



# 編制說明

本報告旨在披露中信銀行股份有限公司（以下簡稱「本行」）在環境、社會及管治（ESG）方面的表現，本報告應與《中信銀行股份有限公司2017年年度報告》《中信銀行股份有限公司2017年度社會責任報告》一並閱讀以更全面地了解本行。

中信銀行股份有限公司及其附屬公司（以下簡稱「本集團」）<sup>1</sup>。中信銀行股份有限公司附屬公司包括：浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司、中信金融租賃有限公司，中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司），及倫敦分行和悉尼代表處。

## 編制依據

本報告遵照香港聯合交易所有限公司主板證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG指引」）進行編制，逐一重點討論ESG指引載列的「不遵守就解釋」條文涉及的領域，特別是該等可能對本行業務營運構成重大影響且各利益相關者表示關注的環境和社會事宜。

## 編制方法

本報告以中文編寫，英文版由中文版翻譯而成，若文本間存在差異，以中文版為準。

## 報告週期

本報告為年度報告，時間跨度為2017年1月1日至2017年12月31日（特別註明除外）。

## 報告範圍

除另有說明外，本報告範圍涉及本行總行、境內分行及分支機構。

## 資料說明

報告中資料來自本行實際運行的原始記錄和數據。

## 報告批准

本報告於3月26日獲董事會通過。

<sup>1</sup> 不含中信百信銀行股份有限公司

# 目錄

## 02 關於本行

## 03 環境、社會及管治（ESG）管理

03 ESG 管理理念與機制

03 利益相關方溝通與 ESG 重要議題評估

## 05 服務責任

06 客戶服務

07 信息安全

07 品牌管理

07 知識產權

## 08 合規運營

08 金融秩序維護

09 廉政建設

09 供應商管理

## 09 員工關懷

10 用工管理

11 福利保障

11 健康安全

12 發展培訓

## 13 環境責任

13 綠色辦公

15 綠色金融

## 16 社區投資

16 社會捐贈

17 精準扶貧

17 金融知識普及

17 志願者行動

18 附錄 1：本行 2017 年度榮譽與獎項

20 附錄 2：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

22 意见反馈表





## 關於本行

本行是中信集團旗下最大子公司，成立於1987年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，並以屢創中國現代金融史上多個第一而蜚聲海內外，為中國經濟建設做出了積極的貢獻。

2017年是本行成立三十周年。三十年來，中信銀行的發展一直緊隨國家經濟發展脈搏，因時而變、與時俱進。從「中信實業銀行」更名為「中信銀行」；從倚重公司業務的「寫字樓銀行」轉型走上公私業務並重的綜合化發展道路；從引入國外戰略投資者，到滬港兩地成功上市，實現了現代商業銀行公司治理的新局面，迅速躋身到世界1000家大銀行前列。據最新資料，中信銀行位列英國《銀行家》雜誌全球銀行一級資本排名第25名，品牌排名第22位。

在經濟新常态和金融市場化的時代背景下，本行以「最佳綜合融資服務銀行」為發展願景，充分發揮中信集團金融與實業並舉的獨特競爭優勢，全力打造綜合化服務平

臺，提升核心競爭力的獨特優勢。

本行堅持「以客為尊」的經營理念，向企業和機構客戶提供公司銀行業務、國際業務、金融市場業務、機構業務、投資銀行業務、同業業務、託管業務等綜合金融解決方案；向個人客戶提供一般零售銀行、信用卡、消費金融、財富管理、私人銀行、出國金融、電子銀行等多元化金融產品及服務。全方位滿足企業及個人客戶的綜合金融服務需求。

本行在全國142個大中城市設有1,400多家營業網點，主要分佈在東部沿海地區和中西部經濟發達城市，擁有員工5萬餘名。本行在英國設有倫敦分行，在澳大利亞設有悉尼代表處。本行下設四家附屬公司，在中國內地設有浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司、中信金融租賃有限公司；在香港設有中信銀行（國際）有限公司、信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司），其中中信銀行（國際）有限公司在香港、澳門、紐約、洛杉磯和新加坡設有40家營業網點，擁有員工1,700餘名。

第25名

中信銀行位列英國《銀行家》雜誌  
全球銀行一級資本排名第25名

第22位

品牌排名第22位

1,400多家

本行在全國142個大中城市設有  
1,400多家營業網點

5萬

擁有員工5萬餘名



## 環境、社會及管治（ESG）管理

### ESG管理理念與機制

本行致力於建立高水平的環境、社會及管治管理機制，鞏固核心競爭力，提升品牌價值，將ESG管理與社會責任管理有效融合，持續提升環境、社會及管理領域的績效表現。秉承中信企業文化精神，不忘初心，牢記「為客戶謀價值，為員工謀幸福，為股東謀效益，為社會盡責任」的使命，堅持弘揚「履行社會責任，追求持續發展」責任理念，以「致力於成為一家綠色銀行、人文銀行、愛心銀行、誠信銀行、價值銀行、品牌銀行」的社會責任目標，有效融合了ESG指引各層面議題要求，促進了ESG領域的持續改進。

本行企業文化宣導和宣貫「五

個意識」：強化一級法人意識、強化責任意識、強化安全意識、強化創新意識、強化服務意識，充分體現了對內外部利益相關方負責的態度，從企業文化的角度深化了社會責任理念和ESG管理理念。

本行建立了覆蓋各層級的社會責任管理組織體系和績效考核機制，有效落實ESG領域的各項管理要求；搭建了行業領先的「中信銀行社會責任報告信息管理系统」，覆蓋ESG各領域的信息和數據，確保ESG信息收集的有效性和完整性；還通過舉辦ESG座談會、培訓會議、點對點應答等形式，積極組織ESG學習和宣貫，以提升各級員工的ESG管理水平。

### 利益相關方溝通與ESG重要議題評估

本行在落實社會責任管理和ESG管理工作中始終重視與各利益相關方的溝通，積極採取有效

措施，回應利益相關方的期望和訴求。

## 使命

為客戶謀價值，為員工謀幸福，為股東謀效益，為社會盡責任

## 責任理念

履行社會責任，追求持續發展

## 社會責任目標

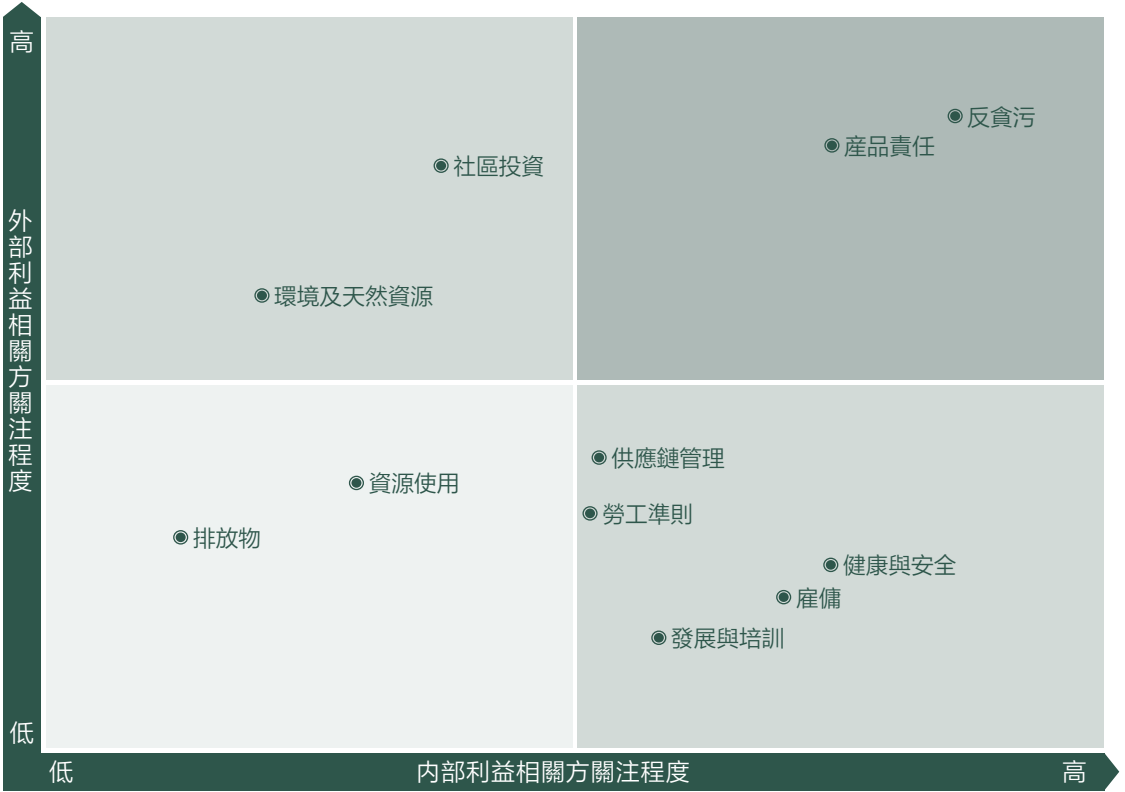
致力於成為一家綠色銀行、人文銀行、愛心銀行、誠信銀行、價值銀行、品牌銀行

| 利益相關方 | 知曉期望  | 溝通方式  | 回應措施   | 績效表現   |
|-------|---|---|--|--|
| 政府    | <div><div>☑ 遵守國家法律法規、行業標準與規範</div><div>☑ 保障銀行資金安全</div><div>☑ 依法公平競爭、維護公平競爭環境</div><div>☑ 堅持可持續發展</div></div>           | <div><div>☑ 法律法規、政策指引、規範性文件</div><div>☑ 行業會議、專題報告、監管通報與評級、通氣會</div><div>☑ 現場檢查、非現場監管</div><div>☑ 座談會、研討會、論壇</div></div> | <div><div>☑ 響應國家號召</div><div>☑ 落實監管政策</div><div>☑ 參與制定行業標準和規範</div><div>☑ 提升經營管理績效</div><div>☑ 接受監督考核</div></div>                                      | <div><div>☑ 堅持依法納稅</div><div>☑ 支持實體經濟</div><div>☑ 經營業績穩步提升</div><div>☑ 管理成效顯著</div><div>☑ 推進反腐倡廉</div><div>☑ 保障金融秩序穩定，等等</div></div>                 |
| 股東    | <div><div>☑ 規範公司治理</div><div>☑ 提高股東回報</div><div>☑ 提升盈利能力</div><div>☑ 提升公司價值</div><div>☑ 保持可持續發展</div></div>             | <div><div>☑ 股東大會</div><div>☑ 定期公告</div><div>☑ 投資者溝通與交流</div><div>☑ 路演</div><div>☑ 業績發佈會</div></div>                     | <div><div>☑ 制定和落實發展戰略</div><div>☑ 完善公司治理</div><div>☑ 加強風險防範</div><div>☑ 提高信息披露透明度</div></div>  | <div><div>☑ 推進社會責任管理</div><div>☑ 提升每股社會貢獻值</div><div>☑ 保持品牌價值和榮譽</div><div>☑ 經營業績表現</div><div>☑ 內部監管評級，等等</div></div>                                |
| 客戶    | <div><div>☑ 提供優質金融服務</div><div>☑ 提供優質金融產品</div><div>☑ 提供完整、真實、準確的產品服務信息</div><div>☑ 保障信息安全</div></div>                  | <div><div>☑ 營業網點</div><div>☑ 電子銀行</div><div>☑ 營銷活動</div><div>☑ 沙龍講座</div><div>☑ 市場調研</div><div>☑ 效果評估</div></div>       | <div><div>☑ 提供方便、快捷金融服務</div><div>☑ 提供多元化的金融產品</div><div>☑ 及時發佈產品、營銷公告</div><div>☑ 了解客戶意見建議</div><div>☑ 加強營業網點安全保衛</div></div>                         | <div><div>☑ 客戶滿意度和需求調查</div><div>☑ 提升服務品質</div><div>☑ 加強客戶體驗</div><div>☑ 保障客戶權益，等等</div></div>   |
| 供應商   | <div><div>☑ 遵守商業道德</div><div>☑ 公開、公平、公正採購</div><div>☑ 互利共贏、共同發展</div></div>   | <div><div>☑ 公開採購信息</div><div>☑ 談判、交流</div><div>☑ 合作協定、合同</div></div>  | <div><div>☑ 建立健全供應商管理機制</div><div>☑ 建立維護供應商信息庫</div><div>☑ 加強與供應商的溝通與聯繫</div></div>  | <div><div>☑ 總行成立集中採購中心</div><div>☑ 制定集中採購管理相關制度</div><div>☑ 與供應商建立業務合作關係</div></div>   |
| 員工    | <div><div>☑ 提供就業機會</div><div>☑ 保證合理的待遇和福利</div><div>☑ 提供良好的工作環境</div><div>☑ 建立順暢的溝通機制</div><div>☑ 提供良好的成長空間</div></div> | <div><div>☑ 職工代表大會</div><div>☑ 工會組織</div><div>☑ 內網郵箱、論壇</div><div>☑ 內部會議</div></div>                                    | <div><div>☑ 統一招聘員工</div><div>☑ 堅持同工同酬</div><div>☑ 保障員工健康安全</div><div>☑ 舉辦文體活動</div><div>☑ 保障員工基本權益</div><div>☑ 提供崗位技能培訓</div><div>☑ 聽取員工意見</div></div> | <div><div>☑ 發揮工會組織作用</div><div>☑ 開展員工晉級評聘</div><div>☑ 組織員工體檢、開展心理諮詢</div><div>☑ 舉辦多元化職業培訓班</div><div>☑ 安排員工各種休假</div><div>☑ 召開青年員工座談會，等等</div></div> |
| 社區    | <div><div>☑ 關心弱勢群體</div><div>☑ 與政府扶貧工作的溝通</div><div>☑ 開展慈善公益活動</div><div>☑ 普及金融知識</div></div>                           | <div><div>☑ 實地調研、走訪</div><div>☑ 拜訪扶貧機構</div><div>☑ 拜訪慈善公益組織</div></div>   | <div><div>☑ 提供對外捐贈款項</div><div>☑ 實施扶貧項目</div><div>☑ 扶助弱勢群體</div><div>☑ 開展金融教育</div><div>☑ 舉辦公益活動</div></div>   | <div><div>☑ 加大對外捐贈力度</div><div>☑ 開展精準扶貧、公益慈善活動</div><div>☑ 開展志願者服務，等等</div></div>  |

2017年，結合ESG指引關鍵議題，本行採用問卷調研的方式開展了ESG議題重要性評估。調研對象廣泛覆蓋代表外部利益相關方的政府、股東、個人客戶、公司客戶、同業客戶、供應商、媒體、公益代表等，以及代表內部利益相關方的本行各層級員工。

根據各利益相關方代表的反饋結果，本行評估了各層面ESG關鍵議題對中信銀行的重要性（重要性矩陣圖如下），其中反貪污和產品責任兩項議題是內外部利益相關

方最關注的議題；健康與安全、僱傭、發展與培訓、勞工準則、供應鏈管理等五項議題是內部利益相關方關注度較高而外部利益相關方關注度較低的議題；社區投資、環境及天然資源兩項是外部利益相關方關注度較高而內部利益相關方關注度較低的議題；排放物和資源使用兩項議題是內外部利益相關方關注度均較低的議題。此評估結果將作為本行ESG管理和信息披露的重要參考。



### 服務責任

本行以「成為有擔當、有溫度、有特色、有尊嚴的最佳綜合金融服務企業」為願景，堅持「客尊、誠信、創新、協作、卓越」的

核心價值觀，在誠信、合規的基礎上為企業、機構及個人客戶提供優質金融產品及服務，力求全方位滿足客戶的綜合金融服務需求。

365天 × 24小時

本行設有借記卡 95558 及信用卡 400 全國統一服務專線，提供一站式 365 天 × 24 小時全程服務

96.89%

本行客服電話系統共收到信用卡客戶投訴 83,350 筆，客戶投訴處理滿意度 96.89%，投訴處理及時率 100%

## 客戶服務

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、中國銀行業監督管理委員會（以下簡稱「銀監會」）《商業銀行理財產品銷售管理辦法》《中國銀監會關於印發銀行業金融機構消費者權益保護工作考核評價辦法（試行）的通知》等法規及要求，繼續落實《中信銀行消費者權益保護2015-2017年戰略規劃》《中信銀行個人理財產品銷售流程》等相應的政策和制度。本行在董事會下設立了專項消費者權益保護委員會，在總行成立了消費者權益保護辦公室，建立健全消費者權益保護管理體系，確保本行消費者權益保護工作的高效有序開展。本行還通過加強消費者權益保護的監督檢查、全面實施消費者權益保護考核、開展金融知識宣傳教育活動、組織員工培訓消費者權益保護知識、提升服務水平及優化投訴渠道管理等方面，切實維護消費者權益。

為及時、有效地解決客戶遇到的服務問題，本行設有借記卡 95558及信用卡400全國統一服務專線，提供一站式365天×24小時全程服務，隨時為客戶提供業務諮詢、業務辦理及客戶投訴等遠端服務，從時效性角度確保妥善處理客

戶問題。2017年，本行繼續完善相關品質管理制度流程，修訂了《中信銀行信用卡中心服務品質管理辦法》，對信用卡投訴處理原則、處理流程和處理時效等方面進行了優化；制定了《中信銀行信用卡中心投訴提前預防機制管理辦法》，對重大投訴問題提前介入的流程和事後整改等進行了規範。

本行堅持「客戶為尊」的服務理念，以打造「最佳客戶體驗銀行」為目標，通過推廣「十個一」服務流程、6S管理模式、「智慧櫃檯」、綜合金融服務等多種管理體系，努力提升客戶體驗和滿意度。本行還通過優化服務渠道、提高賬戶管理水平、推動服務及產品創新、提升電子銀行服務水平、減免服務費及鼓勵員工爭做服務標兵等一系列舉措，努力為客戶帶來更佳的服務體驗。2017年，本行啟動了「極致客戶體驗」項目，聽取客戶聲音，改善優化客戶體驗，形成「體驗—優化—再體驗—再優化」螺旋上升式的客戶體驗管理閉環。

截至年末，本行客服電話系統共收到信用卡客戶投訴83,350筆，客戶投訴處理滿意度96.89%，投訴處理及時率100%。

一聲問候

一個微笑

一次詢問

一次引導

一點提醒

「十個一」服務流程

一次指導

一次關懷

一份飲品

一次分流

一聲道別

## 信息安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》，完善制定了《中信銀行電子數據安全管理辦法》《中信銀行信息科技外包管理辦法》等信息安全相關的制度辦法，

明確內部及外部數據接觸人員的職責權限和義務，落實信息安全管理，並建立了科學有效的信息安全保護管理體系，從各個層面確保信息的保存及使用安全。



本行按照等級保護要求和監管制度規範，設計和建設相關業務系統，綜合多種措施加強客戶信息的保護，嚴格隔離業務網絡環境與非業務網絡環境，防止對數據的非法訪問，對敏感客戶信息進行妥善加密，對業務系統的管理和訪問權限進行嚴格控制，通過流程審批和數據脫敏防止數據在內部流轉使用過

程中洩密。同時，綜合運用身份認證、訪問控制、邊界防護、洩密檢測、密碼技術、數據脫敏和安全審計等技術手段，有效防範敏感信息在創建、存儲、使用、傳輸和銷毀等過程中的洩密風險。2017年，本行未發生洩露客戶資料信息等信息安全事件。

## 品牌管理

本行對外宣傳和品牌使用管理嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國合同法》和《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規，並依照國家工商行政管理總局商標局的有關規定和要求，持續

規範商標使用管理工作，開展商標和域名的日常監測，對近似商標及時進行商標異議或無效宣告，依法維護商標權益。對於未經同意或授權，借用本行名義發佈廣告或其他宣傳事項的單位，本行將第一時間依法追究其責任。

## 知識產權

針對專利等知識產權維護，本行嚴格遵守《中華人民共和國專

利法》，完善制定了《中信銀行知識產權管理辦法》，對專利申報流



程和要求進行了詳細規定，鼓勵技術創新成果的人員提出專利申請。2017年，本行「用於業務測試的因子情景智能分析系統」申請了實用新型和發明專利。

對於外購專利權、軟件等知

識產權，本行均取得所有權或用戶使用許可證的有效證明文件，並由法律保全部對相關法律文件進行審核，必要時聘請相關技術、專利代理、法律等專業人員提供諮詢服務，以此確保專利的合法使用。

## 合規運營

本行致力於不斷加強合規管理，持續跟進國家相關法律法規和監管機構指引要求，及時採取相應

措施，維護金融秩序穩定，遵循商業道德及行為操守，並引領推動價值鏈合規風險管控水平。

### 金融秩序維護

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》等法律法規，始終堅持合規運營，履行反洗錢、防假幣等行業責任，維護金融市場秩序。本行持續完善《中信銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》等管理

制度，明確合規管理責任主體及職責邊界，做到令行禁止、違規必究，要求各級員工不得以任何理由和形式違規或越權。

2017年，本行通過優化管理手段進一步加強金融安全和合規風險管理，維護金融秩序：

1

#### 加強反洗錢管理

- 本行反洗錢機制有效運行，建立了年度報告和重大事項報告制度，修訂了大額可疑交易報告和客戶身份識別內控制度。截至年末，本行報告大額交易約114萬份，可疑交易約5萬多份。
- 本行7家分行獲得屬地人民銀行或公安機關表彰，15家分行獲中國人民銀行年度反洗錢工作A類評價。

2

#### 防止假幣流通

- 本行投入大量人力物力打好防止假幣流通的攻堅戰，維護國家金融秩序穩定。11月，本行邀請中國人民銀行人民幣業務專家對全行現金出納業務骨幹進行了人民幣反假培訓，並結合業務實際，對各版本人民幣防偽特徵、識別要點進行了詳細講解及疑難問題進行現場解答。
- 本行各分支機構積極組織員工在營業網點、集貿市場和公交樞紐等人流密集地區組織反假貨幣宣傳活動，提升廣大群眾的反假貨幣意識。截至年末，本行共收繳假人民幣20,275張；收繳假幣總金額約155萬元。

3

#### 維護金融安全

- 本行積極維護金融安全。截至年末，本行共堵截偽造或變造票據、非預留印鑒辦理業務、偽造證件或冒名辦理業務等風險事件3,446起，避免客戶或銀行可能損失資金1.43億元。
- 本行繼續在全行範圍內開展電信詐騙防範工作，說明客戶識別電信詐騙風險，中止電信詐騙往來賬務，維護客戶利益，減少社會不安定因素。
- 本行積極配合公安機關工作，及時發現、上報社會不安定因素，積極協助公安機關處理突發刑事案件，積極維護社會的安全穩定與和諧。

## 廉政建設

本行始終貫徹落實金融行業及從業人員廉潔性建設的要求，重視加強黨風廉政建設，嚴肅打擊違法違紀行為，堅決落實隊伍的廉潔管理。嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》《關於領導幹部報告個人有關事項的規定》等法規和要求，以及《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨問責條例》等黨內規章制度，加強作風建設，大力開展案例通報工作。

本行嚴格按照《中信銀行紀檢監察信訪舉報工作實施辦法》和《中共中信銀行紀律檢查委員會監督執紀工作流程（試行）》開展信訪舉報、線索處置、案件辦理等工作，保障員工及第三方可通暢地反映本行員工或供應商人員貪污、賄賂、欺詐等不當行為，並按照《中國共產黨紀律處分條例》和《中信銀行員工違規行為處理辦法》對違規違紀違法責任人進行嚴肅處理。

## 供應商管理

本行重視供應商環境與社會合規風險管理，以此推動價值鏈合規風險管控與社會責任履責能力建設。本行嚴格落實《中信銀行採購管理基本制度》《供應商管理辦法》《集中採購評審規則專項管理辦法》和《供應商評價專項管理辦法》等管理制度，有效規範供應商管理。同時，本行參考《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國環境保護法》等規律法規明確供應商篩選標準，建立供應商評估體系，對供應商實施環境和社會活動盡職調查，並通過第三方機構採集簽約供應商包括環境和社會風險在內的各種風險信息，防範供應商環境與社會風險。通過加強對供應商的准入和評價，對於不能滿足要求的供應商及時終止合作，引導供應

商履行社會責任。

本行供應商准入及候選供應商的基本條件包括但不限於：

- （1）具有獨立承擔民事責任的能力；
- （2）具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度；
- （3）具有履約所必需的基本財務實力、專業技術能力、服務渠道支援能力和行業經驗；
- （4）最近三年內，各項經營活動沒有重大違法記錄，沒有出現違背社會責任的不良信息；
- （5）與提供商品相關的其他特殊條件。截至年末，在中國大陸境內與本行合作的主要供應商共計29個<sup>2</sup>。

截至年末，本行未知悉主要供應商在商業道德、環境保護、用工等方面發生任何重大負面或違規事件。

<sup>2</sup> 主要供應商是指與本行年度簽約額 2,000 萬以上的供應商

## 員工關懷

員工是企業發展最寶貴的財富，本行堅持以人為本，最大限度地發揮全體員工的知識、技能、才華

和敬業精神，通過完善管理體制、優化工作環境、強調人文關懷等途徑，謀求企業與員工的共同發展。

<sup>3</sup> 分行的部門總經理助理、支行行長助理（含）級別以上員工

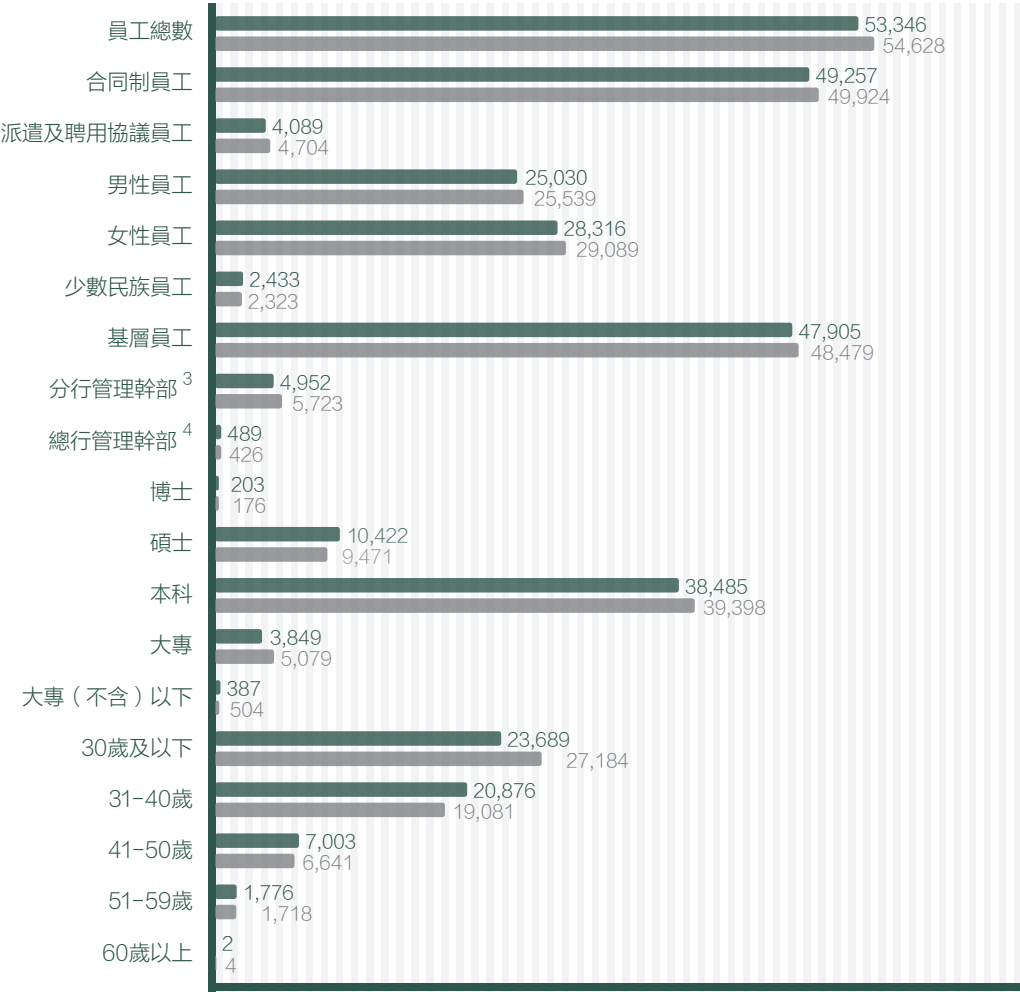
<sup>4</sup> 總行機關的處長助理（含）級別以上員工

用工管理

本行在用工方面識別並嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動合同法實施條例》《工傷保險條例》《女職工勞動保護特別規定》《中華人民共和國工會法》等相關法律法規，並嚴格落實《中信銀行勞動合同管理辦法》《中信銀行員工招聘管理辦法》

《中信銀行員工違規行為處理辦法》及《中信銀行職位序列管理辦法》等一系列內部規章制度及相關實施細則，對員工和用工管理進行了詳細描述及明確要求，保障員工合法權益。截至年末，本行共有員工總數53,346人，主要分佈情況如下：

中信銀行股份有限公司2016及2017年員工人數統計情況



人才的引進與管理對於企業持續發展起到至關重要的作用，為有效落實招聘及員工管理工作，本行已建立多元化的招聘和人才管理體系，並不斷優化相關制度措施，確保員工合規管理及業務良好運作。

構建以「價值創造」為導向的績效管理體系，以崗位說明書所規定的關鍵績效指標為基礎，結合戰略目標，重點工作任務等內容，組織制定年度績效計劃，指導各崗位員工開展年度工作。

通過業績評估、網上測評等多種方式，對員工年度績效計劃完成情況進行全面評估。

依據《中信銀行職位序列管理辦法》，規範和統一全行職位體系，明確員工晉升和發展路徑，促進員工適才適位和成長發展。

依據《中信銀行勞動合同管理辦法》，本行執行國家有關工作時數、休假、勞動保護等規定，保障員工的合法權益。

本行嚴格執行國家法律法規要求，禁止僱傭童工、強迫或強制勞



根據《中信銀行員工招聘管理辦法》，遵循公平公開、依法合規、擇優錄取的原則開展人才引進工作，在招聘過程中不因種族、社會等級、宗教、身體殘疾、性別等因素區別對待。

制定了員工工資分配制度，遵照同工同酬原則，保障員工在薪酬、晉升等方面獲得平等待遇。本行員工最低薪酬水平均滿足當地最低工資要求。

工現象發生。2017年本行不存在僱傭童工、強迫或強制勞工的情況。

福利保障

本行積極落實員工基本福利保障，持續關注員工福利體系建設。按照《中華人民共和國社會保險法》及地方基本福利制度要求，本行為員工依法繳納社會保險，為員工提供補充醫療保險福利，並每年組織員工進行健康體檢。本行還為員工提供整潔、安靜的工作環境，以及閱覽室、棋牌室、健身室、職工食堂和淋浴室等輔助設施，定期提示員工注意工作期間、節假日期間的人身安全，提升員工在崗的愉悅感和幸福感。

本行38家分行及總行機關、信用卡中心全部簽訂了保護女工權益的

專項合同，通過制度建設維護女職工權益。總行機關和25家分行配置了私密便捷、溫馨舒適的母嬰室，落實了對孕產期女員工的專項保護。本行加大對困難女職工的慰問，並利用「三八」、「六一」等節日舉辦各類關愛女性健康、提升女性禮儀形象等知識講座，組織親子活動等。

本行還嚴格遵守《中華人民共和國工會法》要求，在總行機關、各分行建立了健全的工會組織，足額計提工會經費，確保工會活動的廣泛開展，促進員工間溝通和分享，不斷提升工作環境的和諧氛圍。

健康安全

在「安全第一、預防為主、綜合治理」方針指導下，本行已逐級建立安保體系，並制定了《中信銀行安

全保衛崗位職責》《中信銀行營業場所安全防範設施建設管理規定》《中信銀行總行機關辦公區門禁系統使用

管理規定》《中信銀行安全評估管理辦法》《中信銀行專項應急預案及現場處置方案》等規章制度，確保工作環境的安全性。

為更好落實安全管理工作，本行要求新入職員工必須持有安全上崗資格證書，並簽訂《安全保衛責任書》和《消防安全責任書》，確保安全責任工作全面覆蓋。2017年，本

行全面落實《「平安中信」安保實施辦法》，加強物防、技防和消防建設，組織各類應急預案和消防演練，強化責任落實，將安全檢查工作常態化，每月對各辦公區、營業區開展防火用電安全檢查，及時清理占道雜物，保持消防通道暢通，保障員工的安全。

為提高員工消防意識及應急回應能力，各個網點都組織了消防應急預案演練：

- 模擬某區域發生火災，從消防設施報警啟動，到組織客戶有序退出，到消防應急小組電話 110 報警，以及報警後的客戶疏散和施救等方面進行了全方位的演練；
- 演練達到預期效果，提高了員工在面對突發應急事件時的應對能力，同時也檢驗了消防應急小組與外部消防隊的協作能力。

培訓及應急自救等，幫助員工了解自己身體狀況、改善工作習慣、增強抗疾病能力。2017年，本行未發生重大員工傷亡情況。

本行關心員工身心健康，積極為員工舉辦健康培訓講座，講座內容廣泛，涉及中醫養生、女職工健康、嬰幼兒保健、中老年疾病（冠心病、高血壓、糖尿病等）防治、心理知識

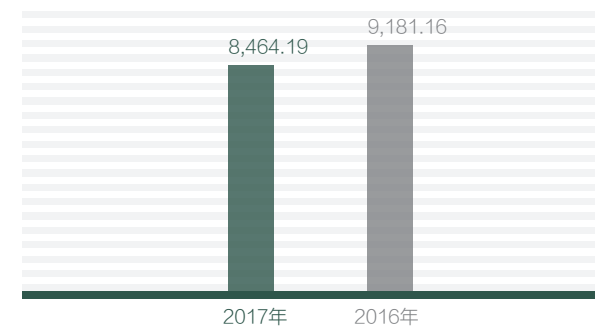
## 發展培訓

本行堅持「德才兼備、適才適位」的人才理念，在人才選拔上，重視德才並重，以德為先，擇優選賢，匯聚精英，優勝劣汰，發揮人才優勢；在人才使用上，將合適的人放在合適的崗位，建立完善的激勵機制，激發員工熱情，發揮人才效能。本行針對員工不同階段和層級制定了多元化的培訓體系，並通過線上線下多種形式組織員工培訓，說明員工和本行共同實現專業能力建設和提升的目標，從而不斷提升服務品質。

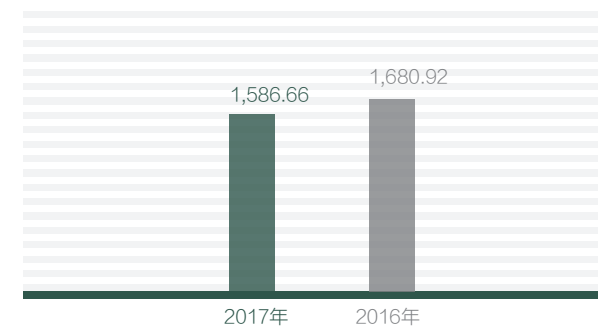
針對專業崗位員工，本行以崗位應知應會為主要培訓內容，開發線上培訓課程、建設認證題庫、開展線上學習、舉辦認證考試，形成了「培訓+考試+認證+晉升」的培養模式，建成具有本行特色、擁有知識產權的全員崗位資格培訓體系。2017年本行開展了公司、零售、風險條線員工崗位資格認證培訓體系建設工作，分為體系規劃、資源開發、線上學習、考試認證四個階段。

2017年，本行員工培訓情況如下：

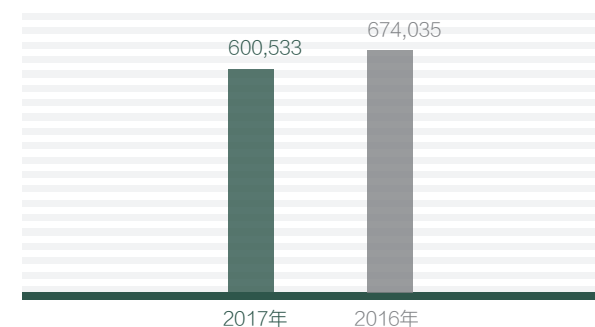
中信銀行股份有限公司  
2016及2017年培訓總投入（萬元）



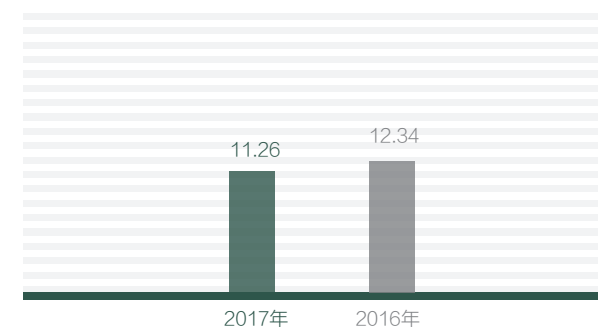
中信銀行股份有限公司  
2016及2017年人均培訓投入（元）



中信銀行股份有限公司  
2016及2017年培訓總人次（人次）



中信銀行股份有限公司  
2016及2017年人均培訓次數（人次）



## 環境責任

作為金融服務機構，本行經營活動對自然資源及環境的影響主要涉及公車使用及電力消耗導致的氮氧化物、二氧化硫及溫室氣體等排放、能源及水資源消耗，以及服務辦公過程產生的有害及無害廢棄物。本行始終宣導「綠色辦公」，並制定了相關的規章制度，減低資源和排放。

本行積極識別並遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》、國務院

《「十三五」節能減排綜合工作方案》等法規和要求，踐行國家節能環保相關政策要求，積極推進綠色運營的相關措施，努力減少資源消耗及污染物排放。

本行在提升自身環境績效表現的同時，盡己所能發揮金融杠杆作用，積極推動綠色金融發展、為支持清潔能源、循環經濟、環境治理等節能環保領域的建設架起經濟與環境之間的橋樑，助力社會可持續發展。

## 綠色辦公

本行宣導「綠色辦公」理念，努力營造綠色辦公環境。本行制定

了相關制度辦法，約束辦公區域內可能出現的資源浪費行為，並通過



1 加強節紙管理舉措

- 提倡無紙化辦公，減少紙質文件存放，實施電子化文件管理；
- 儘量雙面列印，作廢的單面打印紙，可以收集後再利用；
- 日常公文傳輸多使用電子公文或電子郵箱或微信；
- 複印紙統一採購、管理，申請、審批領取，定期通報等。

2 加強公務車管理舉措

- 公務車集中統一管理，建立健全公務車輛檔案；
- 執行公務車輛配置和採購標準，從排量源頭上控制車輛油耗支出；
- 實行一車一卡加油制度，建立完整的出車加油電子台賬；
- 禁止因私動車，節假日公休日和下班後公車一律不得在家過夜和私用等。

3 加強節電管理舉措

- 普及節電知識，強化節電意識；
- 制定節約用電相關制度，納入文明辦公監督檢查範疇；
- 不定期巡檢辦公區，對班後用電設備電源關閉情況進行重點監督檢查，全面杜絕「長明燈」；
- 室內空調溫度設置夏季不得低於26攝氏度，冬季不得高於20攝氏度，開空調時不開門窗等。

排放物數據<sup>5</sup>

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 二氧化硫（噸） <sup>6</sup>               | 0.03       |
| 氮氧化物（噸） <sup>7</sup>               | 1.23       |
| 溫室氣體排放總量（噸） <sup>8</sup> （範疇一及範疇二） | 195,871.79 |
| 人均溫室氣體排放量（噸/人）                     | 3.45       |
| 每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（噸/平方米）            | 0.06       |
| 每億元收入溫室氣體排放量（噸/億元）                 | 124.99     |
| 溫室氣體直接排放（範疇一）（噸） <sup>9</sup>      | 7,350.59   |
| 公車耗油                               | 4,423.86   |
| 設施用柴油                              | 153.56     |
| 天然氣                                | 2,018.72   |
| 煤氣                                 | 44.04      |
| 液化石油氣                              | 710.41     |
| 溫室氣體間接排放（範疇二）（噸） <sup>10</sup>     | 188,521.20 |
| 外購電力                               | 188,521.20 |
| 有害廢棄物總量（噸） <sup>11</sup>           | 137.85     |
| 人均有害廢棄物總量（噸/人）                     | 0.0024     |
| 每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）            | 0.00005    |
| 每億元收入有害廢棄物總量（噸/億元）                 | 0.09       |
| 無害廢棄物總量（噸） <sup>12</sup>           | 1,926.26   |
| 人均無害廢棄物總量（噸/人）                     | 0.0340     |
| 每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）            | 0.0006     |
| 每億元收入無害廢棄物總量（噸/億元）                 | 1.23       |

<sup>5</sup> 本報告中排放物數據口徑為本集團口徑，即中信銀行股份有限公司及其附屬公司。

<sup>6</sup> 本報告中二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

<sup>7</sup> 本報告中氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

<sup>8</sup> 本報告中溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料，且按二氧化碳當量呈列，包含直接排放（範疇一）和間接排放（範疇二）。

<sup>9</sup> 本報告中溫室氣體直接排放量根據政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。

<sup>10</sup> 本報告中溫室氣體直接排放量根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因子》進行核算，其中，由於西藏電網無基準線排放因子，且拉薩分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故拉薩分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。

<sup>11</sup> 本報告中涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池和列印設備廢藥墨水瓶、廢藥硒鼓等。

<sup>12</sup> 本報告中涉及的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型為電子及照明設備類廢棄物、消耗類廢棄物、廢棄辦公家具和廢棄生產硬碟。其中，消耗類廢棄物包括廢棄辦公紙張和廢棄電池；電子及照明設備類廢棄物包括廢棄電腦、廢棄印表機、廢棄傳真機等。

績效表現

能源消耗數據<sup>13</sup>

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 能源消耗總量（兆瓦時） <sup>14</sup> | 301,869.79 |
| 人均能源消耗總量（兆瓦時/人）           | 5.32       |
| 每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）   | 0.10       |
| 每億元收入能源消耗量（兆瓦時/億元）        | 192.63     |
| 直接能源消耗（兆瓦時） <sup>15</sup> | 31,130.83  |
| 公車耗油                      | 18,069.57  |
| 設施用柴油                     | 584.02     |
| 天然氣                       | 10,324.05  |
| 煤氣                        | 327.66     |
| 液化石油氣                     | 1,825.53   |
| 間接能源消耗（兆瓦時） <sup>16</sup> | 270,738.96 |
| 外購電力                      | 270,738.96 |

其他資源消耗數據<sup>17</sup>

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| 自來水消耗量（噸）                   | 2,102,507.09 |
| 人均自來水消耗量（噸/人）               | 37.07        |
| 每平方米樓面面積的自來水消耗量（噸/平方米）      | 0.70         |
| 每億元收入自來水消耗量（噸/億元）           | 1,341.67     |
| 製成品所用包裝物總量（噸） <sup>18</sup> | 30.85        |
| 每億元收入製成品所用包裝物總量（噸/億元）       | 0.02         |

綠色金融

本行遵循中國銀監會《綠色信貸指引》和中國人民銀行、財政部、發展改革委、環境保護部、銀監會、證監會和保監會等七部委《關於構建綠色金融體系的指導意見》等政策要求，將綠色發展融入自身發展規劃，

充分發揮金融杠杆作用，引導資金資源更多地配置到綠色金融發展中，著力打造綠色金融。本行在《中信銀行授信政策》中明確提出，要求推動綠色金融體系建設，全面提升企業責任績效表現。

支持綠色信貸

明確授信政策。本行制定了《中信銀行2017年授信政策》，確定了本行綠色信貸的授信政策，即按照《中共中央國務院關於加快推進生態文明建設的意見》和《生態文明體

制改革總體方案》的精神，堅持創新、協調、綠色、開放、共用的發展理念，嚴格落實相關監管要求，構建綠色金融管理體系，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，防

<sup>13</sup> 本報告中能源消耗數據為本集團口徑。

<sup>14</sup> 本報告中能源消耗總量包含直接能源消耗和間接能源消耗。

<sup>15</sup> 本報告中直接能源消耗數據根據燃料消耗量及中華人民共和國國家品質監督檢疫總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的有關轉換因子進行計算，包含天然氣、煤氣、液化石油氣和公車耗油。

<sup>16</sup> 本報告中間接能源消耗數據根據電力消耗量及中華人民共和國國家品質監督檢疫總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的有關轉換因子進行計算。

<sup>17</sup> 本報告中其他資源消耗數據為本集團口徑。

<sup>18</sup> 本報告中包裝物主要包括紙質現金袋和紙質信封。

►

<sup>19</sup> 依據中國銀監會下發的《綠色信貸指引》及《節能環保項目及服務貸款情況統計表》為統計口徑

<sup>20</sup> 依據《國民經濟行業分類（GB/T4754-2011）》為統計口徑，主要包括21個大類

<sup>21</sup> 數據統計口徑依據《國民經濟行業分類（GB/T 4754-2011）》中類別名稱

範環境和社會風險，提升自身的環境和社會表現，並以此優化信貸結構，提高服務水平，促進發展方式轉變。政策明確了本行綠色信貸重點支持的領域，並對綠色金融管理體系建設提出了要求。本行將綠色信貸業務開展情況納入對分行的績效考核體系中，並實施開展了全行範圍內的綠色信貸專項審計。

發行綠色債券。本行積極回應監管導向，引導發債資金流向國家鼓勵的重點領域、重點區域和薄弱環

### 嚴控「兩高一剩」<sup>21</sup>

本行加大了對「兩高一剩」行業的壓縮退出力度，實行名單制管理，對「兩高一剩」行業中的不同企業分類施策，對於技術優、效率高、有潛力、有市場的優質龍頭企業，繼

### 控制信貸環境和社會風險

本行制定了《中信銀行環境和社會風險分類管理辦法（信銀規章[2017]335號）》。根據環境和社會風險的高低，將授信客戶或項目分為A、B、C類，在授信申請、審查審批、授後管理環節分類對環境和社會風險的進展情況進行動態評估，評估

節，實現債市資金對實體經濟的精准支持。本行積極引導發行人註冊發行綠色債券，推進綠色債券項目落地。

加大貸款力度。本行綠色信貸主要投放於綠色交通運輸、可再生能源及清潔能源、節能環保服務、垃圾處理及污染防治等項目。截至年末，本行新統計口徑下綠色信貸項目貸款餘額<sup>19</sup> 603.58億元；舊口徑下綠色信貸項目貸款餘額<sup>20</sup> 274.87億元，增幅7.88%。

續給予支持；對於其他企業，逐步壓縮退出；對短期內難以壓縮退出的企業，在保全權益的前提下採取維持授信、擇機壓退。

的內容包括客戶環境和社會風險的管理情況、變現情況及對外溝通交流情況，評估結果將作為客戶准入、管理、退出的重要依據，並將環境和社會風險管理融入授前調查、審查審批、合同管理、用信審核、授後管理等業務流程。

## 社區投資

企業的成功經營離不開社會各界的關注和幫助，本行與社區保持積極溝通，不斷探索如何更好、更有效地將企業價值向社會價值轉

### 社會捐贈

本行嚴格遵守新頒佈的《中華人民共和國慈善法》等法律法規的

要求，積極回報社會，並做好捐贈管理。截至年末，本行和其附屬公

司共計向社會捐贈人民幣2,768.49萬元、港元245.22萬元，合併折算後共計2,974.30萬元，主要用於扶

### 精准扶貧

本行成立了金融扶貧工作領導小組，制定了《中信銀行「十三五」時期金融扶貧工作規劃》和《中信銀行2017年金融扶貧工作計劃》，在信貸政策上支持貧困地區交通、水利、電力、能源、生態環境建設等基礎設施和文化、醫療、衛生等基本公共服務項目建設，支持能吸收建檔立卡貧困戶就業和帶動貧困人口增收的項目立足資源稟賦發展特色產業，支持建檔立卡貧困戶生產、創業、助學

### 金融知識普及

本行根據監管部門指導，積極開展「金融知識進萬家」、「金融知識普及月」和「金融知識萬里行」三大主題公眾金融教育活動。各項金融知識普及活動均由總行部署、分行組織、營業網點實施。本行選拔優秀的員工作為「金融知識普及月」宣傳員，深入學校、社

### 志願者行動

本行青年志願者協會於2014年成立，本著「踐行志願精神，傳播先進文化，為建設團結互助、平等友愛、共同前進的和諧社會貢獻力量」的宗旨開展活動。本行志願者莊重承諾：盡已所能，不計報酬，幫助他人，服務社會。

本集團志願者在各志願者組織

貧、助學、救災以及對社會弱勢群體的資助。

等貸款需求和支付服務需求。截至年末，本行金融精准扶貧貸款餘額42.25億元。

本行投入700萬元，繼續在西藏自治區謝通門縣、甘肅省宕昌縣的3個村（紮峪河村、茹樹村和坡裡村）和新疆維吾爾族自治區阿克蘇市依幹其鄉闊什托格拉克村開展定點扶貧工作，並向三個定點扶貧地區派駐了9名駐村幹部，為貧困群眾脫貧致富提供助力，為地方經濟建設增加活力。

區、商貿鬧市區，重點普及金融消費者日常生活中所必要的金融基礎知識和防範風險的技能。本行還整合了商業宣傳渠道傳播公益性金融知識教育內容，通過新京報、新華網、人民網等傳統媒體和微信公眾平臺「中信知乎」開展各種宣傳。

的帶領下，開展了包括但不限於支教、關愛老人、關愛病童及弱勢群體、向災區捐款、溫暖環衛工人、弘揚雷鋒精神、獻血、文明交通、救災義賣等志願行動。截至年末，本集團共組織社會類員工志願者活動164次，參與員工約3,100人次。

2,974.30 萬元

本行和其附屬公司共計向社會捐贈人民幣2,768.49萬元、港元245.22萬元，合併折算後共計2,974.30萬元

42.25 億元

本行金融精准扶貧貸款餘額42.25億元

3,100 人次

本集團共組織社會類員工志願者活動164次，參與員工約3,100人次



## 附錄 1：本行 2017 年度榮譽與獎項

### 境外各類機構

1. 在英國《銀行家》雜誌舉辦的2017銀行年度評選中，本行榮獲「中國最佳銀行」。
2. 在英國《銀行家》雜誌發佈的「全球銀行品牌500強排行榜」中，本行排名第22位。
3. 在《亞洲貨幣》雜誌主辦的2016年度「中國私人銀行」評選中，本行榮獲「2016年度最佳精品私人銀行」。
4. 在亞太區貸款市場公會（APLMA）的評選中，本行榮獲「亞太區最佳杠杆收購融資項目獎」和「亞太區最佳銀團項目獎」。
5. 在《福布斯》雜誌公佈的「全球企業2000強」排名中，本行排名第78位。
6. 在英國《銀行家》雜誌公佈的「世界1000家銀行排名」中，本行一級資本排名第25位。
7. 在《亞洲貨幣》雜誌主辦的2017年銀行國別獎評選中，本行獲得「最佳公司和投資銀行獎」。
8. 在《亞洲銀行家》雜誌主辦的2017年度「卓越零售銀行金融服務」評選中，本行榮獲「中國及亞太地區最佳進步零售銀行獎」。
9. 在《亞洲銀行家》雜誌的評選中，本行榮獲「中國最佳私人財富服務質量獎」。



### 境內媒體機構

10. 在《金融時報》主辦的「2016中國卓越金融品牌榜」評選中，本行榮獲「年度卓越金融品牌傳播獎」。
11. 在《金融理財》主辦的「第七屆金融理財金貔貅獎」評選中，本行榮獲「年度金牌零售銀行」，出國金融服務被評為「年度金牌市場影響力金融產品」。
12. 在《財富管理》雜誌主辦的「金臻獎」評選中，本行榮獲「最佳中國私人銀行最佳資產管理獎」。
13. 在《每日經濟新聞》舉辦的「金鼎獎」評選中，本行榮獲「卓越手機銀行」。
14. 在《21世紀經濟報導》主辦的「中國汽車金引擎獎」評選中，本行榮獲「2017年度最佳對公汽車金融服務銀行」。
15. 在《中國經營報》的評選中，本行榮獲「2017年度卓越競爭力出國金融服務銀行」。
16. 在《21世紀經濟報導》舉辦的「21世紀亞洲金融競爭力評選」中，本行榮獲「2017年度亞洲卓越商業銀行」和「2017年度卓越大客戶融資服務銀行」。
17. 在《金融時報》舉辦的「2017中國金融機構金牌榜金龍獎」評選中，本行榮獲「年度最具品牌價值銀行」、「年度最佳大客戶服務創新銀行」。
18. 在新華網和中國社科院企業社會責任研究中心等聯合主辦的「2017年度中國社會責任公益」評選中，本行榮獲「2017年度中國社會責任扶貧獎」。
19. 在《經濟觀察報》主辦的「中國卓越金融獎」評選中，本行榮獲2017年「年度卓越私人銀行」和「年度卓越出國金融服務銀行」。



### 境內其他機構

20. 本行榮獲中國內部審計協會授予的「2014-2016年全國內部審計先進集體」稱號。
21. 本行榮獲中國企業文化研究會頒發的「2012-2017年度企業文化建設優秀單位」獎。
22. 本行榮獲中國外匯交易中心授予的2016年度「最佳交易獎」、「綜合最佳做市機構」、「最佳外幣對交易獎」、「最佳遠掉期交易獎」和「最佳即期交易獎」。
23. 本行榮獲中國扶貧基金會授予的「2016年度扶貧明星獎」。
24. 本行榮獲中國供應鏈金融年會組委會授予的「最佳供應鏈金融領軍企業」。
25. 本行榮獲中國銀行業協會授予的「最佳國際結算銀行」、「養老金業務行業貢獻獎」、「最佳私人銀行獎」、「最佳家族財富管理獎」、「最佳非金融增值服務獎」和「最佳客戶體驗獎」。





附錄 2：《環境、社會及管治報告指引》內容索引


| 範疇 | 議題        | 績效指標   | 頁碼    |
|----|-----------|--|-------|
| 環境 | A1 排放物    | 一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：<br><br>(1)政策；及<br><br>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。           | 13    |
|    |           | A1.1 排放物種類及相關排放數據  | 14    |
|    |           | A1.2溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)   | 14    |
|    |           | A1.3所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)   | 14    |
|    |           | A1.4所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)   | 14    |
|    |           | A1.5描述降低排放量的措施及所取得成果   | 13–14 |
|    |           | A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措施及所取得成果  | 13–14 |
|    | A2資源使用    | 一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。  | 13    |
|    |           | A2.1按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)  | 15    |
|    |           | A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)  | 15    |
|    |           | A2.3描述能源使用效益計畫及所取得成果   | 13–14 |
|    |           | A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就   | 13–14 |
|    |           | A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量  | 15    |
|    | A3環境及天然資源 | 一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。  | 13    |
|    |           | A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動   | 15–16 |
| 社會 | B1僱傭      | 一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：<br><br>(1)政策；及<br><br>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。 | 10–11 |
|    |           | B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數  | 10    |
|    |           | B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率   | —     |
|    | B2健康與安全   | 一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：<br><br>(1)政策；及<br><br>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。                      | 11–12 |
|    |           | B2.1死亡人數及比率  | —     |

| 範疇 | 議題      | 績效指標   | 頁碼    |
|----|---------|--|-------|
|    |         | B2.2因工傷損失工作日數  | —     |
|    |         | B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法  | 12    |
|    | B3發展與培訓 | 一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。   | 12–13 |
|    |         | B3.1按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比   | —     |
|    |         | B3.2按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數   | —     |
|    | B4勞工準則  | 一般披露：有關防止童工或強制勞工的：<br><br>(1)政策；及<br><br>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。                       | 11    |
|    |         | B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工  | —     |
|    |         | B4.2描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟  | —     |
|    | B5供應鏈管理 | 一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。  | 9     |
|    |         | B5.1按地區劃分的供應商數目  | —     |
|    |         | B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法  | —     |
|    | B6產品責任  | 一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：<br><br>(1)政策；及<br><br>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。 | 5–8   |
|    |         | B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比  | 不適用   |
|    |         | B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法   | 6     |
|    |         | B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例  | 7–8   |
|    |         | B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序  | 不適用   |
|    |         | B6.5描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法   | 7     |
|    | B7反貪污   | 一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：<br><br>(1) 政策；及<br><br>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。                 | 9     |
|    |         | B7.1於匯報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果   | —     |
|    |         | B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法  | 9     |
|    | B8社區投資  | 一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。   | 16–17 |
|    |         | B8.1專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育   | 16–17 |
|    |         | B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）   | 17    |

意見反饋表

爲更好地了解您的需求，提高報告的編制質量，向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，請您協助完成意見反饋表中的相關問題，并選擇以下方式反饋給本行（郵寄時請在信封上注明「環境、社會及管治報告讀者意見反饋表」）。

 北京市東城區朝陽門北大街9號 中信銀行總行

 010-89936232

 csr@citicbank.com

 100010



您對本報告的整體評價如何？

您認爲您所希望了解的關於本行履行環境、社會及管治的情況是否得到了完整披露？

您希望在本行的環境、社會及管治報告中進一步披露哪些信息？

您認爲本報告的篇幅是否合適？

您認爲本報告的內容結構是否合理？有哪些改進意見？

您認爲本報告的設計風格是否令您滿意？有哪些改進意見？

您對本行的環境、社會及管治報告還有哪些建議？

您的信息

姓名：

工作單位：

職務：

聯系電話：

傳真：

電子郵件：



地址：北京市東城區朝陽門北大街9號 郵編：100010  
服務熱綫：95558 網址：<http://www.citicbank.com/>

