



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

優先股股份代號：4613

2017

環境、社會及管治報告





目錄

報告編製說明	2
董事長致辭	4
行長致辭	6
一. 提升發展質效，打造特色鄭銀	8
1.1 公司簡介	8
1.2 榮譽獎項	9
1.3 關鍵績效	11
二. 貫徹責任理念，加強責任管理	13
2.1 社會責任理念	13
2.2 責任管理體系	13
2.3 利益相關方參與	14
2.4 實質性議題分析	16
三. 深耕地方經濟，推進普惠金融	18
3.1 聚焦商貿金融	18
3.2 服務小微企業	19
3.3 支持鄉村振興	21
四. 防控金融風險，合規穩健經營	23
4.1 完善公司治理	23
4.2 加強風險管控	24
4.3 依法合規經營	25
4.4 維護股東權益	28
五. 提高服務質量，發展市民金融	29
5.1 優化客戶體驗	29
5.2 推進產品創新	30
5.3 拓展服務渠道	32
5.4 保護客戶權益	34
六. 注重人文關懷，提升員工價值	36
6.1 建設職工之家	36
6.2 助力職業成長	38
6.3 保障員工權益	40
七. 踐行綠色發展，保護生態環境	42
7.1 發展綠色信貸	42
7.2 推廣綠色服務	43
7.3 倡導低碳運營	46
八. 投身公益事業，積極回饋社會	48
8.1 堅持精準扶貧	48
8.2 參與公益行動	49
8.3 構建和諧社區	51
展望2018	54
獨立有限鑒證報告	55
ESG索引	58
GRI 4.0索引	61
讀者反饋	72

報告編製說明

本環境、社會及管治報告(「本報告」、「ESG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」)2017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	2017年1月1日至2017年12月31日，部分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製並參考：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分來自於2017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2017年年度報告存在衝突，以本行2017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。

報告編製說明(續)

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2018年7月18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

2017年，國內持續推進供給側結構性改革，國民經濟呈現穩中向好的發展態勢。同時，加大監管力度、防範金融風險成為金融業發展的主基調。這一年，鄭州銀行迎難而上，經營業績取得了豐碩成果，綜合競爭力不斷提升，鄭州銀行積極履行經濟責任、社會責任和環境責任，持續為國家、股東、員工、客戶和社會公眾創造價值。

根植實體經濟。服務實體經濟是金融的天職與宗旨，金融與實體經濟共促共生。鄭州銀行按照黨中央、國務院的部署，主動適應供給側結構性改革的新要求，積極穩妥化解過剩產能，大力支持創新發展；剋服經濟下行等不利因素，創新貸款模式，持續為實體企業「輸血」，不斷加大對小微企業的信貸投入；優化設計「三農」服務流程，研究開發涉農金融產品，落實鄉村振興戰略。

鍛造服務品質。客戶至上的服務理念貫穿於鄭州銀行的方方面面。堅持定期普及網點規範化服務標準內容，提高服務管理水平，改善客戶體驗；運用「互聯網+」、大數據等新技術，為廣大客戶提供便捷、智能的金融服務和豐富多彩的生活服務；積極回饋社會，通過提供公共交通補貼、邀市民免費共賞園博園、邀請貴賓客戶欣賞新年音樂會等活動，關注客戶生活，真正與客戶共呼吸。

打造綠色銀行。鄭州銀行從可持續發展全局出發，從嚴落實國家綠色金融政策，建立健全綠色金融體系。壓縮「兩高一剩」或環境與社會風險隱患突出的貸款餘額，開展綠色信貸激勵考核機制；發行綠色金融債券，加大綠色產業項目貸款的投放力度；啟動智能櫃檯無紙化建設，引導客戶利用電子渠道交易，大力推廣無紙化辦公、低碳運營，降低資源和能源消耗。

新時代賦予新使命，新目標開啟新征程，新擔當開創新輝煌。2018年，鄭州銀行將不忘初心，全面貫徹黨的十九大精神，在穩健經營發展的基礎上，關注社會發展，致力環境保護，與社會各界齊心協力譜寫經濟、環境、社會和諧發展的新篇章！

董事長
王天宇

董事長致辭(續)

董事長
王天宇



行長致辭

2017年，面對經濟發展新常態，鄭州銀行全體員工不忘初心、砥礪奮進，堅持服務實體經濟，積極踐行社會責任，展現了地方法人銀行的擔當與風採。

奮發有為，增強金融服務綜合實力。2017年，本行成功獲得基礎類金融衍生產品、銀行間外匯市場衍生品會員、中期借貸便利等業務資格，金融服務工具不斷豐富。新設立駐馬店、開封兩家分行，開業光山、禹州等21家支行，發起設立浚縣、確山兩家村鎮銀行，金融服務範圍不斷擴大。

紮根地方，助力地方經濟轉型升級。2017年，本行全年累計投放貸款1,182.07億元，重點支持了市政設施，高端設備製造、商貿物流等基礎設施和重點行業建設；成功發行30億元綠色金融債，募集資金將投放到節能、清潔交通、清潔能源、污染防治、資源節約與循環利用，以及生態保護和適應氣候變化等領域。推進債委會工作，定期召開債委會聯席會議，與各債權行互相通報情況，防止因單方面抽貸、壓貸而誘發信貸風險。

精益求精，提升金融服務獲得感。2017年，本行上線智能櫃檯無紙化簽名、預填單等功能，推出信用卡「速申」平台、惠生活平台以及通用繳費、聚合支付、自由存等產品，客戶業務办理流程更順暢，金融獲得渠道更寬廣，資金收益方式更靈活，支付手段更便捷，金融服務獲得感不斷提升。

照章納稅，積極投身慈善事業。2017年，本行全年累計納稅超20億元，成為河南省的納稅大戶；向中國金融教育發展基金會、河南省關心下一代基金會、鄭州市慈善總會累計捐款427萬餘元，向鄭州市慈善總會捐助物品價值約104萬元，對週口市5名貧困大學生實行定點捐資助學，以實際行動踐行慈善理念，贏得了廣泛好評。

2018年，鄭州銀行將牢記社會責任和使命，堅守本源，擔當進取，努力提升差異化、特色化、精細化發展水平，打造一流精品上市銀行，用更優秀的業績回饋社會各界。

行長
申學清

行長致辭(續)

行長
申學清



一. 提升發展質效，打造特色鄭銀

1.1 公司簡介

鄭州銀行於1996年11月成立，2015年12月在香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市(H股股份代號：6196) (優先股股份代號：4613)，是河南省首家、全國第10家上市城市商業銀行(「城商行」)。現有分支機構166家，其中省內分行12家，擁有在職員工4,171人。目前，本行控股河南九鼎金融租賃公司，管理中牟、新密、鄆陵、新鄭、扶溝、浚縣、確山7家村鎮銀行。

鄭州銀行圍繞「商貿金融、小微金融、市民金融」三大特色戰略定位，堅定不移推進「國際化戰略、集團化戰略、市場化戰略、品牌化戰略」四大戰略。截至2017年末，本行資產規模4,358.28億元，較年初增長696.80億元，增幅19.03%；存款餘額2,554.07億元，較年初增長390.17億元，增幅18.03%；貸款餘額1,244.56億元，較年初增長168.23億元，增幅15.63%；全年實現淨利潤43.34億元，同比增長2.89億元，增幅7.14%；不良貸款率1.50%，資本充足率13.53%，撥備覆蓋率207.75%，各項監管指標符合監管要求。

在英國《銀行家》公佈的2017年全球1000家大銀行榜單中，本行核心資本總額排第322名，較上年前進16名；本行2017年中國商業銀行競爭力排名位列「3,000億以上資產規模城商行競爭力第2名」，榮獲「最佳品牌城商行」獎；主體評級被中誠信國際信用評級公司評為AAA級，是評級最高的全國15家城商行之一；在麥肯錫最新公佈的「中國TOP40銀行價值創造排行」中，本行經濟利潤排城商行第2位；在中國銀行業協會2017「陀螺」體系評價中，位列城市商業銀行綜合評價第4名；在2017年中國證券「金紫荊獎」評選中，蟬聯最具投資價值上市公司獎。

一. 提升發展質效，打造特色鄭銀(續)

1.2 榮譽獎項

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國金融思想政治工作研究會、 中國金融企業文化促進會	2015-2016年度全國金融系統企業文化建設先進單位	2017.1
鄭州市鄭東新區管理委員會	2016年度鄭東新區產業發展突出貢獻先進單位	2017.2
鄭東新區國家稅務局、 鄭東新區地方稅務局	2016年度鄭東新區納稅百強	2017.4
河南省日報社、河南省銀行業協會	2016年度河南省銀行業最佳服務質量十強銀行	2017.4
河南省日報社、河南省銀行業協會	2016年度河南省銀行業最具社會責任十強銀行	2017.4
銀行家	最佳金融創新獎	2017.6
銀行家	十佳互聯網金融產品創新獎	2017.6
銀行家	十佳金融產品創新獎(零售業務)	2017.6
鄭州市國資委黨委	先進黨委	2017.6

一. 提升發展質效，打造特色鄭銀(續)

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國銀行業協會	中國銀行業理財機構最佳創新獎	2017.6
中國銀行業協會	中國銀行業理財機構最佳城商行獎	2017.6
鄭州市文化廣電新聞出版局、 鄭州市版權協會	2016年度鄭州市十佳內資	2017.7
銀行家	2016年度資產規模3,000億元以上城市商業 銀行競爭力評價第二名	2017.9
銀行家	2016年度最佳品牌城商行	2017.9
中國企業文化研究會	2012-2017年度企業文化建設優秀單位	2017.11
大公報等	第七屆中國證券「金紫荊」最具投資價值上市公司	2017.11
中國銀行業協會	行業發展研究委員會第二屆常委會優秀成員單位獎	2017.12
中國銀行業協會	2017年度商業銀行穩健發展能力「陀螺」 評價體系中綜合排名(城市商業銀行)第四名	2017.12
半月談雜誌社	第八屆「品牌生活榜」金融榜「最佳城市商業銀行」	2017.12

一. 提升發展質效，打造特色鄭銀(續)

1.3 關鍵績效

關鍵績效表

指標類型	指標名稱	單位	2017年	2016年
經濟績效	營業收入	億元	102.13	99.81
	淨利潤	億元	43.34	40.45
	基本每股收益	元	0.80	0.75
	資產總額	億元	4,358.28	3,661.48
	存款總額	億元	2,554.07	2,163.90
	貸款總額	億元	1,284.56	1,110.92
	平均總資產收益率	%	1.08	1.28
	股東權益報酬率	%	18.74	20.46
	不良貸款率	%	1.50	1.31
	撥備覆蓋率	%	207.75	237.38
	資本充足率	%	13.53	11.76
社會績效	納稅總額	億元	20.38	22.02
	公益捐贈	萬元	533.46	362
	小微企業貸款餘額 ¹	億元	685.29	590.24
	涉農貸款餘額	億元	274.92	276.73
	每股社會貢獻值 ²	元	3.40	2.66
	客戶滿意度	%	92.4	92.5
	客戶投訴解決率	%	100	100
	員工總數	人	4,171	3,773
女性員工比例	%	55	55.42	

一. 提升發展質效，打造特色鄭銀(續)

指標類型	指標名稱	單位	2017年	2016年
環境績效	綠色信貸餘額	億元	9.1	6.43
	「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	28.12	31.10
	電子銀行業務替代率	%	92.88	89.32
	視頻會議次數	次	55	38
	總部辦公用電量 ³	萬千瓦時	969.54	859.02
	總部辦公用水量	噸	79,507	90,633
	總部天然氣使用量	立方米	32,856.00	30,803.00
	總部辦公用紙量	萬張	316.80	241.50

註：

1. 根據《關於印發中小企業劃型標準規定的通知》(工信部聯企業[2011]300號)對小微企業認定，按照《中國銀監會關於支持商業銀行進一步改進小型微型企業金融服務的補充通知》(銀監發[2011]94號)對小微企業貸款統計，本行的小微企業貸款覆蓋向小企業、微型企業發放的貸款及個人經營性貸款。
2. 每股社會貢獻值 = 每股收益 + (納稅總額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入總額 - 社會成本) ÷ 期末總股本
3. 總部範圍包括總行辦公大樓及總行營業部。

二. 貫徹責任理念，加強責任管理

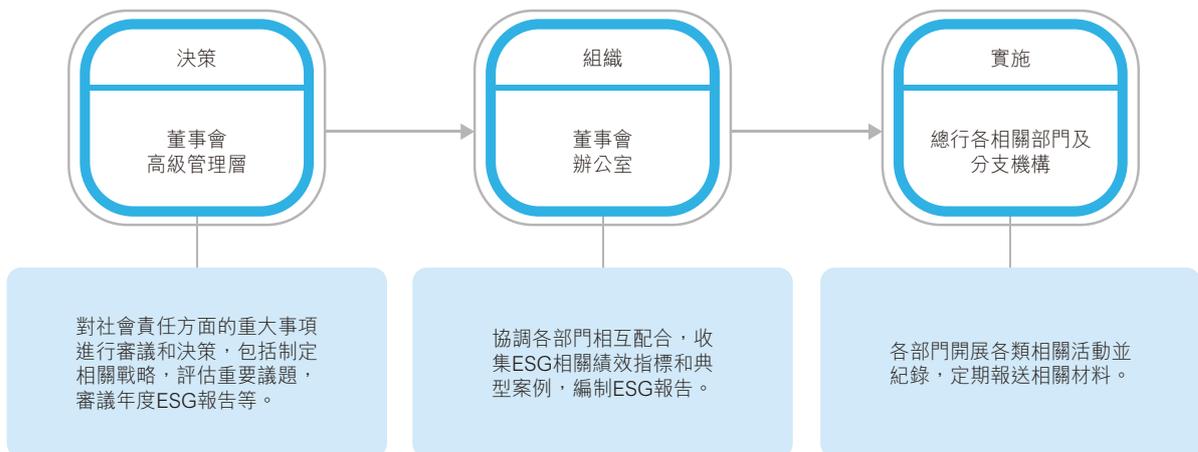
2.1 社會責任理念

- 經營理念：規範經營，創新發展，堅守誠信
- 責任理念：服務地方，立足中小，關注民生，發展高端
- 戰略目標：推進「四大戰略」-國際化戰略，集團化戰略，市場化戰略，品牌化戰略
- 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，革故鼎新，一言九鼎

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。



二. 貫徹責任理念，加強責任管理(續)

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"> • 發展商貿金融 • 服務小微「三農」 • 建設民生工程
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
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 • 公司公告 • 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 • 維護股東權益
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

二. 貫徹責任理念，加強責任管理(續)

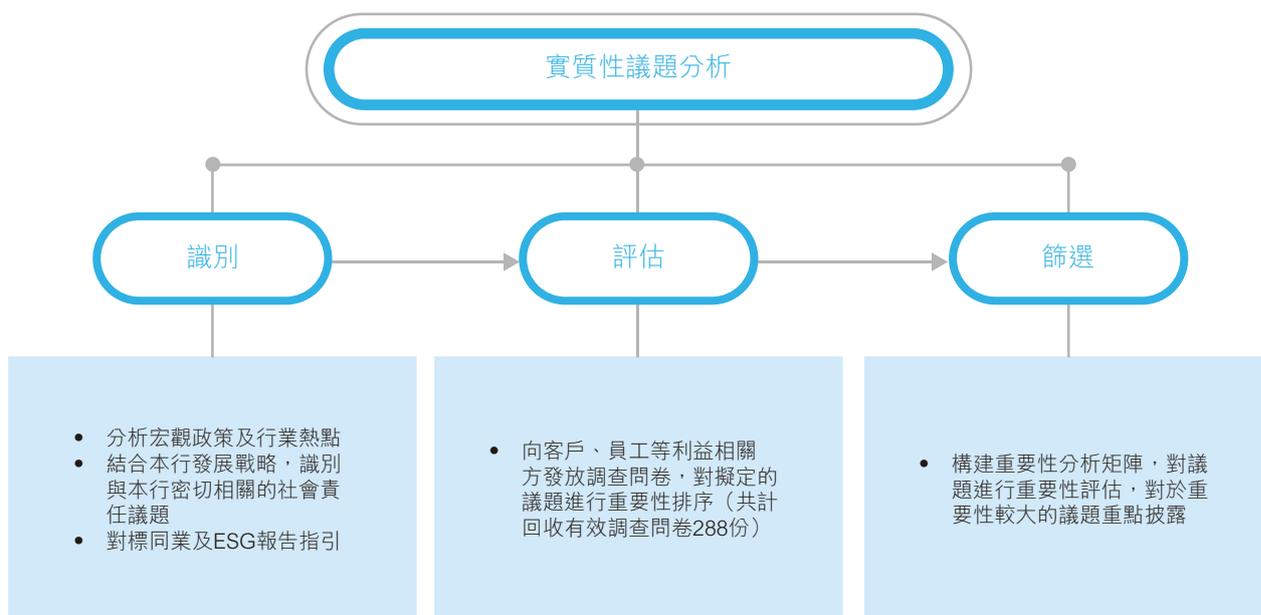
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
員工	<ul style="list-style-type: none"> 提高薪酬福利待遇 保障員工權益 職業成長機會 豐富業餘生活 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 建議信箱 職業培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬體系 加強員工培訓 關愛員工生活 組織文體活動
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 誠信履約 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 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

二. 貫徹責任理念，加強責任管理(續)

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。



二. 貫徹責任理念，加強責任管理(續)

重要性分析矩陣



三. 深耕地方經濟，推進普惠金融

3.1 聚焦商貿金融

2017年，為了貫徹落實《國務院關於促進中部地區崛起「十三五」規劃的批覆》的相關內容，全力支持鄭州市建設國家中心城市的工作，本行制定了包括《2017年鄭州銀行公司業務營銷指引》在內的一系列的營銷政策及指引性文件。借助立足於全國「兩橫三縱」城市化戰略格局中陸橋通道橫軸和京哈京廣通道縱軸的交會處的地理位置優勢，本行通過商貿物流金融戰略的不斷推進發展，有力的支撐了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，以及中原城市群建設等一系列戰略性建設工作，使之成為支撐全國經濟又好又快發展的新的經濟增長區域。截至2017年末，本行支持中原經濟區建設貸款餘額218.68億元，較年初增長13.37億元。

研發「雲融資」業務

本行創新供應鏈融資應用，研發了「雲融資」業務，通過線上供應鏈融資平台、資金監管系統與核心企業ERP系統、訂單系統等多系統連接與信息交互，實現多方在線協同，為核心企業及其上下游合作商提供全流程的在線融資服務，包括線上預付款融資、線上應收賬款池融資等，有效的解決了核心企業下游部分中小企業無有效抵押、融資難的問題；簡化了中小企業授信手續，幫助核心企業有效盤活存貨，提高了金融服務效率，進一步促進了資源整合及優化配置。

三. 深耕地方經濟，推進普惠金融(續)

支持自貿區建設

本行為中國(河南)自由貿易試驗區客戶提供了「中意達」系列產品，為「走出去」及「引進來」企業量身打造境內外投融資一攬子金融解決方案，為企業全球銷售、工程承包等提供有效助力，實現自貿區企業與全球市場的聯動。同時，依據監管機構2017年出台的《中國人民銀行關於全口徑跨境融資宏觀審慎管理有關事宜的通知》(銀發[2017]9號)、《國家外匯管理局關於進一步推進外匯管理改革完善真實合規性審核的通知》(匯發[2017]3號)，本行開發了內保直貸新產品，滿足客戶真實、合法的融資需求，將境外低成本外匯資金引入境內支持境內企業發展，幫助自貿區企業有效利用「區內、區外、境外」三個市場。本行已為自貿區客戶辦理跨境結算7.44億美元、內保直貸業務1.44億美元。

3.2 服務小微企業

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》(銀監辦發[2017]42號)、《河南銀監局辦公室關於做好2017年小微企業金融服務工作的通知》(豫銀監辦發[2017]93號)要求，按照風險可控、商業可持續原則，制定科學的、切合實際的小微企業信貸計劃。同時，通過向零售專營支行轉型，成立專業化支行及小企業金融服務中心，進一步完善小微金融專營機構體系。截至2017年12月末，本行小微企業貸款餘額為685.29億元，較年初新增95.05億元，增幅16.10%；小微企業貸款戶數35,251戶，同比增加15,576戶；已轉型15家零售專營支行，設立12家小微支行、7家社區支行和12家地市分行小企業金融服務分中心。

三. 深耕地方經濟，推進普惠金融(續)

提高融資效率

本行通過創新金融產品、創新擔保方式、創新審批模式、創新「批量業務作業」方式，為小微企業提供特色金融服務，加快業務實施進度，提升小微企業融資效率；以「簡單」為中心，定制「派生意、派生活、派信用」三大明星產品，助力小微企業可持續成長，打造小微金融服務品牌。

派生意：提供小微企業、個人生產經營性貸款等系列信貸產品，包括但不限於應收賬款質押貸款、保證保險貸款、預付款融資、小額寶、隨心貸、科技貸、扶貧貸、雙創貸等系列經營類貸款產品。

派生活：向自然人發放個人消費貸款，可供購房、購車、旅遊、購物等，可隨借隨還、使用方便。

派信用：針對優質信譽的自然人和小微企業主發放小額、可用於生產經營、消費的信用類貸款產品。

案例：

本行與租賃公司合作，於2017年2月發佈了「派生活—個人租車貸」，創新產品流程、簡化客戶資料、側重實質把握客戶風險，為有租賃車輛需求的客戶解決資金困擾。截至2017年12月底，累計投放貸款營銷客戶1,100餘人，貸款金額1.42億元。2017年，本行以個人租車貸業務獲評「2017最佳汽車金融創新銀行」獎。

降低融資成本

為貫徹落實《國家發展改革委中國銀監會關於取消和暫停商業銀行部分基礎金融服務收費的通知》(發改價格規[2017]1250號)文件要求，本行下發了《關於取消我行部分基礎金融服務收費的通知》(鄭銀發[2017]36號)，

三. 深耕地方經濟，推進普惠金融(續)

取消、暫停了部分基礎金融服務收費，進一步清理規範涉企經營服務性收費，減輕用戶負擔，有效緩解「融資難、融資貴」問題，持續提升小微企業金融服務質效，優化實體經濟發展環境。

支持科創企業

為加大對河南省科技型中小企業的信貸支持力度，為科技型企業提供科技金融服務，本行開發了「科技貸」產品。該產品以河南省科技型中小企業庫內的中小科技型企業為主要目標客戶群，以省科技廳科技型企業科技信貸準備金機制為主導，可採用實物資產抵質押或信用方式，對於提供實物資產抵質押的，抵押倍數高，抵質押率不高於貸款金額的30%，有力地推動了創新企業、科創企業的發展。

案例：

鄭州某科技股份有限公司專注於特色作物現代農業裝備及配套農藝(工藝)的研究、生產、銷售及技術服務，注重科技創新和研發投入。該公司處於業務擴張時期，流動資金短缺，本行打破傳統銀行重抵押、重擔保的模式，2017年5月為該公司發放「科技貸」貸款700萬元，解決了該企業融資難的問題，降低企業融資成本，為企業的良好發展提供動力。

3.3 支持鄉村振興

為滿足農村經濟組織對金融服務便捷度的需求，本行從優化機構網點佈局入手，繼續加大對全省縣域支行的投入和建設，逐步完善在省內的金融服務較薄弱的地區佈局。截至2017年12月31日，由本行作為主發起人的村鎮銀行已達到7家，2017年新設立13家縣域支行，累計成立42家縣域支行，支持近千家當地的涉農企業，涵蓋養殖、加工、屠宰、園林、糧油等眾多業務，有效的推動了當地農村的經濟發展。

三. 深耕地方經濟，推進普惠金融(續)

為支持河南省農業結構調整，滿足涉農企業、農戶等的融資需求，本行精心設計了針對「三農」的服務流程，積極探索土地經營權抵押、商舖經營權、租賃土地房產經營權、農產品倉單質押等新型擔保方式，持續開發涉農金融產品，如中徵應收賬款質押貸款、廠商銀貸款等，積極推進優質肉牛、家禽等農產品生產經營的發展，扶持了一批農業知名企業和品牌。截至2017年底，本行服務「三農」項目數為38個，較上年末增長14個；「三農」貸款餘額274.92萬元，與上年末基本持平。

案例：

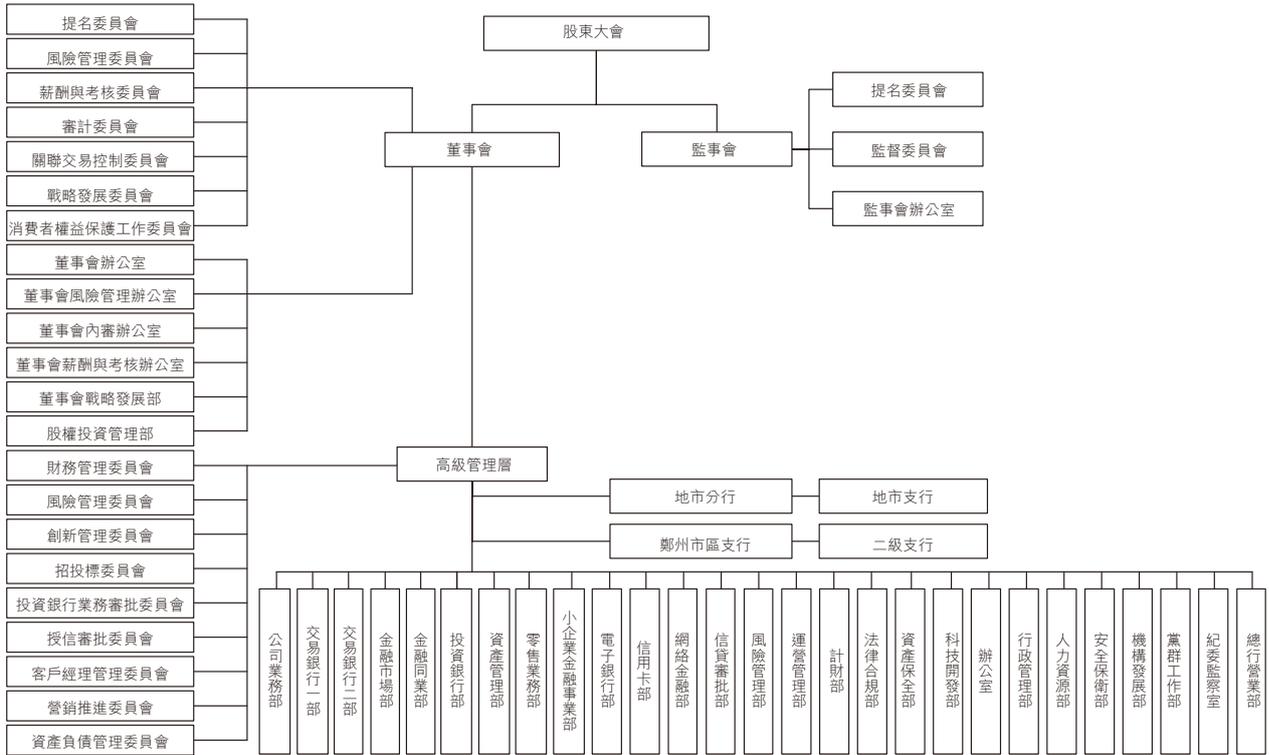
某農業發展股份有限公司主要經營飼料生產、養殖與孵化、屠宰與加工三大類業務，是中國食品工業百強企業和中國肉類食品行業50強企業，具備品牌優勢、工藝優勢、技術設備優勢、規模優勢及產業優勢。該公司與養殖經驗豐富的養殖戶簽約，提供鴨苗、飼料，成熟後經檢疫合格後回收成鴨，深加工後投入市場，這種「公司+農戶」模式有效帶動當地農村經濟的發展。本行考察小組多次考察該企業及其上游農戶養殖場，調查農戶、農民的實際需求，提升「三農」服務質量，已連續3年為該公司提供授信3億元。



四. 防控金融風險，合規穩健經營

4.1 完善公司治理

公司組織架構



註： 報告期後，經第五屆董事會2018年第一次臨時會議審議通過，決定將信貸審批部更名為授信審批部，增設授信管理部，將金融同業部並入金融市場部，並對部門職責進行了相應調整。

本行一直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。截至報告期末，本行董事會共有15名董事，其中執行董事3名，非執行董事7名，獨立非執行董事5名；監事會由8名監事組成，其中股東監事和職工監事各3名，外部監事2名。

四. 防控金融風險，合規穩健經營(續)

報告期內，本行召開股東週年大會1次，審議通過議案22項；內資股類別股東大會1次，審議通過議案2項；及H股類別股東大會1次，審議通過議案2項。

報告期內，董事會共召開10次會議，審議了66項重要議案。董事會下設7個專門委員會，包括戰略發展委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會、消費者權益保護工作委員會，共召開會議18次。

報告期內，監事會共召開6次會議，審議了18項重大議案。監事會下設提名委員會和監督委員會，共召開會議5次。

4.2 加強風險管控

本行始終把全面風險管理貫穿至經營理念之中，致力於完善風險管理組織架構，優化風險管控措施，建設風險合規文化，提高風險管理能力。本着「平衡風險和收益，兼顧控制與效率」的原則，本行以嚴謹的風險管理流程與制度為依託，以科學的風險管理技術與方法為保障，以創新的風險管理工具與模式為突破，確保將整體風險控制在與總體目標相適應並可承受的範圍內。

信用風險方面，本行搭建了覆蓋整個信貸業務流程的信用風險管理架構，建立了全行統一的授權授信管理體系，並通過制定政策制度與流程程序對信用風險進行有效地識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋。本行以能力提升為主線，優化了信用風險限額體系，完善了信貸風險預警體系，成立了統一授信審批委員會，全面提升信用風險管理水平。

市場風險方面，本行全面梳理市場業務風險來源，明確市場風險管控範疇，建立覆蓋業務全生命週期的嵌入式市場風險管理模式，通過強化前、中、後台各部門的聯動，培養全員參與的市場風險管理意識。

四. 防控金融風險，合規穩健經營(續)

操作風險方面，本行密切關注操作風險現狀，形成了以「三道防線」為基礎，以「雙線匯報，以查促防」為重點的操作風險管理框架，引入了外部數據服務，強化了授權日常監管，持續推進案防工作長效機制建設，多管齊下，實現了對操作風險的有效管理。

流動性風險方面，本行實行集中現金流管理及頭寸限額管理，輔以大額資金申報制度，建立了資金轉移定價機制，強化流動性指標監測，並定期開展壓力測試，完善流動性風險預警機制及流動性風險應急處置程序，提高自身對流動性突發事件的應對能力。

4.3 依法合規經營

根據《商業銀行內部控制指引》和《商業銀行內部審計指引》的要求，本行建立了系統化的內控制度管理體系和獨立、垂直的內部審計管理體系。內控制度體系建設方面，本行根據業務發展需要以及法律法規的更新，持續對制度進行梳理，及時進行修訂、補充與完善；在全行開展制度後評價工作，有針對性的開展制度的制定、修改和廢止工作，促進制度流程的優化和風險防控措施強化。內部審計方面，本行內部審計部門秉承獨立性、客觀性和重要性原則，擬訂全行內審工作總體規劃、年度工作計劃，組織實施對全行各項業務活動、經營情況及重要崗位人員任期經濟責任的審計，檢查、評價法律、法規和規章制度的執行情況，向管理層提出改進建議。內部控制評價方面，定期開展內部控制體系評價工作，持續不斷地進行自我診斷、梳理風險點，客觀評價存在的問題與不足，提出整改措施與治理意見，強化了內控制度的執行力，促進內部控制體系有效運行。

四. 防控金融風險，合規穩健經營(續)

反洗錢

為健全本行反洗錢工作機制，適應監管要求，有效打擊和預防洗錢犯罪，2017年，本行根據《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反恐怖主義法》、《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》等，對現有的反洗錢內控制度進行了全面梳理，修訂了《鄭州銀行反洗錢管理辦法》、《鄭州銀行大額交易報告和可疑交易報告上報操作規程》等，新制定了《鄭州銀行涉及恐怖活動資產凍結管理辦法》、《鄭州銀行反洗錢工作保密管理細則》、《鄭州銀行反洗錢協查工作實施細則》等，進一步完善本行內控制度，提升反洗錢和反恐怖融資工作的有效性。同時，本行不斷完善業務系統，進一步探索可疑交易自主監測模型，更新優化評級指標，加強人員隊伍建設，積極開展多形式的反洗錢宣傳活動，持續加強洗錢風險防範工作。

案例：

2017年9月，本行在鄭州師範學院開展金融知識進校園宣傳活動，通過展台宣傳、發放宣傳手冊、舉辦大學生金融知識講座等方式講解金融法律法規、防金融詐騙、反洗錢等相關知識，引導同學們增強防範意識，提升金融素養和自我保護能力。尤其針對不良校園網貸進行了重點宣傳，告誡在校學生應當根據自身的實際經濟能力理性消費，謹慎對待盲目的超前消費行為。講解了洗錢犯罪的典型案例，揭露了洗錢犯罪的常見手法及其嚴重社會危害性，提高了師生識別、防範洗錢犯罪的意識和能力。



四. 防控金融風險，合規穩健經營(續)

反腐倡廉

2017年，本行積極開展各項作風和反腐倡廉建設工作。在制度方面，建立黨風廉潔建設考核機制，制定了《黨風(行風)廉潔建設實施辦法(試行)》，進一步強化領導幹部黨風廉潔建設責任意識和全體員工廉潔從業意識，並將考核結果作為年度評先評優和幹部人事任免的重要參考。在思想方面，注重反腐倡廉教育，開展了警示教育、專題黨課、廉潔談話、廉潔從業教育工作。在行為方面，強化員工行為監督。定期開展中層管理人員廉潔自律情況報告，全體員工8小時內外行為排查，專項開展「小金庫」清理整治、公款購買高檔白酒排查、節日期間作風建設檢查等工作。

本行通過媒體和各營業場所向社會及本行員工公佈信訪舉報信箱、電話和電子郵箱等渠道，工作人員收到群眾反映的問題線索後，按照信訪舉報工作流程向高級管理層和上級紀檢監察機關報告，需要直接調查的問題線索，一般應在60日內辦結並回覆舉報人。紀委(監察室)接受舉報人舉報或向舉報人核實情況，應當做好保密工作，不暴露舉報人身份。報告期內，本行未發生貪污訴訟案件。

知識產權保護

本行高度重視對知識產權的保護，一方面，對商標、專利、著作權等註冊申請事項進行了統計整理，建立台帳，以便對本行的相關申請註冊事務實施動態監管。另一方面，重新制定《鄭州銀行知識產權管理辦法》及相關專業機構的代理及使用合同，規範知識產權管理工作的相關制度，避免對其他知識產權所屬方造成侵犯、引起輿情及訴訟風險。此外，規範商標顧問和代理流程，形成季結匯報制度，編製商標檔案，加強商標監測，確保本行商標權益不受侵犯。

四. 防控金融風險，合規穩健經營(續)

4.4 維護股東權益

本行重視與股東之間的溝通聯繫，積極反饋股東要求，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，增進彼此間的了解與交流。本行充分聽取中小股東的意見和訴求，保障中小投資者利益。

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。制定了《鄭州銀行信息披露管理辦法》，規範信息披露行為。做好日常信息披露和定期報告編製工作，2017年在香港聯合交易所有限公司網站及本行官網同步發佈各類公告共計52項。

五. 提高服務質量，發展市民金融

5.1 優化客戶體驗

2017年，本行認真貫徹落實銀行業協會文明規範服務工作相關精神，堅持「以客戶為中心」的經營理念，不斷完善服務管理組織架構、創新服務考核模式、統一網點服務配置、強化服務學習培訓、優化客戶服務流程、延伸服務文化內涵，持續提升本行服務品牌影響力和社會美譽度。

- **強化管理，文化引領。**本行高度重視客戶服務，把優質文明服務工作作為貫穿全年各項工作的主線，常抓不懈。同時，廣泛深入開展思想政治教育、職業道德和服務意識教育，積極開展優質服務示範單位及服務標兵評選，並通過開展「心服務新風採」服務禮儀知識大賽與創建先進典型相結合，進一步提高全行營業網點服務質量和服務水平。
- **進一步提升網點建設。**2017年，本行持續對網點佈局進行優化，以方便客戶為原則，通過新建增設、改建擴建等方式，對網點佈局進行優化調整。成立了鄭州銀行網點建設工作領導小組，並制定了鄭州銀行物理渠道裝修設計標準手冊，優化網點功能分區、規範網點標識、統一裝修和資產配置標準，提升了網點形象。
- **逐步優化櫃面流程。**2017年，本行啟動櫃面業務無紙化、印章電子化的項目，構建專業化、智能化、便捷化的銀行網點。通過業務流程的上收與分解，專業化的前後台分工、系統化的風險控制手段，潛在的改善客戶體驗，打造全行級的集中作業平台，提升本行整體作業水平。

案例：

2017年，本行洛陽分行、滎陽支行、商鼎路支行從全方位提升客戶體驗出發，通過改造服務環境、完善設施設備配置和功能服務區域、規範服務制度檔案、集中開展服務人員培訓、實施問題監測及追蹤整改等措施，順

五. 提高服務質量，發展市民金融(續)

利通過了省銀行業協會和中國銀行業協會的現場驗收和實地暗訪，被評為「中國銀行業文明規範服務五星級營業網點」。



5.2 推進產品創新

本行關注民生，秉承「根植中原、奉獻社會」的服務理念，不斷開發特色金融產品，滿足客戶多方面的金融服務需求。本行持續推進銀行卡全面升級換代，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。本行堅持市民銀行的市場定位，不斷開發便民利民的中間業務，積極拓展網上銀行、電話銀行、手機銀行等多種服務渠道，實現市民一站式公共事業繳費。在服務市民的基礎上，本行堅持「市民理財好管家」的市場定位，聚焦市民資產增值保值需求，不斷努力提升財富管理能力與水平。

五. 提高服務質量，發展市民金融(續)

企業專屬卡

2005年，本行與河南長通運輸有限公司共同發行了「商通卡」，是國內首張銀行與物流企業合作的銀行卡，集支付、消費、結算、綜合理財於一體，兼具鄭州銀行借記卡與河南「長通會」會員卡所有功能，發卡對象是長通物流客戶。本行憑借「商通卡」的發行曾榮獲中國「最佳物流銀行」稱號。



理財好管家

本行針對代發工資客戶群體投資穩健，風險偏好水平中低的特點，設計專屬理財產品。客戶可享受差異化收益，拓寬了本行代發工資客戶投資渠道，進一步滿足該客戶群體投資理財的需求。

智能收單

2017年，本行以「互聯網+旅遊」為核心，伴隨智慧景區、智慧旅遊市場推動，全面上線「智慧景區」收單業務，為旅遊行業提供智能化的收繳款功能，滿足日常多渠道售票、智能停車繳費、無現金購物等需求，有效提升景區管理運營效率和服務質量。

五. 提高服務質量，發展市民金融(續)

5.3 拓展服務渠道

網點情況

指標名稱	2017	2016
營業網點	166	142
當年新增營業網點	24	25
社區支行、小微支行	19	17

案例：

2017年10月25日，鄭州銀行洛陽分行偃師支行、洛陽中州東路支行、洛陽啟明南路支行三家支行同日開業，是本行紮根洛陽、服務地方經濟的重要舉措，也是本行致力於服務實體經濟、發展普惠金融的又一實踐。偃師支行作為洛陽分行在洛陽的第一家縣域支行舉行了開業儀式。



五. 提高服務質量，發展市民金融(續)

自助設備

2017年，本行上線現金自助設備IC卡和Apple pay非接存取款、現金自助設備理財業務功能、智能櫃檯無紙化簽名以及預填單功能，並增加了多項電子銀行簽約解約項目。截至報告期末，本行共擁有在行自助設備網點153家、離行自助設備網點161家，自助設備總量1,461台，其中2017年新增網點26家、自助設備170台。共發生存取款交易量1,029.12萬筆，存取款交易金額人民幣203.12億元，滿足了客戶取款、查詢、繳費等業務需求，提升了客戶體驗。

案例：

銀鐵通實現了銀行ATM機與火車票售取一體機的跨領域「碰撞」，是本行「市民銀行」建設中一次成功的嘗試，符合鄭州作為全國交通樞紐的實際情況。客戶可以在銀鐵通設備處，進行現金存取款、購買火車票、單一取票等業務，以避開火車站人流高峰期。截至2017年底，本行累計在鄭州市範圍內開通銀鐵通設備38台，售票3,766張，很好的服務了鄭州市民，也為鄭州銀行帶來了良好的社會口碑。



智能POS

2017年，本行大力發展收單支付渠道，正式向客戶提供智能POS產品，在原有銀聯卡刷卡功能之上，新增加銀聯二維碼、微信、支付寶、鼎融易掃碼收款功能，提升客戶體驗。截至報告期末，本行共計發放POS終端2,066台，客戶群大多分佈在市區商圈、市場週邊，保證了商戶多樣化的收款服務。

五. 提高服務質量，發展市民金融(續)

5.4 保護客戶權益

本行制定了《員工違禁違規違紀處理與處分管理辦法》，明確規定了員工不得有危及客戶權益的行為，保障客戶信息和資金安全。完善客戶投訴機制，暢通投訴渠道，及時為客戶解決問題，提高服務質量。

保障客戶信息安全

本行高度重視客戶信息保護工作，積極維護消費者的個人信息金融安全權，嚴格遵循《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》及《銀行業消費者權益保護工作指引》，建立健全了相關內控機制、制度體系及管理機制，並指定專人負責個人金融信息保護相關工作。在持續完善查、凍、扣制度，嚴格操作流程的同時，對獲知的客戶身份信息、賬戶信息、交易信息等內容予以保密，並對相關業務人員進行嚴格的資格限制，提高對金融消費者個人信息泄露的管控能力。本行《員工違禁違規違紀處理與處分管理辦法》中，對員工故意或過失違反有關保密規章制度的行為，將給予記過至開除處分。

妥善處理客戶投訴

2017年，本行對原《客戶投訴處理管理辦法》進行了增補和修訂，進一步明確有效和無效投訴的界定主體和標準，提升對投訴工作重視程度和問題解決效率，壓實工作責任，力促履職盡責，做到從快從嚴落實處理；根據銀監局投訴分類標準應用試點要求，對投訴管理系統進行改造升級，實現優化配置。報告期內，本行各類客戶投訴均得到妥善解決，對涉及本行業務流程或產品缺陷的投訴事項，都及時反饋至相關業務主管部室進行修改完善。2017年本行累計收到客戶投訴160宗，其中電話渠道投訴159宗，其他渠道投訴1宗。各類客戶投訴均得到妥善解決。

五. 提高服務質量，發展市民金融(續)

開展反假幣宣傳

本行深入開展多樣化的反假貨幣宣傳，注重創新，強化宣傳效果。通過張貼海報、設立反假幣諮詢台現場諮詢、發放宣傳資料、播放宣傳片、利用網絡途徑推送反假幣知識、與第三方公司合作等多種形式進行宣傳，擴大宣傳受眾面，使公眾了解反假人民幣常識，提升防範假幣的意識和能力，避免假幣欺詐案件發生。

案例：

2017年「515經偵宣傳日」活動中，本行工作人員通過擺放宣傳展板、發放宣傳摺頁、贈送宣傳禮品、接受人民幣諮詢等形式，使現場群眾了解了真幣的防偽特徵、犯罪分子製假造假的方式手段、收繳假幣的流程及殘缺污損人民幣兌換辦法，提高了群眾識別假幣、防範假幣欺詐案件的意識和能力。



六. 注重人文關懷，提升員工價值

6.1 建設職工之家

2017年，本行逐步完善困難員工檔案信息庫，掌握困難員工家庭生活情況，實行動態管理，成立員工專項救助基金；全年共成功幫助17名困難員工向鄭州慈善總會申請困難救助款11.5萬元，另行內對2名員工捐助15萬元；為全行員工購買互助保險和重大疾病保險，13名員工申請重疾及意外傷害報銷35,320元；全年累計慰問員工直系親屬去世27人次，涉及金額人民幣34,000元；女員工分娩慰問25宗，涉及金額人民幣12,500元；慰問覆轉軍人80人次。

案例：

2017年1月19日，本行監事長、工會主席趙麗娟在黨群工作部主任羅璐的陪同下，在總行親切慰問17名困難員工，送去新年問候和慰問金，以及食品、春聯等慰問品。監事長、工會主席趙麗娟與每一位困難職工進行了親切交談，詳細了解他們的生活情況並鼓勵他們在工會的關懷下樹立生活信心，早日戰勝困難。



六. 注重人文關懷，提升員工價值(續)

2017年，本行開展職工運動會、技術比武、服務禮儀大賽，舉辦決算夜跨年晚會等多樣化的活動，同時建立職工電子書屋，成立員工俱樂部，提升員工職業技能，豐富員工業餘文化生活，鍛煉員工身體素質，緩解員工工作壓力，營造了輕鬆快樂、積極向上的工作環境。

案例1：

2017年4月，本行舉行第四屆職工運動會，彰顯出參賽隊員創新、奮進的精神風貌，唱響了青春和拼搏的主旋律。



案例2：

2017年10月，本行開展技術大比武，給廣大職工提供了展示智慧和技能的大平台，推動在全行範圍營造職工成長成才的良好氛圍。



六. 注重人文關懷，提升員工價值(續)

案例3：

2017年，本行建立並完善「書香鄭銀、文化鄭銀」職工電子書屋及微書屋，現有各類圖書及期刊14萬冊以上，為職工提供更加便捷、內容豐富的互聯網教育平台，被省總工會評為「河南省職工書屋示範點」。



案例4：

2017年12月31日夜，本行舉辦了「鄭迎新時代，共築鄭銀夢」決算夜跨年晚會，員工積極展示個人才藝，創造了一場美輪美奐的視聽盛宴。



6.2 助力職業成長

本行在總行部室和分支機構層面分別制定了《總行部室績效考核管理辦法》、《鄭州銀行2017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。本行制定《專業技術序列人員崗位等級評定管理辦法》，為員工

六. 注重人文關懷，提升員工價值(續)

的職業發展和晉升過程建立了更多的選擇方向，加強了人才隊伍建設，提升了員工核心能力素質和專業知識技能。

本行通過建立系統的、全面的培訓體系為各級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，幫助員工提升價值，助力員工成長；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，本行共舉辦和參加各類培訓247場，培訓人數共14,702人次，投入培訓經費逾1,164萬元，人均支出2,791元，培訓覆蓋率352.48%，培訓效果評估平均96.06分，課堂滿意度98.20%。

2017年培訓情況

培訓層級	一級培訓		二級培訓		三級培訓	
	人次	人均時長 (小時)	人次	人均時長 (小時)	人次	人均時長 (小時)
參訓對象						
高級管理層	91	25.42	11	2.42	1	0.63
中級管理層	1,598	16.56	1,700	47.99	48	1.5
基層員工	997	21.32	10,015	44.35	241	0.89

六. 注重人文關懷，提升員工價值(續)

6.3 保障員工權益

分類		人數 (人)	比例 (%)	離職率 (%)
員工總數		4,171	100	1.65
按性別劃分	男性員工	1,887	45	2.01
	女性員工	2,284	55	1.36
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	2,371	57	1.94
	31至40歲(含40歲)員工	981	24	1.54
	41至50歲(含50歲)員工	727	17	0.94
	50歲以上員工	92	2	—
按地區劃分	河南省內員工	4,171	100	1.65
按學歷劃分	大專	489	12	—
	本科	3,018	72	—
	碩士及以上	574	14	—
	其他	90	2	—
新進員工		531	13	—
少數民族員工		56	1	—

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。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，完善用工制度，依法協商簽訂勞動合同，明確銀行與員工的權利和義務。報告期內，本行未僱傭童工和強制勞工。

六. 注重人文關懷，提升員工價值(續)

本行認真貫徹國家薪酬福利方面的政策規定，制定了《薪酬管理辦法》，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。

根據《勞動法》相關規定，本行嚴格遵守工作時數要求。《鄭州銀行行員管理辦法》對員工年休假作出了明確規定。定期安排員工進行健康檢查，並按有關法律法規對女性員工實行特殊保護。安排專人定期對營業場所進行安全檢查，杜絕安全隱患。

本行建立了暢通的信訪舉報渠道，便於及時接收基層員工反映的問題。基層員工可以通過內網雲辦公平台，直接與高級管理層進行直接溝通。員工可以通過鄭州銀行官方網站意見箱、網上舉報信箱、監督舉報電話和設置在總行每層衛生間的意見箱，向本行高級管理層和紀委(監察室)反映問題。

七. 踐行綠色發展，保護生態環境

7.1 發展綠色信貸

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》(銀監辦發[2014]186號)要求，本行成立綠色信貸工作委員會和分行綠色信貸工作組，對全行的綠色信貸工作進行統一的組織、規劃和實施，並制定《鄭州銀行綠色信貸戰略》，明確發展目標、行業投向、風險管理及流程管理等。

近年來，本行持續深入貫徹中央關於綠色金融工作的戰略部署，以區域經濟與資源環境協調發展為己任、以可持續發展為核心價值觀，積極承擔社會責任，牢牢樹立綠色信貸理念，切實增強綠色金融工作的主動性自覺性。本行嚴格控制「兩高一剩」行業的信貸投放，提高本行綠色信貸項目佔比，有效調整本行行業授信結構。截至2017年末，本行「兩高一剩」貸款餘額28.12億元，較年初減少2.98億元。綠色信貸貸款餘額9.1億元，較年初增長2.67億元；服務綠色發展餘額46.43億元，較年初增長14.27億元。

案例1：

本行於2017年12月對洛陽市某污水處理廠污水處理及再生利用方面提供2,000萬元授信。該污水處理廠污水處理規模每日0.5萬噸，遠期處理規模每日1萬噸，新建管徑300毫米以上污水主管網46公里，服務範圍為平等鄉、鳴皋鎮可收水區域村莊的污水，服務人口近7萬，出水水質執行國家一級A標準。建成後極大地改善了周圍水體環境，對治理水污染、保護當地流域水質和生態平衡具有十分重要的作用。

七. 踐行綠色發展，保護生態環境(續)

案例2：

河南某客車股份有限公司主要從事客車產品及零部件製造、銷售、服務和進出口等業務，現有三款純電動車型入選工信部《節能與新能源汽車示範推廣應用工程推薦車型目錄》，平均單次續航里程300公里，年產量1,000台。本行於2017年9月對該客車股份有限公司授信4,000萬元，用於滿足該企業新能源客車整車製造的信貸支持。



7.2 推廣綠色服務

本行圍繞「新方位、新思維、新作為，全面開創創新發展新局面」的目標定位，以管理方式、產品渠道創新為抓手，積極推動電子銀行業務的管理與發展。

2017年，本行推出了企業版手機銀行，實現查詢單位賬戶餘額和明細、轉賬、購買大額存單、定活互轉、理財購買等功能，進一步拓展本行手機銀行的服務範圍，擴大客戶使用群體。同時，本行與鄭州一卡通公司合作，開發了公共交通便捷支付項目，將鄭州銀行借記卡、信用卡綁定綠城通電子賬戶，實現充值和支付功能。

七. 踐行綠色發展，保護生態環境(續)

2017年，本行電話銀行共上線新功能20餘項，包括借記卡ATM取現和POS交易限額控制，ATM轉賬24小時撤銷，智能櫃檯、繳費通次日到賬撤銷，信用卡36期、60期分期，信用卡近24期電子賬單補給等功能。此外，積極啟動外呼營銷系統項目建設工作，不斷完善外呼營銷體系及系統，形成集需求開發、營銷設計、結果分析於一體的閉環管理模式。報告期內，人工接通率較上年提升16.45%，話後滿意度較上年提升0.24%。

類別	截至2017年			2017年			
	12月31日	新增量	同比增長率	交易筆數	同比增長率	交易金額	同比增長率
	客戶數 (萬戶)	(萬戶)	(%)	(萬筆)	(%)	(億元)	(%)
網上銀行	72.86	29.27	79.68	418.88	3.63	5,726.48	59.74
手機銀行	75.62	31.33	33.66	296.23	91.80	554.41	243.67
微信銀行	48.57	39.65	148.12	-	-	-	-

七. 踐行綠色發展，保護生態環境(續)

互聯網金融服務平台

本行創新資產業務模式，將傳統金融行業與互聯網精神相結合，大力發展平台金融。將互聯網「開放、平等、協作、分享」的精髓成功引入金融服務，通過互聯網、移動互聯網等工具，使得傳統金融業務具備透明度更強、參與度更高、協作性更好、中間成本更低、操作上更便捷等一系列特徵。

本行鼎融易互聯網金融服務平台持續加速自身轉型，豐富金融服務、生活服務、社交生態等多樣化互聯網金融服務功能和應用場景，全面提升本行互聯網金融服務能力和普惠水平。截至2017年底，鼎融易客戶已達30.39萬戶，電子賬戶交易金額347.21億元，其中理財發生額167.02億元，貸款發生額16.16億元。

案例1：

本行於2017年下半年在鼎融易平台上落地「通用繳費」產品，針對特定應用場景中有集中收費需求的客戶或商戶，開展線上收費，如學費、物業費、工會會費、黨費、專業市場租金收繳等，為便民服務機構及中小企業提供便利。截至2017年底，共簽約7家學校、1家非稅機構等共35家通用繳費商戶，為簽約商戶實現全線上化繳費流程，其中共發生通用繳費1.99萬筆，累計繳費金額2,075萬餘元。

案例2：

錢包好車是錢包好車與鄭州銀行合作開展的車輛抵質押個人消費類貸款，依託錢包好車推廣，客戶在錢包好車平台上直接發起申請，由本行線上直接放款。截至2017年12月底，本行共發放錢包好車貸款6.3億元，貸款餘額6.16億元。

七. 踐行綠色發展，保護生態環境(續)

案例3：

本行與騰訊合作，以騰訊作為提供客戶接觸平台方、與騰訊旗下財付通網絡小額貸款有限公司作為聯合貸款合作方發放小額貸款「微樂分」業務，依託微信平台推廣，篩選白名單客戶，主動授信，客戶可在微信平台上直接發起申請，申請方便、還款靈活。2017年全年發放24.78億元，年底貸款餘額12億元。

7.3 倡導低碳運營

2017年，本行完成了辦公大樓的樓宇自控管理系統建設，該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，以創造適合不同需求的舒適工作環境，提高工作效率，還能改善設備管理水平、實現節能、環保、降低運行能耗及成本。

本行遵守《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，保護環境，節約能源。用紙方面，大力推廣無紙化辦公，充分利用本行內部OA系統，推行辦公流程電子化，減少紙質文印材料的傳遞。用電方面，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。用水方面，加強用水設備維護管理，號召員工節約用水，降低水資源的浪費，提高水資源使用效率。用能方面，嚴控公車使用，加強燃油管理，合理安排公車出行路線，降低對汽油和柴油的消耗量，減低污染物的排放。同時，污水及廢棄物處理方面，本行總部的生活污水排入市政污水處理系統進行統一處理；總部的生活垃圾由專業的物業公司指定專人進行收集處理。多措並舉，營造節能環保、低碳運營的辦公環境。

七. 踐行綠色發展，保護生態環境(續)

總部消耗量

項目	單位	數量
總部辦公用水量	噸	79,507
總部辦公用電量	萬千瓦時	969.54
總部天然氣使用量	立方米	32,856
總部公車耗油量	升	145,473
總部生活垃圾排放量	噸	216
總部溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	7,955.80
—直接溫室氣體排放*	噸二氧化碳當量	413.20
—間接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	7,542.60

* 包括消耗天然氣、汽油和柴油的溫室氣體排放

** 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

本行建立了完善的供應商管理體系。在供應商選擇方面，本行嚴格按照《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，積極參與《集中採購管理辦法》的制定與修訂工作，理順招投標採購流程，招標或議價計劃，加強採購招標過程的風險評估、過程控制及檔案資料管理，降低採購成本。在供應商准入方面，本行要求供應商遵守國家相關法律法規，具備良好的商業信譽和健全的財務會計制度，提供的產品或服務符合國家、行業標準及綠色採購標準。在供應商管理方面，本行制定了供應商評價標準，並將定期評價與合同履行完畢的總體評價相結合，將評價結果作為供應商是否合格以及與該供應商是否續簽合同的重要依據。截至2017年末，本行主要供應商為178家，其中河南省內供應商95家，河南省外供應商83家。

八. 投身公益事業，積極回饋社會

8.1 堅持精準扶貧

為貫徹落實中國人民銀行《關於金融助推脫貧攻堅的實施意見》、《河南省扶貧小額信貸助推脫貧攻堅實施方案（暫行）》（豫政辦[2017]85號）等文件精神，2017年本行積極響應中央號召，開展扶貧小額信貸工作，制定了《2017年鄭州銀行金融扶貧工作實施方案》、《鄭州銀行扶貧小額信貸產品專案2.0版》、《鄭州銀行扶貧小額信貸專項考評方案》，同時還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」，多措並舉，為貧困戶量身定做特惠金融產品，不斷加大對貧困人群的信貸投入，致力於助推貧困縣如期實現脫貧摘帽，大力支持貧困戶就業創業，扶持帶貧企業良好健康發展。

案例1：

2017年9月，本行商丘分行認真貫徹落實河南銀監局辦公室印發的《河南銀行業扶貧小額信貸「3+1」模式實施方案》，以及《商丘市進一步推動2017年金融精準扶貧工作實施方案》（商辦[2017]28號）等文件精神，採取單列信貸計劃，單設扶貧產品（無抵押，無擔保，執行貸款基準利率），單獨激勵考核業務經辦機構等一系列重點措施，對商丘市虞城縣某行政村建檔立卡貧困戶進行定點幫扶。借助政府平台選擇優質龍頭企業作為幫扶企業，提升扶貧效率，加大了對貧困戶支持力度，幫助更多貧苦戶早日脫貧。截至2017年12月31日，扶貧貸款餘額1,094.34萬元，累計發放金額1,284.36萬元，涉及貧困戶數9,376戶。

八. 投身公益事業，積極回饋社會(續)

案例2：

2017年，本行依託河南省關心下一代基金會，定點改善南陽市南召縣某小學新校區辦學條件。積極會同當地政府、各級關工委及扶貧辦，聯合對項目小學進行實地考察調研，對施工設計、項目計劃、預算情況、工程招標及存在困難進行集體研究。堅持「回頭看、再核實」，每半年對援建項目進行1次核實考察，對項目進展情況進行實地調研，協調及時解決矛盾困難，把握工程進度，力求脫貧項目按時保質保量完成。



8.2 參與公益行動

2017年，本行作出慈善及其他捐款、捐物合計約人民幣533.46萬元，其中：向中國金融教育發展基金會捐款100萬元；向河南省關心下一代基金會捐款100萬元；在「鄭州慈善日」上，向鄭州慈善總會捐款200萬元，捐助物品價值約104萬元；開展以工會卡為依託的「專屬理財產品」，按銷售額的千分之一提取資金向鄭州慈善總會捐款27萬餘元；繼續對周口市多名貧困大學生捐資助學2.46萬元，及時解決學費問題。同時，本行多次組織志願者活動，向社會獻愛心、送溫暖。本行以實際行動積極履行社會責任，向社會公眾闡釋作本土企業慈善先鋒的決心。



八. 投身公益事業，積極回饋社會(續)

案例1：

2017年六一兒童節當天，本行航空港區支行組織員工到航空港區某小學，為貧困學生和留守兒童獻愛心，為學校設立了圖書閱覽室，將文具用品、學習資料等物品逐一發放到困難學生的手中，並與受助學生和老師進行了互動、交流，仔細了解學生的學習和生活情況，詢問他們遇到的困難，勉勵孩子們努力學習知識，長大後成為對國家有用的棟樑之材。



案例2：

在2017年中秋佳節到來之際，鄭州銀行發起「關愛老人、尊敬老老人、孝敬老老人、共建和諧」的倡議，總行營業部組織員工來到某老年公寓開展了「迎中秋、慶國慶雙節愛老敬老慰問活動」，向老人們送去溫馨祝福，並向每位老人發放鮮花和食品。



八. 投身公益事業，積極回饋社會(續)

8.3 構建和諧社區

本行充分發揮責任擔當，真誠回饋社區，開展休閒、文化、教育、體育等活動，滿足社區居民需求，豐富居民生活，激發全民參與的熱情和動力，形成健康、有活力的社區氛圍。通過履行服務社區的社會責任，讓社區居民感受鄭州銀行蓬勃的發展勢頭，樹立品牌形象，擴大品牌影響力。

案例1：

本行在鄭州本部以外地區開展形式多樣的異地百姓樂享購物節活動，如商超滿額贈、節日觀影、餐飲消費等。自2017年第二季度開始，每季度組織最少一次異地客戶普惠活動，實現了拓客和激活低值客戶的目的，擴大了本行在異地的品牌影響力。



八. 投身公益事業，積極回饋社會(續)

案例2：

2017年9月，鄭州市總工會與本行聯合舉辦的以「喜迎十九大，展現新風採」為主題的「鄭銀盃」職工舞蹈大賽在河南省藝術中心大劇院順利舉行，激勵了全市廣大職工以飽滿的熱情投入國家中心城市建設進程中，以優異成績向黨的十九大獻禮。同時，進一步宣傳了工會會員卡安享金融管家、盡享工會福利、暢享出行無憂的特點，讓更多的工會會員實現了「一卡在手·智享鄭州」。



案例3：

2017年11月，由本行參與舉辦的鄭州市第十一屆「鄭州銀行盃」太極拳錦標賽暨集體太極拳械演武大會開幕，此賽事在廣大市民中有着很高的知名度，已成為鄭州武術交流和展示的重要舞台以及廣大太極拳愛好者的節日和盛會，也體現了鄭州銀行厚重的社會責任感，彰顯了良好的企業文化。



八. 投身公益事業，積極回饋社會(續)

案例4：

2017年11月，由鄭州銀行冠名承辦的「[鄭州銀行盃]2017全球數字腦王大賽」在河南鄭州隆重開賽。本次大賽使得中原大地的記憶力愛好者和腦力運動選手們充分了解了腦力運動，並力求在河南颯起一股腦力風暴，借助全球腦力界最權威的力量推動河南腦力運動發展，把世界最前沿的腦力運動成果普及到河南教育、文化、科技等領域，讓腦科學真正流行起來，讓所有河南人都輕鬆記憶、高效學習、快樂生活，從而提升河南的競爭力、創造力。



展望2018

2018年，本行將嚴格落實國家政策，積極順應監管要求，逐步完善社會責任體系。經濟方面，本行將響應政策要求，圍繞「商貿金融、小微金融、市民金融」三大特色定位，以服務實體經濟為出發點，以產品創新為工具，充分發揮金融槓桿的作用，促進區域經濟發展；社會方面，本行將關注客戶、員工、社區等利益相關者的需求，提升服務質量，關注員工成長，服務社區發展，樹立有責任有擔當的企業形象；環境方面，本行將探索綠色金融，以綠色信貸政策為抓手，創建綠色發展理念，創新發展電子銀行，踐行綠色運營，守護綠水青山，實現自身與環境的協調發展。本行將積極履行社會責任，以經濟發展為手段，回饋社會，保護環境，與社會、環境共榮共生！

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2017年12月31日止年度的2017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2017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(續)

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。

獨立有限鑒證報告(續)

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

2018年7月18日

ESG索引

ESG報告指標對照表

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
			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	46-47頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據		47頁
			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)		47頁
			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)		47頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果		46-47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		46頁
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	12, 46-47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)		12, 46-47頁
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)		12, 46-47頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果		46頁
			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		46-47頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量		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	42-47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		42-47頁

ESG索引(續)

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	36-41頁	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	40頁
			B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	40頁
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	36-41頁	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	註釋1
			B2.2	因工傷損失工作日數	註釋1
			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	40-41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	38-39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	38-39頁
			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	38-39頁
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	40-41頁	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	40-41頁
			B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	46-47頁	B5.1	按地區劃分的供應商數目	47頁
			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	46-47頁

ESG索引(續)

指標範疇 及層面	一般披露	披露		披露 位置	
		位置	關鍵績效指標		
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	25-27, 34-35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	不適用
			B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	34-35頁
			B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	27頁
			B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
			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	34-35頁
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	25-27, 34-35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	不適用
			B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	25-27, 34-35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	48-53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)	48-53頁
			B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	48-53頁

註釋1：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。	4-7頁
G4-2	描述主要影響、風險及機遇。	4-7, 11-12, 54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。	8頁
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。	40-41頁
G4-11	集體談判協議覆蓋的員工總數百分比。	40-41頁
G4-12	描述機構的供應鏈情況。	46-47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, 11-12, 32-33頁
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事。	42-43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。	2-3, 18-19, 40-43, 48-49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。	

GRI 4.0索引(續)

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。	2-3頁
	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。	2-3頁
G4-18	a. 說明界定報告內容和方面邊界的過程。	2-3頁
	b. 說明機構如何應用界定報告內容的報告原則。	2-3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。	16-17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。	14-15頁
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	14-15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。	14-15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。	14-15頁

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
報告概況		
G4-28	所提供信息的報告期。	2-3頁
G4-29	上一份報告的日期。	
G4-30	報告週期。	2-3頁
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人。	2-3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。	2-3頁
G4-33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法。	2-3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。	23-24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。	13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。	14-15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。	13頁
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。	

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
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。	13-17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。	2-3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	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 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。	
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(續)

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。	13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。	25-27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，如通過直線管理人員逐級上報、舉報機制或熱線。	25-27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。	11-12, 18-19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。	42-43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。	40-41頁
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。	42-43頁
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。	18-21頁
G4-EC9	在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例。	

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
環境		
DMA	能源相關管理方針	
G4-EN1	所用物料的重量或體積。	11-12, 46-47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。	11-12, 46-47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。	43-46頁
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	11-12, 46-47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。	
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)。	47頁
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)。	47頁
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。	

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度。	11-12, 43-47頁
G4-EN28	按類別說明，回收售出產品及其包裝物料的百分比。	
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。	
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。	40-41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。	38-41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，以及和因公死亡人數。	
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。	38-39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。	38-39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。	38-39頁

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
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。	40-41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。	
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。	40-41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。	38-39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。	40-41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。	40-41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率。	
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。	

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
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。	51-53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。	25-27頁
G4-SO4	反腐敗政策和程序的溝通及培訓。	25-27頁
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動。	
G4-SO6	按國家和接受者／受益者劃分的政治性捐贈的總值。	
G4-SO7	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-SO8	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-SO9	使用社會影響標準篩選的新供應商的比例。	
G4-SO10	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-SO11	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。	

GRI 4.0索引(續)

編號	內容	披露位置
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	29-31頁
	種信息要求的重要產品及服務類別的百分比。	
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。	11-12, 29-31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	經證實的侵犯客戶私隱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。	

GRI 4.0索引(續)

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	42–43頁
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序	42–43頁
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控	42–43頁
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序	46–47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	42–43頁
FS6	按地區、規模、行業分的業務比例	8, 11–12, 19–22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)	
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)	11–12, 42–43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	48–49頁
FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動	48–49頁
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策	30–35頁
FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動	34–35頁

讀者反饋

感謝您閱讀2017年《鄭州銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意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：

- | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 政府 | <input type="checkbox"/> 監管機構 | <input type="checkbox"/> 股東 | <input type="checkbox"/> 客戶 | <input type="checkbox"/> 員工 |
| <input type="checkbox"/> 供應商 | <input type="checkbox"/> 合作夥伴 | <input type="checkbox"/> 社區 | <input type="checkbox"/> 環境 | <input type="checkbox"/> 其他 |

2. 您對本報告的總體評價：

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 不好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 很好 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

3. 您對鄭州銀行對利益相關方履行社會責任的評價：

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 不好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 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：

- | | | |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 是 |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|

5. 您認為本報告披露的信息是否完整：

- | | | |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 是 |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

- | | | |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 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！