

**GYB  贵阳银行**

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

**2022 年度社会责任报告**

**（股票代码：601997）**

**二〇二三年四月**

## 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：2022年1月1日至2022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》《银行保险机构公司治理准则》、中国证监会《上市公司治理准则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》以及中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》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2022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“截至报告期末”均为“截至2022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) 稳健合规经营 .....	8
(四) 关键绩效表 .....	12
(五) 荣誉与奖项 .....	12
(六) 品牌理念 .....	13
三、责任理念与体系 .....	15
(一) 责任理念 .....	15
(二) 责任体系 .....	15
四、持续稳健发展，保护股东权益 .....	17
(一) 有效保证股东回报 .....	17
(二) 提升信息披露质量 .....	17
(三) 加强投资者关系管理 .....	17
五、立足服务地方，惠及民营小微 .....	19
(一) 服务地方经济 .....	19
(二) 支持民营企业 .....	20
(三) 深耕普惠金融 .....	22
(四) 支持改善民生 .....	24
六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴 .....	27
(一) 金融支持产业振兴 .....	27
(二) 优化农村金融服务 .....	28
(三) 积极开展乡村振兴驻村帮扶 .....	30
七、专业用心服务，提升客户体验 .....	31
(一) 优化产品体系 .....	31
(二) 提升客户体验 .....	32
(三) 加强消费者权益保护 .....	37
八、践行绿色发展，倡导低碳运营 .....	40
(一) 发展绿色金融 .....	40
(二) 践行绿色运营 .....	43
九、携手全体员工，共建美好家园 .....	45
(一) 助力员工成长发展 .....	45
(二) 畅通民主沟通渠道 .....	47
(三) 加强职工人文关怀 .....	47
(四) 共建和谐职工之家 .....	48
十、心系社会公益，履行责任担当 .....	50
附：意见反馈表 .....	51

## 一、致辞

2022 年，我国踏入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的新征程，党的二十大胜利召开，擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。在这极不平凡的一年，贵阳银行深入贯彻党和国家决策部署，严格落实监管部门要求，秉承“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的办行宗旨，坚守“价值金融创造者”的使命担当，主动融入经济社会发展大局，坚决贯彻新发展理念，致力于为社会、股东、客户和员工持续创造价值。

**强化党建引领，推进稳健经营。**我们坚持和加强党的全面领导，牢牢把握新时代党的建设总要求，将党的建设全面纳入公司章程，充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”的领导作用，不断提升公司治理的科学性、稳健性和有效性。持续强化风险管理，加强全面风险管理体系建设，筑牢风险底线，健全内控体系，夯实发展根基，推进全行稳健合规经营。

**恪守金融之本，根植实体经济。**我们立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，紧扣新国发 2 号文件精神，围绕贵州省“四新”要求、“强省会”战略部署，加大对“新型工业化、新型城镇化、农业现代化、旅游产业化”的金融支持，推动信贷资源向实体经济聚焦、政策措施向实体经济倾斜，助力稳住经济大盘，助推重点产业布局落地，促进地方产业转型升级。打出产品创新“组合拳”，增强有效信贷投放力度，大力支持民营企业发展，不断完善敢贷、愿贷、能贷金融服务机制，持续帮助受经济环境影响的困难客户，切实为民营企业纾困解难。

**深耕普惠金融，落实金融为民。**我们以“增量、降价、提质、

扩面”为着力点，持续健全普惠金融服务体系，积极落实普惠金融政策，不断创新普惠金融产品，为小微客户提供更专业、更精准、更普惠的金融服务，提升服务效能，实现业务良性发展。我们牢记金融工作的人民性，探索建立新市民金融服务体系，优化新市民金融服务，围绕新市民创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域，增强新市民金融服务的可得性和便利性。我们深入贯彻国家乡村振兴战略部署，赓续奋斗、精耕细作，推动金融活水润泽乡村、金融资源建设乡村、金融服务扎根乡村，积极开展乡村振兴驻村帮扶，切实巩固好金融扶贫成果，接续推进脱贫地区乡村振兴。

**坚持客户至上，提升客户体验。**我们坚持以客户为中心，秉持“客户至上”原则，依托科技赋能持续进行产品创新、优化和丰富产品体系，不断满足客户日益增长的优质金融服务需求，持续推进网点智能化和客户服务渠道升级改造，构建全方位、多层次、立体化的服务网络，优化业务流程，全面提升客户体验。深耕线下场景、拓展线上场景，逐步完成以“衣食住行”为主的生活消费生态圈场景建设，为客户提供便捷的金融服务。大力推动金融知识普及，开展线上线下教育宣传，加强金融消费者权益保护，完善投诉管理机制，不断提高金融消费者满意度。

**践行绿色发展，守护绿水青山。**我们坚定不移地走生态优先、绿色发展之路，积极响应国家“双碳”目标和低碳循环发展理念，围绕贵州“大生态”战略行动、贵阳贵安“生态立市”等决策部署，发展“绿色金融+”，构建以绿色信贷、绿色债券、绿色租赁、绿色零售产品多层次多维度绿色金融产品体系，致力打造综合化、特色化、标准化的绿色金融服务体系，聚焦高端制造业、轨道交通、清洁能源、

生态环境综合整治等重点领域，加大绿色贷款投放力度，提升绿色金融服务能力。倡导绿色办公、绿色出行、低碳生活，实施节能减排措施，培养员工环保意识，共同守护绿水青山。

**坚信人才兴行，共创美好生活。**我们视员工为持续发展动力所在，大力实施新时代人才强企战略，不断完善人才培养发展体系，促进人才跨机构、跨条线、跨岗位交流，为员工提供广阔的职业发展空间，强化管理和专业序列队伍建设，健全人才能力评价和职级管理，打通专业序列和管理序列转换通道，关注员工成长和价值实现。我们重视保障员工权益，倾听和反馈员工声音，推进和落实企业民主管理，持续开展职工人文关怀，关注员工身心健康，倡导健康生活方式，实施共建、共享、互助的关爱计划，提升员工归属感和满意度。我们饮水思源，主动回馈社会，积极参与各类公益活动，2022 年共向社会捐赠 1540 余万元，共创美好生活。

**守正创新立潮头，砥砺前行谋新篇。**2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，我们将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚定信心、真抓实干、积极担当，持续为经济社会高质量发展、人民幸福美好生活贡献金融力量。

董事长：张正海

行长：盛军

## 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：李虹擎

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

官方网站网址：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. 坚持党建引领

本行以党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实中央地方决策部署和监管要求，实现全行高质量发展为引领，聚焦完善治理体系和提升治理能力，深入推进党的领导与公司治理有机融合，着力加强治理机制建设，公司治理的科学性、稳健性和有效性持续提高。坚持在完善公司治理中加强党的领导，不断完善“双向进入、交叉任职”的领导体制，清晰界定前置审议范围，健全党委与各治理主体沟通机制，促进党的领导与公司治理体系相互渗透，推动党的领导融入公司治理制度化规范化程序化。坚持优化公司治理制度体系，进一步明确各治理主体职责边界，本行党委支持股东大会、董事会、监事会和高级管理层依法行使职权，形成了“权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理架构。

### 2. 强化公司治理

本行股东大会在《公司法》《公司章程》和《股东大会议事规则》规定的范围内行使职权，对公司的经营管理和股东利益等重大问题作出决策。股东通过现场或网络参加股东大会，有效进行表决。现场参

加股东大会的股东与公司高管层进行充分交流，进一步了解公司经营管理、财务等情况。同时，股东可以通过上证 e 互动平台、投资者热线、投资者邮箱等方式提出问题和发表意见，有效保障中小股东充分行使权利。

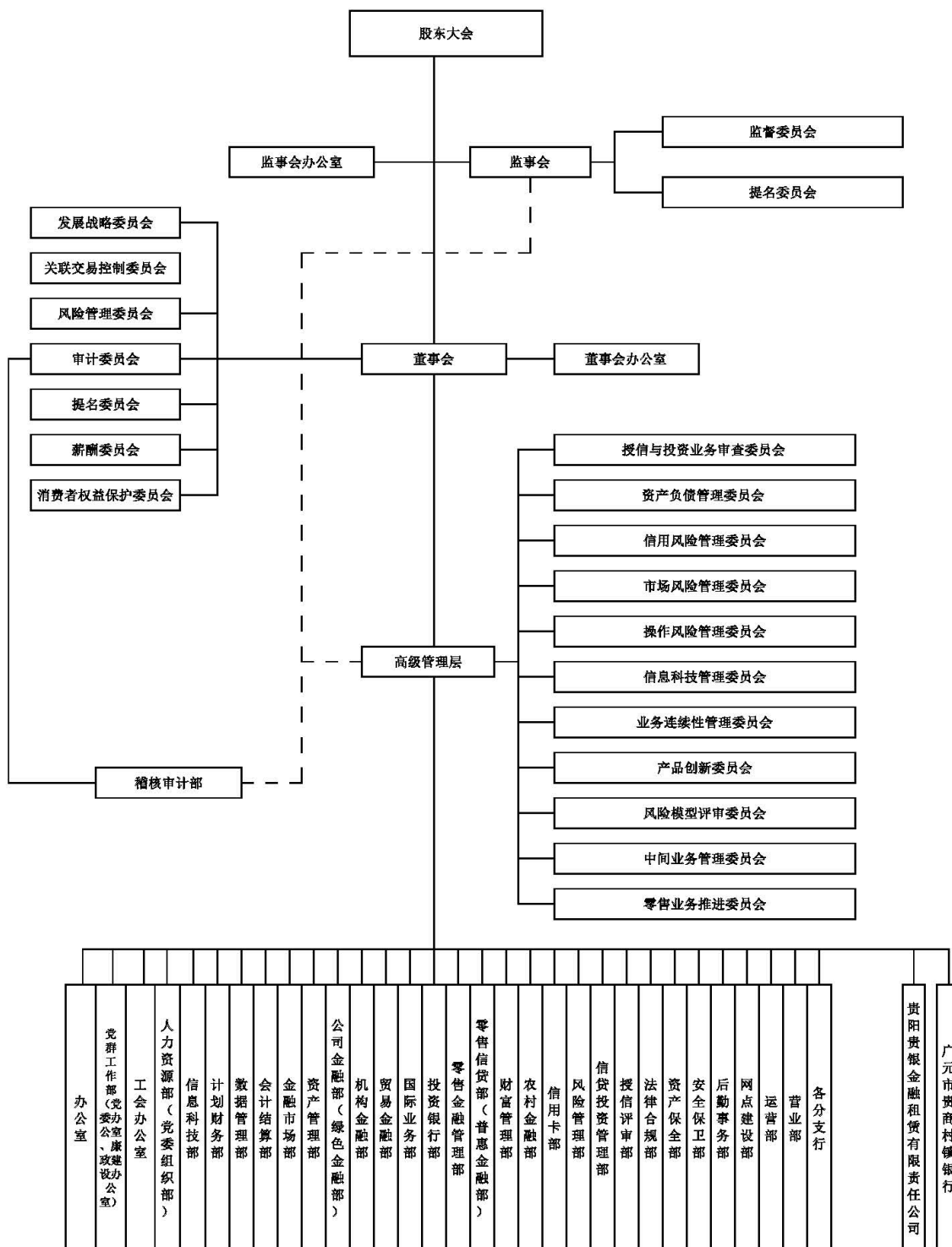
坚持发展导向，董事会有效发挥决策作用。保持战略定力，积极服务国家地方发展战略，牢牢把握金融服务和金融改革新要求，深入推进重点领域转型，加强科学高效的治理文化体系建设，提升重点领域风险防控能力，切实履行社会责任，持续推动公司稳健发展。

坚持依法合规，监事会有效发挥监督作用。认真落实监管规定，丰富监督手段，创新监督方式，突出监督重点，规范监督管理机制，切实履行对发展战略、财务状况、风险管理、内部控制以及董事和高级管理人员履职等领域的监督职责，有效提升监督效能，助力公司稳健合规发展。

坚持高效履职，高级管理层有效发挥执行作用。贯彻执行股东大会、董事会决策，接受监事会监督，坚持稳中求进总基调，积极抢抓新国发 2 号文件重大机遇，全力聚焦提质增效，深化信贷领域改革，持续加强风险管控，有序推进全年经营管理工作，实现经营规模、质量和效益协调发展。

本行组织结构图如下：

贵阳银行股份有限公司组织架构图



### 3. 战略管理

在战略管理上，本行围绕制定-宣贯-执行-评估-修正的战略管理脉络，建立一套符合贵阳银行实际的战略管理体系。科学制定具有贵阳银行特色的发展战略规划，出台执行战略宣贯相关方案；按照“统一部署、分层实施”的原则，从治理层、总行部门、分支行三个层面建立起战略规划执行机制，落实战略分解，将战略规划转换为工作计划及年度计划列入绩效考核，引导战略规划层层落地；定期对战略执行情况 & 效果进行评估，及时发现战略执行情况与规划目标的偏差，采取有效措施进行调整与纠偏，确保既定战略目标有效实现；规范战略风险管理流程，完善战略风险管理措施，不断提升战略风险管理水平和能力；持续强化对附属机构战略规划制定和管理的指导，确保发展符合集团战略和总体利益；多措并举夯实战略管理基础，提高战略管理的专业化、科学化、体系化水平。

#### （三）稳健合规经营

##### 1. 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”三级及子公司的全面风险管理体系，并将全集团承担的信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、集中度风险、银行账簿利率风险、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、操作执行层、子公司在风险管理中的具体职责，形成了由业务条线部门、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，共同致力于集团风险管理目标的实现。

报告期内，国内经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，百年变局加速演进，外部环境更趋复杂严峻和不确定。本行严格按照中央经济工作会议、省市政府有关防范化解重大金融风险的要求，始终坚持“稳字当头、稳中求进”的工作总基调，坚守发展和风险两条底线，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，不断完善风险管理体系，持续推进风险管理技术和手段的更新，加快风险管理的数字化转型步伐，不断提升风险管理的智能化、数字化水平，狠抓风险管理工具的落地应用，有序开展各类风险的识别、计量、监测、控制工作，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，保障各项业务稳健可持续发展。

## 2. 强化内控合规管理

一是强化内部控制管理工作。运用操作风险、内控与合规信息系统开展内部控制日常工作管理，对本行 2021 年内部控制情况进行评估并及时整改评估中发现的问题，持续开展“内控合规建设年”行动，制定活动方案，组织全行开展对制度的“立改废”工作，加强对全员的培训教育，检视业务及管理存在的问题，剖析成因，深挖问题背后的内控合规缺陷，不断完善内部控制机制。有序开展对制度的合规性审核工作，全行共有制度 971 个，2022 年共计开展新制度合规性审核 138 笔，新发布制度 134 个，修订制度 349 个，废止制度 56 个。

二是加强合规文化建设。开展“银行员工异常行为与问题处理”“银行业从业人员常见犯罪类型及风险防范”专题讲座，开展合规征文活动，提升全行员工合规意识，促进内控合规管理；针对新员工开展合规培训，教育新员工知敬畏、存戒惧、守底线，根植守法合规文

化。定期编发《贵阳银行合规简报》，通过典型案例分析及时揭示相关业务风险，营造合规文化氛围，深化合规文化建设。

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，强化员工行为管理，提升合规经营水平，切实落实案防工作责任，确保全行各项业务安全稳健运行。通过召开案防工作会议，组织各部门、各分支行层层签订案件防控工作目标责任书，切实落实案防责任。开展案件防控专项排查工作，持续开展重点领域、重点环节的风险排查，持续开展防范和打击非法集资、扫黑除恶风险排查，有效提升员工案件防控意识。

四是强化全行员工行为管理工作。根据监管规定修订员工行为管理相关制度，通过“数据铁笼”系统对员工资金异常交易行为进行日常监测，按月开展员工异常行为排查，按季开展员工参与非法集资情况专项排查，综合运用第三方系统对员工经商办企业情况进行排查，确保对员工的合规管控。

五是持续开展打击治理电信网络新型违法犯罪工作。制定《贵阳银行 2022 年打击治理电信网络新型违法犯罪专项行动方案》，开展了打击治理电信网络新型违法犯罪集中宣传月工作，按照监管要对涉案账户开展管控工作。

### 3. 认真做好反洗钱工作

深入贯彻落实监管政策精神，及时将各项监管要求转化为内部管理规范，遵循“风险为本”原则，切实履行反洗钱义务。

一是持续完善反洗钱体制机制，修订《贵阳银行大额交易和可疑交易报告管理规定》《贵阳银行可疑交易报告所涉客户账户后续控制操作规程》等 10 项反洗钱制度，优化反洗钱体制机制。二是持续优

化反洗钱监测模型，对“电信诈骗”“疑似赌博”“非法集资”等模型的监测标准、指标参数进行完善升级，持续提高模型监测有效性。三是积极开展反洗钱宣传教育，制定《贵阳银行 2022 年反洗钱反有组织犯罪宣传培训活动方案》，通过 LED 滚动显示屏、宣传海报、设置宣传台，通过进机关、进社区、进学校发放宣传折页、组织线上反洗钱和反有组织犯罪知识竞答及联合公检法在各大广场开展现场反洗钱知识普及等多种方式，向社会公众 65 万人次开展反洗钱相关知识宣传，提升公众反洗钱风险防范意识。全年分层级多维度组织开展反洗钱专项学习培训共 15 次，累计培训人员 6,815 人。四是切实履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告为核心的反洗钱义务，及时向有权机构提供重要线索，充分发挥好与人民银行、金融机构和公安机关的三方联动机制作用，有力打击金融违法犯罪行为，维护地方金融环境。

#### 4. 廉洁从业、反腐败

贵阳银行党委切实履行全面从严治党政治责任，坚持严的基调、严的措施、严的氛围，将全面从严治党工作和经营管理同谋划同部署同推进同考核，层层传导压力，压紧压实责任。坚持一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，召开协同监督联席会议，紧盯信贷审批、不良处置、集中采购等关键环节，严惩金融风险背后的腐败问题，形成了不敢腐的震慑。深入推进全员岗位廉政风险排查，全行干部员工填写了《廉政风险排查表》，通过梳理权力清单、强化风险预警，加强对公权力运行的制约和监督，完善制度体系，扎紧了不能腐的笼子。认真贯彻落实中共中央《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》，在全行组织开展“树清廉家风·创廉洁家庭”学廉助廉“七个一”活动，各级党

委书记上廉政党课 27 次，向全行中层干部赠送廉洁教育读物，层层开展廉洁约谈 2 次，覆盖干部员工 5,000 余人，发送廉洁短信 12,000 余条，引导广大干部员工及家属注重家庭、家教、家风，党员干部思想防线进一步筑牢，增强了不想腐的自觉。

#### （四）关键绩效表

表 1 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2022 年	2021 年	2020 年
经济绩效指标	总资产	亿元	6,459.98	6,086.86	5,906.80
	营业收入	亿元	156.42	150.04	160.81
	利润总额	亿元	67.95	67.95	67.37
	归属于母公司股东的净利润	亿元	61.07	60.45	59.22
	纳税总额	亿元	23.67	23.39	18.69
	基本每股收益	元	1.60	1.65	1.76
	加权平均净资产收益率	%	11.82	13.34	15.75
	不良贷款率	%	1.45	1.45	1.53
	资本充足率	%	14.16	13.96	12.88
	拨备覆盖率	%	260.86	271.03	277.30
社会绩效指标	每股社会贡献值	元	7.07	7.44	7.37
	员工总数	人	6,628	6,526	6,594
	女性员工比例	%	50.51	50.8	51.32
	员工培训投入总额	万元	967.42	1,355.97	1,111.27
	对外捐赠总额	万元	1,502.5	367.24	1,399.88
	少数民族员工人数	人	1,788	1,721	1,573
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	282.16	227.49	193.71
	电子渠道分流率	%	96.2	96.51	96.37

注：1. 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

2. 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

#### （五）荣誉与奖项

报告期内，主要获奖情况如下：

表 2 贵阳银行 2022 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	2022 年度全球银行 1000 强第 196 位	英国《银行家》



2	2022 年全球银行品牌价值 500 强第 244 位	“品牌金融” (Brand Finance)
3	2022 年中国银行业 100 强第 38 位	中国银行业协会
4	在 2022 年“陀螺”评价体系城商行中排名第 16 位	中国银行业协会
5	2022 年上市公司监事会最佳实践案例	中国上市公司协会
6	2022 年上市公司董事会秘书履职评价荣获 5A 评级	中国上市公司协会
7	上市公司 2021 年报业绩说明会优秀实践	中国上市公司协会
8	2022 年度中国人民银行公开市场业务一级交易商	中国人民银行
9	征信系统（企业业务）数据质量工作优秀机构	中国人民银行
10	2021 年度银行间本币市场创新奖 X-Repo、X-Bargain、债券发行；年度影响力奖-市场共建机构，年度影响力奖-核心交易商、优秀货币市场交易商	中国外汇交易中心（全国银行间同业拆借中心）
11	年度最佳信用卡品牌影响力奖	金融数字化发展联盟
12	“第五届（2022）数字金融创新大赛”第一名、数智平台类单项银奖	中国金融认证中心
13	卓越财富服务能力银行、卓越财富管理城市商业银行	普益标准
14	十佳零售银行创新奖	《中国银行家》
15	银行理财产品金牛奖	中国证券报
16	2022 年度和谐投资者关系银行天玑奖	证券时报
17	第二届“金信通”金融科技创新应用卓越案例奖、2022 安全守护者计划优秀案例	中国信息通信研究院
18	“2022 中国金融行业数字化转型最佳创新应用项目 TOP30”	工信部赛迪研究院
19	2022 年度卓越合作伙伴奖	VISA
20	银联合作机构优秀奖	中国银联
21	2022 年度“优秀合作奖”	城银清算服务有限责任公司
22	2022 重庆·贵州年度非凡雇主	猎聘网
23	子公司贵银金融租赁公司获 2022 年度优秀租赁企业奖	中国融资租赁（西湖）论坛
24	子公司贵银金融租赁公司获 2022 年度最佳管理金融租赁公司	2022（第九届）全球租赁业竞争力论坛

## （六）品牌理念

贵阳银行以行为贵、以客为尊。在原有品牌沉淀资产基础上，对“贵”和“爽”两大超级符号进行拓展与升级。通过“贵”字彰显“以人为本”“以客户为中心”的服务理念；“爽”字将地域特色元素融入品牌理念，并从服务、科技等更多维度赋予深层次内涵。通过科技

赋能，在为地方、企业和市民提供智能化、一体化、个性化的综合性金融服务过程中，持续推进改革转型，不断强化“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的宗旨，致力打造集“价值、爽心、随行、信赖”于一体的百年好银行。

### 三、责任理念与体系

#### （一）责任理念

本行秉承“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的办行宗旨，将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化中，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；依法足额纳税。	法律法规、政策指引、规范性文件；现场检查、非现场监管；汇报工作；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；服务乡村振兴；主动纳税。
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、热线、电子邮件等。	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；消费者权益保护。	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；客户关怀活动。	加强消费者权益保护；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；员工关爱行动；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；积极参与公益慈善。
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支持。

## 四、持续稳健发展，保护股东权益

### （一）有效保证股东回报

2022 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 156.43 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 61.07 亿元，较上年增加 0.62 亿元，增长 1.02%；基本每股收益 1.6 元。

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。上市六年共计派发现金红利 54.67 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；2020 年度每 10 股派发现金红利 3.0 元；2021 年度每 10 股派发现金红利 3.0 元。

### （二）提升信息披露质量

本行持续完善信息披露工作机制，依法履行信息披露义务，并主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的质量、时效性和透明度，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。报告期内，按时编制、审批和发布定期报告，及时披露各项临时公告共计 56 项，及时披露本行重大事项的相关进展；同时，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，不断增强定期报告的可读性。

### （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，本行举办参加了 3 次业绩说明会，现场累计回答问题 70 余个，组织接待来访投资者调研 3 次，参加证券机构策略会 3 次，接待机构投资者和分析师 20 余人；通过电话、现场等方式接待股东约 600 余人次；通过上证 e 互动在线累计回答投资者问题 62 个，回复率 100%。报告期内，本行投资者关系管理工作得到市场认可，获得证券时报“2022 年度和谐投资者关系银行天玑奖”。

## 五、立足服务地方，惠及民营小微

作为地方法人银行，本行立足主责主业，坚守“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位，坚持契合省市战略布局，创新金融服务，融入地方经济社会发展大局，积极支持区域经济发展，助力产业结构升级、重点领域项目建设和重点企业发展，为推动贵州省高质量发展持续注入金融活水。

### （一）服务地方经济

报告期内，本行立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，始终与发展大局同频共振，与地方经济共生共荣。紧扣《关于支持贵州在新时代西部大开发上闯新路的意见》（国发〔2022〕2号）精神，围绕贵州省“四新”要求，加大“新型工业化、新型城镇化、农业现代化、旅游产业化”金融支持；围绕贵阳市“强省会”战略部署，推动信贷资源向实体经济聚焦、政策措施向实体经济倾斜，助力稳住经济大盘。以省市战略性需求为导向，重点支持了贵州省“5个100工程”、贵阳市“一城两带六核”产业空间布局、十大千亿级工业产业、十二大特色农业产业、“两新一重”等项目，全力助推省市重大战略部署、重点产业布局落地，促进地方产业转型升级，助推地方经济高质量发展。

截至报告期末，本行当年累计发放对公贷款 987.23 亿元，占当年各类贷款发放金额 84.92%。“四化”领域贷款发放累计 395 亿元，占当年累计发放对公贷款的 40.01%，其中投向新型工业化领域贷款 151.84 亿元，投向新型城镇化贷款 177.78 亿元，投向农业现代化贷款 41.13 亿元，投向旅游产业化贷款 24.25 亿元。“强省会”领域发放累计 384.15 亿元，占当年累计发放对公贷款的 38.92%。

### 案例：大力支持新型城镇化和城市更新建设

贵阳银行以贵阳贵安“一圈两场三改”为抓手，重点支持核心区域内市场化运行、停车场和农超市场项目建设，让更多的市民享受到优质的配套生活服务，目前已向“一圈两场”7个项目授信28.56亿元，投放金额25.14亿元。围绕城市更新、老旧小区及背街小巷改造，积极对接棚户区改造、老旧小区改造、背街小巷改造项目实施计划，重点支持老旧小区改造、新型城镇化暨城市更新项目，授信金额共计61.26亿元，已实现投放12.98亿元。

### 案例：做大新兴产业，助力企业转型

位于贵州省开阳县的贵州某科技能源股份有限公司是一家专业生产磷酸铁和磷酸铁锂的高科技企业。随着新能源汽车的持续火爆，作为新能源汽车动力电池的正极材料及前驱体的磷酸铁和磷酸铁锂需求大涨。该公司为满足市场需求，决定扩大生产产能，而生产线项目的扩建导致现金流紧张。通过调研走访该科技新型工业化项目，了解到其资金困难后，对新增融资采取信用、知识产权质押的担保方式过渡，合理盘活公司资产，2021年-2022年先后为其增加授信至13亿元，帮助该公司进一步提升资金流动效率，解决该公司资金紧缺问题，保证其正常经营发展，助力公司实现从单一传统磷化工到新能源材料及电池的转型跨越发展，产能扩大至9万吨，目前公司已成为贵州磷酸铁锂产业链的龙头企业。

## （二）支持民营企业

民营企业是国民经济的重要组成部分、是市场经济活动的重要参与者，在稳定增长、促进创新、增加就业、改善民生等方面发挥着重要作用。本行始终坚持回归本源、服务实体，持续落实《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》，着力完善能贷、敢贷、愿贷的金融服务体系，打出产品创新“组合拳”，加大有效信贷投放力度，持续帮助受经济环境影响的困难客户，按照特事特办、急事急办，为还款困难民营企业纾困，为民营企业发展创造良好的金融环境，截至报告期末，全行民营企业贷款余额 385.82 亿元，较年初增加 1.47 亿元。

### 案例：助力知名民企做大做强

某国际集团是由产业经济发展起来的以新一代电子信息和新材料完整产业链为主导的民营高科技产业集团，已在黔投资多个项目，逐步组建“集团贵州区域”，现已布局贵阳、安顺、兴义等多个地区，项目全面建成投产后，将填补贵州省铜产业链、石材产业链、白银产业链、有色金属产业链等核心企业的空白。2022 年，某国际集团以项目主体公司贵州某新材料科技有限公司总投资 119 亿元，规划用地约 1300 亩，在贵阳市经开区投资建设、精密导体产业城项目，项目建设周期短，投产时间紧，建设资金缺口较大。贵阳银行花溪支行在了解该产业城项目融资需求，第一时间上门服务，详细了解项目情况，拟定融资解决方案，在 2022 年 11 月底成功为该公司授信项目贷款 5 亿元，为保障项目贷款能够按项目进度用款，本行前往深圳落实用款用信条件，成功于 12 月 9 日为企业放款首笔贷款资金 1.2 亿元，极大的缓解公司的资金压力，保证项目开工建设，助力该精密导体产业城项目在 2022 年 12 月 30 日正式投产，帮助该公司实现了“当年签约、当年建设、当年投产”的既定目标。

### 案例：“电力贷”为龙头企业“充电”

为更好助企纾困，服务地方发展，本行探索推出“金融+电力”

服务，实现基于企业的电力信用，将生产企业的融资需求与金融机构有效对接，帮助中小微企业获得金融服务，缓解实体经济融资难题。贵阳某钢铁有限公司作为花溪区龙头民营企业和纳税大户，是贵阳市招商引资重点企业，也是贵州省规模最大的民营钢铁企业。2022 年，公司在贷款回款周期延长、流动资金紧缺的情况下，仍多方筹集资金按时缴纳电费。贵阳银行花溪支行了解到该公司的经营困难后，6 月 17 日，通过“电力贷”专案贷款向其发放短期流动资金贷款 1000 万元，大大缓解了公司的资金压力，助力企业正常经营生产。

### （三）深耕普惠金融

本行以“增量、降价、提质、扩面”为着力点，进一步健全普惠金融服务体系，守住初心、不断创新、服务民心，持续加大针对小微企业的资源投入，助力稳市场主体、稳就业创业、稳经济增长。

报告期内，相继出台多项政策并加大信贷资源配置、创新普惠金融产品，有效支持小微企业纾困和发展。一是申用支小再贷款 60 亿元，进一步降低小微群体融资成本；成功发行小型微型企业贷款专项金融债券 20 亿元，专项用于发放小型微型企业贷款。二是积极落实延期还本付息政策，出台延期还本付息工作方案，用好用足特殊时期金融纾困政策，切实减轻受大环境影响小微客户的还款压力，以应延尽延、能帮则帮的指导思想，帮助保民生物资等重点领域以及其他受影响较大的困难企业。三是推动普惠产品创新，落地“医保 e 贷”“电力贷”专案产品，完善线下税源贷企业版，全力推动“银税互动”“银烟合作”，拓宽业务办理渠道，提升服务效能，实现业务良性发展。

表 4 普惠金融发展

序号	指标名称	指标单位	2022 年	2021 年	2020 年
1	两增贷款余额	亿元	320.15	266.68	240.35
2	两增贷款当年投放额	亿元	244.91	187.41	185.25
3	两增余额占全部贷款余额的比例	%	11.66	10.88	11.04
4	两增贷款同比增速	%	20.05	10.94	13.41
5	两增贷款户数	户	38,686	36,151	33,073
6	个人创业（助业）贷款当年新增额	亿元	2.82	0.62	1.93
7	个人创业（助业）贷款受助人数量	人	59,729	58,626	57,198
8	涉农贷款余额	亿元	1,343.60	1,160.11	1,056.03
9	涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	48.41	46.85	47.04

#### 案例：“医保 e 贷”为医药企业“解压”

为满足小微企业其“短、小、频、急”的融资需求，贵阳银行主动出击，针对民营医院及药店实物抵押资产少，医保结算款占用资金量大的特点，不断探索普惠金融业务发展的新路子，推动普惠产品的创新，探索创新金融产品，推出“医保 e 贷”专案贷款，为市场主体纾困。5 月 31 日，松桃支行成功发放首笔“医保 e 贷”专案贷款，有效缓解了客户的经营资金压力，也实现了普惠金融产品的新突破。

#### 案例：“税源 e 贷”为小微企业“蓄力”

2022 年由于宏观环境多重因素影响，小微企业受到较大冲击，成本难降、融资难求等成为制约其生产经营的难点堵点。位于贵州省黔东南州凯里经济开发区高端装备制造产业园的贵州某制造有限公司主营汽车配件、模具的生产、加工等。2022 年 6 月 2 日，贵阳银行在对黔东南州企业进行调研时了解到该公司融资需求，立即安排客

户经理到公司了解生产经营情况、收集有关资料，并现场协助公司在线申请“税源 e 贷”，当日成功授信 100 万元，解决了融资难问题。

#### （四）支持改善民生

本行用心用力，把保障和改善民生作为经营发展的重要方向，积极发挥产品、系统与渠道服务优势，以优质的金融服务满足民众对美好生活的向往。重点关注住房、医疗、教育、养老等民生工程，持续支持保障和改善民生相关项目，截至报告期末，交通便利工程贷款余额 424.31 亿元，较年初增加 15.95 亿元，报告期内新增投放 45.86 亿元；科教文卫等社会事业贷款余额 154.45 亿元，贷款余额较年初增加 3.14 亿元，报告期内新增投放 23.85 亿元。

为助力新市民安居乐业，推出以“爽快贷”为代表的新市民·爽贷系列特色金融服务，提供个人按揭贷款、个人生产经营性贷款等服务，满足新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求，增强新市民获得感。

表 5 民生工程贷款情况

序号	指标内容	单位	2022 年	2021 年	2020 年
1	交通便利工程贷款余额	亿元	424.31	408.36	388.37
2	交通便利工程贷款当年发放额	亿元	45.86	41.07	104.51
3	交通便利工程贷款当年增减比例	%	12.37	5.15	24.23
4	科教文卫等社会事业贷款余额	亿元	154.45	151.31	161.34
5	科教文卫等社会事业贷款当年发放额	亿元	23.85	26.42	44.50
6	科教文卫等社会事业贷款当年增减比例	%	2.08	-0.62	33.36

### 案例：多方联控快速行动，助力保民生

为保障特殊时期医药物流企业生产安全的有序运行，确保金融服务“不断档”，2022年本行成立专班和工作组主动对接医药物流园区的中小微企业，摸底企业生活物资的供应和储备情况，按照特事特办、急事急办原则，及时办理贷款申请、续贷、展期、借新还旧、减免罚息和复利等工作，为企业最大程度地协调解决融资难题。

贵州某药业有限公司是国内多家知名药品生产企业的贵州省总代理，拥有贵州省首家按照现代医药仓储物流标准建设的高水平、大规模、多功能、智能化的物流中心，仓储面积达10万多平方米，经营品种达6000多个，上游有2000多家制药企业，下游有4000多家药店、医院等，产业覆盖整个医药流通的供应链、分销渠道和终端。该客户作为乌当区药品及医疗耗材保供重点企业，是本行医药行业重点客户之一。在医疗资源紧张时期为满足医药企业保民生保市场供给的迫切需求，贵阳银行总行与支行快速响应，对其授信4亿元，并仅在一天内成功办理银行承兑汇票2800万元，大力支持企业保供和正常运转。

### 案例：助力智能项目建设，纾解停车难

贵阳银行以“金融+产品+场景”为抓手，为城市建设提供全方位金融服务，引金融“活水”浇灌城市更新改造，积极为提升城市发展水平贡献金融力量。

为缓解贵阳市老城区“停车难”的困境，贵阳银行南明支行与贵阳某交通智联科技有限责任公司一起开展创新合作，对辖区内地下停车场、立交桥、划线道路进行统计，共梳理出辖区内包括道路两侧、桥下空间、公共停车场等区域约一百二十处，并向该公司提供1.5亿

元贷款资金支持,用于购买停车位特许经营权以及智能停车场项目的建设,有效增加了辖区内可用停车位,助力改善城区一位难求的停车难问题,大大为城市建设发展再创新路。

## 六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴

本行秉承全国脱贫攻坚先进集体的优良作风，赓续奋斗、精耕细作，推动金融活水润泽乡村、金融资源建设乡村、金融服务扎根乡村，更好满足乡村多样化金融需求，接续谱写乡村全面振兴篇章。将金融服务乡村振兴纳入未来五年战略发展规划，按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求，以服务农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足为主线，聚焦“三农”发展重点领域，深化金融供给侧结构性改革，把更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，进一步调整优化信贷结构，强化信贷资源投入，创新农村金融服务产品，改善农村金融服务，加大乡村振兴支持力度，持续推动巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴战略的有效衔接。截至报告期末，全行涉农贷款余额 1,343.6 亿元，较年初增加 183.49 亿元，增幅 15.81%。

### （一）金融支持产业振兴

乡村要振兴，产业振兴是重点。本行围绕产、供、销为一体的现代农业发展体系和模式，结合贵州山地特色农业特点，在金融服务种养、精深加工、产品销售和流通上全面整合资金、集聚产业项目，汇聚特色产业集群。

成功落地全省首笔“爽农贷-乡村振兴产业贷”，制定出台《2022 年全行“乡村振兴产业贷”营销推广方案》《乡村振兴产业贷标准化营销手册》等配套文件，聚焦乡村振兴战略部署，重点围绕农户与新型农业经营主体提供普惠金融服务，为其发展产业和开展生产经营活动提供低成本、低门槛的融资支持。

### 案例：兴产业 激发乡村发展活力

位于贞丰县龙兴街道的贵州某菌业投资发展有限公司，是一家主要从事黑牛肝菌工厂化栽培研究及产业化开发的企业。作为黔西南州招商引资重点项目，黑牛肝菌项目落地贞丰以后，贵阳银行黔西南分行积极关注项目进展，了解企业成长需求，通过“抵押+专利权质押”的方式，向贵州某菌业投资发展有限公司投放绿色贷款 1.46 亿元，切实为企业解决发展中的融资难题。项目完工投产后，日产 10 吨、年产 3500 吨，可实现全年不间断供应产品，已为当地提供就业岗位 160 个。预计可实现年营业收入 1.82 亿元，年销售利润 0.64 亿元。“项目顺利建成投产，得益于贵阳银行帮助我们解决了资金问题，也让我们感觉贵州的营商环境非常好。”公司负责人说。

### 案例：支持物流园建设 助力农业发展

为推动习水县特色产业升级发展，完善生产、存储、加工、销售产业链，进一步提高就业吸纳能力。贵阳银行积极支持习水县综合物流园建设，通过到建设现场进行前置审查，最大限度缩短贷款审批时间，高效完成了 1.8 亿元项目贷款的审批工作。该项目的建成，有效解决了习水县高粱、大米、麻羊、花椒等农产品的仓储及冷链物流问题，惠及农户近 10 万户，有效巩固了脱贫攻坚成果，把乡村振兴落到实处。

## （二）优化农村金融服务

### 1. 农金服务点规范运营

本行紧紧围绕提升农村金融服务水平、防范金融服务风险的指导思想，按照补短板、强机制的工作路径，通过强化人员管理、农金服务点优化调整、完善机具设备、优化管理制度的工作措施，逐步强化



农金服务点内控管理机制，提升规范运营水平，提升农金服务效能。截至报告期末，全省共运营农金服务点 2,063 家，年内累计办理各项业务 212.72 万笔。

## 2. 提升金融服务可得性及覆盖面

本行通过配套特色产品，让“三农”客群享受优质、低成本金融服务，持续发行减免开卡手续费、卡年费、跨行取款手续费、跨地区取款手续费、账户管理等费用的“乡村振兴卡”“福农卡”，降低了“三农”客群银行卡使用成本，切实提升农村金融服务可得性，报告期内，全行累计发行“乡村振兴卡”“福农卡”36 余万张。

通过与“万村千乡”农家店、供销社、农村小商店等合作，为农户及农村中小微企业提供小额取现、刷卡消费、转账汇款、生活缴费等金融服务，有效提升农村基础金融服务覆盖面，推动农村金融服务由“最后一公里”向“最后一百米”推进。

## 3. 丰富农金服务内涵

本行以农金服务点为服务窗口，以社保卡为服务载体，通过自助设备、手机银行加载社保高频、低风险业务，实现服务点“金融+社保”功能的有效结合，推广社保银行一体化模式，实现“村里办”“多点办”“就近办”，提升农村地区老百姓在办理金融业务和社保业务的体验感和便捷度，不断丰富农金服务点服务内涵。报告期内，全行农金服务点共办理社社保缴交业务 16.55 万笔，社保缴费金额 4,905.19 万元，社保查询业务 0.15 万笔。

## 4. 开展农村金融知识普及宣传教育

以农金服务点为窗口，通过开展“爽爽赶集天”、坝坝会、上门入户拜访等宣传教育活动，向“三农”客群进行反电信诈骗、反洗钱、

反假币、银行卡使用安全知识、征信管理、账户管理、自助金融机具使用等日常金融基础知识普及宣传，提高农户的风险防范和使用正规金融服务的意识。报告期内，本行在农村地区累计开展支付结算宣传培训 1700 余次，受众 11 万余人次；开展反诈等金融知识宣传 1400 余场，受众 5 万余人次。

### （三）积极开展乡村振兴驻村帮扶

2022 年，本行认真贯彻落实党中央、省委、市委关于全面推进乡村振兴的决策部署，高度重视驻村帮扶，通过精心谋划，坚持选派 9 名党员干部分赴兴义市拢岸村、册亨县四合村、瓮安县青池村、雷山县教场村、台江县东老村、清镇市小谷陇村和息烽县堡子村、灯塔村、兴隆村担任驻村第一书记和工作队员，累计投入帮扶资金 60 余万元，推动金融人才资源下沉服务，助力帮扶村建强村党组织、培育发展壮大村级集体经济、发展精品特色农业产业、完善基础设施、推进农村“五治”、提升乡村治理水平等，推动帮扶村产业、人才、文化、生态、组织振兴，推进建设宜居宜业和美乡村，巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

## 七、专业用心服务，提升客户体验

本行坚持以客户为中心，秉持“客户至上”原则，以专业、用心的服务理念，践行“价值金融创造者”使命，为客户提供优质的金融产品、爽心的服务体验，持续为客户创造价值，打造省内最佳财富管理银行和西南地区财富管理标杆城商行，同时建立健全消费者权益保护架构，加强客户信息安全保护和客户投诉管理，推动客户服务质量和服务体验的有效提升。

### （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，并依托科技赋能，持续进行产品创新、完善产品体系、优化业务流程，满足不同风险偏好和客户需求。

一是持续优化“爽”系列特色储蓄产品体系。优化“爽薪通”应用服务平台，完成“爽薪通”配套专属存款产品优化，上线新户好礼“爽薪领”和薪存有礼“爽薪转”专属权益，不断提升产品吸引力；不断丰富产品体系，优化产品结构，推出“爽喜存”“爽福存”产品，有效满足储蓄客户多样化需求，获得客户一致好评。

二是持续丰富“爽贷”特色信贷产品体系。成功落地“医保 e 贷”“电力贷”，完善线下税源贷企业版，实现按揭合同电子化，推出“爽农贷-乡村振兴产业贷”，信贷产品丰富度有效提升、业务办理渠道有效拓宽、服务效能有效提升。制定《贵阳银行新市民金融服务专项工作方案》，推出新市民·爽快贷、新市民·爽按揭、新市民·数谷 e 贷、新市民·爽农贷等产品，有效搭建新市民专属金融服务体系，满足新市民对美好生活的向往和日益增长的消费需求，打造良好市场

口碑。

三是持续丰富“爽银财富”资管产品体系。保持产品多样性的同时，推出更多产品运行模式，采用“智能止盈”模式推出了“爽银财富-债稳5年盈”理财产品、采用优化低波动稳健策略发行了“爽银财富-五谷丰登”理财产品，增加农村地区居民投资性收入来源，助力乡村振兴。本行在资产管理方面持续强化投研能力建设，制定投资宏观、微观策略报告，开展大量投研课题研究，建立宏观经济跟踪评价指标体系，提升精准化投研能力。

四是做强“爽盈门”财富品牌。以客户财富管理需求为中心，持续丰富储蓄、理财、基金、信托、保险、贵金属为主的产品体系，加速构建集投资、保障、传承、融资功能于一体的财富管理全产品超市，完善权益体系，围绕客户的生活场景，打造更为契合客户需求的核心权益，提升财富品牌吸引力，增强客户粘度。

## （二）提升客户体验

本行坚持“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，通过全方位、多层次、立体化的服务网络，实现客户足不出户办理业务，享受舒适、便捷、安全的金融消费体验。

### 1. 推动渠道服务升级

本行以专业、用心的服务态度，致力于打造爽心体验、持续创造金融价值的网点服务。从“专注、真诚、关怀”的角度营造网点服务氛围，持续开展“提升服务形象，提高服务质量”双提升专项活动，通过对厅堂环境、厅堂服务人员形象、厅堂设备机具布放等方面的整顿完善，建立“贵阳银行 爽朗厅堂”的服务印象，提升客户感

官体验，持续推动“好口碑、好形象、好品牌”的三好银行形象更加深入人心。

截至报告期末，本行共有 18 家网点获评中国银行业协会星级营业网点，5 家获评贵州省银行业协会服务百佳单位。本行不断加强网点智能化建设，布设网点智能化机具，提升业务办理效率。截至报告期末，累计布设 STM(对私业务智能柜员机)、ATM(取款机)、CRS(存取款一体机)等自助机具 1,893 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，252 家网点，覆盖率 100%。

表 6 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
1	手机银行用户数量	万户	554.68	529.73	469.52
2	网上银行用户数量	万户	98.24	96.65	94.89
3	营业网点数量	个	307	304	304
4	自助网点数量	个	305	302	353
5	设置无障碍通道的网点数量	个	307	304	304
6	提供延时服务的网点数量 (社区小微支行)	个	33	40	47
7	智能网点数	个	286	233	184
8	快捷支付	万笔	32031	26108	20341
		亿元	981	899	728.59
9	pos 交易	万笔	1963.59	1554.23	1339
		亿元	283.41	292.23	324.38

### 案例：便民利民有措施

作为一家“有温度、有温暖、有温情的银行”，本行积极响应健康贵阳建设，大力完善网点服务设施，购置公共场所自动体外除颤器（AED）等急救设施设备，现共有 28 个网点布设了 AED，同时对网点人员进行了 AED 专业培训和定期模拟演练，以切实提升厅堂应急处理

能力，进一步助力贵阳市公共卫生安全设施水平提升，完善公众急救支持性环境。

为做好老年客户服务，制定了《营业网点日常适老化服务工作指引》，网点工作人员积极响应老年客户业务办理需求，结合实际提供上门服务，在网点入口处设置“老年人服务引导台”，在网点现金柜台专项设置“敬老服务窗口”，制作并发放“老年人爱心联络卡”；倡导有条件的网点打造老年客户专属服务区，为老年客户配备养生茶、按摩椅、经络锤、靠枕等物品，开展金融知识普及等活动，以人性化服务积极满足老年群体客户的需求。

## 2. 打造信用卡消费生态圈

本行信用卡致力于服务本地客户，深耕线下场景、拓展线上场景，初步完成以“衣食住行”为主的生活消费生态圈场景建设。一是基于分支行网点为半径拓展特惠商户，重点覆盖特色小额高频消费场景，形成了“金融+生活”的消费圈。二是配合“云闪付”和“一码贵州”共计发放7轮“惠民消费券”，加快恢复提振经济，促进区域消费增长。持续深入与“财付通”“京东”“美团”等流量平台合作，搭建“爽心用”信用卡权益体系。三是深化“爽爽星期六”商圈品牌影响力，持续开展美食五折以及便利店超市、加油、洗车满减活动，全年参与人数30余万人次，带动消费金额20余亿元，大幅提升客户活跃度和产品竞争力。

## 3. 提升信息安全保障

报告期内，本行持续强化信息安全管理。一是进一步完善网络安全防护体系。优化网络安全数据智能关联分析模型，提升网络安全日志分析能力，加强钓鱼网站、仿冒APP和网络攻击的监测和预警，并

开展内部、外部网络攻防演练等工作，提升网络安全防护能力，降低网络安全威胁。2022 年共拦截外部网络攻击 274.1 万余次，已提交关停涉及本行的钓鱼网站 92 个，下架仿冒本行手机银行的 app 20 个，发现平台媒体的疑似电信欺诈账号 69 个。二是开展多种形式的网络安全风险测评，2022 年共计开展外部安全专项测评 14 次，及时发现和处理网络安全高风险隐患。同时，聘请国内高质量的安全专家，构造了基于安全测试协作机制的渗透测试，有效挖掘和排除系统网络安全隐患。三是强信息安全培训和宣贯，面向全行人员，开展了在线网络信息安全意识培训，提高各条线关键岗位人员安全意识，面向信息科技安全人员，开展了专业技术能力和个人金融信息保护专项培训，提高专业技能，并形成网络安全攻防红蓝对抗机制，通过长期持续开展的攻防演练，不断提高技术人员风险识别能力和安全防护能力。四是开展重要信息系统业务连续性演练，按计划完成十余项次信息系统专项应急演练，结合演练发现的不足和业务连续性计划，完善和修订重要信息系统专项应急预案 15 个。

#### 4. 优化财富管理服务

##### (1) 持续优化财富客户权益体系建设

贵阳银行以客户实际需求为着力点，构建全方位增值服务权益体系，进一步满足客户多元化需求。一是完善客户专属行内增值服务体系，实现柜面优先办理、专属卡面、费率减免、专属祝福、免费资讯、贷款及信用卡办理绿色通道、专享信贷利率优惠等增值服务。二是构建阶梯化非金融权益回馈体系，紧密围绕客户对品质生活的需求，整合行内外优势资源，建设涵盖商旅、健康、教育、艺术、鉴赏、社交、运动、关爱、公益、咨询在内的十大“爽心享”增值权益体系。报告

期内，依托“爽生活”平台开展财富客户“周五一元购”活动，将平台中的海量商户与客户个性化消费需求有机结合起来，实现“客户-商户-银行”三方共赢，提升权益派发的精准性及财富客户体验感。同时针对客户特点进行分群维护，通过开展“爽盈门”周年庆主题活动、“理财汇、会理财”主题理财季活动等特色化线上线下主题活动，提供专属服务，构建财富管理生态圈。

### （2）持续优化财富客户线上线下营销服务渠道

线下通过制定“爽盈门”贵宾中心 SI 手册，推动营业网点贵宾专区升级改造，统一对外展示的品牌和服务形象，为客户创造更加高端、更加私密、更加专业的服务体验；线上持续完善“贵阳银行财富管理”企业微信功能，通过建立网点零售客户经理工作名片，打造个人金融小店，实现客户线上咨询-下单-售后全流程服务，提升客户一站式线上服务体验。

### （3）持续提升财富顾问一对一专业服务能力

围绕“比大行更用心、比小行更放心”的目标，紧跟市场需求导向，不断筑牢金字招牌。秉承专业创造价值的理念，进一步加强建设财富管理团队标准化、专业化建设，全面落实财富顾问“1+1+N”服务模式，向财富客户提供一对一专属金融服务，为贵州百姓提供专业的财富管理服务。报告期内，建立了本行财富条线内训师专业团队，层层筛选优秀人才组建“尖兵”团队开展专项集训，同时通过管理行“财富管理岗+尖兵”的模式组建管理行投顾团队，为财富客户订制个性化、综合化、专业化的金融服务方案，提升客户差异化财富管理体验。

截至报告期末，贵阳银行服务个人客户总计 1,223 万人，其中财



富客户 34 万余人，管理个人客户资产规模达 2,299 亿元，三年来累计为投资者创造投资收益超过 200 亿元。

### （三）加强消费者权益保护

本行坚持“以客户为中心”的经营理念，明确了以董事会为最高决策机构的消费者权益保护工作管理架构，切实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，扎实推进消费者权益保护各项工作，不断提升客户满意度和获得感。报告期内，持续完善消保工作制度体系，推动投诉管理，有效保护消费者权益，同时大力开展公众教育，普及金融知识，提高金融消费者的风险防范意识，组织员工消费者权益保护培训，推动消费者保护理念和政策内化于心、外化于行，提升员工的消保意识。

#### 1. 健全管理体系，完善消保机制

报告期内，健全董事会决策、监事会监督、高级管理层执行、消费者权益保护工作领导小组落实的消费者权益保护工作管理体系，持续完善消保制度体系，对《贵阳银行消费者权益保护工作考核与奖励管理规定》《贵阳银行个人客户金融信息管理办法》《贵阳银行个人客户信息泄露突发事件应急预案》《贵阳银行消费者权益保护信息管理系统操作规程》进行修订并及时下发。

#### 2. 推动投诉管理，保护客户权益

本行持续推动强化投诉问题整改质效，加强“首问责任制、守土责任制、信息保护制”的投诉处理原则机制，积极围绕消费者所投诉的问题展开分析，推动消费者问题解决，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%。

报告期内，本行受理客户投诉共计 3484 笔，按投诉业务类别统

计,按投诉业务类别统计,涉及银行卡类业务 2135 笔,占比 61.28%;其他中间业务 428 笔,占比 12.28%;贷款类业务 210 笔,占比 6.03%;个人储蓄类业务 64 笔,占比 1.84%;债务催收类业务 204 笔,占比 5.86%;自营理财类业务 260 笔,占比 7.46%;支付结算类业务 51 笔,占比 1.46%;个人金融信息类业务 13 笔,占比 0.37%;人民币管理类业务 12 笔,占比 0.34%;其他投诉 107 笔,占比 3.07%。从消费者投诉区域分布来看,投诉主要分布在贵阳市辖、遵义市、毕节市等地。

### 3. 提升 96033 客户满意度

报告期内,本行不断完善智能外呼,充分发挥客户服务中心咨询解答、业务办理、投诉受理作用,实时收集客户反馈,解答客户疑惑,转办客户问题。特别是在居家办公期间,本行客服中心迅速调度有限资源,坚守岗位,相互补位,切实保障了全行客户服务工作的正常运转。

报告期内,投诉处理完结率 100%,共收到来电表扬 877 笔。全年客户满意度 99.46%,参评率 84.46%。

表 7 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	160	160	160
2	受理客户投诉数	件	3,157	1,589	1,176
3	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
4	客户满意度	%	99.46	99.67	99.66

### 4. 开展公众教育,普及金融知识

报告期内,本行持续开展公众教育宣传,普及金融基础知识。

一是充分发挥网点优势,打造宣传前沿阵地。依托网点设施资源,充分发挥宣传主阵地作用,通过在网点各类电子设备上滚动播放宣传

标语、在网点公众教育专区、填单台和折页架摆放宣传折页、开设金融小课堂以及精心组织形式多样的现场活动等，全方位营造“可听”“可视”“可触”的厅堂宣传氛围，扎实推进厅堂宣传教育常态化。

二是线上线下全面覆盖，营造浓厚宣传氛围。积极与外部机构联系，走进社区、农村、商圈、校园、企业，重点聚焦老年人、青少年、残疾人、农民、新市民，通过设立宣传站点、开展专题讲座等形式，积极开展针对性、精准化的金融宣教活动，帮助消费者提升风险防范能力；利用新媒体渠道在微信视频号、官方抖音号推送金融知识系列短视频微生活剧，广泛宣传基础金融知识和金融风险防范技能。

## 八、践行绿色发展，倡导低碳运营

积极响应国家“双碳”目标和低碳循环发展理念，牢固树立并践行“绿水青山就是金山银山”的理念，围绕打造“绿色生态特色银行”的战略规划，大力发展“绿色金融+”，助力贵州省“大生态”战略、贵阳贵安“生态立市”决策部署。

### （一）发展绿色金融

#### 1. 推广绿色信贷

报告期内，聚焦高端制造业、轨道交通、清洁能源、生态环境综合整治等重点领域，加大绿色贷款投放力度，积极研究碳交易市场、生态资源权益交易和生态产品资产证券化产品，拓宽绿色产业及客户支持范围，确保绿色贷款增速不低于全行贷款平均增速。构建以绿色信贷、绿色债券、绿色租赁为引擎，以绿色发展基金、绿色 PPP 项目、绿色零售产品为补充的多层次多维度绿色金融产品体系，多措并举推动资本、产业、绿色方面形成良性互动，有效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 282.16 亿元，较年初增加 54.67 亿元，增幅 24.03%。

表 8 绿色贷款节能减排情况

指标内容	单位	2022 年	2021 年	2020 年
折合节约标准煤	吨	80,268.43	66,415.79	45,749.24
折合减排二氧化碳当量	吨	484,225.69	240,804.49	121,243.55
折合减排化学需氧量	吨	5,707.50	5,317.75	1,528.8
折合减排氨氮	吨	570.67	531.81	111.21
折合减排二氧化硫	吨	114.76	2.97	2.29
折合减排氮氧化物	吨	50.19	84.37	119.54

### 案例：绿色金融守护清镇“母亲河”

一方水土养一方人，被誉为“母亲河”的东门河横贯清镇市主城区，全长 11.5 公里，东门河的治理是清镇市生态文明建设的重点工程。为有效助力清镇市水污染治理工作，践行绿色金融理念，2022 年贵阳银行清镇支行对清镇市火车站至东门桥段河道治理工程发放贷款约 1.3 亿元，大力支持清镇市东门河河道治理工程、截污沟工程、翻板坝工程、步道工程、景观绿化、阻河建筑物恢复重建工程和电力设施工程实施，逐步改善水体污染情况，使清镇市“两湖”下游的饮用水质量得到很大提高，推动了“两湖”水资源环境的保护，以绿色金融力量，守护绿水青山。

### 案例：绿色金融“贷”动茶产业高质量发展

贵州印江某农业综合开发有限公司是贵州印江县集茶叶生产加工、市场营销和进出口贸易于一体的股份制龙头企业。为助力当地茶企稳步发展，贵阳银行向贵州印江某农业综合开发有限公司投放 1.2 亿元绿色产业贷款。在贷款支持下，2022 年该公司新建了名优茶生产车间，目前共有 3 条名优茶生产线，满足了县内茶青的加工的同时，茶叶加工的品种、数量和质量都得到了大幅度提升，促进了低产茶园提级改造、投产茶园提质增效，进一步提升了梵净山茶的市场占有率和品牌竞争力，推动“黔货出山”。

“贵阳银行的金融扶持，让我们有充足的资金更新改造茶叶加工设备，改扩建初制厂生产线和精制厂生产线，从根本上解决了我们的融资困境。”该公司董事长说。

### 案例：助力国家能源企业，推动清洁能源建设

某公司拥有新能源 EPC 项目总承包管理经验近 10 年，通过模式

创新和品牌再造，资源配置能力、市场竞争能力和价值创造力显著增强，已成为新能源领域的品牌领跑者和国内清洁能源项目开发、建设、运营一体化的领军企业。公司以 EPC、BT、BOT 等总承包方式和投融资运营、全产业链联动，在国内二十余个省、市、区，为 100 多个光伏、风电工程提供全产业链运营运维服务。2022 年本行向该公司授信 9.5 亿元，助力公司业务发展，用于风力发电、光伏发电等项目建设，预计节约标准煤 15600 吨，减排二氧化碳 38000 吨，具有较好的环境效益。

## 2. 推行绿色租赁

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，秉承绿色生态租赁理念，坚持绿色生态专业化发展，着力打造“绿色贵银金租”。报告期内，贵银金租开发上线绿色租赁业务系统，实现了绿色项目自动识别、环境效益自动计算，为绿色金融数据的可得性、完整性和准确性提供了强有力的系统支撑，提升了绿色金融管理效率和水平，实现了绿色租赁的科技赋能。截至 2022 年末，绿色租赁资产余额 145.79 亿元，连续六年增长，占比达 52.42%，继续保持行业领先。2022 年获评中国融资租赁（西湖）论坛“优秀租赁企业”和全球竞争力论坛“最佳管理金融租赁公司”。

### 案例：绿色租赁支持光伏电站建设，助力碳达峰碳中和

某市高新区是国家级高新区，园区内装备制造、电子信息、新材料等产业基础雄厚，也是该市的用电大户，为积极响应碳达峰、碳中和，高新区专门设立高新能源科技公司，以自有的工业厂房资源投资建设分布式光伏电站项目，采用“自发自用，余电上网”的模式，让高新区的工业企业用上“绿电”。

贵银金租主动对接客户融资需求，通过深入剖析研判其运作模式，在风险可控前提下，充分发挥直租业务响应速度快、还租方案灵活、增值税抵扣降低融资成本等优势，对电站建设投入最大的光伏组件、逆变器、支架、电缆等设备采购环节给予融资支持。该项目建成后，年新增发电量 2,481 万度，预计年减少二氧化碳排放 2.28 万吨，减少碳粉尘排放 0.76 万吨，减少二氧化硫排放 0.09 万吨，减少氮氧化物排放 428 吨，具有良好的经济效益和环境效益。

### 3. 加强环境信息披露

报告期内，逐步完善环境信息披露体系，持续提升科技赋能碳核算能力，在信贷管理系统中专门设置绿色信贷碳核算模块，形成包括工业节能节水类、垃圾处理及污染防治类、资源循环利用类、可再生能源及清洁能源类、绿色建筑类、清洁交通类等在内的 40 余项环境效益计算模型，通过录入项目实施方案、可研报告中的关键详细参数，实现项目碳减排指标的自动测算，输出信贷投放所产生的环境效益，提升环境信息披露报告质量。

#### （二）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，积极向供应商传达绿色环保理念，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，以节约为先，坚持低碳运营，大力推行电子化办公，降低资源浪费，提升固定资产使用效益，营造绿色办公氛围。一是大力推广线上无纸化办公、实施无纸化会议，利用 OA 办公系统，实现全行各类文件线上登记、流转、传阅、审批、印发，电子印章系统、档案系统陆续上线，推动无纸化公文管理形成闭环，2022 年通过 OA 公文系统制发各类文件 8,367 份，处理各类收文 50,045 件；连通政府及监管等系统，实现网上公文交换，全年线上审批发文 1,220 余件，线上拟办收文 1,300 余件。二是推行视频会议，建立三级架构的视频会议系统，需分支行、县域支行列席参加的专题会议、培训等，均以远程视频形式召开，减少长途油耗，提高效率，节约资源。三是坚持厉行节约、节能降耗。报告期内，全行营业办公用水约 180,889 吨，较上年同期减少 26,330 吨，用纸约 150 吨，较上年同期减少 15 吨。同时根据全行固定资产台账和资产具体情况，合理调配资产，避免重复购置，造成浪费，加强各类固定资产的维护保养力度，减少固定资产损耗。



## 九、携手全体员工，共建美好家园

### （一）助力员工成长发展

本行始终坚持以人为本，保障职工合法权益，深化人才培养体系，完善员工职业发展通道，优化绩效管理机制，推动企业发展和员工成长的协调统一。

#### 1. 保障员工合法权益

严格执行国家劳动保障政策法规，切实保障员工合法权益。依法按时足额发放员工工资，缴纳社会保险，实施员工带薪休假，建立员工基本医疗保险、大额医疗补助、医疗互助、商业补充医疗保险互补的员工综合医疗健康保障项目，增强企业的凝聚力、向心力和员工的安全感、获得感。

#### 2. 深化人才培养体系

多措并举深化人才培养体系。一是持续推进贵阳银行五年教育培训规划落地落实，揭牌成立贵阳银行人才培养研修院，授牌成立总行政治教育、公司金融、零售金融、财务会计、信息科技、风险合规、综合管理等七个专业分院，和基于一级管理型分支行架构下的 24 家区域分校，为全行人才自主培养开拓了新阵地，增强了培训培养工作的统筹协调、上下联动，同时，按照“专业”和“区域”相结合的办学模式，明确“重人才、重专业”的鲜明导向，有效调动全行上下人才和智力资源，保证人才赋能与业务转型的需求相融合。二是明晰“三支柱”人才自主培养体系，组织开展“爽新”新入职大学生、“爽杰向阳”青年业务骨干、高潜人才等专题培训班，建立“爽爽 E 学堂”爽爽直播间，全行全年举办线上直播培训 69 次，共计培训 27,203 人次。三是开发内部培训资源，向“智慧传承平台”推进，充分发挥研

修院纵横联通、贤能聚焦、智慧碰撞的大平台功能优势，开展“爽学园丁”师课大赛，全年新增内训师 183 人，内部开发贵阳银行特色培训课程 143 门，有效丰富人才培养资源。

### 3. 完善职业发展通道

大力实施新时代人才强企战略，成立贵阳银行党委选人用人及人才工作领导小组，制定《贵阳银行党委推动落实选任用人工作提升和人才工作提质实施方案》，召开全行人才工作会议，推进实施“十四五”人力资源规划，促进形成全行人才工作合力。一是落实人才激励服务政策。出台《贵阳银行学历学位、职称、职业资格证书激励管理办法》，鼓励员工积极学习不断深造，提升业务水平和综合素质。二是开展年度专业技术人员评聘和考核，扩宽员工职业发展空间，全面考核履职表现，新聘专技人员提升 37.5%，专业人员队伍规模、质量进一步提升。三是加强重点人才跟踪培养，以“基层锻炼+总行轮岗”形式，优化调整管培生和科技定向生培养实施工作，组织管培生汇报展示会，管培生、科技定向生座谈会，加大对高潜人才的培养锻炼力度。

### 4. 优化绩效管理机制

持续优化绩效管理机制，提升员工激励获得感。根据经营管理需要，构建科学的激励约束机制，从履职能力内部控制水平、执行能力、创新能力等 4 大维度 15 个子项，对干部职工实施分层分类考核，综合核心价值观、问责纪律处分、培训积分、职业资格等实际情况，明确绩效考核结果，深化职工薪酬与机构、个人综合绩效完成情况的挂钩关系，促进组织和职工个人共同发展，充分发挥考核的指挥棒作用。同时建立健全薪酬分配递延和追索扣回机制，对经营风险有直接或重

大影响的岗位实行不同比例的绩效薪酬延期支付，倡导良性健康的风险合规文化，保障本行稳健经营和可持续发展。

## （二）畅通民主沟通渠道

本行以构建和谐劳动关系为主线，持续推进和落实以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，不断提升企业民主管理工作质量，营造了职工全员参与民主管理的良好氛围。报告期内，召开职工（会员）代表大会 6 次、工会委员会 10 次、工会委员会暨主席例会 1 次，审议通过 26 个议案，通过职代会的召开，真正做到了让职工通过职代会积极参与企业重大决策和重大事项的审议，将职工的知情权、参与权、表达权、监督权落到实处；顺利完成贵阳银行 2022 年-2024 年集体合同及专项集体合同的签订工作，保障了职工的合法权益；利用“爽银之家”行内公众号“倾听与反馈”“提案征集”功能，为职工参与公司重大决策和日常经营管理提供有效途径，丰富了民主管理工作渠道，增加了民主管理工作的便捷性、灵活性和互动性。

## （三）加强职工人文关怀

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

一是从职工多样化需求出发，实施有针对性人文关怀，以服务员工实效打动人心、温暖人心、影响人心、赢得人心。报告期内，统筹抓好困难职工建档及走访慰问工作，向全行 33 名困难职工发放补助合计 17.4 万元；开展贵阳银行工会爱心帮扶互助活动，向全行 11 名职工发放“爱心帮扶互助金”合计 30.63 万元；开展市总互助活动，为全行 9 名职工申请市总互助金合计 15.13 万元，切实帮助职工解决

实际困难。针对全行职工（含内退、退休及派遣职工）进行了节日慰问、生日慰问，同时走访慰问职工 684 人次（包括职工结婚、生育、住院慰问等），持续增强员工归属感。

二是开展职工心理关爱服务，聘请心理专家通过线上线下相结合的方式，针对有心理咨询需求的职工，开展“一对一”心理咨询活动，其中，“线下”开展心理咨询 32 人次，“线上”通过心理咨询热线开展个人心理疏导 22 人次。扎实开展工会谈心谈话活动，实时掌握职工思想动态，为职工排忧解难，26 家基层分会主席与工会小组长开展谈心谈话累计 133 次，工会小组长与员工开展谈心谈话累计 2077 次，通过谈心谈话，全力做好员工关心关爱工作。

三是多举措关心关爱女职工，督促基层分会将女性“两癌”筛查列入体检管理项目，有效降低女职“两癌”伤亡率；通过“爽银之家”公众号积极宣传 2022 版《贵州省女职工劳动保护特别规定》，增强女职工的维权意识，并将新版女职工劳动保护特别规定有关条款列入本行集体合同及专项集体合同，维护女职工特殊利益。

四是组织开展职工疗休养活动，积极研究有关政策，首次组织本行基层一线职工、各类先进模范人物共 50 人开展疗休养活动，提升了职工的获得感、幸福感。

五是对全行 291 名军转干部及复员、退伍军人开展“八一”建军节慰问，慰问金额合计 14.55 万元，弘扬本行拥军优属光荣传统；

#### （四）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，本行组织开展的部分文体活动有：

组织开展了贵阳银行“爽银之家”职工趣味运动会；2022 年贵阳银行双提升业务技能竞赛；2022 年贵阳银行学习宣传贯彻党的二十大精神劳模线上价值金融宣讲活动；全行 26 家基层分会以运动会、读书会、团建活动等丰富多彩的形式开展活动 122 场，以工会小组为单位开展活动 266 场，例如：铜仁分行“弘扬传统文化 共度浓情端午”主题活动、运营部“扬运营之帆 筑爽银之家”户外团建活动、花溪支行“喜庆二十大 建功新时代”职工运动会、云岩支行第八工会小组“团结协作 快乐相随”冬季团建活动、铜仁分行碧江支行工会小组“探寻诗词之美 增强文化自信”诗歌分享会、总行营业部工会小组“强体魄、提素质、促发展”乒乓球比赛等，通过工会活动的开展，激发了职工的创造力、提升了企业凝聚力，营造了和谐、向上的良好氛围。

## 十、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，秉持“爽爽阳光，共享美好生活”的公益理念，始终致力于慈善公益，以实际行动诠释金融责任担当。报告期内，部分捐赠活动和公益活动如下：

1. 携子公司及参股公司向贵阳市卫生健康局捐赠 1,500 万元，全力支持贵州打赢疫情防控攻坚战。
2. 组织开展了 2022 年无偿献血活动，全行共 117 人参与，共献血 27,800 毫升。
3. 积极响应贵州省教育发展基金会号召，在全行范围组织开展“学生饮用奶”公益捐赠活动，4,602 名干部员工累计捐款 40 万余元，为贵州教育事业贡献了一份力量，荣获贵州省教育发展基金会颁发的“捐资助学 大爱无疆”证书。
4. 完成了 13 个营业网点除颤仪的安装、调试，组织开展了两期除颤仪使用及急救培训，60 人取得 AHA 急救资格证书，有效提升社会公共卫生安全设施水平、完善公众急救支持性环境。
5. 传统节日来临之际，召集行内志愿者前往乡镇走访慰问当地特困老人及困难户，送上大米、食用油及粽子等慰问礼品和暖心祝福。
6. 子公司贵银金租开展以“履行社会责任，资助贫困大学生”为主题的爱心助学“我为群众办实事”活动，通过贵州省教育发展基金会资助 10 名贫困学生，持续资助至毕业，每人每年 5,000 元。

## 附：意见反馈表

感谢您阅读《贵阳银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告》。  
为促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，衷心地希望您能够  
对本报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

电邮：gysh\_2007@126.com

邮编：550081

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

1. 您属于以下哪类利益相关方？

A 政府 B 监管机构 C 股东和投资者 D 客户  
E 员工 F 供应商与合作伙伴 G 社区 H 公众与媒体

2. 您对贵阳银行社会责任报告的总体评价是：

A 好 B 较好 C 一般

3. 您认为本报告是否完整地覆盖了您对贵阳银行的期望？

A 是 B 否

如选择否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

---

4. 您认为本报告的内容编排是否方便阅读？ A 好 B 较好 C 一般 D 差

5. 您对贵阳银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

---

非常感谢您参与本次反馈调查。