



# 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)

H股股份代號: 6196

優先股股份代號: 4613

A股股份代碼: 002936



# 2019

## 社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

環境 社會 管治

# 目錄

關於本報告	01
董事長致辭	03
行長致辭	04
公司概況	05

## 貫徹理念，強化溝通

貫徹責任理念	10
強化責任溝通	11
回應重要議題	12

## 倡廉善治，穩健經營

完善公司治理	14
加強風險防範	17
優化供應商管理	20

## 特色金融，助力發展

支持區域發展	22
發展商貿金融	24
助力民營小微	27
深化市民金融	29

## 普惠金融，慈善大愛

深耕產業扶貧	31
關愛回饋社會	32
聚焦民生建設	34
普及金融知識	35

## 用心服務，和諧共贏

優化金融服務	38
創新金融模式	40
保護客戶權益	42

## 人才培養，員工關懷

保障員工權益	45
心繫職業健康	47
助力員工成長	49
深化企業文化	51

## 節能環保，綠水青山

推廣綠色金融	53
堅持綠色運營	55
倡導綠色行動	58

展望未來	59
獨立審驗聲明	60
聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	62
GRI內容索引	64
讀者反饋	66

## 關於本報告



鄭州銀行股份有限公司<sup>1</sup>（「鄭州銀行」、「鄭銀」、「本行」、「我們」）旨在透過本社會責任報告（「本報告」）以透明公開的方式向利益相關方披露本行的社會責任表現，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

除非特殊說明，本報告主要描述 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期間（「報告期」），本行在環境、社會及管治方面工作的具體政策與表現。由於涉及連續性及可比性，本報告中部分信息內容將根據需要做適當延伸。

## 報告週期

本行社會責任報告為年度報告，上一份報告於 2019 年 6 月發佈。

## 報告範圍

本報告涵蓋的範圍與上一份報告相同，包括鄭州銀行總行、分支機構及附屬公司。環境和員工數據的具體統計範圍將在「堅持綠色運營」和「保障員工權益」章節說明。

## 編制依據

本行遵循《香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「《指引》」）編製本報告，當中符合《指引》中所有「不遵守就解釋」條文，並按照《指引》中的四大匯報原則：重要性、量化、平衡及一致性作為編製本報告的基礎。本報告亦參考全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》（GRI Standards）- 核心部分、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》及《深圳證券交易所（「深交所」）上市公司規範運作指引》進行編寫。

---

<sup>1</sup> 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。

## 數據收集

本報告中涉及的財務數據來自本行按照中國會計準則和國際財務報告準則編製的 2019 年度財務報表，除特別注明，本報告涉及的財務數據按照前述準則計算結果並無差異。本行 2019 年度報表已經由會計師事務所審計。

本報告中的其他數據與信息主要來自於本行總行、分支機構及附屬公司的統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。

如無特別說明，本報告所涉貨幣金額均以人民幣列示。

## 報告審驗

本行董事會及全體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。本報告由中國節能皓信（香港）諮詢有限公司按照 AA1000 審驗原則進行獨立有限審驗，並出具審驗報告。

## 發佈形式

本報告以網絡版形式發佈，可以在聯交所網站 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))、深交所網站 ([www.szse.cn](http://www.szse.cn))、巨潮資訊網 ([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)) 及本行網站 ([www.zzbank.cn](http://www.zzbank.cn)) 查詢及下載。本報告以中、英文編制，如中、英文版本有任何歧義，以中文版為準。

## 編制單位

本報告由鄭州銀行董事會辦公室編制，並於 2020 年 7 月 8 日獲本行第六屆董事會 2020 年第五次臨時會議審議通過。

## 聯繫方式

如對本報告有任何疑問、評論或反饋，歡迎通過以下方式與本行聯絡。

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](mailto:ir@zzbank.cn)



## 董事長致辭

珠流璧轉，金飛玉走，又是一年新。

2019 年是新中國成立 70 週年，祖國七十年來發展意氣風發、萬象更新，中華民族億萬兒女拼搏進取，穩紮穩打，屹立在了世界民族之林。

鄭州銀行乘著改革東風，在前進的路上奮力奔馳，跨過許多溝溝坎坎，越過不少激流險灘，2009 年，我們更名再出發，一路化解歷史包袱，一路尋找發展突破，經過 20 年的風雨洗禮，如今已經在全國城商行中取得了一席之地，成為了「金融豫軍」的「排頭兵」。

飲水需思源，發揮金融活水之用。我們聚合金融資源，深入服務地方經濟建設，主動融入國家「一帶一路」、河南「三區一群」、鄭州國家中心城市建設，先後與省內 12 家地市、區縣政府深化合作；我們牢記金融服務實體經濟的使命，制定民營企業「白名單」支持民營經濟發展壯大，優先保證小微企業信貸投放，加大高成長性小微企業的扶持力度；我們緊跟黨中央精準扶貧攻堅戰步伐，制定精準扶貧工作方案，推出各類扶貧貸款產品模式，幫助建檔立卡貧困人口脫貧 10,095 人；我們利用河南承東啟西、連南貫北的重要交通樞紐區位優勢，持續深化「商貿物流銀行」特色建設，「五朵雲」平台發展迅速，榮獲了中國商貿物流金融 50 佳企業等多項榮譽。

打鐵身強硬，鍛造力能扛鼎之基。快馬尚待鞭催，繡花要得手巧。我們不斷夯實穩健發展的基台，打造匹配發展效力的企業管治體系。加強頂層設計，將黨的領導作為一切決策的前置程式，用黨建統領全局；加強股東大會、董事會、監事會、經營層的溝通協調，促進「三會一層」履職能力持續提升；推進總分支幹部交流輪崗，搭建可持續供能的人才成長機制；組建「科技 + 業務」的敏捷研發團隊，依託創新實驗室攻堅重大項目創新，科技支撐能力逐步提升；制定貼合實際的風險偏好，完善貸前貸後管理機制，日益優化資產質量，風險管理成效顯著。

風和人意好，維護和諧共榮之境。我們積極踐行綠色發展理念，發行 20 億元的綠色金融債，大力支持涵蓋節能、污染防治、資源節約、清潔交通、清潔能源等領域的綠色產業項目；我們堅持以人為本，不斷完善薪酬和晉升體系，強化分層分類人才培訓力度，營造溫暖親切的工作環境，切實承擔起僱主責任；我們積極參與社會公益和慈善捐助，全年作出慈善捐款約 405 萬元；自新冠肺炎疫情蔓延以來，我們勇擔責任防疫抗疫，前線支援使命必達，向慈善組織及防疫單位捐助善款和防疫物資約 760 萬元，組建志願服務隊入駐社區，加大復產復工資金投放，實施多項減費讓利措施，在特殊時刻彰顯我們的溫度和情懷。

時間回蕩著歷史之音。站在「兩個一百年」奮鬥目標的歷史交匯處，中華民族即將決勝全面建成小康社會，鄭州銀行乘勢而奮起，得享天時；河南是中華民族和華夏文明的重要發祥地，中原大地孕育了無數的燦爛星輝，鄭州銀行根植於這片深厚沃土，得享地利。我們將秉承高質量發展戰略，做勤勞拼搏的「實幹家」，做勇於創新的「先鋒隊」，與政府、社區、股東、客戶、員工、合作夥伴共同諦聽時代強音！

董事長

王天宇

## 行長致辭

2019年，經濟金融環境複雜多變。鄭州銀行把握機遇、應對挑戰，大力推進高質量發展，認真履行社會責任，全面支撐經濟、環境、社會可持續發展。

不忘初心謀發展，高質量發展譜新篇。2019年，鄭州銀行摒棄規模情節、速度情節，堅持回歸本源、專注主業，促進金融活水流向實體經濟，先後與省內12家地市、區縣政府簽訂戰略合作協議；通過合理定價、積極減費等措施，為實體經濟讓利，截至2019年末，發放貸款及墊款本金總額1,959.12億元，同比增長22.77%。

綠色金融再發力，守護好綠水青山。2019年，鄭州銀行成功發行20億元綠色金融債，累計發行綠色金融債券50億元，是河南省綠色金融債存量規模最高的城商行，募集資金全部投向清潔交通、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。圍繞省市重點發展戰略，將戰略性新興產業、公共設施管理、水利等行業列入積極支持類行業，有序退出「兩高一剩」行業，繼續加強綠色金融業務佈局，積極助力地方經濟綠色轉型和生態文明建設。

普惠金融勇創新，支農支小有作為。設立蘭考支行，建立扶貧小額貸款主辦行、鄉村振興專項考核等工作機制，與蘭考縣大數據局數據對接，深度融入蘭考縣普惠金融改革試驗區建設；創立「合作社扶貧貸」服務模式，選派脫貧攻堅駐村工作隊，扶貧與扶志齊發力，開展鄉村精準扶貧。推出微秒貸、E稅融、線上優先貸、醫貸寶等小微貸款產品，引入司法、稅務等外部數據，通過科技賦能加大小微企業支持。截至2019年末，本行涉農貸款達404.61億元，產業精準扶貧貸款發生額28,279萬元，幫助建檔立卡貧困人口脫貧數為10,095人。

飲水思源饋社會，傳遞愛心顯擔當。冠名2019鄭州國際馬拉松賽事，贊助豫劇大師李樹建公益戲曲演唱會，為繁榮地方文體事業貢獻力量；向鄭州慈善總會捐款200萬元，向中國金融教育發展基金會捐贈100萬元。

新冠肺炎疫情發生以來，鄭州銀行守土有責、守土有為，與社會各界一道同舟共濟。疫情期間累積捐款760萬元，其中分支機構自發捐款捐物210萬元；加大疫情防控和復產復工資金投放，通過提前授信、借新還舊、展期、調整付息等方式，與企業共渡難關。

凡是過往，皆為序章。2020年是決勝全面建成小康社會、決戰脫貧攻堅之年。鄭州銀行將牢記使命重托，聚焦主責主業，堅定履行責任，持續加快高質量發展步伐，以更加優秀的成績回饋社會、回饋股東、回饋客戶。

行長  
申學清

## 公司概況

### 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，總部位於中國河南省鄭州市，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 月在聯交所掛牌上市，於 2018 年 9 月在深交所掛牌上市，首開國內城商行「A+H」股上市先河。

本行主營業務包括公司銀行業務、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傭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、銀行卡及手續費及傭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。本行的資金業務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。



### 三大特色業務



截至報告期末，本行在職員工 4,854 人，全省機構營業網點 171 家，其中含總行營業部 1 家、省內分行 13 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，綜合化經營扎實推進。資產總額 5,004.78 億元，較年初增長 343.36 億元，增幅 7.37%；吸收存款本金總額 2,892.17 億元，較年初增長 250.86 億元，增幅 9.50%；發放貸款及墊款本金總額 1,959.12 億元，較年初增長 363.39 億元，增幅 22.77%；淨利潤 33.73 億元；資本充足率 12.11%，不良貸款率 2.37%，撥備覆蓋率 159.85%，主要指標均符合監管要求。



在職員工

**4,854** 人



全省機構營業網點

**171** 家



資產規模

**5,004.78** 億元



## 榮譽獎項

### 2019 年 1 月

- 英國《銀行家》雜誌
- 全球銀行品牌價值 500 強排名第 315 位

### 2019 年 2 月

- 中國銀行業協會
- 「陀螺」評價體系綜合排名位列 2018 年資產規模超過 2,000 億人民幣城商行第 6 名

### 2019 年 3 月

- 萬聯網
- 2019 年中國供應鏈金融最佳金融機構
- 中國外匯交易中心
- 2018 年度銀行間本幣市場活躍交易商

### 2019 年 9 月

- 中國企業聯合會、中國企業家協會
- 中國服務企業 500 強排名第 217 位
- 萬聯網
- 2019 中國物流金融 50 佳

### 2019 年 11 月

- 中國《銀行家》雜誌
- 最佳戰略管理城市商業銀行
- 香港商報、中國開發性金融促進會
- 金融創新服務實體經濟十佳金融機構

### 2019 年 5 月

- 《貿易金融》雜誌、中國貿易金融網、中國供應鏈金融網
- 最佳物流金融創新銀行
- 中國《銀行家》雜誌
- 最佳金融創新獎  
十佳金融科技創新獎

### 2019 年 7 月

- 英國《銀行家》雜誌
- 2019 年全球銀行 1000 強排名第 227 位
- 客戶聯絡中心標準委員會
- 《客戶聯絡中心運營績效標準》測評「五星級」認證

### 2019 年 12 月

- 中國金融認證中心
- 2019 年最佳手機銀行創新獎
- 中國金融認證中心、中國電子銀行網
- 最佳智慧金融平台獎
- 上海士研管理諮詢有限公司
- 最佳財富管理服務創新獎
- 《中國經營報》
- 2019 卓越競爭力年度 10 強
- 中國交通運輸協會物流投融資分會、上海寶山區人民政府
- 2019 年度中國物流金融創新獎

## 關鍵績效

### 經濟績效



指標名稱	單位	2019年	2018年
營業收入 <sup>(1)</sup>	人民幣億元	134.40	111.34
淨利潤	人民幣億元	33.73	31.01
基本每股收益	人民幣元	0.47	0.47
資產總額	人民幣億元	5,004.78	4,661.42
存款總額	人民幣億元	2,892.17	2,641.31
貸款總額	人民幣億元	1,959.12	1,595.73
總資產收益率	%	0.70	0.69
加權平均淨資產收益率	%	9.30	10.03
不良貸款率	%	2.37	2.47
撥備覆蓋率	%	159.85	154.84
資本充足率	%	12.11	13.15

### 社會績效



指標名稱	單位	2019年	2018年
納稅總額	人民幣億元	21.06	21.62
公益捐贈	人民幣萬元	404.60	267.96
小微企業貸款餘額	人民幣億元	868.69	747.52
涉農貸款餘額	人民幣億元	404.61	343.12
每股社會貢獻值 <sup>(2)</sup>	人民幣元	3.35	3.21
客戶滿意度	%	95.7	94.1
客戶投訴解決率	%	100	100
員工總數	人	4,854	4,460
女性員工比例	%	54	54

### 環境績效



指標名稱	單位	2019年	2018年
綠色信貸餘額	人民幣億元	8.43	1.78
「兩高一剩」行業貸款餘額	人民幣億元	6.74	25.13
電子銀行業務替代率 <sup>(3)</sup>	%	88.97	94.60
視頻會議次數	次	130	131
總部辦公用電量	萬千瓦時	1,080.38	1,032.56
總部辦公用水量	噸	74,733	106,570
總部天然氣使用量	立方米	37,904	36,756

<sup>(1)</sup> 上表中營業收入按照國際財務報告準則計算；按照中國會計準則計算的2019年、2018年營業收入分別為134.87億元、111.57億元。

<sup>(2)</sup> 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

<sup>(3)</sup> 報告期內，由於本行電子銀行業務替代率統計口徑發生變化，與上年相比發生下降。

# 01 貫徹理念， 強化溝通

貫徹責任理念

---

強化責任溝通

---

回應重要議題

---

## 貫徹責任理念

### 經營理念

規範經營  
創新發展  
堅守誠信

### 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



### 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

### 核心價值觀

合規鼎峙  
革故鼎新  
一言九鼎

## 強化責任溝通

要實現企業的長青發展，必須清晰地瞭解主要利益相關方對企業營運的評價與期望。我們將利益相關方對本行業務中佔有利益或受到影響作為考慮因素，高度重視與利益相關方的溝通，建立多元化的溝通方式，持續瞭解利益相關方的需求，並通過以下方式回應其期望與訴求。

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"> <li>支持國家發展戰略</li> <li>服務實體經濟</li> <li>發展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>專題報告</li> <li>信息報送</li> <li>研討會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持「三區一群」建設</li> <li>服務民營、小微企業</li> <li>精準扶貧、支持「三農」</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規運營</li> <li>維護金融穩定</li> <li>促進行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管政策</li> <li>調研走訪</li> <li>上報數據</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審慎合規管理</li> <li>健全風險管理體系</li> <li>參與行業協會活動</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續穩健經營</li> <li>增強綜合實力</li> <li>提高投資回報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>信息披露</li> <li>路演活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理結構</li> <li>落實發展戰略</li> <li>提高盈利能力</li> <li>加強投資者關係管理</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高服務品質和效率</li> <li>提供豐富的金融產品</li> <li>保障消費者權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營銷活動</li> <li>客服熱線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化業務流程</li> <li>創新金融產品</li> <li>提升服務品質</li> <li>強化合規審查</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>保障員工權益</li> <li>職業成長機會</li> <li>豐富業餘生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工會</li> <li>職工代表大會</li> <li>建議信箱</li> <li>職業培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬體系</li> <li>加強員工培訓</li> <li>關愛員工生活</li> <li>組織各種競賽活動</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購</li> <li>誠信履約</li> <li>合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>談判</li> <li>合作協議</li> <li>招投標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立採購管理制度</li> <li>加強業務合作</li> </ul>
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>行業溝通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研討會</li> <li>項目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調研走訪</li> <li>加強同業交流</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持社區發展</li> <li>關注弱勢群體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰問走訪</li> <li>社區服務活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>捐資助學</li> <li>普及金融知識</li> <li>設立社區支行</li> <li>員工志願者行動</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持低碳經濟</li> <li>推廣綠色銀行業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減排</li> <li>綠色採購</li> <li>綠色金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實綠色信貸政策</li> <li>堅持綠色辦公</li> <li>推廣電子銀行</li> </ul>

## 回應重要議題

本行充分考慮不同利益相關方的期望與訴求，並希望在本報告內容上最大程度反映對環境、社會及管治層面的影響。我們結合自身業務需求及主要利益相關方對鄭州銀行的信息需求，持續完善社會責任議題的識別與重要性判定流程，全面披露重要的社會責任議題。



### 識別參與調查的主要利益相關方：

根據「對鄭州銀行的影響程度」及「受鄭州銀行的影響程度」兩個維度進行評估，並考慮實際可操作性，識別出鄭州銀行的主要利益相關方參與調查。

### 篩選潛在重要性議題：

根據鄭州銀行業務特點、綜合《指引》、GRI 披露要求，建立調查議題庫，篩選能夠反映鄭州銀行對環境和社會的影響，及影響利益相關方對鄭州銀行評估和決策的潛在重要性議題。

### 審閱與回饋：

高級管理層審核並確認利益相關方篩選的重要議題及其重要性排序。鄭州銀行根據重要性排序確認報告內容的披露重點。

### 對潛在重要性議題排序：

向鄭州銀行的主要利益相關方發放網上問卷，對潛在重要性議題進行重要性排序，形成重要性議題矩陣。

為能夠更清晰確定利益相關方在各個層面的重要性議題，我們將議題分為 5 個層面（包括環境、員工、社會、管治及產品服務），邀請本行管理層、股東、客戶、供應商及員工等重要利益相關方進行問卷填寫，並成功收回 359 份有效問卷。經調查結果分析，得出以下重要性議題：

#### 環境

綠色金融  
資源使用

#### 員工

員工健康安全  
員工培訓與發展  
僱傭與員工權益

#### 社會

推動戰略合作  
扶持「小微、三農」  
社區公益

#### 管治

合規經營  
金融風險防控  
經濟表現  
市場形象

#### 產品服務

客戶隱私保護  
服務品質  
客戶投訴管理

# 02 倡廉善治， 穩健經營

完善公司治理

---

加強風險防範

---

優化供應商管理

---

## 完善公司治理

### 構建治理架構

本行嚴格按照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》、原中國銀行業監督管理委員會《商業銀行公司治理指引》、深交所《上市公司規範運作指引》、聯交所《證券上市規則》等要求，建立了完善的公司治理架構和管理體系，股東大會、董事會、監事會及高級管理層規範運作、職責明確、有效制衡，充分保障和維護境內外股東及其他利益相關方的合法權益。詳細的組織架構<sup>2</sup>如下：



<sup>2</sup> 報告期內，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。經本行第六屆董事會第七次會議審議通過，撤銷交易銀行一部、交易銀行二部，合併設立交易銀行部，將公司業務部機構客戶中心職責與交易銀行二部電子政務工作職責合併，設立機構業務部。



## 股東大會

股東大會是本行的權力機構，由全體股東組成，依法行使職權。

報告期內，本行召開股東週年大會 1 次、臨時股東大會 1 次、A 股類別及 H 股類別股東大會各 1 次，審議通過了包括董事會工作報告、監事會工作報告、財務決算及預算、利潤分配方案、公司章程修訂、非公開發行 A 股股票相關議案等 30 項議案。

## 董事會

董事會是本行的決策機構，對股東大會負責，執行股東大會決議。董事會下設 7 個專門委員會，並下設辦公室作為董事會的辦事機構。

本行致力於建立成員背景多元化的董事會，並在選擇董事會成員時綜合考慮其性別、資歷、區域、行業經驗、技能、知識及教育背景等因素。現任董事會成員均具有經濟、金融、財務、會計及法律等行業背景和從業經驗。

報告期內，本行共召開 11 次董事會會議，審議通過了包括董事會年度工作報告、財務決算情況報告、年度利潤分配方案、公司章程修訂、非公開發行 A 股股票相關議案、關聯交易等 71 項重要議案。





### 董事會成員<sup>3</sup>

姓名	職務
王天宇先生	董事長、執行董事
申學清先生	行長、執行董事
馮濤先生 <sup>4</sup>	副董事長、執行董事
樊玉濤先生	非執行董事
張敬國先生	非執行董事
姬宏俊先生	非執行董事
梁嵩巍先生	非執行董事
王世豪先生	非執行董事
謝太峰先生	獨立非執行董事
吳革先生	獨立非執行董事
陳美寶女士	獨立非執行董事
李燕燕女士	獨立非執行董事

報告期內，執行董事馮濤先生、非執行董事樊玉濤先生、張敬國先生、姬宏俊先生、梁嵩巍先生、王世豪先生參加了河南上市公司協會組織的河南上市公司董監高培訓。獨立非執行董事陳美寶女士參加了深交所舉辦的獨立董事培訓，並取得了深交所頒發的獨立董事資格證書。



<sup>3</sup> 此董事會成員名單為截至 2019 年 12 月 31 日的名單。

<sup>4</sup> 報告期後，因年齡原因，馮濤先生已辭去本行副董事長、執行董事職務。

## 監事會

監事會是本行的監督機構，以維護銀行、股東、員工、存款人及其他利益相關方的合法權益為目的，向股東大會負責，監督董事會、管理層及其成員的履職情況，及時獲取本行經營管理各方面的信息，強化實質性監督職能，確保治理水平符合期望。

本行監事會成員具有足夠的專業性和獨立性，確保有效發揮監督職能。報告期內，本行共召開 6 次監事會會議，審議通過了包括監事會工作報告、年度報告及摘要、利潤分配預案、對董事會、監事會、高級管理層及其成員履職評價報告等 15 項議案。



## 管理層

管理層是本行的執行機構，本行設行長 1 名，副行長及行長助理若干，由董事會聘任或解聘，行長對董事會負責。管理層根據經營活動需要建立健全以內部規章制度、經營風險控制系統、信貸審批系統等為主要內容的內部控制機制，根據業務戰略和風險偏好組織實施本行資本管理工作；管理層建立向董事會定期報告的制度，接受監事會監督，及時、準確、完整地報告有關本行經營業績、重要合同、財務狀況、風險狀況和經營前景等情況。

## 加強風險防範

本行建立了董事會及其下設風險管理委員會、高級管理層及其下設風險管理委員會、風險管理部門、業務部門、監督檢查部門組成的「三道防線」的風險管理組織架構，制定實施《鄭州銀行全面風險管理基本制度》、《鄭州銀行業務連續性管理辦法》、《鄭州銀行重大突發事件報告管理辦法》、《鄭州銀行突發事件應急處理預案》等內部政策，覆蓋信用風險、流動性風險、市場風險、操作風險、信息科技風險、聲譽風險等主要風險類別。

### 一道防線

業務經辦部門為主體，在業務環節，或者風險管理環節中直接、主動管理

### 二道防線

業務管理部門、風險管理部門和合規部門為主體，負責政策、制度設計、制定以及對一道防線的監督和督促

### 三道防線

審計、監察等部門為主體，負責內部審計，督促一、二道防線盡職履責



報告期內，為加強授權風險管控，本行嚴格開展授權管理工作，修訂《鄭州銀行授權管理辦法》、《鄭州銀行信貸業務授權管理辦法》，將授權監測納入制度管理；不斷完善系統控制，提升授權工作的系統化、智能化水平；開展授權管理檢查及授權執行情況的動態監測，組織分支行、總行各部室開展自查，並對總行相關部門授權管理及執行情況開展專項檢查。

## 傾力廉政建設

本行積極開展反貪污、反賄賂、反欺詐、反洗錢等各項反腐倡廉工作，根據《中國共產黨紀律處分條例》、《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國反洗錢法》等相關法律法規要求，制定實施《鄭州銀行反洗錢和反恐怖融資管理基本制度》、《鄭州銀行大額交易報告和可疑交易報告上報操作規程》、《鄭州銀行員工違禁違規違紀處理與處分管理辦法》等相關內部政策，組織管理人員簽訂《黨風（行風）廉潔建設目標責任書》，明確職責分工，落實反腐倡廉工作。

報告期內，本行進一步強化反洗錢工作職責，完善反洗錢工作領導小組成員及職責，優化分支機構反洗錢工作職責；制定洗錢風險管理文化建設目標、洗錢風險管理策略、洗錢風險管理政策和程序及附屬機構反洗錢工作管理規定。

本行積極組織反洗錢宣傳工作，成立宣傳協調小組，通過官方微信、行刊、工作簡報、擺放展板、發放宣傳資料、開關電子專欄、LED 螢幕播放等渠道全方位開展反洗錢宣傳工作。同時，我們走入社區向廣大群眾開展形式多樣的反洗錢專項宣傳，進一步彰顯社會責任。

本行向社會和員工公佈了官網信訪舉報信箱、電子郵箱、電話等渠道，主動接受社會群眾、媒體和員工監督。報告期內，本行未發生貪污訴訟案件。

## 依法合規運營

本行按照《鄭州銀行合規檢查管理辦法》、《鄭州銀行法律合規管理基本制度》、《鄭州銀行合規建議管理辦法》、《鄭州銀行合規性審查操作規程》、《鄭州銀行合規報告管理辦法》、《鄭州銀行合規風險管理辦法》等制度及操作流程進行合規管理，提升合規經營及案件防控能力。

報告期內，本行強化內控制度支撐，及時梳理內部制度，開展外規內化工作，審核發佈制度 237 項，其中新增制度 96 項、修訂制度 141 項；持續強化案件防控責任機制，制定《鄭州銀行 2019 年合規管理及案件防控工作方案》，將各項案件防控工作責任部門具體化，有序推進責任落實；持續加強內控合規檢查，依託本行內控合規與操作風險管理系統（GRC），及時反饋檢查中發現的問題，並建立問題整改反饋機制。



### 培育合規文化

本行致力於培育特色鮮明的內控合規文化，持續完善合規管理隊伍建設，制定《鄭州銀行內控合規崗工作手冊》，建立「宣導合規、懲處違規」考核機制，深入滲透本行合規理念。本行亦建立健全包括合規風險管理、合規審查、合規檢查、合規考核在內的合規管理體系，積極推動合規文化建設活動，制定《鄭州銀行 2019 年合規風險文化年活動方案》、編發《法律合規專刊》、開展新員工入職內控合規管理培訓、組織開展法律合規知識競賽活動，開展合規評優評先、違規追責處罰工作，營造「人人合規、事事合規」的從業氛圍，牢築合規管理成果，營造遵章守紀氛圍。



## 強化知識產權

本行在商標、專利及域名的註冊、使用、維護和字體、圖片、軟件的版權保護等方面加強知識產權管理。制定有《鄭州銀行知識產權事務管理辦法》，規範知識產權管理工作，對商標、專利、著作權等註冊申請事項建立台帳，按季度進行統計，實施動態監管。本行明確了在知識產權方面的權利和義務，既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，更保證了本行知識產權管理工作的信息監測及優先處置。報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件。



## 優化供應商管理

本行堅持公開、公平、公正的原則，不斷完善供應商管理，成立招標委員會，制定實施《鄭州銀行招標與採購管理辦法》、《鄭州銀行集中採購管理辦法（試行）》等內部政策，明確了集中採購標準、採購方式及使用條件。同時，本行嚴格對採購活動中國家相關法律法規及本行規章制度的執行情況、採購範圍、採購方式、採購程序的執行情況以及參與採購人員廉潔從業情況進行監督，參與集中採購的單位和個人必須嚴格遵守國家有關招投標法律法規和本行相關規定，遵守職業道德，廉潔公正地履行職責，以此預防供應鏈風險。

本行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。為了對供應商進行有效管理，本行建立集中採購供應商庫，遵循優勝劣汰、動態管理的原則，在廣泛收集供應商信息基礎上，對入庫供應商進行資格審查和履約情況考核，並對供應商表現進行評估，篩除不合格供應商。同時，為確保本行日常營運的可靠性，我們與供應商建立長遠的合作關係，透過定期的溝通互相了解合作方式及期望。

本行的主要供應商包括科技系統及硬件、自助設備、工程裝修、辦公設備、前台設備、諮詢服務、媒體等領域，截至報告期末，本行主要供應商共 307 家，其中河南省內 155 家，河南省外 152 家。



本行主要供應商共

**307** 家



其中河南省內

**155** 家



河南省外

**152** 家

# 03 特色金融， 助力發展

支持區域發展

---

發展商貿金融

---

助力民營小微

---

深化市民金融

---

本行堅持金融服務實體經濟的本源，加大對新興產業的支持力度，始終支持地方區域經濟發展，提升對民營、小微企業的融資服務，堅守特色定位的同時，為社會經濟作出貢獻。



## 支持區域發展

本行以服務實體經濟為己任，積極對接國家重大戰略部署，通過信貸政策和信貸結構調整加大對河南省內經濟的融資支持力度，根據國家「一帶一路」戰略以及河南省戰略重點，通過區域、行業信貸政策提供融資支持，特別是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 37.93 億元，較上年末增加 5.32 億元；支持鄭洛新國家自主創新示範區建設貸款餘額 48.59 億元，較上年末增加 22.64 億元；支持河南自貿區建設貸款餘額 161.82 億元，較上年末增加 17.55 億元。

### 2019 年支持區域經濟發展



支持鄭州航空港經濟綜合實驗區建設貸款餘額

**37.93** 億元



支持鄭洛新國家自主創新示範區建設貸款餘額

**48.59** 億元



支持河南自貿區建設貸款餘額

**161.82** 億元



案例

### 支持中藥製藥企業

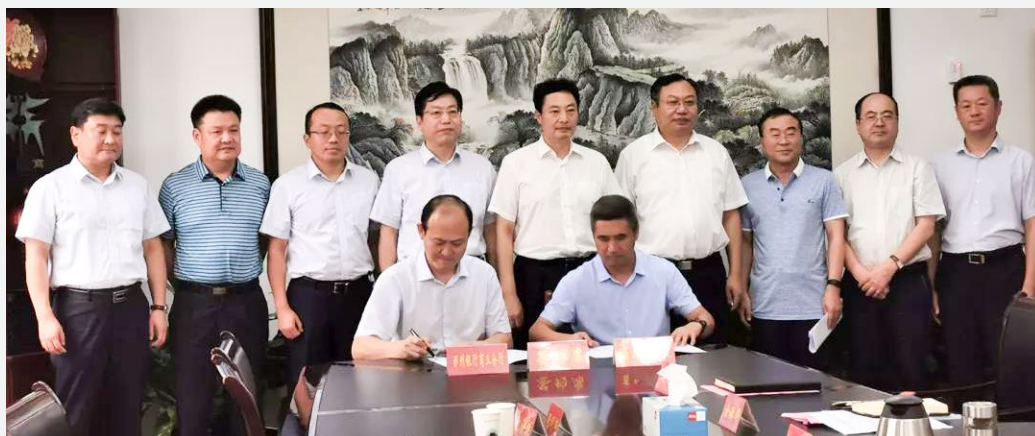
本行大力支持河南省某現代化中藥製藥企業，該企業在 6 個縣市分別建立了六大藥材種植基地及初加工生產線，並構築了集中藥農業、中藥工業、中藥商業、中醫醫療和中藥養生為一體的健康產業鏈，從種植源頭到終端醫療提供優質的中醫藥產品和服務，造福百姓健康。本行於報告期內對該企業提供了 5,000 萬元融資，有效支持該企業的經營發展，助其提升研發競爭能力，促進中成藥行業的發展。



案例

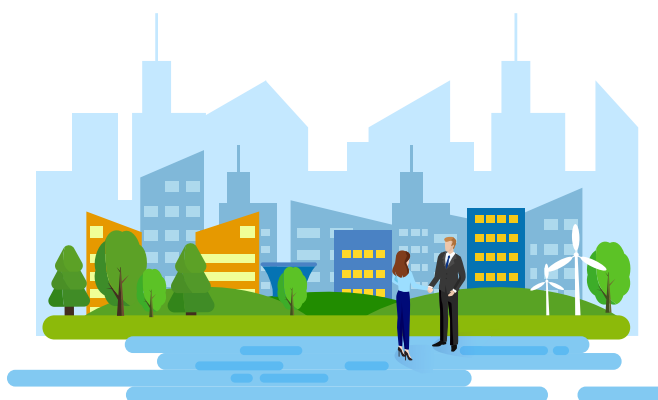
### 與商丘市人民政府深化戰略合作關係

2019 年 8 月 27 日，本行與商丘市人民政府簽署戰略合作協定，進一步推進雙方的戰略合作關係。商丘市經濟社會發展活躍度高，態勢良好，正在著力加大產業集聚效應，打造先進裝備製造等特色產業集群。本行設立商丘分行後，先後支持了市商務中心區、棚戶區改造、古城建設、神隆寶鼎、高鐵建設等一批全市重點項目和企業，在推動商丘市高質量發展、提升商丘城鄉居民金融「獲得感」方面，展現了「金融豫軍」的實幹和擔當。下階段，本行將扎實做好資金保障、重大項目承接等重點工作，持續加大金融支持力度，更好地承擔起金融服務的責任。



## 發展商貿金融

河南省地處祖國中部，是交通運輸部確定的第一批交通強國建設試點地區；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。本行作為厚植河南的本土銀行，牢牢把握區域優勢，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。



### 案例

#### 「全球中意匯」產品與「全球支付創新平台」成功對接

「SWIFT GPI」（全球支付創新平台）是環球金融電訊組織 (SWIFT) 推出的全球支付創新服務，旨在建立全球銀行同業間的業務生態圈，通過雲端應用逐步實現各類資金高效到賬、收費透明、匯款狀態可跟蹤、匯款信息精準傳遞等優勢，解決長期以來跨境匯款的痛點。2019年1月10日，鄭州銀行「全球中意匯」產品成功對接「SWIFT GPI」，為有國際匯款業務需求的中資、外資企業客戶解決匯款費時資金不能及時到賬、不能掌握匯款進程、中間行扣費不透明等問題，標誌著本行商貿物流銀行建設的多元化發展。

### 案例

#### 同業合作交流會

2019年7月5日，本行與中國商貿物流銀行聯盟主辦的「同業合作暨金融科技賦能實體經濟模式交流會」在開封成功舉辦。全國27家銀行業機構參會，以「攜手、聚勢、共贏」為主題，共同探索當前經濟、監管形勢下銀行同業間金融合作的新模式。



## 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。該組織聯合其他 47 家成員企業旨在通過科技資源、資金資源、信息資源等的開放共用，實現信息流、商流、物流、資金流的「四流合一」，打造供應鏈金融的新生態。

### 第三屆中國商貿物流銀行聯盟峰會

2019 年 10 月，第三屆中國商貿物流銀行聯盟峰會在鄭州順利召開。參會企業 500 餘家，參會人員 1,200 餘名。聯盟現有副主席單位 7 家，聯盟理事單位 18 家，聯盟成員 47 家，涵蓋金融機構、物流、電商等領域，並成立物流、金融科技、供應鏈金融三個專業委員會，不斷推進聯盟成員間的科技合作、人才合作、業務合作等多層次、全方位的戰略合作。

此次峰會擴大了中國商貿物流銀行聯盟和本行「五朵雲」品牌的影響力，為商貿物流行業創新融資模式提供了新思路，為進一步開展聯盟內同業合作、銀企合作奠定基礎。



本行黨委書記、董事長王天宇致辭



發佈《中國商貿物流銀行研究暨行業發展報告(2019)》  
和《中國物流與供應鏈金融發展報告(2019)》



中國物流與採購聯合會投融資分會正式成立



本行行長助理李磊成功當選新任聯盟秘書長

## 「五朵雲」服務平台

本行「五朵雲」服務平台是以互聯網平台為核心，先進金融科技技術為輔助，支持信息共用、交易撮合、聯合作業的線上供應鏈平台，可滿足企業多元的投融资需求，為本行商貿物流特色產品鏈建設提供強有力支持。



### 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、在線代收貨款和網點資金管理等功能。



### 雲融資

「雲融資」平台通過在線供應鏈融資平台、資金監管系統與核心企業的ERP（企業資源計畫）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。



### 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。

### 「雲商」平台首筆「鼎e信」正式落地

2019年3月28日，「雲商」平台正式上線。鼎e信是平台中的一種可拆分轉讓、可融資變現、可持有到期的標準化確權憑證（電子化付款承諾），具有可自由拆分轉讓、操作便利、融資便利、融資成本低等特點。

## 助力民營小微

民營經濟是推動市場經濟發展的重要力量。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，建立民營企業「白名單」，不斷加大服務民營企業投入力度。截至報告期末，本行民營企業貸款餘額807.52億元，較年初增加21.35億元。

本行立足於「中小企業融資專家」的特色定位，持續完善產品體系，創新服務模式，加大對小微企業的支持力度。報告期內，本行對小微業務單獨配置信貸規模，並擴大小微專營機構範圍，優先保證小微信貸投放，全力確保小微業務實現「兩增兩控」目標<sup>5</sup>，全年組建小微專職團隊75支，小微序列專職客戶經理共計371人。



本行民營企業貸款餘額

**807.52** 億元



較年初增加

**21.35** 億元



全年組建小微專職團隊

**75** 支



小微序列專職客戶經理共計

**371** 人

<sup>5</sup> 根據原中國銀監會辦公廳《關於2018年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》，「兩增」指單戶授信總額1,000萬元以下（含）小微企業貸款同比增速不低於各項貸款同比增速，貸款戶數不低於上年同期水準，「兩控」即合理控制小微企業貸款資產質量水準和貸款綜合成本。

本行持續完善小微企業信貸標準化審批流程，並根據業務授權，實行四個層次的審批模式，包括分支機構審批、獨立審批人審批、小企業事業部雙簽審批和小企業審貸委員會審批，對小微業務進行高效審批。本行利用模型輔助人工，對供應鏈金融及場景化消費信貸業務進行標準化、流水線審批，並對現有客戶實行「紅黃綠」名單制管理，並形成差異化審批，保證審批效率。

針對小微企業小額高頻、抵押物少的特點，本行推出「線上+線下」信貸產品，覆蓋了不同類型的小微群體。



截至報告期末，本行小微企業貸款餘額為 868.69 億元，較年初增長 121.17 億元，增速 16.21%；小微企業貸款戶數 65,948 戶，較年初增加 8,901 戶。



案例

新鄉分行與河南潤華集團簽訂戰略合作協定

2019 年 3 月 28 日，本行新鄉分行與河南潤華集團舉行戰略合作簽約儀式。此次戰略合作是本行踐行服務民營企業的重要體現，新鄉分行將以本次簽約為契機，與牧野區在棚戶區改造、基礎建設等多個領域展開全面合作，切實參與到新鄉地區建設中，支持新鄉當地企業發展，打造銀企共贏新篇章。



## 「科技貸」助力小微企業

「科技貸」是針對科技型企業的信貸產品，認可先進技術的價值，支持科技型企業研發創新和成果轉化，將「知本」變「資本」。本行助力河南省發展動漫影視創新企業，於 2019 年 12 月通過科技貸向某動漫影視企業授信 300 萬元，用於該企業日常經營周轉。

## 深化市民金融

本行堅持「精品市民銀行」特色定位，不斷研發個人儲蓄存款及貸款產品，開發重點客群，強化產品交叉營銷，積極開展代收代付、代繳費等業務，不斷改善客戶體驗，為客戶提供便捷、安全、優質的金融服務，做百姓家門口的精品銀行。截至報告期末，本行儲蓄存款餘額 955.87 億元，較上年末增加 158.71 億元，增幅 19.91%；個人貸款餘額 595.94 億元，較上年末增加 156.75 億元，增幅 35.69%。

報告期內，本行不斷豐富借記卡及信用卡品種，完善卡片功能，提升用卡體驗。截至報告期末，本行累計發行借記卡 607.04 萬張，較上年末增加 75.86 萬張；累計發行商鼎信用卡 42.67 萬張，累計消費金額達 537 億元。

本行不斷完善物理網點覆蓋範圍，截至報告期末，設立 13 家分行、157 家支行、1 家專營機構，並且優化自助設備網點佈局，共有 158 家在行自助設備及 93 家離行自助設備，形成了較好的服務覆蓋面。

本行電子銀行與物理網點相輔相成，自助銀行、網上銀行、手機銀行、電話銀行、微信銀行與鼎融易共同為廣大客戶提供優質便捷的金融服務，確保 24 小時服務不間斷。



本行儲蓄存款餘額

**955.87** 億元



較上年末增加

**158.71** 億元



個人貸款餘額

**595.94** 億元



較上年末增加

**156.75** 億元



本行累計發行借記卡

**607.04** 萬張



累計發行商鼎信用卡

**42.67** 萬張

# 04 普惠金融， 慈善大愛

深耕產業扶貧

---

關愛回饋社會

---

聚焦民生建設

---

普及金融知識

---





## 深耕產業扶貧

本行作為金融企業，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。

本行深知金融精準扶貧是開展脫貧工作的重要一環，堅定不移地站在扶貧前線，保障貧困地區的金融需求，為打贏精準脫貧攻堅戰提供有力抓手。本行成立精準扶貧工作領導小組，定期組織精準扶貧工作會議，研究部署政策措施；設立精準扶貧機構，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。報告期內，本行制定了《2019 年金融扶貧工作方案》、《合作社扶貧貸款操作手冊》等精準扶貧相關文件，實施盡職免責制度，落實扶貧相關工作。



涉農貸款餘額

**404.61** 億元



產業精準扶貧貸款發生額

**28,279** 萬元



幫助建檔立卡貧困人口脫貧數為

**10,095** 人

### 案例

#### 南陽分行發放「合作社扶貧貸款」

南陽市某公司是集約化養殖規模居全國前列的大型農業產業化國家重點龍頭企業，主營業務為生豬養殖與銷售，主要產品為種豬、商品豬和仔豬。本行南陽分行以該公司為核心，由當地縣委政府主導，鄉鎮政府組織實施，將全縣 16,072 戶建檔立卡貧困戶每戶 5000 元到戶增收項目資金作為入股資金，註冊成立合作社，合作社為該公司提供糧食、飼料等，本行為合作社提供信貸資金支持。

2019 年 12 月，本行南陽分行對該公司集團項下的 40 家專業合作社發放農業合作社扶貧貸款 1.95 億元，累計帶動 1,200 戶貧困戶實現就業。



發放農業合作社扶貧貸款

**1.95** 億元

## 關愛回饋社會

本行常懷感恩之心，積極投身於社會公益及各類慈善活動。報告期內，本行通過各種途徑進行慈善捐款，制定印發《鄭州銀行「綠城使者」志願服務行動實施方案》，成立 16 個志願者服務分隊，招募志願者 288 名，將愛散播到社會的更多角落。



向鄭州慈善總會捐款

**200** 萬元



向中國金融教育發展基金會捐贈

**100** 萬元



浚縣鄭銀村鎮銀行向鶴壁慈善

總會捐贈 **100** 萬元

案例

### 「鄭州銀行杯」國際馬拉松賽

2019 年 10 月 13 日，「鄭州銀行杯」2019 鄭州國際馬拉松賽在鄭東新區 CBD 建築群鳴槍開跑。作為此次鄭州國際馬拉松賽的總冠名商，本行共組織了近 2,000 人參與比賽，展現了本行積極向上、團結一致的精神風貌。



案例

### 洛陽分行偃師支行慰問一線環衛工人

2019 年中秋佳節來臨之際，本行洛陽分行偃師支行開展「關愛環衛工人，助力偃師創衛」主題公益活動，為超過 40 名環衛工人們送上水杯和問候，感謝廣大「城市美容師」的辛勤付出。



案例

### 信陽分行助力貧困學子圓夢大學

在共青團信陽市委和信陽市金融工作局聯合開展的「2019 年信陽市希望工程圓夢大學行動捐贈儀式」上，本行信陽分行代表為貧困學子送去 8,000 元助學金。此筆善款全部來自信陽分行員工捐助。信陽分行此次愛心募捐助力了當地貧寒家庭的優秀學子圓夢，以實際行動展示了社會責任擔當。



案例

### 洛陽分行組織無償獻血活動

2019 年 4 月 9 日，本行洛陽分行組織員工開展「匯聚熱血傳遞愛」無償獻血活動。本次活動共 27 人參加，累計獻血量達 9,600 毫升，供搶救病患和傷患使用，充分展現了本行勇擔社會責任，無私奉獻社會的良好形象。



## ❤️ 聚焦民生建設

本行持續對保障性安居工程、基礎設施項目等民生工程提供支持，為完善公共基礎設施建設、提升居民生活品質提供金融保障，讓銀行基金惠澤民生。報告期內，本行實施項目涵蓋了省級、地市級、縣區級各類基礎設施建設、棚戶區及安置區建設等。



社會基礎設施類建設主體或項目實施金額

約 **240** 億元



保障性安居工程貸款餘額

**34.32** 億元

案例

### 支持鄭州某科教園區基礎設施建設

鄭州某科教園區 107 輔道以東基礎設施建設項目包括 32 條路中的道路工程、雨水工程、污水工程、電力排管工程、部分橋樑工程及相應附屬設施，道路總長約 75.3 公里。報告期內，本行提供授信 10 億元，支持項目建設。

案例

### 支持鄭州市某行政區道路基礎設施建設

鄭州市某行政區新路建設及舊路擴建項目包含 81 條道路，總長 112.1 公里，主要包括道路工程（含橋樑），雨水工程、污水工程、照明工程、交通工程、電力土建部分、自來水等附屬設施。報告期內，本行為該項目授信 14 億元，用以支持項目建設。

## 普及金融知識

金融知識的普及有利於提升公眾理財意識和能力，從而有效促進個人財務健康及社會整體福祉。作為金融機構，本行積極為社會公眾開展金融知識普及活動，提高其防範風險和正確運用金融服務的意識，為構建和諧金融關係，促進金融穩定承擔應盡的責任。



案例

### 普及金融知識，承擔社會責任

2019年9月，本行各分支行在監管部門的指導下，組織實施多場金融知識普及活動，有效推動了金融風險防範，對營造健康穩定的金融環境做出貢獻。



開封分行工作人員向客戶講解人民幣相關知識



洛陽分行舉辦金融知識講座



文博東路支行開展金融知識普及專場講座



興華街支行工作人員向客戶普及金融知識

## 隴海支行組織「小小銀行家」主題活動

報告期內，本行隴海支行組織「小小銀行家」主題活動，向小朋友和家長們普及理財、識別假幣、防範非法集資和電信詐騙等金融知識，並開展點鈔大賽、模擬業務辦理、非法集資場景演練等親子互動活動，幫助小朋友們從小樹立正確理財觀念，提高防範非法金融活動的意識和能力。



## 漯河分行舉辦金融知識進校園活動

報告期內，本行漯河分行員工到漯河市某職業學院，為該校 200 名新生開展金融知識普及課堂活動，包括辨認偽鈔、防範金融詐騙、抵制學校貸等內容，深入透徹宣導金融知識和理念。本次活動累計發放 600 餘份宣傳折頁，並舉辦 5 次課外小課堂，有效擴大了金融知識普及的覆蓋面。



# 05 用心服務， 和諧共贏

優化金融服務

---

創新金融模式

---

保護客戶權益

---

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，完善服務體系，打造優質服務團隊，創新業務產品，不斷提升服務品質。

## 優化金融服務

報告期內，本行堅持真實披露金融產品要素，清晰公示金融服務收費標準，做到如實推廣產品及服務。同時，不斷優化內部管理機制，重點加強服務培訓及管理，提升客戶體驗。

<p><b>優化服務管理與考核機制</b></p>	<p>完善相關考核標準及流程</p>	<p>修訂服務考核辦法和標準，細化監測標準，提升考核落地的適應性</p> <p>暢通二次覆議渠道，並逐一核實反饋</p>
<p><b>系統開展服務禮儀知識普及</b></p>	<p>及時更新服務管理知識，在編寫印發《鄭州銀行服務禮儀手冊》、《營業網點客戶服務手語手冊》、《營業網點內部管理手語手冊》的基礎上，拍攝服務禮儀教學輔導視頻</p> <p>開展線上培訓，利用掌上學院開展優質規範服務工作</p>	<p>開展網上培訓直播課堂 9 次</p> <p>製作上傳視頻課件 13 個</p> <p>超過 10,000 人次參與學習</p>
<p><b>有針對性進行服務現場輔導</b></p>	<p>根據網點性質與分支機構需求，有針對性開展現場輔導，包括定位管理、服務技巧及新開業網點服務全面輔導培訓</p> <p>利用營業室主任例會和小微客戶經理資質培訓會，進行投訴案例分析培訓</p>	<p>開展服務及投訴調研 14 家，駐點輔導 7 家</p> <p>開展投訴案例分析培訓 2 次</p> <p>開展客戶投訴處理技巧培訓班 6 期，總計參與培訓人次達 2,000 人</p>
<p><b>加大服務管理的創新</b></p>	<p>利用公眾微信號研發手機微課堂，以學習服務知識為主，推廣先進的服務網點和服務案例，做好品牌管理和塑造</p> <p>加強對外宣傳管理，嚴格把關宣傳內容，確保向社會公眾傳遞的信息真實可靠，杜絕使用具有誤導性的信息</p>	



### 客戶服務能力再獲中國銀行業協會認可

2019年11月，在中國銀行業協會舉辦的第四屆中國銀行業客戶服務中心「尋找好聲音」綜合業務技能競賽中，本行客戶服務中心榮獲「最佳風采團隊」獎，2名員工分別獲得「風采之星」和「智慧之星」兩項個人獎。



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。



### 提供銀行卡綠色通道

報告期內，本行了解到河南省省直工會推出「綠色出行」活動，但持卡人需啟動工會會員卡才可以參與。考慮到工會會員卡客戶來電集中、激活需求量大等特點，本行及時梳理工會會員卡激活業務流程，於2019年4月9日在電話銀行自助語音中增加工會會員卡激活快顯功能表，為工會會員卡客戶提供銀行卡快速激活通道。截至報告期末，通過電話銀行工會會員卡激活快顯功能表辦理業務的客戶數達23.27萬。

## 創新金融模式

本行堅持不斷創新金融產品和服務，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。制定《鄭州銀行創新項目管理辦法》，設立創新管理委員會，負責重點項目立項評審及最終審議，協調解決創新項目推進過程中出現的重大問題，防範創新項目所帶來的風險。創新項目設計開發完成後，本行將選擇局部區域或特定範圍進行 1-3 個月的試點運行，之後進行驗收審查，主要識別創新項目在推廣實施後可能涉及的風險類別，包括但不限於市場風險、流動性風險、操作風險、信用風險及信息科技風險等，並制定相關措施。



### 案例

#### 「智能機器人外呼」項目

本行結合業務發展需求，充分發揮智能應用在金融領域的驅動作用，於 2019 年 11 月上線「智能機器人外呼」項目，利用人工智能語音辨識（ASR）和自然語言理解（NLP）等技術，實現在特定時間完成對指定客戶的自動外呼，通話過程中可以準確識別客戶意圖，人機智能交互，替代人工完成意向客戶的初篩，降低人工外呼成本，提升外呼營銷產能。

### 數字化支付建設工作創新

非稅易 2.0 是本行與各級財政單位簽約實現的基於本、外行銀行卡客戶和鼎融易、銀聯閃付、微信、支付寶 APP 用戶，通過本行提供的執收單位服務終端進行繳付的政府類非稅資金結算服務創新。報告期內，本行在非稅易 1.0 的基礎上進行了升級迭代，非稅易 2.0 直接對接財政系統，繳費效率得到進一步提升。

截至報告期末，非稅易 2.0 業務累計處理交易金額 4.3 億元，交易筆數 16 萬餘筆，並通過定向營銷活動，帶動直銷銀行開戶 86,000 餘戶。



非稅易 2.0 業務累計處理交易金額

**4.3** 億元



帶動直銷銀行開戶

**86,000** 餘戶

### 大數據智能營銷工作創新

大數據智能營銷系統是本行應用大數據、機器學習、知識圖譜和人工智能等金融科技技術，在拓客線索推薦、交叉銷售和營銷管理等領域完成的又一項數字化創新成果。該系統通過構建不同的業務場景模型，進一步提升了本行的精準營銷和交叉營銷水平。

本行大數據智能營銷系統於 2018 年啟動，2019 年進行二期的優化迭代。截至報告期末，系統實現的微信動賬營銷功能替換短信營銷功能，共節省短信費用 400 多萬元；通過系統優先貸產品推薦模型推薦，新增客戶 1,815 戶，簽訂合同金額 4.2 億元，放款 2.2 億元；通過系統微秒貸產品推薦模型推薦，新增客戶 40 戶，簽訂合同金額 145 萬元，放款 65 萬元。

## 保護客戶權益

本行嚴格遵守《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》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定實施《鄭州銀行消費者權益保護工作管理辦法》、《鄭州銀行個人金融信息安全保護管理辦法》、《鄭州銀行消費者權益保護工作質量考評實施細則》、《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》等內部管理政策，明確部門職責，設立考核指標，切實保障客戶權益。



## 保護客戶隱私

本行不斷完善客戶隱私管理制度，定期開展應急預案演練，並持續進行金融信息安全排查工作，切實保護客戶隱私。本行的金融信息安全排查工作涉及網絡安全治理體系、網絡安全防護情況、安全運營體系、互聯網應用安全、客戶信息管理、開發測試、外包管理、業務連續性建設等方面，為信息科技及網絡安全管理相關制度和重要信息系統應急預案的完善提供依據，切實保障本行關鍵信息基礎設施、重要信息系統及網站的安全、穩定、高效運行。

報告期內，本行修訂了《鄭州銀行個人征信管理操作規程》、《鄭州銀行數據安全管理辦法》、《鄭州銀行辦公電腦安全管理辦法》、《鄭州銀行計算機病毒防治管理辦法》等制度，組織了至少四次全行範圍內征信業務專項自查工作，進一步加強了全行征信信息安全管理，提高了從業人員安全操作意識，確保客戶隱私安全。

### 案例

#### 開展應急預案演練

2019年9月，本行開展了「客戶貸款資料丟失」應急預案演練，梳理了應急響應流程，檢驗了各層級的信息匯報與傳達路線的順暢度、高效性，提高應急指揮決策水平和跨部門協同配合能力，最大限度地保障客戶個人資料安全。

## 重視客戶投訴

本行不斷完善投訴協調處理機制，根據《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》，設立總行服務工作委員會和投訴處理工作組，對客戶投訴實施嚴格管理，高效滿足客戶的合理訴求。

本行為客戶建立了多種意見表達渠道，包括客戶熱線、投訴服務專線、網點意見箱、門戶網站、信訪電話等，方便客戶反映意見，並通過以下四大步驟進行處理：

### 投訴受理

採取「首問負責」原則，收到客戶意見的員工應依規解答，對無法解答的問題則記錄相關信息，並創建工作聯繫單，再分派至相關部門進行處理。

### 投訴處理

相關部門接到工單後開展核實工作，對有效投訴進行處理，並及時將結果反饋至受理部門。

### 投訴回訪

通過電話回訪、客戶調查等形式，了解客戶對投訴處理的滿意程度，不滿意的情況下則退回相關部門繼續處理。

### 投訴資料歸檔

各網點及時對客戶投訴有關資料進行分類保管，定期組織分析，並形成分析報告。

報告期內，本行處理客戶投訴 199 宗，投訴解決率 100%，編發投訴分析報告 12 期，提出意見建議 27 條，為本行服務品質的提升提供參考。



投訴解決率

100%

案例

### 客戶投訴管理及處理技巧培訓

報告期內，本行舉辦客戶投訴管理及處理技巧培訓，培訓分為 6 期，總行相關部門及分支行、附屬機構近 2,000 人參加。此系列培訓進一步提升了業務主管部門、分支機構對投訴管理及處理技巧的能力和水平，為後續增強客戶滿意度，有效降低投訴量提供了能力保障。

# 06 人才培養， 員工關懷

保障員工權益

---

心繫職業健康

---

助力員工成長

---

深化企業文化

---

## 保障員工權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規規定，制定實施《鄭州銀行人力資源管理基本制度》、《鄭州銀行員工招聘管理操作規程》、《鄭州銀行勞動合同管理辦法》、《鄭州銀行薪酬管理辦法》、《鄭州銀行總行員工績效考核管理辦法》等制度，規範了員工招聘、薪酬、解僱、晉升、工作時間、假期、福利、行為準則及職業道德等工作規章。我們尊重員工差異，不因其種族、性別、年齡、宗教、民族等因素差別對待。

招聘過程中，我們嚴格審查應聘者的身份資料，堅決杜絕使用童工和一切形式的強制勞工。報告期內，我們嚴格遵守相關法律法規及內部管理制度，未發生僱用童工及強制勞工事件。

本行不斷完善薪酬與晉升體系，以「公平性、競爭性、激勵性和經濟性」為原則，以提高市場競爭力和對人才的吸引力為導向，依據崗位價值、個人能力素質和業績貢獻，並參考當地社會平均工資水平和金融行業平均水平、勞動力市場的供求狀況、生活費用與物價水平多方面因素分配薪酬，力求公平公正。本行亦不斷優化績效考核制度，將績效考核結果作為個人職務任免及升降、薪酬分配及崗位調整的主要依據，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。同時制定專業技術序列等級評定管理辦法，為非管理序列員工提供同等的晉級機會。

假期福利方面，本行按照國家規定，實行每日工作時間不超過 8 小時，平均每週工作時間不超過 40 小時的工時制度，除法定節假日外，員工亦可享受年假、病傷假、婚假、產假、喪假等帶薪假期。此外，本行及時、足額為員工繳納各項社會保險和住房公積金。本行亦建立企業年金、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，滿足員工多元化需求。



假期福利方面，本行按照國家規定，實行每日工作時間不超過

**8** 小時

平均每週工作時間不超過

**40** 小時



公司員工總數 4,854 人

離職率 2.26%

### 按性別劃分

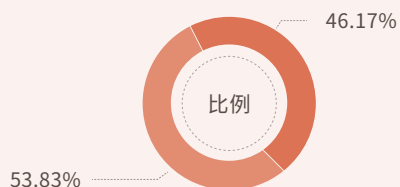
男性員工

2,241

女性員工

2,613

單位：人



離職率

2.48%  
2.06%

### 按年齡組別劃分

30 歲（含 30 歲）以下員工

1,877

31 至 40 歲（含 40 歲）員工

2,121

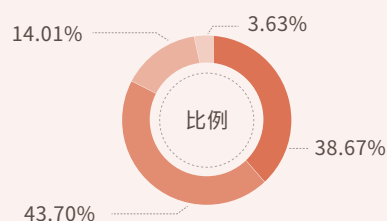
41 至 50 歲（含 50 歲）員工

680

50 歲以上員工

176

單位：人



離職率

2.49%  
1.99%  
2.16%  
3.30%

### 按學歷劃分

專科及以下學歷員工

416

本科學歷員工

3,596

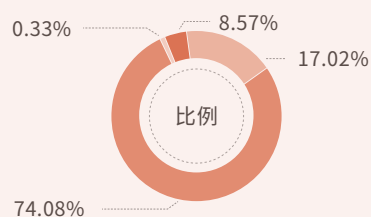
碩士學歷員工

826

博士學歷員工

16

單位：人



### 按地區劃分

河南地區

4,854 人

比例 100% 離職率 2.26%

### 按全職 / 兼職劃分

全職員工

4,854 人

比例 100% 離職率 2.26%

### 新進員工

525 人

比例 10.82%

### 少數民族員工

156 人

比例 3.21%

註：該員工構成為截至報告期末的本行不含附屬公司數據。



## 心繫職業健康

員工健康與安全是企業發展的基石，員工幸福的保障。本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等法律法規要求，為員工提供安全的工作環境，提升員工健康知識與安全意識，並舉辦各類文娛活動，平衡員工工作生活，維護其身心健康。

本行定期開展消防系統檢測和維保，確保本行消防設備、器材配置均完好有效，並持續對重點防火部位進行安全火險排查，消除隱患。除開展消防知識教育和防火技能培訓外，各單位以「結合實際，面向實戰，講究實用，注重實效」為原則，定期開展防破壞、防盜搶、防恐怖襲擊、防火災、防重大安全事故應急預案演練，全面提升員工安全意識和實戰技能，切實保障營業場所安全。報告期內，本行一線員工全部經過崗前安防教育和技能培訓，營業場所臨櫃人員、守押人員培訓合格率达到100%，各單位未發生火災、火險事件。

本行致力於為員工提供健康保障，設有工會組織，為全體員工購買互助保險意外傷害險及重大疾病險，並每年安排員工進行健康檢查，為部分崗位員工安排眼部健康篩查，切實保障員工身體狀況。本行建立「鄭銀微書屋」電子書閱讀平台，上線職業安全及身心健康引導類圖書及期刊200餘種，為員工提供健康安全相關信息。



本行亦重視人文關懷，為困難員工提供有效幫助，並定期舉辦各類文娛活動，豐富員工業餘生活。

## 案例

## 第三屆「簡單派杯」籃球賽

第三屆鄭州銀行「簡單派杯」籃球賽於2019年9月28日順利舉辦。此次比賽由包括本行員工和11家合作企業在內的14支代表隊參賽，展現了鄭銀風采，增強了員工凝聚力和意志力，同時增進了與合作企業間的互動和了解。



## 案例

## 「新鄭銀，再出發」春季徒步走比賽

2019年4月14日，本行舉行了「新鄭銀，再出發」春季徒步走比賽，本行各分工會近1,400名員工和家屬參加比賽，鍛煉身體、強健體魄，展現了員工蓬勃向上的精神風貌。



## 助力員工成長

員工成長對企業可持續發展至關重要。本行建立並不斷完善適合業務發展和員工需要的培訓體系，通過培訓持續提升員工的知識、技能和素養，促進本行的全面協調發展；同時加強各層級人才培養的力度，提升全員履職履崗能力。

本行不斷完善培訓管理制度體系，制定實施《鄭州銀行培訓管理辦法》，對培訓級別、部門職責、培訓管理流程等進行明確，增加培訓服務期管理要求。同時，啟動專業序列課程系統梳理及課程地圖開發試點項目，以獨立審批人序列為試點，完成該序列各層級課程體系梳理、課程地圖設計及課程大綱的編制工作，奠定後續鄭銀大學整體課程體系的搭建基礎。



本行舉辦和參加各類培訓

**241** 場



培訓人數共計

**24,645** 人次



投入教育經費逾

**1,911** 萬元

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、商貿物流標杆行行長訓練營、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，提供健全的師資及在線平台支撐。通過掌上學院、視頻會議、現場教學開展在線、線下教育，實現了360度的實時培訓、人人培訓的學習環境。本行舉辦和參加各類培訓241場，培訓人數共計24,645人次，投入教育經費逾1,911萬元，人均支出3,937元，培訓覆蓋率508%。

僱員類型	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	16	10	160	177	17
中級管理層	360	92	391	6,494	71
基層員工	24,269	2,761	879	487,235	176



零售標杆行行長訓練營項目



總行員工儲備生培訓



案例

開展 2019 年新員工入職培訓

為了使新員工完成從學生到員工的身份轉變並快速融入團隊，高效開展各項工作，2019年6月27日，本行啟動了為期十天的新員工入職培訓。培訓課程以實踐為出發點，覆蓋前、中、後台，包含企業文化、廉潔從業、風險管理、依法合規、特色業務、反洗錢、公文寫作、服務禮儀、職業規劃等方面，內容乾貨滿滿，學員收穫頗豐。



## 深化企業文化

本行注重企業文化建設，探索逐漸建立獨特的企業性格，為員工提供積極的工作環境，向社會大眾展現本行良好的企業形象。

### 案例

#### 建言獻策大討論活動

報告期內，本行圍繞「123456」高質量發展戰略開展了建言獻策大討論活動，全行上下圍繞「一個中心」「兩個堅持」「三字戰略」「四字戰術」「五個關係」「六大指標」進行了大討論，徵集行動方案 400 餘項，經過方案評選，最終發佈了「2020 年十大實事」，建言獻策活動取得了豐碩成果，體現出本行高質量發展的決心，全體幹部員工積極奮發的精神。

### 案例

#### 經典戲曲主題教育系列活動

2019 年 7 月 24 日至 26 日，本行舉行經典戲曲主題教育系列活動，活動內容緊貼河南地方經典文化，包括觀看經典豫劇《程嬰救孤》、《焦裕祿》，以及「國風豫韻 出彩河南」經典戲曲專場演出活動。本行希望通過此類主題教育活動，積極傳遞傳統文化精神。



### 案例

#### 「五四」青年節主題 MV

本行於 2019 年「五四」青年節精心策劃推出「青春鄭銀·激情追夢」主題 MV，從構思創意、詞曲創作、音訊錄製到演員演繹，全部由本行員工原創，通過 RAP 唱演的形式，展現出了年輕一代的青春活力，以及奮勇拼搏、熱情奉獻的工作勁頭。

# 07 節能環保， 綠水青山

推廣綠色金融

---

堅持綠色運營

---

倡導綠色行動

---



## 推廣綠色金融

為了響應國家遏制高耗能高污染產業擴張的政策，本行將環保因素融入銀行政策，持續完善綠色金融服務體系，制定綠色信貸戰略，推進綠色金融工作的主動性、自覺性。本行成立綠色信貸工作委員會，制定《鄭州銀行綠色信貸戰略》、《鄭州銀行綠色金融債券管理辦法》等內部文件，明確本行綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜，重點支持列入國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家節能減排十大重點工程、重點污染源治理項目等，嚴格控制對「兩高一剩」行業信貸投入，加快落後產能企業退出進度。截至報告期末，本行「兩高一剩」貸款餘額 6.74 億元，較上年末降低 73.18%。



「兩高一剩」貸款餘額

**6.74** 億元

較上年末降低

**73.18%**

本行在授信前針對客戶或項目面臨的環境和社會風險情況，將信貸客戶分為 3 類，並對其環境和社會風險進行動態評估，相關結果作為評級、信貸准入、管理和退出的重要依據。

### » A 類

建設、生產、經營活動有可能嚴重改變環境原狀且產生的不良環境和社會後果不易消除的客戶。

如風險管理團隊出具正面意見，授信應在授信許可權最高的總行審批，否則不得進入授信審批流程。

### » B 類

建設、生產、經營活動將產生不良環境和社會後果但較易通過緩釋措施加以消除的客戶。

如風險管理團隊出具正面意見，授信至少應在分行或其以上層級審批，否則不得進入授信審批流程。

### » C 類

建設、生產、經營活動不會產生明顯不良環境和社會後果的客戶。

直接進入正常授信流程。

## 發行 20 億元綠色金融債

本行於 2019 年 6 月 5 日成功發行 20 億元綠色金融債券。本次募集資金將專項用於《綠色債券支持項目目錄》要求中節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源以及生態保護和適應氣候變化領域。

本次綠色金融債的發行，將進一步充實綠色項目資金來源，有助於本行持續優化信貸結構，提升綠色金融發展水平。



累計發行綠色金融債券

**50** 億元



## 堅持綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國水法》等相關法律法規要求，積極推動節能環保。本行制定實施《鄭州銀行環境衛生管理辦法》，對辦公室環境管理流程進行規範，明確各部門的工作職責，節約資源，降低能耗，有效控制污染排放。

本行主營業務不涉及高能耗、高污染業務，辦公過程中使用的主要資源及能源包括水、電、天然氣、汽油以及紙張。為了提高能源及資源的使用效率，本行採取了規範用電、用水、用車管理等手段，在辦公過程中關注資源及能源的使用，有效降低了資源及能源的消耗量，做到節能環保。本行用水來自市政管網，辦公過程中產生的廢水通過所在大廈物業的污水處理設施初步處理後排入市政污水管道。

### 用電管理

- 以 LED 燈具或其他節能燈具替換原有的白熾燈具，設定計時器控制亮息時間
- 每日下班後對辦公設備、空調、飲水機等的關閉情況進行檢查
- 對風扇、空調、暖氣等設備進行定期清洗、檢修、保養及更換舊件，提高使用效率
- 採購新設備時，優先考慮節能環保型設備

### 用水管理

- 採取清潔用水時應以少量多次為原則
- 在室內張貼節水標識，員工使用衛生間、洗碗池時應及時關閉水龍頭，如發現異常情況，立即通知相關部門進行維修處理
- 根據天氣情況澆灌花木，合理用水，避免浪費
- 報告期內，通過多種措施節約用水，本行總部用水量較上一年度節省了 31,837 噸





### 辦公管理

- 減少紙質檔的傳遞浪費，上線櫃面集中作業平台
- 優化辦公自動化系統，實現業務審批、合同法審、工作溝通及督查督辦的線上辦理
- 開發會務助手，實現會議通知、會務材料的線上實施查閱
- 啟用電子章系統，取消部分實物印章的刻制和使用
- 推行視頻會議，降低會議成本，提高辦公效率

### 公務車管理

- 對公務車實施統一管理，提高車輛使用率、完好率，並進行定期檢修和保養
- 鼓勵優化出行路線，減少車輛燃油的使用



## 總行資源使用

項目	單位	數量
用水量	噸	74,733
用水密度	噸 / 平方米 <sup>6</sup>	1.57
用電量	萬千瓦時	1,080
用電密度	萬千瓦時 / 平方米	0.02
天然氣使用量	立方米	37,904
天然氣使用密度	立方米 / 平方米	0.80
公車耗油量	升	89,648
公車耗油密度	升 / 輛 <sup>7</sup>	2,298.67

## 總行溫室氣體排放

CO<sub>2</sub>

項目	單位	數量
總溫室氣體排放量	二氧化碳當量 (噸)	6,934.23
總溫室氣體排放量密度	二氧化碳當量 (噸) / 人 <sup>8</sup>	5.12
直接溫室氣體排放量 (範圍一) <sup>9</sup>	二氧化碳當量 (噸)	247.73
間接能源溫室氣體排放量 (範圍二) <sup>10</sup>	二氧化碳當量 (噸)	6,686.50

本行與清運公司合作，建有垃圾分類處理站，對廢舊製作用品、鐵質等物品進行回收，將不可回收的無害廢棄物運至指定電廠進行燃燒處理；本行主營業務不涉及高污染、高排放，未產生明顯有害廢棄物，對日常營運中產生的有害物質，如廢棄電池、廢棄滅火器、廢棄燈管等進行儲存後統一運至鄭州市垃圾綜合處理廠進行處理。

對於載有敏感信息存儲介質的廢棄物，如不再使用，將由專人使用通過國家保密認證的消磁設備進行信息消除、消磁或物理粉碎等銷毀處理，並保存相應的銷毀記錄。

## 總行無害廢棄物



項目	單位	數量
生活垃圾	噸	254.73
生活垃圾	噸 / 人	0.19
廢棄設備量	件	1,418
廢棄設備量產生密度	件 / 人	1.05

<sup>6</sup> 總行辦公室面積為 47,617.84 平方米

<sup>7</sup> 總行共擁有 39 輛辦公車輛

<sup>8</sup> 總行共有 1,354 名員工

<sup>9</sup> 包括消耗天然氣、汽油、柴油的溫室氣體排放

<sup>10</sup> 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

## 倡導綠色行動

本行重視培養環保意識，並積極組織環保公益活動，向社會傳播正能量。報告期內，本行開展了創建健康生活，低碳出行的健步走活動，以及「拾起小瓶蓋環境好起來」、「秋風十里淨塑有你」、「打響地球保衛戰」三個階段的淨塑城市活動，積極履行環保責任。



組織環保公益活動

10 餘次



參與環保公益活動

約 1.1 萬人次



累計投入費用約

1,500 餘萬元



## 展望未來

未來，本行將繼續秉承穩健發展的總基調，深化發展轉型路線，踐行可持續發展，縱深推進高質量發展。在經營發展中，從社會、環境、管治方面積極回應利益相關方的期望，有力承擔企業的社會責任。持續強化內控管理，加強合規建設，嚴守風險底線；不忘初心服務實體經濟，積極響應國家號召，促進區域經濟蓬勃發展；深入推進特色化發展，持續助力小微企業，優化商貿物流服務體系，提高市民金融品牌影響力；踐行普惠金融，加大「三農」、精準扶貧投入，加大民生工程支持力度；深化社區參與，參加公益活動，推進金融知識普及工作；保障員工權益與福利，重視人文關懷，加大人才培養力度；積極推廣綠色銀行，主動踐行環境保護，深化綠色信貸戰略引領。



# 獨立審驗聲明

致鄭州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」）接受鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」）董事會的委託，對鄭州銀行《2019年度社會責任報告》（「《社會責任報告》」）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（「審驗工作」）。

中國節能皓信（香港）根據 AA1000AS 審驗標準（2008）（「AA1000AS」）對鄭州銀行進行審驗。同時，中國節能皓信（香港）亦對鄭州銀行《社會責任報告》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。

此獨立審驗聲明備有中文和英文版本，如有任何歧義，請以中文版本為準。

## 一、獨立性與能力

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

中國節能皓信（香港）的審驗團隊由行業內經驗豐富，並且接受過如全球報告倡議組織標準（GRI Standards）、AA1000AS、香港聯交所《ESG 指引》、ISO 14064、ISO 9001 等與可持續發展相關的標準的專業培訓的顧問組成。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊擁有進行審驗工作的豐富經驗，並且對 AA1000AS 具有充分的理解和實踐能力，同時依據中國節能皓信（香港）的內部審驗程序開展可持續發展事宜的審驗工作。

## 二、鄭州銀行責任

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

## 三、審驗機構責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS 及香港聯交所發佈的《ESG 指引》向鄭州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鄭州銀行《社會責任報告》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）確保參與審驗工作的人員符合專業資格、培訓和經驗要求，並具有實施審驗的能力。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。

## 四、審驗範圍

審驗的組織範圍限於《社會責任報告》涵蓋的鄭州銀行及其附屬公司的數據和信息，不包括鄭州銀行的供應商、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鄭州銀行遵循 AA1000AS 三項原則（包容性、實質性、及回應性）的性質和程度；

鄭州銀行與中國節能皓信（香港）達成一致協議選定了《社會責任報告》中的特定績效信息作出審驗，選取的信息如下：

- 「資源使用」議題相關績效
- 「僱傭與員工權益」議題相關績效
- 「客戶隱私保護」議題相關績效

審驗的時間範圍僅限於 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日的資料，對於此時間範圍外的資料或在《社會責任報告》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鄭州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，將由鄭州銀行一並回覆。

## 五、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對鄭州銀行總行及濮陽分行開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估鄭州銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 與可持續性管理、報告書編製及有關資訊提供的員工進行訪談<sup>1</sup>；
- 審驗《社會責任報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS 之包容性、實質性及回應性進行；
- 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。

審驗工作基於鄭州銀行提供予中國節能皓信（香港）之相關資訊所作成之結論，鄭州銀行確保其所提供的資訊是完整及準確的。

## 六、局限性

由於非財務資料未有國際公認和通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。

## 七、結論

針對 AA1000AS 中包括的包容性原則、實質性原則、回應性原則，以及《ESG 指引》的審驗結論如下：

### 包容性

鄭州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，並瞭解他們的訴求和意見。鄭州銀行亦透過此基礎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相關政策。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循包容性原則。

### 實質性

鄭州銀行為其《社會責任報告》進行了重要議題分析，收集了主要利益相關方的意見，透過合適的方法識別出重要性議題，並於其《社會責任報告》中展示了重要性議題的評估結果。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循實質性原則。

## 回應性

鄭州銀行對其主要利益相關方建立了相關的溝通渠道以收集其關注的事宜，並且設有相關機制以支持主要利益相關方關注事宜的討論、解決、跟蹤和改善等方面。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循回應性原則。

.....

## 香港聯交所《ESG 指引》

《社會責任報告》之環境及社會範疇的一般披露和關鍵績效指標，在所有重大方面，乃按照香港聯交所《ESG 指引》中的「不遵守就解釋」條文進行披露。鄭州銀行披露了其重要利益相關方參與了其重要性議題分析過程；客觀地描述其業務所帶來的影響；對有關環境及社會的數據進行了統計及披露。有關《社會責任報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被鄭州銀行採納。

## 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《社會責任報告》中選定的特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及準確性。

## 八、建議

我們建議鄭州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

強化用電、用水等資源使用相關環境因素的管理機制，定期分析、溝通和反饋相關績效。完善資源使用管理政策、擴大政策覆蓋範圍以全面管控自身營運的環境影響。

完善由董事會領導的環境、社會及管治事宜的管治架構，擴大環境、社會及管治事宜的相關風險評估範圍，以強化相關風險管理及內部監控系統。



2020 年 7 月 2 日  
香港

<sup>1</sup> 由於新型冠狀病毒疫情的限制，審驗工作以線上審核，訪談以電話會議的形式開展。

# 聯交所《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>A. 環境</b>				
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	55	A1.1 排放物種類及相關排放數據	57
			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）	57
			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）	本行主營業務不涉及高污染、高排放，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）	57
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	53-56
			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	57 本行未產生明顯有害廢棄物，有害及無害廢棄物產生量無明顯減低
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	55	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）	57
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	57
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	55
			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	55
			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	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	55	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	55



指标范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
<b>B. 社會</b>				
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	45	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	46
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	46
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	47	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	未來披露
			B2.2 因工傷損失工作日數	未來披露
			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	47
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	49	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	49
			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	49
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	45	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	45
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	本行不存在聘用童工或強制勞工的情況
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	20	B5.1 按地區劃分的供應商數目	20
			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	20
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	38, 42 本行無成品產品，故不涉及產品和服務的健康與安全、標籤事宜。	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	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	43
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	20
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	38
			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	42
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	18	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	18
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	18
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	22-36	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）	22-36
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	22-36

## GRI 內容索引

GRI 標準	項目	披露頁碼
<b>GRI 一般披露</b>		
GRI 102 一般披露	機構概況	
	102-1 機構名稱	1
	102-2 活動、品牌、產品與服務	5
	102-3 總部位置	5
	102-4 營運地點	6
	102-5 所有權與法律形式	5
	102-6 服務的市場	5-6
	102-7 機構規模	6
	102-8 員工及其他工作者的信息	46
	102-9 供應鏈	20
	102-10 機構及其供應鏈的重要變化	報告期內，本行及其供應鏈沒有重大改變
	102-11 預警原則或方針	17-18
	102-12 外部倡議	22, 31, 53
	102-13 機構的會員資格	未來披露
	戰略	
	102-14 高級決策者的聲明	3
	道德與誠信	
	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	10
	管治	
	102-18 管治架構	14
	利益相關者參與	
	102-40 利益相關者組別名單	11
	102-41 集體協商協議	不適用，本行未有考慮集團協商協議
	102-42 識別和選擇利益相關方	12
	102-43 利益相關者參與方式	11
102-44 提出之關鍵議題與關注事項	11	
報告實踐		
102-45 綜合財務報表中所包含的實體	2	

GRI 標準	項目	披露頁碼
	102-46 界定報告內容和議題邊界	1
	102-47 重大議題表列	12
	102-48 信息重編	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
	102-49 匯報上的改變	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
	102-50 匯報期	1
	102-51 上一份報告的日期	1
	102-52 匯報週期	1
	102-53 查詢報告內容的聯絡人	2
	102-54 依循 GRI 標準進行匯報的聲明	1
	102-55 GRI 內容索引	64-65
	102-56 外部鑒證	60-61
<b>GRI 103 管理方法</b>		
GRI 103 管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	11-12, 35, 53
	103-2 管理方法及其組成部分	14-19, 31-32, 42, 45, 47, 49, 53-56
	103-3 管理方法的評估	14-17
<b>GRI 200 經濟標準系列</b>		
GRI 201 經濟績效	201-1 直接產生及分配的經濟價值	6, 8
	201-2 氣候變化帶來的的財務影響及其它風險與機遇	53-54
<b>GRI 300 環境標準系列</b>		
GRI 302 能源	302-1 機構內部的能源消耗量	57
	302-3 能源密度	57
GRI 303 水	303-3 取水用量	57
<b>GRI 400 社會標準系列</b>		
GRI 401 僱傭	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	45
GRI 403 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	47-48
	403-5 員工職業健康和安全教育培訓	47-48
GRI 404 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	49-50
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	49-50
GRI 413 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營地點	22-23, 31-36
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營地點	22-23, 31-36
GRI 417 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	38-41
GRI 418 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	42

## 讀者反饋

感謝您閱讀 2019 年度《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

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

傳真: +86-371-67009898

郵編: 450018

郵箱: ir@zzbank.cn

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!



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

電話：+86-371-67009199

傳真：+86-371-67009898

郵箱：[ir@zzbank.cn](mailto:ir@zzbank.cn)