

2021 社会责任报告

环境 社会 管治

H股股份代号：6196

优先股股份代号：4613

A股股份代码：002936



关于本报告

郑州银行股份有限公司（“郑州银行”、“本行”、“我们”）欣然发布 2021 年度社会责任报告（“本报告”），阐述我们于 2021 年度的社会责任表现。通过本报告，我们希望以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

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间（“报告期”）。

报告周期

本行社会责任报告为年度报告，上一份报告于 2021 年 3 月发布。

报告范围

本报告涵盖的范围与上一份报告相同，包括郑州银行总行、分支机构及附属公司。报告内的财务数据为本行及子公司的合并报表数据。

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》”）以及参照《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》编制本报告，本报告符合《指引》中所有“不遵守就解释”条文，同时以“重要性”、“量化”、“平衡”及“一致性”这四项汇报原则作为编制基础，以确保呈述的数据质素优良。

重要性：本行通过检视 2020 年度利益相关方重要性议题评估结果，确认本年度重要性议题，进而围绕重要性议题编制本报告。董事会已对重要性议题结果进行确认。

量 化：本行披露有关历史数据的关键绩效指标可予计量，并于可行情况下披露量化数据所用标准、方法、假设及 / 或计算工具的资料，以及所使用的转换因子的来源。

平 衡：本报告不偏不倚地呈报本行于报告期内的表现，避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。

一致性：除非另行说明，本报告的披露统计方法与往年报告一致，以确保有意义之比较。

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》。

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 2021 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 2021 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。

报告保证方式

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）咨询有限公司按照 AA1000 审验原则进行独立有限审验，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。本报告以中文编制，附英文、繁体文本，如中、英文版本有任何歧义，以简体中文版为准。

编制单位

郑州银行董事会办公室编制

联系方式

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：+86-0371-67009199

传真：+86-0371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn

| 目录 |

CONTENTS

关于本报告	01	行长致辞	06
董事长致辞	05	公司概况	07

专题：抗击汛情与疫情，筑牢本土金融堤坝	11
----------------------------	----

贯彻理念，加强责任管理	12	科学治理，完善风控管理	16
贯彻责任理念	13	治理结构	17
责任管理体系	13	投资者沟通	20
强化责任沟通	13	内控合规	20
重要性议题评估	15		

坚守本源，服务实体经济	25	解忧纾困，惠及民生百姓	30
促进区域发展	26	助力乡村金融	31
打造商贸物流银行	27	关注民生建设	32
助力民营小微企业	27	关爱回馈社会	32
提速市民金融建设	29		



高质服务，保障客户权益 33

提质金融服务 34

保障客户权益 35

凝心聚魂，携手员工成长 38

保护员工权益 39

心系员工福祉 41

引领员工发展 42

推广企业文化 43

绿色发展，守护绿水青山 44

发展绿色金融 45

应对气候风险 46

推动绿色运营 47

倡导绿色行动 50

展望未来 51

附录

独立审验声明 52

《指引》指标索引 55

GRI 内容索引 58

读者反馈 60

董事长致辞

过去一年，中国共产党度过了第一百个生日，百岁的中国共产党正在迸发出前所未有的活力，我不禁想起，对于我们党如何跳出治乱兴衰的历史周期率这个问题，毛泽东同志在延安的窑洞里给出了第一个答案，就是“只有让人民来监督政府，政府才不敢松懈”。

经过百年奋斗实践，现在我们党又给出了第二个答案，就是自我革命。紧紧跟随党的步伐，郑州银行也在历史交汇的节点，自我剖析、自我颠覆、自我创新，完成了一场从“心”出发的自我革命，履行了对社会、对股东、对客户、对自身的责任担当。

我们与人民群众心心相融。过去一年，郑州市经受了特大暴雨灾害和疫情反复的严峻考验，郑州银行作为本土银行，义不容辞奔赴在了抵抗灾害和疫情的第一线，发起志愿服务，捐助灾备物品，开辟绿色通道，减免客户费用，投放救助资金，在特别重大自然灾害和疫情面前，与人民群众守望相助、共克时艰。

我们对地方经济忠心耿耿。过去一年，我们一如既往全力支持省市重大部署，提出“五四战略”，支持科创企业 503 户，“郑科贷”规模稳居郑州市场第一名，支持黄河流域生态保护和运河建设项目 14 个，对接一百多个郑州市重点小微企业园，将乡村金融提升到战略高度，抓住机遇、锚定目标，与区域发展相辅相成。

我们与生态建设一体同心。过去一年，我们持之以恒贯彻绿色金融理念，发放河南省城商行首笔碳排放权配额质押贷款，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，建设生态友好型银行。我们加大绿色环保宣传，提倡低碳出行、节约水电、文明就餐、垃圾分类、适度包装，为实现人与自然和谐共生贡献更多金融力量。

2022 年是农历壬寅虎年，虎在中华民族传统中象征着勇气和力量，郑州银行将发扬气吞万里如虎的精神，传承焦裕禄精神、红旗渠精神、大别山精神、愚公移山精神，行而不辍，在变革中再创佳绩！

董事长

王天宇

行长致辞

2021年是极为关键、极不平凡的一年。面对复杂严峻的外部环境和风险挑战，郑州银行迎难而上、克难攻坚，在抗击疫情、汛情和转型发展的大考中，实现综合创造价值能力和社会服务能力的双提升，书写了全面履行社会责任的全新答卷。

植入 ESG 理念，持续完善公司治理机制。我们有序开展了董事会、监事会换届工作，提升“三会一层”履职效力。我们完成了企业文化体系升级，植入 ESG 理念，明确了以“敬畏心”为首的“五心”价值观，突出以客户为中心，以高质量文化建设为全行高质量发展注入新的精神力量。我们高度重视与利益相关方的有效沟通，全面贯彻中央和省市战略，服务实体经济、持续稳健经营、提高服务品质和效率、保障员工权益，追求与利益相关方实现价值共享。

发展绿色金融，大力支持经济绿色低碳转型。我们签署了《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，发挥金融支持绿色发展的资源配置调节作用，为生态文明建设和生物多样性保护提供更多融资支持。我们出台了《郑州银行 2021 年授信政策》，制定了绿色信贷支持方向、重点领域的相关政策。我们的绿色金融债券余额全部投向绿色产业，项目涵盖节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源及生态保护和适应气候变化等六大领域。我们制定了《郑州银行碳配额质押贷款管理办法》，对不符合环保标准的项目和企业坚决实行“环保一票否决制”。

推进“四新金融”，不断提升服务实体经济质效。我们以“四新金融”（科创金融、小微企业园金融、乡村金融、市民金融）战略为载体，竭力为全省科技创新和经济社会高质量发展贡献“郑银力量”。“科创金融”为省内 503 户科创企业送去“金融活水”，“郑科贷”业务市场规模在 20 余家合作金融机构中稳居第一。“小微企业园金融”累计投放及已审批待投放资金近 150 亿元，形成了独树一帜的特色和优势。“乡村金融”兴农富民，大力开展惠农服务网点建设，拓展线上服务渠道。“市民金融”方面，紧盯民生根本，将智能金融服务融入市民生活，为社区周边 1.4 万余家小微商户开通“绿色通道”，降低小微实体商户的经营成本。

扛牢社会责任，坚决打赢抗疫防汛阻击战。7 月，特大暴雨侵袭，我们及时推出“双防贷”、“复工贷”、征信保护、延期还本付息等举措，与企业共进退。我们推进 30 亿元灾后重建再贷款精准落地，用实际行动帮助企业纾困解难。在“涝疫接核”的叠加考验中，全行员工零感染、零伤亡，做到了战疫抗汛多贡献、服务保障不间断。我们自发向受灾地区、公益组织等捐款捐物，为区域经济生活秩序早日恢复尽了绵薄之力。

初心似炬，使命如磐。郑州银行将始终秉承功在当下，惠及多方的理念，践行“心金融，让生活更美好”的企业使命，以更大贡献、更大作为向党的“二十大”献礼！

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。

本行紧跟中央及地方政府重大决策部署，将“五四战略”作为高质量发展的重要抓手。



“五朵云”



科创金融



小微企业园金融



乡村金融



市民金融

▲ “五四战略”

至报告期末，本行在职员工 5,127 人，机构营业网点 176 家，其中省内分行 14 家、支行 161 家（含总行营业部）、专营机构 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。全行资产规模 5,749.80 亿元，增幅 4.69%；存款余额 3,188.13 亿元，增幅 1.46%；贷款总额 2,890.28 亿元，增幅 21.46%；实现净利润 33.98 亿元，增幅 2.32%。不良贷款率 1.85%；拨备覆盖率 156.58%，资本充足率 15.00%，符合监管要求。



本行在职员工 **5,127** 人



资产规模 **5,749.80** 亿元



实现净利润 **33.98** 亿元

支行 161 家
(含总行营业部)

机构营业网点
176 家

专营机构 1 家
省内分行 14 家



鼎鑄中原

鄭州銀行

己丑年
沈中

荣誉奖项

获奖时间
颁奖机构

所获荣誉



2021年1月
郑州市人民政府

年度企业上市暨银行业金融机构支持地方经济发展工作先进单位

2021年2月
郑州市人民政府



防范和处置非法集资暨防范化解金融风险工作先进单位

2021年3月
中国银行业协会

2020年中国银行业100强榜单排名第**48**位

2021年4月
郑州市郑东新区管委会

2020年度经济贡献先进企业奖



2021年4月
中共郑州市纪律检查委员会

2020年度全市纪检监察工作先进集体

2021年5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

2021年6月
中国合作贸易企业协会
中国**AAA**级信用企业



2021年9月
中国企业联合会、中国企业家协会

2021中国服务业企业500强榜单排名第**222**位

2021年9月
郑州市见义勇为协会
见义勇为爱心企业



2021年12月
国际金融报
年度社会责任贡献企业

2021年12月
大众证券报
2021年度绿色发展“星”公司



关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2021 年	2020 年
经济绩效	营业收入 ¹	人民币亿元	148.11	145.80
	净利润	人民币亿元	33.98	33.21
	基本每股收益 ²	人民币元	0.33	0.36
	资产总额	人民币亿元	5,749.80	5,478.13
	存款总额	人民币亿元	3,188.13	3,142.30
	贷款总额	人民币亿元	2,890.28	2,379.59
	总资产收益率	%	0.61	0.63
	加权平均净资产收益率	%	7.17	8.37
	不良贷款率	%	1.85	2.08
	拨备覆盖率	%	156.58	160.44
	资本充足率	%	15.00	12.86
	社会绩效	纳税总额	人民币亿元	25.77
公益捐赠		人民币万元	757.94	907.68
小微企业贷款余额		人民币亿元	1,276.05	1,055.03
涉农贷款余额		人民币亿元	734.43	562.79
客户满意度		%	97.9	95.2
客户投诉解决率		%	100	100
员工总数		人	5,127	4,984
女性员工比例		%	54	54
环境绩效	绿色信贷余额	人民币亿元	21.06	12.64
	“两高一剩”行业贷款余额	人民币亿元	5.33	4.96
	个人电子银行业务替代率	%	98.87	98.45
	视频会议次数	次	146	113
	总部办公用电量	千千瓦时	10,356	11,309
	总部办公用水量	吨	167,736	80,694
	总部天然气使用量	千千瓦时	273.90	375.33

¹ 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 2021、2020 年年营业收入分别为 148.01 亿元、146.07 亿元。

² 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。

专题：抗击汛情与疫情，筑牢本土金融堤坝

2021年7月以来，特大暴雨灾害和新冠肺炎疫情接连侵袭郑州，秉承“心金融，让生活更美好”的企业使命和责任理念，本行在推进经营管理高质量发展的同时，积极履行社会责任，为促进经济社会恢复发展贡献“郑能量”。

金融活水实施精准浇灌。本行出台“防汛救灾应急贷款”、“家园贷”等专项贷款，紧急开辟绿色审批通道，并安排专人全程跟踪贷款审批进度，同时，加大了灾区的普惠金融服务力度，对因汛情受灾无法及时还本付息的农户、小微企业、个体工商户和个人适当下调贷款利率、减免服务收费、调整还本付息安排等，并根据实际情况给予一定的征信保护措施。本行防汛期间相关政策惠及企业1,950余户，涉及金额450多亿元，累计减费让利超3亿元。

点点萤火助力慈善。本行联合郑州市红十字会、郑州慈善总会分别打造“智慧红会”、“智慧慈善平台”；倡议全行员工捐款捐物，支持防汛救灾捐助158万元；风雨无情，晋豫同心，本行支持山西抗洪救灾，组织员工捐款15万元。

本行防汛期间相关政策惠及企业 **1,950** 余户；涉及金额 **450** 多亿元；累计减费让利超 **3** 亿元

支持防汛救灾捐助 **158** 万元；

本行支持山西抗洪救灾组织员工捐款 **15** 万元

案例 “郑银速度” 助力小微企业复工复产

灾情冲击之下，本行快速响应，高效运用人民银行货币政策工具投放灾后重建专项再贷款，积极履行地方银行责任，为受灾地区企业快速恢复重建工作提供金融保障。

2021年7月，水灾和疫情导致郑州某小微企业陷入困境，本行急企业之所急，想企业之所想，延期该企业到期的贷款，快速审批办理了贷款续贷手续，使企业及时投入到灾后重建工作。在本行信贷支撑和优惠政策的帮助下，该企业已迅速投入有序的生产经营中。

疫情防控期间，本行相继出台多项便民惠企举措，为抗疫开辟“绿色通道”：



与疫情有关的汇划款，如捐赠款项、财政拨款、物资购置款项等跨行业务，给予手续费减免。



对于因疫情影响贷款逾期的小微企业客户，经核实后采取征信保护措施，不纳入违约客户名单，不影响征信记录，并对产生的复利、罚息、违约金等给予酌情减免。



向郑州慈善总会、医院、社区等重要防疫单位捐款捐物。

01 贯彻理念， 加强责任管理

🛡️ 贯彻责任理念

🏗️ 责任管理体系

💬 强化责任沟通

📝 重要性议题评估



贯彻责任理念

经营理念

规范经营、创新发展、坚守诚信

责任理念

服务地方 立足中小 关注民生 发展高端

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）

愿景

高质量发展，打造价值领先银行

使命

心金融，让生活更美好

核心价值观

敬畏心 事业心 求索心 利他心 责任心

责任管理体系

为落实 ESG 工作，本行建立职责分明、上下联动的社会责任推进机制，形成本行董事会及高级管理层、牵头部门、总行各部门及分支行分级实施管理的管理体系，实现 ESG 管理理念与本行营运的和谐统一，不断提升 ESG 管理专业化水平。本行董事会及高级管理层负责对本行 ESG 重大事项进行审议和决策，包括评估重要议题、审议年度社会责任报告等，推进 ESG 理念与发展战略和经营管理融合。董事会办公室为牵头部门，负责组织协调各相关部门收集 ESG 相关绩效指标和典型案例，编制社会责任报告。总行各部门及分支机构负责开展各类相关活动并记录，定期报送相关材料。

董事会对本行的 ESG 管理承担整体责任，审批重大 ESG 事项。董事会负责评估及厘定有关 ESG 风险和机遇，并将持续开展相关工作，确保设有适当和有效的 ESG 风险管理及内部监控系统。本行亦将继续完善 ESG 管理，设定 ESG 相关目标，并定期进行目标实现进度的检讨。

强化责任沟通

本行重视利益相关方关系管理，积极与各利益相关方构建多元化、及时的沟通渠道，了解各方对我们的期望与诉求，从而更好地制定行动计划，及时回应其诉求，进而推动我们不断提高自身 ESG 管理水平，谋求与社会的和谐共赢及可持续发展。本行通过考量利益相关方对我们的影响力、我们对利益相关方的影响力从而识别及厘定主要利益相关方，包括股东及投资者、客户、合作伙伴、员工等。

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 支持“三农
 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
 股东及投资者	<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



- 支持社区发展
- 关注弱势群体

- 慰问走访
- 社区服务活动

- 普及金融知识
- 设立社区支行
- 开展慈善活动



- 支持低碳经济
- 推广绿色银行业务

- 节能减排
- 绿色采购
- 绿色金融

- 落实绿色信贷政策
- 坚持绿色办公
- 推广电子银行

重要性议题评估

为深入了解不同利益相关方对本行可持续发展的期望与诉求，并有针对性地汇报本行于报告期内的 ESG 表现，本行参考联交所《指引》的有关要求，同时充分考虑本行的企业特性及发展策略，并且结合利益相关方的关注事项，围绕“重要性”原则开展重要性议题评估工作。

于报告期内，在综合考虑主营业务及经营环境、经营策略以及主要利益相关方的情况等因素后，本行采用重要性议题回顾及审视的方式进行重要性议题评估工作，最终确定 7 项议题为报告期内的的重要性议题。本行董事会已对该等结果进行审议确认。

层面	重要性议题名称
	<ul style="list-style-type: none"> • 服务品质 • 客户投诉管理
	<ul style="list-style-type: none"> • 经济表现 • 风险防控 • 合规经营 • 市场形象 • 反贪污 / 贿赂 / 欺诈 / 洗黑钱

本报告根据以上重要性议题评估结果进行重点汇报。本行将持续拓宽与利益相关方的沟通渠道，与各方保持良好畅通的沟通，以及广泛地听取利益相关方对本行可持续发展工作的意见和建议。

02 科学治理， 完善风控管理

品 治理结构

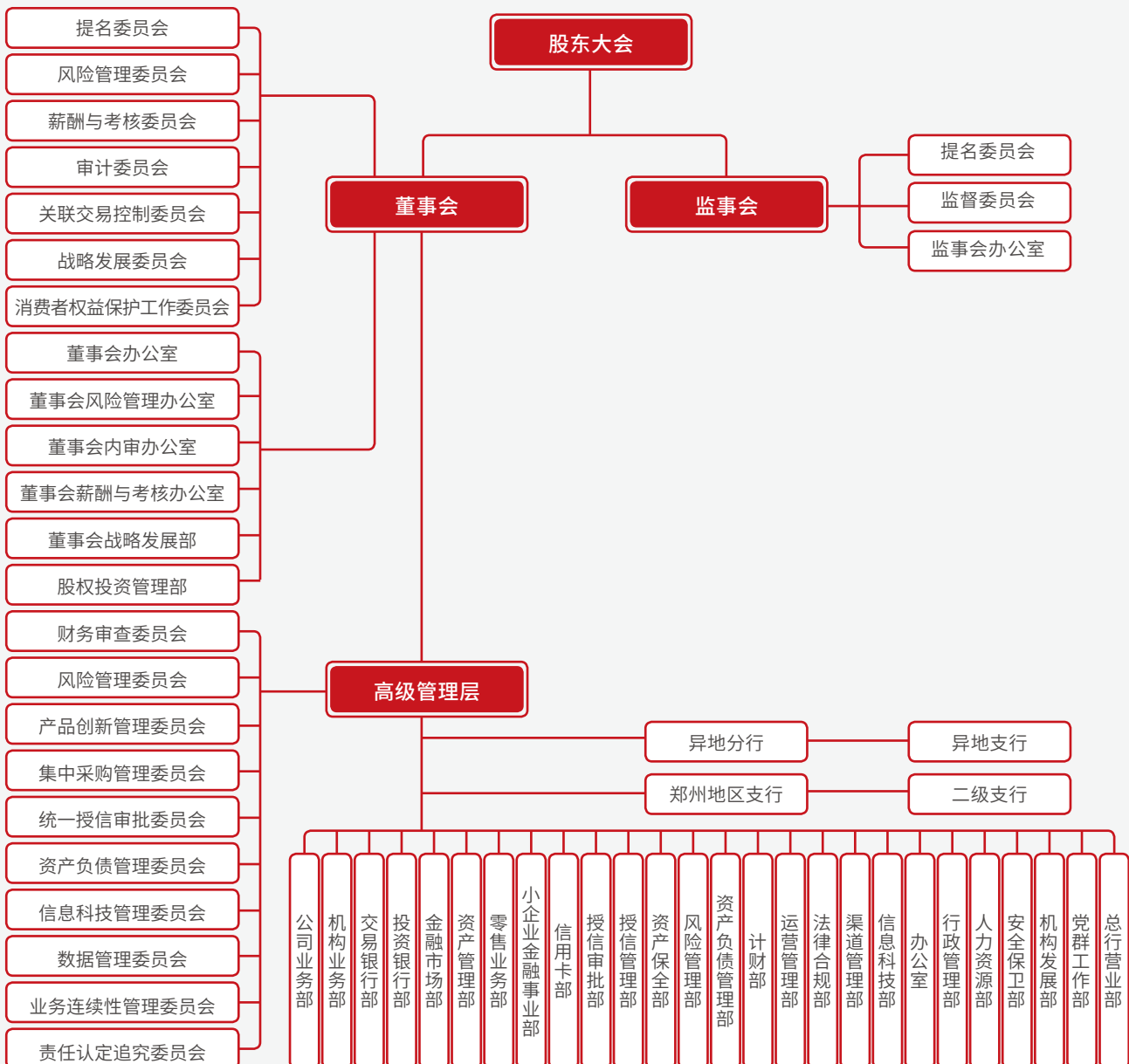
人 投资者沟通

盾 内控合规

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》、中国银行保险监督管理委员会（“中国银保监会”）《银行保险机构公司治理准则》、《深交所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》、《上交所证券上市规则》等法律法规，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



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，本行分别召开了2020年度股东周年大会、2021年第一次A股类别股东大会及2021年第一次H股类别股东大会、2021年第一次临时股东大会、2021年第二次A股类别股东大会及2021年第二次H股类别股东大会，审议或听取共29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、会计等行业背景和从业经验。

报告期内，本行共召开11次董事会会议，审议或听取共95项议案。

截至报告期末，本行董事会成员如下：

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
王 丹 女士	非执行董事
刘炳恒 先生	非执行董事
苏小军 先生	非执行董事
姬宏俊 先生	非执行董事
王世豪 先生	非执行董事
李燕燕 女士	独立非执行董事
李小建 先生	独立非执行董事
吴 革 先生	独立非执行董事
李淑贤 女士	独立非执行董事

其中，于报告期后，2022年1月19日，宋科先生的独立非执行董事任职资格获得核准，吴革先生不再担任本行独立非执行董事。

报告期内，本行第六届董事会董事姬宏俊先生、王世豪先生、谢太峰先生、吴革先生以及李燕燕女士赴信阳分行调研指导工作；本行新选举的第七届董事会独立非执行董事李小建先生、宋科先生以及李淑贤女士参加了深交所举办的独立董事任职资格培训，并取得独立董事任职资格证书；本行第七届董事会董事积极参加中国银行业协会组织的《银行保险机构公司治理准则》和《银行保险机构董监事履职评价办法（试行）》政策解读线上培训；本行第七届董事会董事参加了保荐机构开展的合规交易规则解读培训。



部分董事赴分支机构调研

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、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 8 次监事会会议，审议或听取共 33 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；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

235 项



投资者关系管理

本行以主动开放的姿态，积极回应投资者的关切，通过多渠道与投资者保持沟通。报告期内，本行召开 2020 年度业绩网上说明会，参加河南辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，积极回复深交所“互动易”平台投资者问题 40 条，日常通过接听投资者来电等方式持续加强投资者关系管理。

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，制定并实施《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，本行开展多项风险防范措施：

风险类别	风险防范措施
 <p>信用风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 优化高管层风险管理委员会组织架构，提高信用风险重大事项决策效率 • 编制审查审批手册，提升行业审查审批标准化水平 • 建立健全集团及大额客户集中管理机制 • 强化政府融资平台和房地产业务管控 • 完善三级贷后管理制度体系和分支机构垂直管理体系，提升贷后管理质量和效果 • 科学布局资产处置计划，加快不良资产处置进度
 <p>市场风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 固化专项汇报决策机制，金融市场业务及市场风险汇报机制更为畅通 • 优化市场风险管理制度体系，建立市场风险应急管理机制，管理体系更为健全 • 明确市场风险定期报告的标准化模板和汇报路径，风险传导进一步畅通 • 限额监测、内部报表、工具估值等管理工具进一步完善
 <p>流动性风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加强资金头寸管理和资金变动监测，平滑现金流缺口，保证资金头寸安全 • 建立健全流动性风险监测体系，不断提升流动性风险评估监测能力 • 调整资产负债结构，资产端合理增加优质流动性资产，负债端提升负债稳定性 • 持续开展压力测试及应急演练，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"> • 开展内控合规专项活动，深化合规文化建设 • 利用操作风险（RCSA）管理工具，识别评估流程管控薄弱环节，及时预警 • 强化内控制度，提升制度可操作性 • 夯实事前风险防范机制，充分调动全行整改纠偏的主观能动性，赋能业务发展

本行积极应对 ESG 风险，将 ESG 有关事宜纳入自身发展策略，董事会对本行的 ESG 策略及汇报承担责任，同时负责评估及厘定 ESG 风险，确保 ESG 风险管理及内部监控系统的有效。

合规经营

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。一是整章建制，组织全行开展制度梳理工作，弥补内控环节缺失，落实合规管理各项要求；二是不断完善内控合规操作风险管理系统，优化非现场监测及管理指标；三是健全尽职免责、失职问责体制机制，修订违规积分管理及不良信贷业务责任追究制度；四是完善案件防控、报送及问责制度，建立案件风险排查长效机制。报告期内，本行进一步强化内控制度管理，统筹开展总、分行两级制度梳理工作，补足制度流程短板、消除风险管控盲区，筑牢依法依规经营的制度基础和机制保障，全年共审核发布制度 302 项。

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 2021 年“合规经营，你我同行”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、主题征文、警示教育等合规文化活动。同时以中国银保监会“内控合规管理建设年”活动为契机，三道防线协同发力，狠抓内控合规管理，提升金融风险防控能力。

案例

发扬“六骨精神”，打赢“不良歼灭战”和“风险防御战”

2021年2月25日，本行召开2021年风险合规工作会。本次会议是年度规格最高、规模最大的一次合规警示大会，会议明确年度工作基调“前移风险关口，对照问题优机制、对照过程严管理，全面提升风控能力”，督促全行干部员工坚守底线、不越红线，发扬“六骨精神”全力打赢“不良歼灭战”和“风险防御战”。



廉政建设及反洗钱

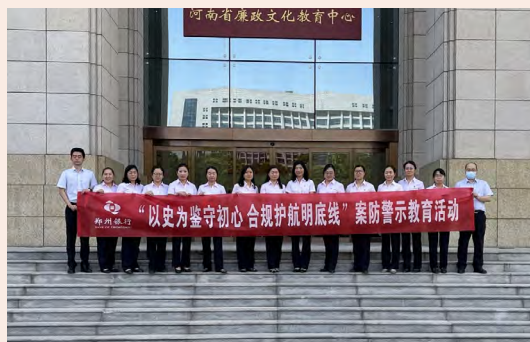
本行严格落实反腐倡廉工作要求，严格遵守《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定《郑州银行反洗钱和反恐怖融资管理基本制度》、《郑州银行大额交易报告和可疑交易报告上报操作规程》等相关内部制度。本行已经实现了纪检监察体制改革，郑州市纪委监委在本行设立派驻纪检监察组，由郑州市纪委监委直接领导、统一管理。

报告期内，本行主动开展各项反腐倡廉工作，做好日常培训教育，以求做到防微杜渐，提升干部员工廉洁意识。本行编制《涉刑案件管理实务手册》，开展对受贿罪等违法犯罪的案例警示教育，进一步提高反贪腐工作的制度化和规范化水平。未来，本行将进一步加大对董事会和员工的培训力度，不断推进本行反腐倡廉工作，持续提升廉洁意识。

案例

“以史为鉴守初心、合规护航明底线”教育活动

2021年5月28日，本行员工赴河南省廉政文化教育中心开展“以史为鉴守初心、合规护航明底线”教育活动。活动期间，参加人员重温入党誓词，牢记党的宗旨，不忘初心使命，并依次参观了多个主题展厅，学习了廉政思想、人物和故事，党风廉政建设历程，以及全面从严治党的成果。



本行及时修订反洗钱相关制度，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及领导小组成员部门、各分支机构的职责，建立了自上而下、分工明确的洗钱风险管理架构和分层把关、层层负责的运行机制。总行领导小组成员部室设置反洗钱专（兼）职岗，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反洗钱专项宣传。



遵循“不同对象、不同方式、不同层次、不同内容”的原则有序开展培训，组织反洗钱监管形势及工作要点、客户洗钱风险评级及受益所有人识别要点、反洗钱与客户虚假身份识别等专项培训，对新入职员工开展反洗钱基础知识培训。



加强业务监督指导，对5家异地分支行及下辖网点开展现场业务督导工作。



持续做好客户身份识别和大额、可疑交易报告工作，优化客户洗钱风险等级评定体系、可疑交易自主监测模型，做好洗钱、恐怖融资黑名单监控工作。

本行通过反洗钱系统对客户开展洗钱风险等级评定和大额、可疑交易上报，数据信息均保密。本行主动接受外部监督，公布了官网信访举报信箱、电话、信函投诉地址。本行指定专门部门协同建立内部举报机制，对党员干部违反党纪政纪行为、员工违法违规及异常行为、案件线索等开展调查、处理，对举报人实施保护。报告期内，本行并未发生任何对本行或员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

尊重知识产权

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《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 本行七项自研软件获得计算机软件著作权证书

报告期内，本行自主研发的数据资产管理平台、数据库历史数据清理软件、新一代智能客户关系管理系统、郑州银行自动化测试平台、郑州银行统一监管报送平台、郑州银行微服务开发平台、郑州银行前端开发平台均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。



完善供应链管理

本行采购遵循公开、公平、公正的原则，设立外部采购标准与程序，制定《郑州银行集中采购管理办法》等内部政策，对采购活动进行监督。本行要求投标人无行贿犯罪记录，未被列入失信名单，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。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。同时，本行优先使用国产及节能环保产品，以推动绿色采购。

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 375 家，其中，河南省内 156 家，河南省外 219 家。

截至报告期末，

本行主要供应商 **375** 家，

河南省内 **156** 家

河南省外 **219** 家



03 坚守本源， 服务实体经济

📍 促进区域发展

🏦 打造商贸物流银行

🏢 助力民营小微企业

👤 提速市民金融建设

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，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。

案例 入园区、送政策，深入开展“万人助万企”活动

2021年7月15日，王天宇董事长、申学清行长一行前往中兴智慧产业园和郑州临空生物医药园，开展“万人助万企”活动，了解企业金融需求，量身定制金融帮扶方案。本行深入企业开展的系列调研，是深入贯彻落实河南省委省政府、郑州市委市政府“万人助万企”活动重大决策部署的具体实践。本行将围绕特色定位，全力支持省内中小微企业高质量发展，为建设国家中心城市贡献“郑银力量”！



案例 支持中德产业园建设

为全力服务支撑小微企业园高质量发展，报告期内，本行为中德产业园（河南省重点产业园项目）累计授信4.6亿元，用于支持园区开发建设和在厂房按揭合作方面支持入园企业“筑巢安家”。

2021年支持区域经济发展

支持郑州航空港经济综合
实验区建设贷款余额

48.61 亿元



支持郑洛新国家自主创新示范区
建设贷款余额

79.56 亿元



支持河南自贸区建设
贷款余额

134.94 亿元



案例 支持科技创新数字化产业园区建设

为加大对科创及数字化产业园区建设的金融支持，报告期内，本行为《2021年河南省重点建设项目名单》内重点项目——河南省重点工程科学谷-鲲鹏小镇（数字小镇）项目提供授信4亿元，用于推进数字小镇产业园区项目建设。

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

荣获“中国供应链金融生态优秀金融机构”称号和“2021 中国物流与供应链金融优秀案例奖”奖项

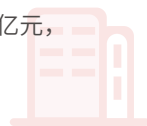
2021 年 3 月，本行在第八届中国供应链金融创新高峰论坛上荣获“中国供应链金融生态优秀金融机构”称号；10 月，本行案例《基于网络货运场景的供应链金融数字化解决方案》在 2021 中国物流与供应链金融年会获评“2021 中国物流与供应链金融优秀案例奖”。

助力民营小微企业

支持民营经济

本行持续优化服务民营经济发展的体制机制，扶持民营企业发展壮大，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 910.31 亿元，较年初增加 19.01 亿元。

本行民营企业贷款余额 **910.31** 亿元，
较年初增加 **19.01** 亿元



报告期内，本行政策层面大力支持民营企业发展，业务开展中加强分析研判和分类指导，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，及时出台复工复产帮扶政策、落地专项再贷款、实施信用保护、加大减息降费等一系列临时措施；加大产品研发，提供多元化服务，发挥“五朵云”商贸金融平台作用，充分运用债务融资工具、债权融资计划等投行类产品支持扩大直接融资；推进提前授信、借新还旧等用信方式，疫情期间加大调整付息周期、延期还本付息、无还本续贷、借新还旧等措施支持力度；建立“敢贷、愿贷、能贷”长效机制，对开展民营企业授信的基层客户经理进行免责及正向激励。

案例

支持省内产业园项目开发

某产业园开发有限公司从事包装产业园区项目开发建设，其开发的某数字包装产业园区集生意、生活、生态于一体，属于河南省重点建设项目，项目规划包括研发厂办、企业独栋、产业会议展览馆、产业孵化器、产业配套、生活配套及现代商务办公配套设施等。报告期内，本行向该公司提供授信 50,000 万元。

扶持小微企业

本行始终坚持以服务小微企业为己任，不断提升小微金融服务质效，制定《郑州银行接着贷操作规程》、《郑州银行小微信贷管理办法》、《郑州银行小微（个人）生产经营贷款操作规程》等内部管理制度。

报告期内，本行持续加大对小微企业的支持力度，参与多场对接小微企业融资需求的活动，利用“E 税融”、“微业贷”等线上贷款产品方便、快捷地满足小微企业融资需求。针对疫情与汛情，本行通过开放审批通道，专项贷款、延期还本付息政策等为小微企业提供帮助，与小微企业共克时艰。



线下产品

- 房 e 融 - 经营
- E 采贷
- 科技贷
- 郑科贷
- 简单贷
- 对公助业贷
- 个人助业贷
- 生产经营性贷款



线上产品

- E 税融（企业版）
- E 税融（个人版）
- 微业贷

截至报告期末，本行小微企业贷款余额为 **1,276.05** 亿元，较年初增长 **221.02** 亿元，增速 **20.95%**；

小微企业贷款户数 **66,762** 户，较年初增加 **60** 户。

案例

数据场景产品创新

本行紧跟国家政策和场景业务需求，推出 E 税融（企业版、个人版），以及微业贷数据场景系列产品。E 税融（企业版、个人版）是为纳税客群提供的线上信用类产品，满足了企业快速申请贷款的需求。微业贷是本行与微众银行共同出资为广大中小微企业发放的线上流动资金贷款，以有效实现小微金融服务下沉，解决民生痛点问题。



提速市民金融建设

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，本行个人存款余额 1,216.80 亿元，较上年末增加 139.06 亿元，增幅 12.90%；个人贷款余额

761.38 亿元，较上年末增加 88.09 亿元，增幅 13.08%；累计发行借记卡 715.32 万张，较上年末增加 56.19 万张（含电子账户）；累计发行商鼎信用卡 56.31 万张，累计消费金额达 996 亿元。

报告期内，本行发行乡村振兴主题卡、商鼎云物流卡，并发行了集金融功能与社保功能为一体的社会保障卡。本行配合省、市社保单位，推进社银一体化工作，发行具备金融功能的新一代社保卡；协助市社保局研发社保预约管理系统，简化市民社保业务办理工作，持续提升社保业务办理的服务水平。

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

持续优化和升级权益服务；升级家政和美容服务；推出高端卡商旅出行权益；上线发行公务卡、Visa 外币卡、银联无界卡、分行特色主题卡。



做优市场活动

建设全景化用卡生态，推动商圈模式孵化和品牌场景拓展，累计建成 10 个消费服务场景，合作优质商户超 4,000 户。



完善业务功能

上线实时审批功能，提升审批时效；实现 Z card 鸿蒙原子化服务，实现在鸿蒙系统手机内 Z card 信用卡申请、激活、密码设置等主要功能；“郑好生活”信用卡新商城实现回迁上线。

04 解忧纾困， 惠及民生百姓

 助力乡村金融

 关注民生建设

 关爱回馈社会



助力乡村金融

本行积极响应金融助力乡村振兴号召。报告期内，为全面推进惠农业务发展，本行成立助力乡村金融工作领导小组，搭建惠农综合管理平台，加快多元化场景建设和产品创新，制定惠农业务推动、体系建设、运营保障机制，在全省推广农村金融支付服务点 180 余家。本行亦选派人员组成驻村工作队，分行也派出了结对帮扶工作队。

科技赋能乡村金融发展。本行推动惠农站点布局，发行乡村金融卡以及惠农客户专属的郑惠存产品，建设惠农业务管理平台，实现流程线上化及巡检小程序线上化，提高站点运营效率，通过惠农专用 POS 系统实现多项功能以及推动乡村振兴版手机银行的应用，促进支付服务惠民便民。

截至报告期末，本行涉农贷款余额 734.43 亿元，较年初增加 171.64 亿元。

涉农贷款余额

734.43 亿元

较年初增加

171.64 亿元

案例

发行“乡村振兴卡”

2021年7月29日，本行在省内城商行首发“乡村振兴卡”，该卡采用暂免小额账户管理费、短信通知费、ATM取款跨行手续费等减免优惠措施，叠加特色服务，丰富乡村地区金融应用场景，推动金融服务向乡村下沉。截至报告期末，共发行“乡村振兴卡” 18,564张。



案例

首家农村普惠金融支付服务点顺利开业

2021年6月18日，本行首家农村普惠金融支付服务点——南蒲农村支付服务点开业庆典在长垣市南蒲社区顺利举行。

当前，国家大力推进乡村振兴战略，扩大三农领域服务范围、践行普惠金融理念是本行义不容辞的社会责任。本行将以农村普惠金融支付服务点为依托，大力延展现代金融服务的“触角”，把普惠金融服务送到田间地头，以助农、支付结算等为基础，通过上门服务、减免费用、优化银行卡功能、加强金融知识宣传等方式，着力改善农村支付环境，以务实的态度、诚信的理念、优质的服务，扎实推进乡村振兴工作，积极支持地方经济高质量发展。



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、公共服务类项目、保障性住房项目、重大基础设施项目、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。

本行主动对接各级地方政府，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项目等。

案例 支持安阳市“引热入安”长输管网建设

安阳某公司主营热力生产和供应、供暖服务、陆地管道运输等，企业自建“引热入安”长输管网供热工程（安阳段），该项目建成后将提升城市综合承载能力。报告期内，本行向该公司提供授信28,610万元，用于支持“引热入安”长输管网及配套项目建设。



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，与社会共进步，传递感恩和关爱。除积极参与疫情防控与抗击特大自然灾害外，本行持续开展各类社会公益及慈善活动，切实担起应有的社会责任。报告期内，本行向郑州市见义勇为协会捐款300万元，向郑州慈善总会捐款150万元，公益捐赠达757.94万元。



案例 为户外劳动者打造“爱心驿站”

报告期内，本行70家“爱心驿站”建成投入使用，其中，7家被评为郑州市五星级户外劳动者爱心驿站。“爱心驿站”建设是本行在郑州市总工会的指导下，依托郑州市区分支行营业厅，为户外劳动者提供公益服务的爱心专区，布设桌椅、饮水等设施，为户外劳动者提供遮风避雨、临时休息的“温暖港湾”，切实为环卫工人、建筑工人等户外劳动者解决“吃饭难、喝水难、休息难”的现实问题。

05 高质服务， 保障客户权益

🔊 提质金融服务

📖 保障客户权益

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

1. 提升运营人员能力

- 以训促学，以学促用，提升运营人员职业技能
- 加强运营人才储备与管理，为优质服务提供人才支撑

2. 创新服务培训模式

- 提升服务考核落地的适应性
- 常态进行服务现场驻点辅导
- 引入了明访项目，安排服务专家实地走访分支机构
- 持续开展全行营业网点现场个人客户满意度调查

年度绩效

- 开展 25 期线上培训、2 期管理提升培训、2 期职业技能提升培训，累计参训人员达 30,000 人次，下发 3 期《运营简报》及 11 期《运营管理月报》
- 开展分支机构运营管理部总经理（运营部经理）人才库资格考试，入库 55 名；开展 2 次会计主管人才库考试，入库 249 名

- 营业网点服务客户满意度得到提升

报告期内，本行在建设手机银行、电话银行、微信银行方面持续发力，并不断提高电子渠道服务能力。手机银行深入推进适老化改造，助力老年客群提高运用智能技术的能力和水平；电话银行聚焦适老化贴心服务，开通老年客户专属服务菜单，服务更加及时和便利。持续丰富微信银行生态建设和小程序生态，利用企业微信拓宽渠道，精准服务客户，线上渠道客户数量及交易数量不断提升。重塑在线客服服务流程，在线智能客服解决率达 90%。

加强金融创新

本行不断创新金融产品和服务，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。

报告期内，本行加强创新制度与管理机制。合并修订了相关制度，将《郑州银行产品创新管理委员会办公室工作细则》原有内容并入《郑州银行产品创新管理委员会工作细则》。持续优化创新管理机制，一是设立创新基金，为新业务拓展、新技术研发、新产品运营提供持续的资金保障；二是针对特定产品、场景或客群，成立科技与业务融合的跨部门的敏捷运营纵队，促进科技业务融合创新；三是举办首届创意大赛、设立创新积分体系、建立创新人才库，持续营造创新氛围；四是建立创新验收审查及后评价常态化工作机制，严格把控创新风险；五是组建用户体验专职团队，制定用户体验设计规范，加强用户体验管控。

保障客户权益

本行高度重视消费者权益保护工作，加强制度建设，积极响应客户意见，加强个人信息隐私安全保护，多措并举保护消费者权益。报告期内，本行未发生有关产品和服务的健康与安全、广告及隐私法律法规的违规事件。

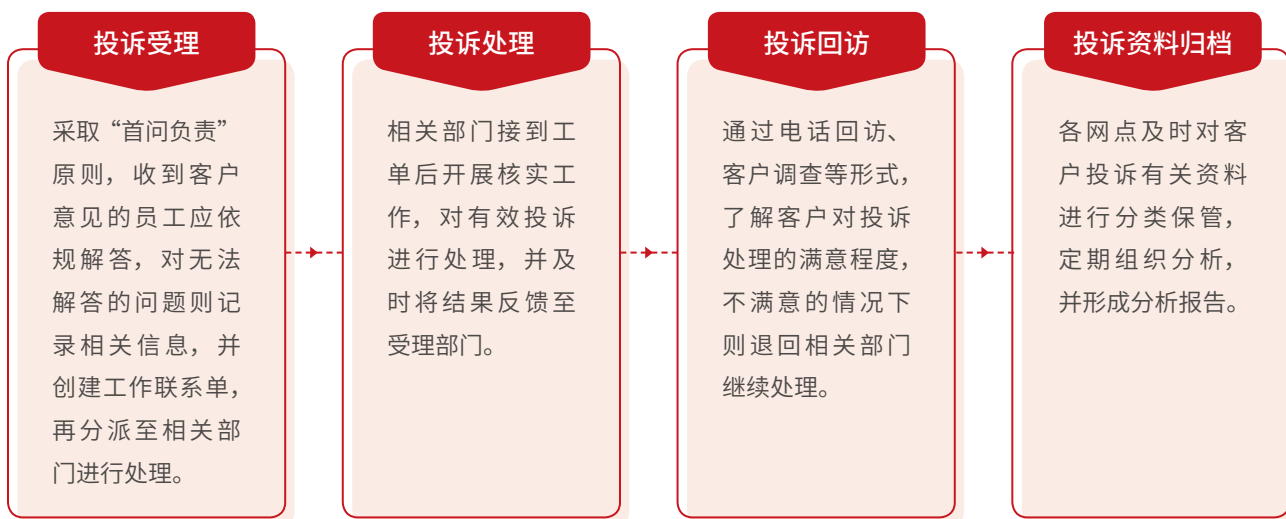
本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定《郑州银行消费者权益保护工作管理办法》、《郑州银行个人金融信息安全保护管理办法》、《郑州银行消费者权益保护工作质量考评实施细则》、《郑州银行客户投诉处理管理办法》等内部政策，并且明确部门职责，设立考核指标，切实保障客户权益。

如实广告宣传

本行对所提供的产品和服务的营销宣传进行严格管理，按照《郑州银行宣传工作管理办法》相关规定，所有对外宣传必须内容真实，表述严谨，政治观点和舆论导向正确，同时加强对业务合作第三方的业务营销宣传行为监督，共同确保业务营销宣传合法合规。业务营销宣传引用真实、准确的数据和资料，采取能够使消费者足够注意和易于接收理解的适当形式进行披露，保护消费者的合法权益。

加强投诉处理

本行不断完善投诉协调处理机制，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 712 宗，投诉解决率 100%，编发投诉分析报告 12 期，提出意见建议 15 条，为本行服务质量的提升提供参考。



保护客户隐私

本行制定《郑州银行个人客户金融信息管理办法》、《郑州银行会计档案管理办法》、《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》等内部制度，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《郑州银行个人征信管理办法》、《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》、《郑州银行计算机设备管理办法》等制度，组织四次全行范围内征信业务专项自查工作，组织全体员工参加了信息安全意识相关培训，部署专业的网络安全防护设备，严格遵循合理合法的收集原则，对敏感信息加密储存，对重要互联网客户系统与移动应用都进行安全测试。此外，我们严格控制内部数据使用，数据操作前均需获得相关授权与审批。

案例

开展个人金融信息泄露应急预案演练

2021年9月，本行开展了个人金融信息泄露应急预案演练，通过现场模拟形式，进一步检验各层级的信息汇报及传达路线的顺畅度、高效性，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。

案例

数据安全评估

2021年4月，本行完成了数据安全风险评估工作，对行内数据安全现状进行评估，进一步加强了行内数据安全管理工作，严格管理行内数据使用行为，确保客户隐私安全。

普及金融知识

本行持续开展和推动金融消费者教育与金融知识普及工作，提升消费者自我保护意识和风险防范意识，助力构建和谐的金融环境。

案例 为群众办实事，开展反假货币宣传和兑零换残活动

2021年9月，本行与中国人民银行郑州中心支行联合举办“学党史办实事”反假货币宣传和兑零换残活动，本行组织兑换宣传服务队，事先准备好券别现钞、点钞机、兑换工具、宣传品等，为活动所在园区商户无偿兑换零钞（币）和残损币。同时，宣传服务队分组向过往行人和园区商户发放宣传折页，讲解假币鉴别方法、爱护人民币等知识，提高群众辨别假币的能力。活动现场共发放宣传折页400多份，办理残币和零钞兑换业务40多笔，合计金额4万多元。



案例 防范和处置非法集资宣传活动

2021年1月至6月，本行开展了防范和处置非法集资百日宣传以及专题宣传月活动，以“学法用法护小家，防非处非靠大家”为主题，引导社会公众增强识别防范非法集资的能力，树立正确的投资理财观念，自觉远离和抵制非法集资。



案例 濮阳分行开展“小小银行家”体验活动

濮阳分行在“金融知识万里行”活动中，邀请少年儿童参加“小小银行家”金融知识宣讲活动，采用趣味课堂形式，讲解了如何识别钱币等相关金融知识，在寓教于乐中达到普及金融知识的效果。



06 凝心聚魂， 携手员工成长

☞ 保护员工权益

☞ 心系员工福祉

☞ 引领员工发展

☞ 推广企业文化

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，制定《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》等内部制度，对员工的招聘及晋升、薪酬及解雇、工作时数、假期及其他福利待遇等进行规范管理，恪守平等雇佣、同工同酬的用工政策，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，若发现违规情况，将及时依照法律法规要求进行处理。报告期内，未发生雇佣童工事件。

本行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，并参考当地和行业水平、劳动力市场供求状况、生活费用与物价水平等因素分配薪酬，力求公平公正。亦不断优化绩效考核制度，将绩效考核结果作为职务任免及升降、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激发员工积极性。同时制定了《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，报告期内，未发生强制劳工事件。除法定节假日外，员工可享受年假、病休假、婚假、产假、丧假等带薪假期。同时，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。

案例

向全行女员工送上节日祝福

2021 年国际劳动妇女节到来之际，本行董事长王天宇、行长申学清、监事长赵丽娟以联名慰问信形式向女员工送上节日祝福，感谢她们的辛勤付出和卓越贡献。此外，党政领导班子和工会委员会向女员工送去鲜花和祝福，总行工会还在职工食堂开展“每人一支康乃馨”活动，表达对女员工的关爱，增强组织凝聚力与向心力。



截至报告期末，本行员工相关数据如下表所示：

分类		2021			2020		
		人数 (人)	比例 (%)	离职率 ³ (%)	人数 (人)	比例 (%)	离职率 ³ (%)
员工总数		5,127	100.00	2.42	4,984	100	1.81
按性别划分	男性员工	2,346	45.76	3.02	2,279	45.73	1.85
	女性员工	2,781	54.24	1.90	2,705	54.27	1.78
按年龄组别划分	30岁(含30岁)以下员工	1,415	27.60	3.15	2,064	41.41	1.76
	31至40岁(含40岁)员工	2,862	55.82	2.32	2,119	42.52	1.72
	41至50岁(含50岁)员工	597	11.64	1.65	592	11.88	1.66
	50岁以上员工	253	4.93	1.17	209	4.19	3.69
按地区划分	河南省内员工	5,127	100.00	2.42	4,984	100	1.81
按学历划分	专科及以下学历员工	321	6.26	-	374	7.5	-
	本科学历员工	3,795	74.02	-	3,667	73.58	-
	硕士学历员工	994	19.39	-	925	18.56	-
	博士学历员工	17	0.33	-	18	0.36	-
按雇佣类型划分	全职员工	5,127	100.00	2.42	4,984	100	1.81
新进员工		305	5.95	-	263	5.28	-
少数民族员工		199	3.88	-	166	3.33	-

注：该员工构成为截至报告期末的本行不含附属公司数据。

³ 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

本行坚持为员工提供健康与安全的工作环境，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，保障员工安全办公与生产的基本权利、身心健康与生命安全，并举办各类文娱活动，平衡员工工作生活。报告期内，本行未发生职业健康与安全的违规事件⁴。

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。加强常态化疫情防控及“720”特大暴雨期间日常安全管理，强化各类办公区域、营业场所出入安全管理，严格按照本行应急机制，落实各项防护措施，采取切实有效手段，严防各类案件事故发生，确保营业场所安全运营，确保员工、客户安全。2021 年本行成功实现“零发案、零事故”目标。

在疫情持续影响下，本行通过多项措施保障员工安全生产生活。组织发放防疫物资，每天对大厅、电梯、办公室、会议室等进行杀菌消毒，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，对公车使用前后进行全面消毒，疫情严峻时为总行职工提供免费盒饭，在员工餐厅加装桌面隔板，安排错峰有序就餐。

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；组织文体活动，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，定期走基层专项慰问等。

部分总行工会开展员工权益活动：

互助保险理赔	帮助员工申请困难救助款	员工直系亲属去世慰问	结婚慰问
36,900 元	95,000 元	35,000 元	16,500 元
女员工生育慰问	复转军人慰问	员工住院慰问	六一儿童节慰问
18,000 元	45,000 元	74,000 元	194,600 元

案例

“扬我青春之名 绽放郑银之光” 徒步走比赛

2021年4月，由郑州银行总行工会主办的庆祝建党100周年“扬我青春之名，绽放郑银之光”徒步走比赛在郑州树木园举行。全行各基层分工会代表队1,500余名员工及家属参加，比赛展现出郑银人团结协作、乐观向上的精神风貌，增进了员工凝聚力和向心力。



⁴ 本行过去三年（包括报告期内）均未发生因工死亡事故；报告期内，本行因工伤损失的工作天数为 0。

引领员工发展

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》等内部制度，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，本行开展不同形式的能力提升培训，完善人才梯队能力建设，对郑银网络学院“鼎学苑”进行升级迭代，丰富线上培训学习体验与内容，实现全员覆盖培训。

培训类别	2021 年度绩效
中层、后备干部培训	<ul style="list-style-type: none"> 中层干部《创新力在线》系列课程在线能力提升培训 正总级及副总级后备线上培训 “橙色领导力”及“赢战开门红 - 零售营销”的线上培训 总行员工储备生培训
内训师队伍建设	<p>赛训结合，双线并行、层层选拔：</p> <ul style="list-style-type: none"> 培训方面，完成 2 期培训，培训 100 余人次，新增内训师 58 名，新增精品课程 + 微课 66 门 比赛方面，荣获“联盟杯”内训师大赛“卓越组织奖”、“一等奖”、“二等奖”各 1 名；荣获师道匠心·2021 企业内训师大赛“金摇篮奖”组织奖项；4 名内训师通过“金牌内训师”认证，7 名内训师通过“新锐内训师”认证
二级支行行长线上线下专项能力提升培训	<ul style="list-style-type: none"> 完成“银行重点行业风险特征和风控政策”、领导力、团队管理、员工绩效、宏观经济形势分析等主题课程
鼎学苑学习平台系统升级	<ul style="list-style-type: none"> 升级迭代，增加防截屏、防切屏、学习助手等新功能 开展“积分大赛”、“党史学习”等平台运营推广活动 新增创新力课程、干部课程、零售板块微课及董事长讲党课等学习专栏课程
新员工入职培训	<ul style="list-style-type: none"> 课程包含拓展训练、企业文化、警示教育、职业生涯规划、各条线专业知识及上机操作等，共计 168 人、200 余小时课时



2021 年新员工入职培训



二级支行行长能力提升培养项目



内训师认证培养项目

报告期内，本行举办和参加各类培训 131 场，培训人数共计 5,127 人，培训覆盖率 100%⁵。



本行举办和参加各类培训

131 场



培训人数共计

5,127 人



培训覆盖率

100 %

雇员类型	受训人数 (人)	覆盖率 ⁶ (%)	受训时数 (小时)	受训平均时数 (小时)
高层员工	22	100	550.0	25.0
中层员工	263	100	12,548.5	47.7
基层员工	4,842	100	197,426.0	40.8
男性	2,346	100	93,290.2	39.8
女性	2,781	100	110,588.3	39.8

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，本行对企业文化体系进行了重塑升级，形成《企业文化调研诊断报告》、《企业文化定位分析报告》、《企业文化理念体系》、《企业文化手册》、《企业文化考核管理办法》等成果，明确全行文化建设工作的要求与各层级的文化建设任务，实现对企业文化体系理念层次的升级。

案例

《郑银心约》——新版企业文化手册发布

报告期内，本行全面升级企业文化理念体系，发布郑州银行新版企业文化手册——《郑银心约》，《郑银心约》指明了企业使命在社会经济发展中应当担当的角色与责任，阐述了高质量发展的要求以及达成“打造价值领先银行”愿景的方法，进一步详解郑州银行核心价值观。



⁵ 覆盖率根据“培训人数 / 总人数”计算

⁶ 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

07 绿色发展， 守护绿水青山

 发展绿色金融

 应对气候风险

 推动绿色运营

 倡导绿色行动



发展绿色金融

随着国家“双碳目标”及河南省“绿色低碳转型战略”的提出，河南省经济结构、能源结构、产业结构转型将进一步深化。本行积极响应号召，进一步完善绿色金融服务体系，探索新的绿色金融服务与产品模式，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，本行制定《郑州银行绿色金融债券管理细则》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环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业项目，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。

截至报告期末，

本行绿色信贷余额为 **21.06** 亿元

较年初增加 **8.42** 亿元

增幅 **66.61** %



 A类	建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户。	如风险管理团队出具正面意见，授信应在授信权限最高的总行审批，否则不得进入授信审批流程。
 B类	建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果但较易通过缓释措施加以消除的客户。	如风险管理团队出具正面意见，授信至少应在分行或其以上层级审批，否则不得进入授信审批流程。
 C类	建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会后果的客户。	直接进入正常授信流程。

2021年10月15日，本行签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》（“《宣示》”）。《宣示》由中国银行业协会牵头发起，并在第十五次联合国生物多样性大会（CBD COP 15）第一阶段的生态文明论坛上签署和发布。《宣示》内容主要包括七个方面，分别是制定“生物多样性战略”、强化“生物多样性风控”、确立“生物多样性偏好”、加大“生物多样性投资与创新”、做好“生物多样性披露”、改善“生物多样性表现”、促进“生物多样性合作”。

案例

碳排放权质押融资产品创新

本行秉承以客户为中心服务理念，聚焦场景生态、围绕数据赋能，在绿色金融领域进行积极探索创新。组建专业团队，创新碳排放权质押融资模式，充分发挥碳排放权交易在金融资本和实体经济之间的联通作用，拓宽企业融资渠道，盘活企业“碳资产”，驱动企业绿色创新发展。

应对气候风险

2020年9月，中国承诺力争于2030年前二氧化碳排放达到峰值，2060年前实现碳中和。2021年，中国政府印发《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》、《2030年前碳达峰行动方案》及《关于推动中央企业高质量发展做好碳达峰碳中和工作的指导意见》，对“碳达峰、碳中和”工作进行了部署。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，全力以赴应对气候变化对全球带来的挑战。

案例

助力国家开发银行发行首单“碳中和”专题“债券通”绿色金融债券

2021年，本行参与了国家开发银行面向全球投资人发行首单“碳中和”专题“债券通”绿色金融债券。本期债券发行规模为200亿元，是目前全市场发行金额最大的专项用于助力实现碳达峰、碳中和目标的绿色债券。该债券系我国首单获得国际气候债券倡议组织（CBI）认证的碳中和债券，在国内获得第三方认证机构联合赤道认证通过。债券募集资金将用于风电、光伏等碳减排项目，有效推进可再生能源替代，电力体制深化改革，构建新能源为主体的新型电力系统。本行作为15家承销商之一，与国家开发银行密切合作，以实际行动响应习近平主席在中央财经委员会第九次会议上对实现碳达峰、碳中和工作目标的重要指示。



此次助力国家开发银行发行“碳中和”专题绿色金融债，是本行承担社会责任、支持绿色环保产业的一大要事，契合了本行高质量发展理念、推动绿色信贷转型、培育绿色产业项目的工作精神。本期债券的成功发行，将积极助力打好环境保护攻坚战，支持经济社会可持续发展，推动吸引更多社会资金投入深度低碳转型行业，助力提升国际社会对我国绿色金融政策、标准、产品、市场的认可和参与度。

风险类别

应对策略

信用风险

- 贯彻落实绿色金融政策，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倾斜方向
- 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

- 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
- 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

操作风险

- 制定完备的业务连续性管理体系，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，制定应急响应措施，开展应急演练，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》等法律法规，积极推动节能环保，营造绿色低碳运营。本行制定《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，节约资源，降低能耗，有效控制污染排放。报告期内，本行严格按照相关法律法规的要求管理污染排放。

本行使用的主要资源包括水、电、天然气、汽油、柴油及纸张。在维持运营所需的基础上，本行坚持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，从而达到进一步推动绿色运营的目标。

本行用水均来自市政管网，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。

本行在总行层面设立节能减排目标以及相应的措施，以进一步推进绿色运营。

范畴	2022 年度目标	采取的步骤
 废气和温室气体排放	总量降低	<ul style="list-style-type: none"> 使用含硫量较少的汽油 尽量绿色出行减少用车
 废弃物处理	总量降低	<ul style="list-style-type: none"> 不使用或少使用会产生有害废弃物的各项设备 正确使用办公设备，延长其使用寿命，减少固体废弃物产生。如上班时用到设备再开，不用不开；人走顺手关电脑主机、显示器等
 能源使用	年度人均用电量 热量降低	<ul style="list-style-type: none"> 杜绝白昼灯、长明灯。自然光足够亮时不再开灯，做到人走灯灭 夏季空调温度不低于 26 摄氏度，冬季不高于 20 摄氏度，开空调不开门窗，无人不开空调
 用水效益	年度人均用水量 降低	<ul style="list-style-type: none"> 搓洗时及时关水，避免长时间冲淋 常检查常巡逻，避免滴水漏水现象

本行采取以下节能减排措施：



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
- 提倡夏季空调温度不低于 26 摄氏度，冬季不高于 20 摄氏度
- 反对开空调时开门窗，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

- 采取清洁用水时以少量多次为原则，员工洗手、搓洗时及时关水，避免过长时间冲淋
- 张贴节水标识，如发现异常情况，立即进行维修处理
- 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，替代部分实物印章的刻制和使用
- 推行视频会议，降低会议成本



公务用车管理

- 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



总行资源使用

项目	单位	2021	2020
用水量	吨	167,736	80,694
用水密度	吨 / 平方米 ⁷	4.01	1.69
用电量	万千瓦时	10,356	11,309
用电密度	万千瓦时 / 平方米	0.25	0.24
天然气使用量	万千瓦时 ⁸	273.90	375.33
天然气使用密度	万千瓦时 / 平方米 ⁹	0.0066	0.0079
暖气热力消耗量	万千瓦时	1,521.43	1,292.81
暖气热力消耗密度	万千瓦时 / 平方米	0.04	0.03
公车耗油量 ¹⁰	万千瓦时 ¹¹	708.01	716.31
公车耗油密度	万千瓦时 / 辆 ¹²	20.23	20.47



总行温室气体排放

项目	单位	2021	2020
总温室气体排放量	二氧化碳当量 (吨)	6,942.53	6,737.29
总温室气体排放量密度	二氧化碳当量 (吨) / 平方米	0.17	0.14
直接温室气体排放量 (范围一) ¹³	二氧化碳当量 (吨)	246.92	264.48
间接能源温室气体排放量 (范围二) ¹⁴	二氧化碳 (吨)	6,695.62 ¹⁵	6,472.81

⁷ 总行办公面积为 41,778.82 平方米

⁸ 为配合有关监管规定的披露要求，本行于报告期内调整天然气使用量计量单位为“万千瓦时”，并根据该计量单位对 2020 年天然气使用量重新进行核算和披露

⁹ 为配合有关监管规定的披露要求，本行于报告期内调整天然气使用密度计量单位为“万千瓦时 / 平方米”，并根据该计量单位对 2020 年天然气使用密度重新进行核算和披露

¹⁰ 包括公车汽油及柴油使用量

¹¹ 为配合有关监管规定的披露要求，本行于报告期内调整公车耗油量计量单位为“万千瓦时”，并根据该计量单位对 2020 年公车耗油量重新进行核算和披露

¹² 为配合有关监管规定的披露要求，本行于报告期内调整公车耗油密度计量单位为“万千瓦时升 / 辆”，并根据该计量单位对 2020 年公车耗油密度重新进行核算和披露。截至报告期末，总行共拥有 35 辆办公车辆

¹³ 包括消耗天然气、汽油、柴油的温室气体排放

¹⁴ 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

¹⁵ 根据《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2021 年修订版）》进行计算，报告期内电网排放因子调整为 0.5839kgCO₂/kWh



总行无害废弃物

项目	单位	2021	2020
生活垃圾	吨	120	200
生活垃圾产生密度	吨/人 ¹⁶	0.08	0.15
废弃设备量	件	728	1,195

本行无害废弃物主要是办公生活所产生的垃圾，本行与清运公司合作建设垃圾分类处理站，对废旧制作用品、铁质物品等进行回收，并将不可回收物运至指定电厂进行燃烧处理。

本行主营业务不涉及高污染、高排放，故未产生明显有害废弃物以及废气。对于日常营运中产生的废弃电池、废弃灭火器、废弃灯管等数量有限的有害废弃物，本行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，并保存销毁记录。

倡导绿色行动

报告期内，本行积极履行社会责任，组织开展“节能减排”主题宣传活动，制作了一系列宣传海报于分支机构营业厅多媒体平台滚动播放并于官方微信公众号发布，营造绿色低碳宣传氛围，为环境保护贡献力量。



¹⁶ 截至报告期末，总行共有 1,561 名员工

展望未来

未来，本行将坚持稳健发展的总基调，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。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 ESG 方面的期望，着力承担和履行社会责任。本行将持续加强风险及内控管理，强化合规建设，坚守风险底线，并持续关注和管理 ESG 风险。本行将继续推进“四新金融”，扶助小微企业，建设科创金融，打造市民金融品牌，推进乡村金融建设，不断提升普惠金融质效，全力推动区域经济蓬勃。此外，本行将继续关爱回馈社会，维护员工权益，建设绿色银行，助力碳达峰、碳中和国家战略目标，共同应对全球气候变化。



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《2021 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《2021 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」），对郑州银行于包容性、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《2021 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」）2019 年发布的《环境、社会及管治报告指引》（「《ESG 报告指引》」）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《2021 年度社会责任报告》内的数据或编撰《2021 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 报告指引》、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 报告指引》编制其《2021 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《2021 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 报告指引》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《2021 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《2021 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 v3 类型 2 中度审验等级用以评估郑州银行遵循 AA1000AS v3 阐明的四项 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《2021 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：
 - 按地区划分的供应商数目
 - 中层员工平均受训时数
 - 柴油及汽油使用量
- 审验的时间范围仅限于 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日并载于《2021 年度社会责任报告》内的资料，对于《2021 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、《2021 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；
- 审验《2021 年度社会责任报告》的编制与管理流程是否按照 AA1000AS v3 阐明的包容性、实质性、回应性及影响性原则进行；
- 对选定的特定绩效信息有关数据可靠性及质量的支持性证据进行抽样检查；
- 对选定的特定绩效信息进行重新计算验证；
- 评估《2021 年度社会责任报告》对《ESG 报告指引》的符合程度；以及
- 我们认为必要的其他工作。

审验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成之结论，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 报告指引》的符合程度的审验发现和结论如下：

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

• 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诉求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，基于主要利益相关方的关注重点、自身的行业特点、《ESG 报告指引》要求等，透过合适的方法识别出重要性议题，并在《2021 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日常的沟通渠道以了解其期望与诉求，并设有相关机制以回应主要利益相关方关注事宜。此外，郑州银行在《2021 年度社会责任报告》中就所识别的重要性议题以进行披露，回应主要利益相关方的信息需求。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、评估和管理企业所造成的影响，从而在企业内实现更有效的决策和管理，并在《2021 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 报告指引》

《2021 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 报告指引》中的强制披露规定及「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《2021 年度社会责任报告》的改善意见已于本审验声明发出前被郑州银行采纳或解释。

• 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《2021 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。

• 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：

- 持续强化相关风险管理及内部监控系统，扩大风险评估范围至环境、社会及管治范畴；
- 持续优化数据管理流程，通过定期沟通、汇总、分析数据绩效，进一步提高数据的准确性，并逐步扩大社会及环境数据覆盖范围以全面管控自身营运的影响。



AA1000
Licensed Report
000-259/V3-X158K

2022 年 3 月 30 日
中国香港特别行政区

《指引》 指标索引

指针范畴及 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	47	A1.1 排放物种类及相关排放数据	49
			A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	49
			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）	50
			A1.5 描述所订立的排放量目标以及为达到这些目标所采取的步骤	47
			A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、及描述所订立的减废目标以及为达到这些目标所采取的步骤	47,50
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	47	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）	49
			A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	49
			A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	47
			A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	47
			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

指针范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
A. 环境				
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	47	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	47
A4: 应对气候变化	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重要气候相关事项的政策	45-46	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	45-46
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	39	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	40
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	40
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	41	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	41
			B2.2 因工伤损失工作日数	41
			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	41
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	42	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	43
			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	43
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	39	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	39
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	39
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	24	B5.1 按地区划分的供应商数目	24
			B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	24

指针范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
B. 社会				
		24	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	24
			B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	24
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	35, 36 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	35
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	24
			B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	本行主营业务为金融服务，不涉及质量检定及产品回收
			B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	36
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	22-24	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	22-24
			B7.3 描述向董事及员工提供反贪污培训	22
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	11,25-32,37	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）	11,25-32,37
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	11,25-32,37

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	01
	102-2 活动、品牌、产品与服务	07
	102-3 总部位置	07
	102-4 经营位置	02
	102-5 所有权与法律形式	07
	102-6 服务的市场	07
	102-7 组织规模	07
	102-8 关于员工及其他工作者的信息	40
	102-9 供应链	24
	102-10 组织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	16-24
	102-12 外部倡议	26,31,45
	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	05-06
	道德与诚信	
	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	13
	管治	
	102-18 管治架构	17
	利益相关方参与	
	102-40 利益相关方群体列表	13-15
	102-41 集体谈判协议	本行将考虑于未来披露
	102-42 识别和遴选利益相关方	13-15
	102-43 利益相关方参与方针	13-15
	102-44 提出的主要议题和关切问题	15
	报告实践	
102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	01	
102-46 界定报告内容和议题边界	01	
102-47 实质性议题列表	15	

	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	01
	102-51 最近报告的日期	01
	102-52 报告周期	01
	102-53 可回答报告相关的问题的联系人信息	02
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	01
	102-55 GRI 内容索引	58-59
	102-56 外部鉴证	52-54
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	15
	103-2 管理方法及其组成部分	16-24,34
	103-3 管理方法的评估	17-19
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	07-10
	201-2 气候变化带来的财务影响及其它风险与机遇	46
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资与支持性服务	26,32
GRI 300 环境标准系列		
GRI 302 能源	302-1 机构内部的能源消耗量	49
	302-3 能源密度	49
GRI 303 水资源与污水	303-3 取水	49
	305-1 直接（范畴一）温室气体排放量	49
GRI 305 排放	305-2 能源间接（范畴二）温室气体排放量	49
	305-4 温室气体排放强度	49
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	40
GRI 403 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	41
	403-5 工作者职业健康安全培训	41
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	43
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	43
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	11,25-32
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营地点	11,25-32
GRI 417 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	34-35
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	36

读者反馈

感谢您阅读《郑州银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告》，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

供货商 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！



网址：www.zzbank.cn