

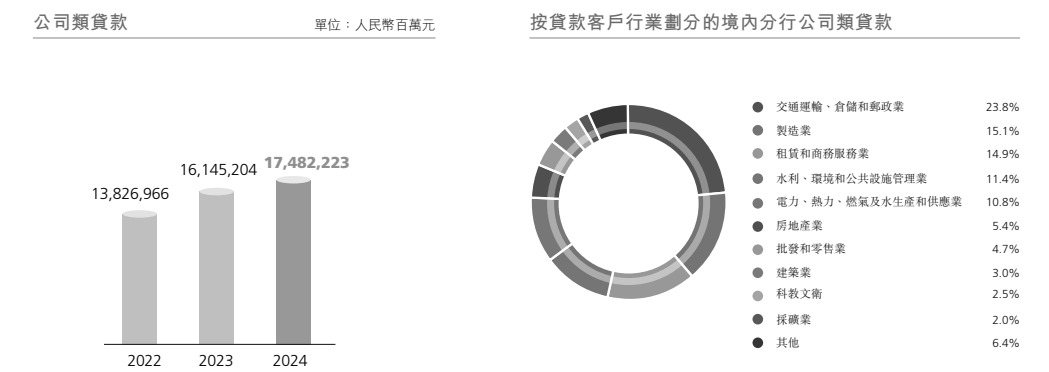
突出的服務成效，得益於本行堅持深化改革和創新驅動，統籌頂層設計和落實推進機制的有益實踐。本行**構建一體化決策和推進機制**，高級管理層成立「五篇大文章」委員會及各領域專門委員會，因地制宜推進組織架構調整，形成上下貫通、分層對接、統籌管理、整體推進的管理機制。**完善政策執行與保障體系**，深入研究各重點領域產業政策、發展動態、經營模式、風險特徵，以監管政策為藍本，建立健全「1+5+X」政策執行和保障體系，出台1個總體指導意見，制定5個專項行動方案，形成涵蓋投融資支持、績效考核、人力資源、網點服務等保障措施。**建立健全核心指標體系**，依託數據管理平台，實現「五篇大文章」主要指標經營動態應應和實時監測，同步優化考核引導機制，最大程度發揮重點領域資源投入的撬動效應，形成服務「五篇大文章」與服務新質生產力、區域協調發展等重要戰略的疊加效應。

2025年，本行將繼續發揮領軍銀行作用，突出「工」和「商」主責主業，靠前對接落實各項宏觀政策，完善配套制度，進一步做深做精「五篇大文章」，建立起具有工行特色的廣覆蓋、多元化、可持續服務體系，在服務經濟社會高質量發展過程中，更好推進自身做優做強和高質量發展。

4.2.1 公司金融業務

本行聚焦「國家所需、金融所能、工行所長、客戶所盼」，加大優質公司信貸投放力度，優化現代公司信貸佈局，開展糧食安全、電影、文旅等大型營銷活動，加強對重大戰略、重點領域和薄弱環節的公司金融服務，創新打造公司金融項目庫(CBPL)，不斷提升公司金融服務的適應性、競爭力、普惠性，展現服務實體經濟的主力軍擔當。2024年末，公司類貸款174,822.23億元，比上年末增加13,370.19億元，增長8.3%；公司存款155,074.05億元，減少7,025.23億元，下降4.3%。本行蟬聯《環球金融》「中國最佳企業銀行」，獲評《歐洲貨幣》「中國最佳企業銀行」、連續四年獲評《財資》「中國最佳項目融資銀行」和《環球金融》「最佳一帶一路銀行」。

- ✦ 服務培育新質生產力。深化科技金融「五專」服務體系，設立高級管理層科技金融委員會，在科技資源富集地區成立22家分行科技金融中心、160家科技支行，增強「總分支網」四級動能。強化「股貸債保」聯動，開展「春苗」「秋實」行動，做好對專精特新「小巨人」等重點客群服務，打造「工銀科創」品牌。2024年末，戰略性新興產業貸款餘額突破3萬億元。
- ✦ 助力構建現代化產業體系。加大製造業貸款投放力度，助力製造業高端化、智能化、綠色化發展。以「兩新」為切入點，實施「工助升級貸動更新」專項行動，做好項目清單全覆蓋對接。深化對先進製造業產業集群發展的金融專項支持。2024年末，投向製造業貸款餘額4.4萬億元，其中投向製造業中長期貸款餘額2.1萬億元。
- ✦ 助力房地產止跌回穩。主動適應房地產供求關係發生重大變化的新形勢，一視同仁滿足不同所有制房企合理融資需求，保持房地產開發貸款穩健增長。落實「攪子增量政策要求，積極對接城市房地產融資協調機制「白名單」項目，投放金額超1,300億元。靠前服務「三大工程」，助力「市場+保障」住房供應體系建設，支持構建房地產發展新模式。
- ✦ 綠色金融和能源安全方面。堅持綠色發展理念，認真落實國家戰略導向，支持產業綠色低碳轉型，助力長江經濟帶高質量發展。深入開展「能源保供」行動，助力能源強國建設。2024年末，綠色貸款餘額（金融監管總局口径）突破6萬億元。
- ✦ 助力民營經濟高質量發展。堅持兩個「毫不动摇」，深化服務民營企業「新八融」服務，向優質民營企業給予專項政策支持，助力民營企業提振信心。
- ✦ 客戶基礎不斷夯實。堅持以客戶為中心，提升公司客戶服務的體系化、專業化、數字化、生態化水平，實施公司客戶維護體系，推動加快形成「大中小微個」相協調的客戶結構。舉辦中非經貿投資論壇、中國－奧地利企業對接交流會等重大活動，跨境聯動開展企「全球行·全球盈」營銷活動。探索全球主客戶經理機制，建立全球客戶經理服務團隊，不斷提升全球服務质效。2024年末，對公客戶1,334.86萬戶，比上年末增加128.99萬戶，中型有貸戶增長11.6%。



普惠金融

持續提升普惠金融服務的覆蓋面、可得性和滿意度，更好滿足小微企業、涉農經營主體及重點扶持群體多樣化的金融需求，全力打造普惠金融標桿銀行。2024年末，普惠型小微企業貸款28,933.15億元，比年初增加6,655.63億元，增長29.9%；普惠型小微企業貸款客戶208.34萬戶，增加61.66萬戶；全年新發放普惠型小微企業貸款平均利率3.30%。

- ✦ 優化產品體系。搭建標準化普惠金融產品體系，打造經營快貸、網貸通、數字供應鏈三大產品線，提升製造業、農戶、商戶、專精特新「小巨人」等細分領域服務能力；鼓勵特色化產品創新，因地制宜拓展服務場景，靈活支持地區產業發展，提升普惠信貸服務適配性、針對性。煥新升級經營快貸，推出面向製造業小微企業的數字普惠信用貸款產品「製造e貸」，進一步豐富小額化、信用類產品供給。打造「e機快貸」網貸通產品，支持小微企業擴大再生產過程中的中長期資金需求。數字供應鏈產品方面，積極為重點行業提供融資解決方案，引金融活水滴灌產業鏈供應鏈上下游小微企業。
- ✦ 深化渠道建設。依託自有機構，打造普惠金融特色網點。建設手機銀行普惠專版，為小微客戶提供「一站式」專屬服務。開展「普惠金融推進月」「一筆一畫做普惠」等活動，加強與政府部門、擔保機構的合作。探索開放銀行模式，延伸服務觸角，構建良好生態。
- ✦ 強化風險管理。發揮科技風控效能，整合內外部數據信息，完善「1（客戶）+N（產品）」風控體系，打造「數據驅動、智能預警、動態管理、持續運營」為特徵的全流程風險管理。注重「活情況」「實信息」搜集，強化線上線下交叉驗證、專家經驗與模型數據方法互補，提高風險防範的有效性和針對性。
- ✦ 完善綜合服務。融資、融智、融商相結合，從提供融資服務向幫助小微客戶解決經營問題轉型。圍繞小微企業全生命週期，豐富賬戶、結算、財務顧問等服務。推進「環球撮合營」平台迭代升級，提供產品推介、供需對接、融資支持一站式服務；打造小微企業綜合金融服務「標桿平台」。

機構金融業務

- ✦ 銀政合作彰顯大行擔當。扎實服務代理財政資金流轉，全年代理國庫集中支付業務量和業務金額佔比居居市場首位，中標國庫集中支付代理銀行資格，連續六年在財政部中央財政國庫集中支付代理銀行考評中獲評直接支付和授權支付「雙優」評級，延伸拓展社銀服務範圍，同業首批上線醫保電子錢包，業內首家完成醫保賬戶跨省共濟支付。「工銀e社保」平台應用推廣至全國各省市社保部門，同業首家設立「社銀一體化網點」，累計建成「社銀一體化網點」4,087家。創新民生金融服務，持續推廣「工銀雲醫」「智慧住建」「智慧教育」「數字鄉村」等服務平台，穩步推動「雙減」、鄉村振興、資金監管等配套金融服務落地。

- ✦ 豐富金融合作生態內涵。優化金融基礎設施綜合服務，發佈銀行業首份《金融基礎設施服務方案》，打造服務金融基礎設施的「工行樣板」。積極開展中小金融機構科技工具輸出，賦能同業風控能力提升。加強保險機構合作，開展對公保險場景化營銷，完善「十大行業風險管理輸出方案」，助力企業防範風險。扎實服務資本市場，積極響應監管部門增強資本市場內在穩定性長效機制建設的政策導向，鞏固提升第三方存管、結算交收業務合作優勢。

結算與現金管理業務

- ✦ 建設「主結算銀行」新標桿。聚焦基本戶、新開戶、代發戶三大重點，提升賬戶對新註冊市場主體的覆蓋面，強化場景融合聯動拓戶，推進數智化賬戶流失預警模型應用，分類施策做好存量賬戶維護管理。積極響應各類企業財務數智化轉型、深化管理會計應用等相關要求，進一步做好工銀司庫服務的擴展升級，打造支付結算、財資管理、數智轉型三大支柱，涵蓋「五通、四集、三雲」12類產品服務，不斷提升客戶體驗，打造金融服務新門戶。全面拓展結算金融場景生態，加強重點產品API開放服務建設，聚合金融服務資源，輸出金融服務能力，推廣結算金融顧問AI大模型應用，推出電子營業執照身份認證和數字簽名，投產對公橫點權益管理功能。
- ✦ 通過全球財資管理優勢產品服務，重點服務「走出去」「引進來」等跨境客群，在亞太、中東、拉美、非洲、歐洲等重点區域持續拓展結算金融基礎設施，累計為1.2萬家跨國企業提供全球財資管理服務，賦能企業全球經營發展。針對資金「管」「融」需求，聚合企業收款對賬場景，通過到賬伴侶、銀賬通、業績管理與工銀e企付、工銀e繳費等產品相結合，解決客戶收款對賬難、資金清分難、回單保管難等痛點。
- ✦ 發揮供應鏈金融服務的數字化動能，針對企業供應鏈在供、產、銷、存環節中收、付、管、融四大核心需求，充分利用「工銀聚」定制化、模塊化特點，深化「標準+集成」綜合金融結算服務應用能力，形成數字供應鏈場景服務體系。
- ✦ 2024年末，對公結算賬戶1,505.9萬戶，現金管理客戶204.3萬戶，全球現金管理客戶12,747戶。

投資銀行業務

- ✦ 聚焦戰略新興、科技創新、綠色產業發展，通過「併購+」全流程服務積極支持國家重點戰略。拓展重組顧問模式，服務企業脫困轉型、債務風險化解。本行牽頭完成的併購交易數量繼續位列路孚特「中國參與交易財務顧問榜單」中國區首位及「中國參與出境併購交易財務顧問榜單」首位，蟬聯《環球金融》「中國最佳併購銀行」。

- ✦ 優化產業投資基金全流程服務，支持創業投資高質量發展，優化多元化股權投融資服務，推出科技型企業商投聯動信貸融資創新方案，豐富「貸款+外部直投」業務模式，完善股權估值服務優化「一級市場+二級市場」「融資+融智」的多維度、多層次的權益性業務體系，深化企業全生命週期金融服務。

- ✦ 助力盤活存量資產，精準對接需求，為擴大有效投資、降低債務風險提供全方位金融服務。持續拓展資產證券化及公募REITs基金全場景服務，助力企業降槓桿、穩投資、補短板。

- ✦ 發揮集團行業研究、風險控制和金融科技等優勢，創設「ESG顧問服務」，形成包含管理諮詢、交易顧問、財務與風控顧問、信息服務的顧問諮詢體系，賦能實體經濟高質量發展。

- ✦ 債券承銷業務持續鞏固規模領先優勢，全年境內主承銷債券項目2,675個，主承銷規模合計1.92萬億元。發揮業務優勢，助推綠色發展、鄉村振興等重大戰略實施，境內主承銷綠色債券和社會責任債券等各類ESG債券153隻，承銷規模1,669.26億元。落實重大區域戰略，積極支持上海國際金融中心建設與粵港澳大灣區高質量發展，主承銷五大重點區域金融及非金融信用債584隻，承銷規模6,515.95億元。服務高水平對外開放，全年共為22家境外客戶主承銷熊貓債39隻，牽頭主承銷全市場單單最大發行規模熊貓債、承銷首隻在新加坡交易所掛牌的金機機構熊貓債以及北美地區首隻熊貓債。

票據業務

- ✦ 圍繞「五篇大文章」和服務新質生產力，推出「專精特享貼」「科技創享貼」「康養票據」「興農貼•一點通」「工銀i綠貼Pro」等創新服務。

- ✦ 聚焦創新賦能，加快票據業務數字化轉型。成功對接人民銀行票據業務基礎設施建設，啟用新一代票據業務系統。推廣應用票據業務數智系統體系，為近70萬電票客戶提供不間斷服務。全面建成提升票據業務效率和轉型能力的BETA1.0體系，賦能新媒體運營、線上營銷獲客、e票據移動服務、新技術創新應用等領域。

- ✦ 2024年，票據貼現業務量37,002.50億元，比上年增長36.2%，繼續保持市場首位。連續四年獲評上海票據交易所「優秀綜合業務機構」「優秀貼現機構」「優秀交易機構」等多個獎項。

4.2.2 個人金融業務

2024年，本行積極應對外部市場、政策、監管等環境變化，堅持以客戶為中心的經營理念，強化市場導向和價值創造，圍繞集團「五化」轉型路徑，全面建設人民滿意銀行，推進高質量發展、高品質服務、高水平安全與高效能改革齊頭並進。

- ✦ 圍繞核心業務，推進高質量發展。存款方面，強化GBC協同，加強代發、商戶、社保等源頭客群拓展，提高存款增長穩定性；加快儲蓄存款產品創新，推出「智存寶、零存寶」等產品，更好滿足重點客群需求。貸款方面，積極推動個貸結構轉型，在穩房市、促消費、支持市場主體發展中展現個貸業務的功能性。落實個人住房貸款新政，完成存量房貸利率批量調整工作，確保個人住房貸款利率定價新機制及時平穩落地，大力發展二手房貸款業務，更好地保障人民群眾合理住房需求；加快消費品以舊換新政策落地，持續加大汽車、家裝家居、家電等以舊換新金融支持力度；圍繞民營企業出資人、法定代表人等經營客群，滿足客戶的經營和消費融資需求，重點推廣「安心長貸」「隨心還」等新服務，穩步推動續貸政策落地。財富管理方面，打造工銀財富金融平台，推動行內外系統集成互通及數據共享；推出7×24快贖、「智享還」「理財夜市」等理財服務，升級「天天盈」T+0基金服務，為廣大客戶提供更多便利選擇；全新升級線上財富金融服務，為客戶提供看市場、挑產品、配資產、學知識全方位服務，推出線上公益性投教基地「財富學苑」；升級智能資產配置服務，重構底層模型，靈活滿足個人客戶存量財富管理和未來財富規劃的需求，提升服務對客價值創造能力。支付結算方面，打造「自有+三方+數字貨幣」相協調的服務體系，以「靈通賬戶」品牌為統領打造個人賬戶服務標桿，推出特色卡新品，滿足客戶個性化需求。
- ✦ 圍繞風控強基，構建高水平安全。初步形成新一代反洗錢盡調體系，反洗錢履職能力穩步提升。不斷完善代銷產品風控機制，建立代銷產品准入專家評審制和產品風險後評價機制。持續提升反詐精準度和解控便捷性，主動對1,917.2萬名疑似受害人實施保護性止付，攔截老年人入網代辦疑似金融交易，挽回損失超68.6億元。

- ✦ 圍繞客戶需求，做優高品質服務。圍繞客戶「備付、備付、備還」等場景，持續吸引沉澱低成本活期資金。針對縣城客戶金融需求，圍繞振興卡打造幸福「1+4」產品服務體系，針對年輕客群擴展「工銀i小字」品牌服務，培育經營發展潛力。圍繞拓客重點方向和場景，組織獲客專項活動，探索新客維護模式。構建分層分群全量客戶服務體系，推動從「做業務」向「做客戶」轉變，搶抓代發、金融社保卡、個人養老金等新市場、新機遇，打造專屬產品，提供專屬服務，培育專屬品牌。

- ✦ 圍繞數智賦能，深化效能改革。完善數字化客戶經營頂層設計，推進個人客戶全視角感知、全維度畫像、全產品供給、全渠道展業、全策略適配的數智流程建設。推進財富顧問創新工程，打造集財富管理新流程、財富金融新平台、投研投顧新機制、隊伍建設新動能、合規風控新模式、科技賦能新支撐於一體的財富服務新體系。圍繞要素標準化建設、智慧大腦2.0升級等任務，完善客戶、產品、渠道、經理人一體化運作機制。

- ✦ 獲評《環球金融》「中國最佳消費者信貸銀行」「財富管理之星」、《財資》「中國最佳數字財富管理體驗」「中國最佳風險管理項目」、《零售銀行》「最佳養老金融大獎」等獎項。2024年末，個人客戶7.66億戶。個人金融資產總額22.84萬億元，其中，個人存款185,415.10億元，增加19,759.42億元，增長11.9%。個人貸款89,577.20億元，增加3,040.99億元，增長3.5%。代理銷售基金6,541億元，代理銷售國債557億元，代理銷售個人保險787億元。



私人銀行業務

- ✦ 支持實體經濟，全力打造「企業家夥伴銀行」，服務企業家綜合成效顯著。提升科創企業家綜合金融服務能力，推出科創企業股權激勵貸。「企業家加油站」突破2,000家，推進「興企萬里行」企業家綜合服務工作，煥新升級「工銀e企+」企業家智慧服務平台，形成科學家客群綜合服務體系，不斷創新科學家客群服務模式。推動家業業務創新落地，聯合工銀瑞信在業內首推家族信託綜合顧問的基金投顧方案，推出家庭服務信託綜合顧問業務。
- ✦ 助力共同富裕，構建慈善公益服務生態圈。積極推廣慈善信託綜合顧問業務，舉辦「君子夥伴善行致遠」慈善主題論壇，將公益慈善與家風建設有機結合，聯手合作機構在上海落地區域慈善信託。
- ✦ 獲評《專業財富管理》《財資》「中國最佳私人銀行」、「亞洲銀行家」「中國最佳企業家服務私人銀行」、「《專業財富管理》「亞洲最佳數字私人銀行」、「《中國證券報》「私人銀行金牛獎」、「《財富管理》「最佳公益慈善服務獎」。
- ✦ 2024年末，私人銀行客戶28.9萬戶，比上年末增加2.6萬戶，增長9.9%；管理資產3.47萬億元，增加4,043億元，增長13.2%。

銀行卡業務

- ✦ 助力擴內需、促消費。聚焦文旅、出行、商超、購物等高頻剛需場景，聯合頭部商戶開展愛購系列促銷活動。提升惠民服務，積極落實以舊換新政策，搭建京東、小米等電商平台的工行以舊換新分期專區，推動汽車、家電等分期業務實現較快增長。優化卡卡權益，圍繞「工銀愛享禮」權益體系，打造文旅、康養、出行、保險四大明星權益。
- ✦ 全面完成e生活7.0建設。打造「品質外賣、餐飲美食、旅遊出行、精品暢購、商超便利、主題樂園、數字觀影、車主生活」八大生態，完善線上線下、境內境外、行內行外一體化運營體系。加大e生活小站外拓營銷力度，創新「e生活小站+美蘭街區」生態融合新模式。
- ✦ 服務高水平對外開放。提升支付便利化水平，圍繞重點涉外場景，加強外卡受理環境建設，外卡收單商戶數增至23.2萬戶，比上年末增長107%。優化外卡內綁移動支付產品，跨境電商外卡受理環境內首家實現零的突破。創新「工銀卡碼通」預付費支付產品，在第二屆中國國際供應鏈促進博覽會首發亮相。積極融入全球支付系統建設，推進「一帶一路」支付互聯互通，在中國香港、新加坡等7個國家／地區推出境外ICBC PAY。
- ✦ 2024年末，銀行卡發卡量12.83億張。其中，借記卡11.33億張，信用卡1.50億張。信用卡透支餘額7,753.64億元。2024年，借記卡消費交易額19.03萬億元，信用卡消費額2.13萬億元。

4.2.3 資產管理業務

積極把握推動金融高質量發展賦予資產管理行業的新機遇和新使命，為現代經濟體系的高質量發展和財富管理需求的增長提供更具適應性、競爭力和普惠性的金融供給，產品端，堅持以客戶為中心，通過提升理財、基金、保險、養老等金融服務的專業性，打造「工銀資管」品牌，滿足客戶財富保值增值需求；投資端，充分發揮綜合化子公司的牌照優勢，通過加大對高端製造、專精特新、普惠小微、科技創新、綠色發展等領域的投資支持力度，助力現代化經濟體系建設。

理財方面，加大科技創新、先進製造、低碳轉型、循環經濟等重大戰略和重點領域支持力度，深化應用綠色分類管理和ESG風險全流程管理，用好債券、股票、基金、非標「工具箱」，主動對接綠色產業資金需求開展綠色金融投資；突出理財產品「低起點、低費率、低風險、穩收益」優勢，為廣大投資者特別是小微、縣城、農民、新市民、低收入者等提供高質量金融服務；持續探索構建完善的養老理財服務體系。基金方面，新發佈局主動權益型、被動指數型、債券型、公募REITs等多個類型產品，積極服務客戶多樣化的投資需求，養老金組合投資業績穩健領先。保險方面，大力開拓保險資產管理產品的發行業務，持續加強多元投資能力和項目挖掘能力，提升客戶需求響應质效，實現保險資管第三方業務規模、產品數量和客戶數量的持續增長。

理財業務

- ✦ 2024年末，理財產品餘額21,210.75億元，其中工銀理財理財產品餘額19,613.51億元。有關工銀理財的業務發展情況請參見「業務綜述—綜合化經營及子公司管理」。

資產託管業務

- ✦ 發揮託管業務的金融市場基礎設施作用，積極參與資本市場創新，助力中長期資金入市。2024年末，本行保險資產託管規模8.1萬億元，公募基金託管規模4.5萬億元，養老金託管規模3.3萬億元，均保持行業第一。圍繞戰略性新興產業佈局，成功託管市場首批科創200指數、科創綜指等ETF產品，各類私募股權產業基金。
- ✦ 面向全球上線工銀託管門戶網站，打造一站式託管綜合服務平台。QDII類託管規模總量和增量均位居行業第一。舉辦第二屆工銀託管創新合作論壇，推動優質金融資產助力新質生產力發展，服務粵港澳大灣區科創金融樞紐。舉辦「工銀託管跨境金融合作」「跨境人民幣與中歐經貿合作」等主題論壇，向境內外投資機構推介中國資本市場入市渠道和全球託管服務。2024年末，本集團全球託管規模達2.1萬億元。

- ✦ 「工銀託管」品牌價值持續提升，獲《亞洲銀行家》「中國最佳大型託管銀行」、「《財資》「中國最佳託管銀行」、《中國基金報》「中國基金業英華獎—優秀ETF託管人」等獎項。

- ✦ 2024年末，集團託管業務總規模28.0萬億元，其中境內機構託管業務總規模（不含資金監管類業務）26.2萬億元。

養老金融業務

- ✦ 積極發揮國家養老保障主力軍作用。獨家支持養老保險全國統籌系統建設，完善線上線下社保服務生態，推動養老金受託、賬管、託管、投管業務統籌發展，提升運營管理效率和客戶滿意度水平。全面推廣個人養老金業務，加強制度和系統建設，完善服務渠道，豐富投資產品，加大社會宣傳，確保業務安全規範、服務體驗良好。

- ✦ 養老服務能力不斷提升。高效推動老年人支付便利服務，持續開展「工銀愛相伴」系列涉老主題營銷活動。推廣手機銀行幸福生活版，支持音視頻服務在線輔導，推出「工行服務」微信小程序關懷版。

- ✦ 養老產業的支持能力不斷增強。緊跟國家銀發經濟發展佈局，積極拓展養老產業客戶，提供投融資、賬戶管理、支付結算、數智化場景建設等綜合服務，助力銀發經濟規模化、標準化、集群化、品牌化發展。持續加大普惠養老專項再貸款支持力度，着力解決中小養老企業融資難、融資貴的痛點。

- ✦ 獲中央國家機關養老保險管理中心頒發的中央單位職業年金計劃「優秀受託人」、《經濟觀察報》「年度養老金融服務機構」等獎項。