

# 2013 CSR 社会责任报告

中国工商银行股份有限公司



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



# 目录

- 02 / 董事长致辞
- 04 / 行长致辞
- 07 / 回眸 2013
- 08 / 关键绩效表

- 20/ 支持实体经济
- 20/ 扶持新兴产业
- 21/ 推动区域发展
- 22/ 支持中小企业
- 23/ 服务文化产业
- 24/ 支持三农建设
- 25/ 支持保障房建设

服务实体经济  
致力金融普惠

18

- 38/ 推行绿色金融
- 41/ 推广电子银行
- 43/ 倡导低碳运营
- 44/ 助力环保公益

倡导生态文明  
共建美丽中国

36

- 48/ 维护客户权益
- 50/ 维护投资者权益
- 51/ 保护知识产权
- 51/ 倡导责任采购
- 51/ 防范金融犯罪

坚持合规经营  
强化诚信建设

46

- 64/ 创新扶贫模式
- 66/ 助力爱心传递
- 69/ 支持文教体育
- 69/ 推广志愿活动

热心慈善公益  
倾力回报社会

62

10

完善责任管理  
加强责任沟通

- 12/ 公司概况
- 13/ 建设责任文化
- 14/ 完善责任管理
- 15/ 加强责任沟通

26

关注客户体验  
打造国际品牌

- 28/ 提升客户服务
- 32/ 加强全球履责
- 35/ 建立一流品牌

54

关爱员工成长  
打造和谐工行

- 56/ 保障员工权益
- 58/ 助力职业发展
- 59/ 关爱员工健康
- 61/ 推进文化融合

- 72 / 未来展望
- 73 / 独立有限鉴证报告
- 74 / GRI 索引
- 77 / 全球契约十项原则对照表
- 78 / 意见反馈表

## 董事长致辞



始于至诚，臻于至善。自工商银行 1984 年成立以来，面对经济形势和金融格局的深刻变化，我们坚持以科学发展为基础，把转变发展方式作为履行社会责任的根本方向，努力实现经济效益、环境效益、社会效益的协调统一；我们以金融普惠为切入，把金融服务创新作为造福社会民众的不竭动力，努力构建多元化、全球化、信息化的现代服务体系；我们以和谐共赢为核心，把关注国计民生作为打造企业公民的内在要求，努力开拓为企业自身及利益相关各方赢得可持续发展的未来之路。

三十年来，我们始终着眼于支持经济发展。我们坚持金融服务实体经济的本质要求，推进新型工业化、城镇化、农业现代化、信息化和生态化“五化”同步，加大对战略性新兴产业、现代服务业等新的消费增长点和民生领域的信贷投入，以创新的方式支持小微企业、现代农业等经济薄弱领域，在推进经济持续健康发展、提质增效升级中发挥了大银行作用；我们不仅奠定了在国内市场的领军地位，还昂首步入世界领先大银行之列，存款、贷款、总资产、一级资本、营业收入、利润、市值、品牌价值等多项指标达全球同业领先水平，并首次入选全球系统重要性银行。

三十年来，我们始终着眼于改进金融服务。我们主动适应社会融资结构多元化和多层次资本市场体系的发展，注重运用资产管理、投资银行等新型金融工具，加快研发适应消费金融和移动互联网时代特点的创新产品，满足了客户多元化的金融需求；我们努力提高国际化发展水平，跟随人民币国际化、企业“走出去”步伐，增强全球服务能力，加快形成以商业银行为主体，跨境、跨市场的服务格局；我们坚持普惠金融和差异化服务相结合，坚持商业原则与履行社会责任相统一，全方位改进服务和客户体验，加强消费者权益保护，努力创建人民群众满意银行。

三十年来，我们始终着眼于建设生态文明。我们加大对节能环保、循环经济、污染治理等生态文明建设的信贷投入，推进全流程“绿色信贷一票否决制”，严格控制和稳步退出“两高一资”行业企业贷款，以金融杠杆促进产能过剩矛盾的化解，形成激励与约束并举的环境保护长效机制；我们

依托转型发展促进环境保护，加快推进信息化银行建设，电子银行业务占比超过 80%，有效提升了支持环境保护和发展绿色经济的大众意识；我们尊重自然生态发展规律，大力宣传低碳、绿色、循环的环境知识，强化员工生态忧患意识，逐步形成与生态相协调的生产生活与消费方式。

三十年来，我们始终着眼于回馈社会大众。我们坚持用爱心点亮希望，用行动构筑课堂，从定点扶贫、赈灾治盲、捐资助学、保护生态等领域积极打造公益资源平台，将热心公益慈善延伸到促进产业链协同发展、全社会共同进步，把温暖散播到需要帮助的人身边；我们坚持以人为本，加大人力资源深度开发和科学激励，不断完善多层次员工培训体系，为员工打造持续发展的通道和施展才能的舞台，促进员工价值与企业价值的共同成长。

关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。三十年栉风沐雨，三十年风雨兼程，“工于至诚、行以致远”的企业文化始终激励着每个工行人人在转型发展的征途上关注社情民意，在奉献社会的过程中实现自身价值。站在工商银行成立三十华诞的新起点上，“推进生态文明、建设美丽中国”的宏伟蓝图已经绘就，“打造百年老店、建设三最银行”的集结号已经吹响，让我们从传统中感悟引领未来发展的智慧和方向，从传承中汲取开拓奋进、砥砺前行的精神和力量，承前启后、继往开来，优化资产、负债、渠道、国际化发展和综合化经营“五大布局”，突出大零售、大资管、大数据“三大战略”，以更大的信心和勇气在科学发展的征程上续写基业长青的辉煌篇章，为实现“中国梦”及全球经济社会的可持续发展作出更大成绩、贡献更多力量！

董事长：姜建清  
2014 年 3 月 27 日

# 行长致辞



2013年，站在十八届三中全会成功召开的改革开放新起点，我们密切关注社会发展，通过调结构、促改革、控风险、强服务、转作风，在服务实体经济提质增效中，可持续发展能力得到进一步增强。面对复杂的国内外经济形势和激烈的行业竞争，我们始终将公司价值持续增长作为发展的根本要求，坚持走提高质量和效益的可持续发展道路。2013年，本行各项业务健康平稳发展，实现净利润2630亿元，增长10.17%，收益结构进一步优化，手续费净收入占比提高至21.13%，ROE达21.92%，资本充足率达13.12%，不良贷款率保持0.94%的低位水平，每股社会贡献值2.29元。

## 把握深改思路 促进转型发展

我们准确把握党中央深化改革总体思路和部署，贯彻国家宏观调控政策，加强经营策略与产业政策和区域发展战略的衔接，持续加强对国家重点在建项目、民营和小微企业、县域经济和新农村、新兴产业和文化产业的金融支持，大力发展个人信贷业务，满足居民合理消费信贷需求。2013年，本行小微企业贷款余额达1.87万亿元，占公司贷款的27%；个人消费贷款约2.1万亿元，增长22%；继续对地方政府融资平台、高耗能、产能过剩行业的融资总量控制，不断优化信贷结构。

## 创新金融服务 保护客户权益

我们注重以客户为中心完善基础服务，创新金融产品和服务模式，全力提升服务质量和效率，以维护客户权益为核心，努力构建诚信、健康、和谐的金融消费环境。2013年，本行以“服务品质提升年”为主题，继续全面提升服务品质，持续开展定价及业务审查、收费政策执行监督、客户信息安全防护、消费者教育、行内员工培训、客户维权协调等消费者权益保护工作，客户投诉数量下降58%。

## 加强全球履责 责任闪耀六洲

我们积极为“走出去”中资企业保驾护航，推动人民币国际化发展，致力于提供国际一流跨国金融服务。报告期内，工银新西兰正式成立，并签署了认购台湾永丰银行20%股份协议。截至报告期末，在40个国家和地区建立了329家机构，与1730家境外银行建立了代理行关系，服务网络覆盖亚、非、拉、欧、美、澳六大洲；累计支持“走出去”项目94个，承贷金额180亿美元；全行跨境人民币业务结算量超过1.9万亿元，同比增长46%；境外机构业务向纵深发展，经营能力持续增强，日益成为全行经营的一大亮点。

## 绿色低碳发展 倾力回馈社会

我们坚持绿色银行长期发展战略，全面推进绿色信贷，投向绿色经济领域贷款余额为5980亿元；加快创新，推广电子银行业务，加大内部运营科技投入，倡导低碳运营；坚持“服务社会、奉献社会、回报社会”的宗旨，积极开展扶贫救助、资助教育、志愿者服务等公益活动，赢得了社会广泛赞誉；坚持“以人为本”理念，创造人尽其才的用人环境，注重推进多元文化融合，营造温馨和睦的大家庭氛围。

2014年是深入贯彻落实党的十八届三中全会精神、全面深化改革的开局之年。展望新的一年，我们将继续把握稳中求进的总基调，积极支持和促进全面深化改革及转变经济发展方式，切实提高自身发展质量和效益，为促进经济、社会、环境可持续发展作出新的贡献。

行长：易会满  
2014年3月27日

# 监事长



# 回眸 2013



### 加强责任管理

连续第六年在全行范围举办社会责任专题培训班，共享社会责任管理理念和方法，提升集团社会责任工作水平。

### 推进国际接轨

连续三年入选恒生可持续发展指数系列成份股；赴金融同业调研，积极研究探索社会责任绩效评价体系；加强对全球社会责任投资的研究分析；积极参加联合国“全球契约”活动。

### 支持实体经济

截至报告期末，本行小微企业贷款余额 1.87 万亿元。其中，单户融资限额 3000 万元以下的小微企业贷款 1.16 万亿元，年均增长 30%，比同期各项贷款平均增速高出 16 个百分点。

### 助力民生改善

截至报告期末，本行县域机构贷款余额约 2 万亿元，较上年增长 13.82%；累计发放保障性住房建设贷款 151.4 亿元，涉及 19 个省市 88 个保障性居住项目，其中发放棚户区改造贷款 113.39 亿元。

### 建设生态文明

截至报告期末，全行环境友好及环保合格客户数量和贷款余额占全部境内公司客户数量及贷款余额的比例均保持在 99.9% 以上；产能过剩行业贷款余额较年初下降 279.7 亿元；电子银行业务占比达到 80.2% 的历史新高点。

### 维护客户权益

报告期内，在门户网站开辟“金融知识与收费政策”专栏；举办消费者权益保护专题培训班近 3000 场，累计参与员工约 15 万人次；面向客户编制了《消费者金融知识宣教手册》，通过客户体验、主题宣讲、有奖问答、互动沙龙等形式将金融知识送进社区、校园、商户、村镇、中小企业和残障人士身边。

### 致力以人为本

截至报告期末，本行共有员工 441902\* 人，签订劳动合同率 100%；报告期内，共举办各类培训班 4.5 万期，培训 414 万人次，人均受训约 9.5 天；全年下拨特困救助专项资金 8008.7 万元，共救助、慰问各类员工 33763 人次。

### 热心公益事业

本集团全年公益事业投入 6346 万元，全行志愿者累计活动时间 155534 小时；组织开展了定点扶贫、特殊儿童关爱、产品创新大赛、助学支教、服务社区等形式多样的公益活动。

\* 另有劳务派遣用工 20385 人，其中境内主要控股公司 56 人。

# 关键绩效表

经济领域指标	单位	2013	2012	2011
资产总额	亿元	189178	175422	154769
客户贷款及垫款总额	亿元	99224	88037	77889
客户存款	亿元	146208	136429	122612
营业收入	亿元	5789	5297	4706
净利润	亿元	2630	2387	2084
基本每股收益	元	0.75	0.68	0.6
现金分红	亿元	-	836	709
纳税总额	亿元	1143	1061	919
平均总资产回报率	%	1.44	1.45	1.44
加权平均权益回报率	%	21.92	23.02	23.44
不良贷款率	%	0.94	0.85	0.94
不良贷款余额	亿元	937	746	730
拨备覆盖率	%	257.19	295.55	266.92
资本充足率*	%	13.12	13.66	13.17
一级资本充足率/核心一级资本充足率*	%	10.57	10.62	10.07

注1: 2013年资本充足率、一级资本充足率按照《商业银行资本管理办法(试行)》计算, 2012年和2011年资本充足率和核心一级资本充足率按照《商业银行资本充足率管理办法》计算。

资产总额 (单位: 亿元)



净利润 (单位: 亿元)



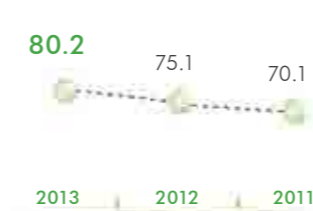
营业收入 (单位: 亿元)



环境领域指标	单位	2013	2012	2011
绿色经济领域贷款	亿元	5980	5934	5904
电子银行业务量占比	%	80.2	75.1	70.1
办公用纸量*	亿张	0.096	0.097	0.11
办公耗电量*	千瓦时	20685557	21021205	21898969
办公耗水量*	吨	187561	208797	196510

注2: 办公耗电量、办公用纸量、办公耗水量为本行总部数据。

电子银行业务量占比 (单位: %)



办公用纸量 (单位: 亿张)



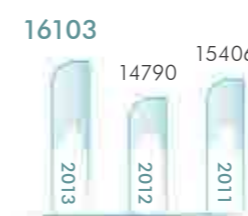
办公耗电量 (单位: 千瓦时)



社会领域指标	单位	2013	2012	2011
小微企业贷款余额	亿元	18698	18401	16901
每股社会贡献值*	元	2.29	2.13	1.76
反腐倡廉学习培训	次	16103	14790	15406
反腐倡廉培训员工	人次	120 多万	966780	757569
员工总数	人	441902	427356	408859
女性员工占比	%	50.1	49.5	48.8
少数民族员工占比	%	5.3	5.3	5.2
人均培训天数	天/人	9.5	10.6	8.2
公益捐赠	万元	6346	4098	3920

注3: 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。

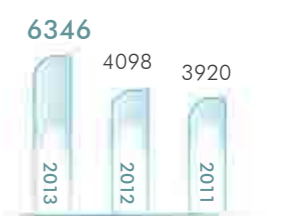
反腐倡廉学习培训 (单位: 次)



员工总数 (单位: 人)



公益捐赠 (单位: 万元)



年度最具社会责任金融机构奖

年度最佳民生金融奖

最具责任感企业

# 完善责任管理 加强责任沟通

- 公司概况
- 建设责任文化
- 完善责任管理
- 加强责任沟通



## 公司概况

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

通过持续努力和稳健发展，本行已经迈入世界领先大银行行列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行业务跨越六大洲，境外网络扩展至40个国家和地区，通过17,245个境内机构、329个境外机构和1,903个代理行以及网上银行、电话银行和自助银行等分销渠道，向473.5万公司客户和4.32亿个人客户提供广泛的金融产品和服务，形成了以商业银行为主体，综合化、国际化、信息化的经营格局，继续保持国内市场领先地位。本行始终坚持“以客户为中心、服务创造价值”的经营宗旨，持续提升金融服务水平，品牌内涵不断丰富，“您身边的银行，可信赖的银行”的品牌形象深入人心。2013年，本行位列英国《银行家》全球1000家大银行榜首，在美国《福

布斯》杂志全球企业2000强排名中，成为全球最大企业，并首次入选全球系统重要性银行。

本行坚持履行经济责任与社会责任的有机统一，在支持经济社会发展、保护环境和资源、支持社会公益活动等方面树立了负责任的大行典范，荣获“年度最具社会责任金融机构奖”、“最具责任感企业”等奖项。



## 建设责任文化

### 企业文化

- **使命：**提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会
- **愿景：**建设最盈利、最优秀、最受尊重的国际一流现代金融企业
- **价值观：**工于至诚，行以致远
- **基本价值取向：**诚信、人本、稳健、创新、卓越

### 责任模型





## 完善责任管理

### 责任体系

报告期内，本行进一步梳理社会责任工作流程和职责，使社会责任理念和要求不断向基层组织末梢渗透，推动全员践行社会责任。

### 公司治理

本行把完善公司治理作为提升发展水平的关键举措，不断完善公司治理架构和工作制度，提升子公司的治理水平，积极推进战略转型以及经营模式和增长方式的转变，强化风险管理和内部控制，着力改进和提高服务质量，提升核心竞争力，全面促进各项业务健康发展。报告期内，本行荣获香港上市公司商会“2013年香港公司管治卓越奖”、《亚洲公司治理》杂志“亚洲公司治理指标企业奖”、《财资》杂志“2013年全优公司白金奖”等19项境内外公司治理重要奖项。

报告期内，本行共召开1次股东年会和2次临时股东大会，审议通过了15项议案并听取了2项汇报。各次会议均履行了相应的法律程序，保障了股东行使权利。本行聘请律师见证了股东大会并出具了法律意见书。

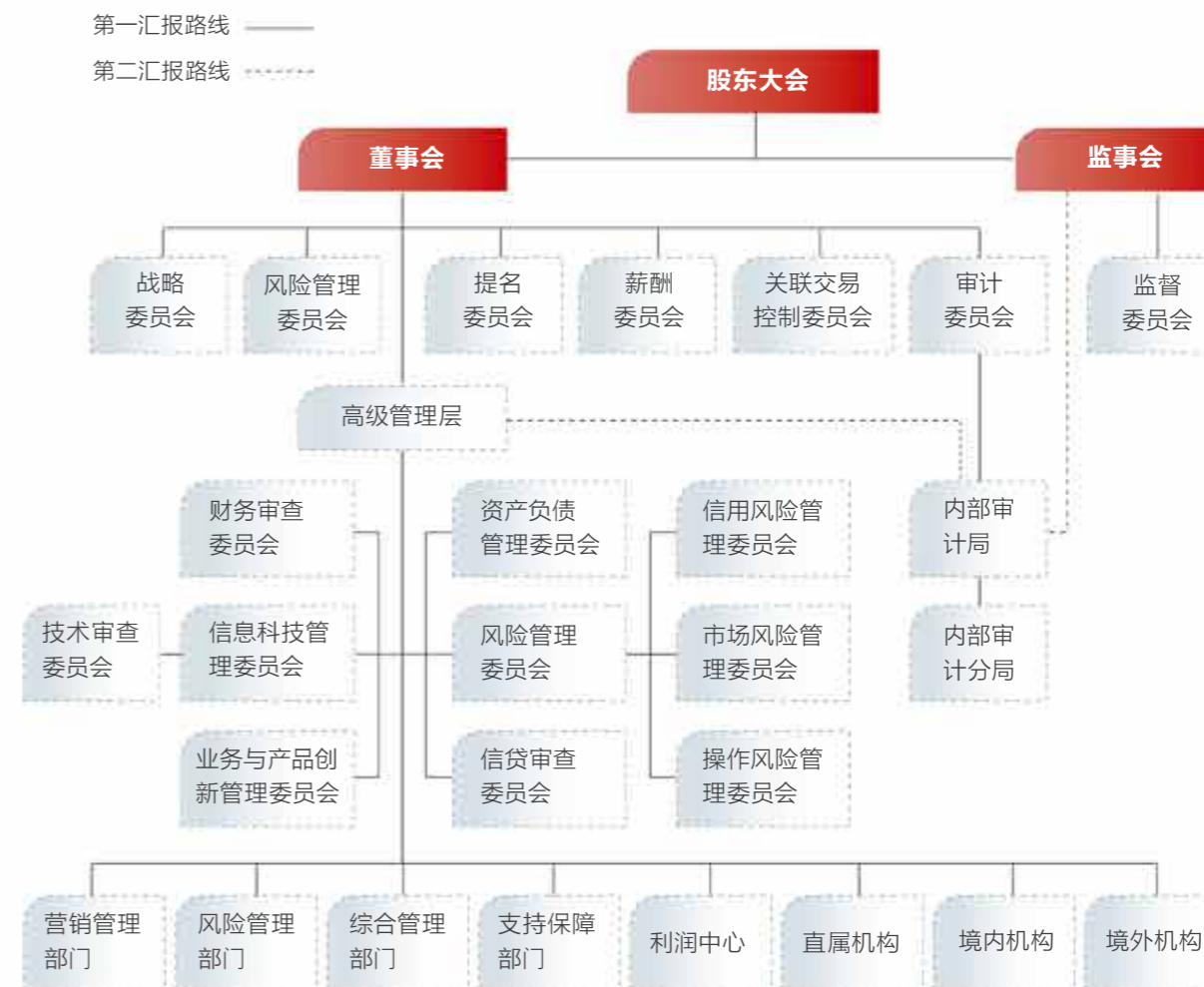
报告期内，本行共召开董事会会议11次。截至报告期末，本行董事会共有董事15人，其中执行董事3人，非执行董事6人，独立非执行董事6人，独立董事人数占比超过董事会总人数的三分之一，符合监管要求。董事会下设6个专门委员会：战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会，除战略委员会由董事长兼任主席外，其余专门委员会均由独立董事任主席，成员半数以上为独立董事。

报告期内，本行共召开监事会会议7次，审议通过了15项议案，听取了38项汇报。截至报告期末，本行监事会共有监事6名，其中股东代表监事2名，外部监事2名，职工代表监事2名。

报告期内，本行加强全面风险管理，主动应对全球系统重要性银行等监管要求，开展相关定量测算，推进风险加权资产系统建设与应用，开展实质性风险评估和资本充足预测，完善第二支柱体系；修订《风险管理评价办法》，印发《分行及子银行实质性风险评估办法》；加强非银行子公司等并表机构管理，加快集团并表风险管理系统建设，修订《主权及国别风险评级办法》，加强国别风险限额管理；完成资本管理高级方法的实施准备工作，已向银监会提交了资本管理高级方法实施的正式申请。

本行内部审计以风险控制为导向，持续优化审计管理模式，全面深化外部审计协调职能，有序开展了对涉及信贷结构调整、金融资产服务、财务效益管理、信息系统安全、国际化战略实施等方面的审计项目，实现了对全行发展的主要风险、关键环节和重要业务领域的集中覆盖和有效监督。

本行公司治理架构图



## 加强责任沟通

### 责任交流

**1、深入研究。**走访调研中国慈善总会及金融同业，了解企业慈善基金会运作情况；研究探索社会责任绩效评价体系；研究欧美负责任投资的市场发展趋势和我行有关策略。

**2、加强培训。**连续第六年开办培训班，与基层员工分享全球社会责任发展的最新动态、社会责任工作的重点和方法、社会责任报告编制经验等，并且连续第四年组织开展了“社会责任公益实践课”。培训班学员前往当地贫困小学捐资助学，加深了对社会责任及慈善公益的理解。

## 利益相关方沟通

本行不断完善利益相关方的识别和参与机制，通过加强投资者关系管理、开展公共关系、关注消费者权益保护、利用网站发布社会责任信息、出版社会责任报告、开展对外交流和评选活动、建立传媒沟通机制等方式，不断强化利益相关方沟通。

**政府**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
促进经济持续、健康发展 协助公共财政， 服务政府发展目标	政策指引 上报统计报表 日常调研、沟通	支持国民经济发展，优化资源配置功能 支持中小企业、三农、民族地区等民生领域发展 纳税稳定增长，增加就业机会

**合作伙伴**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
公平采购 诚信互惠	招投标 业务交流合作 定期走访	公开透明的采购机制 坚持平等互利、和谐双赢的业务合作

**监管机构**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
合规经营，公平竞争 维护金融体系稳定	监管政策 工作汇报 上报统计报表	加强合规管理、诚信经营 完善公司治理，加强内控建设 推进巴塞尔新资本协议实施

**员工**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
良好的职业生涯规划 和成长机会 完备的权益保障	职工代表大会 教育培训 员工调研	完善员工培训体系 实行全流程绩效管理体系

**股东**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
满意的投资回报 良好的市值水平 充分了解公司经营状况	股东大会 公司公告 业绩路演 投资者热线、电邮、传真	稳健经营，提高盈利能力，分红稳定 加强投资者关系管理， 及时充分披露信息

**社区**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
关注社区发展 安全、健康的生活 环境	公益活动 社区共建	开展志愿者活动，扶助弱势群体，积极投身公益事业 保证安全运营，普及金融知识，倡导环境保护

**客户**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
优质便捷的金融产品 满意的金融服务 舒适的业务环境	座谈会 满意度调查 客服热线、官方网站、 微博	电子银行业务量同比创新高，优化业务流程， 创新产品服务 提升服务品质，关注客户体验，升级改造网点 成立消费者权益保护办公室

**环境**

期望与诉求	沟通方式	回应举措
关注气候变化，支持 低碳经济 倡导节能减排，构建 节约型社会	节能减排政策 及倡议 绿色公益活动	实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融渠道 倡导绿色办公，推行责任采购，开展环保公益活动

**11.7%**  
境内分行人民币贷款增幅  
11.7%

**1.87**  
本行小微企业贷款余额合计  
1.87 万亿元

**5243**  
本行县域机构网点数 5243  
家

# 服务实体经济 致力金融普惠

- 支持实体经济
- 扶持新兴产业
- 推动区域发展
- 支持中小企业
- 服务文化产业
- 支持三农建设
- 支持保障房建设





本行坚持金融服务实体经济要求，持续提高服务能力和效率，大力支持实体经济发展。2013年，面对错综复杂的国际国内经济形势，本行落实国家宏观经济金融政策，把握贷款投向，全力支持实体经济平稳健康发展，推动产业结构升级，加大战略性新兴产业支持力度，促进区域经济平稳协调发展，致力实现金融普惠，大力发展个人信贷业务。

## 支持实体经济

报告期内，本行坚持金融服务实体经济这一本质要求，提高服务实体经济的能力和效率，高度重视和大力支持实体经济发展，把握好贷款投向，确保信贷资金真正投放到生产流通领域。报告期内，本行境内分行人民币贷款新增 9244.03 亿元，增幅为 11.7%。

### 案例

2013 年南水北调中线干线主体工程胜利完工。该工程是缓解中国北方水资源严重短缺局面的战略性基础设施，向沿线 19 个大中城市及 100 多个县（县级市）提供生活、工业用水，兼顾农业用水。本行北京分行作为南水北调中线干线局银团贷款的管理行，历年来组织多家银行向南水北调项目筹集资金近 300 亿元，为南水北调中线干线工程项目建设提供充足的资金支持。

本行安徽分行围绕当地重点建设项目和全省“十二五”规划确定的重大项目，主动加快项目衔接和贷款投放进度，积极支持项目顺利实施，以增强对经济的拉动作用。全年累计发放大中型公司法人客户贷款 995 亿元。



本行姜建清董事长赴四川某集团调研



本行贵州分行支持的当地重点项目工地现场

## 扶持新兴产业

报告期内，本行大力扶持新兴产业发展，为符合国家政策规定和环保要求、有市场需求的企业提供综合金融服务，新增贷款主要投向先进制造业、现代服务业等支持实体经济发展和产业结构调整领域。

### 案例

某科技企业是一家专注于汽车领域的综合 IT 服务机构，主要从事汽车行业的管理咨询，汽车电子软硬件开发及销售，是国家批准的高新技术企业。该公司从事汽车行业工作多年，在汽车服务行业中知名度较高，服务机构从北京覆盖全国。在与企业沟通中，本行大连分行了解到企业存在一定的融资需求，但不能提供足值的抵押物。为此，通过对企业整体经营情况的判断以及业务风险考量，该行为企业办理了以“抵押 + 信用”的流动资金贷款业务，为企业发展提供了助力。



本行易会满行长就支持绿色经济接受央视记者采访



养鱼池



弧形过滤筛



泡沫分离器

本行山东分行支持的大西洋鲑封闭循环清洁生产工艺流程



充氧机池



紫外线消毒



生物滤器

## 推动区域发展

本行长期关注和支持地区经济发展，根据国家区域发展战略规划，结合区域特点和资源、政策优势，制定相应的区域信贷政策。

### 案例

支持广西“六横七纵八支线”高速公路网建设。本行广西分行对其中“纵二”连接线——广西玉林至铁山港高速公路项目发放贷款 4 亿元，该项目已经投入试运营。项目的建成，有效缓解了广西出海出边运输通道不足的状况，为湖南、贵州等中西部地区省（市）提供了又一条出海出边出国的陆上通道。

## 案例

报告期内，本行海南分行积极参与实施海南省委省政府“富岛强民”政策，有力地推动了地方经济建设。报告期内累计投放公司贷款 389.72 亿元。贷款重点投向了省内优先发展的新能源、旅游等领域，有力支持了省内一批重点行业项目、重点基础设施项目的建设发展。



本行张红力副行长在新疆准东经济技术开发区调研



本行云南分行支持的丽江玉龙雪山景区项目

## 支持中小企业

本行积极扶持小微企业发展，有效缓解了社会就业压力。截至报告期末，本行小微企业贷款余额 1.87 万亿元。其中，单户融资限额 3000 万元以下的小微企业贷款，由 2005 年末的 1436 亿元增加到 2013 年末的 1.16 万亿元，年均增长 30%，比同期各项贷款平均增速高出 16 个百分点。本行小微企业金融服务得到了社会各界的认可，在 2013 年 7 月国务院召开的全国小微企业金融服务经验交流电视电话会议上做了经验发言；荣获银监会、中小企业协会和知名媒体等颁发的多项奖项和荣誉。

## 案例

本行吉林分行针对某商场内联营的、缺乏不动产抵押的商业零售商户等中小企业的融资需求，推出“集中收银贷”产品，通过“集中收银、定期返还”的管理机制，为联营零售商户提供阶段性采购所需资金的短期融资服务。累计发放集中收银贷款 35 笔，金额近 7000 万元。



本行首席风险官魏国雄出席首届中国中小企业投融资交易会



本行福建分行走访支持的当地中小企业

## 案例

本行深圳分行创新中小企业服务模式，报告期内，深圳分行联合前海股权交易中心举办了“前海股权交易中心企业挂牌业务路演”活动，开展了企业挂牌展示、私募产品登记托管、债权和产品融资、自助式股权融资及培训咨询共五大板块服务。

金龙客车是我国客车行业的龙头企业，其上游客户主要为国内生产汽车发动机、空调、变速箱、底盘等汽车零部件的厂商，支付方式主要为银行承兑汇票、电汇、国内信用证等。本行苏州分行针对金龙客车在我行具有承诺贴现的商业承兑汇票授信额度及贴现资格，以“商业承兑汇票 + 贴现”的创新模式向金龙客车的上游供应商推荐紧密型供应链融资业务合作，有效解决上游中小企业供应商的融资担保问题，实现了供应链上子客户群的批量拓展，进一步密切了与优质核心企业的合作关系。



本行贵州分行举办“贵阳高新区科技银行贷款产品推介会”



本行湖南分行调研信贷支持的中小企业

## 服务文化产业

本行积极支持文化产业发展，努力丰富群众的文化生活。报告期内，本行对文化产业实施板块化管理，对重点文化领域细化信贷投向指引，促进全行更加积极、稳健地拓展文化产业市场；不断创新文化产业融资产品和方案，先后推出影视制作项目贷款、个人艺术品收藏贷款等一批新产品；对中小文化企业，以订单融资、国内保理等贸易融资产品组合方式满足客户资金需求；组建一批文化产业专营团队，集中进行营销、评审和贷后管理；以基本金融服务为基础，通过融资、投行、现金管理、银行卡等，为文化企业提供全方位的产品和服务。



### 文化旅游业

常熟市虞山某旅游度假区为国家 4A 级旅游景区，本行苏州分行累计发放项目贷款 2 亿元，支持了景区内的景观和配套设施建设以及森林景观资源的保护。目前，该景区已经成为集生态、科普、旅游休闲于一体的城市湿地景区，在维持区域生态平衡、营造优美人居环境、带动地方经济发展等方面产生了积极的社会和经济效益。



### 新闻出版业

某报业集团为上海集出版、印刷及广告等相关信息产业于一体的综合性媒体传播企业集团，本行上海分行多年来持续支持集团发展，报告期末贷款余额 5 亿元，有力支持了集团新闻纸及其他纸张的统一采购、各类报刊的印刷和发行等日常营运资金需求，以及建立网站等数字化升级转型的资金需求，同时为客户提供银行往来帐的查询及资金划转、信用卡、集团企业财务结算等全方位服务。



### 影视业

本行广东分行与当地某传媒集团签订了全面深度合作的战略合作协议，以流动资金贷款形式支持客户拍摄四十集辛亥革命史诗大剧《枪炮侯》，作为辛亥革命一百周年的献礼。



### 广告业

本行上海分行根据当地户外巨型 LED 媒体网络开发商和运营商的长期经营情况，为其办理回购性国内保理业务，基于未来应收款对客户予以融资支持，截至报告期末贷款余额 1.4 亿元。



### 艺术品收藏业

本行支持从事艺术品收藏、拍卖和文化用品销售的某文化公司，报告期末贷款余额 3000 万元，用于书画珍品的采购收藏及书画用纸等文品的日常采购等生产运营，支持了艺术品的民间收藏修复以及文房四宝生产销售、木板水印及装裱等传统文化的传承。



### 会展业

为支持重庆市两江新区建设，本行重庆分行向当地国际博览中心提供项目贷款等融资业务共计 14 亿元，项目建成后将成为西部第一，全国第二大的会展中心，带动重庆乃至整个西部地区会议展览业的快速发展，并带动周边经济和商业的繁荣。



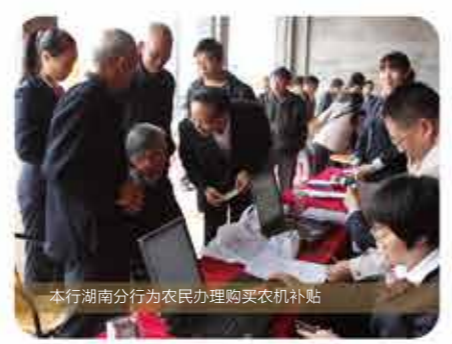
本行王敬东副行长出席某出版公司战略合作协议签约仪式



本行广西分行冠名支持的第三届中国（南宁）国际茶产业博览会

## 支持三农建设

本行持续加大对“三农”发展的信贷支持，不断增加对重点涉农机构的信贷资源倾斜配置力度，努力扩大农村基础金融服务覆盖面，有效发挥了金融惠农的重要作用。报告期内，本行积极服务农业上下游产业链，支持农业产业化发展，发挥联结工业与农业的融资纽带作用，为新农村建设提供更好的金融支持。同时，本行加强对县域经济的支持，截至报告期末，本行县域机构网点数 5243 家；县域机构贷款余额约 2 万亿元，较上年增加 2435 亿元，增幅为 13.82%。



本行湖南分行为农民办理购买农机补贴

## 案例

黑龙江某农资市场成立于 2008 年，是庆安县唯一的农业生产资料综合大市场，辐射铁力、绥化、绥棱、木兰等多个市县，厂区占地面积 4 万㎡，拥有商户 109 户，市场出租率达 100%。报告期内，由于现有仓储能力无法满足农户生产需求，急需资金对现有的仓库进行改扩建，本行黑龙江分行对其发放小企业经营型物业贷款 3000 万元，用于支持其扩大经营规模。项目计划于 2014 年竣工，完工后可增加仓储面积 15000 平方米，年增加租金收入 225 万元。



本行重庆分行深入当地农村市场工作调研



本行陕西分行支持的当地产业化龙头企业

## 案例

某粮食贸易有限公司成立于 2006 年 6 月 14 日，经营期限 30 年，注册资本为 200 万元。借款人所属行业符合国家产业政策，属利农、惠农产业，是国家产业政策支持、鼓励发展的行业，符合我行小企业客户准入规定。该借款人主营业务为：粮食收购、储存、烘干、销售。以收购当地玉米为主，收购对象主要是本地区农民和粮食种植大户及玉米商贩。将收购的玉米烘干整理后，主要销往我国南方的国家粮食储备库、大型饲料厂及经销粮食大户，全年用量较大、均匀，客户稳定。报告期内，经过前期信贷审查后，本行辽宁分行为该企业再发放商品融资贷款 3000 万元。

## 支持保障房建设

本行积极为各地保障性安居工程建设提供信贷支持和金融服务。截至报告期末，本行累计发放保障性住房建设贷款 151.4 亿元，涉及 19 个省市 88 个保障性居住项目，其中发放棚户区改造贷款 113.39 亿元；保障性住房建设贷款余额 235.57 亿元，较年初增长 46.53 亿元。2000 年至今，本行已为 1000 多个保障住房项目（含经济适用住房项目）累计发放保障性安居工程贷款 1050 亿元。



本行贵州分行支持的当地棚户区改造项目旧貌换新颜



10%

本行客户柜台单笔业务平均办理时间缩短了 10%

2092

报告期末境外机构总资产 2092 亿美元

8.6

官方微信账号累计日业务量突破 8.6 万笔

# 关注客户体验 打造国际品牌

- 提升客户服务
- 加强全球履责
- 建立一流品牌



关注客户体验  
打造国际品牌

中国工商银行



本行始终贯彻客户为中心的服务理念，不断提升服务质量和效率。

## 提升客户服务

本行注重以客户为中心完善基础服务，以客户需求为导向，创新金融产品和服务模式，提供差异化服务，全力改善服务体验。报告期内，本行以“服务品质提升年”为主题，继续全面提升服务品质。

### 客户至上 服务为先

#### 树立客户至上理念

报告期内，本行开展了“客户在我心中”大讨论活动，通过组织服务规范培训班、实施服务先进挂牌上岗、深化员工减负工程、实施特事特办服务工作规定等系列措施，全面树立以客户为中心的服务理念，并将其内化到员工的服务行为中。

#### 案例

本行浙江分行努力打造客户“身边的银行、可信赖的银行”，分行辖内1家机构荣膺“2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”，8位员工荣获“2013年度中国银行业明星大堂经理”。该行充分考虑特殊客户的具体困难，制定个人客户“特事特办”服务工作细则。该行杭州武林支行帮助失忆老人支取“三无”存单，被钱江晚报以题为《8000元的“三无”存折神奇复活》报道。



本行浙江分行为中风老人办理银行业务



本行浙江分行为“马路天使”设立的爱心驿站



本行贵州分行为少数民族集中地区网点配备了苗语客服

#### 完善基础服务体系和流程

本行从业务流程优化、业务集中处理、柜面业务分流、客户分层服务、服务设施改善和业务管理完善等源头方面下苦功，完善基础服务体系和流程，进一步提升服务效率、提高客户满意度。报告期内，本行客户柜台单笔业务平均办理时间缩短了10%，大部分网点客户平均等候时间控制在10分钟左右。



本行谷澍副行长赴山西分行调研

#### 案例

本行福建分行利用网点服务质量监测与排队管理系统开展精细化管理，以标杆网点培训为契机，提升全行服务规范化水平。



本行福建分行开展网点服务标准化培训



本行福建分行大堂服务人员开展手语训练

报告期内，组织服务内训师团队走进支行开展网点服务标准化培训，从工作定位、日常工作要求、规范引导客户与服务礼仪、文明服务言行等不同角度对大堂服务人员全面训导，通过现场服务规范流程的实战模拟演练进一步提升大堂服务人员规范服务水平，客户平均等候时间为9.9分钟，较上年末缩短2.7分钟。



微笑的世界最和谐 微笑的服务最有魅力

ICBC 中国工商银行



关注客户体验  
打造国际品牌





## 提升差异化服务能力

本行着力实施分层分类分级服务，不断提升差异化服务能力。对个人客户，重点完善星级评价及分层服务体系；对公司客户，重点落实分层服务营销，通过总分联动，做好大中小型客户营销，客户服务和维护，带动供应链、上下游目标客户。



本行上海分行徐家汇支行贵宾服务网点

## 金融创新 客户为本

本行大力推进信息化银行建设，持续完善产品与服务创新机制，加强新产品研发和推广应用，不断通过创新推动全行经营转型，提升服务能力和发展能力。

## 产品创新

报告期内，本行着力深化产品创新，强化产品管理和新产品推广应用，努力扩大新产品市场效益，不断增强产品创新价值创造能力，有效推动了全行经营转型，增强了竞争发展能力，研发推出了“融e购”商城、逸贷、商户 POS 融资、双远期结售汇、个人账户原油等一批适应消费金融和移动互联网时代特点的创新产品。

### 案例

#### “融e购”商城

报告期内，本行研发推出了“融e购”商城。目前已汇集数码家电、汽车、金融产品、服装鞋帽、食品饮料、珠宝礼品、交通旅游等十大行业，近万件畅销商品。“融e购”致力于提升客户体验，同时也重点突出银行业支付灵活、融资便捷的金融服务优势，凸显“购物可贷款，积分能抵现，品质有保障，登录很便捷”的优势特色。



本行电商——融e购宣传海报

报告期内本行在同业中率先投产了“代理地方国库集中支付电子化”业务，积极配合财政部提升国库信息安全管理水平、提高财政性资金运行效率、加强国库业务管理。

## 服务创新

本行持续提升服务意识、服务能力、服务措施、服务机制等，通过完善外汇取款等业务的多渠道预约服务，以客户为尊的理念、亲切的服务、温馨舒适的环境，赢得了客户的广泛赞誉与肯定。

### 案例

本行创新建立贵金属商业销售模式，规范了旗舰店产品、价格展示；为客户提供多元支付手段，全面提升客户体验；建立投资者俱乐部，通过信息资讯、专家讲座、交易积分、客户沙龙等多种方式为会员提供专业及时的贵金属投资服务。



本行成立的贵金属投资俱乐部

#### 完善“工行在线客服”

报告期内，本行将微信类产品与我行一体化电话银行客服系统进行整合，通过工行官方微信账户“工行在线客服”为客户提供业务咨询、公共信息类业务自助办理、主动信息发送等服务。投产后微信公共账号累计关注客户数已突破120万户，累计业务量达到702.3万笔，日业务量突破8.6万笔，自助化率达到90.2%。

## 渠道创新

报告期内，本行优化营业网点布局，增强县域渠道建设，启动网点竞争力提升工程，提升网点服务能力和竞争力；坚持移动化、个性化、智能化的创新方向，加强手机银行产品创新，推出微信银行，研发投产了智能网点。

### 案例

2013年12月，本行江苏分行新街口财富管理中心作为首批智能网点正式投入运营。该智能网点集客户自动识别、业务快速处理、产品精准营销为一体，网点90%以上的业务可由客户自助办理，开启了全新的金融服务篇章，为客户营造了一个轻松亲切的业务办理环境，客户还可通过触摸互动体验墙、多媒体岛、电子茶几全方位了解银行的金融产品、收费标准、服务指南、优惠活动，计算贷款利息、理财产品收益，学习金融知识。



本行江苏分行设立的智能网点

## 加强全球履责

本行支持中资企业“走出去”，不断推进境外布局的完善和境外机构业务发展的转型，提升客户服务能力。

### 全球服务网络基本建成

截至报告期末，本行在 40 个国家和地区建立了 329 家机构，与境外 40 个国家和地区的 1730 家银行建立了代理行关系，服务网络覆盖亚、非、拉、欧、美、澳六大洲，全球服务网络基本建成。

#### 案例

2013 年 11 月 19 日，工银新西兰成功获颁新西兰银行业务牌照，成为首家获准在新西兰设立营业机构的中资银行，延伸了本行的全球化经营网络，增强了全球客户服务能力，也将有利于促进中新经贸和投资往来。

### 支持企业全球化发展

本行始终坚定支持有条件的企业国际化发展，通过集团内外联动为国际化企业提供便捷、优质的全球化金融服务。

#### 案例

2013 年 5 月，本行在获知上海某酒店集团下属美国子公司有意扩大在美国经营后，通过纽约分行与上海分行境内外通力合作，为企业提供了贴心的金融服务，有效满足了企业的资金需求。

2013 年 8 月，中国某轴承龙头企业成功并购具有 100 多年历史的德国某轴承公司，本行法兰克福分行为并购交易提供了一系列个性化、专业化和高效率的产品及服务，保证了并购交易的顺利完成。本行还根据在德中资企业对金融服务的需求，在中资企业密集的杜塞尔多夫及德国南部的经济中心慕尼黑设立了二级分行，进一步扩大了金融服务的覆盖面。



本行法兰克福分行积极为中资企业提供海外金融服务

### 推进人民币国际化

本行抓住人民币国际化快速推进机遇，为中资“走出去”企业和境外主体提供多种以人民币计价的金融产品。

#### 案例

本行新加坡分行是中国人民银行在中国以外国家选定的首个人民币清算行。报告期内，本行新加坡分行积极推动离岸人民币市场快速健康发展，共完成人民币清算 3.8 万笔，清算量达 2.6 万亿元。2013 年 12 月 5 日，本行新加坡分行与上海分行内外联动，为某企业办理了 1 亿元跨境人民币资金双向归集，这不仅是首单跨境人民币双向资金池业务，也是央行出台支持自贸区金融政策后首单银行业务。



本行姜建清董事长出席新加坡人民币清算行暨三大中心启动仪式

本行在港机构工银亚洲和工银国际离岸人民币债券承销（按中资发行人，账簿管理人计）市场排名第三，中资行排名第一，巩固了在离岸人民币债券市场的领先地位。2013 年 10 月 2 日，工银国际作为联席账簿管理人、联席牵头经办人，成功完成英国某大型石油公司 5 年期 12 亿元人民币高级债券发行，体现了本行境内外联动服务全球客户的整体优势，标志着本行国际化、综合化服务能力的进一步提升。

### 境外机构闪耀六大洲

本行境外机构业务开始向纵深化发展，境外经营能力持续增强。本行坚持“一行一策”的发展策略，重点推进境外机构本土化、主流化、差异化发展，提升境外机构竞争力。截至报告期末，本行境外机构（含境外分行、境外子公司及对标准银行投资）总资产 2092 亿美元，较上年末增长 28.5%。

#### 案例

工银亚洲子行是本行海外业务的旗舰，充分发挥全牌照经营优势，深入挖掘并大力推动全球资本融资业务的发展，零售存款及客户拓展取得亮丽成绩，担任本行离岸人民币交易中心，在香港离岸人民币市场的地位不断增强。

本行老挝分行自 2011 年 11 月 28 日开业以来，各项业务快速发展，取得了首年盈利，获老挝央行批准成为当地唯一人民币清算行。



本行柬埔寨分行在金边投产银联系统



本行工银亚洲子行在厦门主办“两岸三地离岸人民币业务研讨会”

## 案例

本行工银欧洲子行依托欧洲大陆机构布局整体优势，大力拓展本地目标客户，积极为中资企业在欧洲经营提供全面金融服务，成为区域内发展最快中资商业银行。



本行刘立宪纪委书记率团营销比利时客户



本行法兰克福分行当选当地商会主席单位

本行工银巴西行紧扣贸易金融链条，为中巴客户提供一站式的跨国金融服务。自2013年9月正式对外营业以来，工银巴西举办巴西进口贸易与融资讲座，为中资企业讲解巴西进口税收政策、贸易操作、物流以及本行融资支持和业务种类，搭建中资企业进口贸易交流平台。



本行工银巴西举办巴西进口贸易与融资讲座

本行工银加拿大子行主动融入主流市场，努力提高在当地的 service 水平和影响力。2013年11月，经过工银加拿大和工银亚洲的境外联动，本行成为加拿大某省政府点心债发行联席协调人，协助其在香港成功发行25亿元AAA级离岸人民币债券，成为第一个尝试“点心债”的外国地方政府。

本行全面深化与标准银行的战略合作，为中非个人和企业客户提供优质金融服务，为中非经贸活动提供全方位支持。报告期内，本行积极开拓市场，广泛收集非洲44个国家的经济项目信息，定期编制《非洲经济和项目信息快报》及《非洲国别分析报告》，为中资企业开拓对非业务提供了良好的窗口。



积极搭建中非贸易桥梁



## 建立一流品牌

三十年来，本行坚守“在您身边”的品牌理念，用心培育“值得信赖”的品牌形象，成功实现由国有银行向股份制商业银行的转型，成为市值和盈利能力领先的银行，连续四年入选中国十大“全球竞争力品牌”。

### 最佳零售银行

本行深入推进“强个金”战略实施，深化经营转型，积极改善服务，荣获多家财经媒体“中国最佳零售银行”大奖。

### 最佳金融科技商业银行

本行围绕发展战略不断提高金融科技水平，确保生产运行稳定，围绕客户需求大力开展产品创新，努力建设信息化银行，荣获《银行家》杂志社颁发的年度最佳金融科技商业银行等奖项。

### 中国最佳债券承销银行

作为中国境内领先的债券承销商，本行长期致力于为中国不同背景的发行人提供境内外融资服务，并积极参与多项创新产品的推介，蝉联《国际金融评论》(亚洲)“中国最佳债券承销银行”奖项。

### 最佳信用卡和呼叫中心

本行不断适应市场需求，为客户提供便捷服务，完善银行卡自助交易受理环境，健全客户服务体系，持续提升电话中心运营效率，加强服务创新，着力提升信用卡服务品质，荣获2013年“中国最佳自建呼叫中心”、“2013年最佳信用卡”等系列奖项。

### 领先的养老金管理与服务银行

本行不断完善养老金业务服务方式，丰富服务内容，提升服务品质，为提高公众养老保障水平做出积极贡献，“工银养老金”“工银如意养老”“工银如意人生”成为业界广受青睐的养老金服务品牌。

### 最佳资产托管银行

本行严格履行托管人职责，提升风控能力，安全保管资产，提供高效运营服务，强化信息披露管理，坚持产品和服务创新。报告期内，累计获奖达41项。

**280**  
产能过剩行业  
贷款余额同比  
下降 280 亿元

**1.6**  
个人网上银行  
客户突破 1.6  
亿户

**380**  
电子银行交易  
额突破 380 万  
亿元

# 倡导生态文明 共建美丽中国

- 推行绿色金融
- 推广电子银行
- 倡导低碳运营
- 助力环保公益





本行坚持绿色运营，倡导与生态相协调的生产生活方式，积极探索人与自然的和谐共存之道，着力实现业务发展与环境保护的齐抓并举，致力经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。

## 推行绿色金融

报告期内，本行进一步完善绿色信贷长效发展机制，全面推进绿色信贷建设，在提高客户环保意识、促进经济社会与资源环境协调发展的过程中，努力实现自身的可持续发展。

### 健全绿色金融体系

报告期内，本行修（制）订并印发了 2013 年版 61 个行业（绿色）信贷政策，覆盖了全行 85% 的公司贷款和国家产业政策鼓励发展的绿色经济领域。在行业投向上，鼓励和引导全行优先支持生态保护、清洁能源等绿色经济领域；在具体行业政策中，引导全行加大对优秀企业和优质项目信贷支持并退出落后产能企业。



报告期内，本行建立了绿色信贷分类与企业评级的关联并将其植入和贯彻到信贷流程中，要求全行在信贷各个环节及时查询客户绿色信贷分类标识并将其作为对客户总体评估和信贷决策的关键依据。

报告期内，本行对钢铁、水泥、常用有色金属冶炼、煤化工（焦炭）、光伏制造、造船、风电设备、平板玻璃 8 个产能过剩行业实行行业信贷限额管理，严格控制贷款总量。截至报告期末，全行产能过剩行业贷款余额较年初下降 279.7 亿元。

### 案例

江苏某公司拟扩建年产 20 万吨烧碱生产装置。本行在审查时认为：该项目处于我国东部沿海地区，根据《氯碱（烧碱、聚氯乙烯）行业准入条件》的要求，东部地区原则上不再新建烧碱项目，并被列入国家产业结构调整目录中的限制类项目，且本项目属于高污染项目，存在一定的环保风险，因此，对该项目予以否决。

报告期内，本行就加强环境与社会风险的监测、识别、控制与缓释等提出具体管理要求，并将其植入和贯彻到信贷全流程，要求全行在信贷全流程中全面实施“绿色信贷一票否决”制；健全总分行分工负责的环保风险预警和防控工

作机制，对环境与安全生产违法违规企业及时下发风险预警通知书，并建立挂牌督办企业名单，加强跟踪监测与督导，实现对环境与社会风险的全过程监测、管理和控制。

报告期内，本行发布《关于加强化工行业涉高危化学品客户环保风险防控工作的通知》，并依托系统融资停办刚性控制和行业限额系统加强涉及重金属排放和高危化学品领域的融资风险管控，在严控制新增融资的同时，加大对存量融资的压退力度。

报告期内，本行印发了《关于加强涉霾相关行业绿色信贷工作的通知》，提出了加强行业信贷结构调整、严格执行环保准入标准、加强环保风险监测与防控、培育节能环保等新兴信贷市场等具体的政策要求，加强了对涉霾行业绿色信贷管理。

### 案例

随着北京市对 PM2.5 治理的进一步加强，当地要求淘汰更新部分公交车辆，加大新能源 LNG（液化天然气）公交车的使用比例，同时在公交场站内配套建设 LNG 加气站。本行审查认为：LNG 公交车 PM2.5 排放比柴油公交车降低 97%，且 LNG 目前售价是柴油价格的 70%，车辆更新对改善首都空气质量具有积极意义。因此，本行同意对该项目发放贷款 4 亿元。

山西某电力集团燃气热电联产项目是山西省第一个 7 级燃气蒸汽联合循环热电联产项目，也是我国第一座燃气空冷机组项目，拥有国内目前单机容量最大的燃机，是当地发展绿色能源的重点工程。为改善当地环境质量，工银租赁联动项目运营方及设备制造商，为项目建设提供了资金安排、税务筹划等一揽子金融服务。



为在业务经营管理中贯彻绿色信贷导向和价值观，本行董事会对高管人员、各级机构对员工的绩效考核指标体系涵盖了经济效益指标、风险控制指标和社会责任指标，体现业务发展与风险控制并重、激励与约束协调的风险平衡导向；在本行高管绩效考核指标体系中设有

每股社会贡献值，作为每位高管共担指标，以体现本行承担社会责任、追求可持续发展的战略目标；设置了绿色信贷定量指标并纳入对各分支机构的绩效考评指标体系中，进一步完善了对绿色信贷工作的绩效评价和激励约束机制。

### 支持绿色产业

为提升环境风险识别和防控能力，报告期内，本行修订了《境内法人客户绿色信贷分类标准》，进一步提高了对环境友好和环境风险的识别能力，据此引导全行信贷投向生态保护、清洁能源、节能环保和资源综合利用等环境友好企业以及环境合格企业，有力地促进了全行信贷结构的绿色调整。截至报告期末，本行投向绿色经济领域贷款余额为 5980 亿元。

## 案例

本行陕西分行提供了3亿元股权信托业务，有力支持了西安浐灞国家湿地保护项目的发展，改善了当地自然环境，推动生态文明建设。



本行陕西分行支持的国家湿地保护项目

报告期内，本行贵州分行加大新能源领域的信贷支持力度，满足了一批风电绿色新能源建设项目建设资金需求，当年完成11个风电项目贷款审批，拟融资额度23.6亿元，实现投放贷款3.1亿元。



本行信贷支持的贵州某风电场一期项目

本行浙江分行重点支持当地防汛、生态保护与修复、滨水景观、水土保持、环境保护、节能减排等环保产业。报告期内，该行发放25亿元支持黄浦江流域综合治理。



本行浙江分行支持黄浦江流域综合治理项目

北京某科技发展有限公司专业从事生活垃圾渗滤液、城市生活污水处理工程的技术研发、项目建设及运营管理，拥有多项技术发明及实用技术专利，所运营项目能耗和运行费用处于国内先进水平。报告期内，本行北京分行发放500万元知识产权质押方式流动资金贷款，确保其日常生产经营采购以及研发费用。

某燃气电厂是目前国内已投产的最大燃气-蒸汽联合循环发电厂，具有节能、节水、节地、环保等优点。本行福建分行积极支持该厂一期工程，对其累计项目融资超过十亿元。



本行信贷支持的某燃气电厂

工银国际为绿色环保行业提供投行服务

本行综合化子公司工银国际发挥持牌投行优势，支持绿色环保、清洁能源行业发展。报告期内，工银国际作为联席全球协调人，联席账簿管理人和联席牵头经办人，成功完成广东省某污水处理龙头企业7500万美元首次公开发行；通过设立基金，为某低碳及清洁能源产业的领军企业引入投资者，支持其生产、销售、科研一体化发展。

## 积极参加绿色金融交流与合作

报告期内，本行先后出席

- ✓ 全国银行业化解产能过剩暨践行绿色信贷会议
- ✓ 联合国环境规划署金融行动机构主办的可持续金融全球圆桌峰会
- ✓ 银监会、世界自然基金会和联合国环境规划署金融行动机构联合举办的“中国-非洲银行业绿色信贷交流会”
- ✓ 商务社会责任国际协会和联合国环境规划署金融行动机构共同举办的“社会与环境风险管理论坛”

本行与多家中外金融机构开展绿色信贷专项交流，分享了本行在认真履行社会责任、积极推进绿色信贷、促进经济社会可持续发展等方面的先进经验和良好实践。



本行郑万春副行长出席联合国环境规划署金融行动机构2013年度全球可持续金融圆桌峰会

## 推广电子银行

报告期内，本行电子银行业务发展实现规模和质量并举，促进全行经营转型的贡献更加突出。截至报告期末，个人网上银行客户突破1.6亿户，个人电话银行、手机银行客户相继突破1亿户，在国内率先建立了“亿”级电子银行客户群体；电子银行交易额突破380万亿元，同比增长14.8%；网上银行交易额突破350万亿元，同比增长16.67%，电子银行交易主渠道作用日益

发挥；电子银行业务占比达到80.2%的新历史高点，为全行节约经营成本430亿元；如果按照每家企业每月节省纸张1公斤计算，2013年本行300多万网上银行企业客户全年可节省纸张约36000吨，相当于种植了72万棵树，减少了约9000吨二氧化碳排放；全年成功推出40项面向客户的创新产品，优化改造200多项产品功能，通过创新为客户更为方便快捷的服务；27家境外机构对外开通网银业务，16家境外机构开通电话银行人工服务，38家境外机构开通门户网站。



## 案例

本行湖北分行自 2012 年 12 月起，利用 95588 统一消息平台，为全辖支行、网点提供“金融 @ 家直通车”短信直达服务，将电子银行业务管理方面的重要信息直接送达相关人员，提高了信息传导和工作管理的效率；2013 年 7 月该行建立电子银行“晨会周训”培训机制，将电子银行业务培训按“每周晨会培训一次”纳入全辖网点日常工作，有效提升了网点员工的业务水平和服务能力。

2013 年 9 月 9 日，本行上海分行携手上海广播电视台台广播新闻中心《轻松集结号》栏目组，开展“爱上海 做公益”工商银行专题电子账单推广活动：每日固定时段播放我行银行卡部员工所录制的电子账单业务公益声音微博，并在 9 月 9 日节目当天，邀请员工客串节目嘉宾，现场为听众介绍电子账单业务的相关知识，使更多的市民以实际行动参与到绿色公益活动之中。



本行上海分行开展“爱上海 做公益”——2013 年电子账单推广活动

报告期内，本行陕西分行积极开展“金融 @ 家 环保有我”环保宣传活动，向全社会宣传手机银行、个人网银等低碳环保科技领先金融产品，引导公众了解绿色金融、倡导绿色金融、共同参与绿色金融建设。



本行陕西分行开展“金融 @ 家 环保有我”环保宣传活动

报告期内，本行山西分行建立移动银行客户体验区，并大力开展手机银行“拇指运动会”、“金融 @ 家 环保有我”活动，通过报刊、电台、营业网点大力宣传低碳环保的发展理念。



本行山西分行启动电子银行系列营销宣传活动仪式



本行河南分行在郑州大学开展“掌上生活，指尖精彩”移动银行进校园活动

## 倡导低碳运营

从 2001 年开始，本行不断加大科技投入，先后开发投产了多个门类的办公信息化系统，大幅度减少并逐步取消了纸介质，办公信息化水平不断提高。报告期内，积极扩大办公平台应用，精简了各类文件简报。据不完全统计，全行每年可节约用纸（A4）约 15,816 万张。

15,816

全行每年可节约用纸（A4）约 15,816 万张



本行大力提倡节能降耗，倡导从小事做起、从我做起、从现在做起，

- ✓ 严格执行空调运行管理规定，按照规定开启空调系统，每晚 18 时至次日早 7 时关闭空调系统；
- ✓ 积极实施“绿色照明”工程，及时对全行营业网点、办公场所内外各类照明设施进行检查，凡不符合绿色照明要求的，一律更换为节能灯具；
- ✓ 运用楼宇空调制冷集成控制、参数化配置和变频调节等措施，促进空调设备联动运行和自动化控制，有效实现节能和控制目标；
- ✓ 将过滤废水输送到中央空调冷却塔进行再利用，预计总行办公大楼未来每年可节水 5000 立方米；
- ✓ 要求员工在办公设备长时间闲置和下班后及时关掉电源，做到人走灯灭，减少设备待机状态下的能耗；
- ✓ 严格控制营业场所和办公楼夜景照明，严格控制办公楼内照明用电，减少走廊照明灯的开启数量，并调整地下室、车库的照明强度；
- ✓ 在开水间摆放剩水回收桶，集中收取暖瓶隔夜水，供保洁使用；
- ✓ 面向全行发起“光盘行动”、“地球一小时”等环保活动，以实际行动助力绿色中国。

## 案例

报告期内，本行广东分行营业部在网点探索实施“三个一”项目，即通过交易信息共享、异步远程授权、双屏显示交互、信息合并打印的全新业务处理方式，实现客户办理多笔业务一次填单、一次输密、一次签字，提高了业务效率，减少了资源浪费。



## 案例

工银安盛积极开展节能宣传活动，提升员工的节能减耗意识；呼吁员工加入“帕客”的行列，减少使用一次性纸巾，为保护树木贡献自己的绵薄之力；号召在待客时使用瓷杯代替纸杯，提倡少一个纸杯，多一片绿色，多一分健康。



工银泰国 2013 年通过开展办公场所清理活动，整理档案资料，清理废旧物资，腾出空间供员工使用，定期对办公场所清洁消毒，要求员工定期整理各类物品，为员工营造较好的工作环境。此外，通过漫画宣传等员工乐于接受的形式，鼓励员工节约每一滴水、每一度电，以实际行动拯救和关爱地球。



## 助力环保公益

本行始终坚持把植树造林、改善生态环境作为履行企业社会责任的方式之一。报告期内本行总部共植树约 3300 株，养护树木约 2100 株，提高了员工的义务植树意识，增强了员工植绿、护绿、爱绿的责任感。

**3300**

报告期内本行总部共植树约 3300 株

**2100**

报告期内本行总部养护树木约 2100 株



本行广东分行营业部开展“齐心添绿 关爱自然”植树活动



本行重庆分行组织开展“植爱心树，传工行情”活动

报告期内，本行数据中心（上海）组织员工参观北京某生态岛垃圾分类处理中心，亲身体验垃圾分类处理能力，并了解几种主要垃圾分类处理技术及垃圾分类处理流程，培养了员工的环保意识。



本行数据中心（上海）组织参观北京某生态岛垃圾分类处理中心

五四青年节期间，本行厦门分行组织 30 多名团员青年在鼓浪屿景区开展了以“倡环保 志愿行”为主题的环保志愿活动，倡导“维护景区卫生，环保人人有责”的活动理念，身体力行传递着“绿色金融 工行先行”的正能量。



本行厦门分行员工在鼓浪屿景区开展环保志愿活动



本行广东分行营业部在当地越秀公园向游客宣传环保新概念、清理垃圾并进行垃圾分类

为缓解亚欧博览会期间首府交通压力，降低城市空气污染，践行低碳生活，本行新疆分行开展了“关爱亚博、绿色出行”无车周环保志愿活动。在亚欧博览会期间出行尽量使用公共交通工具，减使公用车、停驶私家车，使绿色出行、低碳生活成为广大员工的自觉行动，为亚欧博览会期间道路畅通营造良好的环境。



本行浙江分行于 9 月 22 世界无车日当天组织开展“最美衢州 绿色交通”大型骑行公益活动



本行云南分行组织员工拾捡垃圾、废品，积极参与清理洱海周围环境



本行数据中心（北京）开展义务植树活动



本行江西分行举办“生态环保 骑行南昌”公益活动



倡导生态文明  
共建美丽中国



**3000**  
消费者权益保护专题培训班  
近 3000 场

**58%**  
受理客户投诉  
同比下降 58%

**1500**  
成功防范欺诈  
客户的风险事  
件 1500 件

# 坚持合规经营 强化诚信建设

- 维护客户权益
- 维护投资者权益
- 保护知识产权
- 倡导责任采购
- 防范金融犯罪



坚持合规经营  
强化诚信建设



“工于至诚，行以至远”是本行在长期发展中积淀形成的价值观，是全体员工共同的理想信念和行为规范。本行以维护客户权益为核心，以提升客户满意度为宗旨，努力构建诚信、健康、和谐的金融消费环境。

## 维护客户权益

报告期内，本行围绕客户服务的重点环节，查防并举，稳步开展定价及业务审查、收费政策执行监督、客户信息安全防护、消费者教育、行内员工培训、客户维权协调等消费者权益保护工作。



本行浙江分行设置的“金融消费咨询台”



本行王希全副行长出席银行业消费者权益保护国际研讨会

## 强化机制建设

报告期内，本行努力开拓创新，强化消费者权益保护机制建设，印发《2013年消费者权益保护工作要点》，建立了上下级纵向沟通，多部门横向协调的消费者权益协调联系人工作机制，常态化跟踪研究境内外金融消费者保护相关的同业及监管动态，借鉴和运用于本行消费者权益保护工作实践中。

## 产品信息披露

为尊重消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，本行建立了基金、保险、银行理财等各类产品的事前、事中、事后信息披露机制，确立了“网上银行+理财网点+手机短信”的立体化信息披露渠道，充分提示产品相关风险。此外，每一款产品在推出前都要经过严格审查，从保护消费者合法权益的视角杜绝业务流程、协议条款、交易规则中出现侵害消费者权益的内容。

## 服务收费规范

本行严格执行服务价目表规定的收费标准和优惠政策，通过定价审核、内部检查、风险提示等举措，确保产品和服务收费合规操作。同时，对服务收费热点问题进行专题调研分析，积极研究并改进服务收费政策，不断提高服务收费合理性；在服务定价过程中注重听取客户意见，并根据客户意见及时完善收费政策和业务做法。



本行江西分行认真执行监管部门服务收费“四公开”规定，保障消费者知情权

报告期内，本行选取四川、江苏和辽宁3家分行开展服务收费个人客户体验专题调研，收集问卷1300份，主动了解客户对本行服务收费的接受程度和关注焦点，为探索更加科学合理的服务定价策略，提升客户服务体验提供依据。

## 客户交易安全

本行全面建成客户端安全技术防护体系，进一步规范和提升客户档案管理工作，积极开展风险事件分析和安全产品研究，从系统控制、业务流程优化、风险点排查、客户端监控等方面最大限度地保护客户信息安全。

本行成功投产“可疑客户端监控模型”，全年共成功拦截高风险可疑交易近200笔，挽回客户资金损失超过2500万元。

金融同业首家自建的电子银行认证系统及密码算法通过国家安全审查的商业银行

## 金融知识宣教

本行充分利用门户网站和物理网点开展常态化消费者宣传教育，大力宣传收费政策、消费者金融知识、客户投诉渠道和注意事项，扩宽金融知识教育的覆盖面。2013年8月，本行在门户网站开辟“金融知识与收费政策”专栏，并面向客户编制了《消费者金融知识宣教手册》。此外，本行通过客户体验、主题宣讲、有奖问答、互动沙龙等多种形式将金融知识送进社区、送进校园、送进商户、送进村镇、送进中小企业、送到残障人士身边。



本行北京分行开展残障客户体验日活动



本行安徽分行组织“工商银行杯”中老年客户自助设备操作大赛



本行黑龙江分行开展“大手牵小手，工行是朋友”普及金融知识万里行活动



本行云南分行开展金融产品宣传进农村活动

3000

消费者权益保护专题培训班近3000场

本行编制消费者权益保护员工学习手册，开通内部服务热线电话，为员工提供及时的政策解读和涉消费者权益事务操作指导；定期发布消费者权益保护工作开展情况及境内外重要监管与行业动态，对监管政策和同业典型案例和重大诉讼案件进行分析解读。

## 客户服务监督

报告期内，本行明确了投诉的受理渠道、处理流程、时限标准以及质量要求，规范了投诉受理和处理；建立了总-省-支三级服务工作委员会制度，构建了“总行解决制度层面问题、分行解决执行层面问题、纵横联动”的客户服务突出问题解决机制；建立了网点服务质量远程监控机制，依托监控联网平台加强对网点柜口、营业大堂、自助设备等运营服务的监控和管理；开拓创新客户投诉管理模式，开展客户投诉全量回访工作。报告期内，本行共受理客户投诉 2912 件，同比下降 4033 件，降幅 58%；客户对投诉的处理满意率保持在 90% 以上，个人客户满意度同比提升 9%。

### 案例

本行天津分行投产的远程视频监控系统实现了对全行 300 多家营业网点的全景扫描、集中查看、实时跟踪，除利用系统将客户等候时间、等候人数、窗口开启数列表显示，促进解决排队长问题，同时利用历史回放功能对客户投诉、服务效率等复杂问题进行准确核实、深入分析。从影响客户服务体验的关键因素入手，重点实施对全行营业网点服务标准执行进行监测督导，推进分行整体服务形象全面提升。



## 维护投资者权益

在业绩稳定增长的同时，本行充分兼顾持久回报和当前收益，积极落实现金分红政策，充分展现了优异的长期投资价值。

本行坚持主动、专业、高效服务投资者，保障投资者合法权益，推进公司价值持续提升，坚持为广大股东持续创造良好投资回报的工作理念，不断提升投资者关系服务工作水平。



本行在北京、香港两地同步举行 2013 年中期业绩发布会



本行召开投资者交流会



本行胡浩董事会秘书参加“亚洲企业管治”颁奖典礼

## 保护知识产权

307

目前已经拥有的专利总量达到了 307 个

本行力倡自主创新与知识产权保护。报告期内，本行获得了国家知识产权局 83 件专利授权证书，目前已经拥有的专利总量达到了 307 个，软件著作权达到 299 个。

同时，本行坚持贯彻落实国家有关软件正版化的政策和规定，在信息化建设过程中，坚持采取与正版软件供应商签订企业级合作协议、软件采购合同等措施，合法使用其软件产品和技术服务，尊重合作伙伴的正当权益。

299

软件著作权达到 299 个

## 倡导责任采购

本行建立了较为完善的集中采购制度体系，逐步将本行社会责任理念和要求推广至供应商的生产和服务之中。本行在项目谈判通知书中对项目潜在供应商和服务商提出准入基本条件和项目准入条件，有针对性地走访部分供应商，了解供应商生产经营情况、质量管理、原材料采购、劳动用工情况等，对供应商在安全生产、环保认证、人权等方面采购标准进行资质核查。同时，本行各级纪检监察部门加强集中采购监督，报告期内，全行现场监督集中采购项目 4265 个，截至报告期末，累计认定 119 家不良行为供应商。

100%

本行境内机构集中采购合同履约率和供应商审查覆盖率均达 100%

## 防范金融犯罪

### 完善内控合规管理

报告期内，本行积极推进合规经理管理机制建设，完成总行首批 16 个试点部门 58 名合规经理、境内分行至基层网点 22000 余名合规经理的配备工作，初步实现了合规职能履行与业务运行、过程管理的有效结合；密切跟踪监管动态，加强合规风险预警和提示，完善合规审查机制，组织开展“屡查屡犯”专项整治，有效规范业务操作行为；开发投产合规管理系统，搭建全行统一的合规风险信息归集平台；稳步推进员工行为规范教育规范化和常态化，同时广泛开展各类内控合规文化主题活动，有力促进了员工合规意识的提升。

### 致力防控外部欺诈

本行积极建设“最安全银行”，针对外部欺诈风险新特征，本行对自助银行夜间营业、手机银行电子密码器“钓鱼欺诈”、虚假资料骗贷、境外机构支票欺诈、安全突发事件等 50 余类侵害客户和银行利益的重点风险开展专业化评估和案情通报，提高业务人员的警惕性，最大限度防止外部欺诈案件的发生。报告期内，本行成功防范欺诈客户的风险事件 1500 件，有效保护客户资金近 4000 万元。

## 案例

### 本行研发外部欺诈风险信息系统，运用“大数据”防控欺诈犯罪

报告期内，本行研发投产了外部欺诈风险信息系统，利用信息化银行手段对来自系统内、国家职能部门、金融同业等数百万条各类型外部欺诈风险客户和信息分类评级，并按照不同业务需求为信用卡、信贷、电子银行、个人金融等业务提供风险预警和控制支持，在业务流程中建立起了一道准确、高效的防火墙。该系统自投产数月时间就堵截电信诈骗、使用伪造证件开户、办卡、申办网银等各类欺诈客户和银行的风险事件 400 笔，查明和监控风险资金 3000 余万元，为客户避免经济损失近 500 万元，其中单笔最大堵截金额达 100 万元，获得各界广泛赞誉。



本行广东分行营业部成功堵截一起电信诈骗，为客户挽回损失 20 万元

报告期内，本行累计组织“防范电信诈骗”、“防打非法集资”等各类业务安全公众宣传 14 万余次，开展防抢劫、防盗窃、防火灾、防恐怖暴力事件等应急演练 2 万余次，安全教育培训员工 10 余万人次，有效提升客户的业务安全意识和员工应对突发事件的处置能力，形成人人参与的良好安全文化氛围，实现全行抢劫案件防范成功率 100%，人员零伤亡，资金零损失的好成绩。



本行北京分行开展打击非法集资宣传



本行营业网点开展反劫持人质预案演练

## 加强反洗钱风险防控

本行严格遵守我国及境外分支机构驻在国（地区）的反洗钱与反恐怖融资法律法规，认真履行反洗钱社会职责和法定义务。报告期内，本行全面完成人民银行大额和可疑交易报告综合改革试点工作目标，优化反洗钱作业流程，研发自定义反洗钱指标模型和监控系统，发挥首家试点银行应有的引领作用。本行组建了首批反洗钱专家团队，组织分层面、多形式反洗钱宣传培训，开展产品洗钱风险评估及高风险领域反洗钱检查，提升集团反洗钱和反恐怖融资风险控制水平。

## 案例

### 加强电子银行反洗钱风险防控

本行加强对电子银行反洗钱的风险评估，并通过考核、培训等方式，切实降低洗钱风险。报告期内，本行从客户、账户、交易三个维度加强对电子银行渠道洗钱手法和交易特点的研究，持续优化电子银行反洗钱监测指标；首次专业考核办法中建立对电子银行反洗钱工作情况的量化考核指标，引导全行认真做好洗钱风险的防范工作；对现有存量电子银行产品进行洗钱风险评估，并根据评估结果采取针对性的风险防控措施；举办多维度、多层级的培训班，增强了电子银行从业人员的反洗钱意识，提高了反洗钱技能。



本行出席国际反洗钱认证培训签约暨项目启动仪式



本行广东分营业部开展反洗钱宣传活动

## 推进反腐倡廉工作

本行深入推动廉政案防各项工作有序开展，从制度建设和系统控制方面实现源头治腐；通过查处案件和风险事件，及时对经营管理中存在的问题进行整改，以查促建，以建纠偏；开展典型案例警示教育，促进惩治成果向预防成果转化。



本行云南分行组织员工观看惩治和预防职务犯罪警示教育展览



**4.5**  
本行共举办各  
类培训班 4.5  
万期

**8008.7**  
全年下拨特困  
救助专项资金  
8008.7 万元

**100%**  
依法合规与在  
岗员工 100%  
签订劳动合同

# 关爱员工成长 打造和谐工行

- 保障员工权益
- 助力职业发展
- 关爱员工健康
- 推进文化融合



关爱员工成长  
打造和谐工行



员工是企业最具活力的元素，是企业可持续发展的关键动力。本行始终坚持“以人为本”的管理理念，在员工招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，严格遵守国家有关法律、法规的规定，对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁、平等对待，积极创建人尽其才的用人环境、打造员工平等发展的平台、营造温馨和睦的大家庭氛围。

## 保障员工权益

人力资源是企业的宝贵财富，本行健全完善员工利益协调、诉求表达和权益保障机制，引导员工依法理性表达诉求，推动和谐劳动关系建设。

指标名称	单位	2013	2012	2011
员工总数	人	441902	427356	408859
本科及以上学历占比	%	50.2%	47.5%	44.7%
45岁及以下员工占比	%	61%	62.1%	63.9%
员工流失率	%	1.1%	1.1%	1.2%
少数民族员工人数占比	%	5.3%	5.3%	5.2%



本行易会满行长赴基层慰问员工



本行赵林监事长赴基层慰问员工

## 劳动用工

本行认真贯彻落实《劳动合同法》及国家相关法律法规要求及国家薪酬福利方面的政策规定，不断建立完善各项劳动用工制度，依法合规与在岗员工 100% 签订劳动合同，按时足额发放员工工资，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，实施企业年金、补充医疗保险等补充福利制度。

### 案例

本行子公司工银瑞信在基金行业内率先实施了菜单福利性质的员工福利积分计划，积极探索员工弹性福利方案。根据该计划，员工可在公司提供的福利方案中根据自己和家属的实际需要选择项目，公司后续根据员工的选择进行集体采购，为员工提供全面和个性化的个人及家庭福利保障，凸显公司以人为本的经营理念 and 雇主形象。

## 民主管理

本行始终坚持以维护和保障员工合法权益为己任，建立健全职工代表大会制度，对涉及员工切身利益的制度办法依法履行民主程序，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实。截至报告期末，本行有 6 家一级（直属）分行建立了集体合同制度。



本行工银瑞信基金公司成立工会并召开第一届职工代表大会第一次会议

## 女员工特殊权益保护

本行积极贯彻女职工劳动保护特别规定，推进《女职工权益保护专项集体合同》的签订和落实，为保护女员工权益提供法律依据；建立了涵盖工会女员工工作人员基本信息、工会女员工组织建设情况、工会女员工工作情况《电子台账》，强化了女员工工作规范化、系统化管理；开展“巾帼风采”评选、先进女员工疗养等一系列活动，为女员工展示才华、表达心声搭建了平台；实施“女工关爱”工程，关注离异、单亲、特困女员工的生活，制定有效帮扶措施。

### 女员工比例



本行数据中心（上海）举办女职工劳动保护特别规定讲座



本行深圳分行举办了“工行好味道”女员工厨艺大比拼竞赛活动

### 案例

本行数据中心（北京）设有“爱心妈妈屋”，供孕期女员工午休及哺乳期女员工备奶使用，深化女工权益保护工作。



本行数据中心（北京）的“爱心妈妈屋”



## 助力职业发展

本行实行绩效计划、绩效沟通、绩效考核和绩效应用全流程绩效管理体系，逐步拓宽职务层级、工资等级、工资档次的幅度和宽度，明确各自的晋升标准和原则；继续完善各岗位序列专业资格认证考试体系，开展业务知识和技能比赛，引导员工根据岗位需要主动提升专业水平和工作能力。



本行数据中心（北京）开展员工职业素养提升培训班

### 国际资格认证培训

持续开展 10 大类 19 个项目国际资格认证培训，截至报告期末，新增持证员工近 560 人，全行各类国际资格持证人数达近 9000 人，居国内同业之首。



本行江苏分行开展“好功夫”员工岗位技能比赛



本行浙江分行举办产品知识竞赛

围绕业务创新和员工成长需要，本行借助全球知名高校资源，拓宽教育培训资源，针对不同岗位、不同梯队、不同能力、不同年龄的员工，实施针对性职业设计与能力培养，帮助员工按照工作需要和个人兴趣实现长远职业发展。

报告期内，本行共举办各类培训班 4.5 万期，培训 414 万人次，人均受训约 9.5 天，全行 91% 的员工年内至少参加过一次培训。

### 国际化人才培养

全年组织 104 名学员境外参训，该项目实施三年来累计已派出 370 名学员。

### 基层管理人员培训

总分行共举办支行行长和网点负责人“深港联动”培训班 15 期，培训学员 538 人。

### 一线员工培训

报告期内，全行共培训柜员 12.4 万人，新入职柜员岗前培训覆盖率达到 100%。

### 高级管理人员培训

全年共完成跨界领导力等 9 期高管人员境外培训班，培训学员 180 余人。

### 客户经理培训

全行客户经理累计培训 81 万人次。

### 中年员工培训

报告期内，本行对 45 岁以上的 7000 名员工开展职业持续培训需求调研，帮助其重塑职业生涯规划。本行通过网络大学等多种方式培训中年员工 173 万人次，覆盖了全行 88.9% 的中年员工，其中面授培训 139 期、8379 人次参加。

## 关爱员工健康

本行高度重视员工健康与安全保障，定期组织员工进行健康检查，对女性员工、大龄员工以及离退休人员增加体检项目，对先进员工开展疗养活动，对重急病及特困员工及时救助和慰问。

组织 **154918** 名离退休员工体检  
 下拨特困救助专项资金 **8008.7** 万元  
 共救助、慰问员工 **33763** 人次



本行赵林监事长赴幼儿园慰问



本行陕西分行考察基层支行就餐环境



本行江苏分行组织离退休人员体检

本行积极组织开展摄影、绘画、书法、文学等兴趣培训班和比赛活动以丰富员工生活,营造了“快乐工作,健康生活”的氛围。在工作和生活的节奏明显加快的环境下,本行十分重视员工心理疏导工作,采取多种手段为员工减压,举办员工帮助计划(EAP)、压力与情绪管理培训班等各类健康讲座以及心理咨询活动,关注、调整和释放员工情绪,全面推进“员工心灵绿色通道”建设。



本行员工积极参加业余体育锻炼活动



本行广东分行营业部举办职工运动会



本行贵州分行设置员工心情状态展示墙



本行数据中心(北京)EAP活动

### 案例

本行联合相关单位举办青年员工联谊活动,旨在为单身青年员工打造情感交流平台,受到了广大单身青年员工的欢迎和热情参与。截至报告期末,本行“非你不可”交友信息发布平台已在19家机构推广使用,注册人数达6,823人,发布征友信息的939人,红娘386人,35人交友成功。



本行数据中心(北京)“非你不可”交友活动



本行深圳分行举办大型单身青年联谊活动

## 推进文化融合

本行注重多元文化融合,主要从经营所在地招募员工,并建立了海外当地雇员境内交流任职机制。报告期内,本行安排了16名当地雇员到境内机构开展交流任职,增进了解。截至报告期末,本行境外机构当地雇员占境外机构员工总数的比例达93%。



本行通过制作《企业文化故事集》阐释企业文化理念

本行考虑不同国家的文化差异,通过开展各种形式的企业文化建设活动,不断提升员工归属感和认同感,增强企业凝聚力。在日常生活中,本行尊重员工的宗教信仰自由,注重当地风俗习惯,以中西方传统节日为契机,致力于推动员工之间的多元文化交流。



本行工银巴西为员工庆祝生日



本行华沙分行举行万圣节南瓜比赛、复活节绘制彩蛋活动,加强员工间跨文化交流

### 案例

为提升员工凝聚力,本行万象分行本着理解、尊重的原则,对当地员工100%覆盖开展“家访”及邀请当地员工家属参观分行活动,与员工、员工家属架起了联系与沟通的桥梁,织成企业与员工家属达成共识的纽带,体现企业对员工的关爱和责任。



6346

本集团在公益事业领域共投入6346万元

1724

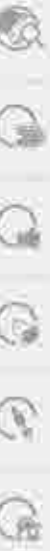
共为雅安灾区捐款1724万元

1200

年内共计投入扶贫资金1200余万元

# 倾心回报社会 热心慈善公益

- 创新扶贫模式
- 助力爱心传递
- 支持文教体育
- 推广志愿活动



倾心慈善公益  
倾力回报社会



慈善公益是社会文明发展和进步的象征,也是企业公民应尽的责任和义务。报告期内,本行始终坚持“服务社会、奉献社会、回报社会”的宗旨,积极开展扶贫救困、资助教育、志愿者服务等活动,以多种方式回馈社会,强化全体员工的社会意识、责任意识和奉献意识。2013年,除员工个人捐款外,本集团在公益事业领域共投入6346万元。

## 创新扶贫模式

**1200**

共投入扶贫资金1200余万元

为帮助定点扶贫地区尽快实现“巩固温饱成果、加快脱贫致富、改善生态环境、提高发展能力、缩小贫富差距”的目标,报告期,本行内共投入扶贫资金1200余万元,在定点扶贫的四川省南江县、通江县和万源市集中开展了一批教育和卫生领域基础建设项目,提升了当地可持续发展能力,推动了当地经济和社会协调发展。为了让广大员工充分了解本行参与扶贫开发的重要意义,并积极参与定点扶贫事业,本行举办了《爱心永恒情暖巴山——中国工商银行定点扶贫十七载图片展》,并印制《爱心永恒情暖巴山——中国工商银行定点扶贫十七载画册》。

### 捐建教学楼和宿舍楼

为了改善学生的学习和生活环境,本行捐赠资金400万元,资助通江县龙凤场乡中心小学新建了1250平方米的宿舍楼,资助万源市石塘学校新建了1800平米的教学楼,并配套完成了围墙修建、操场硬化等项目。项目预计于2014年9月竣工,受益学生将达到2000名。

**2000**

受益学生将达到2000名

### 继续开展优秀山村教师评选活动和优秀贫困大学生助学行动

报告期内,本行捐款30万元,表彰了150名扎根山区教育工作的优秀乡村教师;捐款168.48万元,资助356名品学兼优但家庭条件困难的新入学大学生。截至报告期末,本行在三县(市)累计资助优秀贫困大学新生1400余名,累计表彰优秀山村教师890人次,支持了当地教育发展。

**168.48**

捐款168.48万元,资助356名品学兼优但家庭条件困难的新入学大学生



**30**

本行捐款30万元,表彰了150名扎根山区教育工作的优秀乡村教师

### 捐赠越冬棉被和学生书包

为了缓解中心校学生住宿难问题,本行于2012年捐款215万元与中国扶贫基金会合作开展了“筑巢行动”项目,在定点扶贫的三县市各援建了一座学生宿舍楼,并于报告期内正式投入使用。报告期内,本行捐款20.8万元,为三所学校近700名住宿生捐赠了越冬棉被和御寒用品。此外,本行员工捐款近3万元为通江县董溪小学235名学生购买了“爱心书包”。

### 开展“集善工程·启明行动——中国工商银行光明行”活动

本行于2007-2008年捐款170万元启动了“光明行”工程,帮助定点扶贫地区1700名贫困白内障患者重见光明。报告期内,本行再度捐款240万元,与中国残疾人福利基金会合作实施免费复明手术,力求使当地全部2400名贫困白内障患者得到救治。

### 捐建光雾山镇中心卫生院住院楼

南江县光雾山镇中心卫生院承担了周边村镇3.5万人的公共卫生、基本医疗服务,并为每年到此旅游的10余万游客提供急诊急救、医疗抢险、传染病防控及日常医疗保健工作。为改善医疗设施简陋、医疗用房短缺的情况,本行捐款200万元,资助该院新建了800平米的住院楼。项目预计于2014年10月竣工交付,工程完成后每年可满足近一万人次的住院需求。

**200**

本行捐款200万元,资助该院新建了800平米的住院楼

### 扩大了“母婴平安120行动”资助范围

从2009年开始,本行与中国扶贫基金会在三县市开展了“母婴平安120行动”,帮助贫困孕产妇在医院分娩。报告期内,本行将资助额增加到120万元,使受助贫困高危孕产妇增加到2000人。截至报告期末,该项目已惠及三县(市)5500名贫困孕产妇,大大降低了当地的母婴死亡率。

**5500**

该项目已惠及三县(市)5500名贫困孕产妇

### 发挥行业优势,加强金融支持

报告期内,本行向定点扶贫地区累计发放贷款5亿元,支持当地发展工业、旅游业、城市基础设施和高速公路项目,并扶植了一批产业带动力强、示范性广、经济效益显著的农业深加工企业及小微企业,为贫困县从根本上解除贫困创造了条件。

**5**

本行向定点扶贫地区累计发放贷款5亿元



## 助力爱心传递

### 支持雅安灾区重建

1724

共为雅安灾区捐款 1724 万元（其中员工捐款 224 万元）

2013 年 4 月 20 日，四川省雅安市发生 7.0 级地震。本行及时启动抗震救灾应急预案，到 4 月 21 日上午 9 时许，本行雅安地区 17 个网点全部恢复对外营业；为增强灾区金融服务能力，本行“帐篷银行”、“板房银行”陆续对外营业；在地震当天即为抗震抢险部队紧急开通了资金应急保障卡，确保救灾资金汇拨、现金提取等应急金融服务需求有效满足。灾后共向 66 户企业客户发放贷款 31.99 亿元，向 1293 户个人客户发放贷款 3.58 亿元，为雅安恢复经济活力、帮助受灾居民灾后安居置业做出了积极贡献。

地震发生后，本行立即开展抗震救灾捐款，董事会迅速批准捐款 1500 万元；同时积极在全行开展募捐活动，员工捐款 224 万元。本行还派专人在四川省慈善总会等捐赠点现场协助接收捐款，累计代收各类捐赠款 4.8 亿元，以爱心支援灾区群众渡过难关。



本行四川分行芦山支行板房银行



本行四川分行芦山帐篷银行正式营业

### 案例

雅安地震发生后，本行子公司工银安盛共筹集善款 90 万元，与中国扶贫基金会合作开设高中生自强班。工银安盛将从 2013 年开始，连续资助三届，共 150 名贫困学生攻读高中，帮助贫困学子继续求学之路。



“工银安盛人寿 - 2013 级新长城高中自强班”在雅安市汉源县第二高级中学举行开班仪式

### 扶贫治盲事业

报告期内，本行再次向中华健康快车基金会捐赠 200 万元，资助健康快车火车医院开赴山西吕梁，为当地 1094 名贫困白内障患者免费实施了复明手术。截至报告期末，本行已累计捐款 1410 万元，先后

帮助四川、贵州、云南、山西等地近 6000 名贫困白内障患者重见光明。此外，本行分别于 2011 年、2012 年设立的内蒙古眼科显微手术培训中心和云南楚雄白内障治疗中心在报告期内组织各类眼科培训 6 次，培训各级眼科医生 320 人次，为当地贫困白内障患者实施减免手术 300 例。



本行慰问实施复明手术的白内障患者

### 第四届“工商银行杯”全国大学生银行产品创意设计大赛

报告期内，本行携手对外经济贸易大学合作举办第四届“工商银行杯”全国大学生银行产品创意设计大赛，共吸引了来自全国 420 余所高校、4500 余名选手提交 792 件参赛作品，为大学生提供了深入开展社会实践、理论联系实际、展现自身社会价值的平台。此外，本次大赛创新举办贵金属模拟交易大赛分项赛事，累计吸引了上百所高校近万人踊跃报名参加，对于推动大学生增强金融创新兴趣、激发金融创新才智，起到了积极作用。



第四届“工商银行杯”全国大学生银行产品创意设计大赛启动仪式

### 大学生创业实习基地

报告期内，本行江西分行参加了“青春同行，助力梦想”财富论坛走进大学校园系列活动，共吸引了来自江西财经大学以及当地多家单位的创业青年代表 300 余人参加，帮助高校学生了解企业、了解社会，提高了青年创业意识，增加了青年创业能力。此外，本行江西分行还与江西财经大学进行了“大学生创业实习基地”的签约，为大学生创业实习搭建平台，架起了一座高校学生参与社会实践的桥梁。

### “情牵民工社区，未来之星闪耀”

2010 年以来，工银安盛与上海市闵行区浦江镇文汇小学的外来务工子弟结对，为他们在缺少父母照顾和关爱的生活中带去关怀、陪伴和辅导。报告期内，通过春游踏青、艺术展体验、安全健康小课堂、陶艺体验等多种形式，帮助他们树立自信心，鼓励他们施展个性，让他们能更健康快乐的成长。



2013 年 3 月工银安盛与外来务工子弟开展“未来自然之星”春游踏青活动



工银安盛与特殊青少年开展“我关注”2013 年第二季度“我是歌手”活动

## “我的节日、我做主”活动

本行云南分行以“六一”儿童节为契机，组织开展“我的节日、我做主”主题活动。邀请当地客户以家庭为单位参与，并请专业师傅现场教授孩子们自己动手制作蛋糕，让来自 60 多个家庭的孩子在轻松愉快的氛围中度过一个难忘的儿童节。



本行云南分行组织开展“我的节日、我做主”六一主题活动

## “幸福宁波，乘机返乡”

本行宁波分行在 2011 年和 2012 年连续两年参与“幸福宁波，乘机返乡”优秀外来务工人员平安返乡大型关爱活动，先后帮助 720 名新宁波人免费乘飞机返乡过年。报告期内，再次资助 2000 名新宁波人于春节前夕踏上幸福返乡之旅。



本行宁波分行资助外来务工人员免费乘飞机返乡

## “明天会更好”

报告期内，工银印尼开展了题为“明天会更好”的系列公益活动，开展了包括体育器材捐赠、宣传废物利用的知识、与孤儿一起开斋、灾难求生技能培训等活动，并荣获由当地权威商业媒体《Economic Review》杂志与印尼银行业协会联合颁发的“企业社会责任一等奖”。



工银印尼员工与 DILTS 儿童基金会孤儿一同制作蜡染布



工银印尼邀请孤儿院的孩子们一起庆祝新年

## 支持文教体育

本行发起的“2013·炫梦童画”少儿创意美术大赛是在公益性的基础上，鼓励孩子们描绘出心中世界，并将优秀作品制作成我行宝贝成长卡。该系列赛事已连续成功举办了五年，共产生了近两百种不同卡面的宝贝成长卡，吸引了众多小朋友踊跃报名，在学校、老师、家长中掀起了一阵参与热潮。



本行上海分行举办“2013·炫梦童画”少儿创意美术大赛

本行安徽分行与当地某医学院附属医院启动了“银医一卡通”项目，报告期内正式上线对外服务，这是皖北地区首家成功实施的银医一卡通合作项目，有效改善了就诊环境和就诊秩序，极大地方便了病人就医。

本行甘肃分行连续五年支持“感动甘肃·十大陇人骄子”评选活动，开展“工商银行杯‘中国梦·我的梦’甘肃省首届中小学生作文大赛”；本行上海分行连续四年支持了上海艺术博览会，资助连续六届上海市自然科学牡丹奖，全程支持第二届上海十大杰出青商评选。



本行上海分行连续四年支持上海艺术博览会



本行福建分行举办主持人大赛

## 推广志愿活动

### “携手与你同行 爱心照亮希望”助学支教活动

报告期内，本行广东分行赴清远市凤霞中学开展助学支教活动。该中学由全国青年志愿者形象大使陈霞创办，是以外来工子弟和农村子弟为主要生源的学校，目前贫困学生 200 余人。此次活动中，本行志愿者不仅捐赠了体育器材、学习用具等爱心物品，还表演了情景剧，增进彼此间的心灵沟通。



本行志愿者为孩子们表演情景剧

## 梦想书屋

2013年5月30日，由本行浙江分行志愿者发起的“让梦想启航——银企梦想书屋计划”正式启动。该计划用三年时间，为温州市十所贫困山区和农民工子弟学校援建书屋。首批计划援建四所，报告期内已全部落成并投入使用，并累计投入10多万元为每个书屋购置书籍、定做桌椅、配齐电脑等，改善了贫困学校的学习条件。



本行浙江分行发起的“让梦想启航——银企梦想书屋计划”启动仪式

## 特殊儿童关爱系列活动

报告期内，本行组织开展了“送温暖 献爱心”、“志愿支教一日”、“义务劳动送关怀”、“捐资助学”、“艺术传递爱心、六一放飞梦想”等特殊儿童系列关爱活动，捐赠大量书本、学习光盘、玩具及生活用品，让孩子们的心灵感受到社会大家庭的温暖和幸福。



本行软件开发中心组织开展关爱特殊儿童系列活动



本行组织开展“心手相牵 乐伴成长”特殊儿童关爱活动



本行河北分行志愿者赴福利院和特校看望残障儿童和接受特殊教育的儿童

## “爱伴夕阳”系列敬老活动

在重阳节之际，工银安盛组织开展了“爱伴夕阳——关爱敬老院孤寡老人”志愿者活动，利用周末休息时间，前往颐乐村养老院同老人们拉家常、做手操、折纸花，让老人们尽享天伦，度过了一个健康、愉快的周末。



工银安盛开展“爱伴夕阳——关爱敬老院孤寡老人”志愿者活动

本行云南分行在“中秋”佳节到来之际，赴晋宁县中和乡敬老院开展“敬老、爱老”活动，为孤寡老人送上节日的祝福；赴陆良龙海乡花木山林场，聆听有“当代愚公”称号的陆良县龙海乡革命老区树搭棚村王小苗等八位老人的30年植树护林事迹，并陪伴老人们欢度节日。



本行云南分行开展系列敬老活动

## “与工行开拓世界”

报告期内，工银泰国开展“与工行开拓世界”活动，陪伴当地80名孤儿一同参观海龟保护中心以及“查克里·纳吕贝特”号轻型航空母舰，并为孩子们带去了礼物及美味的饭菜。此外，借着泰国儿童节的机会，工银泰国志愿者前往当地孤儿院看望孩子们，并捐助了运动器械及日常用品，让孩子们过一个幸福欢乐的节日。



工银泰国举办“与工行开拓世界”活动

## “用声音温暖心灵 用心灵去看世界”

本行北京分行西客站支行成为北京“红丹丹”公益组织的机构类志愿者之后，基于“红丹丹”公益组织的平台，开展“用声音温暖心灵 用心灵去看世界”——为盲人人士讲述电影故事活动、有声图书录制培训活动、趣味运动会等，为盲人人士打开心灵之窗。

本行山东分行赴沂水县圈里乡麻庄小学开展爱心捐书活动

本行西藏分行员工赴儿童福利院慰问

本行辽宁分行员工义务献血



工银澳门全体员工及家属参加澳门第三十届公益金百万行活动



工银亚洲积极为香港慈善机构筹款



工银美国参加“同走爱心路”步行马拉松筹款活动

# 未来展望

2014 年是全面落实十八届三中全会规划、深化改革的关键年，机遇与挑战交织并存。全球经济形势发生深刻变化，国内经济增速稳步放缓，产业转型升级迫在眉睫，经济结构调整任重而道远；中国银行业也面临着金融脱媒、利率汇率市场化、资本约束趋紧等多重压力，未来可持续发展之路将面临前所未有的困难和挑战。

展望 2014，本行将继续发挥金融服务经济的积极作用，加大对新兴产业、科技创新、节能环保、现代服务业和文化产业的支持力度，推进“绿色信贷”，严控“两高一剩”；继续加大对小微企业、“三农”及保障性住房建设的金融支持力度；从战略的高度、从做好服务细节的视角入手，创新服务方式、提升服务效率、优化服务体系、提高金融服务的覆盖面与快捷度，努力满足社会公众多样化、现代化的金融服务需求；推进企业与经济、社会、环境的持续协调发展，为社会积累财富、与利益相关方保持沟通、为股东创造价值、为文明增添亮色，用责任创造美好的明天。

- 价值银行** 加强对战略性新兴产业、现代服务业、文化产业及个人业务的信贷支持  
继续提高中小企业贷款比重、支持“三农”建设、民族地区及不同区域信贷支持  
推进国际化、综合化战略，为全球企业提供全方位的金融产品
- 品牌银行** 推广金融知识普及，培育客户理性金融消费理念  
提升服务质量，重视客户反馈，提升客户满意度，维护消费者合法权益，推进客户体验机制不断完善  
推进流程改造，优化业务环节，加快网点建设
- 绿色银行** 推进“绿色信贷”，严控“两高一剩”，加大绿色经济领域的支持力度  
加大电子交易渠道建设力度，加快 ATM 等自助设备投放力度，加快网上银行、电子银行推广普及工作  
倡导绿色采购，推进绿色办公，力争实现人均能耗指标稳中有降
- 诚信银行** 弘扬诚信的商业银行文化，加强内控合规管理  
积极履行反洗钱义务，防范抵制金融腐败风险  
持续完善全面风险管理体系，推进内部审计管理
- 和谐银行** 优化办公环境，加强员工心理辅导，保障员工身心健康  
提升员工职业发展空间，强化员工培训力度  
拓展员工民主参与公司经营管理及企业文化建设等渠道
- 爱心银行** 积极开展各类公益事业，组织推动全行上下开展各类志愿者活动  
继续推进四川定点扶贫工作  
继续支持科学技术、教育、文化和体育等各类事业健康发展

# 独立有限鉴证报告

## 中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受中国工商银行股份有限公司（“工商银行”）董事会的委托，对工商银行截至 2013 年 12 月 31 日止的 2013 年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

## 董事会的责任

工商银行董事会对工商银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南（G3.1）以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议所编制的 2013 年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《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》（统称为“上交所指引”）

工商银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

## 我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。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（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在工商银行总行所获知的信息不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为工商银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向工商银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除工商银行以外的任何第三方承担任何责任。

## 实施的工作总结

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

- 询问管理层，以了解工商银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与工商银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间工商银行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和实施方式；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对湖北分行、湖南分行、贵州分行、中国工商银行马来西亚有限公司、中国工商银行（印度尼西亚）有限公司实施实地访问；
- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于工商银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

我们未对社会责任报告中披露的以往年度数据及比较数据实施鉴证程序。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就工商银行系统和程序的有效性发表意见。

## 结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，工商银行根据 GRI 可持续发展报告指南（G3.1）以及上交所指引的披露建议所编制的 2013 年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）  
北京  
二零一四年三月二十七日

## GRI 索引

	编号	内容	披露页码
战略与分析	1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	P3,P5
	1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	P7,P72
公司概况	2.1	机构名称	P12
	2.2	主要品牌、产品及服务	P12
	2.3	组织结构图	P15
	2.4	公司总部的地址	封底
	2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	P12
	2.6	所有权性质及法律形式	P12
	2.7	所服务的市场	P12
	2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	P8,P9
	2.10	报告期间获得的奖项	P12,P14,P35
	3.1	所提信息的报告时间	封三
报告参数	3.2	最近一次报告的时间	封三
	3.3	报告周期	封三
	3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	封三
	3.5	确定报告内容的程序	封三
	3.6	报告的界限	封三
	3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	封三
	3.9	数据计算和处理方法	封三
	3.12	列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接	封三 ,P74,P75,P76
	3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	封三 ,P73
	公司治理	4.1	机构的治理结构
4.2		说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	P14
4.3		如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	P14
4.4		股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	P14,P16,P17
4.5		公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	参见年报
4.8		与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	P7, p13

	编号	内容	披露页码
公司治理	4.9	最高决策层如何对机构进行监督，管理经济、环境、社会效益	P14
	4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	P16,P17
	4.13	在协会（如行业协会）和 / 或国内、国际相关组织的成员资格	P12
	4.14	机构利益相关者的名单	P16,P17
	4.15	识别及选择利益相关者的依据	P16,P17
	4.16	利益相关者参与的程序	P16,P17
	4.17	利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应	P16,P17
经济绩效	EC1	产生和分配的直接经济价值	P9,P56,P64
	EC2	机构活动由于气候环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	P72
	EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	P56,57,58,59,60
	EC6	机构在主要业务运营地地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	P51
	EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	P61
	EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	P64-71
	EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	P50,P51
	EN1	所用物料的总量或者用量	P9
	EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	P9
环境绩效	EN5	因环境保护及提高效率而节省的能源	P9
	EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	P38-45
	EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	P38-45
	EN8	按源头划分的总耗水量	P9
	EN18	减少温室气体排放的计划及成效	P38-45
	EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	P38-45
	EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	P38-45
	LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	P56
	LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	P56
	社会绩效	LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利
LA8		为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	P56-60
LA10		按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	P58,P59

## 全球契约十项原则对照表

编号	内容	披露页码
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	P58,P59
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	P58,P59
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	P56
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	P56
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	P58,P59
HR10	接受人权审查和 / 或影响评估的运营点的百分比和总数	P57
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作的核心思路、评估和管理范围以及有效性	P64-71
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	P53
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	P53,P09
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	P53
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	P20-25
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	P48-49-50
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	P48-50
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	P38-45,P64-71
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	P38-42
FS3	对客户环境和社会合规性的监控	P38-42
FS4	提高员工执行环境与社会政策能力的程序	P38-45,P64-71
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	P16-17
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	P20-25
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	P20-25
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	P38-41
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的比例与数量	P38-45
FS13	按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	P20-25
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	P20-25
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	P28-31,P48-51
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	P49,P67

金融行业  
附加指标

全球契约十项原则	2013 年责任绩效
1 企业应该尊重和维 国际公认的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2 绝不参与任何漠视与 践踏人权的行	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3 企业应该维护结社自 由承认劳资集体谈判 的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民主意见，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；工会组建率 100%，员工入会率 100%。
4 彻底消除各种形式的 强制性劳动	遵守《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝任何形式的强迫劳动。
5 消除童工	坚决杜绝使用童工。
6 杜绝任何在用工与行 业方面的歧视行	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7 企业应对环境挑战未 雨绸缪	积极应对气候变化，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8 主动增加对环保所承 担的责任	完善绿色信贷政策和制度体系，建立绿色信贷问责机制，加强落后产能企业和涉及重金属污染领域的信贷风险管理，实施贷款“环保一票否决制”，从源头上遏制了环境污染，全力支持生态文明建设。
9 鼓励无害环境技术的 发展与推广	优先支持客户在新能源、节能环保和资源综合利用等领域的绿色信贷项目，加大对碳排放、节能等领域的绿色信贷产品创新力度。截至报告期末，环境友好及环保合格客户数量及贷款余额占全部境内公司客户数量及贷款余额的比例均保持在 99.9% 以上。依托科技领先优势，推广无纸化、低消耗、高效率的电子银行业务，电子银行业务占比达 80.2%。
10 企业应反对各种形式 的贪污，包括敲诈、 勒索和行贿受贿	按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，以健全惩治和预防腐败体系为重点，整体推进反腐倡廉各项工作，截至报告期末，累计开展各类反腐倡廉学习培训 16103 次，培训员工 120 多万人次，编发活动简报 9354 期，刊载活动网信息 25117 次。



## 意见反馈表

感谢您在百忙之中阅读《中国工商银行 2013 年社会责任报告》。这是本行连续第七年公开发布的社会责任报告。为了更好的满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切的期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66106336

电子邮件：csr@icbc.com.cn

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

邮 编：100140

- 1、您对本报告的总体评价是：  
 好  较好  一般  差
- 2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：  
 好  较好  一般  差
- 3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：  
 好  较好  一般  差
- 4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：  
 好  较好  一般  差
- 5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？  
 能  一般  不能
- 6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？  
 高  较高  一般  低
- 7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？  
 好  较好  一般  差

您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

---

---

---

注：请您在相应的“□”内打“√”。

## 报告说明

### 报告范围

**报告的组织范围：**本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。

**报告的时间范围：**2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日。

**报告的发布周期：**本报告为年度报告。

### 报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI 3.1）》及金融服务业相关补充指引、联合国全球契约十项原则等标准要求编写，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《公司履行社会责任的报告》编制指引的相关要求。

### 报告数据说明

报告中的财务数据摘自 2013 年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2013 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

### 报告保证方式

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。同时，毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法及鉴证结果请参见附录部分。

### 报告发布形式

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

### 联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部

地址：北京市西城区复兴门内大街 55 号

邮政编码：100140

电话：86-10-66105183

传真：86-10-66106336

电子邮件：csr@icbc.com.cn