



**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

2021 年度環境、社會及管治報告

## 目錄

一、	關於本報告 .....	1
二、	彙報原則 .....	1
三、	本行簡介 .....	1
四、	董事會聲明 .....	2
五、	ESG 管理 .....	4
六、	堅守合規立行，加強責任管理 .....	7
	推進體系建設，營造廉潔氛圍 .....	7
	提升管理水平，防範洗錢風險 .....	9
	規範供應商管理，倡導綠色採購 .....	11
七、	堅持服務精行，維護客戶權益 .....	12
	提升服務品質，優化客戶體驗 .....	12
	強化信息安全，保護客戶隱私 .....	21
	重視品牌管理，保障知識產權 .....	22
	加強品牌宣傳，打造品牌溫度 .....	23
八、	秉持人才興行，助力員工發展 .....	23
	堅持以人為本，保障員工權益 .....	24
	完善培養體系，促進員工成長 .....	28
	關注員工健康，豐富業餘生活 .....	29
九、	推崇綠色發展，倡導低碳運營 .....	32
	支持綠色信貸，推動環保發展 .....	32
	提倡節約資源，推行綠色辦公 .....	33
	識別氣候風險，應對氣候變化 .....	34
	環境目標 .....	35

環境績效表.....	36
十、 持續關注民生，支持公益事業 .....	37
實現共同富裕，助力鄉村振興 .....	37
投身社會公益，開展志願活動 .....	38
承擔社會責任，助力災後重建 .....	40
附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引.....	42

## 2021 年度環境、社會及管治報告

### 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 2021 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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、 彙報原則

本報告遵循重要性、量化、一致性原則，彙報實質性信息，並確保定量數據一致可比。

- 重要性：通過分析識別出影響本行可持續發展的重要 ESG 議題並響應。重要性分析過程及結果詳見「利益相關方溝通及實質性分析」章節。
- 量化：本報告披露了在環境及社會領域相關量化數據以及其統計、計算採用的標準和方法，並就節能、節水、減排、減廢四方面制定了環境目標，確保環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。具體情況詳見「推崇綠色發展，倡導低碳運營」章節。
- 一致性：本報告所披露數據採取與往年一致的統計方法。

### 三、 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。2021 年，瀘州銀行被四川省扶貧基金會授予「社會扶貧突出貢獻獎」，並在第 19 屆中國財經風雲榜評選中被評為「2021 年度社會責任先鋒銀行」。



#### 四、 董事會聲明

**ESG 事宜的監管：**本行董事會作為 ESG 工作的最高決策機構，負責指導本行相關 ESG 議題的管理及監察，並對本行 ESG 工作承擔最終責任。

**ESG 管理方針與策略：**本行將 ESG 管理方針及策略融入日常管理體系之中，不斷探索並精進自身在 ESG 領域的績效表現。董事會每年負責對 ESG 議題進行重要性分析，討論並確定本行在環境、社會和公司治理方面的風險和機遇，制定並完善 ESG 相關戰略、政策和制度，將重點議題的管理與提升作為可持續發展戰略的落地工作。我們通過多種渠道與利益相關方進行溝通和交流，並將利益相關方關注的 ESG 事項納入本行的 ESG 決策及計劃中。

**ESG 目標的檢討：**管理層結合本行業務運營情況制定了適用的 ESG 目標，董事會每年聽取管理層關於 ESG 目標管理相關的彙報，瞭解能耗和水耗、廢棄物和排放物等目標的設定情況，並對目標完成情況展開檢討。

董事會已於 2022 年 3 月 29 日獲審閱並批准本報告。

### 2021 年所獲榮譽獎項

- ✓ 1 月，榮獲新浪微博四川「2020 新浪金麒麟（四川）：社會責任金融機構」
- ✓ 2 月，被由國家市場監管總局、財政部、中國人民銀行等八部門組織的評選活動授予「2020 年企業標準領跑者」稱號
- ✓ 4 月，在中國銀行協會行業發展研究委員會發佈的 2020 年「陀螺」評價體系綜合評價結果中，獲得城市商業銀行（2000 億元以下）第三名
- ✓ 5 月，在《當代金融家》雜誌社、中國科技金融促進會、金融科技與共享金融 100 人論壇（FSF100）聯合主辦的「2020 中國數字金融競爭力卓越榜」評選活動中獲得「2020 數字普惠金融卓越創新獎」
- ✓ 6 月，在由中國金融出版社、中央財經大學金融品牌研究所、中國金融年度品牌案例組委會聯合舉辦的「第四屆（2021）中國金融年度品牌案例大賽」中獲得「整合營銷年度案例獎」
- ✓ 6 月，被四川省扶貧基金會授予「社會扶貧突出貢獻獎」
- ✓ 7 月，被瀘州市人民政府授予「2020 年棟樑工程扶貧助學捐資先進單位」
- ✓ 9 月，在《銀行家》雜誌社組織的「2021 年中國金融創新論壇」暨「2021 中國金融創新成果線上發佈會」上獲得「十佳普惠金融服務創新獎」
- ✓ 10 月，被中國人民銀行瀘州中心支行評為「瀘州市 2020 年人民幣流通管理先進單位」
- ✓ 10 月，在《當代銀行家》雜誌舉辦的「2021（第 10 屆）中小銀行發展高峰論壇暨第四屆鐵馬中小銀行評選頒獎典禮」上獲得「最佳普惠金融中小銀行獎」
- ✓ 10 月，被瀘州市關心下一代工作委員會、中共瀘州市委老幹部局、瀘州市精神文明辦公室聯合評為「瀘州市關心下一代愛心企業」
- ✓ 12 月，在第 19 屆中國財經風雲榜評選中被評為「2021 年度社會責任先鋒銀行」
- ✓ 12 月，在城銀清算服務有限責任公司主辦、金科創新社協辦的「第二屆城市商業銀行數字金融與支付創新案例評選」活動中獲得「產品創新優秀案例獎」
- ✓ 12 月，本行「小瀘雲廳」遠程視頻銀行項目獲得四川省金融科技學會頒發的「最佳案例獎」

### 五、 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，同時支持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。這些重要或相關議題會隨業務環境變化及利益相關方期望而改變，因此我們定期通過專項調查問卷等多重渠道瞭解各利益相關方的訴求，以識別在當前業務環境下對本行利益相關方重要的 ESG 議題。

以下是我們決定實質性議題及報告內容的詳細程序：

**步驟一：識別**

- 根據社會經濟環境、各議題對本行所處行業的重要性及本行內部各部門意見，列出一系列潛在的ESG相關議題。

**步驟二：評估**

- 收集內外部利益相關方對各議題重要性的意見，瞭解各議題對利益相關方自身的影響，及對本行可持續發展的重要性。參考同業對實質性議題的識別情況及本行管理現狀，評估每項議題的相關性及重要性。

**步驟三：確認**

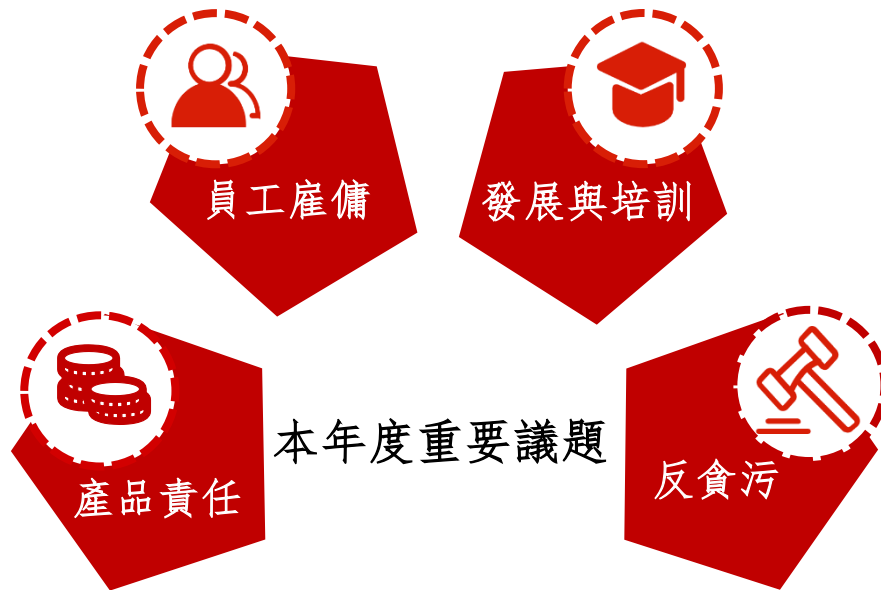
- 綜合考慮各利益相關方調查結果及同業分析結果，識別實質性的ESG議題，並經由董事會確認該評估結果符合本行業務特點及管理現狀。

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 議題及溝通渠道列示於瀘州銀行利益相關方識別表。



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 公開披露
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 社會公益 普及金融知識	志願者活動 公益活動 金融知識宣講與培訓
供應商 	透明採購 平等競爭 商業道德	供應商管理 供應商考察 供應商溝通



2021 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「產品責任」「員工僱傭」「發展與培訓」及「反貪污」。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。

## 六、 堅守合規立行，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》等相關法律法規，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》等管理規定，並根據全行制度梳理的工作要求，結合新形勢，修訂完善了《信訪工作實施細則》《從業人

## 2021 年度環境、社會及管治報告

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。

為加強內部控制，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，同時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。本行一貫重視紀檢監察，切實履行監督責任，做實日常監督工作；全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，提升履職能力，不斷加大問責處罰力度。為進一步防範和糾正違法違規違紀行為，本行鼓勵員工在工作中發現問題、對各級人員的行為進行監督並提出寶貴建議。我們建立了公開透明的信訪舉報渠道，並安排專人在信訪舉報件接收登記、移交郵寄等環節嚴格把控，繼續完善信訪舉報工作的內控機制。

為加強全行員工反腐敗意識，本行持續加強廉潔警示教育建設。本年度總行擴大由中央紀委國家監委機關印發的紀檢報刊訂閱量，全行各部門定期組織讀報活動，開展常態化的理想信念、紀律、警示、先進典型等教育。我們緊盯重要節點和關鍵環節，嚴肅查處違紀行為，並加強協調溝通，豐富監督方式，加強幹部監督並開展巡查督查。

### 「說廉、倡廉、行廉」文化作品觀展活動

為貫徹落實《四川銀行業保險業清廉金融文化建設指導意見》和《四川銀行業保險業「清廉金融文化建設活動月」工作方案》相關要求，2021 年 10 月 18 日至 26 日期間，瀘州銀行成都分行風險合規部組織分行員工參與由四川省銀行業協會、四川省保險行業協會聯合主辦的「說廉、倡廉、行廉」文化作品觀展活動，線上參與人次共計 363 人次。



本行不斷強化廉政宣傳工作，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。

2021 年，本行向董事會及員工通過警示教育片的形式提供反貪污培訓各 1 次，收到對本行及員工提出並已審結的貪污訴訟案件 0 起。

#### 提升管理水平，防範洗錢風險

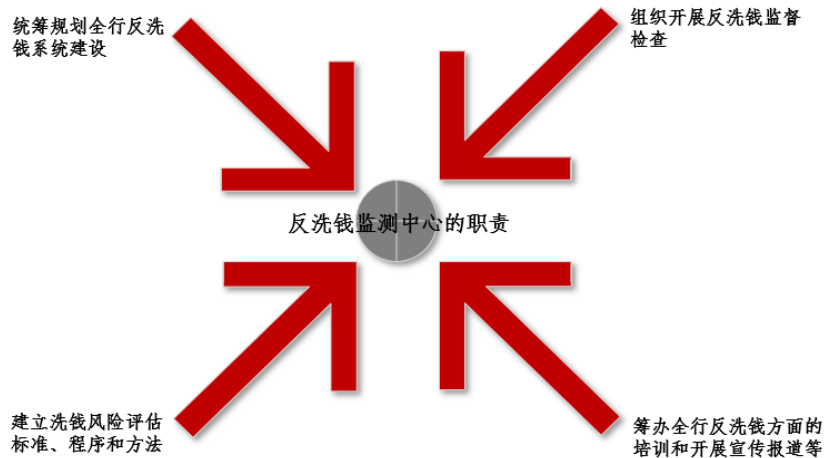
本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》《金融機構大額交

#### 2021 年反貪污情況

向董事會提供反貪污培訓 **1** 次；向員工提供反貪污培訓 **1** 次；收到已審結的貪污訴訟案件 **0** 起。

易和可疑交易報告管理辦法》《法人金融機構反洗錢分類評級管理辦法》等相關法律法規，在此基礎上制定及修訂了《反洗錢基本制度》《洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法》《反洗錢系統管理辦法》等 7 項制度，有效提升本行反洗錢制度管理。

本行專設反洗錢監測中心，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、程序和方法，籌辦反洗錢方面的培訓和開展宣傳報道等工作。為深入推動反洗錢工作的開展，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相關工作開展情況。本行堅持開展反洗錢系統監測工作，及時報送可疑交易報告，實行「T+1」事後監督，並按工作需要於本年度進行了 5 項系統優化提升，全力保障信息安全。



本行高度重視反洗錢宣傳工作，通過線上官方微信公眾號推送，線下網點常態化播放視頻、設置 LED 滾動標語、走近社區及商鋪等方式開展宣傳，並於 6 月和 10 月以反洗錢知識小課堂和反洗錢知識進校園、進社區等形式積極參與監管機構組織的「反洗錢、人人有責」為主題的專項宣傳活動，全年共發放宣傳資料 5 萬餘份，面對面宣傳受眾人數 1 萬餘人，取得較好的社會反響。

本行開展了一系列活動加強反洗錢內部培訓工作，通過組織反洗錢法律法規學習、反洗錢專題講座等線上線下培訓對本行員工進行反洗錢培訓，提高員工反洗錢認知。本年度共組織 6 場反洗錢相關培訓。

## 2021 年度環境、社會及管治報告

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 2021 年反洗錢專項檢查實施方案，對成都分行、眉山分行開展反洗錢現場檢查。



「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，倡導綠色採購

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》《工程建設項目施工招標投標辦法》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中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，堅持響應節能環保理念，進行嚴格的供應商篩選及管理。我們對於供應商從選取到入庫制定嚴格的篩選流程，在准入環節對供應商環境和社會風險進行初步識別，只將篩選合格的供應商納入供應商管理庫，保障選用質量。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。為響應節能環保的倡導，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：如在信息科技系統建設、食堂原材料採購、宣傳紙品製作等項目中均要求供應商具有環保資質、質量認證資質等。本年度本行產品類供應商共 303 家均使用環保產品。

## 2021 年度環境、社會及管治報告

2021 年，本行紀檢人員監督各類採購項目 411 項，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。

我們重視對供應商的評估與監察。本行採用由需求部門民主評價的方式對全行供應商進行評價，並結合供應商響應情況管理台賬的記錄情況，剔除不合格的供應商，以促進採購效率，優化供應商環境。同時我們於本年度制定了《項目驗收情況表》，規範了需求部門對於供應商的評價考核標準，為各供應商的持續管理提供證據支持。



按地區劃分的供應商數目

2021 年供應商總數	383 個
瀘州地區	154 個
非瀘州地區	229 個

### 七、 堅持服務精行，維護客戶權益

本行始終秉持「服務始於客戶所需、終於客戶滿意」的原則，持續推進以客戶為中心的服務方式，用溫暖周到的服務態度為客戶創造價值、擴大競爭優勢。我們致力於用心服務本地客戶，保障客戶合法權益，堅決保護客戶隱私，以此樹立「服務中小，關注民生」的品牌形象，打造有溫度的瀘州銀行。

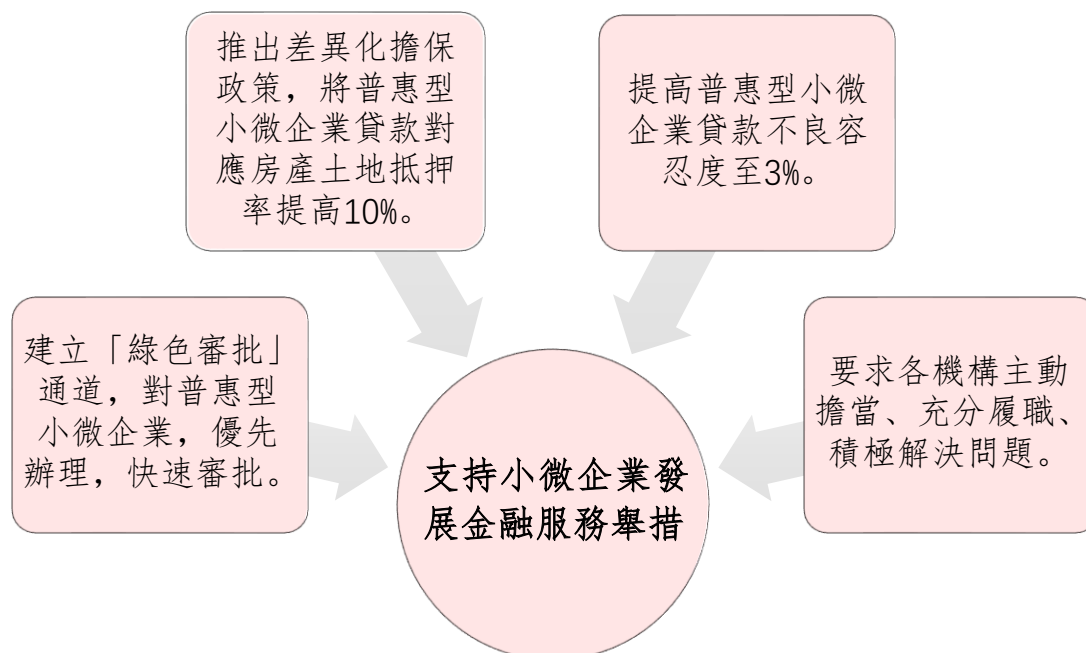
#### 提升服務品質，優化客戶體驗

##### （一）服務本地客戶，助力小微企業發展

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持力度的通知》，並據此制定了《2021 年瀘州銀行關於加強小微企業金融服務的通知》。為了節省客戶時間、資金資源，體驗到便利、親和的服務，我們以人性化的服務理念，專業的服務人員及便捷的網絡系統面向客戶，努力提升服務質量。

## 2021 年度環境、社會及管治報告

本行高度重視小微業務，全心全意服務小微企業，積極助推地方經濟社會高質量發展。本年度我們大力實施「雙小戰略」，以「小行業、小企業」為核心客群，增加普惠小微信用貸款投放力度，制定差異化信貸政策，優先配置小微企業信貸資源，重點支持普惠小微企業發展。



本年度我們專門制定了小微信貸增長目標，施行服務收費減免政策：截至 2021 年末，本行小微貸款餘額 463.60 億元，占各項貸款 62.10%，普惠型小微貸款餘額 88.95 億元。



本行以中小企業、城市居民和地方政府為核心客戶，高度重視小微業務，專注於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序，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

「融 e 貸」是我們為小微企業業主、個體工商戶量身打造的，用於其生產經營活動的個人經營性純信用貸款。產品主要特色：通過手機 APP 線上申請辦理；無需抵押、擔保，最高可借 100 萬。手續簡便，僅需身份證、營業執照即可申請。

#### 天天貸

對於小微企業的日常融資需求，我們提供了一款循環貸款產品「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；一次授信循環使用。



### 智融貸

為響應《中國製造 2025》，我們為智能終端企業量身定制了「智融貸」，加大對企業轉型升級的支持力度，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。



### 票 e 貸

「票 e 貸」是我們面向生產經營正常並具有連續增值稅開票記錄的小微企業主發放的個人經營性貸款。產品主要特色：自主便捷，通過手機 APP 線上申請辦理；無需抵押、擔保，最高可借 200 萬；融資速度快，最快當天放款；靈活還款，按月付息、到期還本。

### 稅 e 貸

「稅 e 貸」是我們為小微企業量身打造的互聯網貸款產品。產品主要特色：額度高，最高可借 200 萬元；純信用，無需抵押、擔保；放款速度快，從提交申請到最終放款最快僅需 10 分鐘；申請簡便，僅需身份證、營業執照。



### 商圈貸

「商圈貸」是我們針對特定商圈、專業市場內的商戶設計的一款定制化信貸產品，該產品還款方式靈活，採用一次授信循環使用按天計息的方式，通過線上申請，簡化流程，可做到當天申請當天發放，為商戶提供更高效、快捷的金融服務。

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賬戶的零售客戶發行「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議，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循環信用貸款。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。



### 房好貸

「房好貸」是基於「互聯網+不動產登記」模式，面向瀘州市個體工商戶和小微企業主發放的全流程線上辦理抵押登記貸款，實現了從申請到放貸服務「提速增效」。

### (二) 保障客戶權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《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》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《中國銀保監會銀行業消費者權益保護工作指引》等相關法律法規和監管機構的要求，以《金融消費者權益保護基本制度（2021 年修訂版）》為基礎，制定了《個人金融信息保護管理辦法（2021 年修訂版）》《消費投訴處理管理辦法（2021 年修訂版）》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牽頭管理部門，負責制定消費者權益保護工作管理辦法及監督考評制度，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。

為幫助消費者樹立正確消費觀念、提高風險識別能力，同時營造良好的金融消費環境和市場環境，2021 年度我們有針對性地開展了「3.15 消費者權益保護宣傳周」「普及金融知識萬裡行」「金融知識普及月」等宣教活動 20 余次，推動金融宣傳教育向更廣覆蓋面、更多金融領域發展。

#### 「金融知識普及月」系列宣傳活

為切實提升社會公眾金融素質與安全意識，有效防範化解金融風險，維護消費者合法權益，本行開展「金融知識普及月，金融知識進萬家，爭做理性投資者，爭做金融好網民」宣傳活動。本次宣傳圍繞基礎金融知識、常見非法金融活動等主題開展。通過瀘州、成都、眉山 31 家營業網點，專設 31 個諮詢台，發放宣傳資料 6 萬餘份，接受現場諮詢 7,500 余次，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。

本行一切從客戶角度出發提供服務。我們要求各營業網點建立快速業務辦理窗口服務制度及崗位聯動響應服務機制，於高峰期增設彈性窗口以縮減客戶等待時間，為客戶提供便利。此外營業網點利用移動展業、小瀘雲廳為廳堂等候的客戶提供移

動式業務辦理渠道，本年度小瀘雲廳上線升級視頻銀行，為客戶提供便捷的線上、線下金融服務。我們致力於為特殊群體消費者提供人性化、便利化的針對性服務，我們在各營業網點設置愛心座椅、愛心窗口以及為老幼病殘孕設置的綠色通道和無障礙通道。本年度特為老年人增加適老助老設施，專門設立老年客戶金融服務專崗及上門服務，以解老年客戶燃眉之急，全力保障客戶服務體驗。

為進一步提升服務質量，我們會定期對網點及大堂服務人員進行檢查，明確服務人員要求及服務內容，並多次組織服務人員技能培訓。本年度組織營業網點開展以「深耕廳堂、服務融合」為主題的競賽活動，鼓勵各網點「以客戶為中心」。同時 2021 年我們積極組織各營業網點開展達標認證監督審查工作，本年度有 4 個網點獲得「國標五星級網點」，3 個網點獲得「國標四星級網點」，1 個網點獲得「國標三星級網點」稱號。

### 幫助老年人跨越「數字鴻溝」

當老齡化遇見數字化，幫助老年人跨越「數字鴻溝」成為落實適老化服務保障的重點工作。本年度本行為員工特設適老服務專題培訓，從意識形態轉變適老化服務認知。同時為老年人增加「老年客戶微課堂」，從普及金融知識到防範電信詐騙，從線上便捷支付到玩轉手機銀行，讓老年客戶切身體驗金融與智能的融合，助力老年人群體快速融入信息化社會。



適老服務專題培訓現場

### (三) 處理客戶投訴

本行嚴格遵守《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》和《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等監管要求，據此制定了《消費投訴處理管理辦法（2021 年修訂版）》，以期用健全的制度保障客戶體驗。

本行在各營業廳大堂均設置消費者投訴指定接待區，並專設呼叫中心，服務熱線為 96830，以保證及時回應客戶的投訴及反饋。本行建立規範化的投訴流程及清晰的崗位職責，在規定時間內對不同類型事項進行處理並反饋結果，確保投訴人滿意。同時，我們對消保有關崗位進行培訓，進一步提升員工應對和處理事務的能力。

96830 熱線



報告期內，本行受理客戶投訴共 46 起，其中 36 起為本行直接投訴，10 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，在線接收客戶訴求後，立即在金融消費者投訴管理系統中生產工單轉至內控合規部。

2. 內控合規部分辦責任機構，責任機構處理完畢後將結果錄入金融消費者投訴管理系統。

3. 客服人員對投訴人進行回訪，工單結案。

### 強化信息安全，保護客戶隱私

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《商業銀行信息科技風險管理指引》和《信息安全等級保護管理辦法》等法律及規章制度，結合自身實際，制定了《信息安全管理策略》《信息安全管理辦法》《網絡安全應急預案》《個人金融信息保護管理辦法》《個人金融信息洩密事件應急處置預案》等一系列管理制度，形成了本行信息安全制度體系框架，為推進信息安全管理工作提供了制度保障。

本行高度重視金融科技建設和信息安全管理工作，依託分布式雲計算平臺，構建信息科技開放架構體系，借助視頻、語音、生物識別、雲計算、大數據、智能設備、移動終端等先進技術，大力推進網點轉型，全面提升信息科技業務支撐能力。在信息安全方面，本行遵循「預防為主、安全第一」的工作理念，以積極防禦、綜合防範的指導思想，通過完善信息安全制度體系，健全信息安全防控機制，加強動態監測，加大信息安全檢查、意識培訓力度等一系列的管理和技術手段，鞏固本行的信息安全成果，進一步提升信息安全管理水平。此外，我們還聘請第三方評估機構開展信息安全評估，持續推進信息科技規範化、標準化管理，切實提高信息安全保障能力。

本行根據《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《個人金融信息保護技術規範》的規定，於本年度制定了《個人金融信息保護管理辦法》，規範了職責分工、個人金融信息生命週期管理要求、外包與人防管理等。同時為強化全行員工的個人金融信息保護意識，提升客戶信息管理工作，本年度本行外聘專家進行個人金融信息保護線上專題培訓，並對個人金融信息安全隱患開展排查及自查工作，對發現的問題進行通報並督促整改。

#### 個人金融信息保護工作

本年度本行不斷推進個人金融信息保護工作，於 2021 年 6 月組織開展了個人金融信息安全隱患排查工作，對發現的問題進行通報並督促整改，並於 12 月開展了個人金融信息保護管理工作專項自查，確保上半年安全隱患排查出的問題已經落實整改，使得個人金融信息保護工作趨於常態化。



### 重視品牌管理，保障知識產權

本行重視品牌管理及知識產權保護，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》。本年度修訂印發《法律事務基本制度》，對知識產權管理作出規範要求，進一步明確本行對外宣傳及應對輿情風險的管理規範。

本行全面風險管理委員會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，積極處理敏感信息，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。本行積極開展輿情培訓及演練，不斷提高員工專業知識，提升應對媒體的能力和效率。

2021 年末，本行組織了年度聲譽風險排查，識別主要聲譽風險驅動因素，並對本年度內存在的主要聲譽風險隱患/事件、處置情況及處置效果後評估，嚴格禁止開展可能損害本行品牌價值的經營活動。



輿情風險管理培訓會

本行重視自我知識產權保護，同時避免侵犯他人知識產權。本行下發了《關於規範管理知識產權的通知》，對全行知識產權進行統一化、規範化的職責分工管理。針對對外廣告宣傳和信息發佈以及自媒體平臺信息發佈，我們設有全面的審核流程，本年度強化對外宣傳廣告及材料管理，拓展廣告具體場景應用規範，保證對外宣傳更具規範性、統一性，且具有瀘州銀行的識別度。

### 加強品牌宣傳，打造品牌溫度

本行始終致力於打造有溫度的品牌形象。本年度本行簽約多家對外宣傳渠道，確保線上線下宣傳內容的及時性。同時敢於創新，以冠名高鐵列車的形式，利用高鐵車身為載體，展示本行優質產品和品牌形象。此外將本行員工的手機端加載電子名片及視頻彩鈴，使員工在對外營銷時第一時間亮明「身份」，獲取客戶的信任。本年度本行亦開展多項線上線下品牌宣傳活動，借助上市三周年的契機回饋客戶，聯合本地大型商超向市民發放優惠券，並在所有網點配置印有本行上市三周年 logo 的紀念品，增加活動趣味性，增強瀘州銀行的品牌印記，有效提升了本行品牌美譽度和知名度。

未來本行會開闢更多形式的線上線下宣傳渠道，以增加企業凝聚力及員工自豪感，提升瀘州銀行的品牌影響力。

## 八、 秉持人才興行，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，立足全行戰略發展，關注員工個人發展，實施更加精準的「選、育、用、留」人力資源政策，優化人才招引機制、升級人才培育體系、健全幹部人才管理體系、完善薪酬管理機制，完善人才培訓系統和獎懲機制，持續提升員工綜合素質，加強幹部隊伍建設，助推人才隊伍整體素質提升。截至 2021 年末，本行共有員工 1,372 人，30 歲（不含）以下員工 461 人，本科及以上學歷員工 1,116 人，人才年齡、學歷結構漸趨合理。

### 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》《禁止使用童工規定》及《中華人民共和國工會法》等法律法規，並據此制定了《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）》《企業年金方案（修訂）》等制度，於本年度修訂了《幹部人才管理辦法》《管理人員選拔任用管理辦法》《員工崗位績效考核管理辦法》等制度，對本行崗位和序列設置、幹部任用機制、員工能力素質考核、人才考評考核體系等進行了全面梳理。

人員招聘及勞動關係管理方面，本行不斷加大人才引進力度，從國內外一流學府引進高素質人才，為本行人才體系建設提供強有力的支撐。本行在員工合同簽訂、續訂、終止或解除勞動關係等過程中，嚴格遵守法定程序，鼓勵和尊重人才多元化，公平對待不同性別、年齡、民族、文化背景的員工。我們堅持平等自願、協商一致原則合法聘用及解聘員工，嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工、歧視行為，並對上述情況進行內部監督。我們的招聘程序嚴格遵守本行員工招聘相關管理辦法的指引，每名求職者須提供有關其教育背景、資歷及工作經驗的資料，由人力資源部審閱，此舉令我們能夠按職務要求聘用恰當人選並避免僱用童工。因為本行僱傭童工及強制勞工的風險較低，並無必要設立發現違規情況時的補救措施。

本行嚴格遵守國家法律法規要求，規定員工的公休假日及國家法定節假日，員工請假休假包括病假、事假、婚假、產假、護理假、育兒假、喪假、探親假、帶薪年休假等。同時本行按國家要求安排員工工作時長，對確因工作需要而在國家法定節假日工作的員工支付加班工資，法定節假日加班工資按國家相關規定核算。



2021 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
本年度員工人數	1,372 人	
男性	604 人	44.0%
女性	768 人	56.0%
按年齡劃分的員工人數		
30 歲（不含）以下	461 人	33.6%
30 歲至 50 歲（含）	815 人	59.4%
50 歲（不含）以上	96 人	7.0%
按地區劃分的員工人數		
瀘州地區	983 人	71.6%
非瀘州地區	389 人	28.4%
按雇傭類別劃分的員工人數		
正式合約工	1,213 人	88.4%
勞務派遣工	159 人	11.6%



2021 年度本行員工流失情況

本年度員工離職總況 <sup>1</sup>	
離職人數	46 人
離職比率	3.4%
按性別劃分的員工離職率 <sup>2</sup>	
男性	3.6%
女性	3.1%
按年齡劃分的員工離職率	
30 歲（不含）以下	6.7%

## 2021 年度環境、社會及管治報告

30 歲至 50 歲 (含)	1.8%
50 歲 (不含) 以上	0.0%
<b>按地區劃分的員工離職率</b>	
瀘州地區	3.6%
非瀘州地區	2.8%

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/該類別的期末員工總數



### 2021 年度員工培訓情況

本年度培訓總人數	1357 人	本年度培訓總時長	42745.5 小時
高級管理層受訓人員	9 人	高級管理層受訓總時長	252.0 小時
中級管理層受訓人員	197 人	中級管理層受訓總時長	5,811.5 小時
初級管理層受訓人員	192 人	初級管理層受訓總時長	5,760.0 小時
非管理層受訓人員	959 人	非管理層受訓總時長	30,922.0 小時
男性受訓人員	592 人	男性受訓總時長	17,098.3 小時
女性受訓人員	765 人	女性受訓總時長	25,647.3 小時
高級管理層受訓百分比	0.7%	高級管理層受訓平均時長	28.0 小時
中級管理層受訓百分比	14.5%	中級管理層受訓平均時長	29.5 小時
初級管理層受訓百分比	14.1%	初級管理層受訓平均時長	30.0 小時
非管理層受訓百分比	70.7%	非管理層受訓平均時長	32.2 小時
男性受訓人員百分比	43.6%	男性受訓人員平均時長	28.9 小時
女性受訓人員百分比	56.4%	女性受訓人員平均時長	33.5 小時



## 2021 年度員工因公亡故情況

員工健康與安全	2021 年數據	2020 年數據	2019 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）	2	0	0
因工傷損失工作時間（小時）	30	0	0

薪酬管理方面，2021 年本行實行了薪酬改革。根據改革發展要求，本行以健全和完善激勵約束機制、幫助員工成長進步、促進企業高質量發展為目標，持續完善以崗位工資為基礎、績效薪酬能高能低的市場化薪酬體系。本行以員工職業發展雙通道為基礎，建立起員工薪酬晉升雙通道，拓展專業序列員工薪酬晉升空間，搭建管理序列與專業序列薪酬交流紐帶。我們將員工崗位工資與個人能力，崗位價值緊密關聯，將員工績效薪酬與工作業績緊密掛鉤，既持續調動員工的主動性與創造性，又促進組織和員工個人共同發展。同時，根據監管要求及經營管理需要，建立了績效薪酬延期支付與追索扣回相關機制，促進本行穩健經營和可持續發展。

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，結合本行實際情況建立合理的補充福利制度，包括企業年金、補充醫療保險，提高員工退休待遇和醫療保障水平，提升員工歸屬感，增強企業凝聚力。

我們為員工建立通暢的發聲渠道，並依法制定了《職工代表大會選舉辦法》等制度。每年我們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，邀請職工代表參與重大事項和議案的決策討論，每 3 年組織一次工會換屆。我們動員

員工積極建言獻策以優化公司管理，定期與基層員工開展座談，時刻關注員工動態與需求。本年度上線了工會委員會 OA 審議流程，提升了工會工作效率。

### 完善培養體系，促進員工成長

本行注重員工職業成長培養，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》《「超能戰隊」管理辦法》等相關制度，以此探索和發掘人才培養新模式，助推人才隊伍整體素質再上新臺階。

本行針對不同發展階段、業務條線、員工能力素質等實際情況開展培訓工作，不斷拓展培訓平臺，豐富培訓資源，健全人才培養機制。我們採取「線上和線下、內訓和外訓、業務和管理、日常和專項、總行和分支行互補」的組織形式，持續推進新員工入職培訓、年輕後備幹部培養工程、中層管理人員領導力培養、國際國內高端金融資格認證培訓、西南財經大學學歷提升班等人才培養項目，為本行持續培養高素質的金融人才奠定基礎。



新員工培訓現場

本行重視員工職業長遠發展，分階段制定員工發展目標，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。為進一步暢通職業發展通道，本年度修訂《幹部人才管理辦法》《管理人員選拔任用管理辦法》等制度，將員工職業發展通道劃分為「管理通道」「非管理通道」雙通道，明確晉升規則及要求，為員工晉升提供制度保障。

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，本行於去年啟動人才盤點項目，2021年7月順利完成。通過人才盤點項目實現了本行幹部人才管理從制度機制到落地措施的全新改革，系統重塑了幹部人才管理體系，在「管理通道」外新建「非管理通道」，暢通員工晉升通道，完善員工評價機制。同年8月啟動人力資源管理輔導提升項目，聘請外部諮詢機構提供專業輔導，切實提升本行管理工作，有效推動全行管理質效提升。

為有效優化本行後備人才梯隊，夯實人才儲備基礎，本行本年度持續升級超能戰隊建設及「轉培養」工程。通過緊扣幹部人才標準，持續升級「十項」培養措施和「轉培養工程」，進一步強化隊員能力素質、提升戰隊培養質效；通過創新「十項」措施中的課程體系、「攜手共進」結對幫扶、「全開放導師」輔導機制等措施，全方面提升超能戰隊隊員能力，陸續培養出能挑重擔的管理人員和業務骨幹；通過優化「轉培養工程」的「基層小導師」約導形式、「基層小課堂」運行模式，進一步擴大「轉培養」措施的輻射面，有效提升員工業務技能。



超能戰隊現場培訓

### 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，按時簽訂《勞動安全衛生專項集體合同》，始終把安全生產和職工的安全健康放在第一位，



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舒適的工作環境。本年度，本行制定並印發《安全管理基本制度》，從安全責任到位、安全意識到位、安全投入到位、安全措施到位、安全培訓到位、應急救援到位六方面，全方位推動各項安全管理工作有章、有序、有效實施。

本行致力於多角度為員工提供安全的辦公環境，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。

在總行設立的安全保衛工作領導小組領導全行安全保衛工作，分行、一級支行設立安全保衛工作小組，各部門、網點設立安保人員，層層落實管理責任。本年度本行組織全行開展檢查監督，各個營業網點開展自查自糾，查找薄弱環節，及時排除安全隱患並完善應急預案，通過定期組織消防演習及應急演練，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。安全保衛部組織對支行的消防管理、消防設施等開展監督檢查，確保各項安全舉措落地。

### 「119」消防宣傳月活動

2021 年度，本行積極開展「119 消防宣傳月」活動，從「宣傳、培訓、演練、自查」四個方面增強本行消防安全自我管理能力和提升員工消防安全素質和應急避險能力。我們利用自媒體播放消防安全公益廣告、LED 滾動播放消防安全宣傳主題標語、發放消防安全提示宣傳折頁等方式進行消防安全宣傳，以營業網點為單位邀請專業培訓機構上門開展「一對一」培訓。



培訓現場圖片

## 2021 年度環境、社會及管治報告

本行時刻關注員工的身心健康。我們為員工定期提供體檢，並於本年度上調體檢額度並定制個性化體檢方案，如在體檢中發現有明顯健康隱患，可根據情況適當調整工作崗位和強度。我們會定期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」。在嚴格遵守疫情防控要求的前提下，本行「職工之家」舉辦了「詩書畫講堂」，員工們可以在繪畫的過程中陶冶情操。工會每月不定期開展興趣小組活動，包括羽毛球、籃球、足球、網球、瑜伽等項目，豐富員工業餘生活的同時增進員工之間的交流。興趣小組還與市內其他企事業單位結對開展友誼賽，進一步豐富員工精神生活，助於本行對外交流。我們為女性員工提供額外福利，關愛孕期女員工，開展三八婦女節女工慰問活動。

本行持續關注困難員工子女的教育問題，開展了「金秋助學活動」。按照市總工會有關文件精神，對困難員工子女予以 2,000 元的助學幫扶金及教育書籍，活動後會進行再次回訪，讓困難員工家庭子女感受到工會組織的關愛。

本年度，我們組織了多種形式的員工活動，在國資委主辦的「慶百年華誕，聚國資力量」職工體育趣味運動比賽中，獲得團隊第三等獎的良好成績；並組織員工參加瀘州市第八屆運動會羽毛球、籃球、足球比賽，其中羽毛球比賽獲得團體第一名的優異成績。



足球隊活動

### 九、 推崇綠色發展，倡導低碳運營

本行積極落實相關監管要求，加大對綠色經濟、低碳經濟和循環經濟的支持，優化信貸結構，積極倡導綠色辦公，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。本行認真貫徹落實銀保監會《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》等相關規定。2021 年度由董事會審議通過並印發了《綠色信貸發展戰略》，進一步明確了本行未來三年的綠色信貸發展目標。

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，強化員工綠色信貸意識，以符合國家環保要求。本行建立了完善的組織管理架構，明確各部門職責，確立了綠色信貸項目准入標準及制度，對違反國家政策以及可能給環境及社會帶來重大不利影響的項目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，對檢查出的重要問題進行問責，並通過相應激勵約束措施確保綠色信貸持續有效開展。

2021 年度，本行綠色信貸資金主要用於農村土地綜合整治、城鎮供水管網建設運營、區域綠地建設及養護管理和現代農業種業及動植物種質資源保護等。截至 2021 年 12 月 31 日，本行綠色貸款融資餘額為 23,101 萬元。

#### 瀘州市綠芽積分

2021 年 6 月，西部首個個人綠色生活積分——瀘州市「綠芽積分」正式上線。「綠芽積分」依託互聯網+大數據技術，全方位採集用戶綠色政務、綠色出行、綠色餐飲、綠色出遊等數據，探索建立了一套綠色生活激勵回饋機制。

「綠芽積分」被生態環境部和中央文明辦表彰為 2021 年「美麗中國，我是行動者」全國十佳公眾參與案例，並作為十佳公眾參與案例唯一代表。截止 2021 年底「綠芽積分」平臺用戶 62,000 人，日活躍度超過 700 人、產生積分 708 萬，經中華環保聯合會綠色循環普惠專委會測算，累計減碳量 33 噸。

### 改造升級供水管網設施

本行支持城鎮供水管網分區計量漏損控制建設和運營，向四川興敘水業有限公司發放貸款 10,000 萬元用於敘永縣「城區供水管網改造」項目，該項目通過對供水管網及配套設施的改造升級，有效改善了敘永縣城區供水現狀。

### 提倡節約資源，推行綠色辦公

本行貫徹落實《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等有關法規和要求，制定了《計算機耗材管理辦法》等規章制度，於本年度修訂了《總行業務用樓管理辦法》及《公務用車管理辦法》，加強用水用電及公車管理。本行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。

本行堅持做好節能減排工作。報告期內，本行從節約水電氣紙、實施垃圾分類、拓展綠色項目等方面，努力降低自身能源消耗，促進低碳發展，減少碳排放，強化碳足跡管理，形成了綠色環保、節能減排、勤儉節約的良好風氣。

為加強公務用車管理，本年度增加對公務用車燃油管理的規定，設置加油台賬，以加強能耗管理，為低碳環保、節能減排的可持續發展助力。

廢棄物管理方面，本行積極響應地方垃圾分類行動。本年度本行對總行業務用樓、廚房及各營業網點配備了分類垃圾桶，對餐廚垃圾中的泔水進行分離，有效減少了餐廚垃圾的排放量，同時積極倡導員工及客戶進行垃圾分類。對於廢棄計算機耗材，根據本行《計算機耗材管理辦法》要求，設置廢棄計算機耗材指定回收處，並由具有資質的專業公司進行回收處置，本年度共計回收處置廢棄計算機耗材 3,479 個。基於本行的業務特點，我們不會對運營所在區域環境造成重大影響。

識別氣候風險，應對氣候變化

2021 年全國各地暴雨洪澇頻發，為保障業務用樓生產安全，本行制定了防汛應急預案。會同各相關部門建立防汛應急保障小組，負責業務用樓防汛工作管理。同時本行根據應急預案進行了防汛演練，對防汛應急流程及重要位置的防汛佈置進行了全覆蓋演練，為業務用樓的防汛工作提供堅實的保障基礎。

根據氣候變化帶來的政策、法律、科技及市場等多方面變動以及本行自身所處的環境地理位置進行分析，本行在本年度對潛在風險進行了識別，並制定了相關的應對措施。

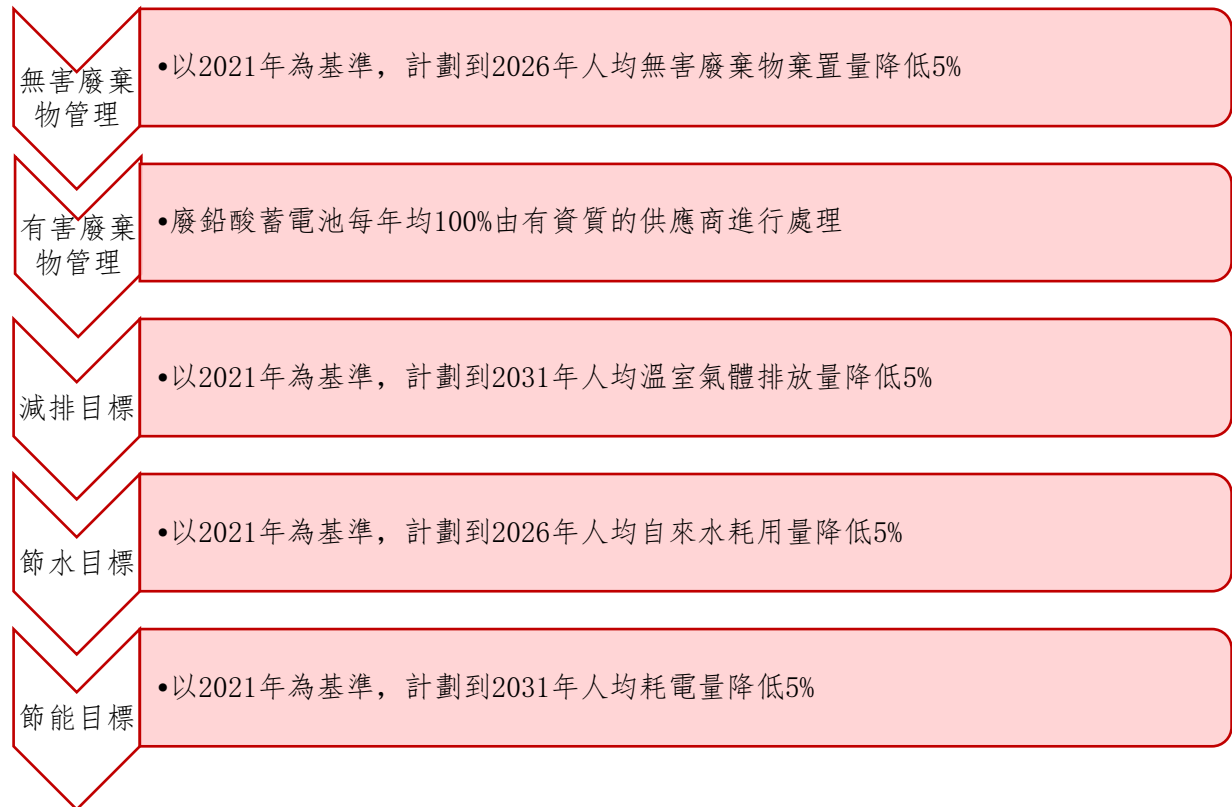
風險識別	潛在影響	應對措施
實體風險	<p>投資風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>暴雨、洪澇、乾旱、高溫會影響當地農、林、牧、漁業，進而降低相應行業客戶償債能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變化影響作為農、林、牧、漁業等特定行業，調查、審查和風險評估及貸後管理參考因素，根據具體業務情況具體分析。</li> <li>強化風險控制措施，如購買保險、設置可靠的第二還款來源等</li> </ul>
自有資產及經營活動風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行所在地，包括自有房地產和基礎設施面臨氣候變化及自然災害帶來的直接和長期風險，從而導致相關業務中斷以及資產損失。</li> <li>資源稀缺造成業務中斷，帶來相關風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務用樓配置排水系統及自動報警排水泵工作井。</li> <li>大樓周圍設置雨水溝、車庫周圍設置排水溝並定期清掏。</li> <li>樓內配備抽水泵、發電機及防汛物資。</li> <li>汛期實時關注天氣變化情況。</li> </ul>

## 2021 年度環境、社會及管治報告

轉 型 風 險	<p>政策風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 國家發佈的《中共中央國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《國務院關於印發 2030 年前碳達峰行動方案的通知》等碳達峰、碳中和文件，影響本行信貸投向和准入偏好。</li> <li>• 將改善生態環境的綠色環保產業和循環經濟、低碳經濟發展的行業和項目定為本行信貸投向。</li> <li>• 通過制定《綠色信貸發展戰略》，明確本行未來三年的綠色信貸發展目標。</li> <li>• 全面梳理綠色信貸管理流程，優化調整工作措施。</li> </ul>
------------------	--

### 環境目標

為踐行低碳運營，2021 年度結合本行實際情況及未來發展規劃，制定了適用於本行的環境目標，同時本行將通過加強環保節能管理全面達成目標。



## 環境績效表

## 排放物

指標 <sup>1, 2, 3</sup>	2020 年	2021 年
廢氣排放 (噸) <sup>4</sup>	0.0238	0.0212
氮氧化物 (噸)	0.0226	0.0201
二氧化硫 (噸)	0.0012	0.0011
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) <sup>5</sup>	7,120.75	5,148.36
人均溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/人)	5.73	3.75
直接排放 (範疇 1) (噸)	273.91	294.01
天然氣 (噸)	102.97	132.30
汽油 (噸)	167.82	153.42
柴油 (噸)	3.12	8.29
間接排放 (範疇 2) (噸)	6,846.84	4,854.35
外購電力 (噸)	6,846.84	4,854.35
有害廢棄物總量 (噸) <sup>6</sup>	4.51	5.56
人均有害廢棄物棄置量 (噸/人)	0.0036	0.0041
無害廢棄物總量 (噸) <sup>7</sup>	84.98	153.89
人均無害廢棄物棄置量 (噸/人)	0.0684	0.1122

注：

- 除特殊說明外，環境類績效數據統計範圍包括總行各部門、2 家分行及 32 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，未涉及實體製成品生產相關的包裝材料使用，因此包裝物數據的披露不適用於本行
- 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。溫室氣體排放數據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 年減排項目中國區域電網基準線排放因子》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
- 有害廢棄物包括本行年度採購的硒鼓、墨盒等。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
- 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

## 2021 年度環境、社會及管治報告

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	2020 年	2021 年
能源消耗 (兆瓦時) <sup>1</sup>	12,516.83	9,820.73
人均能源消耗量 (兆瓦時/人)	10.07	7.16
直接能源消耗 (兆瓦時) <sup>2</sup>	1,224.01	1,334.84
天然氣消耗量 (兆瓦時)	526.60	676.61
汽油消耗量 (兆瓦時)	685.54	626.71
柴油消耗量 (兆瓦時)	11.87	31.52
間接能源消耗 (兆瓦時) <sup>3</sup>	11,292.82	8,485.88
電消耗量 (兆瓦時)	11,292.82	8,485.88
自來水耗用量 (噸)	38,546.31	40,149.26
人均自來水耗用量 (噸/人)	31.01	29.26
用紙量 (噸)	54.89	45.98
人均用紙量 (噸/人)	0.044	0.034

注：

1. 本行主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油和外購電力
2. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2020)》提供的有關轉換因子進行計算
3. 用水主要為市政用水，無求取水源上的困難

### 十、 持續關注民生，支持公益事業

本行關注民生領域，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。

#### 實現共同富裕，助力鄉村振興

2021 年度，本行貫徹落實中央經濟工作會議、中央農村工作會議精神，認真學習《中華人民共和國鄉村振興促進法》和實施辦法，制定了《2021 年信貸投向指引》，積極落實本行高質量服務鄉村振興的相關部署，高效推進金融服務鄉村戰



略。

本年度我們加強三農領域金融供給與貸款投放力度，重點支持縣域優勢特色產業，創新支持新型農業經營主體和小農戶。在確保已脫貧的農戶均未返貧的情況下，本年度我們擴大幫扶範圍，確保脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。同時本行積極促成四川農業大學與龍山鎮政府雙方達成合作意向，為本行定點幫扶村定制科學有效的鄉村振興規劃，努力打造鄉村振興現行示範村。本年度，本行共對外捐贈 1,559.95 萬元，用於捐資助學、改造貧困戶危房及生活設施，修繕垮塌路基等方面，榮獲四川省扶貧基金會授予的「社會扶貧突出貢獻獎」。



學校改造效果

### 投身社會公益，開展志願活動

瀘州銀行致力於回饋社會，投身公益事業，積極開展志願活動。本行制定《黨員志願服務崗工作制度》指導工作，積極打造黨員志願服務示範站，明確為特殊群體提供上門金融服務；我們還開展了「防網絡電信詐騙知識、反洗錢金融知識講解」等服務項目。2021 年，瀘州銀行志願者持續進入包保社區（望山坪社區），用實際行動傳遞文明力量，協助社區對轄內衛生環境進行清理維護，並對周邊的商鋪和居民開展宣傳及文明勸導。



瀘州銀行衛生清理志願活動

中秋來臨之際，瀘州銀行慰問包保社區魚塘街道望山坪社區的失獨家庭、困難兒童、殘疾兒童、優撫對象、困難殘疾等需要社會幫扶群體，為走訪對象帶去中秋月餅等慰問品，同時宣傳疫情防控要求、普及防金融詐騙知識等社會熱點內容，為群眾送來溫暖和慰藉。



瀘州銀行中秋送溫暖活動

2021年10月14日，本行積極參與龍馬潭區魚塘街道望山坪社區「社區服務項目化」社區打造項目，組織員工配合望山坪社區開展檀木蘇香「感恩敬老」重陽節日關懷活動。在共同營造尊敬老年人、關愛老年人社會氛圍的同時，為老年人送節日祝福、宣傳防詐小知識、提供正規銀行渠道增值保值金融產品。



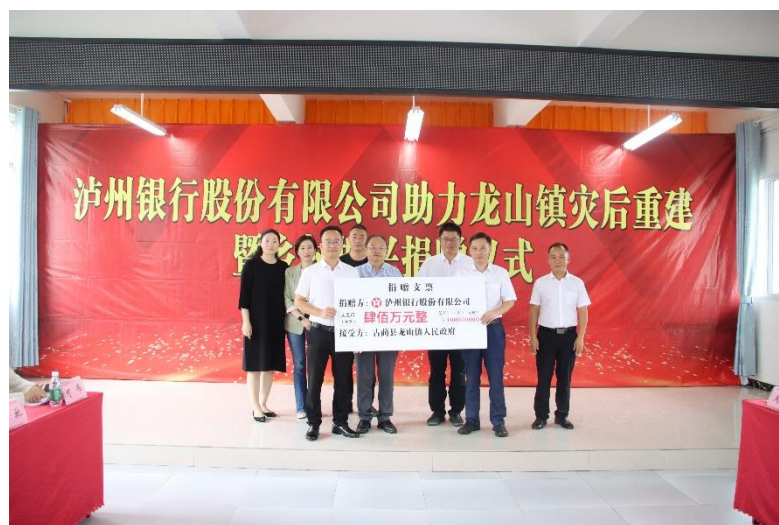
瀘州銀行中秋節關愛老人活動

### 承擔社會責任，助力災後重建

面對天災，本行將服務地方作為己任，切實保障災區人民群眾生命財產安全，並全力支持當地災後重建工作。2021 年度入汛後古蔺縣龍山鎮受暴雨影響住房、道路交通、農業林業等各領域受災嚴重。農業（漁業）、房屋、基礎設施累計損失預計 1,964.5 萬元。本行積極配合當地政府全力開展防汛救災，共捐贈防汛救災資金 400 萬元，用於解決龍山鎮災房屋、道路等災後重建工作。

## 2021 年度環境、社會及管治報告

2021 年 9 月 16 日 4 時 33 分，瀘州市瀘縣發生 6.0 級地震，造成瀘州等地受損慘重，瀘縣境內毀損房屋重建、排危加固、道路修復等救災工作刻不容緩。作為「瀘州自己的銀行」，本行始終將服務地方作為己任，堅持為地方政府分憂，切實將國有企業社會責任扛在肩上，本行向瀘縣人民政府捐贈抗震救災款 500 萬元用於災後重建工作。同時，瀘州銀行工會在全行範圍發起募捐，號召員工們為家鄉群眾送一份溫暖和關愛，攜手共克時艱。此舉得到了員工們積極踴躍響應，有的員工甚至捐出自己一個月的工資。涓滴之水成海洋，瀘州銀行全行 1,200 多名員工慷慨解囊，為瀘縣「9.16」地震災情累計捐贈 91.8 萬元。



瀘州銀行災後重建捐贈活動

自新冠肺炎疫情爆發以來，龍山鎮魚化衛生院急需配備救護車以支持疫情防控工作。2021 年度本行主動出資 39.45 萬元購買救護車及配套醫療設備贈與該院，進一步提升了龍山鎮魚化衛生院醫療服務功能，滿足了其新冠疫情防控工作及護送急救病人的迫切需求。

## 2021 年度環境、社會及管治報告

### 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
ESG 管理	管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： 1. 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管 2. 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 3. 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。	「董事會聲明」
	彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用彙報原則（重要性、量化、一致性）	「彙報原則」
	彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	「關於本報告」
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
	A1.1 排放物種類及相關排放數據		「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」

## 2021 年度環境、社會及管治報告

	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 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
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。	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
	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 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用於本行業務
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。	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
	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	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
A4 氣候變化	一般披露：識別及應對以及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」

## 2021 年度環境、社會及管治報告

		A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	「推崇綠色發展，倡導低碳運營」
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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	「秉持人才興行，助力員工發展」
		B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數	「秉持人才興行，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	「秉持人才興行，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雇員避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	「秉持人才興行，助力員工發展」
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	「秉持人才興行，助力員工發展」
		B2.2 因工傷損失工作日數	「秉持人才興行，助力員工發展」
		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	「秉持人才興行，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。	「秉持人才興行，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	「秉持人才興行，助力員工發展」

## 2021 年度環境、社會及管治報告

	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	「秉持人才興行，助力員工發展」
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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	「秉持人才興行，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	「秉持人才興行，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	「秉持人才興行，助力員工發展」
B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境與社會風險政策。	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及相關執行及監察方法	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	「堅守合規立行，加強責任管理」
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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	「堅持服務精行，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



## 2021 年度環境、社會及管治報告

	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	「堅持服務精行，維護客戶權益」
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	「堅持服務精行，維護客戶權益」
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本行業務
	B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	「堅持服務精行，維護客戶權益」
B7 反貪污	<p>一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B7.1 於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	「堅守合規立行，加強責任管理」
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	「堅守合規立行，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。	「持續關注民生，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)	「持續關注民生，支持公益事業」
	B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）	「持續關注民生，支持公益事業」