



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

2020 社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

環境 社會 管治



關於本報告

鄭州銀行股份有限公司¹（「鄭州銀行」、「鄭銀」、「本行」、「我們」）欣然發佈 2020 年度社會責任報告（「本報告」），闡述我們於 2020 年度的社會責任表現。本年度我們再次邀請了各利益相關方進行重要性議題調查，以了解其對本行在各可持續發展議題的意見，協助我們制定並完善可持續發展方針。通過本報告，我們希望以透明公開的方式披露本行在可持續發展道路上的願景、策略及實踐，以回應各利益相關方對本行可持續發展管理的關注與期望。

報告時間

除非特殊說明，本報告主要描述 2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2020 年 7 月發佈。

報告範圍

本報告涵蓋的範圍與上一份報告相同，報告內的財務數據為本行及所屬子公司的合併財務報表數據。

編制依據

本行遵循《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》（「《指引》」）編制本報告，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制本報告的基礎，且本報告符合《指引》中所有「不遵守就解釋」條文。本報告亦參考全球報告倡議組織《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）、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《深圳證券交易所上市公司規範運作指引》進行編寫。

¹ 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計算的 2020 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 2020 年度財務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）諮詢有限公司進行獨立有限審驗，並出具獨立審驗聲明。

發佈形式

本報告以網絡版形式發佈，可以在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）網站（www.hkexnews.hk）、深圳證券交易所（「深交所」）網站（www.szse.cn）、巨潮資訊網（www.cninfo.com.cn）及本行網站（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 2021 年 3 月 30 日獲本行第六屆董事會第十二次會議審議通過。

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

CONTENTS

目錄

關於本報告

報告時間	01
報告週期	01
報告範圍	01
編制依據	01
數據收集	01
報告審驗	01
發佈形式	01
編制單位	01
聯繫方式	01

董事長致辭

行長致辭

公司概況

公司簡介	07
榮譽獎項	08
關鍵績效	09

01 行穩致遠，強化責任管理

貫徹責任理念	12
強化責任溝通	13
回應重要議題	15

02 築牢根基，完善公司治理

治理結構	18
投資者溝通	21
內控合規	21

03 謹記使命，服務實體經濟

促進區域發展	28
打造商貿物流銀行	29
助力民營小微企業	33
深化市民金融建設	36

04 惠及民生，貫徹普惠金融

「三農」及精準扶貧	40
關愛回饋社會	42
關注民生建設	46

05 品質為先，維護客戶權益

提質金融服務	48
保護客戶健康	51
保障客戶權益	52

07 和諧共榮，共建綠色家園

發展綠色金融	65
應對氣候風險	66
推動綠色運營	68

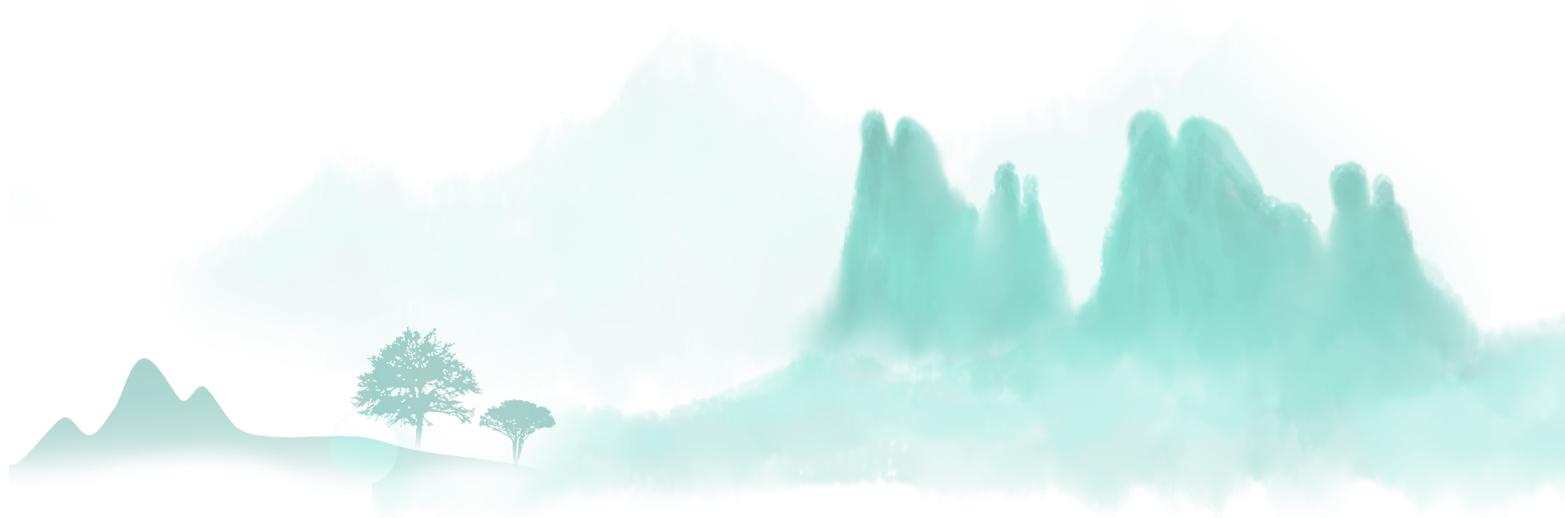
06 以人為本，攜手創造未來

保護員工權益	56
心繫員工福祉	58
引領員工發展	61
推廣企業文化	63

展望未來 71

附錄

獨立審驗聲明	72
《環境、社會及管治報告》內容索引	74
GRI內容索引	76
讀者反饋	78



董事長致辭

2020年，我們共同經歷了一場疫情帶來的驚心動魄、生死時速，雖有烏雲遮天的至暗時刻，終見雲開霧散的日出時分。駐足回首，疫情沒有阻擋中國經濟騰飛的進程，全面建成小康社會取得偉大歷史性成就，脫貧攻堅目標任務如期完成，各項事業取得新的重大成就。

置身於中國高質量發展的東風下，在政府、監管部門的引導與支持下，鄭州銀行取得了五年戰略規劃（2016-2020）的圓滿收官，鄭銀人用豪情萬丈的信念、頂霜冒雪的精神、腳踏實地的拼搏，又一次抒寫了華彩篇章。

在融入地方發展中彰顯更大作為。我們借助鄭州市綜合交通樞紐、國家中心城市、中原經濟區核心城市和「一帶一路」重要節點城市的區位優勢，與政府深化合作，打造區域建設的強力引擎。對接鄭州地鐵、鄭州四環線、鄭州龍湖金融中心、鄭州港區國際貿易服務中心等省市重點項目，參與省市歷史文化片區等專項項目建設，明確助力黃河流域生態保護和高質量發展的思路，加大對科技、文創產業的金融扶持力度，響應支持製造業高質量發展的號召，大力支持產業轉型升級、民生消費、民營經濟等實體經濟建設重點領域，竭力為區域經濟和實體經濟添磚加瓦。

在做好普惠金融中發揮更強能量。我們不斷為小微企業帶去更貼心的金融產品和服務，解決小微業務抵押難、融資慢的問題，制定「千帆計劃」，致力支持科技小微企業快速發展，小微企業貸款餘額較上年末增長21.45%；制定民營企業扶持「白名單」，發佈支持民營經濟發展壯大的行動方案，持續探索真招實助助力民營企業發展，民營企業貸款餘額較上年末增長10.37%；圍繞市民衣食住行，細分網點、創新產品、提質服務、打通渠道，以匠心精神打造「精品市民銀行」；增強精準扶貧的責任感和使命感，提升扶貧貸款審批效率，推動「普惠站」、「普惠通」建設，向幫扶對象派駐駐村工作隊，撥付資金修復村莊道路，聯合村委黨支部開展聯學聯建活動，以實際行動助力脫貧攻堅。

在守護綠水青山中貢獻更多力量。我們積極向生態環境產業配置金融資源、釋放金融活水，主動參與黃河流域生態保護，為黃河地標性建設行動「從桃花峪到惠濟濕地公園」提供信貸支持，為黃河灘區建設項目提供綜合化金融服務方案，投身黃河水污染處理、生態環境治理；持續壓縮「兩高一剩」行業金融資源佔用，將綠色信貸資源向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業企業傾斜，「兩高一剩」行業貸款餘額較上年末降低26.41%，綠色信貸餘額較上年末增長49.94%；貫徹綠色辦公理念，從一滴水、一度電的節約做起，促進節能減排，呼籲低碳經濟，為呵護風清日朗的地球家園寫下生動注腳。

在促進社會和諧中凝聚更深情誼。我們與國同心，迅速響應疫情防控，打響金融領域「防疫戰」。一方面助力防疫抗疫，出台便民惠企舉措，推出在線義診平台，發起無償獻血活動，全行踴躍捐款捐物；一方面助力復工復產，對受疫情影響逾期還款的小微企業，採取征信保護措施，用好專項再貸款、延期還本付息等救助紓困政策，確保疫情期間金融「活水」不斷流。我們一如既往支持教育、醫療、體育、文化產業發展，開展敬老愛老、關愛環衛工等公益活動，反哺社會、奉獻愛心、匯聚溫暖。與此同時，我們視員工為寶藏，堅持以人為本，切實維護員工權益，拓寬職業發展路徑，不斷提升員工的歸屬感、幸福感，形成人與企業與社會的良好互動。

「天不言而四時行，地不語而百物生」。我們將一以貫之堅持在經營發展中挑起社會責任的擔子，秉持「功成不必在我，功成必定有我」的奉獻精神，策馬加鞭、揚帆破浪，義無反顧為實現中華民族偉大復興的「中國夢」繼續貢獻力量！

董事長
王天宇

行長致辭

2020 年是極不平凡的一年。面對突如其來的新冠肺炎疫情，鄭州銀行迎難而上、克難攻堅，在推進經營管理高質量發展的同時，積極履行社會責任，為打贏新冠肺炎疫情阻擊戰、促進經濟社會恢復發展貢獻「鄭能量」。

衝鋒在前，全力打贏防疫阻擊戰。面對突如其來的疫情，鄭州銀行眾志成城、隔離不隔愛，組織參與線上義診、關愛援鄂醫護人員、關愛「疫線」記者、黨員先鋒隊社區值守等活動，積極捐款捐物，全方位展示了鄭州銀行的擔當與大愛。

多措并举，當好服務經濟排頭兵。落實「六穩」、「六保」要求，執行抗疫專項再貸款、定向降准支小再貸款、延期還本付息等政策，全省首推「復工貸」，主動減費讓利 1.38 億元，為實體經濟減負作出積極貢獻。主動投放各類貸款，支持了鄭州天健湖大數據產業園等一大批省市重點項目及實體企業；普惠型小微貸款餘額 342 億元，「兩增兩控」目標圓滿完成。

創新驅動，打造科創金融孵化器。由行領導帶隊，專程赴先進同業考察學習，並選派骨幹掛職鍛煉，學習借鑒科創金融先進經驗，打造鄭銀科創金融新模式。選定 2 家支行遷址入駐中原科技城，一戶一策對接服務入駐企業。制定了支持科創型中小微企業的「千帆計劃」，力爭在未來三年內支持 1,000 家科創型中小微企業。積極打造中原科技城企業金融「特區」，力爭培養一批高成長型企業、發展一批上市企業。

發揮優勢，建設樞紐中心強引擎。成功舉辦第四屆商貿物流銀行聯盟峰會，發展會員單位 55 家。「五朵雲」提質增量，「雲交易」形成法院、財政、建築行業等 14 大業務場景；「雲物流」實現了網絡貨運平台服務方案的突破；「雲商」、「雲融資」涵蓋 5 大類別 24 項產品，業務餘額 136 億元，為鄭州市建設國際交通樞紐門戶和國際物流貿易中心提供了堅強支撐。

艱難方顯勇毅，磨礪始得玉成。2021 年是中國共產黨成立一百周年，也是「十四五」開局之年。鄭州銀行將繼續砥礪初心、踐行使命，以新戰略規劃執行為抓手，持續推進高質量發展，向黨、國家和社會交上一份圓滿答卷！

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。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。



截至報告期末，本行在職員工 4,984 人，河南省內機構營業網點 173 家，其中含總行營業部 1 家、省內分行 14 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 5,478.13 億元，較年初增長 473.35 億元，增幅 9.46%；吸收存款本金總額 3,142.30 億元，較年初增長 250.14 億元，增幅 8.65%；發放貸款及墊款本金總額 2,379.59 億元，較年初增長 420.48 億元，增幅 21.46%；淨利潤 33.21 億元；資本充足率 12.86%，不良貸款率 2.08%，撥備覆蓋率 160.44%，主要指標均符合監管要求。

在職員工

4,984 人



全省機構營業網點

173 家



資產規模

5,478.13 億元



榮譽獎項



頒獎機構	獲獎情況	獲獎時間
中國銀行業協會	2019 中國銀行業 100 強榜單排名第 41 位	2020 年 3 月
福布斯	全球企業 2,000 強榜單排名第 1,378 位	2020 年 5 月
中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院信息化研究中心、eNet 研究院	2020 年創新型手機銀行	2020 年 6 月
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	2020 年 7 月
中國企業聯合會、中國企業家協會	2020 中國服務業企業 500 強榜單排名第 219 位	2020 年 9 月
中國《銀行家》雜誌	十佳金融科技創新獎	2020 年 9 月
《大眾證券報》	最佳社會責任上市公司	2020 年 10 月
《每日經濟新聞》	2020 年度金融科技進步獎	2020 年 10 月
河南省企業聯合會、河南省企業家協會	2020 年河南企業排名 100 強第 17 位	2020 年 11 月
金融時報社	年度最佳六穩六保服務中小銀行	2020 年 12 月
《證券日報》	服務實體經濟卓越獎	2020 年 12 月

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2020 年	2019 年
經濟績效	營業收入 ²	人民幣億元	145.80	134.40
	淨利潤	人民幣億元	33.21	33.73
	基本每股收益 ³	人民幣元	0.41	0.43
	資產總額	人民幣億元	5,478.13	5,004.78
	存款總額	人民幣億元	3,142.30	2,892.17
	貸款總額	人民幣億元	2,379.59	1,959.12
	總資產收益率	%	0.63	0.70
	加權平均淨資產收益率	%	8.37	9.30
	不良貸款率	%	2.08	2.37
	撥備覆蓋率	%	160.44	159.85
	資本充足率	%	12.86	12.11
社會績效	納稅總額	人民幣億元	26.29	21.06
	公益捐贈	人民幣萬元	907.68	404.60
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,055.03	868.69
	涉農貸款餘額	人民幣億元	562.79	404.61

² 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 2020 年、2019 年營業收入分別為 146.02 億元、134.87 億元。

³ 報告期內，本行以資本公積向普通股股東每 10 股轉增 1 股股份，比較期的基本每股收益按照轉增後的股本重新計算。

社會績效	客戶滿意度	%	95.2	95.7
	客戶投訴解決率	%	100	100
	員工總數	人	4,984	4,854
	女性員工比例	%	54	54
環境績效	綠色信貸餘額	人民幣億元	12.64	8.43
	「兩高一剩」行業貸款餘額	人民幣億元	4.96	6.74
	電子銀行業務替代率	%	98.45	88.97
	視頻會議次數	次	113	130
	總部辦公用電量	千千瓦時	11,309	10,800
	總部辦公用水量	噸	80,694	74,733
	總部天然氣使用量	立方米	34,707	37,904

行穩致遠，強化責任管理



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

責任理念

服務地方 立足中小 關注民生 發展高端

使命

鼎鑄中原，立鼎金融，盛世民生，和諧共榮

戰略目標

科技創新驅動，「四翼齊飛」（零售金融戰略
公司金融戰略 政務金融戰略 大金市戰略）

核心價值觀

合規鼎峙，革故鼎新，一言九鼎



強化責任溝通

本行高度重視與利益相關方的有效溝通，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，建立多元化的溝通方式，深入了解利益相關方的期望、訴求、意見和建議，在社會責任報告議題選取時充分考慮利益相關方的關注重點，追求本行的可持續發展與各方利益實現價值共享。

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"> • 支持政府戰略規劃 • 服務實體經濟 • 發展普惠金融 • 助力抗擊疫情 	<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"> • 支持政府戰略規劃實施 • 服務民營、小微企業 • 精準扶貧、支持「三農」 • 支持企業復工復產 • 開展抗疫捐贈
 監管機構	<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 • 調研檢查 • 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
 股東	<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"> • 完善公司治理架構 • 落實發展戰略 • 合理回報股東 • 履行信息披露義務 • 加強投資者關係管理
 客戶	<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 • 業務辦理 	<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



員工

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 提高薪酬福利待遇 • 保障員工權益 • 提供職業成長機會 | <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 • 發放工會福利 • 加強員工培訓 • 組織各類活動 |
|--|--|--|



供應商

- | | | |
|--|---|--|
| <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 • 公正公平招標 • 加強業務合作 |
|--|---|--|



合作夥伴

- | | | |
|--|---|--|
| <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 |
|--|---|--|



社區

- | | | |
|--|--|--|
| <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 • 開展慈善活動 |
|--|--|--|



環境

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 支持低碳經濟 • 推廣綠色銀行業務 | <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 |
|--|--|--|



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以及環境、社會及管治層面相關議題對本行發展的影響程度，並希望在本報告內容上最大程度反映本行的可持續發展表現。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，持續完善環境、社會及管治議題的識別與重要性判定流程，全面披露重要的環境、社會及管治議題。



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。

01



篩選潛在重要性議題：

根據鄭州銀行業務特點、綜合《指引》、GRI Standards 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。

02



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。

03



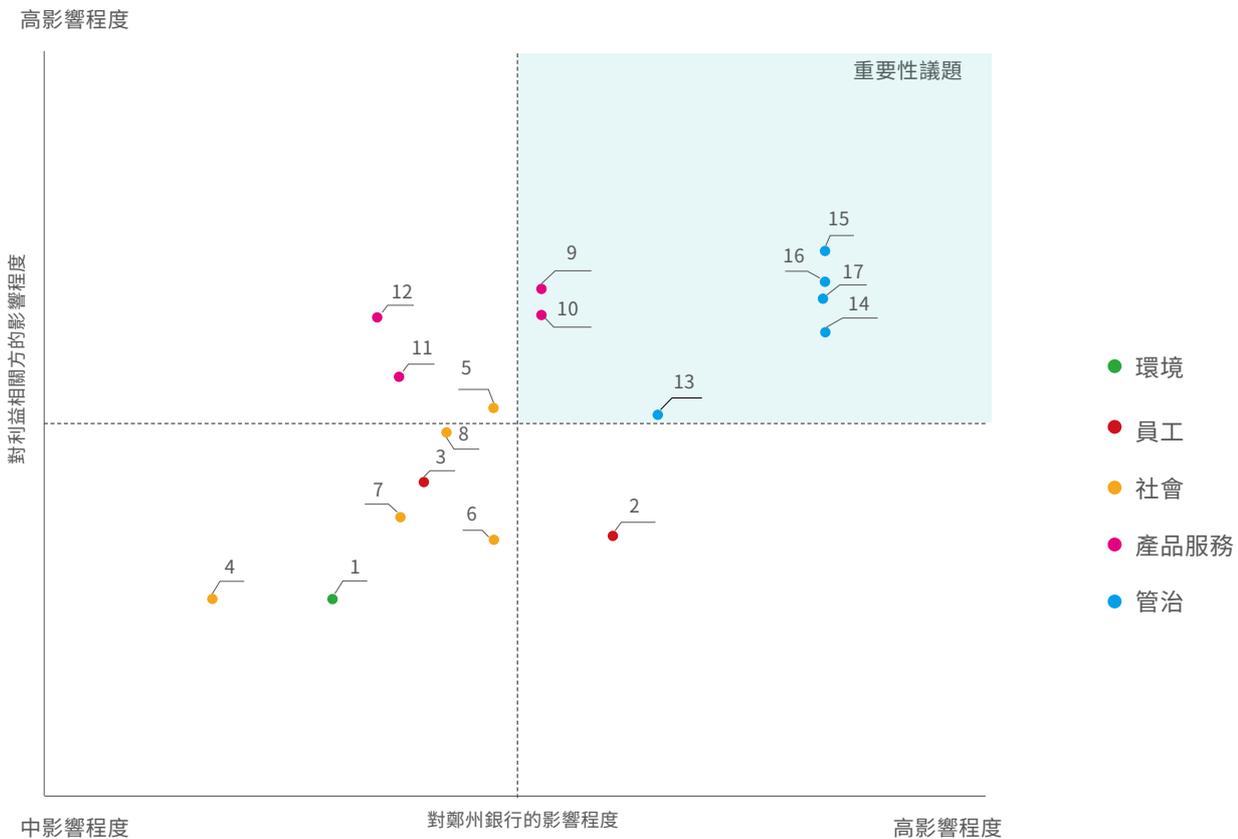
審閱與反饋：

治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。

04

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），邀請本行董事會成員、高級管理層、股東、客戶、合作夥伴及員工等主要利益相關方進行問卷填寫，並成功收回 400 份有效問卷。我們根據「對鄭州銀行的影響程度」和「對利益相關方的影響程度」兩個維度，對調查結果進行分析，形成以下重要性矩陣，並得出重要性議題：

鄭州銀行 2020 年度重要性矩陣



	議題編號	議題名稱 ⁴
環境	1	綠色金融
員工	2	僱傭與員工權益
	3	員工培訓與發展
社會	4	社區公益
	5	發展商貿金融
	6	扶持「小微三農」
	7	金融「扶貧」
	8	普及金融知識

	議題編號	議題名稱 ⁴
產品服務	9	服務品質
	10	客戶投訴管理
	11	保障知識產權
	12	推進金融科技應用
管治	13	反貪污 / 賄賂 / 欺詐 / 洗黑錢
	14	經濟表現
	15	市場形象
	16	合規經營
	17	金融風險防控

⁴ 表格中加粗議題為所判定的重要性議題。

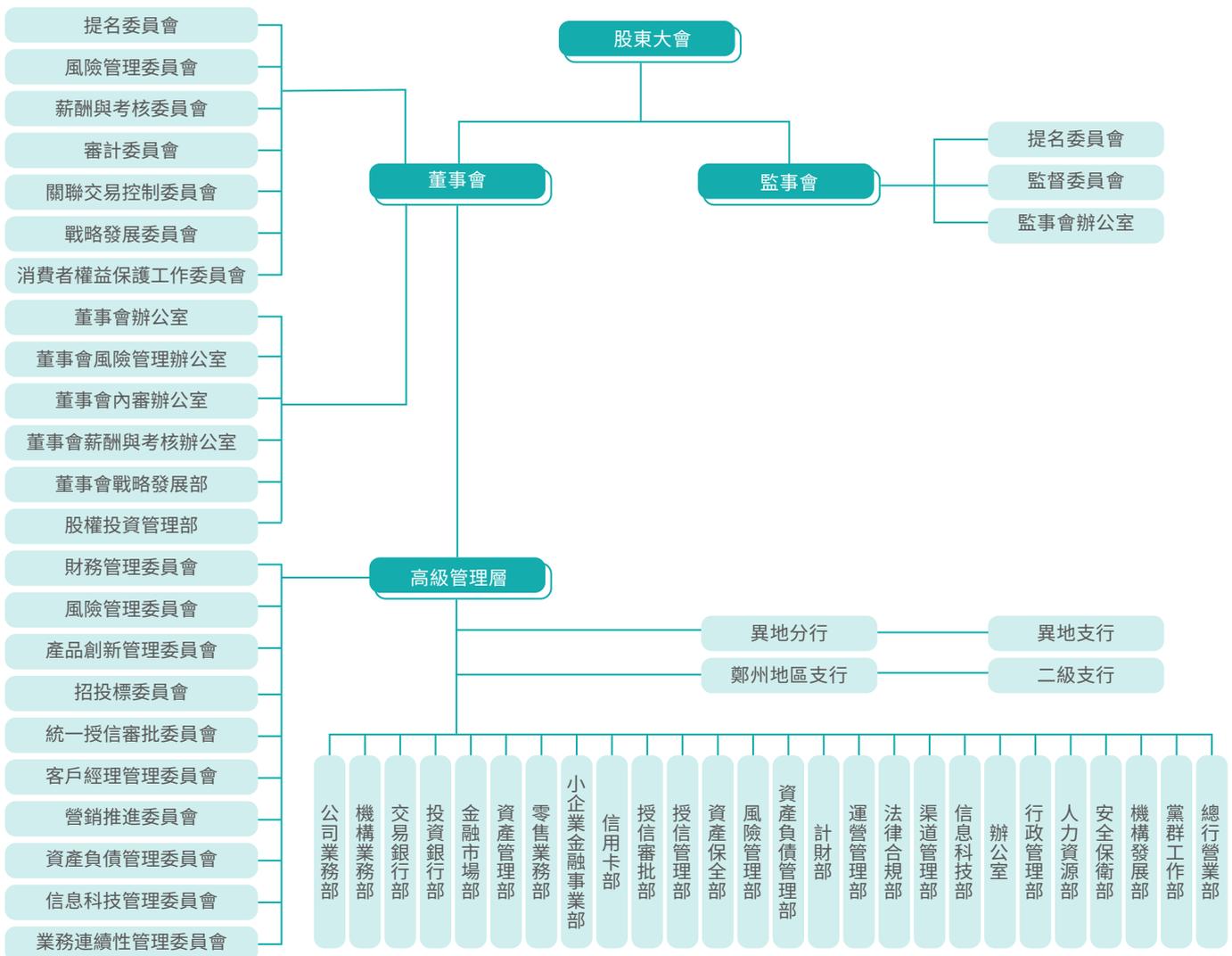
築牢根基，完善公司治理



治理結構

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（「中國證監會」）《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，充分保障和維護股東及其他利益相關方的合法權益。詳細的組織架構如下：

組織架構⁵



⁵ 報告期內，根據《中共鄭州市委辦公廳關於鄭州銀行紀檢監察機構設置有關事項的通知（鄭辦[2019]100號）》文件精神，本行撤銷紀委（監察室），由鄭州市紀委監委在本行設立派駐機構（即市紀委監委駐鄭州銀行股份有限公司紀檢監察組）。

股東大會

股東大會是本行的最高權力機構，由全體股東組成，依法行使職權。

報告期內，本行召開股東周年大會、A 股類別股東大會及 H 股類別股東大會各 1 次，審議通過了董事會工作報告、監事會工作報告、財務決算報告、利潤分配及資本公積轉增股份預案、公司章程修訂、非公開發行 A 股股票、選舉執行董事等共 35 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。

本行致力於建成立場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 10 次董事會會議，審議通過了包括董事會工作報告、經營管理工作總結、利潤分配及資本公積轉增股份預案、公司章程修訂、非公開發行 A 股股票、發行金融債券等 73 項議案。

董事會成員⁶

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
夏華先生	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
梁高巍先生	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
陳美賈女士	獨立非執行董事
李燕燕女士	獨立非執行董事

⁶ 此董事會成員名單為截至 2020 年 12 月 31 日的名單。

報告期內，本行組織全體董事就《中華人民共和國證券法》的主要修訂內容進行培訓。

非執行董事王世豪先生、獨立非執行董事謝太峰先生、李燕燕女士赴本行安陽分行開展調研工作。



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、高級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、利潤分配及資本公積轉增股份預案、對董事會、監事會、高級管理層及其成員履職評價報告等 17 項議案。

高級管理層

高級管理層是本行的執行機構，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。高級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；高級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。

投資者溝通

信息披露

本行按照中國證監會、中國銀行保險監督管理委員會（「中國銀保監會」）以及深交所、聯交所相關規定，制定了完備的信息披露管理制度體系，依法合規開展信息披露工作，不斷規範信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露質量，確保信息披露真實、準確、完整、及時。

本行以投資者需求為導向，真實披露本行的經營情況、重大事件，確保投資者充分獲取對投資決策有重大影響的信息。

報告期內，
本行在深交所及聯交
所共披露各類公告

258 項

投資者關係管理

本行以主動開放的姿態，回應投資者的關切，多渠道與投資者溝通。報告期內，本行舉辦 2019 年度網上業績說明會，通過深交所「互動易」平台回應投資者問題 30 條，日常通過接聽投資者來電、來訪等方式積極了解投資者訴求。

內控合規

風險防控

本行以「合規發展」為底線思維，積極營造「合規經營，穩健發展」的良好氛圍，提升風險防範管理水平。本行建立了董事會及其風險管理委員會、高級管理層及其風險管理委員會、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》、《鄭州銀行綜合授信業務管理基本制度》、《鄭州銀行市場風險管理辦法》、《鄭州銀行流動風險管理辦法》、《鄭州銀行信息科技風險管理辦法》、《鄭州銀行合規風險管理辦法》、《鄭州銀行聲譽風險管理辦法》、《鄭州銀行國別風險管理辦法》、《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》、《鄭州銀行應急響應與災難恢復總體預案》及各項子預案等內部政策，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，為加強風險管控，本行針對以下風險類別，開展多項風險防範措施：

風險類別	風險防範制度完善工作
 <p>信用風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善授信項目調查報告模板，為項目審批提供支撐 • 強化集團及大額客戶管理 • 加強省外授信業務管理，逐步緩釋省外授信業務風險 • 持續推動「一橫一縱」貸後管理機制建設，提升貸後管理水平 • 拓寬風險資產處置渠道，探索開展多元化處置措施，推動風險化解 • 對檔案管理系統進行流程改造
 <p>市場風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優化市場風險制度建設，對制度執行情況和執行效果進行總結和回顧 • 推進金融市場業務風險綜合管理系統建設，建立估值、計量、風控三位一體的綜合管理平台 • 建立通暢的溝通協調機制，實現工作成果在部門間、崗位間的傳遞和互通，提高工作效率 • 做好市場風險日常監測，持續優化市場風險報告模板和匯報路徑
 <p>流動性風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加強日間流動性風險管控，避免市場波動衝擊本行流動性 • 按月開展流動性規劃、預測、監控，逐步優化資產負債期限結構，確保流動性安全平穩運行 • 定期開展流動性壓力測試，深入評估流動性資產充足性，查找流動性管理薄弱環節，提升流動性危機應對能力 • 提升流動性風險科技支撐
 <p>操作風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通過內控缺陷識別促進內控體系優化 • 嚴抓環節控制，強化操作風險識別評估結果運用 • 加強客戶風險監測，實現風險信息共享 • 建立大數據分析平台，全面分析驗證資產類客戶信息的真實性，防範人員道德風險

本行積極應對環境、社會及管治風險，將環境、社會及管治事宜納入自身發展策略，並且由董事會對本行的環境、社會及管治策略及匯報承擔責任。董事會同時負責評估及釐定環境、社會及管治風險，確保環境、社會及管治風險管理及內部監控系統的有效。

廉政建設及反洗錢

本行嚴格落實反腐倡廉工作要求，積極開展反貪污、反賄賂、反欺詐、反洗錢等各項工作，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》等相關內部政策。本行已經實現了紀檢監察體制改革，鄭州市紀委監委在本行設立派駐紀檢監察組，由鄭州市紀委監委直接領導、統一管理。

報告期內，本行主動開展各項反腐倡廉工作，做好日常宣傳教育。組織學習廉潔從業有關制度法規；重要節日前開展警示教育、廉潔談話等；及時轉發上級通知，在全行通報典型案例，開展「以案促改」專項工作，提高員工規矩意識，築牢廉潔從業防線。本行強化員工行為監督，針對反腐倡廉重點問題開展自查自糾，節日期間進行落實中央八項規定精神專項檢查；對重要崗位進行廉潔從業風險評估和任前廉潔談話；對員工工作作風實施監督等工作。



案例

參觀廉政文化教育中心

2020年9月23日，本行員工赴河南省廉政文化教育中心開展黨風廉政教育活動。活動期間，參加員工參觀了教育中心內多個展廳，學習了黨的「十八大」以來黨風廉政建設和反腐敗工作的新理念、新思想、新觀點、新舉措，增強了員工對黨風廉政建設重要性的認識，提高了自覺接受監督的政治覺悟。



本行及時對反洗錢相關制度進行修訂，持續健全、優化洗錢風險管理架構，明確董事會、監事會、高級管理層、反洗錢工作領導小組（「領導小組」）及小組成員部門的職責，建立了清晰的反洗錢運行機制。總行領導小組成員部室設置反洗錢專（兼）職崗，負責反洗錢工作的具體執行和協調溝通工作，並確保各業務條線反洗錢工作層層負責、有效開展；同時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。

報告期內，本行多措並舉開展反洗錢活動。



打造專業的宣傳隊伍，通過特色宣傳與日常宣傳相結合的方式全方位開展反洗錢宣傳，分支機構走入社區向廣大群眾開展形式多樣的反洗錢專項宣傳；



進行銀行反洗錢實務、反洗錢處罰案例分析及實務操作、反洗錢政策解析與風險防範等專項培訓，對新入職員工開展人民幣、反洗錢基礎知識培訓；



加強業務監督指導，對9家異地分支行及下轄網點開展現場業務督導工作；



做好客戶身份識別工作，優化客戶洗錢風險等級評定體系、可疑交易自主監測模型，建立洗錢、恐怖融資黑名單監控工作機制。

本行主動接受社會群眾、媒體和員工監督，公佈了官網信訪舉報信箱、電子郵箱、電話、行長信箱等渠道。報告期內，本行未收到任何針對本行及員工提出的賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違規違紀訴訟案件。

合規建設

本行積極推進合規建設，建立了嚴密的制度執行和監督機制，為依法合規運營提供保障。一是高層垂範、上下聯動，建立合規管理長效機制。開展多種形式的合規學習、警示教育，樹立是非分明的職業道德觀、榮譽觀，增強誠信、正直、守紀職業操守的培養。二是規範操作行為，探索流程標準化和規範化。明確每個崗位和環節的工作內容、操作程序，對可能出現的問題或風險點充分揭示並提供相應的控制措施。三是建立嚴格的監督檢查機制。業務條線部門、合規部門和內審稽核部門三道防線聯防聯控，從產品設計、制度編寫、流程設置、制度執行等層面開展檢查、評價，有效預警風險、揭示違規並督促整改。報告期內，本行審核發佈制度 251 項，其中新增 77 項、修訂 174 項；制定《鄭州銀行 2020 年合規管理及案件防控工作方案》，有序推進責任落實；持續加強內控合規檢查，並建立問題整改反饋機制。

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，建立「倡導合規、懲處違規」考核機制，持之以恆宣貫合規文化。報告期內，本行制定《鄭州銀行 2020 年內控合規文化提升活動方案》、《鄭州銀行「合規文化建設交流活動」實施方案》，編發《法律合規專刊》，收集合規建議，開展法律合規宣講培訓、競賽活動、考試、主題徵文、警示教育和警句徵集活動，開展合規評選工作和違規追責處罰工作，發佈員工行為「十三條高壓線」，營造「人人合規、事事合規」的從業氛圍。



案例

「向不合規宣戰」——本行召開合規大會

2020 年 6 月 12 日，本行召開合規大會，本次會議是近年來規格最高、規模最大的一次合規警示大會，會議任務是進一步強化責任意識，遏制違規行為，督促全行幹部員工堅守底線、不越紅線，打好打贏「亂象掃蕩戰」。

本次會議組織員工觀看了合規警示教育動畫，公佈員工行為「高壓線十三條」，提出強化底線意識、廉潔意識、責任意識，堅決克服貪念心理、僥倖心理、補償心理、從眾心理。要求全行幹部員工增強合規意識，深入領會宏觀經濟形勢和外部嚴監管真問責要求，深刻汲取歷史教訓，在當前高質量發展的關鍵時期，向不合規宣戰，堅決打贏亂象掃蕩戰。

知識產權及供應商管理

本行在商標、專利及域名的註冊和使用維護以及字體、圖片、軟件的版權保護等方面加強知識產權管理，制定實施《鄭州銀行知識產權事務管理辦法》，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。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，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。



案例

本行兩項自研軟件獲得計算機軟件著作權證書

報告期內，本行自主研發的「鄭州銀行項目管理平台」和「鄭州銀行持續交付平台」獲得國家版權局計算機軟件著作權登記證書，科技自主研發能力得到進一步提升。



本行採購遵循公開、公平、公正的原則，針對所有供應商採用相同的管理政策及制度，貫徹執行《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》等內部文件，並對採購活動中的相關法律法規及本行規章制度的執行情況，採購範圍、方式、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。為進一步預防供應鏈中的環境和社會風險，本行要求投標人無行賄犯罪記錄，未被列入「信用中國」失信名單，近三年未因重大質量問題造成用戶投訴，在經營活動中沒有違法、違紀或不良記錄，並與本行不存在不良貸款及其他糾紛，同時，本行採購優先使用國產及節能環保產品，以推動綠色採購。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，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。

本行主要供應商涵蓋科技系統及硬件、自助設備、工程裝修、辦公設備、前臺設備、諮詢服務、媒體等領域。

截至報告期末，

本行主要供應商 **317** 家，其中，

河南省內 **139** 家，河南省外 **178** 家。



謹記使命，服務實體經濟



促進區域發展

本行深入貫徹落實國家區域發展戰略，通過信貸政策和信貸結構調整加大對河南省經濟的融資支持力度，積極把握符合河南省製造業轉型升級方向的產業發展趨勢，穩步提升相關領域中長期項目貸款授信占比，大力支持先進製造業及戰略性新興產業等重點領域建設。

本行切實發揮對重大戰略的支撐作用，把握「一帶一路」戰略催生的河南省物流、水利行業發展新契機，重點關注有關基礎設施、產業投資、資源開發、經貿合作、人文交流、生態保護等項目。同時，持續加大銀政合作業務支持力度，將政府債券投資、城投債券投資、政府基礎設施建設項目融資作為重點投向目標，積極參與各級地方政府融資平台轉型，促進區域經濟可持續發展。

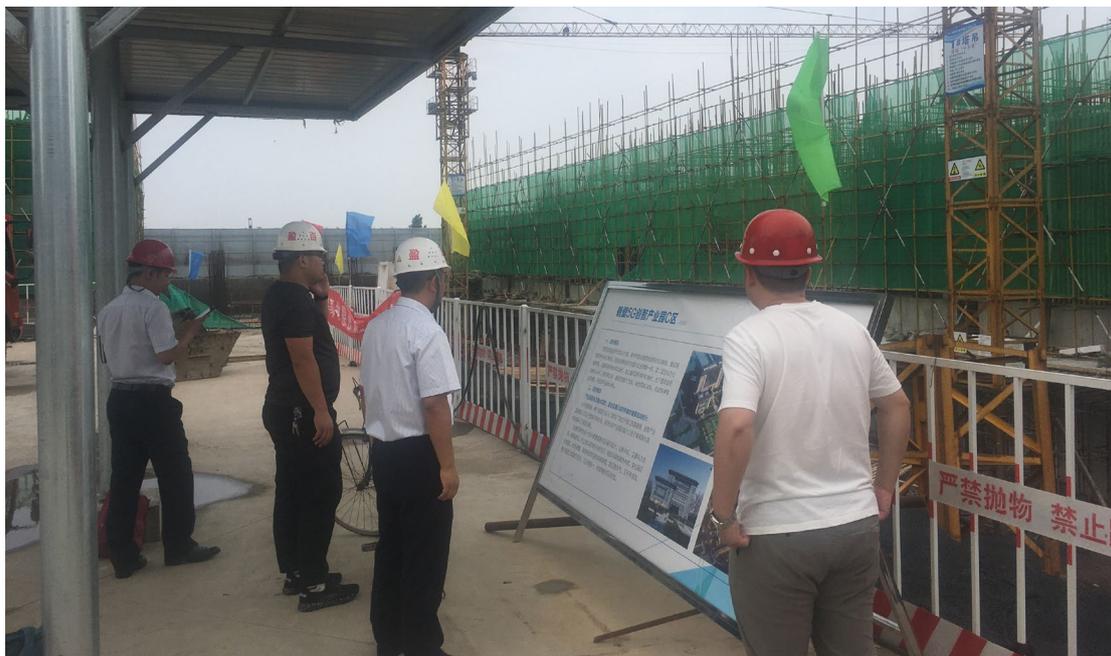
截至報告期末，本行支持鄭州航空港經濟綜合實驗區建設貸款餘額 49.5 億元，較上年末增加 11.6 億元；支持鄭洛新國家自主創新示範區建設貸款餘額 54.28 億元，較上年末增加 5.69 億元；支持河南自貿區建設貸款餘額 152 億元。



案例

支持 5G 創智產業園建設

某置業公司 5G 創智產業園建設項目為《2020 年河南省重點建設項目名單》內重點項目，考慮該企業項目建設期內資金缺口，本行緊跟國家支持新基建領域政策導向，向其提供授信 2.9 億元，用於該地區 5G 創智產業園項目建設。



打造商貿物流銀行

河南省地處祖國中部，是交通運輸部確定的第一批開展交通強國建設試點工作的地區之一。鄭州作為河南省的省會，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信道和京廣信道的交匯區域。本行作為厚植鄭州的本土銀行，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，積極順應行業新業態，以科技構建服務平台，大力推進商貿物流銀行建設，為更好地紮根地方、助力地方經濟發展、服務客戶貢獻力量。



案例

成功加入跨境金融區塊鏈服務平台

2020年5月，本行獲得國家外匯管理局河南省分局批復，成為河南省首批成功加入跨境金融區塊鏈服務平台的金融機構，有利於本行進一步了解客戶，為客戶匹配更加適合的金融服務，助力跨境金融業務提質增效。



案例

榮獲「最佳供應鏈金融銀行」及「2020年中國物流與供應鏈金融創新服務企業」獎項

2020年10月，本行先後於2020年未來交易銀行峰會及第五屆中國（曹妃甸）物流與供應鏈金融峰會暨中國物流與供應鏈金融年會上榮獲「最佳供應鏈金融銀行」及「2020年中國物流與供應鏈金融創新服務企業」稱號，代表主流媒體、權威機構對本行商貿物流銀行建設的充分肯定，進一步提升了商貿金融「五朵雲」品牌知名度和影響力。



中國商貿物流銀行聯盟

「中國商貿物流銀行聯盟」是本行與商貿、物流、銀行行業企業事業單位、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，成為聯合「一帶一路」沿線重要城市金融機構、全國著名物流、電商企業的重要平台。該聯盟旨在通過科技資源、資金資源、信息資源等的開放共享，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。



案例

第四屆中國商貿物流銀行聯盟峰會

2020年11月，第四屆中國商貿物流銀行聯盟峰會在鄭州順利舉行。此次峰會以「攜手金融科技 共築數字經濟 培育新型動能」為主題，匯聚了來自全國各地近150家的商貿、物流、供應鏈、科技行業的領軍企業，參會人員近300人，共同探討在當前國內外嚴峻形勢下尋求生存和發展的模式與路徑。

本行「五朵雲」平台受到參會企業的廣泛認可，至今已為超過250家供應鏈企業上下游提供融資。2020年，聯盟成員進一步擴容，新增8家會員單位，聯盟成員增至55家。此次峰會進一步擴大了本行商貿物流銀行品牌影響力，將有效推動聯盟內同業合作、銀企合作的開展。



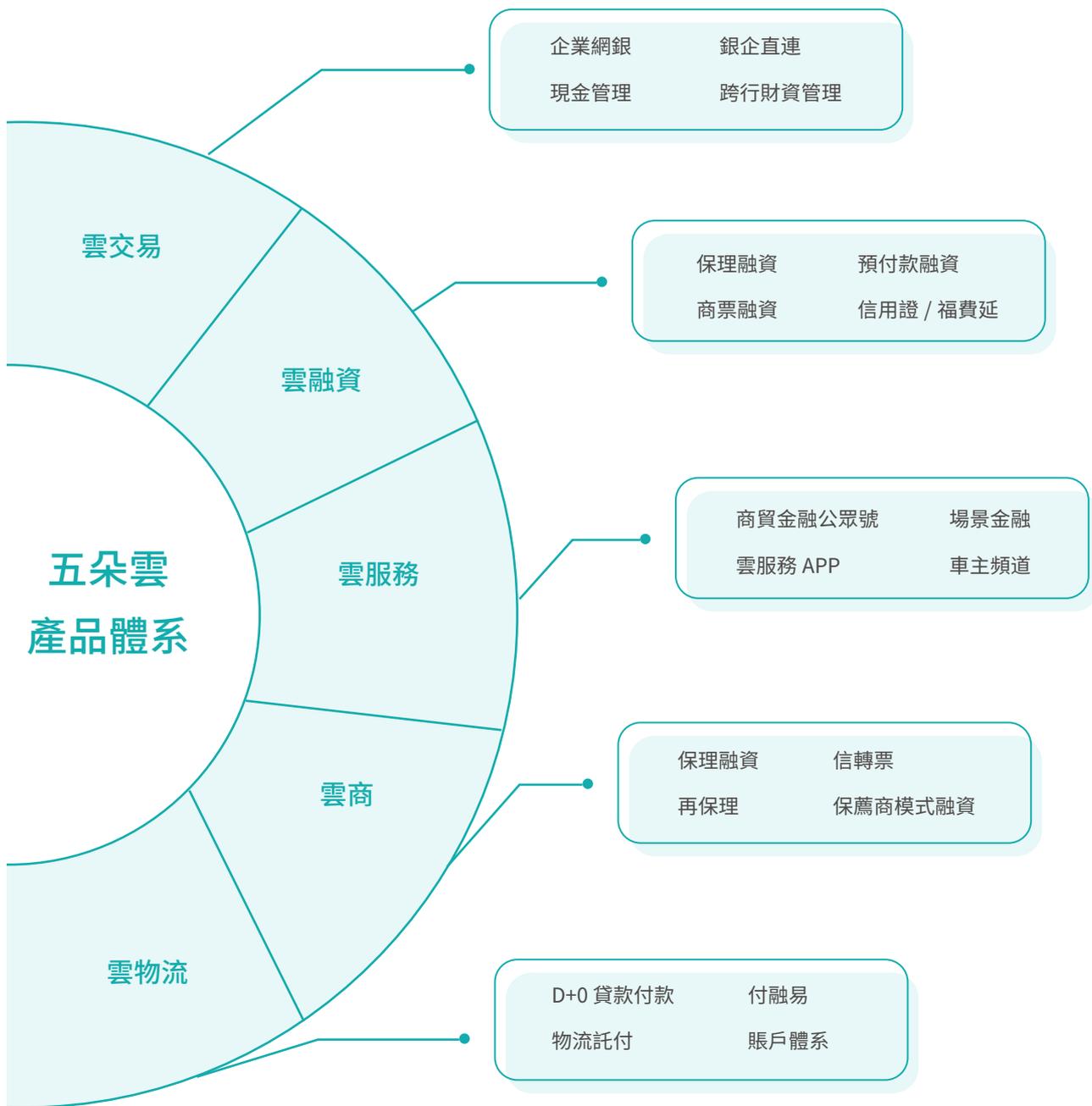
本行黨委書記、董事長王天宇致辭



發佈《中國商貿物流銀行研究暨行業發展報告（2020）》

「五朵雲」平台

為完善商貿物流服務體系，本行建立了「五朵雲」服務平台。該平台以互聯網平台為核心，先進金融科技技術為輔助，支持信息共享、交易撮合、聯合作業等，以促進供應鏈之間協同發展，包括5大系列30餘個子產品，為客戶提供財資管理、電子政務、供應鏈金融、跨境金融及特色定制服務等綜合化解決方案，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。



「五朵雲」服務平台

雲交易

「雲交易」平台是專業的支付結算、現金管理服務平台，集國內外、本外幣支付結算、結售匯等功能於一體，通過多樣化產品服務體系，滿足不同規模、不同行業客戶的交易結算、財資管理需求，通過「財務顧問式」服務，靈活組合企業網銀、現金管理、銀企直聯、跨行財資管理雲平台、單位結算卡、場景金融服務等產品，為客戶「量身定制」財資管理服務方案。

雲物流

「雲物流」平台是本行圍繞物流交易場景搭建的一個物流綜合服務平台，為物流公司、貨車司機和收發貨人提供財資管理、支付結算、授信融資、理財和增值業務等服務。

雲融資

「雲融資」平台通過互聯網、供應鏈服務平台等線上方式，借助多端口接入，實現一站式便捷、高效辦理交易銀行業務的模式。

雲服務

「雲服務」平台是為中小微企業提供的場景化金融服務平台，依託「鄭州銀行商貿金融」微信公眾號及各類創新場景金融平台，通過對多樣化場景打造不同金融產品及個性化方案，為客戶提供增值和特色定制服務。

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。



案例

探索「雲商」平台合作新模式

2020年8月21日，本行與中國電網旗下「川電雲鏈」平台合作的首筆「雲諾」電子憑證融資業務順利出賬，標誌著本行通過供應鏈開放銀行直聯核心企業供應鏈平台的首筆業務實現落地，豐富了「雲商」平台的業務合作類型，開創了商貿物流銀行聯盟成員間合作的新模式。



案例

「雲物流」平台創新

「付融易」作為本行「五朵雲」建設之一的「雲物流」產品，於2020年11月26日成功上線，致力於為物流業網絡貨運平台客戶提供一體化、線上化、定制化的金融服務，該產品具有以下優勢：一是標準化接口，二是基於數據融資，三是支持7x24小時線上自動出賬，四是資金定向使用，五是智能貸後管理。

助力民營小微企業

支持民營經濟

民營經濟是推動市場經濟發展的重要力量。本行制定《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 891.29 億元，較年初增加 83.77 億元。

報告期內，本行在政策層面大力支持民營企業發展，加強分析研判和分類指導，幫助民營企業解決發展問題，同等條件下民營企業和國有企業貸款利率和貸款條件完全一致；加大產品研發，充分發揮「五朵雲」商貿金融平台作用為供應鏈上下游企業提供無擔保、無抵押融資服務，運用債務融資工具、債權融資計劃等投行類產品支持符合條件的民營企業擴大融資；建立「敢貸、願貸、能貸」長效機制，對開展民營企業授信的客戶經理進行免責及正向激勵。



案例

傾聽企業心聲，助力達產增效——濮陽分行赴某化學新材料公司走訪

2020 年 10 月 21 日，濮陽分行領導班子深入某化學新材料公司進行實地走訪調研，了解企業生產經營情況及信貸資金使用情況，走進車間、廠房和工地，實地查看生產建設情況，指導企業健康發展，助力企業達產增效。

受疫情影響，很多民營企業面臨倒閉、經營艱難的困局，該企業同樣面臨著前所未有的挑戰，得知該公司面臨的困難後，濮陽分行多次實地調研，分析市場形勢，幫助企業脫困。2020 年 3 月 13 日，濮陽分行向其發放 1,000 萬元專項優惠利率再貸款，全部用於疫情防控應急保障物資生產經營活動，另外，配合該企業申請國家專項貸款貼息 18.9 萬元，為其復工復產、渡過難關、煥發活力提供了幫助。

此次調研走訪，是濮陽分行貫徹落實做好「六穩」、「六保」的具體實踐，針對企業痛點難點，濮陽分行量身定制融資方案，解決企業燃眉之急，展現了本行服務實體經濟的決心和能力。





案例

與銀基集團簽訂戰略合作協議

2020年6月，本行與銀基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，本行以本次簽約為契機，著力實現「文旅+金融」的跨界融合，為廣大居民提供多種旅遊優惠方案、開展多場景營銷合作，攜手開創優勢互補、互利共贏的發展新局面。

2020年8月，本行與銀基國際旅遊度假區共同推出「鄭州銀行銀基樂卡」聯名信用卡，該卡基於銀基國際旅遊度假區多個文旅業態，開啟了本行與銀基國際旅遊度假區合作的新篇章，雙方將進一步攜手促進產融結合，有效助推文旅產業提質增效。

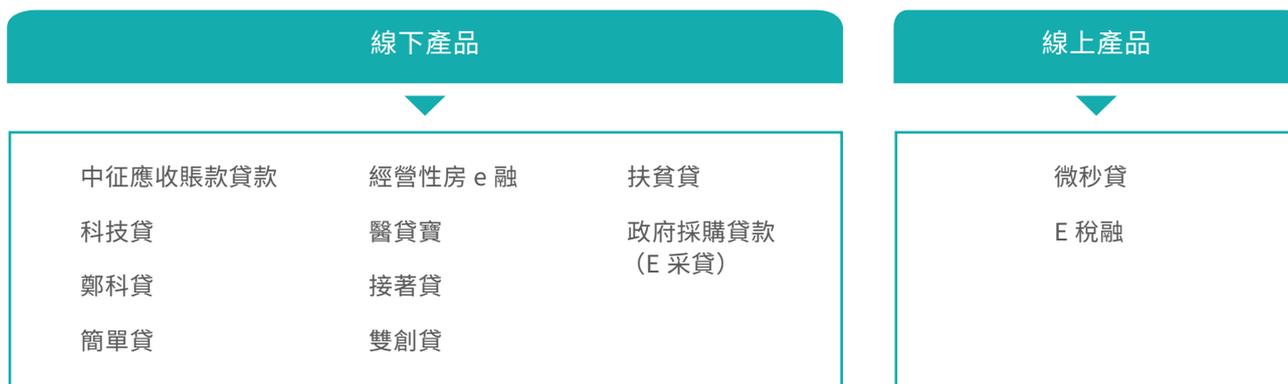


服務小微企業

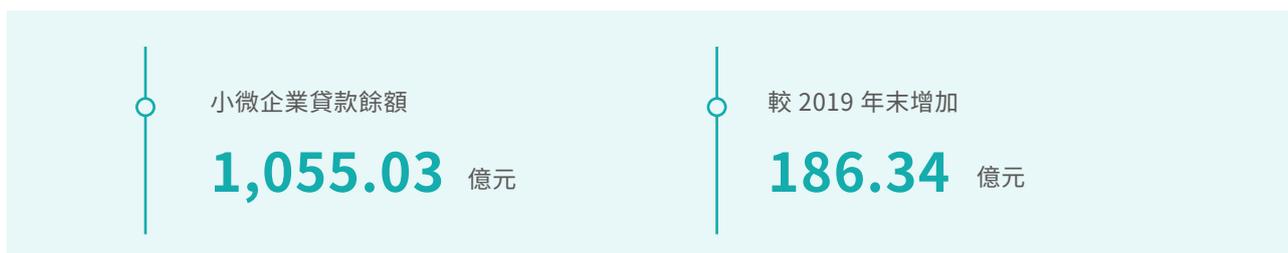
本行始終堅持以服務小微企業為己任，切實解決小微企業融資難、融資貴難題，不斷提升小微金融服務質效。報告期內，本行為小微企業制定專門的信貸政策，發佈《鄭州銀行 2020 年小微業務操作指引》，降低小微企業融資成本。為加強小微業務隊伍建設，本行於報告期內擴編小微團隊專職客戶經理 109 人，共計 424 人。

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、小企業金融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，形成差異化審批，保證審批效率。

本行完善產品體系，開發線上與線下信貸產品，滿足不同類型小微群體的需求。



截至報告期末，本行小微企業貸款餘額為 1,055.03 億元，較年初增長 186.34 億元，增速 21.45%；小微企業貸款戶數 66,702 戶，較年初增加 754 戶。



案例

「科技貸」助力小微企業復工復產

2020 年，突如其來的疫情讓鄭州某從事建築工程設計、市政工程設計等服務的科技型中小企業面臨著停工、停產的困難。了解到該企業情況後，2020 年 3 月，本行對其發放了 300 萬元「科技貸」，及時為企業紓困解難。

深化市民金融建設

本行始終堅持「精品市民銀行」的特色定位，根據客戶需求不斷創新個人金融產品，豐富借記卡及信用卡品種和功能，開發便民利民的代收代付、代繳費等業務，通過櫃面、網上銀行、電話銀行、手機銀行、自助設備等多種服務渠道，實現市民一站式金融服務，同時，不斷提升客戶體驗，為客戶提供優質的金融服務，做市民百姓家門口的精品銀行。截至報告期末，本行儲蓄存款餘額 1,077.75 億元，較上年末增加 121.87 億元，增幅 12.75%；個人貸款餘額 673.29 億元，較上年末增加 77.35 億元，增幅 12.98%；累計發行借記卡 659.13 萬張，較上年末增加 52.10 萬張；累計發行商鼎信用卡 49.28 萬張，累計消費金額達 765 億元。

報告期內，本行發行太行暢興物流卡、商鼎富民卡，開展同卡號換卡業務，推出低風險、高流動性淨值型理財產品「金梧桐鄭銀寶」，加快推動保險服務線上化，開拓貴金屬代銷業務互聯網渠道，上線鄭州銀行天貓旗艦店，客戶權益體系依託數字化建設，為客戶帶來更為便捷的金融服務。





案例

「鄭州銀行理財家」小程序上線

報告期內，本行上線「鄭州銀行理財家」小程序，強化產品精選、專業服務、科技支撐三大能力建設，為客戶提供豐富溫暖的一站式理財空間。「鄭州銀行理財家」小程序上線6個月，註冊客戶達到6.58萬人，銷售額突破130億元，於2020年12月榮獲中國金融年度品牌案例大賽「用戶體驗年度案例獎」。



案例

慶祖國華誕、展職工風采——2020年「鄭銀盃」工會會員定向賽活動成功舉辦

2020年9月28日，本行聯合鄭州市總工會於舉辦「慶祖國華誕·展職工風采」2020年「鄭銀盃」工會會員定向賽活動，全市工會單位的1,200多名工會會員參加了此次活動。

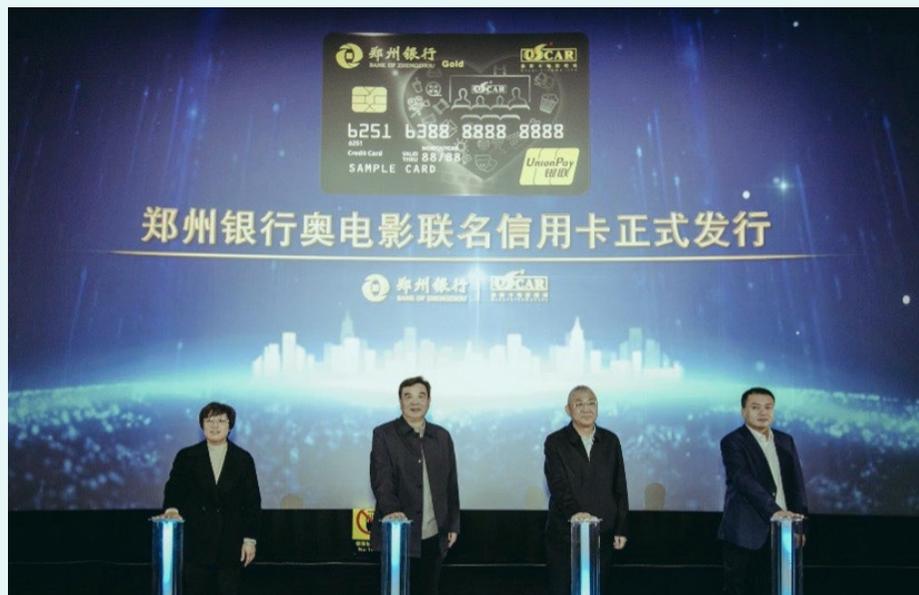
本次活動精心設計五條路線，分別是「惠惠五周歲、愛國之路、環保之路、文明之路、鄭銀之路」，寓意積極向上、愛國樂觀、持續發展的理念，本行邀請專業團隊協助保障參賽人員安全，組織優惠商家開展現場服務，此外，設置趣味高爾夫、指壓板跳繩、投壺等遊戲供參賽人員體驗。

鄭州市工會卡已發行140多萬張，以其「功能強、優惠多、體驗好」的特點受到了廣大工會會員的好評，鄭州銀行將以「匠心精神」持續完善工會卡的各項功能，提供更多優質金融服務，將工會卡打造成一張新的靚麗名片。



報告期內，本行持續優化信用卡用卡環境，開展以下工作：

● 豐富權益服務：發行新產品，打造特色權益，新增鄭銀樂卡、虛擬卡和奧影卡；推出航空意外險，賦予信用卡商旅特色，填補了航空領域權益空白



● 做優市場活動：推出正弘城等生態場景信用卡優惠活動，開展周年慶品牌活動

● 完善業務功能：上線「鄭州銀行信用卡」小程序，實現了線上全流程操作；實現支付寶還款功能，進一步豐富還款渠道

惠及民生，貫徹普惠金融



「三農」及精準扶貧

本行積極支持農業、農村、農民的生產經營融資需求，幫助農民增收、支持鄉鎮企業發展，活躍農村經濟。報告期內，本行與河南省金融服務共享平台、河南省融資綜合信用服務平台（信豫融）和河南省農村信用信息系統等平台實現對接，在平台上線信貸產品，服務三農客戶，支持農村經濟發展。

本行深知金融精準扶貧是脫貧攻堅工作的重要支持，制定《鄭州銀行 2020 年金融扶貧工作方案》、《鄭州銀行合作社扶貧貸款產品操作手冊》等文件，不斷完善精準扶貧金融支持保障措施，為打贏精準脫貧攻堅戰提供「鄭銀力量」。本行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。並且，本行按照鄭州市委扶貧精準工作要求，選派員工在鞏義市夾津口鎮臥龍村進行駐點扶貧，深入扶貧前線，扎實開展幫扶工作。



涉農貸款餘額

562.79 億元



產業精準扶貧貸款發生額

62,801 萬元



幫助建檔立卡貧困人口脫貧數為

3,520 人





案例

「合作社扶貧貸」精準扶貧

本行響應政府號召，積極對接南陽市內鄉縣聚愛合作社，實地走訪深入了解其生產運營模式、資金周轉需求、財務狀況等信息，為合作社設計出定制化的「合作社扶貧貸」產品。

2020年5月，本行通過該產品向南陽市內鄉縣40個村級合作社投放扶貧貸款2億元，帶動貧困戶1,487戶。截至2020年末，本行累計向80個村級合作社發放扶貧貸款4億元，惠及貧困戶共計3,101戶。



案例

寒冬瑟瑟 暖意融融——新鄉分行黨總支開展慰問幫扶活動

2020年11月25日，雪後的鞏義市夾津口鎮臥龍村銀裝素裹，新鄉分行黨總支來到臥龍村開展慰問幫扶活動，對臥龍村部分貧困戶入戶走訪，詳細了解臥龍村貧困戶脫貧成效及村集體經濟發展情況，並送去了電熱扇等取暖設備。



關愛回饋社會

本行不忘初心，牢記回饋社會的使命，通過開展公益慈善活動等方式，推動與社會共進步，傳遞感恩和關愛。

2020年「新冠」肺炎疫情發生後，為應對疫情衝擊，本行積極貫徹落實黨中央、省市政府「六穩」、「六保」工作要求，圍繞疫情防控和復工復產，切實發揮本土銀行擔當，全力以赴做好金融服務工作，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

- 出台多項便民惠企舉措，減免特殊時期服務收費；
- 馳援一線，向鄭州市慈善總會捐款 510 萬元，各級幹部員工自發向紅十字會等慈善組織，以及公安、社區、醫院等重要防疫單位捐贈善款及物資約 210 萬元，專項捐贈 40 萬元支持「娘家人」慈善暖心服務，為 5 家定點收治醫院醫護人員家中送去愛心菜、愛心果；
- 參與開展關愛援鄂醫護人員、發起無償獻血活動，獻血量總計 37,200 毫升；
- 實施全渠道線上捐款方案，實現網銀、手機銀行、鼎融易、微信、支付寶全渠道捐款，打通愛心「高架」；
- 制定《鄭州銀行關於支持企業復工復產的指導意見》，印發《鄭州銀行關於切實做好疫情防控重點保障企業資金支持的緊急通知》，全面摸排疫情對企業生產經營的影響，一戶一策制定預案分類幫扶，做好對疫情防控重點保障企業的資金支持工作；
- 針對小微客戶推出 8 條特惠政策，優先保障與疫情防控相關的小微企業放款，推出低利率「復工貸」，解小微企業主復工融資的「燃眉之急」，全年累計向 3,325 戶小微企業投放「復工貸」56 億元；
- 申請中國人民銀行防疫抗疫專項再貸款，逐戶明確名單內企業，逐一摸排資金需求，全年累計投放專項再貸款 9.79 億元；
- 對於受疫情影響到期無法還本或付息的客戶，為客戶辦理延期還本、付息，緩解企業還款壓力。





案例

抗擊新冠肺炎疫情，金融豫軍「疫」不容辭

2020年2月23日，本行與鄭州市婦聯、鄭州慈善總會、鄭州市衛健委聯合開展的「愛快遞」——娘家人慈善暖心服務行動正式啟動，一筐筐愛心蔬菜、愛心水果被送到665名抗疫一線醫護人員的家中，表達了本行對一線醫護人員的關懷和致敬。



2020年3月4日，本行參與發起「一次呼吸，萬千愛意」藍鯨記者防護包贈送活動，為「疫」線記者發放防疫用品免費提供醫用防護物資，包括洗手液、消毒水、一次性醫用口罩、一次性醫用檢查手套、民用防護服、醫用隔離眼罩等，給予他們安全保障和溫暖守護。



2020年3月31日，鄭州市首批援鄂醫護人員安全解除隔離之際，本行拿出150萬元專項資金，與鄭州市總工會為全體援鄂醫護人員量身定制了專屬暖心禮包，致敬「新時代最可愛的人」。



為緩解醫學用血告急的嚴峻形勢，2020年4月10日，本行聯合河南省紅十字血液中心開展無償獻血活動，以實際行動助力打贏疫情防控攻堅戰。



除積極參與疫情防控外，本行持續開展各類社會公益及慈善活動，切實承擔起應有的社會責任。報告期內，本行向河南省婦女兒童發展基金會「讓孩子喝上安全水」項目捐贈 10 萬元，參加鄭州市「把愛帶回家」2021 寒假兒童關愛服務活動暨 2020 年度「99 公益日」活動公益項目啟動儀式並捐款 10 萬元，參與「河南省助力脫貧攻堅十面紅旗單位」評選等。在第十三個「鄭州慈善日」來臨之際，鄭州慈善總會發佈第五屆「鄭州慈善大獎」的名單，鄭州銀行榮獲「最具愛心捐贈企業」稱號。



案例

總行營業部開展愛老敬老慰問活動

2020 年 1 月 15 日，春節來臨之際，總行營業部部分幹部員工到河南省老年公寓看望在院老人。他們親切地與老人們交談，詳細詢問老人的生活和身體狀況，還為當月生日的老人帶去了生日蛋糕、鮮花和水果，並為老人們表演了精心準備的歌曲、豫劇等節目。





案例

「鄭銀在行動，暖暖早餐周」公益活動

2020年10月至11月，本行啟動「鄭銀在行動，暖暖早餐周」公益活動，公益活動由「愛心捐贈」、「早餐派發」、「愛心回饋」三部分組成，為辛勤工作的環衛工人和交通警察送上溫馨暖心的早餐，向城市環境和交通秩序的守護者致敬。



案例

鄭州銀行攜千余名中老年客戶開展健步走活動

金秋十月，丹桂飄香。2020年10月11日，由總行零售業務部主辦、鄭州管理部承辦的「2020年中老年客戶健步走大賽」成功舉行，來自鄭州管理部轄內19家支行的22支客戶隊伍，共計1,500餘人參賽。

本次活動體現了本行對中老年客群的關心關愛，展現了本行踐行社會責任的擔當，進一步提升了本行「精品市民銀行」形象。



關注民生建設

本行授信政策明確在基礎設施建設方面，優先支持國家級重點項目以及與國計民生緊密相關的公用事業類項目（如城市供水、供暖、供氣、污水和垃圾處理、地下綜合管廊等）、公共服務類項目（如醫療服務設施、養老服務、生態建設和環境保護、教育、文化、市政工程等）、保障性住房項目（如棚戶區改造等）、重大基礎設施項目（如鐵路、港口、高速公路、軌道交通等）、水利工程等，為完善公共基礎設施建設、提升居民生活質量提供金融保障。

本行持續加大基建領域信貸投放，主動對接各級地方政府，針對鄭州市「東強、南動、西美、北靜、中優、外聯」規劃，加強銀政業務合作，加大新舊基建領域支持力度，包括新型城鎮化建設、市政基礎設施類、園區建設運營、公共服務類民生工程項目等。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

174 億元



保障性安居工程貸款餘額

45.85 億元



案例

支持安陽市某縣湯河治理項目建設

報告期內，本行向安陽市某縣湯河治理項目提供授信2億元，支持該項目進行庫底清淤、河道生態疏浚、淤泥清理、河道擴寬與防洪改造、生態堤岸建設、人工濕地營造、水生植物恢復、岸邊防護林和水土保持林建設、污水截流與濕地淨化、退耕還濕、巡護道路、景觀及相關配套設施建設等。



品質為先，維護客戶權益



提質金融服務

加強服務管理

本行以高質量發展戰略為指引，以科技創新為引領，打造優質服務團隊，密切關注客戶需求，不斷提升服務的質量以及效益，同時，優化內部管理機制，強化服務培訓及管理，給予客戶最佳的體驗。

管理機制

年度績效

1. 確定優質服務總體目標

- 制定年度優質服務計劃
- 及時總結優質服務工作開展情況，持續推進服務提升

- 簽訂 2020 年優質規範服務目標責任書
- 召開 2020 年服務工作會以及 2020 年年中服務工作會

2. 創新服務培訓模式

- 研發創新培訓模式，結合行內網點實際需求，制定分支機構優質規範服務現場輔導實施方案，建立全方位服務輔導長效機制

- 為 44 家分支機構開展針對性培訓輔導，參與培訓員工達 2,000 人次

3. 注重典型經驗推廣

- 「鄭銀之家」 微信公眾號開通微課堂，推廣先進的服務網點和服務案例，做好品牌管理和塑造
- 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

- 上傳服務禮儀教學視頻 38 個，服務培訓課件 15 個，活動類剪輯 8 個
- 上線歷屆五一勞動獎章獲得者技能展示、優質服務標兵事蹟及心得交流等視頻 8 個

4. 加強服務日常管理

- 開展服務管理問卷調研與服務口號徵集活動，逐步建立完善服務文化理念
- 開展網點滿意度調查，徵集客戶意見和建議，為本行 2021 年服務管理提升工作提供指引
- 組織參與行業服務交流活動，包括現場觀摩交流活動、銀行業文明規範服務培訓等
- 優化便民服務措施，為全行營業網點配置共享充電設備

- 集口號 351 條，評選優秀口號 6 條，選拔服務形象大使 8 名
- 在營業網點建立戶外勞動者愛心驛站 70 個

報告期內，本行構建以客戶為中心的線上化經營新模式。手機銀行全面升級改版，在應用程序響應速度、功能豐富度、用戶界面展示、交互體驗等方面均有較大提升，全面升級用戶體驗與運營質量；推出老年客戶專屬「久久版」手機銀行，方便老年客戶線上操作。豐富微信銀行的生態建設，搭建多項小程序，拓寬服務渠道，滿足客戶需求，線上渠道客戶數量及交易數量不斷提升。

本行客戶服務中心秉持「服務客戶，服務全行」思路，探索客戶交互新方式，利用人臉識別、身份核查、視頻雙錄等方式積極嘗試搭建視頻銀行，通過人工智能技術應用、智能機器人，新增銀企對賬通知、場景服務，重塑業務办理流程，實現線下業務線上化，在提高業務辦理效率的同時提升了客戶體驗。報告期內，本行客戶服務中心順利通過中國銀行業協會「應急管理能力專項評估」，2名員工分別獲得「優秀客服明星」及「優秀客服標兵」稱號。



案例

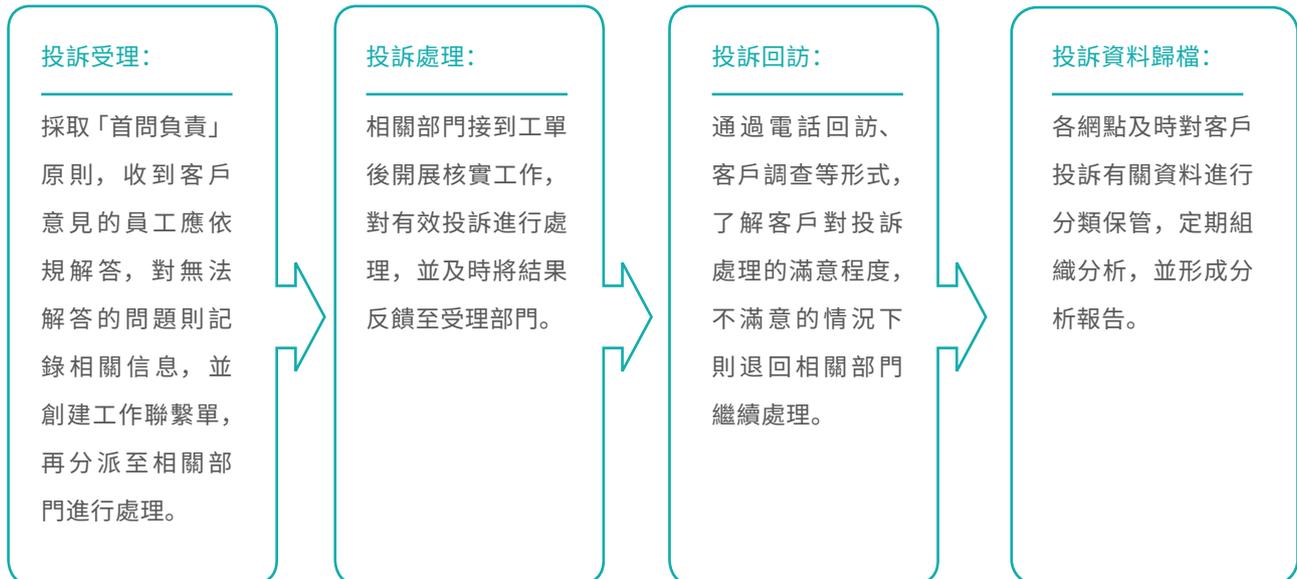
優化私人銀行服務建設

本行針對私人銀行客戶打造專屬服務體系，建立私人銀行客戶專屬產品體系，私人銀行客戶專屬產品資產規模已逾30億元，專屬非金融服務內容涵蓋健康醫療、商旅禮賓、財智法稅、藝術人文、品質生活、財富傳承、子女教育等層面。2020年7月，本行首個專項管理辦法《鄭州銀行總行級私人銀行客戶管理辦法》正式生效。報告期內，本行舉辦私人銀行客戶線下活動15場。



加強投訴處理

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》，對客戶投訴實施嚴格管理，高效滿足客戶的合理訴求。同時，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：



報告期內，本行處理客戶投訴 499 宗，投訴解決率 100%，編發投訴分析報告 13 期，提出意見建議 24 條，為本行服務質量的提升提供參考。

加強金融創新

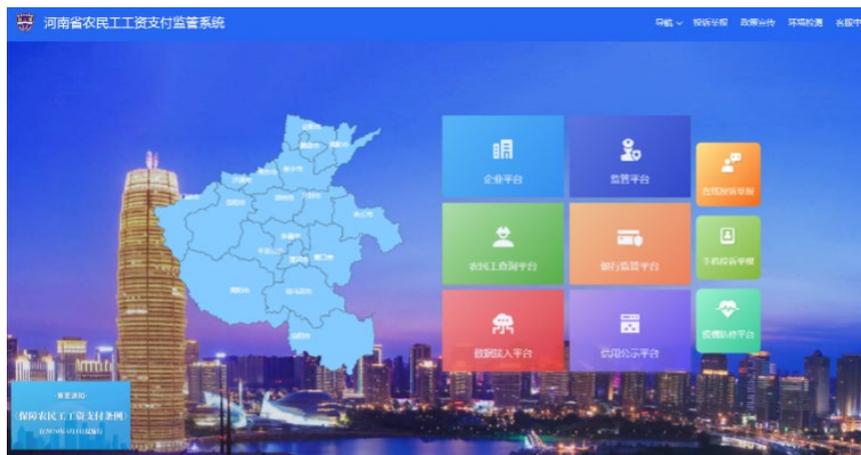
本行堅持不斷創新金融產品和服務，走特色化和差異化發展之路，用特色鮮明的產品和服務為客戶創造更高價值，並以此作為提升市場競爭力的突破口，進而形成自己的核心競爭力。報告期內，本行加強創新管理，制定《鄭州銀行產品創新管理委員會工作細則》和《鄭州銀行產品創新管理委員會辦公室工作細則》，並且進行組織架構調整，將「創新管理委員會」更名為「產品創新管理委員會」，明確了以「產品創新」為主的創新管理頂層架構。產品創新管理委員會負責確定全行創新體系、創新方向和創新目標，統籌各條線的創新需求、協調資源、配合開發、發揮協同效應。



案例

場景金融產品創新

本行緊跟國家政策和場景業務需求，報告期內，推出易繳費學校配餐、醫保預付金、農民工工資監管、置業保證金四大場景金融創新產品，突破傳統金融產品壁壘，提供切入客戶業務場景的一體化金融服務創新產品，為餐飲、醫院、建築、房地產等行業客戶提供了優質、便捷的金融服務，滿足了客戶實際的業務場景需求。



保護客戶健康

面對新冠肺炎疫情的嚴峻考驗，本行依據國家相關規定持續做好常態化疫情防控工作，落實疫情防控措施，確保客戶健康與安全。

報告期內，本行成立「鄭州銀行新型冠狀病毒感染肺炎疫情防控工作領導小組」，制定疫情防控方案，發佈《鄭州銀行新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控方案》，從組織管理、區域管理、食堂管理、人員管理、安保管理、客戶服務六個維度，抓細抓實疫情防控部署，同時加強營業場所內外客戶管理，抽調專人深入一線專班督導，抽查客戶進入營業場所視頻監控，查驗登記等情況，督導檢查防疫物資管理及儲備管理情況，檢查消毒用品安全管理及大面積使用消毒液是否按照危險化學品管理規定實行嚴格管控，全行消毒液均實行專人管理，定點儲存，登記造冊，確保客戶員工健康與安全。

2020年3月31日，本行對全體幹部員工開展了企業復工復產疫情防控知識培訓，並組織開展了新冠肺炎疫情防控自查自糾工作，提高全體員工的疫情防控意識，加強疫情防控措施，持續打好疫情防控攻堅戰。

保障客戶權益

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》等相關內部管理政策，並且明確部門職責，設立考核指標，切實保障客戶權益。

保護客戶隱私

本行制定了《鄭州銀行個人金融信息保護管理辦法》、《鄭州銀行數據安全管理辦法》、《鄭州銀行信息安全問責管理辦法》等信息保護制度，同時定期開展應急預案演練，持續進行金融信息安全排查工作，切實保護客戶隱私。

報告期內，本行修訂《鄭州銀行信息安全問責管理辦法》、《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》等制度，組織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，提高從業人員安全操作意識。部署專業的網絡安全防護設備，防範外部攻擊，每年對重要互聯網客戶系統與移動應用進行安全測試，保護客戶數據不被非法竊取。用戶數據在風險評估的基礎上採用加密協議進行傳輸，用戶數據存儲使用不可逆的加密方式。對用戶數據進行安全等級劃分，嚴格控制內部數據使用，數據操作之前需得到相關審批授權。



案例

開展金融科技應用風險專項摸排

2020年6月，本行開展了金融科技應用風險專項摸排工作，針對多個互聯網對客系統進行了120余項的專項風險摸排工作，包含37項個人金融信息保護排查、11項交易安全專項排查，進一步加強了金融科技安全管理與用戶數據隱私保護，確保客戶隱私安全。



案例

開展個人金融信息洩露應急預案演練

2020年10月，本行開展了個人金融信息洩露應急預案演練，梳理了應急響應流程，檢驗各層級的信息匯報及傳達路線的順暢度、高效性，從而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金融信息安全。

普及金融知識

金融知識普及對於提升金融消費者的自我保護意識和風險防範意識、構建和諧的金融環境意義重大，是維護金融消費者權益的重要保障。本行積極履行社會責任，為社會公眾開展金融知識普及活動，提高公眾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

「小鄭」助力普及金融知識

為向公眾普及金融知識、宣傳存款保險，本行製作《小鄭講存款保險》動漫視頻，以活潑可愛的鄭州銀行吉祥物——「小鄭」為主角，用動漫卡通的表現形式，通過演繹客戶去銀行網點存錢的這一日常生活場景，以生動活潑的形式宣傳普及存款保險的概念、用途以及重要意義，助力營造健康穩定的金融環境。

該視頻在河南省銀保監局舉辦的「2020年河南省銀行業保險業金融知識宣傳優秀原創作品評選活動」中勇奪佳績，在全省金融機構中榮獲動漫類作品二等獎。



案例

人民幣反假知識宣傳活動

2020年7月至9月，本行通過網點日常宣傳、戶外集中宣傳、互聯網宣傳等形式開展了人民幣知識宣傳活動，深化人民幣圖樣管理、人民幣買賣管理、整治拒收現金和人民幣防偽反假等人民幣知識宣傳與普及工作，促進社會公眾更好地了解人民幣相關知識、維護自身合法權益。





案例

打擊治理電信網絡新型違法犯罪活動 營造良好金融市場秩序

2020年5月至9月，本行開展「打擊治理電信網絡新型違法犯罪活動 營造良好金融市場秩序」宣傳活動，以「非接觸式」宣傳方式為主，多渠道提高宣傳效果。



案例

平頂山分行開展「小小銀行家 成就大夢想」體驗活動

2020年8月13日，平頂山分行舉辦「小小銀行家 成就大夢想」體驗活動，小朋友們在家長的陪同下參加活動，成為「小小金融粉」。孩子們在本行工作人員的帶領下參觀了支行貴賓室、理財室、親子角，學習了銀行服務禮儀、禮貌用語和錢幣知識，零距離接觸了存取款機、驗鈔機等設備，使小朋友們對錢幣有了基本認識。



如實廣告宣傳

本行對業務及服務宣傳進行嚴格管理，按照《鄭州銀行宣傳工作管理辦法》相關規定，設定宣傳品和宣傳資料審核流程，加強對業務合作第三方的業務營銷宣傳行為監督，嚴格遵守宣傳行為規範，引用數據和資料需做到真實準確，不得以欺詐或引人誤解的方式對產品或服務進行營銷宣傳，如實披露過往業績，對資產管理產品未來效果、收益或相關情況不得作出保證性承諾，不得明示或暗示保本、無風險或保收益，以足夠引起消費者注意的文字、符號、字體、顏色等特別標識對限制消費者權利和加重消費者義務的事項進行說明，保護消費者的合法權益。

以人為本，攜手創造未來



保護員工權益

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事項。尊重員工差異，不因其種族、性別、年齡、宗教、民族等因素而差別對待。

本行在招聘過程中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，嚴格遵守相關法律法規及內部管理制度，未發生僱傭童工及強制勞工事件。

本行以「公平性、競爭性、激勵性和經濟性」為原則，不斷完善薪酬與晉升體系，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。

本行遵循國家規定，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。與此同時，本行及時、足額為員工繳納各項社會保險和住房公積金，亦建立企業年金、補充醫療保險等補充保障，逐步構建多層次的養老和醫療保障體系。

本行遵循國家規定，
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



分類		2020			2019		
		人數 (人)	比例 (%)	離職率 (%) ⁷	人數 (人)	比例 (%)	離職率 (%)
員工總數		4,984	100.00	1.81	4,854	100	2.26
按性別劃分	男性員工	2,279	45.73	1.85	2,241	46.17	2.48
	女性員工	2,705	54.27	1.78	2,613	53.83	2.06
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	2,064	41.41	1.76	1,877	38.7	2.49
	31至40歲(含40歲)員工	2,119	42.52	1.72	2,121	43.70	1.99
	41至50歲(含50歲)員工	592	11.88	1.66	680	14.01	2.16
	50歲以上員工	209	4.19	3.69	176	3.63	3.30
按地區劃分	河南省內員工	4,984	100	1.81	4,854	100	2.26
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	374	7.50	-	416	8.57	-
	本科學歷員工	3,667	73.58	-	3,596	74.08	-
	碩士學歷員工	925	18.56	-	826	17.02	-
	博士學歷員工	18	0.36	-	16	0.33	-
按僱傭類型劃分	全職員工	4,984	100	1.81	4,854	100	2.26
新進員工		263	5.28	-	525	10.82	-
少數民族員工		166	3.33	-	156	3.21	-

注：該員工構成為截至報告期末的本行不含附屬公司數據。

⁷ 離職率根據「離職人數/(年末員工人數+離職人數)」計算

心繫員工福祉

員工的健康安全與企業可持續發展息息相關。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，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。報告期間，本行未發生職業健康與安全的違規事件⁸。

為確保員工工作環境安全，本行定期開展消防系統檢測和維保，持續對重點防火部位進行安全火險排查，開展消防知識教育和防火技能培訓，同時以「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。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達到 100%，未發生火災、火險事件。

本行堅持以人為本，設有工會組織，全方位關心員工生活。為員工購買互助保險意外傷害險及重大疾病險，每年安排員工進行健康檢查；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；組織各類文體活動，滿足員工實際需求，組織單身青年員工聯誼活動；做好員工生日、病、喪、育及節日慰問，定期實施走基層專項慰問等。

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達到

100%

發生火災、火險事件

0



互助保險理賠

2.08 萬元



幫助員工申請困難救助款

28.9 萬元



員工直系親屬去世慰問

4.1 萬元



女員工生育慰問

2.8 萬元



復轉軍人慰問

4.32 萬元



員工住院慰問

5.2 萬元



兒童節慰問

17.6 萬元



⁸ 本行積極為員工提供全面的安全和健康保障，在過去 3 年（包括本報告期），本行並未有員工因工亡故；報告期內，本行有員工因工受傷，共計損失 180 天的工作天數。

新冠肺炎疫情爆發後，防疫物資緊缺，本行通過多渠道購置、接收並組織發放口罩、75% 酒精、免洗消毒洗手液等防疫物資，為全行防疫做好物資保障；第一時間關閉食堂和中央空調，並進行全面消毒；每天對大廳、電梯、辦公室、衛生間、走廊、垃圾桶等進行殺菌消毒；設置廢棄口罩、專用紙巾收集桶，並按照醫療有害垃圾進行分類處理；總行公務車、款車使用前後均進行全面消毒；為解決員工疫情期間吃飯難問題，每天為總行員工提供免費盒飯；恢復就餐後，在員工餐廳加裝桌面隔板，安排錯峰有序就餐。同時，本行全年為一線員工配發消毒液、醫用口罩等，以高度責任感和使命感保障員工生產生活安全。





案例

第四屆鄭州銀行「簡單派杯」籃球賽

第四屆鄭州銀行「簡單派杯」籃球賽於2020年9月20日圓滿落幕。本次籃球賽以「迎籃而上、奮鬥爭先」為主題，來自總行、分支機構的共12支代表隊、156名球員參賽。為期兩天的賽事戰況激烈，參賽選手們團結協作、頑強拼搏，充分展示了鄭州銀行人積極向上、奮勇爭先的精神面貌，弘揚鄭銀精神，同時也增強了員工之間的了解和凝聚力。



案例

「鄭銀好滋味」首屆廚藝交流活動圓滿成功

為豐富員工餐桌，加快推進「幸福鄭銀」建設，2020年11月30日，「鄭銀好滋味」首屆廚藝交流活動集中展示在總行成功舉辦，來自總行和分支機構的14位參賽廚師現場製作拿手特色菜進行比拼。14位參賽廚師八仙過海、各顯其能，伴隨著展示視頻，逐次推出各自精心準備的拿手特色菜，一道道南北交融、四季融合、色香味俱全的菜品，讓人眼花繚亂。評委們與幹部員工一起品嚐美食，分享冬日裡溫暖的勞動關愛。



引領員工發展

本行視員工學習與發展為企業可持續發展的動力，不斷完善培訓體系，加強各層級人才培養的力度，多方位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《鄭州銀行內訓師管理辦法》、《鄭州銀行培訓效果評估管理辦法》及《鄭州銀行兼職培訓管理員管理辦法》，對培訓級別、部門職責、培訓管理流程等進行了明確界定，補充了培訓服務期管理要求。

報告期內，本行組織開展後備幹部集中培訓、儲備生行動學習賦能培訓、專業序列課程設計及開發項目、客戶經理及基層員工營銷技巧培訓等項目，通過持續完善培訓體系建設，推進學習型組織構建，突出發展軟實力；上線鄭銀網絡學院「鼎」學院，利用線上學習平台，將線下線上培訓順利銜接，並依託鼎學院，設置線上學習活動，激發了本行員工學習的熱情和主動性；持續開展專業序列課程體系建設項目工作，包括課程體系梳理、學習地圖構建、內部課程開發等。

報告期內，本行舉辦和參加各類培訓 223 場，培訓人數共計 4,984 人，投入教育經費逾 1,051.64 萬元，人均支出 2,110.03 元，培訓覆蓋率 100%⁹，實現了全體員工培訓全覆蓋。



僱員類型	受訓人數 (人)	覆蓋率 ¹⁰ (%)	受訓時數 (小時)	受訓平均時數 (小時)
高級管理層	20	100	55	2.75
中級管理層	560	100	12,479.5	22.28
基層員工	4,404	100	513,432.83	116.58
男性	2,279	100	114,219.78	50.12
女性	2,705	100	96,129.72	35.54

⁹ 按照有關監管規定，本行於報告期內對培訓覆蓋率的計算方法進行調整，覆蓋率根據「培訓人數 / 總人數」計算

¹⁰ 按照有關監管規定，本行於報告期內對培訓覆蓋率的計算方法進行調整，覆蓋率根據「按僱員類型或性別劃分的培訓人數 / 按僱員類型或性別劃分的總人數」計算



案例

2020年新員工入職培訓

2020年7月27日，本行啟動了為期五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。



案例

內訓師認證培養項目

2020年8月，本行啟動了為期兩個月的「師課合一：內訓師培養項目方案」。該方案以績效為出發點，以專業課題的精品課程開發作為典型任務，以線上線下混合的方式開展培訓，學員可以邊學習、邊練習、邊交付課程。此次課程旨在培養一批專業內訓師，組建專業的培訓師隊伍，開發一批能有效支撐業務發展的精品課程，保障全行培訓工作有效提升。



案例

中層後備幹部選拔及首期集中培訓圓滿完成

2020年5月起，本行精細謀劃了中層後備幹部選拔工作，2020年11月6日-7日，組織首期後備幹部集中培訓。此次中層後備幹部選拔營造出「不拘一格降人才」的氛圍與環境，在全行樹立正確的選人用人導向，讓組織放心、幹部服氣、群眾滿意。

中層後備幹部培訓內容豐富，涵蓋《數字經濟時代的未來銀行》、《宏觀經濟金融形勢分析及監管政策解讀》等課程，開闊了中層後備幹部的宏觀視野，提高了調查研究能力，為建設「高質量發展的價值領先銀行」提供人才支撐。



推廣企業文化

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氛圍，向社會大眾展現本行良好的企業形象。報告期內，本行制定了五年戰略規劃，按照戰略規劃部署，制定企業文化三年戰略規劃，對企業文化體系重新梳理昇華，豐富合規、創新、協同、執行、進取、包容的文化內涵，目標是進一步打造優秀企業文化，為高質量發展提供強大精神動力和思想文化保證。



案例

不忘初心鄭前行——鄭州銀行企業文化故事彙編

報告期內，本行推出《不忘初心鄭前行——鄭州銀行企業文化故事彙編》（「《企業文化故事彙編》」），匯聚了來自本行全體在職和內退、退休幹部員工的企業文化故事。《企業文化故事彙編》講述了2002年以來一件件鄭州銀行基層員工的平凡質樸的真實故事，勾畫了一幅幅員工簡單而不普通的工作畫卷，彰顯鄭州銀行的價值傾向和員工的行為方式，反映了近二十年來鄭州銀行企業文化建設的創新與發展，是鄭州銀行理念體系、行為規範體系、文化宣傳體系、品牌形象識別體系所構成的文化生態體系的一次集中展示。



和諧共榮，共建綠色家園

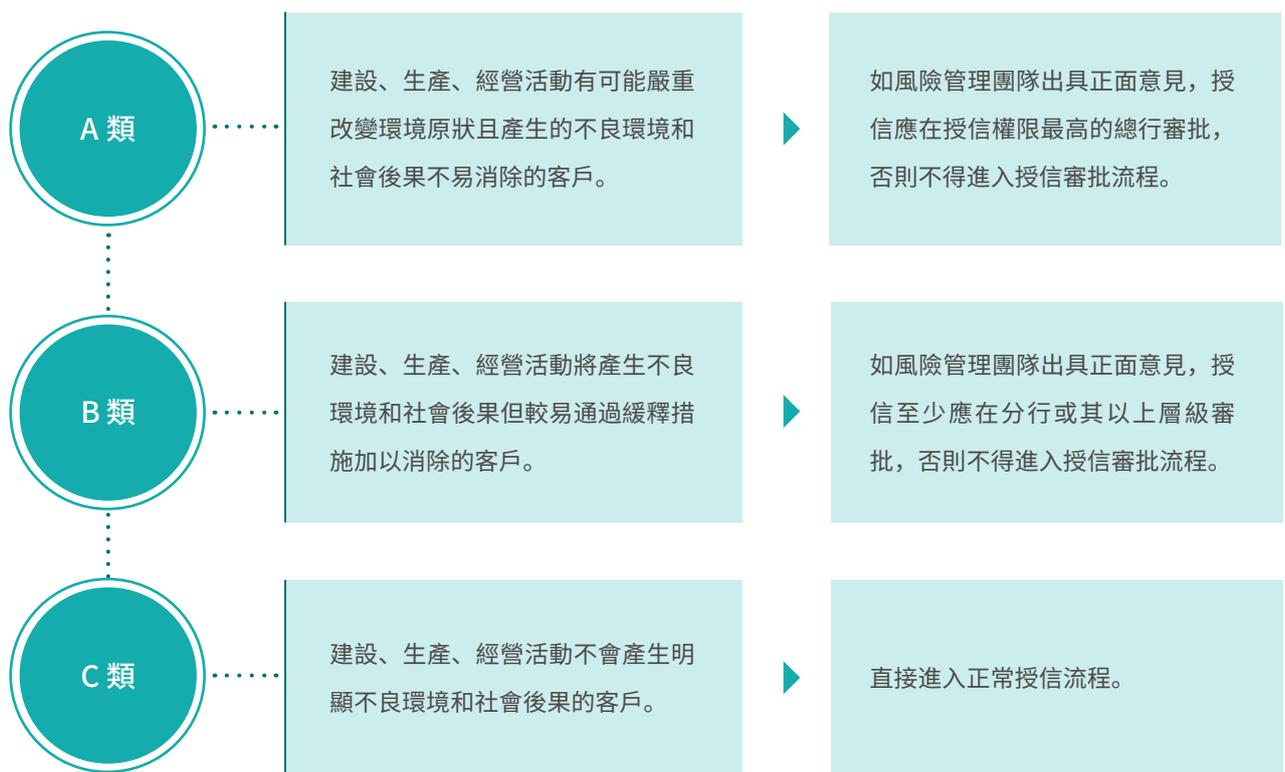


發展綠色金融

本行積極響應國家遏制高耗能高污染產業擴張的政策，堅持「綠水青山就是金山銀山」發展理念，進一步完善綠色金融服務體系，按照《鄭州銀行綠色信貸戰略》統籌安排相關工作，提升綠色金融工作的主動性、自覺性。在綠色信貸工作委員會領導下，制定《鄭州銀行綠色金融債券管理辦法》等內部文件，明確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，主要投放的綠色產業項目涵蓋節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源及生態保護、適應氣候變化等六大領域，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」行業貸款餘額 4.96 億元，較上年末減少 1.78 億元；綠色信貸餘額 12.64 億元，較上年末增加 4.21 億元。



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。





案例

綠色工廠產融對接

為大力宣傳河南省綠色製造發展成果，助力河南省加快構建綠色製造體系，搭建綠色信貸與綠色製造的「綠色通道」，本行與財經媒體平台聯合推出「發展綠色金融，賦能綠色製造——2020 河南綠色工廠產融對接直通車」活動。從籌備到走訪結束，歷時 3 個多月，走訪 15 個省轄市、40 家國家級、省級綠色工廠，涉及建材、裝備製造、食品、電子電器、醫藥、鋼鐵、汽車等行業領域。通過本次活動，本行與採訪調研企業建立了深度融資溝通機制，有效地緩解綠色企業的融資難題。

應對氣候風險

2020 年 9 月 22 日，習近平主席在第七十五屆聯合國大會上發表講話，強調將採取有力的政策和措施，力爭於 2030 年前二氧化碳排放達到峰值，2060 年前實現碳中和。為達成碳中和目標，協同減少大氣污染物排放，能源結構調整迫在眉睫。銀行業作為金融機構體系的重要組成部分，在動員和配置社會資源，引導和塑造產業結構等方面具有突出的影響力，在應對氣候變化方面發揮著重大作用。

隨著節能減排和低碳經濟逐漸成為經濟發展的大趨勢，企業應對氣候變化的融資需求不斷增加。本行秉持綠色發展理念，抓住氣候融資機遇，深入發展綠色金融，大力支持環保產業的發展，共同應對氣候變化對全球帶來的挑戰。



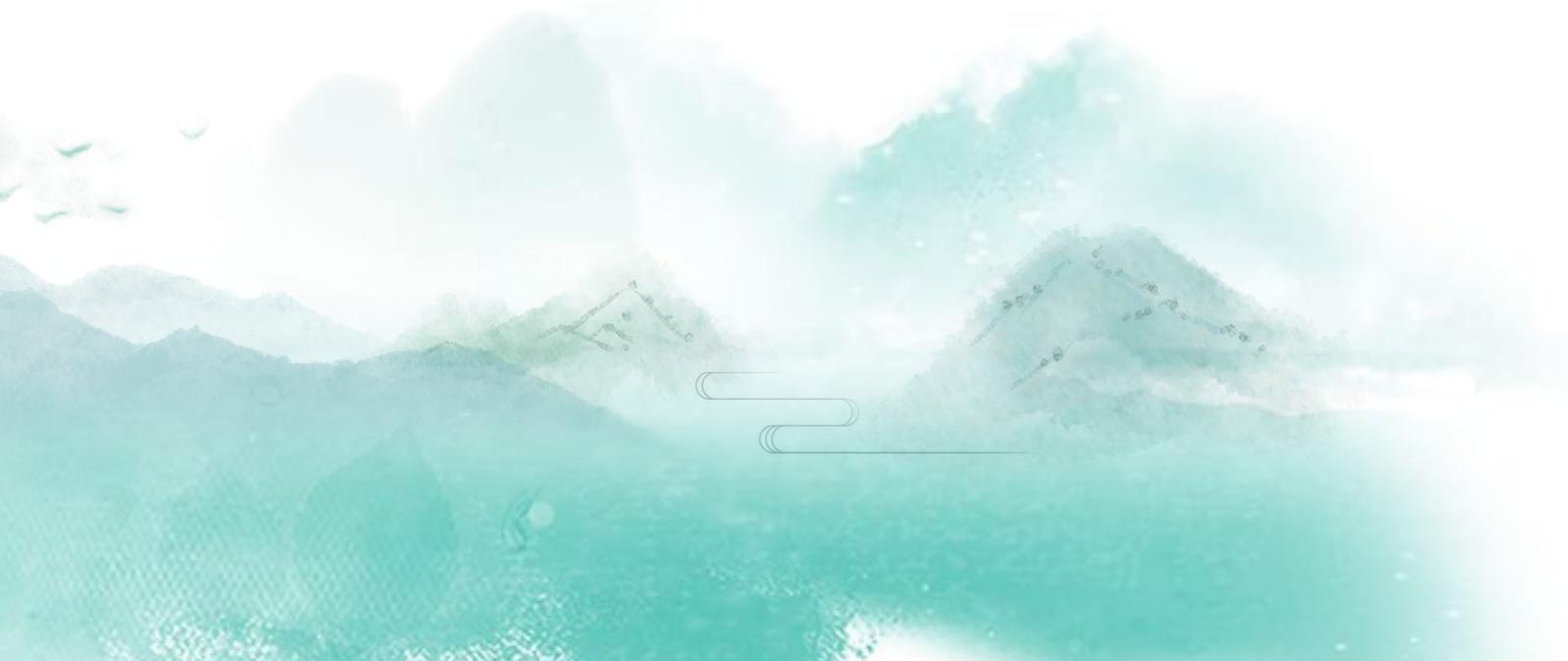
案例

助力國家開發銀行成功發行首單多市場同發「應對氣候變化」專題綠色金融債

報告期內，本行協助國家開發銀行發行多市場同發首單「應對氣候變化」專題「債券通」綠色金融債券，共計發行 100 億元，本行作為 15 家承銷商之一，首次協助國家開發銀行成功發行具有重要創新意義的互聯互通綠色金融債，並獲得深交所承銷量第二的優秀成績。此次助力國家開發銀行發行綠色金融債，是本行積極履行社會責任、支持綠色環保產業的有益探索，是踐行高質量發展理念、推動綠色信貸轉型、培育綠色產業項目的創新舉措。

針對氣候變化對本行業務帶來的潛在風險，本行制定多樣化的應對戰略，減低氣候變化及應對氣候變化的相關政策對本行的影響。

風險類別	應對策略
<p>信用風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 認真有效貫徹落實綠色金融政策文件，制定綠色金融信貸政策，積極推動綠色金融產品和服務方式創新 制定《鄭州銀行綠色信貸戰略》，明確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，重點支持節能減排、污染源等相關的工程和治理項目 對授信客戶或項目面臨的環境和社會風險情況、因環保政策而面臨的風險等進行動態評估
<p>市場風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 國家能源政策導向會對能源行業企業生產經營產生影響，傳統能源產業企業的金融資產價格可能會出現較大波動，本行持續對債券等金融資產價格進行監測，定期開展金融資產估值減值工作，並對價格波動較大的資產及時採取措施 極端氣候環境會對經濟發展造成影響，可能導致其他國家的信用評級下滑、貨幣貶值，本行結合經營情況和外匯市場波動，有計劃地開展外匯套期保值工作，降低外匯敞口，對利率風險和匯率風險關鍵指標進行監測和管控，將市場風險保持著在可承受範圍內
<p>操作風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定完備的業務連續性管理體系，涵蓋信息科技、客戶信息保護、重要業務中斷、外包服務中斷、公共服務事件等領域，以應對惡劣天氣事件可能對業務連續性的影響 制定專項應急預案，明確業務恢復所需要的資源與獲取方式，按照事件的級別制定了差異化的應急響應措施，以及區分不同的場景相應的業務恢復策略與流程並通過演練，提升應對緊急突發事件的處置能力



推動綠色運營

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，營造綠色低碳生活。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。

降碳是促進經濟社會全面綠色轉型的重要抓手，而降低能耗、提高能源使用效益是降碳的重要途徑。本行辦公過程中使用的主要資源包括水、電、天然氣、汽油以及紙張，在維持運營所需的基礎上，本行有計劃地從源頭減少能源消耗，降低非必要的能源及資源使用，從而達成進一步推動綠色運營的目標。報告期內，本行採取多項節能減排措施，總溫室氣體排放量較 2019 年減少 196.94 噸。

本行用水來自市政管網，於求取水源方面不存在問題。本行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，不會對環境造成重大影響。報告期內，本行在辦公範圍已採取多項節水措施。然而，因業務需要，本行的用水量亦有相應增長。本行在未來將持續推行更多的節水措施，減少不必要的水資源浪費。

總溫室氣體排放量較 2019 年減少

196.94 噸。

CO₂

⚡ 用電管理

以 LED 燈具或其他節能燈具替換原有的白熾燈具，設定定時器控制亮熄時間

杜絕白晝燈、長明燈，在自然光足夠亮時不再開燈

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

規定夏季空調溫度不低於 26 攝氏度，冬季不高於 20 攝氏度

禁止開空調時開門窗，無人的情況下不開空調

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，要求員工洗手、搓洗時及時關水，避免過長時間沖淋
- 在室內張貼節水標識，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

• 辦公管理

- 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，實現業務審批、印章審批、法務審查、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，定期進行檢修和保養，提高車輛使用率、完好率
- 優化出行路線，減少車輛燃油的使用，公車耗油量較 2019 年降低約 1.6 萬升

總行資源使用¹¹

項目	單位	2020	2019
用水量	噸	80,694	74,733
用水密度	噸 / 平方米 ¹²	1.69	1.57
用電量	千千瓦時	11,309	10,800
用電密度	千千瓦時 / 平方米	0.24	0.23
天然氣使用量	立方米	34,707	37,904
天然氣使用密度	立方米 / 平方米	0.73	0.80
暖氣熱力消耗量	千千瓦時	1,292.81	2,716.69
暖氣熱力消耗密度	千千瓦時 / 平方米	0.03	0.06
公車耗油量 ¹³	升	73,654	89,648
公車耗油密度	升 / 輛 ¹⁴	2,104.41	2,298.67

總行溫室氣體排放

項目	單位	2020	2019
總溫室氣體排放量	二氧化碳當量 (噸)	6,737.29	6,934.23
總溫室氣體排放量密度	二氧化碳當量 (噸) / 平方米 ¹⁵	0.14	0.15
直接溫室氣體排放量 (範圍一) ¹⁶	二氧化碳當量 (噸)	264.48	247.73
間接能源溫室氣體排放量 (範圍二) ¹⁷	二氧化碳當量 (噸)	6,472.81	6,686.50

本行與清運公司合作，建有垃圾分類處理站，對廢舊製作品、鐵質物品等進行回收，將不可回收物運至指定電廠進行燃燒處理，減少無害廢棄物的產生；本行無害廢棄物主要是辦公生活所產生的垃圾，報告期內，總行生活垃圾總量約 200 噸，人均密度¹⁸ 為 0.15 噸 / 人。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如廢棄電池、廢棄滅火器、廢棄燈管等有限有害廢棄物，本行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，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。

¹¹ 表內之報告期內的直接及間接能源總耗量為 13,693.45 千千瓦時，密度為 0.29 千千瓦時 / 平方米

¹² 總行辦公室面積為 47,617.84 平方米

¹³ 包括公車汽油及柴油使用量

¹⁴ 總行共擁有 35 輛辦公車輛

¹⁵ 為配合有關監管規定的披露要求，本行於報告期內調整總溫室氣體排放量密度計量單位為「二氧化碳當量 (噸) / 平方米」，並根據該計量單位對 2019 年總溫室氣體排放量密度重新進行核算及披露

¹⁶ 包括消耗天然氣、汽油、柴油的溫室氣體排放

¹⁷ 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

¹⁸ 總行共有 1,374 名員工

展望未來

未來，本行將繼續堅持穩健發展的總基調，著眼於「速度、效益和質量」三方面的協調發展，全面推進發展轉型路線，貫徹可持續發展理念，縱深化高質量發展。在經營發展中，本行將持續與利益相關方保持緊密的聯繫，積極了解和回應利益相關方在環境、社會、管治方面的期望，著力承擔和履行社會責任。本行將持續加強內控管理，推進風險再控制、能力再提升，強化合規建設，堅守風險底線。同時，本行將繼續響應國家號召，積極服務實體經濟，把握重大戰略機遇，全力推動區域經濟蓬勃發展；聚焦產品創新，加強創新理念改造，完善創新組織架構、工作流程，並且加大創新資源投入；持續深化特色化發展，扶助小微企業，完善商貿物流服務體系，加強市民金融品牌影響力；推進普惠金融，進一步深化「三農」金融服務、精準扶貧投入，加大民生工程支持力度；加強社區參與，熱心參加公益活動，向有需要的群體提供援助，推廣金融知識普及。另外，本行將繼續堅持維護員工權益，加強員工福利，重視人文關懷，加大人才培養力度；積極推廣綠色銀行，不斷完善綠色金融服務體系，主動踐行環境保護，深化綠色信貸戰略引領，共同應對全球氣候變化，助力生態文明建設和低碳生活。



獨立審驗聲明

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**」)的委託，對鄭州銀行《2020年度社會責任報告》中披露的有關可持續發展的信息及數據執行獨立有限審驗工作(「**審驗工作**」)，並以發表獨立審驗聲明的形式向《2020年度社會責任報告》的使用者披露審驗結果及結論。

中國節能皓信(香港)根據《AA1000 審驗標準 v3》(「**AA1000AS v3**」)，對鄭州銀行包容性、實質性、回應性及影響性四項 AA1000 審驗原則的遵循情況進行審驗。同時，中國節能皓信(香港)亦對《2020年度社會責任報告》中按照香港聯合交易所有限公司(「**香港聯交所**」)2016年發佈的《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質量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《2020年度社會責任報告》內的數據或編撰《2020年度社會責任報告》。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的專業人士組成。相關人士接受過如全球報告倡議組織發佈的《GRI 標準》、AA1000AS v3、香港聯交所《ESG 指引》、ISO 14064、ISO 9001 等與可持續發展相關標準的專業培訓。

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 v3 具有充分的理解和實踐能力，同時依據中國節能皓信(香港)的內部審驗規定開展可持續發展事宜的審驗工作。

二、鄭州銀行的責任

鄭州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 指引》編制其《2020年度社會責任報告》。鄭州銀行亦負責並實施相關內部控制程序，以使《2020年度社會責任報告》不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

三、審驗機構的責任

中國節能皓信(香港)的責任是根據 AA1000AS v3 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《2020年度社會責任報告》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

- 審驗的範圍限於《2020年度社會責任報告》涵蓋的鄭州銀行及其附屬公司的信息和數據，不包括鄭州銀行的供應商、承包商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 v3 四項 AA1000 審驗原則(包容性、實質性、回應性及影響性)的性質和程度；
- 鄭州銀行與中國節能皓信(香港)達成了一致協議，選定了《2020年度社會責任報告》中的特定績效信息作為部分審驗內容，選定的特定績效信息如下：
 - 宣傳管理政策
 - 客戶投訴數目
 - 防範貪污措施
- 審驗的時間範圍僅限於 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日並載於《2020年度社會責任報告》內的資料，對於《2020年度社會責任報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在本次審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及
- 審驗範圍乃基於並局限於鄭州銀行所提供的信息及數據。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由鄭州銀行一併回復。

五、審驗方法

中國節能皓信(香港)僅對鄭州銀行總行及周口分行開展審驗工作，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、《2020 年度社會責任報告》編制及提供有關信息的人員進行訪談¹；
- 審驗《2020 年度社會責任報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS v3 的包容性、實質性、回應性及影響性原則進行；
- 對選定的特定績效信息的支持性證據進行審查、對選定的特定績效信息有關數據可靠性及質量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；
- 評估《2020 年度社會責任報告》對《ESG 指引》的符合程度；以及
- 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）的相關信息和數據所作之結論，並確保其所提供的信息是完整及準確的。

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 v3 中包括的包容性、實質性、回應性及影響性原則，特定績效信息，以及對《ESG 指引》的符合程度的審驗發現和結論如下：

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，並了解他們的期望與關注重點。鄭州銀行亦透過此基礎充分考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響以制定政策。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循包容性原則。

實質性

鄭州銀行已設立環境、社會及管治議題的識別與重要性判定流程，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，並在《2020 年度社會責任報告》中披露了重要性議題評估過程及結果。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了解其關注和期望，並設有相關機制以回應主要利益相關方關注事宜。另外，鄭州銀行在《2020 年度社會責任報告》中披露了企業可持續發展願景、管理體系、管理要點和主要利益相關方的參與活動，並就重要可持續發展事宜對主要利益相關方作出回應。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循回應性原則。

影響性

鄭州銀行建立了流程以理解、衡量、評價和管理影響，並在《2020 年度社會責任報告》中披露了其影響。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循影響性原則。

香港聯交所《ESG 指引》

《2020 年度社會責任報告》之環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，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重要性議題評估過程；客觀地描述其業務所帶來的影響；對相關環境及社會數據進行了統計及披露。有關《2020 年度社會責任報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被鄭州銀行採納或回應。

特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的程序及取得的證據，對於《2020 年度社會責任報告》中選定的三項特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及質量。

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：

- 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；
- 設定長期目標和行動計劃以持續支持鄭州銀行對重要性議題的回應；
- 強化環境風險管理及內部監控系統，並逐步擴大環境數據覆蓋範圍以全面管控自身營運的環境影響。



¹ 由於受到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。

《環境、社會及管治報告》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	68	A1.1 排放物種類及相關排放數據	70
			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）	70
			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）	70
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	68-70
			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	70 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	68	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）	70
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	70
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	68-70
			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	68-70
			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	本行主營業務為金融服務，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	68	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	68

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	56	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	57
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	57
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	58-59	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	58
			B2.2 因工傷損失工作日數	58
			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	58-59
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	61	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	61
			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	61
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	56	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	56
			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	26	B5.1 按地區劃分的供應商數目	26
			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	26
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	48, 51-52, 54 本行無成品產品，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	本行主營業務為金融服務，不涉及產品回收
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	50
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	26
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	主營業務不適用
			B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	52
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	23	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	24
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	23-24
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	28-46	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）	28-46
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	28-46

GRI 內容索引

GRI 標準	項目	披露頁碼
GRI 一般披露		
GRI 102 一般披露	組織概況	
	102-1 組織名稱	1
	102-2 活動、品牌、產品與服務	7
	102-3 總部位置	7
	102-4 經營位置	7
	102-5 所有權與法律形式	7
	102-6 服務的市場	7
	102-7 組織規模	7
	102-8 關於員工及其他工作者的信息	57
	102-9 供應鏈	26
	102-10 組織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	21-25
	102-12 外部倡議	28, 40, 65
	102-13 協會會員資格	本行將考慮於未來披露
	戰略	
	102-14 高級決策者的聲明	5
	道德與誠信	
	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	12
	管治	
	102-18 管治架構	18
	利益相關方參與	
	102-40 利益相關方群體列表	13-14
	102-41 集體談判協議	不適用，本行未有考慮集體談判協議
	102-42 識別和遴選利益相關方	15
	102-43 利益相關方參與方針	13-14
	102-44 提出的主要議題和關切問題	13-14
	報告實踐	
102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	2	
102-46 界定報告內容和議題邊界	1	
102-47 實質性議題列表	16	

GRI 標準	項目	披露頁碼
GRI 102 一般披露	102-48 信息重述	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
	102-49 報告變化	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
	102-50 報告期	1
	102-51 最近報告的日期	1
	102-52 報告週期	1
	102-53 可回答報告相關的問題的連絡人信息	2
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	1
	102-55 GRI 內容索引	76-77
	102-56 外部鑒證	72-73
GRI 103 管理方法		
GRI 103 管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	13-16
	103-2 管理方法及其組成部分	18-25, 48-50
	103-3 管理方法的評估	18-20
GRI 200 經環境標準系		
GRI 201 經濟績效	201-1 直接產生及分配的經濟價值	7, 9-10
	201-2 氣候變化帶來的的財務影響及其它風險與機遇	65-67
GRI 203 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資與支持性服務	28, 46
GRI 300 環境標準系列		
GRI 302 能源	302-1 機構內部的能源消耗量	70
	302-3 能源密度	70
GRI 303 水資源與污水	303-3 取水	70
GRI 305 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放量	70
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放量	70
	305-4 溫室氣體排放強度	70
GRI 400 社會標準系列		
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	56, 58
GRI 403 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	56
	403-5 工作者職業健康安全培訓	56
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	61
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	61
GRI 413 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營地點	28, 40-46
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營地點	28, 40-46
GRI 417 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	48-51, 54
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	52

讀者反饋

感謝您閱讀 2020 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

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