

GYB  贵阳银行

**贵阳银行股份有限公司
BANK OF GUIYANG CO.,LTD.**

2019 年度社会责任报告

(股票代码：601997)

二〇二〇年四月

报告说明

（一）报告范围

报告组织范围：报告覆盖贵阳银行股份有限公司总行及分支机构，其中关键绩效表涉及控股子公司广元市贵商村镇银行股份有限公司和贵阳贵银金融租赁有限责任公司。为便于表达，在报告的表述中分别采用“贵阳银行”“本行”以及“我们”。

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制依据

本报告参照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，以及上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求进行编写。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自于本行 2019 年年度报告。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”，所称“截至年末”均为“截至 2019 年 12 月 31 日”。

（四）报告保证方法

贵阳银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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本行网站（www.bankgy.cn）浏览下载。

（六）报告备置地点

贵阳银行董事会办公室。

目 录

一、致辞.....	1
二、关于本行.....	3
(一) 企业概况	3
(二) 公司治理情况	4
(三) 关键绩效表	8
(四) 荣誉与奖项	9
(五) 企业文化理念	11
三、责任理念与体系.....	11
(一) 责任理念	11
(二) 责任体系	11
四、持续稳健发展，保护股东权益.....	12
(一) 有效保证股东回报	12
(二) 公开透明披露信息	13
(三) 开展投资者关系管理	13
(四) 积极履行稳定股价承诺	13
五、立足服务地方，惠及民营小微.....	14
(一) 服务地方经济	14
(二) 支持民营经济	15
(三) 深耕普惠金融	16
(四) 支持改善民生	18
六、决战脱贫攻坚，助力全面小康.....	19
(一) 以产业带动扶贫	19
(二) 基础设施扶贫	20
(三) 易地搬迁与教育医疗扶贫	21
(四) 改善农村区域环境	21
七、专业用心服务，提升客户体验.....	23
(一) 强化产品创新	23
(二) 提升客户体验	24
(三) 加强金融消费者权益保护	27
八、发展绿色金融，倡导低碳运营.....	29
(一) 推广绿色信贷	30
(二) 支持绿色经济	30
(三) 倡导绿色办公	31
九、携手全体员工，共建美好家园.....	31
(一) 重视员工职业发展	31
(二) 关爱员工生活	32
(三) 共建和谐职工之家	33
十、心系社会公益，履行责任担当.....	34

一、致辞

2019 年是新中国成立 70 周年，也是脱贫攻坚、全面建成小康社会的关键之年。面对错综复杂的经济金融形势、日趋激烈的行业竞争格局，贵阳银行坚守“服务地方、服务中小、服务城乡”的立行初心，坚守“价值金融创造者”的使命担当，保持“一体四轮两翼”的战略定力，全面推进零售转型向纵深发展，坚定不移走科技赋能道路，实现了稳健经营和创新发展，为地方、客户、员工、股东、社会持续创造价值。

这一年，作为地方金融的排头兵，我们深入贯彻落实国家宏观调控政策，深度融合地方发展战略，将服务实体经济为己任，通过优化金融服务体系、提升金融服务效率、丰富金融产品和服务模式，不断延伸服务触角，将普惠金融惠及更多民营、中小微企业，为地方经济转型培育更多动能。

这一年，我们聚焦精准扶贫，把参与和见证贵州消除千百年来绝对贫困的历史进程作为重大的使命担当，下沉金融服务渠道，引金融活水至田间地头，以金融支持产业，产业带动扶贫，支持困难贫困地区“真脱贫、脱真贫”，为脱贫攻坚洒下及时雨。

这一年，我们以客户为中心，主动适应金融消费者需求变化，致力金融科技的深入应用，不断推进网点智能化转型，加速“爽爽 BANK”手机银行、网上银行等电子银行渠道迭代升级，为客户提供专业、高效、优质的服务。不断加强消费者权益保护制度建设，有效畅通客户投诉渠道，积极开展消费者保护宣传培训工作，切实维护金融消费者权益。

这一年，我们坚持“以人为本”，依法保障员工各项合法权益，倡导多元、包容的人力资源管理理念，积极开展各级各类人才培养，致力于拓宽员工职业发展空间，推动员工和企业共同成长。重视员工关怀体系建设，持续加大员工身心健康、员工生活等方面投入。组织成立各类兴趣协会，丰富员工生活，有效提升员工的满意度和归属感。

这一年，我们心系社会，聚焦扶贫、生态、助学等社会民生领域，持续开展公益捐赠活动。不断探索银行业务与公益事业融合创新发展，开展了形式多样、主题丰富的公益项目。2020年初，新冠肺炎疫情发生以来，医护人员以最美逆行成就山河无恙，贵阳银行作为企业公民，也积极行动参与其中，贡献一份爱心和责任，与湖北人民、受困企业同舟共济，共克时艰。

2020年，是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是攻坚克难的一年，我们将牢记贵行人“价值金融创造者”使命，坚持“责任与使命共担、责任与发展并进”理念，不忘初心，不负真心，戮力同心，为开创共同美好的未来贡献一份金融力量。

董事长：张正海 行长：夏玉琳

2020年4月27日

二、关于本行

(一) 企业概况

法定中文名称：贵阳银行股份有限公司

(简称：贵阳银行)

法定英文名称：BANK OF GUIYANG CO., LTD.

(简称：BANK OF GUIYANG)

法定代表人：张正海

董事会秘书：董静

证券事务代表：李虹檠

注册和办公地址：贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天·会展城
B 区金融商务区东区 1-6 栋

邮政编码：550081

联系电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

邮箱：gysh_2007@126.com

客服电话：40011-96033

互联网网址：www.bankgy.cn

经营范围主要包括：人民币业务：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据贴现、承兑；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券；从事同业拆借；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保险箱业务；办理地方财政信用周转使用资金的委托贷款业务；基金销售；经监管机构批准的各项代理业务。外汇业务：外汇存款；外汇贷款；外汇汇款；国际结算；外币兑换；同业外汇拆借；结汇、售汇；资信

调查、咨询和见证业务。经监管机构批准的其他业务。

（二）公司治理情况

1. 完善公司治理

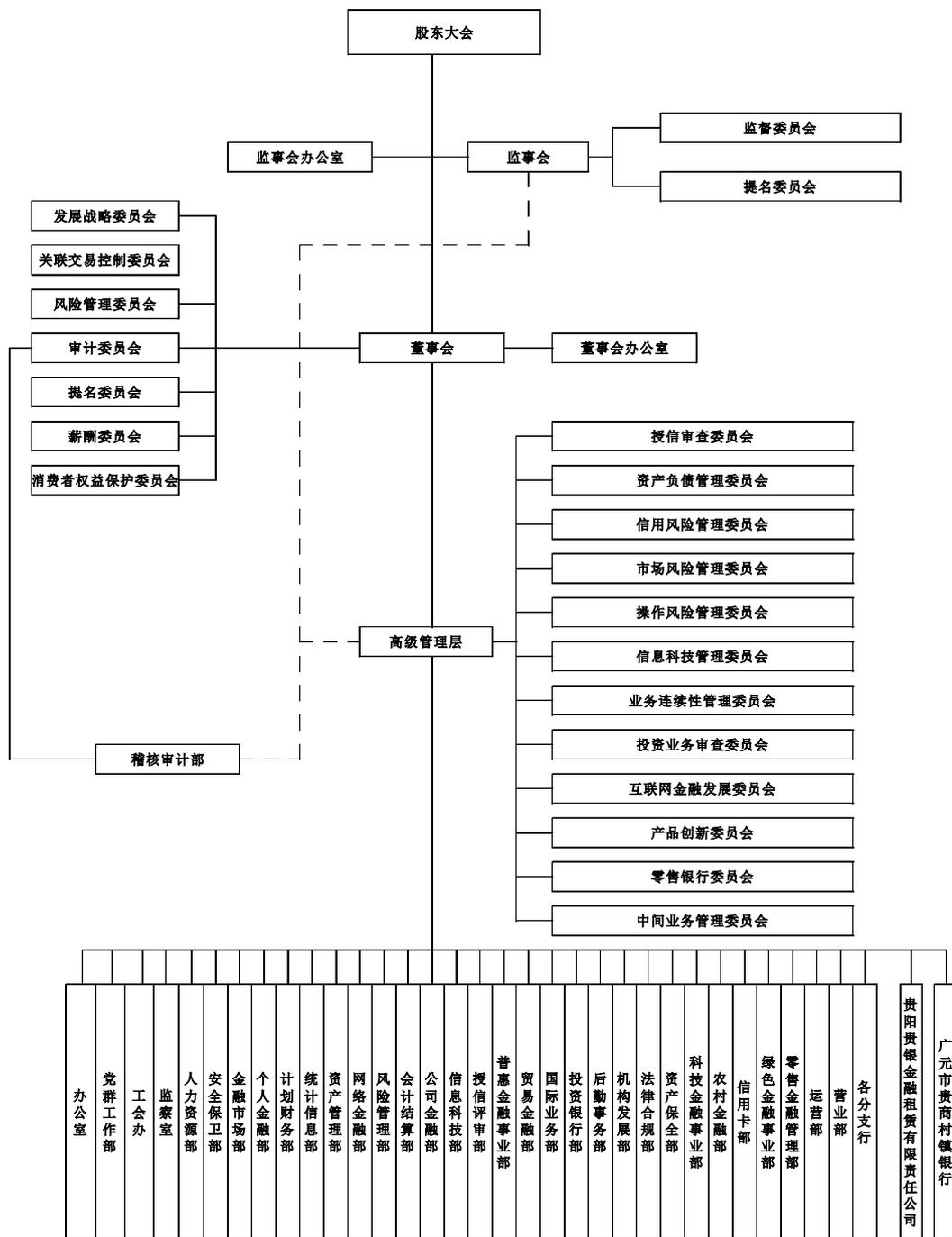
报告期内，公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国证券法》等法律法规规定和监管要求，以实现全行高质量发展为引领，以提升公司治理的规范性和有效性为抓手，持续推进公司治理体系和治理能力现代化。一是坚持党的领导与公司治理相结合，不断完善公司治理制衡机制，持续优化“三会一层”公司治理决策运行机制；二是坚持董事会的战略决策地位，主动对标监管要求，进一步厘清履职重点，持续优化董事会运作机制；三是坚持发挥监事会的监督职能作用，创新监督方式，拓展监督范围，整合监督资源，持续完善监督管理机制；四是坚持规范集团管控机制，明确集团风险容忍度，优化子公司考核方案，强化对子公司重大事项把控，不断提升并表管理能力，持续促进集团业务协同和风险管理的及时性；五是坚持开展“两会一层”履职评价和绩效考评，不断优化考评体系，持续建立与本行业绩和风险状况相匹配的监督约束机制；六是坚持完善关联交易管理，加强关联交易审议，强化关联交易信息披露，持续提升关联交易管理能力；七是坚持规范股权管理机制，完善股权管理制度体系，定期开展对主要股东资本补充能力、履职履约评估，不断提升股权管理的规范运作水平；八是坚持合规高效的信息披露，提高定期信息披露质量，加强自愿性信息披露，不断拓展信息披露的广度和深度，持续提升信息披露的透明度；九是坚持有效的投资者关系管理，进一步增强投资者沟通的主动性，加强对舆论的动态监测，跟踪分析资本市场关注热点，有效提升与投资者的互

动性，积极释放本行投资价值，切实维护投资者权益，持续推动本行公司治理水平和内在价值的不断提升。

报告期内，本行共召开 1 次年度股东大会和 1 次临时股东大会，审议通过议案 14 项；召开 4 次董事会例会和 7 次临时董事会会议，审议通过议案 84 项；召开董事会专门委员会会议 29 次，审议有关议案 68 项。

本行组织结构图如下：

贵阳银行股份有限公司组织架构图



2. 加强全面风险管理

本行按照全面风险管理的总体目标和原则，制订了业务运营与风险管理并重的发展战略，从管理架构、政策制度、业务流程、问责考核等方面建立了涵盖“总分支”三级的全面风险管理体系，并将全行

承担的信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、洗钱风险、声誉风险等主要风险纳入全面风险管理范畴，进一步明确了董事会、监事会、高级管理层在风险管理中的职责，形成了由业务部门、风险管理职能部门和内部审计监督部门组成职责明确的风险管理“三道防线”，相关主体各司其职，共同致力于风险管理目标的实现。

报告期内，面对经济下行压力不断加大，风险挑战不断上升的复杂局面，本行按照“审慎合规，全程管控，恪守底线”的风险管理理念，持续优化集团风险治理体系和管理机制。一是按年制定资本充足率计划，按季监测，开展资本充足内部评估和压力测试，持续提高资本配置效率和风险管理水平，确保资本充足水平与业务发展战略、风险管理水平和外部经营环境相适应。二是优化授信业务治理体系，加大信用风险管理工具体系建设和应用，不断提升信用风险管理专业化水平，加强统筹管理，资产质量总体保持稳定。三是强化市场风险的监测与分析、压力测试、同业授信和准入退出等管理工作，全年市场风险水平总体保持稳定。四是聚焦重点领域操作风险防控，持续开展操作风险识别、评估、监测和问题整改，操作风险整体可控。五是高度重视流动性风险管理，持续改善资产负债期限错配程度，年末流动性风险管理指标均满足监管要求。六是不断建立和完善信息科技风险管理机制，连续五年获得中国银保监会信息科技监管评级 2B 级。七是强化集团并表风险管理，指导和督促子公司开展全面风险管理，对存在的风险问题和隐患进行纠偏，子公司全年均未发生重大风险事件，各类风险可控。

3. 强化内控合规管理

报告期内，一是强化内部控制管理工作，进一步完善内部控制体

系，规范内部控制制度执行，加强监督检查，及时有效地识别并化解各类风险隐患，保障全行安全稳健运行。全年累计修订制度 204 个，新发布制度 144 个，废止制度 32 个。二是加强合规文化建设，持续开展合规管理相关行动，将各项行动与监管要求相结合，确保全面风险管理机制和合规流程管理机制得到有效实施，开展各类合规内控培训工作。三是持续开展案件防控工作，提升合规经营水平，切实落实案防工作责任。持续开展业务条线合规培训，培养员工合规操作意识，提高员工专业技术能力。全年共举办各类培训 717 期，培训 58113 人次，人均培训学时 33.65 小时，人均培训天数 5.61 天。

4. 认真履行反洗钱义务

2019 年，本行对标《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》，完善风险治理架构、制定洗钱风险管理策略、加强反洗钱系统等信息系统建设、强化反洗钱数据、信息治理、优化反洗钱内部检查、审计、绩效考核和奖惩机制，自主开展洗钱风险评估等工作，在进一步夯实反洗钱工作基础的前提下，着力提升反洗钱工作实效，全年无洗钱事件和声誉风险发生。报告期内，组织反洗钱培训 10 次，参训人员 262 人。

（三）关键绩效表

表 1 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2019 年	2018 年	2017 年
经济绩效指标	总资产	亿元	5,603.99	5,033.26	4,641.06
	营业收入	亿元	146.68	126.45	124.77
	利润总额	亿元	63.56	55.45	51.27
	净利润	亿元	58.00	51.37	45.31
	纳税总额	亿元	19.11	13.24	14.61
	基本每股收益	元	1.72	1.60	1.41
	加权平均净资产收益率	%	17.41	18.88	19.76
	不良贷款率	%	1.45	1.35	1.34

	资本充足率	%	13.61	12.97	11.56
	拨备覆盖率	%	291.86	266.05	269.72
社会绩效指标	每股社会贡献值	元	7.15	6.44	5.19
	员工总数	人	6,545	6,474	6,277
	女性员工比例	%	51.21	51.31	51.63
	员工培训投入总额	万元	1,216	1,774	1033
	对外捐赠总额	万元	147.76	361.70	686.61
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	179.62	155.27	82.99
	电子渠道分流率	%	97.64	88.74	87.90

注：1. 因 2018 年度利润分配实施每 10 股转增 4 股，股本由 22.99 亿股变更为 32.18 亿股，2017 年、2018 年的每股收益相应调整为 1.41、1.60，每股社会贡献值由 7.27 元、9.02 元分别调整为 5.19 元、6.44 元。

2. 每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 公司因环境污染造成的社会成本) / 期末总股本

3. 电子渠道分流率：电子渠道发生的交易笔数 / 所有渠道发生的交易笔数

(四) 荣誉与奖项

报告期内，主要获奖情况如下：

表 2 贵阳银行 2019 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	“2019 年全球银行 1000 强”榜单中，综合排名第 237 位，较 2018 年上升 54 位	英国《银行家》杂志
2	2019 年度“全球银行品牌价值 500 强”榜单中排名第 208 位	英国品牌评估机构“品牌金融”
3	中国商业银行竞争力排名中，位居资产规模 3000 亿元以上城市商业银行第 2 位；获“最佳公司治理城市商业银行”称号	中国《银行家》杂志
4	2019 年中国银行业 100 强排名第 38 位；2019 年金融服务民营及中小企业优秀案例	中国银行业协会
5	“农村金融服务平台”荣获 2018 年度银行科技发展奖三等奖	中国人民银行
6	2018 年监管统计工作优秀机构	贵州银保监局
7	贵州省 2019 年度金融统计工作一等奖、爽融链荣获 2018 年度贵州省金融机构支持实体经济创新产品三等奖	中国人民银行贵阳中心支行
8	2018 年度贵州银行业文明规范服务工作突出贡献奖、2018 年度贵州省银行业普及金融知识万里行活动先进	贵州省银行业协会

序号	内容	颁奖单位
	单位	
9	2018 年度贵阳市内部审计工作先进单位	贵阳市审计局、贵阳市内部审计协会
10	“十佳社会贡献企业”	中共贵州省委宣传部指导，贵州省发改委等 9 家政府机构
11	农村“组组通”硬化路三年大决战先进集体	贵州省交通厅、贵州省人社厅
12	2019 年贵州省职业技能大赛—网络信息安全职业技能竞赛优秀组织奖、团体三等奖	贵州省总工会、贵州省人力资源和社会保障厅、贵州省通信管理局
13	2018 年度中债优秀成员结算 100 强-优秀自营机构奖、2018 年度中债优秀成员优秀发行机构奖	中央国债登记结算有限责任公司
14	2018 年度银行间本币市场活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
15	2019 年中国支付清算协会“支付安全和防范电信网络诈骗宣传周”活动组织奖	中国支付清算协会
16	2019 债券融资计划创新示范奖、债券融资计划业务精准扶贫奖	北京金融资产交易所
17	贵阳市爱心企业奖	贵阳市红十字会
18	银联信用卡业务突出贡献奖、2018 年移动支付便民示范工程综合突出贡献单位、云闪付推广突出贡献奖	中国银联
19	2019 年卓越合作伙伴奖	VISA 国际银行卡组织
20	2018 年度金牛理财银行成长奖、2018 年度金牛银行理财产品奖	中国证券报
21	上市公司 2019 年度杰出公司治理金帆奖	21 世纪经济报道
22	2019 年度第一财经金融价值榜·最佳投资者关系管理银行	第一财经
23	“网络安全数据智能关联分析平台”荣获 2019 年度金融科技技术创新突出贡献奖——运维创新贡献奖	《金融电子化》杂志社
24	2019 中国年度最佳雇主	智联招聘

（五）企业文化理念

报告期内，我们持续深入开展了《价值金融宣言》文化理念体系的宣贯导入工作。一是制订《贵阳银行企业文化宣贯导入工作指南》《贵阳银行文化可视化系统指导手册》《贵阳银行企业文化专员工作指南》，为文化宣贯导入提供行动指南。二是通过“价值观故事分享”等活动，将忠诚、规矩、用心、进取、人本的核心价值观以及“贵阳银行 20 条行为准则”融入日常服务与行为模式，持续传递“用心创造价值 成就共同价值”的使命责任。三是制定 2018~2021 年三年发展规划，通过文化深植、文化管理工具运用等方式，与客户、股东、社会逐步构建起以“价值金融宣言”为主体的信念共同体和金融生态圈。

三、责任理念与体系

（一）责任理念

本行秉承“服务地方、服务中小、服务城乡”的办行宗旨，践行“责任银行 和谐发展”的理念，不断探索负责任、可持续的商业银行发展模式，形成了企业与政府、监管、机构、股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等一系列利益相关者和谐共生的价值理念。

（二）责任体系

表 3 贵阳银行责任体系

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	责任回应
政府	遵守国家法律法规、行业标准与规范；支持区域经济发展；支持社会民生。	法律法规、政策指引、规范性文件；现场检查、非现场监管；座谈会、研讨会。	贯彻国家宏观政策；服务实体经济；支持中小微企业发展。
监管机构	依法合规经营；完善公司治理；加强风险控制；健康稳定运行。	报送报表；现场检查；参加会议；汇报工作。	严格落实监管政策、规范性文件；依法合规经营；加强内控体系建设；实施全面风险管理。

股东	维护股东权益；持续稳健经营；提升盈利能力；持续合理的回报；全面及时准确的信息披露；保持可持续发展。	准确及时披露信息；定期走访；定期报告；召开股东大会、业绩说明会等。	制定和落实发展战略；实施精细化管理；完善公司治理；建立健全信息披露机制；加强投资者关系管理。
客户	诚信经营；规范服务收费；提供优质金融服务、金融产品；提供真实、准确、完整的产品服务信息；保障客户信息安全。	营业网点服务；营销活动；产品宣传；客服电话；客户调查、走访；客户满意度调查。	构建普惠金融服务体系；减费让利；不断拓宽客户服务渠道，提升电子化服务水平；创新金融产品；提升客户体验；开展金融知识普及教育。
员工	保证合理的待遇和福利；良好的职业发展空间；多样化的培训方式。	教育培训；召开职代会；建立内部沟通渠道；设置员工意见箱。	保障员工基本权益；拓宽员工职业发展通道；制定人才规划战略；完善职业规划和培训体系。
合作伙伴	诚信履约；合作共赢；优化服务。	严格履行合同或协议；招投标；交流谈判。	坚持公平、诚信、平等、互惠原则；保证产品与服务的质量；维持良好的长期合作关系。
社区	参与社区建设和发展；关心弱势群体。	开展金融服务活动、公益活动、联谊活动等。	扩大金融服务范围；建立特色社区银行；坚持定点扶贫、公益慈善捐赠。
环境	支持低碳经济；促进节约型社会建设；实现可持续发展。	严格执行监管部门相关政策；信息披露；参与各类环保实践活动。	坚持低碳运营；推行绿色金融；严控“两高一剩”；加大对节能减排企业的信贷投放。

四、持续稳健发展，保护股东权益

（一）有效保证股东回报

2019 年，本行经营发展稳中有进，总体经营情况稳中向好。报告期内，实现营业收入 146.68 亿元，较上年增加 20.23 亿元，增长 16.00%；实现归属于母公司股东的净利润 58.00 亿元，较上年增加 6.63 亿元，增长 12.91%；基本每股收益 1.72 元，较上年增加 0.12 元。报告期末，归属于母公司普通股股东的每股净资产 10.58 元，较上年末增长 14.13%。本行按照股东回报规划，实施稳健的利润分配政策，确定合理的现金股利分配比例，有效地保证了股东回报。

（二）公开透明披露信息

报告期内，本行持续完善信息披露工作机制，严格按照监管规定，不断强化信息披露的准确性、完整性、真实性和及时性，提高信息披露的有效性和透明度，使本行更大程度地接受社会公众的监督。一是加强制度执行力度，及时披露本行的重大事项和相关进展；二是努力提升定期报告编制水平，不断增强各类报告的可读性，提升数据分析质量，及时有效地向投资者传递信息；三是强化保密意识，严控内幕信息泄露，做好内幕信息及知情人登记工作，严防利用内幕信息交易等违法违规行为。报告期内，本行在上交所 2018-2019 年度信息披露评价中获得 A 级评价。

（三）开展投资者关系管理

本行高度重视投资者关系管理工作，通过投资者热线、上证 e 互动、官网等多渠道与投资者进行沟通交流，多维度多角度向资本市场传递本行信息。报告期内，本行举办了 2018 年度网上业绩说明会，组织接待来访投资者调研 4 次，参加证券机构策略会 6 次，接待机构投资者和分析师 19 人；接待股东咨询事宜，通过电话、现场等方式接待股东约 800 余人次；通过上证 e 互动、路演平台在线累计回答投资者问题 95 个，回复率 100%；参加由贵州证监局、贵州证券业协会举办的 2019 年贵州上市公司投资者网上集体接待日活动。报告期内，获得了 2019 年度第一财经金融价值榜“最佳投资者关系管理银行”。

（四）积极履行稳定股价承诺

本行持股 5%以上大股东及董事、高管人员在本行股价连续 20 个交易日低于每股净资产后，基于认可本行长期投资价值，履行承诺义务，稳定资本市场信心的考虑，通过二级市场积极增持本行股票。其

中，贵阳市国资以自有资金通过上海证券交易所交易系统以集中竞价的方式累计增持本行股份 5,062,600 股，占本行总股本的 0.16%；贵州乌江能源以自有资金通过上海证券交易所，交易系统以集中竞价的方式累计增持本行股份 2,174,101 股，占本行总股本的 0.07%；遵义市国资以自有资金通过上海证券交易所交易系统以集中竞价的方式累计增持本行股份 1,450,059 股，占本行总股本的 0.05%；董事、高级管理人员增持本行股份合计 139,400 股，增持金额合计 1,178,445 元，对稳定市场和增强投资者信心起到了积极作用。

五、立足服务地方，惠及民营小微

作为地方金融的排头兵，我们认真贯彻国家和地方发展战略，积极落实金融回归本源的要求，助推经济高质量发展。

（一）服务地方经济

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。本行把金融服务实体经济作为出发点和落脚点，秉持“服务地方、服务中小、服务城乡”的办行宗旨，以深化供给侧结构性改革为主线，重点支持贵州全省重点行业、优势产业和战略性新兴产业，聚焦全省重点项目、重点企业、重点区域，加大对贵州省“双千工程”、“十大千亿级工业产业”、十二大特色农业产业等地方产业、基础设施“六网会战”等金融支持力度，在服务地方重大项目和基础设施建设、服务实体经济发展等方面积极履行职责，为实体经济转型培育更多动能。截至报告期末，本行公司客户贷款余额1585.05亿元，较上年增加295.92亿元，增幅22.96%。

案例：贵阳市人民大道的建设，是推动贵阳市经济社会发展和城市功能完善的重大民生工程。本行南明支行积极与当地政府沟通落实人民大道融资需求，根据本行情况，选择支持人民大道周边棚户区改

造项目（贵惠路 01 号地块）经过审查审批，于 2019 年成功投放 9.17 亿元，有力支持了人民大道的快速建成。

案例：中石化贵州织金某新型能源化工基地“煤电化一体化”产业项目，是国家煤化工技术升级示范项目，是十大千亿级工业产业重点项目。该项目立项以来，本行的区域营销中心下派专业团队积极参与项目，帮助当地分支行设计融资方案，推进项目落地。该项目初期总投资 22.3 亿元，设计产能 210 万吨/年，具有低成本、低能耗的优势，项目建成后，依托先进的生产设备和当地丰富的煤炭资源，为该地区煤化工产业发展打下坚实基础。

（二）支持民营经济

针对民营企业融资难、融资贵的问题，本行出台了《贵阳银行关于进一步支持民营企业发展壮大的指导意见》《支持民营企业发展二十条》，探索建立“敢贷、愿贷、能贷”的长效金融服务机制，力争让民营企业贷得到、贷得起、贷得快。本行组织营销队伍下基层、做调研，通过分析研讨、制定措施，优化金融服务体系、提升信贷服务效率、丰富信贷产品和服务模式，打造出一套信贷工厂业务模式，重塑信贷业务流程，使信贷业务批量化、自动化，切实降低运营成本，解决了民营企业“短、小、急、频”的资金需求，引导金融活水更多更好地流向民营企业。

截至报告期，本行民营企业贷款余额 398.19 亿，较年初增长 56.13 亿，增幅 16.41%。

案例：贵州省政府通过招商引入奇瑞集团汽车制造公司，组建了奇瑞万达贵州客车股份有限公司，经营产品主要为新能源客车。自该公司成立以来，本行持续对其进行金融支持，通过多种方式为企业提供生产资金支持，同时通过 1+N 保理业务，带动上下游产业链拉动式发展。目前该企业拥有多个研发项目、新型专利和外观设计专利，

公司经营前景良好，员工就业稳定，有利于夯实打造贵州装备制造业圈，形成资源整合的制造业链条。

案例：贵州赤天化纸业股份有限公司（以下简称“赤天化纸业”）是一家从事竹浆生产及销售的国家林业重点企业，也是贵阳银行重点支持的全产业链扶贫支持的头部企业之一。贵阳银行对其综合授信 2.4 亿元，其中绿色产业贷款 1.5 亿元，爽融链(1+N 模式)授信 0.9 亿元。赤天化纸业公司经过一系列的生产、工艺以及管理制度优化，经营业绩持续提升。通过对赤天化纸业的直接支持和对上游竹原料供应商的支持，带动群众种竹、用竹，助力贫困人口脱贫创收致富，直接带动建档立卡贫困户 300 户，帮助共计 850 人以上脱贫增收。同时，发挥赤天化纸业的龙头企业优势，支持纸浆下游企业发展，推动区域竹产业一体化发展。

案例：贵州卡布国际公司是我国西南地区规模较大的婴童用品生产企业，主营业务为婴幼儿纸尿裤生产与加工，注册地位于贵阳市龙里县高新技术产业园区。本行龙里支行得知客户流动资金短缺的消息后，及时与企业取得联系，详细了解企业的融资需求，2019 年 6 月中旬对该企业投放流动资金贷款，及时缓解了该企业经营困难。针对企业建设“贵州卡布特色轻工业孵化产业园及卡布总部项目”，已完成企业综合授信 2.74 亿元，进一步缓解企业资金短缺状况，促进该企业业务规模再上新台阶。

（三）深耕普惠金融

在国家高度重视发展普惠金融的背景下，本行把发展普惠金融作为践行价值金融的重要途径，不断扩宽服务领域，延伸服务触角，创新服务模式，提升普惠服务质量与效率，打造特色普惠金融。报告期内，普惠金融服务体系持续完善。一是深入推进政银联合服务。通过与政府职能部门合作，已在 3 家支行设立不动产便民利企服务窗口；拓宽客户申贷渠道，在贵阳市民营经济服务平台业务的“贵

“数谷 e 贷”系列产品申请入口。二是持续加大普惠群体信贷支持力度。通过 4321 政银担风险分担业务、政策性风险贷款资金池业务、创业担保贷款业务、转贷应急资金业务合作等方式，切实解决小微企业融资难、融资贵问题。三是整合优化普惠类抵押贷款。通过优化办理流程、统一进件标准、明确时效控制等方式，将普惠类抵押贷款办理时效提升 1 倍。四是持续优化提升“数谷 e 贷”大数据系列产品。通过升级“税源 e 贷”3.0 版，增加“超值 e 贷”按揭房产抵押，优化“烟草 e 贷”行内模型，明确“网商贷”准入客群等方式，有效提高普惠客户获贷率。五是不断提高普惠信贷业务线上风控能力。通过加强大数据应用，对业务流程、系统、模型、人员进行数据分析，对模型规则持续优化。报告期内，贵阳银行荣获中国中小企业协会和中国银行业协会联合颁发的“2019 年金融服务民营及中小企业案例征集优秀案例”。

截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款（含单户授信 1000 万及以下小型企业、微型企业、个体工商户、小微企业主经营性贷款）余额 218.58 亿元，较上年同期增加 36.28 亿元，增速 19.9%；有余额的贷款户数 32740 户，较上年同期增加 2255 户。

案例：客户杨先生经营中高端手表批发零售，2012 年成立了某钟表经销公司。在多年经营过程中，资金周转不及时一直是限制其经营发展规模的瓶颈。通过本行修文支行客户经理的推荐，杨先生了解到贵阳银行的信用贷款“税源 e 贷”产品，可根据名下公司的纳税信用评级、个人良好的信用记录和资质申请信用贷款，从手机银行 APP “爽爽 Bank”发起线上贷款申请，当日即审批通过 100 万元的信用贷款，无需提供抵押担保，及时解决了杨先生进购手表的资金缺口。

（四）支持改善民生

民生问题是关系全面建成小康社会的重要问题，贵阳银行高度关注住房、医疗、教育、养老等民生工程，为决战决胜全省脱贫攻坚、全面建成小康社会，完善公共服务体系、提升人民生活幸福指数投入金融力量。截至报告期末，交通便利工程贷款余额312.6亿元，较2018年增加93.67亿元，报告期内新增投放86.39亿元；科教文卫等社会事业贷款余额120.98亿元，贷款余额较2018年增加34.14亿元，报告期内新增投放47.89元。

表 4 民生工程贷款情况

指标内容	单位	2019 年	2018 年	2017 年
交通便利工程贷款余额	亿元	312.6	218.93	137.40
交通便利工程贷款当年发放额	亿元	86.39	88.24	53.71
交通便利工程贷款当年增减比例	%	42.79	59.34	19.52
科教文卫等社会事业贷款余额	亿元	120.98	86.84	55.21
科教文卫等社会事业贷款当年发放额	亿元	47.89	41.68	35.57
科教文卫等社会事业贷款当年增减比例	%	39.31	57.29	15.94

案例：贵阳北部农产品电商物流园是贵阳市“菜篮子”民生保障及惠民工程，该物流园将建设交易展示区、分拣理货加工区、应急储备专区、智慧商务区、数据中枢区五大功能区块。2018年以来本行已累计对该项目授信12.5亿元，累计投放7亿元，用于支持建设贵阳农产品物流园建设，2019年初该园区与10多家扶贫基地、优质果蔬主产区签订了供销合约，与合力、永辉、北京华联、星力、家多福、宾隆、德旺佳等20余家超市集团的300余家连锁超市签订了定向采购协议，达到可开业状态；正式开业一个月后，物流园日均交易量达2500吨，累计交易果蔬总量8.52万吨、交易额3.17亿元。随着项

目的逐渐完善，有效解决了“买菜难、买菜贵”的问题，带来了便民、惠民、利民的好处，同时有利于我省绿色优质农产品的推广，解决贵阳市农产品流通领域和市场竞争不充分的问题，促进全省全市农业产业化发展。

六、决战脱贫攻坚，助力全面小康

贵州是脱贫攻坚的主战场，能否如期打赢脱贫攻坚硬仗，事关全国决战脱贫攻坚、决胜同步小康的大局。贵阳银行作为地方法人金融机构，始终把参与和见证贵州消除千百年来绝对贫困的历史进程作为重大的使命担当，引金融活水至田间地头，以金融支持产业，以产业带动扶贫，支持困难贫困地区“脱真贫、真脱贫”，为脱贫攻坚洒下及时雨。截至报告期末，本行涉农贷款余额 926.90 亿元，其中农村小微企业贷款 641.96 亿元。

（一）以产业带动扶贫

发展特色产业是贵州省脱贫攻坚的重要思路。贵阳银行聚焦“产业扶贫”，以绿色产业扶贫基金项目为重点，投向短中期相结合、产业链条长、带动农户增收快和可持续发展的茶叶、食用菌、生态家禽、水果、蔬菜、中药材、生态渔业、辣椒等十二大产业，重点支持产业化程度高、生产技术和经营管理理念先进、辐射带动和抗风险能力强的知名实力龙头企业，建立利益联结机制，强化全产业链综合服务，巩固提升扶贫成效。

报告期内，一是以绿色特色产业为导向，立足于我省自然资源优势，以绿色产业扶贫投资基金为抓手，大力支持培育具备地理标识、绿色、有机高端产品的农业产业。二是拓宽金融服务覆盖面，围绕产业链上的核心企业，为产业链上原料生产、加工、物流运输、终端销售等各配套主体提供全面的金融服务，以金融服务为桥梁实现各方无

缝衔接，确保产业可持续发展。三是围绕我省现代化农业产业园、科技园等园区建设，积极与园区对接合作，重点支持园区内有品牌、有专利、有市场的种业企业，以及智慧农业企业、农业生物制造企业、高端农机装备制造企业等农业科技企业。四是支持乡村旅游业发展。依托我省著名大型旅游景区带动，着力推动景区周边乡村旅游配套发展。五是支持农村人口就业。坚持扶贫与扶志、扶智相结合，依托于当地农业产业发展，利用龙头企业带动优势，着力“打造公司+基地+农户”的产业发展道路，充分运用本行“创业担保贷”等产品，联合地方担保机构，积极鼓励、扶持返乡农民创业、贫困户就业。

案例：通过“绿色产业基金+普惠贷款+一县一业产业贷”的组合模式，贵阳银行为镇宁自治县同景投资发展有限责任公司综合授信 17395 万元，全部实现投放。以“农投公司+合作社+农户”的模式，支持种植蜂糖李 20800 亩，带动建档立卡贫困户 12502 人，实现建档立卡贫困户人均增收 3000 元。本行在有力支持地方特色产业发展的同时，助推镇宁县打赢脱贫攻坚战。

案例：2019 年，贵阳银行岑巩支行通过信贷支持贵州申安湖羊产业发展有限公司在当地的羊养殖项目，该项目总投资 71991.16 万元，项目建成后年出栏湖羊达 40 万只，可安置六百四十户贫困户家庭人员就业，实现贫困户家庭户均平均工资性收入增加 2.4 万元，按每个家庭 4 人计算，家庭人均收入每年增加 6000 元。

（二）基础设施扶贫

补齐贫困地区交通基础设施短板，是破解制约贫困地区的瓶颈。围绕贵州省农村“组组通”公路三年大决战决策部署，近三年来贵阳银行将支持农村“组组通”公路建设作为重点工程，积极探索和推广金融支持“组组通”公路模式，并在全省全面推广复制，将信贷资金统筹考虑优先用于“组组通”及贫困地区公路建设项目，建立总、分、

支（县域支行）监督、反馈和考核机制，确保资金投放总量和落地效率与“组组通”公路大决战总体进度匹配一致。截至报告期末，贵阳银行“组组通”硬化路及贫困地区普通公路项目贷款余额 143.69 亿元，其中组组通 129.83 亿元，普通公路 13.86 亿元，支持项目 41100 个，遍布全省 9 个地州市、88 个区、县的农村公路，总长 8.07 万公里。

（三）易地搬迁与教育医疗扶贫

为高效支持脱贫攻坚工作，本行按照“给思路、给资金、给项目、给市场”的思路，优化组织管理架构、单列扶贫项目信贷规模、制定差异化信贷政策、重构产品服务体系，有力推进 PPP 模式、政府购买服务等方式，加大对易地扶贫搬迁、教育医疗项目资金的投放力度。持续做好政策性银行易地扶贫项目的配套服务，加强和规范政策性银行易地搬迁扶贫资金代理监管工作，促成更多资金投放于省内易地扶贫搬迁项目。创新推出“教育助力贷”，支持贫困户子女入读普通高中、中职学校、普通高校，重点解决因学致贫问题。支持贫困人员再就业，累计发放创业担保贷款 36601 笔共计 37.24 亿元，带动 54762 人实现创业就业。加快网点建设投入，实现贵州省 50 个贫困县、3 个少数民族自治州县域机构全覆盖，为贫困县“减贫摘帽”提供便利金融服务。

（四）改善农村区域环境

1. 改善农村生活环境。报告期内，我们按照中央、省委、市委要求，持续开展“乡村振兴 同步小康”工作，坚持以项目实施带动脱贫攻坚，通过资金支持、大力发展种养殖产业、加快基础设施建设、改善村容村貌、对贫困户实施精准帮扶等措施，切实推进金融助力脱

脱贫攻坚工作。全年共选派 10 余名优秀干部到全省 8 个市（州）30 余个村开展驻村帮扶工作，投入帮扶资金 190 万元，帮助帮扶点加强基础设施建设、大力发展养殖业，在带动贫困家庭增收脱贫方面发挥了积极作用。本行在结对帮扶对象息烽县养龙司镇江土村和温泉镇兴隆村共投入资金 72 万元，继续推进家庭生猪养殖农场项目建设，促进项目正常运行，投产见效；开展环境整治工作，改善人居环境，建设富美乡村；帮助贫困户改建房屋、道路硬化、添置家具、修缮灶台和厕所等；实现本行党委结对帮扶的建档立卡贫困户全部脱贫清零。

2. 改善农村金融环境。本行不断完善贫困地区基础金融服务和渠道建设，深入“老少边穷”地区普及金融知识，提供便利普惠的金融服务，打通金融服务的“最后一公里”。一是下沉金融便民服务渠道，提高农户金融服务可得性。以普惠金融改善农村区域金融服务生态环境，助推金融精准扶贫，在农村地区设立农村金融服务站，通过“农村电商+农村金融”的创新模式，搭建起集“支付结算、农产品进城、工业品下乡”为一体的综合服务平台，使农户在享受银行“不出村、无风险、高效率”金融便民服务的同时，也享受电商“黔货出山”和“农资下乡”双向通道服务。截至报告期末，本行建设的农村金融服务站，涉及全省 88 个县（市、区），覆盖 66 个贫困县，全年累计办理助农取款、转账、代缴费等业务 80 万余笔，服务农户 80 余万余人次。二是创新产品和服务模式，服务精准脱贫。创新“产业支持+金融服务”的模式，围绕农业供给侧结构性改革目标，加强政策指引和模式创新，将省、市、县 3 个层级的产业扶贫结合起来，通过支持涉农企业、农户，实现农产品升级，培育带动村集体经济发展壮大，实现农民增收，促进农村经济发展。三是持续强化农村地区金融知识普

及工作，截至报告期末，在农村地区通过现场宣传、“金融夜校”等形式共组织开展以反洗钱、反假币、反电信诈骗、普及金融知识为主题的现场宣传活动 1600 余次。

七、专业用心服务，提升客户体验

本行坚持以客户为中心，以市场为导向，秉持“客户至上”原则，以专业、用心的服务理念，为客户提供优质的产品、爽心的服务体验，持续为客户创造价值。

（一）强化产品创新

在推进零售转型的过程中，我们坚持以“产品化竞争”突围，保持本行产品服务与客户多元需求的高位对接，持续进行产品创新，从传统储蓄产品向特色储蓄产品转变、从线下产品向线上产品转变，从单一产品向组合产品转变。报告期内，针对代发工资客户与个体工商户推出了活期储蓄产品“爽活盈”、针对有流动性需求和收益性需求的客群推出了定期储蓄产品“爽加利”，精心丰富“爽”系列特色储蓄产品体系。

报告期内，本行理财业务转型工作有序开展，产品净值化转型平稳推进。一是完善制度建设，累计完成 42 个相关制度的新增、修订及完善，为理财业务的转型发展奠定了制度基础。二是加大产品创新力度，发行了纯债稳盈、ETC 专属、基金精选等多种理财产品，探索配置型+交易型投资管理模式；创建银行系理财业务首个特色 FOF 创新管理模式，该模式管理的“爽银财富-基金精选”系列产品；设立产品投资总监负责制的团队运作管理模式，引入精细化考核举措，全面提升产品运作管理能力。三是加强客户管理，进行客户画像、精准化营销管理，发行各类公募理财产品满足一般客户需求，同时推出一

对一、一对多的私募及专户类理财满足高净值客户的理财需求；推出县域专属理财、ETC 专属理财等理财服务，扩展县域及农村理财客户。四是完善投研体系建设，搭建宏观+中观+微观多维度分析框架，以债券、权益、城投融资等分类研究为资产配置提供依据。五是推进系统建设，建设了评审系统、投资管理系统、风险绩效系统、估值系统、信息披露系统等涵盖理财业务全流程的一体化系统平台，夯实了理财业务转型发展所需的设施基础。

截至报告期末，本行理财存续规模 772.89 亿元，较上年增长 2.78%，其中固定收益类理财 687.53 亿元，权益类理财 1.82 亿元，混合类理财 83.54 亿元。存续理财产品全部为非保本理财产品，其中，净值型理财产品存续规模为 625.53 亿元，较年初增长 13.44%，净值型产品占理财产品比例为 80.93%。

（二）提升客户体验

1. 推动网点智能化转型

2019 年本行持续进行了网点智能化机具的布设，通过布设自助办理业务的对私 STM（对私业务智能柜员机），开通 ATM（取款机）、CRS（存取款一体机）及对私 STM 人脸识别取款、无卡取款等功能，进一步提升客户体验和贴近客户需求，优化了业务流程与运营模式。截至 2019 年末，本行布设了智能化机具的网点达 99 家，覆盖了省内贵阳地区和八个地州主要城市以及省外成都地区；对私 STM 已上线个人业务 115 个，占可上线个人业务总数的 75%，优化了 56 项业务问题，当年对私 STM 办理业务量超过 180 万笔。

2. 打造信用卡消费生态圈

报告期内，信用卡业务深耕场景、客群、产品领域三大市场，提

高系统、渠道、流程三段式运维管理效能，构建集“金融内核、生活外延”为一体的一站式、场景化、全方位消费金融生态圈。一是拓展 ETC 用卡场景，融合车主服务，通过加油、洗车、停车等权益，为客户提供丰富的“车生活”消费生态圈；二是推进“爽爽星期六”特色品牌活动的推广，深化全辖集商圈、美食、母婴、酒店等为一体的特色消费生态圈，着力提升对客户的创新能力及服务能力；三是通过积分商城服务平台，整合客户名下积分、权益、活动，集中资源、统一入口、联通渠道，为客户提供“一站式”用卡体验。

3. 创新“社保+金融”服务升级

为方便市民享受便捷高效的金融服务，本行不断探索、创新“社保+金融”服务模式，对社保卡业务进行全方位、持续的优化升级，提升客户用卡体验。一是推出省内首个社保卡自助即时制卡渠道，个人客户现场自助申领、挂失补换社保卡由 30 分钟缩短为仅需 3 分钟，解决了客户排队难的问题。二是扩大社保卡即时制卡业务覆盖面，服务网点由 45 个增至 110 个，覆盖贵阳、安顺、毕节、黔西南、黔东南、黔南、铜仁、遵义等地区。三是推出“电子社保卡”，实现线上无卡电子化支付，成为省内首家使用 APP 扫码进行购药结算的银行。截至报告期末，累计发行社保卡 495 万张，金融功能激活率达 66.5%，为后续养老保险待遇发放创造了便利条件。

4. 提供便民公积金服务

持续推动住房公积金金融委托业务信息化建设，积极推进与合作公积金管理中心的数据共享建设，提升服务效能。其中贵阳地区已实现线上提取住房公积金偿还本行商业性个人住房按揭贷款业务，为缴存职工线上提取公积金归还本行商业性个人住房贷款提供“一站式”

便捷服务，实现“一网通办”。

5. 提升网络金融服务能力

报告期内，本行进一步优化手机银行及网上银行的功能及用户操作界面，新增人脸识别验证、非税综合缴费、客户信息补录等功能，优化手机银行转账流程、明细查询、理财交易等用户体验，蕴含更加人性化、智能化的设计理念。基于大数据风控技术，从交易金额、账户、定位位置等方面，对移动端手机银行、网上银行交易进行综合分析，进行反欺诈综合防控，提升用户移动端安全。

截至报告期末，本行手机银行、网上银行、直销银行等电子渠道业务分流率提升至 97.64%；手机银行客户累计达到 387.75 万户，较年初增长 38.51%，累计交易笔数 1810.09 万笔，累计交易金额 4,549.41 亿元；网上银行客户累计达到 92.89 万户，较年初增长 3.67%，累计交易笔数 938.76 万笔，累计交易金额 10,832.73 亿元；直销银行客户 44.19 万户。

表 5 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2019 年	2018 年	2017 年
1	手机银行用户数量	万户	387.75	279.95	126.52
2	网上银行用户数量	万户	92.89	89.60	80.30
3	营业网点数量	个	298	297	279
4	自助网点数量	个	355	276	171
5	设置无障碍通道的网点数量	个	298	297	199
6	提供延时服务的网点数量	个	52	67	72
7	智能网点数	个	99	68	2
8	第三方交易	万笔	16515	9688	5833.2

		亿元	664.54	438.44	249.03
9	pos 交易	万笔	1485	791	675.03
		亿元	392.42	384.22	312.13

6. 提升客户满意度

报告期内，本行持续优化客服中心各项规章制度。2019 年受理各类渠道客户投诉 692 笔，客户建议 101 笔，来电来访表扬 205 笔，客户满意度提升至 99.61%。

在中国信息协会举办的“2019 年（第三届）中国客户服务节”上，本行客服中心凭借“以人为本，使员工在工作中获取成就感、幸福感”的理念，荣获“2019 年中国客户联络中心行业最幸福团队”；本行客服中心员工凭借扎实的业务知识、过硬的业务技能和突出的工作业绩，被评为“2019 年中国客户联络中心行业最美客服人”。

表 6 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2019 年	2018 年	2017 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	160	107	122
2	受理客户投诉数	件	692	152	134
3	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
4	客户满意度	%	99.61	99.6	95.59

注：客服中心 2019 年受理各渠道客户投诉 692 笔，总量增加原因为：按照银行业金融机构消费投诉统计要求，2019 年 9 月上线贵阳银行消费者权益保护信息系统，包含分支行投诉，统计口径发生变化。

（三）加强金融消费者权益保护

为助力构建和谐和金融消费环境，本行持续优化消费者权益保护工作体系，将消费者权益保护工作纳入发展战略，从法人治理层面强化消保统筹和管理。高管层设立消费者权益保护工作领导小组，配套建立相应议事规则，持续完善对全行消费者权益保护工作的监督指

导。2019 年本行持续加强消费者权益保护工作机制建设，优化个人金融信息保护、完善消保工作内部考评体系，加强产品和服务宣传的消保审核，推动消保工作有序开展。在不断优化内部工作机制的同时，本行通过持续有效开展公众教育服务活动，提升消费者的金融风险自主防控能力。

1. 通过传统网点开展公益宣传。作为普通消费者接触频率最高的金融服务渠道，本行在传统综合性网点设立宣传展台，在网点金融知识普及区摆放充足的宣传折页，向前往网点办理业务的金融消费者发放资料，通过“微课堂”等方式在公众教育区域或休息等候区域为客户提供金融知识和信息。

2. 金融知识进社区。秉承“情系千家万户，真诚服务社区”的社区银行服务宗旨，在为社区居民提供便利金融服务的同时，参与社区共建，关心社区公共福利事业，扎根服务基层民众，打造特色社区金融服务。社区支行与所在社区服务中心联合组织开展公益活动，通过开展专项讲座、文艺表演等形式走到社区居民身边，宣传防范电信诈骗、网上银行和手机银行安全使用常识等金融知识。

案例：安顺分行志愿者到西秀区蔡官镇北斗社区开展“金融知识下乡文艺汇演”，为 400 余名居民表演了小品《温柔的骗局》，节目紧扣活动主题，以诙谐幽默、贴近生活的方式呈现日常金融消费风险防范的重要性。云岩支行在北京路社区设立宣传站点，通过有奖问答等互动形式进行宣传教育活动。

3. 金融知识进市场、进商圈。在长期开展的公众教育服务活动中，本行各分支行以周边市场、商圈为主要对象，向商户宣传“选择正规金融服务渠道、树立正确投资理财意识的重要性”等金融知识，使其

尽可能免受违法违规金融活动的侵害，依法保护自身安全。

4. 金融知识进农村。针对贫困地区基础金融服务薄弱，贫困人口金融知识缺乏的问题，本行通过开展赶场日现场宣传、举办金融夜校、上门入户拜访、在农村金融服务站设置金融知识加油站等宣传形式，与农户互动交流，普及反洗钱、反假币、银行卡使用安全知识、防范非法集资等日常相关金融基础知识，提高农户的风险防范和使用正规金融服务的意识。

5. 金融知识进学校。针对近年来违法违规互联网金融活动、“校园贷”“现金贷”、电信网络诈骗案件等频发等问题，本行利用开学季积极走进学校，通过举办金融知识讲座、利用校园网站、校园广播等多种渠道向大学生宣传典型案例，开展诚信教育，引导学生适度消费，自觉远离校园不良网络贷款。

案例：六盘水分行开展“爽爽助学、圆梦人生”活动，按照每人每年 6000 元的标准资助 10 名家庭条件较为困难的大学生，并将受资助大学生培训为金融知识义务宣传员，不断向大学生群体进行有效金融知识普及。

6. 开展网红打卡点专项主题活动。采用互动宣教的方式来提高消费者参与热情，吸引更多消费者学习金融知识，真正做到寓教于乐。

八、发展绿色金融，倡导低碳运营

绿水青山就是金山银山。我们围绕贵州省“大扶贫、大生态、大数据”的三大战略行动，抢抓贵州省统筹推进建设国家生态文明先行示范区的良好机遇，持续将绿色发展作为业务转型的重要方向，不断加大绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，加强信贷产品、模式和服务创新，打造社会效益和经济效益并显的绿色生态特色银行，为

经济转型注入绿色动能。

（一）推广绿色信贷

报告期内，本行遵循人民银行、银保监会、证监会、交易所相关政策指引，按照《贵阳银行关于加快发展绿色金融的实施方案》（2018-2020 年）打造绿色生态特色银行的定位，不断完善绿色信贷政策制度体系，以差异化信贷手段引导资源配置向绿色、低碳、环保领域倾斜；引导产业结构向环境友好型和资源节约型转变。不断完善绿色金融产品和服务模式，形成五大类共二十八款绿色金融产品，截至报告期末，本行绿色贷款余额 179.62 亿元，较年初增长 24.35 亿元，绿色贷款在全行贷款中占比达到 9.05%。

（二）支持绿色经济

报告期内，本行在全国银行间债券市场公开发行了 2019 年第一期绿色金融债券，发行规模 30 亿元。根据中国人民银行印发的《绿色债券支持项目目录》，本行绿色金融债券募集资金投向主要分布在节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化等六大领域。通过多种金融模式支持绿色企业，发行绿色金融债券、环保领域 PPP 项目融资等，推动地方经济结构转型升级和经济发展方式转变，实现绿色、循环、低碳发展。

报告期内，本行绿色债券支持项目产生的整体环境效益如下：节约标煤 44984.3 吨、减少温室气体排放量 109139.2 吨、减少化学需氧量（COD）排放量 1489.8 吨、减少氨氮排放量 107.3 吨、减少二氧化硫排放量 22.64 吨、减少氮氧化物 132.2 吨、减少烟气排放 10.2 吨、种植苗木 126489 万株，增加绿化面积 74871 公顷、合理处置固体废弃物 61.28 万吨，处理危险固废 2.5 万吨，增加锂离子动力电池

产量 0.13 亿瓦时等。

（三）倡导绿色办公

本行积极倡导绿色办公理念，大力推行电子化办公，降低资源浪费，营造绿色办公氛围。一是运用各类无纸化办公系统，报告期内，通过 OA 公文系统制发各类文件 1400 余份，处理各类收文 6000 余份，办理各类会议通知 880 余件次。二是以视频会议形式召开各类综合性会议 500 余次，使用会议系统，减少纸质会议材料，坚持低碳运营。三是节能降耗，报告期内，总行大楼全年用电约 480 万度，较上年同期减少 30 万度，用水约 5.2 万吨，较上年同期减少 0.8 万吨。同时，推行绿色采购，使用低能耗、低碳排放量和具有环保性能电子设备，合理使用空调、照明；坚持绿色建造，新大楼建设项目按国家节能标准设计、施工、验收，装修工程均采用符合国家标准要求以上环保材料，经检测合格后交付使用。

九、携手全体员工，共建美好家园

（一）重视员工职业发展

本行始终坚持以人为本的原则，强化合规建设和能力建设，保障职工合法权益，关注职工职业生涯发展，加大人才培育力度，推动企业发展和职工成长的协调统一。

一是保障员工权益，优化薪酬福利体系。严格按照国家有关劳动保障法律法规，实施带薪休假，与员工签订劳动合同，为员工缴纳社会保险，劳动合同签订率和社会保险覆盖率为 100%，强化薪酬福利待遇体系在引才留才、增强企业凝聚力及向心力方面的作用，为员工提供具有竞争力薪酬的同时，搭建系统性的企业年金和补充医疗保险体系。

二是关心员工职业成长，提供职业发展平台。建立健全专业技术人员能力评价机制，持续开展专业序列职务评聘，拓宽专业技术全序列职务职级管理体系，明晰和畅通人才发展通道。加大骨干人才的培养力度，充实核心人才队伍建设；通过上挂下派岗位交流，有效地促进总行各部门与分支行间的工作交流和经验积累，提升中层管理人员和基层人员的业务素质和管理能力，积极探索加速培养年轻干部和青年人才的有效途径。

三是搭建“爽学工程”培训体系。构建覆盖全行管理序列、专业序列及新员工等分层分类的培训体系和独具特色的品牌资源建设。加强培训顶层设计，完善培训体系化建设，打造“爽学工程”品牌化、人才培养特色化的培训体系；搭建领导力、专业力双通道职业生涯学习成长路径，组织开展“爽杰·管理序列干部、爽健·专业序列人才、爽新·新入职员工”三类关键人群培训项目；深化培训资源建设，搭建零售金融等 7 个条线学习地图及配套题库，培养 40 名左右公司客户经理导师，策划学习平台线上季度专题竞赛活动；完善《贵阳银行培训课程管理规定》《贵阳银行年度培训积分考核细则》等培训相关制度。报告期内，员工培训项目 717 个，培训人次 58113 人。

（二）关爱员工生活

我们致力于构建“爽银之家”家园文化，关注员工身心健康，倡导健康生活方式，鼓励员工保持积极快乐的工作态度，实施共建、共享、互助的关爱计划。

组织包括退休职工在内的员工进行年度健康体检；实施生日慰问、节日慰问以及走访慰问；组织全行 6539 名员工参加贵阳市总工会职工互助计划；为全行 3600 余名女职工购买“平安女性安康团体

疾病保险”；设立贵阳银行工会爱心帮扶救助金，参与人数达 5841 人，募集金额达 35 万元，报告期内向 4 位员工实施爱心救助共 28.89 万元；关爱复退军人，春节向四名军转干部、八一建军节向 274 名复退军人实施慰问；推出了节假日慰问、健康养生小知识等为主要内容的“爽银之家”温馨短信送关爱活动。

（三）共建和谐职工之家

组织开展丰富多彩的文娱活动，营造健康向上、富有活力的工作生活氛围，推进“爽银之家”工会子品牌建设，打造和谐、友爱的职工之家。

报告期内，本行组织参与的部分文体活动有：

1. 组织开展贵阳银行喜迎新中国成立 70 周年企业文化巡讲活动，来自 26 家分支机构近 200 名职工参加；

2. 组织开展贵阳银行迎国庆 70 周年“爽银之家”摄影比赛及摄影绘画作品展，参赛人数 223 人，参赛作品超过 660 张，80 余幅优秀作品参加展览；

3. 组织开展“爽银之家”行庆 22 周年五人制职工足球赛，来自各基层分会 22 支队伍 300 多人参赛；

4. 组织开展“爽银之家”三人制职工篮球赛，来自各基层分会 38 支队伍 300 多人参赛；

5. 组织开展迎新春、“三八”妇女节趣味活动；

6. 组织职工会员参加“贵州省总工会 2019 年‘爱在工会·相约七夕’大型单身职工联谊活动”、贵阳市总工会“工会情缘桥”联谊会、贵阳电视台举办的“CP12 时”联谊会等联谊活动；

7. 组织举办 2019 年“贵阳银行杯”第三届贵阳业余网球公开赛，

借助网球运动平台提升本行品牌知名度和影响力；

8. 选派本行员工代表贵州省参加全国智运会桥牌赛，荣获第四届全国智力运动会“优秀运动员”称号；

9. 组织退休职工合唱团参加贵阳市直机关庆国庆 70 周年“我和我的祖国”合唱比赛荣获二等奖，参加第四届“福彩杯”贵州老年合唱大赛荣获铜奖。

十、心系社会公益，履行责任担当

2019 年组织本行员工参加无偿献血活动，共有 303 人踊跃报名，232 人成功献血，献血总量达 43600 毫升。组织全行员工参与 2019 年“博爱在贵阳——一日捐”募捐活动，募集捐款 18 万余元，其中 15 万元定向捐赠给开阳县龙岗镇和息烽县温泉镇辖区内共 50 户贫困家庭。本行被贵阳市红十字会授予“2019 年度贵阳市爱心企业”。

2020 年初，面对突如其来的新冠肺炎疫情，贵阳银行切实履行企业社会责任，在贵州省金融机构中率先向湖北省捐款 1000 万元，用于支持湖北人民开展疫情防治工作。此外，全行青年员工发扬“一方有难、八方支援”的互助精神，积极参加由中央金融团工委、全国金融青联和金融青年志愿者协会、中国青少年发展基金会发起的“投疫情 金融青年在行动”公益捐款特别活动，全行青年员工共捐款 18 余万元；部分党员及员工自发以个人名义向武汉疫区进行了捐款。