

中国银行股份有限公司
2018 年度社会责任报告

2019 年 3 月

目 录

董事长致辞.....	3
行长致辞.....	5
中行简介.....	7
责任绩效.....	8
荣誉奖项.....	9
社会责任管理.....	10
责任理念	10
责任议题	10
责任沟通	10
一、落实国家战略.....	12
专题：亮相首届进博会	12
1.1 服务“一带一路”建设	13
1.2 支持自贸区建设	15
1.3 助推人民币国际化	16
1.4 拓展跨境金融服务	17
二、服务实体经济.....	20
专题：服务粤港澳大湾区	20
2.1 促进区域协调发展	21
2.2 推动经济转型升级	23
2.3 支持重大项目建设	26
2.4 倾力支持民营经济	26
三、防范金融风险.....	28
专题：建设智能风控体系	28
3.1 强化风险管控	28
3.2 推进合规建设	28
3.3 强化反洗钱工作	30
四、助力脱贫攻坚.....	31
专题：探索扶贫新模式	31
4.1 坚持定点扶贫	32
4.2 深化金融扶贫	34
4.3 热心公益慈善	35

五、发展普惠金融.....	37
专题：支持冰雪运动发展	37
5.1 服务民生工程	39
5.2 扶持小微企业	40
5.3 创新惠民金融	41
5.4 助推乡村振兴	43
六、提升客户体验.....	45
专题：手机银行引领智慧生活	45
6.1 打造智慧银行	47
6.2 提供优质服务	49
6.3 维护客户权益	50
七、坚持绿色发展.....	53
专题：金融创新助力绿色经济	53
7.1 发展绿色金融	53
7.2 推进绿色运营	55
7.3 倡导环保理念	56
八、关注员工成长.....	58
专题：重视培育青年人才	58
8.1 关心员工发展	59
8.2 关爱员工生活	59
8.3 鼓励志愿服务	61
【绩效报告】	63
经济绩效	63
环境绩效	64
社会绩效	66
展望.....	69
说明.....	70
索引.....	71
鉴证.....	79
反馈.....	82

董事长致辞

刚刚过去的 2018 年，是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，也是中国银行新发展战略实施的起步之年。中国银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强，以“担当、诚信、专业、创新、稳健、绩效”的价值观为导向，将社会责任进一步内化于长期转型发展与日常经营管理，持续为利益相关方创造价值。

全力服务重大战略实施，为国家创造更大价值。我们主动支持国家区域协调发展战略，设立河北雄安分行，加强粤港澳大湾区协同工作机制，在海南自由贸易账户体系建设方面先行先试，加大对京津冀、长三角、粤港澳和海南的支持力度。我们主动服务全面开放新格局，全年办理国际贸易结算业务 1.4 万亿美元，支持“一带一路”沿线多个重大项目落地，为首届进口博览会提供全方位金融服务。我们主动以金融力量推动乡村振兴，在 184 个国家级贫困县设立网点 287 家，打通农村金融服务“最后一公里”。

大力推动高质量发展，为股东创造更大价值。我们改革激励约束和资源配置机制，强化对标市场和长期激励导向，持续提高资本使用效率。2018 年集团营业收入、税后利润等主要指标实现稳健增长，价值创造能力进一步提升。集团资产不良率下降 0.03 个百分点，拨备覆盖率大幅增长 22.79 个百分点，风险抵御能力进一步提升。全行成本收入比保持在较低水平，人均、网均利润持续增长，经营效率进一步提升。海外业务与综合经营业务管理机制持续优化，差异化竞争优势进一步巩固。

加快产品服务创新，为客户创造更大价值。我们从时代变革需要与大众金融需求出发，以手机银行、交易银行、智能网点建设为主要抓手，加快推动数字化银行建设。手机银行功能显著优化，全年交易金额突破 20 万亿元。完成交易银行架构整合。智能柜台实现全网点覆盖，网点智能服务体系逐步完善，推出移动版智能柜台，网点服务半径大幅扩展。创新智能投顾产品“中银慧投”、聚合支付产品“智慧付”、跨境汇款产品“全球智汇”等产品服务，客户体验持续提升。

实施关心关爱工程，为员工创造更大价值。我们开展针对不同层级干部员工的培训项目，大力培养全球化综合化人才。建设线上线下共享学习平台，帮助员工不断提升自我，拓展职业发展空间。完善创新激励机制，激发全行干部员工的创新热情，共同为战略实施、转型发展和业务创新出谋划策。组建近 400 个青年智库小组，促进青年员工的培养和发展。坚持以人为本，保障员工合法权益，加强对困难员工和艰苦地区员工的支持保障，努力提升员工幸福感和归属感。2018 年，中国银行连续第 11 次位列中华英才网“中国大学生金融业最佳雇主”榜首。

积极投身社会事业，为公众创造更大价值。我们认真落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的部署，积极开展扶贫工作。2018 年在咸阳“北四县”无偿投入资金 7,509 万元，同比增长 36%，累计支持 300 个贫困村脱贫摘帽，覆盖贫困人口达 43,784 人。我们大力支持教育事业，连续 19 年承办国家助学贷款业务，累计资助 180 余万名贫困大学生完成学业。我们积极倡导绿色环保理念，持续优化信贷结构，大力发展绿色金融，支持生态环境改善项目，成为绿色发展的实践者和宣传者。

2019 年，中国银行将继续围绕“建设新时代全球一流银行”的战略目标，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态，深入推进战略实施，全面履行对国家、股东、客户、员工和社会公众的责任，为把我国建设成为富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献更大力量。

中国银行董事长 陈四清

行长致辞

2018 年，全球经济形势复杂多变，中国经济保持平稳运行。中国银行主动把握机遇，积极应对挑战，大力推动新发展战略实施，认真履行社会责任，全面支撑经济、环境、社会可持续发展。

坚持以服务实体经济为己任，优化金融服务供给。围绕实体经济需求，适度加大信贷投放，全年集团客户贷款总额比上年末增加 9,227.14 亿元。以服务供给侧结构性改革为主线，持续调整优化信贷结构，新增贷款重点支持基础设施补短板 and 战略性新兴产业发展，并通过到期再贷、资产证券化、不良核销、地方债置换等方式提高资金使用效率。坚决落实民营企业座谈会精神，发布《支持民营企业二十条》。全年普惠金融贷款增长 12.26%，高于全行各项贷款增速。大力发展贸易金融、供应链融资、交易银行业务，持续推动海外并购、银团贷款业务发展。

坚持以打造全球化综合化特色为己任，提升产品服务“含金量”。海外系统转型工程圆满收官，基本实现了全球系统版本统一、集中部署和一体化运营，科伦坡分行、土耳其子行、智利分行、墨西哥子行、奥克兰分行先后开业，全球化支持服务能力持续提升。深化商业银行、基金、证券、保险、投资银行等不同业务板块之间联动，积极配合中国原油期货、铁矿石期货推出，创造了中国大宗商品交易金融服务领域的多个“第一”，综合化经营优势进一步加强。把握金融市场双向开放趋势，积极发展跨境金融，跨境人民币、离岸债券承销、外汇交易、跨境托管等业务继续保持市场领先地位。

坚持以增进民生福祉为己任，助力满足人民对美好生活的向往。聚焦与公众生活息息相关的行业领域和场景，为完善公共服务体系，提升居民生活质量提供金融活水。2018 年末，保障性住房贷款余额 1,238 亿元，同比增长 130.46%。在社会保障、医疗卫生、日常缴费、助农服务等领域加强创新，将金融服务嵌入公众日常生活，持续提高金融服务的可得性和覆盖面。积极支持文体事业，开展捐资助学活动，帮助学子获得更好的教育机会。作为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴，大力服务冰雪产业发展，支持多个冬奥场馆项目和冬奥交通项目建设。

坚持以防控风险为己任，确保安全稳健经营。持续加强风险管理体系建设，完善风险管理三道防线，全面风险管理能力进一步提升。针对基层网点、海外机构、综合经营公司、总行部门的不同特点，制定差异化的管理措施，内部控制、风险防范的制度化规范化水平进一步提升。着力加强全球合规与反洗钱风险管理，建立全行员工合规档案，反洗钱工作监管评级领先同业。积极打造智能风控体系，

引入大数据、人工智能和生物识别等技术手段加强风险识别与监测，风险管控质效进一步优化。

2019 年是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，也是中国银行实现新发展战略第一阶段目标的攻坚之年。我们将紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，以市场需求为导向，主动优化金融供给，深入推进战略实施，全面履行国有大行社会责任，以优异的成绩向新中国成立 70 周年献礼！

中国银行行长 刘连舸

中行简介

中国银行是中国持续经营时间最久的银行。1912 年 2 月，中国银行正式成立。从 1912 年至 1949 年，中国银行先后行使中央银行、国际汇兑银行和国际贸易专业银行职能，坚持以服务社会民众、振兴民族金融为己任，筚路蓝缕，艰苦奋斗。1949 年以后，中国银行长期作为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其他外汇业务，大力支持外贸发展和经济建设。改革开放以来，中国银行牢牢抓住历史机遇，充分发挥独特优势，成为国家利用外资的主渠道。1994 年，中国银行改为国有独资商业银行。2004 年 8 月，中国银行股份有限公司挂牌成立。2006 年 6 月、7 月，中国银行先后在香港联交所和上海证券交易所成功挂牌上市，成为国内首家“A+H”同时发行上市的商业银行。作为北京 2008 年夏季奥运会、北京 2022 年冬季奥运会官方合作伙伴，是中国唯一的“双奥银行”。2018 年，中国银行再次入选全球系统重要性银行，成为新兴市场经济体中唯一连续 8 年入选的金融机构。

中国银行是中国全球化和综合化程度最高的银行，在中国内地及海外 56 个国家和地区设有分支机构，拥有比较完善的全球服务网络，形成了以公司金融、个人金融、金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁等多个领域的综合服务平台，为客户提供全面的金融服务。

在一百多年的发展历程中，中国银行秉承追求卓越的精神，以爱国爱民为办行之魂，以诚信至上为立行之本，以改革创新为强行之路，以以人为本为兴行之基，树立了卓越的品牌形象，得到了广泛认可和赞誉。面对大有可为的历史机遇期，中国银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强，努力建设新时代全球一流银行，为实现中华民族伟大复兴的中国梦做出新的更大贡献。

责任绩效

经济绩效

指标	2018 年	2017 年	2016 年
资产总计（百万元）	21,267,275	19,467,424	18,148,889
营业收入（百万元）	504,107	483,278	483,630
不良贷款率（%）	1.42	1.45	1.46
资本充足率（%）	14.97	14.19	14.28
净利润（百万元）	192,435	184,986	184,051
所得税费用（百万元）	37,208	37,917	38,361
归属于母公司所有者权益合计（百万元）	1,612,980	1,496,016	1,411,682

社会绩效

指标	2018 年	2017 年	2016 年
员工人数	310,119	311,133	308,900
女性员工比例（%）	57.18	57.05	56.94
员工满意度（%）	79	79	80
外部客户满意度（%）	91.7	94.7	92.6
公益捐赠额（百万元）	87	64	61
国家助学贷款余额 ¹ （百万元）	2,698	2,965	3,348
每股社会贡献值 ² （元）	1.81	1.73	1.71

环境绩效

指标	2018 年	2017 年	2016 年
绿色信贷余额（百万元）	632,667	538,799	467,342

注：1. 国家助学贷款：向中央部属高校和地方高校中家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学习和生活基本费用的贷款。

2. 每股社会贡献值=（经济绩效贡献值+社会绩效贡献值-公司对环境造成污染而带来的社会成本）/股本总数。

荣誉奖项

国际	
奖项	评奖机构
全球 1000 家大银行第 3 位	《银行家》
全球银行品牌 500 强第 4 位	《银行家》
世界 500 强第 46 位	《财富》
全球企业 2000 强第 9 位	《福布斯》
胡润品牌榜 TOP200 第 13 位	胡润研究院
最佳中国品牌价值排行榜第 7 位	Interbrand
最具价值中国品牌 100 强第 14 位	WPP
全球系统性重要银行	金融稳定理事会

国内	
奖项	评奖机构
银行科技发展一等奖	中国人民银行
2018 年企业扶贫 50 佳案例	国务院扶贫办社会扶贫司
最佳现金管理银行	《贸易金融》
最佳普惠金融银行	新浪网
中国大学生金融业最佳雇主	中华英才网
最具社会责任金融机构	中国银行业协会
年度最佳社会责任特殊贡献网点	中国银行业协会
最佳社会责任管理者	中国银行业协会
年度最佳责任企业	《南方周末》
可持续公益项目卓越企业	中国企业管理研究会
最具社会责任上市公司之分红王	《证券日报》

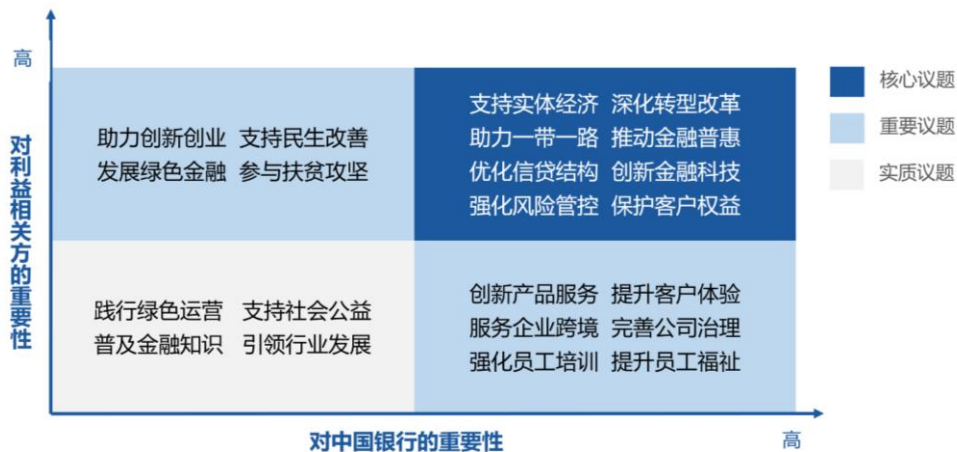
社会责任管理

责任理念

战略目标	建设新时代全球一流银行
价值观	担当 诚信 专业 创新 稳健 绩效

责任议题

中行以“建设新时代全球一流银行”为战略目标，根据集团经营发展战略、行业趋势等，系统、全面地评估了集团可持续发展要素，确定了 22 项社会责任方面的实质性议题。同时，从对中行和利益相关方两个方面的重要性进行评估，确定了议题的重要性排序，明确了社会责任报告披露的重点内容。



责任沟通

利益相关方	期望	沟通渠道
国家	<ul style="list-style-type: none"> 支持实体经济 深化转型改革 助力一带一路 推动金融普惠 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通与汇报 项目审批与监管 重大项目合作

	<ul style="list-style-type: none"> · 强化风险管控 	
股东	<ul style="list-style-type: none"> · 创新金融科技 · 强化风险管控 · 完善公司治理 · 引领行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期报告与信息公告 · 股东大会 · 投资者调研 · 业绩发布会
客户	<ul style="list-style-type: none"> · 创新产品服务 · 保护客户权益 · 提升客户体验 · 服务企业跨境 · 助力创新创业 	<ul style="list-style-type: none"> · 日常服务沟通 · 客户满意度调查 · 客户投诉处理 · 95566 客户服务中心 · 门户网站、微信公众号、微博等
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 完善公司治理 · 强化员工培训 · 提升员工福祉 	<ul style="list-style-type: none"> · 总结表彰大会 · 定期培训 · 企业文化活动 · 门户网站、微信公众号、微博等
社区	<ul style="list-style-type: none"> · 参与扶贫攻坚 · 支持民生改善 · 支持社会公益 · 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> · 公益慈善活动 · 实地调研走访 · 社区沟通交流活动 · 媒体沟通
环境	<ul style="list-style-type: none"> · 发展绿色金融 · 优化信贷结构 · 践行绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> · 项目环境风险评估 · 环境绩效采集与披露 · 绿色公益活动

一、落实国家战略

专题：亮相首届进博会

首届中国国际进口博览会于 2018 年 11 月 5 日至 10 日在上海成功举办。这是世界上第一个以进口为主题的国家级展会，是国际贸易发展史上的一大创举。

中行凭借领先的全球化、综合化优势，成为首届进博会“唯一银行类综合服务支持企业”，向全球客商提供了优质、高效的金融服务。

深入参与招展招商。充分发挥海外机构网络优势，协助在 16 个国家举办进博会海外招展推介活动，合计营销海外客户超过 1,400 家；境内分行深入参与境内招商工作，积极配合各省市举办交易团组采购推介活动，为境内采购商参与进口博览会提供全面金融服务。

全力促成供需对接。配合中国国际进口博览局、国家会展中心（上海）成功承办首届进博会展商客商供需对接会。涵盖 30 多个行业的 1,178 家海外展商与 2,462 家中国内地客商进行了“一对一”现场洽谈，现场达成意向 1,258 项。截至 2018 年末，已在全球举办 50 场跨境撮合对接会，吸引了来自五大洲 87 个国家和地区的 3 万余家中外企业。

成功举办主题活动。承办中国—意大利企业家委员会第五次会议、中国—墨西哥企业家高级别工作组会议，以及“人民币助推跨境贸易与投资便利化”主题论坛等活动。

提供全面金融服务。为参会客户提供汇款、多币种货币兑换、开户、银行卡和手机银行等服务，累计接待客户超过 3,500 人次。

“不一般”的金融服务

中行上海市分行作为进博会牵头单位之一，成功制定了以“合、汇、保、融”为重点的综合金融方案，升级打造“1+1+2+12”现场金融服务体系，展示了全球化、科技化的品牌形象，在综合协调、展会服务、安全保障等方面树立了服务标杆。

进博会展商客商供需对接会期间，1,178 家海外展商与 2,462 家国内客商实现精准配对，达成意向 1,258 项。

“百名翻译+百家企业”全力服务进博会

进博会期间，中行河北省分行派出百名翻译人员，制定金融会展服务方案，为企业定制了《中国国际进口博览会河北采购商金融服务产品手册》。

河北省客户共计参加百余轮“一对一”洽谈，达成初步合作意向 49 项，企业现场签约 29 项，初步意向金额 7,746 万美元。

助力陕西企业参加进博会

中行陕西省分行收集了有关参展企业和签约项目信息，制作《陕西采购商金融服务产品手册》《陕西省交易团采购需求册》，为省内 1,389 家参会企业定制覆盖进口贸易各环节、跨境金融全产品线的一揽子金融服务方案，并提供会议报名、议程安排、翻译、交易撮合等综合服务。成功引荐 46 家企业参加总行举办的“展商客商供需对接会”，定向安排现场洽谈 300 余场。

1.1 服务“一带一路”建设

2018 年，中行积极响应国家“一带一路”倡议，持续做好“一带一路”金融服务。截至 2018 年末，中行累计跟进“一带一路”重大项目逾 600 个，项目总投资额逾 4,550 亿美元，为 260 余个“一带一路”项目发放贷款 269 亿美元。

<p>加大布局力度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 科伦坡分行、土耳其子行、智利分行、墨西哥子行、奥克兰分行先后开业，海外机构覆盖 56 个国家和地区 • 以中银香港为平台整合在东盟地区的分支机构，打造助力东南亚地区“一带一路”建设的区域银行
<p>支持重大项目</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 与俄罗斯天然气工业公司签署 20 亿欧元贷款协议 • 以牵头行身份成功叙做中国在沙特最大投资项目“延布炼厂项目” • 为约旦最大电站项目——约旦阿塔拉特油页岩电厂筹

	<p>组 15.82 亿美元银团贷款</p> <ul style="list-style-type: none"> • 独家支持中国——阿联酋两国重点工程——“产能合作示范园项目”
<p>创新金融服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 采用“多机构、多币种、多品种”模式，第四次发行“一带一路”主题债券，总规模达百亿美元 • 协助波兰、匈牙利、菲律宾及阿联酋沙迦酋长国成功发行主权熊猫债
<p>助力企业发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 以“一带一路”沿线国家为重点，组织跨境撮合活动，为中外企业搭建沟通合作平台
<p>促进交流合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 先后面向非洲九国、中东欧四国举办“一带一路”国际金融交流合作研修班 • 持续深化与亚洲基础设施投资银行、金砖国家新开发银行、丝路基金以及国际金融公司、欧洲复兴开发银行、泛美开发银行等多边机构的合作 • 积极参加香港特区政府组织的“一带一路”论坛、博鳌论坛“一带一路”圆桌会、“投资中亚峰会”等研讨交流活动

举办中东欧四国、非洲九国“一带一路”国际金融交流合作研修班

2018 年 5 月，中行面向塞尔维亚、黑山、罗马尼亚和保加利亚 4 个中东欧国家成功举办一期研修班，来自四个国家的 31 名政府高级官员踊跃参训。2018 年 10 月，中行面向南非、安哥拉、赞比亚、毛里求斯、坦桑尼亚、纳米比亚、加纳、科特迪瓦和尼日利亚九个非洲国家成功举办一期研修班，34 名九国政府高级官员参加研修活动。至此，系列研修班已覆盖亚洲、欧洲、非洲、美洲和大洋洲的 27 个国家。

推动约旦油页岩电厂项目实现银团首笔放款

约旦阿塔拉特 2×277MW 油页岩循环硫化床电厂项目是中国企业在“一带一路”建设中中标的首个油页岩发电站项目。中行广东省分行作为银团牵头行，联动境内外机构，成功推动约旦油页岩电厂项目实现银团首笔放款，银团贷款总金额 15.82 亿美元。截至 2018 年末，累计为项目投放贷款 6,050 万美元。

支持海螺集团布局“一带一路”沿线国家

安徽海螺集团是以水泥生产为主导，集新型建材、节能环保、国际贸易、新型物流等为一体的国有大型建材集团。2018 年，中行安徽省分行积极联动中行泰国子行、胡志明市分行等海外机构为海螺集团成员企业海创泰国洛坤府项目出具等值 2.2 亿美元营销性承诺函，为中国海创控股（香港）有限公司建设的“巴厘岛垃圾发电”项目出具 4.5 亿元人民币贷款承诺函，为海螺水泥股份有限公司“巴基斯坦卡拉奇海螺”项目和“乌兹别克斯坦卡尔希海螺”项目共计出具 3.2 亿美元贷款承诺函。

1.2 支持自贸区建设

中行依托“1+3+7+1”的自贸区梯度发展格局，积极为海南、雄安等 12 个自由贸易试验区提供支持，利用海内外优势，打造非自贸区金融改革试验区分行。2018 年，推出《中国银行关于支持自由贸易区/自由贸易港建设的金融服务方案》，全力支持各地自贸区打造开放层次更高、营商环境更优、辐射作用更强的开放高地。

为支持海南自由贸易试验区发展，中行从“融资、融智、融商”三方面入手，制定重点授信项目库，利用中行全球服务网络，引入全球一流智库，并在全球范围内向客户推介海南。

成功举办“自由贸易账户政策及运用推介会”

2018 年 12 月，中行与海南省商务厅联合举办“自由贸易账户政策及运用

推介会”，帮助当地企业了解、运用自贸区政策，进一步推进海南自贸区建设。

建设资本项目外汇资金的“快速通道”

2018 年，重庆自贸区开展资本项目外汇收入结汇支付便利化试点，中行重庆市分行作为第一批试点银行成功办理首笔业务。该试点构建了资本项目外汇金使用的“快速通道”，打通了企业资本项目资金使用的“最后一公里”，自贸区内企业在办理资本项目外汇资金结汇支付时，可直接凭支付命令函在银行办理资金支付业务，资金使用效率提高了 90%以上。

1.3 助推人民币国际化

中行把握机遇，顺应境内外市场变化，发挥清算渠道、客户基础、金融产品、专业服务、品牌形象等多方面优势，积极推动人民币国际化发展。发挥“全国外汇市场自律机制”总体牵头行及“外汇和跨境人民币展业工作组”牵头行作用，为推动外汇市场自律机制建设、规范人民币国际化市场发展贡献力量。

截至 2018 末，中行跨境人民币清算网络覆盖全球，完成跨境人民币清算 389 万亿元、结算 5.95 万亿元，继续保持全球第一。

推动人民币在新兴领域使用

中行持续推动人民币在新兴领域的使用，发挥差异化竞争优势，做金融产品和服务创新的引领者。

<p>大宗商品人民币 计价</p>	<ul style="list-style-type: none"> 成功获得大连商品交易所、郑州商品交易所外币保证金存管银行资格 助力原油期货、铁矿石期货和 PTA 期货引入境外投资者
<p>个人人民币跨境 服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在人民银行发布《关于进一步完善人民币跨境业务政策促进贸易投资便利化的通知》后，中行米兰分行率先为中国驻外机构工作人员办理了首单个人收益及经常转移下的跨境人民币汇款业务

助推人民币国际业务发展

中行充分发挥全球网络优势，助推人民币国际化业务发展，在跨境人民币结算、海外人民币贷款、离岸人民币债券等多领域推出配套产品和服务。

2018 年 10 月，中行正式成为日本人民币业务清算行。至此，中行已在港澳台，德国、法国、澳大利亚、马来西亚、匈牙利、南非、赞比亚、美国、日本等 12 个国家和地区担任人民币清算行，为境外同业开立人民币清算账户近 1,500 个。

<p>培育离岸人民币市场</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在哈萨克斯坦、匈牙利、巴基斯坦、巴拿马、柬埔寨举办人民币推介会 加强香港离岸人民币交易中心对亚太区销售支持
<p>加强市场研究推广</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续发布中国银行跨境人民币指数(CRI)、中国银行离岸人民币指数(ORI)和《人民币国际化白皮书》

协助日本发行人在中国银行间市场发行熊猫债券

2018 年 1 月，中行成功协助日本三菱东京日联银行股份有限公司发行熊猫债券。这是日本发行人首次在中国资本市场发行熊猫债券，也是中国银行间市场首笔私募金融债券。

推出“债券通”，丰富人民币金融产品

“债券通”为境外投资中国债券市场提供了更多的便利和选择。自债券通推出以来，市场参与者对采用“货银两讫”结算需求持续增多。2018 年 8 月，中银香港作为人民币清算行为“债券通”全面提供“货银两讫”的跨境结算模式，提升了结算效率，降低了结算风险。

1.4 拓展跨境金融服务

中行不断提升跨境金融服务能力，创新跨境金融产品，积极打造“商投行”

一体、融资与投资配合的创新型跨境金融服务模式，为“走出去”企业提供个性化、全方位和全球一体化跨境金融服务。

创新跨境金融产品

中行持续丰富特色结算产品、加强跨境业务下的产品创新、完成业务流程制定，优化系统功能。

区块链跨境支付系统

中行研发的区块链跨境支付系统，利用区块链分布式数据存储、点对点传输、共识机制等技术，加密共享交易信息，完成行内应用系统与区块链平台的整合。银行通过接入区块链跨境支付系统，在区块链平台上可快速完成参与方之间支付交易信息的实时查询，掌握交易处理状态、追踪资金动态、实时销账、获知账户头寸信息，提高流动性管理效率。

2018 年，通过区块链跨境支付系统，中行成功完成河北雄安与韩国首尔两地间客户的美元国际汇款。

外币现钞及零钱包预约

中行支持多渠道外币现钞预约及购汇，多层次提升客户体验，提供外币零钱包模式，满足客户小额外币现钞服务需求。

跨境人民币电子商务综合服务

中行为跨境电商交易提供“全球化”的线上支付、跨境清算、支付汇兑、现金管理等金融服务，涵盖跨境电商进口、出口及服务贸易等不同业务场景，为跨境电商搭建全球贸易撮合平台。

叙做国内首笔 SWIFT 直连 GPI 跨境汇款

SWIFT GPI（全球支付创新）项目是由 SWIFT 组织发起、全球主要银行参与的支付创新项目。2017 年 1 月，中行投产 GPI 并实现全球业务首发。2018 年，中行与平安集团共同打造 SWIFT 直连 GPI 跨境汇款，借助 SWIFT GPI 速度快、可追踪、费用透明、完整传递的优势，为具备 SWIFT 直连条件的大型跨国

企业提供便捷跨境汇款服务。

服务企业跨境发展

中行密切关注企业跨境发展需求，依托全球化网络、综合化平台、专业化产品的整体优势，推进海内外业务联动，为境内企业“走出去”及境外企业“走进来”打造跨境综合金融服务方案。

助力中国电信中标菲律宾第三家电信运营商

2018 年，中国电信竞标菲律宾第三家电信运营商（PTO）项目，中行配合中国电信完成方案、投标文件并出具投标保函，助力中国电信及其联合体竞标成功。

参与吉利跨境收购沃尔沃集团股权项目

中行海内外分行积极联动，成功参与吉利集团 31 亿欧元并购沃尔沃集团股权项目。其中，中行份额 1.2 亿欧元。

助力江苏鱼跃投资联合体成功收购意大利百胜医疗

江苏鱼跃集团在国内家庭医疗器械、适老化产品、医学影像等多个领域处于行业领先地位。近年来，江苏鱼跃投资并购加速，业务逐步延伸至海外市场。中行江苏省分行与米兰分行携手联动，成功为江苏鱼跃科技发展有限公司等投资联合体牵头筹组并发放 1.91 亿欧元银团贷款，完成了对意大利百胜医疗集团的全资收购及其存量债务的重组置换。

二、服务实体经济

专题：服务粤港澳大湾区

中行积极响应建设粤港澳大湾区的国家战略，主动服务粤港澳一体化建设，加快推动粤港澳联动发展。设立“粤港澳大湾区业务协调委员”，巩固跨部门、跨机构工作机制。制定《粤港澳一体化发展方案》，协调推动重点项目落地，积极推进湾区内资本、资金和金融市场的互联互通。同时，推出以“支付通”“融资通”和“服务通”为核心的粤港澳大湾区综合服务方案，为区域基础设施互联互通、产业转型升级、科技创新和国际合作提供全方位支持。

<p>“支付通”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 丰富多元的支付场景，打造便捷、灵活的支付产品，实现畅行、畅游、畅享大湾区 • 搭建跨境资金池，打通覆盖粤港澳三地乃至全球的资金通道 • 发行大湾区主题系列银行卡，实现与广州地铁、澳门公交的对接；推出电子钱包、二维码支付、大湾区跨境缴费易等支付工具，满足客户在大湾区内的小额、高频移动支付需求
<p>“融资通”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 帮助企业拓宽融资渠道，量身定制直接融资、股权和基金投资、财务顾问、兼并收购等一体化投融资服务 • 针对个人客户，提供住房按揭贷款和个人消费贷款。在香港，按揭还可搭配贷款理财方案，帮助客户灵活运用资产，提高资金流动性
<p>“服务通”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 针对企业客户，通过粤港澳商事登记的“互联网+商事登记”模式，实现异地工商登记和企业账户同时开户 • 针对个人用户，发挥集团保险服务优势，提供人身意外、信用卡欠款结余保障、医疗费用及 24 小时紧急支持服务等意外保障，推出跨境车牌保证金和跨境车辆保险服务

打造大湾区专属支付产品

2018 年 10 月 24 日，港珠澳大桥正式通车，中行广东省分行推出以“港珠澳大桥”为设计元素的港珠澳大桥联名卡——“中银港珠澳大桥借记卡”与“中银港珠澳大桥信用卡”，为大湾区居民提供支付便利。

“中银港珠澳大桥借记卡”支持多达 19 种外币存款资金进行原币支付，降低客户境外交易汇率转换成本；“中银港珠澳大桥信用卡”提供港澳地区消费返现、微信及支付宝 5 倍积分等权益，还支持在广深“和谐号”动车、广佛莞地铁和广东省部分地区公交等场景进行支付，为三地居民出行提供便利。

支持港珠澳大桥实现电子化收费

中行广东省分行为港珠澳大桥定制了涵盖刷卡、扫码等支付方式的聚合支付服务方案，提供分班次入账、多交易币种、个性化对账、快速收费等服务。2018 年 10 月 24 日，港珠澳大桥通行电子支付服务正式投入使用。

深化穗澳商事合作，构建便利化营商环境

2018 年 7 月 3 日，中行广东省分行与广州市工商行政管理局联合推出商事服务“穗澳通”产品，为澳门地区投资者在穗投资提供商事咨询、资料转递、证照代领等便利，大幅简化了投资者来穗开办企业的注册流程。

2.1 促进区域协调发展

中行积极响应国家区域发展战略，围绕区域金融服务需求，加快金融服务和产品创新，合理配置金融资源，搭建合作平台。以金融服务助力雄安新区、京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等重点战略区域协调发展。

支持雄安新区发展

2018 年 4 月，中行河北雄安分行正式挂牌营业。河北雄安分行积极践行中行“科技引领、创新驱动、转型发展、变革图强”战略，深度参与雄安新区建设。

- 精准对接新区金融需求，为落户到新区的企业、行政事业单位、科研院所、高校等提供金融服务
- 服务新区招商引资，积极参与重点基金项目以及区块链平台项目、自贸区项目等
- 参与“数字雄安”建设，助力新区土地征迁系统、区块链资金管理系统、建设者信息管理平台、智慧森林系统、住房租赁系统等创新领域建设
- 搭建国际合作桥梁，发挥全球化和跨境资源撮合优势，推动雄安新区金融科技城项目战略合作协议的签署

支持京雄高铁建设

京雄城际铁路是雄安新区第一条新建高速铁路项目，全长 92.78 公里，项目总投资约 335 亿元，于 2018 年 2 月正式开工建设。2018 年 4 月，中行河北雄安分行率先为京雄高铁项目审批 166 亿元项目贷款。截至 2018 年末，中行河北雄安分行与北京市分行联合为京雄高铁项目投放贷款已达 4.44 亿元。

共建雄安新区金融科技城

2018 年 1 月，中行与中国雄安集团有限公司、英国金丝雀码头集团三方共同签署了《关于雄安新区金融科技城项目战略合作协议》，为金融科技城项目规划、开发管理、投融资方案、产业引进贡献金融智慧，助力雄安新区建设世界级金融科技中心。

支持京津冀协同发展

中行把握京津冀协同发展战略机遇，主动做好对接服务。通过信息共享，协同推动重大项目进展，简化授信审批流程，提高授信效率。

2018 年，中行对北京大兴国际机场及配套基础设施建设、北京非首都功能疏解重点项目、北京通州城市副中心建设等给予了重点支持。截至 2018 年末，中行支持京津冀协同发展项目 502 个，贷款余额 2,618 亿元；当年累计实现项目投放 205 个，金额 691 亿元。

助力北京城市副中心建设

北京城市副中心承担着疏解北京中心城区人口和功能，带动区域经济、民生等协调发展的重任。中行北京市分行加大对北京城市副中心建设的支持力度，为环球影城、两站一街等项目提供授信支持达 498 亿元，为通州运河 ONE、运河十号、京杭府等项目累计投放贷款逾 169 亿元。

支持长江经济带建设

以《长江经济带发展规划纲要》为行动指引，中行调动境内外多元化资源优势，开展政策研究，成立“长江经济带业务拓展联动工作小组”，设立战略重点客户清单式管理体系，积极参与“长江经济带”战略建设。

支持粤港澳大湾区建设

围绕服务粤港澳大湾区整体发展的目标，中行以支持基建先行、聚焦民生、发挥金融优势等措施，加大整体统筹力度，加快推进粤港澳大湾区业务进度，服务大湾区建设。

签署《粤港澳大湾区金融合作备忘录》

2018 年 7 月，中行与南方航空、华为集团、华润集团等 24 家粤港澳地区企业签署了《粤港澳大湾区金融合作备忘录》，携手为建设国际一流大湾区和世界级城市群贡献力量。

发行“粤港澳大湾区”主题债券

2018 年 11 月，中行澳门分行联同香港分行，成功发行 18 亿美元等值“粤港澳大湾区”主题债券，所募资金将优先用于对接“粤港澳大湾区”重大项目。该债券成为全球第一笔“粤港澳大湾区”主题债券，也是全球首笔按照国际规则发行的澳门元债券。

2.2 推动经济转型升级

中行围绕国家战略、宏观经济政策以及发展战略新兴产业相关要求，深入推进信贷结构优化，加大对重点行业和战略新兴产业的信贷支持，促进传统产业创新升级改造，助力供给侧结构性改革，促进实体经济高质量发展。

支持战略新兴产业

中行积极响应“中国制造 2025”“大众创业、万众创新”“互联网+”等行动计划，主动介入新能源、高端设备制造、新材料、互联网等新兴行业，支持培育和发展新兴产业集群。

截至 2018 年末，中行战略新兴产业信贷余额 4,470 亿元，占全部公司信贷余额的 8.38%。

<p>互联网行业</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 服务互联网龙头企业，先后与腾讯、阿里巴巴、百度、携程、京东等企业开展境外银团合作 • 拓展在线旅游、直播、O2O、网文、出行、网络证券、网络医疗、垂直电商等十余个互联网细分行业重点企业客户 • 创新在线产业链综合金融方案，为近千家客户提供结算、融资等产业链综合服务
<p>新能源汽车</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 实施差别化信贷政策，对具有核心技术、产品质量稳定可靠的新能源汽车企业，进一步加强支持 • 为新能源汽车企业提供信用总量达 166 亿元，主要产品包括短期流贷、承兑汇票及贸易融资
<p>新材料</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 将先进储能材料、玻璃纤维、高品质特殊钢和碳纤维等行业列入“积极增长”或“选择性增长”类行业 • 为相关行业客户提供跨境并购贷款服务，帮助中国新兴产业企业开展跨境并购 • 为优质客户重点生产线建设及配套生产设施购置提供项目融资服务，助力企业加快产业布局，促进技术升级
<p>高端装备制造</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 将铁路设备制造、通信设备制造、城市轨道交通设备制造、航空航天器及设备制造、专用设备制造及其它高端装备制造等行业列入信贷积极增长类行业

支持宇通客车发展

宇通客车是一家集研发、制造与销售为一体的大型现代化制造企业，其新能源客车年销量超过 2.4 万辆，国内市场占比超过 28%。2018 年，中行继续向宇通客车大力提供融资支持，通过面向海外市场的出口融信达业务，为宇通新能源客车融资达 2,893 万美元，客户覆盖缅甸、日本、哥斯达黎加等 10 余个国家和地区；通过针对国内下游客户的销易达业务，为宇通新能源客车融资 5.7 亿元。

支持江苏永瀚加快发展“两机”产业

江苏永瀚是一家从事高端装备制造的民营企业，其生产的高温合金冷却叶片是航空发动机和燃气轮机的核心部件，产品稳定、耐用，深受客户青睐。

随着企业的快速发展，江苏永瀚正逐步扩大生产规模，但在产能尚未完全释放的情况下，资金压力不可避免。面对企业切实需求，中行江苏省分行为该企业提供了 5,000 万元授信支持，同时适时为其新增了中期流动资金贷款额度。

推动传统行业转型

中行主动适应传统产业结构优化升级需要，做好授信支持，为企业量身定制金融服务方案，推动产业实现新旧动能转换。

支持石化企业转型发展

中安联合煤化工有限责任公司是中国石油化工股份有限公司与安徽省皖北煤电集团有限责任公司合资组建的特大型煤化一体化企业，利用安徽淮南丰富的煤炭资源，投资建设百万吨煤制烯烃、百万吨煤制乙二醇煤化工项目。该项目将推动打造淮南煤化工及化工新材料基地，是中国石油化工集团转型发展的示范工程，对煤炭行业产业升级意义重大。

中行安徽省分行在该项目银团贷款组建过程中，主动与各家金融机构协调沟通，成功成为银团牵头行。截至 2018 年末，该项目银团贷款共投放 111 亿元。其中，中行投放 33.8 亿元。

2.3 支持重大项目建设

中行为国家重点工程、重大产业项目、城镇化建设项目等提供全方位、综合化的金融服务，支持国家重点领域重大工程项目建设。

积极跟进国家发改委专项项目基金项目清单，实施清单对口服务，支持国家重大工程项目的中长期融资需求。针对基础设施“补短板”领域的“重点支持客户”，中行出台配套支持政策。

支持北京大兴国际机场建设

2018 年，中行为北京大兴国际机场建设项目提供共计 9.65 亿元建设贷款，同时为多个相关单位提供账户服务、代发薪、POS 收单等各类金融服务，助力机场加快建设。

2.4 倾力支持民营经济

民营经济是推动市场经济发展的重要力量。中行把服务好民营企业作为落实“稳就业、稳金融、稳投资、稳外贸、稳外资、稳预期”的重要抓手，努力激发民营企业的活力与创造力。

2018 年，中行加大信贷支持力度，提高民营企业授信占比，降低信贷成本。制定《暂时经营困难企业授信管理办法》，强化对民营企业的贸易金融服务、跨国金融服务、综合金融服务，为民营企业融入全球价值链、产业链、资金链搭建平台。

<p>强化顶层设计</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 发布《支持民营企业二十条》 • 建立服务民营企业长效机制、完善服务民营企业内部考核机制、建立健全对民营企业授信业务的尽职免责和容错纠错机制，建立民营企业“白名单” • 开展“1120”工程，对 1,000 家客户问卷调研，对 100 家客户非现场调研，与 20 家民营小微民营企业座谈
<p>创新解决融资</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完成首支民营企业债券融资支持工具预配售

<p>难题</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 打造“中银金融 e 链供应链金融综合服务平台”解决融资难题 • 发电子汇总征税保函，助力民企加快通关效率
<p>搭建企业跨境平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 发挥贸易金融优势，办理国际贸易结算 1.4 万亿美元
<p>防范化解风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 提供有针对性的避险工具和风险管理咨询服务
<p>与三一集团携手共发展</p> <p>三一集团是国内知名民营企业，在工程机械领域排名全国第一、全球第五。中行为三一集团搭建了跨境本外币双向资金池，帮助其集中统一运营管理境内外成员资金，提高集团整体资金管理效率。通过中行纽约分行、东京分行、巴西子行等分支机构为其提供境外业务授信支持，推动其海外子公司业务开展，授信超过 30 亿元；通过境内与中银香港联动，为其海外资产提供资金业务服务累计达 70 亿美元。2018 年，中行为三一集团核定全球统一授信 163 亿元。</p> <p>2018 年 11 月，中行与三一集团签署了协议，进一步扩大双方在信贷投资、贸易金融、现金管理、个人金融、保险等领域的合作。</p>	
<p>助力砂之船“走出去”</p> <p>中行重庆市分行以境内银团联合牵头行身份，支持重庆砂之船房地产投资信托在新加坡交易所主板市场成功上市，帮助企业成功募集资金 3.96 亿新元。</p>	

三、防范金融风险

专题：建设智能风控体系

中行综合运用大数据、云计算、人工智能等技术，打造网络金融全流程风险管控体系，支撑网络金融业务平稳、健康、有序发展。

打造“网御系统”项目

2018年2月，中行正式启用了新一代网络金融事中风控项目（简称“网御系统”）。“网御系统”具有大数据整合与分析、风险监测与预警、风险响应与处置、智能认证、风险地图以及运营管理等六大功能，已形成功能完备、覆盖全面、风控智能、运营高效的企业级事中风控平台。

3.1 强化风险管控

积极构建与自身经营模式相适应的风险管理体系，不断完善风险管理机制，优化风险计量与控制手段。

- 董事会、高级管理层及下设专业委员会严格履行内控管理与监督职责，全面落实内控“三道防线”体系
- 根据经济金融形势和监管要求变化，加强信贷资产质量管理，推进信贷结构持续优化
- 密切跟踪市场波动，开展前瞻性风险分析，加强投资业务和债券投资风险，优化风险预警机制

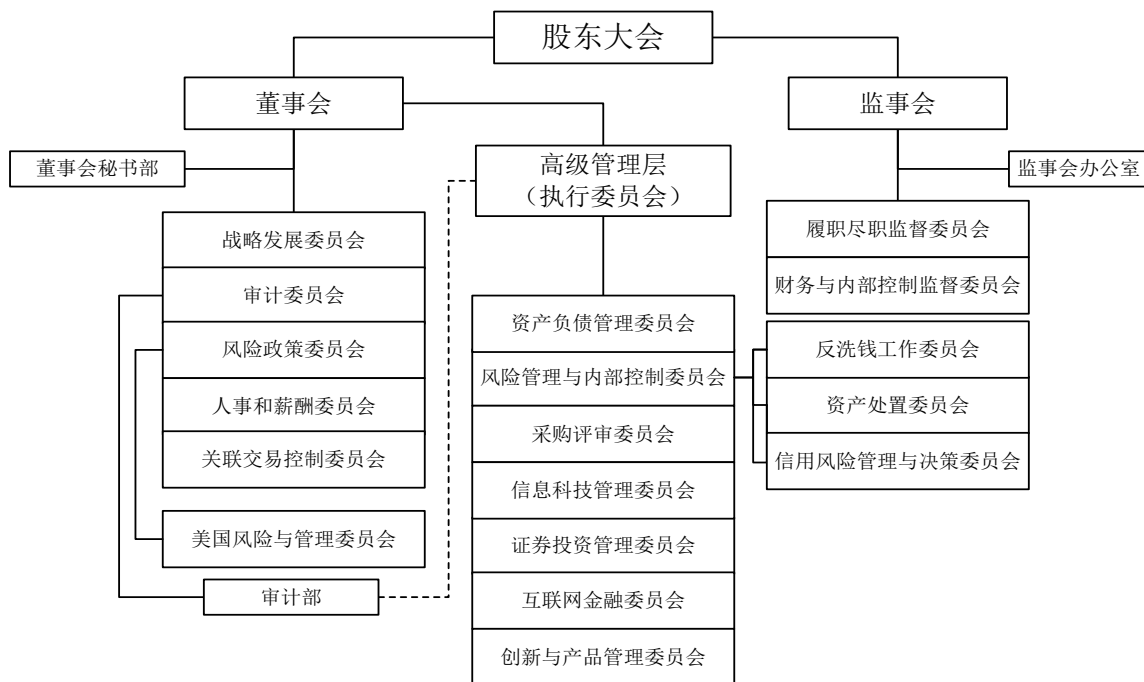
3.2 推进合规建设

中行始终将卓越的公司治理作为重要目标，根据法律法规和监管要求，不断优化公司治理架构和制度体系，持续完善公司治理规范文件。提升公司治理能力，切实保护股东的知情权、参与权和决策权，不断优化董事会运作机制、信息披露机制和利益相关方机制。

完善公司治理

积极夯实以“三会一层”为基础的公司治理架构，优化董事会工作流程，完善董事会运作、信息披露等各项公司治理机制。

截至 2018 年末，中行董事会由 14 位成员组成，除董事长外、包括 3 位执行董事、5 位非执行董事、5 位独立董事。年内，董事会审议通过了本行定期报告、提名董事候选人、本行发展战略、发行债券、股息分配、设立境外分支机构等相关议案 75 项。



公司治理架构图

强化信息披露

建立了全面、完整的信息披露制度，不断梳理和完善信息披露工作流程，提升制度完备性。不断提高信息披露的针对性、有效性和透明度，切实保障投资者的知情权，确保两地投资者公平获取信息的权利，获上海证券交易所上市公司 2017-2018 年度信息披露最高评价等级（“A”级评价）。

开展合规经营

持续完善合规管理机制和流程，积极配合监管检查，大力开展整改。搭建境内分行内控合规评价指标体系，规范全行员工合规档案，建立员工合规“功劳簿”和“问题簿”。继续完善内控案防体系建设，大力开展内控案防专项治理工作，

全面检查各机构业务合规经营状况。

创新合规宣导形式

2018 年 5 月，中行福州市市中支行举办“内控非常说”系列辩论赛，以“银行同事之间是否应该保持充分信任”为辩题展开总决赛，潜移默化培养合规理念，强化合规经营氛围。

投资者沟通

2018 年，中行进一步加大投资者关系工作力度，丰富市场沟通形式、提高市场沟通层级，提升投资者关系活动的主动性和有效性。年内成功举行 2017 年年度业绩发布会、2018 年一季度业绩电话会、2018 年中期业绩发布会，召开各类投资者会议合计近 200 场。

3.3 强化反洗钱工作

2018 年，中行发布《金融机构客户反洗钱工作管理办法（2018 年版）》，制定《金融机构客户反洗钱工作答疑汇编》，对金融机构客户的准入审批和尽职调查流程实行差异化管理。同时，完成机构风险评估系统升级改造，设计和投产了 150 个可疑交易监测指标和 50 个监测模型，覆盖全部 16 类洗钱犯罪类型，大幅提升对异常交易和客户的自动识别能力。2018 年，大额交易报告的及时率达到 99%，可疑报告的合规率达到 96%。

四、助力脱贫攻坚

专题：探索扶贫新模式

自 2002 年起，中行连续 16 年在陕西省咸阳“北四县”开展定点扶贫工作，探索形成了围绕“一个目标”、依靠“两方合力”、聚焦“三个领域”、发挥“四种力量”的扶贫工作模式。同时，充分发挥金融扶贫优势，在“北四县”开设中银富登村镇银行，为小微企业和贫困户提供金融服务，支持当地实体经济发展。

<p>一个目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 紧密对接贫困县、贫困村脱贫攻坚目标任务，制定扶贫工作方案，明确任务书和路线图
<p>两方合力</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依靠地方党委政府和贫困群众两方合力，形成党委政府带动脱贫、贫困群众自主脱贫和社会力量帮扶脱贫的联动机制
<p>三个领域</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 聚焦产业扶贫，支持区域优势产业发展；聚焦民生领域扶贫，保障学有所教、病有所医、老有所养；聚焦深度贫困地区，加大资金投入，大力发展长效产业，壮大村级集体经济
<p>四种力量</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 发挥银行力量、员工力量、客户力量、国际力量四种力量，汇聚行内外、境内外资金、技术、人才助力脱贫攻坚，形成定点扶贫强大合力

创新“造血式”扶贫模式

中银富登村镇银行针对单一建档立卡户进行融资帮扶，不断创新产业化、批量化、持续化的业务模式，帮助建档立卡困难户提高自主生产和经营能力，对各地金融扶贫给予免费让利优惠政策。

截至 2018 年末，中银富登村镇银行金融精准扶贫贷款服务客户超 2 万户，

贷款余额超 6.5 亿元。

4.1 坚持定点扶贫

2018 年，中行向“北四县”选派扶贫干部 18 人，无偿投入帮扶资金 7,509 万元，设立 4 家中银富登村镇银行，帮助引进资金 2.28 亿元，培训各类人员 4,400 余人次，帮助 1,626 名贫困人口实现就业，支持“北四县”300 个贫困村脱贫，脱贫 13,119 户、43,784 人，助力“北四县”圆满完成当年的脱贫攻坚目标任务。

聚焦产业扶贫

中行立足自身特点，综合运用资源整合、撮合引进、咨询培训等方式，引入国际国内资源，助力当地产业发展，积极促成优质产业项目到“北四县”落户发展，充分发挥产业项目的扶贫带动作用。

2018 年，中行投入资金近 3,700 万元，支持光伏发电、种植养殖、农产品加工、三产融合等 19 个产业扶贫项目，直接带动 12,179 人脱贫。

- 投入 750 万元援建长武县光伏农场项目，年增收 254 万元，全县 3,254 户贫困户每户每年可分红 400 余元
- 投入 150 万元支持旬邑县郑家百富食用菌项目，形成了有机农业良性循环
- 投入 100 万元支持淳化县马家中心桥上村肉羊养殖项目

聚焦民生领域

面对贫困地区群众基本生活难题，着力改善当地教育、健康、养老条件，保障基本民生，促进生计改善，发挥精准帮扶作用。

教育扶贫	<ul style="list-style-type: none"> • 联合复旦大学、上海大学，走进“北四县”开展招生政策宣讲，组织 40 名贫困家庭学生走进复旦大学参观学习 • 投入 266 万元支持淳化县 11 所农村寄宿制学校改造宿舍卫生设施，受益学生 1,600 人 • 投入 120 万元资助 300 名孤残学生、68 名贫困大学生，奖
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	励 80 名优秀乡村教师
健康扶贫	<ul style="list-style-type: none"> 投入 472 万元建设旬邑县残疾人托养中心，每年可为建档立卡残疾人提供护理、康复、生活技能训练、职业技能培训、心理辅导等一体化的托养服务 200 人次 连续两年开展“爱心中行”公益项目，追加捐赠 130 万元续保意外保险，覆盖“北四县”全部建档立卡贫困群众

<p>音乐育智</p> <p>中行联合中国光华科技基金会，组织淳化、永寿县音乐教师开展德国音乐游学活动，学习音乐理论和教学技巧。返校后，教师们组建了以贫困家庭学生为主体的合唱团。2018 年 7 月，合唱团受邀参加中国第十四届国际合唱节。</p>
<p>“当代白求恩”助力扶贫</p> <p>2018 年 11 月，中行加拿大子行开展了“白求恩走进咸阳”医疗扶贫项目，邀请 8 位加拿大顶尖医疗专家赴“北四县”开展现场培训和手术指导，对当地近百位心脏内科医生进行培训。</p>

聚焦深度贫困村

围绕“北四县”年度脱贫目标，聚焦深度贫困村地区，持续加大对深度贫困村的扶贫人员派驻和资金倾斜力度。

<ul style="list-style-type: none"> 投入 408 万元建设永寿县渠子镇深度贫困村光伏电站，两个深度贫困村 146 户贫困户每年每户分红 3,000 元 投入 300 万元建设永寿县渠子镇深度贫困村生猪养殖场，带张贺、咀头两村的 146 户贫困户增收 向全部 3 个深度贫困村选派第一书记，加强基层党组织建设，带领贫困群众脱贫攻坚

4.2 深化金融扶贫

中行依托自身金融优势，通过单列信贷计划、出台扶贫尽职免责指引、加强内部考核激励等方式，积极推行金融扶贫各项工作。围绕贫困地区产业特点，丰富金融扶贫模式，推进金融扶贫工作，助力贫困地区加快脱贫。

加强扶贫信贷投放

中行持续加大对贫困地区小微企业和个人的支持力度，加强信贷投放，开展金融培训，建立绿色扶贫信贷通道，为扶贫类项目优先审批、优先匹配规模，并给予利率优惠。2018 年末，中行扶贫贷款余额 624 亿元。

破解贫困地区发展难题

2018 年，中行四川省分行进一步加大对贫困地区产业发展的支持力度，累计发放产业扶贫贷款超过 10 亿元，发放建档立卡贫困户个人贷款逾 15 亿元。同时，为四川高速公路建设开发总公司、大唐四川川北电力开发有限公司等扶贫项目累计投放扶贫贷款近 82 亿元。

创新扶贫金融产品

中行创新推出“扶贫通”“苹果贷”等特色金融产品，创新扶贫债券等业务，探索精准扶贫新思路与模式。截至 2018 年末，中行共承销扶贫债券 2 支，发行金额合计 40 亿元。

助力云南能投集团发行扶贫债券

2018 年 4 月，中行云南省分行作为独家主承销商，代理云南省能源投资集团在银行间市场发行 2018 年度第一期扶贫短期融资券。这是云南省首单扶贫债券，发行金额 10 亿元，期限 1 年，发行利率 4.98%。

银企携手，助力金融扶贫

2018 年 12 月，中行牵头主承销发行长江三峡集团 30 亿元扶贫债。债券部分募集资金用于云南和四川交界的白鹤滩水电站项目，电站建成后将惠及云南当地 62 万余人。

4.3 热心公益慈善

作为全球化程度最高的中资银行，中行坚持在全球范围内开展多元化的公益实践，争当优秀的企业公民，助力社会和谐、可持续发展。

支持教育事业

中行高度重视教育事业，持续助力教育事业发展，加大对全球范围内教育领域的公益捐赠，全力帮助贫困学子获得更好的教育机会。

- 连续 19 年承办国家助学贷款业务，累计发放 235.39 亿元、资助 180 余万家庭经济困难学生完成学业
- 邀请来自中国西部地区 6 所高校的数十位不同民族学生，到北京参观、交流和学习

举办“中国银行奖学金”庆典音乐会

2018 年 2 月 10 日，第四届“中国银行奖学金”庆典音乐会在匈牙利李斯特音乐学院举行。自 2015 年起，中行匈牙利有限公司设立“中国银行奖学金”，用于资助才华卓越的李斯特音乐学院贫困学生。截至 2018 年末，超过 40 位学生荣获奖学金。

支持兰州大学发展

2018 年 9 月，中行甘肃省分行向兰州大学开展公益捐赠，支持学校教育事业的发展。同时，双方还计划联合推出“兰大 110 周年校庆”联名卡，并在“公益中行”APP 设立“勤工俭学”模块，利用互联网手段，为兰大学子提供公益共享平台，助力更多学子完成学业。

开展“爱心书桌”志愿活动

2018 年新学期开学之际，中行广东省分行携手新浪网，前往韶关新丰县沙田镇开展“一人一书桌”扶贫助学爱心活动，为改善贫困乡村教育环境贡献力量。

开展慈善捐赠

“大爱无国界”国际义卖

“大爱无国界”国际义卖活动已举办十届。2018 年义卖活动以“听见世界的爱”为主题，所筹善款全部用于资助贫困地区听障儿童进行人工耳蜗手术。中行捐款支持并为义卖提供了现场金融服务。

捐助西日本洪涝灾区

2018 年 7 月，日本西部遭遇自 1982 年以来最严重的暴雨灾害，并引发洪水、泥石流、山体滑坡等自然灾害，导致 200 余人死亡，14 条铁路受损。为帮助灾区人民渡过难关，中行东京分行迅速行动，向西日本洪涝灾区捐款 70 万日元。

“益心暖阳”公益行动

自 2017 年起，中行江苏省分行与现代快报社共同策划开展了“益心暖阳——走进涟沭”公益行动，对江苏省六大扶贫片区“因病致贫、因病返贫”的困难患者进行为期三年的慈善救助。

弘扬优秀文化

支持“张骞计划”学生暑期实习项目

中银香港连续 3 年支持海上丝绸之路协会举办的“张骞计划”学生暑期实习项目，为香港青少年开拓视野。

- 为参与计划的大学生讲解“一带一路”倡议
- 资助 20 名大学生赴北京及泰国的中行分支机构实习

五、发展普惠金融

专题：支持冰雪运动发展

服务北京冬奥会，是百年中行第二次携手百年奥运。2018 年 3 月，中行正式发布“冬奥冰雪行动计划”，在 2018-2024 年期间，将为冰雪运动推广与冰雪产业发展提供 300 亿元资金支持，带动全国 3,000 万个家庭、1 亿人口参与冰雪运动。

推广冬奥和冰雪运动

充分发挥中行内外部资源优势，整合线上线下资源，大力开展冬奥宣传和大众冰雪运动推广活动，吸引民众了解冬奥知识，参与冰雪运动。

- 2018 年 6 月 23 日，在北京、哈尔滨、深圳分别举办了跑步、滑雪、滑冰互动体验活动和奥林匹克文化营活动等系列冬奥冰雪主题活动，首次将冰雪运动引入“奥林匹克日”活动
- 联合北京冬奥组委推出“冬奥首发”系列微视频，讲述冬奥会设施建设、赛事组织、冬奥项目等故事，分享中行冬奥金融服务
- 利用线上线下渠道，销售北京冬奥会贵金属特许商品
- 发行中银冰雪卡（借记卡、信用卡）
- 在 2018 年奥林匹克博览会期间，举办冬奥主题展览
- 在 2018 年国际冬季运动（北京）博览会期间，举办冬奥主题展览，荣获冬博会优秀展示奖

支持冬奥项目建设

中行积极支持冬奥赛事主办地的重大项目建设和冰雪产业发展。出台《中国银行支持冰雪产业发展指导意见》，为冬奥相关项目核定授信规模超过 300 亿元。重点支持国家速滑馆、冬奥延庆赛区基建项目，支持京张高铁、延崇高速等重点交通建设项目。

冬奥延庆赛区基建项目

北京 2022 年冬奥会和冬残奥会延庆赛区建设项目是冬奥核心场馆及配套设施建设的核心项目，包括国家高山滑雪中心、国家雪车雪橇中心、冬奥村三大冬奥场馆建设。中行为项目提供融资服务方案，向其提供专业建议和项目服务支持。2018 年，中行成为冬奥延庆赛区基建项目的银团贷款牵头行，为项目提供了基本户账户服务和代理行服务。

冬奥服务进入“快车道”

中行河北张家口分行发挥冬奥赛区地利优势，积极对接服务冬奥会筹办相关项目。自 2017 年 12 月以来，重点支持京张城际铁路项目建设，累计向高铁主线投放贷款 16.75 亿元，向崇礼支线投放贷款 2.03 亿元。同时，为当地工程指挥部、4 个施工标段以及附近 6 个乡镇村民提供结算、资金监管、代发拆迁款等服务。

提供冬奥特色服务

为北京冬奥组委及其相关机构提供账户管理、结算汇兑、外汇风险管理、资产管理、保函、个人金融等专属金融服务，设立“北京冬奥支行”，第一时间满足筹办工作金融需求。

设立中行北京冬奥支行

2018 年 12 月，中行北京冬奥支行在北京冬奥组委所在地石景山首钢园正式开业。除提供常规服务外，还以“一点接入”的方式直接为冬奥组委财务部门提供各项服务。

贷款支持首钢园区建设

中行北京分行积极配合冬奥组委金融服务需求，为首钢园区东南区项目开发建设核定授信总量 88 亿元。

推出冬奥主题银行卡

中行契合冬奥会主题，推出平昌冬奥会主题信用卡和“中银冰雪卡”，积

极宣传北京冬奥会，推广冰雪运动。同时，进一步丰富卡权益，促进冰雪场馆、装备及服装销售、培训、保障企业的相关合作，拓展冰雪消费群体，助力北京冬奥。

5.1 服务民生工程

中行高度关注民生与社会发展，加大对公共交通、保障性住房的支持力度，为完善公共服务体系、提升居民生活质量提供金融支持。

支持公共交通

中行为铁路、公路、轨道交通等交通基础设施建设提供长期稳定的金融支持。2018 年，在各类交通领域新增投放贷款 1,694 亿元。

支持广州城市轨道交通建设

中行广东省珠江支行长期积极支持广州地铁建设，于 1996 年为广州地铁 1 号线项目发放外国政府转贷款 3 笔。2005 年，牵头筹组 70 亿元银团贷款，解决了广州地铁 5 号线建设 40% 的资金需求。2015 年，为广州地铁发行首笔境外债，助其将融资渠道拓宽至境外资本市场。2018 年，在保函、债券、现金管理、理财等多个领域与广州地铁开展创新合作。

助力湖南省建设立体化交通体系

2018 年，中行湖南省分行为湖南省交通建设新增授信 209 亿元，涵盖高速公路、铁路、轨道交通、机场 4 个行业。参加长沙市轨道交通 6 号线银团贷款，提供约 20 亿元的授信支持。为湖南机场集团国际指廊项目提供约 1 亿元的授信支持。

支持幸福安居

中行加强政策倾斜和信贷投放力度，积极支持国家保障性安居工程建设，为棚户区改造和住房租赁提供全面的金融服务。

截至 2018 年末，中行保障性住房贷款余额 1,238 亿元，同比增长 130.46%。

其中，棚户区改造贷款余额为 1,056 亿元，同比增长 237.06%。

<p>租赁住房</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 出台《租赁住房信贷业务指引（2018 年版）》，推出公司租赁住房贷款产品，试点开展公司住房租赁信贷业务，为建设和购置租赁住房、租赁住房改造和装修、向出租人支付租金等提供信贷支持
<p>棚户区改造</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 重点支持“中建北京石景山区北辛安棚改项目”“华侨城深圳龙胜新村城市更新项目”等多个大型棚改项目
<p>支持首笔租赁住房运营期贷款</p> <p>根据 2018 年《租赁住房信贷业务指引》，中行厦门市分行携手厦门安居集团旗下的厦门住房租赁发展有限公司，成为首家对接租赁住房授信业务的银行，提供首笔租赁住房运营期贷款 5,000 万元。</p>	
<p>构筑住房租赁金融服务新生态</p> <p>中行举办“住房租赁金融服务推介会”，携手地方政府及住房租赁领军企业，聚焦供给侧与人才公寓细分市场，从传统“按揭为主”向“租购并举”转型，全面构筑住房租赁金融服务新生态。依托数字化、智能化服务优势，打造“中苑”综合金融服务平台，对接政府端、企业与个人端、银行端，构建易居、乐居、康居、安居、宜居的住房金融新生态。</p>	

5.2 扶持小微企业

中行坚持以客户为中心，不断创新产品服务体系，为小微企业提供全面金融服务，解决小微企业“融资难、融资贵”问题。

截至 2018 年末，中行普惠金融小微企业贷款余额¹3,042 亿元，较上年末增

注：1.普惠金融小微企业贷款统计按照《关于 2018 年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》（银监办发[2018]29 号）执行。

长 12.26%；客户数达 38 万户，高于上年同期水平。

完善跨境撮合服务

全球首创“中银全球小企业跨境撮合服务”，支持企业开展贸易、投资、技术引进等一系列商务合作。已举办 50 场跨境撮合对接会，吸引了来自五大洲 87 个国家和地区的 3 万家中外企业。

推广科技金融模式

中行推出“中关村模式”，解决科技型中小企业融资难题。截至 2018 年末，已在北京中关村、上海张江、天津滨海、武汉东湖、江苏苏州、广东广州、江苏南京等地进行推广，累计服务科技型中小企业超过 4,700 家，为科技型中小企业发放贷款 567.58 亿元。

推进投贷联动试点

中行利用中银投、中银基金、中银国际证券等投资平台为企业提供多元化服务，帮助创新创业企业拓宽融资渠道。组织开展“投贷联动一站通”活动，搭建由商业银行、投资公司及地方政府共同参与的投贷联动综合服务平台。

打造示范性科技创新特色支行

中行安徽合肥翡翠路支行努力打造“科技创新特色支行”，积极服务周边科技型中小企业，通过“中银信贷工厂”持续为科技型企业提供授信支持，联合合肥市经济技术开发区政府推出“科技贷”业务，推动区内科技型中小企业授信批量化落地。2018 年，为中小科技企业提供授信近 5,000 万元。

5.3 创新惠民金融

中行积极响应国家改善民生和加强社会保障的政策号召，致力于在社会保障、医疗卫生、教育助学、便民缴费、生活消费、助农服务等与民众日常生活息息相关的民生服务领域，为民众提供便捷、高效的金融产品。

<p>社会保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 发行“社保金融 IC 卡”“常青树卡”等社会保障联名卡产品
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> 开展“五险资金代发”“五险资金委托代扣”“五险信息查询”“社保、金融账户联动挂失”等服务 在天津、广东、福建、重庆、山西、山东、浙江、河北、河南、陕西、宁波等全国 30 多个省/直辖市发行社保金融 IC 卡超过 3,000 万张
<p>医疗卫生</p>	<ul style="list-style-type: none"> 与优质医院开展“医达通”银医合作，提供自助挂号、缴费、报告单据查询等服务 发行国内首张能在多家医院通用挂号、看病、支付的“长城健康卡” 在部分地区发行集全国医院通用就诊、健康档案、电子病历及金融功能于一体的“居民健康卡”
<p>教育助学</p>	<ul style="list-style-type: none"> 与 127 所中央部属高校及 300 多所地方高校开展“国家助学贷款”合作，资助 474 所高校 180 余万名学生完成学业 为国家助学金资助的贫困中职学生和普通高中学生办理“中职学生资助卡”和“普通高中学生资助卡” 为超过 150 所高等院校发行“校园卡” 为留学生和准留学生提供“出国留学金融服务”
<p>便民缴费</p>	<ul style="list-style-type: none"> 发挥支付结算优势，利用互联网等多种渠道，向客户提供快捷、高效的生活缴费服务，范围包括水电气、通讯、教育考试、充值、民生保障等 50 多个项目
<p>助农服农</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推出固话 POS 助农取款、手机取款，以及转账、水电煤、新农合、新农保缴费、信用卡还款等延伸金融服务

签署《助力高等教育事业发展合作协议》

2018 年 8 月，中行与教育部在北京签署《助力高等教育事业发展合作协议》，17 所部属高校与中行 13 家分行在各地分会场通过视频连线同步签署战略合作协议。截至 2018 年末，中行已连续 19 年承办国家助学贷款业务，累计发放 235.39 亿元、资助 180 余万名家庭经济困难学生完成学业。

一元出行，中行随行

中行天津市分行与天津轨道交通集团有限公司共同打造“融合支付结算平台”，乘客可持中行带有“闪付”标志的银行卡或开通支付功能的手机，在检票闸机上刷卡乘地铁，费用直接从银行账户中扣除。截至 2018 年末，天津民众已采用这种方式出行超过 1,500 万人次。

5.4 助推乡村振兴

2018 年，中行普惠金融事业部正式成立，携手 2011 年成立的中银富登村镇银行，共同支持“三农”和小微企业。

截至 2018 年末，中行通过自设及并购方式在县域控股 125 家村镇银行法人机构，在乡镇设立支行网点 142 家，在行政村设立助农服务站点 380 个，形成了覆盖全国 22 个省（市）的农村金融服务网络，建成了全国机构数量最多、业务范围最广的村镇银行集团。

扶持县域实体经济

中行发挥普惠金融主力军作用，加快网点延伸与村镇银行建设，以中西部金融服务空白或薄弱县域为主，服务县域农村小微企业及“三农”客户等普惠客群。积极推进“助农服务站”建设，打通了农村金融服务“最后一公里”。解决“三农”及小微企业融资难题，有效支持当地实体经济发展。

截至 2018 年末，中行已在 184 个国家级贫困县设立网点 287 家，涉农贷款余额超过 1.29 万亿元。

成功收购 27 家建信村镇银行

2018 年 8 月，中行及新加坡富登金控与建设银行签订股权转让协议，联合收购其公开转让的 27 家村镇银行股权。

解决“三农”融资问题

中行创新金融服务和信贷流程，建立了适合“三农”客户特点的风控模式，研发了 14 大类、60 余种小微及涉农贷款产品，接受包括农村集体土地上的房产、大棚等作为“准抵押物”，并为“三农”客户提供灵活的还款方式、简便的年审流程和差异化的定价。

截至 2018 年末，中行在县域和农村累计投放贷款逾千亿元，服务客户达 160 万户，为 21 万客户提供了贷款服务，户均贷款约为 23 万元。

“养殖贷”助力奶牛养殖业发展

2012 年之前，宁夏吴忠市奶牛养殖规模小、模式落后。中行协助对当地奶牛养殖行业进行整合，通过授信支持，逐步将奶牛养殖从家庭养殖模式转变为规模化牧场，实现了当地奶牛养殖产业的转型。

2018 年，中行奶牛养殖贷累计为宁夏区内 48 户奶牛养殖户发放贷款超过 2 亿元，截至年末贷款余额 1.36 亿元。奶牛养殖户资产规模不断壮大，部分农户资产已超过千万元。

打通金融服务“最后一公里”

中银富登村镇银行建成了以客户关系管理、核心银行系统、信贷管理系统为核心，包括数十个外围系统的 IT 系统平台。打造助农服务、便民服务、电商服务、金融服务“四大服务”体系，提供“买卖通、取贷缴”六大功能，建立农村金融服务生态圈，解决金融服务“最后一公里”难题。

六、提升客户体验

专题：手机银行引领智慧生活

2018 年，中行推出新版手机银行，充分利用人工智能、大数据、生物识别等新技术，聚焦支付、资管、融资等领域，围绕各种生活需求和场景，向客户提供功能完备、特色突出、技术先进、个性定制的一站式线上金融服务。

截至 2018 年末，中行手机银行签约客户数达 1.45 亿户，同比增长 26%。全年交易客户数和交易金额均大幅增长，手机银行已成为活跃客户最多的线上交易渠道。

“一机在手，共享所有”

作为中行综合金融移动门户，新版手机银行涵盖约 200 项金融服务，满足客户多样化需求。

<p>功能完备</p>	<ul style="list-style-type: none"> 手机银行设有“首页、理财、生活、我的”四大频道和“跨境金融、资产管理、移动支付”等特色专区，以“用户+场景融合”为客户提供全方位服务 首页上线“中银集团综合金融服务”，联动综合经营公司遴选优质产品与服务，打通集团内用户互认与信息，实现基金、证券、寿险、财险一站式综合金融服务
<p>体验优化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 支持“刷脸”自助注册，有无中行卡均可在线自助开户，无需网点排队等待 推出人脸识别认证、语音识别搜索、手势登录等功能
<p>服务创新</p>	<ul style="list-style-type: none"> 应用大数据、人工智能等技术，推出智能投资顾问产品“中银慧投”，结合客户风险偏好及流动性偏好，为用户量身打造专属的最优化资产配置方案 创新升级安全认证方式，与中国移动、华为等合作试点推广 SIM 盾、手机盾，保障客户资金安全

“千人千面”，让服务更懂您

中行应用人工智能、大数据等新技术，综合分析客户使用习惯，在手机银行上百个功能中，为客户智能匹配最适合的交易功能首选组合，简化操作，提升体验。

中银直播间，拓展客户互动的新模式

中行创新应用直播模式，将中银直播平台嵌入手机银行，组织员工、专家介绍金融产品、普及金融知识，并就海外留学、旅游、教育、医疗等客户关心的话题等进行和交流。

“一机在手，走遍全球”

中行聚焦全球服务，打造移动跨境特色，升级手机银行国际版、出国金融、跨境支付等服务。

升级手机银行国际版

2018 年 11 月，中行手机银行国际版全新升级，提供全球账户统一管理、跨境汇款、跨境二维码支付等跨境综合服务。截至 2018 年末，中行手机银行国际版已覆盖 18 个境外国家和地区，支持 8 种语言服务。

升级优化出国金融服务

中行手机银行全新推出“签证通”功能，支持 48 个国家和地区签证在线申请。客户可以通过中行手机银行 7*24 小时一站式完成签证、购汇、信用卡申请等诸多出国准备事项。

业内首推跨境二维码支付

中行在业内首推跨境银联二维码支付服务，支持境内客户在香港、澳门、台湾，韩国、新加坡、尼泊尔、越南、肯尼亚、吉布提等 28 个国家和地区通过手机扫码支付，覆盖免税店、酒店、交通、餐饮、购物、旅游等多种场景。

6.1 打造智慧银行

中行大力推进数字化发展战略，通过信息平台建设、业务流程优化、渠道资源整合、创新产品研发等，将业务、技术和数据深度融合，打通境内境外、线上线下，整合产品服务，打造场景生态丰富、线上线下协同、用户体验极致、产品创新灵活、运营管理高效、风险控制智能的数字化、智慧化银行。

智能网点建设

<p>数字化平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> 实时采集厅堂运营信息及服务状况，展现网点客流情况、窗口服务、智能柜台交易、ATM 运行状态等“全景视图”，减少客户等待时间，提升服务水平与客户体验
<p>智能柜台</p>	<ul style="list-style-type: none"> 便捷“刷脸”服务模式，推出移动柜台、现金版智能柜台等新设备形态，涵盖开户、汇款、打印流水等 29 大类业务，“一站式”金融服务，有效提升客户业务办理效率 截至 2018 年末，中行智能柜台已达 26,044 台，实现全辖 36 家一级分行全覆盖
<p>智能客服</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建设跨渠道、跨场景、跨平台的智能联络中心，从客户接入、座席服务和运营支持等方面全面提升智能服务水平 应用大数据、人工智能、生物识别等新技术，实现自助签约电话银行、语音导航、地图实时搜索等功能
<p>科技升级 ATM</p>	<ul style="list-style-type: none"> 试点投产 ATM 刷脸取款功能，降低吞卡及伪卡风险 试点“ATM 现金远程自动清点”项目，以系统远程自动清点代替人工现场账实核查
<p>中行智能机器人“甜甜”</p> <p>2018 年 6 月，中行智能机器人“甜甜”亮相第十六届中国·海峡项目成果交易会，担任展厅解说员。“甜甜”集迎宾、业务导航、交流互动等多种功能</p>	

于一身，拥有着先进的云搜索引擎技术，对客户各种问题对答如流。

成立首家网络金融专业支行

2018 年 1 月，中行首家网络金融专业支行——湖南省分行长沙市梅溪湖支行正式营业，致力于打造智能型、体验型、平台型网点，探索互联网金融与物理网点融合发展的经营模式。支行配备了智能机器人、智能柜台、智能大屏、虚拟迎宾等高科技设备，以及充电站、自动售货机、个人征信打印机等便民设施，未来还将推出大型存取款一体机、零钞兑换机等系列智能设备。

业务产品创新

中行持续深化大数据、人工智能、区块链等新兴技术的研究与应用，强化科技与业务的融合，促进产品与服务向综合化、智能化、移动化发展。

E 贷	<ul style="list-style-type: none"> “在线申请、一键秒批、随借随还”，是中行首款全流程在线“秒贷”体验的个人网络消费贷款产品
全球智汇	<ul style="list-style-type: none"> 快递到账、费用透明、追踪反馈、信息完整
数字信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 无卡化形式，分钟级审批，申请激活全流程数字化，大幅缩短办卡时间
E 融汇	<ul style="list-style-type: none"> 移动资金交易 APP，面向个人客户提供开放、专业、全流程在线移动资金交易服务
智慧付	<ul style="list-style-type: none"> 借助智能 POS、聚合码、智慧钱包等线上线下聚合支付产品，为商户提供综合金融服务
中行全球首家创新研发基地	

2018 年 11 月，中行全球首家创新研发基地在新加坡揭牌。该基地将通过研发、孵化、投产全流程快速落地的配套机制，聚焦跨境客户投融资服务、贸易金融、跨境清算、人民币国际化等业务领域，将区块链、大数据、人工智能等科技元素深度融入金融服务。

6.2 提供优质服务

中行运用区块链、人工智能、大数据等技术手段，优化服务流程，改进服务设施，创新技术产品。

优化客户服务

<p>改进服务流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 调整网点布局，实现业务分流，提升效率 • 简洁标识标牌，改进网点配套设施，完善服务功能
<p>推广移动柜台</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 投产使用移动版智能柜台，提供更便利的服务
<p>应用创新技术</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 运用 OCR、人脸识别、语音识别等新技术，满足客户在线申请需求，优化开户流程
<p>建设专业网点</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 探索网点经营差异化，围绕特定产品、特定客群、跨界场景等方向，推出十余种专业型网点服务模式 • 截至 2018 年末，建成专业型网点 1,461 家
<p>“移动柜台”服务校园</p> <p>2018 年 8 月 24 日，中行浙江省分行员工出现在浙江大学紫金港校区网球场，为浙大本科新生现场办卡。中行的“秘密武器”——移动智能柜台全新亮相，办卡时间不到两分钟。</p>	

推出“书香银行”

中行上海市分行复旦大学支行位于复旦大学校园内的老书店旧址，通过打造“理财书房”“绿林书园”等阅读空间，网点成了具有书香气息、人文社交集聚的“书香银行”。

在网点内，师生们可办理复旦联名借记卡、中银 E 贷、助学贷款、留学金融等业务，阅读各类古籍礼品书、电子书籍，体验书法、古籍翻印等特色文化服务。同时推出“青春校园”线上平台，使网点成为“教师的理财助理”“学生出国游学顾问”和“金融实习导师”。

打造消费分期特色专业网点

中行江苏省分行南京东麒路支行位于南京市农副产品物流中心内，毗邻南京最大的汽车 4S 园区江宁汽车商务文化博览园。支行结合区位优势与客群特点，以分期特色业务带动与周边 4S 店的授信业务，深化与大型 4S 店集团的战略合作，针对客户群分类，科学分析客户潜在金融需求，为客户定制个性化的资金配置产品。

提升客户体验

中行建立体验师队伍，广泛开展用户体验调查，分析反馈，改进服务。同时，强化网点工作人员管理和培训，明确职责分工，保障服务质量。

“温暖角”暖人心

中行网点“温暖角”是中行打造的一项暖心工程，配有爱心座位、老花镜、饮用水、常见医用药品、剪刀、微波炉、婴儿车、轮椅、手机充电器、雨伞、针线包等服务设施，为有需求的客户提供贴心周到的服务。

6.3 维护客户权益

中行将消费者权益作为服务根本，推进网络安全防护体系建设，开展金融知识教育，创新风险管理模式，多方式、多角度、多渠道维护消费者合法权益。

开展金融知识教育

2018 年，12.9 万名中行员工参与“普及金融知识万里行”活动，参与网点超过 1 万家，集中活动 2.1 万次，发送宣传短信 495 万条，微信推送 9.4 万条，受众客户达 1,203 万人次。

- 开展多项公众宣传教育活动，主要包括“普及金融知识万里行”“3·15 金融消费者权益日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识普及月金融知识进万家”“关注·共享·普惠”主题宣传活动等
- 在网点“金融知识宣传教育专区”张贴、摆放金融知识宣传教育资料
- 通过全辖网点以及微信、网络、报刊等媒介开展宣传教育活动
- 应用中银直播平台进行专题直播，邀请行内外专家普及金融知识

“小记者进中行”

2018 年 4 月，中行山东省分行淄博淄川支行组织了“小记者进中行”金融知识普及活动，来自淄川区的近 30 名小记者参观了智能柜台服务区，体验了自助发卡、自动取款机、智能柜台等设施。随后，该行员工向小记者们介绍了货币起源、人民币防伪识别、防金融诈骗、理财等金融知识。

创新金融安全知识宣传形式

中行云南省分行借助官方微信公众号平台推送金融知识宣传文章，扩大金融知识宣传的受众面。

保障客户资金安全

中行运用大数据、云计算等技术，持续推进网络安全防护体系建设，提升网络金融实时反欺诈能力，加强对客户资金安全、账户安全和信息安全的保护。

截至 2018 年末，中行“网御系统”有效拦截电信诈骗交易 1,083 笔，涉及金额 2,122 万元。

- 综合运用大数据、云计算、人工智能、生物识别等技术，创新风险管理组织形式，形成覆盖事前、事中、事后的全流程网络金融风险管控体系
- 依托欺诈侦测系统，7*24 小时全天候甄别可疑交易，发现异常情况第一时间联系客户确认
- 加强员工金融安全知识培训，提升风险意识，增强对电信诈骗的识别和应急处置能力

七、坚持绿色发展

专题：金融创新助力绿色经济

中行积极贯彻绿色发展战略，制定了《中国银行绿色金融发展规划》，深入推进绿色金融服务创新，持续加大对绿色产业的支持力度，着力为经济发展方式转变、经济结构优化、绿色经济发展提供动能。

截至 2018 年末，中行累计发行五期等值 64 亿美元的绿色债券与可持续发展债券。全年共承销 14 笔境内外绿色债券，合计 841 亿元人民币。

支持绿色金融改革创新试验区

中行积极参与绿色金融试验区改革创新工作，因地制宜地提供差异化、针对性的绿色金融服务。建立绿色金融工作推进联络员和问题会商机制，试点中小企业绿色金融专业支行和新区绿色招商引资一站式金融服务等创新模式。截至 2018 年末，已在新疆、广东设立了绿色金融专营部门或机构。

发行境外可持续发展债券

2018 年 5 月，中行在境外发行 30 亿港币可持续发展债券和 10 亿美元绿色债券。其中，30 亿港币可持续发展债券是中行第一支境外港币债券，也是中资银行境外首笔可持续发展债券。募集资金主要用于支持可再生能源、清洁能源等绿色信贷项目，以及国家助学贷款、个人创业担保贷款等普惠金融项目。

该笔可持续发展债券遵循《可持续发展债券指引原则（2017 版）》最新标准，在香港联合交易所挂牌上市，吸引了众多知名绿色投资专业机构参与认购，最终有效订单 45 亿元港币，认购倍数 1.5 倍。同时发行的绿色债券则依据《绿色债券原则（2017 版）》最新标准，获得气候债券倡议组织贴标认证。

7.1 发展绿色金融

中行积极支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动，全业务、全流程和全方位地贯彻绿色发展理念，拓展绿色金融服务的广度和深度，促进绿色信贷、绿色债券等金融业务持续健康发展。

持续优化信贷结构

印发《行业信贷投向指引(2018年版)》，全面强化环境与社会风险管理，密切关注环保、能耗、安全、质量等标准的提高和淘汰落后产能任务对产业转型升级和产能过剩行业的影响。同时，加大对污染治理、清洁能源、绿色交通、供水节水等绿色产业支持力度，严格要求对未通过能源技术评价、环境影响评价审查的项目不得提供任何形式的新增授信支持。截至 2018 年末，中行绿色信贷余额为 6,326.67 亿元，同比增长 17.42%。绿色信贷不良率为 0.52%。

创新绿色产品

中行坚持贯彻落实国家绿色信贷政策，针对节能环保、新能源等绿色产业加快金融产品创新，促进能源结构的优化调整。

- 为中国长江三峡集团有限公司、中国长江电力股份有限公司、华能澜沧江水电股份有限公司、云南华电金沙江中游水电开发有限公司等水电企业主承销发行境内人民币债券近 100 亿元
- 助力中国广核集团有限公司开发海外新能源市场，连续两年为中广核发行双币种绿色债券
- 获得北控清洁能源集团 50 亿元绿色熊猫超短融独家主承销商资格，开展中行首支绿色能源熊猫债主承销业务

积极叙做境外绿色能源项目

中行在投融资决策中充分考虑项目对环境的潜在影响，把与环境条件相关的潜在回报、风险和成本融入日常业务中。在国际项目中，严格按照国际环保标准评估项目，2018 年成功叙做了多个可再生能源项目。

支持煤层气清洁能源产业发展

2018 年，中行山西省分行为山西国化能源有限责任公司核定授信 16.5 亿元，支持清洁能源输气管道工程建设。项目建成后预计每亿立方米煤层气可替代 34 万吨标准煤和 9 万吨原油，可减少二氧化硫排放量 2.45 万吨、减少烟（粉）尘排放 1.45 万吨。

支持生态环境改善

深刻把握“绿水青山就是金山银山”的重要理念，加大对湖泊湿地的保护修复、流域治理、生态修复等项目的金融支持，为生态文明建设提供动力。

支持厦门垃圾焚烧发电项目

2018 年，中行厦门市分行为二期垃圾焚烧电厂建设项目核定授信 7.3 亿元。项目建成后，全市市内生活垃圾处理将基本实现“零填埋”。

7.2 推进绿色运营

中行重视自身服务、办公等环节对环境的影响，制定能耗管理目标，推广节能技术应用，推进绿色运营，助力绿色发展。

打造绿色服务

大力推进数字化渠道建设，拓展移动金融，推广智能服务设备，推进网点服务向智能化、无纸化转型，减少对纸质单据的依赖。

推进柜面服务无纸化

加快推进数字银行转型，完善线下智能服务体系建设，依托手机银行、智能柜台等推广柜面无纸化业务，缩短业务办理时间，提升服务效率，降低资源消耗。

- **电子对账单：**2018 年，中行共发送银企余额对账单 1,606 万份。其中，电子对账率达 95.97%，减少纸质对账单发送 1,542 万份，降低成本 30,844 万元
- **智能柜台：**智能柜台采用无纸化设计，业务完结后，系统自动以电子形式存储交易记录和业务影像，除客户服务凭条外，基本实现零打印、零传票、零纸质留存、零仓储成本

打造智慧型绿色数据中心

2018 年，中行数据中心（上海）自主设计开发完成《智慧型数据中心绿色

机房节能控制系统》，通过实时监控分析服务器真实负载，自动调整 IT 设备运行功率，减少业务空闲时段电力消耗。同时，采用封闭冷通道、局部气流优化等措施，将设备温度控制在安全范围内，“按需供冷”，每年可节省用电近 120 万度。

推广绿色办公

积极推广“绿色办公”理念，营造节能健康的工作环境，在提升办公效率的同时，减少对资源环境的消耗和影响，实现绿色低碳运营。

能耗管理

- 完善能源管理体系，进一步落实《总行大厦能源管理制度》，加强对照明、空调、机房等重点耗能设备的监测和管理，切实降低消耗

节能改造

- 组织开展节能技术改造、节能创新项目，包括光源替换改造、新型节水型器具替代性改造等，提高设备换热效率和运行效率

废弃物处置

- 全面落实垃圾强制分类，确保各类垃圾的合法回收处置和资源再利用

绿色办公

- 提倡节约用纸、循环用水理念，每日定时关闭卫生间、茶水间照明，保洁用水循环利用
- 积极参与“地球一小时”等节能公益活动

7.3 倡导环保理念

大力开展环保公益活动，在全球范围内引导员工和客户积极参与环境保护，向公众传递生态文明理念。

参加南非野生动物保护义卖活动

2018 年 3 月 3 日、4 日，中行约翰内斯堡分行参加了中国驻南非大使馆举办的中南建交 20 周年庆祝活动暨野生动物保护义卖活动，全部收入由中国驻南非大使馆捐赠给南非克鲁格国家公园，用于野生动物保护事业。

开展公益植树活动

2018 年 4 月，中行宁夏区分行西夏支行联合宁夏福娃残疾人养护服务中心开展公益植树活动。当地中行员工在西夏区贺兰山牧场种下 100 棵树苗。一直以来，社会各界的爱心人士伸以援手，将这片原本荒芜的土地打造成绿意盎然的采摘基地，用以公益经营，收入用于帮助残障人士。

八、关注员工成长

专题：重视培育青年人才

中行始终关注青年员工的培养和发展，倾听青年员工需求和建议，汇集青年才智，激发青年员工创新意识，通过各类形式的培训、竞赛和文体活动，为青年员工提供展示自我的舞台和能力提升的机会，为建设新时代全球一流银行贡献青春力量。

<p>助力职业发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 定期开展“中行大学讲堂”活动，打造员工线上+线下共享学习平台。2018年共举办六期讲堂，学员累计超过1.2万人次 • 开展“挑战18”手机银行综合技能体验大赛，“信用卡抖音挑战赛”等竞赛活动，激发青年员工的创新意识
<p>增进沟通交流</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通过团队拓展训练、交流分享等活动，加强青年员工之间的沟通交流 • 召开青年员工座谈会，倾听青年员工心声，了解青年员工诉求
<p>展现青春风采</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 举办“青春风采展示大赛”“青春中行为你写诗”创作大赛，青年线上主题演讲比赛等

全球青年荟

2018年5月，中行海内外300余名优秀青年代表汇聚北京，表彰优秀青年员工，分享职业成长经历，以演讲、小品、采访互动等多种形式展现了青年员工的风采，海外分支机构的青年员工通过视频直播实时收看。

青年智库

中行青年员工组建近 400 个青年智库小组，撰写了 314 个智库研究课题报告。在 24 个获奖课题成果中，已有 14 个项目初步落地。

8.1 关心员工发展

中行密切关注员工成长，持续优化培训体系，加强人才队伍建设，为员工发展提供有力支持。

拓展人才队伍

2018 年，中行通过校园招聘、社会招聘等渠道向社会提供超过 1.3 万个用工职位，开展小语种专业培养计划和贫困大学生专项招聘计划。连续第 11 年获得“金融行业最佳雇主”奖项，并获得“招聘战略典范奖”和“中国选才大奖”等行业奖项。

中行首招台生

作为第一家招聘台湾大学生的大陆国有银行，2018 年，中行公布专项招聘计划，上海、江苏、福建、深圳、苏州等 5 家分行招收了在大陆就读的台湾应届毕业生。

此外，中行面向香港和台湾地区的大学生举办多期“暑期实习培训班”，加深台湾和香港学生对大陆和中行的了解。自 2015 年以来，“台湾大学生暑期实习培训班”已举办 4 期，参加人员 235 人次。

优化培训体系

- 以培养选拔优秀年轻干部为目标，实施“1581”工程，着力培养 100 名高管正职、500 名高管副职、8,000 名中层管理者、10,000 名基层管理者，举办两期“百人计划”和一期“远航项目”培训班
- 建设“中银学习”平台，推动教育培训数字化转型，在总行和 36 家一级分行投产，注册总人数超过 26 万人

8.2 关爱员工生活

中行坚持以人为本，充分保障员工合法权益，尊重文化差异。同时，大力提倡快乐工作、健康生活，关心员工生活状况，丰富员工文体活动，搭建银行与员工家庭开放交流平台，提升员工幸福感和归属感。

确保员工基本权益

- 为员工按时足额缴纳“五险一金”，落实大病医疗保险
- 坚持同工同酬，劳动合同签订率达到 100%
- 保障员工休息和休假权利，平衡员工工作压力
- 实行民主管理，开通多种沟通渠道，搭建沟通机制和平台
- 保障女职工权益，关注女性员工需求

关心员工健康生活

- 实施员工健康体检，举办健康知识讲座，提供心理健康咨询
- 修建职工活动室、图书阅览室等，对员工餐厅进行明厨亮灶改造
- 定期组织慰问困难职工和患有重大疾病的员工，关爱基层一线员工，关注员工工作、生活中的困难和问题
- 为员工举办集体生日会，组织员工集体活动等

落实关爱文化

西藏医护人才和医疗资源短缺，高原疑难病、特殊疾病治疗受到一定限制。中行西藏区分行与四川大学华西医院分院签订健康管理服务协议，为员工提供健康服务。与此同时，西藏区分为员工购建周转房，与拉萨多家学校联系，解决了员工子女入学难题。

子女假期托管班，帮员工解忧

学校寒假适逢银行工作最为繁忙的“开门红”营销。为解决员工工作家庭

难两全的困难，中行四川省分行成都锦江支行利用支行“职工之家”，创办了员工子女寒假托管班，聘请专业教师，购置课外书籍和玩具，开设寒假作业辅导、兴趣英语、手工、乒乓球练习等课程。

举办“中行开放日”，传递“家园”文化

2018 年 9 月，中行安徽省分行举办青年家庭“中行开放日”活动，邀请青年员工的家长们走进中行参观、体验，感受干净整洁的工作环境，了解中行的发展历程，体验智能设备的方便快捷，感受中行“家园”文化的浓厚氛围。

8.3 鼓励志愿服务

大力构建志愿服务长效机制，在“公益中行”上线“一起志愿”平台，为全行员工参与志愿服务活动、社会组织招募热心志愿者等提供交流平台，促进志愿服务管理信息化、精细化。

截至 2018 年末，中行“一起志愿”平台注册各级志愿者协会 580 个，发布 197 个志愿活动，累计志愿者 947 人次，累计志愿服务时长 4,735 小时。同时，全新上线“员工子女志愿者平台”。

志愿服务领域

扶贫助困	敬老助老	绿色环保	文化活动
关爱儿童	社区便民	助残服务	交通治安

“为孩子们健步”公益活动

“为孩子们健步”是通过募捐活动为困难家庭中小学生提供一对一帮扶的公益项目。中行纽约分行支持“为孩子们健步”活动的同时，积极鼓励员工一起参与公益。活动当天，纽约分行员工来到纽约布鲁克林公园共同完成了 5 公里健步走，为孩子筹集善款。

平板支撑慈善募捐活动

中行悉尼分行员工发起“Plank for Charity”平板支撑慈善募捐活动，为拯救儿童基金会募集资金。员工们利用工间和休息时间积极参与平板支撑挑战，将活动照片和慈善募款信息上传至社交平台，邀请同事、家人、朋友参加挑战为慈善基金募款。此项活动共为拯救儿童基金会募集善款 3,300 澳元。

【绩效报告】

经济绩效

价值创造

指标	2018 年	2017 年	2016 年
资产总计（百万元）	21,267,275	19,467,424	18,148,889
营业收入（百万元）	504,107	483,278	483,630
营业支出（百万元）	275,622	261,049	263,619
利润总额（百万元）	229,643	222,903	222,412
净利润（百万元）	192,435	184,986	184,051
平均总资产回报率（%）	0.94	0.98	1.05
净资产收益率（%）	12.06	12.24	12.58
资本充足率（%）	14.97	14.19	14.28

薪酬福利

2018 年，中行进一步突出薪酬福利分配的基层导向，合理调控内部薪酬差距，提高基层岗位的吸引力，提升员工获得感、幸福感和安全感，把关心关爱员工的要求落到实处。

服务渠道

紧跟全球客户金融服务需求，稳步推进机构营业网点和电子渠道建设。截至 2018 年末，中行海外机构已覆盖全球 56 个国家和地区，境内营业网点 10,726 家。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
境内营业网点（家）	10,726	10,674	10,651
智能化网点机构（家）	10,660	8,526	5,281
ATM（台）	41,723	42,507	46,810
智能柜台（台）	26,044	16,235	253
手机银行客户数（万户）	14,500	11,533	9,440

采购实践

制定《采购人员廉洁从业行为准则》和《供应商廉洁从业行为准则》，确保采购工作公开公正、廉洁合规。完善集中采购管理系统，优化采购服务，提高采购管理效率。

积极保障中小企业供应商平等参与权。采购项目采用公开挂网结合竞争性谈判的方式，满足条件的企业均可参与竞争。在合格供应商基本资质要求制定过程中，除个别特殊需求的项目外，不再对企业注册资本、规模等提出额外要求。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
集中采购项目总数（个）	14,227	12,818	13,634
集中采购涉及预算金额（亿元）	249.25	217.13	283.83

强化廉洁建设

深化构建反腐倡廉长效机制，坚持“无禁区、全覆盖、零容忍”，严肃查处各类违规违纪问题。贯彻《问责条例》，认真组织全行干部员工学习法纪法规。利用公司内网、微信公众平台、H5 等多种渠道大力宣传反腐倡廉相关内容，强化员工反腐责任意识。

杜绝不正当竞争

严格遵守《反不正当竞争法》和《中国银行业反不正当竞争公约》等法律法规和行业规约，建立自律机制，依法对自身行为进行管理和约束，杜绝各类不正当竞争行为，维护公平、有序的金融市场环境，保障消费者权益。

环境绩效

减少物料

鼓励客户使用手机银行、网上银行等线上服务，并在网点大力推广电子印章、申请无纸化、协议电子化等服务，减少各类能源消耗。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
办公用纸量（吨）	48.0	43.2	60.5
节约用纸量（吨）	4.8	17.3	1.4

注：总行北京地区机构统计口径。

节约能源

指标	2018 年	2017 年	2016 年
柴油消耗量（公升）	8,708	22,344	19,886
天然气消耗量（立方米）	962,409	977,679	1,071,935
汽油消耗量（公升）	43,279	81,733	91,810
电力消耗量（兆瓦时）	126,635	123,447	119,500
外购热力总量（吉焦）	85,008	100,820	122,029
视频会议召开次数（次）	4,378	3,849	2,743

注：柴油消耗量、天然气消耗量、电力消耗量、外购热力总量及视频会议召开次数均为总行北京地区机构统计口径。汽油消耗量为总行自有车辆的汽油消耗量。2018 年，通过启用网上自助预约车辆平台，规范用车行为，汽油消耗量显著下降。

节约用水

指标	2018 年	2017 年	2016 年
水消耗总量（立方米）	401,581	384,529	362,707
循环用水总量（立方米）	74,687	64,341	71,259

注：总行北京地区机构统计口径。

降低排放

指标	2018 年	2017 年	2016 年
有害废弃物的排放总量（吨）	3.87	5.53	2.54
无害废弃物的排放总量（吨）	286	1,172	1,095
温室气体排放量（吨）	78,568	76,736	74,549
直接温室气体排放量（吨）	2,081	2,174	2,371
间接温室气体排放量（吨）	76,488	74,562	72,178

注：总行北京地区机构统计口径。

污水和废弃物管理

聘请有资质的第三方检测机构对污水排放进行定期监测。对日常办公和运营产生的废弃物，如生活垃圾、厨余垃圾、有害废弃物等，均进行分类收集和回收处理，并将厨余垃圾、有毒有害垃圾委托给有资质的第三方机构处理。

确保环境合规

2018 年，未因环保违规事件受处罚，也未接到任何环境申诉。

供应商环境绩效评估

在供应商考察和项目评审过程中，对供应商在环境保护、社会责任等方面的承诺进行评估。除了关注供应商的书面承诺外，在具体项目考察时还对供应商环境保护设备和措施、办公环境健康和安、劳动保护措施等情况进行综合考察，并在评审过程中予以考虑。

社会绩效

人力资源结构

中行严格遵守《劳动法》，招聘工作坚持公开平等原则和反歧视原则，切实保障员工权益。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
员工人数	310,119	311,133	308,900
劳动合同签订率 (%)	100	100	100
男性员工人数	132,781	133,628	133,018
女性员工人数	177,338	177,505	175,882
中国大陆地区员工人数	285,797	288,206	286,391
外派员工人数	1,391	1,337	1,200
港澳台地区员工人数	18,047	17,665	17,270
海外机构本地员工人数	22,931	21,590	21,309
当年新进员工人数	10,685	12,488	11,088

保障员工权益

始终秉承“公开公平公正”的招聘政策，在员工招录、薪酬福利、职业晋升方面无任何歧视性条件。充分尊重和保护员工合法权益，通过劳动合同、集体协商、职代会等做好职工权益保障工作。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
女性员工比例 (%)	57.18	57.1	56.9

少数民族员工人数	12,899	12,924	12,766
----------	--------	--------	--------

关爱职业健康

定期组织员工健康体检,实行医疗保险,举办健康讲座,提供心理健康咨询,提供社保、补充医疗保险、牙齿治疗、心理咨询等多种医疗保障,关爱员工身心健康,倡导健康生活方式。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
社会保险覆盖率 (%)	100	100	100
总行员工体检人数	4,019	5,843	5,600

注:总行员工体检人数不含软件中心及部分总行派出人员。

员工教育培训

针对经营管理、专业技术和技能操作人员的不同特点和需求,按照系统化、规范化、精细化的要求,分层分类搭建培训项目体系,持续加强人才培养长效机制建设。

指标	2018 年	2017 年	2016 年
员工培训投入金额 (万元)	64,170	56,605	53,091
员工参与培训人次	2,966,118	2,851,047	2,725,361

强化安全管理

建设统一管理、全行联网的安防管理平台,大幅提升场所安全管控能力,外部案件及时发现率由 70%提升至 95%以上。依托平台开发移动客户端,为网点、金库负责人开通手机客户端 2.8 万余个,及时掌握辖属场所安全风险,加强内外部案件群防群治。

供应商社会绩效评估

所有采购项目文件中均明确要求“供应商不得存在非法用工等引发社会风险的违法违规行为”。在供应商考察和项目评审过程中对供应商在社会责任等方面的承诺进行评估,将供应商用工合同签订、社保缴纳、办公环境健康和安全性、劳动保护措施等状况纳入采购项目评审考察范围。

规范市场营销

成立消费者权益保护办公室。全面落实监管要求，实施理财产品销售专区及录音录像工作，开发统一产品信息查询平台。及时妥善处理客户投诉，提升客户满意度，持续提升投诉管理的规范化、精细化和系统化。

保护客户隐私

完善客户信息保护内控制度，规范接触客户信息的岗位范围和查询权限，加强对可以获取、使用客户信息人员的保密管理，上岗签署保密承诺，离职执行脱密措施，严禁泄露客户信息。借助网络隔离等技术手段严密监控可能产生信息泄露的环节，防范信息泄露风险。加强对信用卡和网银客户的信息保护，提高风险防范等级。定期对客户信息存储系统和档案进行安全检查，杜绝泄密隐患。

社会经济合规

严格遵守国际、国家和地方相关法律法规，持续强化风险防控和合规经营，落实内部控制“三道防线体系”，及时跟进全球最新监管动态、监管检查和监管评价等合规风险信息，认真落实境内外监管机构要求。

展望

2019 年，中国银行将以服务供给侧结构性改革为主线，继续做好服务实体经济、防范化解风险、推动改革创新各项工作，在实现自身健康可持续发展的同时，在经济、社会、环境领域发挥更大作用。

助力国家战略，发挥责任担当。主动融入国家全方位对外开放大局，完善全球服务体系，推进“一带一路”金融服务创新，加快人民币国际化业务发展。支持重大区域发展战略，推动京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区、海南自贸区建设。统筹优势资源，为粤港澳大湾区提供一流金融服务。推动村镇银行稳健发展，服务乡村振兴战略。加大支持北京 2022 年冬奥会相关建设项目，助力冰雪产业发展。

服务实体经济，提升发展质效。适度加快资金投放，持续优化资产结构，加大对基础设施互联互通、制造业转型升级、战略新兴产业和现代服务业发展项目的支持力度。支持民营经济和普惠金融发展，扎实做好民营企业和小微企业金融服务。发挥全球化、综合化优势，支持贸易金融与企业跨境发展。

防范金融风险，守住发展底线。全面落实监管和审计要求。持续加强信用风险、境外合规风险、反洗钱风险、内控与操作风险、市场风险、流动性风险、声誉风险管理。牢固树立全球合规理念，健全全球合规管理长效机制。持续加强消费者权益保护。

坚持科技引领，优化客户服务。加快手机银行建设和推广，推进智能化交易银行建设，构建场景生态丰富、用户体验极致、产品组合灵活的智能化公司金融服务门户。打造以智能柜台为基础的智能生态，完善智能化客户服务体系。加快重点项目建设，深化数字化转型。

深耕扶贫事业，助力脱贫攻坚。继续做好精准扶贫工作，统筹好金融扶贫与定点扶贫，聚焦产业项目、民生项目、深度贫困村，加强金融支持，加大消费扶贫力度，助力打赢脱贫攻坚战。

践行绿色金融，支持生态文明。大力发展绿色金融，稳步提升绿色信贷占比，加快绿色金融产品创新，为经济结构优化、实体经济绿色发展提供金融动能。

说明

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。

报告范围

组织范围：本报告以中国银行股份有限公司（简称“中行”）为主体部分，涵盖总行本部以及境内分行、海外分行、附属行、代表处及附属公司。

时间范围：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。

发布周期：年度报告。上一年度报告发布于 2018 年 3 月。

编制依据

以中国银保监会（原中国银监会）《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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南(ISO26000)》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(GRI Standards 版)》及《AA1000 原则标准(2008)》等标准编制。

数据说明

报告中的财务数据来自 2018 年度财务报告，并经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其它数据以 2018 年度为主，部分包括以前年度数据。报告中涉及的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

报告由安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对其中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在中行网站（网址：<http://www.boc.cn>）查阅。

索引

联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

核心主题	指标	披露页码
A. 环境		
A1 排放物	一般披露：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。	计划在未来逐步披露
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	65
	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）。	65
	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）。	65
	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）。	65
	A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	55-57, 65
	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。	65
A2 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	56, 65
	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）。	65
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	65
	A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	56, 65
	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。	65
	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。	64

A3 环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	53-56
	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。	53-56
B. 社会		
B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的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。	59-61, 66-67
	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	66-67
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	计划在未来逐步披露
B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的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。	60-61, 67
	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率。	计划在未来逐步披露
	B2.2 因工伤损失工作日数。	计划在未来逐步披露
	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。	67
B3 发展及培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	59, 67
	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。	计划在未来逐步披露
	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。	计划在未来逐步披露
B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工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。	66
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	66
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	66
B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	66, 67
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	计划在未来逐

		步披露
	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。	64, 66, 67
B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的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。	50-52, 68
	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。	50, 68
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	严格遵循《中华人民共和国知识产权法》
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	68
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱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。	30, 64, 68
	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。	计划在未来逐步披露
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	64, 68
B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动考虑社区利益的政策。	32-33, 43-44
	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）。	31-36, 56-57, 61-62
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	4, 8, 31-32, 37

* 本报告遵循香港联交所《环境、社会及管治指引》，符合其相关披露要求。

GRI 标准内容索引

编号	页码/省略原因
机构概况	
102-1	7
102-2	7
102-3	82
102-4	7, 13
102-5	7
102-6	7, 63
102-7	7, 63, 66
102-8	66-67
102-9	64
102-10	-
102-11	54-56, 64-66
102-12	70
102-13	9
战略与分析	
102-14	3-4
102-15	3-4
商业伦理与诚信	
102-16	7, 50-52, 68
102-17	64
治理	
102-18	29
102-19	29-30
102-20	-
102-21	10-11
102-22	29
102-23	29
102-24	10-11, 29
102-25	29
102-26	7, 10-11
102-27	10-11
102-28	-
102-29	10-11
102-30	28-30
102-31	-
102-32	10-11
102-33	10-11
102-34	10-11

102-35	63
102-36	-
102-37	-
102-38	-
102-39	-
利益相关方参与	
102-40	10-11
102-41	-
102-42	10-11
102-43	10-11
102-44	10-11
报告实践	
102-45	70
102-46	70
102-47	10-11
102-48	70
102-49	70
102-50	70
102-51	70
102-52	70
102-53	82
102-54	70
102-55	75-78
102-56	79-81
GRI 201: 经济绩效	
201-1	8, 63
201-2	53-57
201-3	-
201-4	-
GRI 202: 市场表现	
202-1	-
202-2	-
GRI 203: 间接经济影响	
203-1	12-27, 37-40
203-2	16-19, 26-27, 31-36, 41-44
GRI 204: 采购实践	
204-1	63, 64
GRI 205: 反腐败	
205-1	-
205-2	64
205-3	64

GRI 206: 不正当竞争行为	
206-1	64
GRI 301: 物料	
301-1	64
301-2	-
301-3	-
GRI 302: 能源	
302-1	65-66
302-2	65-66
302-3	65-66
302-4	55-56, 65
302-5	-
GRI 303: 水资源	
303-1	-
303-2	-
303-3	65
GRI 305: 排放	
305-1	65
305-2	65
305-3	65
305-4	-
305-5	65
305-6	-
305-7	-
GRI 306: 污水和废弃物	
306-1	65
306-2	65
306-3	-
306-4	
306-5	-
GRI 307: 环境合规	
307-1	66
GRI 308: 供应商环境评估	
308-1	66
308-2	66
GRI 401: 雇佣	
401-1	66-67
401-2	60-61, 67
401-3	-
GRI 402: 劳资关系	
402-1	-

GRI 403: 职业健康与安全	
403-1	-
403-2	-
403-3	-
403-4	-
GRI 404: 培训与教育	
404-1	-
404-2	58-59
404-3	-
GRI 405: 多元化与平等机会	
405-1	66-67
405-2	-
GRI 406: 反歧视	
406-1	66
GRI 407: 结社自由与集体谈判	
407-1	-
GRI 408: 童工	
408-1	66
GRI 409: 强迫或强制劳动	
409-1	66
GRI 410: 安保实践	
410-1	67
GRI 411: 原住民权利	
411-1	-
GRI 412: 人权评估	
412-1	-
412-2	-
412-3	-
GRI 413: 当地社区	
413-1	-
413-2	31-36, 43-44
GRI 414: 供应商社会评估	
414-1	66, 67
414-2	66, 67
GRI 415: 公共政策	
415-1	-
GRI 416: 客户健康与安全	
416-1	51-52, 68
416-2	-
GRI 417: 营销与标识	
417-1	68

417-2	-
417-3	-
GRI 418: 客户隐私	
418-1	68
GRI 419: 社会经济合规	
419-1	68

鉴证



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码：100738

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

企业社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2019）专字第60100080_A04号

致中国银行股份有限公司董事会：

我们接受中国银行股份有限公司（“中国银行”）董事会聘用，对 2018 年中国银行社会责任报告（“社会责任报告”）中选定的 2018 年关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

我们还接受聘用以理解中国银行对《AA1000 原则标准（2008）》中包容性、实质性和回应性原则（“原则”）的应用。

一、董事会的责任

中国银行的董事会对关键绩效信息按照社会责任报告中的报告编制原则及报告中关键绩效表下附注中的编报基础（“编报基础”）进行编制和列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报关键绩效信息相关的内部控制，选用编报基础的恰当性，并作出合理估计。

此外，董事会还对《AA1000 原则标准（2008）》及其原则的遵循情况负责。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的关键绩效信息出具鉴证结论。根据我们与中国银行达成的业务约定条款，本报告仅为中国银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除中国银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的中国银行社会责任报告中的 2018 年关键绩效信息，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的 2018 年中国银行社会责任报告关键绩效信息实施了鉴证工作程序：

- 资产总计
- 营业收入
- 不良贷款率
- 资本充足率
- 净利润
- 所得税费用
- 归属于母公司所有者权益合计





安永华明（2019）专字第60100080_A04号

- 员工人数
- 员工满意度
- 员工培训投入金额
- 员工参与培训人次
- 国家助学贷款余额
- 公益捐赠额
- 绿色信贷余额
- 水消耗总量
- 电力消耗量
- 汽油消耗量
- 视频会议召开次数
- 每股社会贡献值

在我们的工作范围内，我们仅在中国银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对中国银行参与提供社会责任报告中所选定的关键绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键绩效信息实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的关键绩效信息与编报基础有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2018 年关键绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2017 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外，我们工作的目的不是就中国银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2018 年关键绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列式于报告中的编报基础。

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

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》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 1 号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

六、其他观察所得





安永华明（2019）专字第60100080_A04号

我们也通过与中国银行不同部门的管理人员就中国银行对包容性、实质性和回应性原则的应用进行询问和访谈，获得了中国银行在编制社会责任报告过程中对《AA1000 原则标准（2008）》原则应用的理解。我们的工作仅局限于获取对中国银行应用《AA1000 原则标准（2008）》的原则的理解，因而不就中国银行是否遵循《AA1000 原则标准（2008）》发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：

包容性

中国银行识别了关键的利益相关方，并了解了利益相关方的需求及关注重点。此外，中国银行在确定发展战略、制定发展规划、制定业务政策和日常商业运营中，考虑了利益相关方的期望和对利益相关方的影响。我们建议中国银行进一步建立和完善企业社会责任管理体系，强化利益相关方识别流程，制定和实施适当、有力和全面、客观的利益相关方参与战略、计划和方式，为利益相关方提供多种途径参与中国银行持续提升可持续发展绩效的决策。

实质性

对于在社会责任报告披露的信息，中国银行考虑了利益相关方的需求和关注重点、财务绩效、行业特点、政策要求及社会影响等因素，定性和定量的披露了中国银行社会责任工作的关键议题和关键绩效。我们建议，中国银行可考虑进一步制定相关制度，确定标准和流程以指导管理层和员工识别、评估、报告与社会责任报告相关的对于中国银行利益相关方重要的事项，并对其进行优先排序。

回应性

中国银行结合业务的特点制定相关的政策、目标和任务，完善治理结构、管理体系和流程，建立了多元化的沟通渠道，加强与利益相关方的交流沟通，对利益相关方的主要需求做出了回应。我们建议，中国银行进一步明确和完善对利益相关方作出回应的职责和流程，以便预先承诺的回应得以及时、恰当的实施。


安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国 北京
2019年3月28日



反馈

感谢您在百忙之中阅读《中国银行 2018 年度社会责任报告》。这是中行连续第 11 年发布社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进中行持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：86-10-66595911 传真：86-10-66014024

电子邮件：CSR@bankofchina.com

邮寄地址：中国北京市西城区复兴门内大街 1 号中国银行办公室

邮编：100818

1. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

2. 您对中行在落实国家重大发展战略方面履行社会责任的评价是：

很好 较好 一般

3. 您对中行在提升全球金融服务水平方面履行社会责任的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对中行在提供客户优质服务方面履行社会责任的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对中行在热心倾注社会公益事业方面履行社会责任的评价是：

很好 较好 一般

6. 您对中行在完善供应链管理方面履行社会责任的评价是：

很好 较好 一般

7. 您对中行在致力绿色金融和低碳运营方面履行社会责任的评价是：

很好 较好 一般

8. 您对中行社会责任报告和社会责任工作有哪些意见和建议？

衷心感谢您对中国银行的关心和支持！