



甘肅銀行股份有限公司

BANK OF GANSU CO., LTD.

於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司

股票代號 | 2139



2020

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

甘肅銀行股份有限公司

# 目錄 CONTENTS

報告說明 02

董事長致辭 04

展望未來 52

獨立審驗聲明 53

附錄 56

## 01 / 公司概況

公司簡介	08
可持續發展戰略	09
社會認可	10

## 02 / 多元渠道溝通

利益相關方溝通	14
重要性評估	15

## 03 / 負責任的企業文化

強化風險管理機制	20
構建貪污腐敗防線	22
完善供應鏈管理	24
尊重知識產權維護	25
推動綠色辦公建設	25

## 04 / 客戶優先

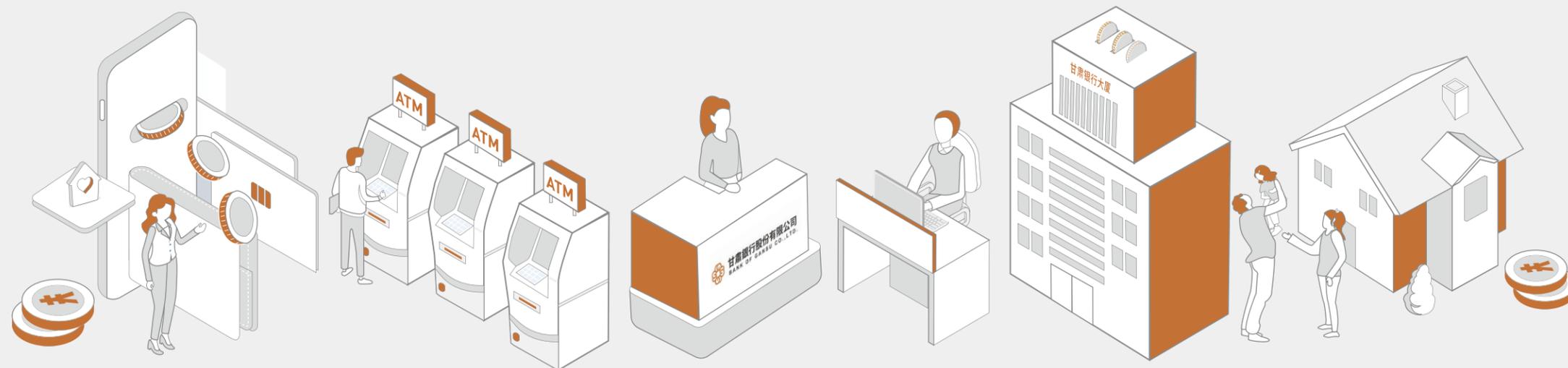
提供優質服務	30
規範產品宣傳	32
發展金融科技	33

## 05 / 員工成長

員工政策	37
以人為本	38
協同發展	41

## 06 / 崇德向善

共築甘肅美好未來	44
扶貧濟困回報社會	45
綠色金融普惠民生	47
共克時艱抗擊疫情	49



## 報告說明

### 關於本報告

《甘肅銀行 2020 年度環境、社會及管治報告》（「本報告」）是甘肅銀行股份有限公司（「甘肅銀行」或「我行」）自 2018 年在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市以來所發佈的第四份《環境、社會及管治報告》。

根據聯交所於 2016 年發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」）中的披露要求，本報告將重點闡述甘肅銀行履行企業責任時所秉持的原則及開展的相關工作，以回應主要利益相關方所關注的可持續發展議題，並詳列我行於 2020 年內的可持續發展工作成果。為全面展示甘肅銀行的環境、社會及管治表現，本報告應與《甘肅銀行 2020 年度報告》中的「公司治理報告」章節一併閱覽。

### 報告範圍

本報告審慎選擇披露的實體，以「是否有實際業務營運」為挑選標準，並綜合對甘肅銀行環境、社會及管治的整體影響程度等因素，過濾掉無實際影響，或影響微小的單位、公司。依據合理的挑選，本報告的內容涵蓋甘肅銀行有 1 間總行營業部、12 間分行、188 間支行、6 間小微企業支行及 3 間社區支行（「全行」）的相關業務。本報告的時間範圍為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（「報告期」）。

### 報告準則

本報告嚴格按照 ESG 指引的要求，以重要性、量化、平衡及一致性原則為報告編寫原則，並已遵守 ESG 指引中所有「不遵守就解釋」條文。

#### 重要性原則：

我行已進行利益相關方調查與重要性評估，並於本報告中披露與各利益相關方相關以及會對其產生重要影響的環境、社會及管治事宜。關於重要性評估的相關內容請參閱章節「多元渠道溝通」。

#### 量化原則：

本報告披露的主要關鍵績效指標均可予計量。所披露的量化數據已附帶說明以闡述其影響，部分數據也已在適當的情況下進行年度間的比較。

#### 平衡原則：

本報告不偏不倚地呈報我行的表現，具體可通過閱讀本報告全面了解。

#### 一致性原則：

本報告使用與過往報告一致的披露統計方法，本報告亦已根據需要披露統計方法的變更或對任何其他影響有意義比較的相關因素進行說明或解釋。

### 報告聲明

董事會已審閱並核准本報告的披露，對本報告信息的可靠性和真實性負責。我行希望通過發佈本報告，加強與利益相關方的溝通交流和顯示企業透明度，努力實現可持續發展。

除非另有說明，本報告的貨幣單位均為人民幣（元）

### 報告發佈

本報告將以中文繁體及英文進行發佈。報告內容如存在任何歧義，以中文繁體為準。本報告已上載於甘肅銀行官方網站（www.gsbankchina.com）以及聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk），以供網上瀏覽及下載。

### 聯繫方式

甘肅銀行十分重視讀者對報告及本行的意見及建議。如閣下對本報告或相關表現有任何意見，歡迎通過以下方式與聯絡我們：

中國甘肅省蘭州市城關區東崗西路 525 號甘肅銀行大廈

dsbgs.zh@gsbankchina.com

+86 931 877 0491

+86 931 877 1877

## 董事長致辭



2020年，甘肅銀行圍繞穩健經營、合規管理、高質量發展目標不動搖，堅持穩中求進的工作總基調，堅持新發展理念，堅守城商行定位和底線思維，以持續完善公司治理結構為基礎，以發展為第一要務，以效益為中心，以化險為重點，以轉型為方向，扎實推進全行的可持續發展工作，著力實現高質量發展。

綠水青山就是金山銀山，改善生態環境就是發展生產力。良好生態本身蘊含著無窮的經濟價值，能夠源源不斷創造綜合效益，實現經濟社會可持續發展。中國政府高度重視生態文明建設，將生態文明建設與經濟、政治、文化與社會建設一起納入中國特色社會主義事業總體佈局，為健全生態環境保護經濟

政策體系，責任投資、綠色金融等議題已逐漸被賦予更加嚴格的要求。面對監管及市場的不斷變化所帶來的機遇與挑戰，甘肅銀行已進一步明確環境、社會及管治的重要性，並將積極探索屬於甘肅銀行的可持續發展之路。在管理層面，我行將以健全環境、社會及管治的管理體系，完善環境、社會及管治信息披露為己任，逐步完善全行範圍內的信息管理工作，保證按規發佈報告。在經營層面，我行正在逐步研究和探討健全環境與社會風險體系的管理方法，積極發展綠色債券、綠色信貸資產證券化的同時，加緊新型綠色金融產品的研究與開發，支持綠色、低碳和循環經濟的發展，堅定打好污染防治攻堅戰的決心。

過去的一年，是令人記憶猶新而又刻苦銘心的一年，面對新型冠狀病毒肺炎造成的影響，甘肅銀行更加深刻認識到自身在穩固甘肅省經濟發展、保障甘肅省各中小企業順利攻克難關所肩負的重要責任。我行堅決貫徹落實省委省政府的防疫工作決策部署與穩定地區經濟社會發展的相關工作，在攻堅剋難中負重奮進，在應對挑戰中篤定前行，在細微平凡中辛勤耕耘。甘肅銀行組織實施多項舉措，全力以赴推動業務發展，做好面向支持疫情防控的特殊需求、受困企業的融資需求、中小微企業復工復產等重點領域的信貸支持；做好疫情風險研判、貸後管理、風險化解等風險防控工作；加快推進數字化轉型，積極適應未來數字化的大趨勢，打造線上甘肅銀行；在疫情期間抓好脫貧攻堅工作，統一研究並部署對接幫扶工作，確保脫貧工作不因肺炎疫情受到重大影響，努力取得脫貧攻堅的成功。當前，疫情尚未結束，發展任務異常艱巨，我行將持續努力將疫情造成的損失降到最低，努力完成新一年的企業發展目標任務。

在接下來的工作中，甘肅銀行將以可持續發展理念為根基，更好地協調自身與經濟、環境、社會之間的關係，加快轉變發展方式，持續推動綠色發展，優化業務結構，發揮創新引領發展第一動力作用，通過金融產品支持節能環保產業和循環經濟，倡導綠色金融低碳消費，以更低的資源消耗推動經濟社會持續健康發展。我行亦努力促進綠色惠民，堅決打好污染防治攻堅戰，著力解決突出的環境問題，推進人居環境建設，抓好基礎性、經常性、長遠性工作，推進重要生態系統保護和修復，讓人民群眾享有美麗宜居的環境。

發佈環境、社會及管治報告是甘肅銀行踐行可持續發展理念的重要工作，也是我們與社會溝通的重要渠道。甘肅銀行將一如既往地將可持續發展理念融入日常經營與管理，圍繞「服務實體、防控風險、深化改革」三大任務，加強生態文明領域交流合作，推動成果分享，支持綠色經濟，實現可持續發展。

# 01

## 公司概況

01  
公司概況

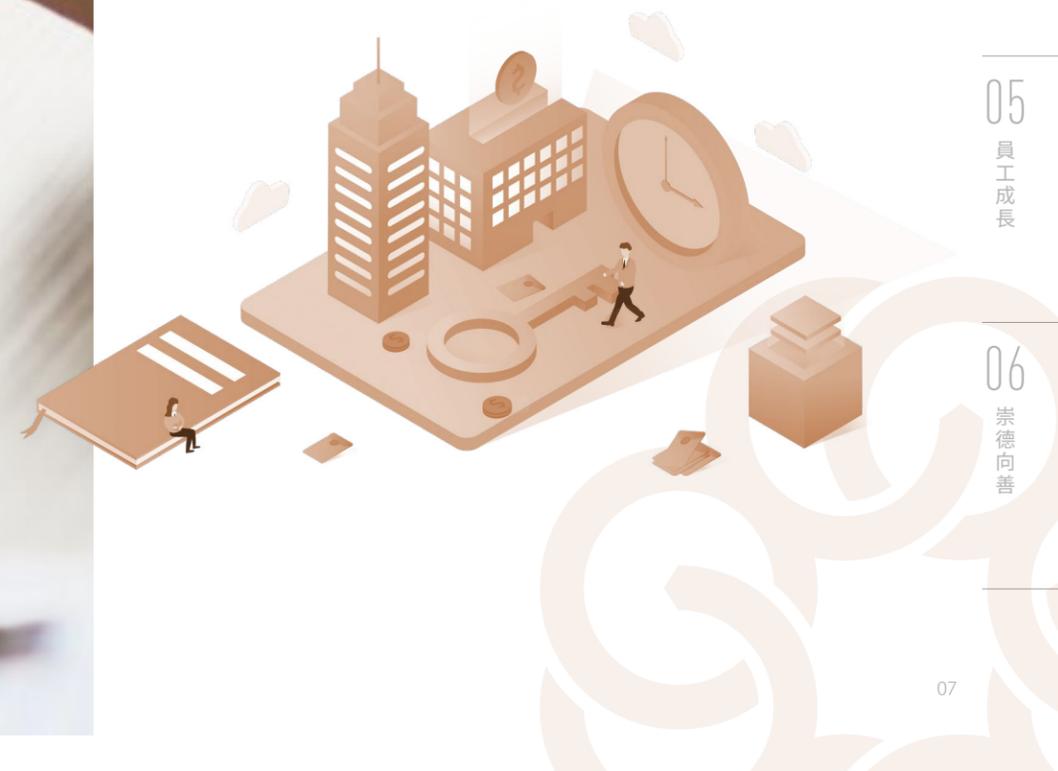
02  
多元渠道溝通

03  
負責任的  
企業文化的

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善





## 公司簡介

甘肅銀行經由原中國銀行業監督管理委員會批准，通過合併重組原平涼市商業銀行和原白銀市商業銀行及聯合其他發起人共同設立。截至報告期，我行營業機構覆蓋甘肅省所有市州和95%的縣域，形成了以蘭州為軸心、以市州和縣域為輻射的營業體系。

作為由甘肅省政府直接管理的唯一一家省級法人股份制商業銀行，甘肅銀行致力於建設一流的上市城商行。我行堅持以服務客戶為中心，以持續高質量發展為基礎，以防範風險和合規管理為重點，以精細化管理和提升專業能力為保障，以服務實體經濟為己任，穩中求進，回歸本源，夯實基礎，品質第一，效益為先，走「差異化、精細化、專業化」的發展道路。報告期內，我行共錄得總營業收入6,493.3百萬元，較2019年下降10.2%；淨利潤為562.4百萬元，較2019年增加10%。

### 報告期內

總營業收入 6,493.3 百萬元

較2019年下降 10.2%

淨利潤 562.4 百萬元

較2019年增加 10%

## 可持續發展戰略

過去一年，世紀疫情與百年變局交織疊加。作為省級城商行，本行堅守城商行市場定位，回歸服務實體經濟本源，助力打贏打好「三大攻堅戰」。我行在實現自身穩步向前發展的同時，積極履行社會責任，發力綠色金融，助力生態保護和環境改善，為國家「五位一體」總體佈局貢獻了甘肅銀行的力量。

- 一是全力支持疫情防控，創新推出「抗疫貸」、「醫貸通」、「白衣天使卡」等專屬產品的同時，發行「抗擊疫情、凝心聚力」公益性理財產品並捐出其管理費用；
- 二是為實體企業紓困解難，為受疫情影響企業提供貸款延期，落實減費讓利政策，普惠小微貸款平均利率較年初明顯下降；
- 三是聚焦目標精準幫扶，助力全省打贏脫貧攻堅戰。依託金融力量有效支持「牛羊果蔬薯藥」等特色產業，幫助建檔立卡人口培育內生動力；
- 四是持續探索延伸服務，助農助小，發展普惠金融，在提升貧困地區、農村地區金融服務普惠性中彰顯當擔。

甘肅銀行將以「高質量發展的上市城商行，區域首選的綜合金融服務商」為發展願景，在推動穩健可持續發展的同時，積極履行、主動承擔在環境保護、社會治理方面的應有責任：

- 一是發展綠色金融，助力生態文明建設，做綠水青山、藍天淨土的守護者；
- 二是全面落實「兩增兩控」要求，探索普惠金融政策性、社會性與盈利性的結合；
- 三是持續加大對鄉村振興的金融支持，鞏固脫貧攻堅成果，縮小城鄉區域發展差距。

### 為實現上述目標，我行計劃：

- 踐行綠色發展理念，加大力度發展綠色金融業務；
- 做普惠金融的踐行者，推動「增量、擴面、提質、增效」；
- 開展產業扶持，幫助貧困地區鞏固拓展脫貧攻堅成果，實現與鄉村振興的有效銜接。



## 社會認可

獎項及榮譽 (篩選)	頒獎單位 / 媒體
2017-2019 年全國內部審計先進集體	中國內部審計協會
2019 年度省長金融獎	甘肅省人民政府
2019 年度全省脫貧攻堅幫扶先進集體	甘肅省委、省政府
2019 年中國銀行業 100 強中排名第 48 位	中國銀行業協會
2019 年度銀行間本幣市場最佳進步獎	全國銀行間同業拆借中心
2019 年度銀行業理財登記工作優秀城商行獎	銀行理財登記託管中心有限公司
2020 年全球銀行 1000 強排名 331 位，中資銀行排名 58 位	英國《銀行家》雜誌
2020 年最具特色手機銀行功能獎	中國金融認證中心 (CFCA) China Financial Certification Authority
2020 中國金融科技創新大賽—綜合智能平台金獎	中國電子銀行網

獎項及榮譽 (篩選)	頒獎單位 / 媒體
2020 年度金融科技创新突出貢獻獎	《金融電子化》雜誌社
2020 最佳綠色金融創新獎	第十七屆中國國際金融論壇
2020 年全省百萬職工職業技能質素提升活動優秀組織單位 (總行會計營運部)	省總工會
2020 新甘肅 3.15 消費者首選企業品牌	甘肅新媒體集團
2020 年度產品優秀傳播案例	中國銀行保險報
全國維護婦女兒童權益先進集體榮譽稱號 (臨夏分行)	中華全國婦女聯合會
甘肅金融系統網絡安全技能競賽團體二等獎	中國金融工會甘肅工作委員會
甘肅省集體協商示範單位 (臨夏分行)	省總工會

01  
公司概況

02  
多元渠道溝通

03  
企業責任的  
文化

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善

# 02

## 多元渠道溝通

01  
公司概況

02  
多元渠道溝通

03  
負責任的  
企業文化的

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善



## 利益相關方溝通

通過多元化和積極的方式與利益相關方保持溝通，有助於甘肅銀行及時了解不同利益相關方的訴求與觀點，繼而容納多方意見，並通過行動給予回應，切身推動我行的可持續發展。因此，為獲悉各利益相關方對甘肅銀行可持續發展工作的關注重點，我行於報告期內開展了 2020 年甘肅銀行重要性問卷調查（「問卷調查」），邀請包括董事會、管理層、員工、股東、客戶、供應商及公眾在內的利益相關方參與調查。本次問卷調查成功回收共計 3,115 份有效問卷。

### 問卷調查工作流程

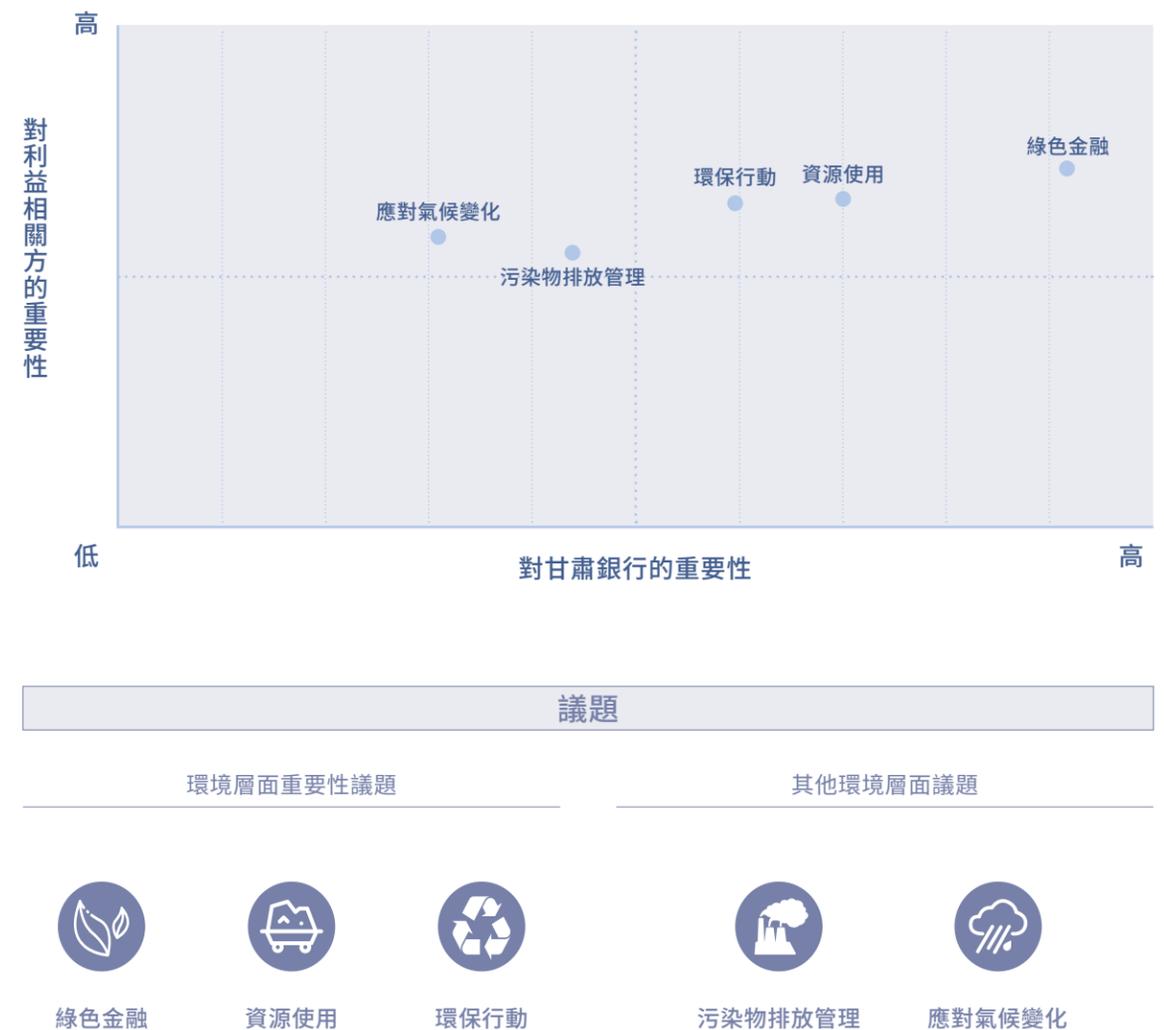


## 重要性評估

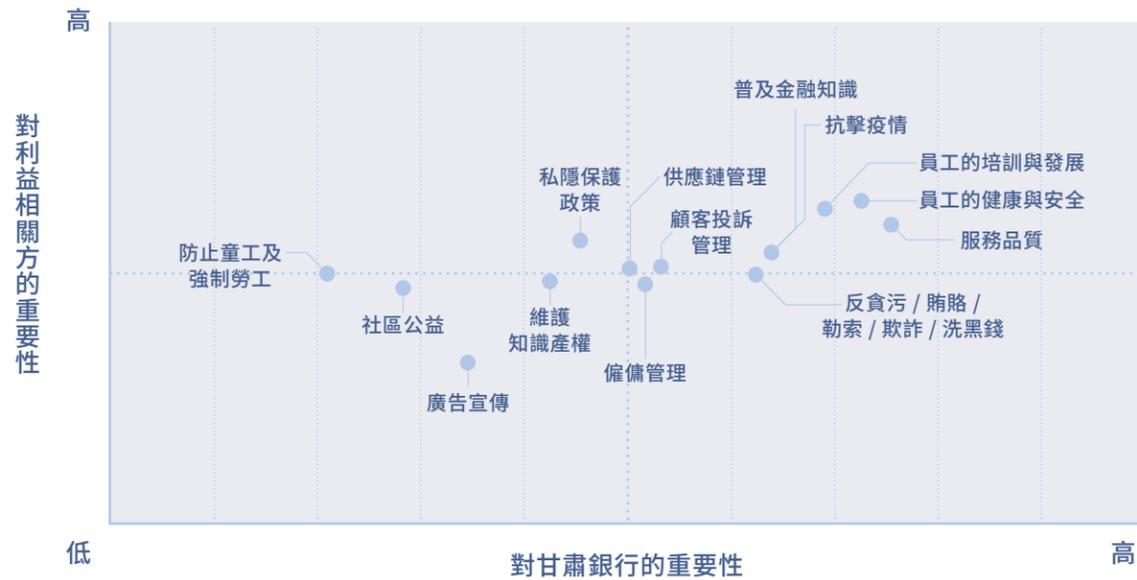
為區分並突出各可持續發展層面的重要性，我行首次將議題劃分為環境、社會及經營三個層面，並讓利益相關方在填報調查問卷時，於各層面內對議題進行評分。

經綜合評估利益相關方對各層面下議題的評分，形成重要性評估矩陣展示不同議題的重要性，並經由董事會審閱，綜合考慮甘肅銀行於報告期內的工作重點後，我行共確認出 3 個環境層面重要性議題、8 個社會層面重要性議題及 5 個經營層面重要性議題。這些重要性議題將在本報告隨後各章節中進行針對性披露。

### 環境層面議題重要性評估矩陣



### 社會層面議題重要性評估矩陣



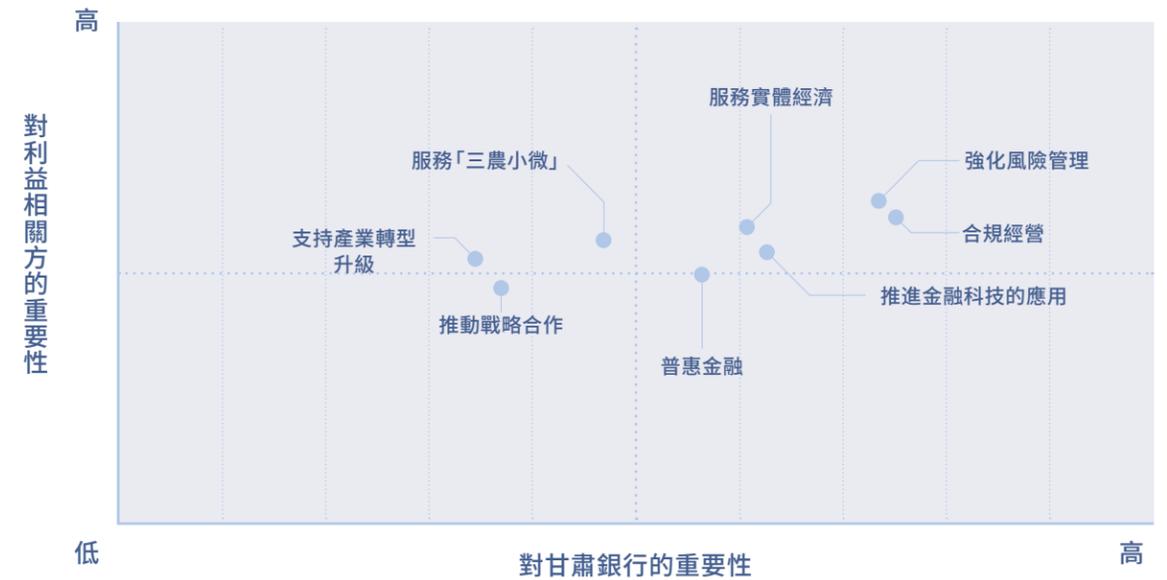
#### 議題

##### 社會層面重要性議題<sup>1</sup>

##### 其他社會層面議題

- |                          |          |        |        |           |        |
|--------------------------|----------|--------|--------|-----------|--------|
|                          |          |        |        |           |        |
| 抗擊疫情                     | 員工的健康與安全 | 服務品質   | 供應鏈管理  | 僱傭管理      | 私隱保護政策 |
|                          |          |        |        |           |        |
| 社區公益                     | 員工的培訓與發展 | 普及金融知識 | 維護知識產權 | 防止童工及強制勞工 | 廣告宣傳   |
|                          |          |        |        |           |        |
| 反貪污 / 賄賂 / 勒索 / 欺詐 / 洗黑錢 | 顧客投訴管理   |        |        |           |        |

### 經營層面議題重要性評估矩陣



#### 議題

##### 經營層面重要性議題<sup>1</sup>

##### 其他經營層面議題

- |           |      |        |          |          |        |
|-----------|------|--------|----------|----------|--------|
|           |      |        |          |          |        |
| 強化風險管理    | 合規經營 | 服務實體經濟 | 服務「三農小微」 | 支援產業轉型升級 | 推動戰略合作 |
|           |      |        |          |          |        |
| 推進金融科技的應用 | 普惠金融 |        |          |          |        |

<sup>1</sup> 經過董事會對重要性評估矩陣分析結果的審閱意見，在重要性評估矩陣的基礎上，本行將「抗擊疫情」調整為最重要的社會層面議題，將「社區公益」調整為社會層面重要性議題，並排列於第4位。

# 03

## 負責任的企業文化

甘肅銀行圍繞穩健經營、合規管理、高質量發展的目標，致力於構建負責任的企業文化，恪守以高度誠信和道德標準行事，推動甘肅銀行的可持續發展。

01  
公司概況

02  
多元渠道溝通

03  
負責任的  
企業文化的

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善



## 強化風險管理機制

風險管理是甘肅銀行日常營運的核心部分，我行以防範風險和合規管理為重點，嚴守風險底線，實施全面風險管理戰略，致力於維持及改進與我行業務性質、規模和複雜程度相適應的全面風險管理體系。

甘肅銀行業務層面所識別出的風險主要包括：法律合規、信息技術、洗錢等其他風險。為顯著提升我行的風險管理，甘肅銀行已設立以下風險管理目標：

- 1 確保甘肅銀行各項業務活動符合法律法規規定；
- 2 培養內部風險管理文化，提高風險管理意識，強化風險管理人員專業能力；
- 3 完善風險管理體系及流程；
- 4 制定針對重大風險的應急計劃，避免因災害或人為錯誤造成重大損失；
- 5 提高甘肅銀行識別、計量、預防及處理風險的能力。



我行已根據內部風險管理指導原則，建立垂直化風險管理體系：

- 1 在總行及分支機構設立風險管理部門及專崗，根據風控報告體系按月度、季度以及年度編制風險報告；
- 2 建立並持續完善風險管理、內部匯報與通報及評估體系，包括從體系層面上編制風險管理三年戰略規劃，並細化實施規劃，按照體系要求完善政策、機制和流程；從技術層面上，建立並優化風險管理信息技術系統，採用新一代信貸管理系統，基於大數據建立信用風險預警系統及測量指標用以監測客戶財務及信用等風險；
- 3 搭建管治、風險與合規管理系統「GRC」，以及對操作風險進行識別、計量及監測；
- 4 逐步建立多層次限額管理體系，對內部評級體系、定價機制、損失準備計提、資源分配及風險管理文化等方面進行完善，從而更有效地管理信用風險；
- 5 規範識別、計量和檢測程序等，並通過建模、VAR 值計算、債券久期分析、敏感性分析、外匯敞口分析、壓力測試等手段，多維度開展市場風險管理；
- 6 定期通過培訓、研討會議和測試等方式，對內開展風險管理培訓。

我行亦已與律師事務所和專業機構建立長期關係，定期邀請行業資深專家對員工進行相關信用風險、操作風險、授信審查審批流程及逾期貸款清收的指導培訓，以提高我行在金融領域的風控水平及合規能力。

甘肅銀行在業務上致力維持「匹配性」、「全面性」、「獨立性」及「有效性」的指導原則，建立了以前台業務單元、中後台業務管理部門以及審計部為主體的風險管理三道防線，確保我行在秉承高水平管理能力的同時，恪守最高的道德標準，妥善進行風險管理。

### 甘肅銀行業務活動相關風險的管理工作委派於三道防線



## ■ 構建貪污腐敗防線

我行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國監察法》等法律法規，對企業可能出現的貪污、賄賂、勒索、欺詐等違法活動進行嚴格預防及管控，制定《甘肅銀行信訪管理及查處工作實施辦法（試行）》、《甘肅銀行員工廉潔自律「十不準」》、《甘肅銀行實施〈中國共產黨問責條例〉辦法》、《甘肅銀行黨員幹部操辦婚喪喜慶事宜報備暫行辦法》《甘肅銀行違規失職行為問責管理辦法（試行）》、《開展監督檢查工作實施方案》等內部制度，建立了完善的管控體系與信訪舉報受理平台。甘肅銀行於報告期內通過三次警示教育培訓，引導員工維持高度警醒，強化紀律意識，築牢法紀防線，共計超過 800 名員工參與，進一步提高我行反貪腐工作的制度化和規範化水平。

### 信訪工作機制

搭建「來信、來訪、來電、網絡」四位一體的信訪舉報受理平台。



信訪舉報受理平台

甘肅銀行根據《中華人民共和國反洗錢法》及中國人民銀行頒佈的相關規定建立了全面的反洗錢制度及程序。董事會作為上層機構，監管全行反洗錢政策的實施，在反洗錢制度及程序的制定和實施方面對高級管理層進行監督，審查高級管理層就任何重大反洗錢事宜和全行洗錢風險情況所作報告，並及時調整反洗錢政策。於總行建立反洗錢工作領導小組，領導及協調全行反洗錢工作，並定期向董事會進行匯報。同時，甘肅銀行定期向全行員工提供反洗錢培訓，培訓內容基於職位和級別進行針對性設計，要求所有新員工於入職前必須參加反洗錢培訓。

### 信訪工作管理

按照相關規定，經總行黨委書記審批，中共甘肅省紀委甘肅省監委派駐甘肅銀行紀檢監察組主要負責人安排信訪案件查處工作。在查處過程中相關處理人員需做到統一管理、集中梳理、歸口管理和限期辦理，促進信訪工作及時解決。



2020 年反洗錢培訓



2020 年金融系統反洗錢知識競賽

甘肅銀行嚴格遵守並執行各類與貪污腐敗、賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢等相關的法律法規，報告期內我行報送重點可疑交易報告 6 份，其中已移送公安機關立案 4 份，佔報送重點可疑交易報告的 66%，較 2019 年立案率提升了 59 個百分點。

報送重點可疑交易報告 6 份

移送公安機關立案 4 份

佔報送重點可疑交易報告的



較 2019 年立案率提升



## 完善供應鏈管理

我行十分重視供應鏈的環境及社會風險管理，通過設立統一的外部供應商採購標準與程序，要求供應商必須滿足合規要求，並遵循可持續發展的行為準則，從而管控供應鏈上環境、社會及其他層面的潛在風險，避免對我行經營活動造成影響。

我行根據《中華人民共和國招標投標法》、《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等法律法規制定了《甘肅銀行供應商管理辦法》、《甘肅銀行集中採購管理辦法》等內部政策。據此我行成立了由總行行務會和集中採購評委會組成的審批部門，由該部門負責審批採購項目的採購方式、時間及程序，由法律合規部和紀檢監察部門組成監督部門負責審定招標合同的法律效力，並全程監督採購工作。

### 《甘肅銀行供應商管理辦法》具體措施

	<b>供應商的 準入和選取</b>	基於供應商的商務資質、納稅、財務狀況、信用、可持續發展等方面進行綜合考量，組織對供應商的現場考察與產品檢測，按照規定的採購程序，對資質和能力均符合我行需求的供應商給予準入或選取。
	<b>供應商 評估</b>	對供應商在合作期內的表現進行週期性調查與評估。
	<b>供應商 溝通</b>	為供應商提供日常溝通以及投訴處理的渠道，從而加強雙方的合作互信。
	<b>供應商 信息管理</b>	在信息系統中規範化管理供應商的產品、價格以及基本數據信息。
	<b>誠信檔案 建立</b>	建立誠信檔案管理供應商的誠信信息，並要求供應商統一簽署廉潔承諾書。

按照《國有金融企業集中採購管理暫行規定》的要求，甘肅銀行的集中採購優先考慮節能環保產品，並要求回收供應商提供相關的專業資質。我行在貨物及工程採購過程中，亦注重新能源、新技術工藝等內容的考評，施工過程中注重安全文明施工等措施。

報告期內，我行對包括來自甘肅省內的 5,789 家供應商，以及來自甘肅省外的 617 家供應商在內的全體供應商按照甘肅銀行的規定進行了嚴格管理，所有採購流程均已遵守廉潔從業規定，未發生任何商業賄賂和不正当交易。

## 尊重知識產權維護

甘肅銀行尊重知識產權，我行按照《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國商標法》等法律，以及香港地區《商標條例》、《專利條例》等相關規定，制定《甘肅銀行知識產權保護管理辦法（試行）》、《甘肅銀行商標管理辦法（試行）》、《甘肅銀行商標管理操作程序（試行）》等規章制度進行知識產權保護及管理工作，做到知識產權保護有章可循。我行通過注冊證書、著作權登記等方式，切實加強商標、網絡域名、計算機軟件著作權等知識產權的保護管理，對侵犯知識產權的行為通過訴訟依法維權。報告期內，我行並未發生任何知識產權的相關違規事件。

## 推動綠色辦公建設

甘肅銀行致力於保持良好環境質量和生態文明，建設更高的公眾滿意度，努力探索綠色發展途徑。我行的經營生產活動均集中於辦公室內，因此，打造綠色辦公室是甘肅銀行落實綠色銀行建設的重要途徑。我行在日常工作中所產生的污染物有限，主要包括因使用車輛、灶台等設備時產生大氣污染物及直接溫室氣體排放、因用電及員工因工搭乘公共交通時產生的間接溫室氣體排放、以及辦公過程中產生的廢棄辦公用品。我行嚴格遵守《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》等法律法規要求，制定並積極推行《甘肅銀行有害廢棄物處理規定》等一系列節能減排的環保政策規定，積極倡導「厲行節約，反對浪費」，減少對辦公用電用水，辦公用品，以及使用車輛、灶台等設備時對化石能源的需求，提高能效。報告期內，我行嚴格按照相關法律法規的要求管理自身污染排放，並未發生與環境污染相關的違規事件。



- 1 合理設置辦公場所內用電設備的使用，提醒員工在無需再使用的情況下及時關閉設備；
- 2 為辦公電腦設置合理的使用方案，增加包括在午休期間自動關閉顯示屏，較長時間不使用時自動進入休眠模式等功能；
- 3 打印機及複印機默認使用非彩色雙面打印，採用電子文件，提倡無紙化辦公及移動辦公；
- 4 定期組織人員對辦公區域內的設備進行維護，降低運行損耗；
- 5 嚴格管理公務用車的申請與審批，鼓勵員工使用公共交通出行。

水資源管理

- 1 定期安排人員對洗手台、排水閥等進行檢查，防止漏水，下班前檢查並關閉辦公區域閘門；
- 2 提倡節約用水，並在室內張貼節水標語；
- 3 派遣專業人員週期性確保廢水管道與市政廢水管網連接有效，並嚴禁將垃圾倒入管道內。我行於求取適用水源上無任何問題。

廢棄物管理

- 1 倡導減少使用一次性辦公用品，使用環境友好型產品及可再生產品，延長辦公用品使用壽命，減少廢棄物產生；
- 2 所有無害廢棄物均放置於指定位置，由大樓物業統一回收，並交由當地環保部門負責外運處置；
- 3 所有有害廢棄物均需委託具有專業資質的供應商進行回收處置；
- 4 由行政事務部負責每季度檢查有害廢棄物的處理情況；
- 5 固體廢棄物處置工作落實到個人層面，相關部門負責人需經常監督廢棄物的處理情況，並每月提交《環境污染與控制情況表》。



甘肅銀行堅持走生態環境友好、資源節約型的企業發展道路，形成合理的綠色發展模式。報告期內各環境層面的關鍵績效指標如下表所示：

環境層面關鍵績效指標匯總表<sup>2</sup>

統計項	2020	2019	單位	
大氣污染物 <sup>3</sup>	氮氧化物排放	760.10	926.60	千克
	硫氧化物排放	5.74	6.80	千克
	顆粒物排放	64.29	59.34	千克
溫室氣體	範圍一排放當量 <sup>4</sup> (固定源)	1,491.50	3,932.60	公噸
	範圍一排放密度 (固定源)	6.61	17.81	千克 / 平方米
	範圍一排放當量 <sup>5</sup> (移動源)	908.76	931.80	公噸
	範圍一排放密度 <sup>6</sup> (移動源)	6.02	6.25	公噸 / 每輛車
	範圍二排放當量 <sup>7</sup>	8,437.85	7,614.05	公噸
	範圍二排放密度	37.37	34.48	千克 / 平方米
無害廢棄物	範圍三排放當量 <sup>8</sup>	318.58	654.15	公噸
	總排放當量	11,156.68	13,132.60	公噸
	總排放當密度	49.41	71.11	千克 / 平方米
	廢棄紙張產生量	49.74	39.15	公噸
	廢棄紙張產生密度	0.22	0.18	千克 / 平方米
有害廢棄物	廢棄辦公室廢物產生量	70.14	67.28	公噸
	廢棄辦公室廢物產生密度	0.31	0.30	千克 / 平方米
	廢棄墨盒產生量	7,080	6,748	個
	廢棄墨盒產生密度	31.35	30.56	個 / 千平方米
	廢棄硒鼓產生量	5,969	6,095	個
能源資源 <sup>10</sup>	廢棄硒鼓產生密度	26.43	27.60	個 / 千平方米
	電子廢棄物產生量 <sup>9</sup>	233	543	千克
	電子廢棄物產生密度	1.03	2.46	千克 / 千平方米
	用水量	10.92	11.49	萬公噸
	用水密度	0.48	0.52	公噸 / 平方米
	用電量	13.83	12.48	百萬千瓦時
	用電密度	61.25	56.62	千瓦時 / 平方米
	氣態天然氣用量	4,094.67	15,788.70	兆瓦時
	液化天然氣用量	7.33	8.14	兆瓦時
	煙煤用量	1,671.69	-	兆瓦時
	無煙煤用量	34.05	33.23	兆瓦時
	柴油用量 (發電機)	36.99	9.27	兆瓦時
	汽油用量 (發電機)	0.86	10.08	兆瓦時
	汽油用量 (機動車)	3,598.40	3,251.81	兆瓦時
液化石油氣	0.04	4.34	兆瓦時	
能源資源總用量	23,274.29	31,585.56	兆瓦時	
能源資源總用量密度	0.10	0.14	兆瓦時 / 平方米	

<sup>2</sup> 除非特殊說明，報告期內環境層面關鍵績效指標的統計口徑包括我行共 225,804.92 平方米的辦公面積，並將以此作為所有密度計算的分母。  
<sup>3</sup> 大氣污染物的排放計算根據聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告》附錄二：《環境關鍵績效指標匯報指引》計算得出。甘肅銀行所排放的大氣污染物主要源於汽車尾氣，發電機和灶台的使用。  
<sup>4</sup> 固定源排放根據溫室氣體核算體系所發佈的《固定源燃燒溫室氣體排放計算工具》計算得出。  
<sup>5</sup> 移動源排放根據溫室氣體核算體系所發佈的《移動源燃燒溫室氣體排放計算工具》計算得出。  
<sup>6</sup> 為滿足業務需求，報告期內我行共增加公務車 2 輛，總車輛數為 151 輛。  
<sup>7</sup> 外購電力所造成的間接排放根據溫室氣體核算體系所發佈的《能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具》計算得出。根據中華人民共和國生態環境部於 2019 年 1 月發佈的《關於做好 2018 年度碳排放報告與核實及排放檢測計劃制定工作的通知》，更新了中國內地營運單位的全國電網平均排放因子及 2019 年相關計算結果。中國內地範圍二排放當量僅計算二氧化碳總排放量。  
<sup>8</sup> 統計包括總行員工因工搭乘飛機與棄置到堆填區的紙張所造成的間接溫室氣體排放。因工搭乘飛機的排放根據溫室氣體核算體系所發佈的《移動源燃燒溫室氣體排放計算工具》計算得出；紙張堆填造成的排放根據聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》計算得出。  
<sup>9</sup> 更正 2019 年統計單位為「千克」。  
<sup>10</sup> 各化石燃料的用量變化是機構間固定源設備變更所致；而柴油及汽油發電機相關用量的變化因為這些設備通常是作為特殊時期的備用裝置使用，故每年用量並不穩定；中國北方部分地區採用集中供暖，無法對實際能耗進行統計。計算參考自中華人民共和國國家發展和改革委員會《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》、國際能源署《能源數據手冊》以及聯交所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告》附錄二之《環境關鍵績效指標匯報指引》。

# 04

## 客戶優先

甘肅銀行自成立以來，始終堅持樹立「甘肅銀行，甘肅人民自己的銀行」的品牌形象，重視與客戶建立長遠及互信的關係，強調以服務客戶為工作中心。我行一直以專業、熱誠、務實的精神為客戶提供最優質的服務。



01  
公司概況

02  
多元渠道溝通

03  
企業責任的  
負責任的

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善

## 提供優質服務

甘肅銀行根據《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》等國家相關法律、法規和監管部門的規定，制定了《甘肅銀行消費者權益保護工作實施辦法》、《甘肅銀行董事會消費者權益保護委員會議事規則》等內部政策。根據內部管理要求，我行將消費者權益保護的理念納入公司治理及企業文化建設的各方各面，明確職責分工，強化組織管理，按政策要求推動客戶保護工作並持續監督，並於各分行及支行執行「專人責任制監督制度」，保障服務質量監督工作得以有效開展。

### 專人責任制監督制度

1

分行及支行每一季度需檢查服務總體情況，對存在的問題進行點評和指正，並將檢查結果上報總行。

2

總行通過現場、非現場、暗訪等方式對各分支機構的服務情況進行抽查，給出綜合評分並納入機構的關機績效考核。

3

深入開展客戶回訪工作，重點了解客戶對產品、服務效率、服務渠道、服務體驗等方面的意見和偏好以作為新產品研發和服務提升的參考依據。

甘肅銀行同時秉承「以客戶為中心」的服務理念，並基於客戶的反饋不斷改善自身的服務。根據《關於加強銀行業客戶投訴處理工作的通知》、《關於完善銀行業金融機構客戶投訴處理機制切實做好金融消費者保護工作的通知》的相關規定，我行制定了《甘肅銀行客戶問題處理管理辦法》等內部政策，規範客戶問題處理工作，完善信息傳遞流程，確保個人客戶問題能得到及時、有效地處理，從而提升客戶滿意度。報告期內，甘肅銀行共接獲客戶投訴 1,030 宗，所有投訴事項均已妥善處理。甘肅銀行客服中心於 2020 年開展了客戶滿意度調查，共計收到 274,931 份反饋，滿意度為 99.02%，較上一年提高了 0.21 個百分點。



客戶滿意度  
調查反饋 274,931 份

滿意度



較上一年  
提升

0.21%



### 標準化投訴處理流程

處理原則	甘肅銀行遵循依法合規、分級處理、高效、集中管理、首問責任制、地域管轄、信息保密的原則處理客戶投訴。
問題分類與職責分工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在收到客戶投訴或問題之後，按照性質、嚴重程度、緊急程度對事件進行劃分，優先處理對業務具有重要影響的問題。</li> <li>2. 由總行負責對客戶問題的指導、協調及總結工作，各支行負責客戶問題的處理和管理。</li> <li>3. 結合情況，制定客戶問題應急預案。</li> </ol>
客戶服務中心處理流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於有明文規定解答方法的客戶問題按照規定解答。</li> <li>2. 遇到無法在線解答問題時，記錄問題內容和確定回覆期限，並視情況進行電話錄音，在生成電子工單後轉發至相關部門處理</li> </ol>
營業機構處理流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由大堂經理作為受理負責人幫助客戶解決問題。</li> <li>2. 遇到於職權範圍之外，或是無法即時解答的問題時，需根據管理規定填寫相應表單並遞交有權處理的部門處理。</li> <li>3. 大堂經理需每日檢查意見簿留言，核實客戶留下的問題，選擇合適的方式聯繫客戶並歸檔相關文件。</li> </ol>
其他各級業務部門處理流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收到問題的第一時間指派專人回覆並登記填寫相應表格。</li> <li>2. 問題得到處理後需要將處理結果反饋至受理部門並留檔。</li> </ol>
回訪及總結	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解決客戶問題後可回訪客戶，了解客戶問題的處理結果。</li> <li>2. 對客戶不滿意的處理結果，及時與上級和相關部門溝通，做好後續應對工作並跟蹤問題處理進展。</li> <li>3. 對客戶問題進行統計分析，採用「客戶滿意度、有效客戶投訴率」指標進行考核，定期做總結報告，及時找到風險隱患及改進措施，維護金融消費者的合法權益。</li> </ol>

報告期內，我行依法保障客戶權益，嚴格遵守《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》等與保護客戶權益相關法律法規，未發生重大客戶投訴事件。

## 規範產品宣傳

我行根據《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國廣告法》等法律法規對金融機構所提供產品宣傳的規定，制定了《甘肅銀行廣告宣傳工作管理辦法》等內部管理辦法，旨在加強和規範我行的廣告宣傳工作。我行通過明確規定廣告宣傳相關工作的職責分工、計劃、預算、審批及內部控制等流程，有力確保產品宣傳合法合規。同時，為保證所傳達的內容不含有虛假或具有誤導性的信息，我行要求製作相關材料的部門在開展業務拓展及產品服務宣傳時嚴格履行審核和監督流程，確保最終傳遞予社會大眾及客戶的宣傳信息真實可靠。報告期內，我行未發生任何違反行銷宣傳相關法律法規及內部規定的案例。

在提供優質服務及確保合規宣傳的同時，我行根據《中華人民共和國信息安全保護法》等法律法規制定了《甘肅銀行個人金融信息保護工作管理辦法》等內部管理政策，並據此開展客戶信息安全保護工作。根據工作要求，我行遵循「全面覆蓋、職責分明、合法收集、合理使用」的原則，嚴格規範職責分工、信息收集保存及使用、從業人員管理等流程，確保客戶私隱安全並防止客戶信息洩露和濫用。報告期內，我行嚴格遵守各項有關客戶私隱安全保障的法律法規及內部規定，未發生任何導致客戶信息私隱洩露的違規案例。

客戶在我行辦理業務時的人身安全亦是我行工作中的考慮重點。為加強網點安全防範工作，提高員工處置突發事件能力和安全防範意識，確保客戶、員工及財產安全，甘肅銀行制定了《甘肅銀行營業網點安全管理辦法》、《甘肅銀行重大風險和突發事件報告管理辦法》、《甘肅銀行監控報警聯網中心管理辦法》等管理制度，以規範營業網點等服務區域的安保措施。我行定期開展應急預案演練，及時發現安全隱患及風險並進行整改。



網點防搶劫演練

## 發展金融科技

甘肅銀行尤其重視金融科技在行業內所帶來的正面影響。我行以「服務創新、驅動發展、強化管理、防控風險」為宗旨，主動適應金融科技發展趨勢，積極推進數字化轉型，利用金融科技優化客戶服務體驗，發展「非接觸式服務」，實現「線上第二銀行」建設目標，並於報告期內圍繞「智慧零售」和「智能風控」著力推進重點項目建設。



### 數字化服務

甘肅銀行全面推進數字化轉型，以數據管控平台為基礎，持續完善數據庫搭建，減低存儲成本，通過數據分析挖掘技術進行多維度報表分析，監控違規行為。同時，我行正加快推進產品線上化實施方案，「手機銀行4.0」按時保質完成投產上線，「網貸平台2.0」「理財分銷系統」「智能客服系統」等項目按計劃持續推進。

為實現「客戶自助+關鍵節點銀行員工審核」的全新交易流程，甘肅銀行正重點推進「網點智慧化轉型」及智能櫃台項目的進行。報告期內，我行智能櫃台平均每月辦理業務58萬筆，佔網點總業務量61.39%，每台智能櫃台辦理的業務量相當於1.75名員工，有效分流人工業務，提高效率，降低營運成本。我行的集中作業系統亦已通過建立「業務集中處理中心」，利用遠程控制、影像掃描切割、電子驗印等技術，實現業務的遠程授權，形成「前台全面受理，後台集中處理」的作業模式。該系統使原有業務操作環節由7個減少為3個，減少前台櫃員80%的信息錄入量，60%的授權量，有效降低70-80%的錯誤率，該系統在有效減少操作風險的同時，提高了客戶服務和風險管控效率。



### 保障服務穩定與數據安全

甘肅銀行已在蘭州和西安分別建立災難恢復中心並與新一代核心銀行系統同步投產使用。其中，新數據中心嚴格按照國家A類機房標準進行建設，部分核心模塊達到了國際標準（TIA-942）中最高的T4級別。新同城災備中心則採用「雙活<sup>11</sup>」架構，雙中心同時承載業務運行，實現重要應用系統的同城雙活。甘肅銀行亦定期開展應急演練，確保在關鍵設施出現中斷事件的情況下，業務開展不受嚴重影響，信息安全仍能得到有效保障。

我行亦已採取包括防火牆、防病毒措施、數據加密、用戶認證與授權、桌面安全、入侵防禦及檢測、重要信息系統等級保護備案及測評、關鍵信息基礎設施保護和信息系統安全評估等安全保障措施，全面維護信息資源的機密性、完整性及可用性。於報告期內，甘肅銀行未遭遇任何重大信息技術系統故障。

<sup>11</sup>「雙活」是一種計算機災備方案，該方案結構由兩個數據中心同時承載業務運行，互為備份，當其中一個數據中心的應用系統出現問題時，另一個數據中心的應用系統可以持續支持業務運行。

# 05

## 員工成長

甘肅銀行始終恪守「以人為本，成就你我，同舟共濟，攜手並進」的承諾，並以此作為甘肅銀行員工管理工作的核心理念。通過致力打造安全舒適的工作環境，創造和諧的辦公文化，締造多元公平的發展平台，提供科學的發展路徑與培訓，甘肅銀行在報告期內履行對員工的成長責任，為實現員工與企業共同發展邁出堅實的步伐。

01  
公司概況

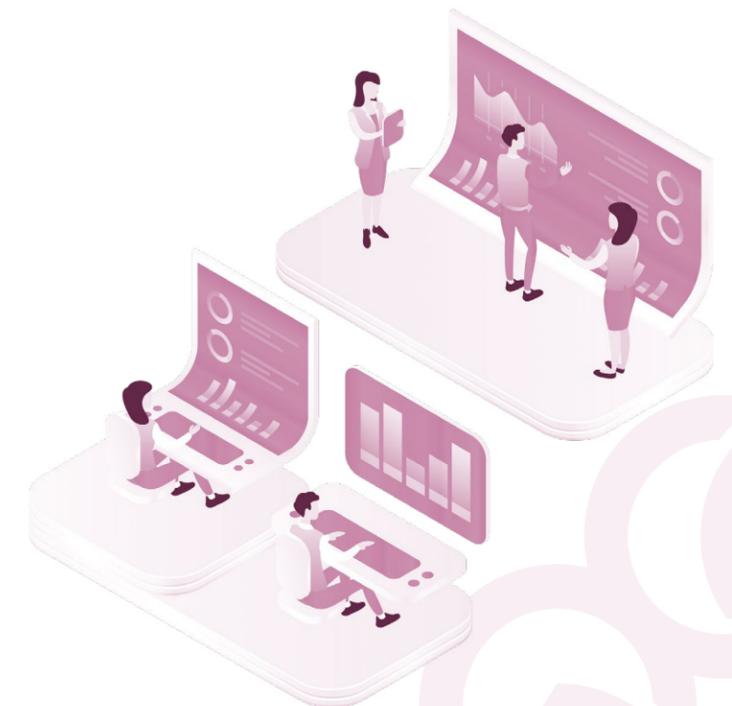
02  
多元渠道溝通

03  
負責任的  
企業文化的

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善



報告期內，我行分別按照性別、年齡、學歷、管理層級、僱傭類型及地區劃分的員工人數，以及按照性別、年齡及地區劃分的員工流失比率如下表所示：

按性別劃分	員工人數	佔比	流失人數	流失比率
男性	2,029	48.73%	55	1.32%
女性	2,135	51.27%	62	1.49%

按年齡劃分	員工人數	佔比	流失人數	流失比率
30歲及以下	1,775	42.63%	50	1.20%
31歲至40歲	1,621	38.93%	50	1.20%
41歲至50歲	597	14.34%	4	0.10%
51歲及以上	171	4.11%	13	0.31%

按學歷劃分	員工人數	佔比	按管理層級劃分	員工人數	佔比
碩士及以上	263	6.32%	基層員工	3,987	95.75%
本科	3,491	83.84%	中層員工	165	3.95%
大專	352	8.45%	高層員工	12	0.29%
其他	58	1.39%			

按僱傭類型劃分	員工人數	流失人數	流失比率
全職員工	4,164	117	2.81%

甘肅銀行所有員工均來自甘肅省內，報告期內流失人數共計117人，流失比率為2.81%。

## 員工政策

甘肅銀行通過公平合理及多元化的管理手段與政策支持，致力為員工創造供其發揮才能的平台與空間，為組建優秀的業務團隊提供有力保障。我行在員工管理工作過程中嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，並根據我行實際情況，制定《甘肅銀行專業技術崗位職務人員聘任管理辦法》、《甘肅銀行工資支付管理辦法》、《甘肅銀行員工薪酬管理辦法》、《甘肅銀行管理崗位職務人員任職管理辦法》、《甘肅銀行勞動合同管理辦法》等內部管理政策，堅持以公平、公正、公開的原則規範薪酬、招聘、解僱、晉升、工作時間、假期、福利、行為準則及職業道德等方面的人力資源制度，並杜絕因員工性別、民族、信仰等差異而導致的歧視行為，實現人才隊伍的多元化建設。

	<b>招聘</b>	按照《甘肅銀行管理崗位職務人員任職管理辦法》、《甘肅銀行專業技術崗位職務人員聘任管理辦法》等內部政策要求，科學甄選和審核應聘人員的品德以及學歷、經驗、技能等專業能力，杜絕因性別、民族、信仰、年齡等差異而導致的歧視行為，充分保障招聘工作的公平公正。 我行在招聘工作中招聘人員須認真核查應聘人員的身份信息和學歷背景，確保所聘用的員工均為十八歲以上的成年人士，防止聘用童工或是強制勞動的情況發生。
	<b>解僱</b>	依法根據《中華人民共和國勞動法》的規定，合法審批解僱員工的相關流程，杜絕違規解僱的情形發生。
	<b>薪酬</b>	按照《甘肅銀行員工薪酬管理辦法》的規定，根據公司業務發展、崗位類別及市場數據合理規範員工薪酬結構。
	<b>晉升</b>	根據《甘肅銀行管理崗位職務人員任職管理辦法》等文件對晉升資格條件的規定，並規範了晉升過程中涉及的審核審批流程，確保全行員工職務晉升的公平公正性。
	<b>工作時數</b>	按照《中華人民共和國勞動法》中規定，規定員工每日工作時長為八小時，並通過辦公系統執行員工休假、考勤管理等程序，維護員工休息休假的權利。
	<b>假期</b>	根據《甘肅銀行員工休息休假管理辦法》中的規定，員工可享有法定假期及公司給予的其他類型假期。我行鼓勵員工合理休假，保證在繁忙的工作中得到充分的休息。

報告期內，我行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規對招聘、解僱、薪酬、晉升、工作時數、假期等僱傭管理工作方面的規定，以及《中華人民共和國未成年人保護法》、《中華人民共和國刑法》、《禁止使用童工規定》等法律法規中對禁止童工和強迫勞動的規定，期間並未出現違反上述法律法規的案件。

## 以人為本

員工的健康與安全是甘肅銀行維持企業可持續發展的基石。我行嚴格按照《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》、《甘肅銀行消防安全管理辦法》、《甘肅銀行重大風險和突發事件報告管理辦法》等與保障員工職業健康安全相關的法律法規要求，採用事前預防及提供醫療保障的結合方式，加強員工健康安全的管理以及相應的體系建設，確保員工的健康與安全。報告期內，我行嚴格按照內部管理政策執行員工的健康安全管理工作，並未出現違反相關法律法規的案件。我行過去三年（包括本年度）均未發生因工死亡事故，本報告期因工傷損失工作日數共 180 天。

### 員工健康安全保障措施



#### 事前預防

每年組織定期員工健康體檢，幫助員工深入且有針對性地了解自身健康狀況，同時通過舉辦健康與安全知識講座，消防演習等，以豐富員工們的健康知識及意識，達到以增強事前預防減低傷病發生的目的。



#### 提供醫療保障

在法定社會保險外，我行為員工提供額外的補充醫療保險，擴大員工保險的保障範圍，減輕醫療負擔。我行亦已根據《員工重大疾病醫療費用救助基金管理辦法》建立重大疾病醫療費用救助基金，進一步為罹患重大疾病的員工送去醫療保障，形成了以基本醫療保險為根據，補充醫療保險為協助，重大疾病醫療費用救助基金為保障的三重醫療保障防線。



滅火及逃生演練

在此基礎上，甘肅銀行根據《甘肅銀行股份有限公司工會經費收支管理實施細則「試行」》的規定要求，積極平衡員工的工作與生活，通過舉辦多元化的文體活動，緩解工作壓力，幫助員工發展興趣，在生活中收穫幸福，與員工共同營造和諧的工作環境。

### 《甘肅銀行股份有限公司工會經費收支管理實施細則「試行」》

健康關愛	每年必須組織一次體檢，幫助員工排查健康隱患。
節假日福利關愛	在婦女節、端午節、中秋節和春節為員工發送補貼。
結婚生育關愛	為結婚及生育的員工送上禮品。
生日祝福關愛	在員工生日時送上生日賀卡和蛋糕卡。
家庭慰問關愛	在中秋節和春節期間組織專人慰問困難員工家庭並贈予慰問金。
住院關愛	員工因病住院期間為其送上慰問金及慰問品。
退休關愛	員工退休時可組織座談會予以歡送，並為退休員工送上紀念品。
喪葬關愛	員工本人或直系親屬去世時給予慰問金。



「感恩有你，共同成長」迎新春團拜會



「迎行慶展風采」廣播操比賽



總行職工之家揭牌儀式暨總行機關工會「以牌會友 棋樂融融」迎新年棋比賽

“

#### 案例一 「夢筆迎春」第二屆員工書法繪畫攝影比賽

為慶祝新春佳節，甘肅銀行「夢筆迎春」第二屆員工書法繪畫攝影比賽成功舉辦。此次比賽充分發揮了員工的才能，豐富員工的業餘文化生活，多角度展現員工敬業、服務群眾的工作熱情。參賽的127幅作品融藝術性、實用性、高雅性於一體，彰顯了中國文化藝術特有的品質，飽含著員工對甘肅銀行砥礪前行的無限期待，洋溢著員工對實現甘肅銀行各項事業穩健發展的期待。



“

#### 案例二 甘肅銀行成立9周年趣味運動會

2020年11月18日，在甘肅銀行9周年生日到來之際，我行在甘肅銀行大廈順利舉行了一場趣味運動會。趣味運動會設有多個個人項目和團體項目，運動項目以趣味為主，讓員工團隊精神得到了充分體現，有效緩解了大家緊張的工作壓力。



通過此次活動，甘肅銀行的員工團隊展示了充滿活力、團結協作的精神面貌，激發了參與運動的積極性，並在鍛煉身體的同時，加強了同事間的溝通與友誼。

## 協同發展

甘肅銀行始終堅持人才立行，重視員工職業發展，持續提升員工隊伍凝聚力和綜合能力。我行人力資源部根據甘肅銀行的戰略發展規劃及對不同人才的培育需求，制定了《甘肅銀行培訓項目管理辦法》、《甘肅銀行員工業餘進修管理辦法》、《甘肅銀行培訓經費管理辦法》等內部培訓管理政策，為內部培訓活動的設計、執行提供規範與指引，使之與企業發展的需求相匹配，進而推動員工與企業的共同進步。

依據《甘肅銀行內部培訓師管理辦法》，我行設立內部培訓管理團隊，針對業務類別為員工提供定制化的培訓計劃，提升員工職業技能，幫助其在創造價值的同時發揮所長。我行為新入職員工及不同管理層人員建立了科學、多元化及全面的培訓體系，涵蓋領導力、經營管理、業務條線、風險控制及基礎培訓等課程，為員工提供了多渠道、多形式、多層次的專業化培訓。2020年我行共開展88個培訓項目，參加培訓總人次為12,556人次。

我行不定時向董事提供香港上市規則及其他適用監管規定的最新發展概況，確保董事繼續掌握最新監管動態。報告期內，我行董事會成員參與培訓情況如下：

董事	參與培訓的內容
劉青、王文永、吳長虹、張紅霞、郭繼榮、張有達、劉萬祥、羅玫、唐岫立、黃誠思、董希淼	香港聯交所董事會及董事指引、香港證券及期貨事務監察委員會《證券及期貨條例》、中國人民銀行反洗錢局《反洗錢法規使用手冊》

“

#### 案例一 總經理助理級幹部綜合素質能力提升培訓班



#### 案例二 開展2020年校招新員工入職培訓



<sup>12</sup> 按相關類別劃分的僱員 = 特定類別僱員受訓人數 / 受訓僱員 \* 100%

<sup>13</sup> 相關類別僱員平均受訓時數 = 特定類別僱員的總受訓時數 / 特定類別的僱員人數

按性別劃分	受訓比例 <sup>12</sup>	平均受訓時數 <sup>13</sup> (小時)
男性	47%	198
女性	53%	273

按管理層級劃分	受訓比例	平均受訓時數 (小時)
基層員工	92.01%	233
中層員工	7.32%	196
高層員工	0.67%	189

# 06

## 崇德向善

甘肅銀行一直堅守「甘肅人民自己的銀行」這一承諾，充分利用我行「以蘭州為中心，輻射全甘肅的營業體系積極融入甘肅發展」的戰略規劃之中。通過拓寬與省內各行業間的戰略合作，配合國家普惠金融戰略的執行，開發具有地方特色的綠色金融產品，積極參與精準扶貧等舉措，充分發揮自身的金融企業優勢，持續為甘肅省的可持續發展貢獻力量。

01  
公司概況

02  
多元渠道溝通

03  
企業責任的  
文化

04  
客戶優先

05  
員工成長

06  
崇德向善



## 共築甘肅美好未來

甘肅銀行堅決貫徹「都會城市、精緻蘭州」的發展定位，在項目融資、普惠金融、投資銀行等諸多方面積極履行自身義務。以加大對重點行業、交通、水利、智慧城市、海綿城市等基礎設施建設的融資支持為主要手段，兼顧對富民產業、特色產業、教育、衛生等社會民生領域發展的融資支持。



### (一) 支持醫療健康產業

我行與甘肅省醫藥健康產業發展協會簽訂戰略合作協議，建立多層次、全方位的信息交流和溝通協調機制，全面開展醫藥健康產業項目合作，向全省醫療健康產業、醫療衛生機構提供高效優質的金融服務，為促進全省醫療健康產業高質量發展、建設幸福美好新甘肅貢獻力量。

甘肅銀行與甘肅省醫藥健康產業發展協會簽訂戰略合作協議



### (二) 支持本地文旅產業發展

秉承「助推全省旅遊經濟復蘇，推動省內旅遊文化交流」的願景和目的，甘肅銀行始終積極與甘肅省文化和旅遊廳溝通，並在甘肅省文化和旅遊廳的支持下成功於報告期內推出甘肅銀行「城市印象卡」信用卡產品推廣甘肅的文化形象。信用卡外觀設計選用代表性旅遊景點或歷史文化遺產，使每一張卡都成為甘肅旅遊文化推廣的「城市名片」，實現城市文化與金融服務的完美結合。同時，我行圍繞省委省政府構建生態產業體系、推動綠色發展崛起的重大戰略部署，積極服務全省文旅產業，大力支持敦煌文博會、公祭伏羲大典等國家級重要文化活動，累計向全省文旅產業投放貸款 34 億元，提供贊助超過 2,600 萬元。

累計向全省文旅產業

投放貸款 34 億元

提供贊助 超過 2,600 萬元

## 扶貧濟困回報社會

2020 年 5 月，甘肅銀行被評為 2019 年度全省脫貧攻堅幫扶先進集體，繼被評為 2018 年度全省脫貧攻堅幫扶先進集體後再度獲此殊榮。這是甘肅省委省政府對甘肅銀行在脫貧攻堅領的探索和實踐的高度認可與肯定。在此之前，我行曾五次榮獲全省脫貧攻堅「民心獎」。

與全國一道如期邁入小康社會，沒有任何退路，用心用力幫助貧困群體實現「久困於貧，冀以小康」的夢想，是我行作為「甘肅人民自己的銀行」的使命，更是普惠為民的擔當與情懷。甘肅銀行堅持現行國家脫貧標準，強化扶貧舉措落實，堅決打贏脫貧攻堅戰。報告期內，我行持續加大對剩餘貧困地區的攻堅力度，開展消費扶貧行動，支持扶貧產業恢復發展，做好脫貧攻堅普查。通過不懈行動，我行成功拓展農民就業增收渠道，支持農民就近就業創業，擴大以工代賑規模，讓農民工能打工、有收入。



#### 案例一

2020 年 3 月，甘肅銀行黨委班子成員分別前往定西、白銀、天水、平涼、武威、甘南、臨夏等地區調研脫貧工作，指導各分支行積極主動與當地鄉鎮部門對接扶貧項目，探討扶貧措施。2020 年 4 月，甘肅銀行黨委書記、董事長劉青前往東鄉縣調研扶貧工作，與東鄉縣政府詳細探討了 2020 年的扶貧措施，並考察了山杏經濟林種植、藜麥種植等計劃項目。2020 年 5 月，甘肅銀行 168 名員工積極響應扶貧政策號召，共計投入 33.9 萬元，先後到 323 個貧困戶家中進行「一戶一策」幫扶工作，拓寬貧困戶收入渠道，促進當地產業發展。

#### 案例二

隴南市處於脫貧關鍵時期，如期高質量實現脫貧離不開外界的支持。2020 年 6 月 5 日，甘肅銀行與隴南市政府簽訂全面戰略合作框架協議，加大對隴南市中小微企業、實體經濟、棚戶區改造、基礎設施建設等產業的信貸支持力度。根據協議，我行計劃在未來 5 年內向隴南市提供不低於 300 億元的信貸支持，改善民生福祉及人居環境，為隴南經濟社會發展貢獻力量。

#### 案例三

貧困地區的基礎設施和基本公共服務歷史欠賬是脫貧工作的難點。2013 年春節前，習近平總書記在東鄉縣調研時，對水利及道路等農村基礎設施給予了厚望。報告期內，甘肅銀行捐資 60 萬元為兩個貧困村各修建 200 立方米蓄水池一座，滿足居民日常飲水需求，改變數百年來「寧給一個饅，不給一口水」的飲水艱難。我行還投資 70 萬元修建當地鄉村公路，將道路通行時長縮短一半以上。我行支持現代農業設施、飲水安全工程和人居環境整治，持續改善農民生產生活條件。截至報告期末，甘肅銀行已經與甘肅省水利廳、3 個地級市、26 個縣級水務部門開展了業務合作，累計投放水利、環境和公共設施相關貸款超過 90 億元，助力興建了一批重點水利工程和民生水利項目，推動基礎設施建設。

#### 案例四

甘肅銀行成立了教育扶貧基金，出台《甘肅銀行脫貧攻堅教育幫扶實施方案》，對 5 個幫扶村進行常態化教育幫扶，向本科院校在讀生給予一次性獎勵和生活費救助，讓更多的孩子依靠享受教育走出貧困。



送冬碳獻愛心活動



「消費扶貧月」扶貧產品

- 1 團委每年在六一兒童節前夕，組織團員青年前往我行扶貧點對 2 個鄉的 5 所學校進行「大手拉小手」扶貧助學活動；
- 2 每年供暖前夕（10 月初）對所幫扶的 5 所學校開展「送冬碳」獻愛心活動；
- 3 建立「同心築夢 攜手成長」助學基金持續幫扶需要支持的貧困學生完成學業，實現夢想；
- 4 組織機關全體黨員積極行動參與消費扶貧活動。共有 280 多名黨員參與隴銀商城「消費扶貧月」活動，消費金額 14 多萬元。
- 5 報告期內，甘肅銀行作出慈善及其他捐款共 925.13 萬元。

甘肅銀行作為甘肅省重要的金融扶貧力量，積極響應國家金融扶貧政策，加大對貧困地區的金融支持力度，重點支持特色產業發展工程貸款，從 2018 年開始，截至報告期末，我行累計向 58 個貧困縣區投放 1,086 筆 95.25 億元，佔投放總量的 53.14%，今年新增 221 筆 16.5 億元。累計向 35 個深度貧困縣區投放 612 筆 53.49 億元，佔投放總量的 29.84%，今年新增 113 筆 9.01 億元。除舟曲、臨潭外其餘集中連片及深度貧困縣區投放已全部覆蓋，覆蓋率達到 97.65%。

報告期內



## 綠色金融普惠民生

「服務地方經濟，服務三農發展，服務中小微企業，服務城鄉居民」是甘肅銀行自成立以來始終堅守的市場定位。我行秉承「科技普惠民生」的發展理念，加快數字化轉型，並通過綠色金融債券管理，確保募集資金在綠色項目上的高效投放。

### （一）普惠民生



**涉農貸款服務  
農業發展**  
甘肅銀行明確優先支持方向，截至 12 月末，我行累計發放涉農貸款 227.51 億元，向「牛、羊、果、蔬、薯、藥」六大特色產業發放專項貸款 37.80 億元，為 156 戶農民專業合作社投放貸款 5.77 億元，為 10,781 戶農戶發放貸款 25.72 億元，及時解決各類農戶經營主體的發展需求。



**改善金融  
服務體驗**  
甘肅銀行推出「無卡化」業務模式、貸款延期支付、人民銀行支付限額調整、理財風險評估線上化和大額存單線上質押貸款等普惠民生的服務。



**優化信貸  
審批機制**  
我行在制度上優化信貸審批，對於具備行業經驗、產品品質、銷售渠道等方面優勢，但因市場波動而導致短暫性資金困難的借款人，甘肅銀行優化其續貸程序，培養穩定且高質量的三農信貸客戶群體。



**貸款延期  
服務**  
因受疫情影響導致短期內生產經營周轉困難的農戶，甘肅銀行為幫助農戶緩解還款壓力，提供貸款延期服務。報告期內，我行為 660 農戶提供了 2,600.01 萬元的貸款延期服務。



**創新產品  
服務**  
甘肅銀行推出隴銀商城，經過四年多的營運推廣及技術迭代，隴銀商城已經成為集特色產品宣傳、銷售、商戶管理、賬戶輸出、支付結算於一體，成功打造「科技創新 + 場景服務 + 扶貧助農」的綜合服務平台，積極推進各項扶貧幫扶工作，拓寬扶貧產品銷售渠道。

### （二）綠色金融

甘肅銀行積極促進綠色金融發展，支持科技創新和服務，推進環保、可持續發展的資源節能型、環境友好型社會建設的信貸政策和措施。我行基於增速不低於各項貸款增速的原則制定綠色貸款年度計劃，出台《甘肅銀行股份有限公司綠色信貸政策實施細則》、《甘肅銀行綠色金融債券募集資金管理辦法》等相關政策，並已建立由風險管理部、授信審批部、公司業務部和普惠金融部等部門組成的綠色信貸管理體系，助力綠色信貸的快速發展。其中風險管理部和授信管理部負責信貸的審批和風險管理，公司業務部和普惠金融部等部門則負責創新產品與服務。

甘肅銀行全力支持全省十大生態產業項目，積極與省發改委、國資委、工信部、生態環境廳、文旅廳等部門保持政策和項目信息溝通，報告期內，我行累計向十大生態產業投放貸款 107.84 億元，貸款餘額超過 200 億元，重點支持農業、節能環保、文化旅游、物流等重要產業。2020 年全年新增綠色貸款 27.73 億元。

我行綠色金融產品主要為綠色貸款，綠色貸款重點支持綠色礦山建設、新能源汽車製造、現代農業、節能供暖等項目。未來，我行將繼續探索金融機構支持綠色發展新途徑，促進綠色發展中的多方共贏，為甘肅省經濟社會高質量發展貢獻智慧與力量。



現代農業



綠色礦山



新能源汽車

### (三) 普及金融知識

根據中國人民銀行及相關監管機構關於甘肅省 2020 年金融知識普及月的相關通知，甘肅銀行成立專項領導小組，於 2020 年 9 月 1 日起全面開展金融知識宣傳普及活動。嘉峪關分行採用短視頻結合流行歌曲的形式，進行反洗錢金融知識宣傳，在網絡平台被廣泛轉載引用，到達了兼具創新與影響力的宣傳效果。報告期內，甘肅銀行共計 201 個網點，2,630 名員工參與金融知識普及，我行成果如下：



網絡平台宣傳



金融知識普及活動

累計開展 79 次活動

超過 17.98 萬名群眾及客戶參與活動

累計發放 4.7 萬份宣傳資料

媒體報道 4 次

## 共克時艱抗擊疫情

自新冠病毒疫情於 2020 年 1 月爆發以來，疫情防控工作在全國範圍內持續進行。甘肅銀行作為一家由省委省政府直接管理、國資控股的省級法人城市商業銀行，把金融支持民營企業作為助力實體經濟發展的重要方向。甘肅銀行響應國家號召，落實由中國人民銀行、中國財政部、中國銀保監會等多部委發佈的一系列政策措施，多次召開會議研究疫情防控及金融服務工作，把疫情防控作為第一要務，從政策、產品、服務等多方面積極主動地支援甘肅省民營企業復工復產，保障就業，因地制宜地開展金融服務保障和支援工作，履行金融業對疫情防控工作的社會責任。

### (一) 9 項措施助力企業復工復產

1

全面排查受疫情影響較大從而造成短暫性經營困難的企業和個體工商戶，幫助企業解決融資困難。2020 年 2 月 10 日開始至 12 日，甘肅銀行於三天內迅速向困難企業共計投放 6.7 億元；

2

完善貸款展期和續貸政策，對涉及防疫和受疫情影響較大的客戶優先辦理展期或續貸業務；

3

調整住房按揭、信用卡等個人信貸還款計劃，合理延緩還款期限。對在疫情期間發生逾期的個人貸款及信用卡透支，我行將不視為違約，亦暫不納入違約名單；

4

調整信貸結構，加大中小微企業信貸資源配置，增加中小微企業中長期貸款投放，降低融資成本；

5

為解決重點醫療機構購置醫療器材、藥品等資金緊缺的問題，我行制定「抗疫貸」、「醫貸通」等專項信貸產品，做到「額度高、利率低、免擔保、審批快」，截至 2020 年 12 月末甘肅銀行向 68 戶防疫企業發放「抗疫貸」76 筆共計 2.69 億元；

6

積極支持農業生產、冷鏈物流，以及特色農產品的運輸、存儲和銷售，促進農村經濟穩定發展；

7

支持旅游、交通運輸等受疫情影響較大的行業恢復生產，支持企業通過電子商務開展銷售；

8

支持甘肅省疫情防控建設項目和政府投資重點項目，優化審查審批及資金投放流程；

9

疫情期間，確保專款專用，嚴查違規行為。

## (二) 團員青年投身抗疫

甘肅銀行廣大團員青年響應中央金融團工委號召，積極主動投身疫情防控工作中。在按照黨和政府部署做好自我防護、網絡宣傳的同時，總行團委發起募捐倡議，鼓勵廣大團員青年用自己的方式助力武漢抗擊新型肺炎疫情：

2020年1月30日，總行團委應金融團工委號召發起募捐活動，短時間內得到了廣大團員青年的積極響應，截至2月3日籌集捐款101,432.65元，參與人數897人，所募集資金已全部匯入中國青少年發展基金會專項賬戶，統一交由共青團中央金融團工委分兩次撥付湖北疫區；

截至2月3日



自2020年2月7日總行團委發出成立疫情防控突擊隊的倡儀後，本行各級團組織和團員青年積極響應並參與，兩天時間，全行21家分支機構共成立62支青年突擊隊，參加團員青年達466人，實現各級團組織參與全覆蓋。各突擊隊根據此次疫情防控的重點任務，圍繞營銷中的亮點工作，服務中的創新工作，線上產品推廣等主責主業，助力疫情防控，充分發揮團員青年突擊隊的抗疫職能；

截至2020年3月2日，我行各黨員領導幹部、退休幹部和普通黨員共1,515名積極參加捐款，捐款總額共計194,012.6元。

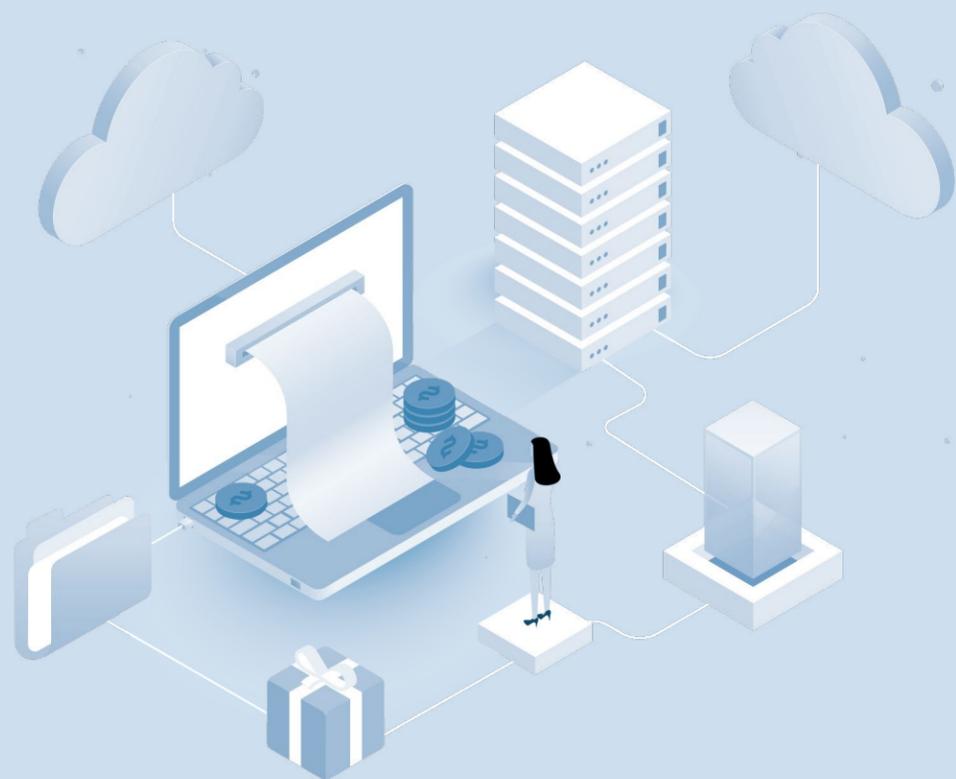
截至3月2日



## 展望未來

甘肅銀行將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，根據「十四五」規劃，加快構建新發展格局，繼續堅守創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，緊跟金融科技發展趨勢，加快數字化轉型，堅守風險底線，以提供優質金融服務為方向，以高質量穩健發展為目標，落實新發展理念，為建設美好新甘肅提供更優質、更高效的金融支持。

疫情防控任重道遠，甘肅銀行直面未來的種種挑戰，積極響應國家政府號召，全面支持企業復工復產，社區疫後重建等重要工作，做到一手抓疫情防控，一手抓服務地方經濟發展，以精準、高效、貼心的金融服務踐行「甘肅人民自己的銀行」這一鄭重承諾，早日驅散疫情的陰霾，努力建設更加美好的社會。歷史可鑒，未來可期，甘肅銀行將在接下來的征程中，與各利益相關方攜手努力，砥礪前行，共同譜寫可持續發展的新篇章。



## 獨立審驗聲明

致甘肅銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「**中國節能皓信（香港）**」、「**我們**」）接受甘肅銀行股份有限公司（「**甘肅銀行**」）的委託，對甘肅銀行《2020 年度環境、社會及管治報告》（「**《ESG 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**」）。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準 v3》（「**AA1000AS v3**」），對甘肅銀行對包容性、實質性、回應性及影響性這四項 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《ESG 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 報告指引》**」）的合規性及其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《ESG 報告》內的數據或編撰《ESG 報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於甘肅銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與甘肅銀行沒有其他聯繫。

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 可持續發展報告標準》、AA1000AS v3、香港聯交所《ESG 報告指引》、ISO 14001、ISO 9001 等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、甘肅銀行責任

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

### 三、審驗機構責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS v3 及香港聯交所發佈的《ESG 指引》向甘肅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甘肅銀行《ESG 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《ESG 報告》涵蓋的甘肅銀行及其附屬公司的數據和信息，不包括甘肅銀行的供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；
- 採用 AA1000AS 類型 2 中度審驗等級用以評估甘肅銀行遵循 AA1000AS v3 闡明的四項 AA1000 審驗原則（包容性、實質性、回應性及影響性）的性質和程度；
- 對甘肅銀行《ESG 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對於香港聯交所《ESG 報告指引》中的「不遵守就解釋」條文進行披露的合規性進行審驗；
- 甘肅銀行與中國節能皓信（香港）達成了一致協議，選定了《ESG 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：- 柴油使用量 - 汽油使用量 - 因工傷損失工作日數
- 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《ESG 報告》內的資料，對於《ESG 報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在我們的審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及
- 審驗範圍乃基於並局限於甘肅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，將由甘肅銀行一併回覆。

## 五、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對甘肅銀行總行開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估甘肅銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 與可持續性管理、《ESG 報告》編制及提供有關信息的人員進行訪談<sup>1</sup>；
- 審驗《ESG 報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS v3 闡明的包容性、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《ESG 報告》對《ESG 報告指引》的符合程度；以及
- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作基於甘肅銀行提供予中國節能皓信（香港）的相關信息所作成之結論，並確保其所提供的信息是完整及準確的。

<sup>1</sup> 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。

## 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 報告指引》的符合程度的審驗發現和結論如下：

### 包容性

甘肅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，並了解其期望與關注重點。甘肅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，甘肅銀行遵循包容性原則。

### 實質性

甘肅銀行基於主要利益相關方的期望和關注重點，並按自身的行業特點、法律法規要求、對外經濟及社會影響等，透過合適的方法，識別及披露可持續發展重大性議題。我們的專業意見認為，甘肅銀行遵循實質性原則。

### 回應性

甘肅銀行通過《ESG 報告》披露了企業可持續發展戰略、管理體系、管理要點和主要利益相關方的參與活動，並就可持續發展相關的重大議題對主要利益相關方作出了回應。

### 影響性

甘肅銀行確定並公正地呈現了以可能平衡和有效的方式衡量和披露的影響。甘肅銀行建立了監控、測量、評估和管理影響的過程，從而在組織內實現更有效的決策和基於結果的管理。我們的專業意見認為，甘肅銀行遵循影響性原則。

### 香港聯交所《ESG 報告指引》

《ESG 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 報告指引》中的「不遵守就解釋」條文進行披露。甘肅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《ESG 報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被甘肅銀行採納或回應。

### 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《ESG 報告》中選定的三項特定績效信息：柴油使用量、汽油使用量、及因工傷損失工作日數，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及質量或未能符合列於《ESG 報告》中的編制基礎。

## 附錄《環境、社會及管治報告指引》內容索引

一般披露及關鍵績效指標			
A. 環境		披露章節或解釋	
層面 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。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	「推動綠色辦公建設」	
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 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）。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 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）。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 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）。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 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。	「推動綠色辦公建設」
層面 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。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	「推動綠色辦公建設」	
	關鍵績效指標 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）。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	「推動綠色辦公建設」
	關鍵績效指標 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。	甘肅銀行是金融服務機構，業務不涉及耗用大量包裝材料
層面 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。	「推動綠色辦公建設」	
	關鍵績效指標 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。	「推動綠色辦公建設」

一般披露及關鍵績效指標			
B. 社會		披露章節或解釋	
僱傭及勞工常規			
層面 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。	「員工成長」	
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	「員工成長」
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	「員工成長」
層面 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。	「以人為本」	
	關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	「以人為本」
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	「以人為本」
	關鍵績效指標 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。	「以人為本」
層面 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。 註：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	「協同發展」	
	關鍵績效指標 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。	「協同發展」
	關鍵績效指標 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。	「協同發展」
層面 B4: 勞工準則	一般披露 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。	「以人為本」	
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	「員工政策」
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	甘肅銀行在招聘階段及日常用工階段便已杜絕所有童工及強制勞工發生的可能，故不會發生違規情況。

一般披露及關鍵績效指標		
營運慣例		
層面 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。	「完善供應鏈管理」
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	「完善供應鏈管理」
	關鍵績效指標 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。	「完善供應鏈管理」
層面 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： (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。	「規範產品宣傳」、 「發展金融科技」 由於甘肅銀行的業務性質，有關所提供產品和服務的標籤事宜對甘肅銀行而言不適用
	關鍵績效指標 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。	業務不適用
	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	「提供優質服務」
	關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	「尊重知識產權維護」
	關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	「提供優質服務」
	關鍵績效指標 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。	「發展金融科技」
層面 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。	「構建貪污腐敗防線」
	關鍵績效指標 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。	「構建貪污腐敗防線」
	關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	「構建貪污腐敗防線」
社區		
層面 B8: 社區投資	一般披露 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。	「崇德向善」
	關鍵績效指標 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）。	「崇德向善」
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	「崇德向善」



甘肅銀行股份有限公司  
BANK OF GANSU CO., LTD.

省内  
撥打 **96666**  
Inside the province call

省外  
撥打 **400-86-96666**  
Outside the province call

網址：[www.gsbankchina.com](http://www.gsbankchina.com)  
Website: [www.gsbankchina.com](http://www.gsbankchina.com)