



盛京銀行  
SHENGJING BANK

盛京銀行股份有限公司\*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：02066



2021

環境、社會和管治報告

# 目錄

報告編製說明 2

董事長致辭 3

---

一. 關於我們 4

1.1 公司簡介 4

1.2 榮譽獎項 5

1.3 關鍵績效 6

---

二. 承擔責任，主動溝通 7

2.1 社會責任理念 7

2.2 社會責任管理與實踐 8

2.3 社會責任溝通 9

2.4 實質性議題分析 11

---



三. 加強管治，防範風險	12	五. 綠色發展，保護環境	26
3.1 完善公司治理	12	5.1 開展綠色信貸	26
3.2 強化風險管理	13	5.2 推廣綠色服務	27
3.3 合規穩健經營	14	5.3 倡導綠色運營	30
四. 服務經濟，造福民生	19	六. 回饋社會，和諧共贏	34
4.1 助力區域經濟發展	19	6.1 提升服務品質	34
4.2 服務「京津冀」一體化	21	6.2 保障客戶權益	37
4.3 扶持小微企業	22	6.3 助力員工成長	40
4.4 加強「三農」金融服務	23	6.4 投身社會公益	47
4.5 推動新興產業和高科技產業發展	24	6.5 齊心抗擊疫情	48
4.6 促進消費金融發展	24		
4.7 創新金融服務模式	25	展望2022	50
4.8 響應「東北振興」國家戰略	25	獨立有限鑒證報告	51
		ESG指標索引	53
		讀者反饋	55

\* 盛京銀行股份有限公司根據香港銀行業條例(香港法例第155章)並非一家認可機構，並非受限於香港金融管理局的監督，及不獲授權在香港經營銀行及/或接受存款業務。

# 報告編製說明

本報告反映了盛京銀行股份有限公司(簡稱「盛京銀行」、「本行」、「我行」、「我們」)2021年在經濟、社會和環境方面承擔社會責任的表現及取得的成果。

## 報告時間

2021年1月1日至2021年12月31日

## 報告週期

年度報告

## 報告範圍

本報告以盛京銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專營機構，除特別註明。

## 編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編製並參考：全球報告倡議組織《可持續發展報告指南(G4.0)》  
中國銀行保險監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》  
上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》  
中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

## 數據收集

報告中涉及的財務數據部分來自於2021年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自於本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

## 報告保證方式

本行董事會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、完整性承擔責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。

## 發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：<http://www.shengjingbank.com.cn>及<http://www.hkexnews.hk>。

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

## 編製單位

盛京銀行董事會辦公室

## 聯繫方式

盛京銀行董事會辦公室

地址：中國遼寧省瀋陽市瀋河區北站路109號

郵編：110013

電話：024-22535633

傳真：024-22535930

郵箱：[ir@shengjingbank.com.cn](mailto:ir@shengjingbank.com.cn)

## 董事長致辭

2021年是盛京銀行發展史上具有里程碑意義的一年，面對複雜多變的外部環境，本行緊緊圍繞「做一家好銀行」的戰略願景，把服務經濟社會發展作為出發點和落腳點，主動對接省市重大戰略和決策部署，穩步提升服務實體經濟能力，潛心聚焦普惠金融服務，積極踐行金融企業社會責任，開啓了內涵式高質量發展的全新征程。

### 立足主業本源，為區域經濟注入發展動能

2021年，盛京銀行堅定支持國家重大發展戰略，充分發揮區域金融主力軍作用，持續加大對地方經濟的支持力度，為企業提供多元化、定製化的金融服務，助力企業轉型升級。多措並舉助力化解小微企業融資難題，提供創新性的金融產品和精準的服務方案，積極落實降低實體經濟融資成本的政策導向，持續減費讓利，紓困惠企。認真貫徹落實普惠金融政策，設立普惠金融專櫃，持續加大普惠信貸投放力度，普惠金融業務增速創歷史新高。將綠色環保理念貫穿於各項經營管理活動之中，加大對低碳經濟的信貸投入，大力推動綠色經濟、循環經濟和低碳經濟發展。

### 心系城鄉居民，加大民生領域金融支持

2021年，盛京銀行立足「市民的銀行」定位，緊扣城市轉型、社會轉型新需求，不斷推進服務理念、服務內容、服務方式創新，持續加大對水、電、煤氣、供暖等民生基礎產業和醫療、教育等公共服務領域的金融投放，服務能力持續提升。全面啓動大零售轉型升級，高效推動全產品、全渠道、全場景、一體化、數字化零售銀行新模式，加大金融科技投入，創新金融產品供給，讓客戶隨時隨地尊享安全、便捷、高效的金融服務，打造長效內生動力。

### 強化風險管理，根植穩健經營發展理念

2021年，盛京銀行秉承「全面、共擔、穩健、審慎」的風險文化，不斷完善以信用風險管理為重點的全面風險管理體系，持續強化以授權制度為重點的內部控制管理。制定加強全面風險管理和內控合規行動方案，全行風險內控合規建設目標明確、路徑清晰、系統推進，為高質量發展奠定堅實基礎。強化合規管理建設，堅持穩健審慎經營，「合規立行」的經營理念深入人心。

### 積極回饋社會，傳遞金融「溫度」

2021年，盛京銀行積極參與公益慈善事業，向省、市公安系統的英烈家屬、瀋陽市殘疾人福利基金會、市政法委見義勇為代表等捐贈善款。助力脫貧攻堅，持續落實瀋陽市委市政府扶貧政策，開展精準扶貧工作。加強消費者權益保護，廣泛開展金融知識宣教活動，有效提升金融消費者風險責任意識和風險管理能力。面對疫情影響，統籌疫情防控和日常經營管理工作，全力保障客戶、員工的健康和安全，用心傳遞溫情的力量。

2022年，是第二個百年征程的歷史開篇，在建設一家好銀行的征程上，盛京銀行將立足新發展階段，貫徹新發展理念，促進可持續發展。我們堅信，在各級黨委、政府的堅強領導，監管部門的關心指導，社會各界的大力支持和全體員工的共同努力下，必將實現盛京銀行的全面高質量發展！

盛京銀行董事長  
邱火發

# 一. 關於我們

## 1.1 公司簡介

盛京銀行總部位於遼寧省瀋陽市，前身是瀋陽市商業銀行，2007年2月經中國銀行業監督管理委員會(現稱中國銀行保險監督管理委員會)批准更名為盛京銀行，是東北地區實力雄厚的總部銀行。2014年12月29日在香港聯合交易所主板成功上市(股份代號：02066)。

目前，盛京銀行在瀋陽、北京、上海、天津、長春、大連等城市設立了18家分行，成立了資金運營中心、信用卡中心、小企業金融服務中心等3家專營機構，發起設立了盛銀消費金融有限公司和6家村鎮銀行，共有經營機構200餘家，實現了對京津冀、長三角和東北地區的有效覆蓋，能夠全方位滿足企業、機構、個人客戶的綜合金融服務需求。

盛京銀行緊緊圍繞「做一家好銀行」的戰略願景，秉承「存款立行、合規立行、人才立行、科技立行」的治行理念，樹立「專業、協作、務實、高效」的工作作風，以前瞻性的戰略定位、市場化的體制機制、獨具特色的業務體系和穩健的運營能力，實現了規模、質量、效益均衡發展。

盛京銀行始終堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」的市場定位，把為經濟社會發展服務作為出發點和落腳點，依託體制機制和決策優勢，主動對接國家重大戰略和決策部署，積極履行金融企業社會責任，努力提升服務實體經濟的能力和質效。

盛京銀行聚焦優勢行業和戰略客戶群，全面推進行業金融戰略，以資金融通、資源整合、資本運作、資產管理的「四資一體」服務模式，通過投資銀行、交易銀行、資產管理、政府金融、公私聯動等產品組合，全方位服務優質客戶及其上下游企業，為客戶提供專業化、綜合化金融服務方案。

盛京銀行積極推動「大零售」戰略落地，實施全產品、全渠道、全場景零售銀行發展策略，建立差異化、專業化的財富管理、大眾金融、網絡金融經營體系，在金融科技、數字化應用的推動下，實現渠道拓展、業務經營和風險防控等方面的突破與發展。

盛京銀行積極踐行普惠金融理念，設立小企業金融服務中心，加大小微企業金融支持力度，以完善的服務體系、豐富的產品體系、嚴謹的風控體系，為不同類型、不同發展階段的優質小微企業提供多元化、一站式融資服務。

## 1.2 榮譽獎項

憑藉良好的市場形象、卓越的管理能力和優異的經營業績，盛京銀行贏得了市場的高度讚譽，入選英國《銀行家》雜誌全球銀行1000強榜單第148位，榮獲「2021年中國融資大獎」最具投資價值獎、2021年度品牌建設銀行、2021優秀手機銀行、「中國網銀行業評選」2021年度優秀區域性商業銀行等眾多榮譽。



榮譽名稱	評選及頒獎機構
全球銀行1000強榜單第148位	英國《銀行家》雜誌
「2021年中國融資大獎」最具投資價值獎	中國融資
2021年度品牌建設銀行	21世紀經濟報道
2021優秀手機銀行	投資時報
「中國網銀行業評選」2021年度優秀區域性商業銀行	中國財經
「金橋獎」年度最具投資價值商業銀行	投資者網
2021卓越競爭力價值成長銀行	中國經營報
「2021年中國金鼎獎」年度支持地方經濟發展獎	每日經濟新聞
「第五屆零售銀行創新實踐大獎」城商行十佳零售銀行獎	零售銀行雜誌
「金譽獎」優秀現金管理類理財產品 「金譽獎」卓越投資回報銀行	普益標準
年度最佳信用卡用戶體驗獎	金融數字化發展聯盟
信用卡中心遠程銀行中心銀行業優秀案例典範	客戶觀察
2021年金融服務中小微企業優秀案例	中國中小企業投融資交易會組委會
2021年度卓越貢獻獎	城銀清算
年度市場影響力獎—核心交易商 年度市場影響力獎—貨幣市場交易商 市場創新獎—X-Repo	全國銀行間同業拆借中心
擔保品管理服務優秀機構	中央國債登記結算有限責任公司
2021年度遼寧黨建引領先鋒機構	遼瀋晚報
2021年度服務地方經濟發展傑出貢獻金融企業	全國省級黨報聯盟

## 一. 關於我們(續)

### 1.3 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	154.67	162.67
	淨利潤	億元	4.31	12.32
	基本每股收益	元	0.05	0.14
	資產總額	億元	10,061.26	10,379.58
	存款總額	億元	7,370.33	6,814.05
	貸款總額	億元	5,860.33	5,470.63
	平均總資產收益率	%	0.04	0.12
	股東權益報酬率	%	0.54	1.55
	不良貸款率	%	3.28	3.26
	撥備覆蓋率	%	130.87	114.05
資本充足率	%	12.12	12.23	
社會績效	納稅總額	億元	45.57	33.41
	慈善資金總額	萬元	537	528
	小微企業貸款餘額	億元	1,339.58	1,473.47
	每股社會貢獻值*	元	4.16	4.02
	員工總數	人	8,099	7,556
	女性員工比例	%	55.08	54.84
	年人均培訓次數	次	82	83
環境績效	綠色信貸餘額	億元	75.17	75.13
	電子銀行業務替代率	%	87	85
	總部辦公用電量	萬千瓦時	396.77	315.60
	總部辦公用水量	噸	52,890	55,979
	總部天然氣使用量	立方米	24,473	22,355
	總部辦公用紙量	百萬張	3.75	2.11
	總部辦公用油量**	升	64,580	71,713

\* 每股社會貢獻值=(年內納稅總額+支付員工工資+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。

\*\* 包括瀋陽地區所有營業網點鈔車用油量。

## 二. 承擔責任，主動溝通

### 2.1 社會責任理念

盛京銀行圍繞「做一家好銀行」的戰略願景，堅決貫徹落實黨中央國務院、人民銀行、銀保監會文件精神，堅守城商行「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」市場定位，回歸本源、專注主業，做「市民的銀行、城市的銀行」。堅持「存款立行、合規立行、人才立行、科技立行」基本行策，深入實施「聚焦存款增長，聚焦客群建設，聚焦價值創造，聚焦能力提升」經營策略，積極推進戰略轉型，融入東北振興發展規劃，實現規模、質量、效益均衡發展，向著建設現代化的城市商業銀行的目標邁進。

本行依託戰略發展目標，持續完善履行企業社會責任的長效機制。一是不斷加大服務實體經濟力度，秉持以客戶為中心的經營理念，切實解決客戶資金需求的難點和痛點問題，降低企業融資成本，實現自身發展與企業發展的共贏。二是踐行普惠金融理念，改進和完善中小微企業、「三農」經濟等經濟社會薄弱環節的金融服務。三是進一步樹立消費者權益保護理念，全力提升消費者保護工作質效。四是創新綠色金融產品和服務，推動綠色金融在國家區域發展戰略中發揮更加積極的作用。

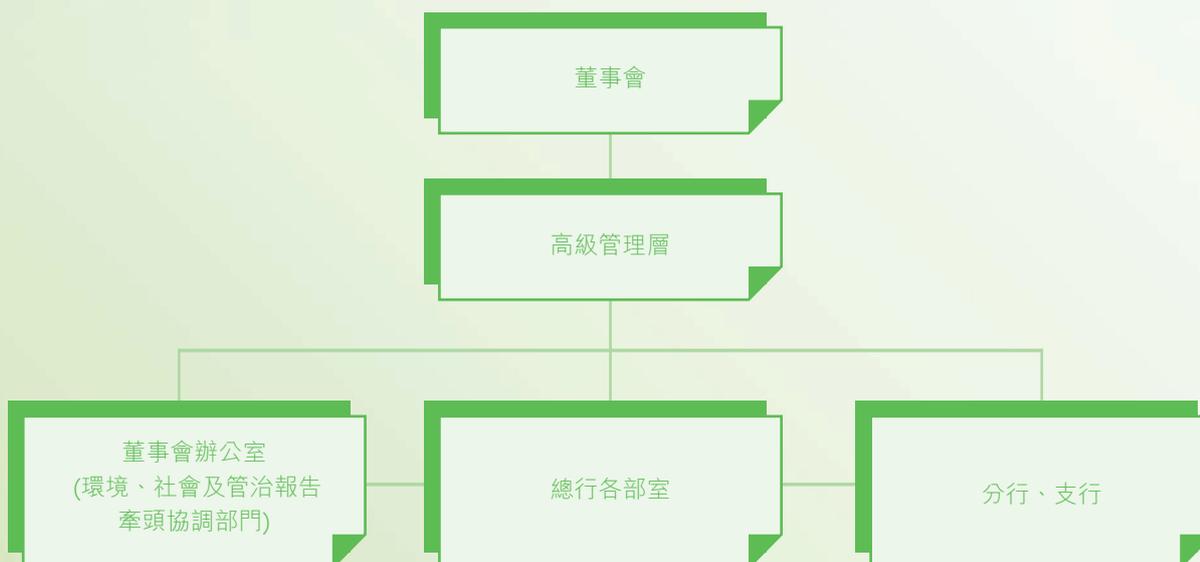


## 二. 承擔責任，主動溝通(續)

### 2.2 社會責任管理與實踐

本行在實現自身持續、穩定、發展的同時，積極履行社會責任，將社會責任理念貫徹在經營活動的各個方面。本行社會責任工作由董事會主導，高級管理層負責，董事會辦公室牽頭協調具體工作，並由總行各相關部門及分支機構協作執行，各部門分工協作，相互配合，共同推進和開展各項工作。

董事會辦公室作為環境、社會及管治報告牽頭協調部門協助董事會識別、評估、優次排列本行有關環境、社會及管治的重要事宜，並提交董事會對相關議題進行重要性分析，以確定本行環境、社會及管治的目標，同時協助董事會監督相關目標的執行情況。



社會責任管理構架

## 二. 承擔責任，主動溝通(續)

### 2.3 社會責任溝通

本行通過多種溝通方式加強與利益相關方的溝通和交流，並採取各種舉措滿足利益相關方的期望和訴求。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 <b>政府</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 響應國家政策</li><li>• 服務實體經濟</li><li>• 發展普惠金融</li><li>• 支持中小企業發展</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 政策文件及指引</li><li>• 專題報告</li><li>• 信息報送</li><li>• 工作會議</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 支持東北經濟振興</li><li>• 服務小微「三農」</li><li>• 成立消費金融公司</li><li>• 推動高新產業發展</li></ul>
 <b>監管機構</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 依法合規運營</li><li>• 防範金融風險</li><li>• 促進行業發展</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 監管政策</li><li>• 調研走訪</li><li>• 上報數據</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 加強內部控制</li><li>• 健全風險管理體系</li><li>• 加強日常檢查</li></ul>
 <b>股東</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續穩健經營</li><li>• 提升公司價值</li><li>• 提高投資回報</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東大會</li><li>• 公司公告</li><li>• 業績路演</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 完善公司治理結構</li><li>• 落實發展戰略</li><li>• 提高盈利能力</li><li>• 及時信息披露</li></ul>
 <b>客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 簡化業務流程</li><li>• 提高服務質量</li><li>• 豐富金融產品</li><li>• 保障消費者權益</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 營銷活動</li><li>• 客服熱線</li><li>• 問卷調查</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 優化業務流程</li><li>• 加強產品創新</li><li>• 提升服務品質</li><li>• 普及金融知識</li></ul>

## 二. 承擔責任，主動溝通(續)

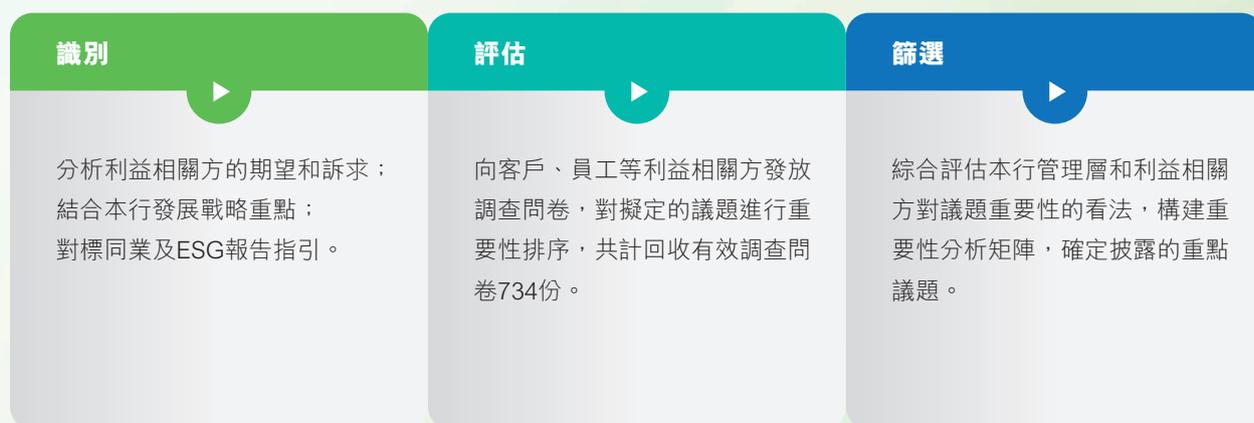
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 <b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>保障員工權益</li> <li>職業培訓與發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工會</li> <li>職工代表大會</li> <li>走訪慰問</li> <li>職業培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬體系</li> <li>加強員工培訓</li> <li>關愛員工生活</li> </ul>
 <b>供應商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購</li> <li>誠信履約</li> <li>合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>談判</li> <li>合作協議</li> <li>招投標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善採購管理制度</li> <li>加強業務合作</li> </ul>
 <b>合作夥伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>行業溝通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研討會</li> <li>項目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調研走訪</li> <li>加強同業交流</li> </ul>
 <b>社區</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展社區活動</li> <li>幫助弱勢群體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰問走訪</li> <li>社區服務活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會捐助</li> <li>組織社區活動</li> <li>員工志願者行動</li> </ul>
 <b>環境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持低碳經濟</li> <li>可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減排</li> <li>綠色金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色信貸</li> <li>綠色辦公</li> <li>電子銀行</li> </ul>

## 二. 承擔責任，主動溝通(續)

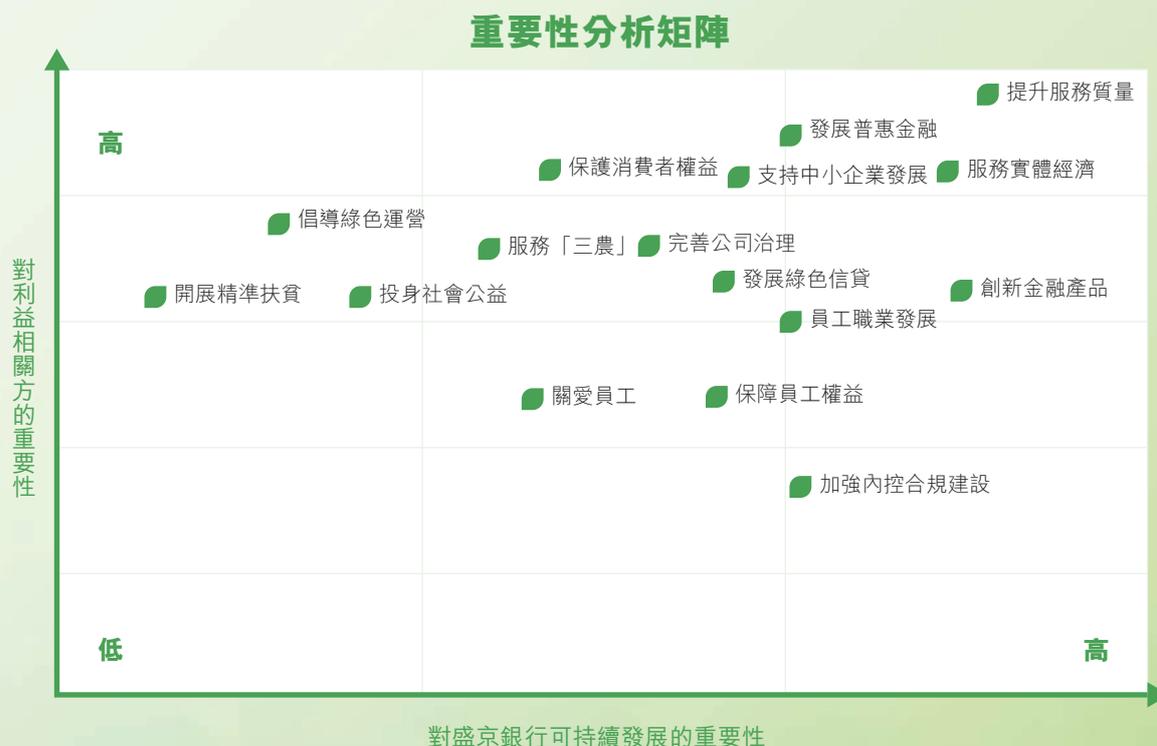
### 2.4 實質性議題分析

#### 實質性議題分析

本行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，並綜合本行管理層和利益相關方的意見對議題進行重要性評估，從而確定重要的實質性議題。



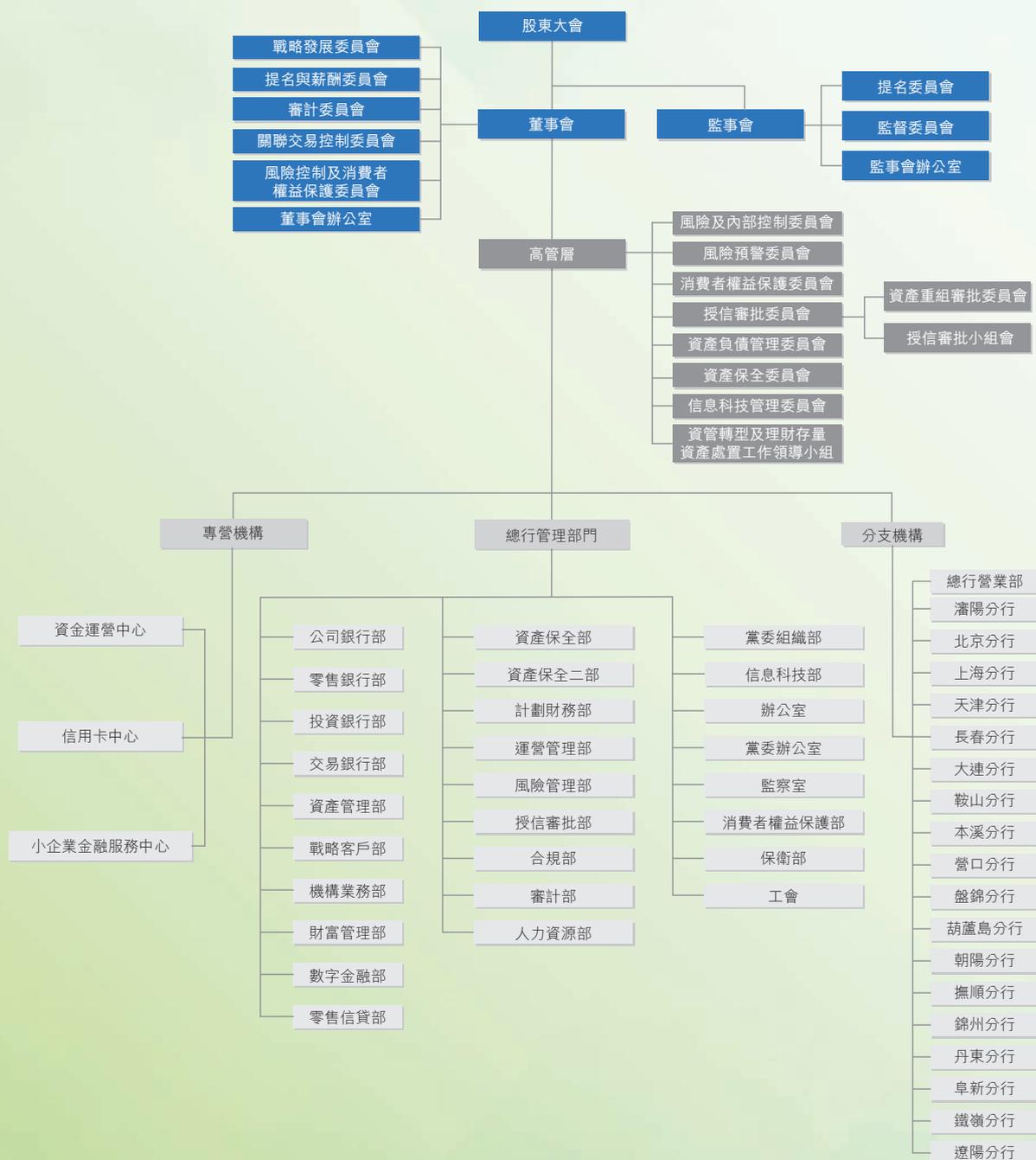
#### 重要性分析矩陣



### 三. 加強管治，防範風險

#### 3.1 完善公司治理

本行加強法人治理建設，不斷完善以股東大會為最高權力機構，董事會為決策機構，監事會為監督機構，高級管理層為執行機構的公司治理架構，制定了股東大會、董事會、監事會和高級管理層及其下設機構的議事規則、決策程序和工作制度，形成了權責清晰、有效制衡的良性治理格局。



盛京銀行組織架構圖

### 三. 加強管治，防範風險(續)

報告期內，本行共召開一次股東大會，審議通過了8項議案，內容涵蓋2020年度董事會工作報告、2020年度監事會工作報告、2020年度財務決算及2021年度財務預算報告、2020年度利潤分配方案、聘任2021年度審計師、發行新股的一般性授權以及建議發行金融債券。

截至報告披露日，本行董事會共有董事11名，其中執行董事4名、非執行董事2名、獨立非執行董事5名，獨立非執行董事人數佔比不低於董事會總人數的三分之一。董事會下設審計委員會、提名與薪酬委員會、戰略發展委員會、關聯交易控制委員會及風險控制及消費者權益保護委員會。報告期內，本行共召開董事會會議5次(包括通訊表決)，審議45項議案，並聽取了3項事項。

截至報告披露日，本行監事會共有8名監事，其中股東代表監事2名、職工代表監事3名、外部監事3名。報告期內，監事會共召開5次會議，審議、聽取了38項議案。

## 3.2 強化風險管理

2021年，本行緊緊圍繞「做一家好銀行」戰略願景，堅持科學穩健的風險管理策略，不斷優化全面風險管理體系，夯實信用風險管理基礎，提升風險管理核心競爭力，充分發掘風險管理價值創造屬性。明確總分行職責分工及崗位設置，系統開展培訓和考核管理，打通關鍵環節，以全面改善信貸風險管理體系入手，深入實施機構、區域、行業、客戶、產品等多維度差異化管控，持續推動體系、制度、流程再造；重點化解存量信貸風險，嚴控新增風險，強化貸後管理，超前風險預警，切實增強風險管理的主動性、系統性和全面性。資產負債、客戶及業務結構得到持續優化，風險信息系統和人才隊伍專業化水平顯著提升，風險管控能力不斷增強，有效保障了經營工作的穩健運行。



本行高度重視風險管理及內部控制建設，建立了「統一領導、垂直管理、分級負責」的風險管理體系，以識別、評估及管理本行面對的主要風險。具體而言，本行按照《商業銀行內部控制指引》、《商業銀行合規風險管理指引》等監管要求，從內部環境、風險識別與評估、內部控制活動、信息與溝通、內部監督五個方面構建風險管理及內部控制體系，建立了與本行發展戰略、經營規模、業務範圍和風險偏好相適應的風險管理及內部控制體系。本行董事會、監事會、高級管理

層持續關注和重視風險管理及內部控制成效，積極推動整改，優化制度、流程和信息科技系統，促進本行職能部門及各分、支行加強風險防控，提高經營質效。

## 三. 加強管治，防範風險(續)

### 3.3 合規穩健經營

本行構建風險內控文化，建立「正面有規範、反面有禁止、違規有處罰」的合規管理機制，從源頭上強化理念灌輸，培養底線思維，根植合規文化，引導全行員工固化行為規範。一是開展合規文化系列活動。開展「一把手講合規」、「全員學合規」活動，內容涵蓋監管部門新規新政解讀、業務主要風險點解析等，並通過「盛銀移動學習平台」向全行分享學習。開展合規主題演講比賽，通過系統性、常態化文化宣傳，在全行營造「人人學內控、人人講內控、人人受約束」良好合規氛圍。二是編製《內控合規手冊》。明確內控流程中的風險點及有效應對措施，提高風險防控能力。三是嚴格執行「員工從業行為負面清單」。明確違法違規發放貸款、充當資金掮客、參與民間借貸、經商辦企業等禁止性規定行為。四是強化員工行為管理。全面梳理不相容崗位，實施相應分離措施，形成崗位制衡機制。嚴格落實親屬迴避、重要崗位輪崗、強制休假制度，對有章不循、違規違紀行為堅決嚴肅處理，提升全行幹部員工風險意識和規矩意識。

#### 合規制度建設

本行按照匹配性、有效性、針對性原則，全面開展規章制度體系建設工作，以「十大重點制度」建設為核心，為管理提供政策支撐，完成涵蓋授信審批、資產保全、風險管理、財務管理、激勵約束、違規問責等十大方面重點制度建設，實現基礎關鍵性制度落地。初步構建公司治理、風險管理、內部控制、資產保全等八大制度框架，為合法經營提供有力保障。

本行制定《盛京銀行關於加強全面風險管理和內控合規的行動方案(2021-2023年)》，進一步提升內控合規管理水平，推動本行高質量發展。

#### 合規內控體系

建立由董事會、監事會、高級管理層及「三道防線」組成分工合理、職責明確的內部控制組織架構。董事會負責保證建立並實施充分有效的內部控制體系，保證本行在法律和政策框架內審慎經營。監事會負責監督董事會、高級管理層完善內部控制體系。高級管理層負責執行董事會決策，制定系統化的制度、流程和方法，採取相應的風險控制措施。三道防線各司其職，形成「相互合作、有效制衡、協調運轉」的內部控制體系。

## 三. 加強管治，防範風險(續)

### 內部審計

本行不斷推進行內部審計管理，提高審計工作質量和標準化水平，制定了《盛京銀行股份有限公司內部審計章程(修訂)》、《盛京銀行股份有限公司現場審計項目管理辦法(試行)》、《盛京銀行股份有限公司經濟責任審計管理辦法(修訂)》等制度，實現內部審計工作的獨立、客觀、有序開展，不斷提升內部審計的獨立性和有效性。內部審計工作致力於推動國家有關經濟金融法律法規和監管規則在本行的有效落實，促進本行建立並持續完善有效的風險管理、內控合規和公司治理架構，督促相關審計對象有效履職，共同實現本行戰略目標。內部審計獨立於經營管理、風險管理和內控合規，並對上述職能履行的有效性實施評價。本行董事會下設審計委員會，內部審計部門向董事會及其審計委員會負責並報告工作，接受董事會及其審計委員會的指導、考核和評價，接受監事會的監督，接受外部監管機構的監督和評價。

### 規範員工行為

為營造良好的員工行為文化，加強內部管理，約束員工日常行為，制定了員工合規手冊，對員工的基本操守、職業行為等日常行為進行詳細規定，強調了禁止性行為，並出台了員工行為排查等監督管理制度。對員工手冊認真貫徹執行，將員工行為準則融入到日常行為動態管理之中，形成長效機制。

### 反貪污政策

2021年，盛京銀行黨委高度重視黨風廉政建設和反貪污腐敗工作，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，主動擔實黨委班子黨風廉政建設和全面從嚴治黨主體責任，建立黨委領導、紀委協調、各部門及分支機構分工負責、團結協作的黨風廉政建設管理體制和工作格局，全面推進從嚴治黨、從嚴治行，縱深推進黨風廉政建設和反腐敗工作，緊密結合混合所有制境外上市金融企業實際，嚴格執紀問責，嚴懲違法犯罪，堅決同內外勾結侵害盛京銀行合法權益行為作鬥爭。本行通過黨委書記講黨課、紀委書記開展全行100餘名經營管理人員廉潔提醒談話等活動，常態化開展反腐倡廉宣傳和警示教育，持之以恆正風肅紀，堅決糾制「四風」腐敗問題，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐，積極營造風清氣正的良好發展環境。報告期內，本行沒有發生涉及貪污、賄賂等違法違規的訴訟案件。

### 三. 加強管治，防範風險(續)

#### 反貪污措施

大數據賦能案件風險防控，排查從業人員異常行為。為全面提升員工異常行為排查質效，在每季度開展全員異常行為排查基礎上，開發建設員工行為監測系統並上線運行，運用大數據、信息化手段動態監測員工異常行為，對內部風險、外部風險、廉潔風險和員工異常行為實時預警，顯著提升員工異常行為排查質效，大幅提升員工依法合規、廉潔從業意識，有效防範各類案件風險。

常態化開展廉政警示教育。注重清廉金融文化建設，強化廉潔從業教育，對本行董事會成員、總行班子成員、總行部門及分行班子成員開展廉政提醒談話，在全面風險與合規內控視頻會議上對全行經營管理人員集體廉政提醒談話，開展精選案例專題培訓，邀請瀋陽市經偵食藥偵支隊專家做普法專題講座，組織學習遼寧銀行業金融機構涉刑案例，觀看《國家監察》、《巡視利劍》等警示教育片，利用「盛銀移動學習」手機平台開展全員培訓，印發員工行為管理「十五個嚴禁」，亮出15道從業紅線，築牢廉潔從業的思想道德防線。

#### 舉報程序及渠道

為堅定維護盛京銀行合法權益，堅決打擊各類違規違紀違法行為，營造風清氣正的企業生態，本行接受全體從業人員就侵害本行合法利益、違反法律法規及本行規章制度等問題的實名舉報，客觀反映舉報問題。總行監察室在總行機關、各分支機構辦公場所設立「舉報渠道公告板」，舉報人可直接撥打舉報電話、發送郵件至舉報郵箱、也可寫信郵寄至盛京銀行總部。盛京銀行承諾：對實名舉報信息及時調查核實；對舉報來源及信息嚴格保密；舉報問題線索一經查實，對違規違紀人員依紀依規嚴肅問責；涉嫌違法犯罪的，移送司法機關追究其刑事責任。

#### 執行及監察相關制度

為進一步加強紀檢監察體系管理，完善調查審查工作機制，制定了《盛京銀行紀檢監察工作管理辦法》；為規範從業人員行為，制定了《盛京銀行從業人員異常行為排查工作管理辦法》；為規範問責管理，制定了《盛京銀行問責管理辦法》等制度，已逐步形成規範的問責管理制度體系。

2021年，本行先後組織員工進行反貪污教育培訓5次。通過培訓提高了員工思想政治素質，增強了拒腐防變能力，教育和引導從業人員勤奮做事、廉潔做人，依法合規、履職盡責。

### 三. 加強管治，防範風險(續)

## 反洗錢管理

本行嚴格遵守國家反洗錢法律法規，扎實履行反洗錢法定義務和社會責任。報告期內，本行持續深化洗錢風險管理，深化貫徹落實反洗錢監管意見要求，提升科技支撐能力，鞏固整改成果，進一步夯實反洗錢工作基礎，不斷提升洗錢風險管理的有效性。一是持續強化制度體系建設，結合本行業務發展和風險管理需要，加強反洗錢監管政策的「外規內化」，深入落實反洗錢各項法律法規要求。二是加強科技支撐能力，不斷推動系統智能化建設，完善優化監測模型指標，持續提升系統監測分析能力。三是扎實開展反洗錢培訓工作，建立常態化培訓機制，做好反洗錢人才儲備及專業梯隊建設，不斷提升業務人員及反洗錢人員的履職能力。四是利用網媒宣傳、陣地宣傳、走進校園宣講等形式，積極開展反洗錢宣傳活動，從嚴落實打擊治理電信網絡詐騙工作，深入推進掃黑除惡工作成效，不斷提升社會公眾的洗錢風險防範意識。五是落實「風險為本」原則，強化對高風險業務的監測與管控，加強對高風險客戶及產品的風險管理，不斷提升風險管控能力。

### 案例

為拓寬金融知識宣傳教育活動受眾面，正確履行金融機構職責，盛京銀行阜新分行先後走進阜新阜蒙縣第二高級中學、開發區實驗小學及民族街小學，結合教師節契機，向教師及學生宣講金融知識，引導廣大師生了解金融服務、合理使用金融工具，提升保障自身信息及資金財產安全的意識和能力。切實履行社會責任，為構建良好金融環境貢獻力量。

The image shows several brochures from Shengjing Bank. The main brochure on the right is titled "提升洗钱犯罪打击效力 维护辽沈地区金融安全" (Increase the impact of money laundering crime strikes and maintain financial safety in Liaoning). It features a scale of justice and a person. Other brochures include "怎样才能更好保护自身合法权益, 远离'洗钱'陷阱呢?" (How to better protect your own legal rights and avoid 'money laundering' traps?), "筑牢五招 轻松远离'洗钱'陷阱!" (Five tips to easily avoid 'money laundering' traps!), and "以案说法 认识洗钱违法犯罪活动及其危害 提升公众洗钱风险防范意识" (Case study: Recognize money laundering criminal activities and their harm, and improve public awareness of money laundering risk prevention).

### 三. 加強管治，防範風險(續)

#### 反詐騙宣傳

電信網絡詐騙作為一種新型犯罪手段，具有犯罪成本低、犯罪手法多變、打擊難度大等特點，使之成為近幾年社會治安的突出問題。電信詐騙不僅危害群眾財產安全，而且造成社會信任危機。對此，本行深刻認識到，應當以提高思想認識為重點，增強人民群眾防範意識。

##### 案例

針對詐騙高發情況，為保障群眾財產安全不受侵犯，使廣大群眾認清新型電信網絡詐騙套路，提高防騙意識，本行阜新分行前往阜新市海州區五龍街道開展「黨建引領、反詐先行」主題活動。講解反詐知識，發放反詐騙知識宣傳單及新春對聯，在給居民送去新春祝福的同時，提高居民防範意識。



#### 知識產權保護

本行根據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國民法典》等法律法規開展知識產權保護工作，充分發揮知識產權對企業經營的支持保護作用，健全知識產權管理體系建設，增強企業的核心競爭力。為防範知識產權侵權事件的發生，發佈了關於知識產權保護和授權內合理使用的法律意見、關於規範宣傳字體授權使用的通知等，實行對外宣傳事前審查。在積極做好本行知識產權申請、管理及保護工作的同時，尊重他人合法權利，防範知識產權侵權風險。

## 四. 服務經濟，造福民生

### 4.1 助力區域經濟發展

本行大力支持國家重大發展戰略，支持區域經濟發展，不斷優化信貸資金投向，加強對十大優選行業的支持，為企業提供涵蓋現金管理、交易結算、供應鏈金融、投融資在內的多元化、定製化的金融服務。積極參與「遼寧—長三角招商引資促進周」活動和「2021遼寧國際投資貿易洽談會」。本行充分發揮區域金融主力軍作用，全面支持國有企業改革，積極推進企業改革重組工作，幫助企業改善經營情況，助力企業轉型升級。本行認真貫徹落實各項普惠金融政策，設立普惠金融專櫃，持續加大普惠信貸投放力度，業務增速創歷史新高。大力開展供應鏈金融，為民營和小微企業提供精準方案，助力「老字號」、支持「原字號」、賦能「新字號」，激活區域經濟活力。



#### 助力地方重點企業發展

盛京銀行始終圍繞省委省政府的重大決策部署，為遼寧地區基礎設施完善和重大項目建設提供優質高效金融服務。通過「總對總」營銷洽談，充分挖掘重點業務合作需求、研究下階段合作思路。對接中國鋼鐵工業協會、中國石油和化學工業聯合會、中國物流與採購聯合會、遼寧省汽車產業協會、瀋陽市農業產業鏈協會等國家級、省市級行業協會及省工信廳、住建廳、科技廳等重點省屬委辦廳局，強化政策導向與市場研究，有效搭建拓客平台。



## 四. 服務經濟，造福民生(續)



### 持續支持製造業高質量發展

按照「中國製造2025」的戰略發展要求，為加大高端裝備製造業營銷力度，強化總分行協同服務能力，本行成立高端裝備製造業推動小組，對全行範圍高端裝備製造業儲備客戶、重點項目進行全面跟進及業務指導，各經營機構篩選轄內高端裝備製造業相關客戶，從優選客戶入手，集中專業團隊服務對接，依託目標客戶名單尋找行業核心客戶及其上下遊客戶，為客戶提供專業化、綜合化服務方案。



### 持續支持實體經濟高質量發展

本行堅持區別對待、有扶有控的信貸投放策略。2021年，本行緊緊圍繞國家經濟結構調整和產業優化升級，優先選定了將裝備製造、數字科技、民生公用、現代農業、醫藥醫療、新型零售、城市更新、鋼鐵冶金、能源石化、政府金融作為十大優選行業，制定行業經營策略和授信政策，突出年度發展重點，形成差異化行業經營佈局。深入實施行業客戶名單制營銷，動態更新項目庫，配套制定各行業營銷指引，通過對行業經營模式及行業風險分析，有效選擇目標客戶，合理選擇產品配套及運用場景，滿足目標客戶的金融需求，引導分支機構合理規劃投放進度與投放結構，實現優質高效信貸投放。



## 四. 服務經濟，造福民生(續)

### 4.2 服務「京津冀」一體化

本行緊抓京津冀一體化發展機遇，以「一基地三區」為抓手，優先支持符合國家政策支持的產業行業及京津冀協同發展項目，主動對接裝備製造等傳統產業轉型升級，加大對綠色環保、信息科技、交通一體化、產業升級轉移等重點領域和基礎設施建設支持力度。充分利用本行在天津、北京和上海等重點區域設立外埠分行的有利條件，通過省內和省外分行的有效聯動營銷，加大對重點項目和重大工程的信貸投放力度。

#### 案例

2021年以來，本行北京分行緊跟政策導向，積極調整並完善本行授信政策，把握京津冀區域內基建項目機會，重點圍繞通州城市副中心建設，北京新機場以及其交通配套工程、新機場臨空經濟區的建設等，優先支持信貸風險可控、具有潛在延伸合作機會、綜合收益高的項目，並以此為契機與授信客戶逐步建立長期的業務合作；積極探索創新融資產品模式，通過全產業鏈的融資服務，大力支持京津冀區域內的交通基礎設施建設、生態環保建設及產業升級轉移等實體經濟，切實有效地助力京津冀地區協同發展。

#### 案例

本行天津分行堅持以京津冀協同發展國家戰略作為重要營銷拓展領域，充分發揮天津地區優勢，重點支持濱海新區、天津自貿區建設，優先支持現代服務、產業結構調整等領域優化業務資源配置，加大對京津冀交通一體化、生態環境保護、產業升級轉移等重點領域和基礎設施建設的支持力度。同時，實施差異化的信貸投放政策，優先安排符合京津冀發展戰略客戶的資金投放，在風險可控的基礎上，為企業定製專屬授信方案。

## 四. 服務經濟，造福民生(續)

### 4.3 扶持小微企業

小微企業是國民經濟和社會中發展的主力軍，是擴大就業、改善民生、促進創業創新的重要力量，在穩增長、促改革、調結構、惠民生、防風險中發揮著重要的作用。多年來，盛京銀行積極貫徹落實普惠金融惠企政策，始終堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」的市場定位，把為經濟社會發展服務作為出發點和落腳點，依託體制機制和決策優勢，積極履行金融企業社會責任，不斷深化普惠小微企業信貸金融服務，努力提升服務實體經濟的能力和質效。

#### 案例

某米業有限公司成立於2018年，是一家主要從事糧食收購，大米、水稻銷售業務的小微企業。隨著金秋時節的到來，該公司的稻米收購工作正在進行。該公司負責人表示，公司與客戶關係穩定，市場前景看好，今年想擴大收購規模，但資金短缺成為一道難以逾越的鴻溝。加之公司沒有能力提供抵押物，想要融到資金更是難上加難。看到盛京銀行「普惠金融一站式服務」的宣傳，抱著試試看的心態進行了業務諮詢。

盛京銀行「普惠金融一站式服務」的工作人員在接到該公司融資需求後，立即組織普惠客戶經理進行實地調查，並第一時間開展了授信方案設計等相關工作。考慮到該企業經營穩定、銷售渠道暢通，採取企業信用模式，為其提供了資金支持。盛京銀行從企業角度出發，為其提供綜合授信業務，在合同規定的有效期內，企業可根據經營需求多次提取貸款、逐筆歸還貸款，也可一次提款、分期償還本金，並可在授信額度內循環使用貸款資金，既幫助企業節省了資金成本，也節約了辦貸的時間成本。

## 四. 服務經濟，造福民生(續)

### 4.4 加強「三農」金融服務

本行緊緊圍繞支持「三農」工作指導思想，充分發揮縣域地緣優勢，適時加大信貸投放力度，有力地支持農業科技發展和農村企業成長，推動了縣域經濟的持續快速發展。在信貸規模上，優先滿足「三農」信貸需求，結合涉農企業資金需求特點，適度提高農村企業授信額度，加大涉農企業貸款投放。結合涉農企業生產經營特點、資產規模、經營週期和風險狀況等方面，合理設定企業流動資金貸款期限，有效滿足季節性或臨時性資金需求。通過社區銀行、手機銀行、電視銀行、網絡銀行等多種渠道為客戶提供服務，完善和優化標準化產品，全面提升對涉農企業的金融服務水平。在風險可控的前提下，簡化審批手續和操作環節，提高審批時效，確保支農貸款的及時發放。

#### 案例

遼中富民村鎮銀行按照人民銀行、銀保監局等部門要求，先後出台了延期還本付息政策及涉農貸款，對本區域的實體經濟發展起到促進作用，極大的支持了本地區「三農」經濟的發展。根據當前農村經濟社會發展變化趨勢和當地「三農」金融需求，積極探索、創新可操作性強的金融產品與服務方式，以市場化為導向，以政策扶持為支撐，特推出農戶貸款，個人經營性貸款，小微企業貸款，全力助推地方經濟發展。同時大力實施減費讓利政策，讓利於民，讓利於企，降低農村客戶融資成本。

#### 案例

本行北京分行結合首都各區縣產業結構調整方向，準確把握信貸資金區域投向，積極尋求合作機會，大力支持鄉村旅遊業、生態農業、特色林果業、農副產品加工業的發展。截至2021年末，分行涉農貸款餘額1.37億元，主要支持企業註冊所在地為縣城、農村的企業的貿易融資業務，支持其經營發展。

## 四. 服務經濟，造福民生(續)

### 4.5 推動新興產業和高科技產業發展

本行實施差異化信貸政策，加大對戰略性新興產業的支持力度。製造業是實體經濟的主體，是科技創新的主戰場，是供給側結構性改革的主攻領域。本行堅持實施區別對待、有扶有控的信貸投放原則，不斷優化金融支持方向和結構，著力加強對製造業科技創新和技術改造升級的中長期金融支持，積極拓寬裝備製造業企業的多元化融資渠道，促進製造業結構調整、轉型升級、提質增效和由大變強。



### 4.6 促進消費金融發展

本行以不斷探索、不斷創新的精神，積極履行社會責任，一直在拉動居民消費、促進商業繁榮、改善金融服務環境、服務實體等方面發揮積極作用。基於本行在零售業務長期發展過程中的豐富市場經驗、客戶資源、專業風控能力等多方面優勢，持續推動消費信貸發展，逐步搭建消費金融產品體系，細化客群，拓寬渠道，為客戶解決一次性支付壓力，從而激發消費意願、挖掘其消費潛力，幫助客戶提前享有美好生活。

本行發起設立的盛銀消費金融有限公司(以下簡稱「盛銀消費」)在全國範圍展業，滿足不同地區人民的消費金融需求。截至2021年末，累計服務客戶479.03萬戶，累計投放貸款291.72億元。在地域上，盛銀消費通過開展遼瀋特色業務優先滿足遼寧客戶需求，截至2021年末，盛銀消費金融公司在遼寧省累計投放貸款9.17億元，累計服務遼寧省客戶13.99萬戶。盛銀消費金融公司積極踐行普惠金融政策導向，堅持線上、小額、分散產品定位，積極響應監管政策要求壓降利率。通過建設多元化渠道進一步提升客戶服務能力，夯實基礎，合規經營持續優化，注重消費金融業務開展過程中的風險防控，嚴格要求在合規的前提下開展各類業務，深入開展合規事項檢查，按月排查營銷宣傳展示頁面、宣傳標語等是否存在虛假、誇大等侵犯消費者權益的事項。

## 四. 服務經濟，造福民生(續)

### 4.7 創新金融服務模式

為有效滿足企業的融資需求，本行不斷豐富和創新產品序列，推出了應收賬款質押、股票質押、商標專用權質押、經營性物業貸款、倉單質押、專利權質押等業務產品。同時，根據不同層級客戶的業務需求提供差異化金融服務，整合優化大額存單、對公理財、現金管理業務等公司類產品，將金融產品系統地嵌入核心客戶及其產業鏈上下游企業的交易行為，由標準化、單一化逐步升級為多樣化、定製化，最大限度地為客戶提供專業化服務。

### 4.8 響應「東北振興」國家戰略

隨著我國「十四五」規劃正式啓動，加快構建以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局，本行立足新發展階段、貫徹新發展理念、構建新發展格局，順應國家產業升級和經濟結構調整的趨勢，積極融入國家和區域發展大局。對公業務方面，本行將裝備製造、數字科技、民生公用、現代農業、醫藥醫療、新型零售、城市更新、鋼鐵冶金、石化能源、政府金融作為十大優選行業，緊跟國家戰略中的重點項目及其衍生業務機會，以十大優選行業和區域優勢行業為重點，形成差異化行業佈局。同時，因地制宜構建新型銀政合作關係，立足本地，搶抓瀋陽建設中心城市機遇，在數字遼寧、智造強省建設、瀋陽現代化都市圈建設中加強政府合作，挖掘發展機會，在瀋陽「振興新突破 我要當先鋒」專項行動中爭當金融先鋒。零售業務方面，本行以客戶需求為中心，以場景為切入點，用好各類產品，將賬戶、結算、存款、投資、融資等金融功能融入社區物業、智慧校園、生活服務、公共交通、商圈經營、資金監管、醫療健康、旅遊出行、互聯網服務九大高頻生活場景，實現全場景客戶獲取和經營。

## 五. 綠色發展，保護環境

### 5.1 開展綠色信貸

#### 貫徹綠色信貸發展戰略

本行深入貫徹落實國家關於綠色信貸發展戰略，將綠色環保理念貫穿於各項經營管理活動之中，建立有效的綠色信貸管理體系，加大對低碳經濟的信貸投入，對符合國家節能減排和環保要求的企業和項目加大支持力度，將信貸資金投放於環保、節能、清潔能源、清潔交通等綠色產業。同時，對於高耗能、高污染和資源消耗型的企業和項目從嚴限制，加強對產能過剩行業市場變化、生產經營情況的跟蹤與研判。全年無重大環境和社會風險事故發生，大力推動了地方綠色經濟、循環經濟和低碳經濟發展。截至2021年12月31日，全行綠色信貸貸款餘額合計人民幣75.17億元。

#### 優先支持綠色信貸客戶

本行在綠色信貸客戶的營銷、準入、額度以及利率方面給予優先支持，不斷加大對生態和綠色信貸的扶持力度，貸款餘額呈現增長趨勢。本行綠色貸款投向主要為節能環保、清潔生產、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等領域。其中，重點投放的子領域主要包括：節能鍋爐製造，新能源汽車關鍵零部件製造和產業化，礦產資源綜合利用，汽車零部件及機電產品再製造，生產過程節水和水資源高效利用，太陽能利用設施建設和運營，城市慢行系統建設和運營，用能權交易服務，生態環境監測等。同時，對高耗能企業貸款需求進行嚴格控制，推動「兩高」項目綠色轉型升級，助力實現碳達峰、碳中和戰略決策，優化信貸結構，促進發展方式轉變。

#### 首筆綠色銀團貸款落地

2021年，本行成功實現首筆遼寧省內某風電項目的綠色銀團貸款業務落地。該項目的落地，實現了本行在風電項目領域零的突破，項目建設後，為企業在提高當地環境質量，造福人民，實現綠色低碳發展和生態文明建設提供了關鍵支撐。本行將充分調動金融資源，提供直接間接、表內外的綜合化、全方位的金融便利和「一攬子」金融服務，有效滿足客戶融資需求的同時，為進一步推進遼寧民營經濟發展做出積極貢獻。

## 五. 綠色發展，保護環境(續)

### 5.2 推廣綠色服務

本行推動數字金融業務創新，跟蹤行業發展趨勢，整合客戶、業務、產品、渠道資源；開展數字金融業務創新，刻畫數字化客戶旅程，統籌全行金融科技創新需求，進行數字金融創新項目全流程管理，推動零售、對公數字金融協同發展。

本行著力於提高客戶線上交易率。一是著重強化以手機銀行為主的個人渠道服務提升，堅持以用戶為中心，持續改善渠道體驗，組建體驗團隊，2021年完成功能升級優化289項，「以體驗促交易」。二是強化企業網銀、現金管理系統功能優化，對通知存款、電子回單、電票等104項產品和功能進行優化改善，企業網銀交易筆數較2021年初增長344.58萬筆，增幅165.4%。

本行著力構建「銀行+」開放銀行模式，統籌全行各條線、分支行融入互聯網生態，開展線上化、場景化、數字化業務經營能力建設，實現客戶全面拓展、持續經營，提升數字金融對全行經營發展貢獻度，進一步推廣線上服務、綠色服務。



#### 自助銀行

本行加大智能化自助設備投入力度，持續進行設備功能的迭代升級，提高網點服務水平。本年度新增平板式移動發卡設備、智能櫃檯等智慧終端130台，並新增自助設備回單打印、社保繳費等多項功能，實現了更加精準、貼心的差異化客戶服務。截至2021年12月31日，本行擁有1,852台自助終端機，包括自助存取款機、查詢繳費機、移動開卡機、VTM櫃員機、智能櫃檯、高速存取款一體機、互動桌面等自助終端設備。



## 五. 綠色發展，保護環境(續)



### 個人網銀

本行個人手機銀行是利用移動通信網絡為客戶提供便捷線上服務的重要渠道，積極應用金融科技技術，滿足零售客戶移動「金融+生活」需求。本行個人網上銀行利用互聯網技術通過PC端為客戶提供全面、高效、安全的綜合性的銀行服務，使客戶足不出戶就能夠安全便捷地管理財富。

截至2021年12月31日

個人網上銀行客戶累計達

**66.95**萬戶

交易筆數

**73.59**萬筆

比上年末增長

 **2.2%**

累計交易金額人民幣

**6,613.28**億元



### 企業網銀

本行為更好地滿足客戶需求，加快對公在線渠道建設，對企業網銀快速迭代升級，2021年企業網銀新增定期存款，通知存款，單位大額存單轉讓等產品，優化電子回單，電子票據等功能，共計104項，豐富了本行在線產品和功能，拉動交易量大幅增長，提升了本行在線運營服務能力和客戶服務體驗。

截至2021年12月31日

企業網上銀行客戶累計達

**5.23**萬戶

交易筆數

**552.86**萬筆

比上年末增長

 **25.1%**

累計交易金額人民幣

**21,117.67**億元

## 五. 綠色發展，保護環境(續)

### 手機銀行



本行堅持以客戶為中心，持續推進手機銀行服務提升，建立覆蓋行內專家和行外客戶的體驗團隊，廣泛調研客戶需求，有效提升手機銀行應用體驗，不斷提高客戶活躍度；持續深化客群服務能力，針對財富管理、代發工資、退役軍人等零售客群提供差異化專屬服務，打造便捷、智能、安全、親和的個人移動金融平台。

截至2021年12月31日  
手機銀行客戶累計達

**346.81** 萬戶

2021年累計交易金額人民幣

**11,832.79** 億元

比上年同期增長

 **238%**

交易筆數

**3,261.32** 萬筆

比上年同期增長

 **155%**

### 微信銀行



本行微信銀行基於「盛京銀行」微信公眾號為客戶提供金融服務、在線客服、信息推送等服務，關注公眾號即可享受便捷服務和豐富資訊。本行積極豐富微信銀行服務功能，滿足客戶便捷查詢、快速繳費等需求，並通過微信銀行向用戶推送產品信息，使客戶及時瞭解本行最新產品信息，增加客戶瞭解投資理財、權益保護、風險防範等金融知識的途徑和頻率，引導客戶安全合理地使用銀行產品和服務，提升客戶保障自身財產、信息安全的意識和能力。

截至2021年12月31日  
本行微信銀行客戶

比上年末增長

**84.70** 萬戶

 **7%**

## 五. 綠色發展，保護環境(續)

### 5.3 倡導綠色運營

本行把環境和資源的保護視為重要的責任。始終嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國水法》等相關法律法規。

為倡導綠色辦公理念、注重節能環保工作宣傳、提高能源管理水平，本行制定《盛京銀行總行機關建設意見》，對環境衛生維護提出明確要求，強化員工環保意識，並建立監督檢查與處罰機制，增強制度執行力；印發《盛京銀行辦公室關於營造「綠色辦公、低碳生活、節能降耗」的倡議》，號召全體員工節約用電、節約用水、節約使用辦公用品、提倡無紙化辦公、避免耗材浪費，牢固樹立節約意識和責任意識，嚴格避免資源浪費和損失，逐漸形成崇尚環保、節儉的企業文化；建立維護OA辦公自動化系統，推動綠色辦公，提升無紙化辦公水平。

本行不斷提升自身環境與社會表現，推行綠色運營，努力將環保節能低碳可持續發展的理念融入本行的日常運營之中，致力於提升各項能源、水資源、物料的利用效率，更好地依循與經營業務相關的國家和地方法律法規，減少對各項天然資源的使用，並做好環境保護，保障節能工作的有效落實。

盛京銀行2021年能源消耗及廢棄物排放表

類別	單位	2021年
總部辦公用電量	萬千瓦時	396.77
總部辦公用電量人均密度 <sup>1</sup>	萬千瓦時／員工	0.42
總部辦公用水量	噸	52,890
總部辦公用水量人均密度 <sup>1</sup>	噸／員工	56.03
總部辦公用油量*	升	64,580
總部辦公用油量人均密度 <sup>1</sup>	升／員工	68.41
總部天然氣使用量	立方米	24,473
總部溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	2,578.16
—直接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	193.08
—間接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	2,385.08

\* 包括瀋陽地區所有營業網點鈔車用油量

\*\* 包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放

\*\* 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

1 報告期內，總行口徑員工總數為944人

## 五. 綠色發展，保護環境(續)

本行持續與專業的垃圾回收、清運公司合作，踐行垃圾分類回收理念，最大限度減少無害廢棄物的產生。全面貫徹落實習近平總書記對垃圾分類工作作出的重要指示，學習借鑒他行的先進經驗；立足本行實際，有效開展工作，努力建立起良性循環的長效機制。報告期內，總行範圍內共產生生活垃圾約168噸，人均密度0.18噸<sup>1</sup>。本行為非生產型企業，主營業務不涉及高污染或高排放情形，未產生明顯有害廢棄物，日常使用的電池、廢棄燈管等有限的有害廢氣物，均通過垃圾回收公司妥善進行無害化處理。

本行充分認識到重大氣候變化對於銀行的經營發展將產生重要影響，積極響應國家環保政策，與遼寧省地質勘探礦業集團簽署戰略合作協議，在土壤環境治理、山水林田生態保護修復等領域，共享資源、優勢互補，攜手助力「雙碳」變革。同時，本行在制定相關業務和科技系統應急預案時，充分考量氣候災害的影響，根據受損害的節點、範圍和影響程度，劃分突發事件等級，明確具體措施，成立應急處置領導小組，提供充分的人員、物資及系統保障。報告期內，未發現對本行經營已經或可能產生影響的重大氣候相關事宜。

### 節能減排措施

為響應國家「努力建設成資源節約型，環境友好型和諧社會」的號召，本行印發了《盛京銀行辦公室關於營造「綠色辦公、低碳生活、節能降耗」的倡議》，逐漸形成崇尚環保、節儉的企業文化，積極推行綠色辦公，推進落實節約能源，提高能源利用效率和經濟效益，緊緊圍繞「節能減排，科學發展」這一主題，因地制宜，人人參與，採取多種形式，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：



#### 節約用電

空調、照明等用電設施及電腦、打印機等辦公設備不使用時及時關閉，杜絕長明燈，減少待機消耗，優先選用環保節能型電器和設備，杜絕使用明令禁止的小家電，班後及時關閉電源開關，三層以下不使用電梯。大力宣傳綠色辦公、低碳辦公，建立監督檢查與處罰機制，督促員工形成節能減排的自覺性，把制度落實轉化為行動自覺，提高責任意識、效率意識和服務意識，切實加強全行厲行節約的工作作風。



#### 節約用水

加強用水設備日常維護，定期進行巡檢維修，杜絕跑、冒、漏、滴和長流水現象，加強對員工的宣傳教育，逐步形成文明、節約的行為模式，促使員工自覺養成節約用水的良好習慣，避免浪費水資源。本行通過多項節水措施，總部用水量較上年度節省約3,089噸。本行在求取適用水源上無任何問題。



#### 節約辦公耗材

加強辦公耗材管理，對辦公用品及耗材等全行性物資線上採購供應商進行招標，實行線上採購，使辦公用品及耗材管理工作規範化、科學化、精細化。同時設立部門物品領用分戶賬，制定各部門定期對賬制度，更加準確地掌握辦公用品及耗材的使用規律，為進一步科學規範地制定物資配置規劃打好基礎。大力提倡線上辦公、無紙化辦公，減少紙質資料印發，採用雙面印刷。

<sup>1</sup> 報告期內，總行口徑員工總數為944人

## 五. 綠色發展，保護環境(續)



### 節約公車油耗

不斷鞏固公務用車改革成果，堅持制度創新、統籌兼顧、保障一線。不斷提高車輛管理人員和駕駛人員的業務操作技能，堅持科學規範駕駛，將配備公務用車與業務發展實際需求相結合，建立符合現代企業特點的公務出行保障方式，有效配置資源，加強車輛維護保養，定期對公車進行檢查保養，合理調度使用，降低運行成本，有效控制公車油耗。



### 倡導綠色數據中心

不斷利用虛擬服務器替換物理服務器，節省採購、電力和冷卻成本，減少能耗與製冷需求。截至2021年末，本行數據中心使用虛擬化服務器3,893台(2020年末3,060台)。2021年累計節約採購費用約4,723萬元，節約運維費用約558萬元，節省電力約750萬度，減少二氧化碳排放量約5,885噸。



### 廢棄物處理



循環利用替換下的終端設備。2021年，循環利用設備264台(計算機終端118台，存打102台，針打20台，國光鍵盤22台，網絡設備2台)。



廢舊報紙、雜誌、書籍集中收集處理，防止資源浪費。



危險廢棄物通過垃圾回收公司妥善處理，避免環境污染。



辦公區域升級改造過程中，辦公傢俱充分利舊，避免浪費。



## 五. 綠色發展，保護環境(續)

### 供應商管理

本行制定了集中採購管理制度，全行實行統一管理、統一議價的管理原則，優先採購本國物資及節能環保產品和國家扶持產品。按照不同項目特點選擇行業內優秀供應商，在遵循「公開透明、公平競爭」原則的基礎上，綜合考慮供應商的社會責任表現。重點關注供應商是否具有獨立承擔民事責任的能力、是否具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度、是否具有履行合同所必須的設備和專業技術能力、是否具有依法繳納稅收和社會保障資金的良好記錄、在經營活動中是否出現過重大違法記錄或較大數額罰款等行政處罰。

截至2021年末，本行共開展採購項目72個，其中招標項目51個，單一來源採購項目21個。



本行堅持和貫徹節能環保採購理念，積極落實綠色採購政策，鼓勵供應商將環境保護和節能降耗等要求納入其管理體系中，優先選用取得環境管理體系認證和產品具有環境標誌的供應商，積極向供應商傳達本行對綠色採購的支持和主張，促進供應商改善生產環境。

截至2021年末，本行信息科技類服務供應商共有76家，其中：

按地區劃分的供應商數量		
	東北地區	13
	華北地區	35
	華東地區	17
	華南地區	8
	華中地區	1
	西南地區	2
	<b>合計</b>	<b>76</b>

## 六. 回饋社會，和諧共贏

### 6.1 提升服務品質

本行深入推進對民生領域的金融支持，持續加大對水、電、煤氣、供暖等民生基礎產業和醫療、教育等公共服務領域的金融投放。本行堅持以客戶為中心，持續推進客戶服務升級，不斷優化手機銀行服務和增值功能，讓客戶隨時隨地尊享安全、便捷、高效的金融服務；累計投放1,852台自助服務終端，讓更多客戶「零距離」體會智能金融服務；堅持免收開卡費、工本費、年費、小額賬戶管理費等20餘項費用；通過手機銀行等服務渠道面向社會提供各類便民繳費與生活服務項目，已開通水、電、燃氣、有線電視、通訊、社保、醫療、教育、物業、交通罰款、供暖等21大類近300項便民繳費服務，以及保險理財、健康醫療等便民醫療服務。

本行牢固樹立「以客戶為中心」的服務理念，採取多維度、高頻率、全覆蓋的形式，不斷改善客戶體驗，全面提升服務質量。主要通過以下方式提升員工服務質量：

- 強化業務培訓，豐富培訓素材，提高服務能力，全面提升服務質量；
- 利用晨會時段，溫習業務知識、提升服務技能；
- 持續強化主題活動的推動，將活動真正轉化為每位員工的實際行為，為客戶提供一對一專屬服務，讓客戶感受到熱情、專業、溫馨；
- 完善網點服務功能設施，打造多樣化客群服務體制；
- 加大檢查力度，強化監督手段。在明查暗訪、定期或不定期的檢查的基礎上，對總、分行檢查結果及時對標整改，明確整改期限，明確整改責任人，加大對整改落實的持續跟蹤，鞏固整改效果，提升網點服務水平；
- 以客戶為中心，樹立「四無四滿意」的工作目標。以服務誠心、熱心、細心、耐心，贏得客戶的稱心、舒心與歡心。日常服務無投訴、無差錯、無糾紛、無曝光，達到客戶滿意、自身滿意、系統滿意、社會滿意；
- 每日一查，實行當班負責制。網點每日當值人員實行首問負責制，保證客戶需求得到及時解決。每日班後三查看，查看網點環境、查看網點設備設施、查看客戶意見簿並及時處理。

通過全行服務工作體繫有效提升客戶體驗與品牌形象，營造服務創造價值的良好氛圍。客戶可以通過廳堂配有的意見簿反映需求，也可以通過撥打本行客服電話反映需求。

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 創新金融產品

本行緊抓居民消費金融升級的市場機遇，立足踐行普惠金融的使命，加強融合創新，不斷加大市場推廣力度，逐漸優化「e享貸」系列互聯網消費金融產品。在消費信貸產品設計和市場拓展上更加趨於親民化，依託大數據和風險模型進行信用評估，實現線上業務全流程自動化審批，增強客戶便捷體驗，讓廣大百姓通過優質金融服務提高生活品質。

本行下屬消費金融公司攜手遼寧北軟技術開發有限公司，啓動採暖費分期「暖心貸」產品，有效緩解中低收入群體所面臨的採暖費全額付款的資金壓力，產生了較好的社會反響。

### 提升服務體驗

本行致力於加強人性化服務設施建設，為老年人、病人、孕婦、殘障人士等特殊客戶群體配置便利的服務設施，積極履行社會責任。加強語音叫號機、叫號電子顯示屏、愛心座椅、無障礙通道、無障礙停車位、愛心窗口等服務設施設備和優先服務提示，持續提升網點硬件服務水平，配置輪椅、助盲卡、老花鏡、放大鏡、語音點鈔機等便民服務設施，為特殊客戶群體辦理業務提供便利，提升客戶服務體驗。同時，允許視力障礙客戶攜帶經過登記、認證、有可識別標識且處於工作狀態的導盲犬進入銀行營業網點辦理業務。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 愛心驛站區域

聚焦老年人在金融業務領域可能遇到的困難，結合日常工作中常遇到的問題，自製以「聚焦老年客戶，宣導適老服務」為主題的短視頻上傳至互聯網平台，號召更多的從業人員提升服務老年客戶的意識和水平，並深入貫徹到平日的服務工作中。網點內均配備愛心專座與輪椅、急救藥品等設備，員工均能做到熱情、主動幫扶，耐心周到的為老年客戶講解相關業務，適老關懷服務到位，老年客戶滿意度高。



### 公眾教育區

積極履行社會責任，堅持面向市民百姓開展金融知識普及，利用線上渠道開設金融知識「微課堂」，靈活結合實事熱點，推廣防詐技巧、權益保護等金融知識，幫助市民百姓守好「錢袋子」，同時圖文結合普及渠道應用，讓安全、便捷的線上服務深入人心。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 6.2 保障客戶權益

本行將消費者權益保護融入公司治理環節。通過修訂《盛京銀行股份有限公司章程》，明確董事會負責本行消費者權益保護工作，承擔消費者權益保護工作的最終責任，並將消費者權益保護納入經營發展戰略和企業文化建設；高級管理層負責建立目標清晰、執行有效的消費者權益保護管理體系，統籌消費者權益保護工作計劃、方案和任務，確保消費者權益保護戰略目標和政策得到有效執行。

本行不斷完善消費者權益保護各項規章制度，夯實消費者權益保護工作主體責任，強化消費者投訴全流程管理，全面提升消費者滿意度。同時，加強消費者金融信息保護，將消費者基本信息、財產信息、賬戶信息、信用信息、金融交易信息等全部納入保護範圍。

本行積極發揮投訴處理工作主動性，規範投訴受理、處理、反饋、分析等環節的全流程管控，大力提高消費者投訴處理時效及質效，積極運用第三方多元調解機制，化解銀行與消費者矛盾糾紛，提升訴求管理及分析，建立集中訴點評估機制，針對投訴成因、投訴熱點、投訴人群、投訴重點領域的產品及服務等情況，通過強化反饋、完善和改進的閉環管理，實現溯源整改，真正提升消費者體驗。

2021年共受理消費者投訴

**2,462**筆

比去年同比下降

**↓ 14.22%**

投訴辦結率達

**100%**

本行將消保工作融入公司治理和發展規劃，進一步明確董事會、風險控制及消費者權益保護委員會、高級管理層等職責，確保消費者權益保護戰略目標和政策得到有效執行。強化消保工作戰略引領，將樹立消費者權益保護理念，全力提升消費者保護工作質效列入戰略規劃。

本行積極履行社會責任，致力於構建和諧社會，積極開展金融知識普及教育活動。每年制定年度的金融知識普及教育計劃，本年度本行累計組織開展大型公益類金融知識普及宣傳教育活動9次。其中，配合監管開展活動6次，分別為：「金融消費者權益日」活動、「消費者權益保護教育宣傳周」活動、「普及金融知識，守住‘錢袋子’」活動、「普及金融知識萬里行」活動、「金融知識普及月金融知識進萬家」活動、「金融服務回歸初心知識宣教賦能社會」活動。自主開展活動3次，分別為：「消費者權益保護宣傳月」活動、「金融小當家金融知識宣傳周」活動、「特殊群體關愛」活動。各分行全年開展專項活動效果評估9次，累計活動次數2,365次，觸及消費者162.13萬人次；發佈原創風險提示及以案說險信息115條，開展媒體宣傳79次。

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 消費者權益保護教育宣傳周活動

為有效貫徹「以人民為中心」的發展理念，本行在2021年3月15日至2021年3月21日期間，開展「以人民為中心 增強金融消費者獲得感」為主題的「3·15」消費者權益保護教育宣傳周活動。通過「金融消費者八項基本權利」等資料推廣、線上直播聯播、金融教育示範基地雲參觀、金融知識普及雲課堂、優秀金融知識教育志願者雲選拔等活動，優化金融知識普及方式。本行積極參加遼寧銀保監局組織的線上直播活動，面向廣大消費者開展「把控風險 依法維權——信息時代金融消費者八大權益保護」主題宣講活動，充分調動了各類人群學習金融知識的積極性，強化了貼近社會公眾日常生活的基礎金融知識普及。



### 「金融小當家金融知識宣傳週」活動

為提升青少年金融素養，本行以六一兒童節為契機，在2021年5月31日至2021年6月8日期間，開展「金融小當家」宣傳周活動。圍繞「金融知識傳萬家，‘變身’小小銀行家」、「關注財商教育，理財從小開始」活動口號，積極利用網絡媒體、電視、液晶廣告屏等綠色宣傳途徑開展宣教活動，通過微信公眾號、B站等線上渠道，及時推送活動實時動態，擴大宣教普及工作受眾面。本行金融宣教志願者通過童言童語說金融的方式，在抖音直播間為青少年帶來輕鬆有趣的「小小金融家」線上直播課，回溯貨幣發展歷史長河，用漁民伯伯的故事，探討錢是如何產生的，讓其瞭解錢幣的發展歷史與作用。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 「普及金融知識，守住錢袋子」宣傳活動

盤錦分行聯合盤錦華發國際高中、雙臺子站前社區、景安社區開展「普及金融知識，守住錢袋子」宣傳活動。本次宣傳活動的對象主要面向學校後勤工作老年群體以及街道社區老年群體，首先採用線下集中宣講及互動問答的方式向他們普及金融知識，強化風險責任意識，警惕電信網絡詐騙、非法集資等相關金融詐騙陷阱。



### 「金融知識普及月 金融知識進萬家」活動

為切實增強金融消費者的自我保護意識及風險防範能力，本行在2021年9月，圍繞「普及金融知識 提升金融素養 共建清朗網絡 共享美好生活」系列口號，開展2021年「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」活動。通過金融知識宣教素材製作、示範基地宣教活動、「以案說險」風險提示等方式，圍繞紅色金融史、理性投資、理性消費、存款保險等內容，聚焦「一老一少」，帶動中間人群，開展針對性金融宣教。活動有效拓寬金融知識觸及面，引導消費者理性選擇、正確使用金融產品和服務，自覺抵制網上金融謠言和金融負能量，共建清朗網絡空間，切實提高消費者學習金融知識的主動性。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 6.3 助力員工成長

截至2021年12月31日，本行分別按照性別、僱傭類別、年齡、地區、新增及少數民族劃分的員工人數情況如下表所示：

分類	截至2021年12月31日		截至2020年12月31日		
	人數 (人)	比例 (%)	人數 (人)	比例 (%)	
員工總數	8,099	100.00	7,556	100.00	
按性別劃分					
男性員工	3,638	44.92	3,412	45.16	
女性員工	4,461	55.08	4,144	54.84	
按僱傭類型劃分	合同制員工	8,099	100.00	7,556	100.00
按年齡組別劃分					
30歲(含30歲)以下員工	2,423	29.92	2,538	33.59	
31至40歲(含40歲)員工	3,514	43.39	2,876	38.06	
41至50歲(含50歲)員工	1,257	15.52	1,304	17.26	
50歲以上員工	905	11.17	838	11.09	
按地區劃分					
遼寧省內員工	6,741	83.23	6,262	82.87	
遼寧省外員工	1,358	16.77	1,294	17.13	
新進員工	726	8.96	1,464	19.38	
少數民族員工	803	9.91	710	9.40	

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

截至2021年12月31日，本行分別按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失情況如下表所示：

分類	截至2021年12月31日		截至2020年12月31日	
	人數 (人)	比例 (%)	人數 (人)	比例 (%)
員工總流失人數	303	3.74	243	3.22
按性別劃分				
男性員工	144	47.52	115	47.33
女性員工	159	52.48	128	52.67
按年齡組別劃分				
30歲(含30歲)以下員工	120	39.60	91	37.45
31至40歲(含40歲)員工	94	31.02	92	37.85
41至50歲(含50歲)員工	43	14.19	30	12.35
50歲以上員工	46	15.19	30	12.35
按地區劃分				
遼寧省內員工	176	58.09	135	55.56
遼寧省外員工	127	41.91	108	44.44

### 保護員工權益

在保護員工權益方面，本行採取契約制管理，實行全員勞動合同制，並依據銀監會《商業銀行穩健薪酬監管指引》文件要求，按規定準時、足額發放員工工資。2021年，本行重新搭建了與不同崗位、不同類型人才特徵相適應的多元化薪酬體系，通過劃分五大序列，大幅加寬薪級，解決等級固化及員工職業通道發展瓶頸問題，為員工提供更多崗位選擇和晉陞渠道，從而加強了對人才的吸引、激勵和留用能力。同時在法定繳納社保(五險一金)的基礎上，為員工增加了補充醫療保險和企業年金(補充養老保險)，提高了本行員工福利薪酬待遇，充分保障了員工的各項權益。

在薪酬管理方面，本行制定了《盛京銀行薪酬管理辦法》、《盛京銀行員工專業技能等級考評管理辦法》、《盛京銀行員工行員等級管理辦法》、《盛京銀行崗位風險責任等級管理辦法》、《盛京銀行企業年金方案》、《盛京銀行補充醫療保險方案》、《盛京銀行關於引進、交流中高級管理人員有關待遇的規定》，明確了員工的薪酬構成及發放方式，在滿足基本福利保障的基礎上，增加了企業年金和補充醫療保險，進一步豐富了員工的福利保障，增加了員工的待遇福利。

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

在招聘管理方面，本行制定了《盛京銀行員工招聘管理辦法》相關制度。在員工引進方面，強調公開公平公正的原則，建立監督保障體系，在員工錄用環節保持客觀公平的態度，為員工提供平等的就業機會，嚴格遵守勞動法及相關法律法規的要求，絕對不允許經營活動中涉及童工或強迫與強制勞動。如果在調查後發現並確認此類案件，本行將採取適當的行動，包括但不限於紀律處分、啓動法律程序和／或向適當的政府及監管機構報告。

在勞動關係管理方面，一是制定了《盛京銀行全員勞動合同制實施細則》、《盛京銀行勞動用工管理辦法》，強調了全員合同制管理，建立以勞動合同管理為核心的用工機制，強化企業的主體責任，促進企業發展和員工職業成長。二是出台了《盛京銀行考勤管理制度》，提出了「全行實行每週五天、每天八小時工作制」及加班工資的支付標準；依據法律法規，明確了病事假、產假、婚假等員工法定休假的權利，並出台了《盛京銀行員工休假管理辦法》，詳細規範了員工帶薪年假的管理審批流程，充分保障員工權益的有效實施。過去三年(包括匯報年度)，本行未出現員工因公負傷或死亡的情況。

### 促進員工成長

在促進員工成長方面，一是通過系統化、科學化、定製化的培訓體系強化學習意識，豐富學習手段，夯實基礎技能，幫助員工發揮自身才能。同時，不定期地組織開展員工技能競技比拚大賽，將員工的日常工作內容列為競賽項目，以比賽的形式營造競爭的氛圍，鼓勵員工主動提升業務能力，有效指引員工的未來發展方向。二是弘揚先進事跡，樹立優秀榜樣，認真開展學先進、創先進、促後進的各項宣傳活動，有效增強員工服務企業、服務社會的意識和能力。通過定期組織開展員工座談會、家庭訪談等方式暢通員工溝通渠道，瞭解員工心理動向，激勵員工積極主動面對工作，使其充分認識到工作與自身成長相互促進的關係，為員工設定職業發展的成長目標。三是完善員工考核評價體系，深化人力資源管理體制機制建設，持續推進「優者上、庸者下、劣者汰」的企業化選人用人機制，以公開、公平、公正的考評原則，充分激發廣大員工的積極性、主動性、創造性，引導員工不斷提高工作能力、工作效率和業績水平，促進企業與員工共贏發展。

### 搭建員工職業發展平台

本行為員工搭建廣闊的職業發展平台，打破單一的職務任命的晉升方式，建立「管理、營銷、技術、運營、顧問」等五大序列人才晉升通道，員工可結合自身能力特點，選擇未來職業規劃發展方向，實現員工與企業相互促進共同成長。在全面、系統分析現有人力資源實際狀況前提下，結合不同類型人員年齡、知識、素養和職業傾向等特徵，採取定向培訓、定期交流、定額輪崗等方式，有計劃建立員工能力貢獻測評標準，引導員工職業成長，促進人力資源向人力資本合理轉化，提升人力資本價值，培育企業市場競爭優勢。

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 重視員工培訓

本行高度重視員工培訓，實行統一規劃、統一管理，分級負責、分級實施的培訓管理方式，緊緊圍繞企業發展對人才的需求，提升員工管理能力和專業素質。緊跟制度建設步伐，大力開展合規培訓，通過制度學習和培訓測試，提升合規意識；積極推動線上教學，通過在線學習平台，提供全方位的培訓資源，包含黨建、合規、普惠金融及各專業條線課程，利用在線直播，必修選修課程等方式，靈活開展培訓活動，加強員工自主學習。

2021年，本行扎實開展各項員工培訓工作，在為業務提供有效支撐同時，不斷提升員工的綜合業務素質，全面提升全行的內控合規水平。培訓包括黨建學習，職業技能與職業道德，內控合規，風險管理，服務營銷等多方面培訓，全面提升員工專業技能和素質。報告期內，全行共組織各類培訓52萬餘人次，培訓人員覆蓋面達100%。

指標	單位	2021年	2020年
受訓僱員百分比(男性)	百分比	40	35
受訓僱員百分比(女性)	百分比	60	65
受訓僱員百分比(中高級經營管理人員)	百分比	7	8
受訓僱員百分比(初級經營管理人員)	百分比	8	12
受訓僱員百分比(員工)	百分比	85	80

指標	單位	2021年	2020年
人均學時數(男性)	小時	82	64
人均學時數(女性)	小時	95	96
人均學時數(中高級經營管理人員)	小時	45	50
人均學時數(初級經營管理人員)	小時	85	131
人均學時數(員工)	小時	98	82

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 案例

本行一直以來對能源節約、環境保護、反腐敗等社會議題十分關注，致力於企業長期可持續發展並滲透企業責任感於各類培訓。2021年，本行積極組織「綠色信貸」業務與知識講座等能源節約、環境保護相關培訓；在銀行貸款風險規避、反洗錢數據治理、風險管理、聲譽管理等專題培訓中對商業賄賂與反腐敗知識進行系統普及與專業適用性講解。著力提高綠色金融服務能力、扎實推進綠色銀行建設工作，積極防範環境風險和社會風險。



### 案例

2021年7月19日，盛京銀行培訓中心對189名校招新員工進行了培訓。本次培訓為期32天，近200名應屆畢業生參加集中培訓。培訓中心精選行內內訓師、部門負責人和業務骨幹進行授課，換位思考新員工上崗需求，聚焦其職業成長節點，策劃培訓實施方案，梳理整合培訓內容，重點夯實綜合素質、職業規範、技能訓練等內容。通過現場授課、在線學習、環境模擬、上機操作、技能指導等多樣化授課形式，開展企業文化、企業發展戰略規劃、規章制度、職場禮儀、專業知識、業務技能等培訓。盡力使新員工縮短適應期，快速完成角色轉換，提升專業知識和技能，培養按規章辦事的職業素養，為新員工扣好職業的「第一顆釦子」。



## 豐富員工業餘生活

豐富職工業餘文化生活，促進職工身心健康，提升職工的凝聚力、向心力，增強職工的集體榮譽感和責任感，激勵廣大職工奮進新時代、崗位做貢獻的熱情和幹勁。本行堅持以人為本的理念，從維護職工權益，豐富職工文化生活積極籌劃，力求實效，深化持續提升全體員工的戰鬥力、凝聚力和成就感。通過組織一系列文化體育活動，運用多種多樣的員工關愛措施，增強了員工隊伍的執行力和凝聚力，鼓舞員工以更加飽滿的狀態投入到工作中，為實現「做一家好銀行」的戰略目標不斷努力。不僅為一線職工的業餘生活增添了別樣的光彩，引領了健康向上的企業文化氛圍，更激發了員工的工作熱情，增強了員工隊伍的執行力和凝聚力，鼓舞員工以更加飽滿的狀態投入到工作中，為實現「做一家好銀行」的戰略目標凝心聚力打下了堅實的基礎。

## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 文體活動

全行已成立50多個文體協會，種類包括籃球、足球、乒乓球、羽毛球、游泳、棋牌、騎行、舞蹈、書法攝影、合唱、讀書演講、瑜伽等。2021年，在做好疫情防控前提下，全行文體活動達3,000餘次，在婦女節開展「學習巾幗、崇尚先進、爭當功勳」主題活動、「五一」國際勞動節組織全行開展健步走、登山、踏青、騎行等健身活動、開展「新時代賦予新使命、新徵程要有新作為」美術、書法、攝影作品展及開展「傳承抗美援朝精神、踐行‘三個不相信’英雄誓言」主題觀影活動，組織機關500餘人觀看《長津湖》等文體活動，職工參與超過3.5萬人次，豐富員工業餘生活的同時，著力提升全行文化氛圍，增進了集體的歸屬感和榮譽感，激發了職工工作熱情，增強了企業凝聚力。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 員工關愛

困難幫扶：總行工會對於行內66名困難員工進行幫扶。

健康體檢：將職工體檢寫入《集體合同》，明確每年為員工進行一次體檢。

節日溫暖：在重大節日精心準備發放員工福利，向員工表達節日的問候和祝福。

生日祝福：常年在職工生日時為職工送上生日蛋糕，為廣大員工送上生日的祝福。

#### 案例

2021年開展「為職工健康保駕護航」主題系列活動。一是設立疫情防控專項資金，組織開展「助力抗疫」專項活動，為全行職工發放39萬隻醫用口罩。二是總行工會在疫苗緊張的情況下，聯繫定點醫院分時段、分批次上門為總行機關1,246人接種疫苗，同時為確保疫苗應接盡接，還組織總行145名因特殊情況未接種人員陸續前往社區醫院接種疫苗，總行接種率達82.5%，全行接種率86.9%，全行已基本形成新冠肺炎免疫屏障；三是組織做好總行機關幹部員工體檢工作，另外為各部門發放急救包，提供應急處置保障。

#### 慰問退崗人員

為貫徹落實本行初中高級管理人員提前退出管理崗位的要求，同時讓提前退崗人員感受到本行的溫暖和關懷，工會組織開展走訪慰問活動，把慰問品送到員工家中，詳細了解員工的生活情況，積極宣傳盛京銀行對他們的關心關愛，拉近在崗職工與退休人員的距離，增強全體職工的歸屬感。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 6.4 投身社會公益

本行積極投身公益事業，組織開展了形式多樣的公益慈善活動。2021年，本行向省、市公安系統的英烈家屬、傷殘及大病特困民警、省退役軍人事務廳退役軍人關愛基金會、瀋陽市殘疾人福利基金會、市政法委見義勇為代表捐贈善款。報告期內，盛京銀行向公益慈善項目、定點扶貧單位等捐贈資金人民幣536.5萬元，並獲得中國網財經中心授予的「優秀金融機構扶貧先鋒」榮譽稱號。

#### 愛心捐贈

2021年12月，為弘揚社會正氣，鼓勵和支持見義勇為行為，本行為獲得全國見義勇為先進稱號的見義勇為人員及家屬捐贈人民幣24萬元。盛京銀行履行社會責任、傳承中華民族傳統美德、鼓勵見義勇為事業的善舉，受到相關人員的讚譽。

#### 定點扶貧

本行持續落實瀋陽市委市政府定點扶貧政策，對新民市周坨子鄉開展精準扶貧工作，2021年投入資金為人民幣12萬元，完成20個貧困戶暖房改造工作。指導分行開展派駐新民、康平、遼中駐村第一書記扶貧工作，通過調整產業結構、解決貧困戶戶口等方式，推進貧困村脫貧。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 6.5 齊心抗擊疫情

2021年，不斷反覆的新型冠狀病毒肺炎疫情給我國經濟社會造成嚴重影響，疫情防控，沒有誰是「局外人」，沒有事是「份外事」。面對疫情，盛京銀行積極響應，迅速行動，出台並實施一系列措施，全力支持各分支機構所在地的疫情防控工作，助力企業復工復產，踐行金融企業社會責任。

#### 做好因疫情受困企業金融服務

受疫情影響，部分風險承受能力較弱的企業面臨資金短缺、流動性困難等問題，為全力保障實體經濟平穩運行，本行積極主動做好受困企業的金融服務，不隨意抽貸、斷貸和壓貸，在風險把控和合規經營前提下，合理開展展期或續貸，利息延期支付。截至2021年12月末，本行北京分行涉及延期還本付息客戶共3戶，其中實施延期貸款本金3戶，實施延期支付貸款利息1戶。



#### 疫情中傳遞「盛京溫度」

2021年4月，鞍山分行主動化解社區「抗疫之困」，組織幹部員工走進湖南街社區，向社區防疫人員送上口罩、消毒液、手套等防疫物資，以實際行動向奮戰在一線的工作者們表達關愛和敬意。本次物資捐贈活動受到抗疫一線人員的一致好評。湖南街社區主任表示，疫情當前，盛京銀行慷慨解囊，雪中送炭，對疫情防控工作提供了最及時有力的支持。鞍山分行用實際行動，為持續鞏固防控成果、徹底戰勝疫情貢獻金融力量，傳遞「盛京溫度」。



## 六. 回饋社會，和諧共贏(續)

### 共同抗疫，情暖校園

2021年11月，大連莊河突發疫情，莊河大學城疫情防控形勢嚴峻。大連分行積極履行社會責任，向莊河大學城師生捐贈防疫物資。第一時間與莊河大學城取得聯繫，主動對接，多渠道調配生活物資。通過專車送達高校，完成無接觸配送，為緩解高校疫情壓力作出貢獻，也為大連市疫情防控注入溫暖和力量。



## 展望2022



2022年，儘管全球經濟和金融市場不確定仍然存在，但總體機遇仍大於挑戰。我國開啓向第二個百年奮鬥目標進軍的新徵程，經濟長期向好、市場空間廣闊、發展韌性強大的特徵沒有改變。隨著「十四五」推動綠色發展戰略的深入實施，支持綠色、低碳、循環經濟成為金融體系的光榮使命和重要任務，也為銀行業轉型發展提供了廣闊空間。同時，國家新一輪東北振興戰略深入實施，遼寧省將著力做好結構調整「三篇

大文章」、建設數字遼寧、智造強省，堅持綠色發展引領，推進產業綠色轉型，發展動能加速釋放，為域內銀行帶來新的發展機遇。

2022年，本行將全面貫徹黨中央、國務院、省委省政府和市委市政府決策部署，堅守「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」市場定位，以「做一家好銀行」為戰略願景，以深耕遼瀋為金融使命，深入推進轉型發展，積極踐行普惠金融理念，持續強化風險內控管理，堅持發展綠色金融，聚焦碳中和碳達峰目標，深入踐行金融企業社會責任，在經濟、社會和環境方面展現更大責任擔當，全面開啓高質量、可持續發展新征程！

# 獨立有限鑒證報告

畢馬威華振通字第2200080號

盛京銀行股份有限公司董事會：

我們接受盛京銀行股份有限公司(以下簡稱「貴行」)董事會的委託，對貴行截至2021年12月31日止年度的2021年環境、社會及管治報告(以下簡稱「ESG報告」)進行了有限鑒證。

## 一. 董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議(簡稱為「香港聯交所指引」)所編製的2021年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

## 二. 我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。

我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務(International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

# 獨立有限鑒證報告

## 三. 實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以了解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；
- 及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

## 四. 結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)  
北京  
2022年05月27日

# ESG指標索引

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	披露位置
A1排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	30-32頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據 30頁
			A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算) 30頁
			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) 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) 31頁
			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 31-32頁
			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 31-32頁
A2資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	30-32頁	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) 30頁
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算) 30頁
			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 31-32頁
			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 31頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量 不適用
A3環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	30-32頁	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 31-32頁
A4氣候變化	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。	30-32頁	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 31-32頁
B1僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉陞、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	41-42頁	B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數 40頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 41頁
B2健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	41-42頁	B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工故亡的人數及比率 42頁
			B2.2 因工傷損失工作日數 不適用
			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 42頁

## ESG指標索引(續)

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	披露位置	
B3發展及培訓	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	43-44頁	B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比	43頁
			B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	43頁
B4勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	42頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	42頁
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	42頁
B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	33頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	33頁
			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	33頁
			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。	33頁
			B5.4 描述在揀選供貨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。	33頁
B6產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	18、34-39頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	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	37頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	18頁
			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	37頁
B7反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	17頁	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	不適用
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	16頁
			B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	16頁
B8社區投資	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	34-50頁	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)	34-50頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	34-50頁

### 讀者反饋

感謝您閱讀2021年《盛京銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為加強與利益相關方的溝通和交流，進一步提高本行履行社會責任的能力和水平，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：024-2253 5633  
傳真：024-2253 5930  
郵箱：ir@shengjingbank.com.cn  
地址：中國遼寧省瀋陽市瀋河區北站路109號  
郵編：110013

**1. 您屬於以下哪類利益相關方：**

- 政府       監管機構       股東       客戶       員工  
 供應商       合作夥伴       社區       環境       其他

**2. 您對本報告的總體評價：**

- 不好       一般       較好       很好

**3. 您對盛京銀行在經濟方面履行社會責任的評價：**

- 不好       一般       較好       很好

**4. 您對盛京銀行在環境方面履行社會責任的評價：**

- 不好       一般       較好       很好

**5. 您對盛京銀行在社會方面履行社會責任的評價：**

- 不好       一般       較好       很好

**6. 您認為本報告披露的信息是否完整？**

- 否       一般       是

**7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂？**

- 否       一般       是

**8. 您對改善和提高盛京銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：**

感謝您對盛京銀行的關心和支持！



盛京銀行  
SHENGJING BANK

☎ (024)95337 / 400-699-6666

🌐 [www.shengjingbank.com.cn](http://www.shengjingbank.com.cn)



門戶網站



手機銀行