



封面設計說明

「北國風光，千里冰封，萬里雪飄」。雪，是天空中灑落的一首純淨的詩篇，是冬季最純淨、最動人的禮物。哈爾濱銀行作為冰城哈爾濱市的地方銀行、本土銀行，聚焦「服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革」三項任務，積極融入地方發展大局，支持地方經濟建設，為東北全面振興、全方位振興，黑龍江省建設「六個龍江」和哈爾濱市打造「七大都市」持續注入金融活水和力量源泉。

本報告封面設計打造雪花圖案的鏤空效果，配合觸感柔和的紙張，體現冰雪純潔柔美的質感。封套採用硬質磁吸外殼，體現本行穩健經營和硬核擔當，以及守護著地方金融穩定與發展的堅定決心。

2025年，第九屆亞洲冬季運動會將於哈爾濱市舉辦，哈爾濱銀行將通過提供全面、專業、智能化的金融服務，為賽事的成功舉辦提供有力保障。堅持穩中求進、以進促穩、先立後破，積極承擔社會責任，持續深化「信任、溫暖、鏈接、承諾」的品牌內涵，如雪一般，保持自身的純淨與透明，以贏得客戶的信任與尊重。



2014-2023 年度环境、社会与管治报告



行徽釋義

哈爾濱銀行的標識整體形狀為方形，寓意哈爾濱銀行不僅在財務上具有穩定性，同時還是客戶群體的堅強支柱。內部交織弧線由哈爾濱市市花丁香花花瓣造型演繹而來，寓意為手手相牽，心心相連，巧妙地傳達了哈爾濱銀行雪中送炭的核心理念，表現出銀行與客戶緊密聯繫在一起，無論是現在還是將來。

該標識於 2015 年 9 月正式發佈使用。標識中的四片花瓣，分別代表「信任 (TRUST)、溫暖 (WARMTH)、鏈接 (CONNECTED)、承諾 (COMMITMENT)」的深刻含義。標識以橙色和紅色為主體色，整體的暖色調及柔和的弧線，體現了哈爾濱銀行積極向上、親切友好的形象，以及未來無限的發展可能性。



報告編製說明

(一) 報告範圍

報告組織範圍：以哈爾濱銀行股份有限公司（「本公司」或「哈爾濱銀行」）為主體部分，涵蓋本公司總行、境內分支機構和子公司（合稱為「本行」、「集團」或「本集團」）。報告內容主要根據重大性評估而釐定。具體請參閱「2023年度重大性議題」一章。

報告時間範圍：2023年1月1日至2023年12月31日（部分內容超出上述範圍）（「報告期」）。

報告發佈周期：年度報告。

(二) 報告編製原則

報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的要求進行編製，同時參照了全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告指南》G4.0版本及《金融服務業補充指南》，並根據原中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》以及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等標準進行編製，保證了報告內容符合銀行業普遍實踐和國際通行慣例。

本報告對於《環境、社會及管治報告指引》中的四大匯報原則的應用情況如下：

重大性。本集團通過重大性評估識別與本集團相關的重大性議題，並於本報告對經本集團董事會及董事會發展戰略委員會識別的重大性議題進行重點匯報，優次排列、開展重大性議題分析等。具體請參閱「2023年度重大性議題」一章。

量化。為全面評估本集團於本報告期內的ESG績效，本集團披露了上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》內適用的量化關鍵績效指標，並列明了量化關鍵績效指標所採用的標準、方法、及計算的參考依據。

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

一致性。本報告採用與上一年報告期一致的編製方法，以供讀者對本報告期內的ESG信息進行有意義的對比。

(三) 報告數據說明

報告財務數據均來自2023年度財務報告，該財務報告經香港立信德豪會計師事務所有限公司•香港執業會計師及立信會計師事務所（特殊普通合夥）審計師審計，報告數據以2023年為主，根據披露需要，報告中涉及以往年度數據已明確指定年份。報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種，特別說明的除外。

(四) 報告保證方法

為保證報告的準確性、真實性和可靠性，本報告提交安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（「ISAE3000」）的要求對選定的關鍵信息執行有限保證鑒證並出具鑒證報告。

(五) 報告發佈形式

電子版可在香港聯合交易所（網址：<https://www.hkexnews.hk>）及本行官方網站（網址：<http://www.hrbb.com.cn>）下載。本報告以中文編製並附有英文翻譯。如中文與英文翻譯有任何差異，概以中文為準。



6

董事長致辭



10

董事會聲明



22

專題：2023 我們關注



8

行長致辭



12

關於哈爾濱銀行



36

我們的環境責任管理





CONTENTS

目錄



52




我們的社會責任管理

94



我們的榮譽

96



香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

105



反饋意見表

82



我們的管治責任管理

95



展望

99



獨立鑒證報告





鄧新軍

董事長致辭

作為一家有着深厚歷史底蘊和社會責任感的企業，哈爾濱銀行始終高度重視可持續發展的重要意義。我們深知，企業的發展離不開社會的支持，而我們的成功也離不開對環境的尊重和保護。因此，我們積極響應國家可持續發展的號召，將ESG理念融入公司的日常運營和決策中，致力於實現經濟效益、社會效益和環境效益的和諧統一。

2023年，是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年。一年來，集團上下堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入貫徹習近平經濟思想、關於金融工作的重要論述，全面貫徹黨的二十大精神，聚焦「服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革」三大任務，為地方全面振興發展，助力推進中國式現代化貢獻金融力量。董事會在廣大股東的大力支持下，團結帶領經營管理層及全體員工積極響應國家政策，貫徹落實監管要求，集團「規模、質量、效益」全面提升，實現了「振興創業」的良好開局。截至2023年末，哈爾濱銀行（集團）資產總額人民幣8,133.287億元，同比增長14.1%；客戶貸款及墊款總額人民幣3,231.827億元，同比增長13.6%；客戶存款總額人民幣6,425.056億元，同比增長15.2%。全年實現淨利潤人民幣8.881億元，同比增長24.6%。

以政治建設為先導，黨建工作成效顯著。加強黨的政治建設，深入開展習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育。強化示範領學，完善長效理論學習機制。堅持重大事項黨委前置審議，建立《哈爾濱銀行重點工作落實機制》，按照「四個體系」要求，強化黨委決策督辦，跟蹤問效。鍛造忠誠乾淨擔當的幹部隊伍，着力錘煉「扎扎實實、踏踏實實、求真務實」優良作風，以「工作落實年」推動能力作風建設走深走實。加強黨風廉政建設，切實履行黨委書記第一責任、班子成員「一崗雙責」，統籌推進落實全面從嚴治黨、政治生態建設、黨風廉政建設責任制。完成紀檢監察派駐制改革，從系統外引進紀檢監察人才，設立專職紀檢監察崗位，各分行配備專職紀委書記及人員。

全力投身地方發展熱潮，積極承擔社會責任。積極調整信貸結構，引導信貸資金回歸本土，支持重點領域、重點項目建設。大力支持科技型企業、普惠型小微企業、綠色信貸項目、文化、旅遊相關產業和現代化大農業。支持房地產行業平穩健康發展，實現省、市多個重點項目落地，積極探索公租房、保租房、林權盤活、保交樓、特許經營權質押融資等方案。跨境業務堅持防風險、促發展兩手抓，打造大中型企業獲客、電商平台批量獲客、金融同業合作獲客三大獲客板塊，主要指標創歷史最好水平，在推進人民幣國際化方面成效突出。創新推出黑龍江省社保卡跨省即時辦理服務模式，積極探索助力鄉村振興、社區建設、教育支持、志願服務及城市馬拉松等領域的最佳社會責任實踐模式。榮獲《金融時報》「2023『中國金融機構金牌榜•金龍獎』年度最佳服務鄉村振興銀行」獎、和訊網「第二十一屆中國財經風雲榜：社會責任先鋒銀行」獎。

優化內部管理機制，品牌形象顯著提升。健全全面風險管理制度體系和管理架構，提高風險防控的前瞻性、有效性、系統性。優化內評建模工具和方法，穩步推進減值實施管理體系建設。加強信貸管理全流程體系建設，建立信貸業務全流程監測預警體系。全面排查梳理現行制度769項，發現問題446個，整改制度102項、修訂合同87個，內控合規基礎管理再上新台階。優化員工薪酬標準和分行績效薪酬管理模式，向一線傾斜更多資源，提高基層員工待遇。加大正面宣傳力度，全年通過中央、省、市等主流媒體累計發佈新聞報道984篇。重塑「合規、穩健、創新、發展」的企業文化，加強意識形態陣地建設。冠名贊助2023年「哈馬」賽事，參展第三十二屆「哈洽會」等。制定金融支持防汛減災九項措施和結對包保工作方案，自發向災區群眾捐款捐物，堅決扛起金融服務防汛救災的政治責任。

深化ESG理念在公司運營中的實踐，不斷提升可持續發展水平。2023年，本行高度關注香港聯交所關於ESG披露的最新要求以及氣候相關風險與機遇，研究制定ESG管理架構及管理制度。積極推進綠色金融產品創新，注重節能減排和資源循環利用，參與環保公益活動，首次通過綠色銀行營業網點服務認證，發佈首份環境信息披露報告。深刻把握金融工作的政治性、人民性，以客戶為中心，加力提升小微企業、個體工商戶以及「新市民」的金融服務獲得感，上線「惠民惠農補貼」查詢服務。完善「大消保」管理體系和服務管理體系，消費投訴實現「減量退位」。悉心關注員工身心健康與職業發展，營造和諧融洽的工作環境與廣闊成長空間。我們積極與各相關方攜手合作，共同打造新時代金融的綠色生態基礎，推動跨行業、跨領域的協同共進，為社會和客戶帶來長遠的效益。

2024年，本行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大和中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，完整、準確、全面貫徹新發展理念，積極服務和融入構建新發展格局。堅持穩中求進、以進促穩、先立後破，主動融入國家及省、市發展戰略，以更加堅定的決心和更加務實的行動，不斷推進ESG工作，為實現企業的可持續發展和社會的繁榮進步貢獻我們的力量。

持之以恆，久久為功。鍥而不舍，金石可鏤！





行長致辭

2023年，哈爾濱銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入貫徹黨的二十大、二十屆二中全會和習近平總書記在黑龍江考察時的重要講話重要指示精神，圍繞「服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革」三項任務，穩步提升規模、優化結構、改善質量、增加效益，做好「五篇大文章」，實現「振興創業」的良好開局。緊跟國家可持續發展步伐，將ESG理念融入日常經營管理之中，不斷完善ESG管理架構和制度，積極承擔地方法人金融機構的社會責任，努力創造長期價值。

堅持回歸本源，服務實體經濟發展。堅持把滿足實體經濟需求作為高質量發展的出發點和落腳點，深刻領會金融工作的政治性和人民性，深入落實黨中央國務院、各級黨委政府及人民銀行、監管部門的決策部署和政策要求，積極調整信貸結構，制定實施《支持地方經濟社會發展百項措施》，出台支持房地產行業平穩健康發展十項措施，參與發佈龍江支持小微個體新政策，把更多金融資源配置到重點領域和薄弱環節。截至2023年末，本行客戶貸款及墊款總額人民幣3,231.827億元，較上年末增長13.6%。

發展供應鏈金融，培育現代化產業體系。圍繞國家及區域「十四五」發展規劃，加大對地方重點行業、重點領域、重點項目和重點企業的支持力度，出台特許經營權貸款、城市更新貸款等多項產品，實現多個重點項目落地。截至2023年末，本公司法人製造業貸款餘額人民幣90.59億元，較上年末增長人民幣22.95億元；法人工業企業融資餘額人民幣223.91億元，較上年末增長人民幣76.55億元。構建多層次、多模式、多產品的供應鏈金融產品體系，落地「供應鏈商票保貼」「銀票在線秒貼」等業務，促進現代工業新體系構建和戰略性新興產業發展、服務業發展能力提升。

佈局科技金融和綠色金融，提高資源配置效率。將科技金融作為服務國家重大戰略、服務實體經濟的重要抓手，建立契合數字經濟、生物經濟、傳統產業數字升級和「專精特新」



中小企業培育的金融服務模式和產品體系，加快融入科創企業發展生態圈，大力支持發展新質生產力，為創新能力強、有市場潛力的企業提供全周期多元化融資支持。認真踐行習近平總書記「綠水青山就是金山銀山，冰天雪地也是金山銀山」的理念，全面落實國家「雙碳」戰略，完善綠色金融業務體系，加大節能環保、清潔能源等重點領域以及傳統企業低碳轉型的信貸投放力度，支持地方綠色農產品深加工產業發展和綠色產業園建設，為哈爾濱冰雪大世界四季冰雪項目授信人民幣10億元。截至2023年末，本公司科技型企業融資餘額人民幣83.62億元；綠色金融餘額人民幣31億元，較上年末增長人民幣0.11億元。同時，倡導綠色辦公理念，積極做地方金融機構節能減排的倡導者和踐行者。

深耕普惠小微群體，提升金融服務質效。 聚焦「醫藥」「農機具購置」「糧食貿易」「環保」等產業客群，制定專屬服務方案，降低企業融資成本，推動普惠金融業務增量擴面、提質降本。截至2023年末，本公司普惠小微貸款餘額人民幣371.24億元，較上年末增長人民幣26.1億元，服務普惠客戶21萬戶，較上年末增長3.5萬戶。積極支持餐飲、住宿、批發零售等產業小微客戶復工復產，累計投放「穩企穩崗」貸款人民幣188億元；加大擴大就業、促進創業等方面支持力度，累計發放創業擔保貸款超人民幣33億元，支持創業就業近5萬戶；累計發放國家助學貸款近人民幣60億元，惠及近32萬貧困學子。貫徹國家鄉村振興、建設農業強國戰略部署，制定惠農金融服務發展策略，迭代線上貸款產品，提升農村貸款融資便利度，支持「糧頭食尾」「農頭工尾」和鄉村產業全鏈條升級，投放備春耕貸款人民幣120億元。深耕消費金融生態，圍繞互聯網貸款、信用卡小額消費和個人消費貸款，構建全域產品體系，提升居民安居樂業、子女教育、旅遊醫療等方面金融體驗，推動消費擴容升級提質。滿足新市民群體置業、創業、展業融資需求，提升新市民金融服務獲得感。

聚焦增進民生福祉，履行企業社會責任。 牢固樹立「金融為民」理念，將消費者權益保護工作融入公司治理各環節，構建「全層級、全員工、全過程」的消費者權益保護管理體系。推進無障礙服務和

適老服務優化升級，增強特殊客群使用線上金融服務的幸福感和安全感。首次通過綠色服務網點和適老服務網點雙重認證，成為東北地區第一家獲得綠色金融服務認證的金融機構。成為全國首家開通黑龍江省社保卡跨省辦理的城商行和黑龍江省獨家多渠道上線「惠民惠農補貼」查詢服務的金融機構，為黑龍江省121.7萬居民提供三代社保卡服務，累計服務社保卡客戶860萬。冠名贊助2023年「哈馬」賽事，參展第三十二屆「哈洽會」、第六屆「新博會」和2023哈爾濱馬博會；圍繞哈爾濱市冰雪大世界等文化旅遊場景，推出「冰雪消費季」系列消費促動服務，助力哈爾濱市「冰雪之都」「創意之都」城市名片打造。制定抗洪救災及災後重建結對包保工作方案、金融支持防汛減災九項措施，與五常市沙河子鎮結對，幫扶受災地區抗洪救災和災後重建；發出抗洪救災自願捐款倡議，全行員工累計捐款人民幣87萬元。出資啟動「丁香綻放•童心港灣」關愛公益項目，開展「金融助學 青春築夢」主題捐款活動。

完善內部管理機制，實施人才振興計劃。 將防範化解風險作為永恒的工作主題，持續加強內控合規、風險管理體系建設，重塑「合規、穩健、創新、發展」的企業文化。深化體制機制改革，出台激勵約束「硬政策」，打造留住人才的「優環境」，重點圍繞幹部能上能下、職級能升能降、員工能進能出、收入能高能低、績效能發能扣的激勵約束「十能」機制，建立「能者上、庸者讓、劣者汰」的市場化選人用人機制，實施青苗培育、成長階梯、拔尖人才「三項人才建設計劃」，建立人人努力成才、人人皆可成才、人人盡展其才的工作環境。

2024年，本公司將繼續堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大、二十屆二中全會和中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，主動融入國家及省市經濟社會發展戰略，切實提升服務實體經濟質效，提升ESG實踐水平，與各方攜手共同推動可持續發展，創造更加美好的未來，努力將哈爾濱銀行建設成為風險可控、發展優良、特色鮮明、具有較強競爭力的城市商業銀行。



董事會聲明

董事會作為本行ESG最高決策機構，全面監管本行ESG相關工作，確定ESG管理的方針和策略，探索將ESG理念融入發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程，使之既滿足ESG工作的管理需要，又與本行的發展階段和重點工作相適應，並通過下設於董事會發展戰略委員會的ESG工作小組對ESG相關工作的推進情況予以關注，定期審視各利益相關方的相關要求和特殊事件、因素產生的風險，以及相關業務的進展情況，以此修正和調整相關業務的推進力度和ESG事宜的優次排列順序，使ESG管理工作不斷完善。此過程中，董事會及董事會發展戰略委員會定期審議包括重大性議題的釐定、年度ESG報告等內容。

報告期內，董事會及董事會發展戰略委員會審議通過《關於哈爾濱銀行股份有限公司2022年度環境、社會與管治（ESG）報告的議案》《關於哈爾濱銀行2023年度環境、社會與管治（ESG）重大性議題的議案》《關於2023年度高管績效考評指標的議案》，明確「普惠金融、加強內控、消費者權益保護、綠色銀行、人才隊伍體系建設、公益慈善」為本行2023年度重大性議題，不斷提升ESG信息披露水平，落實各項ESG相關舉措；在高管績效考評指標中設定「綠色信貸佔比」「ESG關鍵績效指標披露」指標，把與企業ESG實質性議題相關的定性和定量績效指標按一定比例納入高管的薪酬考評和獎勵計劃中，實現高管薪酬與ESG績效的聯



動，將高管對ESG事宜的積極性提升至一個新的高度，ESG提升的「驅動力」得以更好地傳導至整個治理層和管理層。董事會還審議通過了《關於哈爾濱銀行2022年度綠色金融發展情況的報告》《關於哈爾濱銀行股份有限公司2022年度消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於哈爾濱銀行2023年上半年消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於哈爾濱銀行2022年度內部控制評價報告的議案》《關於哈爾濱銀行（集團）全面風險管理基本制度的議案》《關於哈爾濱銀行2022年度反洗錢工作情況報告的議案》等ESG相關議案。

報告期內，董事會組織全體董事及高級管理人員參加了併表管理、反洗錢管理、反腐敗等方面的培訓。充分了解銀行如何加強併表管理能力及併表管理對於提升公司管理效率的重要意義。深入了解有關反洗錢管理、反腐敗反貪污的指標體系及監管最新的政策，充分了解上市企業應承擔的職責及法律責任，進一步提升了董事履職的專業性。

與此同時，本行亦積極推進ESG管理架構搭建、ESG管理制度制定等各項工作。完善ESG信息披露，發佈首份環境信息披露報告，全面提升ESG管理質效。



8,133.287

資產總額
(億元)

關於哈爾濱銀行

概述

關鍵績效表

集團發展佈局圖

哈爾濱銀行利益相關方

2023年度重大性議題

概述

哈爾濱銀行¹成立於1997年2月，總部位於黑龍江省哈爾濱市。2014年3月31日，在香港聯合交易所主板成功上市（股票代號：06138.HK），是中國第一家成功登陸香港資本市場的城市商業銀行，也是東北地區第一家上市的商業銀行。

哈爾濱銀行現已在天津、重慶、大連、瀋陽、成都、哈爾濱、大慶等地設立了17家分行，在北京、廣東、江蘇、吉林、黑龍江等14個省及直轄市發起設立了30家村鎮銀行。本公司作為控股股東發起設立東北地區第一家金融租賃公司——哈銀金融租賃有限責任公司（以下簡稱「哈銀金租」）及黑龍江省第一家消費金融公司——哈爾濱哈銀消費金融有限責任公司（以下簡稱「哈銀消金」）。報告期內，本集團擁有營業機構386家，分支機構遍佈全國七大行政區。截至2023年12月31日，本行資產總額人民幣8,133.287億元，客戶貸款及墊款總額人民幣3,231.827億元，客戶存款總額人民幣6,425.056億元。

2023年，本行在英國《銀行家》(The Banker)發佈的「2023年全球銀行1000強」榜單位列第183位；在英國品牌諮詢公司Brand Finance發佈的「2023年全球銀行品牌價值500強」榜單位列第264位；在中國銀行業協會發佈的「2023年中國銀行業100強」榜單位列第41位。先後榮獲中國銀行業協會頒發的「2022年銀行業金融機構「服務三農」好新聞獎」、《金融時報》頒發的「2023『中國金融機構金牌榜•金龍獎』年度最佳服務鄉村振興銀行」、《環球金融》頒發的「2023年度中國之星：最佳人民幣國際化國內銀行」。另外，本行推出的「美好生活賬戶」產品榮獲2023年度《亞洲銀行家》中國獎項「區域金融最佳存款產品獎」。

The Banker

英國《銀行家》
2023年全球銀行1000強

哈爾濱銀行位列 **183** 位

Brand Finance

2023年全球銀行品牌價值500強

哈爾濱銀行位列 **264** 位

中國銀行業協會

2023年中國銀行業100強

哈爾濱銀行位列 **41** 位

1. 報告中，「哈爾濱銀行」「本公司」指哈爾濱銀行股份有限公司（於1997年7月25日根據中國法律在中國註冊成立的股份有限公司）；「本集團」、「集團」或「本行」指本公司及其所有子公司及分支機構。



關鍵績效表

指標類型	具體指標	單位	2023年	2022年	2021年
經濟績效指標	資產總額	百萬元	813,328.7	712,733.1	645,046.2
	營業收入	百萬元	13,241.7	12,870.5	12,319.5
	稅前利潤	百萬元	457.3	1,001.2	561.2
	淨利潤	百萬元	888.1	712.5	398.7
	納稅總額	百萬元	2,029.00	2,217.52	2,781.30
	每股收益	元	0.02	0.002	0.02
	平均總資產回報率	%	0.12	0.10	0.06
	平均權益回報率	%	0.35	0.04	0.55
	客戶貸款餘額	百萬元	323,182.7	284,414.9	294,359.2
	不良貸款率	%	2.87	2.89	2.88
	資本充足率	%	13.71	11.91	12.54
	撥備覆蓋率	%	197.38	181.54	162.45
社會績效指標	員工總數	人	7,087	6,825	6,910
	女性員工比例	%	56.61	56.81	57.28
	管理人員女性員工比例	%	49.80	51.11	51.78
	村鎮銀行服務客戶數	戶	648,097	671,487	641,078
	小額信貸餘額	百萬元	197,866.5	178,380.8	196,775.7
	涉農貸款餘額	百萬元	27,069	27,857	32,815
	精準幫扶貸款（當前存量）	百萬元	330	341	383
	當年發放國家助學貸款	百萬元	213.5	384	552
	公益捐贈總額	萬元	1,720.31	591.40	1,733.59
環境績效指標	綠色信貸餘額	百萬元	3,099.74	3,089	2,183
	總行溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	7,941.17	7,991.68	-

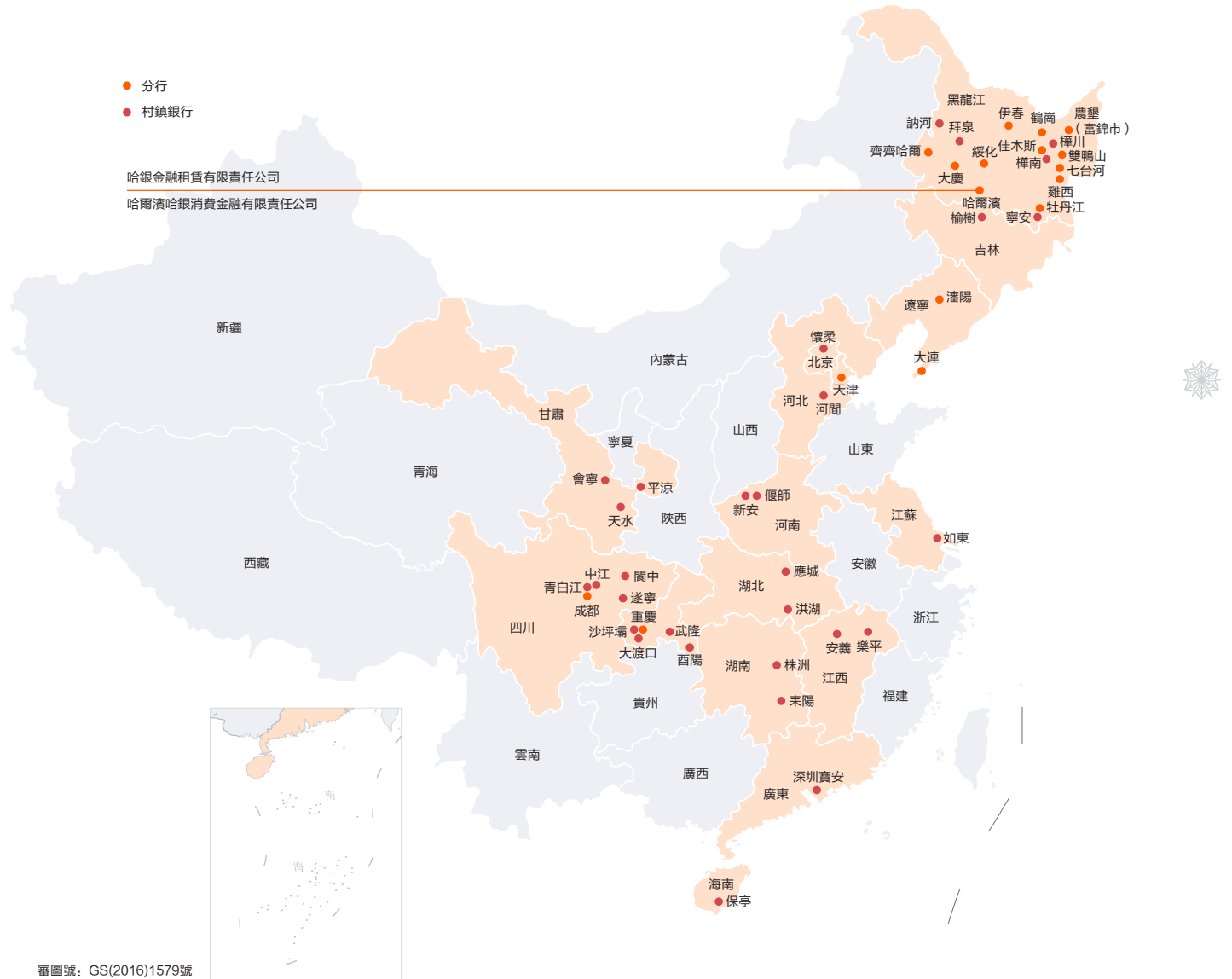
註：1. 員工總數、女性員工比例、管理人員女性員工比例均不含村鎮銀行、哈銀金融租賃有限責任公司、哈爾濱哈銀消費金融有限責任公司。

2. 村鎮銀行服務客戶數統計口徑為截至報告期末村鎮銀行存、貸款客戶總數。

3. 2019年本行綠色信貸餘額統計口徑發生調整。

4. 間接溫室氣體排放主要來自於外購電力、外購熱力和新鮮用水消耗，本年度新增外購熱力產生的溫室氣體排放，2022年相關數據已同步更新。

集團發展佈局圖



哈爾濱銀行利益相關方

利益相關方	期望與要求	溝通方式	責任回應
政府	支持國家戰略實施，立足城商行定位，加強金融助企紓困，積極服務實體經濟。	認真落實、執行國家金融政策；參與相關政策制定；參與有關調研與討論；上報統計報表。	聚焦國家、省市「十四五」規劃和監管政策要求，聚焦黑龍江省「六個龍江」和哈爾濱市「七大都市」建設，將金融支持地方經濟社會發展擺在首要位置，落實落靠《哈爾濱銀行支持地方經濟社會發展百項措施》。加快回歸本土本源，引導信貸資金向省內傾斜，加大省百大項目、省市國企支持力度。貫徹落實金融助企紓困、「雙穩」和銀稅合作政策，積極落實「金融十六條」保交樓信貸政策，制定金融支持防汛減災「九項措施」，支持抗洪救災及災後重建。支持鄉村振興，助力普惠金融、綠色金融。積極融入國家「雙循環」新發展格局，響應「一帶一路」倡議。
監管機構	回歸本源，依法合規經營，健康穩定運營，加強風險防控，提高公司治理水平。	認真落實、執行監管政策；專題匯報；上報統計報表。	嚴格落實監管政策，執行監管規定；依法誠信經營；加強內控體系建設；實施全面風險管理；持續完善公司治理機制。
股東	良好的經營業績和投資回報，科學的風險管控，持續穩健的經營，及時、準確、全面的信息披露。	準確、及時披露公司信息；公司公告；股東大會；主流媒體新聞報道；業績發佈；定期走訪與接待來訪。	充分保障公司股東合法權利及投資者的合法權益，不斷提升經營管理能力，持續為股東創造價值；召開股東大會；通過香港聯合交易所、本行官網及時進行信息披露；加強與資本市場的雙向溝通反饋，認真接待投資者、分析師來訪，認真回覆投資者熱線電話和電子郵件；在境內外主流媒體發佈投資者關係方面的新聞報道，有效宣傳企業形象，提升市場關注度和影響力；積極參加投行、券商在國內外舉辦的投資者會議，主動開展業績發佈。
客戶	保護金融消費者合法權益；提供優質的金融服務，提高客戶滿意度。	線上線下政策宣傳和知識普及；問卷、訪談等客戶需求調查；及時流轉、跟蹤客戶投訴問題。	高度關注監管部門相關政策變化，建立健全消費者權益保護制度體系，不斷完善工作機制；加大科技投入，加快金融產品和服務創新，拓寬客戶服務渠道，加強客戶關係管理；完善客戶投訴、舉報、答疑解難渠道，並按照流程及時受理、妥善處理投訴，強化客戶投訴管理和客戶滿意度調查；最大化保護金融消費者合法權益。



利益相關方	期望與要求	溝通方式	責任回應
環境	推進綠色金融發展，加強企業經營活動和辦公環境的綠色指標管理，助力「碳中和」目標實現。	落實國家綠色金融發展規劃；嚴格執行國家節能減排政策；參與綠色公益活動。	完善綠色金融體系構建；成立綠色信貸工作小組；落實綠色信貸指引，加大綠色信貸投放，推動綠色金融轉型及規模效益增長；加強供應鏈管理，明確綠色准入要求，支持節能減排；倡導綠色運營理念，開展無紙化辦公及垃圾分類等。
員工	良好的職業發展空間，健康、安全的工作環境，員工主動參與管理。	召開職代會；建立內部良好順暢的溝通渠道，聽取員工意見及建議。	優化員工職業發展通道，建立健全激勵約束機制，完善員工績效考核；關注員工工作環境，關愛身心健康，維護合法權益；推出合理化建議徵集機制，極大地調動廣大員工建言獻策的熱情；加強企業文化建設，完善評優評先體系，營造良好的比學趕超、創先爭優氛圍。
合作夥伴	建立良好的合作關係，關注戰略合作領域，實現可持續的互利共贏。	嚴格履行合同；完善採購程序；加強溝通；定期走訪。	合作過程堅持遵循公開、公平、公正、誠實信用和效益原則。
社區	鞏固拓展脫貧攻堅成果。注重新時期社區投資及志願文化建設，促進金融機構與社區和諧共生。	派駐駐村扶貧工作隊或定點幫扶等形式，鞏固拓展脫貧攻堅成果，嚴防返貧現象發生。 聯合哈銀公益基金會參與社區治理；以金融知識普及為紐帶加強日常溝通交流；開展各類公益活動。	重點做好金融精準扶貧、鞏固拓展脫貧攻堅成果工作；聯合哈銀公益基金會進行社區治理，支持與企業公益理念相適宜的公益項目，促進金融機構與社區和諧共生；以支持城市馬拉松賽事為契機，推動群眾體育發展，提升城市文化品質；其他各類扶貧濟困助教等公益慈善捐贈。



2023年度重大性議題

本行2023年度重大性議題經董事會發展戰略委員會2023年第二次會議、董事會八屆十六次會議先後審議並通過，優次排序為：普惠金融、加強內控、消費者權益保護、綠色銀行、人才隊伍體系建設、公益慈善。具體決策依據如下：

「普惠金融」依然排在首位。這是本行專注主責主業、支持實體經濟發展（小微/民生/惠農）的核心戰略實施關鍵，更是積極落實國家普惠金融發展戰略規劃的重要體現。加快回歸本土本源，將金融支持地方經濟社會發展擺在首要位置，對實體經濟發展提供有力支持。貫徹落實金融助企紓困政策，服務鄉村振興戰略。關注為特殊群體和特定需求群體提供更便捷和有效的多元化、多層次的金融服務，持續提升數字普惠金融服務能力。

「加強內控」位次不變。既是對嚴格的監管要求和外部環境變化帶來的不確定性的響應，也是打牢本行自身高質量發展基礎的需要，是實現本行可持續、穩健發展的重要保障。樹立全面風險管理理念，將防範化解風險作為永恒的工作基調，持續優化風險政策體系。合理引導行業投向，加強業務准入風險管控，嚴控新增業務風險，抓牢信貸資產質量管控。實施全方位覆蓋、全流程管控、全員參與，健全事前、事中、事後一體化內控機制。

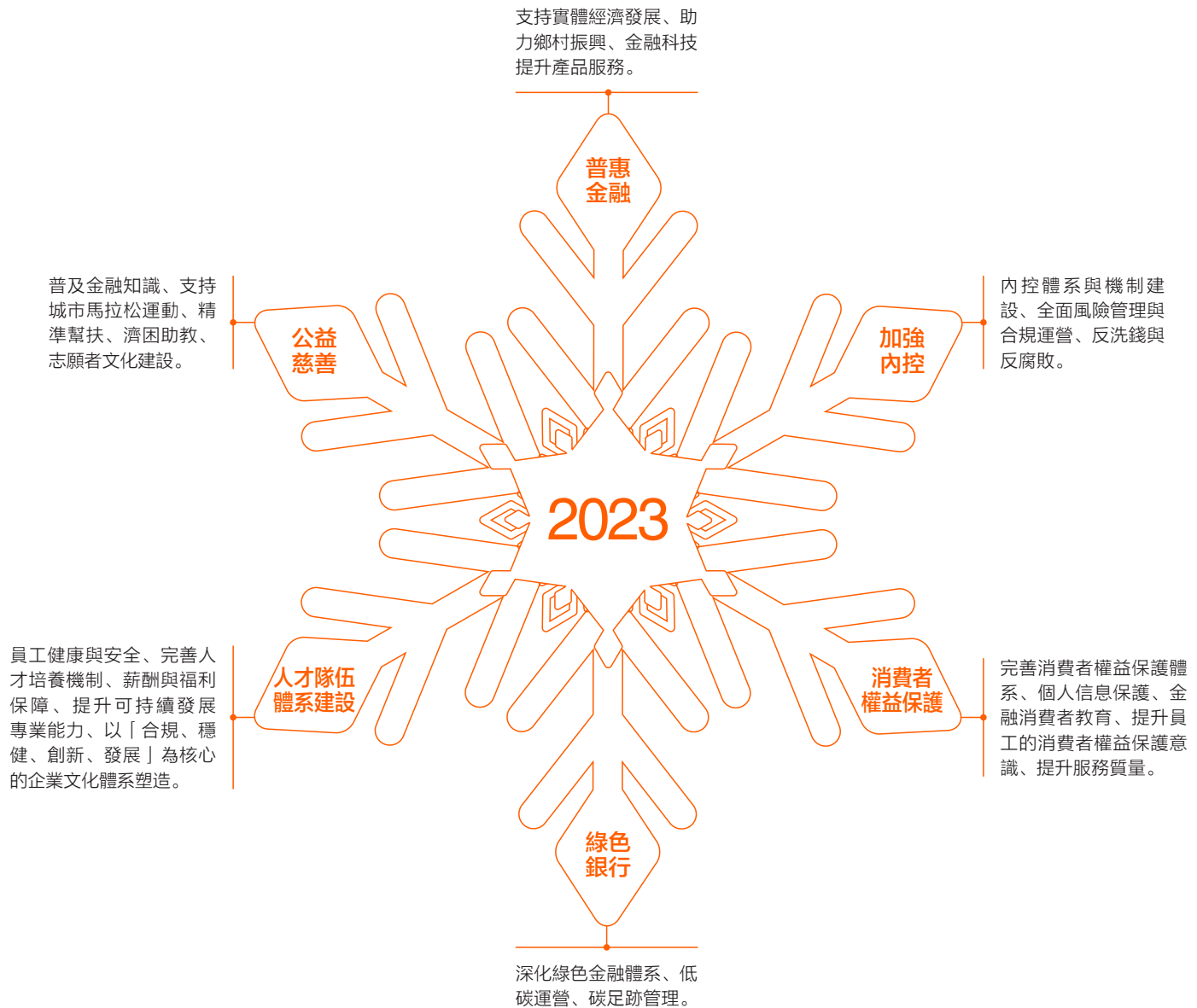
「消費者權益保護」位次不變。本行不斷提升金融工作的政治性和人民性，積極落實相關監管要求，完善金融消費者權益保護體系建設，推動消保工作與業務發展和服務管理的深度融合。強化信訪投訴治理，持續開展金融知識普及，踐行金融機構義務，切實維護消費者合法權益，全面提升服務品質。

「綠色銀行」位次不變。主要考慮到伴隨着「雙碳」目標戰略的穩步推進，國家及地方綠色金融政策框架不斷完善，人民銀行、監管部門的指導愈加規範和精準。2023年，本行持續推進綠色金融機制建設、產品創新與業務拓展、環境信息披露，大力倡導低碳運營，力促實現高質量可持續發展。

「人才隊伍體系建設」由上年的「員工安全與成長」優化而來。2023年，本行全面開啟「人才體系建設計劃」，更加注重戰略導向，更加注重內部人才的培養，更加注重各個領域專業人才的引進，更加注重重要崗位、核心管理人員的使用，持續強化人才興行戰略。全面開啟「企業文化重塑計劃」，塑造以「合規、穩健、創新、發展」為核心的企業文化，以良好的制度和機制作為保障，將企業文化根植於每項業務經營、每位員工的行為之中。

「公益慈善」持續納入年度重大性議題。本行樹立正確的價值觀念和經營理念，積極投身公益事業，優化資源配置，支持社會、經濟和環境的可持續發展。開展形式多樣的金融消費者知識普及、環境保護教育活動，提升群眾自我保護意識和環保意識；持續倡導和支持馬拉松運動，推動城市馬拉松運動與金融服務的跨界融合；持續關注和支持教育，多渠道資助貧困家庭學生求學；深入抗洪一線，開展防汛減災金融服務及公益捐贈活動；組織開展形式多樣的志願者服務活動，營造良好的志願服務氛圍。





1,813.701

黑龍江地區貸款餘額
(億元)

專題： 2023我們關注

服務國家戰略和實體經濟，
積極融入新時代東北振興大局
注重金融消費者權益保護，
完善「大消保」管理體系和服務管理體系

服務國家戰略和實體經濟，積極融入新時代東北振興大局

2023年是本行「振興創業」三年計劃的開局之年。面對複雜多變的經營環境，本行在習近平新時代中國特色社會主義思想指引下，深入貫徹黨的二十大、二十屆二中全會和習近平總書記在黑龍江考察時的重要講話重要指示精神，堅決落實上級決策部署，圍繞「服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革」三項任務，始終堅持黨建引領，以「高質量發展」為主題，加快推進改革創新發展各項工作，實現了「振興創業」三年計劃的良好開局。

服務實體初心不改，助企紓困有力有效。本行把滿足實體經濟需求作為高質量發展的出發點和落腳點，牢牢把握金融工作的政治性和人民性，將經營發展融入地方經濟社會發展的大背景、大格局、大戰略中，積極服務區域經濟社會發展。有效參與龍江現代產業體系構建，聚焦「六個龍江」「七大都市」建設，積極調整信貸結構，全力支持《新時代龍江創新發展60條》落地和「4567」現代產業集群。積極調整信貸結構，引導信貸資金回歸本土本源，支持重點領域、重點項目建設。實現黑龍江省建工、黑龍江省旅投、哈爾濱城鄉供熱、冰雪大世界等多個重點項目落地。積極探索公租房、保租房、林權盤活、保交樓、特許經營權質押融資等方案。大力支持科技型企業、普惠型小微企業、綠色信貸項目、文化、旅遊相關產業和現代化大農業。截至2023年12月31日，本行黑龍江地區的貸款餘額為人民幣1,813.701億元，較上年末增長人民幣249.291億元。

報告期內，本行以「立足哈爾濱，服務黑龍江」為主題參展第三十二屆「哈洽會」，通過跨境金融、公司金融、零售金融、普惠金融四大業務板塊以及社會公益板塊，充分展現為推進中國式現代化龍江實踐、哈爾濱實踐貢獻金融力量的重要舉措和成果，為參展企業提供產品介紹、業務諮詢等服務，為企業量身定制綜合服務方案。以「扎根龍江、服務全國」為主題參展第六屆「新博會」，與哈爾濱同創普潤集團有限公司簽署合作框架協議，將授信人民幣20億元支持企業建設運營龍江學子產業園電子材料產業化項目。同時，組織專屬團隊對接參展企業，對支持新材料產業高質量發展的「專精特新」金融產品進行了特色推介，有效發揮金融支持製造業和新材料產業創新發展的作用。此外，舉辦「金融助力民企溝通交流會」，促進龍江民營經濟高質量發展，加大對實體經濟的支持力度，助力民企發展壯大。







案例

哈爾濱銀行金融助力「冰雪文化之都」建設

為深入貫徹習近平總書記「冰天雪地也是金山銀山」重要指示，緊緊圍繞《黑龍江省冰雪經濟發展規劃(2022-2030年)》發展目標，深入貫徹落實黑龍江省第十三次黨代會、哈爾濱市第十五次黨代會精神，哈爾濱銀行於2022年4月推出《支持地方經濟社會高質量發展百項措施》，在助力哈市打造「冰雪文化之都」方面，制定了具體目標和措施，授信10億元支持哈爾濱冰雪大世界四季冰雪項目就是其中之一。截至2023年末，已向冰雪大世界投放貸款人民幣3.2億元。該項目建設內容主要包括夢幻冰雪館、冰雪秀場、冰雪館、摩天輪、室外景觀廣場等，實現哈爾濱市冰雪運動和冰雪旅遊四季常態化運營。此外，本行利用省內外營業機構全覆蓋優勢，宣傳哈爾濱市冰雪文化與冰雪旅遊項目。

未來，哈爾濱銀行將繼續圍繞冰雪旅遊、冰雪運動、冰雪裝備等重點產業，全力扶植哈市冰雪產業發展，深度挖掘哈市冰雪資源稟賦，推動冰雪產業擴量升級，發揮金融資源優勢，做大做強冰雪經濟，積極對接冰雪裝備製造龍頭企業，深耕冰雪體育、文化、旅遊產業鏈，為冰雪經濟成為哈爾濱市經濟重要引擎貢獻地方法人銀行金融力量。



案例

哈爾濱銀行等八家商業銀行舉辦「金融助力新時代東北振興」高峰論壇

2023年3月10日，由哈爾濱銀行聯合盛京銀行、大連銀行、錦州銀行、吉林銀行、吉林九台農村商業銀行、龍江銀行、遼瀋銀行八家東北地區商業銀行主辦、哈爾濱銀行承辦的「金融助力新時代東北振興」高峰論壇在哈爾濱舉行。黑龍江省、哈爾濱市有關部門領導，各主辦單位負責人，金融同業代表，省市重點企業負責人，客戶代表等出席，共同謀劃新時代東北振興的金融助力之策。

此次論壇是貫徹落實習近平總書記對東北地區和黑龍江的重要講話、重要指示批示精神的具體舉措，也是服務和融入新發展格局，整合區域金融資源，精準發揮金融作用，助力新時代東北全面振興全方位振興、建設「六個龍江」、哈爾濱「七大都市」的有益探索。東北地區商業銀行的根在東北，支持重點也在東北，新時代東北振興是其義不容辭的責任和使命，也是回歸本源、專注主業、深耕本土、服務實體、高質量發展的必然要求，借助本次論壇，東北地區商業銀行將進一步凝聚共識、碰撞思維、增進交流，聯手助力新時代東北振興。

會上，八家東北地區商業銀行聯合發佈《金融助力新時代東北振興倡議》，內容包括：提高政治站位，在新時代東北振興中找准定位、走在前列；牢記金融工作的政治性、人民性，滿足人民群眾美好生活需要；將支持和服務實體經濟發展擺在首要位置，精準輸送金融活水，推動民營小微企業貸款量增、面擴、價降、質升；健全農村金融服務體系，助力鄉村振興；支持消費恢復擴容提質升級，促進房地產業正常循環和健康發展；深化金融體制改革，有效釋放動能激發活力，以奮進姿態投入到新時代東北全面振興、全方位振興的大潮之中，奮力譜寫新時代東北振興新篇章。



落地首筆城市更新改造貸款，提升城市功能品質。2023年9月26日，本行成功落地首筆城市更新改造貸款，用於支持東北重點區域的城市更新項目新建、擴建、改造、購置。為更好支持城市建設和治理，本行積極研究制定城市更新貸款管理辦法，對接政、企需求，組織精幹力量，開闢綠色通道，前後台聯動、平行作業，協助企業進行城市更新改造項目的資金需求測算、項目規劃等事宜。在了解到東北重點區域城市更新改造的規劃需求後，哈爾濱銀行總分聯動，其中瀋陽分行積極響應跟進，推動方案設計、項目考察、審批落地等環節有效銜接，完成城市更新改造主體人民幣17億餘元授信。此次城市更新改造試點項目在東北核心區成功落地，夯實了本行金融支持城市更新相關項目的服務能力，打通了業務內部響應路徑，成功驗證了具體的服務模式，為金融服務加快城市基礎設施建設，打造宜居、韌性、智慧城市等夯實基本能力。

提振市場信心，助力龍江消費復甦。報告期內，本行成立專屬消費信貸部門，整合信用卡、互聯網金融、自營消費貸三個板塊業務，構築從「大額消費、場景消費、信用卡、小額消費」的全域產品體系發展目標，全力推動消費信貸發展。自營消費貸從重點客群、常規消費場景和屬地特色消費場景三大維度出發，抓住政策支持下消費市場回暖的機會，挖掘個人及家庭大額消費需求、挖掘特色客群及場景需求，設計專屬化產品，縱深發展消費信貸服務模式。推進業務線上化不斷升級，打造本行首款真正意義的純線上自營消費貸產品「橙e貸」，提升服務質效。借助線上+線下營銷渠道，提高產品宣傳力度，激發居民的消費意願和消費潛力，加大對民生消費類金融支持力度，多元化貸款助力消費復甦。充分發揮銀行消費金融「主力軍」作用，加深與各類細分場景商戶的聯動合作，積極組織並參與各類展銷節等活動，2023年新增拓展28家場景商戶合作。通過優勢產品及專業服務，協助場景商戶獲客、活客的同時，解決廣大居民的資金需求，讓金融產品和服務落腳於「保障改善民生、增進人民福祉」。





多元舉措促發展，跨境特色業務持續突破。報告期內，本行積極響應國家和黑龍江省發展戰略，積極支持「一帶一路」建設，跨境金融業務多項指標實現突破。

「批量獲客、專營機構、產融結合」策略有效實施。批量獲客方面，持續探索由傳統營銷模式轉向批量營銷新辦法，客戶群體日趨廣泛，涵蓋境內外大中型企業。專營機構方面，本公司從總行及分支機構兩個層面持續探索規模化、規範化、體系化經營管理新模式。總行層面，本公司為實現專業服務能力和風險控制水平的提升，不斷優化「三部+兩中心」專業管理架構。分支機構層面，本公司積極籌備在黑河、黑瞎子島等地設立專營機構。2023年，本公司設立了黑龍江自貿區哈爾濱片區專業支行，充分整合自貿區內金融資源，全面提升本公司在自貿區的專業化金融服務能力。產融結合方面，本公司持續探索金融支持實體經濟新方案。

跨境線上金融業務穩健快速發展。可支持全球多種支付、清結算方式，實現六十餘種貨幣實時在線支付、收款及結匯。與此同時，跨境金融業務科技支撐不斷強化，上線跨境清算系統，清算效率及準確性顯著提高。

注重金融消費者權益保護， 完善「大消保」管理體系和服務管理體系

哈爾濱銀行積極踐行「以人民為中心」的服務理念，響應「金融為民」的號召，堅持遵循平等自願、誠實守信等原則，充分尊重並保障金融消費者的各項基本權利，推動金融知識的普及。不斷優化服務流程，專注客戶體驗，不斷提高金融服務的便利性、可得性和覆蓋面，努力建設「您身邊的銀行、可信賴的銀行」，滿足不同客戶的金融服務需求，注重服務的溫度、廣度和深度，打通金融服務「最後一公里」。

報告期內，本行嚴格遵守《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等法律法規及監管要求，全面提升消費者權益保護工作質效。

報告期內，董事會消費者權益保護委員會召開了4次會議，審議通過了《關於哈爾濱銀行2022年度金融消費者權益保護監管評價工作的自評估報告的議案》《董事會消費者權益保護委員會2022年度工作總結及2023年度工作計劃》《關於哈爾濱銀行2022年度消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於哈爾濱銀行2023年度消費者權益保護工作方案的議案》《關於哈爾濱銀行2022年度消費者權益保護監管評價問題的整改情況報告》《關於哈爾濱銀行2023年上半年消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於哈爾濱銀行2023年上半年消費者金融信息安全隱患排查工作情況的報告》7項議案和報告。

加強頂層設計，建立「大消保」工作格局。本行高度重視消保工作，2022年6月，本行將全口徑信訪投訴、服務、品牌及消保宣傳、輿情管控等工作納入消保部統籌管理，範圍覆蓋法人及自然人。經過一年多的探索和實踐，充分發揮了部門職責調整後的資源優勢，逐步建立「三協同一聯動」工作機制，「三協同」即提升服務質量與壓降投訴數量相協同，加大正面宣傳與負面輿情管控相協同，開展金融宣教與提升品牌價值相協同；「一聯動」指將信訪投訴、聲譽風險、個人信息保護等各類風險排查工作同安排、同部署，對排查出的風險問題綜合聯動研判。





完善制度體系，確保消保工作源頭治理。2023年，本行通過制定年度工作方案、修訂消費者權益保護工作管理辦法等系列措施，進一步完善事前審查、事中管控、事後監督的消費者權益保護閉環管理措施，確保本行消費者權益保護工作組織完備性、溝通及時性和執行有效性。本行建立了消費者個人信息保護制度，修訂《哈爾濱銀行消費者金融信息保護工作管理辦法》，並且為防範和應對個人金融信息保護突發事件，制定《哈爾濱銀行消費者金融信息保護突發事件應急預案》，在發生個人金融信息洩露、篡改、毀損等突發事件時，提供明確、可操作的處理報送流程和高效的解決方案，最大程度地減輕突發事件給客戶和本行帶來的損害，保護客戶利益。制定《哈爾濱銀行金融消費者產品和服務信息披露管理辦法》《哈爾濱銀行消費者權益保護營銷宣傳管理辦法》，規範金融產品和服務信息披露工作。制定《哈爾濱銀行金融消費者權益保護審查工作管理辦法》，明確審查主體、審查範圍、審查要點、審查流程等，審查能夠覆蓋新增或優化的面向消費者提供的金融產品和服務，及時發現並更正金融產品或者服務中可能損害金融消費者合法權益的問題，前移風險關口，落實消費者權益保護全流程管理，推進消費者權益保護理念與業務發展、經營管理、風險防控深度融合。

強化消保服務內核，全面提升員工業務水平。本行制定金融消費者權益保護員工培訓計劃，年度內組織開展系列消費者權益保護培訓10餘期，包含消保內控管理、信訪投訴處理能力提升、服務管理及輿情管控等內容。結合《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》（中國銀行保險監督管理委員會令2022年第9號）的發佈，及時邀請行業內知名講師，組織開展了新監督主體下的消保9號令解讀培訓會，切實提升全員消費者權益保護工作意識、業務技能、履職能力。

豐富消保宣傳教育體系，全面提高消費者金融素養。本行始終堅持把宣傳普及金融知識作為從源頭解決消費投訴、提升金融消費者風險識別能力的重要抓手，遵循「預防為先，教育為主」的原則，堅持金融與公益相結合，落實常態化宣傳與集中化宣傳「雙軌並行」、線下宣傳與線上宣傳「雙體並重」、大眾宣傳與特殊保護「雙向發力」的宣教模式，以充分尊重消費者權利、關注消費者需求，持續強化消費者金融消費安全意識為目標，積極探索金融知識普及工作新載體、新渠道、新方式。因在消保宣傳教育領域的創新實踐，在國家金融監督管理總局黑龍江監管局發佈的《關於2023年銀行保險機構「3•15」消費者權益保護教育宣傳周活動優秀組織單位有關情況的通報》中，本行被評為2023年銀行保險機構「3•15」消費者權益保護教育宣傳周活動優秀組織單位，是上榜的8家銀行機構中唯一一家城商行。



案例

開展「青春無詐」校園反詐防騙短視頻徵集活動

消費者權益保護教育宣傳月期間，本行和中國青年報社聯合主辦，國家金融監督管理總局黑龍江監管局、中國人民銀行黑龍江省分行專業指導，哈爾濱市打擊治理電信網絡新型違法犯罪聯席會議辦公室協辦，面向全國超百所高校學生組織開展「青春無詐」校園反詐防騙短視頻徵集活動。活動分為線上徵集和線下入校園兩部分，線上通過中國青年報客戶端、本行官方媒體等平台同步發佈活動徵集公告，輕型觸達金融消費者；線下深入哈爾濱工程大學、東北大學、天津大學宣傳推廣本次活動同時，開展金融知識進校園活動，為大學生發放宣傳折頁，普及十大高發詐騙形式、非法校園貸的風險和危害以及如何防範非法校園貸等知識，營造熱烈的活動氛圍。廣泛發動全國98座城市199所高校大學生的創作熱情，共提交了近1,500部短視頻作品，覆蓋31個省（自治區、直轄市）和新疆生產建設兵團。經過專家的三輪評選，共推薦出精品作品、優秀作品共計13個。作品覆蓋了針對校園貸、網戀、刷單、AI換臉等多種詐騙手段的警示內容，運用了歌舞、默劇、快板、漫畫、角色扮演等多種形式，覆蓋面廣、趣味性強、創新點多，展現了當代大學生的非凡創意與責任擔當，營造反詐防騙學習氛圍，守護校園安全。針對徵集的入圍優秀作品本行與中國青年報社共同面向全社會傳播，提高活動覆蓋範圍和影響力。



新聞鏈接：

「青春無詐」校園反詐防騙宣講暨
「青春無詐」校園反詐防騙短視頻
徵集活動成功舉辦
[https://h5.newaircloud.com/
detailArticle/22907319_28239_
jrsb.html?app=1&relPicRatio=0&
source=1](https://h5.newaircloud.com/detailArticle/22907319_28239_jrsb.html?app=1&relPicRatio=0&source=1)

案例

「分行長話消保」系列微視頻得到廣泛關注

哈爾濱銀行全面學習、把握、落實黨的二十大以及中央經濟工作會議精神，持續深化「以人民為中心」的發展思想，始終堅持「以客戶為中心」的服務理念，將消保工作與業務經營融合發展。「3•15」消費者權益保護教育宣傳周期間，上下聯動，同謀劃、同部署、同推動，多措並舉，構築起金融消費者權益保護的堅實屏障。

3月，本行啟動了「分行長話消保」微視頻展播活動，積極發揮轄內各分行行長的帶頭作用，向金融消費者普及金融常識，介紹一直以來守護消費者合法權益工作的有益舉措及下一步工作的努力方向，形成全行上下「人人關心消保、人人支持消保、人人參與消保、人人融入消保」的文化氛圍，築牢全員消保意識。17家分行行長參與錄制的「分行長話消保」微視頻，在轄內營業網點、各主流媒體以及哈爾濱銀行官方微博、微信公眾號等多渠道展播，得到了金融消費者的廣泛關注，在全行掀起了保護消費者合法權益的熱潮。



新聞鏈接：

哈爾濱銀行「分行長話消保」系列微視頻得到廣泛關注
<https://app.xinhuanet.com/news/article.html?articleId=02def972c3f9be8aef289ee9683d8da4×amp=17146>

堅持問題導向、化解矛盾，消費投訴實現「減量退位」。本行尤為注重與客戶的有效溝通，及時反饋客戶信息。本行全國統一客服電話95537、400-60-95537和400-66-95537（信用卡客服熱線），均可為消費者提供包括業務諮詢、投訴建議等在內的全天候不間斷電話銀行服務。報告期內，本行客服熱線語音渠道處理業務總量210萬筆，在線渠道（文字客服）客戶接待量5萬人次；信用卡客服熱線語音渠道處理業務總量135萬筆，在線渠道（文字客服）客戶接待量13萬人次。2023年，本行深入貫徹習近平總書記關於加強和改進人民信訪工作的重要指示精神，主動適應新形勢、新變化、新要求，堅持以人為本、依法辦事，堅持多措并举、維護穩定。報告期內，重點開展了糾紛風險排查及信訪投訴化解專項工作，持續推進落實《關於金融糾紛風險排查及信訪投訴化解的工作方案》，堅持源頭治理與分類施策相結合，建立矛盾糾紛排查化解問題台賬，動態管理、實時跟進，矛盾糾紛化解率99.44%。受理黑龍江監管機構轉辦消費者投訴622件，同比下降14.80%；投訴業務類別主要包括信用卡業務、貸款業務、本/外幣儲蓄及借記卡使用等；投訴地區分佈主要包括哈爾濱地區、瀋陽地區、重慶地區等，全年投訴辦結率100%。在國家金融監督管理總局黑龍江監管局公佈的《關於2023年度銀行保險消費投訴情況的通報》中，本行消費投訴實現「減量退位」，消費投訴總量排名第三位，消費投訴數量同比減少108件；百家網點消費投訴數量排名從第四位退至第五位；百億元存款投訴數量排名從第五位退至第八位。

本行秉承「注重細節，善待客戶」的服務理念，圍繞「服務動作標準化、服務管理精細化、服務評價體系化、服務標桿特色化」的發展思路，重塑「365」服務管理體系，實現服務管理工作的穩步提升。榮獲銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」榮譽；首次榮獲綠色銀行營業網點服務和銀行營業網點適老服務雙重認證，是東北地區首家獲得綠色金融服務認證的金融機構；8家機構榮獲銀行營業網點服務五星級認證，是東北地區獲得五星級營業網點數量最多的城商行；成功入圍全國銀行營業網點「1+N」新模式示範機構榜單；榮獲「銀行營業網點創新特色服務示範機構」榮譽稱號。

優化服務標準體系，實現服務標準和流程雙項提質。健全服務環境標準、服務客戶標準、服務流程標準，強化服務標桿示範引領，創建首批服務特色示範網點，制定《哈爾濱銀行2023年服務特色示範網點創建方案》，聚焦助老金融、助殘金融、社保金融、綠色金融及星級特色服務示範網點五大類主題分別制定五項創建標準，持續推動服務與業務融合發展，着力提升客戶金融服務體驗。搭建服務督導系統平台，以實現服務質量分級、量化考核、可視督導為目標，新建服務檢查智能可視平台和服務質量數據監測平台，全面實現總行、分行、支行、網點四級機構服務問題可回溯、分析數據可視化、服務改進過程化，將服務質量管理由傳統的「被動管理」轉為「主動管理」。

建立服務質量體系，實現服務管理和機制雙項提效。全面建立「三位一體」的服務檢查機制，升級優化「神秘人」暗訪檢查，新增現場明訪檢查、非現場監控檢查。針對全行營業機構開展標準統一、渠道多元、覆蓋全面的服務檢查，聚焦檢查和客戶反映的服務痛點問題，予以靶向糾治，及時改進服務、優化流程。建立「正反」雙項客戶服務體驗考評機制。正向服務體驗評價方面，上線櫃面互動終端客戶服務滿意度評價功能；負向服務評價方面，開展服務類客戶投訴「線上+線下」全渠道監測及評價，針對客戶反映集中的難點和堵點問題，多維度剖析原因，協同分



支行及相關部門及時處置，加強服務投訴事後管理及監督預防。開展服務提升競賽「1+3」系列活動，採取「數據先導+經驗傳導+理念宣導」的方式不斷強化服務管理的「督」和「導」。

完善服務制度體系，實現服務運營和發展雙項提能。制定《哈爾濱銀行營業機構服務管理辦法》《哈爾濱銀行營業機構服務質量考核評價管理辦法》《哈爾濱銀行營業機構服務檢查管理辦法》《哈爾濱銀行營業機構服務突發事件應急管理辦法》《哈爾濱銀行營業機構特殊客戶服務管理辦法》五項制度，着力構建體系完備、標準規範、運行有效的服務標準體系，有效提升服務管理水平。組織開展2023年度營業機構服務質量檢查標準解讀會、2023年營業網點服務標準解讀會等服務專題培訓。此外，為提升營業機構服務應急救護能力，打造首批服務突發事件應急救護隊，特邀黑龍江紅十字會為網點服務人員開展應急救護知識和技能專題培訓。

案例

哈爾濱銀行成都金沙支行：適老服務晉位升級，提供有溫度的金融服務

提供符合老年人需要的金融服務，是推動老年人共享信息化發展成果的必然要求，也是金融科技創新中需要考慮的問題，更是銀行業面臨的重要課題。2023年10月，哈爾濱銀行成都金沙支行積極落實總行關於服務特色示範網點有關要求，在2023年度全國營業網點服務認證中，成功評選為全國銀行機構「適老服務示範網點」。

哈爾濱銀行成都金沙支行作為異地城商行，老年客群數佔比25%，支行積極響應成都市「幸福美好生活十大工程」的號召，以總行《助老金融特色服務示範網點評估規範及要求》為指導，以傳統服務、延伸服務、智能創新服務相結合的服務準則，打造「功能全面+體驗友好」的適老化金融服務，為老年客戶提供便捷、貼心、有溫度的金融服務。支行結合實際設置一名敬老專員、三名紅十字救護員，為老人們提供急救、引導、諮詢和協助業務辦理。廳堂內，做到主動詢問、主動引導、主動服務，讓老年人及特殊群體體驗有尊嚴的金融服務。廳堂外，走進社區慰問高齡老人提供金融服務，走進養老院開展支付安全、反詐拒賭、反假幣和金融消費者權益保護等適老服務宣傳，增強老年客群的風險防範意識，營造尊老、敬老、愛老、適老的良好氛圍。





首次通過綠色銀行
營業網點服務認證

我們的 環境責任管理

綠色信貸
低碳運營
綠色公益

2023年，哈爾濱銀行董事會高度重視ESG管理的能力建設，不斷探索施行與本行發展階段相適應的綠色金融發展路徑，強化頂層設計，以高度的責任感和使命感推動可持續發展，助推國家「雙碳」目標的實現。

本行《公司章程》明確「董事會負責確定綠色信貸發展戰略，審批高級管理層制定的綠色信貸目標和提交的綠色信貸報告，監督、評估綠色信貸發展戰略執行情況」。經股東大會表決通過的《哈爾濱銀行（集團）2021-2023年戰略發展規劃綱要》中，明確將「建設「綠色銀行」，漸次發力綠色金融，完善綠色信貸政策，引導信貸資源投向」作為「基礎重塑戰略」組成部分。

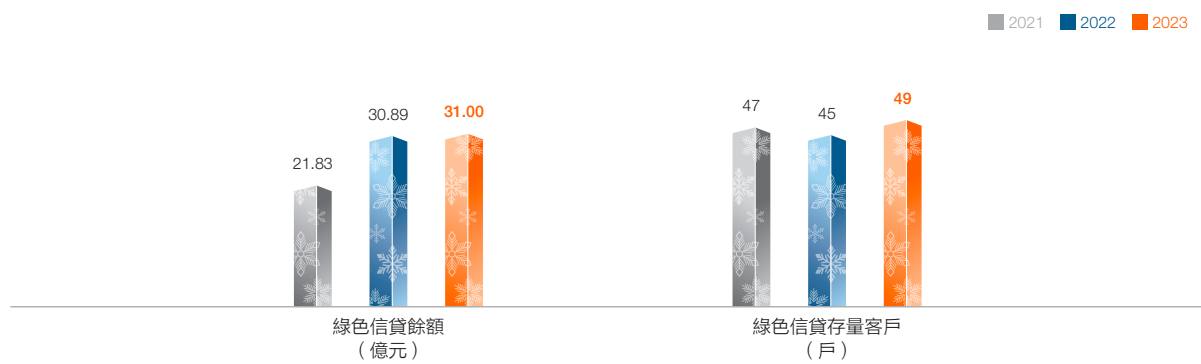
同時值得關注的是，報告期內，本行以「掛鉤薪酬」的考核和激勵方式來促使治理層與管理層主動提升ESG績效。董事會及董事會發展戰略委員會審議並通過《關於2023年度高管績效考評指標的議案》，在發展轉型指標中設定「綠色信貸佔比」考評指標，目標為年末綠色信貸餘額在各項貸款餘額佔比不低於年初水平，權重為2%；在社會責任指標中設定「ESG關鍵績效指標披露」考評指標，目標為在年度ESG報告中披露適用於本公司的環境指標體系和社會指標體系中的關鍵績效指標，權重為1%。在2023年總行部門績效考核指標體系中設定「綠色信貸增長率」考核指標。在2023年分行綜合評價考評指標體系中設定「綠色信貸支持餘額」加分項，鼓勵分行發展綠色金融業務。



綠色信貸： 積極推進綠色金融體系建設，全面提升綠色金融能力水平

2023年，本行以建設「綠色銀行」為目標，持續圍繞國家「雙碳」的目標和「十四五」規劃提出的「廣泛形成綠色生產生活方式」的目標，認真貫徹落實國務院《關於加快建立健全綠色低碳循環發展經濟體系的指導意見》《「十四五」節能減排綜合工作方案》以及《銀行業保險業綠色金融指引》《銀行業金融機構綠色金融評價方案》《金融機構環境信息披露指南》《黑龍江省綠色金融工作實施方案》等文件精神，構建我行綠色金融政策制度體系，合理配置信貸資源，積極投身綠色信貸領域，大力支持綠色經濟、循環經濟、低碳經濟的發展。

截至2023年末，本公司綠色信貸餘額人民幣309,974.12萬元，較年初增加人民幣1,100.79萬元。其中：企業貸款餘額人民幣306,232.05萬元、個人貸款餘額人民幣3,742.07萬元。支持企業基礎設施綠色升級貸款人民幣164,062.06萬元、節能環保產業貸款人民幣112,894.48萬元、生態環境產業貸款人民幣25,885.45萬元、清潔生產產業貸款人民幣470萬元、綠色服務貸款人民幣672.13萬元。綠色信貸存量客戶49戶，支持節能減排量為二氧化硫83.24噸。



夯實制度根基。本行在《哈爾濱銀行2023年下半年風險管理政策》中提出，全行風險管理工作要堅持可持續性發展原則。要求全行風險管理工作要緊密圍繞國家戰略和經濟高質量發展總目標，關注經濟效益和社會價值最大化，着眼長期、可持續的價值創造。堅定落實國家綠色金融的政策導向，積極構建金融供給與氣候、環境的正向交互，持續關注氣候、環境變化對本行各類經營活動帶來的風險挑戰與機遇。在《哈爾濱銀行2023年信貸投資業務關聯策略細則》中提出，以碳排放為抓手開展綠色金融，持續構建綠色金融標準體系。進一步豐富綠色金融產品體系，把握「雙碳」願景下的綠色低碳金融轉型，發揮金融促進溫室氣體減排的作用。持續加強綠色金融領域的支持力

度，為綠色發展和轉型升級提供綜合性金融服務，加大對綠色產業信貸的投放力度，加快綠色信貸業務結構調整，加快業務流程匹配，加大產品和服務創新力度，積極配備資源，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，提高服務水平。鼓勵投向環保、節能、清潔能源、綠色交通和綠色建築等領域，逐漸撤出過度依賴資源環境的夕陽產業。在《2023年哈爾濱銀行區域及行業信貸投向指引》中充分揭示綠色信貸領域行業發展特點、現狀及發展趨勢，從行業、區域、客戶、產品、風險防控等方面制定發展策略。明確緊抓綠色復甦和綠色發展機遇，大力發展綠色金融，將信貸重點從傳統行業投向包括綠色產業在內的新興產業，優化信貸結構，推動黑龍江省綠色低碳轉型升級。合理利用人民銀行推出的碳減排支持工具等綠色金融相關工具，以穩步有序、精準直達方式，支持清潔能源、節能環保、碳減排技術等重點領域的發展，並撬動更多社會資金促進碳減排。支持綠色生態農業、冰雪旅遊、文化體育及若干戰略性新興產業，積極建設「生態銀行」。落實黑龍江省開發林業碳匯項目，加快實現碳匯項目跨區域交易。推動綠色技術創新、節能環保、清潔能源等綠色環保產業成為黑龍江省新支柱產業。關注黑龍江省綠色製造示範行動，重點行業和重要領域綠色化改造；綠色建築引領行動以及綠色低碳交通網絡。關注黑龍江省全面實行排污許可證制度情況，關注哈爾濱新區煤改氣試點建設，支持利用生物質、地熱、干熱岩等清潔能源供暖項目。

強化機制建設。總行層面成立綠色信貸工作小組，建立了綠色信貸工作協調機制，強化督導，資源調配，緊密協同，落實責任，進一步完善綠色信貸管理體系，加快推動綠色金融轉型及規模效益增長。實行綠色通道優先審批機制，採用提前介入、平行作業、靈活議事等專屬服務模式，加強總、分、支之間的聯動作業，做到快速反應、差異化服務，加快審批，提質提效。同時優先匹配貸款規模，優先放款，對符合條件的項目給予一定的利率優惠。

加快產品創新。為深入貫徹國家「碳達峰」「碳中和」等工作部署，本行積極推進綠色金融產品創新，進一步豐富綠色金融產品體系，發揮金融支持促進溫室氣體減排作用。報告期內，本行天津分行發放環保企業流動資金貸款5,000萬元，並以碳減排量作為質押，成為省外分行首筆落地的雙碳金融貸款業務。此外，天津分行作為銀團參與行發放「綠色智慧低碳綜合能源設施特許項目」貸款11,265萬元，該項目以燃氣鍋爐為主要熱源，利用餘熱回收技術提高鍋爐熱效率，達到節約能源、保護環境的雙重作用。積極爭取綠色金融政策工具，本年度獲得中國人民銀行碳減排支持工具申請資格，積極探索儲備項目。

為積極落實國家各部委、監管部門相關授信政策，響應國家政策導向，本行一方面積極對接環保、節能、清潔能源、綠色交通、綠色建築等領域，充分發揮深耕當地的優勢，尋找為領域內企業及項目提供投融資、風險管理等金融服務的可能性。另一方面，深入貫徹2023年中央一號文件關於全面推進「鄉村振興」重點工作的相關要求，在傳統農業生產客群基礎上，納入黑土保護、智慧農業、綠色農業、生態農業、高標準農田建設等新興農業生產場景與客群，滿足其為實現綠色農業生產經營所需投入的技術設備、基礎設施等資金需求。



自2020年始，本行與中國銀聯合作佈局氣候類金融產品和服務，探索從源頭降低實體卡對生態環境潛在影響。2021年9月1日，哈行「雲閃付」無界主題白金信用卡正式上線，以數字形態存在，通過數字化服務滿足用戶需求。無界卡的發行，降低了更換、掛失造成的廢棄卡片給生態環境帶來的影響，在潛移默化中引導金融消費者關注生態環境保護，選擇對生態環境更加友好的生活方式，降低金融服務中的環境成本。截至2023年12月31日，無界卡發卡數量已達1.7萬張。此外，本行持續推進數字化、智能化同綠色化的深度融合，實現核心產品數字卡模式，滿足客戶在消費場景下的即發即用金融服務需求，提升消費者用卡體驗，降低金融服務中的環境成本，全面貫徹「無卡支付」的綠色低碳金融理念。

重視理念宣導。報告期內，本行積極響應國家及監管部門相關要求，持續加強綠色金融及綠色發展理念、黑龍江省綠色金融政策、本行綠色信貸政策、綠色金融產品等宣傳工作，以及龍江綠金雲平台的推廣應用等。積極開展綠色金融業務培訓，強化一線人員綠色金融業務營銷技能，實現目標企業的精準定位，助推綠色金融事業持續、快速發展。

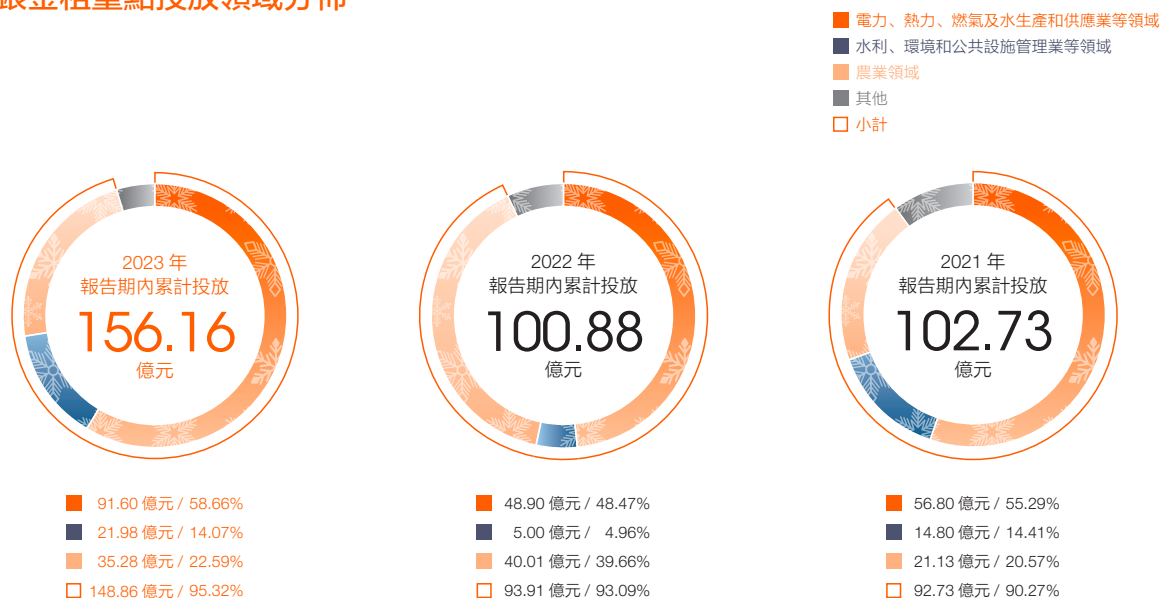
完善環境信息披露。2016年至今，本行持續將「綠色銀行」列入年度ESG重大性議題，展示本行在綠色信貸、綠色債券、綠色辦公、低碳運營、綠色公益等方面的實踐與探索，在環境責任管理層面充分呈現綠色金融發展全貌。同時，作為黑龍江省銀行業金融機構第二批環境信息披露工作開展單位，報告期內，首次編製發佈《哈爾濱銀行股份有限公司2022年度環境信息披露報告》，全面展現2022年度綠色金融建設實踐成效和亮點成果，進一步提升環境信息披露質量。本行重慶分行在重慶市金融學會的組織下，依託中國人民銀行重慶市分行「長江綠融通」系統相關共享信息和功能模塊，編製披露《哈爾濱銀行重慶分行金融機構氣候與環境信息披露報告》。



子公司哈銀金租聚焦普惠三農和綠色金融領域，投放佔比保持穩定增長態勢。哈銀金租為本行控股子公司，成立於2014年6月，公司從戰略定位上明確了「對公+零售」雙輪驅動，「農機+綠色」租賃為特色的發展路徑，堅持綠色金融、普惠金融發展路徑。截至2023年12月31日，哈銀金租資產總額為人民幣246.64億元；報告期內累計投放人民幣156.16億元。其中，在電力、熱力、燃氣及水生產和供應業等領域投放人民幣91.60億元，農業領域投放人民幣35.28億元，水利、環境和公共設施管理業等領域投放人民幣21.98億元，分別佔年度總投放額度的58.66%、22.59%和14.07%。

報告期內，哈銀金租堅持農業特色化發展，創新打造服務農機核心廠商新模式，現已初步確立在農機租賃領域的國內領先地位。哈銀金租加速綠色租賃轉型發展，鞏固既有優勢，積極佈局新領域。穩步拓展以光伏電站、水電等為代表的綠色能源領域，以水務、污水處理及垃圾處理為代表的綠色環保領域。在綠色環保領域，積極為客戶在污水、垃圾治理等細分領域的項目提供融資租賃服務，2023年在污水治理領域、垃圾及固廢處理等綠色租賃領域累計投放近人民幣15億元。同時，依託已開展的光伏業務經驗，持續探索分佈式光伏、儲能、新能源汽車等細分領域的研究探索，持續推進綠色轉型發展。2023年，公司在新能源汽車領域實現新投放，並以此為契機，深入探究運營車輛充換電細分領域的業務模式，實現了新能源汽車充換電領域的業務突破，助力龍江新能源乘用車換電模式發展，為推動龍江綠色低碳事業作出了貢獻。

哈銀金租重點投放領域分佈



低碳運營：深入實施低碳化改造，廣泛推動運營中的減碳行動

本行各項業務和管理已遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》及《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規及相關地方性環保要求。踐行「精打細算、降本增效、厲行節約」的原則，切實落實降本節支各項舉措。發佈《關於貫徹落實「過緊日子」思想、堅持厲行節約的倡議書》，嚴格控制差旅事項、減少會議數量、提倡線上培訓。嚴格落實黨政機關厲行節約有關規定，嚴格控制招待費審批，規範招待費檔次標準。增強全員節約意識，減少辦公耗材開支和設備維護費用。嚴控機構網點建設支出，提升營業網點經營效能。在《哈爾濱銀行集中採購管理辦法（修訂）》中明確集中採購應採購節能環保產品，採購項目中涉及綠色環保，節能節水、減排減碳內容的，明確提出相關產品與服務的要求。報告期內，本行從建築節能、綠色辦公、用電管理、用水管理、用車管理、節能、減廢等方面着手，提高能源使用效率，踐行低碳運營。

建築節能



本行位於哈爾濱市道里區群力新區的總部大廈，於2018年獲美國綠色建築協會LEED銀級認證。總部大廈由美國KPF建築師事務所擔綱建築設計和室內設計，針對哈爾濱地區的氣候特徵，建築設計注重提高資源利用率，減少碳排放，關注保護環境和人員健康。

綠色辦公



積極推行無紙化辦公，充分利用無紙化會議系統、視頻系統、協同辦公系統、郵件系統、電話會議系統等，減少紙張等辦公用品消耗。推行區域集中打印，減少小型打印機耗材使用。對必要形成紙質資料的，嚴格控制印刷數量。並提倡雙面用紙、二次利用，降低紙張使用量。2023年，本行無紙化業務應用範圍持續拓展，櫃面高頻個人對客業務無紙化率實現100%，智能自助設備全面接入無紙化，形成「櫃面+廳堂」的無紙化業務辦理模式，服務效能持續提升，報告期內節約憑證用紙1,051萬餘張，節約憑證佔地約為70立方米，節約費用約為人民幣147萬元；無紙化上線至今，累計節約憑證用紙4,410萬餘張，節約佔地293立方米，節約費用約為人民幣557餘萬元。

用電管理



強化大廈照明用電管理，做到人走燈滅，及時關閉電源，杜絕「長明燈」現象，開展相關巡查檢查工作。定期檢修用電設備，發現過度耗電及時維修。





節能減排目標



- ✦ 逐步更換各樓層非節能燈具，在各樓梯間安裝自動感應裝置，實現所有樓層使用節能照明設備和樓梯間安裝自動感應裝置。更換安裝的燈具優先選購省電節能產品，提升總部大廈節能照明設備覆蓋率。
- ✦ 統計總部大廈扶梯自感應裝置安裝情況，陸續安裝自感應裝置，提升扶梯自感應覆蓋率，並根據實際運行情況及時調整感應設備的控制系統，減少人流較少時扶梯空轉情況，節約能源的同時，降低扶梯部件磨損和疲勞損壞。
- ✦ 通過採用中央空調控制系統，設定所需溫度值和模式，實現總部大廈辦公區域空調定時啟用，冬夏模式自動轉換。
- ✦ 開展冷水系統技術改造，在季節轉換月份引用冷卻系統低溫水進行轉換製冷，減少冷水機組啟動，通過優化冷水系統，降低用電量。
- ✦ 採購節能飲水設備，逐步實現總部大廈各樓層辦公區配備直飲水機，節能省電的同時提升員工飲用水質量。



- ✦ 通過合理安排公務用車，制定合理用車路線，控制油耗產生。同時，按照公務車輛配置和採購標準新增或更換車輛，從排量源頭上控制，降低公務用車油耗。
- ✦ 嚴格管理，規定駕駛員及時上報出車和回庫的實時里程和油箱油量。為減少高油耗情況發生，根據加油情況和行駛公里數，同時參照油耗上限標準，測算出車輛每月實際油耗，建立統一車輛考核台賬，實現對公務車輛油耗的統計管理。



- * 通過建立燃氣用量台賬，進行月度分析，促進天然氣消耗和使用的精確統計，減少能源浪費，提高能源利用效率。
- * 通過定期檢查天然氣器具和管道，及時處理問題管線，避免天然氣洩漏及因器具引起的低燃燒效能等情況。
- * 日常使用中及時關閉閘門，根據實際需要合理調控天然氣使用量，減少天然氣損耗。



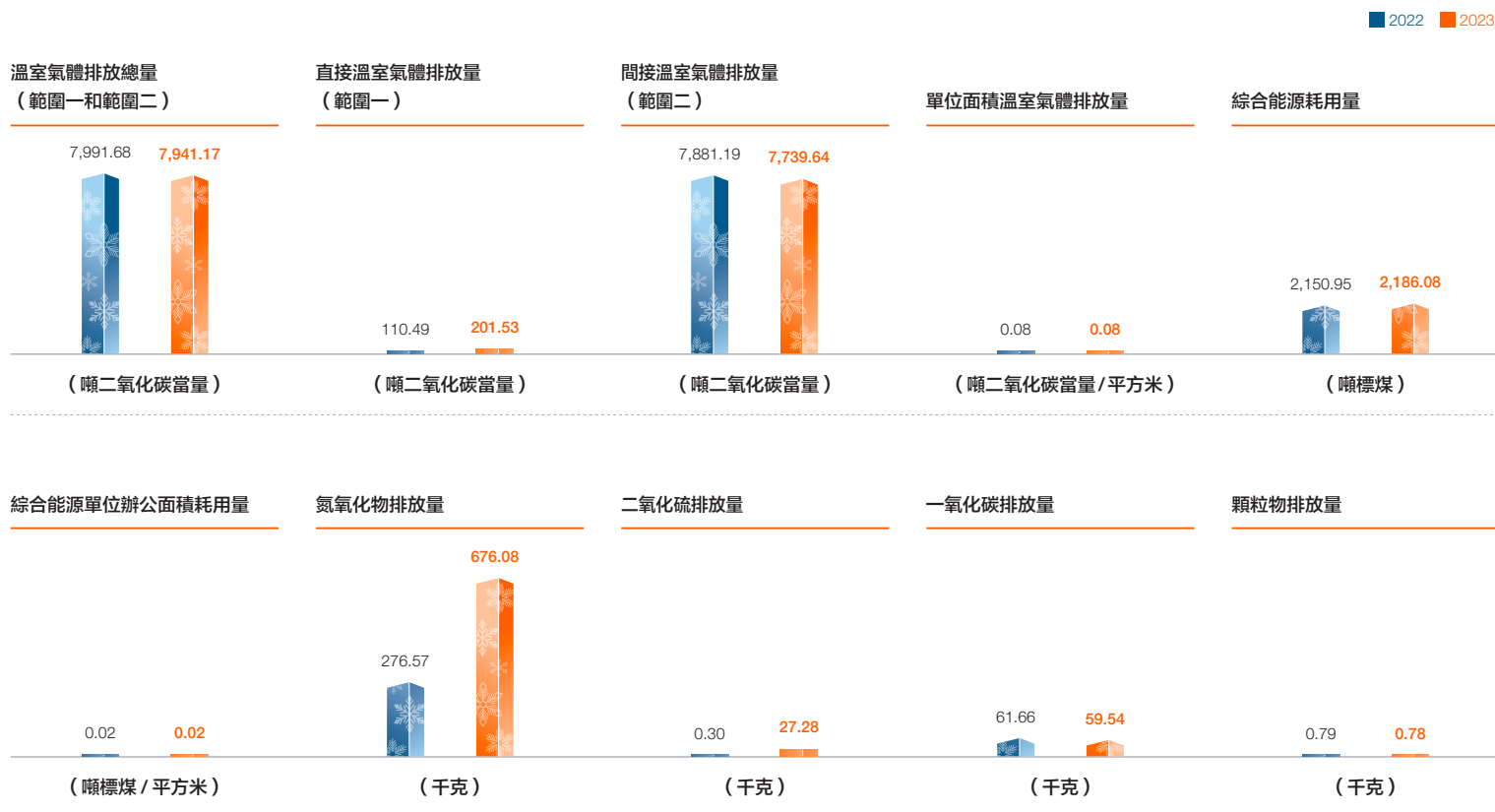
- * 通過合理加工、把控餐飲原材料用料，降低餐前廚餘垃圾產生量。結合日常需要，按需加工及設置菜品份量，避免出品過剩。同時，積極開展光盤行動，督促鼓勵員工節約糧食，減少廚餘垃圾的產生。
- * 嚴格落實公務用餐制度，按規定嚴格控制接待標準，厲行節約，強化公務用餐管理。
- * 繼續深化電子信息產品廢棄物處置流程，通過分解電子設備有效零部件重組使用、降低使用環境要求重新利用、捐贈再利用等措施，最大限度發揮電子設備價值。



- * 定期檢查、維修、維護用水設備，杜絕出現跑、冒、滴、漏、長流水現象，減少水資源浪費，提升總部大廈用水設備管理水平。
- * 新增或更換的用水設備選用節水型器具，提高節水器具使用率，逐步實現總部大廈所有辦公區洗手間安裝感應式水龍頭。



資源消耗及溫室氣體排放情況 (總行範圍)



註:

- 2023年數據口徑為總行能源及資源使用情況及總行大樓使用面積。
- 大氣污染物排放的來源包含固定源及移動源的使用。固定源造成的排放是根據《第一次全國污染物普查城鎮生活源產排污系數手冊》計算得出；移動源造成的排放是根據《道路機動車大氣污染物排放列表編製技術指南(試行)》計算得出。
- 溫室氣體排放按照二氧化碳當量呈列，計算參考香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》(2022)，國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》(GB/T-2589-2020)，聯合國政府間氣候變化專門委員會發佈的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》及中國人民生態環境部發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行核算。
- 直接溫室氣體排放主要來自於天然氣、汽油和柴油消耗。
- 間接溫室氣體排放主要來自於外購電力、外購熱力和新鮮用水消耗，本年度新增外購熱力產生的溫室氣體排放，2022年相關數據已同步更新。



總行

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



辦公用紙量 (噸)



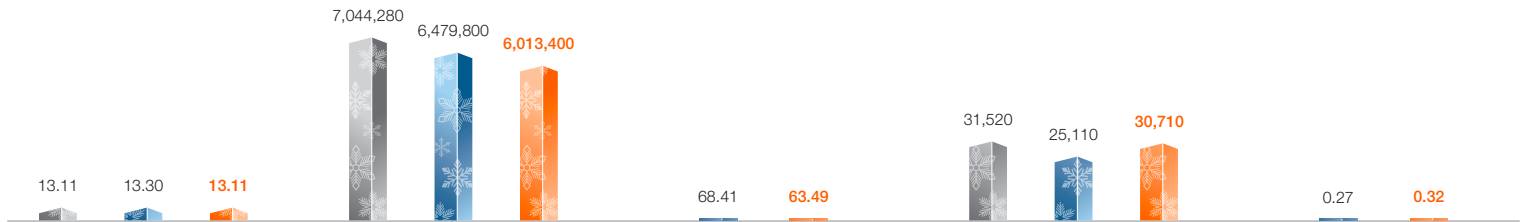
用電量 (度)

單位辦公面積用電量 (度/平方米)



用水量 (噸)

單位面積用水量 (噸/平方米)



天然氣使用量 (立方米)



廢水排放量 (立方米)



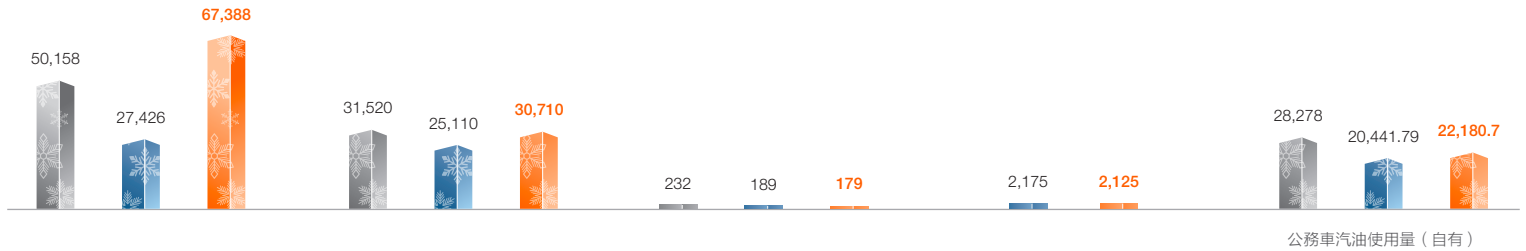
硒鼓產生量 (支)



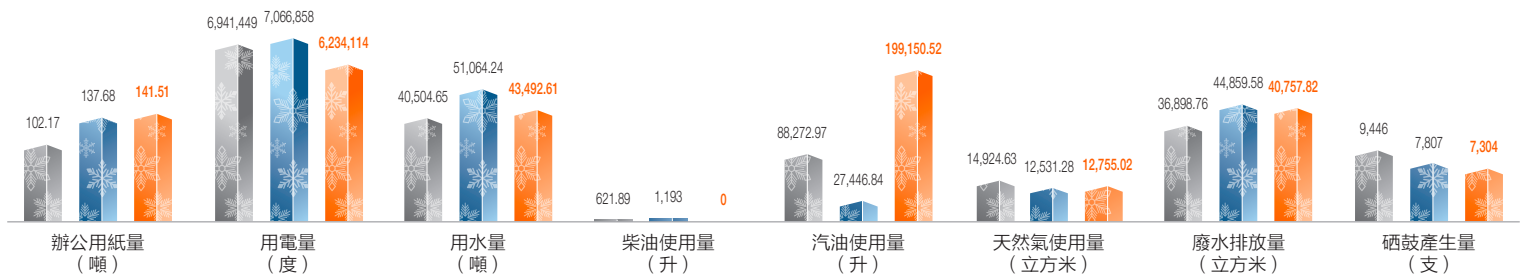
柴油使用量 (升)



汽油使用量 (升)



哈爾濱分行



案例

哈爾濱銀行成都分行、重慶分行：首次通過綠色銀行營業網點服務認證

報告期內，本行將打造綠色服務網點作為踐行「金融為民」、不斷提升綠色金融服務的一個主要載體。在2023年度全國銀行營業網點服務認證中，成都分行營業部和重慶分行營業部首次通過綠色銀行營業網點服務認證，本行成為東北地區第一家獲得綠色金融服務認證的金融機構。服務環境方面，這兩家網點安裝了新能源車充電樁、人體感應燈、使用了LOW-E玻璃，減少能源消耗和碳消耗，助力能源的有效利用；服務功能方面，優化業務流程，推動櫃面無紙化服務改革，並設置快速通道，優先辦理綠色金融業務；社會責任方面，網點設置了低碳環保宣傳教育區，向客戶宣傳環境保護、生態效益、節能減排的綠色低碳理念，起到了示範引領帶動作用；內部培訓方面，通過積極加強對員工的綠色低碳運營培訓，指導員工正確使用、維護和管理現場綠色設施，促進員工強化綠色發展理念。同時，加強節能減排，推廣綠色出行方式，鼓勵員工使用公共交通工具。



子公司哈銀消金持續推進低碳運營。哈銀消金於2017年4月正式開業，是由本行作為主要發起人的全國第19家持牌消費金融公司，致力於打造一家「讓人民群眾生活更美好」的消費金融公司。截至2023年末，哈銀消金資產總額人民幣213.74億元，同比增長40.27%；貸款餘額人民幣202.67億元，同比增長34.46%；營業收入人民幣12.33億元，同比增長19.59%。

哈銀消金始終致力於推動可持續發展，積極探索低碳運營和業務模式，着力推進人工智能、大數據、雲計算等前沿科技的研發與應用。通過數智化的能力建設，努力促進綠色普惠金融服務水平的提升，從而為客戶提供更加環保、可持續的金融解決方案。為推動綠色金融服務，將信息化、自動化和智能化貫穿業務辦理模式，致力於構建全渠道無接觸、無紙化的客戶觸達渠道。涵蓋APP、H5、小程序、公眾號、API等各種平台，通過先進技術實現客戶生命週期內的全自動智能決策和管理體系，以提高辦理效率、優化客戶體驗，並持續降低能源消耗。2023年，通過在線簽署數字化合同達2,300萬份，合計1.74億頁，節約紙張及紙製品約760噸。倡導和推行公司全員參與的「無紙化」綠色行動，積極踐行全自動線上無紙化辦公，2023年完成1.52萬件線上辦公流轉，節約紙張約22.8萬張。共計節約紙張45.6萬張，相當於合計節約紙張及紙製品約2.1噸。



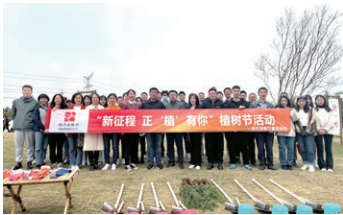
綠色公益：以實際行動踐行綠色文明，點亮低碳生活

報告期內，本行依託與哈銀公益基金會聯合開展的「幸福社區」發展計劃公益項目，持續關注環境保護領域，推行綠色低碳生活方式。此外，本行部分分行還積極組織開展植樹、徒步、淨化城市環境等活動，積極踐行綠色環保理念，共創文明健康生活。

案例

2023年3月10日

重慶分行開展「新征程正「植」有你」植樹節主題黨日活動。



2023年3月29日

哈銀公益基金會、哈爾濱新區科技專業支行、陽光社工、融創社區、松祥街道社工站聯合舉辦了垃圾分類智能化「幸福社區從我做起」主題活動。



2023年7月12日

齊齊哈爾分行在陽光文化公園開展2023年全省公共機構節能宣傳周徒步走活動，徒步走全程5公里，分行班子成員、全體中層幹部以及部分青年員工參加活動。



2023年8月19日

綏化分行攜手共青團綏化市委員會共同開展「美麗中國，青春行動」淨城志願服務活動。




2023年10月26日、27日

雙鴨山分行組織黨員開展「清理小廣告 美化大環境」志願服務活動。



1,720.31

社會公益事業支出總額
(萬元)



我們的 社會責任管理

人才隊伍體系建設

供應鏈管理

產品責任

反洗錢與反腐敗

社區投資與志願文化

2023年，本行嚴格落實香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，不斷提升ESG管理水平，持續深化「信任、溫暖、鏈接、承諾」的品牌內涵。

報告期內，本行全面開啟人才隊伍建設計劃，強化人才興行戰略。持續聚焦員工健康與安全，優化內部管理機制，完善員工薪酬與福利保障，樹立「重實干、重實績」的鮮明導向，注重人才引進和可持續培養，塑造、以「合規、穩健、創新、發展」為核心的企業文化體系。着力錘煉「扎扎實實、踏踏實實、求真務實」優良作風，以「工作落實年」推動能力作風建設走深走實。專注主責主業，始終將提供符合社會需要尤其是本土需要的金融服務作為本行的最重要議題。加快推進數字普惠金融和民生金融體系建設，持續深入開展公益慈善活動，努力踐行社會責任。

2023年，本行在英國《銀行家》(The Banker)發佈的「2023年全球銀行1000強」榜單位列第183位；在英國品牌諮詢公司Brand Finance發佈的「2023年全球銀行品牌價值500強」榜單位列第264位；在中國銀行業協會發佈的「2023年中國銀行業100強」榜單位列第41位。榮獲中國銀行業協會頒發的「2022年銀行業金融機構「服務三農」好新聞獎」、《金融時報》頒發的「2023「中國金融機構金牌榜•金龍獎」年度最佳服務鄉村振興銀行」獎、和訊網頒發的「第二十一屆中國財經風雲榜：社會責任先鋒銀行」獎；在第三十七屆全球最佳年報比賽(2023 ARC Awards Competition)中榮獲「中國最佳」「內文設計最佳」「內文設計金獎」等獎項。另外，本行推出的「美好生活賬戶」產品榮獲2023年度《亞洲銀行家》中國獎項「區域金融最佳存款產品獎」。



新聞鏈接：

哈爾濱銀行榮獲2023年度亞洲銀行家中國獎項「區域金融最佳存款產品」獎

http://www.hlj.xinhuanet.com/zt/2023-08/04/c_1310735524.htm

人才隊伍體系建設：深入關懷員工健康安全及職業發展，構建和諧的工作環境與發展空間

本行在員工薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他福利待遇等方面均嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》以及《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規。

保障員工的身心健康和合法權益。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》《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，依法制定《哈爾濱銀行薪酬管理辦法》《哈爾濱銀行績效薪酬延期支付及追索扣回管理辦法（修訂）》《哈爾濱銀行員工差勤管理辦法》等內部規章及相關實施細則，建立了與發展戰略、風險管理、整體效益、崗位職責、社會責任、企業文化相適應的科學合理的薪酬管理機制，由固定薪酬、可變薪酬、福利性收入構成薪酬體系，對高級管理人員及其他對風險有重要影響崗位上的員工，採取績效薪酬延期支付的方式，使其崗位職責與風險管理責任有機結合。此外，對於因存在明顯過失或未盡到審慎管理義務，導致職責範圍內風險超常暴露的高級管理人員及其他關鍵崗位人員，本行對其相應期限內的績效薪酬進行追索扣回。

本行不斷加強員工權益保護，尊重員工的合法權益，反對任何形式的強制勞動和歧視，嚴格按照國家和地方政府的相關政策，合理設置員工工作時間，保障員工休息休假的權利，員工依法享受年假、婚假、產假等假期；保障員工享有平等晉升的權利，實行績效考核結果積分制，員工每年績效考核結果直接兌換成積分，積分可兌換成職級或薪檔晉升資格，確保職級、薪檔晉升的「公平、公開、透明」，所有符合晉升條件的員工均可以參與晉升，2023年度共有2,800餘名員工實現職級或薪檔晉升。嚴格遵守國家相關法律規定，嚴格履行招聘各項程序，做到公平、公正、公開，全員簽訂勞動合同，並在招聘過程中嚴格檢查應聘者的身份證件資料，不存在強制勞動或僱傭童工的情況。本行為未達到國家規定的退休年齡、經本行批准自願退出工作崗位休養的員工，支付其自內部退養日起至達到國家規定的退休年齡期間的生活費及其他福利費用。2023年度，本行工傷損失工作日數共176日，涉及哈爾濱分行、成都分行、天津分行共5位員工。此外，過去三年（包括本報告期）每年因公亡故的人數為0人，佔比0%。



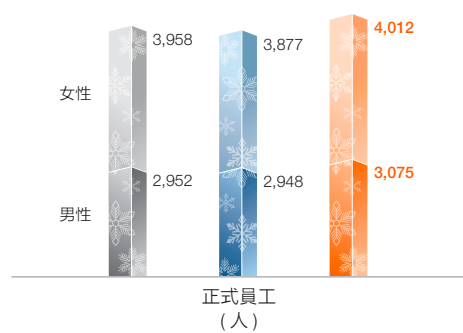
2023年度，本行深入貫徹落實習近平總書記關於安全生產的重要論述和重要指示批示精神，堅決扛起安全工作的政治責任，逐級壓實主體責任，形成環環相扣的責任鏈，嚴格落實安防標準建設，持續推動各項安防措施和安全管理工作的落實落細，切實保障營業場所安全工作合規達標。持續抓好消防安全管理、提升消防安全意識，嚴守不發生火災事故紅線。持續優化火災應急預案，及時更新預案內容、豐富預設場景、明確角色分工，總分支各級機構因地制宜地開展消防演練，切實提高全體員工應急處置能力和協調響應能力，切實做到守底線、保平安，堅決杜絕火災事故發生。同時，關注用水安全、環境安全、用電安全和食品安全，從小事抓起，防患於未然。

努力建設職工之家，保障員工民主權益。報告期內，召開4次職工代表大會，審議通過《哈爾濱銀行補貼管理辦法（試行）》《關於制定客戶經理職級對接工作方案》《關於修訂分行年度績效薪酬總額管理方案》《關於修訂哈爾濱銀行員工績效管理辦法》《關於制定哈爾濱銀行2023年員工績效考核指導意見》等8項議題，補選兩名職工監事。報告期內，按照《哈爾濱銀行開展解放思想推動高質量發展大討論實施方案》，開展「我為哈行發展建良言」合理化建議工作，廣泛集中員工智慧為全行改革發展建言獻策，共梳理涉及業務拓展、科技賦能、流程優化、人力和組織管理、企業文化建設、教育培訓等方面意見建議59項，已落實46項，納入長期規劃13項。

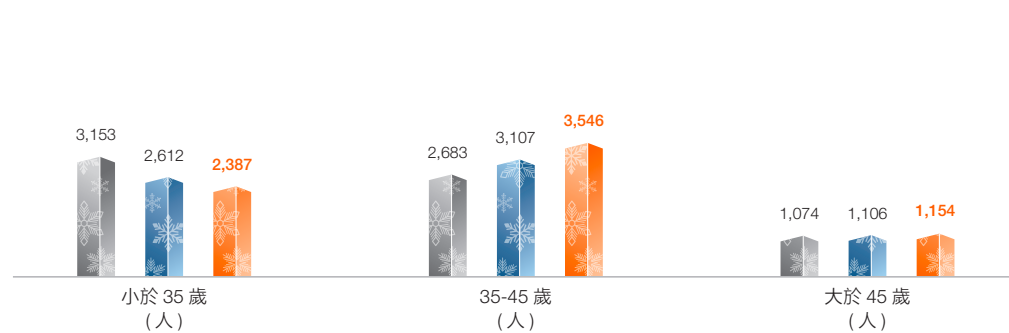
構建多維度發展體系，推動員工職業生涯不斷前行。報告期內，本行將人才隊伍建設上升到戰略高度，實施「青苗培育」「成長階梯」「拔尖人才」三項人才振興計劃。着眼集團發展需要，重點圍繞崗位能力勝任、核心能力提升等方面，關注各層次人員需求，重點聚焦「兩新」人群，即「新入職員工」與「新晉管理崗位員工」，結合員工專業能力「十個一百」建設工程，搭建「啟航、續航、導航、護航、遠航、巡航、領航」培訓體系，線上線下相結合，持續打造精品培訓項目。本年度培訓完成率及覆蓋率均為100%。2023年度，本公司（不含子公司）累計培訓673次；其中，內部培訓545次，選派本公司員工外出培訓128次，累計培訓學時3,785學時。



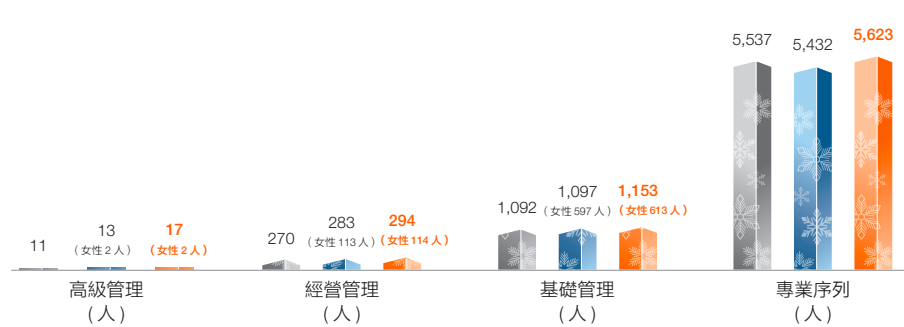
按僱傭類型 / 性別劃分



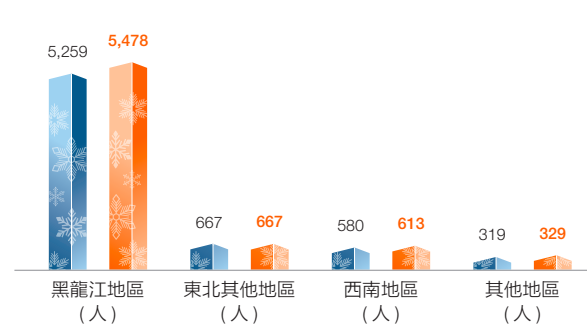
按年齡組別劃分



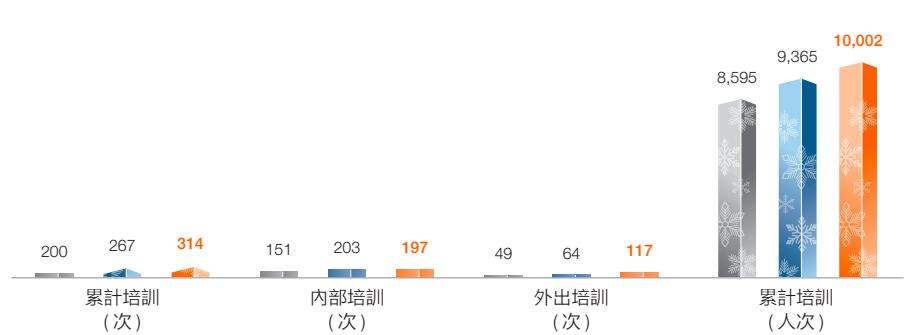
按序列劃分



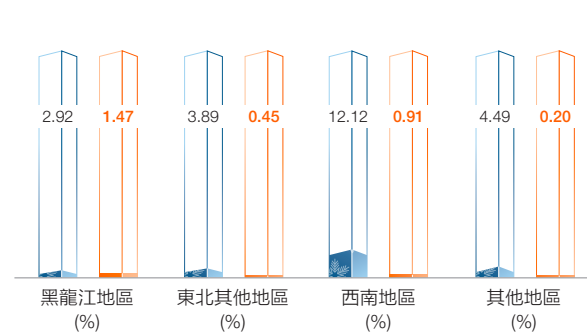
按地區劃分



總行各部門培訓情況



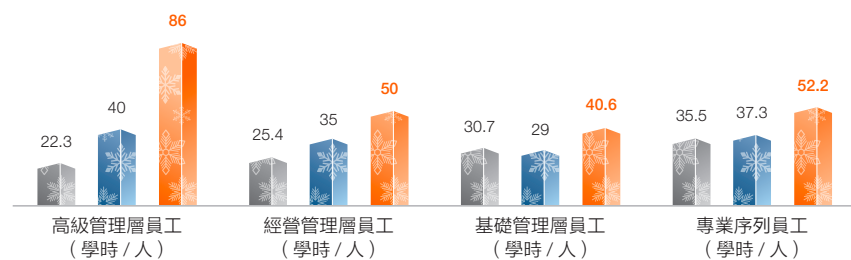
按地區劃分的僱員流失比例



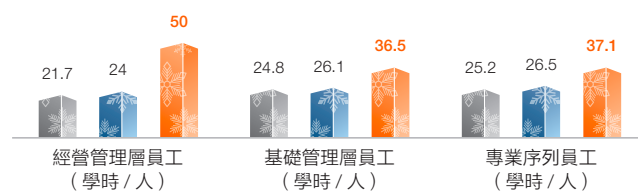
按員工類型劃分的人均培訓時數

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

總行

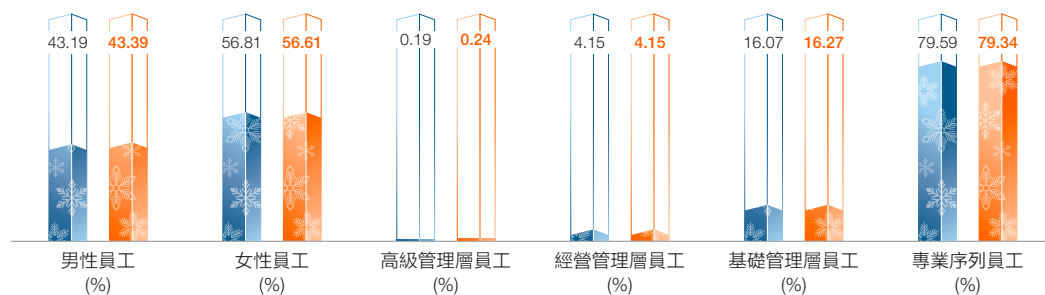
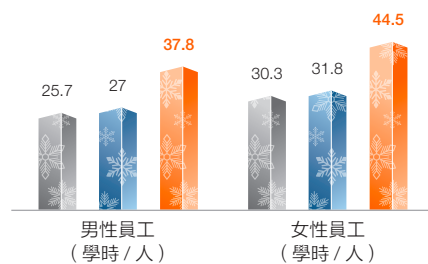


分行



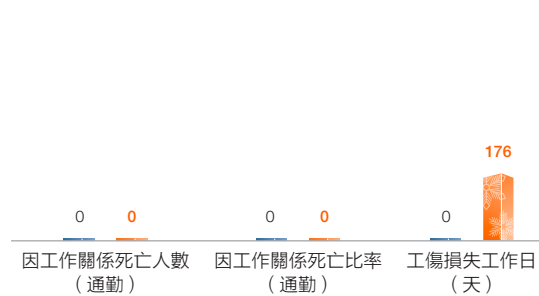
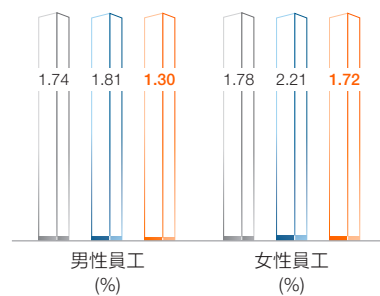
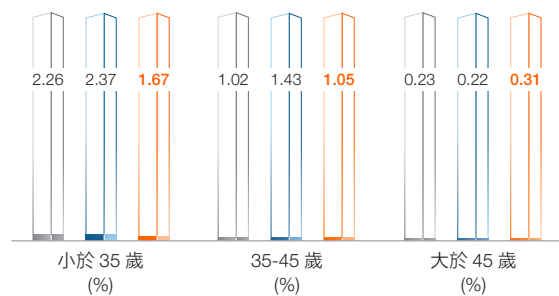
按性別劃分的人均培訓時數

按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 (報告期內該類別僱員受訓人數 / 總受訓僱員人數)



按年齡組別劃分的員工流失率

按性別劃分的員工流失率



以黨建為旗幟，引領前行方向，積極推動企業文化的重塑與升級。建設「合規、穩健、創新、發展」的企業文化體系，制發《哈爾濱銀行企業文化重塑三年規劃實施方案》，為振興創業提供思想保證、精神動力和文化支撐。組織文化創建活動，開展企業文化共建系列活動和成果展播，舉辦《文化大家談》欄目24期，充分引導和調動全員參與企業文化共建的主人翁意識。舉辦「譜哈行發展樂章，辯英才青春之聲」企業文化辯論賽，做到以活動促文化，以文化助發展，讓新企業文化理念深入人心。舉辦「書風華•鑄文化•塑未來」企業文化主題作品展，收集書法、繪畫、攝影、手工、文學、其他音頻、視頻類作品500餘件。持續推進「文化藝術展示中心」建設及運營，周播新聞欄目《全景哈行》累計播發54期。

報告期內，本行在深化「信任、溫暖、鏈接、承諾」品牌內涵過程中，高度關注發揮黨團員及業務骨幹的先鋒作用，注重營造積極向上的企業氛圍，增強員工的歸屬感和榮譽感。組織開展了2022年度先進集體和先進個人評選、2022年度「五四」評優創先、第19屆崗位技能大賽、首屆「反洗錢」知識競賽等活動，充分展現了本行員工愛崗敬業、忠誠擔當、追求卓越的進取精神和時代風采。同時，積極組織開展豐富多樣的文體活動。本行位於總部大樓的「哈行書香苑」堅持每日向員工開放，官方微博長假（春節/國慶節）品牌活動「閱行計劃」活動持續開展，各地員工以書會友的同時，也向外界展示了書香哈行的氣質。舉辦第二屆行總部羽毛球賽、首屆太極拳表演賽，支持員工參加馬拉松賽事。





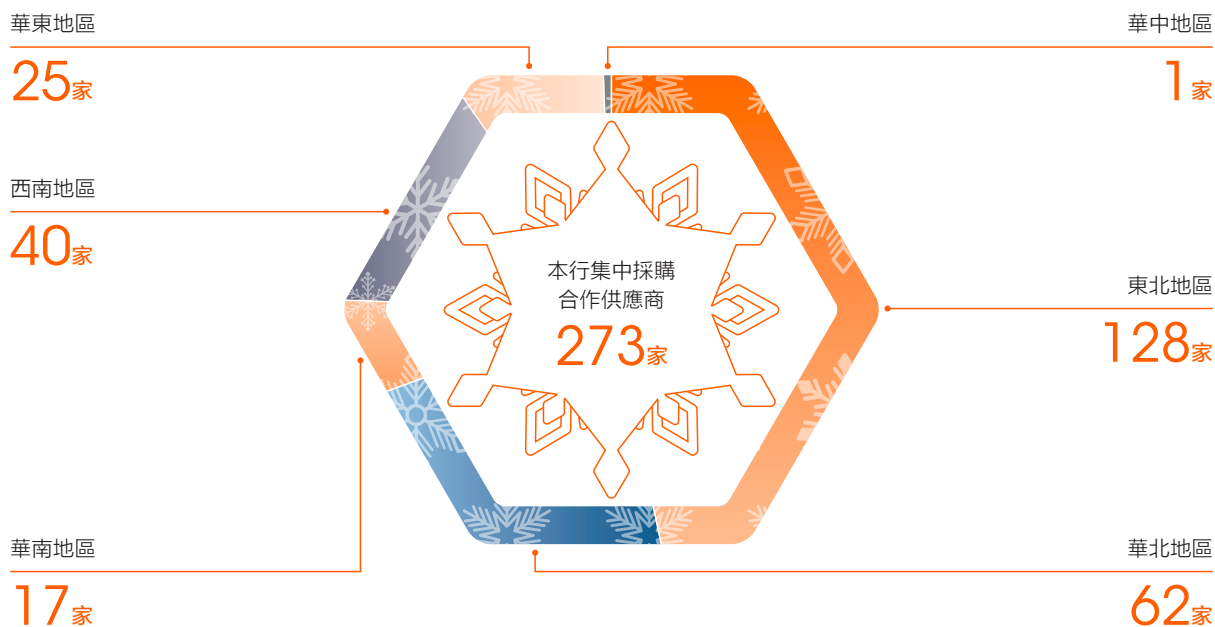
2023年，本行還通過二十四節氣海報宣傳，持續傳達「與客戶及員工一路相伴」的活動宗旨。二十四節氣作為中華文化的鮮明標識，承載着華夏文明生生不息的基因密碼，彰顯着中華民族的思想智慧和精神追求。通過全年24張精美海報的設計發佈，通過對二十四節氣海報的全年回顧視頻，豐富了員工日常文化生活的同時，體現哈爾濱銀行對員工日常且持續的陪伴。



供應鏈管理：着眼於全鏈條，持續強化對供應商的規範化管理力度

報告期內，本行修訂了《哈爾濱銀行集中採購管理辦法》，進一步規範集中採購標準與流程。項目採購時，從商業信譽、服務專業性等維度，綜合考量供應商實施能力，向評審合格供應商及時下發中標通知，簽訂採購合同。及時跟蹤供應商履約情況，按年度開展供應商履約評價工作，加強對供應商管理，考察供應商未被列入非失信被執行人、無經營異常情況，確保供應商積極履行社會責任。

2023年，本行集中採購合作供應商共273家，按照區域劃分如下：東北地區128家、華北地區62家、華南地區17家、西南地區40家、華東地區25家、華中地區1家。



產品責任：以客戶為中心，深刻把握金融工作的政治性、人民性

2023年，本行充分認識到普惠金融在改善民生、促進實體經濟發展中的重要職責，於年初特別將位居年度重大性議題首位的「普惠金融」主要內容明確為「支持實體經濟發展、助力鄉村振興、金融科技提升產品服務」。報告期內，這一首要議題得以全方位落實。一方面，本行積極調整信貸結構，引導信貸資金回歸本土本源，全面提升服務實體經濟質效。另一方面，多措並舉助力黑龍江省扛穩維護國家糧食安全「壓艙石」重任，助推縣域經濟發展和金融市場繁榮，全力支持鄉村振興。與此同時，充分運用金融科技前沿技術，加快普惠金融服務數字化轉型，全力提升普惠金融服務的覆蓋率、可得性和滿意度。截至2023年末，本行小額信貸餘額為人民幣1,978.665億元，佔本行客戶貸款總額的61.2%。

援企解困：緊跟國家政策導向，構建小微個體長效服務機制，持續增強金融支持實效

哈爾濱銀行堅持服務地方經濟發展定位，加大主動走訪和服務對接力度，從小微客戶的全生命周期規律及細分領域客群特點等維度全面觸達普惠客戶多樣化的金融需求。根據普惠小微客戶經營特點及融資需求，對經營快貸、微貸、金稅e貸等多款標準型普惠信貸產品進行迭代優化，以滿足小微企業不同階段的融資需求。對「醫藥」「農機具購置」「糧食貿易」「環保」等產業客群進行深度剖析，根據其經營特點及融資需求，提煉精準客戶畫像，差異化制定專項金融服務方案。為破解中小微企業融資難題，積極參與「穩企穩崗」貸款投放，重點支持餐飲、住宿、批發零售等產業小微客戶復工復產，累計投放「雙穩」貸款人民幣188億元，幫助兩千餘戶企業穩定崗位萬餘個。持續向高校畢業生、退伍軍人、城鎮失業人員等客戶群體提供「一站式」的創業擔保貸款金融服務，累計投放創業擔保貸款超人民幣33億元，惠及市場主體近5萬戶，為擴大就業、促進創業、改善民生等方面提供金融支持。報告期內，本公司普惠型小微企業貸款投放人民幣282億元，年末客戶數達21萬戶，當年投放貸款平均定價7.31%，全面達成「兩增兩控」目標。



惠農金融：產品與服務創新不斷加速，助推「鄉村振興」戰略實施，促進農業農村現代化建設

哈爾濱銀行貫徹落實全面推進鄉村振興、加快建設農業強國作出戰略部署，以助力龍江扛穩國家糧食安全「壓艙石」為己任。以「既要保豐收，又要保春耕」為目標，提前保障保耕貸款投放優先級，本周期備春耕貸款投放金額已超人民幣120億元。堅持小農戶向新型農業主體轉型的培育與支持，新型農業經營主體投放佔比達90%，實現佔比「三連升」，有效促進黑龍江省超過20%的規模土地流轉經營。全力推進農貸科技轉型，持續推廣智慧農貸，線上惠農產品「農閃貸」升級至5.0版本，累計投放人民幣46億元。以發展現代化大農業為主攻方向，圍繞「糧食、農機、畜禽」三大主線特色涉農客群，開展「哈爾濱銀行金融支持龍江農業產業升級金秋行動」，助力黑龍江省打造農產品精深加工產業集群。2023年，在金融時報社主辦的「2023中國金融機構金牌榜•金龍獎」評選活動中，本行作為唯一一家東北地區上榜城商行，連續第二年榮獲「年度最佳服務鄉村振興銀行」獎項。

哈銀金租全面梳理和打通農機業務關鍵點，持續提升農機租賃業務的數智化水平，打造快速響應、高效服務的線上服務渠道，提升對農戶服務能力。積極建設具有零售化特色的信息科技體系，提高決策和管理效率，提升客戶體驗。通過搭建運行平穩、創新能力強、架構靈活、管理科學的科技平台，適應和支撐業務多元化作業場景需求，為農機租賃業務的持續發展提供強有力的技術支撐。持續關注區塊鏈、物聯網等數字新技術在金融領域的應用，以科技系統和數字技術為支撐，為全生命周期的農機租賃業務服務持續賦能。哈銀金租專注惠農助農，以農機為載體，構建農機租賃金融生態圈，助力農戶提升購買農機的能力，農機產銷端小微企業賬款回收率，不斷提升服務農機全產業鏈的服務能力。公司加強與廠商、經銷商談判，在市場價格透明的基礎上，為農戶爭取降價讓利支持，部分機型為客戶提供更便利的低成本融資方案，累計為購機用戶節約融資成本達數千萬元人民幣。以強農惠農政策、農機購置補貼等中央及地方政策為指引，以金融支持推動政策落地，全力支持省內春耕及秋收時點農機供應及機器流通。近五年來，累計向全國農戶發放超人民幣88億元農機租賃業務，支持農戶更新農機具，助力農業機械化、現代化。



截至2023年末，本行涉農貸款餘額為人民幣270.688億元，農戶貸款業務餘額人民幣142.979億元，業務服務範圍已覆蓋黑龍江省11個地市、6大農墾管局的絕大多數農村市場以及省外成都、重慶、瀋陽、天津、大連地區的部分農村，有力助推縣域經濟發展和農村金融市場繁榮。



鞏固拓展脫貧攻堅成果：持續增強脫貧地區和脫貧群眾發展內生動力

本行持續推進金融精準扶貧政策和工作體系同金融服務鄉村振興有效銜接、平穩過渡，充分結合幫扶地實際和農戶條件，圍繞特色農業優勢，聚焦增收目標，從產業體系、生產技術層面扶農、惠農、助農。強化鄉村振興特色金融產品創新，加強科技賦能金融服務，明確黑龍江省內33個縣域支行的惠農專業支行定位，建立專業惠農客戶服務團隊，保證惠農業務發展人員匹配到位，不斷提升農村金融服務質效。同時，在支持鄉村教育事業、支持脫貧戶增收、支持集中採購脫貧產品等方面持續發揮金融幫扶力量，鞏固脫貧攻堅成果。截至2023年末，本行精準幫扶貸款餘額為人民幣3.3億元。

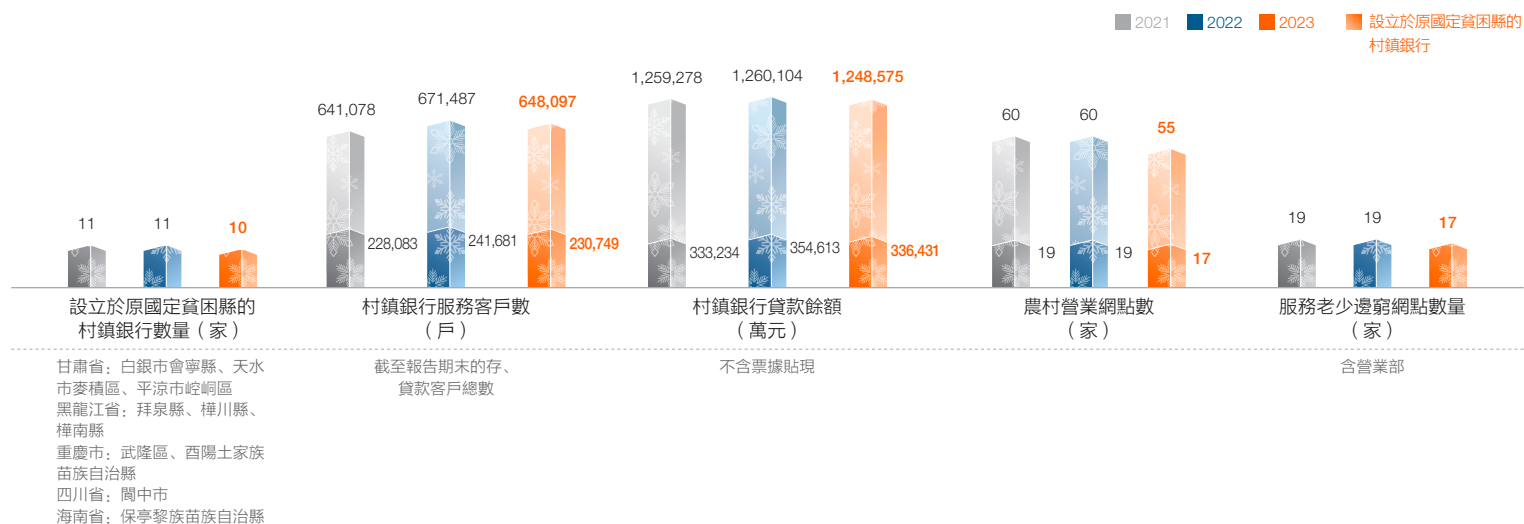
案例

「融興力量」鞏固拓展脫貧攻堅成果

截至2023年12月31日，本行在北京、廣東、江蘇、吉林、黑龍江等14個省及直轄市發起設立了30家村鎮銀行，其中28家村鎮銀行以「融興」命名，故以「融興力量」代表其憑藉堅持本土化、堅持向下延伸、堅持特色經營、堅持服務「三農」和小微企業的市場定位，為豐富縣域金融服務層次，助力當地經濟社會發展以及鞏固拓展脫貧攻堅成果方面所作的貢獻。

截至報告期末，30家村鎮銀行共下設支行45家，農村營業網點55家，服務老少邊窮網點數量17家。其中，有10家分別設立於原國定貧困縣（2020年底已全部脫貧）：甘肅省白銀市會寧縣、天水市麥積區、平涼市崆峒區，黑龍江省拜泉縣、樺川縣、樺南縣，重慶市武隆區、酉陽土家族苗族自治縣，以及四川省閬中市、海南省保亭黎族苗族自治縣。

截至2023年末，30家村鎮銀行資產總額為人民幣271.48億元，貸款總額為人民幣124.86億元，存款總額為人民幣216.44億元，服務客戶數量為648,097戶。



案例

國家助學貸款

本行自2007年起承辦黑龍江省生源地國家助學貸款業務，受助學生遍及全國22個省、5個自治區和4個直轄市。其中，黑龍江省內覆蓋14個區域的82家教育局、80餘所院校。

截至2023年末，累計發放國家助學貸款人民幣59.68億元，當年發放人民幣2.14億元，貸款餘額人民幣16.44億元；累計惠及31.61萬貧困學生。其中，2014年始為研究生發放生源地助學貸款，累計幫扶研究生約5.71萬人，累計發放助學貸款人民幣7.36億元。

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



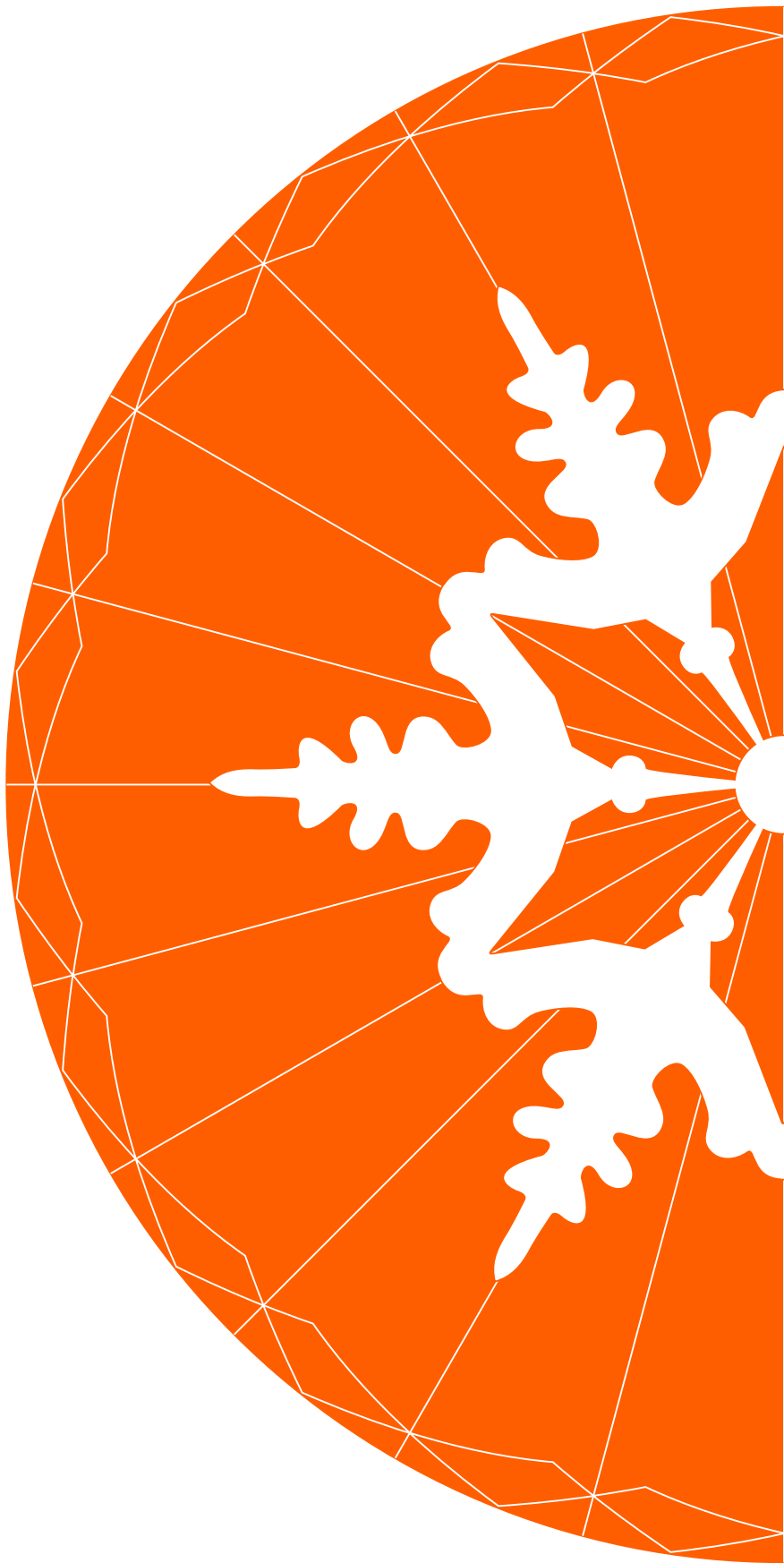
科技賦能：不斷優化數字普惠金融服務，致力於滿足人民群眾對美好生活的追求，提供高效、便捷的金融服務體驗

報告期內，本行繼續推進信息科技戰略執行規劃，持續致力於數字化銀行能力建設，加快推進數字化轉型，培育科技引領新動能，打造金融服務新格局。根據「數字化普惠金融」戰略要求，重點解決應用管理、事件管理、投產變更、數據管理、信息安全管理、應急管理六大領域的執行能力問題，增強制度執行與管理的科學性。制定《哈爾濱銀行數字化轉型整體工作方案》，確定轉型目標，擬定組織架構、轉型周期與主要工作。組織開展數字化轉型專題培訓，明確轉型背景、目標、策略、方法以及支持數字經濟發展的思路，為轉型工作奠定思想理論基礎。同時，圍繞本行戰略重點產品與服務，在業務經營和管理、數據和科技能力建設、風險防範上集中發力，確定轉型重點工作任務，突出重點與難點，注重實效。

本行積極踐行城市商業銀行的政治擔當和社會責任，將經營發展融入地方經濟社會發展的大背景、大格局、大戰略中，堅守服務地方經濟、服務城鄉居民、服務中小企業的定位，在社會保障、醫療保障等民生領域進行了有益的探索，搭建社保發卡全體系、開拓跨省服務新場景、擴展社銀一體化服務、提供多渠道補貼查詢，為860餘萬參保群眾提供一站式綜合服務。作為首批與黑龍江省人力資源和社會保障廳合作發行第三代社會保障卡的金融機構，哈爾濱銀行積極響應社會保障卡居民服務「一卡通」建設，不斷提升產品管理能力，擴大社保卡服務覆蓋範圍，豐富社保卡發卡渠道，推動移動上門發卡服務，進企業、進社區、進村屯，滿足群眾多場景的服務需要；創新推出黑龍江省社保卡跨省即時辦理服務模式，為外出務工、養老、旅居人員提供社保延伸服務，哈爾濱銀行成為全國首家開通黑龍江省社會保障卡跨省辦理的城商行；持續深化「政銀合作」，承辦哈爾濱市「社保•銀行」一體化合作簽約啟動儀式，在黑龍江省內地區建立51家「社銀一體化服務專區」，將13類、24項高頻社保業務納入銀行網點業務辦理範圍；不斷擴寬惠民惠農補貼信息公開渠道，在廳堂自助及線上渠道為龍江百姓提供惠民惠農補貼政策和個人補貼信息查詢服務。截至2023年末，已在黑龍江省內地區建立182家社保卡服務網點，省外地區設立7家社保卡服務網點，投放制卡機具359台，已為121.74萬居民提供第三代社會保障卡發卡及補換服務。



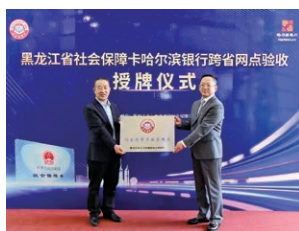




案例

哈爾濱銀行成為全國首家開通黑龍江省 社保卡跨省辦理的城商行

黨的二十大報告指出，社會保障體系是人民生活的安全網和社會運行的穩定器。黑龍江省委省政府、哈爾濱市委市政府始終將社會保障工作擺在重要位置，要求把為民辦實事作為學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育的重要內容，把惠民生、暖民心、順民意的工作做到群眾心坎上。哈爾濱銀行為解決黑龍江籍群眾在省外辦理社保業務難的問題，在黑龍江省人力資源和社會保障廳的指導支持下，創新推出了黑龍江省社保卡跨省即時制發卡服務。黑龍江省外的黑龍江籍居民可通過哈爾濱銀行在大連、成都、重慶、天津、瀋陽地區的分支機構，辦理黑龍江社保卡開立、補換、密碼維護、掛失解掛等全流程社保卡業務，實現社保卡辦理從「兩地跑」到「就近辦」的流程升級，是運用本行異地渠道加深「社銀合作」的有效嘗試。

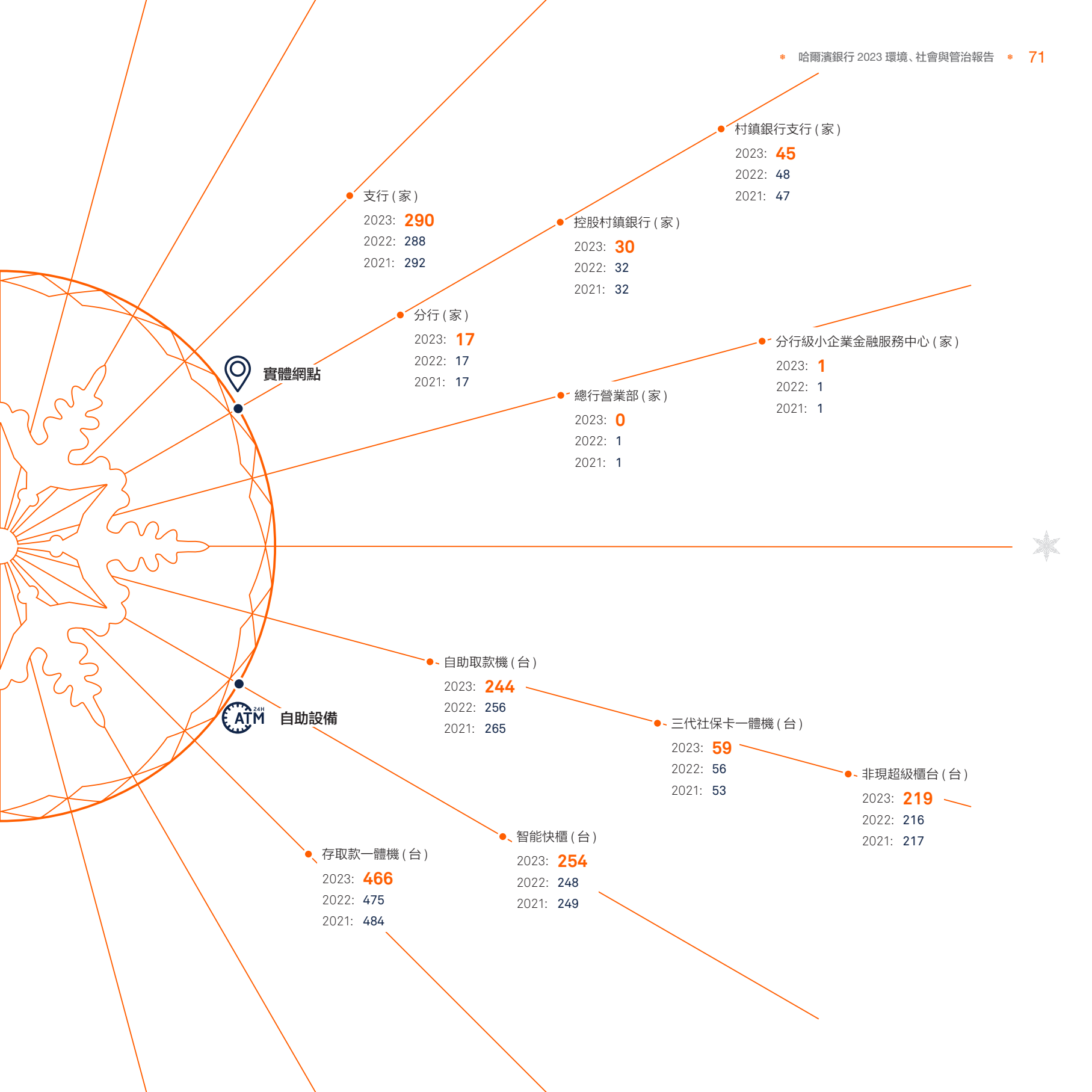


哈爾濱銀行黑龍江省外地區社保卡服務網點信息表

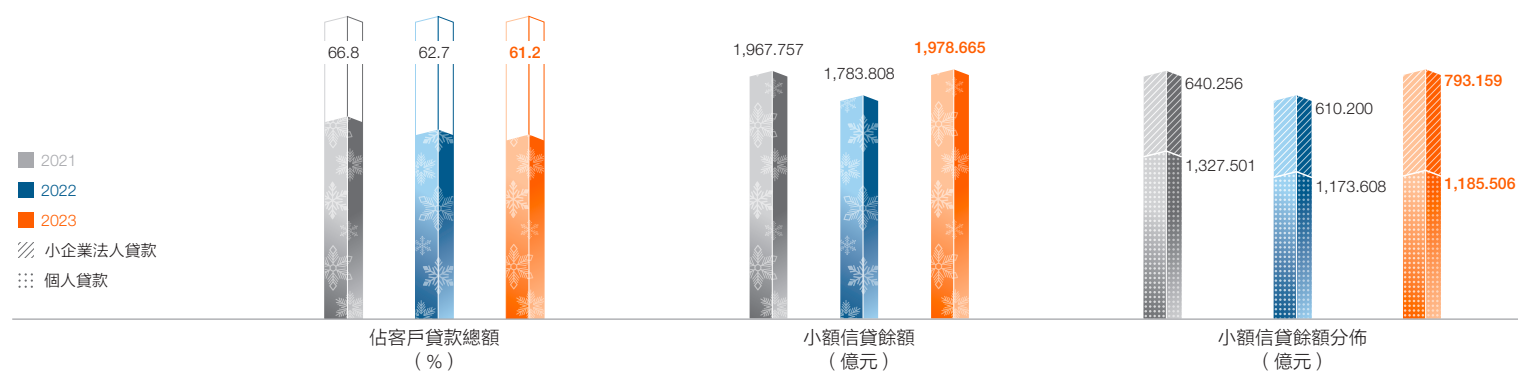
序號	地區	社保卡服務網點	地址
1	大連市	哈爾濱銀行股份有限公司大連中山支行	大連市中山區七一街 11 號銀洲國際大廈 1-2 層
2	大連市	哈爾濱銀行股份有限公司大連西崗支行	大連市西崗區中山路 240 號
3	大連市	哈爾濱銀行股份有限公司大連開發區支行	大連市經濟技術開發區金馬路 232 號昌臨商務大廈 A 座
4	天津市	哈爾濱銀行股份有限公司天津河北支行	天津市河北區昆緯路 88 號新聞大廈底商
5	天津市	哈爾濱銀行股份有限公司天津武清支行	天津市武清區建國北路東側京津時尚廣場 3 區
6	瀋陽市	哈爾濱銀行股份有限公司瀋陽分行營業部	瀋陽市和平區市府大路 200 甲 3 號
7	重慶市	哈爾濱銀行股份有限公司重慶分行營業部	重慶市渝中區五一路 197 號
8	成都市	哈爾濱銀行股份有限公司成都高新支行	成都市高新區萬象南路 661 號、665 號、669 號 2 棟附 102 號、669 號 2 棟附 210 號
9	成都市	哈爾濱銀行股份有限公司成都天府支行	成都市青羊區蜀輝路 267-269 號

報告期內，本行完成智能雙錄系統建設，國家新醫保平台接入，推進金稅三期項目建設，提高業務效率和客戶服務水平。進行新一代智能排隊機系統的建設工作，加強銀行網點對客服務系統的智能化管理，實現了客戶在線預約取號，消息推送、網點櫃檯聯動叫號等功能，有效縮減客戶等待時長。完成票據交易系統升級改造工作，同步開發線上自助貼現產品，企業用戶在線發起票據貼現申請，資金「秒級到賬」，進一步為中小微企業客戶提供票據線上快捷融資渠道。本行還通過對服務場景不斷開拓，對前沿技術的研發與應用，提升消費金融業務的客戶獲取能力、風險控制能力、產品運營能力等，進而拓寬消費金融服務場景和客戶覆蓋面，提高消費金融服務的普惠性。

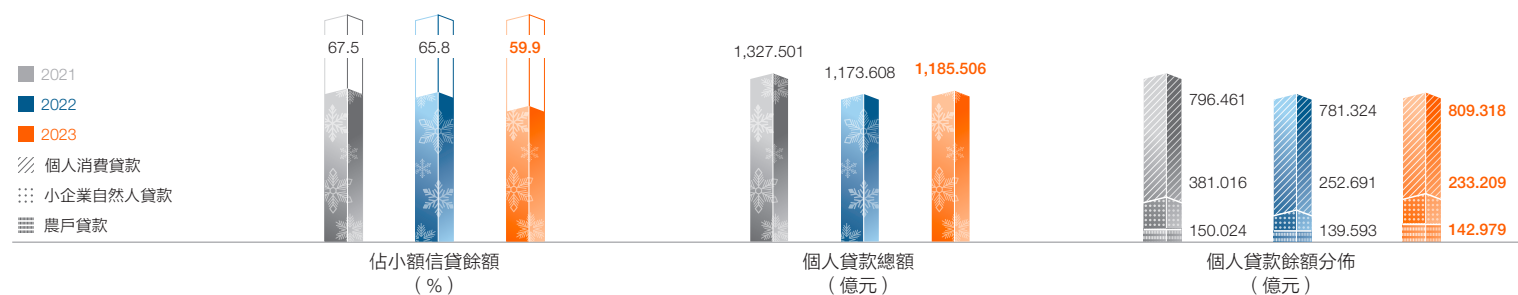




小額信貸餘額分佈情況表



個人貸款餘額分佈情況表





95537/
400 60 95537

本行通過全國統一客戶服務電話
為客戶提供全天候不間斷的電話
銀行服務。



電子會員

2021 2022 2023



信用卡



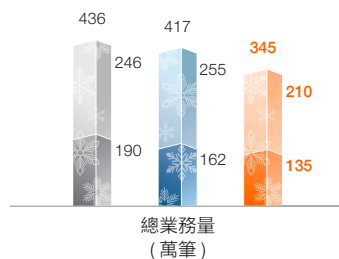
400 66 95537

信用卡客服電話

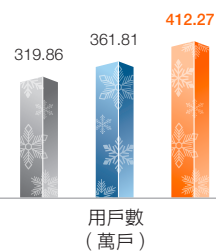


電話銀行

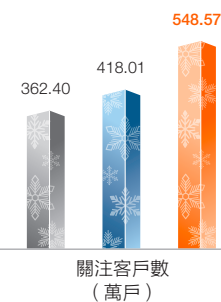
遠程銀行中心處理
信用卡客服處理



手機銀行



微信公眾號



深度聚焦客戶數據安全，確保信息共享的嚴密防護。2023年，本行強化信息安全管理體系建設，增設信息安全專業團隊，建立信息安全管理流程。構建分行科技專崗與支行科技兼崗組織架構，將管控延伸至一線。制定信息科技風險政策和偏好，提升防控措施執行的有效性。健全信息科技風險指標體系，形成44個指標的監測指標庫，提升了風險防控的監測水平。持續加強重要信息系統容災體系建設工作，有序開展重要業務及信息系統應急實戰演練，通過同城及異地災備演練，為業務持續運營保駕護航。建立數據庫審計系統審計及管理策略，實現重要生產數據的線上審計。建設終端防護體系，推動包含病毒防護、補丁管理、外設管理、准入管理等內容的安全防護體系建設，避免信創終端引發的安全隱患，實現信息安全的縱深防禦。開展網絡安全隱患排查，完成15個互聯網系統的滲透測試，發現並封停釣魚網站129個。開展分行信息安全合規檢查，提升終端安全管理合規水平。實施全行終端安全網絡准入機制，有效保障應用系統與信息的安全。網絡金融業務以渠道服務升級、平台智能創新、客戶數字化運營、安全基礎夯實為重點，持續加快線上渠道建設及運營步伐，同時定期開展線上普法教育宣傳和政策講解，加大客戶隱私保護力度，保障消費者的合法權益，全面提升線上渠道客戶服務能力。

持續增強全體員工知識產權保護意識，強化知識產權風險防控能力。根據《哈爾濱銀行知識產權管理辦法》，對全行知識產權進行梳理，理清本行現有知識產權管理現狀，提升現有知識產權的合法性合規性。組織全行對知識產權侵權隱患進行全面摸底，並就相關操作進行風險提示，降低知識產權侵權風險。組織開展計算機軟件著作權糾紛司法實踐培訓，使員工深入了解知識產權法律法規，防範相關法律合規風險，提高知識產權維權能力。



反洗錢與反腐敗：夯實基石，積極落實，堅決保持高壓態勢不變

重塑管理體系，不斷提升反洗錢工作質效。報告期內，本行反洗錢工作始終堅持「風險為本」工作方法，嚴格遵循各項法律法規、監管規定，積極履行反洗錢義務，持續提升洗錢風險管理有效性。夯實管理基礎，持續完善反洗錢管理機制。根據洗錢風險及業務發展實際情況，設立反洗錢中心，全面提升反洗錢工作質效。強化科技賦能，提升系統數智風控能力。本行已建立反洗錢系統為主，集團統一黑名單系統為保障的監測體系，持續加大對反洗錢領域科技投入，開展客戶風險評級、大額可疑交易報告系統與流程優化，啟動並加速推動新建反洗錢監測系統。注重精細管理，強化合規管理職能。積極傳導監管政策，持續做好反洗錢監測分析，及時發佈合規提示，定期跟蹤督導各單位履職情況，嚴把新產品、新業務准入關，有效提高洗錢風險管理水平。加強宣傳教育，踐行「金融為民」擔當。加大對社會公眾宣傳力度，培養民眾反洗錢意識，榮獲2023年度黑龍江省反洗錢義務機構宣傳工作「最佳組織獎」。增強履職能力，提升內部風險防控水平。本年度組織開展集團首次反洗錢業務知識競賽，開展反洗錢專項培訓共計70餘次，全面覆蓋董事、監事、高級管理人員、總行部門負責人、分行行領導、各級反洗錢崗位人員、業務部門相關人員及新入職員工。堅守合規經營底線，築牢反洗錢、反恐怖融資防護網，維護金融秩序安全穩定。報告期內，及時向公安機關報送可疑開卡及轉款線索，協助公安機關抓獲嫌疑人14人，為客戶挽回資金損失人民幣145萬元，有效攔截或拒絕中國人民銀行、公安廳等有權機關發佈的懲戒人員和涉案人員發生交易，積極維護人民群眾切身利益。

本行高度重視反洗錢培訓工作，把反洗錢培訓作為開展反洗錢工作的必要前提和重要舉措來抓，協同相關部門將反洗錢培訓納入集團「反洗錢治理能力提升工程」，在全行開展了「學、訓、講、考、賽」反洗錢系列培訓活動，特別在「啟航－新員工入職培訓」課程安排上，持續加大銀行法律合規培訓、反洗錢培訓、案件風險防控與警示教育等內容佔比，幫助新員工切實樹立合規意識，規範個人行為，守住從業底線。



案例

哈爾濱銀行開展「全民反洗錢•反洗錢有我」宣傳活動

為深入貫徹落實黨的二十大精神，加快構建反洗錢工作新格局，扎實推進反洗錢宣傳工作，着力提升反洗錢工作質效，切實提高社會公眾對反洗錢工作的理解重視程度，動員全社會合力維護良好金融秩序，積極發揮反洗錢宣傳工作在維護地方金融安全和社會穩定的重要作用，哈爾濱銀行認真落實人民銀行關於反洗錢宣傳工作要求，高度重視、精心部署，於2023年7月至9月開展了一系列「全民反洗錢•反洗錢有我」主題宣傳活動。

本次宣教活動以「全民反洗錢•反洗錢有我」為主題，堅持「服務為民」的思想理念，以提升公眾洗錢風險防範意識及能力為目標，圍繞日常生活場景和洗錢犯罪危害等問題開展宣教，宣傳全面覆蓋17家分行，機構參與率達100%，開展宣教活動500餘場，有效觸達客戶200萬餘人次。聚焦偏遠農村金融服務薄弱環節，將反洗錢宣傳觸角伸向基層農民，真正實現了把反洗錢課堂開進鄉村；以現場走訪宣講為契機，通過「以案普法」的形式，用身邊事教育身邊人；針對企業員工受眾「量體裁衣」專案專講，用真實鮮活的案例還原洗錢手段、特點，揭示洗錢危害。宣傳期內累計開展宣教活動200餘次，進一步擴大反洗錢宣傳的影響力、傳播力，以實際行動踐行「金融為民」初心使命。



常抓不懈，深入推進紀律與作風的培育。本行遵循《中國共產黨章程》《中華人民共和國監察法》《中國共產黨紀律處分條例》等相關規定，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大精神，深入貫徹落實中央紀委、省、市紀委全會精神，深刻領悟「兩個確立」的決定性意義，增強「四個意識」、堅定「四個自信」、做到「兩個維護」，大力弘揚自我革命精神，堅決貫徹堅定不移全面從嚴治黨戰略部署，深入落實全面從嚴治黨主體責任和監督責任，穩中求進、守正創新，全面深化哈爾濱銀行紀檢體制改革，推動健全全面從嚴治黨體系，深入開展黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，為哈爾濱銀行譜寫高質量發展新篇章提供堅強保證。

扎實開展廉政教育，營造良好的清廉金融文化氛圍。組織集團中層及以上黨員領導幹部參觀省廉政教育基地，用身邊事教育身邊人，強化警示效果。編發紀檢監察理論與實例專刊，多板塊、多維度，對廣大職工進行廉政教育。編製專題警示教育片，充分發揮反面典型的警示教育作用，引導和督促幹部職工以案為鑒、警鐘長鳴，加強黨性修養，推進清廉金融文化與廉潔文化有機融合，構建清廉金融新生態。

本行設立涉及貪污、賄賂等事項的舉報電話、舉報郵箱。如獲悉貪污、賄賂的信訪舉報，本行將根據《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等規章制度進行處置，並依據相關制度給予相應處分。

報告期內，本行邀請安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）及香港方圓企業學院，圍繞腐敗行為的影響與風險、ESG視角下的反腐敗、金融反腐敗管理、防貪角色與責任、廉潔文化等方面內容，對全體董事進行反貪污培訓，指導本行提升反腐敗管理能力，進一步加深對黨的紀律和廉政規定的理解，提高對黨風廉政建設和反腐敗的認識，增強廉潔從業的責任意識和法律意識。

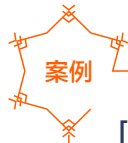


社區投資與志願文化：深化公益實踐與志願文化建設，推動金融機構與社區在新時代的和諧共榮

哈爾濱銀行始終以聚焦社會所需、群眾所求為己任。本行繼續與哈銀公益基金會開展合作，在推動鄉村振興、深耕社區公益及創新志願服務等方面持續發力並取得成效。報告期內，在深圳、哈爾濱、天津、大連、瀋陽等五個城市相繼與34家公益組織開展「幸福社區」公益項目35個。期間通過在線、線下已累計開展各類活動168次，覆蓋129個小區，近950名志願者和85名銀行員工參與其中，受益人數達6萬餘人次；通過冠名支持或贊助以哈爾濱馬拉松、大連馬拉松為代表的城市馬拉松賽事，深入推動金融服務文化與馬拉松文化的跨界融合以及城市文化的深度交流；從2019年開始，每年春節期間邀請黑龍江金融書法家協會會員到基層網點開展寫春聯、送「福」字活動，充分發揮文化「聚人心、暖民心、強信心」作用，傳承中國傳統文化，繁榮發展金融文化；通過志願者文化建設和支教助貧等公益活動，不斷彰顯本行對於公益慈善事業的責任擔當。報告期內，本行用於社會公益事業支出總額為人民幣1,720.31萬元。

濟困助教，哈行溫暖常伴。本行於2017年向黑龍江省哈爾濱市延壽縣六團鎮雙龍村派駐的駐村扶貧工作隊持續開展工作，完成雙龍村科技惠農大講堂建設，為提升雙龍村村民科學養殖、種植技術水平，增加村民經濟收入發揮積極作用。此外，多地轄內分支機構亦持續開展定點幫扶工作，以切實防止返貧現象發生。報告期內，本行連續第13年向哈爾濱工業大學教育發展基金會捐款，用於支持學校教育發展建設，截至2023年末，累計捐贈金額超人民幣3,000萬元；舉辦「丁香綻放•希望工程」圓夢行動獎學金發放儀式暨五周年總結大會，累計捐助900人次，幫助品學兼優的貧困學子完成學業；積極參與組織「金秋助學」捐款活動，共計捐款人民幣15萬餘元，幫助黑龍江省困難學子緩解就學難題。





「丁香綻放•童心港灣」項目啟動

「丁香綻放•童心港灣」是專門針對農村留守兒童和困境兒童的關愛項目，自2022年起，哈爾濱銀行向黑龍江省青少年發展基金會捐款支持「童心港灣」項目落地黑龍江，推動項目所在地建立多部門、多種社會資源參與的聯動機制，形成有效的、直達兒童身邊的服務網絡，保障兒童福利政策的落實和兒童權利的保護。2023年，50個「童心港灣」共開放4,091天，28,397小時，家訪、校訪4,990次，開展各類特色活動1,892場，服務建檔留守兒童近2,000人，受益鄉村兒童13,860人次。開展省級音、體、美多形式示範性主題活動14次，形成題為《如何發揮「童心港灣」在常態化服務留守困境兒童方面的作用研究》的調研報告。2023年4月7日，「丁香綻放•童心港灣」黑龍江共青團關愛農村留守兒童工作項目啟動儀式在五常市拉林滿族鎮中心校舉行。2023年9月，共青團「童心港灣」項目榮獲民政部頒發的第十二屆「中華慈善獎」。



連續五屆冠名哈爾濱馬拉松，開展豐富多樣的志願服務活動。2023年8月27日，哈爾濱銀行2023哈爾濱馬拉松成功舉辦。這也是本行第五年冠名贊助哈爾濱馬拉松。本行作為哈爾濱市馬拉松運動的倡導者、推動者，同時也是馬拉松運動的受益者，本行員工跑者組成500人方陣參賽，積極營造全民健身的熱烈氛圍。聯合黑龍江省青少年發展基金會共同舉辦的「童心助力哈馬同行」繪畫比賽活動，活動以「我為「哈爾濱銀行2023哈爾濱馬拉松」加油！」為主題，共收到「童心港灣」少年兒童參賽作品165幅，展現了青少年對哈爾濱銀行2023哈爾濱馬拉松成功舉辦的美好祝願的同時，也加深青少年對馬拉松文化的認識，營造全民參與馬拉松賽事氛圍。與此同時，持續支持「哈馬」經濟和文化體育產業發展，將「哈馬」賽事與金融產品有機融合，設計並首發哈爾濱城市紀念章，發售「哈馬」紀念款獎牌，量身定制設計「2023獎牌版馬拉松信用卡」。聚焦線上服務，搭建了集賽事服務與金融服務為一體的報名小程序，開展了系列惠民活動。

值得一提的是，本行派出15名志願者（全部參加過專業應急救援培訓，其中13人持有效期內的紅十字救護員證）均勻分佈在本屆「哈馬」41公里計時點至終點各醫療觀察點之間，作為固定觀察點的補充，助力賽事順利進行。報告期內，本行還參與團省委「龍江是我家」主題活動暨希望工程藍天碧水行動，宣傳普及金融知識，展現企業形象，開展「保護母親河——白色垃圾撿拾活動」。在第60個「學雷鋒日」到來之際，發佈學雷鋒日「倡議書」，號召哈行青年弘揚雷鋒精神，積極開展學雷鋒實踐。組織「我為群眾辦實事」2023年無償獻血活動，總採血量達25,400cc。



案例

哈爾濱銀行深入抗洪一線，開展防汛減災金融服務

報告期內，受颱風影響，哈爾濱市各地出現暴雨、大暴雨等極端惡劣天氣，局部地區農田受災、農房被淹，給農戶生產生活帶來不利影響。哈爾濱銀行全面貫徹習近平總書記對防汛減災工作的重要指示精神，迅速落實黑龍江省、哈爾濱市及監管部門對防汛減災工作的安排部署，樹牢「人民至上、生命至上」理念，第一時間召開集團範圍防汛減災專項工作會議，進一步提高政治站位、擔當社會責任、積極主動作為，迅速投入到防汛減災各項金融服務工作當中，盡全部力量、盡最大可能為受災地區、群眾、企業提供金融服務，以實際行動維護人民群眾切身利益。

一是成立專項領導小組及工作專班，迅速制發《哈爾濱銀行抗洪救災及災後重建結對包保工作方案》。二是開展物資捐贈工作，總計為五常市沙河子鎮、小山子鎮，尚志市尚志鎮、一面坡鎮，延壽縣加信鎮，雙城區單城鎮等受災地區人民群眾送去捐贈物資；在集團範圍內發出自願捐款倡議，員工累計捐款人民幣87萬餘元，全部用於五常市沙河子鎮北沙河子村、三人班村、大櫃村人民群眾災後重建及解決生產生活困難問題；尚志、雙城、通河等支行積極響應屬地黨委政府號召，輪流值守堤壩，輔助疏散受災人群，派出參與志願服務人員29人。三是深入開展災情調研，全面掌握防汛救災融資需求，根據客戶不同受災程度、受災面積等災情排查結果，制定差異化金融服務方案，支持幫助農戶快速恢復生產生活。四是結合各地區受災情況，制定並貫徹落實《哈爾濱銀行金融支持防汛減災九項措施》，保障金融基礎設施運行「不斷檔」。五是快速響應落實市委組織部《關於迅速投入防汛抗洪救災開展結對包保的緊急通知》工作部署，迅速抽調6名幹部員工奔赴五常市沙河子鎮抗洪一線，落實具體包保幫扶工作，並積極統籌資源，全力支持包保幫扶工作組工作開展。



359

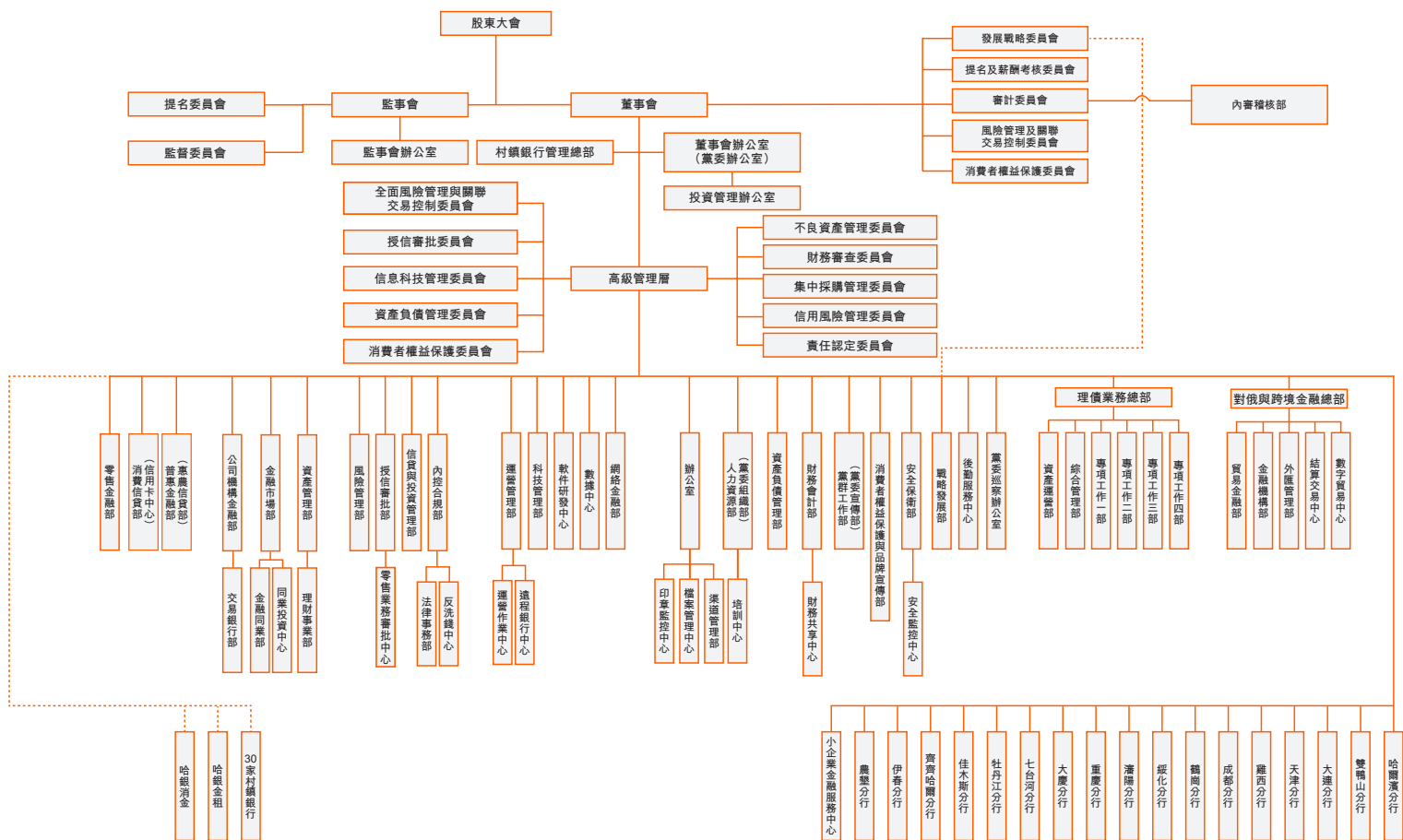
審議通過重大議案及報告
(項)

我們的 管治責任管理

企業管治
風險管理與內部控制

企業管治

企業管治組織架構圖



相關鏈接：

https://www1.hkexnews.hk/listedco/listconews/sehk/2024/0327/2024032701516_c.pdf

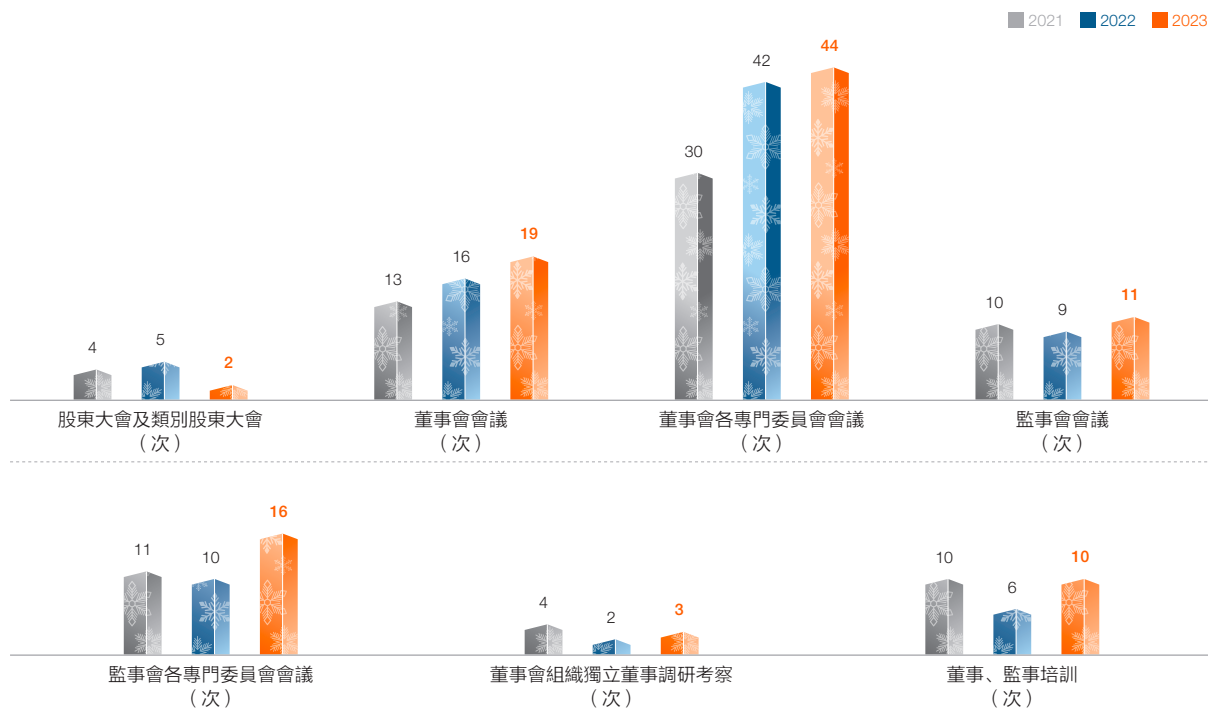
2024年3月27日，本行在香港聯合交易所發佈《2023年度業績公告》，其中「董事會報告」「企業管治報告」「監事會報告」對相關事項進行了完整披露。本報告「我們的管治責任管理」在上述兩部分內容摘要基礎上，適當補充其他相關內容。

扎實推進新時代黨建，「多點開花」喜結碩果。本行持續加強黨的政治建設，以全面學習宣傳貫徹黨的二十大精神為主線，充分發揮黨建引領作用。高質量開展習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育。牢牢把握「學思想、強黨性、重實踐、建新功」的總要求，推動主題教育走深走實。黨委把方向、管大局、保落實的核心領導作用更加凸顯，堅持重大經營管理事項黨委前置研究討論。按照「四個體系」要求，細化出台重點工作落實機制，強化黨委決策督辦、跟蹤問效。加強黨風廉政建設，切實履行黨委書記第一責任、班子成員「一崗雙責」，統籌推進落實從嚴治黨、政治生態建設、黨風廉政建設責任制。駐行紀檢監察組充分發揮執紀監督作用，推動全行正風肅紀，並向系統整治、全域治理提升轉變。出台紀檢體制機制改革方案，建立黨委與駐行紀檢監察組協同工作機制和定期會商機制，形成全面從嚴治黨同向發力、協作互動的工作格局。完善巡察制度體系，制定巡察計劃，扎實開展巡察工作，切實發揮巡視巡察作用。

良好的企業管治是本公司董事會的責任。2023年，本行嚴格遵守境外上市的相關監管要求，致力於完善本行的企業管治機制，提升並改善本行的企業管治水平，已採納香港《上市規則》附錄C1的「企業管治守則」及國內商業銀行管理辦法及企業管治的相關要求，並建立了良好的企業管治制度。目前，本公司的治理規範性文件主要包括：《公司章程》、股東大會議事規則、董事會議事規則、監事會議事規則、獨立董事工作制度、董事會發展戰略委員會工作細則、董事會風險管理及關聯交易控制委員會工作細則、董事會審計委員會工作細則、董事會提名及薪酬考核委員會工作細則、董事會消費者權益保護委員會工作細則、行長工作細則、股權管理辦法、關聯交易管理辦法、信息披露管理制度等。

2023年，本公司累計組織召開股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會等各類重大會議共92次，其中，股東大會2次，董事會會議19次，董事會各專門委員會會議44次，監事會會議11次，監事會各專門委員會會議16次。審議通過了本公司的董事會工作報告、監事會工作報告、行長工作報告、財務預算報告、財務決算報告、利潤分配方案、高管績效考評指標、經營計劃、關聯交易管理執行情況報告、風險管理報告、機構發展規劃等重大議案及報告359項。

報告期內，根據《高級管理人員績效考核管理辦法》的規定，本公司董事會對批准聘任的高級管理人員進行了年度考評，並將績效考核結果應用於考評對象的薪資分配等方面，以促進本行高級管理人員不斷提高履職能力，完善董事會對高級管理人員制度化、規範化、常態化的考核評價機制。根據《董事履職評價辦法》的規定，本公司監事會對董事進行了年度履職評價，促進董事謹慎、認真、勤勉地履職盡責和自律約束。



高度關注董事會成員多元化政策。本公司理解和認同董事會成員多元化的重要性，並將實現董事會成員多元化視為保障本公司提升公司治理水平以及實現可持續發展的重要因素。本公司制定了《哈爾濱銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》，根據該政策規定，本公司設定董事會成員結構時，應從包括性別、年齡、國籍、教育背景、專業資格、行業經驗以及其他因素等多個方面考慮董事會成員的多元化問題；在董事會成員的遴選和委任過程中，應充分考慮有關人選多元化特點，綜合評估其才能、技能、經驗和背景，客觀衡量其對本行的潛在貢獻，從而確保董事會在履職過程中具備多樣化的觀點與角度，形成與本公司發展戰略相匹配的董事會成員最佳組合。

本公司現任董事會成員共10名。其中執行董事2名，非執行董事4名，獨立非執行董事4名。2名執行董事長期從事銀行經營管理工作，具有豐富的銀行管理經驗及專業經驗；4名非執行董事均由股東提名，具有管理、金融和財務領域的工作經驗；4名獨立非執行董事為經濟、金融、財務、法律等方面的專家，其中1名來自香港，並於審計、財務、管理諮詢以及公司治理、風險控制及銀行管理方面擁有豐富經驗。本公司董事會現無女性董事，將不遲於2024年12月31日完成女性董事的選任工作，以使本公司董事會盡早符合董事會成員性別多元化。

報告期內，本公司全體董事均謹慎、認真、勤勉行使本公司及監管機構所賦予的權利，並付出足夠時間和精力處理公司事務。

開展董事、監事專題培訓及調研，提升履職能力。報告期內，本公司董事會組織全體董事及高級管理人員參加了併表管理、反洗錢管理、反腐敗等方面的培訓。充分了解銀行如何加強併表管理能力及併表管理對於提升公司管理效率的重要意義。深入了解有關反洗錢管理、反腐敗反貪污的指標體系及監管最新的政策，充分了解上市企業應承擔的職責及法律責任，進一步提升了董事履職的專業性。本公司董事會還組織獨立董事開展了對分行及子公司的調研工作，並組織召開獨立董事閉門會議，及時聽取董事的意見及建議。

報告期內，本公司監事會組織全體監事學習監管要求、國家相關法律法規，領會監管精神，明確責任擔當。組織總行部門為監事開展金融市場、資產管理、公司、普惠等業務領域培訓。組織監事參加本行開展的新資本協議政策解讀及同業實踐案例分享、反洗錢、預期信用損失法政策解讀等培訓，不斷提升監事對本行業務的了解和掌握，提升監事理論水平和履職能力。監事會對5家分行、5家村鎮銀行、5個總行部門進行了約談，重點了解各機構經營管理、風險、內控、監管意見落實和整改情況、工作中存在的困難和問題等。

投資者關係管理有的放矢，及時回應投資者關切。本行始終高度重視投資者權益與關切，注重採取多種方式加強與投資者的溝通和關係管理。報告期內，本行通過境內外主流媒體報道、及時回覆投資者和分析師通過各類渠道提出的問題和建議等方式，有效展示本行在特色業務領域以及發起設立村鎮銀行、哈銀金租和哈銀消金等子公司所取得的最新成績、發展動態和未來潛力，增強投資者的信心。截至報告期末，本公司股份總數10,995,599,553股，其中內資股7,972,029,553股，境外上市股份H股3,023,570,000股。投資者可隨時以書面方式通過本行董事會辦公室向董事會提出查詢。

聯絡方式：

地址：中國哈爾濱市道里區上江街
888號
郵政編碼：150010
聯繫電話：86-451-86779933
傳真：86-451-86779829
電子信箱：ir@hrbb.com.cn



報告期內本公司股份變動情況

(單位：股)

	2023年1月1日		報告期內增減(+/-)					2023年12月31日	
	數量	比例	定向 增資	發行 新股	送股	其他	小計	數量	比例
內資股									
1. 非上市法人股	7,908,966,550	71.93%	-	-	-	-	-	7,908,966,550	71.93%
其中：(1) 國有法人持股	6,886,196,734	62.63%	-	-	-	-	-	6,886,196,734	62.63%
(2) 民營法人持股	1,022,769,816	9.3%	-	-	-	-	-	1,022,769,816	9.3%
2. 非上市自然人股	63,063,003	0.57%	-	-	-	-	-	63,063,003	0.57%
H 股									
3. 境外上市的外資股	3,023,570,000	27.50%	-	-	-	-	-	3,023,570,000	27.50%
股份總額	10,995,599,553	100%	-	-	-	-	-	10,995,599,553	100%

註：哈爾濱經濟開發投資有限公司、黑龍江省金融控股集團有限公司、哈爾濱市哈東投資有限責任公司、哈爾濱工業投資集團有限公司等36家國有法人股東持有本公司非上市法人股（內資股）。



截至本報告期末，本公司前10大股東持股情況

股東名稱	股東性質	持股數(股)	持股比例(%) ³	質押或凍結股份	持股種類
1 哈爾濱經濟開發投資有限公司	國有	3,257,943,986	29.63%	-	非境外上市股
2 黑龍江省金融控股集團有限公司	國有	2,035,675,058	18.51%	-	非境外上市股
3 富邦人壽保險股份有限公司	外資	725,712,000	6.60%	-	H股
4 華夏人壽保險股份有限公司	民營	486,702,000	4.43%	-	H股
5 哈爾濱合力投資控股有限公司 ¹	國有	397,000,000	3.61%	-	非境外上市股
6 哈爾濱市道里區財政局	國有	386,025,859	3.51%	-	非境外上市股
7 哈爾濱市南崗區財政局	國有	378,941,968	3.45%	-	非境外上市股
8 哈爾濱高新技術產業開發區基礎設施開發建設有限公司 ²	國有	301,315,846	2.74%	-	非境外上市股
9 CITIC Capital HB Investment, L.P.	外資	284,212,000	2.58%	-	H股
10 北京新潤投資有限公司	民營	255,418,587	2.32%	-	非境外上市股

註：1. 本公司股東哈爾濱高新技術產業開發區基礎設施開發建設有限公司與哈爾濱科技創新投資有限公司互為關聯方，哈爾濱科技創新投資有限公司持有本公司96,220,000股，合計持股397,535,846股，合計持股比例為3.62%。

2. 截至本報告披露日，上述非境外上市股和H股佔比均按本公司的總股本10,995,599,553股計算。





風險管理與內部控制

董事會有責任持續監督本公司的風險管理及內部控制系統，對風險管理及內部控制系統負責，並有責任檢討該等風險管理及內部控制系統是否有效。董事會通過其下屬各專門委員會，每年對本集團的風險管理及內部控制系統是否有效進行檢討。

報告期內，本公司嚴格貫徹落實《商業銀行內部控制指引》等法律法規對企業內部控制的規範要求，遵循全面性、審慎性、有效性、獨立性的原則，堅決貫徹防風險、嚴內控、強合規的戰略要求，圍繞內部環境、風險評估、控制措施、信息與溝通、內部監督的內部控制五要素，實施了一系列內部控制優化完善工作，合理保證本公司經營管理依法合規。

董事會通過其下屬專門委員會已完成對截至2023年12月31日止年度的本集團風險管理及內部控制系統有效性的檢討。本公司依據《商業銀行內部控制指引》的要求開展了內部控制評價。董事會認為，於本年度內，本公司納入內控評價範圍的業務和事項涉及了公司層面、業務層面和信息技術領域的各項控制，涵蓋了財務、運作及合規監控以及風險管理等公司經營管理的主要方面，內部控制系統有效及足夠。

本行已基本建立且落實執行各項監控程序及措施，制定了相應的風險管理政策及人力資源管理政策，對信譽、策略、法律、合規、信貸、市場、業務操作、流動性、利率等風險均設定相關單位和人員應承擔的職責及處理程序，並建立了處理及發佈內幕消息的程序和內部監控措施，制定了及時識別、評估及管理各主要風險（包括環境、社會及管治風險）的機制，並建立相應的內部監控措施。

建立和保持穩健審慎、依法合規的內部控制環境。本公司內控管理框架清晰合理，其中：董事會為決策層，負責保證內部控制的建立健全和有效實施；各級機構的管理層為組織協調層，負責組織協調內部控制的建立實施及日常工作；各分支機構及各部門負責根據法律法規的要求建立和不斷完善各自的內部控制體系；各級合規管理部門和獨立的內審稽核部門負責監督評價銀行的內部控制體系，形成了分工合理、職責明確、報告關係清晰的內部控制組織架構。同時，本公司董事會與高級管理層高度重視合規文化建設，堅持常態化、系統化、精細化開展合規文化建設工作，牢固樹立「誠信、守正、依法、合規」的內控合規工作理念，助力本公司全面建設「合規、穩健、創新、發展」的哈行文化。

持續健全風險評估體系。本公司董事會、高級管理層和相關管理人員充分認識到經營管理過程中所承擔的信用風險、市場風險、流動性風險、合規風險、操作風險、法律風險、聲譽風險等各類風險，搭建適合本行的全面風險管理體系。在實踐中，通過檢查排查、整改問責、績效考核、風險評估、內部審計等工作機制，形成經營單位與業務條線、合規風控條線、內部審計部門等監督單位齊抓共管的工作格局，三道防線各司其職，採用科學的風險管理技術和方法，識別、監控、評估、處置經營中面臨的風險，確保風險評估工作的協同性和有效性。

多措並舉實施切實有效的風險控制措施。堅持全覆蓋、制衡性、相匹配的原則，針對各項業務活動和管理活動持續建立健全全面、系統、規範的業務制度和管理制度，推進全行各層級、各機構執行標準統一的業務規範和管理流程。同時，通過內部控制流程與業務操作系統、管理信息系統的有效結合，持續打造現場檢查與非現場監測相結合、一體化的內控管理體系，多維度、全方位、精準化地監測、預警、防範經營風險隱患，牢牢把握不發生系統性風險的底線。

信息傳導與溝通渠道建設方面規範、合理。本公司建立了合規報告等信息報告相關制度，明確報告責任機構、報告路徑、報告內容、報告頻率、報告範式，保證分支機構、業務部門、內控管理職能部門和其他內部控制人員，及時向董事會、管理層或相關部門報告經營管理工作中的內部控制成果以及風險隱患，同時決策層將戰略、政策、制度及相關規定等信息及時進行有效傳導，扎實構建自上而下和自下而上的雙向信息溝通機制。在信息對外披露及外部信息接收方面，本公司也建立了明確的歸口管理部門、信息披露流程、公文流轉機制，確保信息披露的合法合規性及公文流轉傳達的及時有效性。

持續強化多層級、多維度、多渠道的內部監督機制。「兩會一層」持續定期對全行內控合規管理情況進行分析、監測和指導，充分發揮領導、決策、監督、管理作用，同時，全行各單位協同聯動，確保監督工作履職獨立性、協同性和有效性。針對內部監督發現的內部控制缺陷，本公司及時開展整改完善和提升改進，積極推動監督工作質量與風險防控實際相匹配，全面提升內控監控工作質效，推進內部控制機制有效運作。

堅持「風險管理創造價值」的核心理念，培育「合規、穩健」的風險文化。統籌推進與發展戰略、業務規模、組織架構和風險特徵相適應的全面風險管理體系建設。將風險管理貫穿於戰略發展、績效目標和價值提升全過程，融入業務發展各環節，確保管理機制有效運轉。持續優化覆蓋全範圍、全流程、全周期的風險識別、計量、監測和控制流程，有效強化事前防範、事中控制、事後監督和糾正的內部控制機制，促進風險管理能力持續提升。報告期內，本行進一步健全全面風險管理體系，保持戰略定力，強化風險分析，動態調整策略，積極防範與應對各類風險，保障本行各項業務穩健和可持續發展。

信用風險管理方面，密切關注宏觀經濟形勢，跟蹤市場環境和監管政策變化趨勢，對信用風險的各項制度和政策進行優化。以國家戰略和高科技產業發展前沿技術為導向，積極支持「兩新一重」、綠色金融、「三農」領域，提高實體經濟特別是小微企業、科技創新、綠色發展的政策引導與金融支持力度。持續推進內部評級體系優化，提升風險趨勢判斷的準確性。持續提升押品風險估值體系的標準化、規範化及精細化管理，主動對押品管理全流程中薄弱環節加強風險管控，從而有效降低授信風險隱患和損失。建立風險管控前移的風控模式，加強客戶潛在風險管理、加強存量業務到期前預管理、建立法人客戶風險聯合會診機制、履職監督約束機制及新增逾期預警機制，多措並舉，提高風控質效。深化統一授信體系改革，提升信用風險精細化管理水平。進一步強化統一授信管理，明晰授信審批回歸專業主責，實現零售與非零售審批的有效融合。深入開展重點、難點項目跟蹤調研，對業務風險超前預測、有效應對，把風險管控做在前。加強時效管理，提高服務效率；總結升級模板，規範審查審批行為；利用異地委員機制，實現糾偏和風險制衡。嚴格執行國家政策、監管導向及行內外相關制度，充分發揮審查審批環節揭示風險、控制風險的作用，有效識別和管控各類風險。加大問題資產處置力度，全面摸清風險底數。遵循市場化、法治化原則，通過強化清收舉措、優化考核機制、建立外部溝通機制，加大清收力度。創新清收手段，以拓寬不良資產處置渠道，提升不良資產處置質效，扎實推進不良資產清收處置工作。

市場風險管理方面，深入研究新資本協議要求下市場風險加權資產計量工作，細化賬簿劃分標準和賬簿邊界，落地實施新資本協議的各項管理要求。堅持制度先行，持續整章建制、查缺補漏，不斷夯實市場風險管理基礎。豐富市場風險計



量手段，結合實際情況開展壓力測試，進行敏感性分析、久期分析、基點價值分析等，精細化市場風險計量。不斷完善市場風險限額體系，定期評估並優化市場風險限額指標設置，加強市場風險分析及預警能力。報告期內，根據董事會風險偏好及市場風險限額，開展市場風險日常監測和報告。

流動性風險管理方面，堅守不發生區域性、系統性金融風險底線，加強流動性風險管控，做到流動性風險早識別、早預警、早暴露、早處置，全力維護金融安全穩定。定期分析經濟金融形勢、金融市場狀況和相關政策走勢，密切關注可能引發流動性風險的特定情境或事件，審慎評估其對資產負債業務流動性的影響，識別潛在的流動性風險來源。本行通過對流動性風險制度體系的整合優化，建立合規、合理、有效的流動性風險管理機制，實現對流動性風險的識別、計量、監測和控制，對本行流動性風險進行安全管控。通過指標分析、情景模擬、現金流分析、壓力測試等方法對流動性風險進行計量。根據流動性風險偏好、經營情況、管理水平及外部環境變化情況，建立限額管理體系和報告體系對流動性風險進行持續監測。持續對流動性風險限額遵守情況進行監控，及時預警，對於超限額情況及時採取有效措施，對流動性風險進行管控。定期統計和監測債券類合格優質流動性資產規模及結構、隨時可變現與可用於質押式回購融資的債券信息，實現在正常經營環境中或是壓力狀態下，能夠有充足的日間流動性頭寸和融資安排，及時滿足資產投放和負債到期兌付需求。

合規風險管理方面，聚焦防範化解金融風險的工作任務，緊盯內控合規綜合治理提升系列工作任務，推進內控合規管理規劃更清晰、體系更優化、流程更完善、成效更顯著。持續構建科學、嚴謹、架構清晰的制度體系，規範制度管理行為。建立健全職責清晰、有效制衡的法律風險防控流程及制度體系，落實前置審核、中期跟蹤、後期評估、全程支持等流程化控制機制，強化聘用律師及訴訟事項統籌管理及系統建設，建立高效授權機制，推出「知新法苑」系列培訓課程。深化內控合規治理，大力推進改革化險及內外部風險問題綜合整改，有效落實內控合規綜合檢查排查及監控工作機制，深入摸排、化解重點業務風險隱患。積極構建綜合懲治、聯動協作的責任追究機制、盡職免責機制，優化問責審議架構，健全合規績效考核指標體系。持續推進案件處置與風險化解，強化案件風險排查，召開案件警示教育大會，不斷優化操作風險管理體系，防範重大操作風險事件發生。積極優化反洗錢組織架構、工作體系和科技系統，充分發揮反洗錢相關系統監測效能，規範開展客戶身份識別、可疑交易監測分析等工作。細化內控合規文化建設工作體系，建立合規風險事件和法律訴訟事件應急處置工作機制，完善員工行為規範體系，滾動開展合規文化常態倡導，牢固樹立「誠信、守正、依法、合規」的內控合規工作理念。

操作風險管理方面，逐步完善包括治理架構、政策制度、管理工具、計量方法在內的操作風險管理體系，結合監管新規管理要求，全面梳理操作風險管理現狀，持續夯實操作風險管理基礎，築牢內控合規思想防線，強化風險防控底線意識，有效防範高風險領域操作風險事件發生。同時，持續加強操作風險識別、評估、監測和控制，提高操作風險事前預警和風險防控能力，助力各機構進一步完善有效制衡管理機制和管理職責，構建分工合理、權責明確、相互支撐、有效監督的操作風險管理體系。常態化開展員工異常行為排查，積極運用智能系統實施非現場監測，有效加強員工行為管理。積極應對複雜多變的內外部環境，不斷優化信息科技風險管理體系，持續提升信息安全防護能力，有效保障本行各項業務的安全穩定運營。



信息科技風險管理方面，持續加強信息科技風險頂層設計，優化信息科技風險管理組織架構，提升信息科技風險管理專業能力。深入分析信息科技監管評級工作意見並持續深化落實，梳理信息科技風險管理工作重點，聚焦信息科技風險管理薄弱環節，制定整改工作計劃並跟蹤整改實施進度，確保信息科技監管要求得到充分落實。加強信息科技風險管理指針的建設和優化工作，通過深化開展信息科技關鍵風險指標有效性評估，重構關鍵信息科技風險指標體系，豐富完善信息科技風險評估要點，有效地識別和化解信息科技風險。不斷加大信息科技安全運營監測力度，針對重要時期系統運營情況，靈活調配網絡安全保障資源，加強全時段運行安全保障能力。日常運營期間，不斷豐富和優化監測預警規則，提高網絡防禦設備安全防護能力，及時處理監測平台發現問題，全力保障業務和系統安全穩定運行。加強信息科技外包風險管理，不斷提高外包商服務質量監控及風險管控力度，努力打造自身高素質的技術團隊，提高系統的自主開發和維護能力，有效的防範和降低了外包風險。

截至報告期末，本集團無作為被告或被告方第三人且單筆爭議標的金額超過人民幣0.1億元的重大未決訴訟案件。報告期內，本行未發生其他對經營活動產生重大影響的重大訴訟或仲裁事項。報告期內，本公司及全體董事、監事及高級管理人員沒有受到中國證監會稽查、重大行政處罰、通報批評和香港聯合交易所公開譴責的情形，也沒有受到其他監管機構對本公司經營有重大影響的處罰。



我們的榮譽

序號	獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
1	2023 年「全球銀行品牌價值 500 強」榜單第 264 位	Brand Finance	2023 年 2 月
2	銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」	北京國家金融科技認證中心	2023 年 2 月
3	2022 年銀行業「服務三農」好新聞獎	中國銀行業協會	2023 年 3 月
4	哈爾濱銀行「統一智能風控平台」榮獲「年度大數據產品創新獎」	中國數智金融年會	2023 年 3 月
5	2022「中國金融機構金牌榜•金龍獎」年度最佳服務鄉村振興銀行	《金融時報》	2023 年 4 月
6	第三屆金譽獎「卓越財富管理城市商業銀行」「卓越轉型發展銀行」	普益標準	2023 年 6 月
7	第六屆(2023)數字金融創新大賽「智能營銷創新獎」	中國電子網、數字金融	2023 年 7 月
8	2023 年全球銀行 1000 強：第 183 位	The Banker (英國《銀行家》)	2023 年 7 月
9	2023 年中國銀行業 100 強：第 41 位	中國銀行業協會	2023 年 8 月
10	2023 年度亞洲銀行家中國獎項「區域金融最佳存款產品」獎	《亞洲銀行家》	2023 年 8 月
11	2023 年度「中國之星」：最佳人民幣國際化國內銀行	《環球金融》	2023 年 9 月
12	《哈爾濱銀行 2021 年度環境、社會與管治報告》「中國最佳」「內文設計最佳」「內文設計金獎」	ARC (International Awards Competition)	2023 年 9 月
13	2023 年企業誠信建設實踐優秀案例	中國企業聯合會、中國企業家協會	2023 年 11 月
14	銀行營業網點綠色金融服務認證、適老金融服務示範單位	北京國家金融科技認證中心	2023 年 11 月
15	2023「中國金融機構金牌榜•金龍獎」年度最佳服務鄉村振興銀行	《金融時報》	2023 年 12 月
16	第二十一屆中國財經風雲榜：2023 年度數字化轉型領先銀行	和訊網	2023 年 12 月
17	第二十一屆中國財經風雲榜：2023 年度社會責任先鋒銀行	和訊網	2023 年 12 月
18	銀行營業網點「1+N」示範單位	北京國家金融科技認證中心	2023 年 12 月



展望

2024年，本行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大、二十屆二中全會和中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神；完整、準確、全面貫徹新發展理念；積極服務和融入構建新發展格局；堅定不移走中國特色社會主義金融之路；深刻把握金融工作的政治性、人民性；堅持和加強黨的全面領導；堅持穩中求進、以進促穩、先立後破；主動融入國家及省、市發展戰略，助力省、市建設「六個龍江」「七大都市」，推進「八個振興」；大力推進「向北開放新高地」建設；加強治理、管理，牢牢守住風險底線，夯實高質量發展基礎；全面提升經營管理水平，奮力開創高質量發展新局面。

在國家積極推進綠色轉型和可持續發展戰略的大潮中，哈爾濱銀行積極應對氣候變化挑戰，加快綠色產品和服務創新步伐，攜手各方力量共同推動綠色轉型進程。我們深知，踐行社會責任，創造社會價值，完善公司治理結構，全面推動ESG工作，不僅是對接國際國內市場發展趨勢的必然需求，更是我們實現業務轉型、探索新的發展路徑、培育生態文明的重要戰略選擇。一直以來，哈爾濱銀行深刻理解ESG管理對於優化公司戰略發展、確保目標落地以及提升流程管理效率的關鍵作用。目前，我們正全力以赴推進ESG管理架構和相關制度的完善、員工ESG意識的培育以及ESG信息的全面披露等工作，旨在為經濟社會綠色低碳轉型和可持續發展貢獻哈行的智慧和力量，展現哈行在可持續發展領域的積極作為和堅定決心。

2024年是中華人民共和國成立75周年，是實現「十四五」規劃目標的關鍵一年，也是系統深化改革、實現高質量發展的重要一年。本行將錨定高質量發展目標，奮發有為、篤行不怠，凝聚奮進意志，團結一致向前看，沿着「新哈行」發展的方向奮勇前進。我們將以更加開放的態度，積極與各方合作，共同推動ESG事業的發展，為構建美好的社會環境貢獻我們的力量。



香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	主要指標	對應報告內容
環境	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（註：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。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）。	低碳運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	低碳運營
	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）。	低碳運營
	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）。	本行為金融企業，不適用
	A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	低碳運營
	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。	低碳運營
	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。	低碳運營
	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。）	低碳運營
	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）。	低碳運營
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	低碳運營
	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。	低碳運營
	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。	低碳運營
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	本行為金融企業，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。	綠色信貸 低碳運營
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。	綠色信貸 低碳運營	



層面	主要指標	對應報告內容
環境	一般披露 層面 A4: 氣候變化 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	綠色信貸 低碳運營 企業管治
	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。	綠色信貸 低碳運營 企業管治
社會： 僱傭及 勞工常規	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。	人才隊伍體系建設
	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。	人才隊伍體系建設
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	人才隊伍體系建設
	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。	人才隊伍體系建設
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。	人才隊伍體系建設
	B2.2 因工傷損失工作日數。	人才隊伍體系建設
	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。	人才隊伍體系建設
	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。）	綠色信貸 人才隊伍體系建設 產品責任 反洗錢與反腐敗 企業管治
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	人才隊伍體系建設
	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。	人才隊伍體系建設
	一般披露： 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。	人才隊伍體系建設
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才隊伍體系建設
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用，因聘用程序已確保不會發生該情況	



層面	主要指標	對應報告內容
社會： 營運慣例	一般披露： 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	低碳運營 供應鏈管理
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
	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。	供應鏈管理
	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。	低碳運營 供應鏈管理
	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。	低碳運營 供應鏈管理
	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。	專題：2023 我們關注 產品責任
	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。	本行為金融企業， 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。	專題：2023 我們關注
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	產品責任
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	本行為金融企業， 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。	產品責任
	一般披露： 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。	反洗錢與反腐敗 企業管治
	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。	反洗錢與反腐敗 風險管理與內部控制
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反洗錢與反腐敗 企業管治 風險管理與內部控制
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反洗錢與反腐敗 企業管治
	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。	社區投資與志願文化
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）。	社區投資與志願文化	
B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區投資與志願文化	



獨立鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼17层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

獨立審計師鑒證報告

安永華明(2024)專字第70135252_A01號
哈爾濱銀行股份有限公司

哈爾濱銀行股份有限公司董事會:

我們接受委託,對哈爾濱銀行股份有限公司(以下簡稱「哈爾濱銀行」或「貴行」)編製的《哈爾濱銀行股份有限公司2023年度環境、社會與管治報告》(簡稱「《ESG報告》」)中選定的2023年度績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、績效信息

本報告就以下選定的2023年度績效信息實施了有限保證鑒證程序:

- 員工總數(人)
- 女性員工比例(%)
- 管理人員女性員工比例(%)
- 工傷損失工作日數(日)
- 小企業法人貸款餘額(百萬元)
- 村鎮銀行服務客戶數(戶)
- 涉農貸款餘額(百萬元)
- 當年發放國家助學貸款(百萬元)
- 累計發放國家助學貸款(億元)
- 電子會員客戶總數(萬戶)
- 手機銀行客戶總數(萬戶)
- 公益捐贈總額(萬元)
- 精準幫扶貸款餘額(百萬元)
- 綠色信貸餘額(百萬元)
- 個人客戶投訴件數(件)
- 個人客戶投訴件數同比變化(件)
- 總行直接溫室氣體排放量(範圍一)(噸二氧化碳當量)
- 總行間接溫室氣體排放量(範圍二)(噸二氧化碳當量)
- 總行溫室氣體排放總量(範圍一和範圍二)(噸二氧化碳當量)
- 總行廢水排放量(立方米)
- 總行辦公用紙量(噸)
- 總行硒鼓產生量(支)

我們的鑒證工作僅限於《ESG報告》中選用的2023年度的績效信息。《ESG報告》所披露的其他信息、2023年以前年度信息均不在我們的工作範圍內,因此,我們不對這些信息發表結論。





獨立審計師鑒證報告（續）

安永華明（2024）專字第70135252_A01號
哈爾濱銀行股份有限公司

二、哈爾濱銀行選用的標準

貴行編製 2023 年度《ESG 報告》績效信息所採用的標準本報告的『附錄：關鍵數據編製基礎』（簡稱『編製基礎』）中。

三、哈爾濱銀行的責任

選用適當的報告編制原則，並按照報告編制原則的要求編製《ESG 報告》中的 2023 年度績效信息是貴行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編製績效信息相關的內部控制，在編製績效信息的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程式對《ESG 報告》中的 2023 年度績效信息發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）—歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（『ISAE3000』）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000 要求我們計劃和實施鑒證工作，以對我們是否注意到為了使《ESG 報告》中的 2023 年度績效信息依據編製基礎進行編製而需要作出重大修改發表結論。鑒證程式的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

五、我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的國際會計師職業道德守則中對獨立性和其他道德的要求。我們的團隊具備此次評估認證任務所需的資質和經驗。

本事務所遵循《國際質量管理準則第 1 號——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》，設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

六、鑒證工作程式

有限保證鑒證所實施的程式的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程式，因而不發表合理保證鑒證意見。





獨立審計師鑒證報告（續）

安永華明（2024）專字第70135252_A01號
哈爾濱銀行股份有限公司

雖然在設計鑒證程式的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程式。

有限保證鑒證程式包括詢問負責編製《ESG 報告》的核心人員，實施分析性覆核以及其他適當的程式。

在我們的工作範圍內，我們僅在哈爾濱銀行總行開展工作，工作內容包括：

- 1) 與相關人員進行訪談，了解哈爾濱銀行的業務及報告流程；
- 2) 與關鍵人員進行訪談，了解報告期內績效信息的收集、核對和報告流程；
- 3) 檢查計算標準是否已根據本報告『附錄：關鍵績效編製基礎』中所述的方法準確應用；
- 4) 實施分析程序，並詢問管理層以獲取針對所識別的重大差異的解釋；
- 5) 對基礎信息實施抽樣檢查，以檢查數據的準確性；
- 6) 我們認為必要的其他程序。

七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《ESG 報告》中所選定的 2023 年度績效信息在所有重大方面存在與報告編制基礎的要求不符合的情況。

八、報告的使用

本鑒證報告僅向貴公司董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

2024 年 4 月 23 日

中國 北京





關鍵績效編製基礎

員工總數（人）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的員工總數是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內與哈爾濱銀行簽訂勞動合同的正式員工。

女性員工比例（%）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的女性員工比例是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內與哈爾濱銀行簽訂勞動合同的正式員工中，女性正式員工人數在全行正式員工總數中所占比例，員工性別信息以員工的官方身份證明為基礎。

管理人員女性員工比例（%）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的管理人員女性員工比例是指截至報告期末哈爾濱總行及 17 家分行範圍內與哈爾濱銀行簽訂勞動合同的正式員工中，女性管理人員人數在全行管理人員人數中所占比例，管理人員的定義來源於《哈爾濱銀行崗位序列管理辦法》，員工性別信息以員工的官方身份證明為基礎。

工傷損失工作日數（日）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的工傷損失工作日數是指截至報告期末與哈爾濱銀行總行及 17 家分行簽署勞動合同的正式員工，經單位所在地相關人力資源部門開具工傷認定證明後，符合所在地的停工留薪期相關規定及《哈爾濱銀行員工差勤管理辦法》的工傷假休假期數。

小企業法人貸款餘額（人民幣 百萬元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的小企業法人貸款餘額是指截至報告期末哈爾濱銀行總行、17 家分行及 30 家村鎮銀行的範圍內法人客戶中的小型及微型客戶貸款，貸款中不含貿易融資、墊款、貼現。法人客戶的小型及微型客戶貸款按照客戶類型統計，不區分具體條線，劃分標準以工業和信息化部發佈的《工信部聯企業〔2011〕300 號 關於印發中小企業劃型標準規定的通知》為基礎。

村鎮銀行服務客戶數（戶）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的村鎮銀行服務客戶數是指截至報告期末哈爾濱銀行 30 家村鎮銀行範圍內按照業務類型服務客戶總數，業務類型包括貸款與存款。

涉農貸款餘額（人民幣 百萬元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的涉農貸款餘額是指截至報告期末哈爾濱銀行總行、17 家分行及 30 家村鎮銀行範圍內涉農貸款餘額金額，涉農貸款包括農村企業及各類組織貸款、城市企業及各類組織涉農貸款、農戶貸款、非農戶個人農林牧漁業貸款，定義以中國人民銀行、中國銀行業監督管理委員會發佈的關於建立《涉農貸款專項統計制度》的通知為基礎。

當年發放國家助學貸款（人民幣 百萬元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的當年發放國家助學貸款是指哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內 2023 年度發放國家助學貸款的金額，包括生源地國家助學貸款和就學地國家助學貸款。國家助學貸款定義以中國財政部 2021 年 164 號文《國家進一步完善助學貸款的通知》為基礎，依據《哈爾濱銀行國家助學貸款管理辦法》（2023）進行統計管理。助學貸款業務由哈爾濱分行學府支行辦理。

累計發放國家助學貸款（人民幣 億元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的累計發放國家助學貸款是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內累計發放國家助學貸款金額。累計發放國家助學貸款金額=當年發放國家助學貸款+上一年度累計發放國家助學貸款金額。國家助學貸款定義以中國財政部 2021 年 164 號文《國家進一步完善助學貸款的通知》為基礎，依據《哈爾濱銀行國家助學貸款管理辦法》(2023) 進行統計管理。

電子會員客戶總數（萬戶）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的電子會員客戶總數是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內簽約或註冊電子銀行會員的存量客戶數，允許使用哈爾濱銀行電子銀行服務（包括手機銀行、網上銀行、微信銀行）的客戶群體，包括個人客戶和企業客戶。

手機銀行客戶總數（萬戶）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的手機銀行客戶總數是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內簽約或註冊手機銀行會員的存量客戶數，僅包括個人客戶。

公益捐贈總額（人民幣 萬元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的公益捐贈總額是指截至報告期末哈爾濱銀行總行、17 家分行及 30 家村鎮銀行範圍內發起的專項公益支出金額，主要用於教育捐贈、馬拉松、支持鄉村發展以及地區災後重建等方面。

精準幫扶貸款餘額（人民幣 百萬元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的精準幫扶貸款餘額是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內精準幫扶貸款餘額金額。精準幫扶貸款定義來源於中國人民銀行《金融機構精準扶貧管理制度》，哈爾濱銀行依據《哈爾濱銀行支持鄉村振興管理辦法》進行統計管理。

綠色信貸餘額（人民幣 百萬元）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的綠色信貸餘額是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內的綠色信貸餘額金額。綠色信貸餘額定義及統計方法來源於中國人民銀行哈爾濱中心支行發佈的《綠色貸款專項統計制度修訂內容》。

個人客戶投訴件數（件）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的個人客戶投訴件數是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內個人客戶投訴數（件）。個人客戶投訴件數統計方法來源於國家金融監督管理總局黑龍江監管局發佈的《國家金融監督管理總局黑龍江監管局關於 2023 年銀行保險消費投訴情況的通報》。

個人客戶投訴件數同比變化（件）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的個人客戶投訴件數同比變化數量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行及 17 家分行範圍內個人客戶投訴件數 2023 年數據相比 2022 年數據的變化情況。個人客戶投訴件數同比變化=個人客戶投訴件數 2023 年數據-個人客戶投訴件數 2022 年數據。個人客戶投訴件數同比變化統計方法來源於國家金融監督管理總局黑龍江監管局發佈的《國家金融監督管理總局黑龍江監管局關於 2023 年銀行保險消費投訴情況的通報》。





總行直接溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的總行直接溫室氣體排放量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行當年量產生的範圍一溫室氣體排放總量，包括天然氣、汽油和柴油。範圍一排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2022），國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》，國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020）及聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》。

總行間接溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的總行間接溫室氣體排放量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行當年量產生的範圍二溫室氣體排放總量，包括外購熱力、外購電力和辦公耗水。範圍二排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2022），國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》，國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020），聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》及中國人民生態環境部《關於做好 2023-2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行核算。

總行溫室氣體排放總量（範圍一和範圍二）（噸二氧化碳當量）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的總行溫室氣體排放總量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行當年量產生的溫室氣體排放總量，包括總行直接溫室氣體排放量和總行間接溫室氣體排放量。

總行廢水排放量（立方米）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的總行廢水排放量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行大樓全年廢水排放量，廢水排放量=自來水消耗量-迴圈用水量，哈爾濱銀行迴圈用水占比極小且無水錶記錄，故廢水排放量等同於自來水消耗量。自來水消耗量信息來源於向哈爾濱供水集團有限責任公司繳納稅費的發票收據及每月抄表記錄。

總行辦公用紙量（噸）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的總行辦公用紙量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行當年辦公用紙量，用紙主要為 A3、A4 辦公用紙，用紙量信息來源於統一採購的購買憑證及發票。

總行硒鼓產生量（支）：哈爾濱銀行 2023 年環境、社會與管治報告披露的總行硒鼓產生量是指截至報告期末哈爾濱銀行總行當年硒鼓產生量，產生量來源於統一購買憑證。

反饋意見表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您百忙之中閱讀本報告。為提升哈爾濱銀行環境、社會與管治工作，提高公司履行環境、社會與管治責任的能力，懇請您提出寶貴意見和建議，並通過以下方式反饋給我們：

傳真：86-451-86779829；電話：86-451-86779933。

郵寄地址：中國黑龍江省哈爾濱市道里區群力新區上江街888號

郵政編碼：150010。

電子郵箱：ir@hrbb.com.cn

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

政府 監管機構 股東 客戶 環境 員工 合作夥伴 社區 其他

2. 您是否從本報告中獲取到您所需要了解的信息？

是 一般 否

3. 您對本報告的總體評價是：

很好 較好 一般

4. 您對本行在履行環境責任方面的評價是：

很好 較好 一般

5. 您對本行在履行社會責任方面的評價是：

很好 較好 一般

6. 您對本行履行管治責任方面的評價是：

很好 較好 一般

7. 您認為本報告是否充分披露了定量數據？

是 一般 否

8. 您認為本報告的表述是否清晰易懂？

是 一般 否

9. 您認為本報告的版式設計是否有助於閱讀理解？

是 一般 否

10. 您對本行改善和提高環境、社會與管治管理工作和本報告有哪些寶貴意見和建議？

衷心感謝您對哈爾濱銀行的關心和支持！

