



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 *

(于中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 1983

2020 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.....	1
三、	ESG 管理.....	2
	ESG 理念及策略.....	2
	ESG 管治架構.....	2
	利益相關方溝通及實質性分析.....	3
四、	合規立行，加強責任管理.....	4
	推進體系建設，營造廉潔氛圍.....	4
	提升管理水準，防範洗錢風險.....	5
	規範供應商管理，宣導綠色採購.....	7
五、	服務精行，維護客戶權益.....	8
	提升服務品質，優化客戶體驗.....	8
	強化資訊安全，保護客戶隱私.....	15
	重視品牌管理，保障智慧財產權.....	17
	加強品牌宣傳，打造品牌溫度.....	19
六、	人才興行，助力員工發展.....	19
	堅持以人為本，保障員工權益.....	19
	完善培訓體系，促進員工成長.....	23
	關注員工健康，豐富業餘生活.....	24
七、	綠色發展，宣導低碳運營.....	27
	支持綠色信貸，推動環保發展.....	27
	提倡節約資源，推行綠色辦公.....	28
	環境績效表.....	30
八、	關注民生，支持公益事業.....	31
	聚力脫貧攻堅，支援定點扶貧.....	31
	投身社會公益，開展志願活動.....	33
	承擔社會責任，積極抗擊疫情.....	33
	附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引.....	35

一、 關於本報告

本報告旨在披露瀘州銀行股份有限公司（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《瀘州銀行股份有限公司 2020 年年度報告》“企業管治報告”章節一併閱讀，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行機構。如無特別注明，報告涵蓋時間為 2020 年 1 月 1 日至 2020 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

瀘州銀行股份有限公司成立於 1997 年 9 月，為瀘州市屬國有企業，於 2018 年 12 月在香港聯交所主機板上市，股票代碼“1983.HK”，是西部地區地級市中首家上市銀行。

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，堅持走特色化經營道路，實現快速穩健發展。2020 年，瀘州銀行被銀行家雜誌評選為“最具區域競爭力城商行”，同時憑藉在風控分析方法與智慧管理系統的創新與突破，摘得“十佳智慧風控創新獎”，並在第 18 屆中國財經風雲榜評選中獲得“2020 年度社會責任先鋒銀行”獎。



2020 年所獲榮譽獎項：

- ✓ 2020 年 6 月，被中共四川省委、四川省人民政府授予“四川省優秀服務業企業”稱號
- ✓ 2020 年 9 月，在銀行家雜誌、中國社會科學院金融研究所、財富管理研究中心、中央財經大學互聯網經濟研究院組織的評選中獲得“十佳智慧風控創新獎”
- ✓ 2020 年 9 月，被銀行家雜誌評選為“最具區域競爭力城商行”
- ✓ 2020 年 12 月，在“2020 中國電子銀行金榜獎”評選中榮獲“最佳智慧銀行獎”
- ✓ 2020 年 12 月，在第 18 屆中國財經風雲榜評選中被評為“2020 年度社會責任先鋒銀行”

三、 ESG 管理

ESG 理念及策略

本行堅持踐行“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，同時支援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，以履行社會責任並提升企業價值。

ESG 管治架構

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 管治體系。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，並使 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

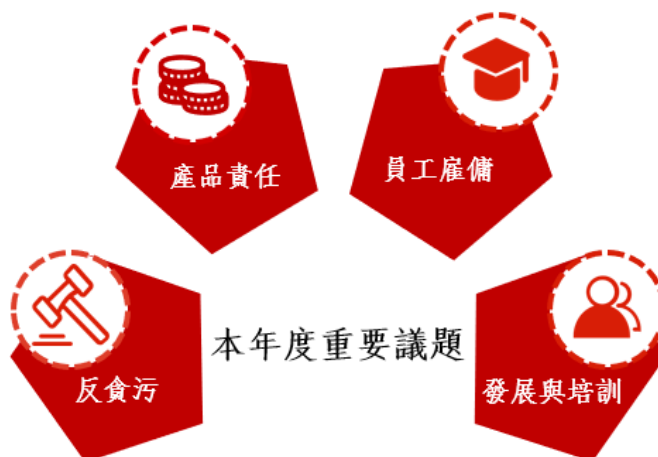
本行積極開展與利益相關方的溝通，及時瞭解利益相關方的訴求並予以回應。基於業務特點，本行識別的主要利益相關方包括：政府監管部門、投資人/股東、客戶、員工、社區和供應商，各利益相關方重點關注的 ESG 議題及溝通管道列示於瀘州銀行利益相關方識別表。

2020 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 12 個層面的 ESG 議題進行了實質性分析，識別出本年度的重要議題，即“反貪汙”“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”“氣候變化”“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 氣候變化	政府監管機構的會議 合規報告披露 論壇及研討會 綠色信貸
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	志願者活動
		社會公益	公益活動
		普及金融知識	金融知識宣講與培訓
供應商		透明採購	供應商管理
		平等競爭	供應商考察
		商業道德	供應商溝通



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》《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》《員工違規違紀行為處罰辦法》等相關管理規定，並根據全行制度梳理的工作要求，結合新形勢，于本年度修訂完善《信訪工作實施細則》《從業人員廉潔從業“三早三卡”預警工作實施細則》等規章制度，持續推進反腐倡廉體系建設，強化執紀問責，營造廉潔氛圍。

為充分發揮業務部門和前臺業務人員、風險管理職能部門及內部審計部門“三

道防線”關鍵作用，加強內部控制，公司以全行戰略業務為重點，從系統、流程、員工行為等多角度開展專項檢查和風險評估。在紀檢監察方面，本行一方面切實履行監督責任，做實日常監督工作，確保權責統一，加強對領導幹部的權力監督；另一方面落實廉政建設的各項措施，督促各職能部門將廉政建設內容貫穿於工作中，建立全方位的責任體系，堅決查處內部違紀事件，不斷加大問責處罰力度。

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

- 員工入職，開展職業廉政教育。結合金融行業和疫情特點，組織本年度新入職員工、督促客戶經理 200 餘人線上觀看《越界》《迷途人生》等廉政警示教育片；
- 員工提拔，開展任前廉政談話，並向新提拔的總經理級管理人員發放“廉潔提醒卡”，築牢管理層幹部拒腐防變的思想道德防線；
- 節假日，以節前廉政教育、內網提醒等方式，將廉潔查處的要求傳達到每位員工，確保乾淨過節、廉潔過節；
- 幹部重大事項節點，開展廉政提醒教育。在幹部遇到家庭和個人婚喪嫁娶等重大事項時，及時進行廉潔提醒，避免在操辦個人事項中觸碰“紅線”。

本行不斷強化廉政宣傳工作，全年共發出廉潔提示短信 3,000 餘條，並在內部刊物《法苑天地》中不斷豐富廉潔商行欄目，刊載廉潔法紀法規和案例文章。2020 年，本行向董事會及員工提供反貪污培訓 2 次，收到對本行及員工提出並已審結的貪污訴訟案件 0 起。

2020 年反貪污情況

發出廉潔提示短信 **3,000** 餘條；

向董事會及員工提供反貪污培訓 **2** 次；

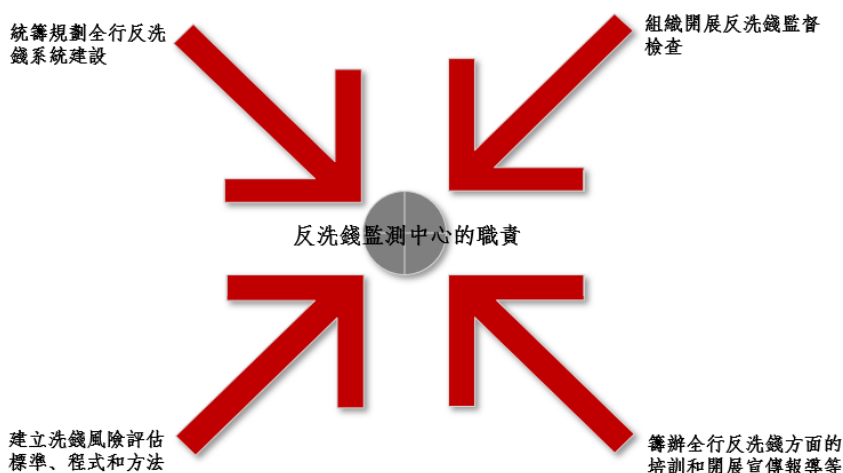
收到已審結的貪污訴訟案件 **0** 起。

提升管理水準，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，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、程式和方法，籌辦反洗錢方面的培訓和開展宣傳報導等。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。



本行高度重視反洗錢宣傳工作，將反洗錢工作常態化開展，各分支機構、營業大廳於醒目位置全年進行反洗錢宣傳材料展示，本年度特開展反洗錢知識小課堂和反洗錢知識進校園、進社區等主題宣傳活動，全年共分發宣傳刊物 25,000 餘份，宣傳受眾人數 24,450 餘人，取得較好社會反響。

我們開展了系列活動加強內部反洗錢培訓工作，通過組織反洗錢法律法規學習、反洗錢知識專題講座、線上教學和現場培訓等，對本行員工進行反洗錢培訓，提高員工反洗錢認知，強化反洗錢領導小組成員部門職能。

為進一步對反洗錢工作進行查漏補缺，我們於本年度開展反洗錢專項審計工作，

並按照 2020 年反洗錢專項檢查實施方案，對 14 個分支行開展反洗錢現場檢查，完成了三年覆蓋所有分支機構的目標。



“反洗錢”知識進校園宣講活動



“反洗錢”知識宣傳

規範供應商管理，宣導綠色採購

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》《工程建設專案施工招標投標辦法》以及《國有金融企業集中採購管理暫行規定》《瀘州市市屬國有企業仲介機構選聘管理辦法(試行)》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》《採購檔案管理辦法》等管理制度，對供應商的准入、審核、考評和退出機制進行了嚴格規定，並明確優先採購節能環保產品，為採購管理提供了制度規範，確保採購工作的合規性。

本行秉持公平、公正、公開、誠實信用和效益等原則進行嚴格的供應商篩選及管理。我們通過公開招標、邀請招標、競爭性談判及競爭性磋商等方式選擇服務品質優質的供應商，也可以由需求部門根據業務需求以書面形式推薦供應商，由採購管理委員會審議通過後，在紀檢監察室監督下納入管理庫。在採購過程中，本行嚴格遵守採購規範，重點監督採購領域的廉政建設，將廉政建設融入採購工作和供應商管理之中。

2020年，本行紀檢人員監督各類採購項目366項，累計採購金額5.33億元。本行通過紀檢監督將廉政建設融入供應商管理，使採購工作更加廉潔透明，全年未收到有關採購招標問題的信訪投訴。

2020年監督採購專案情況

監督採購專案**366**項，累計採購金額**5.33**億元，全年未收到有關採購招標問題的信訪投訴。

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，通過對供應商進行分類，由需求部門進行評價，以反映供應商真實的服務情況，並根據供應商的資質情況及管理現狀及時進行變更與清理，對於服務質效不高、配合度不足的，嚴格執行退出供應商庫的管理機制，不斷優化供應商環境。此外，為響應節能環保的宣導，本行對提供節能環保產品的供應商實行優先採購的政策，對產品的綠色節能、低碳環保性能提出了更多的要求：如在裝修專案中要求供應商使用的裝修材料應符合國家環保標準、在工作服洗滌採購專案中要求使用的洗滌劑環保無污染等。

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，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，貫徹落實《關於加大小微企業信用貸款支援力度的通知》，據此制定了《關於進一步強化中小微企業貸款金融服務指導意見》《2020年服務小微企業工作目標》，堅持以人性化的理念、便捷的網路和高效的專業服務最大限度地為客戶節約時間、資金等資源，讓客戶體驗到便利、親和的服務，提高客戶忠誠度，全心全意服務小微企業，積極助推地方

經濟社會高品質發展。

本行專門制定小微信貸增長目標，優先配置小微企業信貸資源，重點支持普惠小微企業，本行還施行服務收費減免政策：截至 2020 年末，本行小微貸款餘額 400.17 億元，占各項貸款 67.42%，普惠型小微貸款餘額 78.38 億元。

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，本行根據企業發展不同階段的不同需求提供定制化和高效的融資解決方案，精簡貸款發放和評估程式，以針對性的產品滿足企業的多元化融資需求。



對於小微企業，本行於 2018 年設立“惠融通”小微貸款中心，專注服務小微企業，為其提供方便、快捷、靈活、專業的融資服務。

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、免擔保且純信用的個人信用貸款「融 e 貸」，採用線上申請，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，我們提供了一款迴圈貸款產品「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；一次授信迴圈使用。



智融貸

為回應《中國製造 2025》，我們為智慧終端機企業量身定制了「智融貸」，加大對企業轉型升級的支援力度，助推製造業高速發展。

創客貸

「創客貸」是我們向本地創業青年發放的，用於其生產、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；無抵押，貸款利率低。



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。

稅金貸

「稅金貸」是我們向生產經營正常並連續、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帳戶的零售客戶發行「酒城借記卡」，提供包括存取款、消費、轉帳匯款和理財等服務。

社保卡

我們與瀘州市人力資源和社會保障局訂立合作協定，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於綜合消費的迴圈信用貸款。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，制定了《消費者權益保護管理辦法》《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。

報告期內，本行在產品設計、服務專案、定價管理、協定制定、審批准入、行銷宣傳、售後管理等方面，不斷強化相關人員責任意識，增強消費者保護理念，靈活投訴處理方式，實現消費者權益保護全流程、全覆蓋和全方位管理。

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，保障消費者合法權益，持續構建和諧金融消費環境，2020年本行按照制度及監管部門相關要求，結合本行實際，有針對性地開展了以宣傳金融知識、提升金融素養為目的的系列宣教活動50餘次，進一步完善金融宣傳教育長效機制。

“普及金融知識”系列宣傳活動

為持續提升消費者的金融素質與安全意識，共同維護消費者合法權益，本行開展了“普及金融知識”系列宣傳活動，涉及“普及金融知識萬里行”和“普及金融知識守住‘錢袋子’”等主題。通過宣傳標語、公眾諮詢及當地報刊發佈公益廣告等形式，覆蓋全部28個營業網點，發放宣傳資料50,000份，接受現場諮詢達8,000余人次，加強了社會公眾參與合法金融活動意識，引導社會公眾依法正確維護自身合法權益。

為提升消費者服務體驗，我們要求各營業網點建立快速業務辦理視窗服務制度及崗位聯動回應服務機制，於高峰期增設彈性視窗以縮減客戶等待時間，為客戶提供便利。為關愛照顧特殊消費者，我們根據《特殊消費者群體服務管理實施細則》，在各營業網點設置愛心座椅、愛心視窗以及為老幼病殘孕設置的綠色通道和無障礙通道，為特殊消費者提供人性化、便利化服務。本行還印發了《大堂經理廳堂服務指引》，明確大堂經理崗位要求及服務內容、客戶引導分流流程、廳堂服務常見問題解答等，並多次組織服務人員技能培訓，由經驗豐富的專家進行專業輔導，期望為客戶提供更好的服務體驗。

為提升業務的安全性，本年度我們進一步完善瀘州地區網點尾箱錯峰交接及智

慧交接櫃的使用工作，通過識別員工虹膜、現場主管輸入綜合密碼和動態密碼相結合等方式，有效降低交接風險，保證尾箱交接工作的規範性和安全性，得到監管部門的認可和表揚，並向同業推廣，同業機構紛紛到本行進行實地考察，並給予高度評價。

為促使本行營業網點服務要求及時公開，著力形成行業標準，今年 10 月在人民銀行瀘州中心支行的指導推動下，本行積極參與企業標準“領跑者”活動，將撰寫的《瀘州銀行營業網點服務基本要求》及時在企業標準資訊公共服務平臺向社會公開，目前該標準已得到高度認可並成功入選商業銀行服務領域“領跑者”榜單，是上榜的全國 11 家城市商業銀行中唯一一家四川省內城市商業銀行，也是本行網點服務競爭力提升的有力體現，將加快促進本行網點服務轉型升級。

營業網點服務品質達標認證

2020 年 7 月，為認真落實《關於貫徹落實金融重點標準的通知》及《關於開展“普及金融標準，提升服務品質”主題活動的通知》相關精神，各營業網點積極開展營業網點服務品質達標認證工作，提升員工服務品質。審核期間各營業網點積極迎檢，評審組聽取各網點報告，從服務環境、服務功能和服務規範等方面，對各網點進行了全面綜合的檢查評定。本行營業網點均順利通過了銀行營業網點服務標準化認證，並有三個網點獲得“國標三星網點”榮譽稱號。

辯論賽之“合規習慣養成”

2020 年 12 月 3 日，為進一步提高員工思辨能力，增強員工合規意識，提升營業網點風險防範能力，本行組織開展了“合規習慣的養成，自律重要還是他律重要”主題辯論賽。通過此次辯論賽，充分調動和激發員工“樹合規、控風險”的工作熱情，引發員工對合規的重要意義以及如何養成合規習慣的思考，將思考帶入工作中，對網點內控管理、員工培養、風險防控起到積極推進作用。

(三) 處理客戶投訴

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，並制定了《呼叫中心客服人員管理辦法》《呼叫中心客服人員服務規範》《呼叫中心客服人員考核實施細則》和《客戶投訴事項管理辦法》等制度規範，以及時回應客戶需求，提升客戶體驗。

為能夠積極回應客戶的投訴與回饋，本行在各營業廳大堂均設置了紙質投訴簿，並專設呼叫中心，服務熱線為 96830。呼叫中心設置規範化的投訴流程以及清晰的崗位元元職責，在規定時間內對不同類型事項進行處理並告知投訴人辦理結果，及時對投訴人進行依法依規解釋、處理和跟進，力求諮詢人明白、滿意。

96830 熱線



為保障客戶的投訴得到妥善處理，我們定期進行嚴格的檢查，對於重要業務進行全面複查；每月組織客服人員參加業務培訓和考試、開展業務討論及指導以建立健全知識庫。本年度，我們應人民銀行全面深化“金融服務投訴管理系統”的要求，特設“金融消費者投訴系統”，通過閉環處理流程，及時有效的回饋客戶所有投訴、表揚和建議，提高客戶滿意度，並將全行所有網點和業務部門納入投訴處理端，實現與監管部門的對接。

2020 年，本行受理客戶投訴共 59 起，其中 53 起為本行直接投訴，6 起為監管部門轉投訴，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%。



1. 客服人員在收到客戶投訴時會第一時間響應，線上接收客戶訴求後，立即在金融消費者投訴管理系統中生產工單轉至相應部門或支行處理。

2. 相關部門聯繫客戶解決問題後將處理過程及結果錄入金融消費者投訴管理系統，工單流轉至運行管理部。

3. 工單流轉至運行管理部審核處理及回訪結案。

強化資訊安全，保護客戶隱私

本行嚴格遵守《中華人民共和國網路安全法》《商業銀行資訊科技風險管理指引》和《資訊安全等級保護管理辦法》等法律及規章制度，制定了《資訊安全管理辦法》《網路安全應急預案》《個人金融資訊保護管理辦法》《個人金融資訊洩密事件應急處置預案》等一系列管理制度，並於本年度修訂《資訊安全管理策略》，對資訊安全工作的總體方針和整體策略進行了詳細說明，使得對各項工作的指導性更強。

本行高度重視資訊科技治理和金融科技建設工作，依託分散式雲計算平臺，構建資訊科技開放架構體系，借助視頻、語音、生物識別、雲計算、大資料、智慧設備、移動終端等技術，大力推進網點轉型，建立並持續完善資訊科技風險管理“三道防線”體系。通過一系列的物理、技術手段加大資訊安全管理力度，包括敏感性資料脫敏處理、存儲介質加密保護、辦公網路物理隔離和辦公終端安全控制等。此外，我們還聘請協力廠商評估機構開展資訊安全評估，持續推進資訊科技規範化、標準化管理。

在業務連續性管理方面，本行不斷優化完善“兩地三中心”的容災備份體系架構，本年度新增高新區同城災備機房，實現傳統業務災備機房與互聯網核心系統新

興業務災備機房的分離，有效減少傳統業務與互聯網新興業務的相互影響，在物理安全性、系統穩定性和冗余安全保障性等方面進行進一步的提升。該機房總面積約 225 m²，機櫃數量 80 個，能滿足本行未來 8-10 年業務發展的需要。我們還通過持續開展重要資訊系統的災難恢復演練，驗證了容災備份體系的有效性，並針對疫情期間的特殊場景開展遠程辦公演練，加強自身的應急保障能力。

在資訊安全方面，以強化科技安全為原則，本年度從建立健全資訊安全規範和標準、加強資訊科技外包安全管理、加強終端資訊安全管理、完善網路縱深防禦體系等方面著手，全面提高本行資訊安全保障能力。持續加大資訊安全方面的費用投入，進一步保障了資訊系統的安全穩定運行。為加強員工的安全防範意識，我們定期組織開展員工資訊安全培訓，本年度培訓共計 5 次，累計培訓 1,300 餘人次。

針對個人金融資訊安全，本行於今年制定了《個人金融資訊保護管理辦法》，規範個人金融資訊全過程的保護行為，制定防範金融資訊洩漏的措施。我們通過人防和技防的多重手段保護客戶金融資訊安全；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；並採取技術措施監測 APP 運行安全，加大監測仿冒 APP 力度，保障移動終端軟體安全。此外，我們定期對全行的個人金融資訊保護工作進行檢查。對於檢查中存在的問題，我們及時與相應部門溝通，並敦促落實整改，有效預防資訊安全事件的發生。2020 年，本行重點審查和評估部門與外包服務商合作過程中的資訊安全能力，要求相關部門通過簽訂協定，明確各部門的職責，對關鍵資料進行脫敏處理，防止外泄，通過定期排查，防控風險的手段來確保個人金融資訊的安全。

個人金融資訊安全意識教育

本行重視員工資訊安全意識的提升，定期組織召開資訊安全意識培訓。2020 年 12 月 21 日，我們針對個人金融資訊保護，開展了為期 10 天的線上專題培訓，強化了全行員工在工作中對個人金融資訊保護的安全意識，提升客戶資訊管理工作。

資訊安全技能培訓

本行積極佈局資訊安全建設，定期進行資料恢復演練，網路安全演練及災難恢復演練等活動。在 2020 年全國網路與資訊安全管理職業技能大賽中，本行精心組織參賽人員進行集中培訓和個人自學，在取得優異成績的同時，也有效提升了員工的專業技能水準；在同年舉辦的瀘州市網路安全應急演練中，本行憑藉過硬的防守本領，在參賽單位中脫穎而出，獲得總分第一的好成績。

資訊安全技能大賽

本行重視資訊安全團隊建設，2020 年 8 月，組織資訊安全團隊參加“2020 年全國網路與資訊安全管理職業技能大賽”瀘州賽區比賽。在參賽人員集中培訓與參賽隊員的個人努力下，本行團隊成績排名第一，團體獲得“優秀組織獎”，個人獲得 1 個第一名，2 個第二名，1 個第三名的好成績。此次比賽有效提升了員工個人技能水準，推動本行資訊安全技能人才隊伍建設。



2020 年全國網路與資訊安全管理職業技能大賽獎狀

重視品牌管理，保障智慧財產權

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》《聲譽風險管理辦法》《聲譽風險應急處

置預案》《對外新聞發佈及員工應對媒體行為規範》《聲譽風險管理員工手冊》，進一步明確本行對外宣傳及應對輿情風險的管理規範。

本行設有全面風險管理委員會，並下設聲譽風險管理委員會，按照“預防為主、主動發聲”的輿情防控要求，在不斷完善體制建設的同時加強日常監測，積極處理敏感資訊，主動開展正面宣傳。

本行高度重視輿情管理並嚴格落實相關管理措施：

- 提前做好重要節點應對準備，形成並踐行應對預案。為做好資訊公開披露後的輿情應對，對報告披露的重要節點、暴力威脅等臨時突發事件、虛假廣告、行銷宣傳活動等四類情況分類總結了應對預案；
- 提升應對媒體的能力和效率。不斷提升專業知識，在監測到有新聞媒體轉載自媒體平臺推送內容時迅速反應，依法依規保護本行權益；同時規範全員應對媒體的流程，提升應對媒體來函採訪的水準，並加強預期管理，對媒體可能感興趣的資訊，提前做好應對準備，有效提高了回應速度和品質；
- 積極開展輿情培訓及演練。2020年，對新入職員工、投訴熱線客服、各分支機構、部門綜合崗人員開展了聲譽風險管理培訓，通過線上考試等形式，進一步鞏固了聲譽風險相關知識的掌握；11月組織開展了2020年度輿情風險管理培訓會，以及疫情期間的特殊客戶服務、輿情引發流動性風險、網點受傷糾紛等三場情景演練；12月組織參加省城商行協會舉辦的“銀行聲譽風險管理及危機公關”培訓，並將培訓視頻及課件發至各營業機構，要求組織學習。
- 加強聲譽風險排查。2020年末，本行組織開展了首次年度聲譽風險排查，識別主要聲譽風險驅動因素，並對本年度記憶體在的主要聲譽風險隱患/事件、處置情況及處置效果後評估。

本行既尊重他人的智慧財產權，又避免自有智慧財產權被侵犯。為保護商標以及智慧財產權，本行下發了《關於規範管理智慧財產權的通知》，對全行智慧財產權進行清理並形成匯總台賬，明確各機構的分工職責，規範智慧財產權申報流程。針對對外廣告宣傳和資訊發佈以及自媒體平臺資訊發佈，我們設有全面的審核流程，

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，並重點對是否有侵權字體、軟體等進行審查。

加強品牌宣傳，打造品牌溫度

本行推出豐富的品牌宣傳管道，努力打造有品牌溫度的銀行。線下主要以公交月臺、雲龍機場燈箱、影院映前廣告、戶外廣告大牌等多種形式進行宣傳展示，線上與瀘州本地及國家級主流媒體進行宣傳合作。本年度推廣“鼉寶”作為本行的IP形象，在各公共平臺進行宣傳展示，並製作首款IP文創——鼉寶抱枕進行品牌宣傳，獲得員工及客戶的一致好評。

2020年12月17日，借本行上市兩周年紀念日的契機，本行與瀘州最大便民超市共同開展為期四天的“第二屆惠民狂歡購物節”，提前向參與市民發放話費券、外賣券、影視會員券，紀念日當天客戶通過線上、線下辦理業務均可獲得周年慶紀念品。

未來本行會開闢更多形式的線上線下宣傳管道，以增加企業凝聚力、增強員工企業自豪感、提升瀘州銀行的品牌影響力。

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“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”的企業文化，牢固樹立以人為本的發展理念，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，並結合本行實際情況，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，嚴格遵守法定程式，所有相關流程都保證公正公平公開，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，我們繼續深化“效率年”活動，通過規範化、流程化的操作方式，進一步提高入職辦理速度和員工滿意度。為實現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。截至2020年末，本行30歲以下員工511名，青年人才比例逐漸提升。



2020 年度本行雇傭情況

按性別劃分的員工人數及比例		
	人數	比例
男性	540 人	43%
女性	703 人	57%
按年齡劃分的員工人數		
30 歲以下	511 人	41%
30 歲至 40 歲（不含）	476 人	38%
40 歲至 50 歲（不含）	171 人	14%
50 歲（含）以上	85 人	7%
按地區劃分的員工人數		
瀘州地區	930 人	75%
非瀘州地區	313 人	25%
按雇傭類別劃分的員工人數		
正式合約工	1,114 人	90%
勞務派遣工	129 人	10%



2020 年度本行員工流失情況

本年度員工離職總況 ¹	
離職人數	32 人
離職比率	2.57%
按性別劃分的員工離職率 ²	
男性	2.41%
女性	2.70%
按年齡劃分的員工離職率	
30 歲以下	5.09%
30 歲至 40 歲（不含）	1.26%
40 歲至 50 歲（不含）	0
50 歲（含）以上	0
按地區劃分的員工離職率	
瀘州地區	3.12%
非瀘州地區	0.96%

1. 員工離職率=員工離職人數/員工總數

2. 各類別的員工離職率=該類員工的離職人數/該類別的員工總數



2020 年度員工培訓情況

本年度培訓總人數	1,231 人
高級管理層受訓人員	11 人
中級管理層受訓人員	171 人
非管理層受訓人員	1,049 人
高級管理層受訓百分比	0.89%
中級管理層受訓百分比	13.89%
非管理層受訓百分比	85.22%



2020 年度員工因公亡故情況

員工健康與安全	2020 年數據	2019 年數據	2018 年數據
因工作原因導致員工死亡人數（人）	0	0	0
因工死亡人員比率（%）	0	0	0
因工受傷人數（人）	0	0	0
因工傷損失工作時間（小時）	0	0	0

本行按照效率優先的原則，堅持崇尚業績的導向，繼續實行以崗位工資為基礎，施行彈性績效薪酬的市場化績效考核機制，進一步加大市場化考核力度，強化對行銷機構市場化績效考核的督查。我們通過將員工績效薪酬與工作業績緊密掛鉤，持續發揮薪酬的激勵和導向作用，調動員工的工作熱情和工作積極性，杜絕惰性，提高企業整體效能。

在員工福利方面，本行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、政府型補充醫療保險和住房公積金。同時，根據本行實際情況，本行自主建立了涵蓋企業年金、補充醫療保險體系的企業自主福利，切實保障員工利益，大幅提升員工歸屬感，增強企業凝聚力。

為確保資訊傳遞通暢，員工有發聲管道，我們依法制定了《職工代表大會選舉辦法》等制度，每年召開職代會或職工代表小組長聯席會議，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，每 3 年組織一次工會換屆。本行工會由 18 個工會小組構成，按照就近原則進行劃分，以便於各工會小組落實工會日

常工作、組織組內員工開展活動。每個工會小組設小組長 1 名，並指定 1 名日常聯絡人，確保工會工作資訊傳導暢通。我們動員員工積極建言獻策以優化公司管理，並通過定期與基層員工開展座談，關注員工在工作、生活和思想上的動態和需求，及時為員工排憂解難。

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、業務條線、地理區域和員工業務水準的實際需求開展，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、線上至線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和中層管理人員領導力培養等人才培養專案、各條線日常培訓、線上業務培訓、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、西南財經大學學歷提升班等人才培養專案。

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、自我完善和自我激勵，助推員工職業成長與發展。為加強人才流動和互動交流，我們在全行範圍內給員工提供更廣闊的發展空間和發揮作用的平臺，鼓勵員工跨區域、跨條線進行思想和業務交流，充分釋放人才動能。2020 年，本行首次選派骨幹員工到異地先進分支機構交流學習，實現員工跨區域、跨條線交流學習達 117 人次，以提升員工綜合能力素質，激發隊伍活力，為本行的人才興行戰略奠定基礎。

為推動本行人力資源管理工作的系統化、戰略性提升，促使幹部人才隊伍素質與企業發展速度快速匹配，本行於 2020 年 9 月正式啟動人才盤點專案，並聘請專業的管理諮詢公司。項目分三個階段進行，包括建立幹部人才職業發展“雙通道”和差異化任職標準、基於全員能力素質盤點及盤點結果運用。本年度，本行已經完

成第一階段，搭建起覆蓋“管理通道”和“專業通道”的幹部人才職業發展“雙通道”，差異化設計了多評價維度的任職標準。“雙通道”進一步拓寬和暢通了員工向上成長通道，幹部人才任職標準明晰了幹部人才選拔及配置依據，有效地激發全行員工的工作熱情，極大地提升了本行吸引人才、留住人才的競爭力。

“超能戰隊”人才培養專案

2020年，本行繼續推進“超能戰隊”人才培養專案，從各機構/部門遴選優秀人員組建後備幹部隊伍，通過“十項培養措施”和“轉培養工程”對超能隊員進行培養和提升。本行在持續升級覆蓋“十項培養措施”的同時，還創新實施“崗位（業務）品牌”機制和“智庫討論”機制，鼓勵隊員立足崗位追求崗位超額價值，爭創行業一流，激勵其圍繞全行業務深入討論、開闊思路。

“轉培養工程”充分發揮高年級隊員的示範引領作用以推動全行員工隊伍建設。該專案有效優化了本行後備人才梯隊，夯實了人才儲備基礎。

關注員工健康，豐富業餘生活

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，致力於為員工提供一個良好的工作環境。

全行的安全保衛工作在總行安全保衛工作領導小組的領導下開展，在安全保衛部設辦公室，下屬分支機構層層落實管理責任，分行、一級支行成立安全保衛工作小組，各部門、網點設立安保人員。

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、防塵和防輻射設施。同時我們定期組織消防演習，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，本年度消防安全培訓採用集中上課的方式，以基層網點、部門為單位，由專業培訓公司開展，既避免疫情期間聚集性情況又達到一對一精準培訓效果。



消防安全培訓

本行積極開展“安全生產月”活動，組織全行上下全面排查安全宣傳教育、安全制度落實和安防設施建設等方面存在的安全性漏洞和薄弱環節，重點開展安全生產並進行集中整改，徹底消除安全隱患，實行自查自糾常態化。並向全行員工免費發放安全教育宣傳方面的讀本，組織員工採取集中學習、自學和討論等方式，引導員工掌握在生產生活中常用的生產安全、消防安全及職業病防治等知識。

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；定期採取心理訪談、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。

本行進一步落實人才關愛機制，持續建設“職工之家”。我們在總行設置健身房、瑜伽室和職工書屋等硬體設置，本年度還打造了媽咪寶貝屋、親子中心，幫助員工平衡家庭生活與工作，“媽咪寶貝屋”被四川省總工會授予“省級示範性媽咪寶貝屋”稱號；設立了籃球、釣魚、徒步、化妝、攝影等十餘個興趣小組，本年新增詩書畫小組，進一步豐富員工精神生活；為女員工購買重大疾病互助保險，關愛孕期女員工，設置員工子女高等教育激勵金，開展傳統節日慰問，為遭遇重大困難的員工送去節日關懷；疫情爆發期間，本行還關注員工子女平安複學問題，統計其就學資訊後於第一時間搶購 18,100 只兒童防護口罩發放給員工，送一份溫暖給

員工子女，為員工築起一道安全暖心的防線。

本年度，我們組織了多種形式的員工活動，包括健康跑、書籍讀後感交流、生日蛋糕 DIY、排練舞蹈作品《醉美瀘州》等，《醉美瀘州》還榮獲了第十屆群眾文化旅遊藝術節“舞蹈大賽”優秀獎，豐富多彩的活動加強了員工之間的交流，增進了集體凝聚力，深受好評。



“媽咪寶貝屋”和“健康跑”活動

豐富青年員工生活，搭建交友平臺

為豐富青年員工業餘生活，本行為單身青年員工制定了詳細的活動計畫，搭建交友和婚戀平臺，舉辦線下聯誼活動，活動環節豐富、遊戲有趣，青年員工能夠在輕鬆愉快的活動氛圍中開展活動，為彼此間搭建友誼拉開了帷幕。本行今年分別與瀘州老窖集團、四川火工技術有限公司攜手組織開展了兩次聯誼會活動，保障員工工作生活兩不誤。



“洋溢青春激情，共搭友誼橋樑”主題活動

謳歌偉大祖國，探訪抗日英雄

在中國人民解放軍建軍 93 周年到來之際，為了謳歌抗日英雄對偉大祖國和人民作出的豐功偉績，由本行行領導帶領員工代表前往成都，慰問 7 位革命老兵。慰問組關切老英雄們的身體情況、衣食住行等方面，傾聽老英雄們抗戰的故事。此次活動，讓員工代表們對那段艱苦拼搏的歷史有了更深刻、生動的認識和感觸，銘記歷史，珍惜當下。

七、綠色發展，宣導低碳運營

本行積極落實相關監管要求，加大對綠色經濟、低碳經濟和迴圈經濟的支援，優化信貸結構，積極宣導綠色辦公，致力於建立有效的環境和社會風險管理體系，建立與社會共贏的可持續發展模式。

支持綠色信貸，推動環保發展

作為應對氣候變化帶來的挑戰的重要工具，綠色金融愈加受到重視。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，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相關的授信工作。

本行要求各部門、各支行牢固樹立並推行節約、環保、可持續發展等綠色信貸理念，強化全體員工的綠色信貸意識，以符合國家環境管理、污染治理和生態保護要求。本行建立了完善的組織管理架構，明確了各部門的職責，確立了綠色信貸專

案准入標準，貸前、貸中及貸後全過程的制度規範，並嚴格執行，深入調查企業可能存在的各類能耗、污染等問題，對戰略性新興產業、文化產業等重點領域予以大力支持，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專案和企業一律予以否決。同時，本行定期組織綠色信貸內部審計工作，檢查發現重大問題應當依據規定進行問責，而有效的綠色信貸考核評價體系和獎懲機制，也為落實激勵約束措施，確保綠色信貸持續有效開展提供了保障。

本年度，我們持續加大對綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟的支持，有效防範環境和社會風險，並以此優化信貸結構，為綠色金融和綠色發展奠定堅實基礎。截至2020年12月，本行綠色貸款餘額19,320萬元，其中現代農業種業及動植物種質資源保護3,600萬元，農村土地綜合整治6,250萬元，城鎮供水管網分區計量漏損控制建設和運營4,920萬元，區域綠地建設、養護管理和運營4,550萬元。

案例：古藺金池供排水有限公司

本行支持城鎮供水管網分區計量漏損控制建設和運營，向古藺金池供排水有限公司發放固定資產貸款5,000萬元，2020年末餘額4,920萬元，用於古藺城區近二十五平方公里水管網鋪設及硬體運行設備的更新，城市管網延伸改造工程及二水廠新建水池工程，管網改造工程為同步縣城發展規劃。

案例：瀘州市納興城市建設開發有限公司

本行支援現代農業種業及動植物種質資源保護，向瀘州市納興城市建設開發有限公司發放全心道貸款共計4,500萬元，2020年末餘額2,600萬元，貸款用於綠化及觀賞植被培育經營等綠色林業開發專案、綠色植被培育經營等生態農業。

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》《公務用車管理辦法》

《電腦耗材管理辦法》等規章制度，堅持以低碳環保的可持續發展理念為指導，將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，促進本行科學、健康、綠色發展。

在節約水電方面，本行在 2020 年對《總行業務用樓管理辦法》進行了修訂，強化監督檢查機制，嚴格檢查非辦公時段的照明、空調及電腦設備關閉情況，監督各辦公區域用水用電情況。疫情防控期間為營業場所及辦公區域增配了免洗手消毒液，做好防疫保護的同時避免用水浪費。

在節約用紙方面，本年度我們實現了無紙化財務報銷，極大地減少財務報銷過程中的紙張消耗。我們還對 OA 辦公系統進行持續建設，實現各分支機構、各部門的日常工作線上化，更廣泛地實現無紙化辦公。此外，我們將日常產生的廢棄紙質資料交由專業回收機構融化成紙漿，實現了紙張的二次利用。

在節約汽油方面，我們堅持以提高車輛效率、降低用車成本為原則，遵守公務用車規範，制定了詳細的車輛費用管理預算，並積極提升相關人員的駕駛水準，為低碳環保、節能減排的可持續發展助力。

在無害廢棄物管理方面，本行制定了《開展厲行節約制止餐飲浪費行為行動方案》，提倡全行員工養成厲行節約、拒絕餐飲浪費的行為習慣，積極宣導空盤行動。同時，本行響應國家號召、切實踐行垃圾分類的新風尚，堅持餐廚垃圾與生活垃圾相分離的原則，並禁止外賣食品進入大樓，減少餐廚垃圾的產生，為本市文明城市與衛生城市的發展做出新貢獻。

在有害廢棄物管理方面，我們嚴格執行《電腦耗材管理辦法》，對人體、設施和環境有危害的硒鼓、墨水匣及電池等電腦耗材的回收進行了明確的規定，不得隨意丟棄和處置耗材，需將耗材放入專用回收箱，並由具有資質的專業公司按照國家法律法規及相關環保要求進行處置。

環境績效表

排放物

指標 ^{1, 2}	2019年	2020年
廢氣排放 (噸) ³	0.0267	0.0238
氮氧化物 (噸)	0.0257	0.0226
二氧化硫 (噸)	0.0010	0.0012
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ⁴	4,150.96	7,120.75
人均溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/人)	4.05	5.73
直接排放 (範疇 1) (噸)	224.52	273.91
天然氣 (噸)	75.13	102.97
汽油 (噸)	146.46	167.82
柴油 (噸)	2.93	3.12
間接排放 (範疇 2) (噸)	3,926.44	6,846.84
外購電力 (噸)	3,926.44	6,846.84
有害廢棄物總量 (噸) ⁵	3.68	4.51
人均有害廢棄物棄置量 (噸/人)	0.0036	0.0036
無害廢棄物總量 (噸) ⁶	92.82	84.98
人均無害廢棄物棄置量 (噸/人)	0.0906	0.0684

注：

- 除特殊說明外，環境類績效資料統計範圍包括總行各部門、1家分行及28個支行
- 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
- 基於本行業務性質，廢氣排放主要來源於公務車尾氣排放，主要包括氮氧化物和二氧化硫
- 基於本行業務性質，溫室氣體排放主要來源於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。溫室氣體排放資料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《2019年減排專案中國區域電網基準線排放因數》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

5. 有害廢棄物包括本行年度採購的硒鼓、墨水匣等。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

6. 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	2019 年	2020 年
能源消耗（兆瓦時） ¹	7,469.75	12,516.83
人均能源消耗量（兆瓦時/人）	7.29	10.07
直接能源消耗（兆瓦時） ²	993.68	1,224.01
天然氣消耗量（兆瓦時）	384.24	526.60
汽油消耗量（兆瓦時）	598.29	685.54
柴油消耗量（兆瓦時）	11.15	11.87
間接能源消耗（兆瓦時）	6,476.07	11,292.82
電消耗量（兆瓦時）	6,476.07	11,292.82
自來水耗用量（噸）	32,049.02	38,546.31
人均自來水耗用量（噸/人）	31.30	31.01
用紙量（噸）	41.54	54.89
人均用紙量（噸/人）	0.041	0.044

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. 能源消耗量資料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）》提供的有關轉換因數進行計算

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，支援定點扶貧

本行於今年制定了《2020 年貧困縣信貸投放計畫》等一系列管理措施，聚力脫貧攻堅，積極承擔社會責任，以開展定點扶貧，積極促進農村經濟的發展。

作為地方金融機構，為深入貫徹黨中央扶貧攻堅戰略的實施，加速推進瀘州市精準扶貧工作落地，本行成立了以董事長為組長的脫貧攻堅領導小組，確保扶貧工作有序推進。本行派駐第一書記深入貧困戶進行走訪，落實扶貧的各項措施，紮實有效地開展幫扶工作。

進行扶貧建設硬體提升的同時，我們亦關注對貧困地區扶貧知識宣貫活動。本年度，本行結合幫扶單位的“送金融知識下鄉”“送金融知識進萬家”等活動，通過宣傳欄向全村村民廣泛宣傳國家脫貧攻堅戰略思想、社會扶貧重大意義，增強全村上下對精準扶貧的責任感。

2020年，本行共對外捐贈543.5萬元，用於捐資助學、改造貧困戶危房及生活設施，修繕垮塌路基，擴建村活動室、文化廣場，補充教學用房建設資金，解決貧困縣醫療設備配套資金等。本行得到了廣泛的社會認可，榮獲“四川省金融扶貧先進單位”稱號，派駐的第一書記被瀘州市人民政府評為“酒城扶貧好人”。

教育扶貧建設

2020年，本行向古藺縣三合村小學校捐贈建設資金70萬元，用於修建中心村小教輔多功能用房，以完善教育基礎設施，為貧困山區的孩子打造一個更為優良的學習環境，本行因此被瀘州市人民政府授予“棟樑工程扶貧助學先進單位”。

生態扶貧建設

敘永縣兩河鎮樂郎村地處烏蒙山連片貧困區腹地，為確保全面打贏脫貧攻堅收官戰，樂郎村計畫將樂郎村茶場與尖山村茶場連通實現共同發展，並逐步形成茶葉產業和旅遊產業一體化發展態勢，以提高周邊農戶的經濟收入。本行向其捐贈100萬元幫扶資金，用於在樂郎村茶場擴大種植優質茶葉和建設茶葉製作體驗中心。

“惠農貸”產品宣講會及相關金融知識普及

為做好普惠金融、支持農戶生產發展，加大對“三農”的金融支持力度，並向農戶普及“惠農貸”相關知識，本行前往幫扶村龍山鎮三合村開展瀘州銀行“惠農貸”產品宣講會及征信相關金融知識宣傳。活動當天共發放宣傳資料150餘份，接受諮詢60餘人次，收集“惠農貸”意向貸款貧困戶20余戶。此次宣傳活動使村民對貸款產品、征信、金融方面知識有了一定瞭解及認識，增進本行與村民間的感情，有助於推進今後幫扶宣傳工作。

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路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。本行每週開展學雷鋒志願服務活動和誠信宣傳活動，結合金融風險防範、抵制金融犯罪等主題向廣大客戶提供免費的宣教服務，致力於改善社區環境、提升社區文明水準。為助力瀘州創建文明城市，本行每週末與社區共同開展規模性文明宣傳活動，包括入戶宣傳、社區創建文明城市宣傳活動等，組織員工志願者200餘人次，走訪英倫城邦、凱旋城等社區的住戶和沿街商戶，實現入戶宣傳全覆蓋。同時，本行大量投放創建文明城市廣告，通過精心挑選的多種載體展示，既美化社區環境又提升了創建文明城市氛圍。本年度，本行向瀘州市龍馬潭區魚塘街道望山坪社區提供創建文明城市資金支援共計12萬元，幫助改進社區基礎設施，深受居民歡迎和感謝。

承擔社會責任，積極抗擊疫情

疫情期間，本行印發《疫情防控工作方案》《復工複產工作方案》，嚴格按照要求落實疫情防控相關工作，確保疫情期間各項工作有序推進。

本行做好現金收支的安全保障，為防範醫院庫存現金較大而造成交叉感染的風險隱患，本行協同保安公司，在疫情期間堅持為醫院提供上門收款服務，在網點配備現金消毒櫃，對上門回收的現金先消毒再清點，清點後單獨存放，集中繳存金庫，嚴格做好現金安全保障，對從隔離單位回籠的現金，按要求處理後單獨存放，確保流通人民幣安全、衛生和整潔。

本行積極支持受疫情影響企業和個人的金融服務。自疫情發生以來，瀘州銀行對疫情防控物資重點保供企業新發放貸款施行優惠利率，對受疫情影響導致到期還款困難的客戶推出延期還款、減免服務費等措施，全力保障特殊時期的金融服務穩定高效。本行“小瀘雲廳”積極回應國家對於疫情防控的要求，快速回應監管政策和業務需求，在保證安全的前提下，實現了理財首次風評、手機銀行簽約等 14 個功能，支撐本行業務線上發展的需要，降低了疫情對於業務的影響，並且本行通過多種方式指導客戶用手机銀行線上辦理業務，在減少客戶外出、保障其健康安全的基礎上，為客戶提供了方便快捷的線上管道和更為貼心的服務。

為醫療器械公司開通綠色通道

2020 年疫情發生後，瀘州市口罩供應極度短缺，為保障全市防疫物資的供應，某醫療器械公司通過綠色通道獲得了醫用口罩生產許可，並採購了醫用口罩生產線，但急需資金啟動生產。本行瞭解到該情況後，立即啟動綠色通道，優先受理業務，簡化辦理手續，在前期已向企業發放 500 萬元普惠金融貸款的基礎上追加授信，並以疫情防控物資重點保供企業特惠利率 3.735% 向企業發放“稅金貸”信用貸款 100 萬元。

附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應章節
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、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，宣導 低碳運營”
		A1.1 排放物種類及相關排放資料	“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，宣導 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，宣導 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畫及所取得成果		“綠色發展，宣導 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畫及所取得成就	“綠色發展，宣導 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，宣導 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，宣導 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	“堅持以人為本， 保障員工權益”
		B2.2 因工傷損失工作日數	“堅持以人為本， 保障員工權益”

	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	“堅持以人為本，保障員工權益”
	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，宣導綠色採購”
	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，宣導綠色採購”
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 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例	“服務精行，維護客戶權益”
	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式	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 汙	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 於彙報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪汙訴訟案的數目及訴訟結果	“推進體系建設，營造廉潔氛圍”
	B7.2 描述防範措施及舉報程式，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”