

2021

環境、社會及管治報告

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號:0416

優先股股份代號:4615



目錄

Contents

01/關於本報告

03/董事長致辭

05/行長致辭

81/獨立審驗聲明

83/香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

86/讀者反饋

關於本行

公司簡介	07
年度榮譽獎項	07
主要關鍵績效	08

04

踐行公益 盡心回報社會

齊心抗擊疫情	37
熱衷社區公益	39

01

責任治理 竭心持續發展

公司治理	11
塑造企業文化	13
風險管控	13
社會責任管理	15

05

普惠大眾 用心發展經濟

支持實體經濟	43
聚焦普惠金融	45
服務鄉村振興	47

02

黨建引領 堅守初心不忘

加強基層黨建	23
幹部隊伍建設	24
思想政治建設	25
反腐倡廉建設	26

06

高質服務 創新科技賦能

提升服務品質	51
創新金融科技	54
維護客戶權益	56

03

高效運營 全心確保合規

反洗錢及反恐怖融資	31
採購管理	33
維護知識產權	34

07

呵護員工 同心共創輝煌

保障員工權益	61
關注員工健康	64
促進員工發展	67
員工關鍵績效	68

08

綠色發展 齊心共護家園

推動綠色金融	71
倡導綠色辦公	75
應對氣候變化	77
環境關鍵績效	80



關於本報告

錦州銀行股份有限公司¹（「本行」、「錦州銀行」或「我們」）欣然發佈第六份環境、社會及管治（「ESG」）報告。本《環境、社會及管治報告》（「本報告」）旨在向利益相關方展示本行的可持續發展策略及相關工作，以便各方更好地了解本行的可持續發展理念、行動及相關績效等。本報告應與本行《2021 年度報告》中「企業管治報告」章節一併閱覽，以便全面了解本行在 ESG 方面的表現。

編制基準

本行按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）2019 年修訂的《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》（「指引」）編制本報告。本報告遵守《指引》內有關所有「強制披露規定」及「不遵守就解釋」的條文，並以《指引》內載列的四項匯報原則——重要性、量化、平衡、一致性，作為編制基礎。

在編制本報告的過程中，本行應用上述《指引》中匯報原則的情況如下：

重要性：採用重要性評估的方式，識別本行報告期內的重要性議題，並於本報告對經董事會核實的重要性議題進行重點匯報。詳細的重要性評估過程和結果請參閱本報告中的「重要性評估」章節。

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

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：本報告的編制方式與往年基本一致，並且針對披露範圍及計算方式發生變化的數據進行說明，以便讀者作出有意義的比較。

除非另有說明，本報告內的貨幣均以人民幣為單位。

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

報告範圍

本報告以錦州銀行為主體部分，除非文意另有所指，涵蓋其附屬公司、分行、支行及專營機構。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」）。

報告確認及批准

本行董事會（「董事會」）及全體董事（「董事」）已審批本報告，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

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

報告獲取

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

意見反饋

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

董事長致辭

回首 2021 年，我們又一次攜手見證眾多轟鳴神州的偉大時刻，舉國同慶中國共產黨成立一百週年、黨的十九屆六中全會勝利召開、全面建成小康社會目標達成……「兩個一百年」奮鬥目標歷史交匯，全面建設社會主義現代化國家的新征程邁向開啟。這一年，我們感謝各級黨委、政府及監管機構的科學指導、廣大股東和社會各界的支持厚愛，保持戰略定力，鞏固改革重組成果，致力實現自身高質量發展和強化責任擔當的深度融合，為增進民生福祉、助力社會發展貢獻金融力量。

夯實發展基礎打造新格局。一年來，我們主動作為，迎難而上，切實加強黨的領導，深化體制機制改革，公司治理優化效果日益凸顯；我們嚴守風險底線，堅持合規經營，管理制度體系持續完善，依法合規根基更加穩固；我們著眼未來發展，深入推進「人才興行」戰略，豐富幹部交流及遴選渠道，完善激勵和考核機制，高質量發展的動力不斷積累，全行經營發展煥發新的風貌。

支援實體經濟彰顯新作為。一年來，我們聚焦主責主業，服務實體經濟，回歸金融本源，明確對疫情防控重點保障企業貸款給予大力支持，加大普惠金融政策紅利傳導，強化金融科技賦能重點業務，提高線下業務線上遷移效率，主動減費讓利輸血實體經濟，落實「六穩」「六保」工作任務；我們積極響應國家號召，擴大村鎮網點服務範圍，提升「三農」金融服務質效。

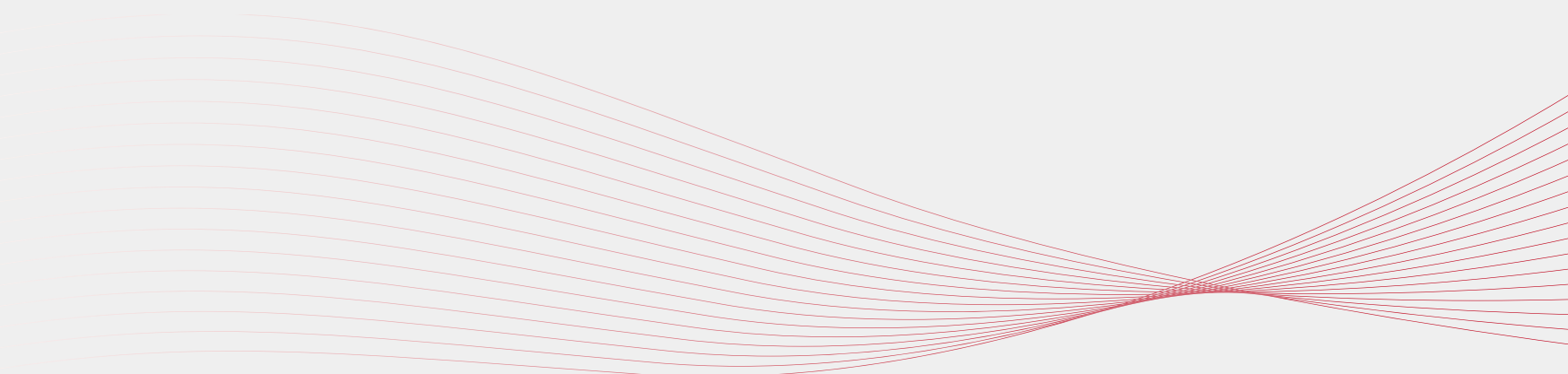
融入區域發展貢獻新力量。一年來，我們緊跟國家政策導向、地方政府發展規劃，細化各機構經營策略與當地發展協同。促進首都、直轄市分行融入京津冀協同發展戰略，錨定建設綠色、可持續人居環境，加大對交通、生態、產業升級等領域支持；發揮東北地區省會、計劃單列市分行支持東北振興戰略作用，聚焦先進製造業、新興產業等重點行業金融服務提質增效；對接錦州智慧城市建設，搭建「智慧醫療」「智慧校園」「智慧財政」等開放場景，發揮網點佈局優勢，延伸金融服務觸角。

守護綠水青山邁出新步伐。一年來，我們踐行節約、環保、低碳的綠色發展理念，積極發展綠色信貸業務，加大對環境友好型建設項目的支持服務力度；我們倡導低碳運營、綠色辦公，開展數字化銀行建設，逐步推動業務單據電子化、線上功能聚合化，與客戶攜手促進節能減排。

關山初度塵未洗，策馬揚鞭向新篇，2022 年是錦州銀行改革重組的第三個年頭，我們將深入學習習近平新時代中國特色社會主義思想，貫徹落實國家經濟金融政策和監管要求，不畏雨驟風疾，不負各方期待，以更穩健的經營、更優質的服務在經濟、環境、社會協調發展的新征程中貢獻自己的力量！

董事長 魏學坤

2022 年 4 月 27 日



行長致辭

2021年，面對外部環境的交織變化，錦州銀行管理層在利益相關方的關心支持下，堅持「合規、創新、協調、質量」發展理念，實現穩健經營發展與履行社會責任良性互動，促進經濟效益、社會效益與環境效益同步提升，不斷向高質量、可持續發展目標邁進。

立足主業，發揮金融活水之效。我們聚焦城商行「三服務」的定位，圍繞落實「六穩」「六保」工作任務，精準施策，有序投放信貸資金，為區域經濟發展提供源泉動力；主動減費讓利，支持小微企業煥發生機，達成普惠金融「兩增兩控」目標；提升「三農」服務質效；鍛造金融服務品質，加快「數字化新錦行」建設步伐，積極融入智慧城市建設，構建多元開放金融場景，實施「雙A」驅動戰略，以技術植入推動業務線上化、聚合化，提升電子銀行業務替代率，踐行金融為民。

固本培元，夯實穩健發展之基。我們加強基礎建設，推進全面風險管理，築牢合規管理防線；完善信貸管理體制機制建設，建設數字信貸運營風險管控系統，強化信貸業務全流程管理。產品體系更加健全，客戶基礎不斷鞏固，業務結構調整優化，多元創利能力提升，成本費用管控嚴格，高質量發展的動力和保障不斷增強。

以人為本，培育協同成長之勢。我們秉承「人才興行」理念，加強人力資源開發管理，關心員工成長，提供多元培訓，暢通職業發展通道，深化「535」人才工程建設；啟動薪酬優化項目，完善激勵機制及考核管理；健全員工福利體系，保障員工合法權益，持續開展案防警示及廉潔教育，關注員工身心健康，不斷增強員工歸屬感、使命感，推動員工成長與企業發展相統一。

美好與共，營造綠色和諧之境。我們堅持綠色安全運營，建立集中採購機制，推行線上視頻會議，倡導低碳辦公，拓展線上服務和自助機具功能，促進全流程節能降耗，深化網點標準化改革與集中授權體系，加大集約化運營；完善消費者權益保護體系，提升投訴處理質效，保護個人金融信息，提高防詐、反洗錢和反恐怖融資等金融知識宣傳的針對性和觸及率；上線手機銀行敬老版，提供更加安全便捷的服務體驗；熱心社區公益和志願服務，常態化疫情防控扎實有效，為社會和諧共榮傳遞金融溫度。

致廣大而盡精微。2022年是錦州銀行三年發展規劃的收官之年，管理層將在董事會的指導下，初心不改、使命不移，以實現內涵式高質量發展為主題，支持經濟、服務客戶、回饋股東、關愛員工、造福社會，與利益相關方攜手與共，繪就美好藍圖。

行長 郭文峰

2022年4月27日



關於本行

於報告期末

資產總額為

8,496.62 億元

公司簡介

錦州銀行經中國人民銀行批准於 1997 年 1 月 22 日註冊成立，其總部位於中國遼寧省錦州市。本行現在中國北京、天津、哈爾濱以及遼寧省內的瀋陽、大連、鞍山、撫順、本溪、丹東、遼陽、朝陽、阜新、葫蘆島、營口、錦州設立了 15 家分行，同時發起設立 1 家小企業金融服務中心專營機構，7 家村鎮銀行及錦銀金融租賃有限責任公司。於報告期末，本行機構數量合計 238 家。

本行經營範圍包括吸收公眾存款，發放短期、中期和長期貸款，辦理國內外結算，發行金融債券，從事同業拆借等。於報告期末，本行註冊資本為 13,981,615,684 元，資產總額為 8,496.62 億元，發放貸款和墊款淨額為 5,863.23 億元，吸收存款餘額為 4,760.73 億元。本行 H 股已於 2015 年 12 月 7 日在香港聯交所主板上市，股份代號 0416。本行於 2017 年 10 月 27 日發行 14.96 億美元的境外優先股，並在香港聯交所主板上市，股份代號 4615。

年度榮譽獎項

2021 年 1 月

本行被中國銀聯遼寧省分公司授予「2020 年銀聯優秀合作機構獎」榮譽稱號

2021 年 5 月

在 2021（第十七屆）中國企業培訓與發展年會暨第十二屆中國人才發展菁英獎頒獎典禮上，本行原創系列學習項目—「我的經驗 我來秀」與「我的微課 我來授」，獲得中國人才發展菁英獎「最佳學習項目」獎項

2021 年 9 月

本行獲得金融數字化發展聯盟「2021 金融數字化營銷創新大賽」跨界營銷類金獎

2021 年 11 月

在中國金融認證中心（CFCA）聯合百家成員銀行舉辦的「2021 銀行數字動能與金融創新峰會暨第十七屆中國電子銀行年度盛典」中，本行獲得「2021 年最具特色手機銀行獎」

在金融數字化發展聯盟「2021 年金融數字化發展金榜獎」中，本行獲得「年度最具特色信用卡產品獎」

主要關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2021 年	2020 年
經濟績效	營業收入	億元	125.68	93.09
	資產總額	億元	8,496.62	7,779.92
	吸收存款餘額	億元	4,760.73	4,392.24
	發放貸款和墊款總額	億元	5,769.07	4,967.50
	不良貸款率	%	2.75	2.07
	撥備覆蓋率	%	166.82	198.67
社會績效	資本充足率	%	11.50	11.76
	納稅總額 ²	億元	20.98	37.70
	慈善及其他捐款	萬元	-	-
	每股社會貢獻值 ³	元	2.26	2.36
	小微企業貸款餘額	億元	2,516.65	2,624.90
	有責投訴處理滿意度	%	100	100
環境績效	員工總數 ²	人	6,012	6,037
	女性員工比例 ²	%	59.55	59.50
	電子銀行業務替代率 ²	%	88.71	86.25
	總行辦公用電量	千瓦時	1,209,462.00	1,180,403.99
	總行辦公用水量	噸	9,732.00	9,251.00
	總行辦公用紙量	噸	7.82	4.50
總行燃氣使用量	立方米	13,846.00	10,990.00	
總行汽油使用量	升	38,603.00	97,360.00	
總行柴油使用量	升	626.00	2,400.00	

² 該指標為本行（不含附屬公司）數據。

³ 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 員工費用 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

錦州銀行
BANK OF JINZHOU



01

責任治理 竭心持續發展

公司治理

塑造企業文化

風險管控

社會責任管理

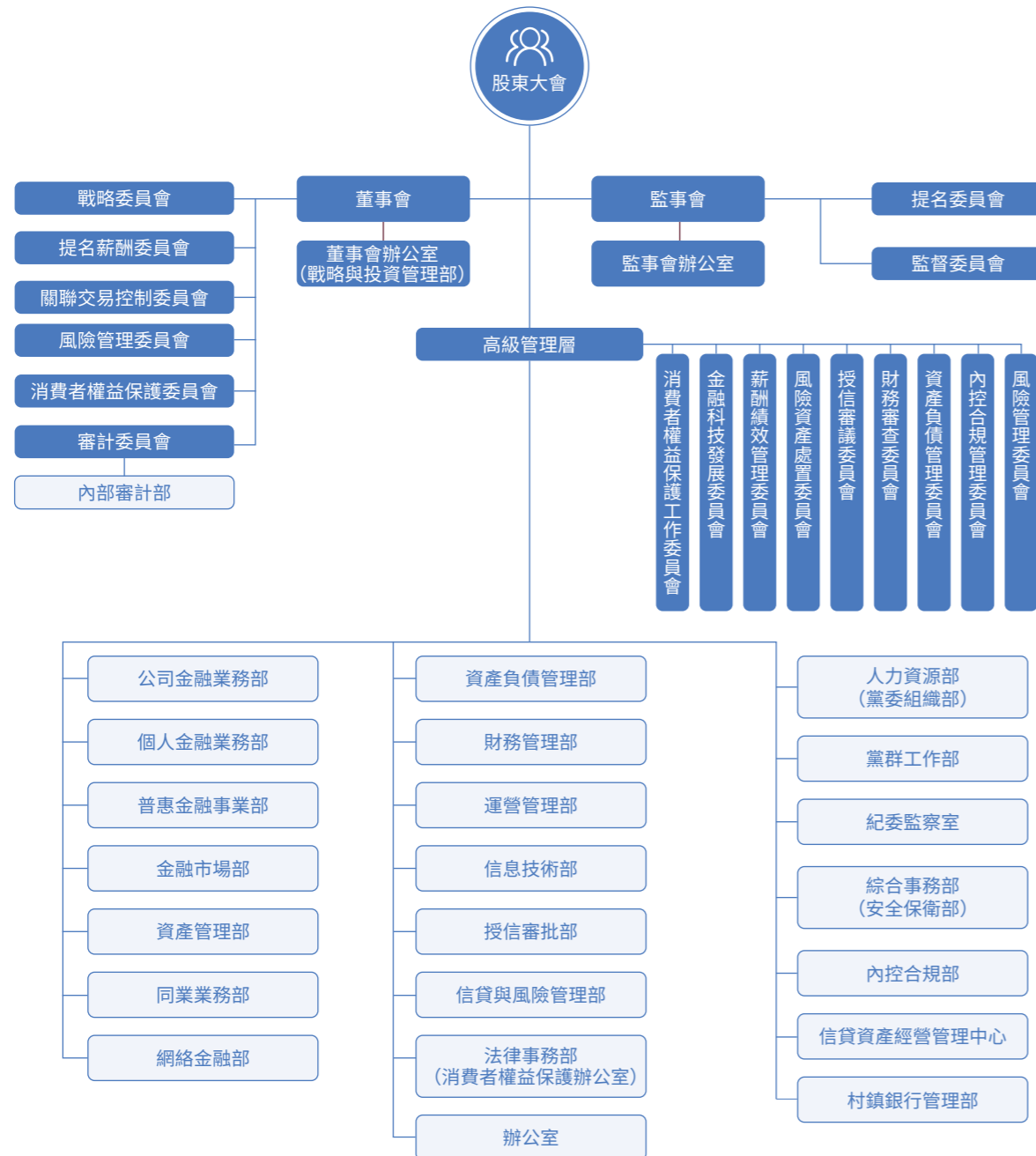
本行不斷完善公司治理架構、機制，提升全面風險管理能力，夯實合規管理基礎，積極瞭解各利益相關方的期望與需求。本行亦為履行企業社會責任，搭建了社會責任管理體系，旨在加強我們對ESG方面的關注與支持。



公司治理

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

於報告期末，本行組織架構圖如下。



註：監事會辦公室在辦公室部門中合屬辦公。

股東大會

報告期內，本行共召開股東週年大會 1 次，臨時股東大會 1 次。

董事會

董事會負責制定本行基本管理制度及監控本行在業務上和財務政策上的決定及業績等重要事項，履行根據香港聯交所《企業管治守則》及國內商業銀行管理辦法中所載的企業管治職能，並已賦予管理層管理本行的權利和職責。

於報告期末，本行董事會共由 15 名董事組成，包括 5 名執行董事、5 名非執行董事及 5 名獨立非執行董事。董事會下設戰略委員會、審計委員會、提名薪酬委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會及消費者權益保護委員會六個專門委員會，並下設董事會辦公室，作為董事會的辦事機構，負責股東大會、董事會、董事會各專門委員會會議的籌備、信息披露及其他日常事務。

報告期內，本行共召開董事會會議 8 次。主要審議通過了 2020 年度財務決算結果、2021 年度固定資產投資預算、2020 年度報告、2020 年度利潤分配方案、發行資本債券及有關授權、修改公司章程等 45 項議案，聽取了錦州銀行反洗錢 2020 年度報告、錦州銀行關於主要股東年度評估的報告及 2021 年度董事會架構相關情況的報告等 13 項報告。

監事會

於報告期末，本行監事會由 8 名監事組成，包括 3 名職工代表監事、2 名股東代表監事及 3 名外部監事。監事會下設提名委員會及監督委員會兩個專門委員會，依據《中華人民共和國公司法》（「《公司法》」）等法律法規和公司章程的規定規範運作。

報告期內，監事會共召開 7 次會議，均為現場會議，主要審議通過了《錦州銀行股份有限公司 2020 年度監事會工作報告》《錦州銀行股份有限公司 2020 年度報告》《2020 年度全面風險管理報告》《錦州銀行股份有限公司 2020 年度利潤分配方案》《錦州銀行 2020 年流動性管理情況及 2021 年流動性風險管理策略報告》《錦州銀行股份有限公司 2020 年度董事盡職情況評價報告》《2020 年度內部審計工作報告》等 37 項議案。

董事會多元化政策

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

有關更多與本行公司治理方面的披露，請參閱本行《2021 年度報告》第九章「企業管治報告」。

塑造企業文化

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



風險管控

本行致力於搭建全面風險管理體系，貫徹內涵式高質量發展，遵守監管要求，高度重視並防範金融風險，建立風險管理報告體系，強化風險偏好管理，統一風險特徵分類標準。本行持續完善信用風險管理體系建設，形成以實質風險防控為核心的潛在風險管理體系，逐步建立本土化的信用風險識別、防控及治理機制，不斷提升風險治理能力，守住風險底線。

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

- 經營管理合法合規；
- 實現發展戰略和經營目標；
- 風險管控有效，維護資產安全並化解案件風險隱患；
- 提高經營效率和效果；
- 業務記錄、會計信息、財務信息和其他管理信息真實、準確、完整和及時。

為有效地管控各類風險，本行根據國家有關法律法規和公司章程，建立了規範、獨立的內部控制組織架構，並明確決策、執行、監督、報告等方面的職責權限，形成科學有效的職責分工和制衡機制。本行董事會作為決策機構，對股東大會負責，對本行風險管理與內部控制工作負最終責任，董事會及其風險管理委員會就風險管理與內部控制工作向股東大會負責並報告；監事會作為監督機構，代表股東大會，對董事會及其風險管理委員會、高級管理層及其領導的內控合規部門履行內部控制職責的情況進行監督；高級管理層作為執行機構，領導內控合規部門，具體落實董事會及其風險管理委員會關於本行內部控制的各項決策，並向董事會及其風險管理委員會報告；內控合規部承擔內部控制管理職責，在高級管理層領導下開展工作並保持其獨立性；內部審計部代表董事會，對高級管理層及其領導的內控合規部門履行內控合規職責的情況進行監督。各分行內控合規部門向總行內控合規部及本級管理層雙線匯報，各單位內控合規員向同級（或上級）內控合規部門及本單位主要負責人雙線匯報。

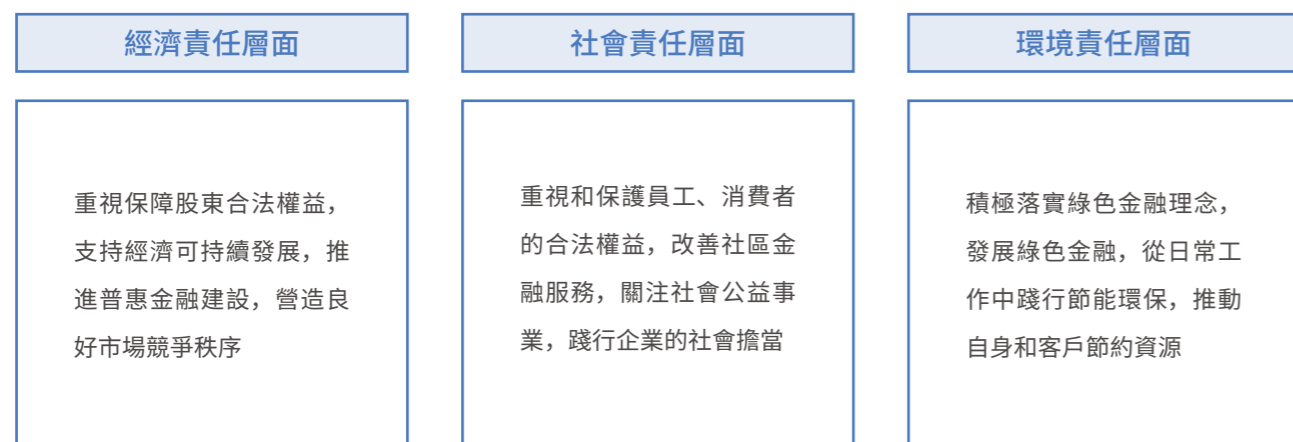
本行基於全面風險管理體系，定期對包括 ESG 風險在內的各項風險進行識別、評估、監控及管理，並把 ESG 理念全面融入主要業務的風險管理流程中。本行董事會研究制定與本行戰略目標一致且適用於本行的聲譽風險管理政策，建立聲譽風險管理體系。報告期內，本行不斷完善聲譽風險管理機制，強化聲譽風險的識別、監測、控制和化解，加強網絡輿情實時監測，開展聲譽風險排查，完善應急處置預案，不斷提高聲譽風險管控水平和成效。同時，本行結合自身業務實際，在客戶營銷方面進行客戶準入資格審查，對法人客戶組織架構、股權關係以及經營情況堅持「定性與定量分析相結合原則」、對環境和社會風險採取「一票否決原則」，對違反國家環保、安監、質檢、土地、移民等政策的環境和社會不合規客戶及項目一律不予支持。

報告期內，本行對相關風險（當中包括與 ESG 有關的風險），例如信用風險、市場風險、流動性風險、信息科技風險、反洗錢管理、消費者權益保護等風險管理具體情況，詳見本行《2021 年度報告》第五章「管理層討論與分析」。

社會責任管理

社會責任理念

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



社會責任體系

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

本行董事會在 ESG 事宜上擔當主導角色，承擔責任及持續監管本行 ESG 事宜。董事會須審閱各項社會責任相關政策的適宜性，參與對 ESG 相關事宜進行評估、優次排列的過程。高級管理層負責落實董事會關於社會責任工作的各項決議並監督日常工作進程。董事會辦公室、總行各部門、各分行則負責執行有關社會責任工作的各項政策及措施包括 ESG 目標實施方案等，相關目標進度須定期向高級管理層匯報，並最終由董事會審閱及批准。



信息披露

報告期內

本行共披露

2 份定期報告

40 份臨時公告

本行及時規範地進行信息披露，日常通過電話、郵件、來訪接待、公司網站投資者關係專欄等多種渠道及時向社會公告，與各利益相關方保持密切高效的溝通，維護股東和客戶的利益，強化市場約束力。

按照上市規則、《商業銀行信息披露辦法》等法律法規及本行公司章程、《錦州銀行股份有限公司信息披露管理制度》及《錦州銀行信息披露管理辦法》的要求，本行適時開展定期報告和臨時公告的披露工作，並於本行網站及香港聯交所網站刊登予以披露。報告期內，本行共披露 2 份定期報告及 40 份臨時公告。



利益相關方參與

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

利益相關方	政府	監管機構	股東
期望與訴求	<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟健康發展 落實宏觀經濟政策 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 合規運營 維護金融穩定 承擔社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 提高核心競爭力 提升公司價值
溝通方式	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作會議 信息報送 座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 調研走訪 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 信息披露 日常溝通
回應措施	<ul style="list-style-type: none"> 為振興東北老工業基地提供金融支持 提升「小微」、「三農」服務水平，支持民營企業 支持新興產業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 加強合規管理 完善全面風險管理體系 助力鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理結構 制定戰略規劃 提高盈利能力 加強投資者關係管理

客戶	員工	供應商	合作夥伴	社區	環境
<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟 提高服務品質和效率 提供優質的金融產品 保障信息和資金安全 拓寬服務渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 職業成長機會 豐富業餘活動 	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 誠信履約 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 開展社區活動 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> 低碳環保 可持續發展
<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 官方網站客戶留言 微信、網銀等數字化平台 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 座談會 行長信箱 慰問走訪 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合同及協議 集中採購 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合作項目 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排政策 綠色公益活動
<ul style="list-style-type: none"> 優化業務流程 創新金融產品 保障消費者權益 優化營業網點佈局 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬激勵與福利體系 加強民主管理 健全培訓體系 組織多樣化的文體活動 幫扶困難員工 	<ul style="list-style-type: none"> 建立採購管理制度 加強業務合作 	<ul style="list-style-type: none"> 調研走訪 加強同業交流合作 	<ul style="list-style-type: none"> 捐資助學 普及金融知識 員工志願者行動 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色信貸 綠色辦公



重要性評估

本行重視利益相關方的需求，積極在日常運營的過程中與其溝通。本行於報告期內採用問卷調查的方式進行重要性評估，收集內外部利益相關方對本行可持續發展工作的意見，從而得悉對本行而言重要的 ESG 議題及協助本行規劃未來可持續發展的工作。本行重要性評估的程序包括以下四大步驟：

01

從「受錦州銀行的影響程度」和「對錦州銀行的影響程度」這兩個維度考慮，本行識別出與業務經營息息相關的主要利益相關方，並邀請其參與報告期的重要性評估。包括董事、高級管理層、股東、員工、監管機構、政府、客戶、供應商、合作夥伴及社區。

02

本行參考《指引》，銀行企業及國際趨勢的可持續發展趨勢和本行 2020 年度重要性議題結果，識別出本行報告期內的 28 項潛在重要性議題，並通過問卷調查的方式了解各利益相關方對各潛在重要性議題的關注程度及其他寶貴意見。



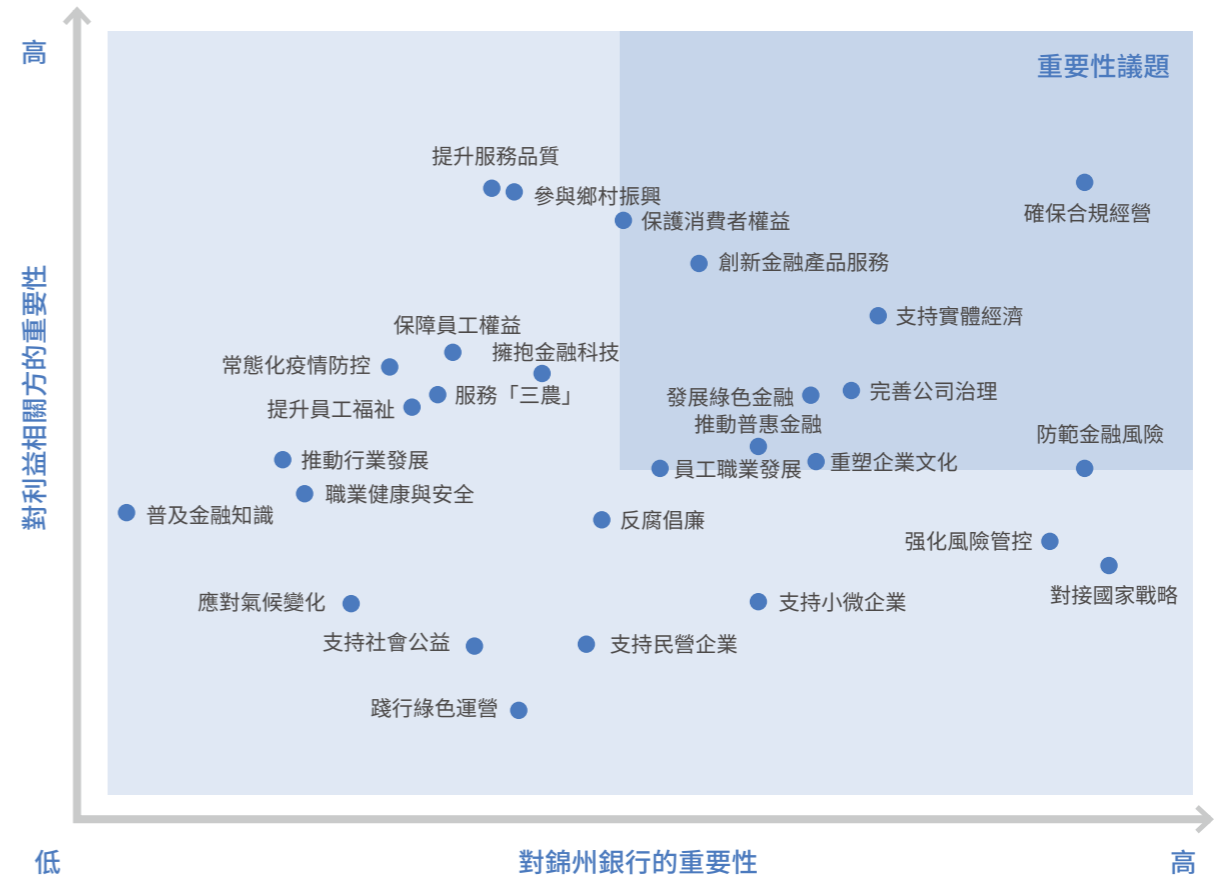
本行董事會及高級管理層對 ESG 議題的重要性排序結果進行核實，並將在「對利益相關方的重要性」和「對錦州銀行的重要性」這兩個維度得分均超過一半的議題釐定為重要性議題。以下為重要性評估矩陣圖。

04

03

根據問卷調查結果，本行從「對利益相關方的重要性」和「對錦州銀行的重要性」這兩個維度出發建立重要性評估矩陣圖，對各項議題的重要性進行優次排序。

錦州銀行重要性評估矩陣圖



本行於本次重要性評估中識別出 10 項重要性議題（位於重要性評估矩陣圖的右上角），該等議題將在本報告隨後各章節中進行重點披露。下表展示了本報告回應該等重要性議題的章節。

重要性議題（重要性按順序排列）	主要章節
1 確保合規經營	高效運營，全心確保合規
2 防範金融風險	風險管控
3 支持實體經濟	支持實體經濟
4 完善公司治理	公司治理
5 發展綠色金融	推動綠色金融
6 創新金融產品服務	創新金融科技
7 重塑企業文化	塑造企業文化
8 保護消費者權益	維護客戶權益
9 推動普惠金融	聚焦普惠金融
10 員工職業發展	促進員工發展



02

黨建引領 堅守初心不忘

加強基層黨建
幹部隊伍建設
思想政治建設
反腐倡廉建設

本行注重加強黨的全面領導，深入開展黨史學習教育，把黨的領導嵌入生產經營、公司治理、內部管理的各個方面、各個環節，充分發揮黨委「把方向、管大局、保落實」的作用、基層黨組織的戰鬥堡壘作用和黨員的先鋒模範作用，踐行「三服務⁴」初心定位，堅決貫徹上級黨委決策部署，以高品質黨建促進經營發展。



⁴指「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」。

加強基層黨建

本行全面加強基層黨組織的政治、思想、組織、作風、紀律、制度建設，建立「總行黨委—基層黨委—黨支部—黨小組—黨員」層層傳導機制，堅持一級抓一級、一級帶一級；嚴格按照流程組織任期屆滿的黨組織換屆選舉，並以此為契機選優配強基層黨組織書記；進一步嚴格黨的組織生活，提高組織生活質量；開展「我為群眾辦實事」系列活動，解決群眾「急難愁盼」的問題；深入開展黨史學習教育，強化理論武裝，從百年黨史中汲取奮進的動力，進一步統一思想、堅定信心、凝聚攻堅克難的力量。



案例 開展「我為群眾辦實事」系列活動

報告期內，錦州銀行黨委組織全行 163 個黨支部開展了 12 期「我為群眾辦實事」系列活動。各黨支部深入開展銀政、銀企、銀社、銀村合作，設立了「黨員先鋒崗」、組建了「青年突擊隊」、成立了「愛心服務站」，將金融知識普及宣傳、困難群眾幫扶慰問、文明城市創建志願服務常態化。同時在陣地共建、資源分享、業務共贏、人才共育等方面探索黨建共建經驗，切實承擔起金融機構的職責，確保「我為群眾辦實事」取得實效。

2021 年 8 月，在第四個「中國醫師節」來臨之際，錦州銀行某支部走進當地婦幼保健院，向醫護人員普及金融知識，充分踐行金融機構的社會責任。



幹部隊伍建設

報告期內，錦州銀行積極做好幹部隊伍建設。



思想政治建設

報告期內，本行召開黨史學習教育動員大會，部署學習教育重點安排；開展兩期讀書班，學習黨的創新理論；充分利用黨校資源，開展黨支部書記集中培訓；邀請專家對十九屆六中全會精神進行解讀，抓深抓實思想建設。

案例 黨支部書記集中培訓班

2021年7月，本行舉辦「學黨史、悟思想、辦實事、開新局」黨支部書記集中培訓班，全行151名黨支部書記參加了培訓，課程從黨史學習、黨支部書記的作用和職責入手，引導其對未來帶隊伍、作決策、幹事業的深入思考，對改進工作方式方法發揮重要啟示作用，進一步提高黨支部書記的黨性修養和履職能力，為鍛造能擔當重任的高素质領導幹部隊伍、全面提升黨建質量提供思想保證。



反腐倡廉建設

本行高度重視反腐倡廉工作，嚴格遵守《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》等黨內規章制度以及有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面的法律法規，不斷推進懲治和預防腐敗體系建設。

報告期內，本行所有董事均已接受反貪污相關的專項培訓，強化履職能力。



一是加強反腐倡廉學習教育，通過開展警示教育、專題學習、節日下發廉潔通知等形式，著力構建黨風廉政建設學習教育長效機制，築牢幹部員工思想防線；



二是完善反腐倡廉制度建設，落實落細黨風廉政建設「兩個責任」，組織黨員幹部層層簽訂《黨風廉政建設責任書》，推進全面從嚴治黨向基層延伸；



三是不斷加強反腐倡廉日常監督，做好問題線索處置工作，對監督發現的問題提出整改建議或處理意見；



四是嚴格執行監督執紀工作規則，強化運用監督執紀「四種形態」，尤其是用好用足「第一種形態」，充分運用約談函詢、談話提醒、誡勉談話等方式，堅持抓早抓小，防微杜漸，堅持把紀律和規矩挺在前面，防止腐敗問題的發生。

本行加強信訪工作管理，制定《錦州銀行信訪工作管理辦法》，明確信訪人向本行反映情況，提出建議、意見或者訴求，依法應由本行處理的事項範圍、工作程序及要求。

本行在收到群眾舉報或上級紀委、監管部門交辦的問題線索後會及時受理和分類查辦，嚴格執行監督執紀工作規則，做好處置工作，堅持無禁區、全覆蓋、零容忍，不斷加大力度糾正和查處工作中的作風和腐敗問題。對於存在輕微違規違紀問題的，本行及時採取約談提醒、批評教育、責令檢查、誡勉談話等多種形式，將問題消除在萌芽狀態，防患於未然。對於存在違規違紀行為需要追究責任的，嚴格履行立案、審查、審理程序並嚴肅依規依紀作出黨紀和政務處分。對於涉嫌違法犯罪問題線索，及時移送監察機關和司法機關。本行收到報告期內 1 件已被開除員工的刑事判決文書，相關人員已被判刑並處罰金。本行持續關注反腐倡廉工作，規範業務操作流程，加強關鍵領域重點崗位人員管理，加大警示教育力度，增強幹部員工廉潔自律意識，防範案件風險發生。

案例

遼陽分行開展黨風廉政教育專題黨課

2021 年 6 月 9 日，遼陽分行邀請市委黨校教授為全體黨員幹部、發展對象作了題為《預防職務犯罪，築牢防腐倡廉思想防線》的黨風廉政教育專題黨課。課上，黨校教授首先帶大家縱覽了黨的十八大以來反腐工作的新形勢，講述全面從嚴治黨、全面依法治國的重要意義，通過分析近年來職務犯罪的趨勢、例舉大量重點領域和環節職務犯罪的經典案例，深入剖析職務犯罪的類型、成因和危害，同時指出職務犯罪人員犯罪心理，強調警示教育對職務犯罪心理的矯正和預防作用，最後對銀行從業人員的涉案風險提出了相關意見和建議。分行黨委書記要求全體黨員提高政治站位，做到以案為鏡，嚴守六大紀律，築牢思想防線，切實增強全面從嚴治黨的思想自覺和行動自覺。

案例 召開案件通報暨警示教育會議

2021 年 8 月 31 日，本行召開案件通報暨警示教育會議，通報行業內反面典型案件，強化警示教育提醒，使全行黨員領導幹部深刻吸取經驗教訓，不斷增強廉潔自律意識，築牢思想防線。本行要求各單位、各部門把「嚴」的主基調長期堅持下去，持之以恆正風肅紀，加大問題線索審查調查力度，加強內部人員管理，狠抓整改落实，避免案件風險的發生。本行要求各級黨組織切實履行主體責任，認真履職擔當，從已暴露的風險案件中查找體制機制問題，進一步完善各項規章制度，堅決堵塞監督管理漏洞。要求各級紀委和紀檢監察部門堅決扛起監督責任，協助黨組織推進全面從嚴治黨落地落實，不斷強化監督執紀問責，切實增強法紀意識、合規意識。教育引導全行黨員幹部主動擔當作為，堅決把紀律和規矩挺在前面，扎實推進黨風廉政建設和反腐敗工作，為本行實現內涵式高質量發展提供堅強紀律保障。



03

高效運營 全心確保合規

- 反洗錢及反恐怖融資
- 採購管理
- 維護知識產權

本行重視制度建設，由內控合規部組織實施制度全生命周期管理。報告期內，本行開展了新一輪制度梳理評估工作，健全「規定、辦法、細則規程」三級制度體系，提高工作標準，增強了員工的合規意識，為各項工作建立統一的標準和規範。本行積極加強全行上下的合規意識，塑造「依法合規、控制健全；人人有責、知行合一；管住風險，高效穩健」的合規文化核心理念。



反洗錢及反恐怖融資

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

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

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

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



案例 反洗錢宣傳活動

本行切實履行金融機構反洗錢義務，積極開展反洗錢宣傳活動。於 2021 年 6 月組織分支行開展以「打擊非法集資、電信詐騙、網路賭博」為主題的反洗錢宣傳活動，共計 1,800 人參與本次宣傳活動。活動期間，本行各分支行結合實際情況，通過在營業室門前設立反洗錢諮詢台、懸掛宣傳條幅、擺放宣傳展板，發放反洗錢宣傳折頁等方式開展反洗錢宣傳活動，並走訪了多個街道社區、企事業單位、商戶門店以及村鎮偏遠地區，重點圍繞非法集資、電信詐騙和網路賭博等洗錢活動的特徵及危害性向社會公眾進行宣傳和講解，累計宣傳受眾人數超過 20,000 人。通過宣傳活動，提升了社會公眾的反洗錢意識，充分發揮金融機構在反洗錢工作中的宣傳陣地作用，為全社會共同參與預防和打擊洗錢犯罪的合力奠定了堅實的基礎。



案例 反洗錢和反恐怖融資實務培訓

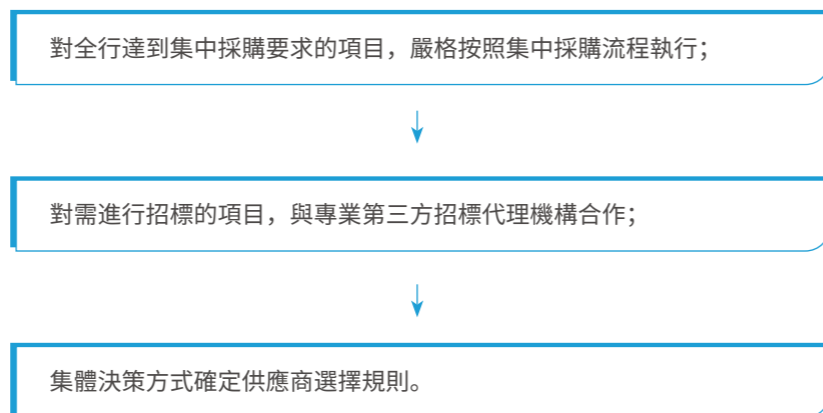
本行於 2021 年 4 月 20 日，借助反洗錢聯席會議契機，組織總行各部門、各分行反洗錢業務主管人員及聯絡員舉辦了反洗錢和反恐怖融資實務培訓，共計 29 人參加了培訓。此次培訓提升了參訓人員對反洗錢工作的重視程度和履職能力，為有效開展洗錢風險管控工作奠定基礎。2021 年 4 月至 7 月，總行內控合規部深入各分行舉辦了 18 場反洗錢和反恐怖融資政策及實務操作培訓，共計 1,506 人參加了培訓，增強了反洗錢從業人員的洗錢風險意識和合規意識，有效提升了參訓人員的業務處理水平和洗錢風險管控能力。



採購管理

為進一步規範全行集中採購活動，加強採購支出管理，節約採購成本支出，提高集中採購效率和效益，本行根據《中華人民共和國招標投標法》和《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關法律規定，制定了《錦州銀行集中採購管理辦法》及《錦州銀行採購目錄》等制度，劃分了貨物大類、工程大類、服務大類等採購類別進行管理。

採購過程中，本行遵循公開、公平、公正的原則對供應商進行管理：



於報告期末

本行總行實施統一
集中採購入圍共

38 家供應商

並且已全部執行慣例，為全行
提供商品或服務，其中：

遼寧省	13 家
北京市	7 家
廣東省	6 家
上海市	4 家
其他省份	8 家

本行致力於推動綠色採購，在確定入圍供應商時，不僅對供應商資質、經營狀況進行審核，也會識別環境與社會風險，例如考慮其綠色環保及履行社會責任方面的表現，以降低業務運營對環境及社會的潛在影響。

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

維護知識產權

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

另外，本行針對宣傳材料訂立多項具體要求，以避免侵犯知識產權：

- 除版權人明確聲明可自由用於商業用途的素材外，所有自行設計製作的宣傳材料內的圖片或特殊字體等必須經版權人許可或授權，按其要求支付版權使用費後在許可範圍內合理使用；
- 宣傳材料內使用的素材必須具有明確的合法來源，嚴禁使用來源存疑的材料。

報告期內

本行未接獲任何與本行有關的侵犯
知識產權的已審結案件。





04

踐行公益 盡心回報社會

齊心抗擊疫情
熱衷社區公益

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



齊心抗擊疫情

春錦計劃

自 2020 年新型冠狀病毒（「疫情」）發生以來，錦州銀行把加強疫情防控和 support 企業復工復產作為最重要的工作，持續加大金融服務保障力度。自 2020 年推出「春錦計劃」、制定「2535」舉措，在緩解存量客戶資金壓力、促進新增客戶穩定發展兩個維度上，維護經濟平穩健康運行；採取特定時期、特定機制、特定政策、特定產品、特定規模的「五特措施」，提升金融服務實體經濟質效。

錦州銀行聚焦主責主業，服務實體經濟，回歸金融本源，積極響應政府及監管部門的工作要求，履行責任擔當，堅持把疫情防控和 support 實體經濟工作作為首要任務。涵蓋重點領域、重點產業、重點工程、重點項目、重點企業等「五項重點」範圍，建立客戶分層服務、分級管理、細化客戶分類，建立客戶「分層分類分級管理體系」，持續精準扶持受疫情影響的企業。明確對疫情防控重點保障企業貸款給予政策支持，通過發揮金融科技優勢、加大信貸投入、加強貸款價格優惠、減免手續費、增加流動性支持等多種方式，持續加大資源傾斜力度，積極幫助企業解決復工復產中遇到的問題；對於疫情防控重點保障企業貸款，「一戶一策」支持企業渡過難關，以金融「活水」助力地方經濟。

案例 主動出擊為企業注入金融活水

為全面貫徹落實疫情防控和經濟社會發展工作，為實體經濟和人民群眾提供精準有力的金融支持，減少疫情對經濟社會發展的衝擊和影響，本行積極行動，始終履行金融服務實體經濟的責任擔當，紮根服務、融入地方經濟，推動「春錦計劃」落地實施，切實履行社會責任，為企業紓困解難，助力企業復工復產。

受到國內外疫情的影響，某集團出現產量下降、客戶延期回款、原材料採購成本和物流運輸成本增加等問題，經營狀況受到影響。本行瞭解到上述情況後，立即主動與企業對接，詳細詢問企業生產經營情況，第一時間瞭解企業資金需求，在審核該客戶的持續經營能力後，經本行審批同意，在授信審批、業務受理、支用放款等方面為企業開通綠色通道，配置專屬信貸資源，為該集團提供 3,000 萬元資金支持，緩解該集團因資金不足陷入的生產經營困境，原材料得以及時購進，產品得以及時交付，有效防止因資金鏈斷裂可能導致的企業生存危機。

常態化疫情防控

報告期內

為在崗人員提供醫用外科口罩等防疫物資，撥付資金近

8 萬元

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

報告期內，總行工會撥付資金近 8 萬元為在崗人員提供醫用外科口罩等防疫物資，為經常出差的職工提供 N95 口罩，讓員工在疫情期間多了一份保障。

案例 鞍山分行開展新冠肺炎疫情應急處置模擬演練

2021 年 1 月 15 日，鞍山分行開展了新冠肺炎疫情應急處置模擬演練。演練中模擬一名員工出現發熱、咳嗽等疑似新冠肺炎的症狀，分行緊急啟動「疫情處置應急預案」。從體溫檢測異常、逐級信息傳遞、應急通道轉移、人員迅速撤離、情緒安撫溝通及區域全面消殺等全流程各環節進行實戰化演練。通過此次演練，分行全體幹部員工明確了疫情應急處置流程，確保一旦出現疫情便能採取快速、科學、有效的處置措施，保證信息報告及時準確，贏得抗疫主動權。

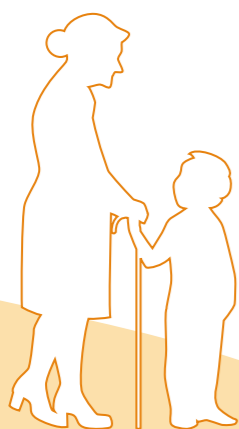


熱衷社區公益

本行通過鼓勵員工積極參與幫扶救助活動和各類志願服務活動等形式，為社會奉獻愛心，通過持續強化員工的社會意識、責任意識和奉獻意識，積極履行作為企業公民的責任，回饋社會。報告期內，本行組織員工進行愛心捐款合計 14.25 萬元，用於困難家庭走訪、愛心助學等活動。

案例 錦州分行上海路支行舉辦「一杯薑茶·溫暖錦城」活動

2021 年 1 月 26 日，錦州分行上海路支行聯合錦州市志願服務聯合會、古塔區新時代文明實踐中心等單位開展了「一杯薑茶·溫暖錦城」活動，召集了 20 個親子家庭，共計 60 餘人以小分隊的形式走上街頭，為防疫一線的疾控人員、站崗執勤的交警同志、辛勤的環衛工人以及消防官兵送上一杯薑茶、一份愛心慰問品、送上新春的第一份問候。此活動榮獲 2021 年度遼寧省「最佳志願服務項目」。



案例 總行工會開展送溫暖活動

2021 年 2 月，總行工會組織全轄開展了送溫暖活動，對行內 46 名符合規定的困難職工進行了幫扶，對 35 個社區街道、鄉鎮、養老院的 70 餘戶困難家庭進行了慰問。活動中，各分支機構制定了詳細的扶貧幫困走訪方案，分別成立慰問小組，確定走訪名單，建立走訪慰問檔案，詳細瞭解行內困難職工和周邊社區貧困戶的家庭狀況和實際困難。並為他們派發慰問品和慰問金，鼓勵他們樹立信心、保持樂觀心態去戰勝生活中的困難，同時送上本行的深切關懷和新春問候。活動得到了一致好評，也使「錦行溫度」深入人心。

案例 「拒絕毒品 平安進校園」捐贈活動

2021 年 7 月，哈爾濱分行參加了黑龍江省禁毒協會和黑龍江省青少年基金會聯合開展的「拒絕毒品 平安進校園」捐贈活動，向哈爾濱市中小學校捐贈教育圖書 50 套，捐贈金額 0.68 萬元。

案例 錦州分行義縣支行開展防範非法集資宣傳活動

2021 年 6 月 15 日，錦州分行義縣支行聯合義縣處非辦、公安局及縣人民銀行組織開展防範非法集資宣傳活動，以「學法用法護小家 防非處非靠大家」為主題，以宣傳《防範和處置非法集資條例》為重點，向社會公眾宣傳非法集資的違法性、危害性及其表現形式等。此活動引導群眾增強「理性投資、遠離違法」的正確投資意識，活動中向群眾發放宣傳手冊、宣傳單 3,000 餘份，提供免費諮詢 300 餘次。





05

普惠大眾 用心發展經濟

支持實體經濟
聚焦普惠金融
服務鄉村振興

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



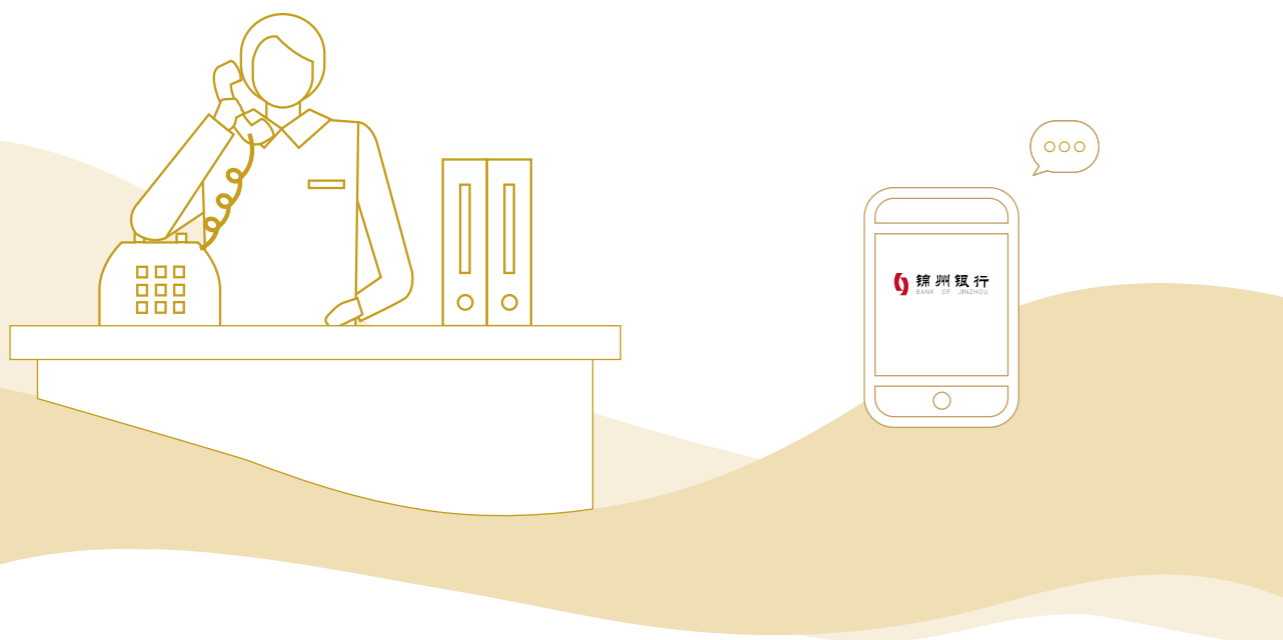
支持實體經濟

本行主動適應和把握經濟發展新常態，把握市場化改革和政策支持機遇，堅持以改革、創新為動力，不斷完善金融體系、強化金融創新、拓寬融資渠道、優化金融環境，重點發力服務實體經濟，支持製造業發展動力升級，支持綠色金融、碳金融、科創金融、供應鏈金融發展，實現金融服務實體經濟發展。

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

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

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



案例 支持錦州港水路運輸業發展

為支持錦州市重點領域的重點項目、重大工程，錦州銀行履行責任擔當，協調配置信貸資源，通過支持錦州港水路運輸業的發展，促進其上下游企業經濟發展，從而帶動周邊城市物流行業經濟發展。於報告期末，本行對錦州港某公司新增信貸資金 4 億元，用於支付裝卸運輸費、鐵路費、水電費、理貨過磅費、物資款、貿易款等款項。貸款資金的支持保證了企業資金的正常周轉，穩定了上下游企業經營發展，同時增加了本行與其上下游企業的交流合作，互融互促，推動銀政合作共贏。

本行積極踐行作為家鄉銀行服務家鄉經濟發展的使命與擔當，充分發揮金融服務實體經濟的重要作用，推動錦州重點企業的發展與建設，支持智慧城市建設。本行將繼續加強與錦州港的聯繫與溝通，加強信息交流，為促進錦州市經濟發展做出貢獻。

案例 推動金融服務實體經濟

為更好的做好金融服務實體經濟的工作，錦州銀行以優質集團客戶為切入點，通過發展供應鏈金融業務，擬定了供應鏈金融服務方案並確定了業務開展方向。本行與某集團客戶擬定首筆線下業務金融服務方案，通過供應鏈保理業務創建供應鏈業務流程，及時總結經驗，為後期批量開展供應鏈業務打下堅實基礎，加強供應鏈金融覆蓋範圍，強化責任擔當，加強金融產品創新，提高服務效率，為更多企業提供金融服務。努力構建良好的銀企關係，切實加強金融風險防範能力，落實「六保」「六穩」工作，推動經濟共同發展。

聚焦普惠金融

本行聚焦「合規、創新、協調、質量」的發展理念，堅持發展普惠金融，延伸基礎服務功能，創新服務產品和方式，用實際行動支持實體經濟。

為進一步落實「三服務」定位，協調推動國家及區域發展戰略實施，推動普惠金融工作開展，本行按照監管相關要求，制定提升普惠金融服務水平主要工作計劃。其中，內部建設方面按照「五專」機制要求提高普惠金融條線考核權重，進行效率監督，加強普惠隊伍建設，提供基礎人力保障；市場營銷方面制定「1357」齊步走營銷策略工作方案，開展「三個一」普惠專業競賽，創新「房抵貸」「首信貸」，助推普惠金融增量擴面；考核激勵方面構建考核評價體系，並加大「產品激勵」以及「費用激勵」獎勵力度，充分調動「願貸」積極性，從而打開服務地方經濟新格局。

本行堅持「三服務」的市場定位，下沉經營管理和服務重心，建設具有高度適應性和較強競爭力的普惠金融業務特色城商行。本行全面落實普惠小微企業延期還本付息政策，對受疫情影響的小微企業實行本息應延盡延，支持普惠客戶渡過疫情困難時期；借助中國人民銀行支小再貸款支持，向小微企業傳導政策紅利，增強金融支持實體經濟能力，降低貸款利率，減輕小微企業還息壓力。

報告期內，本行調整產品策略，更新《錦州銀行普惠及消費信貸核心產品名錄 2021》，豐富普惠客戶產品選擇，滿足普惠客戶借款需求。本行持續優化無還本續貸產品，推廣無還本續貸業務模式。對於財務及信用狀況良好、經營暫時出現困難的優質客戶，在審核該客戶的持續經營能力後，經本行審批同意，可直接在貸款到期前進行續貸，扎實做好「六穩」工作，全面落實「六保」任務。

同時，本行在循環授信的基礎上進一步升級產品，大力推廣自助循環貸款業務，客戶簽約後額度循環使用，以協助小微客戶根據用款特點合理安排融資計劃，切實落實「七不準」「四公開」，除利息外不收取額外費用。小微客戶可以通過網上銀行、手機銀行等電子渠道隨時放款還款，降低其貸款實際利息，減輕客戶負擔。此外，本行大力推進創業擔保貸款的發展，並且積極落實監管政策，通過創業擔保貼息政策與支小再貸款、科技型企業相結合，擴大普惠受眾，以支持「大眾創業、萬眾創新」。

案例 助企業渡過融資危機

某特裝車有限公司主要從事隨車起重運輸車、各類型專用車、液壓元件等產品的生產和銷售。

自 2020 年，該公司受疫情影響，用於企業生產的重要原材料價格普遍上漲，因此進出口製造成本加大，但因當下市場環境產品難以加價銷售，導致企業經濟效益大幅下降。該公司面臨無法按時償還貸款的危機，本行著手幫助該公司尋求解決辦法、融資支持，同時積極準備貸款「應延盡延」所需相關手續，幫助該公司將貸款延期渡過難關。

本行縮短審批時間，並到該公司現場瞭解企業經營情況及面臨的困難，反復研討、確定授信方案。經過政府、企業、銀行三方的努力，在完成該公司貸款轉期的同時，也為該公司申請下調了貸款利率，為企業節約利息支出，切實降低企業融資成本。



錦州銀行會繼續保持服務社會、造福大眾的初心與使命，投身於普惠金融事業發展建設，穩金融、穩外貿、穩外資、穩預期、保產業鏈供應鏈穩定、保基層運轉。穩中求進，幫助企業減輕負擔，切實緩解企業還本付息的壓力，加大對保持就業崗位基本穩定小微企業金融扶持力度。全力支持企業發展，真正做到「應延盡延」。本行在未來將繼續秉承服務家鄉人民的理念，拓寬小微企業融資渠道，持續扶持小微企業，為家鄉企業發展貢獻力量。

服務鄉村振興

本行從「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」初心出發，以「1226」發展戰略為指導，堅定發展信心、調整業務結構、加大投放力度、讓利實體經濟，落實「合規、創新、協調、質量」的發展理念，深化金融供給側結構性改革，走內涵式高質量發展道路。本行積極響應國家鄉村振興號召，著眼於服務鄉村振興大局，堅持提升「三農」金融服務質效。本行亦秉持「服務社會，造福家鄉」的宗旨，發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，以實際行動為老百姓排憂解難謀幸福。

於報告期末，本行（不含附屬公司）建設 ATM 等自助設備 342 個，包括鄉鎮 ATM 自助設備 8 個，助農取款服務點 453 個，農林牧漁業貸款餘額 4.95 億元，農戶貸款餘額 4.91 億元。

案例 支持農牧業恢復經營

某牧業有限公司坐落於遼寧省錦州市某村鎮，本行通過多次走訪調查瞭解到，該公司佔地面積達 100 畝，總投資達 1,400 餘萬元，建有自動化豬舍 12 棟，並辦理了動物防疫條件合格證及環評登記表，目前已全部投入使用，其主要經營模式為為某農牧食品有限公司代養商品豬。

借款人自 2020 年開始在本行授信，由於煤炭漲價，該公司提前購買了大量煤用於儲備，佔用了流動資金，導致經營周轉出現困難。為幫助企業恢復正常經營，本行積極與借款人聯絡，瞭解企業困難，量身定做還款方案，以最快的速度發放了貸款。該筆貸款為涉農企業提供了更好的服務，為本行深耕農村金融市場，服務「三農」奠定了有力基石。

案例 助力農戶資金周轉

錦州銀行阜新高新區支行自 2021 年成立業務拓展部以來一直積極致力於為周邊小微企業解決貸款需求。高新區支行臨近阜蒙縣，該地區很多農戶都從事畜牧養殖。支行員工走訪調研了阜蒙縣塔營子鎮的養殖戶，瞭解到生豬養殖戶成女士的貸款需求。

成女士是阜蒙縣的一戶農戶，現在主要從事生豬養殖，家裡有 3 處養殖場。達到一定規模後，成女士加盟了飼料公司的銷售業務，拿到了地方銷售代理權，註冊開辦了飼料銷售商店，周邊養豬養牛的農戶不少都從成女士這裡採購飼料，現在每年收入主要來源於出售豬崽和飼料。由於擴大規模需要資金周轉，本行瞭解情況後立即對該客戶進行了深入的考察，為成女士發放經營貸款，解決了她的燃眉之急。

於報告期末

本行（不含附屬公司）於錦州地區的扶貧貸款餘額達

16,948 萬元

推動「三農」服務

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

報告期內，本行根據實際貸款規模情況，制定涉農信貸投放總體目標，支持新型農業現代化，推動農業經濟健康發展。為進一步支持和服務「三農」，本行根據相關法律法規及要求，提高本行信貸服務水平，從而促進傳統農業的升級轉型。

於報告期末

本行（不含附屬公司）涉農貸款餘額達

1,101.28 億元

案例 向家庭農場提供貸款解決難題

錦州銀行丹東東港支行成立 10 餘年以來，一直本著支持縣域農業發展、服務「三農」經濟的出發點，不斷完善「三農」金融服務產品及金融政策。東港支行積極與東港市內各區及鄉鎮政府取得聯繫，深入瞭解區域經濟及主導產業，已成功銜接多個政府機構及平台。

本行通過對當地經濟的深入瞭解，同時與各級部門共同探索。於 2021 年 1 月成功為東港市某家庭農場發放農業設施產權抵押貸款。此筆貸款的發放，不僅解決了「三農」貸款主體融資難的問題，並為本行下一步探索土地流轉權抵押貸款和支農普惠貸款奠定了堅實基礎，也為同類業務樹立了標杆，有力支持普惠支農政策落地。



案例 助力企業抵抗疫情打擊

瀋陽某食品有限公司為配合其母公司飼養和牛、分割、銷售全產業鏈的思路所設立的企業。受疫情影響，企業面臨出口鏈條受阻，回款困難。

錦州銀行瀋陽站支行為推進普惠「三農」業務發展，響應中國人民銀行和銀保監會的號召，深耕本土市場，經長期深入瀋陽周邊養牛地區調研，與當地養牛戶深入交流，設計「三農錦牛貸」特色普惠產品，為該食品公司發放了百餘萬貸款，助力企業經營穩健發展。目前企業經營狀況良好，與本行各項金融產品合作粘性加深，本行將繼續服務普惠「三農」業務，彰顯本行支持「三農」實體經濟發展的使命和擔當。



06

高質服務 創新科技賦能

提升服務品質
創新金融科技
維護客戶權益

本行全面落實上級監管部門各項要求，踐行「合規、創新、協調、質量」發展理念，聚焦「建立一家內涵式高質量發展的城商行」戰略願景，堅持「服務地方經濟、服務民營小微企業、服務城鄉居民」的三服務定位，並以創新金融科技，繼續提升服務質量，服務大眾。本行積極踐行金融機構社會責任，秉承以客戶為中心，保障客戶權益，同時繼續宣揚普及金融知識。



提升服務品質

日常客服管理

客戶是錦州銀行業務穩健發展的根基。因此，本行始終秉承「服務社會、造福大眾」的理念，致力於為客戶提供優質的金融服務。本行根據《中國銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》制定《錦州銀行營業網點服務管理基本規定》，圍繞「合規、創新、協調、質量」發展理念，以「加強服務管理，提升服務質量」為工作目標，扎實推進《錦州銀行營業網點服務管理基本規定》貫徹執行。通過推廣標準化服務管理規範、完善服務監督制度和健全服務考核機制等管理措施，有力推進本行員工服務質量和營銷技能的綜合提升，打造錦州銀行優質服務品牌。

案例 將服務做到客戶的心坎上—為生病老人提供上門服務

2021年7月26日，本行兩名員工攜卡機上門為身體不便的客戶辦理開卡業務。此次上門服務的客戶張阿姨，家住錦州北鎮，阿姨隨兒女在北京生活，因做心臟搭橋手術報銷醫療費用，需要儘快開立錦州銀行卡，但客戶本人剛剛手術出院，無法親自前來。考慮到客戶的情況，本行積極協調人員，上門為客戶辦理業務。同時與客戶家人建立聯繫，方便日後客戶遇到問題及時為其解答，本行高效且優質的服務得到了客戶的高度認可。



案例 走進企業開展上門服務

本行於2021年6月10日和11日為某珠寶有限公司提供了為期兩天的上門服務。

為了保證此次上門服務能夠高效順利開展，本行提前做好安排部署，並成立上門服務小組，每項業務指定專人負責。小組成員抵達該公司安裝完成設備後，立即開始辦理業務。此次上門服務，共開立銀行卡134張、手機銀行134戶、微信銀行134戶、綁定快捷支付268戶、辦理風險評估業務9筆，開立定期10萬元，辦理理財17萬元。



服務特殊群體

為進一步滿足不同客戶群體的需要，本行制定《錦州銀行營業網點服務管理基本規定》，為本行各分支機構的員工提供特殊服務群體的服務指引，履行社會責任。《錦州銀行營業網點服務管理基本規定》針對老年人、重要疾病患者、殘障人士和孕婦等列出以下四大原則，務求為所有客戶提供最優質而貼心的服務。



客戶服務調查

本行堅持「以客戶為中心」的經營理念，在日常業務工作中處處以客為先，努力尋求改進空間。本行根據《中國銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》等監管部門要求及本行的實際情況，制定《錦州銀行2021年優質文明規範服務工作計劃》，旨在提高本行服務質量。

為不斷提高客戶體驗，本行制定並執行《錦州銀行2021年優質文明規範服務工作計劃》，其中明確各分行要開展滿意度調查，找出客戶體驗的「痛點」問題，優化業務流程。通過滿意度調研，尋找線上線下渠道、銀行業務、制度流程、投訴處理、專區「雙錄」、宣傳教育等方面的短板，不斷加強產品和服務全流程管理，提升消費者滿意度。

嚴肅應對投訴

本行高度重視客戶需求和問題，嚴格落實投訴「首問負責制」，持續強化投訴溯源整改工作，不斷從管理制度、運營機制、操作流程、產品與服務規範等方面予以改進。以投訴數據信息為導向，針對客戶訴求進行全面分析，深挖產品與服務存在的痛點及不足。上線「金融消費者工單管理系統」，構建全流程客戶投訴處理新模式，完善投訴工單全流程閉環管理體系。暢通客戶投訴渠道，健全糾紛多元化解機制，明確處理流程。本行制定以下投訴渠道，以便客戶及時反饋。

電話服務中心

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

專門直撥電話

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

由營業大廳的大堂經理負責現場投訴諮詢接待工作，即時向客戶提供協助

現場投訴

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

客戶留言專欄

本行高度重視報告期內接獲的投訴，本著及時受理、妥善處理、按時回訪的原則，責成專門人員嚴格按照《錦州銀行消費投訴處理管理辦法》內的規定處理。本行受理消費投訴後根據投訴原因、被投訴對象及消費者訴求及時進行處理，在規定時限內將處理結果向消費者進行告知。

報告期內

本行共接獲投訴

90 宗

投訴辦結率

100%

投訴按時反饋率

100%

有責投訴處理滿意度

100%

創新金融科技

本行積極將金融科技融入本行業務，在強化風險防控的同時，為客戶創造更方便、快捷的服務體驗。報告期內，本行信息科技工作圍繞「科技興行」戰略，抓住現階段影響本行生存發展、改革轉型的主要矛盾及痛點和難點，優先補齊短板，加強重點工作建設，提升金融科技整體水平。

一是充分發揮科技對業務的支撐服務作用，推動重點項目建設，深化科技與業務的協作融合。搭建數字信貸運營風險管控系統、企業級客戶信息管理系統、對客戶營銷管理系統、運營管控平台、辦公一體化系統、通用表決系統等信息系統。升級改造核心系統、電子渠道系統、智慧櫃員機等系統，實現核心系統 7*24 無間斷服務，完成手機銀行無障礙適老化改造、快捷支付一鍵綁卡等重要功能建設。

二是穩步推進 IT 架構轉型。從應用、數據、技術架構等方面全面開展架構治理，提升資源利用率和業務需求研發效能，提升數據治理水平和數據服務能力，提高技術資產複用和運維把控能力。同時提升技術支持能力，引入人臉識別平台、外部數據接入平台和通用文件傳輸平台等通用業務支持平台，採用全開源穩定框架模式及主流 java web 技術建設關聯交易系統，保證框架源碼完全自主可控，逐步形成統一的自有 BS 架構開發框架平台，提升自主研發能力。

三是持續推動金融科技治理改革，搭建並完善金融科技治理體系，充分發揮金融科技發展委員會指導作用，審議數據中心建設及容災能力提升總體方案等重大事項。加強信息科技團隊建設，優化組織架構設置，加大人才引進力度，建設產品經理、運維、開發和測試虛擬團隊，推動內部崗位分離，引入敏捷研發模式和通用外部資源，加強資源供給，推動敏捷轉型，發揮專業人才攻堅主體作用，提升科技服務水平。

四是堅守安全生產底線，加強生產運行管理和基礎設施保障能力。建設錦州銀行大數據中心，構建雙活容災存儲架構，實現數據零丟失和業務零中斷，提高數據中心容災能力和業務連續性水平。規範生產事件、問題、變更等管理和操作流程；推動終端安全、數據安全和應用安全三位一體安全架構建設，實施桌面管理、AD 域控、文檔安全等安全管控手段，加強應用研發過程中的安全設計、評審及測試等管控措施，提升交易安全性。

案例 升級智慧櫃員機功能

本行通過持續豐富和優化自助設備功能種類，為客戶提供操作更便利、體驗更優質、業務更安全的自助銀行服務。

報告期內，本行智慧櫃員機升級和優化上線人臉識別、電子印章、貴金屬展銷及相關業務功能 20 餘項，進一步提高了智慧櫃員機風險防控等級和客戶使用體驗。

其中，人臉識別功能運用活體檢測及動態影像抓取，配合公安聯網核查系統，將有效強化智慧櫃員機客戶信息識別的準入標準，輔助大堂經理安全高效的開展各項工作。電子印章功能應用於智慧櫃員機各項單據、回單上加蓋電子印章，具備防偽唯一性。貴金屬展銷功能使本行貴金屬產品實現線上線下渠道一體化，為客戶提供多渠道貴金屬服務。

升級後的智慧櫃員機作為本行推進廳堂業務分流的有力抓手，可有效降低客戶業務受理時間、提高客戶體驗度，進一步增強客戶粘度。

**維護客戶權益**

本行認真貫徹落實監管要求，持續將消費者權益保護工作納入經營發展戰略和企業文化建設中，明確董事會、消費者權益保護委員會、高級管理層、消費者權益保護辦公室、總行各部門及各分行在維護消費者權益方面的職責。持續推進消費者權益保護體制機制建設，健全消費者權益保護制度，提升投訴處理質效，加強個人金融信息保護管理，廣泛開展金融知識普及宣傳，切實履行消費者權益保護主體責任。

報告期內，本行制定《錦州銀行消費者權益保護信息披露管理辦法》規範全行消費者權益保護信息披露工作，落實監管最新要求，修訂《錦州銀行消費者權益保護管理規定》《錦州銀行金融消費者權益保護審查辦法》及《錦州銀行個人金融信息泄露突發事件應急預案》等多項制度文件，進一步完善消費者權益保護制度體系。每季度召開消費者權益保護工作委員會會議，不斷強化消保工作質效，全面提升客戶獲得感、幸福感、安全感。

案例 金融消費者權益日活動

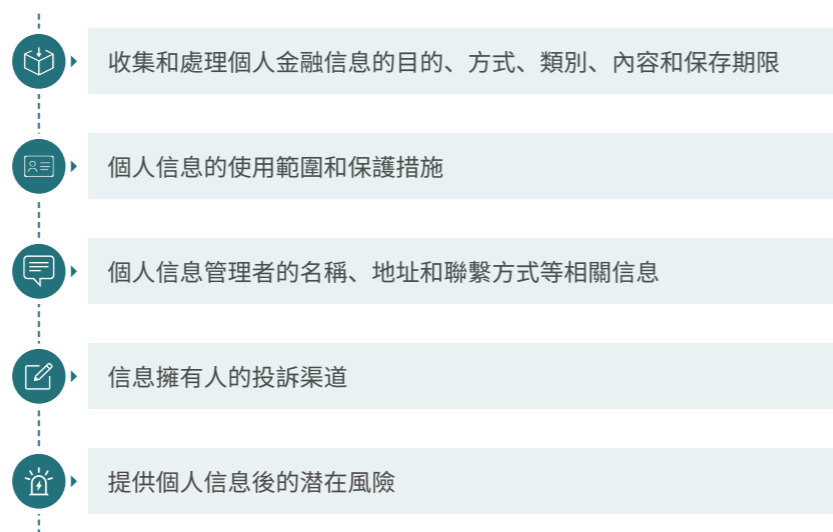
為提高消費者依法理性維權意識和能力，履行金融機構社會主體責任，本行認真落實監管要求，於 2021 年 3 月 15 日組織開展以「責任 - 權利 - 風險」為主題的金融消費者權益日活動，將線上教育與線下教育相結合，聚焦「一老一少」，凝聚宣教合力，圍繞消費者關注的熱點、難點、痛點編制宣傳材料，多措並舉扎實做好金融知識宣傳教育活動。



保障客戶個人信息

本行在業務運營中恪守《中華人民共和國商業銀行法》及《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等相關法律法規，加強客戶個人信息保護管理。本行結合業務發展需要，持續完善《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法》（「《個人金融信息保護管理辦法》」），落實客戶個人信息使用的「最小、必要」原則，組織開展個人金融信息泄露突發事件應急演練，舉辦「消費者金融信息保護」專題培訓，切實履行客戶個人信息保護主體責任。

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



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

規範宣傳行為

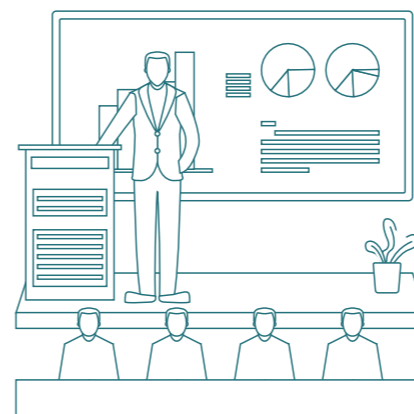
本行堅持在運營中保持高度誠信及職業道德，以負責任的態度開展產品宣傳。本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》和《廣告管理條例》等與產品和服務的廣告、標籤方面的相關法律法規，並下發《錦州銀行關於加強 2021 年全行廣告宣傳工作的通知》，對日常廣告與宣傳材料的投放流程進行規範。所有宣傳部門員工均需遵守有關規定，嚴禁誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，確保本行的業務合法合規。

金融知識普及

本行秉承「以客戶為中心」理念，建立健全金融知識教育宣傳長效機制，統籌規劃教育宣傳總體安排，持續提升教育宣傳的針對性及觸及率，有效提高金融知識教育宣傳質效。在疫情防控常態化形式下，嚴格貫徹落實監管要求，紮實開展「3.15 金融消費者權益日」「金融知識普及月」「金融知識萬裡行」「四深入、全覆蓋」等集中式宣教活動。持續推進常態化消費者教育工作，主動適應新形勢下金融消費者新需求、新特點，充分利用線上線下渠道普及金融知識，發佈「以案說險」風險提示信息，有效提升消費者風險防範意識和能力。

案例 「金融知識普及月」宣傳活動

為保護金融消費者合法權益，持續提升社會公眾金融素養，本行積極落實監管要求，於 2021 年 9 月正式啟動 2021 年「金融知識普及月」宣傳活動。設計原創宣傳資料，通過官方網站、微信公眾號等推送活動內容，在全轄廣告機投放活動海報。採用進校園、走企業、入社區等方式，將基礎金融知識、紅色金融史和金融風險防範技巧等送至千家萬戶，持續擴大金融知識普及覆蓋面和影響力，為創建和諧、健康的金融消費生態環境貢獻力量。





07

呵護員工 同心共創輝煌

- 保障員工權益
- 關注員工健康
- 促進員工發展
- 員工關鍵績效

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



保障員工權益

員工是本行業務穩建發展不可或缺的基石。因此，本行堅持遵守僱傭相關的法律法規，致力維護員工權益。本行根據相關法律法規和實際情況，制定一系列內部政策及指引，規管有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的事宜。本行定期對以下僱傭政策進行審視，以確保其符合最新的法律法規及員工的需要，推動本行的穩健經營。



報告期內

本行未有接獲使用童工或強制勞工的個案。

勞動僱傭

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

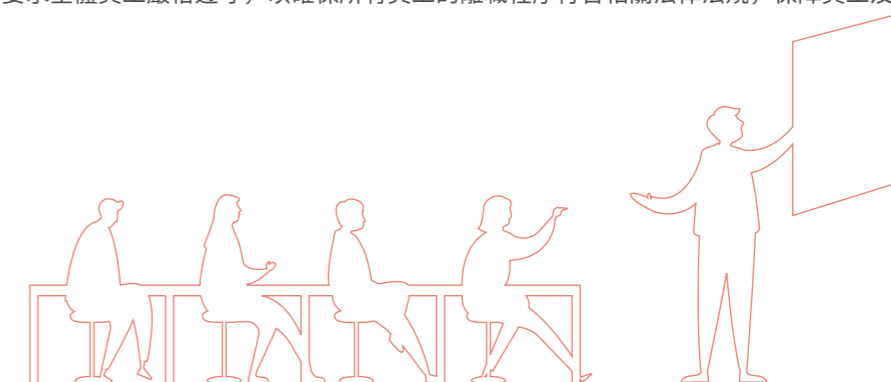
> 晉升：本行為員工設計了「專業序列」和「管理序列」雙職業發展通道，根據員工個人特點及意願進行職業發展規劃，並制定《錦州銀行專業序列管理辦法》，當中訂明各專業序列的職務人數比例限制、相關晉升和考核要求等，為員工提供明確的晉升階梯。

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

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

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

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



工作時間

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

休假

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

薪酬福利

- > **薪酬：**本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》及有關法律法規，制定《錦州銀行薪酬管理辦法（試行）》，當中訂明本行的薪資結構、薪資管理機構及職責、年度薪酬預算、薪酬相關的內部程序等，以加強本行內部風險控制，為員工的努力提供合理補償和激勵。
- > **福利：**本行嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》等法律法規，制定以「五險一金」為主的福利體系以及《錦州銀行社會保險及住房公積金管理辦法》，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險和住房公積金。

報告期內

本行未有接獲違反與薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利相關法律法規的個案。

關注員工健康

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

報告期內

工傷事故數 ⁵ (次)	10
受傷人數 (次)	10
死亡人數 (次)	0
因工傷損失工作日數 ⁶ (天)	248

⁵ 工傷事故涵蓋單位工作期間摔傷。

⁶ 因工傷損失工作日數包括報告期內的休假工作日數。

為進一步豐富和完善福利體系，提升員工滿意度與歸屬感，本行遵照國家相關法律法規，與權威醫療機構多輪溝通，創新員工體檢福利管理思路，將原來相對單一的預算管理制調整為涵蓋實施範圍、體檢方案、費用預算的三重管理機制，制定錦州銀行員工體檢實施方案，科學有序開展員工體檢工作。報告期內，為進一步豐富和完善員工福利體系，本行為全體在崗員工購買了補充醫療保險，擴大保障範圍、豐富就醫內容。醫療保險不但為員工提供了健康保障，解決了後顧之憂，更極大地減輕了員工因意外傷害、重大疾病帶來的壓力和負擔，提升本行福利管理科學化、專業化水平，優化員工健康福利體驗。

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

過往三年（包括報告期內），本行未有違反與職業健康及安全相關的法律法規，亦未有接獲本行員工因工傷而死亡的個案。



案例 總行辦公樓開展消防疏散逃生及滅火應急培訓演練

為貫徹落實「預防為主，消防為輔」的消防工作方針，增強抵禦突發火災事件的能力，提高機關員工安全意識和消防自救能力，共同做好總行辦公樓消防安全工作，總行於2021年11月24日組織開展消防疏散逃生及滅火應急培訓演練。

此次演練採用情景模擬的方式，當辦公樓消防應急廣播響起時，各樓層疏散引導人員按照事先制定的預案，指揮各層辦公人員有序地從安全疏散通道撤離。本次演練共計164名幹部員工參與，沒有發生擁擠、踩踏等安全問題。參與的演練人員到達指定疏散點後，總指揮對參加演練情況進行了點評。

隨後，演練人員參加消防器材講解和實際滅火操作。消防教官向大家介紹了滅火器的種類及應用，開展乾粉滅火實戰練習。

本次消防安全演練作為總行2021年消防安全系列活動的重要組成部分，對應急指揮協同、疏散逃生路線和滅火器材操作使用等方面進行了基礎訓練，強化了「預防為主、安全第一」的意識，提升了員工的自救處置能力，為消防安全奠定了良好的基礎。



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

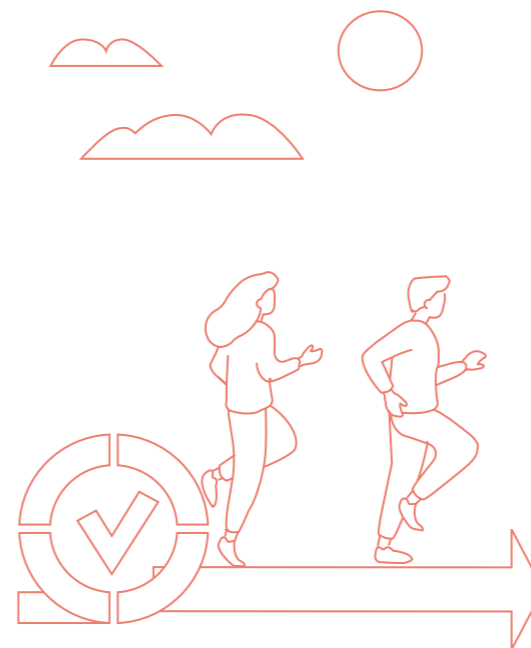
案例 「奮進新時代，開啟新征程」主題教育活動

2021年1月13日至14日，丹東分行分批次組織全體員工開展了「奮進新時代，開啟新征程」主題教育活動，活動在五龍高爾夫滑雪場舉行，以高臺滑降、雪橇接力、雪地足球、雪地拔河等一系列具有挑戰性、對抗性、趣味性、體現團隊協作精神的競賽項目為載體，讓全體員工在滿目潔白中調整身心，強健體魄，激發潛能，感受團隊力量，堅定必勝信念，以敢打必勝的豪邁氣概踏上新征程。



案例 喜迎建黨 100 周年大型音樂會

2021年4月24日，本行舉辦的「奮進新時代 開啟新征程 喜迎建黨 100 周年大型音樂會」在瀋陽盛京大劇院精彩上演。由著名男高音歌唱家戴玉強領銜的明星團隊用一個半小時的激情演繹，為全場觀眾獻上了一場激情昂揚歌頌黨、歌頌祖國的音樂盛宴，唱響了喜迎建黨 100 周年最唯美的樂章。



案例 「永遠跟黨走 開啟新征程」慶祝建黨百年主題黨建活動

2021年7月2日，為慶祝中國共產黨成立100周年，總行機關開展了「永遠跟黨走 開啟新征程」慶祝建黨百年主題黨建活動，活動中，先後參觀了東北野戰軍錦州前線指揮所舊址、配水池戰鬥遺址，聆聽了微黨課，舉辦了「紅色領航定向智跑」競賽活動，讓機關廣大幹部員工受到了一次深刻的愛國主義教育和黨性教育洗禮。



促進員工發展

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

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

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

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

案例 優化線下培訓模式

為落實走好內涵式高質量發展道路，本行對傳統的線下培訓模式進行了創新，將線下培訓和線上手段進行有效融合和授課內容進行分析分類。此優化對於实操類課程實現了追蹤培訓的行為轉化與成果落地，即在培訓後的一段時間裡設置複盤環節「翻轉課堂」，通過提出課後案例題或分析題，幫助員工梳理未來的工作思路。員工也可通過發帖回帖方式進行交流和點贊，最終的優秀作品由老師給予一對一的點評並在「優學悠享」平台進行展示。總結成果既為業務條線提供了可借鑒的具體工作參考，又為培訓成果的可轉化和可追溯提供了新的方法。



於報告期末，本行的員工培訓關鍵績效如下。

按性別劃分

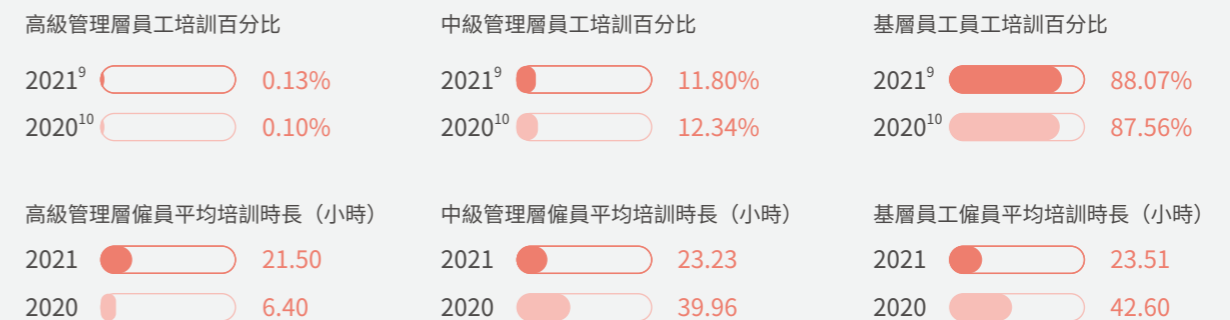


員工關鍵績效⁷

於報告期末，本行的員工分佈概覽如下。

類別	2021 年			2020 年			
	人數 (人)	員工比例 (%)	流失比率 ⁸ (%)	人數 (人)	員工比例 (%)	流失比率 ⁸ (%)	
員工總數	6,012	100.00	4.69	6,037	100.00	4.42	
按性別劃分	男性員工	2,432	40.45	1.87	2,445	40.50	1.73
	女性員工	3,580	59.55	2.82	3,592	59.50	2.69
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,997	83.12	-	5,022	83.19	-
	派遣制員工	1,015	16.88	-	1,015	16.81	-
按年齡組別劃分	30 歲及以下員工	1,562	25.98	1.89	1,748	28.95	1.46
	31 至 40 歲員工	2,420	40.25	0.94	2,269	37.59	1.12
	41 至 50 歲員工	1,407	23.40	0.51	1,477	24.47	0.93
	51 歲及以上員工	623	10.36	1.36	543	8.99	0.90
按地區劃分	中國遼寧省內員工	5,218	86.79	3.77	5,251	86.98	3.61
	中國遼寧省外員工	794	13.21	0.92	786	13.02	0.81
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	1,606	26.71	-	1,762	29.19	-
	本科學歷員工	3,837	63.82	-	3,701	61.31	-
	碩士學歷員工	564	9.38	-	569	9.42	-
	博士學歷員工	5	0.08	-	5	0.08	-

按僱員類別劃分



⁷ 此部分為本行（不包括附屬公司）數據。

⁸ 員工流失比率 = 該類別員工流失人數 / (員工總數 + 流失人數總數)。

⁹ 員工培訓百分比根據《指引》按該類別受訓僱員人數 / 總受訓僱員人數 x 100% 來計算。

¹⁰ 2020 年員工培訓百分比與 2021 年統一計算方式，故此重新調整數據。



08

綠色發展 齊心共護家園

推動綠色金融
倡導綠色辦公
應對氣候變化
環境關鍵績效

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



推動綠色金融

綠色信貸

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

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

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

工業領域

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

建築領域

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

交通運輸領域

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

其他領域

- 與綠色項目、服務、技術和設備有關的其他重要領域

於報告期末

本行節能環保項目及服務貸款餘額為

23,248 萬元

無環境、安全等重大風險企業貸款餘額。

電子銀行

報告期內

本行電子銀行業務替代率達

88.71%

案例 推動綠色企業發展

某新材料科技股份有限公司屬電子專用材料製造行業，主要生產鋰電池正極材料，為新能源汽車等提供核心動力來源。

該公司的二期生產項目為天津市智慧製造試點示範項目，本行通過多次對企業上門營銷，瞭解到企業二期生產項目投產後，企業產能大幅提升，故此需要補充部分流動資金。在對企業進行盡職調查後，本行根據企業的資金需求及結算習慣，為企業設計授信方案用於企業採購原材料使用，為企業緩解由於產能增加導致的資金緊張問題。

申請人目前正在穩步推進創業板上市工作，本行將根據該公司的發展和需求繼續為其提供金融服務。錦州銀行將繼續貫徹綠色信貸發展戰略，重點支持綠色環保、清潔能源、循環經濟等行業和企業的發展。

本行積極將環保理念融入業務中，通過推動電子銀行建設，推進移動金融和智慧金融發展，從而提升業務效率，降低傳統銀行業務中涉及的資源消耗及紙張浪費。電子渠道提供線上轉賬繳費等服務，支持電子回單打印，一方面協助本行達到降低辦公用紙等資源消耗的效果，另一方面減少客戶交通出行相關的碳排放，實現節能減排，有效降低本行運營對環境的潛在負面影響。同時，方便快捷的「零接觸」服務方式，為推動全民抗疫貢獻了本行力量。



移動金融

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

在電子渠道方面，本行手機銀行業務不斷優化，目前已涵蓋存款、理財、基金、支付結算、充值繳費等主流產品及業務，並於報告期內推出敬老版及無界信用卡、掃碼存取款、房抵貸等服務，上線人臉識別、OCR 文字識別、手機號轉賬、語音搜索等新技術應用，進一步提升客戶的使用體驗和安全性。另外，本行微信銀行全新改版，交互方式由數字問答優化為圖文菜單，更加清晰直觀；重構菜單欄，突出高頻服務，頁籤佈局更加合理；新增支持加掛多賬戶和開戶行查詢功能，整合對公預約開戶服務，進一步擴展服務邊界。

在網絡金融方面，為客戶提供支付收銀台、高校繳費、一卡通充值等服務，滿足對公客戶線上結算及個人客戶線上支付的需求。同時，本行亦推出了二維碼支付業務，支持微信、支付寶、雲閃付等支付方式，推出快捷支付、「免輸卡號」「一鍵綁卡」「掃碼綁卡」等業務，進一步為個人客戶掃碼支付提供便利。通過信息多「走路」，客戶少「走路」的模式，為客戶提供無紙化、低成本、高效率、綠色環保的金融服務，推動電子銀行業務向綠色低碳經濟轉型。

於報告期末

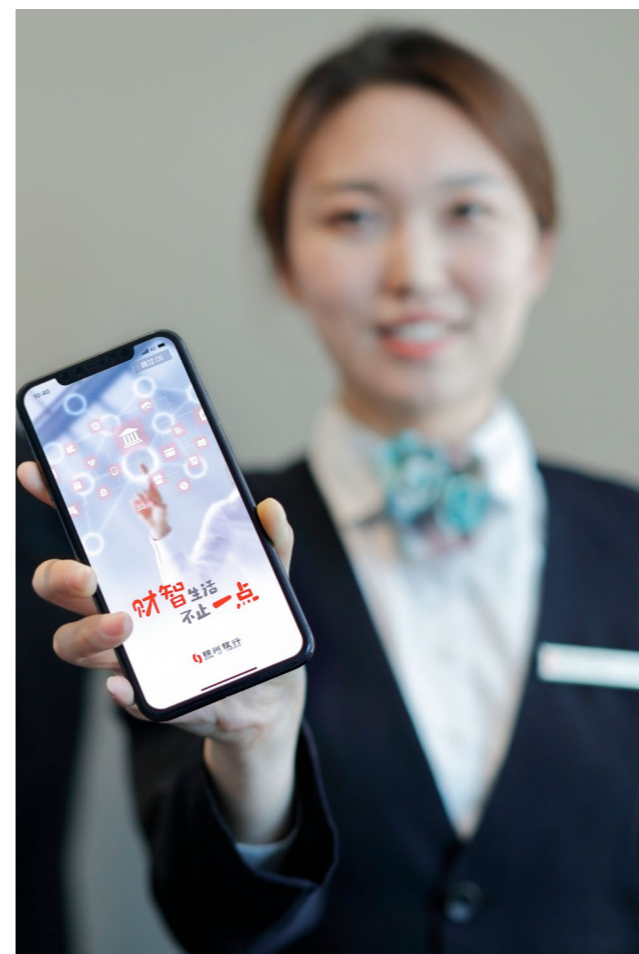
本行的手機銀行及微信銀行客戶數量分別已達

126 萬戶 80.78 萬戶

報告期內

交易額分別為

1,745.51 億元 30.55 億元



案例 普及電子化服務

本行堅持「以民為本」的服務理念，致力於將创新型金融服務融入到各類民生服務場景中，讓群眾生活更有溫度。在惠民領域，聚焦人民群眾在醫療健康、教育培訓、民生繳費等領域的金融需求，創新推出多元化場景服務，讓人民群眾切實享受智慧城市建設帶來的便利，提升幸福感。

在智慧醫保領域，創新研發聚合醫保電子憑證、微信、支付寶等方式的醫保支付服務，為定點醫療機構鋪設掃碼設備，為錦州市民提供「一碼通辦」的醫療支付全新體驗。在智慧教育領域，推出面向中小學校園的繳費服務，助力校方提升財務管理效率，同時深入滿足了學生家長通過手機 APP 填報相關材料、繳納學雜費用的便利性需求。在消費升級領域，推出酒店、商旅、出行等 21 項日常消費服務，擴展服務邊界。

智慧金融

本行積極推動業務線上化，不斷提升金融服務效率及服務體驗。本行在「錦州通」APP 推出集水、電、燃氣、供暖、社保、有線電視等服務於一體的綜合繳費服務，同時提供繳費數據查詢服務，有效降低櫃面繳費業務量，直接節約大量紙張、油墨等易耗資源的同時，減少客戶出行，為客戶節省大量交通費用和時間，為智慧城市建設提供了錦行方案、貢獻了錦行智慧。本行通過全面推進數字化銀行建設，著力提高電子銀行業務替代率，與客戶攜手進一步降低業務運營給環境帶來的負面影響。

倡導綠色辦公

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

由於本行主營業務為銀行金融業而非工業生產性企業，本行在污染物排放和資源消耗方面並不會直接對環境造成明顯負面影響，但本行始終堅持環保理念，採取一系列措施提高能源使用率及降低資源消耗，積極倡導綠色辦公，致力在日常工作中踐行節能環保。

報告期內，本行已積極開展環境目標設定工作，並致力減少整體環境相關排放和消耗，包括減少排放物、溫室氣體、廢棄物產生，提升能源及用水效益。為達到這些目標，本行在報告期內執行了一系列措施並成功達到目標。

目標	措施
減少排放物（如大氣污染物）	<ul style="list-style-type: none"> 將總行的大排量的公務用車進行了公開拍賣； 在總行食堂安裝油煙淨化系統。
減少溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 在總行辦公樓內增加了綠植擺放，有效淨化了室內有害氣體； 將總行辦公樓所有會議室安裝視頻會議系統。
減少廢棄物產生	<ul style="list-style-type: none"> 總行食堂提倡光盤行動，在員工用餐區粘貼宣傳圖片等，減少廚餘產生。
提升能源使用效益	<ul style="list-style-type: none"> 總行將型號老舊耗能高的桌上型電腦替換為耗能低的筆記本型電腦。
提升用水效益	<ul style="list-style-type: none"> 總行安排維修人員每日巡查供水管線，及時排查因管道老化導致漏水事故的發生。本行用水均來自市政供水管網，故在求取適用水源上無遇到任何問題。

報告期內

本行的溫室氣體排放量和能源使用量分別比上一年度減少了

26% 和
23%

本行業務活動對環境及天然資源的重大影響主要包括日常辦公運營涉及的電力消耗、辦公資源消耗、溫室氣體排放和因車輛使用導致的空氣污染物排放。本行通過在工作期間向員工推廣環保意識，鼓勵員工將可持續發展理念擴展至日常生活中。

綠色辦公措施

本行不時檢視及更新以下綠色辦公措施，持續降低業務運營對環境的影響。



節能減排

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



節約用水

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



節約用紙

- 提倡無紙化辦公，建立涵蓋辦公管理各個領域的信息化平台，促進流程管理、辦公業務集中處理、規章制度即時查詢、行內信息發佈一體化；
- 針對辦公用複印紙採購與發放實行分用途管理，根據上一年度實際使用數量的 20% 及 80%，採購高質量紙張及低成本紙張，分別用於打印上報監管部門材料及日常辦公；
- 要求員工雙面使用紙張；
- 推進無紙化業務系統建設，將櫃面辦理業務及業務憑證檔案管理全流程電子化，實現電子憑證逐步替代紙質憑證、電子印章逐步替代實物印章，推進移動辦公系統建設，實現數據、文檔、會議材料電子化查閱；使用通用表決系統實現電子審閱審批和表決；使用電子化流程審批替代紙質簽字，減少紙質材料。



源頭減廢

- 鼓勵員工進行垃圾分類；
- 嚴格按分支行機具設備、辦公家具、車輛配備標準審核各單位的採購申請，無特殊情況，超標準採購不予批准；
- 對分行閒置的辦公家具造冊登記，全行範圍內調劑，對分行已配備超過標準的設備、車輛，在分行內部調劑，以實現資產的充分、有效利用；
- 辦公消耗品中，不再發放移動儲存設備；文具以舊換新；辦公耗品中，減少發放品種，精減領用數量，充分重複利用；無特殊情況禁止批量或突然領用辦公用品，達到從源頭減少廢棄物產生的效果；
- 辦公電腦設備管理過程中嚴格執行「一人一機」原則，循環利用閒置設備，減少資源浪費，最大限度發揮設備效益；
- 推動低效信息系統產品下線，加強對系統訪問量和資源佔用等資料的分析，逐步開展低效系統下線與減配專項治理。

應對氣候變化

氣候變化是全球關注的重點議題之一，即使本行的日常運營並未產生對本行有重大影響的氣候相關事宜，但本行仍然關注並致力為緩解氣候變化作出貢獻。本行已在報告期內積極開展識別重大氣候風險的工作，並將可能會發生的自然災害納入本行服務突發事件範疇，制定《錦州銀行服務突發事件應急預案》，明確組織管理體系及工作職責，按事件產生或可能產生的危害程序、波及範圍、涉及人數、可控性及影響程度、範圍等劃分事件級別，並按以下要點進行處理。



01

發生火災、水災、地震等自然災害時，營業網點應急處理團隊第一時間撥打緊急救援電話，並迅速組織人員自救，儘快疏導客戶撤離網點。

02

營業網點負責人應迅速向行內上級服務突發事件應急處理工作辦事機構報告災情。

03

應急處理團隊應組織員工轉移櫃檯現金、憑證、賬簿等到安全地方，並做好安全保衛工作。

04

按照災害處理實際情況，營業網點應急處理團隊組織員工採取相應措施，防止災情擴大，並組織員工有序轉移。

05

營業網點負責人應緊急調配人員，加強防衛，做好營業網點金庫、櫃檯等重點場所的防盜、防搶工作。

06

行內上級服務突發事件應急處理工作辦事機構應啟動應急預案，組織開展應急處理工作；立即調動安全保衛人員趕赴現場維護秩序，同時聯繫政府相關職能部門協助維護現場秩序，保護客戶和銀行財產安全。

07

如營業網點因災情不能正常營業，行內上級服務突發事件應急處理工作領導機構應根據總行相關要求及時做好相關信息披露工作，公示網點營業變更安排，做好客戶安撫工作，消除社會影響。

08

行內上級服務突發事件應急處理領導機構應向總行、當地監管機構、政府職能部門、銀行業協會報告有關情況，協調總行、當地監管機構、政府職能部門共同採取措施，統一啟動應急處理工作。

09

行內上級服務突發事件應急處理領導機構應及時採取有效措施，儘快恢復營業網點正常對外營業。

10

營業網點保護好現場及監控錄影資料。

本行將持續強化應對氣候風險相關的預防機制，通過服務監測、預防預警、應急演練等方式，更好應對氣候變化帶來的影響。

案例 錦州銀行積極應對暴風雨雪天氣

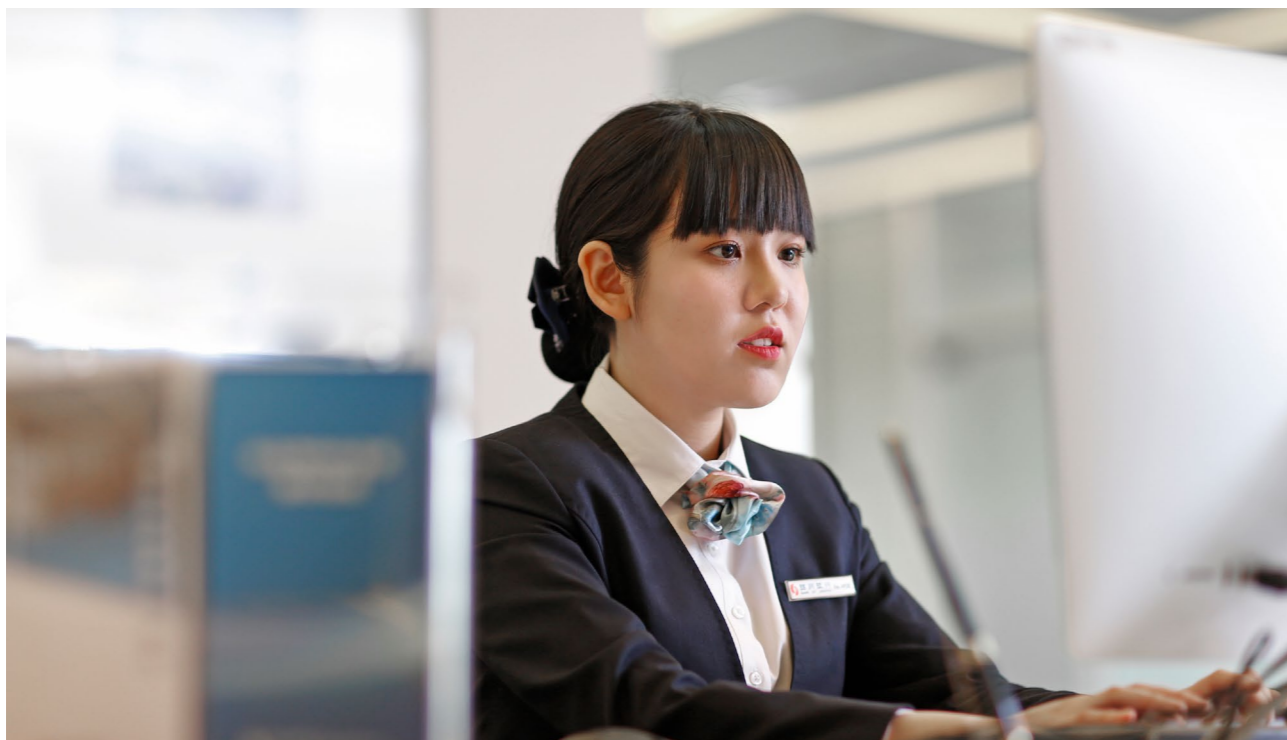
2021年11月7日至9日，受東北冷渦及地面氣旋強烈發展影響，遼寧省出現歷史罕見特大暴雪、雨雪冰凍、寒潮及大風天氣。全省62個國家級地面氣象觀測站平均降水量達41.1毫米，39個氣象站出現特大暴雪，還伴隨11級瞬時大風和16°C以上的強降溫和冰凍。

本行成立應急領導小組、設立應急指揮部，並啟動《錦州銀行暴風雨雪天氣應急預案》，組織各營業網點開展防範應對工作。

「保」運營：增派現金調運備用車輛，加強銀亭等機具巡檢，加大營業網點安檢力度，確保線上金融服務穩定。

「保」安全：快速清掃網點周邊通道，對樓體、廣告牌等進行加固增強負重，儲備發電機、清雪工具等防災物資，根據極端天氣情況調整營業時間、做好網點公告和有關報備。

「保」服務：增設網點防滑地毯等便民設備，引導客戶通過線上渠道辦理業務，溝通協助企事業單位採購防災器具，通過公眾號等媒體渠道普及防災減災知識，提高市民百姓的安全意識。



環境關鍵績效¹¹

於報告期內，本行的環境關鍵績效指標情況如下。

類別	單位	2021年	2020年	
能源消耗量				
直接能源消耗	汽油使用量	升	38,603.00	97,360.00
	汽油使用密度	升/車輛	1,754.68	5,124.21
	柴油使用量	升	626.00	2,400.00
	柴油使用密度	升/車輛	313.00	2,400.00
	燃氣使用量	立方米	13,846.00	10,990.00
	燃氣使用密度	立方米/平方米面積	1.04	0.82
	直接能源消耗總量	千個千瓦時	515.01	1,048.20
間接能源消耗	總行用電量 ¹²	千瓦時	1,209,462.00	1,180,403.99
	總行用電密度	千瓦時/平方米面積 ¹³	90.63	88.46
	間接能源消耗總量	千個千瓦時	1,209.46	1,180.40
總能源消耗量	千個千瓦時	1,724.47	2,228.60	
總能源消耗密度	千個千瓦時/平方米面積	0.13	0.17	
資源消耗量				
辦公用水量 ¹⁴	噸	9,732	9,251	
辦公用水密度	噸/平方米面積	0.73	0.69	
辦公用紙量	噸	7.82	4.50	
溫室氣體排放				
汽車溫室氣體排放（範圍一） ¹⁵	噸二氧化碳當量	90.98	229.21	
電力溫室氣體排放（範圍二） ¹⁶	噸	615.06	720.16	
溫室氣體排放總量 ¹⁷	噸二氧化碳當量	706.04	949.37	
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米面積	0.05	0.07	
汽車空氣污染物排放¹⁸				
CO 排放量	千克	377.97	350.32	
NO _x 排放量	千克	73.65	27.03	
SO _x 排放量	千克	0.59	1.49	
PM _{2.5} 排放量	千克	3.01	1.85	
PM ₁₀ 排放量	千克	3.25	1.91	

¹¹ 環境數據統計範圍僅包含總行。

¹² 總行用電量包括辦公範圍及員工食堂的用電量。

¹³ 總行總面積為 13,344.62 平方米。

¹⁴ 本行辦公室用水均為市政用水，故未有在索取適用水源上遇到任何問題。

¹⁵ 範圍一來自本行於內地擁有的車輛之汽車尾氣造成的溫室氣體排放。具體排放數據的計算方法參考自中華人民共和國生態環境部發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

¹⁶ 範圍二來自本行所消耗的外購電力在供電商的生產過程中所引致的溫室氣體排放。具體排放數據的計算參考《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）》。

¹⁷ 溫室氣體排放總量包括本行範圍一及範圍二溫室氣體排放。

¹⁸ 汽車空氣污染物排放來源於本行於內地擁有的車輛。具體排放數據的計算方法參考自中華人民共和國生態環境部發佈的《道路機動車排放清單編制技術指南（試行）》。

獨立審驗聲明

致錦州銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「**中國節能皓信（香港）**」、「**我們**」）接受錦州銀行股份有限公司（「**錦州銀行**」）董事會的委託，對錦州銀行《2021 環境、社會及管治報告》（「**《ESG 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**」）。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準 v3》（「**《AA1000AS v3》**」），對錦州銀行對包容性、實質性、回應性及影響性這四項 AA1000 審驗原則的遵循情況進行審驗；同時，中國節能皓信（香港）亦對《ESG 報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「**香港聯交所**」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「**《ESG 報告指引》**」）中選定的特定績效信息的可靠性及質量開展有限的審驗工作。

本獨立審驗聲明備有繁體中文和英文版本，如有任何歧義，請以繁體中文版本為準。

一、獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《ESG 報告》內的數據或編撰《ESG 報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於錦州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與錦州銀行沒有其他聯繫。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊由行業內經驗豐富的專業人士組成。相關人士接受過如全球報告倡議組織發佈的《GRI 可持續發展報告標準》、《AA1000AS v3》、香港聯交所《ESG 報告指引》、ISO 14001、ISO 9001 等可持續發展相關標準的專業培訓。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊擁有進行審驗工作的豐富經驗，並且對《AA1000AS v3》具有充分的理解和實踐能力，同時依據中國節能皓信（香港）的內部審驗規定開展可持續發展事宜的審驗工作。

二、錦州銀行的責任

錦州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》編製其《ESG 報告》。錦州銀行亦負責並實施相關內部控制程序，以使《ESG 報告》不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

三、審驗機構的責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據《AA1000AS v3》及香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》向錦州銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對下列錦州銀行《ESG 報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

中國節能皓信（香港）確保參與審驗工作的人員符合專業資格、培訓和經驗要求，並具有實施審驗的能力。所有核實和認證審核的結果均由資深人員進行內部評審以確保我們所使用的方法是嚴謹和透明的。

四、審驗範圍

審驗的組織範圍限於《ESG 報告》涵蓋的錦州銀行總行及下屬分支行的數據和信息，不包括錦州銀行的供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；

採用《AA1000AS v3》類型 2 中度審驗等級用以評估錦州銀行遵循《AA1000AS v3》闡明的四項 AA1000 審驗原則（包容性、實質性、回應性及影響性）的性質和程度；

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

- 女性員工培訓百分比

- 31-40 歲員工的流失比率

- 總行的燃氣使用量

- 對錦州銀行《ESG 報告》之環境及社會範疇的一般披露和關鍵績效指標對於香港聯交所《ESG 報告指引》中的「不遵守就解釋」條文的披露符合程度進行審驗；

- 審驗的時間範圍僅限於 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日的資料，對於《ESG 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；

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

五、審驗方法

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

- 評估錦州銀行的利益相關方參與過程的合適性；

- 與錦州銀行總行及天津分行的可持續性管理、《ESG 報告》編製及提供有關信息的員工進行線上訪談¹⁹；

- 審驗《ESG 報告》的編製與管理流程是否按照《AA1000AS v3》闡明的包容性、實質性、回應性及影響性原則進行；

¹⁹ 受新型冠狀病毒疫情影響，訪談以電話會議的形式開展。

- 對選定的特定績效信息有關數據可靠性及質量的證據進行隨機抽樣檢查；

- 對選定的特定績效信息進行重新計算驗證；

- 評估《ESG 報告》對《ESG 報告指引》的符合程度；

- 我們認為必要的其他工作。

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

六、局限性

由於非財務資料未有國際公認和通用於評估和計量的標準，故此不同但均為可接受的信息和計量技術應用或會影響與其他機構的可比性。

七、結論

針對《AA1000AS v3》中包括的包容性、實質性、回應性及影響性原則，特定績效信息，以及對《ESG 報告指引》的符合程度的審驗發現及結論如下：

包容性

錦州銀行識別了主要利益相關方，通過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並瞭解他們的期望與關注重點。錦州銀行亦透過此基礎充分考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響以制定政策。我們的專業意見認為，錦州銀行遵循包容性原則。

實質性

錦州銀行綜合考慮了銀行業及國際發展趨勢，以及利益相關方意見等不同方面的因素，通過合適的方法，識別錦州 2021 年的重要性議題。錦州銀行在其《ESG 報告》中披露了重要性議題評估過程及結果。我們的專業意見認為，錦州銀行遵循實質性原則。

回應性

錦州銀行建立與利益相關方的溝通渠道，以了解其關注和期望，並設有相關機制以回應主要利益相關方關注的事宜。此外，錦州銀行通過《ESG 報告》披露了企業可持續發展理念、管理體系、管理要點和主要利益相關方的參與活動，並就可持續發展相關的重要性議題對主要利益相關方作出了回應。我們的專業意見認為，錦州銀行遵循回應性原則。

影響性

錦州銀行有認識到其對利益相關方產生的影響，從而在企

業內實現更有效的決策及落實相關的管理措施。我們的專業意見認為，錦州銀行遵循影響性原則。

特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的程序及取得的證據，對於《ESG 報告》中選定的三項特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及質量或未能符合列於報告中的編制基礎。

香港聯交所《ESG 報告指引》

《ESG 報告》之環境及社會範疇的一般披露和關鍵績效指標，在所有重大方面，乃按照香港聯交所《ESG 報告指引》中的「不遵守就解釋」條文進行披露。錦州銀行披露了重要性議題評估過程和結果；客觀地描述其業務所帶來的影響；對有關環境及社會範疇的數據進行了統計及披露。有關《ESG 報告》的審驗發現及意見已於本獨立審驗聲明發出前被錦州銀行採納或解釋。

八、建議

我們建議錦州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

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



2022 年 4 月 27 日

中國香港特別行政區

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備注
A. 環境			
	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	倡導綠色辦公
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效
	A1.2	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）。	環境關鍵績效
A1 排放物	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	由於本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，故未有收集相關數據，該項不適用。
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	由於本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，故未有收集相關數據，該項不適用。
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	倡導綠色辦公
	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。	本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，以確保合法處理廢棄物，減低對環境的影響
	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	倡導綠色辦公
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境關鍵績效
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境關鍵績效
A2 資源使用	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。	倡導綠色辦公
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	倡導綠色辦公
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	由於該項與本行業務不相關，因此不適用
	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推動綠色金融 倡導綠色辦公
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	推動綠色金融 倡導綠色辦公
A3 環境及天然資源	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。	應對氣候變化
	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。	應對氣候變化

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備注
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策； (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工關鍵績效
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	員工關鍵績效
B2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關注員工健康
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	關注員工健康
	B2.2	因工傷損失工作日數。	關注員工健康
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	關注員工健康
B3 發展及培訓	一般披露	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。	促進員工發展
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	員工關鍵績效
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	員工關鍵績效
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益 本行在招聘階段已杜絕所有童工及強制勞工發生的可能，故不會發生違規情況。
營運慣例			
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	採購管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	採購管理
	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。	採購管理
	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。	採購管理
	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。	採購管理

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備注
B. 社會			
營運慣例			
B6 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	維護知識產權 提升服務品質 維護客戶權益
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	由於與本行業務不相關，因此該項不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升服務品質
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	維護知識產權
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	由於與本行業務不相關，因此該項不適用
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	維護客戶權益 保障客戶個人信息
B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反洗錢及反恐怖融資 反腐倡廉建設
	B7.1	於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。	反腐倡廉建設
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反洗錢及反恐怖融資 反腐倡廉建設
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反腐倡廉建設
社區			
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	齊心抗擊疫情 響應精準扶貧 熱衷社區公益
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	齊心抗擊疫情 響應精準扶貧 熱衷社區公益
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	齊心抗擊疫情 響應精準扶貧 熱衷社區公益

讀者反饋

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

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

地址：中國遼寧省錦州市科技路 68 號

郵編：121013

1. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

2. 關於錦州銀行對利益相關方履行社會責任方面，您的評價：

不好 一般 較好 很好

3. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否 一般 是

4. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

5. 您對改善和提高錦州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對錦州銀行的關心和支持！



地址：中國，遼寧，錦州市科技路68號(121013)

電話：+86-416-3220002

<http://www.jinzhoubank.com>