

環境、社會及管治報告

四十年後再出發 共創美好新可能

二零一九年是新中國成立70週年，也是中信成立40週年。40年來，中信始終胸懷家國天下，敢為人先、創新為魂，堅持履行國有企業政治責任、經濟責任和社會責任，處處體現自己對國家、對社會的擔當；40年來，中信人始終將個人命運與國家、社會、時代緊密聯繫在一起，砥礪前行、銳意進取，在各個領域創造屬於中信的成績。

承前啟後，繼往開來。站在中信40年後再出發的起點上，中信股份的責任更重大、目標更明確、道路更清晰。我們將繼續秉承「誠信、創新、凝聚、融合、奉獻、卓越」的中信核心價值理念，踐行「32字中信風格」，不斷完善員工管理、環境管理、品牌管理和公益管理，為踐行社會責任提供新可能，與國家、與社會、與時代同呼吸、共命運，共創自然與人類的美好未來。

員工責任



- 僱用員工合計287,910人(含金拱門中國管理有限公司154,647人)，較二零一八年增加14,566人；
- 連續四年獲評「年度最佳僱主」稱號；
- 所屬公司三人獲得「國務院政府特殊津貼」，一人獲得「2019年度中國政府友誼獎」，一人獲評「2019年文化名家暨『四個一批』人才」。

環境責任



- 中信環境旗下重慶三峰環境入榜綠色供應鏈CITI指數，位列環保行業第一位；
- 二零一九年未發生較大及以上環境污染事件。

客戶責任



- 公開授權使用「中信」品牌企業清單；
- 中信銀行獲得第十四屆亞洲金融年會「2019年度卓越大客戶金融服務銀行」獎項；
- 中信大廈(北京)獲得二零一九年RICS Awards China年度建造項目冠軍。

行業責任



- 中信銀行獲得《亞洲銀行家》雜誌評選的「年度託管銀行(股份制銀行)」等多項行業大獎；
- 中信重工開誠智能連續第三年獲評工業和信息化部「中國智能特種機器人產業第一梯隊代表企業」；
- 中信戴卡在全球汽車零部件配套供應商100強中位列第65位；
- 中信建設在美國《工程新聞紀錄》(ENR)二零一九年全球最大250家國際承包商排行榜中位列第54位。

社區責任



- 中信股份及所屬公司社區捐助共計人民幣約18,412萬元；
- 中信銀行在中國銀行業協會社會責任百佳表彰大會上獲得「助力打贏『三大攻堅戰』成效獎」，是唯一獲得此獎項的股份制銀行；
- 中信建設獲得中國企業社會責任年會頒發的「傑出海外可持續發展企業獎」。

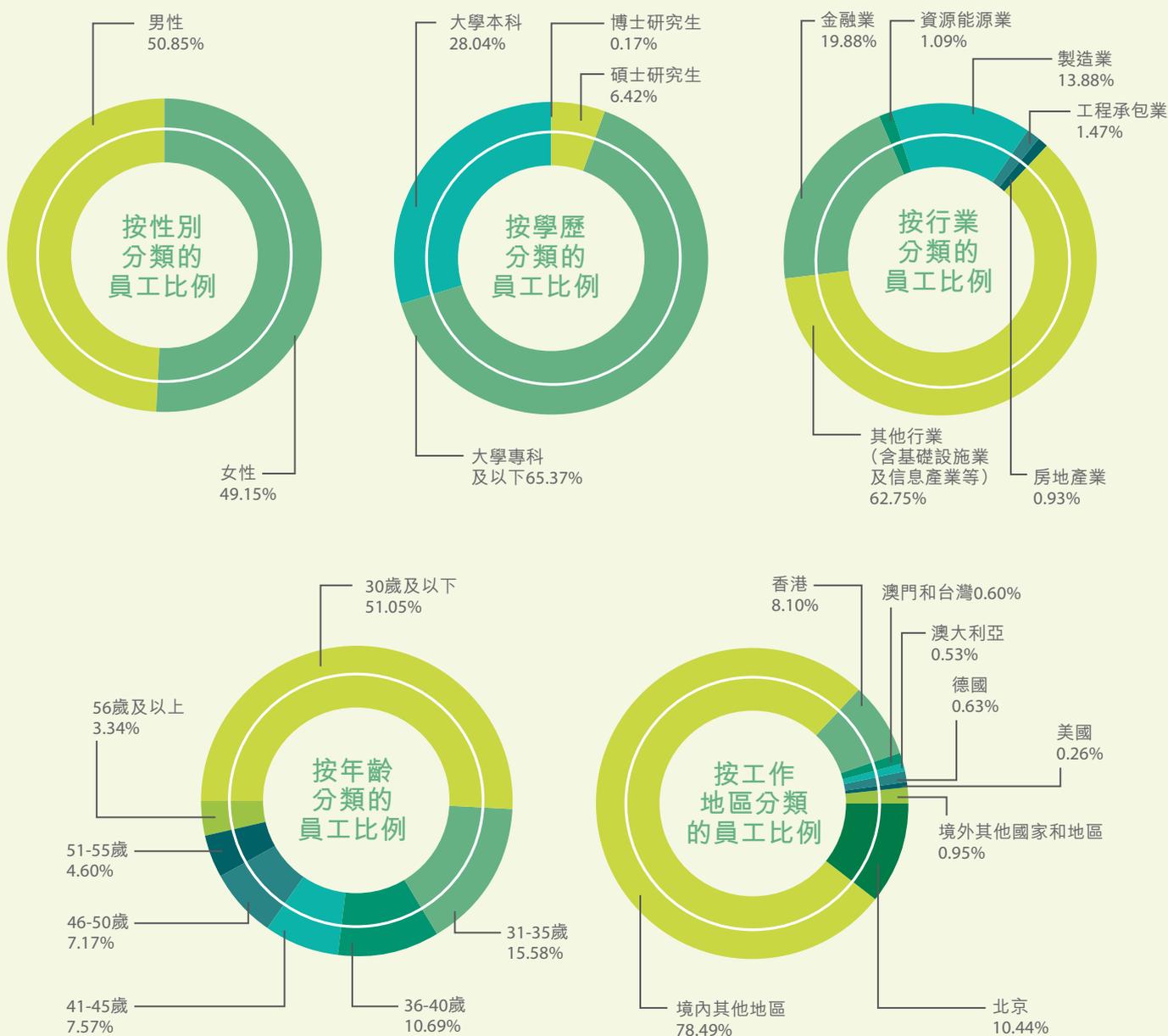


員工責任：搭建員工成長平台

中信股份始終把「為員工搭建施展才能的平台」作為企業發展使命之一，不僅強調「員工應該做什麼」，同時關心「應該為員工做什麼」，多管齊下助力員工與企業共同成長。

多元，聚力員工成長

截至二零一九年末，中信股份在崗正式員工合計287,910人(含金拱門中國管理有限公司154,647人)，較二零一八年增加14,566人；女性員工佔49.15%，35歲以下員工佔66.63%。





員工責任



激勵，促進員工成長

薪酬政策

我們及所屬公司的薪酬管理制度，以所在地政府的薪酬政策為指引，以經營業績為依據，以市場對標為導向，統籌兼顧薪酬的外部競爭力和內部公平性，強化員工薪酬與績效表現的相關性，對優秀人才提供有市場競爭力的薪酬回報，有效激發員工積極性和凝聚力，促進公司持續健康發展。

福利體系

我們不斷完善員工保險、福利計劃、工作時間與休假制度。按照香港特區政府要求，為所有在港員工繳納強積金；按境內所在地政府要求，實現員工基本社會保險全覆蓋。大部分境內所屬公司為員工建立企業年金(補充養老保險)、補充醫療保險，參保員工超過13.8萬人。

培養，助推員工成長



人才戰略

我們積極推進「十三五」期間落實「人才強企」戰略的舉措，統籌高層次經營管理人才、行業領軍人才、高級專業技術和高技能人才、國際化人才、優秀青年人才等「五大人才隊伍」建設，推進外部吸納、內部選用、培養開發、激勵保障「四大工程」，為公司發展提供堅實的人才保障和智力支持。支持所屬公司科研機構建設，已有七個國家企業技術中心、十個院士專家工作站和11個博士後科研工作站，探索柔性引進兩院院士等為代表的國家級科技領軍人才。更新完善了高級職稱評審專家庫並吸納社會力量充實專家隊伍。



專業資格

我們優化人才評價機制，落實國家深化職稱評審聘任改革政策，修訂印發職稱評審辦法，申請增加正高級職稱評審權限，完善以工作業績和專業能力為導向的評審標準，搭建職業資格與職稱對應關係，搭建專業人才參評職稱通道，組織和委託評審了兩名正高級職稱和197名副高級職稱員工。分兩批組織83名高級專業技術和高技能人才集中休假療養。



員工責任



表彰激勵

我們堅持關愛人才、宣傳人才，常振明董事長接見三位「國務院政府特殊津貼」獲得者；向境內外103名員工授予「百佳中信人」榮譽稱號並予以宣傳和獎勵；推薦一人獲得「2019年度中國政府友誼獎」、一人獲評「2019年文化名家暨『四個一批』人才」，支持一名高級專業技術人才退休後從事技術工作並獲評「全國工程勘察設計大師」；支持大冶特鋼成功申報院士專家工作站；公司連續四年獲評「年度最佳僱主」稱號。



培訓體系

我們在總部層面組織開展一批重點培訓項目：中信卓越人才培養項目歷時三年圓滿收官，累計完成146名優秀年輕幹部的系統培養，為公司發展持續輸送青年人才。圍繞公司高質量發展戰略，首次舉辦部門子公司領導人員高質量管理研討班，助推公司戰略落地實施；服務「一帶一路」建設，首次採用送教上門的方式組織中信駐哈薩克斯坦員工進行集中培訓，幫助公司駐外員工及時學習國家政策和公司要求，提升組織凝聚力和員工履職能力。踐行國有企業社會責任，連續第四年組織中信港澳籍員工輪訓班，加深集團港澳籍員工對集團及內地的瞭解，增進彼此溝通交流。



1

2

1 常振明董事長在京城大廈會見「2019年度中國政府友誼獎」獲得者——中信金屬巴西籍專家馬考斯·斯圖爾特先生

2 公司第三期中信卓越人才培養項目培訓班結業合影



關愛，呵護員工成長

關愛全體員工

我們嚴格依照相關法律法規和政策，規範勞動合同訂立、履行、變更、解除、終止等行為，切實依法保障員工各項權益，積極構建和諧穩定的勞動關係。我們致力於在員工招聘和職業發展中提供公平的機會，堅持事業為上、公平擇優原則，杜絕聘用童工和強制勞動，無任何種族、性別、宗教、民族、國籍和身體殘疾等方面的歧視。

關愛青年員工

我們在北京等地專門建立青年公寓並不斷完善配套服務，提高員工居住舒適度和便捷性，積極關心和解決青年員工住房問題。北京的青年公寓已先後入住600多名青年員工，有效緩解青年員工的住房生活壓力。

關愛退休員工

在享有基本醫療待遇的同時，公司為退休員工建立了醫療商業保險、基本醫療二次報銷、發放醫療基金等補充醫療保障制度。公司總部堅持每年組織離退休人員進行身體檢查，並建立了健康檔案，對首次罹患重大疾病的退休員工還建立了發放慰問金製度。公司注重為退休員工開展豐富多樣的活動，組織遊覽雁棲湖、參觀世界園藝博覽會等。在新中國成立70週年之際，公司258位退休員工獲得了「慶祝中華人民共和國成立70週年紀念章」。

豐富員工活動

我們於金秋重陽節假期期間，在海洋公園組織「歡聚海洋·家庭同樂」專場活動日。在中信港澳員工聯誼會的組織下，6000餘名在港員工及市民入場參加公園遊樂項目，並觀看中信宣傳片和專場表演。此次活動進一步凝聚了中信在港員工人心，擴大了中信在港品牌影響力與美譽度，同時聚集了愛國愛港正能量，共同守護香港美好家園。



1 2

- 1 中信股份乒乓球隊獲得中企協會乒乓球比賽亞軍
- 2 中信港澳員工聯誼會組織「歡聚海洋·家庭同樂」專場活動



員工責任



二零一九年春季，香港中國企業協會在香港南華會舉行二零一九年乒乓球比賽，共有40家駐港中資公司報名參賽。中信股份乒乓球隊首次參賽，並獲得亞軍佳績。這是中信港澳員工聯誼會成立以來在香港參加的第一場體育賽事，展示了中信員工團結一心、奮發向上的精神面貌，加強了中信在港機構之間的聯繫，也進一步擴大了中信在香港的影響力。

安全，保障員工健康

我們把保護員工的安全與健康作為對員工最基本的責任，紮實做好各項安全管理，加強監督檢查，開展廣泛的宣傳教育，築牢安全生產的責任意識和底線思維，提升安全工作能力。

強化安全管理，從源頭控制風險

我們嚴格遵守職業健康相關法律法規，不斷完善安全管理組織體系與制度建設，將安全責任層層壓實、具體到人，確保各項安全舉措有效落實。



完善制度建設，加強管理力量

中信礦業國際(中信澳礦項目)自二零一八年實施重大工傷風險管理制度以來，安全生產績效得到顯著改善。項目各運營部門每月根據制度中的16項重大安全風險進行自查評估，確保關鍵安全管控措施落實到位；所有的自查評估結果都由安全生產管理系統匯總分析，按月向管理層匯報。中信礦業國際計劃在二零二零年進一步改善安全生產管理系統，並將其逐步推廣到項目承包商日常工作中，不斷提高安全生產管理水平。

為將安全生產和管理責任落實到人、傳導到位，中信建設在二零一八年基礎上進一步補充配備各級專職安全管理人員，專職安全人員持證上崗情況同比實現較大幅度增長。



開展安全生產專家會診

為進一步提高海洋石油安全管理水平，中信資源月東油田委託專業機構對項目部分區域進行全面、系統、深入的安全檢查與診斷，判斷受檢區域海洋石油天然氣開採活動是否符合國家法律法規、標準規範，排查安全生產中潛在風險和隱患問題，以及日常安全管理中的薄弱環節，並提出科學、合理、有效的改進措施與建議。



員工責任



築牢安全保障，全過程保護員工健康

我們高度重視勞動過程各環節的防護與管理，強化安全保障措施，對具有職業危害的崗位做好護具發放，定期開展員工身體健康檢查，確保員工生命安全和職業健康。



關愛員工身心健康

中信礦業國際制定了《員工心理健康管理制度》，並開展了「心理健康和疲勞管理」員工心理輔導培訓。

中信重工高度重視職業病防治工作，堅持監督檢查各相關單位職業病危害防護用品穿戴情況，確保有害作業崗位必須佩帶有效防護用品。二零一九年，中信重工組織有害作業人員進行職業健康檢查，共體檢1,390人；對108個有害崗位進行了職業病危害因素檢測，檢測點共164個，對於不合格點要求整改到位。



重視海外員工人身安全

中信建設組織拉美區事業部、中東區事業部、東歐及獨聯體事業部開展應對境外突發情況的專項培訓；加強直通一線的教育培訓，聯手國際SOS通過網絡對駐外一線員工（約300人）進行境外安全和健康培訓，組織女性領導和員工進行女性境外差旅安全培訓；針對個別政治危機、社會治安風險較大地區，妥善應對和規避財產及人身安全風險，及時撤離相關工作人員，保留最低限度人員並定期輪換，根據形勢變化加強營地防護設施建設，完善應急預案，備好應急物資，保護人員和財產安全。



開展安全培訓，提高安全工作意識和能力

我們通過定期培訓、開展演練等多種形式，對員工進行廣泛深入的安全知識教育，切實提升安全工作意識和能力。二零一九年，中信資源卡拉贊巴斯油田共組織5,000多人參加工業安全、勞動保護、民防、消防等方面的安全培訓；中信建設組織在施項目「安全質量優勝杯」勞動競賽活動，積極調動各事業部、項目部狠抓工程質量安全的積極性，八個事業部共計十個在施項目參加了競賽活動。

中信和業： 防患未「燃」 常備不懈

由於疏散逃生難、通風排煙難、救援難度大，高層建築的消防安全一直都是世界性難題。二零一九年，中信股份北京總部新的辦公大樓—中信大廈項目竣工。作為北京最高層建築，中信大廈的安全不僅關係著中信未來發展，更關係到社會穩定和安全。中信和業以更高標準、更嚴要求，落實安全管理責任，強化風險管控意識，建立並不斷完善大廈消防安全管理體系，嚴格做好大廈消防管理工作，確保廈內人員生命財產安全。

學習先進經驗

中信和業管理層帶隊赴廣州、深圳等地，考察學習廣州塔、深圳平安金融中心等超高層建築的消防運維管理和「一站兩隊」（微型消防站、技術處置隊和滅火救援專業隊）建設經驗，並與廣州消防支隊等屬地消防管理部門進行深入交流，為做好中信大廈消防安全保障積累了經驗。



完善組織體系

結合自身實際組建了中信大廈「一站兩隊」，實現內外聯勤聯動機制，打通火災防控「最後一公里」。中信大廈是北京首個建立「一站兩隊」消防管理體系的高層建築。

開展綜合實戰演練

二零一九年七月三十日，北京市高層建築滅火救援綜合實戰演練在中信大廈展開。本次演練對中信大廈專職消防隊伍和應急處置能力進行了全面檢驗，為大廈安全高效運維奠定了堅實基礎。



- 1 二零一九年八月十三日，北京消防救援總隊為中信大廈滅火救援技術處置隊揭牌
- 2 中信大廈消防隊伍
- 3 綜合實戰演練中的消防機器人





環境責任



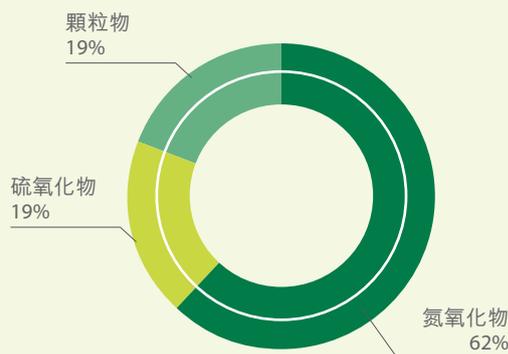
環境責任：營造和諧生態環境

綠水青山就是金山銀山。對中信而言，保護生態環境不僅是企業肩負的社會責任，更與企業可持續發展息息相關。我們踐行綠色管理、綠色運營、綠色辦公，

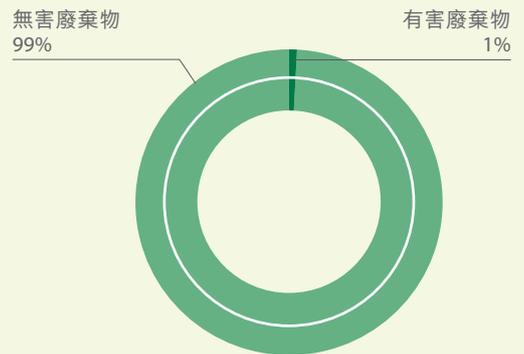
提供優質環保服務，持續提升自身綠色競爭力，為打好污染防治攻堅戰、鋪就通往「美麗中國」的道路貢獻力量。

績效表現

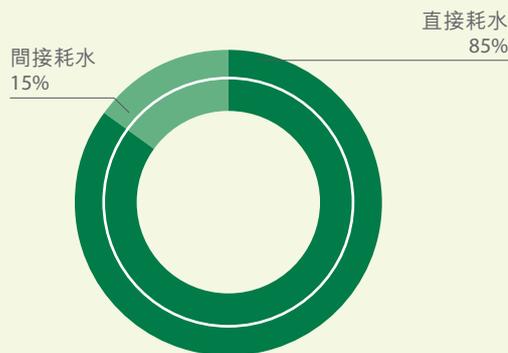
大氣污染物29,692.85噸



廢棄物5,866.10萬噸



耗水量253,278.85萬噸





環境責任



環保業務平台－中信環境績效一覽



水處理

- 中信環境技術專注於水務、危廢等環保業務的投資、建設和運營，以及先進的膜材料研發、生產製造和應用；在全國擁有超過65家污水處理廠，污水日處理能力超過600萬噸。



節能服務

- 中信節能技術在大冶特鋼、興澄特鋼等投資實施了多個加熱爐智能燃燒控制系統改造項目；二零一九年為業主方節省煤氣消耗5,738萬立方米，節約能源價值約人民幣1,200萬元。



固廢處理

- 重慶三峰環境目前投資了41個生活垃圾焚燒發電BOT；二零一九年已建成運行項目處理生活垃圾約600萬噸，利用生活垃圾焚燒發電上網約20億度；
- 重慶三峰環境入榜綠色供應鏈CITI指數，位列環保行業第一位。



能源管理

- 廣東艾科實施建築能源管理項目約270個，總建築面積約1,350萬平方米，二零一九年促進建築節約能源費用約人民幣2.7億元；智慧供熱管理平台應用面積約4,000萬平方米，年節約能量約5.4萬噸標準煤，相當於減少13.2萬噸二氧化碳排放量。

綠色管理

我們嚴格遵守所在國家和地區環保法律法規，不斷完善環境管理體系，建立綠色發展長效機制，為持續提升環境管理效能奠定良好基礎；積極開展綠色金融，為低碳環保產業發展提供金融保障；優化生態環境，開展環保宣傳，推動環保理念深入人心。二零一九年，公司未發生較大及以上環境污染事件。

完善環境管理體系

為有效節約資源，提高資源利用率，中信重工建立科學的能源管理體系，配備專業人才隊伍，並依託利用「互聯網+」能源管理系統大幅度提升能效管理水平，

在企業取得良好經濟效益和安全效益的同時，促進了節能降耗和減排工作。制定《2019年全面節約計劃考核辦法》，涵蓋各種能耗定額119餘項，實行分類核算，強化了能源消耗成本控制。注重用能過程監控、分析，全年共向12家主要生產單位發出用能異常詢證函132份，大大加強了主要用能單位的降本增效意識。每週對各用能單位動能違章「跑冒滴漏」等現象進行現場檢查，全年共檢查106次，查處並限期整改動能違章「跑冒滴漏」現象139處，現場當即整改65處。



環境責任



中信金屬旗下中信鈦業制定《2019年安全環保管理目標及考核指標》，逐級分解安全環保工作指標，從公司主要負責人至各車間班組層層壓實責任，形成全覆蓋的管理責任網絡。二零一九年環保設施同步運行率、固體廢物無害化處置率、放射性物質管理合規率等均達到100%。

為低碳環保產業提供金融保障

在綠色信貸方面，中信銀行積極落實相關監管要求，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，防範環境和社會風險，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；在風險可控，商業可持續的條件下，中信銀行按照綠色金融的業務導向，有進有退，逐步實現客戶結構的綠色化轉型；截至二零一九年底，中信銀行綠色信貸貸款餘額人民幣651.48億元，同比增長3.51%。在嚴控「兩高一剩」行業信貸投放方面，中信銀行堅決落實國家宏觀調控政策和產業政策，對「兩高一剩」行業客戶區別對待，壓降落後企業授信餘額，增加對龍頭企業的授信支持；加強對高耗能、高排放行業的風險管理，嚴把授信准入關口，加大對合規、選址、生產工藝、資源消耗、污染物排放等環境和社會風險

的調查和審查，加強貸後監測力度；截至二零一九年底，中信銀行「兩高一剩」行業貸款餘額人民幣465.3億元。

中信證券協助三峽集團、廣州地鐵集團等多家企業發行綠色債券，金額總計人民幣490億元，募集資金均依據法律法規的規定和監管部門的批准，全部用於綠色產業項目。

中信建投證券為東莞農村商業銀行、廣州地鐵集團、三峽集團等12家企業發行綠色債券19期，金額總計人民幣90.32億元。

中信信託與巴彥淖爾市河套水務集團合作，募資支持烏梁素海治理工程。烏梁素海位於內蒙古巴彥淖爾市烏拉特前旗境內，是中國八大淡水湖之一，自上世紀90年代以來，該湖水體污染嚴重，生態功能退化，通過近年的綜合治理，環境明顯改善。

中信財務加大對中信戰略扶持的環保類企業金融服務力度，二零一九年向環保類成員企業發放貸款約人民幣24.61億元。



環境責任



優化生態環境

中信資源Seram油田自二零一七年開始，在作業區域範圍內推行為期兩年的植樹造林計劃。截至二零一九年底，該油田已按計劃完成450公頃的植林地種植苗圃。



中信礦業國際自二零一三年起，每三年對項目港口的珊瑚礁繁殖進行一次檢測評估，結果顯示珊瑚覆蓋面呈增長趨勢。二零一九年六月份檢測發現珊瑚再生區域達到了2.1公頃，遠遠超過了項目原定的1.72公頃。

開展環保公益活動

作為環保類企業，中信環境在開展優質環保項目的同時，積極投身環保公益事業。二零一八年，旗下中信環境技術成立環保專項公益基金，用於支持珠江流域社區教育、社區環境及相關社區公益活動。二零一九年，中信環境技術環保公益專項基金與廣東省千禾社區公益基金會共建社區兒童友好空間－「小禾的家@中信環境技術」，旨在共建共享社區資源、聚焦社區環境保護、關注兒童環保教育、開展社區服務；與多家公益協會機構聯合舉辦了「多源」水源保護年會、南粵全媒體小記者社區環保公益之行、2019世界水日「水美南沙」論壇等活動。

- | | |
|---|---|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | 4 |
| 5 | 6 |

- 1 中信資源Seram油田植林地種植苗圃
- 2 中信礦業項目港口的珊瑚礁覆蓋面呈增長趨勢
- 3 「小禾的家@中信環境技術」開展志願者培訓
- 4 「六五環境日·我為小河做體檢」環保科普活動走進社區幼兒園
- 5 中信環境技術團隊參與舉辦「多源」水源保護年會
- 6 中信環境技術團隊參與舉辦「水美南沙」論壇





環境責任



綠色經營

我們始終將綠色經營理念貫穿企業生產和經營管理全過程，立足行業優勢支持國家產業轉型升級；嚴格污染防護治理措施，加強環保技術開發應用，不斷降低污染物和廢棄物排放，提高資源能源利用效率，實現綠色低碳發展。

持續降低污染物排放

我們高度重視經濟與環保的平衡發展，秉承清潔生產、循環經濟理念，倡導節能減排，堅持綠色發展模式，採用技術、管理雙重手段，持續降低廢氣、廢水和固體廢棄物的排放。

氣體污染物控制

	措施	效果
中信資源	月東油田通過外購熱蒸汽作為處理站原油生產過程中所需熱源，停止原有三台燃油鍋爐的使用。	實現陸上集中處理站燃油鍋爐的大氣污染物零排放。
中信特鋼	大冶特鋼通過提高風溫、加大風量、穩定爐料結構、提高入爐品位、提高噴煤比等措施，降低綜合焦比，優化轉爐煤氣、蒸汽的回收利用工藝，提高回收利用水平。	噸鋼碳排放量同比下降8.95%。



環境責任



污水及廢棄物處理

	措施	效果
中信資源	二零一九年九月九日，由中信資源卡拉贊巴斯公司與中信環境技術共同投資建設的卡拉贊巴斯油田採出水處理廠項目正式開工建設，預計將於二零二零年底前建成投產。	該項目將油田採出水深度處理後作為油田蒸汽開採所需的鍋爐給水水源，不僅能極大降低油田採出水回注可能造成的大範圍冒水問題，規避環境污染風險，也實現了油田採出水的資源化利用，使得油田擺脫了對伏爾加河水的依賴，年節約620餘萬方伏爾加河水，可用於當地工農業發展。
中信特鋼	興澄特鋼基本完成全公司的超低排放改造。	顆粒物排放降低50噸／月，硫化物排放降低120噸／月，氮氧化物排放降低150噸／月，全公司污染物總量降低44%。
中信出版	嚴格禁用被環保部門列入排放超標清單上的工序和工藝，如傳統UV工藝、絲網印刷工藝等。在印刷油墨使用上，統一要求使用植物油油墨等環保油墨。	無螢光紙張使用比例逐年擴大，全年發行的書籍內文無螢光紙張達20%以上。

中信礦業國際： 減少溫室氣體排放

近年來，澳大利亞政府對澳大利亞北部地區做了氣候預測，顯示很大程度上該地區未來平均氣溫會繼續上升，極端海洋氣候事件也會增多，這意味著減少溫室氣體排放將越來越重要。

中信礦業國際堅持高節能、低污染、更高效的生產運營模式，儘管中信澳礦項目二零一九年產量繼續增長，但澳大利亞清潔能源監管局發佈的排放監控報告顯示，項目在該財政年度的總排放量仍低於政府設定的保障基線。

項目電廠使用聯合循環發電技術，在設計中加入了餘熱回收系統，每年預計可節省約44萬噸二氧化碳當量排放量。在與澳大利亞其他礦業電廠的對標中，中信

礦業國際聯合循環電廠二零一八至二零一九財政年度的單位排放量為每兆瓦0.424噸二氧化碳當量，低於行業平均的每兆瓦0.587噸二氧化碳當量。

二零一九年項目對海水淡化廠能源回收裝置上的預期節能量進行了量化。該回收裝置採用能源循環利用技術，用廢水流中的殘餘壓力為給料海水加壓約50%，僅此一項就為項目減少約27,500噸二氧化碳當量的排放量。

中信礦業國際將不斷改進生產工藝，加大環保投入，確保二零二零年溫室氣體總排放量繼續低於政府設定的保障基線。



1 中信澳礦項目聯合循環燃氣發電廠



環境責任



有效節約資源能源

我們堅持以技術進步為先導的工作理念，通過加強能源管理、改造生產設備、淘汰落後產能、創新生產技術等手段，不斷提高資源使用效益，減少資源能源浪費。

	措施	效果
中信資源	月東油田通過降低電加熱運行電流、根據生產狀況優化電伴熱運行等方式，合理調控油井電加熱運行參數及運行方案，降低耗電量。	同比噸液用電單耗減少1.69千瓦時／噸，在液量增加的情況，總耗電量減少38.1萬千瓦時。
	月東油田開展天然氣綜合利用工程，通過投產C29氣井，將C島的天然氣輸送到B島供B島注汽鍋爐使用。此外，油田對島上部分鍋爐設備進行了更新。	全年節省燃料油1,790噸。
中信重工	在電爐等大型用電負荷工作期間，通過有效監控，提高谷負荷電能利用率，盡量做到削峰填谷，一方面減少對電網系統的衝擊、保證供電質量，另一方面降低了峰電負荷，同時降低了用電成本；利用動能信息化平台對用戶用電信息的採集、分析，為電力用戶合理配置無功補償裝置，加強無功管理，優化用電方式。	全年通過電力交易為公司降低購電成本人民幣224.95萬元。



環境責任



	措施	效果
中信戴卡	對產業園區壓縮空氣系統進行優化升級。改造產業園室外主管網，將輻射式管網改造為環狀管網，並在管網關鍵節點設置儲氣罐對壓縮空氣流量進行緩衝，以此平衡管網末端壓縮空氣壓力；改造空壓站內部管網，打破管道瓶頸，降低不必要管道損耗；將手動排水閥改造為零氣耗排水閥，減少排水過程中對壓縮空氣的消耗。	改善生產現場供氣質量，降低空壓機出氣設定壓力。
中信特鋼	與澄特鋼完成電廠發電機冷端優化、400燒結風機變頻、水泵節能改造等節能項目的建設。	全年鋼產量增加8%的前提下，天然氣總量同比下降350萬立方米。高爐煤氣放散得到了有效的管控，十月份放散率達到了0.11%的歷史最好水平。

綠色辦公

我們不斷完善公司協同辦公系統，已實現全系統所有非涉密公文、簡報、信息的電子運轉、印發和傳送；大力倡導召開電視電話會議，在各類會議活動中都最大程度減少紙質材料印發；實行文印集中管理，統籌

打印用紙、墨盒等耗材的領取使用；此外，我們及旗下公司均通過辦公區域張貼節約用水、用電相關內容的宣傳標語等，時刻提醒員工合理用水用電，減少水電資源的浪費。



環境責任



綠色建築設計

超高層建築相對一般建築，對資源和能源的消耗是巨大的，因此必須尋求低碳節能的可持續發展之路。中信大廈自建設以來，其綠色、環保、智能的設計建造理念一直引領行業發展趨勢，受到業內高度關注。二零一九年

八月二十三日，中信和業受邀出席RICS綠色經濟及資產效能峰會，並以中信大廈綠色化建造為主題，闡述可持續發展的綠色建築理念在國內的實踐應用。中信和業將積極借鑒國內外成熟的優秀運營經驗，持續踐行綠色發展理念，創新節能、環保手段，以環境績效優化運營策略，推動建築環境的可持續發展。



綠色建造

在土建、機電、鋼構、幕牆、裝飾各分項工程中大量採用預制化技術，不僅提升了構件精度質量、有效縮短了建設工期，更較常規工程減少90%的建築垃圾、節約80%的施工用水，真正實現了節能環保、綠色建造。



綠色技術

採用4+1級過濾系統，使室內PM2.5控制在 $50 \mu\text{g}/\text{m}^3$ 以內，提升室內空氣品質；採用四玻三層雙中空玻璃幕牆，結合高熱工性能和氣密性能，較國家標準節能7.7%；採用「冰蓄冷+大溫差+低溫送風+變風量+PLC」的空調系統集成創新技術，大幅降低暖通系統運行費用，較國家標準節能25.7%；在辦公區安裝LED一體化超薄集成燈盤，較國家標準節能15.8%；電梯系統採用碳纖維帶技術，不僅降低了對大樓承重載荷，實現低功耗、高行程和高速度運行，且採用能量回饋技術，有效節電節費。



綠色運營

為貫徹全生命週期綠色理念，確保節能、高效、安全的智慧運營，中信大廈應用智慧雲和物聯網技術，將綜合建築能源管理系統(BEMS)、Smart Panel電力監控系統、智能巡檢聯通報警、人機雙重認證的安防、消防系統等各子系統有機整合，形成一個安全可靠、互聯互通、高效協同的智能化控制系統，將中信大廈打造成國際領先的、綠色的智慧建築。



客戶責任



客戶責任：提升品牌美譽度和信任感

我們把中信品牌榮譽視作企業的生命，始終秉承「為客戶提供最好服務」的發展理念，以超越客戶期望、滿足客戶更高要求為行動方向，努力創造優質

安全的產品和服務，不斷提升中信品牌美譽度和信任感。

績效表現

榮譽與獎勵

- 🏆 中信銀行獲得第十四屆亞洲金融年會「2019年度卓越大客戶金融服務銀行」獎項；
- 🏆 中信建投證券獲得深圳證券交易所「優秀投教會員」榮譽；獲得上交所二零一九年度投資者教育與保護主題活動評選的「最佳組織獎」；投資者教育基地「京信學堂」二零一八年的運營獲得中國證監會「優秀」的考核結果，北京證監局據此對中信建投證券分類評價予以0.25的加分；
- 🏆 中信信託在第八屆中國財經峰會上獲得「2019傑出品牌形象獎」；
- 🏆 中信保誠人壽獲得證券時報評選的「2019金質保險品牌方舟獎」；
- 🏆 中信建設英國皇家阿爾伯特碼頭項目一期工程獲得「皇家事故預防協會金獎」，以及英國建築研究院綠色建築評估體系BREEAM優秀等級證書；白俄羅斯吉利汽車生產線項目榮獲「中國建設工程魯班獎」；
- 🏆 中信大廈(北京)獲得2019年世界結構大獎高聳／細長類結構獎；榮獲CTBUH2019年度400米及以上最佳高層建築傑出獎；榮獲2019年RICS Awards China年度建造項目冠軍；
- 🏆 中信出版所出版的《原則》和《基因傳》在「2018書業年度評選」中分別入選年度經營管理類圖書和科普類圖書；
- 🏆 中信環境技術「美能膜」在二零一九年上海水業熱點論壇上榮登「2018-2019年度最具價值環保裝備品牌」榜單。



客戶責任



加強品牌管理

一直以來，我們通過優質產品和服務，為客戶創造價值，形成了被高度認可的品牌優勢。為更好地維護中信品牌形象，幫助客戶認準中信品牌，我們於二零一

九年啟動品牌梳理和整改，明確使用規範和標準，強化管理剛性，公開授權使用中信品牌企業清單；開展聲譽風險排查，加強商標保護工作。



加強「中信」主品牌授權管理

- 通過梳理所屬公司股權登記信息、品牌使用審批記錄等，全面梳理使用「中信」主品牌的所屬公司，本著從嚴管控的原則，按照實際控制力、管理層級等標準，研究提出存量企業的整改名單、增量企業的品牌使用標準，並建立對被豁免企業的年審機制。



強化聲譽風險防範

- 加強聲譽風險防範機制建設，牽頭對公司《聲譽風險管理制度》和《新聞發言人制度》進行修訂，提出更為精細化的管理流程，並引導所屬公司樹立正確的聲譽風險觀，強調要從源頭排查做好聲譽風險管控；
- 對中信銀行、中信證券、中信建投證券等輿情較多的重點所屬公司開展了聲譽風險集中排查，通過梳理其合規內控方面風險，提出了聲譽風險管理的意見。



加強對所屬公司指導

- 根據所屬公司實際情況，有針對性地與十多家所屬公司一對一進行溝通，為其提供改進品牌工作的建議，並前往部分所屬公司進行現場交流輔導；
- 繼續舉辦以所屬公司為服務對象的品牌沙龍，整合優質品牌師資，先後舉辦海外品牌建設、B2B企業品牌建設等主題的品牌沙龍，邀請華為、西門子和IBM等知名品牌企業代表、紐約廣告節國際評審等進行分享，受到了所屬公司歡迎和積極參與。



客戶責任



提供優質產品和服務

我們圍繞「以客戶為中心」經營理念，以客戶需求為導向，嚴格質量管控，持續提供高質量產品並不斷推動產品更新迭代；注重傾聽客戶意見和建議，全力提升

服務水平和服務質量，以卓越產品贏取卓越績效，以優質服務贏得客戶市場。



推動產品創新

- 中信保誠人壽推出「尊享惠康」二零一九成人版、少兒版，其中成人版針對糖尿病併發症提供了多重保障，同時提供糖尿病管理服務，少兒版針對兒童提供先天性疾病保障和多種少兒特定疾病保障；針對癌症推出以靶向藥為主要責任的特藥產品，為客戶提供豐富的、多層次的健康保障解決方案，緩解客戶在高端藥品方面的經濟壓力和用藥難問題；推出「安診」中美癌症醫療保險，滿足高端客戶的癌症赴美醫療保險需求。



完善高標準質量管理體系

- 中信戴卡貫徹「零缺陷」質量目標，通過體系內審、過程內審、分層審核等方式，結合顧客審核、產品審核、管理評審中發現的問題，實現質量管理體系的PDCA循環，產品出庫前需要經過多個生產工序以及多個環節對產品質量特性進行觀察、測量、試驗，並將結果與規定的客戶標準進行比較，以判斷每項質量特性合格與否並保證客戶滿意度。二零一九年沒有因安全與健康原因被召回的產品。



提升服務客戶便捷度

- 中信證券在「信E投」app上線證券賬戶下掛、三方存管銀行變更、手機號碼重置、找回資金賬號等非現場業務辦理功能，實現個人客戶常見櫃檯業務自助辦理；在iPad端上線一站式開戶、一站式銷戶等見證業務辦理功能，為高端及特殊客戶上門服務提供了業務辦理支持工具。統一客戶聯絡中心分別在青島、杭州、西安設三大中心，依託中信證券信息資源和研發優勢，不斷優化行業領先的客戶語音、在線互動平台，為投資者提供線上業務辦理、證券交易業務諮詢、客戶回訪等全方位標準化業務運營服務。



客戶責任



- 中信保誠人壽推出並拓展「理賠快賠」服務，借助信息科技和互聯網技術，無縫對接醫院及公司系統，打通醫療數據與公司理賠系統交互通道，減免理賠信息錄入環節，同時保證數據的真實可靠。截至二零一九年底，已在全國14個省、直轄市、自治區37個城市，共計110家醫院開通「理賠快賠」服務。



注重售後服務管理

- 中信重工高度重視投訴服務，建立了完善的投訴管理機制。收到投訴信息時，首先由服務部門進行預處理並判斷其有效性，對於有效投訴信息提交責任部門進行整改，由質保部門驗證處理結果並監督考核，結果由服務部門反饋至客戶，完成PDCA循環。二零一九年圓滿完成年初制定的顧客滿意率92%以上質量目標。
- 中信戴卡質保部對客戶端系統密切監控，保證第一時間獲取外部信息，對客戶系統抱怨迅速響應，24小時內做出初始回覆，依據售後質量問題處理流程，內部召開分析會議，鎖定原因，提出改善並跟蹤落實，確保各項措施能徹底執行，避免再發；二零一九年發生的各類投訴均在客戶規定時間內回應，客戶回應及時率達到100%並無質量升級事件。
- 中信特鋼不定期開展顧客滿意度調查，並邀請第三方調查機構獨立開展調查活動。問卷調查表的回收率不低於80%，調查面不少於用戶數的10%，調查表包括包裝、內部及外觀質量等產品質量，售前、售中、售後溝通和服務，產品交貨期及價格等信息。建立顧客檔案系統和客戶名單，對每個客戶的基本信息、訂單、交付情況、採購量、質量異議情況、滿意度調查、特殊要求、需求變化等信息進行統計分析，以動態掌握顧客信息並傳遞給相關部門，以便採取持續改進措施。二零一九年中信特鋼顧客滿意度調查得分89.1分。

中信建設：打造「名片工程」

近年來，中信建設成功實施一系列重大項目，成為當地「名片工程」，在項目所在國及周邊國家極大提升了中信品牌和影響力，贏得了公眾和當地政府的廣泛讚譽並屢獲專業性工程質量獎項，產生了巨大的示範作用和後續效應，奠定了良好的客戶基礎。在美國《工程新聞紀錄》(ENR)二零一九年全球最大250家國際承包商排行榜中，中信建設位列第54位，在本次上榜的75家中國企業中排名第12位。

英國皇家阿爾伯特碼頭

項目一期工程如期竣工交付，工程在安全、環保、質量、成本控制等各方面均達到或超過合同要求，全面實現預期目標，並獲得了皇家事故預防協會金獎，以及英國建築研究院綠色建築評估體系BREEAM優秀等級證書。



安哥拉鋁合金型材廠

二零一九年五月二十一日，中信建設投資建設的安哥拉鋁合金型材廠投產儀式在安哥拉羅安達一本戈經濟特區舉行。該型材廠是中資企業對安哥拉的大型投資項目之一，對推動安哥拉經濟建設發展，緩解就業難題，提高人民生活水平具有重要意義。安哥拉國家電視台、安哥拉日報等多家當地主流媒體對儀式進行跟蹤報道。



安哥拉RED社會住房項目

二零一九年，項目進入全面移交高峰，累計移交住房23,717套，佔總套數的91%。安哥拉總統多次出席移交儀式，並對中信建設工作表示讚賞和感謝。



- 1 英國皇家阿爾伯特碼頭項目一期工程獲得英國建築研究院綠色建築評估體系BREEAM優秀等級證書
- 2 安哥拉鋁合金型材廠投產儀式
- 3 二零一九年六月二十五日，安哥拉總統視察了盧班戈項目基蘭巴新城，並為首批移交住房啟用儀式揭幕



客戶責任



維護客戶合法權益

我們在為客戶提供優質產品與服務的同時，全心全意維護消費者各項合法權益；通過多種形式向消費者宣

傳行業動態、普及專業知識，保障消費者的知情權，提高消費者對相關信息的辨別能力。



保護客戶資金安全

- 中信銀行始終將客戶資金安全放在首位，不斷完善客戶資金安全機制，在確保安全的前提下創新保護手段，使客戶安心。在業務辦理時，在網上銀行和手機銀行的登錄界面加入了風險提示頁，在智慧櫃檯的轉賬等重點交易環節加入了風險提示語句，在人臉識別時提示交易信息內容，對特定客戶群發生一定金額非同名個人轉賬業務均發送短信提示，對個人客戶人民幣5萬元(含)以上對外轉賬交易時均發送短信提示，對連續發生購買、撤單、非同名轉賬的交易增加驗證信息；此外，在辦理代開個人賬戶時均與被代理人電話核實真實性，在非法定代表人開立結算賬戶時均與法定代表人核實。
- 在技術保障上，持續完善信息安全制度體系，新增或修訂了八項信息安全類制度規範；同時，積極向公司銀行客戶推廣密碼器，採取更先進有效的手段保障客戶資金安全。自助銀行均安裝了視頻監控系統，並與上一級監控中心聯網，實施24小時遠程監控，一旦發現可疑人員放置非法讀卡器或實施暴力犯罪，監控中心將立即通知就近巡查人員趕往現場，並向110接警中心報警。



維護客戶知情權

- 中信重工九月中旬為自主研發製造的西藏玉龍銅礦年產1800萬噸選礦廠項目Φ8.8×4.8m半自磨機、Φ6.2×10.5m溢流型球磨機舉行了試車及工廠交付儀式，邀請西部礦業、中國恩菲等多家新老客戶和潛在客戶現場見證，強化客戶對公司製造實力的直觀感受。



客戶責任



開展行業知識普及

- 中信建投證券繼續以旗下國家級投資者教育基地「京信學堂」為基礎，大力開展投資者教育，二零一九年接待15,476人次參訪；新投放396種原創投教產品，覆蓋974,739人次；組織開展公益性投教活動2,520場，共計262,876人次參與。積極推動投資者教育納入國民教育體系，與北京交通大學簽署投資者教育共建協議；研發適用在校學生的投教產品71種，接待北京43所高校共計6,572名學生參訪，同時針對40名在校教師開展投資者教育工作培訓。與陝西證券期貨業協會簽訂京信學堂戰略共建協議，助力「一帶一路」倡議的投資者教育工作。
- 中信保誠人壽借助3.15消費者權益日、7.8保險公眾宣傳日、金融知識普及月等，積極開展消費者權益保護及教育工作，通過微信發佈宣傳文章、開展「消費者權益保護及普法知識」答題活動等形式，努力提高消費者對金融產品和服務的認知能力，提升金融消費安全意識，被中國銀保監會評為二零一九年金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位。自二零一八年開始，中信保誠人壽推出「少年財富傳奇」財商大賽，通過情景化和遊戲化的環節，引導少兒從小樹立正確的財富觀；二零一九年，中信保誠人壽舉辦第二季「少年財富傳奇」財商大賽，全國22家分公司共舉辦活動900餘場，累計參加人數達15,788人。



1

2

1 中信重工西藏玉龙铜矿Φ8.8×4.8m半自磨机、Φ6.2×10.5m溢流型球磨机试车及工厂交付仪式

2 中信保诚人寿第二季「少年财富传奇」财商大赛活动现场



行業責任：攜手夥伴共贏發展

我們堅持開放共贏的合作理念，在享受合作夥伴支持與幫助的同時，盡己所能承擔行業責任，積極搭建合作平台，不斷深化與政府、企業間的合作，推動與合

作夥伴互利共贏；支持公平競爭，貢獻先進技術理念，促進行業健康發展；多管齊下反對行業腐敗，打造風清氣正的行業環境。

榮譽與獎勵

-  中信銀行獲得《亞洲銀行家》雜誌評選的「年度託管銀行(股份制銀行)」大獎，榮獲中國外匯交易中心「最佳即期做市機構獎」等四項大獎，美元債項目榮獲《財資》「最佳銀行債券」獎；旗下百信銀行榮獲國家高新技術企業認證，是首家獲批的國有控股銀行；
-  中信證券在亞洲金融二零一九年評比中獲得最佳投行(亞洲)、最佳綠色金融服務券商(亞洲)等六項大獎；中信證券、中信里昂證券獲得《亞洲貨幣》30週年亞太區「最佳綜合研究與銷售經紀商」特別獎項；
-  中信信託獲得「2018中債優秀成員年度評選活動」優秀ABS發行人獎，《財經》「年度可持續發展風控獎」；蟬聯《亞洲銀行家》行業唯一「中國年度信託公司」；
-  中信重工開誠智能連續第三年獲評工業和信息化部「中國智能特種機器人產業第一梯隊代表企業」；
-  中信戴卡在全球汽車零部件配套供應商100強中位列第65位；工程技術研究院獲批國家級工業設計中心；
-  中信建設在美國《工程新聞紀錄》(ENR)二零一九年全球最大250家國際承包商排行榜中位列第54位，在本次上榜的75家中國企業中排名第12位；
-  中信工程獲得二零一九年度全國優秀工程勘察設計行業獎35項大獎；
-  中信國際電訊旗下中信國際電訊(信息技術)有限公司榮獲Frost & Sullivan頒發的「2019最佳實踐獎－亞太區雲端管理服務競爭策略創新和領導力」獎。



攜手夥伴互利共贏

我們高度重視與政府的關係，在促進自身發展的同時，為地方經濟社會發展作出積極貢獻；以「不做行業領導者，就與行業領導者合作」的理念為指引，積極開展與優質企業的合作；加大與外部智囊合作力度，支持產學研平台建設。

深化政府、企業交流與合作

二零一九年，中信股份高管與政府、企業等合作夥伴開展高層會見會談上百次，分別組團出訪了日本、捷克、以色列等國家和地區，在金融服務、高端製造、醫療養老、現代農業等多個領域尋求合作機遇。

支持科研創新

我們繼續加大與外部智囊的合作力度，通過設立獎學金、簽署戰略合作協議等方式，積極對接國內外優秀諮詢機構、著名高校、研究院等創新資源，在創新教育、科研研發、創新項目與產業對接等方面進行深度合作。

我們向中央財經大學捐贈人民幣300萬元，支持中央財經大學政府與社會資本合作治理研究院開展相關課

題研究，旨在推動國家PPP理論和實踐相結合，在財經、法律等領域開展PPP的理論研究、實踐推廣、行業規範、人才培養和國際交流。中信信託與國科大、魏橋創業簽署戰略合作協議，共建創新研究院，旨在打造開放科研平台，促進科研成果轉移轉化，並且整合全球資源，在新興技術發展和探索產學研合作機制中發揮引導、示範作用。

促進行業健康發展

我們在踐行自身社會責任的同時，將履責理念和要求推廣到供應鏈上下游，不斷規範供應鏈管理，切實防範供應鏈風險；積極參加行業組織，實現管理輸出、品牌輸出、技術輸出，推動行業進步與發展；嚴厲打擊盜版和侵權行為，以實際行動保護原創、鼓勵創新。

加強供應鏈管理

我們及旗下公司在與供應商合作的過程中，將各項社會責任理念納入企業招標採購政策、合同條款及考核指標中，攜手合作夥伴共同構建更公平、更負責任的行業生態。



責任採購

- 為更好地扶持偏遠地區供應商，中信礦業國際參與了澳大利亞政府發起的「企業家項目」。該項目由澳大利亞聯邦工業、科學和創新部牽頭，旨在通過與包括中信礦業國際在內的礦企合作，提升皮爾巴拉礦區和西澳大利亞州企業的競爭力。目前有11家礦區當地企業通過該項目與中信礦業國際展開合作。通過與中信這樣的跨國企業長期合作，這些企業能夠提升他們的商業經驗和能力，獲得與更多企業合作的機會，從而進一步促進當地經濟社會發展。



1 中信重工二零一九年全球供應商答謝會

- 中信重工召開以「走向世界、共創未來」為主題的全球供應商答謝會，邀請81家供應商代表以及高端客戶代表、高校領導、專家團隊回顧供需合作歷程，嘉獎部分優質供應商，並與12家供應商代表簽訂「2020年戰略合作協議」。中信重工已連續兩年舉辦大型答謝會，旨在攜手全球合作夥伴，共築高質量全球供應鏈體系。



供應鏈管理

- 中信銀行首個「區塊鏈+供應鏈」試點創新項目實現技術投產，實現鏈上每筆交易可追溯，提高供應鏈數據透明度，降低虛假融資風險，有效提升和保證供應鏈貿易可信度。該項目以區塊鏈作為可信的信息傳輸及協作平台，實現應收帳款融資流程的透明化、流轉線上化與監管可量化；同時，通過智能合約整合融資相關數據及信息自動認證和流轉，實現核心企業、融資平台和銀行的每筆交易形成永久和共享記錄，形成不間斷的信任鏈，確保整個供應鏈金融流程數據的實時同步和高效協作。下一步，中信銀行將進一步深化「區塊鏈+供應鏈」金融創新，服務實體經濟，為客戶創造更大價值，推動構建開放合作的新型供應鏈生態圈。
- 中信金屬旗下中信梧桐港供應鏈管理《基於數字平台的大宗物資供應鏈金融服務管理》申報材料榮獲全國企業管理現代化創新成果二等獎。



行業責任



推動行業進步

我們立足自身優勢，不斷探索經營與管理模式創新，為行業發展提供可靠經驗和借鑒；參與國家重大項目、課題以及行業標準制定，承辦、協辦或參加多個

行業論壇、交流活動，旗下多家公司擔任行業協會理事長、副理事長單位等，以實際行動促進行業發展。



創新經營管理模式

- 中信證券積極配合證監會、中國證券登記結算有限責任公司推進H股「全流通」試點業務，解決了長期遺留H股市場的股權結構、股份流通和市值管理等機制問題，探索了新的資本市場外匯管理模式，進一步夯實了香港證券市場和H股上市公司長遠發展的基礎。



推動業務和技術進步

- 自二零一七年起，中信信託就開始深入探索研究服務信託業務，同時積極開展服務信託實踐。二零一九年，中信信託在中國信託業協會「2019年信託業專題研究課題競標答辯評審會」上，從六家競標單位中脫穎而出，成為二零一九年信託業專題研究課題《服務信託業務研究》的牽頭單位。
- 由中信重工牽頭承擔的國家重點研發計劃《液壓重載機械臂關鍵技術研究與應用驗證》項目完成試驗樣機檢驗測試，為下一步仿真分析、後續設計改進、系統優化提供了試驗數據支撐。該項目屬於國家重點研發計劃「智能機器人」重點專項，是科技部設立的十六個重點專項之一，代表了國家工業重載機器人領域科學研究的最高水平。



加大同業交流

- 中信建設應邀出席首屆中意第三方市場合作論壇，主持基礎設施與交通平行論壇，並作題為「攜手第三方市場，激發合作新動能」的主題演講。本次論壇由意大利經濟發展部和中國國家發展改革委主辦，中意兩國各行業上百家代表性企業和金融機構參加論壇，有力促進了兩國經貿交流合作與共同發展。



1 中信環境團隊參加二零一九年上海水業熱點論壇並作主旨發言



- 中信重工攜消防、巡檢、水下、軍用、安防等十餘款特種機器人新品集體亮相二零一九世界機器人大會，不僅展示了特種機器人最新技術成果，還通過宣傳推廣擴大了中信重工智能化品牌影響力。
- 中信環境技術與E20平台合作，先後協辦了該平台旗下的上海水業熱點論壇和上海固廢熱點論壇，並在多個分論壇作主旨發言，展示了中信環境技術在環境領域的最新探索與思考；連續三年作為特邀參展商出席「澳門國際環保合作發展論壇及展覽(MIECF)」，二零一九年在該論壇上向世界各地政府、企業、嘉賓及觀眾展示中信環境技術在膜裝備研發及膜技術應用、大型市政污水處理及高難度工業廢水處理、危廢固廢處理、流域治理、循環經濟產業園等環保業務領域的技術優勢、業績成果、綜合實力及品牌影響力，助力綠色大灣區建設。

維護知識產權

中信特鋼對專利的申請、維護和管理，技術秘密認定、知識產權的糾紛等事宜進行評估及預警，促進核心技術專利化、成果化、標準化，構建了一批具有國際先進水平的科技成果及自主知識產權的專利技術群，通過設置層層保護的專利網，對核心技術進行保護，減少被侵權的風險，為研發、生產和營銷提供有力支持。

中信出版通過競價評審，聘請專業維權公司打擊侵權盜版行為，經過近一年的努力，線上圖書銷售平台盜版書銷售顯著減少，超級暢銷書盜版現象明顯得到遏制；線下積極配合各省市文化執法部門對侵權盜版行為的打擊工作，取得顯著效果。

反腐敗

我們始終將反腐敗作為內部風險管控的重中之重，二零一九年繼續完善公司及旗下主要公司紀檢機構設置、職責調整、人員配置等工作，加強紀檢工作力量；推動相關工作規範化建設，加大對紀檢人員培訓力度，多措並舉維護公司誠信廉潔的品牌形象和風清氣正的行業生態環境；對旗下所有主要公司開展集中的現場風險檢查，並以「堅持底線思維、著力防範化解重大風險」為主題，結合金融控股公司監督管理新動向，開展面向全公司的風險管理培訓。旗下公司也在制度建設、反洗錢等方面做了重要工作。



完善規章制度

- 中信證券修訂《中信證券股份有限公司廉潔從業規定》《中信證券股份有限公司員工獎懲辦法》，建立廉潔從業工作制度，進一步梳理並完善了廉潔從業管理組織架構，明確相關部門和主體的管理職責和工作責任，形成了覆蓋業務全過程的事前防範、事中管控以及事後追責管理機制，將廉潔從業風險防控工作滲透至日常經營和業務活動各個方面和環節。同時，建立廉潔從業檔案，將各單位及員工廉潔從業情況納入員工績效考核和人事管理。
- 中信資源卡拉贊巴斯項目公司制定了《卡拉贊巴斯石油股份公司反貪污條例》。該條例根據哈薩克斯坦國家《反貪污法》及公司章程制定，用以規範員工及內部業務部門與國家機關、外部企業交流過程中的行為，致力於形成對貪腐行為零容忍的公司文化氛圍，維護開放、廉潔的公司形象。



反洗錢

- 中信銀行打造反洗錢專家團隊，加強系統優化建設，緊緊抓住反洗錢內控制度建設、反洗錢與反恐怖融資交易監測管理、客戶身份信息治理、產品業務洗錢風險評估、受制裁國家業務反洗錢管理五大工作重點，不斷提升反洗錢風控水平。二零一九年，中信銀行組織運營人員反洗錢視頻培訓會，總行運營管理部全體人員與38家分行分管領導、相關崗位人員等7,000餘人參加培訓；多家分行獲得反洗錢監管A級評級。因之在反洗錢方面的工作成績，中信銀行總行營業部應邀在中國人民銀行營管部二零一九年度工作會議上作反洗錢風控管理先進經驗分享。
- 中信信託舉辦反洗錢專項合規培訓，涵蓋反洗錢法律法規與監管規定、各部門反洗錢工作職責與反洗錢信息員崗位職責等，並結合業務案例對「客戶身份識別」「客戶身份資料和交易記錄保存」「可疑交易報告」等核心知識點，以及相應的實操重點、難點問題進行了細緻、深入的講解。培訓提高了參訓人員的專業素質，強化了崗位責任意識，為進一步提升公司反洗錢工作質效打下了良好基礎。



社區責任：助力社區繁榮進步

我們的業務遍及多個國家和地區，長期以來得到了政府及社會大眾的大力支持和關注。因此，我們將回饋社會、促進社區繁榮進步視為重要的社會責任，圍繞國家政策，主動融入社區，多方面支持社區繁榮發

展；依託各公司志願者組織，凝聚小我真情，奉獻點滴愛心，與和諧社區共生共長。二零一九年，中信股份及所屬公司社會捐助共計人民幣約18,412萬元。

績效表現

榮譽與獎勵

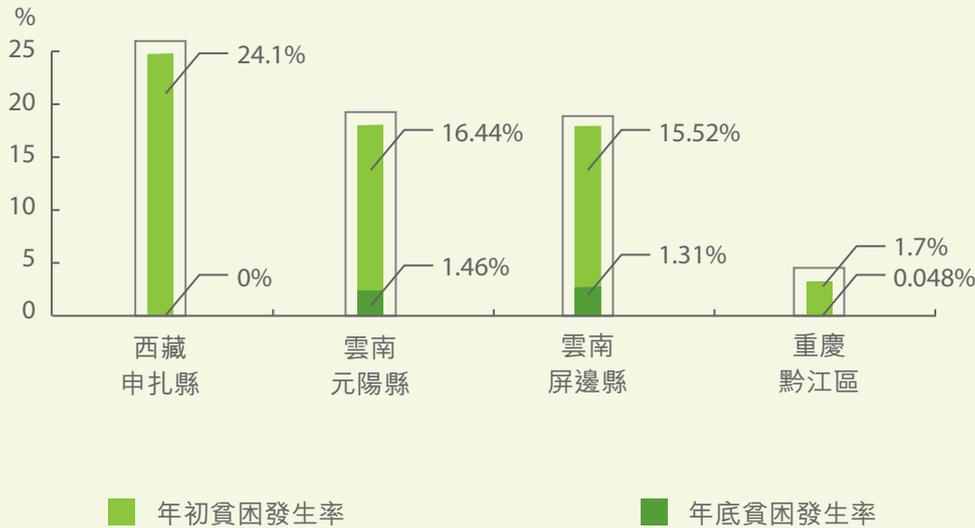
- 🏆 中信銀行在中國銀行業協會社會責任百佳表彰大會上獲得「助力打贏『三大攻堅戰』成效獎」，是唯一獲得此獎項的股份制銀行；獲得中國扶貧基金會頒發的「致敬三十年三十人一資助者」獎；西藏謝門通縣定點扶貧項目被21世紀亞洲金融年會評為「2019中國精準扶貧優秀案例」；
- 🏆 中信信託獲得第九屆中國公益節頒發的「2019年度扶貧典範獎」；
- 🏆 中信泰富連續五年被香港社會服務聯會評為「商界展關懷企業」；獲得香港公益金頒發的「公益卓越獎」；
- 🏆 中信建設獲得中國企業社會責任年會頒發的「傑出海外可持續發展企業獎」；
- 🏆 中信國際電訊獲得香港勞工及福利局社區投資共享基金頒發的「社會資本動力獎」；
- 🏆 大昌行在香港生產力促進局「第十屆香港傑出企業公民獎」義工隊組別及企業組別中分別獲得「優異獎」及「企業公民嘉許標誌」。



助力打贏脫貧攻堅戰

我們牢記作為國有企業的责任擔當，發揚扶貧濟困、守望相助的大愛精神，扶貧工作取得顯著成效。二零一九年，我們加大幫扶力度，開展37個幫扶項目，幫

助西藏申扎縣和雲南元陽縣、屏邊縣脫貧摘帽，幫助重慶黔江區鞏固脫貧成果。



教育及智力扶貧

在元陽、屏邊兩縣發放人民幣200萬元「中信獎助學金」，幫助解決貧困學生上學難問題，激勵優秀學生更加奮發圖強；在黔江區投入人民幣509萬元幫助沙壩鄉中心學校新建中信科普樓，解決學校用房緊張問題；在元陽縣投入人民幣460萬元幫助八所學校改善教育基礎設施條件，惠及學生5,873名。中信信託攜手北京雛菊花公益基金會，與新疆生產建設兵團十四師教育局簽訂了捐資助學三方協議，為十四師少數民族貧困戶、低保戶家庭的472名學生捐贈了人民幣100萬元助學基金。

每季度將中信出版經濟、管理方面的好書郵寄給定點扶貧縣領導幹部，幫助他們拓寬知識面，提升管理能力。中信出版捐贈兩套電子書設備和圖書給紅河州圖

書館，幫助打造「中信讀書空間」，方便紅河州人民更好地閱讀和學習；向元陽縣十所小學捐贈價值近40萬元圖書和配套書架，幫助學生通過閱讀打開視野、增長見識。

產業扶貧

在申扎縣投入人民幣2,300萬元援建產業扶貧中心項目，建成後將為申扎縣62個行政村提供特色畜牧業及民族手工藝等產品展銷平台，同時為43名申扎籍待業大學畢業生提供就業創業平台。

引入依文集團到元陽和屏邊兩縣開展刺繡產業扶貧和文旅扶貧，幫助貧困繡娘獲得穩定收入，實現脫貧致富。二零一九年投入人民幣195萬元在兩縣開展繡娘培訓、家庭工坊和刺繡博物館等項目，開展兩期



「繡娘」產業化暨非物質文化傳承人培訓班，培訓繡娘282人。

幫助黔江區引進五家優質企業，其中總投資約人民幣五億元的江西省贛東植物園「1000萬株紅豆杉進黔江」項目中的第一批紅豆杉11.88萬株已全部種植完畢；江蘇省海安市鑫緣繭絲綢集團項目實施後，將在五年內帶動就業5,000人。

基礎設施及醫療扶貧

在元陽縣投入人民幣599萬元，幫助92個自然村618戶貧困群眾實施危房改造項目。在屏邊縣投入人民幣300萬元，幫助馬馬村六子箐等地的貧困群眾實施易地搬遷，徹底改變了居住環境差、存在安全隱患的問題。在申扎縣投入人民幣650萬元實施危房改造項目，幫助500戶農牧民群眾修繕住房。在黔江區投入人民幣87萬元建設黔江區沙壩互助養老中心，既解決了特殊困難老人養老問題，也為農村貧困老人養老探索了新模式，該項目已列入黔江區集中養老重點示範項目。

在申扎縣投入資金人民幣400餘萬元為之前建成的申扎縣藏醫院進行配套工程建設。每年持續投入人民幣十萬元注入「黔江區沙壩鄉木良村醫療幫扶基金」，三年來對木良村患病群眾近110人給予近人民幣27萬元的醫療幫扶，有效化解了60餘名貧困群眾因病致貧和返貧的風險。中信信託、中信投資控股、中信控股共捐贈資金人民幣49萬元為元陽縣和屏邊縣的貧困村衛生室購買醫療設備，提升基層衛生室的醫療條件，方便貧困群眾看病治病。

消費扶貧

號召員工購買貧困縣農副產品，並通過組織員工愛心健步走活動等方式，全年購買貧困縣農副產品人民幣769.07萬元；幫助三個定點扶貧縣在中信易家電商平台開設店鋪，在中信銀行手機銀行端和職工之家微信公眾號平台設立扶貧專區，銷售貧困縣農產品人民幣76.02萬元。

中信信託： 探索扶貧公益新模式

自二零零九年開展扶貧公益以來，中信信託通過近十年的身體力行和探索創新，挖掘出信託公司在扶貧公益領域中的制度優勢與功能定位。中信信託的扶貧公益以傳統項目與信託項目兩種方式並舉，創立出「雙受托人」、「投資+扶貧」、中國版DAF等多個項目，借助信託「集合與分享」的放大作用，進一步增強慈善效能，提升中信信託慈善行為的社會輻射力和聚合力。在已開展的12項扶貧公益信託項目中，財富客戶設立的慈善信託為六單，委託資金規模達人民幣5.37億元，依據全國慈善信息公開平台數據測算，佔比超過行業規模的四分之一。

二零一七年成立的規模人民幣600萬元的「中信·上海市慈善基金會藍天至愛2號慧福慈善信託」，是上海第一單「雙受托人」慈善信託。二零一八年，中信信託開創慈善信託「投資+扶貧」模式，投資者拿出部分投資收益來做慈善，捐贈方向與精準扶貧相結合。二零一九年，中信信託攜手深圳遞愛福公益基金會共同完成

國內第一單DAF捐贈(Donor-advised fund)。截至二零一九年底，中信信託已在全國34個省市自治區開展扶貧公益活動，與宋慶齡基金會、光華科技基金會、中國殘疾人福利基金會等多個公益慈善組織合作開展43個社區公益項目與五個環保組織項目，惠及人數累計超過八萬，充分發揮了信託平台效應。

二零一九年一月十一日，中信信託在北京成功舉辦「財富的責任－2019中信信託財富年會暨《中信信託扶貧公益報告》發佈儀式」，這是行業首份「扶貧公益報告」。未來，中信信託將進一步落實國有企業社會責任，繼續探索創新，持續優化信託制度下的扶貧公益模式，建立參與扶貧公益的長效機制，搭建更廣泛的平台，帶動更多社會力量共同參與，助力打贏脫貧攻堅戰，實現人民的美好生活。



投身公益事業，努力回饋社會

我們一如既往地支持捐資助學、文體衛生、幫扶弱群體、加強社區基礎設施建設等公益事業，並發揮行業優勢，打造了具有中信特色的公益活動。



香港大學生暑期內地實習

作為「香港大學生實習基地」，中信股份連續五年精心組織香港大學生暑期實習。二零一九年安排來自香港大學、香港中文大學、香港科技大學、香港理工大學

等高校的40名香港大學生分別在中信銀行、中信證券、中信建投證券、中信信託等金融公司進行為期八周的實習。實習期間還安排同學們現場觀看北京中赫國安足球隊比賽，進一步加強了內地和香港青年的交流溝通，受到香港青年學生的熱烈歡迎，以及社會各界的關注和肯定。



服務港澳民生

中信泰富義工隊新增常規性志願服務，參與香港基督教青年會舉辦的食物再回收計劃，定期前往長沙灣區收集蔬菜和麵包，轉贈給區內的長者或弱勢家庭；與香港基督教女青年會合辦「長者家居清潔關懷行動」，為長者清潔家居並贈送健康食品和日用品。



- 1 香港大學生暑期實習團見面會
- 2 香港大學生暑期實習團現場觀看北京中赫國安足球隊比賽
- 3 中信泰富義工隊收集蔬菜和麵包



科技普及，致力培育本地資訊科技專才。二零一九年，第34屆全國青少年科技創新大賽在澳門舉行，來自全國31個省、自治區、直轄市，新疆生產建設兵團和香港、澳門、台灣地區的35個代表隊，以及來自亞洲、歐洲、非洲、北美洲、南美洲等52個國家和地區的代表共同參與。澳門電訊積極參與活動，設立並評選出五個「數碼澳門」專項獎，以表彰和獎勵在資訊科技、智能應用、雲端應用、物聯網科技等方面取得突出成績和創新貢獻的青少年。

開展應急救援

中信海直積極參與各地海上搜救和應急救援工作，調動五架直升機前往東海區域奮戰30餘小時，趕在颱風「塔巴」來臨之前完成16個平台700餘人的撤台工作，獲贈「千里馳援、勇於擔當」錦旗；旗下素有「空中救援鐵軍」美譽的海直通航派出四架直升機和26名機組人員赴四川木裡、山西沁源等地執行森林防火救災任務，充分發揮直升機吊桶灑水滅火優勢，為加快兩地森林火災撲滅發揮了不可替代的作用；圓滿完成中國第35次南極科考物資吊運、運輸人員等飛行保障任務，得到科考隊的一致認可和讚譽。



- 1 澳門電訊在第34屆全國青少年科技創新大賽評選出五個「數碼澳門」專項獎
- 2 中信海直執行森林救火任務，圖為直升機吊桶取水
- 3 中信海直為中國第35次南極科考隊吊運物資



投身海外公益事業

中信礦業國際與非盈利組織「羅本鎮警察和原住民青少年中心」在中信澳礦項目營地舉行了首屆「Sino Iron Mile - 中信澳礦項目慈善賽跑」，參賽人員包括中信澳礦項目員工、承包商員工及羅本鎮警察等。活動募集了超過2,000澳元善款，用於支持該組織開展活動。此外，中信礦業國際繼續贊助克隆塔夫基金會，支持偏遠地區原住民青少年教育；贊助偏遠地區社區藝術和體育獎項，並為項目所在地中學學生舉辦職業日活動，以鼓勵、促進青少年女性和原住民青少年教育。

二零一九年七月十九日，中信(安哥拉)百年職校舉行當年畢業典禮，共有66名學生順利畢業。中信百年職校自二零一四年創辦至今，已為386名當地貧困家庭青年提供免費培訓和食宿，並幫助他們走上工作崗位，畢業生的突出表現得到了中安兩國政府和社會各界的稱讚。

中信建設在安哥拉、委內瑞拉建設社會住房項目，充分考慮入住保障。在安哥拉制定了城市運營系統方案，開展了包括市政電力系統、給水系統、灌溉系統等七大類系統的專業培訓和變電站、淨水廠等的聯合運營工作，從而真正帶動和帶活了城市的發展；在委內瑞拉向蒂烏娜社會住房項目每戶贈送家具。

1

1 首屆「Sino Iron Mile-中信澳礦項目慈善賽跑」現場

2

2 中信(安哥拉)百年職校舉行二零一九年度畢業典禮





開展志願活動，奉獻點滴愛心

二零一九年，中信股份志願者在北京、河北、河南、重慶、江蘇等30多個城市和地區，開展陽光助殘、捐資助學、增綠減霾等志願服務，參與人數上萬人次。

「我與祖國共奮進」六大區域聯盟青年志願服務活動

為慶祝新中國成立70週年，唱響青春主旋律，來自華中、華東、華南、西南、華北和東北地區的270餘名中信青年志願者開展「我與祖國共奮進」六大區域聯盟青年志願服務活動。

中信港澳員工聯誼會舉辦義工座談會

中信港澳員工聯誼會義工隊已從成立之初的十幾人發展到現在四十多人，開展了豐富的活動。二零一九年，義工隊舉辦座談會，共有來自13家中信駐港分支機構的36名義工參加。參會義工們暢所欲言，談了自己做義工的感受、對義工組織工作的建議等。參會義工紛紛表示，本次座談會增加了義工之間的互相瞭解，分享了義工工作經驗，提出了義工組織工作建議，為中信在港履行社會責任方面的義工建設奠定了堅實的基礎。





精彩紛呈的志願活動



- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 1 | 中信股份志願者開展「築夢牽手 讓愛童行」青年志願服務活動 |
| 3 | 4 | 2 | 中信股份志願者開展「新疆青少年融情夏令營」活動 |
| 5 | 6 | 3 | 中信證券志願者開展春季植樹活動 |
| | | 4 | 中信重工志願者開展無償獻血活動 |
| | | 5 | 中信銀行長春分行志願者開展「信守溫度 志願同行」貧困村兒童之家建設青年志願服務活動 |
| | | 6 | 中信銀行上海分行志願者開展急救知識技能培訓活動 |