

4.2.4 金融市場業務

貨幣市場交易

- ◆ 人民幣方面，積極配合做好貨幣政策傳導，參與各類貨幣政策工具操作，支持銀行間貨幣市場流動性保持合理充裕與貨幣市場利率平穩運行。持續加強政策研究與貨幣市場走勢研判，科學制定融資策略，合理擺佈融資期限、業務品種、交易對手及押品結構，提升資金運作效率。推動人工智能在智能化交易、業務全流程風險控制等領域的深度應用。堅持做好主動風險防範，嚴格落實各項風險防控措施，確保資金安全。
- ◆ 外幣方面，密切跟蹤全球主要央行貨幣政策走向與市場流動性變化，持續夯實外幣流動性儲備，在保障流動性安全基礎上靈活開展各項外匯貨幣市場運作。持續做好外匯交易中心銀行間外幣拆借報價工作。

投資業務

- ◆ 人民幣債券方面，堅持服務實體經濟本源，發揮國有大行宏觀政策傳導「主渠道」和金融服務「主力軍」作用，不斷鞏固和拓展國債、地方政府債券投資業務領跑優勢，有力支持「兩重」「兩新」領域建設，充分發揮在補短板、惠民生、促消費、擴內需等方面的作用。企業債投資服務實體經濟實效不斷增強，不斷加大信用債投資力度，為專注實體的優質企業發展提供支持。外幣債券方面，扎實做好利率走勢與信用利差研判，穩健開展外幣債券投資，結合市場動態調整投資組合結構。穩步推進「南向通」債券投資，活躍離岸人民幣債券市場。

資金交易

- ◆ 結匯匯和外匯買賣業務方面，加強外匯風險中性理念宣導，積極做好外資企業匯率避險服務，擴大精準適配的產品服務供給，豐富交易幣種，辦理境內首筆贊比亞克瓦查結匯業務，助力企業拓展非洲市場。提升線上外匯交易品種的完備性和功能的便捷性，優化客戶交易體驗。
- ◆ 櫃台債業務方面，面向櫃台市場投資者提供記賬式國債、地方政府債券、國家開發銀行債券、中國農業發展銀行債券和中國進出口銀行債券投資交易服務，助力多層次債券市場發展建設。
- ◆ 境外機構投資者銀行間市場交易方面，積極服務全球超60個國家和地區的境外機構投資者客戶，滿足客戶深入參與中國銀行間市場投資交易需求。

資產證券化業務

- ◆ 上半年，本行發行7單資產證券化項目，均為不良貸款證券化項目，發行規模50.82億元。

貴金屬業務

- ◆ 打造高質量的貴金屬產品和服務供給。面對旺盛的市場需求，積極做好投資者知識普及服務，加大各類黃金產品供應，滿足客戶黃金資產配置需求。新建黃金回購服務網點133家，有效提升黃金回購服務覆蓋率與實物黃金回購量，積存金上線黃金金融平台和支付寶平台，進一步拓展客戶服務渠道。
- ◆ 助力上海、香港國際金融中心建設，助力保險資金試點投資上海黃金交易所市場，增強上海黃金交易所國際板作為亞洲離岸實物黃金中心的功能，助力上海黃金交易所國際板香港合約上市。拓展貴金屬場景需求，提升製造業支持力度、優化期限結構，貴金屬租借業務總資產保持增長態勢。
- ◆ 上半年，本行聯聘上海黃金交易所「年度金融類優秀會員一等獎」「年度最佳反洗錢工作會員」等獎項。

4.2.5 金融科技

聚焦「安全、高效、領先」，穩妥審慎推進科技支行、數字工行建設。持續加固安全生產運營根基，不斷提升風控智能化水平，優化ECOS技術生態體系，完善數字工行(D-ICBC)生態體系，開展「領航AI+」行動，以更強動能、更足勢能服務做好「五篇大文章」。獲評〈亞洲銀行家〉「亞太區最佳大語言模型應用項目」、《財資》「中國年度數字銀行」。

鞏固全集團一體化信息科技與網絡安全管理

適應複雜多變的國際形勢與技術發展趨勢，把握主動、前瞻佈局，積極應對金融網絡安全挑戰與新技術應用風險，堅守安全生產底線，深耕智能運維，健全網絡安全防護體系，增強數據安全管理能力，加速釋放數字化動能。

- ◆ 夯實生產運營根基。加強業務運維全鏈路運行態勢監測處置，信息系統可用率始終保持99.99%以上高水平，助力全行業務高質量發展。加強防災工作支持，有效保障汛期及地震期間信息系統的連續性運作，圓滿完成各類重要時期保障工作。
- ◆ 一體化加固集團安全。強化信息科技與網絡安全風險統籌管理，加強境外網絡安全服務支持，提升全集團信息安全一線運營管理效能。持續優化全集團科技資產管理、生產運行管理、網絡安全態勢管理，增強集團「看得見、分得清、控得住」穿透式管理能力。推動集團一體化縱深防禦體系持續升級，提升網絡安全團隊實戰化運營能力。強化外部引入應用安全測評准入，推進機房應用、數據、外聯網專線上收，基層科技運維更加集約安全。
- ◆ 強化業務連續性保障。持續提升災備高可用能力，實現境內核心和重要系統同域雙活輕量化流量切換，增強實戰演練水平和業務連續性保障能力。
- ◆ 加強數據安全管理。持續推進數據安全分類分級貫標，加固集團數據資產安全，深化數據安全技术管理系統和數據安全運維監測平台建設，常態化開展數據安全評估和風險監測，提升集團數據安全應急響應能力。深入梳理收斂風險暴露點，落實源頭防控，降低敏感數據洩露風險，提升個人客戶信息安全管控能力。持續開展培訓和宣傳，提升全行數據安全保護意識。

發揮創新技術驅動力量

激發科技創新活力，升級數字技術生態體系，積極探索前瞻性技術研用，加速推動技術研究成果轉化為業務發展成效。上半年，本行專利公開量和累計授權量均排名同業第一。

- ◆ 構建穩健安全的技術架構體系。強化架構轉型頂層設計，建設ECOS 2.0數字技術生態體系，推動技術路線迭代演進，持續保持全行技術體系先進性，完善升級基礎技術體系，境內核心系統自主可控水平持續強化，境外核心業務服務能力不斷提升，支務重點保障業務平穩落地。
- ◆ 深化新技術創新應用。開展「領航AI+」行動，在個人金融、金融市場、對公信貸等重點業務領域新增AI財富助理、投研智能助手等100餘個應用場景；高度重視大模型安全能力建設，同業首家通過中國信息通信研究院「可信智安一大模型數據安全能力測評」。加強技術攻關，推進產學研聯通創新應用，推動具身智能技術、量子計算技術等研究取得階段性成果。
- ◆ 迭代科技基礎設施建設。加大輕量級遠控等新技術應用力度，全面提升分布式批量處理能力。扎實推進集團一體化雲化基礎設施部署，強化企業級數據中台和大數據平台技術能力建設，做好數字基建，有序推進西數數據中心建設，加快推動多地多中心佈局落地。

培育全行數字化發展動能

全面落實國家戰略部署，做好數字化創新成果轉化，大力發展新質生產力，加速建設數字工行(D-ICBC)，着力服務實體經濟，助力寫好數字金融大文章。

- ◆ 迭代打磨「3+3」平台。做強對外服務平台，開放銀行開展「數字夥伴萬里行」活動，強化普惠金融、養老金融、教育、網絡貨運、金稅四期等重點場景賦能；手機銀行完成AI管家升級改造，整合個人客戶權益，打造「工銀e豆」和「豆商城」權益體系；「工銀e生活」持續拓展優質場景、強化運營能力，推出國補和境外服務專區。做優對內服務平台，「櫃面通」創新櫃面與手機聯動新模式；對公「營銷通」試點上線對公營銷智能體，個人「營銷通」上線批量化拓客場景；「工銀e辦公」實現全量行內應用系統整合納入。
- ◆ 全力攻堅重點突破工作。新質生產力不斷增強。產品服務體系方面，創新上線普惠「資產e貸」產品，推進養老銀髮產業雲建設，金融基礎設施方面，積極參與多邊央行數字貨幣橋項目，拓展全球付跨境結算區域，成功落地市場首單「中國巴西ETF互聯互通」項目託管。經營支撐體系方面，提升集團資產負債精细化管理能力，推廣資產負債淨息差預算管理系統，夯實境內外資產負債數據底座。風險管理體系方面，迭代優化企業級智能風控平台（「4E平台」）功能，加強跨市場跨風險傳導監測預警，在境內分行全面推廣應用。

健全金融科技治理體系

貫徹落實國家有關科技體制改革、科技人才隊伍建設的決策部署，深化科技基礎治理，優化科技創新機制，多渠頭鍛煉金融科技人才實戰能力，培養前瞻眼光，激活釋放科技創新活力。

- ◆ 優化科技治理架構。持續深化科技體制機制改革，完善數字金融委員會等分層級審議機制，強化科技風險源頭管控，提升重大事項科學決策層級和質量。
- ◆ 深化科技基礎治理。提升全集團科技資源管理水平，完善涵蓋硬件設備、軟件產品、機房設施、互聯網資產、數據等資源的統一管理系统，持續夯實穿透式管理能力，加強科技風險管理，完善各機構科技風險畫像，健全境外機構橋樑支持機制。推進智能研發體系建設與推廣，加強金融科技倫理治理，推動創新與防範風險的協調統一。
- ◆ 加強人才隊伍建設。通過科技業務合作夥伴隊伍(ITBP)方式選派科技骨幹赴業務條線、分支機構交流，培養技業雙精的複合型人才。全集團數據分析師超1.2萬人，構建數據人才分層培養和使用機制，致力於提升專業能力，深化數業融合和價值賦能，組建數字金融核心人才庫，量質並舉做好數字化人才培养任用。境外機構和境內綜合化子公司全面配備網絡安全官，開展專業崗位人員能力測評。聚焦金融科技重點領域深化教育培训，常態化開展「揭榜掛帥」，不斷激發科技創新活力。

4.2.6 網絡金融

本行深化數字金融服務與經營體系建設，持續提升手機銀行、開放銀行、遠程銀行市場競爭力，促進數字化運營價值轉化，縱深推進網絡金融業務全面風險管理。上半年，數字化業務佔比99%。

- ◆ 手機銀行服務體驗換新升級。聚焦「智、精、簡」，打造數字時代「您身邊的銀行，可信賴的銀行」。「智」能業務體驗，推出全新人機對話交互式服務，上線產品服務精準推薦新模式，依託人工智能技術構建資產診斷等新場景。「精」細產品服務，創新網點預約實況窗服務，推動手機銀行與網點有機融合；推出個人養老金「省心投」產品，提升線上適老化能力；創新手機銀行權益中心，打造「工銀e豆」和「豆商城」權益體系，推出「i豆樂園」等新型營銷活動。「簡」化業務流程，持續豐富免登錄交易範圍，提升客戶使用體驗，本行手機銀行在蘋果、華為應用市場評分位居同業前列。6月末，個人手機銀行客戶超6億戶，移動端月活超2.65億戶，均保持同業第一。
- ◆ 深化開放銀行場景金融服務創新。依託「平台+產品+場景」綜合服務和「生態鏈、產業園、大平台」市場拓展新模式，打造GBC聯動數字金融生態樣板，開展GBC「數字夥伴萬里行」專項營銷，加快金稅四期、工業互聯網、網絡貨運、數字農業等重點領域拓展。依託對公數字金融服務平台創新數字生態建設，進一步強化對公數字金融服務平台市場競爭優勢，當好新興產業、未來產業的「孵化器」，成為服務中小企業數字化轉型「好幫手」，推動企業手機銀行向「金融專家+經營管家」綜合化服務平台轉型。6月末，企業網銀和企業手機銀行客戶1,787萬戶，月均活躍客戶759萬戶，客戶規模和活躍度同業第一。
- ◆ 持續推動遠程銀行智慧化升級。升級對客「工小智」、對內「工小慧」智慧服務體系，上線新一代遠程銀行智慧服務平台，推動AI大模型等新技術在智能客服、員工輔助等領域融合應用，推進遠程音視頻服務快速發展，遠程銀行智能分流率、智能外呼量同業領先，智慧服務水平持續提升。加強智能外呼場景建設，強化客戶體驗分析研究。
- ◆ 系統推進數字化運營體系建設。按照產品客戶對位原則，面向全量客戶細分客群，制定差異化運營策略，升級「知客」企業級數字化運營平台。依託人工智能、大模型等新技術，面向長尾客戶提供智能化線上金融服務，不斷豐富長尾客戶金融服務觸點，推動金融服務惠及廣大客戶群體。迭代優化全量客戶數字化運營策略，依託「工銀e豆」權益和融合式營銷活動，提升客戶拉新、促活、增資、提效水平，加快培育和發展數字化運營新質生產力。依託手機銀行、工銀「興農通」APP、開放銀行和企業網銀，完善工銀「興農通」線上服務體系，服務線上縣域鄉村客戶超1.94億戶。

- ◆ 縱深推進網絡金融業務全面風險管理。依託數字化手段提升線上平台風控智能化水平，加強線上風險交易的穿透監控和識別阻斷，強化設備指紋、遠程音視頻等風控新技術應用，優化電子銀行支付限額動態管理，有效保護客戶資金安全。持續強化對客金融服務移動互聯網應用管理和線上平台內容安全管理，加強網絡金融業務風險的非現場監測。
- ◆ 積極穩妥推動數字人民幣研發應用。擴大地方政府預付費監管、企業支付、財政稅收等場景應用，做深大平台、供應鏈資金智能存管等優勢項目，加速構建智能合約產品服務體系。率先實現中國一新加坡跨境數字人民幣貿易結算常態化運營，持續做大多邊央行數字貨幣橋交易規模，落地數字人民幣區域鏈服務平台首單交易，助力推進數字人民幣國際化運營，服務數字金融創新。本行發行的第七屆中國國際進口博覽會紀念版數字人民幣硬錢包獲評國際製卡商協會(ICMA)「2025年依蘭獎-人民選擇獎」。

4.2.7 網點建設與服務提升

- ◆ 持續優化線下渠道佈局結構。系統推進網點佈局優化調整，着力擴大金融服務覆蓋面，不斷提升金融服務觸達效率和可得性。上半年完成153家網點優化調整，向服務供給相對不足的城市重點區域新投入網點13家，在縣城地區完成網點佈局優化15家，新增覆蓋1個空白縣城，網點縣城覆蓋率87.4%，網點資源與地區社會經濟資源匹配度穩步提高。6月末，本行營業網點15,333個，自助銀行19,456個，智能設備75,178台，自動櫃員機48,191台。上半年自動櫃員機交易額20,619億元。
- ◆ 深化網點民生服務生態轉型。發佈養老金融特色網點生態體系，積極推動網點養老金融服務能力和適老服務能力提升，累計建成700餘家養老旗艦櫃和標準網點。深化網點「工行驛站+」公益惠民服務內涵，組織1.5萬家工行驛站服務「一老一少」、新市民、新就業形態勞動者等重點人群，通過開展「守護時光」、工行驛站志願服務月、「驛啟新生活」等系列主題活動，服務社會公眾近千萬人次，做好金融消費者權益保護、防詐反詐宣傳、中高孝惠民助考等服務。持續推進現金支付服務優化，常態化開展零錢包到店快捷兌換、定向配送、網格化外拓、專項推廣活動等服務。

- ◆ 深入推進網點運營改革。持續完善新一代網點服務平台「櫃面通」功能建設，升級櫃面對客服務能力，推廣遠程在線服務新模式，實現對公開戶、個人外匯等專業複雜業務遠程辦理，賦能網點運營服務提升。聚焦網點賬戶解鎖、財富繼承等痛難點業務，立足客戶服務需求打造新場景，精簡操作、優化流程，縮短業務辦理時長。全面推廣網點預約服務，強化到店客戶識別引導能力，提高客戶服務品質。深化「工銀賬戶通」品牌建設，聚焦機構客戶、中小微企業等不同客群，推出貼合市場發展和客戶全鏈路經營需要的數字化賬戶金融服務。
- ◆ 推動全渠道融合發展。以客戶為中心，縱深推進線上線下、行內行外渠道網絡建設，完善自有與開放並重、線上與線下融合的全渠道服務矩陣，推進線上平台、物理網點、遠程客服、對客數字員工、客戶經理間服務協同，深化「一點接入、全渠道響應、數字化協同」的服務體驗。依託渠道融合和系統打通，提升客戶精準服務能力，推進運營能力集成和服務策略統籌，做優手機銀行、遠程銀行、微信公眾號等億級觸客渠道。加速推進手機銀行融入網點，以線上線下融合服務深化網點數字化經營轉型，提升客戶體驗。不斷提升遠程銀行接訴即辦和工單集中處理能力，客戶訴求在線一站式解決能力持續加強，電話人工接聽率保持同業領先。依託「雙聲」系統和客戶滿意度調研，加強客戶體驗監測，針對體驗問題及訴求，持續迭代優化產品服務。

4.2.8 人力資源管理與員工機構情況

人力資源管理

- ◆ 聚焦高質量發展，着眼經營發展與市場競爭關鍵領域，統籌做好人力資源配置，以人力資源提質增效帶動經營能力提升。聚焦做深做細「五篇大文章」，強化營銷、信貸、科技、數據、新興業務等專業隊伍建設，持續完善人才培养、激勵、使用機制，提升履職能力，着力打造適應金融強國建設要求的強大金融人才隊伍。推動科技、數據、業務人才深度融合，提升科技數據賦能業務發展水平。

- ◆ 不斷優化以價值創造為核心的薪酬資源配置機制，堅持維護公平和激勵約束相統一分配理念，傳導集團經營管理戰略目標，加強薪酬資源向基層員工傾斜，調動和激發各類各級機構的經營活力。

- ◆ 積極培育和踐行中國特色金融文化，加強文化傳導，開發中國特色金融文化課程，推動中國特色金融文化浸潤人心、見行見效。開展中國特色金融文化系列主題活動，圍繞「講好誠信故事、堅持契約精神」「擺正義利觀、做時代先鋒」等主題，引導幹部員工樹牢正確的經營觀、業績觀和風險觀。加強新時代廉潔文化建設，針對管理人員和新員工分別開發廉潔文化課程，加強分層分類廉潔教育。

- ◆ 圍繞新時期幹部教育培训規劃落地，着力打造系列重點培訓項目，帶動各級各類培訓提质增效，全面提升幹部員工綜合素質與履職能力。紧扣「五化」轉型核心任務，構建專項培訓體系，實施分層級、系統化、實戰化培訓，聚焦「五篇大文章」核心人才庫建設深化培訓，有效服務全行轉型發展大局。深化清廉工行專項培訓，面向各級機構「關鍵少數」開展系列培訓，提升各級領導班子「一崗雙責」能力，強化關鍵崗位、重點領域人員群體的廉潔自警意識，嚴造清廉幹部隊伍。圍繞人才成長全週期，構建全鏈條、系統化培訓體系，實施國際化人才培訓、「工銀繁星計劃」新員工培訓、網點負責人輪訓等項目，推進「鵬翎計劃」「菁英計劃」、境外機構本地員工行情研修培訓等項目，助力幹部員工成長成才。優化專業資格認證、教育培训中台等機制，推進培訓數字化轉型，完善培訓制度體系，持續提升教育培训工作的規範性和實效性。

員工機構情況

- ◆ 6月末，本行共有員工408,437人。其中，境內主控控股子公司員工10,554人，境外機構員工15,537人。

- ◆ 6月末，本行機構總數16,354個，比上年末減少29個。其中，境內機構15,941個，境外機構413個。境內機構包括總行、36個一級分行及直屬分行、461個省會城市行及二級分行、15,080個基層分支機構、21個總行直屬機構及其分支機構，以及342個主要控股公司及其分支機構。

2025年6月末資產、分支機構和員工的地區分佈情況

項目	資產 (人民幣百萬元)	佔比(%)	機構(個)	佔比(%)	員工(人)	佔比(%)
總行	7,413,242	14.2	22	0.1	21,478	5.2
長江三角洲	14,762,702	28.2	2,504	15.3	59,505	14.6
珠江三角洲	8,367,233	16.0	1,937	11.9	46,514	11.4
環渤海地區	7,592,815	14.5	2,613	16.0	63,617	15.6
中部地區	5,705,449	10.9	3,371	20.6	73,867	18.1
西部地區	6,663,084	12.7	3,571	21.8	81,542	19.9
東北地區	1,820,565	3.5	1,581	9.7	35,823	8.8
境外及其他	5,848,992	11.2	755	4.6	26,091	6.4
抵銷及未分配資產	(5,856,151)	(11.2)				
合計	52,317,931	100.0	16,354	100.0	408,437	100.0

註： 境外及其他資產包含對聯營及合營企業的投资。

4.2.9 國際化經營

- ◆ 緊緊圍繞服務國家高水平對外開放和高質量共建「一帶一路」，建設貿易強國、金融強國，着力提升跨境金融服務水平。支持制度型開放、自由貿易試驗區提質增效、「投資中國」品牌建設，創新服務跨國公司貿易結算、資金管理等業務需求，助力更大力度吸引和利用外資。上半年，境內分行國際結算量1.6萬億美元，同比增長18.5%；6月末，境內分行國際貿易融資餘額310億美元，比上年末增長35.4%。舉辦「春雁行動2025」「工銀e貿」外貿新業態服務體系發佈會，發佈跨境e電通和跨境e倉通兩大產品體系，上半年跨境電商新業態結算量2,856億元，同比增長9%。

- ◆ 服務構建新發展格局，助力「強大的貨幣」建設。持續推進「存熙行動」，積極支持全球市場主體跨境結算、投融資、風險管理等領域跨境人民幣業務需求，不斷提升貿易投資便利化水平。充分發揮人民幣清算行培育離岸人民幣市場的積極作用，持續加強清算基礎設施建設，提升清算服務能力，支持離岸人民幣市場穩步發展。不斷豐富民營企業跨境人民幣應用場景，支持民營企業發展。上半年跨境人民幣業務量5.11億元。

- ◆ 持續深化國際合作。高質量履行金磚國家工商理事會中方主席單位職責，服務金磚國家企業間合作。依託中歐企業聯盟，成功舉辦中歐企業家圓桌會等活動，持續推動中歐經貿關係提質升級。完善「一帶一路」銀行間合作機制(BRBR)，助力高質量共建「一帶一路」走深走實。扎實服務中國國際進口博覽會、中國國際供應鏈促進博覽會等國際展會，為全球經貿合作貢獻金融力量。

- ◆ 完善全球網絡佈局，持續健全跨境金融服務體系。6月末，本行已在49個國家和地區建立了413家境外機構，通過參股標準銀行間覆蓋20個非洲國家，在「一帶一路」共建國中的30個國家設立250家分支機構，服務網絡覆蓋六大洲和全球主要國際金融中心。境外機構穩妥應對複雜挑戰，保持穩中有進經營態勢。持續提升公司貸款、投行資管、金融市場、結算清算、資產託管、零售金融等全球金融服務能力，加強境內外、本外幣一體化聯動營銷，客戶全球金融服務體系不斷完善。

境外機構主要指標

項目	資產(百萬美元)		稅前利潤(百萬美元)		機構(個)	
	2025年6月30日	2024年12月31日	2025年1-6月	2024年1-6月	2025年6月30日	2024年12月31日
港澳地區	212,457	206,670	696	709	106	96
亞太地區(除港澳)	152,344	144,381	1,012	927	88	88
歐洲	99,880	87,152	459	428	65	70
美洲	45,022	40,157	212	399	153	153
非洲代表處	—	—	—	—	1	1
抵銷調整	(54,371)	(44,509)				
小計	455,332	433,851	2,379	2,463	413	408
對標準銀行投資 ⁽¹⁾	4,001	3,692	257	226		
合計	459,333	437,543	2,636	2,689	413	408

註： (1) 列示資產為本行對標準銀行的投資餘額，稅前利潤為本行報告期對其確定的投資收益。

- ◆ 6月末，本行境外機構(含境外分行、境外子公司及對標準銀行投資)總資產4,593.33億美元，佔集團總資產的6.3%。報告期稅前利潤26.36億美元，佔集團稅前利潤的9.5%。