



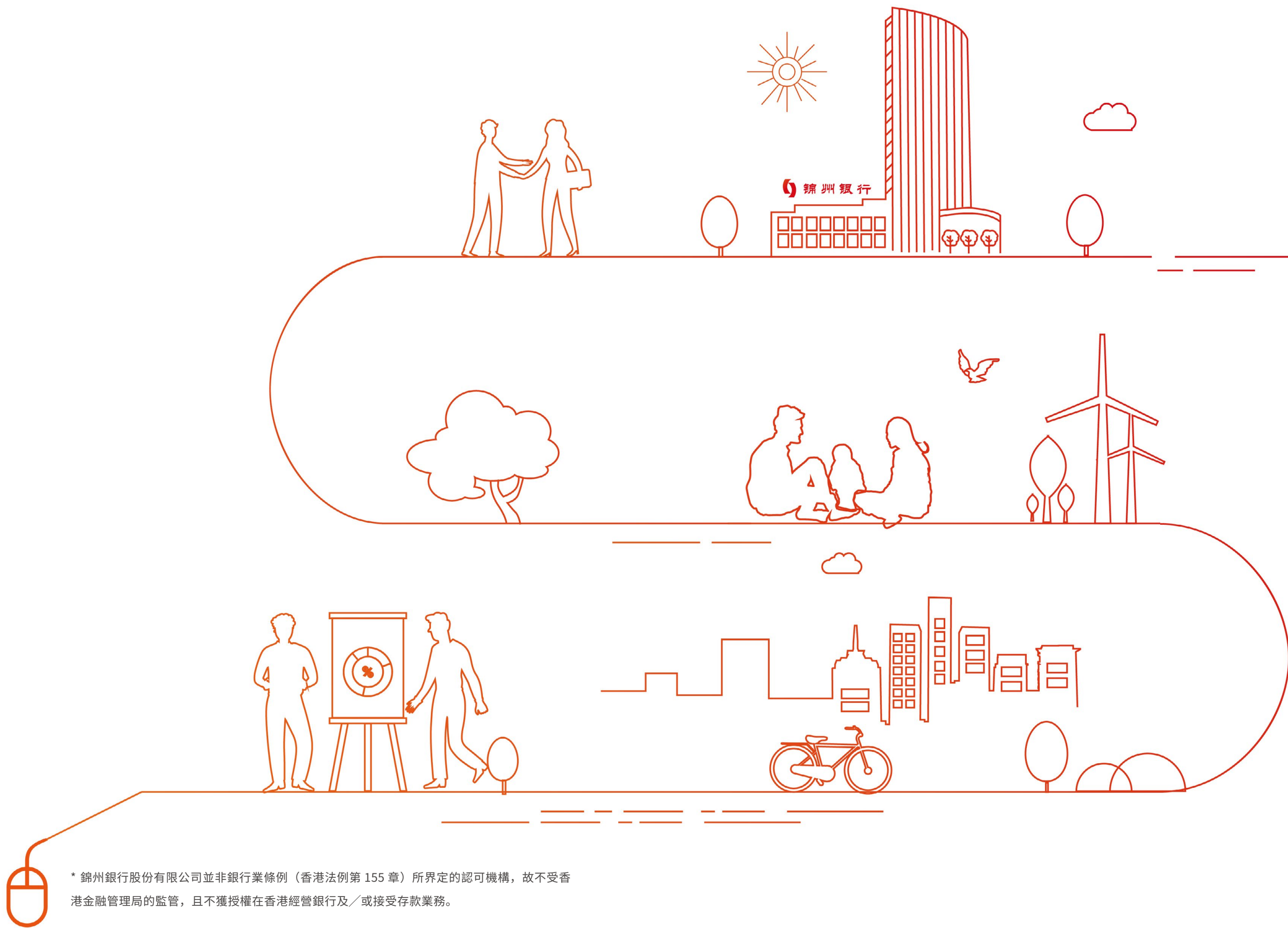
# 環境、社會及管治報告

錦州銀行股份有限公司\*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

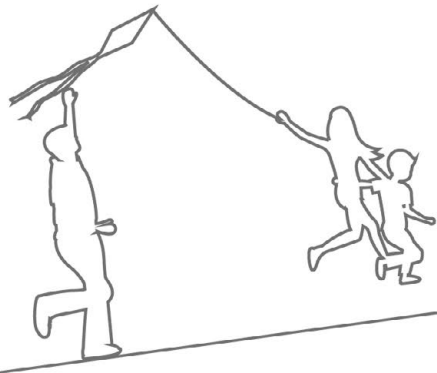
股份代號:0416

優先股股份代號:4615



\* 錦州銀行股份有限公司並非銀行業條例（香港法例第 155 章）所界定的認可機構，故不受香港金融管理局的監管，且不獲授權在香港經營銀行及／或接受存款業務。

# 目錄



## 01 關於本報告



### 一 關於本行

- 05 公司簡介
- 06 榮譽獎項
- 07 主要關鍵績效



### 二 合規經營，提高風險管理

- 11 公司治理
- 14 風險管控
- 15 合規經營
- 18 責任管理



### 三 服務社會，致力造福大眾

- 25 深耕「三基三小」業務
- 26 提升「三農」金融服務
- 27 促進新興產業發展
- 28 踐行普惠金融理念



### 四 投身公益，弘揚奉獻精神

- 31 響應精準扶貧
- 32 熱衷社區公益



### 五 創新服務，擁抱科技變革

- 37 提升服務品質
- 39 拓寬溝通渠道
- 40 維護客戶權益
- 44 實行陽光採購



### 六 關愛員工，促進共同發展

- 47 保障員工權益
- 51 關注員工健康
- 53 促進員工發展



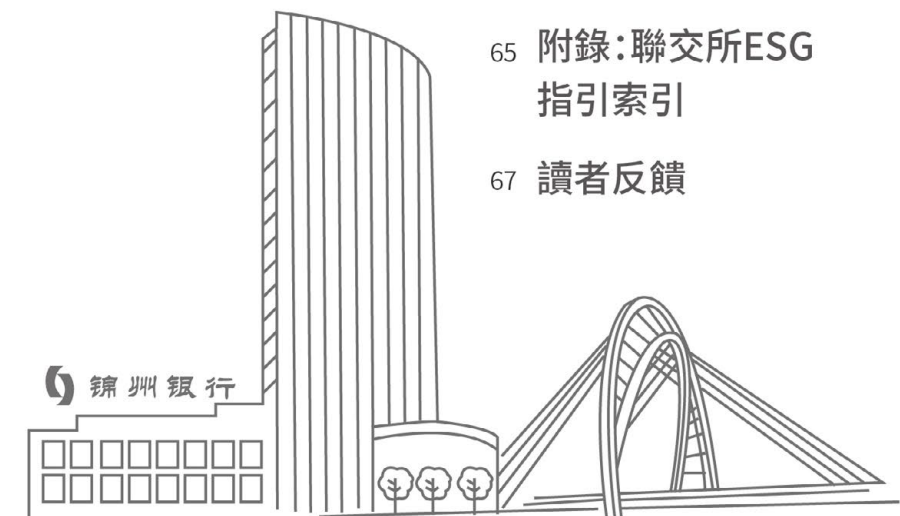
### 七 守護環境，共建綠色家園

- 57 推進綠色金融
- 60 倡導綠色運營

63 獨立審驗聲明

65 附錄：聯交所ESG  
指引索引

67 讀者反饋



# 關於本報告

## 編制基準

錦州銀行股份有限公司（「本行」、「錦州銀行」或「我們」）按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發表的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」）編制此「環境、社會及管治報告」（「本報告」）。本報告遵守 ESG 指引中有關「不遵守就解釋」的條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性這四項匯報原則作為編制基礎。

本報告為我們第三次對外公開發佈環境、社會及管治（「ESG」）報告，具體披露本行之可持續發展策略及相關工作。本報告應與本行 2018 年度報告中「企業管治報告」章節一併閱覽，以便全面了解本行 ESG 方面的表現。

## 報告範圍

除特別說明，本報告以錦州銀行為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專門機構，本報告時間範圍與本行 2018 年度報告一致，涵蓋 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日（「本報告期」）。

## 報告保證方式

本行第五屆董事會（「董事會」）及全體董事（「董事」）保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

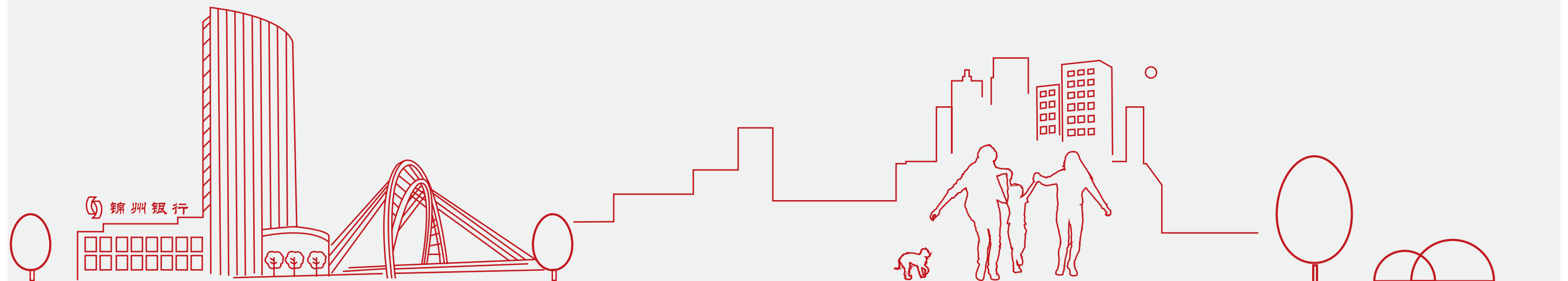
本報告提請中國節能皓信（香港）諮詢有限公司根據 AA1000 審驗標準（2008）進行獨立有限審驗，並出具審驗聲明，有關審驗的詳情，請參閱獨立審驗聲明。

## 報告獲取

您可以於本行的官方網站 <https://www.jinzhoubank.com> 下載本報告的電子版本。本報告以繁體中文及英文兩個語言版本發佈，若內容理解存在差異，請以繁體中文版為準。

## 意見反饋

利益相關方的寶貴意見對本行持續改善環境及社會表現至關重要，如有任何疑問或建議，歡迎閣下通過電郵方式（電郵地址：[webmaster@jinzhoubank.com](mailto:webmaster@jinzhoubank.com)）與我們聯絡。



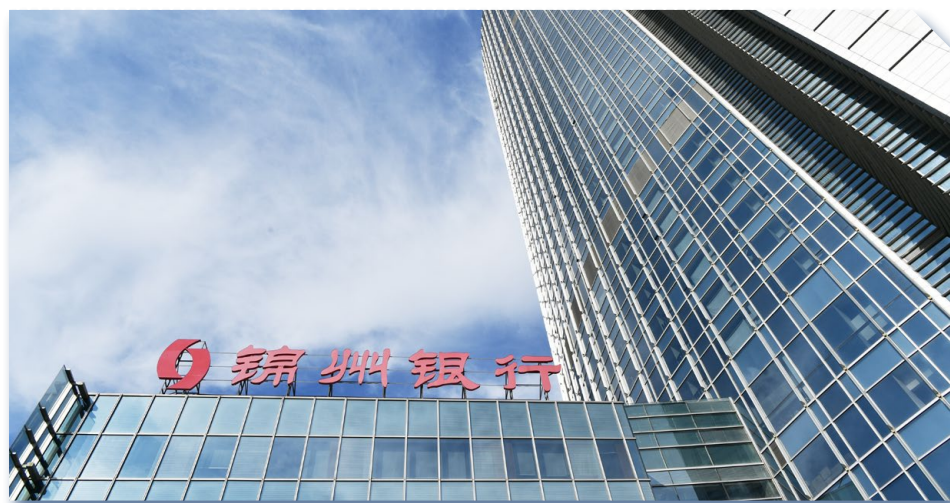


# 關於本行

- 公司簡介
- 榮譽獎項
- 主要關鍵績效



## 公司簡介



截至本報告期末，本行已設立

**15** 家分行

錦州銀行成立於 1997 年 1 月 22 日，本行總行（「總行」）位於中國遼寧省錦州市。截至本報告期末，本行已在中國北京、天津、瀋陽、大連、哈爾濱、丹東、撫順、鞍山、朝陽、阜新、遼陽、葫蘆島、本溪、營口及錦州設立了 15 家分行，發起設立了錦州太和錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧義縣錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧北鎮錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧黑山錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧喀左錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧凌海錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧桓仁錦銀村鎮銀行股份有限公司 7 家村鎮銀行以及錦銀金融租賃有限責任公司，機構數量合計 243 家。

於 2015 年 12 月 7 日，本行 H 股在聯交所主板掛牌上市，股份代號為 0416；於 2017 年 10 月 27 日，本行成功發行 14.96 億美元的境外優先股，並在聯交所掛牌上市，優先股股份代號為 4615。

截至本報告期末

錦州銀行資產總額為

**8,459.23** 億元<sup>1</sup>

發放貸款和墊款總額為

**3,707.26** 億元

存款餘額為

**4,455.76** 億元

1: 於本報告中，若沒有對貨幣進行特殊說明，均以人民幣為單位。

## 榮譽獎項



2018 年

6 月

本行在《銀行家》雜誌社主辦的「2018 中國金融創新獎」活動中，獲評「十佳銀行智能網點創新獎」。

6 月

本行被《中國經營報》評為「2018 普惠金融踐行機構」。

9 月

在中國在線學習大會暨博奧獎頒獎典禮中，本行「優學悠享」線上學習平台被在線教育資訊網評為「優秀移動學習應用獎」。

11 月

本行被中國中小商業企業協會、中國商業聯合會評為「2018 年度全國支持中小企業發展十佳商業銀行」。

12 月

本行在中國金融認證中心 (CFCA) 舉辦的第十四屆中國電子銀行年度盛典中榮獲「2018 年區域型商業銀行移動應用創新獎」。

1 月

本行被遼寧省國家保密局評為「全省保密工作先進集體」。

6 月

本行在《證券時報》主辦的「2018 年中國財富管理機構君鼎獎」評選活動中，獲得「2018 中國城商行（農商行）理財品牌君鼎獎」。

9 月

本行被中國縣鎮經濟交流促進會、中國村鎮銀行發展論壇組委會授予「2017-2018 年度全國優秀村鎮銀行主發起銀行」。

11 月

本行蟬聯「遼寧省銀行業第四屆業務技能大賽」團體冠軍。

12 月

本行被遼寧省銀行業協會評為「遼寧省小微企業千戶扶持計劃先進單位」。

關於本報告

關於本行

提高風險管理

致力服務社會，造福大眾

弘揚奉獻精神

擁抱科技服務，擁抱服務

促進共同發展

共守環境，共護家園

獨立審驗聲明

附錄

## 主要關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2018年	2017年	2016年
經濟績效	營業收入	億元	212.83	188.06	164.14
	資產總額	億元	8,459.23	7,234.18	5,390.60
	存款總額	億元	4,455.76	3,422.64	2,629.69
	發放貸款和墊款總額	億元	3,707.26	2,151.21	1,268.00
	不良貸款率	%	4.99	1.04	1.14
	撥備覆蓋率	%	123.75	268.64	336.30
	資本充足率	%	9.12	11.67	11.62
社會績效	納稅總額	億元	48.94	41.72	41.90
	慈善及其他捐款	萬元	17,901	18,289	30
	每股社會貢獻值 <sup>2</sup>	元	3.57	5.37	4.05

2: 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 員工費用 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

指標類型	指標名稱	單位	2018年	2017年	2016年
社會績效	小微企業貸款餘額	億元	1,736.98	1,011.48	610.44
	客戶投訴處理滿意度	%	100	100	100
	員工總數 <sup>3</sup>	人	6,132	5,796	5,519
環境績效	女性員工比例 <sup>3</sup>	%	59.40	59.27	59.03
	電子銀行業務替代率 <sup>3</sup>	%	82.78	75.69	62.66
	總行辦公用電量	度	990,655	1,051,662	1,035,026
	總行辦公用水量	噸	7,412	6,646	5,423
	總行辦公用紙量 <sup>4</sup>	噸	5.26	不適用	不適用
	總行辦公燃氣使用量 <sup>5</sup>	立方米	11,156	19,182	不適用
	總行汽油使用量 <sup>6</sup>	升	138,047	不適用	不適用
總行柴油使用量 <sup>6</sup>	升	46,673.20	不適用	不適用	

3: 該指標為本行 (不含附屬公司) 數據。

4: 為了進一步提高數據的對比意義, 於本報告期, 本行進一步統一了紙張的單位, 此統計單位不適用衡量 2017 年與 2016 年的數據。

5: 本行在 2016 年尚未建立該指標統計體系。

6: 於本報告期, 本行進一步細化了用油類型, 該指標不適用衡量 2017 年與 2016 年的數據。

關於本報告

關於本行

合規經營, 提高風險管理

服務社會, 致力造福大眾

弘揚奉獻精神, 投身公益

擁抱科技變革, 創新服務

關愛員工, 促進共同發展

守護環境, 共建綠色家園

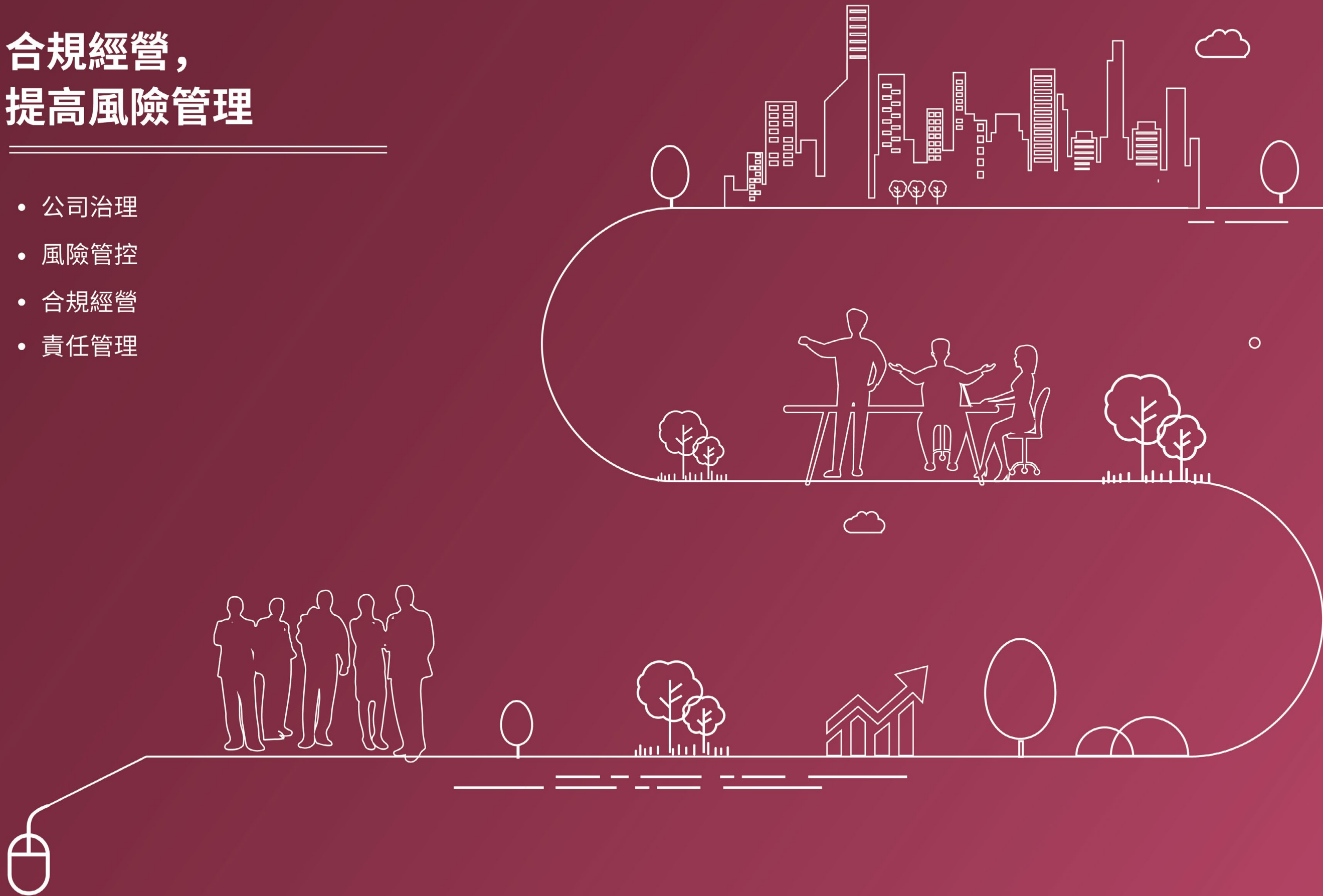
獨立審驗聲明

附錄



# 合規經營， 提高風險管理

- 公司治理
- 風險管控
- 合規經營
- 責任管理

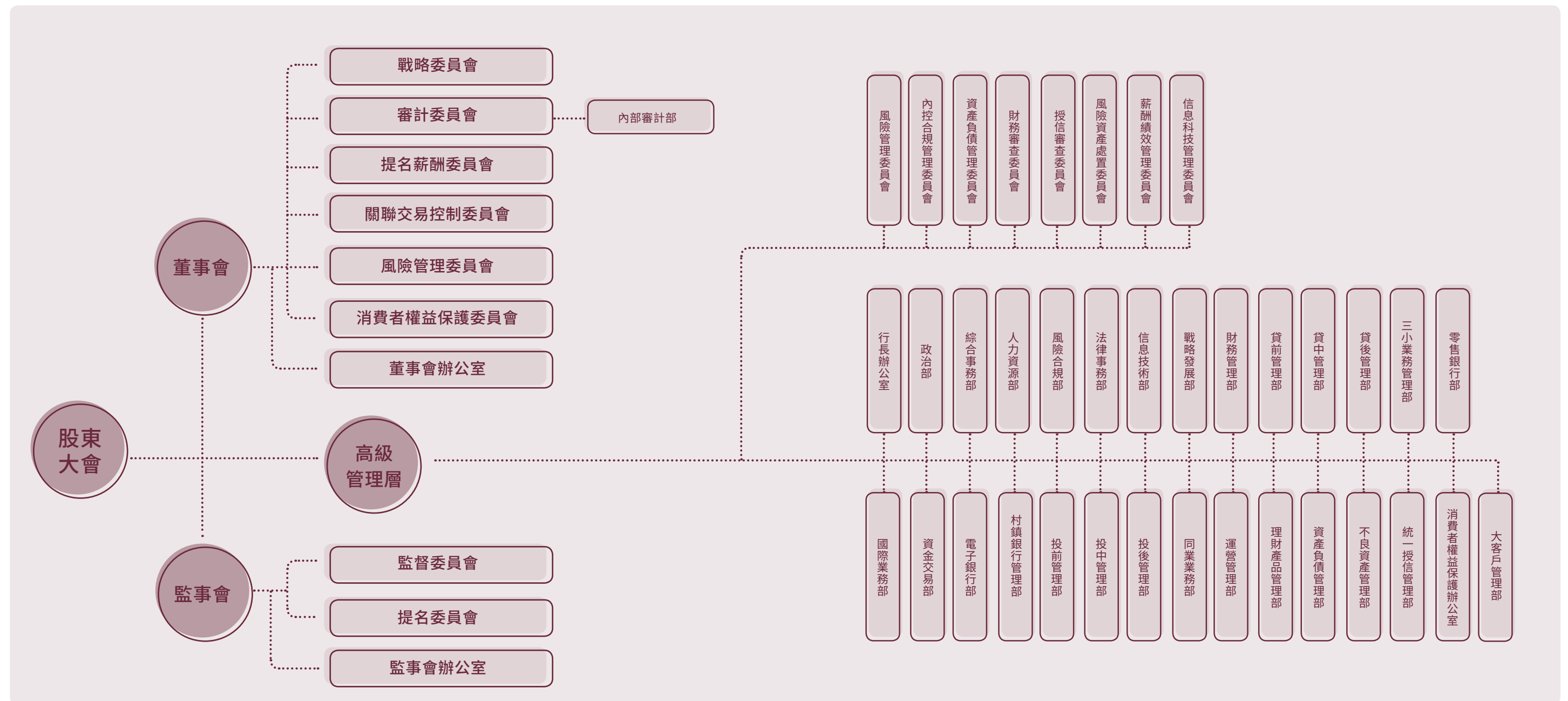




## 公司治理

錦州銀行不斷完善企業管治體制，逐步提升企業管治水平，已採納載於上市規則附錄十四《企業管治守則》及中國商業銀行管理辦法中企業管治的相關要求，並建立相應的企業管治制度。本行按照相關規定，設立專職、獨立的董事會、監事（「監事」）會（「監事會」）、高級管理層。本行董事會及監事會成員中，除職工代表監事外，均由本行股東於股東大會選舉產生。於本報告期，本行進一步提高信息披露水平，規範投資者關係管理，不斷提升透明度和治理水平。

截至本報告發佈日期，錦州銀行組織架構圖如下：



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

創新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄

股東大會

於本報告期，本行共召開股東週年大會 1 次，臨時股東大會 1 次，內資股類別股東大會及 H 股類別股東大會各 1 次。

董事會

截至本報告期末，董事會共由 14 名董事組成，其中執行董事 6 名，非執行董事 3 名，獨立非執行董事 5 名，董事會下設戰略委員會、審計委員會、提名薪酬委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會、消費者權益保護委員會六個專門委員會。於本報告期，本行共召開董事會會議 9 次（包括通訊會議），主要審議通過了 2017 年度董事會工作報告、2017 年度財務決算報告及 2018 年度財務預算方案、2017 年度報告、2017 年度利潤分配方案等 89 項議案。

監事會

截至本報告期末，監事會共有 13 名監事，其中職工代表監事 5 名，股東代表監事 3 名，外部監事 5 名。於本報告期，本行共召開 9 次監事會會議，主要審議通過了 2017 年度監事會工作報告，2017 年度報告、財務決算報告、利潤分配方案、聘請會計師事務所以及對董事、監事的履職評價報告等 88 項議案。

董事會成員  
多元化政策

董事會認為擁有多元化成員構成的董事會將有助於本行更有效提升董事會的決策能力，提高公司治理水平。董事會及提名薪酬委員會在遴選候選人時考慮多項因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能知識及服務年限，務求達成董事會成員多元化。提名薪酬委員會將從董事會多元化的角度，每年匯報董事會的組成並監控這項政策的實施。

更多有關本行於公司治理方面的披露，請閱覽本行 2018 年度報告中第七章「企業管治報告」。

風險管控

風險管理及內部控制是本行董事會、監事會、高級管理層和全體員工參與的，通過制定和實施系統化的制度、流程和方法，實現管理本行風險及控制目標的動態過程和機制。本行依據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國銀行業監督管理法》、《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規以及《商業銀行內部控制指引》、《企業內部控制基本規範》等規章制度，建立了涵蓋內控環境、風險識別與評估、控制活動、內部監督、信息與溝通等要素的內部控制體系。

本行面臨的主要風險及不明朗因素包括：信用風險、操作風險、市場風險、流動性風險、信息科技風險和聲譽風險等，本行已制定風險管理政策以識別和分析本行所面臨的風險，設定內部控制程序，以監控本行的風險水平。本行會定期檢視這些風險管理政策及有關內部控制系統，以適應市場情況或本行經營活動的改變。

本行建立了一套獨立的內部控制組織架構。根據國家有關法律法規和本行公司章程，建立了公司治理結構和議事規則，明確了決策、執行、監督等方面的職責權限，形成了一套適合自身的管理制度體系。

在內部控制的建設與執行方面

董事會

負責內部控制的建立健全和有效實施：

- 保證本行建立並實施充分而有效的內部控制體系
- 督促高級管理層對內部控制有效性進行監督和評價，確保體系得到持續、有效的改進

高級管理層

負責組織領導本行內部控制的日常運行：

- 落實董事會內部控制有關決策，並對內部控制有效性進行監督和評價
- 建立和完善內部組織機構，保證內部控制的各項職責得到有效履行

風險合規部作為內控管理職能部門，牽頭內部控制體系的統籌規劃、組織落實和檢查評估。各業務部門負責參與制定與自身職責相關的業務制度和操作流程；負責嚴格執行相關制度規定；負責組織開展監督檢查；負責按照規定時限和路徑報告內部控制存在的缺陷，並組織落實整改。各分支機構負責落實上級行內部控制整體要求，並負責本機構內部控制的日常建設與實施。



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

創新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄

## 合規經營

2018年，本行致力於營造良好的合規經營環境，開展了新的一輪制度修訂工作，進一步完善了本行的制度體系，提高了工作標準，增強了合規意識，為今後各項工作建立了統一的標準和規範。通過「風險管理年」、「合規建設年」、「制度落實年」、「規範管理、規範業務」等一系列活動的開展，多年來全行上下的合規意識逐步增強，本行全體員工形成了愛崗敬業、樂於奉獻、勤勞樸實的優良工作作風，形成了「學規、懂規、守規、用規」的合規文化，對於本行保持連續多年無案件發生有著至關重要的積極作用。

### ◎ 反洗錢及反洗融資

反洗錢，是指為了預防通過各種方式掩飾、隱瞞毒品犯罪、黑社會性質的組織犯罪、恐怖活動犯罪、走私犯罪、貪污賄賂犯罪、破壞金融管理秩序犯罪、金融詐騙犯罪等犯罪所得及其收益的來源和性質的洗錢活動。本行為預防和打擊洗錢犯罪，嚴格履行反洗錢工作義務，積極開展反洗錢與反洗融資工作，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和反洗錢監管要求，建立健全本行反洗錢內控制度，最終形成了以《錦州銀行反洗錢工作領導小組組織架構及成員部門工作職責》為中心，以《錦州銀行反洗錢管理辦法》、《錦州銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《錦州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》、《錦州銀行反洗錢與反恐怖融資客戶風險等級分類管理辦法》為主體，以《錦州銀行反恐融資及涉及恐怖活動資產凍結管理辦法》、《錦州銀行洗錢類型分析工作管理辦法》等制度為輔助的反洗錢內控制度體系。同時，通過制定《錦州銀行銀行卡業務反洗錢管理辦法》、《錦州銀行網上銀行業務反洗錢管理辦法》等制度全面開展客戶身份識別工作，推動存量客戶身份核查，持續加強反洗錢系統建設，不斷完善可疑交易指標模型，認真履行大額交易和可疑交易報告職責，合理劃分客戶洗錢風險等級，細緻開展反洗錢分類評級工作，積極配合監管部門反洗錢協查工作，深入開展反洗錢現場與非現場檢查，全面推動反洗錢業務培訓與宣傳，持續提升本行洗錢風險防控水平。

與此同時，本行深入貫徹反洗錢、反恐怖融資、反逃稅宣傳，為促進反洗錢知識傳播、提升防範金融犯罪技能，創建良好金融環境貢獻一份力量。



### 案例 哈爾濱分行開展「反洗錢進校園」宣傳活動

為深入貫徹落實黑龍江省反洗錢、反恐怖融資、反逃稅宣傳季活動，加強對大學生反洗錢宣傳，哈爾濱分行積極響應活動號召，2018年10月17日，哈爾濱分行選派業務骨幹赴哈爾濱金融學院參加人民銀行哈爾濱中心支行組織的「反洗錢進校園」宣傳活動。本行通過一系列反洗錢常識普及，引導大家用實際行動遠離洗錢犯罪，從自身做起共築「三反」防線，同創健康和諧的金融環境。



### ◎ 貫徹黨風廉政建設

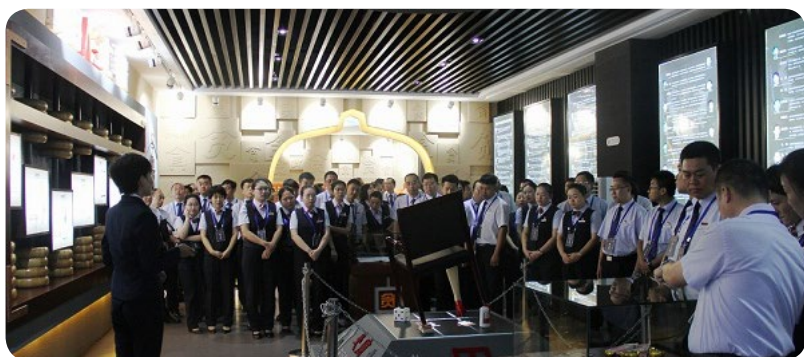
本行高度重視廉潔從業教育，構築拒腐防變思想防線，不斷推進懲治和預防腐敗體系建設，努力取得黨風廉政建設和反腐敗鬥爭的新成效。本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》等法律法規及《中國共產黨紀律處分條例》、《中國共產黨問責條例》等黨內規章制度，推進內控體系建設，防範貪腐行為，並對違法違規員工嚴肅處理。於本報告期，本行未發現任何與本行或本行員工相關的貪污案件。





**案例** 撫順分行走進教育基地開展「拒腐防變、警鐘長鳴」警示教育活動

2018年9月19日，撫順分行組織黨員幹部參觀撫順市第一監獄，走進撫順反腐倡廉警示教育基地，開展了一場「拒腐防變、警鐘長鳴」警示教育活動。此次廉政警示教育活動，進一步固牢風險防控堤壩，為撫順分行依法合規、穩健經營、快速發展奠定了更加堅實的基礎。



◎ 加強知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國廣告法》等法律法規，在日常經營宣傳活動中，始終秉持尊重知識產權的理念，重視對知識產權的保護。本行通過發佈法律風險提示、實行知識產權事前審查、將知識產權管理納入合規考核細則等多種方式，規範宣傳行為，切實防範宣傳營銷活動中知識產權法律風險事件的發生。本行對設計、製作宣傳材料提出具體要求：對自行設計製作的宣傳材料，除版權人明確聲明可自由用於商業用途以外，使用的圖片或特殊字體等素材必須經版權人許可或授權，按要求支付版權使用費後在許可範圍內合理使用；在宣傳活動中必須嚴格把關素材來源，杜絕使用存疑材料；成立知識產權審查備案小組，創建知識產權審查郵箱，對宣傳營銷材料進行審查備案，保證本行在日常經營宣傳活動中使用的圖片、視頻、肖像、文章、字體等作品均符合規範，未侵犯知識產權。

在日常法律審查過程中，本行亦將知識產權保護事項的審查作為一項重要內容，重點審查業務開展及擬簽訂合同的內容是否符合知識產權相關法律規定；相關知識產權權屬是否明確、清晰；是否約定知識產權保護條款；是否存在可能侵犯知識產權的情形。

同時，為充分保護本行知識產權，規範和加強知識產權的管理和利用，樹立本行良好品牌形象，本行積極做好註冊商標、中英文域名及通用網址的相關註冊登記與維護工作。

責任管理

◎ 社會責任理念

核心理念

本行秉承「服務社會，造福家鄉」的宗旨，堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，將自身經營發展與服務實體經濟融合，履行金融企業的社會責任，不斷提升本行價值創造、服務質量和普惠能力，打造出了獨具自身特色的金融扶貧模式，在持續發展的進程中，主動作為、勇擔責任，積極服務社會、奉獻社會、回饋社會。

三大目標

經濟責任層面

致力於合規誠信、穩健經營、重視保障股東合法權益，為股東創造更多價值

社會責任層面

致力於為員工、客戶、社區等利益相關方謀求福祉，樹立良好的社會形象，踐行企業的社會擔當

環境責任層面

積極落實國家綠色信貸的發展戰略，大力發展低碳金融，實現可持續協調發展

◎ 社會責任體系

本行在日常經營活動中貫徹可持續發展理念，並從「決策、組織、執行」三個層面建立社會責任管理體系，根據社會責任工作重點，制定實施戰略，推動各相關部門將社會責任工作落實到日常工作中。

董事會	決策層	參與社會責任重大事項的審議與決策，並評估實質性議題
高級管理層		
戰略發展部	組織層	組織協調各部門開展社會責任工作，收集 ESG 報告相關制度政策、績效指標及典型案例，編制 ESG 報告等
總行相關部門及分支機構	執行層	各職能部門組織相關活動，定期統計和報送績效指標和優秀案例等



## 利益相關方參與

本行持續加強與利益相關方的溝通交流，基於多種溝通渠道，充分傾聽利益相關方的訴求，進一步完善社會責任治理的能力和水平。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應措施
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持實體經濟健康發展</li> <li>落實宏觀經濟政策</li> <li>發展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>工作會議</li> <li>信息報送</li> <li>座談會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持「一帶一路」、「京津冀一體化」等區域戰略</li> <li>為振興東北老工業基地提供金融支持</li> <li>提升「小微」、「三農」服務水平，支持民營企業</li> <li>支持新興產業發展</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規運營</li> <li>維護金融穩定</li> <li>承擔社會責任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管政策</li> <li>調研走訪</li> <li>工作匯報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強合規管理</li> <li>完善全面風險管理體系</li> <li>推進精準扶貧</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續穩健經營</li> <li>提高核心競爭力</li> <li>提升公司價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理結構</li> <li>制定公司發展規劃</li> <li>提高盈利能力</li> <li>加強投資者關係管理</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高服務品質和效率</li> <li>提供優質的金融產品</li> <li>保障信息和資金安全</li> <li>拓寬服務渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營銷活動</li> <li>客服熱線</li> <li>官方網站客戶留言</li> <li>微信、網銀等數字化平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化業務流程</li> <li>創新金融產品</li> <li>保障消費者權益</li> <li>增設營業網點</li> </ul>

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應措施
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>保障員工權益</li> <li>職業成長機會</li> <li>豐富業餘活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工會</li> <li>座談會</li> <li>行長信箱</li> <li>慰問走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬激勵與福利體系</li> <li>加強民主管理</li> <li>健全培訓體系</li> <li>組織多樣化的文體活動</li> <li>幫扶困難員工</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購</li> <li>誠信履約</li> <li>互利共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>談判</li> <li>合同協議</li> <li>招投標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立採購管理制度</li> <li>加強業務合作</li> </ul>
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>行業溝通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>合作項目</li> <li>日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調研走訪</li> <li>加強同業交流合作</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展社區活動</li> <li>關注弱勢群體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰問走訪</li> <li>社區服務活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>捐資助學</li> <li>普及金融知識</li> <li>員工志願者行動</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳環保</li> <li>可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減排政策</li> <li>綠色公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色信貸</li> <li>綠色辦公</li> </ul>

關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

創新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄

## ◎ 實質性議題分析

本行以利益相關方需求為起點，通過與利益相關方的持續溝通，結合國家宏觀政策解讀、行業熱點分析，針對不同社會責任議題對本行自身可持續發展和利益相關方的重要性進行分析比較，由此得出的實質性議題將作為本報告披露的重點。於本報告期，本行回顧和審視了 2017 年 ESG 報告中所篩選出的 20 項實質性議題，主要步驟如下：



經過上述實質性議題分析的三大步驟，本行共識別出 21 項（新增「支持民營企業」）實質性議題，並就相關議題作出討論，確保符合本行的社會責任理念，相關實質性議題將在本報告隨後各章節中進行詳細披露。

重要性排序（從高至低）	社會責任議題
1	支持小微企業
2	確保合規經營
3	完善公司治理
4	支持實體經濟
5	支持民營企業
6	推動普惠金融
7	強化風險管控
8	提升服務品質
9	擁抱金融科技
10	對接國家戰略
11	參與扶貧攻堅
12	保護消費者權益
13	創新金融產品服務
14	保障員工權益
15	員工職業發展
16	普及金融知識
17	服務「三農」
18	提升員工福祉
19	支持社會公益
20	發展綠色金融
21	踐行綠色運營

# 服務社會， 致力造福大眾

- 深耕「三基三小」業務
- 提升「三農」金融服務
- 促進新興產業發展
- 踐行普惠金融理念





## 深耕「三基三小」業務

本行積極響應國家戰略，堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，通過發展特色「三基<sup>7</sup>三小<sup>8</sup>」信貸業務，全方位扶持「三小」客戶發展。在為優質小微客戶提供貸款時，錦州銀行根據客戶的用款特點，合理為客戶簽訂最高額抵押合同，以此降低客戶在轉貸或有其他授信需求時的融資成本。

針對不同類型和特點的「三小」客戶，本行開發了「三小樂」服務品牌，其中包括「創業計劃」、「成長計劃」、「騰飛計劃」及「優質生活計劃」產品系列總計 39 種產品；對於處於不同時期、不同類型的經營者，本行設計了多種擔保方式和貸款額度的信貸產品，其中既包括公務員保證貸款、婦女創業就業貸款等創業貸款，還包括保兌倉、存貨抵押等不同擔保方式的產品，通過多種擔保方案解決「三小」客戶缺乏擔保的問題。

此外，為了進一步幫助小微客戶根據用款特點合理安排融資計劃，減少抵押、評估及保險費用，錦州銀行在循環授信的基礎上進一步升級產品，大力推廣自助循環貸款業務，客戶簽約後額度循環使用，並可以通過網上銀行、手機銀行等電子渠道隨時放款還款，客觀上降低了貸款實際利率，減輕了客戶負擔。



### 案例 助力企業激活資金鏈

錦州某機電設備公司由於採購車輛需要預存入一定比例保證金，佔用了其部分流動資金，加之下游合作客戶車款不能及時結算，導致資金出現了缺口。在得知此情況後，錦州銀行員工多次走訪該企業，通過與企業負責人深入交談，了解企業經營模式和資金回流特點，為其制定合適的金融產品。

此次貸款的發放，有效的解決了客戶資金的缺口問題，後來又為其辦理銀行承兌匯票業務，合理的幫助客戶降低融資成本。未來，我們將持續扶持小微企業，不斷優化產品規劃和服務標準，為家鄉企業貢獻力量。

7:「三基」指基本戶、基本客戶群、基本結算量。

8:「三小」指小企業、小門店、小攤床。

## 提升「三農」金融服務

本行持續貫徹實施鄉村振興戰略部署要求，聚焦鄉村振興著力點，按照「安全、流動、效益」的原則，通過發放宣傳單、設立諮詢台和貸款業務展板，並採取定期宣傳和下戶走訪等方式，廣泛深入地宣傳本行各項惠農政策，包括利率優惠和簡化貸款手續等，以提高客戶對本行惠農政策的了解程度。

為了提升「三農」金融服務能力水平，做好鄉村金融服務工作，幫助廣大農民群眾發展生產，改善生活品質，本行結合實際情況，制定了服務「三農」的制度，具體包括：



### 案例 幫助農戶辦理婦女創業貸款業務

於本報告期，全國養殖行業突遇豬瘟疫情，豬肉價格快速下跌，給農戶經營帶來了巨大的壓力。借款人所居住的村子，農戶多從事於肉牛和豬的養殖。豬的養殖市場發生變化，借款人計劃增加經營品種，購進肉牛擴大經營，但由於自有資金不足，四處籌錢卻屢屢碰壁。

在得知客戶困難後，本行主動深入實地了解情況，通過辦理婦女創業貸款業務，幫助客戶渡過難關，並節省了利息支出。



關於本報告

關於本行

合規經營，提高風險管理

服務社會，致力造福大眾

投身公益，弘揚奉獻精神

擁抱科技變革，創新服務

關愛員工，促進共同發展

守護環境，共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



## 促進新興產業發展

本行以服務社會、造福家鄉為宗旨，聚焦「中國製造 2025」重點領域，從自身的經營特點和經營優勢出發，加強對高端裝備製造、新一代信息技術、生物、節能環保、新能源、新材料、新能源汽車等新興產業的信貸支持力度；同時找準服務新興產業的著力點，實行差別化信貸政策，加快信貸產品創新，進一步強化對高新企業及專案技術改造和設備更新的投入力度。

### 案例 助力高新生物技術企業

哈爾濱某生物技術公司是以研發、生產和銷售乳糖酶等系列生物發酵製品及食品添加劑為主的高新生物技術企業，從 2008 年起連續十年被國家和黑龍江省政府四部門批准為高新技術企業。在本行授信初期，由於企業建設前期固定資產投入較大，還本付息一度出現困難，但本行並未對該企業失去信心，多年為企業辦理貸款續做。目前，隨著人們物質消費水平和保健意識的提高，該企業的產品銷往全國各地，銷售收入逐年增長。



## 踐行普惠金融理念

本行自成立以來，堅持走普惠金融的特色發展之路，注重發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，延伸基礎服務功能，創新服務產品和方式，通過「雙基」聯動工作，用實際行動支持實體經濟。

於本報告期，本行在融資服務過程中，秉承「審慎信貸」的宗旨，努力實現信貸投放與新常態大趨勢相匹配，提高資金使用質量和效率。隨著國家「一帶一路」、東北老工業基地振興、基礎設施建設、產業轉型升級日益迫切，投放實體經濟，支持實體經濟已成為本行過去幾年及未來長期堅持的重中之重。

為了進一步落實「三服務定位」，協調推動國家及區域發展戰略實施，推動普惠金融工作開展，錦州銀行依據《推進普惠金融發展規劃（2016-2020）年》（國發〔2015〕74 號）及《中國銀監會辦公廳關於 2016 年推進普惠金融發展工作的指導意見》（銀監辦發〔2016〕24 號）中的相關要求，制定了提升普惠金融服務水平主要工作計劃，其中，總行層面指定普惠金融工作牽頭部門，制定考核普惠金融增量指標，實行主管行長負責制；分行層面建立零售、信貸聯動，統籌資源開展普惠服務的機制，因地制宜地開展普惠金融創新，從而打造有特色做法的普惠金融服務格局。



# 投身公益， 弘揚奉獻精神

- 響應精準扶貧
- 熱衷社區公益





## 響應精準扶貧



新中國成立 70 週年，也是決勝全面建成小康社會第一個百年奮鬥目標的關鍵之年。本行積極響應國家扶貧攻堅號召，牢固樹立「精準扶貧、精準脫貧」的意識，以發展產業脫貧為出發點，著力推進產業扶貧重點項目實施，助力打贏脫貧攻堅戰；與此同時，秉承「服務社會，造福家鄉」的宗旨，本行注重發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，積極通過「雙基聯動」模式，用實際行動為老百姓排憂解難謀幸福。



### 案例 加強農戶產業扶持力度

2018 年 9 月 25 日，為加大農戶產業扶持力度，小企業金融服務中心客戶經理實地走訪了錦州市大薛鄉蔬菜種植科技園，對當地蔬菜大棚開展了調研工作。客戶經理通過調研和網絡渠道匯總了同業針對農戶貸款的做法，結合現場考察的實際情況，為農戶建立客戶檔案，結合部分村民的資金需求及當地市場需求，為農戶設計適合的授信方案。



### 案例 將養牛業納入產業扶貧議程

本行響應省、市領導對義縣肉牛養殖業的推薦，將義縣高臺子鎮肉牛集散地作為新的扶貧項目。在綠色發展養牛業的基礎上，本行多次去山東、黑龍江的大型肉牛養殖企業進行實地考察，並與北京某畜牧公司，推進產業合作幫扶。

第二處扶貧肉牛養殖場位於頭道河磚城子村，是市政府主要領導的扶貧地點。在市、縣、鄉、村的共同倡議下，本行投資 70 萬元，耗時兩個月時間，建成肉牛養殖場並投入使用，為該村的脫貧致富打下了良好的基礎。

### 案例 「危房改造」為安居脫貧撐起一片天

本行貫徹「想群眾之所想，急百姓之所急，解群眾之所難」的原則，從扶貧之初的建設現代化的小康示範村到如今的改造危房，一直是錦州銀行扶貧辦公室的重要任務。2018 年在省、市、縣政府的直接參與下，本行共投入扶貧資金 1,119.5 萬元，解決了 16 個鄉鎮 504 戶的房屋改造工程，幫助貧困戶住上安全舒適的陽光房。



## 熱衷社區公益

本行踐行「家鄉銀行服務家鄉人民」的承諾，支持和鼓勵員工通過幫扶救助活動和各類志願服務活動為社會奉獻愛心，強化員工的社會意識、責任意識和奉獻意識，樹立本行良好的社會形象，真誠回饋社會，踐行企業的社會擔當。

於本報告期，本行作出  
慈善及其他捐款合計

**17,901** 萬元

關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理服務社會，  
致力造福大眾投身公益，  
弘揚奉獻精神擁抱科技變革，  
創新服務關愛員工，  
促進共同發展守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



### 案例 葫蘆島分行走進福利院送溫暖

2018年2月5日，葫蘆島分行員工來到葫蘆島市福利院探望殘障兒童和孤寡老人，並為他們帶去了營養食品和衣物等慰問品和節日的美好祝福。通過此次活動，葫蘆島分行不僅為福利院的兒童和老人送去了溫暖，同時也為日後更好地開展幫扶工作奠定了基礎。葫蘆島分行將秉承本行「服務社會、造福大眾」的理念，積極履行社會責任。



### 案例 營口分行開展「光明行動」白內障患者免費義診活動

2018年5月18日，為更好地深入開展「光明行動」捐助活動，營口分行與營口市慈善總會、營口市新聞傳媒中心、營口市眼病醫院前往營口蓋州市楊屯鎮楊屯村開展「光明行動」白內障患者免費義診活動。

「光明行動」大型公益援助活動是營口分行與營口市慈善總會、營口市新聞傳媒中心、營口眼病醫院共四家單位，通過公益使者一對一的幫扶，每年為營口地區100名以上患白內障、青光眼、視網膜脫落等眼病的貧困群眾，提供免費治療。



### 案例 大連分行走進盲聾學校開展六一活動

2018年6月1日，大連分行帶著全體員工的祝福和精心準備的禮物來到了大連市盲聾學校，為這群特殊的孩子們送去錦州銀行的關懷。通過開展「幸福六一，錦行快樂行動」聯歡活動，為盲聾學校兒童奉獻一份愛心。大連盲聾學校師生們對於大連分行精心策劃和細心組織的活動表示感謝，對錦州銀行的愛心行動表示由衷的讚賞。



### 案例 朝陽分行走進社區共度端午節

2018年6月13日，為加強與社區的溝通交流，在端午佳節來臨之際，朝陽分行走進珠北社區與市水利局、消防局、紅星教育、海峰糕點等單位攜手走進社區共度端午節。消防局的工作人員為社區居民現場講解火場逃生和自救常識。朝陽分行客服中心員工向大家宣傳了本行金融產品，並帶領社區居民一起開始包製端午粽子。經過這一天的社區活動，將朝陽分行與社區百姓的情誼緊緊相連。



### 案例 哈爾濱分行開展愛心捐贈助學活動

2018年7月17日，哈爾濱分行開展了「捐資助學獻愛心、扶貧濟困送溫暖」愛心捐贈助學活動，為太平鎮華美小學捐助了2套壁掛式多媒體教學黑板，價值2萬餘元。

華美小學坐落於哈爾濱市道裡區郊區最西部的太平鎮先發村，全校師生76人。該小學教學環境較差，教學設施落後。為了給華美小學的學生創造更優越的教學環境，哈爾濱分行決定將華美小學作為捐助對象，盡最大所能為太平鎮政府的教育工作盡一份力量。



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理服務社會，  
致力造福大眾投身公益，  
弘揚奉獻精神創新服務，  
擁抱科技變革關愛員工，  
促進共同發展守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



# 創新服務， 擁抱科技變革

- 提升服務品質
- 拓寬溝通渠道
- 維護客戶權益
- 實行陽光採購





## 提升服務品質

客戶是企業發展的根本力量所在，錦州銀行始終秉承「服務大眾、造福大眾」的理念，致力於為客戶提供優質的金融服務。為了切實提升客戶滿意度，創建服務品牌形象，錦州銀行根據《中國銀行業營業網點文明規範服務評價標準》（銀協發[2014]88號）和《服務工作管理辦法及規範》，制定了《錦州銀行服務質量檢查考評管理辦法》。

《錦州銀行服務質量檢查考評管理辦法》規定全轄各層級「一把手」及全體員工應進一步統一思想，加強對服務工作重要性的認識，認真貫徹和落實服務工作的各項要求和標準，從而確保員工為客戶提供標準、統一、優質的服務，提升客戶滿意度。



### 案例 撫順分行開展全員服務提升培訓

為了打造專業敬業的服務團隊，2018年9月3日，撫順分行舉辦了「微笑親情、專業高效、精細創新、做一名優秀的銀行服務人」服務提升培訓活動。參與人員在本次培訓中，認識到服務不分你我。

後續，撫順分行還將以「雙百」競賽為契機，聚焦「服務提升100天」，通過常態培訓進一步提升服務品質。



### 案例 阜新分行開展服務禮儀培訓

為了進一步提高分行服務水平、打造錦州銀行良好的企業形象，2018年9月10日，阜新分行組織全體員工開展了服務禮儀標準化培訓。

在本次培訓中，分行營業部負責人強調了銀行服務工作的重要性，作為錦州銀行的員工不但是要扎實掌握銀行業務知識、熟練操作業務技能和滿足客戶的業務需求，更應以規範和飽滿的服務態度來贏得客戶的滿意。

此次服務禮儀培訓，不僅提高了員工的服務質量和個人素質修養，亦塑造了員工良好的儀容儀表和精神面貌，營造了優質服務的工作氛圍。



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

創新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



## 拓寬溝通渠道



「以客戶為中心」始終是本行秉承的經營理念。為此，本行根據《中國銀行業協會營業網點文明規範服務標準評價體系》等監管部門要求，結合工作實際，制定了《錦州銀行客戶滿意度調查管理細則》，其中規定每年至少開展一次客戶滿意度調查工作，各機構要落實分管領導責任制，嚴格按照各機構發放調查問卷、銀行客戶現場填寫、機構網點人員回收問卷的流程開展調查。

為了確保各項業務運營的合規有序，提高服務質量，錦州銀行亦高度重視消費者投訴管理工作，始終以從「抓服務規範、抓服務效率、抓服務投訴」為切入點。從投訴受理時效、投訴跟蹤處理、投訴結果反饋等多維度優化投訴處理機制，具體渠道如下：



4006696178 電話服務中心  
專門受理客戶諮詢與投訴。  
當接到客戶投訴後，員工應  
及時將投訴轉辦單發送至被  
投訴單位，並對處理結果進  
行跟蹤。



營業大廳的大堂、自助服務區  
設立專門的直撥電話，24 小  
時受理客戶諮詢與投訴；由大  
堂經理負責現場投訴諮詢接待  
工作。



錦州銀行官網設置客戶留言專  
欄，客戶可自由表達諮詢、建  
議、投訴、表揚等內容，保證  
客戶可以通過互聯網實時將意  
見、建議、投訴反饋至行長辦  
公室。

此外，在合理佈局營業網點，大力發展自助設備的基礎上，我們積極融入金融科技，創新金融產品，竭力為客戶創造更便捷、更快速的體驗，如：推廣銀聯卡小額支付業務，打造遼西首家智能化菜市場，開展錦州地區「智慧菜場」及支付應用商圈創建工作；推出「錦行」智能機器人，上線 ATM 人臉識別業務，上線智能櫃員機等項目。

### 案例

#### 本行移動支付智慧農村新模式正式落地

為了改善農村地區金融服務環境，支持智慧農村建設，2018 年 11 月 28 日，本行零售銀行部與朝陽分行在朝陽市推出移動支付智慧農村綜合項目，力求將惠民、便民的支付領域服務全面覆蓋至農村地區，滿足其對移動支付配套服務的多方面需求。

該項目是本行在鄉鎮地區支付升級的一次有益嘗試，是融合了包括組建外賣平台、設立助農服務點、開展讓利優惠三大活動在內的助力鄉鎮發展的智慧農村綜合項目，創造了一個開放的農村商戶金融支付生態圈，豐富了移動支付場景。

## 維護客戶權益

本行嚴格按照《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》、《關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》、《加強銀行業消費者權益保護解決當前群眾關切問題的指導意見》等監管部門的要求，開展金融消費者權益保護工作。在此基礎上，本行成立了消費者權益保護辦公室，通過修訂《錦州銀行消費者權益保護管理辦法》，持續加強消費者權益保護工作。



### 案例

#### 本行成功承辦「3.15 金融消費者權益保護大型公益宣傳活動」

2018 年 3 月 15 日下午，本行承辦的「3.15 金融消費者權益保護大型公益宣傳活動」在錦州國際會展中心隆重舉行。

本次活動通過與中國銀行保險監督管理委員會（「銀保監會」）地市分局和銀行機構的合作，從貼近社會公眾日常生活的基礎金融知識入手，幫助公眾樹立正確的理財觀和消費觀，提高金融風險防範和使用正規金融服務的意識，切實解決當前廣大群眾關切的金融熱點和難點問題。





### 案例 本行舉辦金融消費者權益保護專題培訓

為進一步保護金融消費者合法權益，履行錦州銀行社會責任和義務，貫徹落實中華人民共和國國務院《關於加強金融消費者權益保護工作指導意見》，2018年6月25日，本行消費者權益保護辦公室組織開展金融消費者權益保護專題培訓。

通過本次專題培訓，員工對消費者權益保護工作重要性、工作複雜性以及工作新要求有了更加清晰的認識；並進一步了解了在當前形勢下要將消費者權益保護工作提升高度，堅持服務至上，堅持社會責任，依法維護消費者各項合法權益。



### ◎ 保障信息安全

本行重視客戶隱私的保密工作，將其落實於本行客戶服務、客戶管理等各個方面。於本報告期，本行嚴格遵守《中華人民共和國人民銀行法》、《中華人民共和國商業銀行法》等有關所提供產品和服務的健康與安全、私隱事宜以及補救方法方面的法律法規，並基於中國人民銀行《關於銀行業金融機構做好個人金融信息保護工作的通知》（銀發[2011]17號）的要求，進一步制定了《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法》，以不斷提高員工保護客戶隱私的認識度。

《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法》規定，各單位內部接觸和使用個人金融信息的範圍和方式要嚴格遵守各條線業務操作規程規定，不得無故向非業務範圍人員提供個人金融信息，不得出售個人金融信息。針對各單位在內部使用個人金融信息時，我們亦作出了如下的授權要求：

各單位不得在客戶不知情或反對的情況下，將個人金融信息用於收集該信息目的之外的其他營銷活動。

各單位不應把客戶授權或同意將個人信息用於營銷、對外提供等作為與客戶建立業務關係的先決條件。

各單位應嚴格執行授權管理制度，嚴格執行崗位職責與權限相匹配的操作制度。

各單位應關閉客戶信息系統操作終端 USB 接口和光驅刻錄功能，對於個人金融信息的複製、保存應嚴格執行授權操作；在信息轉移過程中要實施嚴格的審批和責任制度，保證系統操作記錄的可追溯性。

此外，本行要求員工在日常工作中互相監督，如若發現非法使用、洩露、出售個人金融信息的情況應立即制止並向上級領導報告。對違反個人金融信息保護工作管理辦法，非法使用、洩露、出售個人金融信息的員工，我們將根據《錦州銀行金融違規行為處理辦法》等有關規定進行相應的處罰；情節嚴重的，將依法追究其法律責任。



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理服務社會，  
致力造福大眾投身公益，  
弘揚奉獻精神創新服務，  
擁抱科技變革關愛員工，  
促進共同發展守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



## ◎ 規範宣傳行為

本行堅持負責任的產品宣傳，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《廣告管理條例》等有關所提供產品和服務的廣告、標籤方面的法律法規，並制定了《錦州銀行廣告宣傳管理辦法》、《錦州銀行金融廣告發佈審查自律機制》，通過規範日常廣告與宣傳材料的投放流程，要求宣傳部門工作人員嚴守相關規定，杜絕誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，有效合規地推進本行品牌建設和各項業務的快速發展。

此外，為了有效地提高公眾識別金融風險的能力，擴大對相關金融知識的普及，本行亦通過銀保監會「金融知識進萬家」、中國人民銀行「金融知識普及月」和銀行業協會「金融知識萬里行」等活動，借助各種業務宣傳渠道，包括橫幅、自助設備宣傳，網點工作人員宣講、舉辦金融知識沙龍等，針對各類消費群體開展公益性、常態化金融知識宣傳教育。



### 案例

#### 北京分行榮獲「金融知識宣傳教育活動優秀組織單位」榮譽稱號

根據《北京銀保監會關於2018年金融知識集中宣教活動情況的通報》，在2018年北京市「金融知識普及月，金融知識進萬家」金融知識普及活動中，錦州銀行北京分行榮獲2018年「金融知識宣傳教育活動優秀組織單位」榮譽稱號，是唯一一家獲得此項殊榮的城商行。

《北京銀保監會關於2018年金融知識集中宣教活動情況的通報》中重點表彰了北京分行下屬網點通過「金融早市」、「午間金融一小時」、「金融下午茶」等形式開展每日宣教三小時活動，充分發揮網點「陣地」作用，收到了良好的社會反響。

## 實行陽光採購

為了進一步規範本行採購行為，完善採購機制，有效保障各項業務和管理需要，本行根據《中華人民共和國招標投標法》等有關法律法規，實行集中採購、分級管理的模式，通過制定《錦州銀行採購管理辦法》對供應商管理提出更為明晰、嚴格的要求。

在篩選供應商時，本行綜合考慮供應商經營狀況、綠色環保等因素，優先選用具有綠色資質認證的供應商，不斷加強對產品二次利用、循環回收、節約資源等方面的關注，重視供應商的商業道德和社會公德，並要求供應商遵守採購法律、法規，遵守誠實守信和公平競爭的原則；在設備採購中貫穿全生命週期成本的思想，將採購價格、耗材成本等納入總採購成本的範疇，做到系統化「綠色採購」。

針對採購入庫的資產，本行要求採購員應會同資產管理員、需求部門代表及時對採購項目的品種、規格、數量、質量等相關內容進行驗收，對大宗新、特物資採購的，進行專業測試。如發現貨票不符、部件缺少損壞等，採購部門及時處理。在設備採購七日內出現非因使用不當引起的質量問題，領用部門及時將情況反饋至採購部門，採購部門以電子郵件或邀請供應商上門的方式確認退貨理由的真實性，及時辦理退換貨。對經常性發生退換貨的供應商，實行淘汰。



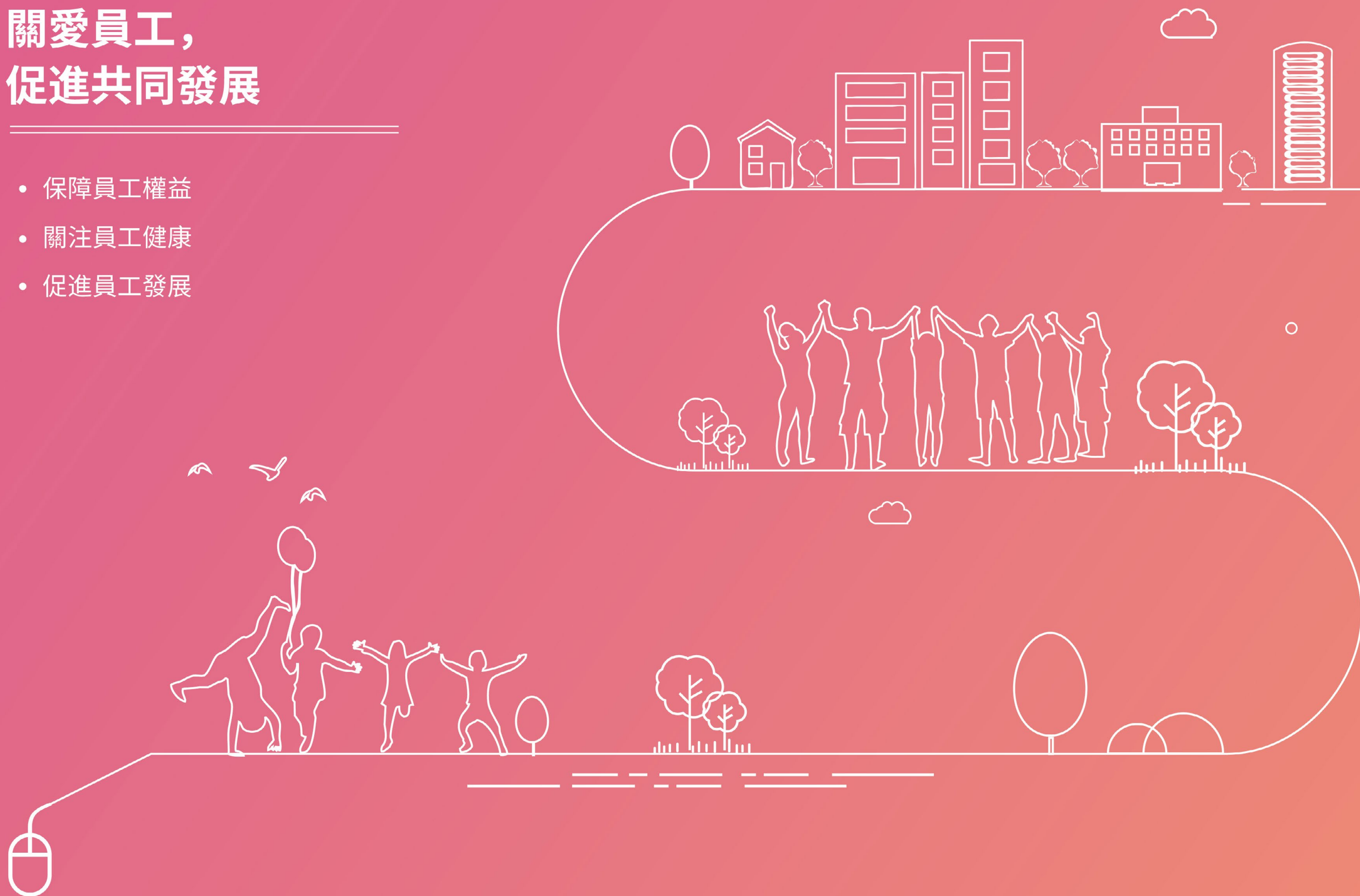
錦州銀行

BANK OF JINZHOU



# 關愛員工， 促進共同發展

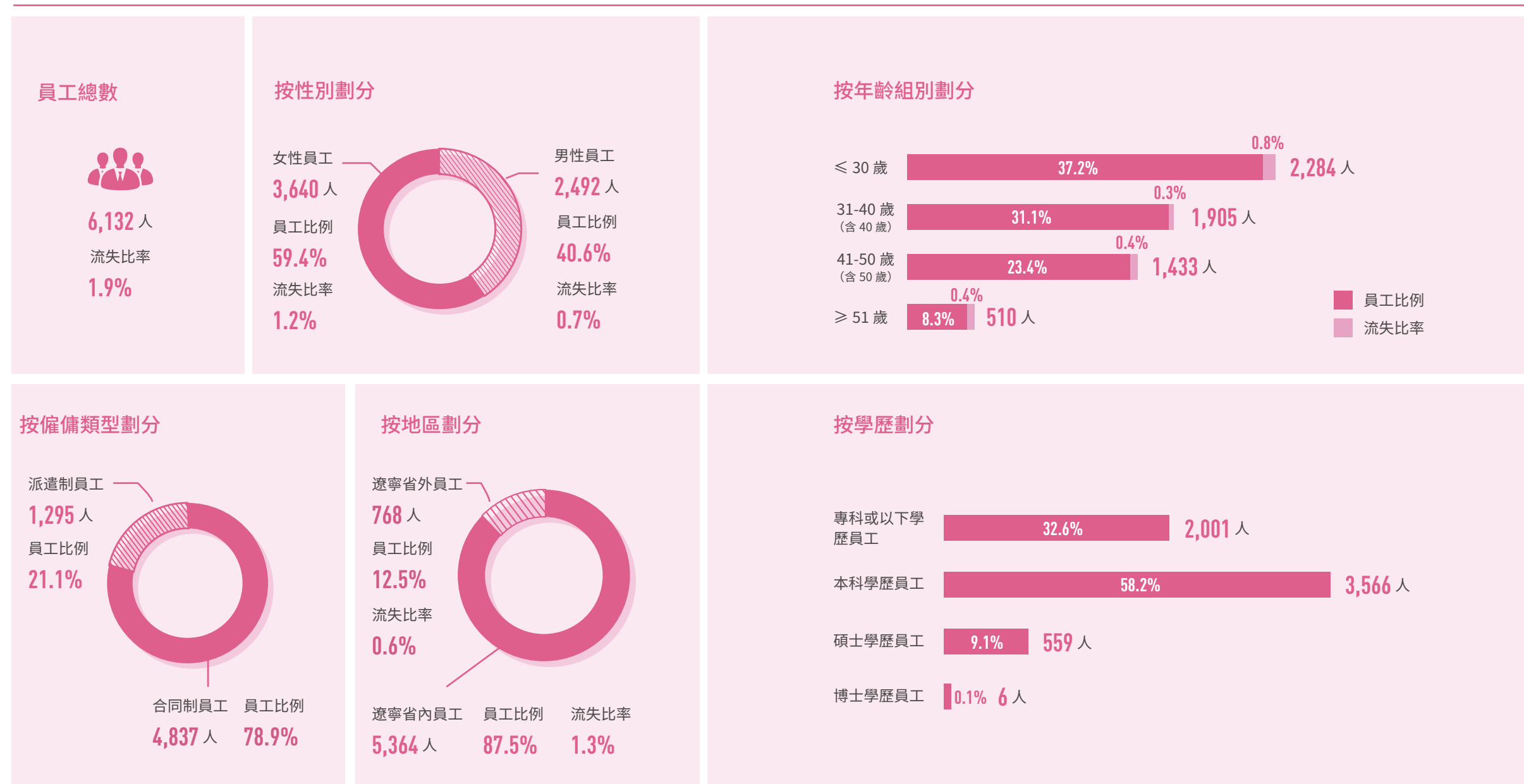
- 保障員工權益
- 關注員工健康
- 促進員工發展





## 保障員工權益

員工情況統計表<sup>9</sup>



9: 該表中數據為本行 (不含附屬公司) 數據。

本行視員工為重要財產，我們在嚴格遵守僱傭相關國家法律法規之外，還根據本行實際需要制定了一系列僱傭政策，如《錦州銀行員工招聘管理辦法》，並按照該等政策及相關法律法規管理僱員薪酬及解僱、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，保障員工和公司權益，促進雙方共同發展。本行定期審視下述僱傭政策，為保留優秀人才作出良好管理，使本行在穩健的基礎下持續經營。

關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

創新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄

## 勞動僱傭

### 招聘

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規的規定，制定了《錦州銀行勞動合同管理辦法》，與所有在崗勞動合同制員工均簽訂了勞動合同，明確雙方權利和義務，保障雙方合法權益。我們亦制定了《錦州銀行員工招聘管理辦法》，針對人力資源配置、人力資源部門職責、員工招聘條件、招聘程序以及錄用程序作出規範，滿足本行不斷發展的人力資源配置需求。

### 勞動

本行在勞動過程中提倡平等機會、多元化和反歧視。本行按照《中華人民共和國勞動法》等法律法規的要求，公平、平等地對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工。

為加強本行勞動用工管理，防止使用童工及強制勞工，本行嚴格遵守《禁止使用童工規定》，並制定了《錦州銀行勞動用工管理辦法》，堅持合法用工、依法管理，有效杜絕童工及強制勞工情況的發生。在招聘過程中，本行會核查應聘者的年齡並與身份證信息進行比對，在員工入職前開展背景調查，了解員工的個人信息，堅決杜絕僱傭童工。在錄用環節，本行與僱傭人員簽訂勞動合同，明確勞動關係，杜絕強制勞工。於本報告期，本行始終堅持合法用工、依法管理，不存在使用童工或強制勞工的情況。

### 解僱

為加強本行員工離職管理，規範員工離職手續辦理，本行根據相關法律法規及結合本行實際需要，制定了《錦州銀行員工離職管理辦法》。其中，從離職類別及適用情形、離職程序、工作交接、離職結算和離職文書送達及關係轉移等方面，明確員工解僱相關流程和制度規範。

## 工作時間

本行主要實行標準工作時間制度，員工每工作日工作 8 小時，倡導員工提高工作效率，在正常工作時間內完成工作任務。

## 休假

本行制定了《錦州銀行考勤管理辦法》及《錦州銀行休息休假管理辦法》，依法保障員工享有法定節假日及假期權利。員工休假類型包括事假、病假、婚假、喪假、產假、哺乳假、其他計劃生育假、法定假日、年休假、停工留薪假等。

## 薪酬福利

### 薪酬

本行的薪酬、績效及福利管理與本行的經營戰略、目標實施、競爭力提升、人才培養和風險控制相適應。本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關法律法規制定了《錦州銀行薪酬管理辦法》，建立科學合理的激勵約束機制，加強內部風險控制、提高經濟效益和管理水平，確保本行各項經營管理目標的實現。

### 福利

本行遵守《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》等法律法規，制定了以「五險一金」為主的福利體系。我們制定了《錦州銀行社會保險及住房公積金管理辦法》，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並依法為員工繳納住房公積金。



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理服務社會，  
致力造福大眾弘揚奉獻精神，  
投身公益擁抱科技變革，  
創新服務關愛員工，  
促進共同發展守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



## 關注員工健康

於本報告期，本行在運營過程中並未發生員工因工受傷或死亡的事務。

本行致力為員工提供安全穩定及健康的工作環境，在嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國突發事件應對法》等法律法規的同時，制定了《錦州銀行安全衛生管理辦法》、《錦州銀行消防安全管理辦法（試行）》等政策，在防止危險、預防災害、保持衛生等方面進行規範。為了教育和引導員工重視職業健康與安全，本行對新入職員工進行安全衛生制度培訓。除此之外，本行亦積極舉辦防火防爆應急演練、消防安全知識培訓等活動，進一步為員工的安全提供保障。

### 案例 防火及防爆應急演練

為進一步提升支行全體員工面對突發事件的應變能力，全面提高員工應對火災、暴力及恐怖襲擊事件的緊急處理能力，鞍山鐵西支行於 2018 年 12 月 11 日進行防火及防爆演練活動。通過這次防火及防爆演練，使支行全體員工進一步了解非法侵入事件應對的行動步驟，明確各自的分工與職責，增強了處理緊急事件的心理素質和應對能力，以切實保護好客戶和支行員工的生命及財產安全。



本行十分關注員工的身心健康，除了為員工提供個人健康檢查之外，亦希望員工能在工作和生活之間取得平衡。於本報告期，本行積極組織開展豐富多彩的文體活動，例如運動比賽、遠足、書法、花藝等，提升員工業餘生活的幸福感和對錦州銀行的歸屬感。

### 案例 女員工書法比賽

為了向員工弘揚「快樂工作、快樂生活」的理念，豐富員工的文化生活，阜新分行在 2018 年 3 月 7 日國際婦女節來臨之際舉辦了女員工書法比賽。此次書法比賽展現出女員工不同於工作崗位上的另一番風采，充分體現了分行女員工樂觀自信、銳意進取的時代風貌和努力工作、快樂生活的巾幗風采。



### 案例 花藝創作活動

2018 年 7 月 12 日，遼陽分行組織開展「花漾人生」主題花藝創作活動，分行共 20 餘名女員工參加。在和諧歡快的氛圍中，花藝老師首先介紹了花材種類、色彩比例的搭配以及插花手法。接下來，老師進行手把手教學，在花枝修剪、花朵搭配、整體造型方面悉心指導。員工們發揮創意創作出別出心裁的插花作品，並由花藝師針對風格各異的作品一一點評。



### 案例 登山拓展主題教育活動

2018 年 10 月 13 日，丹東分行舉辦了「將勝利進行到底」登山拓展主題教育活動，旨在調整員工身心，激發團隊鬥志，堅定必勝信念。這次登山拓展活動既緩解了員工的工作壓力，又強健了員工體魄。



關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

創新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



### 案例 趣味運動會

2018年11月10日，天津分行舉辦了趣味運動會，共計210名員工參與本次運動會。本次趣味運動會將競技與趣味有效結合，共設置7個比賽項目，豐富了員工的業餘文化生活，並培養良好的團隊合作意識。



## 促進員工發展

本行重視員工隊伍素質，關注管理人員領導力、員工業務技能水平的整體提升，堅持做好培訓工作以推動各項業務目標的實現。本行培訓體系按照層級劃分可分為總行級、分行級及支行級培訓，各層級培訓均獲分配教育經費及相關資源。本行目前搭建了移動端學習平台，形成了線上線下結合的一體化培訓體系，並制定了《錦州銀行線上學習平台管理辦法》等政策對培訓體系進行管理，提高學習平台的使用效率。

於本報告期，本行已初步搭建內訓師隊伍，並已制定《錦州銀行內訓師管理辦法（試行）》對內訓師隊伍建設及管理進行規範。有關內部培訓課程可於線下講授，並分批錄製為線上課件，依托線上學習平台在本行範圍內傳播。於本報告期，本行制定了2018年培訓工作計劃，針對之前的培訓狀況及面臨的問題做出改善及提升。我們的工作重點包括內訓師培養項目、加強線上培訓平台、做好校園招聘人才的培養、開設總行機關管理人員大講堂及加強中高層管理人員培訓。

### 案例 內訓師培訓項目

於本報告期，本行啟動了「錦先聲」內訓師培養項目，全面推進本行人才戰略與隊伍建設。本行通過「內挖掘」和「外開發」雙管道並行的培訓模式，全面解決內部知識沉澱不足的問題。本培訓項目共計297名員工報名，45名參訓學員集中培訓9天6晚。



### 案例 如何做一名好行長

為進一步加強本行管理層隊伍建設，切實提高支行行長綜合素質，本行於2018年8月13日至14日舉辦了支行行長培訓班，本行一共132名支行行長參加了本次培訓。本次培訓活動以《如何做一名好行長》為主題，講師對領導力和執行力的提升進行了細緻的講解。多名支行行長亦對管理工作進行分享，圍繞如何當好支行行長這一主題，結合工作實際，從不同方面介紹了各自抓班子、帶隊伍、強管理、重經營等主要做法，促進大家的交流。



### 案例 校園招聘大學生崗前培訓

2018年8月3日，本行2018級「青錦計劃」校園招聘大學生崗前培訓工作圓滿結束。本次培訓共74名新員工參與，歷時培訓20天。為幫助新入行校園招聘大學生盡快完成校園到社會的角色轉換，總行精心安排部署本次崗前培訓工作。人力資源部總經理前往瀋陽的素質拓展基地開展培訓工作，培訓主要包括四項內容：一是軍事生活體驗及戶外素質拓展訓練；二是理論知識培訓；三是專業技能訓練；四是職業生涯規劃與心理素質提升。



本行秉承「員工素質是企業第一指標」的理念，為員工設計了「專業序列」和「管理序列」雙職業發展通道，根據員工個人特點及意願進行職業發展規劃。本行制定了《錦州銀行總行員工專業序列管理辦法（試行）》和《錦州銀行分行員工專業序列管理辦法（試行）》，根據員工的能力素質設置了多個序列與職級檔次，並建立基於業績、貢獻、能力和態度的多維度考核體系，實現員工職級和薪酬的動態調整，使員工更加明確職業發展路徑。

# 守護環境， 共建綠色家園

- 推進綠色金融
- 倡導綠色運營





## 推進綠色金融

### ◎ 綠色信貸

作為金融界的一員，本行相信綠色金融有助於推動各行各業在環境保護上的投入，促進社會的可持續發展。本行積極落實國家關於綠色信貸的發展戰略，參照《2017年信貸投向指引》，制定了適用於本報告期的《2018年信貸投向指引》。本行大力支持綠色信貸項目，積極貫徹國家節能減排政策，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持。

《2018年信貸投向指引》明確本行綠色信貸業務重點支持節能環保、新能源、新能源汽車等三大戰略性新興產業生產製造端的貸款，以及節能環保項目及服務，包括綠色農業開發項目、綠色林業開發項目、工業節能節水環保項目、生態修復及災害防控項目、資源循環利用項目、垃圾處理及污染防治項目、可再生能源及清潔能源項目、農村及城市水項目、建築節能及綠色建築項目、綠色交通運輸項目、節能環保服務項目等。

本行制定有針對客戶的環境和社會風險評估標準，對客戶的環境和社會風險進行動態評估，在評級、信貸准入、管理和退出中作為重要依據。本行建立綠色信貸創新機制，在風險可控和商業可持續的前提下，優先支持綠色信貸業務。同時，本行對高能耗或環保不達標企業建立環保風險退出機制，逐步壓縮貸款。對涉及重金屬排放與危險化學品污染等可能造成嚴重環境污染的企業授信必須嚴格把關環保標準，實行環保一票否決制。



### 案例 助力環保綠色公交

營口分行自開業以來，貫徹落實國家產業政策、環保政策和金融監管要求，圍繞「推進綠色領域業務發展、防範環境和社會風險、提升社會責任自身表現」三大戰略目標，積極踐行綠色信貸作為長期發展戰略。營口分行配合營口市政府對淘汰老舊燃油公交車的民生工程要求，向當地某交通運輸公司發放綠色信貸資金，為該公司購置 145 台新能源公交汽車提供資金，支持該公司倡導「綠色出行」的社會責任理念，間接為減少燃油消耗和空氣污染物排放作出貢獻。



截至本報告期末

本行節能環保項目及服務  
貸款餘額

**51,576** 萬元

較上年末增加

**30,502** 萬元

同時，本行無環境、安全等重大風險企業貸款餘額。

為進一步承擔環境保護責任，本行在《2018年信貸投向指引》中明確要求禁止及退出向高污染、高能耗或產能過剩的行業授信，對於鋼鐵、煤炭、電解鋁、船舶、水泥、平板玻璃、造紙、印染等行業中主體生產設備、工藝或主導產品被列入明令淘汰的企業，嚴禁授信，如已有貸款則逐步壓縮直至退出。

### ◎ 電子銀行

本行透過開發電子銀行，在移動金融和智慧金融上持續投入，提升業務開展效率，以減低其中的辦公資源消耗例如紙張的使用，並減少廢紙產生。於本報告期，電子銀行業務替代率<sup>10</sup>達到了 82.8%，為本行節約辦公資源作出了重大貢獻，並有效減少了客戶出行帶來的碳排放。

於本報告期，電子銀行業務替代率達到了

**82.8%**

10: 該指標為本行（不含附屬公司）數據。

關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

服務社會，  
致力造福大眾

投身公益，  
弘揚奉獻精神

擁抱新服務，  
擁抱科技變革

關愛員工發展，  
促進共同發展

守護環境，  
共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



## 移動金融

於本報告期，本行快捷支付客戶規模達

98.3萬

交易額達

145.8億元

目前，本行移動金融產品線主要包括基於電子渠道業務的手機銀行、微信銀行、快捷支付產品以及基於網絡金融業務的網絡支付、掃碼支付產品。

在電子渠道層面，本行推出了手機銀行、微信銀行業務。於本報告期，本行的手機銀行客戶量達到 34.1 萬戶，微信銀行達 19.7 萬戶。通過開展手機銀行、微信銀行業務，本行有效滿足了客戶辦理移動金融業務的服務需求。在此基礎上，為深入滿足本行客戶的網絡消費、支付需求，本行推出了支付寶快捷支付業務，並逐步推出了包括微信支付、京東支付、銀聯在線等支付服務，目前已實現了對主流第三方支付平台的全覆蓋。

在網絡金融層面，本行推出了網絡支付平台業務，並通過支付收銀台、高校繳費、一卡通充值等產品，有效滿足了對公客戶線上結算及個人客戶線上支付的需求。在此基礎上，為進一步適應個人客戶掃碼支付的消費習慣，本行推出了錦銀二維碼支付業務，目前該產品支持微信、支付寶、雲閃付等支付方式。

於本報告期

收款商戶量達

1.4萬戶

收款總額達

17.4億元

## 智慧金融

於本報告期，本行通過支付產品的銀企合作企業已超過

15家

本行互聯網金融始終貫穿「智慧金融」的理念，圍繞支付和生活場景深耕細作，助力企事業單位實現「智慧金融」，滿足客戶衣食住行等生活需求。目前，本行基於互聯網支付業務平台，推出了包括校園繳費、行政繳費等收費服務產品，通過一站式輸出繳費、支付、通訊等產品解決方案，同時結合定制化、個性化的產品及服務，全方位及深層次的滿足了企業客戶的資金結算需求，提升了客戶的支付便利性，同時深入滿足了相關費用收繳雙方的線上金融需求。隨著智慧校園、智慧收費等服務的不斷推廣，各合作高校、行政機關、企事業單位紛紛上線了本行線上收費服務，從而同時有效降低了銀企雙方的收費成本及壓力，提升了收款效率。

## 倡導綠色運營

本行深明環境保護的重要性，持續將環保理念融入到日常運營管理過程中。於本報告期，本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》和《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，積極踐行國家節能環保有關政策要求。

本行的主要環境影響包括日常辦公運營導致的電力消耗、辦公資源消耗、溫室氣體排放和因車輛使用導致的空氣污染物排放。我們主要通過提高能源使用率、降低資源能源消耗量等手段，從日常工作中踐行節能環保，全面推行綠色辦公。於本報告期，總行相比於 2017 年度節約了用電量 61,007 度。與此同時，本行持續推進綠色金融理念融入金融服務和運營管理中，並倡導員工、客戶、外部供應商和社會公眾共同行動，踐行綠色運營目標。



環境數據統計表<sup>11</sup>



類別	單位	2018 年
資源消耗量		
辦公用電量	度	990,655.00
辦公用電密度	度 / 平方米辦公面積	74.24
辦公用水量	噸	7,411.70
辦公用水密度	噸 / 平方米辦公面積	0.56
辦公用紙量	噸	5.26
汽油使用量	升	138,047.00
汽油使用密度	升 / 車輛	4,313.97
柴油使用量	升	46,673.20
柴油使用密度	升 / 車輛	6,667.60
燃氣使用量	立方米	11,156.00
燃氣使用密度	立方米 / 平方米辦公面積	0.84
溫室氣體排放 (範圍 1+ 範圍 2)		
溫室氣體排放總量	噸	1,124.36
溫室氣體排放密度	噸 / 平方米辦公面積	0.084
汽車溫室氣體排放 (範圍 1) <sup>12</sup>	噸	354.72
電力溫室氣體排放 (範圍 2)	噸	769.64
汽車空氣污染物排放		
CO 排放量	千克	2,493.90
NOx 排放量	千克	1,331.10
SOx 排放量	千克	3.02
PM <sub>2.5</sub> 排放量	千克	48.09
PM <sub>10</sub> 排放量	千克	53.47

11: 環境數據統計範圍僅包含總行。

12: 溫室氣體排放統計範圍不包含使用乙醇汽油的汽車。

本行要求全行員工在實際工作中嚴格遵照執行，減少資源能源消耗，控制溫室氣體及污染物的排放量，以力所能及地減少業務運營對環境造成的影響。

減少排放

作為一家富有社會責任感的金融機構，本行在日常運營中不涉及生產廢水和生產廢氣等的排放，主要排放物包括因電力消耗導致的溫室氣體排放、因車輛使用導致的空氣污染物排放以及少量的辦公室生活垃圾和辦公室有害垃圾。本行倡導員工從細節做起，例如合理使用辦公室電燈和電器、合理用車和進行垃圾分類等，盡量降低運營過程中的污染排放<sup>13</sup>。

節約資源

提高能源及資源利用效益不僅有助減少對環境的影響，還可以節省本行的經營成本，為此，本行在遵循《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規的基礎上，持續推進辦公信息化建設，建立集流程管理、辦公業務集中處理、規章制度即時查詢、行內信息發佈於一體的信息化平台，基本涵蓋辦公管理的各個領域，以此促進本行的無紙化辦公。此外，本行亦積極向每位員工宣導節約環保的理念，並做出如下具體要求：

**01**

嚴格按分支行機具設備、辦公傢俱、車輛配備標準審核各單位的採購申請，無特殊情況，超標準採購不予批准；

**02**

總行對配備標準內的單套大額及批量大額公開招標，每月對分行權限內採購資產公佈單品控制價格，強化總行對分支行採購的垂直管理；

**03**

對分行閒置的辦公傢俱造冊登記，全行範圍內調劑；對分行超新標準已配備的設備、車輛，在分行內部調劑，以實現資產的充分、有效利用；

**04**

辦公單耗品中，不再發放移動儲存設備；文具以舊換新；辦公耗品中，減少發放品種，精減領用數量，充分重複利用；無特殊情況禁止批量或突然領用辦公用品；

**05**

本行透過市政管網獲取日常用水，不涉及求取水源的問題。本行倡導員工節約用水，例如不得使用飲水機中的純淨水清洗水杯或其他物品。

13: 由於本行核對有害無害廢棄物排放量以及減低相關排放的成果量化體系正在進一步完善中，相關數據將於未來作出披露。



關於本報告

關於本行

合規經營，提高風險管理

服務社會，致力造福大眾

弘揚奉獻精神，投身公益

擁抱科技變革，創新服務

促進共同發展，關愛員工

守護環境，共建綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



# 獨立審驗聲明

致錦州銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受錦州銀行股份有限公司（「錦州銀行」）的委託，對錦州銀行《2018 環境、社會及管治報告》（「《環境、社會及管治報告》」）中披露的有關可持續發展的信息及數據執行獨立有限審驗工作。

此獨立審驗聲明有中文和英文版本，如有任何歧義，請以中文版本為準。

## 一、獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《環境、社會及管治報告》內的數據或編撰《環境、社會及管治報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於錦州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與錦州銀行沒有其他聯繫。

## 二、錦州銀行責任

錦州銀行的責任是依照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「《環境、社會及管治報告指引》」）準備及編制其《環境、社會及管治報告》，並實施相關內部控制程序，以使《環境、社會及管治報告》中的內容不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

## 三、審驗機構責任

中國節能皓信（香港）的責任是向錦州銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對錦州銀行《環境、社會及管治報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

中國節能皓信（香港）確保基於個人資格、培訓和相關工作經驗來選擇合適和有能力的人員。中國節能皓信（香港）保證參與審驗的人員具有實施審驗的能力。所有核實的結果均由資深人員進行內部評審以確保我們所使用的方法是嚴謹和透明的。

## 四、審驗類型及標準

中國節能皓信（香港）根據 AA1000 審驗標準（2008）（「AA1000AS」）為錦州銀行的《環境、社會及管治報告》進行審驗。審驗程度和類型為 AA1000AS 中度審驗類型二。

中國節能皓信（香港）對錦州銀行遵循 AA1000 原則標準（2008）（「AA1000APS」）中三項原則（包容性原則、實質性原則及回應性原則）的性質進行評估。AA1000AS 還要求評估報告的可持續發展績效信息的質量。為此，中國節能皓信（香港）採用了聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的報告原則（重要性、定量、平衡和一致性）。

## 五、審驗範圍

- 審驗的組織範圍限於《環境、社會及管治報告》涵蓋的錦州銀行及其附屬公司的信息及數據，不包括錦州銀行的供應商、承包商以及其他第三方的信息及數據；

- 錦州銀行與中國節能皓信（香港）達成一致協議選定了《環境、社會及管治報告》中的三項特定績效信息作出審驗，選取的信息如下：

- 客戶投訴處理滿意度

- 女性員工比例

- 電子銀行業務替代率

- 中國節能皓信（香港）的審驗工作僅限於 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日的披露資料，對於此時間範圍外的資料或在《環境、社會及管治報告》中所包括的任何其他資料均不在我們的審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；

- 審驗範圍乃基於並局限於錦州銀行提供的資訊內容。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由錦州銀行一併回覆。

## 六、審驗方法

中國節能皓信（香港）的審驗工作內容包括：

- 評估錦州銀行的利益相關方參與過程的合適性；

- 與可持續性管理、報告編制及有關資訊提供的員工進行訪談；

- 審查《環境、社會及管治報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000APS 之包容性原則、實質性原則及回應性原則進行；

- 對定性的特定績效信息相關的支持性證據進行審查；

- 對量化的特定績效信息的證據進行抽樣檢查；

- 評估《環境、社會及管治報告》與《環境、社會及管治報告指引》的符合性；

- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作及結論是基於錦州銀行確保其所提供予中國節能皓信（香港）之相關資訊是完整及準確的情況下所進行。

## 七、局限性

由於非財務資料未有國際公認和通用於評估和計量的標準，故此不同但均為可接受的信息和計量技術應用或會影響與其他機構的可比性。

## 八、結論

針對 AA1000APS 中包括的包容性原則、實質性原則、回應性原則，以及聯交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》和特定績效信息的審驗結論如下：

### 包容性

錦州銀行識別了關鍵的利益相關方，並透過不同形式的溝通渠道了解利益相關方的訴求和意見。在日常運營中，錦州銀行考慮了利益相關方的期望和對他們的影響，並且建立相應的渠道以持續進行利益相關方參與的工作。我們的專業意見為，錦州銀行遵循包容性原則。

### 實質性

錦州銀行通過檢視上一年度實質性議題確定 2018 年的實質性議題。檢視過程中綜合考慮了利益相關方、業務、政策等不同方面的因素，最後由領導層確定檢視工作的結果。錦州銀行在其《環境、社會及管治報告》中利用了列表展示了其識別的實質性議題。我們的專業意見為，錦州銀行遵循實質性原則。

### 回應性

錦州銀行通過建立不同的政策以持續回應其實質性議題，同時對其利益相關方均建立了相應的渠道收集他們的意見，以支持實質性議題的討論、回應、跟蹤和改善等方面的工作。錦州銀行已於《環境、社會及管治報告》中披露了用於回應重要性議題的政策和機制。我們的專業意見為，錦州銀行遵循回應性原則。

### 聯交所《環境、社會及管治報告指引》

《環境、社會及管治報告》之環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，在所有重大方面，乃按照聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的「不遵守就解釋」條文進行披露。錦

州銀行披露了其實質性議題的回顧過程和結果；錦州銀行披露了量化的關鍵績效指標；《環境、社會及管治報告》客觀描述其業務所帶來的外部影響；《環境、社會及管治報告》中已披露影響有意義比較的相關因素。有關《環境、社會及管治報告》的改善意見已由錦州銀行於發出本審驗聲明前採納或回應。

### 特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的審驗程序及取得的證據，對於從《環境、社會及管治報告》中選定的三項特定績效信息：客戶投訴處理滿意度、女性員工比例和電子銀行業務替代率相關的披露，在所有重大方面，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其準確性。

## 九、建議

我們建議錦州銀行可考慮在未來進一步加強以下項目：

- 通過建立政策以提升利益相關方溝通和實質性議題於錦州銀行的治理、戰略和相關決策流程中的作用；

- 不斷優化實質性議題的識別過程，包括檢視各議題的廣度與深度一致性，以及強化用於議題檢視的排序機制；

- 設定長期的目標和行動計劃，明確相應的責任和考核機制，以持續支持錦州銀行對實質性議題的回應。



2019 年 11 月 28 日  
香港

關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

致力服務社會，  
造福大眾

弘揚揚身公益，  
奉獻精神

擁抱新服務，  
科技變革

促進愛員工，  
發展

共守護環境，  
家園

獨立審驗聲明

附錄

## 附錄：聯交所 ESG 指引索引

一般披露及關鍵績效指標描述		披露章節或其他說明
<b>環境範疇</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	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： (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	推進綠色金融 倡導綠色運營
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	倡導綠色運營
KPI A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營
KPI 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）	倡導綠色運營
KPI 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）	倡導綠色運營
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	倡導綠色運營
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	倡導綠色運營
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	推進綠色金融 倡導綠色運營
KPI 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）	倡導綠色運營
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營
KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	倡導綠色運營
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	倡導綠色運營 有關節水成果將於未來作出披露
KPI 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	本行業務不涉及
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
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	推進綠色金融 倡導綠色運營
KPI 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	推進綠色金融 倡導綠色運營

一般披露描述		披露章節或其他說明
<b>社會範疇</b>		
<b>層面 B1：僱傭</b>		
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	保障員工權益
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
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	關注員工健康
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
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	促進員工發展
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
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	保障員工權益
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	實行陽光採購
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康 <sup>14</sup> 與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (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	維護客戶權益
<b>層面 B7：反貪污</b>		
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	反洗錢及反洗融資
<b>層面 B8：社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	響應精準扶貧 熱衷社區公益

14: 由於金融行業的業務性質，本行不涉及與產品和服務的健康相關事宜。

關於本報告

關於本行

合規經營，  
提高風險管理

致力服務社會，  
造福大眾

弘揚奉獻精神，  
投身公益

擁抱科技變革，  
創新服務

促進愛員工發展，  
共同發展

共守環境，  
建設綠色家園

獨立審驗聲明

附錄



## 讀者反饋

感謝您閱讀本報告，為進一步提高本行社會責任工作水平，我們期望您通過填寫讀者反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並可選擇以下方式將評價反饋予我們。

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

地址：中國遼寧省錦州市科技路 68 號

郵編：121013

1. 您對本報告的總體評價：

不好  一般  較好  很好

2. 關於錦州銀行對利益相關方履行社會責任方面，您的評價：

不好  一般  較好  很好

3. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否  一般  是

4. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否  一般  是

5. 您對改善和提高錦州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對錦州銀行的關心和支持！





地址：中國. 遼寧. 錦州市科技路68號 (121013)

電話：+86-416-3220002

<http://www.jinzhoubank.com>