



# 泸州银行股份有限公司

LUZHOU BANK CO., LTD.

泸州银行股份有限公司\*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1983

# 2024

年度環境、社會及管治報告



# 目錄

1.	二零二四年可持續發展表現	2
2.	關於本報告	3
3.	報告範圍及匯報原則	3
4.	本行簡介	4
5.	董事會聲明	5
6.	ESG管理	6
6.1	ESG理念及策略	6
6.2	ESG管治架構	6
6.3	董事會多元化政策	6
6.4	利益相關方溝通	7
6.5	重要性評估	8
7.	堅守合規理念，強化內部控制	9
7.1	推進體系建設，營造廉潔氛圍	9
7.2	提升管理水平，防範洗錢風險	10
7.3	規範供應商管理，倡導綠色採購	12
8.	保障客戶權益，提供優質服務	13
8.1	提升服務品質，優化客戶體驗	13
8.2	確保信息安全，保障客戶私隱	25
8.3	重視品牌管理，保障知識產權	27
8.4	加強品牌宣傳，打造品牌溫度	28
9.	秉持人才精行，助力員工發展	29
9.1	堅持以人為本，保障員工權益	29
9.2	完善培養體系，促進員工成長	32
9.3	關注員工健康，豐富業餘生活	35
10.	推動綠色發展，助力低碳轉型	38
10.1	履行企業責任，實踐環境目標	38
10.2	提升綠色金融，助力產業發展	39
10.3	履行綠色辦公，珍惜地球資源	40
10.4	配合國家策略，應對氣候變化	42
10.5	環境績效表	44
11.	助力鄉村振興，履行社會責任	46
11.1	提升三農服務，助力脫貧攻堅	46
11.2	承擔社會責任，加強教育發展	47
11.3	助力古蘭發展，完善基礎設施	48
	附錄：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	49

## 1. 二零二四年可持續發展表現

環境	
	溫室氣體密度 : 4.07噸二氧化碳當量／人 有害廢棄物密度 : 0.0066噸／人 無害廢棄物密度 : 0.0990噸／人 能源密度 : 8.25兆瓦時／人 耗水密度 : 35.79噸／人
綠色貸款	
	綠色貸款融資餘額5.03億元人民幣，較年初增加0.35億元人民幣，較年初增速7.48%
員工	
	本年度培訓總時長：69,900.7小時
反貪污	
	有10位董事參與反貪污培訓 有1,450位員工參與反貪污培訓
社區投資	
	共捐贈652萬元人民幣

## 2. 關於本報告

本報告為瀘州銀行股份有限公司(簡稱為「本行」「瀘州銀行」或「我們」)刊發的第七份環境、社會及管治(「ESG」)報告，旨在匯報我們在ESG方面的管理理念及表現。本報告依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《上市規則》」)所載之附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編寫，以回應本行利益相關方所關注的ESG議題。本報告應與《瀘州銀行股份有限公司2024年年度報告》「企業管治報告」章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地了解我們。

## 3. 報告範圍及匯報原則

本報告的組織範圍包括瀘州銀行總行及各分支行機構。如無特別注明，報告涵蓋時間為2024年1月1日至2024年12月31日(「報告期內」)。

本報告按照《ESG報告指引》中重要性、量化、一致性原則匯報實質性信息，並確保定量數據一致可比。本報告遵守《ESG報告指引》所列載的「強制披露規定」及「不遵守就解釋」條文，並相應地闡述我們業務及營運活動對環境和社會的影響。

- **重要性：**本行通過重要性評估，分析識別出影響本行可持續發展的重要ESG議題並響應，並會於本報告內進行相應披露。利益相關方的識別及重要性評估過程及結果詳見「利益相關方溝通」及「重要性評估」章節。
- **量化：**本行披露了《ESG報告指引》內適用的環境及社會領域相關量化數據，並列明當中所採用的標準、方法、假設及計算的參考依據，包括主要換算因子的來源，以全面評估本行報告期內ESG績效。
- **一致性：**於可行的情況下，本報告所披露數據採取與去年一致的統計方法，以供各利益相關方對報告期內的績效進行有意義的對比。如方法有所變更，我們亦會於相應章節中呈列和詳細說明。

#### 4. 本行簡介

瀘州銀行股份有限公司成立於1997年9月，為瀘州市屬國有企業，主要股東有瀘州老窖集團、四川省佳樂企業集團、瀘州市財政局等，國有股佔比51.35%，2018年12月在香港聯交所主板上市，股票代碼「1983.HK」，是西部地區地級市中首家上市銀行，下轄成都分行、眉山分行和遂寧分行，共設有41家營業網點。

本行堅守服務實體經濟初心使命，主動將自身經營融入地方發展大局，緊跟全省、全市戰略部署，充分發揮地方銀行高效靈活優勢，在重大項目、重要產業、重點領域融資中積極作為，並連續七年為瀘州市第一大貸款銀行和金融業第一納稅大戶，緊跟國家戰略導向，通過設立瀘永江融合發展示範區支行，深度參與成渝地區雙城經濟圈建設。

本行良好的發展得到社會各界的充分肯定和廣泛讚譽，品牌形象持續提升。本行先後獲得「最具區域競爭力城商行」「十佳普惠金融服務創新獎」等多項榮譽稱號；被四川省委省政府評為「四川省優秀服務業企業」；在《銀行家》雜誌競爭力評價中多次位居全國同等規模城商行前列；在瀘州市委目標績效考核、四川省財政廳「金融企業績效評價」中多次排名前列；在中國銀行業協會2024年「陀螺」(GYROSCOPE)評價體系城商行榜單中，綜合排名第15位，其中員工知會能力排名第1位。

未來，本行將積極搶抓機遇，以更加務實精準的措施、更加奮發有為的姿態，全力推動高質量發展，努力建設成為西南地區「小而美」的一流銀行。



西部地區地級市中**首家**上市銀行

四川**首家**與不動產登記中心連接系統，實現線上一站式辦理抵押登記的銀行

在2024年「陀螺」評價體系城商行榜單中，綜合排名第**15**位，其中員工知會能力排名第**1**位

## 5. 董事會聲明

ESG事宜的監管：本行董事會對本行ESG工作承擔最終責任，並作為本行ESG工作的最高決策層，負責識別、評估、優次排列與本行相關的ESG議題，包括ESG風險，並對結果進行確認。

ESG管理方針與策略：董事會制定並完善ESG相關戰略、政策和制度，將重點議題的管理與提升作為可持續發展戰略的實際工作，討論並確定本行在ESG方面的風險和機遇，以及每年負責對ESG議題進行重要性評估，並確認結果。我們通過多種渠道與利益相關方進行溝通和交流，並將利益相關方關注的ESG事項納入本行的ESG決策及計劃中。我們亦將ESG管理方針及策略融入日常管理體系之中，並會不斷完善我們在ESG領域的表現。

ESG目標的檢討：本行致力在發展業務的同時積極履行環境及社會責任，因此管理層協助董事會設定本行的ESG相關目標，並定期向董事會匯報該等目標的實現進度，當中包括減排目標、無害廢棄物目標、有害廢棄物目標、節水目標和節能目標等目標實現進度，並會由董事會針對環境目標進行檢討。

董事會已於2025年3月26日審閱並批准本報告。

### 獎項內容

在中國銀行業協會2024年「陀螺」(GYROSCOPE)評價體系城商行榜單中，綜合排名第15位，其中員工知會能力排名第1位

入圍英國《銀行家》雜誌「2024年全球銀行1000強」榜單

在中國金融傳媒發佈的《銀行業ESG發展報告》中入選「城商行ESG綜合表現TOP20榜單」

新一代電子銀行業務平台在中國電子工業標準化技術協會信息技術應用創新工作委員會等共同主辦的2024信創「大比武」金融專場中榮獲「最佳科技創新獎」

榮獲《銀行家》雜誌社頒發的「2024銀行家年度普惠金融服務創新優秀案例獎」

在和訊財經中國2024年會暨第二十二屆財經風雲榜中榮獲「2024年傑出手機銀行品牌」

被瀘州市紅十字會授予「愛心單位」稱號

# ESG管理



## 6. ESG管理

### 6.1 ESG理念及策略

我們以履行「服務地方、服務中小」的經營宗旨，致力構建服務中小客戶的專門體系，並希望在全方位拓展中小客戶業務市場的同時，與針對個人客戶而設的中間業務並行發展，以滿足不斷提高的個人金融服務需求。本行秉承大力支持社會主義新農村建設和城鄉統籌發展的宗旨，積極組建新型農村金融機構，並在瀘州市建立專誠服務中小客戶、關注民生的企業形象，並在發展業務的同時亦積極履行環境及社會責任，不斷為客戶提供優質服務，為員工創造福祉，並為股東創造價值。

### 6.2 ESG管治架構

我們將可持續發展理念充分融入企業管治框架中，建立由董事會領導的ESG管治體系，以履行可持續發展的承諾，並對本行的ESG戰略及目標承擔全部責任，亦負責審批每年的ESG報告，以確保其符合監管要求。董事會發展戰略委員會擬定ESG政策、戰略、目標，監督高級管理層執行情況並向董事會報告，協助董事會監督氣候相關風險。管理層負責實行ESG戰略及目標。總部多個部門組成ESG工作小組，在各自工作領域負責ESG具體工作的開展。同一時間，各分支機構在ESG工作小組的指導下會在當地開展ESG工作。總括而言，本行之ESG管治體系是「董事會負責、管理層領導、跨部門配合」上下聯動，在發展本行業務的同時，亦體現履行企業社會責任的承諾，實現社會的可持續發展。

### 6.3 董事會多元化政策

本行已制定董事會成員多元化政策，確保董事會在技能、經驗及多元觀點與角度方面取得適當平衡，因為本行認為董事會多元化是實現可持續發展及良好公司治理水平的關鍵因素。本行在設定董事會成員組合時會從多個方面考慮董事會成員多元化，包括(但不限於)性別、區域和行業經驗、技能、知識及教育背景。董事會所有委任均以用人唯才為原則，致力維護及接納不同背景、文化及性別的董事，在考慮人選時以客觀條件充分顧及董事會成員多元化的裨益。截至報告期末，本行董事會成員包括2名女性及8名男性，當中包括4名獨立非執行董事。

## 6.4 利益相關方溝通

本行認為與利益相關方的溝通對實現企業可持續發展至關重要，高度重視利益相關方的意見及其關注事項，並通過不同的渠道與不同利益相關方進行溝通，並了解他們的建議和期望，以完善我們在可持續發展政策及表現。本行識別的主要利益相關方包括：政府監管部門、投資人／股東、客戶、員工、社區和供應商，各利益相關方重點關注的ESG議題及溝通渠道列示於瀘州銀行利益相關方識別表。

利益相關方	重點關注ESG議題	主要溝通及回應
政府監管部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵紀守法</li> <li>• 透明治理</li> <li>• 依法納稅</li> <li>• 氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府監管機構的會議</li> <li>• 合規報告披露</li> <li>• 論壇及研討會</li> <li>• 監管政策</li> </ul>
投資人／股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合規經營</li> <li>• 開拓市場</li> <li>• 產品創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 定期公告</li> <li>• 臨時公告</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶諮詢</li> <li>• 客戶採訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶諮詢小組</li> <li>• 日常營運／交流</li> <li>• 客戶關係經理探訪</li> <li>• 客戶滿意度調查(投訴處理滿意度)</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工權益與福利</li> <li>• 薪酬制度</li> <li>• 勞工準則</li> <li>• 培訓與發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 員工活動</li> <li>• 內部培訓</li> <li>• 座談會</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區發展</li> <li>• 社會公益</li> <li>• 普及金融知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 志願者活動</li> <li>• 公益活動</li> <li>• 金融知識宣講與培訓</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透明採購</li> <li>• 平等競爭</li> <li>• 商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商管理</li> <li>• 供應商考察</li> <li>• 供應商溝通</li> </ul>

## 6.5 重要性評估

為識別及釐定ESG議題的優先次序，本行定期通過專項調查問卷等渠道了解各利益相關方的訴求，並進行重要性評估，以便我們制定及實施針對利益相關方需要的ESG政策。我們堅持秉承交流融通的精神，透過多元化的溝通渠道與內外部利益相關方互動交流。

以下是我們決定重要性評估及撰寫報告內容的詳細程序：

步驟一：識別	步驟二：評估	步驟三：確認
根據社會經濟環境、各議題對本行所處行業的重要性及本行內部各部門意見，列出一系列潛在的ESG相關議題。	收集內外部利益相關方對各議題重要性的意見，了解各議題對利益相關方自身的影響，及對本行可持續發展的重要性。參考同業對重要性議題的識別情況及本行管理現狀，評估每項議題的相關性及重要性。	綜合考慮各利益相關方調查結果及同業分析結果，識別重要性議題，並經由董事會確認該評估結果符合本行業務特點及管理現狀。

由於報告期內，本行業務沒有出現重大變化，因此本行透過重新審視過去的重要性評估結果，結合實際業務發展情況，並評估已識別出的4項重要性議題，即「員工僱傭」、「發展與培訓」、「產品責任」及「反貪污」，經董事會確認成為2024年度重要性議題。本報告將對該等議題進行重點披露。

本年度重要議題	相關章節
員工僱傭	9.1 堅持以人為本，保障員工權益
發展與培訓	9.2 完善培養體系，促進員工成長
產品責任	8. 保障客戶權益，提供優質服務
反貪污	7.2 提升管理水平，防範洗錢風險

# 堅守合規理念 強化內部控制

## 7. 堅守合規理念，強化內部控制

本行持續推進制度梳理及質量提升專項工作，進一步強化制度初審、複審、預審、評審會機制，通過一對一溝通、開展專題討論等方式，指出制度中的問題，分享制度制定經驗，提升制度質量，進一步確保內部控制措施覆蓋各主要風險點，2024年全年共計新建和修訂制度137個。

### 7.1 推進體系建設，營造廉潔氛圍

深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和習近平總書記重要講話重要指示批示精神，學習新修訂的《中國共產黨紀律處分條例》《國有企業管理人員處分條例》等條例。嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，持續推進黨風廉政建設和反腐敗工作，強化監督執紀問責，營造廉潔氛圍。

構建「共享+聯動」聯合監督會議機制，加強本行監督部門之間的聯合會商，建立暢通的信息渠道，推動銀行各類監督貫通融合。本行還注重拓寬信訪渠道，積極與市紀委監委、公安、檢察等部門溝通，完善信訪舉報、案件線索、輿情溝通和移送等機制，並通過官網公佈、營業大廳張貼告示、視頻電視滾動播放等多種方式公佈投訴舉報電話，直接向本行紀委反映問題。同時綜合運用監督執紀「四種形態」強化重點領域和關鍵環節的監督檢查，持續正風肅紀，堅決反對「四風」，做到抓早抓小抓經常。

以黨紀學習教育為契機，通過舉辦專題講座、集中培訓、知識競賽、警示教育等多種形式，將黨紀學習教育與實際工作相結合，引導全行幹部員工自覺遵守黨的紀律，加強反腐倡廉意識，嚴格執行各項規章制度。本年度向全行各機構訂閱了《黨風廉政建設》等期刊，向黨員幹部發送《廉潔提醒十二講》書籍，組織全行關注廉潔類微信公眾號，開展常態化的理想信念、紀律、警示、先進典型等教育。通過學習教育，開展以案說德、以案說紀、以案說法、以案說責、以案剖析，對紀法保持敬畏之心，重點強調政治紀律、組織紀律、廉潔紀律、群眾紀律、工作紀律、生活紀律嚴起來，強力向黨員幹部傳遞違法必究、執紀必嚴的高壓態勢，真正讓法紀鐵紀成為帶電的「高壓線」。

不斷強化廉政宣傳工作，持續在內部刊物《法苑天地》中不斷豐富廉潔商行欄目，刊載廉潔法紀法規和案例文章。另外本行亦在報告期內組織全行黨員幹部觀看《家道》警示教育片，參觀「瀘州保密教育基地」；發送《關鍵「少數」警示錄》警示教育讀本，開展「清風齊家·廉潤瀘行」家風教育活動；黨委書記上黨課等多種形式開展反貪污反賄賂等廉政教育。



本行於報告期內不斷強化廉政宣傳工作

於報告期內，本行參加由國家金融管理監督總局四川監管局指導四川銀行業主辦的「清廉金融文化基層品牌建設」活動，眉山分行、成都自貿區支行、龍馬潭支行三家機構均獲評「四川銀行業保險業清廉金融文化優秀基層品牌」稱號。通過清廉金融基層陣地建設，讓幹部員工在輕鬆愉快的氛圍中切身體驗、感悟清廉文化，讓清廉文化「潤物細無聲」。

本行在2024年通過觀看警示教育片向董事及員工均進行了反貪污培訓，有10位董事及1,450名員工在報告期內參與反貪污培訓。本年度，我們沒有收到對本行及員工提出的貪污訴訟案件。

## 7.2 提升管理水平，防範洗錢風險

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》等相關法律法規，在此基礎上制定及修訂了《反洗錢基本制度》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《瀘州銀行反洗錢檢查實施細則(2024年修訂版)》《瀘州銀行反洗錢工作考核管理辦法(2024年修訂版)》等相關制度，加強本行反洗錢管理制度的體系建設。

本行董事會、監事會、高級管理層、總行各部門及分支機構嚴格按照本行《反洗錢基本制度》確定的分工，層層落實責任，認真履行反洗錢工作職責。本行董事會承擔洗錢風險管理的最終責任；監事會承擔洗錢風險管理的監督責任；高級管理層承擔洗錢風險的實施責任。

總行成立反洗錢工作領導小組，作為全行反洗錢工作領導和協調機構。領導小組辦公室設在安全保衛部，承擔領導小組的日常工作，並負責全行反洗錢工作的牽頭管理。安全保衛部下設反洗錢監測中心，配備專職人員負責反洗錢具體工作；分行、各一級支行分別成立本機構反洗錢工作領導小組，指定反洗錢崗位人員，負責本機構反洗錢具體工作。



我們於報告期內嚴格審查客戶身份及提交資料的真實性、完整性、合法性，將客戶身份識別貫穿全部業務辦理過程。另外本行針對客戶風險等級採取適當的風險控制措施，並根據客戶情況適時調整其風險等級及管控措施。針對評定為高風險等級的客戶，本行會通過電話核實、實地核查、查詢公開信息等方式進一步加強監測和管控。我們會透過系統監測、人工識別，再結合客戶職業、年齡、地址等基本信息識別可疑交易，並進行調查。我們已成立反電信詐騙工作領導小組，及時出台規範反電信詐騙的工作機制，以適應越來越嚴峻的反電信詐騙工作形勢。我們亦更新網上反洗錢系統，提高了反洗錢監測有效性和效率，並有效降低了人工監測工作量。

本行高度重視反洗錢宣傳工作，將常態化宣傳與集中宣傳相結合。常態化宣傳方面，通過在41個營業網點擺放反洗錢和禁毒宣傳折頁、播放視頻和LED滾動標語、張貼海報、微信公眾號和官網推送、走進社區和商鋪面對面宣傳等方式開展宣傳；集中宣傳方面，積極參與監管機構組織的6月禁毒宣傳、9月反洗錢宣傳及反洗錢進社區宣傳活動。全年共發放宣傳資料12萬餘份，取得較好社會反響。



「反洗錢」知識進校園宣講活動

於本報告期內，本行高度重視反洗錢培訓工作，共組織3場反洗錢相關培訓，包括商業銀行反洗錢管理實踐、《2023年度反洗錢處罰信息匯總及分析》《受益所有人信息管理辦法》培訓和新反洗錢法相關培訓。

### 7.3 規範供應商管理，倡導綠色採購

本行嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關法律法規及監管規定，修訂並新建了《集中採購管理辦法(2024年修訂版)》《集中採購工作實施細則(2024年版)》《供應商管理實施細則(2024年版)》《採購檔案管理辦法(2024年修訂版)》等管理制度，對供應商資格准入、審核、考評和退出機制進行了嚴格規定，明確規定對供應商存在弄虛作假、欺詐行為、以不正當手段謀取中標等違規行為將予以退出供應商庫並永久不得再推薦入庫，同時通過日常考評和年度考評相結合的方式，定期對供應商開展全面風險排查和評估，對不合格供應商統一實施清退管理，以促進採購效率。

本行遵循公平、公正、公開、誠實信用和效益等原則，深入踐行節能環保理念，對供應商實行嚴格的篩選及管理。本行對供應商從選取到入庫制定嚴格的篩選流程，在准入環節對供應商環境和社會風險進行初步識別，評估並篩選出管理規範的供應商，將其納入供應商管理庫，保障選用質量，嚴把供應商入庫關。在採購過程中，本行紀檢監察人員全程監督各類採購項目，使採購工作更加公開透明。

為響應節能環保理念並推動供應商承擔社會責任，本行對能夠提供節能環保、綠色產品標識產品的供應商實行優先採購。本年度對採購產品的綠色節能和低碳環保方面提出了更多要求：本行要求員工工作服供應商提供環境管理體系認證及職業健康安全管理体系認證等證書的要求。2024年，本行產品類供應商共232家，均使用環保產品。

本行通過制定《項目驗收情況表》，規範了需求部門對於供應商的評價考核標準，為各供應商的持續管理提供證據支持。我們重視對供應商的評估與監察，通過需求部門的民主評價對全行供應商進行評估，並結合供應商響應情況管理台賬的記錄，定期對庫內所有供應商進行全面風險排查和評估，對不合格供應商統一實施清退管理，以促進採購效率，優化供應商環境。2024年，本行對所有合作供應商開展考核評價工作。

本行在選聘供應商的過程中，需要根據項目的具體實際要求供應商提供相關的環保資質、職業健康資質等證明，以完成整個選聘程序，並要求供應商所提供的產品均符合國家環保要求和標準，務求將供應鏈中的環境及社會風險減至最低。我們的招標文件內明確規定，供應商不得提供虛假材料謀取中標、提供假冒偽劣產品等，因此如經查證屬於提供了虛假投標材料或產品不符合我們要求及國家行業相關標準的，可取消中標資格和合作。

#### 按地區劃分的供應商數目

2024年供應商總數	611個
瀘州地區	156個
非瀘州地區	455個

# 保障客戶權益 提供優質服務

## 8. 保障客戶權益，提供優質服務

我們貫徹落實金監局及市委市政府關於支持小微企業發展的工作要求，加大對中小微企業的金融支持力度，積極履行社會責任，在風險可控前提下，持續提升普惠金融服務質效，踐行「服務始於客戶所需、終於客戶滿意」的原則，專注於透過人性化的經營理念、便捷的線下網絡、高效的專業服務為客戶創造價值及擴大競爭優勢。本行致力保障客戶隱私，並維護客戶合法權益，並不斷向客戶提供優質的服務及產品，以此建立「服務中小，關注民生」的品牌形象，令瀘州銀行成為一間有溫度的銀行。

### 8.1 提升服務品質，優化客戶體驗

#### (一) 服務本地客戶，助力小微企業發展

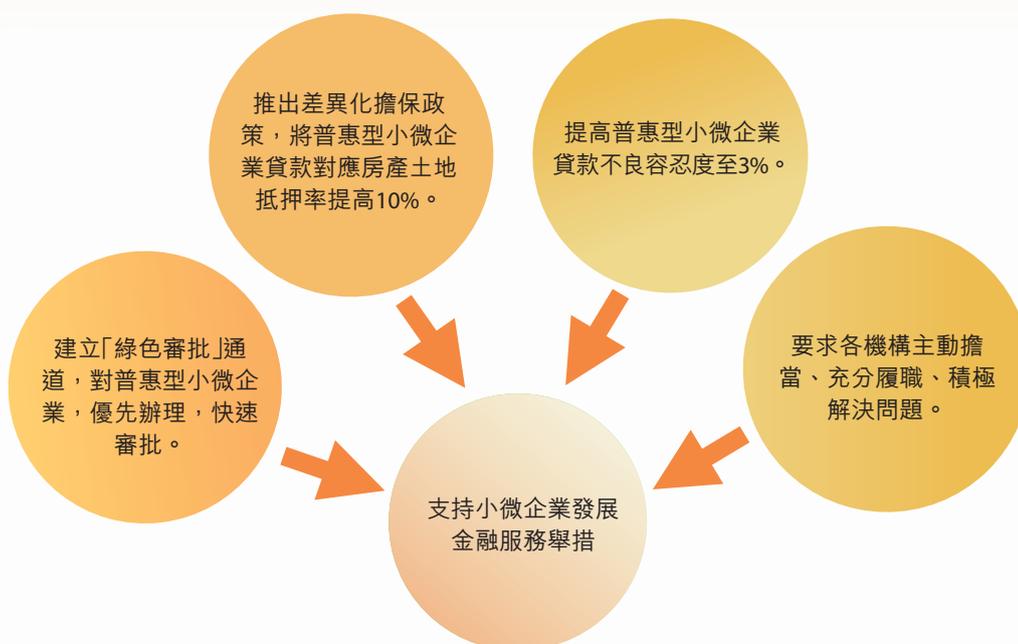
本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規，始終積極響應黨中央、國務院的工作部署，貫徹落實銀保監會及市委市政府關於支持小微企業發展的工作要求，加大對中小微企業的金融支持力度，積極履行社會責任，在風險可控前提下，持續提升普惠金融服務質效。本行於報告期內印發了《關於加強2024年小微企業金融服務的通知》，按照「兩增一優一穩」工作要求，專門制定普惠小微信貸增長目標，優先配置普惠小微信貸資源，將單戶授信總額1,000萬元人民幣以下小微企業貸款作為投放重點，並強化首貸、信用貸款、續貸、中長期貸款支持，持續推動小微企業綜合融資成本降低。同時，為深化民營企業金融服務質效，本行印發了《瀘州銀行2024年民營企業服務工作目標》，進一步加大對民營小微的金融支持力度。

本行在報告期內修訂了《小微企業續貸業務管理辦法》，規範小微企業續貸業務管理，並制定《瀘州銀行科技金融貸款管理辦法》，以監督本行科技金融貸款相關工作，推動優化科技金融服務的要求。

本年度我們立足地方，繼續深入推進實施「雙小戰略」，圍繞衣食住行等民生民需相關行業，將「小行業、小企業」做為核心客群，制定差異化信貸政策，加大普惠小微貸款支持力度。

在貸款評估機制與流程方面，本行設置針對普惠型小微貸款業務的綠色通道，要求業務機構優先辦理、快速審批，切實提高業務辦理質效。將新增新建1,000萬元人民幣以下小微貸款審批權限下放支行，提高貸款審批效率，最快實現當天申貸當天放款。

在減免服務收費方面，本行秉承「金融為民」的初心使命，認真貫徹落實各項降費政策，在高質量發展中踐行金融工作的「政治性、人民性」，在全國率先實現賬戶服務、支付結算「0」費用，主動為客戶減免單位結算賬戶管理費、開戶手續費、轉賬匯款手續費等74項服務收費，主動承擔抵押登記費、評估費、公證費、保險費等信貸業務相關費用，積極運用支小再貸款、小微貸款貼息政策、普惠小微貸款支持工具等向客戶發放優惠利率貸款，進一步降低客戶綜合融資成本，加大減費讓利力度，堅持以實際行動為金融消費者全面減負，優化實體經濟發展環境，切實惠企利民。本行累計向小微企業減免各項費用合計3,885.4萬元人民幣。



本年度我們專門制定了小微信貸增長目標，施行小微企業授信盡職免責管理措施及服務收費減免政策：

#### 截至2024年末



小微貸款餘額584.34億元人民幣，佔各項貸款56.58%。

其中，普惠型小微貸款餘額129.71億，較年初增加14.2億元人民幣，增速為12.29%，較各項貸款增速高0.48個百分點。

本行以中小企業、城市居民和地方政府為核心客戶，高度重視小微業務，專注於服務瀘州地區中小企業發展，給市民生活帶來便利。



對於中小企業，本行根據企業發展不同階段的不同需求提供定制化和高效的融資解決方案，精簡貸款發放和評估程序，以針對性的產品滿足企業的多元化融資需求。



對於小微企業，本行於2018年設立「惠融通」小微貸款中心，專注服務小微企業，為其提供方便、快捷、靈活、專業的融資服務。

向中小微企業提供針對性產品及服務：

#### 房好貸



「房好貸」是基於「互聯網+不動產登記」模式，面向瀘州市個體工商戶和小微企業主發放的全流程線上辦理登記貸款，實現了從申請到放貸服務「提速增效」。

#### 天天貸C

對於小微企業的日常融資需求，我們提供了一款循環貸款產品「天天貸C」。該產品特點：客戶可通過在線發起提款和還款需求；貸款利息按天計算；七天內歸還貸款享受免息；一次授信循環使用。

#### 酒好貸



「酒好貸」是我們向瀘州老窖酒類經銷商企業發放的，用於購買合同項下酒類貨物，且可循環使用的信用類流動資金貸款。該產品通過系統自動對接瀘州老窖易融超市平台，將經銷商經營數據作為主要授信依據，線上化辦理效率高、放款快。

#### 盈商貸

「盈商貸」是我們向個體工商戶、小微企業主發放的，以收單業務流水為主要授信依據的純信用個人經營性貸款。該產品一次授信，循環使用，還款方式靈活多樣。且通過線上申請、線上審批，手續簡便，最快當天放款。

#### 政採貸



「政採貸」是向政府採購項目中標企業發放的，用於支付政府採購合同項下指定貨物、原材料、勞務費等的流動資金貸款。擔保方式採用未來應收的政府採購款質押方式，將政府支付的採購款作為第一還款來源，具有方便快捷、融資成本低的優勢。

#### 稅金貸

「稅金貸」是我們向生產經營正常並連續、正常納稅的借款人發放，無需提供擔保，以近兩年年平均納稅總額為主要依據的流動資金貸款，該產品主要特色為：純信用無需提供擔保；以納稅額作為貸款額度依據；辦理手續簡便審批快捷。

### 助力白酒產業高質量發展

本行於報告期內立足於瀘州市白酒產業高質量發展戰略，依託「白酒專業支行」，通過與市酒發局聯合組建金融服務專班、加強酒好貸和e瀘貸等供應鏈產品創新、運用白酒產業集群獎補政策降低融資成本等措施，不斷優化信貸政策，提升金融服務質量，積極助力白酒產業高質量發展。

「白酒專業支行」成立以來截至報告期末，累計向131戶酒企投放貸款13.53億元人民幣，貸款金額較去年同期增長53.17%，貸款利率較去年同期降低101個基點。



## (二) 保障客戶權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等相關法律法規和監管機構的要求，以《金融消費者權益保護基本制度》為基礎，制定了《個人金融信息保護管理辦法》《消費投訴處理管理辦法》《金融消費者權益保護審查管理辦法》等管理制度。

本行董事會承擔消費者權益保護工作的最終責任。董事會下設消費者權益保護委員會，負責協助董事會制定消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，並督促管理層有效執行和落實相關工作；內控合規部為消費者權益保護牽頭管理部門，負責制定消費者權益保護工作管理辦法及監督考評制度，組織、協調、督促、指導本行其他部門和分支機構開展消費者權益保護工作。



為加大金融知識宣傳力度，幫助提高消費者金融素養和自身權益保護能力，同時營造良好的金融消費環境和市場環境，2024年本行有針對性地開展了「3·15金融消費者權益保護教育宣傳活動」「普及金融知識萬里行」「金融教育宣傳月活動」「金融標準為民利企」「公平競爭政策宣傳周」「防範非法集資」等系列宣傳活動，通過不斷地豐富宣傳形式、創新宣傳內容，推動金融宣傳教育向更廣覆蓋面、更多金融領域發展。

#### 「金融知識普及月」系列宣傳活動

在報告期內，本行開展「金融教育宣傳月」活動。本次宣傳圍繞金融基礎知識、常見非法金融活動形式、金融誠信文化、縣域金融教育、個人金融信息保護等主題開展，同時圍繞在校大學生、市民、中老年人和農村居民等重點受眾，組織各網點開展進學校、進農村、進社區、進商圈、進企業的五進入金融教育活動。通過瀘州、成都、眉山、遂寧41家營業網點，專設41個諮詢台，發放宣傳資料8萬餘份，受眾消費者9萬餘人，加強了社會公眾參與合法金融活動意識，引導社會公眾依法維護自身合法權益。

#### 定期在微信公眾號發放金融資訊

我們在報告期內定期在微信公眾號發放金融資訊，提升大眾金融知識，引導消費者樹立理性投資觀念。



為積極履行反詐職責，切實加強員工反詐意識，本行組織開展了反電信網絡詐騙專題培訓。通過市反詐中心警官講解反詐知識和內部業務能手分享反詐經驗的形式，採取「案例講解+技巧分享+制度提煉」的方式展開，本次培訓進一步強化了前台員工反詐實操技巧，為今後本行有效開展警銀協作，共同打擊電信網絡詐騙奠定了堅實基礎。本行將堅持反詐工作效率與客戶服務質量並重的發展方向，創新培訓形式、豐富培訓內容，着力鞏固員工反詐意識和技巧，全力守護人民群眾的財產安全。



開展「反詐專題」培訓

### (三) 日常客服管理

為進一步規範營業網點的服務環境管理、工作秩序、儀表儀態等，本行結合服務管理要求制定《瀘州銀行營業網點服務基本要求》，以及《收單業務管理辦法》《收單業務外包管理辦法》《96830客戶服務熱線管理實施細則》《小瀘雲廳視頻銀行管理實施細則》等制度，提高本行整體服務質量和效率，以提升消費者滿意度。我們在日常業務工作中處處以客為先，用心為客戶提供服務，並致力為客戶提供更加優質高效的金融服務。

在推動營業網點標準化服務體系建設方面，本行編制包括圖文及視頻的《小瀘服務日記》，明確服務環境設施、儀容儀態及禮節、日常禮儀等規範，通過標準化、精細化的服務規範要求，為員工提供明確的參考和指引。



《小瀘服務日記》

在提升老年客戶服務水平方面，本行設置老年人服務專員，佩戴「適老化服務專員」胸牌，為老年客戶提供陪伴式服務；配備「信息交流卡」，在聽力不佳老年客戶或有聽力障礙客戶業務辦理的過程中，可使用信息交流卡進行溝通，保障客戶的交流順暢、業務正常辦理；配備「敬老愛老提示卡」，按照老年客戶自願原則，網點留存家屬的聯繫方式，以便老年客戶有需要時，能夠及時聯繫其家屬；配備「免開口提示卡」，當老年客戶有大額取現及其他私密業務需求時，可以填寫具體服務要求，實現無語言業務溝通，防止客戶信息外泄，提升老年客戶的服務體驗。



「適老化服務專員」胸牌及「信息交流卡」



「敬老愛老提示卡」



「免開口提示卡」

另外為提升老年客戶的金融服務體驗，進一步規範員工服務行為，增強服務意識，本行組織各分支行開展廳堂適老服務培訓，結合不同場景重點講解，關注老年客戶排號動態，防止老年客戶因聽覺低下或行動遲緩未及時到場的情況；關注老年客戶業務辦理需求及老年客戶廳堂行動軌跡，主動引導、指導和提醒，尤其對轉賬、取款等風險業務提醒客戶二次確認；關注老年客戶櫃面服務體驗，櫃面服務人員在受理老年客戶業務時加入關懷服務，主動詢問、主動提醒，適時延長叫號時間，在做好風險提示的同時，確保老年客戶能夠順利完成支付操作。通過培訓，員工對適老服務有了更加深入的了解，將所學、所感、所悟運用到實際工作中，以更加專業、熱情、貼心的服務，提升老年客戶的體驗感和滿意度。

#### 協助老年客戶揭穿養老投資騙局

2024年3月20日，有一位老年客戶在未預約的情況下到本行某支行要求辦理大額取款業務，打算取走活期賬戶中的25萬元人民幣現金及50萬元人民幣定期存款，聲稱為女兒理財，櫃面人員無奈以現金不足為由委婉拒絕老人取款要求，大堂經理配合安撫後離開支行。

隨後該老年客戶再次折返支行，要求將定期存款轉到其本人銀行卡。事件引起現場主管警覺，經了解發現老人所述用途是詐騙，經過本行員工、反詐中心民警、社區工作人員長達3小時的多方勸解，最終老人放棄取款，成功協助該老年客戶避免損失75萬元人民幣。



為進一步推動本行服務工作開展，提升服務管理水平，樹立優質、高效、規範、文明的行業形象，使優質服務的觀念深植入心，本行營業部開展了「服務質量百日提升」勞動技能競賽，從客戶滿意度（投訴、建議、表揚、優質服務檢查、差錯問題）、員工素質提升（現場培訓及現場試卷考試）、服務案例三個指標展開競賽，支行以本次競賽為契機，以優化客戶體驗為基礎，探索更高質效的服務方式，鼓勵創新服務，打造服務特色，樹立先進典型，組織員工細化工作中的服務要點，以更加「專業、規範」的形象服務客戶，提升服務質效。



「服務質量百日提升」勞動技能競賽

為提升員工主動服務意識，幫助員工掌握服務技巧，提高網點整體服務水平，本行組織開展大堂經理服務專題培訓，學習廳堂服務標準、禁止性規定及注意事項，並講解常見業務知識及自助機具授權要點，強調目前嚴峻的反電詐形勢及應對措施，結合典型投訴案例，通過實際演練，點評、分析客戶投訴原因及應對技巧。通過本次培訓，增強了員工主動服務意識，幫助員工掌握靈活的服务技巧，提升大堂經理的服務專業水平。



開展「大堂經理服務」專題培訓

#### 開展「優質服務案例」培訓

本行營業部開展優質服務相關培訓，結合網點優質服務案例分享和典型投訴分析，以多情景實戰演練，探討解決方法。各網點員工用心學習，持續提升服務意識、服務技巧和服務水平，不斷提升客戶體驗。



#### 開展「職場禮儀」培訓

為提升銀行服務質量，推動業務長久發展，本行外聘專業講師組織開展銀行職場禮儀培訓。講師結合營銷實例，通過角色扮演和情景演練，讓員工掌握禮儀規則和運用細節，以及觀摩點評營銷實際案例，發現禮儀運用的魅力、禮儀缺失的危害，讓員工充分認識禮儀的重要性和必要性，並通過學習禮儀文化，提醒員工禮儀不是職場技能而是人文修養、尊重他人、自信自勉才能讓禮儀風采由內而外自然展現。



#### (四) 完善網上銀行

本行自2013年起陸續建設個人／企業網上銀行、個人／企業手機銀行、微信銀行等電子銀行系統，逐步完成了「企業+個人」的全渠道佈局建設。為有效支撐本行電子銀行業務發展，本行從2023年4月啟動建設新一代電子銀行業務平台，重建個人／企業網上銀行、個人企業手機銀行、微信銀行，確保能夠支持未來8至10年業務增長的處理能力。

企業渠道2023年12月上線，2024年4月對外使用，包括企業網上銀行、企業手機銀行；個人渠道2024年7月上線，包括個人網上銀行、個人手機銀行、微信銀行，已於2024年11月對外使用，形成統一的用戶體系和業務體系，打破渠道壁壘，大幅提升用戶體驗，當中主要更新包括新增手機銀行大額轉賬、跨境金融、電子存款證明等40餘項功能，優化賬戶查詢、轉賬匯款、存款理財等30餘項功能，以及整合網上銀行和手機銀行，實現數據互聯互通的移動金融服務，為本行企業、個人用戶提供更便捷的移動金融服務。

#### 開展企業電子銀行及個人電子銀行業務培訓

因本行創建了新一代電子銀行業務平台，為協助各機構人員熟悉新系統主要功能，提高用戶體驗，本行分別於2024年4月及2024年11月開展企業電子銀行及個人電子銀行業務培訓。



#### (五) 處理客戶投訴

本行嚴格遵守《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》和《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等監管要求，制定了《消費投訴處理管理辦法》，明確投訴處理工作的職責和要求，加強內部流程管控。

本行專設呼叫中心，並在各營業網點均設置消費者投訴指定接待區，服務熱線為96830，專門受理客戶諮詢與投訴，以保證及時響應客戶的投訴及反饋。本行高度重視客戶需求和問題，建立規範化的投訴流程及清晰的崗位職責，以便客戶及時反饋。本行呼叫中心於報告期內開通英文客服專線功能，為外籍來華客戶提供更加便利的金融服務體驗。此外我們亦新增識別老年客戶來電後自動轉人工服務功能。此外，針對網貸業務、收單業務及部份分行客戶均開展了外呼回訪服務，聆聽客戶的聲音，收集客戶對本行業務的意見建議並反饋業務主管部門，以提高全行客戶滿意度。截至報告期末，呼叫中心已經為5,020人次老年客戶提供人工服務。

#### 在報告期內



本行受理客戶投訴共46宗，12宗為本行直接受理的投訴，34宗為監管部門轉投訴。

按投訴地區分佈統計，46宗均為四川省內投訴。

按投訴業務類別統計，43宗為個人業務投訴，3宗為對公業務投訴。

所有客戶投訴事件均得到及時妥善的處理，投訴辦結率100%。本行未發生大規模投訴事件。

以下為我們收到客戶投訴的處理程序：

1. 客服人員在收到客戶投訴時會第一時間響應，在線接收客戶要求後，立即在金融消費者投訴管理系統中生成工單轉至內控合規部。
2. 內控合規部分辦責任機構，責任機構處理完畢後將結果錄入金融消費者投訴管理系統。
3. 客服人員對投訴人進行回訪，工單結案。

## 8.2 確保信息安全，保障客戶私隱

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律及規章制度，並參照以上制度，結合自身實際，制定了《信息安全管理策略》《信息安全管理辦法》《數據備份及恢復管理實施細則》《個人金融信息保護管理辦法》《網絡安全應急預案》等一系列管理制度，為信息安全管理、客戶隱私保護工作提供了指引、依據及制度保障。

本行構建了信息科技管理委員會決策、首席信息官分管、信息科技部主管、其他職能部門配合參與的信息安全組織架構。信息科技部作為本行信息安全的主管部門，負責建設和完善信息安全規範及標準，規劃、建設、運用和優化網絡安全防護體系，組織開展信息安全相關培訓，處置網絡安全威脅和信息安全漏洞等。本行持續遵循「預防為主，安全第一」的工作理念，以「積極防禦、綜合防範」的指導思想，完善信息安全制度體系，加大信息安全檢查、意識培訓等常態化工作力度，切實提高信息安全管理水平。此外，本行聘請專業第三方機構開展信息安全評估，持續推進信息科技規範化、標準化管理，切實提高信息安全保障能力。

本行根據《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《個人金融信息保護技術規範》的規定，制定了《個人金融信息保護管理辦法》，規範了部門職責分工、個人金融信息生命週期的管理要求、外包與人防管理等。為了強化本行員工對個人金融信息安全的保護意識，提升客戶信息管理工作，2024年本行外聘專家開展個人金融信息保護線上專題培訓，並組織開展個人金融信息安全隱患排查工作，對發現的問題進行督促整改。

本行為持續提升全行對個人金融信息保護意識，強化內部監督管理效能，組織開展了半年一次的個人金融信息安全隱患排查工作，各機構對照制度，對個人金融信息保護工作的履職情況進行自查，並對發現問題進行督促整改，進一步排除各類安全隱患。同時按照《四川金融監管局辦公室關於開展網絡和數據安全風險專項治理工作的通知》文件，於7月開展網絡和數據安全風險中涉及個人金融信息保護方面的排查，根據最新的監管規範梳理本行重點要求的落實情況，並對發現的未落實內容在規定時間內進行了整改。各機構認真履行職責，不斷加大重點環節管控力度，合規穩健地開展個人金融信息保護工作。

#### 本行協助瀘州市在「2024川渝滇黔桂網絡安全實戰攻防暨應急演練」獲得優秀獎

本行在報告期內派出專業人員作為隊長帶領瀘州市攻擊隊參加「2024川渝滇黔桂網絡安全實戰攻防暨應急演練」，與460餘家單位進行攻防對抗並獲得優秀獎。

通過本次演練，切實提高了本行針對攻擊事件的分析和網絡安全事件應急響應處理能力，同時也將針對暴露的問題積極探索、持續優化解決手段和方式方法，全面提高網絡安全防護能力，築牢網絡安全防線。

本行在報告期內開展多樣化的信息安全培訓，針對不同的培訓對象，採用不同的培訓內容，組織開展新員工信息安全意識、信息安全專職人員專業知識、在崗員工信息安全意識、安全開發、個人金融信息保護等信息安全相關培訓。本行在2024年9月邀請外部專家對全體員工開展信息安全意識培訓，培訓內容為與工作相關的信息安全知識，工作面臨的信息安全威脅，從而培養良好的信息安全防護意識。通過培訓，讓本行員工充分認識信息安全保護工作的重要性，進一步嚴格遵守相關規章制度，妥善保存金融信息，落實信息系統操作責任，規範信息提取流程和使用，築牢個人信息安全保護思想防線。

#### 開展「個人金融信息保護」專題培訓

本行在2024年11月14日組織開展「個人金融信息保護」專題培訓，邀請擁有40餘年金融機構工作經驗的老師為大家授課，共180餘人在現場及線上共同參與培訓。通過本次培訓，讓全行員工充分認識到個人信息安全和個人金融信息保護的重要性，顯著提升了全員對個人金融信息保護的責任意識，進一步了解個人信息洩露的途徑和危害，掌握了有效的信息保護方法和技巧，築牢個人金融信息保護思想防線。



針對數據質量方面，我們修訂了《數據質量管理辦法》，並確立了數據質量管理目標，建立起數據質量控制機制。本行對EAST、1104系統進行持續建設，按照監管要求，實現EAST5.0等的數據標準化系統取數以及報送前數據質量的提前監測，並按照監管核查要求，對數據質量問題的產生、分析、處理、關閉進行全生命週期的持續跟進，每年均定期開展基礎數據及監管統計報表數據質量檢查。

### 8.3 重視品牌管理，保障知識產權

本行重視品牌管理及知識產權保護，對外宣傳和品牌使用管理方面嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了《對外宣傳工作管理辦法》《宣傳品管理辦法》。本行根據國家金融監督管理總局（原「銀保監會」）《銀行保險機構聲譽風險管理辦法（試行）》，制定了《聲譽風險管理辦法》《聲譽風險應急處置預案》和《聲譽風險員工操作手冊》，進一步明確本行對外宣傳及應對輿情風險的管理規範。

本行全面風險管理委員會下設聲譽風險管理委員會，按照「預防為主、主動發聲」的輿情防控要求，穩步推進輿情防控工作，在加強日常監測的同時，提高預期管理，積極處理敏感信息，主動開展正面宣傳。

本行高度重視輿情管理並嚴格落實相關管理措施，提前做好重要節點應對準備，形成並踐行應對預案。

持續開展互聯網輿情信息監測	利用「輿情監測公司+內部輿情監測員」相結合的方式開展365x7x24小時不間斷輿情信息監測。
召開輿情應對分析會	在年報、中報披露、全國兩會、315、國慶等特殊節點、事件期間組織輿情顧問和涉及的業務部門召開輿情應對分析會，形成相應的應對流程。
印發聲譽風險員工操作手冊	於2024年9月更新印發了《聲譽風險員工操作手冊》，有效提升了全行員工聲譽風險管理能力。
開展年度聲譽風險管理培訓	於2024年7月12日邀請了聲譽風險管理專家開展了年度聲譽風險管理培訓和現場演練。組織各分支機構及總行聲譽風險管理關鍵部門員工，共計100餘人參加，有效提高各機構員工應對聲譽風險的能力和水平。
開展聲譽風險排查	<p>一是於2024年一季度起，明確了常態化聲譽風險排查機制，組織全行各機構按月開展聲譽風險排查工作，實時掌握可能發展成為聲譽風險事件的誘因，提前介入。</p> <p>二是於每年年末組織全行開展年度聲譽風險排查，加強對聲譽風險的識別、監測、控制和應對，分析本行聲譽風險的主要驅動因素和傳導途徑，摸清本行聲譽風險管理現狀。</p>

本行重視自我知識產權保護，對經營管理過程中形成的商標、專利等成果做好知識產權申報和註冊，對可能涉及產生知識產權成果的信息科技類、廣告宣傳類等活動，要求簽訂合同應涵蓋知識產權保護內容。根據《對外宣傳工作管理辦法》相關要求，對本行對外宣傳和信息發佈內容開展發佈前審查，審查要點主要包含是否存在歧義和不當表達、是否存在誤導性信息、是否尊重第三方知識產權、是否有敏感話題和是否符合我行廣告標版等內容，經分管行領導審批通過後方可發佈。本行同時強化對外廣告宣傳管理，保證對外宣傳更具規範性、統一性，且具有瀘州銀行的識別度。

#### 8.4 加強品牌宣傳，打造品牌溫度

本行竭力打造有溫度的品牌形象。我們在本年度制定《宣傳品管理辦法》，加強對本行宣傳品的規範管理，並修訂《對外宣傳工作管理辦法》及下發《關於廣告投放驗收及宣傳品驗收的工作提示》，規範了對外宣傳內容發佈流程，提出了對外宣傳履約和驗收要求。

2024年本行簽約近30個對外宣傳渠道，涉及戶外廣告、冠名高鐵列車、廣播、影院合作、機場廣告、高鐵站貴賓廳等多種類型，與部分本地媒體和全國性媒體均保持良好的互動與交流，確保線上線下宣傳內容的及時性與廣泛性。本年度本行根據二十四節氣、節日以及重要節點發佈了企業海報53張，向客戶展示本行積極向上的企業形象。為推動本行品牌宣傳與業務宣傳互融互動，深層次促進業務發展，加強商戶回饋力度，提高商戶黏性，本行以我國傳統節日，如端午節、中秋節為契機，開展「買單享優惠」活動，實現了品牌與業務的雙向互動、本行與商戶的互利雙贏，也為市民帶來實惠與福利。有效提升了品牌美譽度與知名度，同時提高了員工凝聚力、向心力及自豪感。未來，本行會開闢多樣化的宣傳渠道和宣傳活動，提升瀘州銀行的品牌影響力，致力成為具有鮮明特色和品牌影響力的地方性商業銀行。

# 秉持人才精行 助力員工發展

## 9. 秉持人才精行，助力員工發展

本行秉持「人才精行」的人才觀念，堅持「長期熱愛金融事業，長期熱愛瀘州銀行，長期熱愛瀘州銀行的員工」的企業文化，牢固樹立以人為本的發展理念，實施更加精準的「選、育、用、留」人力資源政策，建立員工與企業共同發展、激勵有力、約束有效的新型人力資源管理體系。本行通過不斷優化人才招聘及任用機制，提供富有競爭力的薪酬福利體系，打造科學完善的培訓體系，搭建公平暢通的晉升通道，為員工職業生涯健康發展提供充沛動力。

### 9.1 堅持以人為本，保障員工權益

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》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規，據此制定或修訂完善了《管理人員選拔任用管理辦法(2021年修訂版)》《勞動合同管理辦法(2022年修訂版)》《員工招聘管理辦法(2023年修訂版)》《助理人員管理辦法(2023年修訂版)》《員工崗位績效考核管理辦法(2023年修訂版)》等制度，為本行人才選聘任用提供了制度保障。

本行嚴格遵守法定程序開展員工招聘、錄用、續訂及解僱等工作，恪守平等僱傭、同工同酬原則，鼓勵和尊重人才多元化，公平對待不同性別、年齡、民族、文化背景的員工，杜絕任何歧視行為。本行嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工和強制勞工等行為，並對上述情況進行內部監督。每名求職者須提供有關其個人信息、教育背景、資歷及工作經驗的資料，由人力資源部審閱，此措施能夠幫助本行按崗位、職務要求聘用合適人選並避免僱用童工。我們致力於創造和諧的勞動關係，努力為員工創造更好的發展機會。本年度，本行未發生僱傭童工及強制勞工事件。

本行嚴格遵守國家法律法規要求，充分保障員工休假權利，嚴格按國家要求安排員工工作時長，對確因工作需要而在國家法定節假日工作的員工支付加班工資，法定節假日加班工資按國家相關規定進行核算。本行不斷完善《員工請假休假管理辦法》，充分保障員工病假、事假、婚假、產假、護理假、育兒假、喪假、探親假、帶薪年休假等休假權利，並定期跟進、統計各機構休假情況，及時督促各機構及時開展員工休息休假保障工作。

## 2024年度本行僱傭情況

	人數	比例
本年度員工人數	1,598人	
按性別劃分的員工人數及比例		
男性	691人	43.2%
女性	907人	56.8%
按年齡劃分的員工人數		
30歲(不含)以下	518人	32.4%
30歲至50歲(含)	981人	61.4%
50歲(不含)以上	99人	6.2%
按地區劃分的員工人數		
瀘州地區	1,119人	70.0%
非瀘州地區	479人	30.0%
按僱傭類別劃分的員工人數		
正式合約工	1,433人	89.7%
勞務派遣工	165人	10.3%

## 2024年度本行員工流失情況

本年度員工離職總況<sup>1</sup>

離職人數	34人
離職比率 <sup>2</sup>	2.1%
按性別劃分的員工離職率	
男性	0.7%
女性	1.4%
按年齡劃分的員工離職率	
30歲(不含)以下	1.2%
30歲至50歲(含)	0.9%
50歲(不含)以上	0.0%
按地區劃分的員工離職率	
瀘州地區	1.4%
非瀘州地區	0.7%

<sup>1</sup> 員工離職率 = 員工離職人數 / 期末員工總數。

<sup>2</sup> 各類別的員工離職率 = 該類員工的離職人數 / 該類別的期末員工總數。

### 2024年度員工培訓情況

本年度培訓總人數	1,593人	本年度培訓總時長	69,900.7小時
高級管理層受訓人員	14人	高級管理層受訓總時長	436.0小時
中級管理層受訓人員	206人	中級管理層受訓總時長	6,956.5小時
初級管理層受訓人員	253人	初級管理層受訓總時長	8,693.3小時
非管理層受訓人員	1,120人	非管理層受訓總時長	53,814.9小時
男性受訓人員	688人	男性受訓總時長	29,389.4小時
女性受訓人員	905人	女性受訓總時長	40,511.3小時
高級管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	0.9%	高級管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	31.1小時
中級管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	12.9%	中級管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	33.8小時
初級管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	15.9%	初級管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	34.4小時
非管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	70.3%	非管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	48.0小時
男性受訓人員百分比 <sup>3</sup>	43.2%	男性受訓人員平均時長 <sup>4</sup>	42.7小時
女性受訓人員百分比 <sup>3</sup>	56.8%	女性受訓人員平均時長 <sup>4</sup>	44.8小時

### 員工因工傷亡情況

員工健康與安全	2024年數據	2023年數據	2022年數據
因工作原因導致員工死亡人數(人)	0	0	0
因工死亡人員比率(%)	0	0	0
因工受傷人數(人)	2	0	1
因工傷損失工作時間(小時)	55	0	10

<sup>3</sup> 受訓員工百分比 = 該類員工受訓人數/受訓員工的期末總數。

<sup>4</sup> 員工平均受訓時數 = 該類員工的總受訓時數/該類的期末員工總數。

本行不斷完善薪酬管理機制，以促進企業高質量發展為目標，實行以崗位工資為基礎、績效薪酬能高能低的市場化薪酬體系。本行建立起員工薪酬晉升雙通道，拓展專業序列員工薪酬晉升空間，搭建管理序列與專業序列薪酬交流紐帶。本行奉行「為崗位付酬、為能力付酬、為績效付酬」的理念，將員工績效薪酬與業績績效表現密切掛鉤，本年度修訂了《薪酬管理辦法(2024年修訂版)》及《薪酬核定與發放實施細則(2024年修訂版)》，進一步調動員工工作積極性，促進本行穩健經營和可持續發展。

本行高度重視員工健康與安全管理，嚴格遵守國家及地方政府的基本福利制度，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷及生育等基本社會保險、政府型補充醫療保險和住房公積金。為提升員工歸屬感，增強企業凝聚力，本行不斷優化福利保障體系建設，結合本行實際情況建立合理的補充福利制度，包括企業年金、補充醫療保險，提高員工退休待遇和醫療保障水平，切實減輕員工醫療負擔。

我們結合員工意見，以及幹部人才實際管理需要，在本年度修訂《幹部人才管理辦法(2024年修訂版)》，進一步完善職級升降機制，為優秀員工提供更為完善的和寬廣的晉升通道，為本行長期發展奠定了堅實的人才基礎。

本行為員工建立通暢的意見建議反饋渠道，每年度本行通過與員工一對一交流、日常走訪調研等關注員工動態與需求，了解員工意見建議，傾聽員工心聲，積極保障員工權益。本年度修訂了《員工關愛管理辦法(2024年修訂版)》，全面升級員工關愛管理工作機制，從思想關愛、身心健康關愛、工作環境關愛、職業發展關愛、家庭生活關愛和精神激勵關愛6個方面梳理員工關愛內容和舉措，並全面聯動總行、條線管理部門、用人機構各主體精準實施全方位關愛，切實增強員工的體驗感和歸屬感。

## 9.2 完善培養體系，促進員工成長

本行注重員工職業成長培養，努力拓寬員工培養形式和平台，為此我們制定了並修訂了《「超能戰隊」工作管理辦法(2022年修訂版)》等相關制度，同時，本年度修訂了《員工培訓管理辦法(2024年修訂版)》，明確了培訓計劃與實施管理要求，完善了培訓結果檢驗及運用環節等內容。我們亦修訂了《到齡轉崗實施細則(2024年修訂版)》，進一步完善了員工到齡後的轉崗路徑、薪酬福利管理等內容。

本行採取分層次、多元化的人才培訓架構，貼合業務多元需求，針對不同發展階段、業務條線差異、能力素質層次等實際情況開展培訓工作，持續拓展培訓平台，創新培訓模式與內容，整合內外部優質資源，完善全方位、全流程人才培養機制。我們採取「線上和線下、內訓和外訓、業務和管理、日常和專項、總行和分支行互補」的組織形式，持續推進新員工入職培訓、年輕後備幹部培養工程、中層管理人員領導力培養、國際國內高端金融資格認證培訓、西南財經大學學歷提升班等人才培養項目，助推人才隊伍整體素質再上新台階。

本行秉承以人為本的原則，高度重視員工職業的長遠發展。為進一步暢通職業發展通道，並將員工職業發展通道劃分為「管理通道」「非管理通道」雙通道，明確晉升規則及要求，為員工晉升提供製度保障，嚴格開展能力素質盤點與績效考核工作，支撐晉升機制的公平、透明與高效運轉。同時，本行為員工制定分階段發展目標，精準評估員工能力層級，引導員工自我規劃、自我完善和自我激勵，激發員工內生動力，深度釋放組織和員工創新活力。

本行建立了每年常態化人才盤點機制，確保優秀員工在合適的崗位施展才華。通過人才盤點項目，本行實現了幹部人才管理從制度機制到落地措施的全新改革，系統重塑了幹部人才管理體系，在「管理通道」外新建「非管理通道」，雙通道並行，暢通員工晉升通道，完善員工評價機制。

本年度，本行高效落地並持續優化人力資源管理輔導項目，有效拓寬輔導項目的廣度、深度和精準度，使培養更聚焦。一是將輔導項目與機構日常工作深度結合，根據機構需求邀請「風險、科技、數據」等領域權威專家進行「專業輔導」，與本行機構交流碰撞思維；二是深度開展「跟崗輔導」「集中培訓與座談」，邀請專家深入到管理人員的實際工作場景，「一對一」全程跟蹤，針對性分析並提出建議；三是深化對高潛人才超能先鋒訓練營隊員等「重點人群的培養」，把優秀的輔導資源與強化後備培養、優化幹部梯隊有效結合。本行本年度在培訓領域投入10,795,249.8元人民幣。

#### 開展「銀行員工服務能力提升」培訓

為了切實規範服務行為，努力讓規範服務成為習慣，本行外聘專業講師組織開展服務能力提升主題培訓。本次培訓從兩個方面展開，一方面重點強調櫃面服務標準，講解廳堂與櫃面服務聯動技巧，結合今年典型櫃面投訴案例，分析客戶投訴原因及應對技巧，另一方面梳理網點崗位協同管理要點，探索網點管理存在的問題，幫助管理人員抓好廳堂服務工作。



#### 持續優選名校開展骨幹人才聯合培養

本行先後與中央財經大學、中山大學、廈門大學、浙江大學等知名高校建立合作關係，實施中層幹部領導力、後備幹部潛能提升培訓。本年度持續優選名校，與中國人民大學聯合開展骨幹人才培養，組織160餘名年輕後備幹部和中層管理人員赴中國人民大學開展集中外出培訓，通過全面調研參訓人員需求，精選業務能力、管理能力和綜合素質提升等方面課程，進一步提升參訓人員能力素質，並開拓視野。



### 新員工入職培訓

針對新員工培訓項目方面，本行深入分析近幾年入行員工表現情況和希望優秀員工呈現的狀態，以目標為導向，全面優化培養課程，進一步豐富授課維度、提升授課內涵、拓展授課形式，為新員工針對性設計課程，開展軍訓和拓展活動、舉辦辯論賽及文藝匯演等活動，進一步提升培訓工作質效，增強團隊凝聚力與認同感，幫助新員工迅速融入本行。



### 開展超能戰隊素質拓展活動

本年度通過細分活動群體，拓寬活動主題，提升了活動質效，開展了超能戰隊新入隊員、超能先鋒訓練營和分戰隊拓展活動，進一步強化了戰隊凝聚力與協作力，提升了隊員集體榮譽感、歸屬感和奮鬥精神。



### 9.3 關注員工健康，豐富業餘生活

本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》《工傷保險條例》等相關法律法規，本年度梳理修訂《治安保衛管理辦法》《安全保衛服務外包管理辦法》《安全防範管理平台管理工作實施細則》《安全保衛應急管理辦法》《安全保衛工作考核管理辦法》等管理規定，全方位推動各項安全管理工作有章、有序、有效實施，為員工打造健康安全的工作環境。

本行努力從多角度提供具有安全感的工作環境，積極改善辦公條件，為辦公場所配置完善的通風、空調、防塵設施，致力於為員工創造舒適、優質、友好的辦公環境。

我們簽訂了《勞動安全衛生專項集體合同》，進一步規範企業與職工雙方在生產經營活動中的行為，加強安全生產的管理和監督，防止和減少安全生產事故的發生，維護職工的安全健康合法權益，促進企業的穩步發展，組織全行員工進行了年度體檢，員工可根據自身按年齡和健康情況自主選擇適合的體檢項目，並為全行女職工購買四川省互助保障會的女職工大病保險，為女職工健康防護增加保障。

至於員工安全相關的職權範圍方面，本行成立安全生產工作領導小組，領導小組辦公室設在安全保衛部，領導小組辦公室成員包括內控合規部、綜合管理部、信息科技部，按照分行、一級支行、營業網點層層落實管理責任。本行在2024年共計組織開展「安全生產『打非治違』集中整治」、「春節、兩會期間安全大檢查」、「營業場所裝修改造安全隱患排查整治」、「消防安全集中除患攻坚大整治」、「主汛期安全生產任務清單對照落實排查」及「消防宣傳月安全自查自檢」等安全隱患排查整治專項行動，緊盯營業場所、業務庫、自助設備、自助銀行等重要風險部位和安防消防設施建設與運行、守護押運等重要風險環節，聚焦設施設備故障、非法違規行為、安全管理缺陷等隱患問題，全面摸清並動態掌握安全生產重大事故隱患底數，系統治理重大事故隱患，堅決遏制重特大安全事故和涉刑案件發生，推動安全生產形勢持續穩定向好。

#### 進行消防安全培訓

本行在報告期內以「消防小課堂」的形式，聯繫專業消防安全培訓機構現場指導，結合場所實際情況組織開展消防安全技能培訓、初期火情撲救和應急疏散演練，通過活動強化員工安全意識和各崗位人員應急處置能力，檢驗應急裝備情況和應急預案合理性。



本行持續建設「職工之家」，積極響應職工合理訴求，依託陣地開展豐富的文體活動。本年度認真做好「七必訪」慰問工作，如遇員工生育、生病、婚喪嫁娶等情況，及時送上工會慰問。本行持續開展傳統節日慰問、「夏日送清涼」、「金秋助學」等關愛活動，讓員工感受到工會組織的關心。針對女性員工身心健康，本行組織開展「三八」國際勞動婦女節等主題活動，打造「四川省媽咪寶貝屋示範點」等關愛女員工活動，並在「四川省工會系統女職工工作會議暨女職工品牌工作交流活動」中作為參觀項目，接待全省女員工系統調研團，獲得一致好評。本行亦精心策劃全行性文體活動，開展「送萬福 進萬家」書法公益活動、「百萬職工游巴蜀」贈票觀影活動、紀念「五四」運動105周年文藝匯演暨「緣來是你」青年職工聯誼活動、慶祝「五一」國際勞動節暨勞模工匠宣傳月系列活動等，積極支持本行工會小組和職工興趣小組舉辦詩書畫、攝影、羽毛球、籃球、足球、網球、瑜伽等文體活動，動員員工踴躍參與市內職工文化活動等，不斷提升員工精神文化素養，陶冶職工品格情操。在報告期內，本行為員工舉辦了豐富的文體活動100餘場，包括形象美學管理培訓、閱讀分享和觀影、兒童節親子活動、戶外拓展、金秋遊園會、電競友誼賽等，受到職工的積極參與和好評。

在報告期內，瀘州市婦聯授予本行城北支行「四川省巾幗文明崗」榮譽稱號，並組隊參加瀘州市第九屆運動會，本行職工選手獲得羽毛球女子雙打冠軍、混合雙打亞軍，團隊總分第三名的好成績。本行員工籃球隊和足球隊也分別獲得優異成績。本行參加2024年瀘州市國資系統職工健身操比賽榮獲二等獎，另外亦有參加瀘州市國資系統慶祝新中國成立75周年暨市國資委成立20年文藝匯演活動，選送節目《山花爛漫時》獲一致好評。



三八婦女節活動



本行員工足球隊在報告期內獲得優異成績



員工參加植樹公益活動



員工團建活動

# 推動綠色發展 助力低碳轉型

## 10. 推動綠色發展，助力低碳轉型

本行響應國家「雙碳」政策和「穩字當頭，穩中求進」的經濟工作基調，秉持實現綠色發展的重要措施，因此我們積極下發有關綠色信貸以及綠色運營的指導文件，持續發展綠色信貸業務，並倡導企業綠色低碳轉型，促進企業可持續發展。我們在報告期內印發《瀘州銀行股份有限公司綠色信貸發展戰略(2024-2026)》，並訂明未來三年將積極響應國家政策號召，踐行綠色新發展理念，從組織架構、產品服務、風險管控、信息管理等不斷強化各個環節的綠色理念，持續優化信貸結構，加大對綠色經濟、低碳經濟及循環經濟的支持，在確保實質性風險可控的前提下推進綠色信貸規模持續增長。

### 10.1 履行企業責任，實踐環境目標

本行於2021年度结合自身實際情況及未來發展規劃制定了適用的環境目標，包括減排目標、無害廢棄物減量目標、有害廢棄物處理目標、節水目標及節能目標，並採取多項環保行動。我們會定期檢查目標實現情況，本年度之目標進度如下：

減排目標：	以2021年為基準，計劃到2031年人均溫室氣體排放量降低5%。
2024年進度	2024年人均溫室氣體排放量雖然較2021年有所增加，但較2023年減少8.80%，因此2024年本行採取的一系列節能減排措施成效較為顯著，未來本行將繼續努力執行減排計劃，以及在日常營運內鼓勵員工減排，以順利達成減排目標。
無害廢棄物減量目標：	以2021年為基準，計劃到2026年人均無害廢棄物棄置量降低5%。
2024年進度	2024年人均無害廢棄物棄置量為0.0990噸，而2021年人均無害廢棄物棄置量為0.1122噸，2024年較2021年減少11.76%，目標已提早達成，本行將繼續針對無害廢棄物進行管理，降低無害廢棄物排放。
有害廢棄物處理目標：	廢鉛酸蓄電池每年均100%由有資質的供應商進行處理。
2024年進度	本行已聘請有資質的第三方合規處理危險廢棄物。
節水目標：	以2021年為基準，計劃到2026年人均自來水耗用量降低5%。
2024年進度	2024年人均自來水耗用量雖然較2021年有所增加，但較2023年減少1.99%，因此2024年本行採取的一系列節水措施成效較為顯著，本行將繼續加強耗水量管理，提高員工節水意識，助力本行環境目標達成。
節能目標：	以2021年為基準，計劃到2031年人均耗電量降低5%。
2024年進度	2024年人均耗電量雖然較2021年略有增加，但較2023年減少2.89%，因此2024年本行採取的一系列節能措施成效較為顯著，未來本行將繼續加強電力消耗管理，以提升員工節電意識，協助本行達成節能目標。

## 10.2 提升綠色金融，助力產業發展

本行堅持貫徹國家產業及環保政策，積極支持綠色、循環、低碳經濟發展。本行認真貫徹落實《銀行業保險業綠色金融指引》《綠色信貸指引》《節能減排授信工作指導意見》《中國銀監會辦公廳關於綠色信貸工作的意見》等相關規定，制定了《瀘州銀行股份有限公司綠色信貸發展戰略》，並規範了綠色信貸業務辦理流程等方面工作。

我們在報告期內根據《瀘州銀行股份有限公司2024年信貸投向指引》明確將綠色信貸作為重點投向行業，納入信貸投向「支持類」，積極支持以節能環保、清潔生產、清潔能源和生態環境等綠色發展為目標而推行的各行業技術升級、設備更新、生產線改造和新建項目等綠色發展項目。

本年度，本行繼續將綠色環保產業和循環經濟、低碳經濟發展的行業和項目作為信貸資金重點投向領域，圍繞綠色信貸發展目標，持續加強綠色信貸融資支持。本行建立了完善的組織管理架構，明確各部門職責，確立了綠色信貸項目准入標準及制度，對在環境、社會和治理方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶嚴格限制授信。同時，本行對綠色信貸按照貸款管理流程進行了全面梳理和工作措施優化調整，定期組織綠色信貸內部審計工作，對檢查出的重要問題進行問責，通過相應激勵約束措施確保綠色信貸持續有效開展。

我們堅持綠色信貸授信准入應符合國家產業、環保政策，我們嚴格限制對在環境、社會和治理方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶授信，並強化在授信審批環節對貸款的環境和社會風險因素的考核。對擬授信項目，本行要求項目符合「六項必要條件」，包括產業政策、環境保護、土地使用、資源利用、城市規劃、安全性等。

2024年度，本行綠色信貸資金主要用於綠色建築材料製造、礦產資源綜合利用、城鄉生活垃圾綜合利用、太陽能利用設施建設和運營、城鎮供水管網分區計量漏損控制建設和運營、有機食品認證推廣等。截至2024年12月31日，綠色貸款融資餘額5.03億元人民幣，較年初增加0.35億元人民幣，較年初增速7.48%。

本年度本行修訂了《瀘州銀行股份有限公司綠色信貸發展戰略(2024-2026)》，在充分評估當前自身業務結構基礎上，結合《銀行業保險業綠色金融指引》(銀保監發〔2022〕15號)，樹立了未來三年的發展目標，我行將堅定不移貫徹新發展理念，加強綠色信貸制度建設，努力培育綠色信貸文化，並持續優化信貸結構，加大綠色信貸投放，完善信息披露，為經濟社會低碳轉型提供全面的綠色信貸產品和服務，在確保實質性風險可控的前提下推進綠色信貸規模持續增長的工作目標和一系列的發展舉措，以進一步引導全行切實做好綠色信貸工作。

#### 開展《綠色信貸識別標準和案例解析》專題培訓

本行於報告期內邀請外部講師開展《綠色信貸識別標準和案例解析》專題培訓。本次培訓從綠色金融政策背景，綠色信貸識別標準及案例分析和銀行綠色金融業務發展趨勢等方面展開，提高本行信貸人員對綠色信貸的識別和認定能力。

#### 向建築材料企業提供綠色融資5,000萬元人民幣

本行向瀘縣龍城商砼有限公司提供融資5,000萬元人民幣，用於支持綠色建築材料製造。該企業主營業務為生產及銷售各種型號混凝土製品，公司投資建設有二條混凝土生產線。該企業十分重視安全與環保工作，環保設備齊全，廠內設置了雨水收集池、四級過濾池，地面除塵系統、噴淋系統，購置了霧炮機、工業洗輪機、污水壓濾機、砂石分離機等，達到零污染、零排放。其貸款資金主要用於購買砂石、粉煤灰等原材料，本行積極支持綠色建築材料製造企業，積極促進社會經濟可持續發展。

#### 向油氣田環保企業提供綠色融資1,000萬元人民幣

本行向四川安瑞環境治理有限公司提供融資1,000萬元人民幣，用於支持清潔生產產業發展。該客戶作為一家專業服務於油氣田環保產業的高科技企業，專業從事油氣田鑽井油基鑽屑、油基泥漿、含油污泥等石油石化行業含油廢棄物的減量化、無害化、資源化處理以及油氣田開採過程中產生的水基泥漿、壓裂返排液等污染物的資源化治理，公司共有四條生產處理線，目前開通2條生產線。頁岩氣開採後會產生油基岩屑，該物質為一種污染物，不能自然降解，需要對該污染物進行轉運和處理。該企業對產生的油基岩屑進行收運，後續進行計量分析化驗等相關處理，進而提高油氣田環保服務能力。

### 10.3 履行綠色辦公，珍惜地球資源

本行貫徹落實《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等有關法規和要求，並制定了《計算器耗材管理辦法》《公務用車管理辦法》等規章制度，對《總行業務用樓管理辦法》進行了修訂。本行主動響應國家實現「雙碳」政策，積極推進綠色運營的相關措施，積極減少資源消耗及污染物排放。2024年本行從節約水電氣紙、實施垃圾分類、加強能耗管理等方面入手，努力降低自身能源消耗，促進低碳發展；同時採購新能源汽車作為公務用車，多措並舉進一步響應節能減排的號召，不斷提升自身運營環境表現。

### (一) 節約用水及節約用電

本行在報告期內對《總行業務用樓管理辦法》進行了修訂，進一步明確了各機構應督促本機構員工遵守業務用樓節能環保的相關規定，並結合工作實際提出相關的意見和建議。我們明確每年開展對各機構執行業務用樓管理要求的檢查，如存在浪費資源等現象嚴格要求整改。本行通過在辦法中對節能環保相關規定進行明確並加強檢查，進一步促進各個機構各位員工嚴格遵守節能環保規定。

為了更好地完成本行設定的環境目標，我們採取多項節約用水及節約用電的方法。本行通過安裝感應式水龍頭、避免水資源浪費，在茶水間、衛生間張貼節約用水的標識；倡導各部門辦公室光線充足時不開或少開照明燈，要求全行員工在下班後及時關閉照明、空調、電源等，下班後關閉公共區域照明，不常用的樓道照明採用聲控感應，各樓層更衣室、會客室照明及會議室電視機電源常閉，由各部門在使用時開啟、使用完後及時關閉，物業人員對各樓層進行定時巡查，如發現無人辦公的區域存在照明、空調浪費等情況及時關閉並進行上報；辦公區域空調製冷溫度統一設置為不低於26℃；要求下班後及時關閉電腦、打印機、空調、飲水機等用電設備；嚴格執行三層(含)以內的上下往返除特殊情况外採取樓梯步行方式節約用電；並對上述要求的執行情況進行檢查，如發現有部門下班後無人辦公時未關閉辦公區域照明及設施設備電源的情況，進行通報處理。為加強大樓綠植養護管理，我們採用分時分區澆灌，減少水資源浪費，並針對不同品種植物養護注意事項加強培訓，提高綠植存活率，降低損耗。本行用水主要為市政用水，無求取水源上的困難。

### (二) 節約用紙

針對節約用紙方面，我們全面推進無紙化辦公，本行財務報銷採用電子化功能，相關附件資料均通過系統進行掃描上傳，實現無紙化財務報銷；全面使用OA辦公系統進行公文流轉、流程審批等無紙化操作，進一步促進更加廣泛、更深層次地實現無紙化辦公；同時在打印室等張貼雙面打印、節約用紙的標語，促進全行員工養成節約用紙的良好習慣。

### (三) 公務用車管理

在報告期內，我們鼓勵綠色出行。我們制定《公務用車管理辦法(2022年12月修訂版)》，並明確規定司動人員應逐筆登記燃油費用，或打印車輛對應油卡加油記錄作為燃油費用的登記記錄，通過登記費用後計算出每公里油耗單耗，對油耗偏高的情況進行核實提醒，進一步加強節約用油管理。全行各車輛管理機構嚴格按照上述規定，通過登記燃油費用來進行用油情況的統計計算。

### (四) 廢棄物管理

本行積極響應瀘州市垃圾分類的政策號召，嚴格按照《瀘州市生活垃圾分類管理條例》的相關要求，做好生活垃圾分類投放，對紙張等可回收垃圾通過專業的回收公司進行熔漿後再利用處理，另外餐廚垃圾由食堂工作人員將泔水過濾後進行油污分離，對殘渣每日交由環保清運公司進行回收處理，而其他辦公生活垃圾由物業保潔人員收集匯總後每日交由環保清運公司進行回收處理。

我們明確規定樓內人員應按規定就餐，積極踐行「光盤行動」、按需取餐，養成節約糧食、文明用餐、健康飲食的好習慣。另外，本行制定《計算機耗材管理實施細則》，由信息科技部按季度對總行各部門及瀘州地區各支行所產生的廢棄耗材進行回收，並交由具有專業回收處置危險廢棄耗材資質的公司統一處置。本行在報告期內組織開展了4次廢棄計算機耗材的回收工作，共回收廢棄硒鼓、粉盒等廢棄計算機耗材2.32噸，鉛酸蓄電池68個。基於本行的業務特點，我們不會對運營所在區域環境造成重大影響。

本行亦有制定設備維修台賬，重點關注空調、電梯每月維修情況，確保設備運行效率，延長使用壽命，降低維修材料耗量；每日夜間巡檢大樓各部門辦公用電關閉情況，並形成台賬統計，對班後未關閉電源的部門進行提醒，促進全員養成節約用電的優良習慣；建立工程維修備品備件管理機制，對損耗件淘汰更換嚴格把控，杜絕鋪張浪費，對可再利用的廢舊備件進行分類回收；對部分不可再使用的零件回收進行二次改造利用，降低工程物料成本，例如廢舊燈帶再組裝、廢舊水龍頭改造等。

## 10.4 配合國家策略，應對氣候變化

在報告期內，本行繼續針對汛期可能存在的停電風險，做好相關供電保障措施，以保證業務用樓供電安全。本行有聘請專業的維保機構對總行發電機進行年度維護保養；由物業服務單位對發電機進行日常維護保養及巡檢測試；另外我們簽訂發電車協議，定期疏通排污排水管道等措施來加強供電保障，以應對汛期風險。

同時針對暴雨洪澇的極端天氣，為保障業務用樓生產安全，本行制定了防汛應急預案。我們各相關部門建立防汛應急保障小組，負責業務用樓防汛工作管理；另外我們對業務用樓防汛重點位置進行現場勘查並制定防汛應急流程及工作措施，對重要點位的排水系統進行定期疏通；我們採購防汛物資設置在重要位置，方便應急處置；業務用樓物業服務單位會負責氣候、雨量情況監控，隨時做好應急準備。同時我們根據應急預案進行了防汛演練，對防汛應急流程及重要位置的防汛佈置進行了全覆蓋演練，為業務用樓的防汛工作提供堅實的保障基礎。

本行根據氣候變化帶來的政策、法律、科技及市場等多方面變動以及本行自身所處的環境地理位置進行分析，從實體風險和轉型風險兩個角度對潛在風險產生的影響進行辨析，並制定了相關的應對措施。

風險識別		潛在影響	應對措施
實體風險	投資風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>暴雨、洪澇、乾旱、高溫會影響當地農、林、牧、漁業，進而降低相應行業客戶償債能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變化影響作為農、林、牧、漁業等特定行業，調查、審查和風險評估及貸後管理參考因素，根據具體業務情況具體分析。</li> </ul>
	自有資產及經營活動風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行所在地，包括自有地產和基礎設施面臨氣候變化及自然災害帶來的直接和長期風險，從而導致相關業務中斷以及資產損失。</li> <li>資源稀缺造成業務中斷，帶來相關風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務用樓配置排水系統及自動報警排水泵工作井。</li> <li>大樓周圍設置雨水溝、車庫周圍設置排水溝並定期清掏。</li> <li>樓內配備抽水泵、發電機及防汛物資。</li> </ul>
轉型風險	政策風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家發佈的《中共中央國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《國務院關於印發2030年前碳達峰行動方案的通知》等碳達峰、碳中和文件，影響本行信貸投向和准入偏好。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《瀘州銀行股份有限公司綠色信貸發展戰略(2024-2026)》，引導本行切實做好綠色信貸工作，以深入貫徹落實國家宏觀調控政策。</li> <li>將改善生態環境的綠色環保產業和循環經濟、低碳經濟發展的行業和項目定為本行信貸投向。</li> <li>全面梳理綠色信貸管理流程，優化調整工作措施。</li> </ul>

## 10.5 環境績效表

### 排放物<sup>5</sup>

指標 <sup>6,7,8</sup>	2023年	2024年 <sup>9</sup>
廢氣排放(噸)	0.0249 <sup>10</sup>	0.0226
氮氧化物(噸)	0.0204	0.0183
二氧化硫(噸)	0.0014	0.0015
可吸入懸浮粒子(噸)	0.0030	0.0028
溫室氣體排放總量(範疇1和2)(噸二氧化碳當量)	6,499.76	6,504.74
人均溫室氣體排放量(範疇1和2) (噸二氧化碳當量/人)	4.46	4.07
直接排放(範疇1)(噸二氧化碳當量) <sup>11</sup>	479.15	471.61
天然氣(噸二氧化碳當量)	214.28	207.38
汽油(噸二氧化碳當量)	262.30	262.14
柴油(噸二氧化碳當量)	2.57	2.09
間接排放(範疇2)(噸二氧化碳當量) <sup>12</sup>	5,970.61	6,033.13
外購電力(噸二氧化碳當量)	5,970.61	6,033.13
有害廢棄物總量(噸) <sup>13</sup>	8.80	10.56
人均有害廢棄物棄置量(噸/人)	0.0061	0.0066
無害廢棄物總量(噸) <sup>14</sup>	182.80	158.20
人均無害廢棄物棄置量(噸/人)	0.1265	0.0990

<sup>5</sup> 基於本行業務性質，廢氣排放主要來源於公務車尾氣排放，主要包括氮氧化物、二氧化硫及可吸入懸浮粒子。污染物排放計算方法及相關排放係數參考中華人民共和國生態環境部的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南》，以及經濟合作及發展組織發佈的《能源統計手冊》(Energy Statistics Manual)。

<sup>6</sup> 除特殊說明外，環境類績效數據統計範圍包括總行各部門、3家分行及41個支行。

<sup>7</sup> 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，僱員人數統計範圍為本行僱員人數之和。

<sup>8</sup> 基於本行業務性質，未涉及實體製成品生產相關的包裝材料使用，因此包裝物數據的披露不適用於本行。

<sup>9</sup> 基於本年度數據統計範圍較去年增加，因此部份指標較去年增加。

<sup>10</sup> 由於數據的顯示涉及四捨五入，因此列表內顯示的廢氣排放量總數不等於氮氧化物、二氧化硫及可吸入懸浮粒子之總和。

<sup>11</sup> 基於本行業務性質，直接排放(範疇1)包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。直接排放(範疇1)計算方法及相關排放係數參考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》、溫室氣體盤查議定書(Greenhouse Gas Protocol)及《ESG報告指引》進行核算。

<sup>12</sup> 間接排放(範疇2)計算方法及相關排放係數參考中華人民共和國生態環境部在2024年12月26日發布的《關於發布2022年電力二氧化碳排放因子的公告》。

<sup>13</sup> 有害廢棄物包括本行年度採購的硒鼓、墨盒、鉛酸蓄電池等。有害廢棄物的重量根據採購明細表中的設備進行估算。

<sup>14</sup> 無害廢棄物包括本行的辦公樓生活垃圾、廚餘垃圾及辦公設備廢棄物等；辦公樓生活垃圾和廚餘垃圾。

## 資源使用<sup>15</sup>

指標	2023年	2024年
能源消耗(兆瓦時) <sup>16</sup>	12,432.52	13,183.14
人均能源消耗量(兆瓦時/人)	8.60	8.25
直接能源消耗(兆瓦時) <sup>17</sup>	1,963.28	1,939.90
天然氣消耗量(兆瓦時)	1,061.02	1,026.84
汽油消耗量(兆瓦時)	892.27	904.93
柴油消耗量(兆瓦時)	9.99	8.12
間接能源消耗(兆瓦時) <sup>17</sup>	10,469.24	11,243.24
電消耗量(兆瓦時)	10,469.24	11,243.24
人均電消耗量(兆瓦時/人)	7.25	7.04
自來水耗用量(噸)	52,765.03	57,189.30
人均自來水耗用量(噸/人)	36.52	35.79
用紙量(噸)	50.45	56.80
人均用紙量(噸/人)	0.035	0.036

<sup>15</sup> 參考國際能源署的《能源統計手冊》提供的轉換因子轉換成以兆瓦時表達。

<sup>16</sup> 本行主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油和外購電力。

<sup>17</sup> 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》提供的有關轉換因子進行計算。

# 助力鄉村振興 履行社會責任

## 11. 助力鄉村振興，履行社會責任

本行關注民生領域，主動幫扶貧困群體，賦能慈善公益事業發展。我們積極參與社會公益和慈善活動，傳遞志願精神，為創造更加和諧的社會貢獻力量。在報告期內，本行對外捐贈652萬元人民幣。歷年來，累計捐贈超過8,000萬元人民幣。

### 11.1 提升三農服務，助力脫貧攻堅

瀘州銀行積極貫徹落實《國家金融監督管理總局瀘州監管分局辦公室〈國家金融監督管理總局辦公廳關於做好2024年普惠信貸工作的通知〉》(瀘金監辦發〔2024〕18號)要求，積極保持信貸支持力度，優化資源配置，提升金融服務質效。我們在總行三農事業部設立鄉村振興科，牽頭負責推進全行金融服務鄉村振興工作，確保本行金融服務鄉村振興工作有序推進；制定涉農主體金融服務工作方案，並明確要求，對各營銷機構的涉農貸款經營計劃進行安排部署，對營銷機構涉農貸款的投放過程進行督導管理，促進涉農貸款穩定、有序投放。

本行按照《中國銀保監會辦公廳關於2021年銀行業保險業高質量服務鄉村振興的通知》(銀保監辦發〔2021〕44號)，將鄉村振興相關指標考核權重設置為不低於10%；對本行涉農業務實行差別化的風險管控策略，設置涉農貸款不良率不高於2.8%(含)的容忍度標準，設置普惠型涉農貸款不良率不高於3%(含)的容忍度標準，並將涉農貸款不良容忍度政策嵌入考核權重中，引導各分支機構將信貸資源向涉農企業傾斜；建立了涉農信貸業務盡職免責制度，將明確盡職免責認定標準和免責條件，推動涉農貸款業務健康發展。

我們在報告期內積極推廣鄉村振興卡，持續通過發放折頁等宣傳單、LED屏滾動宣傳等形式對鄉村振興卡進行推廣宣傳，利用免開卡工本費、免卡片年費、免短信服務費、免跨行取款手續費等費用全免專享權益優勢營銷，同時利用銀聯賦予持卡人享有的動態權益積極宣傳鄉村振興卡，不斷提高鄉村振興卡的發卡數量，提高農村普惠金融服務水平，實現支付惠農。

我們在報告期內積極響應國家鄉村振興戰略，認真貫徹落實《四川省駐村第一書記和工作隊管理辦法》(川農發(2024)17號)、《市級部門(單位)聯繫幫扶村安排表》(瀘直工委(2024)81號)、《關於深入開展「四個一」行動進一步做好駐村幫扶工作的通知》(瀘組通(2024)74號)等文件要求，開展定點幫扶和駐村幫扶工作，當中包括以下措施：

1. 新增駐村人員3名(其中第一書記2名、駐村工作隊員1名)、涉及村3個，新增結對幫扶村(縣級)1個，截止目前本行幫扶村(含縣級)合計6個、駐村幹部5名。
2. 領導多次帶隊赴各幫扶村開展指導調研工作，就各幫扶村的基礎設施建設情況、集體經濟發展情況及面臨的困難等進行了詳細了解和深入交流，今年已重點協助解決各幫扶村在生產生活用水、基礎道路修繕、村公所辦公設備生活設施不完善等方面的困難，並積極通過單位採購幫扶村特色農產品的形式開展消費幫扶。

下一步本行將持續跟進各幫扶村的實際情況，主動對接幫扶需求，通過資金支持、消費幫扶、愛心捐贈等形式開展幫扶工作，真正將幫扶工作落到實處。

## 11.2 加強教育發展，承擔社會責任

本行持續開展助學助教，實現金融助學的精準幫扶，通過切實的舉措踐行金融機構的社會責任與擔當，為眾多學子的成長成才提供有力保障。在報告期內，本行助學捐資總額242萬元人民幣。其中：連續7年向瀘州市「棟樑工程捐資助學」公益活動、「慈善一日捐」公益項目活動捐贈，在報告期內向上述公益項目捐贈15萬元人民幣，幫扶品學兼優、家境貧寒的大學生實現「大學夢」；連續2年支持全國婦聯發起的「春蕾計劃」公益活動，在報告期內捐贈10萬元，以實際行動幫助困境女童實現求學夢。



本行連續2年支持「春蕾計劃」項目公益活動

連續5年向瀘州市關心下一代基金會捐資，以提升關愛基金的保障能力，累計捐資1,250萬元人民幣。該基金致力於促進青少年兒童健康成長，策劃並實施了多項公益項目和活動，持續推動瀘州關愛事業的發展，提升關愛基金的保障能力，在本報告期內本行向該項目捐贈300萬元，共同為瀘州關愛事業做出了貢獻。

### 支持瀘州市古藺縣龍山鎮魚化中心校改善辦學條件

古藺縣龍山鎮魚化中心校是全國紅辦命名的四渡赤水紅軍小學，為改善該校「老、破、舊、慢」的辦學條件，滿足學校日常教學需求，改善教學設施落後的情況，本行捐贈12萬元人民幣，用於該校購置教學LED顯示屏、教學電腦等設備，以改善莘莘學子們的學習環境，讓山區孩子同等享受現代教育資源，提升教學質量。

### 11.3 助力古蘭發展，完善基礎設施

作為「瀘州自己的銀行」，本行始終將服務地方作為己任，堅持為地方政府分憂，切實將國有企業社會責任扛在肩上，我們在報告期內積極支持古蘭縣易地搬遷安置點基礎設施的改造，捐贈18萬元人民幣用於基礎設施短板弱項和提升基層治理機制，為當地居民帶來更優質的生活。

另外，古蘭縣龍山鎮三合村是本行的結對幫扶村，該村因地形地貌複雜，逢乾旱時節用水緊張，長期面臨生產生活用水短缺的問題，為確保脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，本行捐贈20.14萬元人民幣，用於三合村山坪塘治理項目的邊坡治理、塘底清淤、管道架設等，進一步完善三合村水務基礎設施。

## 附錄：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
強制披露規定		
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連。</p>	5. 董事會聲明
匯報原則	<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匯報原則：</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：有關匯報排放量／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關因素。</p>	3. 報告範圍及匯報原則
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，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。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	3. 報告範圍及匯報原則

指標內容		相關章節
<b>A.環境範疇</b>		
A1：排放物		
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	10.5 環境績效表
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(如以每產量單位、每項設施計算)。	10.5 環境績效表
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)。	10.5 環境績效表
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)。	10.5 環境績效表
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
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)。	10.5 環境績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	10.5 環境績效表
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型

指標內容		相關章節
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
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。	不適用於本行業務
<b>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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
<b>A4：氣候變化</b>		
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
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。	10. 推動綠色發展，助力 低碳轉型
<b>B. 社會範疇</b>		
<b>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。	9. 秉持人才精行，助力 員工發展
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員工總數。	9. 秉持人才精行，助力 員工發展
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	9. 秉持人才精行，助力 員工發展

指標內容		相關章節
B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：  (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。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B2.2	因工傷損失工作日數。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
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。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B3.1	按性別及員工類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓員工百分比。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	9. 秉持人才精行，助力員工發展

指標內容		相關章節
B4：勞工準則		
B4	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。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	9. 秉持人才精行，助力員工發展
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。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
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。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
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。	7. 堅守合規理念，強化內部控制

指標內容		相關章節
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。	8. 保障客戶權益，提供優質服務
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。	不適用於本行業務
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	8. 保障客戶權益，提供優質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	8. 保障客戶權益，提供優質服務
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	不適用於本行業務
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	8. 保障客戶權益，提供優質服務

指標內容		相關章節
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。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
B7.1	於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	7. 堅守合規理念，強化內部控制
B8：社區投資		
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。	11. 助力鄉村振興，履行社會責任
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)。	11. 助力鄉村振興，履行社會責任
B8.2	在專注範疇所動用資源。	11. 助力鄉村振興，履行社會責任