中国建设银行
China Construction Bank

中国建设银行股份有限公司

2026年半年度可持续金融报告

2026 年半年度可持续金融报告

中国建设银行
China Construction Bank

中国建设银行网址：www.ccb.cn
www.ccb.com
投资者关系热线：86-10-66215533

FSC www.fsc.org MIX Paper | Supporting responsible forestry FSC® C225220

CONTENTS

目录

报告编制说明 02

治理篇 04

公司治理 06
公司行为 14

环境篇 22

绿色金融 24
融资的环境影响 30
绿色运营 48

社会篇 50

人力资本发展 52
保护消费者权益 67
隐私保护与数据安全 83
金融服务可及性 100
投身公益慈善 114

报告编制说明

报告编制背景

本报告旨在呈现本行 2026 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 2026 年 1 月 1 日至 2026 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，下列词语具有如下含义。

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
建信养老金	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

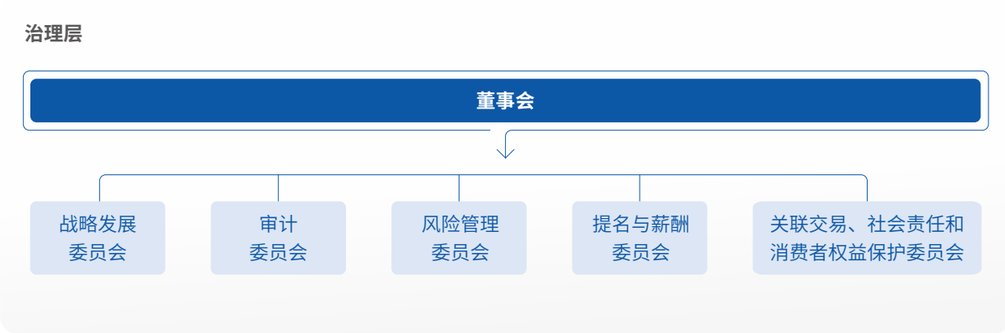
公司行为 14

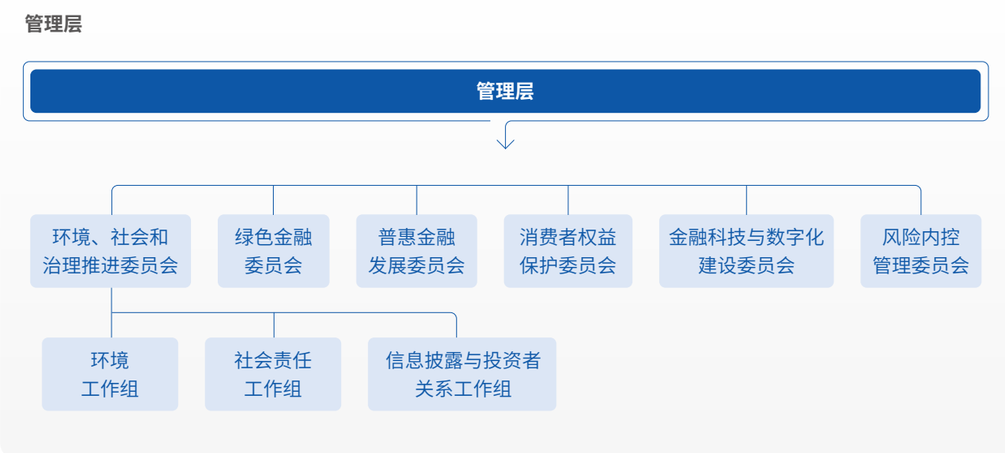
公司治理

本行紧扣自身经营管理模式与业务发展策略，持续夯实 ESG 治理体系建设。基于董事会和管理层架构与职能，构建起顶层统筹、纵向穿透、横向协同、权责清晰、架构健全的 ESG 治理体系，扎实推动 ESG 治理工作有效落实，为实现“成为全球领先的可持续发展银行”的愿景提供有力支撑。

ESG 治理架构

以下为本行 ESG 治理架构图：





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，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，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。

本行制定了董事会成员多元化政策，董事会提名董事兼顾专业能力和职业操守，同时充分考虑互补性，包括不同性别、年龄、地域、文化及教育背景，以及不同行业领域知识及专业经验等多元化背景的人士，最终按候选人的综合能力及可为董事会作出的贡献确定人选。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。

截至 2026 年 6 月末，本行董事会共有董事 15 名，包括执行董事 4 名、非执行董事 6 名、独立董事 5 名。其中，本行董事会女性董事 4 位，占比 26.7%。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，8 位曾在中国财政部、中国人民银行、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，5 位曾在中国工商银行、中国银行、招商银行、中国长城资产、摩根大通、花旗银行等国内外金融机构任职。

本行董事会成员具备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，具备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管政策的探索性工作，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。此间，他任中国证监会股票发行上市审计核审委员会委员，行政处罚委员会委员。作为国际证监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，全程参与了包括金融工具减值损失、金融机构动态风险管控、套保在内的一系列金融工具会计准则和保险合同会计准则的制定，也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气候在内的 ESG 各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、G7 影响力工作组、国际影响力估值基金会、多元资本联盟等机构成员，参与制定气候在内的一系列信息披露标准和各项配套规则；在上海财经大学和清华大学讲授 ESG 相关博士及 MBA 课程；发表大量 ESG 及气候变化相关专业论文，出版《ESG 信息披露、评级与鉴证》《ESG 与信息披露——标准、核算与价值效应》等专著；其创办的 ESG 与气候问题交流平台，汇聚近 500 名成员，为行业发展提供学术与实践支持。

管理层

本行管理层负责确立 ESG 相关工作目标，部署重点工作任务，统筹督导各业务条线、境内外分支机构及子公司贯彻落实 ESG 工作任务。管理层下设多个委员会及工作组，明确分工、协同推进 ESG 管理事项，切实发挥对全行可持续发展路径的规划与引领作用。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 34 个成员部门（机构），负责统筹管理 ESG 战略规划、部署及协调工作，下设环境、社会责任、信息披露与投资者关系 3 个工作组，分工明确、密切配合，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，研究贯彻落实政府部门及监管机构有关普惠金融的工作部署和董事会、高管层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。

ESG 治理进展

本行董事会专项审议管理层 ESG 相关议题的工作汇报，切实履行监督与指导职责。立足本行 ESG 实践基础，指导对标行业 ESG 领先标准，完善协同联动机制，推动 ESG 实践的研究与探索，持续提升 ESG 管理工作质效。2025 年下半年至 2026 年上半年，本行董事会和管理层 ESG 治理工作推进情况如下：

董事会	进展情况
董事会及战略发展委员会	2025 年下半年，共召开董事会会议 6 次，战略发展委员会会议 2 次。董事会审议通过本行《2025 年半年度报告》《2025 年上半年全面风险管理报告》《2025 年第三季度报告》等议案，并结合监管要求及 ESG 工作开展需要，审议通过《2025 年上半年消费者权益保护工作开展情况及下半年工作设想报告》，书面参阅《关于 2025 年一季度银行业消费投诉情况通报》《关于 2025 年上半年银行业消费投诉情况通报》等报告，参与相关反洗钱合规培训。 2026 年上半年，共召开董事会会议 7 次，战略发展委员会会议 3 次。董事会审议通过本行《2025 年年度报告》《风险偏好陈述书（2026 年）》《2026 年第一季度报告》《2025 年全面风险管理报告》《2025 年度可持续发展报告》等议案，并结合监管要求及 ESG 工作开展需要，审议通过《2025 年消费者权益保护工作开展情况及 2026 年工作计划报告》《2025 年度关联交易专项报告》《2025 年绩效薪酬追索扣回情况报告》《反洗钱工作管理办法（2026 年版）》等议案，书面参阅《2025 年度信息科技风险管理情况》《2025 年建行消保监管评价及投诉通报》《数字建行建设规划 2025 年执行情况》《2025 年度反洗钱工作情况》《2025 年数据治理自评估》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 年下半年，共召开委员会会议 2 次，听取银行业消费者投诉、消费者权益保护监管考评、关联交易及相关管理、《环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》半年度落实等情况汇报。 2026 年上半年，共召开委员会会议 4 次，审核《2025 年度可持续发展报告》《2025 年度关联交易专项报告》，听取《环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》2025 年度落实、2025 年度公益捐赠执行、绿色金融工作推进、普惠金融工作进展、县域乡村金融业务推进、隐私与数据安全工作推进、消费者权益保护、关联交易及相关管理等情况汇报，讨论本行 ESG 评级情况。
董事会风险管理委员会	2025 年下半年，共召开委员会会议 2 次，指导强化环境与气候风险管控，专题听取环境、气候相关风险与机遇分析报告，持续推进集团绿色运营，开展投融资业务碳排放核算研究，进一步提升气候相关信息披露水平。 2026 年上半年，共召开委员会会议 4 次，审核通过 2026 年度风险偏好陈述书，将 ESG 风险纳入集团风险偏好，推动完善投融资业务的 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，主动开展转型金融业务，积极助力生物多样性保护。专题听取 2025 年度信息科技风险管理报告，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、新技术应用等风险管控。
董事会提名与薪酬委员会	2025 年下半年，共召开委员会会议 5 次，深入研究员工薪酬结构，持续推动薪酬分配向基层一线员工倾斜。 2026 年上半年，共召开委员会会议 5 次，指导加强专业人才队伍建设，专题听取 2025 年度员工培训情况及 2026 年工作设想，关注员工职业发展全周期培训体系建设及重点领域复合型人才培养进展，督促强化人工智能应用能力培训，加强国际化人才队伍建设，着力打造高素质专业化人才队伍。
董事会审计委员会	2025 年下半年，共召开委员会会议 3 次，与外部审计师闭门会议 1 次，半年度财务报告预沟通会 1 次。 2026 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。委员会指导管理层落实党中央、国务院《碳达峰碳中和综合评价考核办法》有关要求，加强相关影响分析。

管理层	进展情况
环境、社会和治理推进委员会	2025 年下半年，本行行长主持召开环境、社会和治理推进委员会会议，听取关于 ESG 工作推进情况的汇报，以及关于国际同业可持续发展先进实践和启示的报告，审议《可持续信息披露工作规程》，并研究部署下阶段 ESG 重点工作。 2026 年上半年，积极推进 ESG 推进委员会 2025 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，印发实施《可持续信息披露工作规程（2026 年版）》，研究编制《“十五五”时期环境、社会和治理工作规划》。
绿色金融委员会	2025 年下半年，本行行长主持召开绿色金融委员会会议，听取绿色金融工作推进情况，研究集团自身运营碳达峰碳中和相关工作，审议绿色金融人才库第一批入库名单等相关议题，并就下一步绿色金融业务发展、气候风险管控等工作进行了部署。
普惠金融发展委员会	2026 年上半年，深入贯彻监管政策和工作要求，细化落实措施，聚焦小微企业等普惠客群需求，加大信贷供给和综合服务支持力度。不断完善普惠金融服务模式，扎实推进普惠金融业务高质量、可持续发展。
金融科技与数字化建设委员会	2025 年下半年，共召开 5 次全体会议，5 次专题会议。审议通过《中国建设银行“人工智能 +”知识数据管理体系建设方案》、2026 年境外机构与子公司 IT 系统能力建设计划等，并对重点工作进行部署。 2026 年上半年，共召开 2 次全体会议，3 次专题会议。审议通过《中国建设银行信息科技外包工作规划（2026-2028 年）》、面向集团的 IT 运营工作方案、基础设施类产品管理优化方案等，并对重点工作进行部署。
消费者权益保护委员会	2025 年下半年，消保委共召开 4 次会议，重点研究消保工作开展情况及工作计划、监管通报投诉情况，审议消保重点规章制度等。 2026 年上半年，消保委共召开 1 次会议，重点研究上一阶段消保工作开展情况，听取部分分行经验分享，部署下一阶段工作。
风险内控管理委员会	2025 年下半年，风险内控管理委员会共召开 2 次会议，深入研究监管通报问题整改落实情况、季度信贷资产质量情况、“113”工作机制进展情况等。 2026 年上半年，风险内控管理委员会共召开 2 次会议，深入研究全面风险管理情况、智能风控平台建设规划、业务影响分析报告等。

ESG 履职评价

本行致力搭建完善的 ESG 工作履职评价体系，推动可持续发展绩效纳入薪酬评价结构，落实薪酬追索扣回机制，并切实保障股东在高管薪酬决策中的审议监督权利，不断强化对董事会、管理层 ESG 治理的监督约束效能。

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。

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%，包括科技金融、绿色金融、普惠金融、乡村振兴、客户权益保护、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，全力做好金融支持碳达峰碳中和工作”，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

根据本行股东会议事规则，股东会依法行使对董事报酬事项的决策权，切实落实广大股东对董事薪酬分配的有效监督。在具体执行过程中，本行管理层每年制订覆盖全部董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，董事的薪酬分配清算方案还须提交股东会审议批准。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

2026 年 4 月 29 日，本行召开 2026 年第一次临时股东会会议，审议通过《关于本行 2024 年度董事薪酬分配清算方案的议案》，以上议案详见本行《2026 年第一次临时股东会会议资料》，审议结果详见本行《2026 年第一次临时股东会会议决议公告》。

公司行为

本行将商业道德管理要求融入企业整体管治架构，明确董事会、管理层的管理职责，形成统筹推进、协抓共管的管理机制。本行坚持追求高标准的商业道德规范，建立覆盖所有员工的规范和制度体系，梳理反贿赂反贪腐、员工行为管理、举报人保护等制度管理要求，提炼核心准则并公开披露。搭建多元化举报渠道，保障举报人合法权益。针对各类人员分类施策开展商业道德培训，确保商业道德规范要求有效触达所有员工。常态化推进商业道德审计监督，严守合规经营底线，切实维护公平、廉洁、透明的商业秩序。

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商业道德领域相关监督管理职责。本行董事会负责确定合规管理目标，审议批准合规管理基本制度，评估合规管理有效性和合规文化建设水平。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定期审阅合规管理有效性和合规文化建设情况评估报告，从合规组织架构、合规制度体系、合规运行机制、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；专题研究反洗钱工作情况的报告，指导完善反洗钱管理体系，推动提升反洗钱工作质效。

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

本行严格遵循中国及经营所在地反贿赂反贪腐相关法律法规和国际标准，树立“诚实、公正、稳健、创造”的核心价值观，奉行诚信经营原则，致力营造公平透明的商业生态。本行要求所有员工及有业务关联的第三方恪守商业道德要求，秉持诚信操守，遵守市场规则，坚持公平竞争。本行对于任何形式的贿赂贪腐行为采取“零容忍”态度，持续推动廉洁自律的企业文化建设。

管理架构

本行构建董事会、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，系统梳理现有反贿赂反贪腐内部制度，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、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。本行强调廉洁自律、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备存等管理机制，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。针对财务、信贷、采购等关键业务条线，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《中国建设银行业务回避规定》，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。

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，切实落实反贿赂反贪腐管理。

本行持续加强供应链廉洁建设，制定并要求供应商签署《供应商廉洁自律承诺书》，明确规定其在反腐败、反商业贿赂等方面需遵守的标准和要求，强化供应商合规意识，从源头筑牢廉洁防线。本行对供应商廉洁合规情况定期开展审查监督，识别供应商所涉及的不良行为，根据行为性质，将不良行为分为轻微不良行为、一般不良行为和严重不良行为。认定依据包括本行的核查结果或处理决定、司法机关的相关判决、裁定或决定以及其他政府有权部门的处罚或处分。其中，实施商业贿赂、实施商业欺诈和与本行采购从业人员或其亲属发生不正当资金往来等属于严重不良行为，采取退出处理，退出期限 3 年，区域为全行。涉及“行贿人”相关案件，情节特别严重的，永久不得参与本行采购活动。

[1] 《反贿赂反贪腐制度要点》：https://www3.ccb.com/chn/2025-04/22/article_2025042218294639544.shtml

商业道德培训

本行致力于构建分层分类、全面覆盖的商业道德培训体系，持续推动并助力员工提升商业道德素养，有力支持在全行范围内执行落实高标准的商业道德规范。针对董事会、高级管理层、全体人员、重点岗位、合规岗位及新入职员工等不同群体，有针对性建立商业道德培训机制并配置课程资源，精细化培养全员商业道德意识，深入践行商业道德标准。拓展集体宣教、线上学习及测试评估等多元化的培训形式，常态化实施覆盖全体人员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、合规风险、违规处理等核心领域，全面营造风清气正的廉洁文化氛围。

董事会、高级管理层成员

本行统筹安排董事会、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类专项培训，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、反洗钱、上市公司法律法规和监管政策解读培训，切实增强依法决策与合规治理能力。

所有员工（含劳务派遣用工）

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，通过剖析典型案例，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活动，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 2026 年一季度末，累计 43 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，打造面向全行员工的廉洁教育线上线下平台，充分发挥教育治本功效，树牢员工廉洁合规意识。在“建行学习”平台开设廉洁教育频道，采取邀请知名专家学者录制廉洁从业精品课程、引入《廉政警示教育参考片》等方式上线近 50 门优质课程。在东北、华东研修院建设线下廉洁教育基地，面向参加培训的员工开展廉洁合规教育。2026 年上半年，本行机关纪委开展 2 次“送纪进课堂”：以《心中有界 行有所止——纪法交流与案例分享》为题，为总行机关团青负责人进行授课辅导；以《海外审计纪律关注重点及案例分享》为题，为总行“海外审计团队履职能力提升培训班”进行讲解提示。本行常态化开展纪律教育和廉洁文化浸润，切实推动清廉理念深入人心，截至 2026 年 6 月末，在京基层党组织共组织 50 余批次 3,000 余人次参观中国建设银行廉洁教育基地。

外包人员

本行通过协议或合同明确要求外包服务供应商落实包括安全技能、保密管理等在内的商业道德培训义务，要求外包人员在入场前签署供应商保密承诺函及人员保密协议，并按照“谁使用谁负责”原则，对服务商进行定期检查，通过现场检查、调阅外包人员安全保密培训记录等方式，确保商业道德培训要求有效落地、全员覆盖。2026 年上半年，面向开发测试、运行维护、安全服务等科技外包人员进行检查，覆盖全部在场外包人员。

合规岗位人员

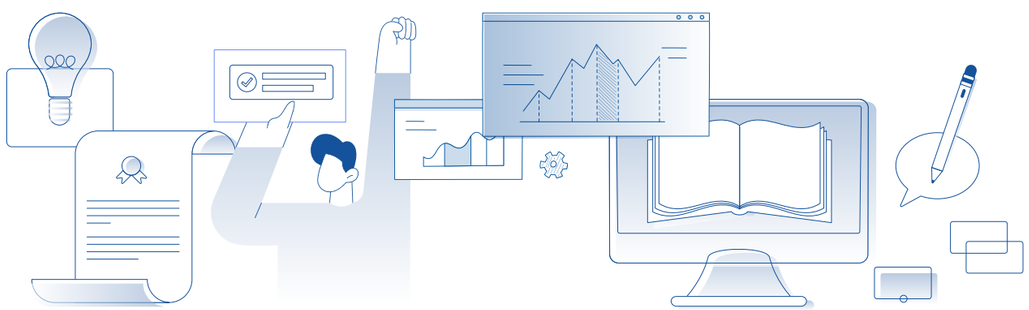
本行每年定期开展合规条线人员培训，内容涵盖员工行为管理、案件防控、违规问责等核心领域，通过开展专题培训，着力提升合规条线人员的专业素养与履职能力。2026 年上半年，本行面向集团合规条线岗位员工，举办了员工行为管理、日常履职和异常行为排查等主题的专题培训。

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活动，通过编发典型案例、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，每年开展员工行为规范、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

本行始终坚持从严治行，持续健全员工行为管理机制，畅通并拓宽监督举报渠道，着力构建严密高效的全方位监督管理体系。本行制定并严格执行信访举报、实名举报鼓励、失实举报澄清、违法违规举报奖励等系列制度，严格落实举报人身份保密与打击报复防范措施，切实保障举报人合法权益。本行持续完善举报事项的闭环处理流程，系统开展举报人保护相关督导检查与专项培训，着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》：https://www3.ccb.com/chn/2025-04/22/article_2025042218294677957.shtml

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，促进提升举报人保护工作质效。2026 年上半年，本行组织信访调研组赴相关分行调研督导 4 次。召开总行信访工作联席会议，通报信访工作相关情况，研究重点信访事项化解工作，进一步压实属地分行责任，推动化解工作。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。

商业道德相关审计和检查

体系建设

本行高度重视商业道德领域的监督与精细化管理，着力构建系统完备、科学规范、运行有效的监督机制。本行全面落实《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，围绕反贿赂、反贪腐、反洗钱、员工行为规范、操作风险管理等商业道德核心领域，建立常态化工作进展审查机制，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，夯实合规基础，切实筑牢廉洁从业防线。

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《操作风险管理政策》《案件风险防控管理办法》《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，将《员工行为管理办法》等与商业道德有关的制度及落实情况作为关注重点之一，调阅相关规章制度，了解相关控制流程，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。

工作机制

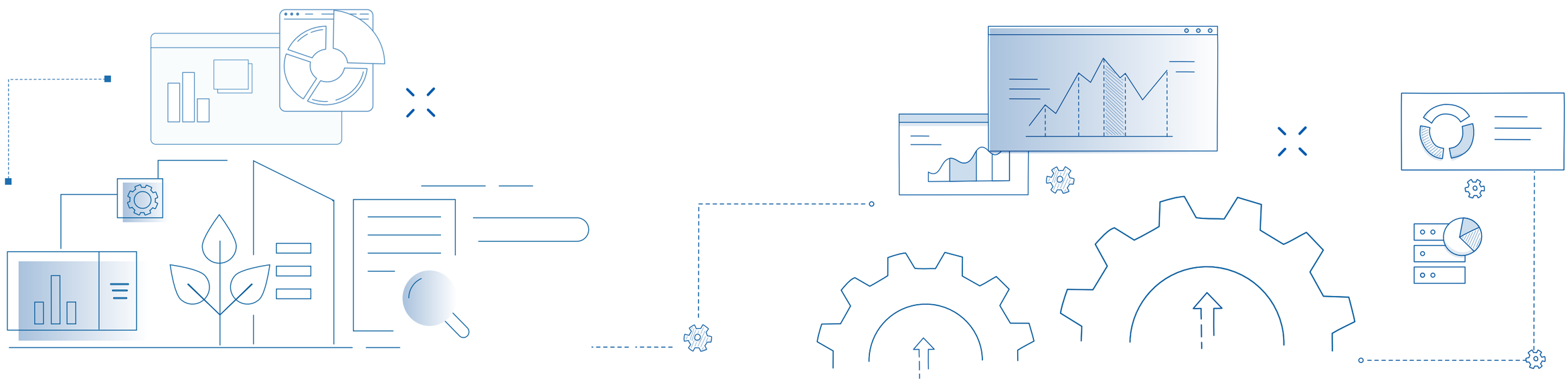
本行审计部负责于每年初制订涵盖商业道德事项审计的内部审计计划，经董事会审批后实施，董事会审计委员会定期听取内部审计重要发现及整改情况的汇报，督促各责任主体有效落实审计发现问题的整改工作。

本行实施的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

2026 年初，本行已完成 2026 年内部审计计划制订，年内将对 37 家境内一级分行开展员工重点操作风险事项动态审计，聚焦案件风险防控管理、员工行为管理及员工违规问题等商业道德相关事项。对 10 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，依据周期覆盖原则，通过主要业务经营管理审计等覆盖 11 家境外机构和 3 家子公司洗钱风险、制裁合规等相关情况，加强全行在商业道德及合规领域的审计监督。

本行积极发挥巡视巡察工作对全行商业道德的监督管理作用，2026 年上半年，对 5 家子公司开展巡视，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，加强对重点领域、关键环节、“关键少数”的监督，重点查找严重违规问题背后的腐败和系统性“四风”问题，深入揭示存在的廉洁风险，助力一体深化推进“风腐”同查同治，推动被巡视巡察单位以更严的态度、更实的措施，持续传导压力，加强教育管理监督，堵塞制度机制漏洞，推动内部治理，促进全面从严治党向纵深发展。



02 环境篇

绿色金融 24

融资的环境影响 30

绿色运营 48

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》等工作要求，全力支持绿色低碳发展。围绕业务发展、绿色转型、产品创新等重点工作任务，本行不断丰富绿色金融产品和服务，健全绿色金融考核评价机制，提升综合金融服务能力，支持绿色低碳领域发展，助力经济社会发展全面低碳转型。

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，制定并细化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，积极助力经济社会全面绿色转型和碳达峰碳中和目标实现。截至 2026 年一季度末，本行绿色贷款[3]余额 6.60 万亿元，较年初同口径余额增长 10.13%，贷款资金主要用于支持绿色产业发展，基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型、节能降碳等三大产业合计贡献了本行七成以上的绿色贷款余额。

本行绿色贷款余额

6.60 万亿元

较年初同口径余额增长

10.13%

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。制订对公客户“善建绿行”绿色金融综合服务方案，聚焦“能源绿色低碳转型、基础设施绿色升级、制造业绿色焕新、绿色农业与生态保护、绿色科技及服务”五大重点场景，搭建综合金融服务矩阵。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。

案例 多元化绿色信贷产品创新

本行持续深化绿色金融创新，探索参与企业碳资产盘活，开展与全国碳市场及交易所的创新研究合作。基于碳配额登记、交易、清缴和结算机理，联合太平洋财产保险公司，设计“气候投融资共管碳账户增信”融资方案，有效管控借款主体权属的跨期全国碳配额资产。本行大连市分行成功为某能源企业落地全国首单 1,000 万元的共管碳账户增信贷款。该笔业务突破碳配额静态质押融资产品的期限短、管控弱等共性难题，通过构建多方参与的碳账户协同监管机制，引入保险公司对冲配额跨期灭失风险，实现了碳配额资产的长期有效锁定与价值保全，为全国碳市场控排企业的绿色低碳转型提供融资增信支持，是本行践行国家“双碳”战略、做好绿色金融大文章的实践创新。

[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。

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，立足业务实际并结合行业趋势，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高质量发展。

绿色债券目标

绿色债券发行

本行积极融入绿色债券市场发展，力争未来三年境内外绿色及可持续发展类债券累计发行量超过人民币 1,000 亿元。

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。2026 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，2026 年末绿色债券认购量增速不低于市场发行量增速。

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 2026 年一季度末，本行累计发行境内外绿色债券及 ESG 主题债券折合人民币约 1,934 亿元。

绿色债券承销

2026 年一季度，本行承销绿色非金债券规模 85.68 亿元，荣获 2025 年度 Wind 最佳投行之“最佳绿色债券承销商”“最佳中资离岸绿色债券承销商”等 12 个奖项。

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”目标开展专题研究，为绿色投资提供理论支撑。截至 2026 年一季度末，累计开展近 200 笔 ESG 债券投资与交易，开展 100 余笔绿色债券投资与交易，投向 ESG 领域的资金规模超 5,500 亿元，投向绿色领域的资金规模超 2,700 亿元。本行信用债投资组合中，绿色债券占比 20%。

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 2026 年一季度末，已累计开展 28 笔，业务规模 184.71 亿元，涵盖绿色环保、光伏、蓝色经济及绿色交通等多领域。

绿色债券相关顾问咨询服务累计开展

28 笔

业务规模

184.71 亿元

案例 承销绿色科技创新债券

2026 年，本行为某知名电池企业承销发行绿色科创债 50 亿元，票面利率 1.70%，债券募投项目聚焦锂离子电池生产领域。本次发行是目前银行间市场最大规模绿色科技创新债券，赢得客户充分认可，是本行践行商投行一体化提升价值创造的生动范例。

案例 承销境内首单“熊猫 + 蓝色”债

本行为某电力企业承销发行“2025 年度第四期绿色中期票据（蓝色债券）”，发行规模 20 亿元，为境内首单由境外非金融企业发行的蓝色债券熊猫债，兼具“熊猫债”与“蓝色债券”双重属性。本期债券募集资金用于海上风电项目，助力海洋经济高质量发展，同时也是人民币国际化与绿色金融创新融合的重要实践。

案例 投资全国首单绿色铁道债

本行支持全国首单绿色铁道债券，认购 2026 年第七期中国铁路建设债券 10.7 亿元，债券募集资金用于雄商高铁、渝昆高铁等 41 个重点建设项目，涵盖高铁主通道、干线扩能改造及电气化改造等领域。所有项目严格依照《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》遴选，环境效益突出。

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，截至 2026 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的 UCITS 基金，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。截至 2026 年一季度末，产品管理规模达 3,519.81 万美元，自成立以来累计超额收益达 28.95%。

绿色托管

本行绿色托管产品涵盖市场多个主要投资品种，覆盖公募基金、信托、理财、私募股权基金、资管计划等品种。截至 2026 年一季度末，本行托管绿色产品共有 195 只，托管规模达到 2,312 亿元。

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。2026 年一季度，新增绿色租赁投放达 18.19 亿元，占一般租赁业务投放的 33.51%。截至 2026 年一季度末，绿色租赁资产余额达 456.72 亿元，占一般业务余额的 61.88%。投放户用光伏超 6.348 亿元，装机规模超 933.63MW，租赁款全部投向县域，惠及 30,147 个农户。经初步测算，可减少二氧化碳排放量约 94.67 万吨、减少二氧化硫排放量约 2.93 万吨、减少氮氧化物排放量约 2.84 万吨、减少烟尘排放量约 25.86 万吨。

绿色保险

建信财险持续创新绿色保险产品与服务模式，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 2026 年一季度末，建信财险绿色保险业务保额 295 亿元，同比增长 121%。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，2026 年一季度实现提供风险保障 258 亿元（占比 87%），绿色生活保险保额 37 亿元（占比 12%），ESG 风险保险保额 0.18 亿元（占比 0.1%）。

建信财险绿色保险业务保额

295 亿元

同比增长

121 %

绿色期货

建信期货围绕绿色期货业务，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 2026 年一季度末，绿色期货经纪业务交易所保证金累计金额 191.14 亿元，较去年同期增长 638%。

绿色期货经纪业务交易所保证金累计金额

191.14 亿元

绿色咨询

建银咨询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，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。2026 年以来，支持河南、山西、重庆等分行协助评估绿色项目 11 个，支持母行认定绿色贷款超 49 亿元。探索办公楼宇碳中和试点相关服务，开发赋能母行自身运营场所“双碳”业务产品，支持相关分行节能降碳。2026 年一季度，签署绿色业务合同金额达 1,573 万元。

绿色投资

建信股权通过“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 2026 年一季度末，在管基金直接投资绿色金融项目 18.65 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 2026 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 160 个，较年初增加 5 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。权益方面，截至 2026 年一季度末，建信基金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 265.15 亿元。固收方面，截至 2026 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 59.11 亿元。

绿色养老金

建信养老金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 2026 年一季度末，建信养老金公司绿色业务总额 56.67 亿元，较年初增长 0.56 亿元，其中绿色债券投资余额 35.57 亿元，绿色非标资产投资余额 21.10 亿元。绿色业务新增投资方面，本季度新增 5 只绿色债券投资，新增投资金额为 5.34 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 19 个，占比 73%。制订《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。

建信住房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。

已投资项目中国标或省标绿色建筑

19 个

占比

73%

绿色消费

建信消费金融向符合条件的客户提供全流程线上自助办理的消费信贷服务，其贷款业务已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 2026 年一季度末，已累计服务 27.02 万减排用户，实现碳减排 32.63 吨。

已累计服务减排用户	实现碳减排
27.02 万	32.63 吨

绿色理财

建信理财深入推进绿色资产配置。截至 2026 年一季度末，建信理财投资绿色金融领域资产合计 301.36 亿元，其中，债券投资规模 204.71 亿元、资产支持证券投资规模 91.51 亿元。

建信理财投资绿色金融领域资产合计	债券投资规模	资产支持证券投资规模
301.36 亿元	204.71 亿元	91.51 亿元

融资的环境影响

本行持续构建并夯实 ESG 风险管理体系，将 ESG 风险监测、评估与缓释机制全面融入业务决策与操作流程。系统评估 ESG 因素对信用、市场、流动性、声誉、操作和合规等风险的传导影响，稳步推进将环境、气候与生物多样性风险和信息科技等 ESG 相关风险纳入集团风险偏好，并在全面风险管理体系中持续强化对 ESG 风险的统筹管控。本行不断完善 ESG 风险相关管理制度体系建设，明确规范各层级管理职责，结合业务实际检视修订管理指引，在投融资业务尽职调查中深化 ESG 风险审查，持续探索、设计并应用 ESG 绩效与产品定价挂钩机制，推动业务发展与 ESG 风险管理深度融合，切实赋能经济社会绿色低碳转型。

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[4]、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。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责研究拟订 ESG 管理方针和策略，定期追踪评估进展情况，并指导监督相应的信息披露。

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，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。

[4] 指个人经营性贷款。

2026 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 2026 年度风险偏好陈述书，将 ESG 风险纳入集团风险偏好，推动完善投融资业务的 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，主动开展转型金融业务，积极助力生物多样性保护。

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。2026 年上半年，听取《环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》2025 年度落实推进情况，专题讨论绿色金融工作情况。

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。

2025 年 12 月，本行行长主持召开环境、社会和治理推进委员会，听取关于 ESG 工作推进情况的汇报，以及关于国际同业可持续发展先进实践和启示的报告，审议《可持续信息披露工作规程》，并研究部署下阶段 ESG 重点工作。

2025 年 8 月，本行行长主持召开绿色金融委员会会议，听取绿色金融工作推进情况，研究集团自身运营碳达峰碳中和相关工作，审议绿色金融人才库第一批入库名单等相关议题，并就下一步绿色金融业务发展、气候风险管控等工作进行了部署。

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。
- 本行行长和分管风险的副行长审批通过《2025 年绿色金融高质量发展实施方案》《中国建设银行绿色金融人才库建设方案》等主要文件。
- 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业务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。

01

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。

02

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。

03

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。

本行紧密跟进行业发展动态与监管政策导向，对行业信贷政策进行动态更新与重检，确保行业政策中 ESG 风险管理相关要求均严格遵循整体信贷政策的审查标准与内控监督。本行在审查环节中深度融入 ESG 风险识别与评估，遵循监管政策要求并参考政策中涉及的行业准则与公约，持续丰富重点行业 ESG 风险因素识别，合理设定行业 ESG 风险管理阈值，研判拓展 ESG 风险相关限制性要求与管理举措，确保信贷政策规范的约束力、适用性与可行性，支撑构建科学、有序且具备强制力的 ESG 风险闭环管理体系。

本行已经成功出台

79 个 行业的信贷政策

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《加快建设农业强国规划（2024-2035 年）》关于农业全面绿色转型要求，参考《联合国防治荒漠化公约》《生物多样性公约》《保护世界文化和自然遗产公约》《国际植物新品种保护公约》《国际植物保护公约》等国际公约，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、节地等开展绿色转型升级、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：考量农耕用地对自然栖息地 / 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。农林业生产面临的洪涝、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》《产业结构调整指导目录（2024 年版）》《煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平和基准水平（2022 年版）》《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，参考《联合国气候变化框架公约》《巴黎协定》等国际公约，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《国家能源局关于加快推进煤炭洗选高质量发展的意见》《煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平和基准水平（2025 年版）》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、安全生产不达标的企业。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）》《石化产业规划布局方案》《加力推进石化化工行业老旧装置更新改造行动方案（2026-2029 年）》《石化化工行业稳增长工作方案（2025-2026 年）》《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。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。压缩退出高环境风险的企业，以及其他已纳入淘汰类、禁止类落后产能范围的企业。

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、清洁生产等符合国家监管要求；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，部分行业项目实施中可能对土壤、大气、森林、生物栖息地等造成影响，从而引发或承受生物多样性和生态系统破坏造成的影响。本行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）》，参考《生物多样性公约》等国际公约，积极落实“昆明—蒙特利尔全球生物多样性框架”，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：

煤电行业审批指引

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

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

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

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

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》（GB 30484-2013）；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。

管理职能

本行在《ESG 风险管理办法》中明确规定投融资 ESG 风险管理的总行及分支机构管理职责，有效规范并指导投融资业务 ESG 尽职调查落地实施。

总行信贷管理部负责制定和完善投融资业务 ESG 风险管理办法，在信用风险管理基本政策制度中明确 ESG 风险管理要求。针对 ESG 风险评估，负责制定客户 ESG 风险分类具体标准及名单制管理要求，监控预警客户 ESG 风险，并对国家重点调控的限制类以及有重大风险的行业制定差别化信贷政策等。

总行授信审批部负责在授信审批环节落实 ESG 风险管理要求，制定差别化的审批流程、授权方案及策略。针对国家重点调控的限制类行业和高风险行业发布审批指引，并配合完成 ESG 风险相关情况的报告工作。

总行客户管理部门及投融资业务经营部门主要负责 ESG 风险管理要求的落地执行与督导，具体职责包括指导并督促分支机构在尽职调查、投贷后管理及产品管理中落实 ESG 要求，收集客户 ESG 基础数据，开展风险评估、分类及重检工作。落实 ESG 风险客户名单制管理，督导分支机构化解重大 ESG 风险事项，并配合报告相关风险情况。

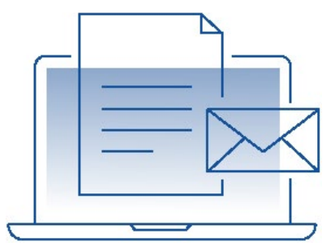
本行分支机构负责统筹落实投贷全流程的 ESG 风险管理要求。客户管理部门及投融资业务经营部门作为执行主体，负责收集客户及其供应链相关 ESG 信息并确保其准确、完整与及时，开展风险评估分类、投贷前合规审查、名单制管理及风险化解工作，同时配合监控预警并向风险管理部门报告重大事项。风险管理部门负责 ESG 风险的监控预警、复核风险分类结果的准确性与及时性，配合落实名单制管理，并牵头重大 ESG 风险事项的报告工作。

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。

本行《关于调整综合融资申报材料中涉及 ESG 相关内容的通知》中明确规定：客户调查评价报告“社会、环境与气候风险调查情况”需涵盖：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，实行差别化授信审批策略。
- 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

本行已建立 ESG 风险管理系统，《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，新增项目贷款业务审批权限集中在总行，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别化审批授权政策。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。

本行持续优化 ESG 风险相关差异化管理要求。审批授权上，纳入“绿色信贷白名单”或“交通水利电力白名单”客户的单户综合融资和单笔业务享受扩权。项目评估上，1 亿元以下的绿色贷款可采用简要评估，采用银团贷款的绿色贷款可直接采用国开行或工行的外部评估，符合特定条件的多个项目（如分布式光伏等）可采用整体评估。申报材料上，所有对公客户在授信申报中均应披露在本行的 ESG 最终分类结果。机制流程上，小微企业授信审批操作规程比照大中型客户明确了若企业出现重大环境与气候风险事件应及时发起授信重检。考核评价上，对积极助力一道防线、绿色金融等重点领域审批增速高于全行中位值的分行给予加分。

本行在投融资业务中开展 ESG 风险审查，截至 2026 年一季度末，已对全行 99.73% 对公有贷户完成 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。

案例 ESG 风险升级管理

2026 年 4 月，本行厦门市分行监测到某建设开发有限公司一起外部负面舆情——该公司建设项目施工工地突发安全事故。本行厦门市分行立即组织客户经理开展贷后检查和分析，对客户 ESG 风险分类开展重检，将客户 ESG 风险分类从绿色调整到黄色一类观察，调高授信和放款审批层级。2026 年 6 月，本行厦门市分行收到企业提交的由厦门市集美区建设与交通工程质量安全站出具的有关事件已完成整改的“复工通知书”，再次对客户开展 ESG 风险分类重检，并上传复工通知书至管理系统，恢复正常业务办理。

重庆市某环保能源有限公司从事垃圾焚烧发电业务。本行在贷后监测发现该客户因飞灰危废存放不规范、废气监测台账不全，被环保部门责令整改，触发 ESG 风险预警事项。本行当即暂停授信支用，调整 ESG 风险分类为红色，并督促其进行整改。企业完成贮存区防渗改造、完善环保台账、升级治污设施，经第三方检测及环保部门验收合格。本行复核全部合规材料，完成 ESG 风险重检，恢复贷款支用。

案例 ESG 风险密集行业尽职调查

某五金商行客户从事危险化学品经营，属于 ESG 风险较为敏感的行业。本行在 ESG 风险管理过程中发现该客户存在较为严重的 ESG 合规风险，因而将该客户 ESG 风险分类调整为红色，并按照“存量客户不得办理任何新业务，存量业务逐步压缩退出”的政策要求，对该客户实施压缩退出策略。目前，该客户贷款已全部回收。

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。

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。

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 2026 年一季度末，已实现对满足评价条件的 202 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。

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 2026 年一季度末，相关信用评级模型覆盖 13.71 万客户、17.09 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。本行稳步推进投融资业务碳核算，完善投融资业务温室气体核算方法学，优先开展部分重点行业碳核算，逐步建立投融资客户碳排放数据库，优化投融资碳核算系统，丰富系统自动化功能，持续提高碳核算数据质量。

案例 发放“生物多样性 + 林下经济”贷款

2025 年 12 月，本行江西吉安市分行成功为某林下经济产业基地发放全市首笔“生物多样性 + 林下经济”贷款，引入“生态绩效挂钩”机制，将贷款利率与植被覆盖率、优质树种指数等关键指标紧密绑定，构建起生态保护与融资支持的正向联动体系。贷款资金精准投向生态保护与产业发展关键环节。

案例 推出“转型金融 + 碳配额履约”双挂钩认证贷款

为鼓励企业降低碳排放、实现绿色转型发展，本行内蒙古乌海分行为某钢铁企业发放 2 亿元“转型金融 + 碳配额履约”双挂钩认证贷款。该贷款设置“单位产品碳排放强度”和“碳配额履约情况”两项关键挂钩指标，将利率与指标完成情况直接关联，若企业能够按期完成相关指标要求，将在原执行利率基础上进行下调，通过利率优惠鼓励企业降低碳排放，实现绿色转型发展。本行引入第三方专业机构，对企业贷款存期内相关指标进行跟踪监测，以确保碳排放水平合理降低、碳配额履约按需完成。该笔贷款将用于支持企业根据降碳目标计划，推进智能化、绿色化升级改造和低碳转型，预计二氧化碳减排量约 181 万吨，单位吨钢碳排放强度降低超 25%，助力企业逐步形成和完善低碳循环经济产业链。

案例 落地碳排放强度挂钩创新贷款

本行河南省分行向某钢铁公司发放技术改造贷款，并创新引入“碳排放强度挂钩”机制，将企业“单位吨钢碳排放强度”作为贷款利率的浮动调节指标。根据约定，企业需定期开展碳减排绩效评价，本行将依据评价结果，在原有贷款利率基础上进行相应下调或上浮。若企业如期完成减排目标，则可享受贷款利率的优惠，切实降低融资成本。截至 2026 年一季度末，本行河南省分行已向该钢铁公司发放技术改造贷款 1.33 亿元。

案例 落地新疆首单“碳资产 + 煤电行业转型金融”贷款

本行新疆昌吉分行成功为某能源化工集团发放“碳资产 + 煤电行业转型金融”贷款 1 亿元。这笔贷款适用中国人民银行制定的煤电行业转型金融标准，支持企业通过节煤降耗改造、煤电与新能源多能互补、二氧化碳捕集利用与封存技术应用等措施促进节能减排，助力企业达成运营碳中和目标，并享受贷款利率优惠。此外，本行还提供“融资 + 融智”的一揽子金融拓展服务，协助企业编制转型方案，明晰未来短、中、长期转型目标，推动新疆地区经济和产业绿色低碳高质量发展。

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，监督评价环境与气候战略实施成效，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，持续优化气候相关管理顶层设计，推动提升气候风险韧性与管理应对能力。

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，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。

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。绿色金融委员会负责研究决策绿色金融重大事项，规划全行绿色金融发展的重点方向与举措，部署指导气候风险管控。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。

本行气候相关风险与机遇相关治理情况，详见治理篇“ESG 治理进展”章节。

气候相关风险及机遇分析

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、机遇以及应对措施示例详情请参见本行《2025 年度可持续发展报告》[5]“深耕绿色金融 创新绿色未来—战略—气候相关风险与机遇”章节。

气候风险压力测试进展

本行自 2019 年起开始探索开展气候风险压力测试工作，持续分析有关行业承压影响，并建立覆盖转型风险及物理风险的气候风险压力测试体系，为本行加强和完善决策管理提供支持。2025 年，按照可持续发展的要求，本行联合外部智库优化升级气候风险压力测试体系，选择碳排放数据口径明确且可获得的煤电、钢铁、石化、水泥、造纸等重点行业，以更符合国情及行业实践的压力情景，“自下而上”量化分析了行业客户对转型风险的承压能力，更为合理地评估本行受到的影响，增强政策及管理应对的前瞻性和主动性。

气候相关风险情景设计

本行基于我国“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。具体考虑到国内外监管设定情景的衔接要求，本行对“30·60”政策情景进行了优化，和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）两类常用情景（1.5°C情景、2°C情景）组合起来，结合国家自主贡献目标进行了调整，形成了以下压力情景。

[5] 《2025 年度可持续发展报告》：https://www3.ccb.com/chn/attachDir/2026/04/2026040216430441284.pdf

1.5°C 情景

通过严格的气候政策和技术创新，将全球平均气温较工业化前水平升高幅度控制在 1.5°C以内，碳价稳步上升

2°C 情景

通过逐渐增加气候政策力度，有较高机会将全球变暖限制在 2°C以下，碳价缓慢上升

“30·60”情景

根据我国碳达峰碳中和政策与“1+N”政策实施路径设计的本土化情景，碳价缓慢上升

测试结果

本次测算以 2024 年末为基期，测算时长为 2025 至 2035 年。采集客户基期经营数据，并假设：（1）企业需承担阶梯式递增的碳排放成本，且对上下游不具备议价能力；（2）企业超过履约量的减排量可以通过碳市场交易获得额外收益。压力测试通过模拟压力情景对企业产能调整、价格波动、碳价机制及能耗约束等关键变量的影响，来测算企业财务状况的变化，再使用内部评级模型测算客户违约概率和信用评级，最终分析评估对本行经营的整体影响。

压力测试结果表明，如不采取措施主动应对气候变化，五个行业客户在压力情景下，还款能力均出现不同程度的下降，违约风险有所上升。但由于五个行业贷款占比较小，并考虑了碳减排交易对冲成本上升的影响，因此，总体看对本行资产质量冲击有所弱化，对资本充足率影响不明显。

气候相关风险评估与应用

强化气候相关风险预警，保障机构运营安全。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。

深化信贷组合气候相关风险评估，严控敏感行业信用风险。本行已针对贷款组合开展气候相关风险评估。重点关注农业、林业、高碳行业等易受到气候影响行业授信客户经营情况，及时了解自然灾害、政策管控等气候相关风险因素对客户经营产生的影响，若出现可能引发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”。

切实加强押品风险管理。本行要求对容易受自然灾害影响的押品应购买保险，并建立押品价值重估及动态监测机制，要求各机构在押品价值定期重估基础上，对于出现市场价格波动较大、出现合同约定的违约事件等风险事项时应及时采取不定期重估。同时，对于因押品价值下降导致无法全额覆盖担保债项的，要求采取追加押品或回收贷款等措施及时进行风险化解。

气候相关风险嵌入业务流程，构建授信管控闭环。本行持续深化 ESG 风险管理系统应用，将气候相关风险评估嵌入投融资业务 ESG 尽职调查与授信管理全流程。在环境类尽调指标中专项设置“气候变化影响及应对”相关指标，细化涵盖碳排放强度、能效水平、能源结构转型进度、温室气体及主要污染物排放合规性，以及生产经营对区域生态与生物多样性的潜在影响等核心维度。本行积极探索在投贷前、中、后全链条气候风险管控：贷前引入情景分析与风险初筛工具，对高暴露行业客户开展物理风险与转型风险量化评估；审批环节将气候风险因子纳入内部评级与“四色五类”分类模型，实施差异化授信限额、风险定价及可持续发展挂钩条款约束；贷后建立动态监测与预警机制，定期重估押品气候韧性，对风险水平提高的客户及时启动分类重检与风险化解，小微企业授信审批操作规程明确规定若企业出现重大环境与气候风险事件应及时发起授信重检。考核评价上，对积极助力一道防线、绿色金融等重点领域审批增速高于全行中位值的分行给予加分。切实提升气候相关风险管理效能，协同客户推进低碳转型。

绿色运营

本行严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规要求，在日常运营中始终秉持绿色发展理念，持续推进各运营场景下的绿色运营体系建设，统筹推进绿色办公、绿色采购、绿色网点建设，建设高标准绿色数据中心，迭代升级绿色服务设施，常态化开展低碳环保主题宣教与能力建设，积极探索资源集约利用、生态环境友好的可持续运营模式。

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。

本行系统推进自身运营碳盘查，持续深化能源精细化管理，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。推进业务电子化转型，持续开展柜面业务无纸化运营，构建覆盖业务全流程的电子化服务体系。整体推进绿色采购实践，并将绿色采购要求深度融入供应商管理全流程，引导全行推行绿色采购。系统推进绿色网点建设，截至 2026 年一季度末，累计建成开业绿色网点 2,649 个。开展数据中心节能改造，推动数据中心能耗水平降低及资源利用效率持续提升，切实履行环保责任，为行业绿色发展树立标杆。更多绿色运营实践详情请参见本行《2025 年度可持续发展报告》“深耕绿色金融 创新绿色未来—战略—策略与决策”章节。

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，制订《办公楼宇“双碳”试点工作方案》，采取“自身节能减低碳运营为主、碳抵消为辅”原则，通过技术减排、管理节能、绿电使用等多重路径推进实施，在减低碳排放总量和强度的基础上，使用碳抵消手段实现办公楼宇碳中和。一期试点选取 75 座办公楼宇开展碳中和试点工作，在 2025 年底全部实现碳中和。2026 年进一步扩大试点范围，新增 195 栋办公楼宇碳中和试点。本行将持续打造绿色运营标杆，积累可复制、可推广的低碳管理经验，稳步推动全行运营绿色低碳转型，为实现国家“双碳”目标贡献金融力量。

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，策划开展形式多样、内容丰富的节能降碳宣传活动，持续提升员工及公众的环保认知；积极组织义务植树、垃圾分类等环保公益活动，联合外部机构打造“劳动者港湾公益林”等特色环保项目，以行动践行绿色承诺；纵深推进 ESG 主题宣传，发布碳足迹管理成效等专题内容，有效提升绿色品牌影响力。同时，本行开展面向全行各分支机构员工的绿色运营专题培训，系统宣导垃圾分类、无纸化办公、勤俭节约等绿色运营理念，推动绿色行为内化于心、外化于行，全面营造绿色低碳的浓厚文化氛围。持续深化个人碳账户服务推广运营，创新员工碳足迹场景，打造员工健步走、光盘打卡等特色低碳实践活动，推动低碳生活和绿色办公理念融入日常。

截至2026年一季度末，
个人碳账户用户规模达

2,450 万户

稳步推进环境目标

本行始终将环境目标管理视作绿色运营的核心抓手，系统构建覆盖减排、节能、减废、节水等关键领域的环境目标，持续推动绿色运营管理体系建设。本行紧密结合“双碳”战略要求，科学设定节能减排、资源循环利用等关键环节的优化推进策略，定期开展达成进度检视与实施效果评估，动态调整优化推进策略，确保各项环境目标稳步落地，为打造绿色低碳银行提供坚实支撑。本行环境目标详情请参见本行《2025 年度可持续发展报告》“深耕绿色金融 创新绿色未来—指标与目标”章节。

03 社会篇

人力资本发展 52

保护消费者权益 67

隐私保护与数据安全 83

金融服务可及性 100

投身公益慈善 114

人力资本发展

本行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，始终坚持以人才发展战略为引领，秉持平等多元的雇佣策略，不断优化人才引进与配置机制，结合岗位需求与员工潜能，打造全面、科学、体系化的人才培养机制，助力员工持续提升专业能力与综合素养。本行持续深化员工关怀，为全体员工提供全面多元福利保障，健全民主管理与员工沟通反馈机制，畅通员工表达渠道，营造尊重信任、包容协同的组织氛围，切实增强员工的归属感与获得感，推动员工与企业在共同成长中实现价值共创、成果共享。

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，近年来不断丰富岗位供给，维持较大规模招聘计划，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，不断提升招聘工作的精细化、全链条管理能力，提供求职就业便利，构建稳定有序的就业环境，营造良好的就业支持氛围。2026 年，本行先后荣膺“2026 年度中国卓越雇主”“2026 最佳雇主校招案例奖”等奖项，雇主品牌影响力持续提升。

本行各雇佣类别员工人数统计如下：

	2026 年 6 月 30 日	2025 年 12 月 31 日
正式员工	373,430 人	378,344 人
劳务派遣用工	3,170 人	3,236 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，紧紧围绕增强“三个能力”、做好金融“五篇大文章”和一体化综合经营重点领域，实施系列重点人才培养项目工程，着重抓好对公对私客户经理、股权投资、投资银行、资产管理、财富管理、金融市场、国际业务、风险计量、人工智能等重点领域人才队伍建设。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：

人员总量

本行动态监测人才储备情况，综合考量战略规划、业务发展、经营预算等因素，依托人力资源管理信息系统，多维度评估确定人员需求总量。

人员结构

本行依托业务发展与需求的实时跟进，结合业务量、人员工作效率等因素，有效量化评估重点岗位人员需求，优化人员结构，赋能科学配置决策。同时，本行通过数字化工具开展场景化精细化分析，智能匹配专家人才，加强构建多元化人才库。

人员招聘与筛选

本行持续规范招聘与筛选流程，依托智慧招聘系统及简历筛选工具，科学分析候选人的教育背景、资质能力等关键指标，系统化、智能化提升招聘效率和质量，助力高质量人才选拔。

人员流失

本行将人员稳定视为持续发展重要基础，以人力资源管理信息系统为支撑，强化全行离职监测分析，督导各级机构优化离职管理流程，制定并实施针对性改善措施，切实提升员工队伍稳定性。

专业人才队伍建设

本行深入推进专业人才队伍建设，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社会招聘，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储备，制定印发《专业人才库建设管理办法》，规范全行专业人才库建设工作，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；制订印发相关人才库建设方案，持续推进金融“五篇大文章”、私人银行、投资银行、风险计量等专业人才库建设，做好相关人员更新工作。持续拓展海外人才库建设，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。2025 年，面向总行部门、境内一级分行等 86 家单位组织开展海外人才库入库选拔，新增入库 573 人，海外人才库总规模达 2,432 人，持续夯实国际化人才储备。推进提升集团资产托管业务人才队伍能力水平，2026 年组织开展资产托管人才库选拔，首批选拔 97 人入库。深入落实金融科技人才工程，强化金融科技新苗培养工作，截至 2026 年一季度末，金融科技新苗优才达 372 人。

赋能员工成长

本行高度重视员工成长与发展，持续深化员工职业发展培训管理，系统提升人才培养的规范化和精细化水平。本行围绕员工成长需求，构建全方位、多层次的人才培养发展机制，针对不同岗位序列及发展阶段的特点，差异化制订职业发展计划，助力员工夯实专业基础、拓宽职业视野、激发内在潜能。本行不断创新培训模式，搭建线上线下融合的员工成长平台，与外部高校等机构建立深度合作，为员工提供持续学习与长久发展的广阔空间，助力员工实现个人价值，与企业共同成长、共创未来。

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订与实施，紧密围绕全行战略发展目标和人才队伍建设需求，科学制订年度教育培训计划。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。2026 年一季度，全行各类培训覆盖 34.77 万人，有效提升员工专业素养和任职能力。

数字化平台与管理系统

本行上线“建行研究”平台，并顺利接入“中金点睛”研报系统，面向全行员工提供研报查询学习服务，供全集团宏观、中观、微观研究以及贷研、投研、行研工作参考借鉴，为全行高质量发展提供更加坚实的智力支撑。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。不断提升 AI 能力，推进“人工智能 +”在培训研究领域应用。优化考试测评系统，进一步提高监考准确度，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2026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

323 个

教材库在用教材共计

112 套　221 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；与外部高校等机构深度合作，定制特色人才培养项目。

专业技术等级考试

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，健全专业技术岗位体系，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 63 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、建行研修中心（研究院）各机构、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 1,100 万人次。截至 2025 年末，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 37 万人次；组织专业技术等级考试，全行累计 106 万人次通过相关考试。

全行职工主题劳动竞赛和创先争优

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，制发劳动模范、五一劳动奖、三八红旗手评选表彰办法，进一步健全表彰项目体系，鼓励员工创先争优。开展劳模和工匠人才创新工作室共建工作，2025 年命名 6 家工作室为“中国建设银行劳模和工匠人才创新工作室”，启动 17 家工作室培育创建活动，努力将劳模工匠个体优势转化为群体优势，培树创新创效良好风尚。

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。2025 年，本行共开展 47 期总行级现场培训，累计培养 3,009 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。2025 年，本行共开展 80 期总行级现场培训，累计培养 4,500 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。2025 年，本行共开展 46 期总行级现场培训，覆盖 2,651 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“建行学习”平台，开设“国际频道”专区，为服务涉外业务员工提供对公外汇政策、国际业务产品服务体系、客群服务能力提升、国际业务合规管理等四类课程资源。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：

乡村振兴金融人才

规划举措

2025 年，与中南财经政法大学、西南财经大学、西安交通大学合作完成“裕建美好”县域竞争力提升专题学习项目。

培训成果

2025 年，共举办 5 期“裕建美好”专题培训班，培训 240 余人，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

规划举措

与西南财经大学合作，围绕国家“一带一路”高质量发展、本外币一体化、企业出海及产业链重构等战略方向，系统构建涵盖宏观层、基础层、实务层的国际业务培训知识模块内容体系。搭建 9 套课程体系，开发 5 门核心课程，覆盖“一带一路”、国际贸易融资、国际结算与贸易融资、国际业务综合基础、外汇政策管理等方向。累计储备 14 个精品学习项目、9 门核心课程。形成分层分级、线上线下融合的系统化学习生态，持续赋能本行基层机构参与国际竞争能力提升。

培训成果

2025 年，全年共举办国际业务相关专题培训班 9 期，覆盖总分行管理层、经理层、专业骨干人才、一线业务人员、外汇及内控合规岗位人员等不同层级岗位，累计培养学员 549 人次。

2026 年，计划举办专题培训班 9 期。通过系统化、专业化的培训，有效提升参训人员的国际视野、专业实务能力、合规风险管理等业务水平，为本行本外币一体化经营和国际业务高质量发展提供了坚实的人才支撑。

数字金融分析人才

规划举措

与香港大学合作，围绕数字化经营能力，搭建集理论教学、模型构建、实战演练、课题研究、认证考评于一体的全链条人才培养体系。项目一共 11 门核心课程，深度融合统计分析、数据挖掘、机器学习、金融场景应用等关键内容，坚持理论与实务并重、技术与业务结合，打造标准化、专业化、国际化的数据人才培养通道，为全行数字化经营与数据驱动决策提供坚实能力支撑。

培训成果

2025 年，面向全行数据分析骨干开展系统化培养，项目共计课时 208 小时，累计开设 70 场专题直播，组织 7 次统一课程考试；同时，依托课题实训落地 120 余场建模研讨会议，参训人员人均学习时长达 157.3 小时，109 名学员顺利通过全维度课程考评，成功取得香港学术及职业资历评审局认证的专业资格证书，并产出 11 篇课题研究报告。

2026 年，计划举办第四期项目，结合人工智能技术发展趋势、本行智能数据体系建设思路和学员反馈，深度推进人工智能技术与银行业务场景融合落地，旨在立足数字技术与数据要素双轮驱动发展导向，持续培养数据分析专业人才。

法律专业人才

规划举措

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”及“涉外法律人才培训项目”。

培训成果

2025 年，举办 1 期授权管理能力提升培训班，为全行法律条线人员授权管理专业素养和能力提升提供智力支持。

2026 年，举办 1 期涉外法律人才培训班，进一步提升了涉外法律人才应对处理复杂疑难涉外法律事务的能力。

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 2026 年一季度末，累计为 8 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、创新技术探索、大数据分析与应用、数字化平台建设与运营等重要项目机会，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。

新入职员工培训计划。全面开展一体化新员工入职培训。邀请总行部门相关负责人，通过线上授课方式，帮助新员工进一步了解行内企业文化价值、产品及服务、青年领导力建设等核心方面。该培训覆盖总行本部、一级分行、直属直管机构、多家境内子公司及境外机构，有效保障集团新员工培训的规范性和统一性。

青年员工融入计划。面向入职 3 年内的基层青年员工实施系统培养，在熟悉行内业务进展的同时，帮助该群体明确职业成长路径。该计划精准聚焦网点客户经理和高柜柜员两个关键岗位，充分考量融入期员工能力短板和学习偏好，构建线上训练营、线下示范班、实践跟踪辅导、导师赋能培训、训后固化培养“五阶段培养体系”，同步支持分行项目落地，有效提升适岗能力，助力快速融入与成长。

新苗优才培养计划。本行打造“新苗优才”优秀青年员工培养项目，通过加大跨层级、跨领域实践锻炼力度，关注学员的连贯式培养，促进高潜人才脱颖而出，助力培养年轻干部储备人才。项目以 IDP（个人成长计划）作为主线，在为期一年半左右的周期内，落实个性化培养措施，持续跟踪赋能。

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 2026 年一季度末，已累计培养认证 14.76 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 2026 年一季度末，通过网点客服经理资质认证人数累计达 9.46 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。

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 2026 年一季度末，共计 304 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 2025 年末，本行员工中大学专科及以上学历占比达 97.26%，硕士研究生和博士研究生学历占比达 15.45%。

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 3 年，工作站新进站博士后 22 人，同期圆满完成在站培养、顺利出站的博士后 27 人。

技能与知识发展培训

本行持续优化全体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。

全体员工领导力与管理能力培训

本行坚持将全员管理能力与领导力培养作为提升组织效能、支撑员工长远发展的关键举措，通过构建分层分类的系统化赋能体系，强化员工在目标拆解、跨部门协同执行、全面风险合规及数字化变革适应等方面的核心胜任力，促进员工从“被动执行”向“主动经营”转变。通过前置化识别与培养高潜人才，夯实了可持续的人才梯队基础，为全行战略落地与高质量发展提供坚实的组织保障与智力支持。本行依托“建行学习”平台，打造领导力频道、处级领导力提升频道等，并面向全员开放共享线上学习资源，涵盖领导自我、领导业务、领导团队等方面，设置《卓越领导者的 5 项习惯行为》《青年干部领导力提升》《VUCA 时代的领导力修炼》《人才培养加速计划——做好人才传帮带的秘诀》《领导干部识人用人艺术》《“善建者”领导力培训提升模型系列微课》等各类课程，线上学习超过 40 万人次。

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，更好地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。2025 年，共开展 71 期总行级现场培训，培养 3,376 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，制订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，制订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，与中南财经政法大学、西南财经大学、西安交通大学、香港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，共同制订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，学业完成后可获得辅修经济学学士学位和相关学历证书。截至 2026 年一季度末，该项目累计 115 名学生完成结业。

非薪酬福利

本行秉持“以人为本”的价值导向，高度重视员工权益保护，构建覆盖所有员工（涵盖劳务派遣用工）的非薪酬福利体系，切实落实员工关怀举措，提供多元化非薪酬福利保障，营造平等尊重、团结友爱的良好氛围，全面激发员工内生动力，实现员工幸福感提升与银行高质量发展的双向赋能。

休息休假权利

本行注重切实保障所有员工（涵盖劳务派遣用工）休息休假权利，明确设立带薪年休假、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。

2025 年，为

7.6 万人次

职工提供心理健康咨询等多种形式的人文关怀服务

女性员工关爱

本行高度重视女性员工关爱，围绕制度保障、文化设施、实际帮扶等维度全方位推进相关工作。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。组织开展庆祝“三八”国际妇女节系列活动，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。

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，2025 年，拨付 50 万元专项资金支持西藏、海南分行开展灾后救助工作。

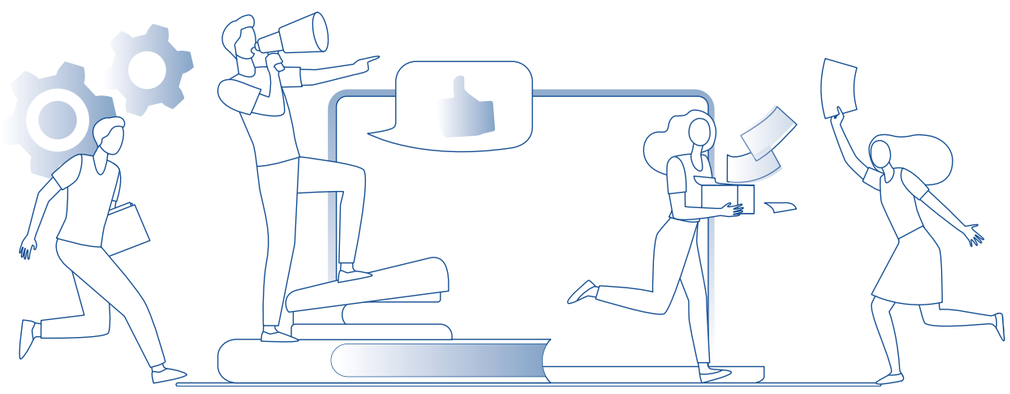
本行着力打造具有特色的暖心工会品牌，持续推进“职工之家”“职工小家”建设工作，坚持以职工为主体，致力于解决职工最关注、最亟须解决的问题，包括改善职工休息、健身、减压条件，建设活动室、读书角等。通过改善基层员工的工作生活环境，有效提升员工的获得感和幸福感。

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“送温暖”行动，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走访慰问和重点关怀。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工作岗位的干部职工、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。2026 年元旦、春节期间，全行共筹集慰问款物总额超 4,698 万元，走访慰问机构网点 9,316 个，慰问各类困难职工、派驻挂职干部等超 12.38 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。2025 年，总行工会组织举办“低碳生活 善建者行”职工金秋健步走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“网点员工周”活动，不断提升基层一线员工职业幸福感。



强化民主管理

本行始终致力保障员工合法权益，持续深化完善民主沟通机制。深入开展“开门问策”，在全行上线“开门问策系统”，建立总行与基层直接对话机制和“收集—办理—反馈—评估”闭环管理，倾听基层声音，提升全行治理效能。聚焦绩效评估全流程，搭建双向互动的绩效沟通机制，推动员工深度融入、广泛参与、持续提升。拓宽意见反馈途径，鼓励员工积极建言献策，恪守信息保密原则，切实筑牢隐私保护防线。定期开展覆盖全体员工的满意度调查，广泛倾听员工意见和建议，深入研究分析调研结果并将其转化为管理提升的参考支持，营造公开透明、平等互信、包容开放的文化生态。

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。员工考核方式主要包括平时考核、年度考核、专项考核、任期考核。考核对象覆盖全体员工，员工绩效管理流程具体分为绩效计划制订、绩效实施与辅导、绩效考核与反馈、考核结果应用与改进等环节。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。

本行绩效考核流程主要包括以下四个环节：

绩效计划制订

绩效计划由直接上级与下属员工在充分沟通协商的基础上，就绩效目标和个人发展计划达成一致后，制订绩效目标任务书。绩效目标制定流程包括机构目标分解、直接上级或有权考核部门分派目标、员工拟订初稿、绩效计划谈话和直接上级确认等。绩效目标一般通过定量指标与定性考察相结合、关键任务和日常表现相结合等方式进行考核。

绩效实施与辅导

每个绩效管理周期，结合工作实际，直接上级与员工开展绩效目标、绩效辅导及绩效反馈谈话，持续完善员工对绩效目标的认知，加强日常工作中对员工的指导和督促，共同完成绩效目标。绩效实施与辅导具体方式包括绩效谈话、书面辅导、技能培训、经验分享等，辅导内容包括评价员工表现亮点、总结待改进领域，指导员工提升绩效表现路径，支持达成绩效目标。

绩效考核与反馈

坚持“谁管理、谁考核”原则，考核内容主要包括完成工作任务及季度目标、履岗出勤、品德能力、工作态度、廉洁自律等。同时，建立员工考核工作记录，将相关材料整理归档，作为了解员工日常表现和评定年度考核结果的参考依据。确定考核结果的流程包括自我评价、直接上级等有权考核人评价、绩效评估会议确定考核档次、结果反馈与改进措施等。在员工获悉评估结果后，通过谈话会议、书面意见等方式获取员工对考评结果的反馈意见。

考核结果应用与改进

员工年度考核结果是职务职等提拔、工资级别晋升、岗位调整分配和教育培养培训的重要依据。根据评估结果为员工提供具体的改进意见，与员工沟通改进方案，持续跟踪表现改善情况，并积极协助解决其遇到并反馈的客观问题。

员工薪酬结构

本行严格遵守国家法律法规及监管要求，建立了科学、规范、透明的薪酬管理体系，致力于通过市场化机制吸引和保留优秀人才，并将绩效评价结果深度融入人力资源全流程管理。本行员工（含非销售和非管理员工）薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利组成。基本薪酬体现保障功能，水平相对固定，主要取决于岗位价值和员工履职能力。绩效薪酬体现激励功能，水平相对可变，主要取决于集团、员工所在机构及个人考核结果，并与业绩、风险、内控、能力等因素挂钩。福利包括法定社会保险、住房公积金、企业年金、补充医疗保险等。

本行秉承规范分配秩序、构建和谐分配关系的理念，不断提升绩效与薪酬管理水平，服务全行高质量发展。本行薪酬分配充分发挥激励约束作用，树立鼓励价值创造的考核分配理念，坚持薪酬资源向经营机构、前台部门及直接价值创造岗位倾斜，同时严格落实基层员工激励保障制度，加强对基层员工的收入保障，切实提升员工获得感。本行加强境外机构及控股子公司薪酬管理，优化收入分配结构，完善激励保障体系，进一步促进集团管理水平和工作效率提高。

员工意见申诉上报

本行注重倾听员工心声，深入开展“开门问策”，畅通意见申诉与问题上报渠道，确保员工诉求得到及时、公正、有效的回应。本行构建涵盖职工代表大会、体验之声（VOX）等在内的多元化意见反馈体系与渠道，确保实现所有层级员工的有效触达，并通过官方网站、内部通知、电子邮箱、内部通讯工具等多样化载体，广泛宣传意见沟通反馈上报渠道，积极鼓励员工畅所欲言、建言献策。

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箱、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级职代会体系，二级分（支）行以上职代会建制全面覆盖。通过“落实提案征集办理制度”“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。推动修订《企业民主管理办法》，建立职工董事制度，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，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，推动工会工作向民主化、规范化、法治化方向发展。2025 年 12 月，召开中国建设银行第六届职工代表大会第二次会议，2026 年 5 月，召开中国建设银行工会第四届会员代表大会第二次会议，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。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 2026 年一季度末，通过“VOX 社区”累计收集整理员工典型体验意见 6,763 条，97% 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。

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。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。

2025 年度员工满意度调查结果显示，员工总体满意度较高，培训工作、企业文化、工作支持等方面满意度超过 90%。针对调查反馈的共性问题，建立“反馈－分析－改进－跟踪”的闭环管理机制，重点优化金融科技人才培养、员工休息休假等政策，持续落实基层员工职业发展支持、薪酬向一线倾斜等举措，着力构建反馈问题、发现问题、解决问题的闭环管理体系，不断增强员工获得感、幸福感、安全感，为全行高质量发展凝聚人才力量。

此外，本行根据基层调研意见和建议，研究制定《2026 年基层网点员工关爱工程要点》，从职业发展、福利待遇、身心关爱、权益保障、减负赋能等多方面提出 21 项关爱举措，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，结合行内业务发展战略要求，全力构建“大消保”新格局。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，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。

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。制订《2026 年金融消费者教育工作方案》，明确了总行各部门消保培训计划，全面覆盖各个业务条线。

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、合规外呼、实战技能提升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，本行积极运用数字化方式开展消保培训，构建线上消保课程体系，通过“建行学习”平台连续 6 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 2026 年 6 月末，累计发布超 770 门课程，累计学习量超 1,430 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

2025 年，全行各级机构共组织消保相关培训 2.22 万次，累计培训 213.1 万人次。其中，总行层面个人金融部、私人银行部、信用卡中心等消保相关部门协同推进，开展专项培训 315 期，覆盖 8.9 万人次；一级分行及以下层级，37 家分行积极落实，累计组织培训 2.19 万期，覆盖 204.2 万人次。2026 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工作。截至 2026 年 6 月末，全行各级机构组织消保相关培训 4,300 余次，累计培训 25.92 万人次。

产品及服务审查

本行持续完善产品服务审查治理体系，董事会和管理层切实履行产品服务审查监督职能，统筹制定并督导相关制度规范落地执行。本行纵深推进产品风险评估及审查工作，严格落实产品面市前的合规审查程序，强化产品全生命周期的质量与安全检查管控，确保产品及服务的严谨合规，切实保障消费者合法权益。

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，定期听取创新管理情况报告。

2026 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 2025 年工作开展情况及 2026 年工作计划报告的议案》，听取讨论《关于 2025 年消费者权益保护审计情况的报告》《关于 2025 年消费者权益保护行内考评及近期投诉情况报告》，书面参阅《关于金融监督管理总局 2025 年建行消保监管评价及投诉通报的报告》等，指导管理层持续优化消保体制机制，在业务全流程贯彻落实消保要求。董事会风险管理委员会听取讨论《2025 年度创新管理情况报告》，研究 2025 年度全行业务创新情况及相关风控措施，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，防范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，包括产品服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、代销合作机构准入、代销产品准入等环节，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 2026 年 6 月末，全行完成消保审查 24.33 万件，同比增长 12.43%。

此外，为有效规避新产品可能产生的潜在风险，本行建立了完善的产品上架审核机制，在新产品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，负责审查产品是否满足面市的各项要求，未通过审查的新产品不得面市，确保所有面市产品符合行业监管要求及行内制度规范。

贷款合同变更

本行在信贷合同或合约签订及相关业务流程中严格落实消费者权益保护要求，强化客户财务资质与履约能力审查。针对客户实际融资诉求，提供合同要素弹性调整方案，并建立常态化沟通机制精准纾困，为客户提供合理适宜的贷款合约要素变更方案，在合规基础上充分考量并助力客户解决实际问题，动态调整客户授信水平额度，为其提供更便捷、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：

- 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；
- 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；
- 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；
- 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》[6]，完善并下发施行《个人类不良贷款经营管理操作规程》《个人类不良贷款委外催收操作规程》《零售及普惠类不良贷款司法催收业务操作规程》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，制订债务催收执行计划，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债务催收政策落实情况，并检查催收工作流程中的消费者合法权益保护情况。

工作机制

催收方式

本行催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收方式包括电话、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

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 人工坐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。

还款提醒

本行远程智能银行中心采用“智能 + 人工”方式，根据客户不同情况，对即将到期、到期以及逾期客户开展“有温度的”差异化还款提醒服务。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。

[6] 《债务催收政策要点》：https://www3.ccb.com/chn/2025-04/22/article_2025042218294647618.shtml

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相关执行情况，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。通过定期召开班前会培训、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。

2026 年上半年，本行催收专项培训成效如下：

举办远程智能银行中心还款提醒业务管理能力提升培训班。由总行业务部门资深专家针对全行信贷资产逾期非不良、逾期不良质量管理的全链路及最新的政策与形势进行专题授课，进一步提升远银中心还款提醒专业能力；

开展个人及普惠贷款催收相关培训，培训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及普惠贷款贷后管理水平；

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。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》[7]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。本行定期组织分行营销宣传合规培训，严格规范一线员工营销宣传活动行为及过程监测，强化营销宣传过程中的风险防控。

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。

[7] 《个人客户营销政策要点》：https://www3.ccb.com/chn/2025-04/22/article_2025042218294652230.shtml

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、对客常见问答、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，重点关注本行代销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控、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

本行持续强化客户投诉管理机制建设，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会切实履行客户投诉管理相关监督职能，构建权责明晰的投诉管理体系，定期听取监管转送投诉情况通报。聚焦投诉反映问题与业务实际，动态完善投诉处理流程与工作机制，构建常态化审查监督与全流程闭环管控，确保投诉管理机制的合规、透明、高效，切实保障消费者诉求得到及时妥善回应。

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，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。2026 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，2026 年上半年听取关于消保审计、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。

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，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。2026 年上半年，通过召开委员会全体会议或专题会议等形式，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，规划推进消费者权益保护工作重点任务。

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。强化消保先进集体和先进个人评先评优激励，激发员工做实做细消保工作的主动性和积极性。

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、压降每千万个人客户投诉量、提高投诉处理规范性、提高客户满意度等具体指标，着力强化投诉管理工作质效，积极推动多元手段化解纠纷问题。

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、纠纷多元化解工作指引、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，组织开展诉源治理，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，通过现场帮扶、数据共享等形式，定期对分行投诉处理和管理情况开展专项核查，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，将消保管理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，实现相关问题早发现、早预警、早处置，力争于前端有效化解投诉风险。

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，支持各级机构积极主动参与纠纷调解组织工作，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等分析工具，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。从多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。

重视诉源整改

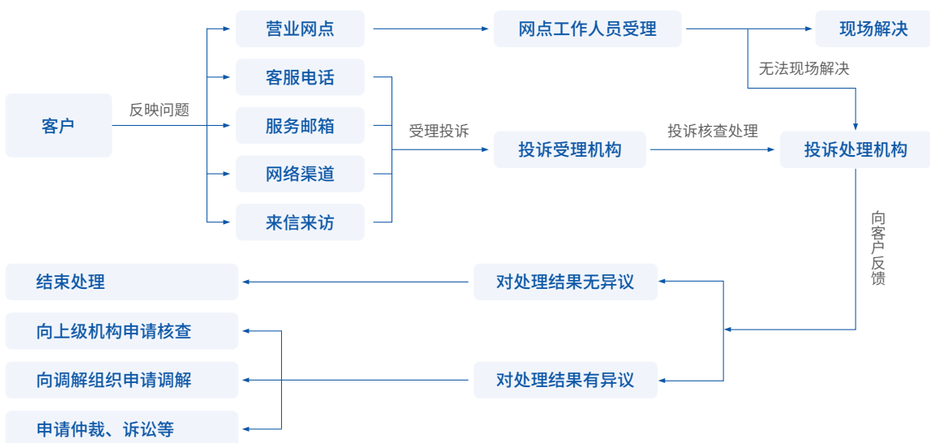
本行致力于将投诉意见反馈等信息应用于产品服务改进，识别评估重点产品、重点机构、重点问题，并开展实时监测、定期通报、全面分析。组织总行相关部门和分行实施针对性溯源优化，联动相关条线共同深挖投诉产生原因，举一反三实现根源性解决投诉问题。常态化开展投诉数据向产品设计和渠道运营闭环反馈，推动相关机构重点应用投诉反馈信息促进产品优化和服务改进。2026 年上半年，本行建立健全诉源监测体系，多维度强化指标监测，持续做好投诉数据分析应用，推进产品与服务的优化升级。

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：客户可以通过本行公布的多种投诉渠道（如营业网点、客服电话、网络渠道等）提出投诉，反映问题。

投诉受理：投诉问题由网点工作人员现场解决，或由投诉处理机构在 15 日内作出处理决定并向客户告知，复杂投诉可延长至 30 日内作出处理决定，最长处理期限不超过 60 日。

结果反馈：处理完成后，投诉处理机构会将处理结果反馈给投诉客户，客户若对投诉处理结果无异议，将完成投诉处理。

投诉核查：客户若对投诉处理结果有异议，可自收到处理决定之日起 30 日内通过书面形式向投诉处理机构的上级机构提出申请核查。对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查。如果对核查结果仍有异议，可向投诉处理机构了解当地金融消费者纠纷调解组织联系方式并申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

投诉渠道及处理机制

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取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，设立投诉审查机构与投诉审查专员，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。

机构设置方面，总行和各一级分行均设立消费者权益保护部，二级分行和支行网点均明确承担消费者权益保护职能的机构，拥有独立受理、自主核查、自主或联动处理相关投诉情况的职责，可对投诉处理开展专项督导核查，并提出改进优化建议，确保每件投诉得到公正、专业的处理。

岗位设置方面，在总行和分行消费者权益保护部均设立投诉审查岗位，负责开展客户投诉的流转和核查，建立投诉核查流程，明确投诉督查机制，确保投诉审查处理全流程畅通和审查独立性，为客户提供中立、公正、客观和公平的处理。各业务条线明确投诉审查专门人员，负责接收和核查本条线投诉，建立起分级管理、职责清晰、协同配合的投诉管理体系。

人员配置方面，持续推进投诉管理人员队伍建设，总行各相关部门、各一级分行和二级分（支）行均配置专人负责投诉管理与投诉审查，网点设置消保联络员负责网点投诉事项的审查。

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。

如对本行核查结果仍有异议，客户可向金融消费者纠纷调解组织申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。金融消费者纠纷调解组织是由中国银行业协会等机构组织设立的独立、非盈利的机构，独立、中立地对投诉问题进行协调推进解决。本行积极配合各地第三方调解组织建立健全调解机制，行内建立兼职调解员队伍并主动参与地区行业调解工作，打造调解“样板间”，为第三方调解工作提供人员和场所支持，助力客户问题解决。

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，30 日内完成核查并反馈投诉人。针对专项核查发现的问题有效推动解决，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。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，审计具体事项包括投诉处理框架及投诉处理结果有效性、投诉管理系统完备性、投诉处理跟踪及时性和规范性、客户投诉统计分析与改进效果等，对全行投诉管理等消保工作履职情况进行监督，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。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。2026 年上半年，本行审计部门按计划组织开展消保专项审计，覆盖总行本级及 10 家一级分行，重点关注投诉处理质效、投诉溯源整改及金融纠纷多元化解等方面内容。

金融知识普及

本行坚持以“金融为民”为导向，严格遵循监管规范，构建专业化、体系化的金融知识宣教活动矩阵。聚焦不同客群差异化特点，制订分层分类专项宣教方案，并与各类专业机构开展合作，提升宣教契合度与专业度。依托精准靶向宣教，有效提升公众风险防范意识，树立健康金融观念，推动金融素养教育融入国民教育体系，切实履行消费者权益保护与社会责任。

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。2026 年上半年，本行制订《2026 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。2026 年 3 月，组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动，线上线下统一布置，围绕活动主题，聚焦社会热点及难点问题，面向大众客户及“两司两员”[8]、老年人、新市民、境外来华人士等重点客群，开展金融知识普及，全渠道、全媒体、全网络统一宣传，累计组织开展活动 7.4 万场，触达消费者 7.6 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。2025 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。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，促进公众金融素养提升。2026 年上半年，本行持续与各类金融教育机构密切开展合作。

[8] 两司两员：货车司机、网约车司机、外卖员、快递员。

面向重点客群开展教育宣传

本行持续拓宽金融知识教育宣传触达范围，扎实开展金融宣传“五进入”（进学校、进社区、进乡村、进企业、进商圈）工作，重点将宣教资源向乡村、少数民族地区、边远地区等金融服务薄弱区域倾斜，聚焦老年人、学生、新市民、少数民族、残障人士、农村客户等重点客群，开展贴合需求、形式新颖的特色金融宣教活动，积极营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。通过打造“四个一”特色宣教举措，持续提升消保宣教质效。

推广“一平台”。以科技赋能做实数字宣教。依托线上“多彩消保 3D 数字化宣教展厅”开设金融教育专区，常态化普及惠民金融知识，升级线上互动体验，集中展示金融为民服务成效。例如，广西区分行创新引入非遗山歌、数字人互动等智能化、本土化宣教形式，河南、甘肃等多家分行依托数字化展厅，面向银发族、新市民、新就业群体开展分层宣教，同步解读普惠金融政策，实现风险教育与惠民服务双向赋能。

打造“一辆车”。聚焦重点客群做细普惠宣教。依托金融消保宣传车开展流动式、场景化宣传，面向老年人重点普及适老化金融服务、帮助跨越数字鸿沟，面向新就业群体普及就业配套金融政策。例如，安徽、天津分行通过机场、商圈大屏、出租车顶灯等载体投放公益宣传，让金融消保宣传常态化融入城市公共场景。

开展“一倡议”。深耕乡村县域做基层宣教。面向乡村群众发起“个人信息保护，守护信用安全”倡议，引导公众珍惜个人信用、远离非法金融活动，依托“裕农通”服务点打通乡村金融宣教“最后一公里”。例如，吉林分行深入边境乡镇、偏远林区开展反诈、反假、防非知识宣讲，湖南分行创新“金融集市 + 烟花秀”特色活动，以群众喜闻乐见的方式普及金融消保理念。

发布“一提示”。围绕消费场景做精风险宣教。深度融合消费金融场景，面向商户普及贴息惠民政策、助力提振消费，常态化上门开展风险提示，守护客户账户与资金安全。例如，新疆区分行开展双语商圈宣教，青海、内蒙古、江西等分行结合本地文旅、基层队伍、院线场景开展定制化、沉浸式金融风险宣传，持续扩大金融消保宣教覆盖面与影响力。

两司两员

本行针对性加强“两司两员”新就业群体金融服务与知识普及。其中，陕西、云南、湖南等 30 余家分行深入物流园区、配送站点、骑手驿站开展“晨会五分钟”微宣讲，在货运集散地开设“板凳课堂”，精准提示各类从业金融诈骗风险；江苏分行打造“客舱宣教”场景，福建分行聘任新就业群体为流动宣传员，山西分行为城管一线人员提供定制化金融知识服务，实现宣教场景多点覆盖、人群精准触达，浙江分行致力于打造“小哥港湾”，在提供饮水、歇脚、充电等暖心保障的同时，精准开展反诈宣传与权益科普，用贴心守护城市奋斗者，以金融温情温暖奔波路。

老年客群

本行深耕老年客群适老化宣教，面向全行 2.69 亿老年客群，打造“颐养 + 智养 + 康养”特色服务体系，走进社区普及养老金融知识，助力老年人适应数字生活，通过大字版知识折页、手机银行 AI 助手“智能班克”优化服务适配老年群体学习需求。其中，上海、福建、黑龙江、山西、广西等分行联动老年大学，以文体活动结合真实案例普及防诈骗、理性投资知识。四川分行将每月 19 日定为全省“长者日”，联动成都中医药大学国医馆开展免费义诊、讲座，在康养机构和老年大学宣讲反诈防骗、适老服务等内容，破解老年人“数字鸿沟”和风险识别难题。北京分行在国家老年大学举办“3·15”金融教育宣传活动，向学员揭示各种互联网营销套路和危害，助力银发群体乐享平安金融。

新市民客群

本行做实新市民客群融合化宣教，服务全行 1.37 亿新市民客户，依托专属 App 开设“多彩消保”频道，累计触达超 4,729 万人次，结合民生配套政策提供金融服务与账户安全科普。其中，陕西、江苏、福建、浙江等分行深入园区、驿站开展“微宣讲”“板凳课堂”，守护新就业群体金融权益。

少数民族客群

本行做优少数民族客群多样化宣教，坚持“无差别”服务理念，破除语言壁垒，持续展播 8 部民族消保原创歌谣，全网累计触达 3,900 万人次。其中，广西分行推出非遗山歌宣教作品、开展双语商圈宣传，云南、贵州分行深入民族村寨普及金融知识。

青少年、学生

本行抓实青少年学生群体宣教，打响“‘金蜜蜂’进校园”品牌，依托“建融慧学”平台覆盖全国超 400 所高校、280 万师生。其中，陕西分行携手西安交通大学、陕西中医药大学等高校，每学期固定举办金融安全专题讲座，将防范非法证券活动等知识融入校园义诊日，助力莘莘学子筑牢金融风险防线，提升理性维权意识。浙江分行与辖内多家高校开展合作，在上海财经大学浙江学院开展“校园 e 金服防诈骗视频大赛”活动，在湖州师范学院开展“校园班克”学生实践项目，“张富清服务队”走进浙江海洋大学聚焦刷单返利、校园贷、网购退款等诈骗类型开展以案说法。广东分行与多所中小学合作推进青少年金融教育工作，定期送课进校园，向学生普及基础金融知识，帮助学生树立正确的理财和消费观念。

残障人士客群

本行推进残障人士客群便捷化宣教，组织员工开展手语技能培训，协助特殊群体使用无障碍金融服务。其中，甘肃、宁夏、天津等分行走进残疾人服务中心开展专场宣传，四川分行试点远程视频代办服务，解决行动不便群众办事难题。

农村地区客群

本行夯实农村地区普惠宣教，依托“裕农通”服务点和“裕农学堂”，普及金融知识、培育诚信文化，针对高风险区域开展精准警示教育，集中开展各类专项风险宣传与治理工作；通过短视频、动漫等形式揭露非法金融活动套路，针对非法代理退保、职业背债、银行卡盗刷、网贷乱象等强化风险提示。其中，广东分行靶向聚焦易受骗群体开展宣传，厦门、苏州分行创新直播、曲艺等特色宣教形式。同时，畅通消费诉求渠道，加强纠纷多元化解宣传，四川、上海、辽宁等分行依托线上服务、主题活动、楼宇驿站，推动金融宣教融入基层治理。

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 2026 年“造福季”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 3,500 万人。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 35 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

本行持续完善隐私与数据安全治理架构，夯实隐私保护与数据安全合规基础，深化制度体系建设，迭代升级保护技术举措，强化第三方数据与隐私管理，常态化开展内外部审计监督，推进员工赋能与能力建设，不断提升隐私与数据安全保护管理水平，全方位守护个人客户隐私与数据安全。

隐私与数据安全管理架构

董事会层面

本行高度重视隐私与数据安全管理，董事会对数据安全工作负主体责任，职责包括审议数据安全管理基本制度，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。

本行董事会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。2026 年上半年，听取讨论《2025 年度信息科技风险管理报告》，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、新技术应用等风险管控。

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。2026 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报告》，指导管理层完善个人信息保护机制流程，优化数据安全技术体系，做好第三方合作安全管理，进一步提升隐私与数据安全管理能力和精细化水平。

管理层层面

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，负责执行董事会、行长办公会对全行数字化转型工作的战略要求和决定，统筹研究金融科技、数据治理与应用、线上平台建设、智能运营以及渠道统筹、数字人民币业务等发展策略和业务发展方向，以及数字化转型各项机制和相关基础设施建设、企业级需求统筹、金融科技项目、中台建设、数据安全、个人客户信息保护、产品创新与管理、人工智能应用等重大事项，确保全行战略在数字化转型领域得到有效实施与落地。

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管理要求；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》[9]，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》，围绕第三方合作、数据出行等重点场景，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得客户授权，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。2026 年上半年，本行组织各一级分行开展个人客户信息保护自查，确保各项要求深化落地。

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》《个人客户信息保护影响评估操作规程》，进一步规范个人客户信息处理流程。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[10]、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。

[9] 《个人信息保护政策要点》：https://www3.ccb.com/chn/2025-04/22/article_2025042218294651519.shtml

[10] 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。

本行根据法律法规要求，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并公开联系方式，重点涵盖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管理规程》等。通过明确职责分工，优化管理策略，建立健全数据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。

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的各类系统中，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。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。

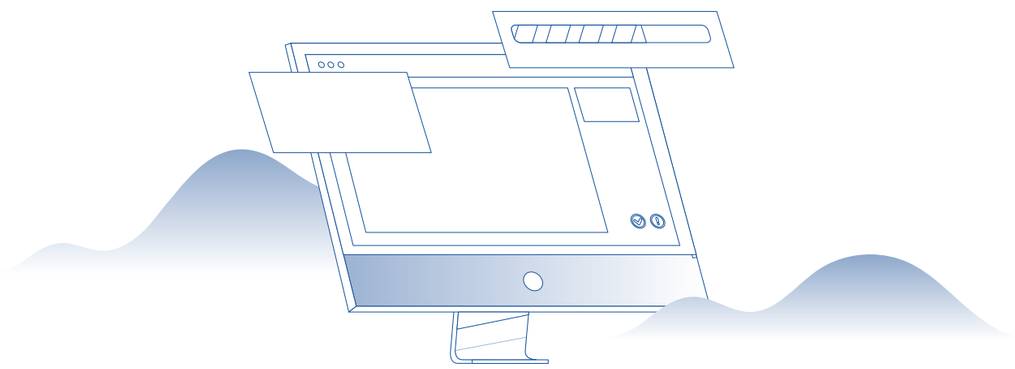
个人信息收集及使用知情权

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、完整地向客户告知个人信息处理事项。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技术与举措

本行严格落实隐私与数据安全保护举措，持续深化全生命周期数据安全管理机制，始终践行数据最小化收集和留存原则，完善“外防攻击窃取、内防数据泄露、联防三方泄露、全面安全监控”的数据安全技术防护体系，纵深推动数据分类分级保护，精准匹配差异化安全策略。强化隐私授权统一管理，不断优化个人客户信息保护业务管控机制，全方位筑牢客户隐私与数据安全屏障。



强化全生命周期数据安全管理机制

本行构建覆盖产品需求分析、设计、开发及运维等全生命周期的数据安全与隐私保护管理体系，制定《中国建设银行产品创新与管理办法》，明确规定在产品上线前严格执行全面风险管控，涵盖消费者权益保护审查、数据安全评估及声誉风险管理等措施。本行数据管理部门负责建立产品数据安全风险评估机制，金融科技部门负责组织系统开发并监督落实产品开发需求与数据标准要求。通过夯实制度规范建设、明确管理职能与实施流程，强化识别、评估与监测产品隐私与数据安全相关风险，实现从需求提出到后期监测的全程闭环管理，全面提升核心产品与服务的数据安全防护能力与韧性水平。

需求分析与设计评估

技术研发管控体系。本行在需求分析与设计源头将数据分类分级保护要求嵌入管理制度与技术规范，明确要求在需求提出阶段强化数据安全需求识别和提出，推动数据安全需求与业务需求同步上线。全面分析应用系统面临的安全风险，按照信息系统网络安全保护等级、商用密码应用等级、数据安全分级保护技术要求，从身份鉴别、访问控制、安全审计、交易完整性、交易防重放、数据安全保护等方面分析安全需求、设计控制措施，确保在架构设计层面落实本行技术要求。

新产品设计评估机制。本行建立了严格的事前风险评估机制，明确将数据安全保护影响评估作为产品面市的强制性前置程序，覆盖所有新增产品。总分行产品经营管理部门新增产品时应充分考虑数据安全风险，依据产品制度、服务协议、业务需求说明书、操作手册等填写《新产品数据安全保护影响评估表》，形成自评估结果。重点评估数据处理目的的合法性、最小必要性以及安全措施的有效性，确保合规风险在事前得到有效管控。

开发测试与上线管控

本行已建立覆盖应用系统开发过程中需求分析、设计、编码、测试、投产等开发生命周期的网络安全规范和管控流程。

在开发过程中，本行开发测试环境与生产环境隔离，对开发测试环境中使用的数据进行脱敏处理，严禁在测试环境使用未脱敏的生产数据。软件代码的编写遵循软件安全编码规范，有效控制代码漏洞缺陷。

测试阶段，通过安全测试检验应用系统的安全防护能力，开展代码安全扫描、开源组件漏洞扫描、移动应用静态安全扫描、隐私合规测试及病毒检测扫描等，重点加强对应用系统业务逻辑安全的评估与测试，防范未授权、越权等业务逻辑缺陷。

投产上线前，对于安全测试中发现的漏洞和缺陷，均完成有效处置，禁止存在病毒、高危漏洞、可疑源码等安全问题的系统投产。

运行监测与持续优化

产品上线后，本行建立持续监测机制，实现从研发到生产环境的全程技术监控。本行持续强化数据安全技术监测，对内重点加强生产环境流向办公或开发测试环境、机构内部流向机构外部等数据跨域流动场景的技术监控，对外常态化开展信息泄露监测，及时研判并妥善处置各类安全情报，确保风险早发现、早预警、早处置。建立动态复审机制，定期结合客户投诉反馈、网络安全事件通报、最新法律法规动态、是否发生数据安全事件等，对产品隐私保护状况进行回顾性评估。通过产品全生命周期隐私与数据安全闭环管理，及时识别待改进领域，确保持续符合监管要求并保障用户权益。

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、完整地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，以避免因信息不准确、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，遵循有关数据分类分级保护管理要求。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。

推动数据分类分级保护

本行发布《数据分类分级保护实施细则》，制定数据分类分级识别规范，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类分级保护要求。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。本行建立数据分类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，提升数据分类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

本行依托企业级“安全即服务”安全架构，建立并持续完善“外防攻击窃取、内防数据泄露、联防三方泄露、全面安全监控”的数据安全技术防控体系。2026 年，建设企业级终端敏感数据扫描和数据销毁工具，实现终端敏感数据识别、判定、加密和销毁；完成行内即时通信系统集成企业级应用敏感数据检测能力，实现跨域数据传输敏感数据识别和阻断；新增终端数据外拷和病毒查杀告警功能以及境外机构终端风险技术监控指标，推进人工智能平台数据脱敏工具的集成，实现训练数据的集中脱敏；开展抗量子密码算法安全性分析研究，在监管机构指导下参与抗量子密码迁移课题研究和探索验证。

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

本行持续加强内部和外部数据安全监测，完善数据安全技术监测场景。内部监测关注生产数据使用、员工 U 盘拷贝数据、敏感邮件外发风险监测等数据跨域流动场景，外部监测关注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。

检验数据安全技术防控体系有效性

本行采用多种措施检验和提升网络和数据安全技术防护有效性。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。2026 年 3 月，本行组织集团内部网络安全攻防演练，模拟真实网络攻防场景，并将部分重要供应商纳入供应链安全演练范围，以实战检验并提升集团各机构的网络和数据安全技术防护能力，打造高水平的数据安全技术防控队伍。开展常态化渗透测试主动发现安全漏洞，落实整改，消除隐患。对网络安全等级保护三级及以上系统聘请具备测评资质的第三方机构开展网络安全等级保护测评，测评结果为优秀。对移动金融客户端软件每年开展外部评估，保障其抗攻击能力。对境内外分支机构开展安全检查，并跟踪督促完成整改。

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事件场景的处置要求，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件、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管理

制度规范

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。印发《第三方合作数据安全管理规程（2025 年版）》，将数据安全管理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。

对第三方数据管理要求

对委托机构

本行要求第三方明确数据安全责任，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客户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。

对产品服务合作第三方

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责任和义务，实施安全管控措施，监督第三方加强信息安全管理；
- 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。

对信息科技外包或第三方合作服务

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，并对服务商进行详细尽职调查，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开展“安全保密”培训全覆盖，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《第三方合作数据安全管理规程》，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的落实情况，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。

数据安全和个人客户信息保护检查

2025 年，本行系统性组织开展了面向全集团的数据安全和个人客户信息保护检查。针对数据安全和个人客户信息保护风险易发领域常态化开展现场检查。其中，将“第三方合作管理”情况纳入检查和排查范畴，检查本行第三方合作机构数据安全和个人客户信息保护履职情况，以及本行对第三方合作数据安全管理的规范性。检查范畴主要包括：

01
是否在合作协议中明确合作机构数据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）；

02
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；

03
是否有效监督第三方合作机构履行数据安全保护责任情况，合作机构出现侵害本行数据安全行为时应及时处置；

04
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本行数据。

通过数据安全和个人客户信息保护检查，本行进一步压实对第三方合作机构履行数据安全和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。

第三方数据安全管理合规审查

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，检查第三方合作机构落实数据安全和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数据处理场景，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数据。

本行印发《第三方合作数据安全管理规程》，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管理规程》要求，识别薄弱环节、明确管控措施，并加强整改进度督导。

2026 年，本行开展第三方合作数据安全专项排查，组织全集团针对第三方数据合作关键环节开展全面风险排查，识别合作前、中、后的数据安全合规落实情况，包括事前尽职调查与评估、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，确保第三方合法合规使用本行数据。

客户数据使用目的管理与监督

在数据使用目的管理方面，本行搭建了完善的管理制度体系，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。

基本原则

本行在《数据安全管理办法》中明确规定，处理个人信息应按照“明确告知、授权同意”的原则实施，向外部提供个人信息或敏感级及以上数据，应当依法取得数据主体同意，法律、行政法规及行业主管部门另有规定的除外。在委托第三方合作机构处理数据时，应明确所涉及数据外部使用和处理的条件、场景、方式，依据“最小必要”原则控制委托数据的范围，并采用脱敏或加密处理等方式，在满足业务目标的同时保障数据安全。

前瞻评估

事前开展数据安全保护能力评估、数据安全保护影响评估，以合同协议方式约定数据处理的目的、数据范围、处理方式、保护措施、期限、双方的数据安全责任和义务，合作机构对个人信息的保护义务，以及合作机构返还或者删除数据的方式等。监督第三方合作机构在未取得客户同意时，不得转委托其他主体处理、对外共享数据或个人信息，不得加工、训练、挪用数据，或者采取其他形式处理数据以谋取合同或者协议约定以外的利益。涉及委托处理个人信息的，应更加严格监督合作机构以约定的处理目的、处理方式等处理个人信息，与第三方合作机构传输个人敏感数据必须确保安全，防范数据滥用和泄露风险。

本行《个人客户信息保护工作管理办法》明确规定，与第三方合作前，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，合作前开展个人客户信息保护影响评估，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。

过程管控

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。在开展第三方合作过程中，加强对第三方合作过程的监管，建立服务提供商、第三方合作机构数据安全事件的报告机制，确保第三方机构发生或可能发生与本行数据有关的数据安全事件时，能迅速响应、及时处置。

响应机制

如发生合作机构数据非法利用事件，应立即要求第三方机构停止非法行为，同时停止向第三方合作机构提供数据，中止合作，重新评估合作必要性，及时向受影响的客户提供必要的支持和解释。本行《第三方合作数据安全管理规程》明确规定，对不履行数据安全义务或履行数据安全义务不到位的第三方合作机构将按照合同或数据安全承诺书约定进行处置。根据事件严重程度，可与其解除合同，依法或依照协议约定进行索赔。违反国家数据安全法律法规或造成数据安全事件的，依法依规提请国家有关主管部门追究该机构和有关人员的法律责任。

隐私与数据安全相关培训

本行持续深化信息安全、隐私数据保护及商业秘密等方面的培训宣教，已建立多维度、专业化、定制化的培训体系，覆盖全体员工、劳务派遣用工和外包人员等第三方人员，主题涵盖个人信息保护、数据安全等基础内容和专业能力培训，依托线上学习平台及企业门户等渠道拓宽培训触达，切实提升各类人员在数据安全领域的专业能力和风险防范意识，确保隐私与数据安全保护举措的有效落地。

本行开展“数据安全宣传年”活动，面向集团全体员工、专业人员、第三方等特定人群，旨在提高安全意识，规范日常行为，指导工作实践。活动采用线上学习、警示案例教育、趣味答题等多种形式，依托“建行学习”平台上线学习专区，针对新入行员工等不同群体设置不同培训课程，编制并发布数据安全和个人客户信息保护优秀实践和警示案例集，持续提升全行员工数据安全和个人客户信息保护意识，预防风险问题发生。截至 2026 年 6 月末，该专区总访问量超 40 万。

面向全体员工的培训

数据安全和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数据安全和个人客户信息保护培训，培训内容涵盖法律法规、监管政策和行内制度解读，以及数据生命周期各环节的安全管控要求等。总分行数据管理条线、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。2026 年上半年，本行总分行开展数据安全和个人客户信息保护相关培训合计 810 次，共计 33.8 万人次参加。

此外，面向全集团开展研发安全技术培训、安全 CTF（夺旗赛）、“金科杯”网络安全攻防技术大赛等项目，以赛代练，以赛促学，提升人员网络安全技能。

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，课程和宣教材料面向全体员工，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。2025 年，全行约 21 万人次参加学习和培训。

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[11]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“谁使用谁负责”的原则，由行内相关机构对外包服务商人员组织开展培训。

[11] 其中外包人员培训由外包服务供应商实施。

2026 年上半年，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 40 次，合计 204 人次参加，培训内容包括个人客户信息保护、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 359 次，合计 9,431 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

本行不断完善数据安全培训体系，每年面向数据安全管理专业人员开展数据安全集中培训班，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、数据安全应急管理要求等，组织关键岗位人员完成数据安全和个人客户信息保护线上专题培训。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，促进提升有关员工数据安全和个人客户信息保护合规意识。2026 年上半年，总分行开展数据安全和个人客户信息保护专业人员培训 460 次，合计 1.9 万人次参加。

隐私与数据安全审计

本行构建隐私与数据安全专项审计监督机制，及时检视相关领域工作进展，实施常态化跟踪评估与动态风险排查，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，推动提升隐私与数据安全管理质效。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。依托审计监督与整改闭环，持续夯实隐私与数据安全管控基础，全面提升隐私与数据安全的系统性防控水平。

信息系统外部审计

本行外部审计师每年对覆盖全行运营机构的主要信息系统进行审计，审计领域包括 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 2025 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 2026 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 2025 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。2026 年上半年，开展重要数据安全及征信业务管理审计和网络安全审计，选取部分总行部门及直属机构、建信金科公司等作为抽样对象。其中，重要数据安全及征信业务管理审计涵盖人行业务领域重要数据识别、信息系统网络安全等级及日志存储时限、对外提供规范性等内容，网络安全审计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方面情况。

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体系建设，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 信息安全管理体系认证，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。

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，深化金融产品和服务模式创新，积极拓展金融服务覆盖范围，不断提升金融服务可及性。聚焦服务实体经济、支持企业纾困等重点领域，本行因地制宜探索专业化、差异化、特色化金融服务解决方案，为广大市场主体与社会大众提供优质金融资源支持。截至 2026 年一季度末，本行普惠型小微企业贷款余额 4.09 万亿元，涉农贷款余额超 3.96 万亿元，公司类住房租赁贷款余额 3,662.75 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。2026 年上半年，听取《关于普惠金融工作进展情况报告》《关于县域乡村金融业务推进情况报告》，指导管理层进一步强化产品优化和服务创新，增强普惠金融、涉农金融风险管控能力，切实提升普惠金融、乡村振兴金融综合能力。

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。

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。2026 年上半年，聚焦高质量发展主线，持续提升普惠金融服务实体经济质效，全力推动做好普惠金融大文章。

本行乡村振兴金融部负责牵头金融服务乡村振兴工作，打造全行统一的乡村振兴金融服务品牌和乡村振兴综合服务体系，牵头推进全行县域业务拓展和考核评价等工作。2026 年上半年，深入贯彻中央农村工作会议和中央一号文件精神，积极围绕城乡融合发展和乡村全面振兴，努力推动县域和乡村金融高质量发展。

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。聚焦小微企业融资痛点难点，本行通过推进普惠金融经营模式创新，完善“数字 + 人工”风控模式，强化信贷供给和综合服务，有力支持实体经济，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。

拓展普惠金融服务覆盖

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 2026 年一季度末，本行普惠型小微企业贷款余额 4.09 万亿元，较上年末增加 2,560.61 亿元；贷款客户 382 万户，较上年末增加 13.50 万户。

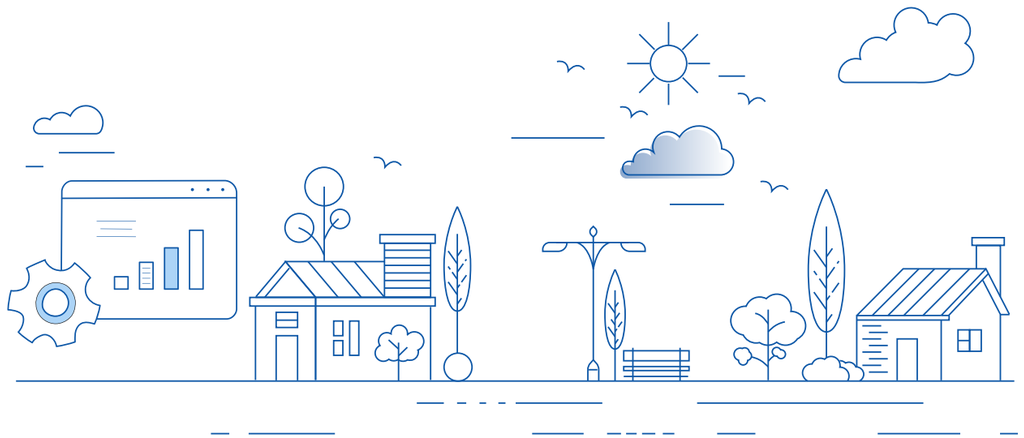
本行在西藏、青海、宁夏、甘肃、新疆等金融服务匮乏区域，持续开展广泛的普惠金融业务。截至 2026 年一季度末，当年累计为当地 7.3 万户普惠客户提供贷款支持超 375 亿元，助力解决当地小微企业融资难题。

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。截至 2026 年一季度末，“建行惠懂你”App 累计访问量 5.63 亿次，下载量 4,840.26 万次，累计服务企业客户 1,612.50 万户，较上年增加 38.51 万户。

在线下服务网络建设方面，本行持续加强普惠金融服务渠道建设。截至 2026 年一季度末，全行约 1.4 万个网点可提供普惠金融专业服务，配置普惠专员超 2.6 万名，构建覆盖广泛、专业高效的线下普惠金融服务网络。



创新多维数据应用

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，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，大幅提升了服务效率。

丰富可持续相关产品供给

普惠产品体系建设

本行持续完善产品服务体系建设，构建以线上线下相融合为实际内涵的数字普惠新模式。线上智能赋能线下决策，提升业务办理效率；线下核验融入线上模型优化，提升业务发展质量。通过线上线下优势互补，形成闭环迭代的智能服务生态。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、更具安全性的普惠金融产品服务。

普惠客群场景化解决方案

本行围绕客户经营管理各场景需求，体系化嵌入银行产品和服务。面向小微企业、个体工商户、涉农客户、供应链上下游客户及特色场景客群，实施差异化的需求评估与精细化服务设计，切实为各类客群打造契合其经营特征与风险偏好的特色化金融服务方案。针对金融服务相对匮乏的区域或传统服务不易触达的群体，本行从客群特征、金融需求痛点、应用场景、还款能力等多个维度开展深入评估，通过场景化分析实现客群精准画像，制订差异化金融解决方案与适配产品组合，拓展金融服务触达范围与有效赋能。

农户客户

以农户为主的个人经营主体普遍存在经营规模小而分散、融资需求与农时高度挂钩等特点，本行依托金融科技优势，打造以线上流程为主的“裕农快贷”产品包，实现农户自主申请、模型自动审批、线上支用还款。打造以线下流程为主的“裕农贷”产品包，满足农业农村多元业态下的涉农生产经营大户信贷需求。截至 2026 年一季度末，“裕农贷款”（含“裕农快贷”“裕农贷”）余额 3,868.90 亿元，较 2026 年初增速超过 12%。

农贸市场经营主体

农贸市场经营主体客群普遍存在经营流水小而频、摊位租赁资金占用大、数字化经营能力不足等特点，在现代金融服务中面临贷款可得性低、收款对账繁琐、场景化服务缺失等痛点，本行打造了“裕农市场”综合服务平台，提供商品供销存管理、客户管理、交易开单等一系列综合服务，解决商户数字化经营能力不足问题。同时将金融服务嵌入摊位租赁、水电缴费、开单交易等高频经营场景，根据商户实际经营情况，通过“裕农快贷”“小微快贷”等拳头产品，有效破解摊主周转金不足、租金垫付压力大等问题。

小微企业、个体工商户

针对小微企业、个体工商户等客群在传统信贷模式下长期面临的融资困境，本行推出以“小微快贷”为代表的数字普惠新模式，以数据为关键生产要素，以科技为核心驱动，重构小微企业信用评价体系，持续优化“信用快贷”“抵押快贷”“善营贷”等拳头产品。该类产品依托互联网、大数据等技术，通过整合内外部信息，对小微企业和企业主经营能力、风险情况等进行综合评价，向符合条件的小微企业客户提供贷款服务，有效缓解了小微企业融资难、融资贵的问题。截至 2026 年一季度末，“小微快贷”等新模式产品贷款余额 3.35 万亿元，累计服务客户超 630 万户。

加大社会民生领域支持力度，以供应链金融助力产业链供应链提质增效，以核心企业为切入点，沿着产业链供应链交易网络，打造服务全链条、覆盖全场景、操作线上化的数字供应链金融产品，服务产业链各环节中小微企业。截至 2026 年一季度末，本行数字供应链融资余额 7,983.52 亿元。

小微科技企业

小微科技企业客户普遍具有“轻资产、重投入、高增长、强波动”等特点，导致其在传统信贷模式下长期面临授信难、额度低、手续繁杂等融资瓶颈。本行推出小微科技企业专属信贷产品，该类产品引入经营数据以外的多维数据构建科技信用评价体系，对企业科研能力、科技人才、产业及市场认可等信息进行量化评价授信，有效破解小微科技企业缺抵押、经营积累较弱等难题，有效支持科创团队聚焦于技术攻关与产品迭代。截至 2026 年一季度末，“善新贷”“善科贷” 等小微科技企业专属信贷产品贷款余额超 2,000 亿元，贷款客户超 6 万户。

老年人客群

本行积极贯彻落实国家加快发展多层次、多支柱养老保险体系的工作部署，将养老金融作为全行“十四五”“十五五”战略规划重点，首批开办个人养老金业务，推动社保卡办卡用卡体验优化，为客户提供“社保+金融+民生”综合服务。截至 2026 年一季度末，服务 50 岁及以上养老客户超过 3.2 亿人。推出个人养老金理财产品 11 只、养老目标基金及 Y 份额指数基金 219 只、10 家保险公司个人养老金保险产品 26 只。打造手机银行养老金融专区，累计用户超过 1,700 万人。推出养老规划五步走服务，用户人数近 5 万人。

学生客群

本行按照教育部、财政部、人民银行、金融监管总局等相关要求，有效推进国家助学贷款业务，以金融服务助力经济困难学生完成学业，减轻大学生及其家庭财务负担。截至 2026 年一季度末，本行国家助学贷款余额 890 万元。

本行推出“建行学生惠”等学生专属金融服务解决方案，高校学生办理可享免收制卡工本费、短信服务费等费用，切实减少学生使用成本。同时，依托校园场景，将金融服务融入学费缴纳、生活消费、知识学习等校园全场景，在满足基础金融需求的同时，强化金融知识普及与风险教育，陪伴学生群体健康成长。截至 2026 年一季度末，“建行学生惠”累计签约 1,447.46 万户。

本行针对学生客群在入学手续、在校消费缴费、离校退费、校友服务等环节的诸多痛点，依托“建融慧学”综合服务平台，打造了覆盖入学前、在校期间、毕业后全旅程的校园综合服务方案。入学前，新生可通过智慧迎新功能一站式完成信息登记、物品准备、银行卡申领、学杂费缴纳等，免去线下奔波；在校期间，学生能畅享食堂超市消费、水电缴费、在线报修、失物招领等生活服务，以及课表查询、成绩查询、社团活动等学习与社交功能；毕业前夕可办理离校退款代发，毕业后仍可继续使用校友录、校友捐赠等功能，延续校园情谊。截至 2026 年一季度末，“建融慧学”平台服务范围已覆盖全国 31 个省市，累计接入 980 所高校和 4.62 万所 K12 学校，服务师生家长群体超过 2,807 万人。

新业态从业者、外来务工人员

新业态从业者客群（如网约配送员、快递员等物流配送人员，网约车驾驶员、货车司机等交通运输人员）、外来务工人员普遍存在就业形态灵活、收入波动较大、信用记录偏少等特点，面临信贷准入难、保险保障缺位、专属产品匮乏等金融服务痛点。

本行创新推出“司机省心卡”，将配套服务嵌入“滴滴车主平台”用户旅程，网约车司机通过一部手机即可享受“专属账户”“跨平台账单”“平台免佣券”“车主权益包”等场景金融服务。“司机省心卡”通过自动整合多平台收支流水，让网约车司机告别收支对账烦恼，还可享受空驶补偿等专属权益。截至 2026 年一季度末，已服务 9.21 万客户，为“稳就业—增收入—促消费”的良性循环贡献建行力量。

本行打造社会保险“智慧缴费”服务，为税务部门和社会公众等提供针对社会保险费查询、缴纳、票据打印、对账、清分一体化综合服务，具有“缴费多渠道、支付多方式、征收多险种、服务全天候、场景全支持、信息全覆盖”三多三全的亮点，可为新业态从业者提供线上线下多渠道社保缴费服务。截至 2026 年一季度末，城乡居民、灵活就业人员缴纳社保费 2,798.25 万笔，缴费金额 648.64 亿元。

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，本行依托渠道、科技等方面优势，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”商业集群、种业产业链等，打造涉农“圈链群”服务模式，助力农业产业高质量发展。截至 2026 年一季度末，全行涉农贷款余额 3.96 万亿元，较 2025 年末新增 2,508.00 亿元，增速 6.77%。

涉农贷款余额较 2025 年末新增

2,508.00 亿元

创新涉农信贷产品

针对以农户为主的个人经营主体，本行创新推出“裕农快贷”线上产品包和“裕农贷”线下产品包，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 2026 年一季度末，“裕农贷款”余额 3,868.90 亿元，较 2026 年初增速超过 12%。针对涉农企业及各类组织，创新推出“设施农业贷款”“合作社快贷”等“乡村振兴贷”产品，精准满足设施农业建设、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。

推进住房金融服务新模式

持续优化住房租赁信贷服务

本行按监管要求、结合市场需求稳健发展对公住房租赁贷款业务，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 2026 年一季度末，本行公司类住房租赁贷款余额 3,662.75 亿元，其中支持保障性租赁住房贷款余额 1,627.68 亿元。

住房租赁基金

本行积极开展住房租赁基金业务。截至 2026 年一季度末，建信住房租赁基金签约项目 35 个，位于北京、上海、成都等城市，总资产规模 199.58 亿元，基金出资 102.16 亿元，可向市场提供长租公寓约 3.6 万套。与市场化主体共同投资设立子基金 11 只，总募集资金规模 26.05 亿元。

多元合作服务渠道创新

本行持续深化多元合作服务体系建设，创新拓展金融服务渠道与应用场景，深入分析金融服务匮乏区域及客户的实际需求，与多类别商业渠道及机构开展深度合作，推出系列适配性强、触达面广的特色金融产品与服务，协作构建覆盖广泛、高效便捷的金融服务网络。同时，本行坚持科技赋能与资源共享，强化乡村振兴综合服务平台建设，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，切实满足各类客户多样化金融与非金融需求。

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，提升服务乡村质效。

创新线上经营渠道，联动社交媒体平台。本行发挥金融科技优势，打造“裕农通”App，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，并上线涉农信贷产品货架，用户通过“裕农通”App 可完成额度测算、贷款申请、资金使用及还款等操作，有效拓展金融服务渠道。同时，依托数字化手段持续深化“裕农通”App 与微信生态连接效能、拓展触达边界，为广大农户提供预约办卡、贷款、缴费等线上服务，依托微信社交平台，进一步延展金融服务触达半径。截至 2026 年一季度末，“裕农通”线上平台用户超 3,240 万户，通过“裕农通”App 累计发放涉农贷款超 5,457 亿元。

拓展线下服务渠道，多场景合作共建。本行持续优化“裕农通”服务站点布局结构、完善场景功能，与村委会、益农信息社、供销合作社等开展合作，构建覆盖广泛的乡村金融服务体系，在“裕农通”服务点配备智能 POS、智慧助农终端等现代化机具设备，让广大农户能便捷办理助农取款、转账汇款等基础金融服务及社保医保、民生缴费等便民服务，满足乡村多元化的金融和非金融服务需求。截至 2026 年一季度末，依托“裕农通”服务站点平台累计服务农户超 7,687 万户；“裕农通”服务站点当季累计办理各类交易超 3,952 万笔。与各类主体合作情况如下：

- 村委会：本行与“村支两委”合作共建约 7.2 万个“裕农通”服务站点，为乡村客户提供民生缴费、政务事项等服务。
- 益农信息社：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 3,959 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。
- 村卫生诊所：本行与村卫生诊所合作共建 4,459 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。
- 连锁超市：本行与连锁超市合作，将“裕农通”服务站点进驻 4,808 个连锁超市分店。
- 供销合作社：本行与供销合作社合作，将“裕农通”服务站点进驻 3,204 个供销合作社。
- 科技公司：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，与金保信社保卡科技有限公司建立深度合作，持续提升农村社保服务的可及性。

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，为各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 2026 年一季度末，平台共计入驻核心企业 218 家，链条企业 515 家，注册农户 8 万余户，累计交易金额 29 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。

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 2026 年一季度末，“裕农合作”平台已入驻合作社

115 户

用户数超

5 万户

金融服务赋能乡村建设

本行充分践行“绿水青山就是金山银山”理念，围绕万峰湖生态治理和渔民上岸两大核心，创新多方合作的金融服务模式，为生产就业模式转型中的上岸渔民、农户及新市民提供多元化金融支持与系统解决方案。本行聚焦其创业资金技术欠缺、转产就业渠道有限、信用不足难以获得传统信贷支持等痛点，以“多方合作、产业链嵌入”为核心创新金融服务渠道，通过银企联动、产业带动，推动金融服务精准触达实际需求，将公益诉讼治理成果向经济社会发展成果转变，形成“两山”转化银政合作示范效应。截至 2026 年上半年末，本行通过创新“银企社农”“产供销”等联动渠道建设，为超 4 万户上岸渔民、农户及新市民提供金融服务支持。

互联网平台金融服务

本行与美团、滴滴、淘宝等头部互联网企业建立战略合作，围绕平台小微商家和新就业形态群体两类核心客群，打造综合服务解决方案。面向平台小微商家创新推出“生意卡”综合金融服务，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 2026 年一季度末，通过“生意卡”服务互联网头部平台小微客户 338 万户，切实解决传统手工对账效率低的痛点，让更多小微商户享受数字化金融服务的便利。

社保“智慧缴费”延伸服务触角

本行聚焦城乡居民和灵活就业人群等金融服务相对匮乏群体，创新推出社保“智慧缴费”服务，以数字化赋能金融服务触达，显著提升社保金融服务的可及性。“智慧缴费”服务具有“缴费多渠道、支付多方式、征收多险种、服务全天候、场景全支持、信息全覆盖”三多三全的亮点，为金融服务相对匮乏区域或客群提供更多便利。在优化客户体验的同时，提升政府部门征管效率，真正做到“让数据多跑路，让百姓少跑腿”，将优质金融服务精准触达各类客群，有力支持民生保障。

合作支持政府机构构建医保综合服务体系

本行作为国家医疗保障局总对总合作的金融机构，创新打造“智慧医保”线上全流程医保服务品牌，全面拓展医保金融服务的普惠边界与可及性。面向各级医保部门、参保单位、医疗机构和参保群众提供优质、高效、便捷的金融服务。

构建医保业财一体化模块：为各级医保部门提供线上一站式转账、查询、电子回单业务等服务，助力医保部门实现工作不出户、资金不落地的医保业务财务一体化管理目标，高效支撑前端服务向基层与偏远地区延伸。

搭建手机银行医保服务专区模块：与国家医保局实现总对总对接，实现医保码展码功能全国覆盖。老年人、农村居民、新市民及残障群体等金融服务相对匮乏群体，能够更便捷获取参保缴费查询、异地就医备案、挂号就诊、就医购药支付等医保公共服务以及医保无忧产品申请、健康定投等医保金融服务。

设计医保跨省共济模块：首批上线职工医保个人账户跨省共济全流程服务系统，构建省间、省、市、个人四级结算体系，为各级医保部门提供对公医保钱包开立、换开和资金划转服务，实现职工医保个人账户资金跨省给近亲属共济使用，切实推动医保金融红利惠及更广泛的社会大众。

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，着力构建覆盖广泛、功能完善、特色鲜明的线下服务网络。优化物理渠道布局，科学统筹网点资源，全面提升金融服务触达能力；深化县域及乡村地区服务网络建设，助力城乡金融服务均等化发展；强化特色网点建设，打造多元化服务场景，有效提升网点综合服务能力与社会价值。

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。本行机构网点数据详情请参见本行《2025 年度报告》[12]“管理层讨论与分析—业务回顾—金融科技与渠道运营”章节。

支持县域金融服务

本行持续强化县域金融服务网络建设，截至 2026 年一季度末，全行县域网点达 4,286 个，较去年同期增加 10 个，县域网点占比提升至 30.72%，较去年同期上升 0.31 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，截至 2026 年一季度末，全行县域地区新设及迁址优化网点 18 个，持续提升县域金融服务可及性和便利性。

[12] 《2025 年度报告》：https://www3.ccb.com/chn/attachDir/2026/04/2026041417050690337.pdf

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级互联合作，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 2026 年一季度末，全行已开放“劳动者港湾”13,730 个，累计在 12,616 个网点实现“劳动者港湾 +”模式，10,971 个“劳动者港湾”对外开放卫生间，线下累计服务超过 3.73 亿人次。

移动及在线服务渠道创新

本行积极推进数字化金融服务升级，创新移动端应用场景、丰富在线服务产品矩阵、优化智能交互流程，着力提升金融服务的便捷性、可得性与个性化水平。本行积极拓展线上渠道覆盖范围，充分评估并紧密围绕金融服务匮乏区域和特殊客群需求，推动移动金融服务下沉延伸，让更广泛的人群能够随时随地享受高效、安全、温暖的数字化金融服务。

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，持续深化手机银行适老化升级。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。进一步提升场景改造覆盖度，使各功能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。截至 2026 年一季度末，手机银行为 1,682 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。本行积极优化视障客户使用体验，开展无障碍走查优化，确保视障客户能够顺畅使用各项金融服务功能。截至 2026 年一季度末，手机银行为残障人士提供了 4 万余次无障碍服务。

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，持续收集客户反馈情况，及时开展产品设计优化，确保翻译准确性和易用性。

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。截至 2026 年一季度末，吸引入驻优质商户门店超 45 万家。

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 2026 年一季度末，“建行生活”累计承接全国 117 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，参与补贴活动 125 万人次，发放补贴资金近 10 亿元，拉动民生消费 140 亿元。

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 41.84 万人次，在线智能咨询日均服务客户超 54.36 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 13 个业务场景，智能邀约服务触达客户超 1,334 万人次。截至 2026 年一季度末，受理客户咨询 9,047.5 万人次，客户满意度超 99.7%。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 5,885 万人，日均服务客户超 27 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。

此外，本行聚焦民生急难愁盼问题，打造优质高效的远程视频服务，解决客户足不出户的金融诉求，已上线应急解控提额、储蓄卡密码重置、龙易行远程审核、视频见证代办等 9 个业务场景。截至 2026 年一季度末，日均服务客户约 4,500 人次。

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 2026 年一季度末，“建行到家”金融服务支持个人资信证明、银行询证函寄送等“到家”产品，累计为超 2,950 万客户提供便捷、高效到家服务。

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 2026 年一季度末，月均为超 843.37 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 2.06 万台“龙易行”移动智能终端设备，其中县域地区部署 5,861 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、城市务工人群以及金融服务资源较为贫乏的高海拔或偏远区域的村镇居民，本行工作人员可携带“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。2026 年一季度，“龙易行”外出服务 9.16 万次，为老年客户等特殊群体提供上门服务 0.88 万余次，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

本行深入落实积极响应国家“高质量教育体系教育强国、科技强国、人才强国”战略部署建设目标，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 2026 年一季度末，“建融慧学”平台服务范围已覆盖全国 31 个省市，累计接入 980 所高校和 4.62 万所 K12 学校，服务师生家长群体超过 2,807 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 2026 年一季度末，“建融智医”平台服务范围覆盖全国 31 个省市，累计上线 1,577 家医院，为超过 1,321 万患者提供医疗综合金融服务。

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 2026 年一季度末，本行已在北京、上海、江苏、山东等 19 个省市 560 余家养老机构落地养老资金监管服务场景应用。

支持农村集体经济发展

本行积极响应《中华人民共和国农村集体经济组织法》，推广应用“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。同时，创新研发农村集体经济组织信用评分卡，分析农村集体经济组织的行为特征，提升客户对经营风险的判断能力，完善涉农风险评价体系。截至 2026 年一季度末，“集体信用贷”累计服务 3,136 个农村集体经济组织客户，授信余额 57.3 亿元，“信用评分卡”累计服务 3.3 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。

牧区特色金融服务

本行内蒙古自治区分行发挥非遗与地域特色，组建“金融乌兰牧骑宣传队”，推动金融资源向基层纵深延伸。宣传队以蒙汉双语宣讲、“三带一融合”模式扩大宣教影响力，推动消保理念融入基层服务与群众生活，深入走进社区、学校、农村、商圈、牧区开展特色金融服务，举办 352 场金融服务活动，受众 269 万余人次。区分行创新“五个一”服务体系，打造“一堂课、一辆车、一张纸、一倡议、一平米”具象化消保服务，组建“消保宣传先锋队”，通过流动宣传车、商户风险提示及“裕农通”宣传角，构建立体化服务网络，将基础金融咨询、账户开立、信贷对接等核心业务直接送达牧区、农村与商圈，有效破解偏远地区金融服务“最后一公里”难题。结合本地媒体与社群传播，形成全方位、多维度的宣传格局，实现消保知识全域覆盖、精准触达，切实提升活动实效与温暖消保品牌影响力。

投身公益慈善

本行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。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。

本行每年年初制订全年集团捐赠计划，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，本行对外捐赠总额 1.36 亿元，重点支持巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴、长期公益项目、突发灾害救助和公益活动创新等。其中，紧急向香港大埔火灾救助捐赠 1,000 万港元，捐助北京、西藏、台湾、马来西亚等地水灾、地震、台风等灾害救援共计 200 余万元。

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。长期打造建设未来——中国建设银行资助高中生成长计划、建行希望小学等助学项目，累计惠及师生 10 万人次，切实保障弱势群体受教育权益。本行各分支机构协同发力，上海市分行开展“感恩建设 遇建未来”城市建设者子女公益夏令营活动，四川省分行设立“索玛花开 遇‘建’未来”助学计划，河北省分行创新实施“建伴星行”关爱残障儿童系列活动，山东省分行打造“善建光明”公益生态圈帮扶视障儿童。全行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。

本行关心关爱户外劳动者，巩固与中华全国总工会共建工会驿站（劳动者港湾）工作成果，持续深化港湾公益活动，开展“爱心互献”试点工作，多个“劳动者港湾”获评全国总工会授予的“最美工会驿站 / 最美工会户外劳动者服务站点”，2021 年以来累计获评总数在全国金融系统位列第一。

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 2026 年 6 月，全行共有 7.6 万名青年志愿者，开展志愿服务累计 13 万小时，服务对象覆盖 90 万人，为促进社会和谐发展持续贡献建行力量。

服务对象覆盖

90 万人

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 700 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。