



鄭州銀行股份有限公司
BANK OF ZHENGZHOU CO.,LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號:6196



2016
環境、社會及管治報告

目 錄

報告編製說明	1
董事長致辭	2
行長致辭	4
一、提升綜合實力，打造特色鄭銀	6
1.1 公司簡介	8
1.2 榮譽獎項	9
1.3 關鍵績效	10
二、貫徹責任理念，加強責任管理	12
2.1 社會責任理念	14
2.2 責任管理體系	15
2.3 利益相關方參與	15
2.4 實質性議題分析	17
三、服務實體經濟，支持地方建設	18
3.1 大力支持中原經濟區建設	20
3.2 精心服務小微企業	21
3.3 著力扶持「三農」發展	24
四、依法合規經營，持續穩健發展	26
4.1 完善公司治理	28
4.2 強化內部控制	29
4.3 加強風險管理	31
4.4 注重投資者關係	33
五、提升客戶體驗，樹立品牌形象	34
5.1 提高服務品質	36
5.2 豐富金融產品	38
5.3 拓展服務渠道	42
5.4 保護客戶權益	43
六、關愛員工生活，助力員工成長	46
6.1 保障員工權益	48
6.2 助力職業成長	49
6.3 營造和諧氛圍	50
七、發展綠色金融，保護生態環境	52
7.1 發展綠色信貸	54
7.2 推廣電子銀行	56
7.3 倡導低碳運營	60
八、致力公益慈善，共建和諧社會	62
8.1 推進金融扶貧	64
8.2 開展公益活動	66
8.3 服務社區發展	66
展望2017	70
獨立有限鑒證報告	71
ESG索引	73
GRI 4.0索引	76
讀者反饋	86



報告編製說明

本環境、社會及管治報告(「本報告」)反映了鄭州銀行股份有限公司*(「鄭州銀行」、「鄭銀」、「本行」、「我們」)2016年承擔社會責任的表現，就鄭州銀行在經濟、社會和環境方面促進可持續發展的努力進行了重點說明，有助於利益相關方全面了解鄭州銀行對於企業社會責任的思考與實踐。

報告時間	2016年1月1日至2016年12月31日，部份內容超出此時間範圍。
報告週期	年度報告
報告範圍	本報告以鄭州銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專門機構，除特別說明。
編製依據	本報告根據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》的披露要求及建議進行編制並參考： 全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南(G4.0)》； 中國銀行業監督管理委員會(「中國銀監會」)《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》； 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》；及 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》。
數據收集	本報告中涉及的財務數據部份來自於2016年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。如本報告中數據與本行2016年年度報告存在衝突，以本行2016年年度報告為準。其他數據主要來自於本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。
報告鑒證	本行董事會(「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。本報告提請畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。
發佈形式	本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址： http://www.zzbank.cn 及 http://www.hkexnews.hk 。報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。
編製單位	鄭州銀行董事會辦公室 本報告於2017年7月21日獲董事會通過
聯繫方式	鄭州銀行董事會辦公室 地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號 郵編：450046 電話：+86-371-67009199 傳真：+86-371-67009898 郵箱： ir@zzbank.cn

* 本行並非香港法例第155章《銀行業條例》所指認可機構，不受限於香港金融管理局的監管，並無獲授權在香港經營銀行及/或接受存款業務。

“

董事長致辭

2016年，是鄭州銀行新一輪發展規劃的開局之年，也是本行業績大豐收、發展大跨越的一年。面對複雜的經濟形勢和激烈的市場競爭，本行圍繞「商貿金融、小微金融、市民金融」三大特色定位，主動適應環境變化，積極搶抓發展機遇，堅持踐行社會責任，譜寫了經濟、環境、社會和諧發展的新篇章。

”



強化責任擔當，堅持依法合規經營。2016年，本行完善社會責任管理體系，將社會責任理念貫徹到具體工作中；加強內部控制，建設全面風險管理體系，進一步提高風險管控能力；充分傾聽利益相關者的期望與訴求，依規做好信息披露，提高投資者滿意度。

根植實體經濟，積極服務地方發展。2016年，本行緊密配合國家政策，服務實體經濟重點領域，科學優化信貸結構，大力支持中原經濟區建設；着力打造「中小企業融資專家」，多舉措加大支持小微企業力度，切實為小微企業解決「融資難，融資貴」的問題；深入推進農村普惠金融，改善農村金融服務，提升農民生活福祉。

提升金融服務，不斷改善客戶體驗。2016年，本行秉承客戶至上的服務理念，將服務提升作為促進轉型發展的重要工具，優化服務流程，創新金融產品，拓展服務渠道，為客戶提供便捷高效的服務。本行還主動承擔消費者教育的社會責任，普及金融知識，切實保護消費者權益。

發展綠色金融，持續踐行綠色理念。2016年，本行有序推進綠色信貸體系建設，從嚴把握信貸准入，加大對節能環保領域的信貸支持力度；加大電子渠道建設，打造綠色金融平台，電子業務替代率持續提高；在本行內營造節能減排、綠色環保的良好風氣，用實際行動踐行綠色銀行承諾。

投身公益事業，熱誠回饋社會大眾。2016年，本行把金融精準扶貧作為重要的社會責任，加大對貧困地區信貸資源傾斜，全力助推脫貧攻堅，改善弱勢群體生活水平。本行飲水思源，熱心公益慈善，積極回饋客戶，服務社區發展。

2017年，鄭州銀行將不忘初心，砥礪前行，秉承「拔山扛鼎，追求卓越」的鄭銀精神，立足新方位、突出新思維、實現新作為，加強與利益相關方的溝通交流，全面開創履行社會責任與推進鄭銀發展共生共存的新局面！

董事長
王天宇



“

行長致辭

2016年，鄭州銀行始終不忘初心、執著奉獻，在為股東和社會創造更多價值的同時，全力支持實體經濟，積極服務國家戰略，傾情回饋社會，充分展示了負責任、有擔當的銀行形象。

”

強化責任擔當，服務地方經濟。這一年，我們圍繞「與地方共榮共生」的出發點，出實招、動真格、求實效，全心全意服務地方實體經濟，將自身發展融入到中原經濟區的發展中，抓住區域經濟快速增長的機遇，深耕地方經濟，為棚戶區改造、新型城市化建設、基礎設施建設等多個項目提供資金支持，與地方經濟社會發展同呼吸、共命運。

發展綠色金融，助力低碳經濟。一年來，我們致力於追求經濟發展和環境保護的平衡，積極踐行綠色金融理念，引導金融資源向生態環保產業轉移，為「天更藍、水更清、山更綠」貢獻力量，全年壓縮產能嚴重過剩行業貸款人民幣3,463萬元。

履行社會責任，傾情回饋社會。一年來，我們熱心公益，扶危濟困，向鄭州慈善總會、河南省關心下一代基金會、濮陽市教育發展基金會等社會公益組織捐款約人民幣362萬元，資助多名貧困大學生。同時在政策允許的前提下，減免原有客戶承擔的房屋抵押登記費、押品價值評估費等費用；實施光伏發電進萬家、農業擔保公司合作、下崗失業人員再就業貸款等扶貧模式，大力支持精準扶貧。

2017年是黨的十九大召開之年，也是全面實現小康社會的關鍵一年。鄭州銀行將牢記使命，堅持對股東負責、對客戶負責、對員工負責、對社會負責，把社會責任融入到發展中，用良好的業績和優質的服務回饋社會各界。

行長
申學清



1

提升綜合實力，打造特色鄭銀

- 1.1 公司簡介
- 1.2 榮譽獎項
- 1.3 關鍵績效

一、提升綜合實力，打造特色鄭銀

1.1 公司簡介

鄭州銀行成立於1996年11月，2000年2月更名為鄭州市商業銀行，2009年12月正式更名為鄭州銀行。本行於2015年12月在香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）主板掛牌上市，是中國河南省首家、全國第十家上市的城市商業銀行。

自成立以來，鄭州銀行堅持「商貿物流銀行、中小企業融資專家、精品市民銀行」的市場定位，秉持「中意你我他」的價值主張和「服務到心」的品牌理念，專注小微領域，服務實體經濟，堅持走特色化、差異化發展之路，近年來，各項業務不斷取得歷史性突破，市場競爭力和綜合實力不斷增強。目前，本行已發起成立了河南九鼎金融租賃股份有限公司，以及中牟、新密、鄆陵、扶溝4家村鎮銀行，並收購新鄭金穀村鎮銀行，綜合化經營穩步推進。

截至2016年末，本行在職合同制員工3,773人，分支行142家，其中河南省內分行10家。資產規模約人民幣3,661億元，存款總額約人民幣2,164億元，貸款總額約人民幣1,111億元，資本充足率11.76%，不良貸款率1.31%，撥備覆蓋率237.38%，各項主要監管指標均達到監管要求。

本行經營管理能力的持續提升，得到了社會各界的廣泛認可。在「2015年全球銀行1000強」榜單中，本行一級資本總額、資產規模分別位居第337位、第327位，分別較上年上升102位及49位；在中國《銀行家》雜誌社2016年中國商業銀行競爭力排名中，本行被評為「2015年度資產規模2000億-3000億元城市商業銀行競爭力評價第二名」；在麥肯錫「中國TOP40銀行價值創造排行」中，本行2015年RAROC（風險調整資本收益）在國內中資銀行排名第3。基於良好業績和市場表現，本行被《大公報》等香港和內地多家知名機構聯合評為中國證券「金紫荊」獎-最具投資價值上市公司獎等榮譽。



1.2 榮譽獎項

鄭州銀行2016年榮譽

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國《銀行家》雜誌社、中央電視台、中國社會科學院金融研究所、中央財經大學互聯網經濟研究院	最佳金融創新獎、十佳互聯網金融創新獎等	2016.5
中國金融思想政治工作研究會	第九屆全國城市商業銀行內部刊物交流會最佳攝影獎	2016.11
	第九屆全國城市商業銀行內部刊物交流會最佳美編獎	2016.11
新浪財經、清華經管中國金融研究中心、清華經管互聯網發展與治理研究中心、英凡研究院	中國金融品牌紫荊花獎－創新網絡金融產品	2016.11
香港大公文匯傳媒集團聯合香港與內地重要管理機構、證券機構和著名經濟學家	中國證券「金紫荊」獎－最具投資價值上市公司獎	2016.12
中國金融思想政治工作研究會	2015-2016年全國金融系統企業文化建設先進單位	2016.12
中國科學院互聯網週刊 中國社科院信息化研究中心	2016年度最佳手機銀行創新獎	2016.12

一、提升綜合實力，打造特色鄭銀

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國銀行業協會	2016年中國銀行業好新聞 優秀新聞組織獎	2016.12
中國科學院互聯網週刊 中國社科院信息化研究中心	2016中國直銷銀行最佳創新獎	2016.12
中國金融認證中心	2016區域性商業銀行最佳 互聯網金融業務創新獎(中國 電子銀行金榜獎)	2016.12
中國網上銀行促進聯盟	鄭州銀行第七屆金鼎獎 卓越手機銀行	2016.12

1.3 關鍵績效

關鍵績效表

指標類型	指標名稱	單位	2016年
經濟績效	營業收入	億元	99.81
	淨利潤	億元	40.45
	基本每股收益	元	0.75
	資產總額	億元	3,661.48
	存款總額	億元	2,163.90
	貸款總額	億元	1,110.92
	股東分紅	億元	11.71
	平均總資產收益率	%	1.28
	股東權益報酬率	%	20.46
	不良貸款率	%	1.31
	撥備覆蓋率	%	237.38
	資本充足率	%	11.76

指標類型	指標名稱	單位	2016年
社會績效	納稅總額	億元	22.02
	公益捐贈	萬元	362
	小企業貸款餘額	億元	590.24
	涉農貸款餘額	億元	276.73
	每股社會貢獻值*	元	2.66
	客戶滿意度	%	92.50
	客戶投訴解決率	%	100
	員工總數	人	3,773
	女性員工比例	%	55.42
	志願者行動參與人數	人	37
環境績效	綠色信貸餘額	億元	6.43
	「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	31.1
	電子銀行業務替代率	%	89
	視頻會議次數	次	38
	總部辦公用電量	萬千瓦時	859.02
	總部辦公用水量	噸	90,633
	總部天然氣使用量	立方米	30,803.00
	總部辦公用紙量	萬張	241.50

* 每股社會貢獻值=(年內納稅總額+支付員工工資+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。



2

貫徹責任理念，加強責任管理

- 2.1 社會責任理念
- 2.2 責任管理體系
- 2.3 利益相關方參與
- 2.4 實質性議題分析

二、貫徹責任理念，加強責任管理



2.1 社會責任理念

願景：建一流精品，創百年鼎盛

使命：鼎鑄中原，立鼎金融，盛世民生，和諧共榮

核心價值觀：合規鼎峙(規範經營)革故鼎新(創新發展)一言九鼎
(堅守誠信)

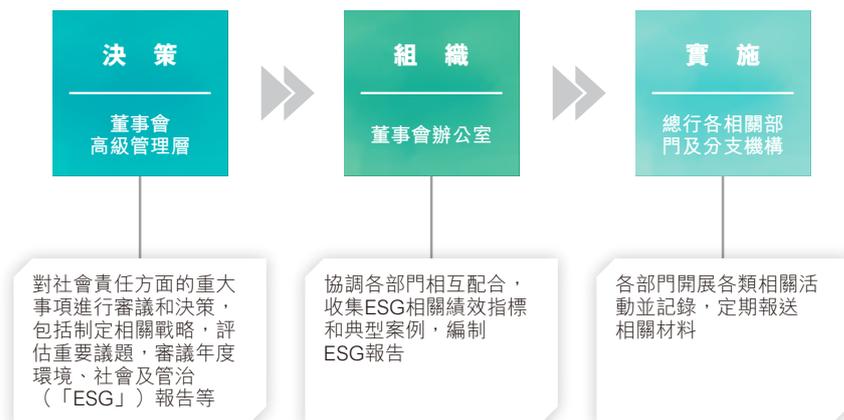
企業精神：拔山扛鼎，追求卓越

市場定位：商貿金融、小微金融、市民金融

2.2 責任管理體系

責任管理體系

為保證社會責任工作有序開展，本行建立了社會責任管理體系，各部門各司其職，分工協作，相互配合，在日常運營中開展相關活動，將社會責任理念貫徹到具體工作中。



2.3 利益相關方參與

利益相關方參與

本行高度重視與利益相關方的溝通，通過建立多種溝通渠道確保與利益相關方的常態化交流，充分傾聽相關方的反饋，促進與相關方的良性互動。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持國家發展戰略 服務實體經濟 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 專題報告 信息報送 研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 支持中原經濟區建設 服務小微「三農」 幫助企業「走出去」
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規運營 維護金融穩定 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 調研走訪 上報數據 	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部控制 健全風險管理體系

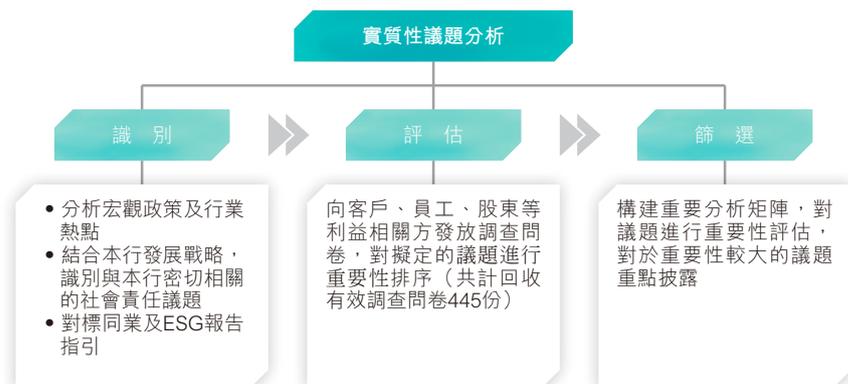
二、貫徹責任理念，加強責任管理

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
股東	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 增強綜合實力 提高投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 信息披露 業績路演 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理結構 落實發展戰略 提高盈利能力 加強投資者關係管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 提高服務品質和效率 提供豐富的金融產品 保障消費者權益 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> 優化業務流程 創新金融產品 提升服務品質 強化合規審查
員工	<ul style="list-style-type: none"> 提高薪酬福利待遇 保障員工權益 職業成長機會 豐富業餘生活 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 建議信箱 職業培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬體系 加強員工培訓 關愛員工生活 組織各種文體活動
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 誠信履約 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合作協議 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> 建立採購管理制度 加強業務合作
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 研討會 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 調研走訪 加強同業交流
社區	<ul style="list-style-type: none"> 支持社區發展 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> 捐資助學 普及金融知識 設立社區支行 員工志願者行動
環境	<ul style="list-style-type: none"> 支持低碳經濟 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排 綠色採購 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> 落實綠色信貸政策 堅持綠色辦公 推廣電子銀行

2.4 實質性議題分析

實質性議題分析

本行綜合考慮了不同利益相關方的期望和訴求，並結合自身的發展戰略，識別社會責任議題，對議題進行重要性評估，分析比較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，從而確定重要的實質性議題。



重要性分析矩陣





3

服務實體經濟，支持地方建設

- 3.1 大力支持中原經濟區建設
- 3.2 精心服務小微企業
- 3.3 著力扶持「三農」發展

三、服務實體經濟，支持地方建設

3.1 大力支持中原經濟區建設

推動中原經濟區發展

根據《國務院關於促進中部地區崛起「十三五」規劃的批覆》，鄭州市將建設國家中心城市，支持鄭州航空港經濟綜合實驗區打造多式聯運國際物流中心和以航空經濟為引領的現代產業基地。作為一家鄭州本地的城市商業銀行，本行踐行「鼎力中原」的發展理念，把自己的發展壯大與河南的建設發展融為一體。截至2016年末，本行支持中原經濟區建設貸款餘額人民幣205.31億元，較年初增長人民幣85.31億元。另外，本行通過同業投資模式，支持地方經濟發展，重點投向棚戶區改造、新型城鎮化建設、基礎設施建設項目等，融資項目62宗，餘額人民幣241.45億元，其中2016年新增項目19宗，金額人民幣89.9億元。本行深入研究保理、再保理在公共事業領域的應用，探索了再保理的業務模式，服務實體經濟，2016年再保理餘額人民幣119億元。

投身重點經濟領域

本行堅持服務實體經濟、服務國家戰略、支持中原經濟區建設的目標，結合麥肯錫九大特色行業主題，重點拓展民生消費、文化教育等領域；搶抓「一帶一路」、河南省四大國家戰略助推的新型城鎮化建設、基礎設施建設項目；助力高端裝備製造、生物醫藥、現代物流等企業發展；將綠色信貸作為業務發展重點和結構調整方向。

案例：

某通訊科技有限公司主營手機整機的組裝代工，合作品牌有中興、酷派、奇酷、聯通合約機等。2016年，企業開始生產自主品牌機，並將自主品牌手機生產的佔比提升至產能的10%左右。目前有生產線14條，其中組裝線10條、包裝線4條，年設計生產能力1,000萬台，實際生產能力保守可達1,200萬台。本行為其提供人民幣2,500萬元貸款用於企業發展。

國際業務長足發展

2016年，本行共與29家境外機構建立了代理行關係。截至2016年底，本行境內外代理行數量達到104家，通過業務聯動以及代理行關係維護等多種手段，本行全年獲得境外銀行授信10.2億美元，為境外銀行授信等值人民幣20億元。同時利用同業合作優勢，以鄭州國際陸港建設、航空港區建設為契機，全力推動外匯存款、國際信用證等業務，成功支持了省內多家國際業務客戶，實現國際結算業務量40億美元。

3.2 精心服務小微企業

強化信貸支持

本行根據《中國銀監會辦公廳關於做好2017年小微企業金融服務工作的通知》要求，堅持穩中求進總基調，按照風險可控、商業可持續原則，確保小微企業貸款投放穩步增長，努力實現小微「三個不低於」監管目標，繼續提升小微企業信貸總量、服務覆蓋面和滿意度。同時加快普通綜合性支行向零售專營支行轉型；成立小微支行、社區支行等專業化支行；成立分行級小企業金融服務中心，並在地市分行設立小企業金融服務分中心，形成了較為完善的小微金融專營機構體系。截至2016年末，本行小微企業貸款餘額為人民幣590.24億元，小微企業貸款戶數19,675戶；設立12家小微支行、7家社區支行和10家地市分行小企業金融服務分中心。

創新業務模式

創新金融產品

積極拓展客戶融資渠道，實現通過互聯網平台為客戶提供便捷的融資服務，創新開發小微商戶POS貸、稅聯貸、微樂分等產品，提升小微企業融資效率。

創新擔保方式

「中徵應收賬款質押貸款」是以「企業+農戶」的養殖模式為切入點，以合作業務項下債權人持有的核心企業的應收賬款作質押擔保，向債權人發放貸款用於支持再生產的資金投入。該產品被人民銀行譽為「鄭州模式」；

「小額寶」業務是本行首次與第三方金融服務機構合作，面向小微企業主、個體工商戶等客戶群體提供的個性化信貸產品服務，具有無抵押、無擔保、放款快、成本低等優勢。

三、服務實體經濟，支持地方建設

創新審批模式

上線「信貸工廠」項目。「信貸工廠」以批量化、標準化、專業化和流程化的操作，對小微業務實行「流水線」式作業，極大地提高了審批效率；同時通過專業的數據模型，可以精確識別風險，實現全方位即時的信息共享，消滅信息孤島，通過電子手段進行深度交叉營銷，極大提升信貸人員的工作效率。

創新「批量業務作業」方式

通過設計產品方案、指定專人審批、審查人員與售後服務聯動，建立准入條件和審批條件標準化、產品設計方案個性化的快速綠色審批通道運作模式，加快批量合作項目的實施時效。

定制專屬產品

保證保險貸款是本行與市政府、保險公司聯合推出的一款新產品，適用對象是創新型、創業型、成長型等具有良好發展態勢的高新技術、新信息技術小微企業。該產品融資成本低，貸款利率不超過基準利率的20%，不收取保證金及費用；擔保方式靈活，可通過綠色審批通道，提高審批效率，更好地解決了科技型企業融資過程中遇到的抵押、擔保不足或缺抵押、缺擔保等問題。

案例：

某綠化工程股份有限公司是本行保證保險貸款支持的一家小微企業。本行2014年通過業務模式創新，建立政府、銀行和保險機構的聯動機制，推出了「銀行+共保體」的保證擔保貸款新模式，該公司通過該模式融資人民幣150萬元。在本行的資金支持下，該公司發展取得了較好的成績，目前已與普邦園林、世界生態城市設計大師聯盟、蘇州科技局等建立戰略合作夥伴關係。



三、服務實體經濟，支持地方建設

降低融資成本

本行認真貫徹落實國家有關政策要求，不斷清理收費項目，規範對小微企業的服務收費。2014年，本行全部承擔了房屋抵押登記費，2015年，再次大力推進「押品評估」收費改革，對全行新增抵押類小微信貸業務，在辦理押品價值評估時，需繳納的押品價值評估費由委託人承擔，委託人原則是鄭州銀行。同時，針對住宅類押品，本行與客戶協商確定價值，不再要求專業評估確定價值，切實降低客戶的融資成本。

3.3 着力扶持「三農」發展

擴大涉農金融服務覆蓋率

「向省內延伸、向基層下沉」是本行機構建設的重要方向。在鄭州地區，本行先後在鄭州周邊的新鄭、鞏義、新密、登封、滎陽、中牟6縣設立支行，並在上述地區設立1-2家二級支行，網點機構在實現縣域網點全覆蓋的基礎上，不斷向鄉鎮和農村基層延伸。發起成立了中牟、新密、鄆陵、扶溝4家村鎮銀行，並收購新鄭金穀村鎮銀行，更好地為城鄉及農村地區提供金融服務。截至2016年12月31日，本行開業的網點機構數為142家，其中鄭州市區92家(含上街、港區)，鄭州縣域19家，地市分行10家，分行下屬市區支行11家，分行下屬縣域10家。

強化涉農金融產品創新

為落實金融支持農村經濟的要求，提高涉農金融服務水平，本行不斷探索開發涉農金融產品，優化「三農」服務流程，相繼推出了結伴贏、林權質押貸款、廠商銀貸款等產品。同時，本行制定「農家樂」產品，以存量核心企業發展信息為依托，在線整合核心企業、上下游企業、保險公司和金融機構的供應鏈信息，使實體經濟與金融有效結合，滿足了涉農企業融資需求。截至2016年末本行涉農貸款餘額為人民幣276.73億元。

案例：

「中微應收賬款質押貸款」是以「企業+農戶」的養殖模式為切入點，本行通過某集團公司下轄養殖專業合作社將零散分佈的6,000餘戶農戶化零為整，由該公司發起合作授信申請，本行給予合作授信人民幣4億元，以合作業務項下養殖農戶持有的該集團公司的應收賬款作質押擔保，向養殖農戶發放貸款用於支持再生產的資金投入。在本行的支持下，該集團公司已發展成為一家以生豬養殖為主導，兼營終端銷售的現代化大型畜禽養殖加工企業，旗下設有23家子公司和2家分公司。銷售市場遍佈包括港、澳在內的全中國二十幾個省市及地區。截至2016年末，本行該產品已累計投放人民幣15.45億元，包含合作社51家，共服務2,124家農戶。該產品被人民銀行譽為「鄭州模式」。



提升涉農金融服務能力

為響應中國普惠金融「支小支農」的政策號召，為「三農」解決「融資難、融資貴」的問題，做到真正服務農村經濟，本行深耕地方經濟，持續提升涉農金融服務質量。一方面，優化信貸審批流程，結合涉農企業及農戶的經營特點，從風險可控、流程嚴密、授權審慎出發，修改完善授信制度、信貸管理辦法，簡化貸款審批流程，減少貸款審批層次，開闢綠色通道，建立涉農企業「金融超市」，為涉農企業提供高效、便捷的授信服務；另一方面，完善貸款利率風險定價機制，根據涉農企業的信用等級、項目風險、綜合收益和擔保因素，合理確定利率水平，推出誠信優惠、產品優惠、長期合作優惠等一系列具體措施，確保涉農企業得到真正的實惠。



4

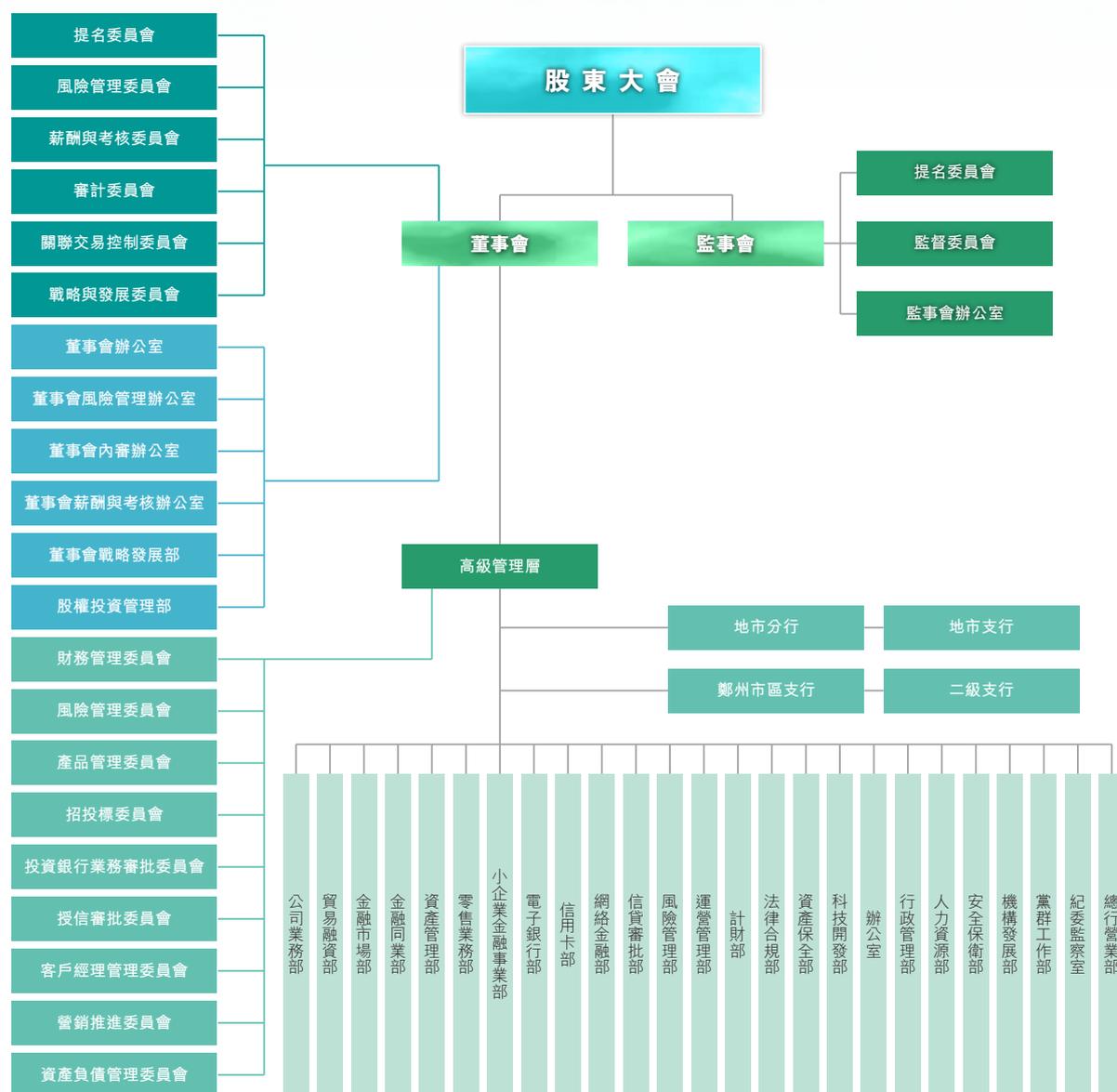
依法合規經營，持續穩健發展

- 4.1 完善公司治理
- 4.2 強化內部控制
- 4.3 加強風險管理
- 4.4 注重投資者關係

四、依法合規經營，持續穩健發展

4.1 完善公司治理

本行組織架構(於2016年12月31日)



根據本行業務發展需要，參照外聘諮詢機構的諮詢建議，經本行2017年1月19日召開的董事會會議審議通過，決定將貿易融資部更名為交易銀行一部，新設交易銀行二部，將金融同業部內設的投行業務中心升格為投資銀行部，並將小企業金融服務中心作為分行級經營機構單獨管理。

三會一層概述

本行致力於提高企業管治水平，依照境內外公司治理要求，建立了較為完善的企業管治體系，股東大會、董事會、監事會、高級管理層職責明確、獨立運作、有效制衡，從而確保各方能夠高效協作，科學決策，充分保障股東的權益及提升企業價值。截至2016年末，本行董事會共有董事14名，包括執行董事3名、非執行董事6名、獨立非執行董事5名；共有監事9名，其中股東監事、職工監事和外部監事各3名；本行設行長1名，副行長若干名。

2016年「三會」召開情況

股東大會	共召開股東大會2次，通過議案29項
董事會	共召開董事會會議11次，通過議案85項
	6個專門委員會共召開會議28次，通過議案49項
監事會	共召開會議8次
	召開監事會提名委員會會議2次
	監督委員會會議4次

4.2 強化內部控制

加強內部審計

本行制定了內審重點查處內容(簡稱「內審六十條」)，與行內業務發展及風險特徵變化保持動態更新，每年初修訂一次，確保實效性、科學性及可操作性。同時，每年開展重點機構、重點業務的審計檢查，包括異地分行、縣域支行、市區支行等重點機構，開展信息科技、流動性風險、市場風險、資產管理業務等重點業務的專項檢查。對分支機構開展內控評價工作，評價結果與審計對象收益掛鉤，促進機構內部改善內控管理成效，有助於提升內控管理水平。

增強員工合規約束

本行在全行各分支機構聘任110名兼職監察員實施日常監督，每月開展員工異常行為排查；開展員工身份證、出國(境)證件專項排查、失聯人員專項排查和領導幹部在社團兼職取酬專項排查等工作；組織員工簽訂不出入隱蔽場所違規吃喝、不違規收送紅包禮金等承諾書；通過公佈舉報電話、電子郵箱，向客戶發放廉潔從業監督卡、郵寄調查問卷等方式，主動接受社會監督。

四、依法合規經營，持續穩健發展

構建反洗錢防線

本行以「勇於擔當，承擔使命」為己任，緊跟國家政策要求，全面佈局反洗錢工作。2016年，根據《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和監管要求，本行持續優化完善業務系統操作流程，不斷探索可疑交易自主監測模型，增加分行管理權限，進一步明確反洗錢工作總分支三級架構，堅持加強人員隊伍建設，積極開展多形式的反洗錢宣傳活動，全面加強洗錢風險防範。2016年本行共向中國反洗錢監測分析中心上報大額交易301,091份，涉及金額人民幣29,601億元，可疑交易10,040份，涉及金額人民幣904億元。

全面防控腐敗風險

本行黨委和紀委認真履行「兩個責任」，嚴格落實黨風廉政建設責任制。年初組織中層以上人員簽訂《2016年黨風廉政建設目標責任書》，明確各級負責人黨風廉政建設責任。抓好反腐倡廉教育，春節、中秋等重要時間節點發送廉潔自律提醒通知、短訊，召開廉潔談話會；開展新入職員工崗前廉潔從業教育，提高新員工廉潔從業、依法合規意識；組織領導幹部參觀反腐倡廉教育基地，觀看《正氣貫古今》、《警醒》等廉政教育片；抓親情助廉，在全行開展了家訓家規家書徵集活動。

本行向社會公佈了網上意見箱、舉報電子郵箱、舉報信箱、舉報電話等信訪舉報渠道，設立信訪工作辦公室，並在總行各樓層洗手間安裝了「黨風(行風)廉潔建設意見箱」，用於接收客戶、群眾來信來訪反映情況。收到問題線索及時調查核實，根據調查結果對涉事人員做出組織處理或誠勉談話，並將調查過程中發現的本行經營、管理中存在的問題反饋有關部室限時整改。2016年度，全行未收到腐敗案件舉報。

加強知識產權保護

本行高度重視自有知識產權的申請和保護，進一步完善《鄭州銀行商標管理制度》，將專利、圖像、影音、字體等知識產權均納入管理體系進行統一規劃，規範知識產權的保護流程，對商標、專利註冊申請事項建立台帳，加強相關監測，確保我行的知識產權權益不受侵犯，同時，本行也充分尊重他人的合法權利，督促員工嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等法律法規。2016年度內未發生重大知識產權侵權事件。

4.3 加強風險管理

建設全面風險管理體系

2016年，本行不斷完善全面風險管理體系，健全風險管理治理架構和機制，提升定性定量相結合的風險管理能力，樹立「全覆蓋、全流程」的全面風險管理意識，培育良好的風險管理文化，增強穩健經營能力。

- 逐步建立起以風險偏好為核心的風險管理文化，傳導風險管理理念，初次制定了《鄭州銀行風險偏好陳述書》，對風險偏好進行了定性表述與定量表述；
- 優化組織結構，成立資產保全部和法律合規部，資產保全部專職負責全行資產保全和清收處置業務，法律合規部負責全行的法律風險、合規風險和操作風險管理；
- 加速推進新資本協議實施，成立了新資本協議實施領導小組，並下設新資本協議實施辦公室，更好地統籌規劃、組織推進新資本協議實施工作；
- 完善市場風險管理架構和授權管理機制，在金融市場條線成立市場風險管理中心，並根據交易員不同的業務水平和經驗，給予不同的業務授權，降低操作風險和道德風險；及
- 加強業務連續性管理，修訂下發了《鄭州銀行業務連續性管理辦法》，制訂了個人儲蓄、對公存取款等八個重要業務專項應急預案。



四、依法合規經營，持續穩健發展

加強重點風險領域防控

信用風險管理。進一步強化統一授信管理機制，降低集中度風險；加強集團客戶授信業務管理，利用科技工具發現關聯信息；優化法人客戶信用風險評級模型，實現全面、動態評估。

市場風險管理。繼續加大市場風險建設投入，對市場風險管理信息系統進行升級完善；重新梳理完善組織架構和風險管理制度；制定市場風險偏好，完善市場風險限額指標體系；開展市場風險審計工作。

流動性風險管理。不斷優化資產負債結構，提高主動負債能力；按季度進行流動性壓力測試，加強日常資金頭寸管理，制定流動性風險管理相關制度，制定流動性風險偏好，設置流動性風險限額指標。

操作風險管理。加強制度體系建設，強化合規文化建設。運用先進的信息管理系統，提升操作風險管理能力。加大監督檢查力度，健全案件防控管理體系。

信息科技風險管理。不斷完善信息科技運行及維護管理體系，降低信息系統運營風險；建立新的網銀互聯災備系統，為本行的業務連續運行提供了強有力的信息科技支撐；開展信息系統上線前的安全評估工作，保證系統安全、穩定運行；完善應急預案，保障業務連續性。

聲譽風險管理。強化網評員隊伍建設，完善新聞發言人機制。持續提升輿情監測工作水平，上線了輿情監測系統「和訊通」，通過信息的自動抓取、推送和預警，實現了針對負面輿情的不間斷監測。深化與新聞媒體的合作力度，為輿情管控和處置預留空間。



4.4 注重投資者關係

加強投資者關係管理

本行重視與股東之間的溝通聯繫，積極反饋股東訴求，通過股東大會、路演活動、新聞發佈會等多種形式，並利用官方網站及郵件、電話等渠道加強與股東接觸，增加彼此間的了解與交流。本行不斷加強股權管理，為股東提供完善的服務，充分保障中小投資者利益。

維護中小投資者利益

本行平等對待全部股東，保障中小股東平等享受股東權利。本行章程中載明，股東大會審議影響中小投資者利益的重大事項時，對中小投資者表決應當單獨計票。本行2015年於香港聯交所上市後，於2016年將內資股股權託管於中國證券登記結算有限公司，規範股權管理，保證中小投資者享有專業的股權管理與服務。本行通過電話、郵件等多種渠道與股東(特別是中小股東)進行溝通和交流，充分聽取中小股東的意見和訴求，在進行分紅時，指定專人專線回覆中小股東關心的問題。

依規做好信息披露

本行高度重視信息披露工作，依托良好的公司治理和完善的內部控制為投資者及時、準確的獲取信息提供保障。本行按照上市規則、《商業銀行信息披露辦法》等規定，不斷提升信息披露的及時性、準確性和完整性。2016年，本行在官方網站提供中英文年報及中期報告的全文下載，同時在本行董事會辦公室及主要營業網點放置年報及中期報告，方便投資者及利益相關者查閱。



5

提升客戶體驗，樹立品牌形象

- 5.1 提高服務品質
- 5.2 豐富金融產品
- 5.3 拓展服務渠道
- 5.4 保護客戶權益

五、提升客戶體驗，樹立品牌形象

5.1 提高服務品質

引入6S管理項目

本行在42家網點推廣6S管理，不斷加強對網點規範化服務標準內容的普及，組織人員專門到支行進行現場講解輔導42次，充分發揮員工的主觀能動性，提高服務管理水平，提升網點形象，強化陣地建設，擴大優質規範服務工作影響力，提升本行的社會形象。



加強服務考核

每月做好第三方檢查工作，切實提高網點規範化服務水平；做好滿意度調查，了解客戶所想所需；做好服務管理工作，每季度審核各分支行管理資料，加強各分支行管理能力，提高各分支行管理水平。

評選示範單位

總行營業部、航空港區支行榮膺中銀協「2016年中國銀行業協會優質規範服務千佳示範網點」稱號，提升了鄭銀服務品牌影響力。本行還積極參與鄭東新區區級文明單位創建評選活動，把文明單位創建融入本行各項工作之中，全力打造鄭銀品牌。

開展技能比武

2016年11月，本行舉辦「鄭州市第十三屆職工技術運動會鄭州銀行技能大比武」，為員工學習成長積極創造條件，不斷提高員工業務技能和綜合素質，建設技術精湛、作風過硬的技能人才隊伍。本次技術比武共計有176人次分別參加了單指單張和翻打憑條兩個項目的比賽，各位選手「手指生風、上下翻飛」，一展鄭州銀行一線員工深厚的技能功底。



五、提升客戶體驗，樹立品牌形象

5.2 豐富金融產品

打造鄭州銀行卡特色品牌

本行始終秉承「根植中原、奉獻社會」的服務理念，以保護客戶資金安全為己任，推進銀行卡全面升級換代，推出安全級別更高的金融IC卡，並免費向市民發放。同時，不斷以城市居民需要為創新動力，積極拓展銀行卡在公共服務領域的應用，研發了一系列與民生息息相關的金融IC卡行業應用，真正做到一卡多用，便民利民。

案例：

關注公租房項目，發行「住房保障卡」

「住房保障卡」是本行與鄭州市房管局聯合發行的金融IC卡，面向鄭州市公租房租戶發行。該卡具有金融IC卡的所有功能，同時可實現在鄭州市所轄公租房租房補貼發放、房租批量代扣以及公租房門禁功能。



聚焦校園用卡需求，上線「校園一卡通」項目

「校園一卡通」項目通過對校園業務、銀行業務的集中整合，從而滿足學生、家長、學校對金融、生活、學習等多方的需求。該項目以「校園一卡通」系統為核心，在校園功能方面，可涵蓋校內消費、簽到、身份識別、圈存、校園卡充值等；在金融服務方面，可為學生及家長提供日常生活繳費代扣簽約及繳付學費等業務全渠道服務；在校園集團賬戶管理方面，涵蓋了校園卡圈存賬戶的管理、校園卡刷卡賬戶的管理以及多級賬戶管理等功能。除此之外，憑藉本行大數據分析能力，還可為學校及家長提供學生成長曲線、學生行為分析、學生作息圖譜等增值服務。「校園一卡通」項目的成功上線，開創了鄭州銀行與中學合作的新模式，拓寬了本行與學校合作的廣度與深度，為鄭州發展公共教育事業和創建高水平中學等方面提供了全方位的金融服務和信息諮詢服務。



五、提升客戶體驗，樹立品牌形象

聚焦汽車服務，發行「豫車卡」

「豫車卡」是本行於2016年8月開始發行的首張聯名信用卡，「豫車卡」合作方立足於河南本土市場，持卡人免費享有專屬的增值服務權益，包含車輛信息服務、洗車服務、跑腿審車服務、輪胎救援服務、道路救援服務、代駕服務和換三芯服務，服務範圍可覆蓋鄭州銀行全部分支機構所在的地市(含下屬縣域)；覆蓋餐飲美食、家居生活、汽車服務、休閒娛樂、酒店住宿等五大板塊的特惠商圈折扣優惠，滿足持卡人的車輛服務需求。以上多種增值服務在客戶下載手機APP「後備箱」並註冊後即可使用，方便快捷。「豫車卡」已經為客戶設置專屬的400服務熱線以便提供全方位服務，客戶反響良好。



關注小微需求，發行小微專屬銀行卡

專屬卡提供集貸款申請、自助放款、自助還款、綜合查詢等多功能於一體的自動化電子渠道。通過電子渠道將內外系統相結合，將信貸電子化渠道打通，更利於電子化數據化線上審批模式的推廣，大大提高了零售客戶覆蓋面，擴大小微信貸客戶服務範圍，拓寬小微及零售客戶營銷渠道，提升客戶體驗度，增強客戶粘合度。



推出河南省工會會員卡

本行聯合鄭州市總工會、鄭州城市一卡通發行了河南省首張具有金融服務並加載公共交通應用的金融IC卡—「河南省工會會員卡」，為河南省工會會員提供優質的金融服務和便捷的居民生活服務。本行特針對河南省工會會員發行專屬理財產品，以拓寬工薪階層投資渠道、保證投資理財的合法、合規為服務宗旨，面向全省工會會員發行理財產品，根據客戶投資理財風險偏好提供保本浮動型產品和非保本浮動型產品，以滿足客戶投資理財需求。



五、提升客戶體驗，樹立品牌形象

5.3 拓展服務渠道

加快佈局營業網點

2016年，本行新設2家分行和23家支行，完成17家支行的批籌，另外，搬遷網點3家，改擴建5家。截至2016年末，本行網點數達到142家，其中分行10家，省內支行132家(包括省內社區支行5家)，區域發展目標得到有效落實，為客戶就近辦理業務提供了方便。

大力發展自助設備

截至2016年末，本行自助設備網點多達288個(包括在行及離行自助設備網點)，共安裝自助設備1,291台，其中2016年新增自助設備270台，較2015年同比增長22.37%。本行離行式網點多達156個，在市區人流量較大的位置、在開發區及鄰近的縣市地區、在取款、查詢、繳費等有需求的居民社區等位置均能搜索到本行自助設備網點。

案例：

截至2016年末，本行已佈放銀鐵通設備30台，25台在行，5台離行，10家網點開放售票。本行通過印製易拉寶、海報等方式，展開宣傳工作，同時加快設備佈放速度，配合分支行的宣傳，以提高產品知名度。



加強電子渠道建設

2016年，本行上線手機銀行HCE雲閃付、手機銀行全面支持Apple Pay、上線新版微信銀行、加強與第三方支付平台合作，成為省內支持支付渠道最全面的城商行。通過對電子渠道的優化完善工作，解決了客戶線下業務辦理繁瑣、耗時較長的問題，使得金融服務觸手可及。

提供一站式結算服務

2016年，為加快建立具有鄭銀特色的統一支付結算體系，豐富本行收單產品，本行收單系統同財付通、支付寶完成對接，為特約商戶提供市場上主流的微信收款、支付寶收款服務，特約商戶可享受更加便捷的一站式支付結算服務。

5.4 保護客戶權益

做好投訴管理

本行堅持制度先行，風險防範先行。截至2016年末，本行共接到投訴144宗，均得到妥善處理，提高了客戶滿意度。

- 針對新情況、新問題，不斷修訂完善本行《客戶投訴處理管理辦法》；
- 及時匯總各條線業務開展和流程操作中出現的多發性和常發性投訴問題，深度分析，督促各部門制定整改預防措施，評估整改效果，避免同類同質事件再次發生；
- 按季度向上級監管部門報送投訴數據和原因分析，促進投訴管理工作不斷提升；
- 暢通信函、電話、傳真、直接來訪、網絡等形式的投訴受理工作渠道，並保證每個投訴都能得到足夠的重視、及時的處理和認真的回覆；
- 定期核查分支行檔案中客戶意見簿登記的意見建議是否及時回覆，並對投訴異常情況實施問責制度。認真督導處理好客戶的每一筆投訴，將矛盾化解在萌芽狀態。

五、提升客戶體驗，樹立品牌形象

保障客戶信息安全

本行高度重視客戶信息保護工作，積極維護廣大客戶的根本利益，做好客戶的隱私保護，維護金融客戶合法權益，嚴格遵循《銀行業消費者權益保護工作指引》及《銀行業金融機構消費者權益保護考核評價辦法(試行)》。為更好的保護消費者隱私，本行自助設備均配備自助設備監控系統，圖像信息資料嚴格按照規定保存，進一步保證客戶的用卡環境。營銷人員嚴格遵守對客戶資料保密的原則，禁止泄露或不當使用客戶個人資料和交易信息記錄，對尚未移交的申請資料要進行妥善保管。資料傳遞過程中應做好交接登記，避免出現資料傳遞延誤、遺失等情況。

開展電話銀行滿意度評價

本行於2016年5月26日上線電話銀行滿意度評價服務，截至2016年12月31日，座席人員共發起滿意度評價量18.44萬通，其中客戶評價量為15.37萬通，滿意率高達99.82%。

組織反假幣宣傳

2016年，本行持續開展多種形式的反假幣宣傳活動。除常態化的宣傳形式外，本行利用微信、視頻等新穎宣傳方式進行宣傳，擴大宣傳受眾面。本行組織員工主動走進社區、校園、市場，面對面、手把手向客戶講解反假幣知識，使公眾更加了解人民幣、愛護人民幣，自覺維護人民幣形象，不斷提高社會公眾愛護使用人民幣意識、防範和識別假幣的能力，防範假幣欺詐案件發生。

案例：

2016年5月15日，本行積極參加人民銀行鄭州中心支行聯合河南省公安機關經偵部門等相關單位統一在綠城廣場組織的「515經偵宣傳日」活動。宣傳活動期間，本行工作人員通過發放宣傳摺頁、張貼海報、現場接受群眾新版人民幣相關諮詢、新舊版人民幣對比講解等多種形式向現場群眾宣傳了人民幣。通過此次宣傳提高了參與群眾愛護使用人民幣的意識、防範和識別假幣的能力。



普及金融知識

2016年「3·15」期間，本行開展「金融消費者權益日」活動，增強金融消費者的自我保護意識和風險責任意識，引導消費者通過合法途徑解決糾紛。本行組織開展「金融知識進萬家」和「金融知識普及月」主題活動，普及金融知識，履行社會責任。本行還開展了防範電信詐騙、打擊虛假信息詐騙等多項專項行動，增強人民群眾自我防範和風險意識，遏制電信詐騙、非法集資案件的高發勢頭，保障客戶資金安全，維護社會經濟金融秩序的穩定。

案例：

2016年3月28日，本行參與了鄭州市社會治安綜合治理委員會主辦的全市平安建設集中宣傳日活動。在綠城廣場，本行工作人員通過宣傳展台、展板和發放小禮品，對本行的業務及要求等進行了宣傳，對市民提出的如何識別非法集資、防範金融詐騙、辨別假幣等問題進行了現場解答，並發放了3,000餘份金融安全知識宣傳摺頁，受到了廣大市民的一致好評。





6

關愛員工生活，助力員工成長

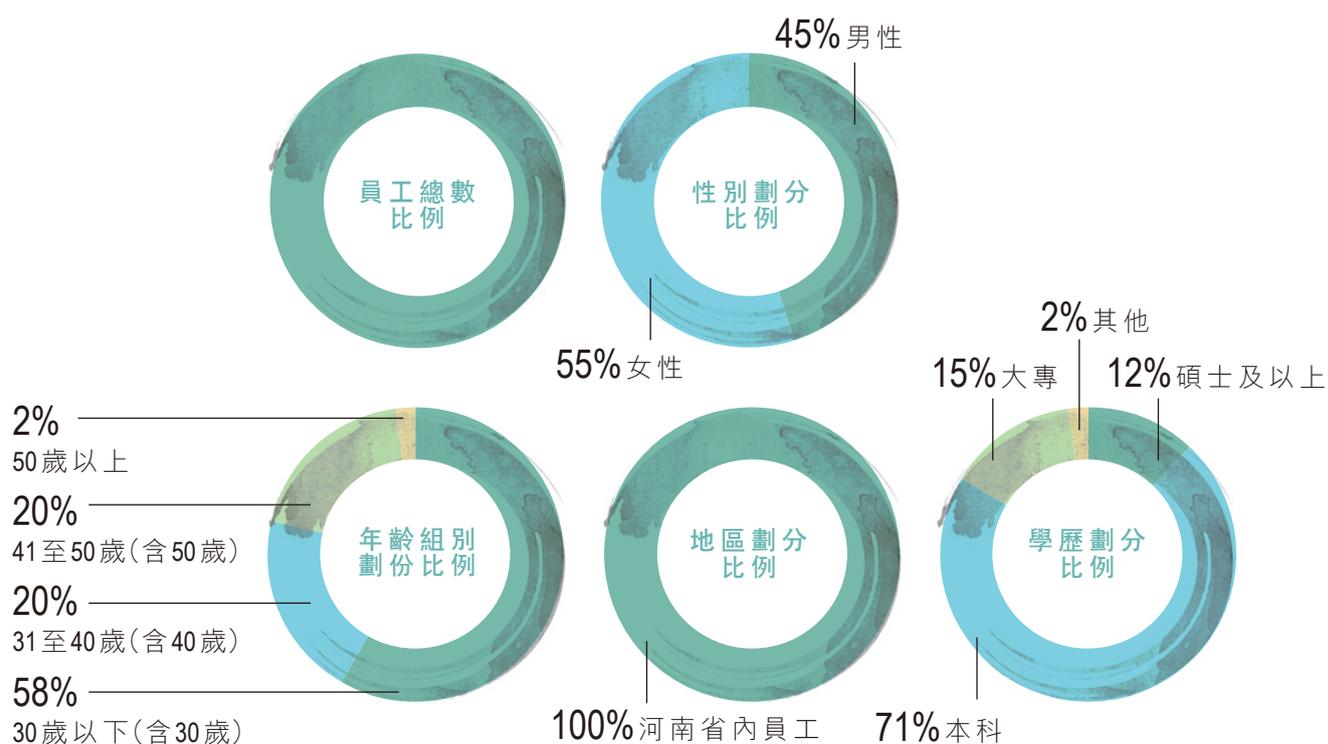
- 6.1 保障員工權益
- 6.2 助力職業成長
- 6.3 營造和諧氛圍

六、關愛員工生活，助力員工成長

6.1 保障員工權益

員工構成情況

分類	截至2016年12月31日		
	人數(人)	比例(%)	
員工總數	3,773	100	
按性別劃分	男性員工	1,682	45
	女性員工	2,091	55
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	2,195	58
	31至40歲(含40歲)員工	767	20
	41至50歲(含50歲)員工	728	20
	50歲以上員工	83	2
按地區劃分	河南省內員工	3,773	100
按學歷劃分	碩士及以上	467	12
	本科	2,693	71
	大專	522	15
	其他	91	2
新進員工	537	14	
少數民族員工	47	1	



依法簽訂勞動合同

本行認真貫徹落實《勞動法》、《勞動合同法》等中國相關法律法規要求，不斷完善各項勞動用工制度，在開展招聘工作時，依法合規做好勞動合同的協商與簽訂工作，以書面形式明確銀行與員工雙方的權利和義務，為保護員工權益提供法律依據，報告期內，本行沒有僱傭童工和強制勞工。本行公平對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工。在招聘、培訓、薪酬、職業成長、晉升等環節堅持平等，堅決抵制歧視的做法。本行嚴格按照《鄭州銀行獎懲管理辦法》、《鄭州銀行勞動合同管理辦法》等有關規定，與員工解除勞動合同，另外，本行制定《鄭州銀行行員管理辦法》，規範員工假期管理。

規範派遣制用工管理

本行嚴格執行國家勞務派遣用工規定，加強派遣員工管理。派遣員工執行本行統一的休假、上崗、培訓等管理制度，根據崗位考核結果發放薪酬。對於入行滿一年的部分崗位員工，通過考核按比例擇優轉正。截至2016年末，本行派遣員工352人，佔總員工人數比例為9%。

完善員工保障體系

根據中國《勞動法》相關規定，本行嚴格遵守工作時數要求，同時建立有勞動安全衛生制度及操作規程，提供符合國家規定的勞動安全衛生工作環境，定期安排僱員進行健康檢查，並按有關法律法規對女性僱員實行特殊保護。本行在與員工簽訂的勞動合同中附有僱員對管理人員違章指揮、強令冒險作業時可有權拒絕執行的條款。本行安排專人定期對營業場所進行安全檢查，杜絕安全隱患。

本行認真貫徹國家薪酬福利方面的政策規定，制定了《鄭州銀行薪酬和福利管理辦法》，按時足額發放員工工資。嚴格履行《社會保險法》和《住房公積金管理條例》規定的各項義務，及時足額為員工繳納各項社會保險和住房公積金。同時，按照國家有關政策，建立企業年金和補充醫療保險等補充保障制度，逐步構建多層次的養老和醫療保障體系，有效滿足員工多元化需求。

6.2 助力職業成長

制定績效考核辦法

本行在總行部室和分支機構層面分別制定了《鄭州銀行總行部室績效考核管理辦法》、《鄭州銀行2016年分支機構平衡計分卡考核辦法》，並根據總行部室考核管理辦法中關於總行員工的考核激勵措施，由總行各部門分別制定了各自關於內部員工的績效考核管理辦法。

六、關愛員工生活，助力員工成長

打通職業發展路徑

為拓寬、引導員工職業生涯發展的途徑與方向，解決員工職業發展瓶頸，本行制定了《專業技術序列人員崗位等級評定管理辦法》，加強人才隊伍建設，促進人力資源的合理開發與利用，提升員工核心能力素質和專業知識技能。同時，本行依據崗位屬性建立了6大崗位職系和20個崗位職類，讓員工在職業發展和晉升過程中，能夠根據自身優勢自主選擇專業崗位和管理崗位的發展路徑。

建立全面培訓體系

本行持續幫助員工提升價值，通過優化職位體系暢通員工發展通道，通過建立系統的、全面的培訓體系為各級管部員工提供專業的在崗輔導，根據職位發展前景提供前瞻性教學，助力員工盡快成長，為全行發展提供人才保障。本行通過掌上學院、視頻會議、現場教學開展線上、線下教育，實現了360度的時時培訓、人人培訓的培訓環境，為人才培養提供支撐。報告期內，全行共舉辦各類培訓132場，培訓人次共15,892人次，投入培訓經費人民幣1,165萬元，人均支出人民幣3,087元，培訓覆蓋率421%，培訓效果評估平均98分。

2016年培訓情況

參訓對象	一級培訓		二級培訓		三級培訓	
	人均 時長 人次 (小時)					
高級管理層	54	30.92	-	-	25	105.23
中級管理層	1,046	25.96	934	44.66	31	1.57
基層員工	1,606	16.49	12,080	50.34	116	0.65

6.3 營造和諧氛圍

做好員工後勤服務

總行工會根據員工需求，全力做好服務保障。按時發放生日賀卡，為員工送上生日祝福；定期發放洗衣卡、洗髮水、護手霜、牙膏等工會福利，保障員工生活需求；傳統節日為總行員工發放粽子、月餅等福利，營造濃郁的節日氣息。



加強職工之家建設

本行以服務員工為宗旨，堅持打造和睦、和諧的職工之家。在總行營業部設立減壓室，為員工疏導和緩解工作壓力，營造輕鬆快樂、積極向上的工作環境；建設職工書屋，豐富員工業餘文化生活，打造精神家園，增強了本行員工的歸屬感。

開展慰問幫扶

2016年全年累計慰問本行員工直系親屬去世36人次，涉及金額人民幣41,500元；女員工分娩慰問21宗，涉及金額人民幣10,500元；慰問覆轉軍人83人次；兒童節慰問總行員工子女346人次。同時，本行工會逐步完善困難員工檔案信息庫，實行動態管理，及時掌握困難家庭生活情況，全年共成功幫助22名困難員工向鄭州慈善總會申請困難救助款一共人民幣145,000元。購買互助保險為員工報銷意外傷害，全年累計辦理5人次，涉及金額人民幣27,210元。號召全行員工為本行身患白血病的員工捐款人民幣50餘萬元。

豐富文體活動

本行於2016年3月組織全行員工參加春季登山活動，近1,400人在竹林鎮長壽山景區共賞春色；4月份舉辦第三屆職工運動會，展示了本行員工進取向上的精神與風采；舉辦「四講四重」主題辯論賽，加強了總行部室、各分支行之間的交流溝通，全面提升了本行員工的協作水平；7月至10月連續四個月組織全行員工參加市總工會舉辦的法律知識競賽，樹立法治觀念，提高法律意識；積極參與國資系統兄弟單位組織的羽毛球培訓賽、乒乓球友誼賽和市總工會組織的相關比賽活動等。



登山活動



辯論賽



運動會





7

發展綠色金融，保護生態環境

- 7.1 發展綠色信貸
- 7.2 推廣電子銀行
- 7.3 倡導低碳運營

七、發展綠色金融，保護生態環境

7.1 發展綠色信貸

制定綠色信貸戰略

2016年9月，中國人民銀行、財政部等七部委聯合印發了《關於構建綠色金融體系的指導意見》，鼓勵金融機構從可持續發展全局出發，建立健全綠色金融體系，發揮資本市場優化資源配置、服務實體經濟的功能，支持和促進生態文明建設。截至2016年末，本行已正式成立綠色信貸工作委員會，對全行的綠色信貸工作進行統一的組織和領導；並成立分行綠色信貸工作組，負責與總行配合，統一規劃和總體部署本機構綠色信貸實施工作。為將綠色信貸落實在經營的各方面和全過程，根據《中國銀監會辦公廳關於印發綠色信貸實施情況關鍵評價指標的通知》的要求，本行於2015年底制定《鄭州銀行綠色信貸戰略》，明確了發展目標、行業投向、風險管理及流程管理等一系列方案，力將本行建設成為具有良好社會責任的商業銀行。



貫徹綠色信貸政策

2016年，本行繼續從嚴控制「兩高一剩」行業的信貸投放，按照「壓降風險、區別對待、強化執行」的總體思路，對本行行業授信結構進行有效調整，嚴格控制「兩高一剩」行業授信餘額佔比，主動壓縮「兩高一剩」或環境與社會風險隱患突出的貸款。此外，本行建立覆蓋分行、一級管理行和綜合支行的綠色信貸激勵考核機制，開展綠色項目培訓、加強綠色項目認證，提高本行綠色信貸項目佔比。截至2016年末，本行綠色信貸貸款餘額人民幣6.43億元，「兩高一剩」貸款餘額人民幣31.1億元。

案例1：

某鋼鐵有限責任公司是一家主營黑色金屬冶煉及壓延加工的企業，項目投資主要有高爐工程、燒結工程、原料場工程、鐵前系統紅線外工程等，由於該企業能耗較高，污染物排放量多，對社會環境造成污染，本行於2016年對該企業壓降授信人民幣5,000萬元。

案例2：

某開發建設有限公司是一家以基礎設施項目的投資與開發、土地整理與開發相關建設項目的投資及服務的綜合性公司。該公司的某人工湖綠化項目通過公共綠地的建設對整個城市綠地系統結構的完善、生態環境的改善具有重要意義，本行高鐵站支行2016年對該項目提供人民幣3億元的信貸支持，用於企業項目開發，有效滿足了企業的融資需求，帶動了區域綠色產業發展。

案例3：

某綠化工程有限公司是一家集合市政和園林綠化、園林小品製作於一體的多元化專業性技術性集團公司。該公司建設林蔭路、綜合景觀路及一般景觀路。本行航空港區支行對該公司提供人民幣5.8億元貸款，支持企業進一步完善當地基礎環境保護設施，提升保稅區生態環境水平。

開拓綠色債券市場

本行2016年着手申請在全國銀行間債券市場發行不超過人民幣50億元綠色金融債券，募集資金擬全部用於中國金融學會綠色金融專業委員會發佈的《綠色債券支持項目目錄》規定的綠色產業項目。2016年8月取得河南省銀監局批覆文件和中國人民銀行鄭州中心支行預審報告，2016年9月報至中國人民銀行總行審批。

七、發展綠色金融，保護生態環境

7.2 推廣電子銀行

電子銀行業務迅猛發展

本行將電子銀行業務推廣深入到日常工作中，工作重心從「量」的擴張變為「質」的提升，重在提高電子業務替代率，提升電子渠道交易量，支持低碳經濟，不斷減輕櫃面壓力，擴展功能使用，實現電子銀行業務的有序發展。截至2016年12月底，本行電子銀行業務筆數佔全行業務量的比例突破80%。

截止到2016年12月31日，本行手機銀行累計開戶數為44.29萬戶，2016年度新增23.44萬戶，同比增幅118.45%；網上支付累計開戶290.11萬戶，2016年度新增268.75萬戶，同比增幅2,853.3%；電話銀行簽約客戶數量15.23萬戶，新增簽約客戶3.78萬戶；微信銀行累計關注客戶數量達15.98萬戶。

網上銀行

本行新版網上銀行於2016年1月11日正式上線。在實現老版網銀功能的基礎上，不斷完善網銀各項功能，優化業務流程，新增企業供應鏈金融、電子票據、法人賬戶透支、現金管理、貸款業務、信用卡功能模塊、大額存單、惠得利簽約、銀信通簽約、預約取號、個人客戶證書到期提醒等功能；同時，為了拓寬服務渠道，本行智能櫃檯實現自助開通網上銀行業務功能，提升客戶辦理業務的便利性。

類別	截至2016 年末			2016年				截至2016 年末		
	客戶數 (萬戶)	新增量 (萬戶)	同比增 長率(%)	轉賬交易 (萬筆)	同比增 長率(%)	交易金額 (億元)	同比增 長率(%)	類別	客戶數 (萬戶)	2016年 新增量 (萬戶)
網上銀行	44.69	16.29	62.9	404.19	38.41	3,584.86	38.28	個人網銀	42.61	15.57
								企業網銀	2.08	0.72

手機銀行

本行堅持手機銀行的功能完善和服務創新，2016年手機銀行陸續上線了購買基金理財、手機銀行日添利、大額存單認購、定活互轉、循環貸的放款和還款等功能，實現本行信用卡的申請與他行卡跨行還款等業務。經過不斷的努力，本行手機銀行於2016年獲得不同獎項包括獲得「第七屆金鼎獎卓越手機銀行」、「2016年度最佳手機銀行創新獎」及「最佳業務模式創新獎」。



微信銀行

2016年初，本行新版微信銀行正式上線，客戶不僅可以享受免費的動賬提醒業務，還可查詢賬戶餘額、賬戶明細、周邊網點信息及在售理財的購買、贖回和追加，同時上線貸款動賬提醒和信用卡功能，可對信用卡進行綁定，積分查詢、賬單查詢、賬單分期和還款等功能。微信銀行還上線了醫療掛號功能，解決本行客戶看病掛號的問題。

七、發展綠色金融，保護生態環境

智能機器人

本行上線在線智能機器人服務，實現與在線客服、微信銀行、手機銀行渠道的對接，為電子銀行業務多方位發展奠定了基礎。上線後，在線智能機器人會話數和回覆數持續升高，在提升體驗、分流人工壓力等方面起到了顯著的作用，截至2016年12月31日，在線智能機器人知識庫共新增35條知識點，修改2條知識點，總會話數19,859個，總回覆條目43,885條，人工替代率81.62%，智能處理正確率91.8%。

電子賬單

本行大力推廣電子賬單，降低客戶成本，節約社會資源，將業務發展與環境保護有機結合。2016年全年共發出信用卡賬單285,775份，其中紙質對賬單79,184份，佔比27.71%；電子賬單203,874份，佔比71.34%，紙質加電子賬單2,717份，佔比0.95%。

打造互聯網金融服務平台

鄭州銀行鼎融易互聯網金融服務平台以「互聯網+」社區居民、商貿物流、中小微企業金融服務應用為核心，實現在線開戶、在線理財、便民繳費、電商入駐、訂單撮合、在線交易、物流配送、倉儲管理等多樣化的服務功能，是包含金融服務、生活服務、社交生態等場景的綜合性互聯網金融服務平台。2016年共計拓展新增鼎融易客戶17.02萬戶，截至2016年12月31日，鼎融易開戶量已達24.22萬戶，累計交易52.5萬筆，累計交易金額達人民幣96.89億元。



鼎融易開戶

24.22 萬戶

累計交易 **96.89** 億元

便民繳費

鼎融易互聯網金融服務平台新增了通用繳費功能，為便民服務機構及中小企業提供便利的線上繳費服務。此業務可幫助在特定時間內、在特定應用場景下有集中收費需求的客戶、商戶開展線上收費，如學費、物業管理費、工會會費、黨費、專業市場租金收繳等。

日添利-博時基金

鼎融易互聯網金融服務平台新增「日添利-博時基金」產品，該產品是鄭州銀行與博時基金管理有限公司合作，為客戶提供的類餘額寶理財產品。該產品資金存取方便，在一定額度內實現隨時購買、隨時贖回，滿足了資金流動性較大、有閒置資金的理財客戶。

研發「互聯網金融+物流」模式

本行將「商貿物流銀行」作為特色定位之一，運用互聯網技術服務於中小微企業，積極探索「互聯網金融+物流」的發展模式。通過網上銀行為物流企業提供批量代付、供應鏈信息管理、支付結算等一體化金融服務，手續簡單、方便快捷。

七、發展綠色金融，保護生態環境

7.3 倡導低碳運營

推進綠色辦公

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，在日常辦公中倡導環保節能，努力貫徹低碳運營的理念，全行員工積極響應並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，以盡量減少業務運營對環境造成的影響。大力推廣無紙化辦公，充分利用本行內部辦公自動化系統，推行辦公流程電子化，減少紙質文印材料的傳遞，降低耗材使用頻率；提醒員工離開之前及時關閉電腦、飲水機等電器電源，杜絕浪費；組織專業人員定期檢查、及時維修全行辦公場所的設備設施，減少運行損耗，保證高效運轉。

類別	單位	2016年
總部辦公用電量	萬千瓦時	859.02
總部辦公用水量	噸	90,633.00
總部天然氣使用量	立方米	30,803.00
總部辦公用紙量	萬張	241.50



建設綠色辦公樓

為進一步提高本行辦公大樓設備系統管理水平，降低運行能耗及成本，針對辦公大樓管理，積極引進鄭州銀行樓宇自控管理系統並進行升級改造。該系統具有先進的樓宇自動控制系統，能夠根據辦公需求，自動調節控制樓宇內的製冷系統、循環水泵房系統、空調系統、送排風機系統、給排水系統、照明系統等。整套自控系統投入使用，以創造適合不同需求的舒適工作環境，提高工作效率，還能提高設備管理水平、實現節能、環保、降低運行能耗及成本。

嚴格財務審批

本行遵循「勤儉節約、開源節流」的觀念，加強預算，規範管理，有效監控預算執行。依據《總行財務費用支出管理辦法》加強報銷票據審核，嚴把費用支出關。重點對全行性的大型支出項目進行全面審核，及時向財委會報告，嚴格審批程序。力爭把預算偏離度和超出率控制在10%內。通過財務人員認真細緻地工作和相關部門的有效監管，實現了2016全年財務審批無差錯管理。

加強供應商管理

本行按照公開、公平、公正的原則對部分採購供應商進行重新評估，擬定招標或議價計劃，降低採購成本，進一步完善本行《合格供應商名錄》並在全行公示，加強對供應商適時的選擇和評價。嚴格按照制度要求，規範執行購置審批、合同簽訂、貨物驗收、效果評審、售後服務等環節。加強招投標管理，重點做好各項大宗物品招標採購的組織實施等工作，嚴格按照《招投標法》等法律法規及本行《招標與採購管理辦法》進行日常招標管理。採購過程中嚴禁濫用職權、玩忽職守、徇私舞弊、索賄受賄及泄密行為，並由監督部門負責全過程監督，處理投訴和舉報。加強採購招標過程的風險評估、過程控制及檔案資料管理。





8

致力公益慈善，共建和諧社會

- 8.1 推進金融扶貧
- 8.2 開展公益活動
- 8.3 服務社區發展

八、致力公益慈善，共建和諧社會

8.1 推進金融扶貧

統籌精準扶貧規劃

2016年5月，中共中央、國務院下發《關於打贏脫貧攻堅戰的決定》，全面推進「精準扶貧、精準脫貧」金融服務工作。本行積極響應中央號召，成立了以行領導為組長、各部門負責人為組員的「鄭州銀行金融扶貧領導小組」，制訂《2016年鄭州銀行金融扶貧工作實施方案》，確定了加大扶貧攻堅信貸資金投入，保持對貧困地區、貧困戶信貸投入持續增長，在全省範圍內對53個國家和省定貧困縣、200萬建檔立卡貧困戶（總計460萬戶）及城市扶貧對象實施信貸培育計劃，加大信貸投入的工作目標。本行為貧困戶量身定做特惠金融產品，致力於破解農民貸款難、農業生產經營中長期信貸資金不足的問題。截至2016年末，本行已入戶調查建檔立卡貧困戶182戶，已核定的有貸款意願且符合貸款條件的戶數達164戶，並給這些貧困戶發放了總計人民幣255.79萬元的扶貧小額貸款。

指定扶貧攻堅主辦行

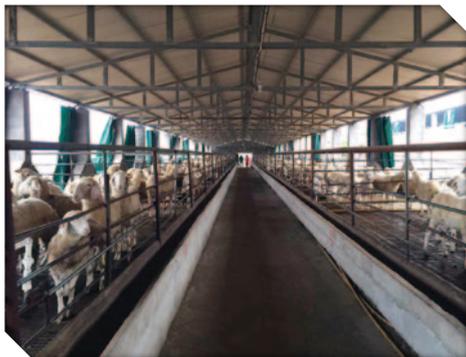
本行指定未來路支行為蘭考縣信貸業務服務支行，探索研究逐步將農村承包土地的經營權、農房、林權、水域灘塗使用權、大型農機具等納入貸款抵（質）押物範圍，激活農村資源、資產、要素，為貧困戶量身定做特惠金融產品，破解農民貸款擔保難、農業生產經營中長期信貸資金不足問題。

開展多種扶貧合作模式

本行用「政府、銀行、企業+扶貧對象」的「3+1」脫貧方案實施精準扶貧，截至2016年末，已審批授信額度人民幣10億元；與農業擔保公司合作，由其推薦省內貧困村種植、養殖戶建立專項扶貧模式，支持貧困戶脫貧，截至2016年12月31日，該項目項下貸款餘額人民幣400萬元。

案例：

某牧業有限公司積極響應政府號召，勇於擔當社會責任，率先融入產業扶貧。在充分調查研究和市場預測的基礎上，本著「精準扶貧、讓利惠民、平等自願、合作共贏、誠實信用」的原則，按照「政府搭台、合作社聯繫、銀企唱戲」的產業扶貧總思路，創新扶貧模式，採取「政府+金融+企業+合作社+貧困戶」和「公司+農戶+基層政府+財政扶持」兩種扶貧模式，帶領周邊鄉鎮貧困戶精準脫貧。本行基於上述情況，經過對該公司徹底調查了解後，於2016年7月對其投放貸款人民幣500萬元，有力地支持該企業的健康、快速發展。自2016年3月下旬以來，該公司通過實施「四位一體」扶貧模式已幫助貧困戶實施到戶增收項目300個，在方城縣幫扶貧困戶300餘戶，戶均增收人民幣7,000元以上，為全市扶貧攻堅做出了應有的貢獻。



支持「大眾創業、萬眾創新」

本行制定了《下崗失業人員小額擔保公司類貸款操作規程》，主要支持下崗失業人員自主創業，為河南省發展地方經濟做出一定貢獻。截至2016年末，本行下崗失業貸款餘額為人民幣4.68億元，其中個人小額擔保貸款共計527戶，餘額人民幣0.43億元，對公小額擔保貸款共計265戶，餘額人民幣4.25億元。

八、致力公益慈善，共建和諧社會

8.2 開展公益活動

公益捐助

本行於2016年6月，對濮陽市教育發展基金會捐款人民幣30萬元；2016年8月，向關心下一代基金會捐款人民幣100萬元；2016年9月，對周口市多名貧困大學生進行了捐資，解決了貧困學生的上學問題；2016年10月，對新密市惠警公安救助基金會捐款人民幣30萬元；此外，在2016年「鄭州慈善日」上，向鄭州慈善總會捐款人民幣200萬元。本行通過一次次的善行義舉詮釋本土企業慈善先鋒的角色，用實際行動帶動行業關注社會慈善工作。

愛心助考

2016年6月7日及8日，本行登封支行舉行「愛心助考」公益活動，將員工私家車改為愛心助考車，助考車共8輛，分為4組，分別向登封4個考點免費接送考生，並為考生及家長精心準備了考試用品、應急備用藥品、遮陽傘及礦泉水。活動期間，支行為登封4,473名考生送上了祝福。



無償獻血

2016年9月29日，本行總行營業部組織全體員工開展主題為「獻血獻愛心，血濃情更濃」的義務獻血活動，員工的愛心行動感染了附近的警察、路人，本行的保安員、保潔員也加入其中。該活動共收到51個人的愛心血液，共20,000CC，彰顯了鄭銀人無私奉獻的精神風貌和回饋社會的責任擔當。

8.3 服務社區發展

積極投身社區活動

本行充分發揮責任與擔當，回饋客戶，構建誠信友愛、充滿活力的和諧社會。2016年，鄭州銀行5家社區支行，逢法定節日均會組織相關宣傳活動，日常也會根據社區情況與社區居民展開不定期互動，每家支行每月組織宣傳活動平均2-3次，一年社區支行共組織社區活動百餘次。

「樂享購物節」活動

本行與大型連鎖超級市場合作，推出「2016年鄭州銀行百姓樂享購物節」專項營銷活動。活動自2015年12月25日至2016年2月22日，歷時60天，通過對刷卡客戶的普惠饋贈，提高了低值卡客戶的活躍度和貢獻度，回饋個人客戶長期以來對本行的支持。



春節送春聯活動

2016年春節前夕，遠大理想城社區支行專門邀請書法家協會朱老師，來到銀行網點為支行客戶現場書寫春聯，本次活動共送出春聯500餘幅，得到廣大社區居民的交口稱讚。



八、致力公益慈善，共建和諧社會

婦女節回饋活動

為慶祝「3.8婦女節」，錦藝新時代社區支行舉辦相關宣傳活動，凡是當天入行的婦女朋友開卡辦業務送精美禮品一份，另可以抽獎一次。禮品雖小，但表達了我們對婦女朋友節日的深深祝福。



「金融知識進萬家」公益沙龍

2016年國慶節期間，二七萬達社區支行在物業公司的配合下，舉辦了一場「金融知識進萬家」的公益沙龍。此次公益沙龍以2個居民最感興趣的金融話題「個人貸款小常識」和「時刻警惕非法集資」為主題，通過專業講解與互動，給周圍居民帶來了豐盛的金融盛宴。



消防宣傳活動

2016年5月16日，遠大理想城社區支行特邀了消防大隊的講解員老師，就社區用火安全、防火常識等問題為社區部分居民做了防火安全知識普及，參與社區居民紛紛表示收穫很大。





“

2017年，面對更加嚴峻複雜的經濟形勢，本行將緊密圍繞國家戰略，完善社會責任體系，不斷解放思想、堅定發展信心、保持戰略定力、強化創新突破，將自身進步與社會發展有效結合，在助推可持續發展中創造商業價值，回饋廣大股東、投資者和社會各界的鼎力支持！

”



獨立有限鑒證報告

鄭州銀行股份有限公司董事會：

我們接受鄭州銀行股份有限公司(以下簡稱「貴行」)董事會的委託，對貴行截至2016年12月31日止年度的2016年環境、社會及管治報告(以下簡稱「ESG報告」)進行了有限鑒證。

董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議(簡稱為「香港聯交所指引」)所編製的2016年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務(International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

獨立有限鑒證報告

實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以了解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

我們未對ESG報告中披露的以往年度數據及比較數據實施鑒證程序。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)

北京
2017年7月21日

ESG索引

ESG 報告指標對照表

本指標索引說明了鄭州銀行於報告期間遵守《環境、社會及管治報告指引》的每一項「不遵守即解釋」指標及披露「建議指標」的情況。

指標範疇及 層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
A. 環境				
A1 排放物	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	60-61頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	註釋1
			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)	註釋1
			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)	不適用
			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)	註釋1
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	60-61頁
			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	註釋1
A2 資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	60-61頁	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)	11頁, 60頁
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	11頁, 60頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	註釋1
			A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題, 以及提升用水效益計劃的所得成果	註釋1
			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
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	54-61頁	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	54-61頁

ESG索引

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B. 社會				
B1 僱傭	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	49頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	48頁 註釋2
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	49頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率 B2.2 因工傷損失工作日數 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	註釋2 註釋2 49-50頁
B3 發展及培訓	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	49-50頁	B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	註釋2 註釋2
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	49頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	49頁 不適用
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	61頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目 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	註釋2 61頁
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	31頁, 43-44頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序 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	不適用 43頁 31頁 不適用 44頁

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	29-30頁 45頁	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	不適用 30頁， 45頁
B8 社區投資	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	64-69頁	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) B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	64-69頁 64-69頁

註釋1： 本行尚未建立相關指標統計體系，計劃在未來逐步建立

註釋2： 本行計劃在未來逐步披露

GRI 4.0索引

GRI 4.0指標對照表

編號	內容	披露位置
戰略與分析		
G4-1	機構最高決策者(如CEO、董事長或相當的高級職位)就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。	2-5頁
G4-2	描述主要影響、風險及機遇。	2-5頁, 10-11頁, 70頁
機構概況		
G4-3	機構名稱。	8頁
G4-4	主要品牌、產品和服務。	8頁
G4-5	機構總部的位址。	
G4-6	機構在多少個國家運營,在哪些國家有主要業務,或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。	8頁
G4-7	所有權的性質及法律形式。	8頁
G4-8	機構所服務的市場。	8頁
G4-9	機構規模。	8頁
G4-10	按僱傭合同、性別、地區等劃分的員工總人數。	48頁
G4-11	集體談判協議覆蓋的員工總數百分比。	48頁
G4-12	描述機構的供應鏈情況。	61頁
G4-13	報告期內,機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化。	8頁, 10-11頁
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事。	54頁
G4-15	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。	1頁, 20頁, 49頁, 54-55頁, 64頁
G4-16	機構加入的協會(如行業協會)和國家或國際性倡議組織。	

編號	內容	披露位置
確定的實質性方面和邊界		
G4-17	a. 列出機構的合併財務報表或同等文件中包括的所有實體。 b. 說明在合併財務報表或同等文件包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。	1頁
G4-18	a. 說明界定報告內容和方面邊界的過程。 b. 說明機構如何應用界定報告內容的報告原則。	1頁
G4-19	列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面。	17頁
G4-20	對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。	
G4-21	對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。	
G4-22	說明重訂前期報告所載信息的影響，以及重訂的原因。	
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。	
利益相關方參與		
G4-24	機構的利益相關方列表。	15-16頁
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	15-16頁
G4-26	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編製報告而進行。	15-16頁
G4-27	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。	15-16頁

GRI 4.0索引

編號	內容	披露位置
報告概況		
G4-28	所提供信息的報告期。	1頁
G4-29	上一份報告的日期。	
G4-30	報告週期。	1頁
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人。	1頁
G4-32	說明機構選擇的「符合」方案及所選方案的GRI內容索引，如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。	1頁
G4-33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法。	1頁
治理		
G4-34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。	28頁
G4-35	說明從最高治理機構授權高級管理人員和其他員工管理經濟、環境和社會議題的過程。	15頁
G4-36	機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，他們是否直接向最高治理機構匯報。	
G4-37	利益相關方和最高治理機構就經濟、環境和社會議題磋商的過程。如果授權磋商，說明授權的對象和向最高治理機構的反饋過程。	15頁
G4-38	最高治理機構及其委員會的組成。	
G4-39	最高治理機構的主席是否兼任行政職位。	
G4-40	最高治理機構及其委員會的提名和甄選過程，及用於提名和甄選最高治理機構成員的條件。	
G4-41	最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序，是否向利益相關方披露利益衝突。	
G4-42	在制定、批准、更新與經濟、環境、社會影響有關的宗旨、價值觀或使命、戰略、政策與目標方面，最高治理機構和高級管理人員的角色。	15頁

編號	內容	披露位置
G4-43	為加強最高治理機構對於經濟、環境和社會主題的集體認識而採取的措施。	
G4-45	在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面，最高治理機構的角色，以及是否使用利益相關方諮詢，以支持最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。	15-17頁
G4-48	正式審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位。	1頁
G4-49	說明與最高治理機構溝通重要關切問題的流程。	
G4-50	說明向最高治理機構溝通的重要關切問題的性質和總數，以及採取的處理和解決機制。	
G4-51	<p>a. 按以下類型，說明最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策。</p> <p>b. 說明薪酬政策中的績效標準如何與最高治理機構和高級管理人員的經濟、環境和社會目標相關聯。</p>	
G4-52	說明決定薪酬的過程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的決定，他們是否獨立於管理層。說明薪酬顧問與機構之間是否存在任何其他關係。	
G4-53	說明如何徵詢並考慮利益相關方對於薪酬的意見，包括對薪酬政策和提案投票的結果，如適用。	
G4-54	在機構具有重要業務運營的每個國家，薪酬最高個人的年度總收入與機構在該國其他所有員工(不包括該薪酬最高的個人)平均年度總收入的比率。	
G4-55	在機構具有重要業務運營的每個國家，薪酬最高個人的年度總收入增幅與機構在該國其他所有員工(不包括該薪酬最高的個人)平均年度總收入增幅的比率。	

GRI 4.0索引

編號	內容	披露位置
商業倫理與誠信		
G4-56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。	14頁
G4-57	尋求道德與合法行為建議的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如幫助熱線或建議熱線。	29-30頁
G4-58	舉報不道德或不合法行為的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如通過直線管理者逐級上報、舉報機制或熱線。	29-30頁
經濟		
DMA	經濟相關管理方針	
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值。	10頁, 11頁, 20頁
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇。	54頁
G4-EC3	機構固定收益型養老金所需資金的覆蓋程度。	
G4-EC4	政府給予的財務補貼。	
G4-EC5	不同性別的工資起薪水平與機構重要運營地點當地的最低工資水平的比率。	
G4-EC6	機構在重要運營地點聘用的當地高層管理人員所佔比例。	48頁
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。	20頁
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。	20-21頁
G4-EC9	在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例。	
環境		
DMA	能源相關管理方針	
G4-EN1	所用物料的重量或體積。	11頁, 60頁
G4-EN2	採用經循環再造物料的百分比。	
G4-EN3	機構內部的能源消耗量。	11頁, 60頁
G4-EN4	機構外部的能源消耗量。	
G4-EN5	能源強度。	
G4-EN6	減少的能源消耗量。	
G4-EN7	產品和服務所需能源的降低。	56-58頁
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	11頁, 60頁
G4-EN9	因取水而受重大影響的水源。	
G4-EN10	循環及再利用水的百分比及總量。	

編號	內容	披露位置
G4-EN11	機構在環境保護區或其他具有重要生物多樣性價值的地區或其毗鄰地區，擁有、租賃或管理的運營點。	
G4-EN12	機構的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或其他具有重要生物多樣性價值的地區的重大影響。	
G4-EN13	受保護或經修復的棲息地。	
G4-EN14	按瀕危風險水平，說明棲息地受機構運營影響的列入國際自然保護聯盟(IUCN)紅色名錄及國家保護名冊的物種總數。	
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇一)。	
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)。	
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)。	
G4-EN18	溫室氣體排放強度。	
G4-EN19	減少的溫室氣體排放量。	
G4-EN20	臭氧消耗物質(ODS)的排放。	
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體的排放量。	
G4-EN22	按水質及排放目的地分類的污水排放總量。	
G4-EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量。	
G4-EN24	嚴重泄露的總次數及總量。	
G4-EN25	按照《巴塞爾公約》2附錄I、II、III、VIII的條款視為有害廢棄物經運輸、輸入、輸出或處理的重量，以及運往境外的廢棄物中有害廢棄物的百分比。	
G4-EN26	受機構污水及其他(地表)徑流排放嚴重影響的水體及相關棲息地的位置、面積、保護狀態及生物多樣性價值。	
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度。	11頁, 56-61頁
G4-EN28	按類別說明，回收售出產品及其包裝物料的比例。	
G4-EN29	違反環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數。	
G4-EN30	為機構運營而運輸產品、其他貨物及物料以及員工交通所產生的重大環境影響。	
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資。	
G4-EN32	說明使用環境標準篩選的新供應商的比例。	
G4-EN33	供應鏈對環境的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	
G4-EN34	經由正式申訴機制提交、處理和解決的環境影響申訴的數量。	

GRI 4.0索引

編號	內容	披露位置
勞工實踐和體面工作		
DMA	勞工實踐管理方針	
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例。	48頁
G4-LA2	按重要運營地點劃分，不提供給臨時或兼職員工，只提供給全職員工的福利。	49-51頁
G4-LA3	按性別劃分，產假/陪產假後回到工作和保留工作的比例。	
G4-LA4	有關重大運營變化的最短通知期，包括該通知期是否在集體協議中具體說明。	
G4-LA5	由勞資雙方組建的職工健康與安全委員會中，能幫助員工監督和評價健康與安全相關項目的員工代表所佔的百分比。	
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比率，以及和因工死亡人數。	49頁
G4-LA7	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工人。	
G4-LA8	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題。	
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數。	50頁
G4-LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計劃。	50頁
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比。	49頁
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成。	48頁
G4-LA13	按員工類別和重要運營地點劃分，男女基本薪金和報酬比率。	
G4-LA14	使用勞工實踐標準篩選的新供應商所佔比例。	
G4-LA15	供應鏈對勞工實踐的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	
G4-LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量。	

編號	內容	披露位置
人權		
DMA	人權相關管理方針	
G4-HR1	含有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約的總數及百分比。	49頁
G4-HR2	就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比。	50頁
G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動。	
G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判的運營點或供應商，以及保障這些權利的行動。	
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的運營點和供應商，以及有助於有效杜絕使用童工情況的措施。	49頁
G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的運營點和供應商，以及有助於消除一切形式的強迫或強制勞動的措施。	49頁
G4-HR7	安保人員在運營相關的人權政策及程序方面接受培訓的百分比。	
G4-HR8	涉及侵犯原住民權利的事件總數，以及機構採取的行動。	
G4-HR9	接受人權審查或影響評估的運營點的總數和百分比。	
G4-HR10	使用人權標準篩選的新供應商的比例。	
G4-HR11	供應鏈對人權的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	
G4-HR12	經由正式申訴機制提交、處理和解決的人權影響申訴的數量。	
社會		
DMA	反腐相關管理方針	
G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例。	66-69頁
G4-SO2	對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點。	
G4-SO3	已進行腐敗風險評估的運營點的總數及百分比，以及所識別出的重大風險。	30頁
G4-SO4	反腐敗政策和程序的溝通及培訓。	30頁

GRI 4.0索引

編號	內容	披露位置
G4-S05	確認的腐敗事件和採取的行動。	
G4-S06	按國家和接受者／受益者劃分的政治性捐贈的總值。	
G4-S07	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷做法的法律訴訟的總數及其結果。	
G4-S08	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數。	
G4-S09	使用社會影響標準篩選的新供應商的比例。	
G4-S010	供應鏈對社會的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	
G4-S011	經由正式申訴機制提交、處理和解決的社會影響申訴的數量。	
產品責任		
DMA	服務標識相關管理方針	
G4-PR1	為改進現狀而接受健康與安全影響評估的重要產品和服務類別的百分比。	
G4-PR2	按後果類別說明，違反有關產品和服務健康與安全影響的法規和自願性準則(產品和服務處於其生命週期內)的事件總數。	
G4-PR3	機構關於產品和服務信息與標識的程序要求的產品及服務信息種類，以及需要符合這種信息要求的重要產品及服務類別的百分比。	38頁
G4-PR4	按後果類別說明，違反有關產品和服務信息及標識的法規及自願性準則的事件總數。	
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果。	11, 36頁, 43-44頁
G4-PR6	禁售或有爭議產品的銷售。	
G4-PR7	按後果類別劃分，違反有關市場推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數。	
G4-PR8	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數。	
G4-PR9	如有違反提供及使用產品與服務的有關法律法規，說明相關重大罰款的總金額。	

編號	內容	披露位置
行業特定方面		
FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策	54-55頁
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序	54-55頁
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控	54-55頁
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序	60頁
FS5	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動	54頁
FS6	按地區、規模、行業分的業務比例	8頁, 11頁, 20-21頁, 24頁
FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值(按目標分類)	11頁, 20- 21頁, 24頁
FS8	為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值(按目標分類)	11頁, 54- 55頁
FS9	旨在評估環境和社會風險評估政策以及程序執行情況的審計頻率	
FS10	在投資組合中, 報告組織與其存在環境或社會因素互動的公司比例及數量	
FS11	接受積極和消極的環境和社會影響篩查的資產比例	
FS12	報告組織將環境和社會議題應用於投票權或投票建議權的政策	
FS13	按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點	64頁
FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動	64-65頁
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策	38-42頁
FS16	按受益類型分, 提高金融知識教育的行動	44-45頁

讀者反饋

讀者反饋

感謝您閱讀2016年《鄭州銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為更有效地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，我們期望您通過填寫以下反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任何一個方式將評價反饋給我們。

電話：+86-371-67009199

傳真：+86-371-67009898

郵箱：ir@zzbank.cn

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號鄭州銀行大廈

郵編：450046

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

政府 監管機構 股東 客戶 員工
供應商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

3. 您對鄭州銀行對利益相關方履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

4. 您認為本報告是否反映了鄭州銀行踐行社會責任對經濟、社會及環境的影響：

否 一般 是

5. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否 一般 是

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

7. 您對改善和提高鄭州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對鄭州銀行的關心和支持！