



威海市商业银行

WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份簡稱：威海銀行 股份代號：9677



2021

環境、社會
及管治報告

目錄

2	關於本報告
4	1. 關於我們
4	1.1 公司簡介
4	1.2 獎項及榮譽
7	2. 可持續發展策略
7	2.1 董事會聲明
7	2.2 環境、社會及管治管理架構
10	2.3 與利益相關方溝通
11	2.4 重要性評估
12	3. 合規及風險管理
12	3.1 加強公司治理
14	3.2 完善風險管理
15	3.3 廉潔合規運營
18	3.4 供應商管理
19	4. 支持實體經濟
19	4.1 踐行普惠金融
20	4.2 綠色金融
22	4.3 創新金融產品
24	5. 優質客戶服務
24	5.1 提升服務質量
26	5.2 客戶隱私保護
27	5.3 維護消費者合法權益
29	6. 暖心關愛員工
29	6.1 保障僱傭權益
32	6.2 關注員工發展
34	6.3 員工健康安全
35	7. 熱心回饋社會
35	7.1 支持公益慈善
36	7.2 普及金融知識
37	8. 共建綠色環境
38	8.1 落實綠色運營
41	8.2 應對氣候變化
42	附錄一： 關鍵績效指標數據表
47	附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

關於本報告

威海市商業銀行股份有限公司(下稱「威海市商業銀行」或「本行」)欣然發佈第二份環境、社會及管治報告(「本報告」)，旨在披露本行與企業社會責任和可持續發展相關的環境、社會和管治的理念、策略和表現。

報告範圍

除特別說明外，本報告的內容涵蓋威海市商業銀行總行、控股子公司及分支機構。環境關鍵績效指標的數據範圍則包含本行總行。本報告時間範圍與本行《2021年度報告》一致，涵蓋2021年1月1日至2021年12月31日期間(「報告期」)。

報告準則

本報告的編撰按照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《上市規則》」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《環境、社會及管治報告指引》」)編製而成，本報告已符合《環境、社會及管治報告指引》中「不遵守就解釋」的條文及四項報告原則(重要性、量化、平衡及一致性)。

重要性 本報告已識別及於報告中披露重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則，以及重要利益相關方的描述及利益相關方參與的過程及結果。

量化 本報告中有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的統計標準、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行報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響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均保持一致。如有變更，將於報告中清楚說明。

關於本報告

報告語言

本報告以中文和英文兩個語言版本發佈。如有歧義，請以中文版本為準。

報告批准

本報告已於2022年3月30日獲得本行董事會(「董事會」)審議通過，予以發佈。

報告發佈

報告電子版發佈於威海市商業銀行的官方網站(www.whccb.com)以及香港聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)。

報告反饋

本行非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：中國山東省威海市寶泉路9號

電郵：whccb@whccb.com

電話：(86) 631-5236187

1. 關於我們

1.1 公司簡介

本行自1997年成立以來，始終牢記服務實體經濟的初心和使命，堅持「服務地方經濟，服務小微企業，服務城鄉居民」的市場定位，秉承「心相伴，悅成長」的服務理念，堅持在改革中創新，在發展中超越，走出了一條獨具特色的發展道路。現轄濟南、天津、青島等122家分支機構，在山東省地方法人銀行中率先實現網點機構「全省全覆蓋」。2016年在山東省金融機構中首家發起設立了金融租賃公司，綜合化經營邁出實質性步伐。2020年10月12日本行在香港交易所主板成功上市。2021年正式採納「赤道原則」，成為山東省首家「赤道銀行」，綠色金融實現了新的突破。

1.2 獎項及榮譽

威海市商業銀行憑著優質的服務和良好的業績，贏得了社會各界的高度評價和廣泛贊譽。本行先後榮獲「中國金融機構金牌榜金龍獎·全國十佳城市商業銀行」、「銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」」、「2021山東社會責任企業」，品牌美譽度和社會影響力顯著提升。以下為本行於本年度獲得的主要獎項及榮譽。



1. 關於我們

1.2 獎項及榮譽(續)

本行本年度獲得的主要獎項及榮譽：

表彰單位	獎項及榮譽
 國家市場監督管理總局、財政部、人民銀行等八部門	銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」
 中國金融思想政治工作研究會	全國金融系統思想政治工作優秀單位
 金融時報社	全國十佳城市商業銀行
 金融數字化發展聯盟	2021年金融數字化發展金榜獎—年度最佳信用卡用戶體驗獎
 中國金融年度品牌案例大賽組委會	第四屆(2021)中國金融年度品牌案例大賽獲「整合營銷年度案例獎」
 中國中小企業投融資交易會組織	「政e融」在「2021金融服務中小微企業案例徵集活動」中，被評為優秀案例
 中國企業文化建設峰會	新時代企業文化建設優秀成果

1. 關於我們

1.2 獎項及榮譽(續)

本行本年度獲得的主要獎項及榮譽：

表彰單位	獎項及榮譽
 中國文化管理協會	2021年度新時代企業黨建實踐創新典範單位
 山東省財政廳	山東省地方金融企業績效評價AAA級
 山東省支付清算協會	山東省第九屆「支付清算盃」職業技能競賽團體一等獎
 大眾報業集團、山東省工商業聯合會、 山東省人民政府國有資產監督管理委員會、 山東省市場監督管理局、 山東省地方金融監督管理局	2021山東社會責任企業
 中共威海市委員會、威海市人民政府	2021年度威海市地方納稅50強第二名

2. 可持續發展策略

為加強本行在環境、社會及管治方面的管理，促進本行的可持續發展，本行成立由董事會領導的環境、社會及管治管理架構，明確訂立管理架構中各層級的職責，仔細分工，確保相關政策能有效實施。本行亦積極透過不同渠道與利益相關方溝通，了解他們的期望及要求，為未來的管治奠定方向。

2.1 董事會聲明

為加強本行在環境、社會及管治的實踐，本行已建立環境、社會及管治管理架構，以落實本行對企業社會責任及可持續發展的工作。董事會負責全面監管本行的可持續發展工作的事宜，並定期討論、檢討及審查本行環境、社會及管治的管理方針、策略、風險及進度。為有效發揮可持續發展管治的效能，董事會已授權本行成立環境、社會及管治工作小組，負責其監管及推動各項環境、社會及管治事宜的實施。董事會對環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責審批及確認環境、社會及管治工作小組制定的可持續發展政策及措施。本行已訂立環境相關的方向性目標，未來，本行會根據本行的環境、社會及管治相關目標進行進度檢討，以監管及完善可持續發展的工作。

2.2 環境、社會及管治管理架構

為使環境、社會及管治的理念融合在本行的管理方針、策略、業務計劃和政策中，積極履行企業社會責任，本行已建立由董事會領導的環境、社會及管治管理架構，管理範圍覆蓋本行各層級，設立環境、社會及管治工作小組及明確說明環境、社會及管治管理架構中各層級的職責。本行建立完善的環境、社會及管治管理架構，使環境、社會及管治策略、目標及工作得以落實在本行的日常運營及業務中。

環境、社會及管治管理架構



2. 可持續發展策略

2.2 環境、社會及管治管理架構(續)

決策、指導及監督

董事會作為本行關於環境、社會及管治管理架構的最高決策機構，負責擬訂本行在環境、社會及管治方面的戰略規劃和制度政策，確保有關政策能有效實施，亦要對相關政制及匯報承擔全部責任。

董事會的主要職責

- 審議和審批本行的環境、社會及管治的管理方針、策略、規劃、目標及年度工作，包括評估、優次排列及管理重大環境、社會及管治事宜、風險及機遇；
- 向董事會轄下消費者權益保護委員會授權，執行環境、社會及管治方面相關工作，設立環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，並由董事會監察其執行情況；
- 定期審查環境、社會及管治表現及相關目標的達成進度。

消費者權益保護委員會的主要職責

- 向董事會匯報環境、社會及管治策略、工作情況及年度環境、社會及管治報告；
- 指導環境、社會及管治工作小組開展相關工作；
- 提出有關環境、社會及管治風險管理及內部監控系統的意見。

監事會的主要職責

- 監督環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、目標及年度工作；
- 監督環境、社會及管治風險管理及內部監控系統；
- 監察控股子公司、總行各部門及分支機構執行環境、社會及管治相關政策及工作。

2. 可持續發展策略

2.2 環境、社會及管治管理架構(續)

組織

高級管理層在董事會領導下，成立環境、社會及管治工作小組，由本行行長擔任組長，董事會秘書擔任副組長。環境、社會及管治工作小組辦公室設立在服務監督部(即董事會消費者權益保護委員會辦公室)，牽頭負責環境、社會及管治工作的統籌協調，小組成員為總行相關部門負責人。

環境、社會及管治工作小組的主要職責

- 識別、評估、審視及管理重大環境、社會及管治風險、機遇及相關事宜；
- 制定環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、年度工作及目標，供董事會審批；
- 持續追蹤及審視環境、社會及管治相關表現及目標進度；
- 通過消費者權益保護委員會定期向董事會匯報(通過會議或書面形式)。

執行

控股子公司、總行各部門及分支機構的主要職責

- 按照本行環境、社會及管治的管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進及執行各項環境、社會及管治相關工作；
- 收集及上報環境、社會及管治內部政策、制度及環境、社會及管治相關的績效指標；
- 遵守各項環境、社會及管治相關政策及制度；
- 定期向環境、社會及管治工作小組匯報(通過會議或書面形式)。

2. 可持續發展策略

2.3 與利益相關方溝通

本行重視與利益相關方的溝通，因此本行保持與利益相關方的緊密溝通交流，通過多種有效渠道了解利益相關方的期望和要求，作為本行制定社會責任的重要參考，並促進本行的可持續發展表現。

利益相關方	溝通方式
 監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 監管政策• 工作匯報
 股東／投資者	<ul style="list-style-type: none">• 股東周年大會與其他股東大會• 中期報告與年報• 企業通訊• 業績公佈
 客戶	<ul style="list-style-type: none">• 客戶滿意度調查和意見表• 客戶服務／諮詢• 客戶關係經理探訪• 日常營運／交流• 網上服務平台
 員工	<ul style="list-style-type: none">• 員工表達意見的渠道(如表格，意見箱等)• 工作表現評核• 會議面談• 義工活動• 刊物(如員工通訊)
 供應商	<ul style="list-style-type: none">• 會議• 實地視察
 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none">• 合作項目
 社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none">• 義工活動• 捐獻
 傳媒	<ul style="list-style-type: none">• 新聞稿

2. 可持續發展策略

2.4 重要性評估

為識別環境、社會及管治方面的重點關注及披露領域，本行委託獨立顧問，根據利益相關方的需求和自身戰略重點識別社會責任議題，綜合本行管理層和利益相關方的意見對議題進行環境、社會及管治議題的重要性評估，確定重要的重要議題。

1. 識別重要利益相關方及環境、社會及管治的重要議題

本行根據業務運營情況、利益方與本行相互影響程度等因素，識別出重要利益相關方。以上年度報告中所列出的重要議題為基礎，通過考慮本行的業務發展方向及運營狀況，及參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及永續會計準則委員會(SASB)的重要性圖譜，識別出21項潛在環境、社會及管治重要議題。

2. 進行在線問卷調查

本行於報告期內向主要利益相關方發放網上問卷，就已識別的21個議題的重要性進行排序，了解他們對本行在環境、社會及管治議題的關注和重要性。

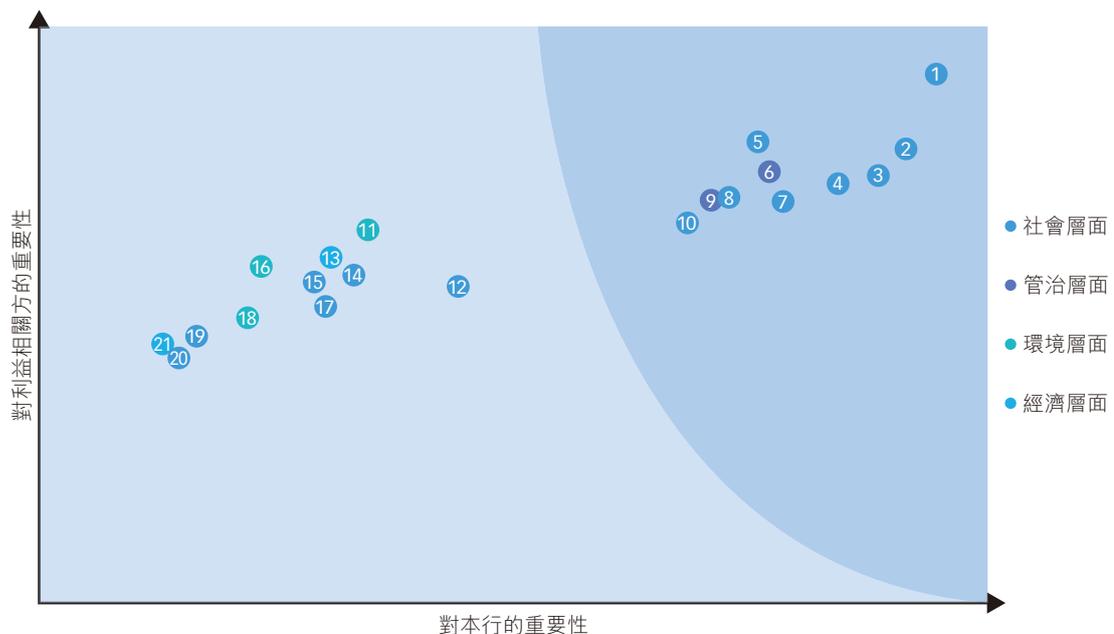
3. 環境、社會及管治重要議題分析

根據問卷調查的結果，本行從兩大維度，包括對利益相關者的重要性及對本行發展的重要性，開展重要性評估，對重要環境、社會及管治議題進行優先排序，形成重要性矩陣。

4. 環境、社會及管治重要議題確定

由本行確認環境、社會及管治議題的最終重要性矩陣結果，最終得出10項高度重要議題及11項中度重要議題。

ESG重要性矩陣



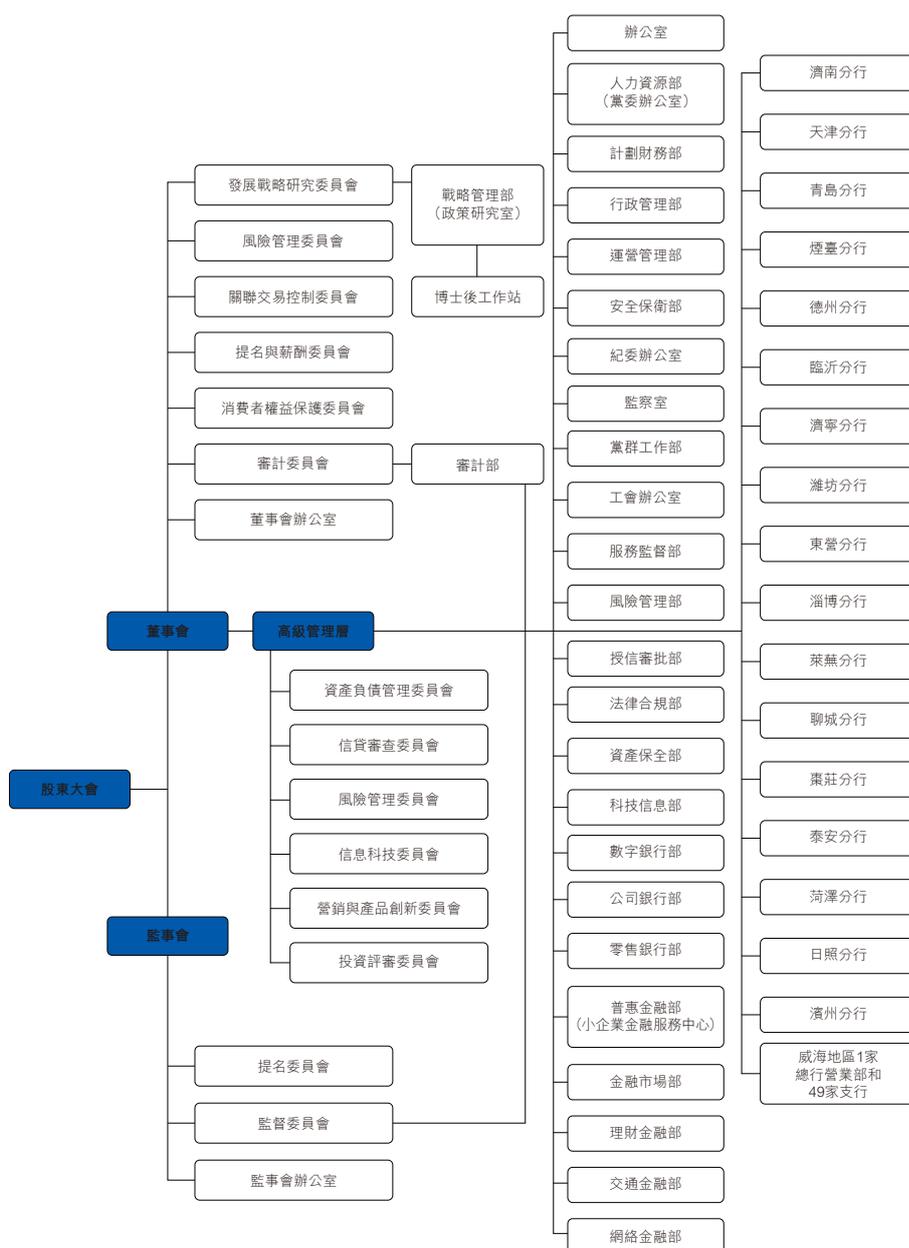
3. 合規及風險管理

本行深明合規運營及嚴格風險管理是業務穩健運營的關鍵，因此本行高度重視合規及風險管理。本行已設有完善的公司治理架構和風險管理體系，不斷完善反貪污及反洗錢的制度及措施，並加強對供應商的管理，以確保本行業務穩健運營。

3.1 加強公司治理

本行按照現代股份制商業銀行發展要求，建立了權責分明、各司其職、獨立運作、相互制衡的「三會一層」法人治理結構。同時，本行將黨的領導和完善公司治理統一起來，充分發揮黨組織的核心作用，形成了有中國特色的現代商業銀行公司治理體系，提升公司治理的水平。以下是本行的管理架構圖：

本行管理架構圖



3. 合規及風險管理

3.1 加強公司治理(續)

股東大會是最高權力機構，每年本行嚴格按照有關規定召集、召開股東大會，股東通過參加股東大會依法行使表決權，參與公司重大決策。

董事會是本行的決策機構，由15名董事組成，其中獨立董事5名，下設發展戰略研究、關聯交易控制、風險管理、提名與薪酬、審計和消費者權益保護6個專門委員會，各委員會成員均由董事擔任，關聯交易控制、提名與薪酬和審計委員會的負責人均由獨立董事擔任。本行董事會及各專門委員會能夠科學制定戰略規劃，定期了解銀行的經營情況、財務狀況、風險管理、關聯交易、內部控制等情況，對重大事項及時決策，獨立董事能夠對重大關聯交易、董事和高管人員的聘任和解聘等發表客觀、公正的獨立意見。

監事會由9名監事組成，其中職工監事3名、外部監事3名、股東監事3名，下設監督委員會和提名委員會，委員會負責人均由外部監事擔任，每年對董事和高級管理層年度履職情況出具評價報告，定期審核報告，對決策、管理、執行過程中是否存在違法違規、損害銀行及股東利益等方面重點監督，不斷提升監督效能。

高級管理層依法在職權範圍內開展經營管理活動，根據建設流程銀行的要求，建立了前、中、後台相互分離與有效制衡的組織架構，實行「總一分一支」三級管理模式，制定了覆蓋全行各項業務流程和重要風險點的較為全面系統的制度。高級管理層能夠定期向董事會報告並接受監事會的監督，能夠嚴格落實董事會的各項決議，根據公司章程和董事會授權開展經營活動，確保本行經營與董事會制定的發展戰略、風險偏好及其他政策相一致。

3. 合規及風險管理

3.2 完善風險管理

本行建立了較為完善的全面風險管理體系，堅持質量、效益、規模協調發展，制定了《風險管理大綱》，持續優化獨立制衡的風險管理機制和流程，及明確訂立本行的風險管理組織架構、相關部門職責及相關風險管理規定，全面規範本行的風險管理及各類風險管理行為，有效防範風險。

本行針對未來的發展戰略，構建集中、垂直的風險管理體制，規範前、中、後的整體聯動和相互制約，建立覆蓋集團所面臨風險的更為完善的風險管理體系。



風險管理組織架構



3. 合規及風險管理

3.2 完善風險管理(續)

本行的風險管理組織架構涵蓋董事會、監事會、高級管理層、總行及分支行的各相關部門，各部門均有不同職責。董事會作為本行風險管理最高決策機構，負責監督高級管理層、總行及分支行的各相關部門開展風險管理的工作，並承擔全面風險管理的最終責任。本行已制定各項風險管理辦法及程序，有效識別、評估、監測、控制和報告在業務上面對風險如信用風險、市場風險、流動性風險、信息科技風險、法律風險、合規風險、聲譽風險、氣候變化風險等各項重大風險，能實時響應及妥善處理所面對的風險，避免阻礙業務發展及各項業務持續健康發展。

本行亦會更積極建立更全面的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，識別、評估、審視及管理重大環境、社會及管治風險及機遇，以完善管治框架。

3.3 廉潔合規運營

本行致力以符合道德的方式經營業務，並已建立反貪污、反洗錢和維護知識產權的管理體系和控制監督措施，確保本行廉潔合規運營。

3. 合規及風險管理

3.3 廉潔合規運營(續)

反貪污

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國監察法》等相關法律法規，透過成立黨風廉政建設和反腐敗工作協調小組、加強對員工的培訓及監管、暢通舉報渠道及強化監督管理四大方面，努力營造廉潔從業氛圍，深化黨風廉政建設和反腐敗工作，持續推動「清廉銀行」建設。報告期內，本行沒有發生涉及貪污、賄賂、勒索、欺詐等違法違規的訴訟案件。

成立黨風廉政建設和反腐敗工作協調小組

- 協助行黨委協調、監督及推進黨風廉政建設和反腐敗工作。
- 每半年召開1次黨風廉政和反腐敗工作協調小組會議，溝通審計、財務、法務、信貸、紀檢等職能部室日常發現的問題情況，透過業務看政治，透過問題看責任，提高各類監督的針對性和嚴肅性，形成監督合力，提升治理效能。

強化監督管理

- 制定了《廉政談話辦法》及《廉政談話工作方案》，按照「管業務必管廉政」的原則，推動行領導承擔起對幹部日常監督的責任。
- 制定了《黨風廉政意見回覆工作暫行辦法》，出具黨風廉政意見回覆362人次，嚴把擬提拔、評先樹優等人員政治關、廉潔關。
- 制定了《幹部廉潔檔案管理暫行辦法》，建立151名幹部廉潔檔案，為日常監督幹部廉潔基本信息夯實了基礎。
- 制定了《深入推進廉政風險防控體系建設的意見》，開展廉潔風險排查，規範權力運行。

加強對員工的培訓及監管

- 根據《中國銀監會關於印發銀行業金融機構從業人員行為管理指引的通知》要求，制定了《員工行為十五項禁令》，從而加強對員工學習培訓、監督檢查及追責問責方面的要求。
- 本年度，本行邀請威海市紀委專家開展了黨規黨紀專題講座，進一步推進本行黨風廉政建設和反腐敗工作，並為董事及員工提供清正廉潔、知規守規、紀律嚴明、勤勉盡責的反貪污培訓。

暢通舉報渠道

- 修訂完善《信訪舉報管理程序》，規範信訪舉報的相關部門職責、操作流程和渠道。制定了《信訪舉報工作責任制實施細則》，對信訪舉報事項的受理、辦理、時限等各個方面進行明確規範。
- 舉報渠道包括：來訪接待、信件、電話。總行監察室負責信訪舉報的登記、送呈領導閱批、協助調查和答覆，相關部門進行調查核實。監察室經領導同意後上報查處結果。
- 舉報經調查後若屬實，涉嫌犯罪的，將移送至司法機關依法處理。

3. 合規及風險管理

3.3 廉潔合規運營(續)

反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反恐怖主義法》、《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引(試行)》等法律法規，履行反洗錢義務，並構建高效有序、健全的反洗錢合規管理體系。

反洗錢管理體系	反洗錢控制	反洗錢培訓
<ul style="list-style-type: none">制定了《反洗錢工作管理程序》及在總行層級設置反洗錢工作領導小組，負責領導、管理及協調全行的反洗錢工作，對全行重要反洗錢事項作出決策。	<ul style="list-style-type: none">制定了《洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理程序》，建立及評估客戶分類管理的標準、劃分等級和監控要求，有助於確定客戶洗錢風險等級，預防洗錢和恐怖融資活動，提升反洗錢和反恐怖融資工作的有效性。	<ul style="list-style-type: none">制定了《反洗錢工作考核管理程序》，規範反洗錢工作培訓內容及標準，強化全行反洗錢意識。

知識產權保障

本行尊重知識產權，按照《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國商標法》等相關的法律法規，制定了《知識產權管理辦法》進行知識產權保護及管理工作，做到知識產權保護有章可循。本行明確各相關部門的知識產權管理職責分工，如法律合規部綜合管理全行知識產權相關管理工作。對外，本行對涉及知識產權的情況進行監測，防止侵害他人的知識產權，並確保所使用的各類軟件已獲得合法授權。對內，本行為自身的專利、商標、著作權等知識產權進行申請、監測及維護工作，對侵犯知識產權的行為通過訴訟依法維權。

3. 合規及風險管理

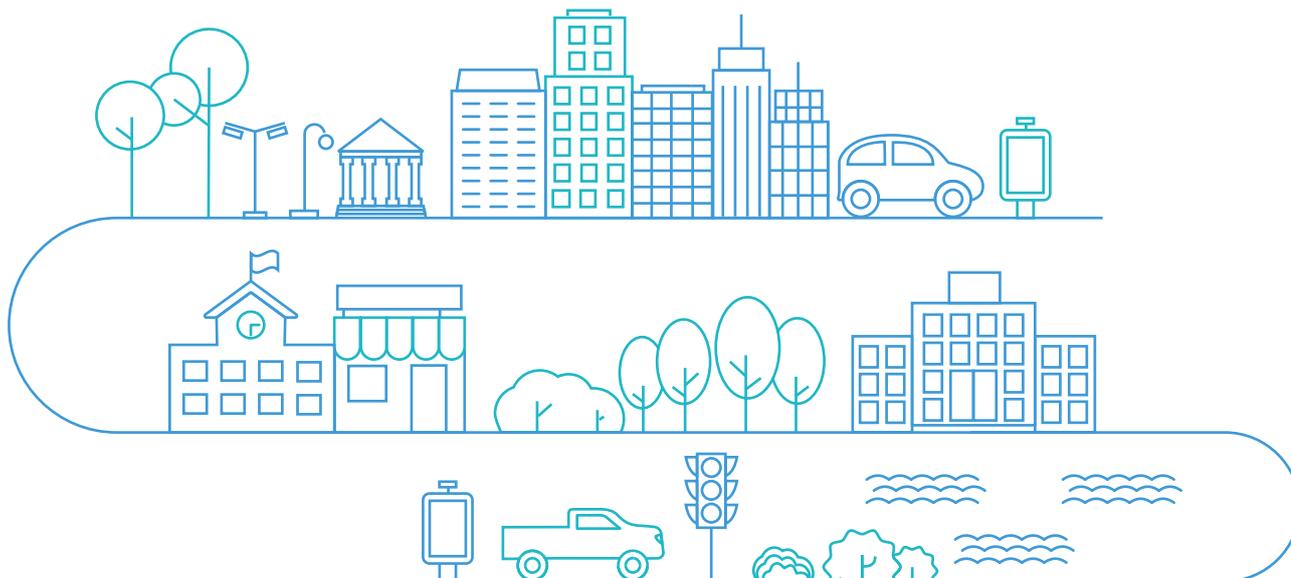
3.4 供應商管理

本行十分重視供應鏈的環境及社會風險管理，因此根據《中華人民共和國招標投標法》及《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關法律法規，制定適用於本行的《集中採購管理辦法》、《招標管理辦法》及《非招標方式採購管理辦法》等制度，遵循公開、公平、公正和誠實信用的原則，通過設立統一的外部供應商採購標準與程序，要求供應商必須滿足合規要求，從而管控供應鏈上環境、社會及其他層面的潛在風險，避免對本行經營活動造成影響。

本行除了基於供應商的商務資質、信用、財務狀況、質量方面進行綜合考慮，亦會考慮供應商的環境及社會方面的表現，如僱傭及勞工準則、健康與安全、廉潔等因素。為確保供應商對環境及企業社會責任的重視，本行將要求合作的供應商簽署《供應商承諾書》，承諾遵守所有適用的法律法規，致力保護環境，符合僱傭及勞工準則、職業健康與安全、廉潔的要求。

本行已制定《綠色採購政策》，於採購產品及服務時必須符合相關的環保法例法規和要求，盡量減少對環境造成的影響。本行會在可行及符合經濟效益的情況下，優先考慮及採購節能環保產品。本行嚴格規定所有招標投標活動單位和人員必須遵守法律、廉潔自律、嚴禁徇私舞弊。

報告期內，總行的主要供應商共有212家，當中有84家在山東省，有128家在山東省以外，提供核心系統建設、科技軟件設備、零售系統構建、安保設施服務、裝修及辦公配套服務等產品及服務。



4. 支持實體經濟

本行履行金融行業的社會責任，始終堅持「服務地方經濟，服務小微企業，服務城鄉居民」的市場定位，以金融創新為著力點，大力支持民營和小微企業、科技金融、實體經濟的發展，全面提升服務效率和水平，推動區域經濟發展。

4.1 踐行普惠金融

本行積極響應國家普惠金融政策，大力發展關注民生的普惠金融，完善在小微金融及個體工商戶方面的服務，進一步提升對小微企業及個體工商戶的服務水平。

第一，在小微金融服務方面，本行繼續執行小微企業貸款延期還本付息和信用貸款政策，對普惠小微貸款應延盡延，對小微信用貸款應貸盡貸。第二，本行亦將普惠金融在綜合經營績效考核中的比重提升至12%，提升各分支機構發展普惠金融業務的積極性。第三，本行充分利用支持小微企業發展的信貸政策，積極申請支小再貸款和國開行轉貸資金，不斷提高小微金融服務覆蓋面和支持力度。第四，在個體工商戶服務方面，本行開展「齊心魯力，助商惠民」支持個體工商戶發展專項行動，進一步下沉普惠小微金融服務重心，幫扶個體工商戶恢復元氣、增強活力，為個體商戶提供更多援助並拓展他們的成長空間。



4. 支持實體經濟

4.2 綠色金融

本行董事會及高級管理層高度重視綠色金融的發展，將支持綠色信貸發展明確寫入公司章程，並將綠色金融作為本行金融發展策略之一編入「十四五」發展戰略。

綠色信貸

2021年，本行建立綠色信貸規模優先和審批優先機制，通過不斷優化綠色信貸管理體制等方式，提高綠色信貸業務佔比以及綠色金融服務能力。此外，本行發佈了《「碳中和」業務營銷指引》，為分支機構提供了更加精準的營銷支持。同時通過加大對重點領域、重點客戶的關注及走訪力度，落實客戶環保政策執行情況，並積極與客戶溝通碳中和、碳達峰等綠色發展理念，傳達差異化綠色金融發展策略，為客戶綠色金融項目提前設計綜合服務方案，為客戶後續綠色發展提供建議。

推行「光伏貸」

- 本行積極響應綠色金融及碳中和的產業政策，於2021年9月推出「光伏貸」業務，該業務是基於「快e貸」平台，針對光伏發電的客戶推出的信用貸款產品，客戶還款來源為光伏發電設備併網後電費收入。截至2021年12月末，本行累計共為171位客戶辦理「光伏貸」業務人民幣2,342.07萬元。

藍碳金融

本行積極助推山東「海洋強省」發展戰略，配合推進威海市藍碳交易平台建設，在授信政策指引中提出優先支持海洋碳匯等綠色產業發展項目，依託沿海城市、交通幹線及開放平台的海洋基礎設施建設及高端裝備製造產業，以及海水淡化、海洋新能源新材料等優質項目。截至2021年末，本行投向沿海城市貸款餘額共計人民幣900億元，佔比61.7%。同時，總行部室牽頭，聯合沿海地市經營機構共同研究藍碳交易模式、海洋碳匯創新金融產品，積極踐行金融機構服務地方經濟的責任，結合地方經濟特色服務全國「雙碳」目標，助推實現海上綠水青山和金山銀山有機統一。

4. 支持實體經濟

4.2 綠色金融(續)

同業合作

本行持續與具有先進綠色金融發展理念的同業機構合作，共同探討並相互交流了金融機構綠色發展理念、綠色金融實踐經驗等，為本行綠色金融發展奠定了良好的基礎。目前本行已成立了綠色金融專家小組，定期對綠色金融政策進行匯總整理。同時本行多次組織全行相關人員參加金融支持碳減排相關培訓，引領總行及經營機構從業人員踐行綠色發展理念，創新綠色金融服務模式，為我國如期實現「碳達峰、碳中和」目標貢獻金融力量。

赤道銀行

本行2021年啟動了「赤道銀行」創建項目，並於2021年12月17日正式宣佈採納「赤道原則」，成為山東省首家、我國第九家「赤道銀行」。「赤道銀行」即採納「赤道原則」的銀行，「赤道原則」是由花旗集團、荷蘭銀行等全球主要金融機構參照世界銀行下屬國際金融公司(IFC)的可持續發展政策與指南建立的一套國際自願性金融行業基準，旨在判斷、評估和管理項目融資中環境和社會風險，倡導金融機構對項目融資中的環境和社會問題盡到審慎性核查義務。根據「赤道原則」要求，本行梳理完善了行內政策制度、風險管控、業務流程、系統體系，健全了環境與社會風險管理組織架構，制定了適用「赤道原則」的項目融資管理辦法，開發了「赤道原則」配套環境和社會風險管理系統，以國際化標準持續完善環境和社會風險管理。

採納「赤道原則」是本行整體綠色金融規劃的一部分，本行將以創建「赤道銀行」為高標準起點，不斷提升在綠色金融領域的創新能力、服務能力以及對「碳達峰、碳中和」的金融供給能力。

結構轉型風險

隨著「碳達峰、碳中和」目標的提出，我國產業結構面臨轉型，金融機構也面臨著信貸業務投向產業結構的調整。為了應對可能面臨的轉型風險，本行已著手開展環境和氣候風險壓力測試工作，提高本行氣候環境風險的管理能力。同時，本行已在2020年度《環境、社會及管治報告》中對本行綠色金融相關情況進行了披露，通過主動信息披露機制，不斷提升本行應對綠色金融轉型的透明度，側面加強環境風險管理能力。

4. 支持實體經濟

4.3 創新金融產品

本行積極擁抱金融科技，按照「綫下業務綫上化，綫上業務豐富化，數字銀行戰略化」的「三步走」戰略，遵循「數據標準化，標準綫上化，綫上智慧化」的「新三化」理念，扎實推進數字化轉型，全力打造「雙領先，雙一流」的「智慧數字銀行」。

與騰訊及華為開展全面戰略合作

報告期內，本行與騰訊和華為分別簽訂全面戰略合作協議，致力於戰略協同、資源共享、優勢互補，依託金融科技的力量，加快數字化轉型步伐，進一步創新服務模式，加大信貸供給，更加精準地服務實體經濟發展。本行將以本次與騰訊和華為簽訂全面戰略合作協議為契機，立足新發展階段、貫徹新發展理念、融入新發展格局，繼續創新服務模式，繼續加大信貸供給，不斷提高客戶的滿意度、社會的貢獻度及自身的核心競爭力，持續打造有信仰、有責任、有價值的優秀上市銀行。

與騰訊的戰略合作

2021年4月22日，本行與騰訊簽訂全面戰略合作協議，探索打造智能化雲計算技術平台與大數據平台等金融新基建，並在視頻銀行、微信生態場景、金融風控、移動開發等領域開展全方位合作。



4. 支持實體經濟

4.3 創新金融產品(續)

與騰訊及華為開展全面戰略合作(續)

與華為的戰略合作

2021年6月3日，本行與華為簽訂全面戰略合作協議，在金融科技、金融業務、人才培養等方面開展全方位合作，在數據中心建設、信息技術應用創新、智慧網點打造等領域進行聯合探索和實踐。



創新線上信貸產品

近年本行積極推出不同的線上業務產品如「房e貸」、「快e貸」、「稅e融」、「政e融」、「微e貸」等，以滿足小微企業等市場主體的信貸需求。而「政e融」更榮獲「2021年金融服務中小微企業優秀案例」，成為業界金融創新的模範。

創新線上金融服務平台

報告期內本行透過與政府部門、核心企業、金融科技公司的合作，以金融科技引領數字化轉型，搭建在綫金融服務平台，對接各類實體經濟場景，建立開放協同的場景金融「新生態」。本行陸續推行上線櫃面無紙化、運營智能化、移動信貸等金融科技項目，實現無紙化及智能化運營，大大提高服務效率及優化客戶體驗。

5. 優質客戶服務

本行堅持客戶至上，深入貫徹優質服務理念，以「心相伴，悅成長」為服務理念，致力提升金融服務的水平，重視與客戶建立長遠及互信的關係，強調以服務客戶為工作中心。通過建立健全服務管理體系、嚴格服務標準、強化監督考核、加強投訴管理、組織服務活動、開展服務創新等工作措施，提高整體客戶服務質量。

5.1 提升服務質量

客戶服務質量保障

本行制定了《客戶服務中心服務業務作業指導書》和《客戶服務中心電話銀行業務應急預案》，指導員工高效地處理客戶服務中心面臨的突發事件，提高員工面對突發事件的應變能力，保障客戶的體驗，完善本行服務水平。

本行制定了《服務監督考核辦法》，並根據當中載列的考核方式、考核內容和計算方法，定期對各分行、直屬支行所轄營業機構進行考核，旨在提高全體員工對服務工作重要性的意識，為客戶提供標準、統一和優質的服務。

客戶溝通

本行提供在線及線下的信息交流共享渠道與客戶溝通。客戶可通過本行官方網站、微信公眾號、手機銀行、視頻銀行客戶端等渠道進行在線溝通，本行亦會透過以上渠道發佈重要經營管理成果、產品業務信息、便民服務措施等。本行在營業網點公示24小時服務熱線和投訴電話，為客戶提供線下溝通，確保客戶信息和反饋渠道暢通。

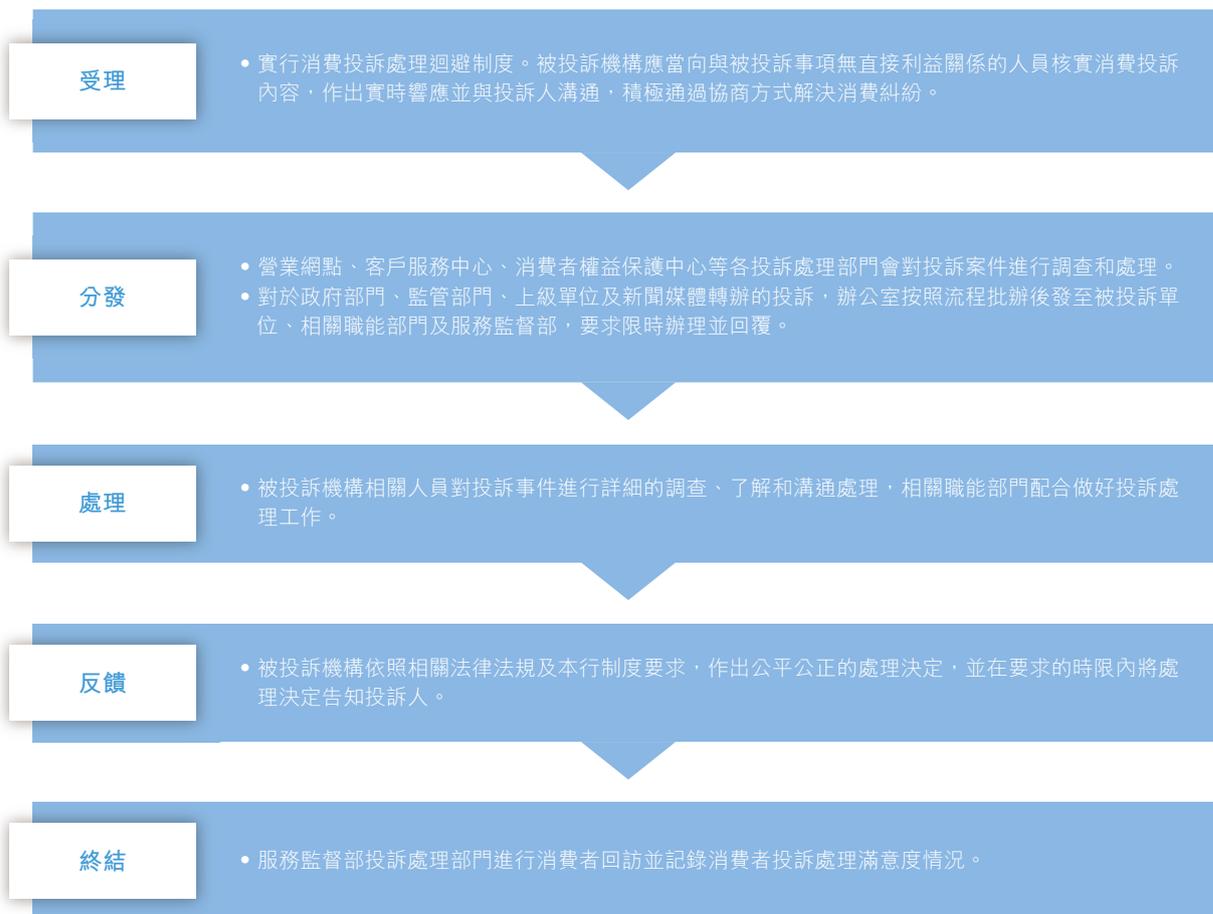
5. 優質客戶服務

5.1 提升服務質量(續)

消費者投訴處理

本行秉承「心相伴·悅成長」的服務理念，並基於客戶的反饋不斷改善自身的服務，嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》、《中華人民共和國商業銀行法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》、《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等法律法規，規範客戶投訴處理工作，完善信息傳遞流程，從而提升客戶滿意度。為進一步強化本行的投訴管理，本行制定了《消費者投訴處理管理辦法》，明確列明客戶投訴的處理原則、處理流程、處理時限及處理要求等，以確保客戶投訴問題得到及時有效地解決。

本行的消費者投訴處理的流程分為受理、分發、處理、反饋及終結五個階段。



5. 優質客戶服務

5.1 提升服務質量(續)

消費者投訴處理(續)

本行在官方網站、移動客戶端、營業場所公示投訴渠道和處理流程，讓客戶清楚了解投訴的程序、渠道、方法及預計處理時間，務求使投訴處理透明化。客戶可通過客服電話、信件等形式進行投訴。報告期內，本行已積極處理各渠道的投訴及疑難問題，中國銀行保險監督管理委員會山東監管局通報本行2021年度產品及服務的投訴共38筆。本行投訴辦結率為100%。

5.2 客戶隱私保護

本行高度重視客戶的隱私保護，與客戶建立長遠互信的業務關係，並在業務運營中恪守《中華人民共和國網絡安全法》、《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律法規，通過制度約束和技術防控等手段保障客戶信息隱私，牢築安全防線，堅持「安全第一、預防為主、技管並重、綜合防範」的信息安全管理總體方針，以保護信息及隱私安全。本行亦根據監管要求和國家信息安全等級保護管理制度及相關法律法規，建立了適用於本行及較為完善的信息安全制度體系《信息安全管理辦法》和《客戶信息保護管理辦法》，以覆蓋信息安全管理中的各個環節。本行制定了《安全產品運行維護管理作業指導書》，規範本行信息安全產品，包括信息科技內控系統、漏洞掃描、安全配置核查系統、安全服務等信息安全產品的操作流程和控制要點，為不同崗位的員工設定職責、權限和信息操作流程，以提高本行安全產品的管理水平，防範風險。本行制定了《計算機使用維護管理程序》，由不同的管理部門開展數據中心運維安全自查，對計算機設備使用情況、網絡系統安全隱患、機房基礎設施保障能力等進行全面排查。

本行以有限授權原則管理員工的信息資源使用，嚴禁任何員工在未有授權下超越職責進行信息資源訪問。各單位在內部接觸和使用個人金融信息時，需嚴格遵守各條綫業務操作規程規定，不得無故向非業務範圍人員提供及出售個人金融信息。本行會安排員工進行信息安全保密培訓，提高相應的信息化安全意識和防護能力，有助他們了解金融業信息安全的重要性。本行定期為各類與信息系統有關連的員工實施有針對性、有計劃的等級保護和內控要求教育和培訓，讓員工明確與本職工作有關的信息安全知識和責任。

5. 優質客戶服務

5.2 客戶隱私保護(續)

本行根據《客戶信息保護管理辦法》，把客戶信息按照電子和紙質兩種形式進行劃分。客戶信息包括客戶基本信息、賬戶信息、產品或渠道信息等，並根據其安全等級劃分為高保密性、中保密性、低保密性三類。不同等級的數據在查詢、傳遞、交接、使用過程中採用相應的安全管理措施，防止數據泄露，保證數據的信息安全。

本行尊重客戶的個人金融信息安全權，採取安全有效措施加強對個人金融信息的保護，不篡改、違法使用客戶個人金融信息，不在未經銀行業客戶授權或同意的情況下向第三方提供個人金融信息。

5.3 維護消費者合法權益

消費者權益管理組織架構

本行重視消費者合法權益，本行根據《中華人民共和國消費者權益保護法》、《銀行業消費者權益保護工作指引》、《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規和行內規章制度，制定了《消費者權益保護工作管理辦法》，保障消費者合法權益，為本行服務設定一個標準水平，以提高客戶滿意度，將保障消費者權益落到實處，推動本行健康、穩健和可持續的發展。

本行堅持以客戶為中心，積極響應客戶的需求及意見，保護客戶私隱及資產安全，本行將消費者權益保護工作納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，從頂層框架上建立本機構金融消保工作的制度體系，設立消費者權益保護委員會負責並向董事會報告相關工作。董事會負責制定銀行業消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，確保所有消費者得到公平對待。高級管理層全面負責組織、規劃、督導、管理全行消費者權益保護工作。監事會對消費者權益保護工作情況進行監督。消費者權益保護工作委員會主要以推進消費者權益保護工作為目標，積極履行社會責任，牢固樹立維護消費者合法權益理念。消費者權益保護工作委員會下設消費者權益保護辦公室，設在總行服務監督部。服務監督部負責組織、協調、督促、指導其他部門及下級機構開展消費者權益保護工作。各分支機構直接負責本機構消費者權益保護工作的組織和落實工作。服務監督部設有消費者權益保護中心，負責全行消費者權益保護工作管理，包括制定和完善相關工作的規章制度和督導執行工作；加強與監管部門和同業的溝通，組織消費者權益保護工作相關考評、檢查、活動等；負責全行投訴管理，進行投訴登記、過程調查界定、反饋、報送、考核、總結等工作。

5. 優質客戶服務

5.3 維護消費者合法權益(續)

規範宣傳及營銷

本行根據《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國廣告法》等法律法規對金融機構所提供產品宣傳的規定，制定了《消費者權益保護工作管理辦法》等內部管理辦法，旨在加強和規範對各級管理機構的廣告宣傳工作。本行規定廣告宣傳相關工作的職責分工、計劃、預算、審批及內部控制等流程，有力確保產品宣傳合法合規。在產品銷售過程中，嚴格區分自有產品和代銷產品，不得混淆、模糊兩者性質向客戶誤導銷售金融產品。同時，為保證所傳達的內容不含有虛假或具有誤導性的信息，本行要求製作相關材料的部門在開展業務拓展及產品服務宣傳時嚴格履行審核和監督流程，在對外宣傳發佈前需經過本行的總行宣傳歸口管理部門審核，確保最終傳遞予社會大眾及客戶的宣傳信息真實可靠。本行嚴格遵守並執行國家和總行關於金融服務收費的各項規定，披露收費項目和標準，不隨意增加收費項目或提高收費標準。

本行制定並完善了《宣傳工作管理程序》，規定了在廣告發佈過程中，嚴禁以文字、圖片、音視頻或其他任何形式的侵權，並明確列出總行各部門及分支機構在規避侵權風險方面的具體職責。本行制定並完善了《品牌管理程序》，規範了企業視覺形象識別系統使用，明確說明各單位擬發佈廣告的設計稿必須符合總行的規範及總行的廣告模板。

6. 暖心關愛員工

本行認為僱員乃重要資產，是公司可持續企業發展的基石，亦積極倡導「以人為本」理念，弘揚「快樂文化」作為全行企業文化的核心和精髓。

本行制定不同法規以保障員工的權利及提供福利待遇，亦會進行全方位培訓以鼓勵員工發展，在疫情期間提供各項援助以保障員工的健康安全，給予他們多元化、平等及共同成長的工作環境。

6.1 保障僱傭權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規以保障僱傭權益。

本行制定《員工招聘作業指導書》，從外部及內部的渠道以公開、公平及擇優的原則進行招聘，並通過面試筆試等考核方式以審核應聘者的學歷、工作經驗、技能等資格和條件，錄取適合本行的優秀人才。為確保應聘人之資格，本行在招聘過程中會查驗招聘者身份證明文件，以確保符合最低法定工作年齡，杜絕聘用童工。本行制定了《勞動合同管理作業指導書》，與員工訂立和變更勞動合同時會遵循合法、公平、平等自願、協商一致、誠實信用的原則，禁止強制勞工。本行實行標準工作時間制度，讓員工有合理的休息時間。如發現勞工違規的情況或需解除勞動合同，本行會按照《中華人民共和國勞動合同法》和其他相關法律法規執行，保障員工和本行的權益。本行制定了《員工休假與考勤作業指導書》和《保險公積金作業指導書》，員工能依法享有國家法定的五險一金及假日，亦有權利享有病假、事假、婚假、產假、哺乳假、年休假等假期。

本行切實關心愛護員工，設立工會，舉辦各類型活動，讓員工時刻感受到本行的關懷和溫暖。

6. 暖心關愛員工

6.1 保障僱傭權益(續)

「兩優一先」表彰大會及「唱紅色經典 頌建黨百年」合唱匯演

- 為慶祝中國共產黨成立100週年，本行召開「兩優一先」表彰大會，並舉辦「唱紅色經典 頌建黨百年」合唱匯演，用嘹亮的歌聲和飽滿的精神，表達對中國共產黨的熱愛，展示威海市商業銀行人銳意進取、不懈奮鬥的風采。



6. 暖心關愛員工

6.1 保障僱傭權益(續)

教育講座

- 為紀念五四運動102週年，4月27日，本行舉辦「奮戰十四五·青年好榜樣」五四紀念活動。特邀請中共威海市委黨校教授，為青年員工帶來《建功立業「十四五」》專題講座，幫助青年員工深刻把握新發展階段的時代內涵，充分激發立足本職、青春建功的理想信念，以更加飽滿的熱情投入到工作中。



6. 暖心關愛員工

6.1 保障僱傭權益(續)

徒步活動

- 營造「在微笑中工作，在工作中微笑，在微笑工作中快樂成長」的良好氣氛，打造微笑文化。同時帶領員工融入自然，建立良好的身體素質和精神狀態。



6.2 關注員工發展

本行重視員工及團隊發展，完善的制度有助本行建設素質更高、專業化更強的人力資源管理隊伍。本行亦會投放資源於員工的學習培訓及技能發展，提高員工各方面的專業水平以達全方位發展，進一步提升團隊的戰略分析和業務思維能力，為本行未來業務擴展及策略實施奠定良好基礎。

管理及晉升

本行制定了《績效管理程序》規範員工的績效管理及評估員工工作表現，以鼓勵員工用心工作，激發員工的潛能及表現。

本行制定了《中高級管理人員任免作業指導書》，規範中高級管理人員的選拔任用，選拔過程不但公平、公正、公開，亦要堅守「專業化、知識化、年輕化」的「三化」原則，優先選用綜合質素高、業務能力強的專業化人才，學歷高、理論強的知識化人才，以及有活力、激情的年輕化人才，深入實施「人才破格制」，為本行打造專業優秀管理團隊奠定了良好基礎。在職位空缺時亦會優先考慮配備優秀年輕幹部，以給予年輕一代更多發展及晉升機會。

6. 暖心關愛員工

6.2 關注員工發展(續)

多元化員工培訓

根據《年度培訓計劃》，報告期內本行圍繞「服務戰略、問題引領、實戰落地」的原則，聚集「提升人力資源效能」和「解決業務發展難點」兩大主題，深化與優秀培訓機構的合作，進一步夯實培訓基礎，加大實戰性培訓力度。以下為培訓內容：

領導力提升培訓

- 進一步拓寬幹部視野及提高管理效能。

內訓師大賽

- 通過比賽迅速提升個人能力，助推本行內訓師隊伍建設。

全行性培訓

- 全行上下進行各類活動如上崗資格考試、在線直播培訓等以推動全行整體向上的風氣。

新員工培訓

- 為新入職的員工奠定紮實的業務技能與合規理念基礎，幫助他們適應業務。

本行通過開展不同專業、不同類別、不同層次的培訓，提升團隊的整體競爭力，為本行快速發展提供人才保障。

6. 暖心關愛員工

6.3 員工健康安全

本行了解僱員健康安全對公司營運的重要性，因此嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，制定各項措施及制度以保障員工健康安全，加強對員工的健康安全管理。

定期培訓

本行會對員工定期開展不同類型的培訓，以提高員工面對各項突發案件時的危機應變能力。

本行會定期為營業場所工作人員舉辦突發事件應急處置預案演練培訓，提高臨櫃員工的安全防範意識和應急處置能力。本行亦會定期舉辦消防安全教育培訓和高層建築火場逃生演練，進一步提高員工消防意識，強化火場應急處置能力和逃生能力。

應對疫情

新型冠狀病毒肺炎疫情儘管為本行的員工及業務帶來重重挑戰，本行亦有採取各項方案以應對及保障員工在疫情期間的安全。

定期分析疫情變化趨勢

- 了解疫情走向，適時優化完善防控措施。

全行執行疫情防控常態化措施

- 在各營業網點和辦公場所進行出入管理，所有員工在進出相關場所時必需佩戴口罩、體溫測量、查驗健康碼及進行消毒。本行亦應時常保持環境清潔及通風以防止病菌傳播。

積極響應國家倡議號召

- 從關愛員工和履行社會責任的角度，穩妥有序組織幹部員工做好疫苗接種工作，保障員工人身安全。

強化員工健康管理

- 指導各單位必需嚴格落實人員摸排報告、健康監測管理、出行報備管控等方面疫情防控措施，阻斷疫情傳播風險。

7. 熱心回饋社會

本行積極履行作為企業公民的責任，回饋社會，通過鼓勵員工參與幫扶救助活動和各類志願服務活動等形式，為社會奉獻愛心。本年度，本行組織多項公益慈善和金融知識宣傳普及教育活動。本行亦把加強疫情防控和支助企業復工復產作為重要的工作，持續加大金融服務保障力度，確保企業及廣大市民於疫情期間亦能享用金融服務。本行亦同時推出一系列疫情防控措施，為打贏疫情防控阻擊戰作出貢獻。本年度，本行於各類公益活動合共投放了人民幣100,000元。

7.1 支持公益慈善

為有效推進公益慈善活動，本行制定多項制度和措施，包括完善機構建設、明確制度約束、開展定點幫扶及關注弱勢群體，以完善公益服務體系。

完善機構建設

- 設立黨群工作部，重點負責社會公益事業的開展與組織；
- 設立工會，為本行困難員工提供援助；
- 設立團委及社會公益事業志願團隊，長期開展青年志願活動。

明確制度約束

- 履行社會責任，將積極參與公益志願活動納入企業文化，建立總、分、支三級的活動機制，並要求各單位必須按照規定開展及參與志願活動。

開展定點幫扶

- 按照黨委政府關於幫扶工作的統一部署，積極開展幫扶村走訪調研，深入了解幫扶村實際需求，確保幫扶工作取得實效；
- 本行每年投入資金人民幣10萬元，為幫扶村的低保貧困村民送去慰問金和慰問品，並做好一對一結對幫扶工作，對公共環境進行整治和修整。

關注弱勢群體

- 本行定期前往威海市福利院走訪慰問，向他們送去溫暖與關愛；組織青年員工到敬老院開展義務勞動，積極關心社會弱勢。

7. 熱心回饋社會

7.2 普及金融知識

本行持續推動金融知識普及工作，提高公眾識別金融風險的能力，制定《消費者權益保護金融知識宣傳教育工作管理辦法》，通過在線宣傳與線下宣傳，向廣大金融消費者介紹金融知識，紮實有效做好金融知識普及宣傳工作。

線上宣傳

- 製作短視頻及轉發反詐中心相關宣傳鏈接等方式到官網、手機銀行、微信公眾號各社交平台進行宣傳教育。

線下宣傳

- 深入農村、商戶、市場、小區、學校、建築工地等，設立流動宣傳點開展有針對性的集中式金融知識普及宣傳活動。

1. 報告期內本行開展了一系列的金融知識宣傳教育服務如「3·15消費者權益保護教育宣傳周」、「普及金融知識萬里行」、「普及金融知識 守住錢袋子」、「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民」、「安全支付 貼心守護」、反洗錢宣傳月等金融知識宣傳活動。
2. 本行把金融知識普及活動常態化、多元化，立足網點，通過官網、手機銀行、微信公眾號、轉發反詐中心相關宣傳鏈接等方式廣泛開展宣傳，深入農村、商戶、市場、社區、學校、建築工地等，重點向「一老一小」及風險防範意識淡薄的特殊群體，如青少年、老年人、農民、務工人員開展宣傳教育，線上線下雙管齊下，打造「互聯網+金融知識宣教」工作模式，確保宣傳效果，製作美篇、短視頻、微信長圖等線上宣傳作品，幫助消費者提高對金融產品的認知能力，引導金融消費者合法理性的維護自身權益，切實增強了消費者金融保護意識。
3. 本行積極創新宣傳內容，開展紅色金融歷史宣傳，將紅色基因融入金融知識宣傳，深入推進「學黨史，感黨恩，跟黨走」，進一步提升社會公眾金融素質。

8. 共建綠色環境

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《中華人民共和國節約能源法》等相關環境法律法規，不斷完善綠色運營的相關措施，推廣低碳服務，倡導員工節約能源，積極推進氣候變化管理，為應對氣候變化貢獻力量。報告期內，本行未發生違反環境保護相關法律法規之個案。

此外，本行緊扣公益環保主題，致力於打造市民身邊的綠色、環保銀行，開展助力環保，社區「廢棄物品換雞蛋」活動，打造出綠色、環保銀行新名片。



8. 共建綠色環境

8.1 落實綠色運營

本行屬金融行業，對環境及天然資源的影響較小，主要包括辦公及供暖用電、用水、辦公物資和紙張使用、辦公廢棄物的產生以及使用本行車輛時的污染物排放，但本行仍持續加強業務運營過程中的環境和社會風險管理，積極推動綠色低碳運營，全面提升全行綠色金融各項工作，協助建設環境友好型社會。

關於環境目標設定方面，本行將根據本行的節約能源、減少溫室氣體排放、水資源管理及減少廢物措施，積極落實執行，訂立初步的方向性目標，未來將在運營水平相若的情況下，在2021年的基礎上，維持或減少電力消耗、溫室氣體排放，以及在2020年的基礎上，維持或減少水消耗及廢棄物產生。

主要綠色運營措施

能源管理

照明系統	空調系統	電子辦公設備	公司車輛
<ul style="list-style-type: none">提醒員工在無需使用情況下及時關閉設備；辦公室劃分為多個不同照明區域，可獨立控制的照明開關；採用高能源效益的燈具，如LED；在非經常使用等地方安裝動態傳感器。	<ul style="list-style-type: none">不使用辦公室時關掉空調系統；採用高能源效益的空調系統；設定夏季室內空調最低溫度為攝氏26度。	<ul style="list-style-type: none">在非工作時間把電子設備完全關掉；採用能源效益高的電子設備；採用虛擬化計算器設備以減少耗電量及硬件的安裝。	<ul style="list-style-type: none">定期保養及檢查公司車隊；使用綠色駕駛行為，例如避免突然加速/剎車、停車熄匙；鼓勵員工乘搭公共交通工具及共乘交通工具。



8. 共建綠色環境

8.1 落實綠色運營(續)

主要綠色運營措施(續)

資源管理

水資源管理

- 提倡節約用水，在室內張貼節水標語；
- 關緊水龍頭；
- 使用具有節水標籤及具備紅外線感應的水龍頭；
- 定期安排人員對洗手台、排水閥進行等檢查及水管滲透測試，防止漏水。

廢物及資源管理

- 由專業人員收集無害廢料並進行處理；
- 可回收廢紙會送往廢紙回收公司進行回收；
- 減少使用一次性不可回收的產品；
- 重複利用信封、活頁夾及其他文儀用品。

無紙化辦公

- 使用電子辦公系統，減少紙張使用；
- 定期進行紙張統計，以監控耗紙量；
- 打印、複印用紙採取雙面印刷。



8. 共建綠色環境

8.1 落實綠色運營(續)

開展綠色服務

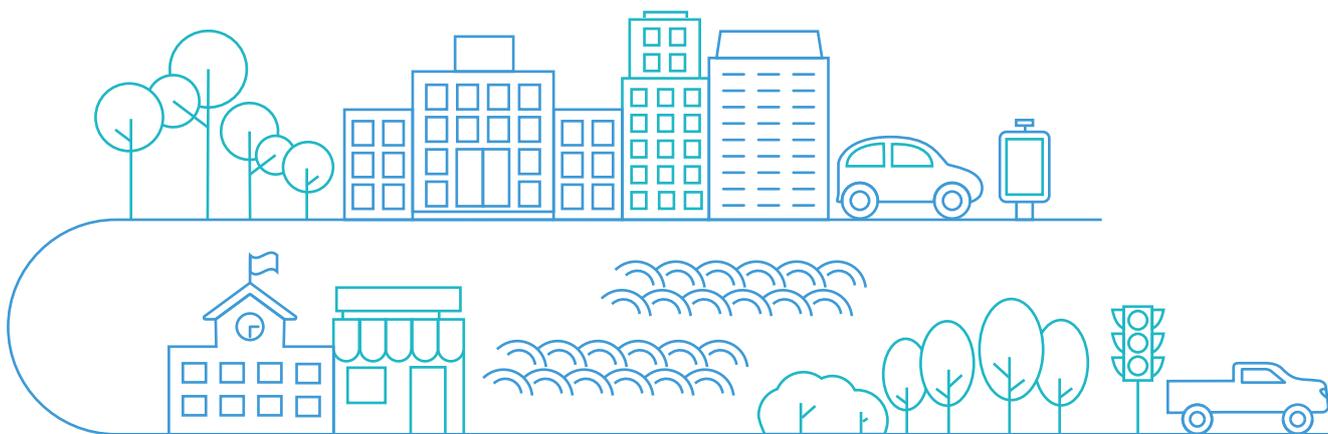
本行亦積極開展綠色服務，發展電子業務及櫃檯無紙化建設，並以客戶體驗為中心，充分利用金融科技手段提升本行的服務水平，建立綠色低碳銀行。

發展電子業務

- 本行一直致力打造不同類型的電子支付金融產品包括手機銀行、直銷銀行、微信銀行、網上銀行、自助銀行等的綠色服務渠道，新增視頻銀行遠程線上服務渠道，突破網點地理位置限制，方便客戶通過收集遠程視頻辦理業務，取代傳統營業模式，大大減少紙張消耗。

櫃檯無紙化建設

- 本行的櫃檯無紙化項目已於2020年正式投入服務，此項目為本行減少了70%以上的紙質憑證，節省公司營運成本，同時電子化的櫃檯服務亦提高了顧客體驗。
- 為了進一步達到全面無紙化營運，本行積極研發及改良技術，並於2021年11月正式將新一代核心系統CBUS5.0上線運行，在原有櫃面憑證無紙化的基礎上，繼續豐富無紙化業務種類，實現了查庫電子化、電話核實電子化、會計人員分工電子化、印章及重要物品管理電子化、賬戶管理電子化、自助設備管理電子化等，減少紙質登記，降低了櫃面運營成本，業務管理更規範。



8. 共建綠色環境

8.2 應對氣候變化

為響應國家「碳達峰、碳中和」的目標，我國產業結構面臨轉型，金融機構也面臨著信貸業務投向產業結構的調整。為了應對可能面臨的轉型風險，本行已著手開展環境和氣候風險壓力測試工作，提高本行氣候環境風險的管理能力。本行已於本報告「4.2綠色金融」中對本行綠色金融相關情況進行了披露，通過主動信息披露機制，不斷提升本行應對綠色金融轉型的透明度，側面加強環境風險管理能力。此外，本行亦識別本行在運營中與氣候變化相關的風險及制定相應的措施，進一步提升氣候變化風險的管理能力。

氣候變化風險	例子	潛在後果	應對措施
實體急性風險	颱風、暴雨、颶風或洪水	<ul style="list-style-type: none">辦公地點可能需要暫時關閉	<ul style="list-style-type: none">審視極端天氣對業務的影響，並制定應急極端天氣方案嚴格遵守政府發佈的相關極端天氣指引，制定保障員工安全的措施
政策及法律風險	中央政府推出減排監管措施	<ul style="list-style-type: none">未能滿足新政策，面臨處罰或法律訴訟	<ul style="list-style-type: none">追蹤最新國家及地方的相關政策、法律法規，並制定相關應對措施進行定期評估，根據監管機構要求，制定相關應對措施
市場風險	利益相關方重視氣候變化議題，本行未能滿足消費者期望	<ul style="list-style-type: none">營業收入減少投資組合價值降低	<ul style="list-style-type: none">列明融資項目的準則，例如避免投資於若干行業（如污染和能耗相對較高的行業）的公司優先考慮環保投資及融資項目，以支持發展低碳經濟研發及推出ESG相關的理財產品及服務



附錄一：關鍵績效指標數據表

環境表現 ¹	單位	2021年度
空氣排放物^{2, 3}		
氮氧化物(NO _x)	千克	93.29
硫氧化物(SO _x)	千克	0.22
顆粒物(PM)	千克	8.94
溫室氣體排放量⁴		
直接溫室氣體排放(範圍1) ⁵	公噸二氧化碳當量	41.32
間接溫室氣體排放(範圍2) ⁶	公噸二氧化碳當量	173.99
溫室氣體排放總量(範圍1及2) ⁷	公噸二氧化碳當量	215.31
溫室氣體排放密度		
溫室氣體排放密度(面積)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.04
溫室氣體排放密度(人數)	公噸二氧化碳當量/員工	0.37
能源消耗		
總耗電量 ⁸	千瓦時	285,189.00
總耗電密度(面積)	千瓦時/平方米	53.46
總耗電密度(人數)	千瓦時/員工	491.71
車輛耗用的汽油量	公升	14,737.00

1 環境數據的範圍包括本行總行。

2 本行車輛的空氣排放物。

3 以聯交所附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》內的排放係數計算。

4 計算方法參考世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會的《溫室氣體盤查議定書》。

5 本行擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

6 發電、供熱和製冷所間接引致的溫室氣體排放。

7 本年度總行自用辦公樓面積增加，令總耗電量增加，以及車輛汽油的耗用量收集範圍增加，因此溫室氣體排放總量有合理升幅。

8 本年度總行自用辦公樓面積增加，因此總耗電量有合理升幅。

附錄一：關鍵績效指標數據表

環境表現 ¹	單位	2021年度
水源消耗		
總耗水量 ⁹	立方米	2,345.00
總耗水密度(面積)	立方米/平方米	0.44
總耗水密度(人數)	立方米/員工	4.04
有害廢棄物		
廢舊碳粉盒/墨盒產生量	個	568
廢舊碳粉盒/墨盒回收量	個	568
廢舊電池產生量 ¹⁰	件	4
廢舊電池回收量 ¹⁰	件	4
無害廢棄物		
無害廢棄物產生量 ¹¹	千克	342.26
無害廢棄物密度(人數)	千克/員工	0.59
無害廢棄物回收量	千克	171.13
紙張消耗		
紙張用量	公噸	11.27
紙張消耗密度(人數)	公噸/員工	0.02

⁹ 本年度，總耗水量比去年減少約3%，由於本行在總行提倡節約用水，取得一定效果。

¹⁰ 指UPS蓄電池。

¹¹ 本年度，無害廢棄物產生量比去年減少約30%，由於本行在總行倡導減排，取得一定效果。

附錄一：關鍵績效指標數據表

社會表現 ¹²	單位	2021年度
全體員工	人	3,044
員工總數(按性別劃分)		
女性員工	人	1,711
男性員工	人	1,333
員工總數(按年齡組別劃分)		
30歲以下	人	760
30-50歲	人	2,154
50歲以上	人	130
員工總數(按員工類型劃分)		
基層員工	人	2,193
中級管理層	人	840
高級管理層	人	11
員工總數(按地區劃分)		
華北區域員工	人	254
華東區域員工	人	2,785
華南區域員工	人	5
員工流失比率¹³(按性別劃分)		
女性員工	百分比	5.32
男性員工	百分比	8.93

¹² 社會數據的範圍包括全集團。

附錄一：關鍵績效指標數據表

社會表現 ¹²	單位	2021年度
員工流失比率¹³(按年齡組別劃分)		
30歲以下	百分比	10.66
30-50歲	百分比	5.94
50歲以上	百分比	0.77
員工流失比率¹³(按地區劃分)		
華北區域員工	百分比	8.27
華東區域員工	百分比	6.79
華南區域員工	百分比	0
受訓員工百分比¹⁴(按性別劃分)		
女性員工	百分比	56.21
男性員工	百分比	43.79
受訓員工百分比¹⁴(按員工類型劃分)		
基層員工	百分比	72.04
中級管理層	百分比	27.60
高級管理層	百分比	0.36

¹³ 計算方法：流失員工人數÷年終員工人數×100%。

¹⁴ 計算方法：該類受訓員工人數÷受訓員工人數×100%。

附錄一：關鍵績效指標數據表

社會表現 ¹²	單位	2021年度
每名員工平均培訓時數(按性別劃分)		
女性員工	小時	40
男性員工	小時	40
每名員工平均受訓時數(按員工類型劃分)		
基層員工	小時	40
中級管理層	小時	40
高級管理層	小時	40
職業健康和安全		
過去3年(包括本年度)因工死亡人數	人	0
過去3年(包括本年度)因工死亡比率	百分比	0
因工傷損失工作天數	天	283
反貪污		
對本行或員工提出並已審結的貪污訴訟案件數目	宗	0

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》 索引

指標內容		相關章節	
A. 環境範疇			
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數據。	8.1 落實綠色營運
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	8.1 落實綠色營運
	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。	8.1 落實綠色營運
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	8.1 落實綠色營運
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A2.2	總耗水量及密度	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	8.1 落實綠色營運
	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。	8.1 落實綠色營運 本行的辦公用水由市政供水，在求取適用水源沒有任何問題
	A2.5	製成品御用包裝材料的總量及每生產單位佔量	不適用，本行業務不涉及包裝材料

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
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。
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源等重大影響及已採取管理有關影響的行動。
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。
	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。
B. 社會範疇		
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。
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
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。
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	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。

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
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政策。描述培訓活動。	6.2 關注員工發展
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	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。	附錄一：關鍵績效指標數據表
B4：勞工準則	B4	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。	6.1 保障僱傭權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例等措施以避免童工及強制勞工	6.1 保障僱傭權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6.1 保障僱傭權益
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。	3.4 供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	3.4 供應商管理
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	3.4 供應商管理
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	3.4 供應商管理
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	3.4 供應商管理

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
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數據。	5. 優質客戶服務
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回以的百分比	不適用，本行業務不涉及產品回收
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.1 提升服務質量
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	3.3 廉潔合規運營
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用，本行業務不涉及質量檢定及產品回收
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	5.2 客戶隱私保護
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數據。	3.3 廉潔合規運營
	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。	3.3 廉潔合規運營
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3.3 廉潔合規運營
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	3.3 廉潔合規運營
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	7. 熱心回饋社會
	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)。	7. 熱心回饋社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	7. 熱心回饋社會

