



地址：天津市河西區友誼路15號
郵編：300201
24小時客服電話：956056



天津銀行股份有限公司 2021 社會責任報告

天津銀行股份有限公司*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：1578)



2021 社會責任報告



報告說明

報告時間

2021年1月1日至2021年12月31日。為增強報告的對比性和前瞻性，部分內容超出上述時間範圍。

報告周期

本報告為年度報告。

報告組織範圍

本報告所涉及的數據和事實覆蓋了天津銀行股份有限公司總行、所屬分支機構及附屬公司。為便於表達，在報告中簡稱「天津銀行」「本行」或「我們」。

報告編製指南

本報告遵循《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（ESG）報告指引》編寫。同時參考可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

報告編製原則

報告編製遵循重要性、量化、平衡、一致性原則。

重要性：本公司ESG事宜重要性由董事會釐定，利益相關方溝通及實質性議題識別的過程及實質性議題矩陣均在本報告中進行披露。

量化：本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設及／或計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告釋義中進行說明。

平衡：本報告不偏不倚地呈報本公司報告期內的表現，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：本報告披露數據所使用的統計方法及口徑，如無特殊說明，均與往年保持一致。

數據說明

報告中的財務數據均來自2021年度經審計財務報告，如本報告所載數據與2021年報不一致，請以2021年報為準。其他數據統計範圍包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司，特別說明的除外。

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

發佈形式

報告以電子版形式發佈。電子版可在聯交所披露易（網址：www.hkexnews.hk）及本行網站下載（網址：www.bankoftianjin.com）。

聯繫方式

地址：天津市河西區友誼路15號

郵編：300201

電話：86-22-28405262

電郵：ir@bankoftianjin.com

目錄

CONTENTS

- 4 董事長致辭
- 6 2021 年度關鍵績效
- 8 關於我們
- 80 未來展望
- 81 ESG 指標索引
- 84 讀者意見反饋表



企業管治篇	14
公司治理	16
不斷完善公司治理制度體系	16
推動董監高平穩換屆	16
戰略管理	19
ESG 管理	20
董事會聲明及責任管理體系	20
利益相關方溝通	22
重要性議題評估	23
合規及風險管理	25
全面風險管理	25
合規風險管理	26
反洗錢	27
反貪污	28
供應商管理	29

改革 + 創新篇	30
支持實體經濟高質量發展	32
助力京津冀協同發展	32
深化金融供給側結構性改革	34
集團協同，助力普惠金融	35
服務小微企業	35
支持鄉村振興	38
場景賦能，打造市民銀行	40
服務百姓民生	40
構建「智慧小二」生態圈	40
科技創新，夯實發展基礎	42

服務環境篇	44
推進綠色金融	46
推廣綠色信貸	46
加強「兩高一剩」行業授信管理	48
積極開展綠色債券承銷及投資	49
響應 TCFD 建議	50
探索氣候風險管理	50
加強環境與社會風險管理	51
踐行綠色運營理念	52
提升金融服務電子化水平	52
倡導綠色辦公	53
環境績效	56

回饋社會篇	58
提供卓越體驗	60
推進智能化服務	60
提升網點服務水平 滿足差異化需求	62
保護消費者權益	64
強化網絡信息安全 保護客戶隱私	64
積極回應消費者反饋 提升服務滿意度	65
投身社會公益	67
普及金融知識	67
熱心公益事業	68
攜手員工成長	71
平等僱傭員工	71
保障員工權益	73
助力員工發展	74
關愛員工生活	77



董事長致辭



2021年，在「兩個一百年」奮鬥目標交匯之際，本行以全新的「十四五」戰略規劃為引領，緊緊圍繞「打造成社會主義現代化城市商業銀行」的發展願景，貫徹落實習近平總書記關於「碳達峰·碳中和」的重大戰略部署，努力推動自身與經濟、社會和環境的可持續發展。

做誠信合規的銀行、價值驅動的銀行。2021年，本行以「國企改革三年行動方案」、「對標國內一流企業提升行動」為抓手，不斷提升經營管理水平，響應利益相關方訴求。先後開展公司章程、三會一層議事規則、專門委員會工作規則、履職評價制度以及授權管理制度的修訂和制定工作，公司治理制度體系不斷完善。分析研判未來發展趨勢和外部環境，制定「十四五」戰略規劃，明確把打造成為社會主義現代化城市商業銀行作為發展願景，提出努力把自身建設成為「京津冀主流銀行」「誠信合規的銀行」「價值驅動的銀行」「卓越體

驗的銀行」「關愛員工的銀行」「雙軌並進的銀行」，將「改革+創新」雙軌戰略作為發展動力，全面推進「十大工程(3.0)」。開展經營風險源頭治理專項活動、做好監管發現問題整改、加強業務違規問責力度、發揮審計監督效能，經營合規水平不斷提升。搭建ESG管理架構，完善ESG管理制度，推動ESG各項工作穩步開展，ESG管理水平顯著提升。

做京津冀主流銀行、雙軌並進的銀行。2021年，本行秉承服務實體經濟、業務創新發展的理念，各條線業務取得發展實效。利用重點項目貸款、債券投資、債券承銷等多重手段支持京津冀區域協同發展；以產業鏈營銷、供應鏈金融等創新業務為抓手，深化金融供給側改革。做好政企聯動，明確自身定位，大力推動「智慧小二」生態圈、第三代社保卡等民生金融業務的發展，打造「市民銀行」。持續踐行國家政策，發揮集團協同優勢，不斷創新產品體系，加大績效考核力度，推進小微金融和涉農金融增量擴面，支持鄉村振興。積極響應「碳達峰·碳中和」重大國家戰略，以綠色金融、環境風險管理、綠色運營為重點，持續打造「綠色銀行」。

做卓越體驗的銀行、關愛員工的銀行。2021年，本行不斷完善運營管理機制，切實關切金融消費者、員工的權益訴求，做一家有「溫度」的銀行。以優化客戶體驗為目標，通過營業網點智能化轉型、客服系統智能化改造等舉措，為客戶提供更加人性化、智能化的服務。以保護消費者權益為前提，加大信息安全管控、推進產品服務透明化，不斷提升消費者滿意度。以關愛員工為承諾，通過完善社會及醫療保障體系維護員工權益，通過創新培訓方式助力員工發展，通過幫難助困、精準支援解決員工切實問題。以服務社會為己任，通過普及金融知識、開展愛心捐贈、推廣志願服務等舉措踐行金融企業社會責任，為精神文明建設貢獻力量。

藍圖已經繪就、奮鬥正當其時。展望2022，我們將繼續以「十四五」發展戰略規劃為引領，堅持穩中求進的總基調，以優質高效的服務推動實體經濟發展、以開拓創新的精神促進社會低碳轉型、以以人為本的態度回應利益相關方合理訴求，在建設社會主義現代化城市商業銀行的征程中實現與經濟、社會、環境共同發展。

天津銀行 董事長



2021年度關鍵績效

服務實體經濟

- 助力京津冀地區發展。承銷京津冀地方債183億元，為京津冀地區企業主承銷債券規模超900億元。
- 不斷擴大普惠金融服務面，截至2021年12月31日，普惠型小微企業貸款戶數90.72萬戶，比年初增長39.96萬戶；普惠型小微企業貸款餘額363.62億元，增幅42.55%。
- 發揮集團與村鎮銀行協同優勢，加強「三農」領域信貸投放。截至2021年12月31日，普惠型涉農貸款餘額42.02億元，增速88.35%。
- 服務民生事業，打造「市民銀行」。構建「智慧小二」生態圈，截至2021年12月31日，天津地區「智慧小二」場景生態圈累計入網商戶逾20萬戶，每天服務天津120萬左右市民用戶的支付需求。



服務生態環境

- 為綠色經濟轉型提供支持，截至2021年12月31日，綠色信貸餘額120.69億元，同比增長29.38%。累計開展綠色債券承銷及投資106億元。
- 響應TCFD政策建議，成為首家宣佈支持TCFD的城商行。
- 踐行綠色運營理念，提升金融服務電子化水平。截至2021年12月31日，信用卡電子賬單替代率同比增長12.89個百分點。



服務和諧社會

- 面向社會各界普及金融知識，2021年開展金融知識宣傳教育活動5,200場，發放宣傳材料39萬份。
- 投身公益事業，以實際行動踐行社會主義核心價值觀，截至2021年12月31日，建立志願服務隊17支，註冊志願者3,770人，志願服務累計時長超過2,000小時。
- 關注員工發展需求，開展人才梯隊培養計劃，全年開展員工培訓1,508場，培訓員工9.27萬人次。



經濟績效

指標名稱	單位	2019年	2020年	2021年
資產總額	億元	6,694.01	6,877.60	7,199.04
客戶貸款及墊款餘額	億元	2,812.29	2,957.52	3,246.07
負債總額	億元	6,182.24	6,338.12	6,623.63
存款餘額	億元	3,509.96	3,559.82	3,824.79
營業收入	億元	170.54	171.97	176.94
撥備前利潤	億元	130.63	132.66	132.94
淨利潤	億元	46.09	43.43	32.14
繳納稅收 ¹	億元	12.27	8.96	4.38
平均總資產回報率	百分比	0.69	0.64	0.46
資本充足率	百分比	15.24	14.48	13.49
撥備覆蓋率	百分比	220.58	183.45	154.26

社會績效

指標名稱	單位	2019年	2020年	2021年
員工總數	人	6,767	6,663	6,587
男性員工人數	人	2,799	2,736	2,683
女性員工人數	人	3,968	3,927	3,904
社會保險覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
住房公積金覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
對外捐贈總額	萬元人民幣	741.01	618.60	33.00

環境績效

名稱	單位	2019年	2020年	2021年
市政供水消耗量	噸	126,639.86	137,410.89	137,242.17
外購電力消耗量	兆瓦時	28,830.37	28,222.87	33,930.59
汽油消耗量	升	214,519.96	181,331.60	181,659.46
柴油消耗量	升	1,550.47	1,200.11	994.90
天然氣消耗量	立方米	324,704.28	182,778.00	344,015.30
外購熱力	GJ	70,236.26	61,312.80	53,808.99
溫室氣體直接排放量	噸CO ₂ e	1,183.74	799.66	1,152.67
溫室氣體間接排放量	噸CO ₂ e	27,957.66	26,450.31	29,728.34
溫室氣體排放總量	噸CO ₂ e	29,141.40	27,249.97	30,881.01
百萬元營業收入溫室氣體排放量	噸CO ₂ e/百萬元	1.71	1.58	1.75
人均溫室氣體排放	噸CO ₂ e/人	4.31	4.09	4.69
綜合能源消耗量	兆瓦時	53,762.59	48,819.81	54,189.95
百萬元營業收入綜合能耗	兆瓦時/百萬元	3.15	2.84	3.06
僱員人均能耗	兆瓦時/人	7.98	7.33	8.23

¹ 繳納稅收包含本行財務指標中的「所得稅」及「稅金及附加」。



關於我們

本行成立於1996年，是我國首批獲准組建的5家城市合作銀行之一。2007年經中國銀監會（現更名為中國銀保監會）批准，更名為「天津銀行」並開始實施跨區域經營，在北京、石家莊、上海、濟南、成都設立一級分行，構建了立足天津，輻射京津冀、長三角和西部地區並面向全國的跨區域經營戰略佈局；2008年起佈局村鎮銀行，已在天津薊州區、寧夏、新疆等地區發起設立了8家村鎮銀行，參股1家村鎮銀行；2016年3月，實現在香港聯交所主板上市；2016年10月，發起設立天銀金融租賃有限公司（於2017年改制為天銀金融租賃股份有限公司）。本行銳意進取，開拓創新，規範管理，成為我國銀行業極具成長性的商業銀行之一。



行業參與

本行加入了多個行業組織，是中國企業聯合會、中國企業家協會、天津市商業聯合會、天津市金融學會常務理事單位；中國銀行業協會理事單位；天津市企業聯合會、天津市企業家協會副會長單位；天津市銀行業協會、天津市錢幣學會、香港中資上市公司協會會員單位，積極參與推動行業間交流合作。

截至2021年12月31日，本行共設分支機構216家，其中營業部1家，一級分行7家，二級分行6家，中心支行6家，專營機構1家，支行195家，機構輻射範圍涵蓋北京、天津、上海三個直轄市及河北、山東、四川三個省份。截至2021年12月31日，全行資產總額達到7,199.04億元人民幣，全年實現營業收入176.94億元人民幣，客戶貸款及墊款餘額3,246.07億元人民幣，客戶存款餘額3,824.79億元人民幣。

截至2021年12月31日

全行資產總額達到
7,199.04 億元人民幣

全年實現營業收入
176.94 億元人民幣

客戶貸款及墊款餘額
3,246.07 億元人民幣

客戶存款餘額
3,824.79 億元人民幣

資質優勢

- 銀行間債券市場現券做市商資格
- 非金融企業債務融資工具A類主承銷商資格
- 非金融企業債務融資工具受託管理人業務資格
- 信用風險緩釋工具核心交易商、信用風險緩釋憑證創設機構、信用聯結票據創設機構
- 首批北金所債權融資計劃主承銷資格、信貸資產證券化資格、併購貸款資格
- 財政部記賬式國債承銷團成員；天津市地方政府債券主承銷商，上海、河北、山東、四川等地區地方政府債券承銷團成員；三大政策性銀行金融債承銷團成員資格
- 套期保值類衍生產品交易業務資格
- 利率互換及利率互換即時承接業務資格、標準債券遠期業務資格、首批利率互換期權和利率上下限期權入市機構
- 上海黃金交易所黃金詢價業務交易資格、上海黃金交易所國際板A類會員資格
- 本行上海分行獲中國外匯交易中心上海自貿區外幣拆借會員資格
- 中國外匯交易中心線上同業存款主參與機構資格



2021年天行新風貌



金融科技中心



武清數據中心



後台運營中心（建設中）



金融科技展廳



天津銀行大理道支行



天津銀行官銀號支行



年度重要榮譽

主辦機構	獎項/榮譽名稱
英國《銀行家》雜誌	2021年全球1000家大銀行排名中位列第194位
英國品牌評估機構「品牌金融」(Brand Finance)	2022全球銀行品牌價值500強榜單, 位列第234位
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, 位列第190位
天津市企業聯合會、天津市企業家協會	2021年天津企業100強榜單, 位列第21位
天津市企業聯合會、天津市企業家協會	2021年天津服務業企業100強榜單, 位列第9位
中國上市公司百強高峰論壇	2021年中國(全球)上市公司百強排行榜, 位列第303位
中國銀行業協會	2021年中國銀行業100強榜單, 位列第33位
新華網	2021創新發展實力企業品牌
南方財經全媒體集團指導、21世紀經濟報道	2021年度亞洲卓越城市商業銀行
中國經營報	2021卓越競爭力社會責任銀行
國際ARC年報大獎	2020年度「社會責任報告類」銀獎
《貿易金融》雜誌、中國供應鏈金融網、中國貿易金融網、中國供應鏈金融產業生態聯盟、中國交易銀行50人論壇	中國供應鏈金融最具成長金融機構
證券時報	2021年度「金質銀行理財產品天璣獎」
普益標準、金融投資報	卓越資產管理城市商業銀行
中國銀聯	銀聯卡產品推廣突出貢獻獎

誠信合規的銀行
價值驅動的銀行

資產總額
7,199.04 億元

客戶貸款及墊款餘額
3,246.07 億元

負債總額
6,623.63 億元

存款餘額
3,824.79 億元

營業收入
176.94 億元

撥備前利潤
132.94 億元

企業管治篇

- ☑ 公司治理
- ☑ 戰略管理
- ☑ ESG 管理
- ☑ 合規及風險管理

The image features a low-angle shot of the Tianjin Bank's modern, multi-story building with a grid of windows. In the foreground, a large stone wall displays the bank's logo and name in large, metallic characters. To the right, a tall, yellow, stylized tower stands against a clear blue sky. Two flagpoles with the Chinese national flag and the bank's flag are positioned in front of the building. The bottom of the image shows a row of green bushes.

天津銀行



公司治理

本行嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《銀行保險機構公司治理準則》等相關法律法規、監管規定，並根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》的要求，持續優化公司治理架構，完善公司治理制度體系，明晰股東大會、董事會、監事會、高級管理層等治理主體的職責邊界和議事程序，確保決策科學、監督有效、運行穩健的公司治理模式。股東大會是本行最高權力機構；董事會為決策機構，定戰略、做決策、防風險，對股東大會負責；監事會為內部監督機構，對股東大會負責；高級管理層為執行機構，謀經營、抓落實、強管理，對董事會負責，同時接受監事會監督。

不斷完善公司治理制度體系

2021年，中國銀行保險監督管理委員會發佈《銀行保險機構公司治理準則》等一系列監管新規，本行以此為契機，對《天津銀行股份有限公司章程》（簡稱「《公司章程》」）開展了全面、系統的梳理和修訂，在做好外規內化的同時進一步完善章節段落的邏輯順序、規範具體條款的文章表述，並已經2022年第一次臨時股東大會及類別股東大會審議通過。同時，2021年制定了《天津銀行股份有限公司授權管理辦法》，明確股東大會、董事會及高級管理層之間的授權原則和程序；修訂《天津銀行股份有限公司股東大會議事規則》《天津銀行股份有限公司董事會議事規則》《天津銀行股份有限公司監事會議事規則》及《天津銀行股份有限公司高級管理層工作規則》，對三會一層職責權限和議事程序進一步規範，有效促進《公司章程》修訂內容的細化落地；修訂《天津銀行股份有限公司董事會及董事履職評價辦法》《天津銀行股份有限公司監事履職評價辦法》及《天津銀行股份有限公司高級管理層及其成員履職評價辦法》，進一步促進董事、監事及高級管理層成員高效履職；修訂董事會轄下六個專業委員會及監事會轄下兩個專業委員會工作規則，提高董監事會運作效率和工作水平。

通過上述制度修訂，本行對以《公司章程》為主體，覆蓋股東大會、董事會、監事會、高級管理層的公司治理制度體系進行了全面、完善、系統的優化，公司治理水平得以有效提升。

推動董監高平穩換屆²

根據相關法律法規、監管規定，本行第六屆董事任期已屆滿，本着保持政策連續性、保障董事會成員相對穩定以及專業化的原則，對董事會成員進行了換屆選舉，進一步配齊建強董事會，相關議案已經2022年第一次臨時股東大會審議通過。

在換屆選舉過程中，本行始終堅持多元化的董事會構建理念，在對董事候選人進行甄選和委任時，對董事的職業經歷、專業特長、性別等要素進行充分考慮，保障董事會成員的多元化。第七屆董事會共有董事15名，其中執行董事4名、非執行董事6名、獨立非執行董事5名，獨立非執行董事人數佔比為董事會三分之一，為董事會引入足夠獨立意見；從專業背景看，第七屆董事會金融專業背景的7名，財務、會計及審計專業背景的4名，經濟及管理專業背景的2名，法律專業背景的1名，教育界

背景的1名；從年齡結構看，年齡在40-49歲的5名，年齡在50-59歲的4名，年齡在60歲及以上的6名；從性別看，女性執行董事1名，女性非執行董事3名，董事會多元化水平進一步提升。

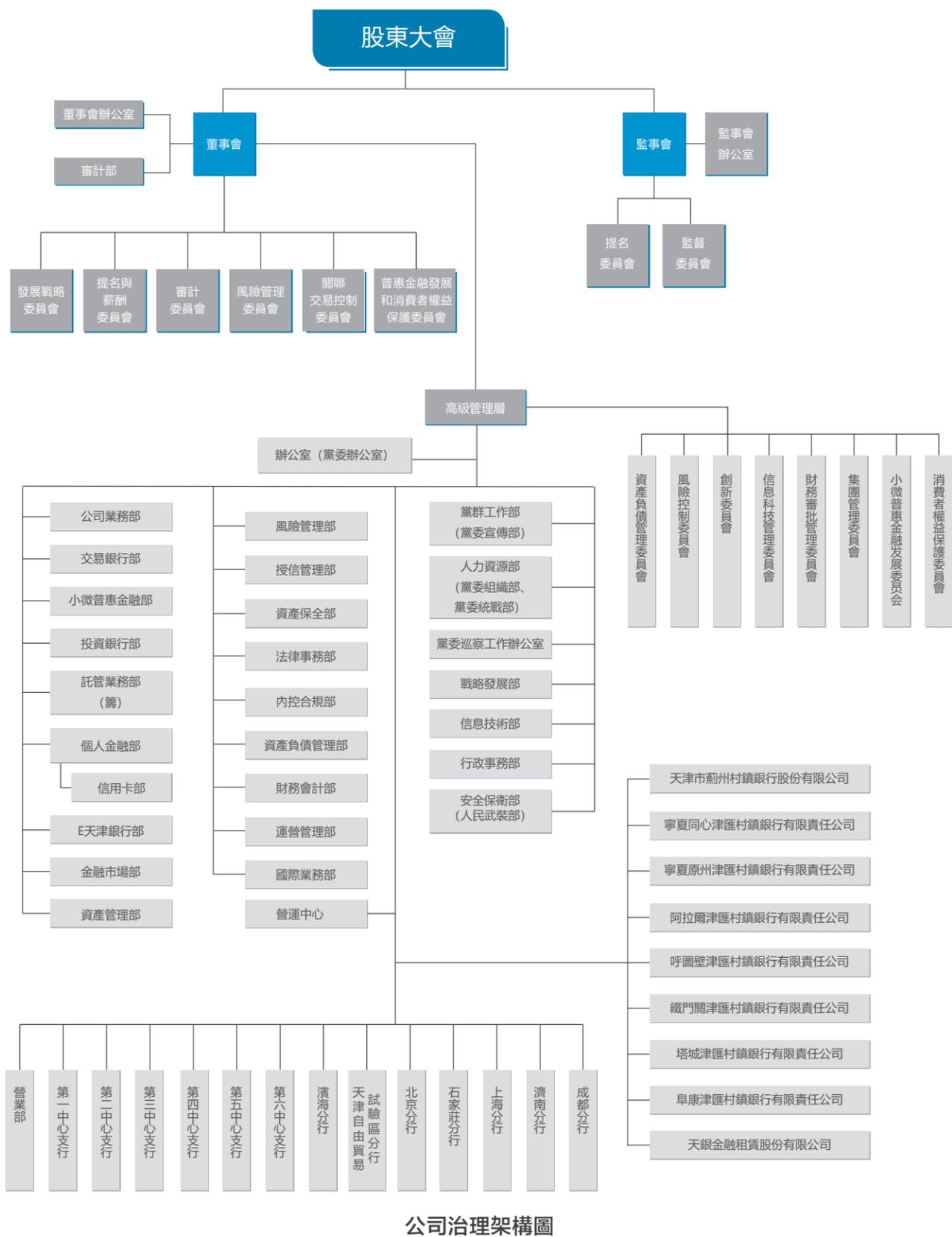
本行董事會下設發展戰略委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會、審計委員會、提名與薪酬委員會、普惠金融發展和消費者權益保護委員會等六個專業委員會，在董事會領導之下運作，並為董事會的決策提供意見。

本行監事亦同步開展換屆工作，相關監事人選已經2022年第一次臨時股東大會及職工代表大會審議批准。第七屆監事會共有監事5名，包括股東監事1名，職工監事2名，外部監事2名，監事會下設提名委員會和監督委員會。

根據董事換屆進度，本行對高級管理層成員進行了重選。高級管理層現有成員5人，其中行長1人、副行長3人、行長助理1人。高級管理層在董事會的領導下，負責執行董事會決議和日常業務與管理，並定期向董事會及監事會報告。

本行嚴格遵循上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》的規定，董事會負責監督和評估本行社會責任履行情況，促進可持續金融發展，並通過制定ESG管理方針、策略、目標及制度，審議ESG重大事項等方式推進ESG理念融入經營管理和發展戰略，報告期內審議了《天津銀行股份有限公司2020年度社會責任報告》《天津銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理政策》《天津銀行股份有限公司企業社會責任（ESG）管理政策》《天津銀行股份有限公司消費者權益保護工作戰略規劃（2021-2025年）》《天津銀行股份有限公司2020年金融消費權益保護工作情況報告》《天津銀行股份有限公司2020年綠色信貸發展戰略執行情況報告》《天津銀行股份有限公司2020年小微金融工作報告及2021年信貸計劃》《天津銀行股份有限公司2020年「三農」金融服務工作情況匯報及2021年信貸計劃》等ESG相關議題的落實執行情況。

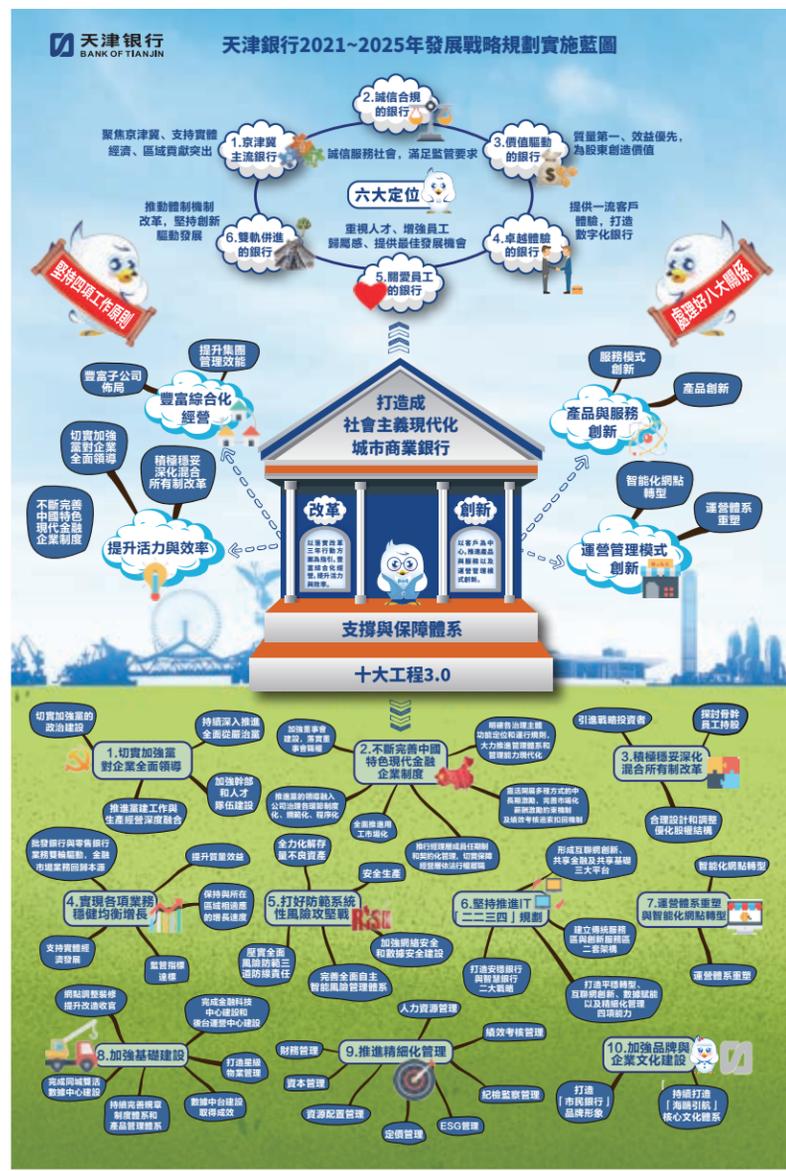
² 因第七屆董事會部分董事任職資格待監管機構核准，截至本報告披露日的董監高詳情請見本行2021年度報告。



戰略管理

2021年，本行以《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和2035年遠景目標綱要》為重要發展指引，結合黨和政府的指示、區域實體經濟發展需求、監管部門要求、客戶與合作夥伴期望、股東和員工期盼以及自身資源稟賦和未來發展需要，制定了「十四五」戰略規劃，確立將打造成为社會主義現代化城市商業銀行作為發展願景。在此基礎上，提出努力把自身建設成為「京津冀主流銀行」「誠信合規的銀行」「價值驅動的銀行」「卓越體驗的銀行」「關愛員工的銀行」「雙軌並進的銀行」，回應了利益相關方的關切，也宣示了目標追求。兼顧繼承與發展，將「十三五」規劃提出的「轉型+創新」雙軌戰略，修改為「改革+創新」雙軌戰略作為發展動力。全面推進「十大工程(3.0)」，通過切實加強黨對企業全面領導、不斷完善中國特色現代金融企業制度、積極穩妥深化混合所有制改革、實現各項業務穩健均衡增長、打好防範系統性風險攻堅戰、持續推進IT「二二三四」規劃、運營體系重塑與智能化網點轉型、加強基礎建設、推進精細化管理及加強品牌與企業文化建設十項工程，為落實戰略規劃目標提供全面支撐。

為統一思想、明確方向，本行提出了「十四五」時期要堅持的「四項工作原則」。即，堅持高質量發展不動搖；堅持底線思維防範系統性風險不動搖；堅持改革創新不動搖；堅持黨對國企全面領導和建立現代企業制度「兩個一以貫之」不動搖。同時提出要妥善處理好「八個關係」。即，妥善處理好黨的建設與生產經營的關係；妥善處理好自身發展和支持實體經濟的關係；妥善處理好創新和合規經營的關係；妥善處理好當年業績與基礎設施建設的關係；妥善處理好做大增量和做實存量的關係；妥善處理好做優資產增量與化解歷史風險存量的關係；妥善處理好業務發展與安全經營的關係；妥善處理好嚴管與厚愛的關係。





ESG管理

為有效推動可持續發展戰略的施行，本行認真落實香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等相關要求，建立了自上而下的ESG管理長效機制。

董事會聲明及責任管理體系

董事會聲明

董事會作為本行ESG最高決策機構，對ESG工作承擔最終責任，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、政策和制度及組織架構，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。2021年，在董事會的領導下，在制定ESG管理戰略、優化ESG管理架構、完善ESG管理體系及促進ESG管理能力提升方面取得重要成效。

制定ESG管理戰略

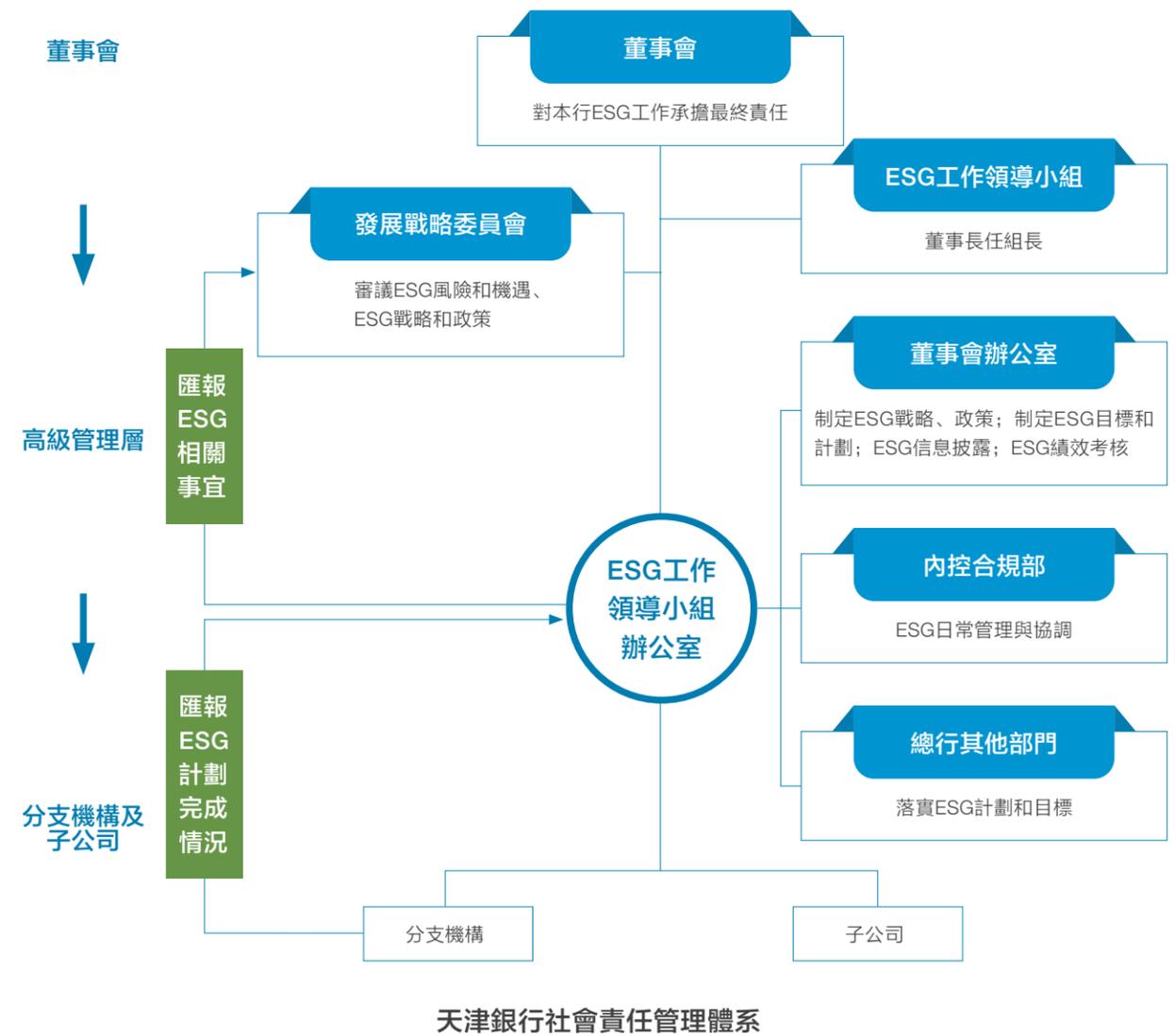
2021年，本行在「十四五」戰略規劃中單獨設立ESG管理板塊，以致力於追求社會價值最大化為目標，從管理機制建設、打造綠色銀行、同社會各方共同發展入手，實現ESG理念與未來規劃的充分融合。

優化ESG管理體系

2021年，本行以公司章程修訂為契機，將促進「環境友好」納入經營宗旨當中，並將「監督和評估本行履行社會責任情況，促進可持續金融發展」新增納入董事會職責權限中，將ESG管理職責納入董事會發展戰略委員會工作規則，制定並印發《天津銀行股份有限公司社會責任（ESG）管理政策》和《天津銀行社會責任（ESG）管理辦法》，實現了ESG管理的體系化、制度化。



本行設立了以董事長為組長、高級管理層成員和總行各部門及分支機構、子公司負責人共同參與的ESG工作領導小組，形成了自上而下，全行參與的ESG工作機制。其中董事會是ESG管理的最高決策機構；董事會下設的發展戰略委員會負責對ESG相關事宜進行具體管理，負責定期聽取ESG相關事宜的報告、審議ESG相關重大事宜並向董事會匯報；董事長對ESG相關工作負最終管理責任。高級管理層、總行部門、分支機構及子公司為ESG工作的執行機構，負責落實ESG相關規劃及舉措並定期向董事會及董事會發展戰略委員會匯報，其中董事會辦公室牽頭負責擬定ESG戰略、政策、年度目標和計劃、信息披露工作以及開展ESG落實情況的績效考核，內控合規部牽頭負責日常ESG工作的組織協調、ESG制度體系搭建，對於綠色金融、綠色運營、氣候風險管理等關鍵工作也明確了相應的牽頭負責部門。





利益相關方溝通

本行通過「日常實時溝通+定期專項溝通」「內部溝通+外部交流」的方式，同利益相關方充分溝通並接受其監督。在溝通過程中，通過整理記錄利益相關方訴求與建議，據此確認年度重大ESG議題。

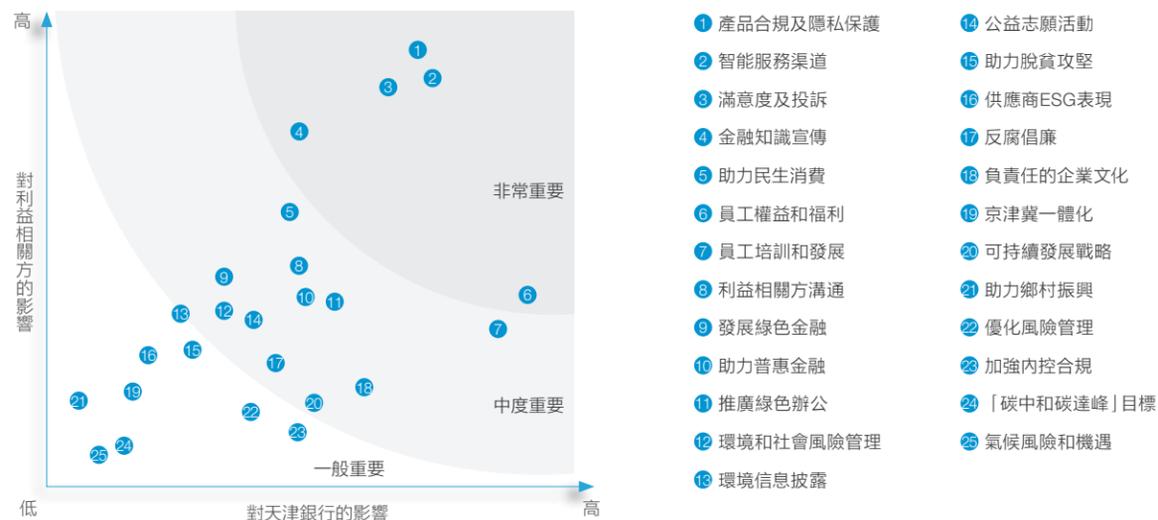
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	本行回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服務國家經濟發展戰略 促進區域經濟發展 服務「三農」，推進城鄉統籌 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件 工作會議 信息報送 訪談 	<ul style="list-style-type: none"> 依法穩健經營，貫徹國家宏觀經濟政策 服務實體經濟、促進經濟發展 服務「京津冀一體化」、「碳達峰碳中和」等重大國家戰略
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 守住風險底線 維護金融體系穩定與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 調研走訪 上報材料 工作請示、報告 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格落實監管政策和要求 加強公司治理、股權管理及關聯方管理
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 加強行業自律，優化金融服務 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、微信、郵件 信息報送 工作會議 培訓 問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> 完善溝通機制和良好的合作 積極參與行業活動
股東	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格的風險控制 滿意的收益回報 清晰的戰略規劃 良好的信用等級 暢通的信息溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 投資者熱線、信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格風險管控，規範公司治理 穩健經營，提升經營業績 立足自身發展狀況，制定明確戰略規劃 優化投資者關係管理 創新股東服務方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 詳實的金融產品信息 優質安全的金融服務 優惠活動及金融常識講解 	<ul style="list-style-type: none"> 客服熱線 現場調研 問卷調研 	<ul style="list-style-type: none"> 豐富產品信息，滿足客戶需求 提升服務品質，關注客戶體驗 普及金融常識，宣傳優惠活動
員工	<ul style="list-style-type: none"> 合理的待遇與福利 良好的職業發展 滿意的工作環境 員工合法權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 座談會 問卷 走訪慰問 	<ul style="list-style-type: none"> 公平的用工政策 完善的薪酬激勵機制和培訓體系 關注員工的辦公環境與身心健康 保障員工參與企業民主管理和監督的權力 落實員工福利政策
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 長期良好的合作關係 溝通反饋的及時性和材料質量 公平、良好的合作機會 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、郵件 招投標 合同協議 談判 	<ul style="list-style-type: none"> 調研溝通、專業諮詢 收集材料編製報告 注重信息反饋的及時性和質量 平等互利，誠信履約
環境	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色金融 開展綠色服務 推行綠色辦公 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色金融產品投放 綠色金融服務方式 節能宣傳 開展綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色信貸、綠色債券，創新產品 提高電子替代率、提高自動器具使用率 實施綠色辦公，建設綠色銀行
社區	<ul style="list-style-type: none"> 參與社區發展 致力社會和諧 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 公益活動 金融知識講座 	<ul style="list-style-type: none"> 開展志願者活動，扶助弱勢群體，積極投身公益事業 保障安全運營，普及金融知識
社會公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> 維持良好的公眾關係 	<ul style="list-style-type: none"> 媒體宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 積極開展新聞報道和宣傳

重要性議題評估

本行通過與利益相關方溝通，全面了解各方在治理責任、環境責任、經濟責任等方面的期望與訴求。

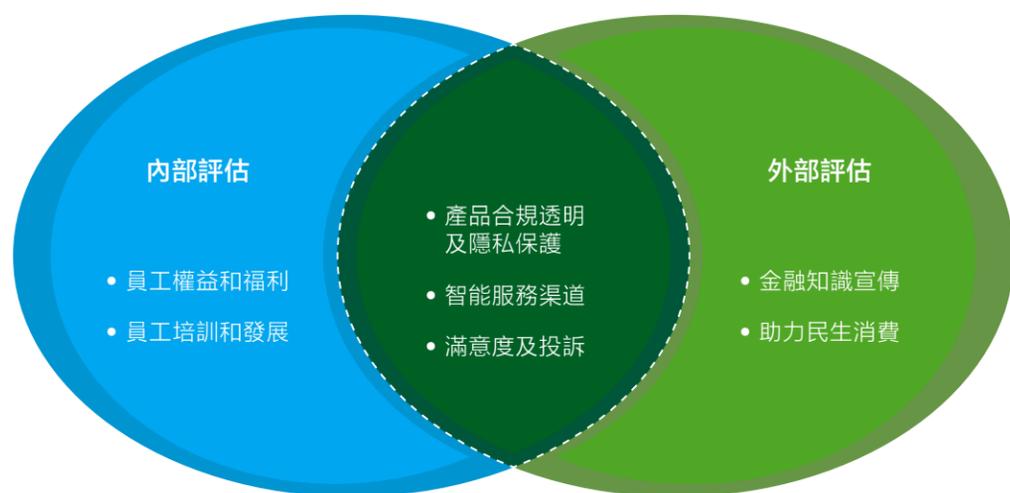
2021年，本行通過發放利益相關方調查問卷，開展了重要性社會責任議題的評估工作。此次調查共回收有效問卷2,218份，經過議題的識別、評估和排序，確認了25個重要性議題作為社會責任管理工作優先領域，並於本報告中進行重點披露。





重要性議題矩陣

內外部特性分析來看，產品合規透明及隱私保護、智能服務渠道、滿意度及投訴三項議題在內外部評估中均位列前五位；除此之外，內部利益相關方還重點關注員工權益和福利以及員工培訓和發展兩個方面，外部利益相關方還重點關注金融知識宣傳和助力民生消費兩個方面。



重要性分列前五的共性與特性議題

合規及風險管理

做「誠信合規的銀行」是本行「六個銀行」戰略願景。本行始終將合規經營、風險管理作為核心要務，通過建立健全全面風險管理體系、加強合規風險管理，不斷提升本行風險管理和合規經營水平，切實做好反洗錢、反貪污等重點工作，努力實現長期安全穩定發展，竭誠服務社會。

全面風險管理

本行董事會為風險管理最高機構，負責最終風險管理及審查並批准風險管理戰略及措施，監督風險管理及內部控制系統，並依據監控信息和高級管理層的風險報告對整體風險做出評估。董事會下設風險管理委員會負責就全行的總體風險及風險管理狀況、風險管理政策、程序和方法向董事會提出建議或意見，並根據董事會授權對一些風險管理事項做出決策，對高級管理層在風險管理方面的履職情況進行監督。

本行已制定《天津銀行股份有限公司全面風險管理體系》。基於完善的風險管理體系，本行定期對包括環境、社會、公司管治風險在內的各範疇風險進行評估、監控以及匯報，並制定與實施相應管理措施。

持續完善風險偏好管理

- 綜合考慮本行風險狀況、外部環境以及全行風險承受能力，制定2021年風險偏好。
- 持續開展風險偏好指標監測工作，定期向高級管理層、董事會報告執行情況。

優化制度體系，加強信用風險集中度管理

- 進一步落實銀保監會關於商業銀行大額風險暴露的管理要求，更新2021年度大額風險暴露預警值及限額值並按要求進行監測。
- 加強房地產貸款集中度管理，積極貫徹落實監管機構有關房地產貸款集中度管理要求。
- 嚴控非同業集團客戶貸款集中度風險，明確2021年度非同業集團客戶信用敞口餘額管理要求。

開展全面風險壓力測試

- 制定整合性壓力測試方案，從併表及未併表層面同時開展壓力測試，評估不同壓力情景衝擊對於資本充足率的影響。
- 按照中國人民銀行天津分行要求開展銀行業壓力測試工作，包括償付能力敏感性壓力測試和償付能力宏觀情景壓力測試。

完善全面風險報告機制

- 根據最新監管要求及管理實踐，豐富全面風險管理報告內容，並持續關注各項風險管理措施的落地實施情況及下一步工作計劃。

2021年

不良貸款率

2.41%

資本充足率

13.49%

撥備覆蓋率

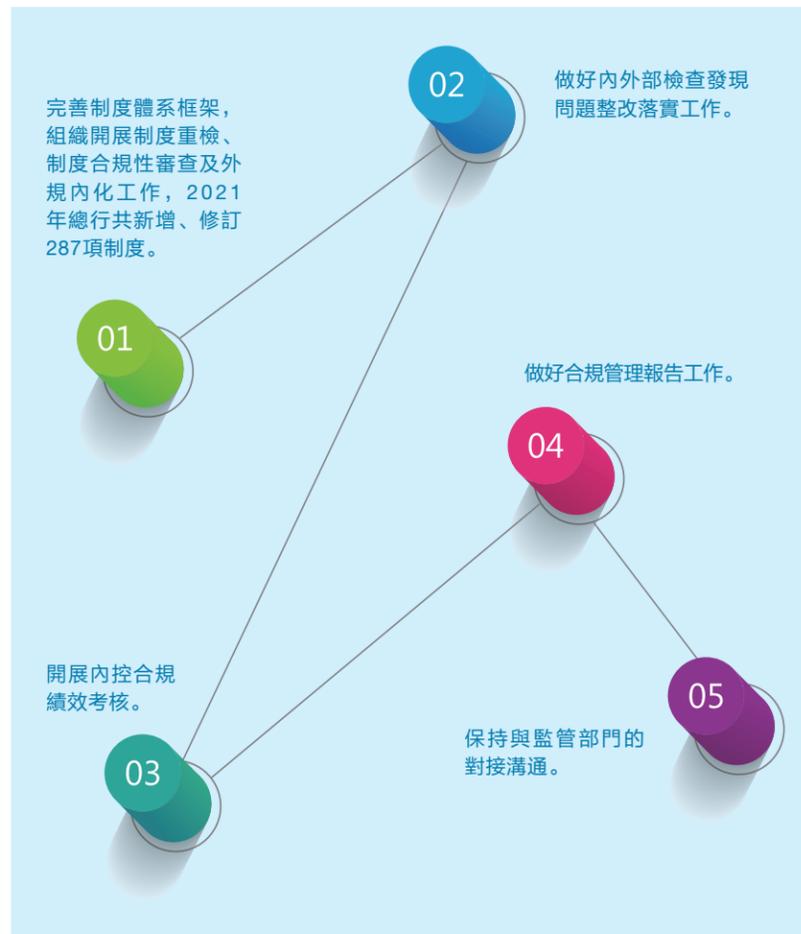
154.26%



合規風險管理

強化合規風險管理

本行將合規風險納入全面風險管理體系，注重合規風險與信用風險、市場風險、操作風險和其他各項風險的關聯性，確保各項風險管理政策和程序的一致性。依據《商業銀行合規風險管理指引》制定《天津銀行股份有限公司合規風險管理政策》及《天津銀行合規風險管理辦法》以落實工作。2021年，本行合規風險處於較低水平，合規風險管控良好。



案例 推進「內控合規管理建設年」

本行厚植「內控優先、合規為本」管理理念，全面推進「內控合規管理建設年」，促進內控合規要求內化於心、外化於行，實現強基固本、激發合規經營內生動力。組織《厚植穩健審慎經營文化，強化內控合規管理建設——天津銀行「一把手」講合規》專題講座，總行黨委書記、董事長作為主講人重點圍繞合規管理的來源及歷史沿革、合規戰略實施、合規管理建設十項工作要點進行了剖析。此外，本行重視內控合規在戰略規劃中的底線作用，將「合規誠信」提升到戰略規劃六大目標定位的第二位，結合戰略規劃任務落地和專項教育宣導，持續推動內控合規管理建設走深走實。

加強從業人員行為管理

本行定期檢視從業人員行為管理制度執行情況，2021年對原《行為守則》進行新增和修訂，形成《天津銀行條線從業人員行為守則》和《天津銀行從業人員職業操守和行為守則》，通過簽訂從業人員禁止類行為承諾書、人員行為評估、開展從業人員職業操守及行為管理專題培訓等機制加強從業人員行為管理。

反洗錢

一直以來，本行嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，始終將反洗錢作為重點工作大力推動。2021年，本行積極開展反洗錢相關制度修訂工作，通過培訓、宣貫等方式形成「人人參與反洗錢」的工作氛圍，提高員工反洗錢工作水平以及社會公眾對於反洗錢工作的認知。報告期內，本行未知悉發生任何違反運營地反洗錢等法律法規所引起的訴訟。

完善反洗錢相關制度

- 2021年，修訂《天津銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《天津銀行反洗錢集中分析管理辦法》《天津銀行反洗錢集中分析處理操作規程》《天津銀行反洗錢工作考核辦法》《天津銀行洗錢風險自評估管理辦法》，反洗錢制度進一步完善。

加強反洗錢重點領域政策宣貫與檢查

- 組織跨境反洗錢及外匯政策線上培訓。
- 組織開展國際業務條線政策及跨境業務反洗錢知識網絡答題活動。
- 組織開展2021年國際業務專項風險檢查工作。

做好異常交易信息的監測與管控

- 利用反洗錢系統可疑交易監測模型對客戶異常交易信息進行監測識別，對可疑案例進行甄別分析判斷，對確認可疑的客戶及時上報可疑交易報告，並採取調高客戶風險等級和限制非櫃面交易的管控措施。

案例 作為試點單位開展「反洗錢自評估」

反洗錢是金融機構應履行的義務，也是應盡的社會責任。本行作為「反洗錢自評估」試點單位，認真落實人民銀行《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險自評估指引》等監管要求，全面動員一二三道防線合力開展洗錢風險自評估工作。充分借鑑國際通行標準，結合行內業務實際和數據信息，確定「評估固有風險-採取控制措施-確認剩餘風險」三段式評估方法，共設置739個定量評估指標、9個控制維度、475項子問題，最終結果顯示本行整體風險狀況雖然和實際情況有些許偏差，但基本吻合。本行以此次自評估為契機，完善洗錢風險管理架構、建立各業務部門協同機制，建立動態的洗錢風險評估指標，充分利用評估結果來識別、評估、控制洗錢風險和恐怖融資風險。



反貪污

本行嚴格遵守《中國共產黨紀律處分條例》等黨規黨紀以及《中華人民共和國監察法》等國家法律法規，堅決落實中央紀委國家監委、天津市紀委監委各項規則規定，以黨章和憲法為遵循，把全面從嚴治黨要求貫穿到監督執紀問責全過程，嚴守廉潔合規底線。報告期內，本行未知悉發生任何違反運營地反貪污、反賄賂等法律法規所引起的訴訟。



本行領導參觀全面從嚴治黨主題教育展覽

強化紀律監督

- 對標中央紀委、天津市紀委的部署要求，研究制定《2021年紀檢監察工作要點》，明確5個方面、18項工作任務。
- 組織開展述責述廉考評工作，以述職促進廉潔履職。
- 做好基層民主生活會監督，及時匯總、通報黨委並推動落實。
- 對政治生態分析研判並形成報告，督促黨委認領並積極整改。
- 向領導班子成員制定下發《履職盡責監督函》，並督促落實整改。

加強黨委內部巡察

- 重新修訂並印發《天津銀行黨委巡察工作實施辦法(修訂)》。
- 編製完善《天津銀行巡察工作手冊》，對巡察各關鍵環節程序進行詳細匯總、梳理，形成巡察工作流程圖。
- 針對部分機構開展專項巡察工作，對巡察出的相關問題進行現場反饋並推動問題及時整改。

加強反腐倡廉文化建設

- 創建「天津銀行清廉警句格言」分享平台，推送清廉短文、圖畫、書法、格言，2021年共刊發63期、閱讀量近4萬人次。
- 在對董監高開展反貪污專題培訓的基礎上，將受眾面進一步擴大至全行各部門、分支機構及子公司，提升反貪污宣傳教育的深度和廣度。

暢通反貪污舉報渠道

- 制定《天津銀行紀檢監察機關辦理檢舉控告轉送件工作實施辦法》《關於加強天津銀行分支機構紀檢監察機關受理檢舉控告線索處置情況報告工作的實施辦法(試行)》等相關制度，在全行範圍內開展信訪舉報宣傳，有效鼓勵群眾監督。
- 加大對問題線索的處置力度，對重要檢舉事項、問題集中領域加強分析研判，確保問題線索處置規範、及時、高效。

開展反腐倡廉
培訓總次數

29 次

面向員工開展的反腐倡廉培訓次數

28 次

面向董事開展的反腐倡廉培訓次數

1 次

反腐倡廉培訓
總人次

21,270 人次

反腐倡廉培訓員工人次

21,263 人次

反腐倡廉培訓董事人次

7 人次

供應商管理

本行嚴格按照《中華人民共和國招標投標法及實施條例》等法規開展採購管理工作。本年度內對《天津銀行採購管理辦法》《天津銀行委託採購管理辦法》等一系列制度進行了修訂，進一步規範集中採購、分散採購、委託採購等活動流程，提升供應商管理精細化水平。



規範採購流程

- 將採購劃分為集中採購與分散採購，開展分類、分級採購管理；設置自行採購、委託採購等採購形式。
- 通過擬定採購計劃、規範採購程序、加強供應商管理、做好採購統計等流程規範採購行為。



嚴控供應鏈 社會風險

- 在A級採購供應商資格准入基本條件中要求供應商應提供近三年無重大違法承諾，並接受合規部門的監督檢查。
- 嚴禁聘用被納入失信被執行人名單、重大稅收違法案件當事人名單、政府採購嚴重違法失信行為記錄名單的供應商。



踐行綠色採購

- 《天津銀行採購管理辦法》中明確規定同等條件下應優先採購節能環保產品。
- A級採購項目招標前，組織採購預審小組對A級採購項目在評分表中是否適合增加環保方面的評分項進行討論，如適合則在招標文件評分表中增加相關評審內容。
- 採購辦公家具時，將中國質量認證中心CQC環保認證證書、ISO等環保相關的資質要求納入供應商資格條件，並持續抽查跟蹤。
- 辦公設備入圍供應商採購項目公開招標時，與應標供應商就相關辦公設備是否節能環保進行溝通，並對入圍供應商持續抽查跟蹤。

供應商數量（按地區劃分）

京津冀地區供應商

121 個

其他地區供應商

83 個

供應商總數

204 個

按本行規定開展資格審查的供應商（按地區劃分）

京津冀地區供應商

121 個

其他地區供應商

83 個

供應商總數

204 個

京津冀主流銀行 雙軌並進的銀行

為京津冀地區企業
主承銷債券規模超
900億元

普惠型小微企業貸款餘額
363.62億元

普惠型涉農貸款增速
88.35%

「智慧小二」場景生態
圈累計入網商戶逾
20萬戶

發行第三代社保卡
43.81萬張

改革+創新篇

- ✔ 支持實體經濟高質量發展
- ✔ 集團協同，助力普惠金融
- ✔ 場景賦能，打造市民銀行
- ✔ 科技創新，夯實發展基礎





支持實體經濟高質量發展

助力京津冀協同發展

作為立足京津冀地區的城市商業銀行，本行將打造「京津冀主流銀行」作為六大定位之首，積極參與京津冀區域項目，為區域經濟發展做出貢獻。

本行先後出台了《天津銀行股份有限公司2021-2025年發展戰略規劃》《天津銀行支持京津冀協同發展推進方案》，着力於圍繞京津冀協同發展戰略，推進產業升級轉移，推動公共服務共建共享，積極承接北京非首都功能疏解，全力支持雄安新區建設發展，助力天津實現「一基地三區」功能定位。

2021年，本行支持京津冀一體化協同發展領域涉及支持天津全國先進製造研發基地建設、服務北方國際航運核心區建設、雄安新區建設等，涵蓋流動資金貸款、項目貸款、併購貸款、渠道投資業務、綜合授信等多種產品組合。

截至2021年12月31日

京津冀區域貸款規模	同比增長	京津冀區域企業債券投資規模 ³	同比增長
1,948.53 億元	16.0%	857.98 億元	102.1%

案例 助力京津冀地區新能源基地建設

近年來，面對全球能源危機和環境污染的挑戰，我國大力推動新能源汽車的發展，帶動電池產業規模高速增長，催生出對鋰電池數量和質量的更高需求。為支持京津冀地區產業轉型，本行與天津寶坻某材料公司積極對接，實地走訪調研後制定綜合金融服務方案，提供2.5億元項目貸款、1億元銀行承兌匯票和1,000萬元銀團貸款用於支持企業新建年產13,000噸高能量密度動力鋰離子電池正極材料項目。項目建成後，企業鋰電池生產能力進一步提升，有力支持京津冀地區能源轉型和協同發展。

³ 含表外理財資金。

加強重點項目支持



支持交通一體化建設

為北方國際航運核心區飛機及航材供應鏈服務等項目提供金融支持。



支持城市建設

持續支持阜平縣棚戶區改造工程項目；深耕雄安新區建設，支持環保科技、資源利用等企業項目。



支持生態環保

向天津市北部山區生態保護PPP項目、天津北辰大雙污水處理廠項目等一系列綠色環保項目提供金融支持。

創新服務手段

- 承銷京津冀地方債183億元，為京津冀地區企業主承銷債券規模超900億元。
- 作為發起行牽頭設立了京津冀主題公募基金，累計參與京津冀區域債券投資金額25億元。
- 累計與人民銀行天津分行開展再貼現業務61.09億元，其中「京冀再貼直通車」創新模式下累計開展再貼現2.58億元，年末餘額達2.24億元，約佔全市該業務餘額總額的45%。

優化網點服務佈局

- 在京津冀三地共設有分支機構181家，佔比為全轄分支機構的84%，實現了對北京核心地區以及河北省石家莊、保定、唐山等主要城市的網點覆蓋。
- 2021年，在京津冀地區新建2家支行，完成8家支行遷址，通過「新建+遷址」持續加強京津冀區域網點佈局，不斷延伸服務觸角。



深化金融供給側結構性改革

本行認真貫徹落實國家各項經濟金融政策，主動適應深化供給側結構性改革主線，把更多信貸資源配置到經濟發展的重點領域和薄弱環節，實現金融體系流動性向實體經濟傳導。依託「十四五」戰略規劃，本行堅持回歸本源，優化業務結構，以多元化產品譜系服務實體經濟金融需求，推動實體經濟高質量發展。

推動產業鏈營銷

本行認真落實《天津市產業鏈高質量發展三年行動方案（2021-2023年）》《關於金融支持天津市重點產業鏈高質量發展的若干措施要求》，響應「把產業鏈作為製造業立市的主要抓手、新動能引育和結構調整的主要路徑、科技創新的重要載體、人才引育的有效實現方式」的號召，制定《天津銀行服務「天津市產業鏈高質量發展三年行動」專項工作方案》，集中攻堅12條重點產業鏈，建立總行和分支機構「雙鏈長」工作機制，組建客戶經理為核心、專職產品經理、風險經理和審批官緊密協作的「四位一體」專項服務團隊，通過「一對一」的營銷圖譜和產業鏈專項產品庫，為重點產業提供全產業鏈綜合金融服務，為天津市建設提供堅實支撐。

提升供應鏈金融服務水平

依託供應鏈金融思路，本行搭建基於核心企業增信及對貨物流、信息流和資金流進行管控下的供應鏈金融產品體系，發佈了天銀E鏈、電子商業承兌匯票保貼及貼現、電子商業匯票質押融資等產品辦法，進一步豐富了供應鏈金融產品體系和適用場景。穩步推進業務線上化進程，自建供應鏈金融系統於2021年初上線運行，企業可實現天銀E鏈保理產品的憑證簽發、融資申請、結算還款的全部線上化操作流程，進一步提升了用戶體驗、業務效率和產品市場競爭力。因產品創新、場景創新、服務創新驅動了業務快速增長和品牌影響力的持續提升，本行斬獲「中國供應鏈金融最具成長金融機構」獎。

案例

首筆自貿聯動跨境銀團業務落地

本行深入落實《國務院辦公廳關於進一步做好穩外貿穩外資工作的意見》，利用上海自貿單元聯通境外金融資源優勢，支持跨境貿易融資、跨境支付結算，主動承擔金融服務實體經濟的社會責任。

為滿足海外業務資金需求，北京某大型工程集團意向以香港子公司為主體組織三年期境外銀團貸款。本行了解到相關信息後，指導境內分



行積極對接企業及外資牽頭行開展業務聯動營銷，在滿足監管合規的前提下，通過上海自貿分賬核算單元成功實現業務投放，促成首筆自貿聯動跨境銀團業務落地，高效滿足了企業的跨境融資需求。

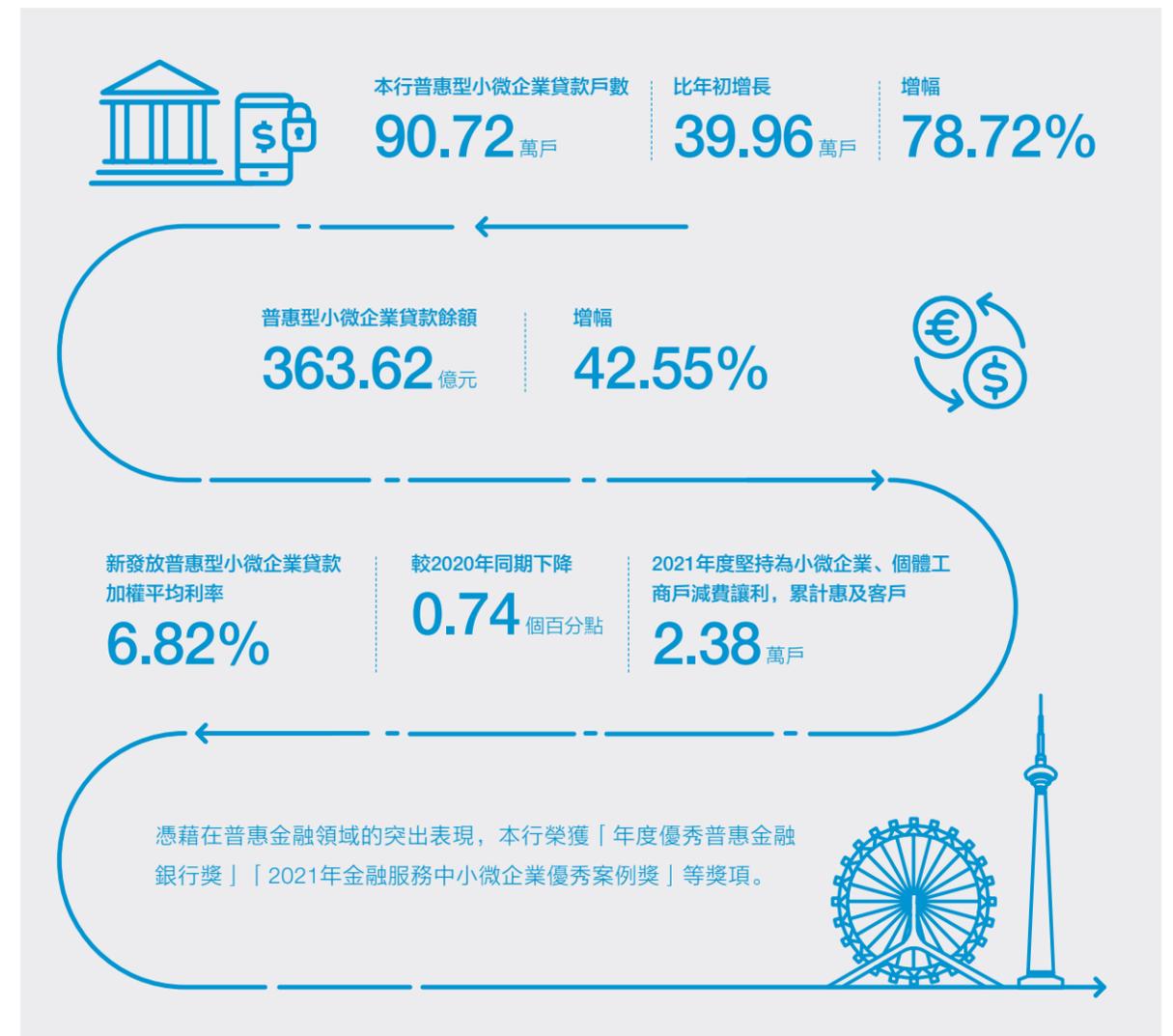


集團協同，助力普惠金融

服務小微企業

2021年以來，本行認真落實《中國銀保監會辦公廳關於2021年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》要求，組織、推動分支機構加大對小微企業的服務對接力度，加大小微普惠貸款比重，保持小微企業貸款低利率投放，豐富小微產品服務體系，優化信貸結構，為小微企業和個體工商戶提供更精準更高效的金融服務。

截至2021年12月31日





完善服務機制

- 圍繞拓展優質小微客群、加快產品創新、全面激發服務小微企業的內生動力等「十四五」戰略規劃目標，制定《天津銀行2021年度發展戰略規劃任務清單及行動方案》。
- 優化考核體系，將普惠型小微企業貸款、科技企業貸款、首貸戶、加權平均利率、不良容忍度等十項指標納入服務實體經濟板塊，考核權重較2020年提高一倍。

降低融資成本

- 有效利用再貸款金融政策，讓利小微企業。截至2021年12月31日，已投放符合再貸款政策的貸款139.38億元⁴，貸款利率均不高於年化5.5%⁴，其中天津地區「銀稅e貸」、「商超e貸」、「天行用呗」等小微線上自營貸款業務仍維持年化3.95%的低利率水平。

提升產品和服務供給能力

- 「銀稅e貸」、「商超e貸」、「天行用呗」等線上自營產品不斷調整風控准入模型，提升產品服務質效。
- 進一步豐富小微線上產品供給，推出面向小微企業主及個體工商戶的首款線上抵押類小微自營貸款產品「宅抵e貸」。
- 針對科技企業的發展特點及成長周期，推出「銀稅e貸」線上產品及「金火炬」「金航線」融資服務專案，囊括知識產權質押、「科創貸」投貸聯動等多款特色產品。

案例 金融租賃助力「校園行」項目落地

為響應國家發展普惠金融的號召，提高金融租賃行業服務質量和水平，推動金融資源向社會民生領域配置，天銀金租認真落實《關於促進金融租賃行業健康發展的指導意見》要求，堅持專業化發展道路，創新多樣化租賃產品支持民營小微企業，進一步降低企業綜合性融資成本。

了解到天津市某汽車科技公司獲批國家網約車牌照，天銀金租主動對接企業需求，量身定制租賃產品，利用綠色通道和快速審批優勢給予1,000萬元融資租賃授信額度，重點支持該企業旗下「校園行」項目。目前，該項目66輛新能源汽車已採購到位，既幫助該公司拓展了業務範圍，也解決了雙職工家庭孩子上下學途中安全問題，同時踐行國家倡導的節能環保、綠色低碳出行的理念。2021年9月，該項目因良好的社會效益、環境效益榮獲第九屆中國中小企業投融資交易會「2021金融服務中小微企業優秀案例」。



⁴ 本行口徑數據，不包含子公司。

案例 天銀金租引入現金流盡調系統助力轉型發展

天銀金租嚴格遵循集團整體戰略規劃，加快轉型發展，全力打造科技賦能金融租賃公司品牌特色，切實提升服務中小微企業質效。在2022「十四五」規劃「執行年」伊始，公司把準業務方向，積極完善對中小微企業的全生態金融服務體系，經過深入調研，近日成功引入見知數據現金流盡調系統，邀請專家對業務條線、風控條線人員開展專題培訓，嵌入科技基因築牢風險防線。

見知數據現金流盡調系統支持4,600+家銀行數據格式的自動匯總，通過多規則引擎判斷數據真假和完整性，結合實時工商數據發現關聯方並判斷可疑交易，可視化展示資金全貌，收支結構和上下游客戶與供應商交易情況，助力機構節省時間，提升效率，控制風險，沉澱數據資產。該系統的引入破解了中小微企業財務不規範、風險難把控的痛點和難點，有效擴大服務中小微企業覆蓋面，為天銀金租高質量轉型發展奠定基礎。





支持鄉村振興

截至2021年12月31日

本行積極響應國家和監管機構關於支持鄉村振興和鞏固脫貧攻堅的號召，認真落實國務院《關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的意見》和中國銀保監會《關於2021年銀行業保險業高質量服務鄉村振興的通知》，發揮好集團與村鎮銀行協同優勢，有針對性的開展「三農」金融服務工作。



完善服務機制

- 加大涉農信貸考核力度，引導分支機構積極開展涉農業務。
- 調減涉農貸款業務內部資金成本，在原有FTP價格基礎上下調10個BP。
- 印發盡職免責指導意見，建立健全「敢貸、願貸、能貸、會貸」的長效機制。

創新特色產品

- 面向經營特色休閒旅遊項目的農戶開發新產品「農樂貸」，滿足農戶改擴建休閒旅遊經營設施資金需求。
- 蕪州村鎮銀行與光伏設備公司合作推出「農戶光伏貸」產品，為蕪州區內安裝光伏設備的農戶提供配套信貸支持。截至2021年12月31日，發放農戶光伏貸款260筆，金額1,561.5萬元，惠及全區23個鄉鎮、121個村、199戶農戶。

金融科技賦能

- 開發線上涉農場景信用貸款「海鷗貸——中和農信」，服務客群主要為農村區域的農牧民、小企業主或家庭經營者，實現對縣域內農戶的精準投放。
- 繼續推進線上擔保類農戶貸款產品——「惠農貸」，與涉農核心企業合作，以農戶飼料採購交易信息為核心數據，適配水產、禽類、生豬等不同養殖周期，引入外部優質擔保公司為農戶貸款做全額擔保，實現農戶養殖貸款辦理的線上化操作。截至2021年12月31日，該產品為330戶農戶提供授信支持，授信額度累計19,099萬元。

延伸服務觸角

- 在天津地區涉農區設有49家支行，佔天津地區分支機構總數近三分之一。
- 參與武清區石各莊鎮「廁所革命」農村公廁工程，為工程內承建企業提供了1年期300萬元貸款，助力補齊農村基礎設施短板，改善人居環境。
- 寧夏同心津匯村鎮銀行助力同心縣域農戶、小微企業戰勝疫情、發展經濟，先後推出了「津疫貸」「助富貸」「興業貸」「扶貧貸」等特色信貸產品。

案例

暖心金融服務助力寧夏抗擊旱災

2021年夏天，寧夏同心縣遭遇百年大旱，最高溫度達40℃，農作物大面積死亡導致同心縣域飼草價格節節攀升，當地種植戶經營損失嚴重、養殖戶飼養成本陡然升高。面對乾渴的土地，焦慮的農民，飢餓的牛羊，為了幫助農戶、合作社抗旱自救、擺脫困境，用實際行動助推鄉村振興，寧夏同心津匯村鎮銀行克服重重困難，積極履行農村地區金融機構社會責任，帶領客戶經理成立黨員先鋒隊，入村進戶、摸排走訪，深入了解受災情況和貸款需求，量身定制金融服務方案，最終為當地注入抗旱救災貸款共計14,839萬元，惠及1,000多戶農戶，重點支持李堡、小山、團結、土峰等自然村農戶販運牛羊、絨毛、糧食、枸杞以及企業、農業合作社等實體戶購買飼料。



面對疫情疊加嚴重旱災的特殊情形，村鎮銀行主動減利讓費，切實減輕農戶、小微企業的經營壓力，

同時給予養殖戶、種植戶優惠利率，發放5.655%及以下低利率貸款16,000餘萬元，佔貸款總量的31.78%，優惠利息金額達535.2萬元。村鎮銀行的金融服務切實解決了當地抗旱救災的燃眉之急，進一步增強「支農支小」金融服務質效，助力同心縣域金融扶貧與鄉村振興有效銜接。

發起設立村鎮銀行部分獲獎情況





場景賦能，打造市民銀行

服務百姓民生

本行始終以「回歸生活、貼近客戶，讓客戶感受到銀行的服務」為服務宗旨，持續加強對民生產業發展的支持力度，助力解決民生領域的棘手難題。在國務院《關於加快推進「互聯網+政務服務」工作的指導意見》的指

引下，將民生服務化繁於簡，為市民百姓創造更多便利。引入線上生活場景，實現線上與線下的「天地對接」，多維立體服務民生消費，使銀行服務更加貼近百姓生活，樹立「市民銀行」品牌形象。

服務民生事業

- 大力支持醫療產業發展，為醫療安全環境和生命保護相關的產品提供信貸支持。
- 支持天津市國家醫保信息平台建設項目，正式開通天津市醫療保險待遇快捷支付業務。
- 始終秉持金融服務民生的理念，全力打造「市民銀行」，圍繞產品、場景、數據、渠道四大領域，相繼推出電子納稅、非稅、社保、醫療、公積金、房屋監管、維修資金等場景服務。

提供便民服務

- 豐富社保卡發卡模式，推出移動展業Pad、手機銀行、微信銀行渠道社保卡預約發卡功能，並積極配合社保卡中心啟動「社銀一體化」網點建設和社保卡智能體驗中心建設。截至2021年12月31日，本年度發行第三代社保卡達43.81萬張，網均發卡量2,960張，切實增強金融服務社會能力。
- 不斷拓展社保卡應用場景，推出社保卡加載「天津工會會員應用」功能，支持客戶自主簽約，實現醫保卡、社保卡、工會卡和代發工資卡的四卡合一，提升客戶用卡體驗。

助力民生消費

- 以「衣、食、住、行」等各類生活場景作為活動策劃的出發點，通過多場景、長期限、高頻次的「消費滿減」、「隨機立減」等優惠活動和便捷化的使用流程，貼近百姓生活，促進消費復蘇。
- 突破傳統實體卡介質和支付場景局限對於獲客、活客的障礙，推出「天津銀行美團無界聯名信用卡」產品，附加卡片「即申即用」業務功能。
- 深耕生活場景，推出「天津銀行京東PLUS聯名信用卡」產品，開展「首刷滿額領取京東PLUS京典年卡」「周周購物滿減」「消費集獎章兌好禮」活動，滿足多元化消費需求。

構建「智慧小二」生態圈

在「十四五」開局之年，本行積極響應國家號召，踐行普惠金融理念，堅持「改革+創新」戰略，秉承「市民銀行」定位，為天津本地民營經濟特別是眾多小微企業注入「源頭活水」。從2019年開始，在人民銀行天津分行的指導下，本行充分利用自身的科技能力、金融能力、產品能力、運營能力，打造天津本地化生活服務平台「銀聯小二」。2021年，藉助天津市全面推進「智慧城市」建設的有利契機，全力打造「銀聯小二」升級版「智慧小二」，針對天津市下轄16個區的百姓「衣食

住行娛」全鏈條生活場景深耕細作，實現各類業態全覆蓋。截至2021年12月31日，天津地區「智慧小二」場景生態圈累計入網商戶逾20萬戶，覆蓋全市3.5萬家社區便利店、5萬家餐飲、283個菜市場的近2萬個商戶攤位、3,000餘輛早餐車以及1萬餘輛出租車，每天服務天津120萬左右市民用戶的支付需求。「智慧小二生活」金融支付場景生態圈建設項目受到天津市金融工作局「金融服務實體經濟創新案例」表彰。

加快場景建設

- 舉辦智慧小二（河東項目）簽約儀式、租金貸首發儀式、與市工商聯開展全面戰略合作簽約儀式暨銀企對接會。截至2021年12月31日，本行已與天津市16個區及河北、北京、上海、成都、濟南等分支機構開展包括「智慧小二」項目在內的全面業務合作對接，與12個區的區政府簽訂合作協議，為加強產業和生態的融合創新奠定基礎。
- 分支機構充分發揮區域資源優勢，加大力度積極拓展，同時各有側重，從不同場景切入提高拓展效率。如第二中心支行打造「智慧小二」示範菜市場、第四中心支行開展早餐車集羣項目。

打造專屬產品

- 天行用順-小微經營貸：根據「智慧小二」商戶信息、個人徵信、經營情況、外部數據等信息形成小微商戶精準畫像，完成分層授信，並根據其實際經營情況逐步提升授信額度，為小微商戶提供線上普惠金融貸款。
- 天行信順租金貸：通過「智慧小二集羣管理平台」「小二商家移動端APP」，實現租賃信息管理、租賃合同三方線上確認、租金繳納等功能形成業務閉環。通過向集羣管理方提供租金貸服務，輔以貼息等優惠形式，幫助租戶解決租金壓力、集羣管理方穩定租賃關係、完成批量融資。
- 商戶專屬理財：為「智慧小二」入網商戶量身打造的商戶專屬理財，打好「智慧小二」產品組合拳，給入網商戶帶來真正的實惠。

便捷移動支付

- 向入駐平台的商戶提供線下「聚合收款碼」，支持天津銀行支付、雲閃付、微信、支付寶等多渠道掃碼消費。同時為商戶提供集收款、智能語音播報、優惠合併入賬等獨具特色的移動支付服務。消費者掃碼支付後，資金實時結算至商戶在本行開立的賬戶。
- 向消費者提供滿減、惠民付等活動及產品，聯合商戶打造誠信商家，保障消費者權益，提升區域信用環境，讓市民敢消費、有保障。

商戶評價

「我現在從手機上就能直接申請貸款，有幾分鐘就批下來了，利息還挺低，這在原來想都不敢想。」我這個店是去年12月初辦理的「銀聯小二」收款碼，到現在一直在用，交易已經超過6,000筆，隨着餐飲消費市場的恢復，正好能及時用上這筆貸款擴大經營。」

——個體工商戶 葛先生



人民銀行官網刊登本行「小二生活」支付場景金融生態圈項目



金融時報肯定「小二生活」項目惠民惠商惠銀作用

科技創新，夯實發展基礎

2021年，本行着力提升科技支撐能力，順利完成武清主數據中心、西青同城災備數據中心的建設，全行188套生產系統全部實現同城雙活。推進數據治理和業務規則治理，進一步規範全行業務流程，提升基礎數據準確性。制定與戰略相匹配的數據治理和數據中台藍圖規劃，通過大數據、人工智能等加強數據賦能，持續提升數字化經營能力，全面支持關鍵業務發展。

案例 同城雙活數據中心系統遷移上線成功

同城雙活數據中心建設是本行「改革+創新」發展戰略的重要基礎工程。2021年，本行按照「兩地三中心規劃」，先後完成武清主數據中心機房建設工程、西青災備中心能力提升工程和同城雙活數據中心系統建設工程，並順利完成全部188套生產系統在同城雙活數據中心遷移上線。

將全部生產系統從現有生產中心在線遷移到新雙活數據中心是一項非常複雜的系統工程，為實現「最安全可靠、最小影響業務、最短停機時間」的目標，本行在充分調研的基礎上制定總體遷移策略。雙活上線的每一套業務應用系統，所做工作由上線準備、上線切換、對外營業三個階段組成，項目組

梳理出由11項子流程和49項分解工作構成的雙活上線操作方案，並對應不同系統形成「一戶一冊」；同時，為了保證傳統區業務系統在雙活環境下的正常運行、縮短雙中心運行切換時間，每套系統在遷移上線前，根據不同的應用場景，均配置了4套雙中心自動化切換流程，確保上線工作順利完成。

通過雙活數據中心建設，本行完成信息系統從傳統災備恢復模式向同城兩中心雙活運行模式的轉型，形成基於雙活模式的應急管理體系，達到業界領先水平。在一個數據中心不可用時，另外一個數據中心可接管全部業務，全面提升了業務連續性保障能力。

案例 搭建智慧運營管理平台，提升運營支撐服務能力

打造智慧化運營系統對於推動銀行轉型和發展至關重要，不僅能增強運營韌性、提高應對突發狀況的能力，還能優化客戶體驗、降低成本。2021年，本行結合「十四五」戰略規劃和運營體系重塑實施路徑戰略規劃，啟動運營管理平台建設項目，平台一期已於2021年12月6日在4家試點機構成功上線試運行。

運營管理平台一期致力於全面掌控各級機構人、事、物的運營現狀，將人員管理、運營事項審批、重要物品管理納入統一管理範疇，實現系統自動化全生命周期管理。變動情況均需要通過平台對應的審批流程，按照層級、權限分別自動推送至新核心和新櫃面系統，實現管理系統與操作系統之間的自動對接、聯動，提高運營管理和操作效率。同時，

運營管理平台在風險防控層面設置檢查管理與風險預警模塊，檢查管理模塊通過對檢查任務發佈、任務信息查詢、問題下發、問題確認、問題整改、統計分析等檢查環節進行全流程線上管理，改變了現有大多依靠現場控制、實物檢查的運營風險管理模式，將風險防範由被動控制逐步轉向主動防禦。此外，運營管理平台一期設置運營監測模塊，通過駕駛艙的形式對網點人員配備情況、崗位分佈情況、自助設備配置及使用情況、網點服務質量、運營檢查情況和風險模型配置等方面進行監測分析與數據展示，根據數據分析結果持續優化各項運營指標。運營管理平台依託科技和數據實現智慧化管理，在日趨激烈的同業競爭和疫情帶來的衝擊下，能夠助力本行構建持續運營、靈活運營的服務模式，及時響應客戶的需求和期望。

服務環境篇

- ☑ 推進綠色金融
- ☑ 響應 TCFD 建議
- ☑ 踐行綠色運營理念

綠色信貸餘額
120.69億元
同比增長
29.38%

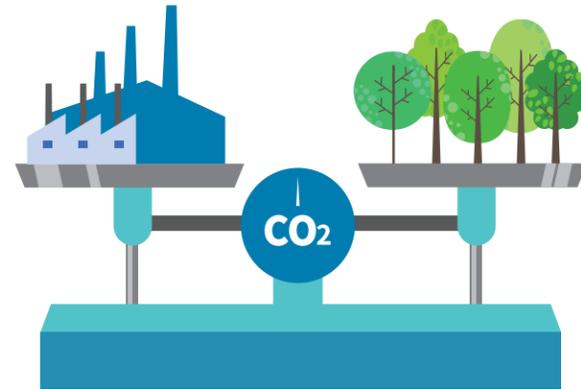
信用卡電子賬單替代率
同比增長
12.89個百分點

成為首家宣佈支持
TCFD的城商行





2020年，國家主席習近平在聯合國第七十五屆大會上提出「二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值、努力爭取2060年前實現碳中和」的目標（「雙碳」目標）。在此背景下，本行以制定「十四五」戰略規劃為契機，以建設綠色銀行為目標，從推進綠色金融發展、加強環境風險管理和踐行綠色運營理念等方面入手，持續響應「雙碳」目標。



推進綠色金融

本行始終以服務區域經濟綠色發展、助力實體企業綠色轉型為己任，積極推動自身綠色金融服務水平的提升。2021年，本行繼續深入落實《關於構建綠色金融體系的指導意見》，搭建綠色金融產品和服務體系，踐行綠色投資理念，聚焦生態環保、綠色低碳重點領域，發揮專項資源的引導和撬動作用，通過持續優化信貸和業務結構發揮金融行業優化資源配置、服務實體經濟的功能，為促進生態文明建設提供有力支持。

推廣綠色信貸

本行積極踐行「發展綠色金融、支持綠色發展」理念，在《關於構建綠色金融體系的指導意見》以及《綠色信貸指引》的引領下，積極推動綠色信貸業務發展。2021年，在原有《天津銀行股份有限公司綠色信貸發展戰略規劃（2020年-2025年）》的基礎上，進一步提升綠色信貸戰略高度，經董事會審議後將推廣綠色信貸納入到「十四五」戰略規劃當中，通過進一步健全綠色信貸管理體系、加強授信政策引導、開展專項營銷管理等舉措逐步推動戰略目標落地。

截至2021年12月31日

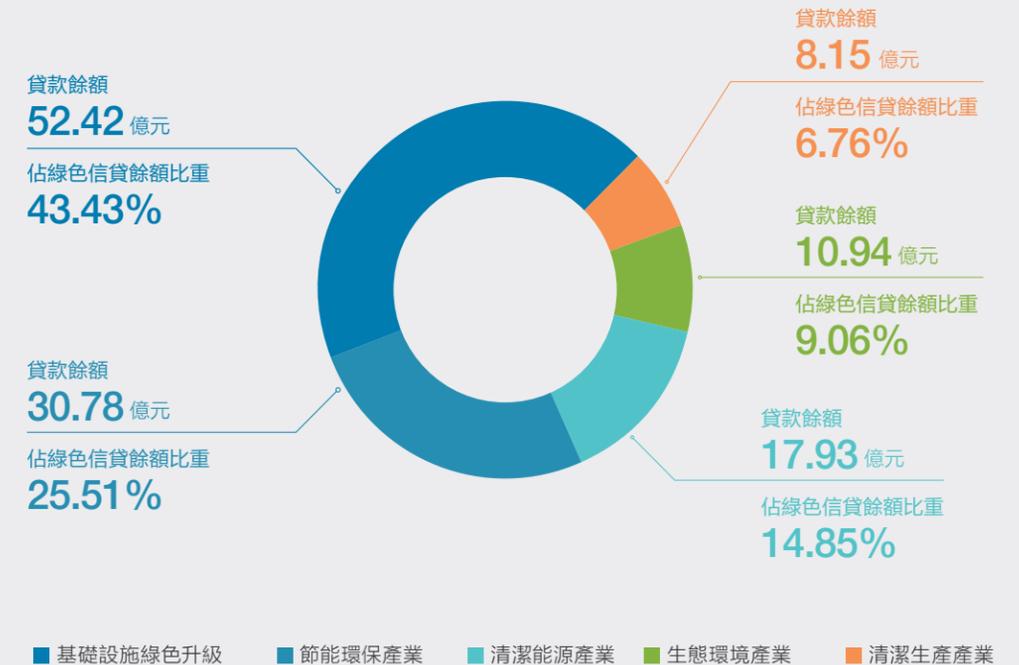
按照中國銀保監會最新口徑

綠色信貸餘額
120.69 億元 較2020年末大幅增長
29.38%

其中 本年度投放綠色信貸
54.78 億元

為環境友好型企業經營發展和高排放企業轉型提供有力支持。

綠色信貸前五大投放領域及規模



健全組織管理體系

- 在總行公司業務部設立綠色金融業務管理團隊，負責牽頭組織全行綠色金融業務發展和戰略規劃落實，推進綠色金融體制機制建設，推動建立並不斷完善綠色金融產品和服務體系。
- 總行成立跨部門協同的綠色金融服務工作小組，負責制定綠色金融營銷工作方案、發佈綠色金融重點營銷項目和企業名單、推進綠色金融產品服務創新、監督綠色金融營銷工作進度，統籌推進綠色金融營銷各項工作。

加強授信政策引導

- 在《2021年天津銀行授信政策指引》中，本行明確將「積極推廣綠色信貸業務，大力支持綠色低碳經濟發展」定為2021年授信基本原則，將節能環保、清潔能源、綠色建築、綠色交通等重點領域定位為優先或適度支持類行業。
- 對《天津銀行對公授信業務審批管理辦法》進行修訂，將符合條件的綠色金融業務全部納入優先審批範圍，採用綠色審批通道進行審批，提高審批效率。
- 印發《關於推動對公貸款儲備和投放的通知》，向綠色貸款提供同檔期最高下調100個bps的內部資金轉移價格優惠，引導經營機構加大對綠色企業和項目的支持力度，降低綠色信貸成本。

開展專項營銷管理

- 印發《天津銀行綠色金融專項營銷工作方案》，明確提出「鼓勵分支機構研究設置差異化的業績認定係數，調動客戶經理營銷綠色信貸業務、提高綠色項目識別能力的積極性」。
- 加大新客戶營銷力度，專門制定對綠色信貸「首貸戶」營銷進行額外獎勵的激勵政策，激勵分支機構及營銷人員積極拓展綠色金融業務。



案例 發放首筆碳質押融資貸款

2021年，生態環境部等九部門聯合印發《關於開展氣候投融資試點工作的通知》，鼓勵地方金融機構在依法合規、風險可控前提下，穩妥有序探索開展包括碳基金、碳資產質押貸款、碳保險等碳金融服務。本行響應政策號召，積極推進碳金融產品創新，在了解到某化工公司有融資需求，且其持有一定閒置碳配額後，經營機構立即與客戶進行聯繫，了解客戶經營情況及碳配額持有情況，綜合客戶融資需求，為客戶制定了碳排放權質押融資業務方案，滿足了客戶融資需求的同時，盤活了企業碳資產。

在此產品中，本行創新碳資產押品管理模式，採用在人行徵信系統與排放權交易系統「雙質押登記」的風控模式，成功發放天津市法人銀行首筆碳配額質押貸款，在確保質押法律效力、增加押品處置可控性的基礎上，助力企業綠色轉型發展。

案例 發放天津市首筆碳表現掛鈎貸款

在碳達峰、碳中和背景下，綠色金融成為低碳發展轉型的重要支撐，綠色金融產品不斷創新以適應市場需求。作為納入全國碳排放權交易市場的電力企業，天津國投津能發電有限公司持有一定數量的碳排放配額。本行在人民銀行天津分行的指導下，根據企業的需求為其發放2億元長期流動資金貸款，成為天津市金融機構發放的首筆碳表現掛鈎貸款。該筆貸款最終執行利率將根據企業貸款存續期間的碳減排表現以及全國碳市場履約情況進行調整，據測算，如果企業順利達到減排目標，可節約財務成本近30萬元，同時節約的碳配額可通過全國碳市場進行交易，獲得額外收益。「低融資成本+額外收益」的雙重利好，可有效調動企業主動減排降碳積極性，更好支持「雙碳」目標落實。

加強「兩高一剩」行業授信管理

2021年，本行按照嚴控增量、優化存量的原則，從准入、審查審批、授信後管理等層面加強對「兩高一剩」行業授信業務管理，並制定《天津銀行「兩高一剩」行業名單（2021年版）》，明確「兩高一剩」行業管理範圍。在嚴控「兩高一剩」行業授信的同時，本行積極通過授信政策引導，鼓勵傳統行業企業開展綠色環保轉型並為其提供資金支持。

截至2021年12月31日

「兩高一剩」行業貸款

16.24 億元

「兩高一剩」行業貸款

資產質量穩定

不良貸款率

0.16%

案例 信貸支持鋼鐵企業綠色轉型

鋼鐵行業是國民經濟的重要基礎性產業，同時鋼鐵行業也是典型的高耗能、高排放行業，做好鋼鐵行業節能減排對我國實現「雙碳」目標具有重要意義。為支持鋼鐵企業實現綠色低碳轉型，2021年，本行向河北某鋼鐵集團搬遷改造項目提供12億元授信資金支持，截至報告期末，該筆授信業務已累計實現投放超過4億元。該項目以超低排放A級企業標準為整改目標實施改造治理，採取「源頭控制+過程管理+末端治理」三種手段和先進技術最大限度減少環境污染，實現50%以上綠化率，廢水零排放、清潔管廊運輸比例達到90%以上，加速綠色低碳轉型進程，打造全國最具競爭力的精品型鋼生產研發基地及產業鏈延伸和深加工基地。

積極開展綠色債券承銷及投資

作為綠色金融的重要組成部分，本行積極開展綠色債券承銷及投資業務，引導市場資金直達綠色運營企業和項目，降低企業融資成本。

2021年，本行累計開展綠色債券承銷及投資106億元，支持服務節能、清潔能源、污染防治等重點領域。憑藉在綠色債券投資的優異表現，在全國銀行間市場交易商協會公佈的2021年度城農商行綠色債務融資工具投資人排行榜中位列第三。



案例 助力首單「碳中和」債券發行

2021年3月18日，國家開發銀行在北京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。本行作為天津市唯一入選的主承銷商，受邀參加，現場見證發行儀式。積極助力本期「碳中和」債券發行，累計主承銷金額達12.6億元，本期債券是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，也是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。所募資金將用於風電、光伏等碳減排項目，有效推動電力系統脫碳，實現能源系統躍遷。憑藉在綠色債券承銷方面的突出表現，本行榮獲國家開發銀行2021年「綠色低碳先鋒獎」。





響應TCFD建議

「雙碳」目標的提出，指明了中國經濟發展將進一步加快從高耗能、高碳排放產業向節能環保、可再生能源產業的「綠色」轉型速度。為此，本行進一步加大環境與社會風險、氣候風險等環境風險的管理力度，完善環境風險管理相關政策，在貫徹綠色發展理念、履行社會責任的同時規避氣候變化及其他環境、社會風險對社會發展和自身運營帶來的損失。

探索氣候風險管理

2015年，金融穩定理事會組建氣候相關信息披露工作組（TCFD），研究金融機構氣候風險與財務信息之間的關聯和披露框架，截至2021年末，其建議已被全球89個國家和地區的2,900多家機構採納，成為國際上關於氣候風險的主流信息披露框架。從2025年起，香港上市公司需按照TCFD框架進行氣候風險相關信息披露。為提升氣候風險管理及披露能力，本行於2021年12月申請宣佈支持TCFD相關建議，並於2022年1月正式成為全國第8家、城商行首家支持TCFD的境內商業銀行。

參考TCFD的披露框架和管理建議，2021年本行將應對氣候變化作為戰略性風險和戰略性機遇，加強戰略謀劃和頂層設計，做好實體風險與轉型風險的管理。

氣候風險管理舉措

提升業務連續性管理水平	<ul style="list-style-type: none"> 完善業務連續性管理制度體系，開展制度重檢。 搭建同城雙活數據中心，完善業務連續性資源配備。 組織開展業務連續性內控檢查工作並持續監督整改落實情況。
提升信息科技系統應急能力	<ul style="list-style-type: none"> 在數據中心基礎設施應急預案中對極端天氣應急場景進行了完善，在原有的21項應急場景中，增加了氣象低溫和氣象高溫的場景。 全面考慮極端天氣場景下機房基礎設施運維的應急處置流程，保障信息系統運行安全。
做好營業網點防汛安排	<ul style="list-style-type: none"> 加大對營業網點的防汛檢查力度。逐步健全完善防汛應急響應機制，建立防汛台賬，時刻做好「防大汛、搶大險、救大災」的準備。 修訂完善預案132個，落實搶險隊伍171支、人數1,473人，儲備防汛物資價值66.74萬元、涉及種類22種、物資12,800餘件。
積極應對轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 在《2021年天津銀行授信政策指引》明確從產品、項目、資產、運行等多維度深入分析和識別氣候變化可能給銀行帶來的各類風險，提出面對氣候變化的風險管理措施。 積極開展行業研究，分析各類行業氣候風險狀況，論證業務風險和機遇。

氣候風險與機遇識別

實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 極端天氣等實體風險對銀行業信息科技系統的穩定運行存在一定的潛在影響，其中氣象高溫、低溫、暴雨等都有可能對數據中心基礎設施穩定運行造成影響。氣象高溫可能引發機房溫度過高、冷機製冷量不足的問題，從而導致機房內計算設備的運行異常。氣象低溫可能會對機房內水循環系統產生影響，如導致機房製冷中斷，可能引發機房內計算設備運行異常等問題。 諸如暴雨等極端天氣可能會給本行營業網點安全帶來影響。
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 低碳轉型過程中一些高碳企業和項目逐步退出，金融資產質量將承受裂變的壓力，這些行業的違約率可能上升，本行需加強對氣候轉型風險的前瞻性研判，加快調整發展規劃、業務發展方向和服務對象，提前謀劃完善相應風險防範機制。

加強環境與社會風險管理

本行制定《天津銀行信貸業務環境和社會風險管理辦法（試行）》，持續加強授信項目環境和社會風險的前瞻預警。在授信項目審批中，嚴格按照《中國銀監會辦公廳關於綠色信貸工作的意見》的要求控制對國家重點調控的限制類行業及有重大環境和社會風險的行業的授信。認真執行《2021年天津銀行授信政策指引》和《天津銀行綠色信貸指引》，關注客戶及其重要關聯方在建設、生產、經營活動中可能給環境和社會帶來的危害及相關風險。有效防範環境與社會風險，並以此優化信貸結構，提高服務水平，促進發展方式轉變。

環境與社會風險管理體系

基本原則	<ul style="list-style-type: none"> 主動管理 分類管理 全流程管理
組織管理	<ul style="list-style-type: none"> 總行風險管理部牽頭開展環境與社會風險管理工作。 總行業務管理部門負責將環境與社會風險管理納入產品研發和業務開展流程。 總行授信管理部負責加強授信審查相關制度和流程管理。 其他總行部門在職責範圍內配合環境與社會風險管理工作。 分支機構負責環境與社會風險信息的篩選、收集、整理和上報，切實做好客戶盡職調查和貸後管理工作。
客戶分類管理	<ul style="list-style-type: none"> 根據客戶面臨的環境與社會風險，制定分類標準，共分為A類、B類和C類三個級別。
流程管理	<ul style="list-style-type: none"> 盡職調查：將客戶的環境與社會風險納入授信前盡職調查當中，並在此基礎上進行客戶分類。 信貸業務審查：信貸業務審查環節，本行將對客戶的環境與社會風險進行覆核判定，提出信貸審查意見。 信貸業務審批：根據客戶所處環境和社會風險類別，設立差別化的授信流程和權限，對環境與社會風險超出本行可接受範圍的客戶，不得進入授信審批流程。 合同管理：本行通過完善合同條款督促客戶加強環境與社會風險管理。 資金撥付管理：客戶對環境和社會風險的管理狀況作為決定信貸資金撥付的重要依據。 貸後管理：通過信息收集、識別、分類和動態分析等工作，將客戶的環境與社會風險管理納入貸後管理流程。
保障機制	<ul style="list-style-type: none"> 信息收集機制 監督檢查機制 考核評價機制 信息披露機制



踐行綠色運營理念

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》等法規，努力降低自身運營對環境的影響，着力將低碳環保融入公司運營管理。通過提升金融服務電子化水平、加強綠色運營管理等方式推進綠色辦公轉型。報告期內，本行未發生因為環境問題而導致的環境訴訟案件。

提升金融服務電子化水平

為提升金融服務效率和水平，降低與客戶業務交互當中的紙張消耗，本行秉持低碳環保理念，通過提升電子賬單替代率、優化賬單出具模式等方式減少金融服務對環境的負面影響，推動服務渠道建設，助力建設資源節約型社會。

信用賬單無紙化

- 針對原有信用卡產品，開展「改簽電子賬單 助力低碳環保」活動，活動期間本行信用卡持卡客戶改簽信用卡電子賬單方式，可獲得10,000積分獎勵。
- 針對新發行的「天津銀行京東PLUS聯名信用卡」和「天津銀行美團無界聯名信用卡」產品，取消紙質賬單寄送方式，保留電子賬單寄送方式。
- 截至2021年12月31日，本行信用卡電子賬單替代率較上年末增長12.89個百分點。



【送10000积分】改签电子账单，助力低碳环保！

天津银行信用卡 1周前



活动时间

即日起至2022年3月31日

活动内容

天津银行信用卡持卡人改签信用卡电子账单方式，得10000积分奖励（单选纸质账单客户和电子、纸质账单双选客户皆可办理）。

倡導綠色辦公

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》等法規，努力降低自身運營對環境的影響，着力將低碳環保融入公司運營管理，制定《天津銀行機動車管理辦法》、《天津銀行行政、安防、消防類實物資產管理實施細則》等相關制度、規範能源使用及廢棄物處理工作。2021年，本行持續加大綠色辦公倡導力度，下發《關於加強能源資源使用及排放物、廢棄物管理的通知》，加強燃油、用電等方面管理，開展辦公自動化系統升級改造，提升辦公系統運行效率。

根據聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，本行正在開展溫室氣體排放核查和減排規劃等相關工作，未來將參考碳達峰碳中和目標制定環境目標，並將建立日常跟蹤監督長效機制以確保目標達成。





綠色運營措施

節能減排

- 依據《天津銀行機動車輛管理辦法》，車輛燃油實行「定車、定卡」並指定專人負責管理，建立《車輛燃油使用登記簿》，實行公務車輛統一派遣。



- 合理設置室內溫度，夏季不低於26℃、冬季不高於20℃。每天提倡少開1小時空調，空調運行期間應關閉門窗；辦公室盡量採用自然光，離開後及時關閉電源，杜絕白晝燈、長明燈，會議室等公共場所的照明做到用後隨手關燈；計算機、打印機、複印機和傳真機等辦公設備不使用時設置成節電模式，停用半小時以上要及時關閉，減少待機能耗，下班時要關閉電源插線板總開關。

節約用水

- 加強日常用水管理。避免大開水龍頭和長流水現象，養成隨手關好水龍頭的節約用水習慣。
- 加強用水設備日常維護管理。及時維修、更換損壞部件，定期檢查供水管網。
- 在總行範圍內用水處張貼節約用水標識。

無紙化辦公

- 本行非密公文均通過OA系統運轉。
- 檔案管理系統與新版OA系統實現對接，自動接收OA系統日常辦理完畢的公文並轉換為雙層PDF格式，滿足全文檢索的需要，為在線查詢利用電子檔案提供了極大便利，同時也避免了紙張資源浪費。
- 加強辦公用紙（A3、A4、381-1、241-3U）採購及領用台賬管理，定期進行對比分析。
- 提倡雙面打印，減少打印用紙消耗。

廢棄物管理

- 與專業機構簽訂《天津市廚餘垃圾收運協議書》，實現廚餘垃圾的專業回收處理。
- 對於固定資產、實物資產處置有特殊要求的，由各歸口責任部門按照當地的相關要求選取有資質的回收單位進行處置。
- 廢棄硒鼓墨盒、碳粉等有害廢棄物無特殊情況，一律進行回收，與採購情況進行對比分析。
- 合規處理電子電氣設備等有害廢棄物。2021年，總行及部分分支機構開展了報廢設備處理項目採購，選定滿足《電子廢物污染環境防治管理辦法》（國家環境保護總局令40號）相關要求以及持有天津市生態環境局公佈的相應危險廢物經營許可證的合作方進行廢棄物處理。

案例

踐行節能理念，推進天津銀行後台運營中心建設

本行後台運營中心大樓始建於1998年，為給員工提供舒適健康的工作環境，提升綠色運營水平，啟動後台運營中心大樓維修改造項目建設。

本行後台運營中心大樓維修改造項目設計之初便秉承着綠色節能的理念，在場地設計方面，堅持動線流暢、優化功能分區、完善無障礙設施、保護既有建築的周邊生態環境，打造宜人、高效的辦公環境。在辦公環境打造及節能環保方面，一是通過將室外幕牆由玻璃加鋁板形式更換為石材玻璃的形

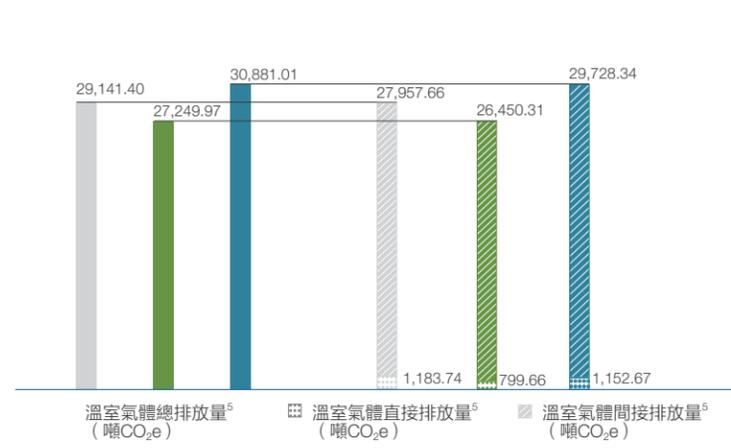
式，提高幕牆的保溫性能，降低建築能耗；二是優化設備系統設計，採用磁懸浮冷水機組，低氮高效立式鍋爐，新風系統設置排風熱回收，電氣及給排水設備也選用節能高效的產品，全面降低運行能耗；三是節材措施方面，選用國家或者地方推薦的綠色、環保建材；對室內所有衛生潔具進行更新，保障達到用水效率二級要求；在對辦公區域進行分割時，採用玻璃隔斷、預制隔牆板等環保、可循環使用材料對辦公區域進行靈活分割。



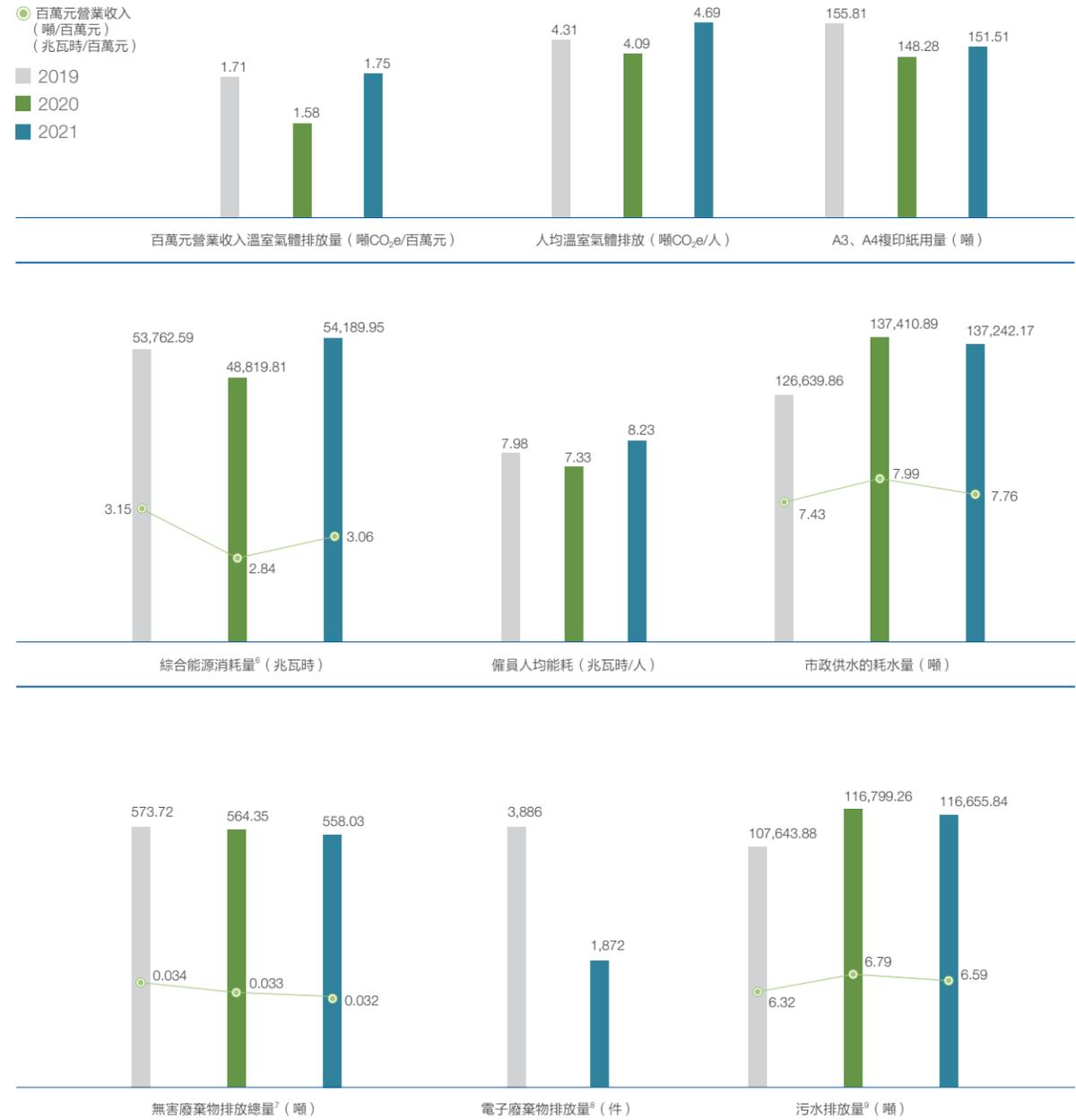


環境績效¹

本行的能源資源使用主要來源於公務用車汽油使用、供熱使用的外購熱力以及日常用電、紙張使用。主要排放物包括由於能源消耗產生的溫室氣體以及辦公耗材與生活垃圾。



備註：
¹ 如無特殊說明，環境數據統計範圍包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司。
² 汽油消耗量來源於本行公務車使用。
³ 天然氣耗用量主要來源後勤設施的使用，例如食堂灶具和燃氣供暖鍋爐。2021年金融科技中心投入使用，因此天然氣消耗量增加。
⁴ 2021年度外購熱力計算方法參考國家統計局制定，北京市統計局補充、印製的《能源、水統計報表制度（2020年11月）》，統計範圍包括向供熱單位繳納採暖費用的總行辦公機構、所屬分支機構及附屬公司。
⁵ 溫室氣體主要包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮，主要源於外購電力、天然氣、汽油、柴油。溫室氣體排放量計算方法參考世界資源研究所（WRI）和世界可持續發展工商理事會（WBCSD）發佈的《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準2012（修訂版）》、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發佈的《第五次評估報告》；用於範圍二計算的電網排放因子參考中國生態環境部應對氣候變化司最新發佈的中國區域電網排放因子（2019年）。



⁶ 2020年、2021年更新能耗統計單位，將噸標煤更換為兆瓦時，並同步更新了2019年度歷史數據。
⁷ 無害廢棄物全部為辦公生活垃圾，辦公生活垃圾產生總量計算方法參考國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排係數手冊》。
⁸ 電子廢棄物數據包含本行日常辦公中淘汰的微機（主機）、顯示器、服務器、筆記本電腦、打印機等設備，2020年，本行加強精細化管理，開展廢舊電子設備資產評估工作，當年未對電子廢棄物進行淘汰處理。
⁹ 污水排放計算方法參考中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的GB 50318—2017《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》。
¹⁰ 包裝物數據不適用於本行。

卓越體驗的銀行
關愛員工的銀行

電子銀行客戶數
996.09萬戶

開展金融知識宣傳教育活動
5,200場
發放宣傳材料
39萬份

志願服務累計時長超過
2,000小時

開展員工培訓
1,508場
培訓員工
9.27萬人次

回饋社會篇

- ✔ 提供卓越體驗
- ✔ 保護消費者權益
- ✔ 投身社會公益
- ✔ 攜手員工成長





提供卓越體驗

本行致力於通過打造更高品質的客戶體驗和更高強度的情感連接，建設成為「卓越體驗的銀行」。2021年，我們秉承「以客戶為中心」的原則，持續開展智能化轉型，通過「上天入地」的多維度服務模式為客戶提供更人性化、集成化、便捷化的服務。同時，我們也進一步強化消費者權益保護工作，積極開展金融知識宣傳普及教育，以消費者的利益和需求為追求，以高標準的服務水平為客戶提供高效、滿意、愉悅的體驗。



推進智能化服務

本行着力從客戶需求入手大力推進科技與業務的深度融合，線上線下聯動，提升金融服務的便利性。在線下，大力開展營業網點的智能化轉型升級，簡化業務办理流程，提高服務效率。在線上，持續豐富以客戶需求為中心的線上金融產品線，並將傳統客服與智能AI技術相結合，深耕智能化服務場景，為客戶提供更智能化、人性化、多渠道的便捷服務。

營業網點智能化轉型升級

2021年，本行秉承「以客戶為中心」的原則將智能化網點轉型向深處推進，制定下發《天津銀行智能網點標準化建設手冊》和《天津銀行智能網點轉型方案》，在硬件標準化建設基礎上開展網點管理「軟轉型」工作，不斷提升物理網點服務質量和效率。同時，我們積極推進傳統業務線上化遷移，進一步完善智能機具功能，為客戶提供強合規、高體驗、低門檻的在線業務辦理服務。



南北大街智能網點



廳堂機器人「海鷗寶貝」正式亮相

標準化建設

- 推進全行智能網點標準化建設工作，制定《天津銀行智能網點標準化建設手冊》。截至2021年12月31日，3家智能化標桿網點已相繼落成開業，158家存量網點及50餘家裝修改造網點已結合過渡方案進行「一點一策」智能化提升改造裝修設計與實施落地工作。

智能化管理

- 制定下發《天津銀行智能網點轉型方案》（總行軟轉指引版），啟動智能網點轉型（軟轉）的改革試點，旨在明確各類網點的業務範圍、建立清晰的組織架構、建立合理的崗位序列、建立科學的三級評價體系。結合智能網點績效考核、數據統計系統建設，全面提升網點智能化管理水平。

機具功能迭代

- 超櫃渠道新增「零錢支取」交易，通過超櫃與櫃面的聯動有效解決在超櫃不能辦結的零錢問題，為客戶帶來便利。
- 移動社保發卡機渠道新增「天津工會會員應用」簽約功能，客戶足不出戶，即可在辦理社保卡的同时享受本行為工會會員提供的專屬福利。

優化智能客服，提升服務效率

隨着金融科技的不斷賦能，傳統的服務模式已無法滿足廣大客戶的需求，本行客服中心順勢發展，促進智能化升級，推動「線上+線下」「人工+智能」「遠程+近場」的服務模式融合，提升服務能力和服務價值，打造「規範化+全渠道」的客戶服務中心和「大智能+小人工」的客戶經營中心。

2021年，本行持續優化智能客服系統，不斷迭代、提升智能化應用服務能力。在線客服佈放在手機銀行和官網渠道，打破客服中心服務孤島的局面，文本機器人可7*24小時提供客戶諮詢服務。在傳統電話銀行服務基礎

上，增加「智能語音導航」功能，客戶通過電話與機器人對話即可辦理掛失、查詢個人賬戶餘額、信用卡密碼重置、信用卡賬單查詢等業務。同時，通過豐富FAQ和多輪對話意圖功能為機器人提供了智能大腦，通過標註訓練不斷提升智能機器人的語音識別率（ASR）和語義理解能力（NLU），使其在多場景為客戶提供秒級問答服務，進一步提升了客戶體驗。目前，智能客服應用能力顯著提升，語音自助分流率達57.46%，機器人文本服務分流率達63.25%，人工接通率達到93.96%，進一步釋放與替代人力資源，為客戶提供更便捷更暖心的服務體驗。

深耕智能外呼場景

- 上線智能外呼信用卡分期、自定義外呼、外呼對賬等多場景，充分發揮機器人探客優勢，實現機器人與人工服務相互協作，有效提升業務效率和客戶觸達率。

賦能線下網點

- 推動線上線下融合發展，分批次佈放廳堂實物機器人，通過「諮詢+營銷」相結合的方式，有效彌補現有網點服務的不足，將更多標準化服務藉助機器人完成。



線上服務 拓展服務渠道

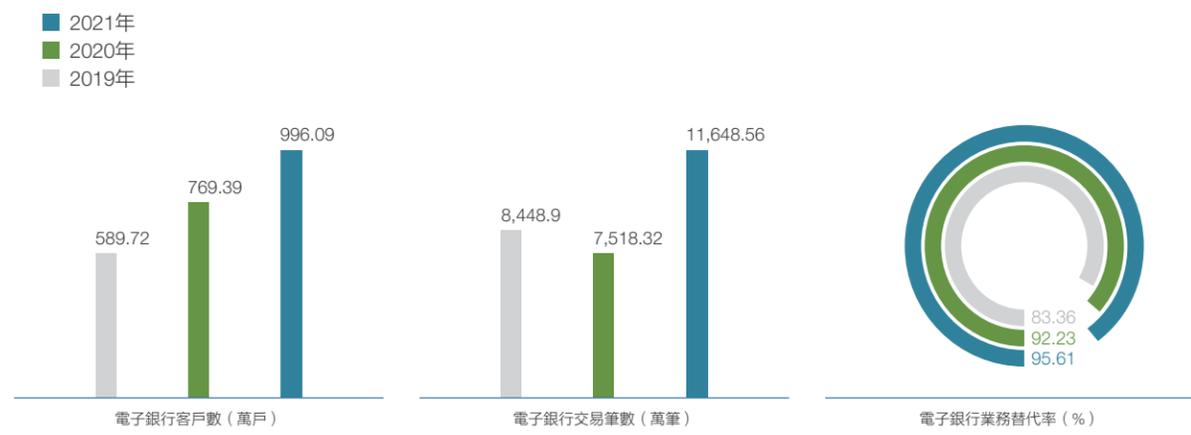
本行以創新發展線上金融業務為着力點，積極推動櫃內業務的線上化遷移。通過持續豐富以客戶需求為中心的線上金融產品線，完善線上渠道的服務功能，實現服務渠道的拓展，解決我行全場景、全渠道客戶服務的「最後一公里」痛點。

手機銀行升級改版 全面提升使用體驗

- 優化交易流程頁面，減少用戶的操作步驟。
- 升級大字體版本，對老年客群常用查詢、轉賬、理財交易重塑頁面、流程，為老年客戶提供清晰便捷的線上服務。
- 新增APP消息推送、掃碼存取款，進一步提升線上渠道服務能力。
- 在人臉識別、在線快速身份認證(Fast Identity Online)技術手段基礎上，加強客戶限額管理，提升用戶交易安全管理水平。

視頻銀行渠道建設

- 已上線手機銀行簽約、簽約手機號修改、通存通兌賬戶信息變更、個人客戶信息修改、個人真實意願核實5個應用場景，有效緩解網點客流壓力，提升線上化客戶問題解決效率。
- 將視頻銀行服務功能嵌入手機銀行APP，客戶可通過手機銀行端與我行坐席人員進行視頻交互體驗，解決業務需求。同時，率先嘗試在金融科技體驗中心通過視頻聯動線下超櫃完成開卡交易，開啟線上、線下聯動新模式。



提升網點服務水平 滿足差異化需求

本行將打造「卓越體驗的銀行」作為戰略目標，以《天津銀行營業機構服務規範》為標準，不斷提升網點服務水平，為廣大客戶提供貼心周到、專業溫暖的金融服務。

深入推動服務領域金融標準化

- 積極參加2021年度金融領域企業標準「領跑者」活動，將《天津銀行營業機構服務規範》《老年客戶服務規範》兩項編製完畢的企業標準在「全國企業標準信息公共平台」進行自我公開。

金融標準化網點服務監督審查

- 全行210餘家參加監督審查的網點均設置專門內審員，完成服務質量自評估，與網點服務監督審查現場檢查結合，有效提升網點服務標準化、制度化和規範化水平。

實施網點現場檢查

- 藉助第三方力量開展網點現場檢查，包括營業環境、硬件設施、員工上崗職業形象、重點宣傳品及廣告佈放等，全年四個季度實現全行網點全覆蓋。同時，設置與隨機被抽查員工就制度規範或金融知識宣傳等應知應會內容進行交流環節，顯著提升網點服務監督管理工作的實施力度。

組織宣貫培訓

- 落實服務規範宣貫工作。採取「釘釘」線上直播與回放自學相結合方式開展「天津銀行服務標準宣貫」理論先導課，全行共計4,500餘人次參與，一線網點員工服務禮儀及服務意識顯著提升。
- 組織全行消保服務管理崗及轄內營業機構從事廳堂服務工作的相關人員進行線上測試，1,700餘名參考人員全部考試通過。

案例 首家城商行金融標準認證「適老服務示範網點」落地第三中心支行

為貫徹落實國家應對人口老齡化戰略，充分發揮標準認證助推服務供給側結構性改革作用，本行精準發力，不斷提升面向老年客戶服務便捷化程度，打造第三中心支行成為擁有自身特色的適老化服務示範網點，使之成為廣大老年客戶的「金秋港灣」。

為體現對老年客戶的適老關懷，第三中心支行配備了不同度數的老花鏡、血壓計等，專門安裝大字版

點鈔機顯示屏；在廳堂內配備便攜式輪椅和拐杖，根據老年人身體特徵專門調整座椅高度，並安裝愛心專座扶手，方便老年人起坐；座椅旁放置移動填單台，可根據老年人身高調節高度，便於客戶使用。同時，第三中心支行加大廳堂工作人員配置，為需要幫助的老年客戶提供陪同服務。對與不同年齡段老人的溝通語速、語調等進行細化演練與培訓，將服務的溫暖送到老年客戶的心坎裡。





保護消費者權益

本行高度重視消費者權益保護工作，將保護消費者合法權益納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略中。嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規的要求，建立包括《天津銀行股份有限公司消費者權益保護工作戰略規劃（2021-2025年）》《天津銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理政策》《天津銀行消費者權益保護工作實施辦法》在內的全方位、多層次的消費者權益保護制度體系。

強化網絡信息安全 保護客戶隱私

本行提出「打造安穩銀行」的科技戰略要求，將客戶隱私數據保護作為信息安全策略的核心。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》《中國銀監會辦公廳關於加強網絡信息安全與客戶信息保護有關事項的通知》等法規政策，不斷完善信息安全管理體系，制定了《天津銀行網絡安全管理辦法》《天津銀行數據安全管理實施細則》《天津銀行開放銀行安全建設管理實施細則》《天津銀行軟件正版化管理辦法》等一系列管理制度。通過明確組織管理職責，切實加強重要數據和客戶個人信息安全防護，防止信息丟失、篡改、洩露，有效提升網絡信息安全保護能力。2019年本行獲得UKAS、CNAS認證雙證書，2020和2021年分別通過ISO27001證書覆審，在天津市內達到行業領先水平。

報告期內，本行未發生已證實的侵犯客戶隱私及丟失客戶數據事件。

- 建立個人信息保護制度《天津銀行金融消費者個人金融信息保護工作管理辦法》。
- 在公開渠道明確客戶隱私政策。在本行官網⁵、手機銀行公開本行電子渠道隱私政策，確保客戶了解個人信息的收集、使用及保密政策。
- 建立網絡安全指標體系。通過對指標體系中指標數據進行不間斷監測，尋找存在的安全隱患或薄弱點，督促相關執行人員完成整改。同時定期對網絡安全管理體系進行評審，優化指標結構和閾值範圍。
- 規範信息科技外包管理。將信息科技外包作為信息科技一項專業領域，建立了一套信息科技外包管理的相關標準和模板，有效降低外包風險隱患。
- 明確數據分級管理和審批使用權限。制定《天津銀行數據安全分級分類標準》《天津銀行數據安全管理實施細則》，對數據依據敏感程度進行分級管理，建立數據使用審批機制，對數據存儲和傳輸進行必要的加密。
- 以互聯網為重點，有效提升網絡安全防護能力。通過與多家第三方廠商合作，異構開展7x24的網站外部監測，包括網站平穩度、木馬、敏感內容、頁面變更、域名解析、釣魚網站等，定期向本行提供監測報告。

⁵ <http://www.bankoftianjin.com/wlyx/bzxx/aqzq/ysbmsm/268647.shtml>

推進產品服務透明化

我們為客戶提供透明化的產品服務，嚴格按照監管要求在銷售前履行信息告知、風險提示義務，嚴格禁止誤導銷售、欺詐銷售的行為，保護消費者的知情權、財產安全權以及自主選擇權。

- 實施銷售專區「雙錄」管理，規範個人自營理財及代銷產品銷售行為，確保業務合規發展。
- 制定下發《天津銀行個人產品信息查詢平台管理規定》，明確個人產品信息維護工作職責，保證消費者的知情權和自主選擇權。
- 將消費者權益保護納入產品設計開發環節，嚴格落實售前消保審查制度，加強對營銷宣傳行為的監測與管控。
- 根據監管檢查意見，對原《天津銀行信用卡領用合約》等對客協議進行修訂，重點更新使用個人金融信息條款內容、信用卡計息及業務收費標準，並刪除美團卡對客協議中「試用特權」相關表述。



保護知識產權

本行高度重視知識產權保護工作，嚴格遵循國家《商標法》《著作權法》等法律法規開展知識產權管理。2021年，本行制定並下發《天津銀行信息科技知識產權管理實施細則》，增強知識產權保護意識，切實提升信息科技知識產權管理水平。為了避免知識產權糾紛，我們在與外包商開展技術開發類合作過程中，對知識產權歸屬在合同中進行明確約定，同時要求外包商提供的系統、服務等不得侵犯第三方知識產權。

積極回應消費者反饋 提升服務滿意度

2021年，本行通過智能工單系統精準對接客戶訴求，制定並下發《天津銀行客服工單處理實施細則》，規範工單處理流程，提升客訴流轉效率。客服第一時間解答客戶來電諮詢問題並安撫客戶情緒，對於投訴意願較為強烈的訴求，及時反饋至對應機構處理，提升客訴處理的時效性，減少實質性投訴數量，不斷改善客戶服務質量，進一步提升客戶滿意度。

2021年，按照中國人民銀行金融消費者投訴統計分類標準統計方式，本行報告期內共收到投訴1,489次，投訴業務類別包括人民幣儲蓄類、貸款類、銀行卡類等，投訴地區分佈主要為天津地區、北京地區、河北地區、上海地區、山東地區、四川地區。在接到客戶投訴後，本行積極與客戶溝通，耐心解釋，充分運用多元化解手段協商解決，無持續鬧訪、群訪、引發輿情及涉及訴訟的重大投訴事項。



加強售前管理

- 嚴格要求合規銷售，加強售前管理，從開發環節將消保內容嵌入到產品的協議文本，履行告知義務，充分揭示風險，從源頭降低投訴發生的概率。

悉心聆聽客戶反饋

- 通過統計投訴數量，從投訴業務辦理渠道、投訴業務類別和投訴原因分析投訴量變化趨勢及投訴集中問題，以便問題得到及時處理、解決。
- 藉助「客戶之聲」交流機制了解客戶的意見、建議，針對客戶提出的問題反饋、建議等進行整改和完善。

加強投訴管理

- 制定《天津銀行消費投訴處理管理辦法》，規範投訴處理和管理工作，建立暢通的投訴渠道和有效管理機制，以確保消費者投訴問題得到及時有效地解決。
- 開展「客戶投訴應對培訓」，結合實際案例深入淺出地闡述如何有效化解老年人記憶錯構類投訴及利用多元化解方式妥善處理客戶投訴。
- 開通投訴處理綠色通道，對個人客戶在投訴中提出合理經濟補償訴求的補償權限、額度、程序等內容進行規定，提升投訴處理的效率和客戶滿意度。

持續改進提升

- 根據投訴內容查找薄弱環節，研究改進措施，保證客戶意見建議處理的效率和質量，促進服務質量水平提升。



投身社會公益

本行踏實踐行社會責任，致力為社會帶來正向改變。2021年，我們結合銀行自身特點與優勢，持續深入推動金融知識普及和宣傳教育工作，助力提升全社會金融風險責任意識和防範能力。同時，本行熱心參與社會公益，印發《天津銀行志願服務工作管理辦法（試行）》鼓勵員工參與公益志願活動，用實際行動回饋社會。

普及金融知識

本行致力於為構建和諧的金融環境貢獻力量。為了保障廣大群眾免受違法違規金融活動侵害，我們着力通過形式多樣的活動普及金融知識，全方位提升員工防範電信詐騙的意識和業務能力，築牢電信詐騙「防火牆」。

「斷卡」行動專項宣傳

- 製作風險提示便籤66萬張，定制及自主製作宣傳折頁5.5萬張，「斷卡」行動宣傳動畫1部。

廳堂安全提示

- 加強廳堂巡查，對邊接電話邊轉賬、拒不與工作人員交談等異常行為客戶，以及識騙防騙能力較弱的老年匯款客戶增加關注。利用客戶辦理業務的等候間歇，宣傳講解電信網絡新型違法犯罪活動的常見手段，強化金融消費者風險意識。

豐富宣傳品種類

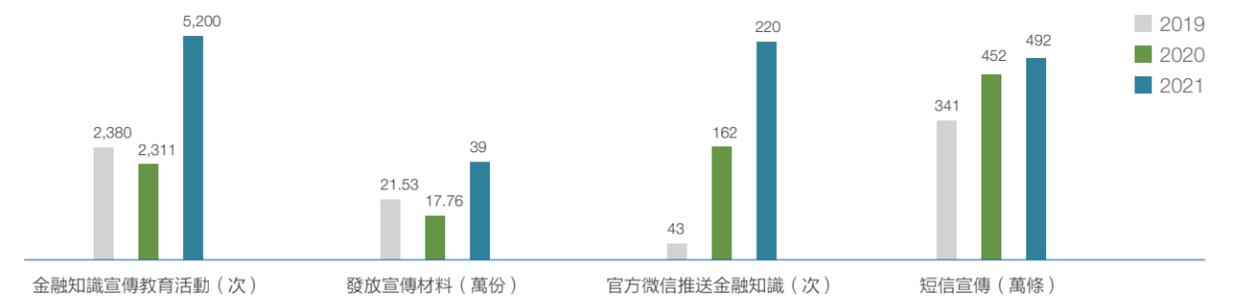
- 製作防範非法集資宣傳保溫袋2萬個、優化賬戶水筆4萬支、反詐拒賭紅包3萬套、宣傳扇4萬個、紙杯10萬只、整治拒收人民幣零錢包4萬個、雨衣9,500件，進一步調動群眾參與宣傳活動的積極性。

加強外部交流

- 積極參加政府組織開展的2021年防範非法集資公益宣傳作品徵集活動，精心製作，共報送35部參賽作品。組織開展多場進鄉村、社區宣傳活動，與公安部門、公交集團及地鐵等單位聯合共建，拓寬宣傳渠道，有效提高宣傳覆蓋範圍。

賬戶全生命周期管理

- 對賬戶實施「分級分類」管理的基礎上，建立事前、事中和事後「一體化」賬戶全生命周期管理機制。事前攔截，全面阻攔賬戶涉詐風險；事中監測，及時發現涉詐賬戶風險；事後倒查，及時控制涉詐賬戶風險。





案例 聯合多方力量開展「反詐拒賭 安全支付」宣傳活動

為切實提升社會公眾金融素養，提高社區居民尤其是老年群體識詐反詐能力，本行聯合天津市公安局南開分局開展主題為「我為群眾辦實事 天津銀行在行動」金融知識宣傳教育活動。

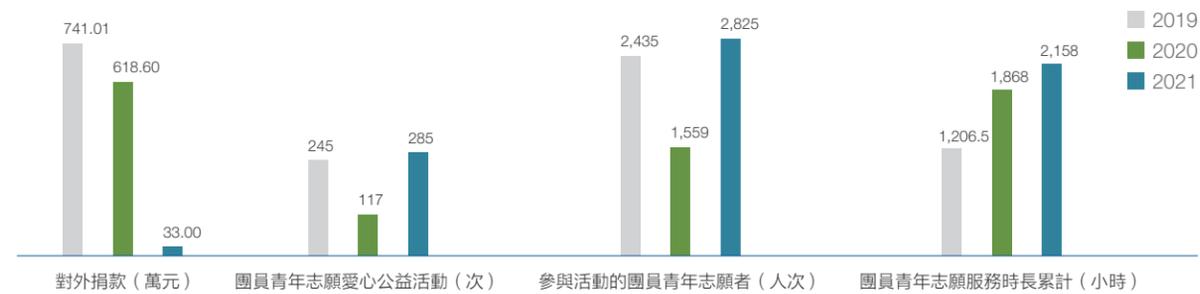
警銀雙方密切配合，通過組織現場群眾參加關注本行微信公眾號學習金融知識、「反詐拒賭從我做起」聯合簽名、金融知識答題贏獎品等宣傳活動，大力普及反詐拒賭、反假貨幣及賬戶安全支付等金融知識，考慮到老年人是金融知識宣傳活動的重點

開展對象之一，工作人員事先準備了大字版宣傳材料和答題卡。同時，為提升廣大市民特別是老年人在使用社保卡時的便捷程度，第三中心支行提供現場更換第三代社保卡及金融知識諮詢服務。本次宣傳活動貼近百姓生活，熱烈氛圍不僅引來過往群眾的駐足，還吸引很多周邊居民前來參與，現場發放宣傳折頁等金融知識宣傳品3,000餘份，線下參與活動及網上觀看直播者超過1.2萬人，與社會多方聯動進一步增強社會宣傳效果，起到了良好的效果。



熱心公益事業

本行一直以來積極投身公益事業，以實際行動踐行社會主義核心價值觀，大力弘揚奉獻、友愛、互助、進步的志願服務精神。2021年制定印發《天津銀行公益慈善項目管理機制》《天津銀行志願服務工作管理辦法（試行）》，進一步規範志願服務管理工作，搭建公益志願服務長效機制。各單位重點圍繞金融服務、社區活動、環境保護、文明出行等內容，不斷提升志願公益活動參與度。截至2021年12月31日，建立志願服務隊17支，註冊志願者3,770人，志願服務累計時長超過2,000小時，積極踐行金融企業社會責任，為精神文明建設貢獻力量。



案例 成都分行「面對面」為山區貧困兒童送溫暖

2021年，本行成都分行積極響應國家鄉村振興政策號召，認真落實四川省銀保監局「過渡期內保持現有幫扶政策、支持力度總體穩定」要求，切實履行好國有金融企業社會責任，鞏固教育扶貧成效，以務實舉措持續為山區兒童送去溫暖和關懷。

了解到康定市兩所學校紙質及電子圖書資源缺乏，基礎設施設備落後，不利於學生豐富課外閱讀和全面均衡發展，成都分行捐贈資金27萬元，為康定市普沙絨鄉宜代中心小學、吉居鄉宋玉寄宿制小學捐建1所「天津銀行海鷗書屋」和1所「天津銀行海鷗電子閱覽室」，並在分行內發起「情暖康定·愛滿書屋」捐贈倡議，為兩所學校捐贈各類適齡書籍共3,000餘冊。成都分行還多次深入四川省重點貧困村瀘州市古蔺縣二郎鎮華年村調研，先後派出2批青年黨員、團員到華年希望小學支教，讓孩子們體驗不一樣的學習樂趣，用本行員工的愛心照亮山區兒童未來的成才之路。

通過開展可持續、體系化的教育幫扶工作，成都分行幫助學校大幅改善辦學條件，優化育人環境，為貧困兒童提供學習和生活保障的同時也幫助他們培養品格、樹立信念。因脫貧攻堅領域的突出貢獻，本行成都分行在四川省銀行業協會主辦的「2020年度四川銀行業社會責任工作評選」活動獲評「年度最佳扶貧先進機構獎」。





案例 戶外勞動者服務站傳遞城市溫度

吃口熱飯、歇歇腿腳，小小的願望關涉戶外勞動者的幸福體驗，也代表着一個城市的公共服務水平和社會文明程度。本行認真落實《中華全國總工會辦公廳關於推進戶外勞動者服務站點建設的通知》要求，充分考慮到戶外勞動者工作性質特殊性和銀行網點便利性，經過調研選取天津市10家網點建設戶外勞動者服務站。本行為服務站統一配備了飲水機、微波爐、手機充電器和應急藥箱等基本設施，提供口罩、消毒棉片等防疫用品，有效解決戶外勞動者實際需求，年內累計服務戶外勞動者2,000餘人次。戶外勞動者服務站能夠切實幫助改善環衛工人、交通警察、出租車司機等戶外勞動者的工作休息條件，傳遞着城市溫度，同時促使銀行網點資源整合和最大化利用，有效提升銀行網點綜合服務水平。



案例 熱血戰「疫」，為生命接力

2021年冬春之際，疫情原因和獻血淡季導致天津市血液供需緊張。本行了解情況後，大力弘揚「人道、博愛、互助」精神，組織天津地區員工開展「熱血戰「疫」，為生命接力」無償獻血活動。全體員工踴躍參加，最終來自總行12個部門和6家分支機構的82名員工成功獻血，為保障天津市醫療急救用血和人民群眾身體健康貢獻力量。部分因體檢初篩不符合獻血條件的報名員工熱情不減，自發留下幫助工作人員做好疏導和服務工作，用實際行動踐行奉獻和擔當精神，向社會傳遞溫暖，向生命傳遞希望。



攜手員工成長

建設「關愛員工的銀行」是本行對全體員工的承諾，也是實現「改革+創新」雙軌戰略發展目標的內在驅動力。我們堅持平等僱傭原則，營造多元化職場氛圍；保障員工權益，傾聽員工訴求，提供必要且優質的員工福利保障和良好的工作環境；優化培養體系，完善培訓機制，面向不同崗位開展梯隊培養計劃，為員工提供最佳的發展機會；搭建科學薪酬體系，有效調動員工工作積極性和創造性。全方位建設「關愛員工的銀行」，增強員工歸屬感、獲得感，實現企業與員工同頻共振、共同發展。

我們在招聘中不設置國籍、性別、宗教、民族、籍貫等帶有歧視性、限制性的錄用條件，對殘疾人一視同仁，平等對待不同背景的員工，致力營造多元化的職場氛圍。

在招聘過程中，如發現應聘人員有違規行為，首先對相關情況進行核實，如屬實，將取消應聘人員的錄用資格。同時，本行遵守《禁止使用童工規定》等國際通行法規要求，認真審查應聘者年齡，杜絕童工，報告期內，本行未發生使用童工的情況。

平等僱傭員工

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》等法規，按照《天津銀行員工管理辦法》規定及崗位需要設置招聘條件，確保招聘信息公開、招聘流程公正，尊重應聘者自願選擇崗位的權利。

本行處理員工解僱離職事務時嚴格遵守《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，依據《天津銀行勞動合同制度實施細則》《天津銀行員工流動管理實施細則》以及各機構屬地人力資源管理有關政策規定辦理員工離職手續，員工在合理通知的情況下有自由離職的權利。





截至2021年12月31日

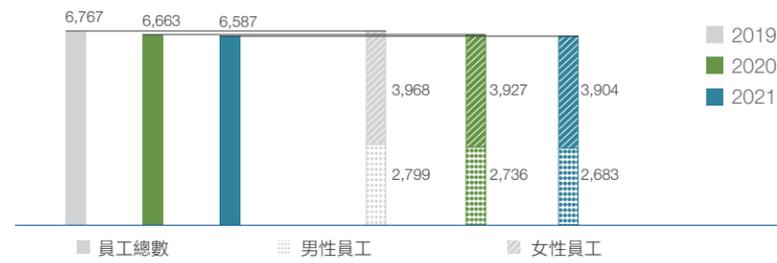
本行共有員工

6,587 人，均為全職員工

勞動合同簽訂率

100%

按性別劃分僱員數(人):



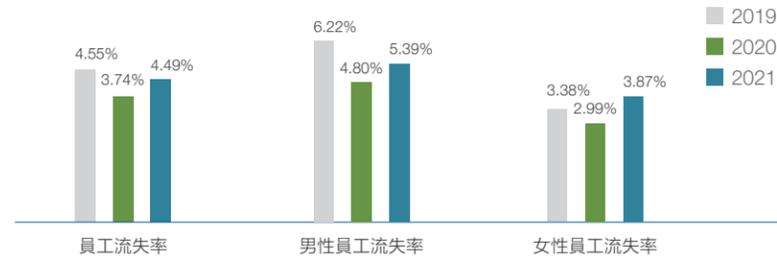
按地區劃分僱員數(人):



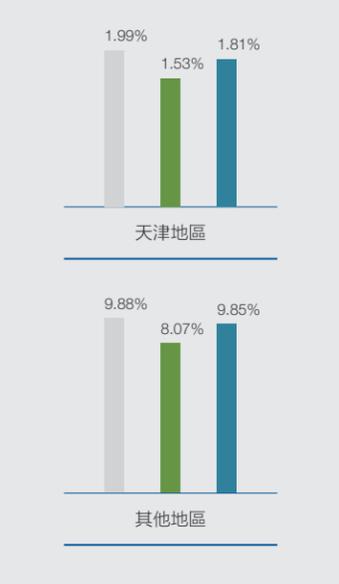
按年齡劃分僱員數(人):



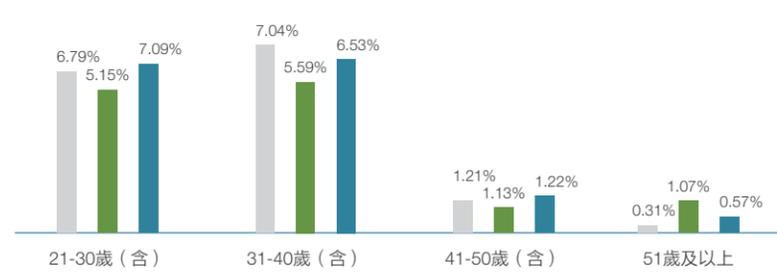
按性別劃分員工流失率:



按地區劃分員工流失率:



按年齡劃分員工流失率:



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》等國家及地方法規要求。2021年，制定、修訂《天津銀行員工補充醫療保險管理辦法》等多項內部制度，進一步完善員工福利體系，採取多項有效措施落實員工權益福利保障的相關工作。

安排合理工時

- 根據《中華人民共和國勞動法》規定，本行實行標準工時工作制，保障員工享有合理工時和休假權益，避免強制勞動。
- 報告期內，本行未發生強制用工的情況。

保護女性權益

- 尊重女性職工，不安排女性職工從事禁忌的勞動範圍內的工作。
- 在員工未違反法律規定和本行制度前提下，不因女性職工懷孕、生育、哺乳降低其工資、予以辭退或解除勞動合同。

提供完善保障

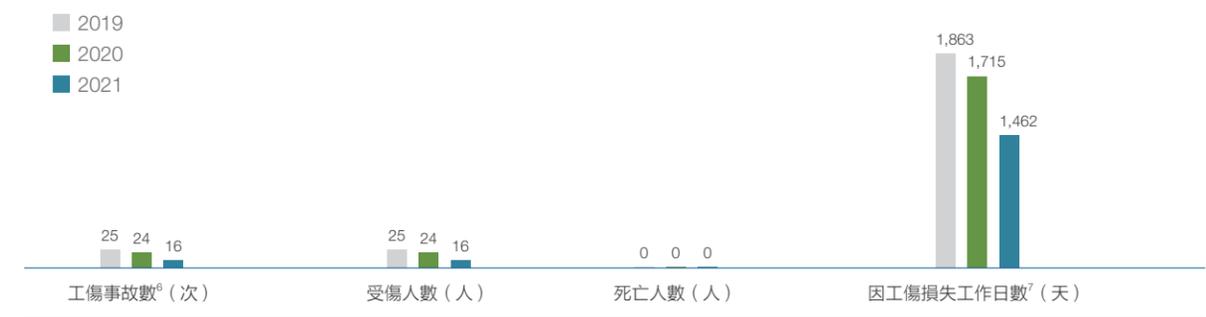
- 在嚴格執行社會保險及住房公積金制度的基礎上，依據《天津銀行員工福利計劃》提供補充養老保險與醫療保障，為全體員工建立團體意外傷害保險和團體重大疾病保險，降低員工因事故或重大疾病致貧、致困風險。
- 制定《天津銀行基層工會經費收支管理辦法》《天津銀行工會幫扶資金使用管理實施細則(修訂)》，加大職工幫扶救助力度，慰問重病、大病職工174人次，發放慰問金33.35萬元。

關愛員工健康

- 依據《天津銀行員工健康體檢辦法》組織全體員工每年體檢。
- 為員工建立完善的健康管理體系並開展系列健康關愛活動，如瑜伽、職工工間操、健步走、心理健康講座等。

推動民主建設

- 將「注重加強民主管理」納入本行「十四五」戰略規劃，作為十大工程(3.0)重要內容。
- 全年召開職工代表大會4次，審議經營發展重大舉措，開展工資集體協商並通過《天津銀行2021年工資集體協議》，及時了解職工群眾在工作生活中遇到的難題和對工會工作的意見建議。



⁶ 工傷事故涵蓋上下班及辦理業務途中交通事故、單位工作期間摔傷、砸傷。

⁷ 因工傷損失工作日數包括報告年度及以往年度內發生工傷在報告年度的休假工作日數。



助力員工發展

員工成長為公司發展的不竭源泉，本行大力落實「人才強行」戰略，通過不斷完善培訓相關機制、提供資源並鼓勵員工獲取職業資格、建立有效薪酬激勵體系的方式，為員工提供多維發展平台，以適應金融行業複合化、信息化、國際化發展趨勢。

完善培訓機制

本行根據監管重點要求、行業發展趨勢，結合本行戰略規劃更新員工培訓工作要點。本年度印發《天津銀行2021年員工培訓工作要點》及重點培訓項目與考試計劃，通過不斷完善培訓相關機制，創新教育培訓工作方式方法，開展內容豐富、形式多樣的員工培訓。着力開展高素質管理型、青年後備型、專業技術型、操作應用型等四大人才隊伍建設，重點打造領導力發展、青訓培養、管培生繼任、內訓師培養四大人才品牌示範工程，有效提高不同類型人才的專項能力。



加強高素質管理型人才培养

藉助外部培訓資源，聚焦各級管理人員的能力缺口，優化管理人員領導力提升培訓內容與教學安排，圍繞政治意識和政治能力、宏觀經濟形勢、「十四五」戰略規劃等主題開展專題培訓，幫助管理人員拓寬視野、啟迪思維，有效提升綜合領導力。

打造青年後備型人才梯隊

加大青年後備管理人才培养力度，改善各級管理人員結構，採取「統一組班、分級管理、集中參訓、階段實施」的線上線下相結合的創新教學方式，組織第七期青年骨幹培訓班，有效幫促青年員工提升團隊協作意識，彌補理論短板，汲取實踐經驗。



案例

打造首批內訓師培養項目

本行實施核心人才「選用育留酬」差異化管理機制，致力於培養能力突出的專業型人才。2021年，為進一步促進內專業知識和經驗的傳導，本行以個金、公司、運營、風險四大專業條線為培養試點啟動首批內訓師培養計劃。制定首批內訓師培養方案與配套措施，擇優選拔全行61名業務專家及骨幹組織進行為期3個月的內訓師專項能力提升系統培訓，通過安排學員登台即興演講、教學模擬、講師一對一輔導糾錯等環節，幫助內訓師學員準確定位自身不足，有針對性地優化個人教學內容及表達呈現。

首批內訓師學員共開展56場課程試講，為本行打造了一批「緊貼戰略、聚焦場景、務實管用」的內訓師精品課程。內訓師項目幫助員工在基礎專業能力、溝通能力等多維度取得提升，從而全方位增強專業崗位人才隊伍核心競爭力，為「人才強行」戰略落地奠定基礎。



優化「管理培訓生」培養計劃

優化管培生人才培育計劃，採取「入職培訓、基層實踐、專業深造、持續培養」混合遞進培養模式，計劃通過30個月系統性培養，幫助新員工與本行一同快速成長。同時，本行將管培生動態考核結果與未來發展規劃相結合，明晰管培生的職業發展通道。

突出專業技術型人才專項培養

基於「聚焦專業、立足實踐、業務卓越」的人才培養定位，以零售、公司、運營、風險四大專業條線為試點，打造首批內訓師培養示範項目。



關注操作應用型人才日常培養

聚焦一線員工普遍關心的培訓內容，及時準確地培訓各項監管政策、規章制度、業務流程、產品服務。本行2021年共舉辦47講「天行大講堂—e課堂」公開課，12,620人次參加培訓，將總行各專業線培訓延伸至基層，幫助員工提升職業素養、業務水平及履崗執行力。



鼓勵職業資格獲取

本行為實現「人才強行」的戰略目標，支持員工通過考取職業資格提升業務素養。截至2021年12月31日，2,028名員工取得銀行業專業人員初級資格證書，118名員工取得了銀行業專業人員中級資格證書，全員累計持有銀行業專業人員資格證書數量達到3,295冊。

鼓勵職業資格獲取舉措

REC

- 修訂印發《天津銀行員工職業資格證書管理辦法》，更新銀行業專業人員職業資格繼續教育周期和學時，完善職業資格證書目錄。
- 宣傳組織員工報考2021年銀行業專業人員職業資格考試，為報考人員提供職業資格初、中級教材解讀培訓和考前輔導課程。
- 依據《天津銀行員工職業資格證書管理辦法》，將員工考試持證情況與個人晉升、評先評優等工作相結合。
- 從全年教育經費中安排專項資金為員工銀行職業資格證書學習、報名等工作提供支持保障。

科學的薪酬激勵措施

本行堅持「同工同酬」的原則，結合自身實際，2021年進一步調整完善了薪酬體系及相關制度，建立健全科學有效的激勵約束機制，有效調動員工工作積極性和創造性，提高工作效率。

科學的薪酬激勵措施

REC

- 根據中國銀保監會《商業銀行穩健薪酬監管指引》，制定了《天津銀行股份有限公司薪酬管理政策》《天津銀行薪酬管理辦法》，全面規範薪酬管理工作。
- 建立以績效為基礎的薪酬制度，依據職位及績效考核確定員工薪酬。
- 在激勵與約束對等的理念下，健全完善績效薪酬延期支付和追索扣回機制，充分發揮薪酬在業務風險管控中的導向作用，促進穩健經營和可持續發展。

關愛員工生活

本行努力為員工營造積極向上、和諧幸福的工作氛圍。報告期內，我們開展了豐富多彩的文體活動，吸引更多員工參與，努力提升員工幸福感和歸屬感。依據《天津銀行工會為會員送溫暖工作實施辦法》《天津銀行基層工會經費收支管理辦法》等管理制度，持續推進工會建設，幫扶慰問困難職工，使員工以飽滿的熱情投身於工作和生活當中。



幫扶困難職工

- 加大關懷慰問力度，慰問勞模、重病職工、一線職工等2,861人次，發放慰問金(品)143.71萬元，及時把本行的關懷送到職工群眾心坎上。
- 對不同困難類型的職工家庭實行幫扶救助，為202名困難職工發放慰問金(品)58.85萬元。

豐富文化生活

- 搭建「天津銀行職工電子書屋」，全行職工在線開展讀書、聽書和誦讀，培養「愛讀書、讀好書、善讀書」的良好習慣。
- 啟動職工活動服務中心建設，精心設計功能分區，為廣大職工提供互動交流、文體活動等綜合性服務。
- 建立完善球類、書畫、攝影、瑜伽等協會60餘個，1,800餘名會員參加。
- 春節、婦女節、勞動節、青年節等特殊節點，廣泛開展傳統文化趣味競答、「我心向党」紅色經典網上觀影、線上歌唱比賽、插花、手工、油畫等文化沙龍、製作獻禮建黨百年MV等活動，累計參與5,300餘人次。

慶祝中國共產黨成立100周年文藝匯演



金牛鬧元宵喜迎
開門紅活動



書畫攝影比賽作品



中秋合家歡茶香話團圓活動



足球協會日常活動



案例

舉辦「不忘初心跟黨走 闊步邁進新征程」健康行活動

為豐富職工業餘生活，促進相互交流的同時增強身體素質，5月22日上午，本行舉辦「不忘初心跟黨走 闊步邁進新征程」健康行活動。活動吸引總行、市內機構280餘名員工參與，伴隨着一聲清脆的發令槍響，大家迎着朝陽，精神抖擻，闊步啟程。活動中，大家積極參與「黨史知識競答」，爭先恐後舉着「慶祝中國共產黨成立100周年」「腳踏實地加油幹」「社會主義現代化城市商業銀行」等牌子，在打卡點拍照留念，成為此次活動中一道亮麗的風景線。本次健康行活動幫助員工在緊張工作之餘鍛煉體魄，進一步豐富了職工文化生活，充分展現了本行員工團結奮進、積極向上的精神面貌。



案例

打造職場媽媽的溫馨「港灣」

在職場媽媽群體日漸壯大的社會背景下，為進一步體現本行的溫暖和人文關懷，為女性職工提供更加人性化的舒適體驗，總行工會啟動首批「愛心媽咪之家」建設，打造職場媽媽的溫馨「港灣」。在全面摸排的基礎上，首批選擇育齡女職工偏多、硬件條件較好的機構，由總行工會印發建設標準及管理制，撥付專項資金，指導各單位購置冰箱、消毒器等必備品，做到「必備設施、LOGO樣式、管理制度、資金支持」四重保障。各基層工會指定專人負責日常管理和維護，確保「愛心媽咪之家」健康安全運行。截至2021年12月31日，全行已完成建設市級「愛心媽咪之家」3個，總行級「愛心媽咪之家」13個，累計為110名特殊女職工提供人性化幫助和貼心設施保障。這些「愛心媽咪之家」為職場女性安然度過女性特殊生理階段提供溫暖貼心的服務，是解決女性在生育與職業發展之間的兩難困境而推出的實事項目，也是保障女職工生育權益的重要舉措，切實提升了女性員工的獲得感、幸福感和歸屬感。





未來展望

2022年是本行「十四五」戰略規劃的關鍵之年，是奮力推進各項改革創新舉措落地執行的一年。本行將一如既往，秉承社會主義現代化城市商業銀行發展願景，堅持可持續發展理念，夯實經營管理基礎，支持實體經濟發展，服務社會民生事業，提供卓越服務體驗，積極承擔對國家、股東、監管機構、客戶、員工等利益相關方的社會責任，推動「六大銀行」目標和「改革+創新」雙軌戰略的穩步實現。

我們將持續強化精細化管理水平，夯實發展基礎。深化內控合規機制建設，夯實穩健合規經營根基。切實築牢風險三道防線，以問題為導向，促進風險管理實效化、精細化，牢牢守住不發生系統性金融風險的底線。進一步推進ESG管理與戰略規劃、業務經營、企業文化相融合，建立自上而下的ESG工作機制，提升為利益相關方創造長期價值的能力。

我們將以回歸實體經濟為本，深度融入國家戰略和區域經濟發展。持續優化信貸結構，引導資源配置優先投向綠色信貸、先進製造業、科技創新和小微涉農信貸，貼合京津冀協同發展戰略和天津製造業立市戰略。不斷完善綠色金融服務體系，加強綠色金融精細化管理，引導「兩高一剩」行業低碳轉型。同時，加強自身營運節能減排，完善綠色運營日常管理及監督機制，通過綠色服務、綠色辦公減少對環境影響和資源消耗，助力「雙碳」目標實現。

我們將推動普惠金融深入生活場景，服務社會民生。全力推進「智慧小二」場景生態圈建設，圍繞「衣食住行娛」全鏈條生活場景精耕細作，深度觸達小微企業、個體工商戶和市民百姓，以多維度渠道提供更加便捷的金融服務。以創新作為內生動力，堅持「市民化、數字化」發展思路，持續加強對民生事業的支持力度，滿足客戶多樣化消費需求，使「市民銀行」品牌形象深入人心。

我們將持續完善消費者權益保護，建設「卓越體驗的銀行」。一如既往重視消費者權益保護，以高度謹慎的態度對待客戶信息，保護客戶隱私安全，提供透明化的產品服務，加強金融宣傳教育，竭盡所能幫助客戶防範金融風險，守護資金安全。做好消保全流程管理，提升客服的服務深度和廣度，加強適老網點標準化建設和推廣，為客戶提供更加溫暖貼心的優質金融服務。

未來屬於奮進者。2022年，本行初心不改，使命不忘，繼續立足於服務實體經濟這一大局，澆灌金融源頭活水；踔厲奮發，篤行不殆，優化金融產品與服務，創造更多社會價值。本行將與各利益相關方一起，在擔當實幹中戰勝艱難險阻，在服務實體經濟和國家發展大局中實現多方共贏，促進經濟、環境和社會的可持續發展。

ESG指標索引

層面	內容	披露位置
A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 ②溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢棄物指國家規例所界定者。	53
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	53-57
	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)。	53-57
	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)。	本行主營業務較少涉及有害廢棄物產生，該指標非本行重要性議題。
	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)。	53-57
	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。	53-57
A2 資源使用	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。	53-57
	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	52-55
	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)。	56-57
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	56-57
	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。	53-57
	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。	53-57
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	



層面	內容	披露位置
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。	46-49
	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。	46-49
A4氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	50-51
	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。	50-51
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。	71-72
	B1.1按性別、僱傭類型(全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	71-72
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	71-72
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。	73
	B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	73
	B2.2因工傷損失工作日數。	73
	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。	73
B3發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	74-77
	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。	76
	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。	76
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。	71
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	71
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	本報告期內未發生

層面	內容	披露位置
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。	29
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	29
	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。	29
	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。	29
	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。	29
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。	64-66
	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。	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。	64-66
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	65
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	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。	64-66
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。	27-28
	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	本報告期內未發生
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	27-28
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	27-28
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。	67-70
	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)。	67-70
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	67-70



讀者意見反饋表

感謝您在百忙之中閱讀本報告。為加強與您和其他利益相關方的溝通交流，持續改進本行環境與社會責任實踐及社會責任報告編製工作，我們真誠希望傾聽您的寶貴意見和建議，衷心期待您通過以下方式反饋意見：

電話：86-22-28405262

電子郵件：ir@bankoftianjin.com

郵寄地址：天津市河西區友誼路15號

郵政編碼：300201

請您提出具體的反饋意見：

1. 您對本報告的總體評價是

好 較好 一般 差

2. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？

好 較好 一般 差

3. 您認為本報告反映本行所承擔的經濟責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

4. 您認為本報告反映本行所承擔的環境責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

5. 您認為本報告反映本行所承擔的社會責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

6. 您認為本報告的設計、排版效果是否方便閱讀？

好 較好 一般 差

7. 您認為本報告中最為需要改進的內容是

經營 服務 環境 員工 社會

8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：

9. 您對本行社會責任工作和報告編製的意見和建議：