



中国建设银行股份有限公司

2013 年社会责任报告

2014 年 3 月

目录

一、报告编制说明	5
二、关键数据图示	6
三、董事长致辞	7
四、行长报告	8
五、企业战略与社会责任管理	9
(一) 企业愿景、使命与核心价值观	9
(二) 企业社会责任战略与实施	10
1. 企业社会责任战略目标	10
2. 战略推进与实施	10
(三) 公司治理	11
1. 股东大会	11
2. 董事会	11
3. 监事会	12
4. 高级管理层	12
5. 职工代表大会	13
六、社会责任业绩	13
(一) 政府与监管机构	13
1. 全面风险管理	13
2. 内部控制体系	14
3. 反腐倡廉及员工合规从业教育	14
4. 海外机构依法合规经营	14

目录

5. 子公司依法合规经营	15
(二) 投资者	17
(三) 客户	19
1. 客户满意度	22
2. 95533 客户服务热线	22
3. 消费者权益保护	23
(四) 供应商	24
(五) 员工	24
1. 用工制度与薪酬	24
2. 培训	25
3. 企业福利	25
4. 职业安全	25
5. 工会	25
6. 帮扶特困员工	25
7. “一线员工成长帮助计划”	26
(六) 社会大众	26
1. 支持城镇化建设	26
2. 支持小微企业	27
3. 服务“三农”	29
4. 服务民生	32
5. 建设和谐社区	33

目录

(七) 环境保护.....	35
1. 推行绿色金融.....	35
2. 倡导节能减排.....	37
(八) 公益与慈善.....	37
七、社会认可与反馈.....	40
八、履行企业社会责任实践案例.....	42
九、公司基本信息.....	44
十、独立鉴证报告.....	45
十一、全球报告倡议组织可持续发展报告指南编写内容索引.....	48

一、 报告编制说明

中国建设银行股份有限公司（以下简称我行）每年发布年度社会责任报告，时间范围为每年的1月1日至12月31日，报告范围包括总部及境内外附属分支机构。

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

本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变，报告财务数据来源于经审计的年度A股财务报告。

报告编制依据：本报告根据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南编写。同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。

报告保证方法：普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对我行根据上交所指引的披露要求和GRI发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行独立有限鉴证。

报告获取途径：印刷版报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，电子版报告可在我行网站（<http://www.ccb.com>）下载。报告以中文编写，附英文翻译文本，若有差异以中文版本为准。

联系方式：中国北京西城区金融大街25号，中国建设银行股份有限公司公共关系与企业文化部，邮编：100033，传真：86-10-66212654

二、关键数据图示

经营业绩	2013年	2012年	2011年
净利润(百万元)	215,122	193,602	169,439
平均资产回报率(%)	1.47	1.47	1.47
不良贷款率(%)	0.99	0.99	1.09

社会经济贡献	2013年	2012年	2011年
企业所得税(百万元)	64,684	57,837	49,668
营业税及附加(百万元)	31,648	30,233	24,229
于资产负债表日后每股拟派末期现金股息(元)	0.30	0.268	0.2365
营业机构总数(个)	14,650	14,121	13,581
员工人数(人)	368,410	348,955	329,438
公益捐赠支出(百万元)	49	23	47
每股社会贡献值(元)	2.62	2.44	1.98

民生金融服务	2013年	2012年	2011年
涉农贷款余额(亿元)	16,239.18	12,748.99	10,499.12
小微企业贷款余额(亿元)	9,894.60	7,454.53	9,137.58
个人住房贷款余额(亿元)	18,802.19	15,287.57	13,129.74
助学、助业贷款余额(亿元)	919.77	1,022.19	806.64
绿色信贷贷款余额(亿元)	4,883.90	2,396.37	2,190.70

注:

1. 小微企业客户为按照 2011 年工业和信息化部等四部门联合下发的中小企业划型标准和银监会最新监管要求统计数据, 2013 年小微企业贷款余额与以往年度社会责任报告中的数据不可比。
2. 本行于 2013 年依据中国银行业监督管理委员会规定的相关口径统计绿色信贷数据, 2013 年绿色信贷余额与以往年度社会责任报告中的绿色信贷余额数据不可比。

三、 董事长致辞

发展是大型国有控股商业银行最重要的社会责任。2013 年，中国建设银行面对复杂多变的经济和金融形势，始终扭住发展主题不动摇，按照“综合性、多功能、集约化”的发展战略，大力推进经营转型，完善体制机制建设，从而以更高质量和效率支持实体经济、服务大众客户、促进民生改善和生态文明建设，实现了企业发展与社会发展的有机统一。

企业公民责任已融入建设银行经营行为中。“和客户同发展，与社会共繁荣”是我们的期许，“为社会承担全面的企业公民责任”是我们的使命。我们每一项创新、每一步发展都是为了更好地支持实体经济、促进社会全面均衡发展。2013 年，在巩固基础设施建设领域传统优势的同时，我们持续加大对小微企业、三农、城镇化建设的支持力度，将宝贵的信贷资源投向这些关系国计民生、更需要金融扶持的领域。这一年里，作为建设银行战略性业务重点的小微企业贷款、涉农贷款和城镇化建设贷款余额均获得稳健增长。同时，我们在推行绿色金融、促进产业结构升级方面积极有为，绿色信贷余额不断增长。面对货币市场波动，我们在确保自身正常支付清算的前提下，向市场融出富余资金，发挥了国有控股银行“稳定器”的作用，自觉维护了金融市场秩序。

“以客户为中心”始终是我们奉为圭臬的经营理念，在准确分析把握客户多样化、多层次金融需求的基础上，科学确定银行转型的方向、路径和重点，切实提升对市场变化和客户需求的响应能力，努力为客户创造更大价值。2013 年，建设银行继续致力于网点“三综合”建设，把营业网点打造成为促进与客户交流、提升客户体验的互动平台；创新推出了 961 项金融产品和服务，为大众客户提供更方便、更快捷、功能更全面的金融服务。

创造财富并与社会共享，是我们的价值取向。2013 年，建设银行在扶贫济困、支持教育事业以及灾害响应等方面继续努力。建设银行资助的“母亲健康快车”项目扩及西部 7 个省区，为提升当地妇女儿童的健康医疗水平发挥着积极的作用。我们深知，员工是银行发展最宝贵的资本。我们始终把员工的成长和发展作为企业的重要责任，在保护员工各项权益的同时，通过开展培训和员工关爱活动，努力为他们创造更好的发展平台。

2014 年，是全面贯彻党的十八届三中全会精神的关键一年，也是迎来建设银行成立六十周年的喜庆一年。面对全面深化改革带来的新机遇，中国建设银行将通过强化管理夯实发展基础，通过深化改革赢得新的发展红利，在全面建设小康社会、实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史进程中做出积极贡献。

王洪章

董事长

中国建设银行股份有限公司

四、 行长报告

在充满困难与挑战的 2013 年，中国建设银行稳健经营，把握机遇，以改革创新精神推动经营管理水平不断提升；全行员工团结一心，努力拼搏，经营业绩又创新高，履行企业公民责任成效显著。截至 2013 年末，本行 ROA、ROE 继续处于国际大银行领先水平。

本行认真贯彻执行国家宏观经济政策，坚持以服务实体经济为重点，优化银行资源的有效配置，服务经济、社会的能力不断增强。截至 2013 年末，本行民生领域贷款余额达到 2,259.73 亿元，小微企业贷款余额 9,894.60 亿元，涉农贷款余额 16,239.18 亿元，分别比上年增长 7.05%、15.89%、27.38%。

为推行绿色金融、支持环保经济，本行加大对低碳环保、节能减排领域的信贷投入，严控高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。截至 2013 年末，我行绿色信贷余额达 4,883.90 亿元，“两高”行业贷款占比持续下降。在日常经营管理过程中，本行提倡以视频会议代替现场会议、推行无纸化办公、控制办公区域空调温度、推广使用节能节水设备，以降低能源消耗、减少碳排放，实现低碳运营。

为支持社区发展和社会公益事业，本行员工走入社区开展金融知识和消费者权益保护知识的普及教育活动，向公众传播科学的金融理念，帮助广大客户保护自身权益。2013 年，本行捐款 4,900 万元用于支持抗震救灾、教育、扶贫等 13 个公益项目的实施，并持续推进“贫困高中生成长计划”、“少数民族

地区大学生成才计划”、“贫困英模母亲资助计划”和建行“母亲健康快车”等长期公益项目的实施，让本行的发展成果更多、更公平地惠及社会。

为实现企业与员工的共同发展，本行充分发挥职代会和工会组织在培育和谐企业、构建和谐稳定劳动关系中的作用，通过实施人文关怀、加强员工培训提高员工专业技能和整体素质，促进员工成长成才。2013年，共举办各类培训38,701期，培训经费支出约10.83亿元，培训员工196.34万人次。

2014年是贯彻落实十八届三中全会精神、全面深化改革的开局之年。站在新的历史起点上，我们将牢固树立忧患意识、机遇意识，坚持稳中有进、稳中有为，把社会责任与企业的经营发展紧密结合，以更扎实的步伐应对各种市场考验，以更好的业绩回报各利益相关方，努力实现与全社会的协调发展、共同繁荣。

张建国

行长

中国建设银行股份有限公司

五、企业战略与社会责任管理

(一) 企业愿景、使命与核心价值观

愿景

始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。

使命

为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任

核心价值观

诚实 公正 稳健 创造

(二) 企业社会责任战略与实施

1. 企业社会责任战略目标

立足实体经济，以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，努力成为：

服务大众的银行——关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，积极开拓消费金融市场，努力提升客户服务能力；

促进民生的银行——将业务发展与支持国家经济发展、促进民生改善相结合，优先发展小企业金融业务，努力为“三农”、西部大开发等民生领域提供更好的金融服务；

低碳环保的银行——积极履行环境责任，大力支持低碳经济和环保产业，加大企业节能减排力度，降低自身能源消耗；

可持续发展的银行——提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设和发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。

2. 战略推进与实施

团队建设：我行已建立起较为完善的社会责任管理体系，管理范围自上至下包括董事会、高级管理层、总行各相关部门、各一级分行及各营业网点以及各海外分行及子公司。总行公共关系与企业文化部负责组织开展相关工作，工作团队涉及总行 29 个相关部门以及 38 个一级分行和 17 个海外分行、子公司。

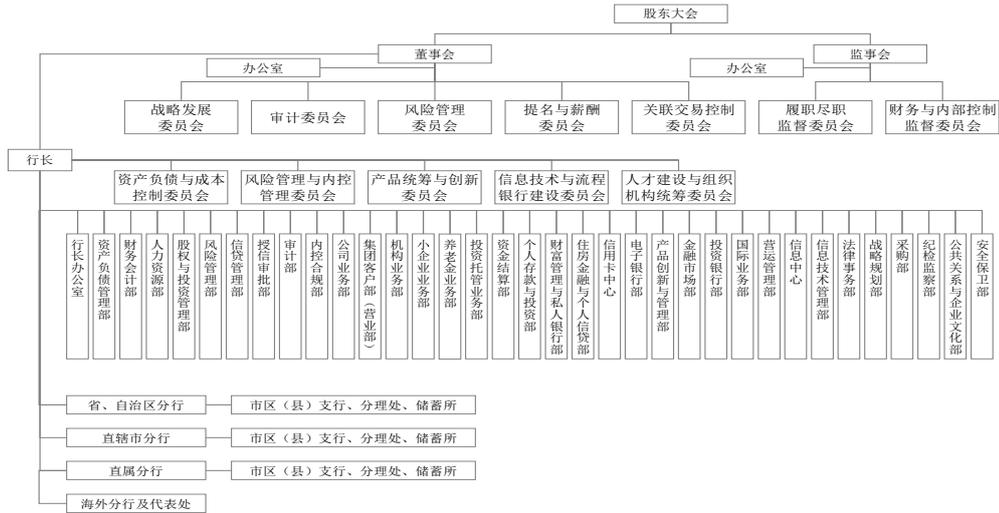
制度建设：根据企业可持续发展的诉求和利益相关方的期望，2013 年我行对《中国建设银行公益捐赠管理办法》进行了修订，强化了对我行捐款实施的公益项目的管理与监督。

信息披露：我行连续 8 年发布社会责任报告，向社会公众披露我行的企业社会责任理念、企业社会责任战略推进与实施的成效，以及我行依据与各利益

据与各利益相关方交流与沟通的情况在更好地履行企业社会责任方面所进行的改进和完善。

(三) 公司治理

公司治理结构图示



1. 股东大会

股东大会是本行的权力机构。

2013年6月6日，本行召开2012年度股东大会，审议通过了本行2012年度董事会报告、监事会报告、财务决算方案、利润分配方案、2013年度固定资产投资预算、聘用2013年度外部审计师、选举董事监事及2015年底前新增发行不超过600亿元人民币等值减记型合格资本工具、修订章程等议案。2013年10月24日，本行召开2013年第一次临时股东大会，审议通过了2012年度董事和监事薪酬分配清算方案及选举董事的议案。

上述股东大会的召开均依法合规地履行了相应的法律程序。会议决议公告已分别于2013年6月6日、2013年10月24日登载于港交所网站，于2013年6月7日、2013年10月25日登载于上交所网站及部分公开发行的报纸版面。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。

2013年，本行董事会于1月30日、3月22日、4月26日、6月7日、8月23日、10月25日、12月13日共召开会议7次，主要审议通过了修订公司治理文件、固定资产投资预算、财务报告、利润分配、提名董事候选人、聘任高级管理人员、董事会成员多元化政策、发行减记型合格资本工具、资本充足率管理办法、重大风险事项报告规程、向四川省雅安地震灾区捐款等议案，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。

截至2014年3月28日，本行董事会目前共有董事17名，其中执行董事4名，非执行董事6名，独立非执行董事7名；其中男性董事13名，女性董事4名。王洪章先生担任董事长。

3.监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

2013年末，我行监事会共有监事9名，其中股东代表监事3名，职工代表监事4名，外部监事2名；男性监事6名，女性监事3名。张福荣先生担任监事长。

2013年，监事会共召开8次会议，其中召开现场会议7次，以书面议案方式召开会议1次。主要审议通过了监事会报告、我行定期报告、利润分配方案、选举监事候选人、监事会及其成员履职评价办法（试行）、监事会履职监督与评价工作方案、监事会工作总结、计划等议案，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。

4.高级管理层

我行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

高级管理层由13名高级管理人员组成，包括行长1名，副行长5名，高级管理层成员1名，首席财务官、首席风险官、首席经济学家、首席审计官各1名（首席财务官由1名副行长兼任），董事会秘书1名，批发业务总监、投资理财总监各1名。张建国先生担任行长。

5.职工代表大会

职工代表大会是我行实行民主管理的基本形式，是职工行使民主管理的权力机构。全行系统职工代表大会每三年为一届，每年召开一次会议，从 2005 年至今，总行已经召开了三届共 9 次职工代表大会、4 次联席会议，参加会议的人员 3,000 余人次。会议审议涉及职工切身利益的制度办法以及经营管理、产品创新、科技开发、人力资源管理、薪酬分配、职工培训、福利保障和制度法规等多个方面。

截至 2013 年末，全行各级机构(总行、一级分行和二级分行)已成立职代会 1,390 个，共召开职代会 1,177 次。2013 年 5 月，召开了全行第三届二次职代会联席会议，选举了中国建设银行职工代表监事，审议了修订后的《中国建设银行企业年金方案》。

六、社会责任业绩

我行积极促进利益相关方参与机制的建立和完善，充分关注利益相关方的期望和诉求，通过自身持续地改变和创造，不断满足利益相关方的期望与诉求，提高利益相关方的参与程度，努力实现与利益相关方的协调发展、和谐共赢。

相关方名称	对我行期望
政府	持续健康发展，支持经济建设，促进社会繁荣
监管机构	依法合规经营，加强风险防范，维护金融稳定
股东	关注股东利益，不断提高公司价值和市值，创造更多回报
客户	提供方便快捷的产品和服务，及时响应客户诉求，不断改进和提升服务水平
供应商	公平采购，诚信履约，互惠合作，实现双赢
员工	提供更多福利和成长机会
社区、公众和媒体	持续健康发展，安全运营，促进社区繁荣与和谐
环境	关注气候变化与生态环境，低碳运营，推行绿色金融

(一)政府与监管机构

1. 全面风险管理

2013 年，我行切实贯彻国家宏观经济政策，认真落实各项监管要求。严格

控制房地产贷款总量，进一步优化信贷结构；严格遵循监管要求，管控政府融资平台客户；将控制产能过剩行业授信纳入全行风险偏好和整体风险政策，加强风险管控，实现及早退出；重点关注受经济景气度影响大、盲目多元化经营、高负债经营等客户群体的风险，相关领域风险得到有效管控。

2. 内部控制体系

本行董事会认为，本行已按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求在所有重大方面保持了有效的控制。根据本行内部控制重大缺陷的认定情况，于内部控制评价报告基准日，本行未发现非财务报告内部控制重大缺陷。一些有待改善的事项对本行经营管理不构成实质性影响。本行高度重视这些事项，将进一步采取措施持续改进。

3. 反腐倡廉及员工合规从业教育

开展守纪律、正品行主题教育实践活动和作风建设专项检查，促进领导人员遵规守纪、改进作风。开展案例警示教育、员工行为排查和专项治理活动，进一步提升员工合规操作意识和全行案防能力。

4. 海外机构依法合规经营

我行在 15 个国家和地区设有海外机构，在香港、新加坡、法兰克福、约翰内斯堡、东京、首尔、纽约、胡志明市、悉尼、台北和卢森堡设有 11 家海外一级分行，在香港、伦敦、俄罗斯、迪拜、卢森堡设有 5 家商业银行类经营性全资附属子公司，在香港设有 1 家投资银行业务子公司。我行各海外机构均严格遵守属地监管规定，按时报送各项资料，积极配合监管机构的现场检查工作。

2013 年，香港、新加坡、约翰内斯堡、纽约、悉尼、胡志明市分行和

建行亚洲 7 家海外机构接受了属地监管机构的现场检查。各监管机构对我行海外机构的检查结果总体满意。

海外一级分行基本情况表

分行名称	主营业务范围
香港分行	持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营范围包括存款、贷款、国际结算、贸易融资、清算、资金交易等业务。
新加坡分行	持有批发银行牌照，经营范围包括商业存款、贷款、国际结算、贸易融资、资金交易及投资银行等业务。
法兰克福分行	持有全功能牌照，经营范围包括存款、贷款、欧元清算、国际结算、贸易融资、资金交易等业务。
约翰内斯堡分行	
东京分行	持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营范围包括存款、贷款、国际结算、贸易融资、日元清算、资金交易等业务。持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营范围包括存款、贷款、国际结算、贸易融资、资金交易等业务。
首尔分行	
纽约分行	持有批发银行牌照，经营范围包括商业存款、贷款、国际结算、贸易融资、美元清算等业务。
胡志明市分行	持有商业银行牌照（批发及零售业务），经营范围包括存款、贷款、国际结算、贸易融资、资金交易等业务。
悉尼分行	持有批发银行牌照，经营范围包括商业存款、贷款、国际结算、贸易融资、澳元清算、私人银行等业务。
台北分行	持有 DBU 指定外汇业务牌照，经营范围包括存款、贷款、国际结算、贸易融资、资金交易等业务。
卢森堡分行	持有全功能牌照，经营范围包括对公、零售、私人银行及投资银行等业务。

5. 子公司依法合规经营

我行拥有建信基金、建信租赁、建信信托、中德住房储蓄银行和建信人寿 5 家境内子公司、建银国际 1 家境外子公司以及 27 家村镇银行。

2013 年,我行印发《中国建设银行子公司内控合规指引》，实现了集团对子公司内控合规工作有制度、有管理。部分子公司也根据外部监管政策及总行制度要求，制定了内控合规相关制度和规定。截至 2013 年年末，各境内子公司严格遵守监管部门要求，稳健经营，积极配合各项监管检查，不断完善风险防范和内

控管理体系，保障了业务持续健康发展。

2013年，建银国际资产管理有限公司成功获得中国证监会批准的RQFII资格；建银国际证券有限公司成功获得香港证监会及香港期货交易所分别批准的第2号业务牌照及参与者资格；建信人寿在保监会最新保险公司分类监管评价结果中位列21家A类公司之一。

境内外子公司基本情况表

子公司名称	所在国家（地区）	主营业务范围
中国建设银行（亚洲）股份有限公司	中国香港	持有商业银行牌照（批发及零售业务），提供对公及零售类存贷款业务、国际结算、贸易融资、资金交易等全方位金融服务。
建银国际(控股)有限公司	中国香港	主要开展投资银行相关业务，经营范围包括上市保荐与承销、企业收购兼并及重组、直接投资、资产管理、证券经纪、市场研究等。
中国建设银行（伦敦）有限公司	英国	持有批发业务牌照，经营范围包括公司类存贷款、贸易及商品融资、资金及衍生品交易、英镑及人民币清算，以及投资银行业务等。
中国建设银行（俄罗斯）有限责任公司	俄罗斯	持有全功能牌照，经营范围包括公司和个人业务，包括存款、贷款、结算、外汇交易、债券投资、咨询顾问等。
中国建设银行（迪拜）有限公司	阿拉伯联合酋长国	持有迪拜国际金融中心授予的“一类许可”业务牌照，可向公司机构类客户提供包括非当地货币的银行存贷款业务、贸易融资、代客投资、投融资咨询与安排、资金管理和托管安排服务等全方位金融服务。
中国建设银行（欧洲）有限公司	卢森堡	持有全功能牌照，经营范围包括对公、零售、私人银行及投资银行等业务。
中德住房储蓄银行有限责任公司	中国境内	主要经营吸收住房储蓄存款，发放住房储蓄贷款，发放个人住房贷款，发放以支持经济适用房、廉租房、经济租赁房和限价房开发建设为主的开发类贷款等业务，是一家服务于住房金融领域的专业商业银行。
建信信托有限责任公司	中国境内	主要开展资金、动产、不动产、有价证券信托，投资基金业务，资产重组、购并及项目融资、公司理财、财务顾问业务，证券承销业务，居间、咨询、资信调查业务，代保管及保管箱业务，自有资金贷款、投资、担保等业务。
建信基金管理有限责任公司	中国境内	主要经营包括基金募集、基金销售、资产管理和中国证监会许可的其他业务。
建信金融租赁有限	中国境内	主要经营租赁、接受承租人的租赁保证金、向商

公司		业银行转让应收租赁款、发行金融债券、同业拆借、向金融机构借款和境外外汇借款等业务。
建信人寿保险有限公司	中国境内	主要经营范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务等。

(二) 投资者

我行十分重视股东利益，特别是中小股东的利益和诉求，平等对待全体股东。2013年，我行继续加强与投资者的沟通交流，通过定期业绩发布会与路演（年度、中期及季度）、企业开放日、大型投资者论坛、公司来访会谈、投资者关系网页专栏、热线电话及电子邮箱等多种方式，向市场及时解释说明我行发展战略与经营业绩，听取采纳投资者的意见和建议，获得市场和社会各界认可。

截至报告期末，本行股东总数 768,168 户，其中 H 股股东 51,978 户，A 股股东 716,190 户。

前10名股东情况信息表

单位：股

股东总数 768,168 (2013年12月31日的A股和H股在册股东总数)			
股东名称	股东性质	持股比例(%)	持股总数
汇金公司	国家	57.03%	142,590,494,651 (H股)
	国家	0.23%	570,941,976 (A股)
香港中央结算(代理人)有限公司 ¹	境外法人	29.04%	72,608,412,031 (H股)
淡马锡 ¹	境外法人	7.15%	17,878,670,050 (H股)
国家电网 ^{1、2}	国有法人	1.14%	2,843,817,730 (H股)
宝钢集团	国有法人	0.80%	2,000,000,000 (H股)
	国有法人	0.13%	318,860,498 (A股)

中国平安人寿保险股份有限公司 - 传统 - 普通保险产品	境内非国有法人	0.86%	2,143,438,329 (A 股)
长江电力 ¹	国有法人	0.41%	1,015,613,000 (H 股)
益嘉投资有限责任公司	境外法人	0.34%	856,000,000 (H 股)
中国平安人寿保险股份有限公司 - 传统 - 高利率保单产品	境内非国有法人	0.24%	591,906,825 (A 股)
中国证券金融股份有限公司	国有法人	0.11%	284,953,643 (A 股)

注 .1. 2012 年 5 月 4 日 , 淡马锡向港交所进行了权益申报 , 披露持有本行 H 股权益共 17,878,670,050 股 , 截至 2013 年 12 月 31 日 , 国家电网、长江电力分别持有本行 H 股 2,843,817,730 股、1,015,613,000 股 , 代理于香港中央结算 (代理人) 有限公司名下。除去淡马锡、国家电网、长江电力持有的股份 , 代理于香港中央结算 (代理人) 有限公司的其余 H 股为 72,608,412,031 股。

2. 截至 2013 年 12 月 31 日 , 国家电网通过所属全资子公司持有本行 H 股股份情况如下 : 国网英大国际控股集团有限公司 804,035,000 股 , 国家电网国际发展有限公司 1,315,282,730 股 , 鲁能集团有限公司 347,500,000 股 , 国网国际发展有限公司 350,000,000 股 , 深圳国能国际商贸有限公司 27,000,000 股。。

根据 2013 年 6 月 6 日举行的 2012 年度股东大会决议 , 本行已向 2013 年 6 月 20 日在册的全体股东派发 2012 年度现金股息每股人民币 0.268 元 (含税) , 合计约 670.03 亿元。

董事会建议向全体股东派发 2013 年度现金股息 , 每股 0.30 元 (含税) , 提请 2013 年度股东大会审议。

我行近三年（含报告期）现金分红的数额及与净利润的比率如下：

（人民币百万元）	2011年	2012年	2013年
现金分红	59,128	67,003	75,003
占净利润的比例1	34.93%	34.68%	34.94%

注：净利润为集团口径下归属于本行股东的净利润，现金分红详情载列于当年年报“财务报表”附注“利润分配”。

2013年，我行每股社会贡献值 2.62 元，比上年增长 0.18 元。

注：计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

每股增值额=（年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠额－因环境污染等造成的其他社会成本）÷股份

其中：因我行 2013 年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

（三）客户

客户总体情况表
（截至 2013 年 12 月 31 日）

类别	数量
个人客户	
银行借记卡发卡量（万张）	53,224
银行贷记卡发卡量（万张）	5,201
网上银行客户（万户）	15,000
电话银行客户（万户）	14,970
手机银行客户（万户）	11,652
个人消费贷款客户（万户）	54
个人住房贷款客户（万户）	782
个人助业贷款客户（万户）	13
个人支农贷款客户（万户）	7
对公客户	
集团、公司及机构客户（万户）	308.44
小微企业授信客户（万户）	23.20

客户贷款和垫款总体情况表

(人民币百万元, 百分比除外)	2013年12月31日		2012年12月31日		2011年12月31日	
	金额	占总额百分比(%)	金额	占总额百分比(%)	金额	占总额百分比(%)
公司类贷款和垫款	5,399,631	62.86	4,963,050	66.07	4,400,421	67.74
短期贷款	1,870,823	21.78	1,725,607	22.97	1,383,008	21.29
中长期贷款	3,528,808	41.08	3,237,443	43.10	3,017,413	46.45
个人贷款和垫款	2,464,654	28.69	2,017,826	26.86	1,677,910	25.83
个人住房贷款	1,880,219	21.89	1,528,757	20.35	1,312,974	20.21
信用卡贷款	268,663	3.13	177,936	2.37	97,553	1.50
个人消费贷款	71,490	0.83	80,556	1.07	76,692	1.18
个人助业贷款	91,655	1.07	101,776	1.36	78,716	1.21
其他贷款 ¹	152,627	1.77	128,801	1.71	111,975	1.73
票据贴现	116,962	1.36	137,558	1.83	111,181	1.71
海外和子公司	608,810	7.09	393,878	5.24	306,899	4.72
客户贷款和垫款 总额	8,590,057	100.00	7,512,312	100.00	6,496,411	100.00

注：1. 包括个人商业用房抵押贷款、个人住房最高额抵押贷款、个人助学贷款等。

按地区分布统计的客户存贷款情况表

(人民币百万元, 百分比除外)	2013年12月31日	2012年12月31日	2011年12月31日
	金额	金额	金额
长江三角洲	1,781,649	1,670,643	1,476,118
珠江三角洲	1,220,420	1,091,848	955,937
环渤海地区	1,442,213	1,301,564	1,137,623

中部地区	1,358,192	1,195,748	1,051,837
西部地区	1,461,129	1,270,163	1,108,112
东北地区	507,751	461,574	406,035
总行	280,597	188,074	105,632
海外	538,106	332,698	255,117
客户贷款和垫款总额	8,590,057	7,512,312	6,496,411
长江三角洲	2,310,251	2,215,637	2,067,000
珠江三角洲	1,878,995	1,743,868	1,539,667
环渤海地区	2,245,632	2,161,208	1,825,388
中部地区	2,268,111	2,054,347	1,774,126
西部地区	2,388,492	2,156,594	1,873,139
东北地区	855,591	814,177	733,876
总行	25,671	17,396	21,221
海外	250,294	179,852	153,033
客户存款	12,223,037	11,343,079	9,987,450

本行分支机构和员工的地区分布情况

	2013年12月31日			
	机构数(个)	占比(%)	员工数(人)	占比(%)
长江三角洲	2,444	16.67	57,487	15.60
珠江三角洲	1,849	12.61	47,280	12.83

环渤海地区	2,399	16.36	60,478	16.42
中部地区	3,537	24.12	82,114	22.29
西部地区	2,973	20.28	69,778	18.94
东北地区	1,445	9.85	37,492	10.18
总行	3	0.02	13,348	3.62
海外	13	0.09	433	0.12
合计	14,663	100.00	368,410	100.00

我行重视客户体验及诉求，不断丰富各种与客户保持畅通交流和互动的方式。2013年，我行通过走访客户、客户满意度调查、神秘访客调查、95533客户服务热线、网站留言、网银邮件、网银反馈、网银满意度追踪、手机银行意见反馈等多种途径全面了解客户诉求，通过7*24小时的在线客服服务，确保对客户咨询、建议和诉求的收集和及时回复。

我行开展了“个人客户服务年活动”，组织了“客户角度看建行”专项体验活动、消费者权益保护和“与客户共赢”的营销服务理念专项教育活动等四大提升服务水平的专项活动，建立了客户投诉处理的监督问责机制、营业机构服务“回头看”自检机制、客户售后服务回访机制、高效的客户投诉处理和解机制等四大增强服务能力的长效机制，以进一步提升基层机构的客户服务水平，并针对客户提出的问题和建议，及时制定解决方案，给予客户反馈。

1. 客户满意度

2013年，我行个人客户总体满意度达到68.70%，比上一年度提升4.2个百分点；对公客户总体满意度达到92.70%。

2. 95533客户服务热线

95533客户服务热线是我行与客户沟通的重要渠道。2013年，95533客户服

务热线共受理客户求助 2.44 万笔，及时为客户解决各类疑难问题。

3. 消费者权益保护

为更好地服务大众、保护消费者权益，2013 年我行建立了消费者权益保护工作的组织管理体系，由总行产品统筹与创新委员会负责统筹协调，同时设立了专门团队负责推动相关工作。我行本年度制定了《关于做好消费者权益保护工作的若干意见》，明确了全行消费者权益保护工作的目标、框架和主要措施。同时，各一级分行均确定了消费者权益保护工作专门机构，以保证消费者权益保护工作的具体落实。

2013 年，为持续提升客户对投诉处理的满意度，我行建立了包括电话银行、网上银行和营业网点等在内的多渠道投诉管理体系，并进一步加强投诉处理工作，健全相应的问责、回访和通报机制。2013 年 8 月 1 日起，我行正式开通了投诉监督电话，受理和处理客户因对投诉处理不满而进行的申诉，并向致电的非申诉客户提供帮助。

服务渠道建设情况（表一）

（截至 2013 年 12 月 31 日）

项目	累计数量（个）	新增数量（个）
营业机构	14,650	529
自助银行	17,878	4,064
自动柜员机	69,013	12,045

服务渠道建设情况（表二）

（截至 2013 年 12 月 31 日）

项目	累计客户数量 (万户)	新增客户数量 (万户)	当年新增交易量 (万笔)
网上银行	15,280	3,140	151,838
电话银行	14,970	2,537	25,956
手机银行	11,652	3,262	81,140

我行将消费者权益保护纳入对员工的日常宣传教育之中。2013年，首次举办全行消费者权益保护工作培训班，并组织全行相关业务人员积极参加“2013年银行从业人员消费者权益保护知识竞赛”。比赛期间共举办相关业务培训1,000场次左右，培训人员超过10万人次，最终荣获本次竞赛的“银行业金融机构突出贡献奖”和唯一的个人特等奖。

(四) 供应商

我行始终注重对供应商的诚信经营、依法纳税、员工劳动保障等进行审核，组织对重点供应商开展实地考察，督促供应商认真履行社会责任。

2013年，加强对供应商外部信息的监测和动态管理，研究制定了《中国建设银行采购项目履约考核管理实施细则》，提高采购决策的科学性和公正性，进一步完善公开透明的采购机制，构建平等互利、和谐双赢的合作模式。

(五) 员工

员工总体情况表

(截至2013年12月31日)

就业员工	数量	占比
总人数	368,410	100.00%
男性员工	172,809	46.91%
女性员工	195,601	53.09%
少数民族员工	18,972	5.15%

1. 用工制度与薪酬

根据《劳动法》、《劳动合同法》相关规定，我行现存劳动合同制和劳务派遣制两种用工形式。所有在岗劳动合同制员工均与我行签订了劳动合同，我行和劳务派遣单位都依法签订了劳务协议。

在用工管理上，我行依法制定了《劳动合同管理办法》、《员工休息休假办法》等内部规章及相关实施细则，依法保障全体员工各项劳动权利。

2013年，我行薪酬分配机制不断优化，薪酬资源重点向一线网点倾斜，加强对基层员工的人文关怀和心理关爱。

2. 培训

2013 年，全行共举办培训 38,701 期，培训经费支出 10.83 亿元，培训 196.34 万人次，人均参与培训 13 天；在全行推广使用网络学习系统，为员工自我培训提供丰富的学习资源。

3. 企业福利

我行依法为员工办理当地的基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，建立了住房公积金以及企业年金、补充医疗保险两项员工福利制度，完善员工的养老、医疗保障。各分支机构结合自身情况和地方政府的政策，为孕、产女员工办理了生育保险，并建立了独生子女补贴、托儿补贴等员工福利。

4. 职业安全

2013 年，我行通过发布安全预警提示、强化安全防范技术措施、严格岗位安全操作规程等方式，有效提升了营业场所、自助银行和自助机具、电子银行网络等交易渠道和办公区域的安全防护水平，增强了一线员工应对和处置突发事件能力，防范外部侵害能力稳步提高，有效保护了员工和客户的切身利益。

为及时排查安全风险和安全隐患，我行在全行范围内开展安全生产大检查，各级分支行还组织开展了应对暴力袭击、防火、防汛等各种突发事件演练，有力保障了员工的职业安全。

5. 工会

2013 年，各级工会组织员工开展了广播体操比赛、户外健步行、运动会、各项球类比赛、书画摄影、文艺演出、诗词读书征文大赛等文化体育活动，以丰富员工业余生活。

6. 帮扶特困员工

我行员工互助基金主要用于帮扶救助因重大疾病、意外事故和自然灾害等造成生活特别困难的员工。2013 年元旦春节期间，全行各级互助资金救助特困人

员 9,756 人次、发放救助金额 3,045 万元。

7. “一线员工成长帮助计划”

2010 年,我行启动了面向全行员工的“一线员工成长帮助计划”(EAP 项目)。该计划以“提升员工心理资本”为首要目标,为员工提供了 7*24 小时电话咨询服务、心理健康专员培训、“心得乐”心理放松室等服务内容。该项目通过开展员工幸福指数调查、咨询热线、心理减压室、专家讲座、面对面咨询和集中研讨等形式,帮助员工调整心理状态,缓解心理压力,激发内在潜能,提升心理资本。该项目的“积极心理学+心理资本提升+EAP 项目推进+人本管理”新模式受到了广大员工的欢迎,极大的提升了员工的工作活力。

2013 年,该项目在全行 40 个网点进行了试点推广,共有 3,000 人接受了面对面咨询服务,举办了 10 期培训班,累计对 1,000 多名 EAP 专员进行了培训,各分行转培训人数达到 5,000 人次。2014 年 1 月 20 日,《21 世纪经济报道》发布了“21 世纪·2013 年度最佳雇主”榜单,我行因实施“一线员工成长帮助计划”,成为唯一一家入选该榜单的金融机构。

(六) 社会大众

1.支持城镇化建设

我行积极响应中央推进新型城镇化建设的号召,深入挖掘城镇化建设的金融服务需求,开展城镇化建设贷款产品创新,努力为城镇化建设中的土地综合整治、安置房建设、新城区建设、旧城镇和旧厂房改造、产业园区建设及城镇基础设施建设提供信贷支持。

2013 年,我行在支持城镇化建设过程中,注重绿色发展,对于优质城镇化建设项目和客户,在信贷政策上给予重点支持,加大信贷资源配置力度,在支持

新型城镇化建设又好又快发展方面成效显著。截至报告期末，我行支持城镇化建设贷款项目 405 个，城镇化建设贷款余额 920.78 亿元；我行工程造价咨询业务服务城镇化建设项目 133 个，为项目节约投资额 4.75 亿元，受到了地方政府、企业、城镇居民的普遍支持与广泛好评。

2.支持小微企业

小微企业信贷情况表

项目	2013 年
小微企业贷款余额（亿元）	9,894.60
小微企业授信客户(万户)	23.20

注：小微企业客户为按照 2011 年工业和信息化部等四部门联合下发的中小企业划型标准和银监会最新监管要求统计数据，2013 年小微企业贷款余额与以往年度社会责任报告中的数据不可比。

2013 年，我行继续将小微企业金融服务作为支持实体经济的重要战略性业务，在资源配置、机构建设、考核激励方面加大政策支持力度。小微企业贷款余额 9,894.60 亿元，实现“两个不低于”的增长要求。

——围绕商圈、产业链、依托政府、协会，建立批量营销服务模式，助力地方经济发展。与各地政府合作，推广“助保贷”等产品，合力解决小微企业融资难题。目前已在全国近 400 个县级行政区“一对一”建立风险补偿资金池。

——贯彻“普惠金融”理念，持续扩大客户服务覆盖面。2013 年，建行小微企业授信客户达到 231,961 户，为小微企业提供服务的网点达到 10,000 个。积极运用网络渠道，实现企业网银、善融商务平台、国际网站在线办理贷款的“三网”整合，为客户线上办理贷款提供便利。

——创新评价方式，缓解小微企业融资难问题。创新运用小微企业贷款评分卡工具，提高小微企业申贷获得率。针对普遍缺乏抵质押物、但信用状况良好的小微企业客户，推广信用贷款，免除客户抵质押负担。截至报告期末，已为近万

户小微企业办理了纯信用贷款。

——针对小微企业需求特点，我行推出了为小企业客户量身订做的产品和服务方案：为持有结算卡的客户推出结算类融资产品，小微企业客户可在约定的账户、额度和期限内进行透支，以满足其临时性融资需求。针对“身边的客户”设计研发“创业贷”，利用网点优势重点为“有业、有责、有信”的客户提供小额信用贷款。

——推出小微企业综合金融服务方案。根据小微企业客户的生命周期、企业规模等特点，为客户提供包括融资、结算、理财、顾问和咨询等在内的综合化产品套餐服务。

——推出善融商务个人助业贷款，使客户可以通过我行善融商务平台、网上银行等渠道，采取订单支付、约定支付等方式自助支用贷款，不仅拓宽了客户采购渠道，也满足了个体工商户和小微企业主多渠道支用信贷的需求。

2013年，我行发放个人助业贷款10万多笔，金额919亿元，小微企业金融服务荣获银监会“小微企业金融服务表现突出的银行”和“小微企业金融服务银行特色产品”表彰。

建行小微企业“善融贷”有效缓解企业融资难

“善融贷”是一种信用贷款。它是专门依据小微企业交易结算及结算账户活跃程度，对结算稳定并形成一定资金沉淀的小微企业发放的。该产品不需要其他抵押或担保，随借随还，循环使用。“善融贷”办理手续简单，让企业实实在在感受到方便、快捷，力助小微企业扩规模、促生产、求发展。

无实际抵押物的纯信用贷款，因其风险高而成为银行不愿触碰的业务。东莞小微企业数量不少，企业发展所需资金也不大，但依据银行常态化的信贷评价体系和操作习惯很难贷到款。而东莞某应用仪表制造厂商老板却拿到了银行主动送上门的纯信用贷款，令他惊喜不已。建行东莞分行参照该企业过去一年的资金结算量和运转状况，为其办理“善融贷”业务，提供了一笔最高200万元纯信用的额度授信。这位老板最后根据实际需要，申请了一笔95万元的贷款。

以纯信用、不需提供任何抵质押物为主要特点的“善融贷”，能让许多小微企业的贷款难题迎刃而解，有力地扶持了小微企业的发展。“善融贷”审批和放款快速，一张简单的“评分卡”就能解决客户评价问题，三五天就能放款。而银行送贷款上门的“主动营销”模式也是建行的一种新的创新。

3.服务“三农”

涉农贷款情况表

项目	2013年12月31日	2012年12月31日	2011年12月31日
	贷款余额(亿元)	贷款余额(亿元)	贷款余额(亿元)
农村贷款	15,009.24	11,661.02	9,689.88
农户贷款	1,171.31	696.74	519.03
农村企业及各类组织贷款	13,837.93	10,964.28	9,170.85
城市企业及各类组织涉农贷款	1,223.02	1,084.16	780.81
非农户个人农林牧渔业贷款	6.92	3.81	28.43
涉农贷款合计	16,239.18	12,748.99	10,499.12

贫困地区的信贷支持表

项目类别	截至2013年12月31日 贷款余额(亿元)	截至2012年12月31日 贷款余额(亿元)	截至2011年12月31日 贷款余额(亿元)
基础设施建设	4,647.54	4,113.07	3710.98
农、林、牧、渔	184.68	139.18	117.11
水利管理	19.89	17.94	16.46
基础教育	27.29	17.26	17.67
其他	3,174.16	2,830.21	2,499.98
合计	8,053.56	7,117.66	6,362.19

注：贫困地区指陕西、贵州、云南、四川、甘肃、宁夏、青海、新疆、西藏。

2013年，我行继续加大对现代农业发展的支持力度，截至2013年末，我行涉农贷款余额达16,239.18亿元，较年初新增3,490.19亿元，比去年同期多增1,240.32亿元，增速达27.38%。

为帮助解决农户生产经营资金短缺的困难，2013年，我行将个人支农贷款的试点范围扩大到17家分行，并通过兵团担保、农场担保、优质合作企业加农户等模式开展个人支农贷款业务，2013年共发放个人支农贷款3万多笔、97亿元。

(1) 探索服务“三农”新模式

2013 年，我行创新推出农村集体建设用地抵押等多种涉农担保新模式，牵头组织涉农领域创新试点分行并给予创新专项贷款规模。选取四川、苏州、吉林 3 家分行，作为“三农”领域产品创新试点分行，拟定试点创新方案，给予政策和信贷规模支持。

(2) 创新“三农”产品

2013 年度，为服务“三农”，全行共开展 12 项产品创新，主要涉及城镇化建设、新农村建设、支农贷款等方面，包括城镇化建设配套综合金融服务项目、城镇化建设贷款、城镇化建设理财业务、助农取款、农村参保人员社保费缴纳“不出村”服务、建筑行业农民工工资一卡通、“世纪之村”个人支农贷款、新农村建设投资控制、新农村建设贷款、小企业“绿色通道”林权抵押贷款、兵团农资通、农家乐。

“取钱不出村、省时又安全”

随着农民工群体收入和素质的不断提高，对金融服务和产品需求也呈多元化趋势，如何让农民觉得方便，一直是建行焦作分行高度重视和深度思考的问题。在缺乏营业网点和自助设备的乡镇村地区，客户办理银行业务十分不便。建行为广大农村用户开通了“助农取款”服务，在农村乡（镇）的合作商户服务点，依托电话支付终端，向借记卡（含他行卡）持卡人提供小额取现和余额查询的服务，有效改善了偏僻农村的支付服务环境。

2013 年，建行河南省焦作分行专门针对农村客户群体，先后在温县黄庄镇东留村等全市数十个街道、村级卫生所以及修武周庄五庆面粉厂、沁阳德隆连锁超市等数个乡镇商户设立“助农取款服务点”400 余个，广大村民可以在助农取款服务点随时查询银行卡余额，及时掌握各项惠农补贴、外出务工亲属汇款等款项的到账情况，也可以在服务点支取现金，不必再跑到乡镇、县城，实现了“取钱不出村、省时又安全”。

(3) 村镇银行

我行发起设立村镇银行 27 家，分布在 11 个省、直辖市，包括浙江、江苏、山东、湖南、安徽、陕西、河北、上海、河南、重庆、黑龙江等。截至 2013 年底，各项贷款余额 100.22 亿元，一般性存款余额 96.25 亿元，村镇银行贷款投向坚持“支农支小”，其中涉农贷款 91.67 亿元，占比 91.47%，较年初新增 27 亿元，增幅 43.14%。

村镇银行列表

名称	所在国家（地区）
湖南桃江建信村镇银行股份有限公司	中国湖南省
浙江苍南建信村镇银行股份有限公司	中国浙江省
浙江青田建信华侨村镇银行有限责任公司	
浙江武义建信村镇银行有限责任公司	
浙江江山建信村镇银行有限责任公司	
浙江丽水莲都建信村镇银行有限责任公司	
浙江淳安建信村镇银行有限责任公司	
宁波宁海建信村镇银行有限责任公司	
宁波慈溪建信村镇银行有限责任公司	
江苏海门建信村镇银行有限责任公司	
江苏泰兴建信村镇银行有限责任公司	
江苏高淳武家嘴建信村镇银行有限责任公司	
江苏武进建信村镇银行有限责任公司	
江苏锡山建信村镇银行有限责任公司	
苏州常熟建信村镇银行有限责任公司	
山东滕州建信村镇银行有限责任公司	中国山东省
山东诸城建信村镇银行有限责任公司	
山东邹城建信村镇银行有限责任公司	
山东文登建信村镇银行有限责任公司	
山东招远建信村镇银行有限责任公司	
安徽繁昌建信村镇银行有限责任公司	中国安徽省
陕西安塞建信村镇银行有限责任公司	中国陕西省
河北丰宁建信村镇银行有限责任公司	中国河北省
上海浦东建信村镇银行有限责任公司	中国上海市
河南新野建信村镇银行有限责任公司	中国河南省
重庆万州建信村镇银行有限责任公司	中国重庆市
黑龙江肇东建信村镇银行有限责任公司	中国黑龙江省

4.服务民生

2013 年我行不断加大对民生领域的支持力度。截至报告期末，民生领域贷款余额达 2,259.73 亿元，较年初新增 148.78 亿元；我行不断扩大社会保障服务产品覆盖面，现已有 27 家分行推出了金融社保卡。

“民本通达”金融服务方案

——北京市分行与北京协和医院联合推出银行卡、银医卡两种预约挂号服务，患者只需持本人建行借记卡中的任何一张，前往建行在北京的任一网点，通过自助设备，就可以预约协和医院未来一周的号源。2013 年底，建行已实现协和医院北京地区自助挂号及全国范围网银挂号功能。通过运用金融资源协助协和医院推出的预约挂号服务，对方便患者就近预约协和门诊号，改善患者“看病难”起到了积极有效的推动作用。

——北京市分行在教师节前夕推出面向全市教师的专属理财产品，表达建行对教师群体的关怀和对广大教师的节日祝福。

——陕西省分行向陕西省教育厅提供教育资金专户和财政零余额账户服务，为确保专项资金安全顺畅运转，促进全省教育事业有序、健康发展发挥了重要作用，获得省教育厅和多家高校高度认可。

——江苏省分行加大职业院校服务力度，先后与徐州工业职业技术学院、盐城市卫生职业技术学院、南京特殊职业技术学院等院校签署“数字化校园”合作协议，有效推动当地高等教育事业向更高层次迈进。

——我行先后与四川大学华西医院、辽宁中医药大学附属医院等大型医疗机构合作发行居民健康卡，深度参与居民健康卡发行工作，支持国家卫生事业发展。

(1)助学贷款

2013 年，我行积极拓展地方财政贴息助学贷款和一般商业性助学贷款业务，给予贫困学生以信贷支持。截至报告期末，我行已通过助学贷款累计资助学生约 20 万人，发放金额超过 30 亿元。

(2)支持居民改善住房条件

支持个人住房贷款情况表

项目类别	截至 2013 年 12 月 31 日贷款余额(百万元)	截至 2012 年 12 月 31 日贷款余额(百万元)	截至 2011 年 12 月 31 日贷款余额(百万元)
个人住房贷款	1, 880, 219	1, 528, 757	1, 312, 974

2013 年，我行积极落实国家调控政策，重点支持百姓购买自住房需求，为近 180 万户客户提供了商业性个人住房贷款服务，为 120 多万客户提供了公积金个人住房贷款服务，累计为 52 万中低收入居民发放保障性个人住房贷款 764 亿元。

我行积极响应互联网金融服务需求，不断优化完善“建行房 e 通”网站功能。截至 2013 年末，“建行房 e 通”累计注册用户 127 万户，发布二手房源 111 万个，合作楼盘 5,714 个，个人在线申请并发放贷款 26 万户、计 1,019 亿元。2013 年，我行荣获《亚洲银行家》“中国最佳按揭及住房贷款业务奖”。

金融创新“益工贷”

2013 年 8 月，深圳分行携手深圳市创新企业社会责任促进中心，针对社工组织融资难问题，创新融资模式，推出全国首个公益特色产品——“益工贷”，为社工组织提供了一条有效的融资渠道，创造了中国社工组织在银行信用卡贷款的首个记录，填补了“公益金融”的空白。这对推动中国公益生态链的完整，将大有裨益。

截至目前，深圳分行已受理 13 家深圳市“社工组织”的授信申请，惠及社工 1700 余人。

5.建设和谐社区

(1)金融知识普及教育

2013 年，我行积极开展公众宣传教育，通过走入社区、高校、企业和厂区，邀请客户到网点参加金融夜市、沙龙、讲座等形式，积极开展多类金融知识宣传普及工作，并利用营业网点、自助设备、网站等自有资源以及外部合作机构的宣传渠道，向公众持续传播金融消费知识。

为帮助客户认识风险理性投资，切实保护客户的合法权益，2013 年我行为客户提供投资者教育及客户风险管理服务，在全行范围组织开展“基金投资建行相伴——基金服务万里行”活动；编制下发了《私人银行客户信息保护温馨提示》、《中国建设银行私人银行客户投资者教育工作规程（试行）》、《私人银行投资者教育知识读本》，以普及客户投资理财和法律法规基础知识，帮助客户提高风险识别、判断和风险防范能力，了解自身风险承受能力和金融产品特性，传导正确的投资理念。

(2)海外分行、子公司在各地积极融入社区、开展公益活动

——首尔分行：向韩国红十字会捐助 1,000 万韩元。

——约翰内斯堡分行：为南非残疾人艺术团捐款帮助其赴北京参加中国“南非年”表演；员工自行捐款 35,000 兰特用于支持南非当地举行的保护犀牛慈善募捐活动；在复活节开展了彩蛋赠送活动，员工自发捐赠复活节巧克力彩蛋，分发至孤老院以及残疾人学校。

——建信信托有限责任公司：开展“建信金色助学计划”，向西北师范大学捐款 12.5 万元。

——中国建设银行（亚洲）股份有限公司：连续两年年赞助“健康快车储爱送曙光”行动及支持“健康快车”卖旗日；连续三年冠名赞助“健康快车 建行(亚洲)慈善跑步行”，为“健康快车火车医院”筹集约 240 万港元经费，为中国内地偏远地区贫困白内障患者提供白内障手术治疗；连续第三年赞助由香港小童群益会主办的“童建未来-青少年伙伴计划”，透过兴趣及技能培训课程、义工活动，协助青少年建立正面的价值观。

——建信人寿保险有限公司：向四川雅安地震灾区捐款 200 万元；向北川永安小学、上海浦东竹林小学捐款 6.6 万元助学。

——中德住房储蓄银行：天津汉沽销售中心组织“住房储蓄下乡”活动，中德银行天津津南销售中心的业务人员前往津南区小站镇东风村村委会，面向广大居民介绍住房储蓄及相关住房金融知识。

(七) 环境保护

1. 推行绿色金融

绿色信贷项目统计表

(截至 2013 年 12 月 31 日)

项目	贷款余额 (万元)
1.绿色农业开发项目	497,808.00
2.绿色林业开发项目	151,772.49
3.工业节能节水环保项目	3,854,494.75
4.自然保护、生态修复及灾害防控项目	390,405.00
5.资源循环利用项目	726,624.67
6.垃圾处理及污染防治项目	1,310,316.59
7.可再生能源及清洁能源项目	15,778,537.86
8.农村及城市水项目	751,195.62
9.建筑节能及绿色建筑	270,166.53
10.绿色交通运输项目	24,590,086.05
11.节能环保服务	517,587.52
合计	48,838,995.08

注：本行于 2013 年依据中国银行业监督管理委员会规定的相关口径统计绿色信贷数据，2013 年绿色信贷余额与以往年度社会责任报告中的绿色信贷余额数据不可比。

(1) 绿色信贷政策

我行将节能减排技术应用及重点工程、污染物治理、节能服务等作为重点支持领域，根据国家节能减排政策要求，强化对信贷客户能耗排放、设置装备、工艺技术以及产品质量等方面的准入管理，不断压缩钢铁、水泥、电解铝等高能耗、高污染行业信贷占比。我行在贷款审查中对企业能耗达标、排放清洁、生产安全等进行严格审查，实行在环保信贷审批中的一票否决制，对环保中的违法、违规客户实施信贷退出。

(2) 绿色信贷审批体系

——环保“一票否决”制度。从 2006 年开始，我行即开始实行环保在授信审批中的“一票否决”制。即对于未通过环评部门审批的项目，对于高耗能、高

污染行业中限制类、淘汰类项目，环保限批区域内的项目，以及对于环保部门通报“黑名单”的客户，无论经营状况和财务指标有多好，都实行一票否决。

——优先受理审批符合环保条件的重点优质客户项目。为进一步加大对“绿色信贷”、节能环保项目的支持力度，我行对于符合环保条件的重点优质客户项目，通过采取简化报批材料、优化申报流程、优先安排受理审批等措施，确保该类项目的审批质量和效率。

——重大风险报告机制。我行通过主动排查、媒体监测及贷后预警跟踪系统等方式手段，及时发现环境风险隐患。对在贷款投放后存在环保不达标企业，我行及时采取措施进行整改和处置。

——2013年我行新制定了与环保贷款审批相关的行业指引，包括光伏发电、液晶面板、煤化工、新能源汽车零部件、水利项目、现代农业机械等，为绿色信贷审批提供决策支持。

“两高”行业贷款占比统计表

两高所属行业	截至 2013 年 12 月 31 日贷款占比(%)	截至 2012 年 12 月 31 日贷款占比(%)	截至 2011 年 12 月 31 日贷款占比(%)
钢铁	0.37	0.43	0.40
铁合金	0.004	0.01	0.00
水泥	0.23	0.26	0.36
铝冶炼	0.21	0.28	0.26
焦炭	0.10	0.13	0.11
火力发电	2.92	3.78	4.32

(3) 大力发展电子业务支持低碳经济

我行致力于将发展电子银行业务和保护环境相结合，加大电子银行渠道建设，不断丰富电子银行产品和服务，为客户降低成本，为社会节约资源。

手机银行。截至 2013 年末，手机银行客户数突破 1 亿户，交易量近 12 亿笔，交易额近 4 万亿元。2013 年创新推出“网点排队取号”、“摇一摇转账”、“i 分享”、“建行优惠簿”等场景应用，并通过开展“用建行手机银行购心爱之物”、手机银行“周末尽情摇”等特色活动吸引广大客户体验我行手机银行创新应用。

微信银行。2013 年，我行推出微信银行服务，向公众提供涵盖微金融、悦生活、信用卡、微客服等 4 大类、75 项功能和服务，为客户提供体贴入“微”

的智能化移动金融服务。

善融商务。截止 2013 年年末，我行“善融商务”电子商务金融服务平台入驻商户已达 3 万多户，注册会员超过 300 万，交易额突破 300 亿元大关。我行利用自身在客户资源、品牌价值、服务网络等方面的优势，帮助上万家企业拓展电子销售渠道，与客户一起成长、壮大。

2. 倡导节能减排

我行在日常经营管理过程中，通过尽量减少人员出差、提倡以视频会议代替现场会议、推行无纸化办公、控制办公区域室内温度、在办公场所使用节能节水设备等方式降低能源消耗、减少碳排放。

企业环境指标统计表

环境指标	2013 年
煤的使用量（万吨）	38.90
水的使用量（万吨）	1,960.36
天然气的使用量（万立方米）	1,341.70
电的使用量（万度）	107,990.06

注：我行于 2013 年开始通过“年度社会责任报告核心指标”体系在集团内使用统一口径统计相关数据。2013 年统计范围包括总行、境内分行、胡志明市分行、建信信托有限责任公司、建信基金管理有限责任公司、中德住房储蓄银行有限责任公司，数据与以往社会责任年度报告中的相关数据不可比。

（八）公益与慈善

我行实施的长期公益项目共 6 个，累计捐款金额 2.6 亿元人民币。其中，“建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划”已按计划实施完毕。

长期公益项目实施情况表

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2013 年底累计资助情况
建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.2 亿元人民币	2007-2013	发放 1.2 亿元资助款，资助贫困高中生 8 万人次
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000 万人民币	2007-2017	发放 3032 万元资助款，资助英模母亲 11,000 人次

情系西藏—中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国扶贫基金会	350 万元人民币	2007-永久存续	发放 138 万元资助款，资助西部地区贫困学生 660 人次
资助少数民族地区贫困大学生成才计划	16 个省、自治区地方公益机构	6,000 万元人民币	2009-2014	发放 4,600 万元助学金，资助少数民族贫困大学生 1.6 万人次
清华大学讲席教授基金	清华大学	300 万美元	2007-永久存续	已经聘请多名海外专家任清华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发展基金会	836 万元人民币	1996-至今	援建 41 所希望小学，资助培训教师 229 名

2013 年，我行实施了 13 个重要公益项目，捐赠总额 4,904.61 万元。

向四川地震灾区捐款 1,500 万元

2013 年 4 月 21 日，中国建设银行决定向四川地震灾区捐款 1,500 万元人民币，用于支持灾区人民抗震救灾、重建家园。

蓝丝带·成长计划

2013 年 4 月 20 日，四川雅安芦山发生 7.0 级强烈地震，灾区群众人身、财产遭受严重损失。震后，建行四川省分行立即组织全行员工开展了抗震救灾爱心捐赠志愿活动，募集爱心捐款 105 万元，开展“中国建设银行四川省分行资助雅安地震灾区贫困高中生—蓝丝带·成长计划”助学项目，资助雅安地震重灾区贫困高中生顺利完成高中阶段的学业。助学项目包括助学计划和奖学计划，助学资助标准分别为每人每学年 3000 元，每年资助 100 人次；奖学计划资助标准为每人 5000 元，每年资助 10 人次。捐款 105 万元按标准分别用于资助雅安中学、名山区第一中学的贫困高中生，资助时间从 2013 年到 2016 年共 3 年。

“母亲健康快车”中国建设银行资助计划

2013 年，我行继续捐款 800 万元实施“母亲健康快车”中国建设银行资助计划，购置 53 辆医疗救治专用车，发往云南、贵州、广西、西藏等四个省区，为当地的妇女健康检查、疾病救治、孕产妇卫生保健提供服务。这是我行继 2012 年捐助该项目 700 万元之后的第二次大额度的捐款。

中国建设银行希望小学乡村教师培训班

2013年8月28日，中国建设银行捐款资助内蒙、四川、新疆、云南、甘肃等省的120名建行希望小学教师参加希望工程全国教师培训班。

中国建设银行“积分圆梦·微公益”

小积分，圆梦想。积分虽小，汇聚起来就会产生巨大的正能量。2013年，中国建设银行联合多家公益机构共同开展“积分圆梦·微公益”活动，通过建立龙卡持卡人积分捐赠平台，将社会各界爱心人士捐赠的建行信用卡积分用于开展公益活动，包括爱心音乐季、启智夏令营、励志成长课、艺术大课堂、金融体验课、感受新发展等系列积分圆梦项目，为贫困地区学生启智圆梦、助力成长。首期捐赠项目包括：关爱农民工子女志愿服务“七彩小屋”，“希望工程—快乐音乐教室”公益项目，“乡村音乐艺术教师培训”计划等。

“积分圆梦·微公益”自9月29日启动以来，得到了各界爱心人士的支持。截至2013年底，建行龙卡积分捐赠总额已近5亿，并在云南德宏芒市勐嘎镇芒牛坝建行希望小学、广西百色市田东县思林镇的坛乐小学捐建了快乐音乐教室，联合中国文联在广西成功举办了首期“乡村音乐艺术教师培训”。

七、社会认可与反馈

2013 年排名和奖项		
The Banker	英国《银行家》杂志	世界银行 1000 强（一级资本）第 5 名，（总资产）第 9 名
		世界银行品牌 500 强第 10 名，中国银行业第 2 名
Financial Times	英国《金融时报》	全球 500 强排名第 19 名
		新兴市场 500 强第 3 名
Forbes	美国《福布斯》杂志	全球上市公司 2000 强第 2 名
Fortune	美国《财富》杂志	世界 500 强第 50 名
Fortune China	美国《财富》杂志中文版	中国 500 强第 9 名
		企业社会责任排行榜第 24 名
Barron's	美国《巴伦周刊》	全球最受尊敬企业第 97 名
Euromoney	英国《欧洲货币》杂志	2012 最佳房地产投资银行奖
Global Finance	美国《环球金融》杂志	2013 中国之星-最佳公司治理奖
		中国最佳基础设施建设投资银行
The Asset	香港《财资》杂志	2013 年度最佳公司治理奖-铂金奖
The Asian Banker	新加坡《亚洲银行家》杂志	2013 年中国最佳按揭及住房贷款业务奖
Asiamoney	《亚洲货币》杂志	“最佳外汇研究及市场覆盖”第 1 名
Yazhou Zhoukan	香港《亚洲周刊》杂志	2013 年中国大陆企业香港股市排行榜---最大市值企业大奖
		2013 年度亚洲卓越品牌大奖

Hong Kong Commercial Daily	香港商报	亚太区重要银行透明度金奖
BrandZ	BrandZ	“2013 中国最具价值 50 强排行榜”第 3 名
		“2013 全球最具价值百强排行榜”
WealthAsia Media	WealthAsia Media	2013 年《指标》财富管理大奖-“社交媒体参与奖——零售银行类别”第 1 名
	财华社、腾讯网	2013 年度「港股 100 强」排名第 2 名
	中国企业联合会	“2013 年中国企业 500 强”榜单名列第 5 名
		“2013 年中国服务业 500 强”榜单第 3 名
	第一财经	2013 年度银行
21 世纪经济报道	21 世纪经济报道	2013 年度中国资产管理“金贝奖”最佳综合服务银行
		2013 年度中国资产管理“金贝奖”最佳信用卡品牌
	中国经营报	2013 卓越竞争力国有商业银行
	每日经济新闻	年度最佳财富管理银行
	中国《银行家》杂志	最佳金融企业形象奖
		十佳金融产品创新奖
	理财周报	2013 中国最佳零售银行
		荣获 2013 中国最佳借记卡
	和讯网	第十届中国财经风云榜十大品牌银行
	腾讯	2013 中国互联网金融年度产品大奖
	金融界	2013 金融界领航中国年度评选最佳中资银行奖

	中国银行业协会	年度最具社会责任金融机构
	中国银行业协会	年度公益慈善优秀项目奖
	中国企业社会责任年会	中国企业社会责任评选年度最佳企业

八、履行企业社会责任实践案例

“助科贷”助力科技型小企业成长转型

——建行青岛分行开展小企业产品创新

青岛胶州市，是一个中小企业十分繁荣的县级市。为支持科技型中小企业发展，解决抵押物不足的问题，建行青岛市分行积极创新产品，架通融资渠道，努力满足小企业融资需求。

科技型企业 在初创期和成长期由于规模小、经营风险大、总体资产和信用状况尚不完善，难以获得银行贷款。建行青岛市分行经过深入调研分析，向胶州市科技局提出了一套支持中小企业的融资方案--“助科贷”：以市财政资金及市政府科技金融专项资金为杠杆，吸引担保公司出资，组成科技信贷风险准备金，在此基础上，青岛分行向科技型小微企业提供专项科技信贷资金额度。

青岛胶州市以前是通过财政补贴为科技型企业提供扶持，但是财政资金分到每家企业连上个小项目都不够。“助科贷”的推出，帮助政府缓解了扶植小企业资金不足的难题，对科技型小微企业的转型升级起到了良好的促进作用。目前，青岛胶州市具有自主知识产权、创新型企业等皆可申请“助科贷”。截止 2013 年末，青岛市分行已经为 11 家科技型中小企业开办业务，累计发放贷款 5,200 万。

把“流动银行”办到田间地头

——浙江武义建信村镇银行

为完善农村金融服务，近期武义建信村镇银行用“流动银行”的方式介入农村市场，获得了农民的认可。

“流动银行”一是由建信村镇银行的 3-5 名工作人员组成工作小组，分村入户，考察所在村的农业产业特色，调查摸底后推出整村信贷方案。二是农民需要什么，“流动银行”的客户经理就学习什么，比如王宅镇马府下村有不少农户种植红豆杉，客户经理就学习专业的红豆杉知识，这样对每一户的发展前景、贷前调查会更有底气；三是硬件设施配到位，为方便客户经理上门服务，行里配备了专门的便携式复印机；四是根据农户经营特点，优化材料采集形式，简化完善申报流程，实行限时申报、审批和发放。

通过“流动银行”的模式，武义建信村镇银行已与全县 50 多个村、35 个经济合作社、100 多家小微企业开展了贷款项目。截至 2013 年 8 月底新增“三农”贷款 13,765 万元，受益农户达 287 户。即使在烈日炎炎的 8 月，通过“流动”的方式，将 716 万小额农户贷款送到农户手中。

于无声处听花开

——厦门分行志愿队走进特殊教育学校

“我们来自中国建设银行，我们想和你们做好朋友。”讲台上，十八位爱心志愿者用稍显生疏的手语“说”着；讲台下，一群豆蔻年华的孩子们瞪大了眼睛认真地“听”着。这温馨的一幕就是厦门建行的青年志愿服务队与厦门市特殊教育学校的孩子们初次相识的场景。

2013 年 12 月 8 日，厦门分行组织青年志愿服务队走进厦门市特殊教育学校，为这里的孩子送去精心挑选的图书，观看了孩子们自己表演的鼓乐和舞蹈视频，为孩子们讲解金融知识，还举行了一场小型点钞比赛。活泼、热情的孩子们挥

舞着双手积极参与金融知识问答，竞赛结束后还与大家一起分享获胜的奖品，并用手语向志愿者们真挚地表达他们的喜悦和感谢。

九、公司基本信息

- 中文注册名称：中国建设银行股份有限公司
- 英文名称：China Construction Bank Corporation
- 香港联合交易所上市交易股份代号：939
- 上海证券交易所上市交易股票代码：601939
- 注册地址：中国北京西城区金融大街 25 号
- 邮政编码：100033
- 法定代表人：王洪章
- 公司总部所在地：北京
- 营业范围：

公司银行业务：向公司客户、政府机构客户和金融机构客户提供包括公司类贷款、贸易融资、存款、代理服务，以及顾问与咨询、现金管理、汇款及结算、托管及担保等多种金融产品和服务；

个人银行业务：向个人客户提供包括个人贷款、存款、银行卡、个人理财，以及汇款和证券代理等金融产品和服务；

金融市场业务：货币市场业务，包括银行间同业拆借交易及回购交易；投资组合，包括持有证券以作买卖及投资用途；进行自营式的代客交易，包括外汇及衍生工具交易。

- 加入的组织机构：

我行是中国银行业协会、中国红十字总会、中国金融教育发展研究基金会、中国国际经济交流中心、海峡两岸关系协会的理事单位。

- 国际互联网网址：www.ccb.com
- 无线网址：wap.ccb.com
- 客户服务热线：95533

十、独立鉴证报告

2014/SH-027/JB/TCHU

(第一页, 共三页)

独立鉴证报告

致中国建设银行股份有限公司董事会:

我们接受中国建设银行股份有限公司(以下简称“贵行”)董事会聘用,对贵行截至2013年12月31日止的2013年社会责任报告(以下简称“社会责任报告”)进行有限的鉴证。

董事会的责任

根据全球报告倡议组织(以下简称“GRI”)发布的《可持续发展报告指南(G3)》以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议编制和列报社会责任报告是贵行董事会的责任。上述上海证券交易所发布的有关指引包括:

- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》(统称为“上交所指引”)

董事会还负责设定贵行社会责任绩效和报告的目标,包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题,负责建立和维护适当的社会责任绩效管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效信息的内部控制系统,以及负责维护足够的记录¹。

¹贵行对其官方网站负责,我们不对贵行官方网站中所列示的鉴证对象或使用标准的变化负责。

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作出具鉴证结论。根据我们与贵行达成的业务约定条款,本报告仅为贵行董事会出具,而无其他目的。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。我们按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求实施鉴证工作。该准则要求我们遵守职业道德规范,包括国际会计师联合会专业会计师职业操守的独立性要求,计划和开展独立鉴证工作,并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在贵行总行所获知的信息不存在不一致的情况下,确定是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项。

工作范围,工作方法和局限性

我们在贵行总行以及下述国内分行、海外分行和子公司开展工作:

- 广东省分行
- 四川省分行
- 辽宁省分行
- 胡志明市分行
- 建信信托有限责任公司

工作范围和工作方法包括:

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中的绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对社会责任报告中绩效信息实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

2014/SH-027/JB/TCHU

(第三页, 共三页)

作为有限保证服务, 我们的证据收集程序较合理保证有限, 因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断。此外, 我们工作的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们执行的有限鉴证业务, 我们没有注意到任何可能对贵行2013年度根据GRI《可持续发展报告指南(G3)》以及上交所指引的披露建议所编制的社会责任报告造成重大影响的事项。

A red circular seal with the text "PRICEWATERHOUSE COOPERS ZHONG TIAN LLP" around the perimeter and a central emblem.
PricewaterhouseCoopers Zhong Tian LLP
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海
2014年3月28日

十一、全球报告倡议组织可持续发展报告指南编写内容索引

	指标相关要求	索引
战略与分析		页码
	1.1 组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	5-9
	1.2 对重大影响、风险及机遇的描述	5-7
公司概况		
	2.1 组织机构名称	42
	2.2 主要品牌、产品及服务	42
	2.3 组织的经营结构	9
	2.4 组织的总部所在地	42
	2.5 组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	13-15
	2.6 所有权性质及法律形式	16
	2.7 所服务的市场	15-21
	2.8 公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	4-5, 17-22,
	2.9 汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	9
	2.10 报告期限获得的奖励	37-39
报告参数		
	3.1 所提信息的报告期限	4
	3.2 上一份报告的日期	4
	3.3 报告周期	4
	3.4 回应关于报告或内容相关问题的联系方式	4
	3.5 确定报告内容的程序	4
	3.6 报告的界限	4
	3.7 说明关于报告范围及界限的限制因素	4
	3.8 根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	4

	3.9 数据量度技巧及计算基准, 包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	4
	3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因 (例如合并、收购, 基准年份、年期有变, 业务性质、计算方法)	4
	3.11 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	4
	3.12 列表标明报告引用的标准	4
	3.13 寻求外部审验的政策及现行措施	43-44
公司治理		
	4.1 机构治理架构	9
	4.2 说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	9-11
	4.3 对拥有单一董事会模式的组织, 指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	9-11
	4.4 股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	9-11, 21-23
	4.5 最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	未来采用
	4.6 避免治理机构出现利益冲突的程序	9-11
	4.7 如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验, 以及领导机构的经济、环境及社会项目战略	未来采用
	4.8 内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	8-9
	4.9 最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效 (包括相关的风险、机遇), 以及对机构有否遵守国际公认的标准, 道德守则及原则的监督程序。	11-39
	4.10 评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	未来采用
	4.11 说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	8-11
	4.12 组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	42
	4.13 在协会 (如行业协会) 和/或国内、国际相关组织的成员资格	42

	4.14 组织的利益相关方	11-37
	4.15 确定及选择利益相关方的依据	11-37
	4.16 利益相关方参与的方式	11-24
	4.17 利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	11-24
经济效益指标		
	EC1 创造和分配的直接经济价值	17
	EC2 机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	
	EC3 机构固定福利计划的赔偿界限	不适用
	EC4 政府与机构的重大财务援助	2013年 未发生
	EC6 机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	21
	EC7 机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	未来适用
	EC8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	24-32
环境效益指标		
	EN1 所用物料的重量或用量	不适用
	EN2 采用经循环再造的物料百分比	不适用
	EN3 按照主要源头划分的直接能源消耗	33
	EN4 按照主要源头划分的间接能源消耗	33
	EN8 按源头划分的总耗水量	33
	EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其它地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
	EN12 描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响。	33-35
	EN16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
	EN17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	不适用
	EN19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用

	EN20 按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其它重要气体的排放量	不适用
	EN21 按质量及目的地划分的总排水量	不适用
	EN22 按种类以及排污法划分的废弃物总重量	不适用
	EN23 严重溢漏的总次数及漏量	不适用
	EN26 降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	33-35
	EN27 按类别划分, 售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用
	EN28 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额, 以及所受金钱以外制裁的次数	17
社会效益指标		
劳工措施及合理工作		
	LA1 按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	19, 22
	LA2 按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
	LA4 受集体议价协议保障的雇员百分比	11, 22
	LA5 有关业务改变的最短通知时限, 包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	未来采用
	LA7 按地区划分的工伤、职业病, 损失工作日及缺勤比率, 以及和工作有关的死亡人数	未来采用
	LA8 为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的, 关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	22-23
	LA10 按员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数	未来采用
	LA13 按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分, 管理层和普通员工的细分	22-23
	LA14 按员工类别统计的男女的基本薪金比率	未来采用
-人权		
	HR1 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
	HR2 已通过人权审查的重要供应商及承判商的百分比, 以及机构采取的行动	未来采用
	HR4 歧视个案的总数, 及机构采取的行动	未来采用

	HR5 已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
	HR6 已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	不适用
	HR7 已发现可能会导致已经强制强迫或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	不适用
-社会		
	S01 评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	24-32
	S02 已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用
	S05 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	24-32
	S08 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	17
-产品责任		
	PR1 为改良评估产品及服务周期各阶段对安全和健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
	PR3 按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重 要产品及服务的百分比	不适用
	PR5 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	17-20
	PR6 为符合规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、 及资源守则而设的计划	17-20
	PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例 及规则所处罚款的 总额	2013年 未发生
金融服务业行业补充指标索引		
	FS1 应用于业务活动的具体环境和社会政策	8-9
	FS2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	33-35
	FS3 对客户环境和社会合规情况的监控	33-35
	FS4 提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	33-35
	FS5 与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	33-35
	FS6 按地区、规模、行业分的业务比例	18-19
	FS7 为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	24-32

	FS8 为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	24-32
	FS9 旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
	FS10 在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	33-35
	FS11 接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
	FS12 报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
	FS13 按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	27
	FS14 提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	24-32, 35-37
	FS15 金融产品与服务的公平设计和销售的政策	17-32, 35-37
	FS16 按受益类型分，提高金融知识教育的行动	24-32, 35-37