



2020

環境、社會及管治報告

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 0416

優先股股份代號: 4615

# 目錄

## CONTENTS

		<b>關於本行</b>		<b>「責心」治理 持續發展</b>		<b>「合心」運營 穩健高效</b>		<b>「用心」貢獻 情繫社會</b>	
<b>關於本報告</b>	01	○ 公司簡介	05	○ 公司治理	09	○ 反洗錢及反恐怖融資	21	○ 齊心抗擊疫情	27
<b>董事長致辭</b>	03	○ 榮譽獎項	05	○ 風險管控	11	○ 反腐倡廉建設	22	○ 響應精準扶貧	29
<b>行長致辭</b>	04	○ 主要關鍵績效	06	○ 踐行社會責任	15	○ 維護知識產權	23	○ 熱衷社區公益	29
						○ 採購管理	24		
<b>獨立審驗聲明</b>	67	<b>「惠心」金融 普惠大眾</b>		<b>「賦新」科技 高質服務</b>		<b>「連心」成長 凝聚員工</b>		<b>「環心」發展 踐行環保</b>	
<b>聯交所《環境、社會 及管治報告指引》 內容索引</b>	69	○ 支持實體經濟	33	○ 提升服務品質	41	○ 保障員工權益	51	○ 推動綠色金融	61
<b>讀者反饋</b>	72	○ 聚焦普惠金融	35	○ 創新金融科技	44	○ 關注員工健康	53	○ 倡導綠色辦公	64
		○ 推動「三農」服務	37	○ 維護客戶權益	45	○ 促進員工發展	56	○ 環境關鍵績效	66
						○ 員工關鍵績效	58		



## 關於本報告

錦州銀行股份有限公司<sup>1</sup>（「本行」、「錦州銀行」或「我們」）欣然發佈第五份環境、社會及管治（「ESG」）報告。本《環境、社會及管治報告》（「本報告」）旨在向利益相關方展示本行的可持續發展策略及相關工作，以便各方更好地了解本行的可持續發展理念、行動及相關績效等。本報告應與本行《2020 年度報告》中「企業管治報告」章節一併閱覽，以便全面了解本行在 ESG 方面的表現。

## 編制基準

本行按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發表的《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》（2016 版）（「《指引》」）編制本報告。本報告遵守《指引》內有關「不遵守就解釋」的條文，並以《指引》內載列的四項匯報原則——重要性、量化、平衡、一致性，作為編制基礎。

在編制本報告的過程中，本行應用上述《指引》中匯報原則的情況如下：

**重要性：**採用實質性評估的方式，識別本行報告期內的實質性議題，進而以所確定的實質性議題為重點進行本報告的編制工作；

**量化：**披露本報告中通過計算所得的相關數據所採用的標準、方法，並且披露其中適用的假設；

**一致性：**本報告的編制方式與往年基本一致，並且針對披露範圍及計算方式發生變化的數據進行說明。

除非另有說明，本報告內的貨幣均以人民幣為單位。

## 報告範圍

除特別說明外，本報告以錦州銀行為主體部分，除非文意另有所指，涵蓋其附屬公司、分行、支行及專門機構。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」），當中部分內容超出上述時間範圍。

<sup>1</sup> 本行並非《銀行業條例》（香港法例第 155 章）所界定的認可機構，故不受香港金融管理局的監管，且不獲授權在香港經營銀行及／或接受存款業務。

## 報告確認及批准

本行董事會（「董事會」）及全體董事（「董事」）已審批本報告，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。

本報告提請中國節能皓信（香港）諮詢有限公司根據 AA1000AS 審驗標準 v3 進行獨立有限審驗，並出具審驗聲明。有關審驗的詳情，請參閱本報告中「獨立審驗聲明」內容。

## 報告獲取

本報告以繁體中文及英文兩個語言版本發佈，若內容理解存在任何歧義，概以繁體中文版為準。本報告的電子版本可於本行網站（<http://www.jinzhoubank.com>）及聯交所披露易網站（<https://www.hkexnews.hk>）查閱及下載。

## 意見反饋

利益相關方的寶貴意見對本行持續改善環境及社會表現至關重要。如有任何疑問或建議，歡迎閣下通過電郵（[webmaster@jinzhoubank.com](mailto:webmaster@jinzhoubank.com)）與我們聯絡。



## 董事長致辭

2020年，我們經歷新冠肺炎疫情（「疫情」）籠罩的陰霾、外部形勢複雜多變的考驗，我們見證全國人民共克時艱的堅守、民族精神閃耀逆境的鋒芒，終迎雲開霧散的希望曙光。這一年，基於各級黨委、政府及監管機構的科學指導、廣大股東和社會各界的關心支持、錦州銀行全體員工的拼搏努力，我們於變局中開新局，改革重組取得階段性成果，經營發展煥發新的活力，服務社會彰顯新的作為。

**堅持黨建引領，統籌合規發展，嚴守風險底線。**在改革重組的關鍵時期，我們把加強黨的領導與經營管理緊密結合，確保黨委充分發揮主導作用；我們重塑全面風險管理機制，搭建全面風險管理組織架構，提升風險管控的及時性和前瞻性；我們健全規章制度體系，加強內控合規管理，培育合規文化。

**響應國家號召，齊心抗擊疫情，助力精準脫貧。**我們把統籌疫情防控與經營發展作為全年工作的重中之重，以人為本充分保障員工安全與平穩運營；我們全面推出「春錦計劃」，以金融「活水」為疫情防控和經濟增長「輸血供氧」；我們積極響應國家扶貧攻堅號召，以實際行動助力打贏脫貧攻堅。

**踐行金融使命，服務實體經濟，聚焦普惠「三農」。**我們恪守初心使命，協調推動國家及區域發展戰略實施，為區域經濟和實體經濟發展貢獻力量；我們勤勉耕耘普惠金融，延伸基礎服務功能，打造特色化普惠金融服務；我們關注「三農」金融服務，推出惠農政策及產品，持續提升「三農」服務水平。

**強化科技賦能，鍛造經營品質，提升服務質效。**我們深知金融科技是服務提升與轉型發展的重要支撐，在提倡「不見面」的特殊時期，我們加速推進業務線上遷移，加強金融科技對重點領域、業務的融合支持，積極推進各專業的產品研發和渠道創新；我們把握錦州通智慧城市建設契機，與政府共商智慧場景，打造「一站式」金融服務，在融入地方發展中傳遞「金融溫度」。

**重視員工培養，秉承人才興行，攜手共同成長。**我們秉承人才隊伍是推動發展「第一資源」理念，實施「535」人才工程，創新學習培養機制，打造多通道發展路徑，蓄力培養高質量人才隊伍，增強內生發展動力；我們關心員工生活，廣泛組織文體活動，致力增強企業凝聚力、向心力，保障工作環境安全穩定，促進員工與錦州銀行共同成長。

**著眼綠色發展，維護和諧共榮，貢獻金融力量。**我們推行節約、環保、低碳的綠色發展理念，積極發展綠色信貸業務；我們倡導低碳運營、綠色辦公，助力地方經濟綠色轉型和生態文明建設，促進社會可持續發展，為守護綠水青山發揮更強能量。

2021年是「十四五」的開局之年，也是錦州銀行落實三年戰略規劃、實現轉型發展的關鍵之年。惟其艱難，方顯勇毅，惟其磨礪，使得玉成。我們將心懷感恩，砥礪奮進，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，貫徹新發展理念，融入新發展格局，堅持穩中求進的工作基調，為社會創造更大價值，以優異的成績向建黨100周年獻禮！

董事長魏學坤

2021年6月24日

## 行長致辭

2020年，錯綜複雜的外部環境為錦州銀行穩定經營與改革發展帶來了多重挑戰，在利益相關方的大力支持下，管理層保持戰略定力，堅持企業高質量發展，以創造經濟價值、社會價值與環境價值為己任，不斷構建可持續發展的格局。

**根植主責主業有厚度。**我們堅定初心使命，回歸城市商業銀行「三服務」定位，實施「春錦計劃」專項行動，支持企業防疫抗疫、復工復產；聚焦普惠金融，合理讓利，落實延期還本付息政策，紓解融資難題，全面完成普惠金融「兩增兩控」目標，落實「六穩」「六保」政策，助推區域經濟穩定發展。

**創新產品服務有寬度。**我們堅持客戶至上，竭力提供優質高效金融服務，強化科技賦能，以智慧城市建設為切入點，提出「雙A」驅動發展，以自有平台（APP）功能升級和開放平台（API）開發建設提升客戶體驗；加強消費者權益保護治理體系和治理能力，提升投訴處理質效，開展金融知識普及活動，保障客戶資金和信息安全。

**夯實風險治理有力度。**我們堅守風險底線，搭建內控合規管理體系，明晰三道防線權責，實施制度全生命周期管理，塑造合規文化，加強全員依法合規意識；履行反洗錢和反恐怖融資責任，將反洗錢工作要求嵌入業務操作環節；強化風險治理機制建設，深化全面風險管理，嚴格信貸風險管控，保障整體平穩運營。

**營造美好生活有溫度。**我們堅信和諧共生，關注員工培育與發展，增加優秀人才儲備，實施幹部梯隊建設，加大專業技能和綜合素質培訓，優化績效考核機制，夯實人才基礎。我們秉持綠色發展理念，推進綠色金融，倡導綠色辦公，踐行節能環保，熱心於社區公益、幫扶救助和志願服務活動，積極為社會奉獻愛心。

2021年，錦州銀行高級管理層將在董事會的指導下，堅持合規、創新、協調、質量的新發展理念，肩負經濟、社會與環境責任，與利益相關方攜手同心，書寫穩定持續發展的新篇章。

行長郭文峰

2021年6月24日

## 關於本行

### ● 公司簡介

錦州銀行經中國人民銀行批准於1997年1月22日註冊成立，其總部位於中國遼寧省錦州市。本行現在中國北京、天津、瀋陽、大連、哈爾濱、丹東、撫順、鞍山、朝陽、阜新、遼陽、葫蘆島、本溪、營口及錦州設立了15家分行，並發起設立了錦州太和銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧義縣銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧北鎮銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧黑山銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧喀左銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧凌海銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧桓仁銀村鎮銀行股份有限公司7家村鎮銀行，同時發起設立錦銀金融租賃有限責任公司。於報告期末，本行機構數量合計242家。

本行經營範圍包括吸收公眾存款，發放短期、中期和長期貸款，辦理國內外結算，發行金融債券，從事同業拆借等。本行H股已於2015年12月7日在聯交所主板上市，股份代號0416。本行於2017年10月27日發行14.96億美元的境外優先股，並在聯交所掛牌上市，股份代號4615。於報告期末，本行註冊資本為13,981,615,684元，資產總額為7,779.92億元，發放貸款和墊款總額為4,967.50億元，存款餘額為4,392.24億元。

### ● 榮譽獎項

#### 2020年2月

- 被中國銀聯股份有限公司評為「2019年銀聯卡產品推廣突出貢獻獎」。

#### 2020年11月

- 在「金融數字化發展聯盟」主辦的首屆「2020年金融數字化發展金榜獎」評選中，獲得「年度最佳信用卡跨界合作獎」。

#### 2020年7月

- 被中國人民銀行徵信中心評為「2019年度徵信系統數據質量工作優秀機構」。

#### 2020年12月

- 被中共錦州市委、錦州市人民政府評為「錦州市2018-2019年度功勳企業」。

#### 2020年12月

- 在中國金融認證中心舉辦的「2020銀行數字生態與普惠金融峰會暨第十六屆中國電子銀行年度盛典」上，獲得「2020年最佳手機銀行成長獎」。



### ● 主要關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2020年	2019年	2018年
經濟績效	營業收入	億元	93.09	231.70	212.83
	資產總額	億元	7,779.92	8,366.94	8,459.23
	存款總額	億元	4,392.24	4,071.13	4,455.76
	發放貸款和墊款總額	億元	4,967.50	4,891.17	3,707.26
	不良貸款率	%	2.07	7.70	4.99
	撥備覆蓋率	%	198.67	115.01	123.75
	資本充足率	%	11.76	8.09	9.12
社會績效	納稅總額	億元	37.70	47.77	48.94
	慈善及其他捐款	萬元	-	7.7	17,901
	每股社會貢獻值 <sup>2</sup>	元	2.36	4.39	3.57
	小微企業貸款餘額	億元	2,624.90	2,330.28	1,736.98
	有責投訴處理滿意度	%	100	100	100
	員工總數 <sup>3</sup>	人	6,037	6,234	6,132
	女性員工比例 <sup>3</sup>	%	59.50	59.45	59.40
環境績效	電子銀行業務替代率 <sup>3</sup>	%	86.25	85.09	82.78
	總行辦公用電量	千瓦時	1,180,404	1,263,643	990,655
	總行辦公用水量	噸	9,251	8,772	7,412
	總行辦公用紙量	噸	4.50	5.40	5.26
	總行燃氣使用量	立方米	10,990	9,671	11,156
	總行汽油使用量	升	97,360	321,965	138,047
	總行柴油使用量	升	2,400.00	83,162.00	46,673.20

<sup>2</sup>每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 員工費用 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

<sup>3</sup>該指標為本行(不含附屬公司)數據。



# 01

## 「責心」治理 持續發展

本行一直視風險管理及合規經營為我們穩健發展的基礎，在完善風險管理體制的同時，也積極去了解各利益相關方的期望與需求。本行亦為履行企業社會責任，搭建了社會責任體系，希望能夠加強我們對ESG方面的關注與支持。

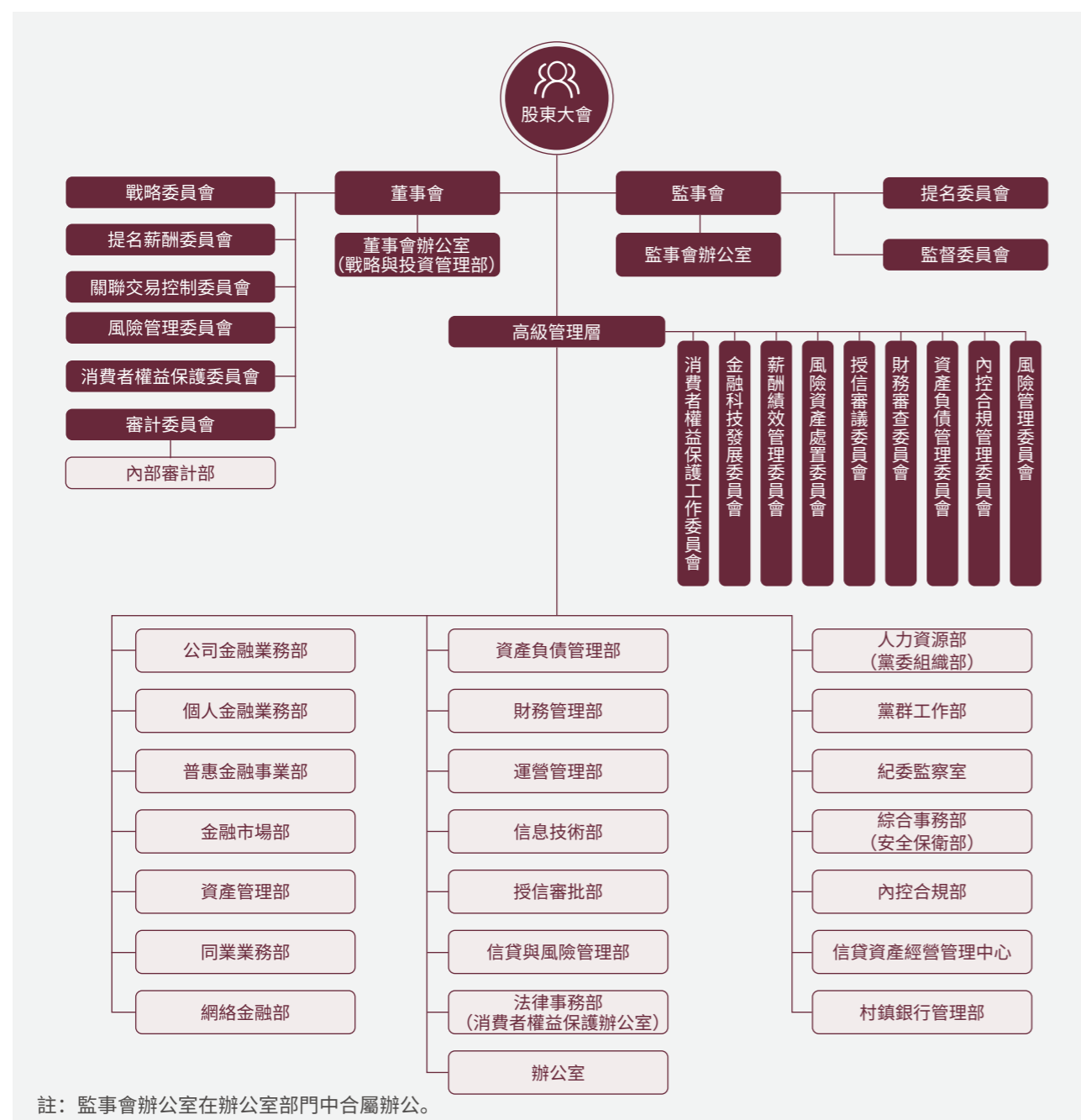
- 公司治理
- 風險管控
- 踐行社會責任



## ● 公司治理

本行致力於不斷完善企業管治體制，持續提升企業管治水平，已採納載於聯交所《企業管治守則》及國內商業銀行管理辦法中企業管治的相關要求，並建立相應的企業管治制度。本行按照相關規定，設立專職及獨立的董事會、監事（「監事」）會（「監事會」）及高級管理層。本行董事會及監事會成員中，除職工代表監事外，均由本行股東於股東大會選舉產生。通過規範投資者關係管理活動以及進一步提高信息披露水平，本行不斷提升透明度和治理水平。

於最後實際可行日期，本行組織架構圖如下。按照本行機構改革總體規劃，本行已於 2020 年整合優化總行部門架構，明確部門職能，釐清職責邊界，體現精細化管理，為經營發展賦能，推進本行內涵式高質量發展模式。



### 股東大會

- 報告期內，本行共召開股東週年大會 1 次，臨時股東大會 1 次。

### 董事會

- 董事會負責制定本行管理制度及監控本行在業務上和財務政策上的決定及業績等重要事項，履行根據聯交所《企業管治守則》中所載的企業管治職能，並已賦予管理層管理本行的權利和職責。
- 於報告期末，本行董事會共由 15 名董事組成，包括 5 名執行董事、5 名非執行董事及 5 名獨立非執行董事。董事會下設戰略委員會、審計委員會、提名薪酬委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會及消費者權益保護委員會六個專門委員會，並下設董事會辦公室，作為董事會的辦事機構，負責股東大會、董事會、董事會各專門委員會會議的籌備、信息披露及其他日常事務。
- 報告期內，本行共召開董事會會議 9 次（包括通訊會議）。主要審議通過了 2019 年度董事會工作報告、2019 年度財務決算結果、2020 年度固定資產投資預算、2019 年度報告、2019 年度利潤分配方案、建議定向增發、資產處置事項、修改公司章程等 66 項議案，聽取了錦州銀行反洗錢 2019 年度報告、2019 年度消費者權益保護工作報告及 2020 年工作計劃、錦州銀行關於主要股東年度評估的報告及董事會架構相關情況的報告等 10 項報告。

### 監事會

- 於報告期末，本行監事會由 8 名監事組成，包括 3 名職工代表監事、2 名股東代表監事及 3 名外部監事。監事會下設提名委員會及監督委員會兩個專門委員會，依據《公司法》、本行公司章程等法律法規的規定規範運作。
- 報告期內，監事會共召開 8 次會議，其中現場會議 7 次，通訊表決會議 1 次。主要審議通過了 2019 年度監事會工作報告、2019 年度報告、2020 年中期報告、利潤分配方案、戰略發展規劃以及 2019 年度監事盡職情況評價報告等 39 項議案。

### 董事會成員多元化政策

- 董事會認為擁有多元化成員構成的董事會將有助於本行更有效提升董事會的決策能力，提高本行公司治理水平。董事會及提名薪酬委員會在遴選候選人時須參考本行的董事會多元化政策，以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、文化及教育背景、種族、專業經驗及行業經驗，務求達成董事會成員多元化。提名薪酬委員會將從董事會多元化角度每年報告董事會的組成，並監控及適時檢討多元化政策的實施。

有關更多與本行公司治理方面的披露，請參閱本行《2020 年度報告》第九章「企業管治報告」。

## 塑造企業文化

錦州銀行始終堅持在發展中不斷完善、豐富企業文化，堅持企業文化與社會主義核心價值觀、加強黨建、愛崗敬業、服務社會相結合。報告期內，本行科學謀劃 2020-2022 年戰略發展規劃，明確「建立一家內涵式高質量發展的城商行」的戰略願景，提出「合規、創新、協調、質量」的新發展理念。以思想政治工作為統領統一員工思想，以人文關懷和特色文體活動凝聚團隊力量，以「服務社會、造福大眾」為宗旨踐行社會責任，以「合規建設」為保障夯實發展根基，全方位塑造企業文化，促進企業改革發展穩定，為內涵式高質量發展提供強大精神動力。

## ● 風險管控

本行致力於建立並完善全面風險管理體系，貫徹「合規、創新、協調、質量」的新發展理念，遵守監管要求，依法合規經營，堅持資本、風險、收益之間的平衡。本行持續完善風險治理架構和風險管理體系，有效識別、計量、控制、監測和報告各類實質性風險，不斷提升全面風險管理能力。

本行董事會依據《銀行業金融機構全面風險管理指引》等法律法規，以及聯交所的有關要求，負責統籌領導全行風險管理工作，承擔全面風險管理最終責任。董事會通過審議風險管理相關議案，強化政策引導，指導建章立制，進一步規範全面風險管理工作機制；同時，關注重點領域風險情況，跟踪監督決策執行落實情況，嚴守風險底線。

本行內部控制遵循全覆蓋、重要性、制衡性、相匹配、審慎性、成本效益的原則，由董事會、監事會、高級管理層和全體員工參與，通過制定和實施系統化的制度、流程和方法，旨在實現以下目標：



為有效地管控各類風險，本行根據國家有關法律法規和公司章程，建立了一套獨立的內部控制組織架構，明確決策、執行、監督等方面的職責權限，形成一套適合本行的管理制度體系。在內部控制的建設與執行方面，本行將董事會、高級管理層、內控合規部門、各業務部門及各分支機構釐定以下的職權：

- ### 董事會
- 對本行內控合規工作負最終責任；
  - 保證本行建立並實施充分有效的內控合規體系，保證本行在法律和政策框架內審慎經營；
  - 明確設定本行可接受的風險水平與合規基本政策，推動高級管理層採取必要的風險控制措施與合規管理行動；
  - 在本行倡導良好的合規文化；
  - 指導高級管理層對內部控制、合規管理、案件防控的充分性與有效性進行監測和評估，批准年度內部控制評價報告、合規管理報告和案件防控報告，並監督缺陷是否得到及時有效的解決；
  - 授權董事會下設的風險管理委員會對本行內控合規進行日常監督；及
  - 公司章程規定的其他內控合規管理職責。





## 監事會

- 監督董事會、高級管理層完善內部控制、合規管理與案件防控體系；及
- 監督董事會、高級管理層履行其他內控合規管理職責。



## 高級管理層

- 根據董事會確定的本行可接受的風險水平與合規基本政策，制定系統化的制度、流程和方法，明確相應的風險控制措施與合規管理行動，經董事會審議批准後，傳達給全體員工並組織實施；
- 建立和完善內控合規組織機構，為其履行職責配備充分和適當的人員並確保其獨立性，以保證內控合規各項職責得到有效履行；
- 組織對本行內部控制、合規管理、案件防控的充分性與有效性進行監測、評估和報告，確保發現的違規事件得到及時、適當的糾正，並追究違規責任人的相應責任；
- 及時向董事會及下設風險管理委員會、監事會報告重大違規事件和案件風險；及
- 董事會授權的其他內控合規管理職責。



## 內控合規部門

- 持續關注監管規則的最新發展與監管動態，為高級管理層提供內控合規建議；
- 協助高級管理層制定本行內部控制、合規管理與案件防控制度並組織實施，結合控制缺陷與風險識別情況，協調推動各專業、各機構持續完善控制制度、流程和方法；
- 承擔制度管理牽頭職責，建立制度管理機制、標準，組織實施制度全生命周期管理，推動業務發展制度先行理念的落地，對新制度開展審查；
- 協助高級管理層開展合規文化建設，開展合規宣傳和案件警示教育，協助相關培訓和教育部門對員工進行內控合規培訓；
- 牽頭與監管機構的日常工作聯繫與溝通，跟踪和評估監管意見和監管要求的落實情況；
- 整合開展合規專項檢查、案防排查與評估、內控自我評估等監督項目，統籌各條線、各機構監督檢查行動，收集匯總監管、外審等外部監督成果，督促問題整改，強化違規問責，落實風險識別與監測，發佈風險預警，組織推動各專業、各機構持續完善控制缺陷，並提交相關報告；



## 內部審計部門

- 承擔案件閉環管理職責，歸口管理本行案件信息收集、內部查處、對外報送等工作，開展案件風險環節分析，研究防控措施，開展案件考核，並報告高級管理層；及
  - 高級管理層指定的其他內控合規管理職責。
- 對本行內控合規條線、各專業條線、各機構履行內控合規管理職責的情況開展再監督，並向董事會及下設審計委員會報告；
  - 根據董事會要求編制審計計劃並實施審計，及時將審計發現移交內控合規部門，並確保移交的審計發現事實清楚、依據充分；及
  - 董事會指定的其他與內控合規管理有關的職責。



## 業務部門

- 根據各條線監管規則和管理需要，識別本條線各項業務與管理活動的風險控制點，制定、實施並持續完善本條線的具體控制制度、流程和方法；
- 組織開展本條線的監督檢查，按照規定的路徑，報告控制缺陷，落實整改與問責；
- 對本條線內的重大違規問題進行責任評議，查清違規事實、明確責任人並提出處理建議；及
- 高級管理層指定的其他內控合規管理職責。



## 分支機構

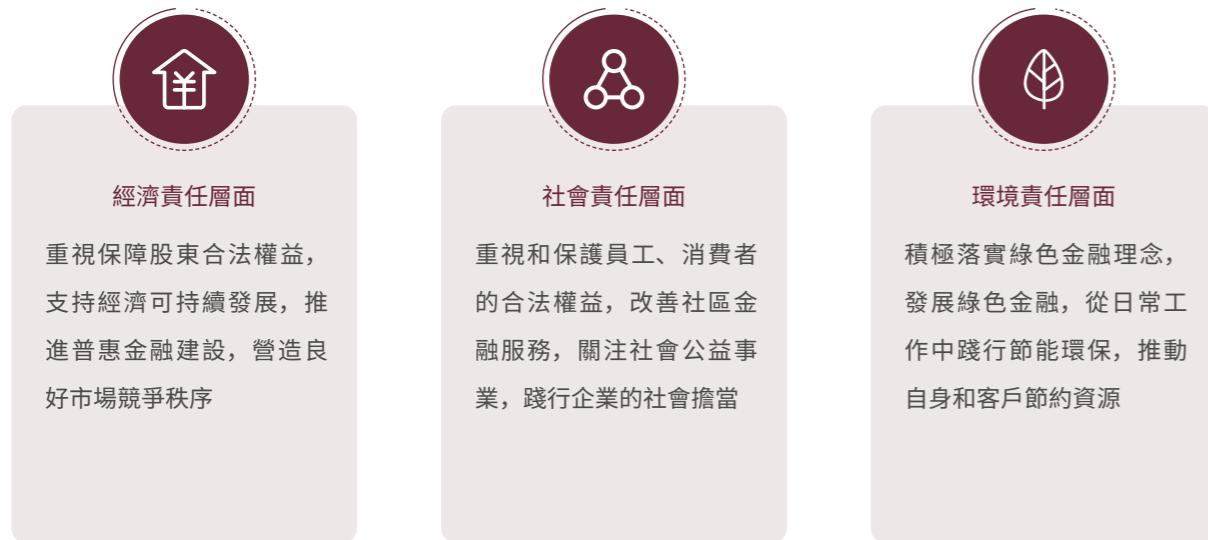
- 落實上級行內部控制要求；及
- 負責機構內部控制的日常建設與實施。

本行董事會研究制定與本行戰略目標一致且適用於本行的聲譽風險管理政策，建立聲譽風險管理體系。報告期內，本行細化制度管理體系、加強網絡與情實時監測、開展聲譽風險隱患排查與整改、完善應急處置預案，積極宣傳在改革重組、經營發展、服務區域經濟、社會責任等方面的貢獻，不斷完善聲譽風險管理機制，強化聲譽風險的識別、監測、控制和化解，不斷提高聲譽風險管控水平和成效。同時，本行結合自身業務實際，在客戶營銷及準入時實行環境和社會風險「一票否決制」，對違反國家環保、安監、質檢、土地、移民等政策的環境和社會不合規客戶及項目，一律不予支持。報告期內，本行對信用風險、市場風險、流動性風險、信息科技風險、反洗錢管理、消費者權益保護等風險管理具體情況，請見本行《2020年度報告》第五章「管理層討論與分析」。

## ● 踐行社會責任

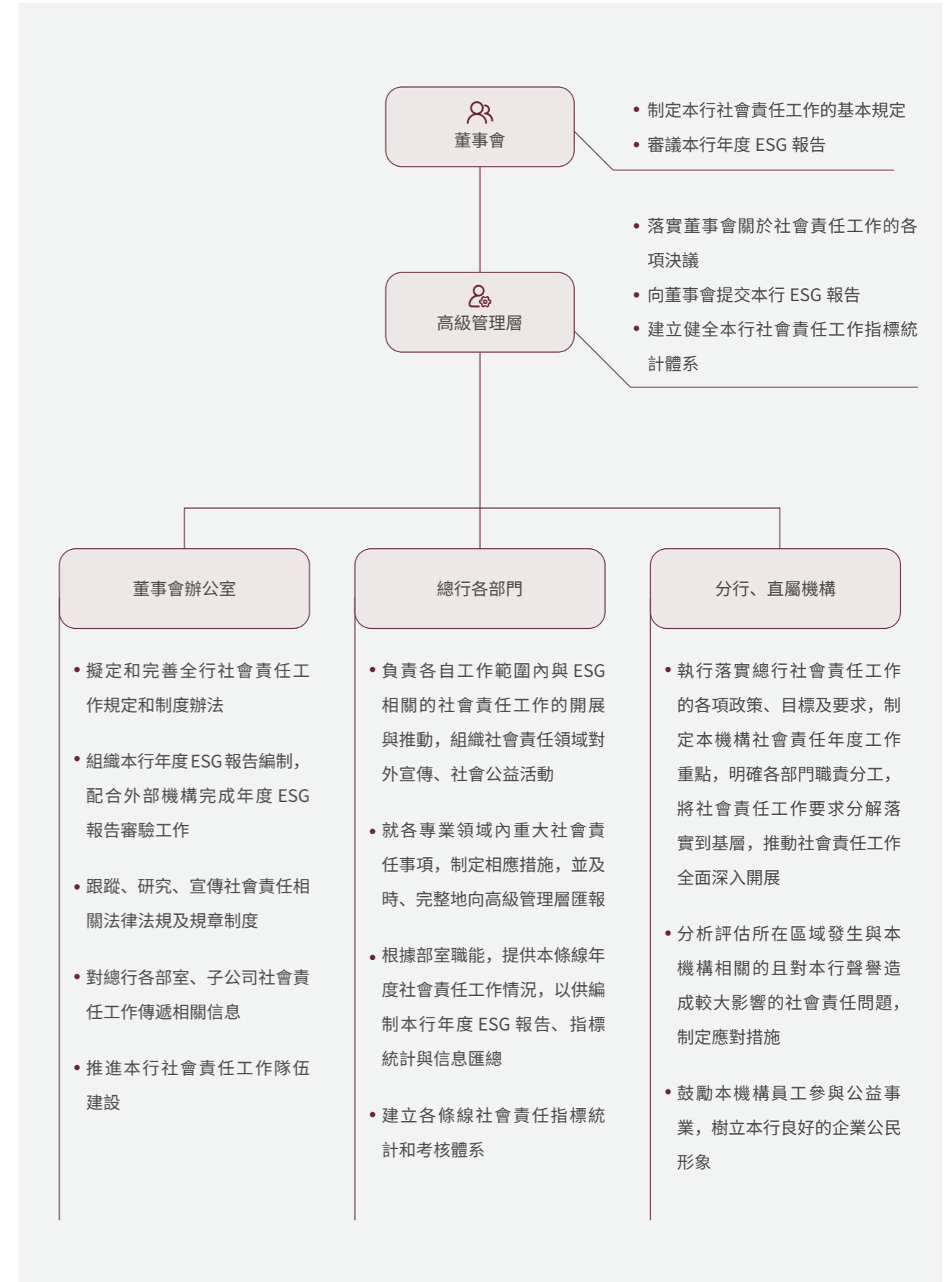
### 社會責任理念

本行秉承「服務社會，造福大眾」的宗旨，堅持「服務地方經濟、服務民營小微企業、服務城鄉居民」的「三服務」定位，堅持支持實體經濟，以「價值、誠信、創新、綠色、責任」為社會責任工作發展理念，秉承為股東創造價值、為客戶創造財富、為員工創造福祉、為社會創造貢獻的企業使命，以人文關懷和社會責任擔當，積極履行金融機構社會責任。下列為本行社會責任工作在經濟、社會及環境責任層面的主要內容：



### 社會責任體系

本行在日常經營活動中秉持可持續發展理念，致力為社會創造價值。報告期內，本行制定了《錦州銀行股份有限公司社會責任工作基本規定》，進一步完善本行社會責任工作機制，根據本行發展戰略，將社會責任理念融入到日常工作中，總行各部門及分支行相互配合，分工協作，共同開展與推動社會責任工作。



## 利益相關方參與

利益相關方的期望和意見對本行持續完善可持續發展戰略至關重要。本行通過多元化而開放的溝通渠道與利益相關方保持緊密聯繫，細心聆聽各方的訴求。本行根據各利益相關方關注的可持續發展議題，持續完善本行的社會責任治理體系，提升本行的可持續發展治理水平。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應措施
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持實體經濟健康發展</li> <li>落實宏觀經濟政策</li> <li>發展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>工作會議</li> <li>信息報送</li> <li>座談會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為振興東北老工業基地提供金融支持</li> <li>提升「小微」、「三農」服務水平，支持民營企業</li> <li>支持新興產業發展</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規運營</li> <li>維護金融穩定</li> <li>承擔社會責任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管政策</li> <li>調研走訪</li> <li>工作匯報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強合規管理</li> <li>完善全面風險管理體系</li> <li>推進精準扶貧</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續穩健經營</li> <li>提高核心競爭力</li> <li>提升公司價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理結構</li> <li>制定戰略規劃</li> <li>提高盈利能力</li> <li>加強投資者關係管理</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持實體經濟</li> <li>提高服務品質和效率</li> <li>提供優質的金融產品</li> <li>保障信息和資金安全</li> <li>拓寬服務渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營銷活動</li> <li>客服熱線</li> <li>官方網站客戶留言</li> <li>微信、網銀等數字化平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化業務流程</li> <li>創新金融產品</li> <li>保障消費者權益</li> <li>優化營業網點佈局</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障員工權益</li> <li>職業成長機會</li> <li>豐富業餘活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工會</li> <li>座談會</li> <li>行長信箱</li> <li>慰問走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬激勵與福利體系</li> <li>加強民主管理</li> <li>健全培訓體系</li> <li>組織多樣化的文體活動</li> <li>幫扶困難員工</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購</li> <li>誠信履約</li> <li>互利共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>談判</li> <li>合同及協議</li> <li>集中採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立採購管理制度</li> <li>加強業務合作</li> </ul>
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>行業溝通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>合作項目</li> <li>日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調研走訪</li> <li>加強同業交流合作</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展社區活動</li> <li>關注弱勢群體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰問走訪</li> <li>社區服務活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>捐資助學</li> <li>普及金融知識</li> <li>員工志願者行動</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳環保</li> <li>可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減排政策</li> <li>綠色公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色信貸</li> <li>綠色辦公</li> </ul>

## 重要性議題分析

本行重視利益相關方的需求，積極在日常運營的過程中與其溝通。本行通過重要性議題回顧及審視的方式進行重要性議題分析，從而識別與本行及利益相關方的重要性議題。首先，本行對利益相關方進行回顧，以識別報告期內本行的利益相關方的期望與訴求。隨後，本行董事會及管理層結合國家宏觀政策、利益相關方的期望及訴求、ESG 議題分別對利益相關方及本行經營的影響力、社會責任相關的最新披露要求等，並通過同行對標及參考聯交所《指引》等披露要求，圍繞議題對本行的重要性及影響以及對內外部利益相關方的重要性及影響兩個維度，識別與本行及利益相關方相關的重要性議題。識別完成後，本行對其進行檢視及確認，確定以下重要性議題。

	主要範疇	已識別的重要性議題	
	環境保護	發展綠色金融 踐行綠色運營	應對氣候變化
	僱傭常規	保障員工權益 員工職業發展	職業健康與安全 提升員工福祉
	產品責任	提升服務品質 保護消費者權益 普及金融知識	擁抱金融科技 創新金融產品服務
	社區投資	參與扶貧攻堅 常態化疫情防控	支持社會公益
	發展經濟	支持小微企業 支持民營企業 服務「三農」	支持實體經濟 推動普惠金融
	企業管治	確保合規經營 強化風險管控 防範金融風險 推動行業發展	完善公司治理 反腐倡廉 對接國家戰略 重塑企業文化



# 02

## 「合心」運營 穩健高效

本行重視制度建設，由總行內控合規部牽頭組織實施制度全生命周期管理。報告期內，本行開展了新的一輪制度梳理評估工作，搭建了「規定、辦法、細則規程」三級制度體系，提高工作標準，增強了員工的合規意識，為各項工作建立統一的標準和規範。本行積極加強全行上下的合規意識，塑造「依法合規、控制健全；人人有責、知行合一；管住風險，高效穩健」的合規文化核心理念。

- 反洗錢及反恐怖融資
- 反腐倡廉建設
- 維護知識產權
- 採購管理



## ● 反洗錢及反恐怖融資

本行深明洗錢行為會對正常的經濟活動和金融秩序帶來嚴重的危害。本行高度重視反洗錢和反恐怖融資工作，切實履行反洗錢義務，持續完善本行反洗錢和反恐怖融資的相關制度和政策，不斷深化洗錢風險管控。

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》及《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和反洗錢監管要求，並根據相關法律法規制定《錦州銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《錦州銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《錦州銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等一系列反洗錢內控制度。

為加強可疑交易的甄別工作，本行制定《錦州銀行銀行卡業務反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《錦州銀行電子銀行業務反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等制度，加強客戶身份識別和可疑交易監測分析，採取合適而有效的風險控制措施。為進一步防範洗錢風險，本行在《錦州銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》及《錦州銀行反洗錢工作報告管理辦法》中分別闡明向中國反洗錢監測分析中心報告大額和可疑交易以及向本行高級管理層、反洗錢和反恐怖融資工作辦公室、中國人民銀行當地分支機構和公安機關報告可疑信息、突發事件等相關工作的程序及要求。

與此同時，本行致力加強本行員工及公眾防範洗錢風險的意識，積極開展反洗錢、反恐怖融資、反逃稅等相關培訓與宣傳工作。報告期內，本行組織一系列反洗錢宣傳及培訓活動，促進反洗錢知識傳播，引導社會公眾提高自我保護能力，為營造全社會共同參與打擊洗錢犯罪的良好氛圍貢獻力量。

### 案例

#### 反洗錢宣傳活動

本行切實履行金融機構反洗錢義務，積極開展反洗錢宣傳活動，於2020年8月組織各分支行開展以「謹防電信詐騙，防範非法集資」為主題的反洗錢宣傳活動，共計521名員工參與本次宣傳活動。活動中，本行各分支行結合實際情況，通過在營業室門前設立反洗錢諮詢台、懸掛宣傳條幅、擺放宣傳展板等方式開展反洗錢宣傳活動，並走訪了多個街道社區、企事業單位、商戶門店以及村鎮偏遠地區，重點圍繞現金貸、電信詐騙、非法集資等洗錢活動的特徵及危害性進行宣傳和講解，提示社會公眾遠離內幕交易、非法集資等違法犯罪活動，引導社會公眾提高自我保護能力，履行社會責任。



### 案例

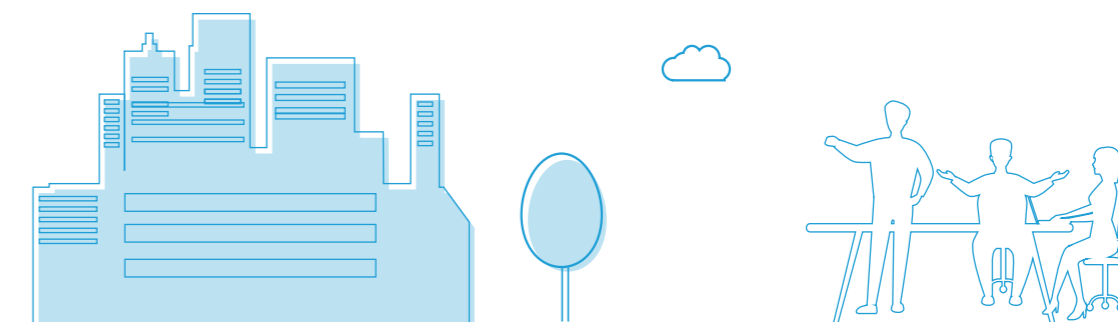
#### 反洗錢和國際制裁合規線上公益講座

本行於2020年5月組織反洗錢崗位人員參加了中國銀行業協會舉辦的《反洗錢和國際制裁合規線上公益講座》，共計611人參加了培訓。通過該次培訓拓展了員工的反洗錢國際視野，提高了反洗錢認知水平和風險管控能力。於2020年9月，本行積極落實中國人民銀行反洗錢局和金融時報社聯合舉辦的「預防洗錢風險，助力金融安全」線上答題活動，號召廣大客戶和社會公眾積極參與答題活動，有效擴大反洗錢答題活動的影響力和覆蓋面，進一步提高社會公眾反洗錢意識，為營造全社會共同參與打擊洗錢犯罪的良好氛圍貢獻力量。



## ● 反腐倡廉建設

本行高度重視反腐倡廉工作，嚴格遵守國家有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律法規及《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》等黨內規章制度，不斷推進懲治和預防腐敗體系建設：一是加強反腐倡廉學習教育，通過開展警示教育、專題學習、節日下發廉潔通知等形式，著力構建黨風廉政建設學習教育長效機制，築牢幹部員工思想防線；二是完善反腐倡廉制度建設，落實落細黨風廉政建設「兩個責任」，組織黨員幹部層層簽訂《黨風廉政建設責任書》，推進全面從嚴治黨要求向基層延伸；三是不斷加強反腐倡廉日常監督，做好問題線索處置工作，對監督發現的問題提出整改建議或處理意見，嚴明黨的紀律；四是嚴格執行監督執紀工作規則，強化運用監督執紀「四種形態」，尤其是用好用足「第一種形態」，充分運用約談函詢、談話提醒、誡勉談話等方式，堅持抓早抓小，防微杜漸，堅持把紀律和規矩挺在前面，防止腐敗問題的發生。報告期內，本行未有任何與本行或本行員工相關的已審結貪污案件。



案例

撫順分行舉辦「反腐倡廉警示教育」專題講座

為貫徹總行決策部署，嚴格落實全面從嚴治黨要求，構築拒腐防變思想防線，撫順分行舉辦了「以科學的理論為指導，深入推進反腐敗鬥爭」為主題的反腐倡廉警示教育專題講座。圍繞反腐敗的戰略考量、反腐敗的領導力量、反腐敗的依靠力量、反腐敗的方針策略、反腐敗的基礎工作五個維度，對習近平總書記反腐敗重要論述進行了深入解讀。此次專題講座，既是推進作風建設常態化、落實全面從嚴治黨要求的一次廉政教育，也是一次防微杜漸、警鐘長鳴，教育廣大幹部員工知敬畏、存戒懼、守底線的警示教育，為分行依法合規、穩健經營進一步夯實了基礎。



● 維護知識產權

本行尊重知識產權，在日常宣傳工作中堅持遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國廣告法》等與產品和服務廣告及標簽相關的法律法規。為有效防範宣傳營銷活動中有關知識產權的法律風險，本行通過發佈法律風險提示、開展知識產權事項事前審查等多種方式，嚴格規範宣傳行為。在審查業務開展和擬簽訂合約內容時，對於涉及知識產權歸屬的事項，本行會審查其是否符合知識產權相關法律規定，確保雙方已簽訂知識產權保護條款，保障雙方的知識產權。

另外，本行針對宣傳材料訂立多項具體要求，以避免侵犯知識產權：

除版權人明確聲明可自由用於商業用途的素材外，所有自行設計製作的宣傳材料內的圖片或特殊字體等必須經版權人許可或授權，按其要求支付版權使用費後在許可範圍內合理使用；及

宣傳材料內使用的素材必須具有明確的合法來源，嚴禁使用來源存疑的材料。

● 採購管理

為進一步加強供應鏈管理，有效管控供應鏈中的集中採購風險，規範全行集中採購活動，加強採購支出管理，節約採購成本支出，提高集中採購效率、效益，本行根據《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》等相關法律規定，制定了《錦州銀行集中採購管理辦法》《錦州銀行採購目錄》等制度，劃分了貨物類（如複印紙、設備等項目）、服務類（如業務諮詢等項目）及軟件類等採購類別進行管理，規範了本行採購活動。

採購過程中，本行遵循公開、公平、公正的原則對供應商進行管理：



對全行達到集中採購要求的項目，嚴格按照集中採購流程執行；



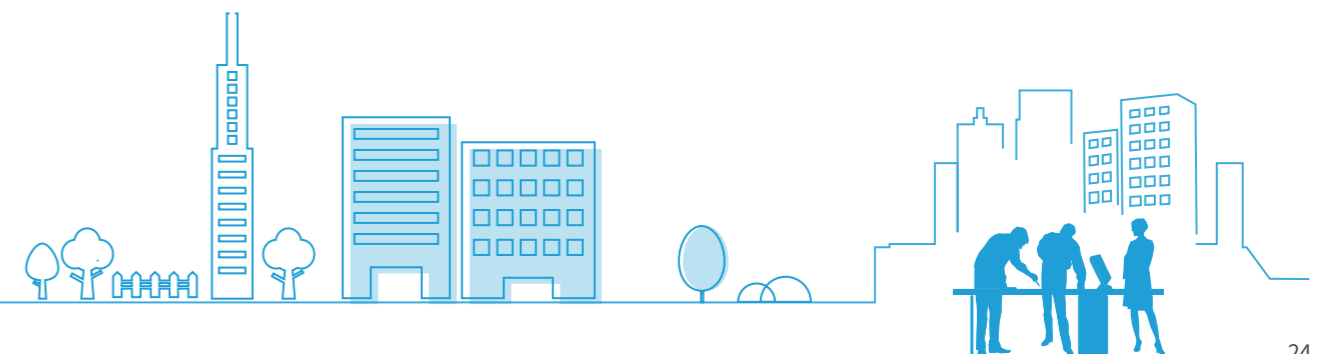
對需進行招標的項目，與專業第三方招標代理機構合作，依據具體採購需求、結合相關法規，設置供貨商準入基本條件，對供貨商的基本財務實力、專業技術能力、服務渠道支持能力和行業經驗進行明確要求；及



建立了規範化、標準化的供貨商招標、打分、排名、選擇流程。

本行致力於推動綠色採購，優先使用國產及節能環保產品，要求所提供的採購項目必須符合國家環境保護等方面的要求，並拒絕高污染、高耗能的供應商及產品；在設備採購時注重降低生命周期成本，將採購價格、耗材成本等納入採購成本範疇。同時，本行在確定入圍供應商時，組織進行專家評審，不僅對供應商資質、經營狀況進行審核，也會考慮其綠色環保及履行社會責任方面的表現，以降低業務運營對環境及社會的潛在影響。

- 重視供應商的商業道德和社會公德；及
- 要求供應商遵守採購法律、法規，遵守誠實守信和公平競爭的原則。





# 03

## 「用心」貢獻 情繫社會

本行始終情繫社會，積極響應國家號召，齊心抗擊疫情，把統籌疫情防控與經營發展作為全年工作的重中之重，同時助力精準脫貧，並且不斷深化公益活動的參與方式和服務領域，服務城鄉百姓，履行社會責任，推動社會的可持續發展。

- 齊心抗擊疫情
- 響應精準扶貧
- 熱衷社區公益



## 齊心抗擊疫情

### 「春錦計劃」

自 2020 年疫情發生以來，錦州銀行把加強疫情防控和 support 企業復工復產作為最重要的工作，持續加大金融服務保障力度，全面推出「春錦計劃」，並且制定「2535」舉措，即在緩解存量客戶資金壓力、促進新增客戶穩定發展「兩個維度」上，維護經濟平穩健康運行；採取特定時期、特定機制、特定政策、特定產品、特定規模的「五特措施」，提升金融服務實體經濟質效；以加強分層服務、細化客戶分類、強化分批支持「三分推進」步驟；涵蓋重點領域、重點產業、重點工程、重點項目、重點企業等「五項重點」範圍，精準扶持受疫情影響的重大項目和重點企業。

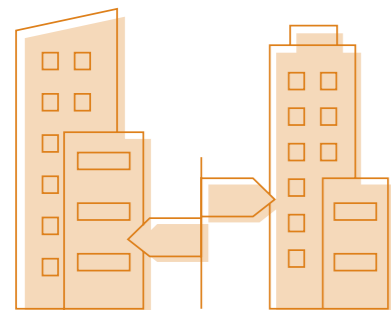
此外，本行以實際行動貫徹落實習近平總書記重要講話和指示批示精神，積極響應相關政府及監管部門的工作要求，緊扣錦州市「8+3」產業發展和「雙千工程」目標任務，以金融「活水」為打贏疫情防控阻擊戰和經濟穩增長「輸血供氧」，助力地方經濟加快邁入「春天」。報告期內，本行為全轄客戶提供金融支持 2,580 億元，為經濟社會發展做出了貢獻。

#### 案例

#### 「春錦計劃」助力企業渡過經營難關

錦州某機械股份有限公司是一家專業製造軌道交通車輛零部件的科技型企業。疫情期間，由於供應商遍佈全球，其原有訂單受到不同程度的影響，使該企業在生產原材料、備品配件需求驟然加大，企業流動資金緊張。

為儘快緩解企業資金壓力，本行分支行進行盡職調查，縮短調查流程，快速將 2,000 萬元新增政府擔保貸款投放到位，並將企業 6,000 萬元存量到期貸款調整了貸款期限，下調貸款利息。由於錦州銀行的有力支持，企業的資金壓力大大緩解。



## 常態化疫情防控

本行提高思想認識，嚴格落實防疫責任，統籌抓好疫情防控與經營發展。本行在疫情期間強化員工健康管理：制定《錦州銀行關於防控新冠肺炎疫情的應急預案》等規定，抓實抓細衛生防疫，建立公共營業場所和辦公區域定期消毒機制，保持環境清潔，採取錯峰和分流用餐措施，拓寬線上展業渠道，減少人員接觸；堅持做好全轄員工及同住人員的定期監測與排查，嚴格內部請假報備管理；組織應急演練，建立關鍵崗位 AB 角制度，及時響應局部突發疫情，有效採取處置措施；加強宣傳引導，科學研判形勢，不斷強化對常態化疫情防控工作的協同調度與督促落實，嚴格防疫管控，為員工安全、平穩運營提供了保障。





## ● 響應精準扶貧

2020 年是決戰決勝脫貧攻堅收官之年，本行積極響應國家扶貧攻堅號召，堅持「精準扶貧、精準脫貧」的目標，努力發展產業脫貧，推動產業扶貧重點項目實施，助力打贏脫貧攻堅戰。本行亦秉持「服務社會，造福家鄉」的宗旨，發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，以實際行動為老百姓排憂解難謀幸福。

於報告期末，  
本行（不含附屬公司）於錦州地區的  
扶貧貸款餘額達

**17,093** 萬元

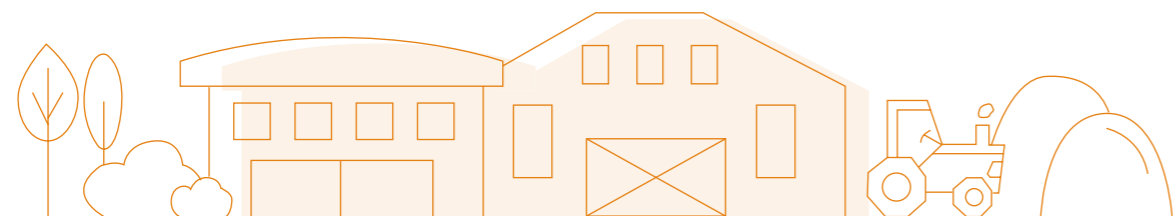


### 案例

#### 推進脫貧攻堅，振興鄉村

為扎實推進脫貧攻堅和鄉村振興，鞏固脫貧成果，順利完成全面建成小康社會任務並且實現第一個一百年奮鬥目標，本行積極響應精準扶貧，做到因村、因戶、因人施策，致力於促進貧困戶脫貧。

自 2020 年疫情發生以來，本行統籌推進疫情防控和金融扶貧工作，逐戶進行脫貧回訪。居住在遼寧省凌海市的宋先生自 2018 年起就是本行的扶貧對象，得到本行的資金支持以後開始從事牲畜養殖，生活水平明顯提高。受疫情影響，牲畜銷路堵塞，回款難度大，且養殖成本佔用自有資金，資金周轉出現困境。本行落實普惠小微延期還本付息政策，為宋先生提供延期還本的金融支持，並通過線上手段積極尋找銷路，緩解燃眉之急，同時普及宣傳疫情防控知識，幫助宋先生渡過疫情難關。



## ● 熱衷社區公益

本行積極通過鼓勵員工參與幫扶救助活動和各類志願服務活動等形式，為社會奉獻愛心。通過持續強化員工的社會意識、責任意識和奉獻意識，本行積極履行作為企業公民的責任，回饋社會，特別是疫情期間組織愛心捐款支援武漢。

報告期內，  
本行組織員工進行愛心捐款支援武  
漢，捐款合計

**264.41** 萬元



### 案例

#### 朝陽分行為駐街社區抗疫工作人員捐贈物資

自防疫戰打響以來，街道社區的基層工作人員辛勞付出，全力保障單位和居民的健康安全。為了增進本行與街道社區的友誼，2020 年 2 月 11 日，朝陽分行到華運社區走訪慰問，為奮戰在抗疫一線的社區工作人員捐贈物資，解決了社區的燃眉之急。此舉進一步樹立本行良好的企業品牌形象，貢獻本行的愛心。



### 案例

#### 撫順分行開展「在職黨員進社區」活動彰顯錦行情

2020 年 6 月 28 日，撫順分行於「在職黨員進社區」走訪慰問社區貧困黨員活動中，弘揚正能量、傳遞錦行的親情和溫暖。該活動中，分行黨員深入社區貧困黨員家中，為貧困黨員送去米、麵、油等慰問品，詳細了解其生活、身體狀況及目前需要解決的困難和問題。



### 案例

#### 營口分行走訪多家共建社區，慰問一線社區工作者

為積極踐行社會責任，加大與社區之間的聯繫，2020 年 2 月 19 日至 20 日，營口分行共計走訪了 12 家社區，為一線社區工作者送去了口罩、一次性手套、暖寶等防疫必需品，充分體現了錦州銀行與共建單位關心社區居民、服務社區居民的熱情和愛心。



## 「惠心」金融 普惠大眾

本行多年來堅守「三服務<sup>4</sup>」定位，協調推動國家及區域發展戰略實施，推動普惠金融工作開展，通過不斷提升小微、「三農」金融服務能力水平，為企業紓困解難，為區域經濟和實體經濟發展貢獻力量。

- 發展實體經濟
- 聚焦普惠金融
- 推動「三農」服務



<sup>4</sup> 指「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」。

## ● 支持實體經濟

本行主動適應和把握經濟發展新常態，把握市場化改革和政策支持機遇，堅持以改革、創新為動力，不斷完善金融體系、強化金融創新、拓寬融資渠道、優化金融環境，實現金融服務實體經濟發展。

本行著力支持重點領域的重點項目、重大工程，協調配置信貸資源，優化信貸結構。本行進一步提升對戰略性新興產業、高新技術產業、現代服務業、重大技術裝備、工業強基工程等領域的支援，並努力推進農業供給側結構性改革，積極加大對新型農業經營主體和重點領域的支持力度。

本行注重互融互促，加快銀政企共贏合作。本行從推動和組織金融機構與重點項目和重點行業入手，形成良性互動協調工作機制，適時組織企業、政府單位與本行「點對點」溝通對接，解決融資需求。此外，本行與多家企業簽訂戰略合作協議，構建更加深入的合作關係，同時為一批重點客戶制定專項金融服務方案，使銀企關係更加穩固；充分發揮自身服務、資源和產品優勢，以提供全面優質金融服務為切入點，與部分優質企業深入溝通，強化共識，提供創新業務合作模式。

本行支持智慧城市建設，推進「線上+線下」一體化服務形成。本行積極響應錦州市委市政府關於推進新型智慧城市建設的工作要求，推動構建以「全線上政務服務」為發力點的合作模式，充分發揮自身服務優勢，通過對政務、民生場景的有效探索，在「智慧醫療」「智慧商事」「智慧招投標」「智慧港務」「智慧教育」「消費金融」六大領域持續發力，助力本行提升在醫療領域的金融服務能力，為醫院、藥店、醫共體等客戶群體提供更加完善的金融服務；同時，以智慧城市建設對接為切入點，穩步推進自有平台（APP）的功能升級和開放平台（API）的開發建設，打造錦州銀行開放銀行體系，為核心企業及其上下游企業提供更加全面、高效的服務。

### 案例

#### 通過支持實體經濟重點幫扶「綠色工廠」

某能源企業成立於 2004 年，常年為大型上市公司生產組件，其組件產量及工藝品質獲得業內良好口碑，並多次榮獲國家級「綠色工廠」等榮譽稱號。

該企業業務受到原材料市場價格上漲、供應商要求先付款後發貨等不利因素疊加，導致原材料庫存緊缺、現金流周轉困難。作為市委、市政府首批重點幫扶企業，錦州銀行根據企業生產特點，對該企業電池片、組件生產核心企業某能源有限公司、某科技有限公司分別新增 3,000 萬元授信額度。隨著企業產量擴大，錦州銀行又對產業鏈上下游的生產企業追加 500 萬元新增授信，起到多點激活光伏生產集群複產複銷的目的。

在獲得本行流動資金的扶持後，該企業原材料供應情況得到充分改善。於報告期末，該企業整體經營能力與生產指標已恢復至上一年同期正常水平，並且整體盈利情況優於上一年同期數據。



## ● 聚焦普惠金融

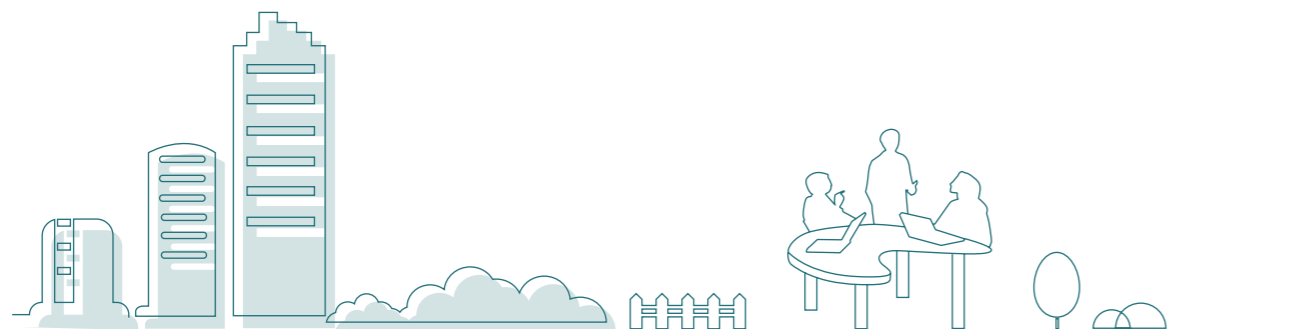
本行自成立以來，秉承「服務社會、造福大眾」的理念，堅持發展普惠金融，通過發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，延伸基礎服務功能，創新服務產品和方式，用實際行動支持實體經濟。

爲了進一步落實「三服務」定位，協調推動國家及區域發展戰略實施，推動普惠金融工作開展，本行依據《推進普惠金融發展規劃（2016-2020）年》（國發〔2015〕74號）及《中國銀監會辦公廳關於2016年推進普惠金融發展工作的指導意見》（銀監辦發〔2016〕24號）以及《中國銀保監會關於印發商業銀行小微企業金融服務監管評價辦法（試行）的通知》（銀保監發〔2020〕29號）中的相關要求，制定提升普惠金融服務水平主要工作計劃。其中，內部建設方面按照「五專」要求提高普惠金融條線考核權重，進行效率監督，推廣「預審查」機制；市場營銷方面積極配合「百行進萬企」「春錦計劃」，推行「全機構營銷，專業化準入」，開展「三個一」普惠競賽。本行總行層面加強普惠專業條線隊伍建設；分行層面建立零售、信貸聯動，統籌資源開展普惠服務的機制，因地制宜地開展服務、產品及宣傳方面的普惠金融創新，從而打造有特色做法的普惠金融服務格局。

爲全面落實監管機構對建設普惠金融管理「五專」機制的要求，報告期內，本行將原三小業務管理部更名為普惠金融事業部，將「三小」業務按監管機構普惠金融口徑進行劃分和管理，提升精細化管理水平。本行堅持「三服務」的市場定位，下沉經營管理和服務重心，建設具有高度適應性和較強競爭力的普惠金融業務特色城商行。本行全面落實普惠小微延期還本付息政策，對受疫情影響的小微企業實行本息應延盡延，支持普惠客戶渡過疫情困難時期；開展「春錦計劃」，降低貸款利率，減輕小微企業還息壓力，扶持企業復工復產。此外，本行響應國家扶貧貸款政策，加大扶貧貸款支持力度，設置快速審批通道，實行優惠利率，提高精準扶貧貸款不良容忍度。

報告期內，本行創設「雙輪驅動」的普惠產品管理機制，建設「總行核心產品+分行創新產品」的產品管理模式。本行持續優化無還本續貸產品，推廣無還本續貸業務模式。對於財務及信用狀況良好、經營暫時出現困難的優質客戶，經本行審批同意後，可直接在貸款到期前進行續貸。在核實該客戶的持續經營能力後，本行會以借新還舊、展期的方式對其進行無還本續貸，堅決不盲目壓貸抽貸，切實落實國家「抓六穩」「促六保」任務。

同時，本行在循環授信的基礎上進一步升級產品，大力推廣自助循環貸款業務，客戶簽約後額度循環使用，以協助小微客戶根據用款特點合理安排融資計劃，切實落實「七不准」「四公開」，除利息外不收取額外費用。小微客戶可以通過網上銀行、手機銀行等電子渠道隨時放款還款，降低其貸款實際利率，減輕客戶負擔。此外，本行大力推進婦女創業貸款及下崗失業小額擔保貸款的發展，制定《錦州銀行婦女創業就業貸款管理辦法》以及《錦州銀行下崗失業人員小額擔保貸款管理辦法》，並且積極落實監管政策，通過推廣各類創業貸款，擴大普惠受衆，以支持「大眾創業、萬眾創新」。



### 案例

#### 銀政合作，支持孟軻新村舊物市場復產復工工作

爲促進地方經濟繁榮，提升城鄉居民生活水平，本行與朝陽市雙塔區商務局銀政聯手，共同致力於扶持雙塔區個體業者復產復工，推動雙塔區夜經濟發展，以擴大消費、豐富雙塔區物質文化生活爲出發點，培育發展雙塔區夜經濟集聚區。

報告期內，本行參與了孟軻新村舊物市場的復產復工支持工作，主動與政府相關部門取得聯繫，積極參與方案設計，深入市場了解客戶的經營情況，詢問業者搬遷過程中存在的困難，最終爲客戶發放了創業擔保貸款，確保客戶能夠有充足資金順利完成搬遷工作。

創業貸款的發放，拉近了本行與政府相關部門的關係，促進了銀政合作，有效地補充了周邊商戶的流動資金需求，帶動了就業，擴大了消費，爲促進雙塔區經濟發展貢獻一份力量。於報告期末，本行累計投放雙塔區經濟創業貸款26戶，金額約482萬元。

本行在未來將繼續秉承服務家鄉人民的理念，拓寬小微企業融資途徑，持續扶持小微企業，爲家鄉企業貢獻力量。



## ● 推動「三農」服務

本行持續貫徹實施鄉村振興戰略部署要求，致力滿足「三農」的融資需求。本行制定多項惠農政策，包括利率優惠和簡化貸款手續，從而提升「三農」金融服務能力水平，幫助廣大農民群眾發展生產，改善生活品質。

報告期內，本行根據實際貸款規模情況，制定涉農信貸投放的總體目標，並推出「三農」系列信貸產品，以支持新型農業現代化，推動農業經濟健康發展。其中「貼心三農貸」系列信貸產品以服務「三農」為宗旨，針對不同類型的「三農」企業和農戶提供靈活而貼心的金融產品，從而提高區域生產能力。

為進一步支持和服務「三農」，本行根據相關法律法規及要求，提高本行信貸服務水平，簡化貸款手續，從而促進傳統農業的升級轉型。

於報告期末，  
本行（不含附屬公司）  
涉農貸款餘額達

**878.60** 億元



### 案例

#### 助力支持前石村家禽孵化產業

家禽孵化業是營口市邊城鎮前石村的支柱產業，解決了周邊村民的就業問題，也帶動著周邊飼養戶增產增收。2020年初，由於企業經營回款模式為待下游飼養戶肉食雞出欄銷售後進行結款，賬期在45天左右，企業面臨自有資金短缺的情況。本行在走訪過程中了解到企業的困境，與企業深入交流，現場針對企業量身訂做合適的「三農」服務方案，助力企業帶領周邊飼養戶積極擴大飼養規模，解決企業和下游飼養戶們的後顧之憂。

貸款的發放緩解了該家禽孵化企業的費用支出壓力，增加了雞雛孵化產量，擴大了就業規模，切實推動了鄉村振興與發展。

### 案例

#### 大連分行「團團」助農帶貨忙

2020年6月30日，大連分行青年代表來到大連金州畢家嵐村助力當地櫻桃銷售。大連分行選拔了4名「帶貨達人」來到畢家嵐村，通過微信、抖音等新媒體形式幫助村民進行線上銷售，僅兩個小時就銷售櫻桃300餘斤；在線上銷售過程中，「帶貨達人」們還將鄉村旅遊、綠色種植融入其中，讓更多的人發現美麗鄉村，關注美麗鄉村，助力鄉村振興。

在助農帶貨過程中，大連分行青年還向村民們詳細介紹了本行「春錦計劃」中的助農業務，指導廣大村民通過融資方式擴大種植經營，提高種植效益。





# 05

## 「賦新」科技 高質服務

本行堅持以客為先，為客戶提供優質的金融服務。本行積極將科技融入金融產品及服務，發展創新金融產品，不斷提高客戶的使用體驗。同時，本行嚴格履行消費者權益保護工作職責，持續拓寬客戶服務渠道，並積極開展金融知識普及活動，為客戶的權益提供最全面的保障。

- 提升服務品質
- 創新金融科技
- 維護客戶權益



## ● 提升服務品質

### 日常客服管理

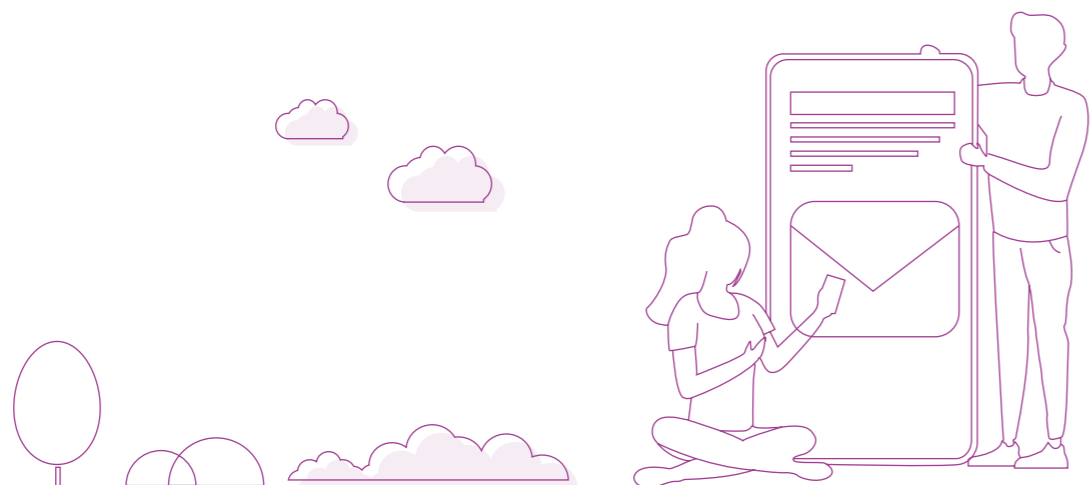
客戶是錦州銀行業務穩健發展的根基。因此，本行始終秉承「服務社會、造福大眾」的理念，致力於為客戶提供優質的金融服務。本行根據《中國銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》制定《錦州銀行服務工作管理辦法及規範》，並根據當中載列的考核方式、考核內容和計算方法，定期對各分行、直屬支行所轄營業機構等進行考核，旨在加強全體員工對服務工作重要性的意識，為客戶提供標準、統一和優質的服務。

#### 案例

#### 貼心客戶服務

本行始終秉承「想客戶之所想，急客戶之所急」的服務理念，切實做到「客戶需求在哪兒，我們就要把服務延伸到哪兒」。

2020年9月9日，客戶趙某母親的定期存單丟失，並且急需用錢。由於存單解掛業務要求客戶本人辦理，而當時老人正在醫院住院。客戶趙某到支行說明情況後，支行特事特辦，臨時調度人員赴醫院進行上門服務。本行員工先對老人表示了慰問，了解到老人精神狀態尚佳，只是行動不方便，便開始與老人核實身份信息及所需辦理的業務，在採集錄音錄像資料並簽署授權委託書後，與客戶趙某回到行裏辦理了存單掛失、當日立即解掛業務。客戶趙某對本行的服務表示了衷心的感謝。



### 服務特殊群體

為進一步滿足不同客戶群體的需要，本行制定《錦州銀行幫扶弱勢群體工作管理辦法（暫行）》，為本行各分支機構的員工提供特殊服務群體的服務指引，履行社會責任。《關於個人金融業務「特事特辦」服務的指導意見》針對老年人、重要疾病患者、殘障人士和孕婦等列出以下四大原則，務求為所有客戶提供最優質而貼心的服務：



建設完備的服務設施

完善營業網點無障礙設計建設，提供無障礙坡道及在顯著位置放置無障礙標識，確保殘障人士得以順利辦理業務。



主動服務原則

主動為特殊服務群體提供關懷和服務，並在營業網點配備具相關技能的員工，以滿足特殊服務群體的需要。



人性化關懷原則

針對特殊服務群體的需要提供個別服務，例如主動協助客戶進門、填單和優先為客戶辦理業務等。



全程關注原則

從特殊服務群體進入網點、休息區等候、辦理業務和離開網點的整個過程中給予持續關注，為其提供優先、快捷和便利的服務。

### 客戶服務調查

本行堅持「以客戶為中心」的經營理念，在日常業務工作中處處以客為先，努力尋求改進空間。本行根據《中國銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》等監管部門要求及本行的實際情況，制定《錦州銀行服務工作管理辦法及規範》，旨在提高本行服務質量，完善本行服務。

為不斷提高改善客戶體驗，本行制定並執行《錦州銀行2020年優質文明規範服務工作計畫》，其中明確各分行要開展滿意度調查，找出客戶體驗的「痛點」問題，優化業務流程。通過滿意度調研，尋找線上線下渠道、銀行業務、制度流程、投訴處理、專區「雙錄」、宣傳教育等方面的短板，本行加強產品和服務全流程管理，提升消費者滿意度。

## 嚴肅應對投訴

本行以嚴肅、認真的態度處理客戶的投訴，堅持「抓服務規範、抓服務效率、抓服務投訴」的原則，多年來積極從投訴受理時效、投訴跟踪處理、投訴結果反饋等多維度優化投訴處理機制，以進一步提高服務質量。本行制定以下投訴渠道，以便客戶及時反饋：

### 電話服務中心

設立 4006696178 電話服務中心，專門受理客戶諮詢與投訴；在收到投訴後，轉至被投訴單位，並追蹤投訴處理結果

### 專門直撥電話

營業大廳的大堂和自助服務區內均設有專門的直撥電話，24 小時受理客戶諮詢與投訴

### 現場投訴

由營業大廳的大堂經理負責現場投訴諮詢接待工作，即時向客戶提供協助

### 客戶留言專欄

本行官方網站設有客戶留言專欄，供客戶自由表達其諮詢、建議、投訴及表揚等，以確保客戶可以通過互聯網實時將意見、建議及投訴反饋至行長辦公室

為進一步強化本行的投訴管理，本行制定《錦州銀行消費投訴處理管理辦法》，當中列明客戶投訴的處理原則、處理流程、處理時限及處理要求等。本行各分支機構高度重視報告期內接獲的投訴，本著認真核查、真誠致歉、事後回訪的原則，責成專門人員嚴格按照《錦州銀行消費投訴處理管理辦法》內的規定處理。本行受理消費投訴後根據投訴原因、被投訴對象及消費者訴求及時進行處理，在規定時限內將處理結果向消費者進行告知。

報告期內，  
本行共接獲投訴

61 宗



投訴辦結率

100%



投訴按時反饋率

100%



有責投訴處理滿意度達到

100%



## ● 創新金融科技

本行積極將金融科技融入本行業務，發展創新金融產品，為客戶創造更方便、快捷的服務體驗。本行通過持續提升電子銀行產品水平、服務水平及智能化應用水平，不斷強化品牌影響力和市場競爭力的同時，為客戶提供操作更便利、體驗更優質、業務更安全的電子銀行服務。與此同時，本行積極將金融科技融入錦州市內的社區建設，包括公共運輸系統和醫療系統等，以金融科技惠及普羅大眾。

### 案例

#### 打造「一站式」金融服務站

2020 年 2 月，為助力疫情防控並提升服務品質，本行與遼寧省錦州市市場監督管理局通力合作，推出銀行網點自助打印執照服務，凡在錦州地區通過工商登記全程電子化系統辦理業務的客戶，法定代表人或授權代理人均可持本人身份證件到本行營業網點自助打印營業執照，解決登記註冊最後一步企業合法領取執照的問題，得到社會的廣泛好評。於報告期末，本行已在錦州地區及縣域地區網點布設 8 台自助證照打印一體機。

2020 年 4 月，為進一步提升本行服務企業的能力，本行攜手稅務機關和市場監督管理局打造「一站式」金融服務站，實現企業客戶在本行特定網點即可辦理工商登記線上注册、營業執照自助打印等「一站式」金融服務。省、市、區稅務局領導相繼參觀本行「一站式」金融服務平台，並對本行惠民工作十分贊賞。於報告期末，本行已在錦州各區布設 5 家「一站式」金融服務站。





## ● 維護客戶權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《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指導意見》等有關法律法規及監管部門要求，為客戶提供優質的服務並且致力維護金融消費者的權益。本行持續推進消費者權益保護體制機制建設，健全消費者權益保護制度，提升投訴處理質效，加強個人金融信息保護管理，廣泛開展金融知識普及宣傳，切實履行消費者權益保護主體責任。

報告期內，本行第六屆董事會第五次會議審議通過了《錦州銀行消費者權益保護政策》，為全行消費者權益保護工作提供政策指導，並印發了《錦州銀行消費者權益保護管理規定》《錦州銀行消費投訴處理管理辦法》《錦州銀行金融消費者權益保護審查辦法》等多項制度，指導全行消費者權益保護工作規範開展。

本行在《錦州銀行消費者權益保護管理規定》中明確列明消費者權益保護委員會、高級管理層、消費者權益保護辦公室、總行各部門及各分行在維護消費者權益方面的職責，以及與消費者權益保護相關的審查、考核和保密制度，確保消費者的合法權益得到全方位的保障。

### 案例

#### 金融消費者權益日活動

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，結合疫情防控形式，本行以線上宣傳為主，線下宣傳為輔，於2020年3月15日組織開展以「責任-權利-風險」為主題的金融消費者權益日活動，利用官方網站、微信公眾號等載體投放宣傳海報、金融消費者八項基本權利動畫宣傳片及防範電信詐騙微信長圖等，擴大受眾面與影響力。



## 保障客戶個人信息

本行高度重視客戶的隱私保護，與客戶建立長遠互信的業務關係，並在業務運營中恪守《中華人民共和國商業銀行法》《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。本行持續完善《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法》（「《個人金融信息保護管理辦法》」），進一步完善本行的個人金融信息保護工作。

根據《個人金融信息保護管理辦法》，各單位在收集個人金融信息前會採用書面提醒的方式，向信息擁有人明確告知和警示以下事項：



收集和處理個人金融信息的目的、方式、類別、內容和保存期限；



個人信息的使用範圍和保護措施；



個人信息管理者的名稱、地址和聯繫方式等相關信息；



信息擁有人的投訴渠道；及



提供個人信息後的潛在風險。

同時，各單位在內部接觸和使用個人金融信息時，需嚴格遵守各條線業務操作規程規定，不得無故向非業務範圍人員提供及出售個人金融信息。為進一步杜絕個人信息洩漏，本行要求員工在日常工作中互相監督，如發現任何非法使用、洩露、出售個人金融信息的情況，應立即制止並向上級領導報告。如本行發現任何員工違反《個人金融信息保護管理辦法》或非法使用、洩露或出售個人金融信息，會根據《錦州銀行員工違規行為處理規定》等有關規定給予相應處罰，並按情況依法追究其法律責任。





## 規範宣傳行爲

本行堅持在運營中保持高度誠信及職業道德，以負責任的態度展開產品宣傳。本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》和《廣告管理條例》等與產品和服務的廣告、標籤方面的相關法律法規，並制定《錦州銀行廣告宣傳管理辦法》《錦州銀行金融廣告發佈審查自律機制》及《錦州銀行違法違規金融廣告監測機制》，對日常廣告與宣傳材料的投放流程進行規範。所有宣傳部門員工均需遵守有關規定，嚴禁誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行爲，確保本行的業務合法合規。

## 金融知識普及

本行持續推動金融知識普及工作，提高公眾識別金融風險的能力。本行將日常宣傳與集中宣傳相結合，線上宣傳與線下宣傳相結合，走出去與請進來相結合，通過開展「3.15 金融消費者權益日」「金融知識普及月」「金融知識萬里行」「四深入、全覆蓋」等活動，向廣大金融消費者介紹金融知識，進一步提升消費者防範金融風險的意識。

報告期內，本行將疫情防控與金融宣傳相結合，通過官方網站、微信公眾號推廣金融消費者基本權利、防範電信詐騙、識別非法集資等影音宣傳資料。同時，本行發揮網點數量多、分布廣的優勢，通過廳堂宣傳、金融知識沙龍、公眾教育宣傳區、「小錦時間」等形式多樣的宣傳模式，開展全面的宣傳教育活動，擴大本行金融知識宣傳活動的覆蓋面和影響力。

### 案例

#### 「金融知識普及月」主題宣傳活動

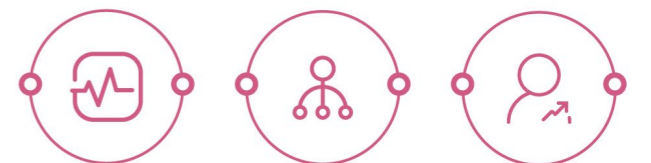
為提升廣大金融消費者金融素養和風險責任意識，本行組織開展「金融知識普及月」主題宣傳活動，面向金融消費者，通過多種渠道宣傳基礎金融知識、金融風險防範技能，幫助金融消費者理性選擇適合自己的金融產品和服務，遠離非法金融活動，將金融知識傳遞到金融消費者手中。



## 「連心」成長 凝聚員工

錦州銀行始終秉承「人才興行」的理念，不斷提升人力資源管理水平，維護和保障員工合法權益。本行積極加強幹部隊伍建設，通過建立合理的選任用人機制和為員工搭建多元的學習與發展通道，持續推進人才培養與開發。同時，本行開展各類文體活動，致力增強企業凝聚力和向心力，提升廣大員工的歸屬感和凝聚力，推動錦州銀行及員工的共同發展。

- 保障員工權益
- 關注員工健康
- 促進員工發展
- 員工關鍵績效



## ● 保障員工權益

員工是本行業務穩健發展不可或缺的基石。因此，本行堅持遵守僱傭相關的法律法規，致力維護員工權益。本行根據相關法律法規和實際情況，制定一系列內部政策及指引，規管有關薪酬及解僱、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事宜。本行定期對以下僱傭政策進行審視，以確保其符合最新的法律法規及員工的需要，推動本行的穩健經營。

### 勞動僱傭

○ **招聘：**本行恪守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，遵循公平公正、擇優錄用、人崗匹配的原則進行招聘。本行制定《錦州銀行員工招聘管理辦法》，闡明有關人力資源配置、人力資源部門職責、員工招聘條件、招聘程序和錄用程序方面的規定，並嚴格執行當中的招聘計劃和審批流程。本著「精簡、統一、效能」的人力資源配置計劃原則，實行「定崗、定編、定員」，招聘工作在年度人員編制計劃範疇內組織實施。總行人力資源部負責制度建設、監督、招聘實施及培訓指導，分行人力資源部負責協助總行在編制計劃內實施招聘。本行根據不同崗位需求制定招聘基本條件、招聘形式。

○ **晉升：**本行為員工設計了「專業序列」和「管理序列」雙職業發展通道，根據員工個人特點及意願進行職業發展規劃，並制定《錦州銀行專業序列管理辦法》，當中訂明各專業序列的職務人數比例限制、相關晉升和考核要求等，為員工提供明確的晉升階梯。

本行制訂了《錦州銀行領導幹部選拔任用管理辦法》，當中明確了幹部選拔任用的條件和程序等內容，為幹部員工提拔晉升提供了制度依據。

○ **平等機會、多元化及反歧視：**本行提倡平等機會、多元化和反歧視，並嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》等法律法規的要求，給予所有民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工平等對待，通過校園招聘、社會招聘、內部招聘等多元化渠道為員工提供就業、晉升機會。本行制定《錦州銀行從業人員守則》，倡導從業人員之間相互尊重、相互理解、相互信任、相互關心，維持協調一致的內部關係，營造團結向上、和諧愉快的工作氛圍；要求從業人員尊重和維護同事的名譽與人格尊嚴，積極參與營造尊重知識、尊重人才的良好氛圍，共同為人才發揮作用提供良好的工作條件和環境。

### 勞動僱傭

○ **勞工準則：**本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，嚴禁使用童工和強制勞工，並制定《錦州銀行勞動用工管理辦法》，以保證合法用工。為杜絕童工及強制勞工，本行在招聘過程中會檢查應聘者的身份證信息，並在員工入職前進行背景調查，確保其年齡符合法律規定；同時，本行實行全員勞動合同制度，所有與本行直接建立勞動關係的員工均需依法與本行簽訂書面勞動合同，明確雙方的權利和義務。

報告期內，本行未有接獲使用童工或強制勞工的個案。

○ **解僱：**本行在《錦州銀行員工離職管理辦法》內對離職類別及適用情形、離職程序、工作交接、離職結算和離職文書送達及關係轉移等方面作出規範，要求全體員工嚴格遵守，以確保所有員工的離職程序符合相關法律法規，保障員工及本行的權益。

### 工作時間

○ 本行根據相關法律法規制定《錦州銀行考勤管理辦法》，對本行實行的標準工作時間制度作出規範。本行倡導員工提高工作效率，在正常工作時間內完成工作，不鼓勵員工加班。如因特殊情況需要加班，員工需先向主管行長申請，獲得審批後方可加班，並按程序發放加班費。

### 休假

○ 本行制定《錦州銀行年休假管理辦法》及《錦州銀行休息休假管理辦法》，根據相關法律法規和本行的實際情況，為員工提供帶薪年休假、事假、病假、婚假、喪假、產假、哺乳假、男員工護理假以及其他法定及福利假期，並列明相關的審批流程和規定。

### 薪酬福利

○ **薪酬：**本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》及有關法律法規，制定《錦州銀行薪酬管理辦法（試行）》，當中訂明本行的薪資結構、薪資管理機構及職責、年度薪酬預算、薪酬相關的內部程序等，以加強本行內部風險控制，為員工的努力提供合理補償和激勵。

○ **福利：**本行嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》等法律法規，制定以「五險一金」為主的福利體系以及《錦州銀行社會保險及住房公積金管理辦法》，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險和住房公積金。

報告期內，本行未有接獲違反與薪酬及解僱、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相關法律法規的個案。

## ● 關注員工健康

本行視員工為最重要的資產，竭力保障員工的健康和安全。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》《中華人民共和國突發事件應對法》等有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的相關法律法規，並制定了《錦州銀行安全管理工作實施意見》等政策，訂明防止危險、預防災害、保持衛生等方面的規定。為加強員工的安全衛生意識，本行為所有新入職的員工提供安全衛生方面的教育和培訓，並要求員工在發現不安全因素時須及時匯報。同時，本行要求新入職員工進行體檢，並為從事特定崗位的員工進行職業病預防檢查。為保障員工的健康，本行不時為在職員工提供身體檢查，鼓勵其積極參與。如員工患有傳染病，本行會根據情況要求其調任其他職位或在治療期間暫停工作，防範疾病在辦公環境內傳播。

為進一步豐富和完善福利體系，提升員工滿意度與歸屬感，本行遵照國家相關法律法規，與權威醫療機構多輪溝通，創新員工體檢福利管理思路，將原來相對單一的預算管理制度調整為涵蓋實施範圍、體檢方案、費用預算的三重管理機制，制定錦州銀行員工體檢實施方案，科學有序開展員工體檢工作，提升本行福利管理科學化、專業化水平，優化員工健康福利體驗。

另外，本行為員工提供在遇到火警或其他緊急意外事故時的指引，並要求員工熟記火警訊號、火警通道、出入位置和滅火器具的具體使用方法等。為進一步提升員工的緊急應變能力，本行積極舉辦防火防爆應急演練、消防安全知識培訓等活動，加強對員工安全的保障。

報告期內，本行未有違反與職業健康及安全相關的法律法規，亦未有接獲本行員工因工傷而死亡的個案以及因工傷而損失工作天數的記錄。



### 案例

#### 鞍山分行開展安全保衛和消防培訓及演練

為貫徹落實總行「安防和消防工作」的各項工作要求，進一步增強全行員工的消防、安全防護意識，2020年6月17日，鞍山分行組織開展了安全保衛和消防培訓及演練，通過採取理論學習與實際演練的形式，切實提高員工應對突發事件的現場應急處置能力，全面加強了員工的安全保衛意識。



### 案例

#### 開展「健康邁步走，青山任我行」活動

為豐富員工業餘文化生活，增進員工之間的溝通與交流，本行總行共22個小組、近600名幹部員工參加了「健康邁步走，青山任我行」活動。活動中，大家相互交流，增進員工之間的默契。此次登山比賽活動，既提高了機關工會員工的健康意識，又為營造和諧融洽的良好工作氛圍發揮了積極推動作用。



此外，本行關注員工的身心健康，提倡工作和生活的平衡，鼓勵員工在工餘時間放鬆心情。因此，本行積極組織豐富多彩的文體活動，使員工得以在工餘時間放鬆身心，增加團隊凝聚力，加強對本行的歸屬感。

案例

第二屆「萬通杯」職工乒乓球賽

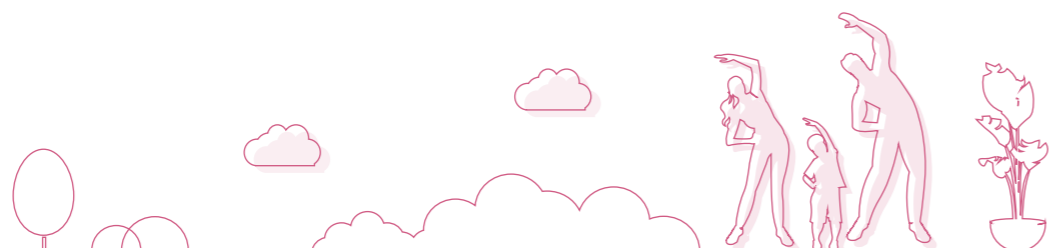
2020年11月，本行圓滿舉辦第二屆「萬通杯」職工乒乓球賽，來自本行總行和各分支機構的21支代表隊146名運動員參賽。通過本次比賽，豐富員工的業餘文化體育生活，培養員工拼搏向上的團隊精神，增強凝聚力和戰鬥力，促進分支機構之間的交流與合作。



案例

本行開展「健康宅在家，宅出幸福味」攝製文藝作品徵集展播活動

為打好疫情防控阻擊戰，本行總行在2020年2月7日至3月7日期間開展了「健康宅在家，宅出幸福味」攝製文藝作品徵集展播活動。本次活動中，全行員工以居家學習、生活為背景，攝製了大量弘揚抗擊疫情、珍愛生命、熱愛生活等健康向上的視頻作品。總行工會選出90件作品，製作成美篇視頻展播。此次活動豐富了疫情防控期間員工的精神文化生活，疏解了大家的焦慮情緒，營造了健康文明的企業文化氛圍。



● 促進員工發展

員工的長遠發展對本行業務的持續發展至關重要。為此，本行持續投放資源，為員工提供多元化的職業培訓，以提高管理人員的領導力和員工的業務技能水平。本行培訓體系根據總行級、分行級及支行級三個層級劃分，按各層級需要分配教育經費及相關資源。

為提高員工培訓效率，本行建立移動端學習平台，促進線上線下培訓體系的一體化。同時，本行制定《錦州銀行線上學習平台管理辦法》等政策，闡明線上學習平台的管理職責、員工管理、使用平台的注意事項、培訓要求、考核管理、平台的保密與安全管理等事宜。本行人力資源部的相關單位根據《錦州銀行線上學習平台管理辦法》的指引設計「應學」和「選學」兩類學習課程，並要求員工須在指定時間內完成「應學」課程。

本行積極加強內部兼職培訓師（「內訓師」）隊伍建設，並在《錦州銀行內訓師管理辦法（試行）》內列明內訓師的聘任資格與職責、內訓師的選拔與晉升、內訓師的管理職責分工等，確保內部培訓的質量。

報告期內，本行針對創新型培訓工作、管理類培訓工作及日常性培訓工作進行規劃，以確保有效通過培訓提升員工的業務能力和技能水平，並根據培訓工作計劃，為全體員工提供多元化的培訓項目。

案例

線下培訓「業務大講堂」項目

報告期內，為更好落實「1226」發展戰略，深入貫徹「合規、創新、協調、質量」新發展理念，切實提高培訓的針對性和有效性，本行針對不同條線、不同業務背景的受訓主體，開展「業務大講堂」等培訓項目17期，旨在有針對性提升總行各業務條線的業務水平和管理能力，打造一支專業化、高素質的隊伍。



案例

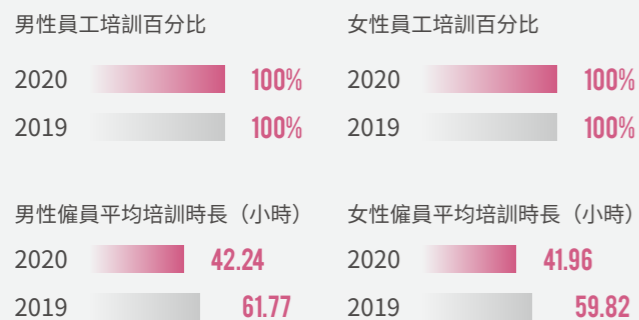
開展學習項目線上培訓

本行組織並開展了「構建以戰略為導向的內生資源建設系列學習項目」，分別以「我的經驗我來秀」和「我的微課我來授」兩階段的運營活動為主題，以實際工作中的業務技巧、管理竅門等工作經驗為分享內容，按業務分類分階段推出 500 餘門音視頻作品和 700 餘門微課，按照本行總體戰略發展和業務分類遞進式開展。

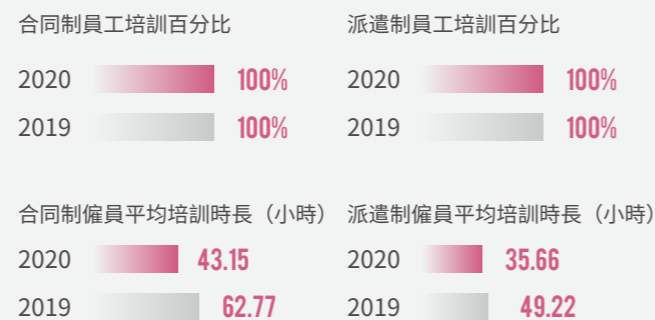


於報告期末，本行的員工培訓關鍵績效如下。

按性別劃分



按僱傭類型劃分

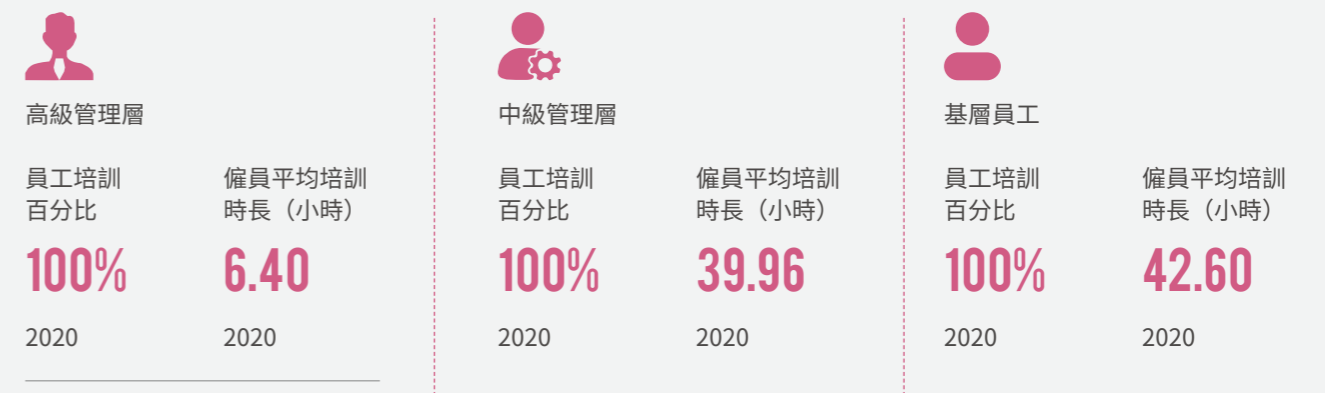


● 員工關鍵績效<sup>5</sup>

於報告期末，本行的員工分佈概覽如下。

類別	2020			2019		
	人數 (人)	員工比例 (%)	流失比率 <sup>6</sup> (%)	人數 (人)	員工比例 (%)	流失比率 <sup>6</sup> (%)
員工總數	6,037	100.00	4.42	6,234	100.00	2.09
按性別劃分	男性員工	2,445	40.50	2,528	40.55	0.94
	女性員工	3,592	59.50	3,706	59.45	1.15
按僱傭類型劃分	合同制員工	5,022	83.19	5,021	80.54	-
	派遣制員工	1,015	16.81	1,213	19.46	-
按年齡組別劃分	30 歲及以下員工	1,748	28.95	2,076	33.30	0.99
	31 至 40 歲員工	2,269	37.59	2,146	34.42	0.36
	41 至 50 歲員工	1,477	24.47	1,460	23.42	0.35
	51 歲及以上員工	543	8.99	552	8.86	0.39
按地區劃分	中國遼寧省內員工	5,251	86.98	5,438	87.23	1.70
	中國遼寧省外員工	786	13.02	796	12.77	0.39
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	1,762	29.19	1,914	30.70	-
	本科學歷員工	3,701	61.31	3,724	59.74	-
	碩士學歷員工	569	9.42	590	9.46	-
	博士學歷員工	5	0.08	6	0.10	-

按僱員類別劃分



<sup>5</sup> 此部分為本行 (不包括附屬公司) 數據。

<sup>6</sup> 員工流失比率 = 該類別員工流失人數 / (員工總數 + 流失人數總數)。



## 「環心」發展 踐行環保

錦州銀行始終堅持環保理念，強化落實綠色金融理念，持續投放資源發展綠色信貸及電子銀行。本行致力從日常工作中踐行節能環保，推行無紙化辦公及公文電子化，並開展多項環保公益活動，推動本行及社會的可持續發展。

- 推動綠色金融
- 倡導綠色辦公
- 環境關鍵績效





## ● 推動綠色金融

### 綠色信貸

本行秉持綠色發展理念，持續發展綠色信貸業務，積極推動各行各業在環境保護上的投入，促進社會的可持續發展。為進一步提升本行的環境和社會表現及促進本行綠色產業項目的健康發展，本行根據《中國銀監會關於印發綠色信貸指引的通知》（銀監發〔2012〕4號）、《中國銀監會、國家發展改革委關於印發能效信貸指引的通知》（銀監發〔2015〕2號）、《關於構建綠色金融體系的指導意見》（銀發〔2016〕228號）以及《關於開展銀行業存款類金融機構綠色信貸業績評價的通知》（銀發〔2018〕180號）等相關規定制定《錦州銀行綠色信貸實施試行辦法》。

本行在《錦州銀行綠色信貸實施試行辦法》內訂明綠色信貸工作的相關組織管理、市場準入要求、重點服務領域、盡職調查及審查程序、貸後管理等事宜，以在本行各條線、各部門內貫徹綠色信貸發展戰略，支持綠色環保、清潔能源、循環經濟等行業和企業的發展，積極支持應對氣候變化，履行社會責任。

本行實行環境和社會風險「一票否決制」，對違反國家環保、安監、質檢、土地、移民等政策的環境和社會不合規客戶及項目，一律不予支持，並加強服務以下領域：



#### 工業領域

主要涉及高效節能裝備製造、先進環保裝備製造、資源循環利用裝備製造、工業節能改造、用電設施節能、綠色建築材料、新能源汽車和綠色船舶製造等

#### 建築領域

建築節能與綠色建築、城鎮環境基礎設施、城鎮電力和用能設施改造、城市生態建設等

#### 交通領域

城鄉公共客運和貨運：不停車收費系統建設和運營、智能交通體系建設和運營、共享交通設施建設和運營等；  
鐵路交通：貨物運輸鐵路建設運營和鐵路節能環保改造等；  
水路和航空運輸：港口、碼頭岸電設施及機場廊橋供電設施建設等；  
清潔能源汽車配套設施：充電、換電、加氫和加氣設施建設和運營等

與綠色項目、服務、技術和設備有關的其他重要領域

#### 案例

#### 綠色信貸業務支持可再生能源發展

錦州某新能源公司主營業務為風力發電，是遼寧省規劃開發的重點風電項目之一。該公司有8台進口風電機組已投入運營發電，正常並網供電，符合國家產業政策。鑒於該公司經營資金緊張，報告期內本行為其續作貸款3,395萬元，用於支持企業日常建設運營資金，緩解了企業的經營資金困難，有效推動該公司風電項目良好健康運營。

於報告期末，本行節能環保項目及服務貸款餘額

**24,000** 萬元

無環境、安全等重大風險企業貸款餘額。

### 電子銀行

本行積極將環保理念融入業務中，通過開發電子銀行，推動移動金融和智慧金融發展，從而提升業務效率，降低傳統銀行業務中涉及的資源消耗及紙張浪費。電子渠道提供線上轉賬繳費等服務，並提供電子回單，一方面協助本行達到降低辦公用紙等資源消耗的效果，另一方面減少客戶交通出行相關的碳排放，實現節能減排，有效降低本行運營對環境的潛在負面影響。

報告期內，本行電子銀行業務替代率達

**86.25%**



### 移動金融

本行目前的移動金融產品線主要包括基於電子渠道業務的手機銀行、微信銀行、快捷支付產品以及基於網絡金融業務的網絡支付、掃碼支付產品。

在電子渠道方面，本行自2014年正式對外推出手機銀行業務，目前已涵蓋存款、理財、基金、支付結算、充值繳費等主流產品及業務，並於報告期內推出信用卡在線申請、區域水費繳費及經營貸、消費貸等服務，進一步提升客戶的使用體驗。另外，本行自2015年正式推出微信銀行業務，支持借記卡及信用卡綁定，提供投資理財、轉賬匯款、查賬還款等服務。

在網絡金融方面，本行推出網絡支付平台業務，為客戶提供支付收銀台、高校繳費、一卡通充值等服務，滿足對公客戶線上結算及個人客戶線上支付的需求。同時，本行亦推出了二維碼支付業務，支持微信、支付寶、雲閃付等支付方式，進一步為個人客戶掃碼支付提供便利。通過信息多「走路」，客戶少「走路」的模式，為客戶提供無紙化、低成本、高效率、綠色環保的金融服務，推動電子銀行業務向綠色低碳經濟轉型。

於報告期末，  
本行的手機銀行及微信銀行客戶數量分別達

**77.62** 萬戶

**58.93** 萬戶



報告期內，  
交易額分別為

**798.31** 億元

**43.49** 億元





案例

校園繳費產品

校園學費繳納以往通常採用線下收繳模式，在學費繳費期間，學生或家長在學校指定收費地點現場排隊繳納，耗費學校、學生等各方大量人力、物力及時間成本，同時存在收繳假鈔等安全隱患。鑒於此，本行向校方提供了微信公眾號內繳納學費的服務方案，學生或家長通過關注該校微信公眾號，在繳費單下，輸入學生信息，即可完成在線支付；同時為校方提供管理平台，校方可查詢學費收繳等業務報表。該服務大幅提升了學生和家長的繳費體驗，為各方節約了人力、物力和時間成本，提高了工作效率，同時也減輕了現金收取的安全隱患。報告期內，本行助力校園實現繳費 9,811 筆，金額 7,489.41 萬元。

智慧金融

本行堅持「智慧金融」的理念，積極推動業務線上化，不斷提升金融服務效率及服務體驗。除在互聯網支付平台推出校園繳費服務外，本行以智慧城市建設為落腳點，進一步助力錦州市一站式便民服務平台—「錦州通」APP 實現線上有有限電視費、話費、交罰代繳費、新農合醫療保險、非稅等繳費服務，同時提供繳費數據查詢服務，有效降低櫃面繳費業務量，直接節約大量紙張、油墨等易耗資源的同時，減少客戶出行，為客戶節省大量交通費用和時間。本行通過全面推進數字化銀行建設，著力提高電子銀行業務替代率，與客戶攜手進一步降低業務運營給環境帶來的負面影響。

● 倡導綠色辦公

本行致力降低自身運營對環境的影響，在經營業務時堅持遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》和《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，推動企業和社會的可持續發展。報告期內，本行未有違反與環境保護相關的法律法規。

本行業務活動對環境及天然資源的重大影響主要包括日常辦公運營涉及的電力消耗、辦公資源消耗、溫室氣體排放和因車輛使用導致的空氣污染物排放。由於本行主營業務為銀行金融業而非工業生產性企業，本行在污染物排放和資源消耗方面並不會直接對環境造成明顯負面影響，但本行始終堅持環保理念，採取一系列措施提高能源使用率及降低資源消耗，積極倡導綠色辦公，致力在日常工作中踐行節能環保。本行通過在工作期間向員工推廣環保意識，鼓勵員工將可持續發展理念擴展至日常生活中。報告期內，本行的溫室氣體排放量和能源使用量分別比上一年度減少了 45% 和 57%。

疫情期間，本行在總行辦公樓一層營業廳擺放了垃圾分類垃圾桶、及廢棄口罩專用垃圾桶。



## 綠色辦公措施

本行不時檢視及更新以下綠色辦公措施，持續降低業務運營對環境的影響。



節能減排

- 鼓勵員工合理使用辦公室電燈及電器，在非辦公時間關掉電燈及電器，達到節省電力消耗，進而減少溫室氣體排放的效果；及
- 要求員工合理用車，儘量使用公共交通工具，減少因使用公車消耗的能源，從而減少空氣污染物。



節約用水

- 禁止員工使用飲水機中的純淨水清洗水杯或其他物品；及
- 安排維修員每日巡查水管，以確保及時發現故障或老化並進行維修，達到減少水資源浪費的效果。



節約用紙

- 提倡無紙化辦公，建立涵蓋辦公管理各個領域的信息化平台，促進流程管理、辦公業務集中處理、規章制度即時查詢、行內信息發佈一體化；
- 針對辦公用複印紙採購與發放實行分用途管理，根據上一年度實際使用數量的 20% 及 80%，採購高質量紙張及低成本紙張，分別用於打印上報監管部門材料及日常辦公；及
- 要求員工雙面使用紙張。



源頭減廢

- 鼓勵員工進行垃圾分類；
- 嚴格按分支行機具設備、辦公家具、車輛配備標準審核各單位的採購申請，無特殊情況，超標準採購不予批准；
- 對分行閑置的辦公家具造冊登記，全行範圍內調劑，對分行超過標準已配備的設備、車輛，在分行內部調劑，以實現資產的充分、有效利用；及
- 辦公消耗品中，不再發放移動儲存設備；文具以舊換新；辦公用品中，減少發放品種，精減領用數量，充分重複利用；無特殊情況禁止批量或突然領用辦公用品，達到從源頭減少廢棄物產生的效果。

## ● 環境關鍵績效<sup>7</sup>

於報告期末，本行的環境關鍵績效指標情況如下。

類別	單位	2020 年	2019 年	
<b>能源消耗量</b>				
直接能源消耗	汽油使用量	升	97,360.00	321,965.00
	汽油使用密度	升/車輛	5,124.21	12,383.27
	柴油使用量	升	2,400.00	83,162.00
	柴油使用密度	升/車輛	2,400.00	27,720.67
	燃氣使用量 <sup>8</sup>	立方米	10,990.00	9,671.00
	燃氣使用密度	立方米/平方米面積	0.82	0.72
	直接能源消耗總量	千個千瓦時	1,048.20	3,920.35
間接能源消耗	總行用電量 <sup>9</sup>	千瓦時	1,180,403.99	1,263,643.00
	總行用電密度	千瓦時/平方米面積 <sup>10</sup>	88.46	94.69
	間接能源消耗總量	千個千瓦時	1,180.40	1,263.64
能源消耗總量	千個千瓦時	2,228.60	-	
能源消耗總密度	千個千瓦時/平方米面積	0.17	-	
<b>資源消耗量</b>				
辦公用水量 <sup>8, 11</sup>	噸	9,251	8,772	
辦公用水密度	噸/平方米面積	0.69	0.66	
辦公用紙量	噸	4.50	5.40	
<b>溫室氣體排放</b>				
汽車溫室氣體排放（範圍一） <sup>12</sup>	噸二氧化碳當量	229.21	947.54	
電力溫室氣體排放（範圍二） <sup>13</sup>	噸	720.16	770.95	
溫室氣體排放總量 <sup>14</sup>	噸二氧化碳當量	949.37	1,718.49	
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米面積	0.07	0.13	
<b>汽車空氣污染物排放<sup>15</sup></b>				
CO 排放量	千克	350.32	714.27	
NO <sub>x</sub> 排放量	千克	27.03	624.74	
SO <sub>x</sub> 排放量	千克	1.49	6.18	
PM <sub>2.5</sub> 排放量	千克	1.85	53.07	
PM <sub>10</sub> 排放量	千克	1.91	58.93	

<sup>7</sup> 環境數據統計範圍僅包含總行。

<sup>8</sup> 報告期內，本行在辦公範圍內已採取多項綠色措施，因業務需要，總行辦公樓內員工數量增加，並增加了相應的辦公設備，故本行的環境數據亦有所增長。本行將持續推行更多的綠色措施，增強員工的環保意識。

<sup>9</sup> 總行用電量包括辦公範圍及員工食堂的用電量。

<sup>10</sup> 總行總面積為 13,344.62 平方米。

<sup>11</sup> 本行辦公室用水均為市政用水，故未有在索取適用水源上遇到任何問題。

<sup>12</sup> 範圍一來自錦州銀行於內地擁有的車輛之汽車尾氣造成的溫室氣體排放。具體排放數據的計算方法參考自中華人民共和國生態環境部發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

<sup>13</sup> 範圍二來自本行所消耗的外購電力在供電商的生產過程中所引致的溫室氣體排放。具體排放數據的計算參考自中華人民共和國生態環境部的 2015 年全國電網平均排放因子。

<sup>14</sup> 溫室氣體排放總量包括本行範圍一及範圍二溫室氣體排放。

<sup>15</sup> 汽車空氣污染物排放來源於錦州銀行於內地擁有的車輛。具體排放數據的計算方法參考自中華人民共和國生態環境部發佈的《道路機動車排放清單編制技術指南（試行）》。

# 獨立審驗聲明

致錦州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**」）接受錦州銀行股份有限公司（「**錦州銀行**」）董事會的委託，對錦州銀行《2020 環境、社會及管治報告》（「**《ESG 報告》**」）中披露的有關可持續發展的資料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《AA1000AS 審驗標準 v3》（「**《AA1000AS v3》**」），對錦州銀行對包容性、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**」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「**《ESG 報告指引》**」）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。

本審驗聲明備有繁體中文和英文版本，如有任何歧義，請以繁體中文版本為準。

## 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錦州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與錦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 報告指引》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、錦州銀行的責任

錦州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》編製其《ESG 報告》。錦州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 報告指引》向錦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錦州銀行《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

• 審驗的組織範圍限於《ESG 報告》涵蓋的錦州銀行總行及下屬分支行的數據和信息，不包括錦州銀行的供應商、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錦州銀行遵循《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；

• 對錦州銀行與中國節能皓信（香港）達成一致協議選定了《ESG 報告》中的特定績效信息作出審驗，選定的特定績效信息如下：

• 總行辦公用水量

• 客戶投訴數目

• 遼寧省內的員工數目；

• 對錦州銀行《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」條文進行披露的符合程度進行審驗；

• 審驗的時間範圍僅限於 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日的資料，對於此時間範圍外的資料或在《ESG 報告》中所包括的任何其他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；

• 審驗範圍乃基於並局限於錦州銀行提供的信息內容。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由錦州銀行一併回覆。

## 五、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對錦州銀行總行及下屬分支行開展審驗工作，工作內容包括：

• 評估錦州銀行的利益相關方參與過程的合適性；

• 與錦州銀行總行及錦州分行的可持續性管理、《ESG 報告》編製及提供有關信息的員工進行線上訪談；

• 審驗《ESG 報告》的編製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；

• 我們認為必要的其他工作。

審驗工作所得出的結論乃基於錦州銀行確保其提供予中國節能皓信（香港）的相關信息和數據是完整及準確的。

## 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 報告指引》的符合程度的審驗發現及結論如下：

### 包容性

錦州銀行對往年已識別的主要利益相關方進行回顧，透過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並瞭解他們的期望與關注重點。錦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，錦州銀行遵循包容性原則。

### 實質性

錦州銀行通過檢視往年的重要性議題，以確定 2020 年的重要性議題。檢視過程中綜合考慮了國家政策、利益相關方意見、同行關注議題等不同方面的因素，由董事會確定 2020 年的重要性議題。錦州銀行亦在其《ESG 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，錦州銀行遵循實質性原則。

### 回應性

錦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的事宜。此外，錦州銀行通過《ESG 報告》披露了企業可持續發展理念、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要性議題對主要利益相關方作出了回應。我們的專業意見認為，錦州銀行遵循回應性原則。

## 影響性

錦州銀行已投放資源去理解、衡量、評估和管理企業所造成的影響，從而在企業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，錦州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。錦州銀行披露了重要性議題評估過程和結果；客觀地描述其業務所帶來的影響；對有關環境及社會範疇的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錦州銀行採納。

## 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，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報告中的編制基礎。

## 八、建議

我們建議錦州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

• 強化重要性議題識別機制，披露所識別的重要性議題的優次排序，並持續提升利益相關方在重要性議題評估過程中的參與程度，以更好地了解及回應利益相關方的期望與關注重點；

• 強化對重要性議題的影響性的理解、量度及評估，以更好地與利益相關方溝通該等影響；

• 強化風險管理及內部監控系統，並逐步擴大風險評估覆蓋範圍至環境、社會及管治範疇，以應對重要性議題所帶來的影響。



2021 年 6 月 24 日

中國香港特別行政區

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備注
<b>A. 環境</b>			
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。	倡導綠色辦公
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效
	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）。	環境關鍵績效
	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）。	由於本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，故未有收集相關數據，該項不適用。
	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）。	由於本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，故未有收集相關數據，該項不適用。
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	倡導綠色辦公
	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。	本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，以確保合法處理廢棄物，減低對環境的影響
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。	倡導綠色辦公
	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）。	環境關鍵績效
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境關鍵績效
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	倡導綠色辦公
	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。	倡導綠色辦公
	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。	由於該項與本行業務不相關，因此不適用
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。	推動綠色金融 倡導綠色辦公
	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。	推動綠色金融 倡導綠色辦公

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備注
<b>B. 社會</b>			
僱傭及勞工常規			
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。	保障員工權益
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工關鍵績效
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	員工關鍵績效
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。	關注員工健康
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	關注員工健康
	B2.2	因工傷損失工作日數。	關注員工健康
	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。	關注員工健康
B3 發展及培訓	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。	促進員工發展
	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。	員工關鍵績效
	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。	員工關鍵績效
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。	保障員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益
營運慣例			
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。	採購管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	本行將考慮於未來披露該項數據
	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。	採購管理

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備注
<b>B. 社會</b>			
<b>營運慣例</b>			
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。	維護知識產權 提升服務品質 維護客戶權益
	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。	由於與本行業務不相關，因此該項不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升服務品質
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	維護知識產權
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	由於與本行業務不相關，因此該項不適用
	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。	維護知識產權
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。	反洗錢及反恐怖融資 反腐倡廉建設
	B7.1	於彙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。	反腐倡廉建設
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	本行將考慮於未來披露該項數據
<b>社區</b>			
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。	齊心抗擊疫情 響應精準扶貧 熱衷社區公益
	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）。	齊心抗擊疫情 響應精準扶貧 熱衷社區公益
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	齊心抗擊疫情 響應精準扶貧 熱衷社區公益

## 讀者反饋

感謝您閱讀本報告。為進一步提高本行社會責任工作水平，我們期望您填寫讀者反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並可選擇以下方式將評價反饋予我們。

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

地址：中國遼寧省錦州市科技路 68 號

郵編：121013

1. 您對本報告的總體評價：

不好  一般  較好  很好

2. 關於錦州銀行對利益相關方履行社會責任方面，您的評價：

不好  一般  較好  很好

3. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否  一般  是

4. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否  一般  是

5. 您對改善和提高錦州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對錦州銀行的關心和支持！



地址：中國. 遼寧. 錦州市科技路68號 (121013)

電話：+86-416-3220002

<http://www.jinzhoubank.com>