



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



2018

社會責任報告
鄭州銀行股份有限公司

環境 社會 管治

目錄

報告編製說明	1	四、合規審慎，保障穩健運營	30
董事長致辭	2	1 完善公司治理	30
行長致辭	4	2 強化合規案防	31
走進鄭銀	6	3 嚴守風險底線	34
1 公司簡介	6	4 加強內部控制	34
2 組織架構	7	5 維護股東權益	35
3 榮譽獎項	8	五、和諧共處，創建綠色美好家園	36
4 關鍵績效	9	1 推廣綠色金融	36
責任鄭銀	10	2 堅持綠色運營	37
1 責任理念	10	3 主動回饋社會	38
2 責任議題	11	六、攜手並進，與員工一同成長	41
3 責任溝通	12	1 保障合法權益	41
一、堅守初心，服務實體經濟	13	2 助力職業發展	42
1 服務國家戰略和區域發展	13	3 營造溫暖環境	44
2 打造商貿物流特色銀行	15	4 培育企業文化	45
3 助力民營、小微企業發展	18	改進提升	46
二、不忘使命，發展普惠金融	19	展望未來	47
1 悉心精準扶貧	19	獨立有限鑒證報告	48
2 用心服務「三農」	20	《環境、社會及管治報告指引》內容索引	50
3 傾心市民金融	21	GRI4.0內容索引	53
4 暖心民生建設	22	讀者反饋	64
三、有愛相隨，優化客戶體驗	23		
1 優化金融服務	23		
2 普及金融知識	25		
3 推進金融創新	28		
4 保護消費者權益	28		

本報告反映了鄭州銀行股份有限公司*（以下簡稱「鄭州銀行」、「鄭銀」、「本行」、「我們」）2018年承擔社會責任的表現，就本行在經濟、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本行對於企業社會責任的思考與實踐。

報告時間

2018年1月1日至2018年12月31日（報告期），部分內容超出此時間範圍。

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。

編製依據

本報告主要參考以下披露要求進行編製：

香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》；

原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》；

中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》；

深圳證券交易所《中小企業板上市公司規範運作指引》；

全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南(G4.0)》。

數據收集

本報告中涉及的財務數據部分來自於本行按國際財務報告準則編製的2018年度財務報表，該報表已經會計師事務所審計。其他數據主要來自於本行各分支機構及附屬公司統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。

註：本報告以中、英文編制，倘若中、英文版本有任何歧義，以中文版為準。

報告鑑證

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。本報告由畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑑證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》進行獨立有限鑑證，並出具鑑證報告。

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：www.hkexnews.hk 或 www.zzbank.cn。

編製單位

鄭州銀行董事會辦公室。

本報告於2019年6月28日獲本行第六屆董事會2019年第四次臨時會議審議通過。

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：450018

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督，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

光陰如梭，浮雲揮去。

2018年是中國改革開放40周年，鄭州銀行成立在承上啟下的九十年代，那是個孕育着精彩卓絕的新世紀的美好年代，也開啟了我們與改革開放風雨並進的成長之路。二十多年來，我們經歷過挫折，也創造過奇蹟。伴隨着中國經濟改革挺進縱深，披荊斬棘一路行來，我們成功實現了多年夙願，一朝登陸A股市場，站在了鄭州銀行發展的新起點。

發展的路上我們成長幾許，改變幾多。但以義為先、義利兼顧是我們不變的初心，為地方經濟做貢獻，為社會和諧出力量，為青山綠水添色彩，我們一直都是「追夢人」。

魚水情深，我們堅持反哺恩情。河南肩負着鄭州航空港經濟綜合實驗區、河南自由貿易試驗區、鄭洛新國家自主創新示範區等多個國家重大戰略，同時也是民營經濟、小微企業集中大省。2018年，我們堅持服務實體經濟、地方經濟不動搖，積極對接重大項目建設，深入推進普惠金融，用心服務中小微企業，大力支持新興產業發展，推動區域內傳統產業優化升級，用行動回報地方經濟。

命運與共，我們堅持打好「三大攻堅戰」。防範化解重大風險的重點是金融風險，我們持續不懈完善全面風險管理，致力於走高質量發展的道路，尊重、順應金融監管，堅決守好風險防控的底線。精準扶貧是我們一直以來關心、關注的重點之一，我們成立精準扶貧工作領導小組，出台一系列指導文件，量身定制精準扶貧產



品，把扶貧工作真正做進貧困群體的心坎。污染防治與全人類的命運休戚與共，我們秉持綠色銀行的發展理念，致力於維護綠意盎然、生機勃勃、活力四射的生態環境，污染防治不在一時，功績也不在一世，九層之台起於累土，我們要求員工從點滴做起，將生態和諧融入我們的企業血液之中。

以人為本，我們堅持用真心換取真心。對消費者，我們孜孜不倦地提升服務質量，拓寬服務渠道，普及金融安全知識，創造安全、放心的金融環境。對投資者，我們公平以待，加強信息互通，努力創造價值，不負信任。對社會大眾，我們熱心公益，體育、文化、教育、醫療等各個場景總能看到鄭州銀行的名字。對員工，我們提供更舒心的環境、更安心的保障、更用心的培育，幸福生活、快樂工作。

2019年是祖國70周年華誕，鄭州銀行將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持與時代同步，因勢而謀、應勢而動、順勢而為，不馳空想、不發虛聲，把開放之路、繁榮之路、創新之路、綠色之路走得更遠更穩。

董事長
王天宇





行長致辭

2018年，經濟金融環境複雜多變，鄭州銀行牢牢把握發展大勢，堅持在穩健發展中踐行社會責任，為推動地方經濟可持續發展和民生改善發揮了積極作用。

不忘初心，當好服務民營經濟的「實幹家」。2018年，鄭州銀行積極響應黨中央號召，堅持將民營領域作為服務實體經濟的「主戰場」。圍繞優化服務、創新產品、降低成本等方面，制訂了《關於支持民營企業發展壯大的行動方案》，共計25條舉措，為全行支持民營和小微企業繪制了清晰的行動「路線圖」。2018年向民營企業投放貸款人民幣604.66億元，較上年同期多投人民幣153.03億元；截至2018年末，本行民營企業貸款餘額人民幣786.16億元，較年初增加人民幣177.42億元，佔全行企業類貸款餘額的73.28%。

守土盡責，爭做助推產業升級的「先鋒隊」。2018年，鄭州銀行持續加大綠色金融債券投放力度，覆蓋清潔交通、節能、生態保護等《綠色債券支持項目目錄》中的五大類綠色產業。優化全行信貸政策，將節能環保、高端裝備製造、現代物流等戰略新興和朝陽行業作為積極支持類產業，有序壓縮退出落後夕陽產業。截至2018年末，本行積極支持類行業貸款餘額人民幣129.50億元，較年初增加36.86%；「兩高一剩」行業貸款餘額人民幣25.13億元，較年初減少10.63%。

創新驅動，打造提升客戶體驗的「試驗田」。2018年，鄭州銀行上線新一代信息系統，搭建了以客戶為中心的全新系統架構，為全面提升業務創新能力、提高客戶滿意度提供了堅強保障。發起成立全國首家商貿物流銀行聯盟，圍繞銀銀合作、銀企合作的痛點難點，研發「五朵雲」商貿物流線上服務平台，實現商流、物流、資金流、信息流數據「四流合一」，找到銀企合作對接點，努力為企業節約成本、節省時間、創造價值。

反哺社會，甘當繁榮社會事業的「生力軍」。2018年，鄭州銀行冠名鄭州首屆國際馬拉松賽事，連續十二年贊助「鄭州銀行杯」太極拳錦標賽，首次贊助豫劇大師李樹建「忠、孝、節」三部曲展演，為繁榮地方文體事業發展貢獻積極力量；向偏遠小學、鄉鎮捐款人民幣30餘萬元，向鄭州慈善總會捐款人民幣200萬元，連續三年對貧困大學生捐資助學，持續彰顯鄭州銀行回饋社會的責任和擔當。

奮鬥成就使命，實干譜寫新篇。2019年，鄭州銀行將在廣大股東和客戶的信任支持下，始終保持開拓進取的銳氣，牢記回饋社會的責任和使命，不負重托、迎難而上，加快向高質量發展邁進，用更優秀的業績為中原更加出彩做出新的更大貢獻！

行長
申學清



走進鄭銀

1 公司簡介

鄭州銀行是經中國人民銀行批准，在鄭州市48家城市信用合作社基礎上於1996年11月註冊成立的區域性股份制商業銀行，2000年12月更名為鄭州市商業銀行股份有限公司，2009年10月正式更名為鄭州銀行股份有限公司。本行於2015年12月在香港聯合交易所掛牌上市，於2018年9月在深圳證券交易所掛牌上市，首開國內城商行「A+H」股上市先河。

截至報告期末，本行在職員工4,460人，全省機構營業網點168家，其中總行營業部1家、省內分行12家、小企業金融服務中心1家。本行發起成立了河南九鼎金融租賃股份有限公司，管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、新鄭、浚縣、確山7家村鎮銀行。資產規模人民幣4,661.42億元，較年初增長人民幣303.14億元，增幅6.96%；存款本金總額（不含應計利息和同業存款）人民幣2,641.31億元，較年初增長人民幣87.24億元，增幅3.42%；發放貸款及墊款本金總額人民幣1,595.73億元，較年初增長人民幣311.16億元，增幅24.22%；淨利潤人民幣31.01億元；資本充足率13.15%，不良貸款率2.47%，撥備覆蓋率154.84%，主要指標均符合監管要求。

4,460 人

在職員工

168 家

全省機構營業網點

人民幣 **4,661.42** 億元

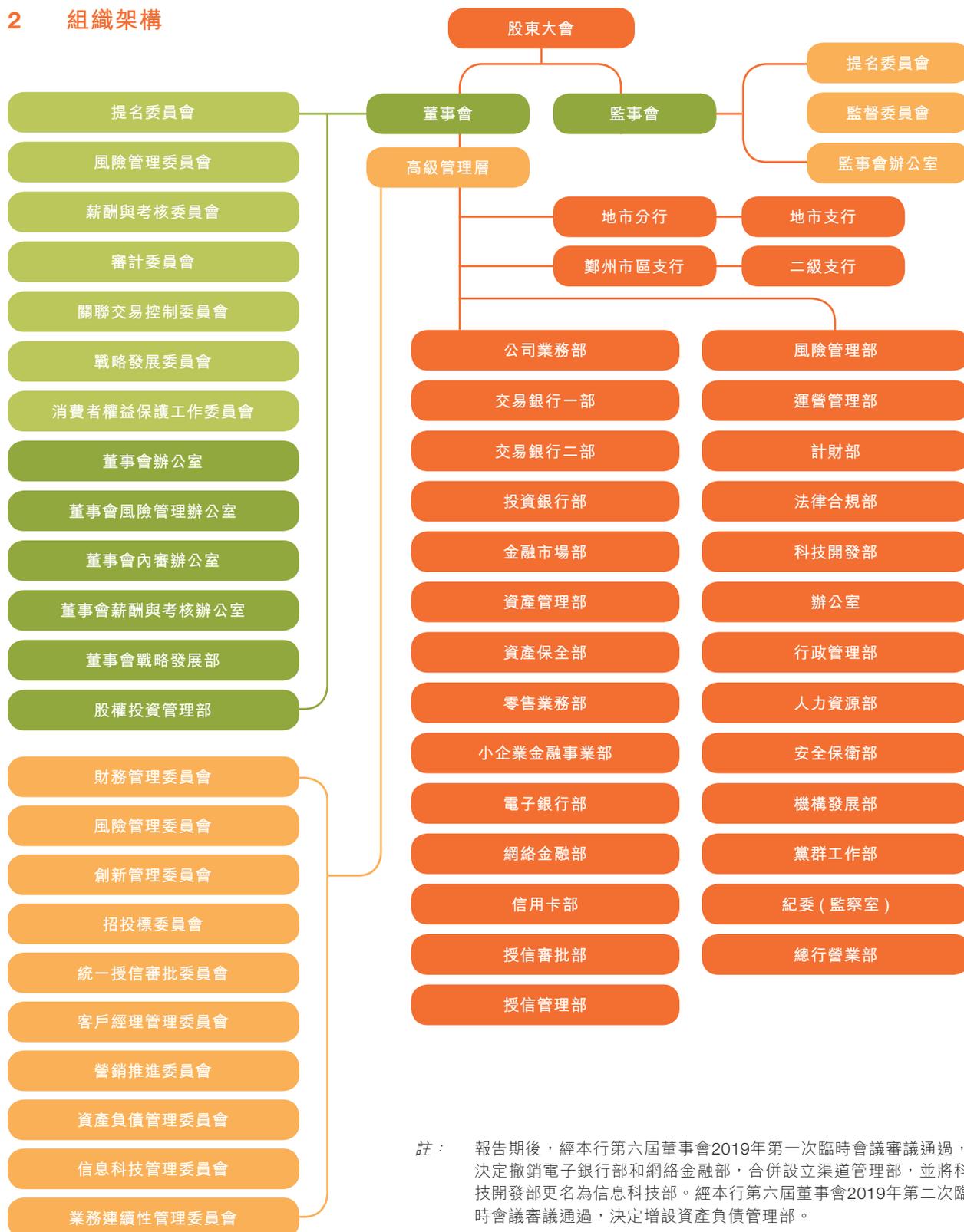
資產規模

本行主營業務主要包括公司銀行業務、零售銀行業務和資金業務等。本行為公司銀行客戶提供多元化的金融產品和服務，包括公司貸款（包括貿易融資）、國際業務及服務、公司存款和手續費及佣金類業務產品及服務。本行向零售銀行客戶提供多樣化的產品和服務，包括貸款、存款、銀行卡及手續費及佣金類業務產品及服務。本行的資金業務在滿足本行流動性需求的同時，尋求非貸款業務用途資金的回報最大化，主要包括貨幣市場交易、證券及其他金融資產投資、債券承分銷、票據轉貼現及再貼現及代客資金業務。

本行一貫聚焦「商貿物流銀行、中小企業融資專家、精品市民銀行」三大特色業務定位，深入推進公司業務及零售業務轉型。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，在英國《銀行家》「2018年全球銀行1000強」榜單中，本行一級資本排名第245位，躋身前300強；在《金融時報》2018「中國金融機構金牌榜·金龍獎」評選中，榮獲「年度十佳城市商業銀行」。



2 組織架構



註： 報告期後，經本行第六屆董事會2019年第一次臨時會議審議通過，決定撤銷電子銀行部和網絡金融部，合併設立渠道管理部，並將科技開發部更名為信息科技部。經本行第六屆董事會2019年第二次臨時會議審議通過，決定增設資產負債管理部。

走進鄭銀

3 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、中國金融文化建設協會	2016-2017全國金融系統思想政治工作先進單位	2018.1
中國銀行業協會	「2017年中國銀行業好新聞」組織獎	2018.1
中國銀行業協會	第三屆聲譽風險管理專業委員會課題支持單位獎	2018.1
銀行業理財登記託管中心有限公司	2017年全國銀行業理財信息登記工作優秀城商行	2018.1
河南日報報業集團、大河網絡傳媒集團、大河網	2017年度河南銀行業微信影響力十強	2018.2
鄭州市鄭東新區管理委員會	2017年度鄭東新區誠信納稅百佳企業	2018.4
鄭州市鄭東新區管理委員會	2017年度鄭東新區經濟發展突出貢獻百佳企業	2018.4
鄭州市國資委	2017年度市國資系統平安建設優秀單位	2018.4
《中國銀行業》雜誌社	首屆中國銀行業微視頻大賽最佳人氣獎、優秀作品獎、最佳製作獎銅獎	2018.5
中共鄭州市委、鄭州市人民政府	2017年度鄭州市產業發展突出貢獻企業	2018.5
中國社會科學院金融研究所財富管理研究中心、 中央財經大學互聯網經濟研究院	「銀行家」2018中國金融創新獎最佳金融創新獎	2018.6
鄭州市企業聯合會、鄭州市企業家協會、鄭州市工業經濟聯合會	鄭州轉型創新傑出企業	2018.6
中共鄭州市委	全市先進基層黨組織	2018.6
中共鄭州市委、鄭州市人民政府	2017年度鄭州市平安建設「基層創建示範單位」	2018.7
《銀行家》雜誌	2017年度最佳產品創新城商行	2018.9
萬聯供應鏈金融研究院、上海大學現代物流研究中心	2018中國物流金融50佳企業	2018.9
鄭州慈善總會	第四屆鄭州慈善「風雲企業」獎	2018.10
中國貿易金融網、中國供應鏈金融網、《貿易金融》雜誌、 中國供應鏈金融產業生態聯盟、中國交易銀行50人論壇	2018年度B2B+供應鏈金融最佳銀行	2018.10
《大眾證券報》、新浪財經	第十三屆「大眾證券杯」最佳資本新銳獎	2018.12
大中華區私人銀行家協會	最佳財富管理創新獎	2018.12
金融時報社	2018中國金融機構金牌榜——年度十佳城市商業銀行	2018.12

4 關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2018年	2017年
<p>經濟績效</p> 	營業收入	人民幣億元	111.34	102.13
	淨利潤	人民幣億元	31.01	43.34
	基本每股收益	人民幣元	0.47	0.80
	資產總額	人民幣億元	4,661.42	4,358.28
	存款總額	人民幣億元	2,641.31	2,554.07
	貸款總額	人民幣億元	1,595.73	1,284.56
	總資產收益率	%	0.69	1.08
	加權平均淨資產收益率	%	10.03	18.82
	不良貸款率	%	2.47	1.50
	撥備覆蓋率	%	154.84	207.75
	資本充足率	%	13.15	13.53
<p>社會績效</p> 	納稅總額	人民幣億元	21.62	20.38
	公益捐贈	人民幣萬元	267.96	533.46
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	747.52	685.29
	涉農貸款餘額	人民幣億元	343.12	274.92
	每股社會貢獻值 ^註	人民幣元	3.21	3.40
	客戶滿意度	%	94.1	92.4
	客戶投訴解決率	%	100	100
	員工總數	人	4,460	4,171
女性員工比例	%	54	55	
<p>環境績效</p> 	綠色信貸餘額	人民幣億元	1.78	9.10
	「兩高一剩」行業貸款餘額	人民幣億元	25.13	28.12
	電子銀行業務替代率	%	94.60	92.88
	視頻會議次數	次	131	55
	總部辦公用電量	萬千瓦時	1,032.56	969.54
	總部辦公用水量	噸	106,570	79,507
	總部天然氣使用量	立方米	36,756	32,856

註： 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

責任鄭銀

1 責任理念



2 責任議題

我們結合自身經營發展戰略、行業趨勢等，從對本行可持續發展的重要性及對利益相關方的重要性兩個方面進行評估，進行議題的識別和排序，明確了重點披露的社會責任有關議題。



責任鄭銀

3 責任溝通

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 <p>政府</p>	<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「三區一群」建設 服務民營、小微企業 精準扶貧、支持「三農」
 <p>監管機構</p>	<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"> 審慎合規管理 健全風險管理體系 參與行業協會活動 (如中國銀行業協會)
 <p>股東</p>	<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 路演活動 	<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
 <p>客戶</p>	<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 	<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
 <p>員工</p>	<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
 <p>供應商</p>	<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
 <p>合作夥伴</p>	<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
 <p>社區</p>	<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
 <p>環境</p>	<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

一、堅守初心，服務實體經濟



鄭州銀行堅持金融服務實體經濟的本源，聚焦重點領域、重要區域和薄弱環節，避免資金脫離實體經濟空轉；加大對新興產業的支持力度，降低資金在產能落後行業的使用，促進經濟轉型改革和新舊動能轉換；提升對民營、小微企業的融資服務，着力緩解企業融資難、融資貴問題，促進社會穩定、經濟健康發展。截至報告期末，本行各項貸款本金總額人民幣1,595.73億元，較年初增加人民幣311.16億元，增幅24.22%。

各項貸款本金

人民幣 **1,595.73** 億元

總額

人民幣 **311.16** 億元

較年初增加

24.22 %

增幅

1 服務國家戰略和區域發展

本行積極對接國家重大戰略部署，結合「一帶一路」戰略以及河南省戰略重點，針對重點區域和行業加大信貸資源支持力度，有力促進區域經濟協調可持續發展。截至報告期末，本行支持鄭州航空港經濟綜合實驗區建設貸款餘額人民幣32.52億元，支持河南自由貿易試驗區建設貸款餘額人民幣145.91億元，支持鄭洛新國家自主創新示範區建設貸款餘額人民幣25.19億元。

案例

大力支持環保企業發展

某環保企業是國有控股上市公司、全國國企改革「雙百企業」之一，業務範圍涵蓋「大公用、大環保、大生態」等板塊，下轄22家水務公司、2家供熱公司、8家功能性合資公司。目前，該企業污水處理規模200萬噸／日，再生水利用20萬噸／日，供水規模10萬噸／日，光伏發電規模40兆瓦，污泥處置200萬噸／日，建築垃圾資源化處置200萬噸／年。報告期內，本行對其提供人民幣2.03億元融資支持。



一、堅守初心，服務實體經濟

案例

助力鄭州航空港經濟綜合實驗區建設

鄭州航空港經濟綜合實驗區是我國首個上升為國家戰略、目前唯一一個由國務院批准設立的航空經濟先行區。本行着力向鄭州航空港經濟實驗區建設提供多元金融服務，主動對接區域內重點項目和重點客戶，積極支持區域內的基礎設施建設項目、棚戶區改造項目。報告期內，本行通過銀行間市場為區域內優質企業發行非金融企業債務融資工具4筆，累計金額人民幣23億元。



2 打造商貿物流特色銀行

鄭州是「連通境內外，輻射東中西」的綜合交通樞紐，是全國「兩橫三縱」城市化戰略格局中陸橋通道和京廣通道的交匯區域。鄭州銀行作為厚植河南的本土銀行，牢牢把握區位優勢，以「物流服務標準化」、「物流金融專業化」、「增值服務多樣化」、「授信服務便捷化」、「內外貿易一體化」為指引，大力推進商貿物流銀行建設，先後獲得了「中國最佳物流銀行」、「中國最佳金融創新獎」等榮譽。

案例

與蘇寧簽署全面戰略合作協議

2018年2月，本行與蘇寧控股集團有限公司、蘇寧金融服務（上海）有限公司在南京蘇寧總部簽署全面戰略合作協議。雙方在供應鏈金融、消費金融、金融科技研究、銀銀合作、渠道共享、支付服務、賬戶服務、跨境電商、直銷銀行、倉儲物流、跨境投融資、區塊鏈等領域達成合作共識。



一、堅守初心，服務實體經濟

專題



雲商

「雲商」平台主要服務於「中國商貿物流銀行聯盟」，商貿物流行業客戶的資產和融資需求在「雲商」平台發佈，由銀行和類金融機構等合格投資者提供資金支持，是推廣普惠金融、緩解中小企業融資難題的重磅舉措。



雲服務

「雲服務」平台以「鄭州銀行商貿金融」微信公眾號為載體，為企業客戶推送行業洞見及前瞻分析，同時對接企業網銀，提供金融增值服務。

「五朵雲」是本行打造商貿物流銀行的重要抓手。



雲交易

「雲交易」平台通過企業網銀、現金管理、銀企直聯、跨行財資管理雲平台、單位結算卡及電子政務對接等產品，為企業提供一系列創新支付結算服務，從而幫助企業實現集中資源、降低成本、加速流轉、控制風險和優化配置等一系列財資管理目標。



雲融資

「雲融資」平台通過線上供應鏈融資平台、資金監管系統與核心企業的ERP（企業資源計劃）系統、訂單系統等進行系統連接與信息交互，為上下游合作商提供全流程的在線融資服務。



雲物流

「雲物流」平台是「互聯網+物流+金融」平台，為發貨人提供在線註冊、在線下單、在線支付運費等功能；為物流公司提供入駐申請、在線接單、物流跟蹤、線上代收貨款和網點資金管理等功能。



一、堅守初心，服務實體經濟

專題

中國商貿物流銀行聯盟

「中國商貿物流銀行聯盟」是本行聯合「一帶一路」沿線重要城市金融機構、全國著名物流、電商企業等，與商貿、物流、銀行行業企事業單位、行業組織、信用評級機構和專家共同發起的全國性、非營利性組織。該聯盟以「發揮聯盟作用•共創新型金融模式」為核心，秉持共商、共建、共享、共贏的原則，促進跨行業資源互補、信息互通，激發商貿物流銀行領域創新創造活力，惠及實體經濟及廣大中小企業的發展。

2018年4月1日，「首屆中國商貿物流銀行聯盟成立暨中國商貿物流銀行產業發展高峰論壇」在北京舉行。



「中國商貿物流銀行聯盟」啟動儀式



鄭州銀行王天宇董事長致辭

2018年11月30日，「中國商貿物流銀行聯盟第二屆峰會」在鄭州舉行。會議發佈了《中國商貿物流銀行研究暨行業發展報告2018》。



「中國商貿物流銀行聯盟第二屆峰會」在鄭州舉行



發佈《中國商貿物流銀行研究暨行業發展報告2018》

一、堅守初心，服務實體經濟

3 助力民營、小微企業發展

本行制定了《關於支持民營企業發展壯大的行動方案》，推出支持民營企業的25條措施，以真招實招助力民營企業發展。報告期內，本行向民營企業投放貸款人民幣604.66億元，較去年同期多投人民幣153.03億元；截至報告期末，本行民營企業貸款餘額人民幣786.16億元，較年初增加人民幣177.42億元，佔全行企業類貸款餘額的比例為73.28%。

本行堅持小微金融的特色定位，持續完善產品體系，創新服務模式，加大對小微領域貸款支持力度。上線螞蟻借唄、百度有錢花、大數金融、盛世大聯、眾睿資服等五個產品項目，落地「E採貸」及簡單貸產品；完善盡職免責制度，對盡職評價結果、評價依據、處罰標準、容忍度等內容進行了修訂；提升科技實力，相繼落地零售信用風險模型體系優化提升項目、信貸工廠建設項目、同盾反欺詐應用項目。截至報告期末，本行小微企業貸款餘額為人民幣747.52億元，較年初增長人民幣62.23億元，增速9.08%；小微企業貸款戶數57,047戶，較年初增加21,796戶。

人民幣 **786.16** 億元

民營企業貸款餘額

人民幣 **747.52** 億元

小微企業貸款餘額

案例

長期扶持小微企業經營成長

2014年，南陽某新材料開發公司由於流動資金短缺向本行申請貸款，經實地調查，認為該公司屬於本行積極支持類行業，遂為其提供人民幣500萬元流動資金貸款。截至報告期末，本行已連續五年為該企業提供資金支持。



案例

銀政攜手、助企發展

本行結合小微企業政府採購業務融資的特點、痛點，推出了政府採購業務線上融資產品「E採貸」。2018年11月13日，河南某科技公司通過本行網銀實現首筆「E採貸」落地，標志着「E採貸」產品線上融資平台全面打通。

二、不忘使命，發展普惠金融



報告期內，本行積極踐行普惠金融，進一步完善普惠金融垂直管理體系，助力普惠金融蓬勃發展。

案例

南陽分行聯合南陽市總工會舉辦工會會員普惠服務活動

2018年11月3日，本行南陽分行與南陽市總工會聯合主辦的南陽市工會會員普惠服務系列活動啟動儀式在南陽市舉行。本行南陽分行充分利用自有資源，組建專職隊伍，建立高效運作機制，提供量身定做的精準、快捷、優質、貼心的「一攬子」普惠金融服務。

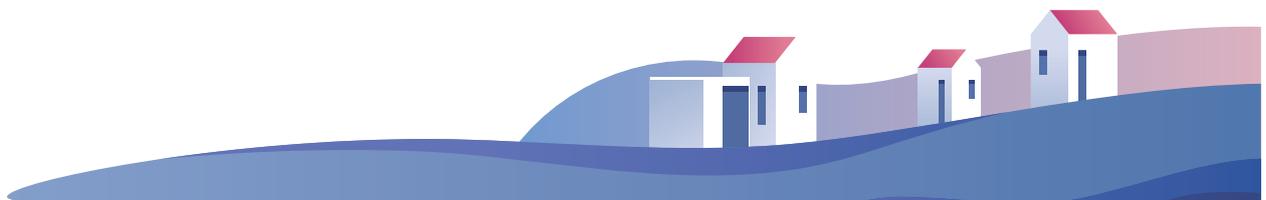


1 悉心精準扶貧

本行始終把脫貧攻堅作為重大的政治責任，堅定不移地站在金融扶貧最前線，打出精準扶貧的組合拳。在精準扶貧工作領導小組的統籌安排下，定期召開精準扶貧工作會議，明確開封分行為蘭考地區業務主辦行，商丘分行為扶貧小額貸款主辦行，制定《2018年金融精準扶貧工作方案》、《扶貧貸產品手冊》等精準扶貧相關文件，實施盡職免責制度，確保一線員工敢做、願做、會做精準扶貧工作。為貧困群體「輸血」更「造血」，扶貧更扶志。



為貧困人口提供金融服務



二、不忘使命，發展普惠金融

案例

產業幫扶示範帶動

本行探索「鄭州銀行+政府三級扶貧機構+企業+貧困戶」的扶貧模式，將產業扶貧資源投入與當地涉農、帶貧企業自身特色相結合，合理分配信貸資源投放。針對涉農、帶貧企業輕資產的特點，發放貸款的利率設定上限，不強求企業提供實物資產抵押；針對建檔立卡貧困戶，發放貸款均按照基準利率標準，以信用為擔保方式。同時，打造一批具有龍頭示範帶動效應的特色產業項目，不斷提高建檔立卡貧困戶的收入水平。截至報告期末，本行產業精準扶貧貸款發生額人民幣5,646.7萬元，幫助建檔立卡貧困人口脫貧數11,522人。

案例

新鄉分行深入長垣開展扶貧活動



2 用心服務「三農」

本行認真貫徹國家關於服務「三農」的工作要求，對農業龍頭企業、新型農業經營主體、農民的生產經營融資需求進行全方位支持，幫助農民增收、支持鄉鎮企業發展，進而活躍農村經濟。截至報告期末，本行涉農貸款餘額人民幣343.12億元。

人民幣 **343.12** 億元
涉農貸款餘額

二、不忘使命，發展普惠金融

案例

「鼎融易」直銷銀行平台科技惠農

本行「鼎融易」與「普惠通」APP合作，將二類電子賬戶、「日添利」等功能和產品深度結合，在縣域開展宣講活動，並在蘭考、商丘、許昌、新鄉、周口等地開展業務，覆蓋200多個縣、鄉、村，營銷宣講近50萬人次。截至報告期末，在縣域、農村實現電子賬戶開戶近8.83萬戶，收單小微農戶740戶，交易金額人民幣673.9萬元。

案例

中牟鄭銀村鎮銀行聯合中牟縣三農協會委員會舉辦第五屆農民文化藝術節

2018年11月11日，本行附屬機構中牟鄭銀村鎮銀行聯合中牟縣三農協會委員會舉辦的「匠心築夢行穩致遠」第五屆農民文化藝術節圓滿落幕。

中牟鄭銀村鎮銀行作為鄭州首家為「三農」量身定做的村鎮銀行，累計為中牟新型城鎮化建設提供資金支持人民幣120億元，為5萬多戶農戶發放貸款人民幣41億元，繳納稅金近人民幣7億元，成為全國村鎮銀行的排頭兵、標桿銀行。



3 傾心市民金融

作為鄭州市本土金融機構，本行始終堅持「精品市民銀行」的特色定位，緊緊圍繞個人客戶，創新業務產品、完善服務體系、提升客戶價值、打造優質團隊，不斷提高金融服務品質。

個人存款業務。報告期內，本行積極應對利率市場化，不斷完善存款利率定價策略，提高存款自主定價和風險管理能力。截至報告期末，本行個人存款總額為人民幣797.17億元，較上年末增加人民

二、不忘使命，發展普惠金融

幣121.53億元，增幅17.99%。**個人貸款業務**。報告期內，本行加快個人服務產品創新，大力發展樂房貸、房屋按揭、樂車貸業務，上線信貸工廠集中審批。截至報告期末，本行個人貸款餘額人民幣439.19億元，較上年末增加人民幣98.06億元，增幅28.75%。

人民幣 **797.17** 億元

個人存款總額

人民幣 **439.19** 億元

個人貸款餘額

案例

拓展銀行卡在公共服務領域的應用

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（鄭州市）工會會員卡的成功發行，標志着本行成為河南省首家加載「綠城通」應用的金融機構，實現了銀行卡金融功能及城市公共交通功能的結合。在此基礎上，又先後發行了鞏義工會卡、漯河市民一卡通、開封工會卡、新鄉工會卡、洛陽工會卡、濮陽工會卡、南陽工會卡，為河南省地市居民提供了便利。



4 暖心民生建設

本行不斷加大對保障性安居工程、基礎設施項目等民生工程的支持力度，將教育、醫療行業定位為積極支持行業，提供全方位、一站式的綜合金融服務方案，為完善公共基礎設施建設、提升居民生活質量提供金融支持，讓銀行資金惠澤民生。

案例

支持洛陽市軌道交通建設

洛陽市軌道交通有限責任公司目前在建項目包括1號線全線和2號線一期工程，總長41.3公里。報告期內，本行為該公司提供融資支持人民幣10億元，有效保障了項目建設。



三、有愛相隨，優化客戶體驗



1 優化金融服務

本行堅持真實清晰披露產品要素、公示產品及服務收費標準，做到如實告知、透明收費；開發完善智能投顧、個性化自助制卡機、薪薪盈、個人結構性存款、夢想儲蓄、淨值型理財等多項業務，滿足消費者各項金融需求；支持部分磁條借記卡同號更換金融IC卡，提升用卡體驗；手機銀行升級支持全國短信驗證碼，啟用95097全國性服務短號碼；開展銀行證明事項清理工作，堅決杜絕「奇葩證明」、循環證明、重複證明，減輕客戶負擔；上線客戶服務系統災備項目，降低因突發事件造成客戶服務系統停用的風險。

同時，本行在內部管理上下工夫，堅持服務由「一把手」負總責、各部門負責人齊抓共管的管理機制。



三、有愛相隨，優化客戶體驗

案例

獲得2018年中國銀行業客戶服務中心「優質服務單位獎」

2018年11月30日，中國銀行業協會舉辦「不忘初心智享客服」—2018年客戶服務委員會年會暨遠程銀行高峰論壇，本行客戶服務中心喜獲「優質服務單位獎」。銀行業客戶服務中心評估每兩年舉行一次，此次評選共有54家銀行參加，此次獲獎代表了行業內外對本行服務品質的認可。



案例

洛陽分行營業部成功創建中國銀行業協會「千佳」示範單位

本行洛陽分行營業部持續培育和提升服務文化，不斷夯實內功，發揮示範帶動作用，成功創建2018年銀行業文明規範服務千佳單位。



2 普及金融知識

報告期內，本行通過組織「3.15金融消費者權益日」、「普及金融知識守住「錢袋子」、「金融知識萬里行」、「金融知識進萬家」等宣傳活動，走進社區、農村、學校，採取現場諮詢、專題講座等形式，面向廣大金融消費者積極開展金融知識宣傳普及活動，以提升社會公眾金融知識獲得感，為構建和諧金融關係、促進金融穩定承擔了應盡的職責。

案例

積極配合公安部門打擊非法集資工作

自2017年5月起，本行每月按時提取、報送非法集資監測數據，做好相關協查工作，並常態化開展防範打擊非法集資宣傳教育活動。2018年12月，河南省公安廳經濟犯罪偵查總隊向本行發來感謝函，對本行2018年度防範非法集資工作表示感謝。

案例

憲法宣傳周，鄭銀在行動

2018年12月2日至12月8日是中國第一個「憲法宣傳周」，為大力弘揚憲法精神，本行積極組織開展「憲法宣傳周」法制宣傳活動。

2018年12月4日，本行通過向社會公眾發放宣傳折頁、現場解答問題等形式，積極開展宣傳活動。此外，本行利用LED屏、營業大廳電視、官網、微信平台等渠道廣泛開展憲法學習宣傳教育，維護憲法權威，助力全民學法用法新高潮。



三、有愛相隨，優化客戶體驗

案例

開封分行與河南大學民生學院聯合舉辦商學院「金融安全月」活動

本行開封分行舉辦的「金融安全月」活動從2018年10月11號正式啟動，歷時四十多天，開展了一系列以金融安全知識為主題的特色活動，提高了同學們的金融防範意識和辨別能力，豐富了他們的第二課堂，把金融知識送進了校園。



反假幣、支付知識宣傳

本行開展多樣化的反假貨幣宣傳活動、支付清算宣傳活動和中國人民銀行支付系統宣傳活動，走進車站、校園、社區、市場，使人民群眾了解愛護人民幣和反假人民幣常識，以及大額、小額、網銀互聯、境內外幣等支付系統運行原理，提升防範假幣的意識和能力，淨化支付結算空間，構建和諧有序的金融市場環境。

案例

組織反假貨幣宣傳活動

2018年9月，本行通過網點日常宣傳、戶外集中宣傳、互聯網宣傳、與第三方機構合作等形式組織反假貨幣宣傳活動，加強人民群眾對人民幣防偽特徵的了解和認識，提升了防範假幣犯罪的意識和能力。



三、有愛相隨，優化客戶體驗

案例

開展支付清算宣傳活動

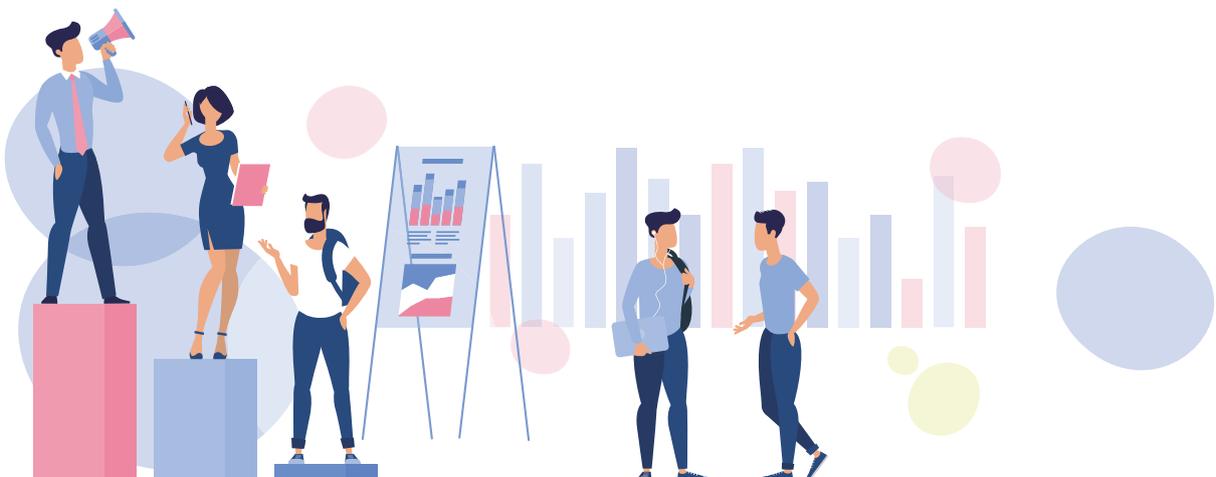
2018年6月，本行以「優化支付結算服務、惠民便民利民」為主題，充分利用各類資源和渠道，開展支付清算宣傳活動，內容包括優化企業開戶服務，電子銀行、智能櫃台相關業務知識，「普惠金融一網通」和防範電信詐騙、銀行卡用卡安全常識等。



案例

開展中國人民銀行支付系統宣傳活動

2018年12月，按照中國人民銀行鄭州中心支行工作要求，本行積極開展支付系統宣傳工作，向社會大眾普及支付系統知識，推動支付系統健康、穩定運行。



三、有愛相隨，優化客戶體驗

3 推進金融創新

本行不斷創新金融產品，為消費者帶來優質、安全、便捷的金融體驗，滿足消費者日益增長的多元化金融需求。

案例

拼團理財產品

本行引入線上拼團購物思想，由客戶開團並邀請朋友參團購買理財產品，從而享受拼團收益，提高客戶理財收益，並激勵客戶的積極性。

案例

獲得「2018年度金融科技產品創新突出貢獻獎」

2018年12月，由《金融電子化》雜誌社主辦的「2018中國金融科技年會」在北京舉行，本行大數據智能營銷平台獲得「2018年度金融科技產品創新突出貢獻獎」。



案例

通用繳費

本行在鼎融易平台落地通用繳費產品，針對有集中收費需求的客戶開展線上收費。該服務可根據企業實際需求，實現「互聯網+」的費用收繳與對賬清分模式，避免收取現金和手工記賬，節省自建繳費平台的開發和運維費用，減輕工作人員壓力。交通欠發達地區的客戶也可以享受足不出戶，純線上繳費的便利性。報告期內，本行積極推進學校繳費業務，共簽約幼兒園及中小學40餘家，實現繳費2.5萬筆，繳費金額人民幣5,520萬元。

4 保護消費者權益

報告期內，本行充分發揮各部門協調機制，有條不紊地開展消費者權益保護工作。

三、有愛相隨，優化客戶體驗

一是持續完善信訪投訴各項工作制度，使消保工作更加規範化、制度化。二是成立信訪投訴及消費者權益保護中心，作為本行消費者權益保護工作牽頭部門。三是暢通信訪投訴渠道，安排專人接聽接訪、查看網上意見箱，及時處理信訪投訴事項，並定期對信訪投訴數據和原因進行分析，全年累計收到客戶投訴95起，解決率100%。四是成立信訪消保聯絡人隊伍，在常規消保宣傳培訓基礎上，組織2次專項培訓，並開展了零售條線新入崗員工崗位應急技能提升培訓，提升了員工的信訪投訴處理能力。五是按照《鄭州銀行個人金融信息安全保護管理辦法》，對消費者個人金融信息的收集、使用、保存等環節進行了明確規定，確保消費者個人資料及隱私安全得到保障。

案例

暢通投訴建議客服通道

本行客戶服務中心作為客戶與銀行溝通的窗口，是提升客戶體驗的前沿陣地。客服代表嚴格遵守「首問負責制」原則，第一時間受理客戶的問題及意見，對於不能在線解決，需要轉接相關部門處理的客戶意見，依托高效的「客戶服務呼叫中心」工作流系統創建投訴工單，將客戶投訴第一時間傳遞至投訴處理部門，並根據處理意見及時回訪，有效維護客戶權益，提升客戶體驗。

案例

信陽分行多措並舉維護消費者權益



營業大廳內的志願服務站



開展「金融知識宣傳月」活動



為消費者提供優質、專業的金融服務



四、合規審慎，保障穩健運營

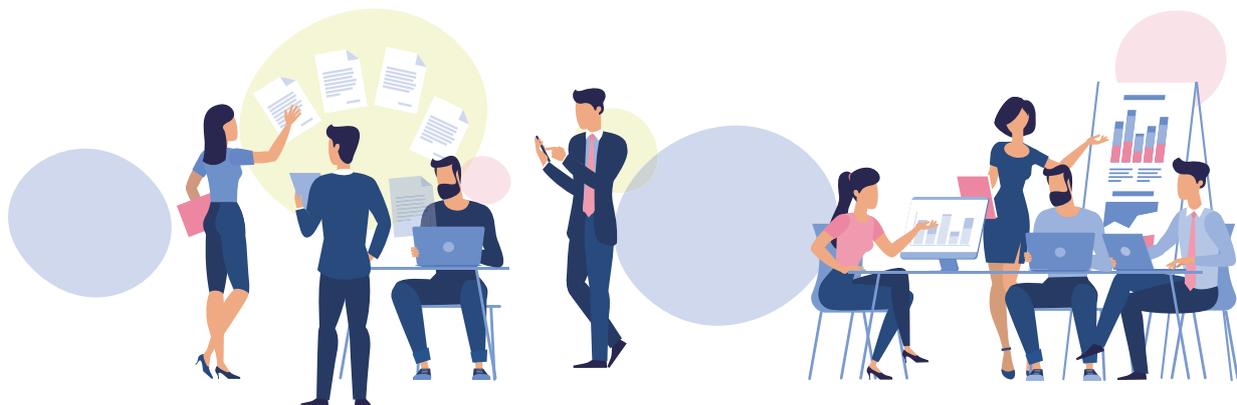
1 完善公司治理

打鐵還需自身硬，繡花要得手綿巧。本行持續完善公司治理，建立健全內控制度，不斷夯實抵禦風險、提高回報、實現可持續發展的治理基礎。

報告期內，本行新增《董事、監事和高級管理人員所持本行股份管理制度》、《董事會審計委員會年度報告工作規程》、《獨立董事年度報告工作制度》、《董事會秘書工作制度》、《年度報告信息披露重大差錯責任追究制度》、《重大項目投資管理辦法》等多項制度，並對公司章程及《獨立董事管理辦法》、《董事會審計委員會工作細則》、《董事會提名委員會工作細則》、《董事會戰略發展委員會工作細則》、《重大信息內部報告辦法》等制度進行了修訂。

報告期內，本行進一步規範董監事會架構，完成了董事會及監事會的換屆工作；董事會各專門委員會不斷提升履職效能，持續發揮專業指導作用；監事會積極開展履職評價，運用列席會議、調研考察、監督提示等方式，不斷加強監督作用；真實、準確、完整、及時地披露信息，確保所有股東有平等的機會獲得信息；重視內幕信息管理，嚴格控制內幕信息知情人員範圍，及時登記知悉本行內幕信息的人員名單，未發現有內幕信息知情人違規利用內幕信息買賣本行股票的情況。

報告期內，本行召開股東周年大會1次、臨時股東大會1次、董事會會議12次、監事會會議6次，所有會議的召集、召開、表決程序均符合相關規定。截至報告期末，本行董事會由12名董事組成，監事會由6名監事組成。



專題

激情圓夢、續寫華章——實現A股上市

2015年，本行在香港聯交所掛牌上市，成為河南省首家上市法人銀行。2018年9月19日，本行成功實現回歸A股上市，首開全國城商行A+H股上市先河，資本實力得以提升，品牌影響力得以增強。



敲響上市寶鐘



鄭州銀行領導班子成員在上市儀式現場



上市儀式現場大合影

2 強化合規案防

報告期內，本行持續完善合規管理機制和流程，加強合規文化建設，提升案防能力。

一是推進合規文化建設，增強依法合規意識。印發本行《2018年內控合規年活動方案》、《內控合規雙月提升活動方案》；建立機構合規責任「一把手」負責、崗位合規責任落實到人的崗責體系，全員簽訂《合規責任承諾書》；實行合規事項通過經營管理線路和合規管理線路「雙線負責」；挑選業務骨幹，組建專業的合規管理隊伍，覆蓋各分支機構及條線；開展員工培訓、警示教育等，滲透合規理念；編發《法律合規專刊》、徵集合規建議、運轉風險信息微信交流平台等；評選「合規管理先進單位」，開展法律合規知識競賽，施行違規積分考核等手段，建立「倡導合規、懲處違規」考核機制。

四、合規審慎，保障穩健運營

二是整章建制，完善機制建設。建立「灰名單」機制，完善授信業務過程管理機制，對異地客戶開戶、小企業業務合同簽訂過程等實行錄音、錄像管理，組建風險經理隊伍，實現風險關口前移。

三是加強授權風險管控，夯實授權管理基礎。對本行《授權管理辦法》、《信貸業務授權管理辦法》進行修訂，完成授信系統升級改造工作，全面實現授權的總量控制及轉授權的靈活配置。

四是紮實開展內控合規檢查，構築風險防控屏障。實施前台遠程監控質量檢查，在內控合規及操作風險管理系統中搭建事中風險預警平台，設置9大類、60個風險監測模型，實現T+1監測。在對各分支機構日常貼身檢查的同時，開展金庫及外掛網點、數據治理與統計管理檢查、飛行檢查、小微平台金融業務、同業業務和消費者權益保護、委託貸款等專項檢查，以檢查促優化。

五是強化案防責任落實，提升案件防控能力。印發本行《2018年合規管理及案件防控工作方案》，董事長與班子成員、總行分管行長與各機構／部門簽訂《2018年案防目標責任書》，召開案防工作聯席會議，保障案防工作有效開展。

案例

開展商業銀行合規內控管理培訓

2018年12月6日，本行開展中高層商業銀行合規內控管理培訓，共300餘人參加培訓，通過培訓提升中高層合規意識及合規管理能力。



四、合規審慎，保障穩健運營

反腐倡廉

本行主動開展各項反腐倡廉建設工作。一是明確職責分工。組織管理人員簽訂《黨風（行風）廉潔建設目標責任書》，一級抓一級，層層抓落實。二是常抓宣傳教育。向員工發送廉潔從業提醒信息，組織學習有關制度法規，重要節日前開展警示教育、廉潔談話、專題黨課，轉發上級部門通報案例等，築牢員工廉潔從業思想防線。三是強化員工行為監督。定期開展員工八小時內外行為排查，針對反腐倡廉重點問題開展自查自糾，對重要崗位進行廉潔從業風險評估等。

反洗錢工作

為加強反洗錢管理，有效防範和控制洗錢風險，本行根據相關法律法規、規範性文件要求，制定《反洗錢管理辦法》等8個反洗錢相關制度，形成了較為完善的反洗錢內控管理體系。組織反洗錢宣傳工作，成立宣傳協調小組，通過官微、行刊、工作簡報等全方位開展反洗錢宣傳工作，並利用營業廳擺放展板、發放宣傳資料、開關電子專欄、LED屏幕播放宣傳口號等形式，充分發揮日常宣傳陣地作用。同時，走入社區開展形式多樣的反洗錢專項宣傳，進一步彰顯社會責任。

案例

2018年5月，本行參加了中國人民銀行鄭州中心支行組織的「515經偵宣傳日」活動，現場為人民群眾講解非法集資的危害、反洗錢相關知識及洗錢犯罪的典型案例等，揭露了洗錢犯罪的常見手法及其對社會的危害，提高群眾遠離洗錢及非法集資活動、打擊和防範洗錢犯罪的積極性和主動性。



知識產權保護工作

本行對商標、專利、著作權等註冊申請事項建立台帳，實施動態監管；制定本行《知識產權事務管理辦法》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；規範商標顧問和代理流

四、合規審慎，保障穩健運營

程，形成季結匯報制度，編製商標檔案，加強商標監測。一方面，保證本行知識產權管理工作的信息監測及優先處置，另一方面，明確本行在知識產權方面的權利和義務，保護本行的合法權益，且不對其他知識產權所屬方造成侵犯。報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件。

3 嚴守風險底線

本行不斷優化風險管理體制，加強風險管理政策和制度建設，持續完善董事會、高級管理層風險管理委員會運行機制，改進分行風險管理綜合評價考評體系。制定《重大突發事件報告管理辦法》等管理制度，遵循及時、準確、真實、全面的原則，重大突發事件按照事件性質和業務分類分部門歸口管理，分類報送、分別備案、協調上報。

本行初步構建了全面風險管理體系，並通過健全自我約束機制，對全面風險管理體系進行自我評估。採取定性和定量相結合的方法，識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋所承擔的信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險、信息科技風險等各類風險，同時考慮風險之間的關聯性，審慎評估各類風險之間的相互影響。

4 加強內部控制

本行建立了涵蓋內部控制環境、風險評估、內部控制措施、信息與溝通和內部監督等要素的內部控制體系，形成了股東大會、董事會、監事會和高級管理層各負其責的公司治理組織架構，實現了所有權與經營權、管理權與監督權既相互分離又相互制衡的運行機制。

一是建立起由公司章程／基本制度、管理辦法、操作規程／預案／細則三個層級構成的制度體系；按業務條線建立了對公業務、零售業務、中間業務、金融同業、資產管理、運營管理、渠道管理、風險管理、財務管理、安全保衛、人力資源、監督檢查等方面的內控制度；持續開展制度、流程的梳理優化工作，報告期內，共新增、修訂內控制度267項。

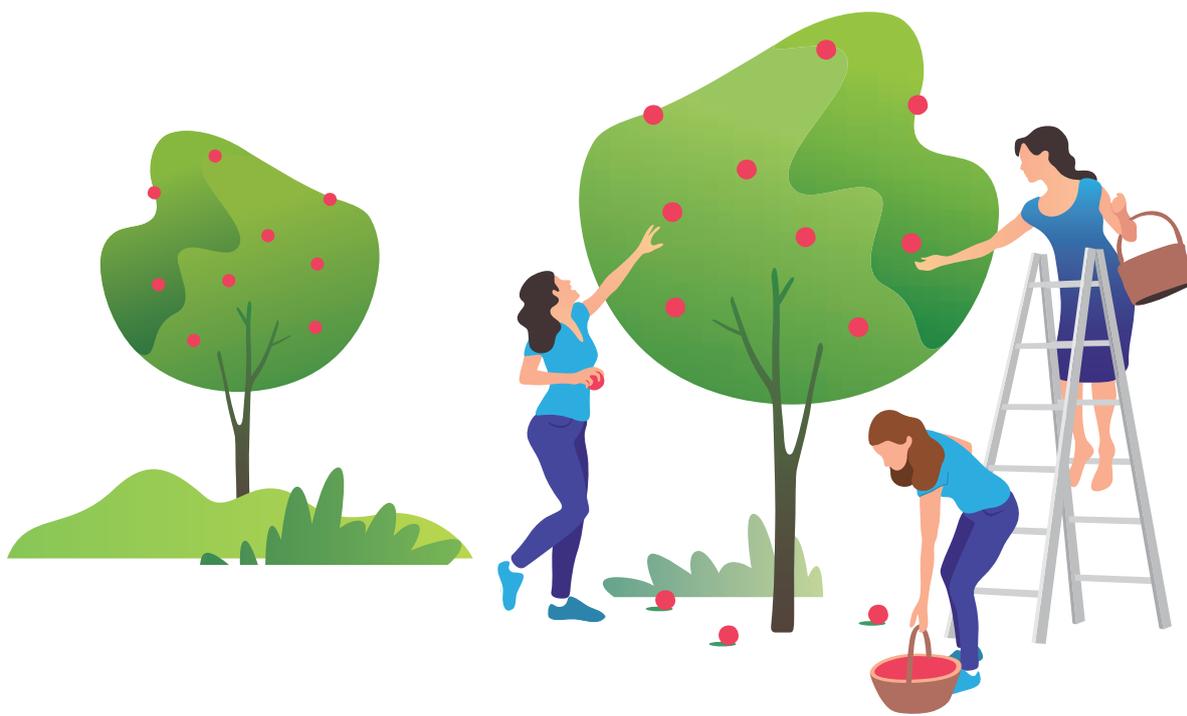
二是積極推動信息化建設工作，不斷完善信息溝通與報告機制，對信息傳遞、報告職責和程序進行了明確要求，確保信息在本行內部、本行與外部之間的有效溝通，形成了完整的信息報送、傳遞體系。

四、合規審慎，保障穩健運營

三是建立了完善的內控監督評價體系，董事會、監事會及高級管理層各司其職、有效分工，依職責對各層級、條線經營管理活動進行監督檢查與評價。

5 維護股東權益

本行重視與股東之間的溝通聯繫，通過股東大會、路演活動、新聞發佈會、信息披露網站問答等多種形式，並利用本行網站、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。報告期內，本行共召開2次股東大會，審議通過議案21項、聽取報告3項，並認真履行股東大會決議，維護全體股東的合法權益。報告期內，本行實現A股上市，發行A股股份6億股，扣除發行費用後共募集資金人民幣27.08億元，有效補充了本行核心一級資本，注入發展動力。本行嚴格遵守信息披露事務相關規定，公平、真實、準確、完整披露各類信息，加強內幕信息管理，不存在選擇性信息披露的情形，報告期內，本行共披露A股公告73項、H股公告80項。





五、和諧共處，創建綠色美好家園

1 推廣綠色金融

本行利用自身資源，着力打造綠色金融服務體系，牢固樹立綠色信貸理念，切實增強綠色金融工作的主動性、自覺性。成立綠色信貸工作委員會，制定《鄭州銀行綠色信貸戰略》，發揮信貸的引領和過濾作用。嚴格控制「兩高一剩」貸款餘額，提高綠色金融債券支持項目佔比，調整本行行業授信結構。截至報告期末，本行「兩高一剩」貸款餘額人民幣25.13億元，較上年末降低10.63%。

同時，本行不斷提高電子渠道金融服務能力，從金融服務獲得方式減少資源、能源佔用。網上銀行、手機銀行客戶數量及交易數量不斷提升，網上支付業務已涵蓋主流支付渠道，全國統一客服熱線95097提供24小時不間斷的服務，微信銀行為客戶定期推送本行新業務、新產品及營銷活動信息。

案例

河南某環保科技股份有限公司是一家針對大氣污染及PM2.5工業排放源頭治理的新型高科技企業，主要產品為SCR蜂窩式脫硝催化劑和低溫除塵及濕式除塵設備。SCR脫硝催化劑去除煙氣中氮氧化物效果達到80%-90%，能將火電廠氮氧化物濃度由300mg/立方米降至50mg/立方米，去除量約為12,000t/天，年去除氮氧化物約430萬噸。本行為該公司提供授信，用於支持其生產經營和技術研發。



案例

本行於2017年發行的人民幣30億元綠色金融債券募集資金專項用於支持綠色項目，截至報告期末，部分完工項目已產生的環境效益如下：火電廠年氮氧化物減排430萬噸，投資新建住宅均達到綠色建築二星標準，年再生鋁回收處理量48,720噸，日處理污水5,000噸，年實際生產電動汽車20,324輛，年生產國五標準汽油33萬噸、國四標準柴油50萬噸，施工鄉級公路24.44公里，購置種植樸樹、楓楊等共6,400株。

2 堅持綠色運營

本行按照我國《環境保護法》、《節約能源法》等相關法律法規要求，豐富綠色辦公、節能減排舉措，積極倡導節能環保理念，降低資源消耗。減少紙質文件的傳遞浪費，上線櫃面集中作業平台，優化辦公自動化系統，逐步實現業務審批、合同法審、工作溝通以及督察督辦的線上辦理，開發會務助手，實現會議通知、會務材料的線上化實時查閱；節約電、水、氣等能源使用，每日下班後檢查辦公設備、水管、空調、飲水機等關閉情況；提高運營效率，定期檢修電子設備運行狀態，啟用電子印章系統，取消部分實物印章的刻製和使用，大力推行視頻會議，降低會議成本，提高辦會效率；嚴格管控污染物的生活廢棄物的排放，加強公車使用管理，降低燃油消耗，將總行生活污水排入市政污水處理系統進行統一處理，生活垃圾由物業公司專人收集處理。

總行消耗量

項目	單位	數量
總行用水量	噸	106,570
總行用電量	萬千瓦時	1,032.56
總行天然氣使用量	立方米	36,756
總行公車耗油量	升	103,550
總行生活垃圾排放量	噸	254.73
總行設備廢棄量	件	211
總行溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	7,502.07
直接溫室氣體排放 ¹	噸二氧化碳當量	331.50
間接溫室氣體排放 ²	噸二氧化碳當量	7,170.57

1. 包括消耗天然氣、汽油、柴油的溫室氣體排放
2. 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

本行不斷完善供應商管理，成立招投標委員會，制定本行《招標與採購管理辦法》、《集中採購管理辦法（試行）》等規章，明確了集中採購標準、採購方式及使用條件；要求供應商嚴格遵守國家法律法規，提供的產品或服務需符合國家、行業標準及綠色採購標準。截至報告期末，本行主要供應商243家，其中河南省內96家、河南省外147家。

五、和諧共處，創建綠色美好家園

3 主動回饋社會

本行常懷感恩之心，堅持守土有責、守土盡責，積極投身於社會公益及各類慈善活動，大力支持體育、文化、教育等事業發展，將愛的觸角觸及到社會的更多領域，為創造和諧共處的社會環境貢獻自己的力量。報告期內，本行通過各種途徑進行慈善捐贈，其中，向鄭州慈善總會捐款人民幣200萬元，向新密市惠警基金會捐款人民幣30萬元，通過鄭州慈善總會向開封市某小學捐款人民幣30萬元，連續三年對周口市5名貧困大學生每年捐款人民幣2.46萬元，向平頂山市某村莊捐款人民幣5.5萬元。

捐款 200萬元 人民幣	捐款 30萬元 人民幣	捐款 30萬元 人民幣
鄭州慈善總會	新密市惠警基金會	開封市某小學
每年捐款 2.46萬元 人民幣	捐款 5.5萬元 人民幣	
對5名貧困大學生	平頂山市某村莊	

案例

本行獲得第四屆鄭州慈善「風雲企業」獎

2018年10月16日，以「助力脫貧攻堅，創建慈善城市」為主題的2018「鄭州慈善日」活動儀式暨第四屆「鄭州慈善風雲榜」頒獎盛典在鄭州市舉行。活動中，本行現場捐贈人民幣200萬元，被鄭州慈善總會授予第四屆鄭州慈善「風雲企業」獎。



案例

漯河分行為困難客戶捐款

2018年10月，本行漯河分行全體員工為困難客戶趙先生開展愛心捐款活動，譜寫了一曲互幫互助，溫暖和諧的樂章。



五、和諧共處，創建綠色美好家園

案例

滎陽支行開展「關愛老人金融知識萬里行」活動

2018年8月10日，本行滎陽支行到天鵝湖老年公寓開展「關愛老人，金融知識萬里行」活動。活動中，工作人員為老人們講解如何識別非法金融廣告、遠離非法集資和防範電信詐騙、防範銀行卡盜刷等知識，並邀請健康專家為大家講解老年人日常常見疾病的預防。



案例

助力體育事業發展

2018年11月3日，「鄭州銀行杯」鄭州國際馬拉松賽事成功舉辦。該賽事以「中」為主題，參賽規模2.2萬餘人次，由CCTV5+、人民網、新華網、鳳凰網、今日頭條、騰訊新聞、優酷體育、河南衛視等30餘家媒體平台同步轉播，通過打造具有中國特色、鄭州元素的百家姓「姓氏馬拉松」和「跑馬+」文化，向世界展示了鄭州「開放、包容、健康」的城市品牌和發展理念，以及鄭州「中」原文化發源地的城市定位。

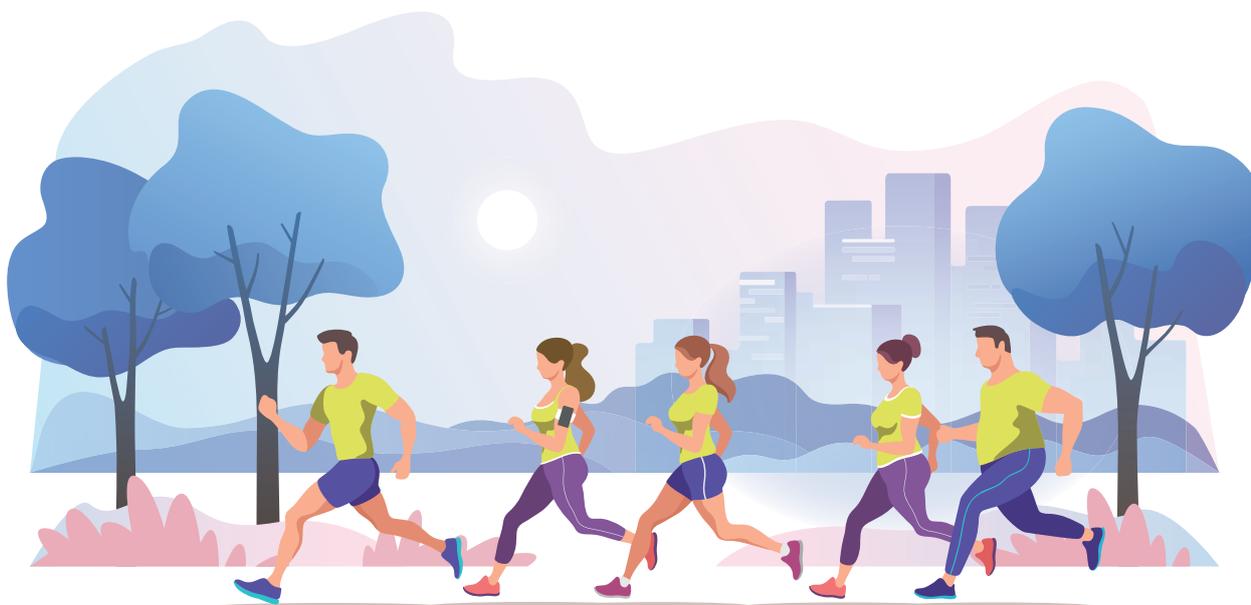


五、和諧共處，創建綠色美好家園

案例

鄭州管理部舉辦「金色童年，共創未來相約童鄉」客戶親子活動

2018年11月18日，踏着金秋的暖陽，本行鄭州管理部舉辦「童年小菜園」客戶親子活動，55名客戶及38位小朋友參加了本次活動。



六、攜手並進，與員工一同成長



1 保障合法權益

公平就業

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》等相關法律法規要求，完善用工制度，依法簽訂勞動合同，明確銀行與員工的權利和義務。本行嚴禁僱傭童工及強制勞工，報告期內，未發生僱傭童工和強制勞工的情形。

員工構成

分類	人數(人)	比例(%)	離職率(%)	
員工總數	4,460	100	2.41	
按性別劃分	男性員工	2,044	45.8	2.48
	女性員工	2,416	54.2	2.34
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,460	100	-
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	2,325	52.1	2.60
	31至40歲(含40歲)員工	1,302	29.2	2.40
	41至50歲(含50歲)員工	735	16.5	1.74
	50歲以上員工	98	2.2	2.97
按地區劃分	河南省內員工	4,460	100	2.41
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	418	9.4	-
	本科學歷員工	3,284	73.6	-
	碩士學歷員工	741	16.6	-
	博士學歷員工	17	0.4	-
新進員工	289	6.5	-	
少數民族員工	142	3.2	-	

註：該員工構成為本行不含附屬公司數據。

六、攜手並進，與員工一同成長

薪酬政策

本行薪酬設計堅持「公平性、競爭性、激勵性」原則。即薪酬以體現工資的外部公平、內部公平和個人公平為導向；以提高市場競爭力和對人才的吸引力為導向，在薪酬結構調整的同時，根據對市場薪資水平的調查，對於市場水平差距較大的崗位薪酬水平有一定幅度的提高，使本行的薪酬水平具有一定的市場競爭力；以增強工資的激勵性為導向，通過浮動工資和獎金等激勵性工資單元的設計激發員工工作積極性，開放不同薪酬通道，使不同崗位的員工有同等的晉級機會。

維護權益

本行通過向員工公布信訪舉報信箱、電子郵箱、電話、行長信箱等渠道，主動接受員工監督。收到信訪舉報事項後，按照工作流程轉辦相關部門調查處理，並向高級管理層報告。本行接受舉報人舉報或向舉報人核查情況，嚴格遵守保密要求，不暴露舉報人身份信息。

2 助力職業發展

本行根據年度發展戰略，結合業務發展實際需求，制定年度培訓計劃，聚焦能力建設，完善培訓體系，為本行長期發展提供強有力的人才支撐。

報告期內，本行整合總分支三級培訓資源，重點組織開展中高層領導力培訓、商貿物流標桿行行長訓練營、專業序列人員培訓、基層員工業務知識及營銷技巧培訓、新員工培訓及總行員工儲備生培訓等項目，持續建設移動學習平台和內訓師隊伍，提供健全的師資及線上平台支撐。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度的實時培訓、人人培訓的學習環境。舉辦和參加各類培訓241場，培訓人數共計24,721人次，投入培訓經費逾人民幣1,516萬元，人均支出人民幣3,399元，培訓覆蓋率554%。

241 場

培訓

共計 **24,721** 人次

培訓人數

554 %

培訓覆蓋率

按類別劃分的培訓情況表

僱員類別	受訓人數 (人次)	受訓人數 (人)	覆蓋率 (%)	受訓時數 (小時)	受訓平均時數 (小時)
高級管理層	30	22	136	1,200	55
中級管理層	1,047	507	207	8,481	17
基層員工	23,644	3,931	601	248,961	63

六、攜手並進，與員工一同成長

案例

舉辦第十五屆職工技術運動會暨鄭州銀行技術比武大賽

2018年10月27日，鄭州市第十五屆職工技術運動會暨鄭州銀行技術比武大賽在本行總行舉行。比賽中的多券別殘損幣兌換、散把點鈔鑑偽等項目，貼合運營條線工作實際，模擬日常工作狀態，充分展現了「指尖上的魅力」，體現出本行員工紮實穩定的業務水平和精益求精的工作態度。



案例

開展2018年新員工入職培訓

為樹立新員工團隊意識，增強新員工的歸屬感，打造一支合格的鄭銀團隊，2018年6月12日，本行啟動了為期12天的2018年新員工封閉培訓班。培訓期間，新員工完成了18門課程的學習和考試，充分展示出鄭銀人蓬勃向上的精神面貌。



六、攜手並進，與員工一同成長

3 營造溫暖環境

本行嚴格履行我國《社會保險法》、《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，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。

本行依法保障員工勞動和休息的權利，定期安排員工進行健康體檢，對女性員工實行特殊保護；為每位員工建立了互助保險機制，報告期內，互助保險理賠共14次，理賠金額人民幣38,340元；完善困難員工檔案信息庫，成立員工專項救助基金，報告期內，共幫助16名困難員工申請困難救助款人民幣114,000元；及時為有婚喪嫁娶情況的員工送去慰問，員工直系親屬去世慰問23次、金額人民幣24,500元，女員工生育慰問36次、金額人民幣19,500元，復轉軍人慰問68次、金額人民幣40,800元，員工住院慰問11次、金額人民幣110,000元；完成總行大樓PM2.5淨化系統設備的安裝，為員工創造綠色放心的辦公環境。

38,340元 人民幣

互助保險理賠

114,000元 人民幣

幫助員工申請困難救助款

24,500元 人民幣

員工直系親屬去世慰問

19,500元 人民幣

女員工生育慰問

40,800元 人民幣

復轉軍人慰問

110,000元 人民幣

員工住院慰問

案例

召開離退休老幹部座談會

2018年10月12日，本行召開離退休老幹部座談會，本行領導與25名離退休老幹部代表歡聚一堂，暢所欲言。鄭州銀行今天的成就是來自於廣大老幹部二十多年來打下的基礎、積累的經驗，本行將繼續全力做好離退休幹部保障工作，不斷完善服務機制，讓老同志們體會到組織上的歸屬感和生活上的幸福感。



4 培育企業文化

本行注重培育良好的企業文化，逐漸建立獨特的企業性格，為員工提供快樂的職業氛圍。

案例

本行舉辦「紀念改革開放40周年」主題演講比賽

2018年9月6日，本行舉辦「紀念改革開放40周年」主題演講比賽。本次比賽以「紀念改革開放40周年，我與改革開放共成長」為主題，緊緊圍繞改革開放的歷史徵程和本行成長壯大的發展成就，流程緊湊、精彩紛呈，音樂與演講相伴、激情與風采共生。



案例

本行品牌文化系列微電影獲獎

2018年5月29日，首屆「民生加銀杯」中國銀行業微視頻大賽頒獎典禮在北京召開。本行的品牌文化系列微電影《一本情深》、《一語千金》從460部作品中脫穎而出，《一本情深》獲最佳製作獎、《一語千金》獲最佳人氣獎和優秀作品獎。本行兩部微電影都改編自本行員工的真實故事，體現了鄭銀人默默付出、任勞任怨、盡職守責的美好品德。



改進提升

本行在編製本報告時，將國家宏觀政策、社會民生熱點、生態環境效益、員工成長需求等利益相關方訴求與本行經營發展戰略相結合，提升本報告的針對性、有效性。同時，聘請會計師事務所開展鑑證工作，確保本報告的規範性、真實性。

社會責任履行任重而道遠，本行將持續增強社會責任與經營發展的契合度，提高對國家政策、民生工程、環境改善、人文關懷、公益項目等的支持力度，充分滿足利益相關方的各種訴求。同時，本行將不斷完善社會責任報告的編製工作，提高社會責任信息披露的質量，為社會各界了解本行在履行社會責任方面所作出的努力提供通道和窗口。



未來，本行將切實履行社會責任，創造綠色、和諧、溫暖的內外部環境，努力回饋各利益相關方對我們的期待。經濟責任方面，本行將持續加大對實體經濟、地方經濟的支持力度，加強金融產品、金融科技創新，堅持服務商貿物流、小微企業、市民金融的特色定位，創造更大的經濟價值；社會責任方面，本行將提升普惠金融的可獲得度，深化精準扶貧，更加用心幫扶弱小群體，更加細心維護消費者權益，更加精心關愛廣大員工；環境責任方面，本行將大力踐行、推廣綠色金融，增強科技、制度對綠色金融的支持能力，不斷深化節儉理念，從一點一滴做起節約資源、能源消耗。

本行將持續響應國家政策，通過金融科技助力業務轉型，以「根植河南、深耕鄭州、拓展中原城市群、輻射全國」為區域定位，以「穩健發展」為整體基調，主動實現增速換擋，深化從追求規模向追求質量和效率的改革轉變。



獨立有限鑒證報告

畢馬威華振專字第1900063號

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2018年12月31日止年度的2018年社會責任（環境、社會及管治）報告（「社會責任報告」）進行了有限鑒證。

一、 董事會的責任

貴行董事會對貴行根據深圳證券交易所發佈的《中小企業板上市公司規範運作指引》（簡稱為「深交所指引」）以及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》（簡稱為「香港聯交所指引」）的披露建議所編製的2018年社會責任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，以使社會責任報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、 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。

三、實施的工作總結

社會責任報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任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；
- 與貴行負責提供社會責任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；
- 詢問與社會責任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；
- 以抽樣的方式將社會責任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社會責任報告中；
- 核對社會責任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
- 考慮社會責任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。

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。

四、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，貴行的社會責任報告沒有按照深交所指引以及香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）

北京
2019年6月28日

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
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	37	A1.1 排放物種類及相關排放數據	37
			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）	37
			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）	本行辦公過程中，未產生明顯有害廢棄物
			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）	37
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	37
			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	37
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	37	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）	9、37
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	9、37
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	37
			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	37
			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	本行主要為客戶提供金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料
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	36-37	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	36

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
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	41-44	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	41
			B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	41
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	42、44	B2.1因工作關係而死亡的人數及比率	無
			B2.2因工傷損失工作日數	無
			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	42、44
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	42-43	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	42
			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	42
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	41	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	41
			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	37	B5.1按地區劃分的供應商數目	37
			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	37

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
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	33-34	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	28-29
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	33-34
			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	28-29
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	33	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	無
			B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	31-33
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	38	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）	37-45
			B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	9、38、42、44

編號	內容	披露頁碼
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
G4-2	描述主要影響、風險及機遇。	2-6、47
機構概況		
G4-3	機構名稱。	1
G4-4	主要品牌、產品和服務。	6
G4-5	機構總部的位址。	1
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。	6
G4-7	所有權的性質及法律形式。	6
G4-8	機構所服務的市場。	6
G4-9	機構規模。	6
G4-10	按僱傭合同、性別、地區等劃分的員工總人數。	41
G4-11	集體談判協議覆蓋的員工總數百分比。	41
G4-12	描述機構的供應鏈情況。	37
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。	7、9
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事。	31-34
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、19、36
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。	12

GRI 4.0 內容索引

編號	內容	披露頁碼
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。	1
	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
G4-18	a.說明界定報告內容和方面邊界的過程。	1
	b.說明機構如何應用界定報告內容的報告原則。	1
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。	11
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。	12
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	12
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。	12
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。	12

編號	內容	披露頁碼
報告概況		
G4-28	所提供信息的報告期。	1
G4-29	上一份報告的日期。	
G4-30	報告周期。	1
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人。	1
G4-32	說明機構選擇的「符合」方案及所選方案的GRI 內容索引，如報告經過外部鑑證，引述外部鑑證報告。	1
G4-33	機構為報告尋求外部鑑證的政策和目前的做法。	1
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。	7
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。	
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。	12
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。	

GRI 4.0 內容索引

編號	內容	披露頁碼
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。	
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。	
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
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。	12
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。	

編號	內容	披露頁碼
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。	10
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。	28-29、 31-35、42
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。	28-29、 31-35、42
經濟		
DMA	經濟相關管理方針。	10
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值。	6、9
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇。	36
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。	41-42
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。	22
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。	14-22
G4-EC9	在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例。	37

GRI 4.0 內容索引

編號	內容	披露頁碼
環境		
DMA	能源相關管理方針。	37
G4-EN1	所用物料的重量或體積。	9、37
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。	9、37
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。	37
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	9、37
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）。	37
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）。	37

編號	內容	披露頁碼
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。	37
G4-EN24	嚴重洩露的總次數及總量。	
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。	36-37
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。	

GRI 4.0 內容索引

編號	內容	披露頁碼
勞工實踐和體面工作		
DMA	勞工實踐管理方針。	41
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。	41
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。	42
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。	42
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。	42-43
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。	
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。	41
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	披露頁碼
人權		
DMA	人權相關管理方針	41-42
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。	41
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。	42
G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動。	41
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。	41
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。	41
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。	10
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。	
G4-SO2	對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點。	

GRI 4.0 內容索引

編號	內容	披露頁碼
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。	
G4-SO4	反腐敗政策和程序的溝通及培訓。	33
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。	
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。	23
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。	9
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。	

編號	內容	披露頁碼
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。	
行業特定方面		
FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策。	19-22、36
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序。	37
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控。	23-29
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序。	31-34
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。	36
FS6	按地區、規模、行業分的業務比例。	9、18
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）。	9、13-22
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）。	9、36
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。	19-20
FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動。	18-20
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策。	23-29
FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動。	25-28

讀者反饋

讀者反饋

感謝您閱讀2018年《鄭州銀行股份有限公司社會責任報告》，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：450018

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！