

新金融，
赋能美好生活

2019

责任实践集

China Construction Bank Corporation
Practice on Responsibilities 2019

目录

01

责任理念

04 | 企业文化

04 | 责任模型

04

扶贫故事

20 | 秦岭深处 31 年的坚持

02

建行榜样

08 | 不忘初心 人民功臣
——时代楷模张富清

05

伙伴合作

24 | 聚力服务乡村振兴

03

责任担当

12 | 守望相助 决胜抗疫

06

责任行动

28 | 住房租赁

30 | 普惠金融

33 | 金融科技

35 | 智慧政务

38 | 绿色金融

40 | 劳动者港湾

42 | 建行大学

44 | 公益慈善

07

责任成效

48 | 责任成效

01

责任理念

新金融赋能美好生活

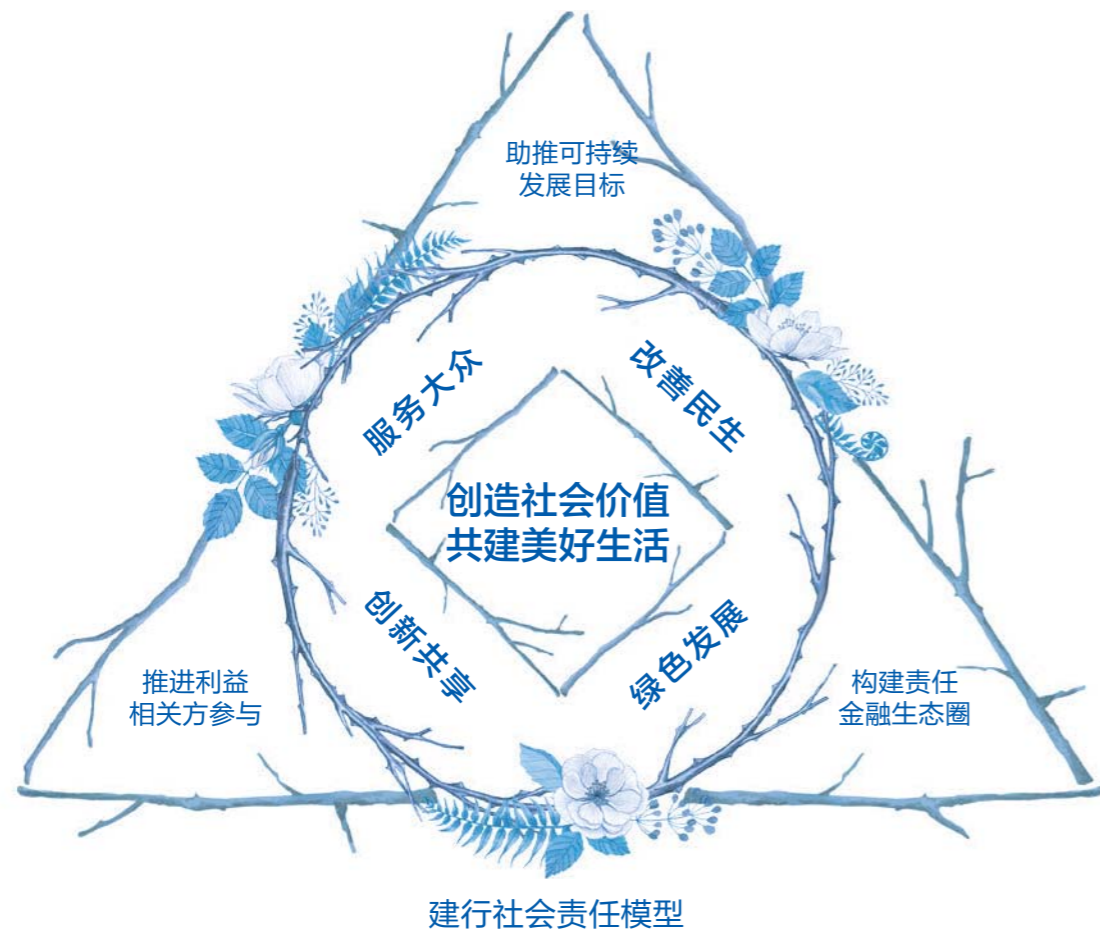


企业文化

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



责任模型



社会责任模型



一条主线

创造社会价值，共建美好生活

通过负责的金融服务为股东、客户、员工等创造多元价值，更好地满足人民美好生活需要。

三大任务



01 助推可持续发展目标

以创新的金融服务促进可持续发展战略，助力打造人类命运共同体。



02 构建责任金融生态圈

以新发展理念为指导，以金融科技为支撑，以解决社会痛点问题为导向，广泛开展合作，构建建行与社会共生共荣的金融服务生态系统。



03 推进利益相关方参与

在金融服务过程中尊重利益相关方诉求，合规运营，改善用户与公众体验，提供社会满意的服务。

四项举措

服务大众

保障安居，服务客户，共享服务，创造更大价值。

改善民生

支持双创，乡村振兴，小微成长，增强经济活力，提高生活品质。

创新共享

金融科技创新支持业务创新、产品创新与管理创新，履行大行责任，带动行业持续创新成长。

绿色发展

绿色金融，绿色运营，建设生态文明。

02

建行榜样

新金融赋能美好生活



张富清同志是中国建设银行湖北恩施来凤支行原副行长、离休干部。

在解放战争的枪林弹雨中九死一生，先后荣立一等功三次、二等功一次，被西北野战军记“特等功”，两次获得“战斗英雄”荣誉称号。

95岁的老人是原西北野战军359旅718团2营6连战士

2019年，张富清先后被授予“全国优秀共产党员”“时代楷模”“全国道德模范”“最美奋斗者”等称号。



9月，他被授予“共和国勋章”。

| 不忘初心，人民功臣——时代楷模张富清

2019年5月，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平对张富清同志先进事迹作出重要指示强调，老英雄张富清60多年深藏功名，一辈子坚守初心、不改本色，事迹感人。在部队，他保家卫国；到地方，他为民造福。他用自己的朴实纯粹、淡泊名利书写了精彩人生，是广大部队官兵和退役军人学习的榜样。要积极弘扬奉献精神，凝聚起万众一心奋斗新时代的强大力量。

60



行程万里，不忘初心；戎马一生，恒心不移。张富清同志的英雄事迹，是建行的荣誉，也是对建行的鼓励和鞭策，更是教育激励广大员工的宝贵精神财富。建设银行党委决定在全行深入组织开展向张富清同志学习的活动，同时强调学习活动要同“不忘初心、牢记使命”主题教育活动紧密结合起来，同迎接共和国70周年华诞和建设银行成立65周年结合起来，同开启“第二发展曲线”结合起来，努力开创高质量发展新局面，全面展示建设银行崭新形象。

更多关于张富清同志的英雄事迹请参阅官方微信公众号“今日建行”

「漫画为你讲述，时代楷模张富清的人生」「60载深藏功与名！95岁老英雄，您让我们感动」

关于全行员工学习张福清同志英雄事迹的信息请参阅官方微信公众号“今日建行”

榜样的力量

「六十年甘当无名，六十年红色传承」「初心不忘，循着榜样的力量砥砺前行」

03

责任担当

新金融赋能美好生活



守望相助 决胜抗疫

2月5日，央视《新闻联播》报道抗击疫情期间建设银行支持企业生产，服务中小企业渡过难关的有关情况。“建设银行开设绿色专门通道，利用线上渠道为企业提供延期还款、办理续贷和征信保护服务，保证信贷规模足额满足。疫情发生以来，已为小微企业累计提供213亿元贷款支持。”

为小微企业累计提供的贷款支持
213亿元

“像网购一样方便，利率还优惠，现在可以放开手脚，继续加大防护服的生产了。”

2月5日，申请“云税贷”的公司负责人欣喜不已。公司在产能激增的情况下急需流动资金，申请提交不到1小时，50万元贷款迅速到账。

“再也不用挨家挨户、挨户问，建行帮我们将防控网格化管理实实在在地落地了！”

随着建行“智慧社区管理平台”的紧急上线，北京顺义区后俸伯村村委会工作人员，面对每天千余位村民的疫情信息收集终于可以喘口气了。

“建行也可以线上买菜了，还挺方便，前天下载建行微信公众号买了300多元的蔬菜和鸡蛋，今天就送到小区了。”

湖北的王先生在小区微信群里说道。



四川广元苍溪县三川镇卫生院天观分院接收了建设银行捐赠的“母亲健康快车”，在防疫工作中被赋予了更多的使命和责任。车上专门安装喇叭，穿梭于乡间公路宣讲防疫知识；每天运送医护人员为居家隔离的村民测量体温、检查身体……“母亲健康快车”成了“宣传员”和“守护者”，被医护人员和村民亲切称为“战疫大功臣”。

我们的行动

第一时间 部署疫情防控工作

疫情就是命令，防控就是责任。1月24日，成立由田国立董事长任组长的疫情防控工作领导小组，下设应急工作团队并24小时值班值守，快速响应、敏捷组织、有力执行各项措施落实落地。2月2日，田国立董事长发出致全行员工“守望相助 决胜抗疫”信函，号召全行行动起来，坚定信心共同抗击疫情。董事会各位董事先后致电致函，关注和支持各项疫情防控及员工关爱工作。



专题研讨 深入落实各项举措

1月26日，总行紧急召开会议专题研究疫情防控工作，会后发布疫情防控金融服务“十项举措”、疫情防控特殊时期营业网点服务指南和关爱基层员工“二十条细则”等。随后，总行又多次召开专题会议，研究进一步落实疫情防控各项举措、金融支持实体经济、支持企业复工复产、统筹做好脱贫攻坚、参与和支持境外疫情等各项工作。

心心相连 汇聚大爱

全行捐赠资金合计 1.77 亿元。其中，1 月 26 日，总行向湖北慈善总会捐款 3,000 万元；2 月 10 日，总行授权湖北分行向十七个地级市捐款 2,000 万元。部分子公司捐款 270 万元。此外，全行员工响应总行号召自发捐款 1.24 亿元。以上捐款全部用于湖北省各地疫情防控一线。

1.77 亿元
全行捐赠资金合计

1.21 亿元
全行筹集捐赠物资合计

全行筹集捐赠物资合计 1.21 亿元。1 月下旬，组织动员海外机构积极筹集防疫一线急需的防护服、N95 口罩、护目镜、一次性医用口罩等医疗物资。截至 3 月 20 日，海外机构累计筹集捐赠物资 1,000 余万件，折合 1.2 亿元。北京分行捐赠 4 辆负压救护车，价值 132 万元。

3 亿元
客户爱心捐赠超过

依托金融科技，第一时间开发爱心捐款渠道，免除汇款所有手续费。截至 2 月 25 日，客户捐款累计超过 3 亿元。

1,463.23 万元
为湖北医护人员（含赴湖北支援）办理赔付金额

持续加大对境外抗疫的支持。3 月初，随着国内外疫情形势的变化，本行要求海外机构开始关注所在国家（地区）疫情发展并积极筹措医疗物资，先后捐赠支持亚洲、欧洲部分国家（地区）的疫情防控工作，展现了讲道义、负责任的企业形象，体现了全球同心抗疫的决心和人类命运共同体的精神。截至 3 月 20 日，已先后向韩国、日本、俄罗斯、意大利、西班牙、英国、法国、匈牙利、马来西亚、新加坡等国家捐赠防护服、N95 口罩、呼吸机医疗物资 65 万件，合计金额 1,700 余万元。

保险保障。建信人寿为湖北全省抗疫一线医护人员以及外地援鄂医护人员免费提供每人 100 万元的意外伤害及定期寿险保障，以及染疫住院期间每人每天 300 元补助，并根据军队医院防疫工作需要，将保障范围扩大至非湖北地区；向坚守在抗疫一线的社区工作者、环卫工人、运送司乘及建筑工人、快递员、乡村医生赠送“战疫爱心保”专属保险保障服务；开通专项理赔服务支持，提供理赔绿色通道，简化理赔流程，缩短理赔时效。截至 3 月 20 日，已为湖北医护人员（含赴湖北支援）办理赔付 1,674 件，赔付金额 1,463.23 万元。

金融科技 精准赋能

开发上线“建行智慧社区管理平台”。增强城乡社区、企事业单位、公共场所的防疫能力，提供疫情监控、集成应用国家“防疫健康信息码”、信息报送分析等功能，助力构筑“线上+线下”的立体防控体系，提升复工复产保障。

依托智慧政务平台为多个省市地方政府建设“新冠疫情防控专题”，并全面接入国家“一体化政务服务平台新冠疫情防控专题”，配合政府及时发布疫情资讯、门诊信息、政策报道、通知公告，为社会正向传导舆情。

发挥智慧政务平台线上服务功能，与 133 个省市县政务服务平台对接，上线 5,200 余个公共服务便民缴费项目；实现近 40 万个政务事项的线上可查询、可预约和可办理，减少了政务服务大厅人群聚集。

紧急上线防疫医疗物资保障系统，助力各地疫情防控指挥部、防控指挥中心、民政、卫健委等政府部门提高防疫物资和医疗物资调配管理效率。优化完善慈善组织综合服务平台，助力规范慈善物资捐赠管理和综合管控。

开发上线“新冠肺炎实时救助平台”。联合“微医”等专业平台，在手机银行、微信银行、“劳动者港湾”APP、农村“裕农通”、建行大学等渠道上线“新冠肺炎实时救助平台”，向社会大众免费提供 7×24 小时在线问诊、疫情播报、同程查询等服务。

搭建跨境防疫物资撮合交易平台。了解到境外防疫物资需求短缺的情况后，本行积极发挥金融科技和海外机构优势，迅速在“企业智能撮合平台”上开设“全球防疫物资专区”，为防疫物资供求双方提供跨境交易通道。同时，积极为防疫物资生产企业提供“绿色通道”信贷支持、免费跨境结算等综合金融服务，为全球防疫贡献力量。

发挥综合金融服务优势 支持经济稳定运行

01

保障企事业单位信贷需求

对湖北受疫情影响较大的行业，以及受疫情影响暂遇困难的企业，凡符合条件的，在信贷资源上予以足额保障。建立疫情防控金融服务绿色通道，信贷受理、审批、放款“一次性作业”。加大公共卫生等相关基础设施领域贷款投放，有效满足医疗卫生机构资金周转需求。

02

携手小微共克时艰

对普惠型小微企业配置专项信贷规模，不抽贷、不断贷、不压贷。新发放贷款利率在现行基础上下调 0.5 个百分点，涉及疫情防控相关行业的下调 0.9 个百分点。对疫情防控重点保障企业执行优惠利率。对于受疫情影响遇到暂时困难的企业，授权分行根据具体情况采取下调利率、减免逾期利息等措施予以帮扶。

03

设立 50 亿元抗疫稳定发展基金

建信金融、湖北省分行、湖北高投集团和湖北国翼投资共同设立和管理，用于支持湖北地区及其他受疫情影响地区企业的生产经营。



01

保障企事业单位信贷需求



06

建信住房服务公司



06

建信住房服务公司

累计为湖北、广东、浙江等地的 500 余名参与疫情防控的医护人员和政府工作人员无偿提供租赁房屋 400 余套，并提供免费消毒和保洁服务。

05

为抗疫机构和人员提供金融便利

启动应急预案，确保财政应急疫情防控资金及时准确支付到位。各分行对社会公布 24 小时应急服务热线，为政府机构、防疫相关企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，疫情防控相关业务到网点随申随办，为疫情防控医疗机构提供上门金融服务。

04

设立 100 亿元疫情防控债专项投资额度

用于支持湖北及其他区域为抗疫提供支持保障服务的企业发行债券补充流动资金，通过直接融资与间接融资相结合，为企业精准及时的债务融资支持，助力企业降低融资成本，解决企业当下最实际与迫切的需求。

04

扶贫故事

新金融赋能美好生活



秦岭深处 31 年的坚持

安康所辖九县一区均为贫困县。陕西全省 11 个深度贫困县区，安康有 4 个，贫困体量大、贫困程度深、脱贫难度大、返贫风险高。建行在安康定点扶贫始于 1988 年，先后经历大规模开发式扶贫、八七扶贫攻坚、两联一包帮扶及精准扶贫攻坚四个阶段，2015 年再次明确安康市汉滨区、汉阴县、紫阳县和岚皋县为建行定点帮扶县。31 年来，我们始终坚守“安康不脱贫，建行不撤点”的初心使命，累计派驻扶贫干部 106 名，现在还有 19 名干部组成驻安康定点扶贫工作组。



“想不到，我能在家门口找到这么好的工作。”王婷婷说。几个月前，她从深圳辞去文员工作回到老家，来到离家更近的安康银雁科技服务有限公司，从事信息凭证录入工作。如今，她已经是这里的业务骨干。每月能拿 3,000 元左右的工资。“云生产”基地这一现代生产方式引入乡村后，吸引了大量青年群体返乡就业，曾经暮气沉沉的乡村也变得有朝气了。



身患癌症的贫困户袁官云和往常一样，从家中来到位于安康市岚皋县佐龙镇蜡烛村的建行“云生产站点”，通过在电脑上录入字符的方式赚取收入。“我丈夫前几年因为车祸高位截瘫，意志一直比较消沉，现在他可以在家通过建行手机客户端干活，人也开朗了起来。”

「安康不脱贫，建行不撤点」



05

伙伴合作

新金融赋能美好生活



| 聚力服务乡村振兴

与伙伴同行



2018年末，成立建行大学，启动“金智惠民”工程。为广大中小企业家、创业者、农民、扶贫干部等进行金融普及和专业培训。

2019年4月，与农业农村部签署战略合作协议合力共推金融服务乡村振兴。

2019年6月，启动“金智惠民—乡村振兴”万名学子暑期下乡实践活动。

2020年1月，与中国农业发展银行签署《全面合作协议》，在脱贫攻坚、乡村振兴、普惠金融、金融市场及同业业务、金融科技等领域开展全方位合作。



金融活水赋能消费扶贫·首都方案助力乡村振兴

北京分行联合北京市扶贫支援办、北京市支援合作促进会、首农集团，以线下的北京消费扶贫双创中心、线上的建行善融商务“北京消费扶贫特色产品馆”和“北京消费扶贫爱心卡”为载体，首创“两馆一卡”模式，以消费扶贫带动北京市对口支援合作地区产业发展，助力实现精准脱贫和乡村振兴的有效衔接。

线下渠道·消费扶贫产业双创中心

协助完成11家分中心建设，展销4,000余种优质产品，覆盖北京市对口支援的7个省90个县。

扶贫+食堂

依托特色产品馆，开展单位食堂大宗采购贫困地区农副产品。

线上渠道·善融商务平台北京消费扶贫特色产品馆

13家当地龙头企业入驻，上线特色扶贫商品近900种，设有11个对口地区特色分馆。

“扶贫信用卡”打造大众扶贫新模式

扶贫卡有效消费额的万分之五捐赠给北京市支援合作促进会。

扶贫、扶志、扶智深度融合

联合建行大学“金智惠民”工程，为贫困地区企业提供全生命周期教育培训，成立电商运营团队，提供专业化服务。

“建行裕农通+日日顺乐农”乡村普惠服务平台

携手海尔日日顺，为农村客户提供“金融+生活服务”乡村普惠服务平台。裕农通服务点叠加海尔日日顺乐农水站，联通“裕农通”村口银行和“海尔日日顺”农村触点网络。

“裕农通”服务点支持农村退役军人自主创业致富

鼓励各分行优先吸收返乡退役军人作为“裕农通”服务点业主，在其原有创业实体基础上，加载金融服务功能和民生服务场景，助力其提升品牌影响力、引流更多客户群体，针对退役军人身份的“裕农通”服务点提供专项激励政策支持，提升退役军人收入。

06

责任行动

新金融赋能美好生活



住房租赁

「房子是用来住的，
不是用来炒的」



我们的理念

落实“房子是用来住的，不是用来炒的”要求，以金融力量激活住房要素市场、稳定租赁关系、平抑租赁价格，纾解社会的痛点。

依托住房租赁平台和生态，创新以百姓存房为代表的新型财富管理服务，使闲置房地产无障碍融通、有秩序流动、高效率使用，既疏通楼市“堰塞湖”稳妥化解金融风险，又促进居民财富保值增值。

我们的进展

闲置资产“变身”长租公寓，建行这一项目有点酷！

2019年3月20日，“建融家园·南京管家桥店”正式开业，这是全国首个自有房产改造的“建融家园”项目。该项目由江苏分行与建信住房江苏公司协同联动，融入建行金融科技元素，力求打造“品质优、体验优、性价比优”的住房租赁新品牌。

创新“新租赁”，有效盘活房源

贵州省房屋租赁市场租售比偏低、市场化租赁住房不活跃，政府主导的公租房体量大，且急需资金实施装修改造。贵州分行围绕省委省政府坚持以脱贫攻坚统揽经济社会发展全局的决策部署，发挥金融科技能力，以信贷投放撬动房源上线发布，按照市场化原则创新推出“新租赁”产品，为租赁企业和客户提供供房、承租、撮合、融资、租后管理等全流程服务，不仅有效解决了公租房租赁群体的租住需求，也填补了金融产品在贵州省住房租赁市场的空白。2018年，“新租赁”首笔贷款为贵阳市公租房投放4,300万元，盘活1,600套公租房。2019年4月30日，“新租赁”在铜仁市发放4.5亿元贷款，进一步优化了贵州住房租赁市场的生态。

“新租赁”首笔贷款为
贵阳市公租房投放

4,300 万元

盘活公租房

1,600 套

“新租赁”在铜仁市
发放贷款

4.5 亿元

普惠金融



我们的理念

不断完善“大普惠、新普惠”的格局，深入推进普惠金融战略，持续化解小微企业融资难、融资贵的社会痛点。



「大普惠」

凝聚全行合力，在深耕小微的同时，拓宽涉农经营主体金融服务，探索创新科创企业服务模式，提供综合化服务。



「新普惠」

强化线上金融服务能力，探索金融科技赋能线下，提供金融服务以及外向延伸的泛金融服务，推进普惠生态建设，实现多方共赢。

我们的进展

与国家电网共同发布“云电贷”

“云电贷”基于企业用电信息，贷款额度高达 200 万元，期限长达 1 年，并实现了从客户申请、贷款支用至贷款归还的全流程线上办理。小微企业不用交资料、不用跑银行、点一点鼠标，贷款就能到账。

与国家电网致力于以互联网、大数据、金融科技为支撑，推进线上银电合作，创新银电信息增值应用，破解小微企业融资难、融资贵问题，携手践行普惠金融，共同助力金融供给侧结构性改革、服务实体经济发展。

银税合力，优化小微企业营商环境

与国家税务总局合作，先后推出“税易贷”“云税贷”，并在四川分行特色创新“减税云贷”，通过建立“以税授信、以税促信”的服务理念和业务模式，创新金融产品和服务，让更多纳税守信小微企业从中受益，取得良好成效。



“161.2 万元的信用贷款居然短短几分钟就到账了！我打算翻新旅店，但手头现钱不够。我先问了基本户开户行，但是没有符合要求可以抵押的房产；又去问了小贷公司，利息实在太高，没办法承受。没想到我的纳税记录在建行居然能够拿到贷款！”



上海小微业主许女士说。

助力双创，支持大学生创新创业大赛

2015—2019年，连续五年赞助和参与了中国“互联网+”大学生创新创业大赛，先后在吉林、湖北、陕西、厦门、浙江冠名总决赛，在全国各省冠名省级赛事70余次，资金投入超过1亿元人民币，惠及500万大学生客户群体。同时，通过在多地建立大学生创新创业培训基地，为大学生双创提供实习实践、培训指导、融资融信等方面支持，全面推动和支持高校创新创业教育改革。

在全国各省冠名省级赛事

70 余次

资金投入人民币超过

1 亿元

惠及大学生客户群体

500 万

惠及教育，打造“建融慧学”校园综合服务平台

秉承创新、开放、共享的发展理念，打造专注于服务教育领域的“建融慧学”校园服务平台。2019年4月，在武汉大学发行了第一张电子校园卡“珞珈e卡”，为学生提供便捷的校内实名认证、餐饮消费、学生宿舍和图书馆门禁管理、校园缴费等功能，同时借助消费大数据助力高校将有限的补助资金精准补贴给最需要的学生。



金融科技



我们的理念

2018年发布《中国建设银行金融科技战略规划（2018—2023年）》，2019年我们继续推进实施金融科技战略（“TOP+”）。

T
P

代表科技驱动，以技术与数据双轮驱动金融创新；

代表平台生态，构建平台、连接平台，站在平台连平台，共同构建用户生态；

O
+

代表能力开放，将集团业务功能和数据以服务方式向社会开放；

代表培育“鼓励创新、包容创新”的机制与企业文化，全面支持服务市场经济、社会民生。

我们的进展

“民工惠”，实实在在惠民工

“民工惠”聚焦“农民工讨薪难”社会痛点问题，运用区块链、大数据、物联网等新技术，切实解决农民工工资发放难题。广东分行作为“民工惠”业务首个试点分行，紧抓政府、社会高度关注的农民工“工资拖欠”痛点、难点，积极做好农民工群体综合服务，助力推进农民工月薪制进程，帮助更多农民工完成向产业工人的转变。

2019年元宵节，广东分行在农民工返乡时点，策划回城农民工专题游园会活动。现场融合民工惠推广，嵌入手机银行、劳动者港湾等多项服务，为农民工朋友们带去一场别开生面的主题活动。此外，还在建行大学设置“金惠民”课程，让来自工地一线的农民工有机会走进课堂，学习知识，提升技能；将农民工子女接到城市，开展夏令营活动；农民工综合服务平台不仅受到了工友们的欢迎，也得到了媒体和公众的好评。

为了帮助农民工兄弟及时拿到工资，广东分行海珠支行积极与四川分行、广西分行联动，顺利实现了首笔跨一级分行联动的“民工惠”业务落地。通过系统联动打破地域梗阻，为农民工兄弟撑起金融服务的“保护伞”。

在京推出首批三家“5G+智能银行”

2019年7月，首批三家“5G+智能银行”落户北京。基于自身的“新一代”核心系统，借助金融科技战略，融合了5G、物联网、人工智能等新技术，将金融、社交、生活等场景相连接，以提供极致用户体验为目标，打造出“5G+智能银行”，带来先进、高效、新潮的银行网点模式。

5G技术支持了金融业务远程服务，扩大了客户自助业务范围，目前“5G+智能银行”可以提供300余种常见快捷金融服务。

智慧政务



我们的理念

深入贯彻落实党中央、国务院关于推进国家治理体系和治理能力现代化的任务要求，主动承担国有大行的社会责任，回归服务社会的本源，推出智慧政务战略，以新金融理念赋能政府“放管服”改革和服务型政府转型，以新金融力量纾解政府堵点、社会难点和民生痛点，以新金融路径践行共建、共治、共享的社会治理体系建设，通过为各级政府搭建全事项、全流程、全覆盖、全场景应用的政务便民综合性服务平台，打造覆盖全社会的公共服务生态，实现“优政、惠民、兴企”的美好愿景。

我们的进展

在各地政府的大力支持下，我们凭借先进的建设理念、开放的生态模式和先进的研发队伍，2019年推动智慧政务整体平台在“六省四市一办一会一平台”¹上整体落地，上线5,200余个公共服务便民缴费事项，实现近40万政务事项的可查询、可预约、可办理。

优政：山东省“政务服务一网通办”总门户

山东分行充分发挥总集成作用，科学规划总体架构，打造“政务服务一网通办”总门户，实现全省各级4.8万家单位、173.6万个服务事项全对接。

实现全省各单位
4.8万家

服务事项全对接
173.6万个

总门户发布事项目录196.5万项、实施清单208.8万项，网上可办事项占比由18.8%提高到74.8%，上网层级由省市县三级扩展到省市县乡村五级全覆盖。

总门户发布事项目录
196.5万项

实施清单
208.8万项

总门户建成全国首创的政策服务“中央厨房”，建成全国领先的智能检索系统、用户行为分析系统和12345政务服务热线数据分析平台，统一好评差评系统实现与国家平台对接，建成全国首家“金融+政务”智慧政务示范大厅，辖内807家网点、3,783台智慧设备、7.4万个“村口银行”全部上线政务功能。

辖内网点
807家

智慧设备
3,783台

“村口银行”
7.4万个

¹六省指云南、山西、辽宁、山东、江苏、河北，四市指北京大兴、河北雄安、陕西安康、辽宁大连，一办指国务院电子政务办，一会指银保监会，一平台指京津冀政务服务线上线一体化平台。

惠民：云南省“一部手机办事通”APP

云南分行为当地百姓量身打造“一部手机办事通”APP，成为国内首个全省统筹、政府主导、银行参与的政务便民APP，2019年注册用户突破700万。APP突出“只跑一次”“随时可找”“顺手就办”，围绕客户生命周期需求，按照一站式理念打造“我要看病、我要上学、我要养老、我要婚育、我要出行”等18个主题化事项，嵌入场景构筑生态圈，搭建就医、就业、上学、出行、出入境、办户口、水电煤气费用缴纳等便民服务场景，打造老百姓身边的掌上政务大厅。在云南省两会期间，“一部手机办事通”被列为云南省“十件惠民实事”和2019年全省“营商环境提升年”的重大行动，在2019年国务院大督查中被评价“有效提高政务服务效率和群众办事便利度”。

兴企：山西省系列行业应用平台

山西分行以“一部手机三晋通”为依托，打造一系列行业应用平台，切实解决企业办事难点。如建成省、市、县（区）三级山西省智慧建筑管理服务信息平台，推进省、部两级信息系统和数据的互联互通。树立建行在当地建筑行业的品牌，打造建行与建筑领域深度合作的新标杆。再如针对工程建设领域项目审批事项和环节多、审批服务窗口分散、材料重复提交等问题，打造工程建设审批平台，实现工程建设审批全过程申请材料由220多项精简至100项内，项目从立项至竣工验收审批时限压减至97个工作日以内，一般性工业项目压减至45个工作日内，远远短于住建部要求的120个工作日审批时间。

服务退役军人

- 率先研发退役军人综合服务平台，上线覆盖7省份、53地市、近百区县，营销覆盖23省，创新应对退役军人管理保障信息化难点。
- 创新推广“裕农通退役军人创业服务站/点”，以新金融理念支持拓宽退役军人创业渠道，目前已初步覆盖全国。
- 退役军人服务卡已覆盖全国，累计新增发卡近26万张，打造退役军人“建行名片”。
- 率先推动“建行杯”退役军人创业大赛。
- 深化信贷拥军服务，全年军转e贷授信总额已超1个亿，并持续在创业信贷支持方面加大力度。
- 积极组织参与各地退役军人关爱基金创建。

| 绿色金融



我们的理念

我们将低碳、绿色、环保和保护生物多样性有机地融入信贷政策和经营理念，完善更新政策制度、加快信贷结构调整、强化环境和社会风险管理、丰富产品和服务，为减缓气候变化贡献力量。

我们的进展

浙江分行逐步建立绿色金融运行机制，设立绿色金融业务发展和绿色金融事业部，成立 6 家绿色特色支行和 1 家绿色专营支行。制定绿色金融发展规划，初步构建分行绿色金融评价指标体系。积极构建“基建贷款+绿色信贷”新模式，金融支持绿色能源、绿色交通、绿色建筑、绿色消费、绿色旅游等新产业体系，为绿色金融发展注入新内涵。



重庆分行助力重庆打造绿色便捷城市交通，向铁路和城市轨道交通建设投放贷款余额超过 200 亿元。支持重庆“山清水秀美丽之地”建设，加大对污染防治领域的信贷支持，对区域内“三废”（废水、废气、固废）环保企业融资余额近 60 亿元。

 向铁路和城市轨道交通建设投放贷款余额超过 200 亿元	 对区域内“三废”（废水、废气、固废）环保企业融资余额近 60 亿元
---	---

劳动者港湾



我们的理念

秉持“开放共享、责任担当”的理念，在全行范围建设“劳动者港湾”，进一步开放网点服务资源，大力倡导“便民文化、共享文化、社区文化”，主动以金融的力量解决社会痛点难点问题，更好地赋能社会。

我们的进展

* 暴风骤雨中的“坚守者”，少不了建行身影

2019年8月，第9号台风“利奇马”在浙江沿海地区强势登陆。暴风骤雨中，消防员、交警、环卫工人坚守在岗位上。台风过境后，“劳动者港湾”为这些“逆风者”们，提供了一个停靠歇脚的地方！



舟山分行邀请网点周边的环卫工人、市政工人到港湾歇脚、喝水，传递建行温度。在请进来的同时，各网点还联系周边社区，进行外扶帮困，组织人员力量对网点周边公共场所进行清扫、清理，营造良好的环境。

温州分行在受灾惨重的乐清、永嘉地区全部网点的“劳动者港湾”新配备防肠胃炎药、破伤药，同时向受灾群众、环卫工人、快递人员等分发相关药品。同时开放全辖120余个“劳动者港湾”，为受灾群众、抗灾志愿者等有需要的人提供庇护和休息场所。

开放全辖“劳动者港湾”
120余个



| 建行大学



我们的理念

未来银行将会从文化到理念，更深入地与社会接触，创造平台、汇聚资源。建行大学，作为建设银行于2018年12月正式开办的“新时代、新金融、新生态”企业大学，既是面向企业内部员工的职业教育平台，更成为向社会赋能的开放平台。

我们的进展

“金智惠民—乡村振兴”万名学子暑期下乡实践活动

建行大学发起“青春为梦想绽放 青春为梦想担当”万名学子暑期下乡实践活动，将火热青春与红色基因相融而歌，在中国广阔乡村演奏出最激昂向上的旋律。

在统一组织下，超过万名海内外在校学子组成1,468个实践小分队，深入全国1.08万个村庄开展暑期实践活动。学生在“村口银行”挂职，组成“金智惠民”讲师团，开展“金智惠民”培训，深入农户、走进乡镇企业调研，了解乡村现状。通过本次活动，学生更了解农村、了解农业、读懂农民，提出乡村振兴的金点子。“青年学子+金融+农户”成为建行大学助力乡村振兴，以金融力量解决深层次社会问题的新模式。

 超过万名海内外在校学子组成实践小分队

1,468个

 全国开展暑期实践活动的村庄

1.08万个

新金融人才产教融合联盟联合宣言与行动计划

新金融人才产教融合联盟第一届理事会在上海举行，六十四家理事单位就推进联盟有关工作达成广泛共识，发表联合宣言及2019—2021行动计划。联合宣言与行动计划将整合联盟内政府机构、金融机构、高校力量，立足联盟宗旨，探索破解产教融合难题的“联盟解决方案”，培养新金融人才。

“新金融人才产教融合联盟”于2018年12月17日，由建行联合一批境内外知名高校、金融机构、社会机构、创新型企业共同倡议发起成立。联盟旨在贯彻落实党的十九大精神，深化产教融合，全面提升我国金融人才质量，培育经济高质量发展新动能。

公益慈善



我们的理念

“三带一融合”，带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益、融合业务做公益。通过公益的带动，让广大员工、客户和社会大众参与到公益事业中来，在奉献爱心中传递正能量，使做公益成为一种生活习惯、一种价值追求，增强广大员工、客户和社会大众的社会责任感。

我们的进展

拥抱科技，放飞梦想——2019 建行希望夏令营

本次夏令营围绕科技主题，分为北京和深圳两期。来自全国各地 32 所建行希望小学和定点扶贫村小学的 130 多名师生参加。师生们先后到科技中心、科创企业、航天博物馆体验科技前沿，还参观了建行 5G+ 智能银行，了解了金融科技。为期五天的探索之旅、发现之旅、圆梦之旅在孩子们的心中种下了科技的种子。

为爱而行，共赴希望之约

2019 年 10 月，中国建设银行第二期“善建者行”公益支教志愿者奔赴陕西安康市和贵州福泉市开展支教活动。总行志愿者准备了建筑、数学、大学文化、主题班会、心理辅导等课程，建行（亚洲）志愿者带去了“科技讲堂”，分行志愿者分享了传统书法文化、基础法律知识等内容。在学校师生看来，公益支教志愿者送去的不仅仅是知识，更是温暖和关爱。

“母亲健康快车”携爱启程

从 2011 年至今，持续捐资支持“母亲健康快车”项目，9 年累计捐赠 6,200 万元，购置 410 辆“母亲健康快车”发往向新疆、西藏、甘肃等 24 个省、区、市贫困县乡及老挝、柬埔寨两国，受益人次近 400 万。其中义诊咨询人数 140 万人，健康普查 160 万人，培训基层工作人员 65 万人，救助转诊危重病人 5 万人，运送孕产妇 4 万人。

07

责任成效

新金融赋能美好生活



责任成效

绩效指标

经济绩效	2019	2018	2017
资产总额 (万亿元)	25.44	23.22	22.12
净利润 (亿元)	2,692.22	2,556.26	2,436.15
平均资产回报率 (%)	1.11	1.13	1.13
加权平均净资产收益率 (%)	13.18	14.04	14.80
全球范围营业机构 (个)	14,912	14,977	14,920
上缴税收 (亿元)	641.52	586.66	619.39
每股社会贡献值 (元)	3.08	2.88	2.74
跨境人民币结算量 (万亿元)	1.68	2.76	2.05
涉农贷款余额 (亿元)	18,124.89	17,646.50	17,650.87
普惠金融贷款余额 (亿元)	9,631.55	6,100.74	4,000.33
个人住房贷款余额 (亿元)	53,050.95	47,535.95	42,130.67
住房资金归集新增 (亿元)	2,651.14	2,305.16	2,876.74
保障性住房项目开发贷款余额 (亿元)	1,521.00	1,313.22	578.30
公益捐赠支出 (万元)	13,377	8,941	7,786
其中: 定点扶贫捐赠 (万元)	10,807	6,188	4,981
向供应商付款金额 (亿元)	52.75	48.82	41.85

环境绩效	2019	2018	2017
绿色贷款余额 (亿元)	11,758.02	10,422.60	10,025.21
折合减排标准煤 (万吨)	3,196.96	3,011.71	2,800.46
减排二氧化碳当量 (万吨)	7,233.31	6,926.12	6,305.09
减排 COD (万吨)	33.44	29.63	23.64
减排氨氮 (万吨)	3.54	3.87	3.14
减排二氧化硫 (万吨)	60.09	24.73	26.78
减排氮氧化物 (万吨)	30.65	3.96	4.77
节水 (万吨)	6,629.90	123.06	119.87

社会绩效	2019	2018	2017
个人客户总体满意度 (%)	81.1	81.0	78.7
对公客户总体满意度 (%)	94.3	93.8	93.2
网上银行客户数量 (万户)	35,002	31,256	27,675
个人手机银行客户数量 (万户)	35,076	30,954	26,638
微信银行绑定用户数量 (万户)	7,694	6,443	4,956
电话银行客户数量 (万户)	38,147	33,649	28,882
自助银行数量 (个)	27,126	28,238	29,046
自助柜员机数量 (ATM) (个)	86,767	92,225	97,007
智能银行 (个)	61	10	12
设置轮椅通道营业网点 (个)	10,684	10,056	9,000
设置爱心窗口网点数量 (个)	14,292	13,923	13,158
设置“劳动者港湾”网点数量 (个)	14,310	14,307	—

注: 由于银保监会普惠金融贷款统计口径变化, 2018、2017 年数据相应调整。



中国建设银行网址: www.ccb.com
CCB Website: www.ccb.com

服务中心电话: 95533
Customer Service Center: 95533

