



郑州银行股份有限公司
BANK OF ZHENGZHOU CO., LTD.

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

H股股份代号:6196

优先股股份代号:4613

A股股份代码:002936

2020 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

环境 社会 管治



关于本报告

郑州银行股份有限公司¹（“**郑州银行**”、“**郑银**”、“**本行**”、“**我们**”）欣然发布 2020 年度社会责任报告（“**本报告**”），阐述我们于 2020 年度的社会责任表现。本年度我们再次邀请了各利益相关方进行重要性议题调查，以了解其对本行在各可持续发展议题的意见，协助我们制定并完善可持续发展方针。通过本报告，我们希望通过透明公开的方式披露本行在可持续发展道路上的愿景、策略及实践，以回应各利益相关方对本行可持续发展管理的关注与期望。

报告时间

除非特殊说明，本报告主要描述 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间（“**报告期**”），本行在环境、社会及管治方面工作的具体政策与表现。由于涉及连续性及可比性，本报告中部分信息内容将根据需要做适当延伸。

报告周期

本行社会责任报告为年度报告，上一份报告于 2020 年 7 月发布。

报告范围

本报告涵盖的范围与上一份报告相同，报告内的财务数据为本行及所属子公司的合并财务报表数据。

编制依据

本行遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（“**《指引》**”）编制本报告，并按照《指引》中的四大汇报原则：重要性、量化、平衡及一致性作为编制本报告的基础，且本报告符合《指引》中所有“不遵守就解释”条文。本报告亦参考全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》及《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》进行编写。

¹ 本行并非香港法例第 155 章《银行业条例》所指认可机构，不受限于香港金融管理局的监督，并无获授权在香港经营银行及 / 或接受存款业务。

数据收集

本报告中涉及的财务数据来自本行按照中国会计准则和国际财务报告准则计算的 2020 年度财务报表，除特别注明，本报告涉及的财务数据按照前述准则计算结果并无差异。本行 2020 年度财务报表已经由会计师事务所审计。

本报告中的其他数据与信息主要来自于本行的统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。

如无特别说明，本报告所涉货币金额均以人民币列示。

报告审验

本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。本报告由中国节能皓信（香港）咨询有限公司进行独立有限审验，并出具独立审验声明。

发布形式

本报告以网络版形式发布，可以在香港联合交易所有限公司（“**联交所**”）网站（www.hkexnews.hk）、深圳证券交易所（“**深交所**”）网站（www.szse.cn）、巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）及本行网站（www.zzbank.cn）查询及下载。本报告以中、英文编制，如中、英文版本有任何歧义，以中文版为准。

编制单位

本报告由郑州银行董事会办公室编制，并于 2021 年 3 月 30 日获本行第六届董事会第十二次会议审议通过。

联系方式

如对本报告有任何疑问、评论或反馈，欢迎通过以下方式与本行联络。

郑州银行董事会办公室

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路 22 号

邮编：450018

电话：+86-371-67009199

传真：+86-371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn

CONTENTS

目录

关于本报告

报告时间	01
报告周期	01
报告范围	01
编制依据	01
数据收集	01
报告审验	01
发布形式	01
编制单位	01
联系方式	01

董事长致辞

行长致辞

公司概况

公司简介	07
荣誉奖项	08
关键绩效	09

01 行稳致远，强化责任管理

贯彻责任理念	12
强化责任沟通	13
回应重要议题	15

02 筑牢根基，完善公司治理

治理结构	18
投资者沟通	21
内控合规	21

03 谨记使命，服务实体经济

促进区域发展	28
打造商贸物流银行	29
助力民营小微企业	33
深化市民金融建设	36

04 惠及民生，贯彻普惠金融

“三农”及精准扶贫	40
关爱回馈社会	42
关注民生建设	46

05 品质为先，维护客户权益

提质金融服务	48
保护客户健康	51
保障客户权益	52

06 以人为本，携手创造未来

保护员工权益	56
心系员工福祉	58
引领员工发展	61
推广企业文化	63

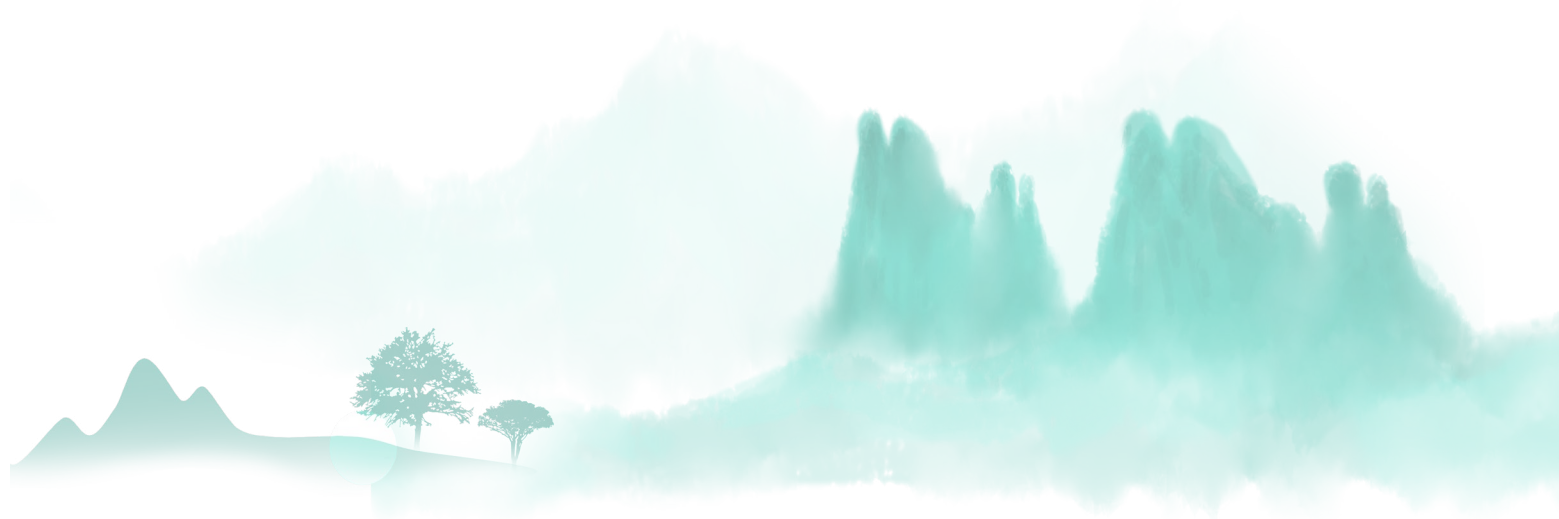
07 和谐共荣，共建绿色家园

发展绿色金融	65
应对气候风险	66
推动绿色运营	68

展望未来 71

附录

独立审验声明	72
《环境、社会及管治报告》内容索引	74
GRI内容索引	76
读者反馈	78



董事长致辞

2020年，我们共同经历了一场疫情带来的惊心动魄、生死时速，虽有乌云遮天的至暗时刻，终见云开雾散的日出时分。驻足回首，疫情没有阻挡中国经济腾飞的进程，全面建成小康社会取得伟大历史性成就，脱贫攻坚目标任务如期完成，各项事业取得新的重大成就。

置身于中国高质量发展的东风下，在政府、监管部门的引导与支持下，郑州银行取得了五年战略规划（2016-2020）的圆满收官，郑银人用豪情万丈的信念、顶霜冒雪的精神、脚踏实地的拼搏，又一次抒写了华彩篇章。

在融入地方发展中彰显更大作为。我们借助郑州市综合交通枢纽、国家中心城市、中原经济区核心城市和“一带一路”重要节点城市的区位优势，与政府深化合作，打造区域建设的强力引擎。对接郑州地铁、郑州四环线、郑州龙湖金融中心、郑州港区国际贸易服务中心等省市重点项目，参与省市历史文化片区等专项项目建设，明确助力黄河流域生态保护和高质量发展的思路，加大对科技、文创产业的金融扶持力度，响应支持制造业高质量发展的号召，大力支持产业转型升级、民生消费、民营经济等实体经济建设重点领域，竭力为区域经济和实体经济添砖加瓦。

在做好普惠金融中发挥更强能量。我们不断为小微企业带去更贴心的金融产品和服务，解决小微业务抵押难、融资慢的问题，制定“千帆计划”，致力支持科技小微企业快速发展，小微企业贷款余额较上年末增长21.45%；制定民营企业扶持“白名单”，发布支持民营经济发展壮大的行动方案，持续探索真招实助助力民营企业发展，民营企业贷款余额较上年末增长10.37%；围绕市民衣食住行，细分网点、创新产品、提质服务、打通渠道，以匠心精神打造“精品市民银行”；增强精准扶贫的责任感和使命感，提升扶贫贷款审批效率，推动“普惠站”、“普惠通”建设，向帮扶对象派驻村工作队，拨付资金修复村庄道路，联合村委党支部开展联学联建活动，以实际行动助力脱贫攻坚。

在守护绿水青山中贡献更多力量。我们积极向生态环境产业配置金融资源、释放金融活水，主动参与黄河流域生态保护，为黄河地标性建设行动“从桃花峪到惠济湿地公园”提供信贷支持，为黄河滩区建设项目提供综合化金融服务方案，投身黄河水污染治理、生态环境治理；持续压缩“两高一剩”行业金融资源占用，将绿色信贷资源向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业企业倾斜，“两高一剩”行业贷款余额较上年末降低26.41%，绿色信贷余额较上年末增长49.94%；贯彻绿色办公理念，从一滴水、一度电的节约做起，促进节能减排，呼吁低碳经济，为呵护风清气和的地球家园写下生动注脚。

在促进社会和谐中凝聚更深情谊。我们与国同心，迅速响应疫情防控，打响金融领域“防疫战”。一方面助力防疫抗疫，出台便民惠企举措，推出在线义诊平台，发起无偿献血活动，全行踊跃捐款捐物；一方面助力复工复产，对受疫情影响逾期还款的小微企业，采取征信保护措施，用好专项再贷款、延期还本付息等救助纾困政策，确保疫情期间金融“活水”不断流。我们一如既往支持教育、医疗、体育、文化产业发展，开展敬老爱老、关爱环卫工等公益活动，反哺社会、奉献爱心、汇聚温暖。与此同时，我们视员工为宝藏，坚持以人为本，切实维护员工权益，拓宽职业发展路径，不断提升员工的归属感、幸福感，形成人与企业与社会的良好互动。

“天不言而四时行，地不语而百物生”。我们将一以贯之坚持在经营发展中挑起社会责任的担子，秉持“功成不必在我，功成必定有我”的奉献精神，策马加鞭、扬帆破浪，义无反顾为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”继续贡献力量！

董事长
王天宇

行长致辞

2020年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情，郑州银行迎难而上、克难攻坚，在推进经营管理高质量发展的同时，积极履行社会责任，为打赢新冠肺炎疫情阻击战、促进经济社会恢复发展贡献“郑能量”。

冲锋在前，全力打赢防疫阻击战。面对突如其来的疫情，郑州银行众志成城、隔离不隔爱，组织参与线上义诊、关爱援鄂医护人员、关爱“疫线”记者、党员先锋队社区值守等活动，积极捐款捐物，全方位展示了郑州银行的担当与大爱。

多措并举，当好服务经济排头兵。落实“六稳”、“六保”要求，执行抗疫专项再贷款、定向降准支小再贷款、延期还本付息等政策，全省首推“复工贷”，主动减费让利1.38亿元，为实体经济减负作出积极贡献。主动投放各类贷款，支持了郑州天健湖大数据产业园等一大批省市重点项目及实体企业；普惠型小微贷款余额342亿元，“两增两控”目标圆满完成。

创新驱动，打造科创金融孵化器。由行领导带队，专程赴先进同业考察学习，并选派骨干挂职锻炼，学习借鉴科创金融先进经验，打造郑银科创金融新模式。选定2家支行迁址入驻中原科技城，一户一策对接服务入驻企业。制定了支持科创型中小微企业的“千帆计划”，力争在未来三年内支持1,000家科创型中小微企业。积极打造中原科技城企业金融“特区”，力争培养一批高成长型企业、发展一批上市企业。

发挥优势，建设枢纽中心强引擎。成功举办第四届商贸物流银行联盟峰会，发展会员单位55家。“五朵云”提质增量，“云交易”形成法院、财政、建筑行业等14大业务场景；“云物流”实现了网络货运平台服务方案的突破；“云商”、“云融资”涵盖5大类别24项产品，业务余额136亿元，为郑州市建设国际交通枢纽门户和国际物流贸易中心提供了坚强支撑。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。2021年是中国共产党成立一百周年，也是“十四五”开局之年。郑州银行将继续砥砺前行、践行使命，以新战略规划执行为抓手，持续推进高质量发展，向党、国家和社会交上一份圆满答卷！

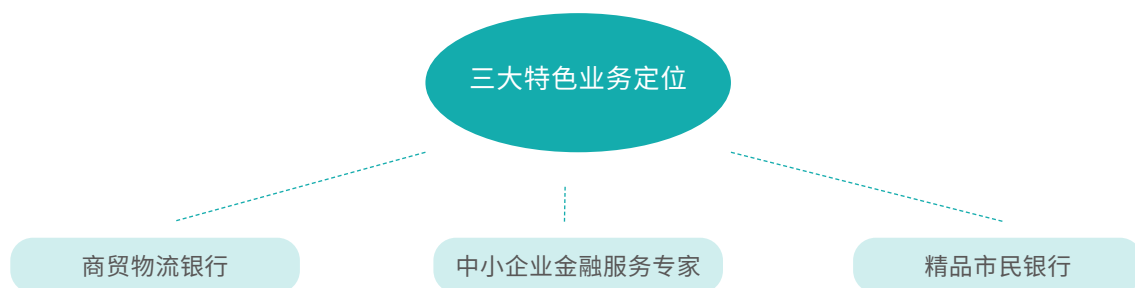
行长
申学清

公司概况

公司简介

郑州银行是经中国人民银行批准，在郑州市 48 家城市信用合作社基础上于 1996 年 11 月注册成立的区域性股份制商业银行，总部位于中国河南省郑州市，2000 年 12 月更名为郑州市商业银行股份有限公司，2009 年 10 月正式更名为郑州银行股份有限公司。本行于 2015 年 12 月在联交所挂牌上市，于 2018 年 9 月在深交所挂牌上市，首开国内城商行“A+H”股上市先河。

本行主营业务包括公司银行业务、零售银行业务和资金业务等。本行为公司银行客户提供多元化的金融产品和服务，包括公司贷款（包括贸易融资）、国际业务及服务、公司存款和手续费及佣金类业务产品及服务。本行向零售银行客户提供多样化的产品和服务，包括贷款、存款、银行卡及手续费及佣金类业务产品及服务。本行的资金业务在满足本行流动性需求的同时，寻求非贷款业务用途资金的回报最大化。本行的资金业务主要包括货币市场交易、证券及其他金融资产投资、债券承销、票据转贴现及再贴现及代客资金业务。



截至报告期末，本行在职员工 4,984 人，河南省内机构营业网点 173 家，其中含总行营业部 1 家、省内分行 14 家、小企业金融服务中心 1 家。本行发起成立了河南九鼎金融租赁股份有限公司，管理中牟、新密、鄢陵、扶沟、新郑、浚县、确山 7 家村镇银行，综合化经营扎实推进。资产总额 5,478.13 亿元，较年初增长 473.35 亿元，增幅 9.46%；吸收存款本金总额 3,142.30 亿元，较年初增长 250.14 亿元，增幅 8.65%；发放贷款及垫款本金总额 2,379.59 亿元，较年初增长 420.48 亿元，增幅 21.46%；净利润 33.21 亿元；资本充足率 12.86%，不良贷款率 2.08%，拨备覆盖率 160.44%，主要指标均符合监管要求。

在职员工

4,984 人



全省机构营业网点

173 家



资产规模

5,478.13 亿元



荣誉奖项



颁奖机构	获奖情况	获奖时间
中国银行业协会	2019 中国银行业 100 强榜单排名第 41 位	2020 年 3 月
福布斯	全球企业 2,000 强榜单排名第 1,378 位	2020 年 5 月
中国科学院《互联网周刊》、中国社会科学院信息化研究中心、eNet 研究院	2020 年创新型手机银行	2020 年 6 月
郑州市企业联合会、郑州市企业家协会、郑州市工业经济联合会	郑州转型创新杰出企业	2020 年 7 月
中国企业联合会、中国企业家协会	2020 中国服务业企业 500 强榜单排名第 219 位	2020 年 9 月
中国《银行家》杂志	十佳金融科技创新奖	2020 年 9 月
《大众证券报》	最佳社会责任上市公司	2020 年 10 月
《每日经济新闻》	2020 年度金融科技进步奖	2020 年 10 月
河南省企业联合会、河南省企业家协会	2020 年河南企业排名 100 强第 17 位	2020 年 11 月
金融时报社	年度最佳六稳六保服务中小银行	2020 年 12 月
《证券日报》	服务实体经济卓越奖	2020 年 12 月

关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2020 年	2019 年
经济绩效	营业收入 ²	人民币亿元	145.80	134.40
	净利润	人民币亿元	33.21	33.73
	基本每股收益 ³	人民币元	0.41	0.43
	资产总额	人民币亿元	5,478.13	5,004.78
	存款总额	人民币亿元	3,142.30	2,892.17
	贷款总额	人民币亿元	2,379.59	1,959.12
	总资产收益率	%	0.63	0.70
	加权平均净资产收益率	%	8.37	9.30
	不良贷款率	%	2.08	2.37
	拨备覆盖率	%	160.44	159.85
	资本充足率	%	12.86	12.11
社会绩效	纳税总额	人民币亿元	26.29	21.06
	公益捐赠	人民币万元	907.68	404.60
	小微企业贷款余额	人民币亿元	1,055.03	868.69
	涉农贷款余额	人民币亿元	562.79	404.61

² 上表中营业收入按照国际财务报告准则计算；按照中国会计准则计算的 2020 年、2019 年营业收入分别为 146.07 亿元、134.87 亿元。

³ 报告期内，本行以资本公积向普通股股东每 10 股转增 1 股股份，比较期的基本每股收益按照转增后的股本重新计算。

社会绩效	客户满意度	%	95.2	95.7
	客户投诉解决率	%	100	100
	员工总数	人	4,984	4,854
	女性员工比例	%	54	54
环境绩效	绿色信贷余额	人民币亿元	12.64	8.43
	“两高一剩”行业贷款余额	人民币亿元	4.96	6.74
	电子银行业务替代率	%	98.45	88.97
	视频会议次数	次	113	130
	总部办公用电量	千千瓦时	11,309	10,800
	总部办公用水量	吨	80,694	74,733
	总部天然气使用量	立方米	34,707	37,904

行稳致远，强化责任管理



贯彻责任理念

经营理念

规范经营、创新发展、坚守诚信

愿景

建一流精品，创百年鼎盛

责任理念

服务地方 立足中小 关注民生 发展高端

使命

鼎铸中原，立鼎金融，盛世民生，和谐共荣

战略目标

科技创新驱动，“四翼齐飞”（零售金融战略
公司金融战略 政务金融战略 大金市战略）

核心价值观

合规鼎峙，革故鼎新，一言九鼎








强化责任沟通

本行高度重视与利益相关方的有效沟通，将利益相关方对本行业务中占有利益或受到影响作为考虑因素，建立多元化的沟通方式，深入了解利益相关方的期望、诉求、意见和建议，在社会责任报告议题选取时充分考虑利益相关方的关注重点，追求本行的可持续发展与各方利益实现价值共享。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持政府战略规划 服务实体经济 发展普惠金融 助力抗击疫情 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 专题报告 信息报送 研讨会 	<ul style="list-style-type: none"> 支持政府战略规划实施 服务民营、小微企业 精准扶贫、支持“三农” 支持企业复工复产 开展抗疫捐赠
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 维护金融稳定 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 监管政策 调研检查 上报数据 	<ul style="list-style-type: none"> 审慎合规管理 健全风险管理体系 参与行业协会活动
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 持续稳健经营 增强综合实力 提高投资回报 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 信息披露 路演活动 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理架构 落实发展战略 合理回报股东 履行信息披露义务 加强投资者关系管理
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 提高服务品质和效率 提供丰富的金融产品 保障消费者权益 	<ul style="list-style-type: none"> 营销活动 客服热线 业务办理 	<ul style="list-style-type: none"> 优化业务流程 创新金融产品 提升服务品质 强化合规审查



 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 提高薪酬福利待遇 • 保障员工权益 • 提供职业成长机会 	<ul style="list-style-type: none"> • 工会 • 职工代表大会 • 建议信箱 • 职业培训 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善薪酬体系 • 发放工会福利 • 加强员工培训 • 组织各类活动
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 公平采购 • 诚信履约 • 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> • 谈判 • 合作协议 • 招投标 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立采购管理制度 • 公正公平招标 • 加强业务合作
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 互惠合作 • 行业沟通交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 研讨会 • 项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 调研走访 • 加强同业交流
 社区	<ul style="list-style-type: none"> • 支持社区发展 • 关注弱势群体 	<ul style="list-style-type: none"> • 慰问走访 • 社区服务活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 捐资助学 • 普及金融知识 • 设立社区支行 • 开展慈善活动
 环境	<ul style="list-style-type: none"> • 支持低碳经济 • 推广绿色银行业务 	<ul style="list-style-type: none"> • 节能减排 • 绿色采购 • 绿色金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 落实绿色信贷政策 • 坚持绿色办公 • 推广电子银行



回应重要议题

本行充分考虑不同利益相关方的期望与诉求以及环境、社会及管治层面相关议题对本行发展的影响程度，并希望在本报告内容上最大程度反映本行的可持续发展表现。我们结合自身业务需求及主要利益相关方对郑州银行的信息需求，持续完善环境、社会及管治议题的识别与重要性判定流程，全面披露重要的环境、社会及管治议题。



识别参与调查的主要利益相关方：

根据“对郑州银行的影响程度”及“受郑州银行的影响程度”两个维度进行评估，并考虑实际可操作性，识别出郑州银行的主要利益相关方参与调查。

01



筛选潜在重要性议题：

根据郑州银行业务特点、综合《指引》、GRI Standards 披露要求，建立调查议题库，筛选能够反映郑州银行对环境和社会的影响，及影响利益相关方对郑州银行评估和决策的潜在重要性议题。

02



对潜在重要性议题排序：

向郑州银行的主要利益相关方发放网上问卷，对潜在重要性议题进行重要性排序，形成重要性议题矩阵。

03



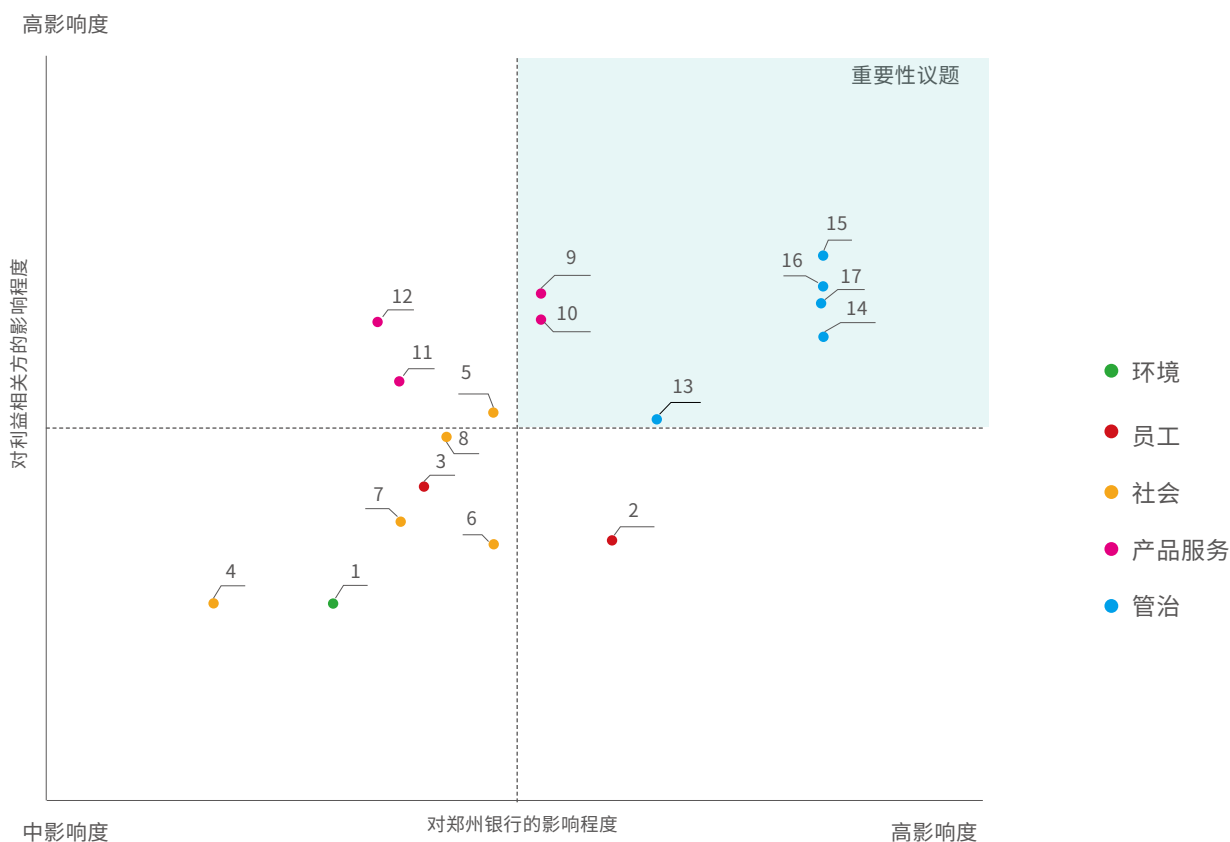
审阅与反馈：

治理层审核并确认利益相关方筛选的重要议题及其重要性排序。郑州银行根据重要性排序确认报告内容的披露重点。

04

为能够更清晰确定利益相关方在各个层面的重要性议题，我们将议题分为 5 个层面（包括环境、员工、社会、管治及产品务），邀请本行董事会成员、高级管理层、股东、客户、合作伙伴及员工等主要利益相关方进行问卷填写，并成功收回 400 份有效问卷。我们根据“对郑州银行的影响程度”和“对利益相关方的影响程度”两个维度，对调查结果进行分析，形成以下重要性矩阵，并得出重要性议题：

郑州银行 2020 年度重要性矩阵



	议题编号	议题名称 ⁴
环境	1	绿色金融
员工	2	雇佣与员工权益
	3	员工培训与发展
社会	4	社区公益
	5	发展商贸金融
	6	扶持“小微三农”
	7	金融“扶贫”
	8	普及金融知识

	议题编号	议题名称 ⁴
产品服务	9	服务品质
	10	客户投诉管理
	11	保障知识产权
	12	推进金融科技应用
管治	13	反贪污 / 贿赂 / 欺诈 / 洗黑钱
	14	经济表现
	15	市场形象
	16	合规经营
	17	金融风险防控

⁴ 表格中加粗议题为所判定的重要性议题。

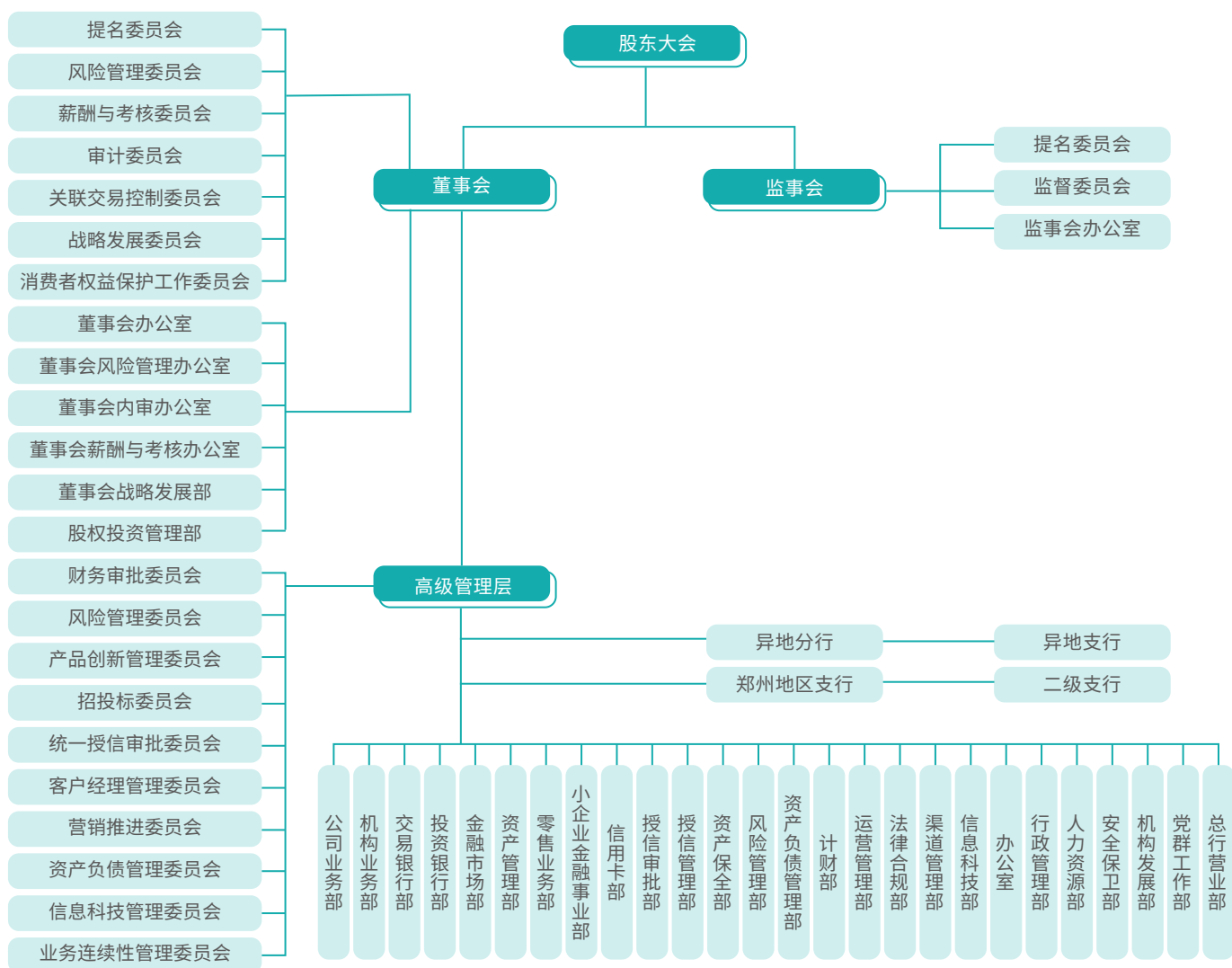
筑牢根基，完善公司治理



治理结构

本行严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会（“中国证监会”）《上市公司治理准则》、原中国银行业监督管理委员会《商业银行公司治理指引》、《深交所上市公司规范运作指引》、《上交所证券上市规则》等要求，建立了完善的公司治理架构和管理体系，股东大会、董事会、监事会及高级管理层规范运作、职责明确、有效制衡，充分保障和维护股东及其他利益相关方的合法权益。详细的组织架构如下：

组织架构⁵



⁵ 报告期内，根据《中共郑州市委办公厅关于郑州银行纪检监察机构设置有关事项的通知（郑办[2019]100号）》文件精神，本行撤销纪委（监察室），由郑州市纪委监委在本行设立派驻机构（即市纪委监委驻郑州银行股份有限公司纪检监察组）。

股东大会

股东大会是本行的最高权力机构，由全体股东组成，依法行使职权。

报告期内，本行召开股东周年大会、A股类别股东大会及H股类别股东大会各1次，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务决算报告、利润分配及资本公积转增股份预案、公司章程修订、非公开发行A股股票、选举执行董事等共35项议案。

董事会

董事会是本行的决策机构，对股东大会负责，执行股东大会决议。董事会下设7个专门委员会，并下设办公室作为董事会的办事机构。

本行致力于建立成员背景多元化的董事会，并在选择董事会成员时综合考虑其性别、资历、区域、行业经验、技能、知识及教育背景等因素。现任董事会成员具有经济、金融、财务、会计及法律等行业背景和从业经验。

报告期内，本行共召开10次董事会会议，审议通过了包括董事会工作报告、经营管理工作总结、利润分配及资本公积转增股份预案、公司章程修订、非公开发行A股股票、发行金融债券等73项议案。

董事会成员⁶

姓名	职务
王天宇先生	董事长、执行董事
申学清先生	行长、执行董事
夏华先生	副董事长、执行董事
樊玉涛先生	非执行董事
张敬国先生	非执行董事
姬宏俊先生	非执行董事
梁嵩巍先生	非执行董事
王世豪先生	非执行董事
谢太峰先生	独立非执行董事
吴革先生	独立非执行董事
陈美宝女士	独立非执行董事
李燕燕女士	独立非执行董事

⁶ 此董事会成员名单为截至2020年12月31日的名单。

报告期内，本行组织全体董事就《中华人民共和国证券法》的主要修订内容进行培训。

非执行董事王世豪先生、独立非执行董事谢太峰先生、李燕燕女士赴本行安阳分行开展调研工作。



监事会

监事会是本行的监督机构，以维护银行、股东、员工、存款人及其他利益相关方的合法权益为目的，向股东大会负责，监督董事会、高级管理层及其成员的履职情况，及时获取本行经营管理各方面的信息，强化实质性监督职能，确保治理水平符合期望。

本行监事会成员具有足够的专业性和独立性，确保有效发挥监督职能。报告期内，本行共召开 6 次监事会会议，审议通过了包括监事会工作报告、年度报告及摘要、利润分配及资本公积转增股份预案、对董事会、监事会、高级管理层及其成员履职评价报告等 17 项议案。

高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，设行长 1 名，副行长及行长助理若干，由董事会聘任或解聘，行长对董事会负责。高级管理层根据经营活动需要建立健全以内部规章制度、经营风险控制系统、信贷审批系统等为主要内容的内部控制机制，根据业务战略和风险偏好组织实施本行资本管理工作；高级管理层建立向董事会定期报告的制度，接受监事会监督，及时、准确、完整地报告有关本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景等情况。

投资者沟通

信息披露

本行按照中国证监会、中国银行保险监督管理委员会（“中国银保监会”）以及深交所、联交所相关规定，制定了完备的信息披露管理制度体系，依法合规开展信息披露工作，不断规范信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露质量，确保信息披露真实、准确、完整、及时。

本行以投资者需求为导向，真实披露本行的经营情况、重大事件，确保投资者充分获取对投资决策有重大影响的信息。

报告期内，
本行在深交所及联交所共披露各类公告

258 项

投资者关系管理

本行以主动开放的姿态，回应投资者的关切，多渠道与投资者沟通。报告期内，本行举办 2019 年度网上业绩说明会，通过深交所“互动易”平台回应投资者问题 30 条，日常通过接听投资者来电、来访等方式积极了解投资者诉求。

内控合规

风险防控

本行以“合规发展”为底线思维，积极营造“合规经营，稳健发展”的良好氛围，提升风险防范管理水平。本行建立了董事会及其风险管理委员会、高级管理层及其风险管理委员会、风险管理部门、业务部门、监督检查部门组成的“三道防线”的风险管理组织架构，制定实施《郑州银行全面风险管理基本制度》、《郑州银行综合授信业务管理基本制度》、《郑州银行市场风险管理办法》、《郑州银行流动风险管理办法》、《郑州银行信息科技风险管理办法》、《郑州银行合规风险管理办法》、《郑州银行声誉风险管理办法》、《郑州银行国别风险管理办法》、《郑州银行业务连续性管理办法》、《郑州银行重大突发事件报告管理办法》、《郑州银行应急响应与灾难恢复总体预案》及各项子预案等内部政策，覆盖信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、信息科技风险、声誉风险等主要风险类别。

一道防线

业务经办部门为主体，在业务环节，或者风险管理环节中直接、主动管理

二道防线

业务管理部门、风险管理部门和合规部门为主体，负责政策、制度设计、制定以及对一道防线的监督和督促

三道防线

审计、监察等部门为主体，负责内部审计，督促一、二道防线尽职履责

报告期内，为加强风险管控，本行针对以下风险类别，开展多项风险防范措施：

风险类别	风险防范制度完善工作
 <p>信用风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善授信项目调查报告模板，为项目审批提供支撑 • 强化集团及大额客户管理 • 加强省外授信业务管理，逐步缓释省外授信业务风险 • 持续推动“一横一纵”贷后管理机制建设，提升贷后管理水平 • 拓宽风险资产处置渠道，探索开展多元化处置措施，推动风险化解 • 对档案管理系统进行流程改造
 <p>市场风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 优化市场风险制度建设，对制度执行情况和执行效果进行总结和回顾 • 推进金融市场业务风险综合管理系统建设，建立估值、计量、风控三位一体的综合管理平台 • 建立通畅的沟通协调机制，实现工作成果在部门间、岗位间的传递和互通，提高工作效率 • 做好市场风险日常监测，持续优化市场风险报告模板和汇报路径
 <p>流动性风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加强日间流动性风险管控，避免市场波动冲击本行流动性 • 按月开展流动性规划、预测、监控，逐步优化资产负债期限结构，确保流动性安全平稳运行 • 定期开展流动性压力测试，深入评估流动性资产充足性，查找流动性管理薄弱环节，提升流动性危机应对能力 • 提升流动性风险科技支撑
 <p>操作风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通过内控缺陷识别促进内控体系优化 • 严抓环节控制，强化操作风险识别评估结果运用 • 加强客户风险监测，实现风险信息共享 • 建立大数据分析平台，全面分析验证资产类客户信息的真实性，防范人员道德风险

本行积极应对环境、社会及管治风险，将环境、社会及管治事宜纳入自身发展策略，并且由董事会对本行的环境、社会及管治策略及汇报承担责任。董事会同时负责评估及厘定环境、社会及管治风险，确保环境、社会及管治风险管理及内部监控系统的有效。

廉政建设及反洗钱

本行严格落实反腐倡廉工作要求，积极开展反贪污、反贿赂、反欺诈、反洗钱等各项工作，根据《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规要求，制定实施《郑州银行反洗钱和反恐怖融资管理基本制度》、《郑州银行大额交易报告和可疑交易报告上报操作规程》等相关内部政策。本行已经实现了纪检监察体制改革，郑州市纪委监委在本行设立派驻纪检监察组，由郑州市纪委监委直接领导、统一管理。

报告期内，本行主动开展各项反腐倡廉工作，做好日常宣传教育。组织学习廉洁从业有关制度法规；重要节日前开展警示教育、廉洁谈话等；及时转发上级通知，在全行通报典型案例，开展“以案促改”专项工作，提高员工规矩意识，筑牢廉洁从业防线。本行强化员工行为监督，针对反腐倡廉重点问题开展自查自纠，节日期间进行落实中央八项规定精神专项检查；对重要岗位进行廉洁从业风险评估和任前廉洁谈话；对员工工作作风实施监督等工作。



案例

参观廉政文化教育中心

2020年9月23日，本行员工赴河南省廉政文化教育中心开展党风廉政教育活动。活动期间，参加员工参观了教育中心内多个展厅，学习了党的“十八大”以来党风廉政建设和反腐败工作的新理念、新思想、新观点、新举措，增强了员工对党风廉政建设重要性的认识，提高了自觉接受监督的政治觉悟。



本行及时对反洗钱相关制度进行修订，持续健全、优化洗钱风险管理架构，明确董事会、监事会、高级管理层、反洗钱工作领导小组（“领导小组”）及小组成员部门的职责，建立了清晰的反洗钱运行机制。总行领导小组成员部室设置反洗钱专（兼）职岗，负责反洗钱工作的具体执行和协调沟通工作，并确保各业务条线反洗钱工作层层负责、有效开展；同时制定洗钱风险管理文化建设目标、洗钱风险管理策略、洗钱风险管理政策和程序及附属机构反洗钱工作管理规定。

报告期内，本行多措并举开展反洗钱活动。



打造专业的宣传队伍，通过特色宣传与日常宣传相结合的方式全方位开展反洗钱宣传，分支机构走入社区向广大群众开展形式多样的反洗钱专项宣传；



进行银行反洗钱实务、反洗钱处罚案例分析及实务操作、反洗钱政策解析与风险防范等专项培训，对新入职员工开展人民币、反洗钱基础知识培训；



加强业务监督指导，对 9 家异地分支行及下辖网点开展现场业务督导工作；



做好客户身份识别工作，优化客户洗钱风险等级评定体系、可疑交易自主监测模型，建立洗钱、恐怖融资黑名单监控工作机制。

本行主动接受社会群众、媒体和员工监督，公布了官网信访举报信箱、电子邮箱、电话、行长信箱等渠道。报告期内，本行未收到任何针对本行及员工提出的贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等违规违纪诉讼案件。

合规建设

本行积极推进合规建设，建立了严密的制度执行和监督机制，为依法合规运营提供保障。一是高层垂范、上下联动，建立合规管理长效机制。开展多种形式的合规学习、警示教育，树立是非分明的职业道德观、荣辱观，增强诚信、正直、守纪职业操守的培养。二是规范操作行为，探索流程标准化和规范化。明确每个岗位和环节的工作内容、操作程序，对可能出现的问题或风险点充分揭示并提供相应的控制措施。三是建立严格的监督检查机制。业务条线部门、合规部门和内审稽核部门三道防线联防联控，从产品设计、制度编写、流程设置、制度执行等层面开展检查、评价，有效预警风险、揭示违规并督促整改。报告期内，本行审核发布制度 251 项，其中新增 77 项、修订 174 项；制定《郑州银行 2020 年合规管理及案件防控工作方案》，有序推进责任落实；持续加强内控合规检查，并建立问题整改反馈机制。

本行致力于培育特色鲜明的内控合规文化，持续完善合规管理队伍建设，建立“倡导合规、惩处违规”考核机制，持之以恒宣贯合规文化。报告期内，本行制定《郑州银行 2020 年内控合规文化提升活动方案》、《郑州银行“合规文化建设交流活动”实施方案》，编发《法律合规专刊》，收集合规建议，开展法律合规宣讲培训、竞赛活动、考试、主题征文、警示教育和警句征集活动，开展合规评选工作和违规追责处罚工作，发布员工行为“十三条高压线”，营造“人人合规、事事合规”的从业氛围。



案例

“向不合规宣战”——本行召开合规大会

2020 年 6 月 12 日，本行召开合规大会，本次会议是近年来规格最高、规模最大的一次合规警示大会，会议任务是进一步强化责任意识，遏制违规行为，督促全行干部员工坚守底线、不越红线，打好打赢“乱象扫荡战”。

本次会议组织员工观看了合规警示教育动画，公布员工行为“高压线十三条”，提出强化底线意识、廉洁意识、责任意识，坚决克服贪念心理、侥幸心理、补偿心理、从众心理。要求全行干部员工增强合规意识，深入领会宏观经济形势和外部严监管真问责要求，深刻汲取历史教训，在当前高质量发展的关键时期，向不合规宣战，坚决打赢乱象扫荡战。

知识产权及供应商管理

本行在商标、专利及域名的注册和使用维护以及字体、图片、软件的版权保护等方面加强知识产权管理，制定实施《郑州银行知识产权事务管理办法》，对商标、专利、著作权等注册申请事项建立台帐，实施动态监管。本行明确了在知识产权方面的权利和义务，既保护本行的合法权益，且不对其他知识产权所属方造成侵犯，保证了本行知识产权管理工作的信息监测及优先处置。报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件。



案例

本行两项自研软件获得计算机软件著作权证书

报告期内，本行自主研发的“郑州银行项目管理平台”和“郑州银行持续交付平台”获得国家版权局计算机软件著作权登记证书，科技自主研发能力得到进一步提升。



本行采购遵循公开、公平、公正的原则，针对所有供应商采用相同的管理政策及制度，贯彻执行《郑州银行招标与采购管理办法》、《郑州银行集中采购管理办法》等内部文件，并对采购活动中的相关法律法规及本行规章制度的执行情况，采购范围、方式、程序的执行情况以及参与采购人员廉洁从业情况进行监督。为进一步预防供应链中的环境和社会风险，本行要求投标人无行贿犯罪记录，未被列入“信用中国”失信名单，近三年未因重大质量问题造成用户投诉，在经营活动中没有违法、违纪或不良记录，并与本行不存在不良贷款及其他纠纷，同时，本行采购优先使用国产及节能环保产品，以推动绿色采购。本行建立集中采购供应商库，遵循优胜劣汰、动态管理的原则，对入库供应商进行资格审查和履约情况考核，并对供应商表现进行评估，筛选不合格供应商。

本行主要供应商涵盖科技系统及硬件、自助设备、工程装修、办公设备、前台设备、咨询服务、媒体等领域。

截至报告期末，

本行主要供应商 **317** 家，其中，

河南省内 **139** 家，河南省外 **178** 家。



谨记使命，服务实体经济



促进区域发展

本行深入贯彻落实国家区域发展战略，通过信贷政策和信贷结构调整加大对河南省经济的融资支持力度，积极把握符合河南省制造业转型升级方向的产业发展趋势，稳步提升相关领域中长期项目贷款授信占比，大力支持先进制造业及战略性新兴产业等重点领域建设。

本行切实发挥对重大战略的支撑作用，把握“一带一路”战略催生的河南省物流、水利行业发展新契机，重点关注有关基础设施、产业投资、资源开发、经贸合作、人文交流、生态保护等项目。同时，持续加大银政合作业务支持力度，将政府债券投资、城投债券投资、政府基础设施建设项目融资作为重点投向目标，积极参与各级地方政府融资平台转型，促进区域经济可持续发展。

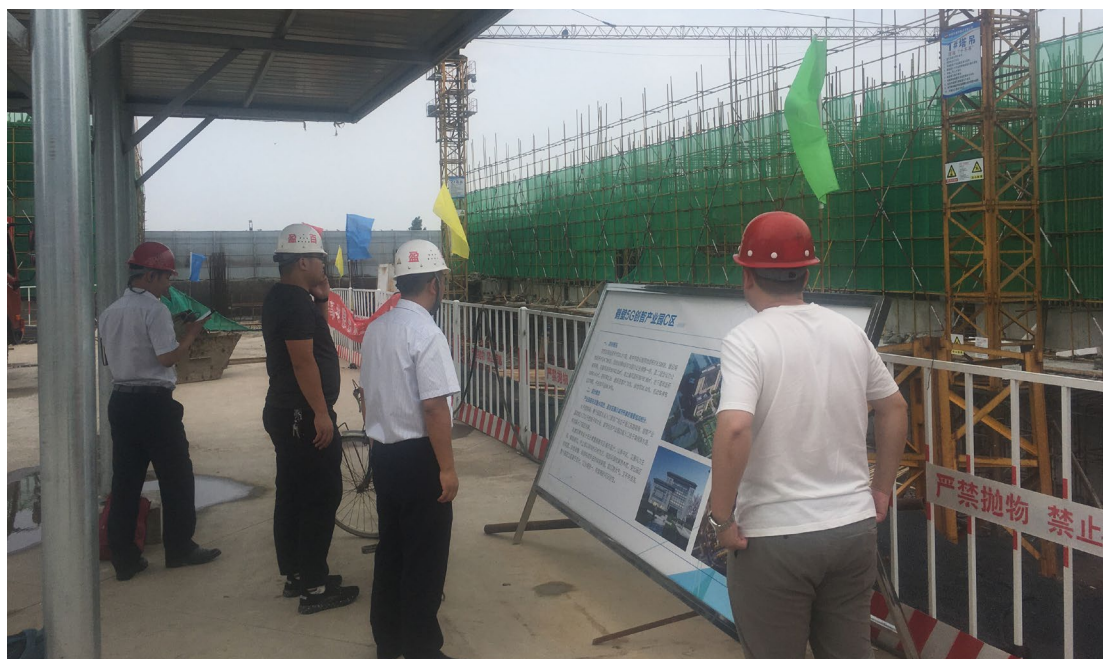
截至报告期末，本行支持郑州航空港经济综合实验区建设贷款余额 49.5 亿元，较上年末增加 11.6 亿元；支持郑洛新国家自主创新示范区建设贷款余额 54.28 亿元，较上年末增加 5.69 亿元；支持河南自贸区建设贷款余额 152 亿元。



案例

支持 5G 创智产业园建设

某置业公司 5G 创智产业园建设项目为《2020 年河南省重点建设项目名单》内重点项目，考虑该企业项目建设期内资金缺口，本行紧跟国家支持新基建领域政策导向，向其提供授信 2.9 亿元，用于该地区 5G 创智产业园项目建设。



打造商贸物流银行

河南省地处祖国中部，是交通运输部确定的第一批开展交通强国建设试点工作的地区之一。郑州作为河南省的省会，是“连通境内外、辐射东中西”的综合交通枢纽，是全国“两横三纵”城市化战略格局中陆桥信道和京广信道的交汇区域。本行作为厚植郑州的本土银行，牢牢把握区域优势，以“物流服务标准化”、“物流金融专业化”、“增值服务多样化”、“授信服务便捷化”、“内外贸易一体化”为指引，积极顺应行业新业态，以科技构建服务平台，大力推进商贸物流银行建设，为更好地扎根地方、助力地方经济发展、服务客户贡献力量。



案例

成功加入跨境金融区块链服务平台

2020年5月，本行获得国家外汇管理局河南省分局批复，成为河南省首批成功加入跨境金融区块链服务平台的金融机构，有利于本行进一步了解客户，为客户匹配更加适合的金融服务，助力跨境金融业务提质增效。



案例

荣获“最佳供应链金融银行”及“2020年中国物流与供应链金融创新服务企业”奖项

2020年10月，本行先后于2020年未来交易银行峰会及第五届中国（曹妃甸）物流与供应链金融峰会暨中国物流与供应链金融年会上荣获“最佳供应链金融银行”及“2020年中国物流与供应链金融创新服务企业”称号，代表主流媒体、权威机构对本行商贸物流银行建设的充分肯定，进一步提升了商贸金融“五朵云”品牌知名度和影响力。



中国商贸物流银行联盟

“中国商贸物流银行联盟”是本行与商贸、物流、银行业企业事业单位、行业组织、信用评级机构和专家共同发起的全国性、非营利性组织，成为联合“一带一路”沿线重要城市金融机构、全国著名物流、电商企业的重要平台。该联盟旨在通过科技资源、资金资源、信息资源等的开放共享，实现信息流、商流、物流、资金流的“四流合一”，打造供应链金融的新生态。



案例

第四届中国商贸物流银行联盟峰会

2020年11月，第四届中国商贸物流银行联盟峰会在郑州顺利举行。此次峰会以“携手金融科技 共筑数字经济 培育新型动能”为主题，汇聚了来自全国各地近150家的商贸、物流、供应链、科技行业的领军企业，参会人员近300人，共同探讨在当前国内外严峻形势下寻求生存和发展的模式与路径。

本行“五朵云”平台受到参会企业的广泛认可，至今已为超过250家供应链企业上下游提供融资。2020年，联盟成员进一步扩容，新增8家会员单位，联盟成员增至55家。此次峰会进一步扩大了本行商贸物流银行品牌影响力，将有效推动联盟内同业合作、银企合作的开展。



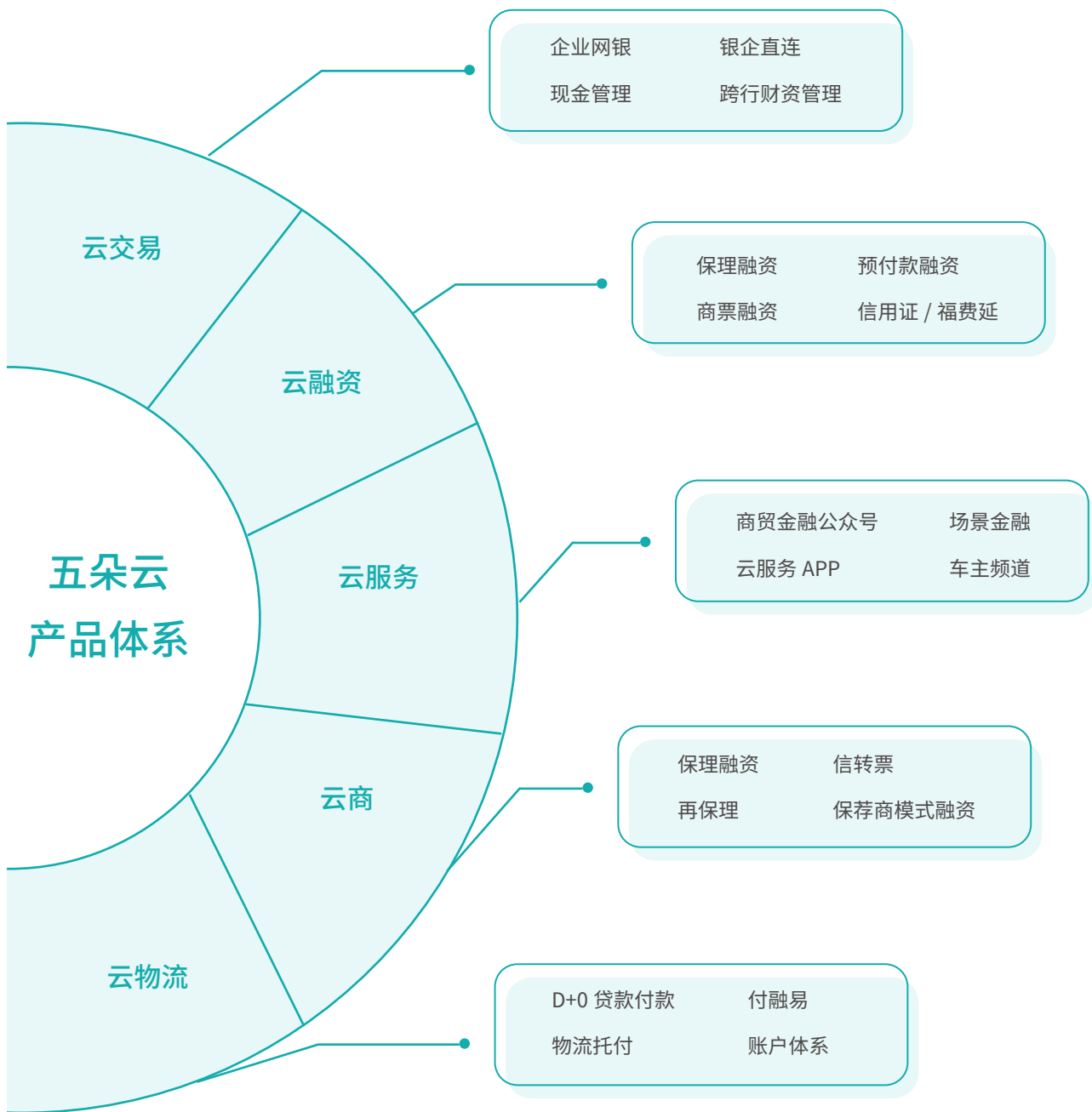
本行党委书记、董事长王天宇致辞



发布《中国商贸物流银行研究暨行业发展报告（2020）》

“五朵云”平台

为完善商贸物流服务体系，本行建立了“五朵云”服务平台。该平台以互联网平台为核心，先进金融科技技术为辅助，支持信息共享、交易撮合、联合作业等，以促进供应链之间协同发展，包括5大系列30余个产品，为客户提供财资管理、电子政务、供应链金融、跨境金融及特色定制服务等综合化解决方案，可满足企业多元的投融资需求，为本行商贸物流特色产品链建设提供强有力支持。



“五朵云”服务平台

云交易

“云交易”平台是专业的支付结算、现金管理服务平台，集国内外、本外币支付结算、结售汇等功能于一体，通过多样化产品服务体系，满足不同规模、不同行业客户的交易结算、财资管理需求，通过“财务顾问式”服务，灵活组合企业网银、现金管理、银企直联、跨行财资管理云平台、单位结算卡、场景金融服务等产品，为客户“量身定制”财资管理服务方案。

云物流

“云物流”平台是本行围绕物流交易场景搭建的一个物流综合服务平台，为物流公司、货车司机和收发货人提供财资管理、支付结算、授信融资、理财和增值业务等服务。

云融资

“云融资”平台通过互联网、供应链服务平台等线上方式，借助多端口接入，实现一站式便捷、高效办理交易银行业务的模式。

云服务

“云服务”平台是为中小微企业提供的场景化金融服务平台，依托“郑州银行商贸金融”微信公众号及各类创新场景金融平台，通过对多样化场景打造不同金融产品及个性化方案，为客户提供增值和特色定制服务。

云商

“云商”平台主要服务于“中国商贸物流银行联盟”，商贸物流行业客户的资产和融资需求在“云商”平台发布，由银行和类金融机构等合格投资者提供资金支持，是推广普惠金融、缓解中小企业融资难题的重磅举措。



案例

探索“云商”平台合作新模式

2020年8月21日，本行与中国电网旗下“川电云链”平台合作的首笔“云诺”电子凭证融资业务顺利出账，标志着本行通过供应链开放银行直联核心企业供应链平台的首笔业务实现落地，丰富了“云商”平台的业务合作类型，开创了商贸物流银行联盟成员间合作的新模式。



案例

“云物流”平台创新

“付融易”作为本行“五朵云”建设之一的“云物流”产品，于2020年11月26日成功上线，致力于为物流业网络货运平台客户提供一体化、线上化、定制化的金融服务，该产品具有以下优势：一是标准化接口，二是基于数据融资，三是支持7x24小时线上自动出账，四是资金定向使用，五是智能贷后管理。

助力民营小微企业

支持民营经济

民营经济是推动市场经济发展的重要力量。本行制定《关于支持民营企业发展壮大的行动方案》，推出支持民营企业的 25 条措施，建立民营企业“白名单”，不断加大服务民营企业投入力度。截至报告期末，本行民营企业贷款余额 891.29 亿元，较年初增加 83.77 亿元。

报告期内，本行在政策层面大力支持民营企业发展，加强分析研判和分类指导，帮助民营企业解决发展问题，同等条件下民营企业 and 国有企业贷款利率和贷款条件完全一致；加大产品研发，充分发挥“五朵云”商贸金融平台作用为供应链上下游企业提供无担保、无抵押融资服务，运用债务融资工具、债权融资计划等投行类产品支持符合条件的民营企业扩大融资；建立“敢贷、愿贷、能贷”长效机制，对开展民营企业授信的客户经理进行免责及正向激励。



案例

倾听企业心声，助力达产增效——濮阳分行赴某化学新材料公司走访

2020 年 10 月 21 日，濮阳分行领导班子深入某化学新材料公司进行实地走访调研，了解企业生产经营情况及信贷资金使用情况，走进车间、厂房和工地，实地查看生产建设情况，指导企业健康发展，助力企业达产增效。

受疫情影响，很多民营企业面临倒闭、经营艰难的困局，该企业同样面临着前所未有的挑战，得知该公司面临的困难后，濮阳分行多次实地调研，分析市场形势，帮助企业脱困。2020 年 3 月 13 日，濮阳分行向其发放 1000 万元专项优惠利率再贷款，全部用于疫情防控应急保障物资生产经营活动，另外，配合该企业申请国家专项贷款贴息 18.9 万元，为其复工复产、渡过难关、焕发活力提供了帮助。

此次调研走访，是濮阳分行贯彻落实做好“六稳”、“六保”的具体实践，针对企业痛点难点，濮阳分行量身定制融资方案，解决企业燃眉之急，展现了本行服务实体经济的决心和能力。





案例

与银基集团签订战略合作协议

2020年6月，本行与银基集团举行战略合作签约仪式。此次战略合作是本行践行服务民营企业的重要体现，本行以本次签约为契机，着力实现“文旅+金融”的跨界融合，为广大居民提供多种旅游优惠方案、开展多场景营销合作，携手开创优势互补、互利共赢的发展新局面。

2020年8月，本行与银基国际旅游度假区共同推出“郑州银行银基乐卡”联名信用卡，该卡基于银基国际旅游度假区多个文旅业态，开启了本行与银基国际旅游度假区合作的新篇章，双方将进一步携手促进产融结合，有效助推文旅产业提质增效。

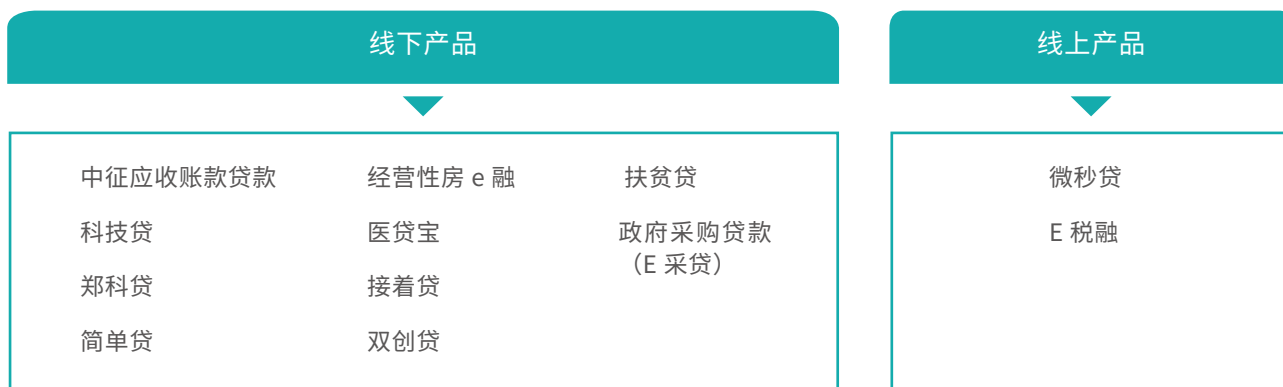


服务小微企业

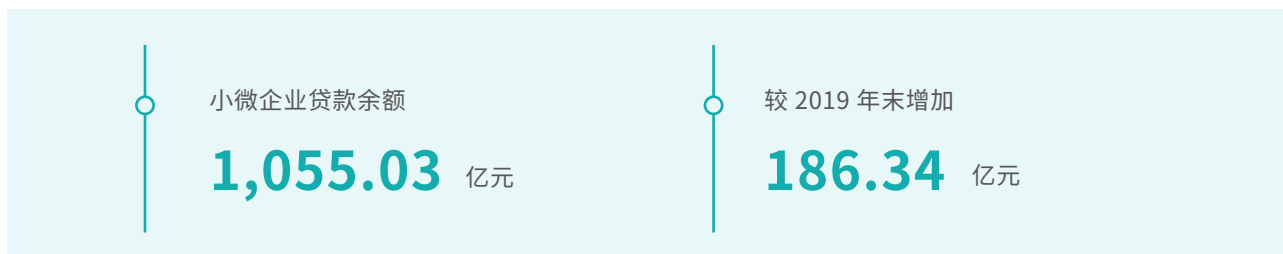
本行始终坚持以服务小微企业为己任，切实解决小微企业融资难、融资贵难题，不断提升小微金融服务质效。报告期内，本行为小微企业制定专门的信贷政策，发布《郑州银行 2020 年小微业务操作指引》，降低小微企业融资成本。为加强小微业务队伍建设，本行于报告期内扩编小微团队专职客户经理 109 人，共计 424 人。

本行持续完善小微企业信贷标准化审批流程，并根据业务授权，实行四个层次的审批模式，包括分支机构审批、独立审批人审批、小企业金融事业部双签审批和小企业审贷委员会审批，对小微业务进行高效审批。本行利用模型辅助人工，对供应链金融及场景化消费信贷业务进行标准化、流水线审批，并对现有客户实行“红黄绿”名单制管理，形成差异化审批，保证审批效率。

本行完善产品体系，开发线上与线下信贷产品，满足不同类型小微群体的需求。



截至报告期末，本行小微企业贷款余额为 1,055.03 亿元，较年初增长 186.34 亿元，增速 21.45%；小微企业贷款户数 66,702 户，较年初增加 754 户。



案例

“科技贷”助力小微企业复工复产

2020 年，突如其来的疫情让郑州某从事建筑工程设计、市政工程设计等服务的科技型中小企业面临着停工、停产的困难。了解到该企业情况后，2020 年 3 月，本行对其发放了 300 万元“科技贷”，及时为企业纾困解难。

深化市民金融建设

本行始终坚持“精品市民银行”的特色定位，根据客户需求不断创新个人金融产品，丰富借记卡及信用卡品种和功能，开发便民利民的代收代付、代缴费等业务，通过柜面、网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等多种服务渠道，实现市民一站式金融服务，同时，不断提升客户体验，为客户提供优质的金融服务，做市民百姓家门口的精品银行。截至报告期末，本行储蓄存款余额 1,077.75 亿元，较上年末增加 121.87 亿元，增幅 12.75%；个人贷款余额 673.29 亿元，较上年末增加 77.35 亿元，增幅 12.98%；累计发行借记卡 659.13 万张，较上年末增加 52.10 万张；累计发行商鼎信用卡 49.28 万张，累计消费金额达 765 亿元。

报告期内，本行发行太行畅兴物流卡、商鼎富民卡，开展同卡号换卡业务，推出低风险、高流动性净值型理财产品“金梧桐郑银宝”，加快推动保险服务线上化，开拓贵金属代销业务互联网渠道，上线郑州银行天猫旗舰店，客户权益体系依托数字化建设，为客户带来更为便捷的金融服务。





案例

“郑州银行理财家”小程序上线

报告期内，本行上线“郑州银行理财家”小程序，强化产品精选、专业服务、科技支撑三大能力建设，为客户提供丰富温暖的一站式理财空间。“郑州银行理财家”小程序上线6个月，注册客户达到6.58万人，销售额突破130亿元，于2020年12月荣获中国金融年度品牌案例大赛“用户体验年度案例奖”。



案例

庆祖国华诞、展职工风采——2020年“郑银杯”工会会员定向赛活动成功举办

2020年9月28日，本行联合郑州市总工会于举办“庆祖国华诞·展职工风采”2020年“郑银杯”工会会员定向赛活动，全市工会单位的1,200多名工会会员参加了此次活动。

本次活动精心设计五条路线，分别是“惠惠五周岁、爱国之路、环保之路、文明之路、郑银之路”，寓意积极向上、爱国乐观、持续发展的理念，本行邀请专业团队协助保障参赛人员安全，组织优惠商家开展现场服务，此外，设置趣味高尔夫、指压板跳绳、投壶等游戏供参赛人员体验。

郑州市工会卡已发行140多万张，以其“功能强、优惠多、体验好”的特点受到了广大工会会员的好评，郑州银行将以“工匠精神”持续完善工会卡的各项功能，提供更多优质金融服务，将工会卡打造成一张新的靓丽名片。



报告期内，本行持续优化信用卡用卡环境，开展以下工作：

● 丰富权益服务：发行新产品，打造特色权益，新增郑银乐卡、虚拟卡和奥影卡；推出航空意外险，赋予信用卡商旅特色，填补了航空领域权益空白



● 做优市场活动：推出正弘城等生态场景信用卡优惠活动，开展周年庆品牌活动

● 完善业务功能：上线“郑州银行信用卡”小程序，实现了线上全流程操作；实现支付宝还款功能，进一步丰富还款渠道

惠及民生，贯彻普惠金融



“三农”及精准扶贫

本行积极支持农业、农村、农民的生产经营融资需求，帮助农民增收、支持乡镇企业发展，活跃农村经济。报告期内，本行与河南省金融服务共享平台、河南省融资综合信用服务平台（信豫融）和河南省农村信用信息系统等平台实现对接，在平台上线信贷产品，服务三农客户，支持农村经济发展。

本行深知金融精准扶贫是脱贫攻坚工作的重要支持，制定《郑州银行 2020 年金融扶贫工作方案》、《郑州银行合作社扶贫贷产品操作手册》等文件，不断完善精准扶贫金融支持保障措施，为打赢精准脱贫攻坚战提供“郑银力量”。本行精准扶贫工作领导小组定期组织精准扶贫工作会议，研究部署政策措施，设立精准扶贫机构，明确开封分行为兰考地区业务主办行，商丘分行为扶贫小额贷款主办行。并且，本行按照郑州市委扶贫精准工作要求，选派员工在巩义市夹津口镇卧龙村进行驻点扶贫，深入扶贫前线，扎实开展帮扶工作。



涉农贷款余额

562.79 亿元



产业精准扶贫贷款发生额

62,801 亿元



帮助建档立卡贫困人口脱贫数为

3,520 人





案例

“合作社扶贫贷”精准扶贫

本行响应政府号召，积极对接南阳市内乡县聚爱合作社，实地走访深入了解其生产运营模式、资金周转需求、财务状况等信息，为合作社设计出定制化的“合作社扶贫贷”产品。

2020年5月，本行通过该产品向南阳市内乡县40个村级合作社投放扶贫贷款2亿元，带动贫困户1,487户。截至2020年末，本行累计向80个村级合作社发放扶贫贷款4亿元，惠及贫困户共计3,101户。



案例

寒冬瑟瑟 暖意融融——新乡分行党总支开展慰问帮扶活动

2020年11月25日，雪后的巩义市夹津口镇卧龙村银装素裹，新乡分行党总支来到卧龙村开展慰问帮扶活动，对卧龙村部分贫困户入户走访，详细了解卧龙村贫困户脱贫成效及村集体经济发展情况，并送去了电热扇等取暖设备。



关爱回馈社会

本行不忘初心，牢记回馈社会的使命，通过开展公益慈善活动等方式，推动与社会共进步，传递感恩和关爱。

2020年“新冠”肺炎疫情发生后，为应对疫情冲击，本行积极贯彻落实党中央、省市政府“六稳”、“六保”工作要求，围绕疫情防控和复工复产，切实发挥本土银行担当，全力以赴做好金融服务工作，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

- 出台多项便民惠企举措，减免特殊时期服务收费；
- 驰援一线，向郑州市慈善总会捐款510万元，各级干部员工自发向红十字会等慈善组织，以及公安、社区、医院等重要防疫单位捐赠善款及物资约210万元，专项捐赠40万元支持“娘家人”慈善暖心服务，为5家定点医院医护人员家中送去爱心菜、爱心果；
- 参与开展关爱援鄂医护人员、发起无偿献血活动，献血量总计37,200毫升；
- 实施全渠道线上捐款方案，实现网银、手机银行、鼎融易、微信、支付宝全渠道捐款，打通爱心“高架”；
- 制定《郑州银行关于支持企业复工复产的指导意见》，印发《郑州银行关于切实做好疫情防控重点保障企业资金支持的紧急通知》，全面摸排疫情对企业生产经营的影响，一户一策制定预案分类帮扶，做好对疫情防控重点保障企业的资金支持工作；
- 针对小微客户推出8条特惠政策，优先保障与疫情防控相关的小微企业放款，推出低利率“复工贷”，解小微企业主复工融资的“燃眉之急”，全年累计向3,325户小微企业投放“复工贷”56亿元；
- 申请中国人民银行防疫抗疫专项再贷款，逐户明确名单内企业，逐一摸排资金需求，全年累计投放专项再贷款9.79亿元；
- 对于受疫情影响到期无法还本或付息的客户，为客户办理延期还本、付息，缓解企业还款压力。





案例

抗击新冠肺炎疫情，金融豫军“疫”不容辞

2020年2月23日，本行与郑州市妇联、郑州慈善总会、郑州市卫健委联合开展的“爱快递”——娘家人慈善暖心服务行动正式启动，一筐筐爱心蔬菜、爱心水果被送到665名抗疫一线医护人员的家中，表达了本行对一线医护人员的关怀和致敬。



2020年3月4日，本行参与发起“一次呼吸，万千爱意”蓝鲸记者防护包赠送活动，为“疫”线记者发放防疫用品免费提供医用防护物资，包括洗手液、消毒水、一次性医用口罩、一次性医用检查手套、民用防护服、医用隔离眼罩等，给予他们安全保障和温暖守护。



2020年3月31日，郑州市首批援鄂医护人员安全解除隔离之际，本行拿出150万元专项资金，与郑州市总工会为全体援鄂医护人员量身定制了专属暖心礼包，致敬“新时代最可爱的人”。



为缓解医学用血告急的严峻形势，2020年4月10日，本行联合河南省红十字血液中心开展无偿献血活动，以实际行动助力打赢疫情防控攻坚战。



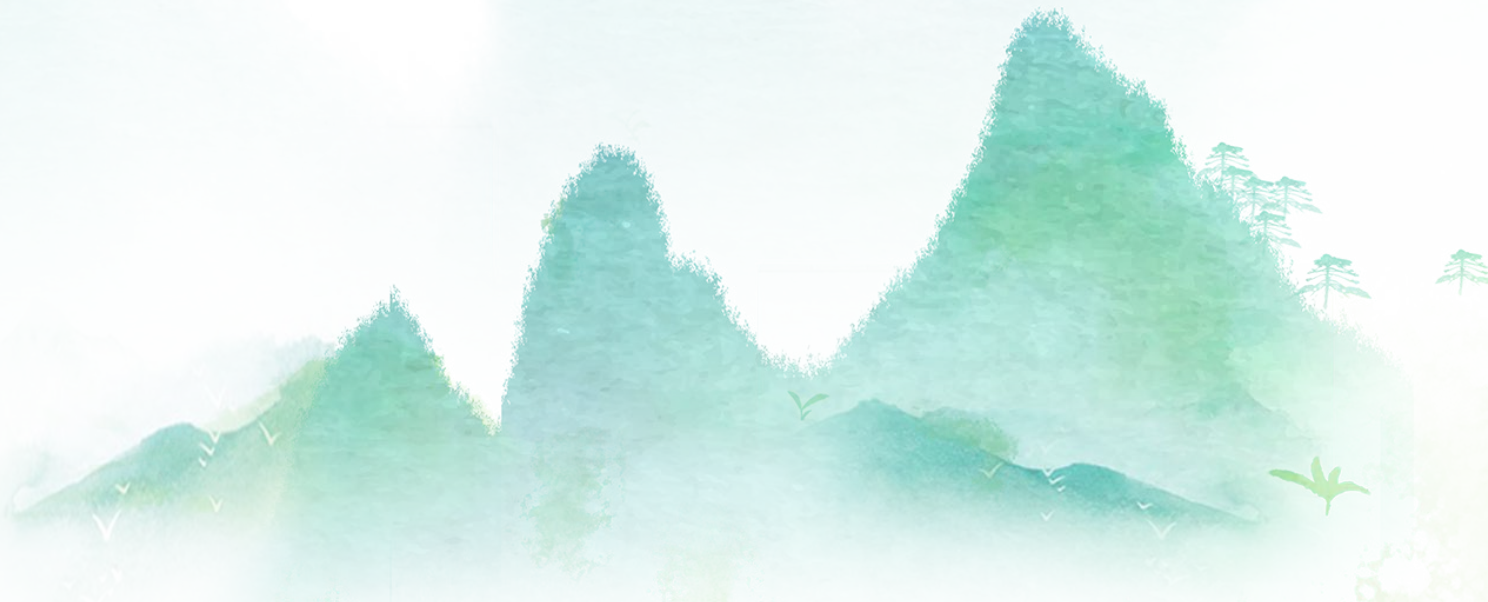
除积极参与疫情防控外，本行持续开展各类社会公益及慈善活动，切实承担起应有的社会责任。报告期内，本行向河南省妇女儿童发展基金会“让孩子喝上安全水”项目捐赠 10 万元，参加郑州市“把爱带回家”2021 寒假儿童关爱服务活动暨 2020 年度“99 公益日”活动公益项目启动仪式并捐款 10 万元，参与“河南省助力脱贫攻坚十面红旗单位”评选等。在第十三个“郑州慈善日”来临之际，郑州慈善总会发布第五届“郑州慈善大奖”的名单，郑州银行荣获“最具爱心捐赠企业”称号。



案例

总行营业部开展爱老敬老慰问活动

2020 年 1 月 15 日，春节来临之际，总行营业部部分干部员工到河南省老年公寓看望在院老人。他们亲切地与老人们交谈，详细询问老人的生活和身体状况，还为当月生日的老人带去了生日蛋糕、鲜花和水果，并为老人们表演了精心准备的歌曲、豫剧等节目。





案例

“郑银在行动，暖暖早餐周”公益活动

2020年10月至11月，本行启动“郑银在行动，暖暖早餐周”公益活动，公益活动由“爱心捐赠”、“早餐派发”、“爱心回馈”三部分组成，为辛勤工作的环卫工人和交通警察送上温馨暖心的早餐，向城市环境和交通秩序的守护者致敬。



案例

郑州银行携千余名中老年客户开展健步走活动

金秋十月，丹桂飘香。2020年10月11日，由总行零售业务部主办、郑州管理部承办的“2020年中老年客户健步走大赛”成功举行，来自郑州管理部辖内19家支行的22支客户队伍，共计1,500余人参赛。

本次活动体现了本行对中老年客群的关心关爱，展现了本行践行社会责任的担当，进一步提升了本行“精品市民银行”形象。



关注民生建设

本行授信政策明确在基础设施建设方面，优先支持国家级重点项目以及与国计民生紧密相关的公用事业类项目（如城市供水、供暖、供气、污水和垃圾处理、地下综合管廊等）、公共服务类项目（如医疗服务设施、养老服务、生态建设和环境保护、教育、文化、市政工程等）、保障性住房项目（如棚户区改造等）、重大基础设施项目（如铁路、港口、高速公路、轨道交通等）、水利工程等，为完善公共基础设施建设、提升居民生活质量提供金融保障。

本行持续加大基建领域信贷投放，主动对接各级地方政府，针对郑州市“东强、南动、西美、北静、中优、外联”规划，加强银政业务合作，加大新旧基建领域支持力度，包括新型城镇化建设、市政基础设施类、园区建设运营、公共服务类民生工程等项目等。报告期内，本行实施项目涵盖了省级、地市级、县区级各类基础设施建设、棚户区及安置区建设等。

社会基础设施类建设主体或项目
实施金额约

174 亿元



保障性安居工程贷款余额

45.85 亿元



案例

支持安阳市某县汤河治理项目建设

报告期内，本行向安阳市某县汤河治理项目提供授信2亿元，支持该项目进行库底清淤、河道生态疏浚、淤泥清理、河道扩宽与防洪改造、生态堤岸建设、人工湿地营造、水生植物恢复、岸边防护林和水土保持林建设、污水截流与湿地净化、退耕还湿、巡护道路、景观及相关配套设施建设等。



品质为先，维护客户权益



提质金融服务

加强服务管理

本行以高质量发展战略为指引，以科技创新为引领，打造优质服务团队，密切关注客户需求，不断提升服务的质量以及效益，同时，优化内部管理机制，强化服务培训及管理，给予客户最佳的体验。

管理机制

年度绩效

1. 确定优质服务总体目标

- 制定年度优质服务计划
- 及时总结优质服务工作开展情况，持续推进服务提升

- 签订 2020 年优质规范服务目标责任书
- 召开 2020 年服务工作会以及 2020 年年中服务工作会

2. 创新服务培训模式

- 研发创新培训模式，结合行内网点实际需求，制定分支机构优质规范服务现场辅导实施方案，建立全方位服务辅导长效机制

- 为 44 家分支机构开展针对性培训辅导，参与培训员工达 2,000 人次

3. 注重典型经验推广

- “郑银之家” 微信公众号开通微课堂，推广先进的服务网点和服务案例，做好品牌管理和塑造
- 加强对外宣传管理，严格把关宣传内容，确保向社会公众传递的信息真实可靠，杜绝使用具有误导性的信息

- 上传服务礼仪教学视频 38 个，服务培训课件 15 个，活动类剪辑 8 个
- 上线历届五一劳动奖章获得者技能展示、优质服务标兵事迹及心得交流等视频 8 个

4. 加强服务日常管理

- 开展服务管理问卷调查与服务口号征集活动，逐步建立完善服务文化理念
- 开展网点满意度调查，征集客户意见和建议，为本行 2021 年服务管理提升工作提供指引
- 组织参与行业服务交流活动，包括现场观摩交流活动、银行业文明规范服务培训等
- 优化便民服务措施，为全行营业网点配置共享充电设备

- 征集口号 351 条，评选优秀口号 6 条，选拔服务形象大使 8 名
- 在营业网点建立户外劳动者爱心驿站 70 个

报告期内，本行构建以客户为中心的线上化经营新模式。手机银行全面升级改版，在应用程序响应速度、功能丰富度、用户界面展示、交互体验等方面均有较大提升，全面升级用户体验与运营质量；推出老年客户专属“久久版”手机银行，方便老年客户线上操作。丰富微信银行的生态建设，搭建多项小程序，拓宽服务渠道，满足客户需求，线上渠道客户数量及交易数量不断提升。

本行客户服务中心秉持“服务客户，服务全行”思路，探索客户交互新方式，利用人脸识别、身份核查、视频双录等方式积极尝试搭建视频银行，通过人工智能技术应用、智能机器人，新增银企对账通知、场景服务，重塑业务办理流程，实现线下业务线上化，在提高业务办理效率的同时提升了客户体验。报告期内，本行客户服务中心顺利通过中国银行业协会“应急管理专项评估”，2名员工分别获得“优秀客服明星”及“优秀客服标兵”称号。



案例

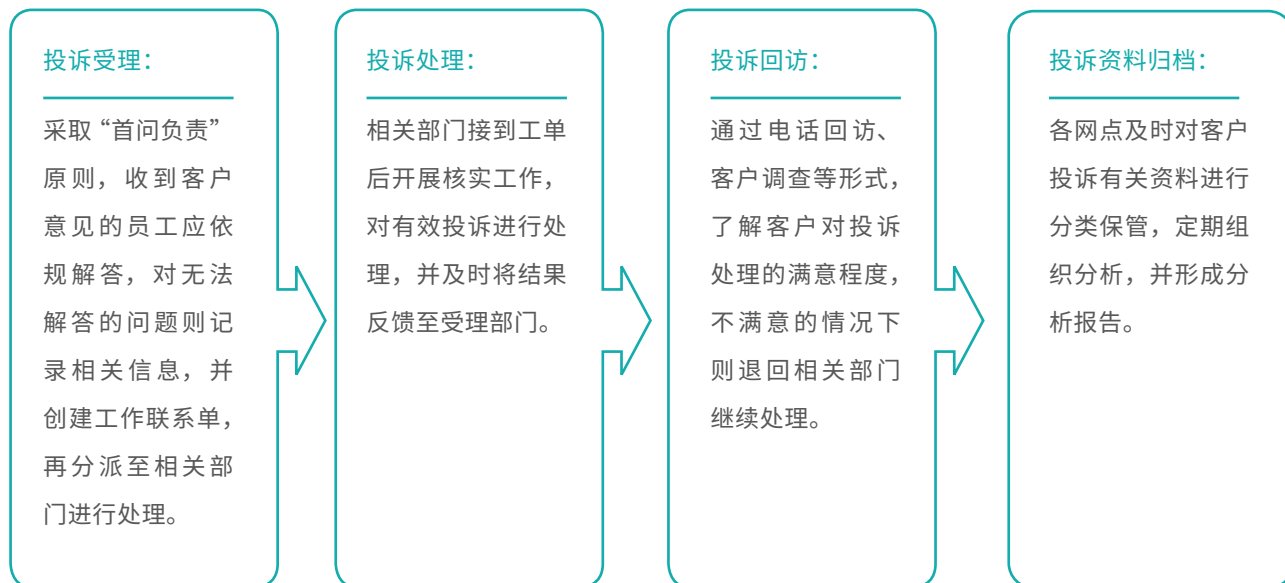
优化私人银行服务建设

本行针对私人银行客户打造专属服务体系，建立私人银行客户专属产品体系，私人银行客户专属产品资产规模已逾30亿元，专属非金融服务内容涵盖健康医疗、商旅礼宾、财智法税、艺术人文、品质生活、财富传承、子女教育等层面。2020年7月，本行首个专项管理办法《郑州银行总行级私人银行客户管理办法》正式生效。报告期内，本行举办私人银行客户线下活动15场。



加强投诉处理

本行不断完善投诉协调处理机制，根据《郑州银行客户投诉处理管理办法》，对客户投诉实施严格管理，高效满足客户的合理诉求。同时，本行为客户建立了多种意见表达渠道，包括客户热线、投诉服务专线、网点意见箱、门户网站、信访电话等，方便客户反映意见，并通过以下四大步骤进行处理：



报告期内，本行处理客户投诉 499 宗，投诉解决率 100%，编发投诉分析报告 13 期，提出意见建议 24 条，为本行服务质量的提升提供参考。

加强金融创新

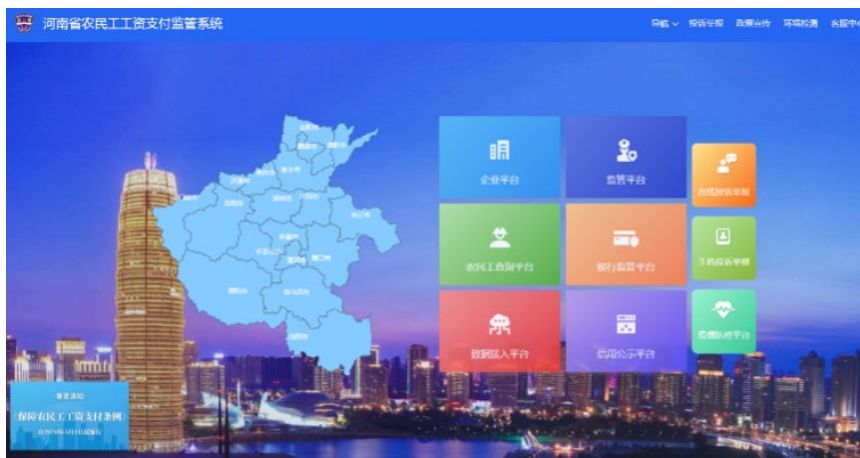
本行坚持不断创新金融产品和服务，走特色化和差异化发展之路，用特色鲜明的产品和服务为客户创造更高价值，并以此作为提升市场竞争力的突破口，进而形成自己的核心竞争力。报告期内，本行加强创新管理，制定《郑州银行产品创新管理委员会工作细则》和《郑州银行产品创新管理委员会办公室工作细则》，并且进行组织架构调整，将“创新管理委员会”更名为“产品创新管理委员会”，明确了以“产品创新”为主的创新管理顶层架构。产品创新管理委员会负责确定全行创新体系、创新方向和创新目标，统筹各条线的创新需求、协调资源、配合开发、发挥协同效应。



案例

场景金融产品创新

本行紧跟国家政策和场景业务需求，报告期内，推出易缴费学校配餐、医保预付金、农民工工资监管、置业保证金四大场景金融创新产品，突破传统金融产品壁垒，提供切入客户业务场景的一体化金融服务创新产品，为餐饮、医院、建筑、房地产等行业客户提供了优质、便捷的金融服务，满足了客户实际的业务场景需求。



保护客户健康

面对新冠肺炎疫情的严峻考验，本行依据国家相关规定持续做好常态化疫情防控工作，落实疫情防控措施，确保客户健康与安全。

报告期内，本行成立“郑州银行新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作领导小组”，制定疫情防控方案，发布《郑州银行新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控方案》，从组织管理、区域管理、食堂管理、人员管理、安保管理、客户服务六个维度，抓细抓实疫情防控部署，同时加强营业场所内外客户管理，抽调专人深入一线专班督导，抽查客户进入营业场所视频监控，查验登记等情况，督导检查防疫物资管理及储备管理情况，检查消毒用品安全管理及大面积使用消毒液是否按照危险化学品管理规定实行严格管控，全行消毒液均实行专人管理，定点储存，登记造册，确保客户员工健康与安全。

2020年3月31日，本行对全体干部员工开展了企业复工复产疫情防控知识培训，并组织开展了新冠肺炎疫情防控自查自纠工作，提高全体员工的疫情防控意识，加强疫情防控措施，持续打好疫情防控攻坚战。

保障客户权益

本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定实施《郑州银行消费者权益保护工作管理办法》、《郑州银行个人金融信息安全保护管理办法》、《郑州银行消费者权益保护工作质量考评实施细则》、《郑州银行客户投诉处理管理办法》等相关内部管理政策，并且明确部门职责，设立考核指标，切实保障客户权益。

保护客户隐私

本行制定了《郑州银行个人金融信息保护管理办法》、《郑州银行数据安全管理办法》、《郑州银行信息安全问责管理办法》等信息保护制度，同时定期开展应急预案演练，持续进行金融信息安全排查工作，切实保护客户隐私。

报告期内，本行修订《郑州银行信息安全问责管理办法》、《郑州银行个人征信管理操作规程》、《郑州银行数据安全管理办法》等制度，组织四次全行范围内征信业务专项自查工作，进一步加强了全行征信信息安全管理，提高从业人员安全操作意识。部署专业的网络安全防护设备，防范外部攻击，每年对重要互联网客户系统与移动应用进行安全测试，保护客户数据不被非法窃取。用户数据在风险评估的基础上采用加密协议进行传输，用户数据存储使用不可逆的加密方式。对用户数据进行安全等级划分，严格控制内部数据使用，数据操作之前需得到相关审批授权。



案例

开展金融科技应用风险专项摸排

2020年6月，本行开展了金融科技应用风险专项摸排工作，针对多个互联网对客系统进行了120余项的专项风险摸排工作，包含37项个人金融信息保护排查、11项交易安全专项排查，进一步加强了金融科技安全管理与用户数据隐私保护，确保客户隐私安全。



案例

开展个人金融信息泄露应急预案演练

2020年10月，本行开展了个人金融信息泄露应急预案演练，梳理了应急响应流程，检验各层级的信息汇报及传达路线的顺畅度、高效性，从而提高应急指挥决策水平和跨部门协同配合能力，最大限度地保障客户个人金融信息安全。

普及金融知识

金融知识普及对于提升金融消费者的自我保护意识和风险防范意识、构建和谐金融环境意义重大，是维护金融消费者权益的重要保障。本行积极履行社会责任，为社会公众开展金融知识普及活动，提高公众防范风险和正确运用金融服务的意识，为构建和谐金融关系，促进金融稳定承担应尽的责任。



案例

“小郑”助力普及金融知识

为向公众普及金融知识、宣传存款保险，本行制作《小郑讲存款保险》动漫视频，以活泼可爱的郑州银行吉祥物——“小郑”为主角，用动漫卡通的表现形式，通过演绎客户去银行网点存钱的这一日常生活场景，以生动活泼的形式宣传普及存款保险的概念、用途以及重要意义，助力营造健康稳定的金融环境。

该视频在河南省银保监局举办的“2020年河南省银行业保险业金融知识宣传优秀原创作品评选活动”中勇夺佳绩，在全省金融机构中荣获动漫类作品二等奖。



案例

人民币反假知识宣传活动

2020年7月至9月，本行通过网点日常宣传、户外集中宣传、互联网宣传等形式开展了人民币知识宣传活动，深化人民币图样管理、人民币买卖管理、整治拒收现金和人民币防伪反假等人民币知识宣传与普及工作，促进社会公众更好地了解人民币相关知识、维护自身合法权益。





案例

打击治理电信网络新型违法犯罪活动 营造良好金融市场秩序

2020年5月至9月，本行开展“打击治理电信网络新型违法犯罪活动 营造良好金融市场秩序”宣传活动，以“非接触式”宣传方式为主，多渠道提高宣传效果。



案例

平顶山分行开展“小小银行家 成就大梦想”体验活动

2020年8月13日，平顶山分行举办“小小银行家 成就大梦想”体验活动，小朋友们在家长的陪同下参加活动，成为“小小金融粉”。孩子们在本行工作人员的带领下参观了支行贵宾室、理财室、亲子角，学习了银行服务礼仪、礼貌用语和钱币知识，零距离接触了存取款机、验钞机等设备，使小朋友们对钱币有了基本认识。



如实广告宣传

本行对业务及服务宣传进行严格管理，按照《郑州银行宣传工作管理办法》相关规定，设定宣传品和宣传资料审核流程，加强对业务合作第三方的业务营销宣传行为监督，严格遵守宣传行为规范，引用数据和资料需做到真实准确，不得以欺诈或引人误解的方式对产品或服务进行营销宣传，如实披露过往业绩，对资产管理产品未来效果、收益或相关情况不得作出保证性承诺，不得明示或暗示保本、无风险或保收益，以足够引起消费者注意的文字、符号、字体、颜色等特别标识对限制消费者权利和加重消费者义务的事项进行说明，保护消费者的合法权益。

以人为本，携手创造未来



保护员工权益

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规规定，制定实施《郑州银行人力资源管理基本制度》、《郑州银行员工招聘管理操作规程》、《郑州银行劳动合同管理办法》、《郑州银行薪酬管理办法》、《郑州银行总行员工绩效考核管理办法》等制度，规范了员工招聘、薪酬、解雇、晋升、工作时间、假期、福利、行为准则及职业道德等事项。尊重员工差异，不因其种族、性别、年龄、宗教、民族等因素而差别对待。

本行在招聘过程中严格审查应聘者的身份资料，坚决杜绝使用童工和一切形式的强制劳工。报告期内，严格遵守相关法律法规及内部管理制度，未发生雇佣童工及强制劳工事件。

本行以“公平性、竞争性、激励性和经济性”为原则，不断完善薪酬与晋升体系，以提高市场竞争力和对人才的吸引力为导向，依据岗位价值、个人能力素质和业绩贡献，并参考当地社会平均工资水平和金融行业平均水平、劳动力市场的供求状况、生活费用与物价水平多方面因素分配薪酬，力求公平公正。本行亦不断优化绩效考核制度，将绩效考核结果作为个人职务任免及升降、薪酬分配及岗位调整的主要依据，通过浮动工资和奖金等激励性工资单元的设计激发员工工作积极性。同时制定专业技术序列等级评定管理办法，为非管理序列员工提供同等的晋级机会。

本行遵循国家规定，实行每日工作时间不超过 8 小时，平均每周工作时间不超过 40 小时的工时制度，除法定节假日外，员工亦可享受年假、病休假、婚假、产假、丧假等带薪假期。与此同时，本行及时、足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，亦建立企业年金、补充医疗保险等补充保障，逐步构建多层次的养老和医疗保障体系。

本行遵循国家规定，
实行每日工作时间不超过

8 小时，

平均每周工作时间

不超过 **40** 小时的工时制度



分类		2020			2019		
		人数 (人)	比例 (%)	离职率 (%) ⁷	人数 (人)	比例 (%)	离职率 (%)
员工总数		4,984	100.00	1.81	4,854	100	2.26
按性别划分	男性员工	2,279	45.73	1.85	2,241	46.17	2.48
	女性员工	2,705	54.27	1.78	2,613	53.83	2.06
按年龄组别 划分	30岁(含30岁) 以下员工	2,064	41.41	1.76	1,877	38.7	2.49
	31至40岁(含 40岁)员工	2,119	42.52	1.72	2,121	43.70	1.99
	41至50岁(含 50岁)员工	592	11.88	1.66	680	14.01	2.16
	50岁以上员工	209	4.19	3.69	176	3.63	3.30
按地区划分	河南省内员工	4,984	100	1.81	4,854	100	2.26
按学历划分	专科及以下学历 员工	374	7.50	-	416	8.57	-
	本科学历员工	3,667	73.58	-	3,596	74.08	-
	硕士学历员工	925	18.56	-	826	17.02	-
	博士学历员工	18	0.36	-	16	0.33	-
按雇佣类型划分	全职员工	4,984	100	1.81	4,854	100	2.26
新进员工		263	5.28	-	525	10.82	-
少数民族员工		166	3.33	-	156	3.21	-

注：该员工构成为截至报告期末的本行不含附属公司数据。

⁷ 离职率根据“离职人数/(年末员工人数+离职人数)”计算

心系员工福祉

员工的健康安全与企业可持续发展息息相关。本行严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》、《工伤保险条例》等法律法规，为员工提供安全的工作环境，提升员工健康知识与安全意识，并举办各类文娱活动，平衡员工作生活，维护其身心健康。报告期间，本行未发生职业健康与安全的违规事件⁸。

为确保员工工作环境安全，本行定期开展消防系统检测和维保，持续对重点防火部位进行安全火险排查，开展消防知识教育和防火技能培训，同时以“结合实际，面向实战，讲究实用，注重实效”为原则，定期开展防破坏、防盗抢、防恐怖袭击、防火灾、防重大安全事故应急预案演练，全面提升员工安全意识和实战技能。报告期间，本行一线员工全部经过岗前安防教育和技能培训，营业场所临柜人员、守押人员培训合格率达到 100%，未发生火灾、火险事件。

本行坚持以人为本，设有工会组织，全方位关心员工生活。为员工购买互助保险意外伤害险及重大疾病险，每年安排员工进行健康检查；建立“郑银微书屋”电子书阅读平台，上线职业安全及身心健康引导类图书及期刊 200 余种；组织各类文体活动，满足员工实际需求，组织单身青年员工联谊活动；做好员工生日、病、丧、育及节日慰问，定期实施走基层专项慰问等。

报告期内，本行一线员工全部经过岗前安防教育和技能培训，营业场所临柜人员、守押人员培训合格率达到

100%

发生火灾、火险事件

0



互助保险理赔

2.08 万元



帮助员工申请困难救助

28.9 万元



员工直系亲属去世慰问

4.1 万元



女员工生育慰问

2.8 万元



复转军人慰问

4.32 万元



员工住院慰问

5.2 万元



儿童节慰问

17.6 万元



⁸ 本行积极为员工提供全面的安全和健康保障，在过去 3 年（包括本报告期），本行并未有员工因工亡故；报告期内，本行有员工因工受伤，共计损失 180 天的工作天数。

新冠肺炎疫情爆发后，防疫物资紧缺，本行通过多渠道购置、接收并组织发放口罩、75% 酒精、免洗消毒洗手液等防疫物资，为全行防疫做好物资保障；第一时间关闭食堂和中央空调，并进行全面消杀；每天对大厅、电梯、办公室、卫生间、走廊、垃圾桶等进行杀菌消毒；设置废弃口罩、专用纸巾收集桶，并按照医疗有害垃圾进行分类处理；总行公务车、款车使用前后均进行全面消毒；为解决员工疫情期间吃饭难问题，每天为总行员工提供免费盒饭；恢复就餐后，在员工餐厅加装桌面隔板，安排错峰有序就餐。同时，本行全年为一线员工配发消毒液、医用口罩等，以高度责任感和使命感保障员工生产生活安全。





案例

第四届郑州银行“简单派杯”篮球赛

第四届郑州银行“简单派杯”篮球赛于2020年9月20日圆满落幕。本次篮球赛以“迎难而上、奋斗争先”为主题，来自总行、分支机构的共12支代表队、156名球员参赛。为期两天的赛事战况激烈，参赛选手们团结协作、顽强拼搏，充分展示了郑州银行人积极向上、奋勇争先的精神面貌，弘扬郑银精神，同时也增强了员工之间的了解和凝聚力。



案例

“郑银好滋味”首届厨艺交流活动圆满成功

为丰富员工餐桌，加快推进“幸福郑银”建设，2020年11月30日，“郑银好滋味”首届厨艺交流活动集中展示在总行成功举办，来自总行和分支机构的14位参赛厨师现场制作拿手特色菜进行比拼。14位参赛厨师八仙过海、各显其能，伴随着展示视频，逐次推出各自精心准备的拿手特色菜，一道道南北交融、四季融合、色香味俱全的菜品，让人眼花缭乱。评委们与干部员工一起品尝美食，分享冬日里温暖的劳动关爱。



引领员工发展

本行视员工学习与发展为企业可持续发展的动力，不断完善培训体系，加强各层级人才培养的力度，多方位提升全员履职能力。

本行不断完善培训管理制度体系，制定《郑州银行内训师管理办法》、《郑州银行培训效果评估管理办法》及《郑州银行兼职培训管理员管理办法》，对培训级别、部门职责、培训管理流程等进行了明确界定，补充了培训服务期管理要求。

报告期内，本行组织开展后备干部集中培训、储备生行动学习赋能培训、专业序列课程设计及开发项目、客户经理及基层员工营销技巧培训等项目，通过持续完善培训体系建设，推进学习型组织构建，突出发展软实力；上线郑银网络学院“鼎”学院，利用线上学习平台，将线上线下培训顺利衔接，并依托鼎学院，设置线上学习活动，激发了本行员工学习的热情和主动性；持续开展专业序列课程体系建设项目工作，包括课程体系梳理、学习地图构建、内部课程开发等。

报告期内，本行举办和参加各类培训 223 场，培训人数共计 4,984 人，投入教育经费逾 1,051.64 万元，人均支出 2,110.03 元，培训覆盖率 100%⁹，实现了全体员工培训全覆盖。



雇员类型	受训人数 (人)	覆盖率 ¹⁰ (%)	受训时数 (小时)	受训平均时数 (小时)
高级管理层	20	100	55	2.75
中级管理层	560	100	12,479.5	22.28
基层员工	4,404	100	513,432.83	116.58
男性	2,279	100	114,219.78	50.12
女性	2,705	100	96,129.72	35.54

⁹ 按照有关监管规定，本行于报告期内对培训覆盖率的计算方法进行调整，覆盖率根据“培训人数 / 总人数”计算

¹⁰ 按照有关监管规定，本行于报告期内对培训覆盖率的计算方法进行调整，覆盖率根据“按雇员类型或性别划分的培训人数 / 按雇员类型或性别划分的总人数”计算



案例

2020年新员工入职培训

2020年7月27日，本行启动了为期五天的新员工入职培训。培训课程以实践为出发点，覆盖前、中、后台，包含企业文化、廉洁从业、风险管理、依法合规、特色业务、反洗钱、公文写作、服务礼仪、职业规划等方面，内容干货满满，学员收获颇丰。



案例

内训师认证培养项目

2020年8月，本行启动了为期两个月的“师课合一：内训师培养项目方案”。该方案以绩效为出发点，以专业课题的精品课程开发作为典型任务，以线上线下混合的方式开展培训，学员可以边学习、边练习、边交付课程。此次课程旨在培养一批专业内训师，组建专业的培训师队伍，开发一批能有效支撑业务发展的精品课程，保障全行培训工作有效提升。



案例

中层后备干部选拔及首期集中培训圆满完成

2020年5月起，本行精细谋划了中层后备干部选拔工作，2020年11月6日-7日，组织首期后备干部集中培训。此次中层后备干部选拔营造出“不拘一格降人才”的氛围与环境，在全行树立正确的选人用人导向，让组织放心、干部服气、群众满意。

中层后备干部培训内容丰富，涵盖《数字经济时代的未来银行》、《宏观经济金融形势分析及监管政策解读》等课程，开阔了中层后备干部的宏观视野，提高了调查研究能力，为建设“高质量发展的价值领先银行”提供人才支撑。



推广企业文化

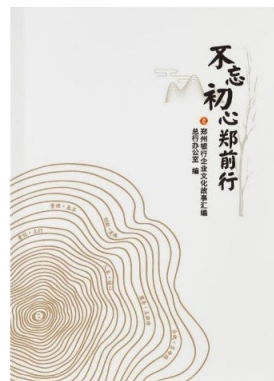
本行注重企业文化建设，探索逐渐建立独特的企业性格，为员工提供积极的工作氛围，向社会大众展现本行良好的企业形象。报告期内，本行制定了五年战略规划，按照战略规划部署，制定企业文化三年战略规划，对企业文化体系重新梳理升华，丰富合规、创新、协同、执行、进取、包容的文化内涵，目标是进一步打造优秀企业文化，为高质量发展提供强大精神动力和思想文化保证。



案例

不忘初心郑前行——郑州银行企业文化故事汇编

报告期内，本行推出《不忘初心郑前行——郑州银行企业文化故事汇编》（“《企业文化故事汇编》”），汇聚了来自本行全体在职和内退、退休干部员工的企业文化故事。《企业文化故事汇编》讲述了2002年以来一件件郑州银行基层员工的平凡质朴的真实故事，勾画了一幅幅员工简单而不普通的工作画卷，彰显郑州银行的价值倾向和员工的行为方式，反映了近二十年来郑州银行企业文化建设的创新与发展，是郑州银行理念体系、行为规范体系、文化宣传体系、品牌形象识别体系所构成的文化生态体系的一次集中展示。



和谐共荣，共建绿色家园



发展绿色金融

本行积极响应国家遏制高耗能高污染产业扩张的政策，坚持“绿水青山就是金山银山”发展理念，进一步完善绿色金融服务体系，按照《郑州银行绿色信贷战略》统筹安排相关工作，提升绿色金融工作的主动性、自觉性。在绿色信贷工作委员会领导下，制定《郑州银行绿色金融债券管理办法》等内部文件，明确绿色信贷资源配置向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业和企业倾斜，主要投放的绿色产业项目涵盖节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁能源及生态保护、适应气候变化等六大领域，重点支持列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排十大重点工程、重点污染源治理项目等，严格控制对“两高一剩”行业信贷投入，加快落后产能企业退出进度。截至报告期末，本行“两高一剩”行业贷款余额 4.96 亿元，较上年末减少 1.78 亿元；绿色信贷余额 12.64 亿元，较上年末增加 4.21 亿元。

“两高一剩”行业贷款余额 **4.96** 亿元，
较上年末减少 **1.78** 亿元；

绿色信贷余额 **12.64** 亿元，
较上年末增加 **4.21** 亿元



本行在授信前针对客户或项目面临的环境和社会风险情况，将信贷客户分为 3 类，并对其环境和社会风险进行动态评估，相关结果作为评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。





案例

绿色工厂产融对接

为大力宣传河南省绿色制造发展成果，助力河南省加快构建绿色制造体系，搭建绿色信贷与绿色制造的“绿色通道”，本行与财经媒体平台联合推出“发展绿色金融，赋能绿色制造——2020 河南绿色工厂产融对接直通车”活动。从筹备到走访结束，历时 3 个多月，走访 15 个省辖市、40 家国家级、省级绿色工厂，涉及建材、装备制造、食品、电子电器、医药、钢铁、汽车等行业领域。通过本次活动，本行与采访调研企业建立了深度融资沟通机制，有效地缓解绿色企业的融资难题。

应对气候风险

2020 年 9 月 22 日，习近平主席在第七十五届联合国大会上发表讲话，强调将采取有力的政策和措施，力争于 2030 年前二氧化碳排放达到峰值，2060 年前实现碳中和。为达成碳中和目标，协同减少大气污染物排放，能源结构调整迫在眉睫。银行业作为金融机构体系的重要组成部分，在动员和配置社会资源，引导和塑造产业结构等方面具有突出的影响力，在应对气候变化方面发挥着重大作用。

随着节能减排和低碳经济逐渐成为经济发展的大趋势，企业应对气候变化的融资需求不断增加。本行秉持绿色发展理念，抓住气候融资机遇，深入发展绿色金融，大力支持环保产业的发展，共同应对气候变化对全球带来的挑战。



案例

助力国家开发银行成功发行首单多市场同发“应对气候变化”专题绿色金融债

报告期内，本行协助国家开发银行发行多市场同发首单“应对气候变化”专题“债券通”绿色金融债券，共计发行 100 亿元，本行作为 15 家承销商之一，首次协助国家开发银行成功发行具有重要创新意义的互联互通绿色金融债，并获得深交所承销量第二的优秀成绩。此次助力国家开发银行发行绿色金融债，是本行积极履行社会责任、支持绿色环保产业的有益探索，是践行高质量发展理念、推动绿色信贷转型、培育绿色产业项目的创新举措。

针对气候变化对本行业务带来的潜在风险，本行制定多样化的应对战略，减低气候变化及应对气候变化的相关政策对本行的影响。

风险类别	应对策略
信用风险	<ul style="list-style-type: none"> 认真有效贯彻落实绿色金融政策文件，制定绿色金融信贷政策，积极推动绿色金融产品和服务方式创新 制定《郑州银行绿色信贷战略》，明确绿色信贷资源配置向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业和企业倾斜，重点支持节能减排、污染源等相关的工程和治理项目 对授信客户或项目面临的环境和社会风险情况、因环保政策而面临的风险等进行动态评估
市场风险	<ul style="list-style-type: none"> 国家能源政策导向会对能源行业企业生产经营产生影响，传统能源产业企业的金融资产价格可能会出现较大波动，本行持续对债券等金融资产价格进行监测，定期开展金融资产估值减值工作，并对价格波动较大的资产及时采取措施 极端气候环境会对经济发展造成影响，可能导致其他国家的信用评级下滑、货币贬值，本行结合经营情况和外汇市场波动，有计划地开展外汇套期保值工作，降低外汇敞口，对利率风险和汇率风险关键指标进行监测和管控，将市场风险保持着在可承受范围内
操作风险	<ul style="list-style-type: none"> 制定完备的业务连续性管理体系，涵盖信息科技、客户信息保护、重要业务中断、外包服务中断、公共服务事件等领域，以应对恶劣天气事件可能对业务连续性的影响 制定专项应急预案，明确业务恢复所需要的资源与获取方式，按照事件的级别制定了差异化的应急响应措施，以及区分不同的场景相应的业务恢复策略与流程并通过演练，提升应对紧急突发事件的处置能力



推动绿色运营

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国水法》等相关法律法规要求，积极推动节能环保，营造绿色低碳生活。制定实施《郑州银行环境卫生管理办法》，对办公室环境管理流程进行规范，明确各部门的工作职责，节约资源，降低能耗，有效控制污染排放。

降碳是促进经济社会全面绿色转型的重要抓手，而降低能耗、提高能源使用效益是降碳的重要途径。本行办公过程中使用的主要资源包括水、电、天然气、汽油以及纸张，在维持运营所需的基础上，本行有计划地从源头减少能源消耗，降低非必要的能源及资源使用，从而达能进一步推动绿色运营的目标。报告期内，本行采取多项节能减排措施，总温室气体排放量较 2019 年减少 196.94 吨。

本行用水来自市政管网，于求取水源方面不存在问题。本行办公过程中产生的废水通过所在大厦物业的污水处理设施初步处理后排入市政污水管道，不会对环境造成重大影响。报告期内，本行在办公范围已采取多项节水措施。然而，因业务需要，本行的用水量亦有相应增长。本行在未来将持续推行更多的节水措施，减少不必要的水资源浪费。

总温室气体排放量较 2019 年减少

196.94 吨。

CO₂

⚡ 用电管理

以 LED 灯具或其他节能灯具替换原有的白炽灯具，设定定时器控制亮息时间

杜绝白昼灯、长明灯，在自然光足够亮时不再开灯

每日下班后对办公设备、空调、饮水机等关闭情况进行检查

规定夏季空调温度不低于 26 摄氏度，冬季不高于 20 摄氏度

禁止开空调时开门窗，无人的情况下不开空调

对风扇、空调、暖气等设备进行定期清洗、检修、保养及更换旧件，提高使用效率

采购新设备时，优先考虑节能环保型设备

• 用水管理

- 采取清洁用水时应以少量多次为原则，要求员工洗手、搓洗时及时关水，避免过长时间冲淋
- 在室内张贴节水标识，如发现异常情况，立即通知相关部门进行维修处理
- 根据天气情况浇灌花木，合理用水，避免浪费

• 办公管理

- 减少纸质文件的传递浪费，上线柜面集中作业平台
- 优化办公自动化系统，实现业务审批、印章审批、法务审查、工作沟通及督查督办的线上办理
- 开发会务助手，实现会议通知、会务材料的线上实施查阅
- 启用电子章系统，取消部分实物印章的刻制和使用
- 推行视频会议，降低会议成本，提高办公效率

• 公务车管理

- 对公务车实施统一管理，定期进行检修和保养，提高车辆使用率、完好率
- 优化出行路线，减少车辆燃油的使用，公车耗油量较 2019 年降低约 1.6 万升

总行资源使用¹¹

项目	单位	2020	2019
用水量	吨	80,694	74,733
用水密度	吨 / 平方米 ¹²	1.69	1.57
用电量	千千瓦时	11,309	10,800
用电密度	千千瓦时 / 平方米	0.24	0.23
天然气使用量	立方米	34,707	37,904
天然气使用密度	立方米 / 平方米	0.73	0.80
暖气热力消耗量	千千瓦时	1,292.81	2,716.69
暖气热力消耗密度	千千瓦时 / 平方米	0.03	0.06
公车耗油量 ¹³	升	73,654	89,648
公车耗油密度	升 / 辆 ¹⁴	2,104.41	2,298.67

总行温室气体排放

项目	单位	2020	2019
总温室气体排放量	二氧化碳当量 (吨)	6,737.29	6,934.23
总温室气体排放量密度	二氧化碳当量 (吨) / 平方米 ¹⁵	0.14	0.15
直接温室气体排放量 (范围一) ¹⁶	二氧化碳当量 (吨)	264.48	247.73
间接能源温室气体排放量 (范围二) ¹⁷	二氧化碳当量 (吨)	6,472.81	6,686.50

本行与清运公司合作，建有垃圾分类处理站，对废旧制作用品、铁质物品等进行回收，将不可回收物运至指定电厂进行燃烧处理，减少无害废弃物的产生；本行无害废弃物主要是办公生活所产生的垃圾，报告期内，总行生活垃圾总量约 200 吨，人均密度¹⁸为 0.15 吨 / 人。本行主营业务不涉及高污染、高排放，未产生明显有害废弃物，对日常营运中产生的如废弃电池、废弃灭火器、废弃灯管等有限有害废弃物，本行统一运至郑州市垃圾综合处理厂进行处理。

对于载有敏感信息存储介质的废弃物，由专人使用通过国家保密认证的消磁设备进行信息消除、消磁或物理粉碎等销毁处理，并保存相应的销毁记录。

¹¹ 表内之报告期内的直接及间接能源总耗量为 13,693.45 千千瓦时，密度为 0.29 千千瓦时 / 平方米

¹² 总行办公室面积为 47,617.84 平方米

¹³ 包括公车汽油及柴油使用量

¹⁴ 总行共拥有 35 辆办公车辆

¹⁵ 为配合有关监管规定的披露要求，本行于报告期内调整总温室气体排放量密度计量单位为“二氧化碳当量 (吨) / 平方米”，并根据该计量单位对 2019 年总温室气体排放量密度重新进行核算及披露

¹⁶ 包括消耗天然气、汽油、柴油的温室气体排放

¹⁷ 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

¹⁸ 总行共有 1,374 名员工

展望未来

未来，本行将继续坚持稳健发展的总基调，着眼于“速度、效益和质量”三方面的协调发展，全面推进发展转型路线，贯彻可持续发展理念，纵深深化高质量发展。在经营发展中，本行将持续与利益相关方保持紧密的联系，积极了解和回应利益相关方在环境、社会、管治方面的期望，着力承担和履行社会责任。本行将持续加强内控管理，推进风险再控制、能力再提升，强化合规建设，坚守风险底线。同时，本行将继续响应国家号召，积极服务实体经济，把握重大战略机遇，全力推动区域经济蓬勃发展；聚焦产品创新，加强创新理念改造，完善创新组织架构、工作流程，并且加大创新资源投入；持续深化特色化发展，扶助小微企业，完善商贸物流服务体系，加强市民金融品牌影响力；推进普惠金融，进一步深化“三农”金融服务、精准扶贫投入，加大民生工程支持力度；加强社区参与，热心参加公益活动，向有需要的群体提供援助，推广金融知识普及。另外，本行将继续坚持维护员工权益，加强员工福利，重视人文关怀，加大人才培养力度；积极推广绿色银行，不断完善绿色金融服务体系，主动践行环境保护，深化绿色信贷战略引领，共同应对全球气候变化，助力生态文明建设和低碳生活。



独立审验声明

中国节能皓信(香港)咨询有限公司(“中国节能皓信(香港)”、“我们”)接受郑州银行股份有限公司(“郑州银行”)的委托,对郑州银行《2020年度社会责任报告》中披露的有关可持续发展的信息及数据执行独立有限审验工作(“审验工作”),并以发表独立审验声明的形式向《2020年度社会责任报告》的使用者披露审验结果及结论。

中国节能皓信(香港)根据《AA1000 审验标准 v3》(“AA1000AS v3”),对郑州银行包容性、实质性、回应性及影响性四项 AA1000 审验原则的遵循情况进行审验。同时,中国节能皓信(香港)亦对《2020年度社会责任报告》中按照香港联合交易所有限公司(“香港联交所”)2016年发布的《环境、社会及管治报告指引》(“《ESG 指引》”)中选定的特定绩效信息的可靠性及质量开展有限的审验工作。

此独立审验声明备有中文和英文版本,如有任何歧义,请以中文版本为准。

一、独立性与能力

中国节能皓信(香港)没有参与收集和计算《2020年度社会责任报告》内的数据或编撰《2020年度社会责任报告》。中国节能皓信(香港)进行的审验工作独立于郑州银行。除了审验合约订明的合适服务,中国节能皓信(香港)与郑州银行没有其他联系。

中国节能皓信(香港)的审验团队由行业内经验丰富的专业人士组成。相关人士接受过如全球报告倡议组织发布的《GRI 标准》、AA1000AS v3、香港联交所《ESG 指引》、ISO 14064、ISO 9001 等与可持续发展相关标准的专业培训。

中国节能皓信(香港)的审验团队拥有进行审验工作的丰富经验,并且对 AA1000AS v3 具有充分的理解和实践能力,同时依据中国节能皓信(香港)的内部审验规定开展可持续发展事宜的审验工作。

二、郑州银行的责任

郑州银行的责任是依照香港联交所发布的《ESG 指引》编制其《2020年度社会责任报告》。郑州银行亦负责并实施相关内部控制程序,以使《2020年度社会责任报告》不存在由于欺诈或错误导致的重大错误陈述。

三、审验机构的责任

中国节能皓信(香港)的责任是根据 AA1000AS v3 及香港联交所发布的《ESG 指引》向郑州银行董事会出具独立审验声明。此独立审验声明仅作为对下列郑州银行《2020年度社会责任报告》中所界定范围内的相关事项进行审验之结论,而不作为其他之用途。

中国节能皓信(香港)确保参与审验工作的人员符合专业资格、培训和经验要求,并具有实施审验的能力。所有核实和认证审核的结果均由资深人员进行内部评审以确保我们所使用的方法是严谨和透明的。

四、审验范围

- 审验的范围限于《2020年度社会责任报告》涵盖的郑州银行及其附属公司的信息和数据,不包括郑州银行的供应商、承包商及其他第三方的数据和信息;
- 采用 AA1000AS 类型 2 中度审验等级用以评估郑州银行遵循 AA1000AS v3 四项 AA1000 审验原则(包容性、实质性、回应性及影响性)的性质和程度;
- 郑州银行与中国节能皓信(香港)达成了一致协议,选定了《2020年度社会责任报告》中的特定绩效信息作为部分审验内容,选定的特定绩效信息如下:
 - o 宣传管理政策
 - o 客户投诉数目
 - o 防范贪污措施
- 审验的时间范围仅限于 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日并载于《2020年度社会责任报告》内的资料,对于《2020年度社会责任报告》中所包括的任何其他时间范围内的资料均不在本次审验工作范围内,因此我们不就此等信息发表任何结论;以及
- 审验范围乃基于并局限于郑州银行所提供的信息及数据。对于本独立审验声明所载内容或相关事项之任何疑问,将由郑州银行一并回复。

五、审验方法

中国节能皓信(香港)仅对郑州银行总行及周口分行开展审验工作,工作内容包括:

- 评估郑州银行的利益相关方参与过程的合适性；
- 与可持续性管理、《2020 年度社会责任报告》编制及提供有关信息的人员进行访谈¹；
- 审阅《2020 年度社会责任报告》的编制与管理流程是否按照 AA1000AS v3 的包容性、实质性、回应性及影响性原则进行；
- 对选定的特定绩效信息的支持性证据进行审查、对选定的特定绩效信息有关数据可靠性及质量的证据进行抽样检查；
- 对选定的特定绩效信息进行重新计算；
- 评估《2020 年度社会责任报告》对《ESG 指引》的符合程度；以及
- 我们认为必要的其他工作。

审阅工作基于郑州银行提供予中国节能皓信（香港）的相关信息和数据所作之结论，并确保其所提供的信息是完整及准确的。

六、局限性

由于非财务资料未有国际公认和通用于评估和计量的标准，故此不同但均为可接受的信息和计量技术应用或会影响与其他机构的可比性。

七、结论

针对 AA1000AS v3 中包括的包容性、实质性、回应性及影响性原则，特定绩效信息，以及对《ESG 指引》的符合程度的审阅发现和结论如下：

包容性

郑州银行识别了主要利益相关方，透过不同的方式持续与主要利益相关方沟通，并了解他们的期望与关注重点。郑州银行亦透过此基础充分考虑了主要利益相关方的期望和对主要利益相关方的影响以制定政策。我们的专业意见认为，郑州银行遵循包容性原则。

实质性

郑州银行已设立环境、社会及管治议题的识别与重要性判定流程，收集了主要利益相关方的意见，透过合适的方法识别出重要性议题，并在《2020 年度社会责任报告》中披露了重要性议题评估过程及结果。我们的专业意见认为，郑州银行遵循实质性原则。

回应性

郑州银行对其主要利益相关方建立了相关的沟通渠道以了解其关注和期望，并设有相关机制以回应主要利益相关方关注事宜。另外，郑州银行在《2020 年度社会责任报告》中披露了企业可持续发展愿景、管理体系、管理要点和主要利益相关方的参与活动，并就重要可持续发展事宜对主要利益相关方作出回应。我们的专业意见认为，郑州银行遵循回应性原则。

影响性

郑州银行建立了流程以理解、衡量、评价和管理影响，并在《2020 年度社会责任报告》中披露了其影响。我们的专业意见认为，郑州银行遵循影响性原则。

香港联交所《ESG 指引》

《2020 年度社会责任报告》之环境及社会范畴的一般披露和环境范畴的关键绩效指标，在所有重大方面，乃按照香港联交所《ESG 指引》中的“不遵守就解释”条文进行披露。郑州银行披露了其重要利益相关方参与重要性议题评估过程；客观地描述其业务所带来的影响；对相关环境及社会数据进行了统计及披露。有关《2020 年度社会责任报告》的改善意见已于本审阅声明发出前被郑州银行采纳或回应。

特定绩效信息

基于中国节能皓信（香港）执行的程序及取得的证据，对于《2020 年度社会责任报告》中选定的三项特定绩效信息，我们没有发现任何事项使我们怀疑其可靠性及质量。

八、建议

我们建议郑州银行可考虑在未来进一步加强以下工作：

- 完善由董事会领导的环境、社会及管治事宜的管治架构，扩大环境、社会及管治事宜的相关风险评估范围，以强化相关风险管理及内部监控系统；
- 设定长期目标和行动计划以持续支持郑州银行对重要性议题的回应；
- 强化环境风险管理及内部监控系统，并逐步扩大环境数据覆盖范围以全面管控自身营运的环境影响。



¹ 由于受到新型冠状病毒疫情的限制，审阅工作以线上审核，访谈以电话会议的形式开展。

《环境、社会及管治报告》内容索引

指标范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
A. 环境				
A1: 排放物	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污，有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	68	A1.1 排放物种类及相关排放数据	70
			A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	70
			A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	本行主营业务不涉及高污染、高排放，未产生明显有害废弃物
			A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	70
			A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	68-70
			A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	70 本行未产生明显有害废弃物，有害及无害废弃物产生量无明显减低
A2: 资源使用	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	68	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	70
			A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	70
			A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	68-70
			A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题，以及提升用水效益计划的所得成果	68-70
			A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	本行主营业务为金融服务，在经营过程中未使用明显包装材料
A3: 环境及天然资源	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	68	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	68

指标范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
B. 社会				
B1: 雇佣	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	56	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	57
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	57
B2 健康与安全	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	58-59	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	58
			B2.2 因工伤损失工作日数	58
			B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	58-59
B3 发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	61	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	61
			B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	61
B4 劳工准则	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	56	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	56
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	本行不存在聘用童工或强制劳工的情况
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	26	B5.1 按地区划分的供应商数目	26
			B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	26
B6 产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	48, 51-52, 54 本行无成品产品，不涉及产品和服务的健康与安全、标签事宜	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	本行主营业务为金融服务，不涉及产品回收
			B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	50
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	26
			B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	主营业务不适用
			B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	52
B7 反贪污	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	23	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	24
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	23-24
B8 社区投资	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	28-46	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	28-46
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	28-46

GRI 内容索引

GRI 标准	项目	披露页码
GRI 一般披露		
GRI 102 一般披露	组织概况	
	102-1 组织名称	1
	102-2 活动、品牌、产品与服务	7
	102-3 总部位置	7
	102-4 经营位置	7
	102-5 所有权与法律形式	7
	102-6 服务的市场	7
	102-7 组织规模	7
	102-8 关于员工及其他工作者的信息	57
	102-9 供应链	26
	102-10 机构及其供应链的重要变化	报告期内，本行及其供应链没有重大改变
	102-11 预警原则或方针	21-25
	102-12 外部倡议	28, 40, 65
	102-13 协会会员资格	本行将考虑于未来披露
	战略	
	102-14 高级决策者的声明	5
	道德与诚信	
	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	12
	管治	
	102-18 管治架构	18
	利益相关者参与	
	102-40 利益相关方群体列表	13-14
	102-41 集体谈判协议	不适用，本行未有考虑集体谈判协议
	102-42 识别和遴选利益相关方	15
	102-43 利益相关方参与方针	13-14
	102-44 提出的主要议题和关切问题	13-14
	报告实践	
102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	2	
102-46 界定报告内容和议题边界	1	
102-47 实质性议题列表	16	

GRI 标准	项目	披露页码
GRI 102 一般披露	102-48 信息重述	与往年报告相比，报告范围没有重大改变
	102-49 报告变化	与往年报告相比，报告范围没有重大改变
	102-50 报告期	1
	102-51 最近报告的日期	1
	102-52 报告周期	1
	102-53 可回答报告相关的问题的联系人信息	2
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	1
	102-55 GRI 内容索引	76-77
	102-56 外部鉴证	72-73
GRI 103 管理方法		
GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	13-16
	103-2 管理方法及其组成部分	18-25, 48-50
	103-3 管理方法的评估	18-20
GRI 200 经济标准系列		
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生及分配的经济价值	7, 9-10
	201-2 气候变化带来的财务影响及其它风险与机遇	65-67
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资与支持性服务	28, 46
GRI 300 环境标准系列		
GRI 302 能源	302-1 机构内部的能源消耗量	70
	302-3 能源密度	70
	303-3 取水	70
GRI 305 排放	305-1 直接（范畴一）温室气体排放量	70
	305-2 能源间接（范畴二）温室气体排放量	70
	305-4 温室气体排放强度	70
GRI 400 社会标准系列		
GRI 401 雇佣	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	56, 58
GRI 403 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	56
	403-5 工作者职业健康安全培训	56
GRI 404 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	61
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	61
GRI 413 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营地点	28, 40-46
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营地点	28, 40-46
GRI 417 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	48-51, 54
GRI 418 客户隐私	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	52

读者反馈

感谢您阅读 2020 年度《郑州银行股份有限公司社会责任报告》，为更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，我们期望您通过填写反馈表，向我们提出宝贵的意见及建议，并选择以下任意方式将评价反馈给我们。

电话：+86-371-67009199

传真：+86-371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路 22 号郑州银行大厦

邮编：450018

1. 您属于以下哪类利益相关方：

政府 监管机构 股东 客户 员工

供应商 合作伙伴 社区 环境 其他

2. 您对本报告的总体评价：

不好 一般 较好 很好

3. 您对郑州银行对利益相关方履行社会责任的评价：

不好 一般 较好 很好

4. 您认为本报告是否反映了郑州银行践行社会责任对经济、社会及环境的影响：

否 一般 是

5. 您认为本报告披露的信息是否完整：

否 一般 是

6. 您认为本报告的内容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

7. 您对改善和提高郑州银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：

感谢您对郑州银行的关心和支持！



地址:中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号郑州银行大厦

电话:+86-371-67009199

传真:+86-371-67009898

邮箱:ir@zzbank.cn