



威海市商业银行
WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK

威海市商業銀行股份有限公司
WEIHAI 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：9677



2020

環境、社會
及管治報告

目錄

2	關於本報告
3	1. 關於我們
3	1.1 公司簡介
3	1.2 獎項及榮譽
6	2. 環境、社會及管治管理
6	2.1 環境、社會及管治管理架構
9	2.2 與利益相關方溝通
10	2.3 重要性議題評估
11	3. 合規及風險管理
11	3.1 完善公司治理
13	3.2 加強風險管理
13	3.3 嚴格合規運營
17	3.4 供應商管理
18	4. 支持實體經濟
18	4.1 踐行普惠金融
19	4.2 服務三農小微
20	4.3 創新金融產品
22	5. 優質客戶服務
22	5.1 提升服務質量
24	5.2 保障客戶隱私
25	5.3 維護消費者合法權益
26	6. 關愛員工為本
26	6.1 保護員工權益
27	6.2 重視員工成長
31	6.3 員工健康安全
33	7. 積極貢獻社會
33	7.1 支持公益慈善
35	7.2 普及金融知識
37	7.3 同心抗擊疫情
41	8. 共建綠色環境
41	8.1 推動綠色金融
42	8.2 倡導綠色運營
46	附錄一： 關鍵績效指標數據表
51	附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

關於本報告

威海市商業銀行股份有限公司(下稱「威海市商業銀行」、「本行」或「我們」)欣然發佈第一份環境、社會及管治報告(「本報告」)，旨在披露本行與企業社會責任和可持續發展相關的環境、社會和管治的表現。

報告範圍

除特別說明外，本報告的內容涵蓋威海市商業銀行總行、控股子公司及分支機構。環境關鍵績效指標的數據範圍則包含本行總行。本報告時間範圍與本行《2020年度報告》一致，涵蓋2020年1月1日至2020年12月31日期間(「報告期」)。

報告準則

本報告的編撰按照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《上市規則》」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《環境、社會及管治報告指引》」)編製而成，本報告已符合《環境、社會及管治報告指引》中「不遵守就解釋」的條文。

報告語言

本報告以中文和英文兩個語言版本發佈。如有歧義，請以中文版本為準。

報告批准

本報告已於2021年3月31日獲得本行董事會(「董事會」)審議通過，予以發佈。

報告發佈

報告電子版發佈於威海市商業銀行的官方網站(www.whccb.com)以及香港聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)。

報告反饋

本行非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：中國山東省威海市寶泉路9號

電郵：whccb@whccb.com

電話：(86) 631-5236187

1. 關於我們

1.1 公司簡介

威海市商業銀行成立於1997年，是中國金融改革的產物。自成立以來，本行始終牢記服務實體經濟的初心和使命，堅持「服務地方經濟，服務小微企業，服務城鄉居民」的市場定位，秉承「心相伴，悅成長」的服務理念，堅持在改革中創新，在發展中超越，走出了一條獨具特色的發展道路。現轄濟南、天津、青島等120家分支機構，在山東省地方法人銀行中率先實現網點機構「全省全覆蓋」。2016年在山東省金融機構中首家發起設立了金融租賃公司，綜合化經營邁出實質性步伐。2020年10月12日在香港交易所主板成功上市，募集資金淨額32.9億港元，全部用於補充核心一級資本，進一步提升了資本實力，支持業務持續增長。

1.2 獎項及榮譽

威海市商業銀行憑著優質的服務和良好的業績，贏得了社會各界的高度評價和廣泛贊譽。本行自2016年至2020年連續五年被評為中國金融機構金牌榜·金龍獎「全國十佳城市商業銀行」，在山東省政府組織的地方金融企業績效評價中多次排名第一，主體信用評級為AAA級，先後榮獲「中國最佳特色銀行」「中國最佳零售銀行」「中國最佳中小企業金融服務機構」「中國金融行業企業文化建設示範單位」「山東省首批A級納稅金融單位」「山東省質量獎」「山東省管理創新優秀企業」等獎項，品牌美譽度和社會影響力顯著提升。以下為本行及本行領導於本年度獲得的主要獎項及榮譽。



1. 關於我們

1.2 獎項及榮譽(續)

本行的主要獎項及榮譽

獎項及榮譽	頒獎機構
 「獻禮中國共產黨百年華誕· 企業黨建實踐創新典範單位」稱號 「新時代企業黨建實踐創新優秀成果」稱號	中國文化管理協會企業文化管理專業委員會
 2020年金融機構金牌榜評選活動—連續第五年 獲授予「年度十佳城市商業銀行」稱號	金融時報社
 2020年地方金融企業績效評價—AAA級評價	山東省財政廳
 「房e貸」—「2020年十佳小微企業金融服務創新獎」	《銀行家》雜誌
 第三屆(2020)中國金融年度品牌案例大賽評選 —「整合營銷年度案例獎」	中國金融出版社有限公司、中央財經大學金融品牌 研究所、中國金融年度品牌案例大賽組委會
 2020年銀行業金融機構案防合規測試 —城商行序列第一名	山東省銀保監局
 「消費金融業務數字化轉型發展的創新實踐」課題 —山東省企業管理現代化創新成果評選一等獎	山東省企業管理現代化創新成果評審委員會
 2020年度威海市地方級稅收50強第二名	中共威海市委員會、威海市人民政府

1. 關於我們

1.2 獎項及榮譽(續)

本行領導的主要獎項及榮譽

獎項及榮譽	頒獎機構
 本行總會計師陶遵建—「全國勞動模範」稱號	中國共產黨中央委員會、 中華人民共和國國務院
 天津分行行長王希峰—「天津市勞動模範」稱號	天津市總工會
 理財金融部副總經理楊靜怡—「齊魯金融之星」	山東省委組織部、山東省財政廳、山東省地方金融 監管局
 天津分行市場五部總經理尚金鳳—「全國金融系統 抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進個人」稱號	中央金融團工委

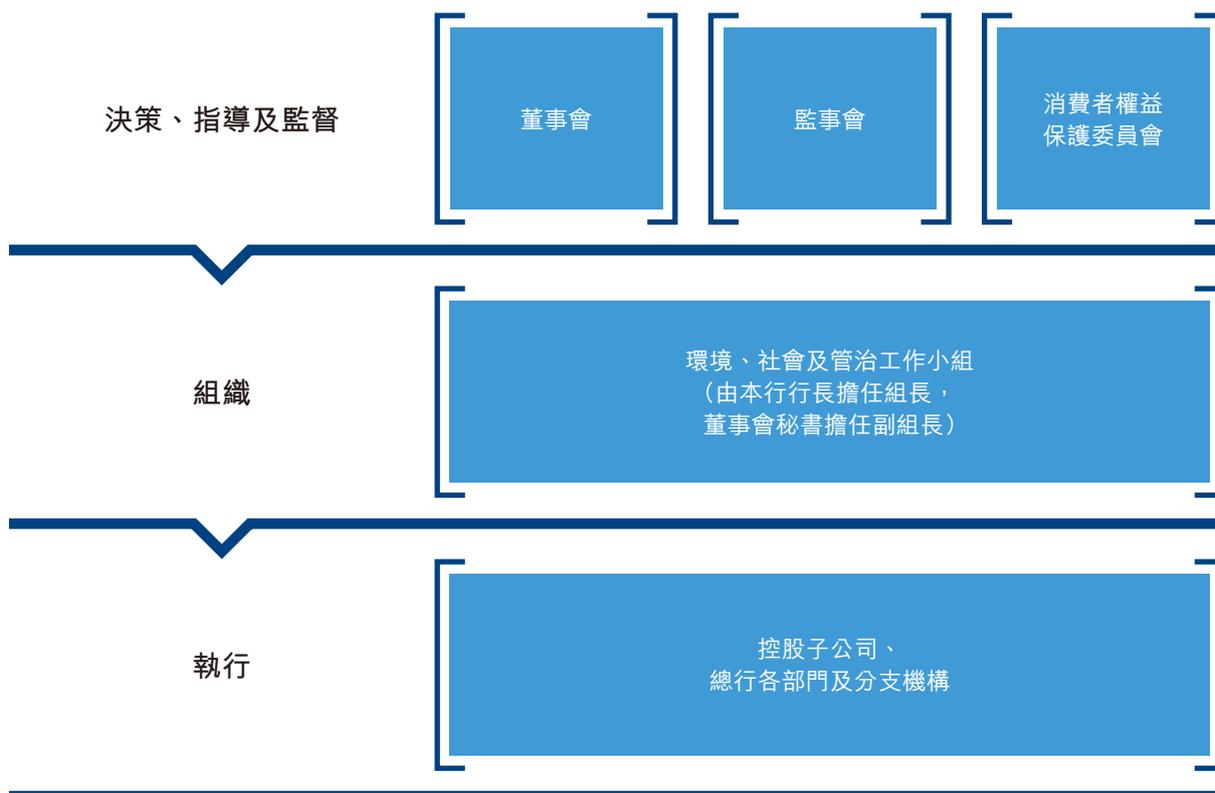
2. 環境、社會及管治管理

本行高度重視環境、社會及管治管理，已成立由董事會領導的環境、社會及管治管理架構，明確訂立管理架構中各層級的職責，以有效推進本行的環境、社會及管治管理的工作。我們積極通過各種渠道與各利益相關方建立緊密的溝通，瞭解他們的期望與訴求，作為制定環境、社會及管治管理方針及策略的重要根據。

2.1 環境、社會及管治管理架構

為使環境、社會及管治的理念融合在本行的管理方針、策略、業務計劃和政策中，積極履行企業社會責任，本行於本年度建立由董事會領導的環境、社會及管治管理架構，管理範圍覆蓋本行各層級，設立環境、社會及管治工作小組及明確說明環境、社會及管治管理架構中各層級的職責。本行建立完善的環境、社會及管治管理架構，使環境、社會及管治策略、目標及工作得以落實在本行的日常運營及業務中。

環境、社會及管治管理架構



2. 環境、社會及管治管理

2.1 環境、社會及管治管理架構(續)

決策、指導及監督

董事會作為本行關於環境、社會及管治管理架構的最高機構，對我行環境、社會及管治工作的策略和匯報承擔整體責任。

董事會的主要職責

- 審議和審批本行的環境、社會及管治的管理方針、策略、規劃、目標及年度工作，包括評估、優次排列及管理重大環境、社會及管治事宜、風險及機遇；
- 向董事會轄下消費者權益保護委員會授權，執行環境、社會及管治方面相關工作，設立環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，並由董事會監察其執行情況；
- 定期審查環境、社會及管治表現及相關目標的達成進度。

消費者權益保護委員會的主要職責

- 向董事會匯報環境、社會及管治策略、工作情況及年度環境、社會及管治報告；
- 指導環境、社會及管治工作小組開展相關工作；
- 提出有關環境、社會及管治風險管理及內部監控系統的意見。

監事會的主要職責

- 監督環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、目標及年度工作；
- 監督環境、社會及管治風險管理及內部監控系統；
- 監察控股子公司、總行各部門及分支機構執行環境、社會及管治相關政策及工作。

2. 環境、社會及管治管理

2.1 環境、社會及管治管理架構(續)

組織

高級管理層在董事會領導下，成立環境、社會及管治工作小組，由本行行長擔任組長，董事會秘書擔任副組長。環境、社會及管治工作小組辦公室設立在服務監督部(即董事會消費者權益保護委員會辦公室)，牽頭負責環境、社會及管治工作的統籌協調，小組成員為總行相關部門負責人。

環境、社會及管治工作小組的主要職責

- 識別、評估、審視及管理重大環境、社會及管治風險、機遇及相關事宜；
- 制定環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、年度工作及目標，供董事會審批；
- 持續追蹤及審視環境、社會及管治相關表現及目標進度；
- 通過消費者權益保護委員會定期向董事會匯報(通過會議或書面形式)。

執行

控股子公司、總行各部門及分支機構的主要職責

- 按照本行環境、社會及管治的管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進及執行各項環境、社會及管治相關工作；
- 收集及上報環境、社會及管治內部政策、制度及環境、社會及管治相關的績效指標；
- 遵守各項環境、社會及管治相關政策及制度；
- 定期向環境、社會及管治工作小組匯報(通過會議或書面形式)。

2. 環境、社會及管治管理

2.2 與利益相關方溝通

本行深知與利益相關方保持緊密溝通的重要性。我們從多種溝通渠道與政府、監管機構、股東／投資者、客戶、員工、供應商、業務夥伴、社區／非政府團體等主要利益相關方保持密切聯繫，瞭解利益相關方對本行在環境、社會及管治方面的期望與訴求，以持續提升我們的環境、社會及管治管理。

利益相關方	溝通方式
 政府	<ul style="list-style-type: none">• 政策文件及指引
 監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 調研走訪• 工作匯報
 股東／投資者	<ul style="list-style-type: none">• 股東大會• 中期報告與年報• 企業通訊• 業績公佈• 環境、社會及管治會議
 客戶	<ul style="list-style-type: none">• 客戶滿意度調查和意見表• 客戶服務／諮詢• 網上服務平台• 客戶服務熱線
 員工	<ul style="list-style-type: none">• 工作表現評核• 員工溝通大會• 義工活動
 供應商	<ul style="list-style-type: none">• 會議• 實地視察
 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none">• 合作項目
 社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none">• 社區活動• 義工活動• 捐獻

2. 環境、社會及管治管理

2.3 重要性議題評估

為進一步確定企業於環境、社會及管治所實踐及披露的重點領域，提高報告的回應性，本行委托了獨立顧問公司進行環境、社會及管治的重要性議題分析，以確立出本行最重要的可持續發展議題。

我們考慮本行業務發展目標、實際運營戰略及情況，通過日常與利益相關方的溝通瞭解他們對環境、社會及管治的期望與訴求，並參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》所涵蓋的披露責任及永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, 「SASB」) 的重要性議題庫等因素，經過仔細分析，最後歸納出適用於本行業務的17個涵蓋管治、經濟、社會及環境方面的重要性議題：

本年度的重要性議題

 管治層面	<ul style="list-style-type: none">• 風險管理• 合規經營
 經濟層面	<ul style="list-style-type: none">• 金融產品多樣化及創新• 加強同業合作
 社會層面	<ul style="list-style-type: none">• 提升服務質量• 客戶隱私保護• 負責任營銷及信息披露• 反貪腐• 員工權益保障• 遵守勞工準則• 員工發展與培訓• 發展普惠金融• 支持社會公益• 金融知識普及
 環境層面	<ul style="list-style-type: none">• 綠色金融• 綠色運營• 應對氣候變化

3. 合規及風險管理

合法合規運營及完善風險管理是本行業務穩健運營的基礎，也是本行最重要的工作之一。我們已設有嚴謹的公司治理架構和風險管理體系，強化反貪污及反洗錢的制度及措施，並加強對供應商的負責任管理，以確保本行業務穩步發展。

3.1 完善公司治理

威海市商業銀行按照現代股份制商業銀行發展要求，建立了權責分明、各司其職、獨立運作、相互制衡的「三會一層」法人治理結構。同時，本行將黨的領導和完善公司治理統一起來，充分發揮黨組織的核心作用，形成了有中國特色的現代商業銀行公司治理體系，提升公司治理的水平。以下是本行的管理架構圖：

本行管理架構圖



3. 合規及風險管理

3.1 完善公司治理(續)

股東大會是最高權力機構，每年本行嚴格按照有關規定召集、召開股東大會，股東通過參加股東大會依法行使表決權，參與公司重大決策。

董事會是本行的決策機構，由15名董事組成，其中獨立董事5名，下設發展戰略研究、關聯交易控制、風險管理、提名與薪酬、審計和消費者權益保護6個專門委員會，各委員會成員均由董事擔任，關聯交易控制、提名與薪酬和審計委員會的負責人均由獨立董事擔任。本行董事會及各專門委員會能夠科學制定戰略規劃，定期瞭解銀行的經營情況、財務狀況、風險管理、關聯交易、內部控制等情況，對重大事項及時決策，獨立董事能夠對重大關聯交易、董事和高管人員的聘任和解聘等發表客觀、公正的獨立意見。

監事會由9名監事組成，其中職工監事3名、外部監事3名，下設監督委員會和提名委員會，委員會負責人均由外部監事擔任，每年對董事和高級管理層年度履職情況出具評價報告，定期審核報告，對決策、管理、執行過程中是否存在違法違規、損害銀行及股東利益等方面重點監督，不斷提升監督效能。

高級管理層依法在職權範圍內開展經營管理活動，根據建設流程銀行的要求，建立了前、中、後臺相互分離與有效制衡的組織架構，實行「總—分—支」三級管理模式，制定了覆蓋全行各項業務流程和重要風險點的較為全面系統的制度。高級管理層能夠定期向董事會報告並接受監事會的監督，能夠嚴格落實董事會的各項決議，根據公司章程和董事會授權開展經營活動，確保本行經營與董事會制定的發展戰略、風險偏好及其他政策相一致。



3. 合規及風險管理

3.2 加強風險管理

為進一步規範和加強本行的風險管理，完善風險管理體系，促進本行各項業務的穩健發展，我們制定《威海市商業銀行風險管理大綱》，明確訂立本行的風險管理組織架構、相關部門職責及相關風險管理規定，全面規範本行的風險管理及各類風險管理行為，有效防範風險。

我們結合發展戰略需要，構建集中、垂直的風險管理體制，規範前、中、後臺的整體聯動和相互制約，形成覆蓋集團層面各種風險的全面風險管理體系。本行的風險管理組織架構涵蓋董事會、監事會、高級管理層、總行及分支行的各相關部門，並由董事會承擔全面風險管理的最終責任，並監督高級管理層、總行及分支行的各相關部門開展風險管理的工作。我們已制定各項風險管理辦法及程序，有效識別、評估、監測、控制和報告信用風險、市場風險、流動性風險、信息科技風險、法律風險、合規風險、聲譽風險等各項重大風險，建立有效平衡風險與回報的內控和運行機制，促進各項業務持續健康發展。

未來，在環境、社會及管治管理架構下，我們將設立環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，識別、評估、審視及管理重大環境、社會及管治風險及機遇，建立更全面，涵蓋環境、社會及管治層面的風險管理體系。

3.3 嚴格合規運營

為確保本行穩健運營，提高合規風險管理水平，我們已建立反貪污、反洗錢和維護知識產權的管理體系和控制監督措施，確保本行嚴格合規運營。



3. 合規及風險管理

3.3 嚴格合規運營(續)

反貪污

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國監察法》等相關法律法規。我們從完善制度約束、強化監督管理、暢通舉報渠道、加強廉潔教育四大方面有效防範廉潔風險，杜絕一切貪污、賄賂、勒索、欺詐等違法違規的行為。報告期內，本行沒有發生涉及貪污、賄賂、勒索、欺詐等違法違規的訴訟案件。

 完善制度約束	 強化監督管理
<ul style="list-style-type: none">• 完善反貪污制度，制定《威海市商業銀行黨風廉政建設責任制實施細則》，明確訂明各級領導在廉潔建設的責任和責任追究• 設立黨風廉政建設領導小組策劃和領導反貪污相關的工作	<ul style="list-style-type: none">• 各有關部門需每年進行一次黨風廉政建設責任制考核，以確保廉潔工作妥善執行• 為加強員工反貪污監督及管理，制定《威海市商業銀行員工失範行為排查管理程序》及《威海市商業銀行員工違反規章制度行為處理辦法》，培養員工誠實守信的職業操守，增強遵規守紀和合規操作意識，及時採取有效措施進行預防和整改
 暢通舉報渠道	 加強廉潔教育
<ul style="list-style-type: none">• 制定《威海市商業銀行信訪舉報管理程序》，規範信訪舉報的相關部門的職責、操作流程和渠道• 舉報渠道包括：來訪接待、信件、電話• 總行紀檢監察室負責信訪舉報的登記、送呈領導閱批、協助調查和答覆，相關部門進行調查核實。紀檢監察室經領導同意後上報查處結果• 舉報經調查後若屬實，涉嫌犯罪的，會被移送至司法機關依法處理	<ul style="list-style-type: none">• 加強廉潔反貪污教育，增強員工廉潔自律意識，提高反貪腐能力，員工全年需參加紀檢監察知識培訓不少於兩次• 本年度，在全行組織開展廉潔教育活動，組織黨員幹部觀看《黨風廉政建設新形勢與領導幹部廉潔自律》專題講座直播；組織中層幹部觀看違紀違法典型案例警示教育片

3. 合規及風險管理

3.3 嚴格合規運營(續)

反洗錢

本行深明有效的洗錢風險管理是本行安全、穩健運行的基礎。我們嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反恐怖主義法》、《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引(試行)》等法律法規，透過健全反洗錢管理體系、強化反洗錢控制、開展反洗錢培訓，全面推行反洗錢管理工作。報告期內，本行沒有發生涉及洗黑錢等違法違規的訴訟案件。

健全反洗錢管理體系



- 制定《威海市商業銀行洗錢和恐怖融資風險管理政策》，明確訂立洗錢風險管理組織架構、策略、方法和措施，內部檢查、審計、績效考核和獎懲機制
- 制定《威海市商業銀行反洗錢工作管理程序》及設立貫穿全行的反洗錢工作領導小組，並由總行層級的領導小組作為全行反洗錢工作的領導和管理機構，負責組織、領導和協調全行的反洗錢工作

強化反洗錢控制



- 制定多項反洗錢的管理程序，有效加強反洗錢內部控制
- 建立《威海市商業銀行洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理程序》，合理確定客戶洗錢風險等級，有效預防洗錢和恐怖融資活動
- 建立《威海市商業銀行重點可疑交易識別分析報告管理程序》，及時發現並報送重點可疑交易，切實履行反洗錢義務

開展反洗錢培訓



- 各單位建立反洗錢培訓長效機制，組織開展對各級員工的反洗錢培訓和測試，培訓內容包括反洗錢基礎知識、法律法規、業務操作及監管政策要求
- 新員工上崗前必須接受反洗錢培訓和測試
- 各分行、管轄行、直屬支行制定每年度反洗錢培訓計劃

3. 合規及風險管理

3.3 嚴格合規運營(續)

反洗錢(續)



保護知識產權

本行高度重視知識產權的保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等相關的法律法規，並制定《威海市商業銀行知識產權管理辦法》規範知識產權管理工作，加強對本行知識產權的保護和利用，開展保護知識產權的工作。本行明確訂明各相關部門的知識產權管理職責分工，如法律合規部綜合管理全行知識產權相關管理工作。對外，本行對涉及知識產權的情況進行監測，防止侵害他人的知識產權。我們確保所使用的各類軟件已獲得合法授權。對內，本行為自身的專利、商標、著作權等知識產權進行申請、監測及維護工作。報告期內，我們保持註冊的專利共6項，新增註冊的專利共2項。如發現有侵害本行知識產權的情況發生，我們會以訴訟、請求行政保護等方式維護本行的知識產權。

報告期內，本行沒有發生任何與知識產權侵害相關的違法事件。

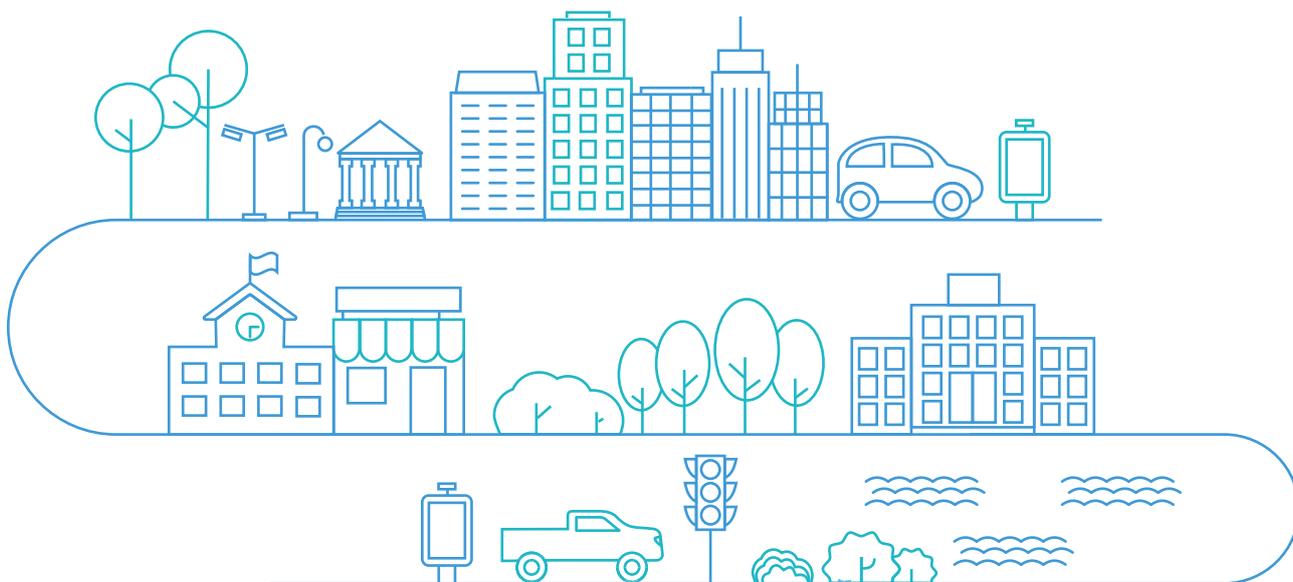
3. 合規及風險管理

3.4 供應商管理

為進行負責任的供應商管理，本行嚴格按照《中華人民共和國招標投標法》及《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關法律法規，制定《威海市商業銀行集中採購管理辦法》及《威海市商業銀行招標管理辦法》等管理制度以規範供應商的評審、監督和管理，並確保採購及招標活動遵循公開、公平、公正和誠實信用的原則。

對於供應商的評審及管理標準，除了資質、信譽、質量、價格等條件外，我們還會考慮供應商的環境及社會方面的表現，如僱傭及勞工準則、健康與安全、廉潔等因素。我們的採購需求部門會對供應商履行合約的情況進行評估及監督，逐步建立本行的合格供應商庫。我們亦提倡綠色採購，如採購對環境影響較小的產品及服務。我們嚴格規定所有招標投標活動單位和人員必須遵守法律、廉潔自律、嚴禁徇私舞弊。

報告期內，總行的主要供應商共有246家，當中有108家在山東省，有138家在山東省以外，提供科技軟件設備、安保設施服務、裝修及辦公配套服務等產品及服務。



4. 支持實體經濟

本行將踐行社會責任貫穿於銀行發展的整個過程，始終堅持「服務地方經濟，服務小微企業，服務城鄉居民」的市場定位，以金融創新為著力點，依托小微金融、市民金融、科技金融，支持實體經濟，推動區域經濟發展，履行金融行業的社會責任。

4.1 踐行普惠金融

本行積極響應國家普惠金融政策，大力發展關注民生的普惠金融，積極推進消費金融服務，不斷豐富信用卡業務，持續完善便民繳費服務，進一步提升服務城鄉居民的水平。

在推進消費金融服務方面，本行立足於市民銀行的定位，提供住房貸款、消費貸款、網易貸、積金易貸等多種消費金融服務，產品覆蓋居民生活衣、食、住、行、教育等各個領域，並逐步推進按揭業務線上化審批，進一步提升審批效率。其中，我們的新型消費信貸產品「網易貸」，允許客戶在授信額度內循環使用款項，並可以通過移動互聯網實現自動取款和還款，為客戶帶來了極大的便利。

在信用卡業務方面，本行成為省內第二家獲批發行信用卡的城市商業銀行，豐富分期產品種類，推出汽車分期、車位分期等產品，滿足客戶場景類消費需求；豐富營銷活動，開展話費滿減、超市滿減、一元權益、周周刷等活動，提升客戶日常消費品質；提升服務質量，組建專業化客服團隊，專業為客戶用卡進行答疑解惑，有效提升客戶滿意度。

在代繳費業務方面，本行積極承擔「民生工程」的社會責任，為解決與市民生活息息相關的生活繳費問題，特推出了「生活管家」綜合繳費服務特色品牌，涵蓋日常生活電費、水費、通訊費、有線電視費、燃氣費、取暖費等十多種繳費服務，持續完善便民繳費服務。

4. 支持實體經濟

4.2 服務三農小微

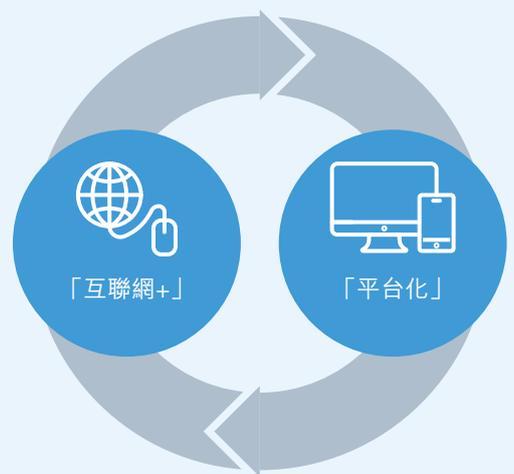
為落實執行本行「三農服務」定位，我們推出多項支持「三農」和小微企業的服務和產品。

在支持「三農」發展方面，我們積極落實金融支持鄉村振興戰略，創新農村金融新模式，創新推出支農新產品，通過與政策性農業擔保公司合作推出「農易貸」產品，充分發揮政銀擔各自優勢，積極為「三農」提供差異化、特色化融資服務等，推動「三農」發展，為縣域經濟的發展作出貢獻。

在支持小微企業發展方面，我們構建豐富的產品體系，建立動態、持續的產品創新機制，積極推出「智領通」、「商車貸」及「稅e融」等特色小微企業融資產品。

「稅e融」

我們積極依托「互聯網+」和「平台化」發展模式，加大跨界跨業合作力度，深化「銀稅互動」業務，通過搭建銀稅互動平台，實現稅務部門和金融機構之間的信息互通和共享，推出「稅e融」產品，努力推動普惠金融業務與科技深度結合，進一步提升客戶體驗。「稅e融」是為小微企業法定代表人量身打造的、以繳稅數據作為審批依據、用於支持其生產經營周轉的個人經營性信用業務，授信額度循環使用，節約成本，真正緩解小微企業的融資問題。



我們持續降低小微企業貸款成本。堅持「專注小微」的業務導向，對單戶授信人民幣1,000萬元及以下小微企業貸款採用專項FTP(內部資金轉移定價)資金成本定價政策，引導分支機構進一步降低小微企業融資成本。針對小微企業金融服務需求特點，持續優化小微企業貸款「綠色通道」，積極推進「限時辦理」，對潛在目標客戶提前介入，切實提高小微企業信貸服務效率。此外，我們還會同社會勞動保障和財政等政府部門為弱勢群體共同搭建金融業務合作平台，積極支持社會特殊群體順利實現就業和創業。

本行持續優化完善經營、管理、風控協同有力的小微企業機制建設，通過單列信貸計劃、戶數專項考核激勵、差異化信貸政策、專業化授信審批、專屬信貸產品等，為小微企業發展提供有力保障。

4. 支持實體經濟

4.3 創新金融產品

本行高度重視科技引領對業務發展的重要作用，堅持以數字化為驅動，通過強化科技賦能以增強核心競爭力。我們已專設網絡金融部開展互聯網金融業務，持續打造數字化、網絡型的智慧銀行，並取得突出成效。我們推出多項的創新金融產品，為客戶提供多元化的信貸、理財、儲蓄、財富類等金融服務，支持城鄉居民及小微企業使用金融服務。

創新數字零售信貸平台



- 本年度，網絡金融部積極響應中央及監管部門號召，利用金融科技引領數字化轉型，以「穩中求進，創新求效，服務求快」的工作思路，以消費金融業務數字化轉型發展為目標，搭建了涵蓋獲客、風險控制、運營和系統四大體系在內的數字零售信貸平台，真正實現了批量化、平台化獲客，場景化營銷，自動化、智能化審批功能，並綜合提升客戶體驗和運營效率。

創新線上化信貸產品



- 積極採用新技術、互聯網、大數據等工具，持續完善「房e貸」等線上化產品，充分利用線上申請、線上審批，隨借隨還的服務優勢，努力滿足小微客戶的融資需求；
- 為加大對中小企業的融資支持力度，加快推進互聯網金融發展，積極借助威海市信財銀保平台和風險補償資金的扶持，推出了「政e融」和「人才貸」產品；
- 「政e融」依托政府大數據征信平台，通過整合企業的司法、稅務、工商、社保等數據，建立企業社會信用評級模型，為企業進行信用評級，對符合評級結果及本行授信政策的企業，由政府出資成立的信保基金提供部分風險擔保，用於生產經營用途的短期流動資金貸款，協助小微企業解決融資問題；
- 「人才貸」是專門用於高層次人才或長期所在企業開展科技成果轉化和創新創業活動的無抵押、無擔保信貸產品，能有效緩解高層次人才開展科技成果轉化和創新創業活動中的融資困難。

4. 支持實體經濟

4.3 創新金融產品(續)

創新理財產品



- 為了滿足監管要求和業務發展需要，根據淨值型理財市場調研及客戶需求，綜合考慮本行理財業務情況，本年度我們設計及推出「穩健成長1號周期型開放式淨值型理財產品」、「穩健成長系列封閉淨值型產品」。



案例：創新推出「快e貸」

「快e貸」是威海市商業銀行緊扣「保市場主體、保居民就業、保基本民生」政策要求，創新推出的普惠型線上信貸產品，專項服務個人零售客戶和小微企業商戶，滿足居民和小微企業的消費及經營需求。2020年6月16日，「快e貸」正式在全行範圍內上線。

有信貸需求的客戶不需綁定銀行卡，只需通過掃描「客戶經理二維碼」或搜索「微信公眾號—小威快e貸」即可線上申請。系統通過客戶的身份證信息、人臉識別、簡單個人信息對客戶進行身份驗證，並依托大數據平台第一時間評估客戶可獲貸款額度，客戶最高可貸款人民幣20萬元。同時，「快e貸」平台通過權限控制、傳輸加密等技術手段，有效保障了系統的數據及應用安全，可有效保護客戶的個人信息和用貸安全。

「快e貸」產品上線以來，得到廣大客戶的積極響應和廣泛好評。

5. 優質客戶服務

本行堅持客戶至上，以「總行為基層、管理為業務、全行為客戶」為服務理念，致力提升金融服務的質素，高度重視客戶的意見與反饋。我們持續加強售前管理，高效處理客戶意見並持續進行改進提升。

5.1 提升服務質量

客戶服務質量保障

本行根據運營的實際情況，制定《威海市商業銀行客戶服務中心服務業務作業指導書》和《威海市商業銀行客戶服務中心電話銀行業務應急預案》，旨在正確、高效處置客戶服務中心面臨的突發事件，提高系統應對突發事件的處置能力和保障業務處理的連續性和良好的客戶體驗，以強化本行服務質量，完善本行服務。我們致力為客戶提供優質的金融服務，報告期內，本行客戶服務滿意度達98%。

我們制定《威海市商業銀行服務監督考核辦法》，並根據當中載列的考核標準、考核內容和考核方法，定期對各分行、管轄行、直屬支行所轄營業機構等進行服務考核，加強全體員工對服務工作重要性的意識，為客戶提供標準、統一和優質的服務。服務檢查充分體現公平、公正的原則和「以查代訓」的核心理念，採用「指定時段錄像、當月錄像自選查看」的形式，各分支機構每月按要求呈交錄像檢查打分表及檢查報告，再統一經服務監督部進行覆核打分，全面提升本行的服務意識和效率，提升執行能力。

消費者投訴處理

本行嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》、《中華人民共和國商業銀行法》、《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》、《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等法律法規，堅持依法合規、便捷高效、標本兼治和多元化解原則處理投訴工作。為進一步強化本行的投訴管理，完善相關處理管理機制，及時妥善解決客戶投訴問題，本行建立《威海市商業銀行消費者投訴處理管理辦法》，規定投訴處理部門職責、處理流程、處理時限，以確保客戶投訴問題得到及時有效地解決。本行亦將投訴納入經營網點綜合經營績效考核體系，提高全員對投訴的重視程度。

5. 優質客戶服務

5.1 提升服務質量(續)

消費者投訴處理(續)

本行的消費者投訴處理的流程分為受理、分發、處理、反饋及終結五個階段。

投訴處理階段	實際內容
 受理階段	<ul style="list-style-type: none">實行消費投訴處理回避制度。被投訴機構應當指定與被投訴事項無直接利益關係的人員核實消費投訴內容，及時與投訴人溝通，積極通過協商方式解決消費糾紛。
 分發階段	<ul style="list-style-type: none">投訴案件被分發到營業網點、客戶服務中心、消費者權益保護中心等投訴處理崗進行調查和處理。對於政府部門、監管部門、上級單位及新聞媒體轉辦的投訴，辦公室按照流程批辦後發至被投訴單位、相關職能部門及服務監督部，要求限時辦理並書面回覆。
 處理階段	<ul style="list-style-type: none">被投訴機構相關人員對投訴事件進行詳細的調查、瞭解和溝通處理，相關職能部門配合做好投訴處理工作。
 反饋階段	<ul style="list-style-type: none">被投訴機構依照相關法律法規及本行制度要求，公平公正作出處理決定，並在要求的時限內將處理決定告知投訴人。
 終結階段	<ul style="list-style-type: none">服務監督部投訴處理崗進行消費者回訪並記錄消費者投訴處理滿意度情況。

我們在官方網站、移動客戶端、營業場所和辦公場所公示投訴渠道和處理流程，讓客戶清楚瞭解投訴的程序、渠道、方法及預計處理時間，務求使投訴處理透明化。客戶可通過客服電話、官網留言、信件等形式進行投訴。報告期內，本行積極處理各渠道的投訴及疑難問題，辦結率100%。

5. 優質客戶服務

5.2 保障客戶隱私

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》，通過制度約束和技術防控等手段做好客戶信息保護等相關工作，牢築安全防線。本行對信息安全管理堅持「安全第一、預防為主、技管並重、綜合防範」的總體方針，並根據《商業銀行信息科技風險管理指引》（銀監發[2009]19號）等監管要求和國家信息安全等級保護管理制度及相關法律、法規制定適用於本行的《威海市商業銀行信息安全管理辦法》和《威海市商業銀行客戶信息保護管理辦法》。我們亦制定《威海市商業銀行安全產品運行維護管理作業指導書》，規範本行信息安全產品，包括信息科技內控系統、漏洞掃描、安全配置核查系統、安全服務等信息安全產品的操作流程和控制要點，為不同崗位的員工設定職責、權限和信息操作流程，以提高本行安全產品的管理水平，防範風險。我們制定《威海市商業銀行計算機使用維護管理程序》，由不同的管理崗開展數據中心運維安全自查，對計算器設備使用情況、網絡系統安全隱患、機房基礎設施保障能力等進行全面排查。

我們以有限授權原則管理員工的信息資源使用，任何員工超越職責進行信息資源訪問會受到權利限制。我們會安排員工進行信息安全保密培訓，使其具備崗位相應的信息化安全意識和防護能力，充分瞭解金融業信息安全的重要性。我們定期為各類與信息系統有關連的員工實施有針對性、有計劃的等級保護和內控要求教育和培訓，讓員工明確與本職工作有關的信息安全知識和責任。

本行根據《威海市商業銀行客戶信息保護管理辦法》，把客戶信息按照載體進行劃分，分為電子和紙質兩種形式。客戶信息包括客戶基本信息、賬戶信息、產品或渠道信息等，並按照其安全等級劃分為高保密性、中保密性、低保密性三類。不同等級的數據在查詢、傳遞、交接、使用過程中採用相應的安全管理措施，防止數據泄露，保證數據的信息安全。

本行尊重客戶的個人金融信息安全權，採取有效措施加強對個人金融信息的保護，不篡改、違法使用客戶個人金融信息，不在未經銀行業客戶授權或同意的情況下向第三方提供個人金融信息。

5. 優質客戶服務

5.3 維護消費者合法權益

消費者權益管理組織架構

為維護消費者合法權益，提高本行服務水平和客戶滿意度，將保障消費者權益落到實處，推動本行健康、穩健和可持續的發展，我們根據《中華人民共和國消費者權益保護法》、《銀行業消費者權益保護工作指引》、《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》和《威海市商業銀行社會責任管理辦法》等法律法規和行內規章制度，制定《威海市商業銀行消費者權益保護工作管理辦法》。

我們將客戶權益保護納入經營發展戰略及企業文化建設中，設立消費者權益保護委員會負責並向董事會報告相關工作。董事會負責制定銀行業消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，確保所有消費者得到公平對待。高級管理層確保消費者權益保護戰略目標和政策得到有效執行。監事會對董事會、高級管理層開展消費者權益保護工作履職情況進行監督。我們成立總行消費者權益保護工作委員會，主要以推進消費者權益保護工作為首，積極履行社會責任，牢固樹立維護消費者合法權益理念。消費者權益保護工作委員會下設消費者權益保護辦公室，設在總行服務監督部。服務監督部負責組織、協調、督促、指導其他部門及下級機構開展消費者權益保護工作。各分支機構直接負責本機構消費者權益保護工作的組織和落實工作。

服務監督部設有消費者權益保護中心，負責全行消費者權益保護工作管理，包括制定和完善相關工作的規章制度和督導執行工作；加強與監管部門和同業的溝通，組織消費者權益保護工作相關考評、檢查、活動等；負責全行投訴管理，進行投訴登記、過程調查界定、反饋、報送、考核、總結等工作。

規範宣傳及營銷

本行的《消費者權益保護工作管理辦法》對各級管理機構設立基本行為準則。我們尊重客戶的知情權和自主選擇權，履行告知義務，不容許員工在營銷產品和服務過程中以任何方式隱瞞風險、誇大收益，或者進行強制性交易。在產品銷售過程中，嚴格區分自有產品和代銷產品，不得混淆、模糊兩者性質向客戶誤導銷售金融產品。所有關於本行的對外宣傳發佈需經過本行的總行辦公室審核，確保對外宣傳內容嚴謹、準確，並根據監管要求，對分支機構業務宣傳內容予以規範化指導。我們嚴格遵守並執行國家和總行關於金融服務收費的各項規定，披露收費項目和標準，不隨意增加收費項目或提高收費標準。

6. 關愛員工為本

本行深知員工是我們業務成功的重要基石，我們積極倡導「以人為本」理念，弘揚「快樂文化」作為全行企業文化的核心和精髓。我們致力保障員工的合法權益，建設平等和多元化的工作環境，加強培訓打造優秀團隊，保護員工健康安全，為員工營造一個關愛、快樂、共同成長的工作環境。

6.1 保護員工權益

本行嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，保護員工權益。

我們制定《威海市商業銀行員工招聘作業指導書》，以公開、公平、擇優的原則審核應聘者的學歷、工作經驗、技能等資格和條件，透過多個外部和內部的渠道招聘優秀人才。我們嚴禁任何因性別、民族、種族、宗教信仰等因素的歧視，建設一個平等的工作環境。我們在招聘工作過程中，會嚴格審核應聘者的個人身份證明，杜絕聘用童工。我們制定《威海市商業銀行勞動合同管理作業指導書》，與員工簽訂勞動合同時，遵循合法、公平、平等自願的原則，訂明員工的工作時間、薪酬福利、假期等資料，嚴禁強制勞工。我們實行標準工作時間制度，讓員工有合理的休息時間。如發現勞工違規的情況或需解除勞動合同，我們會按照《中華人民共和國勞動合同法》和其他相關法律法規執行，保障員工和本行的權益。

員工是本行寶貴的資產，我們提供貼心的福利待遇吸引及挽留人才。我們的員工除依法享有國家法定的五險一金及假日外，還享有病假、事假、婚假、產假、哺乳假、年休假等假期。本行切實關心愛護員工，設立工會，負責本行困難員工的關愛與幫助，及時緩解員工疾苦，將送溫暖活動常態化、經常化，讓員工時刻感受到我們的關懷和溫暖。



發放救助金

對大病、親屬去世及因公受傷等員工及去世員工的親屬進行探視慰問，並發放大病及困難員工救助金



走訪慰問

每年春節期間對困難員工及退休員工進行走訪慰問



子女助學補助金

為困難員工子女入學發放助學補助金

6. 關愛員工為本

6.2 重視員工成長

本行踐行人才強行的戰略，致力建設素質更高、專業化更強的人力資源管理隊伍。我們重視人力資源管理隊伍培訓，進一步提升團隊的戰略分析和業務思維能力，並加快團隊專業能力的提升，培養熟悉能力素質模型、員工培養與發展、領導力發展、人才測評、員工關係管理以及新技術應用的人力資源管理人才，為本行業務策略實施奠定良好基礎。

績效管理及晉升

為激勵員工努力用心工作，激發員工的潛能及表現，我們制定《威海市商業銀行績效管理程序》，規範員工的績效管理。我們制定《威海市商業銀行中高級管理人員任免作業指導書》，規範中高級管理人員的選拔任用，堅持「專業化、知識化、年輕化」的「三化」原則，優先選用綜合素質高、業務能力強的專業化人才，學歷高、理論強的知識化人才，以及有活力的年輕化人才，深入實施「人才破格制」，為本行打造專業優秀管理團隊奠定了良好基礎。

多元化員工培訓

根據本年度威海市商業銀行年度培訓計劃，報告期內我們圍繞「兩端型零售銀行」的發展戰略，結合本行培訓學院的發展思路，重點做好「基礎強化、能力提升、聚焦實戰」三項工作。本年度本行組織各層次人員進行系統性的培訓，通過線上線下相結合、走出去與請進來相結合等多種方式進行全面培訓。一是組織中高層領導培訓，組織中高層領導外出參加華為培訓、分行行長培訓班等。二是組織新入職員工培訓，先後組織濱州分行培訓、總行新入職員工培訓及新入行大學生培訓。三是組織全行性培訓，組織全行開展內訓師大賽、上崗資格考試、條線直播培訓等。通過開展不同專業、不同類別、不同層次範圍的培訓，提升隊伍的整體競爭力，為本行快速發展提供人才保障。

以下為本年度的主要培訓介紹：

董事、監事及高級管理層培訓



組織董事、監事及高級管理層進行香港聯交所上市公司董事職責等相關內容的培訓。

6. 關愛員工為本

6.2 重視員工成長(續)

多元化員工培訓(續)

董事會秘書專項培訓



參加董事會秘書專項培訓，提升董事會秘書及董事會辦公室成員的專業知識和技能，內容主要包括董事的責任與義務、《上市規則》下的持續責任、香港聯交所新版《環境、社會及管治報告指引》合規諮詢及開展更有效的投資者關係工作等。

中高層領導及業務骨幹培訓



- 充分借助亞聯盟、城商行聯盟、銀行業協會等平台，組織中高層領導外出參加華為培訓及組織分行行長參加分行行長培訓班；
- 組織專家論壇講座，本年度邀請索真醫學創始人郝妙紅至本行開展《大數據與生命健康》論壇講座。通過學習更好的提升管理層的能力，適應變化，促進發展；
- 組織中層領導及業務骨幹參加中泰證券研究院專家金融論壇，瞭解國內外的經濟發展的最新局勢，提升金融投資的知識。



華為為本行舉辦的數字化領導力培訓班

6. 關愛員工為本

6.2 重視員工成長(續)

多元化員工培訓(續)

新入職員工培訓



- 新入職員工培訓內容主要圍繞本行戰略規劃、企業文化、法律合規知識及業務技能等；
- 組織濱州分行培訓，分為集中培訓和跟崗培訓2個階段，培訓時長2周，共29人參加；
- 組織總行新入職員工崗前培訓，分為集中培訓和跟崗實踐培訓2個階段，培訓時長1個月，共38人參加；
- 組織新入行大學生培訓，分為集中培訓和條線培訓2個階段，培訓時長3周，共63名員工參加。



新員工培訓



新入行大學生培訓

6. 關愛員工為本

6.2 重視員工成長(續)

多元化員工培訓(續)

開展專業條線培訓



- 組織青島分行、臨沂分行、日照分行及濱州分行開展網點效能提升培訓，通過網點調研、課程培訓、駐點輔導和複盤指導的形式，調動網點員工營銷主動性、規範營銷行為和提升營銷技能，從而實現網點效能整體提升；
- 組織開展條線直播培訓，疫情期間創新培訓形式，採用直播的形式開展專題培訓，培訓主要圍繞對公風險識別與管控、銀行新媒體短視頻運營、民法典如何影響銀行業務、網點營銷實戰案例分享等方面開展，形成時時可學、處處可學的良好學習氛圍。



服務專項培訓

6. 關愛員工為本

6.3 員工健康安全

本行注重員工的健康和安全，嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，制定各項保障員工健康安全的制度和措施，加強對員工的健康安全管理。

身體檢查



每年組織全行員工進行一次身體健康檢查，建立健康檔案，對特殊病情持續跟進和督促複查，加強預防傷病，保障員工健康。

女性員工「四期」保護政策



嚴格落實女性員工「四期」保護政策，為女性員工提供特殊時期的工作環境保障和便利，為育齡婦女提供政策諮詢、免費身體檢查、准生證辦理、新生兒落戶、檔案管理等貼心服務，貼心關愛員工。

愛心互助醫療保險



為全體員工承保包括意外傷害和重大疾病在內的愛心互助醫療保險，減輕員工醫療負擔，提高員工抗風險能力。

6. 關愛員工為本

6.3 員工健康安全(續)

營業場所突發事件應急處理



- 制定《威海市商業銀行營業場所突發事件應急處理作業指導書》；
- 每季度組織營業網點廳堂工作人員進行營業場所反搶劫等應急處置預案演練培訓，切實提高臨櫃員工的安全防範意識和應急處置能力。

消防安全



- 制定《威海市商業銀行消防應急處理作業指導書》；
- 定期或不定期組織員工進行消防安全教育及火場逃生演練培訓，進一步提高員工消防意識，強化火場應急處置能力和逃生能力。



7. 積極貢獻社會

威海市商業銀行作為積極履行社會責任的企業，在服務實體經濟發展、為客戶提供優質服務的同時，一直熱心發展公益事業，回饋社會。本年度，本行舉辦多項公益慈善和金融知識宣傳普及教育活動。為與各界企業及社區攜手抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情，我們亦推出一系列疫情防控措施，為打贏疫情防控阻擊戰作出貢獻。

7.1 支持公益慈善

為有效於社區推行公益慈善，我們制定多項制度和措施，包括完善機構建設、明確制度約束、打造「學雷鋒愛心銀行」、開展定點幫扶及關注弱勢群體，以完善公益服務體系。

完善機構建設

- 設有黨群工作部，重點負責社會公益事業的開展與組織；
- 設有工會，負責本行困難員工的關愛與幫助；
- 設有團委，成立了社會公益事業志願團隊，長期開展青年志願活動。

明確制度約束

- 積極開展公益志願活動納入企業文化，建立總、分、支三級的活動機制；
- 要求各單位以組織、參與等的形式不定期開展志願活動。

打造「學雷鋒愛心銀行」

- 以淄博分行為示範點，通過宣揚雷鋒精神、舉辦學雷鋒專題講座、開展學雷鋒志願服務活動等多種形式，帶動員工心系民生，回饋社會。

開展定點幫扶

- 按照黨委政府關於幫扶工作的統一部署，積極開展幫扶村走訪調研，深入瞭解幫扶村實際需求，確保幫扶工作取得實效；
- 榮成市大疇鎮岳泊莊是本行的幫扶對象，本年度共投放人民幣10萬元，其中人民幣2萬元，為榮成市大疇鎮岳泊莊10戶低保貧困村民送去慰問金和慰問品，餘下人民幣8萬元為貧困村民修繕房屋。

關注弱勢群體

- 定期前往威海市福利院走訪慰問，向他們送去溫暖與關愛；
- 本年度，組織青年員工到敬老院開展義務勞動，並投入人民幣3萬元為敬老院提供生活用煤30噸。

7. 積極貢獻社會

7.1 支持公益慈善(續)

威海市商業銀行專門成立了社會公益事業志願團隊，由團員青年組成，重點參與關愛弱勢群體、義務植樹、義務獻血等各項活動。本年度，我們共有100名志願團隊成員。同時，我們在分行層面，由綜合管理部帶領組織開展各項公益事業，並將公益活動納入分行企業文化建設的重要層面，每年制定活動計劃、組織開展及進行考核。



案例：威海市商業銀行組織開展「送溫暖」慰問活動

為增強本行青年員工的社會責任意識，結合上級幫扶工作要求，本行監事長於2020年11月5日帶領本行黨員、團員、青年志願者等一行30多人到多年幫扶的乳山下初鎮敬老院和扶貧村開展「送溫暖」慰問活動。

我們到敬老院看望了長者，為他們送去牛奶、餅乾、大米等生活用品。我們幫助他們清理房間、打掃衛生，將本行的關愛傳遞給每一位老人。下午，監事長鄧衛一行到榮城市大疇鎮岳泊莊村看望了村裏的貧困戶，瞭解他們的生活狀況，並送上米、面、油等生活用品。

此次活動不僅傳承和弘揚了敬老、愛老的傳統美德，讓農村弱勢群體感受到來自本行的社會關愛，同時也增強了本行青年員工的社會責任感和使命感。



7. 積極貢獻社會

7.2 普及金融知識

本行為了有系統地開展金融知識宣傳教育服務工作和提升客戶和社會大眾的金融知識和金融風險防範知識，制定《威海市商業銀行消費者權益保護金融知識宣傳教育工作管理辦法》，目的是通過對消費者進行金融知識普及、金融意識和金融素質培養，防範和化解潛在矛盾，構建和諧的金融消費環境，促進銀行業的健康及可持續發展。

多種渠道普及金融知識



營業網點

- LED顯示屏滾動播放宣傳活動的主題、廳堂電視循環播放宣傳標語或小視頻等；
- 印有金融知識主題的宣傳海報、宣傳折頁等。



走入人群

- 深入社區、學校、軍營、廠區、市場等，通過設立宣傳教育點、流動學校、金融服務站等形式開展有針對性的集中式金融知識普及宣傳活動。



主流傳播渠道

- 在報紙、期刊、雜誌、第三方網站等刊登金融知識普及宣傳文章，組織金融知識有獎問答和競猜活動等。



電子及社交媒介

- 網上銀行、手機銀行、微信公眾號、QQ、製作宣傳微視頻等宣傳金融知識小貼士等。

7. 積極貢獻社會

7.2 普及金融知識(續)

多種渠道普及金融知識(續)

本年度，我們舉辦了一系列多元化的金融知識普及教育活動，如「權利·責任·風險」3·15宣傳、「金融知識金融萬里行」宣傳、「金融知識普及月金融知識進萬家」宣傳、「守住錢袋子·護好幸福家」為主題的防範非法集資宣傳月活動、「魯眾小保山東省銀行業消保平台微信公眾號24小時線上受理銀行業消費者投訴」主題宣傳活動、反洗錢集中宣傳活動、「防賭反賭金融守護」為主題的宣傳周活動、防範電信網絡詐騙宣傳活動、「反假人民幣宣傳月」等，提升客戶和廣大市民的金融知識、自我保護意識和能力，全方位保護金融消費者。我們獲得山東省銀行業協會授予的普及金融知識萬里行活動「優秀組織單位」稱號，彰顯我們在普及金融知識方面的亮麗成果。



案例：威海市商業銀行開展「誠信興商宣傳月」活動

本年度，本行在舉辦「誠信興商宣傳月」活動中，通過營業網點宣傳、發放宣傳資料、走訪企業等多種方式積極宣傳，舉行誠信興商演講會6次，覆蓋205人次，接受諮詢服務總量620人次，宣傳覆蓋總人數1,820人次，增強了本行客戶自身信用建設、誠信經營的意識，使客戶瞭解到更多外匯政策法規和便利化措施，並對地下錢莊、非法網絡炒匯、跨境賭博等非法跨境金融活動的風險和危害提高了警惕，取得了良好的宣傳效果。



「金融知識普及月金融知識進萬家」宣傳



組織市民參與「反洗錢知識線上答題」活動

7. 積極貢獻社會

7.3 同心抗擊疫情

2020年，新型冠狀病毒肺炎疫情對中國及全球帶來空前的挑戰。為響應國家及當地政府對防控疫情的要求，威海市商業銀行將防控疫情作為首要任務，落實金融服務機構協助防控疫情的職責，本行已採取一系列防控疫情措施，保障客戶和員工的健康，全力支持企業復工複產，幫扶社區抗擊疫情，渡過難關。

疫情防控主要措施

疫情防控領導小組



- 成立新型冠狀病毒肺炎疫情防控領導小組，下設員工安全保障、信貸保障、線上保障和現金保障等多個工作小組，全面加強對疫情防控金融服務的組織領導，細化各項金融服務保障措施，確保金融服務通道暢通，全力以赴為客戶提供專業、高效、安全的金融服務。

保證營業網點安全



- 在本行所有營業網點進行嚴格消毒，保持通風；
- 各營業網點配備現金消毒櫃，總行現金庫配有消毒燈車，對收入的現金進行嚴格消毒，點鈔機和清分機每日消毒；
- 各營業網點所有員工均需佩戴防病毒口罩上班，工作間隙應勤洗手或使用免洗消毒液消毒，並加強員工出行管理；
- 各營業網點安排專人對進入營業廳的客戶逐一測量體溫、查驗健康碼，並要求其佩戴口罩；
- 積極廣泛宣傳線上產品和服務，引導客戶採用網上銀行、手機銀行、微信銀行、電話銀行等「非接觸式」渠道辦理業務，確保線上渠道安全穩定運行，保證客服熱線及時有效回應，減少物理網點人員聚集。

7. 積極貢獻社會

7.3 同心抗擊疫情(續)

疫情防控主要措施(續)

暢通金融服務



- 開通多項資金劃轉綠色通道服務，確保社會防疫捐贈賬戶迅速開立，防疫資金及時撥付到賬；
- 對於疫情防控相關業務實行隨申隨辦，對需網點現場處理的救災資金匯款及時安排人員加班處理，並減免手續費；
- 加大疫情防控期間的信貸傾斜力度，優先滿足醫院、醫療科研單位在衛生防疫、醫藥產品製造及採購、公共衛生基礎設施建設、科研攻關等方面的融資需求；
- 主動對接從事衛生防疫、藥品、醫療器械及相關物資生產和經營的企業，瞭解因疫情防控產生的信貸需求，開闢信貸審批綠色通道，制定專項服務方案，簡化業務办理流程，提高授信審批速度；
- 全面落實國家外匯管理局政策精神，建立了疫情防控相關的外匯業務便捷渠道，在符合監管規定的前提下，最大限度簡化流程和手續，提高業務辦理效率。

支援企業復工復產



- 回應企業復工復產融資需求，主動與授信業務即將到期客戶進行對接，提前研究續授信方案和準備續授信手續，按快速審批流程進行審查審批，有效保障客戶正常經營；
- 對於受疫情影響較大的企業，尤其是餐飲、住宿、文旅、物流運輸等行業的小微企業，根據實際情況，通過調整還款計劃、計結息周期、適當降低貸款利率以及靈活運用應急轉貸、無還本續貸、展期等方式予以支持，幫助企業渡過難關；
- 創新推出「防疫貸」和「復工貸」，下調小微企業FTP定價，提高特殊時期小微金融服務覆蓋面和支持力度。

7. 積極貢獻社會

7.3 同心抗擊疫情(續)

疫情防控主要措施(續)

幫扶社區防控疫情



- 密切關注由權威機構發佈的防病知識和疫情信息，充分利用網點、微信公眾號等線上線下渠道，開展疫情防控宣傳，普及疫情防控知識，引導公眾增強防護意識和能力；
- 組織全行幹部員工開展「抗擊疫情」愛心捐款活動，2月8日當天募集款項人民幣74.5萬元，全部轉入山東省慈善總會用於新型冠狀病毒肺炎疫情防控，彰顯了商業銀行的速度精神和社會責任。



案例：威海市商業銀行與威海高新區攜手提供人民幣20億元「復工復產」專項融資

本行與威海高新區管委共同舉行「抗疫情·金融助力企業復工復產」合作簽約儀式，攜手為區內30多家企業提供人民幣20億元「復工復產」專項融資。此次簽約合作，是本行與威海高新區落實市委、市政府統籌推進疫情防控和經濟社會發展的具體措施，有效破解了疫情帶來的資金難題。本行充分發揮自身優勢，創新金融產品和服務模式，加大信貸投放力度，充分活用各項政策，全力協助企業恢復產能和擴大生產，為打贏疫情防控阻擊戰作出了應有的貢獻。



7. 積極貢獻社會

7.3 同心抗擊疫情(續)

疫情防控主要措施(續)



案例：威海市商業銀行開通救災資金綠色通道

對需通過櫃檯辦理的救災資金匯款等緊急特殊業務開通綠色通道，本行第一時間響應和處理，共辦理緊急業務65筆、金額人民幣1.45億元(其中慈善捐款48筆，金額人民幣6,000萬元)。



案例：威海市商業銀行為企業開通「綠色審批通道」

濰坊某醫藥公司承擔了抗疫物資採購任務，由於防疫物資需求量不斷增加，導致公司流動資金緊張，無法正常採購。本行瞭解情況後，第一時間與客戶溝通，根據企業實際情況，為客戶制定專屬解決方案，克服了疫情期間個人征信查詢困難、交通不便等因素，在風險可控、程序合規、核心材料完備的情況下，按照「特事特辦、急事急辦」的原則，為企業開通「綠色審批通道」，一個工作日內即完成了信貸審批，順利為客戶辦理商票貼現人民幣9,000萬元，緩解了客戶的資金緊張問題，幫助客戶進一步擴大了採購規模，為支持疫情防控發揮了積極作用。



8. 共建綠色環境

本行致力打造為綠色低碳銀行，除了積極推動綠色金融和綠色信貸外，我們也實施一系列綠色運營措施和發展綠色服務來倡導綠色運營，與客戶攜手建造綠色環境。

8.1 推動綠色金融

本行將支持和促進社會與環境的和諧可持續發展作為自身所應承擔的法律責任、經濟責任和道德責任，持續加強對綠色金融工作的支持力度，在追求經濟效益的同時，實現自身發展與社會、環境的協調統一。截至2020年12月末，本行綠色信貸貸款餘額為人民幣98.32億元，較年初增加人民幣28.33億元，增幅40.48%。

組織架構方面，本行將支持綠色信貸發展明確寫入公司章程。我們成立多條線、跨部門的綠色金融項目小組，由總行行長擔任項目小組的組長，相關條線分管副行長擔任副組長，按照綠色金融發展要求安排調配資源，確保完成相關工作計劃。

制度建設方面，本行建立健全了《威海市商業銀行綠色信貸管理辦法》。我們從標識管理、市場准入、授信流程管理、授後管理、考核管理等各個維度，制定相應標準，積極落實產業信貸政策導向，以綠色信貸調整為抓手，優化本行信貸結構，有效防範環境和社會風險。

政策導向方面，本行加強授信政策引導，倡導「綠色信貸」。我們堅持以結構調整為主線，充分利用國家實施節能減排戰略帶來的業務發展機遇，重點支持綠色製造領域、清潔低碳能源領域、綠色城鎮化領域、減排及循環經濟領域等，不斷提升對綠色金融的服務能力。

產品創新方面，針對綠色信貸，我們專門推出了合同能源管理融資業務，以及針對科技企業創新的「智領通」業務。



8. 共建綠色環境

8.1 推動綠色金融(續)



案例

某公司是新興生物技術型環保科技企業，擁有自己的核心專利技術，以白糖和酶為原料生產多糖高分子材料，主要產品為絮凝劑，該產品具備絮凝效果好、環保、容易過濾清除等特點，主要用於水污染處理方面，包括印染、重金屬、食品、醫藥、化工等領域的廢水處理，屬於新一代綠色環保水處理劑產品。該公司屬初創期科技型企業，由於成立時間短，產品市場尚未大規模拓展，具有一定資金周轉壓力，與其他科技型企業類似，公司自身可用於抵押的固定資產較少。針對上述情況，本行確認該企業符合年度綠色授信政策要求，為其提供信貸支持人民幣2,000萬元，有效解決了該企業的融資難題。

8.2 倡導綠色運營

本行致力於支持和促進環境的可持續發展，把低碳環保的理念融入在本行的業務運營中。本行屬於金融行業，對環境及天然資源的影響較小，主要包括辦公及供暖用電、用水、辦公物資和紙張使用、辦公廢棄物的產生以及使用本行車輛時的污染物排放。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《中華人民共和國節約能源法》等相關環境法律法規，並採取多項減少廢氣及溫室氣體排放、減少廢棄物、節約能源和用水的有效措施，致力落實綠色低碳運營。報告期內，本行沒有發生與廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物的產生相關的違法違規事件。



8. 共建綠色環境

8.2 倡導綠色運營(續)

主要綠色運營措施

節能減排

照明系統

- 不使用辦公室時關掉電燈；
- 採用高能源效益的燈具，如LED；
- 辦公室劃分為多個不同照明區域，可獨立控制的照明開關；
- 在非經常使用的地方安裝動態傳感器。

空調系統

- 不使用辦公室時關掉空調系統；
- 採用高能源效益的空調系統；
- 設定夏季室內空調最低溫度為攝氏26度；
- 定期清洗過濾網及盤管式風機。

電子辦公設備

- 於非工作時間把電子設備完全關掉；
- 設定計算機閒置時進入自動待機或睡眠模式；
- 採用高能源效益的電子設備；
- 採用虛擬化計算機設備以減少耗電量及硬件的安裝。

公司車輛

- 為公司車隊進行保養，定期檢查及為輪胎充氣；
- 不使用車輛時關掉引擎；
- 鼓勵員工乘搭公共交通工具及共乘交通工具。



8. 共建綠色環境

8.2 倡導綠色運營(續)

主要綠色運營措施(續)

水資源管理

- 提倡節約用水，在相關地方張貼提醒標語；
- 使用後務必關緊水龍頭；
- 使用具有節水標籤及具備紅外線感應的水龍頭；
- 定期進行水管滲漏測試，檢查是否有漏水現象。

廢物及資源管理

- 無害廢棄物有專門保潔人員收集後進行處理，可回收的廢棄紙張送往廢紙回收公司進行循環處理；
- 有害廢棄物，如電腦，由具有資質的第三方進行回收處理；
- 減少使用一次性及不可回收的產品；
- 重複利用信封、活頁夾及其他文儀用品；
- 使用替換筆芯以重複利用筆杆。

提倡無紙化辦公

- 使用電子辦公系統，減少紙張的使用；
- 定期監察打印數量及在可行情況下為使用者設定打印限額；
- 定期進行紙量統計，以監控耗紙情況；
- 提倡重複使用或雙面使用紙張，並張貼提醒標語。



8. 共建綠色環境

8.2 倡導綠色運營(續)

開展綠色服務

除了以上綠色運營措施外，本行更開展綠色服務，包括發展電子業務及櫃檯無紙化建設，打造一個功能齊全、客戶體驗良好、以客戶為中心的綠色低碳銀行。

發展電子業務

本行以創新電子支付金融產品為手段，以渠道個性化服務為目標，建立起包括手機銀行、直銷銀行、微信銀行、網上銀行、自助銀行等在內的綠色服務渠道，電子銀行替代率逐年提升，減少紙張等易耗品的消耗。

櫃檯無紙化建設

2020年9月本行的櫃檯無紙化項目正式投入服務。櫃檯無紙化後，90%以上的個人業務和20%對公業務實現了無紙化，紙質憑證減少70%以上，有效解決了紙質憑證帶來的倉儲、保管費用和風險，大大降低櫃檯運營成本。免填單、免打單，降低單據填寫錯誤的機率，減少客戶櫃檯等待時間，提升了客戶體驗。櫃檯無紙化項目的投產，是櫃檯運營流程的重大變革，是本行向「線上化、數字化」櫃檯運營邁出的重要一步。



附錄一： 關鍵績效指標數據表

環境表現 ¹	單位	2020年度
空氣排放物²		
氮氧化物(NO _x)	千克	85.56
硫氧化物(SO _x)	千克	0.10
顆粒物(PM)	千克	8.20
溫室氣體排放量³		
直接溫室氣體排放(範圍1) ⁴	公噸二氧化碳當量	25.36
間接溫室氣體排放(範圍2) ⁵	公噸二氧化碳當量	154.56
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	179.92
溫室氣體排放密度		
溫室氣體排放密度(面積)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.03
溫室氣體排放密度(人數)	公噸二氧化碳當量/員工	0.39
能源消耗		
總耗電量	千瓦時	253,333.00
總耗電密度(面積)	千瓦時/平方米	47.49
總耗電密度(人數)	千瓦時/員工	545.98
車輛耗用的汽油量	公升	6,623.00

¹ 環境數據的範圍包括本行總行。

² 本行車輛的空氣排放物。

³ 計算方法參考世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會的《溫室氣體盤查議定書》。

⁴ 本行擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

⁵ 發電、供熱和製冷所間接引致的溫室氣體排放。

附錄一： 關鍵績效指標數據表

環境表現 ¹	單位	2020年度
水源消耗		
總耗水量	立方米	2,425.53
總耗水密度(面積)	立方米/平方米	0.45
總耗水密度(人數)	立方米/員工	5.23
有害廢棄物		
廢舊電腦產生量	台	64
廢舊電腦回收量	台	64
廢舊碳粉盒/墨盒產生量	個	406
廢舊碳粉盒/墨盒回收量	個	406
廢舊電池產生量 ⁶	件	2
廢舊電池回收量 ⁶	件	2
無害廢棄物		
無害廢棄物產生量	千克	488.88
無害廢棄物密度(人數)	千克/員工	1.05
無害廢棄物回收量	千克	240.00
紙張消耗		
紙張用量	公噸	12.69
紙張消耗密度(人數)	公噸/員工	0.03

⁶ 指UPS蓄電池。

附錄一： 關鍵績效指標數據表

社會表現 ⁷	單位	2020年度
全體員工	人	2,981
員工總數(按性別劃分)		
女性員工	人	1,666
男性員工	人	1,315
員工總數(按年齡組別劃分)		
30歲以下	人	897
30-50歲	人	1,983
50歲以上	人	101
員工總數(按員工類型劃分)		
基層員工	人	2,159
中級管理層	人	812
高級管理層	人	10
員工總數(按地區劃分)		
華北區域員工	人	2,981
員工流失比率⁸(按性別劃分)		
女性員工	百分比	5.00%
男性員工	百分比	6.50%

⁷ 社會數據的範圍包括全集團。

⁸ 計算方法：流失員工人數÷年終員工人數×100%。

附錄一： 關鍵績效指標數據表

社會表現 ⁷	單位	2020年度
員工流失比率⁸(按年齡組別劃分)		
30歲以下	百分比	8.80%
30-50歲	百分比	4.40%
50歲以上	百分比	3.00%
員工流失比率⁸(按地區劃分)		
華東區域員工	百分比	5.70%
受訓員工百分比(按性別劃分)		
女性員工	百分比	55.89%
男性員工	百分比	44.11%
受訓員工百分比(按員工類型劃分)		
基層員工	百分比	72.43%
中級管理層	百分比	27.24%
高級管理層	百分比	0.34%
每名員工平均培訓時數(按性別劃分)		
女性員工	小時	40
男性員工	小時	40
每名員工平均培訓時數(按員工類型劃分)		
基層員工	小時	40
中級管理層	小時	40
高級管理層	小時	40

附錄一： 關鍵績效指標數據表

社會表現 ⁷	單位	2020年度
職業健康和安全		
因工死亡人數	人	0
因工傷損失工作天數	天	0
反貪污		
對本行或員工提出並已審結的貪污訴訟案件數目	宗	0



附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》 索引

指標內容		相關章節	
A. 環境範疇			
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	8.2 倡導綠色營運
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	8.2 倡導綠色營運
	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。	8.2 倡導綠色營運
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。	8.2 倡導綠色營運
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A2.2	總耗水量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	8.2 倡導綠色營運
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	8.2 倡導綠色營運 本行的辦公用水由市政供水，在求取適用水源沒有任何問題
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	不適用，本行業務不涉及包裝材料
A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	8. 共建綠色環境
	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。	8. 共建綠色環境

附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
B.社會範疇		
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
	6.1 保護員工權益	
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
	6.3 員工健康安全	
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。
	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。	
B3：發展及培訓	一般披露	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。
	6.2 重視員工成長	
	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。
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。	

附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
B4：勞工準則	B4	有關防止童工或強制勞工的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	6.1 保護員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	6.1 保護員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6.1 保護員工權益
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	3.4 供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	3.4 供應商管理
	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。	3.4 供應商管理
B6：產品責任	一般披露	產品責任：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5. 優質客戶服務
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用，本行業務不涉及產品回收
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.1 提升服務質量
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	3.3 嚴格合規運營
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	不適用，本行業務不涉及質量檢定及產品回收
	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。	5.2 保障客戶隱私

附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.3 嚴格合規運營
	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。	3.3 嚴格合規運營
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3.3 嚴格合規運營
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。	7. 積極貢獻社會
	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)。	7. 積極貢獻社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	7. 積極貢獻社會

