

# 2021 社會責任報告

環境 社會 管治

H股股份代號：6196

優先股股份代號：4613

A股股份代碼：002936



## 關於本報告

鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」、「本行」、「我們」）欣然發佈 2021 年度社會責任報告（「本報告」），闡述我們於 2021 年度的社會責任表現。通過本報告，我們希望以透明公開的方式披露本行在可持續發展道路上的願景、策略及實踐，以回應利益相關方對本行可持續發展管理的關注與期望。

### 報告時間

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間（「報告期」）。

### 報告週期

本行社會責任報告為年度報告，上一份報告於 2021 年 3 月發佈。

### 報告範圍

本報告涵蓋的範圍與上一份報告相同，包括鄭州銀行總行、分支機構及附屬公司。報告內的財務資料為本行及子公司的合併報表數據。

### 編制依據

本行遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「《指引》」）以及參考《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——主板上市公司規範運作》，編制本報告，本報告符合《指引》中所有「不遵守就解釋」條文，同時以「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」這四項匯報原則作為編制基礎，以確保呈述的資料質素優良。

**重要性：**本行通過檢視 2020 年度利益相關方重要性議題評估結果，確認本年度重要性議題，進而圍繞重要性議題編制本報告。董事會已對重要性議題結果進行確認。

**量化：**本行披露有關歷史數據的關鍵績效指標可予計量，並於可行情況下披露量化數據所用標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因數的來源。

**平衡：**本報告不偏不倚地呈報本行於報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

**一致性：**除非另行說明，本報告的披露統計方法與往年報告一致，以確保有意義之比較。

本報告亦參考全球報告倡議組織《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》。

## 數據收集

本報告中涉及的財務數據來自本行按照中國會計準則和國際財務報告準則計算的 2021 年度財務報表，除特別注明，本報告涉及的財務數據按照前述準則計算結果並無差異。本行 2021 年度財務報表已經由會計師事務所審計。

本報告中的其他數據與信息主要來自於本行的統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。

如無特別說明，本報告所涉貨幣金額均以人民幣列示。

## 報告保證方式

本行董事會及全體董事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。本報告由中國節能皓信（香港）諮詢有限公司按照 AA1000 審驗原則進行獨立有限審驗，並出具獨立審驗聲明。

## 發佈形式

本報告以網路版形式發佈，可以在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）網站 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))、深圳證券交易所（「深交所」）網站 ([www.szse.cn](http://www.szse.cn))、巨潮資訊網 ([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)) 及本行網站 ([www.zzbank.cn](http://www.zzbank.cn)) 查詢及下載。本報告以簡體中文編制，附英文、繁體文本，如中、英文版本有任何歧義，以簡體中文版為準。

## 編制單位

鄭州銀行董事會辦公室。

## 聯繫方式

如對本報告有任何疑問、評論或回饋，歡迎通過以下方式與本行聯絡。

鄭州銀行董事會辦公室

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號

郵編：450018

電話：+86-0371-67009199

傳真：+86-0371-67009898

郵箱：[ir@zzbank.cn](mailto:ir@zzbank.cn)

# | 目錄 |

## CONTENTS

<b>關於本報告</b>	01	<b>行長致辭</b>	06
<b>董事長致辭</b>	05	<b>公司概況</b>	08
<b>專題：抗擊汛情與疫情，築牢本土金融堤壩</b>		11	
<b>貫徹理念，加強責任管理</b>	12	<b>科學治理，完善風控管理</b>	16
貫徹責任理念	13	治理結構	17
責任管理體系	13	投資者溝通	20
強化責任溝通	13	內控合規	20
重要性議題評估	15		
<b>堅守本源，服務實體經濟</b>	25	<b>解憂紓困，惠及民生百姓</b>	30
促進區域發展	26	助力鄉村金融	31
打造商貿物流銀行	27	關注民生建設	32
助力民營小微企業	27	關愛回饋社會	32
提速市民金融建設	29		





**高質服務，保障客戶權益** 33

提質金融服務	34
保障客戶權益	35

**凝心聚魂，攜手員工成長** 38

保護員工權益	39
心繫員工福祉	41
引領員工發展	42
推廣企業文化	43

**綠色發展，守護綠水青山** 44

發展綠色金融	45
應對氣候風險	46
推動綠色運營	47
宣導綠色行動	50

**展望未來** 51

**附录**

獨立審驗聲明	52
《指引》指標索引	55
GRI 內容索引	58
讀者回饋	60

# 董事長致辭

過去一年，中國共產黨度過了第一百個生日，百歲的中國共產黨正在迸發出前所未有的活力，我不禁想起，對於我們黨如何跳出治亂興衰的歷史週期率這個問題，毛澤東同志在延安的窯洞裡給出了第一個答案，就是「只有讓人民來監督政府，政府才不敢鬆懈」。

經過百年奮鬥實踐，現在我們黨又給出了第二個答案，就是自我革命。緊緊跟隨黨的步伐，鄭州銀行也在歷史交匯的節點，自我剖析、自我顛覆、自我創新，完成了一場從「心」出發的自我革命，履行了對社會、對股東、對客戶、對自身的責任擔當。

**我們與人民群眾心心相融。**過去一年，鄭州市經受了特大暴雨災害和疫情反復的嚴峻考驗，鄭州銀行作為本土銀行，義不容辭奔赴在了抵抗災害和疫情的第一線，發起志願服務，捐助災備物品，開闢綠色通道，減免客戶費用，投放救助資金，在特別重大自然災害和疫情面前，與人民群眾守望相助、共克時艱。

**我們對地方經濟忠心耿耿。**過去一年，我們一如既往全力支持省市重大部署，提出「五四戰略」，支持科創企業 503 戶，「鄭科貸」規模穩居鄭州市場第一名，支援黃河流域生態保護和大運河建設項目 14 個，對接 100 多個鄭州市重點小微企業園，將鄉村金融提升到戰略高度，抓住機遇、錨定目標，與區域發展相輔相成。

**我們與生態建設一體同心。**過去一年，我們持之以恆貫徹綠色金融理念，發放河南省城商行首筆碳排放權配額質押貸款，簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》，建設生態友好型銀行。我們加大綠色環保宣傳，提倡低碳出行、節約水電、文明就餐、垃圾分類、適度包裝，為實現人與自然和諧共生貢獻更多金融力量。

2022 年是農曆壬寅虎年，虎在中華民族傳統中象徵著勇氣和力量，鄭州銀行將發揚氣吞萬里如虎的精神，傳承焦裕祿精神、紅旗渠精神、大別山精神、愚公移山精神，行而不輟，在變革中再創佳績！

董事長

王天宇

# 行長致辭

2021 年是極為關鍵、極不平凡的一年。面對複雜嚴峻的外部環境和風險挑戰，鄭州銀行迎難而上、克難攻堅，在抗擊疫情、汛情和轉型發展的大考中，實現綜合創造價值能力和社會服務能力的雙提升，書寫了全面履行社會責任的全新答卷。

**植入 ESG 理念，持續完善公司治理機制。**我們有序開展了董事會、監事會換屆工作，提升「三會一層」履職效力。我們完成了企業文化體系升級，植入 ESG 理念，明確了以「敬畏心」為首的「五心」價值觀，突出以客戶為中心，以高品質文化建設為全行高品質發展注入新的精神力量。我們高度重視與利益相關方的有效溝通，全面貫徹中央和省市戰略，服務實體經濟、持續穩健經營、提高服務品質和效率、保障員工權益，追求與利益相關方實現價值共用。

**發展綠色金融，大力支持經濟綠色低碳轉型。**我們簽署了《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》，發揮金融支援綠色發展的資源配置調節作用，為生態文明建設和生物多樣性保護提供更多融資支援。我們出臺了《鄭州銀行 2021 年授信政策》，制定了綠色信貸支持方向、重點領域的相關政策。我們的綠色金融債券餘額全部投向綠色產業，項目涵蓋節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源及生態保護和適應氣候變化等六大領域。我們制定了《鄭州銀行碳配額質押貸款管理辦法》，對不符合環保標準的專案和企業堅決實行「環保一票否決制」。

**推進「四新金融」，不斷提升服務實體經濟質效。**我們以「四新金融」（科創金融、小微企業園金融、鄉村金融、市民金融）戰略為載體，竭力為全省科技創新和經濟社會高品質發展貢獻「鄭銀力量」。「科創金融」為省內 503 戶科創企業送去「金融活水」，「鄭科貸」業務市場規模在 20 余家合作金融機構中穩居第一。「小微企業園金融」累計投放及已審批待投放資金近 150 億元，形成了獨樹一幟的特色和優勢。「鄉村金融」興農富民，大力開展惠農服務網點建設，拓展線上服務管道。「市民金融」方面，緊盯民生根本，將智慧金融服務融入市民生活，為社區周邊 1.4 萬余家小微商戶開通「綠色通道」，降低小微實體商戶的經營成本。

**扛牢社會責任，堅決打贏抗疫防汛阻擊戰。**7 月，特大暴雨侵襲，我們及時推出「雙防貸」、「復工貸」、征信保護、延期還本付息等舉措，與企業共進退。我們推進 30 億元災後重建再貸款精準落地，用實際行動幫助企業紓困解難。在「澇疫接核」的疊加考驗中，全行員工零感染、零傷亡，做到了戰疫抗汛多貢獻、服務保障不間斷。我們自發向受災地區、公益組織等捐款捐物，為區域經濟生活秩序早日恢復盡了綿薄之力。

初心似炬，使命如磐。鄭州銀行將始終秉承功在當下，惠及多方的理念，踐行「心金融，讓生活更美好」的企業使命，以更大貢獻、更大作為向黨的「二十大」獻禮！

行長

申學清

# 公司概況

## 公司簡介

鄭州銀行是經中國人民銀行批准，在鄭州市 48 家城市信用合作社基礎上於 1996 年 11 月註冊成立的區域性股份制商業銀行，總部位於中國河南省鄭州市，2000 年 12 月更名為鄭州市商業銀行股份有限公司，2009 年 10 月正式更名為鄭州銀行股份有限公司。本行於 2015 年 12 月在聯交所掛牌上市，於 2018 年 9 月在深交所掛牌上市，首開國內城商行「A+H」股上市先河。

本行主營業務包括公司銀行業務、零售銀行業務和資金業務等。本行為公司銀行客戶提供多元化的金融產品和服務，包括公司貸款（包括貿易融資）、國際業務及服務、公司存款和手續費及傭金類業務產品及服務。本行向零售銀行客戶提供多樣化的產品和服務，包括貸款、存款、銀行卡及手續費及傭金類業務產品及服務。本行的資金業務在滿足本行流動性需求的同時，尋求非貸款業務用途資金的回報最大化。本行的資金業務主要包括貨幣市場交易、證券及其他金融資產投資、債券承分銷、票據轉貼現及再貼現及代客資金業務。

本行緊跟中央及地方政府重大決策部署，將「五四戰略」作為高品質發展的重要抓手。



截至報告期末，本行在職員工 5,127 人，機構營業網點 176 家，其中省內分行 14 家、支行 161 家（含總行營業部）、專營機構 1 家。本行發起成立了河南九鼎金融租賃股份有限公司，管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、新鄭、浚縣、確山 7 家村鎮銀行。截至報告期末，本行在職員工 5,127 人，機構營業網點 176 家，其中省內分行 14 家、支行 161 家（含總行營業部）、專營機構 1 家。本行發起成立了河南九鼎金融租賃股份有限公司，管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、新鄭、浚縣、確山 7 家村鎮銀行。全行資產規模 5,749.80 億元，增幅 4.69%；存款餘額 3,188.13 億元，增幅 1.46%；貸款總額 2,890.28 億元，增幅 21.46%；實現淨利潤 33.98 億元，增幅 2.32%。不良貸款率 1.85%；撥備覆蓋率 156.58%，資本充足率 15.00%，符合監管要求。







鼎鑄中原

鄭州銀行

己丑年  
沈中



## 榮譽獎項

獲獎時間  
頒獎機構

所獲榮譽



2021年1月  
鄭州市人民政府

年度企業上市暨銀行業金融  
機構支援地方經濟發展工作  
先進單位

2021年2月  
鄭州市人民政府



防範和處置非法集資暨防範  
化解金融風險工作先進單位

2021年3月  
中國銀行業協會

2020年中國銀行業100強  
榜單排名第**48**位

2021年4月  
鄭州市鄭東新區管委會

2020年度經濟貢獻先進企  
業獎



2021年4月  
中共鄭州市紀律檢查委員會

2020年度全市紀檢監察工  
作先進集體

2021年5月  
鄭州市企業聯合會  
鄭州市企業家協會  
鄭州市工業經濟聯合會  
鄭州轉型創新傑出企業

2021年6月  
中國合作貿易企業協會



中國 **AAA** 級信用企業



2021年9月  
中國企業聯合會、中國企業  
家協會

2021中國服務業企業500  
強榜單排名第**222**位

2021年9月  
鄭州市見義勇為協會  
見義勇為愛心企業



2021年12月  
國際金融報  
年度社會責任貢獻企業

2021年12月  
大眾證券報  
2021年度綠色發展「星」公司



## 关键绩效

指標類型	指標名稱	單位	2021 年	2020 年
經濟績效	營業收入 <sup>1</sup>	人民幣億元	148.11	145.80
	淨利潤	人民幣億元	33.98	33.21
	基本每股收益 <sup>2</sup>	人民幣元	0.33	0.36
	資產總額	人民幣億元	5,749.80	5,478.13
	存款總額	人民幣億元	3,188.13	3,142.30
	貸款總額	人民幣億元	2,890.28	2,379.59
	總資產收益率	%	0.61	0.63
	加權平均淨資產收益率	%	7.17	8.37
	不良貸款率	%	1.85	2.08
	撥備覆蓋率	%	156.58	160.44
	資本充足率	%	15.00	12.86
	社會績效	納稅總額	人民幣億元	25.77
公益捐贈		人民幣億元	757.94	907.68
小微企業貸款餘額		人民幣億元	1,276.05	1,055.03
涉農貸款餘額		人民幣億元	734.43	562.79
客戶滿意度		%	97.9	95.2
客戶投訴解決率		%	100	100
員工總數		人	5,127	4,984
女性員工比例		%	54	54
環境績效	綠色信貸餘額	人民幣億元	21.06	12.64
	「兩高一剩」行業貸款餘額	人民幣億元	5.33	4.96
	個人電子銀行業務替代率	%	98.87	98.45
	視訊會議次數	次	146	113
	總部辦公用電量	千千瓦時	10,356	11,309
	總部辦公用水量	噸	167,736	80,694
	總部天然氣使用量	千千瓦時	273.90	375.33

<sup>1</sup> 上表中營業收入按照國際財務報告準則計算；按照中國會計準則計算的 2021、2020 年年營業收入分別為 148.01 億元、146.07 億元。

<sup>2</sup> 報告期內，本行以資本公積向普通股股東每 10 股轉增 1 股股份，比較期的基本每股收益按照轉增後的股本重新計算。

## 專題：抗擊汛情與疫情，築牢本土金融堤壩

2021年7月以來，特大暴雨災害和新冠肺炎疫情接連侵襲鄭州，秉承「心金融，讓生活更美好」的企業使命和責任理念，本行在推進經營管理高品質發展的同時，積極履行社會責任，為促進經濟社會恢復發展貢獻「鄭能量」。

金融活水實施精準澆灌。本行出臺「防汛救災應急貸款」、「家園貸」等專項貸款，緊急開關綠色審批通道，並安排專人全程跟蹤貸款審批進度，同時，加大了災區的普惠金融服務力度，對因汛情受災無法及時還本付息的農戶、小微企業、個體工商戶和個人適當下調貸款利率、減免服務收費、調整還本付息安排等，並根據實際情況給予一定的征信保護措施。本行防汛期間相關政策惠及企業 1,950 餘戶，涉及金額 450 多億元，累計減費讓利超 3 億元。

點點螢火助力慈善。本行聯合鄭州市紅十字會、鄭州慈善總會分別打造「智慧紅會」、「智慧慈善平台」；倡議全行員工捐款捐物，支持防汛救災捐助 158 萬元；風雨無情，晉豫同心，本行支援山西抗洪救災，組織員工捐款 15 萬元。

本行防汛期間相關政策

惠及企業 **1,950** 餘戶；

涉及金額 **450** 多億元；

累計減費讓利超 **3** 億元；

向社會各界自發捐款捐物

約 **158** 億元；

本行支援山西抗洪救災

組織員工捐款 **15** 萬元；

### 案例

#### 「鄭銀速度」助力小微企業復工復產

災情衝擊之下，本行快速回應，高效運用人民銀行貨幣政策工具投放災後重建專項再貸款，積極履行地方銀行責任，為受災地區企業快速恢復重建工作提供金融保障。

2021年7月，水災和疫情導致鄭州某小微企業陷入困境，本行急企業之所急，想企業之所想，延期該企業到期的貸款，快速審批辦理了貸款續貸手續，使企業及時投到災後重建工作。在本行信貸支撐和優惠政策的幫助下，該企業已迅速投入有序的生產經營中。

疫情防控期間，本行相繼出臺多項便民惠企舉措，為抗疫開關「綠色通道」：



與疫情有關的匯劃款，如捐贈款項、財政撥款、物資購置款項等跨行業務，給予手續費減免。



對於因疫情影響貸款逾期的小微企業客戶，經核實後採取征信保護措施，不納入違約客戶名單，不影響征信記錄，並對產生的複利、罰息、違約金等給予酌情減免。



向鄭州慈善總會、醫院、社區等重要防疫單位捐款捐物。



# 01 1. 貫徹理念， 加強責任管理

🛡️ 貫徹責任理念

🏗️ 責任管理體系

💬 強化責任溝通

📝 重要性議題評估



## 贯彻责任理念

### 經營理念

規範經營、創新發展、堅守誠信

### 責任理念

服務地方 立足中小 關注民生 發展高端

### 戰略目標

科技創新驅動，「四翼齊飛」（零售金融戰略 公司金融戰略 政務金融戰略 大金市戰略）

### 願景

高品質發展，打造價值領先銀行

### 使命

心金融，讓生活更美好

### 核心價值觀

敬畏心 事業心 求索心 利他心 責任心

## 責任管理體系

為落實 ESG 工作，本行建立職責分明、上下聯動的社會責任推進機制，形成本行董事會及高級管理層、牽頭部門、總行各部門及分支行分級實施管理的管理體系，實現 ESG 管理理念與本行營運的和諧統一，不斷提升 ESG 管理專業化水準。本行董事會及高級管理層負責對本行 ESG 重大事項進行審議和決策，包括評估重要議題、審議年度社會責任報告等，推進 ESG 理念與發展戰略和經營管理融合。董事會辦公室為牽頭部門，負責組織協調各相關部門收集 ESG 相關績效指標和典型案例，編制社會責任報告。總行各部門及分支機構負責開展各類相關活動並記錄，定期報送相關材料。

董事會對本行的 ESG 管理承擔整體責任，積極參與 ESG 相關事宜的監管，審批重大 ESG 事項。董事會負責評估及厘定有關 ESG 風險和機遇，並將持續開展相關工作，確保設有適當和有效的 ESG 風險管理及內部監控系統。本行亦將繼續完善 ESG 管理，設定 ESG 相關目標，並定期進行目標實現進度的檢討。

## 強化責任溝通

本行重視利益相關方關係管理，積極與各利益相關方構建多元化、及時的溝通管道，瞭解各方對我們的期望與訴求，從而更好地制定行動計劃，及時回應其訴求，進而推動我們不斷提高自身 ESG 管理水準，謀求與社會的和諧共贏及可持續發展。本行通過考量利益相關方對我們的影響力、我們對利益相關方的影響力從而識別及厘定主要利益相關方，包括股東及投資者、客戶、合作夥伴、員工等。



利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持政府戰略規劃</li> <li>• 服務實體經濟</li> <li>• 發展普惠金融</li> <li>• 助力抗擊疫情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政策檔及指引</li> <li>• 專題報告</li> <li>• 信息報送</li> <li>• 研討會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持政府戰略規劃實施</li> <li>• 服務民營、小微企業</li> <li>• 支持“三農”</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法合規運營</li> <li>• 維護金融穩定</li> <li>• 促進行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 監管政策</li> <li>• 調研檢查</li> <li>• 上報資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 審慎合規管理</li> <li>• 健全風險管理體系</li> <li>• 參與行業協會活動</li> </ul>
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續穩健經營</li> <li>• 增強綜合實力</li> <li>• 提高投資回報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 資訊披露</li> <li>• 路演活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善公司治理架構</li> <li>• 落實發展戰略</li> <li>• 合理回報股東</li> <li>• 履行資訊披露義務</li> <li>• 加強投資者關係管理</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提高服務品質和效率</li> <li>• 提供豐富的金融產品</li> <li>• 保障消費者權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行銷活動</li> <li>• 客服熱線</li> <li>• 業務辦理</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>• 提升服務品質</li> <li>• 強化合規審查</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提高薪酬福利待遇</li> <li>• 保障員工權益</li> <li>• 提供職業成長機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工會</li> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 建議信箱</li> <li>• 職業培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善薪酬體系</li> <li>• 發放工會福利</li> <li>• 加強員工培訓</li> <li>• 組織各類活動</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平採購</li> <li>• 誠信履約</li> <li>• 合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 談判</li> <li>• 合作協定</li> <li>• 招投標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立採購管理制度</li> <li>• 公正公平招標</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>• 研討會</li> <li>• 項目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 調研走訪</li> <li>• 加強同業交流</li> </ul>



- 支持社區發展
- 關注弱勢群體
- 慰問走訪
- 社區服務活動
- 普及金融知識
- 設立社區支行
- 開展慈善活動



- 支持低碳經濟
- 推廣綠色銀行業務
- 節能減排
- 綠色採購
- 綠色金融
- 落實綠色信貸政策
- 堅持綠色辦公
- 推廣電子銀行

## 重要性議題評估

為深入瞭解不同利益相關方對本行可持續發展的期望與訴求，並有針對性地匯報本行於報告期內的 ESG 表現，本行參考聯交所《指引》的有關要求，同時充分考慮本行的企業特性及發展策略，並且結合利益相關方的關注事項，圍繞「重要性」原則開展重要性議題評估工作。

於報告期內，在綜合考慮主營業務及經營環境、經營策略以及主要利益相關方的情況等因素後，本行採用重要性議題回顧及審視的方式進行重要性議題評估工作，最終確定 7 項議題為報告期內的重要性議題。本行董事會已對該等結果進行審議確認。

層面	重要性議題名稱
 產品服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務品質</li> <li>• 客戶投訴管理</li> </ul>
 管治	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經濟表現</li> <li>• 風險防控</li> <li>• 合規經營</li> <li>• 市場形象</li> <li>• 反貪污 / 賄賂 / 欺詐 / 洗黑錢</li> </ul>

本報告根據以上重要性議題評估結果進行重點匯報。本行將持續拓寬與利益相關方的溝通管道，與各方保持良好暢通的溝通，以及廣泛地聽取利益相關方對本行可持續發展工作的意見和建議。

# 02 科學治理， 完善風控管理

品 治理結構

---

人 投資者溝通

---

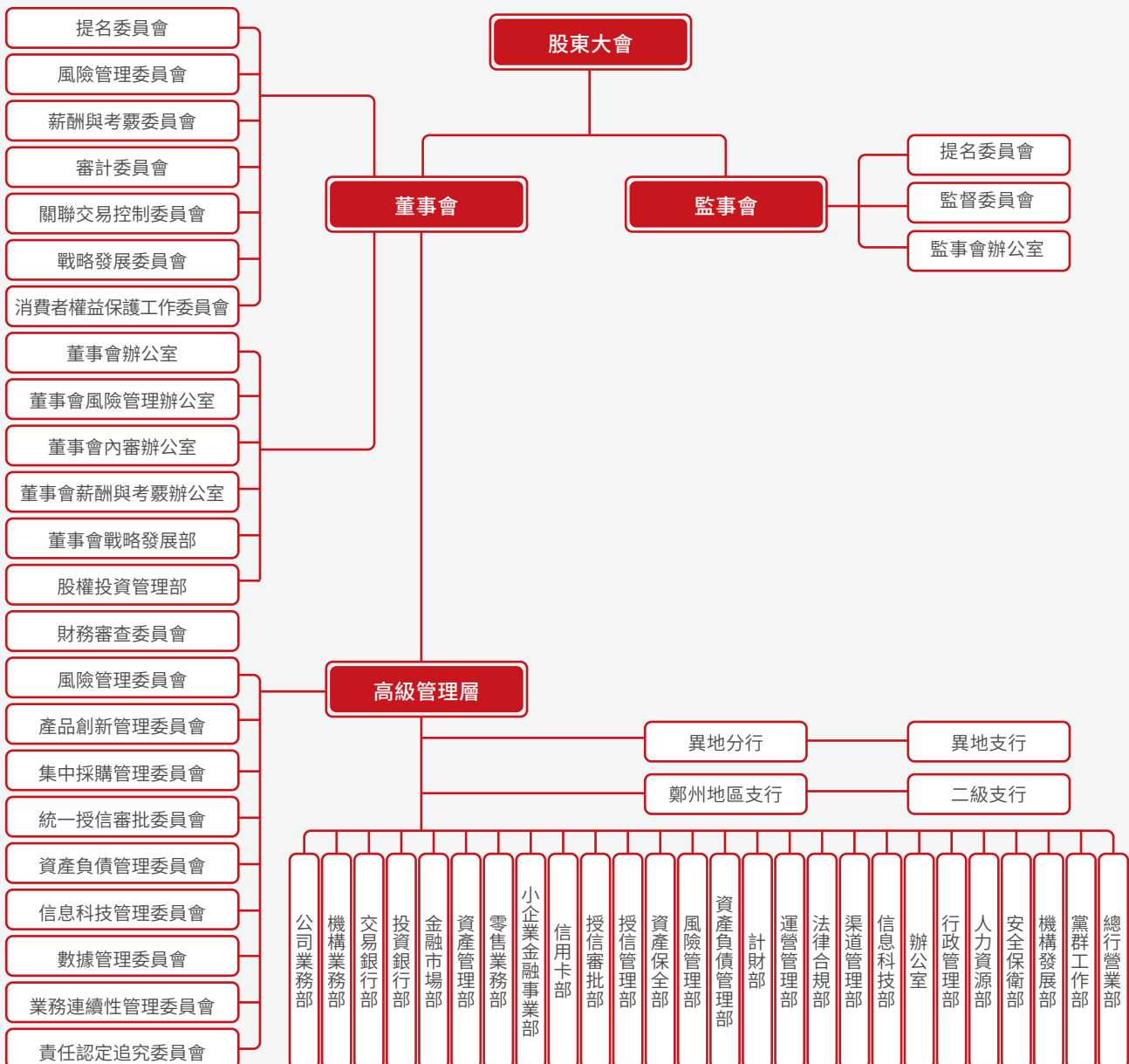
盾 內控合規

---

## 治理結構

本行嚴格按照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、中國證券監督管理委員會（「中國證監會」）《上市公司治理準則》、中國銀行保險監督管理委員會（「中國銀保監會」）《銀行保險機構公司治理準則》、《深交所上市公司自律監管指引第 1 號——主機板上市公司規範運作》、《聯交所證券上市規則》等法律法規，建立了完善的公司治理架構和管理體系，股東大會、董事會、監事會及高級管理層規範運作、職責明確、有效制衡，充分保障和維護股東及其他利益相關方的合法權益。詳細的組織架構如下：

## 組織架構



## 股東大會

股東大會是本行的最高權力機構，由全體股東組成，依法行使職權。報告期內，本行分別召開了2020年度股東周年大會、2021年第一次A股類別股東大會及2021年第一次H股類別股東大會、2021年第一次臨時股東大會、2021年第二次A股類別股東大會及2021年第二次H股類別股東大會，審議或聽取共29項議案。

## 董事會

董事會是本行的決策機構，對股東大會負責，執行股東大會決議。董事會下設7個專門委員會，並下設辦公室作為董事會的辦事機構。

本行致力於建員背景多元化的董事會，並在選擇董事會成員時綜合考慮其性別、資歷、區域、行業經驗、技能、知識及教育背景等因素。現任董事會成員具有經濟、金融、財務、會計等行業背景和從業經驗。

報告期內，本行共召開11次董事會會議，審議或聽取共95項議案。

截至報告期末，本行董事會成員如下：

姓名	職務
王天宇 先生	董事長、執行董事
申學清先生	行長、執行董事
夏 華先生	副董事長、執行董事
王 丹女士	非執行董事
劉炳恒先生	非執行董事
蘇小軍先生	非執行董事
姬宏俊 先生	非執行董事
王世豪 先生	非執行董事
李燕燕 女士	獨立非執行董事
李小建 先生	獨立非執行董事
吳 革 先生	獨立非執行董事
李淑賢 女士	獨立非執行董事

其中，於報告期後，2022年1月19日，宋科先生的獨立非執行董事任職資格獲得核准，吳革先生不再擔任本行獨立非執行董事。



報告期內，本行第六屆董事會董事姬宏俊先生、王世豪先生、謝太峰先生、吳革先生以及李燕燕女士赴信陽分行調研指導工作；本行新選舉的第七屆董事會獨立非執行董事李小建先生、宋科先生以及李淑賢女士參加了深交所舉辦的獨立董事任職資格培訓，並取得獨立董事任職資格證書；本行第七屆董事會董事積極參加中國銀行業協會組織的《銀行保險機構公司治理準則》和《銀行保險機構董監事履職評價辦法（試行）》政策解讀線上培訓；本行第七屆董事會董事參加了保薦機構開展的合規交易規則解讀培訓。



部分董事赴分支機構調研

## 監事會

監事會是本行的監督機構，以維護銀行、股東、員工、存款人及其他利益相關方的合法權益為目的，向股東大會負責，監督董事會、高級管理層及其成員的履職情況，及時獲取本行經營管理各方面的信息，強化實質性監督職能，確保治理水準符合期望。

本行監事會成員具有足夠的專業性和獨立性，確保有效發揮監督職能。報告期內，本行共召開 8 次監事會會議，審議或聽取共 33 項議案。

## 高級管理層

高級管理層是本行的執行機構，設行長 1 名，副行長及行長助理若干，由董事會聘任或解聘，行長對董事會負責。高級管理層根據經營活動需要建立健全以內部規章制度、經營風險控制系統、信貸審批系統等為主要內容的內部控制機制，根據業務戰略和風險偏好組織實施本行資本管理工作；建立向董事會定期報告的制度，接受監事會監督，及時、準確、完整地報告有關本行經營業績、重要合同、財務狀況、風險狀況和經營前景等情況。



## 投資者溝通

### 信息披露

本行按照中國證監會、中國銀保監會以及深交所、聯交所相關規定，制定了完備的信息披露管理制度體系，依法合規開展信息披露工作，不斷規範信息披露工作流程，提升信息披露管理水準和信息披露品質，確保信息披露真實、準確、完整、及時。

本行以投資者需求為導向，真實披露本行的經營情況、重大事件，確保投資者充分獲取對投資決策有重大影響的信息。

報告期內，  
本行在深交所及聯交  
所共披露各類公告

**235** 項



### 投資者關係管理

本行以主動開放的姿態，積極回應投資者的關切，通過多管道與投資者保持溝通。報告期內，本行召開 2020 年度業績網上說明會，參加河南轄區上市公司投資者網上集體接待日活動，積極回復深交所「互動易」平台投資者問題 40 條，日常通過接聽投資者來電等方式持續加強投資者關係管理。

## 內控合規

### 風險防控

本行以合規發展為底線思維，積極營造合規經營，穩健發展的良好氛圍，提升風險防範管理水準。本行建立了董事會及其風險管理委員會、高級管理層及其風險管理委員會、風險管理部門、業務部門、監督檢查部門組成的「三道防線」的風險管理組織架構，制定並實施《鄭州銀行全面風險管理基本制度》、《鄭州銀行綜合授信業務管理基本制度》、《鄭州銀行市場風險管理辦法》、《鄭州銀行流動風險管理辦法》、《鄭州銀行信息科技風險管理辦法》、《鄭州銀行合規風險管理辦法》、《鄭州銀行聲譽風險管理辦法》、《鄭州銀行國別風險管理辦法》、《鄭州銀行業務連續性管理辦法》、《鄭州銀行重大突發事件報告管理辦法》、《鄭州銀行應急回應與災難恢復總體預案》及各項子預案等內部政策，覆蓋信用風險、流動性風險、市場風險、操作風險、信息科技風險、聲譽風險等主要風險類別。

#### 一道防線

業務經辦部門為主體，在業務環節或者風險管理環節中直接、主動管理

#### 二道防線

業務管理部門、風險管理部門和合規部門為主體，負責政策、制度設計、制定以及對一道防線的監督和督促

#### 三道防線

審計、監察等部門為主體，負責內部審計，督促一、二道防線盡職履責

報告期內，為加強風險管控，本行開展多項風險防範措施：

風險類別	風險防範措施
 <p>信用風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化高管層風險管理委員會組織架構，提高信用風險重大事項決策效率</li> <li>• 編制審查審批手冊，提升行業審查審批標準化水準</li> <li>• 建立健全集團及大額客戶集中管理機制</li> <li>• 強化政府融資平台和房地產業務管控</li> <li>• 完善三級貸後管理制度體系和分支機構垂直管理體系，提升貸後管理品質和效果</li> <li>• 科學佈局資產處置計劃，加快不良資產處置進度</li> </ul>
 <p>市場風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 固化專項匯報決策機制，金融市場業務及市場風險匯報機制更為暢通</li> <li>• 優化市場風險管理制度體系，建立市場風險應急管理機制，管理體系更為健全</li> <li>• 明確市場風險定期報告的標準化範本和匯報路徑，風險傳導進一步暢通</li> <li>• 限額監測、內部報表、工具估值等管理工具進一步完善</li> </ul>
 <p>流動性風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強資金頭寸管理和資金變動監測，平滑現金流缺口，保證資金頭寸安全</li> <li>• 建立健全流動性風險監測體系，不斷提升流動性風險評估監測能力</li> <li>• 調整資產負債結構，資產端合理增加優質流動性資產，負債端提升負債穩定性</li> <li>• 持續開展壓力測試及應急演練，查找流動性管理薄弱環節，提升流動性危機應對能力</li> <li>• 提升流動性風險科技支撐</li> </ul>
 <p>操作風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展內控合規專項活動，深化合規文化建設</li> <li>• 利用操作風險（RCSA）管理工具，識別評估流程管控薄弱環節，及時預警</li> <li>• 強化內控制度，提升制度可操作性</li> <li>• 夯實事前風險防範機制，充分調動全行整改糾偏的主觀能動性，賦能業務發展</li> </ul>

本行積極應對 ESG 風險，將 ESG 有關事宜納入自身發展策略，董事會對本行的 ESG 策略及匯報承擔責任，同時負責評估及厘定 ESG 風險，確保 ESG 風險管理及內部監控系統的有效。

## 合規經營

本行積極推進合規建設，建立了嚴密的制度執行和監督機制，為依法合規運營提供保障。一是整章建制，組織全行開展制度梳理工作，彌補內控環節缺失，落實合規管理各項要求；二是不斷完善內控合規操作風險管理系統，優化非現場監測及管理指標；三是健全盡職免責、失職問責體制機制，修訂違規積分管理及不良信貸業務責任追究制度；四是完善案件防控、報送及問責制度，建立案件風險排查長效機制。報告期內，本行進一步強化內控制度管理，統籌開展總、分行兩級制度梳理工作，補足制度流程短板、消除風險管控盲區，築牢依法依規經營的制度基礎和機制保障，全年共審核發佈制度 302 項。

本行致力於培育特色鮮明的內控合規文化，持續完善合規管理隊伍建設，建立「宣導合規、懲處違規」考核機制，持之以恆宣貫合規文化。報告期內，本行制定《鄭州銀行 2021 年「合規經營，你我同行」合規文化建設交流活動實施方案》，編發《法律合規專刊》，收集合規建議，開展法律合規宣講培訓、競賽、主題徵文、警示教育等合規文化活動。同時以中國銀保監會「內控合規管理建設年」活動為契機，三道防線協同發力，狠抓內控合規管理，提升金融風險防控能力。

### 案例

#### 發揚「六骨精神」，打贏「不良殲滅戰」和「風險防禦戰」

2021 年 2 月 25 日，本行召開 2021 年風險合規工作會。本次會議是年度規格最高、規模最大的一次合規警示大會，會議明確年度工作基調「前移風險關口，對照問題優機制、對照過程嚴管理，全面提升風控能力」，督促全行幹部員工堅守底線、不越紅線，發揚「六骨精神」全力打贏「不良殲滅戰」和「風險防禦戰」。



## 廉政建設及反洗錢

本行嚴格落實反腐倡廉工作要求，嚴格遵守《中國共產黨紀律處分條例》、《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，制定《鄭州銀行反洗錢和反恐怖融資管理基本制度》、《鄭州銀行大額交易報告和可疑交易報告上報操作規程》等相關內部制度。本行已經實現了紀檢監察體制改革，鄭州市紀委監委在本行設立派駐紀檢監察組，由鄭州市紀委監委直接領導、統一管理。

報告期內，本行主動開展各項反腐倡廉工作，做好日常培訓教育，以求做到防微杜漸，提升幹部員工廉潔意識。本行編制《涉刑案件管理實務手冊》，開展對受賄罪等違法犯罪的案例警示教育，進一步提高反貪腐工作的制度化和規範化水準。未來，本行將進一步加大對董事會和員工的培訓力度，不斷推進本行反腐倡廉工作，持續提升廉潔意識。

## 案例

## 「以史為鑒守初心、合規護航明底線」教育活動

2021年5月28日，本行員工赴河南省廉政文化教育中心開展「以史為鑒守初心、合規護航明底線」教育活動。活動期間，參加人員重溫入黨誓詞，牢記黨的宗旨，不忘初心使命，並依次參觀了多個主題展廳，學習了廉政思想、人物和故事，黨風廉政建設歷程，以及全面從嚴治黨的成果。



本行及時修訂反洗錢相關制度，持續健全、優化洗錢風險管理架構，明確董事會、監事會、高級管理層、反洗錢工作領導小組及領導小組成員部門、各分支機構的職責，建立了自上而下、分工明確的洗錢風險管理架構和分層把關、層層負責的運行機制。總行領導小組成員部室設置反洗錢專（兼）職崗，制定洗錢風險管理文化建設目標、洗錢風險管理策略、洗錢風險管理政策和程式及附屬機構反洗錢工作管理規定。

報告期內，本行多措並舉開展反洗錢活動：



打造專業的宣傳隊伍，通過特色宣傳與日常宣傳相結合的方式全方位開展反洗錢宣傳，分支機構走入社區向廣大群眾開展反洗錢專項宣傳。



遵循「不同物件、不同方式、不同層次、不同內容」的原則有序開展培訓，組織反洗錢監管形勢及工作要點、客戶洗錢風險評級及受益所有人識別要點、反洗錢與客戶虛假身份識別等專項培訓，對新入職員工開展反洗錢基礎知識培訓。



加強業務監督指導，對5家異地分支行及下轄網點開展現場業務督導工作。



持續做好客戶身份識別和大額、可疑交易報告工作，優化客戶洗錢風險等級評定體系、可疑交易自主監測模型，做好洗錢、恐怖融資黑名單監控工作。



本行通過反洗錢系統對客戶開展洗錢風險等級評定和大額、可疑交易上報，數據信息均保密。本行主動接受外部監督，公佈了官網信訪舉報信箱、電話、信函投訴地址。本行指定專門部門協同建立內部舉報機制，對黨員幹部違反黨紀政紀行為、員工違法違規及異常行為、案件線索等開展調查、處理，對舉報人實施保護。報告期內，本行並未發生任何對本行或員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

## 尊重知識產權

本行在商標、專利及功能變數名稱的註冊和使用維護以及字體、圖片、軟體的版權保護等方面加強知識產權管理，制定《鄭州銀行知識產權事務管理辦法》，對商標、專利、著作權等註冊申請事項建立台帳，實施動態監管。本行明確了在知識產權方面的權利和義務，既保護本行的合法權益，且不對其他知識產權所屬方造成侵犯，保證了本行知識產權管理工作的信息監測及優先處置。報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件。

### 案例 本行七項自研軟件獲得計算機軟件著作權證書

報告期內，本行自主研發的數據資產管理平臺、數據庫歷史數據清理軟件、新一代智慧客戶關係管理系統、鄭州銀行自動化測試平臺、鄭州銀行統一監管報送平臺、鄭州銀行微服務開發平臺、鄭州銀行前端開發平臺均獲得國家版權局計算機軟件著作權登記證書，科技自主研發能力得到進一步提升。



## 完善供應鏈管理

本行採購遵循公開、公平、公正的原則，設立外部採購標準與程式，制定《鄭州銀行集中採購管理辦法》等內部政策，對採購活動進行監督。本行要求投標人無行賄犯罪記錄，未被列入失信名單，近三年未因重大品質問題造成用戶投訴，在經營活動中沒有違法、違紀或不良記錄，並與本行不存在不良貸款及其他糾紛。本行建立集中採購供應商庫，遵循優勝劣汰、動態管理的原則，對入庫供應商進行資格審查和履約情況考核，並對供應商表現進行評估。同時，本行優先使用國產及節能環保產品，以推動綠色採購。

本行主要供應商涵蓋科技系統及硬體、自助設備、工程裝修、辦公設備、前臺設備、諮詢服務、媒體等領域。截至報告期末，本行主要供應商 375 家，其中，河南省內 156 家，河南省外 219 家。

截至報告期末，

本行主要供應商 **375** 家，

河南省內 **156** 家

河南省外 **219** 家



# 03 堅守本源， 服務實體經濟

📍 促進區域發展

🏦 打造商貿物流銀行

🏢 助力民營小微企業

👥 提速市民金融建設

## 促進區域發展

本行深入貫徹落實國家區域發展戰略，通過信貸政策和信貸結構調整加大對河南省經濟的融資支援力度，積極把握符合河南省製造業轉型升級方向的產業發展趨勢，穩步提升相關領域中長期項目貸款授信占比，大力支持先進製造業及戰略性新興產業等重點領域建設。

本行切實發揮對重大戰略的支撐作用，把握「一帶一路」戰略催生的河南省物流、水利行業發展新契機，重點關注有關基礎設施、產業投資、資源開發、經貿合作、人文交流、生態保護等項目，持續加大銀政合作業務支持力度，將政府債券投資、城投債券投資、政府基礎設施建設項目融資作為重點投向目標，積極參與各級地方政府融資平台轉型，促進區域經濟可持續發展。

### 案例 入園區、送政策，深入開展「萬人助萬企」活動

2021年7月15日，王天宇董事長、申學清行長一行前往於中興智慧產業園和鄭州臨空生物醫藥園，開展「萬人助萬企」活動，瞭解企業金融需求，量身定制金融幫扶方案。本行深入企業開展的系列調研，是深入貫徹落實河南省委省政府、鄭州市委市政府「萬人助萬企」活動重大決策部署的具體實踐。本行將圍繞特色定位，全力支持省內中小微企業高品質發展，為建設國家中心城市貢獻「鄭銀力量」！



### 案例 支持中德產業園建設

為全力服務支撐小微企業園高品質發展，報告期內，本行為中德產業園（河南省重點產業園項目）累計授信4.6億元，用於支持園區開發建設和在廠房按揭合作方面支持入園企業「築巢安家」。

### 案例 支援科技創新數位化產業園區建設

為加大對科創及數位化產業園區建設的金融支援，報告期內，本行為《2021年河南省重點建設項目名單》內重點項目——河南省重點工程科學穀-鯤鵬小鎮（數位小鎮）項目提供授信4億元，用於推進數位小鎮產業園區項目建設。

#### 2021年支援區域經濟發展

支援鄭州航空港經濟綜合實驗區建設貸款餘額

**48.61** 億元



支援鄭洛新國家自主創新示範區建設貸款餘額

**79.56** 億元



支援河南自貿區建設貸款餘額

**134.94** 億元





## 打造商貿物流銀行

河南省地處祖國中部，是交通運輸部確定的第一批開展交通強國建設試點工作的地區之一。鄭州作為河南省的省會，是「連通境內外、輻射東中西」的綜合交通樞紐，是全國「兩橫三縱」城市化戰略格局中陸橋通道和京廣通道的交匯區域。本行作為厚植鄭州的本土銀行，牢牢把握區域優勢，以「物流服務標準化」、「物流金融專業化」、「增值服務多樣化」、「授信服務便捷化」、「內外貿易一體化」為指引，積極順應行業新業態，以科技構建服務平台，大力推進商貿物流銀行建設，為更好地紮根地方、助力地方經濟發展、服務客戶貢獻力量。

### 案例

榮獲「中國供應鏈金融生態優秀金融機構」稱號和「2021 中國物流與供應鏈金融優秀案例獎」獎項

2021 年 3 月，本行在第八屆中國供應鏈金融創新高峰論壇上榮獲「中國供應鏈金融生態優秀金融機構」稱號；10 月，本行案例《基於網路貨運場景的供應鏈金融數位化解決方案》在 2021 中國物流與供應鏈金融年會獲評「2021 中國物流與供應鏈金融優秀案例獎」。

## 助力民營小微企業

### 支持民營經濟

本行持續優化服務民營經濟發展的體制機制，扶持民營企業發展壯大，加大服務民營企業投入力度。截至報告期末，本行民營企業貸款餘額 910.31 億元，較年初增加 19.01 億元

本行民營企業貸款餘額 **910.31** 億元，  
較年初增加 **19.01** 億元



報告期內，本行政策層面大力支持民營企業發展，業務開展中加強分析研判和分類指導，同等條件下民營企業和國有企業貸款利率和貸款條件完全一致，及時出臺復工復產幫扶政策、落地專項再貸款、實施信用保護、加大減息降費等一系列臨時措施；加大產品研發，提供多元化服務，發揮「五朵雲」商貿金融平台作用，充分運用債務融資工具、債權融資計劃等投行類產品支援擴大直接融資；推進提前授信、借新還舊等用信方式，疫情期間加大調整付息週期、延期還本付息、無還本續貸、借新還舊等措施支持力度；建立「敢貸、願貸、能貸」長效機制，對開展民營企業授信的基層客戶經理進行免責及正向激勵。

### 案例

支援省內產業園項目開發

某產業園開發有限公司從事包裝產業園區項目開發建設，其開發的某數位包裝產業園區集生意、生活、生態於一體，屬於河南省重點建設項目，項目規劃包括研發廠辦、企業獨棟、產業會議展覽館、產業孵化器、產業配套、生活配套及現代商務辦公配套設施等。報告期內，本行向該公司提供授信 50,000 萬元。

## 扶持小微企業

本行始終堅持以服務小微企業為己任，不斷提升小微金融服務質效，制定《鄭州銀行接著貸操作規程》、《鄭州銀行小微信貸管理辦法》、《鄭州銀行小微（個人）生產經營貸款操作規程》等內部管理制度。

報告期內，本行持續加大對小微企業的支持力度，參與多場對接小微企業融資需求的活動，利用「E 稅融」、「微業貸」等線上貸款產品方便、快捷地滿足小微企業融資需求。針對疫情與汛情，本行通過開放審批通道，專項貸款、延期還本付息政策等為小微企業提供幫助，與小微企業共克時艱。



線下產品

- 房 e 融 - 經營
- E 採貸
- 科技貸
- 鄭科貸
- 簡單貸
- 對公助業貸
- 個人助業貸
- 生產經營性貸款



線上產品

- E 稅融（企業版）
- E 稅融（個人版）
- 微業貸

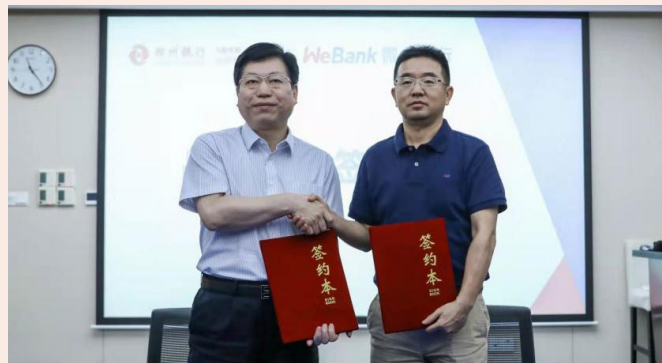
截至報告期末，本行小微企業貸款餘額為 **1,276.05** 億元，較年初增長 **221.02** 億元，增速 **20.95%**；

小微企業貸款戶數 **66,762** 戶，較年初增加 **60** 戶。

### 案例

#### 數據場景產品創新

本行緊跟國家政策和場景業務需求，推出 E 稅融（企業版、個人版），以及微業貸數據場景系列產品。E 稅融（企業版、個人版）是為納稅客群提供的線上信用類產品，滿足了企業快速申請貸款的需求。微業貸是本行與微眾銀行共同出資為廣大中小微企業發放的線上流動資金貸款，以有效實現小微金融服務下沉，解決民生痛點問題。





## 提速市民金融建設

本行始終堅持「精品市民銀行」的特色定位，根據客戶需求不斷創新個人金融產品，豐富借記卡及信用卡品種和功能，開發便民利民的代收代付、代繳費等業務，通過網上銀行、電話銀行、手機銀行、自助設備等多種服務管道，實現市民一站式金融服務，同時，不斷提升客戶體驗，為客戶提供優質的金融服務，做市民百姓家門口的精品銀行。截至報告期末，本行個人存款餘額 1,216.80 億元，較上年末增加 139.06 億元，增幅 12.90%；個人貸款餘額 761.38 億元，較上年末增加 88.09 億元，增幅 13.08%；；累計發行借記卡 715.32 萬張，較上年末增加 56.19 萬張（含電子帳戶）；累計發行商鼎信用卡 56.31 萬張，累計消費金額達 996 億元。

報告期內，本行發行鄉村振興主題卡、商鼎雲物流卡，並發行了集金融功能與社保功能為一體的社會保障卡。本行配合省、市社保單位，推進社銀一體化工作，發行具備金融功能的新一代社保卡；協助市社保局研發社保預約管理系統，簡化市民社保業務辦理工作，持續提升社保業務辦理的服務水準。



報告期內，本行持續優化信用卡用卡環境，開展以下工作：



### 豐富權益服務

持續優化和升級權益服務；升級家政和美容服務；推出高端卡商旅出行權益；上線發行公務卡、Visa 外幣卡、銀聯無界卡、分行特色主題卡。



### 做優市場活動

建設全景化用卡生態，推動商圈模式孵化和品牌場景拓展，累計建成 10 個消費服務場景，合作優質商戶超 4,000 戶。



### 完善業務功能

上線即時審批功能，提升審批時效；實現 Z card 鴻蒙原子化服務，實現在鴻蒙系統手機內 Z card 信用卡申請、啟動、密碼設置等主要功能；「鄭好生活」信用卡新商城實現回遷上線。

# 04 解憂紓困， 惠及民生百姓

🏠 助力鄉村金融

---

🏠 關注民生建設

---

🤝 關愛回饋社會

---



## 助力鄉村金融

本行積極回應金融助力鄉村振興，精準聚焦「農業、農村、農民」。報告期內，為全面推進惠農業務發展，本行成立助力鄉村金融工作領導小組，搭建惠農綜合管理平臺，加快多元化場景建設和產品創新，制定惠農業務推動、體系建設、運營保障機制，在全省推廣農村金融支付服務點 180 餘家。本行亦選派人員組成駐村工作隊，分行也派出了結對幫扶工作隊。

科技賦能鄉村金融發展。本行推動惠農網站佈局，發行鄉村金融卡以及惠農客戶專屬的鄭惠存產品，建設惠農業務管理平臺，實現流程線上化及巡檢小程序線上化，提高網站運營效率，通過惠農專用 POS 系統實現多項功能以及推動鄉村振興版手機銀行的應用，促進支付服務惠民便民。

截至報告期末，本行涉農貸款餘額 734.43 億元，較年初增加 171.64 億元。

涉農貸款餘額

**734.43** 億元

較年初增加

**171.64** 億元

### 案例

#### 發行「鄉村振興卡」

2021年7月29日，本行在省內城商行首發「鄉村振興卡」，該卡採用暫免小額帳戶管理費、短信通知費、ATM取款跨行手續費等減免優惠措施，疊加特色服務，豐富鄉村地區金融應用場景，推動金融服務向鄉村下沉。截至報告期末，共發行「鄉村振興卡」18,564張。



### 案例

#### 首家農村普惠金融支付服務點順利開業

2021年6月18日，本行首家農村普惠金融支付服務點——南蒲農村支付服務點開業慶典在長垣市南蒲社區順利舉行。

當前，國家大力推進鄉村振興戰略，擴大三農領域服務範圍、踐行普惠金融理念是本行義不容辭的社會責任。本行將以農村普惠金融支付服務點為依託，大力延展現代金融服務的「觸角」，把普惠金融服務送到田間地頭，以助農、支付結算等為基礎，通過上門服務、減免費用、優化銀行卡功能、加強金融知識宣傳等方式，著力改善農村支付環境，以務實的態度、誠信的理念、優質的服務，扎實推進鄉村振興工作，積極支援地方經濟高品質發展。





## 關注民生建設

本行授信政策明確在基礎設施建設方面，優先支持國家級重點項目以及與國計民生緊密相關的公用事業類項目、公共服務類項目、保障性住房項目、重大基礎設施項目、水利工程等，為完善公共基礎設施建設、提升居民生活品質提供金融保障。

本行主動對接各級地方政府，加強銀政業務合作，加大新舊基建領域支持力度，包括新型城鎮化建設、市政基礎設施類、園區建設運營、公共服務類民生工程項目等。

### 案例 支持安陽市「引熱入安」長輸管網建設

安陽某公司主營熱力生產和供應、供暖服務、陸地管道運輸等，企業自建「引熱入安」長輸管網供熱工程（安陽段），該項目建成後將提升城市綜合承載能力。報告期內，本行向該公司提供授信28,610萬元，用於支援「引熱入安」長輸管網及配套項目建設。



## 關愛回饋社會

本行不忘初心，牢記回饋社會的使命，通過開展公益慈善活動等方式，與社會共進步，傳遞感恩和關愛。除積極參與疫情防控與抗擊特大自然災害外，本行持續開展各類社會公益及慈善活動，切實擔起應有的社會責任。報告期內，本行向鄭州市見義勇為協會捐款300萬元，向鄭州慈善總會捐款150萬元，公益捐贈達757.94萬元。



### 案例 為戶外勞動者打造「愛心驛站」

報告期內，本行70家「愛心驛站」建成投入使用，其中，7家被評為鄭州市五星級戶外勞動者愛心驛站。「愛心驛站」建設是本行在鄭州市總工會的指導下，依託鄭州市區分支行營業廳，為戶外勞動者提供公益服務的愛心專區，佈設桌椅、飲水等設施，為戶外勞動者提供遮風避雨、臨時休息的「溫暖港灣」，切實為環衛工人、建築工人等戶外勞動者解決「吃飯難、喝水難、休息難」的現實問題。

# 05 高質服務， 保障客戶權益

🔗 提質金融服務

---

📄 保障客戶權益

---



# 提質金融服務

## 加強服務管理

本行以高品質發展戰略為指引，以科技創新為引領，打造優質服務團隊，密切關注客戶需求，不斷提升服務的品質以及效益，同時，優化內部管理機制，強化服務培訓及管理，給予客戶最佳的體驗。

### 管理機制

### 年度績效

#### 1. 提升運營人員能力

- 以訓促學，以學促用，提升運營人員職業技能
- 加強運營人才儲備與管理，為優質服務提供人才支撐

- 開展 25 期線上培訓、2 期管理提升培訓、2 期職業技能提升培訓，累計參訓人員達 30,000 人次，下發 3 期《運營簡報》及 11 期《運營管理月報》
- 開展分支機構運營管理部總經理（運營部經理）人才庫資格考試，入庫 55 名；開展 2 次會計主管人才庫考試，入庫 249 名

#### 2. 加強服務日常管理

- 提升服務考核落地的適應性
- 常態進行服務現場駐點輔導
- 引入了明訪專案，安排服務專家實地走訪分支機構
- 持續開展全行營業網點現場個人客戶滿意度調查

- 營業網點服務客戶滿意度得到提升

報告期內，本行在建設手機銀行、電話銀行、微信銀行方面持續發力，並不斷提高電子管道服務能力。手機銀行深入推進適老化改造，助力老年客群提高運用智慧技術的能力和水準；電話銀行聚焦適老化貼心服務，開通老年客戶專屬服務功能表，服務更加及時和便利。持續豐富微信銀行生態建設和小程式生態，利用企業微信拓寬管道，精準服務客戶，線上管道客戶數量及交易數量不斷提升。重塑線上客服服務流程，線上智慧客服解決率達 90%。

## 加強金融創新

本行不斷創新金融產品和服務，用特色鮮明的產品和服務為客戶創造更高價值，並以此作為提升市場競爭力的突破口。

報告期內，本行加強創新制度與管理機制。合併修訂了相關制度，將《鄭州銀行產品創新管理委員會辦公室工作細則》原有內容併入《鄭州銀行產品創新管理委員會工作細則》。持續優化創新管理機制，一是設立創新基金，為新業務拓展、新技術研發、新產品運營提供持續的資金保障；二是針對特定產品、場景或客群，成立科技與業務融合的跨部門的敏捷運營縱隊，促進科技業務融合創新；三是舉辦首屆創意大賽、設立創新積分體系、建立創新人才庫，持續營造創新氛圍；四是建立創新驗收審查及後評價常態化工作機制，嚴格把控創新風險；五是組建用戶體驗專職團隊，制定使用者體驗設計規範，加強使用者體驗管控。

## 保障客戶權益

本行高度重視消費者權益保護工作，加強制度建設，積極回應客戶意見，加強個人信息私隱安全保護，多措並舉保護消費者權益。報告期內，本行未發生有關產品和服務的健康與安全、廣告及私隱法律法規的違規事件。

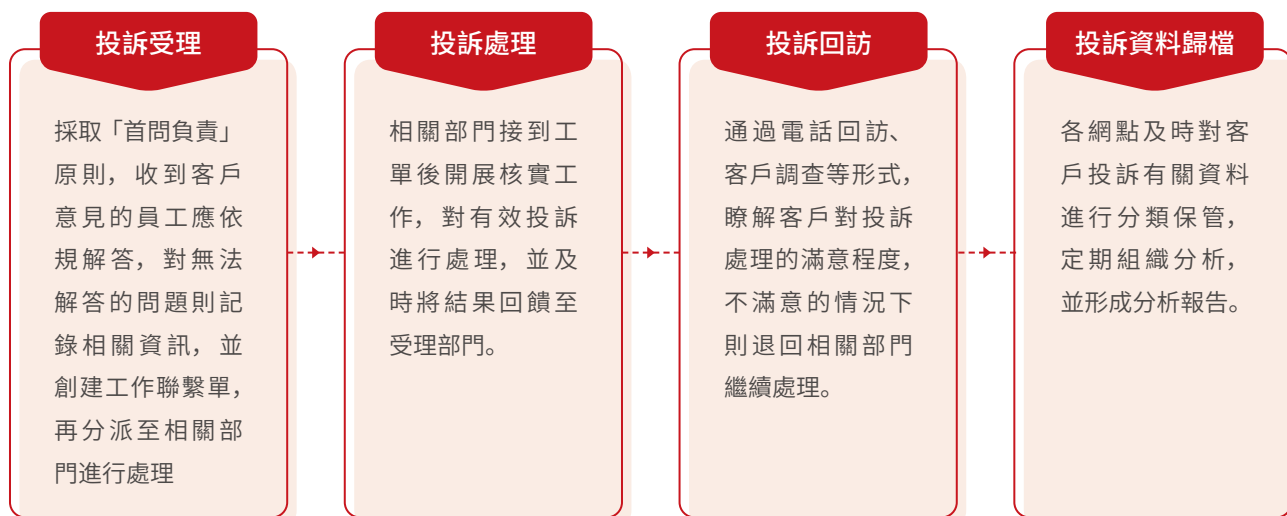
本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定《鄭州銀行消費者權益保護工作管理辦法》、《鄭州銀行個人金融信息安全保護管理辦法》、《鄭州銀行消費者權益保護工作品質考評實施細則》、《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》等內部政策，並且明確部門職責，設立考核指標，切實保障客戶權益。

## 如實廣告宣傳

本行對所提供的產品和服務的行銷宣傳進行嚴格管理，按照《鄭州銀行宣傳工作管理辦法》相關規定，所有對外宣傳必須內容真實，表述嚴謹，政治觀點和輿論導向正確，同時加強對業務合作協力廠商的業務行銷宣傳行為監督，共同確保業務行銷宣傳合法合規。業務行銷宣傳引用真實、準確的數據和資料，採取能夠使消費者足夠注意和易於接收理解的適當形式進行披露，保護消費者的合法權益。

## 加強投訴處理

本行不斷完善投訴協調處理機制，對客戶投訴實施嚴格管理，高效滿足客戶的合理訴求。同時，本行為客戶建立了多種意見表達管道，包括客戶熱線、投訴服務專線、網點意見箱、門戶網站、信訪電話等，方便客戶反映意見，並通過以下四大步驟進行處理：



報告期內，本行處理客戶投訴 712 宗，投訴解決率 100%，編發投訴分析報告 12 期，提出意見建議 15 條，為本行服務品質的提升提供參考。



## 保護客戶私隱

本行制定《鄭州銀行個人客戶金融信息管理辦法》、《鄭州銀行會計檔案管理辦法》、《鄭州銀行數據安全管理辦法》、《鄭州銀行信息安全問責管理辦法》等內部制度，定期開展應急預案演練，持續進行金融信息安全排查工作，切實保護客戶私隱。

報告期內，本行修訂《鄭州銀行個人征信管理辦法》、《鄭州銀行個人征信管理操作規程》、《鄭州銀行數據安全管理辦法》、《鄭州銀行計算機設備管理辦法》等制度，組織四次全行範圍內征信業務專項自查工作，組織全體員工參加了信息安全意識相關培訓，部署專業的網路安全防護設備，嚴格遵循合理合法的收集原則，對敏感信息加密儲存，對重要互聯網客戶系統與移動應用都進行安全測試。此外，我們嚴格控制內部數據使用，資料操作前均需獲得相關授權與審批。

### 案例 開展個人金融信息洩露應急預案演練

2021年9月，本行開展了個人金融信息洩露應急預案演練，通過現場模擬形式，進一步檢驗各層級的信息匯報及傳達路線的順暢度、高效性，提高應急指揮決策水準和跨部門協同配合能力，最大限度地保障客戶個人金融信息安全。

### 案例 數據安全評估

2021年4月，本行完成了數據安全風險評估工作，對行內數據安全管理現狀進行評估，進一步加強了行內數據安全管理，嚴格管理行內數據使用行為，確保客戶私隱安全。

## 普及金融知識

本行持續開展和推動金融消費者教育與金融知識普及工作，提升消費者自我保護意識和風險防範意識，助力構建和諧的金融環境。

### 案例 為群眾辦實事，開展反假貨幣宣傳和兌零換殘活動

2021年9月，本行與中國人民銀行鄭州中心支行聯合舉辦「學黨史辦實事」反假貨幣宣傳和兌零換殘活動，本行組織兌換宣傳服務隊，事先準備好多券別現鈔、點鈔機、兌換工具、宣傳品等，為活動所在園區商戶無償兌換零鈔（幣）和殘損幣。同時，宣傳服務隊分組向過往行人和園區商戶發放宣傳折頁，講解假幣鑒別方法、愛護人民幣等知識，提高群眾辨別假幣的能力。活動現場共發放宣傳折頁400多份，辦理殘幣和零鈔兌換業務40多筆，合計金額4萬多元。



### 案例 防範和處置非法集資宣傳活動

2021年1月至6月，本行開展了防範和處置非法集資百日宣傳以及專題宣傳月活動，以「學用法護小家，防非處非靠大家」為主題，引導社會公眾增強識別防範非法集資的能力，樹立正確的投資理財觀念，自覺遠離和抵制非法集資。



### 案例 濮陽分行開展「小小銀行家」體驗活動

濮陽分行在「金融知識萬里行」活動中，邀請少年兒童參加「小小銀行家」金融知識宣講活動，採用趣味課堂形式，講解了如何識別錢幣等相關金融知識，在寓教於樂中達到普及金融知識的效果。





# 06 凝心聚魂， 攜手員工成長

☞ 保護員工權益

☞ 心繫員工福祉

☞ 引領員工發展

☞ 推廣企業文化



## 保護員工權益

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》等法律法規，制定《鄭州銀行人力資源管理基本制度》、《鄭州銀行員工招聘管理操作規程》、《鄭州銀行勞動合同管理辦法》、《鄭州銀行薪酬管理辦法》、《鄭州銀行總行員工績效考核管理辦法》等內部制度，對員工的招聘及晉升、薪酬及解雇、工作時數、假期及其他福利待遇等進行規範管理，恪守平等僱傭、同工同酬的用工政策，不因其種族、性別、年齡、宗教、民族等因素而差別對待。本行在招聘過程中嚴格審查應聘者的身份資料，堅決杜絕使用童工，若發現違規情況，將及時依照法律法規要求進行處理。報告期內，未發生僱傭童工事件。

本行不斷完善薪酬與晉升體系，以提高市場競爭力和對人才的吸引力為導向，依據崗位價值、個人能力素質和業績貢獻，並參考當地和行業水準、勞動力市場供求狀況、生活費用與物價水準等因素分配薪酬，力求公平公正。亦不斷優化績效考核制度，將績效考核結果作為職務任免及升降、薪酬分配及崗位調整的主要依據，通過浮動工資和獎金等激勵性工資單元激發員工積極性。同時制定了《專業技術序列等級評定管理辦法》，為非管理序列員工提供同等的晉級機會。

本行實行每日工作時間不超過 8 小時，平均每週工作時間不超過 40 小時的工時制度，報告期內，未發生強制勞工事件。除法定節假日外，員工可享受年假、病傷假、婚假、產假、喪假等帶薪假期。同時，為員工繳納各項社會保險和住房公積金，亦建立企業年金、補充醫療保險等補充保障，逐步構建多層次的養老和醫療保障體系。

### 案例

#### 向全行女員工送上節日祝福

2021 年國際勞動婦女節到來之際，本行董事長王天宇、行長申學清、監事長趙麗娟以聯名慰問信形式向女員工送上節日祝福，感謝她們的辛勤付出和卓越貢獻。此外，黨政領導班子和工會委員會向女員工送去鮮花和祝福，總行工會還在職工食堂開展「每人一支康乃馨」活動，表達對女員工的關愛，增強組織凝聚力與向心力。



截至報告期末，本行員工相關資料如下表所示：

分類		2021			2020		
		人數 (人)	比例 (%)	離職率 <sup>3</sup> (%)	人數 (人)	比例 (%)	離職率 <sup>3</sup> (%)
員工總數		5,127	100.00	2.42	4,984	100	1.81
按性別劃分	男性員工	2,346	45.76	3.02	2,279	45.73	1.85
	女性員工	2,781	54.24	1.90	2,705	54.27	1.78
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	1,415	27.60	3.15	2,064	41.41	1.76
	31至40歲(含40歲)員工	2,862	55.82	2.32	2,119	42.52	1.72
	41至50歲(含50歲)員工	597	11.64	1.65	592	11.88	1.66
	50歲以上員工	253	4.93	1.17	209	4.19	3.69
按地區劃分	河南省內員工	5,127	100.00	2.42	4,984	100	1.81
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	321	6.26	-	374	7.5	-
	本科學歷員工	3,795	74.02	-	3,667	73.58	-
	碩士學歷員工	994	19.39	-	925	18.56	-
	博士學歷員工	17	0.33	-	18	0.36	-
按僱傭類型劃分	全職員工	5,127	100.00	2.42	4,984	100	1.81
新進員工		305	5.95	-	263	5.28	-
少數民族員工		199	3.88	-	166	3.33	-

注：該員工構成為本行不含附屬公司資料。

<sup>3</sup> 離職率根據「離職人數/(年末員工人數+離職人數)」計算

## 心繫員工福祉

本行堅持為員工提供健康與安全的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等法律法規，保障員工安全辦公與生產的基本權利、身心健康與生命安全，並舉辦各類文娛活動，平衡員工工作生活。報告期內，本行未發生職業健康與安全的違規事件。

本行定期開展消防系統檢測和維保，持續對重點防火部位進行安全火險排查，開展消防知識教育和防火技能培訓。加強常態化疫情防控及「720」特大暴雨期間日常安全管理，強化各類辦公區域、營業場所出入安全管理，嚴格按照本行應急機制，落實各項防護措施，採取切實有效手段，嚴防各類案件事故發生，確保營業場所安全運營，確保員工、客戶安全。2021 年本行成功實現「零發案、零事故」目標。

在疫情持續影響下，本行通過多項措施保障員工安全生產生活。組織發放防疫物資，每天對大廳、電梯、辦公室、會議室等進行殺菌消毒，設置廢棄口罩、專用紙巾收集桶，並按照醫療有害垃圾進行分類處理，對公車使用前後進行全面消毒，疫情嚴峻時為總行職工提供免費盒飯，在員工餐廳加裝桌面隔板，安排错峰有序就餐。

本行堅持以人為本，設有工會組織，全方位關心員工生活。為員工購買互助保險意外傷害險及重大疾病險，每年安排員工健康檢查；建立「鄭銀微書屋」電子書閱讀平台，上線職業安全及身心健康引導類圖書及期刊 200 餘種；組織文體活動，組織單身青年員工聯誼活動；做好員工生日、病、喪、育及節日慰問，定期走基層專項慰問等。

### 部分總行工會開展員工權益活動

互助保險理賠 <b>36,900</b> 元	幫助員工申請困難救助款 <b>95,000</b> 元	員工直系親屬去世慰問 <b>35,000</b> 元	結婚慰問 <b>16,500</b> 元
女員工生育慰問 <b>18,000</b> 元	複轉軍人慰問 <b>45,000</b> 元	員工住院慰問 <b>74,000</b> 元	六一兒童節慰問 <b>194,600</b> 元

#### 案例

#### 「揚我青春之名 綻放鄭銀之光」徒步走比賽

2021年4月，由鄭州銀行總行工會主辦的慶祝建黨100周年「揚我青春之名，綻放鄭銀之光」徒步走比賽在鄭州樹木園舉行。全行各基層分工會代表隊1,500餘名員工及家屬參加，比賽展現出鄭銀人團結協作、樂觀向上的精神風貌，增進了員工凝聚力和向心力。



<sup>4</sup> 本行過去三年（包括報告期內）均未發生因工死亡事故；報告期內，本行因工傷損失的工作天數為 0。



## 引領員工發展

本行不斷完善培訓管理制度體系，制定《鄭州銀行內訓師管理辦法》、《鄭州銀行培訓效果評估管理辦法》及《鄭州銀行兼職培訓管理員管理辦法》等內部制度，對培訓級別、部門職責、培訓管理流程等進行了明確界定，補充了培訓服務期管理要求。

報告期內，本行開展不同形式的能力提升培訓，完善人才梯隊能力建設，對鄭銀網路學院「鼎學苑」進行升級反覆運算，豐富線上培訓學習體驗與內容，實現全員覆蓋培訓。

培訓類別	2021 年度績效
中層、後備幹部培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中層幹部《創新力線上》系列課程線上能力提升培訓</li> <li>• 正總級及副總級後備線上培訓</li> <li>• 「橙色領導力」及「贏戰開門紅 - 零售行銷」的線上培訓</li> <li>• 總行員工儲備生培訓</li> </ul>
內訓師隊伍建設	<p>賽訓結合，雙線並行、層層選拔：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 培訓方面，完成 2 期培訓，培訓 100 餘人次，新增內訓師 58 名，新增精品課程 + 微課 66 門</li> <li>• 比賽方面，榮獲「聯盟杯」內訓師大賽「卓越組織獎」、「一等獎」、「二等獎」各 1 名；榮獲師道匠心·2021 企業內訓師大賽「金搖籃獎」組織獎項；4 名內訓師通過「金牌內訓師」認證，7 名內訓師通過「新銳內訓師」認證</li> </ul>
二級支行行長線上線下專項能力提升培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成「銀行重點行業風險特徵和風控政策」、領導力、團隊管理、員工績效、宏觀經濟形勢分析等主題課程</li> </ul>
鼎學苑學習平台系統升級	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 升級迭代，增加防截屏、防切屏、學習助手等新功能</li> <li>• 開展「積分大賽」、「黨史學習」等平台運營推廣活動</li> <li>• 新增創新力課程、幹部課程、零售板塊微課及董事長講黨課等學習專欄課程</li> </ul>
新員工入職培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課程包含拓展訓練、企業文化、警示教育、職業生涯規劃、各條線專業知識及上機操作等，共計 168 人、200 餘小時課時</li> </ul>



2021 年新員工入職培訓



二級支行行長能力提升培養項目



內訓師認證培養項目

報告期內，本行舉辦和參加各類培訓 131 場，培訓人數共計 5,127 人，培訓覆蓋率 100%<sup>5</sup>。



本行舉辦和參加各類培訓

**131** 場



培訓人數共計

**5,127** 人



培訓覆蓋率

**100** %

僱員類型	受訓人數 (人)	覆蓋率 <sup>6</sup> (%)	受訓時數 (小時)	受訓平均時數 (小時)
高層員工	22	100	550.0	25.0
中層員工	263	100	12,548.5	47.7
基層員工	4,842	100	197,426.0	40.8
男性	2,346	100	93,290.2	39.8
女性	2,781	100	110,588.3	39.8

## 推廣企業文化

本行注重企業文化建設，探索逐漸建立獨特的企業性格，為員工提供積極的工作氛圍，向社會大眾展現本行良好的企業形象。報告期內，本行對企業文化體系進行了重塑升級，形成《企業文化調研診斷報告》、《企業文化定位分析報告》、《企業文化理念體系》、《企業文化手冊》、《企業文化考核管理辦法》等成果，明確全行文化建設工作的要求與各層級的文化建設任務，實現對企業文化體系理念層次的升級。

### 案例

#### 《鄭銀心約》——新版企業文化手冊發佈

報告期內，本行全面升級企業文化理念體系，發佈鄭州銀行新版企業文化手冊——《鄭銀心約》，《鄭銀心約》指明了企業使命在社會經濟發展中應當擔當的角色與責任，闡述了高品質發展的要求以及達成「打造價值領先銀行」願景的方法，進一步詳解鄭州銀行核心價值觀。



<sup>5</sup> 覆蓋率根據「培訓人數 / 總人數」計算

<sup>6</sup> 覆蓋率根據「按僱員類型或性別劃分的培訓人數 / 按僱員類型或性別劃分的總人數」計算

# 07 綠色發展， 守護綠水青山

 發展綠色金融

---

 應對氣候風險

---

 推動綠色運營

---

 宣導綠色行動

---





## 發展綠色金融

隨著國家「雙碳目標」及河南省「綠色低碳轉型戰略」的提出，河南省經濟結構、能源結構、產業結構轉型將進一步深化。本行積極回應號召，進一步完善綠色金融服務體系，探索新的綠色金融服務與產品模式，按照《鄭州銀行綠色信貸戰略》統籌安排相關工作，提升綠色金融工作的主動性、自覺性。

在綠色信貸工作委員會領導下，本行制定《鄭州銀行綠色金融債券管理細則》等內部文件，明確綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜，主要投放的綠色產業項目涵蓋節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業項目，重點支持列入國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家節能減排十大重點工程、重點污染源治理項目等。

截至報告期末，

本行綠色信貸餘額為**21.06**億元

較年初增加**8.42**億元

增幅**66.61**%



 A類	<p>建設、生產、經營活動有可能嚴重改變環境原狀且產生的不良環境和社會後果不易消除的客戶。</p>	<p>如風險管理團隊出具正面意見，授信應在授信許可權最高的總行審批，否則不得進入授信審批流程。</p>
 B類	<p>建設、生產、經營活動將產生不良環境和社會後果但較易通過緩釋措施加以消除的客戶。</p>	<p>如風險管理團隊出具正面意見，授信至少應在分行或其以上層級審批，否則不得進入授信審批流程。</p>
 C類	<p>建設、生產、經營活動不會產生明顯不良環境和社會後果的客戶。</p>	<p>直接進入正常授信流程。</p>

2021年10月15日，本行簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》（「《宣示》」）。《宣示》由中國銀行業協會牽頭發起，並在第十五次聯合國生物多樣性大會（CBD COP 15）第一階段的生態文明論壇上簽署和發佈。《宣示》內容主要包括七個方面，分別是制定「生物多樣性戰略」、強化「生物多樣性風控」、確立「生物多樣性偏好」、加大「生物多樣性投資與創新」、做好「生物多樣性披露」、改善「生物多樣性表現」、促進「生物多樣性合作」。

### 案例

#### 碳排放權質押融資產品創新

本行秉承以客戶為中心服務理念，聚焦場景生態、圍繞數據賦能，在綠色金融領域進行積極探索創新。組建專業團隊，創新碳排放權質押融資模式，充分發揮碳排放權交易在金融資本和實體經濟之間的聯通作用，拓寬企業融資管道，盤活企業「碳資產」，驅動企業綠色創新發展。



## 應對氣候風險

2020年9月，中國承諾力爭於2030年前二氧化碳排放達到峰值，2060年前實現碳中和。2021年，中國政府印發《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》、《2030年前碳達峰行動方案》及《關於推動中央企業高品質發展做好碳達峰碳中和工作的指導意見》，對「碳達峰、碳中和」工作進行了部署。銀行業作為金融機構體系的重要組成部分，在動員和配置社會資源，引導和塑造產業結構等方面具有突出的影響力，在應對氣候變化方面發揮著重大作用。

隨著節能減排和低碳經濟逐漸成為經濟發展的大趨勢，企業應對氣候變化的融資需求不斷增加。本行秉持綠色發展理念，抓住氣候融資機遇，深入發展綠色金融，大力支持環保產業的發展，全力以赴應對氣候變化對全球帶來的挑戰。

### 案例

#### 助力國家開發銀行發行首單「碳中和」專題「債券通」綠色金融債券

2021年，本行參與了國家開發銀行面向全球投資人發行首單「碳中和」專題「債券通」綠色金融債券。本期債券發行規模為200億元，是目前全市場發行金額最大的專項用於助力實現碳達峰、碳中和目標的綠色債券。該債券系我國首單獲得國際氣候債券倡議組織（CBI）認證的碳中和債券，在國內獲得協力廠商認證機構聯合赤道認證通過。債券募集資金將用於風電、光伏等碳減排項目，有效推進可再生能源替代，電力體制深化改革，構建新能源為主體的新型電力系統。本行作為15家承銷商之一，與國家開發銀行密切合作，以實際行動回應習近平主席在中央財經委員會第九次會議上對實現碳達峰、碳中和工作目標的重要指示。



此次助力國家開發銀行發行「碳中和」專題綠色金融債，是本行承擔社會責任、支持綠色環保產業的一大要事，契合了本行高品質發展理念、推動綠色信貸轉型、培育綠色產業項目的工作精神。本期債券的成功發行，將積極助力打好環境保護攻堅戰，支援經濟社會可持續發展，推動吸引更多社會資金投入深度低碳轉型行業，助力提升國際社會對我國綠色金融政策、標準、產品、市場的認可和參與度。

### 風險類別

### 應對策略

#### 信用風險

- 貫徹落實綠色金融政策，積極推動綠色金融產品和服務方式創新
- 制定《鄭州銀行綠色信貸戰略》，明確綠色信貸資源配置傾斜方向
- 對授信客戶或項目面臨的環境和社會風險情況、因環保政策而面臨的風險等進行動態評估

#### 市場風險

- 持續對債券等金融資產價格進行監測，定期開展金融資產估值減值工作，並對價格波動較大的資產及時採取措施
- 結合經營情況和外匯市場波動，有計劃地開展外匯套期保值工作，降低外匯敞口，對利率風險和匯率風險關鍵指標進行監測和管控

#### 操作風險

- 制定完備的業務連續性管理體系，應對惡劣天氣事件可能對業務連續性的影響
- 制定專項應急預案，制定應急回應措施，開展應急演練，提升應對緊急突發事件的處置能力

## 推動綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國水法》等法律法規，積極推動節能環保，營造綠色低碳運營。本行制定《鄭州銀行環境衛生管理辦法》，對辦公室環境管理流程進行規範，節約資源，降低能耗，有效控制污染排放。報告期內，本行嚴格按照相關法律法規的要求管理污染排放。

本行使用的主要資源包括水、電、天然氣、汽油、柴油及紙張。在維持運營所需的基礎上，本行堅持有計劃地從源頭減少能源消耗，降低非必要的能源及資源使用，從而達到進一步推動綠色運營的目標。

本行用水均來自市政管網，於求取水源方面不存在問題。本行辦公過程中產生的廢水通過所在大廈物業的污水處理設施初步處理後排入市政污水管道，不會對環境造成重大影響。

本行在總行層面設立節能減排目標以及相應的措施，以進一步推進綠色運營。

範疇	2022 年度目標	採取的步驟
 廢氣和溫室 氣體排放	總量降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用含硫量較少的汽油</li> <li>• 儘量綠色出行減少用車</li> </ul>
 廢棄物處理	總量降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不使用或少使用會產生有害廢棄物的各項設備</li> <li>• 正確使用辦公設備，延長其使用壽命，減少固體廢棄物產生。如上班時用到設備再開，不用不開；人走順手關電腦主機、顯示器等</li> </ul>
 能源使用	年度人均用電用 熱量降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 杜絕白晝燈、長明燈。自然光足夠亮時不再開燈，做到人走燈滅</li> <li>• 夏季空調溫度不低於 26 攝氏度，冬季不高於 20 攝氏度，開空調不開門窗，無人不開空調</li> </ul>
 用水效益	年度人均用水量 降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 搓洗時及時關水，避免長時間沖淋</li> <li>• 常檢查常巡邏，避免滴水漏水現象</li> </ul>

本行採取以下節能減排措施：



### 用電管理

- 以 LED 燈具或其他節能燈具替換原有的白熾燈具，設定計時器控制亮息時間
- 杜絕白晝燈、長明燈，在自然光足夠亮時不再開燈
- 每日下班後對辦公設備、空調、飲水機等的關閉情況進行檢查
- 提倡夏季空調溫度不低於 26 攝氏度，冬季不高於 20 攝氏度
- 反對開空調時開門窗，無人的情況下不開空調
- 對風扇、空調、暖氣等設備進行定期清洗、檢修、保養及更換舊件，提高使用效率
- 採購新設備時，優先考慮節能環保型設備



### 用水管理

- 採取清潔用水時以少量多次為原則，員工洗手、搓洗時及時關水，避免過長時間沖淋
- 張貼節水標識，如發現異常情況，立即進行維修處理
- 根據天氣情況澆灌花木，合理用水，避免浪費



### 辦公管理

- 減少紙質檔的傳遞浪費，上線櫃面集中作業平台
- 優化辦公自動化系統，實現業務審批、印章審批、法務審查、工作溝通及督查督辦的線上辦理
- 開發會務助手，實現會議通知、會務材料的線上實施查閱
- 啟用電子章系統，替代部分實物印章的刻制和使用
- 推行視訊會議，降低會議成本



### 公務車管理

- 對公務車實施統一管理，定期進行檢修和保養，提高車輛使用率、完好率
- 優化出行路線，減少車輛燃油的使用



## 總行資源使用

項目	單位	2021	2020
用水量	噸	167,736	80,694
用水密度	噸 / 平方米 <sup>7</sup>	4.01	1.69
用電量	千千瓦時	10,356	11,309
用電密度	千千瓦時 / 平方米	0.25	0.24
天然氣使用量	千千瓦時 <sup>8</sup>	273.90	375.33
天然氣使用密度	千千瓦時 / 平方米 <sup>9</sup>	0.0066	0.0079
暖氣熱力消耗量	千千瓦時	1,521.43	1,292.81
暖氣熱力消耗密度	千千瓦時 / 平方米	0.04	0.03
公車耗油量 <sup>10</sup>	千千瓦時 <sup>11</sup>	708.01	716.31
公車耗油密度	千千瓦時 / 輛 <sup>12</sup>	20.23	20.47



## 總行溫室氣體排放

項目	單位	2021	2020
總溫室氣體排放量	二氧化碳當量 (噸)	6,942.53	6,737.29
總溫室氣體排放量密度	二氧化碳當量 (噸) / 平方米	0.17	0.14
直接溫室氣體排放量 (範圍一) <sup>13</sup>	二氧化碳當量 (噸)	246.92	264.48
間接能源溫室氣體排放量 (範圍二) <sup>14</sup>	二氧化碳 (噸)	6,695.62 <sup>16</sup>	6,472.81

<sup>7</sup> 總行辦公面積為 41,778.82 平方米

<sup>8</sup> 為配合有關監管規定的披露要求，本行於報告期內調整天然氣使用量計量單位為「千千瓦時」，並根據該計量單位對 2020 年天然氣使用量重新進行核算和披露

<sup>9</sup> 為配合有關監管規定的披露要求，本行於報告期內調整天然氣使用密度計量單位為「千千瓦時 / 平方米」，並根據該計量單位對 2020 年天然氣使用密度重新進行核算和披露

<sup>10</sup> 包括公車汽油及柴油使用量

<sup>11</sup> 為配合有關監管規定的披露要求，本行於報告期內調整公車耗油量計量單位為「千千瓦時」，並根據該計量單位對 2020 年公車耗油量重新進行核算和披露

<sup>12</sup> 為配合有關監管規定的披露要求，本行於報告期內調整公車耗油密度計量單位為「千千瓦時 / 輛」，並根據該計量單位對 2020 年公車耗油密度重新進行核算和披露。截至報告期末，總行共擁有 35 輛辦公車輛

<sup>13</sup> 包括消耗天然氣、汽油、柴油的溫室氣體排放

<sup>14</sup> 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

<sup>15</sup> 根據《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2021 年修訂版）》進行計算，報告期內電網排放因數調整為 0.5839kgCO<sub>2</sub>/kWh





## 總行無害廢棄物

項目	單位	2021	2020
生活垃圾	噸	120	200
生活垃圾產生密度	噸 / 人 <sup>16</sup>	0.08	0.15
廢棄設備量	件	728	1,195

本行無害廢棄物主要是辦公生活所產生的垃圾，本行與清運公司合作建設垃圾分類處理站，對廢舊製作品、鐵質物品等進行回收，並將不可回收物運至指定電廠進行燃燒處理。

本行主營業務不涉及高污染、高排放，故未產生明顯有害廢棄物以及廢氣。對於日常營運中產生的廢棄電池、廢棄滅火器、廢棄燈管等數量有限的有害廢棄物，本行運至鄭州市垃圾綜合處理廠進行處理。對於載有敏感信息存儲介質的廢棄物，由專人使用通過國家保密認證的消磁設備進行信息消除、消磁或物理粉碎等銷毀處理，並保存銷毀記錄。

## 宣導綠色行動

報告期內，本行積極履行社會責任，組織開展「節能減排」主題宣傳活動，製作了一系列宣傳海報於分支機構營業廳多媒體平台滾動播放並於官方微信公眾號發佈，營造綠色低碳宣傳氛圍，為環境保護貢獻力量。



<sup>16</sup> 截至報告期末，總行共有 1,561 名員工

# 展望未來

未來，本行將堅持穩健發展的總基調，全面推進發軔轉型路線，貫徹可持續發展理念，縱深深化高品質發展。本行將持續與利益相關方保持緊密的聯繫，積極瞭解和回應利益相關方在 ESG 方面的期望，著力承擔和履行社會責任。本行將持續加強風險及內控管理，強化合規建設，堅守風險底線，並持續關注和管理 ESG 風險。本行將繼續推進「四新金融」，扶助小微企業，建設科創金融，打造市民金融品牌，推進鄉村金融建設，不斷提升普惠金融質效，全力推動區域經濟蓬勃。此外，本行將繼續關愛回饋社會，維護員工權益，建設綠色銀行，助力碳達峰、碳中和國家戰略目標，共同應對全球氣候變化。



# 獨立審驗聲明

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」）的委託，對鄭州銀行《2021 年度社會責任報告》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」），並以發表獨立審驗聲明的形式向《2021 年度社會責任報告》的使用者披露審驗結果及結論。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準 v3》（「AA1000AS v3」），對鄭州銀行於包容性、實質性、回應性及影響性四項 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《2021 年度社會責任報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）2019 年發佈的《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。

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《2021 年度社會責任報告》內的數據或編撰《2021 年度社會責任報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於鄭州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與鄭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》、ISO 14064、ISO 9001 等與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、鄭州銀行的責任

鄭州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》編制其《2021 年度社會責任報告》。鄭州銀行亦負責並實施相關內部控制程序，以使《2021 年度社會責任報告》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》向鄭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鄭州銀行《2021 年度社會責任報告》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《2021 年度社會責任報告》涵蓋的鄭州銀行及其附屬公司的信息和數據，不包括鄭州銀行的供應商、承包商及其他第三方的數據和信息；
- 採用 AA1000AS v3 類型 2 中度審驗等級用以評估鄭州銀行遵循 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；



- 鄭州銀行與中國節能皓信（香港）達成了一致協議，選定了《2021 年度社會責任報告》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：
  - 按地區劃分的供應商數目
  - 中層員工平均受訓時數
  - 柴油及汽油使用量
- 審驗的時間範圍僅限於 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日並載於《2021 年度社會責任報告》內的資料，對於《2021 年度社會責任報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在本次審驗工作範圍內，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鄭州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，將由鄭州銀行一併回覆

## 五、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對鄭州銀行總行開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估鄭州銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 與可持續性管理、《2021 年度社會責任報告》編制及提供有關信息的人員進行訪談<sup>1</sup>；
- 審驗《2021 年度社會責任報告》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有關數據可靠性及質量的支持性證據進行抽樣檢查；
- 對選定的特定績效信息進行重新計算驗證；
- 評估《2021 年度社會責任報告》對《ESG 報告指引》的符合程度；以及
- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作基於鄭州銀行提供予中國節能皓信（香港）的相關信息和數據所作成之結論，並確保其所提供的信息是完整及準確的。

## 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和結論如下：

---

<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。

### • 包容性

鄭州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，並了解他們的期望與關注重點。鄭州銀行亦透過此基礎充分考慮了主要利益相關方的訴求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，鄭州銀行遵循包容性原則。

### • 實質性

鄭州銀行已設立環境、社會及管治議題的識別與重要性判定流程，基於主要利益相關方的關注重點、自身的行業特點、《ESG 報告指引》要求等，透過合適的方法識別出重要性議題，並在《2021 年度社會責任報告》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，鄭州銀行遵循實質性原則。

### • 回應性

鄭州銀行對其主要利益相關方建立了日常的溝通渠道以了解其期望與訴求，並設有相關機制以回應主要利益相關方關注事宜。此外，鄭州銀行在《2021 年度社會責任報告》中就所識別的重要性議題以進行披露，回應主要利益相關方的信息需求。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循回應性原則。

### • 影響性

鄭州銀行建立了流程以理解、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管理，並在《2021 年度社會責任報告》中披露了其影響。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循影響性原則。

### • 香港聯交所《ESG 報告指引》

《2021 年度社會責任報告》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》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文進行披露。鄭州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《2021 年度社會責任報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被鄭州銀行採納或解釋。

### • 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《2021 年度社會責任報告》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。

### • 建議

我們建議鄭州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

- 持續強化相關風險管理及內部監控系統，擴大風險評估範圍至環境、社會及管治範疇；
- 持續優化數據管理流程，通過定期溝通、匯總、分析數據績效，進一步提高數據的準確性，並逐步擴大社會及環境數據覆蓋範圍以全面管控自身營運的影響。



AA1000  
Licensed Report  
000-259/V3-X158K

2022 年 3 月 30 日  
中國香港特別行政區

## 《指引》 指標索引

指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
<b>A. 環境</b>				
<b>A1: 排放物</b>	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	47	A1.1 排放物種類及相關排放資料	49
			A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	49
			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）	本行主營業務不涉及高污染、高排放，未產生明顯有害廢棄物
			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）	50
			A1.5 描述所訂立的排放量目標以及為達到這些目標所採取的步驟	47
			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以及為達到這些目標所採取的步驟	47,50
<b>A2: 資源使用</b>	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	47	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）	49
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	49
			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	47
			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	47
			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	本行主營業務為金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料



指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
<b>A. 環境</b>				
<b>A3: 環境及天然資源</b>	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	47	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	47
<b>A4: 應對氣候變化</b>	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重要氣候相關事宜的政策	45-46	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	45-46
<b>B. 社會</b>				
<b>B1: 僱傭</b>	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	39	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僱員總數	40
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	40
<b>B2 健康與安全</b>	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	41	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	41
			B2.2 因工傷損失工作日數	41
			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	41
<b>B3 發展及培訓</b>	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	42	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	43
			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	43
<b>B4 勞工準則</b>	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	39	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	39
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	39
<b>B5 供應鏈管理</b>	管理供應鏈的環境及社會風險政策	24	B5.1 按地區劃分的供應商數目	24
			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	24

指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
<b>B. 社會</b>				
			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	24
			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	24
<b>B6 產品責任</b>	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	35, 36 本行无成品产品, 不涉及产品和服务的健康与安全、标签事宜	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	本行主營業務為金融服務，不涉及產品回收
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	35
			B6.3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例	24
			B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式	本行主營業務為金融服務，不涉及質量檢定及產品回收
			B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	36
<b>B7 反貪污</b>	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	22-24	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	24
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	22-24
			B7.3 描述向董事及員工提供反貪污培訓	22
<b>B8 社區投資</b>	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	11,25-32,37	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）	11,25-32,37
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	11,25-32,37

# GRI 內容索引

GRI 標準	項目	披露頁碼
<b>GRI 一般披露</b>		
<b>GRI 102 一般披露</b>	<b>組織概況</b>	
	102-1 組織名稱	01
	102-2 活動、品牌、產品與服務	07
	102-3 總部位置	07
	102-4 經營位置	02
	102-5 所有權與法律形式	07
	102-6 服務的市場	07
	102-7 組織規模	07
	102-8 關於員工及其他工作者的資訊	40
	102-9 供應鏈	24
	102-10 組織及其供應鏈的重要變化	報告期內，本行及其供應鏈沒有重大改變
	102-11 預警原則或方針	16-24
	102-12 外部倡議	26,31,45
	102-13 協會會員資格	本行將考慮與未來披露
	<b>戰略</b>	
	102-14 高級決策者的聲明	05-06
	<b>道德与诚信</b>	
	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	13
	<b>管治</b>	
	102-18 管治架構	17
	<b>利益相關方參與</b>	
	102-40 利益相關方群體列表	13-15
	102-41 集體談判協定	本行將考慮與未來披露
	102-42 識別和遴選利益相關方	13-15
	102-43 利益相關方參與方針	13-15
	102-44 提出的主要議題和關切問題	15
	<b>報告實踐</b>	
102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	01	
102-46 界定報告內容和議題邊界	01	
102-47 實質性議題列表	15	

	102-48 信息重述	与往年報告相比，報告范围沒有重大改變
	102-49 報告變化	与往年報告相比，報告范围沒有重大改變
	102-50 報告期	01
	102-51 最近報告的日期	01
	102-52 報告週期	01
	102-53 可回答報告相關的問題的聯絡人資訊	02
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	01
	102-55 GRI 內容索引	58-59
	102-56 外部鑒證	52-54
<b>GRI 103 管理方法</b>		
<b>GRI 103 管理方法</b>	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	15
	103-2 管理方法及其組成部分	16-24,34
	103-3 管理方法的評估	17-19
<b>GRI 200 經濟標準系列</b>		
<b>GRI 201 經濟績效</b>	201-1 直接產生及分配的經濟價值	07-10
	201-2 氣候變化帶來的財務影響及其它風險與機遇	46
<b>GRI 203 間接經濟影響</b>	203-1 基礎設施投資與支援性服務	26,32
<b>GRI 300 環境標準系列</b>		
<b>GRI 302 能源</b>	302-1 機構內部的能源消耗量	49
	302-3 能源密度	49
<b>GRI 303 水資源與污水</b>	303-3 取水	49
	GRI 305 排放	49
<b>GRI 305 排放</b>	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放量	49
	305-4 溫室氣體排放強度	49
<b>GRI 400 社會標準系列</b>		
<b>GRI 401 僱傭</b>	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	40
<b>GRI 403 職業健康與安全</b>	403-1 職業健康安全管理體系	41
	403-5 工作者職業健康安全培訓	41
<b>GRI 404 培訓與教育</b>	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	43
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	43
<b>GRI 413 當地社區</b>	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營地點	11,25-32
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營地點	11,25-32
<b>GRI 417 行銷與標識</b>	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	34-35
<b>GRI 418 客戶隱私</b>	418-1 與侵犯客戶私隱和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	36



## 讀者回饋

感謝您閱讀《鄭州銀行股份有限公司 2021 年度社會責任報告》，為更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的資訊，我們期望您通過填寫回饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價回饋給我們。

電話：+86-371-67009199

傳真：+86-371-67009898

郵箱：ir@zzbank.cn

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號鄭州銀行大廈

郵編：450018

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

政府     監管機構     股東     客戶     員工

供應商     合作夥伴     社區     環境     其他

2. 您對本報告的總體評價：

不好     一般     較好     很好

3. 您對鄭州銀行對利益相關方履行社會責任的評價：

不好     一般     較好     很好

4. 您認為本報告是否反映了鄭州銀行踐行社會責任對經濟、社會及環境的影響：

否     一般     是

5. 您認為本報告披露的資訊是否完整：

否     一般     是

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否     一般     是

7. 您對改善和提高鄭州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對鄭州銀行的關心和支持！



網址：[www.zzbank.cn](http://www.zzbank.cn)