



中国建设银行
China Construction Bank



2023年 半年度ESG报告

Semi-annual ESG Report

目录

CONTENTS

报告编制说明 / 02

第一章 治理篇 / 08

公司治理 / 10

公司行为 / 16

第二章 环境篇 / 22

绿色金融 / 24

融资的环境影响 / 30

绿色运营 / 43

第三章 社会篇 / 48

人力资本发展 / 50

保护消费者权益 / 66

隐私与数据安全保护 / 80

金融服务可及性 / 88

投身公益慈善 / 102

报告编制说明

报告编制背景

本报告旨在总结本行 2023 年半年度 ESG 工作进展，呈现本行在实际经营业务中融入 ESG 管理理念、推进高质量可持续发展的探索实践，增进利益相关方沟通交流，回应各方对本行 ESG 领域实质性议题的关切。

报告范围

本报告披露范围涵盖中国建设银行股份有限公司及所属子公司。

报告期间

本报告涵盖期间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告数据说明

本报告数据主要涵盖期间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日，其中，绿色金融、普惠金融、涉农贷款、公司类住房租赁贷款等相关数据为预报数据，如有差异请以本行 2023 年半年度报告为准。部分数据超出上述范围，涵盖以前年度数据。本报告数据主要来自本行内部文件和相关统计资料。

报告发布形式

本报告以电子版形式发布，可在本行官方网站浏览及下载。

地址：<http://www.ccb.com/cn/home/indexv3.html>

联系方式

地址：北京市西城区金融大街 25 号

邮编：100033

电话：86-10-66215533

邮箱：ir@ccb.com



“

新金融与国际可持续发展理念高度契合。我们要坚持服务大多数人而不仅是少数人的‘大众金融’理念，争做新发展理念的践行者、赋能社会的探路者、金融创新的引领者。

”

——中国建设银行股份有限公司董事长 田国立



“

我们要持续完善绿色发展金融体系，凝聚绿色业务发展共识，加快提高绿色信贷占比，推动非信贷绿色金融业务健康快速发展，将 ESG 理念进一步融入经营管理，完善投融资业务 ESG 风险管理框架。

”

——中国建设银行股份有限公司行长 张金良



“

我们要更加积极主动融入绿色低碳转型发展的大局，采取有力举措，迈出更大步伐，大力发展绿色金融，为我国的绿色低碳发展作出应有贡献。

”

——中国建设银行股份有限公司监事长 王永庆

党的二十大报告指出，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴，“实现高质量发展”“促进人与自然和谐共生”“推动构建人类命运共同体”是中国式现代化本质要求的重要内容，环境、社会及管治(Environmental, Social and Governance, ESG) 理念蕴含其中。近年来，随着可持续发展理念日益深入人心，完善 ESG 管理业已成为全球企业公认的重要趋势。推动 ESG 工作，既是顺应国际发展趋势，也是实现经济转型、推动全面发展的战略选择。

作为国有大型商业银行，中国建设银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实金融工作“三大任务”和习近平总书记关于建设银行增强“三个能力”建设的重要批示精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，自觉践行金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，持续深化新金融行动，在推动全社会高质量可持续发展、促进生态文明建设和人民共同富裕方面积极发挥大行作用。

国之所需、民心所向，正是新金融之所往。近年来，中国建设银行坚持“服务大多数人而不仅是少数人”的新金融逻辑，以金融的担当作为，全面践行新金融行动，依托金融科技和大数据等现代科技，推进住房租赁、普惠金融、金融科技三大战略，实施乡村振兴战略，将金融活水精准滴灌最需要的地方，在有效支持服务实体经济、解决社会痛点难点问题的时候，也将 ESG 理念全面融入全行战略发展、经营管理和企业文化之中。

2023 年，经董事会审议通过，《中国建设银行环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》向全行印发实施，深刻把握中国式现代化的本质要求，探索将 ESG 理念融入战略发展、产品设计、风险管理和日常经营，明确 ESG 管理工作重点任务、实施步骤，充分发挥 ESG 实践对高质量可持续发展的促进作用，推动实现经济效益和社会效益的有机统一。



ESG 规划愿景

致力成为全球领先的可持续发展银行。

ESG 规划原则



全面融入战略。纵深推进新金融实践，将环境、社会和治理要素全面融入公司治理和经营管理，促进环境、社会和治理理念与战略有机融合。



高效协同参与。构建高效协同、全面参与的工作体制机制，通过横向协调、纵向承接、全行协同的推进模式，扎实推进环境、社会和治理工作落地。



深入把握重点。着力解决制约环境、社会和治理工作推进的突出难点，深入问题本质，把握核心关键，优化解决方案，强化责任落实，实现完善管理思路与优化实践路径的动态结合。



创新赋能发展。加大创新投入，加强管理机制、业务模式和科技应用创新，以创新带动整体环境、社会和治理工作能力提升。



坚持与时俱进。积极研判外部监管与行业发展趋势，拓展 ESG 管理内涵外延，提升环境、社会和治理相关工作的针对性与时效性。

ESG 规划目标

将环境、社会和治理理念全面融入公司治理和经营管理，完善具有中国特色的国有金融企业治理体系。加力发展绿色金融，加强绿色运营管理，助力推进污染防治和经济社会低碳转型。积极履行社会责任，完善全面风险管理体系，强化消费者权益保护，加强人才规划和培养，提升可持续发展水平及能力，促进高质量发展。

01

治理篇



- 公司治理 10
- 公司行为 16



公司治理

本行构建了自上而下、层次清晰、结构完善的 ESG 与可持续发展治理架构，各层级相互协作、齐心协力，着力打造高效协同、全面参与的 ESG 治理长效机制，不断完善可持续发展工作推进体系，共同推动实现高质量可持续发展。



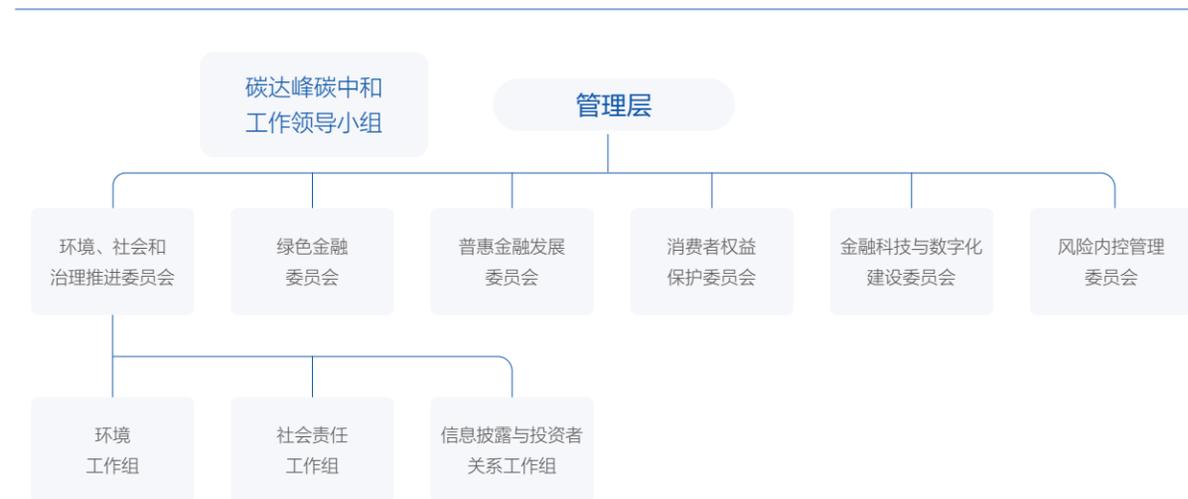
ESG 治理架构

以下为本行 ESG 治理架构图：

治理层面



管理层面



董事会

⚙️ 职责权限

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

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责本行 ESG 整体推进工作，包括但不限于研究拟定绿色金融战略并监督、评价其执行情况，研究拟定社会责任战略和政策并监督、检查和评估其履行情况，研究拟定消费者权益保护工作战略、政策及目标并监督、评价其执行情况，监督指导管理层推进普惠金融相关工作等。本行董事会风险管理委员会负责监督气候风险与机遇管理，指导管理层开展 ESG 风险管理、气候风险压力测试等。

⚙️ 董事会成员多元化

本行高度重视董事多元化构成，持续提升董事会的专业性及结构合理性，形成与本行发展战略相适应的董事会成员最佳组合，有力支持董事会的高效运作和科学决策。

2013年8月，本行董事会审议通过关于董事会成员多元化政策的议案，并对外披露。根据董事会多元化政策，本行在选择董事候选人时考虑互补性，包括不同性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、技能、知识及服务任期等多元化背景的人士，最终将按候选人的综合能力及可为董事会作出的贡献确定人选。本行董事会提名与薪酬委员会负责监督董事会成员多元化政策执行情况，定期听取董事会组成及架构回顾，每年年报披露董事会组成情况（包括各位董事的性别、年龄、服务任期）。

截至2023年6月30日，本行董事会共有董事14名，包括执行董事4名、非执行董事5名、独立董事5名。其中，本行董事会新增女性董事1人，达3位，占比21.43%。本行独立董事来自美洲、欧洲、大洋洲以及中国香港等区域，熟悉国际会计准则、资本监管、信用评级及金融市场规则。本行董事会审计委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会以及关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会的主席均由独立董事担任。本行董事会的构成符合港交所上市规则有关董事会成员性别多元化的规定，且符合本行制定的董事会成员多元化政策。

⚙️ 董事会成员专业性

本行董事会成员具备宏观视野，在战略研判、经济研究、国有金融资本管理、风险管理及财务会计等专业领域具有丰富经验。

本行非执行董事及独立董事中，5位曾在财政部、国家外汇管理局、新西兰储备银行、世界银行、巴塞尔银行监管委员会、国际货币基金组织等风险管理相关金融监管政府机构、国际组织任职，3位曾在财政部、国际财务报告准则基金会、穆迪、普华永道、德勤等财务会计相关机构任职，6位曾在中国银行、中国工商银行、摩根大通、巴克莱银行、花旗银行等国内外同业任职。

本行董事会成员具备丰富的风险管理经验。其中，本行董事会风险管理委员会主席梁锦松先生拥有多年政府及金融机构任职经验，曾任香港特别行政区财政司司长，工商银行董事会风险管理委员会主席，招商银行、美国友邦保险（香港）等的独立董事，美国黑石集团大中华区主席、投资决策委员会成员，摩根大通亚洲主席、信贷管理委员会成员，花旗银行亚洲私人银行、资金外汇部、投资银行及大中华地区主管，资产负债管理委员会主席、信贷管理委员会成员和全球高级信用风险主任，具备丰富的金融机构风险管理经验。

监事会

本行监事会高度关注 ESG 治理体系建设与运行，将 ESG 管理工作、公司治理运行、绿色金融发展、消费者权益保护等事项纳入监督范围。对董事会和管理层 ESG 履职情况进行监督，持续跟进 ESG 战略实施及重点工作推进情况，在加强顶层设计、夯实基础管理、强化风险管控、提升能力建设等方面给予监督建议。开展新金融专题调研，深入基层多方位了解普惠金融、住房租赁、金融科技、智慧政务、乡村振兴等重点领域工作开展情况，提出有建设性的监督建议，促进全行提升服务实体经济质效，加快实现自身高质量发展。

管理层

本行管理层负责制定并推动相关部门、境内外分支机构及子公司落实执行 ESG 相关工作目标及重点任务，下设多个委员会及工作组负责 ESG 各项工作，共同促进可持续发展管理水平的提升。本行管理层委员会设置及职责情况如下：

委员会	职责
碳达峰碳中和工作领导小组	由董事长担任组长，行长担任副组长，下设对公业务工作组、零售业务工作组、资本市场业务工作组、风险管理工作组、披露与宣传工作组、集团碳足迹管理工作组等 6 个工作组，以新金融行动助力实现碳达峰碳中和目标。
环境、社会和治理推进委员会	由行长担任主任，包含 34 个成员部门（机构），负责统筹管理 ESG 战略规划、部署及协调工作，下设环境、社会责任、信息披露与投资者关系 3 个工作组，分工明确、密切配合，有效推进各项工作。
绿色金融委员会	由行长担任主任，负责统筹推进全行绿色金融发展事宜，对绿色金融业务推进过程中的重大事项进行研究决策，规划并部署全行绿色金融发展的重点方向与举措。
普惠金融发展委员会	由行领导担任主任，负责全面统筹全行普惠金融战略发展，研究贯彻落实党中央、国务院及监管机构有关普惠金融工作部署和总行党委、董事会、行长办公会对推进全行普惠金融战略发展的工作要求，审议委员会职权内的重大经营管理事项。
金融科技与数字化建设委员会	由行领导担任主任，负责统筹集团金融科技及数字化经营工作整体推进、协调及决策，研究全行金融科技与数字化经营战略、策略和发展方向。落实监管要求，承担相关领导小组职责，统筹协调推进征信信息安全、金融基础数据统计等重要工作。
消费者权益保护委员会	由行领导担任主任，统一规划、统筹部署、整体推进、督促落实消费者权益保护工作，对消保工作进行专门部署，系统组织推进并持续跟踪落实成效。
风险内控管理委员会	由行长担任主任，将环境与气候风险、合规风险、操作风险、声誉风险等纳入全面风险管理体系，明确相关部门进行专业化管理，定期召开会议跟进工作进展，部署重要事项。

ESG 治理进展

本行董事会、监事会专题听取管理层汇报 ESG 相关议题，立足本行 ESG 实践，积极对标 ESG 先进实践，共同探索完善 ESG 管理水平，加强协同发展，推动 ESG 工作进一步取得成效。2023 年上半年，本行 ESG 治理工作推进情况如下：

治理层面	进展情况
董事会及战略发展委员会	共召开董事会 6 次，审议通过本行 2022 年年度报告、2023 年风险偏好陈述书、2023 年第一季度报告、全面风险管理报告、社会责任报告等议案，并结合监管要求及 ESG 工作开展需要，审议通过了《中国建设银行环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》等重要规划和制度办法。此外，田国立董事长主持召开了战略务虚会，围绕当前国内外宏观经济金融形势、监管环境变化、银行业面临的机遇和挑战以及建设银行未来发展等重大战略问题，建行高级管理层与全体独立董事深入交换意见，充分听取独立董事的意见建议，为推动全行高质量可持续发展提供了重要战略决策参考。
董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会	共召开委员会会议 3 次，审核通过《中国建设银行环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》，多次听取和讨论社会责任履行、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、关联交易等 ESG 相关工作汇报，讨论明晟（MSCI）ESG 评级报告和分析情况，环境目标设置准则与 ESG 披露相关事宜，以及香港联交所气候相关信息披露咨询文件。此外，组织召开 ESG 专题沟通会 2 次，讨论 ESG 工作规划的编制和实施计划、ESG 环境目标推进情况以及 ESG 评级体系创新实践和高碳行业转型风险压力测试。
董事会风险管理委员会	共召开委员会会议 4 次，审核通过《中国建设银行股份有限公司风险偏好陈述书（2023 年）》，将环境、气候与生物多样性风险纳入集团风险偏好；听取和讨论《环境与气候风险分析报告》，研究环境与气候风险管控领域工作成效及措施、当前面临的挑战和下一步工作安排；听取和讨论《ESG 相关要素风险量化工作的报告》，研究建行对公客户 ESG 评级体系建设进展及气候风险压力测试情况，以及港交所《优化环境、社会及管治框架下的气候相关信息披露咨询文件》最新要求及相关工作安排。
董事会提名与薪酬委员会	共召开委员会会议 6 次，听取本行女性员工职业发展情况、建行研修中心最新工作进展情况以及 ESG 推进和数字化转型对人力资源和员工政策影响的报告。此外，高度重视人才培养和发展，赴建行研修中心开展专题调研。
董事会审计委员会	共召开委员会会议 5 次，专题听取关于 2022 年年度报告和 2023 年第一季度报告编制工作方案说明的报告，督促协调做好环境、社会和治理相关披露。
监事会	专题听取绿色金融发展情况的汇报，提出加深绿色金融行业规划制度及标准制订的参与程度、加强相关领域专家队伍建设、优化考核指标和激励政策、持续加强贷后资金管理建议。跟进明晟（MSCI）ESG 评级以及本年 ESG 重点工作情况，全面了解评级关键指标评分变动及下一阶段重点工作等。审议 2022 年社会责任报告，持续关注服务小微企业、支持百姓安居、推进养老金融、参与社会公益等重要事项。

ESG 履职评价

本行注重完善董事会、监事会、管理层在 ESG 工作方面的履职评价机制，不断完善薪酬追索扣回机制，并将薪酬与可持续发展绩效挂钩，加强对董事会及管理层的监督管理。

薪酬追索扣回机制

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，建立并持续完善高级管理人员和关键岗位人员绩效薪酬追索扣回机制，已制定绩效薪酬追索扣回相关内部制度，根据情形轻重追索扣回相应期限内的部分直至全部绩效薪酬。

管理架构

本行董事会提名与薪酬委员会负责监督本行绩效考核制度和薪酬制度的执行情况，管理层综合化经营管理委员会负责组织实施董事会薪酬管理相关决议，总行人力资源部负责追索扣回相关事项具体落实，总行审计部、风险管理部、财务会计部等负责监督薪酬机制的执行并开展完善性反馈工作。

制度要求

本行对集团高级管理人员和关键岗位人员严格执行绩效工资延期支付和追索扣回制度，对其绩效工资的 40% 以上实行延期支付，递延期限不少于三年，遵循等分原则。明确规定在高级管理人员和关键岗位人员出现重大失误、给企业造成重大财务损失、未能达绩效考核标准、绩效考核结果舞弊、违反薪酬管理程序等情境下，对已发绩效年薪和任期激励收入实施追索扣回处置流程。

≥ 40%

绩效工资延期支付比例

≥ 3 年

绩效工资递延支付期限

实施流程

本行针对触发绩效薪酬追索扣回的情形，根据情形严重程度对涉事人员处以不同比例的薪酬追索扣回，处置薪酬类别为绩效薪酬，包括季度绩效或年度绩效等，处置方式包括减发固定金额或 5% 以上的绩效薪酬等。根据追索扣回处理决定具体实施追索扣回操作，执行追索扣回决定时，先从当年应发绩效薪酬中扣减，不足部分从已递延尚未支付的绩效薪酬中扣减，仍不足的，优先从员工其他薪酬中扣减，仍有差额的，可要求相关人员交回已发薪酬予以补足。

薪酬与可持续发展挂钩

本行已建立执行董事、股东代表监事和高级管理人员的绩效考核机制，根据监管政策要求、公司章程以及年度经营计划，在绩效考核内容中纳入可持续发展指标，并给予高度关注。

指标情况

本行在绩效考核指标体系中设立了定性与定量的可持续发展相关指标，结合本行“加力发展绿色金融、加强绿色运营管理、助力推进环境污染防治和经济社会低碳转型、强化消费者权益保护、加强人才规划和培养”等可持续发展目标，不断完善本行薪酬评价中可持续发展指标设置与考评机制，将考核结果与薪酬直接挂钩，充分契合本行可持续发展战略，切实推动落实相关管理举措。

可持续发展定量考核

设置服务生态文明建设、践行社会责任、强化风险管理等可持续发展相关指标，合计权重占比超过 20%，包括绿色金融、普惠金融、乡村金融、客户权益保护、案件防控、反洗钱等方面。

超过 20%

可持续发展定量考核指标占比

可持续发展定性考核

设置“履职绩效”等可持续发展相关指标，明确“完善绿色金融服务体系，撬动更多资源向绿色低碳产业倾斜”“落实新发展理念、推进业务转型与发展创新”“遵守职业道德”“做到清正廉洁”等具体要求，合计权重占比超过 20%。

超过 20%

可持续发展定性考核指标占比

执行情况

自可持续发展相关指标设定以来，本行不断强化可持续发展绩效与高管薪酬之间的紧密联系，将绩效考核结果作为确定绩效年薪考核浮动系数的依据，与执行董事和高管薪酬直接挂钩，较好地完成了可持续发展相关指标的目标任务，有效发挥薪酬对可持续发展的激励约束作用。

公司行为

本行持续健全商业道德相关制度体系建设，系统总结反贿赂反贪腐和举报工作各项举措，梳理形成反贿赂反贪腐制度要点和举报人保护制度要点，修订完善员工行为管理相关办法，明确规范所有员工（包括全体员工和劳务派遣员工）在商业道德相关领域的行为准则，切实强化商业道德问题监督，树立健康良好的企业风气。



反贿赂反贪腐

本行严格遵守中国及经营所在地的所有反贿赂反贪腐法律法规和国际标准，致力于维护公平、诚信、透明的商业环境，重视员工及与本行有业务关系的第三方的商业道德行为和诚信操守，要求所有员工恪守商业道德、遵守市场规则、参与公平竞争，对于贿赂和贪腐行为采取“零容忍”的态度。

管理架构

本行反贿赂反贪腐工作由董事会、监事会及管理层共同监督，并与公共部门密切合作，以确保相关工作得以恰当充分地实施。本行建立了完善的管理和监督机制，公共机构派驻机构、合规部门、风险管理部门、内部审计部门等部门联合治理，及时识别、评估、调查和管控可能存在的贿赂和贪腐风险，有效落实反贿赂反贪腐制度要求。

体系建设

本行严格遵循《商业银行内部控制指引》《中华人民共和国银行业监督管理法》等监管要求，持续夯实反贪腐反贿赂领域制度体系建设，系统梳理现有反贿赂反贪腐制度，整理形成《中国建设银行反贿赂反贪腐制度要点》¹并在公开正式渠道对外披露，适用于董事、监事、高管、全体员工和劳务派遣人员，从适用范围、总体原则及要求、重点领域及要求、管理机制四方面对本行反贿赂反贪腐相关制度进行了总结，明确具体工作要求、审查流程、负责机构等内容。

本行制定并向所有员工印发《员工合规手册》中，明确应遵循的守法合规行为、应避免的失范失当行为、应禁止的违规行为、应严禁的违法犯罪行为，包括贪污贿赂、侵害银行或客户安全、侵犯公民个人信息等禁止性行为，并提出具体行为规范要求，要求本行各级、各类机构及所有员工严格贯彻执行。同时，开展员工行为常态化分析，主动识别员工与客户、第三方不当资金往来等异常行为，切实强化反贪污反贿赂管理，进一步落实从严治行要求，促进业务健康发展。

《中国建设银行反贿赂反贪腐制度要点》



¹《中国建设银行反贿赂反贪腐制度要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438006.html

廉洁从业要求

本行要求每位员工秉承廉洁自律的原则，公私分明、合规从业，主动避免和申报实际或潜在的利益冲突，反对滥用职权、谋取私利的行为。明确规定相关禁止性行为，如禁止接受可能影响职务廉洁性的宴请、旅游、健身、娱乐等活动安排，禁止利用职权便利侵吞单位财物、挪用公款、行受贿赂、为个人或亲友非法牟利、滥用职权等。

本行承诺，一旦发现任何员工违反反贿赂反贪腐相关制度，将立即采取措施制止不当行为、开展调查核实，依据行内制度规定开展内部问责或移送司法机关，并视情况开展通报和问题整改。重点关注人事任免、采购、信贷、公益捐赠等领域潜在的贿赂和贪腐风险，制定了相应的风险防范措施。此外，本行还采取一系列举措持续强化反贪腐管理，例如开展年度风险自评估，定期为全体员工提供合规教育和培训，持续完善举报渠道，健全举报人保护相关制度规定等。

商业道德培训

本行重视提升全体员工的商业道德表现，建立并持续完善商业道德标准培训体系，针对董事会成员、重点岗位人员、新入职员工等群体设置差异化专项培训课程，针对性强化合规意识，提升高标准的商业道德表现水平。通过集中宣导、集体学习、线上课程和测试等多元化培训渠道，持续开展覆盖所有员工（包括全体员工和劳务派遣员工）的商业道德培训和合规警示教育，主题涵盖反贪腐、反洗钱、反欺诈、个人信息保护、制裁风险、违规处理办法、合规风险等方面。

董事会成员

本行为全体董事会成员提供保密法和反洗钱法合规培训、反贪污法律法规培训，密切跟进了解监管政策变化情况。本行董事会高度关注境内外监管机构组织的专题培训，非执行董事、独立非执行董事积极参与相关培训，内容涵盖宏观经济形势、监管政策解读、公司治理、战略管理、信息披露、风险管理、国际会计准则、证券市场虚假陈述侵权政策解读及投资者保护、防范和识别财务造假等方面，持续强化履职能力和科学决策水平。



所有员工

本行面向全体员工定期开展内容多元化、形式多样的商业道德相关培训。通过线上线下渠道结合，采用集中宣导、集体学习、自主学习、线上课程等多种手段，开展《员工合规手册》宣传教育、反贪腐制度培训及警示教育等培训活动，向各级机构及员工传导合规从业的要求，包括自觉抵制并严禁参与洗钱、商业贿赂、内幕交易、操纵市场等违法行为，不得利用职务和工作之便谋取非法利益、侵占银行及客户资金等违规行为。

本行《员工合规手册》明确了员工商业道德等方面的要求，要求员工合规廉洁从业，保护金融消费者各项合法权益，包括：禁止员工利用职权谋取不正当利益，禁止盗窃、侵占或挪用建设银行、客户的资金或其他财产，禁止与利益相关方不当资金往来，禁止在授信业务或投资理财业务中对重要信息进行虚假误导性陈述，禁止出售消费者金融信息、禁止私自销售非建设银行发行、承销或代销的金融产品等。

在持续提升员工合规教育触达频次的同时，本行组织线上答题和知识竞赛等学习交流互动，巩固学习成效。通过员工行为管理系统推送合规教育内容，含视频、语音、文章、消息等多种合规教育信息触达方式，支持网格员之间线上互动。截至 2023 年 6 月，本行利用员工行为管理系统发布各类合规教育内容，参与累计 130 万人次，实现警示教育素材精准触达。

130 万人次

员工行为管理系统合规教育学习参与量

合规岗位人员

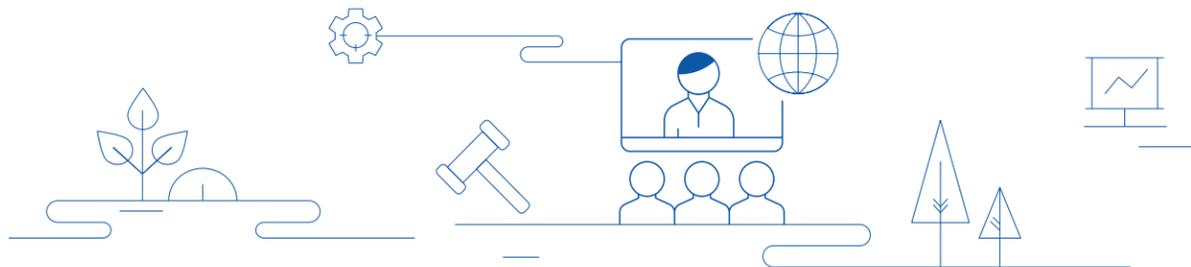
本行每年定期开展合规条线人员培训，内容涵盖员工行为管理、分析模型构建、大数据分析等方面，加强合规人才培养。2023 年上半年，本行面向集团合规条线岗位员工，举办了员工行为管理、责任认定、责任追究等主题的专题培训。

重点岗位人员

本行以基层机构负责人、客户经理、柜员等关键岗位为重点，通过编发案例集、线上答题、拍摄及观看警示教育片等方式，每年组织开展常态化的合规和反贪腐警示教育活动，提升重点岗位人员合规意识。

新入职员工

本行在新员工培训中融入商业道德培训内容，在每年开展的入职培训中涵盖《员工合规手册》、员工行为规范等内容，采用专题培训、在线测试、制作合规短视频等线上线下相结合的方式，强化辖内员工商业道德行为规范的宣传教育和培训，深化员工对商业道德的理解，优化对相关规范的遵循与落实成效。



案例 | 多措并举加强反洗钱宣传教育及培训

本行河南省分行高度重视反洗钱培训工作，建立了多元化、全覆盖的反洗钱培训体系。通过送课上门、知识测试、微课及教材等形式，多措并举对管理层、业务条线、基层网点、新员工开展反洗钱培训，内容丰富、覆盖全面、针对性强，积极引导员工牢固树立合规意识。

2023 年上半年，河南省分行为基层机构合规经理开展为期数日的全面培训，涵盖员工 300 余名；举办业务部门反洗钱专题培训，共计 10 期，参训人数 1,000 余人；举办针对二级分支行的“送课上门”系列专题活动，送培训下基层；举办反洗钱知识对抗赛，赛后对获胜分行及个人通报表彰；创作系列视频微课，共计 26 期，积极传导合规及反洗钱理念；开展反洗钱“月月学”活动，编发重点业务培训课件及测试题，便于员工随时随地学习；开展对公队伍“周周加油站”培训，对反洗钱基础知识进行宣讲。

同时，河南省分行建立常态化反洗钱宣传机制，积极组织所有下辖网点开展内外部反洗钱宣传活动，在河南省分行反洗钱专栏上发布 86 篇宣传稿件，郑州地区外出宣传 302 次，公众号宣传 20 次，受众人数 89 万余人次，取得良好的反洗钱宣传效果。

302 次

外出宣传次数

20 次

公众号宣传次数

89 万余人次

受众人数

举报人保护

本行致力于落实从严治行的管理要求，持续强化员工行为管理，拓展内外部监督举报渠道，引导知情人士揭发违法违规线索，严格做好举报人保护。相继出台信访举报、鼓励实名举报、失实举报澄清、违法违规举报奖励等一系列举报相关制度，旨在强化不当行为检举，提升职业道德和诚信操守，构建高标准商业道德准则。2023 年上半年，本行下发信访年度考核方案，将信访评先表彰活动纳入年度条线荣誉表彰计划，组织 5 次信访专项检查 and 3 次信访调研，指导各级机构解决复杂疑难信访问题，进一步提升信访工作质量与效率。

体系建设

本行不断优化举报机制并畅通举报渠道，切实保护举报人合法权益，总结了信访举报、鼓励实名举报、失实举报澄清、违法违规举报奖励等一系列举报制度的相关做法，形成《中国建设银行举报制度要点》²并在公开正式渠道对外发布。该制度适用于在本行工作相关场景获得违规行为信息的举报人（包括本行全体员工、客户、供应商等），事件范畴包括财务问题、内控漏洞、违法行为、违规行为等，举报渠道包括信件、电子邮件、电话、实地走访等线上线下渠道，举报方式包括实名和匿名举报。

本行严格落实《信访工作条例》要求，制定并实施《信访管理规定》，在各级机构建立了信访举报渠道。本行二级分支行及以上单位均有部门承担接收处理信访举报相关职责，为公民、法人或其他组织等举报人提供书信、电子邮件、电话、传真、走访等途径，反映经营管理、劳动用工、人事任用、业务纠纷、客户服务、商业道德等方面的问题或提出意见建议。本行通过网站公示相关渠道，为信访举报人反映问题和投诉申诉提供便利，保证相关事项及时有效处理。

²《中国建设银行举报制度要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438517.html

本行严格执行举报信息保密制度，切实保障所有举报人的身份保密和合法权益，举报信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等，遵循合法、正当、必要和诚信原则，控制知悉范围，不准私自留存和对外透露等行为。本行以事实为依据，以法律法规和内部规章制度为准绳，按照规定程序处理举报事项，包括统筹管理、专人负责、重大举报优先处理等。

此外，本行出台《堵截、抵制和报告违法违规行为奖励办法》，积极鼓励、引导全体员工主动堵截、抵制和报告各类违法违规行为，并对相关员工予以奖励和表彰，要求各机构对员工个人信息全程保密。本行定期重检修订《员工违规处理办法》，明确规定对于阻止他人揭发检举、泄露举报信息、打击报复举报人、干预举报处理工作等行为，依法依规给予处分。

保护措施

本行严格执行举报事项保密制度，切实保障所有举报人的身份保密和合法权益，采取了一系列举报人保护措施，包括但不限于以下方面：

- 控制举报处理工作事项知悉范围，不准私自留存、隐藏、查阅、摘抄、复制、携带相关问题线索和资料。
- 未经举报人同意，不准向有权接收或处理举报工作人员以外的任何人透露举报人身份信息及举报内容。
- 个人举报信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等，遵循合法、正当、必要和诚信原则，遵守国家个人信息保护相关法律法规及本行信息安全相关制度。
- 个人举报信息的存储时间不超过必要和合适的时间。
- 对于阻止他人揭发检举、泄露举报信息、打击报复举报人、干预举报处理工作等违规行为，严格按照法律法规及本行《信访管理规定》《员工违规处理办法》等进行处理。

处理流程

本行统筹管理各渠道接收的举报事项，安排专责人员进行对接，及时登记并跟进处理过程。对于署真实姓名（名称），且地址、联系方式清楚、准确的举报事项，及时告知举报人受理结果。按照信访举报等制度规定开展举报事项的处理工作，对于重大举报事项，及时上报，优先办理。执行回避制度，如举报办理人员是被举报人的近亲属等可能影响公正处理情形的，不得参与举报处理工作，举报人及其他有关人员有权要求回避。



商业道德标准审计

体系建设

本行高度重视商业道德相关事项的监督与管理，密切关注包括反贿赂、反贪腐、反洗钱、员工行为规范、操作风险管理等领域工作进展，遵循《反洗钱工作管理办法》《操作风险管理政策》等制度要求，定期组织开展集团范围的商业道德领域相关审计。本行商业道德相关审计充分结合业务经营发展情况进行动态评估，每年风险评估覆盖全集团运营机构，结合不同业务单元的风险评估结果，动态确定审计覆盖形式和范围。重点审查相关政策制度修订、更新及落实情况，日常工作程序及系统的有效性，线下网格化及线上智能化员工行为管理机制执行情况，持续强化员工行为及商业道德的监督管理。

针对商业道德审计结果和员工行为管理现状，本行研发并积极应用员工行为管理模型，探索运用智能技术发现和纠正员工违规行为，持续动态识别员工徇私舞弊、贪腐失廉等违规行为，及时发现异常行为，做到早识别、早预警、早处置，有效防范案件风险，切实推进各类责任主体有效履职。

工作进展

本行《规章制度管理办法》明确规定，要求规章制度管理部门每年对规章制度进行重检，并根据重检情况及时修订相关制度。近年来，本行按照行内制度规定，已对《员工违规处理办法》《员工行为管理办法》《员工合规手册》等商业道德标准进行重检修订，重检修订内容包括拓展商业道德管理事项、丰富相关规定应用情境、健全商业道德事项审查流程，为规范员工行为、强化内部管理、提高商业道德标准奠定坚实制度基础。

《员工违规处理办法》
《员工行为管理办法》
《员工合规手册》



每年重检商业道德标准

2023 年初，本行制定 2023 年度内部审计计划，针对 37 家境内一级分行开展员工重点操作风险事项动态审计，重点关注案件防控管理、员工行为管理及重要违规行为等情况；针对 12 家境内一级分行开展反洗钱专项审计，重点关注客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理及问题整改等情况，同时，通过二级机构主要业务经营管理审计覆盖 31 家境内分行所属二级机构的反洗钱相关事项；通过主要业务经营管理审计等项目覆盖 15 家境外机构和 6 家子公司的相关情况，不断完善对全行商业道德及合规领域的审计监督。目前上述项目均正在按计划推进中。

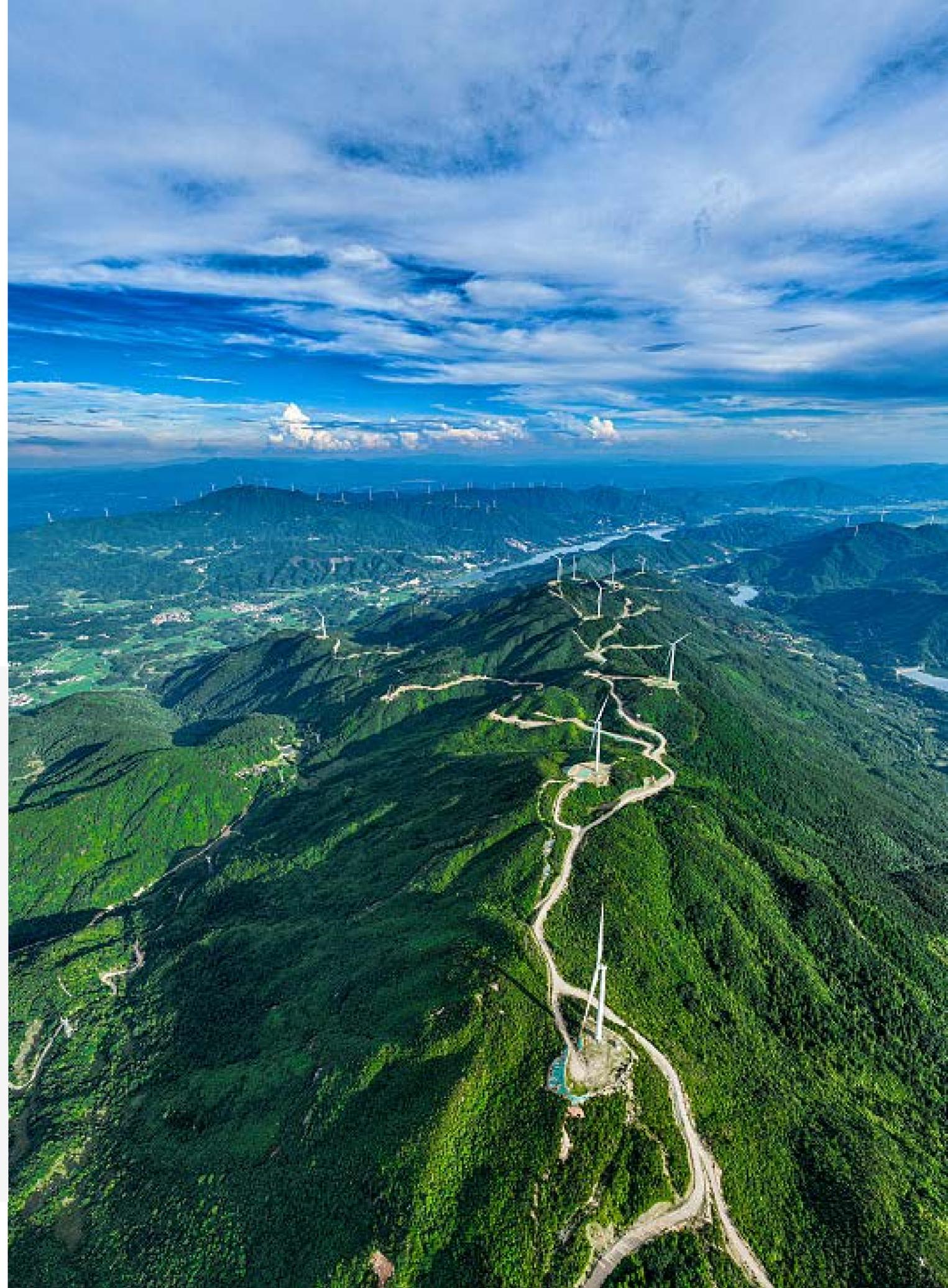
2023 年上半年，本行党委巡视工作办公室已组织对境内 5 家一级分行及驻地审计机构、2 家境外机构开展巡视，各一级分行组织对所属二级机构开展巡察，重点关注权力是否腐败、责任是否落实，查找和推动解决影响和制约改革发展的作风问题、腐败问题、体制机制问题。2023 年下半年，拟按计划分批次组织对 5 家一级分行及驻地审计机构、本级相关部门开展巡视，持续盯住权力和责任、盯住重点人重点事重点问题、盯住经营管理关键领域和环节，强化巡视监督检查，推动巡视成果综合运用，发挥巡视发现问题、形成震慑、推动改革、促进发展作用。

02

环境篇



- 绿色金融 24
- 融资的环境影响 30
- 绿色运营 43



绿色金融

本行依托金融服务全牌照优势，致力于全面促进绿色金融发展，释放创新动能，持续丰富绿色信贷、绿色债券及其他绿色金融产品种类，引领行业绿色突破，助力企业低碳转型，坚定做好绿色金融的推广与实践。



绿色信贷

本行持续深入拓展绿色信贷产品与服务类型，积极解决企业绿色融资需求。截至 2023 年 6 月末，本行绿色贷款余额 3.48 万亿元，较上年末增加 7,257.72 亿元，增幅 26.39%。

本行积极运用央行货币政策工具，助力低成本资金精准投向低碳环保领域。截至 2023 年 6 月末，全行累计发放碳减排贷款 1,134 亿元，煤炭清洁高效利用专项再贷款 204 亿元，有力支持清洁能源、节能环保、碳减排技术、煤炭清洁利用等领域项目建设。

本行持续优化绿色信贷白名单机制，加大对绿色企业和项目的支持力度，对碳排放效益和生态环保效益显著领域的优质客户，给予绿色信贷差异化政策支持。截至 2023 年 6 月末，本行当年向绿色信贷白名单客户累计投放绿色贷款 5,113 亿元。

3.48 万亿元

绿色贷款余额

增速 26.39% ↑

1,134 亿元

累计发放碳减排贷款

204 亿元

累计发放煤炭清洁高效利用
专项再贷款

5,113 亿元

累计向绿色信贷白名单客户
投放绿色贷款

案例 | 碳优贷

浙江省分行创新“碳优贷”业务，基于当地人民银行构建的企业碳账户指标体系，将客户碳账户指标情况与信贷业务相结合，并实现系统对接，有力支持当地企业低碳生产。2023 年，浙江省分行为当地某“国家级绿色工厂”企业新增授信额度 1 亿元，上半年共发放“碳优贷”1.6 亿元，通过优惠贷利率，为企业节约财务成本约 253 万元。截至 2023 年 6 月末，浙江省分行已累计为 179 个客户发放“碳优贷”89.68 亿元，为企业节省利息成本共计 0.42 亿元。

案例 | “碳足迹”挂钩贷款产品

广东省分行将贷款利率和综合成本与企业的二氧化碳排放量挂钩，创新推出“碳足迹”挂钩贷款产品，向符合条件的企业发放贷款。经有关部门认可的第三方专业机构核算，得出企业初评二氧化碳排放量作为基准值。在监测周期内，根据企业的二氧化碳排放量较基准值变化情况，适当下调或上浮其贷款利率或综合成本。该产品将碳减排表现与企业融资成本挂钩，有效帮助企业通过节能减排降低融资成本，提升企业节能改造的积极性。截至 2023 年 6 月末，广东省分行已落地“碳足迹挂钩贷”2 笔，共计投放 2,480 万元。

案例 | 支持全球首个超高海拔光伏实证基地建设

四川省分行协助某大型央企下属新能源投资开发公司，在海拔超过 4,000 米的顶贡大草原上修建全球首个超高海拔光伏实证基地项目。四川省分行深入分析光伏行业政策、评估该公司各项目指标和预测发电情况等，高效完成审批及放款流程，成为首批为该项目投放固贷的银行。四川省分行已为该公司投放贷款 1.5 亿元，并获得碳减排支持工具资金，有效助力当地绿色产业健康发展。



绿色债券

本行积极参与绿色债券业务，广泛推动多种绿色、低碳类主题债券的发行、承销及投资，制定绿色债券相关目标，促进绿色债券业务蓬勃发展。

绿色债券目标

绿色债券发行

2023-2025 年，新增发行绿色及可持续发展类债券累计达 1,500 亿元。

绿色债券承销

积极承销绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券、转型债券等各类型 ESG 领域创新新品种。

绿色债券投资

持续完善负责任投资体系建设，不断优化相关考核激励措施，明确绿色债券持有量占比提升率不低于全行绿色贷款占比提升率。坚持市场化投资原则，积极参与优质发行体绿色债券认购，主动将资源向 ESG 表现突出的发行体倾斜。

绿色债券成果

绿色债券发行

2023 年 3 月，本行于境内发行 100 亿元绿色金融债券，募集资金全部用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》规定的绿色产业项目。

2023 年 5 月，本行于境外发行“生物多样性”和“一带一路”双主题绿色债券，募集资金合计折合 7.8 亿美元，遴选了天然林保护、河湖与湿地保护、退耕还林以及“一带一路”重点省份清洁能源等类别资产，符合国际资本市场协会（ICMA）《绿色债券原则》相关标准。

绿色债券承销

截至 2023 年 6 月末，本行承销境内外绿色债券 29 期，发行规模合计 1,071.1 亿元，涵盖绿色非金融企业债务融资工具、绿色金融债和集团承销跨境债券。

绿色债券投资

本行持续加大金融资源向绿色低碳产业倾斜力度，截至 2023 年 6 月末，累计开展 350 余笔绿色债券投资与交易。

外币债券投资组合

绿色债券余额较上年末增长逾 **32%**

本币债券投资组合

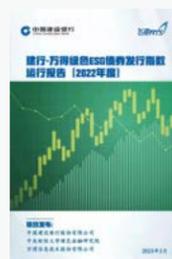
绿色债券余额较上年末增长 **48%**

绿色债券咨询

本行积极为客户提供绿色债券咨询顾问服务，为发行人进行绿债政策分析解读，帮助发行人梳理发展战略和主营业务中的政策契合点并遴选符合用途的绿色项目资产，辅导企业按照发行文件中约定的用途使用募集资金等。

案例 | 发布《建行-万得绿色 ESG 债券发行指数运行报告（2022 年度）》

2023 年 3 月，本行发布《建行-万得绿色 ESG 债券发行指数运行报告（2022 年度）》。自 2021 年 5 月，本行联合万得信息技术股份有限公司、中央财经大学绿色金融国际研究院，在北京和卢森堡两地同步发布了市场上首只融合 ESG、碳中和概念的绿债发行指数——“建行-万得绿色 ESG 债券发行指数和收益率曲线”，并按年度撰写披露其运行情况，协助国内外市场参与者实时了解中国绿色债券市场走势。



案例 | 发布国内首版《中国绿色资本市场绿皮书（2022 年度）》

2023 年 4 月，本行联合北京绿色金融与可持续发展研究院发布国内首版《中国绿色资本市场绿皮书（2022 年度）》，来自国家绿色发展基金、长江电力等绿色投融资领域机构代表共同见证发布仪式。发布《中国绿色资本市场绿皮书（2022 年度）》，旨在总结绿色投融资市场实践经验的基础上，为实现“双碳”目标和经济社会绿色低碳转型献智献策，并为改善全球环境与应对气候变化提供中国经验。



案例 | 承销济南能源集团有限公司境外高级绿色债券

2023 年 4 月，建银国际作为联席帐簿管理人及联席主承销商，协助济南能源集团有限公司完成 2.1 亿美元境外高级绿色债券发行。该笔绿色债券发行将所得净额用于城市供暖系统余热再利用，以及可再生能源供暖系统相关节能基础设施的设计、施工和运营，有助于改善济南市城市供热系统的热能利用效率，提高城市供热系统所用可再生能源的比例，助力城市绿色转型。

案例 | 助力发行市场首单“科创”“绿色”双标签类 REITs 资产支持票据

上海市分行作为牵头主承销商和托管银行，助力国家电投集团下属上海能源科技发展有限公司成功发行全市场首单“科创”“绿色”双标签类 REITs 资产支持票据。据测算，本项目底层资产运营预计每年可减排二氧化碳 37.27 万吨，减排二氧化硫、氮氧化物、烟尘等其他污染物分别为 46.62 吨、70.16 吨、10.16 吨，替代标准煤 13.92 万吨，带来显著的环境效益。

案例 | 助力西北地区银行间市场首单绿色类 REITs 资产支持票据发行

本行作为牵头主承销商和托管银行，助力国家电投集团陕西新能源有限公司成功发行全市场西北地区首单绿色类 REITs 资产支持票据。据测算，本项目光伏基础资产运营预计每年可减排二氧化碳 19.68 万吨、节约标准煤 7.61 万吨、减排二氧化硫 25.51 吨、减排氮氧化物 38.39 吨、减排烟尘 5.56 吨，为西北地区探索绿色金融发展、提升生态环境效益提供了参考。

其他绿色金融业务

绿色基金

自 2021 年 7 月加入联合国责任投资原则组织（UN PRI）以来，建信基金采取一系列举措积极支持绿色金融业务发展，设立投研、风控、内审三道防线防控风险，建立责任投资、尽责管理、投资管理、利益冲突管理等多项制度政策，搭建 ESG 股票评级模型等多种投资框架。

产品方面，研发建信上证社会责任 ETF、建信社会责任、建信环保产业、建信国证新能源车电池 ETF、建信新能源等多款 ESG 主题产品，并于 2023 年上半年与信安合作了首支以 UCITS 基金模式发行的建信新能源行业股票基金，获得爱尔兰监管机构核准，已于 5 月中旬正式上架。截至 2023 年 6 月末，建信基金 ESG 相关主题产品总规模达到 55.92 亿，建信上证社会责任 ETF 年化收益达到 7.92%。

绿色租赁

建信金租持续巩固轨道交通、绿色车辆、清洁能源等领域优势，增加绿色信贷差异化投向指导价格。截至 2023 年 6 月末，绿色租赁投放 89.67 亿元，同比增长 36.5%，在一般租赁业务投放中占比达 50.51%，较去年同期增长 0.86 个百分点。一般租赁业务中绿色租赁资产余额 459.62 亿元，占比 49.23%，较年初提升近 2.9 个百分点。

案例 | 定制化综合金融服务支持海上风电项目

2023 年上半年，建信金租与福建省分行联动，以定制化综合金融服务方案为国内首个超大单机容量海上风电项目提供资金支持，通过产品设计和税收筹划合理降低承租人融资成本，达成合作约 16 亿元，其中通过融资租赁直租业务已放款 1.17 亿元。该项目位于漳浦六鳌半岛东南侧外海海域，总装机容量 399 兆瓦，总投资约 60 亿元，投产后年上网电量超 16 亿度，年产值约 6.4 亿元，每年可节约标准煤约 50 万吨、减少二氧化碳排放约 136 万吨。

案例 | 母子联动服务新能源物流车龙头企业

2023 年上半年，建信金租与深圳市分行协同联动，为某新能源物流车龙头企业及其 25 家共同承租人子公司累计投放 2.36 亿回租款项，落地公司首笔新能源物流车业务。承租人是最大的新能源物流车运营商，致力于为各大快递物流及城配企业提供一站式的新能源物流车队租赁以及运营配套服务。建信金租发挥牌照优势为客户提供租赁支持，积极助力交通物流领域和新能源产业发展。

绿色保险

建信人寿创新绿色保险业务和产品体系，为绿色产业企业员工提供专属保险服务，加大保险资金向绿色领域倾斜力度。建信财险依据原银保监会《绿色保险业务统计制度》，将绿色保险分为 ESG 风险保险、绿色产业保险、绿色生活保险三类。截至 2023 年 6 月末，承保风力发电产业 54 亿元，承保绿色建筑与基础设施（包括绿色楼宇、公园、城乡公路与公交车业务等）绿色保险业务 27 亿元。

ESG 风险保险

主要指服务于环境、社会及治理方面的保险产品，包括安全生产责任险、环境污染责任险等。

绿色产业保险

主要服务于被投保人或被保险人属于绿色产业或与绿色产业发展相关的保险业务。

绿色生活保险

主要服务于为绿色生活方式提供保障的保险，如新能源汽车保险、非机动车团体意外伤害保险附加第三者责任保险等。

案例 | “为爱见证 低碳出行”美好生活出行季主题活动

建信人寿联合河南省分行，通过“建行生活”APP 推出“为爱见证 低碳出行”美好生活出行季主题活动。活动为客户打造出行相关组合权益，将“商易行”APP 郑州地铁周卡、“建行生活”APP 付款码公交乘车折扣，以及“通勤无忧”公共交通意外伤害保险赠险等三大权益打包上线，供客户领取使用，鼓励客户选择公交出行，体验低碳生活。



绿色期货

建信期货依托经纪业务强化绿色品种产业链服务，优化绿色资管产品投资配置，提升绿色资管研投能力；积极服务产业客户，实行差异化定价，有效降低客户交易成本。截至 2023 年 6 月，绿色期货品种交易所占用保证金累计余额 17.66 亿元；绿色资管业务余额 3.15 亿元，绿色减费降佣余额 619.73 万元。

绿色咨询

建信咨询主要开展工程造价咨询业务及非造价咨询业务，持续探索开发绿色咨询创新产品，打造“绿色金融 + 咨询”特色服务模式，协同母行通过前期引入第三方咨询机构的方式，提供差异化的绿色金融服务，并积极推进项目试点工作。建信咨询大力发展绿色建筑评估咨询服务，助力解决绿色贷款需求发生节点与绿色贷款定性节点的时间错配问题。

案例 | “绿色金融 + 咨询”模式服务装配式建筑项目

建信咨询协同北京鼎昆支行，为北京市怀柔区庙城等地块装配式建筑项目提供绿色咨询服务和绿色贷款业务。该项目总建筑面积为 26.99 万平方米，采用创新装配式建筑技术，建信咨询为该项目建设方提供绿色建筑咨询服务，撰写绿色建筑预评价报告。2023 年 4 月，经住房和城乡建设部科技与产业发展中心评审，该项目获得“装配式建筑 A 级”预评价结论。

绿色投资

建信投资持续加大对清洁能源、新能源汽车、节能环保等领域的投资力度，助推传统企业低碳转型。推动绿色题材基金搭建工作，引入社会资本共同支持绿色产业发展。截至 2023 年 6 月末，累计完成投资 215 亿元，涉及光伏、风电、水电、锂电、环保等领域，并设立多只绿色主题基金。

案例 | 发起设立山东绿能建源基金

2023 年上半年，建信投资与山东绿色能源投资有限公司联合发起设立绿色题材基金——山东绿能建源基金。该基金总规模 10 亿元，重点投向山东省内清洁能源项目，有助于带动新能源行业高质量、规模化、集群化发展。

绿色养老金

建信养老大力发展绿色业务，提高对绿色金融领域的融资支持力度，鼓励资产管理结构向绿色低碳转型，实现投资管理绿色资产余额和占比的双提升。截至 2023 年 6 月末，建信养老绿色业务余额较年初提升 23%，总额达 41.41 亿元，绿色业务占比由年初的 2.83% 提升至 3.16%。

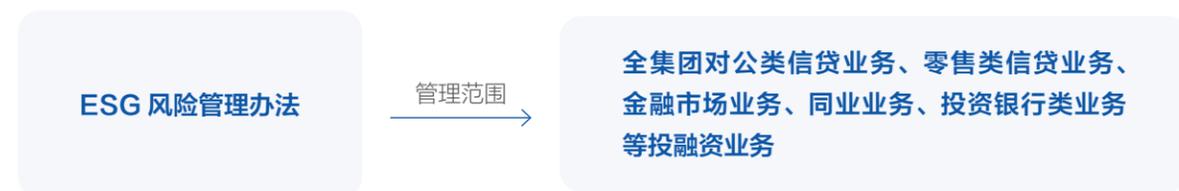
融资的环境影响

ESG 风险管理体系

本行充分关注投融资业务活动中的 ESG 风险管理，将 ESG 风险纳入全面风险管理体系，充分评估 ESG 因素对信用、市场、流动性、声誉、操作、合规等风险的影响，建立覆盖投融资业务全流程的风险管控体系。贯彻 ESG 尽职调查，深入研究业务活动环境影响，将 ESG 风险管理机制、流程及具体举措融入投融资业务的全流程管理。

制度规范

本行坚持夯实 ESG 风险管理制度建设，有力指导并明确规范 ESG 风险管理体系的运行机制。遵循《银行业金融机构全面风险管理指引》《银行业保险业绿色金融指引》等制度规定，制定《中国建设银行投融资业务环境、社会和治理风险管理办法》（以下简称“ESG 风险管理办法”）作为本行 ESG 风险管理体系的顶层管理制度，管理范围为全集团对公类信贷业务、零售类信贷业务³、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务等投融资业务。



管理架构

董事会及专门委员会

本行建立并不断完善覆盖董事会、监事会、管理层的 ESG 风险管理架构，董事会对 ESG 风险管理负最终责任，董事会风险管理委员会与关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责定期审阅 ESG 风险管理相关事宜，结合自身业务运营属性，评估确立重点关注的 ESG 风险领域，推动全行 ESG 管理工作落地。

董事会风险管理委员会

本行董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候变化风险在内的 ESG 相关风险管理工作，监督相关风险汇报机制的落实情况，助力气候变化风险要素深度融入全面风险管理体系。定期研究环境与气候风险管理情况，听取《环境与气候风险分析报告》，研究气候变化应对措施，推动气候转型风险压力测试工作，跟进 ESG 相关要素风险量化工作，推动实现 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合。指导管理层优化行业信贷政策，将绿色金融纳入风险偏好分析，提升绿色金融数字化管理能力。

³ 指个人经营性贷款。

2023 年上半年，本行董事会风险管理委员会 ESG 风险管理相关履职情况如下：

- 审核通过《中国建设银行股份有限公司风险偏好陈述书（2023 年）》，将环境、气候与生物多样性风险纳入集团风险偏好，要求探索将 ESG 风险管控要求融入全流程管理，搭建客户 ESG 评价体系，加快构建环境气候风险压力测试方法体系，科学评估集团在碳达峰碳中和目标下应对相关风险的能力。
- 听取和讨论《环境与气候风险分析报告》，研究环境与气候风险管控领域工作成效及措施、当前面临的挑战和下一步工作安排，关注环境与气候风险的有效计量和对公客户 ESG 评级工具的应用，要求进一步强化环境与气候相关数据基础，持续加强专业人才培养。
- 听取和讨论《ESG 相关要素风险量化工作的报告》，研究建行对公客户 ESG 评级体系建设进展及气候风险压力测试情况。
- 听取和讨论港交所《优化环境、社会及管治框架下的气候相关信息披露咨询文件》最新要求及相关工作安排，要求持续加强 ESG 领域的统筹管理和信息披露，强化委员会对气候相关风险与机遇管理工作的监督与指导。

董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责拟定包括气候变化风险在内的 ESG 管理方针政策，对本行绿色金融等环境相关事项进行监督指导。听取绿色金融工作推进情况的汇报，跟进管理层在气候风险管理能力、将环境与气候风险管理融入业务全流程、完善风险测量工具方法以及提升环境信息披露质量等方面的进展。

2023 年上半年，本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会 ESG 风险管理相关履职情况如下：

- 听取和讨论环境目标设置准则与 ESG 披露相关事宜，阅研联合国环境规划署金融倡议中发布的《银行气候目标设定指南》、香港联交所《2022 年 ESG 披露常规情况审阅分析报告》，分析建行 ESG 披露和管理现状与国际最佳实践间的差距，并就 ESG 信息披露安排等进行了深入讨论。
- 听取和讨论香港联交所《优化环境、社会及管治框架下的气候相关信息披露咨询文件》最新要求，分析咨询文件将给建行的公司治理、风险控制等方面带来的挑战，部署下一步工作安排。

监事会

本行监事会切实履行监督职责，对董事会和管理层履行 ESG 及绿色金融战略相关职责进行监督评价。持续关注 ESG 战略实施推进情况，专题研究 ESG 工作进展，在加强顶层设计、夯实基础管理、提升能力建设等方面给予监督建议。

2023 年上半年，本行监事会 ESG 风险管理相关履职情况如下：

- 持续跟进气候风险压力测试工作开展及结果应用情况，关注全行绿色信贷政策执行、绿色贷款主要投向和结构优化，以及风险管控体系建设。
- 专题听取 ESG 工作推进情况汇报，普惠金融战略实施及“建行惠懂你”平台运营情况汇报，持续跟进消费者权益保护工作，督导 ESG 体系有效实施和按计划推进。
- 开展“金融服务科创企业”专题调研，重点关注绿色产业，走访相关企业，研究探讨商业银行如何更好地为绿色产业提供综合金融服务，助力绿色低碳转型发展。

管理层

本行管理层负责监督指导投融资业务中的 ESG 风险管理工作，负责推动落实具体 ESG 管理工作，全面提升集团 ESG 管理水平。高级管理层的主要职责包括：

- 组织制定并实施环境气候相关的政策，审议 ESG 风险管理相关制度。
- 组织实施 ESG 风险日常管理及重大风险事件处置，并根据监管要求和管理需要及时向董事会报告。
- 强化 ESG 风险管理监督和考核，督促分支机构落实 ESG 风险管理责任。

本行设立风险内控管理委员会，由行长担任主任，将 ESG 要素融入风险管理流程，把环境与气候风险、合规风险、操作风险、声誉风险等纳入全面风险管理体系，明确相关部门进行专业化管理；定期召开会议跟进工作进展，部署重要事项。

本行设立环境、社会和治理推进委员会，由行长担任主任，统筹推进本行 ESG 战略规划、部署及协调工作，定期听取 ESG 工作进展汇报，推动提升 ESG 风险管理水平，协助将 ESG 理念全面融入业务经营和风险管理。

专业部门

本行明确总行信贷管理部牵头全行 ESG 风险管理工作，在专业部门层级建立了 ESG 风险管理“三道防线”，针对投融资业务中的 ESG 风险采取及时有效的缓释措施，在 ESG 风险管理过程中深化信息沟通共享与协调配合，强化联防联控，防止风险交叉传染。

- **第一道防线**为客户管理部门及投融资业务经营部门，负责落实或督导分支机构落实 ESG 风险管理政策制度、流程和工作要求。
- **第二道防线**为风险管理部门和内控合规部门，其中风险管理部门负责对各业务部门的 ESG 风险管理活动进行规范、评估、监督和报告等。
- **第三道防线**为审计部，负责对 ESG 风险管理、控制、监督体系进行再监督。

重点行业信贷政策

本行密切关注各行业客户及项目中涉及的 ESG 风险，结合行业属性、业务特点制定行业差异化的授信政策。目前已制定出台 75 个行业信贷政策，涵盖农业、电力、林业、矿业、石化、交通运输、材料、建筑等重点行业。本行对重点行业政策进行实时更新重检，审查内容主要结合业务发展及相关行业 ESG 风险动态评估情况，关注政策规范的约束力、适用性与可行性。部分重点行业信贷政策如下：

农业



本行积极支持农业绿色发展，在农业客户选择标准中强调合规经营、环境保护、质量安全等方面的要求，实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入。将农业作为优先支持行业，积极支持农业经营主体开展减排固碳、资源综合化利用以及高效节水农田排灌设施建设，加大节肥、节药、节水、节地等农业能源节约型客户的信贷投放。

例如，考量农耕地对自然栖息地/保护区产生的负面影响，土壤侵蚀或退化，化肥及杀虫剂污染，作物类别对当地生物多样性的影响，对水源的过度消耗或污染等因素。

林业



本行积极支持林业发展，在林业客户选择标准中强调合规经营、环境保护、质量安全等方面的要求，实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入。将林业作为优先支持行业，持续加大信贷投放。积极支持林业经营主体开展国家储备林建设、生态保护和修复、退耕还林还草，积极支持全国森林经营规划重点建设项目、《“十四五”林业草原保护发展规划纲要》重点项目，服务提升森林蓄积量，增强碳汇能力。

电力行业



本行统筹能源保供与能源绿色低碳转型，密切关注并积极识别电力行业项目涉及的 ESG 风险，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度，在火电项目选择标准中明确污染物排放、煤耗水平等方面的要求，坚决退出国家明令淘汰的落后产能项目，支持煤电企业“三改”（煤电节能降碳改造、供热改造及灵活性改造）；加强水电等清洁能源项目评估，审慎支持环境风险突出的中小水电项目，密切关注项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响。

例如，考量化石燃料燃烧过程中高碳排放及废气排放带来的环保负面影响、修建水电站对当地水文条件及生物多样性的影响、对原住民或运营当地社区的负面影响等因素。

采矿业 

本行密切关注并积极识别采矿行业相关项目涉及的 ESG 风险，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度。本行支持绿色、清洁、智能开采，将安全生产、环境保护、资源利用等作为客户和项目选择准入标准，重点支持符合绿色矿山、节约高效、环境友好的紧缺型和战略性新型矿产供应。实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入，坚决压缩退出不符合国家产业政策的违规产能、落后产能以及环保、安全生产不达标企业。

例如，考量矿产资源开发对栖息地 / 自然保护区的负面环境效益，生产耗水对水源地水质的负面影响，运输车辆、器械等生产设备的排放污染，劳工的健康与安全隐患等因素。

石化行业 

本行密切关注并积极识别石化行业相关项目涉及的 ESG 风险，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度。本行支持石化行业绿色、低碳、循环发展，将安全生产、清洁生产、能耗水平、排放水平等作为客户和项目选择准入标准，择优支持石化、化工优质企业节能降碳改造升级、设备更新改造、产品升级、上下游融合发展和产能布局优化，以及四大石化产业集群和绿色产业园区内能效水平领先的项目。密切关注企业生产及项目建设对能源消费、碳排放、生态环境及生物多样性等方面的影响，实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入；不介入大气污染防治重点区域新增产能项目，坚决退出不符合国家产业规划和环保政策的项目，以及不符合绿色低碳发展要求、高环境和气候风险的企业；压缩退出落后产能和过剩产能项目，以及能效水平不达标且不能按期改造升级的项目。

例如，考量生产作业过程中油气泄露对环境的负面影响，有害废弃物处置、有害化学物质、水源使用等对环境影响，加工或作业用水对当地水源的负面影响等因素。

钢铁行业 

本行支持钢铁行业绿色发展和转型升级，将能效水平、排放水平等纳入客户和项目选择的准入标准；密切关注项目建设对能源消费总量和强度双控、碳排放、生态环境及生物多样性等方面的影响，实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入，坚决退出不符合国家产业规划和环保政策的项目和环保、安全生产不达标企业。

生物多样性保护 

本行在年度信用政策中要求积极助力生物多样性保护，提高生物多样性保护领域资金支持力度，大力支持重要生态系统保护和修复重大工程、生物多样性保护重大工程，不介入危害国家重大保护野生动植物及其栖息地项目。本行在风电、光伏发电等行业信贷政策中均明确要求，强化生态保护意识，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上限和生态环境准入清单等要求，并密切关注项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响。

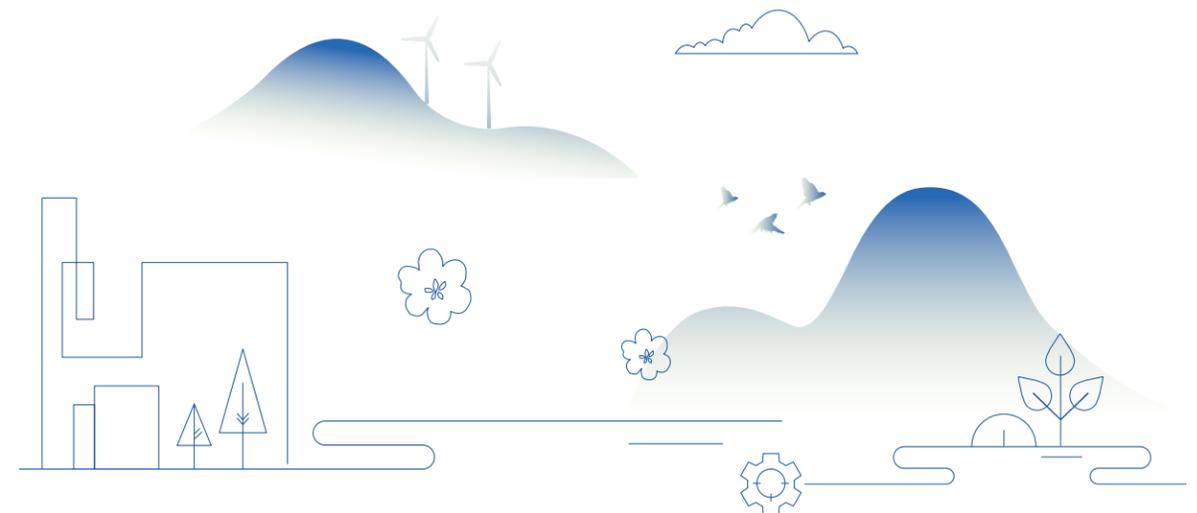
例如，考量生态环境分裂、退化和破坏；不可持续的生产和消费、过度开发森林、海洋、河流和土壤以及生态环境恢复力下降；外来物种入侵；水文变化、富营养化等因素。

交通运输行业 

本行积极支持运输结构绿色转型，重点支持城市公共交通、轨道交通等绿色交通重点项目，支持航空行业绿色低碳高质量发展，支持新能源汽车产业发展，推动交通工具电气化、清洁化升级换代。

绿色建筑行业 

本行积极支持绿色建筑高质量发展，推动绿色金融与绿色城市建设及绿色建筑推广协同发展，支持建筑产业节能减排；在房地产项目选择上，将是否符合绿色建筑标准作为重要考量因素。



ESG 尽职调查

在投融资业务活动中，本行高度重视 ESG 风险因素对信用风险的影响，针对性采取风险缓释措施，将 ESG 风险因素融入信用风险评估与审查流程，覆盖贷前、贷中、贷后管理等关键环节，持续强化业务中 ESG 风险管理。本行《ESG 风险管理办法》中明确规定对于对公类信贷业务、零售类信贷业务、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务等投融资业务，分支机构在业务受理及尽职调查时，需全面、深入、细致地调查客户 ESG 风险情况。

ESG 尽职调查流程

基本原则

在 ESG 尽职调查中，本行业务经办机构充分考量客户的行业、区域、环境影响、社会影响、经营管理能力、项目建设管理能力、上下游企业和承包商等因素。综合运用多种方法，分析判断具体因素对本行资产安全等方面可能产生的影响，并在投融资业务流程中评估需重点关注 ESG 因素的风险领域。

针对已识别的 ESG 相关风险，本行根据风险的性质和严重程度，积极推动落实风险管理措施和应对预案，授信审批部门及投资部门将实行合理的差别化授信审批策略和投资策略，如设定环保指标限额标准、调整授信方案、提高资本金比例、暂停新增授信、压缩存量业务、要求违法违规事件整改、签订专项承诺书等。对在环境、社会和治理方面存在严重违法违规行为或重大风险隐患的客户，严格限制对其授信或投资。

执行情况

信贷业务

为应对气候变化相关风险，本行针对全体对公授信法人客户制定环境、社会与气候风险管理政策，将环境、社会与气候风险纳入信贷管理全流程，以高耗能、高排放项目为重点，将能效水平、温室气体排放和污染物排放情况等作为客户和项目选择、授信审批和贷后管理的重要依据。

- **客户准入方面：**评估客户环境、社会与气候风险程度，并实施“一票否决”机制，即对不符合国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在环境、社会与气候违法违规且尚未完成整改，以及其他存在重大环境、社会与气候风险的客户和项目，要求不得通过信贷准入。对问题严重、影响恶劣、屡查屡犯或无法整改的企业或项目，要求压缩退出。
- **贷中审核方面：**根据客户环境、社会与气候风险高低程度，实行差别化授信审批策略，对未落实环境、社会与气候风险管控要求的企业或项目，不予放款。
- **贷后管理方面：**在贷后检查中增加环境、社会与气候风险的内容，加强风险预警核查跟踪管理，及时核查预警信号。对于存在重大环境、社会与气候风险的客户，严格控制信贷敞口，加快风险化解。

债券承销业务

在债券承销业务方面，本行要求债券承销业务客户遵守全行对公客户环境和社会风险管理流程要求。在客户和项目选择、业务准入等各环节中，严格审查能效水平、温室气体排放和污染物排放等环境和社会表现。在客户和项目选择时，对于钢铁、煤炭等 ESG 风险密集型行业客户，实施阶段性审核，提高管理要求。在业务准入阶段，将客户的环境和社会风险控制制度和管理水平、生产经营和排污等许可取得情况、生产工艺和能效利用等在行业中所处水平、监管部门的环境安全违法违规和整改记录等 ESG 风险相关因素，作为尽职调查的重要内容。

投资业务

在金融市场投资业务方面，本行持续优化经营理念，将 ESG 要素融入年度经营策略中。在投资决策时，重点关注发行体股权结构及公司治理情况，优先支持 ESG 评价较高、有助于实体经济绿色及可持续发展重点领域、国家战略支持方向等优质发行体；在日常管理中，持续关注投资组合内发行体负面舆情，定期跟踪组合内发行体 ESG 外部评价变化。

本行秉持“责任+价值”投资理念，构建“人民币信用类债券投资组合负责任投资体系”，建立覆盖策略制定、交易执行、投后管理、基础研究的基本框架，综合考量各类外部信息渠道打分及舆情等指标，将发行体 ESG 外部评分、舆情等 ESG 相关表现作为投资决策的重要参考，组合内发行体 ESG 评价均值持续优于市场平均。

对公客户 ESG 评级工具

本行建立了对公客户 ESG 评级工具并在全行推广应用，持续拓展适用客户范围与应用场景，可供投融资业务和管理人员便捷查看客户 ESG 评级解析、ESG 风险提示、相近客户对比分析、重点业务领域 ESG 整体表现及区域 ESG 风险特征等，能够有效识别和评估客户 ESG 风险。该评级工具兼顾国际标准和中国特色，涵盖能源管理、绿色经营、绿色产品机遇、绿色供应链、排放管理、人力资源管理、产品质量及经营责任等 ESG 关键能力指标。

对公 ESG 评级工具详情参见本行《2022 年环境信息披露报告》⁴ 第四章中的“环境风险管理体系”部分。

案例 | 大中型对公客户信用审批申报材料模板

本行将环境和社会风险分类、环境与气候风险嵌入客户调查评价报告，制定《大中型对公客户信用审批申报材料模板》，要求煤电、钢铁、有色金属冶炼、建材、石化、化工等高耗能高排放行业必须明确列示风险调查情况，包括环保处罚、排污限期整改、废气超排、废水超排、能源管理、绿色经营、劳动纠纷、安监处罚、产品及经营责任、经营表现等，并鼓励各分行结合当地实际情况，扩大行业覆盖范围。同时，对各级经营部门、授信审批部门负责人和相关岗位人员、各境内子公司和授信相关岗位人员进行培训，要求贷款申报单位在申报材料中说明环境和社会风险分类、环境与气候风险相关内容。

触发因素和风险升级流程

本行在广泛的投融资业务或项目中均要求开展 ESG 尽职调查工作，关于 ESG 相关事项及风险因素的尽职调查已成为嵌入项目管理流程中的常规审查机制。本行定期对客户 ESG 风险分类进行重检，依据结果调升、降低 ESG 风险等级或维持不变，并采取相应的风险管理措施。

⁴ 《中国建设银行股份有限公司 2022 年环境信息披露报告》：<http://www3.ccb.com/cn/group/esg/index.html>

◆ 分级标准

本行制定并印发《ESG 风险管理办法》，进一步完善投融资业务 ESG 风险管理体系和相关制度建设，并根据 ESG 风险识别因素，对客户 ESG 风险进行分类，由低到高划分为“四色五类”，分别为绿色（正常类）、蓝色（关注类）、黄色一类（观察类）、黄色二类（整改类）、红色（退出类）。

- 正常类：具有稳健的 ESG 综合管理水平，几乎未出现 ESG 负面事件的客户（或项目）。
- 退出类：出现重大 ESG 负面事件，对本行产生或可能产生重大风险的客户（或项目）。

根据客户（或项目）的 ESG 综合管理水平、出现的 ESG 负面事件的严重程度和频次、整改情况、投向的行业或区域等因素，进行综合评估，按性质和严重程度分为整改类、观察类和关注类。



本行 ESG 风险分类管理要求各分支机构，至少每年对客户 ESG 风险进行分类重检。对于 ESG 风险分类为红色、黄色的客户，至少每季度评估一次。在相关环保法律法规、产业政策、行业准入政策等发生变化，或客户自身环境、社会和治理情况发生变化时，及时发起 ESG 风险分类重检。

◆ 触发因素

ESG 尽职调查过程中触发风险升级管理的因素包括负面舆情、行业 / 业务属性涉及对环境产生重大影响、治理架构存在系统风险、ESG 风险表现发生重要变化等情况，如涉及触发 ESG 风险升级的情境，本行经办机构将及时启动 ESG 风险分类重检工作。具体包括：

- 近 3 个月被金融监管部门、发改、环保、食药监、物价等主管部门通报、处罚或列入黑名单、重点监控名单；或存在对正常建设、生产、经营活动产生不利影响的重大纠纷。
- 近 3 个月出现环境、社会和治理重大影响事件，如：媒体舆情、群体事件、区域或行业环保标准调整等。
- 发生重要治理变化：如资产重组、重大股权变更、高管层频繁变动、上市公司章程发生重大变化等。
- 合格、独立的第三方或相关主管部门对客户环境、社会和治理评估发生变化。
- 监管检查、内外部审计要求调整 ESG 分类结果，或客户 ESG 风险评级结果发生明显变化。
- 客户 ESG 风险分类结果已失效，或分类结果有效期即将届满，或分类结果有效期内需按规定评估或重检等。

◆ 风险升级管理

针对 ESG 风险分类重检涉及风险等级提升的客户，如风险分类升级为红色和黄色，将客户纳入名单制管理，按季进行分类重检，并根据升级后的风险等级采取相应的管理措施。对涉及重大环境、社会和治理风险的信贷客户和投资项目，要求客户提交 ESG 风险报告，订立客户加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，以及客户在管理 ESG 风险方面违约时的救济条款。对出现重大风险隐患的，可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。

对于钢铁、水泥、煤炭开采、火电等环境、社会与气候风险较高的领域，实施风险升级管理流程，将新增项目贷款审批权集中于总行；将符合绿色信贷标准项目纳入“绿色通道”，执行差异化流程，提高业务办理效率；对于不符合国家政策规定和监管要求、违法违规且尚未完成整改、企业环境信用评价为环保警示或环保不良企业、因环境与气候原因涉诉且可能对企业造成较大不利影响、政府主管部门要求关停以及其他存在重大环境与气候风险的客户和项目，实施环境与气候风险“一票否决”，不得信贷准入。存量客户在整改完成前，信贷余额或贷款余额一律不得新增（以风险化解为目的的信贷业务除外）。问题严重、影响恶劣、屡查屡犯或无法整改的客户和项目，实行压缩退出。

2023 上半年，本行在投融资业务尽职调查中实施了常规与强化的社会、环境与气候风险审查，审查领域包括以下方面：

- 客户主要产品实际能效水平、综合能耗、能源结构、温室气体和主要污染物排放情况，清洁生产、超低排放改造等实施情况，环境信用评价结果。
- 客户生产经营对生态环境、生物多样性等方面造成的影响，及其在减少温室气体排放、污染防治、生态环境和生物多样性保护等方面采取的主要措施。
- 纳入全国和地方碳交易市场客户的碳排放配额核定、交易及清缴履约信息。
- 客户是否存在关于生态环境保护、社会影响、生物多样性等方面的舆情。
- 生态环境保护督察组、生态环境部门等发现的问题、处罚及整改情况等。

□ 案例 | 固定资产投资项目环境评估要求

本行研究制定《固定资产投资项目评估办法（2022 年版）》，明确规定固定资产投资项目中能耗、环保、碳排放以及其他环境相关评估要求，新增碳达峰碳中和影响专项分析，对可量化分析部分进行敏感性分析，对不可量化分析的部分强化定性分析相关要求，切实做好项目环境与气候风险评价。对于调查发现环境、社会和气候风险升级的项目，本行建立了完整的分析、取证和应对流程。对固定资产贷款项目工程，应用类比分析、物料平衡分析、资料复用等方法，针对项目特点分阶段分析；分析完成后，调查导致环境、社会和气候风险升级的事项、搜集风险因素，并对具有重大外部环境影响的项目进行风险因素专项评价；分析调查后，制定项目相关事项应对方案，重新论证相关工程的可行性及经济合理性。

案例 | 采矿和金属行业环境、社会和气候风险尽职调查

某客户是从事有色金属矿产资源开发、冶炼加工、贸易及相关领域经营的公司，属于环境、社会和气候风险密集行业中的采矿和金属行业，所处领域可能涉及土地破坏、水污染、废弃物处理、生态系统影响等环境风险，以及与当地社区关系、劳工权益和人权问题等社会风险。本行针对该客户可能涉及到的环境、社会和气候风险，实施环境、社会和气候风险尽职调查工作，充分评估其环境、社会和气候相关风险，由总行授信审批部根据尽职调查结果确定其综合授信额度。考虑到国家长期战略方向以及“双碳”目标对金属矿产开采、加工和冶炼行业的未来发展影响，本行强化贷中、贷后定期跟踪与观察措施，持续关注该客户在环境治理、环境标准合规性、安全生产、员工成长、劳工权益等方面的情况。

案例 | 能源和化工行业环境、社会和气候风险尽职调查

本行面向某大型能源化工集团有限责任公司开展综合授信业务，该集团的煤炭和化工业务具有一定的规模和产品优势，本行当地分行为其申报综合授信额度。总行授信审批部在授信审查过程中，充分评估环境、社会和气候相关风险，分析“双碳”目标对煤炭和化工业务未来发展产生的影响。该集团煤炭板块产量规模在国内大型煤企中处于中下水平，且核心产能所在区域未来仍面临去产能压力。经综合考量，总行授信审批部缩减了分行为该集团申报的授信额度。

气候风险管理

气候风险管理顶层设计

本行持续强化气候风险管理顶层设计，不断增强管理能力，董事会对集团环境和气候相关战略制定及实施承担最终责任，深入研究国际可持续准则理事会（ISSB）和香港联交所气候相关信息披露要求，明确气候相关管治架构，确定董事会风险管理委员会负责监督气候风险与机遇管理，建立定期听取汇报机制，定期研究环境与气候风险管理情况，听取《环境与气候风险分析报告》，研究气候变化应对措施，推动气候转型风险压力测试工作，跟进 ESG 相关要素风险量化工作；管理层 ESG 推进委员会环境工作组牵头部门（总行信贷管理部）负责本行气候风险和机遇管理；总行各部门根据部门职责和监管要求负责气候风险和机遇管理具体工作。

本行董事会成员具有丰富的气候风险管理相关经验，米歇尔·马德兰董事任国际财务报告准则基金会受托人，长期从事国际可持续披露准则发展工作。在董事会指导下，本行积极实施气候风险识别与分析，研定并落实风险缓释机制，将气候风险管理纳入全面风险管理体系。2021年5月，本行成为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构，并于2022年7月发布集团首份环境信息披露报告。2023年4月，《中国建设银行环境、社会和治理工作规划（2023-2025年）》提请本行董事会审议通过，明确了加强气候变化管理、应对气候变化风险与机遇、开展气候风险压力测试、深化绿色金融发展等的发展目标及路径。

气候相关风险分析

本行将气候变化风险因子融入传统风险分析框架，分析气候风险因子影响传统风险的传导路径，评估气候相关风险相对于其他固有风险的重要性，明确气候风险对业务模式、运营策略、财务状况等产生的整体影响，制定应对策略，强化气候风险管理。本行识别的环境与气候主要风险以及应对措施示例如下：

信用风险

 风险因子/因素	监管要求加强/环保新政策出台/环保标准提高等	 涉及业务	投融资业务
 主要影响	在经济社会绿色低碳转型过程中，高碳产业可能面临收入下降、成本上升、盈利下降等状况，导致企业违约风险上升，对资产质量管理带来挑战。		
 时间范围⁵	短期/中期/长期	 影响程度⁶	依据项目具体界定
 应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 加强高耗能、高排放行业信贷和投融资管理，将能效水平、温室气体排放和污染物排放情况等作为客户和项目选择、授信审批及贷后管理的重要依据。 在信贷政策中明确支持以大型风光电基地为基础、以其周边清洁高效先进节能的煤电为支撑、以稳定安全可靠的特高压输变电线路为载体的新能源供给消纳体系建设。 		

操作风险

 风险因子/因素	洪汛、龙卷风和飓风等极端天气因素	 涉及业务	本集团
 主要影响	极端天气事件可能造成停水、停电、办公场所被破坏、人员伤亡等，导致运营中断，带来财产损失。		
 时间范围	短期	 影响程度	低
 应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 健全全流程业务连续性管理和分工负责体系，制定相关制度，明确组织架构、处理流程、应急策略、预案及演练要求等内容，做好信息报告，以有效应对物理风险导致的重要业务运营中断。 选择符合国家抵御自然灾害的技术标准和要求的营业用房，提前做好防范和应对处置工作，确保员工、客户生命财产安全和重要设备、现金等资产的转移保护及处置。 根据“两地三中心”架构设计，如数据中心遭遇极端天气或其他灾难影响，重要业务信息系统切换至其他中心运行。 		

声誉风险

 风险因子/因素	随着公众对环境保护与气候变化等议题的认知逐渐增加，消费者偏好转变，环境方面的表现会影响本行声誉	 涉及业务	由引发声誉事件的源头风险决定
 主要影响	在日常运营和业务管理过程中如对环境造成破坏或对气候变化采取行动不及时等，可能导致社会公众、媒体等利益相关方形成负面评价，从而损害本行声誉形象。		
 时间范围	长期 ⁷	 影响程度	中等
 应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 加强企业文化和品牌建设，承担社会责任，塑造良好社会形象。主动接受社会舆论监督，及时准确公开信息。 定期开展声誉风险隐患排查，前瞻、全面、主动、有效地防范声誉风险和应对声誉事件，消除或最大程度降低声誉损害。 		

⁵ 时间范围：短期（1-3年），中期（3-5年），长期（5-10年）。

⁶ 影响程度：高、中等、低。

⁷ 由引发声誉事件的源头风险决定，但总体而言声誉资本的积累和声誉损害的修复都具有长期性。

市场风险

风险因子/因素	客户偏好与投资行为发生变化 碳价的波动/免费配额比例的变化	涉及业务	被纳入碳排放权交易市场的行业
主要影响	<ul style="list-style-type: none"> 如未能及时研发绿色产品,可能面临客户损失、产品与服务需求量下降等风险。 随着碳价升高与免费配额减少,债务人盈利能力下降或出现资产贬值。 		
时间范围	中期/长期	影响程度	依据行业和业务具体界定
应对措施	及时研发并推出满足客户及消费者环保需求的产品及服务。		

流动性风险

风险因子/因素	自然灾害导致融资困难,自身经营 及客户运营资金流动性不足	涉及业务	本集团
主要影响	由于自然灾害等实体风险导致行内运营及客户业务项目开展受限,无法及时获取相应资金保障流动性。		
时间范围	短期/中期	影响程度	中等
应对措施	将气候因素纳入流动性应急预案考量范畴,密切关注气候相关风险因素对自身运营、客户经营的影响波动,降低流动性短缺风险。		

法律风险

风险因子/因素	环保相关新法律法规和新政策的出台	涉及业务	本集团
主要影响	如未及时跟进、研究国家相关政策并制定、落实具体实施措施,可能需要付出额外的成本代价,对本行的正常运营带来负面影响,甚至面临罚款、诉讼等法律风险。		
时间范围	长期	影响程度	低
应对措施	持续关注国家绿色、环境等领域的立法动态,加强研究分析。		

◆ 气候转型风险压力测试进展

本行自 2020 年启动气候转型风险压力测试,并开展了火电行业气候转型风险压力测试。2021 年,压力测试范围进一步覆盖钢铁、水泥和航空业。2022 年,持续拓展压力测试的广度与深度,针对电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等八大高碳行业开展测算,相关详细方法学、工作进展、测试结果及应用请参见本行《2022 年环境信息披露报告》第四章中的“环境风险量化分析”部分。

此外,本行作为三家试点银行之一,已连续两年参加人民银行气候风险压力测试试点工作,参与研究制作了银行业通用的火电、石化和航空等行业气候风险压力测试模板。2023 年,在总结人民银行气候转型风险敏感性压力测试经验的基础上,本行探索拓展了气候风险压力情景,尝试采用“30·60”目标情景开展八大高碳行业情景分析及压力测试,同时探索开展物理风险对本行主要资产影响评估的情景分析及压力测试。

绿色运营

本行牢固树立绿色运营理念,严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规,倡导践行绿色办公理念,推广节能环保技术与设备的应用,持续推进绿色低碳运营场所建设,着力建设绿色数据中心,开展丰富多彩的员工绿色环保活动,促进低碳理念深入人心,构建生态友好型银行。



打造绿色低碳银行

本行持续实行环境友好运营模式,围绕绿色办公、绿色服务、绿色网点、绿色采购、绿色数据中心等方面,多措并举不断提升绿色运营管理能力。本行持续加强废弃物管理,合理处置各类有害及无害废弃物;积极开展节能技术改造,选用高效环保设备;开发应用碳排放管理系统,形成自下而上的常态化月度报送机制;全面盘查全行能源及资源消耗状况,深入了解全行能耗结构;开展全行能源审计工作,完善能源管理制度,挖掘节能潜力。

绿色办公



能耗监测: 建立健全监测诊断、能源审计和维护等制度,建立分类统计台账,梳理总结能耗数据,逐步完善节能减排措施。



能源耗用: 办公场所杜绝开启“长明灯”,倡导使用节能灯具;动态控制中央空调运行时间和温度;电梯高峰期减少停靠楼层;及时关闭电子办公设备,减少电脑待机消耗;淘汰处置高油耗公务车,优先采购环保型车辆和新能源车辆。



无纸化办公: 充分利用“龙视讯”视频会议系统、电子邮箱、建行员工、即时通等线上工具,减少纸质文件的传输及一次性办公用品使用;倡导双面打印,认真检查文档内容,避免重复打印。



废弃物处置: 对于电子废弃物,强化报废处置明细信息的精准填报和闭环管理,促进废旧设备回收利用;对于有害废弃物,由具备危险废物经营许可的专业回收企业进行处理,保障处置全流程安全可控;对于餐厨食品,开展食堂精细化备餐供餐管理,倡导实施“光盘行动”。

绿色网点



- 遵循《关于推进绿色网点建设工作的指导意见》《营业网点建设管理办法》，在网点新建选址、装修选材中选用绿色低碳建材，降低用能负荷，在设计施工中充分融入绿色环保理念，在运维和日常管理中落实绿色运营管理细则，并积极拓展可再生能源使用。
- 总结全行绿色网点建设经验，梳理形成了《中国建设银行绿色网点建设参考规范》，下发各分行落实执行。截至 2023 年 6 月末，本行已经完成 36 家绿色网点建设并投入运营。
- 在境外机构建设方面，本行悉尼分行、苏黎世分行、建行新西兰及法兰克福分行四家机构获得当地“碳中和”官方认证。

36 家

建设并投入运营绿色网点数量

绿色服务



- 支持全流程电子合约线上化，覆盖二十多个业务场景，推进网点交易电子化，扩大回单、凭证及印章的电子化应用范围，减少纸质合同印刷和快递成本，提升业务处理效率。
- 强化线上线下协同服务能力，完善客户线上预约、预约到家、预约到店工作流程，赋能业务绿色运营转型升级。
- 开展碳普惠实践，持续推进“个人碳账户”场景服务。截至 2023 年 6 月末，个人碳账户用户规模近 200 万户，覆盖绿色出行、生活缴费、线上支付、投资理财等 24 个场景，累计碳减排核算超过 1.4 亿笔，碳减排量达 5,075 吨，保持同业领先；做实金融科技监管工具，探索低碳数据在信用卡、保险、支付结算等金融业务中的创新应用；积极参与碳账户金融行业标准研制，助力绿色金融关键基础设施搭建。

绿色数据中心



- 推进机房管理数字化和智能化，通过多地、多中心机房环境及 IT 设备的一体化监控和信息实时展示，提升运维管理效率。
- 采取机房冷通道封闭、近端制冷、精确送风、照明策略优化等多种节能降耗措施，不断提升能源使用效率，致力实现安全稳定、绿色可持续运营。
- 选用绿色节能的 IT 设备，降低设备能耗并减少对环境的影响，例如要求服务器供应商具备 ISO14001 环境管理体系认证，同时投标产品需具备节能环保认证和环境标志认证。
- 本行北京稻香湖数据中心、武汉南湖数据中心入选由工业和信息化部等六部门发布的 2022 年度国家绿色数据中心名单。

绿色采购



- 大力推广数字化采购，在保证风险可控的前提下，持续推行在线商务谈判、合同签署等工作，降低商务成本，努力提升绿色采购质效。
- 对于《中国建设银行绿色采购商品目录》内的商品采购，在选型测试、供应商资格审查选取、采购评审执行等采购全流程，增设节能环保等绿色资质作为审查指标，整体推进绿色采购。
- 在采购项目中引入废旧产品回收机制，对数据中心废旧 IT 设备处置服务进行采购，降低回收风险，提升管理效益。
- 持续开展绿色采购宣传工作，在内部网站“绿色采购”栏目发布《绿色采购工作简报》，共享推广绿色采购理念和方法。

树立绿色环保理念

本行不断开展丰富多彩的环保公益及宣传活动，深化员工对环境保护、绿色低碳理念的理解与认同，在全行层面提升节能减排意识。2023 年上半年，本行制定“2023 年度节能宣传周和低碳日活动”工作计划，并向分支机构下发了活动通知，要求各分支机构组织员工积极参加，在丰富员工文体生活的同时，进一步提升员工的绿色环保理念，共同建设可持续发展和生态友好型银行。

案例 | 绿色港湾，低碳陪伴

2023 年 4 月，本行宁夏回族自治区分行依托“劳动者港湾”开展“绿色港湾，低碳陪伴”活动，通过“寻找环保合作人”，填写绿色环保倡议书，替换低碳设施等举措，主动、真诚地为劳动者提供休息、停靠的服务场所，为前来休息的客户普及绿色环保低碳知识，倡导客户参与线上港湾低碳活动，竭力营造绿色低碳的家园温馨氛围，成为客户心中环保又温暖的银行。

案例 | 植下青绿绘美景，助力拉萨南北山绿化

自 2022 年拉萨南北山绿化工程项目启动以来，本行西藏自治区分行助力高质量推进拉萨南北山绿化、创建国家生态文明高地，承包造林区域为白定东 2-1 片区，总面积 151.9 公顷，共计 2,278.5 亩，规划苗木种（补）植数量 29.1 万株。截至 2023 年 6 月，苗木种（补）植数量 6.11 万株，累计为 1,250 名农牧民提供就业岗位，促进农牧民增收 464 万元。



稳步推进环境目标

本行持续落实各项节能减排举措，努力践行“双碳”战略目标，加强自身运营绿色管理，有序推动落实各项环境目标。

节能目标 		节水目标 	
目标内容	进展	目标内容	进展
2022 年至 2026 年，全行能耗强度和碳排放强度呈下降趋势。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年全行综合能耗同比下降 4.11%，二氧化碳排放量同比下降 0.57%。 	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。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年，总行办公楼新增和更换的用水设备均选用节水型器具，逐步提升全行节水型器具使用率。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 本行碳排放管理系统已于 2022 年 7 月正式上线使用，并组织员工参加系统操作培训。 	2022 年至 2026 年，每年在总行本部开展至少一次节水宣传活动。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年，总行本部开展节水宣传活动。
		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。	<ul style="list-style-type: none"> 在部分一级分行和生产园区开展再生水推广和利用。

减废目标 	
目标内容	进展
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。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年报废处置的废旧 IT 资产涉及服务器、网络、安全设备等 53 个品类和 1,796 台设备，100% 交由具备资质的供应商回收处理。
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品纸量降低 5%。	<ul style="list-style-type: none"> 总行本部人均办公用品纸量较 2021 年下降约 6.25%。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年全年报废处置自助设备 42,817 台，100% 交由具有资质的设备供应商回收处理。

减排目标 	
目标内容	进展
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。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年，在全行范围内开展“绿色低碳，节能先行”“落实‘双碳’行动，共建美丽家园”宣传周活动；2023 年上半年，制定“2023 年度节能宣传周和低碳日活动”工作计划，并向分支机构下发活动通知。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年度全行能源审计工作正在稳步推进中，目前已进行了部分能效测试（照明系统、环境参数、供暖系统、锅炉），正在开展制冷系统的能效测试。 根据能源管理制度审计情况，正在补充制定和完善能源管理相关制度。 2023 年上半年，新增和更换的照明灯具选用无危害的 LED 灯具。
公务用车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。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年安排全行车辆更新购置 996 辆，其中新能源车 495 辆，占比 50%。
2022 年至 2026 年，数据中心 PUE（能效比）值逐步降低。	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年武汉数据中心 PUE 值同比下降 5.35%；北京稻香湖数据中心 PUE 值同比下降 6.84%。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2023 年 6 月末，本行已经完成 36 家绿色网点建设并投入运营，在设计施工中选用绿色低碳建材，提升可再循环材料用量占比。 2023 年上半年，总结全行绿色网点建设经验，梳理形成了《中国建设银行绿色网点建设参考规范》，下发各分行落实执行。

03

社会篇



- 人力资本发展 50
- 保护消费者权益 66
- 隐私与数据安全保护 80
- 金融服务可及性 88
- 投身公益慈善 102



人力资本发展

本行将人力资本视作企业可持续、高质量发展的核心驱动力，广泛招纳多元化人才，赋能人力资源发展，建立科学、体系化、契合员工优势及岗位特点的人才培养机制，为所有员工提供全面的福利待遇及关怀举措，积极畅通员工意见反馈渠道，着力构建平等、友好、进取的良好工作氛围，携手员工共同发展。



平等多元雇佣

本行积极贯彻落实国家就业优先战略要求，切实承担国有大行社会责任，依法依规开展公开招聘工作，坚持公开、平等、竞争、择优原则，扩大选人用人范围，积极促进公平就业，坚决避免性别、民族、地域、宗教等就业歧视。近五年来，本行持续扩大招聘规模，为各类专业背景人才提供不同地域、机构、专业领域的多元化就业机会，同时不断优化就业服务，对稳定就业预期、提供就业便利作出积极贡献。

本行在公开招聘中持续扩大选人视野，不断加强重点专业人才引进力度，进一步优化员工专业结构，为业务转型提供多元化人才支持。近年来，本行持续提升理工类专业背景人才，尤其是数字化人才和绿色金融人才的引进力度，理工类人才在新录用员工中的占比稳步提升，全行员工专业背景多元化程度进一步提高。2023 年上半年，为服务乡村振兴战略，进一步下沉服务重心，丰富乡村金融供给，提升金融服务在匮乏区域的可及性，本行统一组织开展了“乡村振兴专项招聘”工作，共 21 家一级分行参与，招聘规模超 800 人，为实现深化拓展县域业务、提升金融服务可及性提供坚实人力资源支持保障。

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规规定，实行全员劳动合同制管理，持续健全完善劳动用工相关规章制度，保障员工合法劳动权益，杜绝聘用童工及强制劳动行为的发生。

人才发展战略

本行印发《中国建设银行“十四五”期间人才发展规划》并严格落实，在金融科技、财富管理、风险合规、数字化经营、平台运营、绿色金融、乡村振兴、资金业务等重点领域，布局专项人才发展战略，通过专项校园招聘、精准市场化引才、建设人才培养基地等方式，完善落实重点人才培养措施，并实时关注本行人才储备情况，科学规划重点领域人才数量需求。

本行将数字化应用到人力资本发展中，推进人力资源智能化、精细化、线上化管理。本行搭建了覆盖全行范围的专家人才库线上管理平台，对于专家人才进行信息精准化采集，依据其专业领域的不同进行分层、分类，实现金融科技人才、三层营销支持体系人才等专家人才线上入库审批和日常管理，按照业务板块分门别类建立专家检索索引，在三层营销支持等业务场景下，专家人才库线上管理平台将根据场景进行精细化分析，智能推荐最匹配的专家人才。

21家

参与乡村振兴专项招聘的一级分行

超 800 人

乡村振兴专项招聘规模

本行持续强化专业人才队伍建设，着力打造财富管理投研专家、财富顾问、对私客户经理“三支队伍”，完善对公客户经理、产品经理、投顾分析师等“1+N”队伍建设体系，建立反洗钱、数据分析、投行、法律、行业研究、普惠金融、财富管理投研、消费者权益保护等 10 余个专业人才库，聚焦“高精尖缺”锻造精兵强将。

本行通过建立完善海外人才库实现国际化人才储备和培养，对于外语特长类人才，实施专项培养计划，根据外语特长类人才的需求情况，适时加大校园招聘力度；充分利用外部培训资源，联合北京大学汇丰商学院、北京外国语大学、上海外国语大学等知名院校，对中高级管理人才、海外人才库等成员，分层、分类开展国际化人才培养，针对其实际情况，制定不同的培养计划与专业课程，旨在提升专业人才综合管理、语言应用等能力。

赋能员工成长

本行持续优化员工职业发展培养体系，为员工搭建广阔的发展平台，持续推进员工职业发展全周期培训体系建设。

特定职业发展培训计划

本行着力搭建覆盖所有员工的培训发展体系，整合行内外优质培训资源，坚持共建共享、精准施训。教育培训计划编制工作注重发挥各业务板块作用，各板块紧密围绕业务发展和人才队伍培养需要，明确重点培训内容，研究提出精准可行的培训计划需求。根据不同员工岗位的职责特点和履职能力要求，多渠道、多方式开展分层分类高质量培训；强化全行新入职员工一站式培训辅导，助力新金融人才融入与成长；通过数字化手段将优质培训资源面向全行各层级员工共享，设立多元化学习项目，逐步提升培训覆盖面；注重技术岗位人员专业发展，加强业务能力建设，拓宽职业发展通道，帮助员工树立终身学习理念，提高专业技能和职业素养。

管理及专业技术岗位培养

本行建立了管理岗位序列及专业技术岗位序列双通道，明确各岗位职责体系，所有员工均可以在通道内或跨通道实现职业发展。不断优化员工职务晋升规则，突出基层和实践导向，注重竞争择优。将经办岗位序列整合纳入专业技术岗位序列，以激励员工持续提升专业能力、不断成长进步。

本行搭建了全覆盖、分层次的专业技术岗位职务等级考试制度体系，引导员工在专业领域持续深耕。2023 年上半年，本行组织了专业技术岗位职务等级考试学习，共 15.18 万人参加。同时，突出职称评价专业技术人才学术技术水平和业务能力的重要作用，自主开展高级职称评审工作，已制定 2023 年评审工作相关安排，并将于下半年组织开展经济、会计、工程系列高级职称评审工作。

国际化人才培养

本行积极赋能国际化人才、专业人才培养，不断拓展全行员工国际视野，充分利用外部培训资源，与北京外国语大学、上海外国语大学等高校开展合作，持续提升国际化专业办学水平和价值创造能力。面向境内外所有员工推出“国际在线讲堂”系列讲座，聚焦全球经济金融热点和国际前沿趋势进行定制化专题分享。开展“语建世界”全行春季英语学习活动，构建全员外语学习生态。依托“建行学习”平台上线“特许金融分析师”（CFA）在线学习资源，供全行备考员工自主学习。

15.18 万

2023 年上半年专业技术岗位职务等级考试参加人数

对公客户经理专项培训

为强化对公“1+N”队伍建设，提升对公客户经理职业技能和整体素质，推动对公业务高质量发展，本行组织对公客户经理能力提升专项学习竞赛，面向全行对公客户经理，同时鼓励全行乐于投身对公客户经理经营服务的其他员工参加。

基层网点岗位人员专项培训

本行着力推动网点战略落地和服务升级，面向网点行长、网点客户经理、网点客服经理三类岗位员工建立专项培训体系，全面提升网点员工适岗能力，切实为全行网点员工赋能减负，实现基层网点岗位人员培训全触达。

- **网点行长培训项目。**基于差异化学习需求和组织培养要求，将培训群体细分为新任行长、金牌讲师和后备人才，重点关注基层党建、经营创新、团队管理、网点效益创造、员工管理效能提升五项核心内容，组织开展培训班、金牌讲师风采大赛及系列直播，优化线上学习专区，逐步建立网点行长立体化学习生态。

- **网点客户经理培训项目。**将培训群体细分为兼职师资和新任客户经理，优化兼职师资培养方案，促进兼职师资“经验萃取”与“课程开发”能力双提升；持续强化线上专区建设，于2023年新上线场景化课程10门、微课71门、标准化课件10个、优秀案例36篇，助力新任客户经理快速更新、完善知识体系。

- **网点客服经理培训项目。**通过构建品牌、课程、运营、师资和评估五大体系，提供“有用、有感”的学习产品，帮助网点客服经理强化岗位认知、加强风险防范、提升职业素养。于2023年上半年开发20门微课和59门专业技术职务等级考试考前辅导课程，按培训计划开展6期现场培训班，共计培养360名网点客服经理。

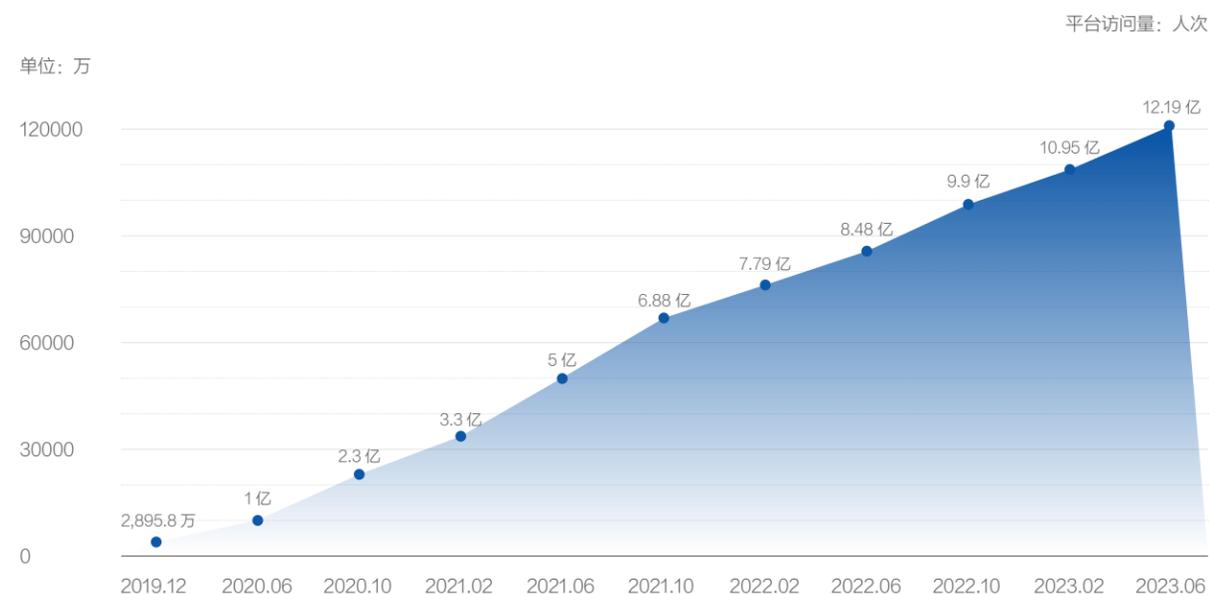


培训资源与平台建设

- **构建教学产品体系。**本行搭建了涵盖学习产品、生产交付系统和教学运行的培训管理架构，打造教育培训的需求生成、资源响应、产品供给的全链条支持保障体系，提升专业化办学水平。开展企业级学习产品库建设，学习项目库累计项目410个。全行教材库实施集约化管理，在用教材91套191册。建立专职、兼职、行外“三位一体”的师资队伍体系，各类入库师资人数达6,015人。

- **建设数字化教学平台。**“建行学习”平台功能不断完善，学习资源持续丰富，数字化学习服务能力不断提升。研发上线建行学习训练营，推动全行数字化学习理念转型升级。推进数字图书馆建设，打造数字化学习的基础性服务。截至2023年6月末，“建行学习”平台累计访问量突破12.19亿次，全渠道日活达45.88%。

下图为“建行学习”平台上线以来累计访问量趋势变化：



- **提供外部资源支持。**本行积极协调引入外部资源，持续完善培训教学体系专业化与精细化建设。结合各业务条线所需专业知识技能，引入外部相关领域的专家讲师重点帮助对应岗位员工了解前沿行业趋势与业务知识技能。与广大教育机构开展合作，联合为员工提供专业定向人才培养项目，并通过协调员工工作时间、提供费用补贴等形式，支持员工赴外参与合作高校的关键岗位人才培养项目，有力支持员工夯实专业知识基础，明确职业发展路径。

毕业生培养 / 实习计划

本行持续强化高潜力青年人才培养体系，制定丰富的毕业生培养计划，助力融入建行文化，携手共绘职业发展蓝图。

毕业生培养计划

在本行合作高校取得优异成绩（GPA）的学生可以在通过筛选后参加本行线上人才计划，接受为期 5 个月的培养，每月均有特定的主题，并通过研讨会和线上学习项目帮助学生找到自我发展的机会。

“建习生”实习计划

本行面向境内外全部高校、全部专业的在读学生，开展“建习生”暑期实习项目，并在该项目下实施金融科技专项暑期实习项目，旨在加深 IT 类专业在校生对本行金融科技力量及金融科技岗位的认识，吸引、储备金融科技领域高潜人才。

同时，配套开展“建习之星”评选和“Fintech 超新星”大赛系列活动，给予实习成绩优秀的学生校园招聘优惠政策，为校园招聘提前储备优秀生源。自 2019 年至今，“建习生”项目累计吸纳近 4 万名在校大学生到本行实习，显著提升本行在就业市场的雇主形象和吸引力。

“遇建未来”新员工培养机制

为加强新员工培训教育，本行建立了“遇建未来”新员工培训品牌，打造“入职培训 + 融入期跟踪培养 + 管培生培养”三支柱培养模式，助力新员工个人发展。

新员工培训计划

入职培训方面，本行邀请总行部门相关负责人以及相关领域业界专家，围绕本行企业文化价值、产品及服务、领导力建设、心理健康等方面开展新员工线上培训，覆盖总行本部、一级分行、直属直管机构、多家境内子公司及境外机构，有力保障了集团新员工培训的规范性和统一性。

新员工融入计划

本行关注入行 2-3 年内基层青年员工成长并进行跟踪培养，帮助新员工了解行内业务发展，建立职业发展方向。该计划筛选网点客户经理和高柜柜员两个关键岗位，按照“做什么，怎么做，学什么，怎么学”的思路，系统分析岗位关键任务及胜任标准，建立学习路径图，同步设计课堂培训、在岗练习、阅读与自学、教练辅导、总结分享等 5 种学习模式，帮助新员工快速提升适岗能力，融入建行。

近 4 万名

参加“建习生”项目的
在校大学生人数

管培生培养计划

本行依托“2+N”高潜青年人才培养体系，以“设计思维”为方法论，以“研究课题”为手段，帮助管培生从用户视角出发，提升问题解决能力和创新突破能力，打造全方面复合型人才。同时，有助于树立本行良好雇主形象，为本行稳健发展提供人才支持。



支持员工获取职业资质及学位

本行高度重视员工专业能力建设，为所有员工提供全面的专业资质认证支持计划，提供资源支持员工获取更高等学位，不断完善内部资质认证体系建设，持续推进专业技术岗位职务等级考试，全面携手员工提升职业水平与专业能力。

支持获取外部专业资质认证

本行支持员工获取外部专业资质认证，面向所有员工提供培训课程、费用补贴等资源支持。提供特许金融分析师 (CFA) 备考辅导资源，并向所有员工免费开放；每年组织员工参加国际反洗钱师资质认证，目前取得国际反洗钱师证书学员达 2,117 人。

对于客户经理、财富顾问、合规经理等相关专业领域人员，参加并通过注册会计师 (CPA)、特许金融分析师 (CFA)、金融风险管理师 (FRM)、金融理财师 (AFP)、国际金融理财师 (CFP)、注册税务师 (CTA)、公司金融顾问 (CFC)、国际财资管理师 (CTP)、认证私人银行家 (CPB)、国际公认反洗钱师 (CAMS) 等职业资格认证的将获得本行考试费用支持，在同等条件下可优先聘任专业技术岗位职务。



本行大力支持员工提升专业技能，通过与境内外高校合作开展员工专业认证培训项目，助力员工获取专业资格证书。2023 年，本行与香港大学持续开展“数据分析师认证培训项目”，该项目重点培养数据分析类青年业务骨干，培训学员在通过项目考核后可获得香港评审局认证的专业证书。

开展员工学位项目

本行与香港科技大学开设了“金融科技人才专业硕士项目”，为本行员工提供一年学制的全日制深造机会，同时，双方共建了金融科技教研中心并结合香港科技大学金融科技硕士项目现有课程体系，为员工提供完善的课程学习体系。

搭建内部资质认证体系

本行自主研发、搭建了财富管理专业人才认证培养体系，依托“建行学习”平台打造资质认证体系化课程和线上学习专区。截至 2023 年 6 月，已累计培养认证 10.9 万名“中国建设银行金融理财师 (CUFP)”。面向全行推出网点客户经理资质认证体系，自主研发初、中、高级网点客户经理资质认证课程并组织开展线上学习，2023 年启动的首批网点客户经理资质认证，申报人数超 5.2 万。

10.9 万

培养认证“中国建设银行金融理财师”人数

建立内部专业技术岗位职务等级考试体系

本行建立了覆盖所有员工的内部学习和考试制度，让“学出来、干出来、赛出来”成为专业人才职务晋升的主要方式，考试体系涵盖 30 余个系列，基本实现考试科目业务条线全覆盖，配备 56 部复习参考教材并组织专家考前辅导直播，集成学习参考教材与各类复习参考资料 548 份，线上学习专区累计学习超过 338 万人次。2023 年上半年，本行在总分行、境内外、母子公司范围内组织开展专业技术岗位职务等级考试，首次实现集团考试全覆盖，15.18 万名员工参加考试。

领导力发展培训

本行建立并不断健全各级岗位员工领导力培养机制，针对关键岗位设立岗位继任计划，加大领导力培训资源支持，广泛提升员工管理能力，持续强化各级管理人才储备。

关键岗位继任体系

本行畅通员工职业生涯发展通道，建立了清晰明确的岗位职务体系，严格落实各层级管理人员继任计划。对于行内年轻员工，健全管理人员选拔、培养和管理、使用全链条机制，明确各层级常态化配备年轻管理人员的比例目标，搭建优秀年轻管理人员专门培养平台，选拔入行 3 至 5 年的优秀年轻员工建立新苗优才库，做到早发现、早跟踪、早培养。注重顶层设计、系统谋划，加强各级机构高级管理人员队伍建设，加快发现培养选拔优秀年轻人才。

领导力核心课程体系

本行持续建设领导力核心课程体系，实行管理力提升计划，提升主管人员管理职能。依据各阶层管理职能需求，搭建模块化培训系统，在主管人员容易面临的管理困难、有效管理方法、向上及向下沟通技巧等方面，通过开展各类型课程提供资源分配、冲突管理、激励部属、时间管理等能力训练，减少主管人员管理困境，协助提升管理质量。同时，采用“领导管理职能”及“业务管理职能”双轨并行机制，针对不同层级管理人员开展针对性培养培训。

领导力培训平台与资源

本行提供面向各类员工的培训课程，采用线上和线下方式进行授课。2023 上半年，本行不断完善领导力培训核心课程，满足各层级领导力培养需要，持续推进一级分行处级干部能力提升学习项目，建设处级干部领导力提升线上学习专区，提供领导力、经济趋势、团队管理、创新思维、人文关怀等多种学习资源，线上专区学习超过 8.3 万人次。在“建行学习”平台上线领导力频道，使优质的领导力学习资源触达员工。

与教育机构合作开展联合培养

本行持续加强与教育机构的合作，积极开展联合培养项目，为员工提供丰富多彩的合作交流机会，努力培养高素质高水平金融人才，优化专业人才梯队建设。

与高校联合开展培养项目

本行联合境内外高校，制定联合培养计划，积极培养关键岗位人员。本行与西安交通大学合作开设“建行金融科技菁英班”两年制辅修培养项目，致力于培养具备新兴前沿技术视野及一流金融专业基础的复合型人才。该项目每年面向西安交通大学在读理工科的本科生、硕士生、博士生招生，学业完成后可获辅修经济学学士学位和相关学历证书。此外，本行与香港科技大学合作推进金融科技硕士项目，与华南理工大学、华南师范大学合作开展“建行-华工金融科技菁英班”“建行-华师金融科技班”培养项目等，着力加强专业人才培养，积极赋能社会。

发起金融科技师认证培训

本行联合中国银行业协会、香港科技大学、深圳大学共同发起金融科技师认证培训，推动金融科技师成为国家新职业，并被编入人力资源和社会保障部《中华人民共和国职业分类大典》；联合清华大学五道口金融学院、中国银行业协会，创新开展具有“国际化、新职业、专业能力”融合的新职业资格认证培训试点工作，参训员工将获得中国银行业协会、国际资本市场协会 CFC 双资格证书。

新金融人才产教融合联盟

作为新金融人才产教融合联盟成员，本行积极推动联盟各项工作有序运作，不断延展服务半径。截至 2023 上半年度，联盟成员单位 75 家，境外观察员单位 6 家。在联盟运转中，各方参与者将新金融人才培养与国家战略有机结合，健全银校联合专业学科培养、人才培养，持续开拓育才通道；通过共建学院、产教融合实训基地等平台建设，将技术型、应用型人才融汇于产学研用的舞台。

ESG 专题学习

为进一步在全行培育绿色文化、普及 ESG 理念，提升员工对 ESG 工作的理解与认识，本行面向集团全体员工开展 ESG 专题学习活动。依托建行学习平台建设 ESG 专题频道，引入多元化 ESG 学习资源，具体包括：联合国 17 项可持续发展目标及 ESG 科普知识、建行 ESG 工作全貌及特色做法、商业银行 ESG 管理及同业优秀实践，组织全体员工通过课程学习、课题研究、研讨交流等多种方式进行学习，在全行营造学习和实践 ESG 的浓厚氛围。本次学习活动于 2023 年 3 月至 6 月在全行开展，学习活动开展期间，ESG 线上频道访问超过 90 万人次，ESG 课程学习超过 40 万人次。

非薪酬福利与工作 / 生活平衡

本行始终秉承“以人为本”的理念，注重员工权益保护，践行员工关爱，建立了覆盖全体员工的非薪酬福利体系，致力于营造平等团结、人企共进的良好企业氛围。

保障休息休假权利

本行全体员工均按法律规定签署劳动合同，并严格按照合同内容进行用工管理，切实维护员工合法权益。充分保障全体员工休息休假权利，明确设立带薪年假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、病假、工伤假、事假和公假等休假种类，并结合地方政策和规定优化调整延长生育假、男员工陪产假、夫妻育儿假等制度政策。

75

家
新金融人才产教融合联盟
成员单位数量

超 40

万人次
ESG 课程学习人数

提供员工保险及补充医疗

本行严格执行国家的社会保险与住房公积金政策、财务管理要求，按时为全体员工足额缴纳基本养老、基本医疗、失业保险、工伤保险和生育保险等五项社会保险，足额缴纳住房公积金，并根据相关规定建立企业年金计划和补充医疗保险计划，保障员工的福利待遇。其中，企业年金计划进行委外投资运作并定期开展绩效考核进行资金分配，以更好实现保值增值目标，保障在职员工退休后福利。

补充医疗保险计划以购买商业团体医疗保险为主，保障内容包括门诊、急诊、住院、重大疾病、身故、意外等，建立与医疗支出、财务承受能力相匹配的补充医疗费用正常增长机制。在社会保险和补充医疗保险之外，为本行员工搭建健康保险团购平台，引进市场竞争力排名靠前的保险公司，提供高性价比的健康保险产品，由员工自愿、自费购买，多渠道、全方位为本行员工搭建完整的医疗保障体系。

关爱员工身体与心理健康

本行十分重视员工的身体健康状况，督促员工定期检查身体健康状况，每年为全体员工（包括劳务工人）提供健康体检福利，并在每年夏季为全体员工（包括劳务工人）发放防暑降温费，为员工改善夏季工作生活条件、保证身体舒适健康并提供费用支持。高度关注员工心理健康管理，组织填写问卷，充分了解职工身心健康关爱需求；积极开设心理健康专题讲座，主题涵盖积极心态、压力管理、亲密关系、投资心理等方面，持续保障员工心理健康。2023 年上半年，本行依托专业机构为总行机关培训心理健康联络员 53 名，提供心理咨询服务 169 人次。

深化女性员工关爱

本行持续关注女性员工福利待遇情况，深化女职工特殊关爱，积极解决女职工普遍关心的平等就业、薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“经期、孕期、产期、哺乳期保护”、生育保险、专项体检等问题，联系社保机构为女性员工提供生育津贴申领服务，开展女职工关爱室共建工作，并打造集哺乳、减压、学习、交流为一体的女职工关爱港湾。五年来，本行“女职工关爱室”建成数量从 1,129 个增长到 3,890 个。



完善员工帮扶体系

本行制定出台了“同心计划”员工健康综合保障方案，推动全体员工实现重疾、身故双重保障，有效发挥“兜底”保障作用，避免职工“因病返贫”。本行建立了总行、一级分行和二级分（支）行“三级互助”机制，该互助机制遵循“属地救助，逐级启动”原则，对因患重大疾病或遭受不可抗拒的灾害、灾难、意外等原因导致生活特别困难的员工实施救助，着力解决员工紧急性、特殊性困难，营造了患难相恤、守望相助的企业文化。

☀ 常态化节日关怀活动

本行深入开展春节、元旦“两节”和常态化送温暖，根据困难职工人数、人均工会经费等情况统筹安排送温暖资金。2023 年，本行“两节”送温暖共筹集慰问款物总额超 5,200 万元，走访慰问机构网点 9,708 个，慰问各类困难职工、派驻挂职干部等超 6.7 万人次，并为困难职工提供生活救助和医疗救助。

9,708 个

慰问机构网点数量

超 6.7 万人次

慰问各类员工数量

☀ 开展多元化文体活动

本行积极开展多元化文体活动，支持文体设施建设，鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好。各地分行为基层一线特别是“老少边穷”地区建设职工之家、职工小家，全行职工之家、职工小家建成落地数量达到 11,314 个。

各级工会组织根据员工的兴趣爱好和实际需求，开展形式多样、喜闻乐见的文体活动，包括书画、花艺、舞蹈、瑜伽、球类运动等，面向全体员工开放人文类学习资源，举办“见行见美”审美提升系列讲堂，系列资源覆盖哲学、历史、经济管理 etc 课程，丰富员工业余生活。

2023 年上半年，本行在全体女职工中开展“玫瑰书香 悦读畅享”读书活动，鼓励女职工在阅读过程中用文字、声音记录自己的阅读成果和感悟，引导女职工在读书活动中提升文化底蕴，培养学习精神，坚定理想信念，书写精彩人生。



☐ 案例 | 丰富多彩活动助力员工身心健康发展

澳门分行高度关注员工身体健康，与澳门卫生局及当地健康机构举办健康讲座，分享常见职场痛症成因，提高员工健康意识，组织开展员工身体健康评估、预防痛症康体运动等。澳门分行员工踊跃报名参加健康教育分享讲座，30 多名员工参加了一对一身体健康评估，进一步了解和改善自身身体状况，实现工作与生活平衡。

澳门分行积极推进员工身心健康发展，组织员工参加保龄球、羽毛球、跳舞、瑜伽课及员工年会等各类文体活动，2023 年上半年累计组织球类运动 20 余次，瑜伽、跳舞 60 余次。此外，澳门分行员工热心公益慈善事业，每年组织举办员工捐血活动，增进员工的归属感和文化认同感。2023 年，澳门分行第 5 年组织献血活动，超过 33% 的员工参与，以实际行动发扬助人为善精神。



员工持股计划

本行 2007 年 7 月实施首期员工持股计划，详情请参见本行 2007 年 7 月 6 日发布的公告。本行股东大会已审议通过《关于修订〈中国建设银行股份有限公司章程〉的议案》，将股票回购、股权激励、员工持股等写入《公司章程》相关专栏。其中，第七十四条规定股东大会审议股权激励计划和员工持股计划；第一百三十一条规定董事会制订股权激励计划和员工持股计划。新版《公司章程》将在国家金融监督管理总局核准后生效。

落实民主沟通

本行不断完善民主沟通机制与渠道,持续保持与员工交流反馈,深入了解员工需求,保障员工合法权益,致力于建设民主、平等、开放的企业氛围。

定期绩效评估与反馈

本行建立了覆盖所有员工的绩效管理体系及绩效管理规章制度,在考核方式、考核流程、考核结果反馈等方面制定详实可行的管理要求,统一绩效考核导向。本行建立了定期考核机制,员工考核周期主要分为季度考核和年度考核,年度考核以季度考核为基础,兼顾长短周期考核。2023 年上半年,本行绩效考评工作覆盖全体在岗员工。

本行已制定专门的绩效管理规章制度,明确全行员工考核方式、考核流程、考核结果反馈等方面的管理要求,统一绩效考核导向。在广泛征求员工意见和建议,并履行职工代表大会或全体职工大会等民主程序后,各级机构制定考核办法并向所有员工公布,确保员工理解考核内容和相关要求,做到公平公正、公开透明。考核流程主要包括以下四个环节:

绩效计划制订	遵循机构目标分解、直接上级或有权考核部门分派目标、员工拟订初稿、绩效计划谈话和直接上级确认等流程,制订绩效目标任务书。
绩效实施与辅导	具体包括绩效谈话、书面辅导等方式。
绩效考核与反馈	考核内容主要包括:完成工作任务及季度目标、履岗出勤、品德能力、工作态度、廉洁自律等。确定考核结果的流程包括:自我评价、直接上级等有权考核人评价、绩效评估会议确定考核档次、结果反馈与改进措施等。在员工获悉评估结果后,通过谈话会议、书面意见等方式获取员工对考评结果的反馈意见。
考核结果应用与改进	员工年度考核结果作为职务职等提拔、工资级别晋升、岗位调整分配和教育培养培训的重要依据。针对绩效评估结果提供改进意见,并与员工沟通改进方式,持续跟进员工提升改善相关表现的进展,并积极帮助解决其遇到并反馈的客观问题。

员工意见申诉上报

本行高度重视员工反映意见,开展形式多样的员工意见征求工作,建立触达各层级员工的多元化意见反馈上报渠道,如职工代表大会、体验之声 (VOX)、“爱之家 心港湾”建言献策专栏等,并通过官方网站、内部通知、电子邮箱、内部通讯工具等方式使员工知晓相关意见沟通反馈上报渠道。

本行允许员工匿名反映意见,严格规定员工个人信息及反映意见的授权与知悉范围,在意见处理流程中严格落实信息保密要求,严格控制数据留存时间,切实保障员工个人信息安全。重点关注员工反映的用工权益及自身发展机会等相关意见,包括:职业发展、劳动关系、薪酬福利、劳动安全、休息休假、技能培训等各个方面的意见建议。本行支持员工通过电子邮件、内部通讯工具、员工社区、信箱等渠道反馈意见,工会、人力资源部门等反馈渠道责任部门定期对员工意见进行处理、反馈,进一步畅通上下交流渠道,优化完善交互反馈机制。

• **职工代表大会:** 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,探索创新符合基层特点的民主管理模式,不断健全完善提案征集办理、职工代表走基层、职工代表巡查等制度,持续优化员工意见建议征求和诉求表达机制。本行定期召开职工代表大会会议并定期举行“职工代表走基层”活动,广泛听取员工意见并处理反馈,构建企业与员工发展共赢的和谐劳动关系。

• **体验之声 (VOX):** 本行自主研发体验之声 (VOX) 用户社区,为员工自下而上参与本行管理提供便捷、有效的通道,认真倾听员工心声。全体网点员工可在社区实名或匿名自主发声,提出的意见由后台支持团队进行分析整理和细化补充,充分尊重员工用户隐私,实名发声的员工信息仅在社区内部可见,未经员工本人同意,不对社区外公开,确保员工个人信息安全。

本行强化落实 VOX 社区“收集-整理-解决-跟踪-反馈”闭环管理机制,总行渠道与运营管理部负责牵头处理相关事项。用户意见经分析整理后,依不同性质交由主管部门研究分析,并持续跟踪督导问题解决进展。对于已解决的体验问题,及时向员工反馈处理结果,必要时进一步征询用户评价意见。此外,建立跨部门的绿色通道,进一步提高问题解决效率,切实改善员工用户工作体验。自 2020 年 6 月上线至 2023 年上半年,通过 VOX 社区累计收集员工反映的工作体验问题 3,274 条,96% 的用户意见已得到处理解决或正在解决中。

• **“爱之家 心港湾”建言献策专栏:** “爱之家 心港湾”是本行员工参与民主管理、为本行全面发展建言献策的平台之一,也是本行关注员工需求、关爱员工发展的重要渠道。本行员工可以通过 OA 系统或网站登录平台,向上发表意见、表达诉求,由专人收集、整理后发送有关部门协办,并由专人督办具体处理流程,确保员工意见得到及时有效反馈,打通广大基层员工对本行民主管理诉求的“最后一公里”。

案例 | “爱之家 心港湾”助力新员工解决“住房难”

“无力购房,房租高昂”是新员工普遍面临的问题。安徽省分行在“爱之家 心港湾”上收到员工发表的诉求后,及时处理、响应,第一时间组织工会、人力资源部等多部门研究方案,解决异地无房新员工“住房难”问题,下发《关于实施新入行员工住宿关爱政策的通知》,制定改造闲置房产为新员工宿舍、建信住房提供租房服务并给予租房优惠、提供一定额度租房补贴三项关爱举措,从根本上解决异地无房新员工“住房难”问题,切实增强了新员工归属感。

员工满意度调查

为倾听员工心声，本行每年面向全行各岗位、各类型员工，定期开展多层次、多维度、多形式、多主题的员工满意度调查工作，构建与员工内部沟通互动交流平台，及时总结分析调查结果，向高级管理层汇报并作为决策参考，针对员工关注重点领域，研究制定配套政策措施，从而持续提升员工满意度水平。

全行员工满意度调查

本行将员工视为全行最宝贵的财富，把倾听员工心声、了解员工诉求、解决员工问题作为员工管理服务的重要内容，建立起全行员工满意度定期调查机制。在 2023 年 6 月的调查中，本行针对职业发展、培训培养、薪酬福利、战略认同、企业文化、直接上级、工作环境等员工普遍关心的问题发放问卷，并收回 22 万余份有效问卷。

本行致力于通过全行员工满意度调查结果分析，为员工管理服务决策提供参考，持续提升员工职业体验。2023 年 6 月，本行对收回的 22 万余份有效问卷开展量化分析，结果显示，本行全行员工满意度达 95.33%，其中，培训培养、战略认同、企业文化、工作环境等方面的满意度超过 95%。

下一步，本行将进一步深入分析员工满意度数据，认真梳理员工提出的意见建议，有针对性地改进人力资源管理服务，建立并不断完善收集问题、分析问题、解决问题的闭环管理机制。

22 万余份

收回有效问卷



本行全行员工满意度



培训培养、战略认同、企业文化、工作环境等方面的满意度

基层网点员工满意度调查

本行在每年年中、年底分别开展一次基层网点员工满意度调查，及时跟进基层网点员工权益措施落实情况，内容涵盖薪酬分配、福利保障、职业发展、学习培训等方面。

2022 年 7 月，面向部分营业网点的网点岗位员工开展问卷调查，收回调查问卷 15,955 份，满意度平均得分 4.40 分（满分 5 分），较 2021 年底提高 0.07 分；2022 年 12 月，面向所有营业网点的网点岗位员工开展问卷调查，收回调查问卷 135,138 份，满意度平均得分 4.48 分（满分 5 分），较 2021 年 12 月提高 0.15 分，实现满意度持续提升。

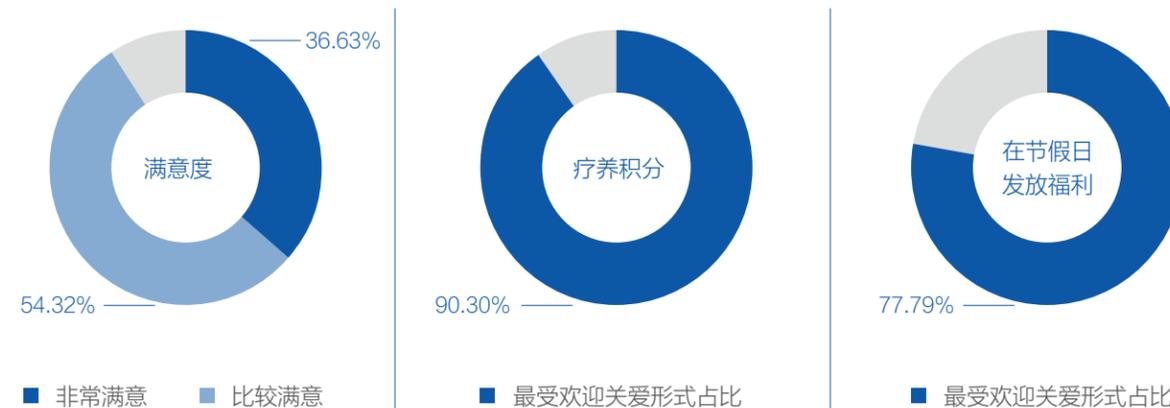


对于员工满意度调查结果，本行及时总结分析调查中出现的问题，并面向全行广泛征求 2023 年基层网点员工关爱工作意见建议，针对员工重点关注和反馈的激励政策需不断优化、工作压力需缓解、员工培训培养需持续加强等领域，研究制定 2023 年基层网点员工关爱工程要点，不断升级丰富工作措施，包括推动薪酬分配向一线倾斜、优化基层员工职业发展路径、持续精简网点事务性工作、完善网点岗位培养体系等，持续提升基层网点员工满意度水平。

专题满意度调查

本行还针对思想动态、领导班子满意度、工会满意度、后勤满意度等员工主要关注和管理提升重点话题，面向青年员工、基层员工等各类不同主体定期开展专题满意度调查，研究分析评分趋势变化并提出后续工作建议，为高级管理层决策提供参考。

2023 年 3 月，本行继续开展总行职工生活心理满意度调查，并对调查结果开展量化分析。分析结果显示，在满意度方面，36.63% 的受访职工对当前生活状态表示“非常满意”，54.32% 表示“比较满意”；在关爱形式方面，发放“疗养积分”“在节假日发放福利”是最受员工欢迎的关爱形式，分别占比 90.30% 和 77.79%，其次是开展慰问、开展重大疾病诊疗预约服务、构建和谐机关文化、帮助解决生活困难等，为员工关爱工作建设和改进员工关爱举措提供了重要参考。



关爱员工举措评选宣传

为进一步加强员工关爱经验交流推广，促进人本文化和“助他”文化建设，2022 年，本行在全行范围内组织开展“最受欢迎的关爱员工实事举措”评选活动。本次评选活动按照单位推报、总行初评、全行投票、总行评审等环节进行，共有 114 家一级机构参加线下投票，近 15 万名员工实名参加网络投票，评选出综合机制、思想关爱、赋能减负、员工成长、支持保障等五个类别、三十项“最受欢迎的关爱员工实事举措”。

在评选过程中，员工留言五千余条，纷纷点赞员工关爱工作和此次评选活动，对总分行推出的一系列员工关爱措施给予积极肯定，并对进一步优化关爱举措提出期盼和建议。本次评选是对近年来全行员工关爱工作的一次总结和梳理，达到进一步巩固“我为群众办实事”实践活动成果、搭建各级管理人员和员工之间的沟通桥梁、集中倾听员工心声的效果，为持续深化员工关爱工作提供重要参考。

保护消费者权益

本行结合监管要求和工作实际,持续推进落实《消费者权益保护工作规划(2023-2025年)》,以“彰显社会责任,完善管理体系,打造金融消费者权益保护行业标杆”为发展愿景,以“群众利益的守护者”和“经营管理的护航者”为两个使命,围绕“完善消保顶层设计体系、明确重点领域消保管理规范、加强全流程主动管理和监测”三条主轴,坚持“客户至上、融合协同、问题导向、创新驱动”四项原则,在“思想认识、体制机制、业务融合、科技赋能、人才队伍”五个方面实现新突破,全力构建“主动化、规范化、智能化”“全层级、全员工、全过程”的消保管理体系,打造出以消费者权益保护为有效支撑的客户服务核心竞争力,实现行业领先的消保管理水平和外部评价,实现与客户共生共荣、互促互利,进一步明晰本行消保工作的总体思路和阶段性任务,为未来一个阶段消保工作推进谋划蓝图。

本行建立了完善的消费者权益保护工作监督机制,出台《消费者权益保护审计管理办法》,明确要求审计部门组织专业审计团队和审计机构,每年开展消保审计,对全行消保工作履职情况进行监督,并将审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告。

消费者金融权益保护培训

制度要求

本行高度重视提升全体员工消费者权益保护意识,并将员工消保培训作为消保业务合规检查和消保工作考核评价的一项重要内容,制定《消费者权益保护教育工作管理办法》并向全行印发,明确规定开展消费者金融权益保护培训的相关实施标准与执行规范。2023年上半年,本行向全行印发2023年消保教育宣传工作计划,着力提升业务运营全流程中的消保工作质效。

培训对象

本行消保培训对象全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员,要求所有直接接触客户的员工每年至少接受一次消保专题培训。针对全行外呼相关人员,本行每年开展消保政策解读、风险管控、消费者权益保护等多主题专项培训,着力提升全行电话外呼业务消保意识。

培训方式与内容

本行根据员工岗位、职级的实际情况,制定不同形式与内容的消保培训计划,培训形式包括消保专题培训、业务条线“嵌入式”培训、网点日常培训、建行研修中心线上培训等,培训内容涉及公平营销行为规范、个人信息隐私保护及数据安全、债务催收、客户投诉管理、消保审查等方面。

消保知识公益课堂

本行依托“建行学习”平台搭建消保知识公益课堂,构建“标准化+特色化”教育宣传内容库,助力员工构建完善的消保知识体系;连续三年开展“多彩消保智慧课堂”主题课程制作评比活动,发布消保主题精品课程,累计观看量超400万人次。

超 **400** 万人次

“多彩消保智慧课堂”
主题课程观看人数

产品及服务审查

本行致力于构建完善的产品服务审查机制,通过搭建涵盖董事会及管理层的审查管治架构,制定相关制度规范,开展产品风险评估及审查,严格规范产品面市前的审查要求,维护客户权益。

董事会及专门委员会

本行董事会负责审定产品创新发展战略及与之相适应的风险管理政策,监督相关战略与政策的执行情况。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务消保审查相关工作,持续关注消费者权益保护相关风险;董事会风险委负责监督产品与服务创新审查相关工作,重点关注产品与服务创新风控情况。

2023年上半年,董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会积极履行产品及服务审查监督职责,听取《关于消费者权益保护2022年工作开展情况及2023年工作设想的报告》和《关于2022年消费者权益保护行内考评情况的报告》,重点关注以下方面并明确工作要求:

2022年,本行产品服务消保审查机制持续优化,完成消保审查9.50万件,提出审查意见4.05万条。

完成消保审查的件数
9.50 万件

提出审查意见数量
4.05 万条

本行开展2022年度“消保吹哨人”活动,鼓励基层员工通过提建议、出策略,助力持续提升本行金融产品供给质量与水平的相关情况。

消保审查系统的内部优化及外部联接,以及通过智能信息识别与处理,推进开发消保审查AI智能预审功能的情况。

一级分行消保审查管理得分情况,包括“消保审查机制建设情况”和“消保审查实施情况”两个二级指标,深入研究一级分行在消保审查考评中发现的主要问题及下一步改进措施。

2023年上半年,董事会风险管理委员会听取讨论《2022年度产品创新管理情况报告》,全面了解2022年全行产品创新完成情况、产品创新管理主要举措及产品创新风险管控情况。

管理層

本行不断提升消保审查数字化和专业化水平，研发上线数字化消保审查系统，全面覆盖全行各分支机构。建立消保审查管控机制，在制度、营销等业务系统前端嵌入经消保审查的系统控制，确保应审尽审。构建消保审查系统与业务系统联动机制，业务系统可发起消保审查申请，支持消保工作与业务经营加速深度融合。围绕产品与服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等全流程环节，对面向消费者提供的产品与服务督办落实消保全流程管理要求，2023年上半年全行完成消保审查 8.41 万件，提出审查意见 3.61 万条。

为防止新产品或新业务可能产生的风险，本行产品研发部门建立了严格审议程序，负责新产品面市前风险评估及审查工作，风险、合规、消保、法律等相关部门负责审查产品是否具备面市要求，未通过审查的新产品不得面市，确保新产品符合行业监管要求及行内制度规范。

贷款合同变更

本行管理层消费者权益保护委员会负责督导贷款合同变更相关工作开展情况，审查贷款合同变更相关政策执行情况。本行制定《中国建设银行贷款变更政策要点》，明确客户变更贷款的适用条件、要素内容、告知渠道等。

适用条件

本行充分考量极端天气、经营情况、身体状况等客观因素及财务水平变化等主观因素对客户还款的影响，允许客户在双方协商一致的情况下，对贷款期限、分期还款额、还款方式、担保、委托扣款账户等条款进行变更。

变更内容

结合债务催收过程中与客户的沟通情况，本行对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，充分发挥大行责任担当，酌情提供一定的纾困服务。此外，在充分评估客户资产、风险等情况后，本行支持信用记录良好的客户通过营业网点、手机银行、网上银行等线下、线上渠道申请提升授信额度。

可变更贷款要素

本行在个人贷款合同中与消费者明确约定合同变更事项，可以针对借款期限、还款方法、分期额度、担保及委托扣款账户等提出变更要求。

权益获悉途径

如贷款产品涉及贷款条款变更，本行在个人贷款合同中明确列示相关变更条款，告知客户享有的相关权益。

变更申请渠道

支持客户通过线下营业网点、手机银行、网上银行、微信小程序“建行智慧个贷”等渠道办理贷款变更业务，为客户提供便捷便民服务。通过完善客户需求响应机制，建立快速处理机制等方式，了解客户贷款合同变更相关问题并给予耐心解答，为客户提供便捷便民服务，提升客户服务质效。

审查机制

本行每年开展消保审计工作，并向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告审计结果，审计范围涵盖贷款合同变更情况，重点关注贷款合同变更等业务场景下，是否给与消费者充分告知与业务变更办理便利，是否存在告知不充分、人为设置障碍、增加交易成本等阻碍消费者业务办理的情况，并发表审计意见，提出管理建议，进一步保障消费者合法权益。

债务催收管理

本行高度重视债务催收管理工作，严格遵守债务催收管理相关法律法规及《中国银行业协会信用卡催收工作指引(试行)》等，结合本行实际情况，整理形成《中国建设银行债务催收政策要点》⁸并在公开正式渠道专项发布，建立标准化催收程序。同时，本行还将债务催收情况纳入每年的消保审计工作中，切实保障消费者合法权益。

适用范围

本行债务催收政策适用于本行及附属机构全体员工，适用于经营贷款、住房贷款、消费贷款、信用卡等各类零售类贷款业务和产品，规定了催收方式、催收频率、催收要求等债务催收工作流程、催收过程中落实消费者权益保护的举措以及开展债务催收培训等细节，建立标准化催收程序。

职责划分

本行董事会消费者权益保护委员会负责监督债务催收政策执行情况；总行部门负责建立健全债务催收业务管理体系，制定、完善债务催收相关政策制度，编制、下达债务催收计划，并组织进行培训及监督检查等；分行负责债务催收的具体执行和运营工作；审计部门负责开展消费者权益保护审计，审查债务催收政策落实情况，保障在债务催收过程中的消费者合法权益。

⁸ 《中国建设银行债务催收政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438587.html

工作机制

催收方式

本行催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收包括电话、面对面、司法催收等；非人工催收方式包括智能语音、短信、信函、电子邮件催收，以及行内其他渠道（如网点柜台、智慧柜员机、ATM、手机银行、网上银行）逾期提醒等，并根据情况开展委外催收。

还款提醒

本行远程智能银行中心采用“智能+人工”方式，根据客户不同情况，对即将到期、到期以及逾期客户开展“有温度的”差异化还款提醒服务。对部分即将到期的个贷、农户贷款开展预提醒；对部分到期的个贷开展及时还款提醒；对逾期 60 天内信用卡非风险账户，逾期 30 天内个贷、小微企业、农户贷款开展差异化还款提醒服务。

客户权益保护举措

本行要求催收人员严格遵循我国法律法规及监管相关要求，遵守标准化操作规程，合理安排催收提醒时间，依法依规开展催收提醒，与消费者建立公平、礼貌、清晰明了的沟通基础，强化监督、考核与管理，杜绝暴力催收。持续调整优化催收策略，对符合条件的部分特殊客户群体做好相应客户服务，动态调整信用卡催收智能机器人和人工催收比例。

贯彻平等协商理念

减少使用客户较难理解的专业用语，从换位思考同理心的角度提供解决问题方案，用有温度的关怀让客户选择解决问题方案。

规范有序开展还款提醒

规范有序开展还款提醒，不向与债务无关第三方发起催收，不冒用行政机关、司法机关等名义，不使用涉及威胁、恐吓、欺诈等话术，切实保障客户体验。

加强智能化运用

积极拓展智能化服务，尽最大努力联系客户，减少客户遗忘还款成本。

完善合规催收流程

建立公平、礼貌、清晰明了的沟通基础，合理安排催收提醒时间，严格要求以合法合规手段开展催收，并强化监督、考核与管理。

尊重客户隐私

遵循合法、正当、必要和诚信原则处理客户个人信息，收集个人信息应限于实现处理目的的最小范围，严禁泄露客户信息。

强化委外催收管理

明确委外催收的工作要求和操作规范。制度强化对外包机构的监督考核，要求严格落实个人信息保护等要求，进一步规范委外催收过程管控。

催收审查机制

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督债务催收政策执行情况，定期听取管理层相关汇报。本行审计部每年实施消保审计，审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告，审计范围涵盖债务催收相关工作，重点关注催收机构不当催收行为，第三方合作机构准入退出管理等领域，审查政策落实情况，并向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告。

本行严格管理外部催收机构，制定相关制度规范，严格准入及退出标准，明确催收业务要求。在日常委外催收业务管理中，针对催收话术和行为规范等内容开展合作催收机构的培训和检查，确保合作外部催收机构依法合规催收。

催收专项培训

本行重视培训员工催收能力，要求所有催收人员参加定期培训，涵盖贷后管理人员、客户经理及远程智能银行中心还款提醒人员等。培训内容覆盖催收政策、系统应用、投诉管理、试点经验与经典案例等多个方面，培训频率每年不低于一次，确保员工熟知相关法律法规和内部政策。对还款提醒员工开展岗前培训和在岗业务培训，每年举办全行零售不良贷款催收处置能力提升培训班，切实强化合规催收意识。

本行推动还款提醒业务转型，加强还款提醒话术优化培训引导，以平等协商的态度，从电话接拨者向客户问题解决者转变。开展乡村振兴金融业务精细化管理培训班，重点向各分行乡村振兴金融条线传达总行不良贷款处置政策及操作方法，切实提高条线员工催收能力。举办个人贷款贷后管理培训班，内容涵盖催收政策制度讲解、系统应用、消费者权益保护等。

公平的营销政策

本行严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规要求，不断完善公平营销政策。本行在营销活动设计中要求严格落实消费者保护的全流程融入，制定并向全行印发了《广告管理办法》，适用于本行提供的全部金融产品及服务相关广告。2023 年，根据相关法律法规及《个人用户客户营销工作管理办法》等行内制度，本行整理形成《中国建设银行个人客户营销政策要点》⁹并在公开正式渠道专项披露，旨在确保加强全行个人用户客户营销工作管理，规范化、系统化及专业化开展相关工作，提高营销效果，切实保护金融消费者权益。

适用范围

《中国建设银行个人客户营销政策要点》适用于所有与营销相关的员工、部门及境内分支机构，并要求子公司参照执行。政策要点中个人用户客户营销具体包括营销策划与广告设计，金融营销与业务宣传，活动组织与应用执行，私域连接与流量经营，商机统筹与客户触达，触点交互与体验反馈，网络裂变与数字传播，过程督导与监测跟踪，成效评估与验证总结等营销环节。

政策要求

《中国建设银行个人客户营销政策要点》对营销工具、营销宣传、营销执行进行了制度规范，避免虚假夸大宣传、利用政府公信力、损害公平竞争、损害用户客户知情权、违规收集与使用用户客户信息、违规发布营销信息等不合规的营销行为。该政策要点对营销行为进行了规范，包括遵守个人客户营销基本规范、不得违反营销内容基本规定、不得开展误导宣传、不得损害用户客户知情权、不得违规收集与使用用户客户信息、不得违规发布营销信息，以及法律法规或金融管理部门规定的其他约束性规范或认定的违法违规情形，并针对营销活动过程中的审查监控、员工行为管理等机制做出明确规定。具体请参见本行发布的政策要点原文。

⁹《中国建设银行个人客户营销政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438241.html

实践举措

本行坚守以客户为中心理念，不断优化提升客户体验、保障消费者权益，采取一系列实践举措：

严格落实客户安宁权保护，不在每日晚 21:00 至次日 8:30 时段外呼，仅触达授权客户，对明确不接收外呼营销的客户设置禁呼。

建设权益中台，打造权益中心，研发运营商城，丰富权益种类，提升权益供给稳定性和可持续性，确保权益回馈公平透明。

整合精准营销平台、智能直营平台和数字营销活动管理平台，推进全行营销商机和活动纳入系统管理。

建设运营平台，实现营销活动由第三方运营平台向行内全链平台的迁移，通过统一的岗位角色权限，强化营销活动常态监测和穿透管理。

公平营销专项培训

本行每年度通过业务条线培训、网点日常培训、建行研修中心线上培训等形式，开展涵盖客户营销规范内容的培训，培训内容涵盖公平营销相关法律法规、政策、营销行为规范、合规风险、实际案例宣讲等方面，要求所有直接接触客户的员工每年必须接受至少一次公平营销相关培训，针对专项培训内容定期组织相关考核，持续夯实培训成效，强化广大员工的公平营销意识与能力。

监督机制

本行建立了覆盖董事会、管理层、执行层的公平营销全面监督机制：

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督涵盖公平营销在内的消保工作开展情况，管理层消费者权益保护委员会督导相关部门开展营销工作，确保营销活动的公正合规。

本行产品服务管理部门对广告和营销推介内容进行专项全面审查，审查营销推介的方案内容、对客常见问答、活动页面、宣传物料等，督办落实消费者权益保护审查意见，严防侵害消费者权益风险，关注消费者意见反馈，落实消费者权益保护全流程管控机制，帮助客户认识自身金融需求并做出相应决策。

本行审计部门每年开展消保内部审计，审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告，审计范围涵盖公平营销政策实施情况，重点关注本行代理理财产品风险评估等级认定是否准确，披露产品投向信息是否完整、全面，以及是否存在误导客户或在客户不知情情况下，为客户办理业务等情况，并对下一步重点工作提出管理建议，进一步保障营销活动中严格落实公平营销政策、避免虚假宣传，切实保护消费者合法权益。2023 年，本行审计部将对 8 家一级分行开展消保审计。

合作机构管理

本行开展合作机构消费者权益保护监督管理工作，推进落实《关于进一步规范中介机构和第三方机构消费者权益保护监督评价工作的实施意见》，加强对合作机构涉及本行客户的个人信息保护、信息披露、金融营销宣传行为、消费者投诉、交易行为等方面的监督，对涉及消费者权益的合作事项，设定合作机构准入和退出标准，在合作协议中明确合作方关于消费者权益保护的责任和义务，防止外部风险向本行传导。

客户投诉管理

管理架构

● 董事会及专门委员会

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责督导本行投诉管理相关工作，按季度听取投诉情况报告，研究分析投诉量变动趋势及原因，指导提升投诉处理效率，并对管理层和消费者权益保护部门投诉管理工作的全面性、及时性和有效性进行监督。2023 年上半年，专题研究 2022 年第三季度和第四季度监管转送投诉情况报告，分析讨论个人贷款及信用卡业务投诉量变动情况及原因，并就提升投诉处理响应时效性、采取有效措施压降投诉数量等提出具体工作要求，推动本行进一步提升客户投诉管理工作质效。此外，在听取讨论《关于消费者权益保护 2022 年工作开展情况及 2023 年工作设想的报告》《2022 年消费者权益保护审计情况》《关于 2022 年消费者权益保护行内考评情况的报告》等消保工作情况时，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会对客户投诉情况，听取管理层汇报具体情况并就如何强化客户投诉管理工作予以指导。

● 管理层

本行管理层设立消费者权益保护委员会，定期召开消保委会议，统一规划、统筹部署、整体推进、督促落实消费者权益保护工作，在全行会议上对投诉压降等消保工作进行专门部署，系统组织推进并持续跟踪落实成效，确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。本行定期对全行及重点领域投诉情况进行分析，形成投诉及消保舆情简报并每月呈行领导审阅，对分析发现的重点问题上报董事会及专门委员会，不断提升客户体验。消费者权益保护委员会审议通过《消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》《个人客户问题和解管理办法（2022 年版）》《消费投诉管理办法（2022 年版）》等议案，并对下一步工作进行部署和安排，提出持续完善消保体制机制、加强消保精细化管理、提升投诉管理水平、做好消保教育宣传和培训等工作等具体要求。

● 总行及一级分行消保部门

本行在总行及分行设立了消费者权益保护部门及专职岗位，负责牵头开展包括投诉管理、消保审查、消费者教育宣传等消费者权益保护各项工作。总行消费者权益保护部负责牵头组织落实消费投诉处理工作的管理、指导和考核，协调、督促各机构妥善处理各类消费投诉，规范消费投诉处理流程和管理。各一级分行承担消费投诉管理的主体责任，全面落实监管机构和总行消费投诉管理要求。

投诉管理目标

本行致力于提供温暖贴心、高效及时的金融服务，建立良好的沟通机制与渠道，高效响应并妥善解决客户反馈，持续完善客户投诉管理，增强客户服务体验。本行结合监管要求和行内工作实际，推进落实《消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》，明确了“彰显社会责任，完善管理体系，打造金融消费者权益保护行业标杆”的发展愿景，并提出具体工作目标，包括实现产品和服务消保审查 100% 全覆盖，压降每百万个人客户投诉量、提高客户满意度等具体指标。此外，本行制定《中国建设银行环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》，其中将“投诉工单 15 日办结率”作为投诉管理工作重点目标，要求在 2023-2025 年保持办结率不低于 90%。

100%

产品和服务
消保审查覆盖率

≥ 90%

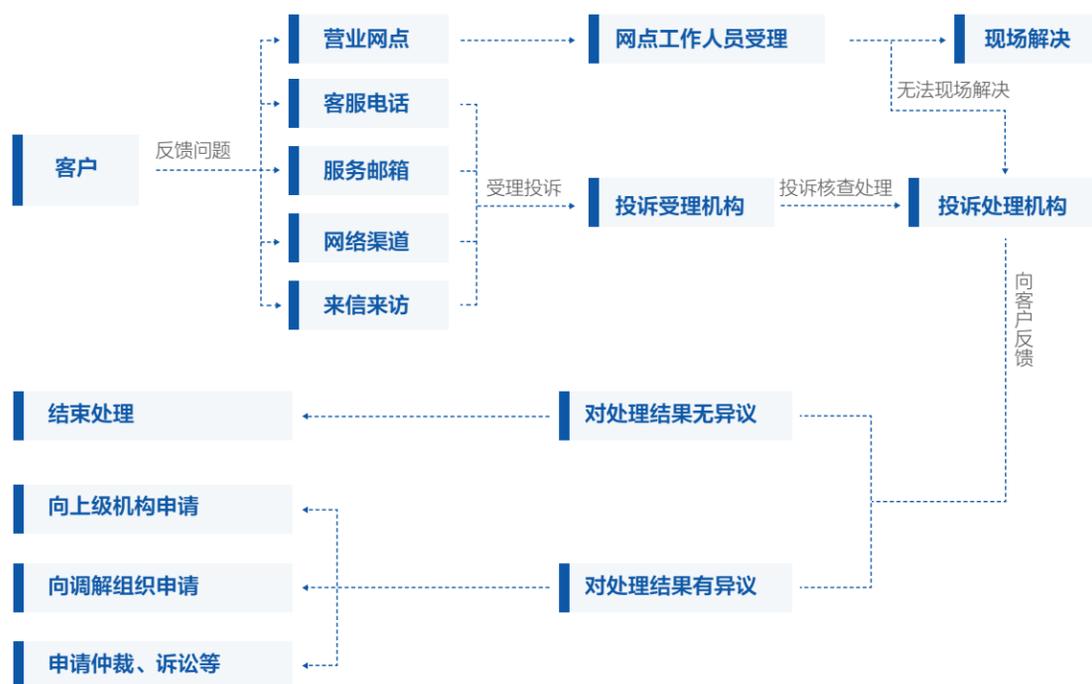
投诉工单 15 日办结率

投诉处理流程

本行不断优化投诉处理流程，制定全新的客户投诉渠道及处理流程，做好线上线下投诉渠道公示信息更新情况，提升投诉处理质效，做到“件件有落实，事事有回应”。

投诉处理流程

本行制定全新的客户投诉渠道及处理流程，在营业网点显著位置、互联网网站、“中国建设银行”等公众号、“建行客服”等小程序、“建行惠懂你”等 APP 以及同业合作平台（fi.ccb.com）向客户公示投诉渠道及处理流程。本行投诉处理流程如下：



1. 客户可以通过建设银行公布的投诉渠道提出投诉。
2. 投诉处理机构在 15 日内作出处理决定并向客户告知，复杂投诉可延长至 30 日内做出处理决定，最长处理期限不超过 60 日。
3. 客户如果对投诉处理结果有异议，可自收到处理决定之日起 30 日内通过书面形式向投诉处理机构的上级机构提出申请核查。对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查。
4. 客户如果对核查结果仍有异议，可向投诉处理机构了解当地金融消费者纠纷调解组织联系方式并申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

投诉渠道与客服中心

本行设立远程智能银行中心，通过 95533 客户服务热线、“中国建设银行客户服务”微信公众号、移动在线、网站在线、短信平台等多种渠道，依托语音、文字、视频等全媒介，以“人工 + 智能”方式向客户提供企业级、集约化、智能化、多功能、多语言、全天候服务，及时回应反馈客户投诉。本行远程智能银行中心配备有专门的客户投诉处理人员以及及时回应反馈客户投诉。在接收到客户投诉的第一时间，通过在线解释、提出解决方案或快速联动分行等方式尽力安抚、化解客户投诉，并直接处理权限范围内的问题；无法在线化解或超出处理权限的，远程智能银行中心通过统一客服平台记录客户诉求及相关信息，生成投诉类工单，快速流转至投诉处理机构处理，并对客户二次来电督促办理或逾期工单进行催办、督办。同时，对于外部机构转送的投诉也及时处理分办。

投诉升级处理及核查机制

本行建立了完善的消费投诉升级处理及核查机制，并在公开正式渠道对外公布。各级投诉处理机构对于本级机构无法解决或超过本级处理权限的问题，逐级上报至本条线的上级管理机构协调处理。其中，产品相关投诉流转至上级产品管理部门，服务相关投诉流转至上级渠道与运营管理部门，重大、疑难投诉流转至上级消费者权益保护部门统筹协调、协调处理，严格防止投诉在各机构间相互推诿。消费者对消费投诉处理结果有异议的，可向消费投诉处理机构的上级机构书面申请核查，对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查。消费者如果对核查结果仍有异议，可向投诉处理机构了解当地金融消费者纠纷调解组织联系方式并申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

此外，对于相关消费投诉争议，本行还布设了投诉监督电话，并由消费者权益保护部负责牵头开展总行投诉监督电话管理工作。

投诉管理工作机制

加强投诉管理制度体系建设

本行不断优化投诉处理程序，修订印发《消费投诉管理办法》《个人客户问题和解管理办法》《消保重大事件应急管理办法和应急预案》等多项制度办法并持续推进落实，形成投诉管理、重大投诉、和解、多元化解等多维度的投诉管理制度体系。2023 年上半年，本行积极落实监管政策最新要求，研究制定《关于贯彻落实银保监会银行保险机构消费者权益保护管理办法的方案》，持续推动各机构逐项落实。

推动责任落实

建立重大投诉一把手负责制，各级机构主要负责人亲自过问、亲自推动、亲自参与解决重大投诉问题。本行在各层级、各条线均配置处理客户投诉的专业人员，严格落实首问负责制，要求最先接受消费者投诉信息的人员在职权范围内最迅速、简捷地给予消费者满意答复。

优化响应机制

建立“分级响应”的问题解决机制，按照漏斗原则全面梳理分析客户问题处理流程，提升问题解决的及时性和有效性。充分运用纠纷多元化解机制，积极主动参与和支持各地纠纷调解组织工作，加强多方协同联动，多维度妥善解决客户问题。

创新科技赋能

引入大数据和人工智能技术，创新打造投诉大屏和消保仪表盘，通过对投诉数据的多维度分析和全视角展示，提高管理和监控效率，实现消保管理数据的“可追踪、可预警、可赋能”。持续优化消保管理系统建设，对投诉数据进行细化分类，实现投诉资源“可量化、可统计、可分析”。

重视溯源整改

本行高度重视将投诉资源应用于产品服务改进，聚焦重点产品、重点机构、重点问题等，进行实时监测、定期通报、全面分析，组织总行相关部门和分行开展有针对性的溯源优化，通过风险提示、工作建议、溯源建议书等多种形式，建立投诉数据向产品设计和渠道运营闭环反馈的常态化机制，对相关部门和分行进行精准督导帮扶，从源头上推动制度完善、产品优化和业务改进，标本兼治推动全行服务水平不断提升。

投诉管理监督审计机制

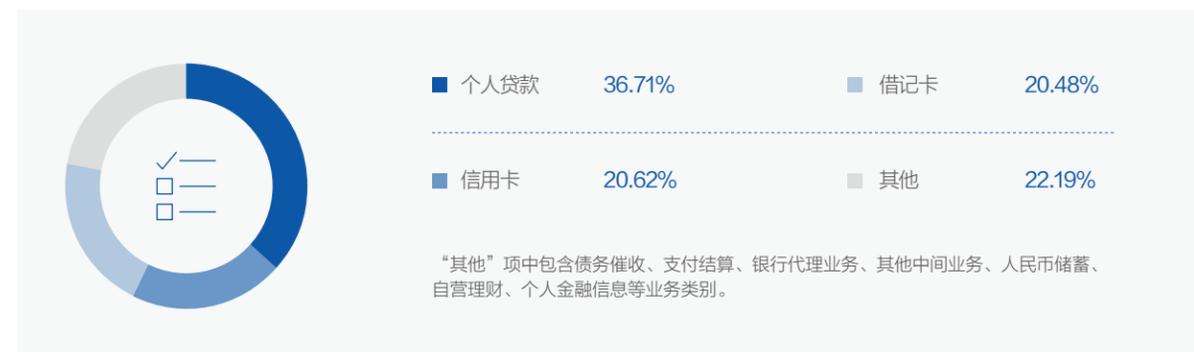
本行建立了投诉工作定期报告机制，董事长、行长和其他高级管理层按月审阅消保投诉月报，涵盖全行投诉总体情况、重点业务领域和分行投诉情况分析以及消保舆情等内容，动态掌握投诉变动趋势和相关热点事件造成的消保投诉上升情况，及时部署查找根源性问题，对投诉处理及客户服务提升等工作进行指导。管理层消费者权益保护委员会定期召开会议，统筹谋划和组织推进消保工作开展。

本行审计部门每年开展消保内部审计，审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告，审计范围涵盖投诉管理工作实施情况。审计团队遵循独立性原则定期关注投诉处理结果，检查投诉处理框架有效性，投诉管理系统完备性、投诉处理跟踪及时规范性、客户投诉统计分析与改进效果等，对全行投诉管理等消保工作履职情况进行监督，提出管理建议并向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告，切实保障消费者合法权益。2023 年，本行审计部将对 8 家一级分行开展消保审计，重点关注客户投诉压降实效、客户投诉重点问题处理是否到位、客户投诉监测分析重要问题、舆情监测问题应对及时性 and 重视程度等方面，并对下一步重点工作提出管理建议。

消费投诉情况

2023 年上半年，本行共受理消费投诉 74,199 件，较去年同期（139,468 件）大幅下降；投诉发生率（每百万客户投诉量）99.38 件，点均投诉数量 5.22 件。投诉业务类别主要涉及个人贷款（占比 36.71%）、信用卡（占比 20.62%）、借记卡（占比 20.48%）等；投诉业务办理渠道主要集中于中后台渠道（占比 38.13%）、营业现场（占比 32.97%）、电子渠道（占比 22.29%）等；投诉主要分布于西部地区（占比 20.93%）和中部地区（占比 20.56%）。

下图列示 2023 年上半年本行受理投诉业务类别分布情况



下图列示 2023 年上半年本行受理投诉业务办理渠道分布情况



下图列示 2023 年上半年本行受理投诉地区分布情况



金融知识普及

本行牢固树立“金融为民”的理念，积极开展金融知识教育宣传活动，帮助公众建立正确的金融思维，增强金融安全意识，践行行业社会责任。

公众金融知识教育宣传

本行高度重视公众金融知识普及工作，完善教育宣传机制，拓展受众群体，创新传播渠道，寓教于乐提升社会大众金融知识水平，让金融知识走进校园、社区、军营，全面覆盖乡村和城市，大力助推金融知识深度融入国民教育体系。2023 年，本行严格落实监管部署，开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周及“普及金融知识 守住钱袋子”活动，全行 1.4 万余个网点，33 万余名员工参与活动，累计触达消费者超 7.8 亿人次。总分行高效协同，聚焦主题，守正创新，向社会普及金融消保知识，取得良好效果。

1.4 万余个

参与活动的网点数量

33 万余名

参与活动的员工数量

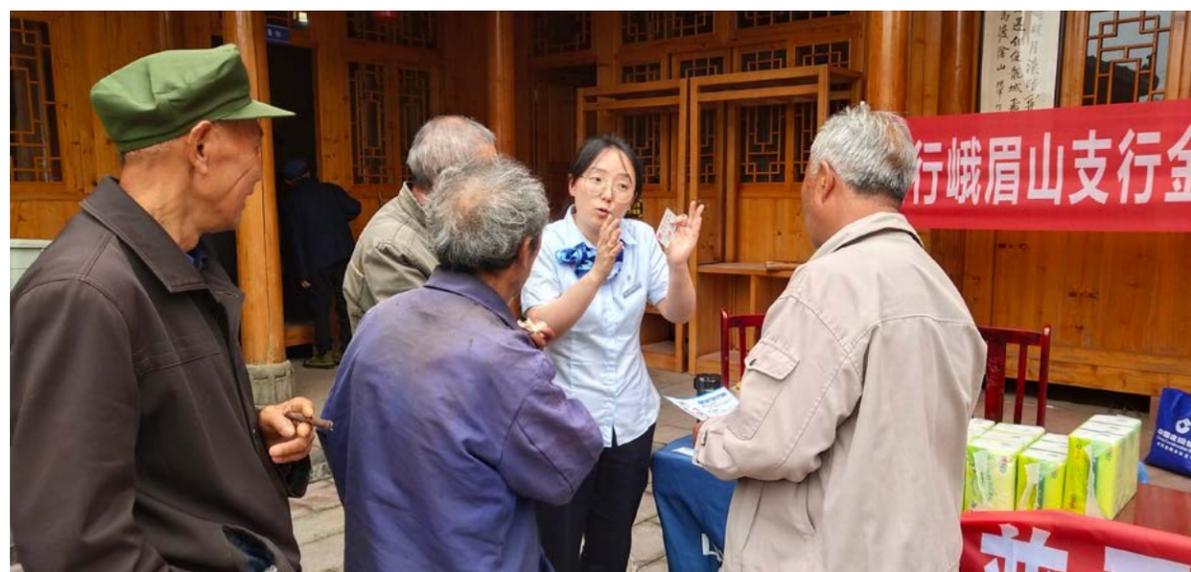
超 7.8 亿人次

触达消费者数量

面向重点客群开展教育宣传

本行面向老年人、青少年、少数民族、新市民等重点客群，开展客户喜闻乐见的特色化金融知识教育宣传活动。面向老年人组织书法大赛、健身操大赛、主题演讲及摄影大赛等活动。面向青少年组织开展绘画大赛、“金蜜蜂”校园消保教育宣传等活动。面向新市民客群开展“服务新市民 有我在行动”特色化教育宣传活动，以“上好一节反诈课、开办一门投教课、读好一本书、讲好一个故事”为主题，做好新市民系列特色活动宣传。

此外，本行依托“建行学习”平台为重点客群打造专属化消保课堂，并通过全网络、全媒体开展宣传。设立“老年知识课堂、大学生课堂、小小银行家”等课程体系，方便百姓菜单式选择学习金融知识。



与高校合作开展教育宣传

本行与金融教育机构建立密切合作关系，20余家分行与当地高校合作开展金融知识教育和宣传活动。

湖北分行

与中南财经政法大学联合共建金融教育基地，是全国首家获得人行和网信办两家机构授牌的省级基地。举办了行长讲堂、大学生及中学生金融第一课、老年人金融素养跟踪等教育宣传活动。

江苏分行

在南京大学内设置金融知识宣传点，针对大学生群体的实际需求，重点对防范“电信诈骗”“校园贷”“网络贷”等热点进行宣传讲解，提升大学生金融素养和风险防范意识。

20 余家

与当地高校合作宣传教育的分行数量

大连分行

在大连理工大学开展金融知识进校园活动，组织师生观看消保微电影，案例化、场景化展示消保案例，并在学校 APP 中添加消保知识，引导大学生远离非法金融活动。

辽宁分行

与中国医科大学合作共建大学生教育基地，联合沈阳市反诈中心走进校园宣传反诈知识。在校园内发展“消保宣教小能手”，组织学生们开展消保教育宣传志愿者活动，普及金融知识。

西藏分行

在西藏大学开展金融知识普及活动，面向广大师生宣传防范电信网络诈骗、非法集资、非法校园贷，以及保护个人征信等金融知识，提升其金融素养和风险防范意识。

此外，本行在“建融慧学”平台开通大学生金融知识专区，面向全国 400 余所签约高校开展线上金融知识普及，帮助大学生远离非法金融活动，引导通过正规渠道办理金融业务。

400 余所

“建融慧学”平台线上金融知识普及签约高校数量

与其他机构合作开展教育宣传

开展“养老中国行”点亮十城主题投教活动，联合 20 余家专业财富管理机构，围绕养老主题开展圆桌论坛、进社区、进企业等形式多样的活动，覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、西安、青岛、南京、厦门、长沙等 10 个城市。活动现场，专家为客户介绍个人养老金政策、养老规划建议，引导社会公众进行合理的资产配置和理财规划。通过试点城市辐射全国，为构建多层次、多支柱养老保险体系贡献力量。

20 余家

联合专业财富管理机构数量

拓维升级数字化金融教育

◆ 消保数字化金融教育专区

2023 年上半年，在“造福季”“奋斗季”大型数字化营销活动中，搭建消保数字化金融教育专区，精细化推进消保数字化教育宣传提质扩面，累计用户访问量超 3.3 亿人次。

>3.3 亿人次

消保数字化金融教育专区累计用户访问

◆ 多彩消保 3D 数字化展厅

推动“多彩消保 3D 数字化展厅”在手机银行 APP 首页布放，总行展厅、分行特色馆、属地监管展厅相结合，展现地方金融教育特色。“多彩消保 3D 数字化展厅”荣膺中国上市公司协会评比的数字化转型优秀案例。

隐私与数据安全保护

本行高度重视个人隐私与数据安全保护，围绕管理架构、制度规范、保护举措、宣教培训、审计监督、第三方数据与隐私管理等方面，完善相关管理措施，着力提升隐私与数据安全保护管理水平。



隐私与数据安全管理体系

董事会及专门委员会

本行董事会及其专门委员会高度重视隐私与数据安全保护工作，负责批准和监控信息安全战略的执行，推动信息科技风险纳入集团风险偏好，不断增强安全运维保障能力，提高信息安全和网络风险防控水平，保护客户隐私和银行信息与资金安全，并持续推进信息系统灾备建设与演练，着力提升信息安全与隐私保护能力。

董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督客户隐私和信息保护相关问题，督导管理层严格落实法律法规和行内规章制度要求，做好隐私保护工作。2023 年上半年，听取和讨论了关于隐私与数据安全工作进展情况的报告，关注隐私与数据安全工作面临的风险和挑战，要求管理层关注外部审计提出的相关管理建议，严格落实内审验证工作。

董事会风险管理委员会负责监督信息科技和网络安全风险管控，推动信息科技风险纳入集团风险偏好，增强安全运维保障能力，提高信息安全和网络风险防控能力，保护客户和银行的信息与资金安全，并持续推进信息系统灾备建设与演练。定期研究讨论信息科技风险及网络安全风险管理情况的报告，研究本行信息科技风险管理体系基本情况、识别评估情况、控制缓释情况、当前面临的形势及问题和下一步工作计划，详细了解本行网络安全治理、网络安全风险态势分析、网络安全风险管理和下一步工作措施。此外，定期研阅《主要风险评估报告》，关注信息科技安全保障工作和全行网络及信息系统运行情况。

管理层

金融科技与数字化建设委员会

本行管理层设置由行领导担任主任的金融科技与数字化建设委员会，统筹协调推进金融科技、数字化经营、信息安全、数据治理等重要工作，研究审议相关规划制定等重大事项，并按程序报董事会、行长办公会等决策。金融科技与数字化建设委员会共有 12 个成员单位，涵盖总行部门、直属机构、子公司等，具体职责详见本报告第一章治理篇“ESG 治理架构”相关内容。

2023 年上半年，本行金融科技与数字化建设委员会共召开 3 次全体会议、5 次专题会议，审议通过《关于落实银保监会数据安全办法的实施意见》《中国建设银行数据安全管理办法（2023 年版）》，对规划落地、数据治理、安全生产、数字人民币、个人客户信息保护以及相关金融科技项目立项等具体事项进行审议和讨论。同时，部署下一步工作，提出扎实推进《数字建行建设规划（2022—2025 年）》落地实施、提升数据安全与治理水平、加强科技项目管理、做好线上线下渠道融合、提高个人客户信息保护管理水平等具体要求。

首席信息官

本行管理层设置首席信息官，协助管理数字化建设办公室、数据管理部、金融科技部、运营数据中心业务工作，负责本行信息系统及信息安全管控措施的规划、建置、推动与管理，以及相关资源共享及整合，以全面提升本行数字金融业务及信息安全管理能力。

执行层

本行搭建了分工明确、各司其职的隐私与数据安全保护工作执行体系：

总行金融科技部牵头研究制定客户信息保护相关规则，统筹落实客户信息保护工作；总行数据管理部牵头全行数据安全管理工作，组织数据安全管理工作规划和实施，组织数据安全应急处置，数据安全处作为数据安全工作的专职处室落实具体工作；总行金融科技部、运营数据中心等负责在信息科技领域落实数据安全工作，各业务部门负责在所辖业务领域工作中落实数据安全要求；总行风险管理部、总行内控合规部在职责范围内落实数据安全风险管理、内控评价、问责处置等工作，总行审计部开展信息安全与隐私保护相关审计工作。

隐私与数据安全制度规范

隐私保护方面

本行高度重视并持续加强客户隐私保护工作，根据《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》相关要求，对本行持有个人信息的种类、保存个人信息的目的、个人信息的收集使用流程、个人对其数据的控制权及其他个人信息管理工作做出严格规定。本行充分保障个人信息主体权利，进一步在产品服务流程中落实关于告知 - 同意、未成年人信息保护等要求，确保在使用个人信息前取得客户授权；优化手机银行等“告知 - 同意”流程，实现获取客户同意、撤销同意、重新获取同意以及单独授权同意等功能。

2023 年上半年，本行系统梳理已印发的隐私保护内部管理规定，整理形成《中国建设银行个人信息保护政策要点》¹⁰并在公开正式渠道专项披露，修订《电子银行个人客户服务协议》《个人信息保护政策》等政策，增加网络金融业务《生物特征识别授权协议》和《儿童个人信息保护规则》，进一步夯实优化制度体系建设。

本行个人信息保护相关政策适用范围覆盖本行及全部附属机构的全部业务线，指导全体员工在业务实践中践行信息安全保护举措。

隐私保护原则

本行恪守权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、必要性原则、确保安全原则、公开透明原则、诚信原则、信息质量原则等个人信息保护原则，承诺依法采取相应的安全保护措施来保护个人信息。

隐私保护政策

本行系统梳理已印发的隐私保护内部管理规定，整理形成《中国建设银行个人信息保护政策要点》，在公开正式渠道专项披露并明确规定保障个人信息控制权的相关条款：

¹⁰《中国建设银行个人信息保护政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html

- ▶ 收集和使用个人信息的目的在于依法合规地为客户提供优质的产品（或服务）。
- ▶ 在收集使用个人信息的过程中，对于收集的个人信息范围及类别做出严格限定，如身份证件号码、个人生物识别信息、金融账户、通信记录和内容、财产信息、征信信息、行踪轨迹、健康生理信息、交易信息、特定身份、不满 14 周岁未成年人的个人信息等。
- ▶ 使用 Cookie 和同类技术，共享、转让和公开披露客户个人信息相关规定。
- ▶ 建档、保护、留存客户个人信息的时间边界，当本行停止提供金融产品或服务时，会立即停止对客户的信息收集及数据分析应用活动。
- ▶ 授予控制个人信息权利，包括被告知、获取、更正、删除、限制处理、撤销授权、拒绝处理等个人信息控制权利。

同时，本行常态化开展隐私保护相关规章制度重检工作，累计制定和修订 44 项规章制度，涵盖个人客户信息管理、员工行为管理、数据分析管理等诸多领域。根据法律法规要求，持续修订渠道、产品服务的个人信息保护政策、隐私授权协议等协议文本，完善“告知-授权”业务处理流程。推进《进一步提升个人客户信息保护水平工作方案》《个人客户信息保护工作管理办法》制定，统一标准、细化规范，进一步压实各层级、各机构的个人信息保护职责，覆盖个人客户信息处理的全生命周期管理。

44 项

制定和修订隐私保护相关规章制度数量

数据安全方面

本行持续完善数据安全保护政策和管理规范，制定印发《数据治理办法》《数据安全分级标准》《外部数据管理办法》《个人客户信息管理办法》《信息安全管理办法》等专项数据治理政策和信息安全制度规范，明确职责要求及管理策略，建立健全数据安全、信息安全与隐私保护制度管理体系。本行数据安全政策已覆盖全部业务线及境内外机构，境外机构还须同时遵守所在国家（地区）法律法规及其行业监管要求。

2023 年上半年，本行印发《关于落实银保监会数据安全办法的实施意见》，要求全行切实做好监管遵循，从数据安全制度体系建设、数据全生命周期安全管控、数据安全技术保护、数据安全风险管理、数据安全监测和应急管理机制、监管报送工作和对分行的管理和指导方面明确了落实任务，并进行了工作部署；印发《中国建设银行数据安全管理办法（2023 年版）》，适用于本行总行本部及直管机构、境内分支机构，并要求境外机构和境内子公司参照执行，在数据安全组织架构、数据安全分级、数据生命周期各环节的安全防护、数据安全监测、数据安全事件处置、数据安全风险评估、数据安全检查和员工教育培训等方面，向全行提出具体要求。

隐私与数据安全保护举措

本行持续完善隐私与数据安全保护举措，建立“外防攻击窃取、内防数据泄露、全面安全监控”的数据安全技术防护体系，覆盖数据全生命周期，有效保护客户隐私和数据安全。制定覆盖客户信息访问控制、企业客户信息脱敏等领域的个人信息隐私保护 IT 解决方案。推动数据访问控制安全平台建设，实现对个人信息数据使用过程细粒度的访问控制和动态脱敏。优化个人客户信息保护业务管控机制，持续完善隐私政策体系，加强授权管控，采取授权审批和机控相结合的个人信息安全管控措施。

推动数据安全分级保护

本行识别重要数据并加强保护，制定印发《中国建设银行数据安全管理办法（2023 年版）》，规定了数据分类分级管理要求，持续推动数据安全分级保护。

持续完善数据安全技术防控能力

本行采用“云端存储、集中管控”的模式，基于企业级安全组件，搭建安全的虚拟环境，严格终端设备管控，完善数据溯源能力，有效保护信息系统的客户信息和数据安全。加快数据访问控制技术框架在数据查询、数据批量使用、数据接口调用等数据使用场景的应用；优化生产数据敏感信息检查功能，实现生产数据取数后的自动化脱敏，增强数据保护能力。

全行隐私授权统一管理

本行整合业务条线的客户隐私数据授权签约信息，建立全行跨条线跨系统的客户授权管理组件；建立授权模板、授权合约、授权记录相关的审批流程，规范协议信息管理及数据授权管理；实现客户信息服务场景化、差异化管理，提供客户信息使用申请审核流程线上化。

全面监控分析数据泄露

本行利用敏感信息防泄漏产品实时监测通过电子邮件、互联网等途径泄露行内敏感信息的行为并及时阻断。主动监控和处置第三方互联网信息泄露，一旦发现外部泄露的客户信息，自动将客户纳入风控系统保护名单，避免客户资金损失。主动监测和关停仿冒本行的钓鱼网站和 APP 应用，分析钓鱼网站中受骗客户信息，纳入风险保护名单，对客户进行资金保护和风险提示。

检验数据安全技术防控体系有效性

本行定期开展集团内部网络安全攻防实战演练，由金融科技部和运营数据中心负责，总分行、直属中心和子公司参加，通过实战检验信息系统的网络和数据安全保护技术体系，提升安全保护能力。常态化开展互联网系统渗透测试，全面覆盖网络安全和数据安全。

应急响应计划

为确保关键业务连续性，维持运营稳定，本行制定《中国建设银行数据安全管理办法（2023 年版）》，规定了数据安全风险监测、事件响应与处置、事件总结与整改的管理要求，进一步完善了数据安全应急响应机制与流程，明确了发生或发现数据安全事件应立即启动应急预案，数据安全事件发生 1 小时内向数据安全牵头部门报告，并根据事件的分类开展处置和报告，保障紧急情况发生时的业务连续性。本行已在日常舆情监测中加入数据安全专项监测，将个人信息保护标签纳入投诉管理系统，通过舆情和投诉通道监测数据安全事件。

第三方数据及隐私安全管理

第三方数据使用监督

本行持续完善第三方数据及隐私安全管理制度，规范与第三方开展数据合作的协议合规性，制定了第三方开展数据合作的数据安全示例条款，指导本行各级机构落实数据安全法律法规及监管要求，在委托处理、对外共享数据时明确合作方数据安全方面的责任和义务，要求所有供应商及合作伙伴遵守数据及隐私保护相关国家法律法规及监管要求，保障各类数据主体的合法权益及数据处理过程的合规与安全。

强化本行与第三方数据合作的管理，在合同存续期内，本行将监督被委托方数据安全保护措施落实情况，委托处理行为不得超出事前已获得授权的数据处理范围，对发现的问题及时督促整改。组织各一级分行、建行研修中心（研究院）、各直属机构、审计机构、各境外机构、各境内子公司开展业务外包委托处理、数据外部共享场景的数据安全保护影响性评估和审查，确保合作协议的合规性，并在数据收集、处理、传输等过程中采用适当的技术措施，保障客户数据安全与隐私信息。加强产品创新环节的第三方合作评估，在新可售产品数据安全评估中设立与第三方合作的评估点并实施评估。

第三方数据处理

本行尊重客户个人隐私，为客户提供安全的数据保护。制定《中国建设银行数据安全管理办法（2023 年版）》《关于进一步规范中介机构和第三方机构消费者权益保护监督评价工作的实施意见》，明确了业务外包委托处理和数据外部共享的数据安全要求。

本行业务外包委托第三方处理数据依据“最小必要”原则控制委托数据的范围，并采用脱敏或加密处理等方式，签订权责明晰的协议，在安全可控的环境中共享数据，在满足业务目标的同时保障数据安全。本行不会将个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给本行的金融合作伙伴、关联公司和业务合作伙伴。本行持续加强对中介机构和第三方机构涉及本行客户个人信息保护方面的监督，采取合理有效的措施，确保第三方服务机构遵守数据保护法的适用规定，履行保护用户信息的义务及适当的保密 / 不披露义务，在与面向消费者提供产品或服务的中介机构和第三方机构签署的合作协议中，明确双方个人信息保护措施、个人信息泄露违约责任，切实保障消费者信息安全权。

数据最小化收集和留存

本行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，遵循“影响最小、范围最小”数据收集原则，在公开披露的隐私政策、授权协议书等各类文本中明确告知客户个人信息收集、存储、使用加工、传输、提供公开、删除等全生命周期处理措施。本行承诺对超出使用范围或必要保存时间的信息进行删除，并依法获取客户同意。除非依法获取客户单独同意或书面同意，否则不通过第三方（法律要求除外）收集个人隐私数据，确保数据收集范围最小、保存时限合理、数据处理适当。

2023 年，本行制定《中国建设银行数据安全管理办法（2023 年版）》，规定了从个人信息主体、外部机构收集数据，接入第三方产品或服务时采集数据等方面的安全要求，进一步明确信息最小化收集与留存的相关规定。

隐私与数据安全相关培训

面向全体员工的培训

个人信息保护培训

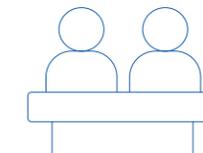
本行在线上学习平台“建行学习”开设个人客户信息保护专区，长期开展覆盖全体员工的专题培训。截至 2023 年 6 月末，该专区总学习人次达 333 万，其中 22 万余人次通过必修课程及知识测验。此外，本行每年了解并审查供应商的隐私管理（包括制度建设、合规程序及开展隐私保护培训）情况。

333 万人次

参与个人客户信息保护专区学习

22 万余人次

通过必修课程及知识测验



定期数据安全培训

本行持续强化并定期开展数据安全培训教育，丰富培训课程，制定数据安全培训考核指标并纳入分支机构数据工作考核评价体系。通过线上“建行学习”平台和企业微信等渠道引入数据安全相关课程，向全体员工进行数据安全培训和宣传，培训内容包括数据安全法律法规和监管要求、总行数据安全制度和管理体系介绍、数据安全评估要求、银行隐私和客户保密义务、新项目隐私保护设计与考量、员工识别和回应客户行使其数据权利的请求、对存在隐私与数据安全违规事项的处理措施等，累计浏览量 4 万余人次。

商业秘密保护培训

本行定期开展商业秘密保护培训，介绍相关法律法规和管理要求，提升保护本行商业秘密和客户信息、隐私数据的能力，课程面向全体员工公开。2023 年上半年，全行已有 4.9 万人参加培训。

面向专业人员的培训

数据安全系列课程

本行在数据分析师认证培训项目中加入数据安全系列学习课程，完善数据安全培训体系，并覆盖总分行数据条线人员；在绿树工程的机构业务、个人金融业务、保全业务、结算业务等业务条线培训班中加入数据安全课程，加强业务人员的数据安全保护意识。

专业能力培训班

本行定期面向信息安全从业人员举办 CISP（注册信息安全专业人员）认证培训班、安全 CTF 技能培训班、安全攻防实战培训班、安全研发与技术培训班。

数据安全评估培训

本行常态化面向各一级分行、建行研修中心（研究院）、各直属机构、审计机构、各境内子公司数据条线开展数据安全评估视频培训，解读数据安全政策和监管要求、数据安全评估工作要求，加强对数据安全评估工作的指导。面向各一级分行开展新可售产品数据安全评估线下培训。

客户信息保护培训

本行定期开设消费者权益保护和个人金融业务管理人员培训班，面向各一级分行、相关子公司消费者权益保护部门负责人培训客户信息保护重点工作要求，赋能工作一线，提高合规意识并强化落实效果。

隐私与数据安全审计

本行定期开展隐私与数据安全外部审计和内部审计工作，强化对隐私与数据安全的监督评估。为评估信息安全政策和系统的有效性、安全性和充分性，本行在审计过程中开展网络渗透、代码扫描、安全认证测试、研发资产和数据访问控制及数据安全处理等测试，并根据审计结果，针对数据精准保护等领域，进一步强化安全机制建设、隐私安全技术可控、分类分级精细化等方面的工作。

信息系统外部审计

本行每年聘请第三方会计师事务所进行信息系统相关外部审计，评估安全控制的有效性，测试范围覆盖总行、一级分行、运营数据中心、建信金融科技公司等机构，重点关注数据安全、个人信息保护、网络安全等领域。

信息安全鉴证

本行每年聘请第三方会计师事务所，对总行向境外机构提供的总行端信息科技服务、信息安全服务开展鉴证，出具总行端境外信息科技服务体系 ISAE3402 鉴证报告、总行体系与机构控制 SOC2 报告。

网络安全等级保护测评

本行依据金融行业网络安全等级保护 2.0 国家标准，每年聘请符合资质的第三方测评机构，对安全等级保护三级及以上备案系统开展防护能力测评，测评结果优异。

信息安全专项审计

本行审计部门每年进行数据信息安全专项审计，以三年为周期实现总分行及建信金科公司的信息科技审计全覆盖。2023 年上半年，本行选取 6 家一级分行、4 个总行部门、4 个直属机构和建信金科公司等机构完成金融科技成本管控与财务费用审计，审计内容涵盖研发线、运维线、数据线及财务线等科技成本事项，其中涉及信息、网络及数据安全等相关事项，覆盖全行重点机构。

数据安全自评估

本行定期组织全集团开展数据安全自评估，2023 年上半年，从数据安全管理体系、分类分级保护、安全技术、数据安全监测、数据安全审计、数据安全培训等多个方面，评估集团数据安全现状，通过自评估识别改进方向。同时，组织各部门、境外机构开展数据出境场景梳理、评估和报送，保障数据跨境安全流动。

全面差距评估

根据开展信息安全外部审计和内部审计结果，本行对适用的控制措施进行了全面的差距评估。差距评估的主要发现为：个别数据应用场景、系统功能存在信息保护缺陷，以及开发技术文档未有效分类等问题。针对主要差距事项实施异常应用行为监测、安全测试能力推广、统一文档管理工具、修正缺陷强化机控的整改措施，确保本行相关政策已有效执行，信息安全风险评估流程已充分定义并实施，确保员工通过信息安全培训及宣传活动充分理解自己的角色和责任等。

数据及信息安全管理认证

本行高度重视数据及信息安全管理，持续开展国际认可的信息安全管理体系认证工作，持续强化整体信息安全与隐私保护能力与管理水平。本行运营数据中心已通过 ISO27001 认证，认证范围涵盖本行总行信息系统，云平台和云服务的运行维护，以及全行基础设施的规划建设和技术运行管理。本行账务类交易所承载的信息系统均由运营数据中心进行维护。

机构 / 系统	认证情况
运营数据中心	<ul style="list-style-type: none"> ISO27001 信息安全管理体认证
建行公有云	<ul style="list-style-type: none"> 可信云服务认证（TRUCS）
建信金融科技 公司	<ul style="list-style-type: none"> CMMI-DEV ML5 软件管理成熟度 5 级 ISO9001 质量管理体系认证 ISO20000 信息技术服务管理体系认证 ISO27001 信息安全管理体认证 TMMi 5 测试成熟度模型 5 级 高新技术企业认定 信通院 DevOps 工具标准评估 - 《研发运营一体化(DevOps)能力成熟度模型》 信通院 DevOps 工具标准评估 - 《研发运营一体化(DevOps)通用效能度量模型》

金融服务可及性

本行坚持经济效益与社会效益统一，围绕经济社会发展痛点难点，开启新金融行动，在金融科技底座强大支撑下，不断创新业务模式，打造“大普惠新普惠强普惠”，全面推进乡村振兴，构建住房租赁生态，推动“双子星”融合发展，持续扩大金融服务的覆盖范围和可及性，为更广大的人群提供更好的金融服务，以金融促进社会公平正义，全面展现了新金融行动的盎然生机。2022年末，本行普惠金融贷款余额、涉农贷款余额（剔除普惠型涉农贷款余额）、公司类住房租赁贷款余额合计 5.19 万亿元，占公司类贷款和垫款的 24.48%，充分彰显了新金融行动在拓展金融服务可及性方面的显著成效。



管理体系架构

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督指导管理层推进普惠金融相关工作，持续跟踪并加大对普惠金融、乡村振兴金融和住房租赁等业务的督导。2023 年上半年委员会听取关于普惠金融工作进展情况的汇报、关于乡村振兴金融业务推进情况的汇报和关于住房租赁战略实施情况的汇报，指导管理层通过相关战略实施，进一步促进金融服务可及性发展。

本行管理层普惠金融发展委员会负责全面统筹全行普惠金融战略发展，研究贯彻落实党中央、国务院及监管机构有关普惠金融工作部署和总行党委、董事会、行长办公会对推进全行普惠金融战略发展的工作要求，审议委员会职权内的重大经营管理事项。

服务普惠客群

2018 年 5 月，本行全面启动实施普惠金融战略，依托金融科技力量，以数据经营和平台经营为核心，坚持以普惠金融促进包容性增长，推进经营服务下沉，打造普惠金融发展新生态，不断提升金融服务可获得性，创造普惠金融发展最佳实践。



加大对普惠客群的金融支持

本行持续推进普惠金融服务能力和发展质效提升，加大对小微企业主、个体工商户等普惠客群的金融支持力度。截至 2023 年 6 月末，本行普惠金融贷款余额达 2.86 万亿元。本行“小微快贷”上线以来，累计向普惠群体提供信贷支持 10.9 万亿元，服务客户 415 万户，已成为全球普惠金融供给总量最大的金融机构。

2023 年上半年，在西藏、青海、宁夏、甘肃、新疆等金融服务匮乏区域，积极投放普惠金融贷款近 500 亿元，惠及当地小微企业贷款客户数超 9.35 万户，持续拓展普惠金融服务的广度和深度，助力缓解当地小微企业融资难、融资贵难题。大力拓展信用贷款、首次贷款服务，截至 2023 年 6 月，当年服务小微企业首次贷款客户 8.16 万户。

2.86 万亿元

普惠金融贷款余额

415 万户

普惠客户数量

10.9 万亿元

累计向普惠群体提供的信贷支持规模

近 500 亿元

2023 年上半年，在西藏、青海、宁夏、甘肃、新疆等金融服务匮乏区域投放普惠金融贷款

丰富普惠金融产品体系

本行依托互联网和大数据技术，加快促进“小微快贷”“个人经营快贷”“小微善贷”等新产品模式效能不断释放。一是扩容优化法人小微业务，持续完善“小微快贷”系列产品；二是全力打造个人经营“第二赛道”，推进“个人经营快贷”等个人经营性贷款业务高质量发展；三是加强线上线下融合发展，推广“小微善贷”业务模式。截至 2023 年 6 月，“小微快贷”等新模式产品贷款余额超 2.34 万亿，贷款客户超 242 万户。持续发展“创业者港湾”服务，支持科创中小微企业，截至 2023 年 6 月，“创业者港湾”推广至 26 个省、市，为 3.3 万家入湾企业提供信贷支持 525 亿元。



超 2.34 万亿

“小微快贷”等新模式产品
贷款余额

超 242 万户

“小微快贷”等新模式产品
贷款客户

升级普惠客群专属服务平台

本行聚焦普惠金融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，创新拓展普惠金融服务维度、可触达群体与地域范围，秉承数字化经营理念，打造“建行惠懂你”综合化生态型服务平台，聚焦小微企业、个体工商户等普惠客群需求痛点难点，提供旅程化、多品类、智能化的信贷服务，拓展陪伴式、一站式的财富服务体验，构建可持续发展的普惠服务生态圈，增强数字普惠金融服务能力。

2023年，“建行惠懂你”3.0全新升级，自最初上线以来，不断迭代更新版本和功能，成为B端获客引流的核心支撑和重要动能，致力于为客户提供“更加懂你”的服务。围绕客户痛点及信贷全流程在线办理需求，提供信贷服务26项，打磨优化企业认证、在线测额、贷款申请等核心功能，创新部署客户便利性要求较高的智能日历、快捷提额、结清证明、明细查询等服务，为普惠客群带来“快、易、简、便”的信贷服务体验。推出代发工资功能，打造一站式、移动化薪酬管理流程，满足小微企业“智能、移动、高效”服务需求。部署财富视图、账户管理、电子对账、商户收款、理财、基金、网点服务、数字人民币等功能，提供更加便捷的陪伴式服务。

截至2023年6月末，“建行惠懂你”APP累计访问量超2.5亿次，下载量超3,100万次，服务企业客户1,053万户，平台贷款余额1.69万亿元。

超 **2.5** 亿次

“建行惠懂你”APP累计访问量

超 **3,100** 万次

“建行惠懂你”APP下载量

1,053 万户

“建行惠懂你”APP服务企业客户数量

1.69 万亿元

“建行惠懂你”APP平台贷款余额



完善数字化线上化经营模式

进一步拓展数据应用场景，围绕客户营销、申请准入、贷款审批、额度计算、预警监测、催收处置、续贷管理、经营管理等八类场景，建立上百个数据模型，持续完善以数据为主要生产要素、以模型为主要生产工具的数字化线上化普惠金融经营模式。

为小微企业提供综合化服务

面向企业开办、财务管理、快递物流、法律服务等领域开展互联网场景共建，为客户提供一体化解决方案和更加优惠的服务套餐。构建基于企业名片的社交服务，推进打造立体化、多维度企业社区，帮助小微企业拓展市场。举办“普百惠万企”主题活动，发挥线上移动端优势，为平台上超过1,000万的企业用户提供丰富专属折扣优惠。同时，携手政府机构、商会协会、平台生态合作商，举办多场线下“惠企沙龙”活动，走进园区、商圈、企业，共同支持企业开工复产，提升普惠金融服务实体经济能力。

助力乡村振兴

本行积极打造具有示范性、可推广的金融支持乡村振兴发展模式，积极完善乡村振兴顶层制度设计，倾斜各项政策资源，深化各方合作，科技赋能农村金融场景平台建设，做好乡村振兴重点领域、重点区域、重点客群金融服务，满足涉农客户多样化、多层次的金融需求，致力增强金融匮乏地区的金融服务可及性。

打造“裕农通”乡村振兴线上线下服务模式

本行在新金融服务乡村振兴的实践中，以科技、共享等方式加大包含“裕农通”普惠金融服务点、“裕农通”APP、“裕农通”微信公众号在内的“裕农通”综合服务平台建设，尤其注重以数字技术赋能乡村振兴，持续完善“裕农通”APP功能场景，为广大农民提供助农取款、民生缴费、社保医疗等更加丰富的金融和非金融服务，切实提升金融服务匮乏区域的金融服务可及性。



“裕农通”普惠金融服务点



本行与村委会、供销社、村口超市、卫生诊所、退役军人服务站等主体合作，建设“裕农通”普惠金融服务点，布设智能POS、智慧助农终端等机具设备，连接共享乡村有效社会资源，提供基础金融服务，为所在地农村居民提供助农取款、现金汇款、转账汇款、代理缴费、查询等基础支付服务，以及反赌反诈、反洗钱、反假币等宣传和金融知识普及等服务。

截至2023年6月末，本行在全国建设“裕农通”服务点37万个，覆盖全国大部分乡镇及行政村，为超过5,800万人提供服务，其中与“村支两委”合作共建23万个“裕农通”服务点，占比约62%；重点面向乡村种养殖大户、下乡返乡创新创业等人群发行2,733万张“乡村振兴·裕农通卡”，当年净新增450万张，新获客占比约70%。“裕农通”服务点是全国首家具备电子社保卡签发功能的农村普惠金融服务点。



37 万

“裕农通”普惠金融服务点数量

超 **5,800** 万

“裕农通”普惠金融服务点服务人数

“裕农通”线上服务渠道



“裕农通”APP 紧密围绕乡村现实需求，为各类涉农主体提供包括金融服务、智慧村务、便民事务、电子商务于一体的综合化服务，上线了百余项场景功能。在总行标准版的基础上，各分行结合乡村建设、基层治理、产业发展等实际需求，创新推出了更具地域特色的区域功能，有效打通了本行金融服务乡村的“最后一公里”。



本行将“裕农通”APP 打造成为农户信贷主入口，持续丰富 APP 贷款产品货架，满足广大县域农户信贷需求；主动对接当地政府，打造乡村生态概念，丰富智慧村务、民生缴费等服务场景，为乡村百姓生活便利增色添彩；积极探索县域乡村客群数字化打法，与手机银行和建行生活协同发展，将综合服务下沉至县域乡村。

截至 2023 年 6 月末，“裕农通”APP 注册用户 1,024 万户，较 2022 年年末新增 513 万户，累计发放贷款 522 亿元，累计完成缴费交易 761 万笔。构建线上线下一体化的服务网络，可办理 41 类政务民生服务和 10 余万个生活缴费项目，推进农村公共服务便利化。

加大涉农产业链资源支持

搭建涉农金融服务体系

本行围绕粮食安全、奶业振兴、肉牛、蔬菜、水果和花卉等六大特色涉农产业链生态场景金融服务体系建设，构建以全场景、全客群、全产业链为服务对象的新型业务模式。大力发展农户生产经营贷款。截至 2023 年 6 月末，本行农户生产经营贷款余额 3,138.31 亿元，较上年末增加 1,101.77 亿元，增幅 54.10%；涉农贷款余额 3.62 万亿元，较上年末增加 6,133.53 亿元，增幅 20.41%，其中对公涉农贷款余额 25,126.24 亿元，对私涉农贷款余额 11,052.55 亿元；普惠型涉农贷款余额 5,463.97 亿元，较上年末增加 1,418.07 亿元，增幅 35.05%。涉农贷款客户数 358 万户，当年新发放涉农贷款利率 3.60%，较上年下降 0.31 个百分点。

创新涉农产业链信贷产品

本行基于农户信用信息、资产及交易信息、农业保险、“裕农通”等客户数据，以及各类特色涉农生产经营等数据，创新打造“裕农快贷”产品包和线下“裕农贷”系列产品，满足农户生产经营资金需求。截至 2023 年 6 月末，“裕农快贷”（含“裕农贷”）贷款余额 1,687.66 亿元，较 2022 年末新增 591.81 亿元，增速 54%。此外，本行围绕保障国家粮食安全、乡村产业、乡村建设等重点领域，创新推出“乡村振兴贷款”系列产品，如“高标准农田贷款”“设施农业贷款”“农业生产托管贷款”“农产品冷链物流贷款”等，精准服务农业农村生产发展需要。

3.62

万亿元

涉农贷款余额

20.41%

涉农贷款余额增幅

358

万户

涉农贷款客户数

支持乡村绿色发展

本行积极提供良好的生态保障、环境保护和绿色产品，支持乡村绿色发展。研究制定《在乡村振兴领域大力发展绿色金融行动实施方案》，在农村土地整治修复、生态循环农业发展、农村人居环境综合整治、绿色资源开发利用、农业面源污染治理、生态系统修复与保护、县域清洁能源和节能环保产业发展等七大领域加大信贷投放支持，丰富涉农绿色信贷项目储备，选定 10 家重点分行，总分行联动共同制定因地制宜的涉农绿色金融服务方案，支持乡村建立符合碳达峰碳中和目标的治理架构和组织体系。

打造“善付通”供应链服务平台

“善付通”供应链服务平台基于既有对公客户供应链关系，为客户及其上下游提供网络化金融服务和商务协同。依托于此，本行积极践行乡村振兴战略，聚焦涉农产业链网络化、数字化升级需求，为涉农供应链上下游经营主体提供支付结算、订单管理、信息共享等一揽子“电商+金融”综合服务，有效打通涉农产品交易线下沟通环节多、贷款核实等待时间长等交易堵点，助力推进农村一二三产业融合。截至 2023 年 6 月，现有 315 家外联企业客户，打造 660 个活跃供应链，覆盖上下游活跃客户超 25 万户，交易额 432 亿元，其中活跃涉农产业链 40 余个，交易额超 72 亿元。

多元化金融与非金融支持举措

本行持续加强对脱贫地区和国家乡村振兴重点帮扶县的金融与非金融支持，聚焦农产品流通、合作经济、农业生产社会化服务、农产品价格波动风险管理、消费帮扶、乡村培训、农民社交等领域，采取多元化举措，助力乡村振兴与可持续发展。

- **农产品流通领域**，打造“裕农市场”服务模式，聚焦全国 4,500 家农批市场、3 万家农贸市场，为市场中的各类涉农经营主体提供综合化的金融和非金融服务；
- **合作经济领域**，打造“裕农合作”服务模式，聚焦全国 220 万家农民专业合作社，为相关涉农主体提供信贷、结算、数据化经营等综合服务；
- **农业生产社会化服务领域**，打造“裕农托管”服务模式，聚焦全国 90 万家农业生产社会化服务组织，构建农业生产托管服务数字化平台；
- **农产品价格波动风险管理领域**，构建“银行+保险+期货”模式，强化涉农信贷风险市场化分担和补偿机制，帮助农户规避农产品价格波动风险，稳定农业生产经营利润；
- **消费帮扶领域**，推出“裕农优品”乡村电商服务，助力农产品上行；
- **乡村培训领域**，建立线上线下联动的“裕农学堂”，提供丰富的金融与非金融培训；
- **农民社交领域**，打造农民专属的综合社交平台“裕农朋友圈”，开创媒体+金融+互联网平台服务乡村振兴的新模式，提供天气与农事、农业行情日分析、村庄信息查询、裕农快贷、小微贷款等十余项惠农便民服务。

🌟 “金融副村长” 助解 “金融下村” 难题

为破解乡村“农民贷款难、银行放款难”双重难题，解决农村金融供需矛盾，自 2020 年起，本行与内蒙古自治区阿荣旗旗委政府合作，联合为 148 个行政村实施一村一名“金融副村长”计划，首创“金融副村长 + 裕农通”服务模式。本行将“裕农通”服务点设在村委，将熟悉农村金融业务且综合协调能力较强的“金融副村长”聘为“裕农通”业主。指导老百姓通过“裕农通”APP 足不出户办理转账、充值、社保缴费等业务。同时，成为业主的“金融副村长”还可以通过分享二维码，帮助农户预约办理乡村振兴银行卡、协助农户测试贷款额度，推荐涉农经营主体办理普惠金融贷款。

“金融副村长”的实践探索，积极助力了乡村治理，赋能保障粮食安全，推动农业产业发展，实现了为政府培养乡村振兴人才，为百姓提供便捷金融服务，为个人提供广阔成长平台，体现国有大行政治担当的四方共赢。2023 年起，本行内蒙古分行在前期模式推广的基础上，进一步提出“星火计划”，旨在将阿荣旗“金融副村长 + 裕农通”模式的“星星之火”在全区推广，形成“燎原之势”。截至 2023 年 6 月末，全区共聘任金融副村长 2,008 名，有效覆盖全部十二个盟市。

推进住房金融服务新模式

作为零售信贷第一大行和国内最早开办住房金融业务的银行，本行在保持传统住房金融优势的同时，聚焦百姓“安居难”的痛点难点问题，于 2017 年 8 月率先将住房租赁确定为全行战略，推广“长租即长住，长住即安家”的住房新理念，支持增加保障性租赁住房 and 市场化长租房供给，充分运用金融手段满足不同群体，特别是金融服务匮乏群体的安居需求，促进住房租赁服务普惠社会大众。

本行住房租赁战略基于市场需求创新金融产品和服务模式，拓展住房金融服务支持手段与覆盖范围，着力推动住房金融业务向覆盖租购两端、服务存量升级、间接融资与直接融资并重的方向发展，形成集股权投资、融资支持、管理运营、REITs 服务为一体的“投、融、管、退”闭环体系，为助力实现“住有所居”提供金融解决方案，为健全房地产市场发展长效机制探索道路。

🌟 持续优化住房租赁信贷服务

针对住房租赁行业融资需求特点，本行在同业中首创住房租赁贷款，建立起支持多主体、覆盖全周期、风险可控的贷款体系，加大对长租房和保障性租赁住房融资支持力度。截至 2023 年 6 月末，本行公司类住房租赁贷款余额 3,064.95 亿元，突破三千亿元大关，支持住房租赁企业超过 1,600 家、保障性租赁住房项目超 600 个，有效增加租赁住房供给，助力解决租房安居难题。

🌟 协同打造优质长租社区

2018 年，本行成立建信住房服务有限公司（以下简称“建信住房”），支持其参与住房租赁实务，盘活市场存量闲置资产，满足新市民、低收入群体等的租房需求。截至 2023 年 6 月末，建信住房管理房源 16.5 万间，管理“CCB 建融家园”长租社区 272 个。其中，北京创业之家和重庆中山四路 83 号项目作为保障性租赁住房项目典型代表，亮相二十大“奋进新时代”主题成就展。

3,064.95 亿元

公司类住房租赁贷款余额

超 1,600 家

支持住房租赁企业数量

超 600 个

支持保障性租赁住房项目数量

🌟 搭建“CCB 建融家园”交易平台

建信住房运营“CCB 建融家园”平台，提供房源展示、预约看房、在线签约、资金支付等功能，为租赁企业及个人提供阳光透明的交易环境和便捷的服务保障，从源头降低租房群体看房、租房成本。截至 2023 年 6 月末，“CCB 建融家园”触达 4,700 万个人用户，与大型租赁企业实现对接和房源共享，向中小租赁企业提供标准软件（SaaS）服务。

🌟 构建住房租赁系统服务体系

本行综合运用金融科技手段，支持打造住房租赁政务服务体系，覆盖保障性租赁住房、公租房、住房租赁市场监管等领域，有效扩大服务覆盖面和普惠性，助力租房群体享受规范住房租赁服务。截至 2023 年 6 月末，保障性租赁住房 APP 推广至全国 234 个城市，公租房 APP 推广至 158 个城市，公租房系统为超 500 万户家庭提供配租及租金补贴发放等服务。

🌟 设立全国首支住房租赁基金

2022 年，本集团出资发起设立建信住房租赁基金（有限合伙），募集规模为人民币 300 亿元，并成立建信住房租赁私募基金管理有限公司，以市场化、法治化、专业化运作，综合运用股权投资配套银行贷款、REITs 等一揽子金融工具，收购存量商用物业、自持住宅等闲置资产，盘活改造为保障性租赁住房 and 市场化长租房，重点满足新市民、青年群体对租赁住房的需求。截至 2023 年 6 月末，建信住房租赁基金签约项目 20 个，位于北京、上海、成都等城市，总资产规模 87.54 亿元，面向各类务工人员、新毕业生等群体提供租赁住房 1.45 万间，有效提升金融服务可及范围，满足新市民、青年群体“住有所居”需求。

🌟 探索住房租赁 REITs 服务

自 2019 年以来，本行组织专业力量，配合监管部门开展 REITs 制度与流程研究，试点首批北京金融资产交易所住房租赁企业股权交易服务，积极参与保障性租赁住房公募 REITs 发行，致力于打通住房租赁领域资本退出的关键环节。截至 2023 年 6 月末，本行及集团子公司以基金托管人、发起人咨询顾问、战略投资人等多种角色成功参与首批 3 单保障性租赁住房公募 REITs 发行，运用金融手段解决住房租赁行业问题，实现“投融管退”商业模式的良性循环。

20 个

建信住房租赁基金签约项目数量

87.54 亿元

建信住房租赁基金签约项目总资产规模

1.45 万间

建信住房租赁基金签约项目提供租赁住房数量



案例 | 践行住房租赁战略，推动金融服务普惠于民

在推进住房租赁战略过程中，本行进一步延伸了金融服务触角，拓展了金融服务深度与广度，提升了金融服务可及性。截至 2023 年 6 月末，住房租赁生态已为本行带来新转化个人客户超 1,300 万户。

本行将金融服务与住房租赁场景建设有机融合，发挥金融支持、科技赋能、资源整合等优势，全面支持住房租赁产业链金融服务需求，在全国范围内开展丰富的住房租赁服务，助力解决百姓住房难题，进一步扩大金融服务覆盖范围，拓展金融服务触达客群：

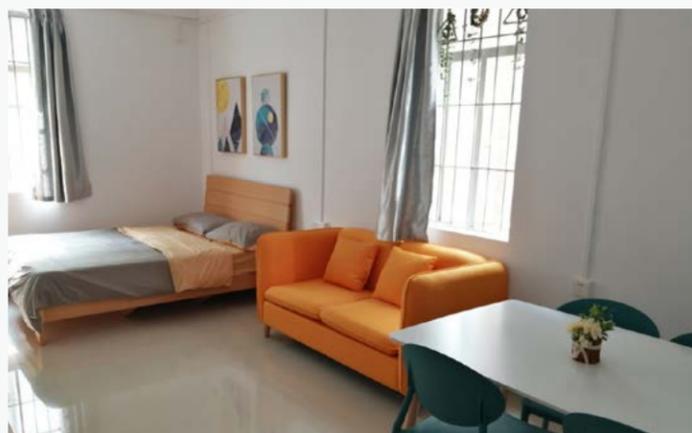
• 【北京“小哥之家”】

北京市分行支持改造北京市大兴区黄村镇某宅基地房屋，采取“统一收持、整体改造、专业运营”模式，提升项目品质及运营效率，为“快递小哥”“外卖小哥”等基本公共服务人员提供居住体验满足需求、配套设施齐全的租赁住房。



• 【广州“环卫工人之家”】

广东省分行联合子公司支持改造一批老旧闲置公房，发挥资源整合优势，依托租赁产业联盟批量化采购配置家居家电，压缩改造成本，为环卫工人提供干净舒适、租金可负担的居住环境，提升“城市美容师”的生活品质和幸福感。



• 【杭州“普坤社区”】

浙江省分行支持改造杭州市某产业园区内闲置厂房，以“工改租”方式打造蓝领公寓，解决园区企业蓝领工人居住问题。通过签订长期租赁合同、申请当地政府优惠政策等方式降低项目成本，实现以市场价 7 折出租，推动住房金融普惠于民。



• 【上海“城开汇”】

上海市是全国少数已经推出租赁专项用地的城市。上海市分行针对当地国企利用租赁用地建设的保障性租赁住房，通过提供贷款支持、建信住房受托运营方式积极介入，打造保障性租赁住房社区，拓展服务边界，为新市民客群提供职住平衡、便利优质的居住场所。



• 【北京大兴保障房项目】

建信住房租赁基金收购北京市大兴区生物医药基地内闲置商办物业，改造为保障性租赁住房。项目应用 ESG 框架、运用绿色建筑理念，联合打造保租房绿色标准，重点满足生物医药基地内新市民、青年人居住需求，提升其归属感、获得感。



提升金融服务覆盖范围

本行持续完善金融服务模式，扩大金融服务覆盖区域，提升金融服务便捷性，为更广大的人群提供更有温度的金融服务。

拓展物理、电子渠道

本集团通过广泛的分支机构、自助设备、专业化服务机构和电子银行服务平台为客户提供便捷优质的银行服务。截至2023年6月末，本行营业机构共计14,337个。其中，境内机构14,303个，包括总行、2个分行级专营机构、37个一级分行、362个二级分行、13,866个支行及35个支行以下网点，境外机构34个。本行拥有主要附属公司24家，机构总计602个，其中境内机构454个，境外机构148个。2023年上半年，本行深入推进“双子星”融合发展，线上平台个人客户规模持续扩大，达5.23亿户，覆盖7成以上个人客户。个人手机银行用户数达4.50亿户，较上年同期增长5.27%。

支持县域金融服务

本行积极拓展城市规划新区和县域网点覆盖，制定下发《关于县域业务拓展的指导意见》，并严格落实实施。截至2023年6月末，本行新设县域网点11个，占新设网点总数85%；降低部分省份新设县域网点的盈利考核要求，以进一步提升县域金融服务可获得性。截至2023年6月末，本行共有1.4万余个营业网点，其中县域网点4,238个，县域网点占比30%；原832个国家级贫困县营业网点1,034个，持续拓展金融服务广度和深度，不断增强服务乡村振兴能力。

强化特色网点建设

本行建立普惠金融、住房租赁、汽车金融等多类特色网点，加速网点服务功能向综合与特色结合、金融与非金融结合的场景生态服务功能转型升级。发挥网点渠道优势，实现高效化快触达的线上支持与有温情有品质的线下服务融合衔接。截至2023年6月末，本行提供普惠金融服务的网点达1.4万个，占网点总数99%。配置普惠专员1.9万名，5.7万名员工为客户提供了普惠金融服务，累计组建普惠金融服务中心246家，已挂牌普惠金融特色网点2,509个。

1.4万个

普惠金融服务网点

99%

占网点总数

11个

新设县域网点

85%

占新设网点总数

4,238个

县域网点数量

30%

县域网点数量占比

拓展“劳动者港湾+”服务

本行积极服务社会，向社会开放“劳动者港湾”13,898个，并向特色化、差异化服务转型升级。持续深化“劳动者港湾+”模式，与各级党政机关、工会、残联、慈善组织等2,530家机构合作共建，丰富适老助老、综合政务、乡村振兴、绿色低碳、教育助学、法援普法、无障碍服务等服务内涵。2022年，本行共有77个网点获评中华全国总工会“最美工会户外劳动者服务站点”，获评数量在全国金融系统蝉联第一。



适老化与无障碍改造

本行实施多项适老化及无障碍改造举措，持续推动落实《中国建设银行营业网点无障碍服务能力提升实施方案》，制定行业首个《营业网点无障碍建设专项指引》手册并不断细化。截至2023年6月末，本行1.4万余个营业网点已全面配置爱心座椅、老花镜、放大镜等服务设施，建有轮椅坡道11,240个，在有条件的网点增配轮椅、叫号振动器、血压计、沟通手写板、移动填单台、无糖饮品区等设施。145个网点通过北京国家金融科技认证中心《银行营业网点适老服务要求》团体标准认证，数量保持同业第一。此外，本行在北京、上海打造多家“无障碍服务示范网点”，进一步完善无障碍出入口、网点服务求助电话、轮椅、导盲犬可入标识、大堂引导服务、手语服务、上门服务无障碍服务资源，满足残障人士和需特殊关爱群体的需求。



13,898个

向社会开放“劳动者港湾”数量

77个

网点获评中华全国总工会2022年“最美工会户外劳动者服务站点”，获评数量在全国金融系统蝉联第一

1.4万余个

全覆盖

营业网点已全面配置爱心座椅、老花镜、放大镜等服务设施

145个

网点通过《银行营业网点适老服务要求》团体标准认证，数量同业第一

创新移动和在线渠道

本行积极完善金融服务渠道，创新移动和在线业务分销模式，加快推广产品及服务的普及，切实践行普惠金融内涵。

手机银行

持续优化手机银行操作流程，提升金融服务可获得性。改进手机银行注册登录流程，用户可通过手机号等方式线上快捷注册开通手机银行，通过绑定他行银行卡的方式，在本行手机银行办理金融及便民政务业务。持续完善理财、基金、保险、跨境金融、实物金兑换等投资理财服务的交互流程，通过信息提示缩短操作步骤，呈现给客户更舒适、更便捷、更流畅的金融服务体验。持续完善手机银行适老化功能，推出适老版手机银行，通过“大字”“简化页面”等功能，直观展示功能并简化操作流程，进一步优化老年客群使用体验。本行积极对接全国及各省市政务服务，打造手机银行政务服务中心。手机银行首页及生活频道集中展示当地公积金、养老金、社保、医保、交通罚款、缴税等便民政务服务，用户可以通过手机银行一站式办理金融及便民政务业务。通过持续丰富优化手机银行业务功能，提升各类客群获取所需金融服务的便捷性，进一步拓展金融服务覆盖。

建行生活

“建行生活”APP 围绕“美好生活指南”平台定位，打造花钱、省钱、借钱、赚钱的一站式服务，应用互联网和大数据能力，让金融资源覆盖更多过去难以到达的领域，注册用户数规模超 1.1 亿人，日活 300 万左右，吸引入驻优质商户 36 万家，承接 168 个城市超 11 亿元政府消费券发放，拉动民生消费近 40 亿元。

远程智能银行

通过多媒体互联、多场景渗透、多功能触达，持续向广大客户提供优质高效的远程综合金融服务。智能应用向语音导航、咨询服务、还款提醒、营销辅助等多领域深度拓展，电话语音导航日均服务客户约 55 万人次，智能咨询日均服务客户超 63 万人次，智能还款提醒覆盖信用卡、个人贷款、小微企业贷款、农户贷款等 9 个业务场景，智能辅助营销触达客户超 470 万人次。截至 2023 年 6 月，受理客户咨询 2.34 亿人次，客户满意度超 98%。深入推进智能化服务，新增优化“慧预判”“云速递”等便捷服务功能，创新推出“中国建设银行客户服务”视频号、抖音号，“中国建设银行客户服务”微信公众号粉丝突破 2,650 万人，日均服务客户超 36 万人次。同时，针对县域、乡村等金融服务匮乏地区和人群，本行亦积极开展远程咨询服务，通过搭建“AI 客服 + 人工坐席 + 网点员工”三层应答服务能力，实现客户需求识别及常见问题的即时解答。

超 1.1 亿人

注册用户数规模

2.34 亿人次

受理客户咨询数量

超 98%

客户满意度

“建行到家”金融服务

“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，充分联动线上和线下渠道，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，为客户提供足不出户即可享受金融服务的品质体验，使不便来银行的客户能够获取便利的金融服务。截至 2023 年 6 月，“建行到家”金融服务共支持个人资信证明、银行询证函寄送等 30 项“到家”产品，累计为 900 多万客户提供了超过 2,300 万次到家服务，大大拓展了金融服务半径，使金融服务匮乏区域人群享受金融服务便利性。

掌上网点

本行通过微信公众号“掌上网点”线上化服务能力，将线下网点“有温度的服务”迁移至线上，为客户提供渠道导航、业务预约、咨询互动等服务，让客户通过手机即可获得亲临网点般的服务和体验。截至 2023 年 6 月，“掌上网点”累计为 1,733 万人次提供预约、填单、“建行到家”等金融服务。

“龙易行”移动智能终端

本行营业网点配备 1.9 万台“龙易行”移动智能终端，其中县域 5,414 台，上门为客户提供账户开立、信用卡申请、手机银行签约等十一大类 154 项移动金融服务。针对部分行动不便的残障人士和老年人、城市务工人群以及金融服务资源较为贫乏的高海拔或偏远区域的村镇居民，本行网点员工通过携带“龙易行”移动智能终端为其提供上门服务。截至 2023 年 6 月，本行利用“龙易行”开展外拓服务约 31.1 万次（其中专项县域外拓 3.5 万次），交易金额超过 9.5 亿元，交易量达 1,931.7 万笔，同比增加 12%。

>900 万

累计服务客户数量

>2,300 万次

累计提供到家服务数量

1,733 万人次

累计服务客户数量

31.1 万次

开展外拓服务次数

3.5 万次

专项县域外拓次数

超 9.5 亿元

外拓服务交易金额

1,931.7 万笔

外拓服务交易量

12%

外拓服务交易量增幅



投身公益慈善

本行立足“助他、开放、共享”的公益文化，始终坚持“三带一融合”（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）的公益理念，开展多元公益慈善及志愿者活动，充分弘扬金融向善的价值理念，努力奉献回馈社会，在践行社会责任的道路上坚定前行。



在持续实施对外捐赠、打造长期公益项目品牌的同时，2023 年本行重点面向社会大众创新开展“善建者、益起来”网络公益活动，依托建行手机银行、建行生活“双子星”平台，打造建行公益新生态、业务融合新格局，让亿万建行客户（用户）成为公益的发起者、支持者、传播者。

本行注重培育助人良好风尚，积极组织员工参加志愿活动，设有青年志愿者协会和世界各地 48 个分会。截至 2023 年 6 月，全行共有 9.6 万名注册青年志愿者，开展志愿服务累计 11.21 万小时，服务对象覆盖 88.42 万人。



本行积极践行社会责任和大行担当，截至 2023 年 6 月末，主要公益项目实施情况如下：

项目名称	合作机构	项目期限	进展情况
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	2007 年至今	发放 1.66 亿元资助款，资助高中生 9.89 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	2011 年至今	购置 512 辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等 24 个省、区、市的县级以下医疗机构投入使用。

项目名称	合作机构	项目期限	进展情况
支持建行希望小学	中国青少年发展基金会	1996 年至今	援建 50 所希望小学，捐建音乐、美术、体育、科技、德育教室 60 个，资助培训教师 800 多人次，组织 250 名师生参加建行希望夏令营。
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国乡村发展基金会	2007 年至今	发放 345 万元资助款，资助西藏地区学生 1,780 人次。
“善建家园”乡村振兴公益项目	中华慈善总会	2021 年至今	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	2012 年至今	累计捐款金额 1,026.12 万元，捐建 164 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	2016 年至今	累计捐款金额 873.35 万元，为 28,000 余名贫困地区师生捐资捐物，组织贫困地区 1,900 余名师生参加夏（冬）令营活动。
三江源生态环保项目	三江源生态保护基金会	2022 年至今	在三江源国家公园开展生态示范村建设，树立人与自然和谐共生的生态价值观。
“劳动者驿站（港湾）”公益项目	中国职工发展基金会	2021 年至今	与中国职工发展基金会合作推出“劳动者驿站（港湾）”公益项目，同步开通“积分圆梦·劳动者驿站（港湾）”积分捐赠公益平台。各界爱心人士可通过龙卡信用卡积分捐赠形式参与公益、奉献爱心。截至 6 月末，该平台共获积分折合人民币 96 万元。



中国建设银行网址: www.ccb.cn
www.ccb.com

投资者关系热线: 86-10-66215533

