



2025年半年度 可持续金融报告

目录

CONTENTS

报告编制说明 02

治理篇
公司治理 06
公司行为 14



环境篇
绿色金融 22
融资的环境影响 29
绿色运营 52



社会篇
人力资本发展 58
保护消费者权益 73
隐私保护与数据安全 90
金融服务可及性 107
投身公益慈善 120



报告编制说明



报告编制背景

本报告旨在呈现本行 2025 年半年度可持续金融工作进展，展现本行在实际经营与业务活动中融入 ESG 理念、推进高质量可持续发展的探索实践，增进与广大利益相关方的沟通交流，积极回应各方对本行可持续金融领域重要事项及工作进展的关切。



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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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

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。本报告以中文编写，附英文文本，若有差异以中文版本为准。

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

报告释义

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下涵义。


建信财险	建信财产保险有限公司
建信股权	建信股权投资管理有限责任公司
建信基金	建信基金管理有限责任公司
建信金科	建信金融科技有限责任公司
建信消费金融	建信消费金融有限责任公司
建信金租	建信金融租赁有限公司
建信理财	建信理财有限责任公司
建信期货	建信期货有限责任公司
建信人寿	建信人寿保险股份有限公司
建信投资	建信金融资产投资有限公司
建信信托	建信信托有限责任公司
建信养老	建信养老金管理有限责任公司
建信住房	建信住房服务有限责任公司
建信住租	建信住房租赁私募基金管理有限公司
建银国际	建银国际（控股）有限公司
建银咨询	建银工程咨询有限责任公司
ESG	环境、社会及治理

01

治理篇

公司治理	06
公司行为	14





公司治理

本行深入探索 ESG 治理长效机制，立足自身经营管理模式与业务发展策略，广泛交流、分享、吸收 ESG 领域先进实践，打造自上而下、层次明晰、职责完善、架构完整的 ESG 治理体系，全面覆盖董事会、监事会和管理层。同时，各层级统筹协调、紧密配合、高效协同、全面参与，持续夯实可持续发展工作体系，有序推进 ESG 治理各项工作落实落地，为实现“成为全球领先的可持续发展银行”的愿景、推动全行高质量可持续发展奠定坚实基础。

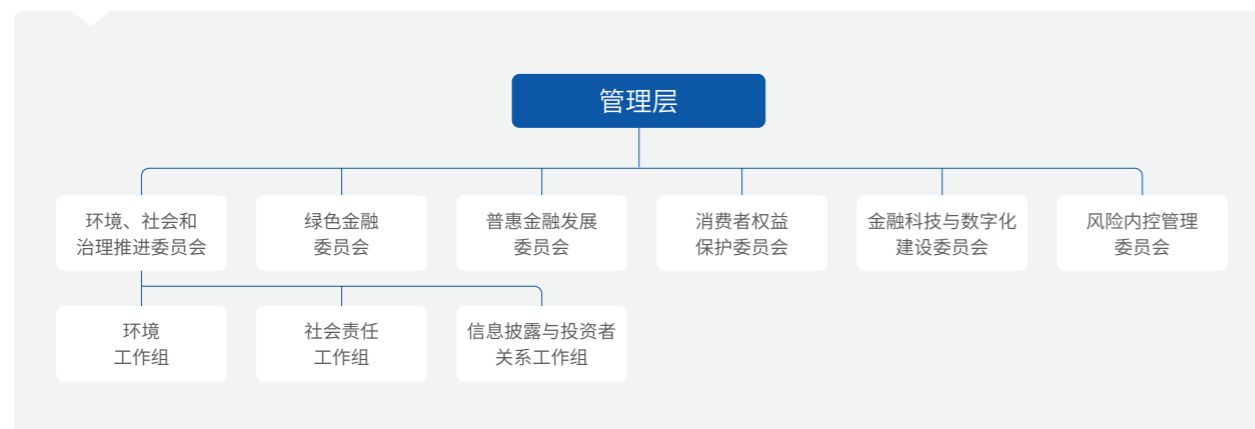
ESG 治理架构

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

本行董事会承担集团 ESG 战略制定及实施最终责任，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 战略实施情况，组织推进对工作成效的全面评估；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，指导目标实现路径优化方向；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 ESG 相关信息披露工作，确保相关信息披露的准确、完整和透明。

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统筹指导 ESG 管理工作有序开展，研究拟定 ESG 管理方针和策略，定期跟踪评估进展情况，并指导监督相应的信息披露；对履行社会责任、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、关联交易等工作进行监督指导，定期听取相关工作推进情况报告；指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，督促落实产品与服务审查、投诉管理、债务催收管理、公平营销等相关工作，指导强化个人客户隐私和数据安全保护，推动提升消费者权益保护工作质效。

本行董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理。定期听取环境、气候相关风险与机遇分析和 ESG 相关要素风险量化工作等专题报告，研究气候变化应对措施，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系，促进 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。定期听取信息科技风险和网络安全风险管理情况报告，监督指导信息科技和网络安全风险管控；定期听取产品创新管理情况报告，监督指导产品与服务创新审查及风险管控相关工作。

本行董事会战略发展委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会各司其职，共同对本行的 ESG 推进工作实施有效监督与指导。其中，战略发展委员会协助董事会制定 ESG 战略目标，并在各项规划制定实施中深度融入 ESG 要素相关考量。审计委员会定期听取内外部审计情况报告，监督评估内部控制，推进内外部审计发现的 ESG 相关问题的整改，推动不断完善内控体系的健全性和有效性。提名与薪酬委员会高度重视员工成长发展，持续关注本行员工培训和职业发展情况。

董事会成员多元化

本行高度重视董事多元化构成，不断优化董事会的专业能力和结构配置，形成与本行发展高度契合的董事会成员组合，夯实长期稳健发展基础，确保有力支持董事会高效运作和科学决策。

本行董事会于 2013 年 8 月审议通过关于董事会成员多元化政策的议案，并公开披露。本行董事会多元化政策明确规定，在选择董事候选人时注重候选人的多元化背景，包括不同性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、技能、知识及服务任期等互补特质，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，定期回顾董事会组成及架构，并在每年年报披露董事会组成情况（包括各位董事的性别、年龄、服务任期等）。

截至 2025 年 6 月 30 日，本行董事会共有董事 10 名，包括执行董事 3 名、非执行董事 2 名、独立董事 5 名。其中，本行董事会女性董事 2 位，占比 20%。本行独立董事来自中国大陆、中国香港、中国澳门、北美洲以及欧洲等区域，熟悉国际及中国会计准则、资本监管、证券监管及金融市场运行。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

本行董事会成员在银行业相关领域具备广泛参与经验与高度专业性，在战略规划、经济研究、国有金融资本管理、风险防控与财务会计管理等领域有着丰富的专业知识与实践经验积累，为本行的可持续发展提供战略指导。

本行非执行董事及独立董事中，4 位曾在中国财政部、中国国家外汇管理局、中国证监会、英国财政部、国际证监会组织、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，4 位曾在国际财务报告准则咨询委员会、国际会计准则理事会、毕马威、德勤等财务会计相关机构任职，3 位曾在中国工商银行、中国银行、招商银行、摩根大通、花旗银行等国内外金融机构任职。

本行董事会成员具有丰富的风险管理以及气候风险管理经验。

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，具有丰富的金融机构风险管理经验。

威廉·科恩先生曾任巴塞尔委员会秘书长，任职期间领导相关工作小组开展了气候相关金融风险监控政策的探索性工作，在银行业进行广泛调研，为委员会在 2022 年发布的《有效管理和监督气候相关金融风险的原则》及其他政策文件奠定基础。威廉·科恩先生是一位经验丰富的风险经理，曾在一家总部位于纽约的金融机构任职，负责零售信贷、居民住房按揭贷款的业务策略、申报、审批等工作。曾参与制定管理信用风险、操作风险、市场风险和模型风险等风险的巴塞尔协议 III 全球监管要求，并深入理解监管机构对相关风险管理的期望。

詹诚信勋爵拥有丰富的 ESG 管理经验，包括气候风险管理。这一经验源于他长期的职业经历，包括作为银行家、英国财政部官员及商业大臣，以及担任亚洲和欧洲上市公司董事的经历。他目前在中国、欧盟和英国的多家上市公司董事会任职，其中包括担任一家英国银行风险委员会的成员。

林志军先生现任澳门科技大学校长高级顾问、教授和博士生导师，在 ESG 研究方面，其曾组织并主持 2023 年澳门 ESG 与会计高质量发展国际研讨会、2024 年横琴粤港澳高校会计联盟学术年会等多场学术年会和研讨会，邀请学界与业界专家共同探讨 ESG 最新监管要求及实践案例，推动 ESG 理念在实务界的应用；先后指导十余名博士生开展 ESG 相关研究，基于公司治理、经营绩效及信息披露质量等视角，以实证研究方式分析揭示了 ESG 的重要性及其经济后果，对于深化 ESG 理论认知与实践应用具有重要指导价值。在 ESG 实务方面，林志军先生历任多家香港及内地上市公司董事会 ESG 专门委员会成员，在 ESG 监管政策及规范研究、ESG 绩效评估体系建设、ESG 信息披露等方面拥有丰富的实践经验。

张为国先生曾任中国证券监督管理委员会首席会计师、国际部主任，负责制定和监管中国资本市场财务与非财务信息披露要求。作为国际证券委员会组织第一常设委员会成员，参与了众多关于会计、审计及非财务信息披露（涵盖 ESG、可持续发展、气候变化相关议题）的国际讨论。任国际会计准则理事会理事期间，深度参与对全球报告倡议组织、国际综合报告委员会等新兴框架的研讨。张为国先生拥有丰富的 ESG 及气候变化领域专业知识与工作经验：作为中国财政部可持续披露准则咨询委员会、中国上市公司协会 ESG 委员会、国际影响力估值基金会等机构成员，参与制定《企业可持续披露准则 第 1 号——气候（试行）（征求意见稿）》等，持续推动气候信息披露标准完善；在上海财经大学和清华大学讲授 ESG 相关博士及 MBA 课程，并发表大量 ESG 及气候变化相关专业论文和《ESG 信息披露、评级与鉴证》等书籍；其创办了汇聚近 500 名成员的 ESG 与气候问题交流平台，为行业发展提供学术与实践支持。

监事会

本行监事会高度重视 ESG 治理体系建设与运行情况，监督范围涵盖 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。监事会负责对董事会和管理层 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，在强化顶层设计、夯实基础管理、加强风险管控、完善能力建设等方面给予建设性监督建议，促进本行 ESG 战略与整体业务规划的优化，保障各项 ESG 措施得到有效执行，推进加快实现自身高质量发展。

管理层

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

委员会	职责
环境、社会和治理推进委员会	由行长担任主任，包含 35 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，共同推进各项工作。
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，负责统筹全行普惠金融业务发展，研究贯彻落实党中央、国务院及监管机构有关普惠金融的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，负责统筹集团数字化转型工作的战略规划和整体推进，研究全行数字化转型战略、策略和发展方向，审议数字化转型以及与其相关的数据安全、个人信息保护相关重大事项。落实监管要求，承担相关领导小组职责。
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，听取消费者权益保护工作开展情况的报告，研究解决消费者权益保护重点难点问题，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，负责统筹全行（含境外机构、境内子公司）风险内控领域重要工作，推动完善全行风险内控治理体系，研究全面风险管理和内部控制的有效性，协调解决存在的问题，审议风险内控重要事项。
可持续信息披露柔性团队	由首席财务官牵头，成员涵盖总行相关部门负责人及业务骨干，深入落实财政部、上交所、港交所可持续信息披露相关要求，做好可持续相关风险及机遇的识别、分析、评估、管理和信息披露工作，有效响应利益相关方需要和诉求。

ESG 治理进展

本行董事会、监事会专题听取管理层 ESG 相关议题的汇报，基于本行在 ESG 领域的实践基础，通过与行业内先进 ESG 实践对标，强化协同发展，共同探索提升 ESG 管理水平，推动 ESG 工作取得显著成效。2025 年上半年，本行董事会、监事会和管理层 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	2025 年上半年，共召开董事会会议 6 次，战略发展委员会会议 5 次。董事会审议通过本行《2024 年年度报告》《2025 年风险偏好陈述书》《2025 年第一季度报告》《全面风险管理报告》《2024 年可持续发展报告》等议案，并结合监管要求及 ESG 工作开展需要，审议通过《消费者权益保护 2024 年工作开展情况及 2025 年工作计划报告》《2024 年度关联交易专项报告》《数据安全管理办法（2025 年版）》等议案，书面参阅《2024 年信息科技风险管理情况报告》《关于 2024 年前三季度银行业消费投诉情况通报的报告》《关于 2024 年绩效薪酬追索扣回情况报告》《数字建行建设规划 2024 年执行情况报告》《2024 年度反洗钱工作情况报告》《2024 年数据治理自评估报告》《2024 年银行业消费投诉情况通报的报告》等报告。
董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会	2025 年上半年，共召开委员会会议 4 次，听取《环境、社会和治理工作规划（2023—2025 年）》落实推进情况，建议密切关注监管动态，加快建立温室气体范围三排放数据核算体系，持续优化信息披露工作，进一步夯实可持续发展基础；此外，还听取了隐私与数据安全相关工作进展情况，以及社会责任履行、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、消费者权益保护、关联交易等 ESG 相关工作汇报，讨论 2024 年 ESG 评级分析报告，深入分析环境范畴的量化披露和金融服务可及性等方面的提升空间，建议对照各项指标的全球最佳实践，持续跟进研究境内外最新政策要求和行业趋势，并将报告中提出的工作举措纳入 2026—2028 年 ESG 三年工作规划。
董事会风险管理委员会	2025 年上半年，共召开委员会会议 4 次，审核通过 2025 年度风险偏好陈述书，将环境、气候与生物多样性风险纳入集团风险偏好，推动健全投融资业务的 ESG 风险管理体系，推进 ESG 风险管控要求融入投融资业务全流程，持续提高绿色贷款占比，加快探索转型金融业务发展，积极助力生物多样性保护。审核通过《数据安全管理办法（2025 年版）》，指导强化数据安全与个人信息保护工作统筹，完善数据收集、委托处理、销毁等环节的数据生命周期安全管理要求，规范金融服务、外部合作、经营管理等各类数据处理活动，保障各类数据主体的合法权益。听取讨论《2024 年度信息科技风险管理情况报告》，研究信息科技风险识别评估、风险监测、风险控制、风险形势及相关工作计划，指导强化网络与信息安全、业务连续性、信息科技外包风险、新技术应用风险等风险管控。听取讨论《2024 年度 ESG 相关要素风险量化工作报告》，研究本行对公客户 ESG 评级指标体系、模型构建及投产后运行情况，指导推动 ESG 评级结果在客户信用评级、ESG 风险分类管理、ESG 股票指数构建、ESG 产品创新等领域的应用。
董事会提名与薪酬委员会	2025 年上半年，共召开委员会会议 5 次，专题听取《关于建行研修中心（研究院）员工培训情况的报告》，深入研究数字化员工培训生态、员工职业发展全周期培训体系等建设情况，指导优化培训资源投入，做好专业人才培养和储备工作。
董事会审计委员会	2025 年上半年，共召开委员会会议 4 次，与外部审计师闭门会议 1 次，年度财务报告预沟通会 1 次，与外部审计师召开国内外领先同业对标分析专题研讨会 1 次。在审核年度财务报告和相关信息的过程中，指导协调优化可持续发展报告和年报披露内容。

治理层面	进展情况
监事会	2024 年下半年，监事会就养老金融开展专题调研，围绕养老服务体系可持续发展，从体制机制优化、产品服务创新、生态体系建设等方面提出相关建议。监事会履职尽责监督委员会听取《环境、社会和治理工作规划（2023—2025 年）》执行情况的汇报，建议稳步做好下阶段落实工作，在统筹推进的基础上，进一步加大社会、治理层面的工作力度。2025 年上半年，监事会审议通过《2024 年度可持续发展报告》和《〈普惠金融战略发展规划（2021—2023 年）〉评估报告》，研究讨论《关于消费者权益保护工作情况的汇报》。

管理层面	进展情况
环境、社会和治理推进委员会	2025 年上半年，积极推进 ESG 推进委员会 2024 年度工作会议工作要求和部署安排落实落地，持续跟进《环境、社会和治理工作规划（2023—2025 年）》落实情况，研究分析 ESG 信息披露最新监管要求和实施要点，推动提升 ESG 和气候风险管理质效。
绿色金融委员会	2025 年上半年，推进落实绿色金融重点工作任务，积极服务经济社会发展绿色转型，组织开展绿色金融委员会专题培训，制定印发《中国建设银行绿色金融人才库建设方案》，着力打造绿色金融人才队伍。
普惠金融发展委员会	2025 年 5 月，召开普惠金融发展委员会 2025 年第一次会议，听取普惠金融业务推进情况汇报，对重点工作进行部署，指出要坚持高质量发展标准，切实深化普惠金融业务经营管理模式改革，全力写好普惠金融大文章。
金融科技与数字化建设委员会	2025 年上半年，共召开 2 次全体会议，14 次专题会议。审议通过数字金融业务发展 2025 年行动计划、移动 App 管理规程（2025 年版）、云原生信创技术转型工作实施方案（2025—2028）、金融“五篇大文章”数据质量管理规定、数字人民币钱包反赌反诈集中运营实施方案等，并对重点工作进行部署。
消费者权益保护委员会	2025 年上半年，召开 1 次全体会议、1 次专题会议，研究 2025 年全行及重点业务领域投诉压降工作安排，听取 2024 年投诉情况、消保审计情况以及落实金融监管总局相关要求情况的报告，集体学习近期监管制度。
风险内控管理委员会	2024 年下半年至 2025 年上半年，委员会深入研究巴塞尔协议 III 达标提升工作情况、重点领域风险管控情况、信息系统安全生产和网络安全工作推进情况等。
可持续信息披露柔性团队	2025 年上半年，可持续信息披露柔性团队成员部门协同推进财务和影响重要性议题识别、气候相关风险及机遇财务影响分析、可持续发展报告编制等各项工作，积极整合内外部培训资源，调研走访境内外同业、专业机构，持续推进可持续发展相关人才培养工作。同时，定期研究讨论重点难点工作，每月向董事长、行长、副行长、董事会秘书、首席风险官、首席财务官等报告工作进展，推动可持续管理工作取得实效。

ESG 履职评价

本行持续强化董事会、监事会及管理层在 ESG 工作方面的履职评价体系建设，优化薪酬追索扣回机制，推动薪酬与可持续发展绩效紧密挂钩，进一步强化对董事会、监事会和管理层的监督管理效能。

■ 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，持续完善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

本行董事会及其提名与薪酬委员会负责监督指导本行绩效考核制度和薪酬制度的执行情况，每年审议关于绩效薪酬追索扣回情况报告的议案。管理层贯彻落实监管要求和内部绩效薪酬制度，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，问责委员会负责开展责任追究审议审批；总行人力资源部负责具体落实追索扣回相关事项管理举措；总行内控合规部负责违规责任追究工作；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具体执行并开展完善性反馈工作。

制度要求

本行印发实施《中国建设银行绩效薪酬延期支付与追索扣回管理办法（2024 年版）》，对集团高级管理人员和关键岗位人员严格执行绩效薪酬延期支付和追索扣回制度，对其绩效薪酬的 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形下，对已发绩效年薪和任期激励收入实施追索扣回处置流程。

实施流程

本行针对触发绩效薪酬追索扣回的情形，评估情形严重程度，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% 至 100% 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

本行建立并不断完善执行董事、股东代表监事和高级管理人员绩效评价体系，持续优化薪酬与可持续发展挂钩机制，根据监管政策要求、公司章程以及年度经营计划，在绩效评价内容中纳入可持续发展相关指标，并予以高度重视。

指标情况

本行在绩效评价指标体系中设立了定量与定性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，持续完善本行绩效评价中可持续发展指标设置和考评机制，将绩效评价结果直接与薪酬挂钩，充分契合本行可持续发展战略，切实保障相关管理举措落实落地。

可持续发展定量考核

设置“科技金融”“绿色金融”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、乡村振兴、客户权益保护、案件防控、反洗钱等方面。

可持续发展定性评价

设置“履职绩效”等可持续发展相关指标，明确要求“全面推进绿色金融，有力支持节能环保、清洁能源等重点领域和传统企业低碳转型，助力国家‘双碳’战略落地”，并重点强调完整、准确、全面贯彻新发展理念，不断完善公司治理，推进治理体系和治理能力现代化，努力推进业务转型与发展创新等内容，合计权重占比超过 20%。

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执行董事、股东代表监事和高级管理人员薪酬之间的紧密联系，优化可持续发展指标设置与考评机制，将绩效评价结果作为确定绩效年薪考核浮动系数的依据，与执行董事、股东代表监事和高级管理人员薪酬直接挂钩，较好完成可持续发展相关指标的目标任务，有效发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

■ 薪酬话语权政策

政策要点

根据本行股东大会议事规则，股东大会依法行使对董事、监事报酬事项的决策权，切实落实广大股东对董事、监事薪酬分配的有效监督。在具体执行过程中，本行管理层每年制定覆盖全部董事、监事和高级管理人员的薪酬分配清算方案，经董事会审议通过后实施。其中，董事、监事的薪酬分配清算方案还须提交股东大会审议批准。所有经审议通过的薪酬分配清算方案均按相关要求对外披露。

执行情况

2024 年 11 月 28 日，本行召开 2024 年第二次临时股东大会，审议通过《关于本行 2023 年度董事薪酬分配清算方案的议案》和《关于本行 2023 年度监事薪酬分配清算方案的议案》，以上议案详见本行《2024 年第二次临时股东大会会议资料》，审议结果详见本行《2024 年第二次临时股东大会决议公告》。



公司行为

本行高度重视商业道德相关事项管理，构建并持续完善商业道德管治架构，董事会、监事会和管理层各层级紧密协作，严格督导商业道德相关事项管理工作落实落地。本行制定高标准商业道德规范和制度体系，覆盖所有员工（包括全体员工和劳务派遣用工），系统整合反贿赂反贪腐、员工行为管理等制度办法，形成制度要点并对外披露。畅通多元化举报渠道，强化举报人保护举措，分层分类实施商业道德培训，确保商业道德规范要求有效传导至所有员工。推进落实商业道德审计与检查，确保合规经营底线，切实维护公平透明的商业环境。

商业道德管治架构

本行着力构建商业道德相关事项管理体系，将反贿赂、反腐败、反洗钱、员工行为管理、利益冲突、商业行为规范、举报管理等事项纳入商业道德管理范畴，制定标准化制度管理体系，明确规定董事会及其风险管理委员会在员工行为、合规风险、反洗钱等商业道德领域相关监督管理职责。本行董事会对本行经营活动合规负最终责任，负责审议批准合规政策并监督其实施，承担案件防控最终责任；本行董事会风险管理委员会负责监督本行核心业务、管理制度和重大经营活动的合规性。

董事会及其风险管理委员会每年审议合规管理有效性和合规文化建设情况评估报告，从合规治理架构、合规管理职责履行情况、合规管理保障、合规管理效果等方面评估集团合规管理有效性和合规文化建设水平，研判合规风险趋势和工作重点，促进强化集团合规文化建设。2025 年上半年，董事会及其风险管理委员会审议通过《2024 年度涉刑案件风险防控评估报告》，推动提升集团案件防控管理水平；专题研究反洗钱工作及能力建设情况，指导完善反洗钱工作体系，提升反洗钱工作能力。

此外，在员工行为管理方面，本行《员工行为管理办法》规定董事会对员工行为管理承担最终责任，负责审批行为守则相关制度，督导高级管理层实施员工行为管理。高级管理层承担员工行为管理的实施责任，负责建立覆盖全面的员工行为管理体系，明确相关行为管理部门的职责范围，制定员工行为相关管理制度并确保有效实施，并每年向董事会报告员工行为评估结果。

反贿赂反贪腐

本行秉持“诚实、公正、稳健、创造”的核心价值观，严格遵守中国及经营所在地所有反贿赂反贪腐相关法律法规和国际标准，坚持诚信经营理念，始终维护公平透明的商业环境。本行要求所有员工及与本行有业务关系的第三方恪守商业道德，秉持诚信操守，遵守市场规则，坚持公平竞争，对于任何形式的贿赂贪腐行为采取“零容忍”态度，持续培育廉洁自律的企业文化。

管理架构

本行构建董事会、监事会、管理层联动的反贿赂反贪腐工作管理架构，与公共部门密切合作，重点关注反贿赂反贪腐工作实施质效。本行严格落实反贿赂反贪腐工作监督机制，公共机构派驻机构与合规部门、风险管理部门、内部审计部门等机构开展联合治理，动态识别、评估、调查和管控潜在的贿赂和贪腐风险，贯彻反贿赂反贪腐制度规定，定期检视反贿赂反贪腐机制实施情况。

体系建设

本行严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《商业银行内部控制指引》等法律法规及监管要求，系统梳理现有反贪腐反贿赂内部制度，形成《反贿赂反贪腐制度要点》¹，通过正式渠道公开对外披露，适用于本行及各附属机构董事、监事、高管、全体员工和劳务派遣用工，从适用范围、总体原则及要求、重点领域及要求和管理机制等方面系统规范本行反贿赂反贪腐相关工作。该制度强调廉洁自律、公私分明、合规从业的重要性，在人事任免、采购、信贷、公益捐赠以及合作机构管理等关键领域设定明确的要求，并通过建立组织保障、风险评估、举报机制、合规教育和培训、员工行为管理和记录保存等管理机制，确保反贿赂反贪腐工作的全面性和有效性。

本行高度重视员工行为管理，构建覆盖全行及业务条线的多层次制度体系，明确员工应遵循的守法合规行为、应避免的失范失当行为、应禁止的违规行为以及应严禁的违法犯罪行为。本行制定《中国建设银行员工行为规范》《中国建设银行员工合规手册》等制度文件，在全行层面重点落实对员工贪污贿赂、侵害银行或客户安全、侵犯公民个人信息等禁止性行为的具体要求。针对信贷、采购、财务等关键业务条线，本行制定《中国建设银行财务会计条线员工行为管理细则》《中国建设银行信贷业务从业人员禁止性规定》《中国建设银行采购从业人员禁止性规定》等专项细则，有力约束员工的业务行为，确保业务操作的合规性。同时，本行制定《业务回避规定》，要求员工在办理重点业务时主动申报并回避相关事项的调查、审议、决策，有效防范利益冲突违规行为。

廉洁从业要求

本行严格规范员工廉洁从业行为，要求全体员工恪守职业操守，坚持公私分明、廉洁自律的工作原则，自觉防范和申报各种实际或潜在的利益冲突，坚决杜绝以权谋私等违规行为。本行明令禁止相关不当行为，包括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，利用职权便利侵吞单位财物、挪用公款、行贿受贿、为个人或亲友非法牟利、滥用职权，违规进行证券内幕交易，操纵市场等违法违规行为。

本行对员工贿赂贪腐行为坚持“零容忍”态度，一旦发现任何违反反贿赂反贪腐相关要求的行为，将立即制止并开展调查核实，若违规行为属实，则视情节轻重予以内部问责与处罚：对利用职权为他人谋利并收受财物、违规收受礼品礼金、为特定关系人谋取利益、违规资金往来等行为，视情节给予警告至开除处分；对接受可能影响廉洁性的宴请、旅游等活动安排，情节较重者予以警告至记大过处分，情节严重者予以降级至撤职处理；必要时将移送司法机关处理，并视情况开展通报和问题整改。

本行持续强化员工违规问题发现机制，通过开展常态化排查、重点业务领域员工混岗操作模型监测等多维举措，着力提升对员工徇私舞弊、贪腐失廉、侵害客户和银行利益等违规行为的识别能力，及时防范案件风险，切实落实反贿赂反贪腐管理。

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

商业道德培训

本行致力于构建分层分类、覆盖全员的商业道德培训体系，全面提升员工商业道德素养，切实推动商业道德标准在全行有效落地与执行。针对董事会成员、监事会成员、高级管理层、重点岗位人员及新入职员工等不同群体，设计差异化商业道德专项培训课程，重点强化合规意识，提高商业道德标准。同时，采取多元化培训形式，涵盖集体宣教、线上学习及测试评估等多种方式，持续开展覆盖所有员工（包括全体员工和劳务派遣用工）的商业道德培训和合规警示教育，内容聚焦反贪腐、反洗钱、反欺诈、个人信息保护、制裁风险、违规处理办法、合规风险等核心领域，切实筑牢廉洁文化根基。

■ 董事会、监事会、高级管理层成员

本行统筹安排董事会、监事会、高级管理层成员参与金融监管部门、行业自律组织等机构开展的各项专项培训，确保其及时掌握最新监管政策与法律要求，持续提升履职水平。本行全体董事参加了反贪污相关法律法规培训，部分董事会、监事会、高级管理层成员参与了市值管理、上市公司股份变动规则、新质生产力—人工智能、信息披露、独立董事制度等专题培训，切实增强依法决策与合规治理能力。

■ 所有员工（包括全体员工和劳务派遣用工）

本行建立了覆盖所有员工的商业道德培训机制，搭建集中宣导、集体学习、自主学习、线上课程等线上线下相结合的培训渠道，定期组织所有员工参加商业道德标准规定培训与能力建设。

本行组织全体员工学习《员工合规手册》及反贪腐相关制度规范，向各级机构及员工明确传达合规廉洁从业的要求，共同维护公平诚信的从业环境。重点围绕商业道德标准与合规从业规范，明确要求全体员工须恪守廉洁从业底线，严禁利用职权谋取不正当利益，严禁盗窃、侵占或挪用本行、客户的资金或其他财产，严禁与利益相关方不当资金往来，杜绝授信或投资理财业务中的虚假误导性陈述，严禁出售消费者金融信息，不得私自销售非本行金融产品等，切实提升全员合规意识。同时，通过剖析典型违规案件和重大风险事件，持续强化警示教育效果，引导员工夯实“不想违规”的思想基础。

为不断深化员工对合规教育的认识、提升合规教育触达频次，本行积极组织线上答题和知识竞赛等学习交流互动，巩固学习成效。本行运用员工行为管理系统推送多样化的合规教育内容，包含视频、语音、文章、消息等多种合规教育信息触达方式，支持员工线上互动与交流。截至 2025 年一季度末，累计 62.8 万人次参与学习，实现警示教育素材精准触达。

本行持续推进清廉金融文化建设，在“建行学习”平台上线廉洁教育频道，打造面向全行员工的廉洁教育线上主阵地。充分发挥教育治本功效，树牢员工廉洁合规意识，引入《廉政警示教育参考片》、廉洁文化等优质课程 19 门；邀请知名专家学者录制全行性精品专题课程 10 门，突出法律法规学习教育。

■ 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、案件防控、违规问责等核心领域，通过开展专题培训，着力提升合规条线人员的专业素养与履职能力。2025 年上半年，本行面向集团合规条线岗位员工，举办了日常履职和异常行为排查、员工行为管理等主题的专题培训。

■ 重点岗位人员

本行针对基层机构负责人、客户经理及客服经理等关键岗位，每年定期组织开展常态化的合规与反贪腐警示教育，通过编发典型案例汇编、组织线上合规测试、制作警示教育视频等多元化宣教形式，切实提升重点岗位人员的合规意识和风险防范能力。

■ 新入职员工

本行将商业道德作为新员工入职培训的重要内容，通过线上线下相结合的培训方式，每年系统开展行为规范、禁止性规定等新员工专题培训，采用专项宣导、送课上门、线上答题等多元方式，重点强化新员工对商业道德规范的认知与理解，切实提升职业操守和合规意识，确保商业道德要求有效落地。

举报人保护

本行严格贯彻从严治行管理理念，优化员工行为管理机制、拓宽监督举报渠道，持续完善全方位的监督管理体系。本行制定并严格执行信访举报、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，鼓励知情人士积极提供违法违规线索。严格落实举报人保护措施，有力提升违规行为检举效能，切实强化全行商业道德建设。

■ 体系建设

本行不断优化举报监督机制，积极畅通举报渠道，坚定维护举报人合法权益，系统梳理信访举报、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，归纳形成《举报制度要点》²并通过正式渠道公开对外发布，全面提升制度透明度与公信力。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、传真、实地走访等线上线下渠道，举报方式包括实名和匿名举报。

本行认真贯彻落实《信访工作条例》要求，在各级机构建立了完善的信访举报渠道，二级分支行及以上单位均有部门承担接收处理各类信访举报的职责，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，广泛收集在经营管理、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和建议。本行已通过官方网站公示相关渠道信息，为信访举报人反映问题和投诉申诉提供便利，保证对信访举报相关事项进行及时有效处理。

本行严格执行举报信息保密制度，切实保障所有举报人身份保密和合法权益。在举报信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等过程中，遵循合法、正当、必要和诚信原则，严格遵守国家相关法律法规及本行相关制度，严格控制知悉范围，禁止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，对真实举报或主动提供不当行为信息、及时化解风险并减少或避免本行及客户资金资产损失的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。

²《举报制度要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438517.html

■ 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：

- 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；
- 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；
- 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的，按照法律法规及本行《信访管理规定》《员工违规处理办法》等制度进行处理，根据违规行为的性质、影响及造成后果等，给予警告直至开除的处分。

■ 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），且地址和联系方式清楚准确的举报事项，本行及时告知举报人受理结果，并根据事项性质及涉及的人员范围，按照职责分工和管理权限，由不同的有权机构进行办理。本行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。同时，严格执行回避制度，如举报办理人员存在是被举报人的近亲属等情形而可能影响公正处理的，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。

■ 督导培训

本行对举报机制有效性及举报人保护工作实施情况开展督导检查，开展专项培训强化举报处理人员工作能力，促进提升举报人保护工作质效。2025 年上半年，本行结合巡视组织 5 次信访专项检查，组织召开信访工作联席会议和 5 次信访督导视频会议，组织信访调研组赴相关分行调研督导 2 次，举办 2025 年度信访工作培训班，对各一级分行信访干部进行专题培训，着力抓好信访矛盾源头治理、信访业务规范化建设、信访干部队伍建设等重点工作，助力全行高质量发展。

商业道德审计和检查

■ 体系建设

本行高度重视商业道德相关事项的监督与管理，结合监管要求及业务经营发展实际，对反贿赂、反贪腐、反洗钱、员工行为规范、操作风险管理等商业道德事项相关工作进展开展常态化审查，遵循《反洗钱工作管理办法》《操作风险管理政策》《案件风险防控管理办法》《员工违规处理办法》等制度要求，定期组织开展覆盖全集团的商业道德相关事项审计和检查工作。

本行常态化开展覆盖集团全部机构的员工行为相关数据分析，对员工异常行为进行线上智能化预警与动态监测。以风险导向为原则，结合监管要求及业务经营发展实际，每年对所有机构开展全面风险评估，动态确定对商业道德领域事项的审计关注重点及覆盖机构，通过专项审计与全面业务审计相结合、现场和非现场相结合的方式，确保商业道德相关事项审计每年覆盖本行所有运营机构。重点审查商业道德领域事项管理，包括但不限于《案件风险防控管理办法》《操作风险管理政策》《员工行为管理办法》《员工违规处理办法》《反洗钱工作管理办法》等相关政策制度重检修订及落实情况，日常工作程序及系统支持的有效性情况，线下网格化及线上智能化员工行为管理等机制执行情况，持续强化员工行为及商业道德的监督管理。此外，本行外部审计定期对集团财务报告内部控制的有效性进行审计，关注商业道德相关制度建设及其落实情况，调阅行内规章制度，了解具体控制流程，并执行相关控制测试程序。

针对员工行为管理情况，本行定期开展异常行为排查，并常态化开展员工行为相关数据分析，对员工异常行为实施预警，及时发现和处置员工徇私舞弊、贪腐失廉等违规行为，做到早识别、早预警、早发现、早处置，有效防范案件风险。

■ 工作机制

本行审计部负责于每年初制定涵盖商业道德事项审计的内部审计计划，经董事会审批后实施，董事会审计委员会定期听取内部审计重要发现及整改情况的汇报，督促各责任主体有效落实审计发现问题的整改工作。

本行实施商业道德相关审计包括：定期组织开展操作风险管理审计、案件风险防控管理审计、员工行为操作风险动态审计等，持续、动态关注操作风险管理体系建设运行、员工行为管理及案件风险防控管理质效、员工违规问题等情况。每年组织开展反洗钱审计，关注反洗钱内控机制及核心义务履行。每年组织开展境外机构及子公司主要业务经营管理审计，关注反洗钱、案件风险防控等合规事项管理情况，积极落实属地及行业监管要求。

■ 工作进展

2025 年初，本行已完成 2025 年内部审计计划制定，年内将组织开展操作风险管理审计，围绕监管政策要求，重点关注全行操作风险管理体系建设运行情况。针对所有境内一级分行（37 家）开展员工重点操作风险事项动态审计，聚焦员工行为管理及重要违规行为等商业道德相关事项。针对 8 家境内一级分行开展反洗钱审计，审查客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理及问题整改等情况，通过责任区域分行经营管理审计覆盖其他境内分行反洗钱相关事项。关注境外监管、行业监管要求的落实情况，通过主要业务经营管理审计或专项项目等覆盖 13 家境外机构和 7 家子公司洗钱风险、制裁合规等相关情况，进而加强全行在商业道德及合规领域的审计监督。

本行积极发挥巡视工作对全行商业道德的监督管理作用，2025 年上半年，分 2 批次组织对 13 家机构开展巡视，各一级分行党委组织对所属本级部门、二级分支机构开展巡察，聚焦权力和责任，强化对“一把手”和领导班子的监督，重点关注重点领域、关键环节权力运行情况和落实中央八项规定精神情况，重点查找严重违规问题背后的腐败和大规模、系统性“四风”（形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风）问题，助力一体深化推进“风腐”同查同治，推动被巡视单位加强教育管理监督，堵塞制度机制漏洞，切实发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

02

环境篇

绿色金融	22
融资的环境影响	29
绿色运营	52





绿色金融

本行认真贯彻落实习近平生态文明思想，深入做好绿色金融大文章。遵循全面统筹、稳妥有序、分类施策、创新驱动的绿色金融工作原则，持续贯彻落实《关于深入做好绿色金融大文章的指导意见》《绿色金融发展战略规划（2022—2025 年）》等工作要求和战略要求，全力支持绿色低碳发展，基于业务发展、绿色转型、产品创新等重点工作任务，不断完善绿色金融产品服务体系，强化考核监督机制，提升综合金融服务能力，支持区域发展绿色转型，加大对绿色产业的支持力度，助力推进污染防治和经济社会低碳转型，为推动经济社会可持续发展贡献更多金融力量。本行持续深化可持续发展相关金融业务发展和产品创新，截至 2024 年末，绿色贷款、普惠金融贷款的利息净收入分别占集团营业收入 3%、7%。

绿色信贷

本行不断扩大绿色信贷产品和服务范围，积极应对企业绿色发展需求，制定并分解年度绿色金融发展目标，优化绿色金融 KPI 考核指标规则，进一步完善激励保障措施。截至 2025 年一季度末，本行绿色贷款³余额 5.64 万亿元，较年初同口径余额增长 13.18%，主要投向能源绿色低碳转型、基础设施绿色升级、生态保护修复和利用等重点产业，积极助力经济社会绿色全面转型和碳达峰碳中和目标实现。

本行积极运用货币政策工具，全面深入助力绿色低碳发展，推动企业绿色转型，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。同时，不断完善绿色信贷白名单机制，提升对绿色企业和项目的投入支持，积极为优质客户提供差别化的绿色信贷政策支持。

截至 2024 年末

本行累计发放碳减排贷款

446 亿元

带动碳减排量超过

1,000 万吨二氧化碳当量

³ 按照中国人民银行办公厅最新的绿色贷款统计口径统计。

案例：多元化绿色信贷产品创新



本行积极开展绿色金融创新，赋能企业绿色低碳转型，推动经济社会可持续发展。本行福建省分行创新推出绿电贷、绿证贷、转型金融贷、碳足迹贷款等绿色信贷产品，积极助力企业低碳转型与可持续发展。

发放绿电贷：为企业绿色电力交易提供信贷支持，截至 2025 年一季度末，累计投放绿电贷 5,080 万元。

推出绿证贷：2024 年 6 月，成功向某化学原料制造企业发放用于购买国家可再生能源绿色电力的流动资金贷款。

办理转型金融贷：2024 年 12 月，成功为某水泥制造公司授信 5,000 万元，支持企业降碳减排转型，发放首期 100 万元转型金融可持续挂钩贷款，实现福建省建材行业转型金融贷款“零突破”。截至 2025 年一季度末，已累计投放转型金融贷款 3,000 万元。

推出碳足迹贷款：2024 年 7 月，成功向某制造企业投放福建省金融系统首笔以碳计量核算的“碳足迹”绿色贷款。

推出林易贷：为中标国有林场林权的交易方提供信贷支持，利用政府平台林权交易信息弥补林业产业小微企业信息不充分等问题，有效解决林权评估难，变现难等问题，切实提升客户服务效率和水平。截至 2024 年 12 月末，林易贷贷款客户 3 户，授信金额 230 万元。

绿色债券

本行广泛开展绿色债券发行、承销及投资等领域探索创新，积极参与各类绿色、低碳转型、可持续发展主题债券业务，立足于自身现有基础并紧密关注行业发展趋势，科学合理设定具有前瞻性和针对性的目标，全力推动绿色债券业务实现蓬勃、健康、可持续的高质量发展。

绿色债券目标

绿色债券发行

本行综合研判监管政策、市场需求、发展需要等实际情况，动态调整绿色金融债券、可持续发展债券等主题债券发行目标，持续在绿色可持续发展领域加大投入力度并付出积极努力，力争 2024—2026 年境内外绿色及可持续发展类债券年均增速达到两位数。

绿色债券承销

本行积极承销绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券、转型债券等各类型 ESG 领域创新类品种。2025 年，计划为各类型发行人承销发行绿色债券规模保持正增长。

绿色债券投资

本行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，力争 2025 年末绿色债券持有量近三年复合增速达到 25% 以上。

■ 绿色债券成果

绿色债券发行

本行积极发行绿色及 ESG 主题债券，加大对绿色项目的支持力度，截至 2025 年一季度末，本行累计发行境外 ESG 主题债券 103.8 亿美元，累计发行境内外绿色债券 970 亿元。

绿色债券承销

2025 年一季度，本行参与承销境内外绿色及可持续发展债券 18 期，带动发行规模折合人民币 384.09 亿元，参与承销消费品领域以旧换新领域绿色“两新”债务融资工具、“数字人民币 + 绿色”双属性中期票据等。在 2024 年中债成员业务发展质量评价中，荣获“中债绿债指数优秀承销机构”“ESG 业务卓越贡献机构”；在 2024 年 WIND 投行评选系列奖项中，荣获“最佳绿色债券承销商”。

绿色债券投资

本行积极服务国家战略，将资源向有助于实体经济绿色、可持续发展的重点领域及 ESG 表现较好的优质发行体倾斜。围绕“双碳”目标开展《碳达峰、碳中和目标下投资理念变迁研究》《绿色债券市场发展背景下 ESG 投资体系建设建议》《绿色金融的发展与探索》及《ESG 评价与人民币信用类债券发行体信用资质相关性研究》等专题研究，为绿色投资提供理论支撑。截至 2025 年一季度末，累计开展 100 余笔 ESG 债券投资与交易，开展近 50 笔绿色债券投资与交易，投向 ESG 领域的资金规模超 5,000 亿元，投向绿色领域的资金规模超 2,500 亿元。本行信用债投资组合中，绿色债券占比超 15%。

绿色债券相关顾问咨询服务

本行积极为客户提供绿色咨询顾问服务，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。本行印发实施《与建银咨询开展绿色财务顾问业务联动方案》，同步印发《绿色财务顾问业务指导手册》，积极开展绿色顾问业务联动合作，增强绿色金融综合服务能力。同时，将“绿色顾问规模”计划完成率指标纳入分行 KPI 主卡考核。截至 2025 年一季度末，已累计开展 23 笔，业务规模 140.72 亿元，涵盖绿色环保、光伏、蓝色经济及绿色交通等多领域。



案例：承销市场首批绿色“两新”债务融资工具



本行承销市场首批“两新”债券⁴，其中两单是市场首批绿色“两新”债务融资工具。一是牵头承销某电力企业绿色“两新”中期票据，募集资金用于发行人下属公司电网基建项目技术改造，有助于提升能源输送效率和电网运营效率。该项目建成后，预计每年输配电量 13,136 亿千瓦时、节约电能 120 亿千瓦时、减排二氧化碳 652 万吨，将有力推动以新能源为主体的新型电力系统构建。二是联席承销某油气集团有限公司绿色中期票据，募集资金用于其储气库二期工程和地面设施扩能工程。通过燃气代替燃煤，产生相同的发电量条件下，本期募投项目预计可实现年减排二氧化碳 24.07 万吨，节约标准煤 5.06 万吨，减排二氧化硫 120.92 吨，减排 NO_x 118.59 吨。

案例：承销全国首单消费品以旧换新领域绿色“两新”债务融资工具



2025 年 1 月，本行承销全国首单消费品以旧换新领域绿色“两新”债务融资工具，本期债券募集资金用于高效节能家用电器制造，且为发行人“以旧换新”系列活动覆盖产品，据测算，单台高效节能空调通过能效提升可减排二氧化碳 48.44kg，年节约标准煤 26.16kg，项目具有良好的环境效益和社会效益。

案例：承销“数字人民币 + 绿色”双属性中期票据



2025 年 3 月，本行为某电力央企承销发行绿色中期票据，系“数字人民币 + 绿色”双属性债券，创新采用数字人民币进行募集资金归集，进一步拓宽了数字人民币的应用场景，是“数字 + 绿色 + 金融”融合引领政策的实践，积极响应了国务院《关于做好金融“五篇大文章”的指导意见》，实现数字人民币与绿色金融的深度融合。

案例：参与创新债券品种投资，丰富债券市场绿色金融产品体系



本行支持全国首单绿色“两新”科技创新债券，认购某能源企业债券 0.8 亿元，债券募集资金将用于海上风力发电、新型储能等绿色能源项目投资，助力实现源头创新、科技成果转化，预计每年可实现二氧化碳（当量）减排约 369 万吨；认购某家电生产企业发行的绿色“两新”债券，募集资金用于高效节能家用电器制造项目，该项目采用高效技术、低噪音设计、环保材料和长寿命设计，减少了能源消耗、环境污染和资源浪费。

⁴ “两新”债券是中国人民银行、中国银行间市场交易商协会落实国务院《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》而推出的专项创新债务融资工具。

其他绿色金融业务

■ 绿色基金

建信基金加入联合国责任投资原则组织（UN PRI），持续深化 ESG 整合，系统推进绿色金融相关产品开发。在新产品设计环节，将 ESG 原则深度融入投资策略框架，系统梳理国内外 ESG 政策环境及产品布局，研究形成《ESG 发展情况及产品规划》报告，为业务决策提供支持。截至 2025 年一季度末，建信基金发行了 6 只 ESG 主题基金产品，涵盖社会责任、环保产业、新能源等多个领域，产品总规模达 37 亿元。

建信基金与美国信安金融集团合作推出首支 UCITS 基金，获得爱尔兰监管机构核准并于 2023 年 5 月正式发行。该产品严格遵循欧盟《可持续金融信息披露条例》（SFDR）标准，获得 Article 8 认证，目前在欧洲、亚洲等地区面向私人银行及零售渠道销售。截至 2025 年一季度末，产品管理规模达 1,753 万美元，自成立以来累计超额收益达 22.1%。

■ 绿色托管

本行绿色托管产品不断发展壮大，涵盖市场多个主要投资品种。截至 2025 年一季度末，本行托管绿色产品共有 207 只，托管规模达到 1,868.99 亿元，覆盖公募基金、信托、理财、私募股权基金、资管计划等品种。

■ 绿色租赁

建信金租积极响应国家绿色发展战略，持续加大在风电、光伏、水电及传统能源清洁化利用等绿色能源项目的资金投放力度，2025 年一季度，新增绿色租赁投放达 33.27 亿元，占一般租赁业务投放的 65%，同比提升 25 个百分点。截至 2025 年一季度末，绿色租赁资产余额达 439.29 亿元，占一般业务余额 62%，较年初提升 2 个百分点。建信金租全资子公司建信航运航空金融租赁有限公司与渣打银行香港分行合作开展融资项目，为中国金融租赁行业首笔以船舶抵押作为标的绿色转型融资，荣获《亚洲金融》杂志“最佳可持续融资项目（中国一境外）”。

案例：绿色租赁服务助力环境保护



建信金租深入践行绿色发展理念，持续加大对清洁能源领域的支持，不断拓展央企、地方国企以及先进民营制造业客户的户用分布式光伏业务，2024 年在户用光伏领域投放 10.53 亿元，支持 518.36MW 分布式光伏项目建设，实现减排二氧化碳 51.68 万吨的环境效益。

■ 绿色保险

建信财险持续创新绿色保险产品与服务模式，不断实现绿色保险业务快速发展，同时大力开展对 ESG 基金、保险资管产品等的研究，为深化绿色保险业务创新奠定基础。截至 2025 年一季度末，建信财险绿色保险业务保额 133 亿元，同比增长 96%。建信财险绿色保险业务涵盖 ESG 风险保险、绿色产业保险和绿色生活保险三大领域，绿色产业保险占据主导地位，2025 年一季度实现提供风险保障 110 亿元（占比 83%），绿色生活保险保额 23 亿元（占比 17%），ESG 风险保险保额 0.5 亿元（占比 0.3%）。

■ 绿色期货

建信期货始终紧扣服务实体经济主题，围绕绿色期货业务，深挖绿色产业客户关键需求点，加强绿色品种产业链服务，同时灵活运用期货衍生品工具开发非上市期货品种，创新推出天气指数产品，进一步丰富绿色金融服务产品。

截至 2025 年一季度末



绿色期货经纪业务交易所保证金累计金额

25.89 亿元

较去年同期增长

79%

■ 绿色咨询

建银咨询聚焦“双碳”目标推动绿色咨询业务创新发展，通过细化绿色咨询业务布局，重点开展绿色产业项目策划与立项咨询服务，深度挖掘产业升级和降本增效过程中的节能减排需求，为大型绿色基础设施建设项目提供定制化融资方案设计和全流程财务顾问支持。同时加强绿色金融行业标准研究，不断提升专业服务能力和市场影响力。2025 年一季度，签署绿色业务合同金额达 4,204 万元，同比增长 22%。

■ 绿色投资

建信股权在绿色产业股权投资领域持续发力，通过“直接投资 + 投资外部管理基金”模式深度布局战略性绿色产业。直接投资方面，重点聚焦储能、锂电池等关键技术领域。截至 2025 年一季度末，在管基金直接投资绿色金融项目 15.75 亿元，并通过与总分行联动推出“股债结合”的综合金融服务模式，大力支持绿色产业发展。在投资外部管理子基金方面，通过战略性新兴产业投资基金积极布局外部优质子基金，进一步扩大绿色产业投资版图。截至 2025 年一季度末，在战略性新兴产业投资基金投资的外部管理子基金中，投向绿色领域的项目数量为 143 个，较年初增加 7 个，覆盖新能源、新能源汽车、新材料及节能环保等多个绿色行业。

建信基金坚持推进绿色投资，截至 2025 年一季度末，通过权益投资途径累计向清洁能源产业、节能环保产业、清洁生产产业、基础设施绿色升级、生态环境产业、绿色服务等方向投资金额达到 256.04 亿元。同时，结合 ESG 研究框架，积极认购监管认可的绿色债券，截至 2025 年一季度末，建信基金通过债券投资途径累计向绿色公司债券、绿色中期票据、绿色企业债券、绿色金融债券、绿色资产支持证券、绿色可交换债券等方向投资金额达到 46.70 亿元。

■ 绿色养老金

建信养老积极践行绿色发展理念，持续提升绿色金融业务规模，加大重点领域金融支持力度，推动绿色产业高质量发展。截至 2025 年一季度末，建信养老绿色业务余额较年初提升 4.48%，总额达 58.43 亿元。

■ 绿色住房

建信住租在项目设计、装修改造、运营管理等环节明确绿色环保要求，优先采用绿色低碳建材、绿色家电及可再生能源系统，打造安全、健康、舒适的居住环境，已投资项目中，国标或省标绿色建筑 15 个，占比 65%。制定《建信住房租赁私募基金管理有限公司 ESG 行动方案》，将 ESG 理念融入基金战略发展、经营管理和企业文化，积极满足广大城市新市民、青年人的“住有所居”需求，注重实现经济效益和社会效益的有机统一。

建信住房顺应绿色低碳发展趋势，积极贯彻新发展理念，通过项目实践和经验总结，结合建筑行业绿色环保工艺技术发展成果，不断探索研究绿色低碳租赁相关标准，编制完成《长租公寓项目绿色租赁工作指引》，稳步推进绿色低碳租赁。

■ 绿色消费

建信消费金融积极通过创新金融产品和服务模式推动绿色消费发展，成功搭建并运营分期商城绿色消费主题专区，为消费者提供线上贷款购买绿色产品的金融服务，满足客户绿色信贷消费需求。建信消费金融贷款业务正式接入个人碳账户体系，丰富个人碳减排计量数据，助力完善“碳账户”金融服务。截至 2025 年一季度末，已累计服务 3.14 万减排用户，实现碳减排 3.77 吨。与某家电集团达成合作，在建信消费金融 App 分期商城设立新能源充电优选专区，为客户提供贷款购买充电桩的金融服务，并通过商户贴息方式降低客户资金压力，助力客户绿色消费。

■ 绿色理财

建信理财深入推进绿色资产配置。截至 2025 年一季度末，建信理财绿色资产余额合计 220.58 亿元，存续涉绿理财产品 13 期，金额合计 106.8 亿元；其中 ESG 产品存续 1 期，余额 27.59 亿元。

截至 2025 年一季度末



融资的环境影响

本行持续深化 ESG 风险管理体系建设，明确董事会、监事会、管理层的 ESG 风险管理职责，深入研究 ESG 要素对信用、市场、流动性、声誉、操作和合规等风险的影响，推动环境、气候与生物多样性风险和信息技术等 ESG 相关风险等纳入集团风险偏好，在全面风险管理体系中强化对 ESG 风险的管理。检视 ESG 风险相关管理制度，结合业务实际更新修订重点行业信贷政策，在投融资业务流程中推动落实 ESG 尽职调查，在产品定价中融入更多 ESG 相关要素，促进业务发展与 ESG 风险管理相融合，更好服务经济社会发展绿色低碳转型。

ESG 风险管理体系

■ 制度规范

本行持续夯实 ESG 风险管理制度体系建设，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》等规定，制定实施《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》”），有力指导并规范全行 ESG 风险管理工作。

作为本行 ESG 风险管理体系顶层管理制度，《ESG 风险管理办法》管理范围覆盖全集团对公类信贷业务、零售类信贷业务⁵、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务等投融资业务，对其基本原则、组织架构、风险识别与分类、投融资业务流程管理、管理工具、监管机制及信息披露等作出明确规范。本行进一步细化投融资客户 ESG 风险管理要求，出台《关于加强客户环境、社会和治理风险管理的通知》，在全行范围内明确客户 ESG 风险分类管理要求，强化业务全流程 ESG 风险管控，加强监督检查和问题整改，推动提升全行 ESG 风险管理专业水平。

■ 管理架构

董事会及专门委员会

本行董事会对 ESG 风险管理承担最终责任，推动制定 ESG 相关政策、目标，监督、评估执行情况。董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理，定期研究 ESG 风险管理要点及工作落实情况，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责统筹指导 ESG 管理工作的有序开展。

⁵ 指个人经营性贷款。

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风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理。定期听取环境、气候相关风险与机遇分析和 ESG 相关要素风险量化工作等专题报告，研究气候变化影响及应对措施，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系，促进 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。

2025 年上半年，本行董事会风险管理委员会共召开委员会会议 4 次，审核通过 2025 年度风险偏好陈述书，将环境、气候与生物多样性风险纳入集团风险偏好，推动健全投融资业务的 ESG 风险管理体系，推进 ESG 风险管控要求融入投融资业务全流程，持续提高绿色贷款占比，加快探索转型金融业务发展，积极助力生物多样性保护。听取讨论《2024 年度 ESG 相关要素风险量化工作报告》，研究本行对公客户 ESG 评级指标体系、模型构建及投产后运行情况，指导推动 ESG 评级结果在客户信用评级、ESG 风险分类管理、ESG 股票指数构建、ESG 产品创新等领域的应用。

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制定包括本行 ESG 管理规划布局（涵盖气候风险及机遇），督导绿色金融等业务策略。2025 年上半年，听取《环境、社会和治理工作规划（2023—2025 年）》落实推进情况，专题讨论绿色金融工作情况，关注环境与气候风险管控质效，建议密切关注监管动态，加快建立温室气体范围三排放数据核算体系，持续优化信息披露工作，进一步夯实可持续发展基础。

监事会

本行监事会密切关注 ESG 治理体系建设与运行，将 ESG 管理工作、公司治理、绿色金融、消保等要素和事项纳入监督范围，对董事会和管理层 ESG 履职情况进行监督评价，跟进 ESG 战略落地开展情况，组织 ESG 管理实施专题研究，从强化顶层设计、提升管理基础、推动能力建设等方面进行监督指导。2024 年，监事会履职尽责监督委员会听取了《环境、社会和治理工作规划（2023—2025 年）》执行情况的汇报，建议稳步做好下阶段落实工作，在统筹推进的基础上，进一步加大社会、治理层面的工作力度。

高级管理层

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

- 组织制定并实施环境气候相关的政策，审议各业务领域、各业务环节 ESG 风险相关管理制度；
- 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。

本行管理层设置环境、社会和治理推进委员会及绿色金融委员会（委员会构成请见“治理篇—ESG 治理架构”），由行长担任上述委员会主任，定期听取 ESG 风险管理相关工作进展汇报，研究部署绿色金融及投融资 ESG 风险相关工作任务。

- 2024 年 11 月，分管风险的副行长主持召开绿色金融委员会会议，听取了信贷管理部、办公室、公司业务部、投资银行部等部门的绿色金融工作汇报，着重研究绿色金融与 ESG 风险管理相关问题。会议要求强化客户和项目选择，持续优化绿色信贷结构，稳固绿色信贷资产质量；提高绿色贷款认定准确性，提升数据质量，防范“洗绿”“漂绿”风险。
- 2024 年 12 月，分管风险的副行长主持召开环境、社会和治理推进委员会会议，听取 2024 年 ESG 工作总体推进情况汇报，审议通过《〈环境、社会和治理工作规划（2023—2025 年）〉落实情况及重点问题》，研究分析 ESG 信息披露最新监管要求和实施要点，并对下阶段重点工作作出部署。会议要求针对气候风险相关风险及机遇管理、范围三温室气体排放核算等薄弱环节，加强与监管机构、银行同业、咨询机构、外部审计等的交流和沟通，探索建立符合本行实际的方法论和可识别、可跟踪、可计量的统计分析体系。

本行行长等高级管理层成员通过行长办公会、工作签报等日常汇报管理机制，对 ESG 风险进行及时有效管理。

- 本行行长、分管风险的副行长和首席风险官每年听取《环境与气候风险管理相关工作进展报告》。
- 本行行长主持会议审批通过《中国建设银行投融资业务环境、社会和治理风险管理办法》，并与分管风险的副行长和首席风险官共同监督全行实施。
- 本行行长、分管风险的副行长和首席风险官督导专业部门开发对公客户 ESG 评级工具，推动评级结果在实际工作中的应用，指导专业部门将 ESG 要素融入客户信用评级。

专业部门

本行明确了投融资业务 ESG 风险管理工作的牵头部门（总行信贷管理部），在专业部门层级构建 ESG 风险管理“三道防线”体系，确保对投融资业务中的 ESG 风险采取及时有效的缓释策略，加强信息交互共享与协调配合，提升 ESG 风险管理实施质效，实施严格的联防联控，防止风险交叉传染，并结合内外部环境与发展需求持续改进优化 ESG 风险管理机制。

- 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，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，内控合规部门负责督查各业务部门遵守法律法规、监管规定及内部规章制度的情况。
- 第三道防线为审计部门，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

本行对各行业客户及项目中的 ESG 风险保持高度关注，针对不同行业的属性和业务特性，遵循行业技术标准，制定差异化的授信政策。在客户与项目准入标准中明确行业通用的技术指标，并提出风险识别与防范、信贷管理策略等相关要求，行业信贷政策对信贷业务具有严格的约束性，本行已经成功出台了 79 个行业的信贷政策，覆盖农业、林业、电力、钢铁、矿业、石化、交通运输、材料、建筑等关键领域。

本行密切关注行业发展动态与监管政策导向，定期对重点行业信贷政策进行更新与重检。在审查过程中，本行结合业务发展及行业趋势，动态评估重点行业 ESG 风险因素，合理设定行业 ESG 风险管理阈值，确保信贷政策规范的约束力、适用性与可行性，对 ESG 风险实施科学有序管理。

重点行业信贷政策

农业、林业

本行积极支持农林业绿色发展，根据《“十四五”全国农业绿色发展规划》《“十四五”林业草原保护发展规划纲要》等政策文件，制定《农业行业信贷政策》《林牧渔行业信贷政策》，在农业林业客户选择标准中强调合规经营、环境保护、质量安全、气候与生物灾害风险韧性等方面的要求，实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入。本行明确节能环保要求，要求农业客户全面施用低毒或微毒农药，且近三年亩均农药、化肥施用量呈优化或稳定状态。不得介入涉及非法引进、释放农作物和林草种子苗木等外来入侵物种的客户和项目。明确规定不得介入高污染、高能耗的相关客户，包括：位于水资源严重超载区的高耗水作物种植企业，环保不达标、不具备减污降碳能力的企业，因农药残留超标、化肥不当施用被监管部门通报的企业。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、节地开展绿色转型升级、能源节约型客户的信贷投放。将林业作为优先支持行业，积极助力生态保护和修复，提升森林蓄积量，增强碳汇能力。



重点审查关注要素包括：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。农林业生产面临洪涝、干旱、严寒、台风等气候风险以及病虫害、草害等生物灾害风险。

电力行业

本行统筹能源保供与能源绿色低碳转型，重点聚焦可再生能源安全可靠供应以及传统能源稳妥有序替代，加大能源体系建设金融支持力度。根据《关于促进非水可再生能源发电健康发展的若干意见》《“十四五”现代能源体系规划》《“十四五”可再生能源发展规划》《产业结构调整指导目录（2024 年版）》《关于发布〈煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平和基准水平（2022 年版）〉的通知》《国家发展改革委等部门关于大力实施可再生能源替代行动的指导意见》《加快构建新型电力系统行动方案（2024—2027 年）》《煤电低碳化改造建设行动方案（2024—2027 年）》等政策文件，制定《风力发电行业信贷政策》《光伏发电行业信贷政策》《火力发电行业信贷政策》等，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 30 万千瓦以下国家明令淘汰的落后产能煤电机组，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），因地制宜支持推进煤电机组零碳或低碳燃料掺烧、碳捕集利用与封存等低碳煤电技术改造和运用，不介入违规煤电建设项目。

重点审查关注要素包括：考量化石燃料燃烧过程中高碳排放及废气排放应符合国家监管明确的能效水平，高度重视环保与合规风险；关注水力发电建设应满足绿色和谐开发、环境影响小、移民安置妥善等因素。

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，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于进一步加强矿山安全生产工作的意见》《2025 年能源工作指导意见》等政策文件，制定《煤炭行业信贷政策》，评估企业及项目合规建设、安全生产、能源转型等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、资源清洁高效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。实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关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。不支持存在煤与瓦斯突出、自燃发火、冲击地压、水害威胁等重大安全生产隐患的煤矿项目。明确不得介入安全隐患突出、资源枯竭、不符合“三线一单”（生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线及生态环境准入清单）标准的煤矿，以及环保不达标、落后产能和违规新增产能项目。

重点审查关注要素包括：考量煤矿开采是否具备安全绿色开采技术，环保达标，依法合规新增产能，不属于落后产能、不存在安全生产隐患等因素。

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，根据《产业结构调整指导目录（2024 年版）》《工业重点领域能效标杆水平和基准水平（2023 年版）》《石化化工行业稳增长工作方案》《炼油行业节能降碳专项行动计划》等政策文件，制定《石油炼制行业信贷政策》《石油化工行业信贷政策》等，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安全、低碳循环发展，将安全生产、清洁生产、能效水平、排放水平、产能利用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。在依法合规的前提下，审慎介入炼油、电石、磷铵、黄磷等行业新增产能项目，以及新增延迟焦化产能项目。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，实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入。优化石化项目布局，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“三线一单”、产能置换、煤炭消费减量替代和削减等要求的项目，以及不符合绿色低碳发展要求、高环境和气候相关风险的企业。压缩退出存在安全生产隐患企业和项目、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。

重点审查关注要素包括：考量炼油过程中采取全封闭、自动化生产等技术，项目位于化工园区，用地、环评等手续齐全，能效、碳排放强度、清洁生产符合国家监管要求；关注企业安全生产要求，及时退出存在安全隐患的项目；持续跟踪企业排污及环境信息，生态环境保护措施复核等情况，以及对环境多样性的影响等。

钢铁行业

本行支持钢铁行业绿色发展和转型升级，根据《关于促进钢铁工业高质量发展的指导意见》《产业结构调整指导目录（2024 年版）》《工业重点领域能效标杆水平和基准水平（2023 年版）》等政策文件，制定《钢铁行业信贷政策》，将能耗、污染物排放等要求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，不支持落后产能、安全环保不达标且整改无望的客户。实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关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、安全生产不达标的企业。

生物多样性保护

本行密切关注投融资业务活动中落实生态环境及生物多样性保护，在授信环节审慎评估客户或项目对生态系统的影响。严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线和生态环境准入清单等要求。发起签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》，贯彻落实生态环境部《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023—2030 年）》，不支持严重损害生物多样性的项目、行为、业务，禁止介入破坏生态保护区、禁止建设区域、生态栖息地等项目，不得介入毁林毁草、破坏野生动植物资源、破坏海洋生态环境、违规捕鱼盗猎等项目，积极助力提升生态系统多样性、稳定性和持续性。

在年度信用政策中明确要求，助力生物多样性保护，积极支持山水林田湖草沙一体化保护和修复工程、重大生态工程，围绕生态系统保护修复“三区四带”重大工程总体规划布局，服务建设国家生态安全屏障体系，积极支持“三北”工程、长江经济带、黄河流域生态保护、荒漠化综合防治、河湖湿地修复、岸线整治修复等工程建设。本行在钢铁、石油炼制、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、资源利用上线和生态环境准入清单等要求，并密切跟进项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响。

政策审批与实施指导

本行持续提升对各行业信贷政策的审批指导要求，下发审批指引、行业研究、项目评估指引，促进统一全行授信作业标准，并将 ESG 风险作为制定各行业审批策略的重要考量因素。以部分重点行业审批指引为例：

- 高标准农田项目审批指引中，明确提示环保风险，指出种植业对食品安全和环境保护要求很高，不同作物对各类农药、肥料的施用品种、施用量都有严格的标准要求，过量施用会对土壤、水质造成严重危害，并建议将“严格管控类耕地，自然保护地核心保护区，退耕还林区、退牧还草区，河流、湖泊、水库水面及其保护范围等区域”设置为建设禁止区域。
- 煤电行业审批指引中，明确提出积极支持煤电清洁高效利用，支持现有煤电机组节能降碳改造、灵活性改造、供热改造“三改联动”。
- 光伏行业审批指引中，提示光伏项目对占地面积需求较大，项目建设对生态环境及生物多样性等方面会产生影响，强调：（1）要强化生态保护意识，不踩“生态保护红线”。认真核查项目用地、输电线路及升压站是否涉及生态保护区及禁止建设区域，严禁准入涉及此类问题的项目。此外，对于存量项目应及时核查土地、环保手续是否完备，避免因生态问题导致停工、拆除、退网，进而危及信贷资产安全；（2）重点审核光伏发电项目以及输电线路、升压站是否占用基本农田、林地；重点关注项目是否占用基本草原，如已占用，申报机构应明确工程业主是否已与相关部门、集体及个人签订了征用草原补偿协议书，相关部门、集体及个人是否同意征用占用草原。
- 纺织行业审批指引中，明确要求关注环保风险，在审查重点中明确对纺织印染企业的环保问题严格执行环保一票否决制，企业均需提供当地环保部门颁发的排污许可证，并年检合格。对纺织企业生产装置、技术工艺、主要产品以及印染企业环保排放情况进行全面排查，不介入存在环保违法行为且无法整改的企业，对多次因环境违法受到处罚的企业，及时重检授信策略。
- 生物制药审批指引中，明确要求关注环境社会风险，重点关注医药制造企业在生产过程中产生废水、废气、固体废弃物，以及具有生物活性或毒性副产物、中间体合规处置管理情况。客户应获得有效《药品生产许可证》和 GMP 产线认证，环保达标，近三年未发生重大质量安全事故、无产品召回事件，日常监管飞行检查中未出现不符合规范要求被通报或处罚的情况等。
- 锂离子电池正极材料制造审批指引中，明确设置环保“一票否决”标准，对于触发下述情形的客户，需执行“压缩退出”策略：环保不达标，企业在噪声、废水、废气、固体废弃物等各类污染物排放不符合《电池工业污染物排放标准（GB30484）》；技术水平不达标，锂离子电池正极材料的比容量及生产能耗不符合《锂离子电池行业规范条件（2024 年本）》；其他重大风险事项，企业或实际控制人出现重大声誉风险事项，如出现不良贷款，存在财务造假，涉黑涉恶犯罪活动等。

ESG 尽职调查

本行密切关注投融资业务活动中 ESG 风险因素对整体信用风险的影响，持续强化投融资业务活动中 ESG 风险的识别、评估、监测与防范，明确 ESG 尽职调查与 ESG 风险分类工作机制，结合 ESG 风险评估制定缓释措施。将 ESG 风险管理嵌入信贷调查、评估、审批、放款、检查业务全流程，全面覆盖贷前、贷中、贷后管理等关键环节，推动 ESG 风险分类结果在客户准入、信用评级、授信审批、信贷资产风险分类等工作中的应用，促进投融资业务的良性循环与可持续发展。

■ 制度规范

本行《ESG 风险管理办法》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、同业业务以及投资银行类业务等投融资业务，各分支机构在受理业务并进行尽职调查时，需全面、审慎、深入且细致地调查评估客户 ESG 风险情况。

本行出台《关于加强客户环境、社会和治理风险管理的通知》，在全行范围内明确客户 ESG 风险分类管理要求，强化业务全流程 ESG 风险管控，按照《环境、社会和治理风险尽职调查要点》要求，收集客户 ESG 管理相关信息及可能涉及的 ESG 方面违法违规情况。

本行发布《关于 ESG 要素融入客户信用评级上线应用的通知》，指导全行高度重视并认真学习 ESG 要素融入客户信用评级主要内容，加强评级操作管理，不断提升 ESG 风险管理水平。

■ ESG 尽职调查流程

基本原则

在 ESG 尽职调查中，本行秉持全流程管理、实质性、审慎性及差别化等基本原则开展 ESG 风险评估，要求业务经办机构充分考量客户行业、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 ESG 风险要素，在投融资业务流程中识别 ESG 风险因素，分析判断对本行资产安全等方面可能产生的影响。

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搭建 ESG 风险分级标准，推动落实风险分级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，业务经办机构定期进行 ESG 风险分级重检，在尽职调查中识别涉及风险升级的场景，持续完善风险升级管理机制。

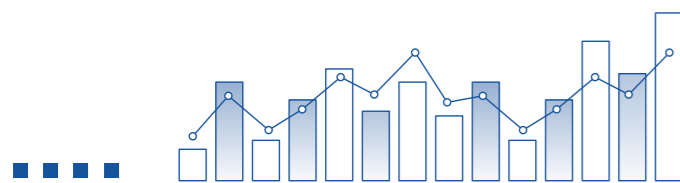
本行 ESG 风险应对举措包括但不限于：设定环保指标限额标准、调整授信方案、提高资本金比例、暂停新增授信、压缩存量业务、要求违法违规事件整改、签订专项承诺书、增加强化审查频次、拓展关注 ESG 要素领域等。对在环境、社会和治理方面存在严重违法违规行为或重大风险隐患的客户，严格限制对其授信或投资。

执行情况

信贷业务

本行明确要求，项目评估发起应符合 ESG 相关风险管理相关要求，并列示是否已取得必要的环境影响评价文件；客户若出现重大 ESG 相关风险事件，包括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、违法违规且难以整改的，以及其他出现重大环境与气候风险隐患的情况，应及时发起集团综合融资总量及单户综合融资总量重检；在授信业务全流程中，对于环保违法违规且整改措施未获有权环保部门审核通过的，一律不得申报、受理、审批，存量业务压缩退出。

2025 年初，本行下发《关于调整综合融资申报材料中涉及 ESG 相关内容的通知》，要求调整客户调查评价报告“社会、环境与气候风险调查情况”内容，该部分内容应包括：客户 ESG 风险分类最终认定结果（“四色五类”）、分类说明、近三年以及三年前未完成整改的 ESG 方面违法违规情况（如有）、客户（或项目）潜在的 ESG 风险点、客户（或项目）后续拟采取的 ESG 风险管理措施等。对公信贷合规审查人员应在合规审查意见单中说明客户 ESG 风险分类结果，对于“四色五类”非绿色分类客户，应说明原因并做好风险提示。



客户准入方面

- 评估客户 ESG 相关风险表现水平，遵循《环境、社会和治理风险尽职调查要点》收集客户 ESG 管理相关信息，参照《环境、社会和治理风险合规文件及合规风险审查清单》，重点审查风险合规文件权威性、完整性和相关程序的合法性。
- 实施合规风险审查。经办机构应重点审查风险合规文件权威性、完整性和相关程序的合法性，审查相关风险点在客户提交的合规文件中是否得到足够的关注和说明。
- 关注企业生产经营和项目建设过程中对生态环境可能造成的影响，以及环保治理措施是否健全有效，严把客户准入关。重点关注存在潜在环境风险的行业。
- 对缺失环境评价意见书的项目，不予放款；对不符合国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在环境与气候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相关风险的客户和项目，严格控制客户准入及信贷余额增加；对已完成整改的，综合评估环保违规严重程度、复发可能性和相关处罚对企业经营的整体影响；对问题严重、影响恶劣、屡查屡犯或无法整改的，要求压缩退出。
- 完善综合授信、项目评估、信用审批等全流程申报材料，呈现碳排放等环境因素相关信息，包括区域碳达峰情况、行业是否属于碳达峰碳中和重点推进及管控领域、主要环境效益、降碳贡献度等信息。
- 在项目评估中增加绿色金融评估内容，指导业务经办机构关注项目节能减排与污染防治等方面；优化项目评估主要指标参数，在评估报告中体现分析评价结果，提高项目评估针对性、规范性和科学性，为项目选择及授信策略提供决策依据。

贷中审核

- 根据客户 ESG 风险分类结果，实行差异化授信审批策略。
- 分支机构在与客户签订合同时，应当通过完善合同条款督促客户加强 ESG 风险管理。
- 资金发放环节，分支机构应在满足动态评估和风险分类要求的基础上，在已授信和投资项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节，主动开展 ESG 风险评估。
- 审查客户 ESG 风险分类最终认定结果及说明、客户（或项目）潜在的 ESG 风险点、客户（或项目）后续拟采取的 ESG 风险管理措施。

贷后管理

- 将 ESG 风险管理纳入贷后检查范围，采取现场或非现场检查的方式，持续关注客户 ESG 风险程度变化。
- 对于 ESG 风险分类为红色（退出类）、黄色二类（整改类）的客户，经办机构应至少每半年到现场检查有关 ESG 风险防范措施的落实情况等。
- 对于新发生的 ESG 风险事件，应及时向客户了解后续整改措施、整改进度安排。对于红色（退出类）和黄色二类（整改类）客户，应研究制定专项风险防控措施和应对预案。

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投融资业务 ESG 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、污染物排放、环境治理策略及绩效、员工权益保障与人才发展、管理架构及经营策略等 ESG 表现。在客户和项目选择时，对于钢铁、煤炭、火电等 ESG 风险密集型行业客户，实施阶段性审核，提升管理要求。在业务准入阶段，将客户的 ESG 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，优先支持符合国家战略导向，有助于实体经济绿色、可持续发展的重点领域及 ESG 表现突出的发行体。在投资决策中，建立 ESG 信息收集及跟踪机制，定期收集持仓发行人内部系统 ESG 数据、公开市场 ESG 评级信息数据等，评估分析负责任投资工作进展，根据评估结果动态调整投资策略。持续完善投后管理框架，密切关注 ESG 相关风险，在债券存续期管理中融入 ESG 评价指标。建立负责任投资工作机制，设置专项工作人员；实行目标导向，将负责任投资纳入工作目标。面向全行开展负责任投资理念宣讲和研究成果专题分享，提升相关人员对负责任投资工作的认知和专业能力。

■ 触发因素和风险升级流程

本行在投融资业务中常态化开展 ESG 风险因素评估与尽职调查，定期对客户 ESG 风险水平进行分类重检，基于评估结果调升、降低 ESG 风险等级或维持不变，并据此采取差异化风险管理策略，深化 ESG 风险缓释措施。

分级标准

本行《ESG 风险管理办法》明确规定，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、频次和整改情况，以及投向的行业或区域等因素，对客户 ESG 风险进行分类，按性质和严重程度划分为“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），分类施策强化投融资业务 ESG 风险管理。

- 正常类：客户（或项目）具有稳健的 ESG 综合管理水平，近三年未出现 ESG 负面事件或仅出现个别轻微程度 ESG 负面事件（已完成整改）。
- 关注类：客户（或项目）ESG 综合管理水平良好，近三年出现轻微程度 ESG 负面事件（已完成整改）；或近三年出现个别一般及以上程度 ESG 负面事件（已完成整改且超过观察期）、负面舆情；或投向 ESG 风险较为敏感的行业或区域。
- 观察类：客户（或项目）ESG 综合管理水平一般，出现一般及以上程度 ESG 负面事件（已完成整改并处于观察期内）；或近三年多次出现一般及以上程度 ESG 负面事件（已完成整改且超过观察期）、负面舆情；或投向 ESG 风险敏感的行业或区域。
- 整改类：客户（或项目）的 ESG 综合管理水平薄弱，存在未完成整改的 ESG 负面事件。
- 退出类：客户（或项目）已出现重大 ESG 负面事件，对本行产生或可能产生重大风险。

本行明确规定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、黄色二类的客户，按季开展 ESG 风险动态评估。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 ESG 情况发生变化时，及时发起 ESG 风险分类重检。

触发因素

本行明确定义了触发风险升级管理的因素，具体包括负面舆情、治理架构存在系统风险、ESG 风险表现发生重要变化、监管处罚通报、第三方 ESG 评估 / 评级变化等情况，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。情境具体包括：

- 近 3 个月被金融监管部门、发改、环保、食药监、物价、安监、税务、财政等主管部门通报、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

本行在各类 ESG 风险分级中明确制定了风险等级对应的处理机制，针对触发 ESG 风险分类重检中涉及风险等级提升或下降的客户，将结合 ESG 风险分级标准，持续细化落实健全风险升级管理机制，规范实施进一步、深层次的 ESG 尽职调查。如风险分类结果升级为红色（退出类）、黄色二类（整改类）、黄色一类（观察类），将客户纳入 ESG 风险名单制管理范围，要求相关分支机构督促客户制定 ESG 风险应对预案，要求其建立充分、有效的利益相关方沟通机制，并根据升级后的风险等级采取对应的管理措施。其中，对于正常类、关注类客户，依据授信审批规定及流程正常办理；对于观察类客户，按照新客户准入、存量客户办理新业务等场景的不同，经由不同层级机构负责审批；对于整改类客户，除特殊情形外，原则上新客户一律不得准入，存量客户不得办理任何新业务；对于退出类客户，除特殊情形外，原则上新客户一律不得准入，存量客户不得办理任何新业务，存量业务逐步压缩退出。

本行发布《关于调整对公客户综合融资审批授权的通知》，调整上收五大产能严重过剩行业（钢铁、水泥、平板玻璃、造船、电解铝）、煤化工、炼焦、煤炭生产类行业、火电行业等环境、社会与气候相关风险较高行业扩大产能项目贷款部分业务审批权限；扩大低碳业务授权，对绿色信贷白名单客户提供差异化审批授权政策。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）。对问题严重、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。

本行在投融资业务中开展 ESG 风险审查，截至 2025 年一季度末，已有 167.95 万户公司类信贷客户完成 ESG 风险分类，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。
- 客户是否存在关于生态环境保护、社会影响、生物多样性保护等方面的舆情。
- 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。



截至 2025 年一季度末，已完成 ESG 风险分类的公司类信贷客户数

167.95 万户

案例：ESG 风险升级管理

- 某煤业公司向本行申请基本建设贷款 14 亿元用于煤矿及选煤厂项目建设。该客户因存在环境、安全等处罚信息，已完成整改，但未过观察期。在分行向总行对该客户新增信贷余额的申报中，总行综合考量该客户因未批先建、非法占地、安全生产、环保等原因多次受到行政处罚，项目历史复杂、股东频繁变更、多个原股东在本项目矿业权获得过程中存在行贿罪等违法行为等原因，最终否决该笔基本建设贷款业务。
- 本行某矿业公司客户下属煤矿发生事故，并造成多人遇难，当地生产安全监管机构对企业及个人进行了相关处罚，并同意该煤矿复产。针对该客户出现的生产安全事故，本行对该户采取减少授信额度的策略，单户综合融资总量由 10 亿元调整减少至 5 亿元，并要求密切关注该公司安全生产经营情况，做好信贷业务精细化管理，同时加强 ESG 风险分类识别工作。
- 本行某农工商公司客户是某集体土地租赁住房项目开发主体，该项目属于环境、社会和气候风险密集行业中的项目。本行针对该客户可能涉及到的环境、社会和气候风险，实施专项尽职调查工作，并在尽职调查过程中发现该公司作为项目建设单位，未在施工前将该项目土护降工程的施工作业信息发布在该市地下管线安全防护信息系统，受到监管机构的违规处罚。针对尽职调查结果，本行采取了暂停项目贷款支用的措施。目前客户已缴纳罚款并完成整改，企业经营正常。结合推进住房租赁业务的长期发展战略，本行已重新为客户制定提款计划，并在核准后强化贷中、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，按总分行相关制度要求，严格做好贷后管理工作，如出现明显不利变化及风险事项，及时调整对该客户的授信策略。

案例：ESG 风险密集行业尽职调查

- 本行为某煤化工公司提供贷款支持。该公司所属行业为氮肥制造，为 ESG 风险敏感行业，且该公司近三年存在安全生产事故，ESG 风险分类为黄色一类。本行在信贷审批环节中考量到该客户 ESG 风险等级，综合客户的偿债能力、营运能力，提出融资前管理要求“鉴于借款人处于技改阶段，应根据实际生产需求进行支用，防范挪用风险；技改期间现金流和还款能力有限，避免大幅压缩额度可能造成资金链断裂风险”，提出融资持续期管理要求“持续关注借款人安全事故的处置进展，审慎评估安全事故对借款人生产经营、盈利能力、偿债能力的影响，确保不利影响已消除，如进一步出现不利情况，需及时采取有效措施”。
- 本行为某火电行业公司提供信贷业务。该公司目前运营四台发电机组均配备完善的除尘、除灰、脱硫、污水处理等环保设施，是环保型的新式电厂。根据本行 ESG 风险分类评估，该客户 ESG 风险分类初分为黄色一类，主要原因为客户所属行业（火力发电）为 ESG 风险敏感的行业。本行经办机构对该客户 ESG 管理进行了深入尽职调查，该公司部分机组已完成降碳技术改造，整体碳排放强度有所下降，通过发放“转型挂钩贷款”支持，引导该公司完成集团降低碳排放的指标考核及转型目标。同时该公司新建机组项目建成后预计供电煤耗 275g/kWh，低于百万现役机组平均煤耗 295g/kWh，项目预计节约标准煤 4.6 万吨。本行经办机构结合客户积极开展节能降碳改造、近两年无环保处罚以及积极响应国家“双碳”战略的举措，将该客户 ESG 风险分类调优至蓝色，并根据客户实际经营周转需求以及 ESG 分类结果，及时调整授信，提升流动贷款额度，切实发挥助力企业绿色低碳转型的积极作用。

ESG 风险管理业务融合

本行将 ESG 风险管理融入业务管理体系及业务流程，在尽职调查、合规审查、授信审批、放款审核、投贷后管理、风险资产处置等环节全面落实 ESG 风险管控要求，致力推动 ESG 风险管理体系的应用落地与有效运转。本行 ESG 评级创新实践在推动社会绿色低碳转型和“双碳”目标实现中发挥了积极作用，荣获《亚洲银行家》“2025 年度亚太地区气候风险管理成就奖”、国际金融论坛（IFF）“2024 年度全球绿色金融奖·创新奖”“银行家年度风险管理创新优秀案例”，作为优秀案例入选《中国绿色金融发展研究报告》。

■ 投融资业务 ESG 风险管理系统

本行搭建并优化 ESG 风险分类管理系统，形成包含排放管理、安全生产等 14 个维度、40 项关键指标、293 条风险分类规则的 ESG 风险分类体系，按日自动识别和监测环保、发改等数千个政府部门网站发布的企业处罚、通报等风险事件，整合行内外司法诉讼、负面舆情、失信名单等数据，累计识别上千万个 ESG 风险事项，智能化分析风险性质及严重程度，用于 ESG 风险的监测与分类，做到事前预警、事后告警。截至 2025 年一季度末，已完成 167.95 万户公司类信贷客户 ESG 风险分类。

■ 对公客户 ESG 评级工具

本行已上线对公客户自动化 ESG 评级工具，针对不同行业、规模企业设计 74 套数据驱动的评级指标体系，具有适用客户范围广、精细化程度高、兼顾国际标准和中国特色、系统化自动化等特点，支持全行用户便捷查看选定客户 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。截至 2025 年一季度末，已实现对满足评价条件的 158 万客户进行 ESG 自动评级。

ESG 评级工具为全行信贷及投资业务客户选择及评价授信等提供重要参考，并应用于 ESG 风险分类管理，有助于科学评价客户的可持续发展能力，前瞻性做好客户选择及风险管控。同时，本行通过创新运用贷款利率动态调整机制，将贷款利率与借款人单位产品碳排放强度以及 ESG 评级结果等绿色经济指标挂钩，激励借款企业加快实现低碳转型发展目标，促进投融资业务的良性循环与可持续发展，为积极贯彻落实绿色金融高质量发展要求提供有力支持。

■ ESG 要素融入客户信用评级

本行基于历史风险数据分析 ESG 评级指标与信用风险的相关性，将对信用风险有直接影响的 ESG 评级指标纳入客户信用评级结果计算，使信用评级结果能够充分反映客户差异化 ESG 管理水平和风险特征，ESG 管理水平较好的企业能够实现评级增级，ESG 管理水平相对不足或触发 ESG 负面事项的企业，信用评级则适当下迁。信用评级结果广泛应用于业务全流程，包括客户 / 产品准入、信贷政策、额度授信、信贷授权、贷款定价、资产分类、减值计提、经济资本 / 监管资本计量及绩效考核等。截至 2025 年一季度末，相关信用评级模型覆盖 12.65 万客户、15.45 万亿信贷余额。

ESG 优选股票投资指数

本行持续推动 ESG 投融资理念融入业务全流程，创新支持股贷联动业务，基于自主研发的 ESG 评级工具，完成 ESG 优选股票投资指数编制，并设计部署可视化系统界面，凸显可持续投资机会，引导信贷及投资结构优化。

本行 ESG 优选股票投资指数覆盖沪深 300、中证 500、中证 800 等市场主流基准指数，优选基准指数成分股中 ESG 评分靠前的股票作为 ESG 优选指数样本，并追踪其价格走势及收益表现，评估企业绿色低碳转型效果，支持转型金融发展。

为便于各级业务及管理人员查询并分析 ESG 优选股票投资指数，本行在 ESG 评级系统中部署了可视化展示界面，基于系统化、自动化方式追踪 ESG 优选股票投资指数收益表现，全面展示指数编制方案、成分股构成、收益率、最大回撤、夏普比率、收益风险比等。

业务实践

本行积极探索将贷款利率、授信额度、贷款期限等内容与借款人 ESG 评估、温室气体减排、能效等可持续发展绩效目标实现情况挂钩，激励引导贷款企业实施绿色低碳转型发展，推动绿色金融与转型金融有序有效衔接，充分激活金融资源在助推经济社会全面绿色低碳转型中的重要作用。

本行已启动投融资业务碳核算研究，梳理境内外监管机构及交易所要求，调研先进同业披露实践，走访企业客户了解其碳排放数据管理情况，研究探索具有本行特色的投融资业务碳核算方法学和实践路径。下一步，本行将参考境内监管机构核算指南和国际碳核算金融联盟（PCAF）方法，制定本行投融资业务温室气体排放核算方案，优先推动高碳行业客户碳排放数据收集及碳核算试点开展。

案例：“碳强度+ESG”双挂钩低碳转型金融服务创新



本行湖北分行制定《“碳强度+ESG”双挂钩低碳转型金融服务方案》，应用对公客户 ESG 评级工具对贷款企业的可持续发展表现进行评估，将贷款企业碳排放强度和 ESG 评价结果与贷款利率“双挂钩”，引导贷款企业绿色低碳转型发展。本行湖北分行与某能源企业签订《“碳强度+ESG”双挂钩贷款合同补充协议》，对碳排放强度下降幅度及调整利率幅度进行了约定，实现湖北首单“碳强度+ESG”双挂钩贷款落地，促使企业更加积极地开展低碳节能升级改造，助力其加快实现低碳转型发展目标，提升企业 ESG 治理能力和表现。



案例：探索构建低碳转型金融服务体系



本行浙江省分行积极探索转型金融发展新路径，出台《关于探索构建低碳转型金融服务体系的实施方案》，创新建立以“碳贝”为核心的低碳转型金融综合评价指标，将本行对客户 ESG 评价等级纳入“碳贝”评价指标，贷款利率采用以市场报价利率为定价基准加减点的方式确定，在确定利率后，可根据“碳贝”等级另设 [-10BPS, 10BPS] 的挂钩利率，将企业碳因子融入金融服务流程，支持高碳高效企业低碳转型，持续探索创新转型金融发展路径，推动本行转型金融业务发展。

创新推出“ESG 可持续发展贷”，面向湖州市范围经过本行对公客户 ESG 评级工具评级测算，拥有 ESG 评分、评级结果的企业或项目，用于流动资金贷款或固定资产贷款，贷款成本与借款人 ESG 可持续发展指标完成情况挂钩的贷款业务，为促进企业低碳转型发展的探索贡献了积极意义与参考价值。截至 2024 年末，累计为 33 户企业发放 ESG 可持续发展贷款超 37 亿元。

基于企业经营情况及战略发展目标，为某化工企业定制“可持续挂钩+科创票据”双贴标债发行方案，通过选取“单位供电标准煤耗”作为关键绩效指标（KPI），设定“2025 年度，该企业单位供电标准煤耗不超过 270 克标准煤/千瓦时”的可持续发展绩效目标，通过债券结构设计将票面利率与可持续发展目标相挂钩。该项目于 2024 年成功落地，是浙江区域首单“可持续挂钩+科创票据”双贴标债，助力企业加快转型升级，推动实现“双碳”目标。

案例：可持续发展绩效目标与定价机制实践探索



本行山东省分行积极推动可持续发展挂钩贷款等转型金融产品创新与应用，将贷款利率与可持续发展绩效目标（SPT）的实现情况挂钩。在与企业协商一致的基础上，将贷款利率与企业减污降碳、单位耗能、ESG 评级等单一或多项指标挂钩，通过贷款价格调整机制，激励借款人实现可持续发展目标。贷款主体为依法成立，具备减污降碳、绿色发展意愿的企业，企业须具有明确的可持续发展战略，能够提供准确、可量化、可审核、可验证的可持续发展绩效目标。

可持续发展挂钩贷款金额综合考虑借款人的实际需求、信用状况等因素，根据借款人经营规模、业务特征、资金循环周期等要素合理测算。在遵守收益覆盖风险和成本的前提下，结合客户的市场地位、履约能力、风险缓释措施、综合贡献等因素，合理确定企业约定贷款利率，作为贷款合同签订和收取贷款利息的基准利率，并在省行定价权限及贷款定价自律机制范围内，将企业实际贷款利率与企业可持续发展绩效目标实现情况挂钩。

在贷款期内，若企业达成可持续发展绩效目标，实际贷款利率在约定贷款利率基础上适当下调，贷款结束后，根据调整后贷款利率退还企业部分利息；若企业未达成可持续发展绩效目标，贷款利率适当上调，贷款结束后，根据调整后贷款利率补收贷款利息。

气候相关风险及机遇管理

气候相关风险及机遇管理顶层设计

本行高度重视气候变化对自身业务运营产生的影响，严格遵循监管政策要求、指南指引导向、行业发展动态及内部策略规划，积极探索气候相关影响、风险与机遇评估及应对举措压力测试工作。本行明确由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）、香港交易所、上海证券交易所等气候相关信息披露要求，评估气候相关风险及机遇对整体战略、资本结构、业务布局、财务表现等的影响，指导研究分析气候风险对信用风险、操作风险、市场风险等传导路径，积极推动提高气候相关影响评估，推动提升气候风险韧性与管理应对能力，持续优化气候相关管理顶层设计。

本行董事会风险管理委员会具体负责监督指导包括气候风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理。定期听取环境、气候相关风险与机遇分析和 ESG 相关要素风险量化工作等专题报告，研究气候变化影响及应对措施，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系，促进 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。

2024 年下半年，董事会风险管理委员会专题听取《关于气候风险管理情况的报告》，要求进一步扩大气候风险压力测试范围，定期汇报气候风险情景分析结果；提出在风险偏好中进一步细化气候风险相关要素，并将气候风险纳入战略规划、资本规划和内部资本充足评估；鼓励逐步扩大范围 3 排放数据核算范围，提高核算准确性，同时研究设立净零转型相关目标；建议管理层强化专业队伍建设，加强与外部机构合作，以适应不断提高的气候风险管理和披露要求。

本行董事会风险管理委员会履行监督气候相关风险与机遇职责相关情况，详见治理篇“ESG 治理进展”章节。本行董事会成员具备广泛深厚的气候相关风险管理经验，详见治理篇“董事会成员专业性”章节。

本行管理层环境、社会和治理推进委员会环境工作组负责推动落实相关政策和监管要求，推动环境与气候相关风险管理融入各项业务环节，持续优化与经济社会绿色转型相适应的资产结构。总行各部门依据职责分工和监管要求，负责执行气候相关风险和机遇管理具体缓释机制及应对措施，实施气候相关影响、风险和机遇的识别、评估和管理，研究拟定策略，推动全面风险管理体系中气候相关风险管理的融合，切实强化管理落地成效。

气候相关风险分析

本行从多维度主动识别环境与气候风险，将气候变化风险因子融入传统风险分析框架，深入研究环境与气候风险因子对业务模式、运营策略、财务状况等产生的整体影响，并有针对性地制定应对措施，保障业务稳定与可持续发展。

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	自然灾害及极端天气使客户资产遭受损失，影响持续经营或抵押物价值受损 低碳转型导致高碳排放行业需进行技术更迭、落后产能淘汰和置换、探索使用新能源等，因而成本上涨、产量压降，导致经营困难而产生坏账 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	高碳行业因低碳转型，可能产生成本上升、利润下降等状况，导致违约风险上升，为本行资产质量以及资产结构、风控策略调整等方面带来压力
时间范围 ⁶	短期 / 中期 / 长期
影响程度 ⁷	依据项目具体界定
应对措施	统筹做好能源安全和低碳转型金融服务，在信贷政策中明确重点聚焦可再生能源安全可靠供应以及传统能源稳妥有序替代，加大能源体系建设金融支持力度。按照市场化、法治化原则，加大对符合国家关于绿色金融及转型金融标准的绿色低碳转型项目授信支持力度，能源领域信用风险总体可控 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

市场风险	
风险因子 / 因素	客户偏好与投资行为发生变化 碳价的波动或免费配额比例变化
涉及业务	被纳入碳排放权交易市场的行业
主要影响	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	及时研发满足客户及消费者低碳环保需求的产品及服务

⁶ 时间范围：短期（1—3 年），中期（3—5 年），长期（5—10 年）。

⁷ 影响程度：高、中、低。

流动性风险	
风险因子 / 因素	恶劣天气、自然灾害等造成客户经营困难，影响资金流动性的稳定，导致本行自身经营流动性面临风险
涉及业务	本集团
主要影响	资金流动性不足导致客户及本行自身运营受限
时间范围	中长期
影响程度	中
应对措施	密切关注和识别评估气候相关风险因素对客户及本行自身运营的影响，将气候因素纳入流动性应急预案考量范畴，完善风险因素融入流动性管理，增强防控能力

操作风险	
风险因子 / 因素	暴雨、洪水和飓风等极端天气因素 环保标准提高及低碳技术发展
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、交通运输不便等，导致各类业务运营中断，带来财产损失
时间范围	短期 / 长期
影响程度	低
应对措施	<p>对标监管新规要求，修订操作风险管理政策，进一步完善操作风险管理体系框架。健全全流程业务连续性管理和分工负责体系，制定突发事件营业应急处置预案，明确应对极端天气突发事件的应急组织、应急准备、应急实施、应急处置要点和灾后复工复产等方面管理要求，完善信息上报流程，制定不同灾害情况的处置机制，加强应对风险的集团协同</p> <p>选择符合国家防范自然灾害的技术标准和要求的营业用房，预先做好防范与应对工作，保障员工和客户的生命及财产安全，确保重要设备及现金等资产的转移保护及处置</p> <p>根据“两地三中心”架构设计，实现重要物理子系统灾备全覆盖，并持续更新迭代，保证灾备能力常备长效</p> <p>定期组织应急演练，应对气候变化，针对雨雪冰冻、汛情等自然灾害开展应急演练，完善应急响应机制，提升应急处置能力</p> <p>编制全行《数据中心“双碳”子方案》，持续关注环保标准，深入研究并应用先进的节能减排技术，多措并举降低机房能耗，提升机房利用率及管理效率，加快绿色数据中心建设</p>

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，可能导致利益相关方、社会公众、媒体等形成负面评价，从而损害本行声誉形象
时间范围	长期
影响程度	中
应对措施	<p>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</p> <p>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</p>

法律风险	
风险因子 / 因素	出台环保相关新法律法规和新政策
涉及业务	本集团
主要影响	若未能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	<p>持续关注国家绿色、环境等领域的立法动态</p> <p>强化协同，妥善应对处置相关诉讼工作</p>

气候相关风险研究与探索

为进一步科学评估衡量气候相关风险影响，本行持续深化气候适应性评估工作，基于中国国情及本行经营业务实际，自主构建气候风险压力测试体系，持续拓展压力测试覆盖范围，持续推进转型风险、物理风险压力测试与理论研究，不断提升气候风险量化分析的科学性、体系性与实用性。在日常经营活动中，本行持续跟进评估气候相关风险对业务运营的实质影响，结合气候风险情景分析及压力测试重点关注领域，动态检视在不同气候情境下的运营韧性，在业务中积极探索应用气候适应性评估结果。

2019 年，本行开始探索开展环境风险压力测试，分析环保标准提高对化工企业的影响。2020 年，探索开展火电行业气候转型风险压力测试，重点分析碳交易对火电企业的影响。2021 年起，积极参与中国人民银行组织开展的气候风险压力测试相关工作，并在前期探索基础上将转型风险测试范围拓宽至火电、钢铁、水泥和航空业，重点分析碳交易的影响。2022 年，转型风险压力测试范围拓展至火电、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼八大高碳行业。2022 年末，启动了气候风险压力测试咨询项目，目前已初步建立气候风险压力测试框架体系，涵盖转型风险和物理风险。其中，转型风险压力测试针对火电、钢铁、航空（含机场）、石化、化工、造纸、建材、有色金属冶炼、煤炭、道路运输等 10 个碳密集行业开展，物理风险压力测试对象包括房地产抵押融资和农业企业贷款。2024 年，完成行内首份气候物理风险压力测试报告。本行荣获《亚洲银行家》“2024 年中国气候风险管理成就奖”。

气候相关风险情景设计

气候转型风险情景方面，本行联合北京绿色金融与可持续研究院，应用能源政策模拟模型（Energy Policy Simulator），充分结合国家政策指导要求，设计并构建符合中国国情且与国际通行的央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）充分接轨的气候风险压力测试情景。情景设计具体包括四类，即 1.5°C 情景、2°C 情景、原有政策情景和“30·60”双碳目标情景，涵盖了中国经济、能源与碳排放、气候和环境政策以及全球气候治理等多种因素。情景输出包括各行业产品产量、价格、行业碳排放量、国内碳价以及行业主要成本等。其中，本行构建的“30·60”双碳目标情景为业内首创，基于我国“30·60”碳达峰碳中和目标下“1+N”政策体系及相关政策设定，形成了一套以定量为主的指标体系，更加契合我国未来低碳转型情况，为本行气候风险管理与应对提供决策参考。

气候物理风险情景方面，本行联合中国科学院地理科学与资源研究所，以世界气候研究计划的耦合模式比较计划 6（CMIP6）气候模式数据为基础，并使用我国气象观测资料和数据对模型进行调整。通过对灾害造成的经济损失的梳理与分析，本行针对我国常见的台风、洪涝、干旱等三种自然灾害（2004—2020 年间造成经济损失约占全部气象灾害损失的 90%），构建了分区域、分承灾体类型的压力情景。情景类别与转型风险相对应，情景输出未来各地区各类灾害的发生强度和频率。

气候转型风险压力测试

测试范围与方法

本行转型风险压力测试行业覆盖 10 个碳密集行业，包括火电、钢铁、化工、航空（含机场）、石化、建材、有色金属、造纸等八大高碳行业，以及煤炭、道路交通等高碳上下游行业。

本行不断优化转型风险压力测试方法。以碳排放权价格为基础，在转型风险驱动因素中充分纳入不同减碳路径下的产量、价格、原材料成本、能源、固定资产投资和资产搁浅等多重因素，厘清了转型压力从政策端向企业端的传导路径及其财务报表测算规则。

测试结果

本行转型风险压力测试选取 2022 年末为基准，测试期限为 2023 年至 2060 年。

测试结果表明，若未采取有效措施、主动应对气候变化，在设定的四类情景下，10 个碳密集行业客户还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，信用评级下迁。其中，航空、火电、钢铁和石化等行业在“30·60”情景下受冲击较大。

从中期和长期看，本行资本充足率受到影响均有所下降。在 1.5°C 情景、2°C 情景、原有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，资本充足率在 2030 年较基期分别下降 4.15、3.11、1.61 和 1.65 个百分点，在 2060 年较基期分别下降 5.21、5.03、3.44 和 4.93 个百分点。其中，在“30·60”双碳目标情景下，资本充足率在 2033 年后因政策压力大幅增加，下降趋势更为明显。

气候物理风险压力测试

本行持续深化气候风险压力测试探索研究，于 2023 年开展物理风险压力测试。

测试范围与方法

本行基于中国气象观测数据、灾害损失数据、耦合模式比较计划 6（CMIP6）以及 NGFS 情景数据等，针对我国发生相对频繁且损失较大的洪涝、台风和干旱三种主要灾害，设计细化至地级市层级并与转型风险压力情景相关联的物理风险压力情景，构建分区域、分承灾体类型的灾害损失曲线，量化分析相关灾害对本行房地产押品价值和农业客户贷款的影响。

测试结果

本次物理风险压力测试以 2022 年末为基期。

房地产类押品：测试结果显示，在原有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，受洪涝和台风灾害共同影响，本行房地产类押品对融资敞口的覆盖比例较基期分别下降 7.91、6.78 个百分点，但经由风险加权资本（RWA）的转换，对资本充足率的最终影响很小。从灾害类型看，相较于台风，洪涝灾害对房地产类押品价值的冲击更为明显。

农业贷款：测试结果显示，受洪涝、台风、干旱灾害共同影响，本行农业客户在原有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，但由于相关风险敞口较小，对资本充足率的影响十分有限。从灾害类型看，干旱是导致农业客户生产减产、评级下迁的最主要灾害类型。

气候相关风险压力测试结果应用

根据气候相关风险压力测试结果，本行识别受灾害影响较大的分行，向其发送风险提示函，提示相关分行高度重视气候物理风险，密切关注气象部门预警信息，切实做好办公楼和营业场所安全管理，确保人员安全和生产稳定。切实加强押品风险管理，充分评估自然灾害对押品价值带来的不利影响，必要时及时开展押品价值重估或押品追加。重点关注农业等易受到气候影响行业授信客户经营情况，及时了解农业客户受灾害影响的情况，若出现可能影响客户信用风险的情况，及时做好评级重检，对潜在风险“早识别、早预警、早暴露、早处置”。



绿色运营

本行深入践行绿色发展理念，全面加强绿色运营管理体系建设，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》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规要求，系统推进落实绿色办公、绿色采购、绿色网点建设，打造绿色数据中心，升级绿色服务设施，积极开展低碳环保宣传培训，着力构建资源节约、环境友好的现代化银行运营模式。

打造绿色低碳银行

本行持续深化绿色低碳转型，将可持续发展理念全面融入经营管理各个环节。通过推广绿色办公、倡导绿色服务、实施绿色采购，有效落实绿色环保要求，并积极推进绿色网点建设和数据中心节能改造，助力构建全方位的绿色运营体系。本行不断强化能源精细化管理，完善能源管理制度，开展能源审计，实施节能技术改造，引入高效环保设备，有效降低能源消耗。同时完善废弃物分类处理机制，确保有害与无害废弃物均得到妥善处置，切实履行环保责任，为行业绿色发展树立标杆。



绿色办公

强化碳排放管理：完善碳排放管理体系，通过数字化系统实现碳排放数据的实时监测与分析。各分支机构每月通过统一平台报送碳排放数据，各级机构通过数据汇总分析，掌握碳排放现状，针对性开展节能降碳工作。建立科学的碳排放管理考核机制，将碳中和试点工作纳入分行绩效考核体系，并定期组织碳排放管理专题培训，通过理论教学与优秀案例实践相结合的方式，持续提升全行碳管理队伍的专业素养和实操能力。

能耗监测：聘请第三方机构面向全行开展能源审计工作，系统评估各机构能源使用效率、能耗水平及环境效益。通过全面监测和诊断能源利用状况，深入分析主要耗能设备运行效能，精准识别节能降耗关键环节，为制定科学有效的节能改造方案和管理优化措施提供专业依据，切实提升全行的能源利用效率。

能源耗用：本行建设了办公自动化系统，实现了公文起草、流转、审签、办结、存档以及行务信息的全程电子化处理，减少能源消耗，非必要不使用纸质文件，除个别特殊文件，本行电子化办公水平已达 99% 以上；同时，实现了部门信息刊物线上流转，减少了纸质刊物，降低了纸张消耗；打通了风险报告系统、人力系统、差旅、智慧经费、龙集采等系统流程，提高信息共享和报备审批效率；通过科技手段实现了科技管章，一方面行务公章风险高发部位监督控制能力显著提升，另一方面将传统的线下审批流程完全电子化，完全替代了纸质用印审批单，进一步节约用纸，2024 年线上审批用印量 280 万，较 2023 年增加 27.3%。

无纸化办公：全面推进无纸化办公，通过优化 OA 系统、综合服务管理系统等数字化平台功能，积极推行电子文档流转、在线审批等无纸化办公模式，实现会议智能化和全流程数字化。同时，制定并严格执行复印纸采购管控目标，通过数字化替代、双面打印等措施，系统压降纸张使用量，切实减少资源消耗。

废弃物处置：本行贯彻落实习近平总书记关于制止餐饮浪费的重要指示精神，加强员工教育及行为引导，深化“光盘行动”，减少一次性餐具使用，精细化食材采购、备餐、送餐，减少厨余垃圾的产生；生活垃圾按照属地规定规范进行处置，在办公区域、公共区域和员工生活区域设置明显的垃圾分类标识和专用垃圾桶；对运营中产生的废弃物（厨余垃圾、生活垃圾、电子废弃物等）进行精细化管理，分类存放，设置专门的回收站点或回收箱，减少其对环境的影响。

绿色网点

本行系统推进绿色网点建设，制定《关于有序有力推进绿色网点建设的指导意见》，全面规范网点绿色化改造工作。截至 2025 年一季度末，全行累计建成开业绿色网点 1,179 个。

本行积极开展绿色网点建设评价标准制定工作，要求网点的木制家具、地面、涂料等选用符合国家标准建材，有条件的分行在网点装修过程采用绿色施工工艺，实现节能、节材、节水、节地和环境保护。

绿色服务

本行积极推进业务电子化转型，促进实现柜面业务无纸化运营。通过系统化改造，完成对公对私高频交易的无纸化升级，构建覆盖业务全流程的电子化服务体系。在凭证管理方面，取消 20 种预制凭证，建立全生命周期线上管理模式，推动全行凭证账表印刷费用一季度同比下降 50.77%，减少支出 571 万元；在业务办理环节，优化 211 支交易的凭证打印流程，取消内部纸质凭证使用，并在“双子星”等电子渠道部署 576 支高频交易的电子回单功能；在碳排放管理方面，创新建立柜面业务碳计量体系，实现打印量与碳排放指标的精准转换；在标准建设方面，制定企业级电子化业务规范，构建从业务资料生成到归档的全流程线上管理体系，实现凭证管理的统一准入、配置和多渠道协同应用。

绿色数据中心

- 逐步开展有机房绿色改造，完成北京洋桥中心部分机房模块改造，优化气流组织、提高制冷效率、降低空调系统能耗。
- 使用高配置服务器提高机房单位面积的算力水平；优化 IT 设备机柜级部署模型，提高机房电力和空间的使用效率；建立低效系统的检查和识别机制，开展 IT 资源回收和再分配工作，提升资源利用率、减少能源消耗。
- 利用水源热泵进行 IT 机房热回收，用于办公区及机房辅助区域供暖。园区外窗张贴智能隔热膜，夏季有效阻隔太阳光照，降低室内热负荷，减少空调制冷功率。园区办公区域、数据机房及公共区域采用 LED 节能照明系统，节省电力消耗。
- 选用具备自然冷却功能的空调制冷主机，在过渡季或冬季充分利用自然冷源，减少空调压缩机运行电能消耗。对老旧高能耗基础设施设备进行更新改造，采用高效节能产品替代高能耗设备，并采用高频 UPS、磁悬浮冷机及变频等核心节能技术，有效提升能源利用效率。
- 稻香湖园区部署太阳能集热器，洋桥园区路灯及草坪灯优化照明系统控制逻辑，优先使用太阳能系统照明。
- 深化日常运维精细化管理，通过科学上调机房温度，调整部分 UPS 及精密空调至冷备运行，在确保生产安全的前提下，显著减少能源消耗。
- 建立能耗分析管理机制，通过能耗数据收集、基线梳理、例会分析等措施，排查异常能耗，统计分析节能措施效果，为各项节能调优提供数据基础。

绿色采购

- 研究制订《绿色采购商品目录》，要求各机构在采购实施过程中主动识别绿色采购商品，审核供应商及其产品的绿色资质，在满足需求的前提下，优先采购具备绿色资质的商品，在具备绿色资质的商品中，优先选取绿色资质多、绿色成分高的供应商。
- 大力推广数字化采购，借助龙集采系统，在保证风险可控的前提下，全面推行采购全流程线上化操作，并逐步在子公司推广运行，努力提升全行绿色采购质效。
- 开辟“绿色采购”专栏，动态发布《绿色采购工作简报》，积极分享绿色采购实施策略及工作思路，引导全行推行绿色采购。

案例：开展办公楼宇“双碳”试点工作



本行积极响应国家“双碳”战略目标，制定《办公楼宇“双碳”试点工作方案》，选取 75 座办公楼宇开展碳中和试点工作，采取技术减排、管理减排、绿电采购和碳抵消等多重路径推进实施，力争在 2025 年底前实现碳中和。各试点楼宇积极制定相应的工作方案，通过落实节能改造、智能化运维、绿色办公等措施，持续提高能源使用效率，同时逐步推进电力用户入市工作，部分分行已开始使用绿色电力。该试点工作以“自身节能减低碳运营为主、碳抵消为辅”为原则，旨在探索形成可复制推广的金融机构低碳运营模式，为全行实现碳中和目标积累实践经验。

树立绿色环保理念

本行多措并举推进绿色环保理念宣贯培训工作，构建全方位、多层次的绿色发展文化体系。结合世界地球日、全国节能宣传周和全国低碳日等重要节点，组织开展形式多样的节能降碳宣传活动；积极开展义务植树、垃圾分类等环保公益活动，与外部机构共建“劳动者港湾公益林”等特色环保项目；持续加强 ESG 主题宣传，发布碳足迹管理成效等专题内容，获得境内外投资者广泛关注。开展绿色运营专题培训，向全行各分支机构员工宣导垃圾分类、无纸化办公、勤俭节约等绿色运营理念，全面提升员工环保意识，营造浓厚的绿色发展文化氛围。持续推广个人碳账户服务，迭代产品功能，拓展部署渠道，开展与地方碳普惠平台合作，全面提升客户绿色影响力，截至 2025 年一季度末，个人碳账户用户规模突破 1,300 万户。



截至 2025 年一季度末，个人碳账户用户规模

突破 **1,300** 万户

稳步推进环境目标

本行积极贯彻“双碳”战略，持续推动绿色运营管理体系建设，系统推进落实减排、节能、减废、节水等环境目标管理工作，持续优化节能减排、资源循环利用等关键环节的实施方案，定期评估节能减排举措实施有效性，检视目标达成进度并及时调整实施路径。本行环境目标详情请参见本行《2024 年可持续发展报告》⁸“绿色运营”章节。

⁸ 《2024 年可持续发展报告》链接：https://www.sse.com.cn/disclosure/listedinfo/announcement/c/new/2025-03-29/601939_20250329_2FS8.pdf

03

社会篇

人力资本发展	58
保护消费者权益	73
隐私保护与数据安全	90
金融服务可及性	107
投身公益慈善	120





人力资本发展

本行始终将人力资本视为助推企业高质量可持续发展的核心驱动力，坚持以人才发展战略为引领，秉承平等多元的雇佣策略，结合员工能力与岗位需求构建全面、科学、体系化的人才培养机制，广泛发掘人才潜能。本行不断完善员工关怀体系，为全体员工提供多元化福利保障，建立畅通高效的员工沟通反馈机制，拓展公开透明的员工沟通反馈渠道，助力营造平等多元、开放包容、蓬勃向上的组织氛围，实现企业与员工的共同成长。

平等多元雇佣

本行坚定贯彻国家关于“实施就业优先战略，促进高质量充分就业”的战略要求，切实履行国有大行社会责任，在人才招聘全流程中积极践行平等多元的雇佣理念。本行以“公开、平等、竞争、择优”为招聘原则，持续扩大招聘规模，为不同专业背景的人才提供不同地域、机构和专业领域的多元化就业岗位，完善行内员工专业结构，为全行业务发展奠定人才基础。

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》《禁止使用童工规定》等法律法规，强化劳动用工规章制度建设，全面实行全员劳动合同制，坚决杜绝任何形式的雇佣童工及强制劳动行为，切实维护劳动者合法权益，确保员工在公平公正的环境中实现职业发展。本行坚决维护就业公平，印发实施《公开招聘管理办法》，明确规定“不得设置涉及就业歧视的条件”，坚决杜绝性别、民族、地域、宗教等方面的就业歧视，切实维护和保障就业公平。

本行持续优化员工招聘管理流程，积极简化求职手续、提供求职就业便利，不断提升招聘工作的精细化、全链条管理能力，构建稳定有序的就业环境，营造良好的就业支持氛围。2024 年，本行先后荣获“2024 最佳雇主校招案例奖”“中国年度最佳雇主全国 30 强”“福布斯 2024 年全球最佳雇主”等奖项。

本行各雇佣类别员工人数统计如下：

	2025 年 3 月 31 日	2024 年 12 月 31 日
正式员工	376,133 人	376,847 人
劳务派遣用工	3,332 人	3,374 人
兼职员工	0 人	0 人

人才发展战略

人才发展规划

本行高度重视人才发展，推动实施《“十四五”期间人才发展规划》，积极落实监管机构和上级单位各项要求，围绕战略目标与业务发展需求，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，推进实施重大人才项目和专项人才培养计划。通过聚焦主责主业开发特色培训项目，深化分类分级培养模式，形成科学高效的人才培养体系，持续提升员工专业能力和综合素质，为打造高素质专业化人才队伍、推动高质量发展提供有力支撑。

人力资本分析

本行建立系统化、常态化的人力资本分析机制，以战略目标与业务发展需求为导向，持续开展人员结构与效能分析，科学制定人力资源配置策略，为全行高质量发展提供人才保障。人力资本分析工作主要涵盖以下维度：



■ 专业人才培养建设

本行深入推进专业人才培养建设，系统优化人才引进机制，通过拓宽选才渠道、完善选拔标准、构建专业人才库，持续提升人才引进的广度和深度。

本行结合业务实际需求，依托科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”战略部署要求，聚焦全行金融科技、数字化经营等重大战略推进，在保持经济、管理类传统人才优势的基础上，重点加强理工类专业人才引进，提升金融科技、数字化、绿色金融等领域专业人才招聘力度。同时，为强化科技人才储备，本行在校园招聘中设立覆盖全行各机构的科技专项人才通道，并积极开展面向高层次专业人才的公开招聘，着力引进人工智能、网络安全等高端专业人才，优化员工专业结构，为本行长远稳定发展建立坚实的多元人才基础。

本行持续强化专业人才培养，制定印发《专业人才培养管理办法（2024 年版）》，规范全行专业人才培养建设工作，持续夯实人才“选、育、管、用”基础；构建覆盖全行的线上专家人才库管理系统，不断优化人才库信息系统建设；制定印发相关人才培养方案，持续推进绿色金融、消费者权益保护、普惠金融、乡村振兴、涉外法律、财富管理投研等专业人才培养，做好相关人员更新工作。2024 年，本行重检更新财富管理投研专家人才库 156 人，金融科技新苗优才库补充选拔 112 人。同时，持续拓展海外人才培养，提升国际化人才培养储备能力，为业务全球化发展提供有力的人才梯队保障。截至 2024 年末，海外人才库（不含派出境外机构人员）1,378 人。

赋能员工成长

本行不断完善员工职业发展培训管理，着力提升人才培养的规范化和精细化水平。本行构建系统化的人才培养发展机制，针对不同岗位序列和层级特点，结合员工专业能力，制定差异化的职业发展计划，帮助员工提升岗位胜任力，明确职业发展方向。持续健全员工培训相关管理制度，丰富各类培训资源，优化培训方式，积极拓展员工培训发展平台，与外部教育机构建立深度合作，为员工提升专业能力和综合素养提供全方位支持，赋能员工成长发展，助力员工实现职业目标。

■ 教育培训体系建设

本行在人才发展战略指导下，不断完善员工职业发展培训体系，健全员工教育培训相关制度，统筹实施分层分类培训计划，积极运用数字化手段，丰富培训渠道和资源供给，改进培训内容与模式，持续提升培训质量和学习体验。

员工职业发展全周期培训体系

本行紧密结合战略推进和业务发展情况，构建覆盖员工职业生涯全周期的企业级学习产品体系，涵盖新员工入职、融入，到成长为业务骨干，直至中高级专业人员、管理人员各阶段，并基于专业序列建立覆盖全行业务板块的学习地图，形成“教材、题库、培训、考试”四位一体知识体系，贯通员工学习、测评、发展、晋升的成长路径，使教育培训成为学习型组织建设的重要驱动力。

教育培训管理制度

本行持续完善教育培训制度体系，在深入贯彻中央关于教育培训工作最新要求的基础上，结合本行实际情况，制定并实施《教育培训管理办法》《教育培训规划》等系列制度文件，系统规划全行教育培训工作的发展方向，确保教育培训工作与业务发展需求紧密衔接，并为人才培养提供制度保障，有效促进员工专业能力提升和职业发展。

员工年度培训计划

本行高度重视员工年度培训计划的制定与实施，紧密围绕全行战略发展目标和人才队伍建设需求，科学制定年度教育培训计划。系统整合内外部优质培训资源，持续完善培训供给体系，根据员工岗位特点和能力要求，采取分层分类的培养方式，实现培训全覆盖。2024 年，全行各类培训覆盖 37 万人，有效提升员工专业素养和任职能力。



2024 年，全行各类培训覆盖

37 万人

数字化培训平台与管理系统

本行持续完善“建行学习”平台，聚合内外部优质资源，强化平台功能设置，夯实数字化学习服务支撑。不断优化“建行学习”训练营、开放式学习社区等数字化学习工具，加快构建数字图书馆、考试测评系统、资质认证管理系统等数字化学习基础服务平台，提升培训学习的效率与便捷度，促进全行数字化学习理念迭代升级。

本行积极推进培训管理数字化转型，着力优化数字化培训管理系统功能。通过建立“一人一档”的员工电子培训档案体系，实现培训数据的完整采集和动态更新。员工可随时查看个人培训学时要求、学习进度及参训记录，提升培训管理的便捷性和透明度，为全行人才培养工作提供有力的技术支撑。

教育培训资源

本行持续加强教育培训资源供给，建立专职教师、兼职教师、行外教师“三位一体”的师资队伍体系。截至 2025 年一季度末，本行在企业级学习产品库按照六大业务板块开放学习项目 310 个，教材库在用教材共计 102 套 210 册。



截至 2025 年一季度末，企业级学习产品库开放学习项目

310 个

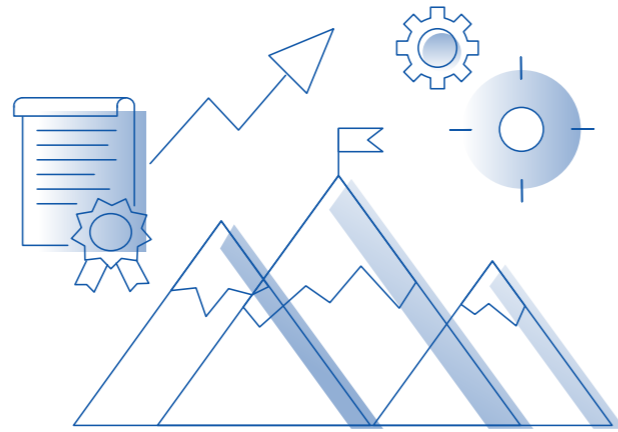
教材库在用教材共计

102 套 **210** 册

■ 特定职业发展培训计划

本行不断完善覆盖全员的培训发展体系，各业务条线以业务发展和人才队伍建设需要为基础，针对岗位所需专业资质或技能要求，明确精准有效的培训策略，实施个性化、合理可行的特定职业培训计划，确保培训计划深度匹配业务与人才双重发展需要。

为支持特定职业发展培训，本行积极提供资源保障，着力加强培训的专业化与针对性，在完善内部培训教学体系的同时，结合优秀外部资源，帮助员工把握行业趋势，完善自身知识技能体系；与高校等外部教育机构深度合作，定制特色人才培养项目。



专业技术岗位等级考试

本行在内部建立了覆盖全体员工的学习和考试制度，以“学出来、干出来”作为专业人才职务晋升的主要方式。依托管理岗位序列及专业技术岗位序列双通道，系统全面地规划员工职业发展路径，健全岗位职务体系，持续优化职务晋升规则，突出基层实践重要价值，建立基于业绩与能力的竞争选拔机制。持续完善全覆盖、分层次的专业技术岗位职务等级考试制度体系，科学设置涵盖公司金融、个人金融、风险管理、财务会计等领域的考试科目，激励员工深耕专业领域，持续提升核心能力与职业素养。全行各条线合计设置 62 个考试科目，基本实现业务条线全覆盖，考试对象涵盖全部 37 家分行、总行部门、各直属机构、审计机构、境内子公司和境外机构，建设学习专区，收集整理考试教材、政策文件、工作流程、操作手册等各类学习资料 600 余套，员工累计学习 629.5 万人次。截至 2025 年 5 月末，组织考前直播辅导培训，邀请内外部专家讲解考试重点，分享学习与备考技巧，员工累计学习 32 万人次；组织专业技术职务等级考试，全行累计 135.6 万人次参加。

全行职工主题劳动和技能竞赛

为激发员工动能，促进能力提升与成长发展，本行秉持以“赛”促“训”的理念，常态化开展面向全行员工的主题劳动和技能竞赛。2024 年，圆满完成“建功十四五·奋进新金融”劳动竞赛并组织评奖。部署启动“五篇大文章”劳动竞赛，有序推进网点员工综合技能、长尾客户提质增效等重点技能型竞赛活动。

基层网点岗位人员专项培训

本行注重完善基层网点服务工作，着力夯实网点战略落地和服务品质提升。针对网点营运主管、客户经理和客服经理三类岗位，本行持续优化培养机制，提升员工岗位适应力，切实赋能减负，保障网点客户服务质量，推动业务可持续高质量发展。

网点营运主管培训项目

本行围绕网点营运主管在业务运营管理、合规操作风险防控等日常工作中的重点内容，体系化设计涵盖管理精进、风险防范、服务升级、素养提升、交流分享等五大模块课程，精准提升协调管理、客户服务、合规运营以及风险防控等关键能力，实现网点运营工作提质增效。2024 年，本行共开展 13 期总行培训班，累计培养 780 名网点营运主管和相关管理人员。

网点客户经理培训项目

本行秉持数字化、专业化、融合化理念，深度结合网点客户经理数字化营销和财富管理工作痛点，设置党建引领、业务发展、综合素养提升三大课程模块，形成“线上专区学习+线下系统培训+训后跟踪辅导”的全链条学习模式。依托多元化学习路径，赋能联合服务单元队伍规范化与专业能力升级，有效支撑网点客户经理队伍建设，提升网点价值创造能力。2024 年，本行共开展 30 期现场培训，累计培养 1,500 名客户经理及财富管理相关人员。

网点客服经理培训项目

本行以客户服务、柜面操作、网点运营等日常工作为基础，构建核心课程体系；采用操作手册学习、微课学习、现场培训、焦点直播、考前辅导等多种形式，提升网点客服经理岗位胜任力、风险意识与专业素养。同时，持续完善线上学习专区功能，打造数字化学习生态，全面支持网点客服经理考试、认证、提能、交流等能力提升需求。2024 年，本行共开展 25 期总行级轮训班，覆盖 37 家一级分行 1,500 名网点客服经理。

国际化人才能力提升

本行持续推进国际化发展理念，助力国际化人才及专业人才能力提升，构建“增强参与国际竞争能力”学习产品体系，开发体系化、专业化的涉外业务学习产品和工具，着力打造具备全球视野、专业技能和国际竞争能力的员工队伍。依托“建学学习”平台，开设“国际频道”专区，为服务涉外业务员工提供国际宏观经济形势、不同国家和地区的营商环境及金融监管介绍、国别风险等系列学习产品；为基层网点员工提供“网点英语服务能力提升”等学习产品，助力基层员工进一步提升国际化综合服务能力。

与外部机构合作培养

本行注重完善专业人才培养机制，积极整合内外部培训资源，丰富各业务线人才储备，全面强化专业知识、技能素养及服务实践能力。部分案例如下：

人才类别	规划举措	培训成果
乡村振兴金融人才	与中南财经政法大学、西南财经大学、西安交通大学合作，共同完成“裕建美好”县域竞争力提升专题学习项目。	2025 年计划举办 3 期“裕建美好”专题培训班，旨在培养优秀乡村振兴金融人才，提升乡村综合服务能力。
国际金融业务人才	与西南财经大学合作，开发设计“建设银行增强国际竞争能力系列学习项目”“走进 RCEP 区域—东盟金融互联互通培训项目”等，持续培养国际金融专业人才，助力本行提升国际竞争能力。	2025 年计划举办 7 期培训班，旨在为建员工进行分层分级的专业化系统性国际业务培训。
法律专业人才	与中南财经政法大学合作，充分发挥高校国家级重点学科、国家级法学实验教学中心等独特优势，合作开发设计“授权管理能力提升学习项目”。	2025 年计划举办 1 期培训班，旨在提升全行法律条线人员授权管理专业素养和能力。

■ 毕业生培养 / 实习计划

本行持续强化对高潜力青年人才的培养，搭建全面多元的毕业生培养机制，帮助毕业生明确职业发展路径，引导学生深度发掘潜能，拓宽发展视野，助力构建坚实的职业发展基础，在深入了解建行文化、建行企业价值观的同时，实现个人与企业的共赢发展。

“建习生” 实习计划

本行面向境内外全部高校、全部专业在读学生，持续开展“建习生”暑期实习项目，致力于为在校大学生搭建深入了解银行业务、体验职场环境的实践平台。截至 2025 年一季度末，累计为 7 万余名高校学生提供实习机会，有效帮助学生提升职业素养和适应能力。此外，针对 IT 类专业学生，设立金融科技专项暑期实习项目，提供深度参与行内金融科技课题研究与项目开发、大数据分析与应用、数字化平台建设及运营等重要工作的机会，助力学生提升对金融科技领域的认知。配套开展“建习之星”评选和“Fintech 超新星”大赛系列活动，对表现优异者提供校园招聘政策支持，在丰富学生实习体验的同时，为本行校园招聘建立良好的人才储备。

“遇建未来” 青年员工培养机制

本行全面支持员工职业启航，打造“遇建未来”青年员工培训品牌，优化升级“入职培训+融入期跟踪培养+新苗优才培养”三支柱培养模式，全方位支持青年员工的成长与发展。



■ 支持员工获取职业资质及学位

本行不断完善员工专业能力与资质培养，面向所有员工（包含劳务派遣用工）实施全面的专业资质认证支持计划，提供充足专业资源，支持员工提升个人专业素养，追求更高等学位，深造学习丰富知识维度，强化自身竞争力。同时，积极开展内部资质认证体系工作，精准评估员工专业能力，不断推动员工参与专业技术岗位职务等级考试，助力员工强化职业素养和专业技能，实现人企共同发展。

搭建内部资质认证体系

本行不断完善自主研发的财富管理专业人才认证培养体系，在“建行学习”平台设置资质认证体系化课程和线上学习专区，为相关人才认证培养提供资源保障。截至 2025 年一季度末，已累计培养认证 13.7 万名“中国建设银行金融理财师 (CUFP)”。为进一步增强全行网点客服经理的专业素养和服务水平，面向全行推出网点客服经理资质认证体系，自主研发初、中、高三层级网点客服经理资质认证课程，通过线上学习平台学习渠道，高效组织员工学习。截至 2025 年一季度末，通过网点客服经理资质认证人数累计达 6.9 万人。

支持获取外部专业资质认证

本行倡导员工持续提升专业能力，大力支持全体员工获取外部专业资质认证，对于客户经理、财富顾问、合规经理等相关专业领域人员，本行对参加并通过注册会计师 (CPA)、特许金融分析师 (CFA)、特许金融分析师 (CFA) ESG 投资证书、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) 等职业资格认证的员工，统一提供考试费用支持，在同等条件下可优先聘任专业技术岗位职务。本行每年组织员工参加国际反洗钱师资质认证，截至 2025 年一季度末，本行取得国际公认反洗钱师证书学员达 2,000 余人。

此外，本行与境内外高校合作开展多项专业认证培训项目，帮助员工获取专业资格证书，鼓励并支持员工通过专业的学习平台，夯实专业知识体系，增强岗位胜任能力。联合香港大学开展“数据分析师认证培训项目”，截至 2025 年一季度末，共计 218 名学员通过所有项目考评，获得由香港评审局认证的专业资格证书。

开展员工学位项目

本行支持员工提升金融领域专业素养和实践能力，与高校等机构组织开展员工学位项目，充分发挥高校资源优势，拓宽员工视野、深化专业知识理解，助力员工在职业道路上取得长远发展。截至 2024 年末，本行员工中大学本科及以上学历占比达 82%。此外，本行与香港科技大学合作开展“金融科技硕士项目”，为集团员工提供一年学制的全日制深造机会。截至 2025 学年，累计 8 人就读该项目。

本行持续建设博士后科研工作站，于 2022 年获批独立招收资格。博士后科研工作站持续践行“研以致用、才尽其能”的培养理念，搭建“招、育、留、用”全链条的人才孵化体系，形成“战略研究—成果转化—人才输送”的良性循环，博士后人才输送网络已辐射至总行部门、一级分行、重点支行及子公司，为集团高质量发展培育了兼具学术造诣与实践能力的复合型人才队伍。工作站累计招收、培养博士后近百名；近三年，工作站新进站博士后 27 人，同期圆满完成在站培养、顺利出站的博士后 24 人。

■ 领导力发展培训

本行持续优化各级岗位员工领导力培养体系，丰富领导力培训资源支持，系统强化员工管理能力。在关键岗位实施岗位继任计划，保障人才队伍持续稳定，壮大各级管理人才储备，确保持续发展韧性。

领导力核心课程体系建设

本行深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署，制定并积极贯彻落实《新时代加强和改进人才工作的意见》，保障各级领导干部的能力素质满足全行高质量发展需求。本行以业务稳步发展为基础，紧扣领导干部能力素质提升要求，系统推进领导力核心课程体系建设。在课程研发方面，着力打造特色鲜明、针对性强的培训课程体系。在党建领域，开发马克思主义理论、党规党纪、党史教育、中国特色金融文化等主题系列课程，构建完整的理论教育和党性教育课程体系，有效发挥党校教育主阵地作用。在领导力培养方面，创新采用体验式、案例式等教学模式，针对不同对象、不同情境下的难点痛点，研发《领导力模拟舱》《启“行”——新行长实战训练营》等情境模拟课程，通过精心设计的实战场景和多元化的教学方式，帮助领导干部系统提升管理思维和领导能力，掌握管理技巧，推进形成涵盖自我管理、团队管理、业务管理三个维度的课程体系，为全行高质量发展提供有力的领导力支持。

一线管理者领导力培训

本行高度关注一线管理者的赋能提升，持续加强领导力培训支持力度，助力提升员工管理能力，形成“网点行长—县域支行行长—二级分行行长”领导力三级进阶培训体系。

网点行长能力提升学习项目

基于组织培养要求，将培训群体细分为新任职网点行长、网点行长兼职讲师和网点行长后备人才，针对每类群体形成标准化课程体系，综合运用直播、线上训练营、线下集中培训、送教上门等多种培训形式，更好满足一级分行对网点行长的常态化培养需求。同时，关注分行个性化需求，运用经验萃取、手册开发、绩效改进、行动学习等多种学习技术，定制化设计咨询类项目，形成网点行长特色化培养模式，打造网点行长培养项目样板间。截至2025年5月末，共开展21期轮训班，培养1,191名网点行长及后备人才。

县域支行行长能力提升学习项目

县域支行行长对县域机构业务发展起着重要引领作用。本行持续开展县域支行行长综合能力提升学习项目，以县域支行行长能力素质模型为基础，针对性提升该群体抓党建、促战略、会经营、带队伍和控风险五个方面能力。项目遵循成人学习螺旋式上升的特点，综合运用经验萃取、标杆实地研学、专家驻场授课等学习形式，以绩效改进为目标，以终为始设计“学—思—践—悟”的学习闭环，助力县域业务发展及县域支行行长能力提升。

二级分行行长能力提升学习项目

二级分行行长是推动本行战略执行和业务持续发展的核心力量。项目通过训战结合的案例教学模式，邀请本行在经营管理、创新变革等方面表现突出的二级分行行长进行实践分享交流，根据真实案例，深入分析经营实战策略。此外，项目注重启发学员思维，组织学员进行知识萃取和案例编写，用场景案例串联领导力知识点，将业务实践与理论知识相结合，以领导干部上讲台、课题研究、行动学习工作坊等方式促进知识内化为能力。

关键岗位继任体系

本行不断优化人才整体规划和系统布局，提升各级机构高层管理团队的建设，充分发掘、培养和选拔优秀青年人才，为长远稳定发展注入蓬勃力量。积极优化员工职业生涯发展路径，构建清晰岗位职务体系，制定执行管理人员继任计划，实施一级机构负责人、二级分支机构负责人、县级机构负责人、网点负责人四个层次储备人才培养项目。针对年轻员工群体，系统完善管理人员选拔、培养和管理全链条机制，明确管理层常态化配备年轻管理人员的比例目标。本行围绕关键岗位继任机制，持续开展多元管理工作。

制度体系建设

本行高度重视关键岗位继任机制建设工作，制定《中青年优秀干部培养工程实施方案》《专业人才库建设管理办法》等制度政策，明确继任者的选拔标准、培养计划、档案管理、考核评估等具体要求，规范继任流程以及继任者管理工作，进一步夯实全行人才“选、育、管、用”工作基础。同时，本行随时关注法律法规、监管政策、相关行内规章制度变化情况，按实际工作需求及时做好相关制度的重检和更新工作。制度重检及更新重点关注内外部合规要求的满足以及执行效果的保障，更新流程涵盖收集内外部要求、拟定修订内容、征求利益相关方意见、审核批准等环节。相关制度办法完成修订并履行行内相关决策议事流程后，面向全行印发实施。

实施保障机制

本行注重关键岗位继任者培养，落实执行管理层继任计划，规范优化继任者管理工作流程，夯实本行可持续发展和稳定运营人才保障。本行管理层负责参与指导关键岗位继任管理工作并对有效性进行监督，总行人力资源部门负责具体执行，各业务部门负责人协同负责继任者管理工作。

本行定期梳理团队构成和人员需求，识别关键岗位人员的流动风险，针对流动风险高的关键岗位，根据岗位特点梳理岗位需要的专业技能，设立选拔标准，制定详细的继任培养计划，寻找匹配的潜在继任者，建立并实施严谨公平的选拔机制，筛选具有潜力和能力的继任候选人参与继任者培养计划。建立继任者档案和年度考核机制，定期对候选人的表现和能力进行评估，评估结果将作为任用的重要依据，确保选拔出最适合岗位需求的继任者。

本行每年审核继任者，重点聚焦其绩效表现、评估结果、收到的评价以及岗位所需技能的掌握程度等，通过持续的跟踪考察，确保关键岗位继任者能够胜任该岗位，继任流程公平、公正、有效。

■ 与教育机构合作开展联合培养

本行持续加强与教育机构合作，与北京大学汇丰商学院、北京外国语大学、上海外国语大学等一流高校广泛开展合作，形成具备建行特色的联合培育机制，在为员工提供广泛学习与交流机会的同时，培养具备卓越才能和专业精神的金融人才，实现专业人才梯队高质量发展。

本行携手境内外优秀高校开展合作，共同制定并实施联合培养计划，专注培养和提升关键岗位人才的专业能力和综合素质。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。截至2025年6月30日，该项目累计115名学生完成结业。与香港科技大学合作开展“金融科技硕士项目”，为集团员工提供一年学制的全日制深造机会。

非薪酬福利

本行始终坚持“以人为本”的核心理念，高度重视员工权益保护，切实践行员工关爱，搭建覆盖全体员工（涵盖劳务派遣用工）的非薪酬福利体系，充分满足员工多样化需求，打造平等团结、和谐友爱的良好企业氛围，实现人企共进。



■ 休息休假权利

本行注重切实保障全体员工（涵盖劳务派遣用工）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，积极倾听员工意见和建议，不断完善优化休假福利，根据地方政策和规定及时更新完善延长生育假、陪产假、育儿假、护理假等规章制度，建立和谐温暖的企业氛围。

■ 员工保险及补充医疗

本行切实执行国家政策要求，为全体员工足额缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及住房公积金，并为全体员工建立企业年金计划和补充医疗保险计划，补充医疗保险计划以商业团体医疗保险为主。此外，本行额外为员工提供高性价比健康保险产品团购平台，并联系社保机构为女性员工提供生育津贴申领服务，形成全方位、多领域医疗保障体系。

■ 身心健康关爱

员工身心健康是实现持续发展的重要保障。本行始终将员工健康关爱落实到员工工作和生活中，督促员工定期检查身体健康状况，及时发现潜在健康问题，每年为全体员工提供健康体检福利。本行持续关注职工心理健康，积极开展职工心理健康服务工作，组织各类心理解压活动，通过开设心理健康讲座、开通心理咨询热线、建设心理健康人才队伍等方式，为职工舒缓解压。截至 2025 年一季度末，总行依托专业机构为总行本部职工提供 44 小时一对一心理咨询服务。

■ 女性员工关爱

本行注重开展女性员工关爱，围绕制度保障、文化设施和实际帮扶等多个维度全方位推进相关举措。本行积极推动落实女职工权益保护专项集体合同工作，围绕薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“经期、孕期、产期、哺乳期保护”、福利待遇等核心关切开展平等协商，在全行范围内实现合同协商、签订、履约全过程同步推进。精心打造“玫瑰书香 悦读畅享”读书活动，持续投入专项经费与基层单位共建“女职工关爱室”，打造女职工文化品牌，丰富女性员工服务内涵。此外，本行积极指导各一级机构工会建立困难女职工帮扶机制，重点加强对单亲困难女职工等群体的关爱支持，其中陕西分行开展“结对子”帮扶模式成效显著，在金融系统工会女工工作交流会上作为典型案例进行经验分享，为全行女性员工帮扶工作提供良好借鉴。

■ 帮扶互助体系

本行持续健全员工帮扶互助体系，充分响应“互助机制”“同心计划”等政策要求，着力解决员工面临的紧急性、特殊性困难，促进各项帮扶措施落实到位、发挥实效。本行积极开展专项帮扶，2024 年，拨付 50 万元专项资金支持海南省分行开展台风救灾工作，同时针对青海、西藏等高海拔地区营业网点的特殊工作环境，定向拨付 700 万元送温暖资金用于购置制氧设备，切实改善高海拔地区员工的工作条件和生活保障。

本行着力打造具有特色的暖心工会品牌，持续推进职工之家、职工小家建设工作，坚持以职工为主体，致力于解决职工最关注、最急需解决的问题，包括改善职工休息、健身、减压条件，建设活动室、活动角等。2024 年，安排 250 万元专项工会经费，用于支持基层新建或升级改造职工小家 100 个，通过改善基层员工的工作生活环境，有效提升员工的获得感和幸福感。

■ 常态化节日关怀活动

本行坚持开展常态化节日关怀活动，在元旦春节等重要节日期间，重点开展对困难职工、基层一线员工和特殊岗位人员的走访慰问，特别是对患重病、工伤病亡、遭受灾害等特殊困难职工家庭给予重点关怀。同时，加大对挂职锻炼、定点扶贫、交流任职干部，以及基层一线、老少边穷地区和节日期间坚守岗位干部职工、劳动模范和技能人才的慰问力度，确保关怀覆盖各类员工群体。2025 年元旦春节期间，全行共筹集慰问款物总额超 4,800 万元，走访慰问机构网点 9,279 个，慰问各类困难职工、派驻挂职干部等超 9.6 万人次，并为困难职工提供生活救助和医疗救助，切实落实关怀举措，增强员工归属感。

■ 多元文体活动

本行积极支持员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好，常态化开展形式多样的文体活动，丰富员工文体生活。全行各级工会结合职工兴趣爱好和实际反馈，组织开展个性化文艺、体育、读书征文、宣讲展示、公益项目等活动，提升团队的活力与向心力。2024 年，总行工会组织举办“奋进七十载 丹青颂华章”庆祝中国建设银行成立 70 周年员工书画摄影展、“奋进七十载 善建向未来”全行第七届职工羽毛球比赛等职工文化体育活动，展现职工风采，凝聚发展动能；持续在全行范围内开展“网点员工节”活动，不断提升基层一线员工职业幸福感。

强化民主管理

本行始终致力于保障员工合法权益，持续完善民主沟通机制。完善绩效评估工作，积极与员工建立良好的绩效沟通机制。拓展民主沟通渠道，倡导员工进行反馈沟通，注重维护员工隐私安全。广泛开展员工满意度调查，获取员工意见与建议，不断改进自身管理，形成民主、平等、开放的企业氛围。

■ 定期绩效评估与反馈

本行建立了覆盖全部员工的绩效管理体系，不断优化绩效管理规章制度建设，完善考核方式、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全体员工公布，确保员工充分理解考核内容和相关要求，保障绩效评估的公平、公正、公开。本行实行定期考核机制，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。

本行绩效考核流程主要包括以下四个环节：



■ 员工意见申诉上报

本行注重倾听员工心声，设立多元沟通渠道征求员工意见，鼓励员工畅所欲言。本行构建了触达所有层级员工的意见反馈体系和渠道，如职工代表大会、体验之声（VOX）等。通过官方网站、内部通知、电子邮箱、内部通讯工具等多种方式，广泛宣传意见沟通反馈上报渠道，倡导员工积极参与。

本行设立员工匿名反馈渠道，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，控制数据留存时间，确保员工个人信息安全。重点关注员工在用工权益及自身发展机会等方面的意见和建议，包括职业发展、劳动关系、薪酬福利、劳动安全、休息休假、技能培训等多个方面。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、人力资源部门等相关责任部门定期汇总，对员工意见进行处理、反馈，保障上下交流渠道畅通，确保员工的意见和建议能够得到有效落实和回应。



职工代表大会：本行构建以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，持续深化拓展集团内部多层次职代会体系，推动二级分支行以上职代会建制全面覆盖。通过“职工代表走基层”等多样化活动，拓展丰富民主参与渠道，激励全行职工依法通过职代会等民主管理形式深度参与企业的决策、管理和监督过程，提升职工代表履职能力，形成人企共进、互利共赢的和谐劳动关系。同时，始终坚持将工会作为党联系职工群众的桥梁纽带，持续完善全行工会会员代表大会和工会组织选举体系，落实提案征集办理制度，开展形式多样的员工意见征求工作，推动工会工作向民主化、规范化、法治化方向发展。建立畅通的会员意愿表达机制，提高会员对工会事务的参与度和满意度，共同推动企业民主管理的深入发展。2024年12月，中国建设银行第六届职工代表大会暨工会第四届会员代表大会第一次会议召开，职代会和工会两会有效衔接，会议通过有关审议表决事项和新一届工会委员会领导机构选举协商事项，高效圆满完成各项议程。



体验之声（VOX）：本行创新打造体验之声（VOX）用户社区并持续投入运营，形成了员工自下而上参与管理的便捷通道，有效获取每位员工反馈。在“VOX社区”，所有网点员工均可实名或匿名自由表达意见，提出的意见由后台支持团队进行分析、整理和补充。本行充分尊重员工隐私权，确保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，保障员工个人信息安全。

本行严格执行“VOX社区”“收集—整理—解决—跟踪—反馈”闭环管理机制，保障反馈问题高效及时处理。总行渠道与运营管理部作为牵头部门统筹协调相关事项。用户意见经分析整理后，根据不同性质交由相应主管部门进行深入分析，同时持续跟踪并督导问题的解决进度。对于已解决的体验问题，及时向员工同步处理结果，并在需要时进一步征求员工的评价和建议。此外，为提升问题解决效率，建立跨部门的绿色通道，实现各部门信息迅速响应、协同工作，共同为员工解决工作中遇到的问题。通过“VOX社区”机制，切实改善员工工作体验，提高员工满意度和归属感。自2020年6月上线至2025年一季度末，通过“VOX社区”累计收集整理员工典型体验意见5,602条，95%以上的用户意见已得到处理解决或正在解决中，受到员工广泛好评。



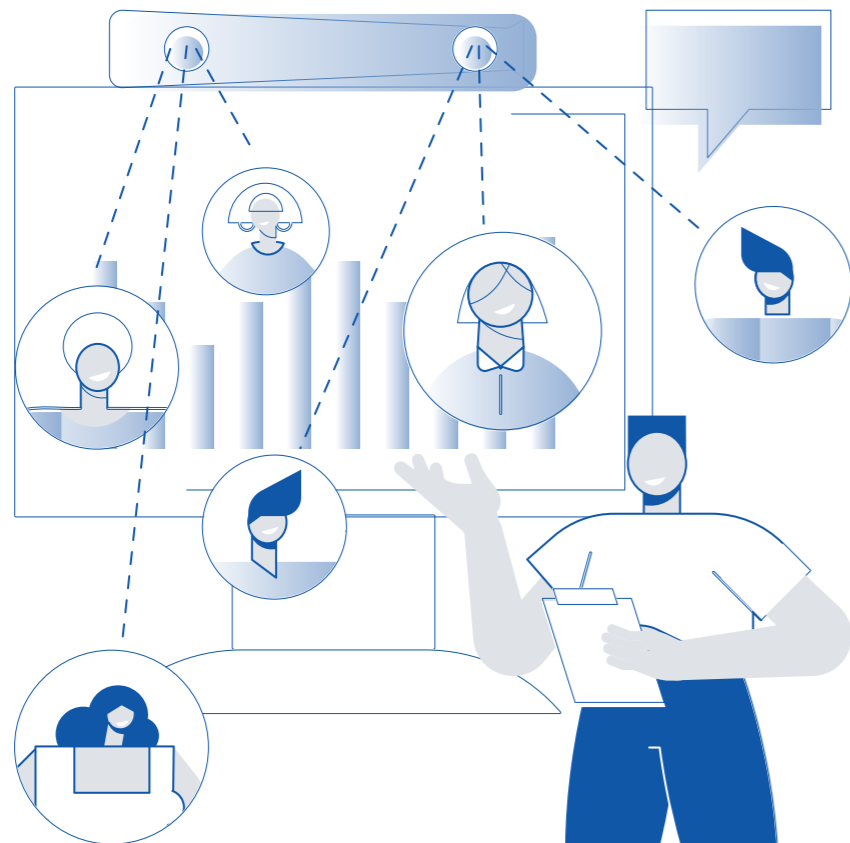
“爱之家 心港湾”建言献策专栏：“爱之家 心港湾”是本行员工参与民主管理、为本行全面发展建言献策的平台之一，也是本行关注员工需求、关爱员工发展的重要渠道。本行员工可以通过信息门户网站或者行政事务流程管理系统登录平台，向上发表意见、表达诉求，由专人收集、整理后发送有关部门协办，并由专人督办具体处理流程，确保员工意见得到及时有效反馈，打通广大基层员工对本行民主管理诉求的“最后一公里”。

■ 员工满意度调查

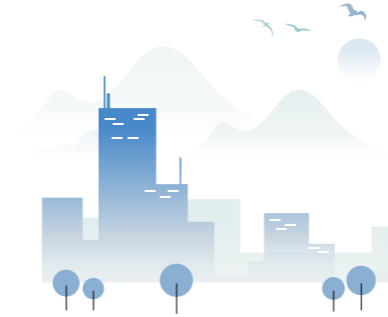
本行实施员工满意度调查机制，将其作为倾听员工心声、优化管理决策的重要方式。在总结往年调查经验的基础上，每年面向全行各岗位员工开展多维度、多形式的满意度调查，内容涵盖工作环境、职业发展、薪酬福利等重点领域，通过调查深入了解员工诉求及改进建议，并对调查数据进行系统分析和梳理总结，为高级管理层制定人力资源政策提供重要依据。针对员工集中反映的问题，本行积极研究制定改进措施，落实解决员工实际困难，切实保障员工权益。

本行高度重视员工诉求与期许，基于往年满意度调查及分析结果，面向全行员工开展年度员工满意度调查，深入了解员工在工作中面临的实际问题与对工作领域的改进建议。调查范围覆盖全体员工，涵盖职业发展、培训培养、薪酬福利、战略认同、企业文化、工作环境等员工切身相关问题，全面了解员工工作真实感受和职业体验。结果显示，员工对目前工作总体较为满意，员工敬业度及战略认同度均超 92%。

基于全行员工满意度调查结果，本行系统开展数据分析和研判，重点识别员工关注的核心问题和待改进领域，同时跟踪评估往年优化措施的实施效果。通过深入分析，明确金融科技人才培养、员工休息休假政策等关键改进方向，持续推进基层员工职业发展优化和薪酬向一线倾斜等政策的落地见效，着力构建反馈问题、发现问题、解决问题的闭环管理体系，切实提升员工获得感、幸福感和安全感。此外，根据 2024 年基层调研意见建议，研究制定《2025 年基层网点员工关爱工程要点》，从职业发展、身心关爱、权益保障、待遇福利、减负赋能多方面提出并推进 24 项举措，持续深化基层网点员工关爱。



保护消费者权益



本行秉持以人民为中心的价值理念，严格遵循监管要求，基于行内业务发展战略要求，全力构建“大消保”新格局，努力打造“国内领先、国际一流”的金融消费者权益保护行业标杆。落实《消费者权益保护工作规划（2023—2025 年）》，贯彻消保工作的总体思路并积极检视阶段工作进展，形成“主动化、规范化、智能化”和“全层级、全员工、全过程”的消保管理体系。

本行搭建集团一体化消保管理体系，持续健全责任明晰、齐抓共管的管理模式，将消保和客户服务理念融入全业务和全流程，促进消保工作从解决问题向价值创造转变，从传统方式向数字化和智能化转变，凝聚形成以消费者权益保护为有效支撑的客户服务核心竞争力。本行持续保持行业领先消保管理水平，充分保障客户权益，共同践行消保工作核心价值。

本行严格执行《消费者权益保护审计管理办法》要求，持续强化消费者权益保护工作监督机制，由审计部门牵头组织专业审计团队和审计机构，每年开展消保审计，审查范围覆盖全行消保工作履职情况，关注消保管理体制建设、营销推荐规范性、销售行为可回溯管理、投诉管理以及与内外部发现问题整改等情况。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会定期听取消保审计情况报告，督导各项整改取得实效。2025 年，按照年度内部审计计划，组织开展消费者权益保护专项审计，覆盖总行本级及 9 家一级分行。

消费者金融权益保护培训

■ 制度要求

本行积极组织全面的消保专项培训，强化全体员工消保责任意识与能力，保障消保工作有序开展。制定《消费者权益保护教育宣传工作管理办法》，规范消保员工内部培训的开展形式、培训内容、工作职责和注意事项等方面，要求各级分支机构每年应至少开展一次全辖范围内的消保专题培训，每年分支机构党委中心组学习中包含消保内容的次数不低于 2 次，对金融消费者投诉多发、风险较高的业务岗位适当提高培训频次。

■ 培训对象

本行严格要求全行各级机构所有与客户相关的人员每年必须参加消保专题培训，消保培训已全面覆盖全部中高级管理人员、基层业务人员、消保岗位专职人员和新入职人员，充分保障员工在实际业务流程中理解并有效践行消保理念。本行针对全行外呼岗位人员，每年定期开展政策解读、风险管控等多主题消保专项培训，持续提升全行电话外呼业务人员的消保责任意识与专业服务素养，保障消费者权益。

■ 培训方式与内容

本行设立了丰富多元的消保培训方式，线上线下相结合，面向全体员工，主要包括消保专题培训、业务条线“嵌入式”培训、网点日常培训、行内平台线上培训、党委中心组学习等多种类型。培训内容主要包括与消保相关的国家法律、监管法规、行内制度文件以及消保业务开展情况和经营管理方法，涵盖范围涉及投诉管理、消保审查、消保教育宣传、消保考核评价、客户信息安全、营销宣传行为规范、适当性管理、信息披露、销售行为可回溯、债务催收等不同方面。此外，本行充分依托数字化优势，构建线上消保课程体系，通过“建行学习”平台连续五年组织开展“多彩消保智慧课堂”课程制作展播活动，发布消保知识课程和分行优秀案例，形成“标准化+特色化”消保课程体系，截至2025年一季度末，累计发布超660门课程，累计学习量超668.9万人次。“多彩消保智慧课堂”荣膺教育部成教司认证课程体系。

■ 系统支持

本行持续优化完善消保培训相关系统功能，要求总行部门、一级分行、二级分（支）行等机构通过线上线下相结合的方式，组织消保专题培训、业务条线“嵌入式”培训、党委中心组学习等消保培训，并及时在系统中录入培训信息，统计培训次数和参训人数，建立良好的消保培训数据统计机制，以督导相关工作有序开展。

■ 工作进展

本行持续稳步推进消保培训工作。2024年，全行各级机构共组织消保相关培训2.17万次，累计培训238.9万人次。其中，总行层面15个消保相关部门协同推进，开展专项培训282期，覆盖15.1万人次；37家分行积极落实，组织培训2.14万期，覆盖223.8万人次。2025年上半年，本行持续面向全体与客户相关人员开展消费者权益保护培训，针对人员岗位及业务条线类别深入推进多元化消保培训和能力建设。

案例：“湾宝手语小课堂”创新消保培训实践



本行立足“劳动者港湾+无障碍服务”特色模式，结合听障客户金融服务需求，创新打造手语服务专项培训项目。总行联合北京手语研究会、建行研修中心普惠与零售研修院，开发“湾宝手语小课堂”系列视频课程（第2期），内容涵盖手语服务表达等实用技能，并通过“文化建行”微信公众号、建行学习等平台上线推广，同步组织全行营业网点开展手语学习活动，显著提升网点员工的手语交流能力，提升网点无障碍服务水平。

产品及服务审查

本行不断完善产品服务审查体制机制建设，董事会和管理层切实履行产品服务审查管理职能，制定并督导相关制度规范的落实执行。本行积极深化产品风险评估及审查工作，严格执行产品面市前的审查要求，强化产品的质量与安全监督检查，充分保障产品及服务的严谨合规，确保客户权益不受损害。

■ 董事会及专门委员会

本行董事会负责审定产品服务创新发展战略及与之相适应的风险管理政策，监督审查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审查相关消保工作情况，持续关注消费者权益保护相关事宜；董事会风险管理委员会负责监督指导产品与服务创新审查及风险管控相关工作，定期听取产品创新管理情况报告。

2025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切实监督产品与服务审查工作情况，审核《关于消费者权益保护2024年工作开展情况及2025年工作计划报告的议案》，听取讨论《关于银行业消费投诉情况通报的报告》《关于2024年消费者权益保护审计情况的报告》等，重点关注投诉处理质效、投诉数据监测、问题分析和溯源整改等事项，要求持续完善消保体制机制，推动消保要求在业务全流程贯彻落实。董事会风险管理委员会听取讨论《2024年度产品创新管理情况报告》，研究2024年度全行业务创新成果、开展业务创新过程中的风险管控机制和措施，指导加强新型风险识别和管控能力，健全产品全生命周期管理机制，严格创新产品风险评估及审查工作要求。

■ 管理层

本行高度重视消费者权益保护工作，将消保审查作为消费者权益保护工作全流程管控的关键举措，持续强化审查工作的数字化赋能和专业能力建设。推动消保审查与业务经营的深度融合，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。

为切实保障消费者权益，本行对全行所有面向客户的产品和服务实施全流程、多维度的审查管控，要求所有产品和服务必须经过全面细致的消保审查，发现并纠正产品设计和服务流程中的潜在风险点，及时消除可能损害消费者权益的隐患。审查范围涵盖产品全生命周期的各个环节，包括但不限于产品设计阶段、规章制度制定、业务规则确立、协议合同条款、产品说明书、风险提示、定价策略、客户服务指南、公告发布、营销宣传材料等，针对消费者关心和监管关注问题，对个人信息保护、适当性管理、产品风险揭示、营销宣传的真实性、合同条款的公平性等方面持续强化消保审查，实现消费者权益保护在业务流程中的全程覆盖。建设数字化、智能化消保审查平台，研发上线并持续迭代消保AI智能审查功能，运用人工智能技术，智能识别分析消保审查材料，输出消保审查预审结果，进一步提升消保审查数字化水平。截至2025年5月，全行完成消保审查16.74万件，提出审查意见7.46万条。

此外，为有效规避新产品或新业务可能产生的潜在风险，本行产品研发部门建立了完善的审议机制，在新产品或新业务面市前对其进行风险评估及审查。同时，风险、合规、消保、法律等相关部门协同参与，负责审查产品服务是否满足面市的各项要求，未通过审查的新产品或新业务均不得面市，确保所有面市产品或业务符合行业监管要求及行内制度规范。2025年上半年，全行完成54个自有新产品的消保审查。

贷款合同变更

本行在与客户签订贷款合同或合约的过程中高度关注消费者权益保护，着重评估客户主体财务水平与履约能力，为客户提供合理适宜的贷款合同要素变更选项，在充分理解并积极帮助客户解决实际问题的基础上，合理调控客户授信水平并支持其获得更便捷、高效的贷款产品与服务。

■ 管理机制

本行制定《贷款变更政策要点》，详细规定客户获取变更贷款选项的适用情形、要素内容、告知渠道等。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。总行部门负责建立健全贷款变更管理体系，制定、完善相关政策制度；分行负责具体执行和运营工作；审计部门定期开展消费者权益保护审计，涵盖对贷款变更举措实施等相关事项的审查。

■ 适用条件

本行在客户履约过程中充分关注客户财务状况变化，及时识别分析其还款能力，针对因严重灾难或事故、重大健康问题、经营情况不佳、失业、经济特别困难、极端恶劣天气影响等原因导致还款困难的客户，允许在双方协商一致的情况下，结合可变更贷款要素选项提供专项支持。本行将综合评估客户身份合规性、征信表现、收入稳定性及担保情况等因素，根据客户实际还款能力，在保证客户保持良好还款意愿，具备持续收入来源的前提下，提供包括调整还款计划、延长贷款期限、变更还款方式、提升授信额度等在内的差异化支持方案，确保在风险可控的前提下帮助客户纾困解难。

■ 贷款变更要素

本行秉持国有大行社会责任担当，结合债务催收过程中的客户沟通情况，综合考量客户财务水平，对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，酌情提供相应纾困支持；对有提前还款需求的客户，酌情提供还款期限或分期还款额变更等便利方案。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；综合客户信用等级评估情况，动态调整客户授信额度，具体包括：

- 1 为满足贷款客户提前还款需求：如剩余期限不变、月供降低，或者剩余期限缩短、月供不变等；
- 2 为协调支持贷款客户延迟还款需求：如部分贷款客户收入下降，短期流动性出现问题，可提供分期还款等；
- 3 针对信用良好客户，提供提升授信额度，允许增加抵押物、担保等信用升级方案；
- 4 针对信用不佳或偿债能力下降客户，采取停止上调信用额度、调降信用额度、账户管制等措施。

■ 权益获悉途径

针对涉及贷款条款变更选项的贷款产品或服务，本行明确在相关贷款合同中列示相关变更条款，告知客户享有的相关权益。提出贷款合同变更申请的客户，可通过贷款人网点、网站等渠道的公告获悉相关事宜。对于个人消费贷款，客户亦可通过预催收、催收、咨询及手机银行还款等全流程服务场景了解贷款变更相关权益。

■ 变更申请渠道

本行构建多渠道的贷款变更服务体系，为客户提供便捷高效的业务办理体验。在服务渠道方面，客户可通过线下营业网点、手机银行、网上银行及“建行智慧个贷”微信小程序等多种渠道申请办理贷款变更业务，充分满足不同客户群体的服务需求偏好。在服务机制方面，本行建立快速响应处理机制，高效回应客户变更需求，提供专业咨询解答，切实保障客户权益。在业务流程方面，对于符合条件的客户，系统支持线上自动审批与线下人工审核相结合的服务模式，客户既可通过手机银行自助办理，由系统自动审批，也可选择线下渠道办理，由客户经理及机构负责人对贷款进行调查、审核后，由经办行、二级分行负责人或个贷中心审核人复审，确保业务办理流程的规范严谨。

■ 审查机制

本行每年持续开展消保审计工作，并及时向董事会关联交易、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，关注贷款合同变更等业务场景下，是否给予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，提出管理优化建议，切实保障消费者合法权益。

债务催收管理

本行建立全面规范的债务催收管理体系，严格遵循国家法律法规和《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等监管要求，制定并公开披露《债务催收政策要点》⁹，完善并下发施行《个人类不良贷款催收处置业务操作规程》《个人类不良贷款委外催收操作规程》《个人类不良贷款司法催收业务操作规程》《乡金农户生产经营贷款业务贷后管理办法》等专项管理规范，覆盖常规催收、委外催收、司法催收等全流程业务场景，并将债务催收工作纳入年度消保审计重点，持续强化监督审查，在保障消费者合法权益的前提下，实现不良贷款的有效处置和规范管理。

■ 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，覆盖经营贷款、住房贷款、消费贷款、信用卡等各类零售类贷款业务和产品，政策内容包括管理办法、管理规定、操作规程等，明确催收方式、催收频率、催收要求等债务催收工作机制，明确催收环节中履行消费者权益保护职责，要求定期开展债务催收培训，严格执行催收程序。

■ 职责划分

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审阅债务催收政策执行情况；总行部门负责完善债务催收业务管理体系，检视优化债务催收相关政策制度体系，制定债务催收执行计划，组织开展培训及监督检查，保证政策的有效执行；分行负责具体业务中的债务催收执行和运营工作的实施。本行消保审计涵盖审查债务催收工作，审计部门负责具体审查实际债务催收工作中债务催收政策落实情况，并检查催收工作流程中对消费者合法权益保护情况。

⁹ 《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	催收阶段	还款提醒
本行催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收方式包括电话、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，并根据实际情况开展委外催收。	催收阶段分为总行催收及分行催收。贷款到期前总行将通过短信、智能机器人、95533 人工座席等方式提示借款人进行还款，后续由分行结合实际划款情况通过电话催收、上门催收、信函催收、司法催收等方式开展催收工作。	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。主要对个人贷款、信用卡、小微企业、裕农贷款客户开展差异化还款提醒服务。

客户权益保护举措

本行要求全部催收人员严格遵循法律法规及监管相关要求，遵守本行催收工作标准化操作规程，切实执行消费者权益保护的相关规定。在催收过程中，需根据法规要求，合理安排催收提醒时间，通过公平、礼貌、文明和清晰的方式与消费者进行沟通。本行依据市场环境和客户需求变化，不断完善催收策略，动态更新信用卡催收智能机器人和人工催收比例，优化细化客群类别识别，确保催收工作高效开展，并具备针对性和有温度的实施。持续加强监督、考核与管理，坚决杜绝任何形式的暴力催收行为。

贯彻平等协商理念。 承诺减少使用晦涩的专业用语，充分评估客户实际情况后提供切实可行的解决方案，为客户提供选择方案的同时传递温暖关怀。

规范有序开展还款提醒。 不向与债务无关的第三方发起催收，不冒用行政机关、司法机关等名义，禁止使用涉及威胁、恐吓、欺诈等话术。避免每日 21:00 至次日 8:00 时段外呼影响客户，不向第三方联系人泄露客户账务信息，保障客户体验。

加强智能化运用。 丰富智能化服务功能，尽最大努力联系客户，降低客户遗忘还款成本。

完善合规催收流程。 建立公平、礼貌、清晰明了的沟通基础，依法合规开展催收提醒，合理安排催收提醒时间，明确要求以合法合规手段开展催收，并强化监督、考核、培训与管理。

尊重客户隐私。 遵循合法、正当、必要和诚信的原则处理客户个人信息，严格遵守数据最小化收集与留存原则，严禁泄露客户信息。

强化委外催收管理。 完善委外催收制度体系建设，强调委外催收的工作要求和操作规范，加强对外包机构的监督考核，督促严格落实消费者权益保护、个人信息保护等要求，进一步规范对委外催收过程的管控。

催收审查机制

董事会监督审查方面。 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，并对政策落实情况进行审查，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。

外部催收机构管理方面。 本行对外部催收机构建立了严格规范的管理机制，形成明确的制度体系，确保催收业务的规范化、标准化，以及符合本行消费者权益保护相关要求。本行设立严格的准入及退出标准，对合作催收机构开展严格筛选，确保其符合行业标准和法律法规要求。在个人类逾期和不良贷款委外催收中，全流程通过系统开展，落实执行受托机构考核机制，并实施后评价管理，确保规范开展逾期和不良贷款委外催收相关业务操作。定期开展委外催收工作行为稽核检查，重点关注催收话术和行为规范。

催收系统建设优化方面。 本行持续强化委外催收业务的系统机控应用，在日常督导、通报中指导分行强化系统应用，结合系统开展委外催收业务，严禁线下发起委外催收流程。持续完善个人类逾期和不良贷款委外催收相关功能，优化个人类贷款委外催收费率维护及对账功能，提升催收流程信息机控效能；推进委外催收“云平台”数据传输技术相关系统建设，在提升催收及信息传输效率的同时确保合规底线。同时，各相关部门内设立兼职消保专员，专门负责各类面客材料的消保审查工作。

催收专项培训

本行着力提升各条线催收员工的工作能力和消保意识，要求贷后管理人员、客户经理及远程智能银行中心还款提醒人员等全部催收人员定期参加培训，培训内容涵盖催收政策、系统应用、投诉管理、试点经验与经典案例等，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。通过定期开班前会培训、专项培训和优秀案例分享等形式，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，一级分行定期对辖内机构进行培训与转培训，确保相关政策、流程解读到位，切实强化合规催收意识。

2025 年上半年，本行催收专项培训成效如下：

围绕换位思考、委婉表达、简洁用语、客户关怀四方面，编制不同客群、个性化场景、差异化服务方案为一体的还款提醒话术集，为高效开展有温度服务提供方法和路径；

开展县域业务培训，针对近 95 家重点县域机构的负责人开展“裕农贷款”风险管控和乡村振兴腐败防治培训，培训中针对“裕农贷款”催收内容进行讲解，切实提高县域机构员工对催收政策的掌握；

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，积极助力员工提升个人贷款贷后管理水平；

开展信用卡委外催收业务培训工作，结合制度解读及案例分析等方式强调合规催收的重要性，强化催收人员的专业能力和合规意识，充分维护客户权益、避免不当催收行为，确保委外催收业务合规高效运行；

定期开展零售及普惠类不良贷款相关培训，针对个人类不良贷款委外催收要点及操作实务在全行保全条线开展专项培训，确保分行在执行过程中认真落实制度要求，在与受托机构合作过程中依法合规开展催收。

公平的营销政策

本行严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规和《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管要求，切实执行公平营销政策，将消费者权益保护充分融入营销活动设计的全流程，制定并向全行印发《广告管理办法》《个人用户客户营销工作管理办法》等行内制度，适用于本行提供的全部金融产品及服务。本行根据行内公平营销相关制度体系与业务实践情况，形成《个人客户营销政策要点》¹⁰并通过公开正式渠道进行披露，保障强化全行客户营销工作管理质效，规范化、系统化及专业化开展营销工作，有效落实消费者权益保护各项举措。

■ 适用范围

《个人客户营销政策要点》适用于本行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范围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

《个人客户营销政策要点》列示了本行对营销工具、营销宣传、营销执行、审查监管等环节的制度规范要求，具体要求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，以及不得违反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。同时围绕营销活动过程中的审批监控、员工行为管理、执行监测等方面进一步进行明确规定，提升员工的合规意识和风险意识，形成规范专业的营销活动。具体请参见本行发布的政策要点原文。

■ 实践举措

本行坚持以客户为中心的服务理念，不断提升客户体验，全力保障消费者权益，积极落实公平营销的实践举措：

严格落实客户安宁权保护，确保不在每日 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，充分尊重和保障客户的休息时间和个人意愿。

建设权益中台，打造权益中心，持续优化权益运营机制，实现权益品类多元化供给，强化权益产品的全生命周期管理和客户旅程体验，有效提升权益供给的稳定性与可持续性。

整合对客营销类系统平台能力，通过企业级系统管理全行的营销商机和活动，提升营销服务质效。

提升线上营销活动统筹能力，完成营销活动向行内营销系统接入迁移，实现营销数据行内全链路闭环，满足营销活动常态监测和穿透管理。

¹⁰ 《个人客户营销政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438241.html

■ 公平营销专项培训

本行每年开展公平营销专项培训，持续深化员工对公平营销理念的理解，切实提升营销人员的专业素养。公平营销专项培训形式主要包括业务条线培训、网点日常培训、建行研修中心线上培训等，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。本行要求每位直接与客户接触的员工每年至少参加一次与公平营销相关的培训，确保其能深入理解并践行公平营销的原则，同时针对专项培训内容定期组织考核，以确保有效巩固和深化培训成果。

■ 管理监督机制

本行持续巩固覆盖董事会、管理层、执行层的公平营销全面管理监督架构，强化系统员工用户管理，落实执行岗位责任制，在面向客户推送、发布各项营销信息前，严格执行审核审批流程，确保各项业务营销合法合规。

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包含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，确保营销活动的公平与合规。

本行产品服务管理部门负责全面审查广告和营销推介专项内容，审查范围涵盖营销推介的方案内容、对客常见问题、活动页面、宣传物料等。同时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，实施消费者权益保护全流程管控，关注客户需求，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。根据审计结果对下一步重点工作提出管理建议，确保公平营销政策在营销活动中得以严格执行，坚决避免虚假宣传行为，保障消费者合法权益。

■ 合作机构管理

本行注重加强合作机构消费者权益保护监督管理工作，严格落实执行《关于加强合作机构消费者权益保护监督管理工作的实施意见》，形成消保名单制管理机制，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并严格执行，并对合作机构开展年度消保监督评价工作。在合作协议中明确双方关于消费者权益保护的责任和义务，包括但不限于信息安全管理、服务价格管理、服务连续性、信息披露、金融营销宣传、纠纷解决机制、违约责任承担、应急处置等内容，降低外部风险向本行传导。



客户投诉管理

本行注重加强客户投诉管理工作，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投诉管理相关事项，形成了权责明晰的投诉管理体系，综合业务实际与投诉分析结果，不断完善投诉管理工作机制，构建高效畅通的投诉处理流程，严格开展投诉工作审查监督，切实保障投诉管理工作有效开展。

■ 管理架构



董事会及专门委员会

本行董事会负责监督审查客户投诉管理工作情况，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会全面履行客户投诉管理监督职责，按季度听取监管转送投诉情况通报，按年度审议监管机构对消费者权益保护工作的评估内容，深入分析投诉量变动趋势及成因，指导提升投诉处理质效，并对管理层和消保部门的投诉管理工作进行全面监督，确保其及时性和有效性。2025 年上半年，董事会持续加强对消费者权益保护工作的战略指导，定期审议消费者权益保护相关议题，研究关注消费者权益保护制度体系建设情况、全行投诉数据及重点领域治理成效、年度消保工作计划执行进度、监管评价问题整改落实等关键事项，确保消保战略目标和政策要求得到有效贯彻实施。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会充分发挥统筹协调作用，2025 年上半年重点研究关于消保审计、消保行内考评情况的报告，并定期就消费者权益保护工作的开展情况、监督成效及评价结果向董事会进行汇报，促进形成从战略决策到执行监督的闭环管理机制。



管理层

本行管理层设立消费者权益保护委员会，负责消保工作的统一规划、统筹部署、整体推进和督促落实。定期组织讨论分析全行重点领域投诉情况，动态掌握投诉变动趋势，指导部门结合投诉信息完善产品服务，编制投诉及消保舆情简报并定期呈报行领导审阅，定期向董事会及专门委员会报告相关情况，不断提升客户服务水平。本行董事长、行领导高度重视投诉管理工作，对投诉压降等工作进行专门部署，通过系统组织推进并持续跟踪落实成效，确保投诉问题得到及时、有效的解决。2025 年上半年，本行召开 2 次消费者权益保护委员会会议，审议消保工作开展情况、投诉情况等事项，深入分析当前消费者权益保护的新形势，规划消费者权益保护和客户服务工作的重点任务。



总行及一级分行消保部门

本行依托集团一体化消保管理体系建设，结合“横向到边、纵向到底”矩阵式消保管理模式，在总行及分行层面设立了消保部门及专职岗位，各层级、各条线均配置处理客户投诉的消保专业人员。本行总行消费者权益保护部负责全面组织落实消费投诉处理工作的管理、指导和考核，协调、监督各分支机构妥善处理各类消费投诉，并对消费投诉处理流程和管理进行规范化指导。各一级分行承担消费投诉管理的主体责任，全面贯彻执行监管机构和总行关于消费投诉管理的各项要求和标准，确保消费者权益得到切实保障。组建消保专家人才库，从全行范围内选拔出消保专家人才作为入库人员，组建全行专业专注的消保专家队伍，通过专家会诊等方式共同研究解决疑难投诉问题。

■ 投诉管理目标

本行始终坚持客户至上的服务理念，积极与客户开展交流互动，建立并维护良好的沟通机制与渠道，确保高效响应并妥善解决客户的各类反馈。本行不断优化改善客户投诉管理流程，增强客户服务体验，为客户提供温暖贴心、高效高质的金融服务。本行推进落实《消费者权益保护工作规划（2023—2025 年）》，制定具体消保及投诉管理工作目标，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。制定《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%。可比口径下，2024 年本行受理消费投诉较 2023 年下降 28.57%¹¹。

■ 投诉管理工作机制

加强体系建设

本行持续加强投诉管理制度体系建设，构建系统化、多层次的制度框架。通过制定《消费投诉管理办法》《个人客户问题和解管理办法》《消费者权益保护重大事件应急管理办法》《消费者权益保护重大事件应急预案》等制度文件，形成以投诉管理办法为核心，以和解办法、纠纷多元化解指导意见、消保重大事件应急管理办法、消保重大事件应急预案为支撑的“1+4+N”投诉管理制度体系，规范常规投诉处理、重大投诉应对、和解协商、多元纠纷化解等各类情境下的工作流程，为各级机构提供清晰的操作指引。同时，针对投诉集中的重点领域，印发《关于落实投诉专项整治十项举措的通知》，组织开展专项治理，切实提升重点业务领域的服务质量，确保投诉管理工作规范有序开展。

推动责任落实

本行持续压实投诉处理主体责任，严格落实消保管理“一把手责任制”，要求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，提升对下级机构投诉处理的支持与保障能力，进一步推动各分行加强对二级分（支）行管理。压实投诉受理渠道责任，严格落实首问负责制，确保客户诉求第一时间得到响应。同时，在各业务条线配备专业投诉处理人员，要求快速高效解决客户问题。本行将各级机构投诉处理质效纳入考核范畴，通过现场检查、数据通报等形式，定期对分行投诉处理和管理情况开展专项检查，确保客户诉求得到及时回应、妥善处理和有效监督。

完善监控预警

本行持续完善风险信息共享和联动研判机制，在重点业务领域和区域建立前端监控，将舆情防控有效嵌入全行经营管理和业务发展各环节。监测投诉数量变化情况，不断完善消保管理系统，迭代升级投诉实时预警等功能，实现消保负面舆情早发现、早预警、早处置，力争于前端有效化解投诉风险。

¹¹ 2024 年度详细投诉情况请见本行《2024 年可持续发展报告》第 72 页。

优化响应机制

本行建立“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，实现投诉问题及时有效解决。实施快速处理机制，对于客户反映急迫的问题，强化客服人员与相关机构的协同，迅速联动相关机构进行快速处理，并对处理结果进行监督。落实纠纷多元化解机制，积极主动参与和支持各级机构纠纷调解组织工作，针对确实无法与客户达成一致的情形，充分利用第三方调解组织推动问题解决，通过多方协同多维度实现客户问题有效解决。

创新科技赋能

结合大数据和人工智能技术，推广投诉管理系统，充分应用智能投诉预警和大数据分析的分析工具，通过专业数据分析和全视角展示，切实提升管理和监控效率，实现消保管理数据的“可追踪、可预警、可赋能”。同时，优化并推广投诉标签体系与分类标准。从六大维度对投诉进行打标，将非结构化的投诉信息转化为可统计、可分析的结构化数据，实现对产品和服务问题的精准定位，通过对投诉数据进行细化分类，有效支撑消保仪表盘监测体系、智能投诉预警、大数据分析的常态化分析。

重视溯源整改

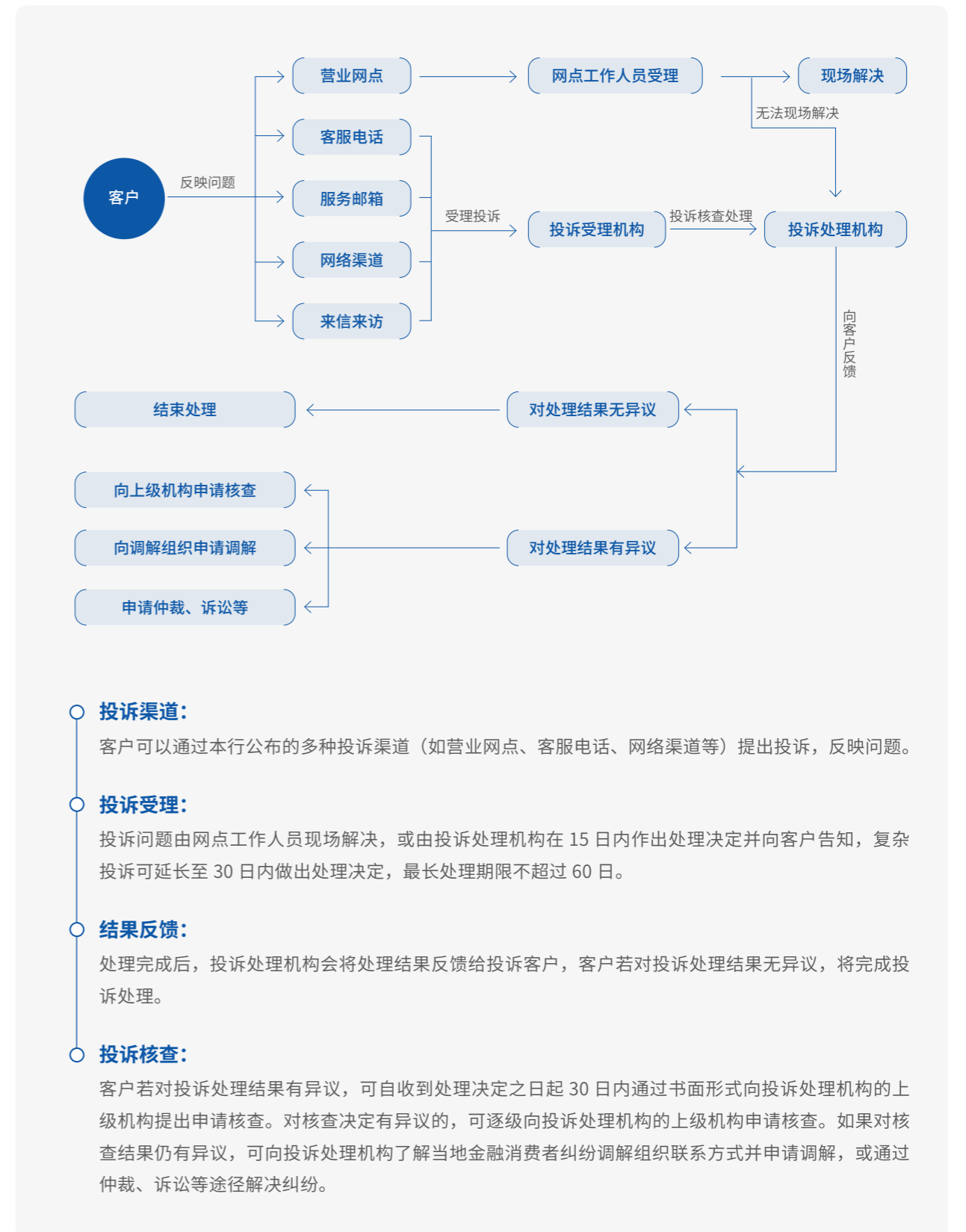
本行致力于投诉意见反馈等信息应用于产品服务改进，识别评估重点产品、重点机构、重点问题，并开展实时监测、定期通报、全面分析。组织总行相关部门和分行实施针对性溯源优化，联动相关条线共同深挖投诉产生原因，举一反三实现根源性解决投诉问题。常态化开展投诉数据向产品设计和渠道运营闭环反馈，持续通过风险提示、工作建议、溯源建议书等形式，推动相关机构重点应用投诉反馈信息促进产品优化和服务改进。2025 年一季度，总行消费者权益保护部共开展专项核查 49 次，向总行部门发送溯源整改书、工作建议书和风险提示函 134 份，持续做好投诉数据监测分析，推进产品与服务的优化升级。

投诉处理流程

本行不断完善投诉处理流程建设，畅通客户投诉渠道及处理流程，通过线上线下投诉渠道及时更新公示信息，提高投诉处理质效，确保处理信息的透明度和准确性。全面实施消费投诉处理及核查机制，实行逐级上报、分类流转、投诉监督等措施，并提供多元纠纷解决途径，保障投诉得到妥善处理，确保实现“件件有落实，事事有回应”。

投诉处理流程

本行不断完善投诉受理渠道建设，积极优化投诉处理流程。在全行营业网点、私人银行中心等线下渠道，互联网网站、个人及企业版手机银行、“中国建设银行”等公众号、“建行客服”等小程序、“建行惠懂你”客户端等线上渠道向客户公示“客户投诉渠道及处理流程”，并在业务产品服务协议中列明投诉渠道信息。本行投诉处理流程如下：



投诉渠道及处理机制

本行建立了丰富多元的投诉渠道，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、短信平台等多种服务途径，借助语音、文字、视频等全媒介交互方式，实现“人工+智能”的协同服务模式，确保向客户提供企业级、集约化、智能化、多功能、多语言、全天候服务。此外，“建行生活”客户端上线客服中心，设置热门问题指引、机器人客服、在线人工客服、电话客服、投诉指南公示以及第三方服务商联系等功能，可实现为客户提供清晰、便捷、畅通的反馈服务，确保客户的投诉与反馈能够得到及时、专业、高效的响应与处理。

远程智能银行中心配备专门客户投诉处理人员，以保障及时回应并反馈客户投诉。客户提出投诉后，客服人员第一时间提出解决方案，处理权限范围内的问题，并通过在线解释或快速联动分行等方式安抚客户，努力化解客户投诉；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，并对客户二次来电或逾期工单进行催办、督办；对于外部机构转送投诉也及时进行处理分办。为保障服务质量，远程智能银行中心定期开展满意度抽样调查，了解投诉处理满意度，并反馈投诉责任机构。

投诉升级处理机制

本行不断优化的消费投诉升级处理机制，并面向广大消费者公开问题反馈渠道。投诉处理流程中，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，将逐级上报至本条线的上级管理机构协调处理。

本行通过实施各类别投诉的专项升级处理及协调沟通机制，有效保障投诉得到妥善解决，避免各机构间相互推诿。若消费者对消费投诉处理结果有异议，可书面向消费投诉处理机构的上级机构申请核查。若对核查决定有异议，消费者有权逐级向更高级别的投诉处理机构申请再次核查。消费者如果对最终核查结果仍有异议，可以进一步向投诉处理机构获得当地金融消费者纠纷调解组织的联系方式，并申请调解，或者选择通过仲裁、诉讼等法律途径解决纠纷。

投诉管理监督核查及审计机制

投诉处理督导核查

本行建立系统化的投诉处理督导核查机制，消费者权益保护部牵头负责全行投诉监督审查，设立投诉专职审查岗位与投诉审查专业人员，负责对客户投诉处理工作开展专项督导核查，努力确保每件投诉都能得到公正、专业的处理。

本行专门设立投诉监督电话，由投诉审查专业人员负责接听处理，并对相关投诉进行全程跟踪，对重大投诉事项组织专项核查，组织协调并综合研判重点投诉事项的解决方案，深度评估投诉事项涉及待改进领域，致力提升投诉处理质效，力争使客户问题能够得到及时回应、妥善处理、有效解决，切实保障投诉监督管理要求的落实执行。

针对客户已向本行反映但未得到满意解决的监管转送投诉，本行建立监管转送投诉核查机制，由投诉审查专业人员组织总行相关部门和分行开展核查工作，严格遵循 30 个工作日内完成核查并反馈投诉人的时限要求。2024 年，累计开展 458 次专项核查，有效推动解决 272 个疑难问题，既促进客户问题的妥善处理，也为产品服务优化提供重要参考。

投诉管理审计

本行审计部门负责实施消保内部审计工作，审计范围涵盖投诉管理工作实施情况，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。审计具体事项包括投诉处理结果、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，针对审计结果提出管理建议，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。2025 年上半年，本行审计部门按计划组织开展消保专项审计，重点关注投诉处理质效、投诉溯源整改等方面内容。

金融知识普及

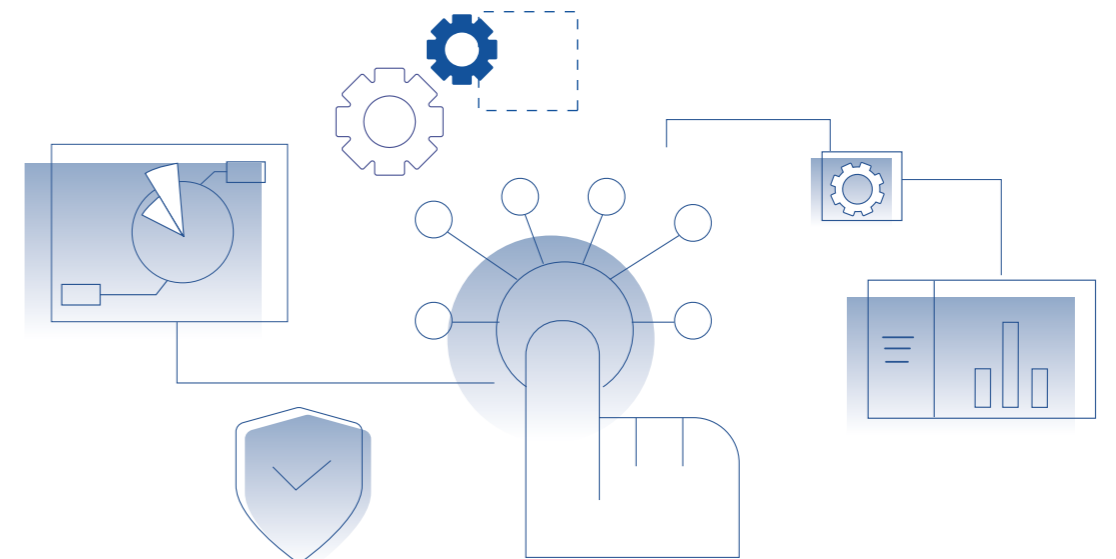
本行始终秉持“金融为民”的理念，严格落实监管要求，积极开展金融知识普及和教育活动，助力提升公众金融安全意识、构建健康金融观念，实现金融知识深度融入国民教育体系，践行金融企业社会责任。

公众金融知识教育宣传

本行注重开展公众金融知识普及工作，不断完善教育宣传机制，丰富传播渠道，延伸受众覆盖范围，构建公众金融知识普及的新篇章。2025 年上半年，本行制定《2025 年金融消费者教育工作方案》，明确本年度金融消费者教育工作的任务和要求，保障全行消保教育宣传工作有序开展。

本行依托线下网点和线上渠道，常态化推进金融教育宣传活动。2025 年 3 月，本行组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动，线上线下一布置，围绕活动主题“发布一批案例，打造一批课程，推出一系列举措，开展一系列活动”，全渠道、全媒体、全网络统一宣传，累计组织开展活动 7.2 万场，触达消费者 7.5 亿人次，形成良好的社会反响。

在金融教育宣传工作中，本行持续加强与各类教育机构的合作，一是与高校、专业学会、行业协会等金融教育机构展开合作，依托各自专业优势，促进提升金融消费者教育工作的专业性；二是与高校、社区大学、老年大学、中小学等教育机构合作，组织多元金融知识宣传活动，拓宽金融知识普及的覆盖面，促进公众的金融素养的提升。本行与众多金融教育机构建立密切合作关系，2024 年，本行全部 37 家一级分行均与当地金融教育机构合作开展金融知识教育宣传活动。



■ 面向重点客群开展教育宣传

本行持续拓展金融知识教育宣传触达范围，加大“五进入”（进学校、进社区、进乡村、进企业、进商圈）金融教育普及力度，深入乡村、少数民族地区、边远地区等金融服务资源匮乏区域，围绕老年人、学生、新市民、少数民族、残障人士、农村客户等重点客群，制定执行兼具实用性与吸引力的特色金融知识教育宣传活动，营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的社会氛围。



● 老年客群

本行面向全行 2.69 亿老年客群，提供丰富多元的适老化金融服务，组织“品牌化”金融教育，顺应老龄社会发展，开展金融知识系列宣传。开展“颐养+智养+康养”系列服务，走进社区开展个人养老金融宣传，帮助老年人适应数字生活。开展线上老年人服务，编制老年大字版金融知识折页，方便老年客群阅读，同时持续优化手机银行“智能班克”讲消保服务，助力老年人利用闲暇时间“听懂”金融知识。本行黑龙江、山西、福建、广西、上海等多家分行与当地老年大学合作，通过书法比赛、歌舞表演等寓教于乐的形式，结合现实案例深入浅出地将如何防范诈骗、如何理性投资等金融知识普及给老年客户。

● 新市民客群

本行面向全行 1.37 亿新市民客户，开展“融合化”暖心金融教育服务。依托“建信住房”“建信信托”App 开通“多彩消保”频道，为新市民客户提供便捷服务，帮助其随时随地学习金融消保知识，累计触达超 5,000 万人。结合各地新市民落户、子女入学等政策实施，积极配套开展专属化金融服务，开展就业、上学指导，开通代发工资账户，做好账户安全知识普及。

● 少数民族客群

本行面向少数民族客群，开展“多样化”金融教育。持续展播苗族、畲族、侗族、蒙古族、维吾尔族等民族消保原创歌谣 8 部，通过全网络媒体滚动播出。各分行破除语言隔阂，搭建民族金融桥梁，以“无差别”服务理念，织就了一张覆盖城乡、跨越年龄的金融权益保护网。广西壮族自治区分行走进少数民族街区，为壮族百姓普及消保知识；西藏自治区分行走进阿里地区牧民居住地，向村内农牧民讲解金融知识。云南、贵州省分行走进村寨，用喜闻乐见的形式为苗族群众普及金融知识。

● 青少年、学生

本行积极与学校开展合作，把“金蜜蜂”消保金融教育进校园活动办出特色、办出成效。在“建融慧学”平台开通大学生消保频道，触达全国超 400 所高校，覆盖 280 万师生。河南省分行与青少工委编写青少年消保教程，一起走上街头开展“学雷锋纪念日”消保宣传活动。广东省分行举办广东大学生消保创意大赛，覆盖辖内各城市高校，让在校大学生通过视频、艺术设计等形式，表达自己对金融消费者权益保护的认识与了解，在高校累计开展线下金融教育活动近百次。天津市分行与天津大学、南开大学合作，布置专项展区，通过发放传单、游戏互动、知识讲解等方式与学生们开展互动，为广大师生普及金融知识。云南省分行携手公安机关，与云南农业大学、昆明理工大学、云南民族大学等高校合作，开展“金融知识进校园，建行助力青春行”系列教育宣传活动，向学生传递基础金融知识。海南省分行推进县域金融教育宣传活动，各支行与少数民族学校和希望小学合作，让金融知识延伸至金融服务匮乏地区。贵州省分行在每年开学季组建“张富清金融服务队”，与辖内多家中学合作，为学校师生及家长普及金融知识。

● 残障人士客群

本行面向残障人士客群，开展“便捷化”金融教育。组织员工参加“湾宝手语小课堂”及全国标准版手语教程学习，掌握更牢靠的服务残障人士技能。帮助残疾人士开立账户，注册手机银行残障人士版，帮助他们享受公平的金融服务。甘肃省、宁夏回族自治区、天津市分行等走进残疾人服务中心，与医生护士一道开展金融教育活动，送去服务手册，帮助百姓掌握消保知识。四川省分行联动远程智能银行中心走进社区，与志愿者一起开设特色投教课堂，帮助残障人士掌握金融消保知识。

● 农村地区客群

本行打造 20 万“裕农通”服务点，建设 2,346 家“裕农学堂”，面向广大农村地区百姓，开展丰富多样的金融知识普及，培育农村地区诚信文化。针对高风险地区开展“精准滴灌”式金融教育，推送警示案例及应对策略。黑龙江省分行利用春耕备耕时节，组织青年员工为农村地区百姓送去金融知识。

■ 拓维升级数字化金融教育

本行充分依托数字化方式，将金融知识教育融入百姓生活多种场景，赋能业务发展。建立数字化金融教育专区，打造集知识性、功能性、互动性于一体的消保数字化金融教育专区，在 2025 年“造福季”“奋斗季”大型数字化营销活动中，累计用户访问量 1.2 亿人次。建设“多彩消保 3D 数字化展厅”金融教育主阵地，累计用户注册量 1,422 万人，触达客户 2,965 万人次。打造“总行+分行”模式的金融教育展厅矩阵，总分行展厅各具特色，已开通 34 家分行特色展厅，重点体现“人文+科技”的现代元素。



隐私保护与数据安全

本行始终将隐私保护与数据安全置于首要位置，通过系统化推进管理架构优化、制度体系完善、防护举措强化、宣教培训深化、审计监督机制优化以及第三方数据与隐私管理等全方位工作，持续提升隐私与数据安全保护管理水平，切实保障个人客户隐私与数据安全。

隐私与数据安全架构

■ 董事会层面

本行高度重视隐私与数据安全，董事会对数据安全负主体责任，职责包括审议数据安全基本制度，听取数据安全重要事项报告等。董事会及专门委员会负责批准和监控信息安全战略的执行，将信息科技风险纳入集团风险偏好，持续强化安全运维保障能力，提升信息安全和网络风险防控水平，确保客户隐私和银行信息与资金安全，不断深化信息系统灾备建设与演练，切实增强信息安全与隐私保护能力。2025 年上半年，董事会及其风险管理委员会审议通过《中国建设银行数据安全管理办法（2025 年版）》，推动强化数据安全与个人信息保护工作统筹，完善数据收集、委托处理、销毁等环节的数据生命周期安全管理要求，规范金融服务、外部合作、经营管理等各类数据处理活动，保障各类数据主体的合法权益。

本行董事会下设风险管理委员会，负责监督指导信息科技和网络安全风险管控，定期听取信息科技风险和网络安全风险管理情况报告。2024 年下半年，听取讨论《2024 年上半年网络安全风险报告》，研究网络安全态势、信息系统管理情况、网络安全运营情况、信息科技外包管理及业务连续性管理情况等，建议完善系统验证安全机制，强化员工网络安全培训，继续加强对外部风险事件的主动监控与分析，持续提升集团网络安全风险管控能力。2025 年上半年，听取讨论《2024 年度信息科技风险管理情况报告》，研究信息科技风险识别评估、风险监测、风险控制、风险形势及相关工作计划，指导强化网络与信息安全、业务连续性、信息科技外包风险、新技术应用风险等风险管控。

本行董事会下设关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会，负责个人客户隐私和数据安全保护的监督、指导和推动工作，定期听取工作进展情况报告，监督相关举措落实与执行情况，指导管理层完善相关制度、流程、工具、人才队伍建设，提升个人客户隐私和数据安全保护工作质效。2025 年上半年，专题研究《关于隐私与数据安全相关工作进展情况的报告》，重点关注数据安全治理体系建设、信息科技外包管理、关键岗位人员风险管控等，建议从同业风险事件中吸取经验教训，加强数据安全治理，全面监控数据泄露风险，提升数据安全技术防控能力和数据安全事件应急管理，持续提升个人客户信息保护和数据安全保护培训宣贯。



■ 管理层层面

金融科技与数字化建设委员会

本行管理层设置金融科技与数字化建设委员会，由行领导担任主任，共有 12 个成员单位，涵盖总行部门、直属机构、子公司等机构。负责执行总行党委、董事会、行长办公会对金融科技和数字化经营工作的战略部署，统筹协调金融科技、数字化经营、信息安全及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，确保全行战略在金融科技和数字化经营领域得到有效实施与落地。

首席信息官

本行管理层设置首席信息官（CIO），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，以全面提高本行信息安全管理效能，确保本行数字化业务稳健发展。

■ 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：

总行数据管理部牵头统筹全行个人客户信息保护和数据安全管理工作，组织数据安全管理工作规划、实施以及数据安全风险评估，数据安全处作为专职处室落实具体工作；总行金融科技部、运营数据中心等共同承担信息科技领域数据安全职责，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；总行风险管理部与总行内控合规部在职责范围内，负责落实数据安全风险管理、内控评价、问责处置等工作；总行审计部负责开展信息安全与隐私保护相关的审计工作。本行各分支机构对辖内数据安全负主体责任，履行属地管理，严格落实属地数据安全相关政策规范，积极管控辖内数据安全风险，保障数据信息安全。

隐私与数据安全制度规范

本行持续完善制度体系与管理机制。加大集团统筹力度，明确管理要求，组织各一级分行和子公司完善辖内数据安全管理和个人客户信息保护工作流程机制，压实主体责任。优化《个人信息保护政策要点》¹²，进一步增强社会公众对本行个人客户信息保护政策的了解与认知。建立数据安全评估机制，印发《数据安全保护影响评估实施细则》《数据出境安全管理指引》，围绕第三方合作、数据出境等重点场景，细化事前评估流程和要求，加强数据安全风险管控。

隐私保护方面

本行高度重视并切实保障个人信息主体权利，持续加强客户个人隐私保护工作，不断强化制度规范约束力度。制定了覆盖本行及全部附属机构、全部业务线的个人信息保护相关政策，指导全体员工在业务实践及工作流程中遵守个人信息安全保护要求、落实保护措施。在产品服务流程中，严格执行关于“告知—同意”、未成年人信息保护等要求，确保使用个人信息前已获客户授权，手机银行等平台已实现获取客户同意、撤销同意、重新获取同意以及单独授权同意等功能。2025 年上半年，本行组织推动各一级分行个人客户信息保护重点工作，包括加强第三方合作机构管理，定期组织开展个人客户信息保护工作自查、检查，人员培训，并持续完善常态化流程机制。

隐私保护原则

本行在客户隐私保护工作中，始终秉持权责一致、目的明确、告知同意、最小必要、分级授权、确保安全、公平合理、公开透明、诚信及信息质量等个人信息保护原则，承诺严格遵守法律法规，落实相应的个人客户信息安全保护措施，充分保障客户个人信息安全。

隐私保护政策

本行根据《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》等法律要求，印发实施《个人客户信息保护工作管理办法》，进一步规范个人客户信息处理流程。该办法为本行个人客户信息保护工作的全局性制度，明确总行部门和一级分行等机构的个人客户信息保护职责分工，以及个人客户信息保护全生命周期管理¹³、应急管理机制及监督管理等要求，进一步规范个人客户信息处理流程，为全行个人客户信息保护工作的高质量、有序开展提供指导，持续提升本行个人客户信息保护制度体系的完备性。

本行印发实施《进一步加强个人客户信息保护工作方案》，明确强化个人客户信息保护工作的具体举措和基本要求，指导全行优化涉及个人客户信息处理的相关业务流程，推动个人客户信息保护工作规范化。

本行常态化推进隐私保护相关规章制度重检工作，组织全部 37 家一级分行重检并完善本机构个人客户信息保护相关的规章制度，健全本机构个人客户信息保护制度体系，明确组织架构及工作机制。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，优化“告知—授权”业务处理流程。

本行公开挂网披露《个人信息保护政策要点》，系统展示本行个人信息保护相关政策的制度框架，重点涵盖在个人信息保护工作中的职能划分、管理机制、实施流程及规范举措：

- 规范个人信息收集和使用，对个人信息进行定义，指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。前述个人信息主要包括：身份信息、财产信息、账户信息、鉴别信息、金融交易信息、借贷信息及其他反映特定个人某些情况的信息。
- 收集和使用个人信息的目的在于依法合规为客户提供优质的产品或服务。具体可能包括：保护账户和数字人民币钱包安全，对身份进行识别、检验等；评估履约能力及履约状况，用于业务准入和防控风险；提供产品或服务所必需；保护资金安全；提升客户关系与服务体验；履行法定义务（如反洗钱义务）；法律、行政法规规定的或经客户许可的其他用途。
- 收集个人信息的方式包括：提供金融服务时，客户主动提供的信息；为客户提供金融服务过程中形成的与服务相关的信息；向征信机构、信用管理公司、资信评估机构或有关法律、监管机构许可的类似机构收集客户的信用信息和行为信息；向政府机构、司法机关及公共事业单位收集与服务相关的必要信息；经客户授权，向合法留存客户信息的自然人、法人以及其他组织收集与本行提供的服务相关的必要信息；法律、行政法规规定的或经客户许可的其他方式。
- 个人信息收集范围及用途：在为客户提供产品或服务过程中，本行会收集客户使用本行产品或服务过程中主动输入或因使用产品或服务而产生的信息，收集的个人客户信息类型应与实现产品或服务的业务功能直接关联，不收集与业务无关的客户信息。
- 涉及使用个人信息的情景包含：在向客户提供经授权同意使用的本行产品或服务，维护和改进业务功能；持续提供金融服务期间，客户授权本行持续收集和使用信息；对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工（不包含身份识别信息），以提升产品或服务体验、防范风险；在获得客户自主、自愿同意的前提下，向客户发送服务状态通知以及相关产品或服务的商业性信息；客户授权同意的、履行法定职责或者法定义务所必需的以及法律、行政法规允许的其他用途。
- 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，国家及行业相关主管部门另有规定的按照相关规定执行。
- 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。
- 授予控制个人信息权利，包括获取 / 访问、修正、删除、可携带、限制处理、撤销授权、拒绝处理等个人信息控制权利。

数据安全方面

本行持续健全数据安全与信息保护政策体系，构建完备的制度规范框架。制定并印发多项数据治理与信息安全制度规范，其中以《数据安全管理办法》为核心基础性制度，同步配套出台《数据分类分级保护实施细则》《数据安全事件应急预案》《数据安全保护影响评估实施细则》《第三方合作数据安全规程》等。本行紧跟监管动态，于 2025 年 4 月，严格对照国家金融监督管理总局《银行保险机构安全管理办法》，对《数据安全管理办法》《数据安全事件应急预案》进行修订并印发，确保监管新要求有效内化。通过明确职责分工，优化管理策略，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。

¹² 《个人信息保护政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html

¹³ 涵盖“客户告知—同意，信息收集、传输、使用、跨境提供、可携带权、删除、销毁，第三方合作管理，影响评估”等阶段。

授予客户个人信息控制权

本行严格遵守相关法律法规和监管规定，全方位保障客户对个人信息的控制权，行使权利范围及规定包括：知情权，获取 / 访问、修正、删除、可携带个人信息，个人信息主体注销账户，约束信息系统自动决策，并及时响应客户上述请求。

■ 获取 / 访问权

客户有权在访问个人信息时获取个人信息副本。当客户提出查阅及复制其本人信息、提供信息处理规则的解释等对其本人信息的相关处理要求时，本行在法律法规、行业规范许可范围内，且确保不侵犯其他机构和客户合法权益的前提下进行提供或办理。客户有权通过本行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行等渠道访问个人信息，法律法规另有规定的除外。

■ 修正权

客户可选择通过网点修改个人信息，原则上须客户本人办理，其中联系电话中的固定电话、联系地址、单位地址、职业信息、国籍、证件有效期等信息允许代办，网点核实代理人及被代理人有效身份证件及相关证明材料，并收集代理人信息。监管部门另有规定的，按相关规定执行。客户有权通过本行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行等渠道更正、更新个人信息，法律法规另有规定的除外。

■ 删除权

客户对其个人信息有删除权。个人客户信息删除，是指在实现日常业务功能所涉及各类系统中，彻底去除个人客户信息的行为，确保相关信息处于不可被检索、访问的状态，以充分保障客户信息安全与隐私。在满足下列情形之一的，本行将主动及时删除个人客户信息，不得无故拖延，对于本行未删除的，客户有权向本行提出删除请求，本行将高度重视并迅速响应，切实保障客户的合法权益：

- 如果本行处理个人信息的行为违反法律法规；
- 如果本行收集、使用个人信息，却未征得客户同意或已撤回同意；
- 如果本行处理个人信息的行为违反了与客户约定；
- 如果客户不再使用本行的产品或服务，或注销了账号；
- 如果本行不再为客户提供产品或服务或客户的信息保存期限已届满；
- 如果本行处理个人信息的目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要个人信息；
- 如果本行使用自动化采集技术等，无法避免采集到非必要个人客户信息或者未经同意的个人客户信息；
- 法律、行政法规规定的其他情形。

如本行决定响应删除请求，还将同时通知从本行获得客户个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定或这些实体获得客户独立授权。当客户从本行的服务中删除信息后，本行可能不会立即在备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除信息从技术上难以实现的，本行将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

■ 可携带权

客户对其个人信息有携带权。在符合法律、行政法规规定的条件下，客户有权请求本行将其信息转移至其他处理者。本行会以便于后续处理的格式向客户提供其个人信息，且在传输过程中通过安全技术手段保证数据安全性。在技术可行或者符合国家网信部门规定的条件下，应向客户提供信息转移途径。在协助客户转移其信息时，会删除可能侵犯他人权利的数据。

■ 个人信息主体注销账户

如为本行产品或服务注册用户，客户可以到网点通过本行柜面、E 动终端或自助设备等渠道进行注销，也可根据业务管理相关规定选择通过手机银行、网上银行、短信金融服务、国际互联网网站等对应渠道进行自助注销。

■ 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，本行可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响客户合法权益，客户有权要求本行做出解释，本行也将提供适当的解决方式。本行在进行自动化决策时，遵循公平合理原则。通过自动化决策方式向客户进行信息推送、开展营销时，同时提供不针对客户个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式。通过自动化决策方式作出对客户权益有重大影响的决定，会向客户予以说明。客户有权拒绝仅通过自动化决策的方式作出决定。

■ 个人信息收集及使用知情权

本行在处理客户信息前，会通过隐私保护政策、个人信息授权协议等以显著方式、清晰易懂的语言，真实、准确、完整地告知客户个人信息处理事项。涉及处理个人敏感信息的，会告知客户处理其敏感信息的必要性和对个人的影响。本行处理个人客户信息基于客户同意，该同意会由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出。法律、行政法规规定不需取得个人同意的情形除外。向境外提供客户信息前，会获取客户的单独同意，以及履行国家网信部门的安全评估流程。

其他授予客户个人信息控制权利详见《个人信息保护政策要点》。

隐私与数据安全保护举措

本行持续强化落实隐私与数据安全的保护举措，完善“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，保障客户隐私与数据安全。本行制定个人信息隐私保护 IT 解决方案，聚焦客户信息访问控制、企业客户信息脱敏等关键领域。积极推进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。同时，不断优化个人客户信息保护业务管控机制，健全隐私政策体系，强化授权管理，采取授权审批和机控相结合的个人客户信息使用安全管控措施。

■ 数据最小化收集和留存

数据最小化收集

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，在个人客户信息收集过程中秉持最小必要原则，并在隐私政策、授权协议书等各类公开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。

收集客户信息前，本行严格履行“客户告知—同意”流程，以显著、清晰易懂的方式，真实、准确、完整向客户告知个人信息处理事项，由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出是否同意的决策。本行收集的个人客户信息均应用于实现产品或服务的业务功能。

收集个人客户信息时，不以欺诈、诱骗、误导的方式收集，明确告知产品或服务所具有的收集个人客户信息的功能，严禁通过非法渠道获取个人客户信息，不采用不正当方式收集客户信息，不变相强制收集客户信息，不要求客户给予笼统的个人客户信息处理授权。注重保证信息质量，避免因信息不准确、不完整对客户权益造成不利影响。当客户因其个人信息不准确或不完整，要求更正、补充的，本行会在核实后及时更正补充。通过自动采集方式收集客户信息时，采集频率是实现产品或服务的业务功能所必需的最低频率。

当本行停止提供相关金融产品或服务时，本行会停止对客户的信息收集及数据分析应用活动，相关国家及行业主管部门另有规定的，按照相关规定执行。

数据最小化留存

本行存储个人客户信息仅限于实现授权使用目的所需的最短时长，法律、行政法规另有规定除外。存储期满后，将对个人客户信息进行删除或匿名化处理。若法律、行政法规规定的保存期限未满，或删除个人客户信息从技术上难以实现的，本行将仅保留存储并采取必要安全措施，不再进行其他处理。当停止提供相关金融产品或服务时，本行将同步停止信息收集及数据分析应用，但国家及行业主管部门另有规定的，依规定执行。

本行存储个人客户信息数据时，遵循有关数据分级制度管理要求。对于纸质材料，在业务管理制度或流程中明确纸质档案的个人客户信息保护细化要求，明确纸质档案保存及传递的风险控制流程和授权审批机制，严格管控包含个人客户信息的纸质文件。

留存规定	留存时限
反洗钱监管规定	为防止和侦查洗钱及恐怖主义融资而获取和准备的文件（包括客户身份资料、交易记录、大额交易和可疑交易报告等），在交易完成或客户关系终止后保存不少于 10 年。
基金代销规定	根据《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》等基金法规，基金销售机构应当建立健全档案管理制度，妥善保管投资人的开户资料 and 与基金销售业务有关的其他资料。投资人身份资料自业务关系结束当年计起至少保存 20 年，与基金销售业务有关的其他资料自业务发生当年计起至少保存 20 年。
理财产品代销规定	根据《理财公司理财产品销售管理暂行办法》，理财产品销售机构应当建立健全档案管理制度，妥善保管投资者理财产品销售相关资料，保管年限不得低于 20 年。
银行卡收单规定	根据《银行卡收单业务管理办法》，对特约商户申请材料、资质审核材料、受理协议、培训和检查记录、信息变更、终止合作等档案资料，收单机构应当至少保存至收单服务终止后 5 年。 对支付机构与银行合作开展银行账户付款或者收款业务的，应当严格执行《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行令〔2013〕第 9 号发布）《非银行支付机构网络支付业务管理办法》（中国人民银行公告〔2015〕第 43 号公布）等制度规定，确保交易信息的真实性、完整性、可追溯性以及支付全流程中的一致性，不得篡改或者隐匿交易信息，交易信息应当至少保存 5 年。
征信业务资料管理规定	线下业务申请未获批准客户的纸质授权资料、信用报告应连同该笔业务申请资料专夹保管，保管期限至少 3 年。线上业务申请未获批准客户的电子授权资料应连同该笔业务申请资料由相关业务应用系统保管，保管期限至少 3 年。
远程智能银行呼入规定	呼入业务生成的各类表格、文件，含电子文档、语音资料、书面资料等，应自业务办结之日起至少保留 5 年。
数字人民币规定	个人钱包注销后，个人钱包归属机构应当留存钱包资料至少 5 年。
外部数据管理规定	严格遵循《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》及中国人民银行《征信业务管理办法》等法规。从政府机构、事业单位、征信机构等获取数据后，经客户授权，通过 API（应用程序开发接口）服务实时调用并嵌入业务流程，数据以评分、标签和统计数据为主，采用随用随查方式，不留存数据。

■ 推动数据安全分级保护

本行发布《数据分类分级保护实施细则》，制定数据分级识别规范，明确数据分类分级管理和保护要求，并基于数据资源梳理开展数据分类分级工作。本行明确规范数据分类分级实施和动态调整的工作步骤，不同安全级别数据在收集、加工、使用、对外共享等环节的分级保护要求。此外，本行应用机器学习研发数据安全自动化定级模型，实现数据安全等级的自动化初判，配合人工复核，依据全行数据字典完成分类分级打标，以此作为采取差异化安全保护措施的重要依据。本行建立数据分级目录并实施动态管理，探索非结构化数据的结构化内容识别和分级打标，提升数据安全分级的前瞻性和全面性。同时，强化对数据安全需求的识别和提出，推动数据安全需求与业务需求同步上线，实现业务发展与安全保护的平衡。

■ 持续完善数据安全技术防控能力

本行严格落实《信息系统数据安全技术管理规程（2024 年版）》要求，持续完善数据安全技术防控能力，2025 年上半年，优化了生产数据提取服务流程，并提升了生产数据提取文件的敏感信息检测能力和终端敏感数据的检测和销毁能力，进一步加强了生产数据提取和终端数据使用的安全管控。

■ 全行隐私授权统一管理

本行建立客户隐私授权管理平台，整合各业务条线的客户隐私数据授权签约信息，形成全行跨条线、跨系统的客户授权管理组件。强化个人数据使用合规管理及安全管控，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流程，统一管理全行个人客户的安宁权授权、个人隐私授权、个人单独授权等场景。此外，本行全面推广落实客户信息服务场景化、差异化管理，最大程度减少对客户的打扰，切实保障个人客户的相关权益。

■ 全面监控分析数据泄露

本行持续推进内部和外部敏感信息监测工作，完善数据安全技术监测场景。内部监测聚焦生产数据使用、员工 U 盘拷贝数据等技术监测场景，外部监测着重强化对外部互联网泄露数据以及钓鱼网站、仿冒网站和仿冒 App 骗取客户信息等技术监测场景的监测。



■ 检验数据安全技术防控体系有效性

本行积极参加国家、行业组织的网络攻防实战演习，并定期开展集团内部网络安全攻防实战演练，以实战检验信息系统的网络和网络安全保护技术体系，提升安全保护能力，打造高水平的数据安全技术防控队伍。常态化开展互联网系统渗透测试，重点聚焦网络安全和数据安全保护要点。2025 年 3 月，本行组织全行安全队伍以及外部安全队伍开展集团内部网络安全攻防演练，模拟真实的网络攻防场景，对全集团（包括运营数据中心、境内分行、海外机构、子公司）进行网络攻击测试，检验各机构的网络和网络安全技术防护体系水平。针对演练中发现的问题，总行召开内部攻防演练整改专题会议，组织相关人员开展举一反三的排查与分析工作，确保所有发现的问题均能落实整改措施。

■ 应急响应计划

本行着力构建隐私与数据安全保护应急管理机制，持续完善数据安全事件应急响应流程，夯实《个人客户信息保护工作管理办法》《数据安全管理办法》《数据安全事件应急预案》等制度体系，明确数据安全风险监测、数据安全事件应急管理的职责分工，规范数据安全事件的分级、重点场景、事件响应处置、报告流程以及各类重点场景的处置要求，建立应急联系机制和协调机制，优化数据安全事件的应急处理流程，提升数据安全事件的应急管理能力。

> 事前预防

本行高度重视个人客户信息保护预防与监测，将个人客户信息保护事件纳入数据安全事件应急管理机制，优化数据安全事件应急预案与演练管理，持续完善多情境下的数据安全应急处理机制。各机构依据本行个人客户信息保护应急管理、处置等相关制度规定，并结合属地监管要求、行业管理要求和工作实际，建立健全应急管理机制。本行在日常舆情监测中增设数据安全专项监测，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。定期开展总行和分行层面的数据安全应急演练，并推动境外机构有序开展，覆盖数据泄露、丢失等各类数据安全事件，有效检验了应急预案的可操作性，持续提升数据安全应急响应能力。

> 事后管控

如发生个人客户信息泄露、篡改或丢失等数据安全事件，本行将立即采取有效应对措施进行处置，控制事态，消除隐患，并按规定报告。数据安全事件发生后，本行相关事发机构会按照合同、协议等有关约定，及时告知受影响的个人客户（法律、行政法规另有规定不通知的除外），告知方式包括邮件、信函、电话、推送消息等，内容涵盖发生或者可能发生个人客户信息泄露、篡改、丢失的信息种类、原因和可能造成的危害，以及本行补救措施、客户减损建议、应急处置联系方式等。

鉴于数据安全事件常和网络与信息安全事故、信息系统生产事件、监管案件、业务连续性事件、声誉事件、消费者权益保护重大事件等交叉或并发，本行《数据安全事件应急预案》明确协同处置要求和原则，确保各方协同合作、高效应对。明确要求在数据安全事件发生后，需立即向本级数据安全管理部门确认，相应有权机构应迅速启动应急响应，按照事件分级处置并报告，同时采取业务与技术双重管控措施，深入分析事件起因，及时补救，有效控制事态，保障业务连续性，防止负面影响扩大。

第三方隐私与数据安全

■ 第三方隐私与数据安全管理的制度依据

本行持续加强对第三方处理客户信息与隐私及数据的安全管理，制定《信息科技外包工作规划（2023—2025 年）》《信息科技外包管理办法（2023 年版）》《个人客户信息保护工作管理办法（2023 年版）》等内部制度，明确第三方个人客户信息保护管理相关要求。2025 年 1 月，本行印发《第三方合作数据安全规程（2025 年版）》，将数据安全要求嵌入第三方合作管理流程机制，规定合作前识别审核涉及数据范围，确保业务遵循必要原则并签订相关协议条款；合作中依业务场景落实管控，强化人员培训、行为管控与监督检查；合作后督促合作方履行协议要求及时删除数据。本行严格限制授权第三方处置客户信息的目的和用途，规范第三方数据处理流程，完善第三方数据处理监督审查机制，有效提升第三方数据处理的安全性和合规性，为客户营造更加安全可靠的金融服务环境。

■ 对委托机构处理个人数据的要求及权限的规定

本行尊重客户个人隐私，严禁将客户个人隐私数据出租、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。本行要求第三方明确信息安全责任，限制第三方信息收集、处理与留存的目的和用途，控制数据范围，并监督第三方采取有效保护措施，确保客户信息安全保密。因业务需要委托第三方机构处理本行个人客户信息时，本行对委托机构处理个人数据及权限规定如下：

- 与受托机构约定委托处理的目的、期限、处理方式、信息种类、保护措施、安全保密要求以及双方的权利和义务等；
- 按最小必要原则对第三方进行数据提供和访问授权。系统和数据应优先在本行完成本地化部署；
- 定期组织对受托机构开展的个人信息处理活动进行监督检查；
- 要求受托机构严格按照约定处理个人客户信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理信息；
- 委托合同不生效、无效、被撤销或终止的，本行要求受托机构将涉及本行的个人客户信息返还本行并予以删除销毁、不得保留，下线相关系统；
- 未经本行同意，受托机构不得转委托他人处理本行个人客户信息。

■ 对本行开展产品服务合作的第三方要求

本行严格规范第三方合作机构与本行开展的产品服务合作，明确要求：

- 本行通过协议、合同等明确双方对个人客户信息保护的义务，实施安全管控措施，监督第三方加强信息安全；
- 本行的各类 App、小程序、公众号跳转第三方前，充分提示告知客户。涉及采集个人客户信息的，执行采集的一方应确保向客户明确标示产品或服务由第三方提供，处理客户信息前依法告知并获取客户同意；
- 对于提供去标识化信息的情形，本行要求有关第三方不得利用技术等手段重新识别客户身份。

■ 对行内有关机构的管理要求

与第三方合作前，本行遵循“谁引入谁负责、谁接入谁负责、谁受益谁负责”原则，要求相关机构严格准入审核，对合作机构开展个人客户信息影响性评估，涵盖业务风险，客户权益影响，以及系统安全、交易风险控制、信息保护等方面的有效性，确保个人客户信息的处理目的、处理方式等合法、正当、必要，且保护措施合法、有效，并与风险程度相适应。同时，加强与第三方合作过程的监管，对违规或违约的合作方追究责任，整改前不得扩大合作范围内容。本行向第三方提供客户信息时，会向客户告知接收方的身份、联系方式、处理目的、处理方式和信息种类，并取得客户的单独同意。

■ 对涉及本行客户个人信息的信息科技外包或第三方合作服务的管理措施

对于涉及本行客户个人信息的信息科技外包或第三方合作服务，本行在采购前开展事项风险评估，并对服务商进行详尽尽职调查，全面掌握其风险防控能力。协议中明确数据安全责任，持续完善应急管理机制，对服务商实施网络安全与数据安全监控管理，开展现场检查并跟踪问题整改，检查范围覆盖全部重要外包服务商。同时，要求全部信息科技外包服务商对服务本行的外包人员全覆盖开展“安全保密”培训，持续提升外包人员信息安全意识。

本行业务外包委托第三方处理数据时，遵循“最小必要”原则控制委托数据的范围，采用脱敏或加密处理，在安全可控的环境下共享数据。本行与受托机构签订权责明晰的协议，明确委托处理的目的、期限、处理方式、保护措施、安全保密要求以及被委托方的数据安全责任和义务等，第三方处理客户信息前需依法告知并获取客户同意。本行《数据安全管理办法》从个人信息主体、外部机构数据收集，以及接入第三方生态或外部系统等方面，进一步细化从第三方收集数据的相关规定。

■ 第三方处置数据监督与审查

监督管理机制

本行不断完善第三方数据及隐私安全管理制度，强化与第三方开展数据合作的安全规范保障，制定《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》，明确数据在集团内部共享、业务外包委托处理、数据外部共享的数据安全管理要求。本行强化与第三方开展数据合作的协议合规性，制定第三方合作中数据处理活动的安全示例条款，指导各级机构落实法律法规及监管要求，明确合作方数据安全保护责任和义务，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。

本行在引入第三方合作伙伴前，实施严格的隐私与数据安全准入审核机制，通过全面开展业务影响评估，保证合作方在隐私与数据安全方面的合规性。同时，本行通过规范的协议和合同，明确界定双方在个人客户信息保护方面的责任和义务，并实施严格的安全管控措施。若合作关系发生任何变更或终止，本行要求受托机构返还、删除销毁涉及本行的个人客户信息，不得留存，同时下线相关系统，以保护客户隐私，保障客户信息安全。

在与第三方合作的合同存续期内，本行将持续监督被委托方数据安全保护措施落实情况，确保第三方服务机构遵守《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》相关规定，履行保护用户信息及适当的保密 / 不披露义务，督促第三方保持系统安全、交易风险控制与信息保护等方面的有效性，确保个人信息处理目的、方式等方面合法、正当、必要，保护措施与风险程度相匹配。对发现的问题及时督促整改，强化对第三方合作机构个人客户信息保护职责情况的监督审查，切实保障客户个人信息安全。

本行要求各一级分行、建行研修中心（研究院）、各直属机构、审计机构、各境外机构、各境内子公司在业务外包委托处理、数据外部共享场景前，开展数据安全保护影响性评估。根据数据处理目的、性质和范围，按照法律法规和伦理道德规范要求，分析数据安全风险和对数据主体权益影响，评估数据出行的必要性、合规性，数据安全风险及防控措施的有效性，加强数据安全保护。



个人客户信息保护专项检查

2024 年，本行系统性组织开展了面向全集团的个人客户信息保护专项检查。针对个人客户信息保护风险易发领域常态化开展专项排查，其中，将“第三方合作管理”情况纳入了检查和排查范畴，检查本行对第三方管理的规范性及第三方合作机构个人客户信息保护履职情况。审查范畴主要包括：

- ① 是否在合作协议中明确合作机构个人信息安全保护责任和风险管理责任（包括数据保护责任、保密义务、违约责任、合同终止和突发情况下的处置条款等）；
- ② 是否严格控制合作方行为与权限，通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警等方式，防范数据滥用或者泄露风险；
- ③ 是否有效监测第三方合作机构履行个人信息保护责任情况，合作机构出现侵害个人信息安全行为时应及时处置；
- ④ 终止与第三方合作机构合作后，是否及时监督其删除或销毁在合作期间获得的消费者个人信息。

通过个人客户信息保护专项检查，本行进一步压实对第三方合作机构履行个人客户信息保护职责情况的监督审查，及时识别第三方管理中存在的不规范问题，并结合相关问题推进整改工作，确保与第三方合作期间，数据收集、处理、传输、管理和安全措施等规范、有效。

第三方数据安全合规审查

在与第三方开展合作过程中，本行对第三方合作机构定期开展数据安全合规性检查，针对个人客户信息保护风险易发领域常态化开展专项排查，检查第三方合作机构落实个人信息保护要求的合规情况，检查内容覆盖双方合作范围内的个人客户信息处理场景，检查形式包括现场检查、供应商自查等，确保第三方合法合规使用本行个人客户信息。

2024 年，本行开展数据安全专项检查，聚焦第三方合作数据安全保护，分两阶段进行：一是自查与风险排查阶段，要求各机构组织辖内业务条线、分支机构，针对第三方数据合作关键环节全面排查，确保第三方合法合规使用本行数据；二是现场检查阶段，抽取 8 家分行、3 家子公司，检查内容包括对合作前第三方合作机构的事前尽职调查与评估审核、合作协议或合同规范性与完备性、合作中第三方行为与权限管控、合作退出后数据留存情况等。

2025 年上半年，本行印发实施《第三方合作数据安全规程》，规定合作使用单位应加强对第三方机构人员的数据安全管理，督促第三方合作机构在其外包人员到岗前开展数据安全教育，并签订数据安全承诺书，严格管理外包人员的数据使用权限和方式，并在第三方合作中对合作机构组织开展数据安全监督检查，业务主管部门对合作机构使用单位的检查情况进行监督，对发现的问题及时督促整改或终止合作。同时，本行积极开展第三方合作数据安全全面风险排查，覆盖全部涉及数据处理活动的第三方合作场景，对标《第三方合作数据安全规程》要求，识别薄弱环节、明确管控措施，并加强整改进度督导。

隐私与数据安全相关培训

本行高度重视员工在信息安全、隐私数据保护及商业秘密保密等方面的培训教育工作，建立面向全体员工、劳务派遣用工和外包人员等第三方人员的多维度、系统化、专业化的培训体系，涵盖个人信息保护、数据安全等基础内容和专业能力培训，同时通过线上学习平台及企业门户等渠道，拓宽培训的覆盖面，致力提升各类人员在数据信息安全领域的专业能力和合规意识，保障全行范围隐私与数据安全保护举措的有效实施。

■ 面向全体员工的培训

个人客户信息保护常态化培训

本行面向全体员工常态化开展个人客户信息保护培训，培训主题涵盖个人客户信息保护专项培训、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》专题培训、客户信息安全培训、《个人客户信息保护要点解读及实践案例》专题培训等方面。2024 年至今，本行总分行开展“个人客户信息保护”相关培训合计 1,114 次，共计 29.4 万人次参加。

本行依托“建行学习”平台开展网络培训，研发 1 门个人客户信息保护通用课程（个人客户信息保护要点解读及实践案例）及 5 门微课（公平合理进行自动化决策、合规进行信息存储与传输、履行告知义务获取客户授权、依法依规收集客户信息、与第三方合作场景中的风险防范），开展《员工对外信息安全知识手册（2023 年版）》网络课件培训，常设“个人客户信息保护专栏”，组织全行及各子公司持续开展常态化培训与学习，持续提升全行员工个人客户信息保护意识，预防风险问题发生。截至目前，该专区总学习人次超 490 万。

数据安全常态化培训

本行依托“建行学习”平台和企业门户等渠道，面向全行发布数据安全专项制度介绍、数据安全评估视频等培训课程和推文，建立数据能力知识库栏目组织全行开展自主学习，内容涵盖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、数据分类分级保护、第三方合作数据安全管理、数据安全评估要求等。截至目前，该栏目全行数据安全学习超 378 万人次。

总分行数据管理部门、业务部门、支行网点根据工作实际组织开展数据安全培训，通过线上授课、线下集体学习等方式，开办数据安全小课堂、警示教育案例培训，开展知识答题，将数据安全理念嵌入日常工作中。2024 年至今，本行总分行开展“数据安全”相关培训合计 1,167 次，共计 73.3 万人次参加。

此外，面向全集团组织开展安全 CTF（夺旗赛）技能培训、安全攻防实战培训、安全研发与技能培训等安全培训，夯实人员网络安全技能。

商业秘密保护培训

本行定期开展商业秘密保护培训，培训内容包括相关法律法规介绍和建行商业秘密保护管理要求等，课程面向全体员工，旨在提升员工保护本行商业秘密、客户信息和隐私数据的能力。2024 年，全行 25.04 万人参加培训。

劳务派遣用工及外包人员等第三方人员培训

本行持续拓展隐私与数据安全保护相关培训覆盖人员类别，在覆盖全部正式员工的基础上，面向劳务派遣用工、外包人员等第三方人员开展相关工作场景下的专项隐私与数据安全培训，强化相关人员数据隐私保护意识，落实风险程序监督，确保实现全体人员全面覆盖。通过协议或合同对外包服务供应商明确数据安全和个人信息保护培训要求事宜，同时按照“谁引入谁负责”的原则，由行内相关机构对外包服务商人员组织开展培训。

2024 年至今，本行总分行面向劳务派遣用工开展个人客户信息保护和数据安全培训 223 次，合计 1,984 人次参加，培训内容包括个人客户信息保护、信息安全、数据安全、业务合规等相关制度规定和管理要求等；面向外包人员等第三方人员开展相关培训 1,443 次，合计 6.5 万人次参加，培训内容包括数据安全管理制度及合规管理要求、终端安全管理制度及要求、个人信息保护、保密教育、网络安全、工作行为规范等。

■ 面向专业人员的培训

数据安全专题课程

本行不断完善数据安全培训体系，2024 年 7 月，面向数据安全管理人员开展数据安全培训班，培训内容包括数据安全基本知识、数据分类分级、数据安全评估、数据安全检查要求等。2024 年，本行开展全员数据安全线上专题培训，组织全行员工和关键岗位人员完成数据安全培训课程和考试。本行将数据安全培训纳入数据人才培养课程体系，将数据安全基础知识纳入各项培训内容，已覆盖个人金融、公司金融、风险管理、科技渠运等条线。2024 年至今总分行开展数据安全管理人员培训 1,031 次，合计 5.9 万人次参加。

个人客户信息保护专题培训

2024 年 11 月，本行面向个人客户信息保护专业人员开展个人客户信息保护培训班，培训内容包括个人信息保护法律法规、个人客户信息管理要求等。本行进一步拓宽个人客户信息保护培训途径，在全行消费者权益保护业务条线、金融科技条线、住房金融条线等培训班加入个人信息保护培训课程，促进提升有关员工个人客户信息保护合规意识。2024 年至今，总分行开展个人客户信息保护专业人员培训 596 次，合计 1.7 万人次参加。

客户信息保护培训

本行定期举办消费者权益保护及个人金融业务管理人员培训班，覆盖各一级分行及相关子公司消费者权益保护部门负责人。通过深入培训客户信息保护的重点工作要求，本行持续提升一线工作人员的专业能力，增强其合规意识，并强化相关保护要点在实际工作中的落实效果，确保客户信息得到有效保护。

隐私与数据安全审计

本行持续完善隐私与数据安全领域监督管理体系，构建内外部相结合的隐私与数据安全审计监督机制，及时检视相关领域工作进展，动态识别待改进优化工作重点，确保隐私与数据安全领域制度规范、保护举措、培训建设等工作的有效落实。在审计工作中，本行聚焦网络安全、个人信息保护、数据安全等核心领域，开展对网络安全架构、应对外部网络攻击威胁、安全组件技术能力、网络安全运营、个人信息在本行系统全生命周期管控的测试，推进隐私与数据安全的管理提升，强化隐私与数据安全的系统性防控。

■ 信息系统外部审计

本行聘请第三方会计师事务所每半年进行一次覆盖全行运营机构的信息系统外部审计，涵盖本行全部主要信息系统，审计覆盖领域包括 IT 治理、系统开发及上线管理、系统运维管理、系统安全访问管理等，对系统的开发、运维和安全管理及系统的自动控制进行测试，重点关注系统访问安全、业务连续性等流程。此外，审计也重点关注数据安全、网络安全等关键领域。

■ 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信息科技服务开展鉴证，已出具 2024 年度鉴证业务国际准则第 3402 号—ISAE3402 服务类组织控制鉴证报告、SOC2 体系和机构控制报告、个人信息保护信息技术相关控制评估报告、数据中心威胁与脆弱性评估报告等，并持续推进 2025 年度相关鉴证事宜，确保控制持续有效运行。

■ 网络安全等级保护测评和密码应用安全性评估

本行聘请符合资质的第三方测评机构，遵循金融行业网络安全等级保护及信息系统商用密码应用系列标准，对网络安全等级保护第三级及以上备案系统按年度开展测评，核心银行业务处理等系统已通过 2024 年度等级保护测评和密码应用安全性评估。

■ 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。2025 年上半年，开展网络安全审计和个人信息保护审计，选取部分一级分行、总行部门及直属机构、建信金科公司等作为抽样对象。其中，网络安全审计的关注内容涵盖集团网络安全治理体系、网络安全技术架构及平台支撑、供应链安全、网络安全运营风险等；个人信息保护审计的关注内容涵盖个人客户信息的采集、告知同意、使用、与第三方合作、影响评估、监督检查等重点环节。目前，两个项目均在进行中。

数据及信息安全管理认证

本行持续强化数据及信息安全管理建设，致力提升整体信息安全与隐私保护能力，坚持推动国际认可的信息安全管理体系认证工作。本行已通过 ISO 27001 信息安全管理认证，认证业务范围涵盖本行总行信息系统、建行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。本行已实现统一的企业级架构管理，分支机构应用已基本迁移至建行云，ISO 27001 认证已覆盖全行 98% 以上业务相关系统。本行总行通过 SOC2 鉴证，鉴证范围涵盖总行信息科技服务安全性、可用性、进程完整性及保密性。

ISO 27001 认证已覆盖全行

98% 以上
业务相关系统



金融服务可及性

本行深刻把握认真践行金融工作的政治性、人民性，持续创新金融产品和服务模式，积极拓展金融服务覆盖范围，不断提升金融服务可及性。在服务实体经济、支持企业纾困等重点领域，本行积极探索差异化、特色化的金融服务方案，努力为各类市场主体和社会大众享有优质金融资源提供支持。截至 2025 年一季度末，本行普惠型小微企业贷款余额 3.63 万亿元，涉农贷款余额超 3.5 万亿元，公司类住房租赁贷款余额 3,584.54 亿元，切实支持和满足各类群体的多元化金融需求。

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、乡村振兴金融等相关工作。2025 年上半年，听取《普惠金融工作进展情况的汇报》，指导进一步强化普惠金融风险管控，推动产品优化和结构调整，提升普惠金融可持续发展综合能力。听取《金融服务乡村振兴工作情况的汇报》，进一步强化统筹协调，持续加强涉农贷款产品创新，提升涉农金融业务风险管控水平。

本行管理层普惠金融发展委员会负责统筹全行普惠金融业务发展，研究贯彻落实党中央、国务院及监管机构有关普惠金融的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发展的工作要求，审议委员会职权内的重大经营管理事项。2025 年 5 月，召开普惠金融发展委员会会议，听取普惠金融业务推进情况汇报，对重点工作进行部署，指出要坚持高质量发展标准，切实深化普惠金融业务经营管理模式改革，全力写好普惠金融大文章。

本行普惠金融事业部负责牵头普惠金融业务相关工作，统筹全行普惠金融业务和小微企业综合经营服务管理。2025 年上半年，全面贯彻中央金融工作会议精神，全力以赴做好普惠金融大文章，印发实施《2025 年普惠金融业务发展实施方案暨工作要点》，明确普惠金融业务发展方向，对全年普惠金融工作进行部署。

本行乡村振兴金融部负责推动全行县域和乡村金融业务发展。2025 年上半年，积极围绕统筹新型城镇化和乡村全面振兴，努力推动县域和乡村金融高质量发展，印发实施《关于 2025 年县域和乡村金融高质量发展的实施意见》《2025 年支持巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作方案》《2025 年县域乡村金融工作要点》，进一步明确县域乡村金融服务的总体策略，优化资源保障及统筹协同机制。

服务普惠客群

本行聚焦普惠客群，多措并举提升金融服务质效。针对小微企业主、个体工商户等普惠客群的实际需求，本行持续加大金融资源支持力度，不断拓展金融服务的广度和深度。为解决传统模式下银行服务小微企业的两大痛点，即资信不完整和评价手段效果差，以及由此造成的小微企业融资难、融资贵的世界性难题，本行通过完善智能化风控体系，优化业务流程，有效扩大普惠金融服务的覆盖范围，让原本金融服务匮乏的小微企业客户有尊严的享受到价格合理的金融服务，助力实现联合国 SDG 8.10 中关于提升金融服务可及性的目标。

■ 加大对普惠客群的金融支持

本行积极推动普惠金融业务的深入开展，不断提升对各类普惠客群的服务品质。截至 2025 年一季度末，本行普惠型小微企业贷款余额 3.63 万亿元，较上年末增加 2,219.81 亿元；贷款客户 360 万户，较上年末增加 24 万户。

截至 2025 年一季度末



本行在西藏、青海、宁夏、甘肃、新疆等金融服务匮乏区域，持续开展广泛的普惠金融业务。截至 2025 年一季度末，当年累计为当地 6.66 万户普惠客户提供贷款支持超 320 亿元，有效缓解小微企业融资困境。此外，本行推出信用贷款、首次贷款等多元化服务方案，切实解决普惠客群融资难题。

■ 深度融合线上线下服务

本行持续深化普惠金融服务体系建设，基于普惠客群差异化特征和多元化需求，不断优化数字化服务功能，创新拓展普惠金融服务场景。通过完善线上服务平台功能，丰富服务内容，同时推进特色网点建设，构建多层次、广覆盖的服务网络，着力提升服务品质。

针对小微企业、个体工商户、涉农客户、科创客群及供应链上下游客户等普惠金融客群的多元化需求，本行依托“建行惠懂你”综合化生态服务平台，构建全方位数字服务体系。平台整合信贷融资、账户结算、投资理财、商户服务及数字人民币等综合金融服务，实现线上化、移动化业务办理，同时拓展财务管理、快递物流、商旅出行等非金融场景服务，提供一站式经营管理解决方案。通过与政府机构、企业平台等第三方合作，将金融服务延伸至高频应用场景，联合多方市场主体共同助力客户成长发展。截至 2025 年一季度末，“建行惠懂你”App 累计访问量 4.38 亿次，下载量 4,379 万次，服务企业客户 1,459.79 万户，较上年增加 45.97 万户。

在线下服务网络建设方面，本行着力打造普惠金融特色网点。截至 2025 年一季度末，已设立 2,881 个特色网点，配置 2.3 万名普惠专员，建立 288 家普惠金融服务中心，实现 99.48% 网点提供普惠金融服务，构建覆盖广泛、专业高效的线下普惠金融服务网络。

截至 2025 年一季度末



■ 锻造提升综合化服务能力

本行深入推进“圈链群”服务模式，聚焦专业市场、产业园区、合作平台等小微经营主体聚集地，围绕客户日益多元化的金融需求，充分发挥集团金融科技能力和丰富金融牌照优势，整合支付结算、商户收单、代发工资、财富管理等多元化金融产品，为不同经营类型、不同发展阶段的小微企业提供精准服务，提升精细化、差异化服务水平。以“普惠惠万企”为主题，组织开展尊享创业季等活动，向企业送服务、送权益，优化服务供给，提升客户体验。

■ 创新数据应用

本行持续加强数字普惠金融模式创新，不断扩展数据应用范围，围绕客户营销、申请准入、额度测算、授信管理、预警监测、催收处置、续贷管理和经营管理等场景，构建上百个多元数据模型，以数据为主要生产要素、以模型为主要生产工具，将小微企业的资金结算、交易流水、投资理财等数据和外部工商、纳税、征信等数据集成整合，对小微企业信贷资质信息进行综合分析，形成适应小微企业特征的评价模式，破解小微企业财务报表不规范、信息不对称引致的融资难题，助力实现联合国 SDG 8.10 中关于提升金融服务可及性的目标。

针对小微企业“短、小、频、急、散”的需求特点，本行通过提炼关键特征和信用评价要素，构建小微企业评分卡模型，对小微企业偿债能力和偿债意愿进行线上评价和标准化、自动化审批，实现传统线下人工作业向线上转变，大幅提升了服务效率。

■ 增强可持续相关产品供给

针对小微企业、个体工商户、涉农客户、供应链上下游客户及特色场景客群，本行进行差异化评估和服务设计，于 2016 年上线“小微快贷”产品，并不断创新升级，已形成“小微快贷”“个人经营快贷”“裕农快贷”“交易快贷”“善贷”五大产品体系，打造了入门级、成长类、通用类、定制类产品谱系。

2024 年至今，本行进一步构建“一二三三四”普惠产品体系，即巩固“小微快贷”一个品牌先发优势，做好评分卡业务与评级业务两种评价方式之间的衔接，聚焦法人、个人、科创三大客群特色需求，优化线上自助、线上线下有机融合、传统线下业务三种作业模式，灵活组合额度、期限、利率、担保方式四种产品要素，提供更快匹配、更广覆盖、更具安全的普惠金融产品。截至 2025 年一季度末，“小微快贷”等系列产品贷款余额 2.97 万亿元，较 2024 年末（2.83 万亿元）增幅 4.8%，累计服务客户超 570 万户。

助力乡村振兴

本行落实金融支持乡村振兴工作，深化与地方政府、农业企业等多方合作，重视科技赋能，加快推进农村金融场景平台建设，重点聚焦乡村振兴的关键领域、重点区域和核心客群，通过创新金融产品和服务模式，全面满足涉农客户多元化、多层次的金融服务需求。为解决乡村及县域金融资源薄弱以及三农相关主体资信差、评价难等问题，本行依托本行在渠道、科技等方面的优势，创新涉农服务模式，利用金融科技和大数据打造创新性信贷产品，有效解决乡村区域相关主体资信评价难题，提高服务便利性，降低金融风险，不断提升金融服务薄弱地区的服务覆盖面和可及性，助力实现联合国 SDG 8.10 中关于提升金融服务可及性的目标。

■ 搭建涉农金融服务体系

本行完善覆盖全场景、全客群、全产业链的涉农金融服务模式，重点围绕“裕农市场”农业商业集群、种业产业链、食用菌产业集群等，打造涉农“圈链群”服务模式，助力农业产业高质量发展。截至 2025 年一季度末，全行涉农贷款余额 3.56 万亿元，较 2024 年末新增 2,310.63 亿元，增速 6.93%。

■ 创新涉农信贷产品

针对农户等涉农个人经营主体，本行创新推出“裕农快贷”线上产品包和“裕农贷”线下系列产品，通过整合农户信用信息、生产经营数据、农业保险信息等多维数据，推广企业级信息建档、高质量外部数据直连、线下“裕农贷”三类重点模式，有效提升农村地区信贷可获得性。截至 2025 年一季度末，“裕农贷款”余额 3,306.50 亿元，较 2025 年初增速 16.11%。针对涉农企业各类组织，创新推出“农机贷”“合作社快贷”等“乡村振兴贷”产品，精准满足农机装备采购、合作社运营等特色融资需求，构建覆盖各类涉农经营主体的全方位信贷服务体系。

■ 打造“善融商务”帮扶平台

本行充分发挥善融商务平台优势，深入推进乡村振兴战略实施。通过持续开展“乡村振兴 共谱田美新章”系列帮扶营销推广活动，有效促进脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。截至 2025 年一季度末，善融商务实现帮销交易额 5,791.63 万元，其中安康地区帮销交易额达 1,502.92 万元，为乡村产业发展和农民增收提供有力支持。



推进住房金融服务新模式

■ 持续优化住房租赁信贷服务

本行创新推出公司住房租赁贷款产品，构建覆盖多元主体、贯穿全生命周期的住房租赁金融服务体系。针对住房租赁行业特点，重点支持市场化长租房和保障性租赁住房项目，通过差异化的风险管控措施，为住房租赁市场发展提供强有力的融资支持。

截至 2025 年一季度末

本行公司类住房租赁贷款余额

3,584.54 亿元

■ 住房租赁基金

本行积极开展住房租赁基金业务。截至 2025 年一季度末，建信住房租赁基金签约项目 31 个，位于北京、上海、成都等城市，总资产规模 163.05 亿元，基金出资 91.99 亿元，可向市场提供长租公寓约 2.89 万套。与市场化主体共同投资设立子基金 11 支，总募集资金规模 331.10 亿元。

截至 2025 年一季度末

建信住房租赁基金
签约项目

31 ↑

总资产规模

163.05 亿元

基金出资

91.99 亿元

可向市场提供长租
公寓约

2.89 万套

多元合作服务渠道创新

本行持续深化多元合作服务体系，创新拓展金融服务渠道与应用场景，通过深入分析金融服务匮乏区域和客户的实际需求，与多类别商业渠道或机构开展深度合作，共同构建覆盖广泛、高效便捷的金融服务网络，创新合作模式推出系列适配性强、触达度广的特色金融产品与服务，有效提升金融服务可及性。同时，本行坚持科技赋能、资源共享的发展理念，着力打造乡村振兴综合服务平台，为乡村客户提供涵盖基础金融服务、民生缴费、社保医保等多元化服务，切实满足农村地区多样化的金融与非金融需求。

■ 乡村服务渠道共建

本行始终坚守金融为民初心，深入践行“离农村更近，与农民更亲”的服务理念，充分发挥金融科技与普惠服务优势，创新构建乡村振兴金融服务新格局。通过打造“裕农通”数字化服务平台，持续推动金融服务重心下沉，不断拓展县域乡村服务覆盖面。优化平台功能体验，整合涉农信贷、民生缴费、社保医疗等多元化服务功能，为农村地区提供便捷高效的金融综合服务，显著提升金融服务匮乏区域的可及性，有力支持乡村经济高质量发展。

“裕农通” App：创新线上服务渠道

本行充分发挥金融科技驱动作用，打造“裕农通”App，并积极推动乡村振兴主题卡发放，深度连接乡村社会资源，为乡村客户提供线上信贷、智慧村务、政策宣传、金融知识普及等一站式综合服务，有效破除乡村金融服务壁垒。截至2025年一季度末，“裕农通”App注册用户突破2,016万户，2025年新增71万户；累计发行“乡村振兴·裕农通卡”4,394万张，2025年新增212万张，持续保持行业领先地位。

本行充分发挥“裕农通”App的渠道优势，上线涉农信贷产品货架，服务农户、村集体、农村合作社及涉农企业等各类经营主体，覆盖农业生产、经营周转、生活消费等多元场景，实现“裕农快贷”等线上产品的全流程办理，符合条件的农户仅需通过“裕农通”App即可完成额度测算、贷款申请、资金使用及还款等全部操作，有效拓展了金融服务渠道。截至2025年一季度末，“裕农通”App累计发放涉农贷款余额1,643亿元，其中2025年新增334亿元，占全行“裕农贷款”余额新增总量超70%。

“裕农通”微信生态：持续拓展服务内容

本行着力构建“裕农通”微信生态服务体系，将其打造成为金融服务乡村振兴的重要数字化平台，与微信平台合作并嵌入金融服务端口，依托广泛使用的社交媒体平台，进一步延展金融服务触达半径。该生态体系以微信公众号和小程序为主要载体，兼具金融服务、社会服务和媒体宣传功能，既为县域乡村客户提供涉农资讯、金融产品和便民服务，也为全行机构开展乡村金融服务提供数字化工具。截至2025年一季度末，“裕农通”微信生态用户规模达885万户，2025年新增34万户，其中公众号粉丝15万个，小程序用户19万个，持续释放微信生态聚客效能。

“裕农通”服务站点：多元拓展服务渠道

本行深化“裕农通”金融服务网络建设，与村委会、供销社、村卫生诊所等优质合作伙伴开展战略合作，构建覆盖广泛的乡村金融服务体系。在服务站点配备智能POS、智慧助农终端等现代化机具设备，为所在地乡村居民提供助农存取款等基础支付服务，社保医保、生活缴费等便民服务，政务村务等基层治理服务，以及反赌反诈、反洗钱、反假币宣传和金融知识普及等公益服务，满足乡村多元化的金融和非金融服务需求，创造安全、便捷、全面、易得的金融服务环境。截至2025年一季度末，“裕农通”累计服务乡村客户7,241万户，当季新增36万户；2025年一季度，通过“裕农通”办理基础金融、民生缴费、消费收单等各类交易4,343万笔、交易金额101亿元。

与村委服务点合作

本行与“村支两委”合作共建约10.6万个“裕农通”服务站点，将“裕农通”进驻村民办事大厅，为乡村客户提供民生缴费、政务事项等服务。

与益农信息社服务点合作

益农信息社是农业农村部在信息进村入户工程中设立的村级信息服务站，本行与益农信息社合作共建约6,365个“裕农通”服务站点，丰富乡村客户生活信息服务，拓展触达乡村金融服务受众群体。

与村卫生诊所服务点合作

本行与村卫生诊所合作共建6,267个“裕农通”服务站点，为乡村客户提供更加完善的医保社保场景及金融服务支持。

与连锁超市服务点合作

本行与连锁超市合作，将“裕农通”进驻近7,000个连锁超市分店。

与供销社服务点合作

本行与供销合作社合作，将“裕农通”进驻近4,404个供销合作社。

与科技公司合作

本行通过“裕农通”赋能乡村社保服务，持续丰富社保缴费场景，与金保信电子社保卡有限公司建立深度合作，持续提升农村社保服务的可及性。

与政府机构合作

本行与河北省农业农村厅合作，打造“综合服务站+裕农通”“裕农市场”、土地托管、产业拉动、龙头企业带动等特色服务模式，并在“裕农通”App上线宅基地查询等实用功能；与河北省乡村振兴局合作，协助有返贫风险的农户通过“裕农通”进行返贫申报、查询；与安徽省农业农村厅联合打造“裕农通（安徽）”乡村振兴综合服务平台，搭载承包地、宅基地、村集体、乡村产业、农村产权等子系统，共同致力于推进农村金融服务供给侧改革。

■ 农业产业链生态场景金融服务平台

本行完善落实“裕农产业”平台建设，通过总分行协同联动，深度融入农业产业链生态场景金融服务，为养殖业、种植业企业及行业协会客户提供覆盖生产、经营、数字化管理和监管的全方位金融服务。在金融服务匮乏地区，本行打造甘肃“蓝天马铃薯平台”和“康源农产品产业链平台”、贵州“红梁收购平台”、新疆“库尔勒香梨平台”、四川“夹江茶叶平台”、陕西“安诺乳业平台”等特色裕农产业平台，为当地农业产业链核心企业提供农产品采购、仓储、订单管理、销售等数字化服务，为农户群体提供农资采购、农技咨询、农产品销售、土地流转等线上服务支持，同时为当地政府搭建市场监管和政策传导的数字化窗口，全面推动特色农业产业实现线上化、智能化、可视化与普惠化发展。截至 2025 年一季度末，平台共计入驻核心企业 49 家，链条企业 484 家，注册农户 6.4 万户，累计交易金额 20.24 亿元。

■ 市场主体数字化平台

本行立足全国农批农贸市场客群需求，着力打造“裕农市场”服务品牌，为市场管理方、关联商户及上下游经营主体提供涵盖信贷、结算等在内的综合金融服务解决方案。通过助力全国百强市场、农业农村部定点市场、特色农产品专业市场及县域乡村专业市场提档升级，有效缓解市场管理方和商户面临的融资难、融资贵问题。推出“裕农市场”综合服务平台，整合市场管理、摊位服务、运营管理、数据分析和可视化展示等核心功能，全面赋能市场主体数字化转型升级。截至 2025 年一季度末，“裕农市场”相关贷款余额 440 亿元。

■ 农民合作社综合服务平台

本行深化探索农民合作社金融服务创新模式，打造“裕农合作”综合服务平台，通过信息化技术赋能农民合作社提升经营管理效率。平台创新推出服务农民合作社的专属信贷产品“合作社快贷”，整合支付结算、农产品销售等多元化服务，充分发挥农民合作社联农带农的辐射带动作用。“裕农合作”综合服务平台以农民专业合作社为服务核心，为相关涉农主体提供涵盖信贷支持、资金结算、数字化经营等在内的综合金融服务解决方案，有效促进农业金融服务模式创新与业务发展。

截至 2025 年一季度末

“裕农合作”综合服务平台
上线客户

55 家

辐射农户超过

4,000 户

■ 金融服务赋能乡村建设

本行积极探索金融服务乡村振兴新模式，创新推出“金融副村长”服务机制，将金融服务延伸到村、交易场景搭建到村、培训资源下沉到村，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。本行内蒙古自治区分行秉持“以人民为中心”的发展理念，在全区开展“金融村长”服务模式。以“建基地+搭平台+强队伍”为核心，通过在旗县村“设点+连线+扩面”的方式，与旗县党委组织部共育大学生村官，组建助力乡村振兴的金融人才队伍，提升服务乡村振兴发展质效。为增强“金融副村长”实际效能和示范带动效应，内蒙古自治区分行创新将“金融副村长”与“裕农通”业主有机融合，将符合条件的“金融副村长”同步发展为“裕农通”服务站点业主，利用“金融副村长+裕农通”双轮驱动，既增加了“金融副村长”黏性，又为拓展乡村金融业务提供了稳定可靠渠道。

■ 互联网平台金融服务

本行与美团、阿里巴巴等头部互联网企业建立战略合作，创新推出“生意卡”金融服务，显著提升小微商户金融服务的可获得性。商家可在商户端 App 中将建行储蓄卡一键升级为“生意卡”，并使用该卡作为平台收付款账户。依托金融科技能力，“生意卡”智能整合商户在各平台的收支经营数据，提供跨平台、跨门店的“超级账单”功能，有效降低小微商户的财务管理门槛。截至 2025 年一季度末，通过“生意卡”服务互联网头部平台小微客户 227 万户，切实解决传统手工对账效率低下的痛点，让更多小微商户享受数字化金融服务的便利。

■ 网点及线下服务渠道创新

本行持续深化网点转型与线下服务渠道创新，强化县域及乡村地区服务网络建设，通过优化网点布局、升级服务终端、打造特色服务场景等举措，全面提升金融服务触达能力。

■ 拓展物理渠道

本行始终坚持渠道创新与服务优化，积极推动物理渠道协同发展，不断推进分支机构、自助设备、专业化服务机构等渠道建设，提升服务便捷性。本行在拓展海外分支机构建设中，充分考量运营地客户业务诉求、市场环境、文化背景等情况，深入研判运营地金融服务需求，持续优化分支机构布局建设，助力金融服务广泛触达。2024 年末，本集团营业机构共计 14,750 个。本行营业机构 14,201 个，其中境内机构 14,166 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、13,751 个支行及 13 个支行以下网点，境外机构 35 个；本行 24 家主要附属公司（17 家综合化经营子公司和 7 家境外子银行）机构 549 个，其中境内机构 420 个，境外机构 129 个。

■ 支持县域金融服务

本行持续强化县域金融服务网络建设，制定实施《关于县域业务拓展的指导意见》，重点推进城市规划新区和县域地区网点布局优化。截至 2025 年一季度末，全行县域网点数量达 4,276 个，较去年同期增加 15 个，县域网点占比提升至 30.4%，较去年同期上升 0.3 个百分点。在网点布局策略上，重点加强经济强县、人口大县和强县富镇的金融服务覆盖，2025 年计划在全行县域地区新设及迁址优化网点 36 个，其中重点县域新设及迁址优化网点数量不低于 18 个，持续提升县域金融服务可及性和便利性。

■ 强化特色网点建设

本行不断赋能特色网点建设，围绕“五篇大文章”战略布局，重点打造科技金融、普惠金融、养老金融等专业化服务网点，同步推进绿色网点和数字网点建设，推动网点服务向“金融+非金融”综合场景生态转型。不断拓展“劳动者港湾”服务内涵，深化“劳动者港湾+”服务模式，积极与政府部门、相关行业组织、企事业单位和周边社区在惠民服务领域开展多层次互联合作，统筹对外开放网点服务资源，为广大社会公众提供临时休息、饮水、手机充电、热饭等基础惠民服务，并不断探索适老助残、低碳环保、乡村振兴等特色民生服务。截至 2025 年一季度末，全行已开放“劳动者港湾”13,797 个，累计在 12,739 个网点实现“劳动者港湾+”模式，10,822 个“劳动者港湾”对外开放卫生间，线下累计服务超过 3.39 亿人次。

■ 适老化与无障碍改造

本行构建适老化与无障碍服务体系，全面优化特殊客群金融服务体验，为特殊客群提供有温度的金融服务支持。

在适老化服务方面，本行制定《中国建设银行营业网点适老服务能力提升实施方案》《中国建设银行营业网点适老化设施建设指引》《中国建设银行营业网点老年客户服务细则》等专项制度，明确适老服务资源配置标准，提升网点适老服务水平，切实改善老年客户服务体验。要求特色网点配置不少于 37 种适老服务资源，普通网点配置不少于 26 种基础适老设施，包括爱心座椅、老花镜、轮椅坡道等服务设施，有条件的网点配置叫号振动器、血压计、无糖饮品区等特色设施，并结合老年客群心理、生理及行为特点，细化网点员工在及时识别、主动迎入、了解需求、引导分流等方面的服务要求，指导网点员工持续做细做实为老年人服务的各项工作。截至 2025 年一季度末，全行审批通过成立 222 家“养老金融特色网点”，11,547 个网点已满足“适老服务基础配置要求”。

在无障碍服务方面，本行出台《中国建设银行营业网点残疾人客户服务细则》，针对肢体、视力、听力、言语等不同残障类型客群制定差异化管理要求与服务规范，在北京、上海等重点城市打造“无障碍服务示范网点”，完善无障碍出入口、求助电话、导盲犬标识等设施配置，提供手语服务、上门服务等特色服务。同时，通过线上线下培训相结合的方式，持续提升员工适老化与无障碍服务专业能力，确保各项便利化服务措施落实到位。

移动及在线服务渠道创新

本行积极创新数字化金融服务，充分评估并紧密围绕金融服务匮乏区域和特殊客群需求，升级优化线上金融服务平台功能体验，创新移动端和在线渠道应用，不断提升金融服务的可及性和便利性，推动金融产品与服务向更广泛人群普及。

■ 手机银行金融服务创新

本行重点针对老年人、残障人士及少数民族等特殊群体需求，优化手机银行操作界面与使用流程，简化操作步骤、增设辅助功能、提供多语言服务，切实提升金融服务的便利性，确保各类群体都能平等享受便捷的数字化金融服务。

在服务老年群体方面，开展适老版手机银行改版升级。智能化推荐大字版服务，精准引导老年客户获取服务。调整适老化版本功能布局，老年客群关心的账户查询、存款产品、生活缴费、医保社保、人工客服等功能在首页首屏均可直接点击，高频功能更易得。调整整体色调、功能图标设计，使其更符合老年人视觉习惯，显著降低老年用户使用数字金融工具的门槛，让科技发展成果更好惠及银发群体。2025 年一季度末，手机银行为 1,370 万老年客户提供了线上服务。

在服务残障群体方面，全面支持手机系统读屏功能，实现页面元素的精准朗读，同时创新应用智能语音识别、语义理解和自然语言处理技术，结合生物识别认证，构建便捷的语音交互服务体系。为优化视障客户使用体验，本行与浙江特教学院开展深度合作，深入校园收集视障客户使用反馈，针对性优化刷脸认证、验证码识别、键盘输入等关键操作流程，并对手机银行五大频道进行无障碍适配改造，确保视障客户能够顺畅使用各项金融服务功能。2025 年一季度末，手机银行为残障人士提供了 30,000 余次无障碍服务。

在服务少数民族同胞方面，推出手机银行藏语版本，重点对账户查询、转账汇款、信用卡还款等核心功能进行本地化翻译，使功能描述更加通俗易懂。为确保产品体验，手机银行藏语版本进行多轮用户测试，邀请藏族用户和专业翻译机构参与，根据反馈优化产品设计，确保翻译准确性和易用性，持续完善藏语版服务功能。

■ 生活服务场景创新

“建行生活”持续丰富本地生活服务，打造花钱、省钱、借钱、赚钱的一站式服务，让金融资源覆盖更多过去难以到达的领域。

本行积极响应国家扩大内需、提振消费的号召，依托“建行生活”持续开展政府消费券承接专项活动，全面支持消费品以旧换新等消费补贴发放。截至 2025 年一季度末，“建行生活”累计承接全国 302 个城市政府消费补贴发放，涵盖家电、家装、汽车、购房、餐饮、商超、文旅等各类消费场景。

截至 2025 年一季度末

平台注册用户规模超

1.61 亿人

吸引入驻优质商户门店近

43 万家

■ 远程金融服务体系创新

本行依托数字化技术构建全方位远程金融服务体系，实现多媒体渠道互联互通、多场景服务渗透、多功能精准触达，覆盖语音导航、咨询服务、还款提醒、智能邀约等多个业务领域，为客户提供高效便捷的综合金融服务。电话语音导航日均服务客户约 43 万人次，在线智能咨询日均服务客户超 64 万人次，智能还款提醒涵盖信用卡、个人贷款、小微企业贷款、农户贷款等 12 个业务场景，智能邀约服务触达客户超 769.8 万人次。截至 2025 年一季度末，受理客户咨询 1.01 亿人次，客户满意度超 99%。本行持续加强智能化服务建设，根据各渠道客户特征和业务办理轨迹，快速预判潜在需求，实现客户问题“未问先答”，通过主动推送、营销气泡、问答场景等各环节提供“千人千面”的服务方案，运用客服助手伴随式辅助人工快速响应客户需求；打造“中国建设银行客户服务”新媒体矩阵，在微信、今日头条、小红书、微博、抖音等平台开设官方账号，矩阵粉丝量突破 4,990 万人，日均服务客户超 40 万人次。针对县域及乡村地区金融服务需求，积极开展远程咨询服务，构建“AI 客服 + 人工坐席 + 网点员工”三级响应体系，实现客户需求的精准识别与常见问题的实时解答，有效提升金融服务的覆盖面和可获得性。

■ 金融到家服务创新

“建行到家”聚焦建设非接触式金融服务模式，通过整合行内资源与第三方物流体系，将传统网点服务延伸至客户身边，有效打通线上线下渠道。针对涉及实物交付的金融产品和服务，提供专业配送解决方案，使行动不便或无法亲临网点的客户足不出户即可享受安全、便捷的金融服务，提升金融服务匮乏区域人群获取金融服务的便利度。截至 2025 年一季度末，“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 51 项“到家”产品，累计为 2,380 多万客户提供了到家服务。

■ 网点数字化服务创新

本行积极推动网点数字化服务能力建设，依托“微应用”模式，将网点服务能力延伸至手机银行、“建行生活”App、官微小程序、“建行惠懂你”App 等线上平台，实现网点查询、网点信息浏览、线上取号、业务预约预处理、建行到家等多项服务的全渠道统一，促进业务流程前置化，显著提升金融服务效率。截至 2025 年一季度末，月均为超 520 万人次提供服务，在方便客户的同时做到为网点减负。

移动智能终端服务创新

本行充分发挥“龙易行”移动智能终端的服务优势，创新打造“移动银行”服务模式。全行共配备 1.92 万台“龙易行”移动智能终端设备，其中县域地区部署 5,760 台，广泛覆盖金融服务匮乏区域。

“龙易行”移动智能终端支持账户开立、挂失解挂、密码重置、电子银行签约、客户信息变更等 11 大类 175 项金融服务。针对部分行动不便的残障人士和老年人、城市务工人员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，本行工作人员可携带“龙易行”移动智能终端进入医院、工地、企业等场所，为金融服务匮乏区域或人群等提供上门服务，现场办理各类业务。2025 年一季度，“龙易行”外出服务 10.76 万次，为老年客户等特殊群体提供上门服务 8,000 余次，有效填补金融服务空白区域。

一站式智慧校园综合服务平台

本行积极响应国家“高质量教育体系”建设目标，充分发挥金融科技优势，研发打造“建融慧学”综合服务平台，整合 App、微信及支付宝小程序等多个移动渠道，构建一站式智慧校园服务体系。通过“建融慧学”平台，师生家长可便捷完成入学报到、消费缴费、课堂学习、校园生活、实习就业、校友服务等全流程校园服务，有效解决高校管理系统分散、办事流程繁琐、缴费排队耗时等校园信息化建设痛点。截至 2025 年一季度末，“建融慧学”平台服务网络已覆盖全国 31 个省市，累计接入 973 所高校和 4.5 万所 K12 学校，服务师生家长群体超过 2,507 万人。

一站式健康管理综合服务平台

本行深入贯彻落实“健康中国”战略部署，打造“建融智医”健康管理综合服务平台，充分运用金融科技手段，整合互联网、云计算、大数据等前沿技术，构建覆盖 GBC 三端的“互联网+健康”服务生态，提升信息化就医水平。“建融智医”平台已开发数十个生态场景和上百项功能模块，为客户提供全流程线上就医、互联网医院、云 HIS 系统、医院财务对账等近千项健康服务事项。面向政府部门（G 端），“建融智医”平台助力搭建健康城市管理系统，提升医疗、医保、医药管理水平；面向医疗机构（B 端），提供核心 HIS 系统建设和财务对账服务，推动医院数字化转型；面向患者（C 端），实现线上挂号、问诊、缴费等全流程服务，有效缓解“看病难、挂号难”等就医痛点。截至 2025 年一季度末，“建融智医”平台服务范围覆盖全国 32 个省市，累计上线 1,487 家医院，为超过 1,066 万患者提供医疗综合金融服务。

截至 2025 年上半年，“建融智医”平台主要工作进展：

- 持续推进综合支付对账平台产品迭代，通过产品为全国 22 家医院提供支付、对账、退款一体化综合金融服务。6 月 1 日，该产品在四川省人民医院全面应用，日对账 3.5 万笔，日退款 300 余笔，解决了该院由于多院区、多渠道、多场景导致的财务对账复杂、退款无法实现自动化的财务痛点，标志着产品全面具备服务大型三甲医院的能力。
- 持续深化医保移动支付服务能力，通过医保收银台功能，在广西为连锁药店提供线上医保移动支付服务，便捷群众使用医保卡进行线上购药。截至 2025 年一季度末，“建融智医”平台已为 67 家医疗机构上线医保移动支付金融服务，期间服务人次超 32 万，为参保群众提供更加便捷、高效、安全的医保移动支付金融服务。

创新养老资金监管服务

本行积极响应国家养老服务体系建设要求，依托安心养老平台，创新打造养老资金监管服务场景，严格遵循民政部门关于加强养老机构预收费监管的指导意见及细则，对养老机构费用收取、支用、退住、退款等资金流转进行闭环管理，并对异常行为进行精准预警，实现协议签订、入住退住、账单管理、解约注销等标准化业务流程，充分保障老年人资金安全和合法权益，有效助力民政部门加强对养老机构预收费的监督管理，帮助提升养老机构的社会公信力。截至 2025 年一季度末，本行已在北京、山东等 12 个省市 370 余家养老机构落地养老资金监管服务场景应用。

打造乡村线上服务平台

本行构建“智慧村务”综合服务平台，整合乡村党建、两委信息、村内通知、三务公开等多元化功能，为偏远地区和政务服务资源匮乏地区提供便捷的金融服务支持，解决乡村治理问题和金融服务痛点。本行积极响应《中华人民共和国农村集体经济组织法》，创新推出“集体信用贷”产品，建立农村集体经济组织金融服务认证体系，支持农村集体经济组织线上信贷申请，资金可用于购买生产资料、生产经营等用途，有效破解农村融资难题。同时，创新开发农村集体经济组织信用评分卡，从组织治理、经营状况、财务风险、外部支持等多维度进行精准评估，分析农村集体经济组织的行为特征，提升客户经营风险的判断能力，进一步推动农业农村信用体系建设进程，完善涉农风险评价体系。截至 2025 年一季度末，“集体信用贷”累计服务 2,684 个农村集体经济组织客户，授信余额 49 亿元，“信用评分卡”累计服务 3.17 万个农村地区客户，有力支持了乡村集体经济发展和农民实现共同富裕。

截至 2025 年一季度末



牧区特色金融服务

本行内蒙古自治区分行组建乌兰牧骑金融服务队，深入走进社区、学校、农村、商圈、牧区开展特色金融服务，举办近 400 场金融服务活动，受众 5 万余人次。分行选派精通蒙汉双语的服务专员，为少数民族群众办理开户等业务，设置了金融知识咨询台，由专业工作人员提供一对一的咨询服务，解答市民关于银行业务、金融安全等方面的疑问。同时，还发放金融知识宣传手册，进一步增强公众的金融素养和风险防范意识。为提升宣传效果，服务队为学生开展了主题为“普及金融知识 防范金融风险 共享美好生活”的宣教活动，为老年人举办了“我为群众送台戏”系列演出，为新市民策划了“金融知识嘉年华”现场活动，通过歌舞表演、金融知识竞答、防诈骗视力表等活动，为百姓介绍“反诈第一课”，让公众在轻松愉快的氛围中学习金融，提升自我保护能力。



投身公益慈善

本行始终秉持“助他、开放、共享”的公益文化理念，深入践行国有大行的社会责任担当，组织员工参与公益，引导客户投身公益，联合机构开展公益，将公益理念有机融入金融服务，积极探索“慈善+金融”的创新模式。本行充分发挥金融专业优势，组织开展形式多样的公益活动和志愿服务，用真诚服务温暖千家万户，持续为社会传递正能量。

本行每年年初制定全年集团捐赠计划，并提交董事会审议。优先保障全行巩固脱贫及乡村振兴资金需求，并持续支持总行长期公益项目，打造本行公益品牌。同时，将对总行和分支机构的其他公益需求进行分析研判，从国家战略、社会迫切需要等方面进行综合评估，以满足最紧迫及优先的需求。2025 年一季度，本行第一时间向西藏日喀则市定日县地震灾区捐赠 100 万元，用于灾后重建工作。

本行始终将教育公益作为履行社会责任的重要着力点，持续构建全方位、多层次的教育帮扶体系。通过“建设未来”高中生资助计划、希望小学援建、“善心慧思”助学等特色项目，累计惠及师生数十万人次，切实保障弱势群体受教育权益。创新打造“积分圆梦”平台，将建行卡积分转化为公益资源，在全国捐建音乐教室，培训乡村音乐老师，切实提升乡村偏远地区教育水平。在定点帮扶地区，系统推进教学设施升级、留守儿童关爱、美育教育提升等工程，建成多个德育示范基地及“关爱留守儿童之家”，落实教育帮扶。同时，各分支机构协同发力，内蒙古自治区分行设立“光音活动室”，湖南省分行帮扶听障儿童，建银国际支持香港少数族裔教育，逐步形成覆盖特殊群体、偏远地区的立体化教育帮扶网络，持续推动教育机会均等化。

本行坚持培育员工公益精神，通过建立健全志愿服务体系，引导青年员工积极投身社会公益事业。截至目前，本行已设有青年志愿者协会和世界各地 48 个分会，全行共有 7.7 万名青年志愿者，开展志愿服务累计 11 万小时，服务对象覆盖 78 万人，为促进社会和谐发展持续贡献建行力量。

案例：生态系统公益保护



本行将生态环境保护作为公益捐赠的重点支持领域，在《中国建设银行捐赠管理办法》中予以明确规定并持续加大投入力度。自 2022 年起，本行已连续四年向三江源地区累计捐赠 500 万元，主要用于支持生态村建设等保护项目，切实守护水源地生态环境，促进人与自然和谐共生理念的落地生根。同时，各分支机构结合区域生态特点开展特色保护项目：内蒙古自治区分行捐赠防沙项目，通过种植梭梭林有效遏制沙漠化蔓延；西藏自治区分行捐赠开展植树造林活动，持续改善高原生态环境，充分彰显本行在生态文明建设中的责任担当。

截至 2024 年末，本行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—至今	累计捐赠并发放 1.82 亿元资助款，资助高中生 10.46 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—至今	累计捐款 9,300 万元，购置 612 辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等 24 个省、区欠发达乡县投入使用。
建行希望小学	中国青少年发展基金会	1996—至今	累计捐款 2,706 万元，援建 50 所希望小学，捐建音乐、美术、体育、科技、德育教室 135 个，培训教师 800 多人次，组织 320 名师生参加夏令营。
三江源生态环保项目	三江源生态保护基金会	2022—至今	累计捐款 500 万元，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。
“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—至今	累计捐款 1,323 万元，为欠发达地区 43,900 余名师生捐资捐物，组织 1,900 余名师生参加夏（冬）令营活动。
“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—至今	累计捐款 1,297 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”。
“劳动者驿站（港湾）”公益项目	中国职工发展基金会	2021—至今	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。



中国建设银行网址: www.ccb.cn
www.ccb.com

投资者关系热线: 86-10-66215533

