

# 汇聚平凡的力量

## ——中国建设银行履行企业社会责任纪实

中国建设银行连续第八年发布了社会责任年度报告。此次发布的社会责任报告是在严格遵守监管机构有关规定的同时，参照《全球报告倡议组织可持续发展报告指南》(GRI国际准则)编制。近年来，建设银行制定了努力成为“服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展”的社会责任战略发展目标。此次发布的报告以“汇聚平凡的力量”为主题，全面披露了2013年为实现社会责任战略，积极支持实体经济、加大民生金融投入、支持低碳经济发展、为客户提供创新金融服务，同时关注员工和社会发展、积极支持公益事业等方面取得的成效。

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

企业公民责任已融入建设银行经营行为中。“和客户同发展，与社会共繁荣”是我们的期许，“为社会承担全面的企业公民责任”是我们的使命。我们每一项创新、每一步发展都是为了更好地支持实体经济、促进社会全面均衡发展。2013年，在巩固基础设施建设领域传统优势的同时，我们持续加大对小微企业、三农、城镇化建设的支持力度，将宝贵的信贷资源投向这些关系国计民生、更需要金融扶持的领域。这一年里，作为建设银行战略性业务重点

的小微企业贷款、涉农贷款和城镇化建设贷款余额均获得稳健增长。同时，我们在推行绿色金融、促进产业结构升级方面积极有为，绿色信贷余额不断增长。面对货币市场波动，我们在确保自身正常支付清算的前提下，向市场融出富余资金，发挥了国有控股银行“稳定器”的作用，自觉维护了金融市场秩序。

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

创造财富并与社会共享，是我们的价值取向。

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

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

中国建设银行董事长 王洪章

近日，中国建设银行正式对外发布2013年社会责任报告，这已经是该行连续第八年发布社会责任年度报告。此次发布的报告以“汇聚平凡的力量”为主题，全面披露了建设银行2013年为实现社会责任战略，在各项业务取得稳健发展的同时，积极支持实体经济、加大民生金融投入、支持低碳经济发展、为客户提供创新金融服务，以及关注员工和社会发展、积极支持公益事业等方面取得的成效。

建设银行以“服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展”为目标，积极促进利益相关方参与机制的建立和完善，充分关注利益相关方的期望和诉求，通过自身持续的改变和创造，不断满足利益相关方的期望与诉求，提高利益相关方的参与程度，努力实现与利益相关方的协调发展、和谐共赢。

### 遵守政府与监管机构规定和要求

2013年，建设银行切实贯彻国家宏观经济政策，认真落实各项监管要求。严格控制房地产贷款总量，进一步优化信贷结构；严格遵循监管要求，管控政府融资平台客户；将控制产能过剩行业授信纳入全行风险偏好和整体风险政策，加强风险管控，实现及早退出；重点关注受经济景气度影响大、盲目多元化经营、高负债经营等客户群体的风险，相关领域风险得到有效管控。

### 回报投资者

建设银行十分重视股东利益，特别是中小股东的利益和诉求，平等对待全体股东。2013年，建设银行继续加强与投资者的沟通交流，通过定期业绩发布会与路演(年度、中期及季度)、大型投资者论坛、公司来访会谈、投资者关系网页专栏、热线电话及电子邮箱等多种方式，向市场及时解释说明建设银行发展战略与经营业绩，采纳投资者的意见和建议，获得市场和社会各界认可。2013年，建设银行每股社会贡献值2.62元，比上年增长0.18元。

### 服务客户

建设银行重视客户体验及诉求，不断丰富各种方式与客户保持畅通交流互动。通过客户满意度调查、神秘访客调查、95533客户服务热线、电子银行、客户体验中心等多种途径全面了解客户诉求，针对客户提出的问题和建议，及时制定解决方案，给予客户反馈。

2013年，建设银行个人客户总体满意度达到68.70%，比上一年度提升4.2个百分点；对公客户总体满意度达到92.70%。95533客户服务热线是建设银行与客户沟通的重要渠道。2013年，95533客户服务热线共受理客户求助2.44万笔，及时为客户解决各类疑难问题。

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



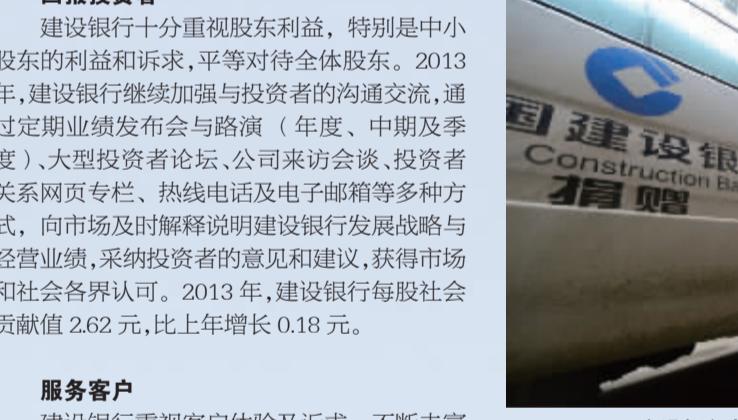
建设银行宁夏分行网点客户经理向回族群众介绍新业务

### 管理供应商

建设银行始终注重对供应商的诚信经营、依法纳税、员工劳动保障等进行审核，组织对重点供应商开展实地考察，督促供应商认真履行社会责任。2013年，加强对供应商外部信息的监测和动态管理，研究制定了《中国建设银行采购项目履约考核管理实施细则》，提高采购决策的科学性和公正性，进一步完善公开透明的采购机制，构建平等互利、和谐双赢的合作模式。

### 关爱员工

在用工管理上，建设银行依法制定了《劳动合同管理办法》、《员工休息休假办法》等内部规章制度及相关实施细则，依法保障全体员工各项劳动权利。2013年，建设银行薪酬分配机制不断优化，薪酬资源重点向一线网点倾斜，加强对基层员工的人文关怀和心理关爱。全年共举办培训38,701期，培训经费支出10.83亿元，培训196.34万人次，人均参与培训13天；建设了网络学习系统，为员工自我培训提供



建设银行捐赠的“母亲健康快车”投入使用

互联网学习资源。全行各级互助资金救助特困人员9,756人次、发放救助金额3,045万元。

建设银行通过推进“一线员工成长帮助计划”(Employee Assistance Program，简称EAP)项目，关爱一线员工，促进员工成长成才。2013年，该项目在全行40个网点进行了试点推广，共有3,000人接受了面对面咨询服务，举办了10期培训班，累计对1,000多名EAP专员进行了培训，各分行转培训人数达到5,000人次。2014年1月20日，《21世纪经济报道》发布了“21世纪o2013年度最佳雇主”榜单，建设银行因实施“一线员工成长帮助计划”，成为唯一一家入选该榜单的金融机构。

### 关注社会民生

#### (1) 支持城镇化建设

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

2013年，建设银行在支持城镇化建设过程中，注重绿色发展，对于优质城镇化建设工程项目和客户，在信贷政策上给予重点支持，加大信贷资源配置力度，在支持新型城镇化建设又好又快发展方面成效显著。截至2013年末，建设银行支持城镇化建设贷款项目405个，城镇化建设贷款余额920.78亿元；建设银行工程造价咨询业务服务城镇化建设项目133个，为项目节约投资额4.75亿元，受到了地方政府



建设银行河南信阳分行员工深入茶叶基地提供金融服务

府、企业、城镇居民的普遍支持与广泛好评。

#### (2) 助力小微企业成长

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

贯彻“普惠金融”理念，持续扩大客户服务覆盖面。2013年，建设银行小微企业授信客户达到231,961户，为小微企业提供服务的网点达到10,000个。积极运用网络渠道，实现企业网银、善融商务平台、国际网站在线办理贷款的“三网”整合，为客户线上办理贷款提供便利。推出小微企业综合金融服务方案。根据小微企业客户的生命周期、企业规模等特点，为客户提供包括融资、结算、理财、顾问和咨询等在内的综合化产品套餐服务。

#### (3) 服务农村金融

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

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

#### (4) 改善民生

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

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

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

#### (5) 社区建设与公益

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

2013年，建设银行实施了13个重要公益

项目，捐赠总额4,904.61万元。

#### 向四川地震灾区捐款1,500万元

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

#### “母亲健康快车”中国建设银行资助计划

2013年，建设银行继续捐款800万元实施“母亲健康快车”中国建设银行资助计划，购置53辆医疗救治专用车，发往云南、贵州、广西、西藏等四个省区，为当地的妇女健康检查、疾病救治、孕产妇卫生

保健提供服务。这是建设银行继2012年捐助该项目700万元之后的第二次大额的捐款。

#### 中国建设银行希望小学乡村教师培训班

#### 长期公益项目实施情况表

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至2013年底累计资助情况
建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划	中国教育发展基金会	1.2亿元人民币	2007-2013	发放1.2亿元资助款，资助贫困高中生8万人次
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000万元人民币	2007-2017	发放3032万元资助款，资助英模母亲11,000人次
情系西藏——中国建设银行与中国建设投资奖(助)学金	中国扶贫基金会	350万元人民币	2007-永久存续	发放138万元资助款，资助西藏地区贫困学生660人次
资助少数民族地区贫困大学生成才计划	16个省、自治区地方公益机构	6,000万元人民币	2009-2014	发放4,600万元助学金，资助少数民族贫困大学生1.6万人次
清华大学讲席教授基金	清华大学	300万美元	2007-永久存续	已经聘请多名海外专家任清华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发展基金会	836万元人民币	1996-至今	援建41所希望小学，资助培训教师229名

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

#### 保护环境

##### (1) 推行绿色信贷

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

从2006年开始，建设银行即开始实行环保在授信审批中的“一票否决”制。即对于未通

转账”、“1分享”、“建行优惠簿”等场景应用，并通过开展“用建行手机银行购心爱之物”、手机银行“周末尽情摇”等特色活动吸引广大客户体验建设银行手机银行创新应用。

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

##### (3) 倡导节能减排

2013年，建设银行在日常经营管理过程中，通过尽量减少人员出差，提倡视频会议、压缩现场会议，充分利用办公信息网络、减少纸质文件印制数量，在办公区域实施夏季室内空调温度设置不低于26摄氏度、冬季空调温度设置不高于20摄氏度标准，在办公楼内使用节能照明灯、节水龙头等方式降低能源消耗，实现节能减排。



建设银行安徽省分行员工与希望小学的孩子们亲密互动