



2023 社會責任報告

H 股股份代碼：6196
A 股股份代碼：002936

CONTENTS

目錄



關於本報告	01
董事長致辭	03
公司概況	04
展望未來	54
獨立審驗聲明	55
《環境、社會及管治報告指引》內容索引	58
全球報告倡議組織《GRI 準則 2021》索引	62
讀者反饋	64

02 穩健前行，合規管理護航

● 公司治理	15
● 投資者溝通	18
● 內控合規	18

04 金融普惠，助推社會公平

● 助力民營小微企業	28
● 賦能鄉村發展	30
● 關注民生建設	30
● 關愛回饋社會	31

06 以人為本，攜手員工成長

● 保護員工權益	39
● 心系員工福祉	41
● 引領員工發展	43
● 推廣企業文化	45

01 責任治理，竭心持續發展

● 堅定責任理念	09
● 持續責任體系	10
● 強化責任溝通	11
● 重要性議題評估	13

03 金融初心，深耕地方經濟

● 助力區域發展	24
● 打造商貿物流銀行	25
● 市民管家	25
● 支持科創金融	26

05 至誠服務，升級客戶體驗

● 提質金融服務	33
● 保障客戶權益	34

07 金融向綠，守護生態未來

● 深化綠色金融	47
● 提升氣候韌性	48
● 推動低碳運營	49

關於本報告

鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」、「本行」、「我們」）欣然發佈 2023 年度社會責任報告（「本報告」），本報告闡述我們於 2023 年度的社會責任表現。通過本報告，我們希望以透明公開的方式披露本行在可持續發展道路上的願景、策略及實踐，以回應利益相關方對本行可持續發展管理的關注與期望。

報告時間

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間（「報告期」）。

報告週期

本行社會責任報告為年度報告，上一份報告於 2023 年 3 月發佈。

報告範圍

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

編制依據

本行遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（「《指引》」）以及參照《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——主板上市公司規範運作》中「社會責任」章節編制本報告。

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

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

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

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

◎ **一致性：**除非另行說明，本報告的披露統計方法與往年報告一致，以確保有意義之比較。

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

數據收集

本報告中涉及的財務數據來自本行按照中國企業會計準則和國際財務報告準則計算的 2023 年度財務報表，除特別注明，本報告涉及的財務數據按照前述準則計算結果並無差異。本行 2023 年度財務報表已經由會計師事務所審計。

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

如無特別說明，本報告所涉貨幣金額均以人民幣列示。

報告保證方式

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

發佈形式

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

編制單位

鄭州銀行董事會辦公室編制。

聯繫方式

 鄭州銀行董事會辦公室

 地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號

 郵編：450018

 郵箱：ir@zzbank.cn

 電話：+86-0371-67009199

 傳真：+86-0371-67009898

董事長致辭

新元肇啟，華章日新。

2023 年，是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年。這一年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的二十大精神，圍繞發展大局，始終心往一處想、勁往一處使，步調一致向前進，高質量發展邁出了堅實步伐。

胸懷「國之大者」，服務實體經濟行穩致遠。我們牢牢把握黨對金融工作集中統一領導要求，將黨建引領融入經營發展全過程。在扶持重點產業上持續用力，向省市七大產業集群、「28+20」重點產業鏈投放 63 億元，為「三個一批」、重大項目提供 82 億元資金支持；聚焦民營經濟金融服務，加大政策引導，構建差異化企業利率定價機制，降低民營企業融資成本，把更多金融資源配置到社會發展的重點領域和薄弱環節；成立綠色金融專班，推出七大方面 13 項措施，著力推進綠色金融發展上台階，為中國式現代化河南實踐貢獻金融力量。

秉承「創新求變」，推動高質量發展砥礪前行。我們充分發揮省委省政府確定的政策性科創金融運營主體作用，多措並舉提升服務質效。轉換內部經營機制，實施「六專」建設，增強發展內生動力；開闢多方協同路徑，加強銀政協同、探索投貸聯動、開展銀擔協作，護航科技型企業加速成長；打造全生命週期產品體系，推動科創金融產品創新；構建特色運營服務模式，打通產業鏈、人才鏈、技術鏈、資金鏈「四鏈」信息通道，為科技型企業提供除貸款投放外的全方位增值服務；錨定「兩個確保」、深入實施「十大戰略」，鄭州銀行不斷完善運營機制、加強產品創新，上下以奮發有為的精神狀態推進政策性科創金融扎實邁進，推動高質量發展再上新台階。

堅持「金融為民」，踐行普惠金融扎實推進。我們深度踐行金融工作的政治性、人民性，聚焦客戶多元化需求，堅持「上網下鄉進社區」、「廳堂店周加聯動」，做優網點、惠農、社區、線上、遠程銀行五大渠道；加強 AUM 配置，打造拳頭產品，優化產品定價，做實產品支撐；推行財富管戶制，場景建設配合特色活動，做深客戶經營；聚力小微企業發展，持續激發市場活力，優化產品模式，全力打造「零接觸」數字普惠產品；踐行鄉村振興，不斷拓新涉農金融服務主動性、創新性和便捷性，打通農村金融服務的「最後一公里」，全力保障和推進金融服務鄉村振興。

站在新時代的起點，鄭州銀行將立足本土開展特色化經營，深入推進核心業務轉型，以更加昂揚的姿態、更加優異的成績，走好新時代高質量發展的長征路，為高質量服務金融強國建設，貢獻更大「鄭銀」力量！

公司概況

公司簡介

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



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

截至報告期末，本行在職員工 5,329 人，機構營業網點 182 家，其中省內分行 14 家、支行 167 家（含總行營業部）、專營機構 1 家。本行發起成立了河南九鼎金融租賃股份有限公司，管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、新鄭、浚縣、確山 7 家村鎮銀行。全行資產規模 6,307.09 億元，增幅 6.63%；存款餘額 3,609.61 億元，增幅 6.89%；貸款總額 3,606.08 億元，增幅 8.97%；實現淨利潤 18.59 億元；不良貸款率 1.87%；撥備覆蓋率 174.87%；資本充足率 12.38%；符合監管要求。



榮譽獎項

獲獎時間	頒獎機構	所獲榮譽
2023年1月	鄭州市人民政府	「2020-2021 年度防範和處置非法集資工作先進單位」稱號
2023年1月	中央國債登記結算有限責任公司	「優秀金融債發行機構」稱號
2023年2月	中國金融網	「2022 金融機構社會責任特別貢獻獎」
2023年3月	亞洲金融合作聯盟	「凝聚貢獻獎」
2023年4月	金融時報社	「2022 年度最佳社會責任銀行」稱號
2023年6月	大眾證券報	「2023 年度社會責任「星」公司」稱號
2023年6月	河南日報社、河南省人民政府國有資產監督管理委員會、河南省地方金融監督管理局、河南省工業和信息化廳、河南省慈善聯合總會聯合	「2022 年河南省社會責任企業年度企業獎」
2023年12月	河南廣播電視台	「2023 年度「助力鄉村振興」卓越機構」稱號

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2023 年	2022 年
經濟績效	營業收入 ¹	人民幣億元	136.99	152.26
	淨利潤	人民幣億元	18.59	26.00
	基本每股收益 ²	人民幣元	0.15	0.16
	資產總額	人民幣億元	6,307.09	5,915.14
	存款總額	人民幣億元	3,609.61	3,377.08
	貸款總額	人民幣億元	3,606.08	3,309.21
	總資產收益率	%	0.30	0.45
	加權平均淨資產收益率	%	3.29	3.53
	不良貸款率	%	1.87	1.88
	撥備覆蓋率	%	174.87	165.73
	資本充足率	%	12.38	12.72

[1] 上表中營業收入按照國際財務報告準則計算；按照中國會計準則計算的 2023、2022 年年營業收入分別為 136.67 億元、151.01 億元。

[2] 報告期內，本行以資本公積向普通股股東每 10 股股份轉增 1 股股份，比較期的基本每股收益及稀釋每股收益均按照資本公積轉增股份後的股數重新計算。

指標類型	指標名稱	單位	2023 年	2022 年
社會績效	納稅總額	人民幣億元	20.54	22.62
	公益捐贈	人民幣萬元	81.50	110.50
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,602.67	1,546.03
	涉農貸款餘額	人民幣億元	822.39	808.71
	客戶滿意度	%	96.02	94.80
	客戶投訴辦結率	%	100	100
	員工總數	人	5,329	5,331
	女性員工比例	%	53.52	53.82
環境績效	綠色信貸餘額	人民幣億元	40.88	28.54
	個人電子銀行業務替代率	%	98.69	99.20
	總部辦公用電量	兆瓦時	10,956	11,710
	總部辦公用水量	噸	66,358	165,404
	總部天然氣使用量	兆瓦時	320.03	261.91

01 責任治理

竭心持續發展

- 堅定責任理念
- 持續責任體系
- 強化責任溝通
- 重要性議題評估



堅定責任理念

經營理念

- 規範經營
- 堅守誠信

責任理念

- 服務地方
- 立足中小
- 關注民生

戰略願景

打造區域
特色精品
銀行

使命

心金融，讓
生活更美好

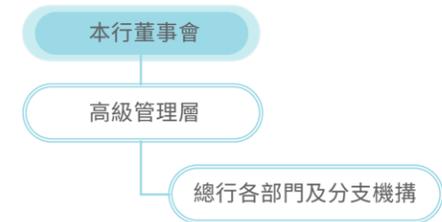
核心價值觀

- 敬畏心
- 事業心
- 求索心
- 利他心
- 責任心

持續責任體系

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

鄭州銀行社會責任推進機制



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

董事會 ESG 參與



重要性評估

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

工作內容



ESG 風險管理

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



ESG 目標管理

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

強化責任溝通

本行高度重視利益相關方關係管理，積極與各利益相關方建立多元化且及時的溝通渠道。我們致力於了解各利益相關方對我們的期望和需求，以便更好地制定行動計劃並及時回應他們的訴求。為此，我們考慮了「利益相關方對我們的影響」以及「我們對利益相關方的影響」，識別及釐定了包括股東及投資者、客戶、合作夥伴和員工等在內的主要的利益相關方。通過與這些利益相關方密切溝通與合作，我們不斷提升自身的 ESG 管理水平，追求與社會的和諧共贏和可持續發展。

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

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

重要性議題評估

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

報告期內，在綜合考慮主營業務及經營環境、經營策略以及主要利益相關方的情況等因素後，本行採用重要性議題回顧及審視的方式進行重要性議題評估工作，最終確定 13 項議題為報告期內的重要性議題。與 2022 年重要性議題相比，2023 年重要性議題在社會議題層面新增兩個重要性議題「消費者權益保護」、「科創金融」，在員工議題層面增加一個重要性議題「員工健康與安全」。

議題層面	重要性議題名稱
 產品服務議題	服務品質
	客戶投訴管理
 社會議題	扶持小微
	鄉村振興
	客戶隱私保護
	普惠金融
	消費者權益保護
	科創金融
 員工議題	員工健康與安全
 管治議題	經濟表現
	金融風險防控
	合規經營
	反貪污 / 賄賂 / 欺詐 / 洗黑錢

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

02 穩健前行

合規管理護航

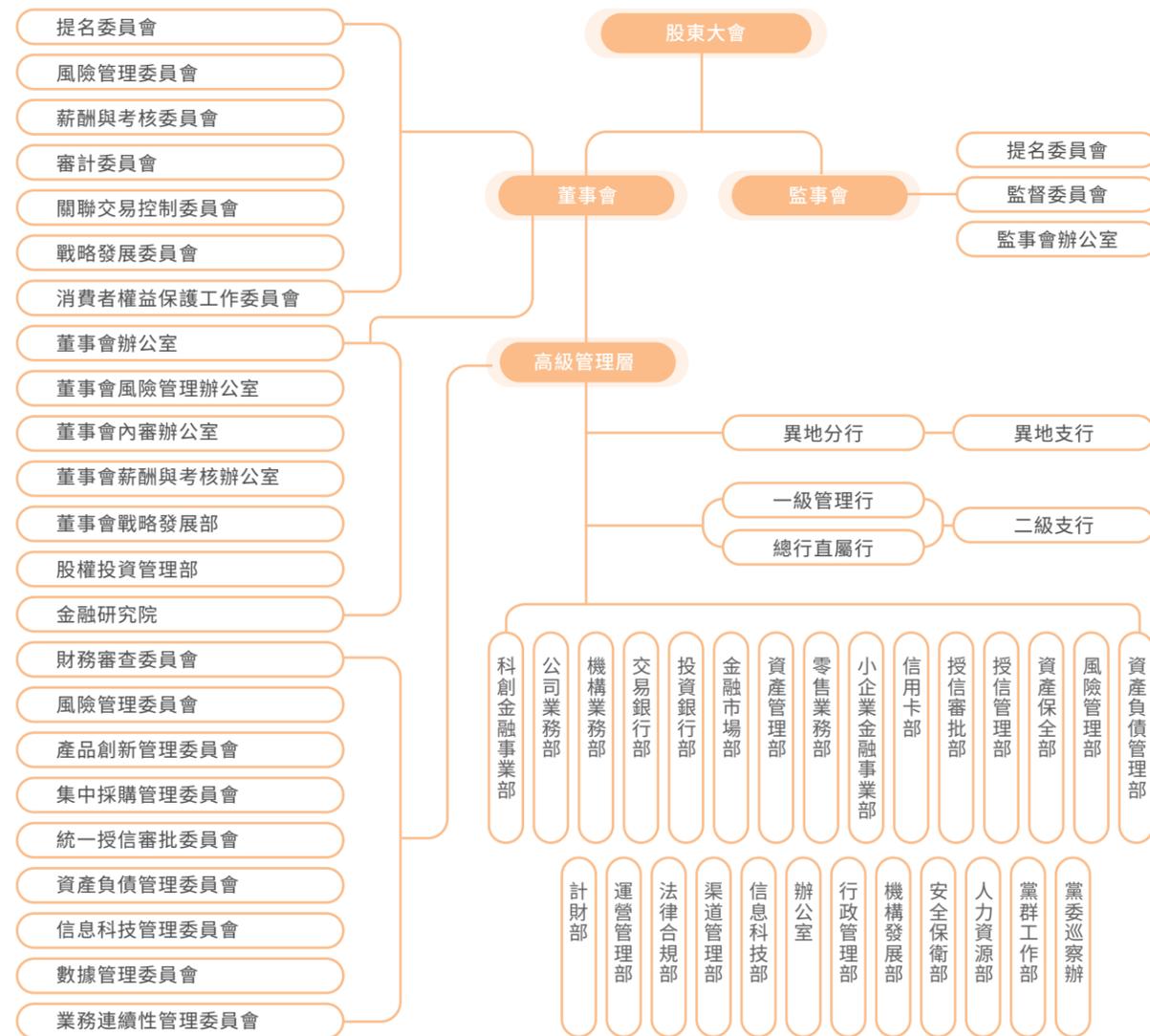
-  公司治理
-  投資者溝通
-  內控合規



公司治理

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

組織架構



注：報告期內，根據工作需要，原高級管理層責任認定追究委員會已撤銷。

股東大會

股東大會由全體股東組成，依法行使職權。報告期內，本行召開股東週年大會 1 次、臨時股東大會 1 次、A 股類別股東大會 1 次及 H 股類別股東大會 1 次，審議通過或聽取了包括董事會年度工作報告、監事會年度工作報告、年度利潤分配及資本公積轉增股份預案等共 20 項議案。

董事會

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

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

報告期內，本行共召開 10 次董事會會議，審議通過了包括董事會年度工作報告、財務決算情況報告、年度利潤分配及資本公積轉增股份預案、選舉董事長等 64 項重要議案。

截至報告期末，本行董事會成員如下：

姓名	職務
趙飛先生	董事長、執行董事
王丹女士	非執行董事
劉炳恒先生	非執行董事
王世豪先生	非執行董事
李燕燕女士	獨立非執行董事
李小建先生	獨立非執行董事
宋科先生	獨立非執行董事
李淑賢女士	獨立非執行董事

報告期內，本行董事積極參加了監管機構組織舉行的各項培訓。培訓有助於提升本行董事在政治經濟形勢、監管政策、行業趨勢、經營管理等方面的分析研判等管理能力，為本行經營發展提出更多建設性的意見和建議創造環境和條件。



<<< 董監高培訓 >>>

監事會

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

本行監事會成員具有足夠的專業性和獨立性，確保有效發揮監督職能。報告期內，本行共召開 6 次監事會會議，審議通過了包括監事會年度工作報告、監事會專門委員會年度工作報告、年度利潤分配及資本公積轉增股份預案、內部控制自我評價報告等 21 項重要議案。

高級管理層

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

投資者溝通

信息披露

本行按照中國證監會、國家金融監督管理總局以及深交所、聯交所相關規定，制定了完備的信息披露管理制度體系，依法合規開展信息披露工作，不斷規範信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露質量，確保信息披露真實、準確、完整、及時。本行以投資者需求為導向，真實披露本行的經營情況、重大事件，確保投資者充分獲取對投資決策有重大影響的信息。報告期內，本行在深交所及聯交所共披露各類公告 198 項。

投資者關係管理

本行通過多渠道與投資者保持溝通，傾聽投資者的聲音。報告期內，本行召開 2022 年度業績網上說明會，積極與投資者互動交流，認真回答投資者問題；利用「互動易」網絡平台等渠道，與投資者進行日常互動，積極回覆平台投資者問題 30 條，及時回應投資者的關切；日常通過接聽投資者來電等方式持續加強投資者關係管理。

內控合規

風險防控

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

一道防線

業務經辦部門為主體，在業務環節或者風險管理環節中直接、主動管理

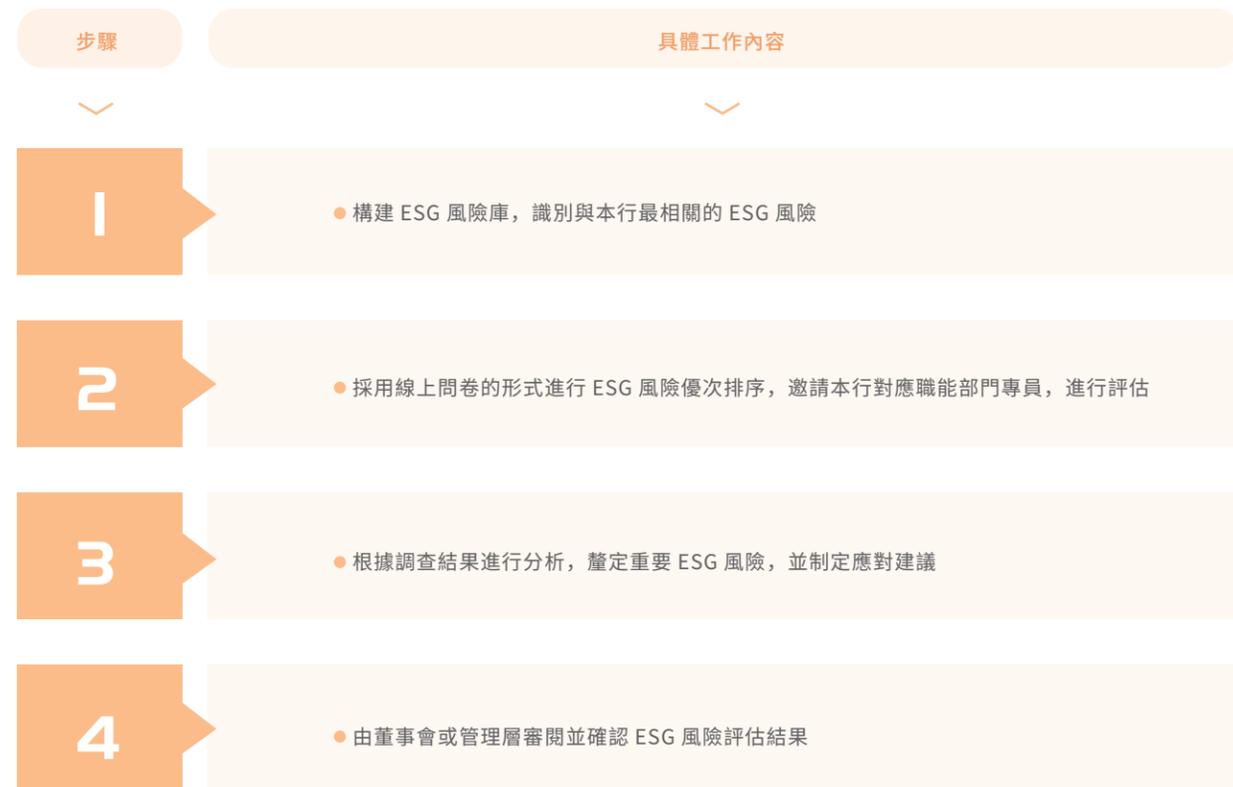
二道防線

業務管理部門、風險管理部門和合規部門為主體，負責政策、制度設計及制定以及對一道防線的監督和督促

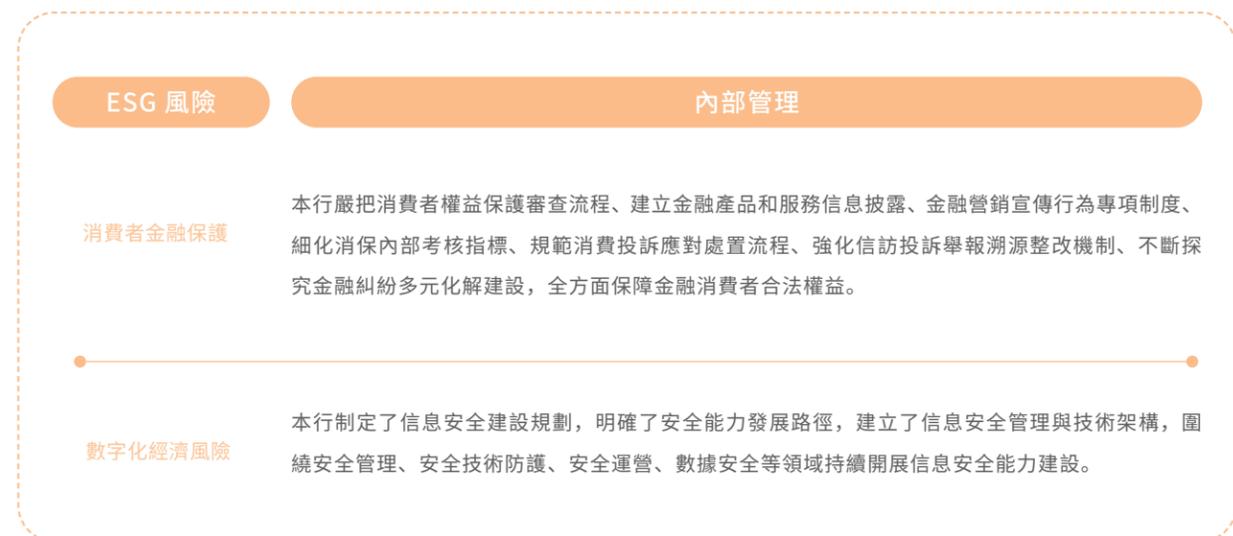
三道防線

審計、監察等部門為主體，負責內部審計，督促一、二道防線盡職履責

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



經過上述流程，本行最終評估出重要 ESG 風險，針對識別出的 ESG 風險，本行審視內部管理差距，並持續管理和改善。



合規經營

本行積極推進合規建設，持續完善嚴密的制度執行和監督機制，為依法合規運營提供保障。報告期內，本行定期制定統領全年合規工作的年度合規風險管理計劃，梳理、優化和精簡制度及流程，並對關鍵控制措施的有效性開展風險識別評估和採取改進措施。此外，本行加強監控內控運行的有效性，並協同配合開展內控合規檢查，提升監督檢查工作質效。

本行加強合規文化建設，持續營造合規文化氛圍，不斷提升全員內控合規意識。報告期內，本行開展「自律合規促進年」活動，活動內容包括「合規微課堂」視頻徵集、法律合規知識競賽、合規文化徵文等。此外，本行組織簽訂崗位責任書，並進行內控合規系列培訓。



<<< 「合規微課堂」活動視頻 >>>

反腐倡廉

本行嚴格落實反腐倡廉工作要求，嚴格遵守《中國共產黨紀律處分條例》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，制定《鄭州銀行合規風險管理辦法》《鄭州銀行一般違規問題追責問責管理辦法》等相關內部制度。本行已經實現了紀檢監察體制改革，鄭州市紀委監委在本行設立派駐紀檢監察組，本行積極配合駐行紀檢監察組履行政治監督職責。報告期內，本行並未發生任何對本行或在職員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

本行成立總行責任認定追究工作領導小組和責任認定追究辦公室，完善全問責工作機制和問責管理制度；修訂員工行為相關管理辦法，加強黨員幹部管理自覺，加強對黨員幹部的日常監督管理；推進懲治和預防腐敗體系建設，並逐級簽訂全面從嚴治黨目標責任書，推動全面從嚴治黨和案防工作目標主體責任。

本行重視廉潔教育培訓，在日常中營造良好的廉潔氛圍，提升董事會、管理層和員工對貪污腐敗的警惕性和敏感性。本行通過在鼎學苑平台開展專項培訓及考試，要求全體員工參加，參與人數超過五千人次。未來，本行將進一步加大對董事和員工的培訓力度，不斷推進本行反腐倡廉工作，持續提升廉潔意識。

本行召開以案促改專題民主生活會

2023年5月，本行召開以案促改專題民主生活會。會議要求各級機構重視班子政治建設，持續提升內部管理，堅定信心敢於攻堅克難，並要求加強對各級機構的領導班子的監督，認真抓好基層幹部員工的學習教育。

本行主動接受社會、媒體和員工的監督，公佈了官網信訪舉報信箱、電話、行長信箱等溝通渠道。本行指定專門部門協同建立內部舉報機制，對黨員幹部違反黨紀政紀行為、員工違法違規及異常行為、案件線索等開展調查、處理，並對舉報人實施保護。

反洗錢

本行致力於為金融市場的健康發展保駕護航。本行建立健全反洗錢內控制度體系，完善優化洗錢風險管理架構，明確各層級的職責，建立了自上而下、分工明確的洗錢風險管理架構和分層把關、層層負責的運行機制。

報告期內，本行多措並舉開展反洗錢活動：

- 修訂《鄭州銀行反洗錢和反恐怖融資管理基本制度》《鄭州銀行洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法》等內控制度，不斷完善本行洗錢風險管理文化建設目標、洗錢風險管理策略、洗錢風險管理政策和程序。
- 持續做好客戶身份識別，大額交易和可疑交易報告以及反洗錢名單監控等工作，優化可疑交易自主監測模型，升級客戶洗錢風險等級評定、名單監控、反洗錢信息安全保密等功能。
- 加強反洗錢工作監督指導，協同各部門間、分支機構間上下聯動、聯防聯控，提升洗錢風險管理質效。
- 遵循「不同對象、不同方式、不同層次、不同內容」原則有序開展反洗錢培訓，全面提升本行員工的反洗錢專業知識及能力。
- 積極開展反洗錢宣傳活動，通過多種渠道全方位開展宣傳，不斷增強本行員工和社會公眾反洗錢意識。

尊重知識產權

為加強對商標、專利及域名的註冊、使用和維護，以及加強對字體、圖片、軟件版權保護等方面的知識產權管理，本行制定《鄭州銀行知識產權事務管理辦法》，對本行商標、軟件著作權、專利等註冊申請事項實施動態監管。本行明確了在知識產權方面的權利和義務，既保護本行的合法權益，且不對其他知識產權所屬方的權利造成侵犯，保證本行知識產權管理工作的信息監測及優先處置。報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件。

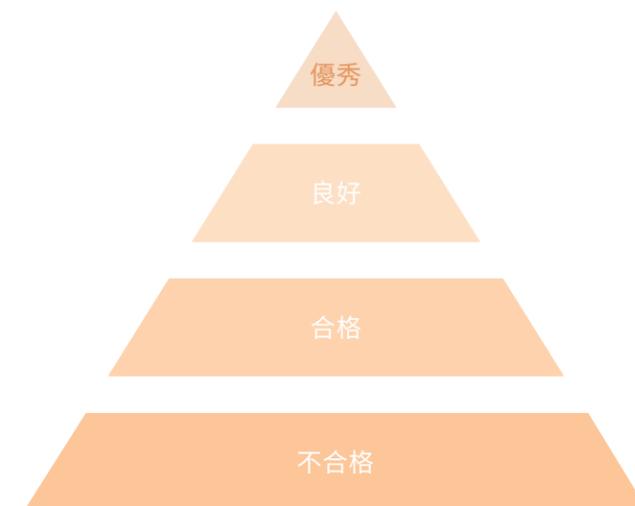
完善供應鏈管理

本行採購遵循公開、公平、公正的原則，設立外部採購標準與程序，制定《鄭州銀行集中採購管理辦法》等內部政策，對採購活動進行規範和監督。本行針對所有供應商採用相同的管理政策及制度。

本行已建立集中採購供應商庫，遵循公平公正、互信互惠、廉潔合規的原則，對入庫供應商進行資格審查和履約評價，並對供應商的環境及社會責任表現進行監控與評估，降低可能存在的環境及社會風險。

在集中採購供應商准入階段，本行對供應商准入開展資格審查。本行每年度開展一次集中採購供應商履約評價，供應商評價結果分為優秀、良好、合格、不合格四個等級，並與供應商進行溝通和反饋，對供應商實行差異化管理。對於評定等級為不合格的供應商，屬於入圍供應商的，不再向其分配採購訂單；不屬於入圍供應商的，取消其參與本行下次採購項目的資格。針對尚處於採購項目執行期內的情況，本行通過書面或約談等方式要求供應商限期整改，如對方未整改或整改後仍未達到要求的，本行將按其性質和嚴重程度對應給予處理措施，措施包括警告、納入供應商黑名單、禁入。

同時，本行優先使用綠色節能環保產品，以推動綠色採購。本行主要供應商涵蓋科技系統及硬件、前台設備、辦公設備、諮詢服務、媒體等領域。截至報告期末，本行主要供應商308家，其中，河南省內113家，河南省外195家。



<<< 評價結果分為四個等級 >>>

03 金融初心

深耕地方經濟

- 助力區域發展
- 打造商貿物流銀行
- 市民管家
- 支持科創金融

助力區域發展

本行堅持專注主業，服務實體，緊跟國家戰略部署，促進區域經濟全面可持續發展。本行圍繞深入推進「十大戰略」等省市重大戰略，積極落實穩經濟大盤各項政策措施；持續強化對區域重大戰略的服務支撐，全面助力「兩新一重」、綠色發展、普惠小微等重點領域和重點行業高質量發展。

2023 年支持區域經濟發展



支持鄭州航空港經濟綜合
實驗區建設貸款餘額

45.07 億元



支持鄭洛新國家自主創新
示範區建設貸款餘額

97.87 億元



支持河南自貿區建設
貸款餘額

200.41 億元

本行與某科技集團簽訂銀企戰略合作協議

某科技集團是經河南省委、省政府批准成立的公益類科技型重要骨幹企業，是實體經濟的優秀代表和能源資源安全的樞紐企業。2023年8月8日，本行與某科技集團順利簽訂戰略合作協議。根據合作協議，本行將圍繞該公司兩大主業、九大板塊業務提供綜合性金融服務，共同打造銀企合作新高地。

打造商貿物流銀行

鄭州作為河南省的省會，是「連通境內外、輻射東中西」的綜合交通樞紐，地處全國「兩橫三縱」城市化戰略格局中，陸橋信道和京廣信道的交匯區域，交通物流發達。本行作為厚植鄭州的本土銀行，立足河南打造創新高地、推動產業升級、建設物流樞紐的發展要求，以「金融服務綜合化」、「綜合服務平台化」、「平台服務生態化」、「物流金融專業化」為指引，積極順應行業新業態，以科學構建信息化服務平台，為更好地紮根地方、助力地方經濟發展、服務客戶貢獻力量。

市民管家

報告期內，本行圍繞「區域特色精品銀行」的戰略願景，積極夯實「精品市民銀行」的特色定位，從市民日常生活中的本質需求出發，圍繞衣、食、住、行、娛等各個領域，完善金融便民服務功能，更好塑造「市民管家」角色。截至報告期末，本行個人存款總額 1,686.43 億元，較上年末增加 275.80 億元，增幅 19.55%；本行個人貸款總額 841.47 億元，較上年末增加 28.30 億元，增幅 3.48%；累計發行借記卡 782.76 萬張，較上年末增加 41.57 萬張（含電子賬戶）；累計發行商鼎信用卡 72.47 萬張，當年消費金額為 198.05 億元。

截至報告期末



本行個人存款總額
1,686.43 億元



個人貸款總額
841.47 億元



累計發行借記卡 **782.76** 萬張
累計發行商鼎信用卡 **72.47** 萬張

為切實做好新市民客戶群體的金融服務工作，本行創新金融產品、優化申請和審批流程、並讓利於民。報告期內，本行推出新市民專屬的零存整取儲蓄產品 - 心約存，滿足新市民客群儲蓄需求。本行通過打磨申請流程、優化審批政策等手段，讓市民感受到更好的消費金融服務，並推出利率優惠活動，讓利於民，使居民在裝修、購車等多種消費場景下享受較低利率的消費金融支持。

本行持續優化老年群體服務，為其更周全、更貼心、更直接的便利化金融服務。報告期內，本行持續為老年客戶提供紙質憑證辦理業務，尊重老年人日常習慣，確保老年客戶能夠清晰瀏覽賬戶信息。針對身患重病、行動不便、無自理能力的老年客戶群體，本行結合實際情況，提供綠色通道或上門服務等差異化適老服務。基於老年客戶群體低風險、本息有保障的偏好需求，本行為其提供多樣化的儲蓄產品選擇。本行高度重視並妥善應對老年人儲蓄類業務相關輿情、諮詢和投訴，持續提升老年人對本行金融服務的滿意感和幸福感。

支持科創金融

科創企業是推動創新發展的重要力量，城商行是支持地方中小科創型企業發展壯大的重要金融力量。作為河南省委省政府選定的地方政策性科創金融運營主體，本行充分踐行河南省地方政策性科創金融運營主體使命擔當，將政策性科創金融戰略確定為鄭州銀行首要戰略。截至報告期末，本行政策性科創金融貸款餘額 334.03 億元，較上年末新增 93.43 億元，增幅 38.83%；「專精特新貸」、「科技貸」、「鄭科貸」等產品貸款餘額 46.69 億元，較上年末新增 13.45 億元，增幅 40.46%。

報告期內，通過多項舉措，本行不斷提升服務質效，打造政策性科創金融特色品牌：

- 轉換內部經營機制。本行實施「六專」建設持續強化頂層佈局，增強發展內生動力。
- 開闢多方協同路徑。本行加強銀政協同；與產業引導基金、股權投資機構開展合作，滿足科技型企業多元化融資需求；與政府性擔保機構開展協作，幫助種子期、初創期科技型企業加速成長。
- 打造全生命週期產品體系。本行面向初創期科技型企業推出「科技人才貸」和「認股權貸」，成長期推出「科技貸」「鄭科貸」「知識產權質押貸」，成熟期推出「專精特新貸」「研發貸」，針對壯大期企業提供「上市貸」。
- 構建特色運營服務模式。本行打造政策性科創金融綜合服務平台，圍繞產業鏈、人才鏈、技術鏈、資金鏈，採取舉措並構建機制，打通信息通道，為產業鏈內及上下游科技型企業客戶提供除貸款投放外的全方位增值服務。

本行獲評「科技貸」業務優秀合作銀行

在 2023 年河南省科技廳公佈的河南省科技金融「科技貸」業務合作銀行和專業機構績效評價結果中，本行獲評 2022 年度「科技貸」業務優秀合作銀行。近年來，本行持續加強對省內各類創新主體的金融支持，着力推動全省科技產業高質量發展。

04 金融普惠

助推社會公平

- 助力民營小微企業
- 賦能鄉村發展
- 關注民生建設
- 關愛回饋社會

助力民營小微企業

支持民營經濟

民營經濟是中國高質量發展的重要基礎，是推動中國全面建成社會主義現代化強國、實現第二個百年奮鬥目標的重要力量。本行持續優化服務民營經濟發展的機制，加大服務民營企業投入力度，扶持民營企業發展壯大。截至報告期末，本行民營企業貸款餘額 1,143.11 億。



本行民營企業貸款餘額

1,143.11 億元

報告期間，本行積極行動，全方位增強對民營企業的扶持力度。本行對民營企業和小微企業給予 FTP（內部資金轉移定價）政策優惠，鼓勵分支機構加大民營及普惠小微貸款投放力度。本行加大供應鏈金融支持，聚焦醫院、物流等民生相關行業，為核心企業上下游中小微企業提供鄭好付、商互贏、醫鼎通等創新金融產品；針對民營企業收付款、線上平台建設等場景需求，提供量身定制的場景金融服務，幫助民營企業快速搭建線上化平台，降低企業系統建設成本。此外，本行還運用金融科技手段發展互聯網貸款業務，積極參與信用信息共享機制和平台對接，上線多款信貸產品，提升普惠金融業務覆蓋面。

本行幫助某車輛部件有限公司減免息費

某車輛部件有限公司銷售模式為訂單式生產，公司需墊付前期生產材料款，由於疫情，停工期間無收入來源，公司資金周轉受到嚴重衝擊，本行安排人員到企業進行實地走訪，了解企業遇到的困難後，積極主動為客戶申請減免息費，全力支持企業復工復產幫助企業渡過難關並得到了企業認可。

扶持小微企業

近年來，圍繞成為小微企業金融服務專家的願景，本行走出了一條具有區域特色的普惠金融之路。本行始終堅持以服務小微企業為己任，不斷提升小微金融服務質效。

報告期間，本行制定《鄭州銀行小微（個人經營）特色客群業務管理細則》，更好地支持實體經濟發展，服務本省特色客群。本行進一步優化《鄭州銀行汽車貸款管理細則》《鄭州銀行小微企業經營性貸款管理辦法》等制度，拓展汽車貸款業務場景，進一步促進業務發展。此外，本行加強落實民營小微信貸盡職免責制度，通過制定《鄭州銀行小微（個人）授信業務盡職評價及責任認定實施細則》，明確責任免除情形和小微貸款的不良容忍度。



針對小微企業的需求與特徵，本行持續開發客制化創新信貸產品及服務。報告期內，本行持續迭代優化小微重點產品房 e 融、助業貸、E 采貸、E 稅融等業務，為客戶提供更便捷的融資服務；加大對省內特色小微客群的支持，梳理全省特色小微客群 33 個，投放金額 1.02 億元；啟動「鄭州銀行普惠金融服務港灣建設」工作，截至報告期末，本行已建成普惠金融服務港灣 21 個；扎實開展市場調研，持續推進「走萬企、提信心、優服務」工作，解決小微企業融資過程中各種問題。截至報告期末，本行小微企業貸款餘額為 1,602.67 億元，較年初增長 56.64 億元，增速 3.66%；小微企業貸款戶數 68,834 戶，較年初增加 1,260 戶。本行普惠小微貸款餘額 499.6 億元，較年初增長 56.68 億元，較年初增速 12.8%。

本行加大對河南省特色小微客群的金融支持

截止 2023 年末，本行梳理全省特色小微客群 33 個，重點支持了 5 個特色客群，其中辣椒產業是河南某縣特色產業之一，每年 9 月至次年 5 月之間的辣椒交易旺季，辣椒經營戶有大量的資金需求。為滿足某縣各類辣椒經營主體的融資需求，本行針對某縣從事辣椒批發、銷售、存儲、加工的小微企業及個體工商戶，設計「某縣辣椒特色客群方案」，成立專業服務團隊，加大走訪對接，為辣椒經營主體提供高效、便捷的融資服務。

▼ 線下產品

- 房 e 融 - 經營
- E 采貸
- 科技貸
- 鄭科貸
- 專精特新貸
- 簡單貸
- 助業貸
- 對公流動資金貸款
- 個人生產經營性貸款
- 創業擔保貸

▼ 線上產品

- E 稅融（企業版）
- 微業貸
- 惠商貸

賦能鄉村發展

作為一家根植於農業大省的金融機構，本行深耕鄉村金融戰略，積極響應金融助力鄉村振興號召，加快設立農村普惠金融支付服務點，持續深化多元服務場景建設，加強農村金融產品供給，為農村居民提供安全、可靠、便捷的金融服務。

報告期內，本行優化手機銀行「鄉村振興版」功能，聚焦農村客戶面對面金融服務較難獲取及智能設備運用難等難題，提供線上主動服務和多元化互動方式；充分分析農村地區客戶群體使用習慣，合理分配版面要素；向農村客群薄弱知識群體推送征信宣傳、防範電信詐騙、個人金融信息保護等知識與政策，逐步彌合農村地區「數字鴻溝」。此外，本行持續優化農村普惠金融支付服務點效能，開展「惠農站點+」場景建設，豐富農村居民用卡環境。

金融活水助力鄉村振興。本行持續運用自身金融資源，加大對涉農信貸的支持力度。報告期內，本行建立涉農信貸差異化績效指標，有力推進涉農信貸營銷工作；加強 FTP 支持涉農領域投放，鼓勵分支機構加大涉農貸款投放力度；加大涉農信貸產品創新，面向河南省內各類新型農業主體提供專項信貸融資貸款產品「鄉村振興貸」，滿足涉農業務的個性化需求。截至報告期末，本行涉農貸款餘額 822.39 億元，較年初增加 13.68 億元。



<<< 本行志願服務進百村活動 >>>

關注民生建設

本行積極支持區域基礎設施建設，圍繞創新驅動能力提升、新基建、新型城鎮化、重大基礎設施、產業轉型升級、生態環保、民生和社會事業等領域，聚焦省市重點項目，持續提供金融保障。

本行圍繞省、市「十四五」城市更新和城鄉人居環境建設規劃，積極支持街區建設和老舊小區改造，持續為城市供水、燃氣、熱力、污水處理、電力等基礎設施建設提供金融服務。

本行支持駐馬店市某公司農村飲水安全鞏固提升項目建設

駐馬店市某公司計劃在駐馬店市某區農村開展農村飲水安全鞏固提升項目建設，項目建成後將在區域內採用統一聯網供水，並進一步完善供水系統。該項目可覆蓋 130 個行政村 36.94 萬人口。報告期內，本行向該公司提供授信 24,000 萬元，專項用於支持該地區飲水安全鞏固提升項目建設。

關愛回饋社會

本行不忘初心，牢記回饋社會的使命，通過開展公益慈善活動等方式，大力支持民生保障和社會福利事業，與社會共同進步，傳遞感恩和關愛。在以「攜手參與慈善 共創美好生活」為主題的第十六個「鄭州慈善日」暨捐贈活動儀式中，本行向鄭州慈善總會捐款 80 萬元。



<<< 本行向鄭州慈善總會捐款 80 萬元 >>>

本行通過勞動者愛心驛站提供便民活動

本行充分發揮 69 家分支行戶外勞動者愛心驛站的工會陣地作用，結合實際為戶外勞動者提供熱水供應、避寒取暖、手機充電等便民服務。



本行開展「勞模送醫下鄉」義診活動

2023 年 4 月，本行邀請心血管病醫院專家到基層村組織開展「勞模送醫下鄉」義診活動，為村民提供暖心健康服務。



05 至誠服務

升級客戶體驗

● 提質金融服務

● 保障客戶權益



提質金融服務

加強金融創新

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

報告期內，本行着力提升創新質效，持續推動各項創新舉措落地實施。

營造氛圍，在文化重塑方面先行先試；學習同業，創立「品新論金」創新期刊；圍繞新技術賦能業務場景以及零售業務新模式徵集員工創意；在創新積分中增加「能量吧」積分獎勵，激勵員工發聲。

優化流程，在創新項目審批流程中開展了細化風險評審、啟動技術評審、探索聯合評審等工作模式。

重塑隊伍，成立了 5 個科技業務融合的敏捷創研小組，每個小組設立產品研發崗和客戶需求崗，共同發掘業務創新的突破點。

本行打造財資管理雲平台

本行打造全客群、多版本、一站式的財資管理雲平台，依託多樣化的數智金融服務滿足企業在不同發展階段的需求，助力企業低成本快速開啟數字化轉型，實現降本增效及價值創造。該平台以客戶體驗為中心，以價值創造為導向，打造了十二大重點功能，為企業提供一套智能友好、穿透可視、功能強大、安全可靠的資金管理平台。同時，集成本行「雲商」線上供應鏈金融平台，為企業提供一站式的「財資 + 融資」綜合金融服務。



推動數字化服務

本行以高質量發展戰略為指引，以科技創新為引領，打造優質服務團隊，密切關注客戶需求，不斷提升服務的質量以及效益，給予客戶最佳的體驗。

報告期內，本行持續優化和豐富手機銀行服務。不斷開展交易流程優化，提升客戶體驗；多次更新老年版、商戶版、鄉村版等手機銀行版本，為客戶提供差異化專屬服務。截至報告期末，本行個人手機銀行累計簽約客戶數 324.71 萬戶，交易筆數同比增長 15.38%。同時，本行深化線下智能服務建設，依託網點智能設備，不斷推動業務辦理線上化、智能化。截至報告期末，共佈放設備 1,400 餘台，實現了賬戶管理、電子銀行、財富管理等多項業務辦理，為客戶提供方便、快捷、高效的網點服務。

本行持續開展優質的客戶服務工作，95097 客服熱線提供服務 117.23 萬次，客戶滿意度達 99.55%，其中服務 60 周歲（含）以上的老年客戶 5.64 萬次；同時，通過文本信息和視頻語音等方式，開展智能化客戶服務 78.82 萬人次，提升客戶服務覆蓋面。

銀行函證數字化集中化處理見成效

本行實施銀行函證的數字化、集中化處理，運用區塊鏈技術、大數據智能採集、智能分析和可視化等新技術，支持從會計師事務所發函、被審計單位授權等 5 大環節的線上化，實現回函標準統一化、流程化和專業化。報告期內，共集中處理紙質函證 9,715 筆，並啟動與中銀協數字函證平台的對接，進一步提升函證平台數字化應用範圍。

保障客戶權益

本行高度重視消費者權益保護工作，始終踐行「金融為民」理念，持續完善消費者權益保護工作管理體系及體制機制建設，將消費者權益保護要求貫穿業務流程各環節，多措並舉保障消費者合法權益，不斷提升金融消費者的認可度和滿意度。

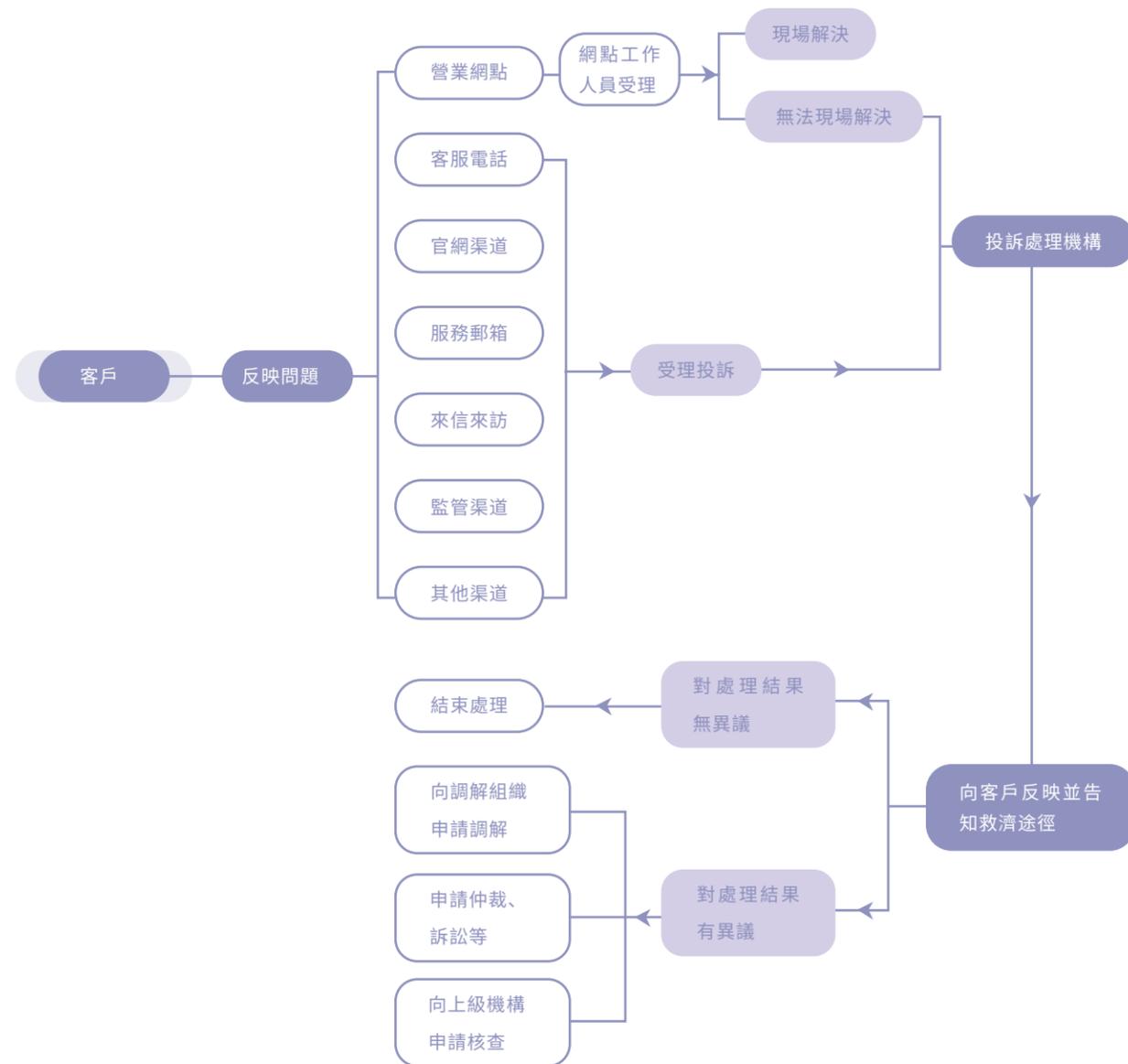
本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規，構築全方位的消費者權益保護工作體系。本行制定《鄭州銀行消費者權益保護工作管理基本制度》《鄭州銀行消費者權益保護工作質量考核實施細則》《鄭州銀行消費者權益保護審查管理辦法》《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》等制度，不斷完善消費者權益保護審查、金融產品和服務披露、金融營銷宣傳行為管理、消保內部考核、消費投訴應對處理、金融糾紛多元化解等工作機制，切實保障消費者合法權益。

如實廣告宣傳

本行對所提供的產品和服務的營銷宣傳進行嚴格管理，按照《鄭州銀行消費者權益保護審查管理辦法》《鄭州銀行金融營銷宣傳行為管理辦法》《鄭州銀行宣傳工作管理辦法》等相關規定，要求對外宣傳必須內容真實、表述嚴謹，同時加強對業務合作第三方的業務營銷宣傳行為監督，共同確保業務營銷宣傳合法合規。業務營銷宣傳採取能夠使消費者足夠注意和易於接收理解的適當形式進行披露，全面保障消費者合法權益。

加強投訴處理

本行消費投訴處理工作始終堅持依法合規、便捷高效、標本兼治和多元化解原則。搭建多種意見表達渠道，包括客戶熱線、投訴服務專線、網點意見箱、門戶網站、信訪電話等。不斷完善內部溝通協調、信息共享、協同處理的工作機制，優化完善考核制度，全面加強溯源整改力度，提升消費投訴處置質效，高效滿足消費者合理合法訴求。



報告期內，本行處理客戶投訴 1,941 宗，投訴辦結率 100%，投訴業務類別主要集中貸款、銀行卡等業務，投訴地區主要集中鄭州、開封、商丘等地區；編發投訴分析報告 12 期，提出意見建議 18 條，為本行服務質量的提升提供參考。

保護客戶隱私

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

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

本行開展行內數據安全評估工作

2023 年 9 月，本行邀請第三方評估公司參考國家法律法規以及行業監管規範，對行內數據安全管理現狀進行評估。通過現場人員訪談以及文件調閱等方式，對行內「數據安全管理」、「數據生命週期保護」、「數據安全運維」等領域的數據安全現狀進行評估，進一步提升本行數據安全保護能力，確保客戶信息安全。

普及金融知識

本行持續開展和推動金融消費者教育與金融知識普及工作，提升消費者自我保護意識和風險防範意識，助力構建和諧的金融環境。本行積極履行社會責任，全面落實監管部門金融消費者教育宣傳工作要求，持續關注重點人群，聚焦消費者關注的熱點問題。報告期內，金融消費者教育宣傳惠及 240 萬人次。

報告期間，本行依託「線上+線下、集中性+陣地化」的宣傳模式，多層次、多角度持續推進金融宣教工作。本行於 2023 年 1 月至 6 月以「守住錢袋子·護好幸福家」為主題的防範非法集資百日宣傳以及專題宣傳月活動，引導社會公眾增強識別防範非法集資的能力。此外，本行針對特定人群開展特色化宣傳活動，包括老年群體、新市民群體、大學生群體等。本行金融知識宣傳教育還獲得獎項認可。

06 以人為本

攜手員工成長

● 保護員工權益

● 心系員工福祉

● 引領員工發展

● 推廣企業文化



◎ 在鄉村開展以「關愛留守老人、護航幸福晚年」為主題的教育宣傳活動



◎ 在高校開展「護航開學季 守望青春」金融知識教育宣傳活動



◎ 在「鄭州銀行杯」鄭州黃河馬拉松賽事期間，本行開展了「匯聚金融力量 共創美好生活」金融消費者宣傳活動



◎ 本行獲得「2023年度河南金融業宣教服務優秀獎」



保護員工權益

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

招聘及解僱

本行制定《鄭州銀行招聘及試用期管理辦法》，明確招聘職責分工、招聘資格及標準、程序等流程規範。本行堅持「任人唯賢、擇優錄取」等原則，根據不同崗位制定招聘基本條件與形式。

對於離職人員，本行按照《鄭州銀行員工離職管理辦法》協助職工辦理離職手續，落實離職待遇。

勞工準則

本行在招聘過程中嚴格審查應聘者的身份資料，堅決杜絕使用童工，此外，本行嚴格按照書面勞動合同，明確雙方的權利與義務。若發現違規情況，將及時依照法律法規要求進行處理。報告期內，未發生僱傭童工與強制勞工事件。

平等機會、多元化與反歧視

本行提倡平等機會、多元化和反歧視，不因員工種族、性別、年齡、宗教、民族等因素而差別對待，實現人才隊伍的多元化建設。

薪酬與晉升

本行的薪酬設計堅持公平性、競爭性、激勵性原則。

- 薪酬以提高市場競爭力及對人才的吸引力為導向，同時根據對市場薪資水平的調查，相應調整市場水平差距較大的崗位薪酬；
- 薪酬以增強工資的激勵性為導向，通過浮動工資和獎金等激勵性工資單元的設計激發員工工作積極性；
- 開放不同薪酬通道，使不同崗位的員工有同等的晉級機會；
- 根據監管要求及經營管理需要，本行建立了與薪酬延期支付和績效薪酬追索扣回相關的機制，以完善薪酬激勵約束機制，緩解各類經營和管理風險。

本行明確員工的晉升階梯。本行制定《鄭州銀行幹部管理辦法》等制度，明確幹部選拔任用的條件等內容，為幹部員工提拔晉升提供制度依據。

工作時數與假期

本行實行每日工作時間不超過 8 小時，平均每週工作時間不超過 40 小時的工時制度。除法定節假日外，員工可享受年假、病傷假、婚假、產假、喪假等帶薪假期。

其他福利待遇

本行根據適用中國法律、規則及法規向員工的社會保險供款、提供住房公積金以及若干其他員工福利，建立企業年金制度和補充醫療基金，提高員工退休金待遇和醫療保障水平。

截至報告期末，本行員工相關數據如下表所示：

分類	2023 年			2022 年		
	人數 (人)	比例 (%)	離職率 ³ (%)	人數 (人)	比例 (%)	離職率 ³ (%)
員工總數	5,329	100.00	2.04	5,331	100.00	1.84
按性別劃分	男性員工	2,477	46.48	2,462	46.18	1.83
	女性員工	2,852	53.52	2,869	53.82	1.85
按年齡組別劃分	30 歲 (含 30 歲) 以下員工	1,329	24.94	1,251	23.47	3.17
	31 至 40 歲 (含 40 歲) 員工	3,167	59.43	3,189	59.82	1.51
	41 至 50 歲 (含 50 歲) 員工	585	10.98	607	11.39	1.14
	50 歲以上員工	248	4.65	284	5.33	1.05
按地區劃分	河南省內員工	5,329	100.00	5,331	100.00	1.84
按學歷劃分	專科及以下學歷員工	278	5.22	303	5.68	-
	本科學歷員工	3,877	72.75	3,917	73.48	-
	碩士學歷員工	1,154	21.66	1,091	20.47	-
	博士學歷員工	20	0.38	20	0.38	-
按僱傭類型劃分	全職員工	5,329	100.00	5,331	100.00	1.84
新進員工	180	3.38	-	351	6.58	-
少數民族員工	214	4.02	-	213	4.00	-

注：該員工構成截至報告期末的本行不含附屬公司數據。

[3] 離職率根據「離職人數 / (年末員工人數 + 離職人數)」計算

心系員工福祉

本行堅持為員工提供健康與安全的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等法律法規，此外，本行亦制定並執行《鄭州銀行突發社會安全事件專項應急預案》等制度，保障員工的辦公安全、身心健康與生命安全。報告期內，本行未發生職業健康與安全的違規事件⁴。

本行定期開展消防系統檢測和維保，持續對重點防火部位進行安全火險排查，開展消防知識教育和防火技能培訓；依法合規開展各類安全防範工作，加強日常安全管理，強化各類辦公區域、營業場所出入安全管理，嚴格按照本行應急機制，認真落實各項防護措施，採取切實有效手段，嚴防各類案件事故發生，確保營業場所安全運營，確保員工、客戶安全。

本行重視員工的身體和心理健康，關注並滿足員工需求。報告期內，本行建設並運行「母嬰關愛室、心理諮詢室、緊急救援站」功能合一的員工關愛中心，積極響應員工訴求，組織開展員工身心健康關愛活動，開展 6 場急救、婦幼保健、情緒管理培訓，本行聯合疾控中心為 50 歲以上員工開展「帶狀皰疹疫苗接種」專場優惠活動，組織兩期急救知識培訓測試，共計 37 人獲得全民急救證書，組建成立覆蓋全行各機構的應急救護先鋒隊。

▶ 本行建成並運員工關愛中心



▶ 員工關愛中心中的母嬰關愛室



▶ 本行成立應急救護先鋒隊，並開展急救知識培訓



▶ 本行積極開展健康知識講座

本行持續做好員工生日、病、喪、育及節日慰問，定期走基層專項慰問。總行工會開展部分員工權益活動如下：

互助保障活動給付
81,600 元

幫助員工申請困難救助款
284,000 元

結婚慰問
11,500 元

女性員工生育慰問
17,000 元

員工直系親屬去世慰問
96,000 元

員工住院慰問
83,000 元

本行圍繞員工精神文化需求策劃活動，致力於幫助員工實現工作與生活的平衡。報告期內，圍繞員工精神文化需求策劃活動。本行承辦鄭州市第十九屆、第二十屆職工技術運動會，成功舉辦「鄭銀同心 與春同行」春季徒步走比賽、秋季螢光夜跑活動，組織參與「鄭銀盃」健步走活動，開展「金梧桐」杯銀企交流乒乓球友誼賽。

二十屆職工技術運動會



「鄭銀同心 與春同行」春節徒步走比賽



「律動鄭銀 樂跑前行」螢光夜跑活動



鄭銀盃工會會員健步走活動



[4] 本行過去三年（包括報告期內）均未發生因工死亡事故；報告期內，本行因工傷損失的工作天數為 343。

引領員工發展

員工培訓和技能提升是提升公司核心競爭力的關鍵所在。本行持續為員工投入資源和提供平台，助力員工成長和進步，實現雙贏。本行不斷完善培訓管理制度體系，制定了《鄭州銀行培訓管理辦法》《鄭州銀行兼職培訓管理員管理實施細則》《鄭州銀行培訓效果評估管理辦法》等制度，支撐培訓管理及業務發展需要。

報告期內，本行為提升全行幹部員工綜合能力、創新能力，開展不同形式的能力提升培訓，豐富線上培訓學習體驗與內容，實現全員覆蓋培訓。

培訓類別	2023 年度績效
中層幹部及優秀青年幹部	<ul style="list-style-type: none"> ● 中層及優秀幹部：圍繞政治素養、宏觀經濟形勢及行業前沿三個維度進行，開設《宏觀經濟形勢與銀行監管改革》《數字中國戰略與銀行數字化轉型》等培訓課程。 ● 主要優秀青年員工：以場景式和案例式培訓方式為主，拓展宏觀經濟視野，提升其通用崗位能力和基層領導力。
內訓師隊伍建設	<p>賽訓結合，雙線並行、打造精品課程：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 初級內訓師培養項目：舉行初級內訓師培訓，共計 44 人參訓，其中 2023 年新入內訓師 19 名，新增內部課程 19 門。 ● 中級內訓師評審工作：根據《內訓師管理辦法（試行）》的相關規定開展中級內訓師評審工作，共計評選出 13 名中級內訓師。 ● 組織內訓師參加外部賽事：本行推選 4 位內訓師參加由亞洲金融合作聯盟主辦、亞聯金融研修院承辦的第四屆中小銀行「聯盟杯」內訓師大賽，最終榮獲「最佳組織獎」，2 位內訓師榮獲現場決賽一等獎，2 位內訓師榮獲現場決賽二等獎。與大賽同期舉行的教案設計大賽和微課大賽中，共計 8 位內訓師榮獲獎項。
鼎學苑平臺線上學習培訓	<ul style="list-style-type: none"> ● 實現培訓全員覆蓋，全年本行各部門組織考試總數達 821 次，全員學習總時長 165,923.4 小時。 ● 本行上線 31 門《中歐數字化領導力課程》專題課程、6 門《職場思維》課程以及 3 門《辦公技能專題課程》，並承載了意識形態警示教育、反洗錢培訓、防範非法集資以及信息安全意識等多場跨部門、跨條線培訓。
新員工入職培訓	<ul style="list-style-type: none"> ● 培訓分為線下集中授課、線上授課和上機操作三個階段，線下集中培訓全面提升新入職員工的綜合業務知識與能力素養；線上培訓補充學習各條線專業知識。

報告期內，本行舉辦和參加各類培訓 122 場，培訓人數共計 5,329 人，投入教育經費逾 759.44 萬元，人均支出 1,425 元，培訓覆蓋率 100%。

僱員類型	受訓人數（人）	覆蓋率 ⁵ （%）	受訓時數（小時）	受訓平均時數（小時）
高層員工	20	100	672	33.6
中層員工	273	100	13,714.5	50.2
基層員工	5,036	100	203,593.9	40.4
男性	2,477	100	101,320.6	40.9
女性	2,852	100	102,273.3	35.9

本行開展 2023 年幹部能力提升培訓

本行於報告期內完成四期幹部專項培訓。本行於 2023 年 6 月完成政治素養、宏觀形勢及行業前沿為主題的中層幹部能力提升培訓，共有 115 名中層幹部參與培訓。2023 年 9 月、11 月組織開展兩期幹部專業能力提升高級研修班，共計 256 人參訓。2023 年 12 月開設《金融工作會議及經濟工作會議精神解讀》在線培訓課程，全行主管級及以上幹部參與培訓。



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

本行組織新員工入職培訓

本行針對96名校招新員工開展入職培訓，培訓分為三個階段：線下集中授課、線上授課和上機操作。線下集中培訓全面提升新入職員工的綜合業務知識與能力素養；線上培訓補充學習各條線專業知識；上機操作培訓加深對櫃面操作和服務規範的認識，樹立合規操作、防範風險的意識，為以後在工作中嚴格遵守制度規定，做合規守法的好員工打好基礎。



推廣企業文化

本行注重企業文化建設，探索逐漸建立獨特的企業性格，為員工提供積極的工作氛圍，向社會大眾展現本行良好的企業形象。報告期內，本行圍繞推進本行高質量發展戰略規劃落地執行，在全行開展企業文化落地成效專項調研，系統性評估當前企業文化落地、員工隊伍建設與思想管理等方面情況。

積極組織企業文化活動。本行開展「企業文化大家談」活動，深度訪談在企業文化落地深植過程中表現突出的基層單位機構，通過本行官方微信公眾號宣傳推送 11 期專題。

開展全行企業文化專項調研。本行圍繞加強企業文化落地等方面的實際情況和企業文化年度考核中發現的重點問題開展專項調研。

有序推進企業文化重塑。本行擬定企業文化體系重塑方案，開展文化理念升級工作，從戰略層面明確構建新文化基因底色，梳理文化理念體系，將提升企業文化在根本性上的認同感及影響合力。

持續進行企業文化視覺建設。定期對本行歷史展館、分支機構文化牆等視覺載體內容進行指導和更新。

07 金融向綠

守護生態未來

● 深化綠色金融

● 提升氣候韌性

● 推動低碳運營



深化綠色金融

報告期內，本行繼續圍繞實現「碳達峰、碳中和」目標，以區域經濟與資源環境協調發展為己任，以可持續發展為核心價值理念，用好綠色金融債券募集資金，不斷加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟支持力度，重點支持節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色產業升級、綠色服務等產業的項目和客戶。

報告期內，本行多措并举，深化綠色金融發展：

● 加強組織領導，健全機制建設。報告期內，本行在綠色信貸工作委員會的基礎上成立鄭州銀行綠色金融工作領導小組，對本行綠色金融工作進行統一組織和領導。

● 制定專項方案，專班協同推進。本行制定《鄭州銀行關於加大綠色信貸投放 支持綠色發展的實施方案》，從組織領導、信貸供給、綠色產品等七個方面，明確年度工作目標、重點工作舉措和負責部門。

● 明確授信政策，實現精準引領。本行進一步明確綠色金融重點支持領域及授信策略，完善環境和社會風險管理措施，建立綠色審批通道。

● 用好政策工具，探索產品創新。報告期內，本行積極推動碳減排支持工具的使用；向符合條件的重點排放企業發放碳排放權配額質押貸款，幫助企業盤活碳資產、拓寬融資渠道；積極研發推廣低碳、環保主題信用卡產品。

● 完善考核激勵，強化定價管理。本行出台專項激勵政策，適當加大綠色金融考評指標權重，並制定了綠色信貸配套營銷獎勵政策。本行也強化 FTP 與 LPR（貸款市場報價利率）的聯動作用，給予綠色信貸領域 FTP 優惠，不斷降低企業融資成本。

截至報告期末，本行綠色信貸餘額為 **40.88** 億元，較年初增加 **12.34** 億元，增幅 **43.24%**。

在綠色金融債券方面，截至報告期末，本行存量綠色金融債券餘額 30 億元，募集資金用於《綠色金融債券支持項目目錄》規定的綠色產業項目，主要投向節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、生態保護和適應氣候變化等領域。

本行積極推動碳減排支持工具的使用

2021 年 11 月，人民銀行設立碳減排支持工具，支持金融機構為碳減排重點領域內具有顯著碳減排效應的項目提供優惠利率貸款（以下簡稱碳減排貸款），本行於 2023 年成為碳減排支持工具使用範圍的金融機構之一，本行積極開展碳減排貸款營銷，報告期內已審批通過 3 個符合碳減排貸款的項目。

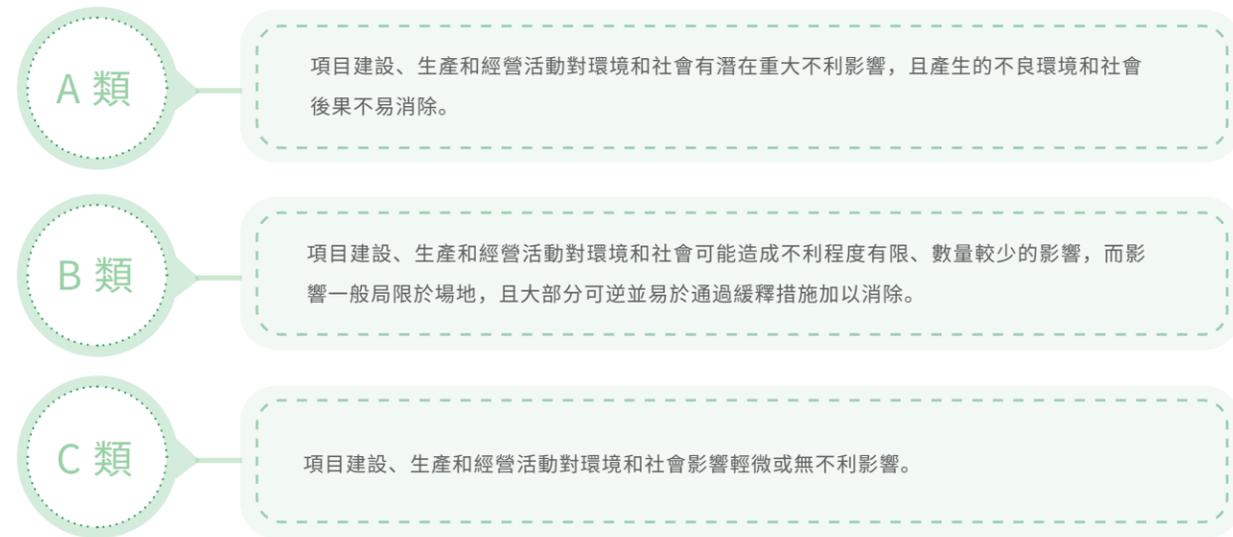
報告期內，本行向某能源公司授信 1,000 萬元，用於「JZAC 二期 3.44MWp 光儲微電網項目」建設，以固定資產貸款方式使用。根據項目可研報告，該項目建成後，預計年均「綠電」生產量達 331.26 萬度，在滿足企業用電的同時，餘電可並網出售，實現了「綠電」的高效靈活使用，另外，投運後預計每年可實現節約標準煤約 1,081.2 噸，減少二氧化碳 CO₂ 排放量約 2,620 噸、二氧化硫 SO₂ 排放量 19.03 噸，節能減排效果顯著。

提升氣候韌性

針對氣候變化帶來的潛在風險，本行將制定多樣化的應對策略，減輕氣候變化影響。

氣候風險類別	應對策略
急性實體風險，如極端天氣等	<ul style="list-style-type: none"> ● 已制定較為完備的業務連續性管理體系，針對自然災害，本行按照事件的級別制定了差異化的應急響應措施，再區分不同的場景明確相應的業務恢復策略與流程，並通過演練提升應對緊急突發事件的處置能力。
信用風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 踐行綠色金融發展理念，明確綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜； ● 積極落實地方政策，做好授信政策與經濟政策、產業政策和環保政策的銜接一致； ● 對授信客戶或項目面臨的環境和社會風險情況、因環保政策而面臨的風險等進行動態評估。
市場風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 嚴格遵循《商業銀行市場風險管理指引》等要求，開展市場風險識別監測等管理動作，以限額為核心工具開展指標管控； ● 依據內外部要求，制定有估值、預期信用損失等管理辦法，明確職責及流程。

本行根據《商業銀行綠色項目貸款環境與社會風險管理規範》，在綠色項目貸款授信前針對客戶或項目面臨的環境和社會風險情況，將信貸客戶分為 3 類，並對其環境和社會風險進行動態評估，相關結果作為評級、信貸准入、管理和退出的重要依據。



推動低碳運營

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》《中華人民共和國水法》等法律法規，積極推動節能環保，營造綠色低碳運營。本行制定《鄭州銀行環境衛生管理辦法》，對辦公室環境管理流程進行規範，節約資源，降低能耗，有效控制污染排放。報告期內，本行嚴格按照相關法律法規的要求管理污染排放。

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

本行無害廢棄物主要是辦公生活所產生的垃圾，由專業清運公司回收處理。

本行使用的主要資源包括水、電、天然氣、汽油及紙張。本行用水均來自市政管網，於求取水源方面不存在問題。本行辦公過程中產生的廢水通過所在大廈物業的污水處理設施初步處理後排入市政污水管道，不會對環境造成重大影響。

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

範疇	2023 年度目標	報告期間實現進度	下一步計劃採取的步驟
廢氣和溫室氣體排放	總量降低	已實現	<ul style="list-style-type: none"> 綠色出行，減少用車。
廢棄物處理	總量降低	已基本實現	<ul style="list-style-type: none"> 不使用或少使用會產生有害廢棄物的各項設備； 正確使用辦公設備，延長其使用壽命，減少固體廢棄物產生。如上班時用到的設備再開，不用不開；人走順手關電腦主機、顯示器、打印機、傳真機、複印機、飲水機等。
能源使用	年度人均用電用熱量降低	已實現	<ul style="list-style-type: none"> 杜絕白晝燈、長明燈。自然光足夠亮時不再開燈，做到人走燈滅； 夏季空調溫度不低於 26 攝氏度，冬季不高於 20 攝氏度，開空調不開門窗，無人不開空調。
用水效益	年度人均用水量降低	已實現	<ul style="list-style-type: none"> 間斷放水洗手，搓洗時及時關水，避免過長時間沖淋； 垃圾不論大小、粗細，都應從垃圾通道清除，而不要從廁所用水來沖； 常檢查常巡邏，避免滴水漏水現象。

本行採取以下節能減排措施：



用電管理

- 以 LED 燈具或其他節能燈具替換原有的白熾燈具，設定定時器控制亮息時間
- 反對開空調時開門窗，無人的情況下不開空調
- 對風扇、空調、暖氣等設備進行定期清洗、檢修、保養及更換舊件，提高使用效率
- 採購新設備時，優先考慮節能環保型設備等



用水管理

- 採取清潔用水時以少量多次為原則，倡導及時關水，避免過長時間沖淋
- 張貼節水標識，如發現異常情況，立即進行維修處理
- 根據天氣情況澆灌花木，合理用水，避免浪費



辦公管理

- 優化辦公自動化系統，實現業務審批、印章審批、法務審查、工作溝通及督查督辦的線上辦理
- 開發會務助手，實現會議通知、會務材料的線上實施查閱
- 啟用電子章系統，替代部分實物印章的刻制和使用
- 推行視頻會議，降低會議成本



公務車管理

- 對公務車實施統一管理，定期進行檢修和保養，提高車輛使用率、完好率
- 優化出行路線，減少車輛燃油的使用

報告期內，本行環境績效表現如下：

 總行資源使用

項目	單位	2023 年	2022 年
天然氣使用量	兆瓦時	320.03	261.91
天然氣使用密度	兆瓦時 / 平方米 ⁶	0.0057	0.0058
公車耗油量 ⁷	兆瓦時	105.66	607.93
公車耗油密度	兆瓦時 / 輛 ⁸	6.60	17.37
直接能源總耗量	兆瓦時	425.70	869.84
直接能源總耗量密度	兆瓦時 / 平方米	0.01	0.02
用電量	兆瓦時	10,956	11,710
用電密度	兆瓦時 / 平方米	0.19	0.26
暖氣熱力消耗量	兆瓦時	2,130.17	1,597.50
暖氣熱力消耗密度	兆瓦時 / 平方米	0.04	0.04
間接能源總耗量	兆瓦時	13,086.37	13,307.49
間接能源總耗量密度	兆瓦時 / 平方米	0.23	0.29
用水量	噸	66,358	165,404
用水密度	噸 / 平方米	1.17	3.65

[6] 總行辦公面積為 56,591.95 平方米，上一年度未統計三層地下區域 11,238.76 平方米

[7] 包括公車汽油及柴油使用量

[8] 截至報告期末，總行共擁有 16 輛辦公車輛，較上一年車輛情況，報告期內，總行已轉讓或拍賣 18 輛車，其中 16 輛為柴油車

CO₂ 總行溫室氣體排放

項目	單位	2023 年	2022 年
總溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	7,246.96	7,570.49
總溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.13	0.17
直接溫室氣體排放量 (範圍一) ⁹	噸二氧化碳當量	90.16	210.97
間接能源溫室氣體排放量 (範圍二) ¹⁰	噸二氧化碳	7,156.80	7,359.52

總行無害廢棄物¹¹

項目	單位	2023 年	2022 年
生活垃圾	噸	108.6	105
生活垃圾產生密度	噸 / 人 ¹²	0.07	0.07
廢棄設備量	/	200 千克 ¹³	522 件
廢棄設備產生密度	/	0.13 千克 / 人	0.36 件 / 人

[9] 包括消耗天然氣、汽油、柴油的溫室氣體排放，其中道路移動源與天然氣排放量計算分別參考中國環境保護部發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》與《溫室氣體核算體系 - 能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南（2.1 版）》

[10] 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放，熱力使用參考自《溫室氣體核算體系 - 能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南（2.1 版）》進行計算。電力根據《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2023 年修訂版）》進行計算，電網排放因子為 0.5703kgCO₂/kWh

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

[12] 截至報告期末，總行共有 1,491 名員工

[13] 2023 年起，廢棄設備量以重量單位（千克）進行統計和披露

展望未來

展望 2024 年，站在歷史的新起點上，我們深知，可持續發展是我們當下應當肩負的責任和使命，更是推動高質量發展，服務地方經濟，實現金融為民的必由之路。我們將持續深化對可持續發展的理解和管理水平，將 ESG 外在要求轉化為內生動力，推動自身業務與地方經濟的共榮共生。

在此過程中，我們將以更加開放、包容的姿態，獲取和回應利益相關方在 ESG 方面的需求與期望。我們將全力做好五篇大文章，當好服務實體經濟的主力軍，並不斷創新服務模式，提升服務質量。我們將努力打造綠色銀行，助力實現碳達峰、碳中和的國家戰略目標，共同應對全球氣候變化挑戰。我們將維護員工權益，重視員工職業發展，關愛員工生活；並持續關愛回饋社會，承擔社會責任。我們將以實際行動踐行可持續發展理念，為構建和諧社會、推動地方經濟高質量發展貢獻更大力量。



獨立審驗聲明

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受鄭州銀行股份有限公司（「鄭州銀行」）的委託，對鄭州銀行《2023 年度社會責任報告》中披露的有關可持續發展的信息及數據執行獨立有限審驗工作（「審驗工作」），並以發表獨立審驗聲明的形式向《2023 年度社會責任報告》的使用者披露審驗結果及結論。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準 v3》（「AA1000AS v3」），對鄭州銀行於包容性、實質性、回應性及影響性四項 AA1000 審驗原則的遵循情況進行審驗。同時，中國節能皓信（香港）亦對《2023 年度社會責任報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）中選定的特定績效信息的可靠性及質量開展有限的審驗工作。

此獨立審驗聲明備有中文和英文版本，如有任何歧義，請以中文版本為準。

1 獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《2023 年度社會責任報告》內的數據或編撰《2023 年度社會責任報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於鄭州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與鄭州銀行沒有其他聯繫。

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

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

2 鄭州銀行的責任

鄭州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》編制其《2023 年度社會責任報告》。鄭州銀行亦負責並實施相關內部控制程序，以使《2023 年度社會責任報告》不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

3 審驗機構的責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS v3 及香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》向鄭州銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對下列鄭州銀行《2023 年度社會責任報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

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

4 審驗範圍

- 審驗的範圍限於《2023 年度社會責任報告》涵蓋的鄭州銀行及其附屬公司的信息和數據，不包括鄭州銀行的供應商、承包商及其他第三方的數據和信息；

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

- 鄭州銀行與中國節能皓信（香港）達成了一致協議，選定了《2023 年度社會責任報告》中的特定績效信息作為部分審驗內容，選定的特定績效信息如下：

➤ 總部天然氣使用量 ➤ 總部辦公用水量 ➤ 客戶滿意度

- 審驗的時間範圍僅限於 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日並載於《2023 年度社會責任報告》內的資料，對於《2023 年度社會責任報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在本次審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及

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

5 審驗方法

中國節能皓信（香港）僅對鄭州銀行總行開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估鄭州銀行的利益相關方參與過程的合適性；
- 審驗《2023 年度社會責任報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS v3 闡明的包容性、實質性、回應性及影響性原則進行；
- 對選定的特定績效信息有關數據可靠性及質量的支持性證據進行抽樣檢查；
- 對選定的特定績效信息進行重新計算驗證；
- 評估《2023 年度社會責任報告》對《ESG 報告指引》的符合程度；以及
- 我們認為必要的其他工作。

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

6 局限性

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

7 結論

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

包容性

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

實質性

鄭州銀行已設立環境、社會及管治議題的識別與重要性判定流程，基於主要利益相關方的關注重點、自身的行業特點、《ESG 報告指引》要求等，透過合適的方法識別出重要性議題，並在《2023 年度社會責任報告》中披露了重要性議題評估過程及結果。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循實質性原則。

回應性

鄭州銀行對其主要利益相關方建立了日常的溝通渠道以了解其期望與訴求，並設有相關機制以回應主要利益相關方關注事宜。此外，鄭州銀行在《2023 年度社會責任報告》中就所識別的重要性議題以進行披露，回應主要利益相關方的信息需求。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循回應性原則。

影響性

鄭州銀行建立了流程以理解、衡量、評估和管理企業所造成的影響，從而在企業內實現更有效的決策和管理，並在《2023 年度社會責任報告》中披露了其影響。我們的專業意見認為，鄭州銀行遵循影響性原則。

香港聯交所《ESG 報告指引》

《2023 年度社會責任報告》之環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，在所有重大方面，乃按照香港聯交所《ESG 報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文進行披露。鄭州銀行披露了其重要利益相關方參與重要性議題評估過程；客觀地描述其業務所帶來的影響；對相關環境及社會數據進行了統計及披露。有關《2023 年度社會責任報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被鄭州銀行採納或解釋。

特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的程序及取得的證據，對於《2023 年度社會責任報告》中選定的三項特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及質量。

8 建議

我們建議鄭州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

- 加強利益相關方在重要性議題評估過程中的參與度，以更好地理解 and 回應他們的期望和關注重點；
- 優化數據收集系統，具體列明指標的收集範圍及定義，從而有效地監督、管理、衡量各個指標及其相關政策或措施的實施情況。



2024 年 3 月 28 日
中國香港特別行政區

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
A. 環境				
A1: 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P49	A1.1 排放物種類及相關排放數據	本行主營業務不涉及高污染、高排放，故未產生明顯廢氣
			A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P53
			A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	本行主營業務不涉及高污染、高排放，未產生明顯有害廢棄物
			A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P53
			A1.5 描述所訂立的排放量目標以及為達到這些目標所採取的步驟	P50
			A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、及描述所訂立的減廢目標以及為達到這些目標所採取的步驟	P50

指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
A2: 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P49	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）	P52
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P52
			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	P50
			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	P50
			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	本行主營業務為金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料
A3: 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	P47-48,P50	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	P47-48,P50
A4: 應對氣候變化	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重要氣候相關事宜的政策	P48-49	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	P48-49
B. 社會				
B1: 僱傭	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P39	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P40
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P40

指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P41	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	P41
			B2.2 因工傷損失工作日數	P41
			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	P41
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	P43	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	P44
			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	P44
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P41	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P41
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P41
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	P22	B5.1 按地區劃分的供應商數目	P22
			B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P22
			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	P22
			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	P22

指針範疇及層面	一般披露	披露頁碼	關鍵績效指標	披露頁碼
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P22,P34-36	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	本行主營業務為金融服務，不涉及產品回收
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P35
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P22
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	本行主營業務為金融服務，不涉及質量檢定及產品回收
			B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	P36
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P20	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	P20
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P20-21
			B7.3 描述向董事及員工提供反貪污培訓	P20
B8 社區投資	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	P23-31, P36-37	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）	P23-31,P36-37
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P23-31,P36-37

全球報告倡議組織《GRI 準則 2021》索引

GRI 標準	項目	披露頁碼
GRI 2 一般披露	2-1 組織詳細情況	P04
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P01
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	P01-02
	2-4 信息重述	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
	2-5 外部鑒證	P55-57
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P04
	2-7 員工	P40
	2-8 員工之外的工作者	P40
	2-9 管治架構和組成	P15
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	P16
	2-11 最高管治機構的主席	P16
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P17
	2-13 為管理影響的責任授權	P16-17
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P10
GRI 3：實質性議題	2-16 重要關切問題的溝通	P11-13
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P10
	2-27 遵守法律法規	P15
	2-29 利益相關方參與的方法	P11-13
	3-1 確定實質性議題的過程	P13
GRI 201：經濟績效	3-2 實質性議題清單	P13
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P6-7
GRI 203：間接經濟影響	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	P48-49
	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P24-31
GRI 205：反腐敗	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P20-21
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P20-21

GRI 標準	項目	披露頁碼
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	P52
	302-2 組織外部的能源消耗量	P52
	302-3 能源強度	P52
	302-4 減少能源消耗	P49-51
GRI 303: 水資源和污水	303-3 取水	P52
	303-5 耗水	P52
GRI 305: 排放	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	P53
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	P53
	305-4 溫室氣體排放強度	P53
GRI 306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P49
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P49
	306-3 產生的廢棄物	P49,P53
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P40
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	P41-42
GRI 403: 職業健康與安全	403-5 工作者職業健康安全培訓	P41
	403-6 促進工作者健康	P41
	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	P41
	403-9 工傷	P41
GRI 404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P44
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P43-45
GRI 413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營地點	P23-31, P36-37
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營地點	P43-45
GRI 417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P34

讀者反饋

感謝您閱讀《鄭州銀行股份有限公司 2023 年度社會責任報告》，為更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話: +86-371-67009199

傳真: +86-371-67009898

郵箱: ir@zzbank.cn

郵編: 450018

地址: 中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號鄭州銀行大廈

1. 您屬以下哪類利益相關方:

- 政府 監管機構 股東 客戶 員工
 供貨商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價:

- 不好 一般 較好 很好

3. 您對鄭州銀行對利益相關方履行社會責任的評價:

- 不好 一般 較好 很好

4. 您認為本報告是否反映了鄭州銀行踐行社會責任對經濟、社會及環境的影響:

- 否 一般 是

5. 您認為本報告披露的信息是否完整:

- 否 一般 是

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂:

- 否 一般 是

7. 您對改善和提高鄭州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議:

感謝您對鄭州銀行的關心和支持!



地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號

郵編：450018

郵箱：ir@zzbank.cn

電話：+86-0371-67009199

傳真：+86-0371-67009898