



2022

社會責任報告

環境 社會 管治

鄭州銀行股份有限公司

H股股份代號:6196

A股股份代碼:002936



Contents

目錄



關於本報告	01
行長致辭	03
公司概況	05
展望未來	58
獨立審驗聲明	59
《環境、社會及管治報告》內容索引	63
全球報告倡議組織《GRI準則2021》索引	65
讀者反饋	67

01

行穩致遠， 加強責任管理

貫徹責任理念	10
責任管理體系	11
強化責任溝通	12
重要性議題評估	14

02

穩健經營， 強化風控管理

治理結構	16
投資者溝通	18
內控合規	19

03

堅守本源， 助力地方經濟

專題：科創金融精準賦能科創企業	25
促進區域發展	27
打造商貿物流銀行	28
助力民營小微企業	29
助力市民金融建設	32



04

惠及民生， 推進普惠金融

助力鄉村金融	34
關注民生建設	34
關愛回饋社會	35

05

高質服務， 優化客戶體驗

提質金融服務	37
保障客戶權益	39

06

以人為本， 攜手員工成長

保護員工權益	44
心系員工福祉	46
引領員工發展	47
推廣企業文化	49

07

綠色發展， 守護生態環境

發展綠色金融	51
應對氣候風險	53
推動綠色運營	54

關於本報告

鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」、「本行」、「我們」）欣然發佈2022年度社會責任報告（「本報告」），闡述我們於2022年度的社會責任表現。通過本報告，我們希望以透明公開的方式披露本行在可持續發展道路上的願景、策略及實踐，以回應利益相關方對本行可持續發展管理的關注與期望。

報告時間

2022年1月1日至2022年12月31日期間（「報告期」）。

報告週期

本行社會責任報告為年度報告，上一份報告於2022年3月發佈。

報告範圍

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

編制依據

本行遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「《指引》」）以及參照《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號——主板上市公司規範運作》中「社會責任」章節編制本報告。

本報告符合《指引》中所有「強制披露」及「不遵守就解釋」條文，同時以「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」這四項匯報原則作為編制基礎。

重要性

本行通過檢視年度重要性議題評估結果，確認本年度重要性議題，進而圍繞重要性議題編制本報告。董事會已對重要性議題結果進行確認。

量化

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

平衡

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

一致性

除非另行說明，本報告的披露統計方法與往年報告一致，以確保有意義之比較。

本報告亦參考全球報告倡議組織《GRI可持續發展報告標準》（2021版）（GRI Standards 2021）、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》。

數據收集

本報告中涉及的財務數據來自本行按照中國企業會計準則和國際財務報告準則計算的2022年度財務報表，除特別注明，本報告涉及的財務數據按照前述準則計算結果並無差異。本行2022年度財務報表已經由會計師事務所審計。

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

如無特別說明，本報告所涉貨幣金額均以人民幣列示。

報告保證方式

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。本報告由中國節能皓信（香港）諮詢有限公司按照AA1000審驗原則進行獨立有限審驗，並出具獨立審驗聲明。

發佈形式

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

編制單位

鄭州銀行董事會辦公室編制。

聯繫方式

鄭州銀行董事會辦公室

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號

郵編：450018

電話：+86-0371-67009199

傳真：+86-0371-67009898

郵箱：ir@zzbank.cn

行長致辭



歲月不居，時節如流。2022，註定是不平凡的一年。回首這一年，在我國進入全面建設社會主義現代化國家新征程、向第二個百年奮鬥目標進軍的關鍵時刻，黨的二十大勝利召開，為全面建成社會主義現代化強國、推進中華民族偉大復興作出了重要戰略部署。在這充滿變化與變革的重要歷史節點，鄭州銀行主動順應新時代發展需求，本著對社會各利益相關方負責的信念，自我創新、自我革命，交出了自己的時代答卷。

初心如磐，堅守服務地方實體經濟使命。我們第一時間出台《鄭州銀行支持穩經濟促增長保就業的實施意見》，制定出台穩經濟大盤 8 個方面、27 項措施，精準施策解決企業金融需求，全力以赴助力穩經濟、促發展；深入落實國家、省市關於促進房地產市場平穩健康發展系列決策部署，制定《鄭州銀行支持房地產市場平穩健康發展一攬子政策措施》，推出支持房地產市場平穩健康發展「鄭銀 22 條」措施，積極制定「保交樓」專項營銷和授信方案，完成項目審批 64 億元，與 7 家房地產企業簽訂戰略合作協議，在「保交樓」等重大任務中發揮了金融豫軍「主力軍」作用，被省政府多部門評為「河南社會責任年度企業」，向全社會展現了鄭銀人的高度責任擔當。

篤行致遠，持續貫徹高質量發展經營願景。面對更加嚴峻複雜的發展形勢，我們保持定力，深入實施「五四戰略」，搶抓全省政策性科創金融發展的歷史機遇，建立完善「六專」機制，推出人才貸、研發貸、知識產權質

押貸等 10 餘款專屬產品，重點支持「個轉企、小升規、規改股、股上市」企業和「專精特新」、「小巨人」等創新型主體，全力建設政策性科創金融一流特色銀行，截至報告期末，本行支持科創類貸款 2,640 戶、餘額 241 億元，為建設國家創新高地提供金融的「陽光雨露」；嚴把授信准入關口，加強重點領域風險管控，加大地方重點項目及先進製造業支持力度，資產質量、業務結構明顯優化，對接全省「三個一批」、重點項目、災後重建 85 個；打通公私條線脈絡，業務互通聯動，堅定不移促進戰略規劃逐步落地；加強資產負債管理，建立資產流轉長效機制，持續推進輕資本轉型；以區域經濟與資源環境協調發展為己任，做好綠色信貸、綠色債券，成功發行 30 億元綠色金融債券，打造本地「綠色銀行」名片；持續完善智慧金融服務體系，豐富業務場景，數字化轉型取得關鍵進展。

惟實勵新，全力踐行為客戶創造價值服務理念。我們從體制、機制上進行梳理與優化，為科創企業量身定制多維度多層次產品，成功落地河南省首筆「研發貸」業務；全面推進小微企業園金融「夥伴工程」計劃，實施「四全」行動，以普惠長效機制助力小微企業聚沙成塔；加強農村金融產品供給，推出手機銀行 APP「鄉村振興版」，服務萬千鄉村居民和個體工商戶，助力美麗鄉村建設；圍繞市民衣食住行，建立線上、線下消費場景，創新惠民解憂促消費，集中力量打造優化特色場景及權益活動，努力提升市民金融服務質效；成功上線雲商 2.0，實現平台產品迭代升級，「救急」中小微企業，「鏈」接製造業，暢通現代物流，為產業鏈上下游各企業強筋壯骨。

凡是過往，皆為序章。站在新時代新征程的新起點，我們將堅定如一、全力以赴，繼續堅持「高質量發展，打造價值領先銀行」發展願景，以務實的作風，扎實的業績，在社會、經濟、環境等方面積極承擔更多社會責任，與公眾、股東、客戶、員工等各利益相關方一起，以智慧和堅韌鋪就前進的道路，為中原更加出彩貢獻更大鄭銀力量！

公司概況

公司簡介

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

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

本行緊跟中央及地方政府重大決策部署，將「五四戰略」（即「四新金融」和「五朵雲」的聯動發展）作為高質量發展的重要抓手。



截至報告期末，本行在職員工5,331人，機構營業網點181家，其中省內分行14家、支行166家（含總行營業部）、專營機構1家。本行發起成立了河南九鼎金融租賃股份有限公司，管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、新鄭、浚縣、確山7家村鎮銀行。全行資產規模5,915.14億元，增幅2.88%；存款餘額3,377.08億元，增幅5.93%；貸款總額3,309.21億元，增幅14.49%；實現淨利潤26.00億元，降幅23.48%。不良貸款率1.88%；撥備覆蓋率165.73%，資本充足率12.72%，符合監管要求。

本行在職員工

5,331人

全行資產規模

5,915.14億元

實現淨利潤

26.00億元

支行**166**家
(含總行營業部)

機構營業網點

181家

專營機構**1**家

其中省內分行**14**家

榮譽獎項

2022年1月	中國銀行業協會	2021年銀行業好新聞獎
2022年6月	普益標準	卓越營運管理能力銀行、年度發展潛力財富管理銀行
2022年7月	河南日報、 河南省國資委、 河南省地方金融局、 河南省工業和信息化 廳聯合授予	河南社會責任企業年度企業獎
2022年9月	中國銀行保險報 銀行家雜誌	2022年度新聞宣傳優秀團體獎 十佳零售銀行創新獎、十佳手機銀行創新獎
2022年10月	每日經濟新聞	金鼎獎——年度支持地方經濟發展獎
2022年11月	中國經營報 當代金融家	2022卓越競爭力品牌建設銀行獎 鐵馬—最具業務特色中小銀行獎
2022年12月	財聯社 證券時報 界面新聞 和訊網 證券市場週刊 大眾證券報 鄭州日報 財經網	2022財聯社致遠獎·公司治理（G）先鋒企業獎 普惠金融服務銀行天璣獎 年度ESG綠色金融獎 2022年度區域服務領軍銀行獎 2022年最佳企業管理上市公司獎 2022年度社會責任「星」公司獎 2022年度服務區域經濟先鋒獎 年度產品創新企業獎

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2022年	2021年
 經濟績效	營業收入 ¹	人民幣億元	152.26	148.11
	淨利潤	人民幣億元	26.00	33.98
	基本每股收益	人民幣元	0.17	0.33
	資產總額	人民幣億元	5,915.14	5,749.80
	存款總額	人民幣億元	3,377.08	3,188.13
	貸款總額	人民幣億元	3,309.21	2,890.28
	總資產收益率	%	0.45	0.61
	加權平均淨資產收益率	%	3.53	7.17
	不良貸款率	%	1.88	1.85
	撥備覆蓋率	%	165.73	156.58
	資本充足率	%	12.72	15.00

¹ 上表中營業收入按照國際財務報告準則計算；按照中國會計準則計算的 2022、2021 年年營業收入分別為 151.01 億元、148.01 億元。

指標類型	指標名稱	單位	2022年	2021年
 社會績效	納稅總額	人民幣億元	22.62	25.77
	公益捐贈	人民幣萬元	110.50	757.94
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,546.03	1,276.05
	涉農貸款餘額	人民幣億元	808.71	734.43
	客戶滿意度	%	94.8	97.9
	客戶投訴解決率	%	100	100
	員工總數	人	5,331	5,127
	女性員工比例	%	54	54
 環境績效	綠色信貸餘額	人民幣億元	28.54	21.06
	「兩高一剩」行業貸款餘額	人民幣億元	12.37	5.33
	個人電子銀行業務替代率	%	99.20	98.87
	視頻會議次數	次	1,682	146
	總部辦公用電量	千千瓦時	11,710	10,356
	總部辦公用水量	噸	165,404	167,736
	總部天然氣使用量	千千瓦時	261.91	273.90



01

行穩致遠， 加強責任管理

- 貫徹責任理念
- 責任管理體系
- 強化責任溝通
- 重要性議題評估

貫徹責任理念

責任理念

服務地方 立足中小
關注民生 發展高端

戰略目標

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

經營理念

規範經營、創新發展、
堅守誠信

願景

高質量發展，打造
價值領先銀行

核心價值觀

敬畏心 事業心 求索心
利他心 責任心

使命

心金融，
讓生活更美好



責任管理體系

為落實環境、社會及管治（「ESG」）工作，本行建立職責分明、上下聯動的社會責任推進機制，形成本行董事會及高級管理層、牽頭部門、總行各部門及分支行分級實施管理的管理體系，實現ESG管理理念與本行營運的和諧統一，不斷提升ESG管理專業化水平。

鄭州銀行社會責任推進機制



本行董事會及高級管理層負責對本行ESG重大事項進行審議和決策，包括評估重要議題、審議年度社會責任報告等，推進ESG理念與發展戰略和經營管理融合。董事會辦公室為牽頭部門，負責組織協調各相關部門收集ESG相關績效指標和典型案例，編制社會責任報告。總行各部門及分支機構負責開展各類相關活動並記錄，定期報送相關材料。

董事會ESG參與



工作內容

本行每年進行ESG議題重要性評估工作，並將重要性議題的管理作為年度ESG重點工作，董事會審閱重要性評估結果。關於重要性評估過程與結果，請見【重要性議題評估】章節。

董事會負責評估及厘定有關ESG風險和機遇，確保設有適當和有效的ESG風險管理及內部監控系統。本報告期內，本行開展了ESG識別與評估工作，詳細內容請見【內控合規】章節。

董事會負責審批本行ESG目標以及檢討目標的實現進度。報告期內，本行對ESG目標進行積極管理，關於本行ESG目標及實現進度的詳細內容，請見【推動綠色營運】章節。

強化責任溝通

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

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 支持政府戰略規劃 • 服務實體經濟 • 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 政策文件及指引 • 專題報告 • 信息報送 • 研討會 	<ul style="list-style-type: none"> • 支持政府戰略規劃實施 • 服務民營、小微企業 • 支持「三農」 • 成立科創金融事業部，精準賦能科創企業
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規營運 • 維護金融穩定 • 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 監管政策 • 調研檢查 • 上報數據 	<ul style="list-style-type: none"> • 審慎合規管理 • 健全風險管理體系 • 參與行業協會活動
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 持續穩健經營 • 增強綜合實力 • 提高投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 信息披露 • 業績說明會 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善公司治理 • 落實發展戰略 • 合理回報股東 • 履行信息披露義務 • 加強投資者關係管理
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 提高服務品質和效率 • 提供豐富的金融產品 • 保障消費者權益 	<ul style="list-style-type: none"> • 營銷活動 • 客服熱線 • 業務辦理 	<ul style="list-style-type: none"> • 優化業務流程 • 創新金融產品 • 提升服務品質 • 強化合規審查

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 提高薪酬福利待遇 保障員工權益 提供職業成長機會 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 建議信箱 職業培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬體系 發放工會福利 加強員工培訓 組織各類活動
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 誠信履約 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合作協議 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> 建立採購管理制度 公正公平招標 加強業務合作
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 研討會 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 調研走訪 加強同業交流
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 支持社區發展 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> 普及金融知識 設立社區支行 開展慈善活動
 環境	<ul style="list-style-type: none"> 支持低碳經濟 推廣綠色銀行業務 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排 綠色採購 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> 落實綠色信貸政策 堅持綠色辦公 推廣電子銀行

重要性議題評估

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

報告期內，在綜合考慮主營業務及經營環境、經營策略以及主要利益相關方的情況等因素後，本行採用重要性議題回顧及審視的方式進行重要性議題評估工作，最終確定 10 項議題為報告期內的重要性議題。與 2021 年重要性評估結果相比，本次評估結果在社會議題層面新增四個重要性議題，「扶持小微」、「金融『扶貧』」、「客戶隱私保護」、「普惠金融」，而在管治議題層面減少一個重要性議題「市場形象」。

議題層面	重要性議題名稱
產品服務議題	服務品質
	客戶投訴管理
社會議題	扶持小微
	金融「扶貧」
	客戶隱私保護
	普惠金融
管治議題	經濟表現
	金融風險防控
	合規經營
	反貪污 / 賄賂 / 欺詐 / 洗黑錢

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





02

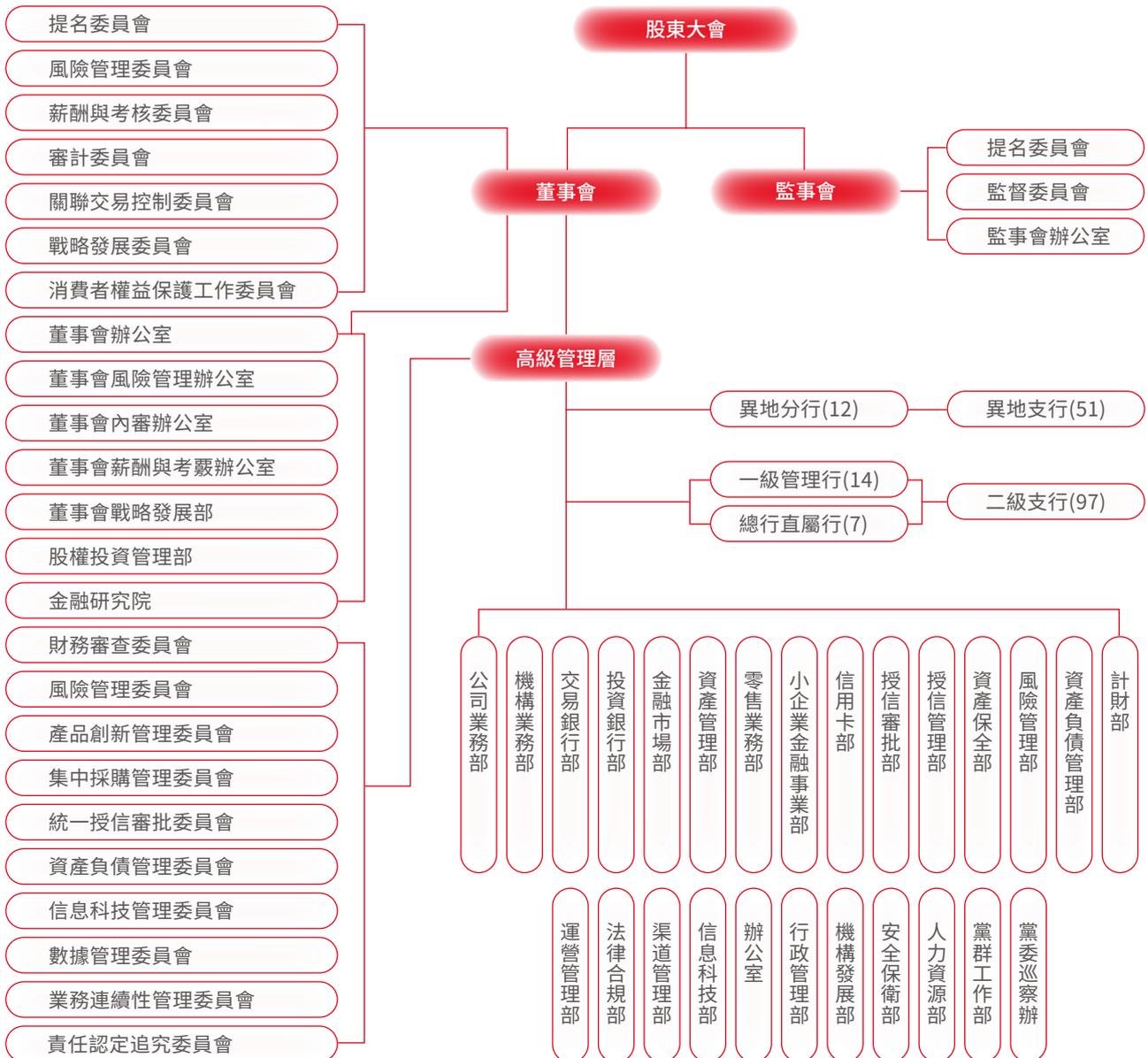
穩健經營， 強化風控管理

- 治理結構
- 投資者溝通
- 內控合規

治理結構

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

組織架構



股東大會

股東大會是本行的最高權力機構，由全體股東組成，依法行使職權。報告期內，本行召開了2021年度股東周年大會，審議或聽取共19項議案。

董事會

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

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

報告期內，本行共召開14次董事會會議，審議通過了包括董事會工作報告、利潤分配方案等69項重要議案。

截至報告期末，本行董事會成員如下：



其中，於報告期後，根據金融業領導人員任職相關規定及組織工作安排，擬任職新的崗位，王天宇先生辭去本行執行董事、董事長職務，其辭任自2023年3月21日起生效。

報告期內，在深交所規定下，本行第七屆董事會董事以線上形式積極參加各項專題培訓。為促進公司完善治理，保護投資者合法權益，加強與投資者直接的有效溝通，董事分別參加有關退市的新規定以及《上市公司投資者關係管理工作指引》線上專題培訓；為學習有關董事履職盡責行為規範相關政策法規，董事分別參加履職盡責規範相關的，以及董監高履職規範及合規交易專題培訓。

監事會

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

本行監事會成員具有足夠的專業性和獨立性，確保有效發揮監督職能。報告期內，本行共召開4次監事會會議，審議通過了包括監事會工作報告等21項議案。

投資者溝通

信息披露

本行按照中國證監會、中國銀保監會以及深交所、聯交所相關規定，制定了完備的信息披露管理制度體系，依法合規開展信息披露工作，不斷規範信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露質量，確保信息披露真實、準確、完整、及時。本行以投資者需求為導向，真實披露本行的經營情況、重大事件，確保投資者充分獲取對投資決策有重大影響的信息。報告期內，本行在深交所及聯交所共披露各類公告218項。

投資者關係管理

本行通過多渠道與投資者保持溝通，傾聽投資者的聲音。報告期內，本行召開2021年度業績網上說明會，積極與投資者互動交流，認真回答投資者問題；利用「互動易」網絡平台等渠道，與投資者進行日常互動，積極回復平台投資者問題48條，及時回應投資者的關切；日常通過接聽投資者來電等方式持續加強投資者關係管理。

高級管理層

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

報告期內，本行在深交所及
聯交所共披露各類公告

218項



利用「互動易」網絡平台等渠道，
積極回復平台投資者問題

48條



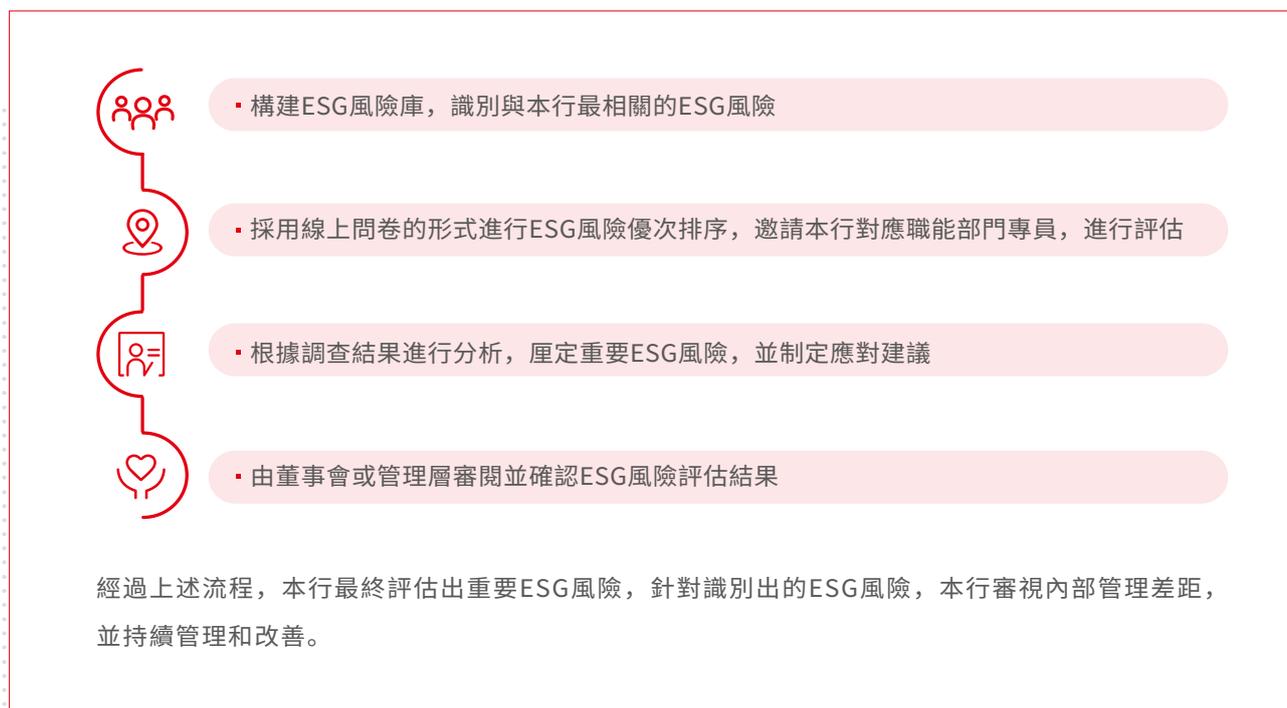
內控合規

風險防控

本行以合規發展為底線思維，積極營造合規經營、穩健發展的良好氛圍，提升風險防範管理水平。本行建立了董事會及其風險管理委員會、高級管理層及其風險管理委員會、風險管理部門、業務部門、監督檢查部門組成的「三道防線」的風險管理組織架構，制定並實施《鄭州銀行全面風險管理基本制度》、《鄭州銀行綜合授信業務管理基本制度》、《鄭州銀行市場風險管理辦法》、《鄭州銀行流動風險管理辦法》、《鄭州銀行總體應急預案》及各項子預案等內部政策，覆蓋信用風險、流動性風險、市場風險、操作風險、信息科技風險、聲譽風險等主要風險類別。



ESG風險是風險管理中的重要管理要素。報告期內，本行開展ESG風險識別與評估工作，所開展的ESG風險識別及評估工作流程如下：



ESG 風險	內部管理情況
 消費者金融保護	<p>制定消費者金融保護相關制度，包括營銷宣傳等，保護消費者的合法權益；持續定期開展金融知識普及工作和專項宣傳活動，宣傳成果獲得肯定；及持續完善反電信網絡詐騙內控機制建設，強化宣傳教育，深化銀警協作。</p>
 網絡安全風險	<p>制定網絡安全政策及其他內部政策，確保符合行業標準及規定；嚴格控制內部數據使用流程，數據操作前均需獲得相關授權與審批；組織專項自查工作，組織員工參加信息安全意識相關培訓；部署專業的網絡安全防護設備，對敏感信息加密儲存，進行安全測試；及定期開展應急預案演練，持續進行金融信息安全排查工作。</p>
 數字化經濟風險	<p>啟動「五四」戰略（四新金融、五朵雲）。聚焦產業數字金融，不斷升級「五朵雲」互聯網平台，創新「五朵雲」產品體系。</p>
 傳染病	<p>組織發放物資，進行全面殺菌消毒，對相關垃圾進行分類處理；為總行職工提供免費盒飯，安排錯峰有序就餐。</p>

合規經營

本行積極推進合規建設，建立了嚴密的制度執行和監督機制，為依法合規營運提供保障。一是整章建制，組織全行開展制度梳理工作，彌補內控環節缺失，落實合規管理各項要求；二是組織開展流程梳理和風險識別評估工作，持續優化控制措施，強化內部管理；三是不斷完善內控合規操作風險管理系統，優化非現場監測及管理指標；四是動態完善盡職免責、失職問責機制，持續優化違規積分管理及不良信貸業務責任追究制度；五是完善案件防控、報送及問責制度，建立案件風險排查長效機制。報告期內，本行積極落實各項金融監管政策，堵塞制度漏洞，細化管理流程，持續開展內控制度梳理工作，全年共修訂完善制度178項。

全年共修訂完善制度

178 項



本行致力於培育特色鮮明的內控合規文化，持續完善合規管理隊伍建設，持之以恆宣貫合規文化。報告期內，本行下發《關於開展「合規就在身邊」宣傳月活動的通知》，開展主題演講活動，組織法律合規知識講座、競賽及測評等合規文化活動；編制《法律合規專刊》；分層級開展合規及案防培訓，持續更新監管動態、警示教育等合規信息，開展合規評優評先及違規追責處罰工作。

廉政建設及反洗錢

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

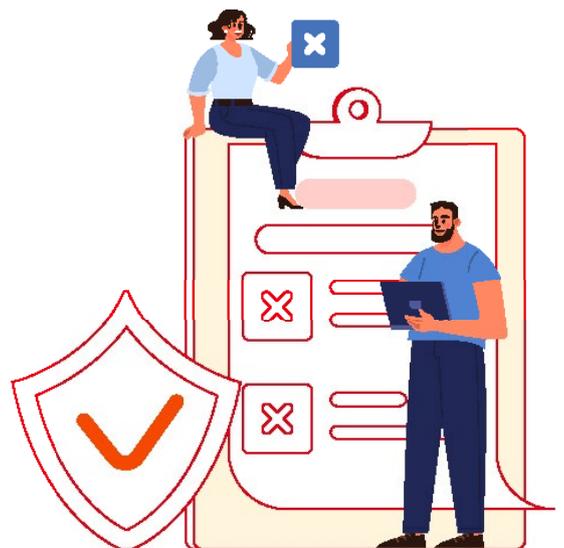
報告期內，本行積極開展各項反腐倡廉工作，做好日常培訓教育，提升董事會、管理層及員工對貪腐的警惕性和敏感性。2月18日，本行召開廉潔工作會暨「能力作風建設年」活動推進會，全行包括董事在內的三百餘名中層及以上領導幹部參會；9月，本行開展「知紀明規守法」警示教育活動，編發主題宣傳教育月專刊；同時，在本行鼎學苑平台開展專項培訓，參與人數超過五千人次，希望提高員工廉潔自律的意識和反貪腐的能力，營造風清氣正的良好氛圍。未來，本行將進一步加大對董事會和員工的培訓力度，不斷推進本行反腐倡廉工作，持續提升廉潔意識。



廉潔工作會暨「能力作風建設年」活動推進會



鼎學苑平台上的專項培訓



報告期內，本行多措並舉開展反洗錢活動：

- 開展法人機構洗錢和恐怖融資風險自評估，有效識別、評估、管控自身面臨的洗錢及恐怖融資風險，進一步提升反洗錢工作質效；
- 加強業務監督指導，組織業務條線、分支機構開展反洗錢自查及業務檢查；
- 持續做好客戶身份識別和大額、可疑交易報告報送工作，優化可疑交易自主監測模型，升級客戶洗錢風險等級評定及反洗錢、反恐怖融資名單監控功能；
- 通過集中宣傳與日常宣傳相結合的方式全方位開展反洗錢宣傳，組織分支機構面向廣大群眾開展反洗錢專項宣傳，積極運用線上渠道開展多樣化宣傳，著力提升反洗錢宣傳深入度和有效性；
- 遵循「不同對象、不同方式、不同層次、不同內容」的原則有序開展培訓，組織客戶盡職調查及可疑案例分析甄別等專項培訓，培訓對象涉及中高級管理層人員、反洗錢專（兼）職人員、業務條線人員、新入職人員等，全面提高全體員工的反洗錢知識、技能和意識。

本行根據反洗錢法律法規、業務規範性文件及實際工作需要，建立健全修訂反洗錢內控制度體系，完善優化洗錢風險管理架構，明確各層級的職責，建立了自上而下、分工明確的洗錢風險管理架構和分層把關、層層負責的運行機制。

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

尊重知識產權

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





本行自研軟件獲得計算機軟件著作權證書

報告期內，本行自主研發鄭州銀行需求管理平台、鄭州銀行風險資產可視化管理系統、鄭州銀行企業可視化管理系統並申請計算機軟件著作權登記，其中鄭州銀行需求管理平台已獲國家版權局計算機軟件著作權登記證書。4月，本行榮獲「全國版權示範單位（軟件正版化）」稱號，該項榮譽填補了河南省在全國版權示範單位軟件正版化領域的空白。

完善供應鏈管理

本行採購遵循公開、公平、公正的原則，設立外部採購標準與程序，制定《鄭州銀行集中採購管理辦法》等內部政策，對採購活動進行監督。本行要求投標人無行賄犯罪記錄，未被列入失信名單，近三年未因重大質量問題造成用戶投訴，在經營活動中沒有違法、違紀或不良記錄，並與本行不存在不良貸款及其他糾紛。本行針對所有供應商採用相同的政策及制度。

本行建立集中採購供應商庫，遵循優勝劣汰、動態管理的原則，對入庫供應商進行資格審查和履約情況考核，並對供應商的表現進行監控與評估，降低可能存在的環境及社會風險。本行通過查看供應商資格文件、技術文件、供貨質量並結合合同業反饋、新聞報道、工商查詢等方式對供應商的資質和風險進行評估，至少每年進行一次，並按照評估風險從低到高劃分 I-IV 四個等級，對於 III 級供應商，進行督導並責令限期改善，減少或暫停採購；IV 級供應商，即不合格供應商，取消其合格供應商資格。同時，本行優先使用國產及節能環保產品，以推動綠色採購。

本行主要供應商涵蓋科技系統及硬件、自助設備、工程裝修、辦公設備、前台設備、諮詢服務、媒體等領域。截至報告期末，本行主要供應商 315 家，其中，河南省內 129 家，河南省外 186 家。





03

堅守本源， 助力地方經濟

- 專題：科創金融精准賦能科創企業
- 促進區域發展
- 打造商貿物流銀行
- 助力民營小微企業
- 助力市民金融建設

專題： 科創金融精准賦能科創企業

“

科創企業是推動創新發展的重要力量，不斷加強對科創企業的金融支持，對於建設世界科技強國，實現金融高質量發展具有重大意義，城商行是支持地方中小科創型企業發展壯大的重要金融力量。

”

2022年4月，鄭州銀行被河南省委省政府選定為地方政策性科創金融業務營運主體。圍繞科創金融業務，本行進行了體制、機制上的梳理與優化，著力破解科創企業融資難題，報告期內，本行：



打造了「**1+9+N**」的營運模式，在總行成立科創金融事業部，指導引領全行政策性科創金融業務發展；設立金融智谷、中原科技城科創專營支行，組建9個專營團隊，地市分行主力經營。



建立了「**三專五單獨**」的營運機制，即專營機構、專職團隊、專注科創，單獨建賬管理、單獨績效考核、單獨風險容忍、單獨客戶准入、單獨授信審批，提升服務科創企業能力。



實行「**專項授權+專職審批**」，優化審批流程，全力推進線上化的貸款產品和風控模型建設，開通線上申請、綠色審批通道，平均貸款審批時限為**5**個工作日。



努力構建覆蓋科創企業全生命週期的金融產品和服務體系，在河南首推「**科技人才貸**」和「**認股權貸款**」，為科創企業量身定制「科技貸、專精特新貸、鄭科貸」，面向成熟企業推出「上市貸」等多維度多層次產品。



本行政策性科創金融成功落地河南省首筆「研發貸」業務

本行根據某信息技術股份有限公司需求，為其量身定制「研發貸」產品方案——年化利率低至3.7%的純信用貸款，企業可根據研發週期靈活使用，極大地滿足了科研及經營需求。



本行「科技貸」榮獲「年度科創金融服務產品」獎項

2022年9月，本行「科技貸」獲得2022（第四屆）河南省金融知識網絡競賽「年度科創金融服務產品」獎項。



精準開展科創金融服務，針對鄭州市**130**多家、其他地市**140**餘家科技園區重點企業，開展全覆蓋對口分包服務，全面對接政府相關部門認定的「白名單」科技企業，建立預授信機制，由專人專崗全流程服務企業。

自河南省政策性科創金融運營啟動至2022年12月末，鄭州銀行累計支持各類科技型企業1390戶、金額80.0億元，支持「個轉企、小升規、規改股、股上市」企業1250戶、金額160.6億元，共2640戶、金額240.6億元。

12月末

鄭州銀行累計支持各類科技型企業

1,390 戶

金額

80.0 億元

「個轉企、小升規、規改股、
股上市」企業

1,250 戶

金額

160.6 億元

共

2,640 戶

金額

240.6 億元

促進區域發展

本行以服務實體經濟高質量發展為目標，緊跟國家戰略，踐行河南省委「兩個確保」和「十大戰略」，發掘河南省優勢行業和重點扶持產業，以調結構、穩增長、促轉型為目標，聚焦負債結構優化、資產穩中轉型、客群建設提升、系統產品迭代，通過一攬子措施實現資產負債的平穩轉型，為地區穩經濟促發展貢獻力量。

本行切實發揮對重大戰略的支撐作用，重點關注國際國內「雙循環」、黃河流域生態保護和高質量發展、「兩新一重」、製造業高質量發展、雙碳金融、鄉村振興、河南省「十四五」規劃、金融支持革命老區振興發展等戰略方向，促進區域經濟可持續發展。

2022年支持區域經濟發展



支持鄭州航空港經濟綜合實驗區
建設貸款餘額

46.55 億元



支持鄭洛新國家自主創新示範區
建設貸款餘額

94.36 億元



支持河南自貿區建設
貸款餘額

172.90 億元



助力房地產市場平穩健康發展

為深入貫徹落實國家、省市關於促進房地產市場平穩健康發展系列決策部署，支持房地產市場平穩發展，本行制定《鄭州銀行支持房地產市場平穩健康發展一攬子政策措施》。

簽訂戰略合作協議

本行與七個房地產企業簽訂戰略合作協議；根據協議，本行將充分發揮資金、渠道、服務等優勢，積極整合金融資源，擬提供意向性融資總額超200億元，在房地產項目開發貸、並購、產業鏈供應鏈上下游、個人住房按揭等多方面、多層次提供綜合化金融服務。

推動落實「保交樓」工作

本行加大信貸支持，推出專屬「保交樓專項貸款」，專款專用保交樓，保障項目復工複產。截至12月末，鄭州銀行金融支持「保交樓」專項行動已完成審批64.47億元，其中已完成信貸投放21.62億元。

提升新市民金融服務質效

報告期內，本行兩次發佈專項政策通知，通過延期還本付息政策，緩解購房者還款壓力；針對新市民在住房等領域金融需求，根據不同群體，下調住房貸款利率，下調首付款比例；不斷豐富住房按揭貸款產品，給予優惠政策；為靈活就業人員提供住房公積金繳存服務，上線提取住房公積金償還商業住房按揭貸款服務，緩解市民購房月供資金的壓力。



堅守支持地方經濟，再獲「金鼎獎」

10月28日，由《每日經濟新聞》舉辦的第13屆「金鼎獎」頒獎典禮在北京舉辦，鄭州銀行憑藉傑出的服務地方經濟成績榮獲「金鼎獎年度支持地方經濟發展獎」。



打造商貿物流銀行

鄭州作為河南省的省會，是「連通境內外、輻射東中西」的綜合交通樞紐，是全國「兩橫三縱」城市化戰略格局中陸橋信道和京廣信道的交匯區域。本行作為厚植鄭州的本土銀行，牢牢把握區域優勢，以「金融服務綜合化」、「綜合服務平台化」、「平台服務生態化」、「物流金融專業化」為指引，積極順應行業新業態，以科學構建信息化服務平台，大力推進商貿物流銀行建設，為更好地紮根地方、助力地方經濟發展、服務客戶貢獻力量。



科技賦能供應鏈金融，助力中小企業健康發展

雲商平台是本行為客戶提供的一站式線上供應鏈金融服務平台，通過大數據、區塊鏈等各種金融科技手段的組合運用，借助電子結算憑證——「鼎e信」的簽發及拆分流轉，本行將優質核心企業信用延展至中小企業客戶，為「鼎e信」憑證持有者提供優質的支付結算及融資服務。截至報告期末，本行完成雲商平台的全新升級，累計支持客戶超3,000戶，融資餘額超70億元，全力支持企業高質量發展。



本行完成雲商平台的全新升級，累計支持客戶超

3,000 戶

融資餘額超

70 億元

助力民營小微企業

支持民營經濟

本行持續優化服務民營經濟發展的體制機制，扶持民營企業發展壯大，加大服務民營企業投入力度。截至報告期末，本行民營企業貸款餘額906.87億元，較年初減少3.44億元。

截至報告期末，本行民營
企業貸款餘額

906.87 億元

較年初減少

3.44 億元

報告期內，本行在政策層面大力支持民營企業發展，業務開展中加強分析研判和分類指導，一視同仁地對待國有企業、外資企業與民營企業；在制度層面不區分企業成分，授信審批環節、貸後管理環節不做有歧視性、差異化引導，同等條件下民營企業和國有企業貸款利率和貸款條件完全一致；提供多元化服務，加大產品研發力度，全面推進供應鏈金融與產業和科技的融合，進一步賦能實體經濟，為民營企業提供更便捷、高效、全面的金融服務；加強對社會民生的金融支持，持續性開展針對受困客戶的延期政策，加大調整付息週期、延期還本付息、無還本續貸、借新還舊等措施支持力度，幫助受影響的民營企業儘快渡過難關；建立「敢貸、願貸、能貸」長效機制，對開展民營企業授信的基層客戶經理進行免責及正向激勵。



支持省內科技公司發展

河南某科技網絡股份有限公司是從事軟件研發、信息化服務的新三板高新技術企業，被認定為河南省「專精特新」中小企業。報告期內，企業經營受到衝擊，本行對企業提供科技貸資金500萬元，較好地解決了該公司現金流不足的問題，穩定了企業員工，同時為項目建設保障了充足資金，提高了該公司的抗風險能力。

本行對企業提供
科技貸資金

500 萬元



扶持小微企業

近年來，圍繞小微企業金融服務專家願景，本行走出了一條具有區域特色的普惠金融之路。本行始終堅持以服務小微企業為己任，不斷提升小微金融服務質效。報告期間，本行優化《鄭州銀行小企業及個人授信業務審查審批操作規程》，提高小微業務審查審批效率；成立小微業務保障小組，確保小微企業服務不中斷。

報告期內，本行持續加大對小微企業的支持力度，通過線上銀企對接會、線下走訪等方式對接小微企業融資需求，利用「E稅融」、「微業貸」、「惠商貸」等線上貸款產品高效便捷服務小微企業；對暫時困難的小微企業提供延期還本付息服務，共度難關。



點滴浸潤 助力中小微企業發展

報告期內，鄭州中小微企業金融綜合服務平台「鄭好融」順利上線。該平台牽線市場和金融機構，解決銀企信息不對稱、金融機構貸前調查成本高效率低、小微企業融資難融資貴的問題。

本行在「鄭好融」平台金融服務專區推出「惠商貸」「E采貸」「房e融」「鄭科貸」「創業擔保貸」「優先貸」六款普惠金融產品，依託金融科技，為廣大中小微客戶帶來金融活水，協助小微企業復工複產。這其中，「E采貸」作為本行普惠金融拳頭產品之一，專門為參與政府採購的中小企業量身定制，用於政府採購合同履約，以政府採購回款為還款來源，幫助中標企業快速、高效、便捷獲取銀行資金。



此外，自2021年以來，本行積極響應「萬人助萬企」活動號召，本行領導帶隊進園區、送政策；實施「夥伴工程計劃」，為小微企業園打造專屬產品套餐，推出企業園區開發貸、助業貸、工程保函等系列產品，已對接鄭州市全部91家重點建設小微企業園。

截至報告期末，

本行小微企業貸款餘額為

1,546.03 億元

小微企業貸款戶數

67,574 戶

較年初增長

269.98 億元

較年初增加

812 戶

增速

21.16%

針對小微企業的需求與特徵，本行持續開發創新相關信貸產品及服務。報告期內，針對小微企業的融資需求有「短小頻急」以及缺少有效抵押物的特徵，本行研發了線上化小微信用貸產品「惠商貸」，客戶通過小程序等線上渠道申請。本行通過風控模型進行自動化審批，審批通過後客戶通過手機銀行提款，速度快、無抵押，滿足了小微企業主、個體工商戶資金需求。



優化小微企業銀行結算賬戶服務

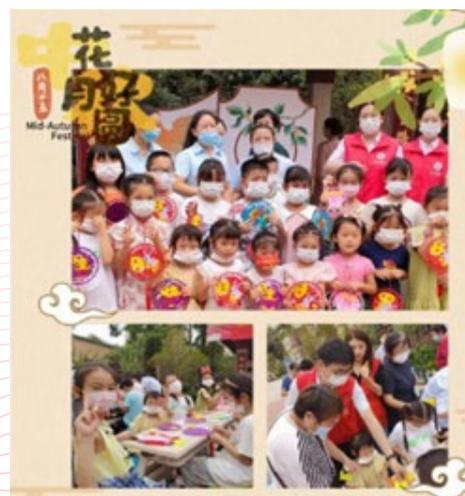
為進一步強化小微企業金融服務工作，解決小微企業「開戶難、開戶繁、開戶慢」等問題，本行為小微企業提供一站式賬戶開戶服務，落實「三公開」服務標準，推行簡易開戶服務，開通小微企業開戶綠色通道，同時優化開戶流程，不斷優化客戶體驗，全面提升小微企業銀行賬戶服務水平。

助力市民金融建設

本行始終堅持「精品市民銀行」的特色定位，堅守優質服務底色，圍繞市民衣食住行，積極構建渠道，不斷完善產品體系，提升客戶權益，為市民提供便捷、智能的金融服務，做真正的「市民金融管家」。報告期末，本行個人存款餘額1,410.63億元，較上年末增加193.82億元，增幅15.93%；個人貸款餘額813.16億元，較上年末增加51.78億元，增幅6.80%。累計發行借記卡741.19萬張，較上年末增加25.87萬張（含電子賬戶）；累計發行商鼎信用卡63.13萬張，線上交易比重持續增加；線上交易金額達到35億元，較上年增長25.49%。

報告期內，本行深度對接鄭州市第三代社保卡項目建設，發行了集金融功能與社保功能為一體的第三代社保卡。本行亦配合省、市社保單位、市醫保單位，推進社銀一體化工作，截至報告期末，在全省已建成62家社銀一體化網點，持續提升社保業務辦理的服務水平。此外，本行獲取河南省惠民惠農財政補貼資金「一卡通」委託代理金融機構資格，協助河南省財政廳發放各類惠民惠農財政補貼資金，持續提高服務城鄉居民能力。

本行不斷優化特色場景及權益活動，穩步推進市民金融生態圈建設，深入千家小區、走訪市場商圈、搭建智慧場景，形式多樣如火如荼。報告期內，市民金融權益活動參與100萬人次。



本行在報告期內進一步提升商鼎信用卡市民金融服務水平，開展以下工作：

產品加速 創新

升級、發行十款信用卡產品，其中針對社區客群生活繳費和其他場景消費需求，設計推出愛家主題卡，共獲客2.7萬戶，有效滿足客戶多元化用卡需求。

豐富品牌 活動

持續打造「鄭銀十二時辰」、「歡樂五六日」、「鄭好每一周」三大消費品牌，累計參與人次超50萬；推進「一圈一策」市場策略，啟動地市分行「一城一卡」建設工作，創新活動模式；建設信用卡客戶權益服務體系，以全新的定級和權益模式給予客戶更好的體驗。

服務市民 金融

助力經濟復蘇，配合政府出台的購房契稅補貼政策，及時推出契稅分期專項場景優惠；結合客戶金融消費需求推出綜合消費分期、裝修分期等產品，積極開展專項活動，提升市民金融服務的覆蓋面和便利性。



04

**惠及民生，
推進普惠金融**

- 助力鄉村金融
- 關注民生建設
- 關愛回饋社會

助力鄉村金融

作為一家根植於農業大省的金融機構，本行深耕鄉村金融戰略，積極響應金融助力鄉村振興號召，精準聚焦「農業、農村、農民」。本行於總行層面設立鄉村金融部，在全省開展農村普惠金融服務點建設工作，在全省首發鄉村振興主題卡，多措並舉助力鄉村金融業務高質量發展。

報告期內，為推動金融服務向鄉村下沉，本行大力開展「農村普惠金融支付服務點」建設，舉辦「金融知識進鄉村」活動，開發上線手機銀行「鄉村振興版」，持續豐富農村居民用卡環境。此外，本行還上線惠農業務移動管理功能，搭建惠農業務事後預警分析模型以提升惠農風險防控能力和效率。報告期內，本行累計建立農村普惠金融支付服務點713家，發行鄉村振興主題卡8.88萬張。截至報告期末，涉農貸款餘額808.71億元，較年初增加74.28億元。



報告期內，本行累計建立農村普惠金融支付服務點

713 家



發行鄉村振興主題卡

8.88 萬張



截至報告期末，涉農貸款餘額

808.71 億元



較年初增加

74.28 億元



關注民生建設

本行授信政策明確在基礎設施建設方面，優先支持國家級重點項目以及與國計民生緊密相關的公用事業類項目、公共服務類項目、保障性住房項目、重大基礎設施項目、水利工程等，為完善公共基礎設施建設、提升居民生活質量提供金融保障。本行主動對接各級地方政府，加強銀政業務合作，加大新舊基建領域支持力度，包括新型城鎮化建設、市政基礎設施類、園區建設營運、公共服務類民生工程項目等。

 支持洛陽市污水治理項目建設

洛陽某公司主營城市及農村基礎設施項目的投資與建設等。該公司全域污水治理項目建設地點位於洛陽市某區，項目建成後將提升城市污水處理能力，擴大城市中水回收利用範圍。報告期內，本行向該公司提供授信12,000萬元，用於支持洛陽市某區全域污水治理項目建設。

報告期內，本行向該公司提供授信

12,000 萬元



關愛回饋社會

本行不忘初心，牢記回饋社會的使命，通過開展公益慈善活動等方式，大力支持民生保障和社會福利事業，與社會共同進步，傳遞感恩和關愛。在以「助力鄉村振興，促進共同富裕」為主題的第十五個「鄭州慈善日」慶祝大會暨捐贈活動儀式中，向鄭州慈善總會捐款100萬元。

向鄭州慈善總會捐款

100 萬元



 傳送「愛心蔬菜包」

本行政通路支行了解部分低收入、行動不便的老年群體的日常生活受到影響，第一時間與農產品供應的企業客戶溝通協調，連夜籌集一萬余斤愛心蔬菜，聯合社區工作人員，為社區居民送上了「愛心蔬菜包」，幫助困難群體渡過難關，踐行社會責任。





05

**高質服務，
優化客戶體驗**

- 提質金融服務
- 保障客戶權益

提質金融服務

加強金融創新

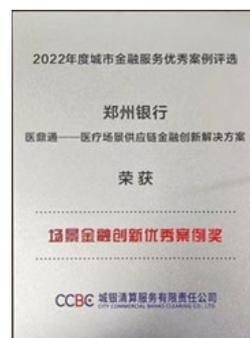
本行不斷創新金融產品和服務，用特色鮮明的產品和服務為客戶創造更高價值，並以此作為提升市場競爭力的突破口。

報告期內，本行著力創新效率提升，持續深化創新管理機制建設。



榮獲「場景金融創新優秀案例獎」

自2021年開始，本行大力推動數字化場景金融建設工作，總行成立場景金融團隊，不斷搭建完善醫療場景解決方案，以醫鼎通產品為核心，數字化風控為手段，深入服務醫療行業全產業鏈融資及結算等領域。2022年度，本行「醫鼎通-醫療場景供應鏈金融創新解決方案」案例榮獲「場景金融創新優秀案例獎」。



推動數字化服務

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

本行不斷提高電子渠道服務能力。報告期內，本行的手機銀行持續優化財富、信用卡、貸款等金融相關功能，豐富線上金融產品的同時，不斷豐富非金融場景；推動密碼重置等重要業務線上化遷移，利用人臉識別、遠程視頻等認證手段滿足客戶居家辦理特殊業務的訴求；持續豐富微信生態建設，通過重點發力企業微信，挖掘營銷場景等助力客戶經理高效經營客戶；發揮微銀行營銷宣傳作用，做好重要業務和產品的宣傳推廣，全年推文306篇。

此外，本行積極打造智能化的線上服務。在線文本機器人以「智」提「質」，深化客戶服務，2022年月均服務量突破5萬人次，問題解決率超過90%，持續為客戶提供便捷化、綜合化、智能化、精準化服務；視頻客服與行內營運、零售、信貸條線相互滲透，不斷拓展服務場景，上線了銀企對賬信息修改、密碼重置場景，以及信貸類業務和手機銀行高風險業務的輔助認證場景，進一步拓寬了服務半徑。

2022年月均服務量突破

5萬人次



問題解決率超過

90%



推動銀行函證業務數字化、集中化

為提升銀行函證服務效率，實現銀行函證業務的規範化、流程化處理，本行運用區塊鏈技術、大數據智能採集、智能分析和可視化等新技術，建設了鄭州銀行數字函證業務系統，實現從會計師事務所發函、被審計單位授權、銀行受理、銀行回函、事務所收函等5大環節的線上化，有效提升本行銀行函證服務水平，降低客戶函證成本。

保障客戶權益

本行高度重視消費者權益保護工作，加強制度建設，積極響應客戶意見，加強個人信息隱私安全保護，多措並舉保護消費者權益。

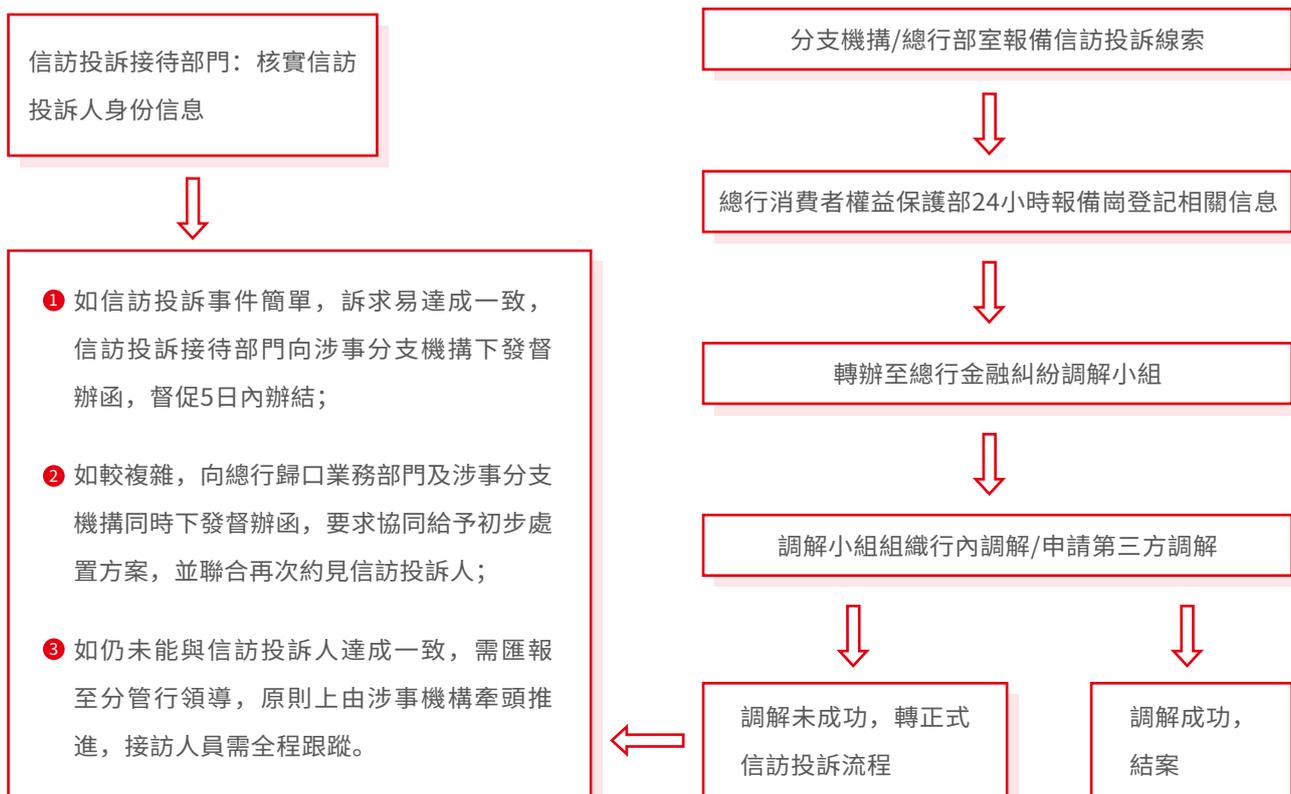
本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定《鄭州銀行消費者權益保護工作管理辦法》、《鄭州銀行個人金融信息安全保護管理辦法》、《鄭州銀行消費者權益保護工作質量考評實施細則》、《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》等內部政策，並且明確部門職責，設立考核指標，切實保障客戶權益。

如實廣告宣傳

本行對所提供的產品和服務的營銷宣傳進行嚴格管理，按照《鄭州銀行宣傳工作管理辦法》相關規定，所有對外宣傳必須內容真實、表述嚴謹、政治觀點和輿論導向正確，同時加強對業務合作第三方的業務營銷宣傳行為監督，共同確保業務營銷宣傳合法合規。業務營銷宣傳引用真實、準確的數據和資料，採取能夠使消費者足夠注意和易於接收理解的適當形式進行披露，保護消費者的合法權益。

加強投訴處理

本行不斷完善投訴協調處理機制，對客戶投訴實施嚴格管理，高效滿足客戶的合理訴求。同時，本行為客戶建立了多種意見表達渠道，包括客戶熱線、投訴服務專線、網點意見箱、門戶網站、信訪電話等。



報告期內，本行處理客戶投訴**891**宗，投訴解決率**100%**，投訴業務類別主要集中借記卡、信用卡、貸款等業務，投訴地區主要集中鄭州、南陽等地區；編發投訴分析報告**12**期，提出意見建議**13**條，為本行服務質量的提升提供參考。

保護客戶隱私

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

報告期內，本行修訂《鄭州銀行個人征信管理辦法》、《鄭州銀行個人征信管理操作規程》、《鄭州銀行數據安全管理辦法》等制度，組織全體員工參加了信息安全意識相關培訓，部署專業的網絡安全防護設備，嚴格遵循合理合法的收集原則，對敏感信息加密儲存，對重要互聯網客戶系統與移動應用都進行安全測試。此外，本行嚴格控制內部數據使用，數據操作前均需獲得相關授權與審批。



完成個人移動金融客戶端應用軟件安全認證工作

2022年6月，本行完成個人移動金融客戶端應用軟件安全認證工作，通過安全技術檢測以及人工現場審查等手段，對本行個人移動金融APP客戶端進行了「應用安全」、「用戶隱私安全」、「用戶數據安全」等多方面的檢測與認證，進一步加強客戶信息的安全保護能力，確保客戶隱私安全。



開展個人金融信息洩露應急預案演練

2022年9月，本行開展了2022年鄭州銀行「第三方人員洩露客戶信息」專項應急演練，通過現場模擬形式，進一步提高本行處置消費者權益保護工作中的重大突發事件的能力，最大限度地保障客戶個人金融信息安全。





普及金融知識

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

報告期間，本行根據《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》及監管要求，積極履行主體職責，持續完善本行反電信網絡詐騙內控機制建設，不斷優化科技支撐，推進打擊治理電信網絡詐騙工作。此外，本行通過結合集中宣傳與日常宣傳兩種形式，全面、持續地開展金融知識普及工作。報告期內，本行於1月至6月開展防範和處置非法集資百日宣傳以及專題宣傳月活動，以「守住錢袋子·護好幸福家」為主題，引導社會公眾增強識別防範非法集資的能力；於6月開展了為期1個月的「普及金融知識 守住『錢袋子』」專項宣傳活動。為進一步加強農村地區反假幣工作，有效治理農村地區假幣非法流通，本行制定並網發《鄭州銀行農村地區假幣整治方案》，以築牢人員、機具、系統、制度「四位一體」反假貨幣銀行防線，強化宣傳教育，守護人民群眾「錢袋子」。



金融知識普及工作獲得獎項

2022年9月，本行獲得河南省金融消費者權益保護協會舉辦的「守住錢袋子·護好幸福家」2022年度金融消費者權益保護短視頻創作大賽三等獎。

2022年11月，本行在河南省銀行業協會舉辦的金融知識普及月中獲得大眾關注獎。





普及金融知識守住『錢袋子』

2022年6月，本行開展了專項宣傳活動。通過原創文章、漫畫等開展推文宣傳之外，我們在活動折頁中增加了「夕陽紅專區」板塊，以典型的案例和溫馨提醒提高老年人防詐意識；以短視頻作為載體，以新形式演繹宣教內容，貫徹宣傳主旨，並通過抖音號、媒體擴散內容。





06

**以人為本，
攜手員工成長**

- 保護員工權益
- 心系員工福祉
- 引領員工發展
- 推廣企業文化

保護員工權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定《鄭州銀行人力資源管理基本制度》、《鄭州銀行員工招聘管理操作規程》、《鄭州銀行勞動合同管理辦法》、《鄭州銀行薪酬管理辦法》、《鄭州銀行總行員工績效考核管理辦法》等內部制度，對員工的招聘及晉升、薪酬及解雇、工作時數、假期及其他福利待遇等進行規範管理。

<p>招聘及解雇</p>	<p>本行制定《鄭州銀行招聘及試用期管理辦法》，明確招聘職責分工、招聘資格及標準、程序等流程規範。本行堅持「任人唯賢、擇優錄取」等原則，根據不同崗位制定招聘基本條件與形式。對於離職人員，本行按照《鄭州銀行員工離職管理辦法》協助職工辦理離職手續，落實離職待遇。</p>
<p>勞工準則</p>	<p>本行在招聘過程中嚴格審查應聘者的身份資料，堅決杜絕使用童工，此外，本行嚴格按照書面勞動合同，明確雙方的權利與義務。若發現違規情況，將及時依照法律法規要求進行處理。報告期內，未發生僱傭童工與強制勞工事件。</p>
<p>平等機會、多元化與反歧視</p>	<p>本行提倡平等機會、多元化和反歧視，不因員工種族、性別、年齡、宗教、民族等因素而差別對待，實現人才隊伍的多元化建設。</p>
<p>薪酬與晉升</p>	<p>本行的薪酬設計堅持公平性、競爭性、激勵性原則。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 薪酬以提高市場競爭力和對人才的吸引力為導向，同時根據對市場薪資水平的調查，相應調整市場水平差距較大的崗位薪酬； • 薪酬以增強工資的激勵性為導向，通過浮動工資和獎金等激勵性工資單元的設計激發員工工作積極性； • 開放不同薪酬通道，使不同崗位的員工有同等的晉級機會； • 根據監管要求及經營管理需要，本行建立了與薪酬延期支付和績效薪酬追索扣回相關的機制，以完善薪酬激勵約束機制，緩解各類經營和管理風險。 <p>本行明確員工的晉升階梯。本行制定《鄭州銀行幹部管理辦法》等制度，明確幹部選拔任用的條件等內容，為幹部員工提拔晉升提供制度依據。</p>
<p>工作時數與假期</p>	<p>本行實行每日工作時間不超過8小時，平均每週工作時間不超過40小時的工時制度。除法定節假日外，員工可享受年假、病傷假、婚假、產假、喪假等帶薪假期。</p>
<p>其他福利待遇</p>	<p>本行根據適用中國法律、規則及法規向員工的社會保險供款、提供住房公積金以及若干其他員工福利，建立企業年金制度和補充醫療基金，提高員工退休金待遇和醫療保障水平。</p>

截至報告期末，本行員工相關數據如下表所示：

分類		2022			2021		
		人數(人)	比例(%)	離職率(%) ²	人數(人)	比例(%)	離職率(%)
員工總數		5,331	100.00	1.84	5,127	100.00	2.42
按性別劃分	男性員工	2,462	46.18	1.83	2,346	45.76	3.02
	女性員工	2,869	53.82	1.85	2,781	54.24	1.90
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	1,251	23.47	3.17	1,415	27.60	3.15
	31至40歲(含40歲)員工	3,189	59.82	1.51	2,862	55.82	2.32
	41至50歲(含50歲)員工	607	11.39	1.14	597	11.64	1.65
	50歲以上員工	284	5.33	1.05	253	4.93	1.17
按地區劃分	河南省內員工	5,331	100.00	1.84	5,127	100.00	2.42
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	303	5.68	-	321	6.26	-
	本科學歷員工	3,917	73.48	-	3,795	74.02	-
	碩士學歷員工	1,091	20.47	-	994	19.39	-
	博士學歷員工	20	0.38	-	17	0.33	-
按僱傭類型劃分	全職員工	5,331	100.00	1.84	5,127	100.00	2.42
新進員工		351	6.58	-	305	5.95	-
少數民族員工		213	4.00	-	199	3.88	-

注：該員工構成為截至報告期末的本行不含附屬公司數據。

² 離職率根據「離職人數/(年末員工人數+離職人數)」計算

心系員工福祉

本行堅持為員工提供健康與安全的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等法律法規，此外，本行亦制定並執行《鄭州銀行突發社會安全事件專項應急預案》等制度，保障員工的辦公安全、身心健康與生命安全。報告期內，本行未發生職業健康與安全的違規事件³。

本行定期開展消防系統檢測和維保，持續對重點防火部位進行安全火險排查，開展消防知識教育和防火技能培訓；加強日常安全管理，強化各類辦公區域、營業場所出入安全管理，嚴格按照本行應急機制，落實各項防護措施，採取切實有效手段，嚴防各類案件事故發生，確保營業場所安全營運，確保員工、客戶安全。2022年本行成功實現「零上訪、零事故、零發案」目標。

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

本行堅持以人為本，設有工會組織，全方位關心員工生活。本行為員工購買互助保險意外傷害險，每年安排員工健康檢查；邀請省市專家，組織開展了10期「關注身心健康 快樂工作生活」健康知識普及講座，關注員工訴求；建設兼具急救、哺乳、心理諮詢為一體的多功能員工關愛室，打造員工關愛新陣地。



³ 本行過去三年（包括報告期內）均未發生因工死亡事故；報告期內，本行因工傷損失的工作天數為 0。

本行持續做好員工生日、病、喪、育及節日慰問，定期走基層專項慰問。

部分總行工會開展員工權益活動如下：

互助保險理賠	幫助員工申請困難救助款	員工直系親屬去世慰問	結婚慰問
37,600 元	227,000 元	32,000 元	13,000 元
女員工生育慰問	複轉軍人慰問	員工住院慰問	六一兒童節慰問
9,500 元	46,800 元	48,000 元	116,000 元

引領員工發展

本行不斷完善培訓管理制度體系，修訂並印發《鄭州銀行專業（職業）資格證書費用報銷管理辦法》，增加了對從業資格類證書的報銷。報告期內，本行為提升全行幹部員工綜合能力、創新能力，開展不同形式的能力提升培訓，豐富線上培訓學習體驗與內容，實現全員覆蓋培訓。

培訓類別

2022 年度績效

中層、後備 幹部培訓

- 中層及以上幹部圍繞政治素養、法律合規意識、戰略解讀等維度進行綜合素質提升培養；
- 正總級及副總級後備線上培訓；
- 主管級後備綜合能力素質提升

內訓師隊伍 建設

賽訓結合，雙線並行、打造精品課程：

- 培訓方面，組織完成兩期內訓師線上微課製作培訓，**110**人參訓，評選出**42**個優秀作品；
- 比賽方面，榮獲2022「擲華杯」場景化企業微課大賽「企業微課賽事組織獎」和「微課作品團體獎」，**5**名內訓師榮獲百強優秀微課/最佳動畫微課/最佳混合視頻微課的榮譽；**4**名內訓師參加亞聯金融研修院組織的2022年「聯盟杯」內訓師大賽，分別獲取特等獎/一等獎/二等獎的獎項

培訓類別

2022 年度績效

充分利用鼎
學苑平台，
激發線上學
習熱情

- 對鼎學苑平台進行產品優化，推出「主管推課」功能開展；
- 舉行以金融科技創新與實踐為主題的《實訓實操——21天打卡訓練營》營運活動；
- 上線**14**門黨建工作專題課程、**19**門《創新商學》課程以及6門《應急專題課程》，新增電子書專題板塊，承載企業文化培訓宣講、反洗錢培訓、防範非法集資以及網點轉型培訓等多場跨部門、跨條線培訓，實現培訓全員覆蓋

新員工入職
培訓

- 開展為期22天的線上訓練營，共計**203**人參訓，完成了**40**門課程學習，包含七類專題；
- 前台櫃面業務上機操作培訓中，市區支行線下累計培訓9天，**98**人次；縣域及分行線上錄課講解櫃面業務操作，累計培訓**8**課時，**105**人次



報告期內，

本行舉辦各類培訓

179場

培訓人數共計

5,331人

經費逾

306.7萬元

人均支出

575.32元

培訓覆蓋率

100%⁴⁴ 該處的覆蓋率根據「培訓人數 / 總人數」計算

僱員類型	受訓人數	覆蓋率 ⁵	受訓時數	受訓平均時數
	(人)	(%)	(小時)	(小時)
高層員工	23	100	812.5	35.3
中層員工	278	100	17,034.6	61.3
基層員工	5,030	100	317,537.2	63.2
男性	2,462	100	154,889.5	62.9
女性	2,869	100	180,494.8	62.9

推廣企業文化

本行注重企業文化建設，探索逐漸建立獨特的企業性格，為員工提供積極的工作氛圍，向社會大眾展現本行良好的企業形象。報告期內，根據《企業文化考核管理辦法》，本行在全行開展企業文化建設情況自評考核，系統性完成全行首次企業文化建設情況摸底。

企業文化體系建設方面

主要完成了《鄭銀心約》新版企業文化的宣貫工作，實現全行員工對本行企業文化理念的全面認知與理解，形成企業文化管理體系及模式，營建良好的文化氛圍，促進全行上下的文化思想共識。

視覺建設方面

完成了全行新版企業文化理念標語牌上牆、行展館、四樓照片文化牆日常更新等工作，全年共計製作、安裝企業文化標語牌**1,468**套。

文化深植活動方面

開展包括徵集企業文化故事、企業文化內部學習宣講、發佈行為準則壁紙海報等落地活動**5**次。

宣傳貫徹方面

組織企業文化宣講團成員進行不同層級、不同角度的宣講活動**11**次，並進行成果跟蹤，通過OA企業文化論壇發佈宣講心得及感受**18**篇次。

⁵ 該處的覆蓋率根據「按僱員類型或性別劃分的培訓人數 / 按僱員類型或性別劃分的總人數」計算



07

綠色發展， 守護生態環境

- 發展綠色金融
- 應對氣候風險
- 推動綠色運營

發展綠色金融

本行積極響應實現「碳達峰、碳中和」目標的號召，切實履行支持綠色發展的社會責任，積極推進雙碳戰略穩步落地。

報告期內，本行多措並舉，推動綠色金融發展：



踐行綠色金融發展理念

以區域經濟與資源環境協調發展為己任、以可持續發展為核心價值觀，明確綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜；



在綠色信貸工作委員會領導下

按照《鄭州銀行綠色信貸戰略》統籌安排相關工作。主動做好授信政策與經濟政策、產業政策與環保政策的銜接一致，明確綠色信貸政策，將綠色信貸要求落實在行業授信要求中；



完善綠色金融服務體系

探索新的綠色金融服務與產品模式，加強綠色信貸項目管理，持續聚焦節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色產業升級、綠色服務等重點領域，不斷加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟支持力度；



用好金融債券融資工具

本行拓寬融資渠道，通過債券市場籌集資金支持綠色產業項目，增加本行在綠色信貸領域的有效供給，提升本行對綠色金融發展的金融服務能力。

截至報告期末，

本行綠色信貸餘額為

28.54 億元



較年初增加

7.48 億元



增幅

35.52%



本行在授信前針對客戶或項目面臨的環境和社會風險情況，將信貸客戶分為3類，並對其環境和社會風險進行動態評估，相關結果作為評級、信貸准入、管理和退出的重要依據。

A類

建設、生產、經營活動有可能嚴重改變環境原狀且產生的不良環境和社會後果不易消除的客戶。

如風險管理團隊出具正面意見，授信應在授信權限最高的總行審批，否則不得進入授信審批流程。

B類

建設、生產、經營活動將產生不良環境和社會後果但較易通過緩釋措施加以消除的客戶。

如風險管理團隊出具正面意見，授信至少應在分行或其以上層級審批，否則不得進入授信審批流程。

C類

建設、生產、經營活動不會產生明顯不良環境和社會後果的客戶。

直接進入正常授信流程。



2022年第一期綠色金融債券成功發行

2022年9月15日，鄭州銀行2022年第一期綠色金融債券在銀行間債券市場成功發行。本期債券發行規模30億元，主體及債項評價均為AAA，期限3年，票面利率2.65%，刷新了本行金融債最低發行利率。本期債券募集資金將全部用於《綠色債券支持項目目錄（2021年版）》規定的綠色項目，對於進一步拓寬綠色項目融資渠道，加大對綠色信貸的支持力度，推動綠色信貸業務穩健、健康發展具有重要意義。

本期債券發行規模

30 億元



主體及債項評價均為

AAA



應對氣候風險

針對氣候變化帶來的潛在風險，本行將制定多樣化的應對策略，減輕氣候變化影響。

風險類別	應對策略
 <p>物理風險 (如極端天氣)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本行已制定較為完備的業務連續性管理體系，涵蓋業務連續性管理日常組織和應急組織架構，預案涵蓋信息科技、客戶信息保護、重要業務中斷、突發事件等領域，在專項應急預案中明確業務恢復所需要的資源與獲取方式，按照事件的級別制定了差異化的應急響應措施，再區分不同的場景明確相應的業務恢復策略與流程，並通過演練提升應對緊急突發事件的處置能力
 <p>信用風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 踐行綠色金融發展理念，明確綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜； 按照《鄭州銀行綠色信貸戰略》，做好授信政策與經濟政策、產業政策和環保政策的銜接一致； 對授信客戶或項目面臨的環境和社會風險情況、因環保政策而面臨的風險等進行動態評估
 <p>市場風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展金融資產價格監測、金融資產估值減值、關鍵指標管控，及時識別預警相關風險； 開展外匯套期保值，對沖匯率風險

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



支持企業碳排放權質押融資

河南省某紙業有限公司主營紙品製造及銷售等。本行以客戶為中心，通過碳排放權質押融資模式為企業提供特色化支持，報告期內，本行碳排放權質押擦保授信1,800萬元，由企業碳排放權配額提供質押擔保，充分發揮了碳排放權交易在金融資本和實體經濟之間的聯通作用，拓寬了企業融資渠道，驅動綠色創新發展。

報告期內，本行碳排放權質押擦保授信

1,800 萬元



推動綠色營運

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

本行使用的主要資源包括水、電、天然氣、汽油及紙張。在維持營運所需的基礎上，本行堅持有計劃地從源頭減少能源消耗，降低非必要的能源及資源使用，從而達到進一步推動綠色營運的目標。本行用水均來自市政管網，於求取水源方面不存在問題。本行辦公過程中產生的廢水通過所在大廈物業的污水處理設施初步處理後排入市政污水管道，不會對環境造成重大影響。

本行採取以下節能減排措施：



本行在總行層面設立節能減排目標以及相應的措施，以進一步推進綠色營運。報告期內，本行積極踐行行動計劃，以期實現環境目標，減少對環境和生態的負面影響。以下為本行目標實現進度與記錄，以及改進措施，本行將持續進行環境管理。

範疇	2022年度目標	報告期間實現進度	下一步計劃採取的步驟
廢氣和溫室氣體排放	總量降低	已基本完成	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 使用含重金屬較少的汽油； ▪ 綠色出行，減少用車。
廢棄物處理	總量降低	已完成	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 不使用或少使用會產生有害廢棄物的各項設備； ▪ 正確使用辦公設備，延長其使用壽命，減少固體廢棄物產生。如上班時用到的設備再開，不用不開；人走順手關電腦主機、顯示器、打印機、傳真機、複印機、飲水機等。
能源使用	年度人均用電用熱量降低	已基本完成	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 杜絕白晝燈、長明燈。自然光足夠亮時不再開燈，做到人走燈滅； ▪ 夏季空調溫度不低於26攝氏度，冬季不高於20攝氏度，開空調不開門窗，無人不開空調。
用水效益	年度人均用水量降低	已完成	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 間斷放水洗手，搓洗時及時關水，避免過長時間沖淋； ▪ 垃圾不論大小、粗細，都應從垃圾通道清除，而不要從廁所用水來沖； ▪ 常檢查常巡邏，避免滴水漏水現象。

總行資源使用

項目	單位	2022	2021
天然氣使用量	千千瓦時	261.91	273.90
天然氣使用密度	千千瓦時/平方米	0.0058	0.0066
公車耗油量 ⁶	千千瓦時	607.93	708.01
公車耗油密度	千千瓦時/輛 ⁷	17.37	20.23
直接能源總耗量	千千瓦時	869.84	981.91
直接能源總耗量密度	千千瓦時/平方米	0.02	0.02
用電量	千千瓦時	11,710	10,356
用電密度	千千瓦時/平方米	0.26	0.25
暖氣熱力消耗量	千千瓦時	1,597.50	1,521.43
暖氣熱力消耗密度	千千瓦時/平方米	0.04	0.04
間接能源總耗量	千千瓦時	13,307.49	11,877.23
間接能源總耗量密度	千千瓦時/平方米	0.29	0.28
用水量	噸	165,404	167,736
用水密度	噸/平方米 ⁸	3.65	4.01

總行溫室氣體排放

項目	單位	2022	2021
總溫室氣體排放量	二氧化碳當量 (噸)	7,570.49	6,942.53
總溫室氣體排放量密度	二氧化碳當量 (噸) /平方米	0.17	0.17
直接溫室氣體排放量 (範圍一) ⁹	二氧化碳當量 (噸)	210.97	246.92
間接能源溫室氣體排放量 (範圍二) ¹⁰	二氧化碳 (噸)	7359.52 ¹¹	6,695.62

⁶ 包括公車汽油及柴油使用量

⁷ 截至報告期末，總行共擁有 35 輛辦公車輛

⁸ 總行辦公面積為 45,353.19 平方米，較上一年度增加 3,574.37 平方米

⁹ 包括消耗天然氣、汽油、柴油的溫室氣體排放，其中道路移動源與天然氣排放量計算分別參考中國環境保護部發佈的《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）》與《溫室氣體核算體系 - 能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南（2.1 版）》

¹⁰ 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放，熱力使用參考自《溫室氣體核算體系 - 能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南（2.1 版）》進行計算

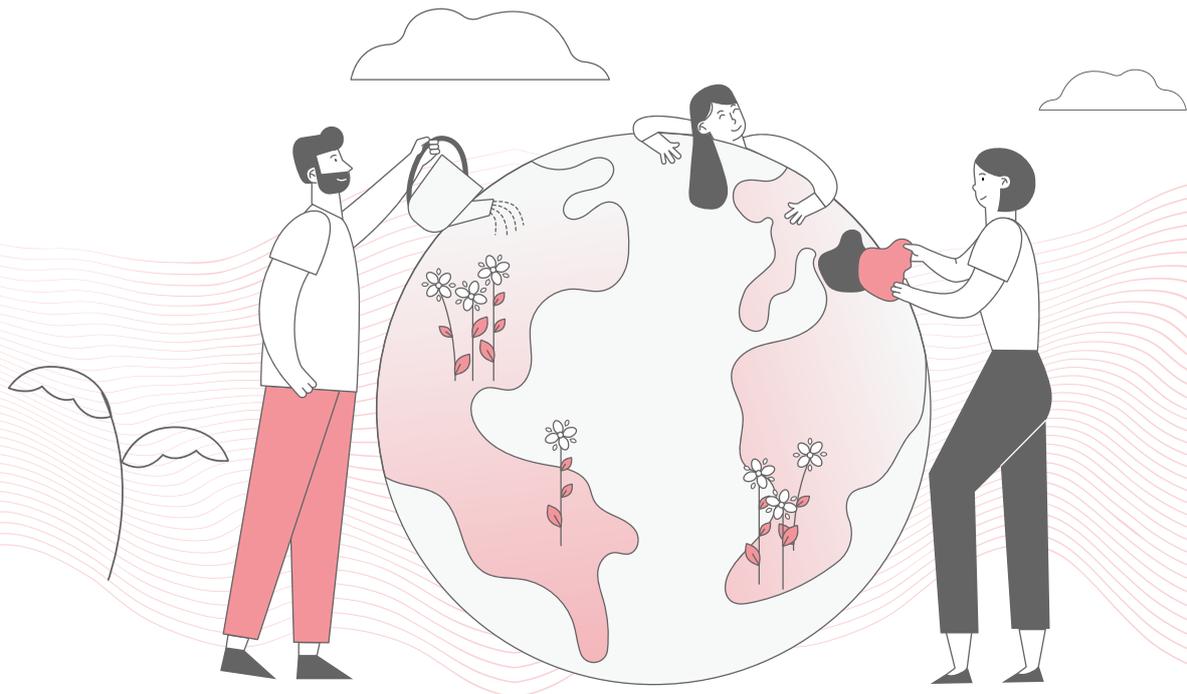
¹¹ 根據《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2023 年修訂版）》進行計算，報告期內電網排放因子調整為 0.5703kgCO₂/kWh

總行無害廢棄物¹²

項目	單位	2022	2021
生活垃圾	噸	105	120
生活垃圾產生密度	噸/人 ¹³	0.07	0.08
廢棄設備量	件	522	728
廢棄設備產生密度	件/人	0.36	0.47

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

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



¹² 廢棄設備量以件為單位是本行常用指標的單位，本行主要無害廢棄物為生活垃圾，已以重量（噸）進行披露

¹³ 截至報告期末，總行共有 1,451 名員工

展望未來

ESG已成為本行追求可持續發展，實現經濟效益、社會效益和生態效益有效融合目標的重要抓手，是本行治理和管理工作的有機組成部分。未來，本行將貫徹可持續發展理念，不斷提升ESG管理專業化水平。本行將持續與利益相關方保持緊密的聯繫，積極了解和回應利益相關方在ESG方面的期望，著力承擔和履行社會責任。本行將持續加強風險及內控管理，關注和管理ESG風險。本行將繼續推進「四新金融」，扶助小微企業，建設科創金融，打造市民金融品牌，推進鄉村金融建設，不斷提升普惠金融質效，全力推動區域經濟蓬勃。此外，本行將繼續關愛回饋社會，維護員工權益，建設綠色銀行，助力碳達峰、碳中和國家戰略目標，共同應對全球氣候變化。



獨立審驗聲明

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」）的委託，對鄭州銀行《2022 年度社會責任報告》中披露的有關可持續發展的信息及數據執行獨立有限審驗工作（「審驗工作」），並以發表獨立審驗聲明的形式向《2022 年度社會責任報告》的使用者披露審驗結果及結論。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準 v3》（「AA1000AS v3」），對鄭州銀行於包容性、實質性、回應性及影響性四項 AA1000 審驗原則的遵循情況進行審驗。同時，中國節能皓信（香港）亦對《2022 年度社會責任報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）中選定的特定績效信息的可靠性及質量開展有限的審驗工作。

此獨立審驗聲明備有中文和英文版本，如有任何歧義，請以中文版本為準。

1 獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《2022 年度社會責任報告》內的數據或編撰《2022 年度社會責任報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於鄭州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與鄭州銀行沒有其他聯繫。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊由行業內經驗豐富的專業人士組成。相關人士接受過如全球報告倡議組織發佈的《GRI 標準》、AA1000AS v3、香港聯交所《ESG 報告指引》、ISO 14064、ISO 9001 等與可持續發展相關標準的專業培訓。

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

2 鄭州銀行的責任

鄭州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》編制其《2022 年度社會責任報告》。鄭州銀行亦負責並實施相關內部控制程序，以使《2022 年度社會責任報告》不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

3 審驗機構的責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS v3 及香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》向鄭州銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對下列鄭州銀行《2022 年度社會責任報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

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

4 審驗範圍

- 審驗的範圍限於《2022 年度社會責任報告》涵蓋的鄭州銀行及其附屬公司的信息和數據，不包括鄭州銀行的供應商、承包商及其他第三方的數據和信息；
- 採用 AA1000AS v3 類型 2 中度審驗等級用以評估鄭州銀行遵循 AA1000AS v3 闡明的四項 AA1000 審驗原則（包容性、實質性、回應性及影響性）的性質和程度；
- 鄭州銀行與中國節能皓信（香港）達成了一致協議，選定了《2022 年度社會責任報告》中的特定績效信息作為部分審驗內容，選定的特定績效信息如下：
 - 總行用電量
 - 少數民族員工人數
 - 客戶投訴數目
- 審驗的時間範圍僅限於 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日並載於《2022 年度社會責任報告》內的資料，對於《2022 年度社會責任報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在本次審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及
- 審驗範圍乃基於並局限於鄭州銀行所提供的信息及數據。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由鄭州銀行一併回覆。

5 審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對鄭州銀行總行開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估鄭州銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 與可持續性管理、《2022 年度社會責任報告》編制及提供有關信息的人員進行訪談¹；
- 審驗《2022 年度社會責任報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS v3 闡明的包容性、實質性、回應性及影響性原則進行；
- 對選定的特定績效信息有關數據可靠性及質量的支持性證據進行抽樣檢查；
- 對選定的特定績效信息進行重新計算驗證；
- 評估《2022 年度社會責任報告》對《ESG 報告指引》的符合程度；以及
- 我們認為必要的其他工作。

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

¹ 審驗工作以線上審核，訪談以電話會議的形式開展。

6 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。

7 結論

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

包容性

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

實質性

鄭州銀行已設立環境、社會及管治議題的識別與重要性判定流程，基於主要利益相關方的關注重點、自身的行業特點、《ESG 報告指引》要求等，透過合適的方法識別出重要性議題，並在《2022 年度社會責任報告》中披露了重要性議題評估過程及結果。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循實質性原則。

回應性

鄭州銀行對其主要利益相關方建立了日常的溝通渠道以了解其期望與訴求，並設有相關機制以回應主要利益相關方關注事宜。此外，鄭州銀行在《2022 年度社會責任報告》中就所識別的重要性議題以進行披露，回應主要利益相關方的信息需求。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循回應性原則。

影響性

鄭州銀行建立了流程以理解、衡量、評估和管理企業所造成的影響，從而在企業內實現更有效的決策和管理，並在《2022 年度社會責任報告》中披露了其影響。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循影響性原則。

香港聯交所《ESG 報告指引》

《2022 年度社會責任報告》之環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，在所有重大方面，乃按照香港聯交所《ESG 報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文進行披露。鄭州銀行披露了其重要利益相關方參與重要性議題評估過程；客觀地描述其業務所帶來的影響；對相關環境及社會數據進行了統計及披露。有關《2022 年度社會責任報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被鄭州銀行採納或解釋。

特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的程序及取得的證據，對於《2022 年度社會責任報告》中選定的三項特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及質量。

8 建議

我們建議鄭州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

- 提升利益相關方在重要性議題評估過程中的參與程度，以更好地瞭解及回應利益相關方的期望與關注重點；
- 優化可持續發展相關的目標監測體系，並定期記錄目標進度，精準化管理目標執行過程；
- 強化環境數據收集體系，擴大統計範圍至分支機構及附屬公司。



AA1000
Licensed Report
000-259/V3-F6H68

2023年3月30日

中國香港特別行政區

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指引範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
A. 環境				
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	P54	A1.1 排放物種類及相關排放數據	本行主營業務不涉及高污染、高排放，故未產生明顯廢氣
			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）	P56
			A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	本行主營業務不涉及高污染、高排放，未產生明顯有害廢棄物
			A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P57
			A1.5 描述所訂立的排放量目標以及為達到這些目標所採取的步驟	P55
			A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、及描述所訂立的減廢目標以及為達到這些目標所採取的步驟	P55
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	P54	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）	P56
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P56
			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	P55
			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	P55
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量	本行主營業務為金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料
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	P51-P52, P54	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	P51-P52,P54
A4: 應對氣候變化	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重要氣候相關事宜的政策	P53	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	P53
B. 社會				
B1: 僱傭	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P44	B1.1 按性別、類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P45
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P45

指引範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
B. 社會				
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	P46	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	P46
			B2.2 因工傷損失工作日數	P46
			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	P46
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	P47	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	P49
			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	P49
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	P44	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P44
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P44
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	P23	B5.1 按地區劃分的供應商數目	P23
			B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P23
			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	P23
			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	P23
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	P22 P39-P40	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	本行主營業務為金融服務，不涉及產品回收
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P39-P40
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P22
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	本行主營業務為金融服務，不涉及質量檢定及產品回收
			B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	P40
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	P21-P22	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	P22
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P21
			B7.3 描述向董事及員工提供反貪污培訓	P21
B8 社區投資	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	P24-35 P41-42	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）	P24-35,P41-42
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P24-35,P41-42

全球報告倡議組織《GRI準則2021》索引

GRI 標準	項目	披露頁碼
GRI 2 一般披露	2-1 組織詳細情況	P05
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P01
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	P01-P02
	2-4 信息重述	与往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
	2-5 外部鑒證	P59
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P05
	2-7 員工	P45
	2-8 員工之外的工作者	P45
	2-9 管治架構和組成	P16
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	P17
	2-11 最高管治機構的主席	P17
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P18
	2-13 為管理影響的責任授權	P17-P18
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P11
	2-16 重要關切問題的溝通	P12-P14
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P11
	2-27 遵守法律法規	P16
2-29 利益相關方參與的方法	P12-P14	
GRI 3：實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P14
	3-2 實質性議題清單	P14
GRI 201：經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P07-P08
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	P53
GRI 203：間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P27, P34
GRI 205：反腐敗	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P21
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P22
GRI 302：能源	302-1 組織內部的能源消耗量	P56
	302-2 組織外部的能源消耗量	P56
	302-3 能源強度	P56
	302-4 減少能源消耗	P54-P55
GRI 303：水資源和污水	303-3 取水	P54-P55
	303-5 耗水	P56
GRI 305：排放	305-1 直接（範圍 1）溫室氣體排放	P56
	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	P56
	305-4 溫室氣體排放強度	P56

GRI 標準	項目	披露頁碼
GRI 306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P57
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P57
	306-3 產生的廢棄物	P57
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P45
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P44, P46, P47
GRI 403: 職業健康與安全	403-5 工作者職業健康安全培訓	P46
	403-6 促進工作者健康	P46
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	P46
	403-9 工傷	P46
GRI 404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P49
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P47-P48
GRI 413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運地點	P24-35,P41-42
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運地點	P24-35,P41-42
GRI 417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P22, P39

讀者反饋

感謝您閱讀《鄭州銀行股份有限公司2022社會責任（環境、社會、管治）報告》，為更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，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：+86-0371-67009199 傳真：+86-0371-67009898

郵箱：ir@zzbank.cn 郵編：450018

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號鄭州銀行大廈

1. 您屬以下哪類利益相關方：

政府 監管機構 股東 客戶 員工

供貨商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

3. 您對鄭州銀行對利益相關方履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

4. 您認為本報告是否反映了鄭州銀行踐行社會責任對經濟、社會及環境的影響：

否 一般 是

5. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否 一般 是

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

7. 您對改善和提高鄭州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對鄭州銀行的關心和支持！



地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號

電話：+86-0371-67009199

傳真：+86-0371-67009898

郵箱：ir@zzbank.cn

網址：www.zzbank.cn