

中原人民
自己的銀行



2022

社會責任(ESG)報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

中原銀行股份有限公司

報告說明

報告時間

2022年1月1日—2022年12月31日（即“報告期”）。為增強報告的對比性和前瞻性，部分內容或超出上述範圍。

報告週期

本報告為年度報告，本報告為中原銀行連續第六年發佈的年度 ESG 報告。

報告組織範圍

本報告所涉及的資料和事實覆蓋了中原銀行股份有限公司總行、18家分行及3家直屬支行。為便於表達，在報告中簡稱“中原銀行”“本行”“我行”或“我們”。

報告編制原則

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、社會及管治報告指引》編寫。同時參考可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》、原中國銀監會《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》以及中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》的相關要求。

報告編制遵循重要性、量化、平衡、一致性原則。

重要性

本行 ESG 事宜重要性由董事會厘定，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，以及轉換因子的來源，均在報告釋義中進行說明。

平衡

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

一致性

本報告披露資料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。

資料說明

報告中的財務資料均來自 2022 年度經審計財務報告，如本報告所載資料與年報不一致，請以年報為準。其他資料統計範圍包含本行總行、18 家分行和 3 家直屬行，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。

獨立鑑證報告

為了保證報告的真實性和可靠性，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

報告以印刷版和電子版兩種形式發佈。印刷版置備於本行董事會辦公室，電子版可在聯交所披露易（網址：www.hkexnews.hk）及本行網站下載閱覽（網址：www.zybank.com.cn）。本報告有中文簡體、中文繁體和英文三個語言版本。若內容理解不一致，以中文簡體版本為準。

聯繫方式

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 23 號中科金座大廈
電話：(86) 0371-85517898
傳真：(86) 0371-85519888
郵箱：dongshihui@zybank.com.cn

目錄

報告說明	01
關於本行	05
2022年ESG關鍵績效	07

1

治理責任

黨建引領	13
治理架構	15
企業文化	17
保護股東權益	18
全面風險管理	19
社會責任管理	23

2

經濟責任

服務戰略	29
服務實體	31
服務企業	32
服務人民	33

3

客戶責任

保護客戶合法權益	37
積極應對客戶投訴	39
提升金融服務質效	41
統籌客戶觸點管理	43
隱私安全和廣告政策	46

4

環境責任

關注氣候環境風險	49
開展綠色金融業務	50
實施低碳綠色營運	52

5

員工責任

平等招聘合規僱傭	55
保障員工合法權益	55
助力發展提升素質	56
關愛員工健康安全	58

6

社會責任

普惠金融	61
慈善捐贈	64
公益活動	64

附錄

附錄1 獨立審驗聲明	65
附錄2 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	68
附錄3 全球報告倡議組織GRI標準索引	71
附錄4 讀者回饋表	76





關於本行

中原銀行成立於 2014 年 12 月 23 日，是分支機構網點覆蓋河南全省的省屬法人銀行。2017 年 7 月 19 日，在香港聯交所主板掛牌上市。

開業以來，中原銀行按照河南省委省政府提出的“將中原銀行辦成一流商業銀行”的發展目標，取得了較好的發展成果。2022 年 5 月 25 日，經中國銀保監會批准，吸收合併洛陽銀行、平頂山銀行及焦作中旅銀行。截至報告期末，本行總資產規模人民幣 13,267.36 億元，在國內城市商業銀行中排名第 8 位；下轄 18 家分行，700 餘家營業網點及 17 家附屬機構。先後榮獲“年度十佳城市商業銀行”“鐵馬十佳銀行”“最佳上市公司”“年度卓越城商行”等稱號，位列英國《銀行家》雜誌 2022 年全球 1,000 強銀行第 180 名，社會美譽度及品牌影響力持續提升。



總資產規模

13,267.36 億元



下轄分行

18 家

營業網點

700 餘家



附屬機構

17 家

報告期內本行所獲榮譽獎項



人民日報社

2022 中國品牌創新案例

《證券時報》

2022 年度金質銀行品牌天璣獎

《財經》

2022 年長青獎年度最具高質量發展價值銀行

中國信息協會主辦的 2022 中國客戶服務節

第五屆數字金融創新大賽

中國服務品牌 100 強

全場榮耀獎

第六屆零售銀行創新實踐大獎

第七屆中國客戶聯絡中心行業發展年會

城商行十佳零售銀行獎

最佳客戶體驗創新示範單位

2021 年第九屆 CCF 大資料與計算智能大賽

中國銀聯

最佳商業價值獎

銀聯信用卡業務突出貢獻獎

雲閃付推廣突出貢獻獎

2022 華鷹獎 BDI 數字化指數評選活動

“財富管理獎” “智能風控獎” “情境金融創新獎” 三項大獎

2022 年 ESG 關鍵績效

經濟類績效

指標	單位	2022 年
資產總額	億元	13,267.36
營業收入	億元	256.11
淨利潤	億元	38.25
存款餘額	億元	8,273.20
各項貸款總額	億元	6,840.75
繳稅總額	億元	35.63
不良貸款率	%	1.93
撥備覆蓋率	%	157.08
資本充足率	%	11.83
普惠型小微企業貸款餘額	億元	761.97
涉農貸款餘額	億元	1,480.40
普惠型涉農貸款餘額	億元	133.80
綠色信貸餘額	億元	271.30

環境類績效

指標	單位	2022 年
排放物		
溫室氣體直接排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	1,122.27
溫室氣體間接排放（範圍二）	噸二氧化碳當量	26,424.48
溫室氣體總排放量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量	27,546.75
每百萬元營業收入溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 百萬元	1.08
人均溫室氣體排放	噸二氧化碳當量 / 人	1.40
廢棄硒鼓、墨水匣產生量	噸	2.35
廢棄碳粉、色帶產生量	噸	0.79
廢棄鉛酸蓄電池、其他電池產生量	噸	2.66

註：“廢棄鉛酸蓄電池、其他電池產生量”2021 年統計口徑包括總行機關及分、支行，2022 年統計口徑包括總行機關及分行，統計口徑變小，因此廢棄電池使用量大幅下降。

指標	單位	2022 年
廢棄日光燈管產生量	噸	1.16
有害廢棄物產生總量	噸	6.96
每百萬元營業收入有害廢棄物產生量	噸 / 百萬元	0.0002
人均有害廢棄物產生量	噸 / 人	0.0002
辦公紙張總用量	噸	100.60
生活辦公垃圾產生量	噸	339.84
廚餘垃圾產生量	噸	396.81
無害廢棄物產生總量	噸	837.25
每百萬元營業收入無害廢棄物產生量	噸 / 百萬元	0.03
人均無害廢棄物產生量	噸 / 人	0.04
資源使用		
能源總耗量	兆瓦時	52,729.66
直接能源總耗量	兆瓦時	7,248.63
天然氣消耗量	立方米	439,271.08
汽油消耗量	升	227,537.20
柴油消耗量	升	6,914.84
間接能源總耗量	兆瓦時	45,481.03
外購電力消耗	兆瓦時	45,481.03
綜合能源消耗量	噸標煤	6,914.86
每百萬元營業收入綜合能源消耗量	噸標煤 / 百萬元	0.27
人均綜合能源消耗量	噸標煤 / 人	0.35
市政供水耗水量	噸	411,476.28
每百萬元營業收入耗水量	噸 / 百萬元	16.07
人均耗水量	噸 / 人	20.98

註：

1. 如無特殊說明，環境類績效統計範圍包含本行總行、所屬分支機構。
2. 汽油消耗量來源於本行公務車使用。
3. 柴油消耗量來源於本行公務車使用。
4. 天然氣、煤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的使用。
5. 溫室氣體主要包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫，主要源於外購電力、天然氣、汽油、柴油、煤氣。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數參考中國生態環境部最新發佈的全國統一電網排放因數（2022 年）。
6. 無害廢棄物統計包括辦公生活垃圾、廚餘垃圾、辦公用紙及其他無害設備報廢量，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汙係數手冊》。
7. 有害廢棄物統計包括廢棄日光燈管、鉛酸蓄電池、碳粉、色帶、硒鼓、墨水匣，其中部分進行了回收處理。
8. 綜合能耗資料基於電力及燃料的消耗量參考中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GBT2589-2020）》中提供的有關換算因數進行計算，包含外購電力、外購熱力、天然氣、煤氣、汽油、柴油。
9. 包裝物資料不適用於本行。



社會類績效

指標	單位	2022 年
僱傭相關		
員工總數	人	19,610
員工流失率	%	3.9
按性別劃分僱員數		
女性員工數	人	9,759
男性員工數	人	9,851
員工工亡人數	人	2
因工傷損失工作日數	日	1,142.5
培訓相關		
員工受訓總人數	人	19,610
按性別劃分的受訓僱員百分比		
女性員工受訓僱員百分比	%	100
男性員工受訓僱員百分比	%	100
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比		
高級管理層受訓僱員百分比	%	100
中級管理層受訓僱員百分比	%	100
普通員工受訓僱員百分比	%	100

指標	單位	2022 年
按性別劃分員工人均受訓時數		
女性員工人均受訓時數	小時	85
男性員工人均受訓時數	小時	85
按僱員類別劃分員工人均受訓時數		
高級管理層人均受訓時數	小時	133
中級管理層人均受訓時數	小時	78
普通員工人均受訓時數	小時	87
供應鏈相關		
供應商總數	個	884
總行供應商數量	個	305
供應商按地區劃分的數量		
河南省內供應商數量	個	532
河南省外供應商數量	個	352
供應商審查覆蓋率	%	100
社區投資相關		
慈善捐款總金額	萬元	435.33
志願活動參與人次	人次	8,110

註：報告期內員工工亡故原因為員工工作中突發疾病，搶救無效去世。

01

治理責任

2022年是黨和國家歷史上極為重要的一年，黨的二十大勝利召開，描繪了全面建設社會主義現代化國家的宏偉藍圖。中原銀行全面、系統、直觀學習了黨的二十大精神實質，牢牢堅持黨建引領，深入推進黨的領導與公司治理深度融合，著力構建各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，內部管理得到顯著增強，有力支撐保障了中原銀行高質量、可持續發展。

- 黨建引領
- 治理架構
- 企業文化
- 保護股東權益
- 全面風險管理
- 社會責任管理



黨建引領

本行始終高度重視黨的領導與公司治理的有機融合，2018年初就將黨建工作寫入本行《章程》，明確了黨組織的核心地位，充分發揮黨的領導核心和政治核心作用。2022年，修訂《中原銀行黨委會議管理辦法》，進一步明確黨委工作職責、研究決定事項、前置研究討論事項，提升黨委工作的規範化水平。實行黨委領導與公司治理“雙向進入、交叉任職”的領導體制，在《章程》中明確規定“符合條件的黨委成員可以通過法定程式進入董事會、監事會、高級管理層，董事會、監事會、高級管理層成員中符合條件的黨員可以依照有關規定和程式進入黨委。”截至報告期末，本行董事會中2名執行董事為黨委班子成員，高管層中5名行長助理為黨委班子成員。董事長擔任黨委書記，行長擔任黨委副書記，確保黨組織作用在經營層得到有效發揮。

本行黨委結合實際，打造了有特色的黨建品牌——“四化四融”融合型黨建，四化即“確保標準化、做到規範化、打造特色化、形成常態化”，四融即“堅持黨建工作與公司治理有機結合、堅持黨建工作與業務發展有機融合、堅持黨建工作與幹部隊伍有機融合、堅持黨建工作與企業文化有機融合”。充分調動各級黨組織和幹部職工的積極性、主動性、創造性，打造中原銀行黨建品牌，以高質量黨建引領高質量發展。



案例 貫徹學習二十大精神

黨的二十大召開以來，中原銀行黨委認真部署，組織謀劃，全行各基層黨組織認真學習宣傳貫徹黨的二十大精神，掀起活動熱潮。黨建引領、聚力發展，廣大幹部職工更加自覺堅定地把思想和行動統一到二十大精神上來，以更加昂揚姿態奮進新征程、建功新時代。



案例 開展“喜迎二十大 奮進新征程”主題研學活動

2022年9月14日至16日，中原銀行總行黨委赴信陽新縣大別山幹部學院開展“喜迎二十大 奮進新征程”主題研學活動，研學期間，成員一行觀看了紅色紀錄片《金門戰役檢討》、舞臺劇《紅色大別山》；聆聽了《大別山精神及其時代價值》黨課；赴許世友故里、新縣田鋪大灣創客小鎮、鄂豫皖蘇區首府烈士陵園、中共中央鄂豫皖分局舊址、紅四方面軍總部舊址、劉鄧大軍千里躍進大別山紀念館進行了現場學習。通過多種形式重溫革命歷史、感受紅色文化，近距離感受大別山革命浪潮的波瀾壯闊、老一輩無產階級革命者堅貞不屈的革命意志和大無畏的革命情懷。此次研學，錘煉了黨員幹部的堅強意志，提升了黨員幹部的凝聚力、戰鬥力和創造力，為“爭創一流銀行，打造百年基業”的奮鬥目標貢獻新力量。

治理架構

中原銀行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規，《銀行保險機構公司治理準則》《銀行保險機構董事監事履職評價辦法（試行）》等制度準則，《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（“香港上市規則”）的有關政策規定以及香港上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》的具體要求，並結合本行實際情況，開展公司治理活動。

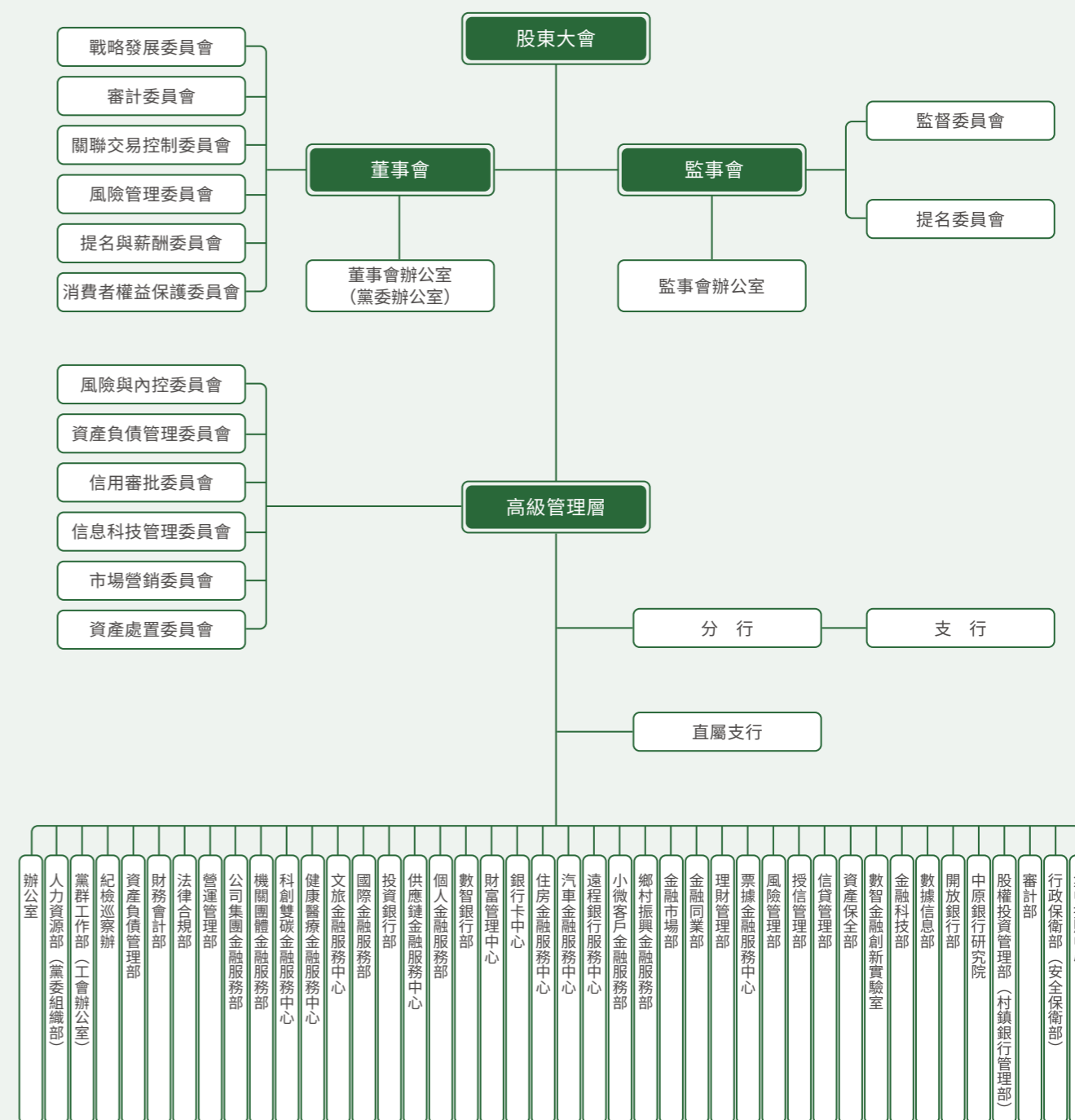
本行持續完善公司治理架構，建立了以黨委會、股東大會、董事會、監事會和高級管理層為主體的公司治理組織架構，充分發揮“黨委領導核心，股東大會行使權力，董事會科學決策，監事會獨立監督，高管層按照授權規範經營”的現代化公司治理機制的支撐作用，各治理主體各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡，為本行穩健發展打下了堅實基礎。



董事會多元化

本行堅持董事會成員多元化政策，在設定董事會成員組合時從多個方面考慮成員多元化因素，包括但不限於年齡、教育背景、專業經驗、技能、服務任期及性別。截至報告期末，本行董事會共有董事 9 名（含 2 名女性董事），由 3 名執行董事、2 名非執行董事，以及 4 名獨立非執行董事組成。

註：本行董事長、執行董事徐諾金先生由於工作調動，於 2023 年 4 月 6 日向董事會提交辭呈，辭去本行董事長、執行董事及董事會戰略發展委員會主任委員的職務。



中原銀行企業組織架構



企業文化

企業文化是企業持續發展的精神支柱和動力源泉。加強企業文化建設是提高管理水平、增強凝聚力和打造競爭力的戰略舉措。2022年，本行通過開展一系列企業文化宣貫活動，提升企業文化建設水平，不斷推進企業文化與發展戰略在業務經營中走深走實，激發員工的行為動力，強化工作精神。

建立企業文化宣貫體系

制定《中原銀行2022年企業文化建設實施方案》，積極培育“三好”企業文化，增強全行員工的榮譽感、自豪感、責任心，為企業發展提供內生驅動力。梳理新發展階段企業文化理念，形成企業文化系列宣導手冊，推進企業文化體系落地落實，營造良好企業文化氛圍。

豐富企業文化宣傳陣地

圍繞“吹響團結奮進集結號”“中原銀行一點通”“新中原 新服務 新未來”等編發6期主題內刊，發稿148篇，撰寫文字36餘萬；在微信公眾號推文337篇，閱讀總量為55.12萬次；“財攬中原”媒體平臺共發佈文章2,735篇，閱讀量突破1,600萬次；打造以《中原銀行》內刊、“鼎盛中原”微信公眾號、“財攬中原”融媒體平臺為核心的企業文化宣傳陣地。

創新企業文化宣導形式

在全行範圍內開展企業文化培訓工作，使全行員工深入了解企業文化，理解企業文化對中原銀行發展的重要性。以“奮進新時代 喜迎二十大”為主題，圍繞中原銀行企業文化精神及經營成果，開展中原銀行企業文化系列攝影比賽活動，通過攝影作品記錄職工團結奮進、愛崗敬業的工作精神。

保護股東權益

作為H股上市公司，中原銀行高度重視股東權益保護，認真貫徹落實《中華人民共和國證券法》及相關監管規定，全面遵循信息披露法規要求，依法保護股東投資人的合法權益不受損害。

本行已建立高效的投資者關係管理機制來保障股東利益，通過固定信息披露及臨時信息披露相結合的方式，及時、公平地披露各項信息，保證披露信息的真實、準確和完整。報告期內共發佈74期H股公告。



全面風險管理

風險管理

本行實行全面風險管理，在穩健風險偏好基礎上，積極應對國際形勢變動等外部衝擊帶來的信用風險傳染，堅持做好服務實體經濟和有效防範化解風險“兩手抓”，在穩健發展中防範化解金融風險，助力全行高質量發展。

報告期內，本行建立了職責邊界清晰的風險治理架構，持續完善全面風險管理體系。明確董事會、監事會、高級管理層、業務部門、風險管理部門和內審部門在風險管理中的職責分工，建立多層次、相互銜接、有效制衡的運行機制，並在經營層設立風險與內控委員會、信用審批委員會、大額信用覆核審查委員、資產處置委員會等專業委員會，各職能部門職責邊界清晰，推動前中後臺分離、三道防線共管的風險防控工作機制有序運行。

完善風險政策制度體系。制定清晰的風險管理策略、風險偏好和風險限額管理政策程式，充分反映全行風險狀況、市場和宏觀經濟變化，評估為實現戰略目標和經營計劃願意承擔的風險總量，明確本行願意承擔的各類風險的最大水平。針對 13 類主要類別風險，制定風險管理政策和程式，明確各類風險的識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩解，風險加總的方法和程式。

建設並完善風險執行信息系統。持續推進全面風險管理系統、業務連續性管理系統、信息科技風險監測平臺建設，打通歸集各類風險的管理系統，建立風險指標體系實現監測自動化，設置合理指標閾值實現控制智能化及管理流程線上化，提升全面風險管理質效。加強智能風控體系建設，整合內外部資料資源，挖掘資料價值，逐步建立信貸全生命週期風控模型，構建起以新信貸系統、移動作業、貸後及催收系統為主的內部業務管理系統群，和以決策引擎、模型管理平臺、機器學習平臺等為主的智能決策系統群，支持產品流程線上化、資料加工處理自動化、模型審批定價智能化，全面支撐數智風控轉型。

提升風險條線體系建設和隊伍能力。優化風險條線組織架構，推動內嵌式風險管理中心建設，壓實派駐制風險總監管理責任；強化授信准入資格管理，完成相關崗位能力提升培訓和授信經辦資格考試，考試通過率 90.23%，有效提升全行風險條線專業技能及風控能力。



內控合規

本行遵循《中華人民共和國商業銀行法》《商業銀行內部控制指引》等法律法規以及香港聯交所的要求，按照全覆蓋、制衡性、審慎性和相匹配的原則，建立了較為科學、規範的內部控制體系。

本行持續優化內部控制三道防線體系。即由各分支機構、經營單位組成的內部控制的第一道防線，各級內部控制及風險管理職能部門組成的第二道防線，審計部門、監察部門組成的第三道防線。

報告期內，本行遵循“風險為本，審慎經營”的原則，不斷完善內控合規與操作風險管理工具，優化升級內控合規與操作風險整合執行信息系統，實現內控管理、合規風險管理與操作風險管理的有效整合。扎實開展內控建設，進一步夯實風險防控制基礎，優化制度及流程，不斷健全內控合規長效機制。報告期內，新增制度 59 項，修訂制度 124 項，實現全行經營管理“有規可依，有章可循”；組織對全行 113 個業務管理流程進行年度重檢，完成流程修訂 61 個，有效識別並化解風險。

本行積極開展合規文化建設活動，不斷完善合規考核機制，充分發揮考核引導作用，營造了濃厚的合規經營氛圍。通過在全行組織開展案例警示教育、合規演講比賽、分層次合規專題培訓和宣講活動，完善合規教育長效機制，加強內控合規文化建設，增強內部控制的有效性。

反洗錢反腐敗

中原銀行嚴格遵循《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》等法律法規，杜絕包括賄賂、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。報告期內，本行未發生員工貪污訴訟案件。

在反洗錢方面，進一步優化反洗錢系統功能、洗錢風險甄別模型，增加虛擬貨幣、數字貨幣洗錢犯罪監測模型，優化組網規則，提高可疑模型的精準性。對客戶信息、客戶評級、交易對手要素抓取等功能進行優化，提升資料處理的集約化、智能化水平。

在反腐敗方面，通過嚴肅黨內政治生活、完善監督機制、加強紀律建設和清廉文化建設，築牢反貪污反腐敗防線，夯實“內在自律”堤壩。



供應鏈管理

本行嚴格按照《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》《招標公告和公示信息發佈管理辦法》《電子招標投標辦法》《河南省省管企業招標採購監督管理辦法》等法律法規開展採購管理工作。報告期內，修訂了《中原銀行採購管理辦法》，制定了《中原銀行集中採購管理委員會工作制度》《中原銀行總行採購操作規程》《中原銀行供應商管理細則》《中原銀行總行集中採購評委管理實施細則》等制度，堅持制度先行，著力構建“統一領導、歸口管理、集中採購、分級實施”的採購管理組織體系，實現項目需求、組織實施、決策審批三者相分離，推動集中採購工作管理制度化、程式規範化、操作標準化。

本行始終堅持規範、高效、透明的原則，緊盯國家及河南省採購相關政策和動向，保證採購行為的公開、公平、公正。本行在與供應商採購合作中，始終堅持公開公平、誠信廉潔的原則，積極履行社會責任，堅定反商業賄賂，避免通過採購為公司或個人謀取任何非法利益，禁止向合作方或員工變相輸送利益、從事任何有損雙方公司利益的其它行為，營造陽光、合規採購環境，確保採購工作更加規範、透明、高效。

本行踐行責任採購，關注供應鏈的環境、社會風險。在採購過程中堅持對供應商的資質以及環境、社會責任表現等方面進行綜合考量，遵循“嚴格准入、分級管理、動態維護”的原則，認真開展包括供應商的資格審查、動態維護、等級評估、異常管控等流程管理工作。依據供應商提供的業務資質、企業征信等材料識別風險，對重要入圍供應商的資質、規模及生產能力進行實地調研，主動規避供應鏈的環境、社會各項風險，以增進互信、加強業務合作。逐步完善採購管理平臺線上化功能，提高風險防控能力。在履行社會責任的同時，致力於推動供應商及合作方積極履行社會責任，通過培訓交流提升雙方對社會責任的認知，與供應鏈合作夥伴共成長，持續實施綠色採購，提升社會責任績效。

知識產權保護

本行高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》的法律法規，加強自主知識產權儲備，打造品牌競爭力。報告期內，修訂印發《中原銀行知識產權管理辦法》，遵循“依法合規、尊重創新、統一管理、分工負責”的原則開展知識產權管理工作，明確相關部門工作職責，規定知識產權申報、使用流程，促進知識產權的開發、保護和利用，推動品牌保護和技術創新，提高本行綜合競爭力。

本行採取多項措施加強知識產權保護，在全行範圍徵集信息科技類專利、軟體著作權申報計劃，加大信息科技類資產申報力度；統籌規劃知識產權申請進度，緊密圍繞品牌形象提升與業務發展需求，推動行標、LOGO、“永續”“原e貸”以及“中原銀行1點通”等核心商標的註冊和維護，為構建本行品牌體系奠定基礎；開展吸收合併三家銀行的知識產權轉讓更名工作，全方位保護無形資產，實現對知識產權的統一有效管理。報告期內，本行獲得發明專利證書11件，著作證書21件，註冊商標24個，申請發明專利取得巨大成果，為充分發揮創新驅動力，提升知識產權轉化效益提供有力推手。



報告期內，
本行獲得發明專利證書

11 件

著作證書

21 件

註冊商標

24 個

2022年



面向董、監事開展的反腐倡廉培訓次數

4 次

反腐倡廉培訓參與董、監事人次

50 人次



面向員工開展的反腐倡廉培訓次數

5 次

反腐倡廉培訓參與員工人次

57,559 人次



反洗錢培訓次數

23 次

反洗錢培訓覆蓋

19,610 人



社會責任管理

社會責任（ESG）管理架構

本行建立了全行自上而下履行企業社會責任的長效機制，由董事會戰略發展委員會牽頭社會責任（ESG）管理工作，研究及制定本行社會責任策略及政策，監督、檢查和評估社會責任工作履行情況，積極貫徹社會責任（ESG）發展理念，切實保障各項工作落實。

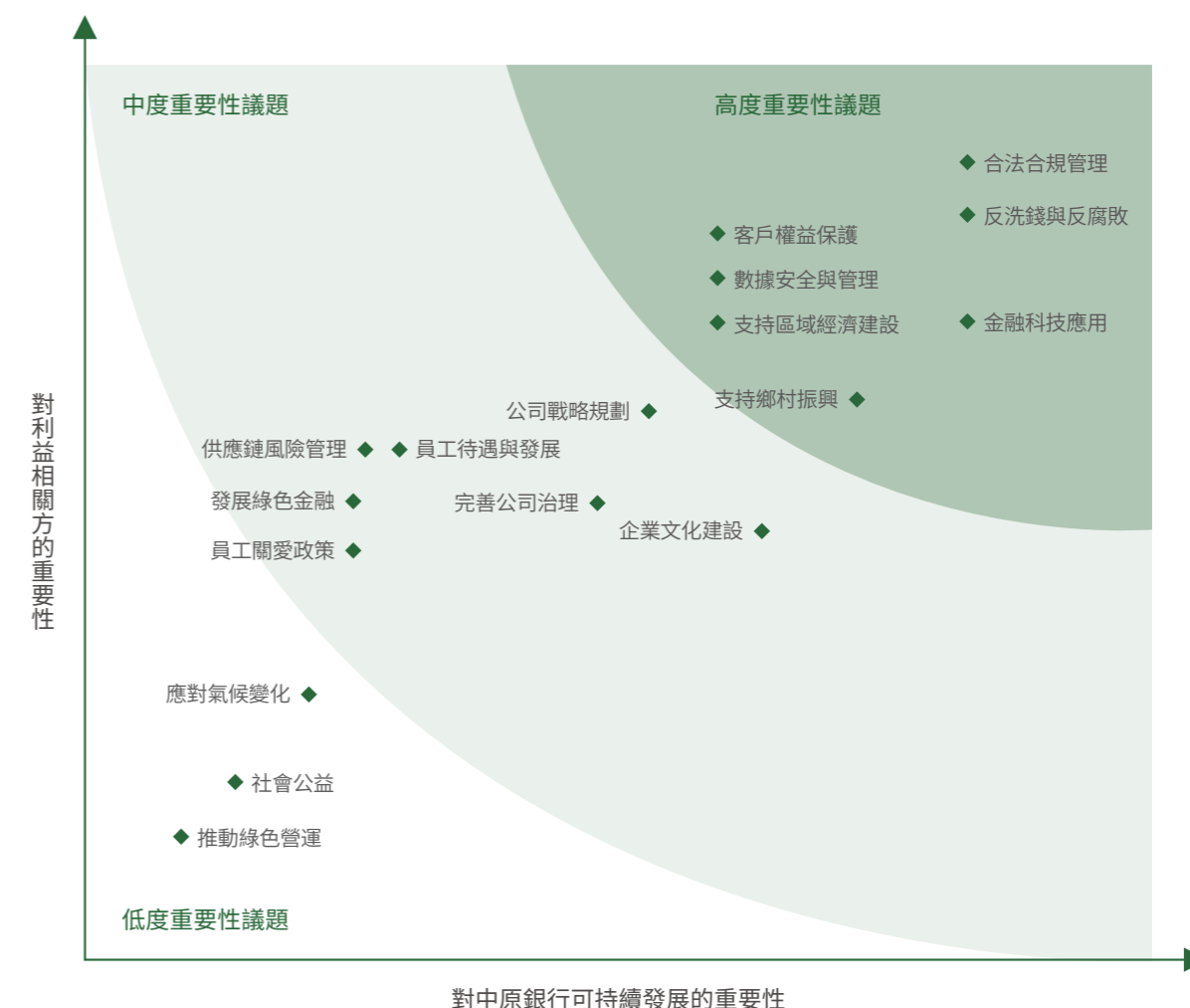
利益相關方溝通

本行高度重視與政府、監管機構、股東、客戶、員工、合作夥伴、公眾、媒體等各利益相關方的溝通，持續拓寬溝通渠道，加強溝通頻率，主動傾聽並積極回應利益相關方期望。

利益相關方	期望與要求	溝通方式	本行回應
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 回應國家戰略 • 支持區域經濟發展 • 踐行普惠金融 • 支持鄉村振興 • 綠色金融 • 綠色營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 政策法規 • 專題報告 • 研討會 • 日常溝通匯報 	<ul style="list-style-type: none"> • 貫徹落實政府產業經濟政策 • 支持區域經濟建設 • 堅持服務實體經濟 • 深入踐行普惠金融 • 大力發展綠色金融 • 推行綠色辦公營運
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規運行 • 防範化解金融風險 • 維護金融穩定 	<ul style="list-style-type: none"> • 監管政策機構 • 日常工作匯報 • 現場及非現場監督 	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵循監管政策 • 做好內控合規 • 全面風險管理
 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 良好的投資回報 • 健全治理結構 • 強化信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 定期公告 • 電話電子郵件 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續穩健營運 • 提升盈利能力 • 完善公司治理 • 做好信息披露工作
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 優質的金融產品及服務 • 維護客戶權益 • 普及金融知識 • 消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 客服電話 • 客戶活動 • 宣傳教育活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 加快金融科技創新 • 數據安全和隱私保護 • 優化客戶服務體驗 • 提供金融知識培訓
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 具有競爭力的薪酬福利 • 滿意的工作環境與氛圍 • 廣闊的成長空間 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表大會 • 工會組織 • 座談會 • 面談 	<ul style="list-style-type: none"> • 制定科學的薪酬激勵制度和晉升體系 • 開展多種形式的培訓體系 • 完善激勵約束機制 • 關注員工福利和身心健康
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信互利 • 公平採購 • 管理供應鏈的 ESG 風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 業務合作 • 業務交流 • 招投標會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持誠信互利共贏 • 堅持依法合規 • 堅持公平公正 • 與合作夥伴建立良好長期的合作關係
 公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 履行社會責任 • 關心弱勢群體 • 共建美麗社區 • 踐行社會公益 • 普及金融知識 • 環保公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 志願服務 • 慈善活動 • 讚助活動 • 綠色公益活動 • 金融知識宣講與培訓 	<ul style="list-style-type: none"> • 深入社區積極開展志願服務活動 • 舉辦豐富多彩的公益活動 • 讚助文體項目 • 普及金融知識
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 拓寬對外統一的信息溝通交流平臺 • 形成企業與利益相關方的溝通對話機制 	<ul style="list-style-type: none"> • 報告發佈 • 新聞發佈會 • 新媒體 	<ul style="list-style-type: none"> • 及時發佈中原銀行年報 • 及時發佈社會責任報告 • 通過媒體及時宣傳經營發展信息

ESG 議題重要性評估

本行按照香港聯交所新版《環境、社會及管治報告指引》等監管政策要求，結合自身現狀與業務特色，建立了本次社會責任（ESG）報告重大性議題清單，識別出 17 個與本行密切關聯的實質性議題，將其作為報告編制的重要參考依據之一。



關於公司社會責任（ESG）治理的董事會聲明

2022 年，本行立足省屬法人銀行定位，堅定不移地以二十大精神為引領，聚焦“十四五”規劃，在推動新中原建設、實現高質量發展的同時，嚴格遵守香港聯交所 ESG 指引，主動承擔並踐行企業社會責任。

董事會是本行社會責任（ESG）工作最高決策機構，對社會責任（ESG）工作承擔最終責任。本行由董事會戰略發展委員會牽頭社會責任（ESG）管理工作，負責開展社會責任（ESG）重大事項的審議和決策工作，制定社會責任（ESG）相關工作方針、戰略規劃、年度工作計劃、年度工作預算，評估、厘定本行社會責任（ESG）相關風險及機遇並監督風險管理及監控體系，定期檢討社會責任（ESG）表現及目標達成進度，對 ESG 工作執行結果進行評價。

報告期內，董事會對於支持鄉村振興、服務實體經濟等 ESG 相關議題的政策、措施進行審閱和監督。本報告已詳盡披露本行 2022 年度上述工作及其他 ESG 議題的進展與成效，並於 2023 年 3 月 31 日經董事會審議通過。

02

經濟責任

中原銀行踐行省屬法人銀行責任和擔當，發揮自身在經濟、產業和區位等方面的優勢稟賦，大力支持國家及河南省重大戰略佈局，將金融服務與區域特色有機融合，為“兩個確保”“十大戰略”提供堅實金融支撐，當好服務河南經濟社會發展主力軍，做好助力穩定經濟發展“壓艙石”。

- 服務戰略
- 服務實體
- 服務企業
- 服務人民



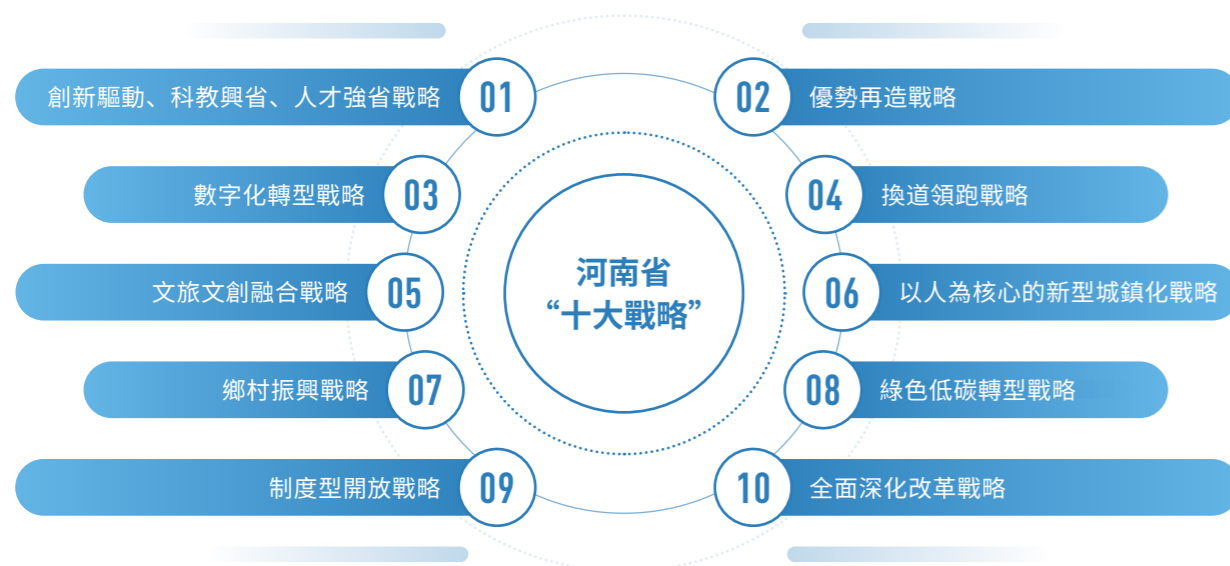
服務戰略

服務河南省“十大戰略”

本行積極回應河南省十大戰略，制定《中原銀行支持河南省“十大戰略”三年行動計劃》及服務方案，發揮本土金融機構的責任擔當，堅持“項目為王”，提升“982”“三個一批”等重大項目覆蓋度，聚焦兩新一重、產業轉型升級、社會民生保障等重點領域，全力以赴加大信貸投放，助力穩住經濟大盤，促進我省經濟高質量發展。三年內向十大戰略重點領域提供不低於3,000億信貸和金融服務。報告期內，“十大戰略”領域累計新增信貸支持693億元。



堅持“項目為王”，全面貫徹落實黨中央國務院、銀保監會、省委省政府有關穩住經濟大盤的各項決策部署，依託“982”“三個一批”等重大項目清單，建立總分支重大項目推動小組，按照“清單發佈-對接全覆蓋-篩選可服務項目-明確包乾責任人-納入儲備台賬閉環管理”流程，挖掘優質項目，形成了“儲備一批、上報一批、落地一批”的良性循環。同時，全面加強風險協同和平行作業，對重大項目協調開闢綠色通道、優先受理，全流程協助分行推動業務營銷、立項、審批和放款。截至報告期末，本行圍繞“982”“三個一批”等重大項目清單，為383個項目提供融資支持，累計投放473億元。



鄉村振興戰略

本行積極助推鄉村振興。深化服務各類民生項目，加速構建服務本土居民生活的主流生活生態圈，切實增強新市民的獲得感。開發惠及農業、農村、農民、農民工的“四農”金融產品和服務，搭建起涵蓋縣、鄉、村、一點通的“四位元一體”農村金融服務體系，讓鄉村主體共用中原銀行的普惠金融發展成果。截至報告期末，本行共設立普惠金融服務站7,246家，覆蓋了全省18個地市90%的鄉鎮，惠及2,000餘萬農民；涉農貸款餘額1,480.40億元，較年初增長122.40億元，共支持涉農企業（農村企業及各類組織、城市涉農企業及各類組織）4,122家。

案例 中原銀行與河南省農業農村廳、河南省鄉村振興局聯合簽訂鄉村振興戰略合作協定

為扎實有序做好鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理，推動鄉村振興取得新進展，2022年4月，本行與河南省農業農村廳、河南省鄉村振興局聯合簽訂鄉村振興戰略合作協定，進一步深化三方合作，助力鄉村振興戰略深入實施。

未來5年，本行將預留專項授信2,000億元，助力實現“產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕”。推動鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，推進農業現代化，推動鄉村建設行動，推進數字鄉村建設及惠農服務網路，推動富民惠民行動，助力農民生活富裕。

黃河流域生態保護和高質量發展戰略

河南是黃河文化的孕育地、黃河流域生態屏障的支撐帶，在黃河流域生態保護和高質量發展中責任重大。2022年，本行精準落實國家和河南省重大戰略，成功發行落地“黃河流域生態保護和高質量發展”金融債30億元，全場認購3.5倍，票面利率2.95%，價格較上年下降65基點，募集資金專項用於支持黃河流域生態保護和高質量發展重點項目，助力黃河流域生態保護和高質量發展戰略。

創新驅動戰略

黨的二十大報告指出，必須堅持科技是第一生產力，人才是第一資源，創新是第一動力。本行堅持創新驅動發展，圍繞河南省“十大戰略”，不斷加大金融產品創新，先後推出“專精特新貸”“知識產權質押貸”“中原英才貸”“綠色技改貸”“碳配額質押貸”“綠色供應鏈”等多款特色產品。其中，“專精特新貸”“植物新品種權質押貸款”和“地理標誌質押貸款”等多款創新產品取得河南省首筆業務突破。截至報告期末，本行科創企業貸款餘額421.8億元，較年初增加43.2億元。




服務實體

推動製造強省建設


本行堅持服務實體，把支持製造業高質量發展作為服務實體經濟的主攻方向，圍繞傳統產業提質發展，新興產業培育壯大，未來產業前瞻佈局，打造購e融、銷e融、貨e融、e收付、e財富供應鏈產品體系，做強直接融資、撮合、銀團貸款等投行服務，加快推動製造強省建設。截至報告期末，本行製造業貸款餘額 646.09 億元。

開展保交樓專項活動


保交樓是涉及國計民生的大事，是穩經濟大盤的重要支撐，也是穩金融的需要。2022 年，本行在鄭州市全面開展強力攻堅“保交樓”專項行動，已成功批復“保交樓”專項授信額度 101.72 億元，其中 58.27 億元資金已撥付到位，助力 100 餘個項目復工建設。



建立行長任組長的“保交樓”工作專班，負責全行保交樓工作安排部署；各分行成立一把手任組長的保交樓領導小組，負責政策落實和工作推進。內部開闢保交樓綠色信貸通道，建立總分支三級聯審聯批機制，通過日督導、周通報，落實限時辦結制度，提高工作質效。



認真落實“一樓一策一專班一銀行”工作機制，主動對接政府部門、項目專班、債權銀行、開發企業和購房業主等各相關單位、企業和客戶，結合保交樓金融支持路徑，共同研究制定針對項目的一攬子金融服務方案，切實發揮牽頭銀行責任，推動問題樓盤復工交付。



針對現金流困難的房地產企業不抽貸、斷貸，提供延期還本付息政策，做到應展盡展、應延盡延。針對暫時還款困難的停工樓盤業主，提供最長 36 個月的延期服務，切實緩解業主還款壓力。截至報告期末，已辦理延期貸款 3,228 筆，延期金額 27.61 億元。



服務企業

本行深入貫徹落實中央關於加大小微企業融資支持要求，強化普惠金融服務，全面、深入觸達普惠小微、鄉村振興業務領域，以金融活水精準灌溉，助力市場主體平穩發展。

深入開展“行長進萬企”活動，聚焦“兩問四送”主旋律，堅持常態化推進，縱深化實施，確保“行長進萬企”活動出真招、見實效，促進業務深化轉型。截至報告期末，本行累計收集及解決企業金融和非金融需求 2,208 項，新增及續作貸款累計金額 1,271 億元。

案例 扎實開展“行長進萬企”活動，助力企業高質量發展

2022 年，中原銀行進一步统一思想、提高認識、謀劃措施，立足河南省發展大局，深入開展“行長進萬企”活動，為廣大市場主體源源不斷地澆灌金融活水。

2022 年 3 月，開展“行長進萬企”實地調研，走進安鋼集團，聚焦安鋼金融需求，制定專項金融方案，助力安鋼綠色轉型、高質量發展，為助力安鋼高質量發展提供了一攬子金融服務方案。

案例 中原銀行鄭州分行發放首筆支持經濟復蘇專項貸款

2022 年 12 月，鄭州分行成功落地首筆支持經濟復蘇專項貸款，為鄭州中原區某國企成功投放 2 億元經濟復蘇專項貸款。此次 2 億元經濟復蘇專項貸款投放，為地方政府公共產品供給及經濟發展提供了強有力支撐，體現了本行的省級法人銀行擔當。

服務人民

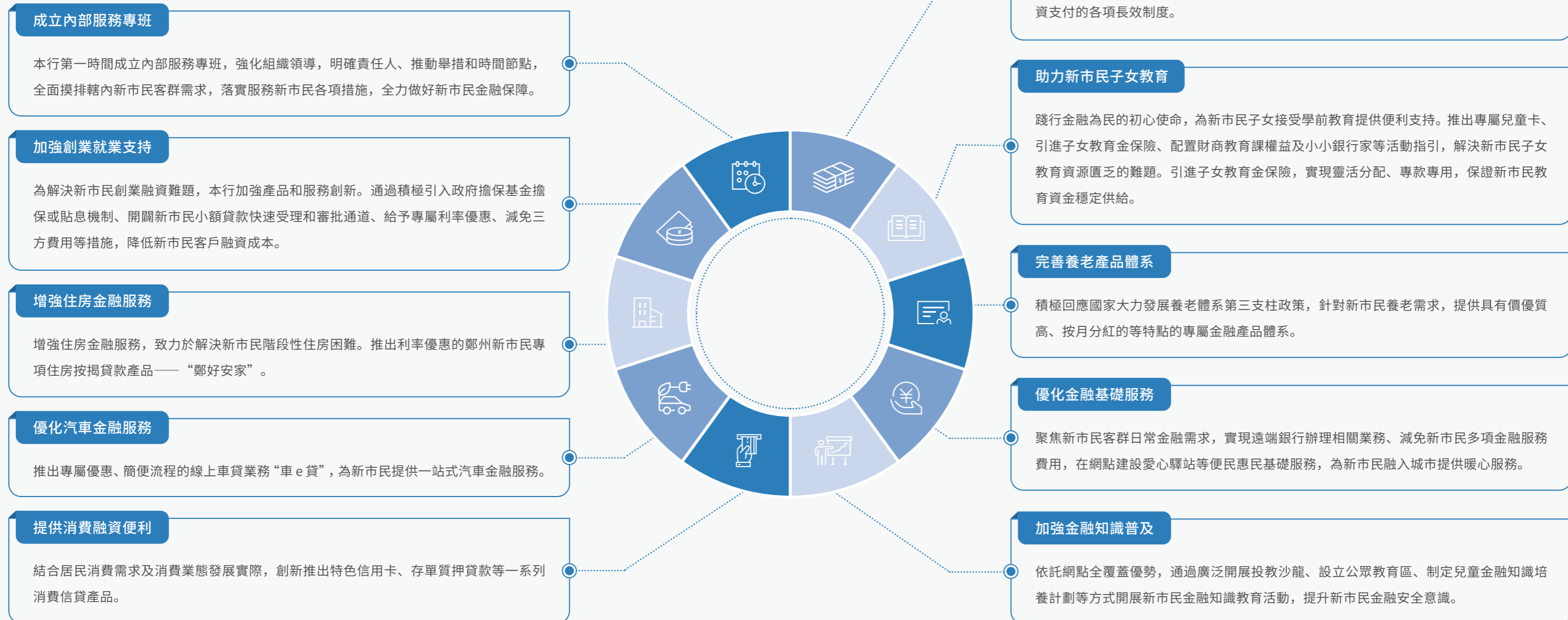
本行堅持服務人民的戰略方向，服務人民，情系民生。深入貫徹落實“以人民為中心”的發展理念，圍繞金融需求，不斷提升服務能力、完善服務體系，切實增強人民的獲得感、幸福感、安全感。

落實住房保障工作

持續加大對河南省內優質房企的金融支持力度，集中與 80 餘家重點房企簽署戰略合作，累計意向融資額度超 2,000 億元，加大對於保障性租賃住房、人才公寓支持力度，採取有效措施支持居民剛性和改善性住房需求。報告期內，已累計新增批復房地產項目授信 104.31 億元，累計投放個人住房貸款 90.2 億元，累計投放保租房貸款 5 億元。

服務新市民

深入貫徹落實中國人民銀行、中國銀保監會發佈的《關於加強新市民金融服務工作的通知》，針對新市民在創業、就業、住房、教育、醫療、養老等重點領域的金融需求，因地制宜強化產品和服務創新，高質量擴大金融供給，提升金融服務的均等性和便利度，推出服務新市民十大措施，提高新市民金融服務可得性和便利性。



03

客戶責任

服務好客戶是銀行的立身之本。本行堅持以客戶為中心，以提升客戶體驗為出發點，整合內外部資源，設計差異化產品，持續提升金融服務質效，不斷提升人民群眾對中原銀行的認同感。

- 保護客戶合法權益
- 積極應對客戶投訴
- 提升金融服務質效
- 統籌客戶觸點管理
- 隱私安全和廣告政策



保護客戶合法權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規，開展消費者權益保護相關工作。

消費者權益保護組織架構

本行重視消費者權益保護，制定了《中原銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法》，建立消費者權益保護組織架構，切實保障消費者的權益。



案例 舉辦 2022 年河南省金融消費者權益保護短視頻創作大賽

2022 年 9 月，2022 年河南省金融消費者權益保護短視頻創作大賽頒獎活動在鄭州舉行。本次創作大賽由中國人民銀行鄭州中心支行、河南銀保監局指導，河南省金融消費權益保護協會主辦，中原銀行承辦，旨在通過短視頻、微電影、MINI 劇、舞臺劇、動畫等創新形式，助力金融知識宣教工作，提升大眾風險防範意識和依法維權能力。本次大賽共吸引 20.9 萬人參與互動，經過網路投票及專業評審，本行榮獲最佳組織獎，參賽視頻《存款保險來保障 安心儲蓄不慌張》榮獲大賽一等獎。



普及公眾金融教育資料

開展金融知識宣傳教育活動
4,263 次

發放宣傳材料
12.3 萬份

官方微信推送金融知識
45 次

短信宣傳
16.89 萬條



積極應對客戶投訴

本行高度重視客戶投訴，積極了解客戶訴求，妥善解決客戶問題。嚴格遵守《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等相關政策規定，制定《中原銀行消費投訴處理管理辦法》，從投訴處理的組織管理體系、投訴處理規範、整改落實要求、問責追責機制等方面細化明確權責劃分、優化處理流程、加強問責考核，以制度建設為基礎，強化和完善消費者保護工作體系，為加強消費者保護工作落實提供系統性支撐。

強化以總行為領導的總、分、支投訴處理管理聯動體系，總行成立客戶投訴管理領導小組，組長由總行法律合規部主管行領導擔任，負責組織開展全行客戶投訴處理管理工作；分行參照總行成立投訴處理管理工作小組，主要負責所轄範圍內客戶投訴的受理、處理、投訴風險管理等；支行成立由支行行長擔任組長的投訴處理小組，及時有效處理各渠道轉來的消費者投訴。總、分、支三級聯動，有效保障消費者投訴工作順利開展。

暢通客戶投訴渠道，客戶可通過現場渠道、電話渠道及本行官方網站、微信公眾號和手機銀行等渠道進行投訴，受理客戶投訴後在三個工作日內辦結並回訪，近三年來客戶投訴辦結率為 100%。

案例

中原銀行舉辦 2022 年服務管理能力提升培訓

為提升服務技能，打造可快速回應客戶需求的專業服務團隊，2022 年本行舉行了服務管理能力提升培訓，來自全行 18 家分行及 3 家直屬支行的服務管理崗和優秀的支行大堂經理參加培訓。培訓全程採取體驗式教學，通過角色模擬、遊戲互動、情境演練等教學手段，使大家以不同的角色參與其中、親身感受，從而獲得知識、深入理解、提高能力，持續關注服務質量，提高客戶滿意度。

2022 年

	報告期內客戶投訴數量	投訴辦結率	投訴受理時間
	1,456 項	100%	72 小時
	客戶投訴處理滿意度	已證實的侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的訴訟總數	客戶滿意度—呼入滿意度
	100%	0 宗	99.54%

提升金融服務質效

本行 2018 年 5 月啟動數字化轉型，在敏捷組織轉型、大資料應用、雙速 IT、科技生態、產品創設等多方面持續加大科技投入，金融科技和資料基礎能力實現了跨越式發展。2022 年，中原銀行圍繞便民服務與企業服務開展產品創新，推動數智轉型縱深開展，金融服務質效顯著提升。

便民服務

本行始終堅持服務人民，持續優化便民服務，致力於通過數字化手段提供更便捷的服務，優化客戶體驗。

一卡通 APP

- 2022 年，本行一點通 APP 開放化建設完成了平臺客戶開放、帳戶開放設計和建設，實現從服務客戶到使用者轉變，持續引入醫保電子憑證、洗車養車二手車生活、外賣、電影等生活高頻情境，豐富一點通生活服務能力；深度應用人工智能及視頻、同屏等多媒體技術，搭建客戶經理線上線下一體化服務工具，數智助力服務模式更新。

推動地產抵押線上化

- 本行全面與各地市不動產中心系統對接，客戶通過手機銀行即可辦理合同簽署和房產抵押，與傳統線下抵押相比，免去了現場申請抵押、制證、領證及後續押品入庫環節，可實現當天出證，一天放款，大大提高了業務時效。同時，使用電子抵押權證能夠有效防範抵押登記環節的操作風險。

“中原 e 家”社區

- 本行依託手機銀行一點通 APP 重點打造了“中原 e 家”社區，依託銀行信用和技術優勢，為老百姓安居置業提供一站式服務。截至目前，“中原 e 家”累計服務客戶 90 萬人次。
- 加大優質房企合作，提升市場消費活力。為有購房需求的客戶，提供足不出戶線上看房、預約樓盤、房產管家、不動產信息查詢、按揭貸款申請等服務。本行持續加大與本土優質房企合作。報告期內，與綠都、普羅、美盛等 11 家河南省內重點房地產企業簽署戰略合作協定，深化在房地產開發貸、個人住房按揭貸款、保函、現金管理及個人金融等業務領域合作，整合雙方優勢資源，通過中原銀行手機銀行 APP 為客戶提供 100 餘個精品樓盤的線上看房、預約、優惠及信貸服務，使用者可隨時隨地通過手機享受一站式涉房金融服務。
- 創新特色按揭產品，滿足不同使用者購房需求。秉承“以客戶為中心”的服務理念，中原銀行圍繞居民剛需和改善性住房需求，創新推出多個特色按揭產品，滿足不同使用者的購房需求。

企業服務

太一平台智能倉管融資

本行積極探索研究糧食收儲客群解決方案，推出了“智能倉管+人防+技防”的太一平台，解決用糧企業倉儲及資金佔壓問題，推動河南糧庫客群轉型，破解中小企業融資難題，為打造糧食產業金融生態闖出了一條新路徑。

該平台是本行自主開發的具有 SaaS 服務功能的產業鏈金融服務平台。糧食收儲智能倉管業務是基於此平台與監管方倉儲系統直連、倉庫智能化改造，實現糧食收儲存貨監管業務的全流程線上化，支持入庫放款、還錢出庫、線上預警、線上對賬、動態管控，解決了存貨抵質押類業務小額高頻提款、業務操作複雜、工作量大的痛點，客戶體驗顯著提升。

效能洞察平台

近年來，本行在數字化轉型領域精耕細作，數智賦能全行戰略轉型發展，開發了研發效能洞察平台。該平台是本行自主研發的企業級效能度量管理平台，落地 10+ 度量模型、70+ 度量指標，支撐全行 160+ 研發團隊在度量分析管理、情境管理、度量決策等領域開展研發效能改進提升，有效識別研發效能瓶頸，助力研發交付提質增效，2022 年，平台入選服貿會企業數字化轉型論壇發佈的“數字化轉型典型案例”。

案例

中原銀行榮獲 “2022 中國數字金融金榜獎 - 最佳企業網銀獎”

本行打造了“公司一點通”公司線上服務品牌，通過企業網銀、供應鏈平台、太一平台、商戶服務平台整合，構建統一使用者、統一產品、統一資料、統一線上營運、統一業務流程、統一客戶體驗、統一品牌包裝等全客群、全渠道、全產品、全流程的數智服務體系，為企業客戶提供一點即達的一站式金融及非金融服務，榮獲“2022 中國數字金融金榜獎 - 最佳企業網銀獎”。



2022 年



個人網上銀行客戶數

163.9 萬戶

對公網上銀行客戶數

23.29 萬戶

個人手機銀行客戶數

1,203.27 萬戶

對公手機銀行客戶數

5.55 萬戶

企業電子銀行
業務替代（分流）率

88.19%

統籌客戶觸點管理

四位元一體渠道矩陣

本行堅持“以客戶為中心”，打造“物理網點 + 普惠金融服務站 + 一點通 APP + 遠端銀行”四位元一體的主渠道服務矩陣。以“四位元一體”主渠道服務矩陣為觸點，始終陪伴客戶同行，向著“建設美好金融，服務美好社會，做中原人民最信賴的銀行”的使命願景不斷邁進。



結合服務戰略的相關要求打造特色網點，設計“金融超市”產品貨架及物理佈局，進一步發揮網點聚焦金融主責主業的價值主張。

案例 中原銀行“一點通金融超市”正式發佈

2022年9月21日，中原銀行“一點通金融超市”正式發佈，這是中原銀行旗下的首家“一點通金融超市”。一點通金融超市“小超市，全服務”的服務定位，是中原銀行重塑物理網點服務邏輯、構建“四位元一體”主渠道服務矩陣的具體呈現。“一點通金融超市”採用全新的產品貨架形式，以提升客戶體驗為出發點，將金融產品實物展示與多媒體互動有機結合。客戶通過“一點通金融超市”可直觀了解有形化的各項金融產品，實現了解、體驗、購買一站式服務。在呈現方式上，“一點通金融超市”主貨架設置六個展面，分別為智慧櫃檯互動螢幕、存款貨架、貸款貨架、理財貨架、銀行卡貨架、貴金屬貨架，全方位展示了中原銀行全系列金融產品。客戶通過不同種類的產品貨架，可直觀了解各種穩健的儲蓄存款產品、便捷的貸款產品、爆款理財、基金、保險、貴金屬產品，實現了產品視覺化、選擇多樣化。

分佈廣泛的銀行網點作為線下服務客戶的主渠道，一直是中小銀行擴大客戶服務覆蓋面的傳統優勢，也是與互聯網銀行的差異所在。但隨著金融科技的發展，銀行網點逐步“瘦身”，多家銀行正探索向輕資產營運轉變。

本行吸收合併後也在佈局網點整合規劃，著力發揮物理網點新的重要價值，致力於通過網點與客戶搭建起面對面的情感交互平臺和連接線上線下的重要樞紐，為客戶提供更暖心、貼心、舒心的服務。根據客戶分類、區域特徵、經營佈局等全面優化物理網點價值定位，建設以基本服務功能引導提升社會風險防範意識的行業標杆網點模式。

“上網下鄉”是本行近年來始終堅持的發展戰略。經過6年的佈局，建立了覆蓋全省18個市90%鄉鎮共計7,246家普惠金融服務站，讓農民足不出戶也能享受到轉帳、匯款、查詢、貸款推介等基礎金融服務，打通農村客戶金融服務的“最後一公里”。圍繞農業、農村、農民、農民工“四農”客群，打造了一站、一卡、一產品、一平臺、一體系“五位元一體”鄉村振興服務模式。通過完善體制機制建設，豐富農村金融產品，加大農業產業貸款投放，推廣鄉村線上平臺、搭建非金融服務情境、打造惠農活動品牌。



針對個人用戶，本行借助“一點通”APP打造“一點財富、一點存款、一點貸款、一點支付、一點繳費、一點福利、一點購物、一點新聞、一點吃喝”等“一點系列”一站式服務模式，並持續搭建好用、實用、用得著的線上情境，為客戶帶來新服務、新體驗。

針對企業用戶，本行深耕“一點通”品牌文化，打造“公司一點通”線上服務品牌，讓操作“簡單一點”、資金“安全一點”、結算“高效一點”、投資“多賺一點”、融資“輕鬆一點”，為企業客戶提供一點即達的一站式金融及非金融服務。

2022年，本行成立遠端銀行服務中心，提出“空中銀行”定位，聚焦主動遠端服務和遠端客戶經營兩個方面，發揮智能化、集約化、批量化優勢，服務更廣泛的客群。借助智能技術，變“被動服務”為“主動服務”，與客戶實現“被動服務+主動服務”的雙向奔赴。同時，本行還計劃搭建智能機器人、人工坐席、專家服務層層遞進式的服務管理平臺，提升遠端服務能力，切實通過遠端服務觸達客戶、創造價值。

適老化金融服務

本行立足老年客群需求，搭建老年客戶專屬的、有溫度的服務體系，為老年人提供更周全、更貼心、更直接的便捷化金融服務，讓老年人中有更多獲得感、幸福感、安全感。



提供特色權益

打造老年客戶專屬權益，多維度、深層次維護老年人享受各項金融服務的權益。包括跨行取款免手續費權益、生日權益；搭建吃貨地圖—土特產大集平臺，上線適合老年客戶的專屬土特產；“愛旅遊”為老年客戶提供省內各類旅遊景點門票；“愛健康”提供老年健康保險產品，免費提供三甲醫院專家門診預約服務。



便民服務設施

設立網點專屬服務設施，在廳堂擺放花鏡、放大鏡、輪椅、拐杖、愛心座椅等設施，滿足老年客群的特殊需求。提供個性化的“陪伴式”服務，在服務過程中適當的提升音量、放慢語速、必要時攙扶客戶，充分體現對老年客戶的關愛與尊重。



普及金融知識

充分利用網點優勢，定期舉辦多種形式的金融知識培訓講座，針對老年客戶金融安全意識薄弱、容易受到金融詐騙和非法集資侵害等特點，向老年客戶詳細講解各類金融安全知識，提升老年人金融知識水平，提高防騙、防詐能力。



溫馨服務體驗

充分考慮老年客群的特殊需求，擴展上門服務項目，合理利用移動 PAD、可攜式髮卡機等設備，根據實際情況為身患重病、行動不便的特殊老年客戶上門辦理業務，為老年客群提供有溫度的金融服務。



打造專屬 APP

打造“更大字體、語音搜索、一鍵呼叫、視頻辦理業務”特色適老化手機銀行 APP，解決老年人在運用智能技術方面遇到的困難，讓老年人共用科技發展成果。老年客群專屬手機銀行幸福版，實現智能語音搜索功能，不會打字的老年人可以直接說出需求；業務諮詢辦理功能，一鍵線上呼叫專屬客戶經理，方便快捷；遠端銀行視頻辦理業務功能，老年客戶可通過手機銀行發起與遠端坐席櫃員的音視頻通話辦理業務；反欺詐即時監測風險功能，為老年客戶資金安全保駕護航。

隱私安全和廣告政策

本行高度重視客戶隱私安全及交易信息安全，嚴格遵守《中國銀監會辦公廳關於加強網路信息安全與客戶信息保護有關事項的通知》《中華人民共和國網路安全法》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法規政策。為保障本行信息系統安全平穩運行，深入落實實戰化、體系化、常態化的安全防護要求，本行信息安全營運體系建設項目通過構建基於攻擊鏈和威脅矩陣的縱深安全防禦體系，利用大資料、機器學習、使用者及實體行為分析、自動化編排、威脅情報等技術建設安全營運技術平台、資料安全智能感知平台，從事前主動感知和預警、事中監測和控制、事後追蹤和溯源三個層面提升信息安全水平。

交易信息安全

本行基於應用安全開發全生命週期理念，開展應用安全管控。系統建設過程中，先後開展安全需求評估、原始程式碼安全掃描、應用漏洞掃描、安全滲透測試、系統漏洞掃描等常態化工作，降低交易系統投產前的風險。針對重點電子渠道，關鍵交易採用遠端人臉、短信驗證碼等雙因素認證，通信報文採用 HTTPS+ 應用層全報文加密 + 密碼鍵盤等措施保障敏感性資料的機密性、完整性。對用戶端運行環境進行安全檢測，結合反欺詐平臺及時監控或阻斷使用者高風險交易，確保使用者交易信息安全。系統營運過程中，利用大資料、人工智能等技術，建設安全營運技術平臺 (SOC)、企業級反欺詐平台，組建安全營運團隊開展 7*24 常態化安全營運工作，保障交易系統的安全運行。

客戶隱私保護

本行堅持客戶隱私信息收集與使用的合法、透明、必要原則，嚴格遵守個人信息搜集相關監管要求，制定使用者隱私信息採集與使用協定。針對重點交易用戶端開展“移動金融用戶端應用軟體安全檢測備案”，通過外部專業測評機構評定，進一步確保客戶隱私保護工作安全合規。報告期內，本行未發生侵害隱私安全與信息安全相關違法違規事件。

公平廣告政策

根據《中華人民共和國廣告法》等法律、法規和總行有關規定，本行製定實施《中原銀行廣告管理辦法》，旨在促進中原銀行的品牌形象建設、市場拓展及產品營銷，服務全行戰略轉型，強化集團廣告工作的集約化管理，形成形象和標籤統一、資源集中的廣告宣傳局面，進一步提升全行廣告工作的規範化管理水平。

04

環境責任

本行積極履行環境責任，將綠色低碳發展理念貫穿經營發展全過程，積極應對氣候變化，發展綠色金融業務，實施低碳營運，助力國家“碳中和”“碳達峰”目標實現。

- 關注氣候環境風險
- 開展綠色金融業務
- 實施低碳綠色營運



關注氣候環境風險

氣候變化在全球範圍內造成了規模空前的影響，天氣模式改變導致極端天氣災害、糧食危機、能源短缺等風險增加，應對氣候變化已成為全球可持續發展的核心議題。隨著全球氣候變化帶來的潛在財務風險與日俱增，金融市場的穩定性也受到威脅，金融機構開展氣候和環境相關風險分析和防控的重要性日益凸顯。

本行深入貫徹黨的二十大精神，積極共建人與自然命運共同體，踐行國家關於“碳中和”“碳達峰”戰略，按照《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和 2035 年遠景目標綱要》《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《2030 年前碳達峰行動方案》等政策機構要求，堅定不移貫徹創新、協調、綠色、開放、共用的新發展理念。積極回應國家政策號召，踐行河南省“綠色低碳轉型戰略”，助力河南省綠色金融發展，重點聚焦綠色金融業務和低碳綠色營運兩個領域，推進融資結構調整，加大重點綠色領域投資力度。同時，宣導低碳理念，推動自身營運節能減排。

案例 中原銀行落地河南省首批屋頂光伏發電企業項目貸款

中原銀行漯河分行對接召陵區政府和區屬國企，深入了解區域內屋頂光伏發電項目開展情況，多次赴漯河市實地拜訪，成立專業服務團隊，圍繞企業經營、項目推進過程中存在的難點、痛點、堵點，創新服務方式，優化金融服務，於 2022 年 6 月成功落地河南省首批屋頂光伏發電企業項目貸款，為企業發展加碼“綠色動力”。

環境社會風險管理

本行積極回應國家雙碳目標，加強環境與社會風險管理。在授信項目審查過程中加大對環境、能耗等環境風險評價，對於“兩高一剩”行業，明確准入標準和差異化授信政策，對水泥、鋼鐵、焦炭和電解鋁企業實施授信准入名單制管理；持續關注產業發展和政策變化，及時調整相關行業授信政策及流程，將環境和社會風險管理、環保要求等納入客戶授信業務的全流程管理，不斷促進行業與客戶信貸結構的“綠色”調整。

開展綠色金融業務

本行堅決貫徹落實黨中央決策部署，積極踐行國家“雙碳”目標，加快推進綠色金融業務開展，圍繞完善頂層設計、推動業務轉型、立足地方特色等方面完善綠色金融體系，提升綠色金融服務，著力構建“綠色低碳”專業化、特色化品牌，為經濟社會可持續、健康發展貢獻金融力量。

頂層設計

本行推進頂層架構設計，更好服務河南省綠色金融發展。在省內同業中第一個成立綠色金融專業部門——科創雙碳金融服務中心，負責綠色金融業務發展規劃，研究行業政策、產業導向，制定營銷指引，創新專屬產品，提出前瞻性發展建議，主動向客戶提供碳金融、減排測算，環境效益測算等服務，不斷跟蹤企業綠色低碳轉型足跡。

戰略指導

本行圍繞能源安全、節能降耗減碳、可再生能源、基礎設施綠色升級、黃河流域生態保護和高質量發展、五水綜改等重點領域，制定《中原銀行支持河南省“十大戰略”三年行動計劃和服務方案》，將服務綠色低碳轉型納入重點領域，計劃三年內向綠色低碳轉型領域提供不低於 500 億元融資支持，不斷加大對河南省綠色低碳轉型的金融支持力度。

報告期內，本行制定出台《中原銀行綠色金融發展戰略規劃》《中原銀行綠色信貸授信指引》《中原銀行綠色信貸實施管理辦法》，以綠色可持續發展為導向，加大信貸投放、優化信貸結構、降低信貸成本，全力支持地方重大綠色項目開工建設。積極落實綠色發展戰略，明確節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級、綠色服務等重點支持領域及綠色金融業務准入要求，大力發展綠色經濟、低碳經濟和循環經濟領域授信業務。




綠色業務

本行加快綠色金融產品創新與實踐，積極探索碳配額質押貸款、清潔能源貸、汙廢處理貸、綠色技改貸、綠色供應鏈等創新業務品種，優化信貸規模保障、優先審查審批、優惠利率支持。截至報告期末，本行重點圍繞“三個一批”和“982”項目清單中綠色產業和綠色項目加大支持力度，累計完成綠色信貸投放 425 筆，金額合計 150.2 億元；綠色信貸餘額 271.3 億元，較年初增長 127.3 億元，增速 88.4%。



案例 中原銀行助力河南省清潔能源發展及傳統產業綠色升級

中原銀行服務能源企業低碳轉型的融資需求，全面支持河南省節能降碳、資源循環利用、能源改造等項目：

- 
 支持河南省 835 家重點用能單位的節能降碳技術升級改造項目。重點支持鄭州、開封、洛陽、新鄉、濮陽五大氫能裝備製造產業節點，支持氫能全產業鏈裝備製造產業打造。對發展前景較好、技術含量較高的綠色低碳產業，在項目建設、技術改造等方面給予貸款支持、供應鏈融資等經營周轉融資支持。
- 
 支持企業因地制宜發展水能、風能、太陽能、氫能、生物質能等可再生能源和清潔能源，優化能源結構，截至報告期末，累計為清潔能源產業提供 34.85 億元金融支持。
- 
 支持傳統產業綠色升級，為綠色城市公共交通業務、新能源汽車產業、產業園區綠色升級、危險廢物處理處置及資源化利用提供信貸支持，截至報告期末，累計為節能環保和清潔生產產業提供 87.06 億元信貸支持。



案例 中原銀行落地河南省內首單可持續發展掛鉤債，助力綠色金融發展

2022 年，中原銀行聯席主承銷的平頂山天安煤業股份有限公司 2022 年度第二期中期票據（可持續掛鉤 / 科創票據）順利發行，標誌著河南省首單綠色“可持續發展掛鉤”和“科創票據”複合品類的永續中票成功發行落地。債券發行規模 8 億元，通過特殊結構設計，將債券條款與發行人可持續發展目標相掛鉤，在為企業提供資金支持的同時，鎖定發行人公司整體的減排目標，敦促企業有計劃、有目標地實現可持續發展，同時鼓勵發行人將資金投向高新技術領域。

實施低碳綠色營運

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》等法規，統一思想，狠抓“四個服務”，推動“四個轉變”，在全行範圍內深植低碳環保理念。

在綠色文化方面，通過內外部培訓、專家講座、線上課堂等多種形式，全面開展綠色金融政策宣講，強化綠色低碳理念宣導，培養員工低碳綠色的辦公方式，塑造企業綠色文化，為低碳營運營造良好的環境和氛圍。

在綠色營運方面，宣導綠色辦公，推行視訊會議、集體辦公、減少電子設備待機消耗、實施辦公用品審批申領制度等系列措施，降低碳排放總量以及人均碳排放密度，努力降低自身營運對環境的負面影響。

05

員工責任

本行始終堅持以人為本，保護員工權益，傾聽員工心聲，注重員工培訓，攜手員工共同成長，建設新中原。

- 平等招聘合規僱傭
- 保障員工合法權益
- 助力發展提升素質
- 關愛員工健康安全





平等招聘合規僱傭

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，並以此為基礎持續規範僱傭程式，制定《中原銀行勞動合同制管理辦法》《中原銀行人員引進與招聘管理辦法》《中原銀行離職管理辦法》等政策制度，對招聘解僱、平等就業、嚴禁童工與強迫勞動等方面進行規範。定期檢討招聘慣例以避免童工及強製勞工，如果發生此類情況，將按照我國法律法規要求進行處理。本行堅決反對就業歧視，確保員工僱傭不受國籍、性別、民族、年齡、婚姻狀況、宗教信仰和文化背景的等相關因素的影響。報告期內，本行正式員工全部簽訂勞動合同，未發生童工或強迫勞動的情況。



保障員工合法權益

2022年，本行秉持“平穩過渡、統籌兼顧”和“員工為本、效益導向、績效掛鉤、兼顧公平”薪酬設計原則，制定下發《中原銀行員工薪酬管理辦法》《中原銀行福利體系管理辦法》，建立健全對外具有市場競爭力、對內具有公平性的薪酬體系。

在營銷人員薪酬方面，本行依託“為能力付薪、為責任付薪、為貢獻付薪”的理念設計薪酬結構，員工崗位越貼近市場，績效薪酬佔比越高，充分調動營銷人員工作積極性。在高級管理人員薪酬方面，依據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關規定，結合實際發展情況制定了高級管理人員考核和薪酬管理制度，實施市場化用人和薪酬體制。

此外，本行制定了《中原銀行績效薪酬延期支付與追索扣回管理辦法》，對造成風險或過失的員工實施績效薪酬延期支付。對造成重大過失者，追索扣回其相應期限內的績效薪酬，並止付所有未支付部分。

中原銀行薪酬福利體系一覽表

 <p>合理安排工作時間 實施帶薪休假</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《中原銀行員工請休假及考勤管理辦法》，確定員工工作時間，明確各類假期休假的具體規定。 鼓勵員工休年假，要求各部門合理協調安排員工分批休假，並延長年假使用期限至次年6月30日。對於確實無法完整享受年假的員工，根據應休未休假期天數給予相應補貼。
 <p>建立企業年金、補充醫療養老等福利體系</p>	<ul style="list-style-type: none"> 修訂《中原銀行補充醫療保障管理辦法》，建立全方位、多層面的醫療保障體系，實現團體商業保險、補充醫療保險項目全覆蓋，更好地滿足員工健康需求。 根據《企業年金辦法》《河南省地方國有金融企業年金管理辦法》，修訂《中原銀行企業年金管理辦法》，實現企業年金方案平穩過渡，保障員工的養老待遇水平。

助力發展提升素質

晉升和激勵

本行建立了“管理+專業”的雙通道職位序列體系，充分發揮員工的優勢，增加員工職業發展可能性。制定《中原銀行總行管理部門考核管理辦法》，將部門員工的績效薪酬與部門考核結果掛鉤，使員工成長和企業目標保持一致，培養員工團隊精神與集體榮譽感，充分發揮考核激勵約束作用。

員工培訓

本行持續加強人才隊伍儲備和建設，制定多元化、多層次的培訓體系。科學、規範管理培訓工作，修訂並下發《中原銀行新入行大學生培養管理辦法》《中原銀行員工培訓管理辦法》《中原銀行外部職業資格認證辦法》和《中原銀行內部培訓師管理辦法》，成立培訓中心，搭建培訓體系，開展關鍵人員能力提升項目，建設學習平台，促進員工隊伍理念融合、文化融合、業務融合。報告期內，本行總受訓員工比例達100%，全體員工總培訓時數達179萬小時。



案例 搭建線上學習平台

本行建立線上培訓平臺，2022年共開展超過700期線上培訓班，1,300多場線上平台支撐考試。線上課程採用動態管理方式，現有線上課程3,000餘門，2022年更新的新增課程達977門。全行有效用戶總人數1.9萬人，學習覆蓋率100%，學習總次數311萬次，學習總時長77萬小時。

案例 新人“啟航”培訓

中原銀行開展“啟航”校招大學生培養計劃，組織2022屆154名校招大學生參加新生訓練營，提升新員工對企業文化、經營理念的認同感，幫助新員工快速融入團隊。



案例 員工“轉型”培訓

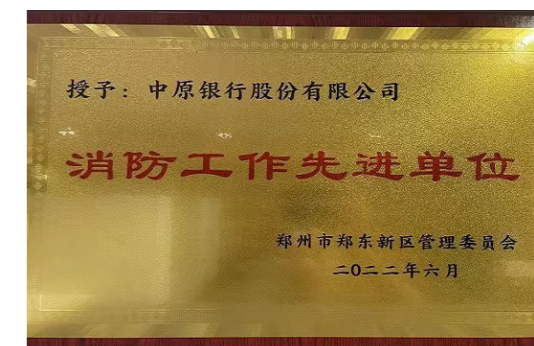
2022年5月25日，中原銀行吸收合併洛陽銀行、平頂山銀行、焦作中旅銀行，獲銀保監會批復。為加快員工融合，本行分層分批開辦轉型專題培訓，中高層管理人員等關鍵人群共600人開展參加培訓，以少數帶動多數，在全行掀起學習熱潮。



關愛員工健康安全

本行注重為員工提供安全的工作環境，保障員工避免職業性危害，組織開展安全宣傳，內容覆蓋消防、應急、救護等，強化安全工作經驗交流。定期開展應急演練和消防安全演習。持續保障員工職業健康與安全，為員工購買醫療保險，組織員工參加體檢、體育健身、心理輔導等活動。

本行重視人文關懷，持續關注員工訴求，宣導工作與生活平衡，開展豐富多彩的員工活動，提升員工幸福感、歸屬感、凝聚力。



案例 “獻禮新中原，全員來挑戰”

2022年7月-8月，本行組織開展“獻禮新中原，全員來挑戰”線上知識競賽活動，全行共計1.1萬餘人參與，累計參與場次281萬餘場，人均參與場次240餘場，人均參與時長4小時。通過本次活動，增強了員工對本行新理念、新業務、新文化的學習理解，加快了融合，營造了比學趕超、自主學習的良好氛圍。

06

社會責任

本行積極履行社會責任，不斷擴大普惠金融覆蓋面，進一步積極支援小微企業發展，創新產品的同時注重提升服務品質，持續關注教育、幫困等公益領域，組織慈善捐款、助學、幫扶助農等多種形式公益活動，助力實現共同富裕目標。

- 普惠金融
- 慈善捐贈
- 公益活動



普惠金融

本行堅守服務小微的定位，支持小微企業發展，擴大普惠金融覆蓋面。截至報告期末，本行累計發放普惠小微貸款 563 億元，業務餘額 762 億元，貸款加權平均利率 4.76%，涉農貸款餘額 1,480.40 億元、普惠型涉農貸款 133.80 億元，惠及 2,000 餘萬農民。



健全體制機制

為更加聚焦、專業地服務小微，2022 年本行設立普惠條線，牽頭全行小微企業、鄉村振興工作的開展。總行層面由小微客戶金融服務部統籌全行小微客戶服務工作，分行設置相應業務管理部門及專營團隊，總分協同，為客戶提供定制化產品和服務。截至報告期末，本行所轄 18 家分行和 3 家直屬支行均設置小微客戶金融服務部，負責區域內小微客群服務工作，成立 51 支小微專營團隊，建立了覆蓋全省 18 個市 90% 鄉鎮共計 7,246 家普惠金融服務站，打通普惠金融服務的“最後一公里”。

創新開發產品

持續開發普惠金融產品，推出“商易貸”“城市青年按揭貸”“專精特新貸”“豫農 E 貸”等特色信貸產品，打造中原銀行特色的普惠服務模式，拓寬金融服務覆蓋面。

聚焦“農業、農村、農民、農民工”四農客群提供綜合化服務，全力助力鄉村振興。推出鄉村振興產業普惠貸款，該產品可根據產業特色靈活配參，實現情境化獲客、批量上報，服務村集體經濟組織、新型農業經營主體、合作社、種養殖個體工商戶等客群。

探索“互聯網+農村金融”模式，推動產品下沉，推出農戶專屬貸款產品豫農 E 貸，對“兩無一有”農戶提供一次授信、隨借隨還、動態調整、循環使用，最高 10 萬元的信用貸款。自 2022 年 6 月上線以來，累計服務農戶 14,148 戶，貸款餘額 3.94 億。



- 制定小微企業“敢貸、願貸、能貸、會貸”實施細則，優化完善盡職免責制度，明確正負面清單，建立客觀量化的盡職免責認定標準，提升服務小微的意願、能力和可持續性。
- 針對困難企業建立“續貸、延期”機制，落實延期容缺制度，簡化申請流程，實現延期辦理線上化，明確續貸要求，對“經營未劣化、擔保不弱化、敞口不增加”的小微業務應續盡續。



- 完善總分普惠風險體系，在總行實現風險內嵌，建立專職審批團隊，統一風險偏好；在分行建立普惠風險中心，促進普惠業務全流程的專審、專放、專管、專收。



- 深入市場調研，與小微客戶充分溝通交流，了解客戶實際用款需求，對標同業進行產品設計改造；重視總對總渠道搭建、客戶及客戶經理的使用者回饋，逐步精簡操作流程，著力打造普惠產品的極致線上化體驗。



- 制定《小微授信業務管理辦法》，明確各崗位職責，建立總分支三級授信授權體系，落實獨立審批官制度，縮短決策流程，提高審批效率。

提升服務質效

本行強化薄弱環節金融支持，提升小微企業服務效率。響應關於小微企業紓困號召，先後出台《中原銀行授信業務延期還本付息工作方案》《小微業務差異化延期方案》等政策，建立容缺機制，增加延期貸款視頻申請方式，並實現延期流程線上化，簡化業務辦理流程，確保應延盡延。制定小微貸款階段性減息工作方案，以“應減盡減”的工作理念，對轄內 2.5 萬戶普惠小微客戶階段性減免貸款利息 0.75 億元。

案例 積極開發產品，提升業務質效

2022 年本行研發上線商易貸（企業）及商易貸（個人）兩款基礎通用產品，滿足小微客戶差異化金融需求。商易貸（個人）創新性引入政府融資擔保，擔保信息對接，線上批量獲客的同時緩釋業務風險。商易貸（企業）引入稅務資料，向足額納稅的小微企業提供信貸支持，線上申請、電子合同簽約、隨借隨還。截至報告期末，商易貸產品累計為小微客戶提供資金 13 億元。



截至報告期末，
商易貸產品累計為小微客戶提供資金

13 億元

以客戶為中心，回應需求變化，提升業務辦理實效。商易貸（企業）是本行首個通過線上電子合同簽約的對公貸款產品，流程簡化使簽約時長從平均 1-2 天縮短至 30 分鐘。



流程簡化
使簽約時長從平均 1-2 天縮短至

30 分鐘

案例 一點通（鄉村線上版）助力提升鄉村治理數字化水平

一點通（鄉村線上版）以服務“三農”為宗旨，解決村務治理難，村民辦事難、買賣難，金融機構授信難等痛點，提升鄉村治理數字化水平，構建“金融+非金融”惠農生態體系，補齊農村金融安全短板，切實推動農村金融服務的安全合規高質量發展。作為涵蓋農村金融、黨建、村務、生活、社交、電商等 6 大功能板塊的綜合服務管理平臺，努力構築政府鄉村治理數字化和村民生活管理便利性的橋樑，實現政府與基層的互動交流。通過一點通，本行已將服務拓展延伸到河南省農村各個角落，搭建農村線上信用體系，讓老百姓足不出戶就能享受到最放心、最便捷、最有保障的“金融+非金融”服務，賦能村民生產生活社交，最終構築成“政府鄉村治理數字化和村民智慧生活便捷化的橋樑”，為國家鄉村振興戰略落地持續注入數字動能。

慈善捐贈

黨的二十大報告明確指出：“引導、支持有意願有能力的企業、社會組織和個人積極參與公益慈善事業”。本行高度重視公益慈善事業，截至報告期末，慈善捐款總金額達 435.33 萬元。



截至報告期末，
慈善捐款總金額達

435.33 萬元

案例 中原銀行焦作分行捐資助學活動

2022 年，焦作分行捐贈 6.5 萬元愛心助學款，定向資助 13 名困難學生圓夢大學。除了給予物資幫扶外，焦作分行還注重精神層面幫扶困難學生，舉辦了 2022 年希望工程圓夢行動助學款發放座談會，圍繞大學生如何預防金融詐騙、在大學中如何做好職業規劃等方面與學生進行了座談交流，引導學生養成自尊自信、知恩感恩、自立自強的良好品質。這是焦作分行連續 11 年捐資助學，因在捐資助學中表現優秀，焦作分行被評為“2022 年希望工程圓夢行動愛心單位”。

公益活動

本行履行責任擔當，積極開展幫困助貧等各項公益活動，為實現鄉村振興共同富裕貢獻中原力量。

案例 責任擔當，精準服務助農紓困

2022 年冬季，河南省部分地區農產品出現銷售不暢的情況，中原銀行積極回應省政府號召，發起了《助農紓困倡議書》，各分行、縣域支行迅速對接地方政府、村兩委、種植大戶等，通過“以購代扶”方式促進蔬菜銷售，幫助農戶紓解滯銷難題。在鄭州新密，周口鹿邑、商水、扶溝，許昌襄城、南陽內鄉、安陽滑縣等地，助力菜農銷售 30 餘萬斤。

案例 多措并举 幫扶工作顯成效

本行堅決貫徹黨中央和省委省政府關於“三農”工作有關要求，踐行鄉村振興戰略，多次召開黨委會，專題研究全行幫扶工作，領導班子成員每年多次到幫扶村實地調研，協助解決幫扶工作難題，督促落實幫扶措施。從 2017 年起，連續選派三名中層骨幹到定點幫扶村任第一書記，通過擴大紅薯種植面積、發展鄉村旅遊、加強產業幫扶、開展技能培訓、落實普惠金融等方式紮實開展幫扶工作，助力幫扶村邁上鄉村振興快車道。採用“結對子”的方式，資助幫扶村貧困學生完成學業，積極履行社會責任擔當。

附錄

附錄 1 獨立審驗聲明

致中原銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「**中國節能皓信（香港）**」、「**我們**」）接受中原銀行股份有限公司（「**中原銀行**」）的委託，對中原銀行《2022 社會責任（ESG）報告》（「**《ESG 報告》**」）中披露的有關可持續發展的信息及數據執行獨立有限審驗工作（「**審驗工作**」）。

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

如本審驗聲明的中文版與英文版之間有任何抵觸或不相符之處，則請以中文版為準。

一、獨立性與能力

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

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

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

二、中原銀行的責任

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

三、審驗機構的責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS v3 向中原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中原銀行《ESG 報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

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

四、審驗範圍

- 審驗的範圍限於《ESG 報告》涵蓋的中原銀行總行、18 家分行及 3 家直屬支行的數據和信息，不包括中原銀行的供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；
- 採用 AA1000AS 類型 2 中度審驗等級用以評估中原銀行遵循 AA1000AS v3 闡明的四項 AA1000 審驗原則的性質和程度；
- 中原銀行與中國節能皓信（香港）達成了一致協議，選定了《ESG 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：
 - 反腐倡廉培訓參與董、監事人次
 - 報告期內客戶投訴數量
 - 全體員工總培訓時數
- 審驗的時間範圍僅限於 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日的資料，對於《ESG 報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在本次審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及審驗範圍乃基於並局限於中原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，將由中原銀行一併回覆。

五、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對中原銀行開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估中原銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 與中原銀行的可持續性管理、《ESG 報告》編製及提供有關信息的人員進行線上訪談 1；
- 審驗《ESG 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證據進行隨機抽樣檢查；
- 對選定的特定績效信息進行重新計算驗證；以及
- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作基於中原銀行提供予中國節能皓信（香港）的相關信息所作成之結論，並確保其所提供的信息是完整及準確的。

六、局限性

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

¹ 中國節能皓信（香港）與中原銀行雙方對訪談形式協商一致。

七、結論

針對 AA1000AS v3 中包括的包容性、實質性、回應性及影響性原則的審驗結論如下：

包容性

中原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，並了解其期望與關注重點。中原銀行亦透過此基礎充分考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響，並結合主要利益相關方的期望與中原銀行實際情況以制定政策與行動計劃。我們的專業意見認為，中原銀行遵循包容性原則。

實質性

中原銀行基於自身行業特點、法律法規要求、搭建 ESG 議題庫並開展了重要性議題評估，邀請主要利益相關方參與評估並收集了部分主要利益相關方的意見，透過合適的方法識別重要性議題。中原銀行亦在《ESG 報告》中披露重要性議題評估的方法、過程及結果。我們的專業意見認為，中原銀行遵循實質性原則。

回應性

中原銀行建立與利益相關方的溝通渠道，以了解其關注及期望，於日常運營中亦有對主要利益相關方提出的期望和詢問進行適時的回覆。同時，中原銀行透過《ESG 報告》披露了企業可持續發展戰略、管理體系、管理要點和主要利益相關方的參與活動，並就可持續發展相關的重大議題對主要利益相關方作出了回應。我們的專業意見認為，中原銀行遵循回應性原則。

影響性

中原銀行有於日常營運過程中考量、評估其所產生的影響，及認識到其對利益相關方產生的影響，從而在企業內進行相關的決策及落實相關的管理措施。我們的專業意見認為，中原銀行遵循影響性原則。

特定績效信息

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



2023 年 4 月 20 日
中國香港特別行政區

附錄 2 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 備註
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放資料。	2022 年 ESG 關鍵績效
關鍵績效指標 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（以每產量單位、每項設施計算）。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
關鍵績效指標 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）。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
關鍵績效指標 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）。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
關鍵績效指標 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。	環境責任
關鍵績效指標 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。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 備註
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	環境責任
關鍵績效指標 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）。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
關鍵績效指標 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。	本行致力於提升能源使用效率，實施一系列節能降耗舉措，具體見“環境責任”
關鍵績效指標 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。	本行用水來自市政自來水，在求取適用水源上沒有遇到問題。本行推崇節約用水，使用節水裝置，注重提升用水效率。
關鍵績效指標 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。	本行不是生產型企業。該指標不適用。
層面 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。	環境責任
關鍵績效指標 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。	環境責任

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 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。	環境責任
關鍵績效指標 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	環境責任
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	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： (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。	員工責任
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇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。	員工責任
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
關鍵績效指標 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。	員工責任
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	員工責任
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
層面 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。	員工責任
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工責任
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工責任

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
營運慣例		
層面 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。	治理責任 - 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	2022 年 ESG 關鍵績效 - 社會績效
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	治理責任 - 供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	治理責任 - 供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	治理責任 - 供應鏈管理
層面 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、標籤及隱私事宜及補救方法的： (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。	本行不是生產型企業，因此“健康與安全”不適用，其他關鍵詞內容參見客戶責任。 “相關法律及規例的資料”參見本報告經濟責任、客戶責任和環境責任。
關鍵績效指標 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。	本行不是生產型企業。該指標不適用。
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶責任
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障智慧財產權有關的慣例。	治理責任 - 智慧財產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	本行不是生產型企業。該指標不適用。
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	客戶責任
層面 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。	治理責任
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	治理責任
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	治理責任
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	治理責任
社區		
層面 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。	社會責任
關鍵績效指標 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）。	社會責任
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社會責任

附錄 3 全球報告倡議組織 GRI 標準索引

GRI 指標	相關解釋	相關章節
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於本行
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本行
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	報告說明
2-4	信息重述	報告說明
2-5	外部鑒證	報告說明
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	社會責任
2-7	員工	員工責任
2-8	員工之外的工作者	社會責任
管治		
2-9	管治架構和組成	治理責任
2-10	最高管治機構的提名和遴選	治理責任
2-11	最高管治機構的主席	治理責任
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	治理責任
2-13	為管理影響的責任授權	治理責任
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	治理責任
2-15	利益衝突	未涉及
2-16	重要關切問題的溝通	治理責任
2-17	最高管治機構的共同知識	治理責任
2-18	對最高管治機構的績效評估	治理責任
2-19	薪酬政策	未涉及
2-20	確定薪酬的程式	未涉及
2-21	年度總薪酬比率	未涉及
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
2-23	政策承諾	董事會聲明
2-24	融合政策承諾	未涉及
2-25	補救負面影響的程式	未涉及
2-26	尋求建議和提出關切的機制	未涉及
2-27	遵守法律法規	未涉及

GRI 指標	相關解釋	相關章節
2-28	協會的成員資格	未涉及
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	治理責任 - 社會責任管理
2-30	集體談判協定	未涉及
GRI3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	治理責任 - 社會責任管理
3-2	實質性議題清單	治理責任 - 社會責任管理
3-3	實質性議題的管理	治理責任 - 社會責任管理
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	經濟責任
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	未涉及
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	未涉及
201-4	政府給予的財政補貼	未涉及
GRI 202 市場表現 2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	員工責任
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	員工責任
GRI203: 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	經濟責任
203-2	重大間接經濟影響	經濟責任
GRI204 採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	治理責任
GRI205 反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	治理責任
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	治理責任
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	治理責任
GRI206 反競爭行為 2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	未涉及
GRI207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	未涉及
207-2	稅務治理、控制及風險管理	未涉及
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	治理責任 - 社會責任管理
207-4	國別報告	參見年報

GRI 指標	相關解釋	相關章節
GRI301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	未涉及
301-2	所用循環利用的進料	未涉及
301-3	再生產品及其包裝材料	未涉及
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
302-2	組織外部的能源消耗量	環境責任
302-3	能源強度	環境責任
302-4	降低能源消耗量	環境責任
302-5	降低產品和服務的能源需求量	環境責任
GRI 303 水資源和污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	未涉及
303-2	管理與排水相關的影響	未涉及
303-3	取水	未涉及
303-4	排水	未涉及
303-5	耗水	未涉及
GRI 304 生物多樣性 2016		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的營運點	未涉及
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	未涉及
304-3	受保護或經修復的棲息地	未涉及
304-4	受營運影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	未涉及
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
305-2	能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
305-3	其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
305-4	溫室氣體排放強度	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
305-5	溫室氣體減排量	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效

GRI 指標	相關解釋	相關章節
GRI 306 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	2022 年 ESG 關鍵績效 - 備註
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	2022 年 ESG 關鍵績效 - 備註
306-3	產生的廢棄物	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
306-4	從處置中轉移的廢棄物	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
306-5	進入處置的廢棄物	2022 年 ESG 關鍵績效 - 環境績效
GRI 308: 供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	治理責任 - 供應鏈管理
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	治理責任 - 供應鏈管理
GRI 401: 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	員工責任
401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	員工責任
401-3	育兒假	員工責任
GRI 402: 勞資關係 2016		
402-1	有關營運變更的最短通知期	未涉及
GRI 403: 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理体系	員工責任
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	員工責任
403-3	職業健康服務	員工責任
403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	員工責任
403-5	工作者職業健康安全培訓	員工責任
403-6	促進工作者健康	員工責任
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	員工責任
403-8	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	員工責任
403-9	工傷	員工責任
403-10	工作相關的健康問題	員工責任
GRI 404: 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	員工責任
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	員工責任
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	員工責任

附錄 4 讀者回饋表

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制工作，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回饋意見：

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路23號中科金座大廈
 電話：(86)0371-85519796
 傳真：(86) 0371-85519888
 郵箱：Dongjianban@zybank.com.cn

請您提出具體的回饋意見：

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、資料的清晰度、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. 您認為本報告本行所履行的治理責任的全面性如何？
 好 較好 一般 差
7. 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
8. 您認為本報告中需要改進的內容是
 經營 服務 環境 員工 社會
9. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：
10. 您對本行的社會責任工作和報告編制的意見和建議：

GRI 指標	相關解釋	相關章節
GRI 405: 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	員工責任
405-2	男女基本工資和報酬的比例	員工責任
GRI 406: 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	員工責任
GRI 407: 結社自由與集體談判 2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和供應商	未涉及
GRI 408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	未涉及
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	未涉及
GRI 410: 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程式方面培訓的安保人員	未涉及
GRI 411: 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	未涉及
GRI 413: 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	社會責任
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	社會責任
GRI 414: 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	治理責任 - 供應鏈管理
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	治理責任 - 供應鏈管理
GRI 415: 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	未涉及
GRI 416: 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	客戶責任
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	未涉及
GRI 417: 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	客戶責任
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未涉及
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	未涉及
GRI 418: 客戶隱私 2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	客戶責任



中原銀行股份有限公司

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路23號中科金座大廈

電話：(86)0371-85519796

傳真：(86) 0371-85519888

郵箱：Dongjianban@zybank.com.cn

