

 **中原銀行股份有限公司**  
ZHONGYUAN BANK CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股票代號：1216



# 2017年度

## 環境、社會及管治 (ESG) 報告

# 目錄

## 01

- 03 關於本報告
- 03 報告範圍
- 03 編制基準
- 04 報告說明
- 04 對本報告的回應

## 02

- 07 中原銀行簡介
- 08 齊頭並進，發展業務
- 09 收穫讚賞，載譽而歸

## 03

- 13 高瞻遠矚，持續發展
- 17 開誠佈公，多方交流

## 04

- 23 方興未艾，追求進步
- 23 奉命唯謹，認真管理
- 26 奉公正己，發揚廉潔
- 28 守瓶緘口，維護權益
- 29 匠心獨運，專注創新

## 05

- 33 精誠所至，服務客戶
- 33 不遺餘力，提高質量
- 35 有口皆碑，廣受認可
- 35 從善如流，改進自身

## 10

- 73 附錄
- 73 《環境、社會及管治報告》  
內容索引

## 06

- 39 萬眾一心，共同成長
- 42 用心招聘，任人唯賢
- 43 有效管理，知人善用
- 43 春誦夏弦，針對培訓
- 47 強身健體，安室利處

## 07

- 53 笙磬同音，和諧相處
- 53 鼎立中原，關愛社區
- 55 積極扶貧，大愛無疆

## 08

- 59 創建綠色，萬木崢嶸
- 60 節約資源，細水長流
- 63 控制排放，循序漸進
- 67 環境改善，竭盡所能

## 09

- 69 獨立審驗聲明



# 01

## 關於本報告

- 1.1 報告範圍
- 1.2 編制基準
- 1.3 報告說明
- 1.4 對本報告的回應

 中原銀行股份有限公司  
ZHONGYUAN BANK CO., LTD.  
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)  
股票代號：1216



**2017**年度  
環境、社會及管治 (ESG) 報告

# 1 關於本報告

這份報告是中原銀行股份有限公司（以下簡稱「中原銀行」或「我行」）的第一份環境、社會及管治報告（以下簡稱「本報告」），旨在提供中原銀行於2017年度內的環境表現和社會表現，主要包括各主要利益相關方所關注的我行可持續發展有關的環境及社會議題，以便各主要利益相關方能更好地了解關於中原銀行的可持續發展的理念、措施及相關表現等。本報告應與中原銀行2017年度年報第109頁「企業管治報告」章節一併閱覽，以便全面了解中原銀行環境、社會及管治的相關表現。

## 1.1 報告範圍

除非另有說明，本報告的數據及政策信息範圍涵蓋中原銀行總部（以下簡稱「總部」）以及18家分行（含下屬支行以及各營業網點）：中原銀行鄭州分行，中原銀行商丘分行，中原銀行開封分行，中原銀行鶴壁分行，中原銀行安陽分行，中原銀行信陽分行，中原銀行駐馬店分行，中原銀行許昌分行，中原銀行南陽分行，中原銀行周口分行，中原銀行新鄉分行，中原銀行三門峽分行，中原銀行濮陽分行，中原銀行漯河分行，中原銀行平頂山分行，中原銀行焦作分行，中原銀行濟源分行，中原銀行洛陽分行。本報告亦將中原銀行總部及18家分行合併統稱為「我們」或「公司」。

除非另有說明，本報告的時間範圍為2017年1月1日起至2017年12月31日止（以下簡稱「報告期」）。

## 1.2 編制基準

本報告以香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「香港聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（以下簡稱「主板上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》為依據進行編制。

本報告已遵守香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》載列的所有「不遵守就解釋」條文。具體依循情況參照「《環境、社會及管治報告》內容索引」章節。



## 1.3 報告說明

本報告以中文繁體和英文進行發佈。報告內容如有任何歧義，以中文繁體版為準。電子版報告可通過中原銀行官網、香港聯交所網站進行閱讀和下載。

## 1.4 對本報告的回應

我們歡迎讀者通過以下聯絡方式，就本報告提出意見和建議。

- 📍 聯繫地址：  
中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路23號中科金座大廈
- ☎ 聯繫電話：  
(86)0371-85517898
- 📠 傳真：  
(86)0371-85517892
- ✉ 電子郵箱：  
Dongjianban@zybank.com.cn

# 02

## 中原銀行簡介

- 2.1 齊頭並進，發展業務
- 2.2 收穫讚賞，載譽而歸



## 2 中原銀行簡介

中原銀行成立於 2014 年 12 月 23 日，總部設立在河南省省會鄭州市，是河南省唯一一家省級法人銀行。自成立以來，中原銀行遵照「將中原銀行辦成一流商業銀行」的發展目標，基於「貼近市民、服務小微、支持三農，推進區域經濟發展」的市場定位，積極踐行「傳統業務做特色、創新業務找突破、未來銀行求領先」三大發展戰略，堅持改革創新發展，全力支持地方經濟建設、服務社會民生，並取得了良好的經營業績和發展成果。截至 2017 年 12 月 31 日，我行轄下一共 18 家分行和 3 家直屬支行，共有營業網點 460 家，全行在崗員工約 1.3 萬餘人；同時作為主發起人，在省內設有 9 家村鎮銀行和 1 家消費金融公司。

### 市場定位

- 貼近市民
- 服務小微
- 支持三農
- 推進區域經濟發展

- 傳統業務做特色
- 創新業務找突破
- 未來銀行求領先

### 三大發展戰略

18 家分行

3 家直屬支行

營業網點 460 家

全行在崗員工 1.3 萬餘人

9 家村鎮銀行

1 家消費金融公司

### 2.1 齊頭並進，發展業務

中原銀行的主營業務包括公司銀行業務、零售銀行業務、資金業務及其他業務，我們堅持在保障原有業務穩步發展的同時，積極在各大板塊中探索新機遇與新模式。於本報告期內，我行新增對公用戶兩萬餘戶，對私客戶數量突破千萬，較年初實現了百萬級的增長。我們還同時加強了對結構佈局的優化，成功在報告期內新設網點 37 家，優化網點 62 家，在原有業務基礎上實現了長足發展，並且成功在外幣業務和黃金業務等方面進行了創新發展。

## 2.2 收穫讚賞，載譽而歸

### ◆ 《金融時報》

◎ [年度十佳城市商業銀行]



### ◆ 中國證券會

◎ [第七屆中國證券金紫荊獎]



### ◆ 2017 年中國融資大獎頒獎典禮

◎ [中國融資大獎年度最佳 IPO 獎]

### ◆ 英國「銀行家」2017 年全球 1000 家銀行榜單

◎ 一級資本總額位列全球第 227 名，在 126 家上榜的中資銀行中排名第 35 位。

### ◆ 21 世紀亞洲金融競爭力評選

◎ [2017 年度卓越城市商業銀行]

### ◆ 《華夏時報》

◎ [2017 年度金融科技創新銀行]



2017 年度  
卓越城市商業銀行

# 03

## 高瞻遠矚 持續發展

3.1 開誠佈公，多方交流





### 3 高瞻遠矚，持續發展

根據中原銀行發佈的戰略規劃文件《中原銀行股份有限公司 2015-2019 戰略發展規劃》，我們確立了 6 大戰略設計原則，同時明確自身業務的發展戰略與市場定位，合理規劃中原銀行的未來發展路徑，將公司的發展願景與環境、社會的協調發展進行有機結合，開闢出一條屬於中原銀行的發展之路。



結合當下可持續發展理念所受到的重視與國家對可持續發展的大力推動，中原銀行積極響應國家號召，將可持續發展的理念融入到企業管理之中，力求在運營各環節做到經濟、社會和環境的共同可持續發展。

在經濟方面，作為河南省唯一的省級法人銀行，中原銀行始終堅持以服務經濟社會發展大局為己任，把握河南省投資工作重點和實體經濟的有效需求，加大對信貸的投放並優化信貸的結構，主動融入「糧食生產核心區」、「中原經濟區」、「鄭州航空港經濟綜合試驗區」、「鄭洛新國家自主創新示範區」和「中國（河南）自貿區」五大國家戰略，推進「一帶一路」建設和供給側結構改革等戰略佈局，深化與各方的合作，實現各項業務的全面落實。



鄭洛新國家自主創新示範區

在社會方面，於經營業務發展的同時，我們從未忘記自身肩膀上的社會責任，關注民生發展，關注弱勢群體，積極主動參與各類社會公益活動。對內，我們關注員工的身心健康與企業文化發展，始終堅持「以人為本」的理念，盡全力為員工創造一個和諧融洽的成長環境。對外，我們多次溝通協作，力所能及地貢獻力量，發揮中原銀行的優勢，幫助社會實現和諧發展。

在環境方面，我們遵守國家及地區與環境相關的法律法規，出台相應的管理章程，對公司日常運營和員工行為進行規範，減少環境影響，確保我行符合環保運營的理念。此外，我們還加入到推行環境保護的隊伍中，響應國家以及地區號召，積極參與公司外部的各類環保活動，為中國的環保公益事業貢獻自己的力量。

為將可持續發展理念真正落實到行動上來，我們根據可持續發展戰略與規劃設立了「六個堅持」作為公司的行為準則，將可持續發展的理念貫徹到日常的運營過程中。

### 「六個堅持」行為準則

#### 堅持戰略引領



我們堅守「穩健、創新、進取、高效」的核心價值理念；深入貫徹落實「傳統業務做特色、創新業務找突破、未來銀行求領先」的三大戰略發展方向；明確「上網下鄉」的戰略佈局。

#### 堅持改革創新



我們努力提升綜合化金融服務能力，爭取多項業務牌照，豐富可提供的業務品種，加強產品與服務的持續創新，積極探索互聯網金融服務新模式，提升公司對產品創新的能力，以完成對未來銀行的建設。

#### 堅持服務致勝



我們加強渠道建設，力求通過不斷擴大服務覆蓋面，完善全河南省的網絡佈局，秉持以客戶為中心的服務理念，持續完善多層次金融產品體系，改進金融服務質量，從而提升客戶服務體驗。

#### 堅持服務地方發展



我們充分發揮自身優勢，主動融入河南省「五大國家戰略」和國家「一帶一路」建設，加大信貸投放，優化信貸結構，深化與各地市政府與重點企業的戰略合作夥伴關係。支持產業結構調整、重大項目、重點工程、國企改革等關鍵領域的發展。

#### 堅持金融普惠



我們銘記自身責任與擔當，大力發展普惠金融，積極參與普惠金融改革試驗區建設，積極探索精準扶貧新路徑，並加快縣城支行、鄉鎮支行、惠農服務點等農村金融服務體系建設，為「三農」，小微和貧困群體送去優質金融服務。

#### 堅持綠色、健康、可持續發展



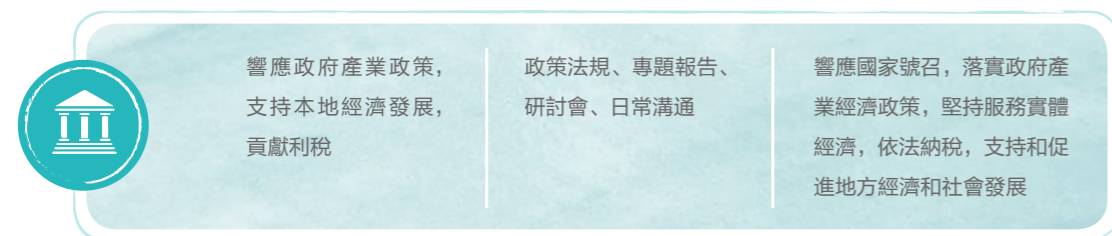
我們以變革開放的態度，積極參與市場競爭，力求在提供優質金融產品和服務的同時，踐行綠色、環保理念、構築和諧、友好關係、追求共享、共贏結果。爭取為我行的利益相關方創造令人滿意的價值與回報。

### 3.1 開誠佈公，多方交流

為有效回應利益相關方對公司發展的期望與訴求，我們制定了《中原銀行股份有限公司投資者關係管理辦法》等政策，積極與各利益相關方進行交流，並針對每個利益相關方建立了高效，多渠道，多方位的溝通方式。對於利益相關方在溝通中所提出的訴求與意見建議，我們認真傾聽，力爭在最短時間內給予最優回應。



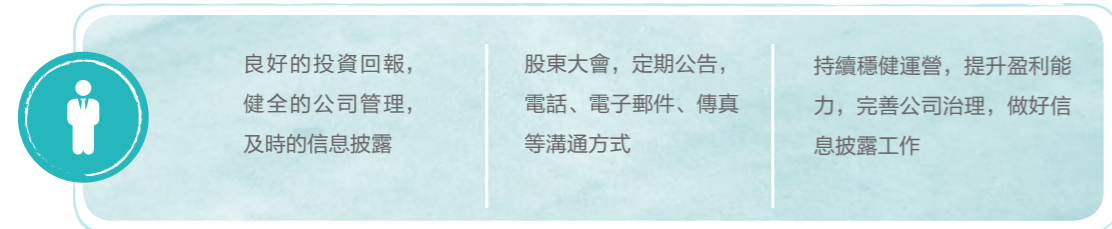
#### 政府



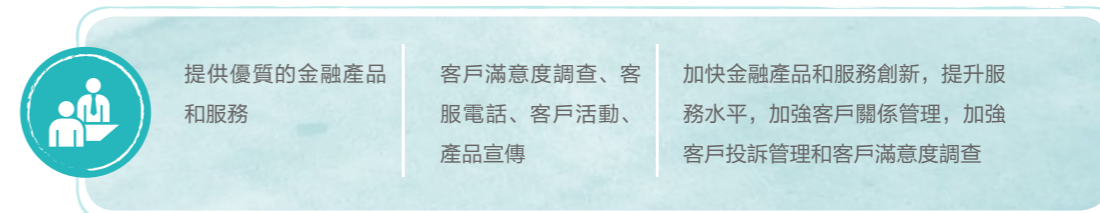
#### 監管機構



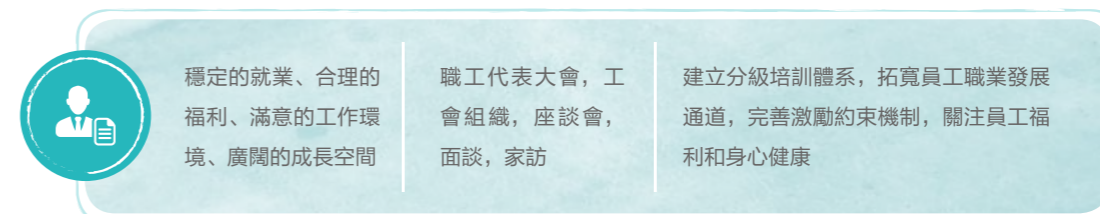
#### 股東



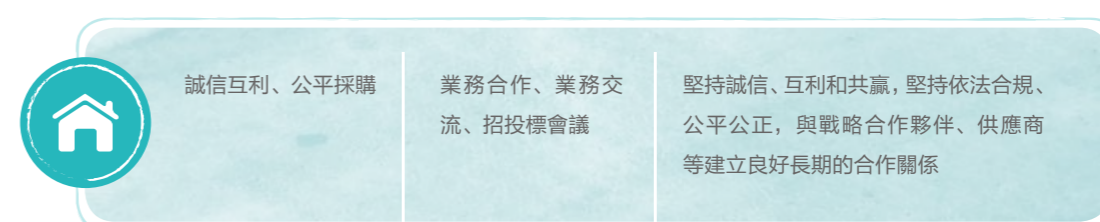
#### 客戶



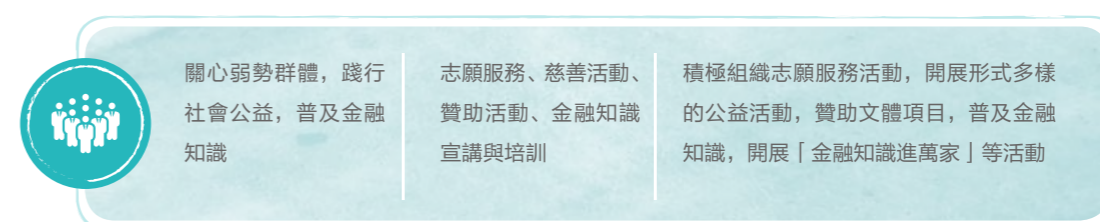
#### 員工



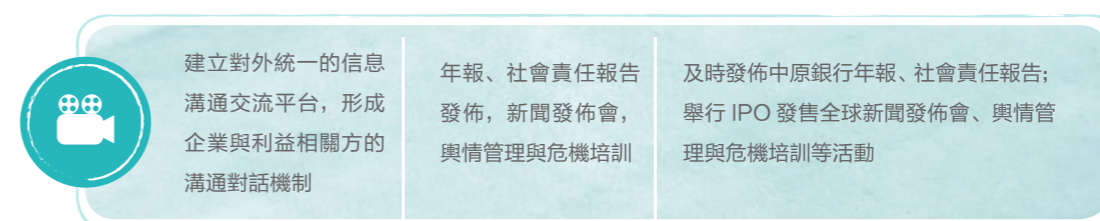
#### 合作夥伴



#### 社會



#### 媒體



通過與內部員工進行訪談交流以及召開媒體記者座談會等方式，我們對關乎公司可持續發展的重要性議題進行了挖掘，最終確立了由經營合規性、公司平穩和健康發展、提供優質服務與產品、回報社會、清潔發展等五個內容組成的重要議題組，並將在隨後各章節進行重點闡述。

### 重要性議題披露章節

重要性議題	披露章節
經營合規性	方興未艾，追求進步、精誠所至，服務客戶、萬眾一心，共同成長、創建綠色，萬木崢嶸
公司平穩和健康發展	方興未艾，追求進步
提供優質的服務與產品	精誠所至，服務客戶
回報社會	笙磬同音，和諧相處
清潔發展	創建綠色，萬木崢嶸



# 04

## 方興未艾 追求進步

- 4.1 奉命唯謹，認真管理
- 4.2 奉公正己，發揚廉潔
- 4.3 守瓶緘口，維護權益
- 4.4 匠心獨運，專注創新

## 4 方興未艾，追求進步

中原銀行一直秉承「依法合規，從嚴治行」的管治方針，堅持開展內部控制的建設工作，以健全內控制度體系為目標，制定內控評價方案，並聘請第三方公司進行現場和非現場檢查，促進和鞏固合規長效機制，維護金融秩序的良好運行。根據中國銀監會發佈的《商業銀行資本管理辦法（試行）》及其附件、巴塞爾委員會關於風險及相關專業術語定義、國內外銀行同業實踐，並根據公司自身情況以及河南省整體經濟環境，我們對業務戰略、產品組合、客戶需求以及外部宏觀經濟環境的相互作用等一系列風險進行了識別，並制定相應的計量與控制程序。於報告期內，我們實現了對供應鏈的風險把控與管理，加強了內部廉政工程以及反貪污體系的建設，完善了客戶信息和知識產權的保護機制，保證了公司的穩定發展。另一方面，在穩健管理的同時，我們加大對於科技創新研究的投入，力爭以科技轉型穩步推進企業發展。為此，我們專門成立了創新管理委員會，加大力度，全力支持科技創新，制定創新激勵機制，培育創新文化。於報告期內，我們獲得了國債承銷團和信貸資產證券化業務等重要業務資質，開設博士後創新實踐基地，建立網絡銀行體系，推動了我行的創新發展。

### 4.1 奉命唯謹，認真管理

根據《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，為加強公司採購管理，控制採購風險，規範採購行為，降低採購成本，我行特製訂《中原銀行股份有限公司採購管理辦法》用以規範全行所有採購活動，並規定了各行行政管理部門監督採購制度執行情況的責任。在供應商管理方面，我行制定了《中原銀行集中採購供應商管理辦法》用以加強對供應商規範化管理，在遵循「嚴格准入、分級管理、量化評級、動態維護」的原則下，實行對供應商的資格審查、動態維護、等級評估和異常管理等管理模式

### 供應商選擇因素

#### 原則一

中華人民共和國境內註冊的獨立法人，註冊資本不少於人民幣 500 萬元且註冊成立時間不少於 3 年

#### 原則二

公司法定代表人等主要成員穩定，具有健全的公司治理架構

#### 原則三

具有良好的財務實力和經營聲譽，公司及法定代表人等主要成員連續三年內無違約或不良經營、信用記錄

#### 原則四

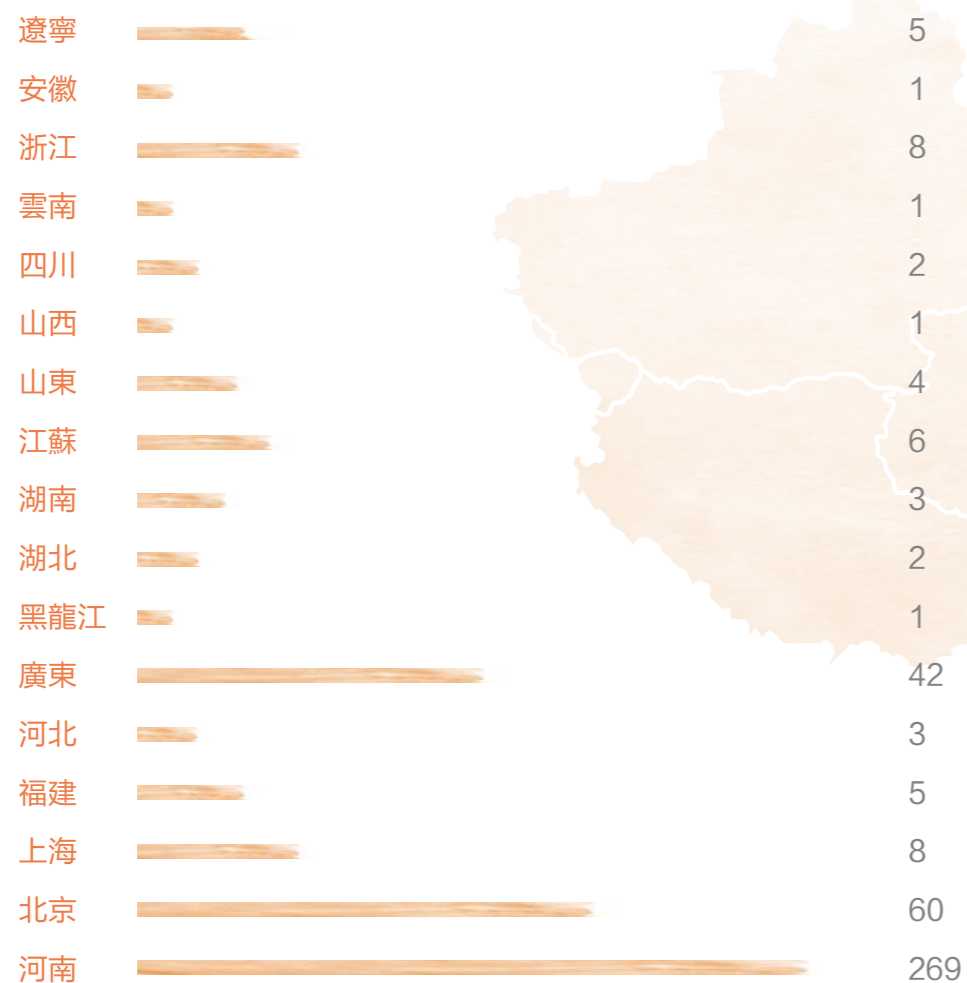
通過相關領域或行業公認的資質認證

#### 原則五

具有履約所必須的技術能力、人力資源、設施與環境、應急服務能力和行業能力

於報告期內，我行一共與分佈在全國 17 個省市的 421 家供應商保持長期合作。在滿足《中原銀行股份有限公司採購管理辦法》的基礎上，我們加入了綠色採購原則的考量，盡量選取離河南較近，運輸成本較低的供應商進行合作，以減少供應鏈上下對環境帶來的不利影響。因此，我行的長期合作供應商以河南本地供應商為主。

### 供應商分佈



### 4.2 奉公正己，發揚廉潔

身為河南省商業銀行的代表之一，中原銀行堅決抵制並杜絕任何有關貪污、賄賂、勒索、欺詐以及洗黑錢的違法違紀行為。我們嚴格遵守《中華人民共和國監察法》，《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》，《國家工商行政管理局關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等法律法規，並制定了《中原銀行誠信舉報管理辦法》和《中原銀行重要崗位和關鍵環節廉政風險目錄（試行）》等管理政策，同時在《中原銀行員工違規行為處理辦法》中對觸犯了法律條例員工的處理方式做出詳細說明，以此嚴格約束行內人員，防止違法亂紀行為的發生。我們還多次舉辦廉政教育活動並深入開展反腐倡廉專項整改活動，旨在提高全行反腐倡廉意識，為廉政建設打下了堅實的基礎。

此外，我行還發佈了《關於暢通中原銀行信訪舉報渠道的通知》，通過公佈如何使用舉報信件郵寄地址、舉報電話以及內外網專業舉報電子郵箱等信訪舉報方式，確保社會公眾對我行的行政管理工作進行有效監督。對於收到的信訪舉報信息，各行監察保衛部會依據《中原銀行信訪工作管理辦法（試行）》對信息進行登記、報批和查處。

於本報告期內，我行嚴格遵守上述法律法規，並未接獲任何與貪污訴訟有關的案件。

### 案例 「講忠誠、守紀律、做標桿」系列活動

2017年，我行於全行範圍內開展了紀檢監察幹部「講忠誠、守紀律、做標桿」系列活動。該系列活動分為五個階段，分別是廉政觀影、參觀警示教育基地、廉政征文活動、紀檢監察工作意見建議調研以及整改活動。通過將該系列活動常態化、制度化，我行實現了對於紀檢幹部貫徹工作責任的深入落實，保證紀檢工作在全行範圍內能有序進行。

### 案例 深入開展以案促改工作，嚴格落實專項工作實施方案

我們在2017年深入開展「以案促改」工作，嚴格落實反腐倡廉專項整改活動。最終，我們在18家分行、9個村鎮銀行、3家直屬支行以及總部各部門一共排查並完成問題整改23項，其中涉及「改進工作作風」、「嚴格問責力度」、「強化制度執行力」、「落實重點崗位監督機制」和「在基層深化廉政、合規警示教育」五個方面的問題。通過此次排查整改，我們擴大了執紀審查後續效應，推動形成了我行運行規範透明、防控機制健全的良好局面。

## 4.3 守瓶緘口，維護權益

多年來中原銀行從未懈怠過對於消費者隱私保障體系的完善，組織全體員工學習消費者保護知識，提高員工的消費者保護意識，杜絕對消費者資料和隱私的違規操作。我行規定監察保衛部承擔監督工作，實行對消費者信息保護的監督，保障消費者資料與隱私管理制度能有效落實。根據《中原銀行員工違規行為處理辦法》的規定，凡是發現存在利用職務之便倒賣或故意公佈、洩露我行客戶信息的情況，將會對觸犯者予以辭退，情節嚴重者將移交司法機關處理。隨著我行消費者保護工作的穩定開展以及消費者保護意識的不斷提升，監管部門也對我的工作表示了認可。在2017年年初，我行獲評「金融消費權益保護工作A級行」。

為加強對知識產權的保護，我行專門制定了《中原銀行知識產權管理辦法》，對行內知識產權的申請流程和使用維護要求進行了規範，並設立專門的崗位負責知識產權管理。在簽署對外合同時，專門小組將會對涉及知識產權的條款進行專項審查，以確保我行和他人的知識產權不會受到侵害。





## 4.4 匠心獨運，專注創新

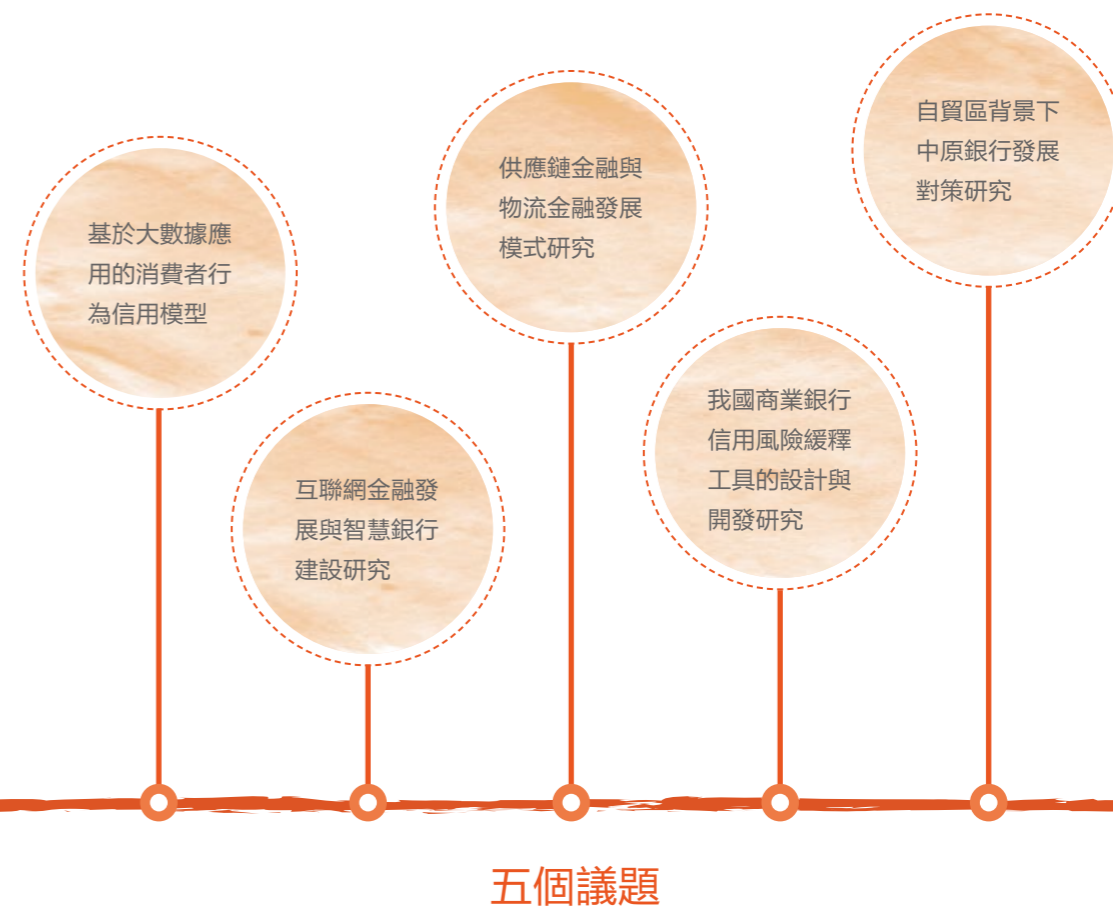
在網絡信息科技蓬勃發展的當代，中原銀行積極適應現代科技信息對金融運營模式的改變，從不懈怠對業務的創新，從各方位拓展業務領域，豐富公司的服務內容。

在電子銀行方面，通過對網絡銀行、直銷銀行 APP 進行不斷選代更新，我行在電子銀行板塊做到了部分功能處於行業領先，初步體現線上優勢。此外，我們還推出了對公開戶「雲賬戶」，將傳統的公司客戶轉移至「雲端」，從而大大提高了開戶效率。在新型科技應用方面，我們大力推進數字化戰略轉型，將生物識別，智能投顧等人工智能技術應用到櫃檯、渠道端，創建智能化服務。



中原銀行電子銀行推廣界面

為了確保公司的創新與研發能力，我們成功在 2017 年 7 月經河南人力資源與社會保障廳批准，開設了中原銀行博士後創新實踐基地。基地以努力打造博士後創新型人才培養搖籃為己任，以努力探索金融體制和銀行經營創新為宗旨，以推動人才、項目、平台的有效整合為目標，並通過落實對商業銀行領域具有前瞻性、戰略性的課題研究與分析，聯合高端科研院所，實現銀行產品的創新與發展。於報告期內，秉著將博士後創新實踐基地打造成行內人才高地、成果創新高地和同業一流研究平台的理念，我們主要針對「基於大數據應用的消費者行為信用模型」、「互聯網金融發展與智慧銀行建設研究」、「供應鏈金融與物流金融發展模式研究」、「我國商業銀行信用風險緩釋工具的設計與開發研究」及「自貿區背景下中原銀行發展對策研究」等五個議題展開了全面研究，為中原銀行日後實現產品創新，開拓業務範圍打下基礎。





# 05

## 精誠所至 服務客戶

- 5.1 不遺餘力，提高質量
- 5.2 有口皆碑，廣受認可
- 5.3 從善如流，改進自身

## 5 精誠所至，服務客戶

中原銀行致力於為客戶提供可信的、完善的服務與各類金融產品，讓顧客能夠享受到最優質的服務體驗，挑選到最合適的金融產品。我行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國合同法》等有關法律法規，並制定了《中原銀行服務管理辦法（試行）》等實施條例，保證公司所提供的產品和服務均符合國家及地方規定；廣告與各類標籤中所包含信息皆遵循真實、誠信的原則，避免對社會大眾或客戶造成誤解。一旦發現我們的產品或服務造成了不利影響，我們會立即指派人員進行調查，並尋找解決問題的途徑。

另外，由於我們的產品及服務為金融類相關，故不涉及產品和服務的健康安全問題。

### 5.1 不遺餘力，提高質量

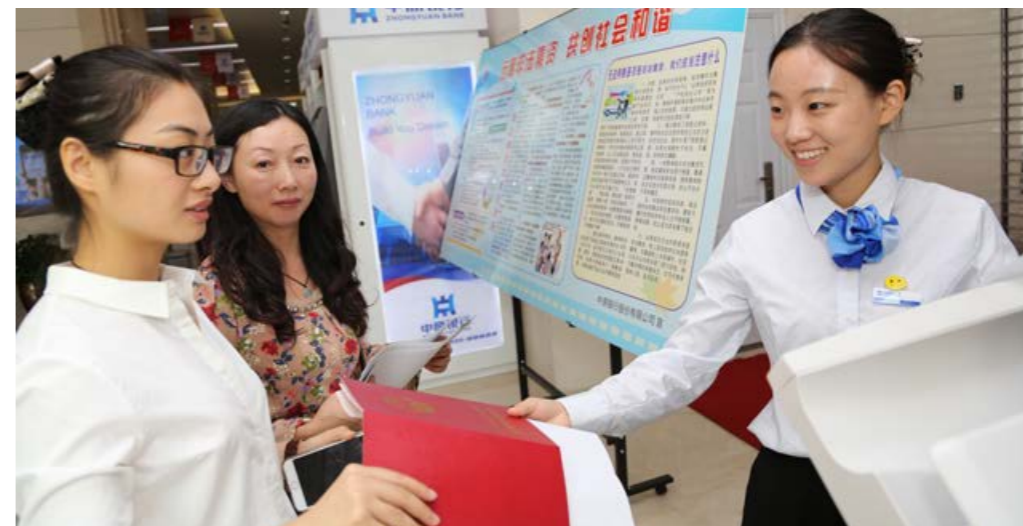
根據《中原銀行服務管理辦法（試行）》，我行確立了以零售主管行長為組長，零售銀行部、會計運營部、監察保衛部、網絡金融部、惠農金融部、零售信貸部、公司銀行部、信用卡部、工會等相關部門為成員的服務提升推動小組架構，全面落實中原銀行的服務管理工作。我們在該管理辦法中規範了服務提升推進小組的十項工作要求，包括健全服務制度，加強服務檢查，建立日常服務管理機制，強化服務監督，細化投訴管理，開展服務評比，推動服務培訓，建立服務文化，召開服務月度例會和落地服務考核機制。為方便服務提升管理架構的完善和可持續發展，我們還針對這十項工作要求設定了考核管理模式和考核結果應用模式，將服務提升管理納入日常考核，並根據《中原銀行標準化服務手冊》等文件，確保服務質量不斷提升，緊跟時代與客戶的需求。

### 案例

#### 組織參加河南省銀行業文明規範服務百佳、星級示範單位創建活動



為樹立優質服務品牌形象，提升社會大眾對品牌的認知度，發揮服務示範單位對銀行整體服務水平的促進作用，通過先進示範帶動整體服務水平提升，中原銀行在全行範圍內組織網點參加河南省銀行業文明規範百佳、星級示範單位創建和複查活動。



另外，為滿足老弱病殘孕等特殊客戶的銀行服務需求，我行特別制定了《中原銀行特殊客戶群體服務管理辦法》。該管理辦法針對各銀業網點為難以親自辦理業務或辦理業務存在困難的客戶服務時應具備的行為準則、服務方式、服務設施提出了具體要求，貼心為特殊客戶提供更加細緻和人性化的服務。

## 5.2 有口皆碑，廣受認可

作為「中國金融 500 強」以及「河南省銀行業最具社會責任十強銀行」的一員，中原銀行所提供的金融產品一直受到了業界的廣泛認可和社會各界的喜愛。通過與政府、行業內其他企業以及其他行業的客戶展開合作，我們成功將中原銀行的品牌深植中原大地，按照公司設定的戰略規劃路線穩步前行。於報告期內，我行深入貫徹黨的十九大各項決策部署，大力開展普惠金融服務，全力提升「上網下鄉」戰略，做為實體經濟服務的領跑者，為中原地區的變化貢獻自己的力量。

### 案例 我行成功摘牌北京金融資產交易所債券融資計劃產品

2017 年 5 月 24 日，北京金融資產交易所發行了首單市場化銷售的債券融資計劃產品。該產品是由我行擔任代銷的「上銀·瑞道 2017 年第一期應收賬款債券融資計劃」，這也是我行首次在該交易所平台所摘牌的資產。此次業務不單為我行帶來了可觀的經濟效益，也為我行贏得了資產掛牌機構、承銷機構以及其他同行業者的讚譽。

## 5.3 從善如流，改進自身

在保障服務與產品質量的同時，我們積極與客戶交流，專門成立了客服中心用以接收顧客的反饋，並及時將與顧客交流過程中發現的問題進行內部反饋，尋求解決與提升方案。我們通過客服熱線通話結束時推送語音，邀請客戶進行滿意度評價，於報告期內，我們共收到 37 萬通客戶評價，其中非常滿意和基本滿意的客戶比例達到 99.71%。

## 投訴處理流程



### 案例 繁忙時段由於人手不足造成的客戶不滿

2017 年 10 月 26 日，客服中心收到客戶關於其在櫃面辦理訴訟費匯款業務的時候網點工作人員並未在 9 點後正常工作，且不幫助客戶進行單據填寫的反映。客服中心在收到客戶致電後，第一時間進行安撫，並立即發送電子工單到該支行要求支行對此事進行負責。支行負責人在收到工單後立即了解業務情況並調取監控錄像，發現當時是由於辦理業務人員較多，員工無法及時響應而導致該情況的發生。在了解事件來龍去脈後，負責人第一時間與該客戶進行通話，耐心聽取客戶提出的批評意見和提升建議並對此表示感謝，客戶也對我們接到問題後的處理態度及方式表示滿意。在事件處理完成後，該支行負責人立馬組織展開討論會，對全員在辦理客戶業務中積極與客戶溝通的重要性進行強調，希望能夠藉此提高整體業務效率，避免同樣情況的再次發生。

# 06

## 萬眾一心 共同成長

- 6.1 用心招聘，任人唯賢
- 6.2 有效管理，知人善用
- 6.3 春誦夏弦，針對培訓
- 6.4 強身健體，安室利處



## 6 萬眾一心，共同成長

中原銀行始終堅持「以人為本」的理念，將對員工的關懷體現在公司的日常運營中，努力打造一個讓員工感到舒心、放心的環境；同時，我們還為員工提供自我提升的空間以及學習技能的機會，致力實現員工與公司的共同成長與發展。於報告期內，我們進一步完善招聘制度，確保招聘的公平性，高效性，精準性，為建立屬於中原銀行的人才隊伍奠定了堅實的基礎；在員工的管理平台建設也取得了新的突破，建立了更全面、多層次、多角度的員工權益保障體系。

截至 2017 年 12 月 31 日，我行一共擁有 13,540 名員工，其中按性別、年齡以及地區劃分的情況如下表所示。

### 按性別劃分的員工人數

男性



6,272 人

比例

46.32%

女性



7,268 人

比例

53.68%

### 按年齡劃分的員工人數



30 歲以下

5,945 人

比例

43.91%



30 至 50 歲

6,667 人

比例

49.24%



50 歲以上

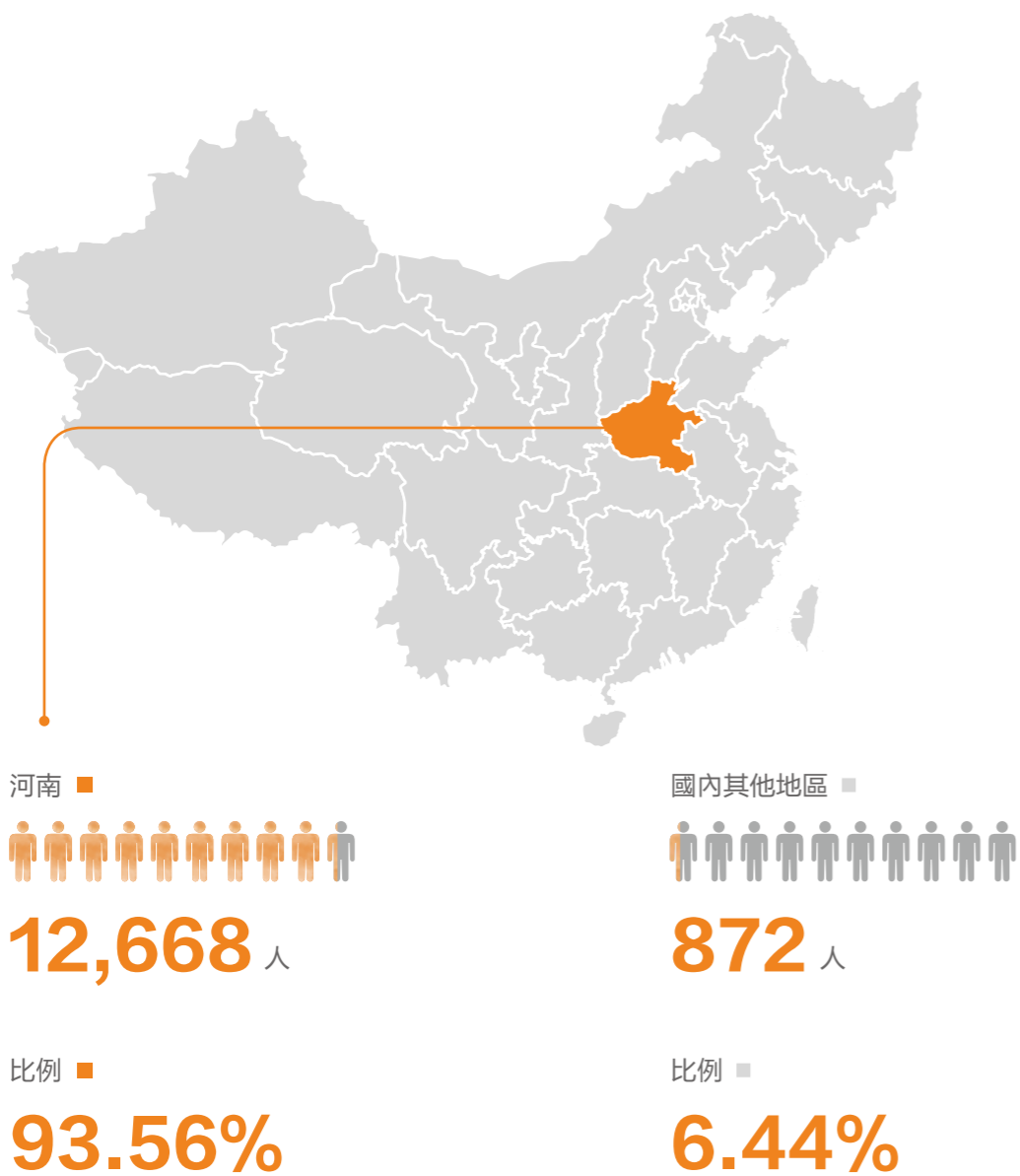
928 人

比例

6.85%



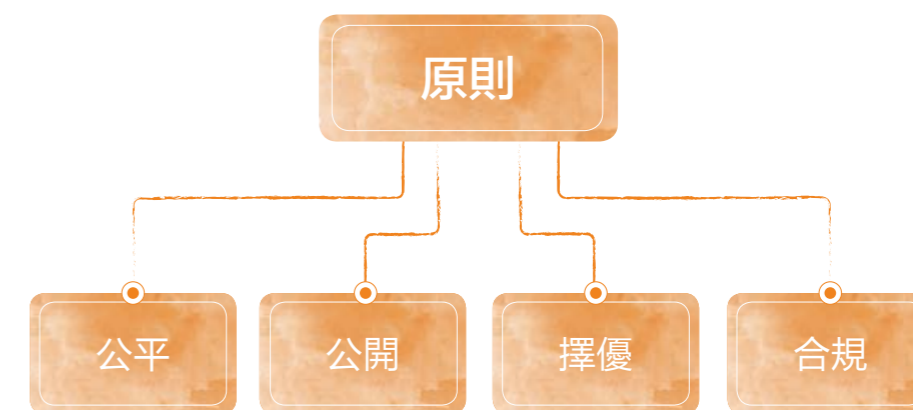
### 按地區劃分的員工人數



由於各監管機構對於僱傭類別，尤其是對高級管理層的劃分有著不同的定義且已對具體人數進行了登記，為防止產生誤會，在本報告中我們暫不披露按照僱傭類別劃分的具體雇員人數。我們將會在將來通過研究與溝通，在統一雇員類別劃分界線後再進行披露。

### 6.1 用心招聘，任人唯賢

我行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，並根據《中原銀行人員引進與招聘辦法》指引，在招聘過程中堅持「公平、公開、擇優、合規」的原則，平等對待不同年齡、性別、種族、民族、宗教或身體有缺陷的人士，保證平等就業機會，建設多元的企業文化，促進員工隊伍素質的不斷提高，為我行發展提供人才支持。同時，根據《未成年工特殊保護規定》、《禁止使用童工規定》等有關條例，我行在新員工入職時認真核對員工信息，尤其是對身份證等個人資料進行詳細的審核，杜絕童工辦理入職。另外，我們遵循《就業服務與就業管理規定》等文件的要求，在招聘及入職時將入職員工的個人信息錄入電腦系統，統一管理，防止強制勞工的發生。監察保衛部於審查時一旦發現人員配置中存在不按規定招聘員工的情況，或未經批准擅自用無崗位資格或不符合任職資格的人員，將會對責任人予以批評教育和經濟處罰；情節嚴重者將給以警告、降級或開除處分。



## 6.2 有效管理，知人善用

為有效管理行內員工，保障員工理應享有的權益，我們制定了《中原銀行股份有限公司員工薪酬管理辦法》、《中原銀行員工請休假及考勤管理辦法》等管理規定，保證了公司在薪酬管理和晉升機會方面遵循「公平公正、業績導向」的原則，給予每一名員工平等的發展機會，提供屬於全行共通的成長舞台，但同時保證業務能力更強，績效更突出的員工能在薪酬與晉升機會上獲得鼓勵；在工作時數核定、請休假及考勤管理方面則遵循國家規定，設定每日及每週最長工作時數，明確可享受假期與可申請假期，保障員工合法權益；在解僱原則方面，由人力資源管理部主導，明確公司的解僱條約，避免無理由解僱；在福利保障方面，除員工的基礎福利之外，我們增設了如工會慰問、文體健身等專享福利。

## 6.3 春誦夏弦，針對培訓

圍繞我行設定的發展戰略與成長計劃，我們分層次、分類別、多渠道、多形式持續組織員工培訓，不斷提升員工的綜合素質、專業能力和管理水平，全力培養一支在業務方面精通、在管理方面擅長的職業化人才隊伍，以推動我行業務快速優質的發展。根據《培訓管理辦法》，我們對員工的培訓工作遵循「統一原則、統一規劃、分級管理、分級實施」的管理體制，由總行辦公會總領，對全行員工的中長期培訓規劃、年度培訓計劃以及培訓經費等重大事項進行審定。



### 《培訓管理辦法》中規定培訓內容

培訓類別	培訓對象	培訓內容
領導能力提升培訓	各級中高級管理人員	思想觀念、經營理念、領導藝術和管理知識
專業技能培訓	各類專業人員	提高專業人員的崗位能力和水平
崗前培訓	即將擔任新職務的員工和轉崗員工	關於新崗位的崗位職責、任職要求、崗位操守
新行員培訓	新入行員工	我行歷史、現狀、發展戰略、企業文化、行規行紀、職業道德、團隊精神、基礎業務知識和技能
職業資格認證培訓	業務發展相關人員	業務發展相關的各類社會職業資格培訓與考試
新業務推廣培訓	新業務的參與人員	針對我行推廣金融新產品、新技術
境外專項培訓	高級管理人員或業務骨幹	赴境外金融機構、高校和其他培訓機構參加長、中和短期相結合的培訓以掌握國際金融界最新業務技術和管理方法
基本素質培訓	全體員工	與崗位工作有關的綜合類和通用類知識和技能



於報告期內，總行層面組織了 189 人次的高層管理人員，559 人次的中層管理人員和 11,000 餘人次的基層員工參與培訓活動，基本實現行內從高級管理人員到基層員工的全面覆蓋。其中，高層管理人員平均受訓時長為 54 小時，中層管理人員受訓時長為 60.2 小時，基層員工受訓時長為 72 小時。

由於我行人員培訓系統中未統計員工性別信息，故無法分析按性別劃分的受訓員工百分比及平均時數，為更好地提升公司在社會層面的數據披露水平，我行已計劃在未來的培訓活動中增加關於受訓員工性別劃分的統計。

### 案例 「啟航」計劃 2017 年總部管理培訓生封閉培訓正式啟動

2017 年 3 月 19 日，共 72 名總部管理培訓生和數據建模師參加了豐樂農莊培訓基地啟動的總部管理培訓生封閉培訓活動。本次培訓活動主要覆蓋素質拓展訓練和綜合知識培訓兩個模塊，意在培訓學員的團結奮鬥精神。在經歷了各種體力考驗和腦力磨練後，學員們呈現了整齊劃一的紀律觀念、敢打敢拼的進取精神和卓有成效的團隊協作能力，真正做到了「熔煉團隊，超越自我」。



### 案例 2017 年服務管理能力提升培訓

2017 年 6 月 19 日至 6 月 21 日，總部在鄭州舉辦了服務管理能力培訓活動，對來自轄內 18 家分行的服務管理人員和零售內訓師（共計 33 人）進行了為期 3 天的培訓。基於前期的調研工作與分析結果，本次活動主要圍繞分行實際管理中遇到的員工管理難、服務標準執行差、廳堂投訴難處理等三個方面問題展開探討。講師通過採取分組 PK 與通關認證相結合的學習方式，將分行服務管理人員日常管理中的難點問題做了重點講解和分析，以真實案例把知識貫通至網點服務管理的實際輔導中，充分調動了學員積極性。通過本次培訓活動，各分行的管理人員切實提升了對日常服務管理的重視度，服務管理技能和實戰技巧，為我行服務水平的提升打下基礎。



## 6.4 強身健體，安室利處

中原銀行認真執行《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險輔助器具配置管理辦法》、《用人單位職業健康監護監督管理辦法》等法律法規，積極培養員工健康意識，美化辦公室環境，切實體現對員工身心健康的關注和重視。於報告期內，我行員工無因公死亡或受傷的情況。

在安全保障方面，我們對總部辦公大樓以及各分行辦公區域的各項安全防護裝置均維持日常測試與維護。尤其是對於辦公區域與營業網點的安全出口指示、火災逃生面具、滅火裝置、防火門等消防系統組件以及電器線路等火災發生源注意加強維護，聘請專業的消防電氣公司進行年度檢測，確保其達到消防管理部門的要求。此外，我們每年都會舉行防火防災培訓，結合火災安保护措施，提高全行火災應對能力。於報告期內，中原銀行總部一共開展了三次消防培訓及緊急演練活動，各分支機構則根據總部要求舉行了全年度不少於兩次的消防培訓及緊急演練活動。



總部辦公大樓微型消防站



總部辦公大樓的滅火器



總部辦公大樓緊急逃生通道及防火門

### 案例 總部機關順利開展消防實操演練

2017年3月15日，由監察保衛部組織全行機關安全員、2017年新入職員工以及全體保安員共計70餘人進行了消防實操演練。我們特別邀請了河南省消防協會的教官為大家演示了如何防範火災以及如何使用滅火器，並圍繞典型案例分析，逃生自救等內容展開了消防實操演練。通過本次演練，全體參與成員都提高了安全意識以及火災應變能力。



在健康保證方面，我們多次組織員工參與群體運動和各類文化活動，豐富員工的業餘生活，提升員工身體素質。同時，為提高員工的健康知識與自我保護意識，我們還例行舉辦健康教育等各類宣講會。

案例

中原銀行 2017 年首屆職工運動會球類項目預賽駐馬店賽區圓滿結束



2017 年 9 月 23 日至 24 日，中原銀行成功舉辦了 2017 年首屆職工運動會。本次活動吸引了來自各分支機構共計 150 餘名選手參加。本次運動大會的成功舉辦，達到了強健員工體魄，促進團結合作的目的，活躍了職工們的文體生活。



案例

信陽分行成功舉辦「激情時代」朗誦會

信陽分行於 2017 年 4 月 18 日舉行了「激情時代」朗誦大賽。本次活動共有 54 組選手共計 60 餘名員工報名參加。參賽選手們用美麗的聲音，創意的方式演繹各自心中的經典詩文，讓現場聽眾大飽耳福，營造了濃厚的學習氛圍。以此次朗誦大會為契機，信陽分行極大地鼓舞了全行上下的士氣，增強了員工的工作主動性，堅定了為中原銀行實現跨越發展而努力奮鬥的信念。



# 07

## 笙磬同音 和諧相處

7.1 鼎立中原，關愛社區

7.2 積極扶貧，大愛無疆



## 7 笙磬同音，和諧相處

2017 年，中原銀行積極履行社會責任，一步一個腳印，將溫暖與關懷帶到千家萬戶，踐行「消除貧困，改善民生」的重要使命。我們主動舉辦各類知識宣講活動，研討論壇，推動社區範圍內的金融知識擴散，為加強民眾金融知識做出了努力。同時，我們積極幫扶貧困人民，緊緊圍繞「精準扶貧、精準脫貧」的基本方略，利用我行網點優勢、締約優勢，為貧困居民送溫暖、送健康，切實發揮我行在金融助推扶貧中的重要作用。

### 7.1 鼎立中原，關愛社區

為了進一步普及民眾的金融知識，提高社會公眾的防範意識，保護大眾的權益，我行共投入約人民幣 130 萬元，召集員工 3,000 多人次，舉辦各類金融知識宣講活動，幫助社會公眾樹立科學的金融觀念，讓金融知識走進民生，貼近生活。

我行共投入約人民幣 **130** 萬元，

召集員工 **3,000** 多人次

### 案例 信陽分行積極開展「反假幣知識進社區」宣傳活動



為普及反假幣相關知識，提高公眾識別假幣的能力，信陽分行會計運營部聯合瀋河支行開展了一次「反假幣知識進社區」宣傳活動。該宣傳活動通過懸掛宣傳橫幅、擺放宣傳展板、易拉寶、掃碼答題、發放小獎品的方式，向來往群眾介紹了 2015 年版第五套人民幣各券別的防偽特徵和人民幣相關知識，講解

了假幣識別方法。工作人員用通俗易懂的語言，專業的知識，耐心的講解，努力讓每一位參與群眾都更好地掌握辨假知識。

### 案例 中原銀行駐馬店分行 2017 年「金融知識進萬家」宣傳活動

為全面宣傳金融知識和相關法律法規，增強信用觀念和風險意識，中原銀行駐馬店分行響應總部和當地監管部門的要求，在 2017 年 9 月全面開展了「金融知識進萬家」宣傳活動。活動總計開展宣講 156 次，對 9.6 萬餘名消費者進行了宣講，有效提升了社會公眾的金融安全意識和風險認知能力。



## 7.2 積極扶貧，大愛無疆

中原銀行遵照《中共中央國務院關於打贏脫貧攻堅戰的決定》、《中共河南省委河南省人民政府關於打贏脫貧攻堅戰的實施意見》等文件指示，踴躍投身於脫貧攻堅戰中。於報告期內共投入人民幣 230 萬餘元用於扶貧以及捐贈活動，並組織全行共 8,000 多人次參與，體現了中原銀行上下堅決執行脫貧工作的決心。

於報告期內共投入人民幣 **230** 萬餘元用於扶貧以及捐贈活動，  
並組織全行共 **8,000** 多人次參與

### 案例 花椒樹為媒，貧困村「聯姻」

三門峽分行的領導和扶貧小組在多次探訪及研究後發現，如果能夠成功借鑒不召寨村種植花椒樹脫貧的經驗並利用盧氏火神廟村適宜花椒樹生長的氣候，將有可能實現兩個村子的「聯姻」：既讓火神廟村看到致富的希望，也為不召寨村的村民帶來額外收入，鞏固脫貧



結果。通過三門峽分行的牽線搭橋與不懈努力，火神廟村成功種植了花椒樹，建立起了花椒交易市場，形成了特色產業助扶貧的模式。

# 08

## 創建綠色 萬木崢嶸

- 8.1 節約資源，細水長流
- 8.2 控制排放，循序漸進
- 8.3 環境改善，竭盡所能



## 8 創建綠色，萬木崢嶸





為認真貫徹黨的「十三五規劃」中對於「五位一體」總體佈局和「四個全面」戰略佈局，樹立創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，落實節能減排綜合工作方案，中原銀行嚴格執行《中華人民共和國環境保護法》、《環境保護公眾參與辦法》、《河南省水污染防治條例》等環保相關的法律法規，積極踐行綠色行為準則。為減少日常辦公對環境資源的使用，降低因耗電耗油等行為產生的溫室氣體、廢氣排放，我們積極推行綠色辦公理念，倡導行內活動的節能減排，踴躍組織並參與外部環保活動。

因本報告是中原銀行發佈的第一份 ESG 報告，往年對相關數據沒有進行統計，故暫不能分析今年我行環保與節能減排工作在報告期內的成果。未來，我們將秉持一致性原則，不斷加強連年數據記錄與分析工作。

### 8.1 節約資源，細水長流

根據「十三五規劃」節能減排綜合工作方案的要求，並結合「增收節支、提質增效」的決策部署，我行特公佈《關於倡導勤儉節約的通知》。此通知主要針對全行的用電、用水、用紙以及辦公用品的使用做出了整體規劃，敦促全行人員樹立節約意識，在日常行為中將節水、節能、節材等行為變成自覺行動，從小事做起，從身邊做起。

#### 節約方針

節約對象	節約方式
 用電	—— 隨手關燈，關電腦等耗電設備
 用紙	—— 充分利用視頻會議系統，提倡無紙化辦公
 用水	—— 隨手關水龍頭，避免「長流水」
 用辦公用品	—— 愛惜辦公用品，及時修理，能省則省

於報告期內，我行使用的資源主要包括電力、水資源等基礎資源，紙張、文具等辦公資源，汽車燃料以及設有員工餐廳的分行所使用的天然氣和煤氣等資源。通過我行管理隊伍的積極宣傳以及行內員工的積極參與，我們在報告期內大大提高了員工的環保意識，為今後環保工作的持續開展奠定了基礎。



### 2017 年度公司各類資源使用統計



電力消耗量

48,094,409.100 千瓦時



電力消耗密度<sup>1</sup>

88.173 千瓦時 / 平方米



水資源使用量<sup>2</sup>

333,521.500 公噸



水資源使用密度

0.540 公噸 / 平方米



天然氣消耗量

419,749.000 立方米



天然氣消耗密度

0.770 立方米 / 平方米



煤氣消耗量

3,474.000 立方米



煤氣消耗密度

0.006 立方米 / 平方米



紙張使用量<sup>3</sup>

209,004.300 千克



紙張使用密度

15.436 千克 / 人



文具使用量

7,602.000 千克



文具使用密度

0.561 千克 / 人



乙醇汽油消耗量<sup>4</sup>

300,522.430 千克



乙醇汽油消耗密度<sup>5</sup>

3,535.558 公升 / 輛車

備註：

1. 此處的密度計算以總行、各分行（含下屬支行及各營業網點）面積總和為算式分母，共計 545,456.51 平方米（此規則同樣適用於此後所有以「平方米」為分母的密度計算）；
2. 全公司所使用的水資源均來自市政供水管道，故不存在取水上的問題；
3. 此處的密度計算以總行、各分行（含下屬支行及各營業網點）僱員總數為算式分母，共計 13,540 名僱員（此規則同樣適用於此後所有以「人」為分母的密度計算）；
4. 公司在用車輛均使用乙醇汽油作為燃料，因此乙醇汽油消耗量即為公司所有車輛的燃料消耗總量。
5. 此處密度計算以公司範圍內用車總量為算式分母，共 85 輛車（此規則同樣適用於此後所有以「輛車」為分母的密度計算）。

## 8.2 控制排放，循序漸進

我們遵循國家制定的相關減排政策，全力推動我行日常運營中的減排計劃。在廢氣減排方面，我們鼓勵員工減少用電，尤其是對照明和控溫設備採取非必要則不用的原則，充分利用自然光、自然風等天然能源；做到「人走燈關，人走機關」，防止「長明燈」、「長待機」的情況發生，既延長了燈泡和各類設備的使用壽命，減少了廢棄物的產生，又減少了因能耗而造成的溫室氣體排放。我們還在全行範圍內實行會議視頻化、差旅最小化、用車精簡化的方針，減少會議、差旅或是公務用車所造成的廢氣及溫室氣體排放。在垃圾處理方面，我們與各專業垃圾處理公司保持長期合作，對辦公區域產生的有害垃圾，如墨盒、燈管、電池等；以及無害垃圾，如廢紙<sup>1</sup>，廢文具<sup>1</sup>，廚餘垃圾等進行回收及處置。



備註：

1. 在本報告中對於紙張、文具的統計方式為通過購買行為而得出的紙張、文具使用量（見「2017 年度公司各類資源使用統計」）。由於廢紙、廢文具的產生量是由紙張及文具回收公司進行統計，公司在 2017 年並未取得相關數據，未來我們將注意納入對廢紙、廢文具產生量的統計。

## 2017 年各類廢棄物產生統計

### 有害廢棄物



### 無害廢棄物



備註：

1. 由於廢電池的產生量極少，故不採用密度統計。

## 2017 年各類廢氣排放統計<sup>1</sup>



氮氧化物 (NOx) 排放量

4,355.930 千克



硫氧化物 (SOx) 排放量

175.300 千克



一氧化碳 (CO) 排放量

1,564.689 千克



顆粒物 (PM) 排放量

7.780 千克

備註:

1. 本次報告中的廢氣排放主要來自自用車尾氣以及員工餐廳爐灶排氣。



## 2017 年溫室氣體排放統計<sup>1</sup>

溫室氣體排放總量	26,525.263	公噸 CO <sub>2</sub> e
溫室氣體排放量 (範圍 1)	1,232.032	公噸 CO <sub>2</sub> e
溫室氣體排放量 (汽車源)	346.977	公噸 CO <sub>2</sub> e
溫室氣體排放密度 (汽車源)	3.789	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 輛車
溫室氣體排放量 (爐灶端)	909.984	公噸 CO <sub>2</sub> e
溫室氣體排放密度 (爐灶端)	0.002	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 平方米
溫室氣體排放量 (範圍 2)	25,283.231	公噸 CO <sub>2</sub>
溫室氣體排放密度 (範圍 2)	0.046	公噸 CO <sub>2</sub> / 平方米

備註:

1. 本報告中的溫室氣體排放主要來自汽車汽油燃燒以及員工餐廳爐灶燃氣燃燒所造成的排放 (範圍 1) 以及外購電力在生產過程中所造成的間接溫室氣體排放 (範圍 2)。

未來, 我們會進一步提高資源使用效率, 降低排放, 並完善相關數據的統計工作。

## 8.3 環境改善，竭盡所能

中原銀行始終認為，作為社會的一份子，我們理應承擔起推進環境保護工作的重任。我們組織並鼓勵員工積極參與各類環保活動，希望通過自己的力量讓環境變得更美好。於報告期內，我們共投入約人民幣 10 萬元用於組織包括植樹以及撿垃圾在內的各類環保公益活動，全行上下參與活動的員工達 800 多人次，體現了我行踐行環保，保護環境的決心。

投入約人民幣 **10** 萬元用於組織包括植樹以及撿垃圾在內的各類環保公益活動，全行上下參與活動的員工達 **800** 多人次

### 案例 安陽分行「中原幫客」志願者服務隊赴林州拾垃圾



春節期間，魯班豁迎接了來自全國各地的遊客。鑒於魯班豁無人管理，遊客垃圾無人清理的情況，2017 年 2 月 18 日，中原銀行安陽分行組織了一隊 30 餘人的「中原幫客」來到這裡，開展清理垃圾公益活動。幫客們邊撿拾垃圾邊下山，呼籲大家愛護環境，將垃圾隨手帶走。通過四個多

小時的努力，「中原幫客」一共撿拾五十多袋垃圾，恢復了魯班豁原來的面貌。

### 案例 周口分行植樹活動



2017 年 3 月 7 日，周口分行的廣大幹部和員工一如既往地積極投身義務植樹活動。經過周口分行員工的分工協作和兩個多小時的勞動，一株株樹苗被插進肥沃的土地，成為周口市生態文明建設基礎的一環。

## 09 獨立審驗聲明

致中原銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受中原銀行股份有限公司（「中原銀行」）董事會的委託，對中原銀行《2017 年度環境、社會及管治報告》（「《ESG 報告》」）中披露的有關可持續發展的資料及數據執行獨立有限審驗工作。

中國節能皓信（香港）遵循 AA1000AS 審驗標準（2008）（「AA1000AS」），對中原銀行《ESG 報告》內容的包容性、重大性及回應性（三項 AA1000 原則）進行審驗；同時亦對《ESG 報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 指引》」）中選定的特定績效信息的可靠性及準確性開展有限的審驗工作。

此獨立審驗聲明的中文版本為翻譯版本，如有任何歧義，請以英文版本為準。

### 一、中原銀行責任

中原銀行的責任是依照香港聯交所發布的《ESG 指引》編制其《ESG 報告》，並實施相關內部控制程序，以使《ESG 報告》不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

### 二、審驗機構責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS 及香港聯交所發布的《ESG 指引》向中原銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對下列中原銀行《ESG 報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

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

### 三、審驗範圍

- 審驗的組織範圍限於《ESG 報告》涵蓋的中原銀行及其附屬公司的數據和信息，不包括中原銀行的供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；
- 採用 AA1000AS 類型 2 中度審驗等級用以評估中原銀行遵循 AA1000AS 三項原則的性質和程度；
- 中原銀行與中國節能皓信（香港）達成一致協議選定了《ESG 報告》中的六項特定績效信息作出審驗，選取的信息如下：
  - 二氧化碳範圍二排放量
  - 電力使用總量
  - 水資源使用總量
  - 僱員總人數
  - 客戶滿意度調查結果
  - 公益活動的金錢投入
- 審驗的時間範圍僅限於 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日的資料，對於此時間範圍外的資料或在《ESG 報告》中所包括的任何其他資料均不在我們的審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；
- 審驗範圍乃基於並局限於中原銀行提供的資訊內容。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由中原銀行一並回覆。

### 四、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅在中原銀行於中華人民共和國河南省鄭州市的總部開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估中原銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 與可持續性管理、報告編製及有關資訊提供的員工進行訪談；
- 審驗《ESG 報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS 之包容性、重大性及回應性原則進行；
- 對選定的特定績效信息有關數據可靠性的證據進行抽樣檢查；
- 對選定的特定績效信息進行重新計算；
- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作基於中原銀行提供予中國節能皓信（香港）之相關資訊所作之結論，並確保其所提供的資訊是完整及準確的。

### 五、局限性

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

### 六、結論

針對 AA1000AS 中包括的包容性原則、重大性原則、回應性原則的審驗結論如下：

#### 包容性

中原銀行識別了主要利益相關方，透過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並瞭解他們的期望與關注重點。中原銀行亦透過此基礎充分考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響以制定政策。

#### 重大性

中原銀行基於主要利益相關方的期望和關注重點，並按自身的行業特點、法律法規要求、對外經濟及社會影響等，透過合適的方法，識別及披露可持續發展重大性議題。

#### 回應性

中原銀行通過《ESG 報告》披露了企業可持續發展戰略、管理體系、管理要點和主要利益相關方的參與活動，並就可持續發展相關的重大議題對主要利益相關方作出了回應。

#### 特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的程序及取得的證據，對於《ESG 報告》中選定的六項特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性、準確性或未能符合列於報告中的編制基礎。

### 七、建議

我們建議中原銀行持續強化利益相關方與重大性議題識別機制，搜集並瞭解利益相關方的期望與關注重點。同時，中原銀行可考慮強化關於自身業務對內外部影響的評估機制，並落實至日常營運程序中。

### 八、獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《ESG 報告》內的數據或編撰《ESG 報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於中原銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與中原銀行沒有其他聯繫。



2018 年 07 月 12 日

香港



# 10

## 附錄

10.1 《環境、社會及管治報告》內容索引



# 10 附錄

## 10.1 《環境、社會及管治報告》內容索引

層面	指標	指標內容	披露情況	參考頁碼
<b>A. 環境</b>				
A1: 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	●	P.59~P.63
	A1.1	排放物種類及相關排放資料	●	P.65
	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）	●	P.66
	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）	●	P.64
	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）	●	P.64
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	●	P.59 & P.63
	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	●	P.63

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	●	P.60
	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）	●	P.61~P.62
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	●	P.61
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	●	P.59
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	●	P.60 & P.62
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		主營業務不適用	
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	●	P.67
	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	●	P.67~P.68

A. 社會				
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	●	P.42~P.43
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	●	P.39~P.41
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	暫不披露	
B2: 健康与安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	●	P.47~P.48
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	●	P.47
	B2.2	因工傷損失工作日數	●	P.47
	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	●	P.47

B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。 描述培訓活動	●	P.43~P.46
	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	●	P.45
	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	●	P.45
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	●	P.42
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	●	P.42
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	●	P.42



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	●	P.23~P.25
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	●	P.25
	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	●	P.24~P.25
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	●	P.28 & P.33~P.34
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		主營業務不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	●	P.35~P.36
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	●	P.28
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序		主營業務不適用
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	●	P.28

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	●	P.26
	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	●	P.26
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	●	P.26
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	●	P.53~P.55
	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）	●	P.53~P.55
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	●	P.53 & P.55



 **中原銀行股份有限公司**  
ZHONGYUAN BANK CO., LTD.

聯繫地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 23 號中科金座大廈

聯繫電話：0371-85517900 傳真：0371-85517892 郵政編碼：450046