



吉林九台農村商業銀行股份有限公司*
JILIN JIUTAI RURAL COMMERCIAL BANK CORPORATION LIMITED*
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：6122

2017年 環境、社會及 管治報告

*吉林九台農村商業銀行股份有限公司並非香港法例第155章銀行業條例所指的認可機構，不受限於香港金融管理局的監督，亦不獲授權在香港經營銀行/接受存款業務。

目錄

關於ESG報告	2
報告範圍	2
報告準則	2
持份者參與	2
信息及反饋	2
董事長致辭	3
關於本集團	5
企業概況	5
主要榮譽	6
關注生態環境	11
廢物管理	11
綠色辦公	12
環境保護	13
堅持以人為本	14
用工政策	14
人才培養	15
關愛員工	16
完善運營管理	18
安全運行	18
供應鏈管理	19
產品與服務	20
合規運營	21
信息披露	22
廣告和知識產權	22
消費者權益保護	23
隱私保護	23
廉潔從業	24
傾力社會公益	25
慈善公益	25
金融扶貧	26
附錄一：關鍵績效指標總結	29
附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	31

關於ESG報告

本報告是吉林九台農村商業銀行股份有限公司(「本行」或「九台農商銀行」)及其子公司(「本集團」)發佈的第二份環境、社會及管治報告(「ESG報告」)，詳述本集團在2017年內全面實踐可持續發展理念並履行企業公民責任所推行的各項工作。有關企業管治的內容詳情，請參閱本行2017年度年報內的《企業管治報告》。

報告範圍

ESG報告的內容主要集中於本集團在中國內地的核心業務，於2017年1月1日至2017年12月31日(「本年度」)在環境及社會層面的表現。ESG報告披露的範疇關鍵績效指標涵蓋本行及所有子公司(數據列於附錄一)，其中環境範疇關鍵績效指標均已遵守「不遵守就解釋」原則。除非另有說明，ESG報告中披露的財務數據以人民幣為貨幣單位。

報告準則

ESG報告依照《香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則》(「香港上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》所編寫。

持份者參與

ESG報告的編寫，得到各部門同事的共同參與，促使本集團更清晰目前在環境和社會層面的發展水平。ESG報告收集的資料，既是本集團於2017年開展環境和社會相關工作的總結，也是本集團制定短期和長期可持續發展策略的基礎。

信息及反饋

有關本集團環境及企業管治的詳細信息，請參閱本行的官方網站(www.jtnsh.com)及年報。本集團重視您對此份報告的看法，若閣下有任何意見或建議，歡迎以電郵形式發送至以下郵箱：jtnsyh@126.com。

董事長致辭



董事長
高兵先生

董事長致辭

2017年，本集團以香港成功上市為新起點，主動順應宏觀政策導向，按照「調結構、促轉型、控風險、強管理」的總體理念，將轉型發展的著力點放在了完善公司治理、夯實運營基礎、主動服務實體、擴大普惠金融、實施精準扶貧等重點領域，在實現穩健發展的同時，更加注重企業社會責任履行，更加注重資源節約與環境保護，更加注重以人為本與員工權益保障，更加注重企業文化培育與核心價值弘揚，取得了企業業績增長與社會責任踐行的同進步、同提升，先後被中國銀監會評為「2017年度農村合作金融機構支農支小服務示範單位」、被21世紀亞洲金融競爭力評選為「2017年度普惠金融競爭力銀行」、被吉林省消費者協會評為「消費者滿意單位」、被吉林省總工會授予吉林省五一勞動獎狀、被吉林金融大典評為「吉林省最佳服務銀行」等榮譽稱號。

2018年，本集團將按照回歸本源的總導向，圍繞穩中求進總基調，堅定不移回歸銀行業本源，服務地方實體經濟，助力「三農」及中小微企業成長，扎實開展金融精準扶貧和慈善捐助等公益活動，在助力鄉村振興戰略中發揮主力軍作用，為創新、協調、綠色、開放、共享發展貢獻地方農村金融機構的應有力量。

董事長

高兵

關於本集團

企業概況

九台農商銀行前身是九台市農村信用合作聯社，2008年12月正式改制為東北首家農商銀行。2017年1月12日，本集團在香港聯合交易所成功上市。截至2017年12月31日，本集團共有431個營業網點，其中131個營業網點(含3家分行)由本行經營，其餘營業網點由本集團子公司以自身名義經營。本行在2014年至2017年，連續入圍英國《銀行家》雜誌發佈的全球銀行業1000強。2016年和2017年，連續兩年入圍中國銀行業協會發佈的全國銀行業100強。

2017年，本集團認真貫徹落實各項監管要求，以回歸本源、服務實體為目標，調整經營結構，強化經營管理，業務經營總體平穩。一方面，本集團按照堅持支農支小的市場定位，積極創新金融產品和服務模式，開展了農民住房財產權抵押貸款、農村集體經營性建設用地使用權抵押貸款等創新業務，著力支持新型經營主體和現代農業發展。同時，本集團積極支持供給側結構性改革，不斷提升對中小微企業的服務能力，扶持了天成高新納米、長光衛星等一批高新技術企業。另一方面，本集團積極優化資產負債結構，持續推進創新轉型，構建標準化、特色化社區金融服務模式，完成「九商金融」向直銷銀行的轉型升級，穩步推進居民健康卡和社保卡發卡工作，市場競爭能力不斷增強。此外，本集團亦立足內涵發展，以「控制欲望、提高幸福指數」為主題，實施先進文化工程、創先爭優工程、素質教育工程等系列活動，著力構建企業文化。積極開展各類慈善活動，履行社會責任，傳播公益精神；圍繞脫貧攻堅和鄉村振興戰略，不斷創新金融扶貧產品和服務，加大資源投入力度，扎實推進金融精準扶貧各項工作，體現了應有的社會責任和擔當。

未來，本集團將按照「回歸本源、專注主業」的政策導向，遵照國內監管政策和香港上市規則，繼續鞏固在「三農」和小微企業服務領域的優勢，完善現代運營制度，加快業務轉型，有效管控金融風險，努力服務地方實體經濟，建設有價值、有情懷、有擔當的一流現代化農商銀行。

關於本集團

主要榮譽

本年度，本行及各子銀行在履行社會責任方面取得了卓著成效，獲得了多項榮譽，主要包括：

獲獎單位	獎項／榮譽	頒發組織
本行	十佳支持美麗鄉村銀行	中國新型金融機構論壇組委會 金融時報社
本行	吉林省2016年度「消費者滿意單位」	吉林省消費者協會
本行	吉林省五一勞動獎狀	吉林省總工會
本行團委	全國金融系統五四紅旗團委(團支部)	共青團中央金融工作委員會
本行	2016年度全球銀行1000強	英國《銀行家》雜誌
本行	2017年「全國農村金融十佳品牌創新機構」	2017年中國農村金融轉型發展論壇
本行	公益榮譽獎	香港公益金
本行	2017中國商業銀行競爭力排名(資產規模1000億元以上農村商業銀行)第二名	銀行家雜誌
本行	2017中國中小銀行先鋒榜—綜合效益榜	每日經濟新聞「2017中國商業銀行價值論壇」

關於本集團

獲獎單位	獎項／榮譽	頒發組織
本行	2017卓越競爭力營銷創新銀行	中國經營報社、中國社會科學院、中智諮詢「2017卓越競爭力中小銀行評選」
本行	2016年度十佳支持小微企業銀行	全國地方金融二十一次論壇(2017)年會
本行	2017年度普惠金融競爭力銀行	21世紀經濟報道「21世紀亞洲金融競爭力評選」
本行	2017年度吉林省最佳服務銀行	吉林金融大典
本行 — 長春市工會會員服務卡	2017年度吉林省最受歡迎銀行卡	吉林金融大典
本行	2017年中國金融機構金牌榜年度十佳農商銀行轉型案例獎	金融時報「2017中國金融機構金牌榜」
本行	2017年度最具投資價值獎	香港《中國融資》雜誌「2017年中國融資」
本行	2017年度最佳IPO獎	香港《中國融資》雜誌「2017年中國融資」
本行	2017年度農村合作金融機構支農支小服務示範單位	中國銀行業協會

關於本集團

獲獎單位	獎項／榮譽	頒發組織
公主嶺農商銀行營業部 公主嶺農商銀行	全國工人先鋒號 全國農村金融十佳績效管理銀行	中華全國總工會 中華合作時報社「第七屆全國農村金融品牌大典」
公主嶺農商銀行	2016年十佳精準扶貧銀行	中國新型金融機構論壇組委會金融時報社
德惠農商銀行 德惠農商銀行 春城農商行 長白山農商銀行 長白山農商銀行	長春市精神文明創建先進單位 2016年度省直機關五四紅旗團支部 公主嶺市五一勞動獎狀 2015-2016年度省級青年文明號 2016年度吉林省金融系統五四紅旗團委	長春市文明辦 共青團吉林省直屬機關工作委員會 公主嶺市總工會 共青團吉林省直屬機關工作委員會 吉林金融團工委
樺甸惠民村鎮銀行 樺甸惠民村鎮銀行 樺甸惠民村鎮銀行 吉林豐滿惠民村鎮銀行	青年文明號 2016年度全市經濟發展貢獻獎 精神文明建設先進單位 「小紅帽」志願服務先進集體	共青團樺甸市委 中共樺甸市委、樺甸市人民政府 中共吉林市委 吉林市豐滿區江南街道黨工委

關於本集團

獲獎單位	獎項／榮譽	頒發組織
大安惠民村鎮銀行 洮南惠民村鎮銀行	精神文明建設先進單位 2016年-2017度白城市消費者滿意 單位	中共白城市委白城市人民政府 白城市消費者協會
洮南惠民村鎮銀行 洮南惠民村鎮銀行 白城洮北惠民村鎮銀行	精神文明建設先進單位 吉林省優秀志願者服務組織 工作先進單位	中共白城市委、白城市人民政府 吉林省文明辦 中國共產主義青年團吉林省金融工作 委員會
白城洮北惠民村鎮銀行 扶餘惠民村鎮銀行 合陽惠民村鎮銀行 青島平度惠民村鎮銀行 青島平度惠民村鎮銀行	「五·一」勞動獎章 松原市精神文明建設先進單位 支持縣域經濟發展綜合評估A類單位 先進基層工會 2016年度青島銀行業小微企業金融 服務優秀創新產品	白城市政府 扶餘市宣傳部 中國人民銀行西安分行 平度市總工會 青島銀監局
青島平度惠民村鎮銀行	青島市優秀青年志願服務項目稱號	共青團青島市委和青島市青年志願者 協會
青島平度惠民村鎮銀行	工人先鋒號	平度市總工會

關於本集團

獲獎單位	獎項／榮譽	頒發組織
高密惠民村鎮銀行	文明單位	高密市精神文明建設委員會
高密惠民村鎮銀行	先進基層工會	高密市總工會
安次惠民村鎮銀行	五四紅旗團支部	共青團廊坊市安次區委
安次惠民村鎮銀行	2016年度全國金融產品創新先進村鎮銀行	中國村鎮銀行發展論壇組委會
五華惠民村鎮銀行	梅州市文明窗口	梅州市精神文明建設委員會
陵水惠民村鎮銀行	2016年度海南省小微企業金融服務先進單位	海南銀監局

關注生態環境

氣候變化、資源短缺、環境污染已成為人類社會發展面臨的巨大挑戰之一，應對氣候變化、減少資源消耗、保護生態環境是每一個企業公民的責任和義務。本集團深明環境保護的重要性，繼續嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》等有關污染物排放和環境保護的法律法規，堅持將綠色發展的理念融入業務運作的每一個環節，為構建資源節約和環境友好型社會而持續貢獻。

廢物管理

辦公及生活垃圾

本集團的營業網點等辦公場所產生的廢棄物主要包括報廢的自動存款機、自動取款機、自助繳費機、自助服務機、點鈔機、驗鈔機等營業廳常用設備，銀行卡、存摺等賬戶介質，廢紙、老舊桌椅、廢舊電腦、廢電池、廢墨盒等辦公用品以及一般生活垃圾。

本集團於辦公場所設有垃圾分類箱以回收不同種類的辦公垃圾。報廢的營業廳常用設備交由供應商回收處理，銀行卡和存摺等賬戶介質剪角後統一銷毀。除涉及保密信息的文件之外，廢紙均交由廢紙回收公司處理。老舊桌椅運送至當地廢品回收站處理，廢舊電腦由電子公司回收處理，廢墨盒由墨盒供應商回收處理，廢電池交由專門的回收公司處理。一般生活垃圾則由保潔公司或城市環衛部門統一收集運至垃圾回收站處理。

食堂垃圾和廢棄物

本行及子公司設有食堂，食堂持有排污許可證，污水經市政管網排入污水廠集中處理，餐廚廢棄物實行分類管理、分別處理：食品原料粗加工產生的垃圾(如菜葉、根鬚、動物內臟、毛皮等)按生活垃圾處理，倒入垃圾桶加上蓋子，由專人運往行內垃圾站，由環衛工人轉運處置；泔水類垃圾(如食物殘渣、飯、菜、湯水、鍋底、留樣處理物等)按規定由專人倒入專用泔水桶，由

關注生態環境

養殖戶回收。餐廚廢棄物嚴禁直接排入下水道、公共廁所和其他生活垃圾收集設施，不得銷售給其他單位和個人。

為有效管理廚房排煙，食堂在設計裝修時已遵照當地環保部門的相關要求，採用目前最先進的「水循環一體機」，管道設計符合國家排煙設計規範的相關內容，開機、關機都由專人負責。食堂亦定期對排煙的質量進行檢測，煙氣排放均符合《飲食業油煙排放標準》(GB18483-2001)。在煙道清洗方面，食堂規定每季度徹底清洗一次煙道，清洗完畢由本集團安保部門檢查備案。

綠色辦公

為提高資源使用效率，降低溫室氣體和廢棄物的產生和排放，本集團繼續於各辦公和營業場所推行各項綠色辦公措施：

- 照明系統的使用與管理 — 在辦公場所安裝發光二極管(LED)等高效能照明燈具，室內劃分為多個照明區域並設置獨立開關，鼓勵員工盡量使用日光照明並於非工作時間關閉照明設施；
- 空調系統的使用與管理 — 採用具有一級能源效益標籤的變製冷劑流量(VRV)空調，設定空調溫度不低於25.5攝氏度，定期清洗過濾網並檢查製冷劑是否存在泄漏；
- 電子設備及電器的使用與管理 — 購買具有節能標識的電子設備及電器，鼓勵員工不使用電腦時設定為自動待機或休眠模式，禁止員工使用非辦公電器，每月對辦公場所進行電量統計；

關注生態環境

- 服務器節能 — 使用集群部署架構，充分利用系統資源以降低設備投入和電力消耗，避免計算與存儲資源浪費；
- 節約用水 — 張貼節水標語，循環使用洗盥污水進行清潔，定期檢查水錶讀數及水管有無漏水現象，安裝具有節水標籤的水龍頭、馬桶及小便器；
- 節約紙張 — 推行電子辦公系統(OA System)，使用環保紙張，鼓勵員工雙面打印、重複利用紙張並採用電子通訊技術相互傳閱文件，張貼標語提醒員工節約用紙、盡量使用較細字型及行距打印，定期統計紙張用量；
- 資源回收與利用 — 購買可循環使用的墨盒和充電電池，號召員工重複利用辦公用品，減少使用一次性產品和過度包裝的產品，以及舉辦減少用紙競賽等活動。

環境保護



在日常運營管理中，本集團十分重視員工的支持與參與：不僅採取了倡議員工少乘升降機、多走樓梯，利用電子郵件、海報、內部網絡等途徑向員工宣傳環保知識，增強員工環保意識，提高員工參與度，同時通過舉辦公益清掃活動、義務植樹活動、支持文明城市建設等實際行動，助力城市環境的美化與提升。在業務運營過程中，本集團亦繼續響應國家相關政策，積極支持環保產業、新能源和高新技術產業的發展。

堅持以為本

員工是企業的核心競爭力。本集團相信，只有依法維護員工權益，切實為員工著想，企業才能和諧有序地持續發展。因此，本集團不僅注重保障員工權益和福利，亦持續致力於為員工提供多樣化的發展平台和健康安全的工作環境，實現員工與企業的共同進步。

用工政策

在認真遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規的基礎之上，本集團繼續實施靈活多樣的用人機制，進一步健全人力資源管理體系。

員工招聘遵循「公開、平等、擇優」的原則，面向社會公開招聘，平等競爭，擇優錄用。本集團提倡員工多元化，依照《禁止使用童工規定》對應聘者的年齡進行嚴格審查，並依法保障應聘者不受性別、年齡、民族、宗教等方面的歧視。員工離職時，人力資源部會與其進行離職會談以了解其離職原因、獲取改進建議。本年度，本集團未出現任何僱傭童工的情況。

為進一步促進人才隊伍建設，本集團內部每兩年至少進行一次專業人才的選拔，建立檔案並實行考試與考核相結合的動態管理模式和後備期淘汰機制，隨時對專業人才隊伍進行調整充實。另外，亦通過外部調入、聘用、兼職、專家聯繫等多種形式引進本集團發展所需或緊缺的專業人才。

本集團實行每日八小時、每周四十小時工作制，部分特殊專業和崗位可根據工作需要和崗位特點，採取綜合計算工時和不定時工作制。本集團依國家及營運所在地的相關規定執行法定節假日和勞動定額標準，不強迫或變相強迫員工加班；確因工作需要安排員工加班的，本集團按規定限制加班時間並支付員工加班報酬。本年度，本集團未出現任何強制勞工的情況。

員工的工資水平依照本集團的經營特點和經濟效益，結合員工的勞動技能、勞動強度、勞動條件、勞動貢獻等確定，實行同工同酬。在考核與晉升方面，本集團每年從德、能、勤、績、廉

堅持以人為本

五個方面對員工進行考核，重點考核工作實績，考核結果作為員工崗位調整、職務升降、工資分配、獎懲以及末位淘汰的重要依據。

人才培養



員工發展是企業可持續發展的重要保障，本集團一貫高度重視人才培養。本年度，本集團繼續針對不同崗位和級別的員工開展了內容豐富、形式多樣的培訓。培訓內容涉及產品知識學習、服務質量提升、職業素養與營銷技能提升、業務知識與崗位技能提升、風險防控、安全保衛、反洗錢、紀檢與廉政教育、精準扶貧等方面，培訓項目共計181個，培訓時長累計約640天，累計參與培訓約10,317人次。



本年度，本集團繼續實行「特種部隊」人才選拔和培養機制：從思想品質優良、精通業務知識、工作能力突出、認同本集團文化的青年群體中選拔100人進入「金融特種部隊」人才培養計劃。培訓內容包括為期三個月的軍訓、六個月綜合培訓、三個月網點實習、六個月異地掛職、三個月委派學習、一個月外派學習以及兩個月的總結考核。培養計劃實行人才動態調整機制，符合晉升條件的人才予以任用和晉升，考核欠佳或違反規定的人員則取消其後備資格。此外，另有64位員工參加了由總行教育培訓部主辦、為期兩周的首批「特種部隊」人才培訓班港深培訓。

堅持以人為本

關愛員工

本集團將員工視為企業的無形資產，將員工身心健康視為企業最大的財富。為此，本集團將關愛員工作為企業的重要職責，並融入到運營管理的方方面面。

為吸引、保留和激勵員工，本集團繼續為員工提供豐富的福利，並根據經營業績不斷改善員工福利狀況，包括：

- 為員工提供事假、病假、婚假、喪假、產假、生育假、帶薪休假等；
- 按照國家和當地有關社會保險的法律法規，為員工繳納五險一金(養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金)及補充醫療保險；
- 為員工辦理意外傷害保險和重大疾病保險；
- 每逢三八婦女節、端午節、中秋節、春節為員工發放過節費；
- 根據本集團經營情況，為員工繳納企業年金，並提供花紅。

堅持以人為本

為保障員工身體健康，本集團每年為正式員工安排一次免費體檢，並為員工建立健康檔案，以便準確掌握、及時了解員工的身體狀況，降低員工發病率和亞健康狀態；同時定期安排保潔公司對空調進行清洗和維護，並在員工工作場所擺放綠色植物以改善室內空氣質量。本年度，本集團未出現任何員工因工受傷或死亡的情況。



為提高員工工作熱情和歸屬感，本年度，本行及各子銀行繼續開展豐富多彩的工會活動，每逢重大節日亦舉辦各種慶祝活動，例如主題演講大賽、主題知識專題競賽、業務技能競賽、單身青年聯誼會、主題閱讀活動、體育比賽、親子活動等，將企業對員工的關懷落到實處。

完善運營管理

企業的穩定發展離不開健全有效的運營管理。本集團恪守商業道德，堅持合規經營，不斷改善運營管理的各個方面，努力為客戶和社會創造更多價值。

安全運行

作為一家銀行業金融機構，確保人身和資金財產安全，防範詐騙、盜竊、搶劫、破壞等安全保衛案件是本集團運營管理中的重要議題。為此，本行及子公司繼續嚴格遵守《金融機構管理規定》、《企業事業單位內部治安保衛條例》等法律法規以及《吉林省農村信用社營業、守庫、押運期間操作規程》的規定，不僅針對重要場所和押運過程中的安保工作，以及監控設施、報警設施、槍支、彈藥的使用實施職責明確、目標清晰的管理流程，亦建立有遠程監控應急處置預案、突發安全事件應急處置預案以及消防應急處置預案，並定期組織學習演練。除此之外，本集團亦繼續加強對員工的安全教育和技能培訓，幫助員工提高自我保護意識和防範技能，要求員工按制度和程序謹慎操作，時刻保持警惕，遇到可疑情況及時報告，並採取防範措施。

本行及子公司高級管理層每年與所轄的分支機構(或部室)負責人簽訂安全保衛工作責任書，各分支機構(或部室)負責人與各營業網點負責人及重要崗位員工簽訂相應責任書。對責任期發生案件隱瞞不報或違反安全保衛規章制度者，一經查出嚴肅處理。

完善運營管理

在信息技術系統的運行安全方面，本集團亦繼續實施相應的保障措施：一方面，由專業的信息技術服務團隊，負責信息技術系統的日常運作和維護、線上測試、緊急演練等工作，並就系統運作可能遇到的問題提供意見和解決方案；另一方面，為保證業務運營的連續性，本集團全部核心數據均於信息技術服務供應商及吉林省、北京市、上海市、山東省及陝西省的災備中心備份，從而進行實時數據傳輸、應對運行中斷並避免數據丟失。本集團亦通過設置防火牆、數據加密、用戶認證與授權以及入侵防禦與檢測系統，維持本行及各子銀行數據的機密性、完整性及可用性。

本年度，本行及子公司從上至下嚴格遵從相關規定，未出現任何安全事件。

供應鏈管理

本集團將可持續發展的理念拓展至採購和供應鏈的管理工作中。在營業廳常用設備和物品、日常辦公用品的採購過程中，本行及子公司繼續遵從物資採購及招標流程實施採購，不僅根據產品質量、價格等基本要求甄選供應商，亦注重考察供應商在環境保護、資源節約、安全健康、勞工標準、商業道德和管理體系等方面的表現。本年度，本集團所採購電子設備來自33家供應商、辦公家具來自144家供應商，以上供應商全部位於中國內地。

在信息技術服務供應商的選擇方面，本集團主要從市場佔有率、產品適用度、交付能力、業務規模等方面綜合評估供應商的服務水平，並通過招標等方式選定供應商。在項目取得階段性進展時，本集團均跟進驗收，以確保供應商履行項目實施進度計劃中的要求。項目完成後，供應商須根據合同要求提供保修以確保系統可靠穩定運行。截至本年度結束，本集團已與122家供應商建立過合作，擁有128個業務平台。

完善運營管理

產品與服務

本集團規定，各業務條線員工須通過銀行業專業人員職業資格相應考試科目，獲得從業資格證書後方可上崗工作。員工須掌握並自覺遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》《中華人民共和國中國人民銀行法》《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規，嚴格執行國家金融政策和本集團頒佈的規章制度。在向客戶推薦產品或提供服務時，員工須遵守如下規定：

- 結合客戶的自身需求、投資目的及風險偏好等向客戶推薦符合其需求的產品；
- 向客戶提供產品或服務的詳細信息，並對所推薦的產品或服務涉及到的法律風險、政策風險以及市場風險等進行充分的提示，使客戶能自主做出選擇；
- 對客戶提出的問題本著誠實信用的原則答覆，不得為達成交易而隱瞞風險或進行虛假誤導性陳述；
- 不得向客戶做出不符合有關法律法規及本集團規定的承諾或保證。

本行的客戶服務中心是一家全天候、集自助語音及人工客服為一體的7*24小時為客戶提供金融服務的中心。除此之外，本行及子公司各營業網點在營業場所、門戶網站等醒目位置亦有公佈電話、網絡、信函等投訴渠道。本集團秉持「服務為本，客戶至上」的服務理念，要求員工主動熱情、耐心細緻、準確迅速地為客戶提供服務，不因客戶性別、民族、身份等差異而優待或歧視，並於各營業場所設置無障礙通道，為殘障人士提供優先服務。

為規範客戶投訴處理機制，提升客戶滿意度，維護本集團和客戶雙方的合法權益，本集團繼續實施嚴格的投訴處理機制：

- 客戶投訴執行首問負責制，首位受理人在接到客戶投訴時即做好登記；
- 員工須尊重客戶隱私，對投訴客戶的身份和投訴資料嚴格保密；
- 被投訴部門須主動承擔投訴，並在規定時限內妥善處理；及
- 投訴處理完成後，被投訴部門就事件發生、處理情況、整改措施形成書面材料，上報客服中心備案。

本集團一直將客戶正當合理的投訴內容作為改進產品和服務，完善內部管理、操作制度、業務系統和流程的重要依據，不僅認真研究客戶的投訴內容，及時向相關部門提供改進工作的具體建議，還通過整理意見簿、問題梳理、滿意度調查等方式，查找和總結不足，持續改進有關經營管理中存在的問題，以減少同類投訴事項的繼續發生。

合規運營

反洗錢是法律賦予銀行業金融機構的責任和義務。履行反洗錢義務，不僅能促進金融業健康發展，更有利於維持社會安定和經濟繁榮。本集團繼續嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》等法律法規，積極開展反洗錢宣傳教育和業務知識培訓，以提高員工的反洗錢責任意識和防範能力。在實際運營中，本集團員工在辦理業務時本著高度負責的態度，嚴格把關，認真審核客戶身份和交易記錄，發現可疑情況時第一時間上報。

完善運營管理

本年度，本行開展了多項反洗錢業務知識和專項培訓工作，共針對新入職員工、會計結算部、內勤主管、反洗錢操作員、綜合櫃檯員、後督中心等部門人員集中開展9次反洗錢業務人員培訓班，參與人數共計約1,000人次。



除此之外，本集團亦高度重視非法融資、電信詐騙等非法交易的防範和處置工作，不僅開設了相關課程和培訓，亦針對可疑信息報送系統的使用和事件處理流程開展講解學習，以提高員工對非法交易的甄別和處理能力。

信息披露

作為負責任的上市公司，本行切實保護中小股東權益，保證其充分知情權，確保信息披露的公平性。本行繼續推行《吉林九台農村商業銀行股份有限公司信息披露制度》《吉林九台農村商業銀行股份有限公司內幕信息知情人登記管理及保密制度》等規章制度。本行董事會秘書及公司秘書負責本行信息披露事務，對本行和董事會負責；本行董事會辦公室為本行信息披露事務的具體執行機構。

廣告和知識產權

本集團繼續認真遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國知識產權法》等有關廣告和知識產權的法律法規，規定所有公開的產品和業務信息均須經過嚴格審查，並杜絕在廣告宣傳和交易過程中欺騙及誤導客戶，以及侵犯他人知識產權、專利權、版權等權益的行為。本集團亦繼續依法維護屬於本集團的知識產權，與系統開發商簽訂項目合同時即明確規定不得侵害本集團知識產權。對於侵害本集團權益造成損失者，本集團將依法追究其責任。

消費者權益保護

本集團以構建和諧穩定的金融消費關係為重點，以產品、服務設計為著力點，積極落實消費者權益保護各項工作要求，持續提高消費者權益保護工作水平，包括：完善消保工作組織架構，在董事會下設消費者權益保護委員會，明確將消費者權益保護作為公司治理的一項重要內容，定期向董事會提交有關報告及年度消費者權益保護工作報告；設立消費者權益保護部，統籌消費者權益保護工作；完善制度體系，修訂完善5項消費者權益方面的制度，夯實制度保障；完善投訴處理機制，持續健全消費者投訴監測、分析、受理、處理和反饋等機制，為消費者投訴提供必要保障；提升服務理念，在產品和服務的設計研發、定價管理、協議制定、審批准入、營銷推介、售後管理等環節，嚴格落實有關消費者權益保護的法律法規和監管規定，確保消費者權益得到全方面保護和管理；普及公眾教育，持續開展「3•15金融消費者權益日」、「金融知識進萬家」、「普及金融知識萬里行」等系列宣傳活動，同時針對理財業務糾紛、違法違規、「校園貸」、「培訓貸」、電信網絡詐騙案件頻發等情況，開展專題宣傳，宣傳普及金融知識，切實履行社會責任。

隱私保護

本集團一貫重視隱私保護，繼續嚴格遵守《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》等法律法規，承諾在業務辦理過程中所採集、獲取和保存的客戶信息只用於法定或合同約定的用途。為提高員工保密意識，本集團亦定期舉辦關於隱私保護的員工培訓。

本集團依法規範員工行為，要求員工須自覺遵守保密紀律，嚴格保守國家秘密、銀行秘密和客戶秘密，按規定進行數據備份並妥善保存客戶資料及交易信息檔案，不得違反內部交易流程及崗位職責管理規定將保管的印章、重要憑證、交易密碼和鑰匙等與自身職責有關的物品或信息交予或告知其他人員。

完善運營管理

廉潔從業

廉潔自律不僅是企業長遠發展的內在需要，亦是每位銀行從業人員必須恪守的職業操守。本集團深明廉潔從業的重要性，繼續嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《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》《金融違法行為處罰辦法》等法律法規，並推行一系列規定規範員工行為，包括：

- 認真遵守國家法律法規以及銀行業監管制度，學習和踐行《銀行業金融機構從業人員職業操守指引》及本集團各項規章制度；
- 熟知本崗位工作職責、工作要求和違規責任，堅決抵制、及時制止並向上級舉報違規行為；
- 在社會交往和商業活動中，杜絕與客戶之間的非非法利益往來；
- 自覺抵制內幕交易，不得利用內幕信息牟取個人利益；
- 不得利用職務之便，為本人親屬或與本人有利害關係的客戶違規辦理業務、謀取不正當利益；
- 不得以權謀私、弄虛作假、營私舞弊、收受賄賂回扣或非法索取其他好處。

除此之外，本集團亦通過實行定期報告制度和個人重大事項報告制度，定期走訪或電話家訪員工家屬，定期或不定期到營業性休閒娛樂場所進行明察暗訪，定期或不定期召開行風監督座談會，認真調查和處理群眾來信、來電和來訪，每年召開思想動態分析會等方式加強監管，防止違規行為的發生和延伸。本集團鼓勵員工舉報各類危害本集團信譽和資產的行為，對舉報屬實並減少本集團損失或有其他貢獻者給予表揚和獎勵。本年度，本集團未出現任何有關貪污賄賂的違規事件。

傾力社會公益

在過去九年的發展歷程中，本集團在實現自身科學穩健發展的同時，始終秉承「普惠金融，富民興企」的經營理念，積極承擔企業社會責任，大力開展各類慈善公益和金融扶貧活動，為弱勢群體幫扶工作做出貢獻，以實際行動回饋社會民生。

慈善公益



本行自2012年開始於吉林省慈善總會和長春市慈善會分別設立了「九台農商銀行愛心基金」，連續5年每年捐贈500萬元，用於助學、敬老、助殘和扶貧濟困等慈善項目，此項基金先後獲得吉林省政府頒發的「吉林慈善獎」以及中華慈善總會授予的「第二屆中華慈善突出貢獻獎」。本行成立以來，亦積極捐助困難群眾、地震災區及洪澇災害地區；組建「九台農商銀行愛心志願者團隊」，定期深入社區、鎮村幫助弱勢群體；冠名吉林東北虎籃球隊，致力支持文化體育事業發展。

本年度，本集團繼續履行企業社會責任，積極服務並支持與百姓生活息息相關的民生領域，傳承本集團的優秀公益文化：本行及各子銀行先後開展了幫扶和慰問孤寡老人、幫扶貧困家庭、贊助藝術活動、愛心助學、舊物捐贈、社區運動會、社區健康講座等形式多樣的愛心公益活動共計226項，投入金額共計約3,154萬元，累計參與人次超過10,500人次，累計參與時間近2,000小時；其中，2017年1月21日在本行及長春市慈善會共同主辦的迎新春慈善音樂會上，募集到來自27家企業的善



傾力社會公益

款1,550萬元，用於注入「九台農商銀行愛心基金」。除此之外，本行及各子銀行亦積極聯合當地社區開展了防範電信詐騙、打擊洗錢犯罪、假幣識別、銀行卡支付安全宣傳、金融知識大講堂等金融知識宣傳普及活動，不僅提高了社區群眾的防範意識和分辨能力，亦有效維護了廣大客戶的切身利益，得到了社會各界的衷心認可。



金融扶貧

在金融扶貧方面，本集團繼續積極貫徹各級政府和上級部門關於金融精準扶貧的戰略部署，從金融供給側發力，不斷創新扶貧方式方法，堅持造血、輸血、活血並重，著力破解發展難題、培育富民產業，拓寬增收渠道，形成了金融扶貧長效機制和可持續發展效能，為地方脫貧攻堅和經濟發展做出了有力貢獻。本年度，本集團落實的各項金融扶貧措施包括：

- 成立扶貧聯盟。由本行牽頭，依託吉林省金融商會和九台商會，吸收省內40餘家知名企業，分別組建金融商會扶貧聯盟和九台產業扶貧聯盟，通過聯盟構建聯動扶貧機制，並邀請吉林農業大學、長春中醫藥大學負責技術指導，建立銀、企、校多方聯動的扶貧體系。



- 搭建扶貧載體。組織扶貧聯盟的龍頭企業和村集體成立「股權清晰、權責明確、利益共享」的實體公司，打破貧困村有組織無實體、有意願無門路、有資源無收益的脫貧瓶頸，實現整村脫貧。本年度，本集團已幫助九台區茂林村等5個村成立了農工商公司或農業科技公司，有效推動了當地的扶貧工作。



- 培育特色產業。幫助茂林農工商公司建立農產品加工廠，註冊「九商茂林」系列商標，聘用當地30名貧困農民入廠工作，同時還幫助該村農工商公司與東北襪業園合作建立縫製分廠，吸納120餘名貧困農民就業。
- 創新金融服務。幫助茂林等兩個貧困村117戶貧困戶組建合作社，發放扶貧貸款508萬元，統一交由合作社用於購買機器設備租賃給東北襪業園，租金收入用於貧困戶分紅(預計每個貧困戶每年可獲得租金分紅收入5,000元)。在貧困村執行貸款基準利率、設立貸款綠色通道，已完成九台區20個村、609戶建檔立卡貧困戶的評級授信工作，授信總額3,000餘萬元，並對建檔立卡的31戶貧困戶發放扶貧小額貸款107萬元。同時針對無力繳納基本養老保險的困難群體，研發了「社保基金貸款」，本年度已發放貸款40萬元。
- 實施教育扶貧。從貧困家庭子女中招收兩屆共81名金融勵志班學員，由本行出資，委託長春金融高等專科學校定向培養，結業後分配到學員家鄉網點工作，形成教育、智力和

傾力社會公益

就業扶貧的有機結合；實施人才扶貧，選拔48名後備幹部進行集中培訓，培育鄉土金融人才，現已有28人被派駐到貧困村擔任「村官」。同時，與吉林農業大學合作設立「村官」訂單班，把金融與扶貧通過人才紐帶有機連接起來。



- 實施慈善扶貧。專門設立扶貧慈善基金，定向救助沒有勞動能力的貧困人口。本年度本集團已向九台區茂林村等3個村捐贈700萬元。

附錄一：關鍵績效指標總結

關鍵績效指標

2017年度

排放物¹

氮氧化物排放量(千克)	116
二氧化硫排放量(千克)	2
顆粒物排放量(千克)	9

溫室氣體

溫室氣體排放總量(範圍1、2及3)(噸二氧化碳當量)	46,471
溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量/平方米)	0.12
範圍1直接溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)	3,785
範圍2能源間接溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)	42,368
範圍3其他間接溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)	318

廢棄物

無害廢棄物

所產生無害廢棄物總量 ² (噸)	22
無害廢棄物密度(千克/平方米)	0.06

有害廢棄物

所產生有害廢棄物總量(噸)	2
有害廢棄物密度(千克/平方米)	0.005

資源使用

能源³

能源消耗總量(兆瓦時)	99,342
能源消耗密度(兆瓦時/平方米)	0.26
直接能源消耗總量(兆瓦時)	11,643
間接能源消耗總量(兆瓦時)	87,699

用水

用水總量(立方米)	171,493
用水密度(立方米/平方米)	0.44

包裝物料

製成品所用包裝材料總量 ⁴ (噸)	不適用
每件產品包裝材料用量(噸)	不適用

¹ 此項數據僅包括公務車輛所排放的空氣污染物。

² 此項數據僅包括廚餘垃圾。因其他生活垃圾由保潔公司或城市環衛部門處理，本行及各子銀行定期繳納處理費，無法統計實際產生量。

³ 能源消耗包括直接能源消耗(來自鍋爐、發電機、車輛、煮食爐和燃氣灶消耗的化石燃料)和間接能源消耗(來自外購的暖氣和電力)。

⁴ 本集團業務不涉及產品包裝，此項數據不適用。

附錄一：關鍵績效指標總結

關鍵績效指標	2017年度
僱傭	
按性別	
男	3,728
女	3,816
按年齡組別	
30歲以下	3,780
30歲至50歲	3,374
50歲以上	390
按僱傭類型	
臨時	545
正式	6,999
流失人數按性別(比例) ⁵	
男	166 (4%)
女	200 (5%)
總數	366 (5%)
流失人數按年齡組別(比例) ⁶	
30歲以下	305 (8%)
30歲至50歲	58 (2%)
50歲以上	3 (1%)

⁵ 流失比例為此類性別員工流失人數佔本年度此類性別員工總人數的比例。

⁶ 流失比例為此年齡段員工流失人數佔本年度此年齡段員工總人數的比例。

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	概述	章節	頁碼
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。	廢物管理	P11-12
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。	綠色辦公	P12-13
A3環境及天然資源 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。	綠色辦公、環境保護	P12-13
B1僱傭 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。	用工政策	P14-15
B2健康與安全 一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工	P16-17
B3發展及培訓 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	人才培養	P15

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	概述	章節	頁碼
B4勞工準則 一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	用工政策	P14-15
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。	供應鏈管理	P19
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。	安全運行 產品與服務 合規運營 廣告和知識產權 消費者權益保護 隱私保護	P18-23
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。	合規運營、廉潔 從業	P21-22, P24
B8社區投資 一般披露	有關以社區參與來了解發行人營運所在社區的需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	慈善公益 金融扶貧	P25-28



吉林九台農村商業銀行股份有限公司
JILIN JIUTAI RURAL COMMERCIAL BANK CORPORATION LIMITED