



# 2023 社会责任报告

H 股股份代码：6196  
A 股股份代码：002936

# CONTENTS

## 目录



关于本报告	01
董事长致辞	03
公司概况	04
展望未来	54
独立审验声明	55
《环境、社会及管治报告》内容索引	58
全球报告倡议组织《GRI 准则 2021》索引	62
读者反馈	64

## 02 稳健前行，合规管理护航

● 公司治理	15
● 投资者沟通	18
● 内控合规	20

## 04 金融普惠，助推社会公平

● 助力民营小微企业	28
● 赋能乡村发展	30
● 关注民生建设	30
● 关爱回馈社会	31

## 06 以人为本，携手员工成长

● 保护员工权益	39
● 心系员工福祉	41
● 引领员工发展	43
● 推广企业文化	45

## 01 责任治理，竭心持续发展

● 坚定责任理念	09
● 持续责任体系	10
● 强化责任沟通	11
● 重要性议题评估	13

## 03 金融初心，深耕地方经济

● 助力区域发展	24
● 打造商贸物流银行	25
● 市民管家	25
● 支持科创金融	26

## 05 至诚服务，升级客户体验

● 提质金融服务	33
● 保障客户权益	34

## 07 金融向绿，守护生态未来

● 深化绿色金融	47
● 提升气候韧性	48
● 推动低碳运营	49

# 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 2023 年度社会责任报告（“本报告”），本报告阐述我们于 2023 年度的社会责任表现。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

2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 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 C2《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》中“社会责任”章节编制本报告。

本报告符合《指引》中所有“强制披露”及“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。

重要性：本行通过检视年度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》（2021 版）（GRI Standards 2021）、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》及中国银行业协会《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企业会计准则和国际财务报告准则计算的 2023 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 2023 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。本报告以简体中文编制，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

 邮箱：ir@zzbank.cn

 电话：+86-0371-67009199

 传真：+86-0371-67009898

## 董事长致辞

新元肇启，华章日新。

2023 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年。这一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，围绕发展大局，始终心往一处想、劲往一处使，步调一致向前进，高质量发展迈出了坚实步伐。

**胸怀“国之大者”，服务实体经济行稳致远。**我们牢牢把握党对金融工作集中统一领导要求，将党建引领融入经营发展全过程。在扶持重点产业上持续用力，向省市七大产业集群、“28+20”重点产业链投放 63 亿元，为“三个一批”、重大项目提供 82 亿元资金支持；聚焦民营经济金融服务，加大政策引导，构建差异化企业利率定价机制，降低民营企业融资成本，把更多金融资源配置到社会发展的重点领域和薄弱环节；成立绿色金融专班，推出七大方面 13 项措施，着力推进绿色金融发展上台阶，为中国式现代化河南实践贡献金融力量。

**秉承“创新求变”，推动高质量发展砥砺前行。**我们充分发挥省委省政府确定的政策性科创金融运营主体作用，多措并举提升服务质效。转换内部经营机制，实施“六专”建设，增强发展内生动力；开辟多方协同路径，加强银政协同、探索投贷联动、开展银担协作，护航科技型企业加速成长；打造全生命周期产品体系，推动科创金融产品创新；构建特色运营服务模式，打通产业链、人才链、技术链、资金链“四链”信息通道，为科技型企业提供除贷款投放外的全方位增值服务；锚定“两个确保”、深入实施“十大战略”，郑州银行不断完善运营机制、加强产品创新，上下以奋发有为的精神状态推进政策性科创金融扎实迈进，推动高质量发展再上新台阶。

**坚持“金融为民”，践行普惠金融扎实推进。**我们深度践行金融工作的政治性、人民性，聚焦客户多元化需求，坚持“上网下乡进社区”、“厅堂店周加联动”，做优网点、惠农、社区、线上、远程银行五大渠道；加强 AUM 配置，打造拳头产品，优化产品定价，做实产品支撑；推行财富管户制，场景建设配合特色活动，做深客户经营；聚力小微企业发展，持续激发市场活力，优化产品模式，全力打造“零接触”数字普惠产品；践行乡村振兴，不断拓新涉农金融服务主动性、创新性和便捷性，打通农村金融服务的“最后一公里”，全力保障和推进金融服务乡村振兴。

站在新时代的起点，郑州银行将立足本土开展特色化经营，深入推进核心业务转型，以更加昂扬的姿态、更加优异的成绩，走好新时代高质量发展的长征路，为高质量服务金融强国建设，贡献更大“郑银”力量！

## 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 5,329 人，机构营业网点 182 家，其中省内分行 14 家、支行 167 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 6,307.09 亿元，增幅 6.63%；存款余额 3,609.61 亿元，增幅 6.89%；贷款总额 3,606.08 亿元，增幅 8.97%；实现净利润 18.59 亿元；不良贷款率 1.87%；拨备覆盖率 174.87%；资本充足率 12.38%；符合监管要求。

Key Statistics:

- 本行在职员工 **5,329** 人
- 全行资产规模 **6,307.09** 亿元
- 机构营业网点 **182** 家
  - 支行 167 家 (含总行营业部)
  - 省内分行 14 家
  - 专营机构 1 家



## 荣誉奖项

获奖时间	颁奖机构	所获荣誉
2023 年 1 月	郑州市人民政府	“2020-2021 年度防范和处置非法集资工作先进单位”称号
2023 年 1 月	中央国债登记结算有限责任公司	“优秀金融债发行机构”称号
2023 年 2 月	中国金融网	“2022 金融机构社会责任特别贡献奖”
2023 年 3 月	亚洲金融合作联盟	“凝聚贡献奖”
2023 年 4 月	金融时报社	“2022 年度最佳社会责任银行”称号
2023 年 6 月	大众证券报	2023 年度“社会责任‘星’公司”称号
2023 年 6 月	河南日报社、河南省人民政府国有资产监督管理委员会、河南省地方金融监督管理局、河南省工业和信息化厅、河南省慈善联合总会联合	“2022 年河南省社会责任企业年度企业奖”
2023 年 12 月	河南广播电视台	“2023 年度‘助力乡村振兴’卓越机构”称号

## 关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2023 年	2022 年
经济绩效	营业收入 <sup>1</sup>	人民币亿元	136.99	152.26
	净利润	人民币亿元	18.59	26.00
	基本每股收益 <sup>2</sup>	人民币元	0.15	0.16
	资产总额	人民币亿元	6,307.09	5,915.14
	存款总额	人民币亿元	3,609.61	3,377.08
	贷款总额	人民币亿元	3,606.08	3,309.21
	总资产收益率	%	0.30	0.45
	加权平均净资产收益率	%	3.29	3.53
	不良贷款率	%	1.87	1.88
	拨备覆盖率	%	174.87	165.73
	资本充足率	%	12.38	12.72

[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 2023、2022 年年营业收入分别为 136.67 亿元、151.01 亿元。

[2] 报告期内，本行以资本公积向普通股股东每 10 股股份转增 1 股股份，比较期的基本每股收益及稀释每股收益均按照资本公积转增股份后的股数重新计算。

指标类型	指标名称	单位	2023 年	2022 年
社会绩效	纳税总额	人民币亿元	20.54	22.62
	公益捐赠	人民币万元	81.50	110.50
	小微企业贷款余额	人民币亿元	1,602.67	1,546.03
	涉农贷款余额	人民币亿元	822.39	808.71
	客户满意度	%	96.02	94.80
	客户投诉办结率	%	100	100
	员工总数	人	5,329	5,331
	女性员工比例	%	53.52	53.82
环境绩效	绿色信贷余额	人民币亿元	40.88	28.54
	个人电子银行业务替代率	%	98.69	99.20
	总部办公用电量	兆瓦时	10,956	11,710
	总部办公用水量	吨	66,358	165,404
	总部天然气使用量	兆瓦时	320.03	261.91

# O1 责任治理

## 竭诚持续发展

- 坚定责任理念
- 持续责任体系
- 强化责任沟通
- 重要性议题评估



## 坚定责任理念

### 经营理念

- 规范经营
- 坚守诚信

### 责任理念

- 服务地方
- 立足中小
- 关注民生

### 战略愿景

打造区域  
特色精品  
银行

### 使命

心金融，让  
生活更美好

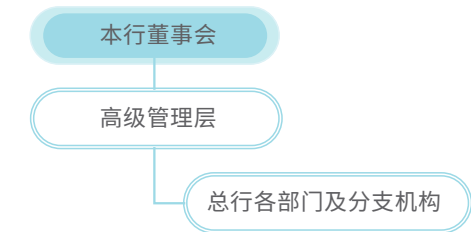
### 核心价值观

- 敬畏心
- 事业心
- 求索心
- 利他心
- 责任心

## 持续责任体系

为落实环境、社会及管治（“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 管理理念与本行运营的和谐统一，不断提升 ESG 管理专业化水平。

郑州银行社会责任推进机制



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 ESG 参与



重要性评估

本行每年进行 ESG 议题重要性评估工作，并将重要性议题的管理作为年度 ESG 重点工作，董事会审阅重要性评估结果。关于重要性评估过程与结果，请见【重要性议题评估】章节。

### 工作内容



ESG 风险管理

董事会负责评估及厘定有关 ESG 风险和机遇，确保设有适当和有效的 ESG 风险管理及内部监控系统。本报告期内，本行开展了 ESG 识别与评估工作，详细内容请见【内控合规】章节。







ESG 目标管理

董事会负责审批本行 ESG 目标以及检讨目标的实现进度。报告期内，本行对 ESG 目标进行积极管理，关于本行 ESG 目标及实现进度的详细内容，请见【推动低碳运营】章节。

## 强化责任沟通

本行高度重视利益相关方关系管理，积极与各利益相关方建立多元化且及时的沟通渠道。我们致力于了解各利益相关方对我们的期望和需求，以便更好地制定行动计划并及时回应他们的诉求。为此，我们考虑了“利益相关方对我们的影响”以及“我们对利益相关方的影响”，识别及厘定了包括股东及投资者、客户、合作伙伴和员工等在内的主要的利益相关方。通过与这些利益相关方密切沟通与合作，我们不断提升自身的 ESG 管理水平，追求与社会的和谐共赢和可持续发展。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 <b>政府</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持政府战略规划</li> <li>服务实体经济</li> <li>发展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>专题报告</li> <li>信息报送</li> <li>研讨会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持政府战略规划实施</li> <li>服务民营、小微企业</li> <li>支持“三农”</li> <li>发挥政策性科创金融运营主体作用，精准赋能科技型企业发展</li> </ul>
 <b>监管机构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规运营</li> <li>维护金融稳定</li> <li>促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管政策</li> <li>调研检查</li> <li>上报数据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>审慎合规管理</li> <li>健全风险管理体系</li> <li>参与行业协会活动</li> </ul>
 <b>股东及投资者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营</li> <li>增强综合实力</li> <li>提高投资回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>信息披露</li> <li>业绩说明会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>落实发展战略</li> <li>履行信息披露义务</li> <li>加强投资者关系管理</li> </ul>
 <b>客户</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高服务品质和效率</li> <li>提供丰富的金融产品</li> <li>保障消费者权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营销活动</li> <li>客服热线</li> <li>业务办理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化业务流程</li> <li>创新金融产品</li> <li>提升服务品质</li> <li>强化合规审查</li> </ul>




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



## 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》等主流 ESG 标准的有关要求、最新 ESG 监管趋势和标准，同时充分考虑本行的企业特性及发展策略，围绕“重要性”原则开展重要性议题评估工作。


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 13 项议题为报告期内的的重要性议题。与 2022 年重要性议题相比，2023 年重要性议题在社会议题层面新增两个重要性议题“消费者权益保护”、“科创金融”，在员工议题层面增加一个重要性议题“员工健康与安全”。

议题层面	重要性议题名称
 产品服务议题	服务品质
	客户投诉管理
 社会议题	扶持小微
	乡村振兴
	客户隐私保护
	普惠金融
	消费者权益保护
	科创金融
 员工议题	员工健康与安全
 管治议题	经济表现
	金融风险防控
	合规经营
	反贪污 / 贿赂 / 欺诈 / 洗黑钱

本行董事会已对该等结果进行审议确认。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 稳健前行

## 合规管理护航

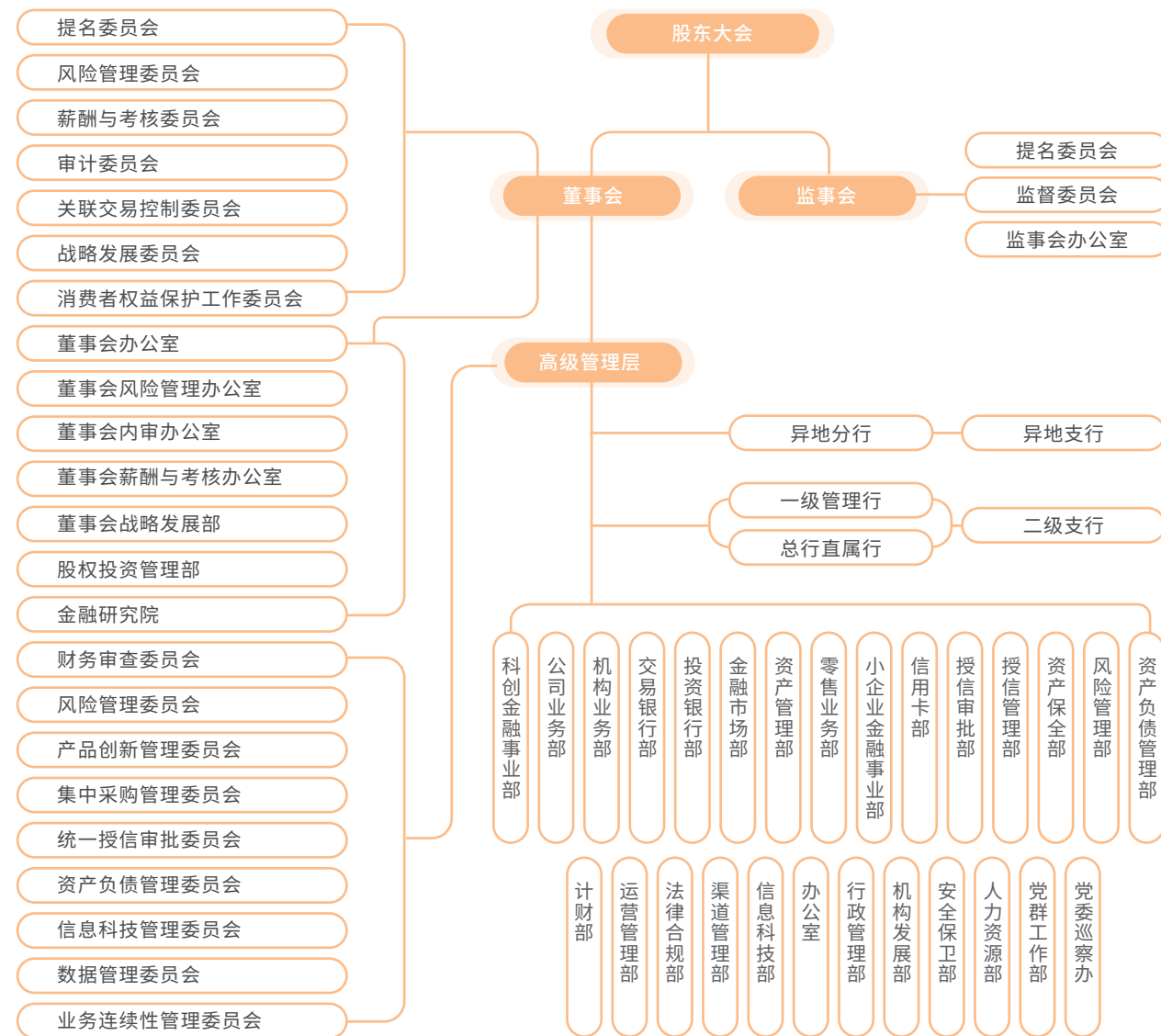
-  公司治理
-  投资者沟通
-  内控合规



## 公司治理

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》、原中国银行保险监督管理委员会《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》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》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



注：报告期内，根据工作需要，原高级管理层责任认定追究委员会已撤销。

## 股东大会

股东大会由全体股东组成，依法行使职权。报告期内，本行召开股东周年大会 1 次、临时股东大会 1 次、A 股类别股东大会 1 次及 H 股类别股东大会 1 次，审议通过或听取了包括董事会年度工作报告、监事会年度工作报告、年度利润分配及资本公积转增股份预案等共 20 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、审计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年度工作报告、财务决算情况报告、年度利润分配及资本公积转增股份预案、选举董事长等 64 项重要议案。

截至报告期末，本行董事会成员如下：

姓名	职务
赵 飞先生	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
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
宋 科先生	独立非执行董事
李淑贤女士	独立非执行董事

报告期内，本行董事积极参加了监管机构等组织举行的各项培训，培训有助于提升本行董事在政治经济形势、监管政策、行业趋势、经营管理等方面的分析研判等管理能力，为本行经营发展提出更多建设性的意见和建议创造环境和条件。



<<< 董监高培训 >>>

## 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年度工作报告、监事会专门委员会年度工作报告、年度利润分配及资本公积转增股份预案、内部控制自我评价报告等 21 项重要议案。

## 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、国家金融监督管理总局以及深交所、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 198 项。

### 投资者关系管理

本行通过多渠道与投资者保持沟通，倾听投资者的声音。报告期内，本行召开 2022 年度业绩网上说明会，积极与投资者互动交流，认真回答投资者问题；利用“互动易”网络平台等渠道，与投资者进行日常互动，积极回复平台投资者问题 30 条，及时回应投资者的关切；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，持续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》《郑州银行流动性风险管理办法》《郑州银行操作风险管理办法》《郑州银行总体应急预案》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

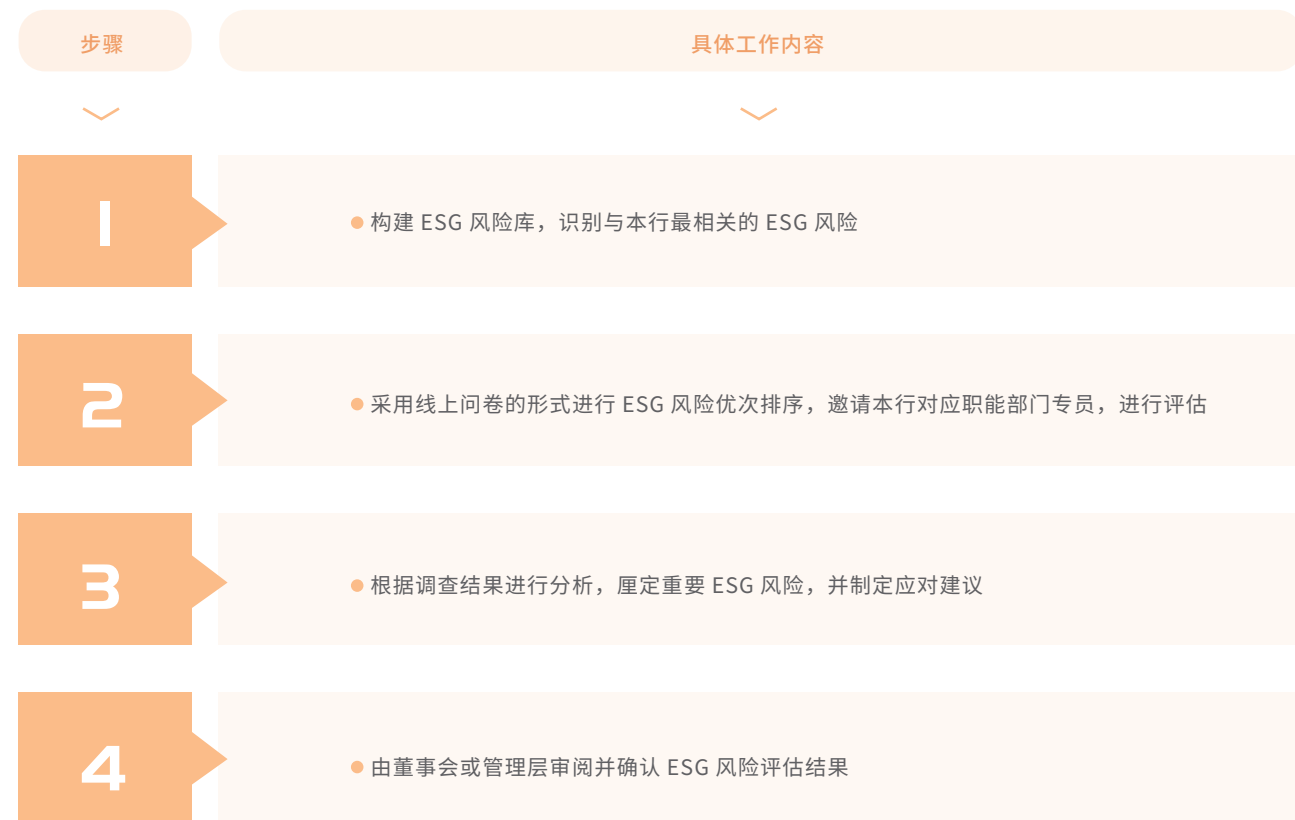
业务管理部门、风险管理部门和合规部门为主体，负责政策、制度设计及制定以及对一道防线的监督和督促

#### 三道防线

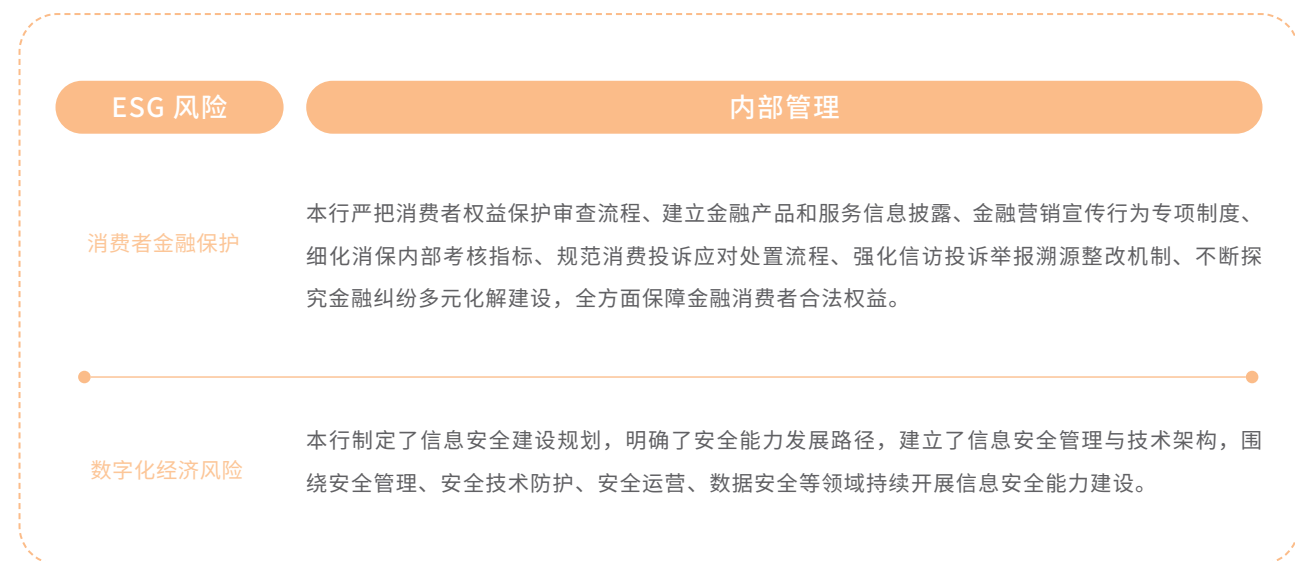
审计、监察等部门为主体，负责内部审计，督促一、二道防线尽职履责



ESG 风险是风险管理中的重要管理要素。报告期内，本行开展 ESG 风险识别与评估工作，所开展的 ESG 风险识别及评估工作流程如下：



经过上述流程，本行最终评估出重要 ESG 风险，针对识别出的 ESG 风险，本行审视内部管理差距，并持续管理和改善。



## 合规经营

本行积极推进合规建设，持续完善严密的制度执行和监督机制，为依法合规运营提供保障。报告期内，本行定期制定统领全年合规工作的年度合规风险管理计划，梳理、优化和精简制度及流程，并对关键控制措施的有效性开展风险识别评估和采取改进措施。此外，本行加强监控内控运行的有效性，并协同配合开展内控合规检查，提升监督检查工作质效。

本行加强合规文化建设，持续营造合规文化氛围，不断提升全员内控合规意识。报告期内，本行开展“自律合规促进年”活动，活动内容包括“合规微课堂”视频征集、法律合规知识竞赛、合规文化征文等。此外，本行组织签订岗位责任书等，并进行内控合规系列培训。



<<< “合规微课堂” 活动视频 >>>

## 反腐倡廉

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《郑州银行合规风险管理办法》《郑州银行一般违规问题追责问责管理办法》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，本行积极配合驻行纪检监察组履行政治监督职责。报告期内，本行并未发生任何对本行或在职工提出并已审结的贪污诉讼案件。

本行成立总行责任认定追究工作领导小组和责任认定追究办公室，完善全问责工作机制和问责管理制度；修订员工行为相关管理办法，加强党员干部管理自觉，加强对党员干部的日常监督管理；推进惩治和预防腐败体系建设，并逐级签订全面从严治党目标责任书，推动全面从严治党目标主体责任。

本行重视廉洁教育培训，在日常中营造良好的廉洁氛围，提升董事会、管理层和员工对贪污腐败的警惕性和敏感性。本行通过鼎学苑平台开展专项培训及考试，要求全体员工参加，参与人数超过五千人次。未来，本行将进一步加大对董事和员工的培训力度，不断推进本行反腐倡廉工作，持续提升廉洁意识。



### 本行召开以案促改专题民主生活会

2023年5月，本行召开以案促改专题民主生活会。会议要求各级机构重视班子政治建设，持续提升内部管理，坚定信心敢于攻坚克难，并要求加强对各级机构的领导班子的监督，认真抓好基层干部员工的学习教育。

本行主动接受社会、媒体和员工的监督，公布了官网信访举报信箱、电话、行长信箱等沟通渠道。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，并对举报人实施保护。

## 反洗钱

本行致力于为金融市场的健康发展保驾护航。本行建立健全反洗钱内控制度体系，完善优化洗钱风险管理架构，明确各层级的职责，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。

### 报告期内，本行多措并举开展反洗钱活动：

- 修订《郑州银行反洗钱和反恐怖融资管理基本制度》《郑州银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等内控制度，不断完善本行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。
- 持续做好客户身份识别，大额交易和可疑交易报告以及反洗钱名单监控等工作，优化可疑交易自主监测模型，升级客户洗钱风险等级评定、名单监控、反洗钱信息安全保密等功能。
- 加强反洗钱工作监督指导，协同各部门间、分支机构间上下联动、联防联控，提升洗钱风险管理质效。
- 遵循“不同对象、不同方式、不同层次、不同内容”原则有序开展反洗钱培训，全面提升本行员工的反洗钱专业知识及能力。
- 积极开展反洗钱宣传活动，通过多种渠道全方位开展宣传，不断增强本行员工和社会公众反洗钱意识。

## 尊重知识产权

为加强对商标、专利及域名的注册、使用和维护，以及加强对字体、图片、软件版权保护等方面的知识产权管理，本行制定《郑州银行知识产权事务管理办法》，对本行商标、软件著作权、专利等注册申请事项实施动态监管。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的权利造成侵犯，保证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。

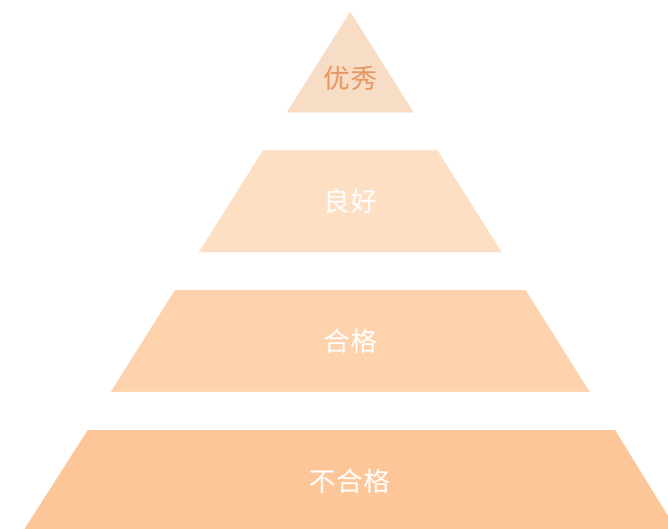
## 完善供应链管理

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，对采购活动进行规范和监督。本行针对所有供应商采用相同的管理政策及制度。

本行已建立集中采购供应商库，遵循公平公正、互信互惠、廉洁合规的原则，对入库供应商进行资格审查和履约评价，并对供应商的环境及社会责任表现进行监控与评估，降低可能存在的环境及社会风险。

在集中采购供应商准入阶段，本行对供应商准入开展资格审查。本行每年度开展一次集中采购供应商履约评价，供应商评价结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，并与供应商进行沟通和反馈，对供应商实行差异化管理。对于评定等级为不合格的供应商，属于入围供应商的，不再向其分配采购订单；不属于入围供应商的，取消其参与本行下次采购项目的资格。针对尚处于采购项目执行期内的情况，本行通过书面或约谈等方式要求供应商限期整改，如对方未整改或整改后仍未达到要求的，本行将按其性质和严重程度对应给予处理措施，措施包括警告、纳入供应商黑名单、禁入。

同时，本行优先使用绿色节能环保产品，以推动绿色采购。本行主要供应商涵盖科技系统及硬件、前台设备、办公设备、咨询服务、媒体等领域。截至报告期末，本行主要供应商 308 家，其中，河南省内 113 家，河南省外 195 家。



<<< 评价结果分为四个等级 >>>

# 03 金融初心

## 深耕地方经济

- 助力区域发展
- 打造商贸物流银行
- 市民管家
- 支持科创金融

### 助力区域发展

本行坚持专注主业，服务实体，紧跟国家战略部署，促进区域经济全面可持续发展。本行围绕深入推进“十大战略”等省市重大战略，积极落实稳经济大盘各项政策措施，持续强化对区域重大战略的服务支撑，全面助力“两新一重”、绿色发展、普惠小微等重点领域和重点行业高质量发展。

#### 2023 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

**45.07** 亿元



支持郑洛新国家自主创新  
示范区建设贷款余额

**97.87** 亿元



支持河南自贸区建设  
贷款余额

**200.41** 亿元

#### 本行与某科技集团签订银企战略合作协议

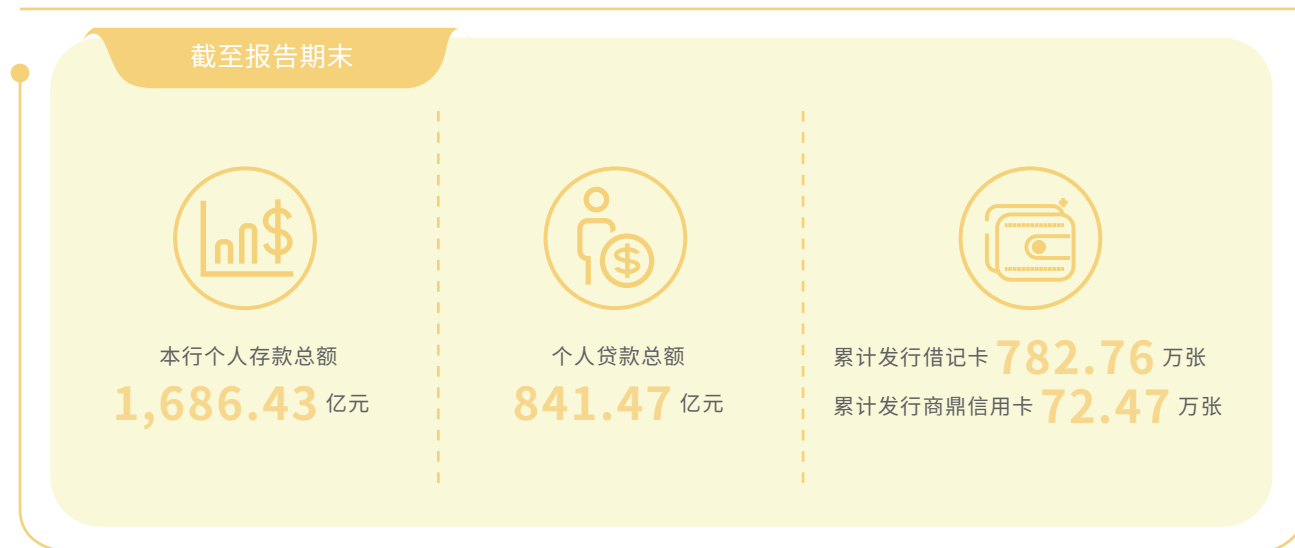
某科技集团是经河南省委、省政府批准成立的公益类科技型重要骨干企业，是实体经济的优秀代表和能源资源安全的枢纽企业。2023年8月8日，本行与某科技集团顺利签订战略合作协议。根据合作协议，本行将围绕该公司两大主业、九大板块业务提供综合性金融服务，共同打造银企合作新高地。

## 打造商贸物流银行

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，地处全国“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，交通物流发达。本行作为厚植郑州的本土银行，立足河南打造创新高地、推动产业升级、建设物流枢纽的发展要求，以“金融服务综合化”、“综合服务平台化”、“平台服务生态化”、“物流金融专业化”为指引，积极顺应行业新业态，以科学构建信息化服务平台，为更好地扎根地方、助力地方经济发展、服务客户贡献力量。

## 市民管家

报告期内，本行围绕“区域特色精品银行”的战略愿景，积极夯实“精品市民银行”的特色定位，从市民日常生活中的本质需求出发，围绕衣、食、住、行、娱等各个领域，完善金融便民服务功能，更好塑造“市民管家”角色。截至报告期末，本行个人存款总额 1,686.43 亿元，较上年末增加 275.80 亿元，增幅 19.55%；本行个人贷款总额 841.47 亿元，较上年末增加 28.30 亿元，增幅 3.48%；累计发行借记卡 782.76 万张，较上年末增加 41.57 万张（含电子账户）；累计发行商鼎信用卡 72.47 万张，当年消费金额为 198.05 亿元。



为切实做好新市民客户群体的金融服务工作，本行创新金融产品、优化申请和审批流程、并让利于民。报告期内，本行推出新市民专属的零存整取储蓄产品 - 心约存，满足新市民客群储蓄需求。本行通过打磨申请流程、优化审批政策等手段，让市民感受到更好的消费金融服务，并推出利率优惠活动，让利于民，使居民在装修、购车等多种消费场景下享受较低利率的消费金融支持。

本行持续优化老年群体服务，为其更周全、更贴心、更直接的便利化金融服务。报告期内，本行持续为老年客户提供纸质凭证办理业务，尊重老年人日常习惯，确保老年客户能够清晰浏览账户信息。针对身患重病、行动不便、无自理能力的老年客户群体，本行结合实际情况，提供绿色通道或上门服务等差异化适老服务。基于老年客户群体低风险、本息有保障的偏好需求，本行为其提供多样化的储蓄产品选择。本行高度重视并妥善应对老年人储蓄类业务相关舆情、咨询和投诉，持续提升老年人对本行金融服务的满意感和幸福感。

## 支持科创金融

科创企业是推动创新发展的重要力量，城商行是支持地方中小科创型企业发展壮大的重要金融力量。作为河南省委省政府选定的地方政策性科创金融运营主体，本行充分践行河南省地方政策性科创金融运营主体使命担当，将政策性科创金融战略确定为郑州银行首要战略。截至报告期末，本行政策性科创金融贷款余额 334.03 亿元，较上年末新增 93.43 亿元，增幅 38.83%；“专精特新贷”、“科技贷”、“郑科贷”等产品贷款余额 46.69 亿元，较上年末新增 13.45 亿元，增幅 40.46%。

报告期内，通过多项举措，本行不断提升服务质效，打造政策性科创金融特色品牌：

- 转换内部经营机制。本行实施“六专”建设，持续强化顶层布局，增强发展内生动力。
- 开辟多方协同路径。本行加强银政协同；与产业引导基金、股权投资机构开展合作，满足科技型企业多元化融资需求；与政府性担保机构开展协作，帮助种子期、初创期科技型企业加速成长。
- 打造全生命周期产品体系。本行面向初创期科技型企业推出“科技人才贷”和“认股权贷”，成长期推出“科技贷”“郑科贷”“知识产权质押贷”，成熟期推出“专精特新贷”“研发贷”，针对壮大期企业提供“上市贷”。
- 构建特色运营服务模式。本行打造政策性科创金融综合服务平台，围绕产业链、人才链、技术链、资金链，采取举措并构建机制，打通信息通道，为产业链内及上下游科技型企业客户提供除贷款投放外的全方位增值服务。

### 本行获评“科技贷”业务优秀合作银行

在 2023 年河南省科技厅公布的河南省科技金融“科技贷”业务合作银行和专业机构绩效评价结果中，本行获评 2022 年度“科技贷”业务优秀合作银行。近年来，本行持续加强对省内各类创新主体的金融支持，着力推动全省科技产业高质量发展。



# 04 金融普惠

## 助推社会公平

- 助力民营小微企业
- 赋能乡村发展
- 关注民生建设
- 关爱回馈社会

### 助力民营小微企业

#### 支持民营经济

民营经济是中国高质量发展的重要基础，是推动中国全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标的重要力量。本行持续优化服务民营经济发展的机制，加大服务民营企业投入力度，扶持民营企业发展壮大。截至报告期末，本行民营企业贷款余额 1,143.11 亿。



本行民营企业贷款余额

**1,143.11** 亿元

报告期间，本行积极行动，全方位增强对民营企业的扶持力度。本行对民营企业和小微企业给予 FTP（内部资金转移定价）政策优惠，鼓励分支机构加大民营及普惠小微贷款投放力度。本行加大供应链金融支持，聚焦医院、物流等民生相关行业，为核心企业上下游中小微企业提供郑好付、商互赢、医鼎通等创新金融产品；针对民营企业收付款、线上平台建设等场景需求，提供量身定制的场景金融服务，帮助民营企业快速搭建线上化平台，降低企业系统建设成本。此外，本行还运用金融科技手段发展互联网贷款业务，积极参与信用信息共享机制和平台对接，上线多款信贷产品，提升普惠金融业务覆盖面。

#### 本行帮助某车辆部件有限公司减免息费

某车辆部件有限公司销售模式为订单式生产，公司需垫付前期生产材料款，由于疫情，停工期间无收入来源，公司资金周转受到严重冲击，本行安排人员到企业进行实地走访，了解企业遇到的困难后，积极主动为客户申请减免息费，全力支持企业复工复产帮助企业渡过难关并得到了企业认可。

#### 扶持小微企业

近年来，围绕成为小微企业金融服务专家的愿景，本行走出了一条具有区域特色的普惠金融之路。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。

报告期间，本行制定《郑州银行小微（个人经营）特色客群业务管理细则》，更好地支持实体经济发展，服务本省特色客群。本行进一步优化《郑州银行汽车贷款管理细则》《郑州银行小微企业经营性贷款管理办法》等制度，拓展汽车贷款业务场景，进一步促进业务发展。此外，本行加强落实民营小微信贷尽职免责制度，通过制定《郑州银行小微（个人）授信业务尽职评价及责任认定实施细则》，明确责任免除情形和小微贷款的不良容忍度。





针对小微企业的需求与特征，本行持续开发客制化创新信贷产品及服务。报告期内，本行持续迭代优化小微重点产品房e融、助业贷、E采贷、E税融等业务，为客户提供更便捷的融资服务；加大对省内特色小微客群的支持，梳理全省特色小微客群33个，投放金额1.02亿元；启动“郑州银行普惠金融服务港湾建设”工作，截至报告期末，本行已建成普惠金融服务港湾21个；扎实开展市场调研，持续推进“走万企、提信心、优服务”工作，解决小微企业融资过程中各种问题。截至报告期末，本行小微企业贷款余额为1,602.67亿元，较年初增长56.64亿元，增速3.66%；小微企业贷款户数68,834户，较年初增加1,260户。本行普惠小微贷款余额499.6亿元，较年初增长56.68亿元，较年初增速12.8%。

### 本行加大对河南省特色小微客群的金融支持

截止2023年末，本行梳理全省特色小微客群33个，重点支持了5个特色客群，其中辣椒产业是河南某县特色产业之一，每年9月至次年5月之间的辣椒交易旺季，辣椒经营户有大量的资金需求。为满足某县各类辣椒经营主体的融资需求，本行针对某县从事辣椒批发、销售、存储、加工的小微企业及个体工商户，设计“某县辣椒特色客群方案”，成立专业服务团队，加大走访对接，为辣椒经营主体提供高效、便捷的融资服务。

#### ▼ 线下产品

- 房e融 - 经营
- E采贷
- 科技贷
- 郑科贷
- 专精特新贷
- 简单贷
- 助业贷
- 对公流动资金贷款
- 个人生产经营性贷款
- 创业担保贷

#### ▼ 线上产品

- E税融（企业版）
- 微业贷
- 惠商贷

## 赋能乡村发展

作为一家根植于农业大省的金融机构，本行深耕乡村金融战略，积极响应金融助力乡村振兴号召，加快设立农村普惠金融支付服务点，持续深化多元服务场景建设，加强农村金融产品供给，为农村居民提供安全、可靠、便捷的金融服务。

报告期内，本行优化手机银行“乡村振兴版”功能，聚焦农村客户面对面金融服务较难获取及智能设备运用难等难题，提供线上主动服务和多元化互动方式；充分分析农村地区客户群体使用习惯，合理分配版面要素；向农村客群薄弱知识群体推送征信宣传、防范电信诈骗、个人金融信息保护等知识与政策，逐步弥合农村地区“数字鸿沟”。此外，本行持续优化农村普惠金融支付服务点效能，开展“惠农站点+”场景建设，丰富农村居民用卡环境。

金融活水助力乡村振兴。本行持续运用自身金融资源，加大对涉农信贷的支持力度。报告期内，本行建立涉农信贷差异化绩效指标，有力推进涉农信贷营销工作；加强FTP支持涉农领域投放，鼓励分支机构加大涉农贷款投放力度；加大涉农信贷产品创新，面向河南省内各类新型农业主体提供专项信贷融资贷款产品“乡村振兴贷”，满足涉农业务的个性化需求。截至报告期末，本行涉农贷款余额822.39亿元，较年初增加13.68亿元。



<<< 本行志愿服务进百村活动 >>>

## 关注民生建设

本行积极支持区域基础设施建设，围绕创新驱动能力提升、新基建、新型城镇化、重大基础设施、产业转型升级、生态环保、民生和社会事业等领域，聚焦省市重点项目，持续提供金融保障。

本行围绕省、市“十四五”城市更新和城乡人居环境建设规划，积极支持街区建设和老旧小区改造，持续为城市供水、燃气、热力、污水处理、电力等基础设施建设提供金融服务。



# 05 至诚服务

## 升级客户体验

### 本行支持驻马店市某公司农村饮水安全巩固提升项目建设

驻马店市某公司计划在驻马店市某区农村开展农村饮水安全巩固提升项目建设，项目建成后将在区域内采用统一联网供水，并进一步完善供水系统。该项目可覆盖 130 个行政村 36.94 万人口。报告期内，本行向该公司提供授信 24,000 万元，专项用于支持该地区饮水安全巩固提升项目建设。

### 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，大力支持民生保障和社会福利事业，与社会共同进步，传递感恩和关爱。在以“携手参与慈善 共创美好生活”为主题的第十六个“郑州慈善日”暨捐赠活动仪式中，本行向郑州慈善总会捐款 80 万元。



<<< 本行向郑州慈善总会捐款 80 万元 >>>

### 本行通过劳动者爱心驿站提供便民活动

本行充分发挥 69 家分支户外劳动者爱心驿站的工会阵地作用，结合实际为户外劳动者提供热水供应、避寒取暖、手机充电等便民服务。



### 本行开展“劳模送医下乡”义诊活动

2023 年 4 月，本行邀请心血管病医院专家到基层村组织开展“劳模送医下乡”义诊活动，为村民提供暖心健康服务。



● 提质金融服务

● 保障客户权益



## 提质金融服务

### 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, 本行着力提升创新质效, 持续推动各项创新举措落地实施。

营造氛围, 在文化重塑方面先行先试; 学习同业, 创立“品新论金”创新期刊; 围绕新技术赋能业务场景以及零售业务新模式征集员工创意; 在创新积分中增加“能量吧”积分奖励, 激励员工发声。

优化流程, 在创新项目审批流程中开展了细化风险评审、启动技术评审、探索联合评审等工作模式。

重塑队伍, 成立了 5 个科技业务融合的敏捷创研小组, 每个小组设立产品研发岗和客户需求岗, 共同发掘业务创新的突破点。

### 本行打造财资管理云平台

本行打造全客群、多版本、一站式的财资管理云平台, 依托多样化的数智金融服务满足企业在不同发展阶段的需求, 助力企业低成本快速开启数字化转型, 实现降本增效及价值创造。该平台以客户体验为中心, 以价值创造为导向, 打造了十二大重点功能, 为企业提供一套智能友好、穿透可视、功能强大、安全可靠的资金管理平台。同时, 集成本行“云商”线上供应链金融平台, 为企业提供一站式的“财资+融资”综合金融服务。



### 推动数字化服务

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, 给予客户最佳的体验。

报告期内, 本行持续优化和丰富手机银行服务。不断开展交易流程优化, 提升客户体验; 多次更新老年版、商户版、乡村版等手机银行版本, 为客户提供差异化专属服务。截至报告期末, 本行个人手机银行累计签约客户数 324.71 万户, 交易笔数同比增长 15.38%。同时, 本行深化线下智能服务建设, 依托网点智能设备, 不断推动业务办理线上化、智能化。截至报告期末, 共布放设备 1,400 余台, 实现了账户管理、电子银行、财富管理等多项业务办理, 为客户提供方便、快捷、高效的网点服务。

本行持续开展优质的客户服务工作, 95097 客服热线提供服务 117.23 万次, 客户满意度达 99.55%, 其中服务 60 周岁 (含) 以上的老年客户 5.64 万次; 同时, 通过文本信息和视频语音等方式, 开展智能化客户服务 78.82 万人次, 提升客户服务覆盖面。

### 银行函证数字化集中化处理见成效

本行实施银行函证的数字化、集中化处理, 运用区块链技术、大数据智能采集、智能分析和可视化等新技术, 支持从会计师事务所发函、被审计单位授权等 5 大环节的线上化。实现回函标准统一化、流程化和专业化。报告期内, 共集中处理纸质函证 9715 笔, 并启动与中银协数字函证平台的对接, 进一步提升函证平台数字化应用范围。

## 保障客户权益

本行高度重视消费者权益保护工作, 始终践行“金融为民”理念, 持续完善消费者权益保护工作管理体系及体制机制建设, 将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节, 多措并举保障消费者合法权益, 不断提升金融消费者的认可度和满意度。

本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规, 构筑全方位的消费者权益保护工作体系。本行制定《郑州银行消费者权益保护工作管理基本制度》《郑州银行消费者权益保护工作质量考核实施细则》《郑州银行消费者权益保护审查管理办法》《郑州银行客户投诉处理管理办法》等制度, 不断完善消费者权益保护审查、金融产品和服务披露、金融营销宣传行为管理、消保内部考核、消费投诉应对处理、金融纠纷多元化解等工作机制, 切实保障消费者合法权益。

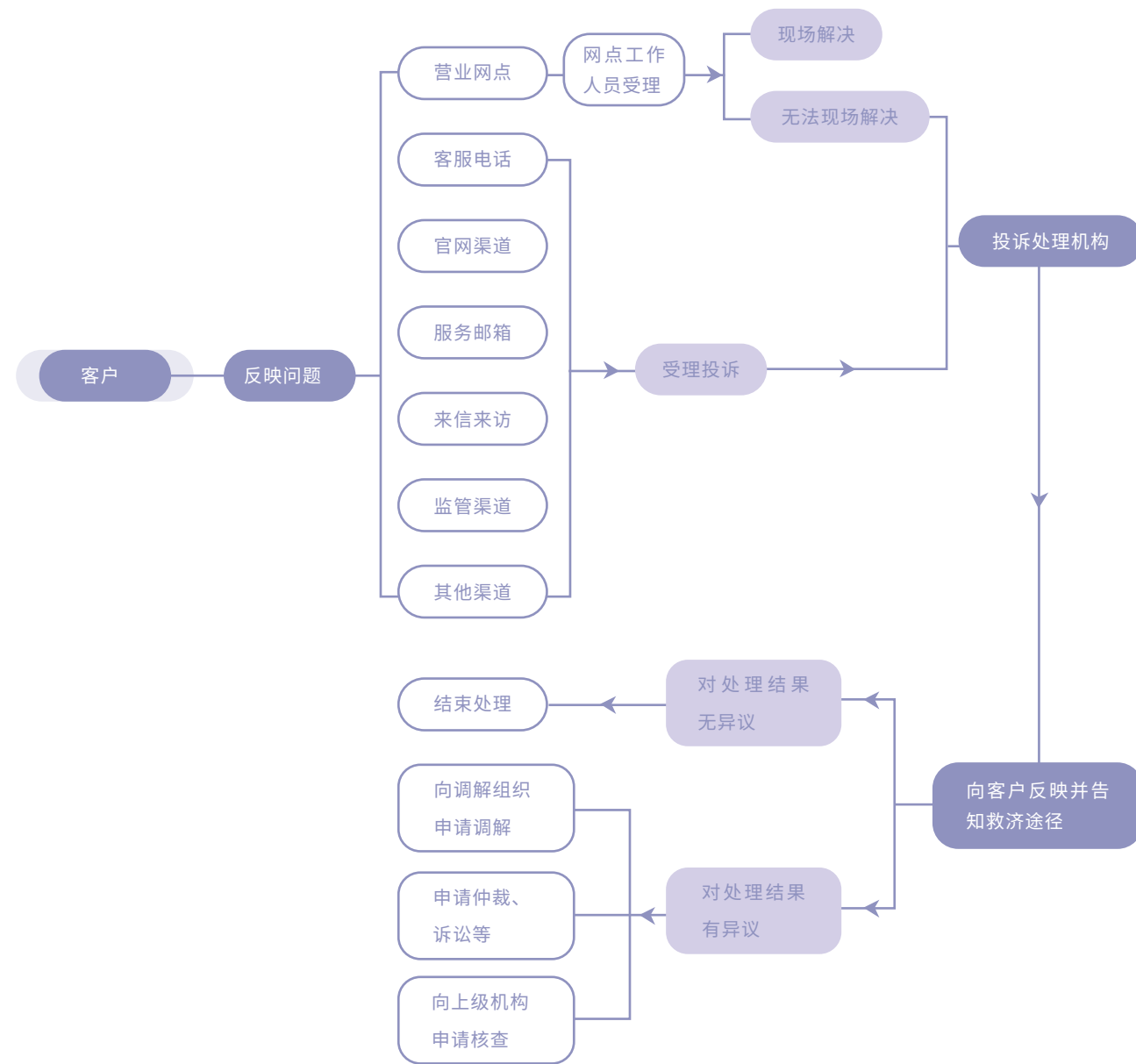
### 如实广告宣传

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《郑州银行消费者权益保护审查管理办法》《郑州银行金融营销宣传行为管理办法》《郑州银行宣传工作管理办法》等相关规定, 要求对外宣传必须内容真实、表述严谨, 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, 全面保障消费者合法权益。



### 加强投诉处理

本行消费投诉处理工作始终坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解原则。搭建多种意见表达渠道, 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。不断完善内部沟通协调、信息共享、协同处理的工作机制, 优化完善考核制度, 全面加强溯源整改力度, 提升消费投诉处置质效, 高效满足消费者合理合法诉求。



报告期内, 本行处理客户投诉 1,941 宗, 投诉办结率 100%, 投诉业务类别主要集中贷款、银行卡等业务, 投诉地区主要集中郑州、开封、商丘等地区; 编发投诉分析报告 12 期, 提出意见建议 18 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》等制度, 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, 对敏感信息加密传输, 对重要互联网客户系统与移动应用进行安全测试。此外, 本行严格控制内部数据使用, 数据使用前均需获得相关授权与审批。

**本行开展行内数据安全评估工作**

2023 年 9 月, 本行邀请第三方评估公司参考国家法律法规以及行业监管规范, 对行内数据安全现状进行评估。通过现场人员访谈以及文件调阅等方式, 对行内“数据安全”、“数据生命周期保护”、“数据安全运维”等领域的数据安全现状进行评估, 进一步提升本行数据安全保护能力, 确保客户信息安全。

### 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。本行积极履行社会责任, 全面落实监管部门金融消费者教育宣传工作要求, 持续关注重点人群, 聚焦消费者关注的热点问题。报告期内, 金融消费者教育宣传惠及 240 万人次。

报告期间, 本行依托“线上+线下、集中性+阵地化”的宣传模式, 多层次、多角度持续推进金融宣教工作。本行于 2023 年 1 月至 6 月以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题的防范非法集资百日宣传以及专题宣传月活动, 引导社会公众增强识别防范非法集资的能力。此外, 本行针对特定人群开展特色化宣传活动, 包括老年群体、新市民群体、大学生群体等。本行金融知识宣传教育还获得奖项认可。



# 06 以人为本

## 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



◎ 在乡村开展以“关爱留守老人、护航幸福晚年”为主题的教育宣传活动



◎ 在高校开展“护航开学季 守望青春”金融知识教育宣传活动



◎ 在“郑州银行杯”郑州黄河马拉松赛事期间，本行开展了“汇聚金融力量 共创美好生活”金融消费者宣传活动



◎ 本行获得“2023年度河南金融业宣教服务优秀奖”



## 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》《郑州银行招聘及试用期管理办法》《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。

### 招聘及解雇

本行制定《郑州银行招聘及试用期管理办法》，明确招聘职责分工、招聘资格及标准、程序等流程规范。本行坚持“任人唯贤、择优录取”等原则，根据不同岗位制定招聘基本条件与形式。  
对于离职人员，本行按照《郑州银行员工离职管理办法》协助职工办理离职手续，落实离职待遇。

### 劳工准则

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，此外，本行严格按照书面劳动合同，明确双方的权利与义务。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，未发生雇佣童工与强制劳工事件。

### 平等机会、多元化与反歧视

本行提倡平等机会、多元化和反歧视，不因员工种族、性别、年龄、宗教、民族等因素而差别对待，实现人才队伍的多元化建设。

### 薪酬与晋升

本行的薪酬设计坚持公平性、竞争性、激励性原则。

- 薪酬以提高市场竞争力和对人才的吸引力为导向，同时根据对市场薪资水平的调查，相应调整市场水平差距较大的岗位薪酬；
- 薪酬以增强工资的激励性为导向，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；
- 开放不同薪酬通道，使不同岗位的员工有同等的晋级机会；
- 根据监管要求及经营管理需要，本行建立了与薪酬延期支付和绩效薪酬追索扣回相关的机制，以完善薪酬激励约束机制，缓释各类经营和管理风险。

本行明确员工的晋升阶梯。本行制定《郑州银行干部管理办法》等制度，明确干部选拔任用的条件等内容，为干部员工提拔晋升提供制度依据。

### 工作时数与假期

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。除法定节假日外，员工可享受年假、病伤假、婚假、产假、丧假等带薪假期。

### 其他福利待遇

本行根据适用中国法律、规则及法规向员工的社会保险供款、提供住房公积金以及若干其他员工福利，建立企业年金制度和补充医疗基金，提高员工退休金待遇和医疗保障水平。

截至报告期末，本行员工相关数据如下表所示：

分类	2023 年			2022 年			
	人数 (人)	比例 (%)	离职率 <sup>3</sup> (%)	人数 (人)	比例 (%)	离职率 <sup>3</sup> (%)	
员工总数	5,329	100.00	2.04	5,331	100.00	1.84	
按性别划分	男性员工	2,477	46.48	1.90	2,462	46.18	1.83
	女性员工	2,852	53.52	2.16	2,869	53.82	1.85
按年龄组别划分	30 岁 (含 30 岁) 以下员工	1,329	24.94	3.63	1,251	23.47	3.17
	31 至 40 岁 (含 40 岁) 员工	3,167	59.43	1.62	3,189	59.82	1.51
	41 至 50 岁 (含 50 岁) 员工	585	10.98	1.18	607	11.39	1.14
	50 岁以上员工	248	4.65	0.8	284	5.33	1.05
按地区划分	河南省内员工	5,329	100.00	2.04	5,331	100.00	1.84
按学历划分	专科及以下学历员工	278	5.22	-	303	5.68	-
	本科学历员工	3,877	72.75	-	3,917	73.48	-
	硕士学历员工	1,154	21.66	-	1,091	20.47	-
	博士学历员工	20	0.38	-	20	0.38	-
按雇佣类型划分	全职员工	5,329	100.00	2.04	5,331	100.00	1.84
新进员工	180	3.38	-	351	6.58	-	
少数民族员工	214	4.02	-	213	4.00	-	

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，此外，本行亦制定并执行《郑州银行突发社会安全事件专项应急预案》等制度，保障员工的办公安全、身心健康与生命安全。报告期内，本行未发生职业健康与安全的违规事件<sup>4</sup>。

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；依法合规开展各类安全防范工作，加强日常安全管理，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，认真落实各项防护措施，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。

本行重视员工的身体和心理健康，关注并满足员工需求。报告期内，本行建设并运行“母婴关爱室、心理咨询室、紧急救援站”功能合一的员工关爱中心，本行积极响应员工诉求，组织开展员工身心健康关爱活动，开展6场急救、妇幼保健、情绪管理培训，本行联合疾控中心为50岁以上员工开展“带状疱疹疫苗接种”专场优惠活动，组织两期急救知识培训测试，共计37人获得全民急救证书，组建成立覆盖全行各机构的应急救护先锋队。

▶ 本行建成并运行员工关爱中心



▶ 员工关爱中心中的母婴关爱室



▶ 本行成立应急救护先锋队，并开展急救知识培训



▶ 本行积极开展健康知识讲座

本行持续做好员工生日、病、丧、育及节日慰问，定期走基层专项慰问。总行工会开展部分员工权益活动如下

互助保障活动给付  
**81,600**元

帮助员工申请困难救助款  
**284,000**元

结婚慰问  
**11,500**元

女性员工生育慰问  
**17,000**元

员工直系亲属去世慰问  
**96,000**元

员工住院慰问  
**83,000**元

本行围绕员工精神文化需求策划活动，致力于帮助员工实现工作与生活的平衡。围绕员工精神文化需求策划活动，本行承办郑州市第十九届、第二十届职工技术运动会，成功举办“郑银同心 与春同行”春季徒步走比赛、秋季荧光夜跑活动，组织参与“郑银杯”健步走活动，开展“金梧桐”杯银企交流乒乓球友谊赛。

二十届职工技术运动会



“郑银同心 与春同行”春节徒步走比赛



“律动郑银 乐跑前行”荧光夜跑活动



郑银杯工会会员健步走活动



[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343。

## 引领员工发展

员工培训和技能提升是提升公司核心竞争力的关键所在。本行持续为员工投入资源和提供平台，助力员工成长和进步，实现双赢。本行不断完善培训管理制度体系，制定了《郑州银行培训管理办法》《郑州银行兼职培训管理员管理实施细则》《郑州银行培训效果评估管理办法》等制度，支撑培训管理及业务发展需要。

报告期内，本行为提升全行干部员工综合能力、创新能力，开展不同形式的能力提升培训，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	2023 年度绩效
中层干部及优秀青年干部	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中层及优秀干部：围绕政治素养、宏观经济形势及行业前沿三个维度进行，开设《宏观经济形势与银行监管改革》《数字中国战略与银行数字化转型》等培训课程。</li> <li>● 主要优秀青年员工：以场景式和案例式培训方式为主，拓展宏观经济视野，提升其通用岗位能力和基层领导力。</li> </ul>
内训师队伍建设	<p><b>赛训结合，双线并行、打造精品课程：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 初级内训师培养项目：举行初级内训师培训，共计 44 人参训，其中 2023 年新入内训师 19 名，新增内部课程 19 门。</li> <li>● 中级内训师评审工作：根据《内训师管理办法（试行）》的相关规定开展中级内训师评审工作，共计评选出 13 名中级内训师。</li> <li>● 组织内训师参加外部赛事：本行推选 4 位内训师参加由亚洲金融合作联盟主办、亚联金融研修院承办的第四届中小银行“联盟杯”内训师大赛，最终荣获“最佳组织奖”，2 位内训师荣获现场决赛一等奖，2 位内训师荣获现场决赛二等奖。与大赛同期举行的教案设计大赛和微课大赛中，共计 8 位内训师荣获奖项。</li> </ul>
鼎学苑平台线上学习培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现培训全员覆盖，全年本行各部门组织考试总数达 821 次，全员学习总时长 165,923.4 小时。</li> <li>● 本行上线 31 门《中欧数字化领导力课程》专题课程、6 门《职场思维》课程以及 3 门《办公技能专题课程》，并承载了意识形态警示教育、反洗钱培训、防范非法集资以及信息安全意识等多场跨部门、跨条线培训。</li> </ul>
新员工入职培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 培训分为线下集中授课、线上授课和上机操作三个阶段，线下集中培训全面提升新入职员工的综合业务知识与能力素养；线上培训补充学习各条线专业知识。</li> </ul>

报告期内，本行举办和参加各类培训 122 场，培训人数共计 5,329 人，投入教育经费逾 759.44 万元，人均支出 1,425 元，培训覆盖率 100%。

雇员类型	参训人数（人）	覆盖率 <sup>5</sup> （%）	参训时数（小时）	参训平均时数（小时）
高层员工	20	100	672	33.6
中层员工	273	100	13,714.5	50.2
基层员工	5,036	100	203,593.9	40.4
男性	2,477	100	101,320.6	40.9
女性	2,852	100	102,273.3	35.9

### 本行开展 2023 年干部能力提升培训

本行于报告期内完成四期干部专项培训。本行于 2023 年 6 月完成政治素养、宏观形势及行业前沿为主题的中层干部能力提升培训，共有 115 名中层干部参与培训。2023 年 9 月、11 月组织开展两期干部专业能力提升高级研修班，共计 256 人参训。2023 年 12 月开设《金融工作会议及经济工作会议精神解读》在线培训课程，全行主管级及以上干部参与培训。



[5] 该处的覆盖率根据“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



### 本行组织新员工入职培训

本行针对96名校招新员工开展入职培训，培训分为三个阶段：线下集中授课、线上授课和上机操作。线下集中培训全面提升新入职员工的综合业务知识能力素养；线上培训补充学习各条线专业知识；上机操作培训加深对柜面操作和服务规范的认识，树立合规操作、防范风险意识，为以后在工作中严格遵守制度规定，做合规守法的好员工打好基础。



### 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，本行围绕推进本行高质量发展战略规划落地执行，在全行开展企业文化落地成效专项调研，系统性评估当前企业文化落地、员工队伍建设与思想管理等方面情况。

积极组织企业文化活动。本行开展“企业文化大家谈”活动，深度访谈在企业文化落地深植过程中表现突出的基层单位机构，通过本行官方微信公众号宣传推送11期专题。

开展全行企业文化专项调研。本行围绕加强企业文化落地等方面的实际情况和企业文化年度考核中发现的重点问题开展专项调研。

有序推进企业文化重塑。本行拟定企业文化体系重塑方案，开展文化理念升级工作，从战略层面明确构建新文化基因底色，梳理文化理念体系，将提升企业文化在根本性上的认同感及影响力。

持续进行企业文化视觉建设。定期对本行历史展馆、分支机构文化墙等视觉载体内容进行指导和更新。

# 07 金融向绿

## 守护生态未来

● 深化绿色金融

● 提升气候韧性

● 推动低碳运营



## 深化绿色金融

报告期内，本行继续围绕实现“碳达峰、碳中和”目标，以区域经济与资源环境协调发展为己任，以可持续发展为核心价值理念，用好绿色金融债券募集资金，不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济支持力度，重点支持节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色产业升级、绿色服务等产业的项目和客户。

### 报告期内，本行多措并举，深化绿色金融发展：

- 加强组织领导，健全机制建设。报告期内，本行在绿色信贷工作委员会的基础上成立郑州银行绿色金融工作领导小组，对本行绿色金融工作进行统一组织和领导。
- 制定专项方案，专班协同推进。本行制定《郑州银行关于加大绿色信贷投放支持绿色发展的实施方案》，从组织领导、信贷供给、绿色产品等七个方面，明确年度工作目标、重点工作举措和负责部门。
- 明确授信政策，实现精准引领。本行进一步明确绿色金融重点支持领域及授信策略，完善环境和社会风险管理措施，建立绿色审批通道。
- 用好政策工具，探索产品创新。报告期内，本行积极推动碳减排支持工具的使用；向符合条件的重点排放企业发放碳排放权配额质押贷款，帮助企业盘活碳资产、拓宽融资渠道；积极研发推广低碳、环保主题信用卡产品。
- 完善考核激励，强化定价管理。本行出台专项激励政策，适当加大绿色金融考评指标权重，并制定了绿色信贷配套营销奖励政策。本行也强化 FTP 与 LPR（贷款市场报价利率）的联动作用，给予绿色信贷领域 FTP 优惠，不断降低企业融资成本。

截至报告期末，本行绿色信贷余额为 **40.88** 亿元，较年初增加 **12.34** 亿元，增幅 **43.24%**。

在绿色金融债券方面，截至报告期末，本行存量绿色金融债券余额 30 亿元，募集资金用于《绿色金融债券支持项目目录》规定的绿色产业项目，主要投向节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、生态保护和适应气候变化等领域。

### 本行积极推动碳减排支持工具的使用

2021 年 11 月，人民银行设立碳减排支持工具，支持金融机构为碳减排重点领域内具有显著碳减排效应的项目提供优惠利率贷款（以下简称碳减排贷款），本行于 2023 年成为碳减排支持工具使用范围的金融机构之一，本行积极开展碳减排贷款营销，报告期内已审批通过 3 个符合碳减排贷款的项目。

报告期内，本行向某能源公司授信 1,000 万元，用于“JZAC 二期 3.44MWp 光储微电网项目”建设，以固定资产贷款方式使用。根据项目可研报告，该项目建成后，预计年均“绿电”生产量达 331.26 万度，在满足企业用电的同时，余电可并网出售，实现了“绿电”的高效灵活使用，另外，投运后预计每年可实现节约标准煤约 1,081.2 吨，减少二氧化碳 CO<sub>2</sub> 排放量约 2,620 吨、二氧化硫 SO<sub>2</sub> 排放量 19.03 吨，节能减排效果显著。

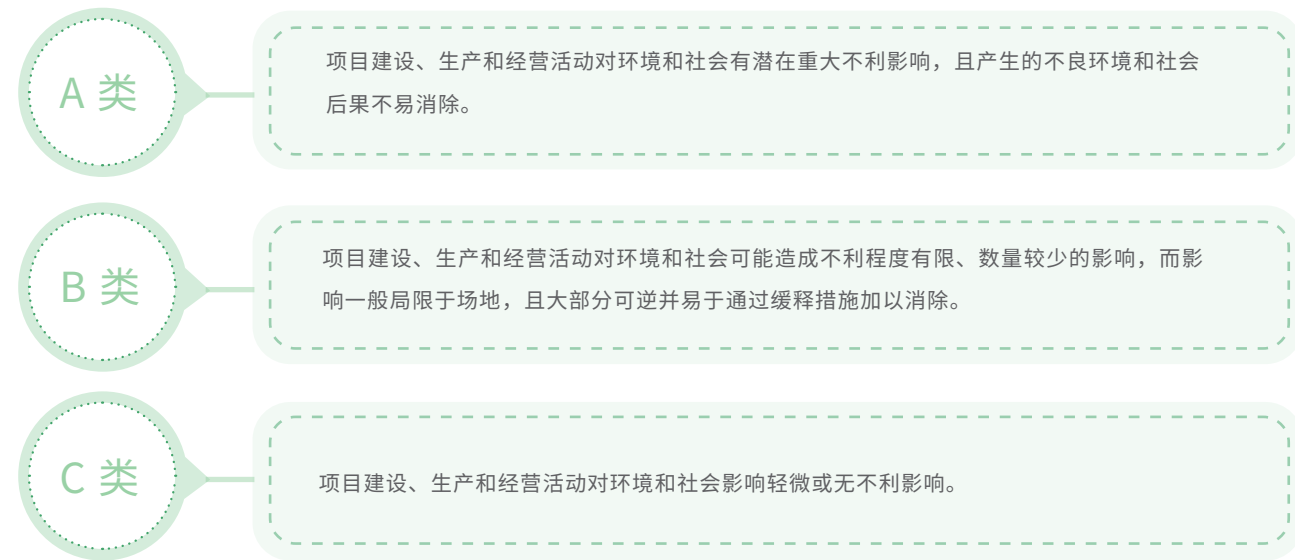
## 提升气候韧性

针对气候变化带来的潜在风险，本行将制定多样化的应对策略，减轻气候变化影响。

气候风险类别	应对策略
急性实体风险，如极端天气等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已制定较为完备的业务连续性管理体系，针对自然灾害，本行按照事件的级别制定了差异化的应急响应措施，再区分不同的场景明确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。</li> </ul>
信用风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 践行绿色金融发展理念，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；</li> <li>● 积极落实地方政策，做好授信政策与经济政策、产业政策和环保政策的衔接一致；</li> <li>● 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。</li> </ul>
市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 严格遵循《商业银行市场风险管理指引》等要求，开展市场风险识别监测等管理动作，以限额为核心工具开展指标管控；</li> <li>● 依据内外部要求，制定有估值、预期信用损失等管理办法，明确职责及流程。</li> </ul>



本行根据《商业银行绿色项目贷款环境与社会风险管理规范》，在绿色项目贷款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。



## 推动低碳运营

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。对于日常运营中产生的废弃电池、废弃灭火器、废弃灯管等数量有限的有害废弃物，本行运至垃圾综合处理厂进行分类处理。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。

本行无害废弃物主要是办公生活所产生的垃圾，由专业清运公司回收处理。

本行使用的主要资源包括水、电、天然气、汽油及纸张。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。报告期内，本行积极践行行动计划，以期实现环境目标，减少对环境和生态的负面影响。以下为本行目标实现进度与记录，以及改进措施，本行将持续进行环境管理。

范畴	2023 年度目标	报告期间实现进度	下一步计划采取的步骤
废气和温室气体排放	总量降低	已实现	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色出行，减少用车。</li> </ul>
废弃物处理	总量降低	已基本实现	<ul style="list-style-type: none"> <li>不使用或少使用会产生有害废弃物的各项设备；</li> <li>正确使用办公设备，延长其使用寿命，减少固体废弃物产生。如上班时用到的设备再开，不用不开；人走顺手关电脑主机、显示器、打印机、传真机、复印机、饮水机等。</li> </ul>
能源使用	年度人均用电量降低	已实现	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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。</li> </ul>
用水效益	年度人均用水量降低	已实现	<ul style="list-style-type: none"> <li>间断放水洗手，搓洗时及时关水，避免过长时间冲淋；</li> <li>垃圾不论大小、粗细，都应从垃圾通道清除，而不要从厕所用水来冲；</li> <li>常检查常巡逻，避免滴水漏水现象。</li> </ul>

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
- 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等



用水管理

- 采取清洁用水时以少量多次为原则，倡导及时关水，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

- 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

- 对公务用车实施统一管理，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

报告期内，本行环境绩效表现如下：

 总行资源使用

项目	单位	2023 年	2022 年
天然气使用量	兆瓦时	320.03	261.91
天然气使用密度	兆瓦时 / 平方米 <sup>6</sup>	0.0057	0.0058
公车耗油量 <sup>7</sup>	兆瓦时	105.66	607.93
公车耗油密度	兆瓦时 / 辆 <sup>8</sup>	6.60	17.37
直接能源总耗量	兆瓦时	425.70	869.84
直接能源总耗量密度	兆瓦时 / 平方米	0.01	0.02
用电量	兆瓦时	10,956	11,710
用电密度	兆瓦时 / 平方米	0.19	0.26
暖气热力消耗量	兆瓦时	2,130.17	1,597.50
暖气热力消耗密度	兆瓦时 / 平方米	0.04	0.04
间接能源总耗量	兆瓦时	13,086.37	13,307.49
间接能源总耗量密度	兆瓦时 / 平方米	0.23	0.29
用水量	吨	66,358	165,404
用水密度	吨 / 平方米	1.17	3.65

[6] 总行办公面积为 56,591.95 平方米，上一年度未统计三层地下区域 11,238.76 平方米

[7] 包括公车汽油及柴油使用量

[8] 截至报告期末，总行共拥有 16 辆办公车辆，较上一年车辆情况，报告期内，总行已转让或拍卖 18 辆车，其中 16 辆为柴油车



 总行温室气体排放

项目	单位	2023 年	2022 年
总温室气体排放量	吨二氧化碳当量	7,246.96	7,570.49
总温室气体排放量密度	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.13	0.17
直接温室气体排放量 (范围一) <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	90.16	210.97
间接能源温室气体排放量 (范围二) <sup>10</sup>	吨二氧化碳	7,156.80	7,359.52

 总行无害废弃物<sup>11</sup>

项目	单位	2023 年	2022 年
生活垃圾	吨	108.6	105
生活垃圾产生密度	吨 / 人 <sup>12</sup>	0.07	0.07
废弃设备量	/	200 千克 <sup>13</sup>	522 件
废弃设备产生密度	/	0.13 千克 / 人	0.36 件 / 人

[9] 包括消耗天然气、汽油、柴油的温室气体排放，其中道路移动源与天然气排放量计算分别参考中国环境保护部发布的《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》与《温室气体核算体系 - 能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南（2.1 版）》

[10] 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放，热力使用参考自《温室气体核算体系 - 能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南（2.1 版）》进行计算。电力根据《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2023 年修订版）》进行计算，电网排放因子为 0.5703kgCO<sub>2</sub>/kWh

[11] 废弃设备量以件为单位是本行常用指标的单位，本行主要无害废弃物为生活垃圾，已以重量（吨）进行披露

[12] 截至报告期末，总行共有 1,491 名员工

[13] 2023 年起，废弃设备量以重量单位（千克）进行统计和披露

## 展望未来

展望 2024 年，站在历史的新起点上，我们深知，可持续发展是我们当下应当肩负的责任和使命，更是推动高质量发展，服务地方经济，实现金融为民的必由之路。我们将持续深化对可持续发展的理解和管理水平，将 ESG 外在要求转化为内生动力，推动自身业务与地方经济的共荣共生。

在此过程中，我们将以更加开放、包容的姿态，获取和回应利益相关方在 ESG 方面的需求与期望。我们将全力做好五篇大文章，当好服务实体经济的主力军，并不断创新服务模式，提升服务质量。我们将努力打造绿色银行，助力实现碳达峰、碳中和的国家战略目标，共同应对全球气候变化挑战。我们将维护员工权益，重视员工职业发展，关爱员工生活；并持续关爱回馈社会，承担社会责任。我们将以实际行动践行可持续发展理念，为构建和谐社会、推动地方经济高质量发展贡献更大力量。





## 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《2023 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《2023 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《2023 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”）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。

### 1 独立性与能力

中国节能皓信（香港）没有参与收集和计算《2023 年度社会责任报告》内的数据或编撰《2023 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。

### 2 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《2023 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《2023 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。

### 3 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《2023 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。

### 4 审验范围

● 审验的范围限于《2023 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《2023 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：

➤ 总部天然气使用量      ➤ 总部办公用水量      ➤ 客户满意度

● 审验的时间范围仅限于 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日并载于《2023 年度社会责任报告》内的资料，对于《2023 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。

### 5 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；
- 审验《2023 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《2023 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。

### 6 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。

### 7 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：

#### 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《2023 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《2023 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《2023 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》

《2023 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《2023 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《2023 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。

## 8 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：

- 加强利益相关方在重要性议题评估过程中的参与度，以更好地理解 and 回应他们的期望和关注重点；
- 优化数据收集系统，具体列明指标的收集范围及定义，从而有效地监督、管理、衡量各个指标及其相关政策或措施的实施情况。

## 《环境、社会及管治报告指引》内容索引

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	P49	A1.1 排放物种类及相关排放数据	本行主营业务不涉及高污染、高排放，故未产生明显废气
			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）	P53
			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）	P53
			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	P50
			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	P50



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
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	P49	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）	P52
			A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P52
			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	P50
			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	P50
			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	P47-48,P50	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	P47-48,P50
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宜的政策	P48-49	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宜，及应对行动	P48-49
<b>B. 社会</b>				
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	P39	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	P40
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P40

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
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	P41	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P41
			B2.2 因工伤损失工作日数	P41
			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	P41
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	P43	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	P44
			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	P44
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	P41	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P41
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P41
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	P22	B5.1 按地区划分的供应商数目	P22
			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	P22
			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	P22
			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	P22

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
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	P22,P34-36	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	P35
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P22
			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隐私政策，以及相关执行及监察方法	P36
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	P20	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	P20
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P20-21
			B7.3 描述向董事及员工提供反贪污培训	P20
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	P23-31, P36-37	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）	P23-31,P36-37
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P23-31,P36-37

## 全球报告倡议组织《GRI 准则 2021》索引

GRI 标准	项目	披露页码
GRI 2 一般披露	2-1 组织详细情况	P04
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P01
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P01-02
	2-4 信息重述	与往年报告相比，报告范围没有重大改变
	2-5 外部鉴证	P55-57
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P04
	2-7 员工	P40
	2-8 员工之外的工作者	P40
	2-9 管治架构和组成	P15
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P16
	2-11 最高管治机构的主席	P16
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P17
	2-13 为管理影响的责任授权	P16-17
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P10
GRI 3：实质性议题	2-16 重要关切问题的沟通	P11-13
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P10
	2-27 遵守法律法规	P15
	2-29 利益相关方参与的方法	P11-13
	3-1 确定实质性议题的过程	P13
GRI 201：经济绩效	3-2 实质性议题清单	P13
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P6-7
GRI 203：间接经济影响	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	P48-49
	203-1 基础设施投资和支持性服务	P24-31
GRI 205：反腐败	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P20-21
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P20-21

GRI 标准	项目	披露页码
GRI 302: 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P52
	302-2 组织外部的能源消耗量	P52
	302-3 能源强度	P52
	302-4 减少能源消耗	P49-51
GRI 303: 水资源和污水	303-3 取水	P52
	303-5 耗水	P52
GRI 305: 排放	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	P53
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P53
	305-4 温室气体排放强度	P53
GRI 306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P49
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P49
	306-3 产生的废弃物	P49,P53
GRI 401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P40
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P41-42
GRI 403: 职业健康与安全	403-5 工作者职业健康安全培训	P41
	403-6 促进工作者健康	P41
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P41
	403-9 工伤	P41
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	P44
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P43-45
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	P23-31, P36-37
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营地点	P43-45
GRI 417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P34

## 读者反馈

感谢您阅读《郑州银行股份有限公司 2023 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

邮编: 450018

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

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!





地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路 22 号

邮编：450018

邮箱：[ir@zzbank.cn](mailto:ir@zzbank.cn)

电话：+86-0371-67009199

传真：+86-0371-67009898