

**GYB  贵阳银行**

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

**2020 年度社会责任报告**  
(股票代码：601997)

二〇二一年四月

## 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，以及控股子公司广元市贵商村镇银行股份有限公司（以下简称“广元市贵商村镇银行”）和贵阳贵银金融租赁有限责任公司（以下简称“贵银金租”）。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：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2020 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 2020 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

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](http://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.....	4
(一) 企业概况.....	4
(二) 公司治理情况.....	5
(三) 关键绩效表.....	9
(四) 荣誉与奖项.....	10
(五) 企业文化理念.....	11
三、 责任理念与体系.....	13
(一) 责任理念.....	13
(二) 责任体系.....	13
专题一：聚力抗击疫情，支持复工复产.....	14
(一) 捐资捐物，守望相助.....	14
(二) 提供保障服务，助力复工复产.....	14
(三) 减少线下接触，推广线上服务.....	16
专题二：决战脱贫攻坚，助力全面小康.....	18
(一) 产业带动扶贫.....	18
(二) 基础设施扶贫.....	20
(三) 易地搬迁与教育医疗扶贫.....	20
(四) 助力乡村振兴.....	21
四、 持续稳健发展，保护股东权益.....	24
(一) 有效保证股东回报.....	24
(二) 提升信息披露质量.....	24
(三) 加强投资者关系管理.....	25
五、 立足服务地方，惠及民营小微.....	26
(一) 服务地方经济.....	26
(二) 支持民营经济.....	26
(三) 深耕普惠金融.....	28
(四) 支持改善民生.....	30
六、 专业用心服务，提升客户体验.....	33
(一) 优化产品体系.....	33
(二) 提升客户体验.....	34
(三) 加强消费者权益保护.....	39
七、 发展绿色金融，倡导低碳运营.....	42
(一) 推广绿色信贷.....	42
(二) 支持绿色经济.....	43
(三) 推行绿色租赁.....	43
(四) 践行绿色运营.....	45
八、 携手全体员工，共建美好家园.....	46
(一) 完善职业发展体系.....	46
(二) 加强职工人文关怀.....	47
(三) 共建和谐职工之家.....	47
九、 心系社会公益，履行责任担当.....	49

## 一、致辞

2020 年是决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚之年，也是“十三五”规划收官之年。面对百年不遇的新冠疫情和严峻复杂的外部环境，贵阳银行积极响应党和国家关于统筹推进疫情防控和经济社会发展的各项政策，认真贯彻落实“六稳”“六保”工作任务，积极投身贵州省“大扶贫、大数据、大生态”三大战略行动，深入践行“价值金融创造者”使命担当，推动社会效益、环境效益与经济效益协同发展。

这一年，面对突如其来的新冠疫情，我们闻令而动、主动作为，始终坚持与疫区人民守望相助，与受困客户共克时艰。从率先捐款 1000 万元驰援湖北同胞抗击疫情到全行党员、干部员工向抗疫一线的捐款捐物，从首批不低于 30 亿元支持复工复产专项贷款安排、5 亿元全省首单抗疫专项同业存单发行到“白名单管理、开启绿色通道、加强减费让利力度、积极落实延期还本付息政策”等二十项举措出台，从有序推进全行 300 多个网点正常营业到加快优化完善线上业务办理，我们积极奔走在金融抗疫的道路上。

这一年，我们积极投身脱贫攻坚伟大战役，以实际行动参与和见证了贵州消除千百年来绝对贫困的历史进程。充分发挥地方法人金融机构比较优势，认真践行以人民为中心的理念，为脱贫攻坚注入“源头活水”，激发贫困地区内生发展动力和活力。我们突出产业扶贫重点，提升脱贫攻坚的针对性、有效性、及时性；聚焦基础设施建设，夯实脱贫攻坚的基础网、路线图、发展轴；着力农村普惠金融，增强农村金融服务的可及性、可得性、便利性；做实结对帮扶，充分发挥党员干部的先锋作用、模范作用、带头作用。我们更加注重脱贫攻坚

与乡村振兴的有效衔接，积极研究政策，加快建立支持相对贫困区域发展的长效机制。2021 年 2 月，贵阳银行获得党中央、国务院授予的“全国脱贫攻坚先进集体”殊荣。

这一年，我们保持战略定力，遵循金融规律，坚持回归本源、服务实体，切实做好风险防范。我们以助力“畅通国民经济循环构建新发展格局”为主要目标，深化金融供给侧结构性改革，重点支持地方优势特色产业发展；践行普惠金融理念，为民营、小微企业提供更多更优的金融服务保障；建立敢贷、愿贷、能贷的长效金融服务机制，切实解决企业融资难、融资贵的问题；我们围绕打好防范化解金融风险攻坚战，持续优化完善全面风险管理体系，不断强化内部控制管理，保障全行安全稳健运行。

这一年，我们坚持以客户为中心，不断完善业务支撑，服务水平更上新台阶。我们以市场为导向，聚焦客户新需求，加快数字化转型、强化科技赋能，持续丰富“爽”系列特色储蓄产品体系、健全普惠信贷产品体系、优化资管产品体系，持续营造更加舒适的服务环境、打造更加简便的业务流程、创造更加便捷的生活场景，为客户提供全方位、多层次、立体化的金融服务体验。

这一年，我们积极践行生态优先绿色发展的理念，助推全省经济发展与生态环境保护协同并进。我们认真把握贵州省建设国家级生态文明试验区、国家级绿色金融改革创新试验区先行先试的政策优势、区域优势，探索绿色金融体制机制和产品服务创新，推行绿色信贷、绿色债券、绿色租赁，不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，引导和带动更多社会资金向绿色产业倾斜。

这一年，我们大力实施“人才兴行”行动，将人才作为强企之本。

打通领导力、专业力双通道职业成长路径，实施“爽杰·管理序列干部、爽健·专业序列人才、爽新·新入职员工”三类关键人群提升计划，推动员工和企业共同成长；尊重和保障员工合法权益，倡导健康生活方式，营造健康向上、富有活力的工作生活氛围，构建“爽银之家”文化家园，切实提升员工的幸福感和归属感。

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是“十四五”开局之年，也是全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键之年。成长中的贵阳银行将继续坚守初心，以“价值金融创造者”为使命，做地方经济助推者、客户价值成就者、员工幸福守护者和股东价值创造者，在创新变革中再创佳绩，在打造“百年好银行”的道路上奋发有为。

董事长：张正海

行长：夏玉琳

## 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

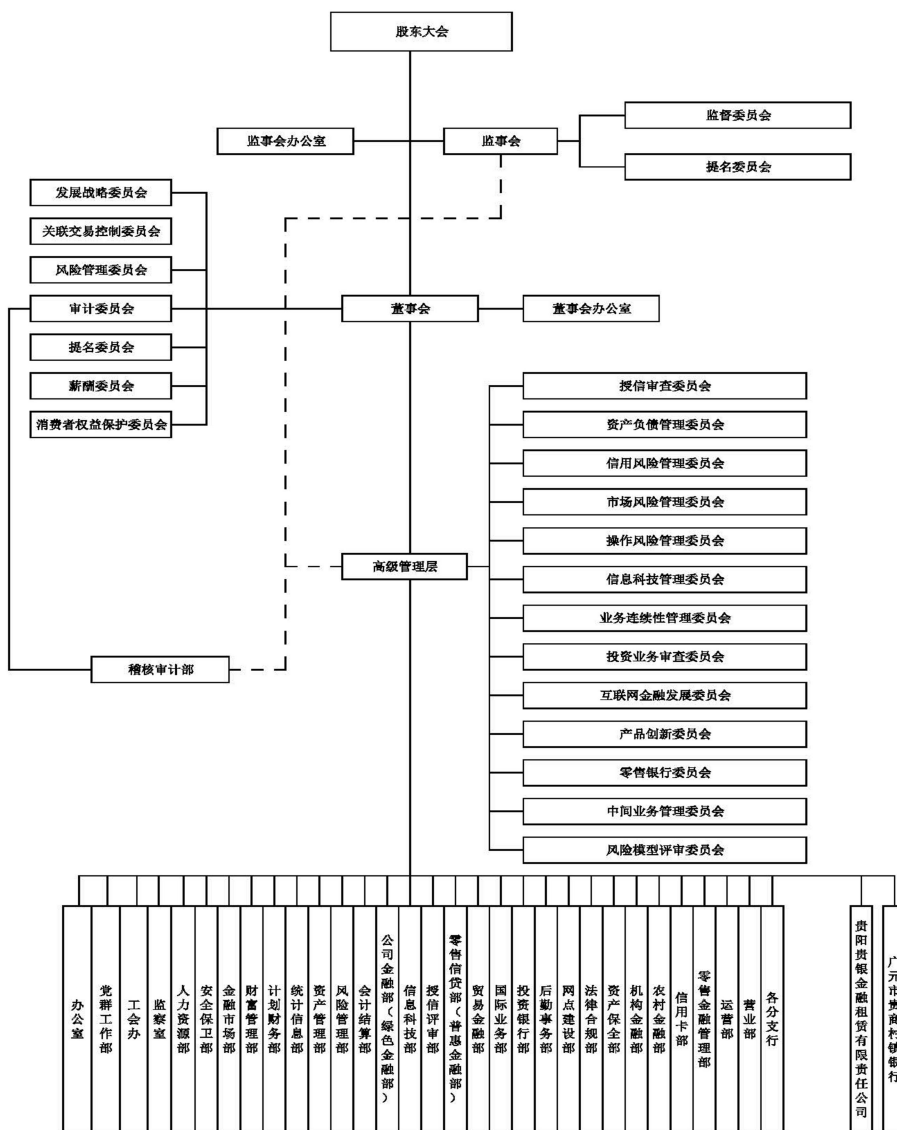
### 1. 完善公司治理

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；二是充分发挥董事会的战略决策作用，主动对标监管要求，进一步厘清履职重点，提升董事会履职效能；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；四是坚持完善集团并表管理组织架构和工作机制，进一步厘清各层级并表管理职责，强化对子公司的业务指导和监督检查，明确集团风险容忍度，加强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有效性；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，持续建立与公司业绩和风险状况相匹配的激励约束机制；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，开展关联交易专项检查，持续提升关联交易管理能力；七是坚持规范股权管理机制，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

对舆论的动态监测和舆情预判研究，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。

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

本行将风险管理视为核心竞争力之一，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，明确了董事会、监事会、高级管理层、操作执行层在风险管理中的具体职责，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”，各司其职，共同致力于风险管理目标的实现。

报告期内，面对经济下行压力和新冠疫情带来的影响，内外部挑战和不稳定因素明显增加的复杂形势，本行按照中央经济工作会议、省市有关防范化解重大金融风险的要求，始终坚持稳中求进的工作总基调，围绕“百年好银行”发展愿景，贯彻“审慎合规，全程管控，恪守底线”的风险管理理念，以问题为导向，不断提升全面风险管理水平和重大金融风险的防范化解处置能力，进一步健全风险治理体系，切实推进风险管理工具的落地应用，确保资产质量相对稳定，保障全行各项业务安全稳健运行，坚决守住不发生单体风险，不由此引发区域性、系统性风险的底线。一是按年制定资本充足率控制计划，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。二是持续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，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。四是关注同业、授信、柜面等重点业务操作风险防控，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，连续六年获得中国银保监会信息科技监管评级 2B 级，全年未发生非计划性服务中断和网络安全事件。七是着力提升洗钱风险管理实效，积极向公安机关提供可疑案例线索，助力司法机关惩处不法行为，全年无重大洗钱事件发生。八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。

### 3. 强化内控合规管理

报告期内，一是强化内部控制管理。对各项业务制定了较健全的规章制度，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，及时识别并化解各类风险隐患，保障本行安全稳健运行。全年共新制定印发制度 70 项，修订制度 334 项，废止制度 45 项。二是加强合规文化建设。通过持续行内采取集中培训的方式组织开展合规管理员培训、聘请外部专业培训机构进行案防培训，以及其他各类合规内控培训，提高全员合规案防意识，提升本行合规管理水平。报告期内，通过典型案例分析，及时揭示相关业务风险，进行防范和打击非法集资宣传。三是持续开展案件防控工作。坚持查防结合、以防为主的指导思想，认真落实案件防控主体责任，强化员工行为管理，提升合规经营水平，确保全行各项业务安全稳健运行。四是强化员工行为管理。将员工的教育培训作为重要内容，系统、全面开展岗位规范和业务流程教育，不断提升员工诚实守信的职业操守、遵章守纪的

合规操作意识。五是持续开展扫黑除恶专项斗争。根据相关要求，制定了相关工作方案，对本行是否存在违规发放贷款等情况进行排查，并向监管部门进行反馈报告。

#### 4. 认真做好反洗钱工作

本行切实将洗钱风险纳入全面风险管理体系，全面覆盖对全体员工及所有客户、所有产品和业务的洗钱风险管控。报告期内，一是建立组织健全、结构完整、职责明确、清晰的洗钱风险管理架构，并持续优化洗钱风险管理机制，新增完善反洗钱内控制度 21 项。二是通过开展多种反洗钱专项宣传工作，丰富宣传手段，提升宣传效果。通过内外部检查与考核等方式，加强洗钱风险管理文化建设，有效提升全员反洗钱意识和能力。组织中高层人员、反洗钱岗位人员等开展有差异化的培训共 14 场，人员共计 19000 余人次。三是优化数据治理，完善系统，有效整合内部资源，不断提升对洗钱风险的自动、智能化防控水平及洗钱风险防控。

### （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	2020 年	2019 年	2018 年
经济绩效指标	总资产	亿元	5,906.80	5,603.99	5,033.26
	营业收入	亿元	160.81	146.68	126.45
	利润总额	亿元	67.37	63.56	55.45
	净利润	亿元	59.22	58.00	51.37
	纳税总额	亿元	16.63	19.11	13.24
	基本每股收益	元	1.76	1.72	1.60
	加权平均净资产收益率	%	15.75	17.41	18.88
	不良贷款率	%	1.53	1.45	1.35
	资本充足率	%	12.88	13.61	12.97
	拨备覆盖率	%	277.30	291.86	266.05
社会绩效指标	每股社会贡献值	元	7.37	7.15	6.44
	员工总数	人	6,594	6,545	6,474

	女性员工比例	%	51.32	51.21	51.31
	员工培训投入总额	万元	1,111.27	1,216	1,774
	对外捐赠总额	万元	1,399.88	147.76	361.70
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	193.71	179.62	155.27
	电子渠道分流率	%	96.37	97.64	88.74

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，2018 年的每股收益相应调整为 1.60，每股社会贡献值由 9.02 元调整为 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 2020 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	全国脱贫攻坚先进集体	党中央、国务院
2	全球银行品牌价值 500 强第 216 位	“品牌金融” (Brand Finance)
3	2020 年全球银行 1000 强第 234 位	英国《银行家》杂志
4	2020 年中国城市商业银行竞争力 (资产规模 3000 亿~10000 亿元) 第一名, “最佳公司治理城市商业银行” 称号, “十佳小微企业金融服务创新奖”	中国《银行家》杂志
5	2019 年中国银行业 100 强第 38 位	中国银行业协会
6	银行间市场核心交易商、优秀货币市场交易商、交易机制创新 X-Repo 奖、交易机制创新 X-Bargain 奖	外汇交易中心
7	企业征信系统数据质量工作优秀机构、个人征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
8	贵州省金融机构统计综合评比一等奖	中国人民银行贵阳中心支行
9	2019 年度贵州省银行业文明规范服务工作突出贡献奖、2019 年度贵州省银行业普及金融知识万里行活动先进单位	贵州省银行业协会
10	全市脱贫攻坚先进党组织	贵阳市委
11	2020 年度贵州省十件民生实事城区户外劳动者综合服务点省级示范点	贵州省总工会、贵州省发改委、贵州省住建厅、贵州省人社厅、贵州省交通厅
12	2019 年度贵州省金融机构支持实体经济创新金融产品评选三等奖 (爽易融-ABS 业务)	贵州省地方金融监管局
13	结算 100 强-优秀自营机构奖	中央国债登记结算有限公司
14	2019 年飞跃奖	中国银联
15	2020 卓越合作伙伴奖	Visa 国际银行卡组织
16	2020 年“防赌反赌 金融守护” 宣传活动优秀单位	中国支付清算协会
17	2020 年度突出贡献奖	城银清算服务有限责任公司
18	最佳数字化金融产品创新奖	中国金融认证中心、中国电子

		银行网
19	2020 年金融数字化发展金榜奖：年度最佳信用卡用户体验奖	金融数字化发展联盟
20	2019 年度银行业理财登记工作优秀城商行奖（第一名）	银行业理财登记托管中心
21	2019 年度金牛理财银行、2019 年度金牛银行理财产品创新奖	中国证券报
22	2020 第一财经中国企业社会责任榜“责任品牌传播奖”	第一财经
23	中国年度最佳雇主——校招案例奖	智联招聘
24	子公司贵银金租获“绿色租赁领军企业”	全球租赁业竞争力论坛
25	子公司贵银金租获优秀租赁企业奖	中国融资租赁西湖论坛
26	子公司广元市贵商村镇银行荣获“2019 年度金融扶贫明星单位”	中国人民银行广元市中心支行、广元银保监分局、广元市金融服务中心
27	子公司广元市贵商村镇银行荣获“全国 AAAAA 级优秀村镇银行”称号	中国村镇银行发展论坛委员会
28	子公司广元市贵商村镇银行荣获“全国百强村镇银行”称号	中国县域经济报、中国区域经济学学会区域金融专业委员会

### （五）企业文化理念

报告期内，本行强化社会主义核心价值观引领下的企业文化建设，坚持党建引领，持续丰富核心价值观内涵，深入开展《金融价值宣言》文化理念体系的宣传导入工作。一是正式发布 2.0 版企业文化理念体系手册——《价值金融宣言》。2.0 版手册在延续 1.0 版主要内容的基础上，着重将消费者权益保护工作融入到全行的核心价值理念倡导，更好地诠释和彰显了作为价值金融创造者，在维护金融安全与稳定、促进社会和谐方面所肩负的责任担当。二是开展系列企业文化宣贯活动。通过价值观故事分享、文化巡讲、行思会、文化路演、“价值金融大讲堂”等一系列文化洗礼，持续向本行的干部员工传递价值倡导，提升全员文化自信和自觉。

**案例：**为推进《价值金融宣言》文化理念体系与经营管理行为的有效融合，2020 年 6 月，全行召开了中高层价值金融行思会，由党委书记、董事长张正海牵头开展“我的一堂文化课”，党委班子成员、

总行部门及分支行负责人通过使命联接、价值观竞拍等形式，让“忠诚、规矩、用心、进取、人本”以及“价值金融创造者”核心价值理念倡导入脑入心入行，为全行的文化深植奠定了基础。并在全行举办了共 10 场企业文化深植路演，通过“价值金融大讲堂”的形式将企业文化深入人心，核心价值理念逐渐成为贵阳银行高质量发展的宝贵财富。



### 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发展理念。

#### （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。

## 专题一：聚力抗击疫情，支持复工复产

2020 年新冠疫情发生后，我们深入贯彻落实国家和省、市各项决策部署，坚持疫情防控和促进经济社会发展“两手抓”，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，以专业高效金融服务确保融资渠道畅通，维护金融市场平稳有序运行，多方面出台措施，加大金融服务对疫情防控和复工复产的全方位保障支撑，助推打赢疫情防控阻击战。

### （一）捐资捐物，守望相助

疫情无情，人间有爱。自新冠肺炎疫情发生以来，贵阳银行第一时间响应，切实履行企业社会责任，在贵州省金融机构中率先通过湖北省慈善总会向湖北省捐款 1000 万元，用于支持湖北人民开展疫情防治工作。2020 年 3 月，本行收到了来自湖北省疫情防控指挥部的一封的感谢信，对本行在武汉新冠疫情中给予的帮助表示感谢。

全行党员及团员青年积极参与抗击疫情献爱心，共捐赠款项 60 万余元，酒精 100 余桶，医用口罩 5000 余个，消毒液 100 余瓶，牛奶 40 余箱，方便面 30 余箱等医用和生活物资。子公司广元市贵商村镇银行积极捐赠抗疫资金 62 万元。

### （二）提供保障服务，助力复工复产

1. **开展白名单管理。**对全省疫情防控重点保障企业、重点领域复工复产企业等实行名单制管理，安排首批不低于 30 亿元的专项贷款支持企业复工复产。在全国银行间本币市场成功发行了 5 亿元的全省首单疫情防控专项同业存单，所募资金全部用于疫情防控相关企业的贷款投放。

2. **创新高效金融产品服务。**积极提供“爽融链”“爽农订单贷”“数谷 e 贷”等便捷高效的金融产品，给予最高 200 万元信用贷款，

服务民营小微企业。同时，与政府相关部门、人行、财政建立联动合作机制，多手段、多形式支持企业复工复产，利用贵阳市中小微企业转贷应急资金池帮助受困企业解决资金周转等困难问题，让企业渡过难关。

**3. 开启绿色通道，确保资金快速到位。**本行按照“特事特办、急事急办、优先办理”的原则，在符合监管要求和风险可控的前提下，通过简化流程、限时办理、推行独立审批人与无接触式服务等措施，对企业融资需求做到快速受理调查、快速审查审批、快速发放落地。1月24日-12月31日期间，共计发放贷款694.64亿元，支持2603户企业复工复产复商。

**4. 积极落实延期还本付息政策。**针对受疫情影响较大、发展暂时受困的企业，贵阳银行承诺不盲目抽贷、断贷、压贷；针对受疫情影响无法及时还款的企业，给予政策宽限期、实施主动续期，通过续贷、展期、借新还旧等方式，努力做到应续尽续、能续快续，帮助其渡过难关。

#### **案例：支持重点防疫企业，保障疫情物资供给**

某医疗器材公司是贵州省规模较大的一家集医疗器械研发生产及销售一体的现代化生产企业。“新冠”疫情期间，该公司作为贵州省较大的医疗器材生产厂家，成为贵州省主要的防疫企业，疫情发生后，原有库存30万个口罩全部销售殆尽。为快速保障一线医疗机构的防护需求，公司需即刻新建六条生产线用于生产口罩、防护服及护目镜等防疫物资。本行响应国家政府号召，对公司发放流动资金贷款1000万元，用于抗疫物资生产线的扩张，有力保障企业迅速扩大生产能力，及时向一线医疗单位和市场投放最为紧缺的口罩。

### 案例：积极为受疫情影响的小微企业纾困

临近农历春节，加上疫情灾害影响，贵州某建设工程公司的建筑工程结款周期延长，影响了企业流动资金周转。观山湖支行在受理申请后，提高业务效率，严格落实“不抽贷、不断贷、不压贷”精神，于2020年4月向该企业发放了300万元小微企业流动资金贷款，用于支付工程物资、材料款，该笔流动资金贷款缓解了小微企业资金压力，支持小微企业客户战胜疫情影响。同时，为企业申请了小微企业创业担保贷款贴息业务，客户签订合同当日人行基准利率为4.05%，贴息后客户实际承受利率为2.025%，减少了融资成本。

### 案例：特事特办，数谷e贷为医疗企业纾困

黔东南州某医疗器械公司主营呼吸机、雾化器等医疗器械，并主要向黔东南州人民医院供应设备。疫情期间，因黔东南州人民医院收治新型冠状病毒感染肺炎病人，该企业急需流动资金100万元用于进货，以保障医疗物资供应。由于疫情管制，企业股东无法从浙江杭州返回贵州办理贷款手续。贵阳银行黔东南分行按照“疫情期间特事特办”的工作要求，使用社交办公软件远程先行确认、先行办理，通过线上“数谷e贷”申请，及时向该企业发放贷款100万元。

### （三）减少线下接触，推广线上服务

重视客户和员工健康。疫情防控期间，本行始终把客户和员工生命健康安全放在第一位，最大程度减少客户到网点办理业务，减少感染风险，为保护客户的存款利益，实行了“个人定期存款到期自动延期”的政策。

强化网点运营管理。疫情时期，网点轮流对外营业，保证贵州省内各区、各县域及成都地区网点服务全覆盖，按照疫情防控的科学举

措,有序推进全行网点正常营业。所有员工佩戴口罩上岗,营业网点、办公场所强化卫生防疫管理,柜台、自助服务机具等设施每天进行高频次清洁消毒;加大内部疫情排查报告力度,各网点配备相关工作人员开展健康监测,做好疫区疫点人员、境外返回人员的排查防控,同时做好网点业务分流,引导客户有序办理业务,有效控制厅堂聚集人数;加大关键基础设施运行维护,保障基本金融服务。

大力推广线上服务。鼓励用户通过手机银行、网上银行办理业务,减少不必要的人群接触、降低感染率;推出银行账户“绿色通道”便捷金融服务,引导客户通过手机银行、网上银行、微信公众号等线上渠道办理业务,保持疫情期间基本金融服务畅通。

## 专题二：决战脱贫攻坚，助力全面小康

2020 年是决战脱贫攻坚、全面建成小康社会和“十三五”规划收官的之年，作为奋战在脱贫攻坚一线的先鋒队、排头兵，贵阳银行以实际行动参与和见证了贵州消除千百年来绝对贫困的历史进程。在脱贫攻坚这场伟大的战役中，贵阳银行突出产业扶贫、聚焦基础设施建设、强化农村普惠金融、做实结对帮扶，大力实施“造血式扶贫”，助推脱贫攻坚和乡村振兴。2021 年 1 月，贵阳银行获“2020 温暖贵阳——社会力量决战决胜脱贫攻坚公益慈善”优秀企业奖；在 2021 年 2 月全国脱贫攻坚表彰会上，贵阳银行获“全国脱贫攻坚先进集体”殊荣。

### （一）产业带动扶贫

产业是脱贫之基、富民之本、致富之源，农村要发展、农民要致富离不开产业支撑。本行聚焦“产业扶贫”，以绿色产业扶贫基金项目为重点，围绕茶叶、食用菌、生态家禽、水果等十二大产业，大力支持产业龙头企业，强化全产业链综合服务，不断探索创新农村金融扶贫模式，助推“一县一业”发展，以产业发展带动贫困人口持续稳定增收，切实增强贫困地区“造血”功能，助力贵州决战决胜脱贫攻坚。

截至报告期末，累计支持项目 187 个，金额 136.04 亿元（其中：发放扶贫产业子基金项目 158 个，金额 106.64 亿元；发放绿产贷款项目 29 个，投放金额 29.4 亿元），成为助力贵州脱贫攻坚和经济社会发展的重要金融力量。

#### 案例：产业扶贫带动就业扶贫，荒山变成金山

威宁县是国家实施新阶段扶贫开发重点扶持县，人均国民生产总

值低。长期以来，当地人以马铃薯种植为主业，脱贫攻坚任务十分艰巨。贵阳银行威宁支行向威宁县某公司发放扶贫产业子基金贷款，用于公司 5000 亩精品水果示范园区基地建设。通过信贷资金的投入，让原本荒芜的山坡变成了一片金山，让每年外出务工的农户留在了家人身旁。该基地目前年用工量约 60000 人次，日均用工量约 165 人次，累计带动建档立卡贫困人口脱贫 128 人。苹果完全挂果后可实现年销售额 5000 万元，通过“公司+村集体（合作社）+农户+基地”的运作模式，“农民股东”每户每年可获得分红 2.49 万元，真正做到家门口就业、家门口脱贫。

#### **案例：发展花椒产业，走出致富之路**

贵阳银行自 2017 年开始，陆续在德江县花椒全产业链一体化脱贫建设项目一、二期投放近 40000 万元，支持德江县十九个乡镇共计 20 万亩花椒基地建设，通过发展花椒种植，运用“公司+合作社+大户（能人）+农户”的模式，引导农户发展花椒产业。项目建成后，预计可直接带动项目区农户 82645 户，348756 人实现增收致富，其中：贫困户 18364 户，贫困人口 60423 人，年人均纯收入 4000 元，人均纯收入增加 3000 元，如加上在基地的务工收入，人均纯收入实际超过 4000 元，可实现 60423 人贫困人口全部脱贫。

#### **案例：贵银金租——“中国野生刺梨之乡”农旅双丰收**

刺梨向来被誉为“山珍之果”“维 C 之王”。盘州市地理位置和气候独特，是全球优质的刺梨产地。中国 95% 以上的刺梨来自贵州，贵州 40% 以上的刺梨来自盘州。2016 年，盘州市提出“党建+龙头企业+合作社+农户”的产业扶贫模式，致力于打造全国大型刺梨种植、加工基地，推动脱贫攻坚产业深度融合发展。贵银金租通过直租方式

先后投放 7800 万元用于盘州刺梨循环综合利用项目一期 2 号车间生产设备采购，提升了企业的加工能力，有效提升了贵州特色农产品的市场竞争力，带动农户脱贫增收。目前，盘州刺梨产业已覆盖 17 万户 52 万人、其中贫困户 3 万户 7 万人，发展产业的农户每年可实现亩均增收 2210 元；通过农旅一体化模式，有效带动了旅游景点、农家乐的发展，改善了石漠化、荒漠化，增加了盘州市森林覆盖率约 10 个百分点。目前贵州特色的“刺力王”品牌产品已在全国多地以及 70 余家电商平台销售，市场反响良好。

## （二）基础设施扶贫

“要致富，先修路”。交通是经济发展的动脉，是产业发展不可或缺的基础保障。本行抢抓“十三五”交通大发展重要机遇，以农村“组组通”公路建设为重点，通过支持乡村公路建设，解决“黔货出山”和老百姓出行难等问题。贵州省启动农村“组组通”公路三年大决战以来，根据《贵州省农村“组组通”公路三年大决战实施方案》，按照“省级统筹、分级承贷、分年筹集”的方式，融资支持全省通组公路建设项目及贫困地区普通公路建设项目。截至报告期末，累计发放“组组通”及普通公路贷款 145.99 亿元，现有余额 99.99 亿元，支持项目共计 41100 个，分布全省 9 个地州市、88 个县（区、市），道路建设规模 80720 公里。

## （三）易地搬迁与教育医疗扶贫

报告期内，本行围绕“两不愁三保障”标准要求，着力完善服务机制，加大对棚户区改造、易地扶贫搬迁、教育医疗项目等薄弱环节的投放力度。一是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；二是支持普通高中、中职学校、普通高校项目建设，缓解学位紧张问题，重点解决因学致贫问题。截至报告期末，本行教育行业贷款余额 75.53 亿元、卫生和社会领域贷款余额 69.26 亿元。

### **案例：建设“阳光书院”，支持教育事业**

扶贫先扶志，教育要先行。本行发放基本建设项目贷款 16000 万元，用于兴义某中学项目建设。该笔贷款投放后保障了兴义书院项目按时完工并投入使用，目前共招收学生人数约 2000 人，大大缓解了黔西南州学位紧张问题，促进了当地教育文化事业的发展。

## **（四）助力乡村振兴**

### **1. 帮村扶贫，建设富美乡村**

脱贫攻坚关键在人，在干部队伍。贵阳银行积极响应中央、省委、市委的号召，积极开展帮村扶贫工作，共选派 10 余名优秀干部分别在遵义、黔南州、黔东南州、黔西南州、铜仁市等市（州）下辖贫困村实地开展帮村扶贫工作，以直接出资或引进项目资金等方式，完善基础设施建设、大力发展种养殖产业、改善村容村貌、对贫困户实施精准帮扶，改善农村生产生活环境，带动贫困家庭增收脱贫，建设富美乡村。

### **案例：驻村书记带领兴隆村走出贫困**

息烽县温泉镇兴隆村曾属国家级一类贫困村。2014 年至今，贵阳银行先后选派周翔、苏勇年、杨邦三任驻村第一书记带领全村脱贫，贵阳银行直接投入财务资金 300 余万元，协调引进项目资金 2000 余万元，帮助整村开展水、电、路等设施建设，改善人居环境，发展种养殖业，帮助 50 余贫困户修缮房屋、硬化入户路，着力改善生产生

活条件,2018 年已帮助整村实现脱贫。2018 年,贵阳银行采取“银行+公司+合作社+农户”模式,通过信贷支持 1500 万元,引进贵州富之源公司发展生猪养殖,使农户不承担任何风险、资金变股金、定期参与分红。目前,生猪养殖项目已出栏生猪三批 13200 头,为村集体累计增收 5.2 万元,累计向农户分红近 72 万元,使贫困群众实现了真脱贫,脱真贫。

## 2. 改善农村金融服务环境

为了让金融服务切实惠及三农、惠及贫困户,贵阳银行大力发展农村金融服务,当好乡村振兴的金融主力军。报告期内,贯彻落实中央、省、市扶贫开发工作会议和监管部门金融扶贫精神,持续推进农村地区支付环境建设的工作,不断完善贫困地区基础金融服务和渠道建设,并深入普及金融知识,打通金融服务的“最后一公里”,有效发挥金融加速脱贫能效。

一是优化农村普惠金融综合服务点(以下简称农金服务点),提升服务效能。截至报告期末,本行建设的农金服务点涉及全省 1000 余乡镇,3000 余行政村,累计办理助农取款、便民缴费、社保缴交、余额查询等业务 100 余万笔,服务农户 100 余万人次。二是探索“政务服务+农村金融服务”模式,提升农户便民金融服务可得性。以农金服务点为服务窗口,以社保卡为服务载体,实现服务点“金融+社保”功能的有效结合,扩大社保业务及金融服务在农村的覆盖范围,让社保业务实现“村里办”“多点办”“就近办”。三是深入农村地区宣传金融知识。以农金服务点为载体,通过开展赶场日现场宣传、举办金融夜校、上门入户拜访宣传反洗钱、安全用卡、假币识别等金融知识。依托农村金融服务站设立近 30 个农村青年创业服务站,针

对青年致富带头人、返乡创业大学生、新型职业农民等群体，提供精准可靠的金融支持。截至 2020 年末，共开展各类金融知识宣传活动 1200 余场，针对农村青年致富带头人开展金融知识宣讲培训 60 余次，共覆盖 6000 余人，建立信用档案 4600 余人，发放农村青年创业贷款 850 余万元，为服务农村青年就业创业提供有力支撑。

## 四、持续稳健发展，保护股东权益

### （一）有效保证股东回报

2020 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 160.81 亿元，较上年增加 14.13 亿元，增长 9.64%；实现归属于母公司股东的净利润 59.22 亿元，较上年增加 1.22 亿元，增长 2.10%；基本每股收益 1.76 元，较上年增加 0.04 元。截至报告期末，归属于母公司普通股股东的每股净资产 11.79 元，较上年末增长 11.44%。

本行始终秉承与股东共享发展成果的理念，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。上市四年共计派发现金红利 32.74 亿元，其中，2016 年度每 10 股派发现金红利 2.6 元；2017 年度每 10 股派发现金红利 3.3 元；2018 年度每 10 股派发现金红利 4 元、以资本公积金每 10 股转增 4 股；2019 年度每 10 股派发现金红利 3.1 元（考虑 2018 年资本公积转增股本后，每 10 股实际派发现金红利 4.34 元）。

### （二）提升信息披露质量

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，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。一是按时完成定期报告的编制、审批和发布，及时披露各项临时公告共计 84 项，及时披露本行重大事项的相关进展；二是提升信息披露质量，不断增强定期报告的可读性，加强经营业务分析与数据分析质量，及时有效地向投资者传递信息；三是提升内部管理的规范性。根据新证券法、内幕信息知情人报送指引等相关规定，修订了

《贵阳银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度》，并开展相关培训，进一步强化员工保密意识，严控内幕信息泄露，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 2019-2020 年度信息披露评价中获得 A 级评价。

### （三）加强投资者关系管理

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、官方网站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 2019 年度网上业绩说明会，组织接待来访投资者调研 5 次，参加证券机构策略会 4 次，接待机构投资者和分析师 25 人；通过电话、现场等方式接待股东约 800 余人次；通过上证 e 互动在线累计回答投资者问题 193 个，回复率 100%。

## 五、立足服务地方，惠及民营小微

作为地方金融的排头兵，本行坚持回归本源，服务实体，主动融入地方发展，助推地方经济高质量发展。

### （一）服务地方经济

金融是现代经济的核心，金融稳定是实体经济平稳健康发展的重要保障。贵阳银行作为贵州省第一大法人金融机构，肩负着服务地方经济的使命，始终秉持“服务地方、服务中小、服务市民”的办行宗旨，以深化供给侧结构性改革为主线，坚持疫情防控和促进经济社会发展两手抓，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，围绕服务高质量发展扩大有效需求，聚焦全省“两新一重”“双千工程”“十二大产业”以及贵阳市“一品一业、百业富贵”等重点领域，加大信贷资源倾斜和金融支持，让金融活水更好浇灌实体经济，促进和助推地方产业转型升级。

截至报告期末，本行对公贷款余额 1,860.22 亿元，较年初增加 251.96 亿元，增长 15.67%。

#### 案例：支持贵阳轨道交通建设，改善城市交通环境

建设城市轨道交通是贵阳市改善交通条件、强化基础设施的重大举措。在贵阳轨道交通项目建设过程中，本行通过参与银团贷款方式，累计向贵阳轨道 1 号线、2 号线项目授信 11 亿元，根据项目进度已发放贷款 6.79 亿元，为贵阳轨道交通建设提供有力的资金支持。地铁 2 号线建成投运后将基本形成全市轨道交通骨架网络，实现高铁、机场、汽车客运站等交通枢纽相互串联，将进一步支撑城市功能发展，优化城市布局，有效提升城市综合承载力。

### （二）支持民营经济

金融是实体经济的血脉，民营企业则是拉动经济增长的重要力量。为深化金融供给侧结构性改革，积极响应国家支持民营经济发展政策，贵阳银行根据《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》等提出的系列措施，将信贷额度优先满足民营企业，实行内部资金转移差异化定价；积极推广“4321”政银担风险分担增信模式，建立敢贷、愿贷、能贷的金融服务体系。截至报告期末，母公司民营企业贷款余额 385.35 亿元。

#### **案例：开辟绿色通道，支持民企复工复产**

安顺某公司是一家安顺地区生产口罩的民营企业，在疫情防控特殊时期亟需增加口罩生产条线。本行了解到相关情况后，以最快捷的流程、最优惠的利率为企业提供金融支持，及时向企业提供流动资金贷款 400 万元，解决企业生产口罩原材料资金需求。

#### **案例：特事特办，缓解餐饮民营企业资金困境**

贵州某食品公司是息烽县一家集餐饮、辣子鸡食品加工及销售的地方民营企业，疫情期间，公司在贵阳银行办理的流动资金 460 万元面临到期。贵阳银行实地调查了解企业面临的困境后，采用特殊时期、特事特办的方式，按照“优先受理、优先审批、优先发放”的原则，为该公司办理了无还本续贷业务，解决了借款企业无法按期偿还贷款的问题，缓解了企业的资金流动困境。

#### **案例：广元市贵商村镇银行——支持民营企业**

旺苍县某畜禽发展公司是一家主要从事家禽、家畜养殖、销售的民营企业，受新冠肺炎疫情影响，该企业上游公司饲料厂被迫停产，无饲料供应，导致公司饲养的生猪缺少饲料，急需资金四处购买饲料以保证猪的生长。同时猪场工人不能正常上班，导致企业生产经营受

到严重影响，企业资金链十分紧张。针对企业经营的困境，该行及时与企业沟通协调，多措并举缓解企业的燃眉之急，保证企业的正常生产经营。一是及时收集企业资料，简化审查审批程序，以最快时间发放贷款；二是利用扶贫再贷款资金发放 290 万元贷款，利率 4.35%，降低企业融资成本；三是创新担保方式，使用存栏生猪作为质押品，解决企业无抵押物、担保费用高的问题；四是对企业到期贷款采取延期还本政策，缓解企业资金压力。

### **案例：贵银金租——售后回租项目**

贵州某旅游客运公司是一家专门从事省内旅游客运业务的公司，顺应贵州旅游产业快速发展形势，旨在解决每年旅游旺季省内游客交通运力不足问题。企业成立初期，向贵银金租申请融资用于购买旅游大巴。经调查评估，在预期风险可控的情况下，贵银金租于 2018 年 3 月 20 日投放 1260 万元，帮助承租人购买 32 辆旅游大巴车，同年 8 月 9 日，承租人又申请支用 388 万元，用于购买 10 辆旅游大巴车。2020 年伊始，新冠疫情突发，对旅游行业造成严重影响，该公司收入断崖式下滑，资金压力骤增。得知情况后，贵银金租主动上门与客户对接，减免了企业当期逾期罚息，调整了租金还款计划，延长还租期限一年。如今，企业运营已恢复正产，还款情况良好。

### **（三）深耕普惠金融**

2020 年，新冠疫情的爆发对我国经济带来了巨大冲击，尤其是抗风险能力较弱的中小微企业面临生存危机。本行积极响应国家政策，将扶持中小微企业共渡难关作为义不容辞的社会担当，同时也视为根植未来市场的机遇，积极优化普惠金融服务体系，加大普惠小微信贷支持力度，竭力破解小微企业“融资难、融资贵”问题，纾解小微企



业融资困难，稳企业，保就业。

报告期内，本行持续优化普惠金融服务体系，全力做好疫情期间的金融服务保障工作，加强小微信贷支持力度，积极纾解小微企业融资困难，支持复工复产，并依托金融科技，不断提升对小微企业的金融服务水平和效率。截至报告期末，全行普惠小微企业贷款余额 247.90 亿元，较上年同期增加 29.31 亿元，增速 13.4%，高于全行贷款增速 0.26 个百分点；有余额的贷款户数 33,247 户，较上年末增加 507 户。报告期内，贵阳银行荣获《银行家》“十佳小微企业金融服务创新奖”。

#### **案例：烟草e贷**

丁先生自2014年起在毕节市七星关区独自经营名烟名酒行，主要经营烟酒零售，常年经营稳定。2016年底，本行推出“烟草e贷”，丁先生便开始与本行合作办理贷款，用于解决经营资金周转所需。2020年丁先生因升级烟草公司黔彩终端店，周转资金较为紧张，为了满足年底进烟高峰期的资金需求，丁先生在2020年11月向本行申请“烟草e贷”。经本行审批通过后，于12月初与丁先生完成合作协议的签订，丁先生通过本行手机APP（爽爽BANK）对贷款资金进行随借随取。收到贷款资金后，丁先生向本行客户经理反馈，本行“烟草e贷”产品线上申请方便、贷款资金用取操作简便，产品灵活性强且利息惠民，通过本行贷款的帮助，及时解决了资金需求。

#### **案例：税源e贷**

2020年2月9日，白云支行普惠部周经理接到一位客户30万元的贷款需求，称急需购置一批医疗设备和防护服用于复工复产。周经理在电话里中指导客户通过贵阳银行手机银行“税源e贷”申请贷

款，但因客户信用机构代码证已遗失需一周才能办理完毕。总行普惠部得知这一情况后特事特办立即授信，并于 2 月 12 日为客户发放了该笔贷款，确保客户在复工之前购买到了设备和防护物资。

#### **案例：广元市贵商村镇银行——税融贷**

广元某酒店与广元市贵商村镇银行多年合作，其履约情况良好，企业本身经营也较为稳定。由于该企业酒店经营时间较为长久，装修及其设备已老化，为保证酒店品质及提高酒店收入，企业对酒店进行重新装修，向广元市贵商村镇银行申请 150 万元贷款。根据企业提供的小微企业纳税证明，符合广元市贵商村镇银行税融贷产品准入条件，广元市贵商村镇银行向其发放 150 万元信用贷款。目前该公司已完成酒店装修升级，全面恢复正常经营，经营情况良好。

#### **案例：贵银金租——解决小微企业融资难融资贵问题**

贵州某矿泉水公司是一家依托梵净山优质生态水资源生产矿泉水的民营企业，已与众多下游客户签订了长期供水合同，但由于企业经营历史较短，无可供抵押资产，因此无法在银行办理贷款，影响其正常生产。得知情况后，贵银金租详细核实企业情况，认真研判市场行情和企业前景，最终支持企业 2000 万元用于急需的矿泉水厂生产设备采购及建设，并且协助企业置换了部分前期高成本融资，目前企业生产已步入正轨。

### **（四）支持改善民生**

民生问题关系到社会稳定和全面建成小康社会的实现，保障和改善民生是我国的一项长期工作，贵阳银行高度关注住房、医疗、教育、养老等民生服务需求，大力支持地方基础设施建设、社保公积金、医疗等重要项目，持续推动医疗、健康、教育等公共资源综合金融服务平台建设，实现业务发展与便民生活服务的融合发展，努力提升人民

群众的获得感和幸福感。

截至报告期末，本行交通便利工程贷款余额362.91亿元，较2019年增加50.31亿元，报告期内新增投放78.75亿元；科教文卫等社会事业贷款余额149.79亿元，贷款余额较2019年增加28.81亿元，报告期内新增投放32.95亿元。

表 4 民生工程贷款情况

指标内容	单位	2020 年	2019 年	2018 年
交通便利工程贷款余额	亿元	362.91	312.6	218.93
交通便利工程贷款当年发放额	亿元	78.75	86.39	88.24
交通便利工程贷款当年增减比例	%	16.09	42.79	59.34
科教文卫等社会事业贷款余额	亿元	149.79	120.98	86.84
科教文卫等社会事业贷款当年发放额	亿元	32.95	47.89	41.68
科教文卫等社会事业贷款当年增减比例	%	23.81	39.31	57.29

#### 案例：银政合作建设平台，推行便民服务

公私联动推进社保卡发行。根据政府相关要求，积极推广社保卡业务，2020年末，本行社保卡实现贵阳地区及遵义地区常驻人口的全覆盖；为推行全省农民工实名制管理，2020年本行作为全省首批接入实名制管理平台的银行在全省范围内大力开展了农民工实名制工资代发业务。

积极推进诊间支付系统平台建设。贵阳银行积极参与、配合贵阳市医保局医保电子凭证推广工作，拟定了《贵阳银行医药行业客户营销手册》，积极支持和满足医药行业客户需求，切实解决市民看病就医挂时间长、候诊时间长、缴费时间长、就诊时间长的问题。

推进学校缴费综合服务平台应用。贵阳银行自主开发学校缴费平台，通过“线上+线下”代收的方式，规范各学校的收费工作，提高学校收费效率，并实现全省全覆盖。

#### **案例：支持某大型医院建设，让市民享受更好的医疗服务**

某医院是西南地区单体最大、集医疗、教学、科研、预防保健于一体的混合所有制三级甲等综合性医院。疫情期间，该医院选派 10 名优秀医护人员赴将军山医院抗疫、启动贵州红十字贵黔国际人道公益基金、向从江县捐赠千多万元医疗设备、向贵阳市城市客运出租汽车行业捐赠 1000 个爱心急救包。为支持该医院的建设和发展，截至 2020 年末，本行向该医院贷款余额 15.4 亿元，支持其建设病房、购买医疗设备、聘请优秀医疗人才等，帮助医院为市民提供优质、高效、满意、放心的医疗服务。

## 六、专业用心服务，提升客户体验

本行秉持“客户至上”原则，坚持以客户为中心，以市场为导向，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）优化产品体系

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。

一是精心打造“爽”系列特色储蓄产品体系。根据客户需求，研发特色储蓄产品；针对代发客群，上线“爽薪通”应用平台，配套其他资产、负债产品，打好产品组合拳。

二是持续健全普惠信贷产品体系。上线“爽农诚意贷（农户小额贷款）”“爽农订单贷（农户产业贷款）”，为农户提供信贷支持；优化升级“烟草 e 贷”“税源 e 贷”产品，进一步提升服务效率和客户体验；强化银政合作，通过风险分担业务、政策性信用贷款风险补偿资金池业务等，进一步服务实体经济；围绕核心企业的上下游客户，定制特色金融服务方案，切实解决小微客户融资难题。

三是丰富资管产品体系。为奠定净值化转型基础，提升本行净值型产品市场认可度，推出了“爽银财富-纯债稳盈”“爽银财富-爽赢人生”“爽银财富-金债增益”等理财产品，产品运行稳健，投资回报稳步提升。其中，“爽银财富-纯债稳盈”荣获贵阳银行颁发的“产品创新一等奖”，以及中证金牛颁发的“2019 年度金牛银行理财产品创新奖”。

四是完善理财客户产品。创立财富客户子品牌“爽盈门”，致力于满足财富客户个人、家庭及事业发展等多方位需求，提供以财富管理、综合金融和专享增值服务为核心的金融及非金融解决方案，实现“爽盈门”子品牌与财富客户的共同成长。

## （二）提升客户体验

坚持“以客户体验至上”宗旨，持续营造更加舒适的服务环境、打造更加简便的业务流程、创造更加便捷的生活场景，打造全方位、多层次、立体化的服务网络，实现客户足不出户办理业务。陆续推出手机扫码乘地铁、ETC 掌上申请、电子社保卡无卡购药等无感体验，以舒适、便捷、安全的金融消费体验。

### 1. 推动网点服务升级

本行以专业、用心的服务理念，致力于打造爽心体验、持续创造价值的网点服务。全面提升网点员工的服务意识，从“专注、真诚、关怀”的角度营造网点服务氛围。在日常经营管理中不断提升服务质量，关注厅堂服务环境，优化网点客户体验。截至 2020 年末，本行千佳、评星荣誉网点共 14 家。

报告期内，本行持续布设网点智能化机具，截至报告期末，已布设 STM（对私业务智能柜员机）、ATM（取款机）、CRS（存取款一体机）等智能机具 372 台，覆盖省内贵阳地区和八个地州主要城市以及省外成都地区网点 184 家，覆盖率超 60%。

**案例：**为了给客户尤其是老年客户、残障人士提供更优质的服务，在营业网点为老年客户配备了不同度数老花镜、拐杖、放大镜、取款便民信封、手提袋、便民点钞机等老年客户业务办理需要的便民物品设施，厅堂内明确设置合理数量的爱心专座，同时配置了折叠轮椅，

确保无障碍通道正常使用。部分网点还增配电子血压测量仪等。

## 2. 打造信用卡消费生态圈

报告期内，贵阳银行信用卡在深挖存量客户价值贡献的基础上，着力于本地客户服务，深耕线下场景、发力线上渠道，形成了“金融+生活”结构经营，构建以客户为中心的信用卡“泛生活”生态圈。一是重塑“爽行-车生活”消费生态圈，深耕 ETC 车主客群，通过加油、洗车、购车等行为链接，结合用卡、积分、还款等金融服务，打造融合车主服务、金融服务为一体的“车生活”金融生态圈；二是通过微信银行，整合权益平台、营销平台、积分商城功能，打造微信银行“爽心-微生活”场景池；三是借力各市州区域美食、旅游、住宿等特色资源，聚焦市州、县域特色消费场景，搭建“爽游-乐生活”多彩贵州特色场景；四是与美团、京东等线上平台结合，丰富“花积分”业务平台积分+在线支付应用，构建“爽快-轻生活”消费生态圈；五是锁定高价值客户消费场景深化，拓展“爽淘-优生活”境外线上消费场景；六是精准锁定装修、家居、家电、教育、商场等大额消费场景，丰富“爽 go-新生活”线下大额消费生态圈。

## 3. 创新“社保+金融”服务升级

一是完成贵州省新社会保障卡管理系统的升级改造，增加了银行端办理申请社保卡信息采集、社保功能密码修改与重置、贵阳市地区勘误信息登记等功能，实现了社保卡申领“一站式”服务。二是开通遵义、黔南、六盘水等分行社保卡即时制卡业务，拓展并带动市州客户来源，提高社保客群存款营销质量。三是扩大了社保卡即时制卡覆盖面，即时发卡网点增至 119 个、自助发卡网点增至 8 个。四是在手机银行开通了电子社保金融 IC 卡功能。五是完成贵阳市学校批量发

放社保金融 IC 卡功能。六是在手机银行上实现贵阳市社保金融 IC 卡线上挂失预约换卡、灵活人员医保续保停保功能。

#### 4. 提升网络金融服务能力

新冠疫情发生后，对柜面业务线上化提出了更高要求。我们不断完善网络渠道化建设，提倡客户通过 APP 办理业务，新增房屋租金缴纳项目、贷款 LPR 转换签约、电子回单查询、预填单功能、爽薪通功能等功能上线，有效提高网络金融服务能力。

充分运用互联网技术，拓展网上银行、手机银行、微信银行等便捷渠道，持续优化了普惠贷款业务办理流程；从建模方法论、场景数据应用、授信审批策略等方面对现有业务使用的模型进行升级改造；丰富业务受理渠道及功能，搭建用户线上抵押物估值渠道；入驻全国中小企业融资综合信用服务（信易贷）平台、贵州省交易中心平台、天眼新闻平台等，进行产品发布、嵌入普惠贷款申贷入口，进一步提高资源对接效率；深化“银税互动”，开展“税源 e 贷”抖音线上直播；打造“助力微企”企业聚合平台，搭建“普惠农场”粉丝福利社，提升产品曝光率。

表 5 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2020 年	2019 年	2018 年
1	手机银行用户数量	万户	469.52	387.75	279.95
2	网上银行用户数量	万户	94.89	92.89	89.60
3	营业网点数量	个	304	298	297
4	自助网点数量	个	353	355	276
5	设置无障碍通道的网点数量	个	304	298	297
6	提供延时服务的网点数量（社区小微支行）	个	47	52	67



7	智能网点数	个	184	99	68
8	快捷支付	万笔	20341	16515	9688
		亿元	728.59	664.54	438.44
9	pos 交易	万笔	1339	1485	791
		亿元	324.38	392.42	384.22

### 5. 提升 96033 客户满意度

报告期内，贵阳银行客服电话 96033 受理客户投诉 1176 笔，客户建议 143 笔，来电表扬 133 笔，客户满意度提升至 99.66%。

为全面提升服务质量和客户满意度，一是升级知识库系统，与各业务部门建立规范化、制度化的信息对接流程，提高客服中心工作效率；二是启动智能客服系统建设，形成标准化服务、精准化营销，结合制度管理，综合提升客服中心提供服务、对接信息、把控风险舆情的能力。

在 2020 年 2 月至 3 月疫情期间，为了给客户及时解决业务咨询和办理部分业务，客服中心坚持 7\*24 小时不间断提供服务，保障热线畅通。在中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会联合 CCOM 行业标准专家组针对民生服务保障行业组织的接通率调查评选中，本行凭借优异的表现获得组委会颁发的优秀奖章。

表 6 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2020 年	2019 年	2018 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	160	160	107
2	受理客户投诉数	件	1176	692	152
3	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
4	客户满意度	%	99.66	99.61	99.6

注：2019 年 9 月上线贵阳银行客服中心消费者权益保护信息系统，按照银行业金融机构消费投诉统计要求，当金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为，统一通过“消保系统”记录工单流转至责任机构处理，因统计口径发生变化，导致总量增加。

## 6. 优化财富管理服务

为进一步提升财富客户粘性，以情谊温度的提升带动财客群体及资产的增长，本行逐步建设涵盖健康医疗、子女教育、商旅出行、品质社交、艺术鉴赏、法律税务咨询等增值权益服务体系，打造财富客户的专属生态圈。通过引入机场、高铁等出行资源，提供包含贵宾厅候机、专检通道、接送机、VIP 专用摆渡等机场服务，以及全国 50 个城市共 100 个高铁贵宾厅服务；通过与体检机构合作，为财富客户提供一对一陪检、单人 VIP 包厢等服务。本行整合一系列行内外优势资源，为财富客户提供丰富的权益回馈体系，凸显财富客户的专属尊享礼遇，满足财富客户多元化的权益需求。

同时，本行以“网点、分支行、总行”三层级组建“1+1+N”财富顾问团队，为财富客户提供一对一专属服务，满足客户差异化财富体验。通过以投资顾问、资产配置服务为核心的专属服务，为财富客户订制个性化、综合化、专业化的金融服务方案。

## 7. 金融科技赋能数字化转型

报告期内，本行充分发挥科技在日常经营和内部管理上的支持保障作用、在产品创新和业务拓展上的驱动作用，为数字化转型提供有力支撑。一是持续推进信息技术应用架构转型，降低系统耦合度，提升项目开发效率和质量，及时响应市场与客户的需求，为数字化转型打牢基础。二是推动服务线上化，进行对公开户法人远程面签场景、理财产品线上咨询场景等线上应用场景的建设，不断丰富手机银行、网上银行、微信小程序等线上渠道的服务功能，在提高客户体验的同

时,提升管理效率。**三是**完善零售 CRM 平台、各业务条线数据集市等,依托大数据技术构建客户画像及业务分析模型,为客户关系维护、营销管理及人员考核激励提供了工具支撑,促进营销精准化、服务个性化。**四是**推动风险管理数字化。在全国范围内率先建立事后监督系统的自动监督模型和准实时监督模式,实现了银行业务风险早监督、业务漏洞早发现,有效防范操作风险,保护客户利益。**五是**推动内部管理数字化。持续完善全行统一工号管理平台,持续接入全行所有应用系统,实现对全行用户行为的自动化监控;逐步实现行内办公审批流程线上化,拓展财务管理、OA 办公等系统的功能,节约办公成本,提高管理质效。

### (三) 加强消费者权益保护

本行秉承“以客户为中心”的经营理念,高度重视消费者权益保护工作,将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略层面。报告期内,持续加强消费者权益保护机制建设,完善组织结构,加强投诉管理,推动消保工作有序开展,同时,通过多种方式广泛开展公众教育服务,提升消费者的金融风险防范能力。

#### 1. 完善消保机制

报告期内,持续加强消费者权益保护体制机制建设,完善定期审查和监督落实消费者权益保护工作的措施和程序。报告期内,本行修订了《贵阳银行消费者权益保护工作办法》《贵阳银行客户投诉处理管理规定》等消费者权益保护系列制度,为将消费者权益保护工作融入公司治理、强化决策执行和监督机制、建立审查机制、完善信息披露等方面提供了制度保障。

#### 2. 加强投诉管理

本行认真贯彻落实消费者权益保护工作，持续做好日常投诉管理工作，坚持公开透明、守土有责、首问责任制、多元化解纠纷等投诉处理原则，多措并举提升投诉处理质效，在业务和服务管理中充分考虑消费者投诉反映的问题和需求，及时解决消费者投诉的根源性问题，满足消费者合理诉求，全年度未发生重大侵犯消费者权益的事件，投诉完结率为 100%。

### 3. 广泛开展公众教育

为加强社会公众对银行金融知识的了解，提升权益保护意识和识别风险的能力，本行坚持公益性、普及性和针对性原则，积极推进公众教育服务工作常态化、规范化，开展了形式多样的公众教育活动。

#### (1) 以网点为主阵地进行宣传

本行以全辖 300 余家网点机构为宣传主阵地，通过滚动播放金融知识宣传视频、在厅堂显著位置搭建宣传展台、在客户等候区开展“金融知识普及微沙龙”等方式，普及常见的金融消费知识，包括个人信息保护、防范电信诈骗、支付安全等。同时在强化疫情防控的前提下，引导消费者尽量通过电子渠道办理业务，减少不必要的人员接触，最大程度保护自身安全。

#### (2) 充分利用自媒体进行宣传

面对移动互联网应用普及带来的信息快速传播，本行积极探索线上宣传方式，在保留传统渠道的基础上推动宣传渠道线上化迁移，加大官方微博、微信公众号、官方抖音号等渠道宣传力度，提升宣传效果。

#### (3) 结合实际开展集中式宣传

2020 年，本行在保障疫情防控的前提下积极行动，走进社区、

农村、学校、商圈等进行公众教育宣传。一是进社区，联系居民社区或小微企业，通过设立宣传站点、开展专题讲座等多种方式进行宣传；二是进校园，通过在当地大中专院校举办金融知识讲座、利用校园网站、校园广播等多种渠道向大学生宣传违法互联网金融活动、“校园贷”、“现金贷”、非法分期贷、无抵押贷款、电信网络诈骗等典型案例，积极倡导合理消费、珍惜信用的理念；三是进农村，是以助农取款点、农村金融服务站为载体，加强所处村寨的金融知识普及宣传，通过在服务站设“金融知识加油站”、开展赶场日现场宣传、举办金融夜校等方式与农户互动交流，普及反假币、银行卡使用安全知识、防范电信诈骗等日常相关金融知识，提高农户风险防范和选择正规金融服务渠道的意识；四是助创业，在毕节、六盘水等分行下辖农村金融服务站设立农村青年创业金融服务站，为农村创业青年积极提供金融信息咨询、金融产品推荐、信贷融资服务、金融知识培训等。

## 七、发展绿色金融，倡导低碳运营

本行围绕贵州深入推进大生态战略行动，积极发展绿色金融业务，努力打造社会效益和经济效益并显的绿色生态特色银行，为全行业务转型注入绿色动能。报告期内，本行积极响应贵安新区绿色金融改革创新试点工作要求，利用贵安新区绿色金融优惠政策，建立绿色金融项目库，精准匹配绿色信贷、绿色债券，对绿色经济、低碳经济、循环经济的服务力度持续加大。子公司贵银金租抢抓贵州省绿色生态特色优势和政策优势，以支持绿色发展为导向，绿色租赁资产占比高达 54.11%。

### （一）推广绿色信贷

报告期内，本行坚持以“生态产业化、产业生态化”为引领，围绕全市“一品一业，百业富贵”发展愿景，重点支持高端制造业、轨道交通、清洁能源等优质绿色项目，提升服务绿色项目的质效和水平。截至报告期末，本行绿色贷款余额 193.71 亿元，较年初增长 14.09 亿元。

#### 案例：水资源综合利用

某水库地处长江流域綦江水系赤水河右岸直流桐梓河的一级支流上，工程建设项目任务是向市中心城区应急供水。水库河堤水经净化处理后通过重力供水至中枢城区配套水管网系统，坝址以上集水面积 376 平方千米，多年平均流量 5.48 立方米/秒，多年平均径流量 17282 万立方米。本行累计发放 1.94 亿元绿色贷款支持该项目，预计可实现年综合利用水资源 424 万立方米。

## （二）支持绿色经济

报告期内，本行践行高质量发展理念，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。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。

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 45749.24 吨、减少温室气体排放量 121243.55 吨、减少化学需氧量排放量 1528.80 吨、减少氨氮排放量 111.21 吨、减少二氧化硫排放量 2.29 吨、减少氮氧化物排放 119.54 吨、减少颗粒物排放 12.42 吨、增加绿化面积 63211.46h m<sup>2</sup>、改造及扩建供水管网 957.15 米，合理处置固体废弃物 588.0 万吨，合理处理危险废弃物 0.35 万吨，综合利用水资源 424.0 万立方米，改善水域 6.46 万平方米，整治河道 3541.84 米等。此外，因生态养殖可实现减少化肥用量 46.31 吨，减少农药用量 0.25 吨。

### 案例：环境生态治理

某 AAAA 级风景区水生态治理项目建设对周边村镇防洪、农田灌溉、两岸环境治理、植被恢复具有重要作用。本行累计发放贷款 3.88 亿元支持该项目，据测算，可实现清淤 296748.8 立方米，建设截污管网 6866.0 米，建设污水系统 6788.4 米，建设护岸工程 4227.0 米，种植植被花卉 234763.8 平方米。

## （三）推行绿色租赁

本行子公司贵银金租依托贵州省绿色发展的生态优势、政策优

势和产业优势，围绕“铸造生态经济新引擎，助推绿色租赁新发展”，坚定不移走绿色发展道路。截至报告期末，绿色租赁资产余额 138.37 亿元，占比 54.11%，绿色资产占比在全国金融租赁公司中名列前茅。

### **案例：贵银金租——助力贵安绿色园区建设**

贵州贵安某公司作为贵阳市贵安综合保税区的重要国有企业，承接了区内大型绿色园区建设。该公司坚持力行绿色环保理念，创造了贵州省首个分布式智慧能源中心概念，采用“1 种清洁能源+3 种再生能源”，依托智慧管理技术形成能源综合利用系统，真正实现了园区低碳高能的环保节能运营模式。在园区建设过程中，贵银金租围绕分布式智慧能源中心项目进行调研，设计租赁业务方案，为该公司出谋划策，快速审批并投放共计 4.5 亿元，实实在在地为绿色园区建设助力，也为绿色租赁专业化方向奠定了基础、积累了经验。

### **案例：贵银金租——生态治理工程**

贵银金租采用售后回租模式向贵阳某公司投放资金 1.5 亿元，用于白云沙文科技产业园麦架河截污工程。该工程属于“贵阳市白云区麦架河生态治理工程”的重要组成部分，工程建设完成后，可使园区内及沿线的工业污水、生活污水做到统一收集、统一排放，有效改善麦架河水环境质量，并且为园区内生产企业提供统一的污水处理服务，提升园区整体运营质效，实现经济效益、社会效益的双赢。

### **案例：贵银金租——垃圾处理项目**

2020 年 5 月，贵银金租向贵阳某公司投放资金 1.5 亿元、期限 5 年，用于建设云岩区垃圾处理中心项目。云岩区垃圾处理中心项目占地面积 19.35 亩，建设内容包括主体工程、配套工程、辅助工程、公用工程及环保工程，建成后将有效推动贵阳市主城区的垃圾治理工作。



## （四）践行绿色运营

### 1. 坚持绿色采购

积极探索并实践绿色采购及可持续采购模式，在保证品质、安全的同时降低采购成本，减少重复采购次数，提高采购效率。优先采购节能环保产品，在工程项目、IT 设备、办公家具、办公电脑等采购项目的招标环节，要求供应商提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准，进一步强化供应商社会责任，推动绿色消费。

### 2. 倡导绿色办公

本行积极倡导绿色办公理念，坚持低碳运营，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，减少纸质会议材料，报告期内，通过 OA 公文系统制发各类文件 1406 份，处理各类收文 3159 件。二是通过远程视频形式组织召开全行工作会议、季度经营分析会议、条线业务培训等，明显提升异地办公效率，减少费用支出和基层负担。三是节能降耗。加强绿色办公宣传，提高员工环保意识；使用低能耗、低碳排放量和具有环保性能电子设备，加强各类固定资产的维护保养力度，确保各类固定资产处于正常运转状态，减少固定资产损耗；合理使用空调和照明，降低能耗。

## 八、携手全体员工，共建美好家园

### （一）完善职业发展体系

我们始终坚持以人为本，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。

一是严格执行国家劳动保障政策，保障员工合法权益。依法按时足额发放员工工资，为员工缴纳社会保险，实施职工带薪休假，签订劳动合同，积极构建和谐劳动关系，增强企业的凝聚力、向心力和职工的安全感、获得感。

二是关心员工成长，提供职业发展平台。开展员工家访工作，及时了解员工思想动态和家庭状况，帮助解决员工思想问题和实际困难，进一步密切党群、干群关系，形成相互关爱的良好氛围，促进本行业务和员工持续、稳定、健康发展和员工健康成长；开展员工“上挂下派”工作，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，开阔员工工作视野，丰富工作经历，对提升员工综合素质和管理能力起到积极的促进作用；搭建专业技术序列职务职级管理体系和评价机制，拓宽和明晰员工发展通道，鼓励员工努力提升专业技能。

三是大力实施“人才兴行”行动。紧扣本行转型发展战略，突出教育培训工作的前瞻性、战略性和计划性，制定了《贵阳银行五年（2021-2025年）教育培训规划》；明确领导力、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，全年共开展各类培训450余期，覆盖5.75万人次；突出特色，统筹培训师资、课程、平台及制度资源建设；强化考核，培训积分管理工作取得新实效。报告期内，《网点新员工在岗辅导机制项目》获得由新华报业《培训》杂志社颁发“2019-2020年度中国人才发展菁英奖·学习项目奖”。

## （二）加强职工人文关怀

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。

报告期内，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；通过“爱心帮扶互助金”设立“抗击新冠肺炎专项救助金”；向困难职工发放补助；为全行职工购买团体意外伤害保险附加重大疾病及意外医疗保险；参加市总工会职工互助等活动。报告期内，根据《贵阳银行工会爱心帮扶互助金管理办法》，完成 7 笔“爱心帮扶互助金”的发放工作；为 8 名职工向贵阳市总工会申请了贵阳市职工重大疾病互助金；为 2 名女职工向平安保险公司申请了女职工阳关关爱保险赔付；按规定由总行工会和机关工会负责走访慰问职工 113 人次；向全行复退军人进行八一建军节慰问，共向 284 名复退军人发放慰问金 142,000 元。

## （三）共建和谐职工之家

报告期内，进一步深化工会组织建设，完善工会三级架构建设，实现工会组织对全行经营网点的全覆盖。按计划全面完成了 128 家贵阳地区工会小组、36 家异地分行营业部及同城支行工会小组建设工作，截至 2020 年 11 月，全行共建成 244 个工会小组，把“爽银之家”组织建设工作落到基层，让一线职工切实感受到职工之家的温暖。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. 开展 2020 “贵阳银行杯”贵州省业余篮球邀请赛的冠名宣传

工作，贵州省发展和改革委员会、贵州省财政厅、贵阳银行股份有限公司等 19 家单位共计 300 余人参与。

2. 开展 2020 “贵阳银行杯”第四届贵阳业余网球公开赛的冠名宣传，省内的网球爱好者、媒体记者、裁判员及工作人员共计 300 余人参与。

3. 2020 年 10 月 23 日，贵阳银行总行“爽银之家”职工活动中心正式启动，活动中心包含综合健身房、普拉提室、瑜伽室(舞蹈室)、乒乓球室、书画棋室、母婴室、情绪宣泄室等区域，通过打造人性化的职工活动和服务场所，丰富职工的业余文化生活，激发员工的创造力，提升员工的幸福感和满意度。

4. 五四青年节，毕节分行举办“传承五四薪火 展现青春风采”主题演讲比赛，各分支行 20 余名职工参加。

5. 端午节期间，毕节分行开展“大手拉小手 快乐过端午”为主题的端午节活动，共有 40 多个职工家庭参与；运营部举办“品味端午 粽情玩拍”端午节摄影大赛，参赛作品共 36 幅，端午节三天累计投票量就达 6 万多票；六盘水分行举办“粽情一夏 快乐起航”亲子互动活动，增强职工对企业的归属感和认同感，共吸引 40 余名职工、孩子及家人参与。

6. 2020 年 12 月，为丰富职工精神文化生活，展示职工昂扬向上的精神风貌，传承礼仪之邦的优秀历史文化，直属支行组织开展主题为“爽爽贵阳 与礼同行”的 2020 年会活动，共百余人参加。

## 九、心系社会公益，履行责任担当

贵阳银行作为一家有温度、有担当的银行，成立二十三年来，一直坚持公益活动，报告期内，累计对外捐赠金额共计 1,399.88 万元，其中部分捐赠活动如下：

1. 向湖北省慈善总会向湖北省捐款 1000 万元，用于支持湖北人民开展疫情防治工作。

2. 开展 2020 年援助关爱退役军人“全省慈善一起捐”活动，共募集捐款 164,758 元。

3. 铜仁分行与共青团铜仁市委合作，通过“春晖助学”平台对全市 25 名学子捐助 149,000 元，照亮贫困学子求学路。

4. 为海军“贵阳舰”官兵送去 145,992 元慰问物资，共叙军民鱼水情，支持海军“贵阳舰”建设。

5. 向贵州省红十字基金会捐款(贵安战贫基金项目)100,000 元。

6. 广元市贵商村镇银行苍溪支行组织开展“助农物资捐赠”活动，党员捐款用于所帮扶的龙洞乡后河村（贫困村）和联挂的龙洞乡大元村（插花村）共计 97 户贫困户购买复合肥农用物资，解决贫困户种植用肥困难，减轻群众负担，激发产业发展动力。

7. 广元市贵商村镇银行三农业务部代表总行对双龙村的留守儿童进行了慰问，给孩子们送去了书包以及学习用品。