



**泸州银行股份有限公司**  
**LUZHOU BANK CO., LTD.**

Luzhou Bank Co., Ltd. \*

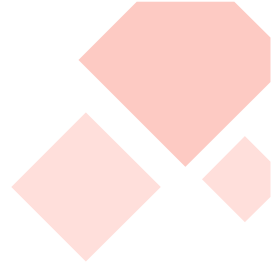
泸州银行股份有限公司 \*

(前稱泸州市商业银行股份有限公司 Luzhou City Commercial Bank 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: **1983**

## **2019 年度環境、社會及管治報告**



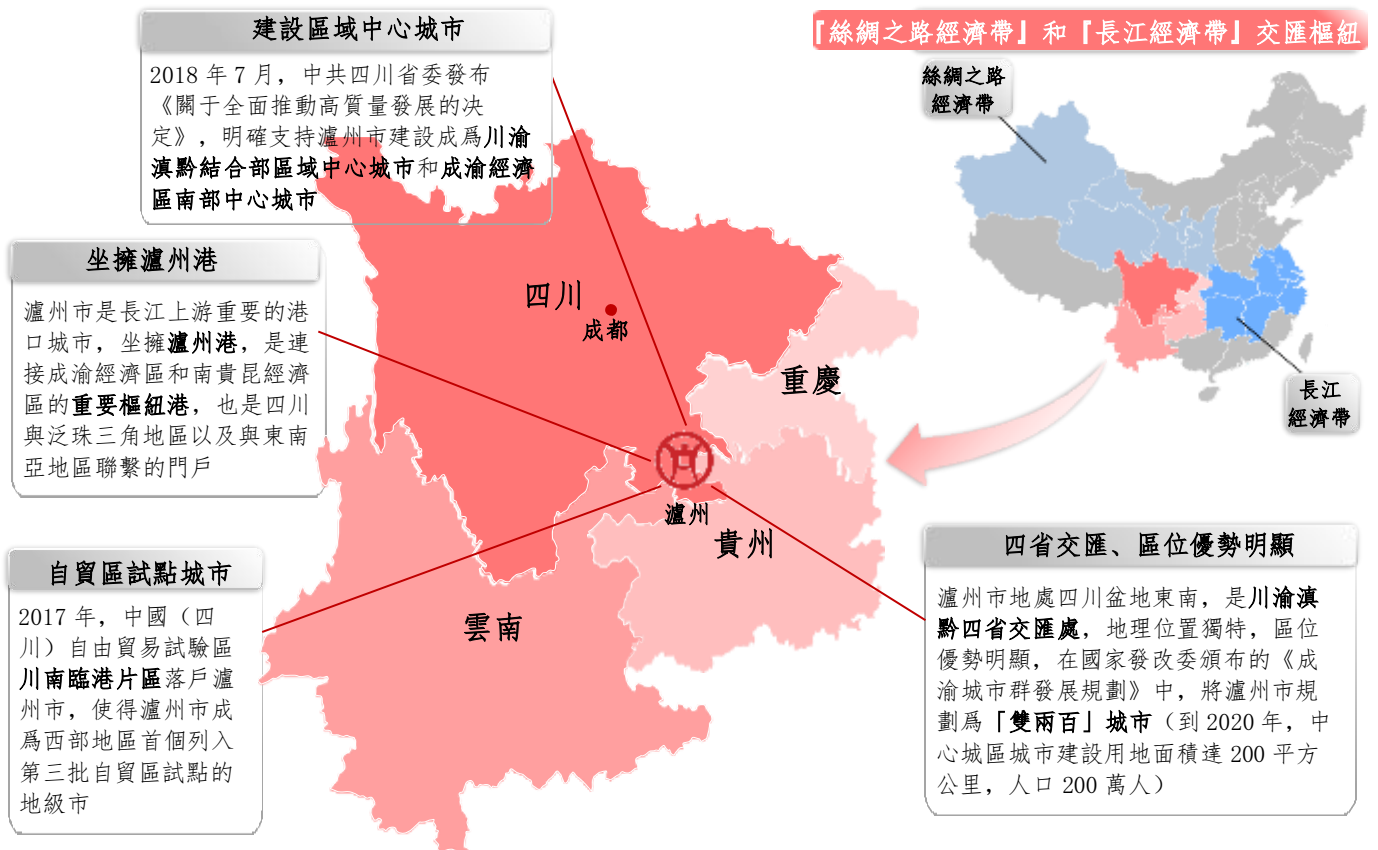
## 目錄

一、	關於本報告.....	1
二、	本行簡介.....	2
三、	ESG 管理.....	4
	ESG 理念及策略.....	4
	ESG 管理架構.....	4
	利益相關方溝通及實質性分析.....	4
四、	合規立行，加強責任管理.....	6
	推進體系建設，營造廉潔氛圍.....	6
	提升管理水平，防範洗錢風險.....	7
	規範供應商管理，倡導綠色採購.....	9
五、	服務精行，維護客戶權益.....	9
	提升服務品質，優化客戶體驗.....	10
	強化信息安全，保護客戶隱私.....	16
	重視品牌管理，保障知識產權.....	17
六、	人才興行，助力員工發展.....	18
	堅持以人為本，保障員工權益.....	18
	完善培訓體系，促進員工成長.....	20
	關注員工健康，豐富業餘生活.....	22
七、	綠色發展，倡導低碳運營.....	25
	支持綠色信貸，推動環保發展.....	26
	提倡節約資源，推行綠色辦公.....	27
	環境績效表.....	28
八、	關注民生，支持公益事業.....	29
	聚力脫貧攻堅，支持定點扶貧.....	29
	投身社會公益，開展志願活動.....	31
	承擔社會責任，積極抗擊疫情.....	31
	附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引.....	32

## 一、關於本報告

本報告旨在披露泸州银行股份有限公司（原泸州市商业银行股份有限公司，于2019年6月4日正式更名為泸州银行股份有限公司，于本報告簡稱為“本行”“瀘州銀行”或“我們”）在環境、社會及管治（“ESG”）方面的管理理念及表現。本報告依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（“上市規則”）所載之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（“ESG 報告指引”）編寫，以促進本行對各利益相關方進行更充分的溝通與瞭解。本報告應與《泸州银行股份有限公司2019年年度報告》“企業管治報告”章節以及本行官方網站“企業社會責任”專欄一并閱讀，以幫助讀者更全面地瞭解我們。本報告的組織範圍包括瀘州銀行總行及各分支機構。如無特別注明，報告涵蓋時間為2019年1月1日至2019年12月31日。

本報告已遵守 ESG 報告指引載列的“不遵守就解釋”條文。



## 二、 本行簡介

瀘州銀行成立於 1997 年 9 月，是四川省第 2 家組建的城市商業銀行，為瀘州市屬國有企業，於 2018 年 12 月在香港聯交所主板上市，股票代碼“1983.HK”，是四川省首家在港上市金融企業、西部地區地級市首家上市銀行。經中國銀行保險監督管理委員會四川監管局批准、瀘州市市場監督管理局核准，於 2019 年 6 月 4 日由瀘州市商業銀行股份有限公司正式更名為瀘州銀行股份有限公司。

本行總部位於中國四川省瀘州市，截至 2019 年 12 月 31 日，全行下轄成都分行和 7 家一級支行，共設有 28 家二級支行，員工 1,024 人，服務的公司客戶總數為 15,711 戶，零售客戶總數為 77.44 萬名。瀘州銀行始終秉承服務社會經濟、服務實體經濟、服務城鄉居民的宗旨，充分發揮一級法人機構決策鏈條短、靈活性強等優勢，走出了一條服務地方、專注特長的經營道路。2019 年，瀘州銀行在《銀行家》雜誌資產規模 1000 億以下城市商業銀行競爭力排名中，位居全國第二，並榮獲“最佳戰略管理城市商業銀行”獎。





## 2019 年榮譽清單

### 2018 年度系統接入行表彰

2019 年 1 月瀘州銀行被城市商業銀行資金清算中心列入「2018 年度系統接入行表彰」名單。

1 月

2 月

### 產業精準扶貧先進集體

2019 年 2 月瀘州銀行被人行成都分行、四川省工會授予「產業精準扶貧先進集體」稱號。

### 2018 年度案防及安保工作先進單位

2019 年 4 月瀘州銀行被瀘州銀保監分局授予「2018 年度案防及安保工作先進單位」稱號。

4 月

### 2018 年度人民幣反假工作先進單位

2019 年 4 月瀘州銀行被中國人民銀行瀘州市中心支行評為「2018 年度人民幣反假工作先進單位」。

### 優勝單位

2019 年 5 月瀘州銀行被瀘州市總工會和瀘州市應急管理局評為「優勝單位」。

5 月

### 2018 年度市級重點內保工作先進單位

2019 年 5 月瀘州銀行被瀘州市人民政府授予「2018 年度市級重點內保工作先進單位」稱號。

### 瀘州市先進黨組織

2019 年 6 月瀘州銀行被瀘州市委評為「瀘州市先進黨組織」。

6 月

7 月

### 年度最佳普惠金融

2019 年 7 月瀘州銀行被四川省銀行業協會授予「年度最佳普惠金融獎」。

### 2018 年度金融扶貧工作先進單位

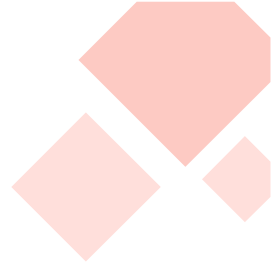
2019 年 8 月瀘州銀行被中國銀保監會四川監管局評為「2018 年度金融扶貧工作先進單位」。

8 月

11 月

### 最佳戰略管理城市商業銀行

2019 年 11 月瀘州銀行獲得「2019 中國商業銀行競爭力獲獎名單-資產規模 1000 億以下第二名」榮譽且被評為「最佳戰略管理城市商業銀行」。



### 三、 ESG 管理

#### ESG 理念及策略

本行通過堅持踐行“服務地方、服務中小”的經營宗旨，構建服務中小客戶的專門體系，全方位拓展中小客戶業務市場，大力發展中間業務，滿足不斷提高的個人金融服務需求，同時支持社會主義新農村建設和城鄉統籌發展，積極組建新型農村金融機構，在瀘州樹立專門服務中小客戶、關注民生的品牌形象，以履行社會責任并提升企業價值。

#### ESG 管理架構

本行建立了“董事會負責、管理層領導、跨部門配合”上下聯動的 ESG 管理體系。董事會負責 ESG 戰略和目標的制定，管理層負責 ESG 戰略及目標的具體實施，總部多個部門組成 ESG 工作小組，在各自工作領域負責 ESG 具體工作的開展。各分支機構在 ESG 工作小組的指導下，開展當地的 ESG 工作。ESG 管理體系的建立，確保了各項業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，并使 ESG 理念和策略得到有效落實。

#### 利益相關方溝通及實質性分析

本行積極開展與利益相關方的溝通，及時瞭解利益相關方的訴求并予以回應。基于業務特點，本行識別的主要利益相關方包括：政府監管部門、投資人/股東、客戶、員工、社區和供應商，各利益相關方重點關注的 ESG 議題及溝通渠道列示于瀘州銀行利益相關方識別表。

2019 年，本行通過瞭解利益相關方的訴求，結合整體戰略內容及經營方向，在遵循國內相關法律法規條例及香港交易所披露要求的前提下，就 ESG 報告指引所列 11 個層面的 ESG 議題進行了實質性分析，識別出了本年度的重要議題，即“反貪污”“產品責任”“員工僱傭”及“發展與培訓”。相關議題包括“排放物”“資源使用”“環境及天然資源”“員工健康與安全”“勞工準則”“供應鏈管理”及“社區投資”。本報告中將分別討論各個議題所含內容。

## 瀘州銀行利益相關方識別表

主要利益相關方	重點關注 ESG 議題	主要溝通及回應
政府監管部門 	遵紀守法 透明治理 依法納稅	政府監管機構的會議 合規報告披露 論壇及研討會
投資人/股東 	合規經營 開拓市場 產品創新	股東大會 定期公告 臨時公告
客戶 	客戶服務 個人隱私安全 客戶投訴	客戶滿意度調查 呼叫中心 廳堂投訴
員工 	員工權益與福利 薪酬制度 勞工準則 培訓與發展	職工代表大會 員工活動 內部培訓 座談會
社區 	社區發展 社會公益 普及金融知識	志願者活動 公益活動 金融知識宣講與培訓
供應商 	透明採購 平等競爭 商業道德	供應商管理 供應商考察 供應商溝通

## 本年度重要議題



反貪污



產品責任

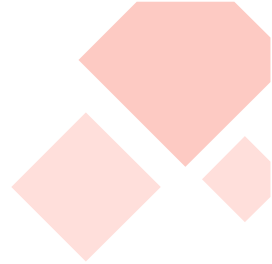


員工僱傭



培訓與發展





#### 四、 合規立行，加強責任管理

合規運營是企業穩健運行的基礎。本行通過落實廉潔建設，推進反洗錢工作，規範供應商管理，強化責任管理，促進企業的可持續發展。

##### 推進體系建設，營造廉潔氛圍

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關法律法規，在此基礎上制定了《從業人員職業操守規範》《從業人員廉潔從業“三早三卡”預警辦法》《員工違規違紀行為處罰辦法》《信訪工作暫行辦法》等相關管理規定，持續推進反腐倡廉體系建設，強化執紀問責，營造廉潔氛圍。

本行紀檢監察室切實履行監督責任，落實廉政建設的各項工作措施，督促各職能部門把廉政建設內容貫穿于工作中。全行各級部門通過簽訂《黨風廉政建設和懲罰體系建設責任書》，建立了全方位的責任體系。對於內部違紀事件，本行一律按照《員工違規違紀行為處罰辦法》處理，堅決查處有章不循、管理不到位、責任不落實的違規違紀行為，充分發揮各分支機構、部門違規處罰領導小組的作用，將監督觸角延伸到基層，並不斷加大問責處罰力度。

2019年，本行繼續充分發揮各級違規違紀行為處理領導小組職能，為加強對全行員工的管理，強化員工反腐敗意識，主要抓住以下重要時間節點對員工開展警示教育工作：

- 1) 員工入職，開展職業廉政教育，組織中層管理人員、客戶經理、新入職員工到瀘州市看守所、法紀教育中心接受警示教育；
- 2) 員工提拔，開展任前廉政談話，并向新提拔的總經理級管理人員發放“廉潔提醒卡”；
- 3) 節假日，通過短信提示、內網提醒等方式，將瀘州市紀委監委對節日期間頂風違紀一律從嚴查處的要求及“八個嚴禁”傳達到每位員工，確保乾淨過節、廉潔過節；
- 4) 幹部婚喪嫁娶等重大事項，開展廉政提醒，避免在操辦個人事項中觸碰“紅



綫”。

與此同時，本行嚴格按照市紀委要求，在各營業網點開展黨風廉政建設社會評價宣傳，并積極參加國資委組織的黨風廉政建設社會評價情景劇、微視頻會展，利用微信群、手機短信、辦公電腦屏幕保護、營業廳大屏等方式宣傳“微腐敗”及黨風廉政建設社會評價相關內容，加強社會監督，推進作風建設常態化。此外，我們今年在內部刊物《法苑天地》增加了廉潔商行欄目，刊載廉潔法紀法規和案例文章12期，以多種途徑強化廉政宣傳工作。



廉潔警示教育主題會議



從嚴治黨主題講座

### 提升管理水平，防範洗錢風險

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》以及《法人金融機構反洗錢分類評級管理辦法》等相關法律法規，并在此基礎上建立了《反洗錢管理規定》《客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《反洗錢客戶風險等級分類管理辦法》《反洗錢工作考評辦法》以及《反洗錢保密管理辦法》等一系列反洗錢管理制度。

本行專門設置了反洗錢監測中心，負責統籌規劃全行反洗錢系統建設，組織開展反洗錢監督檢查，建立洗錢風險評估標準、程序和方法，籌辦反洗錢方面的培訓和宣傳報道等。為深入推動反洗錢工作的開展，本行還在總行、分支行設立了反洗

錢工作小組，分支行反洗錢小組定期向總行反洗錢工作小組彙報工作。本行堅持開展反洗錢網點系統檢測工作，定期彙報可疑交易，實行“T+1”事後監督。此外，本年度我們還對監測系統進行了更新升級，上綫了國際業務反洗錢監測。



為加強反洗錢宣傳工作，本行全年不間斷張貼反洗錢宣傳海報，在網點廳堂播放反洗錢宣傳動畫、網點門頭 LED 顯示屏滾動播放反洗錢標語，同時對客戶講解介紹反洗錢相關內容。2019 年 5 月，本行組織員工參與了由人民銀行開展的“反洗錢杯”萬人健步行活動，並在網點、社區設專櫃進行反洗錢反舞弊反欺詐的群眾宣傳活動。

此外，我們開展了系列活動加強內部反洗錢培訓工作，對每個網點的可疑報告都及時進行跟踪輔導，緊密把握資金流向：

- 2019 年 3 月 6 日，總行針對新入行員工開展反洗錢培訓，參與人數 73 人。
- 2019 年 7 月 31 日，總行針對成都分行、各二級支行行長、各一級支行綜合檢查崗、前臺業務主管開展關於“反洗錢二代系統”的業務培訓。
- 2019 年 10 月 23 日，總行針對營業部各二級支行行長、現場主管、客戶經理、反洗錢專崗檢查人員，開展最新金融法規及反洗錢知識相關業務培訓。
- 2019 年 12 月 2 日至 15 日，總行以綫上培訓的形式對全行員工進行反洗錢

概念、當前形勢、大額和可疑交易概念、客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存等業務培訓。

### 規範供應商管理，倡導綠色採購

本行嚴格遵守《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》《工程建設項目施工招標投標辦法》以及《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關法律法規及監管規定，制定了《集中採購管理實施辦法》和《採購檔案管理辦法》等管理制度以完善採購制度體系、優化全行採購流程、加強採購流程管理工作，提高了採購效率。

本行集中採購遵循公開、公平、公正、誠實信用和效益原則。供應商的准入主要依靠部門、分支行以書面形式推薦，由採購辦公室對供應商准入資料初審後提交集中採購管理委員會審議，在紀檢監察室監督下納入供應商管理庫。本行嚴格規範採購流程管理，重點監督採購領域的廉政建設，對採購負責人進行廉潔情況審查，將廉政建設融入供應商管理之中。為了加強對供應商的評估和監察，我們採用民主評價的方式對全行供應商進行評價，根據供應商的資質情況及管理現狀進行及時變更與清理，進一步優化供應商環境。此外，本行對提供節能環保產品的供應商實行優先採購的政策，在項目採購過程中對產品的綠色節能、低碳環保性能提出了更多的要求。

2019年，本行紀檢人員對全行300餘個採購項目，累計採購金額3.58億元進行了現場監督，確保採購工作公開公正，通過紀檢監督使採購工作更加廉潔透明，將廉政建設融入到供應商管理中。

### 2019年監督採購項目情況

到場監督採購項目 **300** 餘個，  
累計採購金額 **3.58** 億元

### 五、服務精行，維護客戶權益

本行秉持服務始於客戶所需、終於客戶滿意的原則，貫徹落實“效率年”的會

議精神，持續提升服務效率，用服務為客戶創造價值、擴大競爭優勢，堅決保障客戶合法權益，保護客戶隱私，以此樹立“服務中小，關注民生”的品牌形象。

## 提升服務品質，優化客戶體驗

### （一）服務本地客戶

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規及相關監管要求。瀘州銀行作為一家地方金融機構，充分發揮一級法人機構決策鏈條短、效率高等優勢，以人性化的理念、便捷的網絡、高效的專業服務最大限度地為客戶節約時間、資金等資源，讓客戶體驗到更便利、更快捷、更親和的服務，提高客戶忠誠度。瀘州銀行始終牢記城商行“立足地方，服務中小”的初心，全心全意服務小微企業，積極助推地方經濟社會高質量發展。

本行以中小企業、城市居民和地方政府為核心客戶，專注于服務瀘州地區中小企業發展，給市民生活帶來便利。



對於中小企業，本行根據企業發展過程中不同階段的不同需求提供定制化和高效的融資解決方案，通過精簡貸款發放和評估程序，推出多種針對性的產品以滿足企業的多元化融資需求



對於小微企業，我們設立了惠融通小微貸款中心，以更好的滿足小微企業的融資需求

向中小企業和小微企業提供針對性產品及服務：



#### 融e貸

針對小微企業業主、個體工商戶生產經營以及資金周轉所需，我們提供了無抵押、免擔保、純信用的個人信用貸款「融e貸」，采用線上申請，客戶經理上門調查的方式，辦理流程簡便。

#### 天天貸

對於小微企業的日常融資需求，我們提供了一款循環貸款產品「天天貸」。該產品特點：客戶可通過手機短信的方式發起提款和還款需求；貸款利息按天計算；七天內歸還貸款享受免息；一次授信循環使用。



### 智融貸

“智融貸”是指我們向智能製造企業發放的，用于滿足其短期生產經營所需且可循環提款的流動資金貸款。該產品主要特色：一次授信，循環使用；訂單申請，方便快捷；政府增信，擔保靈活。



### 安心融

“安心融”是我們為滿足小微企業快捷、簡便的資金需求，主要根據客戶提供的擔保判斷償債能力而發放的流動資金貸款。該產品主要特色：手續簡便，流程簡化；能夠為規模較小、財務制度不健全的小微企業提供高效、快捷的金融服務；還款方式靈活，可一次性還款/分期還款。

### 創客貸

“創客貸”是我們向本地創業青年發放的，用于其生產、經營等創業活動所需的個人經營性貸款。該產品主要特色：支持創業創新；辦理快捷手續簡便；貸款利率低。

### 稅金貸

“稅金貸”是我們向生產經營正常并連續、正常納稅的借款人發放，無需提供擔保，以近兩年年平均納稅總額為主要依據的流動資金貸款，該產品主要特色為：純信用無需提供擔保；以納稅額作為貸款額度依據；辦理手續簡便審批快捷。



向零售客戶提供了多種創新的產品和服務：



### 酒城借記卡

為方便瀘州市民的日常生活，我們向在本行開立存款賬戶的零售客戶發行「酒城借記卡」，提供包括存取款、消費、轉帳匯款、理財等服務。

### 社保卡

我們與瀘州市人力資源和社會保障局訂立合作協議，攜手推出「社保卡」。該卡除具備常規的借記卡功能外，客戶同時能夠參加醫療保險、領取保險金和退休金等。



### 人才貸

“人才貸”是向瀘州市人才工作領導辦公室小組管理名單中的高層次人才發放用于綜合消費的循環信用貸款。最高50萬元，期限為5年。

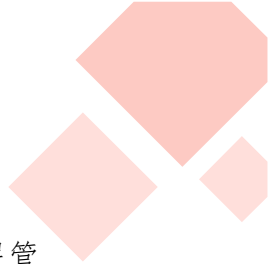
### 民生類貸款

“民生類貸款”是指對本市下崗失業人員擴大再就業發放的貸款。適用對象為本市下崗失業人員。

## (二) 保障客戶權益

本行致力於保障客戶合法權益，遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《銀行業消費者權益保護工作指引》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等相關法律法規和監管機構的要求，結合2019年10月10日銀保監會發布的《關於開展銀行保險機構侵害消費者權益亂象整治工作的通知》，制定了《消費者權益保護工作管理辦法》《消費者權益保護委員會議事規則》《消費者權益保護工作內部審計實施辦法》等管理制度。

本行董事會承擔消費者權益保護工作的最終責任。董事會下設消費者權益保護



委員會，負責協助董事會制定消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，並督促管理層有效執行和落實相關工作；內控合規部為消費者權益保護職能部門，負責制定消費者權益保護工作管理辦法及監督考評制度，牽頭組織、協調、督促、指導本行其他部門和分支機構開展消費者權益保護工作。

為提升金融消費者風險責任意識、權利意識和風險管理能力，進一步降低金融風險，構建和諧的金融消費環境，2019年，本行按照制度及監管部門相關要求，有針對性地開展了“普及金融知識萬裏行”“金融消費者權益日”普及金融知識，守住“錢袋子”等宣教活動，從而持續推動金融教育長效機制的完善。

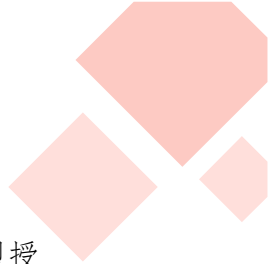
### 金融知識普及月宣傳活動

為積極引導消費者和投資者理性選擇，正確使用金融產品和服務，我們開展了“金融知識普及月”宣傳活動，通過宣傳標語，公眾諮詢，短信，官方網站活動專欄，及當地報刊發布公益廣告等形式，推動金融消費者教育和金融知識普及工作，本次活動覆蓋一市、四縣、三區，27個營業網點，涉及諮詢台27個，宣傳短信覆蓋30餘萬客戶，發放宣傳資料140,000份，接受現場諮詢達12,000人余次，增強了消費者風險責任意識和誠信意識，抑制其盲目投資衝動，引導金融消費者通過合法程序解決金融消費糾紛，對維護金融穩定起到了積極的作用。

本行通過增強前、中、後臺服務意識，將消費者權益保護落實在服務之中，本行制定了《營業網點文明規範服務質量考核管理辦法》《營業網點達標認證實施工作方案》《2019年運行條綫服務效率提升激勵活動方案》，以產品、服務設計為著力點，以金融知識宣教為創新點，強化監督檢查職責，從而落實消費者權益保障。我們還針對特殊人群制定了《特殊消費者群體服務管理實施細則》，規定對特殊消費者實行“一對一”的引導服務，並根據其實際情況，實行費用減免、免費上門服務、護送等延伸服務等，讓特殊消費者群體真切感受到社會關懷。

為不斷提高員工優質服務水平和營銷技能，堅持“優質服務促業務發展”的導





向，本行舉行了多次服務人員技能培訓，并特邀具有豐富銀行網點服務營銷轉型授課經驗的專家進行專業輔導，切實提高服務人員的專業能力。為落實人民銀行開展國標落地的工作要求，我們邀請專業講師開展認證前專題培訓，前臺員工服務意識得到明顯提升，目前全行所有營業網點均已完成達標自查工作。為強化員工的反假幣意識和業務水平，我們加強了前臺員工對假幣收繳程序的業務知識培訓，督促網點負責人及現場主管針對《假幣收繳鑒定管理辦法》《假幣工作指引》的重點環節開展深度學習，同時強化後續監督檢查，加大問責力度。此外，我們還以提升服務質量為主題，通過辯論賽、網點評比、小品等形式，扎實開展內容豐富的員工活動，在豐富員工精神生活的同時，極大地促進了服務質量的提升。

為提高工作效率，加強管理建設，我們開展了“效率年”調研活動，發現了關於主動服務一線的意識不足、部門間溝通協調不暢、職權不清晰造成效率低下等方面的問題，通過全行開展“效率年”活動督促整改，有效地疏通了阻礙全行工作效率的癥結。為提升服務質量，我們今年進一步完善了服務暗訪工作，將暗訪檢查、問題反饋、網點核實、問題確認等流程均由綫下轉由綫上進行流轉處理，本行前臺員工服務態度和質量有了的整體提高。此外，我們組織客服人員與其他業務部門進行工作交流，以此深入瞭解關於新產品、新業務的相關知識，進一步提升網點服務水平，不斷提升服務品質。

### 首屆運行條綫服務風采展示大賽

2019年，本行舉辦了首屆運行條綫服務風采展示大賽，由分行、一級支行組隊參賽，進行服務儀態禮儀、團隊服務文化及特定服務場景的現場展示。豐富的競賽形式和內容充分展現了廣大職工朝氣蓬勃的精神面貌，宣傳、展示了網點優質文明服務建設工作經驗和員工服務風采，在全行掀起“學習禮儀，強化服務，共展風采”的熱潮。

### （三）處理客戶投訴

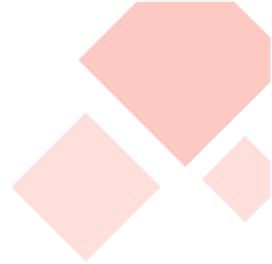
爲了能够積極回應客戶的投訴與反饋，本行在各營業廳大堂均設置了紙質投訴簿，并專設呼叫中心，服務熱綫爲96830。本行嚴格遵守銀保監會關於《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法（徵求意見稿）》的監管要求，并制定了《呼叫中心客服人員管理辦法》《呼叫中心客服人員服務規範》和《呼叫中心客服人員考核實施細則》等制度規範，以及時響應客戶的需求，提升客戶體驗。

96830 熱綫



呼叫中心設置了規範化的投訴流程以及清晰的崗位職責，以全面保障服務質量。爲保障客戶的投訴得到妥善處理，我們還進行了嚴格的檢查，每天抽檢電話錄音，每星期抽檢工單，對於重要業務進行全面複查。爲指導客服人員更好地開展服務工作，我們每個月會組織客服人員參加本行的業務培訓和考試、開展業務討論及指導，并梳理各類業務知識、制度和流程用以建立健全知識庫。本年度，我們應人民銀行的要求，全面深化“金融服務投訴管理系統”，將全行所有網點和業務部門納入投訴處理端，以此優化客戶投訴處理流程。

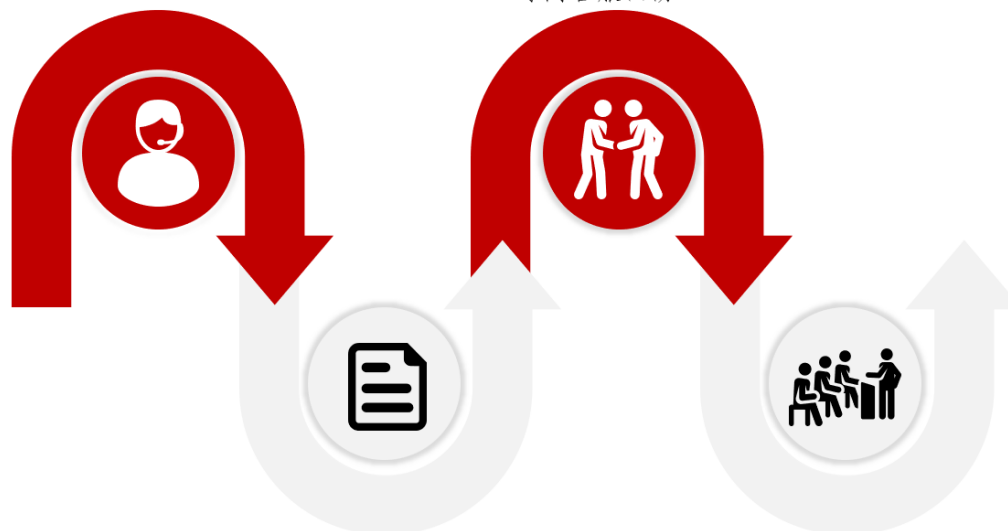
2019年，本行受理客戶投訴共48起，其中46起爲本行直接投訴，2起爲監管部門轉投訴，未發生大規模投訴事件。所有客戶投訴事件均得到及時妥善的處理，投訴辦結率及客戶回訪滿意率均達到100%。



## 投訴處理流程

客服人員在收到客戶投訴時會第一時間響應，如不能在線解決投訴問題，即生成工單轉給相關部門并電話通知其及時處理

客服人員在收到反饋後針對工單進行專門客服回訪



相關部門聯繫客戶  
解決問題後將結果  
反饋給客服人員

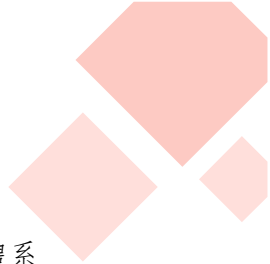
客服人員記錄客戶投訴的詳細信息，每個月將投訴報告分發到相應部門，由各個部門負責改進

## 強化信息安全，保護客戶隱私

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《商業銀行信息科技風險管理指引》和《信息安全等級保護管理辦法》等法律及規章制度，制定了《信息安全管理辦法》《個人金融信息泄密事件應急處置預案》等一系列管理制度，并在今年修訂了《信息安全管理策略》《密碼安全管理規定》《移動存儲介質安全管理規定》等制度，不斷細化操作流程，完善制度管理體系來規範本行的信息安全管理，保護客戶隱私。

我們不斷強化信息安全管理體系建設，加大信息安全技術實施及管理力度，通過敏感數據脫敏處理，存儲介質加密保護，辦公網絡物理隔離，辦公終端安全控制等措施顯著強化了信息安全。

我們亦持續提升信息科技風險防控能力，加強信息科技治理體系及內控建設。



通過開展《中華人民共和國網絡安全法》符合性評估，加強全行網絡安全防護體系建設，同時引入第三方信息安全測評和信息科技風險審計，持續推進信息科技規範化、標準化管理，有效防範科技風險。

本行嚴格規範員工的職業操守，要求每位員工入職時都簽訂保密承諾書，保證遵守國家保密法律、法規和規章制度以及本行保密管理規定和工作要求，履行保密義務，加強對客戶隱私的保護。員工不得違規記錄、存儲、傳輸、複製國家秘密和本行商業秘密信息，不得違規留存國家秘密和本行商業秘密載體，不得以任何方式泄露所接觸和知悉的保密信息。此外，本行通過定期開展信息安全意識教育和技能培訓，預防信息安全事件的發生，推動全體員工參與信息安全日常管理。

### 信息安全意識培訓及演練

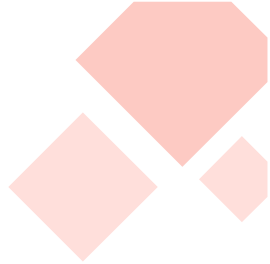
本行積極布局信息安全建設，定期組織召開信息安全意識培訓，加強員工的安全防範意識，定期進行數據恢復演練，網絡安全演練及災難恢復演練等活動，有力保障了本行信息系統安全、可靠、穩定的運行態勢。

### 重視品牌管理，保障知識產權

本行在對外宣傳和品牌使用管理方面嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了《對外宣傳管理辦法》《員工應對媒體及網絡行為規範》，要求相關工作人員嚴格按照相關規定開展宣傳工作，杜絕惡意炒作、誇大宣傳、片面引導等不良行為，堅持正確的輿論導向，從而加強和規範本行對外宣傳工作。

我們設有全面風險委員會，并下設聲譽風險管理委員會，每季度報送聲譽風險分析報告。按照“預防為主、主動發聲”的輿情防控總要求，我們今年將輿情防控機制建設作為一項“效率年”專項活動，進一步加強輿情監測及防控工作，逐步提高全行應急處置能力。

我們尊重他人的智慧財產權，針對對外廣告宣傳和信息發布以及自媒體平臺信息發布，我們設有全面的審核流程，需經業務需求部門負責人、品牌宣傳部門負責



人、律師（需要時）、需求部門行領導及品牌宣傳分管行領導審查方可通過。

為保護商標以及知識產權，本行于名稱變更後對“瀘苗苗”“金滿瀘”等 26 項商標進行了變更，并對全行所有的門楣進行了更換。2019 年，本行還開展了品牌宣傳優化活動、VI 優化設計及體系建立等“效率年”專項活動，以實現 VI 與網點的實際結合，推進網點統一化，樹立良好的品牌形象。

## 六、人才興行，助力員工發展

本行秉持“人才興行”的人才觀，堅持“三個長期熱愛”的企業文化，即長期熱愛金融事業，長期熱愛瀘州銀行，長期熱愛瀘州銀行的員工。牢固樹立以人為本的發展理念，落實“效率年”精神，加強隊伍建設，搭建人才聘任體系、培訓系統和獎懲機制，不斷努力提高員工綜合素質，助推人才隊伍整體素質再上新臺階。

### 堅持以人為本，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》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國禁止使用童工規定》及《中華人民共和國工會法》等法律法規，并結合本行實際情況，制定了《勞動合同管理辦法（暫行）》《員工招聘管理辦法（試行）》《員工試用期管理辦法（暫行）》《中層管理人員選拔任用操作辦法》《企業年金方案（修訂）》和《關於進一步明確工會經費使用管理有關事項的通知》等規章制度。

本行在員工合同簽訂、續訂、終止及解除勞動關係等過程中，嚴格遵守法定程序，所有相關流程都保證公正公平公開，嚴格杜絕性別、民族等方面的歧視，嚴禁僱傭童工與強制勞動，依法保障員工的合法權益。本年度，我們以“效率年”活動為契機，通過規範化、流程化的操作方式，提高入職辦理速度和員工滿意度，科學高效打造更具戰鬥力的員工隊伍。我們加大人才引進力度，從國內 985/211 高校和境外同等資質高校引進了一批符合本行發展趨勢和需求的高素質人才，為行業發展提供了強有力的人才支撐，持續為本行高速發展注入新鮮血液。2019 年末，本行 30 歲以下員工 435 名，較 2018 年末增長 12%，青年人才比例逐漸提升。

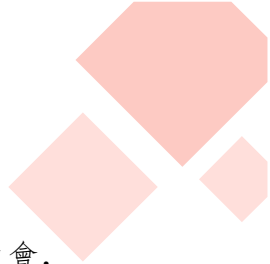


## 2019 年度本行員工情況

	<p>按性別劃分員工人數（人）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 女性：571 人，占比 56%</li><li>• 男性：453 人，占比 44%</li></ul>
	<p>按年齡劃分員工人數（人）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 30 歲以下：435</li><li>• 30 歲至 40 歲（不含）：352</li><li>• 40 歲至 50 歲（不含）：165</li><li>• 50 歲（含）以上：72</li></ul>
	<p>按地區劃分員工人數（人）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瀘州地區：826</li><li>• 非瀘州地區：198</li></ul>
	<p>按僱傭類別劃分員工人數（人）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 正式合約工：934</li><li>• 勞務派遣人員：90</li></ul>
	<p>本年度員工離職人數共 9 人，離職率為 0.97%</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 男性離職員工 3 名，女性離職員工 6 名；</li><li>• 30 歲以下離職員工 5 名，30 歲至 40 歲（不含）離職員工 3 人，40 至 50 歲（不含）離職員工 1 名；</li><li>• 瀘州地區離職員工 7 名，非瀘州地區離職員工 2 名。</li></ul>

為進一步強化激勵約束機制，釋放隊伍工作活力，本行制定了《2019 年薪酬管理辦法》《2019 年績效考核管理辦法》，制定了具有針對性的績效激勵方案，明確了績效考核對薪酬的影響，有效地調動了員工的工作積極性。我們還創辦了《奮鬥者》人力資源專刊，通過專刊向全行展現本行人才的優異表現和突出業績，激勵全行員工的幹事創業熱情。

我們嚴格遵守國家及地方政府的基本福利制度，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷及生育等基本社會保險和住房公積金，並為員工辦理補充醫療保險和企業年金等補充員工福利。此外，本行還為員工提供體檢、年假、產假及婚



假等福利待遇，落實人性化管理。為更好地關愛女性員工，本行專設女職工委員會，每年為孕期女職工提供專項產檢費用，為全體女職工頂格購買互助醫療保險等，讓女性員工的權益得到保障。

我們通過定期與基層員工開展座談，及時關注員工需求、瞭解員工動態、為員工排憂解難。同時，我們動員員工積極建言獻策以優化公司管理，引導領導團隊主動關注員工工作、生活和思想上的動態和需求，切實保障員工權益。為確保信息傳遞通暢，員工有發聲渠道，我們依法制定了《瀘州銀行職工代表大會選舉辦法》等制度，每年召開職代會，收集職工提案和建議，重大事項和議案均邀請職工代表參與決策討論，且每3年組織一次工會換屆。

### **完善培訓體系，促進員工成長**

我們尊重人才的價值，注重員工職業成長培養，加強隊伍建設，努力拓寬員工培養形式和平臺。為此，我們制定了《員工培訓管理辦法》《員工再教育管理辦法（修訂）》《“超能戰隊”管理辦法》等相關制度，以此探索發掘人才培養新模式，不斷提高員工綜合素質，助推人才隊伍整體素質再上新臺階。

培訓工作針對本行不同發展階段、業務條綫、地理區域和員工業務水平的實際需求開展。本行採取內部培訓與外部培訓相結合、集中培訓與自主培訓相協同的培訓組織形式。我們不斷完善多機構合作、行內至行外、綫上至綫下相結合的人才培養機制，包括新員工入職培訓、年輕後備幹部培養工程、中層管理人員領導力培養、各條綫日常培訓、綫上業務培訓、國際國內高端金融資格認證培訓、城商行協會組織的各類業務培訓、學歷提升班等人才培養項目。



## 搭建和國內知名高校的合作平臺

為進一步拓寬校企合作方式和渠道，實現校企資源共享、優勢互補，本行與上海立信會計金融學院共建人才培養（學生實習）基地；行領導帶隊走訪西安電子科技大學等 4 所重點高校，商談專業人才引進工作；持續與上海財經大學、廈門大學、中央財經大學、西南財經大學就員工綜合素質提升培養進行深入合作，拓展了本行在人才引進和培養方面對外交流合作的渠道。

## “超能戰隊”人才培養項目

2019 年，本行繼續推進“超能戰隊”人才培養項目，通過對各部門/分支行推薦的優秀人員進行遴選，組建“超能戰隊”作為後備幹部隊伍，並通過集中特訓、導師輔導、個人提升、實戰突破等方式對“超能隊員”進行提升和培養。今年該項目創新實施以“超能思想對標”“超能管理小助手”和“超能效率推動”三大計劃為核心的“轉培養工程”，充分發揮高年級隊員的示範引領作用，推動全行員工隊伍建設；創新組建“超能戰隊預備隊”，實現機構全覆蓋，以“老帶新、一對多、集中學”的定向培養模式，有效優化了本行後備人才梯隊，夯實了人才儲備基礎。

本行重視員工職業長遠發展，根據員工不同的特點和願景，分階段制定發展目標，定期開展員工發展狀況的評估評價，引導員工自我規劃、自我完善、自我激勵，助推員工職業成長與發展。

為充分激發組織隊伍的創新創造活力，本行專設人才管理與員工考評科，根據人才的特點和表現，因才設崗、因才設職、破格提拔、靈活流動。為加強人才流動和互動交流，本行採用人才借用、借調等方式，組織總行部門與分支行進行人才交流，加強後臺部門與一線網點的互動交流，實現員工的優勢互補、共同提升。

為本行進一步完善人力資源管理體系，積極推進幹部年輕化改革，加大年輕幹部的培養力度，促進管理隊伍的新陳代謝，發揮優秀年輕幹部的管理才能，打造

富有生機和活力的優秀管理團隊，適應本行戰略發展的需要。

### 關注員工健康，豐富業餘生活

本行重視員工的健康與安全，致力於為員工提供一個良好的工作環境。本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》《工傷保險條例》等相關法律法規，制定了《安全檢查管理辦法》《法定節假日安全保衛工作實施細則》《營業場所安全防護設施建設與管理辦法》等管理規定，切實加強對員工健康安全的保障。

為了保障安全的工作環境，我們積極改善辦公條件，為辦公場所配置完善的通風、空調、防塵、防輻射設施。增強員工的消防安全防範意識和應對處置突發事件的自我保護能力，我們定期組織消防演習，組織員工開展“3個1”安全培訓活動，并在各網點制定了包括防劫持演練、地震應急疏散演練以及初期火情滅火演練等突發應急預案。

## “3個1”安全培訓活動



就近查看1次消防設備



使用1次安全設備



帶家人走1次安全通道

### “119” 消防宣傳月戶外體驗活動

2019 年 11 月 13 日，本行在瀘州市應急消防特勤隊組織開展“119”消防宣傳月戶外體驗活動，由各一級支行分管安全的行長、二級支行行長和支行部門義務消防員等 50 餘人參與。特勤支隊教員通過現代消防設備與事故案例對應講解的方式，普及員工消防安全知識的同時，進一步提升了員工的消防安全意識。員工也通過消防水帶使用、火災煙霧狀態下的疏散逃生等活動體驗，強化了自身的應急自救能力。



119 消防宣傳月戶外體驗活動

在保障安全的工作環境的同時，我們時刻關注員工的身心健康。我們為員工定期提供體檢，如在體檢中發現有明顯健康隱患，可根據病情及治療需要適當調整工作崗位和強度。我們採取定期心理訪談、心理測試等方式對員工心理健康情況進行全面的瞭解，通過個別指導和集體疏導等方式全方位指導員工調節情緒，緩解壓力，預防員工因情緒和壓力等引起的心理疾病，從而保障員工心理健康。

2019 年，本行進一步落實人才關愛機制，開展金秋助學、傳統節日慰問等員工關愛活動，持續建設“職工之家”，在總行設置健身房、瑜伽室、職工書屋等，以豐富員工業餘生活。為使員工舒展身心、解壓釋壓，我們開設 10 餘個興趣小組，包括籃球、足球、乒乓球、化妝、釣魚、瑜伽、徒步、棋牌、羽毛球、攝影等，通過興趣小組活動為員工之間溝通交流、增進友誼提供了渠道和平臺。此外，我們在總行設立了媽咪寶貝屋、親子中心，設置了員工子女高等教育激勵金，幫助員工平



衡家庭生活與工作，切實解決員工最關心、最實際的問題與困難。



職工書屋



員工親子烘焙活動



春游活動

### “慶祝中華人民共和國成立 70 周年”攝影及徵文比賽

為慶祝中華人民共和國成立 70 周年，抒發員工的愛國情懷，本行舉辦了攝影及徵文比賽，員工踴躍報名參加。經總行工會組織內部評委和市攝影協會、市作家協會專家評委對投稿作品進行評選，攝影比賽產生了 32 件獲獎作品，徵文比賽產生了 16 篇獲獎作品，獲得了內外部評委一致好評。我們將獲獎作品在總部大樓的 LED 屏幕上滾動展出，並收錄成冊贈予員工及各友好單位，展示本行員工良好風貌和集體凝聚力。



手機組獲獎作品



相機組獲獎作品

### 七、綠色發展，倡導低碳運營

本行積極落實相關監管要求，加大對綠色經濟、低碳經濟和循環經濟的支持，致力於建立有效的環境和社會風險的風險管理體系，防範環境和社會風險，提升自身的環境和社會表現，並以此優化信貸結構，提高服務水平，建立與社會共贏的可持續發展模式。

與此同時，本行以低碳環保的可持續發展理念為指導，將綠色辦公和節能減排作為一項重要工作，積極強化全體員工的環保意識，本著“從個人做起，從身邊做起”的原則，進一步促進本行科學、健康、綠色發展。

## 支持綠色信貸，推動環保發展

本行認真貫徹落實《節能減排授信工作指導意見》《綠色信貸指引》《關於綠色信貸工作的意見》《四川銀行業綠色信貸實施意見》等相關規定，并制定了《綠色信貸基本制度》《綠色信貸授信工作意見》等基本指導制度，切實做好與綠色信貸有關的授信工作。

本行將促進環境保護、資源節約、污染治理等因素作為信貸決策的重要依據，通過合理有效配置信貸資源，引導行業信貸投向，在實現自身健康發展的同時，促進社會與資源環境的協調發展。本行嚴格執行綠色信貸項目准入標準，貸前通過現場調查和向當地政府、環保和安全生產等部門諮詢以及其他適當的方式，深入瞭解授信企業和項目的節能減排目標完成情況、環保合規情況、安全生產情況，仔細分析授信企業和項目可能存在的能耗、污染和重大安全問題以及可能引發的各類風險。授信過程中實行綠色信貸政策的“一票否決制”，對違反國家產業政策、環保政策以及可能給環境和社會帶來重大不利影響的項目和企業一律予以否決。貸後階段本行按頻率開展貸後檢查，及時發現和管控企業的“洗綠”行爲，為綠色金融和綠色發展奠定堅實基礎。

### 案例：瀘州劉氏生態農業科技有限公司

四川瀘州劉氏生態農業科技有限公司，是一家負責蔬菜種植、收購和管理配送的企業，其主要經營模式是公司從農民手中集中連片流轉土地，建立標準化農場式基地，再分小片，請當地有經濟基礎及技術的農民分片承包，實現統一品種、統一供苗、統一栽培生態環境、統一栽培技術措施、統一產品收購。

本行向其提供了1000萬元的流動資金貸款，用于企業購買種子及原材料。目前種植面積約5000餘畝，并配以現代化科技支撐，包括自動灑水噴頭、PH酸鹼值自動測試器、無人施肥直升機等科技含量較高的硬件配套，是一家現代化的蔬菜種植、管理、銷售、配送為一體的農業企業。



### 案例：興叙水務投資有限公司

本行支持叙永縣興叙水務投資有限公司龍洞水庫建設工程項目貸款資金 10,000 萬元，截止 2019 年 12 月末，貸款餘額為 9,450 萬元。龍洞水庫位于長江流域赤水河二級支流龍洞溝上，壩址抵觸叙永縣分水鎮內，是一項具有農業（烟葉）灌溉、鄉村供水等綜合利用的小型水利工程。該工程建成後，對保障烟葉和糧食生產安全及供水安全，促進經濟社會可持續發展具有重要作用。

### 提倡節約資源，推行綠色辦公

本行切實貫徹落實《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》等有關法規和要求，制定了《總行業務用樓管理辦法》等規章制度，推進綠色辦公理念，提升員工的環保意識，積極履行綠色發展責任。

我們嚴格遵守本行《總行業務用樓管理辦法》相關規定，積極強化全體員工的環保意識，并堅決執行監督檢查制度，對各辦公區域用水用電情況進行了嚴格檢查；強化物業管理，監督其切實履行管理職責，對非辦公時段的照明、空調、計算機設備關閉情況進行監督檢查；積極倡導空盤行動，樹立員工節能減排意識；響應國家號召、切實踐行垃圾分類的新風尚與新號召，堅持餐廚垃圾與生活垃圾相分離的原則，為本市文明城市與衛生城市的發展做出新貢獻；同時對 OA 無紙化辦公系統進行持續建設，進一步促進無紙化辦公流程，為低碳環保、節能減排的可持續發展助力。

2019 年，我們堅持以提高車輛效率、降低用車成本為原則，對《公務用車管理辦法》進行了修訂，對公用車使用進行了嚴格規範，同時制定了詳細的車輛費用管理預算，旨在降低用車成本，促進節能減排。



## 環境績效表

### 排放物

指標 <sup>1, 2</sup>	2018年	2019年
廢氣排放 (噸) <sup>3</sup>	0.0377	0.0267
氮氧化物 (噸)	0.0361	0.0257
二氧化硫 (噸)	0.0015	0.0010
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) <sup>4</sup>	4,686.85	4,150.96
人均溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/人)	5.57	4.05
直接排放 (範疇 1) (噸)	304.01	224.52
天然氣 (噸)	81.76	75.13
汽油 (噸)	221.44	146.46
柴油 (噸)	0.81	2.93
間接排放 (範疇 2) (噸)	4,382.84	3,926.44
外購電力 (噸)	4,382.84	3,926.44
有害廢棄物總量 (噸) <sup>5</sup>	2.54	3.68
人均有害廢棄物棄置量 (噸/人)	0.0030	0.0036
無害廢棄物總量 (噸) <sup>6</sup>	52.07	92.82
人均無害廢棄物棄置量 (噸/人)	0.0966	0.0906

注：

- 除特殊說明外，環境類績效數據統計範圍包括總行辦公樓、1家分行，7家一級支行及28家二級支行
- 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，雇員人數統計範圍為本行雇員人數之和
- 基于本行業務性質，廢氣排放主要来源于公務車尾氣排放，主要包括氮氧化物和二氧化硫
- 基于本行業務性質，溫室氣體排放主要来源于外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017 減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算
- 有害廢棄物包括本行年度採購的硒鼓、墨盒等。有害廢棄物的重量根據採購明細表中的設備型號進行估算
- 無害廢棄物包括本行的辦公樓生活垃圾、廚餘垃圾及辦公設備廢棄物等；辦公樓生活垃圾和廚餘垃圾由辦公

樓物業統一處理，辦公設備廢棄物由回收商進行回收處理

## 資源使用

指標	2018年	2019年
能源消耗（兆瓦時） <sup>1</sup>	8,554.63	7,469.75
人均能源消耗量（兆瓦時/人）	10.17	7.29
直接能源消耗（兆瓦時） <sup>2</sup>	1,325.79	993.68
天然氣消耗量（兆瓦時）	418.15	384.24
汽油消耗量（兆瓦時）	904.57	598.29
柴油消耗量（兆瓦時）	3.07	11.15
間接能源消耗（兆瓦時）	7,228.84	6476.07
電消耗量（兆瓦時）	7,228.84	6476.07
自來水耗用量（噸）	35,704.48	32,049.02
人均自來水耗用量（噸/人）	42.45	31.30
用紙量（噸）	48.62	41.54
人均用紙量（噸/人）	0.058	0.041

注：

1. 本公司主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油和外購電力

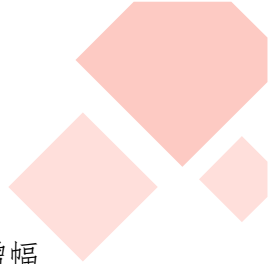
2. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的有關轉換因子進行計算

## 八、關注民生，支持公益事業

本行關注民生，主動幫扶貧困群體，積極投身社會公益活動，為創造更加和諧的社會貢獻力量。

### 聚力脫貧攻堅，支持定點扶貧

我們于今年制定了《2019年貧困縣信貸投放計劃》等一系列管理措施，將支持鄉村振興戰略的總體規劃本行經營管理的重要內容，聚力脫貧攻堅，積極承擔國企責任，以產業精準扶貧、重點項目扶貧、個人精準扶貧、智力扶貧和創新金融扶貧等多種形式精準對接貧困區域的金融需求，積極促進農村經濟的發展。截至



2019 年 12 月 31 日，涉農貸款餘額 84.93 億元，較年初增加 15.01 億元，增幅 21.47%，有效的滿足了涉農企業的信貸需求。

### 項目精準扶貧貸款

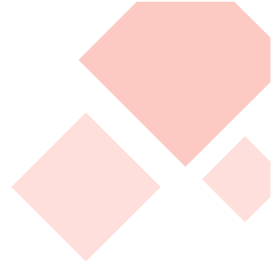
本行根據烏蒙山集中連片特困地區生態環境脆弱、基礎設施落後的情況，將產業扶貧和項目扶貧相結合，著力改善地區基礎設施建設。截至 2019 年 12 月 31 日，本行項目扶貧貸款餘額 10080 萬元，支持了古蔺縣和叙永縣水利工程、農村道路設施和基礎教育設施建設，改善了周邊農戶的生產、生活條件。

### 基礎設施扶貧建設

本行的定點扶貧古蔺、叙永和合江三縣村舍之間距離很遠，交通不便，在本行的幫助下，目前基本實現了村村通道路，在道路兩旁安裝了太陽能路燈，并修建水渠以疏通道路積水。本行不僅為村民解決了實際的生活困難，還注重豐富其精神生活，為其建立了黨群工作中心和市民廣場、還為小學鋪設了塑膠操場。

### 生態扶貧建設

本行在定點扶貧點三合村捐資建設的養豬場在 2018 年投入使用，在今年豬肉緊俏的情況下，養豬場為村民帶來了不菲的經濟收益。目前已建成自繁自養、年出欄 2,000 頭育肥豬的養豬場一座，并已投入使用，并將對貧困戶免費提供優質仔豬和技術指導，購買豬種免費發放給貧困戶進行喂養。另外，在三合村大面積種植“脆紅李”，加之三合生豬養殖場的投入使用為李樹栽種提供了優質的有機肥，做到真正的“養殖零排放，種植零化肥”，實現生態循環。



## 投身社會公益，開展志願活動

本行積極開展志願活動，組建了志願服務隊和網絡文明傳播志願服務隊，目前在編隊員人數已占全行總人數的 30%以上。本行在所有營業網點設置了學雷鋒志願服務崗，營業期間為社會公眾提供便民箱、雨傘、擦鞋機、點鈔機、打印機、複印機等便民設施，以及為特殊群體客戶提供免費上門服務，為老人、未成年人、孕婦、殘疾人等客戶提供綠色愛心通道。與此同時，本行積極參與瀘州創建文明城市活動，每周組織志願者到街道社區進行文明勸導、衛生清掃、金融知識宣教等志願服務，助力于改善社區環境、提升社區文明水平。

## 承擔社會責任，積極抗擊疫情

自 2019 年 12 月以來，新型冠狀病毒肺炎在中國大陸地區不斷蔓延。作為一家負責任的銀行，疫情發生以來，本行在應急資金撥付、基礎金融服務、信貸支持等方面積極行動、抗擊疫情。

為做好應急資金的撥付，本行成立了應急資金保障群，建立信息反饋機制，及時瞭解瀘州地區財政部門疫情防控資金撥付安排，并開通資金撥付綠色通道，隨時做好資金撥付工作，確保疫情防控資金及時、安全、準確撥付到，全力做好對財政部門和應急相關企業的資金撥付保障工作。

在客戶服務方面，本行通過打電話、發微信等方式告知網點營業時間、疫情期間的注意事項等，并指導客戶用手機銀行在線上辦理業務，提供線上諮詢服務保障，在減少客戶外出、保障其健康安全的基礎上為其提供相關服務。本行嚴格做好現金安全保障，對從農貿市場、公交企業、醫院、疑似感染人員隔離單位等回籠的現金，按要求處理後單獨存放，確保流通人民幣安全、衛生、整潔。

此外，本行積極支持受影響企業和個人金融服務。本行推出針對一線醫護人員的“天使貸”貸款產品，及時與監管部門、政府部門對接，對受疫情影響導致到期還款困難的客戶，采取展期、續貸、變更還款計劃及調整延後付息日期等應對措施，已向四川杏林醫療器械有限公司和四川景宏醫療器械有限公司以信用方式分別提供 100 萬元、200 萬元的資金支持。

附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排 污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的 資料。	“綠色發展，倡導 低碳運營”
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	“環境績效表”
		A1.2 溫室氣體排放量及（以噸計算）及 （如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	“環境績效表”
		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）	“環境績效表”
		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）	“環境績效表”
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	“綠色發展，倡導 低碳運營”
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措 施及所取得成果	“綠色發展，倡導 低碳運營”
		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。
	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）	“環境績效表”	
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計 算）	“環境績效表”	
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果	“綠色發展，倡導 低碳運營”	



		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取得成就	“綠色發展，倡導 低碳運營”
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量	不適用於本行業務
	A3 環境 及天然 資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	“綠色發展，倡導 低碳運營”
		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	“綠色發展，倡導 低碳運營”
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：  (1) 政策；及  (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“人才興行，助力 員工發展”
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	“人才興行，助力 員工發展”
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	“人才興行，助力 員工發展”
	B2 健康 與安全	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：  (1) 政策；及  (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“人才興行，助力 員工發展”
		B2.1 死亡人數及比率	—
		B2.2 因工傷損失工作日數	—
		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	“人才興行，助力 員工發展”

B3 發展與培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	“人才興行，助力員工發展”
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比	—
	B3.2 按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	—
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“人才興行，助力員工發展”
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	“人才興行，助力員工發展”
	B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	“人才興行，助力員工發展”
B5 供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	“規範供應商管理，倡導綠色採購”
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	—
	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	“規範供應商管理，倡導綠色採購”
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： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“服務精行，維護客戶權益”
	B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本行業務

		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	“服務精行，維護客戶權益”
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	“服務精行，維護客戶權益”
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本行業務
		B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	“服務精行，維護客戶權益”
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。		“合規立行，加強責任管理”
	B7.1 于彙報期內對上市公司或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果		—
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法		“合規立行，加強責任管理”
B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭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。		“關注民生，支持公益事業”
	B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)		“關注民生，支持公益事業”
	B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）		“關注民生，支持公益事業”