

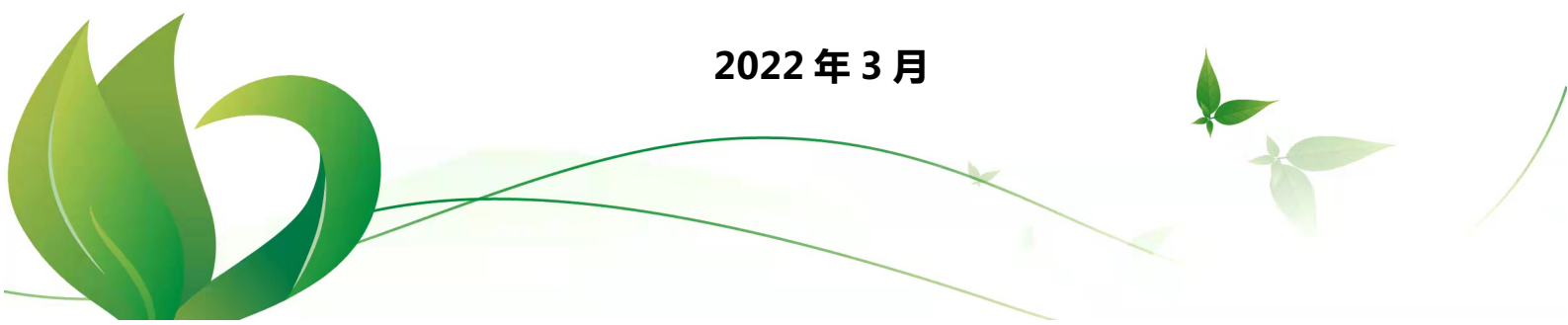


中国建设银行股份有限公司

2021 年社会责任报告

【环境、社会及管治】

2022 年 3 月



目录

报告说明	3
董事长致辞	4
战略：融入新发展格局 践行新金融使命	8
战略回顾	8
“十四五”时期发展规划综述	9
服务高质量发展	10
助力共同富裕	11
守护生态文明	14
赋能社会治理	15
行动：秉承新发展理念 聚力新金融行动	16
赋能小微企业成长	16
全面助力乡村振兴	17
筑造美好智慧生活	21
创新推动低碳发展	27
绩效：我们的成效	32
社会认可	38
ESG 披露	40
独立鉴证报告	68

报告说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称本行）每年发布年度社会责任报告，时间范围为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变，报告财务数据来源于经审计的年度 A 股财务报告。

本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告编制依据	<p>本报告根据香港交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》，及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》编写。同时满足中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。</p>
报告保证方法	<p>安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）对本行根据香港交易所 ESG 报告指引、上交所指引的披露要求和 GRI 发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。</p>
报告获取途径	<p>印刷版报告备置地点为本行公共关系与企业文化部，电子版报告可在本行网站（http://group.ccb.com/cn/ccbtoday/common/include/report.html）下载。报告以中文编写，附英文、繁体文本，若有差异以简体中文版本为准。</p>
联系方式	<p>中国北京西城区金融大街 25 号，中国建设银行股份有限公司 公共关系与企业文化部，邮编：100033，传真：86-10-66212659</p>
延伸阅读	<p>如需获取更多本行环境、社会及治理（ESG）信息，可登陆以下网址查询（http://group.ccb.com/cn/ccbtoday/manage/manage_1.html）。</p>

董事长致辞

百年荣光，逐梦远航。2021 年是具有里程碑意义的一年。嘉兴南湖上的一叶红船驶过百年，化作了领航民族复兴的巍巍巨轮。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，全国人民勠力同心、砥砺前行，沉着应对百年变局和世纪疫情，构建新发展格局迈出新步伐，高质量发展取得新成效。一年来，经过党史学习教育的洗礼，我们更加深刻地理解到，金融作为服务社会的美好事业，愈发在服务大众安居乐业中彰显出金融为民的本源价值，值得我们珍视和自豪。

民生共享新金融。我们怀揣服务大多数人而不仅是少数人的新金融愿景，旨在让普罗大众享受到触手可得的金融服务。这一年，我们服务乡村振兴，以数字技术畅通金融资源“下乡”新渠道，51 万个“裕农通”服务点成为助力“三农”发展的加油站，“乡村振兴贷”成为农民朋友致富的好帮手。我们解答小微企业融资难题，聚焦把“普”做大，把“惠”做实，普惠金融贷款余额达两万亿，数字普惠模式入选 G20 普惠金融会议案例，“惠懂你”APP 已成为小微企业值得信赖的融资平台，“小企业、大事业”的蓝图变成了现实。我们回答广大群众的优居之问，持续深耕住房租赁，积极构建住房租赁生态，让建造了城市盛景的新市民和怀揣着炽热梦想的青年人，拥有住起来舒适、用起来智能的新家。我们呼应网络时代百姓生活方式的变化，主动构建金融非金融相融合的流量场景新生态“建行生活”，将便捷的“生活+金融”服务带到指尖。

科技引领新金融。我们深知科技在重塑金融服务体系中的基础作用和金融在服务科技创新中的支撑作用，“无科技不金融、无金融不科技”已经根植于建行的经营战略。这一年，我们回应科技自立自强的忧思，通过率先打造“不看砖头看专利、不看资本看知本”的“技术流”评价体系，致力于让金融成为助推科技创新的孵化器，助力科创企业、梦想之舟从“创业者港湾”启航。我们努力朝着“最懂金融的科技集团”的方向发展，不断增强自身金融科技能力，为实现金融

普惠化、共享化目标提供强大的技术和系统支撑。在金融科技的支持下，大数据让小微企业获得融资更精准，人工智能让金融服务更便捷，物联网技术加持的“智慧蔬菜”“数字奶牛”让农业充满“科技范儿”。我们积极以自身科技能力赋能社会治理，智慧政务平台推广到 14 省 13 市，各种政务服务办件量达 25.6 亿件，为京津冀、西南五省政府提供政务服务“跨省通办”，“让数据多跑路、群众少跑腿”给百姓带来了实实在在的获得感。

绿色低碳新金融。我们致力于成为生态文明建设坚定的实践者和推动者，用全方位的绿色金融行动服务“双碳”目标，呵护绿水青山、关切气候变化、守护地球家园。这一年，我们成立“双碳”工作领导小组和 ESG 推进委员会，为发展绿色金融提供机制保障。我们率先出台服务“双碳”行动计划，为生态文明建设提供建行新金融解决方案。我们运用绿色金融探索生物多样性保护之路，继续释放创新引领、投融并进的绿色动能，引导绿色资本市场的金融活水流入碳中和及可持续发展领域。我们带头践行自身绿色发展，广东分行成立首家“零碳网点”和首家气候投融资支行、北京和武汉的生产园区推进“绿色园区”建设、悉尼分行实现辖区内“碳中和”等各种绿色低碳行动不断涌现……得益于在绿色金融等各方面取得的进展和成效，建行也入选中国“年度低碳榜样”，明晟 ESG 评级连续两年获评 A 级。

温暖向善新金融。我们坚信金融从来不是“高大上”的话题，而是最接近人间烟火气的美好事业，理应用向上向善的行动温暖社会。这一年，我们深化“劳动者港湾+”建设，形成了爱心聚集效应，建行客户、社会大众纷纷加入港湾公益，彰显出文明向上的力量。我们通过建行研修中心绘就人人可学、处处能学的金融教育共享图景，“金智惠民”教育培训让数百万人次受益，“万名学子下乡行动”让大学生把课堂搬到了田间地头，2,500 多家“裕农学堂”成为农民朋友的身边学堂。我们坚持以公益慈善回馈社会，全年对外捐赠 1.19 亿元，积极探索

“三带一融合”公益新生态，通过“金融+慈善”的创新模式带动全行员工、广大客户参与到公益事业中。我们视员工为建行最宝贵的财富，鼓励员工创新创造，提供各种关爱举措，搭建广阔发展平台。此外，物理网点和手机银行的无障碍及适老服务改造、远程智能老年客服体系、善融助农行动等各种细微的为民举措不断推出，传递了金融善意、温暖了社会大众。

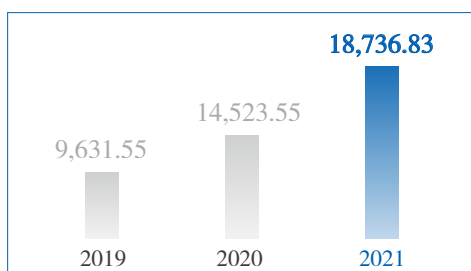
践行新金融，一起向未来。展望 2022 年，在实现第二个百年奋斗目标新的赶考之路上，我们将牢记初心使命，扛起责任担当，踔厉奋发、善建躬行，深入推进“普惠、科技、共享、绿色”的新金融行动，以金融报国、金融为民的扎实成效迎接党的二十大胜利召开！

田国立

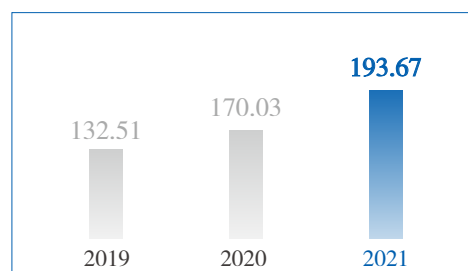
董事长

中国建设银行股份有限公司

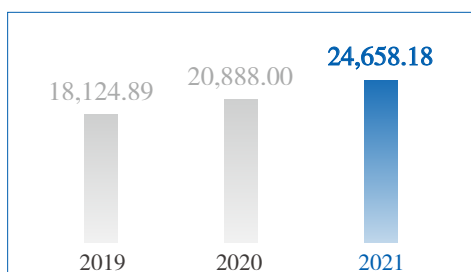
普惠金融贷款余额（亿元）



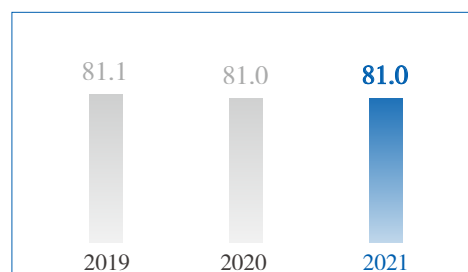
普惠金融贷款客户数（万户）



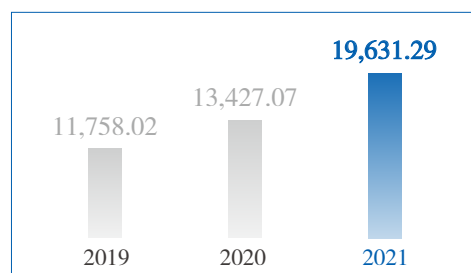
涉农贷款余额（亿元）



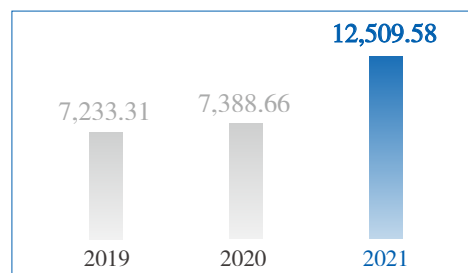
个人客户总体满意度（%）



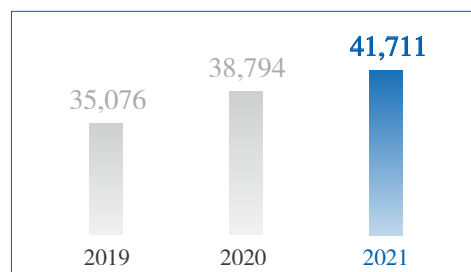
绿色贷款余额（亿元）



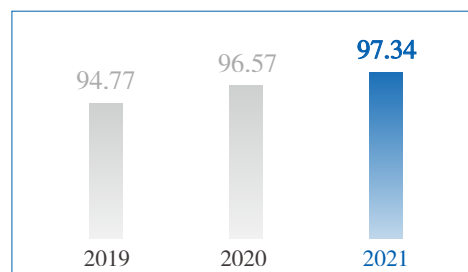
折合减排二氧化碳当量(万吨)



个人手机银行用户数量（万户）



电子渠道金融交易迁移率（%）



融入新发展格局 践行新金融使命

战略回顾

基于新时代金融逻辑的深刻转变，建设银行自 2017 年提出新金融理念，先后发布住房租赁、普惠金融、金融科技“三大战略”，推进智慧政务，设立劳动者港湾，成立建行研修中心，躬耕求索回应人民期盼诉求的新路径，携手社会各界齐心协力建设美好生活。

四年来，建设银行以金融科技的驱动推进波澜壮阔的新金融实践，也见证了每一个深受新金融理念鼓舞、投身参与新金融实践的个体被唤醒、迸发而出的光彩与能量。

2018 年启动普惠金融战略来，先后研发上线“建行惠懂你”APP，为超过百万户小微企业提供金融服务；为中小科创企业设立“创业者港湾”平台，1.42 万余家创业企业得以获得发展的机会；全行已有近 1.4（占比 98.6%）万个网点开展普惠金融服务，其中普惠金融特色网点 2,000 余家。依托网上学习平台，“金智惠民”提供的培训达 5.2 万期，惠及 450 万人次，线上线下推出金融服务、消费者权益保护、农业技术知识、资管惠民等课程 279 门。

新金融的理念与内涵自提出来不断丰富，2019 年建设银行召开绿色金融工作座谈会，提出培育绿色金融新优势。3 年来，我们在应对气候变化、助力经济社会低碳绿色转型的挑战中日益精进。成立“中国建设银行碳达峰碳中和工作领导小组”，制定服务碳达峰、碳中和二十条行动计划。发行全球首笔基于中欧《可持续金融共同分类目录报告——气候变化减缓》的绿色债券，2021 年承销绿色债券 25 笔，发布“建行 - 万得绿色 ESG 债券发行指数”。

建设银行在推动社会包容、普惠、低碳发展的进程中，离不开自身治理能力及赋能社会治理能力的提升。特别在疫情持续的日子里，金融科技持续发挥关键基础设施的骨干作用。智慧政务不仅将抗击疫情的守望相助传递至更多需要帮助的人们，也得以让日常生活中繁琐的政务办理变得更高效率便捷；开在云端的学习平台，上线超 5.8 万个学习资源，总学习人次超过 1.1 亿人次，访问量已突破 7.5 亿次。不断创新的教学方式支撑着建行人能力建设，并努力转化为惠及社会的多元价值。



1.42 万余家

创业企业得以获得发展的机会

近 1.4 万个

网点开展普惠金融服务

5.2 万期

依托网上学习平台，“金智惠民”提供的培训达

“十四五”时期发展规划综述

2021年，建设银行立足新发展格局，制定《中国建设银行“十四五”时期发展规划及2035年远景目标纲要》，坚持以新金融为主线，以高质量发展为主题，以高水平党建为引领，以数字化经营为手段，引领全行迈好新金融理念深化、战略布局、落地深耕新步伐，打造新时代新金融集团。

发布《中国建设银行普惠金融战略发展规划（2021-2023年）》。

建设银行以推进普惠金融事业高质量发展为主题，构建开放共享的普惠金融生态。打造敏捷型组织体系，建立立体化考核体系；锤炼出大批能担当起下一个二十年建设银行发展重任的优秀人才；积累形成极具时代特性的普惠金融文化，并沉淀成为普惠金融事业发展的核心竞争力。

发布《金融科技战略规划（2021-2025年）》。

建设银行从科技驱动转向驱动与引领并重，坚持科技驱动金融创新，从业务开放拓展为业务和技术生态全面开放，实现跨生态高效协同。加强科技人才库和领军人才建设，强化集团一体化协同机制的深化，促进业务与技术、数据的深度融合，夯实组织保障能力及生态平台敏捷响应能力。

发布《绿色金融发展战略规划（2022-2025年）》。

建设银行识别当前绿色金融业务发展面临的机遇与挑战，明确“致力成为全球领先的可持续发展银行”愿景，提出实施绿色金融“绿芯”工程，增强业务绿色转型驱动力，提升综合金融服务竞争力，强化环境气候风险管控力，激发金融科技赋能创造力，彰显企业社会责任影响力，使其逐渐成为建设银行高质量发展新支柱和市场竞争新优势。

建行研修中心办学将始终坚守初心，致力于服务中小微企业者和普通劳动者，努力打造适应市场需求、顺应未来全球趋势的教育培训模式。作为教育的“创业者”，3年（2019-2022）的探索是华丽篇章的序曲，未来尤为可期。

25 笔

2021年承销绿色债券

超 5.8 万个

开在云端的学习平台，上线
学习资源

7.5 亿次

访问量已突破

1.1 亿人次

总学习人次超过

融入新发展格局 践行新金融使命

服务高质量发展

支持“双循环”。与商务部签署战略合作协议，在提升传统消费、培育新型消费、搭建消费升级平台、支持建设现代物流体系、落实乡村振兴战略等五个方面优化金融服务措施，强化对小微企业、绿色金融等领域的精准支持，全面服务“国内大循环”。创新服务支持贸易数字化转型升级，整合境内外资源推进“一带一路”沿线贸易与投资畅通，支持出口转内销促进内外贸一体化，服务自贸区港等特殊经济区建设，打造对外开放新高地，助力畅通“国际大循环”。

支持国家区域重大战略。深入贯彻落实国家重大区域战略，以新金融行动提升金融服务广度、深度和能级，引金融活水服务区域高质量发展；大力支持京津冀、长三角、粤港澳大湾区发展，助力其持续发挥重要引擎作用；支持中部、西部、东北等其他地区因地制宜，推动区域特色产业。建立区域委员会或领导小组，加强顶层设计，完善服务区域发展体制机制；制定区域服务方案，明确业务发展方向，提供业务发展政策保障；建立三大重点区域重大项目库，服务国家重大项目建设需要，推进区域重大战略落地实施。

服务“专精特新”。与工业和信息化部签署《中小企业金融服务战略合作协议》，围绕加大“专精特新”中小企业融资支持、创新研发专属信贷产品、全面升级金融服务等开展合作，开展“专精特新”中小企业专项行动，全力扶持中小微企业创新和高质量发展。截至2021年末，工信部发布的第三批专精特新“小巨人”企业中有864户与本行开展信贷业务，贷款余额261.94亿元。其中，大中型客户贷款余额232.46亿元，小微客户贷款余额29.47亿元。



864 户

专精特新“小巨人”企业中与本行开展信贷业务

261.94 亿元

贷款余额

232.46 亿元

大中型客户贷款余额

29.47 亿元

小微客户贷款余额

助力共同富裕

习近平总书记在《扎实推动共同富裕》中指出：“坚持以人民为中心的发展思想，在高质量发展中促进共同富裕。”建设银行积极践行“金融为民”初心使命，探索创新以金融力量和手段加快解决经济发展短板弱项的有效机制，加快构建高效服务实体经济的现代普惠金融体系，通过更均等化、更高质量的金融服务促进共同富裕。

创新数字普惠模式，促进信贷服务更加公平。强化数字化基础设施建设，推动数据资产转化为信用信息，破解信息不对称的融资痛点，着力提升市场主体信用增信能力。聚焦小微企业、个体工商户、涉农客户、供应链上下游客户数据特点和差异化需求，持续丰富数字化线上化服务供给。

不断下沉客群经营，拓展金融服务覆盖面。大力发展小微企业金融服务，同时进一步将经营重心向个体工商户客户群下沉，加大与拉卡拉等第三方平台合作，以数据拓源增强对个人类商户客群服务的能力。做深做实网点服务下沉，延伸基层服务触角，建立健全专业化组织体系，培养基层网点小微信贷能力。

打造普惠助企生态，提升市场主体经营致富能力。依托建行研修中心，推进“金智惠民”工程，辅导企业利用金融工具助力经营管理，推进金融启蒙。研究发布普惠金融蓝皮书、建行·新华普惠指数，推动产学研跨界协同，营造全社会助企发展合力。结合科创企业的成长特点，以“创业者港湾”、投贷联动、股权基金等作为切入点，构建覆盖企业全生命周期的多元化科技金融服务体系。

严格落实“四个不摘”要求，维持主要金融帮扶政策的总体稳定，继续保持对脱贫地区和脱贫人口的支持力度，做好金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果工作，促进农民农村共同富裕，接续推进乡村振兴。

结合建设银行新金融行动，推动农村金融服务普惠化、农业产业现代化绿色化、农村公共服务便利化、农村建设数字化，将新金融的理念和深度融入乡村振兴业务发展。

加强顶层设计，科学规划、统筹布局，强化因地制宜、因势利导，鼓励尊重基层探索创新，创设适配产品和服务，打造差异化特色化生态场景，形成金融服务乡村振兴典型样板。

融入新发展格局 践行新金融使命

助力共同富裕

脱贫攻坚期间，累计选派扶贫干部 3,363 人，其中 195 名女同志主动请缨、投身扶贫，投入帮扶资金 8.59 亿元，同时引入社会帮扶资金 1.75 亿元，为打赢脱贫攻坚战提供了强大资金保障，帮助 2,486 个贫困村，75 万人脱贫摘帽。

3,363 人

累计选派扶贫干部

195 名

女同志主动请缨、投身扶贫

8.59 亿元

投入帮扶资金

1.75 亿元

同时引入社会帮扶资金

2,486 个

帮助贫困村

75 万人

脱贫摘帽

脱贫攻坚取得全面胜利后，仍承担 1,065 个脱贫村的定点帮扶任务，其中 112 个村位于国家乡村振兴重点帮扶县。继续向定点帮扶派驻 374 名第一书记、1,040 名驻村工作队员。全行国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 909.26 亿元，比年初新增 148.6 亿元，增速 19.54%。支持巩固脱贫攻坚成果，持续提升服务乡村振兴能力，提升金融服务可得性，涉农贷款余额 2.47 万亿元。

1,065 个

仍承担脱贫村的定点帮扶任务

112 个

村位于国家乡村振兴重点帮扶县

374 名

继续向定点帮扶派驻第一书记

1,040 名

驻村工作队员

909.26 亿元

全行国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额

148.6 亿元

比年初新增

19.54%

增速

2.47 万亿元

涉农贷款余额

“创业者港湾”合作机构 400 余家，为 9,000 余家企业提供专属信贷支持 300 余亿元。普惠金融贷款余额 1.87 万亿元。

400 余家

“创业者港湾”合作机构

9,000 余家

为企业提供专属信贷支持

300 余亿元

提供专属信贷支持

1.87 万亿元

普惠金融贷款余额

向社会开放“劳动者港湾” 14,040 个，全行各级机构持续深化“劳动者港湾+”模式，先后与各级党政机关、工会、残联、慈善组织等 1,456 家机构合作共建，不断丰富适老、扶贫、教育、司法、无障碍服务等方面服务内涵。

14,040 个

向社会开放“劳动者港湾”

1,456 家

先后与各级党政机关、工会、残联、慈善组织等机构合作共建

开展网络渠道反欺诈运营 10 年以来，已累计服务客户逾 10 亿人次，拦截欺诈风险事件 50 余万件，避免资金损失超过 20 亿元，处理关闭钓鱼网站 15 万余个，提供风险警示和教育 4 亿人次。

10 亿人次

已累计服务客户逾

50 余万件

拦截欺诈风险事件

20 亿元

避免资金损失超过

15 万余个

处理关闭钓鱼网站

4 亿人次

提供风险警示和教育

融入新发展格局 践行新金融使命

守护生态文明

作为承担社会责任的企业公民，建设银行充分认识到生物多样性保护是生态文明建设的重要内容，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，深度参与全球环境治理，推动生物多样性保护和资源可持续利用，同时避免投融资活动对生物多样性产生负面影响，带来金融风险。

持续扩展绿色金融的生态版图。构建生态友好型投融资模式，加快推动信贷结构绿色低碳转型，参与生物多样性保护的足迹遍布全国。

持续丰富绿色金融的生态内涵。线上搭建“绿色低碳专区”，实现项目信息、金融服务等智能撮合。线下推进绿色管理、绿色网点试点，推动指数产品、碳中和债券、可持续发展挂钩债券等创新工作，用好碳减排支持工具，集团各子公司积极开展绿色投融资业务。

持续筑牢绿色金融的风险底线。坚持保护生物多样性理念，将环境、社会、气候与生物多样性风险管理融入信贷业务全流程管理，生物多样性审查成为项目评估的前置程序。

持续加强绿色金融的能力建设。开展全行分层分类绿色金融专题培训，持续提升相关员工环境、社会和治理风险识别和管理水平。

截至 2021 年末，本行绿色贷款余额 1.96 万亿元。全年绿色贷款支持项目节约标准煤 12,427.57 万吨，较上年增加 8,921.09 万吨；减排二氧化碳当量 12,509.58 万吨，较上年增加 5,120.92 万吨，有力推动经济社会绿色转型。

1.96 万亿元

本行绿色贷款余额

12,427.57 万吨

全年绿色信贷支持项目节约标准煤

12,509.58 万吨

减排二氧化碳当量

8,921.09 万吨

较上年增加

5,120.92 万吨

较上年增加

赋能社会治理

致力于把银行网点打造成为“百姓身边的政务大厅”。已实现全行 1.4 万余个网点政务服务功能全覆盖，可办理、预约、查询政务服务事项超过 6,000 个；创新实现网点“跨省通办”专区全覆盖，在网点自助设备上线全国 31 个省市自治区共计 1,593 项“跨省通办”事项，有效打破了地域的限制，为企业群众办事提供“身边办”“就近办”“一地办”服务。

1.4 万余个

已实现全行网点政务服务功能全覆盖

6,000 个

可办理、预约、查询政务服务事项超过

1,593 项

在网点自助设备上线全国 31 个省市自治区“跨省通办”事项共计

突出“为民办实事”实效，更广范围、更深程度、更细粒度地开展政务事项梳理，助力各级政府提升治理能力和成效。打通更多厅局业务系统，平台政务事项网办率达 95% 以上，全程网办率达 39%。注重从“建好”到“用好”，全面夯实“四减一优”，优化“一件事一次办”主题事项超 1,000 个，拓展了电子证照应用场景超 300 项，上线乡村振兴、“碳中和碳达峰”、营商环境、银发专区等一系列主题时政热点，为百姓提供丰富、便捷、优质的政务服务体验。

95% 以上

平台政务事项网办率达

39% 以上

全程网办率达

1,000 个

优化“一件事一次办”主题事项超

300 项

拓展了电子证照应用场景超

进一步加强数字化基层治理服务场景建设，推出农村集体三资监管、农村产权交易及智慧村务综合服务平台，服务 815 个县（区）级农业农村局客户，村级客户覆盖约为 13%，赋能社会基层治理，助力乡村共同富裕。

行动：秉承新发展理念 聚力新金融行动

赋能小微企业成长

建设银行秉持“服务大多数人而不是少数人”的新金融愿景，坚持以人民为中心，围绕支持实体经济和促进共同富裕，持续做好顶层设计，完善体制机制，创新金融产品，设立服务专区，不断夯实普惠金融服务能力。

案例

支持科技型企业发展

江苏省分行深耕客群打造专业团队，成立省-市-支行三级机构敏捷型联动科创企业客群专业服务团队，专注于科创型企业生态连接、客户识别评价、融资方案、营销服务。稳步推进“创业者港湾”建设，联合省妇联、省知识产权局、省创服中心等9家机构，构建“政策+产业+人才+投贷”相融合的新金融孵化引导机制。与28家合作机构组建创投“朋友圈”，共同打造服务双创企业全生命周期的“金融+非金融”“股权+债券”“线上+线下”一体化服务生态，累计服务入湾企业超千家。

9月24日，上海“专精特新”小微企业——上海鸣泰信息科技股份有限公司通过“惠懂你”平台获得500万元信用贷款额度，完成全国首单“善新贷”业务，标志着建行为“专精特新”小微企业量身定制的专属信贷产品“善新贷”成功上线。“善新贷”通过精准触达、主动上门、暖心便利的专属服务，滴灌创新土壤，让“善新者”想做事，能做事，做成事。

下沉基层服务

福建省分行设立12家普惠金融服务中心，超过98%的网点直接受理小微企业业务；深化“政、会、银、企”多方合作，通过“常态化沟通+网格化对接”，打造小微金融服务“直通车”；在宁德、莆田、泉州、龙岩、南平等五地市设立首贷服务中心，在16个二级行开通首贷热线、在40个县域机构设置首贷窗口，全力做好首贷服务。



图：建行员工向蔬菜批发市场经营户介绍“嘉蔬贷”

打造国际创新创业生态平台

积极践行新金融理念，响应国家推动粤港澳大湾区建设的号召，深圳市分行联手香港科技大学，结合双方资源优势，打造集创业培养、项目筛选、落地孵化、赛后投资为一体的创新创业生态平台——港科大-建行·“惠懂你”百万奖金国际创业大赛（深圳），持续深化产学研一体化合作，推进“金智惠民”工程，助力企业成长。

全面助力乡村振兴

建设银行研究制定《中国建设银行 2021 年新金融服务乡村振兴指导意见》，不断提升乡村振兴金融行业研究能力、产品创新能力、市场拓展能力、业务经营能力、风险防控能力，促进乡村振兴金融服务中信贷有效投放、服务重心下沉、助推乡村有效治理。

制定《中国建设银行新金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴行动方案》，落实中央“四个不摘”工作要求，围绕五大任务目标，加大八大重点领域金融资源投入，丰富乡村振兴产品体系，完善农村基础金融服务，加大资源倾斜和考核激励，助力巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴。

制定《在乡村振兴领域大力发展绿色金融行动实施方案》，推动绿色发展与乡村振兴有机结合，重点支持农村人居环境综合整治、土地整治修复、生态循环农业发展、绿色资源开发利用、生态系统修复与保护等领域。

制定《服务国家乡村振兴重点帮扶县金融服务方案》，助力重点帮扶县巩固拓展脱

贫攻坚成果，有效衔接乡村振兴。

落实《关于推进人民银行等七部委金融科技赋能乡村振兴示范工程的通知》要求，从“助推农村居民金融服务普惠化、赋能农业产业现代化、推进农村公共服务便利化、助力农村建设数字化”四个维度制定方案，构建建行涉农服务体系。制定《深化扩展“裕农通”线上线下服务功能 推动服务重心下沉的工作方案》，助力数字化经营与平台经济在乡村的落地、落实，以“裕农通”普惠金融服务点稳定覆盖为基础，丰富民生场景和功能，为农村客户提供省时省力、便利便捷的服务。

以合规管理与风险防控能力为业务发展边界，打造线下网格化、线上智能化的“裕农通”普惠金融服务点风控体系。一是启动技术创新和赋能升级，将合规风险事项与发展质效问题纳入风控系统进行流程化、数字化、可视化管控，形成大数据选客控险、模型化系统排险、智能化预警避险的全流程风控机制；二是纵深推进全国五十万服务点“人（业主+签约农户）、物（设备）、场（经营场所）”一体化互联，实现服务点运营情况和风险状况实时动态监测，达到持续“非现场巡检”效果，促进全行“裕农通”业务合规经营、有序发展。

提升金融服务可得性

物理网点覆盖：截至 2021 年末，建设银行营业网点共计 14,000 余个，其中县域网点 4,194 个，占比 29.14%；拓展对城市规划新区和县域网点覆盖，全年营业网点迁址 267 个，新设营业网点 31 个，其中县域新设 20 个，占比 64%，进驻了 13 个空白县。支持巩固脱贫攻坚成果，持续提升服务乡村振兴能力，3,340 个营业网点位于乡镇、科技城、园区、农林场，原 832 个国家级贫困县营业网点 942 个，在 160 个乡村振兴重点帮扶县中 75 个设立营业网点 129 个。在县域设置自助柜员机 21,513 台，智慧柜员机 13,899 台，并在 160 个重点帮扶县中布放自助设备 1,387 台，进一步提高县域金融服务覆盖力度。

渠道服务延伸：上线“龙易行”移动智能终端，能够为客户提供账户业务、信用卡、综合签约等十大类 158 项移动金融服务。截至 2021 年末，龙易行移动设备约 1.7 万台，其中县域 5,021 台，交易突破 2,700 万笔，开展外拓服务约 43 万次，交易金额超过 30 亿元，助力普惠金融、乡村振兴等重点业务领域。

积极探索新型金融服务渠道，将移动金融服务车应用于我行网点地域的特定业务场景。截至 2021 年末，在河北、内蒙古、青海、西藏等 10 个省、自治区累计投放 14 辆移动金融服务车，主要为不易获得金融服务的客户提供开户、转账、现金等相关金融服务。

推出“建行到家”金融服务，聚焦于非接触式服务模式的搭建，拓宽网点服务渠道，充分联动现有线上、线下渠道，协调行内配送能力及第三方物流公司，延伸网点服务，将涉及实物交付的产品或服务直接送达客户家，实现客户足不出户即可享受金融服务的品质体验，使行动不便的客户能够获取便利的金融服务。截至 2021 年末，“建行到家”共上线 46 项产品，服务用户数超过 475 万人，累计服务突破 1,800 万笔。

案例

金融科技助推乡村普惠金融服务

重庆市分行以“裕农通”服务点为主要抓手，不断将金融活水引入田间阡陌，探索出了一条金融助力“解民忧”“纾民困”“察民情”“暖民心”的乡村治理新路径。通过创新残疾证预审核项目，将年审申请、政府审核、残疾人领证等全流程迁移至“裕农通”线上系统，原本平均耗时 20 天的残疾证年审压缩至半小时，截至 2021 年末，已服务 1.4 万残疾人群众。通过创新“裕农通+社保待遇资格认证”功能，实现“裕农通”与社保局系统对接，让“裕农通”业主成为社保认证“探头”，在便利村民认证的同时，有效防止了骗领、冒领问题，截至 2021 年末，已服务 8.06 万乡村群众。通过创新开发“裕农通+返乡人员登记”功能，实现务工人员基础信息、就业情况、收入状况、往返轨迹等完整线上记录，有效满足各地政府加强务工人员管理、常态化开展疫情防控等需求，春节期间，该系统在重庆市 19 个区县上线运行，服务外出务工人员登记 16 万人次。

江西省分行依托“裕农通”APP，创新搭建裕农通“橙心橙意”综合服务平台，推出“赣南脐橙贷”线上全流程贷款产品，有效解决当地脐橙农户融资问题。通过“我要贷款”“品质溯源”“我要卖橙”“我要买橙”四个功能板块，实现了“赣南脐橙全流程管理、全方位服务”。“橙心橙意”平台和“赣南脐橙贷”将金融服务精准送到田间地头，让手机成为橙农新农具。



图：江西省赣州分行客户经理深入脐橙果园，为果农讲解“赣南脐橙贷”惠农政策支持妇女创新创业大赛

支持“建行杯”第二届中国妇女手工创新创业大赛总决赛。大赛以“传承手工文化助力乡村振兴”为主题，旨在搭建妇女手工创新创业服务平台，激励广大妇女释放创业热情、创新活力和创造潜能，助力妇女手工特色产品龙头企业创新发展，传承民族传统文化，弘扬工匠精神，带动妇女就业，助力乡村振兴。

乡村振兴有效衔接脱贫攻坚

建设银行依托“善融商务”电子商务平台，推出国家乡村振兴重点帮扶县产品馆特色销售专区，打造服务国家乡村振兴重点帮扶县农副产品的线上展示、销售及配套产业服务的公益平台。9月23日，产品馆正式开馆运营，首批上线65个国家乡村振兴重点帮扶县的优质农副产品商户110家，商品230个，覆盖全部重点帮扶县所在省份。



图：非遗传承人龙禄颖走进“裕农学堂”，为绣娘传授技艺

筑造美好智慧生活

住房租赁

建设银行坚定贯彻“房住不炒”定位，支持建立“租购并举”住房制度，稳步推进住房租赁战略实施。搭建住房租赁综合服务平台，为市场规范健康发展提供信息基础设施；创新提供多元化金融服务方案，培育规模化市场主体，降低行业融资成本；设立专业化运营子公司，直接参与住房租赁市场建设，引领服务行业发展；创新产品服务模式，盘活社会闲置房源，增加长租房源供给。同时积极响应国家政策，参与和支持保障性租赁住房建设，助力解决城市新市民、年轻人的住房困难问题。

案例

赋金融智慧 创居者之家——北京“创业之家”项目

北京市分行投放 1 亿元贷款支持建设西红门“创业之家”项目，作为北京市首批集体经营性建设用地建设租赁住房项目，不仅帮助解决了周围园区创业者、产业工人等新市民的安居需求，还与当地产业升级、人才保障的需求深度融合，助力提升城乡治理水平、改善社区人居环境、优化社区资源配置。

改造旧厂房 治愈打工人——广州继园东“非住改租”项目

广州继园东项目位于原属于纺织厂的旧工业厂房，面临城市产业转型升级和老旧小区改造问题。广东省分行积极参与推动项目实现“非住改租”，并提供资金赋能，支持整合各方资源，通过政、银、企三方的协作，有效改造原旧工业厂房，向市场推出了 167 套精致宜居的以 30 平左右单间户型为主的长租房源。既成功盘活国有企业闲置资产，又解决了周边工作人员的居住需求，更为今后广东省内“非住改租”住房租赁项目建设提供了样板。

发挥集团优势 多元化资金赋能——上海闵行“星邸”项目

上海闵行支行联合建信理财创新金融服务方案，结合区域经济实际，将支持乡村振兴与住房租赁项目建设相结合，盘活集体土地资产，打造住房租赁融资新模式。依托母子协同，以发行私募理财产品的模式为客户成功融得 3 亿元项目建设资金，项目建成后

共有租赁房源 460 套(小户型占比 87%),可缓解闵行莘庄工业区各类企业员工居住问题。“听说等这楼建成了租出去,我们村民每年都能拿到分红!”中沟村张大爷乐呵呵地说。

智慧政务

建设银行融合自身金融资源优势、金融科技优势和金融体制优势,探索服务“数字政府”的新业态,聚焦平台建设和价值创造双向进阶,以智慧政务助力政府治理体系和治理能力现代化建设。

案例

服务“跨省通办”

科技赋能,创新搭建区域“跨省通办”综合服务平台。在西南渝、川、云、贵、藏五省市区域上线“跨省通办”服务专区,实现超过 400 个事项全程网办,区域内线上服务自动分发、流转,涉及民政、税务、交通等 17 个部门,涵盖户籍迁移、医保社保、住房公积金办理、非税缴款、便民缴费等高频服务事项,为当地企业和群众提供更多更便利的异地政务服务。渠道共享,网点“跨省通办”专区实现全国 31 个省、市、自治区全覆盖,涵盖各类政务场景事项 1,593 项。

上线政务新模式

在重庆,持续提升服务效能,助力政府全新上线“渝快办”3.0 版本,打造系统首家跨省通办“川渝通办”专区。截至 2021 年末,“渝快办”平台注册用户超 2,100 万人,月办件超 400 万件。此外,3.0 版本运用人工智能、大数据等先进技术,提高政务服务智能化、精准化和个性化水平,大幅度提升用户体验。

在陕西,助力政府全面上线“秦务员”立体化政务服务品牌,初步形成网页端、移动端、大厅端、自助端、“好差评”系统、“12345”热线等渠道全覆盖的“四端一线一评价”政务服务体系。平台整体构建以政务服务“中央厨房”为理念,建立“省级批发,市县零售”服务新模式,搭建全事项、全流程、全覆盖、全场景应用的综合性服务,促进政务服务提质增效。

保护消费者权益

建设银行深入贯彻“以人民为中心”的发展思想，坚持“以客户为中心”的理念，压实消保管理主体责任，以投诉治理为着力点，构建全方位投诉管理体系，健全消保审查机制，持续优化业务流程，探索金融知识宣教的新模式，切实解决群众反映的痛点难点问题，保证消费者合法权益。2021 年度，个人客户总体满意度为 81%。

加强个人客户信息安全管理

在制度层面，根据消费者权益保护有关要求，结合业务发展需要，制定或修订相关制度办法，主要包括：《中国建设银行网络与信息安全管理实施细则》《中国建设银行个人金融信息数据安全分级标准（2021 年版）》《中国建设银行网络金融业务安全管理办法（2021 年版）》《中国建设银行个人客户信息管理办法（2021 年版）》等，进一步完善个人信息安全保护制度体系。

在系统层面，持续梳理全行各业务系统查询个人客户信息的场景，通过对客户敏感信息脱敏、减少不必要信息展示、强化查询授权管理等措施加强个人客户信息安全保护，有效落实个人客户信息使用的“合法、正当、必要、诚信”原则；探索人工智能、大数据等技术在客户信息保护中的应用，迭代升级客户信息查询监测模型，加强员工异常行为监测分析，及时阻断员工利用行内终端设备违规查询客户信息。

强化数据安全治理

本行遵照数据安全治理相关法律法规和监管，先后制定并发布《中国建设银行数据风险管理办法》《中国建设银行外部数据管理办法》《中国建设银行数据安全分级标准》《中国建设银行个人金融信息数据安全分级标准》，从数据风险、外部数据和数据分级三个维度加强治理。

随着国家《个人信息保护法》《网络安全法》《数据安全法》《关键信息基础设施安全保护条例》等法律法规颁布，本行认真研究分析，以新的法律法规作为强化数据安全治理的准绳，以人民银行《金融数据安全 数据安全评估规范》（征求意见稿）为指南，形成《落实数据安全治理工作方案》，组建数据安全柔性工作团队，推进覆盖全集团的数据安全保护体系建设。目前，已完成隐私授权管理组件建设，初步实现内外部数据的

授权管理，研发数据安全分级打标工具，落实数据安全分级制度，并启动数据安全全面评估。

为提升全集团员工数据安全意识，本行编写了涵盖数据安全内容的数据分析师教材，开设了面向全集团的数据安全相关课程，已在集团内培训约 7.3 万人次。

持续为老年人提供高效优质服务

建设银行高度重视老年人等特殊客群对金融产品及服务需求，制定印发《中国建设银行切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，持续为老年人提供规范高效、优质满意的金融服务。

提升传统金融渠道服务能力。截至 2021 年末，已有 25 个网点通过首批《银行营业网点适老服务要求》标准认证，同业占比 42.19%。同时依托“劳动者港湾”为老年人等特殊群体提供贴心、周到的惠民服务。

推进线上智能渠道功能优化。开发老年客户及残障人士关怀版官方网站，优化手机银行功能，满足老年客户足不出户解决文娱生活、健康养老、财富增值等需求。开展 95533 电话银行适老化改造，提供更周全、更贴心的便利化服务。

开展适老消保教育宣传。在建行研修中心“金智惠民”频道开设“老年消保课堂”专区，编制老年大字版金融知识宣传折页，打造“智能班克”消保语音服务，组织各分行员工走进社区及养老院、老年大学。

案例

倾听客户之声

湖南省分行做好“事前”主动防范，常态化规范营销宣传行为，提升客户服务水平；“事中”有效处置，在省、分、支行各层级设立咨询电话，持续畅通问题反馈渠道，快速处理客户诉求；完善联席会议机制，集中资源快速会诊，解决复杂疑难问题，分行客户问题解决率达到 100%；“事后”积极改进，根据客户意见建议及反映的问题，持续优化各项制度文件、服务流程和工作要求，客户体验明显改善。

安徽省分行畅通网点内投诉渠道，第一时间解决客户诉求。强化培训，提升问题处理能力、化解能力，加强潜在客户投诉重点领域监测、跟踪和督办，齐抓共管，切实提

高客户服务质效。

适老服务

北京安华支行营业部等六家网点通过了北京国家金融科技认证中心《银行营业网点适老服务要求》标准认证，于6月30日挂牌成为全国首批“适老服务示范网点”。示范网点积极向老年客户群体推广适老版手机银行，提升老年客户线上金融服务使用体验；为老年客户打造专属关爱版转账业务流程，提供操作指引、文字提示等一系列智能引导服务功能；为方便行动不便、乘坐轮椅的老年客户提供坐式智慧柜员机，有效降低代客操作风险，保护老年客户隐私安全。

昆明官渡支行营业室是云南省分行打造的首家“银发”特色服务网点，该支行承担属地社保代发职能，日常到网点办理业务的老年人占近7成。网点休息区域备有热水，放大镜、老花镜随手可取；等候区配有移动填单台，大堂经理随时帮助老人使用智慧柜员机，还特别印制超大字号《防骗手册》。

宁波镇海茗园支行立足服务长者，致力打造“银龄幸福+”养老金融服务样板，不仅与社区联动定期开展金融知识宣传，还创新性地网点设置长者服务专区，配备便民药箱、雨具、口罩和老年人喜欢的书籍，让老年客户感受建行温暖。针对老年客户不容易识别电信诈骗的情况，在网点办理转账业务时，员工习惯多问一句“和收款人是什么关系？转账用途是否清楚？”“多问一句”成为员工的习惯，帮助老年人守好“钱袋子”。



图：北京安华支行产品经理为蒋大妈递上老年客户的专属叫号器



图：云南省分行设置银发绿色窗口，方便老年客户办理业务

让消保智慧触达基层

陕西省分行依托建行研修中心“多彩消保 智慧课堂”，定期邀请各领域的专家老师走进田间地头，送去金融消保知识、养殖技术、缝纫技术、烹饪技术等实用知识，为巩固扶贫成果贡献建行力量。

福建省分行聚焦数字中国建设，打造数字化服务展厅，寓教于乐，让百姓感受数字化宣教温度。探访古田闽西革命老区，将“消保贴士”送到百姓手中，让消保宣教融入百姓生活。

春耕备耕时节，黑龙江省分行组织张富清工作队深入村屯，在为农户办理贷款的同时开展消保知识宣教活动，提升客户自我保护意识，劳动生产与消保宣教两不误。



图：建行员工走进社区为少数民族百姓送去金融知识

创新推动低碳发展

建设银行持续加强绿色金融工作组织保障。进一步强化董事会和高管层对绿色金融工作的统筹领导，推动全行绿色转型，助力“双碳”目标实现。建设银行将绿色金融纳入全行战略，全力保障绿色金融发展与国家经济社会绿色低碳转型的适配、同步。2021年3月，建设银行成立了碳达峰碳中和工作领导小组，制定了服务碳达峰、碳中和二十条行动计划，《完整准确全面贯彻新发展理念 服务碳达峰碳中和行动方案》以及《绿色金融发展战略规划（2022-2025年）》。组织召开绿金委专题会、双碳领导小组会议，充分研讨环境、社会及治理等重点工作，研究部署培育绿色金融新优势重点举措。

全面针对对公授信业务制定环境和社会风险、环境与气候风险管理政策，将环境和社会风险、环境与气候风险纳入信贷全流程管理。实施环境与气候风险“一票否决”，使生物多样性审查成为项目评估的前置程序。明确贷前调查及项目评估中，考虑客户能耗水平、污染物排放情况，及生产经营对生态环境、生物多样性等方面造成的影响。贷中授信审批环节，按客户环境与气候风险高低程度实行差别化授信审批策略。贷后检查增加环境与气候风险相关内容，科学评估环境与气候风险对企业生产经营、还款能力的影响。

持续丰富绿色金融的生态内涵。开展科技、普惠、共享的新金融行动，在建融智合平台搭建“绿色低碳专区”，设置绿色项目库、项目撮合、金融服务、企业活动、资讯报告等六大板块，赋能客户，实现项目信息、金融服务等智能撮合。积极推进绿色管理、绿色网点试点，以数字技术赋能自身及经济社会绿色发展。

积极推动产品服务创新。开展了以“推进三大战略，履践新金融理念，坚持数字化经营，落实精细化管理”为主题创新马拉松活动，围绕着绿色产品和服务发掘了大量创新项目，项目累计数量超过110个。发布“建行-万得绿色 ESG 债券发行指数”，积极响应国家关于支持可再生能源发展的相关政策，领先同业创新可再生能源补贴确权贷款，有效缓解可再生能源发电企业因补贴到位时间错配导致的资金紧张问题；承销首批银行间碳中和债券、首批银行间可持续发展挂钩债券，发行全国首单碳中和概念信贷流转项目，落地首单绿色资产流转项目落地、首单银行间类 REITs、绿色非标资产创设，

以绿色创新助力低碳发展。

积极发挥政策工具的传导作用，强化资源配置。用好碳减排支持工具、煤炭清洁高效利用专项再贷款、绿色金融债券等工具，支持清洁能源、节能环保等重点领域优质项目。

研究制定绿色信贷白名单客户差别化管理政策。对优质的绿色信贷客户和项目从内转价格、经济资本占用、定价授权等方面给予政策支持保障，为客户提供优质高效服务。

集团子公司积极开展绿色投融资业务。建信基金加入联合国责任投资原则组织(UN PRI)，发行多只 ESG 相关主题产品。建信理财发行 ESG 专项理财产品，加大绿色资产投资力度。建信人寿、建信期货持续加大各类绿色资产配置。建信租赁在业内率先打造绿色租赁品牌。

全年组织开展多次绿色金融相关培训，成功开展“碳达峰、碳中和：商业银行的机遇与挑战”大讲堂，组织全行公司客户经理和审批人参与绿色金融政策制度培训等，不断加强绿色金融业务相关员工能力建设，提升环境、社会和治理相关要素风险识别和管理水平。

案例

绿色金融 GIS 管理平台

建设银行将苏州长三角生态绿色一体化示范区分行作为总行级绿色金融试点行。按照“积极探索推动经济社会全面绿色转型的新金融实践，丰富资产负债表的绿色内涵，科技创造价值，普惠彰显公平，共享赋能社会”的思路，苏州分行搭建“绿色金融 GIS 管理平台”，并完成一期开发，将企业的环境表现、行业属性、贷款状态、资金和股权关联信息、能耗信息等绿色金融相关数据整合在地理信息系统上，开展可视化大数据分析，为绿色金融拓客、绿色信贷管理、环境和气候风险预警提供辅助支撑。

企业级产品谱系管理平台

建设银行研发企业级产品谱系管理平台，依托平台构建了系统化、自动化、结构化的产品创新管理体系，支持全行各类创新项目滚动申报、滚动评估，无缝衔接移植库，为营造全行创新氛围、培育优秀创新成果提供了高效的平台支撑。通过开展线上化的创

新考核与激励评选，推动全行绿色金融领域创新活动蓬勃开展，加速相关优秀创新成果在全行推广应用。2021 年，创新推出绿色直融工具箱、可再生能源补贴确权贷款等产品服务，参与首批非金融企业类“可持续发展挂钩债券”（SLB）、“碳中和债”等新型绿色债券承销业务，为绿色服务、节能环保、基础设施绿色升级等领域提供有效资金支持。

绿色网点建设

北京分行打造的系统内第一家“5G+绿色智能银行”于 2021 年 9 月 10 日在城市副中心政务服务中心内正式开业。通过绿色设计、绿色施工、绿色运营等多维度，实现营业网点建设的低碳减排，并在运营服务中采取一站式创新服务新模式、绿色服务新形式提升客户综合体验，让客户切身感受银行的绿色转型变化。

探索“银企互促低碳转型”新模式

建设银行加大与中国海洋石油集团的“碳金融”合作，探索“银企互促低碳转型”新模式。通过创新“碳惠贷”业务模式，以 40,000 吨碳排放配额为质押，为嘉明电力公司提供低成本融资支持，用于企业节能技改升级。嘉明电力公司通过注销节约的 5,000 吨碳配额，支持建行绿色金融改革创新试验区花都分行实现碳中和，由广州碳交易所为花都分行颁发了碳中和证书。花都分行成为国内首家通过绿色信贷支持实现自身运营“碳中和”的分行，嘉明电力公司成为国内首家承诺自愿减排并注销碳配额的电力企业。该项目有助于推动企业由被动式降碳转变为主动式降碳，实现了金融机构与绿色企业的协同低碳发展。

“可再生能源补贴确权贷款”

建设银行以可再生能源发电企业已确权应收未收的财政补贴资金为依据，为企业提供融资支持，帮助可再生能源发电企业缓解因补贴到位延迟产生的资金紧张问题，促进风电和光伏发电等行业健康有序发展。2021 年已发放可再生能源补贴确权贷款 8.41 亿元，涉及河北、新疆、青海、陕西、云南等分行。

“能效贷”

浙江省分行创新当地市场首个与 ESG 评分相关的贷款服务，将企业环境指标作为贷款准入条件，并以环境信息作为我行信贷采取差别化风险缓释措施的依据。同时，根据

企业不同的绿色等级，给予不同程度的贷款利率优惠。主要服务于以绿色经营为主营业务，并经当地政府绿色评价体系认定的绿色融资企业和项目。该产品推出后，已实现投放 2,500 万元，有效支持了当地某水利疏浚龙头企业发展。

“碳足迹”挂钩贷款

广东省分行向符合条件的企业发放贷款，贷款利率或综合成本与企业的二氧化碳排放量挂钩。涉及的企业二氧化碳排放量，由有关部门认可的第三方专业机构实施核算。建行以企业初评的二氧化碳排放量作为基准值，在监测周期内，如果企业的二氧化碳排放量较基准值有下降，则贷款利率或综合成本适当下调；如果企业的二氧化碳排放量较基准值有上升，则贷款利率或综合成本适当上浮。通过将碳减排表现与企业融资成本挂钩，一方面，帮助企业通过节能减排降低融资成本，另一方面，促使企业积极提升节能改造效能，实现转型升级。

乌梁素海生态治理

早在 2013 年，建设银行就积极引入德国促进贷款，支持乌梁素海附近城市的污水处理和中水回用工程，加强乌梁素海以及河套流域的生态环境保护。近年来，再次与法国开发署合作，为流域综合治理项目提供 6,000 万欧元境外筹资转贷款，助力恢复和改善乌梁素海的水循环和受损的生态功能。随着新项目的实施，湖区生物多样性和周边地区植被覆盖率将进一步提升，退化土地实现零增长，湖泊管理能力进一步改善。

助力天然林资源保护

自国家实施“天保工程”以来，在建设银行等金融机构的支持下，内蒙古大兴安岭林区不断加大森林培育和保护力度，20 多年间助力完成人工造林 266.7 万亩，森林抚育 6,953 万亩，补植补造 177.5 万亩，有效管护林地 14,497.38 万亩。同时内蒙古大兴安岭林区有林地面积、活立木总蓄积、森林覆盖率分别由开发初期的 637 万公顷、6.6 亿立方米、60.1%，提高到目前的 827 万公顷、9.49 亿立方米和 77.44%，同时累计为 96,698 人员提供就业机会。



图：内蒙古地区天然保护林

绩效：我们的成效

1. 经济绩效

经济绩效	2021	2020	2019
资产总额（万亿元）	30.25	28.13	25.44
净利润（亿元）	3,039.28	2,735.79	2,692.22
平均资产回报率（%）	1.04	1.02	1.11
加权平均净资产收益率（%）	12.55	12.12	13.18
全球范围营业机构（个）	14,510	14,741	14,912
上缴税收（亿元）	822.75	703.62	641.52
每股社会贡献值（元）	3.80	3.41	3.08
涉农贷款余额（亿元）	24,658.18	20,888.00	18,124.89
普惠金融贷款余额（亿元）	18,736.83	14,523.55	9,631.55
普惠金融贷款客户数（万户）	193.67	170.03	132.51
个人住房贷款余额（亿元）	63,865.83	58,308.59	53,050.95
保障性住房项目开发贷款余额（亿元）	1,361.43	1,421.96	1,521.00
棚户区改造贷款余额（亿元）	1,174.64	1,276.90	1,402.94
向供应商付款金额（亿元）	151.54	128.50	52.75
公益捐赠支出（万元）	11,958	44,888	13,377

注：根据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》的要求，2021 年起，本行普惠金融指标口径调整，剔除票据贴现和转贴现业务相关数据。

2. 环境绩效

绿色贷款情况	2021	2020	2019
绿色贷款余额（亿元）	19,631.29	13,427.07	11,758.02
折合减排标准煤（万吨）	12,427.57	3,506.48	3,196.96
减排二氧化碳当量（万吨）	12,509.58	7,388.66	7,233.31
减排 COD（万吨）	394.93	99.37	33.44
减排氨氮（万吨）	59.39	4.80	3.54
减排二氧化硫（万吨）	359.27	87.23	60.09
减排氮氧化物（万吨）	457.03	90.22	30.65
节水（万吨）	22,844.55	11,333.87	6,629.90

注：依据中国银保监会发布的《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》，2021 年，本行针对绿色贷款相关指标统计口径进行更新。

温室气体排放情况	2021	2020	2019
温室气体排放量（范围 1 和 2）（吨）	1,643,454.48	1,481,223.32	1,574,914.66
每位雇员温室气体排放量（范围 1 和 2）（吨/人）	4.927	4.491	4.868
直接排放（范围 1）（吨）	127,378.31	88,906.10	115,242.34
天然气（吨）	38,424.62	34,176.31	38,417.11
液化石油气（吨）	2,838.74	1,107.37	7,729.67
煤（吨）	64.73	192.66	1,027.96
汽油（吨）	75,394.47	46,901.34	56,436.96
柴油（吨）	7,312.93	6,318.13	11,142.86
其他（吨）	3,342.82	210.29	487.72
间接排放（范围 2）（吨）	1,516,076.17	1,392,317.22	1,459,672.38
外购电力（吨）	1,516,076.17	1,392,317.22	1,459,672.38

注：1. 2021 年，本行成立碳足迹管理工作组，聘请外部专业机构全面核查 2016 年至 2021 年全行能源及资源消耗状况。

2. 环境类绩效数据统计范围包括总行，35 个境内分行全辖，建行研修中心东北学院、华东学院，北京生产园区，武汉生产园区。2019-2021 按照最新统计范围进行数据统计，与往年数据不可比。

3. 基于本集团业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧，温室气体排放量计算依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》《ISO14064-1 温室气体第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》《2011 年和 2012 年中国区域电网平均 CO2 排放因子》中对活动水平数据、排放因子的相关要求。

4. 其他包含生物醇、甲醇等醇基燃料。

能源及水消耗情况	2021	2020	2019
能源消耗（吨标准煤）	335,950.96	299,247.57	324,919.23
能源消耗（兆瓦时）	2,734,978.95	2,436,176.42	2,645,169.57
直接能源消耗（吨标准煤）	63,187.73	47,526.92	59,110.63
天然气（吨标准煤）	19,050.57	17,573.99	19,890.81
液化石油气（吨标准煤）	4,789.10	4,810.93	7,492.14
煤（吨标准煤）	24.55	70.78	358.99
柴油（吨标准煤）	2,964.15	7,877.05	4,077.24
汽油（吨标准煤）	36,333.98	17,072.79	27,136.72
其他（吨标准煤）	25.38	121.39	154.72
间接能源消耗（吨标准煤）	272,763.23	251,720.65	265,808.60
外购电力（吨标准煤）	272,763.23	251,720.65	265,808.60
全年每位雇员能源消耗（吨标准煤/人）	1.007	0.907	1.004
耗水量（吨）	20,600,497.71	23,171,202.67	23,790,030.70
全年每位雇员耗水量（吨/人）	61.760	70.260	73.532

注：1.本集团主要能源消耗来源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油及外购电力。

2.能源消耗量数据根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则(GB/T2589-2008)》提供的转换因子进行计算。

3.柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油量消耗。

4.本集团水资源消耗统计包括市政供水、中水。

5.其他能源包含生物醇、甲醇等醇基燃料。

纸张消耗情况	2021	2020	2019
办公用纸（吨）	11,172.33	12,635.51	11,746.87
全年每位雇员纸张耗用量（吨/人）	0.033	0.038	0.036

注：办公用纸仅统计 A3 及 A4 复印纸。

废弃物情况	2021	2020	2019
无害废弃物（吨）	272.17	689.65	409.31
废弃电子信息产品（吨）	167.26	445.03	244.64
废弃交通工具（吨）	79.19	229.83	155.38
废弃电池（吨）	10.06	4.35	2.30
废弃办公用品（吨）	15.66	10.44	6.99
全年每位雇员无害废弃物消耗总量（吨/人）	0.003	0.007	0.011
有害废弃物（吨）	37.46	36.06	19.46
废弃硒鼓墨盒（吨）	37.46	36.06	19.46
全年每位雇员有害废弃物消耗总量（吨/人）	0.0004	0.0004	0.001

注：1.2021、2020年统计范围包括总行办公场所，10个城市分行（北京、天津、上海、重庆、大连、宁波、青岛、厦门、深圳、苏州）全辖，27个省、区分行本部办公场所，与2019年相比不可比。

2.本集团运营涉及的无害废弃物类型主要包括废弃电子信息产品、废弃办公用品、废弃电池及废弃交通工具。

3.废弃电子信息产品主要包含微机主机、显示器、笔记本电脑、打印机及服务器。

4.废弃电池仅包含干电池，不包含蓄电池。

5.废弃办公用品仅包含签字笔、曲别针及钉书针。

低碳运营情况	2021	2020	2019
离柜账务性交易量占比（%）	99.58	99.51	99.40
电子渠道金融交易迁移率（%）	97.34	96.57	94.77

3. 社会绩效

员工情况	2021	2020	2019
员工总人数(人)	351,252	349,671	347,156
按性别划分			
男性员工(人)	161,715	160,030	158,306
女性员工(人)	189,537	189,641	188,850
按年龄组别划分			
30岁及以下(人)	73,709	73,949	74,583
31至40岁(人)	104,509	100,037	93,704
41至50岁(人)	92,238	105,665	117,718
51至59岁(人)	80,591	69,859	60,952
60岁及以上(人)	205	161	199
按地区划分			
长江三角洲(人)	52,183	52,083	51,654
珠江三角洲(人)	45,269	44,833	44,300
环渤海地区(人)	57,450	57,346	57,268
中部地区(人)	78,951	78,228	77,720
西部地区(人)	67,605	67,348	66,570
东北地区(人)	34,305	34,650	34,961
总行(人)	14,146	13,842	13,626
海外(人)	1,343	1,341	1,057
按雇佣类型划分			
另有劳务派遣用工(人)	3,470	3,556	3,774
按其它类型划分			
少数民族员工(人)	20,928	20,382	19,689
新进员工(人)	16,462	16,397	15,290
外籍员工(人)	1,033	1,034	811

员工流失情况	2021	2020	2019
整体流失率 (%)	1.9	1.6	1.9
按性别划分			
男性 (%)	1.9	1.5	—
女性 (%)	2.0	1.7	—
按年龄划分			
25 岁及以下 (%)	6.7	5.5	5.1
26 至 35 岁 (%)	3.4	2.9	3.8
36 至 45 岁 (%)	1.0	0.8	1.2
46 至 54 岁 (%)	0.3	0.3	0.4
55 岁及以上 (%)	0.2	0.2	0.2
按地区划分			
长江三角洲 (%)	3.3	2.8	3.1
珠江三角洲 (%)	2.2	1.5	2.1
环渤海地区 (%)	1.5	1.3	1.6
中部地区 (%)	1.4	1.2	1.5
西部地区 (%)	1.9	1.5	1.6
东北地区 (%)	1.1	1.0	1.1
总行 (%)	3.3	2.6	5.3
海外 (%)	10.1	9.0	9.7

注：1.总行包含总部、信用卡中心、客户服务中心、直属中心及培训中心。

2.整体流失率、按性别划分流失率、按年龄划分流失率统计数据暂不包括海外地区员工。

员工工伤情况	2021	2020	2019
因公死亡人数 (人)	10	8	11
因公死亡比率 (%)	0.003	0.002	0.003
因工伤损失工作日数 (天)	18,350	21,093	19,753

员工接受培训情况	2021
男性员工参训百分比 (%)	99.42
女性员工参训百分比 (%)	99.98
一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比 (%)	100
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比 (%)	100
业务经理级及以下参训百分比 (%)	99.64
男性员工培训平均时数 (小时)	99.85
女性员工培训平均时数 (小时)	112.60

一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）	161.39
二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）	152.30
业务经理级及以下培训平均时数（小时）	104.80

注：2021 年，本行新上线“培训管理 ERP 系统”，统计方式与以往年度发生变化。

供应链管理情况	2021	2020	2019
长江三角洲供应商数量（个）	10,047	6,584	2,060
珠江三角洲供应商数量（个）	6,372	4,874	2,608
环渤海地区供应商数量（个）	6,346	4,366	1,593
中部地区供应商数量（个）	5,457	3,544	1,068
西部地区供应商数量（个）	7,320	5,088	1,883
东北地区供应商数量（个）	3,878	2,533	719
本地供应商采购支出占比（%）	99.66	99.63	99.92
采购合同履约率（%）	100	100	100
外聘专家参与率（%）	9.41	6.68	7.55
开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）	35	32	28

服务渠道建设情况	2021	2020	2019
网上银行用户数量（万户）	40,332	38,167	35,002
个人手机银行用户数量（万户）	41,711	38,794	35,076
微信银行绑定用户数量（万户）	11,343	9,441	7,694
电话银行客户数量（万户）	44,681	41,964	38,147
自助银行数量（个）	23,679	25,529	27,126
自助柜员机数量（ATM）（个）	69,030	79,144	86,767
智慧银行（个）	63	63	61
设置轮椅通坡道营业网点（个）	11,027	10,904	10,684
设置爱心窗口网点数量（个）	14,008	14,145	14,292
设置“劳动者港湾”网点数量（个）	14,040	14,163	14,310

社会认可

评级/颁奖机构	评级结果/荣誉名称
明晟 MSCI	2021 年 ESG 评级维持 A
富时罗素	H 股入选富时罗素 FTSE4Good 指数系列成份股
共青团中央	中国建设银行安康定点扶贫工作专班荣获“全国向上向善好青年集体”荣誉称号 “金智惠民·裕农学堂”青年志愿服务项目荣获第五届中国青年志愿服务公益创业赛铜奖
国家发改委（社会发展司）和教育 部（职业教育与成人教育司）	建设银行入选“国家产教融合型企业名单”
教育部	2021 年全民终身学习活动周项目中，建设银行“金智惠民·裕农学堂”获评“终身学习品牌项目”，“金智惠民”工程当选典型活动案例
民政部	第十一届“中华慈善奖”——捐赠企业奖
银保监会	2021 年 3.15 教育宣传周优秀组织单位 2021 年金融联合教育宣传活动优秀组织单位
人民日报社	2021 年中国企业社会责任案例奖
人民网第十六届人民企业社会责任 奖	2021 年度企业奖 特别贡献奖
新华网	2021 中国企业社会责任服务实体经济、乡村振兴、公益项目优秀案例
新浪网	“中国 ESG 优秀企业 500 强”榜单银行业第一 最佳公司治理责任奖 责任投资最佳银行奖
凤凰网	年度特别贡献奖

中新社第十七届中国企业社会论坛	年度责任企业奖
第五届全球企业社会责任峰会	住房租赁服务有限公司荣获“可持续发展城市创新奖”
2021 全球企业可持续竞争力高峰论坛	可持续竞争力典范企业 可持续信息披露卓越企业
《南方周末》第十三届中国企业社会责任年会	位列中国企业社会责任榜第二名、银行社会责任榜第一名 年度杰出责任企业奖 年度典范企业奖 “劳动者港湾”荣获“年度责任案例奖”
香港商报	最具社会责任金融机构
中国企业文化研究会	“劳动者港湾”被评为“企业党组织引领企业文化建设”典型经验

ESG 披露¹

(一) 管治

管治架构

本行董事会负责制定集团环境、社会和治理（以下简称“ESG”）相关战略，明确 ESG 战略目标及重点任务，推进 ESG 重要事项的过程管理，监督评估 ESG 战略实施成效，指导 ESG 相关信息披露工作。2021 年，本行成立碳达峰碳中和工作领导小组，统筹推进服务“双碳”工作并制定行动计划。

董事会社会责任、关联交易和消费者权益保护委员会于 2021 年修订工作细则，明确 ESG 相关职责，进一步从公司治理层面加强对 ESG 管理的监督指导。全年共召开 9 次会议，对 ESG 工作推进、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、住房租赁，消费者权益保护、关联交易监督管理、公益捐赠、非财务信息披露等环境、社会及治理核心议题进行审议，提出指导意见并监督重要事项落实完成。同时，督导持续完善 ESG 管治架构，督促管理层设立 ESG 推进委员会，通过召开 ESG 专题研讨会等方式，与外部机构加强沟通，督促将 ESG 理念融入战略推进和经营管理，推动全行业务可持续发展。

董事会风险管理委员会研究确定 ESG 相关风险汇报机制，明确该汇报机制涵盖环境与气候风险分析报告、ESG 相关要素风险量化工作报告两部分内容，并按年向委员会进行汇报。督导管理层将碳达峰、碳中和目标与经营管理、风险偏好相结合，重视对环境与气候风险的前瞻性管理，根据政策要求及时调整高耗能高排放产业信贷政策。

本行监事会从可持续经营发展角度高度关注集团 ESG 相关工作实施开展情况，对董事会、高级管理层在 ESG 工作中的履职情况进行监督，定期听取相关工作开展情况，并提出指导意见及工作要求。

本行管理层负责制定 ESG 工作规划及工作目标，在绩效考核中增加“服务生态文明战略情况”指标，扩大考核部门范围，提高绿色金融考核权重。本行 2021 年 5 月成为气候相关财务信息披露工作组(TCFD)支持机构，将基于 TCFD 信息披露框架完善本行气

¹本项按照 2019 年 12 月 18 日，香港交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》如下要求进行编制。其中，A4“气候变化”请同时参阅“创新推动低碳发展”。

候变化风险应对和信息披露。

2021 年，本行管理层设立环境、社会和治理推进委员会，成立 ESG 工作推进办公室，负责统筹推进集团整体 ESG 战略规划、部署及协调工作，推动将 ESG 因素纳入业务流程和风险管理。相关委员会定期召开会议商讨 ESG 工作事宜，并向董事会及其专业委员会汇报进展情况。ESG 风险已纳入本行全面风险管理框架，相关部门根据董事会各委员会要求，定期汇报工作进展及重要事项。

本行组织面向全行员工的多角度 ESG 培训，各业务条线组织开展有针对性的 ESG 转培训和专题研究，进一步将 ESG 融入经营管理和业务发展等环节。2021 年，依托建行研修中心开展 ESG 相关培训 2,167 期，培训行内员工 91.76 万人次。其中，线上培训 583 期，培训 84.94 万人次；线下培训 1,584 期，培训 6.82 万人次。通过消费者权益保护、普惠金融、绿色金融、反腐倡廉、人力资源等内容的培训，提升全行员工 ESG 领域工作能力。

董事会声明

本行董事会对集团 ESG 战略制定及实施承担最终责任，明确 ESG 战略目标、重点任务及管理优先事项，监督评估 ESG 战略实施成效，加强 ESG 风险识别及评估，定期检讨 ESG 相关目标及完成进度。董事会定期听取下设专门委员会、高级管理层对 ESG 相关事项的管理推进情况并指导相关信息披露工作。

本行在董事会的指导下，将 ESG 理念融入全行战略发展规划和经营管理全过程，拓展升级新金融行动，推动本行 ESG 工作落地实施。本行管理层研究制定 ESG 相关领域的工作目标并定期向董事会报告进展情况。

2021 年，本行加强与利益相关方的沟通交流，并通过定期问卷调查等形式识别和评估 ESG 重要议题，提交董事会及专门委员会研究审议。本行识别包括环境与气候变化风险在内的 ESG 相关风险，积极开展环境与气候风险压力测试，并将相关风险的识别、量化分析与管理情况报告董事会及风险管理委员会。

本行管理层研究制定 ESG 相关领域的工作目标并定期向董事会汇报相关进展，本行还研究制定了绿色运营目标，绿色运营目标制定情况在本报告“ESG 披露-环境”章节

详述中并由董事会审阅。

本报告于 2022 年 3 月 29 日经公司董事会审议通过。

关于公司治理的详细信息请参阅《中国建设银行股份有限公司 2021 年年报》

汇报原则

本报告的编写已遵循重要性、量化、平衡及一致性原则。

重要性：本行遵循《环境、社会及管治报告指引》并结合利益相关方关切开展重要性评估工作，包括识别相关的环境、社会和治理议题，评估议题的重要性，董事会审阅及确认评估流程和结果。

量化：本报告参考适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露。

一致性：本报告编写方式与往年保持一致，并确保定量数据一致可比。当延伸数据披露范围使披露统计方法发生变化时，相关说明随当期数据披露一并汇报。

汇报范围

除另有说明外，本报告的汇报范围为全集团，包含总部及境内外附属分支机构的环境、社会及治理表现。

实质性议题分析

2021 年保持对全球疫情及影响的持续跟踪，进一步深化本行环境、社会及治理工作及信息披露团队的协同，做好对各方高度关切的环境、社会及治理核心议题领域的回应与披露。在本年度报告中，本行统筹国际及国内监管要求，结合 TCFD 等国际倡议及评级机构相关评级内容，充分考量投资人、客户、员工、专业咨询机构、学术机构、社会组织、媒体等利益相关方诉求，进一步提升本行实质性议题的信息披露质量。



（二）环境

层面 A1：排放物

本行重视绿色运营，率先成立碳足迹管理工作组，稳步推进“零碳”试点，通过技术更新、管理优化和宣传教育实施节能减排，全方位推进节能减排工作。根据《中国建设银行财务管理暂行办法》《中国建设银行计算机设备管理暂行办法》确保电子废物安全、环保回收处理。

改造升级中央空调系统和电梯等重点用能设备，更换 LED 节能照明灯，降低碳排放。总行本部用电量近年来持续下降，碳排在 2014 年达到峰值后持续下降。推广使用新能源车辆，加大新能源业务用车的采购比例。建立回收机制，在同业中率先规范 UPS 配套蓄电池回收工作，外购专业回收公司开展全行蓄电池回收服务，同时对全行智能 POS、扫码终端等多项产品引入回收机制。发起光盘行动，推广应用“智能食堂”等信息化管理平台，按需精准备餐。普及节能减排和低碳绿色知识及技能，倡导绿色出行，探索开展“建行低碳生活月”，带动员工和客户积极参与低碳环保行动。

推进网点“零碳”试点，努力打造低碳银行。广东省分行中山翠亨新区支行成为业内首家“零碳网点”，获得广州碳排放权交易所颁发的碳中和证书。2021 年 6 月，悉尼分行获得澳洲官方认证机构 Climate Active 颁发的 2020 年度“碳中和”认证，为在澳中资企业第一家。

本行成立碳足迹管理工作组，全面盘查 2016 年至 2021 年全行能源及资源消耗状况，会同碳排放专家研究制定能源消耗统计标准，稳步推进“零碳”试点。

层面 A2、A3：资源使用、环境及天然资源

新建或改造办公场所采用绿色设计，选用环保建材和节能节水设备。加快推进智能运营，依托科技促进无纸化办公落地，减少使用一次性办公用品，提高视频会议系统使用率。

采用能源效率措施及可再生能源等措施，确保数据中心安全稳定运营及绿色节能。冬季及过度季采用自然冷却技术，降低制冷系统能耗；冬季机房余热回收再利用，采用水源热泵技术，将机房产生的大量热源回收利用供给办公区采暖；提升冷冻水供回水温度，有效降低冷水机组能，减少碳排放量。

本行制成品不使用包装材料。

为进一步推动绿色运营管理工作，本行制定了如下绿色运营环境目标。

减排目标	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 每年结合世界环境日、世界水日和全国节能宣传周等，在全行范围内开展低碳宣传活动，开展碳达峰碳中和专业知识培训，提升员工低碳节能生活意识。 ➤ 2022年至2026年，开展全行范围内的能源审计工作；依据能源审计结果，逐步开展节能改造项目；新增和更换照明灯具优先选择LED灯具；预计到2026年，全行产权建筑照明灯具100%使用LED灯具。 ➤ 持续开展“绿色网点”建设，2022年至2026年改造或新建网点的可再循环材料用量占比达到60%以上。 ➤ 公务车辆更新时优先选用新能源汽车，2022年至2026年全行新能源汽车占比逐年提升，推动绿色通勤。 ➤ 2022年至2026年，数据中心PUE（能效比）值逐步降低。
节能目标	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2022年至2026年，全行能耗强度和碳排放强度呈下降趋势。 ➤ 加强全行低碳能力建设，建立全行“碳排放管理平台”系统，夯实能源消耗数据基础，提升各级机构能源、资源消耗数据的统计、分析和应用能力。
减废	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2022年至2026年，废旧IT资产100%交由具备电子废弃物处置资质且在政府环保局网站备案的企业进行绿色、环保处理。

目标	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2022 年至 2026 年，报废 ATM 等自助设备每年 100% 由有资质的供应商回收。 ➤ 推行无纸化办公，提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生，2022 年至 2026 年，总行本部人均办公用纸量降低 5%。
节水目标	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2022 年至 2026 年，新增和更换的用水设备选用节水型器具，逐步提升全行节水型器具使用率，在全行范围内开展节水宣传活动。 ➤ 2022 年至 2026 年，每年在总行本部开展至少一次节水宣传活动。 ➤ 2022 年至 2026 年，在有条件的分支机构推广再生水回收利用试点项目。

层面 A4：气候变化

■ 风险和机遇

本行识别了面临的气候变化风险。物理风险包括急性风险（如干旱、飓风等极端天气造成的风险）和慢性风险（即可能引起海平面上升或长期酷热的较为长期的气候模式转变，例如持续性高温）。转型风险即向低碳经济的转型可能需要在政策、法律、技术和市场方面产生广泛的变化，进而满足与气候变化有关的缓解和适应要求。

类型	气候相关风险	
	政策和法律	技术
转型风险	提高温室气体排放定价 强化排放量报告义务 现有产品和服务的要求与监管 面临诉讼风险	以低排放选择替代现有产品和服务 对新技术的失败投资 低排放技术转型的前端费用
	市场	声誉
	客户行为变化 市场信号不确定 原材料成本上涨	消费者偏好转变 行业污名化 利益相关方对利益相关方负面反馈日益关切
	急性	慢性
物理风险	台风、洪水等极端天气事件严重程度提高	降雨量变化和天气模式极端波动 平均气温上升 海平面上升

■压力测试

2021 年，本行坚持创新引领，全面主动管理环境与气候风险，将其作为单独一类风险纳入集团全面风险管理体系，并广泛借鉴国际国内同业经验，探索从环境、社会、公司治理三个方面建立 ESG 评级体系，以有效支持业务结构调整和风险管理活动，积极引导客户实现绿色低碳和可持续发展。

本行积极开展气候转型风险压力测试研究与实践，持续拓展压力测试的广度与深度。在去年火电行业气候风险压力测试实践的基础上，继续探索了钢铁、水泥、航空等高碳行业气候风险压力测试的方法论，研究其情景设计及压力传导机制，并逐个行业开展压力测试。气候转型风险压力测试以碳价为主要风险驱动因素，采用国际主流方法逐个企业开展测试，量化评估气候转型风险对客户财务成本、信用评级的影响。测试结果表明，气候转型风险对本行火电、钢铁、水泥、航空等行业客户均有不同程度的影响，但总体风险可控。同时，本行也在积极探索物理风险的压力测试传导路径和实施。

（三）社会

层面 B1、B4：雇佣、劳工准则

本行在员工薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他福利待遇等方面均严格遵守《中华人民共和国劳动法》以及《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定，根据《中国建设银行劳动合同管理办法》《中国建设银行员工休息休假办法》等行内规章制度，切实保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益。如为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗保险等员工福利制度。境外机构严格遵守运营所在国相关法律法规，明确境外分支机构尊重当地原住民的风俗习惯及禁止侵犯当地原住民权利。根据发展需要依法公开招聘员工，坚持透明、平等，禁止歧视。严格避免聘用童工，杜绝强制劳动现象。

本行持续加强专业技术人才队伍建设，建立完善专业技术人才培养体系，科学设置专业技术岗位职务序列，拓宽员工发展空间和晋升通道。截至 2021 年末，本行设置包含客户经理、财富管理师等在内的 21 个专业技术岗位职务系列，专业技术岗位职务人

员聘任 120,000 余人，占员工总量约 35.2%。做好重点领域人才培养，建立国际化、投行、法律、资管、普惠金融等 13 个专业领域人才库，入库专家约 5,700 人。

本行建立了以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，健全完善了提案征集办理制度、职工代表走基层制度、职工代表巡查制度等员工意见建议征集和诉求表达机制。同时，工会是全行问责委员会成员部门，积极参与劳动争议调解工作，维护职工合法权益。2021 年，召开第五届职工代表大会第二次会议，审议通过《中国建设银行员工违规处理办法（2021 年版）》，选举产生新一届职工监事，确认 2020 年职工代表大会联席会议关于修订《中国建设银行企业年金方案》《中国建设银行企业年金管理委员会章程》等议案。全面启动“职工代表走基层”工作，组织职工代表深入基层，广泛倾听和了解基层职工的意见和建议，切实当好职工的“代言人”。各级机构开展形式多样的员工意见征求工作，全面提升员工满意度。如开通员工意见云信箱、开设“爱之家 心港湾”平台建言献策专栏，畅通上下交流渠道，完善交互反馈机制。

层面 B2：健康与安全

本行高度关注员工权益保护工作，根据《中国建设银行安全生产工作管理办法》《中国建设银行员工人身安全突发事件管理办法》《中国建设银行消防安全管理办法》等规章制度，切实保障员工工作环境安全和职业安全。

坚决贯彻落实国务院疫情防控要求，严格落实各项举措，科学精准做好常态化疫情防控工作。总行 2 次召开安全生产委员会会议，在全行部署开展燃气管线、燃气设施设备排查整治工作，积极推进安全生产专项整治三年行动计划落地见效，坚决防范各类事故发生，确保员工生命安全。为全行 3 层及以上办公楼全部建立消防档案，进一步夯实消防安全管理基础。高度关注极端天气变化等自然灾害情况，及时下发安全预警部署防范应对工作，加强灾害预案演练，提升员工应对处置和自救互救能力。牢固树立“人民至上、生命至上”理念，把员工安全管理工作纳入各级机构重要议事日程，严格公务用车出行安全管理，加强员工人身安全事件警示教育，多措并举关心关爱员工身心健康。

持续深化员工关爱工作，涉及“同心计划”员工健康综合保障方案落地实施、员工互助帮扶机制完善、“职工之（小）家”、“职工书屋”建设等多个方面。总行工会组织

开展元旦春节送温暖活动，下拨抗疫救灾专项慰问金。持续关心关爱女职工，拨付专项工会经费 200 多万元，用于推进全行“女职工关爱室”共建和困难女员工帮扶工作。为全体员工实施全面的员工身心健康管理计划，配备补充医疗保险、重疾险、意外险、定期寿险、住院医疗金、体检、绿色就医通道和心理咨询服务。

层面 B3：发展及培训

牢记“服务社会、服务战略、服务员工”使命，充分利用组织与资源优势，推进产教融合，赋能员工成长，引领业务发展。

服务社会

通过“金智惠民”工程向下扎根，紧密围绕社会热点和公众关心的痛点难点问题，把专业普惠知识送到田间地头、工厂车间、教室课堂。截至 2021 年末，“金智惠民”工程累计开展培训 5.2 万期，惠及 450 万人次，在乡村县域共建“裕农学堂”2,531 家。通过打造金智惠政、惠创、惠农、惠农、惠学五大精品系列，为社会不同群体提供金融知识培训，助力金融普惠、国民素养提升和国家战略落地。连续三年组织万名学子暑期下乡实践活动，引领广大学子用所学回馈社会，用身心体味“三农”，活动涉及境内外高校 1,200 余所，服务农户和群众 60 余万。

纵深推进“新金融人才产教融合联盟”²各项工作，促进教育链、人才链与产业链、创新链、资金链有机衔接，赋能社会、共赢共生。截至 2021 年末，联盟成员单位 75 家，境外观察员单位 6 家。联盟积极开展交流活动，打造品牌项目，共建产教融合实训基地、教研中心，联合开展课题研究，发布国内首份产教融合年度报告《新金融人才产教融合联盟 2020-2021 年度报告》，为社会进步和金融发展贡献高质量的研究成果。

服务战略

紧紧围绕全行发展战略，致力于打造学习交流平台、战略承接平台、客户共同成长平台和业务联动平台。

聚焦新金融研究探索，举办“新阶段 新理念 新格局——分行行长论新金融实践”

² “新金融人才产教融合联盟”于 2018 年由中国建设银行联合一批境内外知名高校、金融机构、社会机构、创新创业企业共同倡议发起成立，旨在深化产教融合，全面提升我国金融人才质量，培育经济高质量发展新动能。

“运用新金融理论 当好支行行长”等系列活动，设立新金融研究中心，多层次传播新金融理念和实践。深耕三大战略，开展建行-哈佛“数字化人才线上训练营”、数字金融系列大讲堂、铸金计划提升培训项目、住房租赁 REITS 系列大讲堂、“百万普惠金融创业者培训计划”、农民工群体等系列普惠培训等项目。举行“碳达峰 碳中和”能源系列、工业系列以及绿色金融国际讲堂等，推动绿色金融、智慧政务实施，成立乡村振兴金融研究中心，内外部赋能，差异化培养乡村振兴人才，助力乡村振兴。

服务员工

制定提升员工知识及技能的培养政策，搭建具有建行特色的员工成长体系，引导员工持续学习、终身学习。制定《“i 大学，共成长”三年行动计划》，致力于为员工搭建广阔的发展平台，以“一个中心、两种思维、三个阶段、四个层次”为思路，即以员工为中心，坚持业务思维和产品思维，按照产品化、体系化、生态化三个阶段，从培训运营、能力提升、人才成长、企业战略四个层次全面推进具有建行特色的员工成长体系建设，将环境、社会及治理理念、可持续发展目标有机融入全行员工发展培训工作。

本行围绕全行发展战略，结合人才培养需要，制定了符合各层级员工发展需求的培训计划，完善学习生态，拓宽员工成长路径，发挥培训赋能业务发展的积极作用，全年全行共举办各类培训项目 1,147 期，培训 107,812 人次。围绕“重点人群、重点领域”，定制化打造品牌项目，创建面向全行新员工的“遇建未来”品牌，搭建起“入职培训+跟踪培养+管培生”三大支柱。运用场景化思维设计面向网点客户经理的“建证成长”项目。以“经验萃取+复制推广”为思路升级面向网点负责人的“网聚英才”项目，实现让最优秀的人培养更优秀的人。组织开展全行专业技术职务等级考试，组织总行各部门条线建立 63 个考试科目，开发配套教材和题库，搭建智能化考试系统，持续提升考试整体规划的科学性、考试内容的针对性、考试方式的灵活性，帮助员工加强专业能力建设，拓宽职业发展通道，推动专业技术考试成为建设学习型组织的重要引擎。启动针对数字化人才培养的重点项目，完善职业资格认证，积极提升人文素养，注重复合型创新人才培养，完善建立符合新金融实践要求的人才梯队。

培训能力建设

努力将“专业化、共享化、科技化、国际化”的培训理念贯穿于各项工作。

在教学体系上，创新提出数字化学习项目设计运营方法论，制定科研管理办法和指导意见。开发教材和课程，累计在用教材 82 套 179 册，各类课程 7,771 门。初步建立专职、兼职和行外“三位一体”的师资体系，共有师资 5,267 人。

在国际发展上，逐渐形成系统化、立体化、多样化的国际化学习解决方案及赋能体系，开启国际发展自我革新之旅。开发“见世界 建未来”系列研修、“国际在线讲堂”、数字化人才线上训练营等新型数字国际化融合学习项目，打造“国际频道”数字学习品牌，创建普惠共享国际化学习新生态。

在数字化建设上，截至 2021 年末，“建行学习”平台访问量达 7.5 亿次，积累学习资源总量超过 5.8 万个，已发展构建起集“员工学习、教学管理、智能运营、知识储备、服务社会”等职能于一身的数字化学习生态。

案例

领导力发展

为进一步对标业界高水准，开拓教研新视野，推动领导力服务新金融行动和“三大战略”，建行研修中心领导力教研部立足领导力发展基点，积极推进基础理论研究、专题调研、核心课程体系建设、重点课程开发和师资培养等重点工作，初步搭建了建设银行系统内部领导力核心课程体系，并逐步打造一支以行内专职讲师为主、兼职讲师为支撑、外部优秀讲师为补充的强大领导力师资队伍。

首期“数据分析师”认证培训项目

为提升全行数字化经营能力，培育数据分析人才，总行数据管理部、建行研修中心联合香港大学经管学院主办数据分析师认证培训项目，并由建行研修中心香港研修院承办。首期项目历时 14 个月，于 2021 年底圆满收官。

项目依托香港大学商业分析硕士学位项目核心课程体系，共有 15 门课程，170 个学时，共选拔行内 107 名青年业务骨干作为先锋数据人才重点培养。其中，86 名学员通过所有课程考评，获得数据分析师专业证书。

该专业证书已通过香港评审局审核，登记在香港地区资历名册，与高等教育中的硕士学位同等级，在业内引发了热烈反响，受到境内外媒体的广泛关注。

“遇建未来”新员工培养

“遇建未来”学习品牌自 2019 年推出，首次规范统筹了全行新员工教育培训工作，为分行开展新入职员工培养提供了一站式指导。三年来，经过持续迭代优化，逐步扩大品牌的内涵和外延，从入职集中培训到关注入行两年内新员工融入再到高潜人才管培生培养，搭建起“入职培训+跟踪培养+管培生”新员工培养三大支柱，实现了新员工培养产品化、品牌化、体系化。

入职培训每年面向全行万余名新员工，帮助其快速适应岗位需求，获得身份认同。2021 年，推出“跋履乡村 振兴有我”学习主题，以期引导新员工在入职之初就肩负起责任担当。全行共开展特色乡村调研活动 411 个，共 2,955 名新员工参与了调研活动。

新员工融入计划主要面向入行 2 年内的员工，以高柜柜员和客户经理作为关键目标岗位，构建学习地图，强化跟踪培养，解决新员工入职培训结束后的岗位适应和能力提升问题，帮助新员工顺利融入团队，加速成长。

管培生培养项目构建了“2+N”高潜青年人才培养体系，研发形成“一套素质模型、一条成长路径、一套工作手册、一个线上专区”，倡导面向未来、训战结合的新金融人才培养，打造雇主品牌，储备战略人才。2021 年举办 2 期总行示范班，培训管培生 81 人。

专业技术职务等级考试

为进一步完善我行专业技术职务序列管理，提升专业技术人才队伍专业素质与能力，总行建立了专业技术职务等级考试制度。立足于关注各专业技术岗位人员的发展路径和成长周期，2020 年，首次开展全行专业技术职务等级考试，至今共组织了 4 次考试，考试覆盖了公司客户经理、个人客户经理、普惠金融、金融科技等 23 个业务条线。期间，不断提升考试精细化管理水平，现已组织建立了初、中、高三级 63 个考试科目，并开发相应的教材和题库；开展直播、模拟测试等多样化考前培训活动，营造沉浸式备考氛围；对考试情况进行多维度大数据分析，为员工赋能提供数据支撑；探索搭建智能化专业技术职务等级考试系统，不断为人力资源“选用育留”全链条管理提供支持。2021 年，全行累计参考超过 36.2 万人次。

银行家成长计划

厦门分行银行家成长计划副总经理级后备人才训练营持续推进，聚焦数字化经营、目标管理、创新思维、领导力等方面能力全面赋能，开展战略解码实操专题课、创新思维工作坊方法学习、课题调研。同时引进 TechMark 经营决策沙盘，突破思维定势前瞻赋能，促进培训成果向实战转化。

层面 B5：供应链管理

本行将绿色环保、节能减排政策纳入采购制度，在《中国建设银行集中采购管理办法》中规定“集中采购应优先采购节能环保商品”；在《中国建设银行供应商管理规程》中规定“在供应商准入和选取阶段，优先选择具有节能环保产品的供应商”。

2021 年，本行贯彻新发展理念，扎实推进绿色采购行动。一是夯实绿色采购管理基础。积极跟踪学习国家绿色低碳有关政策规定，认真总结供应商和采购商品的绿色资质要求，启动制定全行绿色采购商品目录。二是在采购全流程践行绿色理念。在选型测试、候选供应商选取、采购执行等环节全流程推进绿色采购。先后在办公家具、贵金属加工服务等 17 个采购项目中，将绿色低碳、节能环保指标纳入供应商考量标准。三是稳步构建产品回收机制。在同业中率先规范 UPS 配套蓄电池回收工作，外购专业回收公司开展全行蓄电池回收服务，同时对全行智能 POS、扫码终端等多项产品引入回收机制，进一步挖掘绿色采购价值。四是大力推广数字化采购。在保证风险可控的前提下，结合当前防疫形势，积极推行在线商务谈判、合同签署等工作，努力提升绿色采购质效。

层面 B6：产品责任

积极贯彻落实国家知识产权保护政策，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，按照本行知识产权管理办法相关规定，及时申请专利、商标等知识产权权利，依法维护本行各项创新成果享有的合法权益。同时，本行充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险，本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

本行制定了《中国建设银行产品创新与管理办法（2020 年版）》《中国建设银行新产品风险评估工作管理办法（2019 年版）》《中国建设银行产品洗钱风险评估管理办法（2021 年版）》《中国建设银行合规审查管理办法（2021 年版）》《中国建设银行消费者

权益保护审查管理办法（2021 年版）》等产品审查相关制度规范，严格规定本行新产品面市前的审查要求。本行董事会负责审阅产品及服务创新与创新发展战略及新产品相关风险管理政策，监督相关战略与政策的执行情况，积极履行消费者权益保护工作监督审查相关职能，定期听取产品创新方面的汇报，确保知悉产品创新工作进展、运行情况以及市场状况等相关工作。

在产品面市前，本行产品经营管理部门需通过企业级产品谱系管理平台对新产品开展风险评估及审查工作，并需由风险管理部、内控合规部、消费者权益保护部等相关部 门根据各部门职责审查产品是否具备面市要求，并规定所有未通过审查的新产品不得面市，全面保障新产品符合我行相关制度规范及行业监管要求。本行制定了《中国建设银行广告管理办法》和操作细则，严格遵守广告相关法律法规。由专业部门对广告内容进行全面审核，准确表达产品研发及风险考量，以帮助客户认识自身金融需求并做出相应决策。

本行已制定印发《中国建设银行个人金融信息数据安全分级标准（2021 年版）》《中国建设银行外部数据管理办法（2021 年版）》《中国建设银行数据风险管理办法（2020 年版）》《中国建设银行生产数据应用安全管理规程（2020 年版）》《中国建设银行个人客户信息管理办法（2021 年版）》等制度规范，全力保护客户个人信息和数据安全。本行每年针对信息安全等事项开展信息科技内部审计工作，每三年实现总行、一级分行及集团下属建信金科公司的审计工作范围全覆盖。2020 年本行实施了分行层面信息安全审计，实现了分行层面的业务和机构全覆盖；2021 年本行开展了金融科技领域审计，范围涉及总行数据中心及建信金科公司等机构或部门，包括信息安全等事项，实现了总行层面的业务和机构全覆盖。

本行修订网络金融《个人信息保护政策》，增加《生物特征识别授权协议》《儿童个人信息保护规则》等；优化手机银行、微信公众号、小程序、网站、网银“告知-同意”流程，明确获取客户单独同意、撤销同意、重新获取同意等业务流程。

本行经营管理不涉及“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”及“产品质量检定过程及产品回收程序”。

信息技术风险治理

为有效保障集团网络及信息系统安全稳定运行，本行构建了“三个层面、三道防线”的信息科技风险治理架构体系。

“三个层面”：董事会负责制定全行金融科技战略、信息技术风险管理策略，董事会风险管理委员会于 2021 年 2 月听取了全行信息技术风险管理情况汇报，2021 年 8 月听取了 2021 年上半年网络安全风险及应对管理情况汇报。高管层负责明确内部信息技术风险管理职责，负责重大信息技术风险管理决策，设立金融科技与数字化建设委员会，负责统筹推进集团金融科技建设与数字化经营的研究、议事协同和决策，2021 年共召开关于金融科技创新的六次会议，分别审议金融科技重大项目建设、IT 灾备建设、IT 基础设施投入、网络安全建设等事宜。总行各部门和各级分支机构、子公司是信息技术风险管控执行层，负责具体落实全行金融科技战略和信息技术风险管理决策。

“三道防线”：第一道防线是重要信息系统的业务应用部门。业务应用部门负责各业务领域的信息系统应用风险防控，金融科技部门负责开发、测试、运行中的信息技术风险防控。第二道防线是承担信息技术风险管理、业务连续性管理的部门，以及负责 IT 人力资源和财务管理、IT 合规管理、信息标准管理、IT 供应商管理、机房环境管理、安全保卫等职责的中后台部门。第三道防线是审计部，负责审计监督第一、二道防线的信息技术风险防控工作。

持续优化金融科技制度体系，夯实科技内控基础。2021 年持续优化金融科技制度，共制定（修订）印发 10 余个制度规范，覆盖科技管理、IT 开发、IT 运维、安全风险管理等方面，其中，《网络与信息安全管理实施细则》落实《关键信息基础设施保护条例》等相关法规、IT 供应链安全管理要求，细化形成集团一体化网络安全监控和快速应急处置机制；《软件开发安全需求规范》《软件开发安全测试规范》从源头控制信息系统安全隐患；《金融科技项目管理规程》《信息系统支持类外包服务管理操作规程》《网络安全审查操作规程》《开源软件产品管理规程》《IT 连续性管理规程》等加强金融科技项目、网络安全等领域精细化管理，强化重点流程及工作部位管控。

强化信息技术安全教育。面向全行各机构金融科技信息安全岗位员工举办信息安全

竞赛（CTF）技能、安全技术、金融科技安全内控与审计整改、金融科技与金融风险管
理、金融科技专业社区模式系列、金融科技人员消费者权益保护专题等六个培训班，学
习时长 2,072.5 人天。加大信息安全教材体系建设，开发《信息安全人员实务手册》《信
息科技监管制度导读》教材，组织全行技术员工进行培训学习。在建行研修中心网络学
习平台的金融科技学习频道中面向全行员工提供相关安全学习课程。在金融科技直播及
金融科技专题目录中保留有 2020 及 2021 年的安全相关直播培训及专题培训班；在金融
科技风险与安全及员工信息安全目录中，上线 45 个相关课件及一个必学课程包《信息
安全事件警示录》。

坚持风险评估机制常态化。在内部风险评估方面，2021 年共组织全行开展 1 次整体
风险评估、2 次专项风险评估以及 1 次机房基础设施风险评估，并将境内子公司纳入科
技风险评估范围。在落实国家等级保护要求方面，组织第三方测评机构，完成对本行三
级及以上重要系统 2020 年度等级保护测评；按照最新发布的金融行业等级保护 2.0 标准
和《密码法》开展 2021 年度网络安全等级保护和密码应用安全性测评工作。

数据治理

落实银保监会《银行业金融机构数据治理指引》等监管要求，推动数据生产要素化，
本行 2019 年发布《中国建设银行数据治理办法》建立数据治理框架，界定董事会、监事
会、高级管理层、数据治理工作组、总行部门、境内外分行、子公司的职责分工，制定
工作流程和方法，确保数据统一管理、高效运行，并在经营管理中充分发挥价值。

高级管理层负责推动建立数据治理体系，配置数据治理资源，制定并实施数据治理
问责和激励机制，建立数据质量控制机制，组织评估数据治理的有效性和执行情况，并
定期向董事会报告。2021 年，为加强公司治理层面的数据治理力度，优化全局统筹与全
条线协同，将“数据治理与应用”明确为全行“十四五”规划九大工程之一，以确保数
据要素在经营管理中的作用发挥。

金融科技与数字化建设委员会下设数据治理工作组，负责贯彻落实监管机构数据治
理要求，推动数据战略在集团的实施，建立数据治理体系，普及数据文化，推动数字力
建设，防范数据风险，对保证数据治理成效、发挥数据资产价值负领导责任。数据治理

工作组常态化运行，按季召开工作组会议，按需召开专题会议，2021 年共召开会议 6 次，从企业级层面研究解决全行数据治理与应用的重大问题，审议数据治理重大规章制度。

本行明确由数据管理部负责数据治理日常管理，建立数据管理工作流程与制度，开展日常工作。发布《中国建设银行数据资产管理办法》，建立覆盖集团范围的数据资产管理框架；依法合规发布《中国建设银行用户行为数据规范》，规范埋点数据采集；发布《中国建设银行用户客户标签管理试用办法》，规范企业级用户客户标签管理工作，支持经营管理与客户体验提升；发布《中国建设银行总行部门监管数据质量考核评价办法》和《中国建设银行信息系统监管数据质量监测评价办法》，强化监管数据质量管理。同时以数据中台建设为抓手，通过数据采集、整合、挖掘分析、数据资产管理、经营管理赋能、数据安全与隐私保护、数据质量管理等数据能力建设，持续提升数据治理水平。

消费者权益保护

◆ 强化顶层设计

全面贯彻落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、银保监会内控合规管理建设年等监管要求，不断加强消保机制、制度、流程、系统等方面的建设和完善，推动消保工作与业务发展和服务管理的深度融合，切实维护消费者合法权益，推动消费者权益保护工作再上新台阶。

董事会持续强化对消保工作的统筹管理。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会按照董事会授权，持续推动完善消保工作的战略、政策和目标，监督、评价消保工作执行情况。2021 年，委员会定期听取消保相关工作报告，涵盖消保整体工作、落实监管要求的工作方案、客户投诉管理等内容，并将相关报告提交董事会参阅。

监事会加强对消保工作的监督指导。监事列席董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会 2021 年全部会议，审阅消保相关议题材料，听取消保工作情况的报告，监督董事会、高管层消保工作履职情况。

高级管理层加强对消保工作的全面部署和具体指导，多次在全行性会议上对消保工作进行部署，定期召开消费者权益保护委员会会议，听取消保相关工作报告，审议消保

工作方案、制度办法等，对全行消保工作以及投诉管理等重点工作提出具体要求。

◆完善制度建设

根据最新监管规定和行内实际，修订完善消费投诉管理系列制度规定，形成多维度的投诉管理制度体系，对消费投诉管理流程进行全面规范，进一步提升我行消费投诉管理水平。一是修订印发《中国建设银行消费投诉管理办法（2021年版）》，对消费投诉受理和处理流程、信息管理、监督管理等消费投诉管理全流程各环节进行全面规范。二是制定印发《中国建设银行重大消费投诉应急管理办法（2021年版）》，对《重大消费投诉应急预案》进行修订完善，旨在进一步规范重大消费投诉应急管理工作，有效预防和妥善应对重大消费投诉，切实维护消费者合法权益。三是制定印发《中国建设银行关于深入推进金融消费纠纷多元化解工作的指导意见》，通过金融消费纠纷多元化解工作的重要性、各机构职责分工、落实金融消费纠纷多元化解工作主体责任以及加强金融消费纠纷多元化解工作支持保障等方面提出指导性意见，积极推动金融消费纠纷多元化解机制建设，及时妥善处理各类金融消费纠纷。

修订印发《中国建设银行消费者权益保护审查管理办法（2021年版）》，建立健全产品与服务消费者权益保护审查制度，对消保审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等操作性内容进行了明确，要求消保审查工作遵循“应审尽审、依法合规、事前防范、独立审慎、公平客观、分类分级管理”的原则，从保护金融消费者八项权益方面，对面向金融消费者提供的产品与服务进行消保审查工作，前移风险控制关口，切实主动维护金融消费者合法权益。

修订印发《中国建设银行消费者权益保护工作考核评价办法（2021年版）》，不断完善消保考评体系，对消保工作的考评对象、考评原则、指标体系、组织实施流程和考评结果运用等内容进行了重新优化、调整和明确，提高消保在分行 KPI 考核指标中的权重，加强考评结果应用，发挥导向约束作用。

◆实施重点领域管理

加强消保审查合规管理。一是将消保审查纳入内部控制体系和风险管理体系，线上线下并重，风险关口前移。二是实施产品与服务面市前的消保审查，针对营销宣传行为

规范、个人金融信息保护、产品适当性管理、收费管理等关键领域，督办落实消保全流程管理要求，切实维护消费者合法权益。三是加强中介机构和第三方机构消费者权益保护的监督评价工作，将消保要求纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件，并在合作协议中予以明确，有效维护消费者合法权益。四是对标对表监管要求，组织全行全面梳理重检对私业务标准合同文本以及与第三方机构签署的标准合同文本，避免出现侵害消费者合法权益的条款和内容。

持续开展“消保吹哨人”活动。面向全行组织开展“我为产品提建议 争当消保吹哨人”评选活动，从维护消费者权益角度出发，聚焦改进产品功能、优化业务流程、提升客户体验等方面，收集有价值的意见建议，有针对性地研究改进，进一步提升金融产品供给质量与水平。

做好投资理财类产品信息披露和专区双录管理。印发《中国建设银行产品信息查询平台管理办法（2021年版）》，对投资理财类产品信息进行展示，便于消费者查询、核实产品信息，切实保障金融消费者的知情权和自主选择权。落实监管要求，加强双录业务系统控制，优化系统功能，规范双录话术，提升销售专区双录操作执行质效，为消费者的金融交易安全提供保障。

◆加强员工消保培训，扩大培训覆盖度

本行高度重视对员工的消保教育工作，积极开展员工消保培训，着力提升员工综合素养。总行分行协同，线上线下结合，要求所有直接为客户提供服务的员工都参加培训，构建完善培训体系。

总行层面组织开展消保相关培训。举办全行消费者权益保护专题培训班，邀请监管部门、行外机构以及总行部门专家进行授课，剖析实际工作中存在的主要问题及应对策略，提升全行消保合规管理能力。促进消保与业务发展、服务管理相融合，在个人、公司、机构、私人银行、住房金融、乡村金融等各业务条线的培训中嵌入消保内容，例如将《民法典》《个人信息保护法》等有关内容纳入业务培训。

分行层面组织消保主题线上培训 130 期，参训人数超 29 万人次；线下培训 176 期，参训人数超 7 万人次。将消保培训融入业务，在 1,500 余期业务部门培训中纳入消保内

容，覆盖员工约 60.9 万人次，给予业务部门更多消保专业知识导入，在全行营造“学消保 讲消保”的工作氛围。

将建行研修中心“建消保 护权益”频道打造为员工身边的知识库，组织开展“多彩消保 智慧课堂”主题课程制作展播活动，发布 93 门精品课，累计学习人数突破 200 万人次，鼓励员工利用碎片时间吸收消保知识，掌握宣教技能。

与教育机构合作开展消保培训。9 家一级分行与当地高校合作开展消保培训工作，包括江苏分行与东南大学、陕西分行与西安交通大学、湖北分行与中南财经政法大学、大连分行与大连理工大学、厦门分行与厦门大学等；此外，福建、山东、辽宁、广西、海南等 5 家一级分行邀请第三方咨询公司的专家为行内员工进行消保授课。

◆持续开展金融知识普及

修订印发《中国建设银行消费者权益教育工作管理办法（2021 年版）》，进一步规范全行金融知识宣教工作；通过构建“标准化+特色化”宣教内容库，打造“集中化+阵地化”宣教矩阵，线上线下相结合，认真组织落实监管部署专项活动，纵深推进数字化宣教工作，全面提升建设银行消费者教育宣传工作的内涵。

紧跟监管要求，精耕细作专项宣教活动。组织开展“3.15 消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识 守住钱袋子”“金融联合宣教月”等活动，累计触达客户数量超过 4.3 亿人次，获评“2021 年 3.15 教育宣传周优秀组织单位”和“2021 年金融联合教育宣传活动优秀组织单位”。组织开展“防范非法集资宣传月”活动，累计组织现场活动约 3.8 万次，参与人数约 825 万人次，开展员工教育活动约 1.27 万次，参与员工约 26.3 万人次。组织开展“普及金融知识万里行”活动，线上线下活动共计约 6.35 万次，触达消费者约 5,530 万人次。

纵深推进数字化宣教，赋能业务发展。在大型数字化经营活动中开辟消保分会场，累计用户访问量超过 2.8 亿人次。积极践行新金融行动，开展“G 端链接、B 端赋能、C 端突围”的联动宣教模式，面向代发工资企业客户、商户客户以及支付结算客户推送宣教海报，实现金融知识精准触达。

打造统一知识平台。在建行研修中心“金智惠民”频道开辟“公众教育及消保课堂”

专栏，打造线上宣教知识平台，面向百姓展播精品课程及微电影，展示消费者权益保护的核心要义和实践，让百姓“一看就懂、一学就会”，实现金融知识“随手可及”。

赋能重点人群。面向老年人、青少年、在校学生、农村居民及务工人员、少数民族、残障人士等客群开展特色化宣教。面向老年客群，开展适老消保教育宣传，助力老年人了解金融消保知识。面向青少年和大学生客群，重点开展预防非法校园贷宣教活动，在建行研修中心布放适合青少年、大学生学习的金融消保电子读物。面向农村居民及务工人员，在建行研修中心发布乡村金融主题消保课程，依托本行“裕农通”普惠金融服务点，服务乡村地区百姓随时随地学习消保知识。面向少数民族客群，印制多语种特色化宣传折页，在建行研修中心发布少数民族多语种消保八项权益电子知识读本。面向残障人士客群，制作发布国家标准版手语特色宣教视频，印制盲文版宣教手册，提供暖心金融服务。

◆着力做好投诉管理

本行始终将投诉管理作为全行消保工作的重中之重加以推进，2021年在全行范围内组织开展投诉治理专项行动，努力提高投诉处理质效，提升客户满意度，积极树立负责任的国有大行形象。一是持续加强投诉制度建设。研究制定重大消费投诉应急管理辦法，重检修订重大消费投诉应急预案，明确职责分工、应急处置流程等，进一步提高全行消费者权益保护重大事件应急管理水平。二是建立健全投诉管理机制，提升投诉处理质效。不断畅通投诉受理渠道，在营业网点、官方网站、手机银行等渠道主动向客户公示我行投诉方式及投诉处理流程，为客户提供投诉便利，提升客户体验。建立“四个一把手”投诉管理、重点机构督导、定期通报和多元化解等一系列投诉管理机制，努力在第一时间、第一地点妥善化解矛盾纠纷，提升客户满意度。开展投诉专项培训，对投诉处理流程进行规范，在各业务条线培训中纳入消保及投诉课程，推动消保理念与业务发展深度融合，提升员工投诉处理及管理水平，切实维护消费者合法权益。三是科技赋能投诉管理，提高数据分析和溯源整改能力。持续推动投诉管理系统数字化改造，建立投诉数据监测分析机制，针对投诉中涉及的业务问题，推动从产品流程优化、制度完善、系统改进等方面开展根源性整改，促进服务能力和客户体验的提升。

2021 年，全行受理消费投诉 24.49 余万件。投诉业务类别主要涉及信用卡（占比 22.18%）、借记卡（占比 20.47%）、债务催收（占比 14.34%）等；投诉主要分布于广东省（占比 6.66%）、河北省（占比 6.03%）和湖北省（占比 4.71%）等；投诉业务办理渠道主要集中在营业现场（占比 36.07%）、中后台渠道（占比 28.98%）、电子渠道（占比 23.39%）等。

客户隐私与数据安全：中国建设银行股份有限公司个人信息保护政策链接

PC 端：http://www.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/20211102_1635852920.html

手机端：

http://m.ccb.com/cn/OtherResource/agreement/mobile/20211102_1635852920.html

层面 B7：反贪污

中央纪委国家监委驻建设银行纪检监察组依据相关法律法规，根据中央纪委国家监委授权，对本行进行监督，围绕监督执纪问责和监督调查处置。

本行高度重视企业行为规范和廉洁从业，切实防范境内外机构员工道德风险，制定廉洁从业专项制度对境外机构明确应遵守所在国家或地区的法律法规和监管要求，加强制度执行的监督检查，规范员工廉洁从业管理。重视反贪污教育和培训。除开展董事反贪污培训外，在全行范围内持续开展员工反腐教育，组织常态化学习，包括编写警示录，拍摄警示教育片，召开警示教育大会等。

关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

◆搭建员工行为管理体系

本行制定《中国建设银行员工行为管理办法》《中国建设银行员工违规处理办法》《中国建设银行党员领导干部述责述廉办法》等规章制度，落实员工行为管理监管要求，持续更新完善员工行为管理制度，制定了覆盖全体员工的员工行为准则，对员工职业道德、工作纪律、履职要求等方面的内容进行明确规定；同时根据各条线业务特点和岗位要求，制定了覆盖全行主要业务领域的员工行为管理细则，明确各业务领域及关键岗位的禁止性行为和操作规范，加强员工商业道德监督和管理。

本行建立了“线下网格化、线上智能化”为两大支柱的员工行为管理体系，构建了以网格为单元的合规管理共同体和责任共同体。本行已构建 3.9 万个网格，建立由网格

管理员与网格成员组成的管理单元，开展覆盖基层机构和一线员工的合规教育，实现了“机构成网，网中有格，人在其格”的管理格局。此种管理模式下，网格主动发现员工违反商业道德等违规行为，处置化解风险的效果显现。运用大数据等智能技术，构建员工行为合规模型，及时发现员工疑似侵犯消费者知情权、财产安全、信息安全权等权益的违规行为并及时处置，达到了抓早抓小、防微杜渐的目的。

◆ 信访人保护

本行贯彻落实国务院《信访条例》关于信访人权益保护各项规定，制定了《中国建设银行信访管理规定》，要求各级机构畅通信访渠道，为信访人反映情况，提出意见、建议和投诉、申诉请求提供便利条件。

本行建立了受理和处理信访事项规范流程：各级机构公布信访通信地址、来访接待场所地址、信访投诉电话、传真号码、电子邮箱等相关信息，规范来信登记、受理、转办，来访登记、接谈、答复、处置等流程，认真做好来信办理和来访接待工作。

本行严禁各级机构信访工作人员将信访人的检举揭发材料及情况透露或者转给被检举、揭发的人员或单位，要求与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。

◆ 反洗钱

反洗钱是现代社会治理体系的有机组成，制裁与反制裁则是事关国家安全的金融合规机制。本行制定《中国建设银行反洗钱工作管理办法》《中国建设银行大额交易和可疑交易报告管理办法》，切实履行国有大行责任担当，统筹发展与安全，健全制裁与反制裁合规体系，强化事前精细化预防、事中多维度管控、事后回溯式管理，全面落实对外反制措施，防控制裁合规风险，保障客户合法权益。同时，积极对外输出反洗钱科技成果，赋能同业中小银行，为全行业内控合规能力的提升贡献建行力量。

◆ 税务透明

本行在 30 多个国家及地区开展业务，严格遵守运营所在地各项税法。税收政策由相关部门负责监督。

◆ 开展合规审计

本行每年开展覆盖总行及相关分支机构的操作风险审计和反洗钱审计，并在操作风险审计中重点关注员工行为管理。结合不同业务单元的风险评估结果，本行将动态确定

对操作风险、员工行为管理、反洗钱等审计覆盖形式和范围等。

2021 年，本行开展了操作风险动态审计，重点关注了员工重要违规行为风险、员工行为管理有效性等情况。此外，本行组织开展了对总行本级、境内分支机构的反洗钱审计，重点关注了客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理等情况。

◆加强合规教育

针对员工行为管理人员，本行通过线上培训、现场培训等方式，开展政策解读、日常履职、大数据应用等相关培训，提升员工行为管理人员的基本素质和履职能力，加强对员工行为的监督水平。

针对重大案件和违规事件，本行通过召开会议、观看视频、线上答题等线上线下相结合的形式，向基层机构和一线员工定期开展形式多样的警示教育，以关键岗位员工为重点，引导员工树立“我要合规”的理念。

开展数字合规系列“绿树”培训

开展 2021 年数字合规系列“绿树”培训班。培训采用课程教学+项目实践形式，一方面突出大数据技术和建模案例的教学、经验分享与交流，另一方面注重实践操作和建模能力的培养。经过紧张的学习和实践，参训学员圆满完成任务，有效锻炼了内控合规数字化人才队伍。

层面 B8：社区投资

我们以金融工作者的专业和专注，更以社会工作者的热情和担当，深入研究、参与社会难点问题，立足搭建共建共享公益平台，通过“带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益、融合业务做公益”，帮助更多需要帮助的人，为社会注入新的正能量。管好、用好每一笔捐赠款是我们的职责。本行制定全流程管理的公益捐赠管理办法。从项目可行性分析、项目实施、项目宣传、项目监督审计等方面都做了详细规定。

2021，公益捐赠总额 1.19 亿元，重点支持了巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴、长期公益项目、突发应急捐赠等。其中，当年巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴捐赠 0.67 亿元，实施项目 400 余个，助力了全行帮扶村的脱贫巩固工作和美丽乡村建设。

主要公益项目实施情况

项目名称	合作机构	累计捐款金额	项目期限	截至 2021 年末
建设未来——中国建设银行资助高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.58亿元	2007至今	发放1.58亿元资助款，资助高中生9.62万人次
“母亲健康快车”中国建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	6,900万元	2011至今	购置462辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等24个省、区的城镇和乡村投入使用
支持建行希望小学	中国青少年发展基金会	1,506万元	1996至今	援建46所希望小学，配备图书室、电脑室、运动场，资助培训教师800多人次，组织250名师生参加北京夏令营
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国扶贫基金会	350万元	2007至今	发放322万元资助款，资助西藏地区学生1,540人次
“善建家园”乡村振兴公益项目	中华慈善总会	500万元	2021至2022年	在中西部10个省、区开展点亮绿色乡村太阳能路灯计划，实施乡村振兴带头人培训
“积分圆梦·微公益”	中国青少年发展基金会、中国文艺基金会、中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心	940万元	2012至今	捐建148所“快乐音乐教室”，培训乡村音乐艺术教师，建设中国青年志愿者协会及团中央青年志愿者行动指导中心“青年之家”
“善心慧思”爱心助学行动	中国建设银行青年志愿者协会、各分支机构所在地团委	600万元	2016至今	为16,000余名欠发达地区师生捐资捐物，组织150余名师生参加夏（冬）令

				营活动
“劳动者驿站（港 湾）”公益行动	中国职工发展 基金会	500万元	2021至2022 年	据中国职工发展基金会统 计，2021年依托该公益项 目服务户外劳动者达36万 人次

案例：“我为群众办实事 快车巡诊公益行”活动

在建党百年之际，结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动要求，建设银行在全行开展“我为群众办实事 快车巡诊公益行”活动，各分支机构以建行捐赠的分布在全国 24 个省区的 410 辆建行“母亲健康快车”为载体，带上员工志愿者、带着医疗机构客户，把健康巡诊、健康教育、金融活水、志愿服务送到老区山区、田间地头，把党的温暖和关怀送到百姓身边，切实增强广大群众对医疗健康服务和金融服务的获得感。

2021 年 7 月，爱心巡诊走进了红色圣地贵州遵义。此次巡诊邀请北京医疗专家，在遵义妇幼保健院为 100 名困境女性提供乳腺癌、宫颈癌免费筛查；深入播州区紫薇社区这一异地搬迁安置社区，为异地搬迁脱贫家庭的 300 名儿童提供口腔健康服务，推广龋病防治及知识；义诊活动陆续在其它社区开展，惠及 1,000 余名儿童；在医疗机构、基层社区开展多场女性健康讲座。



建行希望小学——持续 25 年的教育助学活动

1996 年，建设银行 30 万员工自愿捐款 3,256 万元成立爱心基金，开启援建建行希望小学的公益之旅。同年，第一所建行希望小学在新疆喀什的帕米尔高原落成。25 年来，46 所建行希望小学矗立在全国 18 个省区市的乡镇农村，数以万计的山区孩子从建行希望小学毕业，走上希望之路。建设银行积极践行“三带一融合”理念，持续开展教师培训、校长培训、员工支教、希望夏令营等帮扶举措，提升学校软件能力、提高老师教学水平、开阔学生知识视野。

站在 25 周年的新起点，从支持乡村振兴战略、助力农村素质教育加快发展出发，建设银行启动实施希望小学提质升级行动计划。通过在建行希望小学及对口帮扶村小学开展包括科学教室、音乐教室、美术教室、体育教室、德育教室建设，以及结对帮扶、教师培训、希望夏令营、员工支教等多种帮扶举措，助力青少年德智体美劳全面发展，打造成为建设银行支持乡村教育振兴的优质公益品牌。

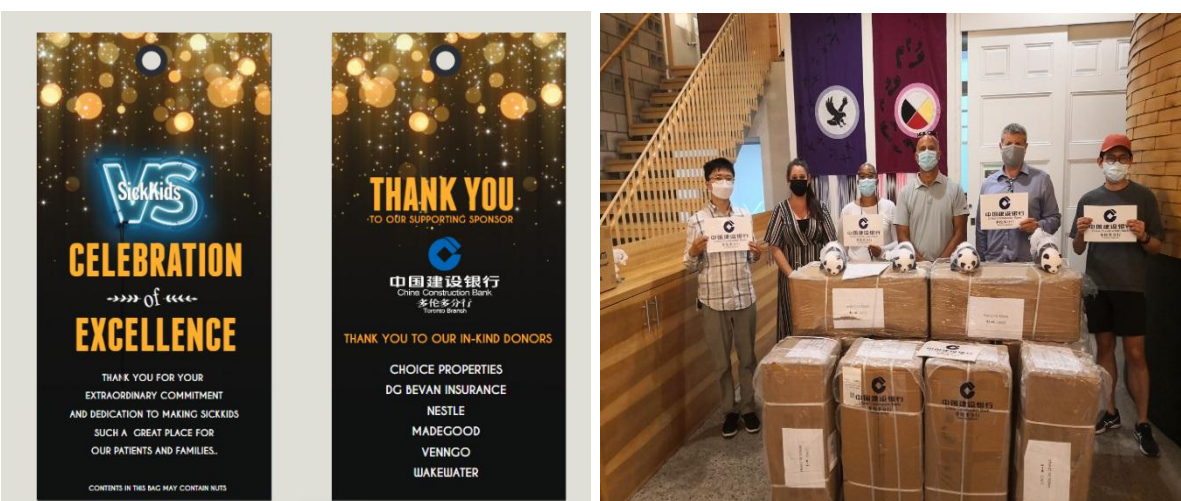


苏黎世分行积极推动中西方文化交流

为促进中西方音乐文化的交流，进一步加深中瑞两国人民间的相互了解，增进友谊，苏黎世分行与瑞士明日古典音乐节合作，于 2021 年 8 月-9 月在苏黎世湖畔及莱茵河音乐岛成功举办了第四届建行瑞士明日古典音乐节&大师班 CCB MingClassics International Festival&Academy (MIFA)活动。11 月，分行参与支持的中国文化与美食节在瑞士联邦理工校区成功举办。活动展示了中国特色的美食、音乐、舞蹈、文化等，受到了当地民众及中国留学生的一致好评。

多伦多分行积极投身社区服务

多伦多分行冠名赞助了 Sickkids 医院为参与抗击新冠疫情一线医护人员举办的线上庆典活动，向一线医护人员表示感谢。Sickkids 医院被《新闻周刊》评为全球第一儿科医院。分行员工还将定制的 500 只熊猫玩具送到了多伦多原住民儿童和家庭服务中心（Native Child and Family Services of Toronto），该服务中心为安省知名的慈善机构，专注于服务原住民儿童与家庭、保护原住民文化。该中心的工作人员表示：“在当前新冠疫情背景下，建行多伦多分行捐赠的熊猫玩具将为原住民儿童们带来惊喜和欢乐。”



马来西亚机构开展系列公益活动

2021 年 6 月 1 日，马来西亚机构员工为马来西亚吉隆坡 BRCR 儿童之家福利院捐赠口罩、文具、书籍以及食品等礼物，与福利院的孩子们共同庆祝六一国际儿童节，为孩子们送去节日的祝福和关爱。马来西亚机构 2021 年率先撮合中马两国新冠疫苗企业合作并提供融资支持，荣获马来西亚纳闽直辖区政府抗击新冠疫情特别贡献奖。



社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2022)专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

中国建设银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对中国建设银行股份有限公司(以下简称“中国建设银行”或“贵行”)编制的《中国建设银行2021年社会责任报告》(简称“《社会责任报告》”)中选定的2021年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的2021年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 资产总额(万亿元)
- 净利润(亿元)
- 平均资产回报率(%)
- 加权平均净资产收益率(%)
- 全球范围营业机构(个)
- 上缴税收(亿元)
- 每股社会贡献值(元)
- 涉农贷款余额(亿元)
- 普惠金融贷款余额(亿元)
- 普惠金融贷款客户数(万户)
- 个人住房贷款余额(亿元)
- 保障性住房项目开发贷款余额(亿元)
- 棚户区改造贷款余额(亿元)
- 向供应商付款金额(亿元)
- 公益捐赠支出(万元)
- 绿色贷款余额(亿元)
 - 折合减排标准煤(万吨)
 - 减排二氧化碳当量(万吨)
 - 减排COD(万吨)
 - 减排氨氮(万吨)
 - 减排二氧化硫(万吨)
 - 减排氮氧化物(万吨)
 - 节水(万吨)
- 无害废弃物(吨)
 - 废弃电子信息产品(吨)
 - 废弃交通工具(吨)
 - 废弃电池(吨)
 - 废弃办公用品(吨)
- 全年每位雇员无害废弃物消耗总量(吨/人)
- 有害废弃物(吨)
 - 废弃硒鼓墨盒(吨)
- 全年每位雇员有害废弃物消耗总量(吨/人)
- 离柜账务性交易量占比(%)
- 电子渠道金融交易迁移率(%)
- 员工总人数(人)
按性别划分
 - 男性员工(人)
 - 女性员工(人)按年龄组别划分
 - 30岁及以下(人)
 - 31岁-40岁(人)
 - 41岁-50岁(人)
 - 51岁-59岁(人)
 - 60岁及以上(人)



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

按地区划分

- 长江三角洲（人）
- 珠江三角洲（人）
- 环渤海地区（人）
- 中部地区（人）
- 西部地区（人）
- 东北地区（人）
- 总行（人）
- 海外（人）

按雇佣类型划分

- 另有劳务派遣用工（人）

按其他类型划分

- 少数民族员工（人）
- 新进员工（人）
- 外籍员工（人）

- 整体流失率（%）

按性别划分

- 男性（%）
- 女性（%）

按年龄划分

- 25岁及以下（%）
- 26岁-35岁（%）
- 36岁-45岁（%）
- 46岁-54岁（%）
- 55岁及以上（%）

按地区划分

- 长江三角洲（%）
- 珠江三角洲（%）
- 环渤海地区（%）
- 中部地区（%）
- 西部地区（%）
- 东北地区（%）
- 总行（%）
- 海外（%）

- 因公死亡人数（人）
- 因公死亡比率（%）
- 因工伤损失工作日数（天）

- 男性员工参训百分比（%）
- 女性员工参训百分比（%）
- 一级分行行级和总行部门级及以上参训百分比（%）

- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级参训百分比（%）

- 业务经理级及以下参训百分比（%）

- 男性员工培训平均时数（小时）

- 女性员工培训平均时数（小时）

- 一级分行行级和总行部门级及以上培训平均时数（小时）

- 二级分行行级、一级分行部门级和总行处级培训平均时数（小时）

- 业务经理级及以下培训平均时数（小时）

- 长江三角洲供应商数量（个）

- 珠江三角洲供应商数量（个）

- 环渤海地区供应商数量（个）

- 中部地区供应商数量（个）

- 西部地区供应商数量（个）

- 东北地区供应商数量（个）

- 本地供应商采购支出占比（%）

- 采购合同履约率（%）

- 外聘专家参与率（%）

- 开展供应商社会责任培训次数（含约谈及业务交流）（次）

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

- 网上银行用户数量（万户）
- 个人手机银行用户数量（万户）
- 微信银行绑定用户数量（万户）
- 电话银行客户数量（万户）
- 自助银行数量（个）
- 自助柜员机数量（ATM）（个）
- 智慧银行（个）
- 设置轮椅通坡道营业网点（个）
- 设置爱心窗口网点数量（个）
- 设置“劳动者港湾”网点数量（个）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选用的 2021 年度的绩效信息，《社会责任报告》所披露的其他信息、2020 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、标准

贵行编制 2021 年度《社会责任报告》绩效信息所采用的标准列于《社会责任报告》“报告说明”中的“报告编制依据”（以下简称“编制依据”）中。

三、董事会的责任

选用适当的编制依据，并按照编制依据的要求编制《社会责任报告》中的 2021 年度绩效信息是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2021 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2021 年度绩效信息在所有重大方面依据编制依据进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第604385 37_A01号
中国建设银行股份有限公司

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第1号》。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们仅在中国建设银行总行及北京分行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对中国建设银行参与提供《社会责任报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2021 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制依据的要求不符合的情况。

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第60438537_A01号
中国建设银行股份有限公司

八、报告的使用

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



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2022年3月29日