



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



天津銀行股份有限公司
2022 社會責任報告



(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：1578)



天津銀行股份有限公司

2022社會責任報告

報告說明

報告時間

2022年1月1日至2022年12月31日。為增強報告的對比性和前瞻性，部分內容超出上述時間範圍。

報告周期

本報告為年度報告。

報告組織範圍

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

報告編製指南

本報告遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治（ESG）報告指引》編寫。同時參考可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》和《金融機構環境信息披露指南》的相關要求。

報告編製原則

報告編製遵循重要性、量化、平衡、一致性原則。

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

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

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

一致性：本報告披露數據所使用的統計方法及口徑，如無特殊說明，均與往年保持一致。

數據說明

報告中的財務數據均來自2022年度經審計財務報告，如本報告所載數據與2022年報不一致，請以2022年報為準。其他數據統計範圍包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司，特別說明的除外。

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

發佈形式

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

聯繫方式

地址：天津市河西區友誼路15號

郵編：300201

電話：86-22-28405262

電郵：ir@bankoftianjin.com

目錄 CONTENTS

董事長致辭	4
2022 年度關鍵績效	6
關於我們	8

企業管治篇 13

公司治理和戰略規劃	14	合規及風險管理	23
公司治理	14	全面風險管理	23
戰略規劃	17	合規風險管理	24
企業文化	17	反洗錢、反欺詐、反跨境賭博	25
ESG 管理	18	反貪污	26
董事會聲明及責任管理	18		
利益相關方溝通	20		
重要性議題評估	21		

服務環境篇 43

服務綠色金融	44
加大綠色信貸投放力度	44
積極開展綠色債券承銷及投資	47
探索個人綠色金融產品創新	48
強化環境風險管理	49
創新氣候風險管理方式	49
優化環境與社會風險管理	50
做好「兩高一剩」行業信貸監控	52
踐行綠色運營	53
推進金融服務綠色轉型	53
供應商管理與綠色採購	54
推廣綠色辦公模式	55
環境目標和績效	56

未來展望	86
ESG 指標索引	87
讀者意見反饋表	90



改革 + 創新篇 29

支持實體經濟高質量發展	30	集團協同，助力普惠金融	35
創新實體經濟服務模式	30	服務小微企業	35
落實金融助企紓困政策	31	支持鄉村振興	37
助力京津冀協同發展	32	場景賦能，打造市民銀行	39
		構建「智慧小二」生態圈	39
		服務百姓民生	41



回饋社會篇 59

提供卓越體驗	60	攜手員工成長	70
推進客戶服務數字化轉型	60	平等僱傭員工	70
提升網點服務水平 滿足差異化需求	62	保障員工權益	72
保護消費者權益	63	助力員工發展	73
強化網絡信息安全 保護客戶隱私	63	關愛員工生活	76
積極回應消費者反饋 提升服務滿意度	65		
投身社會公益	66		
普及金融知識	66		
熱心公益事業 助力鄉村振興	68		

專題 78

蟬變為國內首家全量業務利用「雲 + 分佈式 + 多活」技術實現生態化轉型的現代銀行	78
-------------------------------------------	----



董事長致辭

2022年是黨和國家歷史上具有重要里程碑意義的一年，在黨的二十大精神指引下，我們全面踐行金融工作的政治性和人民性，堅定推進天津銀行「十四五」戰略規劃落地，服務實體經濟和百姓民生；踔厲奮發、勇毅前行，依託金融科技增強綜合服務能力，嚴格守住風險底線，夯實自身可持續發展基礎。在發展過程中，我們深入挖掘吸收天津銀行歷史積澱的優秀文化因子，逐漸形成「遠見、奮進、敏銳、智慧、親民」為核心的企業文化理念體系，引領全行建設社會主義現代化商業銀行新征程。

遠見。面對內外部新形勢、新挑戰，我們及時更新發展理念，調整發展戰略，確立社會主義現代化城市商業銀行為發展願景，以「改革+創新」雙軌發展戰略作為發展動力，全面推進十大工程（3.0）。搶抓金融科技發展機遇，歷經四年時間完成IT規劃三期工程建設，打造武清-西青同城雙活數據中心、同城第三數據中心及成都異地災備中心數據中心，形成「兩地四中心」行業領先的多活容災體系。順勢而為、乘勢而起，報告期內推動新一代分佈式核心系統成功投產上線，從技術升級、業務提升、國產化要求和數字化轉型體現出「質」的飛躍，徹底甩掉了傳統城商行科技落後的「帽子」，蟬變為國內首家全量業務利用「雲+分佈式+多活」技術實現生態化轉型的現代銀行。

奮進。本行踐行國有金融企業的使命擔當，拼搏進取，堅韌篤行，精準加大對國家重大戰略、區域重點項目、綠色發展、科技創新、鄉村振興等重點領域的支持力度，推動各業務取得發展實效。利用重點項目貸款和債券承銷投資支持京津冀區域協同發展；落實「一攬子」穩經濟措施，用足用好央行再貸款、再貼現和普惠小微貸款支持工具，加大為普惠小微企業助企紓困力度；響應「碳達峰 碳中和」國家戰略，通過綠色信貸、綠色債券、綠色租賃、綠色個人金融產品等多種方式，引導資源配置優先投向綠色低碳領域，為生態文明建設提供有力支持。

敏銳。本行統籌發展與安全，不斷增強風險防範意識，敏銳洞察、前瞻研判，持續關注金融風險，積極化解歷史遺留的風險資產。秉持建設「誠信合規的銀行」戰略願景，不斷完善全面風險管理體系，優化合規風險管理流程，履行反洗錢、反欺詐、反跨境賭博責任，發揮好紀檢監察、黨委巡察反貪污工作職能，切實提升合規經營和風險管理水平。同時，關注ESG、氣候變化等新型風險，創新開展氣候風險管理研究和壓力測試，優化環境和社會風險管理流程，推進低碳運營、綠色辦公，減少對環境的影響。

智慧。本行以金融科技賦能「市民銀行」建設，緊密把握環境和政策的變化，積極調整策略，以互聯網思維助力小微經濟發展和消費者體驗提升。與政府平台緊密合作打造「智慧小二」場景生態圈，從營銷、產品、支付、數字化全維度賦能廣大個體工商戶，創新「智慧小二 天行用唄」線上純信用貸款，天津地區始終保持低利率3.95%，緩解小微企業「融資難、融資貴、融資慢」問題。截至報告期末，「智慧小二」累計入網商戶近60萬戶，其中天津地區入網商戶佔全市註冊小微企業和個體工商戶近45%，累計提供信貸支持64.7億元，獲

得中央電視台「朝聞天下」和「新聞聯播」專題報道，被納入天津市政府助企紓困15項舉措、人行天津分行金融「23條」和天津市紮實穩住經濟的一攬子政策措施實施方案。此外，本行制定金融科技與數字化轉型戰略規劃（2022-2025年），推進高效智慧運營，建立智能客服，完成網點智能化提升改造，打造差異化適老服務模式，實現線上線下多維度、全方位的數字化轉型，給消費者帶來卓越體驗。

親民。本行始終與員工、客戶等利益相關方保持緊密聯繫，回應社會各界的期望與訴求。堅持嚴管與厚愛結合，穩步推進專業序列建設，為員工搭建成長成才的發展平台；踐行關愛員工承諾，創造良好的辦公環境，提升員工幸福感和歸屬感。高度重視消費者權益保護，持續完善消費者權益保護體系，加大信息安全管控，推進產品服務透明化，提升消費者滿意度。我們以回饋社會為己任，結合自身業務和資源優勢，開展精準幫扶、慈善捐贈、金融知識宣傳、志願服務等行動，積極響應並踐行企業社會責任。

砥礪奮進開新局，凝心聚力再出發。2023年，我們將繼續發揚用汗水澆灌收穫，以實幹篤定前行的精神，以服務實體經濟、賦能美好生活為企業使命，與全社會一道，勳力同心，謀求企業發展與履行社會責任的良性互動，為客戶提供更加有溫度、更加高效的優質金融服務，為環境、社會和經濟發展貢獻最大力量。

天津銀行 董事長

2022年度關鍵績效

服務實體經濟

- 落實金融助企紓困政策，全年累計為2,363戶企業辦理延期還本付息122.2億元。
- 助力京津冀協同發展，全年發放京津冀協同發展貸款91.12億元，同比增長102.35%。
- 提升普惠金融服務主動性、精準度和覆蓋面，截至報告期末，普惠型小微企業貸款餘額295.64億元，同比增長19.75%；普惠型涉農貸款餘額40.74億元，同比增長24.15%。
- 場景賦能，打造市民銀行。「智慧小二」累計入網商戶近60萬戶，其中天津地區入網商戶佔全市註冊小微企業和個體工商戶近45%，累計提供信貸支持64.7億元。



服務生態環境

- 為綠色經濟轉型提供支持，截至報告期末，綠色信貸餘額164.17億元，同比增長36.0%；綠色債券承銷及投資81.21億元；天銀金租綠色融資租賃貸款42.64億元，佔貸款餘額44.05%。
- 創新個人綠色金融產品，推出首款ESG主題理財產品，發行「快樂單車」主題信用卡，開展低碳環保信用卡權益活動。
- 推進金融服務綠色轉型，電子賬單替代率較上年提升9.47個百分點。



服務和諧社會

- 提供卓越服務體驗，27家營業網點通過適老服務標準認證審查，其中9家網點獲評「適老示範」評級。
- 面向社會各界普及金融知識，報告期內開展金融知識宣傳教育活動3,700場，發放宣傳材料21萬份。
- 投身社會公益，報告期內對外捐款788萬元，志願服務累計時長超過2,000小時。
- 關注員工發展需求，開展人才梯隊培養計劃，全年開展員工培訓1,575場，培訓員工10.67萬人次。



經濟績效

指標名稱	單位	2020年	2021年	2022年
資產總額	億元	6,877.60	7,199.04	7,610.83
客戶貸款及墊款餘額	億元	2,957.52	3,246.07	3,373.97
負債總額	億元	6,338.12	6,623.63	7,004.64
存款餘額	億元	3,559.82	3,824.79	3,977.65
營業收入	億元	171.97	176.94	157.59
撥備前利潤	億元	132.66	132.94	113.34
淨利潤	億元	43.43	32.14	35.63
繳納稅收 ¹	億元	8.96	4.38	4.53
平均總資產回報率	百分比	0.64	0.46	0.48
資本充足率	百分比	14.48	13.49	12.80
撥備覆蓋率	百分比	183.45	154.26	159.27

社會績效

指標名稱	單位	2020年	2021年	2022年
員工總數	人	6,663	6,587	6,708
男性員工人數	人	2,736	2,683	2,726
女性員工人數	人	3,927	3,904	3,982
社會保險覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
住房公積金覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
對外捐贈總額	萬元人民幣	618.60	33.00	788.00

環境績效

名稱	單位	2020年	2021年	2022年
市政供水消耗量	噸	137,410.89	137,242.17	130,858.74
外購電力消耗量	兆瓦時	28,222.87	33,930.60	33,451.60
汽油消耗量	升	181,331.60	181,659.46	143,151.23
柴油消耗量	升	1,200.11	994.90	1,372.69
天然氣消耗量	立方米	182,778.00	344,015.30	569,919.61
外購熱力	GJ	61,312.80	53,808.99	49,758.88
溫室氣體直接排放量	噸CO ₂ e	799.66	1,152.67	1,563.83
溫室氣體間接排放量	噸CO ₂ e	26,450.31	29,728.34	28,867.97
溫室氣體排放總量	噸CO ₂ e	27,249.97	30,881.01	30,431.80
百萬元營業收入溫室氣體排放量	噸CO ₂ e/百萬元	1.58	1.75	1.93
人均溫室氣體排放	噸CO ₂ e/人	4.09	4.69	4.54
綜合能源消耗量	兆瓦時	48,819.81	54,189.95	54,698.53
百萬元營業收入綜合能耗	兆瓦時/百萬元	2.84	3.06	3.47
僱員人均能耗	兆瓦時/人	7.33	8.23	8.15

¹ 繳納稅收包含本行財務指標中的「所得稅」及「稅金及附加」。

關於我們



天津銀行股份有限公司(Bank of Tianjin Co., Ltd.)，簡稱天津銀行(Bank of Tianjin)，是香港聯合交易所主板上市公司，股票代碼1578，總部位於天津。天津銀行前身為城市信用社，1996年在65家城市信用合作社及2家聯社營業部的基礎上組建為「天津城市合作銀行」，1998年更名為「天津市商業銀行」，2007年更名為「天津銀行」並開始實施跨區域經營，在北京、天津、上海三個直轄市及河北、山東、四川三個省份設有分支機構。截至報告期末，在全國範圍內設有包括1家營業部、7家一級分行、6家二級分行及6家中心支行在內的共計217家營業機構；發起設立了天銀金融租賃股份有限公司、天津市薊州村鎮銀行，並在寧夏和新疆自治區發起設立了7家津匯系村鎮銀行。

天津銀行以「服務實體經濟，賦能美好生活」為企業使命，以「建設社會主義現代化城市商業銀行」為發展願景，以「心相伴，智服務，悅體驗」為服務理念。近年來通過推進「改革+創新」雙軌戰略，加強數字化轉型、精細化管理和誠信合規建設，著力在普惠金融、財富管理、金融市場、互聯網金融、科技金融、養老金融等領域培育和塑造經營特色，不斷增強可持續發展能力，已蟬變為國內首家全量業務利用「雲+分佈式+多活」技術實現生態化轉型的現代銀行。在英國《銀行家》2022年全球1,000家大銀行排名中位列第187位，2022年天津企業100強榜單位列第23位，2022年天津服務業企業100強榜單位列第9位。

行業參與

本行加入了多個行業組織，是中國企業聯合會、中國企業家協會、天津市商業聯合會、天津市金融學會常務理事單位；中國銀行業協會理事單位；天津市企業聯合會、天津市企業家協會副會長單位；天津市銀行業協會、天津市錢幣學會、香港中資上市公司協會會員單位，2022年成功加入國際資本市場協會（ICMA），積極參與推動行業間交流合作。

資質優勢

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



主辦機構

英國《銀行家》雜誌

中國企業聯合會、中國企業家協會

天津市企業聯合會、天津市企業家協會

天津市企業聯合會、天津市企業家協會

中國銀行業協會

國務院國資委

中國經營報

天津市工商聯等主辦，天津日報社承辦

投資者網

Wind

中國證券報

全國銀行間市場交易中心

銀行間市場清算所股份有限公司

中債金融估值中心有限公司

獎項 / 榮譽名稱

2022年全球1000家大銀行排名中位列第187位
2022年全球銀行品牌價值500強位列第234位

2022中國服務業企業500強榜單，位列第195位

2022年天津企業100強榜單，位列第23位

2022年天津服務業企業100強榜單，位列第9位

2022年中國銀行業100強榜單，位列第33位

入選「地方國有企業社會責任•先鋒100指數」

2022卓越競爭力社會責任銀行

榜樣天津最具社會責任企業

2022年度綠色金融突出貢獻商業銀行

中國內地上市銀行Wind ESG評級A級

理財銀行金牛獎（城市商業銀行）
銀行理財產品金牛獎

2022年度銀行間本幣市場影響力獎—核心交易商
2022年度銀行間本幣市場影響力獎—貨幣市場交易商
2022年度銀行間本幣市場創新獎—X-Repo
2022年度銀行間本幣市場創新獎—X-Lending
2022年度銀行間外幣貨幣市場20強

上海清算所優秀外幣回購清算參與機構

2022年度中債指數用戶綜合評價「創新引領先鋒機構」



資產總額
7,610.83
億元

營業收入
157.59
億元

企業管治篇

- ☑ 公司治理和戰略規劃
- ☑ ESG 管理
- ☑ 合規及風險管理

客戶貸款及墊款餘額
3,373.97
億元

負債總額
7,004.64
億元

淨利潤
35.63
億元

存款餘額
3,977.65
億元



公司治理解和戰略規劃

公司治理解

本行嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《銀行保險機構公司治理解準則》等法律法規、監管規定要求，有效落實《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》相關管治原則，構建了包括股東大會、董事會、監事會和高級管理層在內的公司治理解架構，形成了以《天津銀行股份有限公司章程》為核心的具有中國特色現代金融企業制度體系，持續加強黨的領導，促進各治理解主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉，公司治理解水平穩步提升。

持續加強公司治理解體系建設

做好對標提升。按照「國企改革三年行動方案」「健全銀行業保險業公司治理解三年行動方案（2020-2022年）」等工作要求，結合監管要求和公司治理解評估結果，全面開展收官階段的對標自查和提升整改，逐項分工、跟蹤督辦，全面落實各項公司治理解工作要求，促進形成決策更加科學、監督更加有效、運行更為穩健的公司治理解模式。

完善制度體系。以《公司章程》修訂為核心，完善三會一層工作規則及授權管理體系，進一步明晰股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會、高級管理層的工作職責和議事程序。按照最新監管規定，修訂完善董事會及董事、監事、高級管理層及其成員履職評價辦法，總審計師及內部審計工作績效考核辦法，完善公司治理解主體考核評價體系，促進各

公司治理解主體履職盡責。高質量開展制度重檢，圍繞信息披露、風險管理、內控合規、信息科技建設等關鍵治理解、經營事項，進一步補充、修訂各層級、各條線相關管理制度。2022年，總行共新增各類管理制度79項、修訂各類管理制度130項，管理體系得以進一步完善。

2022年，本行股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會共召開各類會議68次。股東大會共審議19項議案；董事會共審議69項議案，審閱24項報告；監事會共審議83項議案，審閱27項報告，有效保障重大事項的決策監督和推動落實。

不斷提升董監事會履職水平

圓滿完成董監高換屆。堅持多元化構成原則，結合職業經歷、專業特長、性別等因素，合理增補執行董事、遴選獨立董事和外部監事，進一步配齊建強董事會、監事會。截至目前，本行董事會共有董事15名，其中獨立非執行董事5名，佔比為董事會三分之一，為董事會引入足夠獨立意見；從專業背景看，董事會金融專業背景的7名，財務、會計及審計專業背景的4名，經濟及管理專業背景的2名，法律專業背景的1名，教育界背景的1名；從性別看，女性執行董事1名，女性非執行董事3名，董事會多元化水平得到有效保障。監事會共有監事5名，包括股東監事1名，職工監事2名，外部監事2名，為監事會監督履職提供有效支撐。

積極促進董監高履職能力提升。加強履職交流，組織董事長與外部董監事座談會，就發展戰略、經營管理、風險內控交換意見，促進外部董監事高效履職。廣泛開展履職培訓，組織ESG、反貪污相關專題培訓，邀請外部董監事參加上級部門組織的公司治理解培訓，有效提升董監高履職水平。做好日常履職溝通，通過定期發送行長辦公會會議紀要、編製董監事通訊月報等方式，為董事會、監事會科學決策及有效監督提供支持。

切實履行信息披露義務

為保護投資者等利益相關方權益，本行嚴格落實境內外信息披露相關管理規定，圍繞重要管理制度修訂、重要人事變動和重要經營事項，及時、全面、客觀地開展信息披露工作。2022年，本行於香港聯交所網站及本行網站發佈定期報告、臨時報告等各類信息披露文件40餘份。

信息披露過程中，董事會充分發揮信息披露管理職能，組織編製、審議、披露本行2021年度報告、2021年度社會責任報告、2022中期報告等重要定期報告，並提前響應香港聯交所要求實現年度報告和年度社會責任報告的同時披露；監事會有效發揮監督職能，充分討論、審議相關定期報告，共同保障定期報告信息真實、準確、完整。

2022年



本行股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會共召開各類會議

68次



股東大會共審議議案

19項



董事會共審議議案

69項

審閱報告

24項



監事會共審議議案

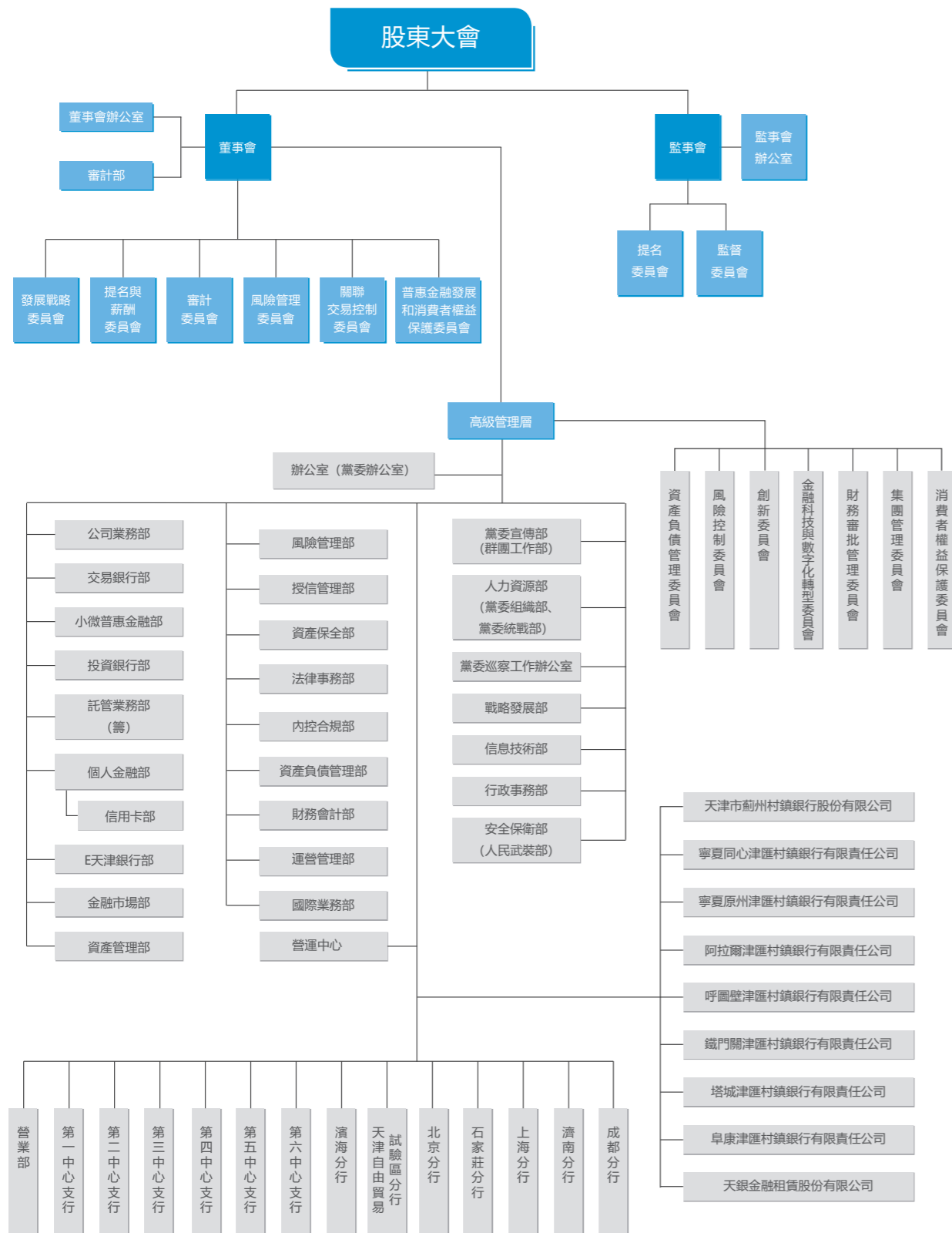
83項

審閱報告

27項

有效保障重大事項的決策監督和推動落實。





公司治理架構圖

戰略規劃

持續推動戰略規劃落地落實

2021年，本行結合黨和政府的指示、區域實體經濟發展需求、監管部門要求、客戶與合作夥伴期望、股東和員工期盼以及自身資源稟賦和未來發展需要，制定了「十四五」戰略規劃，確立了把天津銀行打造成為社會主義現代化城市商業銀行作為發展願景。

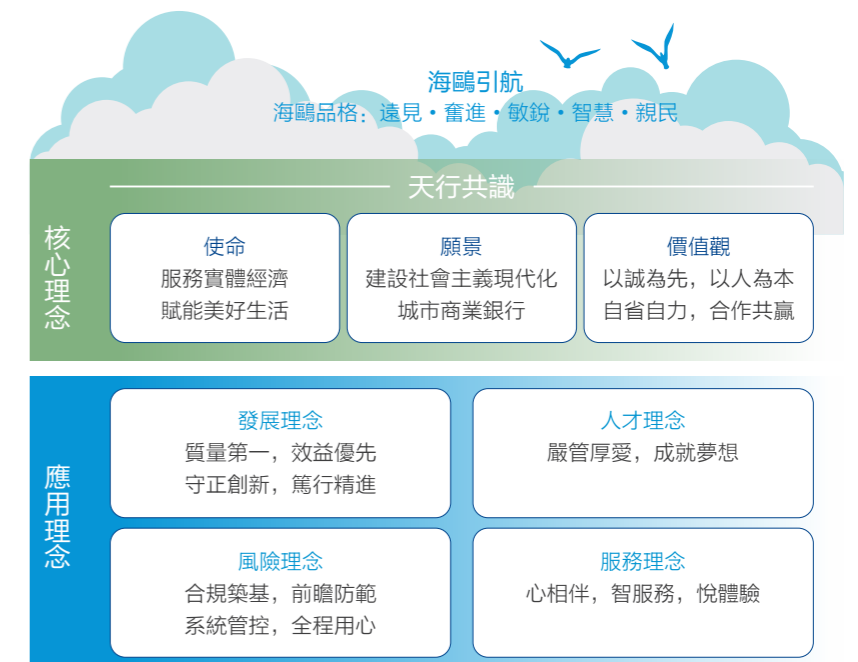
2022年，本行制定《天津銀行2022年度發展戰略規劃落地實施任務分解表》，圍繞11個板塊、56個項目、151個工作目標，制定具體舉措280項，確定年度（季度）工作目標、年度（季度）交付品，形成戰略規劃人人參與、發展成果人人享有的局面。

經評估，截至報告期末，276項戰略舉措已達到預期目標，年度戰略規劃完成率達到98.57%，戰略規劃落地舉措完成率達到預期。

2023年，為深入貫徹落實黨的二十大精神、天津市十二次黨代會各項要求以及市委市政府貫徹落實黨的二十大精神組織實施的十項行動任務部署，本行將充分結合內外部情況變化，完成本行「十四五」戰略規劃修訂工作。

企業文化

2022年，本行通過對「十四五」戰略規劃的深入挖掘解析，結合調研訪談對本行的發展歷史、現狀及未來系統思考，提煉「海鷗引航」企業文化理念體系，形成包括海鷗品格、使命、願景、核心價值觀、發展理念、人才理念、風險理念、服務理念等核心內容。



ESG管理

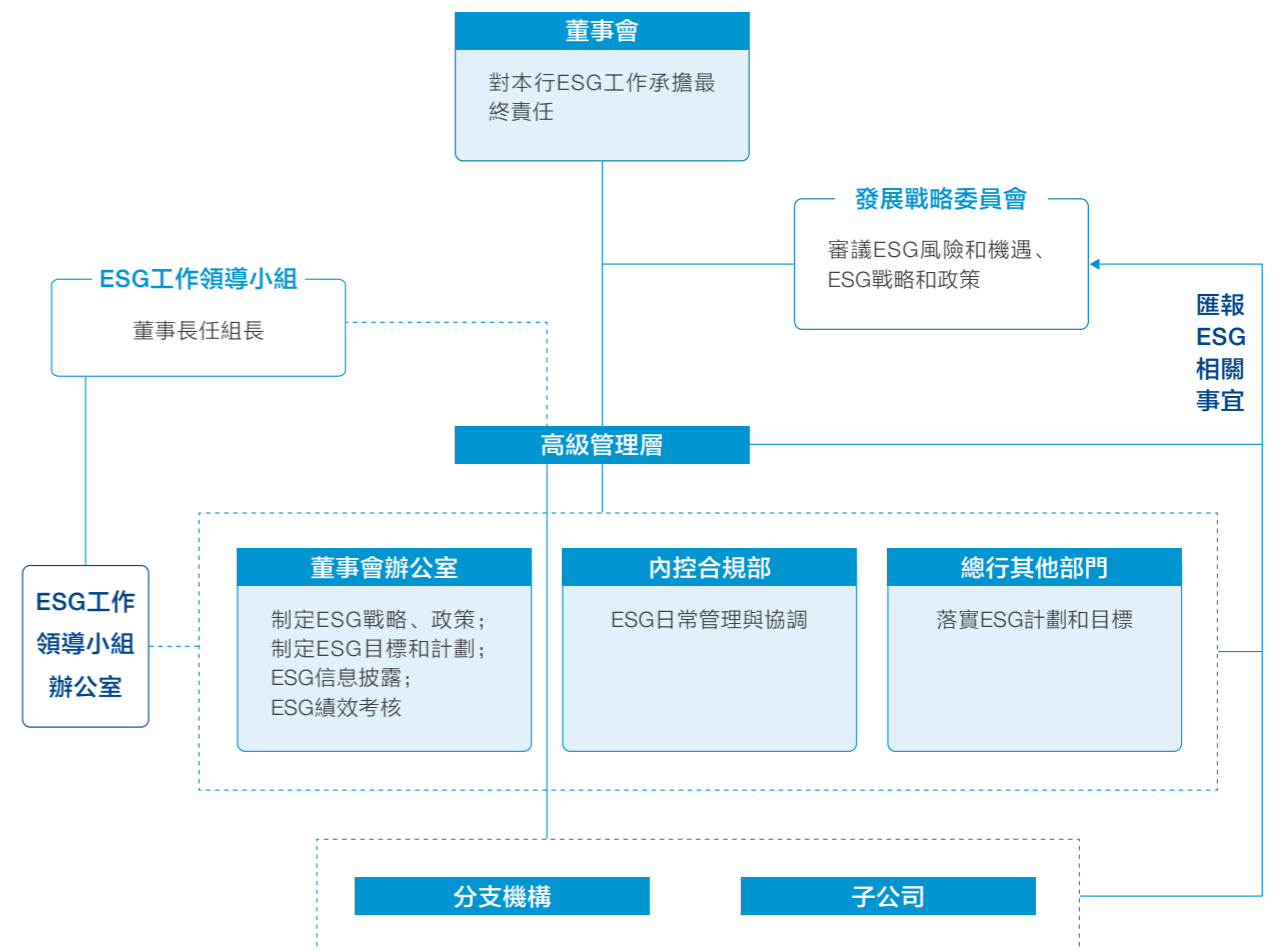
根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等相關要求，本行在董事會的領導下建立了自上而下的ESG管理體系，持續推動ESG戰略規劃落地實施，不斷加強ESG管理水平和人才體系建設，響應各利益相關方合理訴求。

董事會聲明及責任管理

本行董事會對ESG工作承擔最終責任，每年負責對ESG議題進行重要性分析，討論並確定本行在環境、社會和公司治理方面的風險和機遇，制定並完善ESG相關戰略、政策和制度及組織架構，將重點議題的管理與提升作為可持續發展戰略的落地工作。2022年，董事會審議通過了《天津銀行股份有限公司董事會發展戰略委員會工作規則》《天津銀行股份有限公司2021年度社會責任報告》《天津銀行股份有限公司2021年綠色信貸工作情況報告》《天津銀行股份有限公司關於2022年度普惠小微業務的工作計劃》等ESG相關議題；依託紮實有效的ESG管理架構，持續推動ESG管理戰略目標落地實施，實現管理能力、人才水平和ESG經營績效的全面提升。

建立ESG管理架構

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



完善ESG制度體系

制度層面，本行已將「可持續性」納入經營原則，將「促進經濟發展、環境友好和社會進步」納入經營宗旨，將「監督和評估本行履行社會責任情況，促進可持續金融發展」新增納入董事會職責權限中，將ESG管理職責納入董事會發展戰略委員會工作規則，制定並印發《天津銀行股份有限公司社會責任（ESG）管理政策》和《天津銀行社會責任（ESG）管理辦法》，實現ESG管理的體系化、制度化。

在此基礎上，本行充分藉鑑ESG理念，對全行組織體系、部門及崗位職責、業務流程和管理制度進行梳理和完善，按照香港聯交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》新規，不斷探索完善ESG制度體系。2022年，在進行ESG制度信息調研工作的基礎上，將ESG制度進行全面梳理，逐步優化天津銀行ESG制度體系，完善相關制度，涉及管治、環境、社會範疇共計50餘項制度，為ESG工作的開展提供制度保障。

推動ESG戰略落地

按照本行「十四五」戰略規劃中ESG管理相關要求，本行組織全行各部門、分支機構和子公司按年度制定ESG工作目標行動方案。要求各機構根據ESG戰略總體目標，制定與外部監管最新要求、自身條線工作相一致的年度工作計劃和任務清單，明確負責團隊和具體交付品，並將ESG工作目標完成情況納入年度績效考核。2022年，本行各機構共明確管治、環境和社會層面的工作目標68項，制定具體舉措110項，任務完成率

92.73%，ESG各項工作取得切實成效，推動ESG戰略高質量落地。

加強ESG人才培養

為加深各層次員工對ESG理念和趨勢的理解，提升ESG能力，本行廣泛開展ESG培訓活動，加強ESG人才培養。一是做好ESG培訓內容選題，通過徵求各部門意見，本著工作相關性、實用性、前瞻性的原則形成《天津銀行ESG培訓選題清單》，確定包括「綠色金融管理系統」、「銀行實現「碳中和」的路徑」、「綠色金融產品與創新」、「ESG投資」、「ESG評級」、「ESG鑑證」在內的多種ESG培訓主題。二是做好各層次員工培訓，已開展包括董監事、高級管理層成員、普通員工在內的多層次培訓活動，內容覆蓋建設淨零銀行、ESG風險、綠色金融、ESG投資等。三是利用課題研究「學用結合」，開展氣候風險壓力測試、環境信息披露、綠色產業研究等多個跨層級、跨部門專項課題研究，提升員工前沿探索能力。



利益相關方溝通

本行已建立了豐富的日常溝通和定期溝通機制，系統梳理總結利益相關方溝通情況和反饋意見並據此確定年度重大ESG議題。

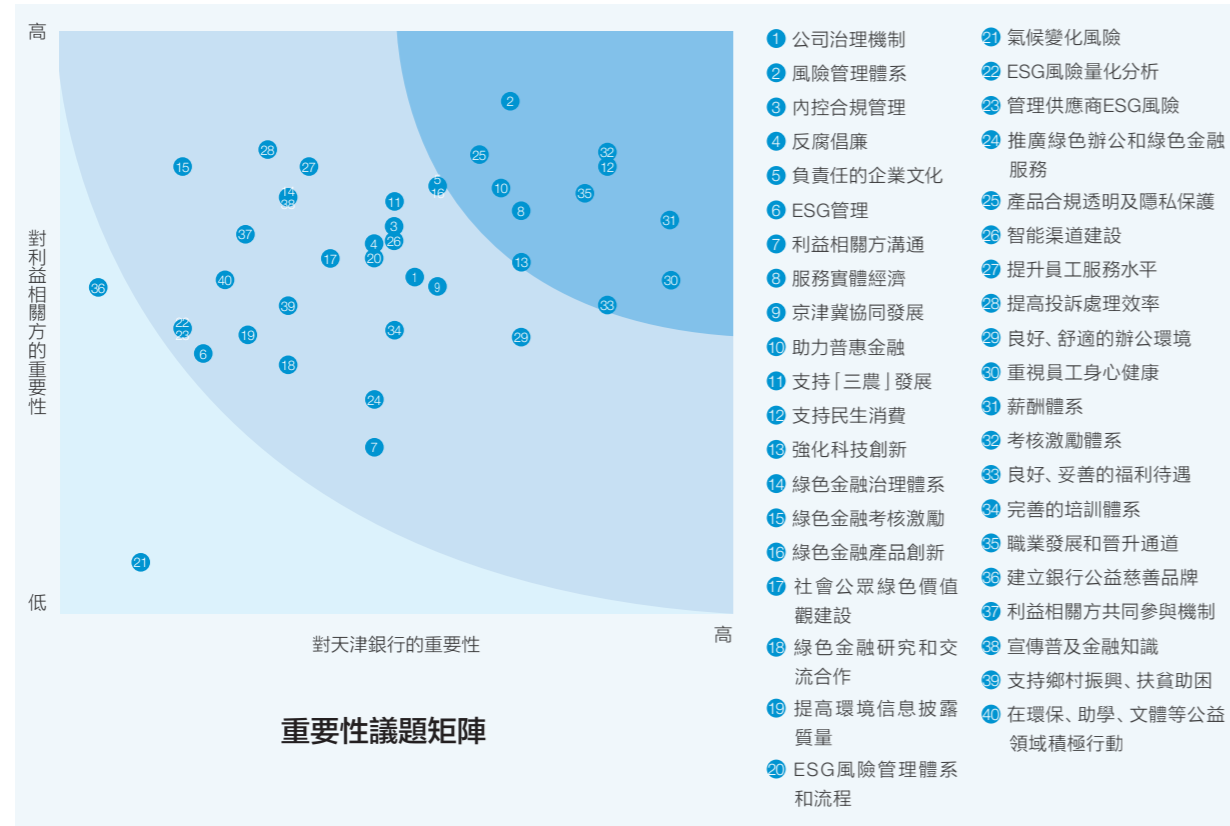
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	本行回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服務國家經濟發展戰略 促進區域經濟發展 服務鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件 工作會議 信息報送 訪談 	<ul style="list-style-type: none"> 依法穩健經營，貫徹國家宏觀經濟政策 服務實體經濟、促進經濟發展 服務「京津冀一體化」、「雙碳」目標等重大國家戰略

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

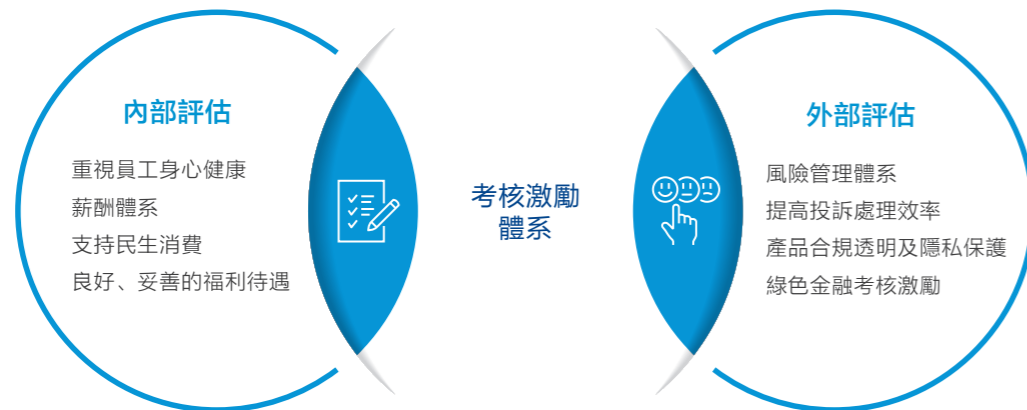
重要性議題評估

按照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》所涉及的一般性披露議題、關鍵績效指標以及相關監管政策要求和趨勢，本行通過問卷調查的方式，圍繞來自公司治理責任、經濟責任、環境責任和社會責任四個維度的40項議題從內外部兩個維度開展重要性議題評估。最終回收有效問卷1,554份，並根據評估結果於本報告中對相關議題重點披露。

從重要性議題矩陣來看，調查問卷所涉及的議題均達到重要級別。重點議題多集中於社會責任領域，其次為經濟責任領域，然後是治理責任和環境責任領域。



從內外部評估差異性和共性分析來看，內部利益相關方重點關注員工身心健康，薪酬體系，支持民生消費，良好、妥善的福利待遇等員工利益相關的內容；而外部利益相關方更多關注風險管理體系建設、投訴處理效率、產品合規透明及隱私保護、綠色金融等與客戶、公眾緊密相關的內容。考核激勵體系成為同時位列內外部評估前五位的議題。



重要性分列前五的共性和特性議題

合規及風險管理

秉持建設「誠信合規的銀行」戰略願景，本行一直將加強風險管理，切實合規經營作為底線和原則。報告期內，不斷完善全面風險管理體系，優化合規風險管理流程，履行反洗錢、反欺詐、反跨境賭博責任，發揮好紀檢監察、黨委巡察反貪污工作職能，切實提升合規經營和風險管理水平。

全面風險管理

本行已制定《天津銀行股份有限公司全面風險管理體系》，通過建立健全全面風險管理體系，確保所面臨的各類風險控制在可以承受的範圍內。董事會為風險管理最高機構，董事會下設風險管理委員會負責就全行的總體風險及風險管理狀況、風險管理政策、程序和方法向董事會提出建議或意見，並根據董事會授權對一些風險管理事項做出決策，對高級管理層在風險管理方面的履職情況進行監督。

2022年，本行不斷優化風險偏好管理，持續改進和健全風險管理體系、優化風險管理流程、培育風險管理文化。



· 案例 ·

建立公司業務信用風險監測預警系統

為進一步提升授信業務預警管理的時效性，改進授信業務信用風險監測、預警與反饋以及出現風險預警信號後的反應機制，本行充分利用內外部數據賦能，挖掘構建風險監測模型，建立公司業務信用風險監測預警系統。

該系統通過綜合運用工商、司法、徵信、輿情等行外數據，深度挖掘信貸、結算等行內數據，結合業務發展針對性開發預警規則，已實現對公信貸業務信用風險信號自動識別、自動監測、自動預警，能夠提早發現和判別風險來源、風險範圍、風險程度和風險趨勢，完善了本行信用風險非現場監測機制，有助於提升信用風險防控水平。

風險指標 (2022.12.31)

不良貸款率

1.84%

同比變動-0.57%

撥備覆蓋率

159.27%

同比變動5.01%

資本充足率

12.80%

同比變動-0.69%

合規風險管理

本行重視合規風險管理，持續強化合規文化建設，並將合規風險納入全面風險管理體系，注重合規風險與信用風險、市場風險、操作風險和其他各項風險的關聯性，確保各項風險管理政策和程序的一致性。2022年，本行持續完善內部制度，合規風險管理相關配套機制不斷完善，合規風險處於較低風險水平，合規風險管控情況良好。

完善制度體系框架

- 通過推動外規內化、制度重檢，制度合規性審查等舉措完善合規管理體系，2022年累計新增制度79項，修訂制度130項。

推動內外部檢查發現問題整改落實

- 通過建立檢查發現問題整改台賬、整改工作自評估、審計部驗證整改結果、定期向監管部門和董事會報告，持續做好內外部檢查和監管發現問題整改。
- 搭建檢查問題及問責信息共享平台，推動全行各業務條線檢查發現問題及責任追究信息跨部門、跨條線共享、共通、共用。

做好合規管理報告及監管溝通

- 定期和不定期發佈合規報告，充分提示合規風險，加強與監管機構的溝通。

暢通合規誠信舉報渠道

- 建立健全誠信舉報責任人機制，進一步加強誠信舉報責任人管理。

加強從業人員行為管理

- 開展人員行為評估，利用外部大數據開展從業人員行為風險排查、內控合規管理及案件防控系列專題培訓。

加大內控合規績效考核

- 完善分支機構、准事業部內控合規類績效考核指標體系，加大考核力度，充分發揮績效考核對內控合規工作的激勵約束作用。

· 案例 ·

開展「持續深入做好內控合規管理」專項工作

2022年以來，本行在全行範圍內開展「持續深入做好內控合規管理」專項工作。制定《天津銀行關於持續深入做好內控合規管理工作的實施方案》，按照動員發動、整改提升、驗收評價三個階段有序開展，一體推進7個維度問題集中整改，對照796個銀行業風險點徹查屢查屢犯問題，堅決破解屢查屢犯頑瘡痼疾；完善內控合規管理87項制度，發現並補齊制度體系漏洞，築牢制度防火牆；推進34項業務及管理系統建設，加大信息系統建設及金融科技大數據應用力度；加強交易全流程管理，通過「四位一體」模式和全面風險管理體系精細化建設加強「貸款三查」工作；構建全行從業人員行為管理體系，利用外部大數據開展從業人員風險排查，切實加強員工行為監督管理；推進智能化網點改革，提升天津銀行整體品牌影響力；發佈天津銀行廉潔風險41條禁令，組織全行開展全面排查等一系列重點工作舉措，切實提升全行風險防控能力及內控管理水平。

反洗錢、反欺詐、反跨境賭博

本行嚴格遵循《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》等法規，防止包括賄賂、勒索、欺詐、洗錢、恐怖融資在內的各類風險事件發生，嚴守廉潔合規底線。



反洗錢

秉承「風險為本，全員全程主動反洗錢」的管理理念，本行按照監管要求制定了《天津銀行股份有限公司洗錢風險管理政策》等一系列制度文件和管理流程，搭建起完善的反洗錢管理體系，通過持續完善管理體系、加強可疑交易監測，開展反洗錢培訓等一系列措施，反洗錢工作取得切實成效。報告期內，本行未知悉發生任何違反運營地反洗錢等法律法規所引起的訴訟。

完善反洗錢管理制度

- 報告期內，修訂了《天津銀行反洗錢工作考核辦法》《天津銀行反洗錢和反恐怖融資培訓宣傳管理辦法》《天津銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《天津銀行洗錢風險管理辦法》等一系列管理制度。

加強可疑交易監測

- 根據反洗錢系統可疑交易監測模型對客戶異常交易信息進行監測識別，對於觸發系統監測模型的客戶生成可疑案例，經由反洗錢監測人員分析判斷，對確認可疑的客戶及時上報可疑交易報告，並採取調高客戶風險等級和限制非櫃面交易的管控措施。報告期內，成功堵截37起異常開戶等風險事件，暫停230戶客戶的非櫃面交易。

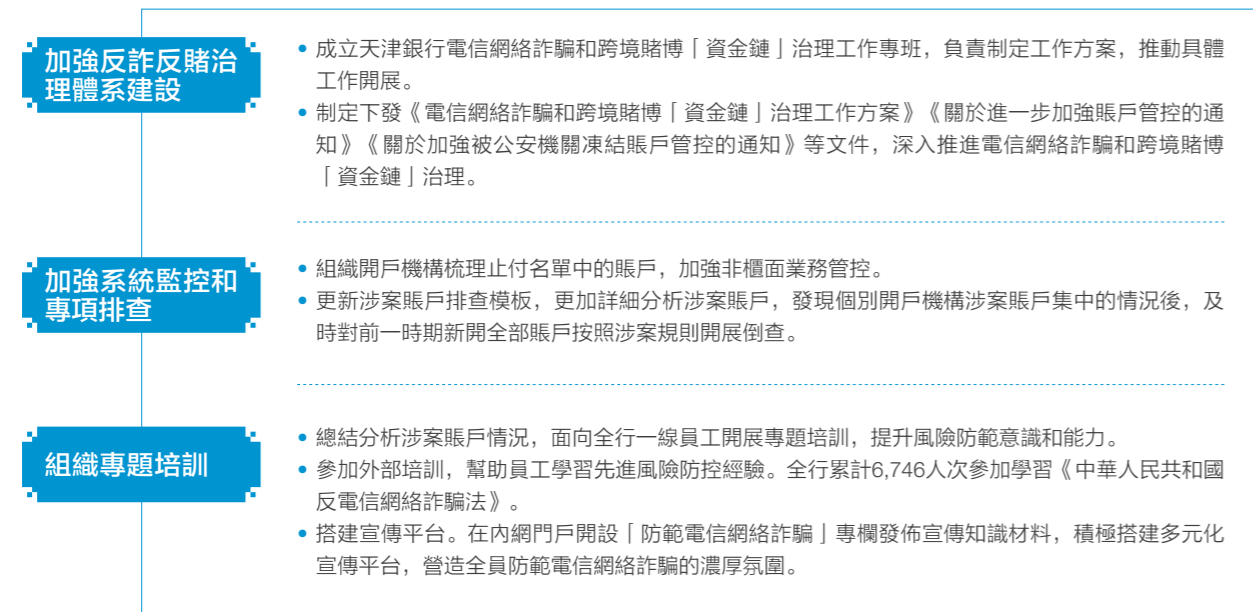
開展反洗錢專項培訓

- 聘請外部資深專家開展三期反洗錢知識系列培訓，內容涉及反洗錢監管政策及日常操作，覆蓋管理層及一線工作人員，切實提高反洗錢人員工作能力和甄別水平。

反欺詐、反跨境賭博

本行堅持以人民為中心，落實中共中央、國務院下發的《關於加強打擊治理電信網絡詐騙違法犯罪工作的意見》，突出問題導向，強化法治思維，注重源頭治理、綜合治理，堅持齊抓共管、群防群治，以更加強烈的政治擔當、使命擔當、責任擔當，切實把打防管控各項反欺詐、反跨境賭博措施抓細抓實抓落地。報告期內，本行加強治理體系建設，加強系統監控和專項排查，組織專題培訓，反欺詐、反跨境賭博治理能力有效提升。

2022年5月，本行第二中心支行發現異常開戶情況後及時向人民銀行天津分行及公安局提供線索，協助天津市電信網絡犯罪治理工作專班成功搗毀了一個非法組織開戶犯罪團夥，保護更多群眾免受電信網絡詐騙侵害，受到當地人行表揚。



反貪污

本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，依據《中國共產黨紀律處分條例》《中華人民共和國監察法》等黨規黨紀、法律法規，以鐵心、鐵腕、鐵律不斷推進全面從嚴治黨，努力營造風清、氣正、心齊的幹事創業環境，為推進業務發展和戰略轉型提供堅強保障。報告期內，本行運用紀檢監督、黨委巡察等多種手段，持續推進金融反腐向縱深發展，未知悉發生任何違法運營地反貪污法律法規所引起的訴訟。



· 案例 ·

做好受處分人員回訪教育

報告期內，為抓好受處分人員回訪教育工作，本行開展2022年受到處理或者處分人員回訪教育活動，累計回訪教育12人。2022年5月20日，天津電視台《廉政觀察》欄目以「回訪教育讓「跌倒幹部」重振精神再出發」為題對本行上述工作進行了報道。通過開展活動並在公開媒體刊發相關工作信息，使本行作為擔當、幹事創業、銳意進取、轉型創新的社會形象更加豐滿突出，得到了良好反響，實現了政治效果、品牌效果和社會效果的統一。



改革+創新篇

- ✓ 支持實體經濟高質量發展
- ✓ 助力京津冀協同發展
- ✓ 集團協同，助力普惠金融
- ✓ 場景賦能，打造市民銀行

發放京津冀協同發展貸款

91.12億元
同比增長
102.35%

為天津地區主承銷各類債券

586.85億元
位列天津市第一

「智慧小二」累計入網商戶

近60
萬戶

提供信貸支持

64.7
億元

普惠型小微企業貸款餘額

295.64億元
增幅
19.75%



「京津冀主流銀行
雙軌並進的銀行」

支持實體經濟高質量發展

本行認真貫徹落實國家各項經濟金融政策，在新發展階段主動適應全面建設社會主義現代化國家新形勢和深化供給側結構性改革主線，把更多信貸資源配置到經濟發展的重點領域和薄弱環節，通過創新實體經濟服務模式、落實金融助企紓困政策實現金融體系流動性向實體經濟傳導，尤其向民營和小微企業等融資困難群體延伸，加大服務實體經濟的主動性、精準度和覆蓋面。

創新實體經濟服務模式

本行始終堅持金融為實體經濟服務的理念，專注主業，回歸本源。為了提升服務實體經濟能力，堅持「改革+創新」雙軌戰略，聚焦行業和客戶群體交易需求，從產品體系、科技支撐、營銷管理等多方面創新實體經濟服務渠道，滿足多樣化的金融服務需求。

- 制定《天津銀行招標通業務管理辦法》。
- 制定《天津銀行跨境資金集中運營業務管理辦法》，為跨國公司實現跨境資金集中運營管理提供便利工具。
- 豐富供應鏈融資模式，發佈了天銀E鏈、電子商業承兌匯票保貼及貼現、電子商業匯票質押融資等產品辦法。

- 按照場景化財資管理發展方向，規劃並啟動了「商戶通」、「E存通」、「委貸通」等新型場景化財資管理產品研發工作。
- 推動供應鏈融資、保理、保函業務線上化。



· 案例 ·

「天行E鏈」產品解決重要製造企業採購難題

隨著新冠肺炎疫情防控的需要，中醫藥產業迎來快速發展的新機遇，解決發展中遇到的資金問題迫在眉睫。某大型中藥製造企業需要長年採購丹參、黃芪等中藥材，與上游一級供應商採用賒銷方式結算，賬期在180天到360天不等。二級供應商多為農業合作社和農戶，傾向於傳統現款結算方式且賬款「小、頻、急」，對時效性和便捷性要求高。本行通過「天銀E鏈」產品滿足上游供應商資金結算需求，緩解資金周轉壓力，緊密核心企業與供應商之間的合作關係，同時不斷優化供應鏈金融業務流程及業務模式，獲得客戶的認可。

截至報告期末



64.82 億元

較同期增長90.27%



32.37%

較同期佔比增長13個百分點

服務實體經濟質效
進一步提升。

落實金融助企紓困政策

疫情時期，本行進一步提升政治站位，踐行地方法人銀行責任擔當，深入貫徹落實國務院《紮實穩住經濟一攬子政策措施》和中國銀保監會《關於進一步做好受疫情影響困難行業企業等金融服務的通知》要求，制定下發《天津銀行貫徹穩住經濟實施方案》，依託延期還本付息、創新多樣化產品等措施加強對實體經濟薄弱環節的支持力度。

延期還本付息

- 制定下發《天津銀行中小微企業（含中小微企業主）授信延期政策》《關於做好小微企業及個體工商戶紓困工作的通知》，明確紓困對象、紓困政策、證明材料、申請流程和工作要求。
- 開發線上展期申請功能，客戶可線上自助提交延期申請，實時審批，應延盡延。
- 截至報告期末，本行累計為2,363戶企業辦理延期還本付息122.2億元；累計受理個人消費類貸款延期還款申請238戶，延期貸款本息492萬元；累計受理信用卡延期還款申請5,138戶，延期金額8,240萬元。

做好受疫情影響重點行業金融服務

- 穩經濟促外貿，創新以出口信用保險為增信方式，強化對中小微外貿企業融資支持的「信保通」產品，更有效、更精準地對中小微外貿企業提供融資支持。
- 開展餐飲、住宿、文化旅遊等重點行業金融助企紓困行動。摸底排查形成重點支持企業名單，「一戶一策」制定金融支持和風險化解方案。

· 案例 ·

出口信保增信助力企業拓展外貿服務

外貿綜合服務企業作為進出口企業，本身資產較輕，抵押物有限，普遍面臨融資難、融資貴問題。作為政策支持發展的貿易新業態主體，外貿企業一般會投保出口信用保險，並能獲得一定的保費優惠及商務部門的保費補貼。本行對接天津某進出口公司，為其設計「出口信保+區塊鏈平台」服務方案，在海外倉業務場景下，利用跨境金融區塊鏈平台在線核實企業出口報關信息，平均每筆融資提速1-2個工作日，將出口信保賠款權轉讓作為增信方式為企業發放貸款2,000餘萬元，加權平均利率僅為3.95%，高效滿足了企業的外貿融資需求。

截至報告期末，本行聯動出口信保公司通過短期出口信用保險增信方式支持獲批的授信額度達**5.65**億元。

同時，為**450**餘家外貿企業提供跨境支付結算服務，客戶數較去年增加近**50%**，投放表內外貿易融資**227.18**億元，紮紮實實為企業跨境發展提供金融支持。



助力京津冀協同發展

作為立足京津冀地區的城市商業銀行，本行將「聚焦京津冀，支持實體經濟發展，成為京津冀主流銀行」作為六大發展願景之首，積極參與京津冀區域項目，為區域經濟發展提供支持。圍繞《天津銀行股份有限公司2021-2025年發展戰略規劃》《天津銀行支持京津冀協同發展推進方案》，推進產業升級轉移，推動公共服務共建共享，積極承接北京非首都功能疏解，全力支持雄安新區建設發展，助力天津實現「一基地三區」功能定位。

2022年，本行支持京津冀一體化協同發展領域涉及支持天津全國先進製造研發基地建設、服務北方國際航空運核心區建設、雄安新區建設等，涵蓋流動資金貸款、項目貸款、併購貸款、渠道投資業務、綜合授信等多種產品組合。

全年



發放京津冀協同發展貸款

91.12 億元

較去年同期增長**46.09**億元，增幅**102.35%**

截至報告期末



京津冀區域貸款規模

2,245.9 億元

同比增長**15.3%**

支持重點項目

- 支持城市建設：深耕雄安新區建設，支持城市基礎設施建設企業；發放雄安新區地熱供熱收費權綠色資產支持專項計劃0.47億元。
- 支持生態環保：向天津市北部山區生態保護PPP項目、天津北辰大雙污水處理廠項目及新能源科技等一系列綠色環保項目提供金融支持。
- 支持公共服務：疫情期間加大對京津冀醫療行業金融支持力度，為製藥企業、醫療科技項目提供融資。

創新服務手段

- 為天津地區主承銷各類債券586.85億元，位列天津市場第一；承銷京津冀地方政府債133.59億元。
- 探索服務科創企業新模式，為企業實現技術突破和產業升級提供資金支持。累計為優質企業發行科創票據47.61億元，位居天津市場首位；發行全國首單國有企業知識產權證券化產品，讓「沉睡」的專利資產為企業「主動造血」，實現了天津市知識產權資產證券化「零」的突破。

優化網點佈局

- 在京津冀三地共設有分支機構181家，佔比為全轄分支機構的83%，實現了對北京核心地區以及河北省石家莊、保定、唐山等主要城市的網點覆蓋。
- 2022年，在京津冀地區完成4家機構遷址，通過遷址調整持續優化京津冀區域網點佈局，不斷延伸服務觸角。

· 案例 ·

主承銷全國首單京津冀科技創新資產支持票據（高成長債）

2022年3月31日，本行作為項目牽頭人主承銷全國首單京津冀科技創新資產支持票據（高成長債）成功發行，發行總金額1.61億元，並創設了全國首單科技創新企業資產證券化產品信用風險緩釋憑證（CRMW），創設金額1.034億元。本期資產證券化產品通過天津市金融工作局「津心融」對接融資

平台提供大數據輔助風控，募集資金全部用於京津冀地區9家國家級專精特新「小巨人」、國家高新技術企業、國家企業技術中心等科技創新企業，有效拓寬企業的融資渠道、降低融資成本，解決中小型科技創新企業在公開市場發行債券融資難問題，實現對科技創新企業的精準支持。



· 案例 ·

創新工具引活水，成功發行全國首單「民企債券融資支持工具 + 科創票據」

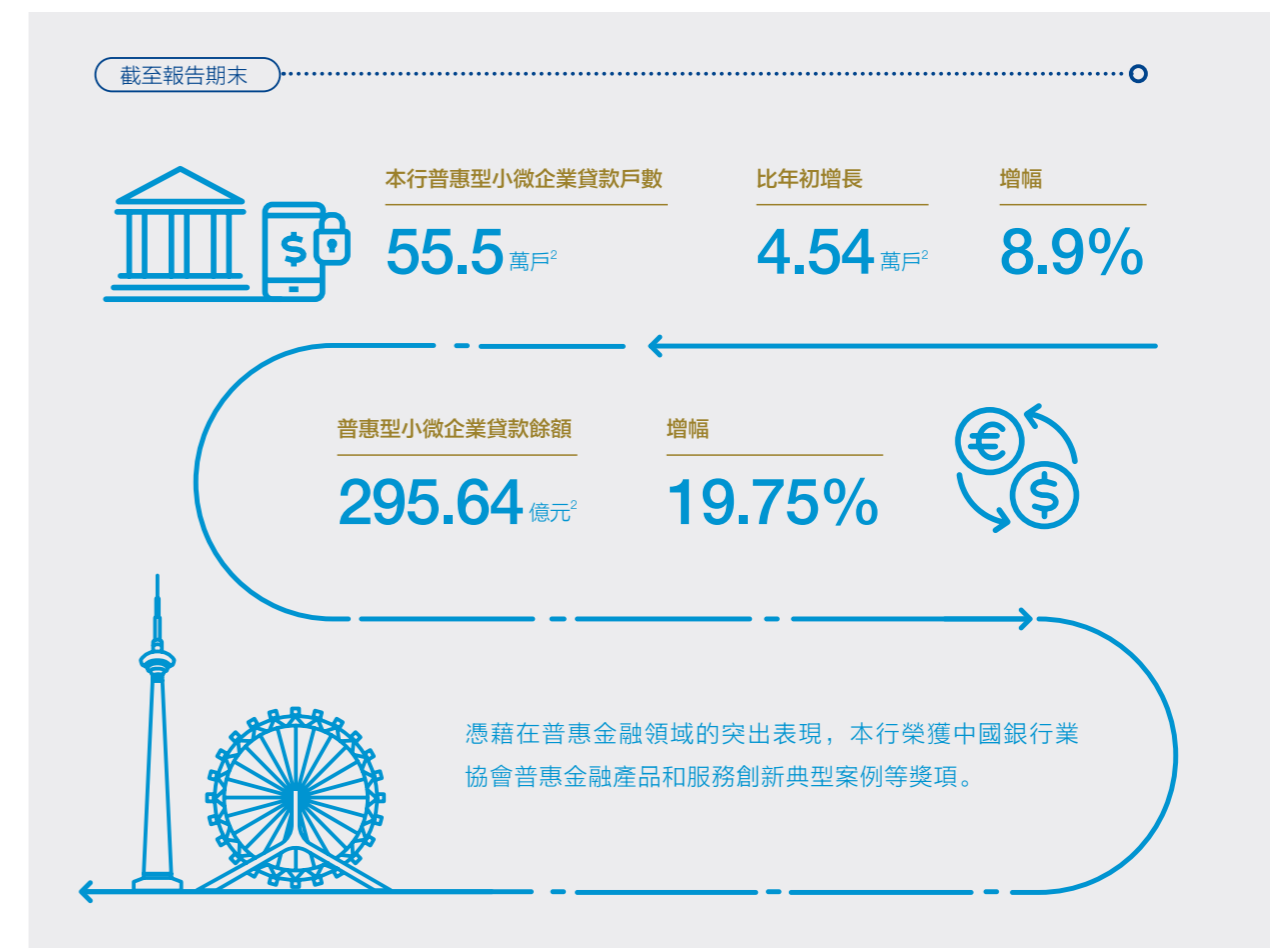
科技創新是經濟高質量發展的關鍵因素，如何支持科技成果轉化、企業關鍵技術研發、科技型中小微企業發展壯大？金融力量無疑是重要一環。2022年6月30日，本行獨立主承銷的「天士力控股集團有限公司2022年度第一期超短期融資券（科創票據）」成功發行，該項目為全國首單「民企債券融資支持工具+科創票據」，也是天津市首單科創票據。本行與中債信用增進公司聯合為該筆債券創設了1.5億元的信用風險緩釋憑證，支持該期債券較上期債券票面利率下降160BP，創發行人近兩年債券最低發行價格。該項目幫助企業有效降低財務成本，精準引導募集資金向科技創新領域集聚，充分發揮資本市場資源配置的重要作用，助力科技創新與進步。



集團協同，助力普惠金融

服務小微企業

2022年以來，本行認真落實《國務院關於印發紮實穩住經濟一攬子政策措施的通知》《中國銀保監會辦公廳關於2022年進一步強化金融支持小微企業發展工作的通知》要求，組織、推動分支機構加大對小微企業的服務對接力度，提高小微普惠貸款比重，保持小微企業貸款低利率投放，豐富小微產品服務體系，多渠道加強宣傳，為小微企業和個體工商戶提供更精準更高效的金融服務。



² 本行口徑數據，不包含子公司。

完善服務機制

- 優化考核體系，將普惠型小微企業貸款、涉農貸款、科技企業貸款、首貸戶、加權平均利率、不良容忍度等十項指標納入綜合績效考核體系，提高對普惠小微貸款餘額增長的考核分值。
- 印發《關於進一步優化完善普惠小微企業及涉農授信業務盡職負責機制的通知》，明確盡職負責人員範圍、認定範疇以及正面、負面清單內容。

降低融資成本

- 用足用好中央再貸款支持工具，加大對小微企業的金融支持力度。截至報告期末，已申報並核批的再貸款166.75億元，加權平均利率為年化4.56%。
- 以票據再貼現為切入點，貫徹落實中央金融政策，服務改善小微、民營企業融資環境，報告期內累計申請再貼現65.75億元，涉及企業445戶，企業平均融資成本1.94%，低於同期限LPR171BP，其中涉及民營、小微企業409戶，金額合計62.69億元。
- 針對普惠小微貸款，降低內部資金價格，持續將政策紅利向終端利率價格有效傳導。天津地區「銀稅e貸」、「商超e貸」、「天行用唄」「宅抵e貸」等小微線上自營貸款業務定價保持年化3.95%。

提升產品和服務供給能力

- 「銀稅e貸」、「商超e貸」、「天行用唄」等線上自營產品可實現「秒批秒貸」，其中「商超e貸」和「天行用唄」為循環類貸款產品，可實現「隨借隨還」，滿足「短、小、頻、急」資金需求。
- 推出面向小微企業主及個體工商戶的首款線上抵押類小微自營貸款產品「宅抵e貸」，最長貸款5年，滿足中長期資金需求。
- 制定《關於支持符合增值稅期末留抵退稅政策企業的融資服務方案（試行）》，針對享受留抵退稅政策的小微企業和製造業企業，可將應退稅款作為還款來源申請短期融資，進一步豐富中小微企業的融資渠道。

多渠道加大宣傳力度

- 在營業網點、門戶網站、手機APP、微信公眾號等渠道開展金融產品服務宣傳，在「津心融」平台、「天津市中小企業融資綜合信用服務平台（信易貸平台）」加掛多項產品，讓金融服務觸達和惠及更多服務主體。
- 建立金融服務專員機制，做好國家金融服務小微企業政策外宣，對接政府機構和企業全力支持實體經濟融資需求。

· 案例 ·

天銀金租數字化賦能普惠金融租賃業務

天銀金租認真落實《關於促進金融租賃行業健康發展的指導意見》《關於進一步強化中小微企業金融服務的指導意見》等文件精神，遵循集團整體戰略規劃，聚焦普惠民生領域，探索科技賦能業務模式，創新多樣化融資租賃產品。

基於螞蟻區塊鏈的強大科技創新實力和信息處理能力，天銀金租與該公司開展深度合作，為螞蟻鏈生

態中的場景方杭州某企業針對C端家具家電進行租賃業務合作，審批2,000萬元融資租賃授信額度，重點支持該企業旗下的「融易租」項目。該項目將住房出租過程中對家具家電的需求整合起來，聚焦使用價值有效解決新就業大學生等新市民群體的住房問題，為國家大力發展租賃住房市場貢獻力量，同時符合綠色低碳生活方式和可持續價值理念，具有良好的經濟效益、環境效益和社會效益。

支持鄉村振興

本行積極響應國家和監管機構關於支持鄉村振興和鞏固脫貧攻堅的號召，按照黨中央、國務院和監管機構關於金融服務鄉村振興的工作部署，下沉服務重心，發揮好集團與村鎮銀行協同優勢，有針對性地開展「三農」金融服務工作。



截至報告期末



全行涉農貸款餘額

196.48 億元³

比年初增長

3.39 億元³



普惠型涉農貸款餘額

40.74 億元³

比年初增長

增速為

7.92 億元³ 24.15%

完善服務機制

- 加大涉農信貸考核力度，提升考核分值，引導分支機構積極開展涉農業務。
- 調減涉農貸款業務內部資金成本，在原有FTP價格基礎上實行優惠政策。
- 印發盡職負責指導意見，建立健全「敢貸、願貸、能貸、會貸」的長效機制。

多樣化金融服務產品

- 面向經營特色休閒旅遊項目的農戶開發新產品「農樂貸」，滿足農戶改擴建休閒旅遊經營設施資金需求。
- 發行「鄉村振興主題信用卡」，滿足農村和新市民客群生活消費需求，附加涉農意外保險、醫療服務、農產品物流等差異化增值權益，促進信用卡金融服務向農村地區延伸。
- 發行天津市首單國有企業鄉村振興債券，規模3億元，將金融活水引入田間地頭。

金融科技賦能

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

延伸服務觸角

- 在天津地區涉農區設有49家支行，佔天津地區分支機構總數近三分之一。
- 寧夏同心津匯村鎮銀行先後推出「津·疫貸」「助富寶」「興業貸」「扶貧貸」「農樂貸」等特色信貸產品，服務同心縣域從事特色種植業、養殖業大戶、糧食販運、羊絨購銷、個體小商小販等實體經濟。

³ 本行口徑數據，不包含子公司。

· 案例 ·

特色貸款支持兵團農業發展

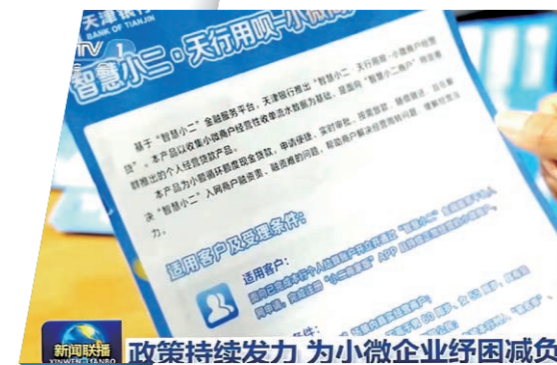
農業是團場經濟的支柱產業，也是兵團發展建設的基礎。為保證連隊職工、農戶春季農耕時節的資金需求，鐵門關津匯村鎮銀行積極落實《兵團小額農戶「兩免一基準」貸款共同守則》相關政策，推出「兵團職工農戶貸」，執行信用貸款、免擔保、LPR當期優惠利率，並成立「兵團職工農戶貸」服務團隊，全面開放綠色通道，3個工作日內優先受理支持職工小額農戶農業種植貸款申請。報告期內，發放「職工小額農戶貸款」284筆，合計金額3,267.6萬元。通過優惠、精簡、快捷的金融服務擴大團場農戶職工金融服務覆蓋面，幫助農戶節約資金成本，確保了春時備耕資金及時到位，農業生產及時開展。



場景賦能，打造市民銀行

構建「智慧小二」生態圈

近年來，國家相繼出台了一系列針對中小微企業和個體工商戶的金融支持措施，要求金融機構在充分考慮中小微企業和個體工商戶特點和面臨的約束條件的情況下，為疫情防控、復工復產、實體經濟發展提供精準金融服務。「智慧小二」金融服務平台應運而生，秉承「扶助小微、踐行普惠、回歸本源、服務實體」的理念，為廣大個體工商戶全維度賦能。截至報告期末，「智慧小二」累計入網商戶近60萬戶，其中天津地區入網商戶佔全市註冊小微企業和個體工商戶近45%，服務覆蓋天津市內16個行政區域，涵蓋衣食住行娛等十大行業，「智慧小二」金融服務平台建設項目入圍《2022年銀行業數字化轉型星耀項目徵集》活動榜單。



減費讓利

- 人民銀行天津分行將「智慧小二」金融服務平台發放的個體工商戶信用貸款全部納入了再貸款和信用貸款支持計劃的範疇，銀行讓利空間得到進一步拓展，商戶融資成本得以進一步下降。
- 為個體工商戶打造專屬純信用貸款「智慧小二•天行用唄」，做到「動態提額、隨借隨還」，同時為緩解個體工商戶「融資難、融資貴、融資慢」的問題，在天津地區始終保持固定利率3.95%。

營銷賦能

- 打造專屬營銷獲客平台，通過自主制定營銷策略，對新老客戶發放不同種類、形式的優惠券，實現獲客引流，從而有效提升店鋪業績。
- 與東疆綜合保稅區政府合作發放政府消費券，「智慧小二」作為本次消費券發放的獨家合作平台，落實「助企紓困」，拉動經濟需求，增強消費活力。

產品賦能

- 智慧小二•天行用唄：為個體工商戶主體量身定制純信用貸款，通過對其日常經營收入的大數據分析，做到「入網易得、動態提額、隨借隨還、循環使用」。截至報告期末，累計為10.87萬戶個體工商戶提供信貸支持64.7億元，累計提供金融服務超13萬次，首貸率達16%。
- 天行信唄租金貸：通過「智慧小二集群管理平台」「小二商家移動端APP」，實現租賃信息管理、租賃合同三方線上確認、租金繳納等功能，形成業務閉環。
- 商戶專屬理財：為「智慧小二」入網商戶量身打造的商戶專屬理財，打好「智慧小二」產品組合拳，給入網商戶帶來真正的實惠。

支付賦能

- 向入駐平台的商戶提供線下「聚合收款碼」，支持天津銀行支付、雲閃付、微信、支付寶等多渠道掃碼消費。同時為商戶提供集收款、智能語音播報、優惠合併入賬等獨具特色的移動支付服務。消費者掃碼支付後，資金實時結算至商戶在本行開立的賬戶。

數字化賦能

- 為小微商戶量身打造「數據寶典」和「生意播報」兩大功能，通過顧客分析、周邊流量以及每日生意播報，實現了對每日經營數據的可視化展現。
- 為小微商戶定制推出「智慧小二•薪服務」，提供工資代發、人員管理、資金周轉信貸、員工專屬理財等一攬子專屬服務，利用科技能力賦能個體工商戶管理。
- 助力政府數字化治理，打造「智慧小二」社零服務數據監控系統，為政府提供「商貿服務圖譜數據專報」，捕捉經濟運行動態，降低行政管理成本。

外部評價

- 市政府辦公廳《關於助企紓困和支持市場主體發展的若干措施》，將推廣天津銀行「智慧小二」金融服務平台列為在常態化疫情防控下進一步支持市場主體高質量發展的15條措施之一。
- 《天津市貫徹落實〈紮實穩住經濟的一攬子政策措施〉實施方案》提出重點推廣「智慧小二」平台融資服務模式，進一步擴大普惠小微貸款規模和覆蓋面。
- 央視新聞、國家市場監督管理總局、中國人民銀行、天津日報、津雲等平台媒體均報道了「智慧小二」金融服務平台模式及成效，給予充分肯定。

服務百姓民生

本行始終以「回歸生活、貼近客戶，讓客戶感受到銀行的服務」為服務宗旨，持續加強對民生產業發展的支持力度，助力解決民生領域的棘手難題。提供多場景服務，將民生服務化繁於簡，為市民百姓創造更多便利。持續創新金融產品和營銷活動，多維立體服務民生消費，使銀行服務更加貼近百姓生活。此外，2022年本行深入落實《中國銀保監會 中國人民銀行 關於加強新市民金融服務工作的通知》要求，制定並下發《天津銀行加強新市民金融服務工作實施方案》《關於為新市民辦理個人住房按揭貸款提供專項支持的指導意見》，壓實責任、精細管理，為新市民提供便捷高效金融服務，「市民銀行」品牌形象更加深入人心。

服務民生事業

- 大力支持醫療產業發展，為醫療安全環境和生命保護相關的產品提供信貸支持。
- 始終秉持金融服務民生的理念，全力打造「市民銀行」，圍繞產品、場景、數據、渠道四大領域，相繼推出電子納稅、非稅、社保、醫療、公積金、房屋監管、維修資金、財政補貼等場景服務。

助力民生消費

- 以「衣、食、住、行」等各類生活場景作為活動策劃的出發點，通過多場景、長期限、高頻次的「消費滿減」、「隨機立減」、「周二天天惠」等優惠活動和便捷化的使用流程，貼近百姓生活，促進消費復甦。
- 深耕生活場景，推出「天津銀行華潤通聯名信用卡」「天津銀行美團女士聯名信用卡」產品，進一步豐富大眾客群生活消費場景，滿足多元化消費需求。
- 響應天津市紅十字會號召，面向天津地區醫療衛生工作者新增發行「天津銀行紅十字會白衣戰士認同信用卡」產品，通過產品附加的機場高鐵貴賓廳、車輛道路救援等尊享服務權益，為白衣戰士提供暖心金融服務。

新市民特色服務

- 將「銀稅e貸」「商超e貸」產品作為服務新市民的傳導工具，為新市民提高信貸融資支持。截至報告期末，「銀稅e貸」「商超e貸」兩款信用貸款產品面對新市民累計發放貸款71.79億元。
- 結合新市民投資理財需求特點設計專屬理財產品，提升新市民歸屬感和滿足投資理財需求。
- 為新市民按揭貸款提供專項支持，包括簡化收入認證材料、申報最低利率定價、提供資金託管等便利服務。



服務環境篇

- ☑ 服務綠色金融
- ☑ 強化環境風險管理
- ☑ 踐行綠色運營

綠色信貸餘額
164.17 億元
 同比增長
36.0%

創新個人綠色金融產品，
 推出首款ESG主題理財產
 品和綠色低碳主題信用卡

綠色債券承銷及投資
81.21
 億元

重大環境和社會風險名單客
 戶授信餘額同比下降

25.99%



2022年，黨的二十大指明「實現人與自然和諧共生」是中國式現代化的本質要求，加快發展方式綠色轉型、嚴密防控環境風險、提升生態系統多樣性、積極推進碳達峰碳中和、積極應對氣候變化全球治理是黨和國家未來的重要任務。在此背景下，本行積極履行金融企業社會責任，結合外部要求和「十四五」戰略規劃不斷完善綠色金融服務體系、強化環境風險管理、推廣綠色運營理念，以實際行動踐行打造綠色銀行的戰略目標。

服務綠色金融

2022年，中國銀保監會印發《銀行業保險業綠色金融指引》，天津市印發《天津市碳達峰實施方案》《天津市加快建立健全綠色低碳循環發展經濟體系的實施方案》等一系列政策文件，對促進綠色金融發展，發揮綠色金融產業引導作用做出安排。本行積極響應，以綠色信貸、綠色債券支持引導實體企業轉型，探索個人綠色金融產品，推進綠色理念深入人心，充分發揮金融企業綠色轉型推動作用。

加大綠色信貸投放力度

本行緊密結合《天津銀行股份有限公司2021-2025年發展戰略規劃》要求，持續完善綠色信貸制度保障，加強業務營銷推動，加大財務資源配置，細化績效考核管理，促進人員能力提升，綠色信貸投放規模顯著增長。

完善制度保障

- 印發《2022年天津銀行授信政策指引》，明確提出將節能環保、新能源汽車、清潔能源、軌道交通等行業劃定為優先支持類行業。
- 專門制定《綠色信貸金融授信政策指引》，引導經營機構積極營銷拓展綠色產業項目和客戶資源，注意預防和控制潛在環境和社會風險。

加強營銷推動

- 建立名單制營銷推動工作機制，整理下發《天津市綠色碳減排項目清單》《天津市污染防治專項資金項目清單》《天津市風電、光伏發電儲備項目與企業名單》，協助經營機構篩選綠色信貸授信客戶、制定綠色金融服務方案，推進綠色信貸業務儲備和投放落地。

加大財務資源配置

- 在內部資金轉移定價（FTP）、經濟資本計量等方面持續向綠色信貸業務傾斜，執行更加優惠的內部資金轉移定價政策，更好發揮專項資源的引導和撬動作用。

細化績效考核管理

- 對標監管要求，將綠色信貸業務考核指標由單一考核綠色信貸佔比調整為綠色信貸增速、佔比、產品創新及數據質量等四個考核維度，推動綠色金融總體評價表現持續提升。

促進人員能力提升

- 組織多場包括綠色金融政策、綠色金融產品、環境和社會風險管理等主題在內的專項培訓，促進人員認知水平和專業能力持續提升。

開展綠色信貸專項審計

- 重點圍繞2021年全行的綠色信貸實施情況、業務整體開展情況、關鍵指標完成情況開展內部審計工作，推動進一步完善綠色信貸管理架構，細化綠色信貸流程管理，合理制定評價和激勵機制。

按照中國銀保監會最新口徑，截至報告期末

綠色信貸業務餘額

164.17 億元

比年初增長

43.48 億元

增幅

36.0%

天銀金租綠色融資租賃貸款

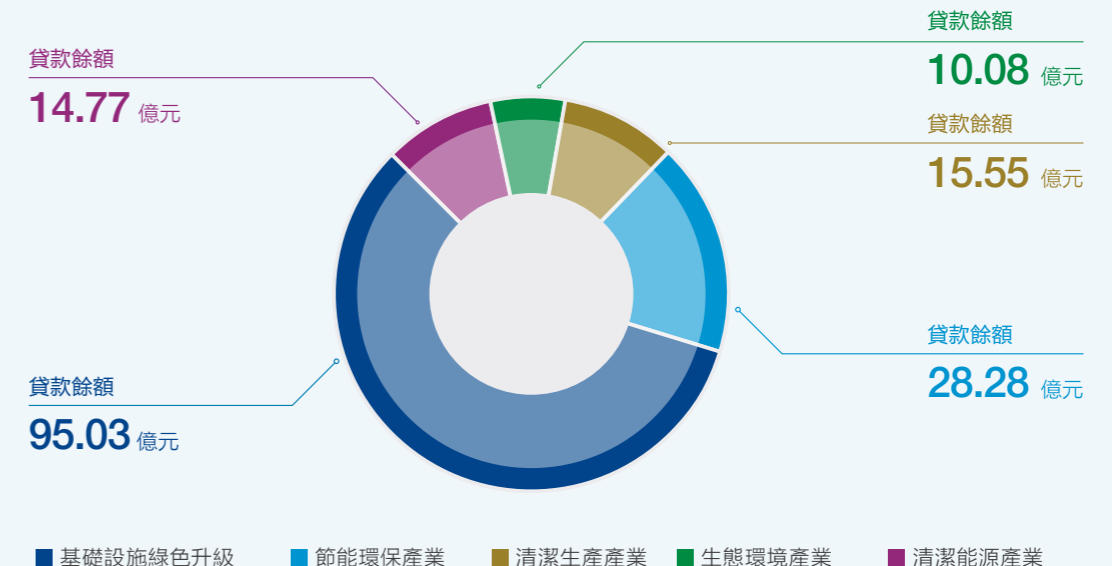
42.64 億元

佔貸款餘額

44.05%



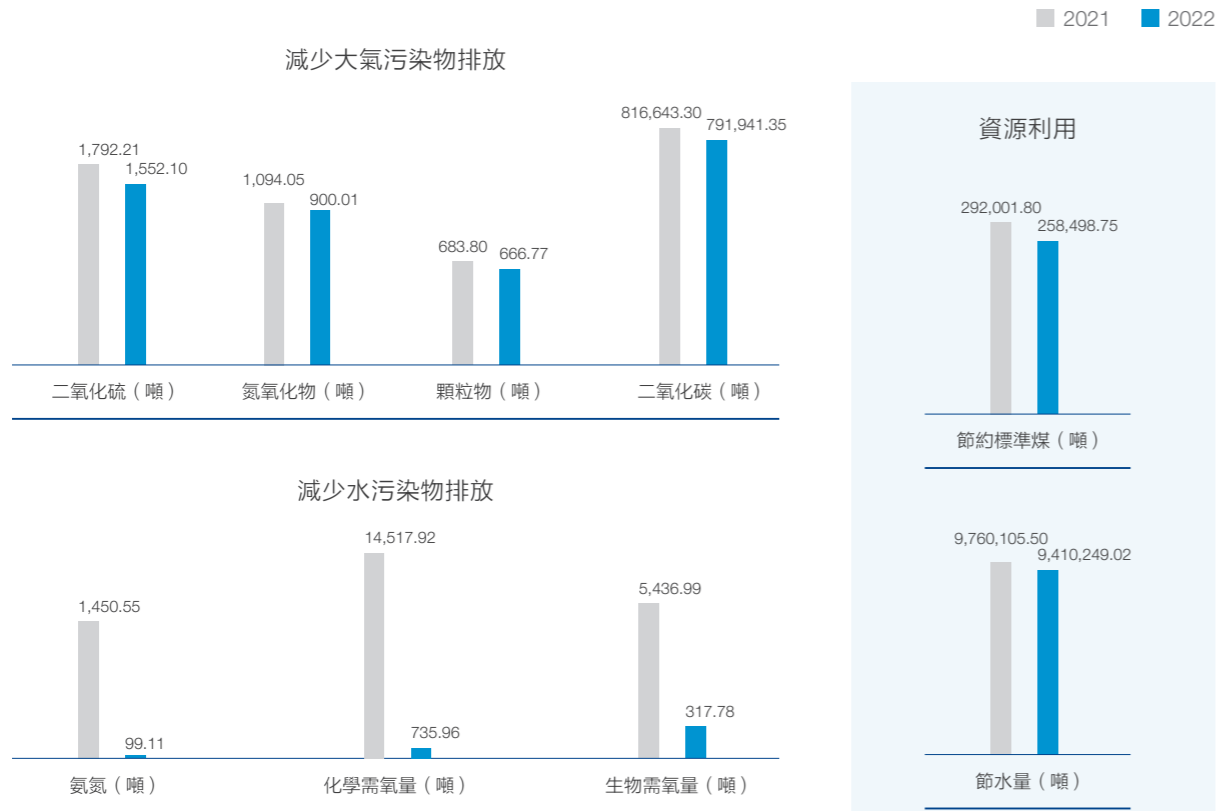
綠色信貸前五大投放領域及規模



綠色信貸環境效益

本行根據中國銀保監會《關於報送綠色信貸統計表的通知》及《節能減排量測算指引》要求等文件，以部分綠色信貸項目的立項批覆文件、可研報告、環評批覆及環評報告等文件為基礎測算綠色信貸環境效益，涉及綠色信貸餘額為人民幣24.97億元，佔本行2022年末綠色信貸餘額的15.21%。

綠色信貸環保效益



註：綠色信貸環保效益以本行貸款餘額佔項目總投資餘額的比例測算

· 案例 ·

支持綠色建築發展

2022年10月，中國人民銀行天津分行、天津銀保監局聯合印發《關於推進綠色金融支持綠色建築工作的通知》，引導金融機構滿足綠色建築合理融資需求。本行快速響應，與天南創新谷項目積極對接，為該項目建設公司提供6億元項目貸款授信支持，推進綠色金融與綠色建築協同發展。該項目位於天津市津南區海河教育園，佔地面積137畝，建築總面積24萬平方米，是2021年重點項目庫入庫項目。根據項目批覆文件，該項目建成後預計每年可減排二氧化碳3.85萬噸。

積極開展綠色債券承銷及投資

秉持綠色投融資理念，本行積極利用金融市場優勢地位，持續加強綠色債券承銷、投資力度，助力綠色金融市場建設。報告期內，本行累計實現綠色債券承銷及投資81.21億元，憑藉在綠色債券投資領域的優異表現，在全國銀行間市場交易商協會公佈的2022年城商行綠色債務融資工具投資人排行榜中位列第四。

· 案例 ·

創建首支京津冀區域 ESG 主題債券指數

2022年6月，本行與中央國債登記結算有限責任公司旗下中債金融估值中心聯合發佈「中債-天津銀行京津冀ESG主題精選信用債指數」，該指數是全國首支聚焦京津冀區域的ESG主題債券指數，將中債ESG數據庫與商業銀行債券投研策略相結合，兼顧國際主流評價體系與中國債券市場特點，為人民幣債券市場提供了ESG投資多角度、精細化的參照基準，有效填補了京津冀區域ESG主題指數投資的空白，積極引導市場資金服務京津冀區域發展。截至報告期末，該指數成分券數量為2,316支，指數總市值7.34萬億元。

· 案例 ·

承銷國開行「清潔能源裝備製造」綠色金融債券

2022年3月，國家開發銀行在全國銀行間債券市場面向全球投資人成功發行120億元「清潔能源裝備製造」專題「債券通」綠色金融債券。本行作為入選的5家主承銷商之一，全力支持本期債券發行，積極組織開展發行前期宣傳工作，推動市場化銷售，最終累計主承銷金額達10億元。本期債券獲得了第三方機構獨立評估認證和國際氣候債券倡議組織貼標認證，綠色等級為G1。經測算，相關項目建成後，預計可實現年減排二氧化碳347.88萬噸、節約標準煤131.3萬噸。

· 案例 ·

助力綠色資產證券化

報告期內，本行結合現有客戶特點，針對擁有綠色資產的租賃公司或實體企業，設計發行綠色（碳中和）資產證券化產品。其中：為遠東國際融資租賃有限公司發行企業首單綠色資產證券化產品，主承銷金額8.01億元；為大唐融資租賃有限公司發行2022年度第一期、第二期能源租賃綠色資產支持商業票據，主承銷金額合計8.95億元，基礎資產為發起機構享有的光伏、風電項目的融資租賃債權及其附屬擔保權益，助力企業盘活存量資產，拓寬融資渠道。



探索個人綠色金融產品創新

為進一步擴展綠色金融服務範圍，推動綠色發展理念深入人心，本行圍繞個人理財產品、信用卡等零售業務加大產品創新力度，以特色金融產品引導客戶向綠色投資、綠色生活模式轉變。

· 案例 ·

推出首款 ESG 主題理財產品

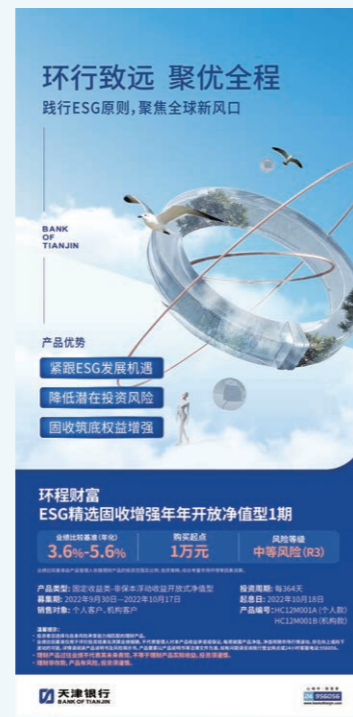
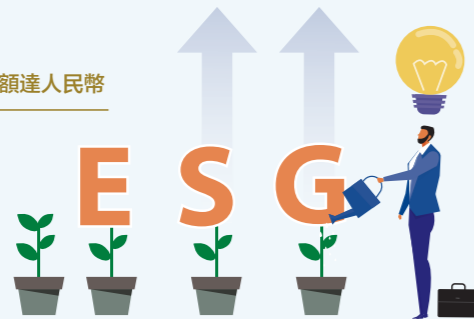
2022年9月，本行成功發行首款ESG主題理財產品「環程財富」。該產品通過對宏觀市場的研究以及綜合ESG評價情況，優先投資於ESG表現良好的投資標的，加大對碳達峰、碳中和相關投資標的的挖掘，積極關注符合ESG理念的前沿科技、綠色消費、創新醫療等領域的投資機會，致力於向下控制波動，向上爭取收益彈性，為客戶創造長期可持續投資回報。

截至報告期末



本產品餘額達人民幣

1.4 億元



· 案例 ·

發行「快樂單車」主題信用卡

2022年10月，為倡導綠色低碳環保理念，滿足市民百姓日常出行需求，本行與美團平台深度合作，新增發行「天津銀行美團快樂單車聯名信用卡」產品，開展低碳環保信用卡權益活動。一是持卡人成功完成活動規定任務，可獲得對應的美團單車騎行卡獎勵；二是持卡人可報名參加「銀聯綠色低碳主題卡之低碳小鎮」活動，通過綠色消費（低碳集市）、環保知識問答（低碳學校）、環保趣味遊戲（低碳樂園）三種方式獲得綠色低碳能量，兌換增值權益。綠色低碳主題信用卡順應綠色消費趨勢，調動全社會節能降碳的積極性，促進形成綠色低碳的生活方式和消費方式。

強化環境風險管理

作為ESG風險的重要組成部分，本行一直將強化環境風險管理作為重要工作，結合《銀行業保險業綠色金融指引》《金融機構環境信息披露指南》和TCFD建議等外部要求，探索將ESG風險納入全面風險管理體系，不斷創新氣候風險管理方式，優化環境和社會風險管理，做好「兩高一剩」行業信貸監控，有效規避環境風險對本行的影響。

創新氣候風險管理方式

作為全國首家宣佈支持TCFD的城商行，本行緊密對標TCFD相關建議要求，通過開展氣候風險與機遇識別、制定氣候風險應對舉措、探索氣候風險壓力測試等多種手段持續提升氣候風險管理水平。

氣候風險應對

完善授信指引

- 在年度授信政策指引中加入氣候變化風險及應對政策章節，明確氣候風險類型、特徵、影響和應對措施，指導各機構在業務開展過程中有效管理氣候風險。
- 開展氣候風險壓力測試研究。

業務連續性管控

- 完善業務連續性管理制度體系，開展制度重檢。
- 組織開展業務影響分析，明確業務連續性管理需求。
- 組織開展業務連續性應急演練。
- 做好內外部檢查發現問題整改落實工作。
- 組織開展業務連續性內控檢查工作並持續監督整改落實情況。

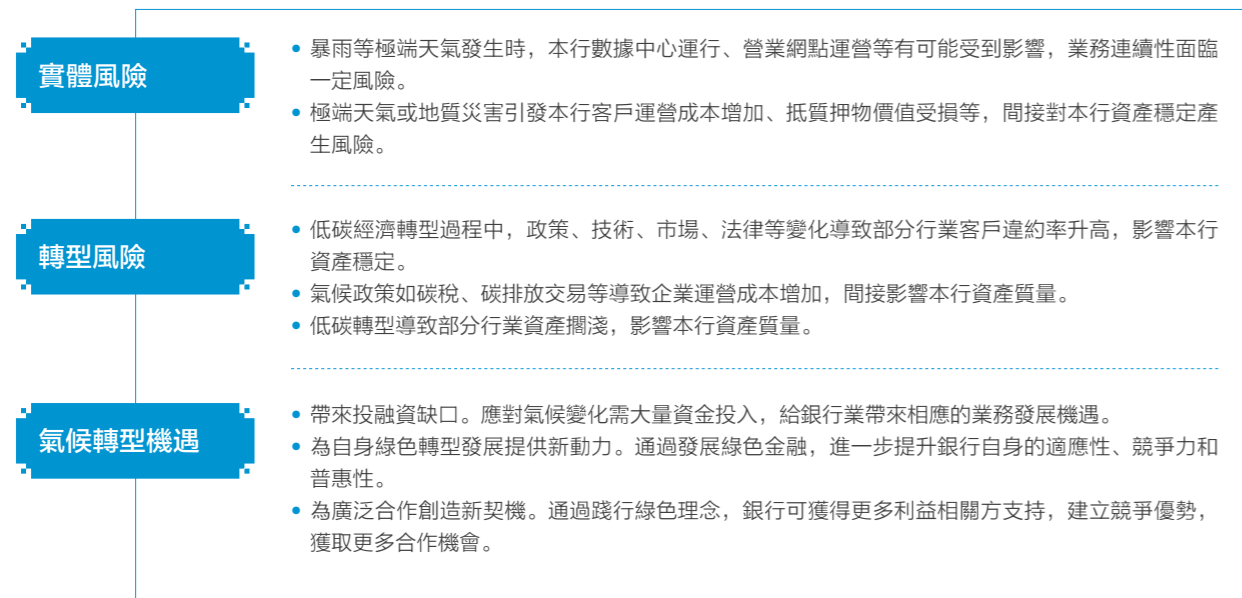
豐富數據中心應急預案場景

- 完善《數據中心基礎設施應急預案》，明確極端氣候情景和應急處置舉措。
- 報告期內，新增颱風應急處置場景，組織應急演練，加強運維人員對應急預案的熟悉程度。

安排網點防汛

- 重新修訂印發《天津銀行防汛專項應急預案》。
- 根據《天津市各區縣易積水路段點位信息表（2022年版）》，所列371處易積水路段點位，對其中本行涉及的19家營業網點做好重點指導檢查。
- 累計成立防汛搶險隊伍53支、隊伍人數1,472名，配備防汛物資，做足充分準備。

氣候風險與機遇識別



· 案例 ·

探索氣候風險壓力測試

報告期內，結合TCFD建議、《金融機構環境信息披露指南》相關要求，本行以2021年為基期，選擇電力、鋼鐵、石化和化工四個高碳行業開展氣候風險壓力測試研究。從碳價、市場需求、能源價格等多個角度的影響因素出發，構建了央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）延後轉型情景下的氣候風險壓力測試模型，模擬測算相關企業資產負債表，並據此測算企業違約概率、應計提的減值損失，以衡量對承壓指標資本充足率的影響。

在壓力情景下，到2050年本行相關高碳行業企業面臨的經營壓力加大，違約概率有所上升，但由於其信貸餘額佔本行貸款總額比例較小，對本行資本充足率的影響可控。

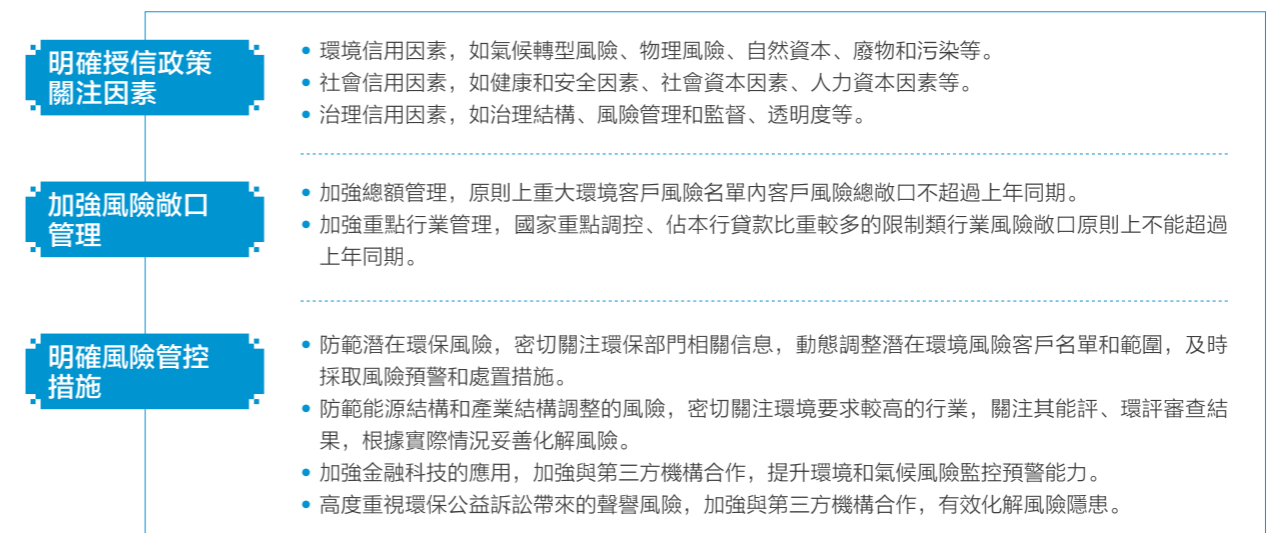
優化環境與社會風險管理

本行已制定《天津銀行信貸業務環境和社會風險管理辦法（試行）》，明確信貸業務環境和社會風險的管理流程。在授信項目審批中，認真執行授信業務政策，將「環境和社會風險」評估分析納入授信流程，堅決落實環保和安全生產「一票否決」制度。2022年，將重大環境和社會風險行業授信政策指引新增納入《2022年天津銀行授信政策指引》，建立重大環境和社會風險業務台賬，不斷提升環境與社會風險管理水平。截至報告期末，本行重大環境和社會風險名單客戶授信餘額同比下降25.99%。

環境與社會風險管理體系



制定重大環境和社會風險行業授信政策指引

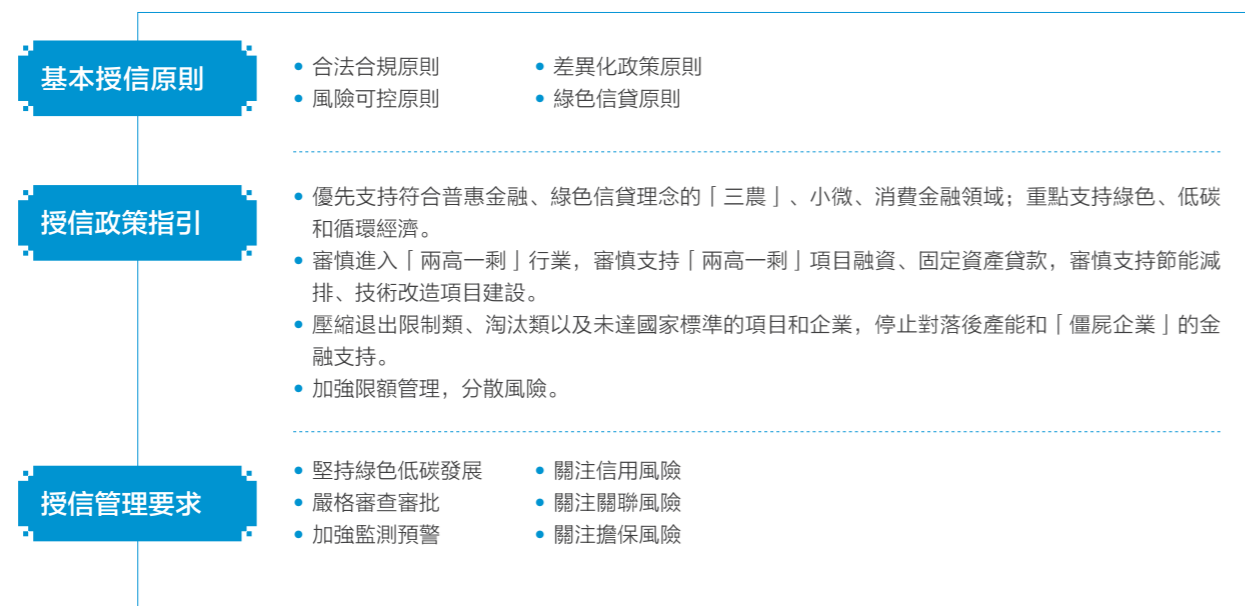




做好「兩高一剩」行業信貸監控

本行進一步做好「兩高一剩」行業信貸監控，在《2022年天津銀行授信政策指引》中增加「兩高一剩」行業授信政策指引章節，按照嚴控增量、優化存量的原則，從准入、審查審批、授信後管理等層面加強對「兩高一剩」行業授信業務管理，嚴控風險。

「兩高一剩」行業授信政策指引

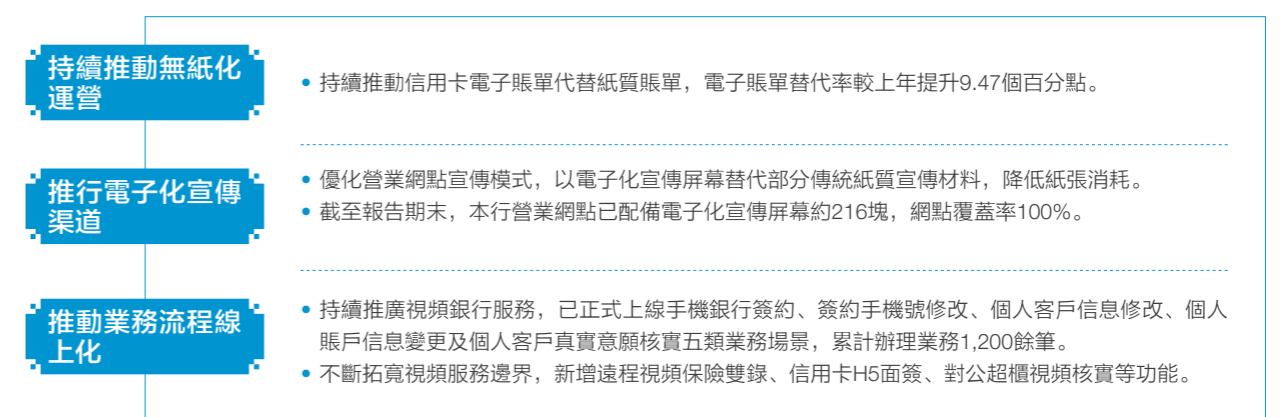


踐行綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，努力降低自身運營對環境的影響，助力生態文明和美麗中國建設。2022年，持續推進金融服務綠色轉型，踐行綠色採購理念，推廣綠色辦公模式，加強能源消耗和廢棄物管理，綠色運營水平顯著提升。報告期內，本行未發生因為環境問題而導致的環境訴訟。

推進金融服務綠色轉型

報告期內，秉持低碳運營、降低能耗的理念，本行持續推動無紙化金融服務、線上化金融渠道建設，降低業務營運對自然環境的影響。



供應商管理與綠色採購

本行已按照《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，制定《天津銀行採購管理辦法》，有效規範供應商採購和管理。通過嚴控准入條件、鼓勵綠色採購等方式踐行ESG理念。

供應商管理與綠色採購機制

嚴把准入關，防控供應鏈風險

- 採購活動中，要求供應商原則上應不存在重大稅收違法案件、沒有被列為失信被執行人、未被列入政府採購嚴重違法失信行為記錄名單，近三年內各項經營活動沒有重大違法記錄且未發生過環境和勞工違規事件。
- 與專業第三方招標代理機構合作，建立規範化、標準化的採購流程。

鼓勵綠色採購

- 《天津銀行採購管理辦法》中明確規定同等條件下應優先採購節能產品。
- A級採購項目招標前，組織採購預審小組對A級採購項目在評分表中是否適合增加環保方面的評分項進行討論，如適合則在招標文件評分表中增加相關評審內容。

· 案例 ·

踐行綠色採購，推動綠色運營

- 招標家具入圍供應商時，要求供應商具備CMA質量檢測報告、油漆須使用環保油漆，板材等須達到國家標準；
- 辦公設備招標時，要求入圍供應商提供的環保設備須節能環保；
- 工裝製作需求中，要求使用綠色環保面料；
- 後台運營中心物業招標要求中，提出物業公司需做好能源管理、節約工作。

報告期內供應商採購情況



推廣綠色辦公模式

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，努力降低自身運營對環境的影響，著力將低碳環保融入公司運營管理，制定《天津銀行機動車管理辦法》《天津銀行行政、安防、消防類實物資產管理實施細則》等制度，規範能源使用及廢棄物處理工作。報告期內，本行通過提升辦公自動化線上化水平、加強能源消耗和廢棄物管理、開展節能環保專項活動持續推動綠色辦公體系建設。

提升辦公自動化線上化水平

- 完成辦公自動化系統升級改造，將總行行政印章審批流程遷移至線上，減少紙張消耗。
- 建設雲端協同辦公平台，新增「廳堂宣傳信息發佈審批」、「區域授信額度審批」、「微信公眾號信息發佈審批」等業務辦理類流程審批，報告期內累計處理各類業務流程3萬餘筆。
- 視頻會議系統已在集團範圍內做到全覆蓋。積極倡導綠色會議模式，減少員工在交通方面的時間消耗，提高辦公效率，節約運營成本。2022年，全行90%以上會議採取視頻方式召開。

加強能源消耗和廢棄物管理

- 燃油管理方面，印發車輛管理制度，實行「定車、定卡」並指定專人管理，製作管理台賬；同時，明確用車場景，合理減少出行次數。
- 用電用水方面，對相關設備定期養護、及時維修，張貼節電節水標識，開展日常管理和巡查，避免資源浪費。
- 加強廢棄物管理，採購專業供應商處理廚餘垃圾；選擇具有專業資質的回收公司處理廢棄信息科技用品、硒鼓、墨盒等廢棄物，有效促進資源利用，防止環境污染。
- 做好台賬管理，建立資源領用、消耗和廢棄物管理台賬，定期對比分析。

· 案例 ·

開展生態文明理念宣傳

報告期內，圍繞學習貫徹習近平總書記致2022年六五環境日國家主場活動核心精神，本行發佈《踐行「簡約適度、綠色低碳」好習慣》，從關注生態環境、節約能源資源、踐行綠色生活、減少污染產生、保護生態環境等方面發佈倡議22條。同時，組織員工開展低碳騎行、植樹、撿髒護綠等活動，引導職工群眾做生態文明理念的積極傳播者和模範踐行者。



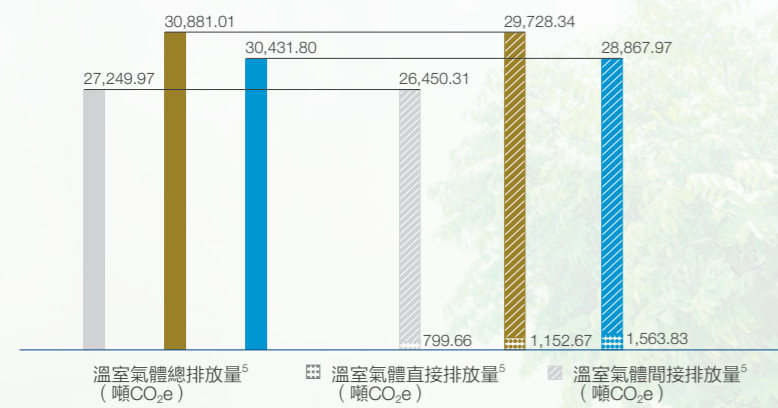
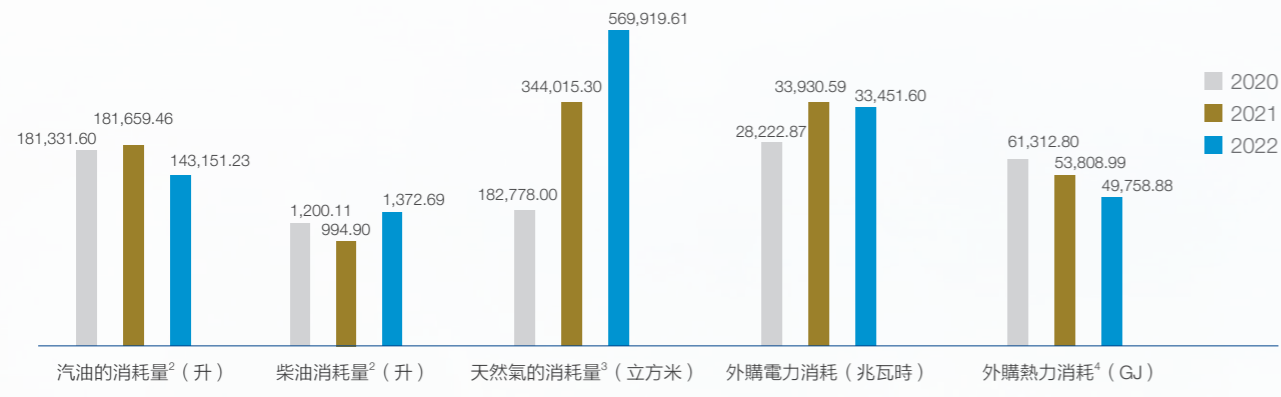
營業部低碳健康騎行宣傳活動

環境目標和績效

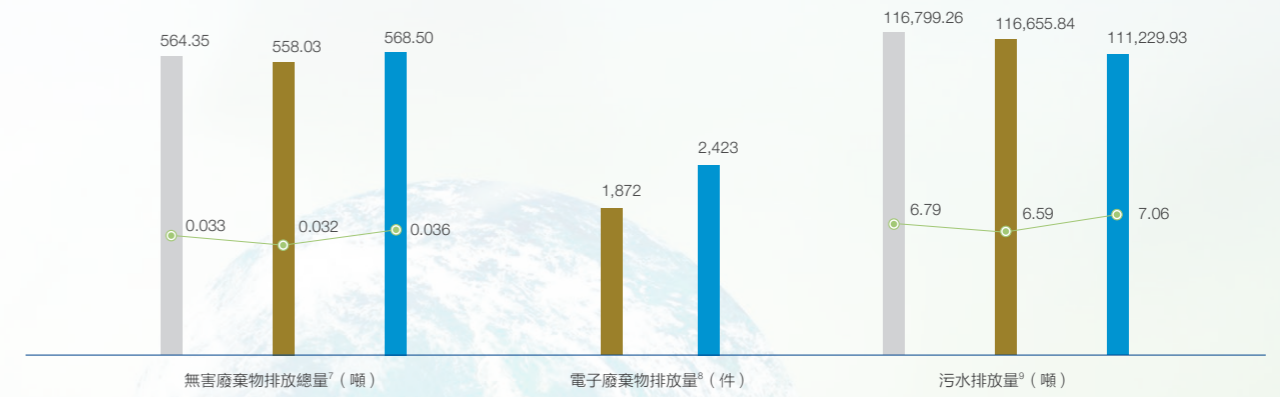
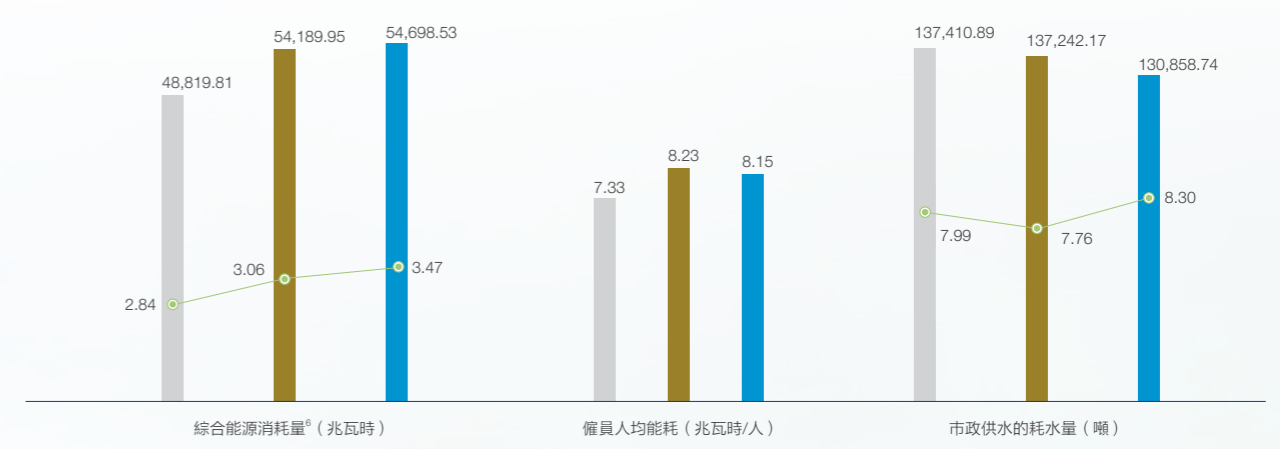
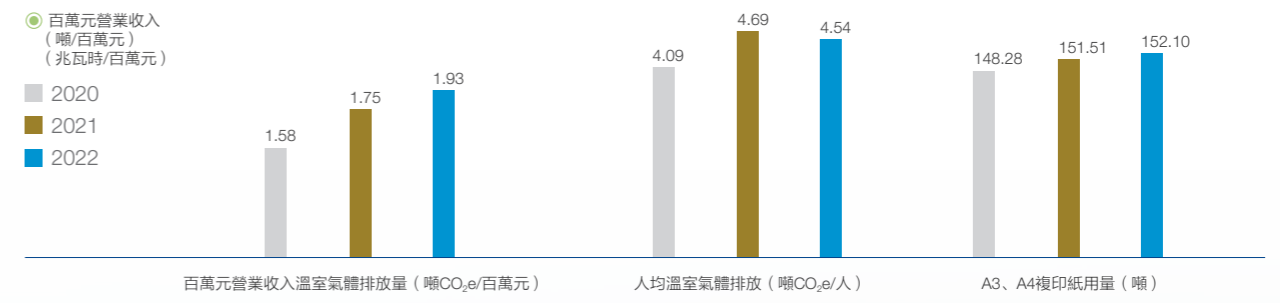
根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，本行將致力於實現全行運營層面碳中和，積極推動自身運營中能源、資源使用及溫室氣體排放的精細化管理，不斷推動綠色低碳辦公、節能減排改造、清潔能源使用等碳減排行動，盡可能降低公司經營對環境和氣候的負面影響，打造淨零銀行。本行正在開展溫室氣體排放核查和減排規劃等相關工作，未來將參考碳達峰碳中和目標制定環境目標。

能源消耗與排放數據¹

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



備註：
¹ 如無特殊說明，環境數據統計範圍包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司。
² 汽油消耗量來源於本行公務車使用。
³ 天然氣耗用量主要來源後勤設施的使用，例如食堂灶具和燃氣供暖鍋爐。
⁴ 2022年度外購熱力計算方法參考國家統計局制定，北京市統計局補充、印製的《能源、水統計報表制度（2020年11月）》，統計範圍包括向供熱單位繳納採暖費用的總行辦公機構、所屬分支機構及附屬公司。
⁵ 溫室氣體主要包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮，主要源於外購電力、外購熱力、天然氣、汽油、柴油。溫室氣體排放量計算方法參考世界資源研究所（WRI）和世界可持續發展工商理事會（WBCSD）發佈的《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準2012（修訂版）》、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發佈的《第五次評估報告》；用於範圍二計算的電網排放因子參考中國生態環境部應對氣候變化司最新發佈的中國區域電網排放因子（2019年）。



⁶ 綜合能源消耗主要源於外購電力、外購熱力、天然氣、汽油、柴油，各項能源折算系數來源於《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2008）。
⁷ 無害廢棄物全部為辦公生活垃圾，辦公生活垃圾產生總量計算方法參考國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》。
⁸ 電子廢棄物數據包含本行日常辦公中淘汰的微機（主機）、顯示器、服務器、筆記本電腦、打印機等電子廢棄物。
⁹ 污水排放計算方法參考中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的GB 50318-2017《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》。
¹⁰ 包裝物數據不適用於本行。



開展員工培訓

1,575場

培訓員工

10.67萬人次

金融知識宣傳教育活動

3,700場

發放宣傳材料

21萬份

對外捐款

788

萬元

回饋社會篇

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

27家

營業網點通過適老服務標準
認證審查，

其中9家

網點獲評「適老示範」評級



提供卓越體驗

本行致力於通過打造更高品質的客戶體驗和更高強度的情感連接，建設成為「卓越體驗的銀行」。2022年，我們秉承「以客戶為中心」的原則，持續開展數字化轉型，通過「上天入地」的多維度服務模式為客戶提供更人性化、集成化、便捷化的服務。我們以消費者的利益和需求為追求，以高標準的服務水平為客戶提供高效、滿意、愉悅的體驗。

推進客戶服務數字化轉型

2022年，本行高度重視數字化轉型和金融科技建設，積極響應監管機構《關於銀行業保險業數字化轉型的指導意見》《金融科技（FinTech）發展規劃（2022-2025年）》要求，制定《天津銀行股份有限公司金融科技與數字化轉型戰略規劃（2022-2025年）》，聚焦於以客戶需求為導向，以服務實體經濟為着力點，實現線上線下多維度、全方位的數字化轉型，為客戶提供優質高效的金融服務。

提升客服智能化水平

- 對客服智能機器人不斷訓練、標註、調優，進一步豐富和細化業務意圖場景。
- 上線智能語音導航、智能機器人前置於人工服務功能，通過精簡、壓縮原有電話銀行按鍵播報菜單，實時分析客戶實際需要，動態調整對客服服務模式。
- 2022年，ASR語音識別能力字準率提升至86.5%，NLU語義理解能力準確率提升至91.3%，均達到同業領先水平。

完善線上服務渠道

- 建設遠程視頻銀行，通過手機銀行線上視頻預約方式建立客戶與遠程座席的連接，結合客戶需求嵌入更多常態化運營場景。
- 新增天津銀行微銀行、信用卡微信公眾號等對客服服務窗口，實現一個系統、一個界面，同時服務多渠道業務諮詢的訴求。
- 對超櫃渠道開立存單業務新增線上信息預填功能，客戶可通過手機銀行預填業務信息後通過超櫃直接開立紙質存單，提高業務辦理效率。



· 案例 ·

打造移動門戶數字化平台

為持續深化金融改革創新、加快普惠金融數字化轉型，天津銀行着力打造移動門戶數字化平台，新一代手機銀行全新上線。該版本以「更懂你、更溫暖、更便捷、更優惠、更放心」為建設理念，通過對接統一風控、大零售、統一支付、大數據等平台，嵌入語音銀行、視頻銀行、智慧小二，將多場景、多服務聚合為一個門戶，新增實時資產負債、數字人民幣、智能推薦、金融日曆、收支賬本、生活繳費、語音導航、語音播報、海鷗樂園、預約叫號、預約填單等功能，從多維度為用戶的金融生活帶來便利，保障客戶金融安全。



智能化方面，新一代手機銀行依託大數據支持，基於客戶數據畫像，智能推薦理財、基金、存單、信用卡等銀行優質產品、智能推薦主題頁面；基於客戶的操作記錄、賬單日和金融日曆等信息，智能預測金融服務，提供專屬提醒。

數字化方面，新一代手機銀行基於mPaaS平台埋點分析，針對手機銀行中各種功能的使用數據、各頁面/菜單的點擊和停留數據以及各產品的交易和留存數據，進行綜合分析，對功能、產品和頁面交互持續精準優化，不斷提升客戶體驗。

新一代手機銀行聚焦安全領域。一方面，通過統一風控平台對用戶設備信息、網絡信息、客戶信息等進行實時監控，配置相應安全策略進行風險決策，交易範圍涵蓋登錄、註冊、開戶、動賬等多個場景，全維度保障客戶資金安全；另一方面，系統根據當前交易數據進行安全風險評級，智能判斷交易風險，為高風險交易加強認證方式，為低風險交易簡化認證環節，兼顧客戶體驗與交易風險。

提升網點服務水平 滿足差異化需求

本行將打造「卓越體驗的銀行」作為戰略目標，以《天津銀行營業機構服務規範》《老年客戶服務規範》為標準，不斷提升網點服務效率和服務水平，為廣大客戶提供貼心周到、專業溫暖的金融服務。不斷提升適老金融服務專業化、標準化水平，通過打造標準化適老服務網點將服務模式推廣，讓廣大老年群體能夠享有更多的獲得感、幸福感和安全感。2022年，全行共27家營業網點參加網點適老服務認證，均通過北京國家金融科技認證中心有限公司的適老服務標準認證審查，其中9家網點獲評「適老示範」評級。

深入推動服務領域金融標準化

- 修訂《天津銀行營業機構服務規範》《老年客戶服務規範》兩項服務標準，並在「全國企業標準信息公共平台」進行自我公開。
- 參與2022年度金融領域企業標準「領跑者」活動，入選「領跑者」備選名單。

金融標準化網點服務監督審查

- 全行200餘家參加監督審查的網點均設置專門內審員，完成服務質量自評估，與網點服務監督審查現場檢查結合，有效提升網點服務標準化、制度化和規範化水平。

實施網點現場檢查

- 藉助第三方力量開展網點現場檢查，包括營業環境、硬件設施、員工上崗職業形象、重點宣傳品及廣告佈放等，全年四個季度實現全行網點全覆蓋。
- 開展網點廳堂服務視頻監控檢查，實時監督並反饋網點服務工作中出現的短板與不足，持續優化客戶服務體驗。

深化適老服務

- 全行200餘家營業網點增設或升級改造適老硬件設施，如移動填單台、愛心專座扶手、助聽器、不同度數老花鏡等1,600餘件。
- 迭代優化超櫃系統功能，為老年人提供調整頁面佈局、字體放大、語音播放、放大鏡等功能，實現普通模式和關懷模式的自由切換，為老年客群提供更為舒適便捷的操作界面。
- 打造線上適老金融宣傳欄目——「金秋港灣」金融知識e講堂，內容包括個人信息保護、網絡交易安全防範、數字人民幣防詐、警惕非法金融廣告等多個方面，每周一期在天津銀行微銀行公眾號發佈，累計發佈32期，幫助老年人群提升金融素養和風險防範能力。

保護消費者權益

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

強化網絡信息安全 保護客戶隱私

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《商業銀行信息科技風險管理指引》《銀行保險機構信息科技外包風險監管辦法》等法規政策，不斷完善信息安全管理體系，制定了《天津銀行網絡安全一體化建設規劃方案》《天津銀行網絡安全管理辦法》《天津銀行信息科技外包管理辦法》《天津銀行數據安全管理實施細則》等一系列管理制度。通過明確組織管理職責，切實加強重要數據和客戶個人信息安全防護，防止信息丟失、篡改、洩露，有效提升網絡信息安全保護能力。2019年本行獲得UKAS、CNAS認證雙證書，2020-2022年分別通過了ISO27001證書的覆審，在天津市內達到行業領先水平。

報告期內，本行未發生已證實的侵犯客戶隱私及丟失客戶數據事件。

- 建立個人信息保護制度《天津銀行金融消費者個人金融信息保護工作管理辦法》。各業務條線主管部門將個人金融信息保護的理念融入業務創新、產品開發設計、操作管理和風險管理過程。

- 在公開渠道明確客戶隱私政策。在本行官網⁴、手機銀行公開本行電子渠道隱私政策，確保客戶了解個人信息的收集、使用及保密政策。

- 開展信息洩露風險排查。每半年組織全行開展有關客戶個人金融信息洩露風險的排查工作，在排查過程中對發現的問題及時整改，確保客戶金融信息安全。

- 以互聯網為重點，有效提升網絡安全防護能力。開展7x24的網站外部監測，定期進行互聯網Web掃描、滲透測試，並對總行、分支機構及子公司辦公互聯網實施外部集中監測。

- 明確數據分級管理和審批使用權限。制定《天津銀行數據安全分級分類標準》《天津銀行數據安全管理實施細則》，對數據依據敏感程度進行分級管理，建立數據使用審批機制，對數據存儲和傳輸進行必要的加密。

- 建立網絡安全指標體系。通過對指標體系中指標數據進行不間斷監測，尋找存在的安全隱患或薄弱點，督促相關執行人員完成整改。同時定期對網絡安全管理體系進行評審，優化指標結構和閾值範圍。

- 規範信息科技外包管理。將信息科技外包作為信息科技一項專業領域，建立了一套信息科技外包管理的相關標準和模板，有效降低外包風險隱患。

⁴ <http://www.bankoftianjin.com/wlyx/bzzx/aqzq/ysbmsm/268647.shtml>

推進產品服務透明化

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

- 實施銷售專區「雙錄」管理，規範個人自營理財及代銷產品銷售行為，確保業務合規發展。
- 制定下發《天津銀行個人產品信息查詢平台管理規定》，明確個人產品信息維護工作職責，保證消費者的知情權和自主選擇權。
- 將消費者權益保護納入產品設計開發環節，嚴格落實售前消保審查制度，加強對營銷宣傳行為的監測與管控。
- 對原《天津銀行信用卡領用合約》等對客協議進行修訂，增加主動告知本行諮詢、投訴受理渠道，以及信用卡章程、客戶簽訂的相關合同（協議）的查詢渠道，並將還款通知、逾期信息上報等事項以合同約定的方式通知客戶等內容；向客戶明確個人信息處理的目的、方式和範圍；增加電子賬單相關風險表述和出租、出借、出售、購買賬戶的相關法律責任和懲戒措施等內容。

保護知識產權

本行高度重視數字化轉型和金融科技建設，秉承自主數字化轉型理念，以IT架構規劃落地實施工程為抓手，在充分釋放業務價值的同時，借力轉型機遇，密切關注金融領域新技術發展和應用。嚴格遵循國家《商標法》《著作權法》等法律法規開展知識產權管理，制定並下發《天津銀行信息科技知識產權管理實施細則》，堅持關鍵技術自主可控原則，加強自主研發技術產權保護，推進知識產權轉化運用，提升信息科技知識管理水平。

為了避免知識產權糾紛，本行在與外包商開展技術開發類合作過程中，對知識產權歸屬在合同中進行明確約定，同時要求外包商提供的系統、服務等不得侵犯第三方知識產權。

· 案例 ·

本行多項科技成果成功申請知識產權

隨著數字化轉型升級和IT架構規劃落地實施，本行在系統建設相關領域產生了多項相關研究及應用成果，為保護本行知識產權、促進科技創新成果轉化，於2022年初啟動知識產權申請工作，2022年共獲得11件軟件著作權及一件外觀專利的登記授權，包括自動化系統測試、銀行核心系統熱點賬戶解決方案平台、企業手機銀行軟件、移動支付交易等。IT規劃三期工程實施完成後，針對多項新成果啟動新一輪的知識產權申報工作，2項外觀專利及13件軟件著作權在申請中。

此次知識產權的獲得實現了本行軟件研發知識產權認證從無到有的突破，有利於完善本行知識產權保護體系，進一步增強品牌軟實力及核心競爭力，為業務發展和客戶服務提供堅強有力的科技支撐。目前，多項知識產權成果已應用於新一代移動門戶、「智慧小二」等重點項目，並在三期新核心中落地應用。



積極回應消費者反饋 提升服務滿意度

本行始終堅持以客戶為中心，高度重視客戶的意見與反饋。嚴格遵循《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》，制定《天津銀行消費投訴處理管理辦法》《天津銀行營運中心電話渠道客戶投訴處理實施細則》，從全流程著手，持續加強售前管理，悉心聆聽客戶反饋，高效處理客戶意見並持續進行改進提升。從而不斷優化服務水平，努力滿足消費者的訴求，為客戶提供滿意的服務。

報告期內，按照中國人民銀行金融消費者投訴統計分類標準統計方式，本行共收到投訴1,422次，投訴業務類別包括貸款類、銀行卡類、人民幣儲蓄類等，投訴地區分佈主要為天津地區、北京地區、河北地區、上海地區、山東地區、四川地區。在接到客戶投訴後，本行積極與客戶溝通，耐心解釋，充分運用多元化解手段協商解決，無持續鬧訪、群訪、引發輿情及涉及訴訟的重大投訴事項。

加強售前管理

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

悉心聆聽客戶反饋

- 智能化統計投訴數量，從投訴業務辦理渠道、投訴業務類別和投訴原因分析投訴量變化趨勢及投訴集中問題。
- 加強溯源分析，不斷優化「客戶之聲」機制，定期歸納匯總客戶集中反映的業務點，及時傳遞給業務主管部門，推動產品服務改進提升。

加強投訴管理

- 強化工單聯動機制，暢通投訴處理渠道。針對客戶投訴問題，第一時間以工單形式向分支機構進行反饋，及時跟蹤投訴處理進度，確保消費者訴求妥善解決，不斷提高客戶滿意度。
- 開通投訴處理綠色通道，對個人客戶在投訴中提出合理經濟補償訴求的補償權限、額度、程序等內容進行規定，提升投訴處理的效率和客戶滿意度。

持續改進提升

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

投身社會公益

本行踏實踐行社會責任，致力為社會帶來正向改變。2022年，我們結合銀行自身特點與優勢，持續深入推動金融知識普及和宣傳教育工作，助力提升全社會金融風險責任意識和防範能力。同時，熱心參與社會公益事業，支持鄉村振興建設，關心貧困地區教育發展，鼓勵員工參與公益志願活動，用實際行動回饋社會。

普及金融知識

本行致力於為構建和諧的金融環境貢獻力量。為了保障廣大群眾免受違法違規金融活動侵害，我們著力以營業網點為宣傳陣地，「線上+線下」多渠道多模式大力開展金融知識普及和宣傳活動，圍繞「守護錢袋子 護好幸福家」、「反詐拒賭 安全支付」、「支付降費 讓利於民」、「反假貨幣 人人有責」等主題，適時組織面向社會公眾的宣傳活動，特別是向「一老一少」、農民工等受騙風險較大的群體普及電信網絡詐騙常見手段及防範技巧、涉農涉老領域非法集資典型案例及風險提示、人民幣反假常識及拒收人民幣違法等金融知識，幫助公眾樹立正確理財觀念、提高對相關金融政策的知曉度、提升自身金融素養和防範金融風險的能力。

廳堂安全提示

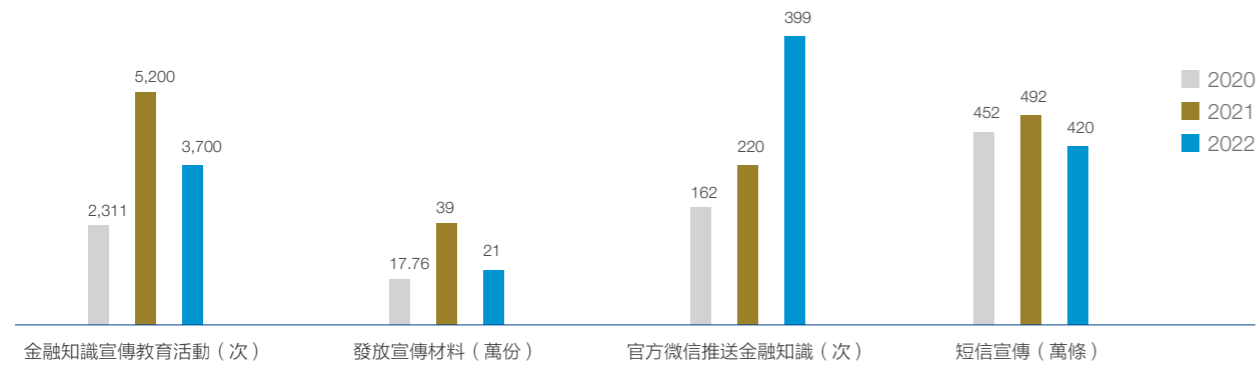
- 加強廳堂巡查，對邊接電話邊轉賬、拒不與工作人員交談等異常行為客戶，以及識騙防騙能力較弱的老年匯款客戶增加關注。
- 利用客戶辦理業務的等候間歇，宣傳講解電信網絡新型違法犯罪活動的常見手段，強化金融消費者風險意識。

豐富宣傳形式

- 豐富宣傳形式、提升宣傳作品的品質。製作漫畫、微電影、長圖文、微信表情包、農曆節氣海報等，更加生動地詮釋金融知識，讓金融知識更加貼近百姓生活。
- 與社會相關部門共同搭建金融宣傳平台。與天津公安交通分局、天津軌道交通集團多次攜手共同開展宣傳活動，在多條地鐵線路中76個重要站點顯著位置佈放防範非法集資、防範電信網絡詐騙宣傳警示標語展架200個。

加強外部交流

- 積極參與天津市防範非法集資公益作品有獎徵集活動，參賽作品《謹防非法集資棋局之「背後的真相」》獲得「優秀設計獎」，本行榮獲「優秀組織獎」榮譽稱號。



· 案例 ·

聯合多方力量開展「反詐拒賭 安全支付」宣傳活動

為切實提升社會公眾金融素養，提高社區居民尤其是老年群體識詐防騙能力，本行聯合天津市公安局經濟偵查總隊、天津市和平區民政局以及七彩映像社助老服務平台共同開展了「守住養老錢 幸福享晚年」防範非法集資金融知識宣傳活動。



活動前期，為了提升宣傳效果，本行工作人員與天津市公安局經濟偵查總隊及七彩映像社助老服務平台工作人員多次溝通，共同制定了適合老年人的宣傳方案。天津市公安局經濟偵查總隊的幹警通過真實案例分析，深刻揭露養老非法集資多種騙局；天津銀行第一中心支行的宣講人員針對典型養老詐騙類案、銀行賬戶使用安全等金融知識進行詳細講解，分享防騙口訣，幫助老年人牢記防騙要領。為調動現場老年人參與積極性，宣傳活動特別設置了經驗分享、問答互動、有獎答題等環節，多位老年人講述「自己的故事」分享識騙防騙的經驗，現場氛圍熱烈。

本次宣傳活動貼近百姓生活，共發放宣傳資料200餘份、各式宣傳禮品300餘份，與社會多方聯動增強了活動效果，營造出「不參與、能識別、會舉報」的防範非法集資良好社會氛圍，切實幫助老年群體提高金融知識水平和識騙防騙能力。



截至報告期末

熱心公益事業 助力鄉村振興

建立志願者服務隊

17 支

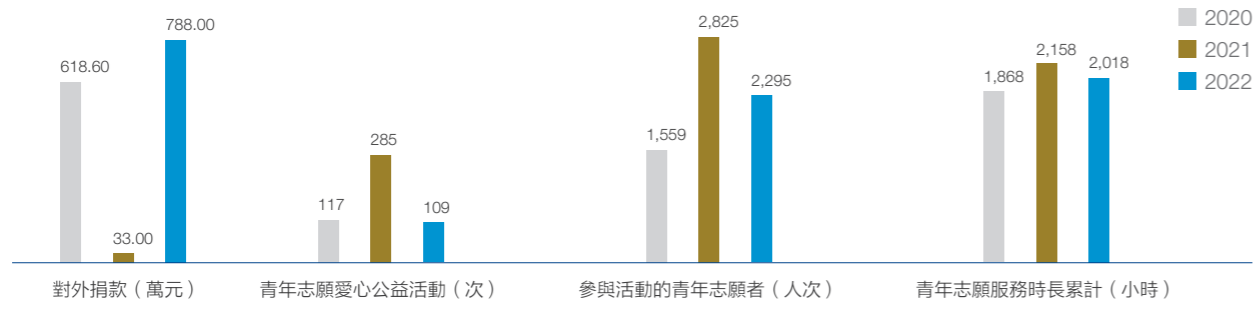
註冊志願者

4,080 人

志願服務累計時長超過

2,000 小時

本行一直以來積極投身公益事業，以實際行動踐行社會主義核心價值觀，大力弘揚奉獻、友愛、互助、進步的志願服務精神。制定《天津銀行公益慈善項目管理機制》《天津銀行志願服務工作管理辦法（試行）》《天津銀行股份有限公司對外捐贈管理政策》等政策制度，進一步規範公益服務管理工作，搭建公益志願服務長效機制。各單位重點圍繞綠色環保、社區行動、情暖童心、鄉村振興等領域，持續完善志願公益服務的載體和效能，不斷提升志願公益活動參與度。



· 案例 ·

用心用情用力助推寧河區東棘坨鎮經濟薄弱村發展

為深入貫徹落實習近平總書記關於全面實施鄉村振興戰略的重要講話和重要指示批示精神，天津市委決定從2021年7月開始到2024年，開展為期3年的扶持經濟薄弱村發展工作。黨有號召，銀行有行動。一年多來，天津銀行充分發揮自身優勢和「後盾」作用，組織推動、科學謀劃、綜合施策，先後派出6名駐村幹部與困難村幹部群眾並肩作戰，捐贈資金440萬元，用心用情用力助推寧河區東棘坨鎮4個經濟薄弱村產業發展，為促進「產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕」的農業農村新格局貢獻天行智慧、天行力量。

針對常家店等4個經濟薄弱村土地少、產業少、地域分散、基礎設施老化等情況，明確「農機增收」「消費助農」「生態賦能」產業發展路徑。創新採取「公司共建、運行共管、利益共享」模式，推動成立天津市寧東農業機械服務有限公司，購置進口自走式青飼料收穫機，以農機經營收入充實村集體收入，幫助提升造血能力。發動轄屬單位、客戶「以購代扶」，銷售優質寧河稻米近5萬斤，預計每年創收近20萬元，實實在在增加當地農民「錢袋子」。此外，本行貫徹綠色發展理念，「修繕水利涵洞」項目極大改善了當地水質，輻射帶動周邊農業提升經濟增加值，村集體收入得到明顯提升，人民生活質量顯著改善。

· 案例 ·

東西部扶貧協作鞏固脫貧攻堅成果

隨著2021年脫貧攻堅取得全面勝利，我國「三農」工作重心歷史性地轉向全面推進鄉村振興。2022年中共中央辦公廳、國務院辦公廳印發《關於進一步加強東西部扶貧協作工作的指導意見》，本行積極響應、研究落實，充分發揮金融企業優勢，以愛心捐贈、消費助農、教育扶持等方式切實支持西部邊遠地區鞏固脫貧攻堅成果，進一步改善教育環境和生活品質。

本行成都分行始終將教育扶貧作為脫貧攻堅和扶貧協作的優先任務，多次深入扶貧點、貧困村調研慰問，連續11年累計捐建15所「海鷗書屋」、5所「海鷗電子閱覽室」、1所少年宮，覆蓋巴中、涼山、瀘州、甘孜等革命老區和深度貧困地區，為數千名學生創建學習園地與精神家園。同時，本行探索多渠道、多元化的金融幫扶路徑，面向西部地區定向採購農副產品等扶貧產品30餘萬元，實現幫扶工作「精準滴灌」。



强担当 | 天津銀行：成都分行“产业+教育”新模式助力乡村振兴结硕果

强国号发布内容

天津国资
2022-06-17

已订阅

2018年，在四川银保监局统筹安排下，甘孜藏族自治州州府康定市成为天津银行股份有限公司（以下简称：天津银行）成都分行金融扶贫对口帮扶对象。天津银行成都分行党委以高度的政治责任感和使命感，认真落实帮扶要求，积极对接考察，创新帮扶措施，构建四维保障工作机制，打造“产业+教育”模式，走出了一条特色的帮扶之路。

四维机制提供保障。天津银行成都分行党委提高政治站位，高度重视，将扶贫工作纳入党委年度重点工作，着力构建四维保障机制，明确分行党委、基层党支部、党

欢迎发表你的观点





攜手員工成長

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

平等僱傭員工

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》等法規，按照《天津銀行員工管理辦法》規定及崗位需要設置招聘條件，確保招聘信息公開、招聘流程公正，尊重應聘者自願選擇崗位的權利。我們在招聘中不設置國籍、性別、宗教、民族、籍貫等帶有歧視性、限制性的錄用條件，對殘疾人一視同仁，平等對待不同背景的員工，致力營造多元化的職場氛圍。

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

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

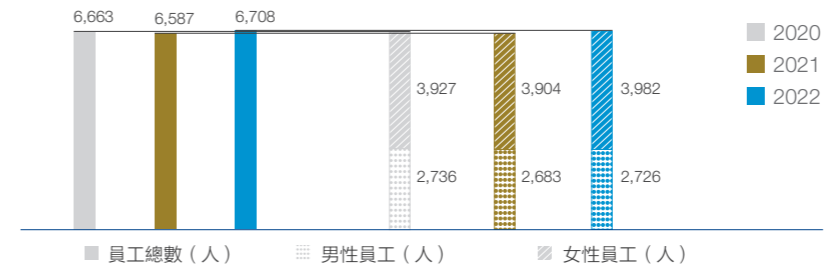
截至報告期末

本行共有員工

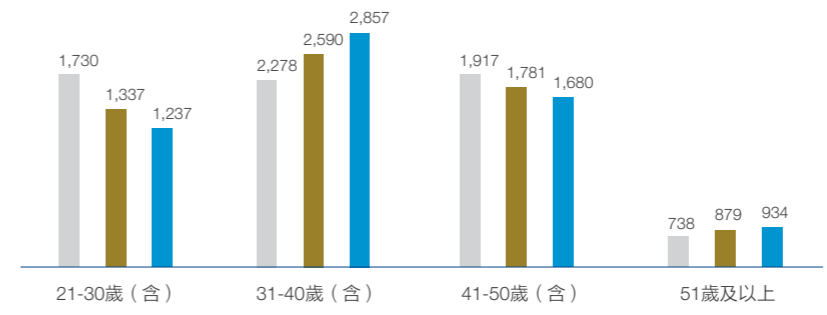
6,708人，均為全職員工

勞動合同簽訂率

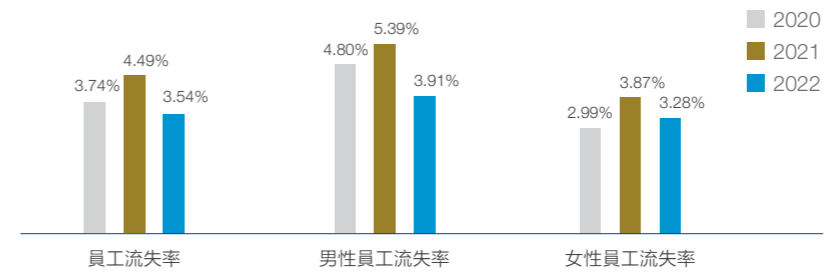
100%



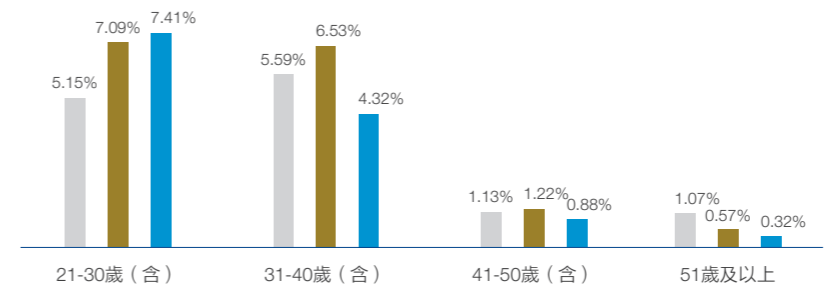
按年齡劃分僱員數(人):



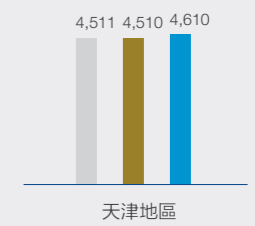
按性別劃分的員工流失率:



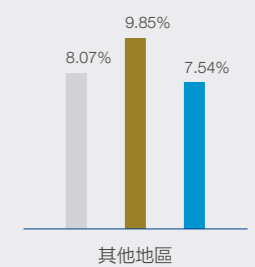
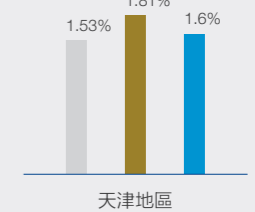
按年齡組別劃分的員工流失率:



按地區劃分僱員數(人):

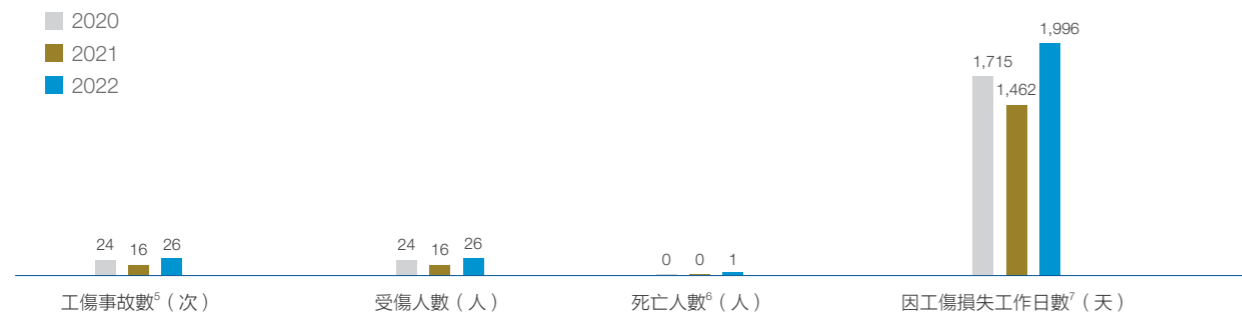


按地區劃分的員工流失率:



保障員工權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家及地方法規要求，制定《天津銀行員工補充醫療保險管理辦法》《天津銀行員工福利計劃》等多項內部制度，進一步完善員工福利體系，採取多項有效措施落實員工權益福利保障的相關工作。



⁵ 工傷事故涵蓋上下班及辦理業務途中交通事故、單位工作期間摔傷、砸傷、身故。

⁶ 因工亡故為個別年份偶發事件，其比率不具有代表性，因此不在本報告中披露。

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

助力員工發展

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

完善培訓機制

本行根據監管重點要求、行業發展趨勢，結合本行戰略規劃更新員工培訓工作要點，印發《天津銀行2022年員工培訓工作要點》及重點培訓項目與考試計劃，通過不斷完善培訓相關機制，創新教育培訓工作方式方法，開展內容豐富、形式多樣的員工培訓。著力開展高素質管理型、青年後備型、專業技術型、操作應用型等四大人才隊伍建設，重點打造領導力發展、青訓培養、管培生繼任、內訓師隊伍建設四大人才品牌示範工程，有效提高不同類型人才的專項能力。

五大人才培養要點



加強高素質管理型人才培養

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

打造青年後備型人才梯隊

加大青年後備管理人才培養力度，選拔優秀青年入圍第八期青年骨幹培訓班，開展黨性強化、管理能力開發、思維創新等專題課程，聚焦戰略重點工程開展青訓學員小組行動學習，有效幫促青年員工提升團隊協作意識，彌補理論短板，汲取實踐經驗。



優化「管理培訓生」培養計劃

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

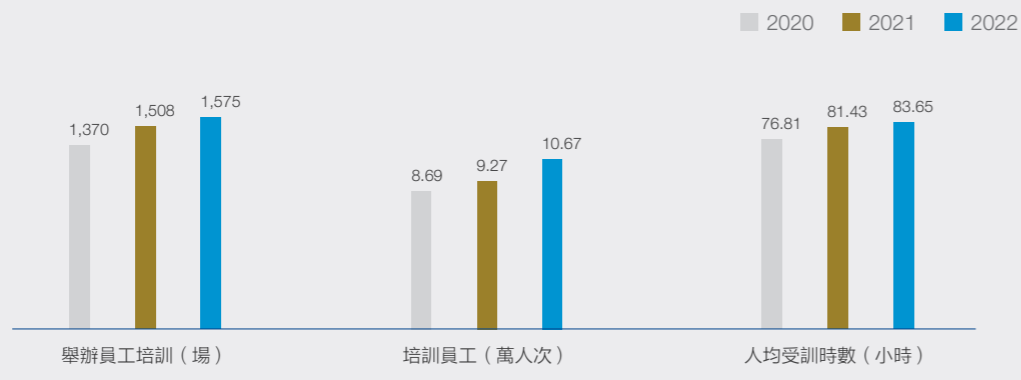
突出專業技術型人才專項培養

打造內訓師培養示範項目。基於「聚焦專業、立足實踐、業務卓越」的人才培養定位，從零售業務、公司業務、運營管理、風險防控、黨建人力、法律合規、財務會計和綜合管理8個專業類別選拔業務骨幹開展針對性輔導培訓，舉辦本行首屆優秀微課分享活動，為本行各專業條線業務發展提供人才智力保障。

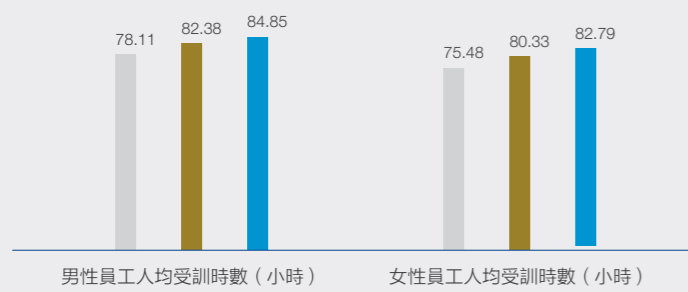


關注操作應用型人才日常培養

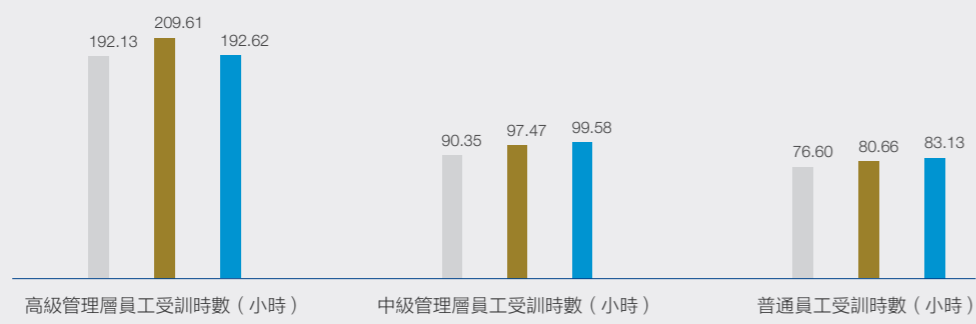
聚焦一線員工普遍關心的培訓內容，及時準確地培訓各項監管政策、規章制度、業務流程、產品服務。報告期內，共舉辦50餘講「天行大講堂—e課堂」公開課，超過15,500人次參加培訓，將總行各專業線培訓延伸至基層，幫助員工提升職業素養、業務水平及履崗執行力。



按性別劃分培訓員工人均受訓時數：



按僱員類別劃分培訓員工人均受訓時數：



鼓勵職業資格獲取

本行為實現「人才強行」的戰略目標，支持員工通過考取職業資格提升業務素養。截至報告期末，2,063名員工取得銀行業專業人員初級資格證書，126名員工取得了銀行業專業人員中級資格證書，全員累計持有銀行業專業人員資格證書數量達到3,377冊。

- 制定《天津銀行員工職業資格證書管理辦法》，更新銀行業專業人員職業資格繼續教育周期和學時，完善職業資格證書目錄，適度提高職業資格證書報銷上限。
- 宣傳組織員工報考2022年銀行業專業人員職業資格考試，為報考人員提供職業資格初、中級教材解讀培訓和考前輔導課程。
- 依據《天津銀行員工職業資格證書管理辦法》，將員工考試持證情況與個人晉升、評先評優等工作相結合。
- 從全年教育經費中安排專項資金為員工銀行職業資格證書學習、報名等工作提供支持保障。



科學的薪酬激勵措施

本行堅持「同工同酬」的原則，結合自身實際進一步調整完善了薪酬體系及相關制度，建立健全科學有效的激勵約束機制。為全面推進本行智能網點轉型項目落地實施，完善零售客戶經理制度體系，於2022年制定《天津銀行零售客戶經理管理辦法》及《天津銀行零售客戶經理考核辦法》，建立崗位與專業產品的矩陣關係，完善不同崗位的轉崗機制與晉升通道，通過科學的激勵舉措有效調動員工工作積極性和創造性，實現零售隊伍專業化管理。

- 根據中國銀保監會《商業銀行穩健薪酬監管指引》，制定《天津銀行股份有限公司薪酬管理政策》《天津銀行薪酬管理辦法》，全面規範薪酬管理工作。
- 建立以績效為基礎的薪酬制度，依據職位及績效考核確定員工薪酬。
- 在激勵與約束對等的理念下，健全完善績效薪酬延期支付和追索扣回機制，充分發揮薪酬在業務風險管控中的導向作用，促進穩健經營和可持續發展。
- 穩步有序推進專業序列建設，進一步拓寬員工職業發展通道，為員工搭建幹事創業的發展平台。



關愛員工生活

本行落實打造「關愛員工的銀行」戰略部署，堅持以人為本，持續加大關心關愛員工力度，努力為員工營造積極向上、和諧幸福的工作氛圍。報告期內，我們開展了豐富多彩的文體活動，吸引更多員工參與，努力提升員

工幸福感和歸屬感。依據《天津銀行工會為會員送溫暖工作實施辦法》《天津銀行基層工會經費收支管理辦法》等管理制度，持續推進工會建設，幫扶慰問各類職工群體，使員工以飽滿的熱情投身於工作和生活當中。

「喜迎二十大、永遠跟党走、奮進新征程」青春分享會



職工書畫攝影比賽作品



「共築天行夢·一起向未來」三八婦女節活動



第五中心支行「巧手生花 製扇製美」暨扇面畫廉專題活動



組隊參加天津市第二屆「友誼杯」金融業足球賽

關懷慰問職工

- 加大關懷慰問力度，慰問勞模、重病職工、一線職工等1,626人次，發放慰問金（品）88.05萬元，及時把本行的關懷送到職工群眾心坎上。
- 對不同困難類型的職工家庭實行幫扶救助，為18名困難職工發放慰問金（品）15萬元。

豐富文化生活

- 深化書香天行建設。在世界讀書日、兒童節之際，建立線下職工書屋3個，組織開展「海鷗悅讀」職工讀書沙龍、親子伴讀、「端午寄情言志 傳承家國情懷」「書香天行·閱見初心」線上誦讀等主題活動。
- 精心組織開展「青春分享會」等廣大職工喜聞樂見的活動，進一步增強職工的歸屬感、幸福感、獲得感。
- 建立完善球類、書畫、攝影、瑜伽等協會60餘個，開展活動300餘場。
- 在清明節、端午節、中秋節等傳統節日期間，廣泛開展運動健康、文化體驗、知識競賽、沙龍、DIY、書畫攝影等30餘項活動，累計參與2,800餘人次。

· 案例 ·

舉辦「海鷗悅讀」親子伴讀活動

最好的教育是陪伴，最好的陪伴是閱讀。6月25日，機關工會走進國圖津灣，組織開展了「海鷗悅讀」親子伴讀活動，通過翻轉課堂、讀書分享、環保小講堂，增強員工與小讀者的互動交流，讓他們在聆聽和閱讀中拓展知識面，激發「愛讀書、讀好書、善讀書」的閱讀熱情，來自機關各部門的11組家庭參加活動。



活動邀請「樊登讀書」專業老師講授翻轉課堂，在理論講解、親子互動、環保課堂、趣味問答中，了解情緒秘密、宣傳綠色環保知識，帶領小讀者們體驗溝通技巧、交流讀書心得、分享環保好習慣。本

次活動貼合員工家庭需求，將閱讀活動與家風建設相結合，幫助家長和孩子積極溝通、增進交流，營造了一起閱讀、共同成長的良好氛圍，切實將「關愛員工的銀行」落到實處。



專題

蟬變為國內首家全量業務利用「雲+分佈式+多活」技術實現生態化轉型的現代銀行

2018年以來，天津銀行緊扣國家政策導向和金融科技發展趨勢，推動IT規劃和科技發展「2234」戰略。2022年8月21日，天津銀行新一代分佈式核心系統成功投產上線，蟬變為國內第一家全量業務利用「雲+分佈式+多活」技術，實現生態化轉型的現代銀行。



一顆恒心

堅守徹底甩掉傳統城商行信息科技落後帽子的「一顆恒心」。

二項準備

IT規劃實施以來，天津銀行通過打造複合型科技人才體系和加強金融科技頂層設計與統籌管理「二項準備」，形成科技業務整體一盤棋的良好態勢，從「順勢而生」到「乘勢而起」再到「造勢而雄」，充分利用自身優勢和頭部互聯網科技公司互補賦能，以創新帶動傳統轉型，開創了天津銀行數字化轉型的自主道路。

打造複合型科技人才體系

- 加大科技人才引進力度，通過社會招聘和校園招聘相結合方式持續引進金融科技領域專業人才。截至報告期末，科技部門人員數量達180人，比2017年末增長63.6%。
- 梳理科技核心人才，明確在分佈式技術、大數據、風控等方向資源需求，制定核心人才選拔和考評機制，建立核心人才庫和後備人才庫。
- 成立分佈式技術驗證實驗室等專題實驗組，與金融科技公司聯合進行技術攻關，培養技術骨幹。通過實際項目鍛煉人才，建立起一支「金融+科技」複合型專家隊伍，支撐全行數字化發展。

加強金融科技頂層設計與統籌管理

- 戰略引領，建立科技發展「2234」戰略框架：以智慧銀行和安穩銀行為戰略，傳統和創新雙區並進，打造以分佈式、雲計算、大數據、人工智能技術為基礎的互聯網創新平台、共享金融平台以及共享基礎平台，持續提升安全穩定能力、金融服務創新能力、數據賦能能力以及精細管理能力。
- 對標《中國銀保監會辦公廳關於銀行業保險業數字化轉型的指導意見》和《金融科技（FinTech）發展規劃（2022-2025年）》，制定《天津銀行股份有限公司金融科技與數字化轉型戰略規劃（2022-2025年）》，為「十四五」期間積極穩妥推進數字化轉型提供了行動指南。
- 完善信息科技治理體系，董事會、高級管理層等公司治理主體積極履行信息科技責任；將原「信息科技管理委員會」調整更名為「金融科技與數字化轉型委員會」，統一領導、組織和部署本行數字化轉型、信息科技和數據治理工作。
- 加強績效考核，將數字化轉型推進情況納入相關部門考核體系，推動轉型工作高效落地。



三期工程 四年實現

天津銀行IT規劃採取「三期工程」分步實施、平穩過渡的策略，「四年實現」新建或改造行內系統200餘個，形成11項軟件著作權及1項專利。

一期「地基工程」	利用雲計算技術打造海鷗雲平台，搭建分佈式架構體系，為上層業務系統提供計算、存儲、網絡及安全保障。	建設周期 2018年12月-2019年11月
二期「標準化工程」	完成數據治理與規則治理，以數據標準化與業務規則標準化為主線，打造本行業務中台和數據中台。	建設周期 2020年3月-2021年2月
三期「核心工程」	以核心系統整體遷移為重心，利用雲、分佈式數據庫和微服務技術，對系統和業務解耦，實現業務處理能力高彈性。	建設周期 2021年5月-2022年8月

五層系統

通過IT規劃建設，天津銀行完成了運維管理層、運營管理層、產品服務層、客戶服務層和生態渠道層等不同層次的系統建設，實現從自身運維管理到客戶服務的全方位功能升級。

運維管理層	運營管理層	產品服務層	客戶服務層	生態渠道層
運維管理層為本行提供基礎環境管理、公共管理、安全管理、開發運維管理等功能。	運營管理層以數據分析、挖掘和展現為特色，滿足統計分析、數據報送、內部經營管理需求，如頭寸管理、風險管理、FTP、事中監測等。	產品服務層以穩定為基礎，以標準化、固化的產品和公共服務單元為特色，旨在提供產品服務，如賬戶、存款、支付、理財、基金、線上貸款、中間業務、國際結算、票據等。	客戶服務層以面向不同客群傳統金融產品的包裝、定價、服務策略為特色，承接對私、對公、同業等客戶的客戶管理、客戶畫像、營銷活動管理等功能。	生態渠道層以協通、體驗為特色，在自身服務基礎上，通過行外渠道與各支付渠道、商戶、外聯單位對接，為其提供賬戶、結算、管理等服务。

六大成果

在強大系統支持下，天津銀行實現「一雲多芯」、「兩地四中心多活」、「雲原生技術中台」、「大數據賦能中台化」、「業務服務能力中台化」、「信息技術運維智能化」六大成果。

「一雲多芯」	採用「雲+分佈式+多活」技術，打造新一代分佈式核心系統，實現了核心業務系統在異構基礎設施之上的運行能力和遷移能力，全面滿足國家自主可控的國產化建設要求。
「兩地四中心多活」	搭建武清、西青數據中心及同城第三機房，與成都異地災備中心共同形成「兩地四中心」的多活容災體系架構，完成從傳統災備恢復模式向多活運行模式的轉型，大幅提升全行業務連續性能力。
「雲原生技術中台」	在雲平台、分佈式技術平台之上，開展雲原生架構建設，打造雲原生研發工藝，實現核心領域的彈性部署、灰度發佈、流量精細管控等關鍵能力應用落地，為業務的快速增長提供更為敏捷高效的支撐。
「大數據賦能中台化」	整合內外部數據，集成多種計算引擎、評分模型，在智能風控、客戶營銷、經營分析等方面提供多樣化的數據服務。
「業務服務能力中台化」	形成全行企業級可複用的業務中台，實現產品敏捷創新，為快速響應定制化特色化的客戶服務需求提供支撐。
「信息技術運維智能化」	構建分佈式運維自動化觀測體系，實現集基礎環境、服務器、存儲在內的統一監控和運維信息的過濾、統計與智能分析，對系統潛在風險進行提前預警，形成智能化運維能力。



七大驅動 天津銀行IT規劃實施始終緊密圍繞業務發展戰略，立足公司與機構、大零售、小微普惠、金融市場、全面風險管理，定價管理與資源配置管理等關鍵業務「七大驅動」，形成IT技術對業務發展的堅實支撐。

- 持續強化IT對交易銀行業務的支撐，推動供應鏈融資業務線上化、保理業務線上化、保函業務線上化、信用證開立線上化，研發新型場景化財資管理產品，為客戶提供安全、多樣、高效的交易融資服務。
- 公司業務智能作業系統立足於大公司條線業務營銷前端，在實現貸前營銷線上化的同時打通貸前、貸中、貸後全流程數字化管理，整體功能框架包含獲客、識別、作業三大功能模塊。
- 公司業務綜合管理平台依託多種數據使用場景，完成全新客戶經理駕駛艙及客戶360視圖界面開發，實現了客戶信息及業績信息的綜合展現。

公司與機構

- 嘗試數據分析在營銷管理方面的應用，開展存量數據標準化治理，以及增設共享數據採集，按照整體規劃、急用先行、分佈實施方式，提升了營銷精準性和管理效率性。
- 以「智慧小二」場景生態為突破，通過自建生態、自控場景、自營產品、自有流量，打造金融業務數字化佈局，實現金融服務提質增效。

小微普惠

- 智能化網點轉型落地實施，完成「旗艦」「綜合」「輕型」三類網點的金融功能定位和組織架構調整，以雲端工作室、移動工作站、零售中台、零售績效考核等系統為載體，驅動客戶交易和員工管理的網絡化、線上化、移動化、數智化。
- 上線零售客戶全景視圖系統，彌補本行在零售客戶畫像上的系統工具缺失，形成了一套涵蓋「社會屬性、客戶資產、客戶負債、交易行為、業務概況、投資偏好、風險畫像」等方面的客戶標籤體系。
- 新核心的建立擴展了本行核心業務受理能力，極大提高業務處理效率。

大零售

- 內外部風險數據的採集和應用能力持續提升，精準客戶風險畫像，風險識別能力持續提升。
- 智能化風控模型、規則對授信業務實現全面自動化風險評估、額度審批、業務定價以及風險預警。
- 信貸系統、內部評級系統、押品管理系統、風險預警系統、減值管理系統、智能催收系統等數字化風險管理系統實現了對授信業務全流程風險管理的保駕護航。

全面風險管理

金融市場

- 開發上線了金融市場同業業務管理系統二期項目、金融市場數據中台一期項目、程序化交易系統和債券信用風險分析系統，持續提升數據治理水平，有效管控利率、匯率和信用風險，實現科技向業務發展賦能。

- 持續完善內部資金轉移定價管理系統，設計開發資本計量工具，不斷優化內部資本充足評估程序，持續提升資金和資本配置科學性合理性，提高資金和資本使用效率。

資源配置管理

定價管理

- 應對利率市場化進程，持續完善利率定價體系，靈活調整外部定價策略。先後搭建完成本行定價系統、利率報備監測分析系統等，對定價的流程、參數、權限、模型等方面進行科學詳細的設計，實現以客戶為中心的量化定價、科學定價。





· 案例 ·

擴展能力有效提升，滿足交易量增長需求

天津銀行新核心通過單元化架構理念，基於武清-西青雙活數據中心海鷗雲平台部署，同時在同城第三機房及成都異地災備中心搭建多副本架構，保證在單機房故障等極端場景下的業務連續性，滿足金融級數據安全要求。新核心通過雲原生總體架構設計，構建分佈式的架構治理體系、質量管理體系

和灰度發佈體系，滿足核心業務的快速增長。新核心系統目前承載用戶近1,200萬；交易處理併發量可達5,000TPS，增長了25倍；日交易量峰值可達5,000萬筆，增加10倍；日終批處理時間縮短至1/5，批處理效率得到了顯著提升。

· 案例 ·

「兩地四中心」保證業務連續性

天津銀行建設了武清-西青同城雙活數據中心、同城第三數據中心及成都異地災備數據中心，共同構建天津銀行「兩地四中心」的多活容災體系。

武清-西青同城雙活數據中心具備1:1的業務系統資源配比，通過私有雲、計算資源池化、同城底層存儲雙活、多種數據複製技術共用等手段，將所有200餘套業務系統均配置成為了本地高可用、同城多活的應用級容災模式，有效保證了生產業務的連續運行。同城第三數據中心為海鷗雲平台分佈式數據庫提供了獨立於主備機房的數據庫副本，為傳統區存儲產品提供仲裁服務，可實現主/備機房數據

庫副本故障時的業務連續性保障。位於四川省成都市的新異地災備中心與武清、西青同城雙活數據中心之間通過多種跨區域數據複製技術實現異地數據備份，實現天津地區同城雙活數據中心生產環境傳統區和創新區在異地災備中心的全量數據級容災。

「兩地四中心」的多活容災體系，極大擴充了IT基礎設施支撐能力，提高了業務系統的容災應對能力，為本行的高速發展提供了更為堅實穩定的保障，對本行防範風險、保持業務連續性、提高信譽起到重要作用。

· 案例 ·

開展運營體系重塑

天津銀行始終堅持以客戶為中心，以數字化發展為主線，打造卓越體驗的銀行。從2017年起，積極開展運營體系重塑，每年邁小步、不停步。2017年底，啟動「智能網點轉型建設項目」，從智能化改造、營業網點重塑、服務主線建立與集中處理四個方面全面推進本行智能網點建設。2018年，「個人客戶開卡交易」於超櫃渠道順利上線，正式開啟智能業務辦理新渠道。同年年底，運營條線實現了管辦分離模式，運營管理部負責運營管理、營運中心負責運營操作。2019年，持續推進櫃面高頻交易向超櫃渠道平移，提升客戶操作體驗。2020年，啟

動運營體系重塑諮詢項目，制定《天津銀行2020-2024年運營體系重塑規劃》，明確了運營體系重塑的整體戰略目標。2021年，上線貸款核算子系統、運營管理平台，完成運營組織架構調整、運營專業序列搭建、超櫃交易優化等工作。2022年，推動廳堂運營服務優化（天行e家）、線上化服務（天行e約）、風控模型及數據分析項目，引入人工智能體系，建立智能客服，全面提升客戶服務效率，網點智能化改造達到100%，櫃面業務智能設備替代率達到90%以上，運營管理數字化、智能化水平進一步提升，多維度提升客戶體驗。

未來展望

2023年是落實黨的二十大精神開局之年，是我國「十四五」規劃承上啟下的關鍵之年。本行將繼續肩負建設社會主義現代化城市商業銀行的歷史使命，切實響應利益相關方訴求，將ESG理念更好地融入業務經營，為經濟社會穩健發展做出貢獻。

加強戰略引領，提升治理水平。對照黨的二十大精神要求，進一步修訂完善本行「十四五」戰略規劃，將自身發展融入黨和國家方針大略。結合外部監管規定，優化公司治理體系，充分發揮各公司治理主體效能。強化全面風險管理，持續打好系統性風險攻堅戰，推進全面風險管理精細化建設，實現風險管理的「降本增效」。紮實推進內控、內審建設，切實築牢第二、三道防線。

堅守城商行定位，服務實體經濟。緊跟「製造業立市」和科教興市戰略，全力保障產業鏈、供應鏈重點企業的融資需求；持續打造「交易+支付+融資」為一體的現代化交易銀行業務體系建設，圍繞「融資+融智」打造「天銀金融鏈」綜合金融服務平台，樹立天津銀行FICC品牌，提升實體經濟和資本市場服務能力；推進「市民銀行」建設，加大小微普惠業務政策推動和產品創新力度，推動「智慧小二」下沉擴面，做好市民小微身邊的金融夥伴。

推進綠色發展，提高環境治理能力。持續踐行打造「綠色銀行」的戰略目標，加大綠色信貸、綠色債券、綠色融資租賃特色產品投放力度，助力「兩高一剩」行業轉型發展，推動實體經濟綠色轉型；創新開

發個人綠色金融產品，培育綠色生活、綠色消費理念，推進生態文明建設深入人心；優化環境風險治理體系，逐步完善環境與社會風險、氣候風險管理，提升環境風險應對能力。

踐行社會責任，心系民生福祉。以金融服務為抓手，加強消費者權益保護，保護客戶隱私安全，依法合規提供產品服務，加強金融、反詐宣傳教育，幫助客戶守住「錢袋子」。持續開展公益活動、志願服務，打造天津銀行公益志願品牌；深化經濟薄弱村扶持發展工作，科學制定工作規劃，通過產業扶持促進經濟薄弱村經濟長期穩健發展。

凝聚員工共識，促進員工成長。以企業文化引領人才隊伍建設，提升宣貫力度，將其內化為全行員工幹事創業的價值理念，提高員工認同感，做到上下一條心。加強幹部隊伍建設，穩步推進專業序列管理，拓寬員工職業發展通道；加強人才隊伍培養，優化人才培訓體系，盤活人才存量；加大員工關愛力度，廣泛開展員工文體活動，健全員工健康服務體系，切實維護員工利益。

ESG指標索引

層面	內容	披露位置
A1排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 ②溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢棄物指國家規例所界定者。	55
	A1.1排放物種類及相關排放數據。	56-57
	A1.2直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	56-57
	A1.3所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	本行主營業務較少涉及有害廢棄物產生，該指標非本行重要性議題。
	A1.4所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	56-57
	A1.5描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	56-57
A2資源使用	A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法、及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	56-57
	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	53-57
	A2.1按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	56-57
	A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	56-57
	A2.3描述的所訂立的能源使用效益及為達到這些目標所採取的步驟。	56-57
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	55-57
A2.5製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用	

層面	內容	披露位置
A3環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	44-52
	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。	44-52
A4氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	49-50
	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的政策。	49-50
B1僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	70-72
	B1.1按性別、僱傭類型（全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	70-71
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	70-71
	B2健康與安全	72
B2健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a)政策，及； (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	72
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	72
	B2.2因工傷損失工作日數。	72
	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。	72
B3發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	73-75
	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。	74
	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。	74
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。	70
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	70
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	70

層面	內容	披露位置
B5供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	54
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	54
	B5.2描述有關聘用供貨商的慣例，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。	54
	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。	54
	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。	54
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。	63-65
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	65
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	64
	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。	63-64	
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。	25-27
	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	本報告期內未發生
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	26-27
B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	26-27	
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。	66-69
	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）。	66-69
B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	66-69	

讀者意見反饋表

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

電話：86-22-28405262

電子郵箱：ir@bankoftianjin.com

郵寄地址：天津市河西區友誼路15號

郵政編碼：300201

請您提出具體的反饋意見：

1. 您對本報告的總體評價是
 好 較好 一般 差
2. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？
 好 較好 一般 差
3. 您認為本報告反映本行所承擔的經濟責任的全面性如何？
 好 較好 一般 差
4. 您認為本報告反映本行所承擔的環境責任的全面性如何？
 好 較好 一般 差
5. 您認為本報告反映本行所承擔的社會責任的全面性如何？
 好 較好 一般 差
6. 您認為本報告的設計、排版效果是否方便閱讀？
 好 較好 一般 差
7. 您認為本報告中最為需要改進的內容是
 經營 服務 環境 員工 社會
8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：
9. 您對本行的社會責任工作和報告編製的意見和建議：