吨）	288.29
废弃电池（吨）	3.96
废弃办公用品（吨）	6.51
废弃交通工具（吨）	92.74
全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）	0.011
有害废弃物（吨）	40.29

废弃硒鼓墨盒（吨）	40.29
全年每位雇员有害废弃物消耗总量(吨/人)	0.001

注：

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

我行十分关注自身对环境的影响，坚持严格的成本控制，倡导员工节约使用办公用品、电池和电子信息产品。根据《中国建设银行财务管理暂行办法》、《中国建设银行计算机设备管理暂行办法》委托环保部门指定的、具有电子废物回收资质的专业公司对报废电子设备进行安全、环保回收处理，有效满足绿色运营要求。合作公司对回收的废旧设备分类、分解、清理、测试，对符合再次使用要求的组件作为备品、备件进行二次利用，以延长相关电子设备的实际使用周期，并降低因制造电子产品而对环境产生的不良影响。

2017年，我行将最新服役到期的办公电脑设备经过内部除尘、外观清洗、硬盘数据清理、原厂系统恢复等多个工序处理后，分别捐赠给建行希望小学及定点扶贫村小学，供师生们教学使用。

（四）可持续发展的银行

1. 打造银行最强大脑，保持运营连续性

建立成熟的业务连续性管理组织体系，统一规范业务连续性管理工作流程，明确全行业务恢复的优先级，形成重要业务系统的恢复策略体系。每年制定年度演练计划，建立差别化演练机制，确保应急预案至少每三年演练一次。全行年均修订完善技术应急预案近2,000个，开展各类技术类应急演练近3,000次，确保突发情况下应急预案的时效性和业务的连续性。

制定《中国建设银行信息科技发展规划》，建立安全可靠、灵活高效、境内外一体化的IT系统，形成国内最佳企业级应用体系。全行IT重点基础设施建设稳步推进，“两地三中心”生产与灾备体系取得重要阶段性成果，武汉南湖数据中心2014年顺利投入运营，北京稻香湖数据中心于2017年底具备运营能力。

近年来，在账户数不断增长和交易量屡创新高的同时，我行信息系统连年保

持安全稳定运行，所有重要系统的平均可用率在99.99%以上。其中，网上银行、国际卡等关键系统的可用率均为100%。特别是在“双十一”电商大促期间，我行交易金额和笔数连续多年位列同业第一。

六年磨一剑，“新一代核心系统”建设工程全面竣工

2017年6月24日，是一个足以载入建设银行发展史册的重要时刻，这一天，举全行之力，耗时六年时间打造的“新一代核心系统”建设全面竣工并成功上线。

建设银行吸纳国际领先实践和经验，结合自身实际，自主创新推出了一套以“四个一”为显著特征的企业级工程实施方法：即一套业务模型、一套IT架构、一套实施工艺和一套管理流程。这套方法论实现了IT建设模式从“部门级”到“企业级”的根本转变。它既适用于瀑布式大规模开发，也适用于迭代式的敏捷开发，为建设银行带来创新速度、处理效能等全方位的竞争优势。“新一代”核心系统建设，累计投放了一万三千多项创新及优化功能，让建设银行的产品创新更迅速，营销目标更精准，客户体验更优良，业务运营更高效，风险管理更全面，财务报告更准确，显著增强了建设银行在互联网时代的核心竞争力。

2. 珍爱每一位员工，切实保护员工权益

截至 2017 年 12 月 31 日员工情况表

项目类别	人数	占比
员工总人数（人） （另有劳务派遣用工 4,792 人）	352,621	100.00%
少数民族员工（人）	19,077	5.41%
新进员工（人）	5,984	1.70%
外籍员工（人）	719	0.20%
按性别划分		
男性员工（人）	161,426	45.78%
女性员工（人）	191,195	54.22%
按年龄划分		
30 岁以下（人）	84,879	24.07%
31 岁-40 岁（人）	83,658	23.72%
41 岁-50 岁（人）	135,581	38.45%
51 岁-59 岁（人）	48,319	13.70%
60 岁以上（人）	184	0.05%
按地区划分		
长江三角洲（人）	52,565	14.91%
珠江三角洲（人）	44,237	12.55%
环渤海地区（人）	58,356	16.55%
中部地区（人）	79,223	22.47%
西部地区（人）	66,548	18.87%
东北地区（人）	35,888	10.18%
总行（人）	14,899	4.23%
海外（人）	905	0.26%

根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，所有在岗劳动合同制员工均与我行签订了劳动合同。在用工管理上，依法制定了《劳动合同管理办法》《员工休息休假办法》《员工离职管理办法》等内部规章及相关实施细则，依法保障员工各项劳动权利。依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗保险等员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。致力于加强绩效与薪酬管理的激励约束作用，坚持薪酬增长向基层机构、业务一线和直接创造价值的岗位倾斜，不断提升绩效与薪酬管理的集约化水平。严格避免聘用童工，杜绝强制劳动现象。

逐年按计划推进员工教育培训工作，制定下发《关于2017年全行教育培训工作的意见》，全年全行共举办现场培训27,708期，培训经费支出8.49亿元，培训149万人次，人均培训7.8天；网络培训653万人次（课次），折合培训工作量109万人天。

全行员工接受培训情况表

	2017 年	2016 年	2015 年
现场培训			
一级分行行级和总行部门级（人次）	872	964	1,123
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级（人次）	30,685	29,413	32,457
业务经理级及以下（人次）	1,460,816	1,550,351	1,638,669
网络培训			
一级分行行级和总行部门级（人）	334	384	401
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级（人）	9,336	10,112	9,674
业务经理级及以下（人）	321,019	337,127	341,661

各级分行建立了不同形式的职工代表大会，广大员工通过职工代表大会制度参与业务经营。会议审议涉及职工切身利益的制度办法；职工代表建言献策，包括经营管理、人力资源管理、薪酬分配、福利保障等多个方面。

持续开展“温暖工程”，对遭遇重大疾病的员工给予特困救助，对受极端恶劣天气影响，发生大面积洪涝灾害，受灾比较严重分行启动了总行级救助。各级工会走访慰问一线员工、困难员工和劳动模范，发放慰问金和救助款。以文化体育活动为牵引，积极营造快乐工作、健康生活的良好氛围。2017年，我行仍保持较低员工流失率。

员工流失率情况表

项目类别	2017 年	2016 年	2015 年
按年龄划分			
25 岁以下 (%)	6.6	5.0	4.7
26 岁-35 岁 (%)	4.8	4.3	4.1
36 岁-45 岁 (%)	1.1	1.1	1.2
46 岁-54 岁 (%)	0.5	0.4	0.4
55 岁以上 (%)	0.2	0	0.1
按地区划分			
长江三角洲 (%)	5.0	4.0	3.6
珠江三角洲 (%)	2.5	3.1	3.6
环渤海地区 (%)	1.5	1.4	1.2
中部地区 (%)	1.5	1.7	1.4
西部地区 (%)	2.0	1.7	2.1
东北地区 (%)	1.0	0.8	0.8
总行 (%)	8.1	6.1	6.1
海外 (%)	10.7	9.2	9.3

注：

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

重视员工工作环境安全和职业安全，把保障员工人身安全放在重要位置。制定《中国建设银行安全预警工作规定（2017年版）》，传播“平安建行、人人有责”平安文化理念；巩固提高安全生产基础管理水平，积极开展全行安全生产大检查，总行全年派出检查组重点对22个一级分行实施安全检查，深入开展安全隐患排查清理整治工作；坚持以人为本、以防为主加强自然灾害预防，及时发布灾害安全预警，指导提前做好防范应对。针对部分国家恐袭事件频发和袭扰华人现象，及时下发预警提示海外机构加强员工人身安全保护，向海外机构员工推送国际安全事件分析、安全防护要领等信息。

员工工伤情况表

项目类别	2017 年	2016 年	2015 年
因公死亡人数（人）	8	4	10
因公死亡比率（%）	0.002	0.001	0.003
因工伤损失工作日数（天）	13,676	13,573	32,428

3. 落实全面风险管理，坚持合规运营

围绕总体发展战略，将全面风险管理作为风控工作重心，持续完善覆盖所有

机构、员工、业务、流程和所有风险类型的全面风险管理体系。健全纵向到底、横向到边的全面风险管理责任体系，完善集团风险的信息共享和协同管控机制，首次建立全面风险管理评价体系。深化大数据应用，搭建企业级监控预警平台，实现内外部预警信息“统一覆盖、统一管理、统一标准、统一发送”，大幅提升预警科学性和自动化水平。集团资产质量稳中向好，各类风险总体保持稳定，主要业务结构不断优化。

不断完善内控合规工作机制，努力打造科学先进、务实管用、覆盖全集团的合规管理体系。持续健全合规组织架构，打造高素质合规队伍，建立健全评价体系，全面规范制度流程。强调产品创新的风险与内控管理，要求各研发主题严格按照监管要求开展创新，不得开展涉及“三违反”“三套利”“四不当”的产品创新，同时需要风险管理相关部门、反洗钱管理部门分别对新产品上市相关风险进行审核评估。

修订《中国建设银行反洗钱工作管理办法（2017年版）》《中国建设银行大额交易和可疑交易报告管理办法（2017年版）》《中国建设银行反洗钱工作领导小组议事规则（2017年版）》等反洗钱政策及制度，增强反洗钱工作效能。下发《关于表彰2016年度反洗钱工作先进集体和先进个人的决定》，授予北京市分行内控合规部反洗钱中心等15个集体“2016年度反洗钱先进集体”荣誉称号；授予张颖等60名员工“2016年度反洗钱先进个人”荣誉称号。

搭建全行统一的境外机构合规管理框架，全面强化境外合规工作。2017年，先后印发《中国建设银行境外机构合规管理体系基本框架》《中国建设银行境外机构合规检查指引》《中国建设银行境外机构合规KPI考核办法》等系列制度，形成完整的境外合规管理制度体系；强化境外机构合规人员、系统等资源配置；建立总行与境外监管直接沟通机制；建立监管检查整改工作现场检查与验证机制，实地查验境外机构合规制度、系统和监管规则落实等运行情况；建立董事会成员、各级管理层成员的境外合规培训制度，组织开展覆盖境外机构全体人员的合规网络培训；加大合规考核力度，提高合规管理在境外机构绩效考核中的占比。

完善员工违规惩戒制度，修订《中国建设银行员工违规处理办法》《中国建设银行员工违规处理程序规定》，制定《2017年度案件防控和预防腐败工作考核方案》，进一步规范员工行为。畅通违规问题线索举报渠道，内外部组织机构和人员可通过信函、网上举报、电子邮件、传真、电话等形式，对我行有关组织机构及其工

作人员检举控告。强化廉洁合规教育，印发《关于印发加强员工廉洁合规和党员党纪教育意见的通知》，引导和激励广大干部、员工，将制度内化于心、外化于行，坚决对违规说“不”。

我行十分重视知识产权管理工作，注重金融科技创新成果的知识产权保护，按照本行知识产权管理办法相关规定，及时对我行创造的智力劳动成果，包括专利、商标、著作权等知识产权进行权利申请保护，依法维护我行各项创新成果享有的合法权益；同时，我行也充分尊重他人智力劳动成果相关的知识产权权利，在业务发展和经营管理中注重防范知识产权侵权风险，本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

4. 努力经营，积极回报投资者

我行十分重视股东利益，平等对待全体股东。2017 年，通过股东大会、业绩发布会、路演活动、参加大型投资者论坛、接待投资者调研、投资者热线及投资者邮箱等多种方式，认真倾听市场声音，积极回应市场关切，增进与股东和投资者的有效交流，累计与境内外投资者及分析师交流千余人次。我行有关定期业绩登载于指定报纸和网站，供股东阅览。

截至报告期末，我行股东总数 329,810 户，其中 H 股股东 45,638 户，A 股股东 378,562 户。根据 2017 年 6 月 15 日召开的 2016 年度股东大会决议，我行已向 2017 年 6 月 29 日在册的全体股东派发 2016 年度现金股息每股人民币 0.278 元(含税)，合计约人民币 695.03 亿元。

2017 年，我行每股社会贡献值 2.74 元，比上年增加 0.01 元。

注：计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

每股增值额=(年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠额-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股份

其中：因我行 2017 年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

有关我行详细财务信息，请参见同期发布的我行 2017 年年报。

5.加强供应链管理，带动供应商履行社会责任

供应商管理情况表

类别	截至 2017年12月31日	截至 2016年12月31日	截至 2015年12月31日
长江三角洲供应商数量（个）	448	388	352
珠江三角洲供应商数量（个）	261	230	200
环渤海地区供应商数量（个）	1,614	1,393	1,231
中部地区供应商数量（个）	83	62	52
西部地区供应商数量（个）	42	36	33
东北地区供应商数量（个）	30	29	28
本地供应商采购支出占比（%）	99.47%	99.49%	99.28%
采购合同履约率（%）	100%	100%	100%
外聘专家参与率（%）	2.72%	9.18%	3.96%
开展供应商社会责任培训次数 (包括约谈及业务交流)（次）	29	28	27

注：采购合同履约率、外聘专家参与率、开展供应商社会责任培训次数（包括约谈及业务交流）仅为总行数据。

截至 2017 年末，我行总行级潜在供应商 2,620 家。其中，当年向我行提供产品和服务的供应商共 441 家，向供应商付款金额约 41.85 亿元。2017 年，修订了《中国建设银行供应商管理规程》等规范性文件，加大集中采购商品的上收力度，实现采购项目集体决策审批；加强供应市场和供应商调研、考察工作，以及供应商外部负面信息监测，特别是环境、社会风险的负面信息监测，全面防范供应商风险。

将绿色理念纳入采购管理制度，在采购投标环节设定相关产品与服务绿色准入要求和评价标准，在《中国建设银行集中采购项目操作手册》中明确体现。在产品类供应商准入阶段，均要求供应商通过 ISO14001 环境管理体系认证，确保供应商在生产过程中的污染物控制工作达到相关要求。针对公务用车、IT 产品、办公家具等重要的采购商品，均要求供应商具备国内最高级别的《中国环境标志产品认证证书》。召开供应商沟通交流会，邀请 23 家重点供应商代表出席，就采购项目合作中有效履行环境和社会责任深入交流和讨论。

6. 坚定信心，打赢精准脱贫攻坚战

扎实开展金融精准扶贫工作，分别制定我行“十三五”金融扶贫工作规划、2017年金融精准扶贫工作计划和总行定点扶贫工作方案，组织召开全行金融精准扶贫会议，切实加强金融扶贫组织推动工作。研究制定《中国建设银行支持深度贫困地区脱贫攻坚工作方案》，通过创新服务模式、创新工作机制、拓宽押品范围、优化授信审批流程、给予差别化不良考核安排等方式，加大深度贫困地区金融扶贫工作力度。在由新浪举办的2017金融企业扶贫研讨会暨扶贫创新评选中，我行荣获“金融企业扶贫创新奖”。

加大资源倾斜，信贷资源支持方面，2017年将扶贫贷款纳入经济资本战略性专项配置范围，对贫困地区所属一级分行因扶贫贷款带来的经济资本需求予以统筹支持，加强对扶贫相关行业领域信贷审批指引研究，建立绿色通道优先安排贫困地区项目授信审批工作；服务价格支持方面，严格落实国家对贫困地区减免金融服务费用要求，加大贫困地区分行存贷款业务定价政策倾斜和中间业务收费减免力度；财务资源支持方面，当年安排扶贫专项业务管理费和固定资产专项采购费用，用于开发搭建电子商务特色平台，贫困地区设立自助银行、助农支付服务点以及“善融商务”扶贫工作中相关设备购置及费用支出。

加强产品创新，支持贫困地区特色产业和重大项目，惠及广大贫困地区人口生产生活；推进农村承包土地经营权、农民住房财产权“两权”抵押贷款试点工作，支持特色产业和新型农村经营主体生产经营活动；推动各分行结合地方实际，创新特色业务模式，通过金融扶贫积极帮助贫困地区小微企业发展，带动当地贫困人口就业。3月14日，由我行独家主承销的中国银行间市场首笔扶贫债券——重庆鸿业实业（集团）有限公司扶贫超短期融资券成功注册发行，金额2亿元，发行利率5.3%。该笔扶贫超短期融资券作为金融扶贫的又一项创新，为贫困地区的经济发展提供了新的直接融资品种。

建设银行善融商务开展电商扶贫

建设银行善融商务电子商务金融服务平台积极对接 832 个国定贫困县、411 个省定贫困县和建设银行 1,000 余个定点扶贫点等贫困地区产业发展需要，因地制宜创新电商扶贫模式，着力帮助贫困地区扩大商品销量，千方百计增强当地“造血”能力，让互联网发展成果惠及更多贫困人口。特别是 2017 年善融商务设立精准扶贫馆，连续开展 61 场线上扶贫主题营销和 15 场线下对接活动，大力推广贫困地区扶贫商品。截至 2017 年末，善融商务累计拥有扶贫商户 1,900 余户，覆盖 500 多个贫困县，当年实现扶贫交易额超 51 亿元。善融商务更以突出的扶贫成效获得商务部认可，正式加入商务部“电商扶贫”频道。

截至 2017 年末，我行金融精准扶贫贷款余额 1,492.64 亿元，比年初新增 544.41 亿元，增速 57.41%。通过信贷支持贫困地区企业及个人，有效带动建档立卡贫困人口实现就业和增收；通过信贷支持农田水利、生态环境改造、交通基础设施、学校建设等项目，惠及众多建档立卡贫困人口。

2017 年，全行定点扶贫捐赠 4,981 万元，扶贫捐赠项目主要包括道路硬化及修路、危房改造及校舍修建、引水工程及排水系统、亮化工程及村容治理、慰问困难户、带动村民发展生产、购买生产机具等。创新整合资源，将全行长期公益项目的落实重点放在定点扶贫工作上，如建行母亲健康快车，资助贫困高中生“成长计划”，贫困英模母亲资助计划，希望小学教师培训等建行长期品牌公益项目在实施过程中，重点向定点扶贫村倾斜。

建设银行精准扶贫案例

★总行与中国人民解放军总医院联合开展助医扶贫活动，邀请该医院医生赴贫困山区开展义诊活动，通过医疗救助促进精准扶贫，提高贫困地区群众医疗健康意识。

★山西分行扶贫工作队邀请山西省畜牧兽医局教授对滩上镇养殖人员进行养殖专业培训，详细介绍了肉牛养殖方法、母牛养殖存在的问题以及如何使用饲料等，80 余人参训。

★红安县城关镇铁山村冯兴安是湖北黄冈分行扶贫脱贫贷款第一个援助对象，得到建行发放的 3 万元贷款，参与红安县养殖专业合作社经营主体投资，合作社按年给予其投资回报和用工优先权。有了该笔贷款带动，冯兴安家有望年增收 2 万元以上，到 2018 年脱贫。

★湖南常德分行在桃源县张家山村因地制宜开展产业扶贫，种植茶叶和红心猕猴桃，部分村民不出村就能找到就业门路，每天可获得 120 元工资。习惯于外出打工的人，也纷纷回到家乡自主创业。

★广西分行为深度贫困村广西玉林市兴业县北市镇宏福村建设标准化养猪场，通过引入地方大型养殖企业，采取“企业+合作社+贫困户”的模式，带动贫困户脱贫致富，真正增强贫困地区“造血”功能，

★重庆分行支持黔江贫困地区发展蚕桑养殖。自 2011 年以来，累计为黔江区蚕业公司发放贷款 16,800 万元，指导公司按照“公司+基地+农户”的产业模式发展，目前已形成龙头带基地、基地带农户、农户建基地，基地促龙头的产业化扶贫开发新格局。

★贵州分行把脱贫攻坚作为头等大事和“第一民生工程”，将易地扶贫搬迁作为脱贫攻坚的重中之重，积极与贵州扶贫开发投资有限责任公司对接，成功发放全行首笔易地扶贫搬迁贷款，为易地扶贫搬迁工程顺利推进提供资金保障。

★西藏巴岭乡格拉俄栋村为高寒牧区，村民基本为牧民，人口极其分散，交通非常不便，70%以上村民为自给自足的小型太阳能电池板供电，只能满足夜间 12 点以前的照明。在西藏分行帮助下，格拉俄栋村电站维修项目顺利竣工，并且验收合格投入使用。

7.善建者行，善者建行

2005年上市以来，建设银行开始有计划地组织开展公益捐赠工作，先后实施了100多个重要公益项目，主要集中在教育、医疗、扶贫、灾害救助、环境保护等领域，累计捐款9亿元人民币。2017年，我行公益捐赠总额7,786万元。其中，用于定点扶贫村帮扶项目4,981万元。此外，还着重实施了多个长期公益项目。

主要公益项目实施情况

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2017 年 12 月 31 日
支持建行希望小学	中国青少年发展基金会	1,096万元	1996-至今	援建45所希望小学，配备图书室、电脑室、运动场，资助培训教师近600人次，组织52名师生参加北京夏令营

建设未来--中国建设银行资助高中生长计划	中国教育发展基金会	1.38亿元	2007-至今	发放1.38亿元资助款，资助高中生8.95万人次
资助三亚百年职校	中国青少年发展基金会、北京百年农工子弟职业学校	1,200万元	2011-至今	每年捐赠200万元用于学校办学费用
情系西藏-中国建设银行与中国建投奖(助)学金	中国扶贫基金会	350万元	2007-至今	发放230万元资助款，资助西藏地区贫困学生1,100人次
“母亲健康快车”中国建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	4,500万元	2011-至今	购置303辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等21个省、区贫困乡县投入使用
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000万元	2007-至今	发放5,060万元资助款，资助英模母亲(妻子)1.8万人次
积分圆梦·希望工程快乐音乐教室	中国青少年发展基金会	290万元	2012-至今	为贫困地区中小学捐建104所音乐教室，配备音乐教学设备，覆盖31个省、区、市
积分圆梦·乡村音乐艺术教师培训计划	中国文学艺术基金会	40万元	2013-至今	培训200余人次
积分圆梦·关爱农民工子女	中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心	70万元	2016-至今	为团中央在全国推进“青年之家”项目提供配套资金，支持四点半课堂、梦想村塾等项目

“建行公益 有你最美”公益故事集中展示活动

3月1日，我行在总行大楼成功举办“建行公益 有你最美”公益故事集中展示活动。行领导、董事、监事，来自公安部、武警政治部、银监会、青基会、教育基金会、妇基会、扶贫基金会等相关单位领导，以及总行各部门负责人和员工代表、各分支机构员工代表、公益项目受助人代表、媒体共计300余人出席活动。总行各部门、各分支机构在分会场通过视频同步观看了展示活动。

此次展示的公益故事从不同角度反映了建设银行20多年来持续开展公益项目所发挥的作用、分支机构开展公益活动的做法、员工参与志愿服务奉献社会的精神风貌。此外，展示活动还现场颁发了建行公益“三十佳”（十佳公益故事、十佳公益案例、十佳公益志愿者）奖项。活动结束后，广大员工都深受感动和鼓舞，纷纷表示此次活动带来了满满的正能量，作为建行人充满了自豪感和责任感。

“母亲健康快车”中国建设银行资助计划

12月12日，由我行捐赠800万元购置的56辆“母亲健康快车”在北京发车。至此，我行已累计捐款4,500万元，购置303辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海、陕西、宁夏、内蒙古、四川、重庆、云南、广西、贵州、湖北、湖南、

江西、安徽、山东、河北、辽宁、吉林、广东等 21 个省、区的贫困乡县投入使用。

由我行捐赠的“母亲健康快车”上配有病床、氧气、超声诊断仪和心电分析仪。在经济落后、交通不便的贫困山区，健康快车提供的健康咨询、义诊、免费健康检查、药品及健康资料发放、孕产妇住院分娩免费接送、基层医务工作者培训以及特殊病例救助等服务逐渐深得人心，成为村民们的“流动医院”，被当地群众称为“救命车”。

梦想起飞——建行希望夏令营

8 月 1 日至 4 日，我行举办“梦想起飞——建行希望夏令营”，邀请建行希望小学和定点扶贫村小学的 36 名学生以及 16 名老师来京参加夏令营。孩子们走出了大山、走进了北京，先后参观了天安门、故宫、航博馆、长城、科技馆、鸟巢、水立方等。共有 100 多名建行员工及其子女作为志愿者参与其中，他们有的做志愿讲解、有的做服务保障、有的参加结对交朋友。

最后，在建设银行总行大楼举办结营仪式，现场领导嘉宾向参加夏令营的学生代表发放纪念品，向参与夏令营的员工及子女代表颁发结营证书和志愿者证书。员工子女与希望小学、定点扶贫村学生举行结对仪式。结营仪式后，孩子们还参观了建行办公场所和智慧银行，了解银行业务、学习金融知识、与员工亲切互动。

各分行与子公司积极参与当地公益活动

北京西四支行组织“六一”儿童节爱心义卖活动，吸引 44 户家庭报名参与，收到街道各驻区单位、社区居民捐赠的图书、衣物、玩具、日用品、手工艺品等近 300 件。义卖款项定向惠及 86 名有一技之长的残疾人和 183 个低保家庭青少年。

河北张家口分行开展第八届“青春热血涌动 建行爱心相连”志愿者无偿献血活动，献血量 6,200 毫升。2009 年以来累计献血量达 135,500 毫升。

江苏淮安分行2017 年为贫困帮扶、困难帮扶等公益项目捐款 13.5 万元，开展“圆梦行动”“结对帮扶”“夏日送清凉”等多个公益慈善项目，受助人达 500 多人，参与员工志愿者 400 多人，共组织开展志愿活动 100 多次，志愿者服务时长达 400 多个小时。

大连庄河花园口支行杨建民连续十几年热心公益，为素不相识的老人缴纳医药费，利用业余时间给乡村百姓讲解金融诈骗案例，帮助山区留守儿童，还成立了庄河市“红崖义工”慈善团体，带领更多员工一起做公益。

厦门分行志愿者开展文明交通督导志愿服务活动，在客流量较大的轮渡公交场站引导乘客文明乘车，普及交通安全知识和文明交通礼仪常识，营造文明有礼的城市氛围，以良好的文明面貌迎接金砖厦门会晤。

阿姆斯特丹分行积极承办荷兰中资企业协会 2017 年首场活动，主题为“在荷经营经验分享沙龙”，邀请各大中资企业和咨询机构参加，有效提升了当地中资企业的凝聚力。

马来西亚子行来到当地“日辉之家”孤儿院，开展“关爱儿童，回馈社会”岁末联谊活动，不仅为孩子们带来文具等学习必需品，还与孩子们一起联欢，共度节日。

建行（亚洲）与贵州毕节鸭池镇建行希望小学共建银校结对公益基地，为该校捐赠价值 20 万元的学生课桌椅、教师办公桌椅及图书架，以及价值 4 万余元的图书、文具和防寒羽绒背心。员工志愿者还为孩子们上了主题为“美丽的香港”的中文课和生动的电脑课，并与老师和学生交流座谈，了解学校和同学们的困难。

建信期货福清营业部组织员工参与衣物捐赠的爱心扶贫活动，向内蒙古自治区通辽市奈曼旗东明镇困难群众寄出衣物包裹共 72 斤。

中德住房储蓄银行以捐款方式为四川省阿坝州九寨沟县地震受灾人民提供援助，帮助受灾人民渡过难关；全年持续开展员工志愿者、阳光助残活动、关爱儿童等公益讲座、慰问活动。

建设银行远赴边疆开展公益行

9 月 26 日，建设银行在位于新疆帕米尔高原的达布达尔乡“建行希望小学”举行“希望小学·助学圆梦”建行捐赠仪式。为孩子们送上一批学习文体用品、一个图书室和一个电脑教室。塔吉克孩子们穿着节日的盛装，伴随着手鼓，鹰笛，跳起了传统的鹰舞。这也是建行捐赠的第一所“希望小学”。建行对这所小学的关怀和慰问持续了 21 年之久。参加捐赠仪式的小学生代表热亚尼说：“我一定要好好学习，不仅是为了感谢建设银行的帮助，我还想让我的家乡变得更美好。”参与活动的客户代表感叹：“我们被建行 21 年来持续不断的爱心奉献所深深感动。”

10 月 31 日至 11 月 3 日，建设银行组织员工志愿者赴云南临沧对母亲健康快车、贫困英模母亲资助计划进行探访。通过实地参与母亲健康快车义诊、走访受益人等，志愿者们深入了解了母亲健康快车项目运行情况和在农村地区发挥的作用；通过走访军分区和上门慰问英模母亲，志愿者们真切感受到了这个长期公益项目在润物无声中展现了对英模英烈的告慰、对英模母亲带来的温暖和帮助。志愿者张进说：“看到受益人怀中熟睡的婴儿，我一度眼睛湿润，心疼他们身怀六甲还要跋山涉水一路颠簸坐着摩托车去产检，感叹建行捐赠的母亲健康快车在他们临产前的紧急时刻保障了母婴的安全。”志愿者王海翔表示：“此次公益行，让我们真切感受到了建行公益项目发挥的实实在在的作用，彰显了建行的责任担当。我们要积极投身到建行公益中来，让建行大爱温暖和帮助更多需要帮助的人。”

五、公司基本信息

中文注册名称：中国建设银行股份有限公司

英文名称：China Construction Bank Corporation

香港联合交易所上市交易股份代号：939

上海证券交易所上市交易股票代码：601939

注册地址：中国北京西城区金融大街 25 号

邮政编码：100033

法定代表人：田国立

公司总部所在地：北京

营业特色：

我行多项核心经营指标居于市场领先地位，在保持基础设施、住房金融等传统业务优势的同时，大力发展投资银行、信用卡、电子银行、私人银行、消费金融等新兴业务；不断优化业务和管理流程，加大信息系统等基础建设投入，持续提升风险防控能力和市场竞争力。

加入的组织机构：

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

国际互联网网址：www.ccb.com

无线网址：wap.ccb.com

客户服务热线：86-10-95533

官方公众号：中国建设银行；微信号：CCB_elutong

六、独立鉴证报告



普华永道

2018/SH-0145
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国建设银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国建设银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2017 年度社会责任报告执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（G4）》、以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）编制 2017 年度社会责任报告是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

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

我们的独立性与质量控制

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

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



普华永道

2018/SH-0145

(第二页, 共三页)

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

注册会计师的责任

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

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对 2017 年度社会责任报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2017 年度社会责任报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。

在我们的工作范围内, 我们仅在贵行总行层面以及下列国内分行开展工作:

- 江苏省分行
- 湖北省分行



普华永道

2018/SH-0145

(第三页, 共三页)

我们所实施的工作包括:

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

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何可能对贵行根据 ESG 报告指引以及 GRI《可持续发展报告指南(G4)》和上交所指引编制的 2017 年度社会责任报告造成重大影响的事项。

使用限制

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

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2018年3月27日

七、报告编制说明

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

报告于 2018 年 3 月 27 日经公司董事会审议通过。我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

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

报告编制依据：本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南编写。同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。

报告保证方法：普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对我行根据香港联合交易所 ESG 报告指引、上交所指引的披露要求和 GRI 发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。

报告获取途径：印刷版报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，电子版报告可在我行网站（<http://www.ccb.com>）下载。报告以中文编写，附英文翻译文本，若有差异以中文版本为准。

联系方式：中国北京西城区金融大街 25 号，中国建设银行股份有限公司公共关系与企业文化部，邮编：100033，传真：86-10-66212659

八、附录

编号	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容	备注
A1	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已采用
A1.1	排放物种类及相关排放数据	已采用
A1.2	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）	已采用
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）	已采用
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）	已采用
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	已采用
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	已采用
A2	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	已采用
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	已采用
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	已采用
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	已采用
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	已采用
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
A3	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	已采用
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	已采用
B1	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(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	已采用
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	已采用
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	已采用
B2	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	已采用
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	已采用
B2.2	因工伤损失工作日数	已采用
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	已采用
B3	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	已采用
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	已采用
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	已采用
B4	有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	已采用
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	已采用
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	已采用
B5	管理供应链的环境及社会风险政策	已采用
B5.1	按地区划分的供货商数目	已采用
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	已采用
B6	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	已采用
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用

B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	已采用
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	已采用
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	已采用
B7	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	已采用
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	未来采用
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	已采用
B8	有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策	已采用
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）	已采用
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	已采用
编号	全球报告倡议组织（GRI 4.0）可持续发展报告指南指标内容	备注
G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	已采用
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。	已采用
G4-3	机构名称。	已采用
G4-4	主要品牌、产品和服务。	已采用
G4-5	机构总部的地点。	已采用
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	已采用
G4-7	所有权的性质及法律形式。	已采用
G4-8	机构所服务的市场。	已采用
G4-9	机构规模。	已采用
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	已采用
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。	已采用
G4-12	描述机构的供应链情况。	已采用
G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化。	已采用
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	已采用
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	已采用
G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议组织。	已采用
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	已采用
G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用界定报告内容的报告原则。	已采用
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	已采用
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	已采用
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	已采用
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。	已采用
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	已采用
G4-24	机构的利益相关方列表。	已采用
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	已采用
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	已采用

G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	已采用
G4-28	所提供信息的报告期。	已采用
G4-29	上一份报告的日期。	已采用
G4-30	报告周期。	已采用
G4-31	关于报告或报告内容的联络人。	已采用
G4-32	说明机构选择的“符合”方案及所选方案的 GRI 内容索引，如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。	已采用
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。	已采用
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。	已采用
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	已采用
G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	已采用
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	已采用
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。	已采用
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。	已采用
G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件。	已采用
G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突。	已采用
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色。	已采用
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	已采用
G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程，以及对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。	已采用
G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色，以及是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	已采用
G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色。	已采用
G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率。	已采用
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	已采用
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。	已采用
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。	已采用
G4-51	最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策。	已采用
G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。	已采用
G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用。	已采用
G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率。	已采用
G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率。	已采用
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	已采用
G4-57	对道德与合法行为征询建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。	已采用
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	已采用
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	已采用
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	已采用
G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	不适用

G4-EC4	政府给予的财政补贴	未来采用
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	未来采用
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	未来采用
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	已采用
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	已采用
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	已采用
G4-EN1	所用物料的重量或体积	已采用
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	未来采用
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	已采用
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	未来采用
G4-EN5	能源强度	已采用
G4-EN6	减少的能源消耗量	已采用
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	不适用
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	已采用
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	不适用
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不适用
G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	不适用
G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区域或其他具有重要生物性价值的地区的重大影响	不适用
G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	不适用
G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种总数	不适用
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	已采用
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	已采用
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	未来采用
G4-EN18	温室气体排放强度	已采用
G4-EN19	减少的温室气体排放量	已采用
G4-EN20	臭氧消耗物质(ODS)的排放	未来采用
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	未来采用
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	不适用
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	已采用
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	不适用
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》2 附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	不适用
G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	已采用
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	不适用
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	不适用
G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响。	不适用
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	已采用
G4-EN32	说明使用环境标准筛选的新供应商的比例	已采用
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	已采用
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	未来采用

G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	已采用
G4-LA2	按重要运营地点划分, 不提供给临时或兼职员工, 只提供给全职员工的福利	已采用
G4-LA3	按性别划分, 产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	未来采用
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明。	未来采用
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中, 能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比。	不适用
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例, 以及和因公死亡人数。	已采用
G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	不适用
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	已采用
G4-LA9	按性别和员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数	已采用
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	已采用
G4-LA11	按性别和员工类别划分, 接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	已采用
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数民族成员及其他多元化指标划分, 治理机构成员和各类员工的组成	已采用
G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分, 男女基本薪金和报酬比率	未来采用
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	未来采用
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	未来采用
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	未来采用
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	未来采用
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序, 员工接受培训的总小时数, 以及受培训员工的百分比	未来采用
G4-HR3	歧视事件的总数, 以及机构采取的纠正行动	未来采用
G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商, 以及保障这些权利的行动	未来采用
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商, 以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	已采用
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商, 以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	已采用
G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	未来采用
G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数, 以及机构采取的行动	不适用
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	未来采用
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商比例	已采用
G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	已采用
G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	未来采用
G4-S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	未来采用
G4-S02	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	未来采用
G4-S03	已进行腐败风险评估之运营点的总数及百分比和已识别的重大风险	未来采用
G4-S04	反腐败政策和程序的沟通及培训	已采用
G4-S05	确认的腐败事件和采取的行动	不适用
G4-S06	按国家和接受者/受益者划分, 政治性捐赠的总值	不适用
G4-S07	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	未来采用
G4-S08	违反法律法规被处重大罚款的金额, 以及所受非经济处罚的次数	未来采用
G4-S09	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	已采用
G4-S010	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	已采用
G4-S011	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	未来采用
G4-PR1	说明为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	不适用

G4-PR2	按后果类别说明, 违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则(产品和服务处于其生命周期内)的事件总数	不适用
G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类, 以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	不适用
G4-PR4	按后果类别说明, 违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	未来采用
G4-PR5	客户满意度调查的结果	已采用
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售	不适用
G4-PR7	按后果类别划分, 违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	未来采用
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	已采用
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规, 说明相关重大罚款的总金额。	已采用
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	已采用
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	已采用
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	已采用
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序	已采用
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	已采用
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	参见公司年报
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)	已采用
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)	已采用
FS9	旨在评估环境和社会风险评估政策以及程序执行情况的审计频率	未来采用
FS10	在投资组合中, 报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司比例及数量	未来采用
FS11	接受积极和消极的环境和社会影响筛查的资产比例	未来采用
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	已采用
FS13	按类型列示的人口稀少或经济欠发达地区的切入点	已采用
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	已采用
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	已采用
FS16	按受益类型分, 提高金融知识教育的行动	已采用