



2024

環境、社會及管治報告

目錄

02 關於本報告

03 董事會ESG管治聲明

03 董事會角色

03 管理方針

03 目標檢討

04 關於中信股份

06 戰略與管理

06 戰略與文化

06 ESG管治

08 專題：
推動全球ESG合作、發展與共贏



01

提升企業管治效能 堅持合規穩健經營

12 依法完善企業管治

18 落實誠信合規經營

26 完善全面風險管理

29 強化知識產權管理

30 加強供應商管理

32 專題：
正本清源，厚植廉潔文化建設根基

02

踐行綠色發展理念 共建清潔美麗世界

36 加強雙碳管理

40 綠色低碳運營

45 推進環境管治

48 深耕綠色金融

52 應對氣候變化

54 專題：
共生萬象，中信生物多樣性保護在行動

106	附錄
106	關鍵ESG績效彙編
120	獨立鑒證報告
125	報告內容索引
135	意見反饋表



03

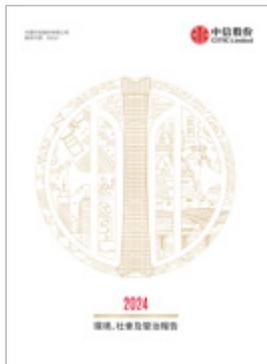
擔當企業社會責任 守護人民美好生活

- 58 助力鄉村全面振興
- 61 協同化險保交樓
- 62 提供普惠金融服務
- 63 強化人力資源管理
- 70 保護客戶權益
- 74 提升股東回報
- 76 提高綜合服務品質
- 80 共建美好社區
- 87 專題：
全心守護，從嚴保障金融消費者權益

04

以科技創新為驅動 助推經濟高質量發展

- 92 科技創新成果豐碩
- 98 推進數字中信建設
- 104 專題：
積極推進金融“強核”和實業“星鏈”工程



關於本報告

本報告是中信股份（以下簡稱「本公司」）連續第十一年發佈的年度環境、社會及管治（ESG）報告，詳述了 2024 年度公司開展 ESG 管治，以及在企業管治、綠色發展、社會公益等方面的工作情況。公司承諾對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。為確保 ESG 績效指標的科學性和可信度，公司委聘了畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）對本報告中的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

報告範圍及週期

如無特別說明，本報告披露範圍與年報及《2023 年環境、社會及管治報告》所涵蓋的範圍一致。本報告關鍵績效指標數據統計時間為 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容延續至 2025 年 3 月 28 日。本報告已於 2025 年 3 月 28 日經董事會審議通過。

報告編制依據

本報告內容遵循香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》，並參考全球可持續發展標準委員會（GSSB）《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）。相關內容索引載於本報告附錄。

匯報原則

本報告遵循香港聯交所重要性、量化、一致性、平衡性原則進行編制。

重要性

結合與持份者日常溝通、聯交所 ESG 指引以及國際社會 ESG 關注重點識別了 24 項重點 ESG 議題，並通過問卷調查等形式，了解其對持份者的相對重要程度，從對公司的重要和對持份者的重要性兩個維度評估關鍵議題。本報告根據評估結果對各項 ESG 議題進行響應。

一致性

若無特別說明，本報告涉及的統計方法或關鍵績效指標未發生變更，也沒有任何其他影響數據比較的相關因素的變更。

量化

本報告對適用的 ESG 關鍵指標進行了量化披露，並對排放量 / 能源耗用的統計標準、方法、假設及 / 或計算工具的數據，以及轉換因子的來源進行了披露。

平衡性

本報告遵循平衡原則，客觀展示報告期內的 ESG 管治績效。

董事會 ESG 管治聲明

中信股份持續完善公司 ESG 管治的組織架構和制度體系，遵循香港聯交所要求，強化本公司董事會在 ESG 管治中的戰略引領作用。董事會及全體董事確認本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對董事會的 ESG 監督及管理工作聲明如下：

董事會角色

董事會對本公司 ESG 策略及匯報承擔最終責任。董事會下設戰略與可持續發展委員會，負責對公司重大發展戰略進行研究，推動可持續發展理念融入公司管理體系和業務經營；統籌規劃和指導可持續發展等相關工作，研究提出公司在 ESG 方面的重要方案及規劃，向董事會提出建議；指導管理層統籌優化 ESG 工作的管理流程、指標體系、評級、年度報告編制等工作；關注與公司相關的可持續發展事項的重要信息，審議公司《環境、社會及管治報告》，監督評價可持續發展規劃執行情況等。董事會審計與風險委員會亦參與識別和評估公司 ESG 重大風險及影響，致力將 ESG 工作納入內部控制、風險管理等範疇。

截至 2024 年末，戰略與可持續發展委員會由八名董事組成，董事長擔任委員會主席，其他成員包括一名執行董事為副董事長兼總經理，三名非執行董事、三名獨立非執行董事。戰略與可持續發展委員會每年舉行一次定期會議，根據需要可由委員會主席或半數以上委員提議召開臨時會議，就戰略發展及 ESG 相關事宜進行溝通。

2024 年，戰略與可持續發展委員會召開一次會議，重點討論「十五五」發展戰略研究和 ESG 管理工作等事項。

管理方針

本公司根據改革發展和經營管理實際，結合持份者的關注重點，綜合分析並確定公司面臨的 ESG 風險和機遇，以持續完善 ESG 相關戰略和政策制度。公司高度重視 ESG 事宜及其產生的重大影響，並就相關事宜通過信息告知、行業會議、業績發佈會、問卷調查等形式加強各方溝通。公司定期對持份者重點關注的 ESG 議題進行重要性分析，以更好地響應持份者的期望。

目標檢討

本公司及相關附屬公司已在「雙碳」、全面風險管理、科技研發投入等重點領域制定年度或中長期管理目標，董事會已對目標進行審閱，將定期檢討目標進展情況。

截至 2024 年 12 月 31 日

中信股份的總資產達
人民幣

120,754 億元

歸屬於普通股股東權益為
人民幣

7,575 億元



關於中信股份

中信股份（SEHK：00267）是中國最大的綜合性企業集團之一，也是香港恒生指數成份股公司，境內外業務涵蓋綜合金融服務、先進智造、先進材料、新消費和新型城鎮化等五大板塊。

中信股份的前身中國國際信託投資公司（簡稱中信公司）是在鄧小平的倡導和支持下，由榮毅仁於一九七九年組建。作為改革開放後最早「走出去」的企業之一，中信公司充分發揮經濟改革試點和對外開放窗口的重要作用，成功開闢出一條通過吸收和運用外資，引進先進技術、設備和管理經驗，為中國改革開放和現代化建設服務的創新發展之路。

經過多年發展，中信公司依託市場化、國際化優勢，逐步發展成為產融結合、業態多元的大型綜合性跨國企業集團，業務涉及約 160 個國家和地區。二零一四年八月，中信股份完成在香港整體上市，進一步加快國際化進程。

近年來，中信股份以「打造卓越企業集團、鑄就百年民族品牌」為發展願景，全面深化改革，扎實推進高質量發展，不斷提升價值創造能力和股東回報。在金融領域，率先成立金控公司，啟動金融「強核」工程，推動綜合金融做優做強；在實業領域，著力推動產業高端化、綠色化和智能化，助力增強產業鏈供應鏈韌性，積極促進區域協調發展，並啟動實業「星鏈」工程，推動新舊發展動能平穩轉換。

截至 2024 年 12 月 31 日，中信股份的總資產達人民幣 120,754 億元，歸屬於普通股股東權益為人民幣 7,575 億元。

公司業務板塊及主要附屬公司之詳情載於《中國中信股份有限公司 2024 年年度報告》。



戰略與管理

戰略與文化

中信股份將「誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規」作為企業文化建設的根本遵循，堅持中信風格和誠信、創新、凝聚、融合、奉獻、卓越的核心價值理念，按照「踐行國家戰略、助力民族復興」的使命要求，錨定「一三五」深化改革總體思路，即「一個深入」：深入實施「五五三」戰略；「三個推動」：推動金融做優做強、實業轉型升級、風險有效化解；「五個突破」：在重構組織體系、加強隊伍建設、完善激勵機制、深化科技創新、統籌海外發展等方面實現新突破，奮力開創高質量發展新局面，致力於成為國內領先、國際一流的科技型卓越企業集團。

ESG 管治

中信股份堅持走可持續發展道路，推動 ESG 理念融入公司管理體系和業務經營，構建董事會戰略引領、管理層統籌推進、執行層穿透落實的三級管治架構，為公司可持續發展提供有力支撐。本年度，金融「強核」、實業「星鏈」工程全面鋪開，體系化推進金融「五篇大文章」，加強科技金融建設，強化綠色金融服務，創新普惠金融模式，豐富養老金融生態，提升數字金融能力；實業公司大力推進科技創新，加快數字化轉型，一批重大科研項目取得突破，全力打造「大國重器」，服務國家重大項目。公司踐行綠色低碳運營管理，推進美麗家園建設；積極履行企業社會責任，用心服務社會、回報社會，增進民生福祉；打造「要出國、找中信」和「來中國、找中信」兩大品牌，服務高水平對外開放；主辦 2024 ESG 全球領導者大會，助力提高中國特色 ESG 體系影響力。

ESG 管治架構

公司建立起董事會、管理層和執行層三層組織的 ESG 管治體系，董事會對中信股份 ESG 總體工作進行指導，並對管理層工作進行監督評價；管理層負責統籌公司 ESG 各項工作，並對執行層工作進行指導監督；總部職能部門及各附屬公司負責 ESG 工作具體落實。2024 年 9 月，公司將董事會戰略委員會正式更名為戰略與可持續發展委員會，並修訂委員會職責，設置相關工作機構，進一步完善公司 ESG 管治體系。

董事會

作為公司 ESG 管治的最高決策機構，根據法律法規及監管要求，履行 ESG 監督職責。董事會設戰略與可持續發展委員會，由董事長擔任委員會主席，負責研究 ESG 方案及規劃，指導管理層統籌優化 ESG 工作的管理流程、指標體系、評級和信息披露，以及審議公司年度 ESG 報告等工作。審計與風險委員會亦參與識別和評估公司 ESG 重大風險及影響等相關事宜。年內董事會及各專門委員會在 ESG 等方面充分發揮專業優勢，審議並討論了一系列重要議題，進行前瞻性研究和科學決策。

管理層

負責起草中信股份 ESG 規劃、ESG 報告、綜合性制度等，並提交董事會審議；審批中信股份 ESG 議題重要性評估情況，以及 ESG 專項制度、年度工作計劃等；向董事會匯報 ESG 重點工作情況，包括但不限於法律法規及監管要求執行情況、投資者關注問題、工作目標及計劃進展等；研究或決定中信股份 ESG 管理中的其他重要事項。

執行層

公司總部設立可持續發展工作小組，作為戰略與可持續發展委員會的工作機構，由職能部門以及部分重要附屬公司共同組建，由董事會辦公室牽頭負責協調推進 ESG 具體事務，其他職能部門作為相關 ESG 工作的歸口管理部門，根據有關規定和實際需要，對本條線 ESG 工作進行專業化管理。

各附屬公司負責開展本級 ESG 工作，結合企業業務及經營情況，建立 ESG 管治體系和工作機制，制定 ESG 管治制度、ESG 規劃及目標任務，推進具體工作的執行和落地。

推動全球 ESG 合作、發展與共贏

中信舉辦 2024ESG 全球領導者大會

2024 年 10 月，由中信與新浪集團主辦，新浪財經、中信出版承辦的 2024ESG 全球領導者大會在上海市黃浦區舉行。作為國內規模最大、國際影響力極強的 ESG 盛會，本次大會以「推動全球 ESG 合作、發展與共贏」為主題，圍繞能源與雙碳、綠色金融、可持續消費、科技與公益等前沿議題，精心策劃九大平行論壇，深入探討超過 50 個核心話題，發佈《上海 ESG 發展報告》，為匯聚全球可持續發展力量，推動 ESG 領域的國際共識與合作做出積極貢獻。

會議期間，公司董事長奚國華與 15 位國際合作夥伴代表共同發佈「共建綠色共贏夥伴關係 共促可持續發展美好未來」倡議，向全球企業發出呼籲，倡議企業做負責任的企業公民，踐行綠色低碳發展，深化科技創新、保障民生福祉、加強持份者溝通，共同構建國際化 ESG 管治體系，持續深化可持續發展交流合作。張文武總經理在中信專題論壇上發表主旨演講，提出共同把握中國市場機遇，共同拓展全球互利合作、共同驅動創新活力引擎、共同創造繁榮美好未來。同時，公司發佈「要出國、找中信」「來中國、找中信」品牌。中信及附屬公司還與國際合作夥伴簽署系列合作協議，共建綠色共贏夥伴關係。



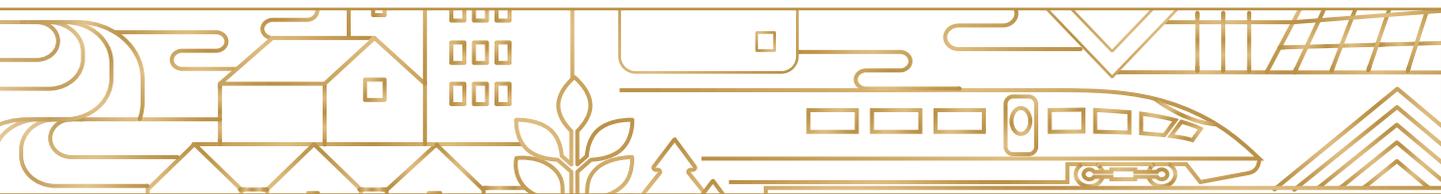
中信出版社出版的 ESG 相關圖書

◇ 與哈薩克斯坦薩穆魯克 - 卡澤納基金簽署戰略合作協議，雙方將發揮各自資源、技術優勢，以 ESG 可持續發展理念為原則，在綜合金融、先進智造、先進材料、新消費、新型城鎮化等領域持續深化合作關係，打造中哈國際友好合作典範。

◇ 與日本鋁業集團簽署合作備忘錄，雙方將堅持 ESG 可持續發展理念，以境內合資企業為依託，推動上下游產業鏈互利共贏，促進中日企業友好交流發展。

◇ 中信出版集團、上海宋慶齡基金會、新浪財經簽署「點亮未來」兒童閱讀專項基金項目合作協議，旨在通過為幫扶地區捐建書屋、打造兒童閱讀體系、組織公益閱讀活動等，提升鄉村兒童閱讀水平，助力全民閱讀戰略。

◇ 中信建設與烏茲別克斯坦、沙特阿拉伯簽署國際工程協議，助力「一帶一路」沿線國家在公路、醫療和農業等領域開展基礎設施建設。



公司董事長奚國華出席大會開幕式並致辭



公司副董事長、總經理張文武發表主旨演講



01

提升企業管治效能 堅持合規穩健經營

健全的企業管治是公司實現長期可持續發展的根基。中信股份高度重視企業管治對公司發展的重要性，以優化管治架構為基礎，將ESG管治深度融入企業管治體系，將廉潔合規貫穿於經營活動全過程，通過加強合規管理、強化廉潔建設、規範員工行為、防範金融犯罪，致力於構建完善的企業管治機制，築牢高水平管治基石，為公司持續健康發展提供堅實的保障。



工作亮點

◇ 完善企業管治架構，將董事會下設的戰略委員會更名為戰略與可持續發展委員會，統籌規劃和指導公司可持續發展等相關工作。本年新增一名獨立董事進入戰略與可持續發展委員會。

◇ 推動附屬公司落實新修訂的《公司法》相關要求，啟動章程修訂工作；規範公司派出董事履職要求，強化董事履職責任；制定附屬公司註冊資本實繳缺口整改方案；推進附屬公司新設審計委員會。

◇ 加強審計監督、風險合規、反腐敗、供應商管理等相關工作，推進公司規範運營。

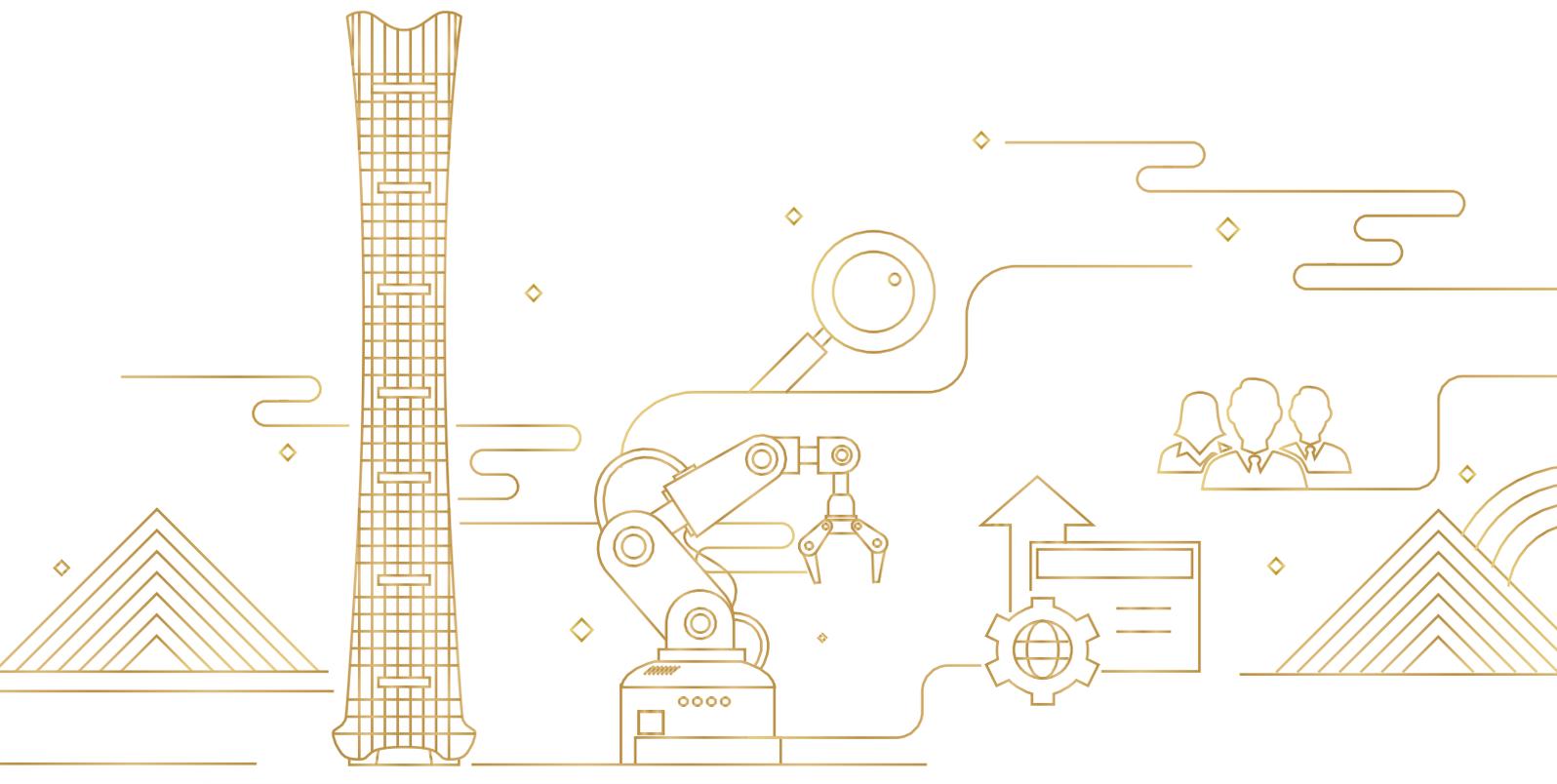
◇ 建立薪酬與可持續發展掛鉤機制，完善薪酬扣回追索機制。

◇ 年度新增知識產權

2,000 餘項

合計擁有知識產權

1.2 萬餘項



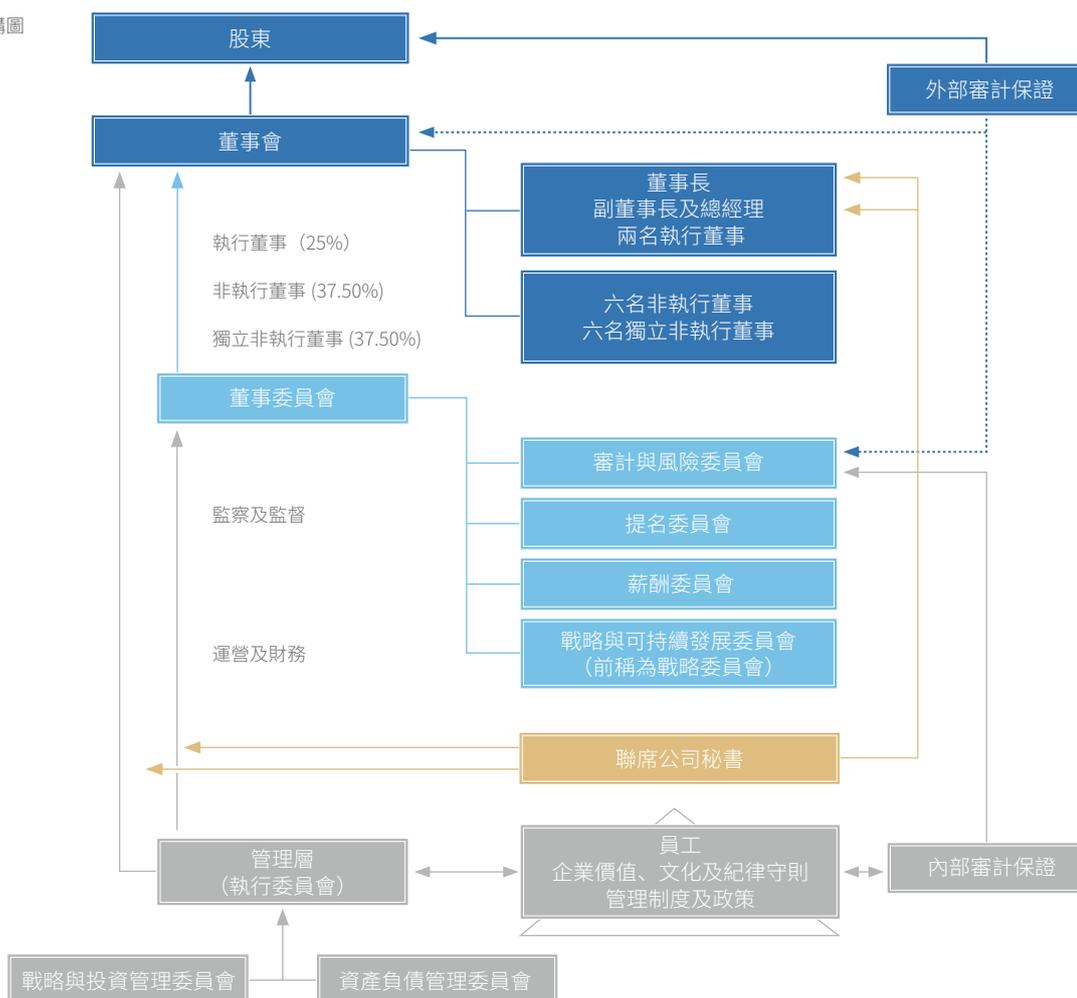
依法完善企業管治

中信股份始終嚴格依據香港地區法律法規推進企業管治工作，將完善的企業管治體系作為推動企業高質量發展的核心動力。同時，高度重視根據《中華人民共和國公司法》（簡稱《公司法》）登記設立的附屬公司的企業管治工作。報告期內，各相關附屬公司以《公司法》修訂實施為契機，開展法律宣貫解讀、章程重檢更新、管治架構調整等相關工作，明確各管治層級職責和權限，構建科學高效的管治架構，不斷推進管治機制的創新與優化，確保管治體系與時俱進，以適應企業高質量發展的新要求、新挑戰。

公司管治架構

中信股份管治架構以股東大會、董事會、董事委員會和高級管理層為核心。通過明確董事會的職責範圍，細化履職事項，完善董事會及其下設專門委員會的議事規則，確保治理層與管理層職責清晰、協同高效，為公司穩健發展提供有力保障。

公司管治架構圖



董事會 選舉及運作

公司遵循《中國中信股份有限公司之組織章程細則》《中國中信股份有限公司董事提名政策》規定，開展董事會成員的提名、遴選、委任及輪值退任工作。公司董事會注重董事會成員的獨立性、專業性、多元化的要求，由董事會提名委員會（包含過半獨立非執行董事）根據董事提名政策、提名程序，提出建議董事候選人名單，並提交董事會進行表決。

年度董事選舉

為加強良好企業管治文化，公司每年進行董事選舉工作。全體董事均自願於每屆股東周年大會上退任，退任的董事可以在股東周年大會上膺選連任。每位董事的重選均需提呈個別決議案，且須獲股東投票贊成重選方可連任。截至本報告日，公司董事會由 16 位成員組成，共包括 4 位執行董事、6 位非執行董事和 6 位獨立非執行董事。

董事會運作

公司董事會於每年年末對其表現進行自我評估，並審查各董事對董事會的貢獻及為其付出的時間。2024 年，公司共召開四次定期董事會會議，全體董事年內積極參會、勤勉履職。各董事會專門委員會回顧年度內的責任、成員名單、出席率及活動之詳情載於《中國中信股份有限公司 2024 年年度報告》。



中信股份董事會召開 2024 年第二次定期會議

董事委員會

為強化戰略引領，健全監督功能，公司董事會下設置多個委員會以執行董事會的職務。各委員會均獲得足夠資源以履行各自的特定職責，依照各委員會的議事規則行使職權。本年度，董事會戰略委員會更名為戰略與可持續發展委員會並修訂《中國中信股份有限公司戰略與可持續發展委員會議事規則》，進一步強化公司 ESG 頂層設計，統籌規劃和指導 ESG 相關工作。

審計與風險委員會

本委員會成員有 5 名董事，包括：



2 名非執行董事、3 名獨立非執行董事；
委員會主席由獨立非執行董事蕭偉強擔任

2024 年共計召開會議

4次

所有委員會委員
均出席會議

提名委員會

本委員會成員有 7 名董事，包括：



2 名執行董事、1 名非執行董事、4 名獨立非執行董事；
委員會主席由董事長奚國華擔任

2024 年共計召開會議

1次

6 名委員會委員
出席會議

薪酬委員會

本委員會成員為 4 名董事，包括：



1 名非執行董事、3 名獨立非執行董事；
委員會主席由獨立非執行董事梁定邦擔任

2024 年共計召開會議

1次

所有委員會委員
均出席會議

戰略與可持續發展委員會

本委員會成員為 8 名董事，包括：



2 名執行董事、3 名非執行董事、3 名獨立非執行董事，其中一名獨立董事為本年新進入委員會；
委員會主席由董事長奚國華擔任

2024 年共計召開會議

1次

所有委員會委員
均出席會議

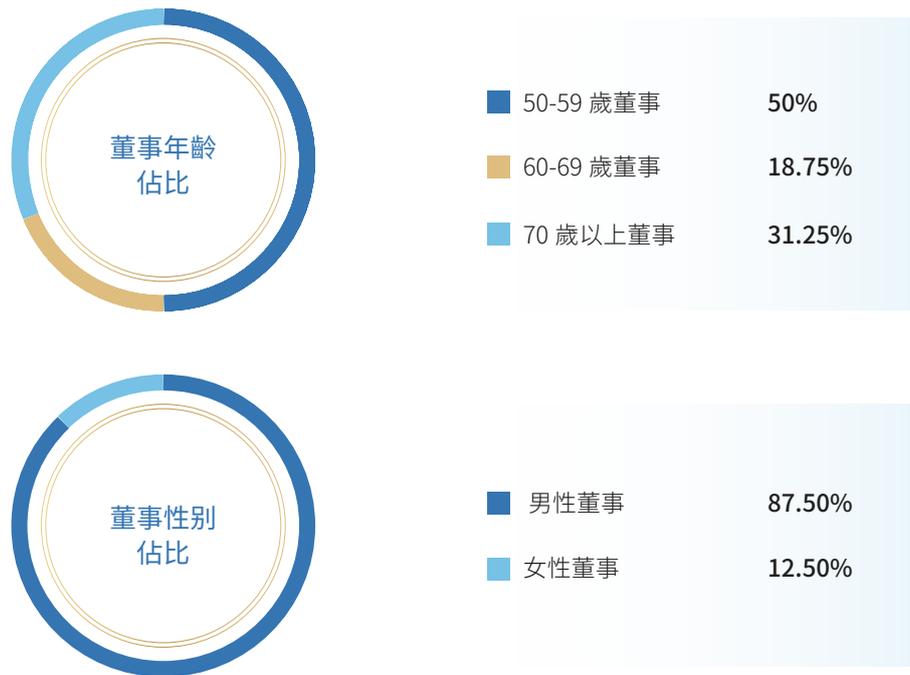
董事會成員多元化

公司堅持董事會成員多元化的原則，制定《中國中信股份有限公司董事會成員多元化政策》，在董事會成員的提名和選舉過程中，充分考慮董事候選人所具備的不同技能、經驗及背景、地區、種族、性別、知識以及董事會成員的其他特質，推動發揮董事會多元化的積極作用，以提高董事會績效、促進科學決策及規範企業管治和監督。

公司設定董事會成員多元化的可計量目標，具體為：董事會成員需具備相應的知識和經驗、技能、獨立性、年齡及性

別以及國籍；獨立非執行董事佔董事會成員的比例不低於三分之一，各董事委員會中均需有足夠數量的獨立董事；考慮逐步增加女性董事的比例，推動董事會成員的性別多元化；董事會成員具有不同國籍，帶來更廣泛的文化視野，給出不同的觀點和意見。提名委員會負責監督多元化政策的實施及其有效性，包括檢視當前中信股份董事會的架構、人數、組成、成員多元化現狀，向董事會匯報多元化目標達成情況。有關董事的性別、年齡佔比、專業分佈及國籍的情況見下面圖表。

董事會成員之多元化狀況



專業分佈

控制理論與控制工程、管理學、金融學、工商管理、計算機、漢語言文學編輯、法律、政治學、經濟學、財務管理等

國籍

中國大陸、中國香港、日本、美國等

董事持續 專業發展

中信股份持續為董事提供專業發展計劃，加強董事對公司業務及行業最新發展的全面了解，不斷提升董事的履職和決策能力。本公司向董事提供每月業務更新資料、企業管治最新發展趨勢以及有關法律法規材料，並不時安排培訓。於回顧年度內及截至本報告日期，共有 2 名董事獲委任，公司已安排新任董事參加有關香港法規及上市規則的培訓。

2024 年 10 月，多位董事參加了由中信與新浪集團於上海舉辦的 2024 ESG 全球領導者大會，一位獨立非執行董事於會上進行了主題發言，並結合公司的 ESG 實踐成果接受多家媒體採訪。2024 年 11 月，董事出席戰略與可持續發展委員會暨董事務虛會會議，討論中信股份的企業戰略、業務發展及 ESG 管理工作。

案例

安排董事深入調研， 確保董事有充足的知情權、監督和管控

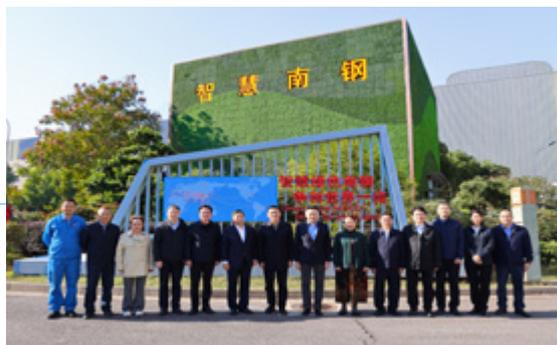


每年安排董事赴附屬公司調研，是公司始終堅持的一項重要工作。2024 年，公司安排董事分別前往中信泰富特鋼、南鋼股份、中信建設、隆平高科、中信銀行鄭州分行等開展調研，聽取經營管理情況匯報，深入了解生產運營、科技創新、數字化建設、風險防控、社會責任等方面的情況，以確保董事有充足的知情權、監督和管控，提升董事履職成效。



董事調研隆平高科

董事調研南鋼股份



高管薪酬政策

公司建立並持續健全高管薪酬與考核管理制度，由董事會負責確定高級管理人員的薪酬，包括薪金、獎金、實物利益、養老金及賠償金（包括喪失或終止職務或委任的應付賠償）。薪酬委員會在審議及批准管理層薪酬建議時，需考慮董事會確定的企業發展目標完成情況，並參考同業薪酬水平，同時根據國家監管部門對高級管理人員的薪酬管理規定，合理確定管理層薪酬，以激勵高級管理人員，保障股東利益。

薪酬與可持續發展掛鉤

公司管理人員的績效評價與可持續發展相關指標掛鉤，合計權重佔比超過

10%

公司不斷健全經營績效考核體系，完善薪酬分配制度，持續推進薪酬與可持續發展掛鉤機制。在薪酬管理上堅持「服務公司發展戰略」「按業績貢獻分配薪酬」「責權利對等、激勵與約束並重、效率與公平兼顧」等原則，促進企業高質量、可持續發展。公司高級管理人員的薪酬由基本年薪、績效年薪、任期激勵收入三部分組成。基本年薪按照中央企業在崗職工平均工資的一定倍數確定。績效年薪以基本年薪為基礎，與中信股份的績效評價得分掛鉤。任期激勵收入以任期三年內年薪總水平的一定比例為基礎，與任期考核評價情況掛鉤。

根據金融企業績效評價辦法等相關規定，公司管理人員的績效評價與綠色信貸佔比、普惠型小微企業貸款、風險防控等可持續發展相關指標掛鉤，合計權重佔比超過10%。

完善薪酬追索扣回機制

為健全薪酬激勵約束機制，充分發揮績效薪酬在企業經營管理中的導向作用，公司制定並實施《關於建立完善薪酬追索扣回機制的意見（試行）》《公司風險事件問責辦法（試行）》，對高級管理人員和相關責任崗位人員實施薪酬追索扣回機制，以平衡好短期與長期、收益與風險的關係，確保薪酬激勵與風險調整後的業績相匹配。公司對領導人員實行績效年薪延期支付，延期支付比例超過40%，延期支付年限不低於3年。2024年度，公司2名原中高層管理者由於違規違紀受到處理處分，公司根據相關制度執行了薪酬追索扣回。

適用範圍	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬追索扣回機制包括追回已支付的績效薪酬和止付未支付的績效薪酬，績效薪酬包含年度績效薪酬、任期激勵薪酬和其他激勵性報酬。
適用對象	<ul style="list-style-type: none"> 適用於公司全部高級管理人員和相關責任崗位人員，以及離職人員和退休人員。公司要求下屬子企業結合自身實際建立並完善薪酬追索扣回機制。
觸發條件	<ul style="list-style-type: none"> 若發生績效考核結果舞弊、違反薪酬管理程序、違規或錯誤發放薪酬或擅自增加薪酬激勵項目等情形將全部追回超額發放的所有績效薪酬； 若發生重要監管指標嚴重不達標或偏離合理區間、被監管部門採取風險處置措施、重大風險事件造成惡劣影響等情形將追索扣回負有主要責任人員的部分或全部績效薪酬； 若在自身職責內未能勤勉盡責，使企業發生重大違法違規行為或造成國有資產損失、風險超常暴露的，將根據責任認定結果追索扣回其相應期限內部分直至全部績效薪酬； 涉及違規違紀違法需進行薪酬處罰的，根據處理處分決定，按照職工違規違紀處分辦法等相關規定執行。
處置程序	<p>薪酬追索扣回事項均按照管理權限履行必要的內部決策程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險、合規、審計、財務、紀檢等部門根據職責提起薪酬追索扣回，進行相關責任認定，並提供責任認定結果； 就認定事實徵求被處理人的意見，如有異議的需提出書面申訴意見和證明材料； 由人力資源部門負責薪酬追索扣回金額計算及具體執行，向涉及人員下達書面薪酬追索扣回通知。

落實誠信合規經營

中信股份始終致力於加強合規管理，持續深化合規管理體制機制建設，依據《企業內部控制基本規範》、公司《合規管理辦法》及相關配套指引，按照「管業務必須管合規」要求，持續強化合規與內部控制體系建設，構建涵蓋事前、事中、事後的全流程管控閉環，將合規要求嵌入經營管理各領域，貫穿決策、執行、監督各環節，覆蓋各部門、各級公司及全體員工，建立全員合規責任制，完善問責追責與整改提升的管理機制，系統性培育合規文化。

貫徹落實 新《公司法》

報告期內，公司要求各相關附屬公司積極落實 2024 年 7 月 1 日實施的《公司法》，關注《公司法》及其配套法規的新變化、新要求；持續推動各附屬公司加強法律修訂宣貫，逐一開展章程合規性審查並啟動章程修訂工作；規範公司派出董事履職要求，強化董事履職責任；系統梳理各附屬公司註冊資本繳納情況，制定整改方案；落實上級部門對於監事會改革的要求，推動符合要求的附屬公司新設審計委員會。

持續深化 合規管理

加強合規監督治理

本公司董事會作為核心管治架構主體，定期聽取高管及相關部門執行商業道德及合規工作匯報。董事會及審計與風險委員會每年定期審閱管理層提交的報告，內容涵蓋本公司在商業道德規範遵循、合規運行情況，以及業務運營和企業管治方面的內部政策執行情況。同時，董事會還對適用於員工和董事的紀律守則、合規手冊等制度文件進行定期檢討，以確保有效性與適應性。

2024 年，公司健全合規管理制度體系，修訂《制度合規管理辦法（2024）》，制定《外規內化工作規定》，促進公司各項制度和管理要求的協調統一和科學規範。深化違規問題治理，制定《公司違法違

規事項報告規定》，完善違法違規事項報告機制，固化合規約談、季度跟蹤等流程，組織相關附屬公司開展違法違規專項問題治理工作，與附屬公司負責人簽署《合規經營責任書》。優化合規報告機制，整合開展風險合規內控評價工作，檢視合規管理體系建設進展，編制《合規管理報告》《合規報告》，分別報公司管理層風險管理委員會、董事會審計與風險委員會審議通過。強化境外合規內控管理，推進境外風險合規內控一體化建設，制定境外國家和地區的《境外法律合規要點指南》《制裁合規管理要點指導手冊》，強化對境外附屬公司合規經營指導。



中信股份及附屬公司
共開展警示教育

6,000 餘次



組織反腐敗及
紀律道德培訓

400 餘次

提升全員合規意識

公司持續開展覆蓋所有員工的合規與商業道德培訓，採取多元化的培訓方式，包括線下學習、系列課程、專題培訓和測試等，促進員工恪守商業道德、遵守所有適用的法律法規和公司規則。

報告期內，中信股份及附屬公司共開展警示教育 6,000 餘次，組織反腐敗及紀律道德培訓 400 餘次。公司持續加強合

規培訓，面向管理人員、風險合規條線及業務條線員工，圍繞《公司法》、證券虛假陳述案件處置應對及風險防範、境外投資合規風險等開展多次專題合規培訓，編制印發 12 期《中信法苑》，企業微信風險合規平台推送新規解讀、風險指南、經濟形勢解讀等專業文章共 57 篇。

◆ 中信金控

堅持問題導向和風險導向，圍繞「溯源整治」和「內控評價」兩條主線，組織各附屬公司縱深推進「合規內控管理三年提升行動」。同時，推動合規管理量化評估，實現合規考核評價從定性為主轉向定量為主，將業務經營與合規深度融合，推動合規工作由「事後管理」向「事前預警與防範」轉型。

◆ 中信証券

為有效發現違規行為或合規風險隱患，制定《合規檢查與監測制度》及《合規報告制度》，以客觀公正、獨立性、規範性為原則，識別合規風險隱患，防範合規風險事件，持續督促相關部門及人員進行整改。

◆ 中信泰富

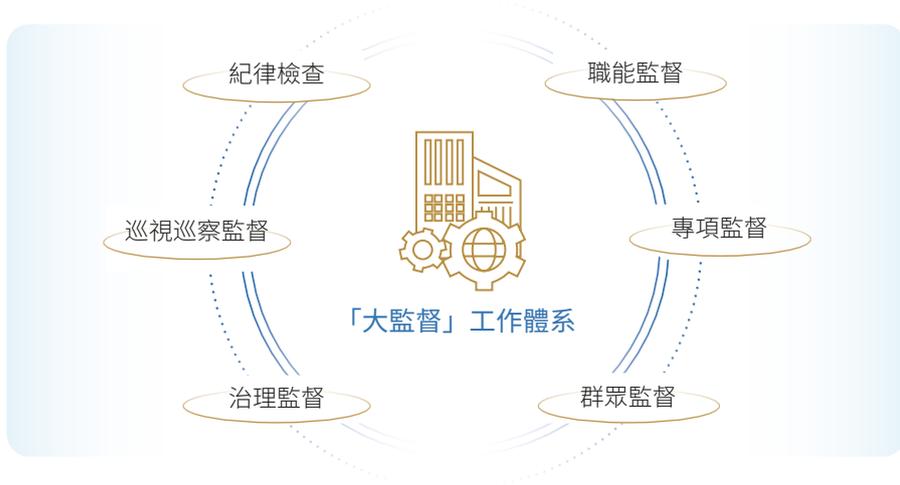
開展覆蓋全體員工的綜合合規課程，設置測試題目考核學習成果。為加強新入職員工的合規意識，對所有新入職員工組織開展「中信泰富新員工企業文化及合規學習系列」課程。年內，中信泰富所有新入職員工均已完成相關培訓。

反貪污治理

本公司恪守全球運營所在地司法管轄區的監管要求，堅持以嚴的基調、實的措施，縱深推進廉政建設和反腐敗鬥爭，相關工作取得新的進展。為實現反貪污工作的制度化、規範化，公司制定彙編涉及基礎性法規、指導性制度和 work 規範的各類反腐敗制度，構建起嚴密的制度體系。加強紀律檢查及巡視巡察，著力查處以權謀私、貪污賄賂等問題。2024 年，對中信金屬、中信控股、中信財務、中信諮詢等 4 家附屬公司進行常規巡視，督導 18 家附屬公司開展巡察；組織違規經商辦企業、招標採購、跨境腐敗等問題專項治理。全面落實《中信股份反貪腐守則》，持續防範賄賂、勒索、欺詐、洗錢及不正當競爭等，堅決杜絕各類腐敗及違背商業道德的行為。該守則適用於公司所有人員（包括董事、員工及為本公司業務或事務工作的任何人士），並適用於本公司全部附屬公司及所管理或控制的所有業務。

構建「大監督」工作體系

公司構建紀律檢查、巡視巡察監督與治理監督、職能監督、專項監督、群眾監督等統籌協調的「大監督」工作體系，定期召開「大監督」聯席會議，建立會商研究、協同整改、問題線索移交、通報警示等全流程相互配合的工作機制，切實增強內部監督系統性、連續性和時效性。2024 年，公司穩步推進數字化「大監督」工作平台建設，為精準高效開展監督、助力科學決策提供支持保障。



大陸境外廉潔合規管理

公司構建完善的境外廉潔風險防控組織體系，成立境外廉潔合規經營領導小組，研究境外廉潔合規經營重大事項，持續完善境外廉潔相關制度，制定跨境腐敗治理年度工作計劃及任務分工，統籌推進境外違規投資經營、違反財經紀律、違規獲取境外身份以及境外傭金中介費牟利等專項整治，協調整改相關問題。

公司明確了境外經營管理的「高壓線」，通過制度講解、警示案例分析等方式，圍繞境外法律合規風險、境外機構和人員安全等主題，組織多場專題培訓，築牢員工拒腐防變的思想防線。

註：關於貪污案件數目等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

案例

中信泰富特鋼開展
境外合規管理文化建設

中信泰富特鋼系統提出鋼鐵企業風險合規文化生態圈建設方法論，從思想層面、約束層面、宣貫層面、行為層面和保障層面五個層面開展風險合規文化生態圈建設，圍繞十五項關鍵要素，「五位一體」推進風險合規文化內化於心、固化於制、外化於行、實化於效。



中信泰富特鋼開展境外合規培訓班暨境外合規文化宣傳月主題培訓

持續深化金融反腐

公司積極落實國家金融反腐的監管要求，主動適應當前強監管、嚴監管的形勢，將金融反腐與防範金融風險有機結合，統籌推進相關工作。公司持續強化金融領域的反腐敗力度，優化內部治理機制，提升防範和懲治金融腐敗的能力與成效，通過做實政治監督，做嚴整改監督，做細日常監督等舉措，堅持抓早抓小，強化以案促治，年內查處多起金融領域腐敗案件，為綜合金融業務的穩健發展築牢堅實保障。

商業道德實踐

公司始終將員工的誠信道德與職業操守置於重要位置，制定《中國中信股份有限公司員工行為守則》並嚴格執行。該守則全面覆蓋了員工在個人行為（如涉及賄賂、非法接受禮品及傭金、款待的接受與提供）、與供應商和承包商的關係、與客戶及消費者的關係、僱傭規定以及合規監管與執行方法等方面的要求。公司通過教育、監督和考核等手段，確保員工行為符合高標準的職業道德規範。

員工行為守則

涉及檢討人數

19 萬人

公司明確要求全體員工，包括董事、正式員工以及為中信股份工作的所有人員（包括實習生、勞務派遣員工、供應商 / 承包商等第三方員工），深刻理解並嚴格遵守《員工行為守則》，不得出現不誠實、不正直或貪污行為。在此基礎上，公司每半年對員工執行情況進行檢查和總結，致力於確保每位員工在日常工作及相關商業活動中，全面遵守法律法規和公司政策，以維護公司的良好聲譽和商業道德標準。2024 年，公司開展《員工行為守則》執行情況分析總結工作，向 11 個職能部門以及 22 家子公司下發通知，涉及檢討人數 19 萬人。

員工行為守則涵蓋內容

董事及員工的個人行為

- 賄賂、非法禮品及傭金
- 接受與提供款待
- 專用資料的使用
- 利益衝突情況
- 不正當使用本公司的資產和資源
- 貸款
- 工作時間以外的個人行為

與供應商和承包商的關係

- 公平和開放的競爭
- 符合公眾利益及問責標準
- 採購及招標程序
- 賄賂及貪污行為
- 付款程序

與客戶及消費者的關係

- 客戶服務
- 致力於為客戶提供優質的產品及服務
- 貨品的安全及合用

僱傭規定

- 職業健康與安全
- 平等僱傭機會
- 隱私權
- 溝通
- 發展與薪酬
- 對酗酒及藥物依賴的規定
- 賭博

合規監管及執行方法

- 熟知並遵守行為守則
- 違反行為守則
- 投訴
- 舉報

公司根據行業特點和崗位層級，分別組織職業道德、反舞弊、反貪腐等專項培訓，充分發揮公司內網、微信公眾號、APP 等多渠道宣傳平台的優勢，教育引導員工樹立良好的品行和職業操守，營造風清氣正的工作氛圍。

舉報

公司建立包含來信、來訪和電子郵件等舉報渠道，嚴格依據《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》開展舉報受理與處理工作。同時，公司制定《舉報工作管理辦法》《信訪工作管理辦法》《鼓勵實名舉報懲治誣告陷害行為辦法》，以及適用於香港地區的《舉報政策》和《處理舉報工作指引》，明確信訪舉報的受理範圍、渠道和流程。對於經核實存在違規行為的單位或個人，相關部門將根據管理權限進行處理；若涉嫌犯罪，將依法移送司法機關。



舉報渠道

各級紀檢及信訪工作機構均公佈信訪舉報受理範圍、通信地址、來訪接待場所地址、舉報電話、傳真號碼、電子郵件、舉報信箱等
總部設有董事長、總經理信箱（chairmanpresident@citic.com），由專人負責將郵件轉交紀檢或信訪工作機構處理



舉報人保護

尊重舉報人的合理訴求，維護舉報人的合法權利。嚴格執行保密制度，對舉報內容及舉報人的姓名、單位、住址等必須嚴格保密。嚴禁將舉報材料轉給或告知被檢舉或控告的組織、人員。紀檢工作人員存在洩露舉報者信息或舉報內容的、為打擊報復舉報人提供便利的，應當從重處理，依法追究法律責任。

北京總部

傳真：86-10-64661186
郵箱：g-contact@citic.com
信訪郵箱：xinfang@citic.com
地址：北京市朝陽區光華路10號中信大廈

香港總部

郵箱：zgfxjb@citic.com
地址：香港中環添美道1號中信大廈32樓

公司始終堅持「實事求是、回避、保密」的原則，保護舉報人的合法權益和個人信息。對實名舉報材料進行嚴格保密管理，控制舉報件的流轉範圍，嚴禁洩露舉報人信息。在核實實名舉報問題時，不得洩露問題線索來源；監督執紀工作嚴格執行回避制度，嚴禁對舉報人及其親屬進行打擊報復，嚴厲查處任何侵犯舉報人權利的行為，切實保障舉報人的合法權益。

防範洗錢與恐怖融資

公司嚴格遵守業務所在國家和地區的法律法規及監管要求，構建組織完善、架構清晰、職責分明的反洗錢管理體系，主動將洗錢風險納入全面風險管理範疇，修訂完善反洗錢內控制度。依託旗下綜合金融服務板塊的平台公司中信金控，對所屬金融機構的資本、風險、關聯交易等方面加強管控，切實防範洗錢風險，維護金融秩序。

中信金控制定《反洗錢及反恐怖融資管理辦法》，構建貫穿「事前、事中、事後」全流程反洗錢體系，要求全體員工在業務中共同防範洗錢和恐怖融資風險。附屬公司貫徹執行統一的反洗錢要求，按照孰嚴原則，建立與自身風險狀況相匹配的反洗錢內控管理體系。中信金控董事會依據中信金控公司章程和監管機構相關規定履行管理職責，由管理層承擔洗錢風險管理的實施責任。

加強審計監督

公司嚴格遵循香港聯交所《企業管治守則》等法律法規，深入推進審計體系建設，在董事會下設審計與風險委員會，公司內部審計機構每季度向董事會審計與風險委員會報告審計工作開展、審計發現問題和整改、審計人力資源等情況。總部和重要附屬公司設置內部審計機構，配備內部審計人員約 700 人。公司每年開展附屬公司內部審計工作質量評估，對審計管理、審計質量、審計績效、審計協同等方面情況進行評估，持續提升審計體系監督效能。

公司堅持全面覆蓋的審計工作原則，建立健全與審計全覆蓋相適應的工作機制，消除審計監督盲區，提高審計覆蓋質量。各級內部審計機構堅持「應審盡審、凡審必嚴」，對落實國家重大政策措施、執行公司發展規劃和決策部署、內部控制及風險管理、財務收支、固定資產投資項目、自然資源資產管理和生態環境保護責任履行、內部控制及風險管理等領

域進行獨立監督，強化對重點領域的審計力度，幫助公司完善經營管理、實現發展目標，充分發揮內部審計在企業管治及監督體系中的重要作用。

公司制定了《內部審計管理規定》《內部審計發現問題整改管理辦法》《子公司內部審計工作管理辦法》《子公司內部審計工作質量評估管理辦法》等基本制度，明確內部審計體系建設、內部審計職責和權限、內部審計程序、內部審計結果運用等方面的基本要求。公司也制定了《內部審計項目實施規範》《內部審計人員職業道德規範》《內部審計人員後續教育管理規範》等業務規範，明確審計全流程質量控制標準和內部審計人員應當具有的職業品德、遵守的職業紀律和承擔的職業責任，要求內部審計人員每年參加職業相關後續教育時長不少於 40 小時，保證審計工作質量、提升審計工作成效。



公司舉辦內部審計人員培訓

商業道德審計

公司制定《內部審計業務規範——對舞弊行為進行檢查和報告》，規範和強化商業道德審計，推動建立健全並有效實施內部控制，以預防、發現及糾正舞弊行為。各級審計機構將商業道德作為審計關注重點，每三年完成對附屬公司員工行為的審計覆蓋，防範化解銷售、採購、信貸審批、資產處置、薪酬、費用等重點領域的舞弊風險。

信息安全審計

公司制定《內部審計工作指引——信息系統審計》，規範和強化信息安全審計，根據監管要求和業務實際，對信息系統開發使用、管理維護、信息安全等情況進行獨立檢查，以提高信息安全水平和安全防護效率。

中信銀行、中信證券、中信建投證券等金融附屬公司均嚴格遵守監管要求，通過內部審計、聘請獨立第三方進行審計等方式開展信息安全審計，覆蓋數據安全、客戶信息保護、網絡安全、信息系統安全等重點領域。



完善全面風險管理

公司將推動風險有效化解作為深化改革攻堅的重點任務之一，持續提高全面風險管理體系的完整性、前瞻性、執行性和協同性，結合業務發展與管控模式，以風險偏好為引領，推動公司和附屬公司建立分層分類的風險管理政策制度體系，有針對性地完善各項風險管理機制，加強風險合規文化建設，切實織密「防護網」、築牢「防火牆」，為公司高質量發展保駕護航。

風險戰略及偏好

公司於 2021 年制定五年風險戰略。2024 年，公司重點鞏固完善現有機制，著力提升重點領域與薄弱環節管理能力，推動管控要求向基層單位、業務前端傳導，不斷豐富全面風險管理體系的廣度、深度和內涵，多方面提升管理實效。

公司建立了跨法人、多層級、整合性的公司風險偏好體系，通過定性定量相結合確定所承擔風險的總量和底線、結構和限額，搭建設定、傳導、執行、監測、報告的全流程管理機制。2024 年，公司進一步優化風險偏好指標，推動實業附屬公司完成「一司一頁」指標設置，並組織開展指標監測，針對超限指標深入分析原因，及時採取應對措施。

風險管理架構

公司構建了「四個層面、三道防線」的全面風險管理組織架構。董事會對維持健全有效的全面風險管理體系承擔整體責任。審計與風險委員會代表董事會監控本公司的財務報告體系、全面風險管理體系，審閱及監察內部審計職能的成效以及檢討本公司的企業管治政策及常規。審計合規部積極發揮風險管理牽頭作用，相關職能部門作為各類風險歸口管理部門進行專業化管理。各成員單位在全面風險管理體系框架下，對其風險狀況進行識別和有效管理，並及時匯報。

風險管理流程

公司建立了「全面覆蓋、重點突出」的風險管控流程，促進全流程、各環節管控機制有序銜接，守牢不發生系統性風險底線。定期開展風險識別、評估和監測工作；完善風險報告機制，做實做深風險分析；建立重大風險項目處置機制，推動風險處置化解，形成風險識別評估、監測報告、整改處置的管理閉環。



金融板塊

按照「一個中信，一個客戶」要求，建立健全統一授信、重要客戶與集中度管理等機制，全面加強信用風險管理，優化客戶集中度限額分配和使用。加強房地產、地方政府融資平台等重点領域的風險防範化解力度，加強日常、報告監測與督導，實現風險敞口收斂。



實業板塊

建立實業板塊風險綜合治理機制，全覆蓋、一對一指導實業附屬公司完成「開戶建檔」；運用風險檔案、風險排查、分層監測、風險報告等手段，掌握風險底數，建立跟蹤台賬，形成各歸口部門齊抓共管格局。

公司持續推進公司風險管理數字化轉型，年內已實現風險管理應用（三期）上線，進一步優化公司整體視圖，擴展法律合規風險、聲譽風險、安全生產風險等大類風險管理模塊，建立境外風險視圖及實業附屬公司風險視圖，實現風險偏好、違法違規、知識產權、訴訟案件等重要工作的線上管理。

風險合規 文化建設

公司倡導「管好風險就是創造效益」的風險理念，積極發揮風險合規文化的引導作用。2024年提出「善馭風險、信守合規」的風險合規文化，發佈風險合規文化建設倡議，使風險合規文化有機融入管理機制、政策制度、業務規則、行為準則等經營管理全過程。

案例

中信銀行連續第九年 開展風險合規文化季活動

中信銀行以中國特色金融文化為引領，系統部署「文化基層滲透、制度靶向治理、風險合規查治、關鍵領域排查」等四方面 19 項重點工作，連續第九年開展風險合規文化季活動，推進合規文化宣貫、典型案例警示、政策制度培訓等合規文化建設工作，涵養良好的合規生態。

與 ESG 相關的風險識別與防範

公司全面識別和分析可能影響自身業務和目標實現的各種風險因素，根據政策導向、監管要求及外部環境變化，結合業務需要和管理實際，適時調整或新增風險類型，逐步探索將氣候與環境風險、關聯交易風險、企業管治風險等納入全面風險管理體系，對風險進行動態化、精細化分類管理。

風險類別	風險描述	應對措施
 <p>氣候與環境風險</p>	<p>在向低碳經濟轉型的過程中，因政策、法律、技術和市場出現重大變化，或突發天氣事件與長期氣候變化可能對企業造成經濟損失與負面影響的風險。</p>	<p>將公司安全管理系統接入國家突發事件預警信息發佈中心推送的氣象災害風險監測預警數據，並向總部及各級附屬公司提供氣候預警服務，提高應對自然災害等突發事件的應急處置能力以及防災減災工作水平。</p>
 <p>關聯交易風險</p>	<p>公司與附屬公司或其他關聯方，以及附屬公司之間發生的利益轉移事項中，因不正當利益輸送、侵害投資者或消費者權益、規避監管規定或違規操作可能導致的風險或損失。</p>	<p>加強關聯交易管理，遵循市場原則，嚴禁不當利益輸送。一是對關聯交易採取規模控制措施，對不同類別關聯交易確定規模上限。二是嚴格遵循市場定價原則，確保交易條件公允合理，符合公司和全體股東利益。三是每年根據監管要求對關聯交易進行審計監督，及時準確披露關聯交易信息，增強市場透明度。</p>
 <p>企業管治風險</p>	<p>因企業管治結構不合理、管治機制不完善、管治程序不規範、董監事履職不到位、信息披露不合规或質量不高、關聯交易管理不善等，導致的經濟損失、監管處罰、法律糾紛等風險。</p>	<p>通過完善企業管治結構、規範管治程序、健全授權體系、壓實董監事履職責任、強化附屬企業管治管控等方式，建立健全權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的企業管治機制，重點防範內部人控制、經營決策風險、監管處罰等問題發生。</p>

強化知識產權管理

公司遵守業務所在國家的法律法規，結合公司發展實際，制定《知識產權管理辦法》《商標管理辦法》等內部管理辦法，形成覆蓋創造、運用、保護全鏈條的制度化管理框架。此外，公司持續推進創新激勵，將專利等知識產權納入科技創新考核加分，對於申請發明專利、獲國家專利獎等情況進行考核激勵；不斷提升全公司知識產權保護意識，嚴厲打擊侵權行為。

截至 2024 年末，中信股份及附屬公司合計共擁有有效知識產權 12,088 項，其中有效專利 9,050 項，發明專利 3,277 項；當年新增知識產權 2,184 項，其中專利 650 項，實用新型專利 757 項，軟件著作權 571 項。

共擁有有效知識產權

12,088 項

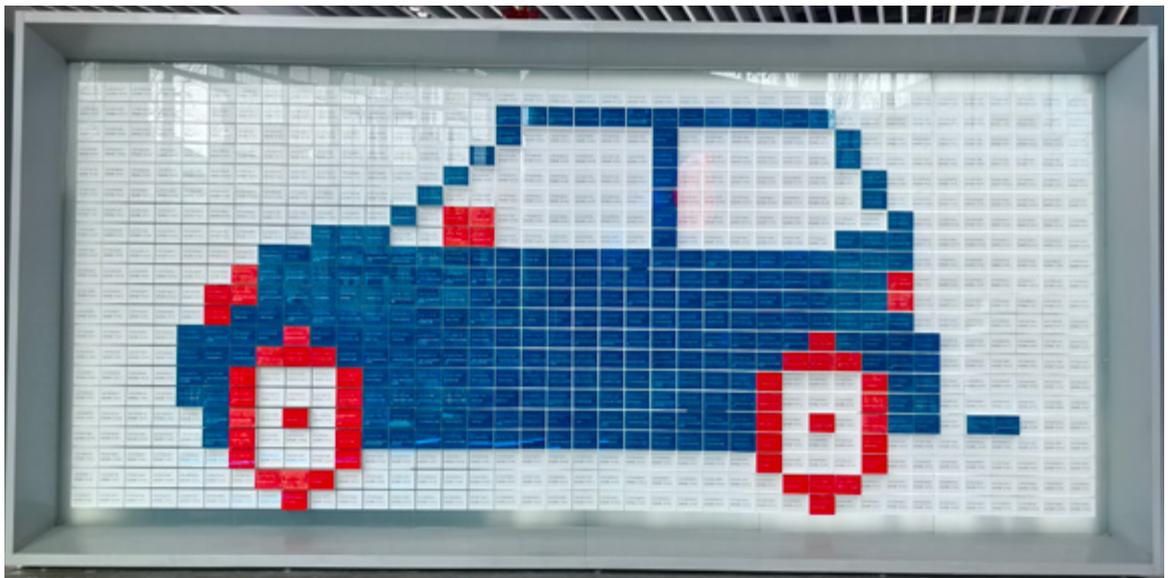
當年新增知識產權

2,184 項

案例

中信戴卡知識產權申請成果豐碩

中信戴卡高度重視知識產權申請和保護，專利申請數量行業內領先，是國內唯一具有「國家版權示範單位」和「國家知識產權示範企業」的雙示範汽車零部件企業。聚焦一體化壓鑄、智能冶金、新材料新工藝等重點項目進行專利佈局申請，積極培育高質量高價值專利，自主研發的綠色低碳技術「一種鑄造鋁合金用澆包」申報中國專利獎。目前中信戴卡累計申請專利 8,000 多項，核心裝備自研比率達 70%，在全球同行業中保持第一。



中信戴卡專利牆——汽車由戴卡所獲得的專利號組成

加強供應商管理

公司持續深化供應鏈 ESG 管治體系建設，完善供應商考察、准入、監督、評估和退出機制，通過系統化的全生命週期管理流程強化供應鏈韌性。其中，針對 ESG 相關風險，公司特別明確對供應商環境、社會、商業道德、反貪污等方面的識別及監督考核措施。2024 年，中信銀行、中信建投証券等附屬公司供應商審查覆蓋率達 100%。

健全供應商 反腐敗機制

公司將反貪腐管治納入供應鏈 ESG 合規體系。在招標採購中嚴格遵守相關法律法規要求，制定《中信股份總部採購管理規定》，實現採購全流程的規範化管理。公司通過制度化手段強化反腐敗工作，制定《中信股份反腐敗守則》，加強對員工及供應商的反腐敗管理，對貪腐和舞弊行為零容忍，強調在招標採購中採取有效的監督機制和管控措施，要求與公司存在業務合作的全部人員（包括所有供應商、承包商），均需遵守公司的反腐敗要求且有義務配合簽署相關承諾並接受檢查。明確規定嚴禁員工接受供應商的中介費、回扣、傭金、禮金等。推動總部及各附屬公司的供應商在採購中須遵守反腐敗、反賄賂等相關要求，堅決杜絕招標採購中的腐敗舞弊行為。

案例

南鋼股份召開 供應商廉潔合作專題座談會



南鋼股份與供應商召開廉潔合作座談會

2024 年，南鋼股份組織召開供應商廉潔合作專題座談會，宣貫《廉潔合作協議》，詳細講解廉潔合作的基本原則、雙方責任及違約責任等關鍵內容。同時，公司開展「共築親清合作關係」宣講，倡導供應商共同營造廉潔、公正、透明的商業環境，確保合作在陽光下健康前行。此次座談會不僅增強了供應商合作過程中的廉潔意識，也進一步推動了公司與供應商之間的互信共贏，共同打造健康、可持續的供應鏈體系。

部分附屬公司推進供應商管理的工作實踐：

風險應對能力

◆ 南鋼股份

公司高度重視供應鏈風險管理，重點關注供應商資源不足、競爭力下降、依賴性、股權風險等方面，建立完善的風險應對機制，保障供應鏈安全穩定。

加強集中採購管理

◆ 中信信託

公司新修訂了《採購管理辦法》，落實「管採分離」原則；根據公司要求及採購工作實際需要，制定了《採購管理委員會議事規則》，完善採購管理組織架構。

可持續發展風險評估

◆ 中信証券

開展供應鏈可持續發展風險評估，審視供應商在環境和社會方面的表現，從供應商產品質量、服務意識、可持續發展、商業道德等方面進行綜合評估，識別供應商相關風險。針對不達標供應商，建立供應商退出機制，不斷豐富並優化供應商資源池。

供應商反腐敗

◆ 中信澳礦

中信澳礦在標準合同範本及談判合同中嵌入相關反腐敗反賄賂法律規定，要求所有供應商承諾嚴格遵守澳大利亞聯邦及西澳州《反賄賂和腐敗法》法律法規，確保供應鏈透明公平。

供應商准入審查

◆ 中信金屬集團

旗下中信金屬股份制定有《交易對手管理制度》及相關細則，對供應商准入及評級授信等進行管理，結合公司背景、財務狀況、供貨能力等對供應商進行篩選准入，定期對交易對手資信情況進行回顧。

綠色採購實踐

◆ 中信出版

將環境管理體系認證、能源管理體系認證、中國環境標誌產品管理體系認證、FSC\PEFC 認證作為圖書使用紙張生產方准入要求，將 ISO14001/ 綠色印刷資質 / 排污合格證明 / 等環境認證作為印裝供應商招標的必備資質，並對中標企業的廢水、廢氣排放設備及操作流程每年實地監督考評。

完善供應商 溝通機制

公司持續深化供應商戰略協同機制建設，通過系統化的全生命週期管理流程，構建共生型供應鏈生態系統。公司重視與供應商建立密切的合作，加強與供應商之間的溝通，共建互信互惠關係。

案例

中信重工召開年度供應商大會



中信重工年度供應商大會

2024 年，中信重工召開「強化合作謀共贏，深化拓展創未來 - 中信重工年度供應商大會」，邀請 62 家戰略和優質供應商共 169 位代表參會。大會總結經驗、共話未來，提出在合作共贏中合力強化供應鏈韌性，一起跑出高質量發展加速度，攜手打造世界一流的供應鏈體系。2024 年，中信重工對 4,436 家供應商開展考核評價工作，考評優秀供應商 143 家，合格供應商 3,766 家，不合格供應商 527 家，因違規行為列入黑名單 20 家，體現了公司對供應鏈管理的高度重視。

正本清源 厚植廉潔文化建設根基



中信股份將廉潔文化建設納入核心治理框架，將其視為企業發展的基礎性工程。公司以持續推進反腐敗鬥爭、加強廉潔文化建設的要求為指引，引導全體員工提高廉潔文化素養和鍛造高尚道德品格，通過涵養風清氣正的廉潔文化，切實規範員工行為道德，促進企業穩定健康發展，讓廉潔成為企業發展的鮮明底色，為邁向高質量發展凝聚力量。

2024 年，公司研究制定《關於加強廉潔文化建設的指導意見》，發揮廉潔文化正本清源、固本培元、啟智潤心功能，教育引導廣大員工以昂揚向上、擔當有為的姿態投身企業發展。同時，定期開展警示教育，引導員工以案為鑒、汲取教訓，築牢拒腐防變的思想防線。

深化廉潔文化建設

公司加強對董事會、管理層和全體員工（包括實習生、勞務派遣員工、供應商 / 承包商等第三方員工）的反腐敗培訓，將法律合規、廉潔從業、職業道德和員工行為規範等內容作為必修課納入全部線下培訓項目，結合開展警示教育、舉辦線上專題直播講座等形式，督促員工做到知敬畏、存戒懼、守底線。

公司持續開展企業廉潔文化建設，提升全體員工的道德品質，通過培育弘揚廉潔價值理念、完善廉潔文化制度體系、扎實開展反腐倡廉教育等方法，打造廉潔文化建設長效機制，培育和弘揚廉潔價值理念。2024 年，公司充分利用「清風信使」平台傳播中信特色廉潔文化，全年累計發佈自創短視頻 12 期、基層優秀作品 10 件、各類信息 25 條，點擊閱讀量累計超過 18 萬人次。

◆ 中信銀行

建立系統性的合規培訓體系，面向全行員工（涵蓋勞動合同制員工和勞務派遣員工）開展各類與道德標準和合規相關的培訓。同時，各級領導幹部主動講合規、講案例，並在基層舉辦包含「『一把手』合規課、條線業務合規課、新員工合規第一課、全員線上合規課」在內的「四個合規課堂」教育，升級「新 5C」合規宣貫平台，全年開展合規培訓 2 萬餘期、警示教育 1 萬餘場。



◆ 中信證券

開展廉潔從業宣傳教育，繼續利用「紀檢專欄」「合規專欄」及「CITICS 合規之窗」等內部網站、企業微信號和微信公眾號宣傳平台發佈廉潔從業和反腐倡廉的相關政策規範，結合證券行業廉潔從業監管處罰案例統計，對證券公司廉潔從業違規突出領域和行為特徵進行分析。同時，於「CITICS 合規之窗」創建「證券從業人員必修課」專欄，發佈《證券經營機構及其工作人員廉潔從業實施細則》宣傳內容。



中信證券開展《證券經營機構及其工作人員廉潔從業實施細則》宣傳

◆ 中信建投證券

組織開展 2024 年度全體工作人員廉潔從業線上統一培訓，各級機構共組織學習活動 344 次，員工全部通過廉潔規定相關內容考試。年內通過企業微信「紀檢園地」模塊發佈紀律處分條例解讀、節日紀律提醒、違紀違法典型案例、家風家教宣傳等教育材料共 134 次，推動形成崇廉拒腐的濃厚氛圍。

02

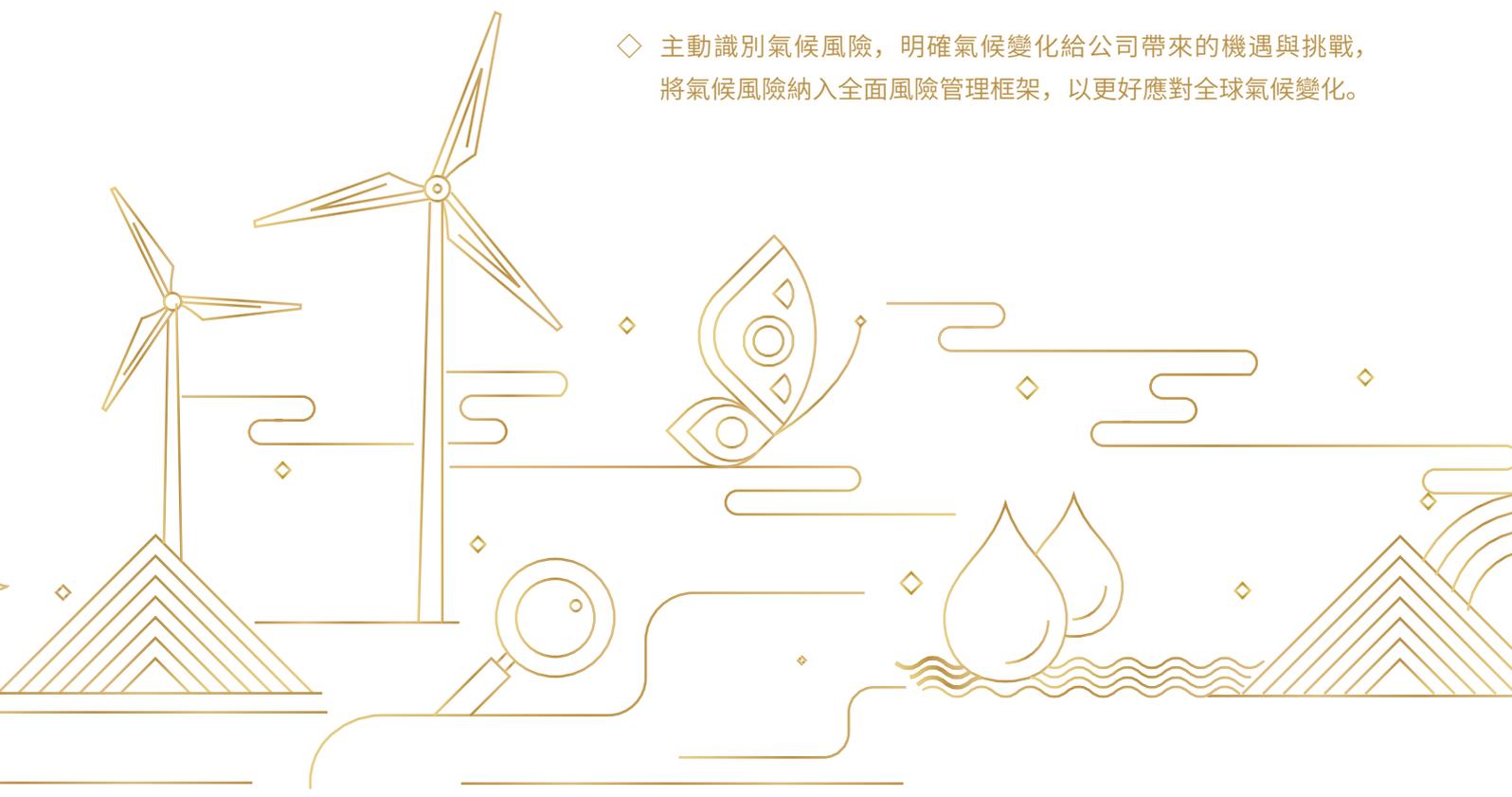
踐行綠色發展理念 共建清潔美麗世界

面對全球氣候治理深化與我國「雙碳」戰略機遇，中信股份將低碳轉型深度融入企業發展戰略。綠色發展不僅是解決生態環境問題的根本之策，更是推動經濟高質量發展的內在要求。作為綜合性企業集團，公司積極踐行新發展理念，堅持走可持續、高質量的綠色發展道路，持續深化低碳發展戰略，不斷探索綜合性企業綠色低碳轉型的中信實踐，在全面推進美麗中國建設的征程上奮勇直前。同時，公司高度重視生物多樣性保護，在金融與實業兩方面制定生物多樣性保護的改進措施，加大生態保護重點領域和重點區域支持力度，持續推進生態保護創新發展。



工作亮點

- ◇ 強化綠色低碳引領，制定「兩增一減」低碳發展戰略，明確中信「碳達峰 碳中和」目標，制定 2024—2025 年節能降碳落實方案。
- ◇ 編制雙碳損益表，積極參與碳交易市場，完成全國碳市場規模最大碳資產回購交易。
- ◇ 加強清潔技術創新研發，推動綠色低碳轉型發展，興澄特鋼等多家工廠榮獲中國工業碳達峰「領跑者」企業稱號、入選工信部「綠色工廠」名單、獲得鋼鐵行業「綠色發展標杆企業」稱號等。
- ◇ 推進環境治理業務，助力「一帶一路」綠色合作，中信環境中標卡塔爾梅賽義德及烏姆舊垃圾填埋場修復工程，為亞洲規模最大垃圾填埋場工程。
- ◇ 構建綠色融資、綠色投資、綠色諮詢、綠色生活和碳管理「五位一體」綠色金融綜合服務體系，綠色貸款逐年增長，綠色股權融資服務規模、綠色債券承銷規模市場領先，落地全球首單藍色可交換債券。
- ◇ 主動識別氣候風險，明確氣候變化給公司帶來的機遇與挑戰，將氣候風險納入全面風險管理框架，以更好應對全球氣候變化。



加強雙碳管理

公司嚴格遵循環境相關法律法規和行業政策，落實香港聯交所《上市規則》附錄 C2 環境披露要求，制定「雙碳」目標及落實方案，引領附屬公司綠色低碳轉型。積極強化碳足跡管理，參與碳交易市場，不斷為「雙碳」目標實現貢獻力量。

強化綠色 低碳引領

公司以「兩增一減」低碳發展戰略為導向，堅定不移走綠色發展道路。中信制定《2024—2025 年節能降碳行動方案》，連續第三年公開發佈《碳達峰碳中和行動白皮書》，將碳達峰、碳中和目標全面融入企業中長期發展規劃，全力把握綠色低碳業務發展機遇，推動中信綠色低碳轉型發展。

「兩增一減」 低碳發展戰略



中信「碳達峰 碳中和」目標



《2024—2025 年節能降碳落實方案》重點任務

聚焦領域	重點任務	部分進展
 <p>鋼鐵領域</p>	<p>加快節能降碳改造，深入推進綠色低碳高質量發展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中信泰富特鋼：到 2025 年力爭噸鋼綜合能耗達到 535 公斤標準煤 / 每噸產品，主要生產工序能耗基本實現能效標桿水平值。2030 年前實現碳達峰、2035 年前實現具備降碳 20% 的技術能力，確保 2060 年前實現碳中和。 ◆ 南鋼股份：推進「極致能效三年行動計劃」，開展「六大」專項節能攻關，打造綠色高效能源體系。2024 年，公司建成運營國內最大的用戶側儲能電站並全容量並網；累計光伏裝機容量達 55 兆瓦，年碳排放量可減少約 3 萬噸。確立推進 2030 年前實現「碳達峰」，2035 年具備減碳 30% 的工藝技術能力，2050 年實現「碳中和」的目標，並制定「雙碳」三步走戰略，實施「碳十條」行動綱要和六條技術路線，構建「N-ZERO」零碳三大體系。
 <p>能源領域</p>	<p>聚焦化石能源消費減量替代行動與非化石能源消費提升行動，加大新能源開發力度，推進煤電節能降碳改造。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中信泰富能源：持續推進能源轉型、清潔發展和資源利用，旗下火電企業到 2025 年二氧化碳排放穩中有降，單位排放強度不超過 0.835 噸 / 兆瓦時。年內下屬利電集團推進煤電機組清潔低碳化改造，高效建設 2x100 萬千瓦機組，通過機組檢修維修優化供電煤耗，實現每年可減排二氧化碳約 7 萬噸。
 <p>資源領域與製造領域</p>	<p>推動重點用能設備與生產工藝更新升級。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中信金屬集團：旗下錦州金屬年內利用生產過程中餘熱資源建立餘熱冬季供暖系統，供暖面積 10.58 萬平方米，預計節約供暖蒸汽 62,834 噸，節約 6,537 噸標準煤，減少碳排放量 19,826 噸。 ◆ 中信重工：優化用電管理，有效調控熱加工生產過程的負荷變化，利用動能信息化平台對用戶用電信息採集、分析，提升能源使用效率。
 <p>工程建築領域</p>	<p>強化綠色設計和施工管理。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中信建設：加強鋼筋尾料、混凝土餘料等現場資源的回收再利用，項目現場設立水循環處理系統，施工污水、雨水、基坑降水經處理檢測合格後用於設備沖洗、降塵灑水和綠化澆灌。 ◆ 中信和業：全面開展能源審計，對在管樓宇進行能源消耗分析，識別用能環節影響因素，對用能設備進行能效測試和優化，實現精細化能源管理。2024 年節約電量 36.3 萬千瓦時，節約熱量 4,000 吉焦，降低碳排放 660 噸。

推進碳排放 測量及披露

在「雙碳」背景下，投資組合碳排放測算成為衡量資產組合碳排放績效的關鍵工具。公司積極響應監管要求，優化綠色金融標準體系，幫助投資者識別和降低氣候風險，主動對信貸組合、投資組合、產品組合的碳足跡進行測量與統計。

◆ 中信銀行

聯合協同單位打造「綠色技術+綠色諮詢+綠色金融」綠色「雙碳」一站式增值服務模式，向客戶提供綠色貸款排放評估與報告製作、溫室氣體排放相關核算、「雙碳」規劃、綠色技術應用與推廣、碳資產評估與開發、境內外碳資產交易撮合等多樣化服務。

◆ 中信證券

旗下華夏基金參照國際主流的針對投資組合碳排放核算方法論，完成了組合碳排放數字化模塊的初步設計。該模塊不僅包含與各主要基準指數的比較，還設計了行業歸因、高佔比個股明細，以便高效及時地了解投資組合的碳排放情況，為投資組合碳排放目標設定提供支撐。

◆ 中信建投證券

基於 PCAF 為國內多家大型保險資管及公募機構提供權益組合碳排放強度測算。通過自研基金標簽庫、多因子模型進行業績歸因，從 ESG 角度探究組合超額收益來源，為國內公募及保險資管 FOF 團隊提供 ESG 基金研究服務。

◆ 中信控股

自主開發的全景式雙碳管理平台已在鋼鐵、鋁業、汽車零部件、大型裝備製造等諸多行業實現多場景、規模化應用，可支持開展產線碳足跡、供應鏈碳足跡（基於全生命週期核算）等產品碳足跡的認證與核査支持。

◆ 泰富特鋼

開發「一總部、多基地」雙碳標準化管理平台，順利完成 CBAM（歐盟碳邊境調節機制）碳匯算與組織碳管理系統上線。系統中 CBAM 匯算功能可實現現場數據錄入並進行匯算，充分滿足公司出口歐盟時提交 CBAM 匯算表的需求。碳匯算系統已成功通過國際第三方的符合性認證，助力公司優化生產工藝，降低產品碳排放，提升出口競爭力。

編制「雙碳」損益表



公司重視碳排放相關的計量與信息披露，已建設了全景式雙碳管理平台項目，以數字化手段深入監測和分析碳排放，持續編制和優化「雙碳」損益表，作為實現碳中和目標的動態管理工具，以確保「雙碳」戰略的可回溯、可監測、可評價。2024 年，公司以 2022 年和 2023 年數據為基礎，對碳損益表各科目進行了初步的全面收集和統計，將各種形式的碳量進行貨幣價值化轉換，在統一的衡量標準下對不同能源轉型目標和路徑進行成本效益分析，致力於以收入成本來度量真實碳排放產生的企業效益。

積極參與 碳交易市場

碳交易市場是實現碳達峰與碳中和目標的重要機制，自全國碳排放交易市場開市以來，公司積極參與碳交易，旨在實現生態產品價值，控制和減少溫室氣體排放，共同推動綠色低碳發展。

◆ 中信証券

作為國內首家開展碳交易業務的証券公司，2024年獲准於全國溫室氣體自願減排交易市場啟動首日完成首批交易，落地國內首筆用於非控排企業自願碳抵銷的國家核證自願減排量交易，完成全國碳市場成立以來單筆規模最大的碳資產回購交易，助力多個地方試點碳市場推出碳回購並落地首單業務，在各地方試點碳市場常態化提供報價交易服務。

◆ 中信建投証券

2024年，中信建投証券累計碳配額交易量達150萬噸。在地方碳市場各類品種交易量合計240萬噸，交易規模達9,000萬元。落地上海碳市場首批碳配額回購交易和中信建投証券首筆湖北碳市場碳配額回購交易業務。

案例

服務實體經濟降碳增效， 落地全國碳市場規模最大碳資產回購交易

2024年4月，中信証券與華新水泥股份有限公司完成我國碳市場成立以來規模最大的碳資產回購交易，交易規模1億元。此次合作旨在助力實體企業通過盤活存量碳資產獲取降碳資金，推動傳統產業向高端化、智能化、綠色化轉型升級，引領更多社會資金投向綠色減排領域。

華新水泥此次融資的1億元資金將投向降碳技術改造和生產系統的改造升級，進一步深挖減排技術潛力，提升能源利用效率和資源綜合利用水平，降低主營產品碳排放強度。預計到2030年，華新水泥單位產品產值的二氧化碳排放量將比2005年下降70%以上，替代燃料能源佔一次能源消費比重將達到25%以上。

■ 中信証券助力華新水泥完成規模最大碳資產回購交易



綠色低碳運營

清潔技術 創新研發

公司積極引導附屬公司踐行綠色發展戰略，加大清潔技術投資力度，加強清潔技術創新研發。下屬中信環境累計獲取綠色低碳相關清潔技術專利 399 個，其中 2024 年度授權 48 個；中信戴卡累計獲取綠色低碳相關清潔技術專利 5 個，其中 2024 年度授權 3 個。中信環境 2024 年共投入 9,000 餘萬元用於清潔技術、能源環保及綠色低碳產業鏈領域的研究開發，佔全部研發費用的 42%。

附屬公司清潔技術研發情況



綠色潔淨煉鋼技術

天津鋼管與南鋼股份共同參與完成的「基於二氧化碳資源化利用的綠色潔淨煉鋼技術及應用」及南鋼股份參與完成的「耐火材料功能化與綠色化設計、製備及其對鋼鐵綠色製造的支撐」兩項科技成果同時榮獲國家科技進步獎二等獎，為鋼鐵行業實現綠色潔淨轉型做出突出貢獻。



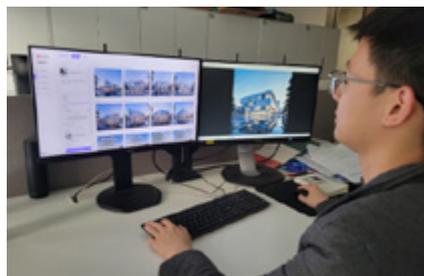
水處理先進膜技術

中信環境開展面向水資源綠色低碳可持續利用的先進膜技術集成系統研發與應用，完成高性能 PVDF 超 / 微濾膜、高選擇性複合納濾膜及相關生物反應器、超濾工藝的開發，已在河北省霸州污水處理廠進行調試應用。



超低能耗建築技術

中信環境旗下中信建築院牽頭開展「碳達峰與碳中和背景下夏熱冬冷地區超低能耗建築關鍵技術體系研究」，該項目以營造室內舒適性環境和節能低碳性為目標，研發建築基礎能耗降低技術，借助碳交易和綠色金融模式推進超低能耗建築技術落地。2024 年，項目已通過階段性驗收，相關技術成果獲批實用新型專利 15 項，申請發明專利超過 13 項。



建築師使用中信環境旗下中信建築院開發的「建築 AI 平台」進行創作



礦產開發低碳技術

中信澳礦持續優化資本投資項目審批流程，將新投資項目能效及溫室氣體排放估算納入項目評估範圍，年內組織開展了項目脫碳實施路徑方案研究，包括大幅降低鐵礦石開採碳排放，以及利用碳捕集技術清除電廠碳排放等多項中長期溫室氣體減排技術。

綠色低碳 轉型發展

公司積極倡導綠色低碳理念，加強綠色低碳運營管理，推動附屬公司，尤其是傳統產業中高污染、高能耗的鋼鐵、製造等環境敏感型企業，採用先進的環保技術和環保設備，實施煙氣脫硫脫硝、除塵設施提標改造、建設智慧環保管控平台等措施，推進高端化、智能化、綠色化轉型，不斷降低能源消耗和碳排放，全面提升產業含綠量和發展含金量。

案例

南鋼股份打造綠色生態工廠



南鋼股份爭做全球綠色鋼鐵的先行者，積極複綠廠區生態環境，建設生態濕地園；打造了集冶金知識普及、中國鋼鐵工業發展史介紹、鋼鐵工藝流程展示於一體的南京鋼鐵博物館；打造以「AI 智領·向『新』力」為主題的未來鋼鐵智造館等，融合綠色、智慧、人文、高科技理念，以「工業+旅遊」為工業文化展示的載體與特色，推動企業向高端化、智能化、綠色化轉型。南鋼工業文化旅遊區繼獲評國家工業旅遊示範基地、國家 3A 級旅遊景區之後，又榮獲 2024 年文化和旅遊數字化創新示範十佳案例，年接待遊客超 5 萬人次，成為「產城融合發展新典範」。



南鋼股份濱江生態濕地園

案例

天津鋼管——環形加熱爐純氧改造項目，綠色低碳先進技術新典範

天津鋼管 168 機組環形爐改造計劃採用智能全氧燃燒技術，旨在降低能耗和氧化燒損，提升燃燒效率。改造完成後，環形爐的氮氧化物日排放量從 220 千克降至不足 3 千克，減排率達到 98%，同時噸鋼天然氣消耗顯著降低，提升了整體能效。

全氧燃燒技術的應用提高了加熱速率和爐內溫度均勻性，為高質量產品的生產提供了保障。該項目於 2024 年 4 月入選國家發改委第一批綠色低碳先進技術示範項目。



環形爐（改造後）



新排煙系統

其他附屬公司的綠色低碳運營實踐：

清潔能源佈局



◆ 中信泰富能源

年內新增並網裝機容量 64.9 兆瓦，累計在運裝機容量突破 9,600 兆瓦，全年風光新能源發電量達 19 億千瓦時，新能源業務實現營業收入 2.33 億元，同比增加 28.7%。全年通過節能降碳改造和非化石能源開發，共節約 58.7 萬噸標煤，減排二氧化碳 145 萬噸。



中信泰富能源所屬錫盟 1000MW 風電項目

清潔能源設備

◆ 中信重工

成立新能源產業研究院，在風電、風熱等新能源全產業鏈裝備，風電場、光伏電站、源網荷儲等新能源應用技術，汽輪機、發電機技術迭代升級、發電領域新產品新技術研發等領域全面佈局，致力於新能源產業技術創新、技術進步。2024年新能源板塊營業收入2億元。

綠色電力交易

◆ 中信泰富能源

持續深化綠電和綠證交易業務，實現資源優化配置，助力客戶企業綠色用能，全年共實現跨省成交綠色電力超4億千瓦時。其中，旗下利電集團通過北京電力交易中心參與綠證掛牌、協商交易，年內參與綠電交易約7,200萬千瓦時、綠證交易34,000餘張。



新型儲能項目

◆ 中信泰富特鋼、中信泰富能源

共同開展靖江特殊鋼綠色低碳能源介質供給項目，建設一體化多能源互補的綠色微電網，總裝機規模為：風電37.5兆瓦，光伏57.97兆瓦以及儲能120兆瓦/240兆瓦時。該項目入選國家低碳冶金技術攻關試點工程，建成後將為靖江特鋼年均增加1.3億千瓦時以上的綠色電力，減少碳排放超過10.8萬噸/年。

綠色建築

◆ 中信建設

公司鼓勵項目創建綠色施工樣板或示範工程，建造綠色節能工程，通過綠色建築與LEED認證，引導項目關注低碳減排，注重節能環保，採用有利於節約資源、保護環境、減少排放、保障品質的建造方式，實現節能減排。

綠色輪轂

◆ 中信戴卡

基於綠色低碳技術創新的汽車鋁制部件製造過程的開發與管理項目，在中國有色金屬工業協會2024年度有色金屬企業管理現代化創新成果評比中榮獲一等獎。鋁車輪PSC塗層技術打破主機廠對車輪塗裝外觀標準壁壘，實現幹式塗裝，塗裝綜合生產成本降低30%。



倡導綠色辦公

公司將綠色環保理念深度融入企業文化，營造綠色文化氛圍，倡導員工綠色辦公，共同守護綠色家園。聚焦辦公場所的舒適、綠色、智慧、節能，將綠色環保融入到辦公場所的設計、建造、運維管理的全過程，從節約用電、用水、辦公物品等細微處出發，打造綠色舒適的辦公環境。

能源耗用

中信大廈（北京）通過對冷源群控系統程序升級，完善冷源系統、換熱站系統和末端系統的整體化控制，精確匹配負荷需求，實現製冷、送冷和用冷的一體化。年度節約電量約 6 萬千瓦時；通過對地下車庫送排風機的運行策略調整與精細運維管理，年度節約電量約 11 萬千瓦時。

廢棄物處理

中信大廈（香港）於 2024 年進行固體廢物回收，回收量超過 7.295 噸。通過運用廚餘處理機收集咖啡渣及茶葉，可轉化為土壤調節劑種植植物。

委託專業的回收機構對淘汰的辦公家具進行環保處理，避免隨意丟棄或焚燒，減少對環境的污染。

能耗監控

中信重工定期對公司用能單位進行動能違章「跑冒滴漏」等現象現場檢查，2024 年共檢查 300 餘次，強化員工節能意識，實現良好的節能降耗效果。

綠色餐飲

公司推廣「光盤行動」，推行簡餐和標準化飲食，採取「小份菜」「拼盤」等方式，鼓勵員工按需點餐、不剩飯菜。

無紙化辦公

公司持續推行信息自動化、智能化佈局，大力倡導並推行無紙化辦公模式。通過借助辦公自動化系統、手機 OA 以及檔案信息管理系統等，實現各類文件實時處理。

在打印環節，積極推行雙面打印模式；鼓勵員工使用電子文檔，從源頭降低紙張使用量。

環保宣傳

2024 年，中信大廈（北京）舉辦了「世界地球日」環保主題活動、「綠色中信，節水同行」節水宣傳普及活動，發佈首款中信大廈環保文創禮盒「春生」，其部分材料使用中信大廈回收廢棄物再造成，寓意在春日播下可持續的種子，在未來收穫綠色果實。

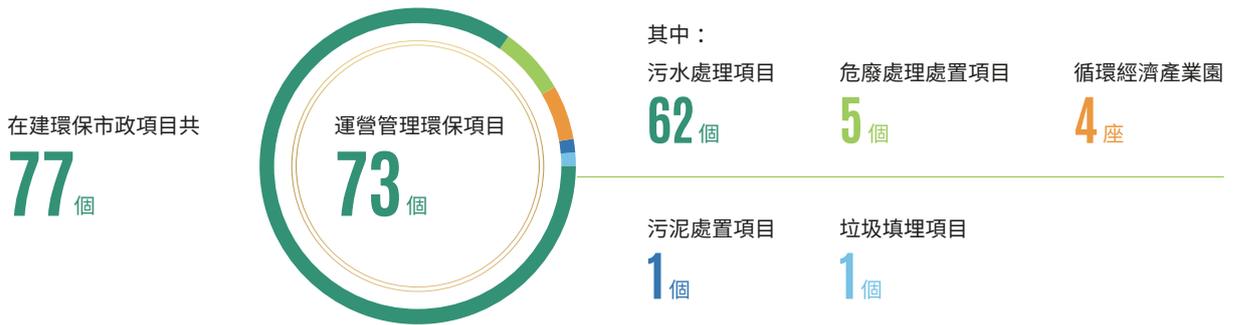


舉辦「世界地球日」環保主題活動

推進環境管治

中信環境持續深耕水處理及資源化、水環境管治、環保裝備製造、綠色工業服務等業務，多種形式服務國家水資源保護、水環境管治、水生態修復，全面促進流域經濟社會發展和生態環境保護。

中信環境綠色環保業務成效



案例

外國媒體團走進北京槐房再生水廠

2024 年，來自哈薩克斯坦、巴基斯坦、馬來西亞、斯裡蘭卡等國的 22 名記者組成外媒團，實地參觀了中信環境與北京排水集團合作的北京槐房再生水廠，探索公司在生態文明建設方面的實踐成果，展示中國環保科技的力量與方案。參觀結束後，外媒團與中信環境舉行了座談交流會。會上，外媒記者圍繞中信的環保技術、海外市場佈局、項目建設計劃等進行討論。此次「走進中信」活動是中信連續第三年邀請海外人士參觀槐房再生水廠，也是中國企業踐行 ESG 理念，推動綠色「一帶一路」建設的重要體現。



中信環境「守護美麗河湖活動」——2024 外媒團走進中信

在新疆

中信環境在新疆圖木舒克市高鹽廢水處理廠施工運營一體化 (PC+O) 項目。該項目設計為 5,000 立方米 / 天的高鹽廢水處理廠，通過提純廢水中的硫酸鈉實現再利用，並用部分硫酸鈉制酸鹼後回用於生產，實現高濃含鹽廢水資源化。

在湖北

中信環境以 BOT 模式投資建設的「清水入江」長江大保護項目是改善武漢市城市水環境、推動地區持續發展而實施的一項重大環保工程、民生工程。2024 年，該項目共計處理水量約 7,550 萬立方米，氨氮減排量 1,700 噸，總氮減排量 1,400 噸，總磷減排量 185 噸，供應中水、再生水、化學水量 131.76 萬噸。



在廣東

中信環境開展的深圳市福田水質淨化廠二期工程 EPC 項目建成後總規模將達到 70 萬立方米 / 天，成為亞洲最大的半地下式水質淨化廠。項目建成後將有效降低南山水質淨化廠和排海幹渠運行壓力，有利於深圳灣等流域水質改善，助力深圳建設最適合人類居住的、高科技的、生態型的、園林花園式的現代化中心城市。

在澳門

中信環境於 2023 年中標澳門半島污水處理廠的運營及保養服務項目，該處理廠是澳門首座公共污水處理廠，服務範圍涵蓋澳門半島大部分地區。2024 年，該項目在中信環境技術運營託管下，全年處理污水 5,482 萬立方米。

在卡塔爾

中信環境於 2024 年 11 月成功中標卡塔爾梅賽義德及烏姆舊垃圾填埋場修復工程的設計、採購、建造、三年運營及維護項目。該項目是亞洲面積最大的垃圾填埋場項目。該項目將利用廢氣處理技術實現資源循環利用，降低碳排放，促進生態修復。



卡塔爾梅賽義德及烏姆舊垃圾填埋場修復工程

案例

助力「一帶一路」綠色合作再結碩果

2024 年 6 月，由中信環境負責投資建設運營的哈薩克斯坦 KBM 油田採出水處理廠順利竣工驗收。該項目是中資企業在哈薩克斯坦乃至整個中亞地區生態環保領域污水處理標杆項目，被兩國政府列入 55 個中哈工業發展及創新項目的合作名錄。截至 2024 年末，項目共計為油田處理採出水 2,191 萬立方米，為油田生產供應淡化水 780 萬立方米，為當地民生、生態環境保護發展作出積極的貢獻。



工人維修作業

中信環境承建的 KBM 項目全景



深耕綠色金融

本公司將綠色金融納入核心戰略支柱，全面貫徹落實新發展理念，依託旗下綜合金融業務優勢，將綠色金融作為重要發展方向，把發展壯大綠色金融納入戰略發展規劃，努力為經濟社會的綠色轉型發展注入新動力。

打造綠色金融服務體系

公司秉持「一個中信、一個客戶」服務理念，探索創新綠色金融產品與服務模式，構建綠色融資、綠色投資、綠色諮詢、綠色生活和碳管理「五位一體」綠色金融綜合服務體系。



中信綠色金融服務體系

2024 年中信 綠色金融主要成果

綠色信貸餘額
6,005.65 億元

中信碳賬戶用戶規模突破
2,150 萬戶
累計碳減排量
超 **18** 萬噸

◆ 中信銀行

- 綠色信貸餘額¹6,005.65 億元，較上年末增長 30.84%
- 中信碳賬戶用戶規模突破 2,150 萬戶，累計碳減排量超 18 萬噸
- 發放全國首筆綠色建築行業可持續發展（ESG）雙向掛鉤銀團貸款
- 承銷全市場首單 30 年期綠色中期票據

◆ 中信証券

- 完成全國碳市場規模最大碳資產回購交易
- 落地全國首單科技創新低碳轉型「一帶一路」公司債券
- 落地全球首單藍色可交換債券

註：1. 本指標為中國人民銀行統計口徑。

◆ 中信建投證券

- 完成國內新能源行業規模最大的私募股權融資項目
- 完成註冊制審核下能源行業金額最大的資產重組項目
- 完成全國首單水務資產權益類 REITs
- 完成全國首單陸上風電及民營風電公募 REITs
- 落地全國首單碳中和綠色科技創新鄉村振興可續期公司債券

綠色信貸

中信銀行積極支持符合綠色發展趨勢的優質資產，持續優化綠色信貸行業結構，將資金投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級等領域。截至 2024 年末，中信銀行綠色信貸餘額 6,005.65 億元，較上年末增長 30.84%，其中清潔能源、生態環境、節能環保產業佔比顯著提升。

中信銀行把握綠色產業發展新機遇，充分運用碳減排支持工具帶來的定價支持優惠，加大碳減排貸款投放力度，為開展碳減排工作的企業提供金融支持。截至 2024 年末，累計投放碳減排貸款 155.87 億元。

綠色債券、 綠色融資

公司持續推進綠色金融商業模式創新，加大對低碳經濟、循環經濟、節能環保企業轉型升級與技術改造以及綠色生態領域的支持力度，嚴格控制高耗能、高污染、低水平行業的資金投放，引導資源配置進一步向低能耗、低污染、低排放的行業和企業傾斜。

◆ 中信銀行

制定《中信協同助力綠色發展綜合方案》，打造涵蓋綠色貸款、綠色債券、綠色租賃等在內的「1+N+N」綠色金融產品譜系，其中：

- 2024 年度，在全國銀行間債券市場發行綠色金融債券 200 億元，承銷綠色債務融資工具規模 144.81 億元，發行掛鉤綠色金融債券的結構性存款產品 125 只，募集金額 99.23 億元；截至 2024 年末，綠色債券投資餘額 170 億元，綠色融資租賃業務餘額 343.40 億元。

◆ 中信證券

持續向綠色金融領域傾斜資源，探索綠色金融交易產品、衍生品和服務創新，為企業提供綠色股權、綠色債券及資產支持證券等綠色融資解決方案：

- 協助多家新能源、環保企業完成股權融資及並購重組；
- 承銷境外 ESG 債券 13.99 億美元；
- 助力東部機場集團成功發行全國首單「碳中和 + 鄉村振興 + 高成長產業」債券。

◆ 中信建投證券

專注於綠色低碳和社會民生領域，打造多元化可持續融資業務體系，通過開展首次公開發行、再融資發行、債券發行、財務顧問及股權質押等金融業務，助力生態文明建設、推動環境友好型社會的發展：

- 報告期內主承銷綠色債券 107 隻，承銷金額 573 億元，融資總規模 1,930 億元，其中碳中和債券 31 隻，主承銷金額 231 億元，募集資金規模 391 億元；
- 參與並完成 73 個境外 ESG 債券項目，包含 32 隻綠色債券、3 隻社會債券及 38 隻可持續發展債券，累計融資金額超 224 億美元。

◆ 中信信託

充分發揮信託業務優勢，積極創新業務模式，全力服務經濟社會發展綠色轉型：

- 深耕傳統信貸業務，加大對綠色項目的支持，深化與銀行、券商、保險等金融機構合作，為各類合格機構投資者提供支持「綠色產業」「綠色企業」非標債權資產；
- 搭建股權投資平台，與企業共同開展新能源領域項目合作。

◆ 中信投資控股

發起設立 10 億元規模的安徽信新創能基金，聚焦新能源汽車、節能減碳及綠色環保等領域投資；參與設立 52.78 億元國風投雙碳基金和 30 億元綠色創新基金，聚焦新能源、新材料、雙碳科技應用等細分領域，重點投向提高生產效率、降低能耗的綠色發展產業上下游企業。

案例

中信建投證券助力發行全國首單陸上風電及民營風電公募 REITs

2024 年 7 月，中信建投明陽智能新能源封閉式基礎設施證券投資基金在上海證券交易所正式上市。中信建投證券擔任財務顧問及計劃管理人，中信建投基金擔任基金管理人。

此次發行是全國首單陸上風電及民營風電公募 REITs 項目，為我國公募 REITs 市場引入新的資產類型和發行主體，有效盤活新能源資產，助力明陽智能進一步發揮清潔能源資源優勢。



中信建投明陽智能新能源封閉式基礎設施證券投資基金上市

推動 ESG 融入 金融業務經營

中信股份將環境與社會標準融入投融資業務流程，推動綠色金融與業務、管理相結合，構建綜合金融服務體系，主動制定與更新涉及農業、生物多樣性、氣候變化、能源、採礦業等相關領域的信貸、投融資政策，致力於降低投融資活動對環境的負面影響。

◆ 中信銀行

積極支持符合綠色發展趨勢的優質資產，持續優化綠色信貸行業結構。從細分行業看，綠色建築、太陽能設施建設和運營、綠色有機農業貸款增長均超 100 億元。

◆ 中信證券

制定《中信證券環境和社會風險管理框架》，將 ESG 因素逐步納入公司全面風險管理體系，在投融資業務開展過程中充分考慮 ESG 因素，將 ESG 因素納入盡職調查、風險評估和後續管理等環節。

持續優化 ESG 研究體系建設，建立包括 ESG 評級體系、投資策略、企業服務、定期跟蹤等專題研究系列，針對綠色金融政策解讀、ESG 投資策略開發、綠色產業發展趨勢、ESG 管治優化路徑等形成體系化的研究佈局。

◆ 中信建投證券

設立 ESG 投資策略研究組，持續專注於 ESG 投資策略、投資組合碳排放測算、主題基金等領域的責任投資及 ESG 研究諮詢，夯實 ESG 投融資業務的理論基礎，為客戶提供上市公司與投資組合碳排放測算模型、ESG 實踐調研、ESG 基金研究等服務。

◆ 中信保誠人壽

推進綠色金融和 ESG 投資能力建設，構建綠色金融組織管理、綠色金融政策、綠色金融業務流程、綠色金融技術支持和綠色金融經營文化等五大體系。截至 2024 年末，投向綠色、可持續和社會責任類資產合計 214.7 億元。

應對氣候變化

按照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）發佈的《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》與國際可持續準則理事會（ISSB）相關文件，公司主動識別主要氣候風險，明確氣候變化將會給公司帶來的機遇與挑戰，將氣候風險管理納入全面風險管理框架中，以更好應對全球氣候變化。

識別主要氣候風險

公司高度重視氣候風險，構建系統化的應對氣候變化工作機制。董事會和管理層積極推動氣候變化風險評估，識別實體風險和轉型風險，有針對性地制定相關策略，積極應對氣候變化。



應對氣候 變化風險

公司不斷完善氣候相關風險管理頂層設計，持續提升管理能力，推動氣候相關工作納入長期發展戰略，不斷優化氣候相關管治架構。

氣候風險管理

◆ 中信建設

充分利用情景分析法開展氣候變化風險管理。結合項目所在地歷史氣候變化情況，在項目可研和規劃設計階段予以充分考慮，避免因氣候變化導致新項目難以落地執行；關注氣候變化對在建項目的影響，針對極端天氣制定應急預案，籌備應急物資，合理安排施工組織。

◆ 中信戴卡

為避免氣候變化對生產運營帶來的影響，嚴格落實《重污染天氣重點行業應急減排措施制定技術指南》中的標準要求，持續保持鑄造行業環保績效 B 級資質，同時制定重污染天氣應急響應實施方案，建立健全重污染天氣環境應急管理體系。

風險緩釋措施

◆ 南鋼股份

高質量完成全流程全工序超低排放改造並公示，成為江蘇省首家且連續兩年上榜環保績效 A 級的「長流程鋼鐵」企業。

◆ 中信戴卡

及時關注氣候管控動態信息，提前發佈預警信息，通過靈活調整生產計劃，不斷優化產品結構，實現了環保績效 B 級自主減排目標，保障公司正常運營。

氣候風險壓力測試

◆ 中信證券

跟進境內外有關氣候風險壓力測試的監管要求與行業標準，了解在氣候因素及情景分析方面的外部經驗，研究探索氣候變化對證券公司潛在影響的風險傳導路徑，嘗試將氣候風險因素納入未來綜合壓力測試因素覆蓋範圍。

共生萬象

中信生物多樣性保護在行動

生物多樣性是人類賴以生存的條件之一，是經濟社會可持續發展的基礎，是生態安全和糧食安全的保障。本公司將生物多樣性保護納入環境管治體系，在業務運營過程中，嚴格遵守聯合國《生物多樣性公約》和環境保護相關法律法規，主動承擔企業社會責任，在業務開展過程中嚴格避繞生態紅線禁止開發區域，做好野生動植物及其棲息地、遷徙通道的保護；積極參與生物多樣性保護工作，加強生物多樣性的宣傳與教育。

案例 「中証中信銀行生物多樣性 優選信用債指數」發佈

2024 年，中信銀行聯合中証指數有限公司編制發佈「中証中信銀行生物多樣性優選信用債指數」，指數樣本覆蓋電網、水務、基礎設施建設等超 30 個行業，囊括農林牧漁、基因、物種保護等多個生物多樣性子領域。作為國內首個以生物多樣性為主題的債券指數，該指數的推出是繼中信銀行 2021 年簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》後，推進國內綠色金融高質量發展的又一創新實踐，有助於引導資金更多流向生物多樣性保護領域，推動綠色債券市場縱深發展。

案例 打造生態鋼鐵工廠， 促進人與自然和諧共生

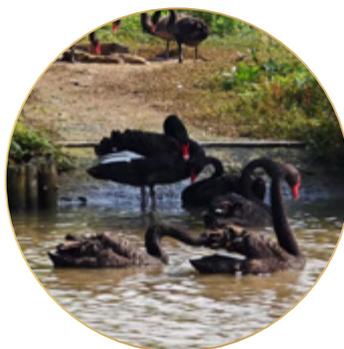
南鋼股份臨江而建，為守護長江生態，積極保護水資源，修復廠區周邊生態環境，建設生態濕地園，認真履行保護生物多樣性的責任和義務。在守護濕地生態物種多樣性方面，建立了野生鳥類小型保護區，通過管治九龍湖水質及周邊環境，為野生鳥類提供生存棲息地。南鋼股份還積極組織人員加強鳥類動物監測和保護工作。

在植被恢復與廠區綠化方面，公司結合植樹節活動，選用鄉土樹種進行植樹，建立、健全植物養護計劃和標準文件，定期監測和及時清除外來入侵物種，促進生態恢復和發展，保護植物種質的完整性和穩定性。此外，借廠區老舊廠房改造建設之機，公司拆除原有 12 萬平方米露天原料堆場，改建 2.6 萬平方米景觀綠地，推動廠區複綠，有效提升廠區綠化景觀。

南鋼股份積極推進植物種質資源保護工作，修復濱江生態，建立濱江生態濕地園，並通過人工種植多種植物（水杉、欒樹、樟樹、柳樹、紅葉石楠等），為植物種群的繁殖和生產創造了適宜的生活條件。此外，還採用地插繁育等技術手段，利用園內植物產生的種子、根、莖等材料增加植物種群的數量，助力植物多樣性保護和生態環境恢復。



泰富特鋼建設生態動物保護區，作為廠區生態環境的重要部分，促進人與自然和諧共生。園內設有觀賞區、投喂區和互動區，促進人與自然、動物和諧共處。動物保護區的建設彰顯了泰富特鋼在生態保護方面的積極行動，同時為員工及訪客提供了生態休閒的場所。



南鋼股份濱江生態濕地園

03

擔當企業社會責任 守護人民美好生活

中信股份始終心繫人民，放眼世界，以「踐行國家戰略，助力民族復興」為使命，積極履行企業社會責任。在助力鄉村振興、協同化險「保交樓」、提供普惠金融服務、強化員工管理、保護客戶權益、提升股東回報、提高服務品質和共建美好社區等領域不懈努力，以實際行動服務社會、回報社會，與社會共享發展成果，為經濟社會的持續健康發展貢獻中信智慧和中信力量。



工作亮點

- ◇ 持續助力鄉村振興，培育特色產業，帶動村民增收致富；聚焦生態文明建設，改善村民生活環境；開展醫療教育幫扶，關心村民健康和下一代成長，向定點幫扶區縣直接投入、引進無償資金及有償資金近 8 億元，消費幫扶 1.58 億元。
- ◇ 積極為社會提供就業崗位，在境內外僱傭員工近 20 萬，帶動多個行業上下游產業發展。
- ◇ 提升股東回報，首次披露《股東回報計劃》，明確提高分紅比例，提出 2024 年度現金分紅佔淨利潤的比例不低於 27%，2025 年度不低於 28%，2026 年力爭達到 30%。本年度現金分紅額和分紅率實現雙增長。
- ◇ 加強客戶隱私保護，暢通客戶溝通渠道，積極維護客戶權益，提高客戶滿意度。
- ◇ 打造產融協同紓困化險新模式，促進「保交樓、保民生、保穩定」。累計落地房地產紓困項目 70 餘個，交付住房 6.6 萬餘套，打造了上海董家渡、深圳中信國際大廈等多個城市地標。
- ◇ 提供普惠金融服務，構建普惠小微、鄉村振興、普惠消金、普惠財富、普惠便民「五維聯動」的普惠金融服務體系。
- ◇ 共建美好社區，支持養老事業發展，關愛未成年人成長，幫扶困難群體，推進員工志願者服務，豐富民眾文化生活。



助力鄉村全面振興

中信股份推動各相關附屬公司積極貫徹關於鞏固拓展脫貧攻堅成果和鄉村振興有效銜接的政策要求，制定 2024 年定點幫扶工作計劃，全年向定點幫扶的重慶市黔江區、雲南省元陽縣和屏邊縣，對口支援西藏自治區申紮縣直接投入無償資金 7,179 萬元、有償資金 5.7 億元，引進無償資金、有償資金共 1.47 億元，培訓基層幹部、技術人員、鄉村振興帶頭人 4,349 人，消費幫扶 1.58 億元，開展 12 個「保險 + 期貨」項目，扎實推動鞏固拓展脫貧攻堅成果上台階、全面鄉村振興見實效。

公司 2024 年助力鄉村振興情況

培育特色產業 帶動增收致富

- ◆ 幫助引進企業、實施項目，發動職工、客戶購買和銷售幫扶區縣農產品 1.58 億元。
- ◆ 在元陽縣投入 200 萬元建設梯田紅米酒加工車間，與農戶簽訂保底收購梯田紅谷協議，惠及農戶 210 戶 850 人。
- ◆ 組織新消費板塊附屬公司赴幫扶地區實地調研，與重慶市黔江區的農掌櫃聯合打造高山冷水米系列產品，助農增收 100 餘萬元；指導黔江區木良村駐村第一書記成立電商公司，打造「五倍子蜂蜜」「土雞出山」爆款產品，實現銷售 170 餘萬元。
- ◆ 中信重工協調資金幫助援助村莊開墾坡地 350 畝，大力發展野山葡萄產業，創新種植模式加快產業發展。



梯田紅米種植



- ◆ 在屏邊縣投入 250 餘萬元開展冷鏈倉儲建設和農產品初加工生產車間，帶動 8 個村集體經濟實現增收。
- ◆ 在黔江區投入 160 萬元開展柑橘智慧農業項目和龍頭企業物流配套設施建設，帶動 160 餘戶農戶增收。



聚焦生態文明 推動鄉村建設

- ◆ 在元陽縣下者那村投入 810 萬元實施鄉村振興示範項目，提升改造民房、修建文化活動廣場、安裝污水處理設施，惠及農戶 75 戶 326 人。
- ◆ 附屬公司設計專家赴元陽縣實地走訪踏勘，幫助元陽縣有關鄉村開展 8 個規劃編制項目，為美麗鄉村建設提供智力支持，減免設計費 481 萬元。
- ◆ 在屏邊縣投入 370 萬元助力清平村委會和洗馬塘村實施美麗鄉村建設，建設飲水工程、硬化道路、便民服務中心。
- ◆ 在黔江區木良村投入 40 萬元幫助 30 戶村民新建廁所，幫助 112 戶村民升級改造廁所，全面消除旱廁。
- ◆ 提供專項資金 200 萬元，幫助定點幫扶縣鞏固「三保障」和飲水安全，為 154 戶群眾修繕房屋，幫助 4 個自然村 280 多戶群眾解決人畜用水需求。



教育醫療幫扶 關注下一代成長

- ◆ 組織醫療團隊為屏邊縣 7 個鄉鎮 40 名鄉村醫生開展中醫藥適宜技術培訓；為定點幫扶區縣 12 個鄉村衛生室捐建中醫康復理療室、捐贈村醫培訓教材，面向 1,500 多名初高中學生開展健康科普和青少年脊柱側彎預防宣教，為 355 名鄉村小學生進行發育檢測。
- ◆ 投入 300 萬元發放「中信獎助學金」，惠及師生近 1,000 人；投入 2,100 萬元在元陽縣、屏邊縣和黔江區實施學校體育館、教學樓和宿舍樓建設項目；投入 120 萬元組織近 120 名少數民族優秀師生到北京開展夏令營活動。
- ◆ 持續開展「夢想計劃」教育幫扶工作，在元陽縣和屏邊縣開展科學課教師培訓、科學劇展演、科學課程、科學夏令營等系列活動，受益師生 3,000 餘人。
- ◆ 中信銀行於 2009 年在全國首創設立信用卡「愛·信·匯」持卡人公益平台，為全國 28 個省、市、縣（自治區）的學校捐贈 221 間「夢想中心」多媒體教室及其配套課程。



- ◆ 中信出版在 13 所中小學開展「夢想課堂」活動，2,500 餘名師生參與課堂學習；中信證券向元陽縣一中捐贈 50 萬元，用於改善運動條件，幫助學生提高體育競技水平。



學生參加「夢想課堂」

- ◆ 中信建投證券在湖南湘西土家族苗族自治州花垣縣捐建邊城鎮磨老小學新教學樓，為 106 名湘黔邊區學子提供優質整潔的學習環境，助力當地教育事業發展。



發揮系統優勢 強化創新幫扶

- ◆ 指導中信銀行、中信證券、中信建投證券、中信出版等附屬公司制定 2024 年幫扶工作計劃，組織 7 家附屬公司簽訂《2024 年度幫扶協議書》。
- ◆ 組織中信金控和 5 家金融附屬公司參加中信助力黔江區「三攻堅一盤活」改革突破特資聯盟專場研討交流會，為地區經濟發展獻計獻策。
- ◆ 中信金控財富資產管理工作室，組織資管牌照金融公司推出慈善主題「中信創品」，探索「慈善 + 金融」的市場化捐贈模式。2024 年落地捐贈資金 240 餘萬元，定向支持幫扶區縣教育事業。
- ◆ 選派 17 名青年支教幫扶隊員，紮根鄉村教育一線，增強師資力量，為近 2,000 名學生健康成長作出貢獻。
- ◆ 組織幫扶區縣 39 名基層幹部赴浙江諸暨，學習新時代「楓橋經驗」。



協同化險保交樓

公司及相關附屬公司深入落實「保交樓、保民生、保穩定」要求，依託在「金融 + 房地產」領域的協同效應，聚合信託、諮詢及地產等公司的專業能力，形成風險處置合力，打造產融協同化險新模式，有效化解地產項目風險，保障人民群眾財產權益，彰顯企業責任擔當。

案例

打造產融協同紓困化險新模式，
服務民生保交樓



董家渡項目位於上海市黃浦區外灘地段，自 2021 年以來項目因流動性緊張陷入困境，開發停滯。在地方政府支持下，公司附屬金融及實業公司發揮協同優勢，為項目量身定制綜合解決方案，該項目最終成功重整盤活。在董家渡項目的紓困過程中，精心設計了「股 + 債」紓困方案，積極投入紓困資金，成功引入專業第三方進行管理重組，打破項目停滯僵局。同時，中信旗下附屬公司派遣專業團隊對項目進行實質性管理，確保開發建設按計劃進行。董家渡項目的成功實施，不僅解決了 4,400 戶拆遷居民和 280 戶拆遷企業的拆遷款欠付問題，還推動了項目的復工復產。截至 2024 年末，董家渡紓困項目（外灘壹號院二期）成功售罄，總成交金額 215 億元。公司通過創新產融協同化險模式，累計落地房地產紓困項目 70 餘個，交付住房 6.6 萬餘套，為「保交樓、保民生、保穩定」作出積極貢獻。



董家渡紓困項目二期效果圖



提供普惠金融服務

公司堅持「標準化、線上化、數字化、場景化」發展路徑，牽頭構建普惠小微、鄉村振興、普惠消金、普惠財富、普惠便民「五維聯動」普惠金融服務體系，充分發揮綜合金融優勢，拓寬普惠金融服務覆蓋面，以「保險+期貨」、光伏租賃等模式服務農戶超過 100 萬戶。

惠及小微企業

中信銀行持續完善「中信易貸」產品體系，創設「經營 e 貸」「科創 e 鏈」等新產品；升級「智慧網銀」「惠營銷」「普惠 AI 業務經理」等數字化服務與營銷工具，提升小微企業的客户服務體驗。截至 2024 年末，中信銀行普惠型小微企業貸款餘額 5,998.25 億元，較上年末增加 547.49 億元，貸款增速高於各項貸款平均增速。



中信銀行普惠型小微企業貸款餘額

5,998.25 億元

惠及農業農村

中信證券旗下中信期貨不斷豐富「保險+期貨」項目保障品種，在保障農戶穩收增收、助力鄉村產業振興中發揮重要作用。截至 2024 年末，已開展「保險+期貨」項目 107 個，承保貨值 20 餘億元。中信證券共承銷鄉村振興債券、三農債券、革命老區債券 97.33 億元。

中信建投證券主承銷小微企業貸款專項金融債、三農專項金融債和小微企業融資支持資產支持專項計劃共計 70 隻，承銷規模 255 億元，融資總規模 1,649 億元。在脫貧縣中完成債券融資項目 16 隻，融資規模 161 億元，承銷金額 92 億元。累計開展「保險+期貨」項目 102 個，承保量約 16.93 萬噸，名義本金約 17.20 億元，實現保險賠付金額約 3,364 萬元。



強化人力資源管理

中信股份始終倡導以人為本的理念，著力創造公平公正、多元和諧的工作環境，致力於為員工提供富有競爭力的薪酬福利體系、公平暢通的晉升通道、科學完善的培訓機制，促進員工職業生涯健康發展，激發人材隊伍活力，與員工攜手創造更美好的未來。

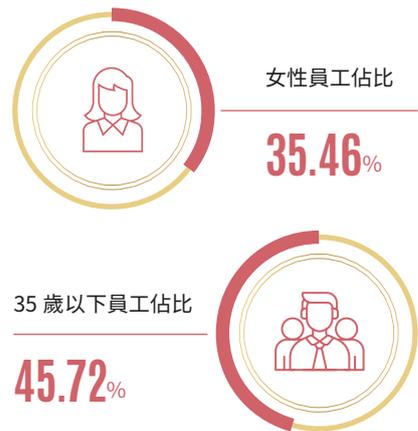
中信系統各企業積極為社會提供就業崗位，在境內外僱用員工近 20 萬，並帶動多個行業上下游相關產業發展；堅持公平、公正的原則，依據崗位任職標準僱用員工，在崗位聘任、職務晉升、薪酬福利、發展培訓等方面提供公平的機會。

權益和保障

作為在全球僱用員工的多元化企業，公司嚴格遵守業務所在地各項法律規定，積極響應《國際勞工組織關於工作中的基本原則和權利宣言》《聯合國工商企業人權指導原則》《同工同酬公約》等各類人權保障國際公約，營造良好的工作環境。公司嚴格遵守相關法律法規，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。2024 年，公司勞動合同簽訂率達 100%。

平等僱傭

公司倡導公正、平等及尊重的僱傭行為，致力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，無任何種族、性別、宗教、民族、國籍和身體殘疾等方面的歧視，按照平等自願的原則與員工簽訂勞動合同，規範勞動合同訂立、履行、變更、解除、終止等行為，杜絕聘用童工和強制勞動。截至 2024 年末，中信股份在崗正式員工合計 190,763 人，女性員工佔 35.46%，35 歲以下員工佔 45.72%。



保護女職工權益

公司貫徹落實婦女權益保障等法律法規要求，保護女性職工權益，關愛女性職工，嚴格落實女職工孕產期和哺乳期休假規定、定期體檢制度，積極鼓勵女職工參與企業民主管理；制定並執行反歧視和騷擾的政策，針對歧視、騷擾行為等建立正式的監督程序或申訴舉報機制。

集體協議保障

完成簽訂女職工權益保護專項集體合同，指導監督各基層工會法人單位簽訂完善本單位女職工權益保護專項集體合同，抓好男女平等基本國策、促進工作場所性別平等、維護服務女職工等方面的保障措施。

薪酬和福利

中信股份及附屬公司的薪酬管理制度均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，遵循按勞分配原則，強化員工薪酬與績效掛鉤，對優秀人材提供有市場競爭力的薪酬回報，不斷創新激勵約束機制，有效激發員工積極性和凝聚力，促進公司持續健康發展。

非薪酬福利保障

為加強公司津貼補貼和福利管理，公司制定了《總部津貼補貼和福利管理辦法》和《津貼補貼和福利管理指導意見》，員工可以按照國家有關規定，領取科技專項津貼、技能津貼、高溫津貼等津貼補貼，以及享受國家規定的社會保險、養老金、住房公積金等待遇和非貨幣性集體福利等。同時，為員工提供包括餐廳、母嬰室、健身房等福利場所，並要求附屬公司結合自身實際為員工建立健全的福利保障體系。公司的非薪酬福利涵蓋公司全體員工。

基於績效的可變薪酬

公司圍繞發展戰略做好績效薪酬優化提升工作，制定《總部薪酬管理辦法》《子公司年度經營績效考核管理辦法》，薪酬管理堅持績效導向，建立按業績貢獻分配薪酬的分配機制，員工薪酬與績效、考核緊密掛鉤，堅持按勞分配、多勞多得，薪酬管理制度化、標準化、透明化程度穩步提升。基於績效的可變薪酬機制適用於公司全體員工。

內部分配方面

依據市場原則和激勵導向，堅持激勵與約束並重、效率與公平兼顧原則，進一步完善薪酬體系與內部薪酬分配機制，強化「向優秀員工傾斜」的分配理念，助力解決分配「平均主義」傾向，建立長效激勵機制。



助力業務發展方面

貫徹「增效增薪」原則，強化效益導向，優化工資總額基數決定機制，在轉型升級、風險化解、科技創新、國際化及高端人材引進等戰略發展中提供專項支持。

員工績效考核評估流程

考核通知

通過郵件、傳閱等形式將考核對象的述職述廉報告分送參會人員，報告本人 KPI 完成情況。

民主測評

由參加述職述廉報告會的全體人員對考核對象進行 360 度測評。

個別談話

考核組通過個別談話，全面了解考核對象現狀及各方面表現情況。

聽取反饋

通過調閱相關資料、座談訪談等方式，聽取對考核對象的意見與建議。

購股方案

公司鼓勵支持員工在合規的前提下購買、持有公司股票。2024 年，公司開展了中高層管理人員自願購股計劃，在嚴格遵守合規要求的前提下，全年購股總額超 1 億港元。

培訓和晉升

中信股份堅信員工是推動企業可持續發展的核心動力。因此，公司致力於為員工提供全面且多層次的培訓與職業發展體系，提升其專業技能和綜合素質，在企業內部營造積極向上、富有活力的學習氛圍。2024年，中信管理研修院獲評發改委國際合作中心絲路國際人材聯盟「人材發展獎」。

培訓課程體系

公司制定《2024年教育培訓計劃》和《2024年協同教育培訓計劃》，明確員工教育培訓的重點，優化教育培訓管理系統。為員工精心打造豐富多樣的培訓課程，涵蓋專業技能、領導力、職業素養、可持續發展理念等多個領域，持續豐富線上平台學習內容，全年上線課程超1,500門。

中信股份多樣化培訓課程體系



專業技能提升

根據不同崗位與業務需求，定制設計進階課程，通過外部專家授課、內部政策解讀和線上學習平台，確保員工能夠緊跟行業發展趨勢，不斷提升工作效能與業務水平。2024年圍繞經濟、金融、財務、法律、合規、信息技術等內容組織23期中信公開課直播課培訓，參訓超過5萬人次。



領導力培養

公司企業微信設有信學堂模塊，其中有培訓講座、中信書院、中信公開課等欄目，涵蓋政治、經濟、科技、領導力等內容，公司所有員工均可自主參加學習。同時，針對有管理潛力和領導職責的員工，開展領導力發展項目培訓。通過案例分析、模擬決策、團隊協作等形式，培養其戰略思維、團隊管理、溝通協調和變革創新能力，分層級舉辦「領軍班」「卓越班」「英才班」，為公司儲備高素質專業化管理人材梯隊。



合規和廉潔從業

注重法律合規、廉潔從業、職業道德和員工行為規範等方面的培訓，將相關課程納入集中培訓項目課程體系，在線上學習平台講授《國有企業管理人員處分條例》專題課程，強化廣大員工紀律意識、合規意識。



員工職業發展

2024年開展工程、經濟、會計三個系列高級職稱評審，共450餘人申報，其中200餘人獲高級職稱。2024年共有5人獲批享受國務院政府特殊津貼，推薦20餘名專家人材參評國家有關人材獎項或榮譽稱號。

支持員工獲取職業資質及學位

公司鼓勵員工積極參與培訓學習，出台《員工教育培訓管理辦法》，支持員工提高專業素養獲取崗位相關資格，員工參加與工作相關的培訓課程或考取專業資質證書，可報銷考試費、培訓費等；鼓勵員工利用業餘時間參加與崗位專業相關的在職學歷學位教育，公司給予相應獎勵，增強員工自我提升動力。

中信銀行結合業務發展和人材培養需要，根據員工外部職業資格考試相關管理辦法，動態調整外部職業資格考試名錄，支持範圍覆蓋特許金融分析師（CFA）、金融風險分析師（FRM）、註冊會計師（CPA）等 68 項資質認證考試，鼓勵員工提升專業素養。

人材招聘

為進一步引進優秀人材，公司在國內外頂尖高校優秀畢業生中持續增強中信整體僱主品牌的吸引力和影響力，為公司高質量發展提供有力人材支撐。

公司會同多家附屬公司共同組織開展校企合作系列活動，打出校園招聘高質量引才「組合拳」。赴清華大學、復旦大學、人民大學等學校舉辦 2025 年校園招聘聯合宣講會，面向各高校學生進行求職輔導交流，並邀請優秀學生代表到訪中信大廈。

安全與健康

公司貫徹落實安全生產相關法律法規及標準，建立和完善安全生產規章制度，健全風險防範化解機制，提高安全生產水平。同時，積極識別職業健康危險因素，系統評估健康風險，保護員工身體健康。

保障安全生產體系

安全管理制度體系

通過數字化管理系統組織開展對各級附屬公司安全管理制度及應急預案的督導檢查，督促各單位持續完善安全管理相關制度機制，按照行業管理標準和監管部門要求，對安全生產規章制度和應急預案及時進行修訂，結合實際組織開展預案演練，檢驗制度機制運行情況，夯實管理基礎。

安全隱患排查治理

壓實各級附屬公司安全生產主體責任，指導附屬公司系統排查安全管理漏洞和薄弱環節，結合高層建築、地下空間、消防安全、粉塵涉爆、燃氣安全等專項工作開展隱患排查治理，堵塞安全管理漏洞。組織開展金融機構網點、醫院養老院、在建工程項目三類專項摸底排查工作，系統梳理公司重點領域安全生產風險。

案例

中信澳礦多維度完善應急響應體系

考慮到項目礦山面積大、運營板塊分佈廣等特點，中信澳礦分別在項目港區與選廠區域設立醫療救助服務站點，並配備救護車、消防車等應急響應設施與設備，確保能夠在發生重大安全事故時有效開展各項應急響應工作。同時，組建應急管理團隊，成員包括應急管理小組組長、應急響應小組成員、醫療救護人員、安全管理人員以及應急救援志願者等。在中信澳礦礦山安全系統中納入應急響應模塊，對各項應急救援預案進行設計並定期演習，提高應急管理能力和水平。



中信澳礦 2024 年應急救援演習活動

提高應急管理水平

修訂公司《應急管理辦法》和綜合應急預案，持續督導附屬公司加強應急管理體系建設。針對汛期強降雨等災害性天氣，積極做好災害防範應對。及時發佈預警信息，部署各部門、附屬公司做好各項安全防範工作，指導完善應急預案和防範措施，及時處置突發情況，保障員工生命財產安全。

安全管理數字化轉型

搭建公司安全生產管理信息系統，一體構建中信股份及一級附屬公司安全管理數字化平台，提升兩級總部安全管理質效。安全管理系統接入國家突發事件預警信息發佈中心推送的氣象災害風險監測預警數據，並向附屬公司提供預警服務，提高各單位應對自然災害等突發事件的應急處置能力以及防災減災工作水平。

安全文化宣傳教育

利用安全生產宣傳月、消防宣傳月等活動，指導各附屬公司採取多種形式開展宣傳，邀請安全管理專家為附屬公司集中授課，針對公司《安全生產管理辦法》等制度規定，製作系列宣傳視頻短片，提高宣傳效果。

增進員工關懷

幫助職工解決實際困難

投入經費逾 365 萬元，對困難職工給予關心和慰問。開展「金秋助學」活動，撥付 28.7 萬元，幫助 105 名困難職工減輕子女就學困難問題，切實讓職工感受到工會組織的溫暖。舉辦 10 期 49 個班次職工子女寒暑假期託管班，提供 1 期研學服務諮詢，解決職工後顧之憂。

完善職工心理關愛計劃

關心關愛偏遠地區、困難企業職工，開展科普講座、一對一諮詢、團體諮詢、心理檢測及答疑服務等。2024 年對新疆、西藏、青海等地區 14 家偏遠企業開展「送健康到基層」心理關愛活動，加強心理疏導關愛。

改善基層工會工作條件和環境

加大與基層單位共建工作力度，撥付 980 萬專項資金，共建 31 家職工之家、28 家勞模和工匠創新工作室、23 家女職工關愛室（媽咪小屋），讓一線職工持續受益。



南鋼股份愛心母嬰室

深入實施「女職工關愛行動」

在「三八」國際婦女節等特定節日，開展「逐光而行 共享美好」聯學活動，「女職工權益維護」「安全生產——女職工在行動」普法宣傳和知識競賽活動，以及中華傳統文化體驗、健康專題講座、職工子女教育講座和博物館參觀研學等系列活動，提升女職工獲得感、幸福感。

增強服務職工的能力素質

組織開展職工心理輔導員（內訓師）培訓，來自基層工會的 55 名群團幹部通過學習實踐和考試，取得了職工心理輔導員（初級）培訓證書。



豐富員工文體生活

2024 年，公司首次組織包含籃球、足球、乒乓球、羽毛球、游泳等賽事的全系統職工運動會，共 30 支隊伍、1,500 餘名職工參賽，充分展現中信職工昂揚向上的風貌和勇於進取的精神。



公司職工運動會乒乓球比賽現場

舉辦書畫展

8月至9月，以「禮贊新中國，奮進新時代」為主題，舉辦職工書畫展，從738幅作品中評選出60幅入選作品、40幅優秀作品，以筆墨謳歌新時代，增強文化自信。



職工書畫展作品

成立公司合唱團

組建職工合唱團，每週定期開展活動。9月至11月，組織職工合唱比賽，得到員工的廣泛關注和好評。

社團活動

公司成立了足球、乒乓球、攝影等協會，日常組織各類活動，不斷豐富員工業餘體育文化生活。

溝通和參與

中信股份為員工提供實名或匿名發佈意見建議的渠道，鼓勵員工主動發聲，廣泛參與民主管理、民主監督，為企業建言獻策；總部和附屬公司開展年度員工滿意度調查，根據調查結果採取相應改進措施。

◆ 中信銀行

建設員工建言獻策平台—「愛發聲」平台，為一線員工解決「急難愁盼」問題開闢有效渠道，自2022年6月上線以來，累計訪問量達350萬人次，受理基層問題和建議3萬餘條，對員工普遍關切問題及時解疑釋惑、回應訴求。

◆ 中信建投証券

建設線上「職工家園」平台，開闢「建言獻策」專欄，收集職工的意見或建議。每年開展員工思想狀況調查，了解員工對工作現狀的認識和滿意程度，收集員工對公司經營方面的建議及意見，相關調查結果將指導公司持續優化日常管理，提升員工滿意度。

◆ 中信資源

鼓勵員工為公司多提建議和意見，並了解員工的想法和需求。對於合理的意見建議及員工的想法需求，中信資源積極採取針對性改進措施，持續優化工作環境和員工體驗。組織員工參與「2024年職工思想動態調查問卷」活動。

◆ 中信泰富地產

開展「2024年度企業文化調研活動」評測公司整體工作環境，獲得有關員工敬業度、團隊協作以及組織氛圍的重要數據，了解員工的真實需求和問題，採取有效措施提升企業管理效能，強化執行力，將企業文化建設落到實處。

保護客戶權益

中信股份堅持「以客戶為中心」的經營理念，恪守運營所在地產品安全與質量合規要求，通過持續優化全流程質量治理體系，提升服務效能，努力為客戶和消費者提供高品質產品與服務，保障客戶和消費者權益。

規範管理流程

公司嚴格遵循法律法規，保護客戶權益，制定相關政策制度，杜絕虛假宣傳和不當競爭，優化客戶投訴處理流程，強化客戶信息安全保護，防範客戶隱私洩露等情況。金融附屬公司高度重視對客戶經理、理財經理等面向客戶的員工培訓管理工作，開展「消費者權益保護」「公平營銷與反歧視」及「消費者金融適應性」等培訓，覆蓋全部營銷條線員工。

◆ 中信銀行

結合員工崗位類別和工作需求，開展針對性消費者權益保護培訓，著重強化對適當性管理、個人信息保護、投訴管理、消費者權益保護審查等內容的培訓，不斷強化員工消費者權益保護意識。

◆ 中信証券

嚴格遵守《証券期貨投資者適當性管理辦法》，修訂投資者風險承受能力評估問卷，對評分規則進行調整，力求真實反映投資者的風險承受能力。對公募基金銷售實施風險等級「強匹配」，全面提升銷售適當性管理的標準和要求。

◆ 中信建投証券

下屬中信建投期貨制定《公司高齡客戶合規管理指引》，建立常態化管理機制，通過優化高齡客戶面談流程、增設無障礙通道和大字版資料等系列舉措，提升客戶服務體驗。

◆ 中信信託

年內制定《消費糾紛調解管理辦法》，明確各部門調解工作相關職責，規範調解工作流程，進一步完善公司金融消費糾紛多元化解工作機制。公司修訂《消費投訴處理管理辦法》《消費者權益保護內部考核管理辦法》《代理銷售機構管理辦法》，完善各主體投訴工作職責、投訴處理流程、消保考核指標、代理銷售機構管理要求等內容。

客戶隱私保護

公司嚴格遵守運營所在地數據保護與隱私保護法規，積極督促各級子公司制定完善隱私保護相關政策，將隱私合規要求嵌入業務流程設計，切實規範收集客戶信息的行為，防止侵犯客戶隱私權，持續強化信息安全保障能力。

公司要求員工處理客戶個人信息時，要按照個人信息保護條款的規定，必須在客戶充分了解收集個人信息的目的、原因、方式、範圍等，並且得到同意後才可收集其信息。所有客戶的資料均由合法與合理途徑取得，個人信息處理活動必須有合理目的，以避免收集過多的客戶數據。確保所有客戶資料得到安全保障，禁止任何未得到授權與非法的處理。對所有收集的數據均有儲存期限，儲存期限過後所有數據均會妥善銷毀，不可還原。

◆ 中信銀行

針對零售客戶隱私保護，在採集信息前，嚴格履行「告知 - 客戶同意」流程，信息採集和使用過程中遵照「業務必須，最小範圍」原則，依據法律法規及監管要求，僅採集和使用提供客戶服務所必須的個人信息。當客戶註銷服務時，停止收集客戶個人信息。如果超過法律法規要求或業務關係已結束，將對客戶信息進行刪除或匿名化處理；法律法規、監管要求另有規定或者客戶另行授權同意的除外。

針對公司客戶隱私保護，按照《中信銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等規定，遵循「合法、正當、必要和誠信」原則，不通過誤導、欺詐、脅迫等方式處理客戶信息。在對公客戶信息數據的收集、使用、留存過程中，部署訪問控制機制，確保只有授權人員才可訪問客戶信息。

◆ 中信證券

修訂發佈《中信證券股份有限公司數據安全管理實施細則》《中信證券股份有限公司個人信息保護管理辦法》，進一步優化數據安全管理體系，提升制度的可落地性。同時，深入開展數據跨境申報、簽訂粵港澳大灣區個人信息跨境流動標準合同、企業數據資產盤點與分類分級、重要數據識別、APP 隱私保護等專項工作，全方位提升信息安全與隱私保護成效。

◆ 中信建投證券

制定《數據安全管理辦法》《數據分類分級管理辦法》《個人信息保護管理辦法》等內部制度，持續構建數據安全與隱私保護體系。對信息系統生命週期中各節點進行管控與檢測，將數據安全融入到每個環節，並對客戶信息使用流程進行管理與監督。每三年委託外部專業機構針對數據安全等信息技術管理工作開展全面審計。

客戶溝通渠道

公司持續優化客戶溝通渠道，致力於打造多元化的溝通平台，滿足不同客戶群體的溝通需求。推動整合線上線下資源，確保客戶信息傳遞的及時性和準確性，注重客戶反饋信息的收集與處理，為客戶提供卓越體驗，提升客戶滿意度，實現企業與客戶的雙贏發展。



加強金融 消費者宣教

公司積極擔當行業責任，面向廣大民眾開展了豐富多樣的金融知識宣傳教育活動，促進金融消費者、投資者提高基礎金融知識和金融風險防範技能，為構建和諧、有序的金融消費環境貢獻力量。

◆ 中信證券

- 圍繞「防範非法證券活動」「防範非法集資活動」和「防範電信網絡詐騙活動」等主題開展金融安全教育、反電信欺詐宣傳活動。利用「中信證券投教基地」公眾號和視頻號線上投教平台，製作形式多樣的電子投教產品，擴大投教覆蓋面，引導投資者樹立理性投資意識。
- 2024年，積極參加深圳市第二屆金融教育宣傳節活動，通過中秋遊園會的互動形式向投資者宣傳防非反詐知識，提升投資者金融素養與金融安全意識。

◆ 中信信託

- 充分利用財富中心現場、官方網站、微信公眾號、微信視頻號、信惠財富公眾號、雪球號、百家號等網絡平台及中信信託 APP 等宣傳渠道，進行矩陣式宣傳。宣傳形式包括知識類文章、動畫視頻、趣味漫畫、「金融高管講消保」視頻等；宣傳內容既包括金融消費者八項權利、信託金融知識等普適性主題，也針對社會上常見的金融詐騙等焦點主題，幫助金融消費者了解金融知識、樹立風險意識。
- 公司金融知識普及專題短片《保險金信託與財富管理》登陸北京廣播電視台財經頻道《蜜蜂計劃》欄目，幫助消費者了解信託本源

◆ 中信保誠人壽

- 線下宣教方面，集中開展進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈「五進入」活動，面向消費者展開熱線語音、智能客服推送、短信提示等多觸點宣傳提示，引導消費者增強誠信理念、規則意識和契約精神。
- 線上宣教方面，創新建立線上金融教育「雲展廳」，為公眾提供沉浸式、全方位、多視角的金融知識學習平台。全年累計觸及消費者約 3,219 萬人次，比 2023 年增長 2.8 倍。

◆ 中信建投證券

- 依託實體投教基地「京信學堂」，整合線上線下資源，全面組織開展投教宣傳。2024 年，公司投教基地與中信銀行、中信保誠等多家機構協同，攜手北京市第四中學探索打造屬 Z 世代的「金融體驗課」，通過投教基地參觀、走訪交流、理論講座、人生財富模擬沙盤等方式，引導學生在實踐中學習了解券商、銀行、保險、公募基金等不同金融機構的定位、功能和職責，感受金融行業、資本市場的運作與發展。

客戶反饋及投訴

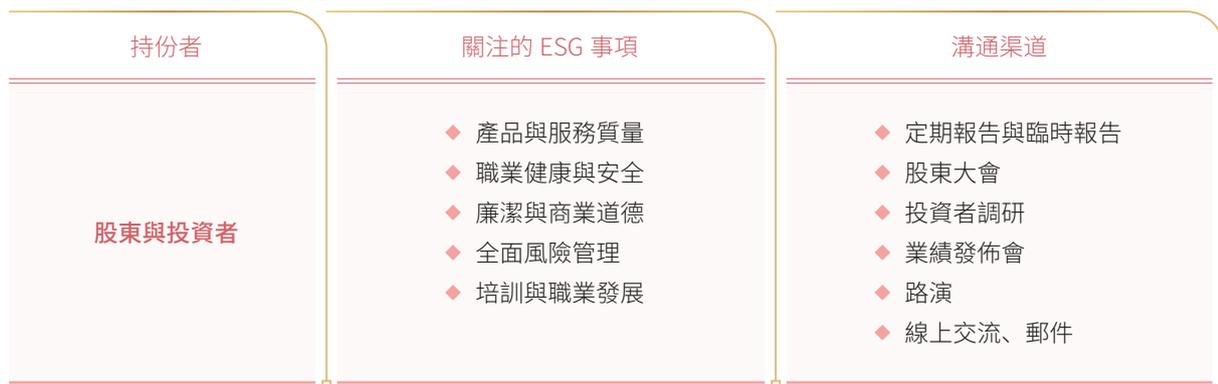
中信股份通過為客戶提供的滿意度調查渠道、客戶服務熱線等，開展滿意度調查，結合客戶反饋情況，對相關服務流程進行優化。公司及附屬公司董事會層級的機構每年對客戶投訴情況進行審查，制定降低客戶投訴量的管理策略，解決客訴集中問題等，促進降低客戶投訴率，提升服務質量。

提升股東回報

中信股份致力於提升股東價值和股東回報，使全體股東共享企業發展成果。中信股份於二零二四年十一月首次發佈股東回報規劃，明確提出在充分考慮未來資金需求和融資成本等前提下，二零二四年度現金分紅金額佔當年歸屬於普通股股東淨利潤的比例不低於 27%，二零二五年不低於 28%，力爭於二零二六年達到 30%。本年度實現現金分紅額和分紅率雙增長。

重視投資者溝通

中信股份重視股東與投資者的期望與訴求，在日常經營服務的各個環節積極拓展與股東、投資者的溝通渠道，建立與持份者常態化的溝通機制，以多渠道、多形式的溝通活動，充分傾聽投資者的意見和反饋，積極回應投資者關切，持續提升溝通成效，構建和諧、穩定的股權關係。全年定期、不定期舉辦業績發佈會、業績路演和反路演，會見投資者分析師，覆蓋中東、港澳和境內京滬深等地。



投資者關係溝通渠道

中信股份於公司網站發放資料，讓所有持份者可同一時間取得資料。網站的投資者關係部分載有最新及歷史資料，包括推介幻燈片及公告等。網站提供中英文版本，公司所有最新資料中英文版本也會同時上載網站。

中信股份定期編制年報及中期報告，確保所有持份者可得到公司最新戰略及運營發展的詳細資料。公告按香港上市條例通過香港聯交所網站發佈。

中信股份在發佈業績時會舉行投資者及分析師簡佈會，網上直播更附載推介幻燈片，方便持份者即時跟進簡佈會情況。

中信股份按公司政策定期與投資者及分析員會面，參與投資者路演及行業會議。公司在參與該等活動時絕不會討論或披露內部資料。

股東周年大會是中信股份每年最重要的會議之一。周年大會上，股東可就公司發展作出評論、向管理人員提問，以及就大會議程上的項目投票。會議詳情及投票結果將在公司網站上公佈。



2024年11月中信股份開展中東路演

案例

舉辦「走進中信」系列開放日活動

2024年是中信股份開展「走進中信」大型企業開放日的第四年，公司持續做好做優持份者溝通工作，以多種方式觸達投資者、客戶、合作夥伴、社區民眾等持份者，並邀請以實地參觀、藝術欣賞、講座等多樣形式見證企業的改革發展和履行社會責任情況。

上圖：中信證券以「要出國，找中信」「來中國，找中信」服務品牌為主題，舉辦2024年投資者開放日活動，邀請客戶代表、機構投資者、分析師和媒體記者參與，介紹中信證券在各項國際業務的強勁發展和突破性進展，全面展現投資價值，強化投資者關係管理。

下圖：中信泰富地產於8月舉辦「走進中信」Art-Culture Walk活動，邀請80餘人走進上海、無錫兩地的中信泰富地產城市精品，在上海船廠1862、無錫玖映蠡湖等實地感受公司賦能城市美好生活和服務國之所需的中信擔當。



提高綜合服務品質

中信股份堅持「以客戶為中心」的經營理念，打造「要出國，找中信」「來中國，找中信」服務品牌，服務客戶走出去、走進來；不斷完善產品質量管理體系，提升服務效能，努力為客戶和消費者提供高品質產品與服務。

服務客戶 走進來、 走出去

公司持續整合全球金融服務能力，深化全球實業多領域合作，促進互惠互利，搭建起連接中外經濟、社會、文化交流的橋樑。截至 2024 年末，公司業務已覆蓋約 160 個國家和地區，建立起龐大的全球業務網絡，在紐約、倫敦和香港等都設有分支機構。公司明確加強國際化人材培養，引進海外高層次人材，建立國際化人材庫作為國際化發展的重要保障措施，為公司在全球範圍內的業務拓展和運營管理提供人材支持，進一步提升全球競爭力。

服務客戶「走進來」

案例

中信銀行打造外籍來華優質金融服務品牌

2024 年度，中信銀行聚焦外幣兌換服務、現金自助設備外卡取現、現鈔服務保障、外卡收單、開戶流程、移動支付產品創新、適老金融服務、宣傳普及等八大領域，著力滿足外籍來華人員、老年人等群體支付訴求，推出「來中國，找中信」外籍來華金融服務品牌，開通萬事達 (Mastercard)、維薩 (VISA) 兩大國際信用卡發行機構的外卡收單受理能力，新增 88 個外幣兌換服務點，實現外幣自助兌換機零突破，發佈「China Say Hi」主題視頻與海報，全面優化和推廣支付服務。



中信銀行「China Say Hi」主題海報

服務客戶「走出去」

2024年，中信證券、中信建投證券積極助力科創企業對接國際資本市場。其中，中信證券完成香港市場IPO項目22單，再融資項目9單，承銷規模27億美元；中信建投證券完成香港市場IPO項目3單，募集資金74億港元。

案例

中信證券獨家保薦晶泰科技成為港交所 首家18C特專科技上市公司



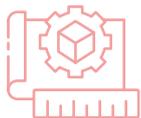
2024年6月，晶泰科技（現已更名為「晶泰控股」）成功於香港聯交所主板上市，晶泰科技是自港交所特專科技上市新規（簡稱18C）推出以來，首家採用18C規則上市的企業。中信證券擔任獨家保薦人、整體協調人、聯席全球協調人、聯席帳簿管理人及聯席牽頭經辦人。本次上市有利於晶泰科技強化市場競爭優勢、進一步拓展海內外業務，在活躍資本市場的同時，為我國人工智能和機器人自動化產業的高質量發展注入新動能。



中信證券保薦晶泰科技香港聯交所主板上市

強化質量管理

公司推動附屬公司建立質量管理和監督體系，通過有效的監管手段，加強從產品質量策劃、過程質量策劃，到過程質量管理、售後服務管理的全生命週期質量管理，保障產品質量達到預期標準。截至 2024 年末，多家附屬公司通過 ISO9001、ISO45001、ISO14001 等專業認證，有力確保相關產品和服務的質量與安全。



產品設計與研發

◆ 南鋼股份

持續打造拳頭產品、優勢產品，聚焦高端海工船舶、前沿氫儲運和超低溫容器、特種複合板和特種合金等一系列綠色高性能產品，不斷加強高端新產品、高附加值產品研發與推廣，滿足客戶日益增長的需求。



產品質量檢定程序

◆ 中信重工

建立完善的質量檢驗管理制度，計量檢測中心得到國家認可委實驗室認可，擁有計量、理化檢驗、無損檢驗等多種專業檢驗檢測手段，對產品從原材料進廠到成品出廠整個生產過程進行嚴格的質量檢驗控制。2024 年未發生不合格產品召回及消費者投訴舉報的情況。



產品追溯與預警

◆ 中信戴卡

通過建立數智化質量管理平台，加強產品全生命週期質量價值鏈管理。可通過二維碼追溯，快速鎖定、精準追溯產品批次，進一步加強數據主動監控，對質量風險進行預警預防。



產品事故與召回

◆ 大昌行

持續完善產品質量管理與檢定過程及不合格產品回收程序，旗下主要食品企業已取得 ISO22000 與 HACCP 食品安全管理體系認證。同時，針對食品業務訂立產品回收指引，不合格產品按照指引採取相關處理措施。

提升服務水平

公司把「讓客戶信賴」作為打造卓越企業集團的重要基礎，從客戶需求和體驗視角出發，充分整合產品、服務和技術相關資源，促進提升服務體驗和效率，不斷提升客戶服務水平、提高客戶服務質量。

打造智能服務

◆ 中信銀行

研發推廣移動版智慧櫃檯和數字雲店，擴大服務覆蓋範圍。拓展遠程客戶經營服務，通過電話、企業微信、7×24小時中英文多模態客服中心等線上渠道，為客戶提供平等、便捷、高效的服務，讓金融服務觸手可及。2024年度，遠程客戶經營服務中心主動觸客達億次，覆蓋客戶近兩千萬戶。在95558按鍵語音菜單中設置「85」快捷鍵，系統精準識別老年客戶，一鍵接入「幸福專線」人工服務，同時升級智能語音服務，全年服務63萬名年長客戶。

◆ 中信信託

積極響應「數字中信」建設戰略，利用數字技術和數據要素雙輪驅動，全力推進公司企業級數據平台建設，搶抓人工智能創新機遇，完成「人工智能+」行動方案，啟動「資金資產撮合系統AI智能分析助手」建設

專業服務支持

◆ 中信保誠人壽

推出「E-Partner」保險服務平台，幫助客戶獲取最新的資訊、量身定制的產品、貼心及時的服務，為客戶提供全生命週期服務。

◆ 中信重工

公司開發了與生產、設計、採購、OA等系統數據互通的營銷服務平台，提供客戶管理、工單處理、服務跟蹤和數據分析等功能。同時提高了服務效率，2024年服務平均回復響應時間不超過3小時

促進客戶滿意

◆ 中信証券

高度重視與客戶溝通工作，層層壓實各部門、業務線和分支機構主體責任，完善投訴管理體系，積極解決客戶反饋的問題，整體諮詢客戶滿意度99.4%。

共建美好社區

中信股份持續關注社會需求，全力支持慈善事業，創新社會公益實踐，建立多元化公益平台，鼓勵員工積極參與志願活動，以實際行動服務社會、回報社會，與社會共享發展成果，為共建美好社區貢獻中信力量。2024 年，公司社會公益管理部門定期召開公益事業推進會，聽取並監督附屬公司公益活動開展及資金使用情況。

支持養老事業發展

公司以滿足人民群眾多元化養老需求為己任，全力支持養老事業發展，持續豐富養老金融生態圈。2024 年，中信股份圍繞居民個人和養老產業全生命週期需求，不斷升級「幸福+」養老金融服務體系，構建「內外雙循環」的養老金融生態圈，助力銀髮經濟高質量發展。依託中信年金業務全牌照優勢，在中信金控財富委機制下成立「養老金融工作室」和「年金工作室」，年金管理規模達到 1.2 萬億元，同比增長 12.3%。

年金管理規模達到

1.2 萬億元

◆ 中信銀行

積極支持多層次、多支柱養老保障體系建設，搭建豐富的養老金融產品與服務體系。截至 2024 年末，個人養老金賬戶累計開戶 218.82 萬戶，較上年末增長 136.04%。

◆ 中信信託

承接多省職業年金計劃，設立首支中信全牌照企業年金集合計劃——中信信託盈盈長青企業年金集合計劃，規模達 8.93 億元，年內新增規模 8.62 億元。

◆ 中信保誠人壽

12 月 18 日，「信未來 信養老——2024 未來大會」在北京成功舉辦。中信金控財富管理委員會養老金融工作室發佈了「信未來 信養老」養老金融品牌和養老金融生態體系規劃。此外，中信保誠人壽聯合中信興業、中信醫療、華為終端、醫準智能、杏樹林等多家企業共同啟動「人工智能康養實驗室」。



發佈「信未來 信養老」中信養老金融品牌

◆ 中信建投證券

年內上線代銷 283 隻公募養老 FOF 基金產品，市場產品覆蓋率達到 80%；自研推出養老服務金融範疇的家鑫系列產品，合計存續規模達到 42 億元；累計為全國社保基金、保險系養老公司提供路演服務 3,300 餘場、專題討論 / 調研 460 餘場。

◆ 中信興業

下屬中信養老專注於提供集中式養老服務，以客戶需求為導向，形成「信養之家」（單體機構）、「信福 & 信悅」（城市中心養老綜合體）、「信瀾天地」（城郊持續照料退休社區）三大產品線，產品類型涵蓋自理公寓、養老機構和護理院，滿足全齡段長者的養老需求。

◆ 中信泰富健康

利用手機 APP、智能穿戴設備、交互式視頻監測系統等對老年人進行持續的健康狀況跟蹤，記錄個人電子健康檔案。創建開發「泰富頤護家」小程序，實現「線上預約申請，線下上門服務」的模式，通過「互聯網 + 護理」完成有需求老年人的居家醫護上門服務。

關愛未成年人 成長

◆ 中信銀行

下屬公司信銀理財創新「慈善 + 金融」模式，在行業內首創「溫暖童行」慈善理財，與慈善機構簽署協議，約定將慈善理財產品資金的固定比例、超額收益部分等代投資者捐贈慈善機構。2024 年，捐贈 488.41 萬元投入鄉村兒童美育教育等領域，發放美術包 1.4 萬份、科創包 2,674 份，惠及近 1.7 萬名小學生。



「溫暖童行」慈善品牌公益項目

熱心幫扶 困難群體

◆ 中信証券

與中國鄉村發展基金會合作成立中信証券公益基金，2024 年投入 260 餘萬元，在雲南元陽縣、甘肅省積石山縣、河北省沽源縣等幫扶縣落地「信愛教師提升計劃」「信愛自強班計劃」等多樣化的教育幫扶項目，將優質的教育資源重點向農村地區及國家鄉村振興重點幫扶縣傾斜，幫助更多的青少年成長成材。

◆ 中信信託

2024 年對外捐贈資金 30 萬元，分別投向「清涼屏邊 愛心相伴」雲南屏邊白河鎮中小學空調捐贈項目和「花開元陽 愛心助力」雲南元陽支教小學生活環境改善項目，幫助中小學改善學習生活環境。

◆ 中信戴卡

建立「春雨計劃」項目，通過募捐活動籌集資金，資助秦皇島市鄉村地區的學生支付學費、購買學習用品和提供獎學金，幫助他們繼續接受教育。

幫助老年人士

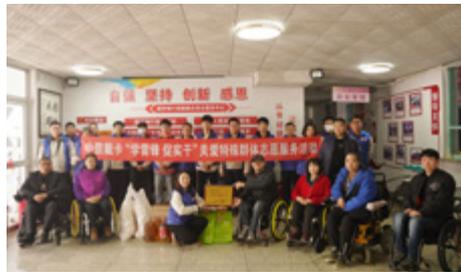
中信泰富、大昌行義工隊與香港居家安老協會主辦「恒景秋月情、福袋暖人心」活動，向 2,000 名長者派發中秋福袋，以及員工親手繪製的心意卡，祝願長者中秋節快樂，身體健康。

幫助受災民眾

2024 年夏季，湖南省遭遇歷史罕見的特大暴雨，中信保誠人壽馳援郴州資興和岳陽市華容縣，抗洪救災，對災區群眾捐贈糧油、大米等急需物資，累計捐贈物資 4 萬餘元。

幫助特殊群體

中信戴卡組織青年志願者前往秦皇島星耀自閉症學校和山海關殘疾人綜合服務中心，捐贈物資並陪伴特殊群體，傳遞溫暖與關懷。



中信戴卡關愛特殊群體志願服務活動

主動服務 社區發展

中信股份重視承擔業務所在地社區的企業責任，主動了解社區的期望和需求，從文化、養老、健康、環境治理等方面，積極提供幫扶支持，致力於與社區和諧發展。

在中國內地

開展健康義診

中信泰富健康旗下各醫院落實國家基本公共衛生服務項目要求，協助周邊民眾建立自我健康管理的生活習慣，以減少慢病或併發症，提高民眾生活品質。2024 年依據各社區街道民眾不同的醫療健康需求，累計開辦健康講座、社區義診等活動 300 餘場，參與志願者 1,200 餘人次，惠及群眾 23,000 餘人次。

保護傳統文化

中信保誠人壽與民盟鄭州文藝支部合作，舉辦公益書畫筆會，把傳承優秀傳統文化同促進保險業高質量發展相結合，助力優秀傳統文化的傳承和保護。

共創優美環境

2024 年公司捐資 79.8 萬元，義務植樹 39,900 株。做好黃羊灘 18,000 畝防護林管護工作，對 5.8 萬株幼苗進行撫育，補植數量 8,000 株。

中信戴卡攜手公司周邊的深河家園社區，組織以「積極參與垃圾分類，創建優美社區環境」為主題的志願服務活動。

在港澳及海外地區

在港澳

◆ 中信信託

旗下信惠國際積極參與香港當地的社區活動，在「迎七一、慶回歸」期間舉辦中信溫暖關愛進社區活動，合計派發福袋 2,500 份，與社區街坊共慶香港回歸；參加香港中國企業協會第九屆運動會，做好賽事籌備和後勤工作。

在澳洲

◆ 中信澳礦

組織員工和外協承包商人員參與澳新軍團日（ANZAC）和陣亡將士紀念日等活動。尊重並支持有關原住民團體及原住民員工的文化習俗及有關規定，資助澳大利亞原住民和太平洋島民日紀念委員會（NAIDOC）年度慶祝活動，促進文化交流，增進相互理解。

在非洲

◆ 中信建設

在阿爾及利亞參與齋月愛心食品捐贈活動，為塔夫省智障兒童學校捐贈齋月食品包 100 份，幫助數十位殘障兒童；為康士坦丁大清真寺捐贈齋月食品包 140 份。捐贈金額約為 210 萬第納爾（約合人民幣 11 萬元）。

在中亞

◆ 中信資源

在哈薩克斯坦 KBM 礦區原油發現 50 周年之際，向阿克套 14 區捐贈一個 380 平方米的通用兒童遊樂場。

案例

以心「同行」，守護青少年精神健康

2024年2月，中信證券旗下中信里昂慈善信託與香港慈善機構保良局攜手開展的「中信里昂慈善信託青少年精神健康計劃」正式啟動。該計劃重點關注改善香港地區青少年精神健康，旨在向30歲及以下處於不同成長階段的青少年推廣精神健康信息，通過在學校及社區中引入多元活動，鼓勵青少年與「同行者」共同參與，借此幫助青少年構建情緒支援網絡，及早預防情緒及精神健康問題。該計劃將持續開展近12個月，受惠人員超過十萬人次。



中信里昂慈善信託與香港慈善機構保良局攜手開展「中信里昂慈善信託青少年精神健康計劃」

案例

中信澳礦贊助當地「新晉青年藝術家」獎項

西澳州卡拉沙鎮哥薩克藝術獎是項目所在地最負盛名的原住民青年藝術推廣活動之一。中信澳礦連續多年贊助「新晉青年藝術家」獎項，支持哥薩克藝術獎評選活動，鼓勵原住民團體藝術創作。



中信澳礦代表受邀參加2024年度哥薩克藝術獎頒獎活動

鼓勵員工 志願服務

中信股份鼓勵員工積極參與志願服務活動，指導旗下公司成立志願服務組織，形成擁有 30 多個團隊的中信青年志願者組織大集體，全系統共有青年志願者 12,500 餘人。

案例

中信證券志願者赴沽源一中開展志願服務

2024 年 9 月，中信證券連續第十三年走進河北省張家口市沽源縣第一中學開展志願服務。來自中信證券總部、附屬公司的 30 餘名青年志願者與受助學生進行互動交流、組織文體活動。多年來中信證券累計出資 390 萬元，改善沽源一中硬件設施和教學環境；資助 1500 餘名困難家庭學生；與中國鄉村發展基金會合作，實施「信愛教師提升計劃」，為沽源一中教師提供培訓和教研支持。



中信證券志願者與沽源一中學生開展文體活動

豐富民眾 文化生活

公司致力於滿足民眾多樣化的知識與文化需求，持續強化文化產業投資佈局，在為民眾提供知識服務及文化產品的同時，積極助力全面閱讀和高雅藝術普及，努力讓優秀文化作品走進千家萬戶，為民眾的美好生活增光添彩。

案例

助力全民閱讀，推進文化振興



中信出版連續第三年參加全民閱讀大會「書香暖神州」圖書捐贈活動，精選了科普、歷史、文化、教育等多種類別的青少年圖書，為助力全民閱讀、提升人民文化素質貢獻力量；攜手上海宋慶齡基金會、新浪財經，共同發起「點亮未來」兒童閱讀專項基金，為兒童和青少年閱讀活動賦能。2024年，中信出版出品圖書榮獲國家級、部委級獎項，入選國家重點資助項目及重點推薦項目48種，社會效益顯著。

中信出版把「文化振興」作為鞏固拓展脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接的重要舉措，向中信股份定點幫扶援藏區縣捐贈7,900冊圖書，連續第四年為當地15所中小學校帶來「夢想課堂」，課程覆蓋約2,500人次。

中信環境與中央廣播電視總台農業農村節目中心共同打造了「中信環境看得見風景的書屋」公益項目，旨在改善鄉村兒童的閱讀條件，助力鄉村振興。



中信環境在涼山州西昌市大箐小學「看得見風景的書屋」交付儀式

全心守護 從嚴保障金融消費者權益



公司堅持金融為民，客戶至上，嚴格落實監管相關要求，要求各附屬公司不斷提升消費者權益保護工作質效，致力於為消費者提供有溫度的金融服務。

客戶權益保護 的政策與管理



- 中信銀行嚴格落實監管要求，建立了「1+15+2」¹的消費者權益保護制度管理體系。董事會對消費者權益保護工作承擔最終責任，對消費者權益保護工作進行總體規劃及指導。2024年度，將消費者權益保護工作納入《中信銀行 2024-2026 年發展規劃》，通過「五個加強」²，切實打造客戶認可、監管肯定、組織滿意的「有溫度」的消費者權益保護。

產品開發與 風險監控措施



- 中信銀行年內修訂《中信銀行產品和服務消費者權益保護審查管理辦法（4.0 版，2024 年）》《中信銀行新產品和新服務消費者權益保護審查要點指引（2.0 版，2024 年）》，圍繞 10 個重點審查領域，結合重點業務場景和產品，形成 200 個審查要點。2024 年度，中信銀行消費者權益保護審查數量 24,398 筆，同比增長 21.63%；審查意見提出數量 7,947 條，同比增長 25.19%；消費者權益保護審查意見採納率 100%，消費者權益保護審查質效持續提升。

公平廣告 政策



- 中信銀行制定了《中信銀行金融營銷宣傳工作管理辦法》《營銷宣傳合規展業要點提示》，全面強化對營銷推介與宣傳廣告行為的規範管理。
- 針對財富代銷業務，建立產品銷售的全生命週期管控體系，內容涵蓋合作機構管理、產品準入及存續期管理、銷售合規管理、銷售資質管理、適當性管理、可回溯管理等方面，嚴格控制銷售風險，切實保護消費者合法權益。
- 針對私人銀行代銷產品，建立產品準入、產品銷售、產品存續的全流程管理機制，並通過培訓等方式持續加強對員工賦能。

註：1. 指 1 項綱領性制度，15 項專項制度以及 2 項議事規則。

2. 指加強消費者權益保護文化體系建設，加強消費者權益保護責任管理體系建設，加強消費者權益保護與業務場景的深度融合，加強消費者權益保護人材隊伍體系建設，加強消費者權益保護數字化能力建設。



客戶貸款 變更選項



- 中信銀行根據客戶收入變動、還款賬號變化、發薪日調整等實際需求，在客戶提供相應的申請材料後，為客戶變更符合要求的貸款要素或與貸款相關的信息。根據客戶申請的變更要素不同，提供額度失效、額度擔保變更等授信類變更，以及還款賬號、還款日、利率調整、還款方式變更等貸款類變更。

確保催收 行為合規



- 針對個人信貸業務，中信銀行制定《中信銀行個人貸款回收管理辦法》《中信銀行個人貸款回收操作細則》等制度。對即將到期、臨近還款的貸款，在還款日前根據客戶及產品的不同情況，提供短信、電話等提醒還款服務。逾期初期以短信、AI 語音、電話催收為主，一段時間後仍未歸還的，根據情況開展自主或委外催收。定期對全體貸後催收從業人員開展培訓，內容覆蓋制度政策、業務流程、系統應用等方面，培訓頻率為每年至少 1 次。
- 針對信用卡業務，中信銀行採取客戶分層策略和分案策略。客戶分層策略主要基於催收評分，同時考慮逾期時段、投訴屬性、特殊卡產品等維度；客戶分案策略以客戶分層結果為基礎，以催收效能的最大化為目標，將客戶分配至不同渠道和團隊，以匹配最適合的催收手段。主要使用短信、AI、人工電聯、信函、上門、訴訟等催收方式。同時，通過面授、在線學習、實踐操作、業務研討、案例分析等多元化培訓形式，提高貸後管理人員隊伍素質；加強合作機構管理，提升合作機構服務質量。

重點人群 金融知識宣教



- 中信銀行重視對老年群體、青少年、新市民、農村居民等重點人群的金融知識宣傳教育工作，充分考慮重點人群的多元性與差異性，以易於重點人群理解的方式開展金融教育宣傳活動。2024 年度，積極配合監管機構開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳活動、2024 年「金融教育宣傳月」、防範非法集資宣傳月等集中教育宣傳活動，開展消費者權益保護集中教育宣傳活動 12,432 次，觸達消費者 4.71 億人次。

金融消費者 投訴管理

為確保客戶投訴問題得到及時妥善處理，中信股份要求金融業務附屬公司設置獨立的產品投訴與審核流程，從工單受理後實現全流程閉環管理，分不同時間週期進行系統告警短信提示，及時通知工單處理人及上級機構責任人，有效保證消費者投訴問題得到妥善處理。同時，要求金融業務附屬公司客戶服務中心建立內部檢查機制，對於工單是否符合結案標準及客戶回訪電話質量進行質檢監控，確保客戶問題得到及時跟進處理。此外，中信股份要求金融業務附屬公司針對客戶投訴與舉報設置保密體系，嚴格保護投訴客戶的隱私與安全，防止打擊報復。同時，針對提升客戶服務質量，中信股份要求金融業務附屬公司定期制定內部與外部客戶投訴安全及金融產品安全培訓。

中信銀行積極暢通各類投訴渠道，便利不同客群隨時隨地反映訴求。在客戶服務熱線 95558、電子郵箱以及手機銀行 App、中信銀行微信公眾號等移動客戶端開通客戶投訴渠道。其中，在全國統一客戶服務熱線 95558 專門設置年長客戶專線、境外和港澳台服務專線，並將「投訴建議及人工服務」按鍵前置至交互式語音應答（IVR）首層，按「8」可直接進入人工接聽，同時，配備專業客服人員 24 小時接聽受理客戶投訴。

2024 年，中信銀行梳理監管渠道投訴處理流程，完善全行全業務投訴標籤體系，實行投訴定崗定責管理，開發上線智能工單系統二期和投訴分析系統三期。在投訴管理系統中實現責任認定、優化處理流程、壓縮投訴處理時長、開展投訴實時監測分析和溯源整改，有效提高投訴管理效率。報告期內，中信銀行全渠道受理客戶投訴 256,486¹ 筆。

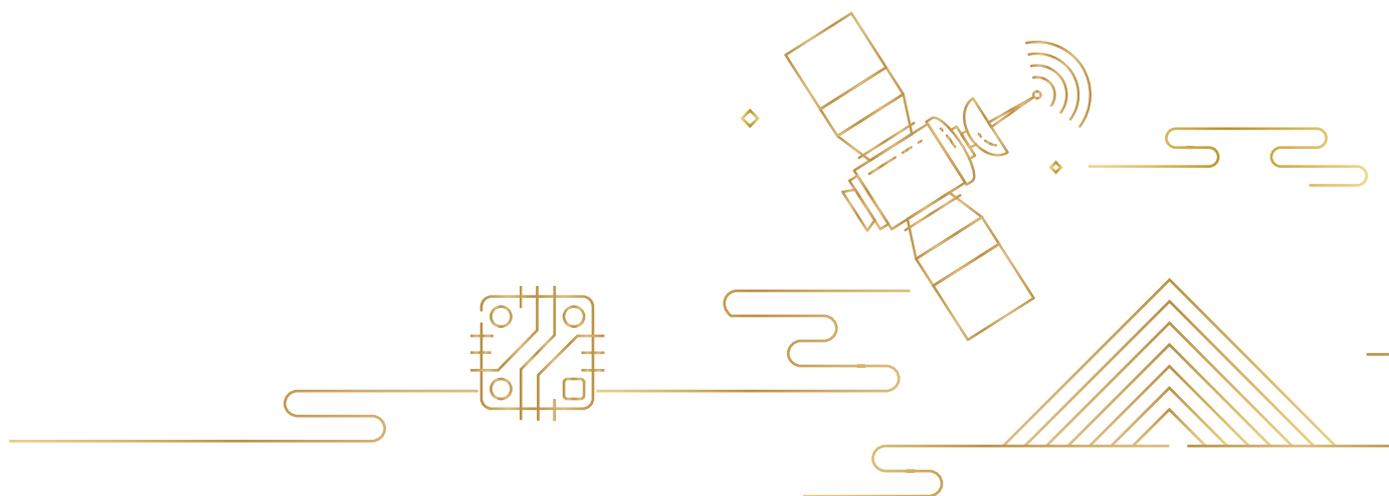


註：不包含重複投訴，以及銀行內部渠道受理的賬戶管控、信用報告、計費標準、債務協商等投訴。

04

以科技創新為驅動 助推經濟高質量發展

中信股份始終將科技創新作為企業高質量發展的關鍵要素，以科技創新打造核心競爭力，引領新質生產力發展。2024年，公司啟動金融「強核」與實業「星鏈」工程，著力推動金融業務做優做強，實現功能價值發揮最大化、綜合潛能釋放最大化，當好公司高質量發展的「壓艙石」；統籌推進傳統產業升級、新興產業壯大、未來產業培育，對標一流打造更多生態主導型領軍企業，向價值鏈中高端不懈邁進。



工作亮點

- ◇ 加大科技研發投入，啟動金融「強核」、實業「星鏈」工程，制定「磐石」行動方案，以科技創新促進高質量發展。

- ◇ 強化科技金融能力，打造「股貸債保」聯動服務支撐體系，建立「專精特新」企業差異化服務新模式，助力科技企業發展壯大，服務

前五批國家級「專精特新」企業超 **1.1** 萬家，覆蓋率達 **96**%；公司「專精特新」上市融資、戰略性新興股權融資、科技創新債承銷規模均市場領先。

- ◇ 實業科技突破發展，一批重大科研項目取得突破。獲得國家級、省

部級及知名行業科技獎 **44** 項，其中南鋼股份、天津鋼管兩個項目獲國家科技進步獎二等獎。另有冶金科學技術獎特等獎 1 項、詹天佑土木工程科學技術獎 1 項、省部級及知名行業科技獎一等獎 10 項。

- ◇ 推進數字中信建設，提升數字金融水平，附屬金融公司 12 個項目獲得中國人民銀行金融科技發展獎，中信証券和中信銀行金融行業大模型平台分別獲得一、二等獎；強化實業數字化轉型，推動管理數字化、產業數字化、數字化能力建設，提升生產運營、安全管理、質量檢測等工作成效

- ◇ 培育人工智能應用，成立人工智能專項工作組，發佈中信「人工智能+」行動方案。



科技創新成果豐碩

公司持續加大研發投入，2024 年科技投入約 252 億元，同比增長約 11%，整體科技投入強度約 3.3%。全年共獲得國家級、省部級及知名行業科技獎 44 項，其中國家科技進步獎二等獎 2 項，冶金科學技術獎特等獎 1 項、詹天佑土木工程科學技術獎 1 項、省部級及知名行業科技獎一等獎 10 項。公司制定「磐石」行動方案，加快構建中信特色科技創新體系。積極參與國家級研發平台建設，總部層面統籌，匯聚多個專業附屬公司的綜合優勢參與全國重點實驗室的重組共建工作。

強化科技金融能力

科技金融作為創新金融解決方案的重要新形態，是服務科技創新主體、實現經濟高質量發展、滿足各類產業科技研發資金需求的關鍵驅動因素。公司致力於成為綜合金融服務引領者，通過打造統一金控平台，深化金融業務之間的協同，做強做優金融細分領域，提升金融服務產業轉型升級的能力。

打造「股貸債保」聯動服務支撐體系

作為公司在綜合金融服務板塊發展的平台和主體，中信金控積極打造以「股權投資為主、「股貸債保」聯動」的多層次金融服務支撐體系，秉持「一個中信、一個客戶」服務理念，聚合旗下銀行、證券、信託、保險等機構的專業資源，為科創企業提供多元化、接力式綜合金融服務。

股權融資

中信證券、中信建投證券提供境內外 IPO、併購重組、市值管理等服務，在科創板、創業板、北交所的 IPO 項目數量和規模均佔市場約 30% 的份額，近三年（2022 年至 2024 年）累計已服務 90 餘家科創企業上市，融資規模近 1,900 億元。



信託融資

中信信託積極探索信託制度的靈活性創新服務場景。截至 2024 年末，開展科技金融信託業務規模 78 億元，年內完成新一期先進製造產業投資基金設立，募資規模約 4 億元；旗下基金已投的 35 家企業中，21 家為專精特新企業（14 家為國家級）。

商業貸款

中信銀行設立科技金融領導小組，統籌對科技金融工作的管理和部署，發佈「科技成果轉化貸」等特色產品。截至 2024 年末，中信銀行科技企業貸款¹ 餘額 5,643.72 億元，較上年末增長 19.34%。

註：根據科技企業名單範圍變化調整口徑，年初基數已作相應調整。

建立「專精特新」 企業差異化服務 新模式



公司服務前
五批
國家級專精特新企業

超 **1.1** 萬家

覆蓋率達

96%

公司將國家級「專精特新」企業服務全覆蓋專項工作作為做強科技金融的重要舉措，以「中信企業家辦公室」模式統籌各附屬公司「商行+投行+私行+投資+智庫」服務資源，為客戶提供「三全四維」一體化解決方案，即涵蓋「全金融牌照、全週期產品、全場景服務」、聚焦客戶「人-家-企-社」多維度需求的綜合金融服務。截至 2024 年末，公司服務前五批國家級專精特新企業超 1.1 萬家，覆蓋率達 96%。公司服務「專精特新」上市融資、戰略性新興股權融資、科技創新債承銷規模均位居市場第一。

◆ 中信銀行

服務近半數 2023 年度國家科學技術進步獎企業；服務前五批國家級「專精特新」企業¹8,246 戶，較上年末增加 1,640 戶。

◆ 中信証券

錨定國家戰略重點發展方向，持續加大資源投入力度。2024 年服務企業科創板、創業板及北交所股權承銷規模 127 億元；承銷科技創新債規模 1,467 億元。

◆ 中信建投証券

完成國家級專精特新企業股權融資 17 單，承銷金額 81 億元，其中 IPO 項目 9 單，位居第 1 名；完成戰略性新興企業股權融資 14 單，承銷金額 65 億元，其中 IPO 項目 11 單，位居第 1 名；主承銷科技創新公司債券（含資產支持証券）及科創票據共 299 只，主承銷金額 1,004 億元，完成對科技企業股權投資超 24 億元。

◆ 中信財務

強化科技金融服務質效，完成公司內部國家級「專精特新」企業金融服務全覆蓋。2024 年，向天津鋼管、青島特鋼，以及渤海鋁業等高新技術企業發放貸款 34.9 億元。

註：根據最新的國家級「專精特新」企業名單統計，年初基數已作相應調整。

助力科技企業 發展壯大

中信金控發揮牽引作用，統籌公司的股權投資專業力量，圍繞做好科技金融大文章，發起成立中信股權投資聯盟，攜手外部知名投資機構，共同打造聯盟生態圈，聚焦投早、投小、投長期、投硬科技，加強投貸聯動、產業合作、S 基金、併購重組合作，助力培育新質生產力。截至 2024 年末，聯盟在管基金規模超 3,000 億元，直接投資孵化科創企業超 1,000 家，不少企業已發展成為行業龍頭。



中信股權投資聯盟服務體系成立儀式

實業科技 突破發展

公司持續推動實業科技創新、轉型升級，一批重大科研項目取得突破，多項產品填補國內空白，助力相關產業跨越發展。2024 年中信戴卡、青島特鋼、南鋼股份 3 個項目入選國家首批卓越級智能工廠名單。



案例

中信重工科技創新打造「大國重器」

中信重工以「做強傳統產業、做大成套產業、做成風電產業、做精新興產業」為目標，強化創新驅動，成立科技創新委員會，健全公司科技創新頂層決策機制，成立基礎技術研究院、應用技術研究院、產業研究院等研究機構，打造了運行高效、組織管理順暢的技術創新體系，培育凝聚了一支國家級創新人材隊伍，開展戰略性、全域性、前瞻性技術研究和傳統產業技術升級，助推公司實現高質量發展。2024年，公司憑藉礦井提升機和智能防爆機器人新增兩項國家製造業單項冠軍企業榮譽稱號，「 $\Phi 12.2\text{m}$ 大型高效智能化自磨機」「 $\Phi 6.96 \times 52\text{m}$ 球團回轉窯」獲評「重型機械世界之最」。

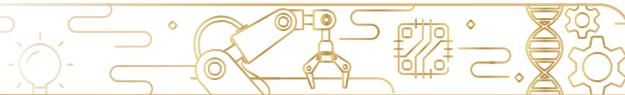


單項冠軍產品—防爆機器人

| $\Phi 12.2\text{m}$ 大型高效智能化自磨機

案例

青島特鋼——突破 2200MPa 級橋樑纜索用鋼技術，領跑國際



昌景黃高速鐵路施工現場

中信泰富特鋼秉持「特鋼是科技煉成的」的創新理念，勇擔「為人類文明提供綠色智慧特鋼」的使命，堅持科技領航，深化自主創新，不斷提升產品質量，優化服務質效，積極構建合作共贏的未來。

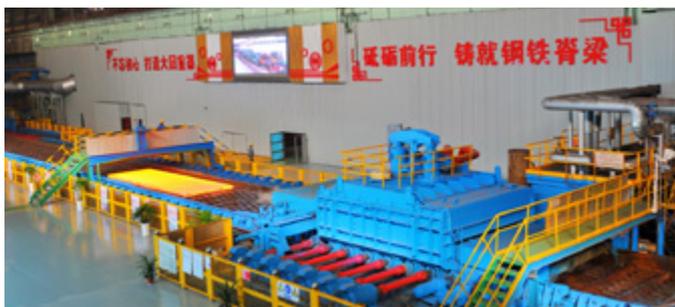
下屬青島特鋼為攻克世界最高抗拉強度橋樑纜索用鋼的技術難題，成功開發出 2200MPa 級橋樑纜索用鋼，其抗拉強度達世界頂尖水平，填補了全球該級別鋼材應用的空白。通過關鍵技術攻堅與工藝優化，青島特鋼實現了該超高強度鋼材的工業化穩定生產，打破了國外長期技術壟斷，推動中國橋樑纜索用鋼進入國內外高端市場，標誌著我國在該領域從跟跑者轉為領跑者。

案例

南鋼股份填補國內空白，獨家供貨助力國產大型郵輪建造



大型郵輪技術含量高、設計和建造難度極大，體現了一個國家的裝備建造能力和綜合科技水平，與航空母艦、大型液化天然氣（LNG）運輸船並稱為世界造船業三顆「皇冠明珠」，代表著當今船舶工業的「最高水平」。郵輪的建造對鋼板的厚度、重量和質量等都提出了苛刻的要求。南鋼股份通過科技創新，解決了寬薄板板形和厚度控制的世界性難題，打破國外技術壁壘，填補了國內空白，推動我國造船業進入了新時代。繼 2023 年為首艘國產大型郵輪獨家供貨鋼板和型鋼後，2024 年南鋼股份又為第二艘國產大型郵輪獨家供貨，彰顯了企業的技術實力和產品品質，助力我國成為目前全球唯一能夠同時建造航空母艦、大型液化天然氣（LNG）運輸船、大型郵輪的國家。



南鋼股份寬厚板生產線



國產大型郵輪

案例

澳門電訊推進澳門智慧城市發展，邁入 5.5G 時代

中信國際電訊全力支持附屬公司澳門電訊投身「數碼澳門」智慧城市發展進程。2024 年 7 月，澳門電訊率先在澳門推出 5.5G 商用服務，構建領先的「萬兆」智慧城市數字底座，標誌著澳門正式邁入 5.5G 時代，成為全球首批 5.5G 商用城市，推動澳門數字化轉型、智慧化發展。在 2024 年世界互聯網大會烏鎮峰會上，澳門電訊榮獲「世界互聯網大會傑出貢獻獎」，是港澳地區首批獲得該獎項的企業。



案例

公司下屬相關行業科技創新發展情況

◆ 中信戴卡

作為全球最大的車用高端鋁製零部件供應商，在全球擁有 30 家主要製造基地，打造了全球鋁車輪行業首家「燈塔工廠」。自主研發生產的一體化壓鑄輕量化鋁製汽車底盤，可滿足汽車主機廠對低碳、節能、環保要求，能夠有效推動汽車底盤零部件「以鋁代鋼」輕量化進程。入選工信部「工業互聯網試點示範項目名單」和「綠色供應鏈管理企業名單」；入圍「世界一流機械企業」榜單；榮獲中國有色金屬企業管理現代化創新成果一等獎；摩洛哥工廠獲評非洲首家「燈塔工廠」。

◆ 中信金屬集團

作為中國鈮技術的引領者和推動者，致力於推動含鈮材料及其他先進材料在減碳降碳領域的研發和應用。年內中信金屬集團旗下中信金屬股份與松山湖材料實驗室、巴西礦冶公司三方聯合設立「先進鈮基電池材料聯合實驗室」，著力解決關鍵材料領域技術難題，助力戰略新興產業培育壯大；深入研究銅、鋁、鎳、鉑金等大宗礦產品對國家能源生產結構改革與節能降碳的潛在影響，持續佈局未來投資與開發。

◆ 中信泰富特鋼

整合直流電弧爐技術、數字化和智能化系統，以及先進的工業機理模型與人工智能大數據技術，應用於高端特殊鋼生產，實現了安全本質化、產品高端化、生產高效化、綠色低碳化的目標。項目建成後實現產品質量損失下降 46.7%，獲得國家專利 10 項，助力中信泰富特鋼成為全球特鋼行業首座「燈塔工廠」。一批重大科研項目取得突破，航空發動機用高溫軸承鋼實現產業化，高鐵軸承開展路試。

◆ 中信農業

打造集科研、育種、實驗、展示、服務為一體的現代種業前沿生物技術智慧育種研發平台，推進生物育種的創新研發能力。牽頭 5 個國家級重大專項均圓滿完成年度任務。7 個雜交水稻品種位居全國推廣面積前 10 大品種，3 個玉米品種位居全國推廣面積前 10 大品種，有力保障國家糧食安全。

推進數字中信建設

公司「十四五」數字化發展規劃中，明確以建設「數字中信」為目標，堅持「無數字化不工作」理念，開展「管理上雲」和「應用綻放」兩項行動，持續加大對公司管理系統和數字基礎設施的統籌力度，推動管理數字化、產業數字化、數字化能力建設，打造集團級數智化管理平台，構建穿透式管理體系。同時，通過以賽促用、培育賦能等方式，鼓勵附屬公司加強創新探索，打造示範應用、培育新銳項目、形成原創成果。

2024 年，公司持續推進「領航平台」建設，圍繞財務投資、戰略投資、組織管理、行政辦公、大監督五大管理領域，實現了 17 個應用順利上線，使用率達 82%；面向各級機構推進縱向管理穿透，研發移動辦公平台「信隨行」「公文上雲」等覆蓋總部和一級附屬公司，在合併報表管理、人材績效管理、審計應用等領域實現深度整合。

提升數字金融水平

推進金融附屬公司數智融合發展，持續釋放數字金融引領價值，聚焦共享服務、財富管理、資本管理、全面風險管理、智慧辦公五大領域，推動數字化平台主體功能順利上線，在降本增效、提升服務質效等方面取得積極進展。公司有 12 個項目獲評人民銀行「金融科技發展獎」，是獲獎最多的金融機構。

◆ 中信金控

牽頭打造「中信財富廣場」綜合服務平台，讓客戶一站式體驗中信旗下 13 家附屬公司的優質產品、特色服務、優惠權益、最新資訊等，實現「一點接入、全面觸達」，註冊用戶超 2,700 萬。獲 2024 年度亞洲銀行家「中國最佳財富管理平台項目實施」獎。

◆ 中信銀行

建成倉頡大模型平台，在財富管理、客服中心、市場營銷、投資顧問、風險合規等多個業務場景落地，面向全行提供大模型服務統一管理、大模型應用、服務應用程序編程接口（API）、大模型安全審查等能力。倉頡大模型平台獲評 2024 年度《亞洲銀行家》「最佳 AI 實施類項目」、中國信息通信研究院大模型應用優秀案例。

◆ 中信證券

發佈「人工智能+」平台，通過大模型技術在證券行業的實際應用，推動業務智能化、自動化和高效化發展。該大模型榮獲中國人民銀行金融科技發展獎一等獎。信 e 投 APP 運用大數據、AI 算法等前沿技術，打造智能化綜合線上經營體系，為客戶提供全方位數字化服務。優化線上業務办理流程，打造一站式「掌上營業廳」。

◆ 中信建投證券

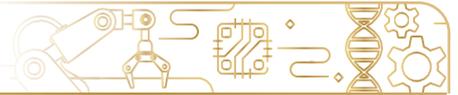
研發「八爪魚」固收一體化智能平台，覆蓋債券全業務品種，實現債券全生命週期管理。平台通過深度學習、RAG 等技術，推出智能解析引擎、智能推薦引擎、債券垂直領域大模型 ChatBond，為公司內部提供服務的同時，也可為外部機構投資者賦能，提升客戶服務體驗。該項目榮獲中國人民銀行金融科技發展獎二等獎。

強化實業公司 數字化轉型

公司附屬實業公司大力推進數字化轉型，持續提升生產運營、安全管理、質量檢驗等數字化工作水平，提高生產效率和產品質量，助力企業高質量發展。多家工廠的數字化、智能化水平處於行業領先，在國家級獎項評選、比賽中獲取優異成績。

案例

中信重工推進數字化安全生產



中信重工落實數字化轉型發展工作要求，有效運用數字技術賦能安全風險防控，選取內部安全管理主要業務流程，進行線上化、數字化設計，實現了危險作業可視化大屏、特種作業人員管理、安全教育線上培訓、雙重預防信息化管理平台、相關方管理等主要業務流程的數字化運行，實現了與公司現有安全管理體系的「深度融合」，有力的保證了安全生產的持續穩定。



中信重工數字化安全生產管理平台

案例

興澄特鋼「燈塔工廠」數智中心



作為中國特鋼行業龍頭企業、全球特鋼行業首家「燈塔工廠」，興澄特鋼早在 20 多年前就拉開了數字化轉型的序幕，先後獲得全國第一批綠色製造示範企業、江蘇省智能製造示範工廠等榮譽，為探索製造業高質量發展提供智造新樣板。興澄特鋼數智中心是特鋼行業首個全流程數字化、智能化綜合運營中心，通過高爐集控、智慧煉鐵等技術，實現了鐵前生產的聯動和崗位協同，是目前國內集控技術最深、崗位配置最精簡、智慧高爐最有深度的鐵前集控。



興澄特鋼「燈塔工廠」數智中心

案例

南鋼股份鋼鐵產業鏈協同智慧運營平台在 2024 年「數據要素 ×」大賽全國總決賽中榮獲工業製造賽道第二名



南鋼股份基於數據要素驅動的鋼鐵產業鏈協同智慧運營平台，通過打造車間級互聯、敏捷柔性生產、供應鏈金融服務等新模式，打破產業鏈數據壁壘，實現數據安全高效流通與共享，有效解決了鋼鐵產業鏈生產節奏對齊難、製造端敏捷柔性不足、協同信任成本高等痛點問題，推動產業鏈上下游企業間高效協同，使產業鏈整體成本降低 3% 以上。該項目在由國家數據局等 15 個部委聯合主辦的 2024 年「數據要素 ×」大賽全國總決賽中榮獲工業製造賽道第二名。

案例

青島特鋼全流程數智化改造，
助力企業效益提升

青島特鋼通過實施一系列的數智化改造項目，不斷推進五大智能工廠「智能焦化、智能煉鐵、智能煉鋼、智能型材、智能高線」的建設步伐，在各生產工序實現智能化的集中控制，構建公司級數據底座，推進信息數據整合，加快企業數字化轉型。



青島特鋼高速優特鋼線材智能工廠

2024年12月，工信部發佈第一批卓越級智能工廠公示，青島特鋼「高速優特鋼線材智能工廠」成功入選。青島特鋼高速優特鋼線材智能工廠的建設實現了全產線高度智能化、信息化、少人化，整體實現減員降本、增產增效，提升經濟指標，為鋼鐵行業的數字化轉型提供了可借鑒的經驗。

數智賦能企業發展

◆ 中信泰富能源

聚焦傳統火電與新能源發電領域，深入開展綠色低碳技術的數智化研究，自主研發燃煤電廠數字化能碳管理平台，為傳統火電的綠色低碳升級改造提供數字化支撐，研發基於人工智能的光伏電站功率預測算法模型，實現光伏電站的發電功率和發電量預測，以數字化、智能化創新技術加速推進能源企業綠色低碳轉型。

◆ 中信戴卡

創新運用自動化設計平台、一體化設計工具，減少設計過程中的能源消耗，同時，利用多澆口工藝，實現車輪鑄造性能提升，實現車輪輕量化設計，降低終端用戶油耗、電耗，減少二氧化碳排放。

◆ 中信重工

投資建設「互聯網+」能源管控中心平台項目，借助網絡及大數據分析技術有效提升能源管控水平，掌握企業能耗，查清節能潛力，實現有效的用能成本分析和控制。

培育人工智能應用

公司積極發揮業態多元、場景豐富、數據充沛的獨特優勢，遵循「立足長遠、對標一流、共建共享、重點突破」原則，以人工智能與產業深度融合為主線，統籌基礎能力建設，加強場景應用牽引，完善組織保障機制，構建緊密對接創新鏈、產業鏈的高水平內外合作體系，全面推動智能化升級，助力創建世界一流企業。

2024 年，公司成立了 120 餘人的人工智能專項工作組，發佈中信「人工智能+」行動方案，力爭到 2027 年，形成「算力資源充裕、行業模型領先、數據管治高效、創新生態集聚」的人工智能與產業高質量融合發展新格局。

中信「人工智能+」行動方案



案例

參加 2024 世界人工智能大會， 聚生態之力共謀智能未來



2024 世界人工智能大會展覽在上海世博展覽館舉辦。公司以「智慧中信·共創新可能」為主題，攜旗下 21 家企業共同亮相「應用賦能」主題展區，集中展示人工智能與產業發展「雙向奔赴」的前沿實踐和最新成果。公司展台包括 AI+ 綜合金融、AI+ 全球製造、AI+ 低空經濟、AI+ 農業育種等八大展示區域。現場交互的債券大模型應用、全球特殊鋼行業首家「燈塔工廠」沙盤、電動無人駕駛載人航空器、複雜外觀缺陷檢測機器人、智能安全帽、生物育種液相芯片、人形和四足機器人、國產 GPU 芯片、智能超聲機等豐富的實物展品，吸引了社會各界廣泛關注。



案例

中信戴卡工業互聯網平台入選
世界人工智能大會 SAIL 獎 TOP30 榜單

中信戴卡針對汽車輪轂個性化需求升級等行業痛點，錨定全要素數字化精益、質量閉環調優、柔性製造等目標，打造了工業互聯網智造協同平台。在質量檢測環節，該平台憑藉 AI 大腦實現的 X 光智能評判，大幅提高了鑄件缺陷識別效率和判定準確率，取代了 90% 以上人工目檢工作，效率提升 140%；在壓鑄工藝調優領域，機台操作人員每天可節約 4.6 小時，異常處理效率提升 40%；在全要素數字化方面，公司依託海量的研發、檢測和工藝數據，實現了生產數據智能分析，在提質增效、安全生產、節能減排等方面帶來顯著成效。中信戴卡憑藉該先進的工業互聯網智造協同平台項目榮登本年度世界人工智能大會 SAIL 獎（卓越人工智能引領者獎）TOP30 榜單。



積極推進 金融「強核」和實業「星鏈」工程



金融「強核」

為推動綜合金融做優做強，提升子公司經營質效，中信股份按照聚合全公司優勢向子公司賦能、做強一站式綜合金融服務兩條主線，推動實施金融「強核」工程。

金融「強核」 工程目標

發揮金融全牌照優勢，通過綜合金融服務形成與金融同業的差異化競爭優勢。發揮產融協同和金控平台價值，賦能子公司形成聚合優勢，提升核心競爭力。



做優各大業態

發揮中信產融協同特色和金控公司平台價值，加強對金融子公司賦能，聚焦主責主業，驅動做優銀行、證券、信託、保險、金融租賃等各大業態。

引領金融子公司緊跟宏觀經濟動態、行業發展趨勢及自身優勢短板，明確發展目標、轉型方向及重點業務領域，通過內部加力培育、外部資源拓展及協同融合攻堅，全面對標世界或國內一流，強化主業領域競爭優勢，提升經營質效。

做強一站式綜合金融服務體系

運用金融全牌照優勢，打造以「股債貸保」聯動為基礎，信託服務、金融救助、金融租賃等為補充的綜合金融服務模式，為客戶提供覆蓋境內外的全生命週期一站式綜合金融解決方案，提升子公司差異化競爭優勢，增強服務實體經濟能力。

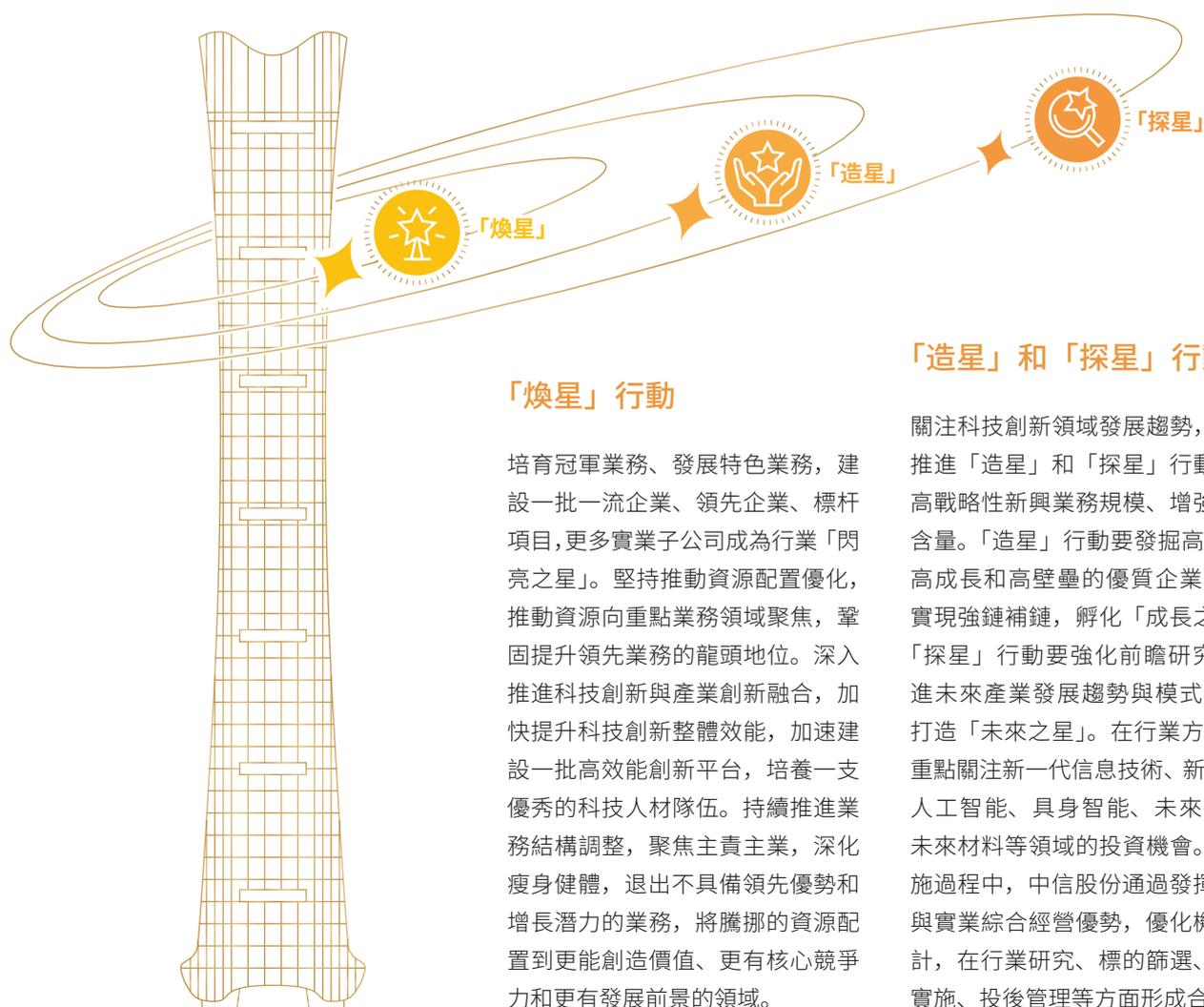
發揮金控平台價值，重點提升「資本管理賦能、綜合金融服務、風險防範化解、金融科技驅動、市值管理增效」五項核心競爭力，多方位賦能子公司經營管理。

融合塑造六大生態圈，以客戶為中心，融合塑造「科技型企業、大客戶、政企合作、跨境出海、財富廣場、協同化險」六大生態圈，加快推動綜合金融場景落地。



實業「星鏈」

中信股份積極推進實業「星鏈」工程，堅持發展新質生產力的鮮明導向，通過實施「煥星」「造星」「探星」三大行動，統籌推進傳統產業升級、戰略性新興產業壯大、未來產業培育，建設更多行業領軍企業。推動實業企業向高端化、智能化、綠色化升級，推動業務結構向價值鏈中高端不懈邁進。



「煥星」行動

培育冠軍業務、發展特色業務，建設一批一流企業、領先企業、標杆項目，更多實業子公司成為行業「閃亮之星」。堅持推動資源配置優化，推動資源向重點業務領域聚焦，鞏固提升領先業務的龍頭地位。深入推進科技創新與產業創新融合，加快提升科技創新整體效能，加速建設一批高效能創新平台，培養一支優秀的科技人材隊伍。持續推進業務結構調整，聚焦主責主業，深化瘦身健體，退出不具備領先優勢和增長潛力的業務，將騰挪的資源配置到更能創造價值、更有核心競爭力和更有發展前景的領域。

「造星」和「探星」行動

關注科技創新領域發展趨勢，積極推進「造星」和「探星」行動，提高戰略性新興業務規模、增強科技含量。「造星」行動要發掘高技術、高成長和高壁壘的優質企業標的，實現強鏈補鏈，孵化「成長之星」。「探星」行動要強化前瞻研究，跟進未來產業發展趨勢與模式變化，打造「未來之星」。在行業方向上，重點關注新一代信息技術、新能源、人工智能、具身智能、未來裝備、未來材料等領域的投資機會。在實施過程中，中信股份通過發揮金融與實業綜合經營優勢，優化機制設計，在行業研究、標的篩選、執行實施、投後管理等方面形成合力。

附錄

關鍵 ESG 績效彙編

重要性分析

公司依據聯合國可持續發展目標 (SDGs)、國際通用的可持續發展報告標準、公司社會責任及 ESG 工作實踐經驗等因素，確定主要持份者。為確保了解持份者的關注與期望，並內化為進步的動力，我們定期開展 ESG 關鍵議題研究，並通過持份者調研進行議題實質性分析，以確保公司充分跟進和響應持份者關注重點。

管治議題

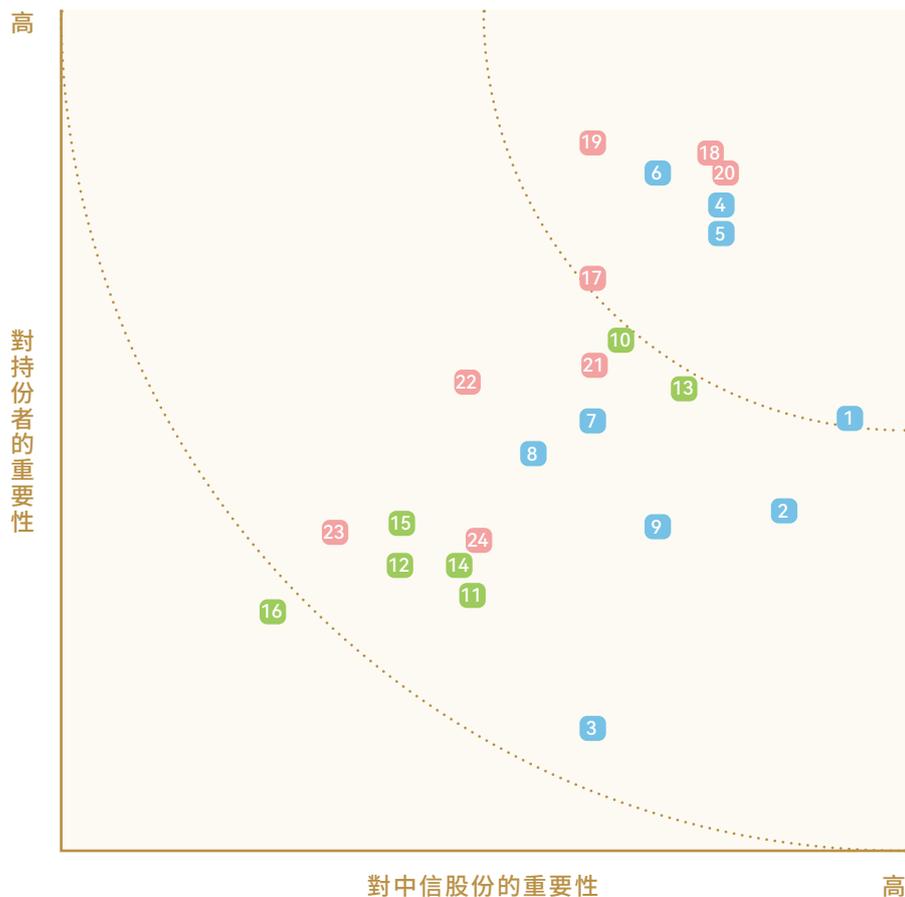
- 1 服務國家戰略
- 2 優化管治結構
- 3 持份者參與
- 4 廉潔與商業道德
- 5 全面風險管理
- 6 隱私與信息安全
- 7 科技創新和數字化
- 8 負責任供應鏈
- 9 引領行業發展

環境議題

- 10 應對氣候變化
- 11 綠色轉型與創新
- 12 綠色業務發展
- 13 可持續金融
- 14 推進節能減排
- 15 資源回收利用
- 16 生物多樣性保護

社會議題

- 17 消費者權益保護
- 18 產品與服務質量
- 19 員工權益保護
- 20 職業健康與安全
- 21 人材引進與留存
- 22 培訓與職業發展
- 23 社區溝通與貢獻
- 24 支持鄉村振興



持份者溝通

中信股份重視持份者的期望與訴求，在日常經營服務的各個環節積極拓展與持份者的溝通渠道，建立與持份者常態化的溝通機制，以多渠道、多形式的溝通活動，充分傾聽持份者的意見和反饋，積極回應持份者關切，持續提升與持份者的溝通成效，構建和諧、穩定的持份者關係。

持份者	關注事項	溝通渠道
 <p>政府及監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 服務國家戰略 ◆ 隱私與信息安全 ◆ 產品與服務質量 ◆ 員工權益保護 ◆ 廉潔與商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 日常溝通與匯報 ◆ 項目審批與監管 ◆ 重大項目合作
 <p>股東與投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品與服務質量 ◆ 職業健康與安全 ◆ 廉潔與商業道德 ◆ 全面風險管理 ◆ 培訓與職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期報告與臨時報告 ◆ 股東大會 ◆ 投資者調研 ◆ 業績發佈會
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 隱私與信息安全 ◆ 全面風險管理 ◆ 廉潔與商業道德 ◆ 產品與服務質量 ◆ 員工權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 日常服務溝通 ◆ 客戶滿意度調查 ◆ 客戶投訴處理 ◆ 客戶服務熱線 ◆ 網站、微信公眾號等
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職業健康與安全 ◆ 員工權益保護 ◆ 廉潔與商業道德 ◆ 人材引進與留存 ◆ 培訓與職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 績效溝通 ◆ 定期培訓 ◆ 企業文化活動 ◆ 網站、微信公眾號等
 <p>同業及行業協會</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 廉潔與商業道德 ◆ 隱私與信息安全 ◆ 員工權益保護 ◆ 職業健康與安全 ◆ 全面風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 日常溝通與匯報 ◆ 實地調研走訪 ◆ 行業交流會議
 <p>供應商與服務商</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 負責任供應鏈 ◆ 持份者參與 ◆ 應對氣候變化 ◆ 綠色業務發展 ◆ 產品與服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 供應商評審與考核 ◆ 供應商交流會議 ◆ 日常溝通與合作 ◆ 供應商調研走訪
 <p>非盈利組織、公益慈善或社區組織</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社區溝通與貢獻 ◆ 生物多樣性保護 ◆ 應對氣候變化 ◆ 支持鄉村振興 ◆ 培訓與職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公益慈善活動 ◆ 實地調研走訪 ◆ 社區溝通交流活動 ◆ 媒體溝通

環境績效

除另有說明外，本部分環境績效表現統計範圍包含總部及子公司在中國內地及港澳台地區的主要運營場所，其餘地區運營場所未來將適時加入統計範圍。¹

總部	指標	2023 年	2024 年
	廢氣	氮氧化物 (NO _x) 排放量 (噸)	0.01
二氧化硫 (SO ₂) 排放量 (噸)		0.0008	0.0009
溫室氣體	溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) (噸)	1,541.29	1,602.54
	總部人均溫室氣體排放量 (噸 / 人)	3.13	3.28
	直接溫室氣體排放 (範圍一) (噸)	118.40	135.23
	—— 汽油	118.40	135.23
	間接溫室氣體排放 (範圍二) (噸)	1,422.89	1,467.30
	—— 外購電力	1,422.89	1,467.30
廢棄物	有害廢棄物總量 (噸)	0.28	0.23
	總部人均有害廢棄物排放量 (噸 / 人)	0.0006	0.0005
	無害廢棄物總量 (噸)	258.79	265.88
	總部人均無害廢棄物排放量 (噸 / 人)	0.52	0.54
能源使用	能源消耗總量 (兆瓦時)	2,978.49	3,125.12
	總部人均能源消耗量 (兆瓦時 / 人)	6.04	6.39
	直接能源消耗 (兆瓦時)	483.51	552.25
	—— 汽油	483.51	552.25
	間接能源消耗 (兆瓦時)	2,494.98	2,572.86
	—— 外購電力	2,494.98	2,572.86
	總部人均耗電量 (兆瓦時 / 人)	5.06	5.26
	總部人均汽油消耗量 (升 / 人)	112.93	130.04
資源使用	總耗水量 (立方米)	23,227.00	25,785.00
	總部人均耗水量 (立方米 / 人)	47.11	52.73
	總部紙張消耗總量 (噸)	17.75	12.91

1. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並主要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 2019 修訂版》《IPCC 第六次評估報告》、中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB T2589-2020)》、生態環境部、國家統計局《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因數的公告》、港燈電力投資發佈的《2023 年可持續發展報告》、中電控股發佈的《2023 年可持續發展報告》及北京市市場監督管理局《二氧化碳核算和報告要求》進行核算。
能源消耗數據主要根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T2589-2020)》中提供的有關換算因子進行計算。

綜合金融
服務²

	指標	2023年 ³	2024年
廢氣	氮氧化物 (NO _x) 排放量 (噸)	0.37	0.65
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量 (噸)	0.03	0.02
溫室氣體	溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) (噸)	218,974.53	229,437.21
	每億元收入溫室氣體排放量 (噸 / 億元)	81.69	82.10
	直接溫室氣體排放 (範圍一) (噸)	11,905.77	7,890.61
	—— 汽油	6,796.18	2,924.04
	—— 柴油	5.04	321.34
	—— 煤氣	-	-
	—— 液化石油氣	61.98	29.62
	—— 天然氣	5,042.57	4,615.61
	間接溫室氣體排放 (範圍二) (噸)	207,068.76	221,546.59
	—— 外購電力	207,068.76	221,546.59
廢棄物	有害廢棄物總量 (噸)	66.32	136.76
	每億元收入有害廢棄物總量 (噸 / 億元)	0.02	0.05
	無害廢棄物總量 (噸)	1,360.45	1,869.51
	每億元收入無害廢棄物總量 (噸 / 億元)	0.51	0.67
能源使用	能源消耗總量 (兆瓦時)	416,544.56	426,535.14
	每億元收入能源消耗量 (兆瓦時 / 億元)	155.40	152.62
	直接能源消耗 (兆瓦時)	53,840.18	36,901.80
	—— 汽油	27,753.49	11,940.87
	—— 柴油	19.19	1,222.78
	—— 煤氣	-	-
	—— 液化石油氣	279.40	133.55
	—— 天然氣	25,788.10	23,604.60
	間接能源消耗 (兆瓦時)	362,704.38	389,633.33
	—— 外購電力	362,704.38	389,633.33
資源使用	總耗水量 (立方米)	2,075,358.40	1,967,599.28
	每億元收入耗水量 (立方米 / 億元)	774.25	704.05
	紙張消耗總量 (噸)	1,397.34	1,661.18

2. 除相關子公司外，此板塊統計範圍還包括中信建投證券股份有限公司和中信保誠人壽保險有限公司。

3. 2024 年度，中信銀行聘請第三方專業機構，全面盤查超 1,500 家機構的環境相關歷史數據，為統一數據統計邊界，對 2022 年度、2023 年度的溫室氣體排放、能源消耗、水資源、廢棄物等數據進行調整。因此本報告 2023 年數據列隨中信銀行的數據進行了同步調整。

先進智造

指標		2023 年	2024 年
廢氣	氮氧化物 (NO _x) 排放量 (噸)	123.33	133.41
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量 (噸)	16.61	16.08
	顆粒物排放量 (噸)	82.66	79.61
廢水	化學需氧量 (COD) 排放量 (噸)	93.07	89.87
	氨氮排放量 (噸)	5.55	5.48
	總磷排放量 (噸)	1.17	1.11
	廢水排放量 (立方米)	659,061.00	615,543.85
溫室氣體	溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) (噸)	702,807.33	708,237.32
	每億元收入溫室氣體排放量 (噸 / 億元)	1,393.52	1,394.36
	直接溫室氣體排放 (範圍一) (噸)	260,466.32	245,571.32
	—— 汽油	598.83	544.69
	—— 柴油	1,392.06	498.74
	—— 液化石油氣	45.36	24.50
	—— 天然氣	258,430.08	244,503.39
	間接溫室氣體排放 (範圍二) (噸)	442,341.00	462,665.99
	—— 外購電力	423,356.87	443,709.54
	—— 外購蒸汽	18,984.13	18,956.45
廢棄物	有害廢棄物總量 (噸)	13,351.91	475.99
	每億元收入有害廢棄物總量 (噸 / 億元)	26.47	0.94
	無害廢棄物總量 (噸)	22,053.04	41,609.42
	每億元收入無害廢棄物總量 (噸 / 億元)	43.73	81.92
能源使用	能源消耗總量 (兆瓦時)	2,119,859.19	2,080,540.34
	每億元收入能源消耗量 (兆瓦時 / 億元)	4,203.23	4,096.12
	直接能源消耗 (兆瓦時)	1,329,578.82	1,254,642.21
	—— 汽油	2,445.42	2,224.33
	—— 柴油	5,297.16	1,897.85
	—— 液化石油氣	204.48	110.45
	—— 天然氣	1,321,631.75	1,250,409.58
	間接能源消耗 (兆瓦時)	790,280.37	825,898.13
	—— 外購電力	742,340.65	778,028.30
	—— 外購蒸汽	47,939.72	47,869.83

指標		2023 年	2024 年
	總耗水量 (立方米)	2,720,456.68	2,885,499.56
資源使用	每億元收入耗水量 (立方米 / 億元)	5,394.09	5,680.90
	紙張消耗總量 (噸)	45.68	41.25
包裝材料	製成品所用包裝物總量 (噸)	18,462.46	22,126.63
	每億元收入耗用製成品包裝物量 (噸 / 億元)	36.61	43.56

先進材料⁴

指標		2023 年	2024 年
廢氣	氮氧化物 (NO _x) 排放量 (噸)	8,322.57	11,116.60
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量 (噸)	3,588.63	4,817.89
	顆粒物排放量 (噸)	6,340.12	8,780.91
廢水	化學需氧量 (COD) 排放量 (噸)	628.52	635.57
	氨氮排放量 (噸)	44.19	28.27
	總磷排放量 (噸)	3.11	1.76
	廢水排放量 (立方米)	11,326,393.85	26,244,475.77
溫室氣體	溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) (噸)	50,923,049.50	63,003,402.78
	每億元收入溫室氣體排放量 (噸 / 億元)	19,035.73	19,349.05
	直接溫室氣體排放 (範圍一) (噸)	48,606,355.24	58,046,104.46
	—— 汽油	2,157.07	1,706.95
	—— 柴油	19,003.72	17,060.44
	—— 液化石油氣	53,212.06	26,808.40
	—— 天然氣	796,492.98	643,826.81
	—— 焦炭	3,521,498.96	13,753,503.76
	—— 煤炭	42,072,928.10	41,738,700.46
	—— 中間過程排放	2,141,062.36	1,864,497.64
	間接溫室氣體排放 (範圍二) (噸)	4,089,486.12	6,407,611.16
	—— 外購電力	3,937,787.40	6,302,011.30
	—— 外購蒸汽	151,698.72	105,599.86
	固碳產品隱含排放 (扣除項) (噸)	(1,772,791.86)	(1,450,312.84)

4. 由於先進材料板塊中的南鋼股份等子公司於上年末納入合併範圍，導致 2024 年度該板塊的部分環境類指標較上年度變化顯著。

指標		2023 年	2024 年
廢棄物	有害廢棄物總量 (噸)	43,758.30	3,577.54
	每億元收入有害廢棄物總量 (噸 / 億元)	16.36	1.10
	無害廢棄物總量 (噸)	2,696,557.64	18,496,090.08
	每億元收入無害廢棄物總量 (噸 / 億元)	1,008.01	5,680.36
能源使用	能源消耗總量 (兆瓦時)	161,144,024.62	185,911,652.00
	每億元收入能源消耗量 (兆瓦時 / 億元)	60,237.82	57,095.54
	直接能源消耗 (兆瓦時)	148,055,654.47	173,946,356.59
	—— 汽油	8,808.78	6,970.66
	—— 柴油	72,314.35	64,919.65
	—— 液化石油氣	239,889.92	120,857.27
	—— 天然氣	4,073,327.74	3,292,580.94
	—— 焦炭	9,724,083.26	37,978,206.78
	—— 煤炭	133,937,230.41	132,482,821.28
	間接能源消耗 (兆瓦時)	13,088,370.15	11,965,295.41
	—— 外購電力	6,904,751.55	11,050,339.90
	—— 可再生能源電力	5,800,541.02	648,289.19
	—— 外購蒸汽	383,077.58	266,666.31
資源使用	總耗水量 (立方米)	60,158,521.88	62,522,219.94
	每億元收入耗水量 (立方米 / 億元)	22,488.07	19,201.27
	紙張消耗總量 (噸)	169.64	254.83
包裝材料	製成品所用包裝物總量 (噸)	11,763.80	6,210.18
	每億元收入耗用製成品包裝物量 (噸 / 億元)	4.40	1.91

新消費

指標		2023 年	2024 年
廢氣	氮氧化物 (NO _x) 排放量 (噸)	2.75	6.07
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量 (噸)	0.03	0.03
溫室氣體	溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) (噸)	96,499.10	91,380.23
	每億元收入溫室氣體排放量 (噸 / 億元)	187.66	183.23
	直接溫室氣體排放 (範圍一) (噸)	4,812.47	4,773.95
	—— 汽油	1,954.39	1,837.72
	—— 柴油	2,834.00	2,889.72

指標	2023 年	2024 年	
溫室氣體	—— 煤氣	1.97	22.90
	—— 天然氣	22.10	23.62
	間接溫室氣體排放（範圍二）（噸）	91,686.63	86,606.28
	—— 外購電力	91,686.63	86,606.28
廢棄物	有害廢棄物總量（噸）	580.76	600.36
	每億元收入有害廢棄物總量（噸 / 億元）	1.13	1.20
	無害廢棄物總量（噸）	1,147.46	1,021.31
	每億元收入無害廢棄物總量（噸 / 億元）	2.23	2.05
能源使用	能源消耗總量（兆瓦時）	172,014.25	189,061.75
	每億元收入能源消耗量（兆瓦時 / 億元）	334.51	379.09
	直接能源消耗（兆瓦時）	18,893.02	18,792.08
	—— 汽油	7,981.14	7,504.68
	—— 柴油	10,784.16	10,996.17
	—— 煤氣	14.69	170.45
	—— 天然氣	113.03	120.79
	間接能源消耗（兆瓦時）	153,121.23	170,269.67
	—— 外購電力	153,121.23	170,269.67
資源使用	總耗水量（立方米）	1,781,716.50	1,697,148.52
	每億元收入耗水量（立方米 / 億元）	3,464.87	3,403.01
	紙張消耗總量（噸）	6,887.32	449.34
包裝材料	製成品所用包裝物總量（噸）	4,909.27	5,903.33
	每億元收入耗用製成品包裝物量（噸 / 億元）	9.55	11.84

新型 城鎮化

指標	2023 年	2024 年	
廢氣	氮氧化物 (NO _x) 排放量（噸）	39.56	51.95
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量（噸）	26.55	16.74
	顆粒物排放量（噸）	26.75	5.45
廢水	化學需氧量 (COD) 排放量（噸）	0.06	0.10
	氨氮排放量（噸）	0.004	0.002
	廢水排放量（立方米）	517,388,957.96	525,061,302.75

指標	2023 年	2024 年
溫室氣體		
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）（噸）	412,248.71	536,760.00
每億元收入溫室氣體排放量（噸 / 億元）	950.60	1,142.36
直接溫室氣體排放（範圍一）（噸）	28,166.97	22,153.27
—— 汽油	1,648.66	3,021.08
—— 柴油	1,239.20	4,917.98
—— 煤氣	12.04	1.24
—— 液化石油氣	48.13	72.04
—— 天然氣	25,218.93	14,140.93
間接溫室氣體排放（範圍二）（噸）	384,081.74	514,606.73
—— 外購電力	384,081.74	514,606.73
廢棄物		
有害廢棄物總量（噸）	24,418.47	39,207.29
每億元收入有害廢棄物總量（噸 / 億元）	56.31	83.44
無害廢棄物總量（噸）	7,346.90	48,094.08
每億元收入無害廢棄物總量（噸 / 億元）	16.94	102.36
能源使用		
能源消耗總量（兆瓦時）	817,153.54	1,009,087.19
每億元收入能源消耗量（兆瓦時 / 億元）	1,884.28	2,147.59
直接能源消耗（兆瓦時）	140,726.34	103,703.23
—— 汽油	6,732.63	12,337.15
—— 柴油	4,715.51	18,714.28
—— 煤氣	89.65	9.21
—— 液化石油氣	216.97	324.76
—— 天然氣	128,971.57	72,317.82
間接能源消耗（兆瓦時）	676,427.20	905,383.97
—— 外購電力	673,325.85	902,214.38
—— 可再生能源電力	3,101.35	3,169.59
資源使用		
總耗水量（立方米）	11,317,489.41	21,231,654.29
每億元收入耗水量（立方米 / 億元）	26,097.01	45,186.23
紙張消耗總量（噸）	98.47	127.96
包裝材料		
製成品所用包裝物總量（噸）	312.40	187.82
每億元收入耗用製成品包裝物量（噸 / 億元）	0.72	0.40

社會績效

員工情況統計

指標	2023 年	2024 年
員工總數 ¹ (人)	188,862	190,763
男性員工 (人)	121,425	123,112
女性員工 (人)	67,437	67,651
年齡 30 歲及以下的員工人數 (人)	47,015	46,928
年齡 31 至 35 歲的員工人數 (人)	42,814	40,289
年齡 36 至 40 歲的員工人數 (人)	38,006	40,234
年齡 41 至 45 歲的員工人數 (人)	22,781	25,128
年齡 46 至 50 歲的員工人數 (人)	16,195	16,160
年齡 51 至 55 歲的員工人數 (人)	15,391	14,602
年齡 56 歲及以上的員工人數 (人)	6,660	7,422
中國內地員工人數 (人)	167,773	166,918
港澳台地區員工人數 (人)	10,071	10,017
其他國家及地區員工人數 (人)	11,018	13,828
博士研究生員工人數 (人)	989	958
碩士研究生員工人數 (人)	37,736	39,617
大學本科員工人數 (人)	84,081	85,437
大學專科及以下員工人數 (人)	66,056	64,751

1. 包括總部及子公司正式在崗合同制員工，不含勞務派遣用工。

員工健康與安全

	指標	2022 年	2023 年	2024 年
中信銀行 ²	因工死亡員工人數 (人)	0	0	1
	因工死亡員工比率 (%)	0	0	0.0016
中信證券	因工死亡員工人數 (人)	0	0	0
	因工死亡員工比率 (%)	0	0	0
中信建投證券	因工死亡員工人數 (人)	0	0	0
	因工死亡員工比率 (%)	0	0	0
中信泰富特鋼	因工死亡員工人數 (人)	-	0	0
	因工死亡員工比率 (%)	-	0	0

	指標	2024 年
中信銀行 ²	因工傷損失工作時間 (天)	391
中信証券 ³	因工傷損失工作時間 (天)	624
中信建投証券	因工傷損失工作時間 (天)	549
中信泰富特鋼	因工傷損失工作時間 (天)	148

2. 此數據統計範圍為中信銀行總行。

3. 此數據統計範圍為中信証券母公司，不包含分支機構。

員工流失率情況統計

總部	指標	2023 年	2024 年
	員工流失率 (%)	0.60	1.80
	女性員工流失率 (%)	0.64	1.20
	男性員工流失率 (%)	0.59	2.10
	年齡 30 歲及以下的員工流失比率 (%)	0.00	0.00
	年齡 31 至 40 歲的員工流失比率 (%)	0.93	4.60
	年齡 41 至 50 歲的員工流失比率 (%)	0.90	0.00
	年齡 51 至 59 歲的員工流失比率 (%)	0.00	0.00
	年齡 60 歲及以上的員工流失比率 (%)	0.00	0.00
	中國內地員工流失比率 (%)	0.41	1.90
	港澳台地區員工流失比率 (%)	0.20	0.00

中信銀行	指標	2023 年	2024 年
	員工流失率 (%)	2.58	2.14
	女性員工流失率 (%)	2.40	2.12
	男性員工流失率 (%)	2.81	2.16
	年齡 30 歲及以下的員工流失比率 (%)	4.47	4.53
	年齡 31 至 50 歲的員工流失比率 (%)	2.12	1.55
	年齡 51 及以上的員工流失比率 (%)	0.29	0.32
	環渤海地區員工流失比率 (%)	1.42	1.09
	長三角地區員工流失比率 (%)	3.12	2.80
	珠三角地區員工流失比率 (%)	3.64	3.19
	中部地區員工流失比率 (%)	2.06	1.57
	西部地區員工流失比率 (%)	3.29	2.33
	東北地區員工流失比率 (%)	1.53	2.45

中信建投証券

指標	2023 年	2024 年
員工流失率 (%)	11.73	9.05
女性員工流失率 (%)	13.18	7.96
男性員工流失率 (%)	10.65	9.86
年齡 30 歲以下的員工流失比率 (%)	19.86	15.63
中國大陸員工流失比率 (%)	11.64	8.88

中信國際電訊⁴

指標	2023 年	2024 年
員工流失率 (%)	12.12	11.74
女性員工流失率 (%)	11.05	11.54
男性員工流失率 (%)	12.89	12.10
年齡 30 歲及以下的員工流失比率 (%)	22.18	21.21
年齡 31 至 40 歲的員工流失比率 (%)	9.10	10.49
年齡 41 至 50 歲的員工流失比率 (%)	6.73	6.98
年齡 51 至 59 歲的員工流失比率 (%)	7.30	4.15
中國內地員工流失比率 (%)	9.39	9.04
中國香港地區員工流失比率 (%)	13.47	13.33
中國澳門地區員工流失比率 (%)	12.59	10.12

4. 以上披露的信息由於受個別地區法規限制導致並未包括個別地區員工。

員工培訓情況統計⁵

總部	指標	2023 年	2024 年
	員工培訓項目數 (個)	84.00	71.00
	男性員工參加培訓百分比 (%)	92.00	100.00
	女性員工參加培訓百分比 (%)	87.00	100.00
	管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
	非管理層員工參加培訓百分比 (%)	89.70	100.00
	男性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	80.00	79.00
	女性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	70.30	64.00
	管理層員工人均培訓時長 (小時 / 人)	99.00	133.00
	非管理層員工人均培訓時長 (小時 / 人)	75.00	69.00

中信銀行	指標	2023 年	2024 年
	男性員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
	女性員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
	管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
	非管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
	男性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	72.00	160.00
	女性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	80.00	160.00
	管理層員工人均培訓時長 (小時 / 人)	48.00	184.00
	非管理層員工人均培訓時長 (小時 / 人)	160.00	160.00

中信建投証券	指標	2023 年	2024 年
	男性員工參加培訓百分比 (%)	95.09	91.50
	女性員工參加培訓百分比 (%)	92.60	86.61
	管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
	非管理層員工參加培訓百分比 (%)	94.00	89.33
	男性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	50.18	48.70
	女性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	46.62	48.66
	管理層員工人均培訓時長 (小時 / 人)	331.89	265.51
	非管理層員工人均培訓時長 (小時 / 人)	48.50	47.13

5. 以上各類別員工參加培訓百分比為各類別員工參加培訓的人數佔該類別員工總人數的比率。

中信國際電訊	指標	2023 年	2024 年
	男性員工參加培訓百分比 (%)	90.97	96.91
	女性員工參加培訓百分比 (%)	80.58	98.72
	高級管理人員參加培訓百分比 (%)	100	100
	中層管理人員參加培訓百分比 (%)	91	96
	基層管理人員參加培訓百分比 (%)	93	99
	一般員工參加培訓百分比 (%)	86	97
	男性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	13.3	16.0
	女性員工人均培訓時長 (小時 / 人)	11.0	14.4
	高級管理人員人均培訓時長 (小時 / 人)	28.8	41.4
	中級管理人員人均培訓時長 (小時 / 人)	21.7	23.7
	基層管理人員人均培訓時長 (小時 / 人)	16.1	19.9
	一般員工人均培訓時長 (小時 / 人)	11.6	14.4

供應商管理

	指標	2024 年
中信銀行	中國大陸供應商數量 (個)	19,135
	海外及港澳台供應商數量 (個)	65
中信建投證券 ⁶	中國大陸供應商數量 (個)	841
	海外及港澳台供應商數量 (個)	12
中信泰富特鋼	中國大陸供應商數量 (個)	339
	海外及港澳台供應商數量 (個)	32

6. 此數據統計範圍為中信建投證券母公司，不包含分、子公司。

獨立鑒證報告



有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2500185 號

致中國中信股份有限公司董事會：

關於截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司《中國中信股份有限公司 2024 年度環境、社會及管治報告》（以下簡稱“ESG 報告”）中選定資訊的報告。本繁體中文版為譯文，如繁體中文版與簡體中文版不一致，以簡體中文版為準。

結論

我們對中國中信股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度 ESG 報告以下資訊（以下簡稱“鑒證的績效資訊”）執行了有限保證的鑒證業務：

鑒證的績效資訊	鑒證的時點或期間
員工總數（人）	截至 2024 年 12 月 31 日
女性員工占比（%）	截至 2024 年 12 月 31 日
勞動合同簽訂率（%）	截至 2024 年 12 月 31 日
員工培訓專案數（個）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
總部人均耗電量（兆瓦時/人）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
總部人均耗水量（立方米/人）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
總部人均汽油消耗量（升/人）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
綠色信貸餘額（億元）	截至 2024 年 12 月 31 日
全管道受理客戶投訴數（筆）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度



基於已實施的程式及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信中國中信股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的鑒證的績效資訊未能在所有重大方面按照本報告後附的標準編制。

我們對鑒證的績效資訊形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的績效諮詢及本報告的其他資訊（以下簡稱“其他資訊”）。其他資訊不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他資訊執行任何程式。

形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發佈的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發佈的《國際品質管制準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的品質管制》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行品質管制體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律法規要求相關的政策和程式。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。



對鑒證的績效資訊的責任

中國中信股份有限公司的管理層負責：

- 設計、執行和維護與編制鑒證的績效資訊有關的內部控制，以使鑒證的績效資訊不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制鑒證的績效資訊的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照本報告後附的標準編制鑒證的績效諮詢。

治理層負責監督中國中信股份有限公司鑒證的績效資訊的報告過程。

固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務資料，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間資料的可比性。

註冊會計師的責任

我們負責：

- 計畫和實施鑒證工作，以對鑒證的績效資訊是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程式及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向中國中信股份有限公司董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程式，以對鑒證的績效資訊獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程式取決於我們對鑒證的績效資訊和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。此外，我們的工作並不旨在就中國中信股份有限公司內部控制的有效性發表意見。在我們的工作範圍內，我們僅在中國中信股份有限公司總部、中信銀行股份有限公司總部和中信證券股份有限公司總部層面開展鑒證工作。



在實施鑒證工作時，我們實施的程式主要包括：

- 1) 對參與提供鑒證的績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 對鑒證的績效諮詢實施分析程式；
- 3) 對鑒證的績效諮詢實施抽樣檢查；及
- 4) 重新計算。

有限保證鑒證業務所實施程式的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。



畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2025 年 4 月 17 日

附件：標準

員工總數 (人)：ESG 報告披露的員工總數是指截至 2024 年 12 月 31 日中國中信股份有限公司總部及子公司正式在崗員工總人數，不含勞務派遣用工。

女性員工占比 (%)：ESG 報告披露的女性員工占比是指截至 2024 年 12 月 31 日中國中信股份有限公司總部及子公司正式在崗全部女性員工占員工總數的比例。

勞動合同簽訂率 (%)：ESG 報告披露的勞動合同簽訂率是指截至 2024 年 12 月 31 日正式在崗員工中與中國中信股份有限公司總部及子公司簽訂勞動合同的員工的占比。

員工培訓專案數 (個)：ESG 報告披露的員工培訓專案數是指截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部組織開展的各類培訓專案總數，包括線上與線下培訓。

總部人均耗電量 (兆瓦時/人)：ESG 報告披露的總部人均耗電量是指截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部每名正式在崗員工的平均耗電量，即截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部耗電總量除以截至 2024 年 12 月 31 日中國中信股份有限公司總部正式在崗員工總人數。

總部人均耗水量 (立方米/人)：ESG 報告披露的總部人均耗水量是指截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部每名正式在崗員工的平均耗水量，即截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部耗水總量除以截至 2024 年 12 月 31 日中國中信股份有限公司總部正式在崗員工總人數。

總部人均汽油消耗量 (升/人)：ESG 報告披露的總部人均汽油消耗量是指截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部每名正式在崗員工的平均汽油消耗量，即截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國中信股份有限公司總部汽油消耗總量除以截至 2024 年 12 月 31 日中國中信股份有限公司總部正式在崗員工總人數。

綠色信貸餘額 (億元)：ESG 報告披露的綠色信貸餘額是指截至 2024 年 12 月 31 日，中信銀行股份有限公司用於投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級等領域的貸款餘額的匯總數。

全管道受理客戶投訴數 (筆)：ESG 報告披露的全管道受理客戶投訴數是指截至 2024 年 12 月 31 日止年度中信銀行股份有限公司收到的監管管道轉辦投訴、95558 管道投訴、信用卡中心管道投訴及其他管道投訴的合計數量。不包含重複投訴，以及本行內部管道受理的帳戶管控、信用報告、計費標準、債務協商等投訴。

報告內容索引

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引

方面	披露規定	報告位置
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。</p>	P3
彙報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關彙報排放量能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相关因素。</p>	P2
彙報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	P2

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1：排放物		
一般披露	<p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</p>	P36-37, P40-45
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	P108-114
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）	P108-114
關鍵績效指標 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）	P108-114
關鍵績效指標 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）	P108-114
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	P36-47
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	P44

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 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	P40-45
關鍵績效指標 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）	P108-114
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P108-114
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	P36-37, P42-44
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	P45
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	P108-114
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	P36-37, P40-45
關鍵績效指標 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	P36-47
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	P28, P52-53
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	P28, P36-53
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P63-64
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P115
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P116-117
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P66-67
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	P115
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	P116
關鍵績效指標 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	P66-67
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	P65-66
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	P118-119
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	P118-119

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P63
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P63
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P63
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	P30-31
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	P119
關鍵績效指標 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，以及相關執行及監察方法	P30
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	P30-31
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	P30-31
層面 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、標籤及隱私事宜及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P76-79, P87-89
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	P78
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P72-73, P79, P89
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	P29
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	P78
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	P71
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P20-21
關鍵績效指標 B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	P20
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P18-25
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	P19, P32-33

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
社區		
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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	P80-86
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	P80-86
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P80-86
氣候相關披露		
(I) 管治		
(I) 管治	(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。 (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	P3, P6-7, P52
(II) 策略		
氣候相關風險和機遇	發行人須披露其就任何有合理可能對發行人的業務模式、策略及現金流量、其融資渠道及其資本成本造成重大影響（可能會於短期、中期或長期內顯現）的氣候相關風險作出的評估。	P52
業務模式和價值鏈	發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的信息。具體而言，發行人須作如下披露： (a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響； (b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	P52-53
策略和決策	有關發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的信息。 (a) 發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的信息，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。 (b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據 (a) 段披露的行動提供資源。披露先前各彙報期內按照上述所披露計劃的進度。	P52-53
財務狀況、財務表現及現金流量	當前財務影響定性和量化資料的披露： (a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在彙報期的財務狀況、財務表現及現金流量 (b) 當存在將導致下一彙報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的時，關於第 (a) 段中識別的氣候相關風險和機遇的信息。	/
	預期財務影響定性和量化資料的披露： (a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化； (b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	/
氣候韌性	策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性： (a) 發行人截至彙報日對其氣候韌性的評估； (b) 如何及何時進行氣候相關情景分析。	/

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
(III) 風險管理		
氣候相關風險和機遇	<p>(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。</p> <p>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息）；及</p> <p>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	P52
(IV) 指標及目標		
溫室氣體排放	<p>發行人須披露彙報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <p>(a) 範圍 1 溫室氣體排放；</p> <p>(b) 範圍 2 溫室氣體排放；及</p> <p>(c) 範圍 3 溫室氣體排放</p>	P108-114
溫室氣體排放核算方法	<p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法；</p> <p>(c) 就披露的範圍 2 溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍 2 溫室氣體排放，並提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的信息；</p> <p>(d) 就披露的範圍 3 溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍 3 類別披露發行人計量範圍 3 溫室氣體排放中包含的類別。</p>	P108-109
氣候相關轉型風險	發行人披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	/
氣候相關物理風險	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	/
氣候相關機遇	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	/
資本運用	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	/
內部碳定價	<p>發行人須披露如下：</p> <p>(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價；及</p> <p>(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；</p>	/
薪酬	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	/
行業指標	鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。	/
氣候相關目標	披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。	P36-37
	披露設定及審核每項目目標方法，以及其如何監察達標進度。	/
	披露有關每項氣候相關目標的績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	/

註：鑒於香港聯交所於《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢總結》中所採納的《上市規則》及《守則》修訂（「2024年修訂」）於2025年1月1日或之後開始的財政年度生效，公司將關注有關附錄 C2 的 D 部分中載明的新氣候相關披露規定的分階段方法，並考慮在未來年度進行適當披露。

全球報告倡議組織 GRI 標準索引

使用說明	中國中信股份有限公司在 2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告在此 GRI 標準索引中引用的信息。
------	---

使用的 GRI 1	GRI : 基礎 2021
-----------	---------------

GRI 標準	披露項	位置
GRI 2 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	P5
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P2
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	P2
	2-4 信息重述	/
	2-5 外部鑒證	P120-124
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P5
	2-7 員工	P115-119
	2-8 員工之外的工作者	/
	2-9 管治架構和組成	P12
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	P13
	2-11 最高管治機構的主席	P12-13
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P3
	2-13 為管理影響的責任授權	P6-7
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P3, P6-7
	2-15 利益衝突	/
	2-16 重要關切問題的溝通	P106-107
	2-17 最高管治機構的共同知識	P3
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P17
	2-19 薪酬政策	P17
	2-20 確定薪酬的程序	P17
	2-21 年度總薪酬比率	/
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P3
	2-23 政策承諾	P3
	2-24 融合政策承諾	P3
	2-25 補救負面影響的程序	P17, P78
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P107
	2-27 遵守法律法規	P18-P25
	2-28 協會的成員資格	P8
	2-29 持份者的方法	P106-107
	2-30 集體談判協議	P63

GRI 標準	披露項	位置
GRI 3 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P106-107
	3-2 實質性議題清單	P106-107
	3-3 實質性議題的管理	P106-107
GRI 101 生物多樣性 2024	101-1 制止和扭轉生物多樣性喪失的政策	P55
	101-2 生物多樣性影響管理層	/
	101-3 獲取和利益分享	/
	101-4 生物多樣性影響的識別	/
	101-5 具有生物多樣性影響的地點	P54-55
	101-6 生物多樣性喪失的直接驅動因素	/
	101-7 生物多樣性狀況的變化	P54-55
	101-8 生態系統服務	P54-55
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P48-49
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P52-53
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	P64
	201-4 政府給予的財政補貼	/
GRI 202 市場表現 2016	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	/
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	/
GRI 203 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P61
	203-2 重大間接經濟影響	P62
GRI 204 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	/
GRI 205 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	/
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P19, P32-33
	205-3 經確認的腐敗事件和採取行動	/
GRI 206 反競爭行為 2016	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	/
GRI 207 稅務 2019	207-1 稅務方針	/
	207-2 稅務治理、控制及風險管理	/
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	/
	207-4 國別報告	/
GRI 301 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	P108-114
	301-2 所用循環利用的進料	P45
	301-3 再生產品及其包裝材料	P44
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P108-114
	302-2 組織外部的能源消耗量	P108-114

GRI 標準	披露項	位置
GRI 302 能源 2016	302-3 能源強度	P108-114
	302-4 降低能源消耗量	P108-114
	302-5 降低產品和服務的能源需求量	P40-43
GRI 303 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	P40, P45, P108-114
	303-2 管理與排水相關的影響	P40, P45, P108-114
	303-3 取水	P45, P108-114
	303-4 排水	P40, P45, P108-114
	303-5 耗水	P108-114
GRI 305 排放 2016	305-1 直接（範圍 1）溫室氣體排放	P108-114
	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	P108-114
	305-3 其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	/
	305-4 溫室氣體排放強度	P108-114
	305-5 溫室氣體減排量	P108-114
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	/
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	P108-114
GRI 306 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P44
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P44
	306-3 產生的廢棄物	P108-114
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	P44
	306-5 進入處置的廢棄物	P44
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	P30-31
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	P31
GRI 401 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P115-117
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P63-64, P68-69
	401-3 育兒假	P63
GRI 402 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	/
	403-1 職業健康安全管理体系	P66
GRI 403 職業健康與安全 2018	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	P66-67
	403-3 職業健康服務	P66-67
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	P66-67, P69
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P67

GRI 標準	披露項	位置
GRI 403 職業健康與安全 2018	403-6 促進工作者健康	P66-67
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	P66-67
	403-8 職業健康安全體系覆蓋的工作者	P66-67
	403-9 工傷	P115-116
	403-10 工作相關的健康問題	/
GRI 404 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P118-119
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	P65-66
	404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	P64
GRI 405 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P63
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	P63
GRI 406 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	/
GRI 407 結社自由與集體談判 2016	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	/
GRI 408 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	/
GRI 409 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	/
GRI 410 安保實踐 2016	410-1 接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	/
GRI 411 原住民權利 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	/
GRI 413 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P58-60, P83-84
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	/
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	P30-31
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	/
GRI 415 公共政策 2016	415-1 政治捐助	/
GRI 416 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	P72-73, P79, P89
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	/
GRI 417 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P87
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	/
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	/
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	/

意見反饋表

尊敬的讀者，您好：

非常感謝您在百忙之中閱讀《中國中信股份有限公司 2024 年度環境、社會及管治 (ESG) 報告》。殷切盼望您對報告和我們的工作提出意見與建議。您可以通過郵寄將填好的問卷反饋給我們提出您的寶貴意見。謝謝！

北京

北京地址：
中國北京市朝陽區光華路 10 號中信大廈
電郵：
contact@citic.com

香港

香港地址：
香港中環添美道 1 號中信大廈 32 樓
電話：
+852 2820 2111

1. 您的工作單位屬於中信股份的哪一類持份者：

股東 投資者 員工 供應商 客戶 政府
社區 學術機構 非營利組織 其他 (請說明)

2. 您所關注的信息在本年度 ESG 報告中是否都有所體現？

是 一般 否

3. 您對本年年 ESG 報告的綜合評價：

可讀性 (表達方式通俗易懂，設計美觀，引人入勝，容易找到所需信息)

3 分 (較好) 2 分 (一般) 1 分 (較差)

可信度 (報告信息真實可信)

3 分 (較好) 2 分 (一般) 1 分 (較差)

信息完整性 (正負兩方面信息兼顧，並且滿足您對信息的需求)

3 分 (較好) 2 分 (一般) 1 分 (較差)

4. 您在報告中能否方便地找到您所關注的信息？

是 一般 否

5. 除報告已披露的內容以外，您還更希望看到哪方面的信息？

中國中信股份有限公司

註冊辦事處

香港中環添美道一號
中信大廈三十二樓

電話 +852 2820 2111

傳真 +852 2877 2771

www.citic.com



印刷：本報告採用大豆油墨及 NastroBlu (FSC®MIX) 紙張印制。
FSC®MIX 再生標識表明紙張由來自 FSC 認證森林的材料、回收材料和 / 或 FSC 控制的木材混合制成。