



郑州银行股份有限公司 BANK OF ZHENGZHOU CO., LTD.

股份代号：002936



2018

社会责任报告
郑州银行股份有限公司

环境 社会 管治

目录

报告编制说明	1	四、合规审慎，保障稳健运营	30
董事长致辞	2	1 完善公司治理	30
行长致辞	4	2 强化合规案防	31
走进郑银	6	3 严守风险底线	34
1 公司简介	6	4 加强内部控制	34
2 组织架构	7	5 维护股东权益	35
3 荣誉奖项	8	五、和谐共处，创建绿色美好家园	36
4 关键绩效	9	1 推广绿色金融	36
责任郑银	10	2 坚持绿色运营	37
1 责任理念	10	3 主动回馈社会	38
2 责任议题	11	六、携手并进，与员工一同成长	41
3 责任沟通	12	1 保障合法权益	41
一、坚守初心，服务实体经济	13	2 助力职业发展	42
1 服务国家战略和区域发展	13	3 营造温暖环境	44
2 打造商贸物流特色银行	15	4 培育企业文化	45
3 助力民营、小微企业发展	18	改进提升	46
二、不忘使命，发展普惠金融	19	展望未来	47
1 悉心精准扶贫	19	独立有限鉴证报告	48
2 用心服务「三农」	20	《环境、社会及管治报告指引》内容索引	50
3 倾心市民金融	21	GRI4.0内容索引	53
4 暖心民生建设	22	读者反馈	64
三、有爱相随，优化客户体验	23		
1 优化金融服务	23		
2 普及金融知识	25		
3 推进金融创新	28		
4 保护消费者权益	28		

报告编制说明

本报告反映了郑州银行股份有限公司*（以下简称“郑州银行”、“郑银”、“本行”、“我们”）2018年承担社会责任的表现，就本行在经济、社会和环境方面促进可持续发展的努力进行了重点说明，有助于利益相关方全面了解本行对于企业社会责任的思考与实践。

报告时间

2018年1月1日至2018年12月31日（报告期），部分内容超出此时间范围。

报告范围

本报告以郑州银行股份有限公司为主体部分，涵盖附属公司。

编制依据

本报告主要参考以下披露要求进行编制：

香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》；

原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》；

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》；

深圳证券交易所《中小企业板上市公司规范运作指引》；

全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南(G4.0)》。

数据收集

本报告中涉及的财务数据部分来自于本行按中国会计准则编制的2018年度财务报表，该报表已经会计师事务所审计。其他数据主要来自于本行各分支机构及附属公司统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。

报告鉴证

本行董事会（“董事会”）及全体董事（“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。本报告由毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行独立有限鉴证，并出具鉴证报告。

发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：www.cninfo.com.cn 或 www.zzbank.cn。

编制单位

郑州银行董事会办公室。

本报告于2019年6月28日获本行第六届董事会2019年第四次临时会议审议通过。

联系方式

郑州银行董事会办公室

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号

邮编：450018

电话：+86-371-67009199

传真：+86-371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn

* 本行并非香港法例第155章《银行业条例》所指认可机构，不受限于香港金融管理局的监督，并无获授权在香港经营银行及／或接受存款业务。

董事长致辞

光阴如梭，浮云挥去。

2018年是中国改革开放40周年，郑州银行成立在承上启下的九十年代，那是个孕育着精彩卓绝的新世纪的美好年代，也开启了我们与改革开放风雨并进的成长之路。二十多年来，我们经历过挫折，也创造过奇迹。伴随着中国经济改革挺进纵深，披荆斩棘一路行来，我们成功实现了多年夙愿，一朝登陆A股市场，站在了郑州银行发展的新起点。

发展的路上我们成长几许，改变几多。但以义为先、义利兼顾是我们不变的初心，为地方经济做贡献，为社会和谐出力量，为青山绿水添色彩，我们一直都是“追梦人”。

鱼水情深，我们坚持反哺恩情。河南肩负着郑州航空港经济综合实验区、河南自由贸易试验区、郑洛新国家自主创新示范区等多个国家重大战略，同时也是民营经济、小微企业集中大省。2018年，我们坚持服务实体经济、地方经济不动摇，积极对接重大项目建设，深入推进普惠金融，用心服务中小微企业，大力支持新兴产业发展，推动区域内传统产业优化升级，用行动回报地方经济。

命运与共，我们坚持打好“三大攻坚战”。防范化解重大风险的重点是金融风险，我们持续不懈完善全面风险管理，致力于走高质量发展的道路，尊重、顺应金融监管，坚决守好风险防控的底线。精准扶贫是我们一直以来关心、关注的重点之一，我们成立精准扶贫工作领导小组，出台一系列指导文件，量身定制精准扶贫产



董事长致辞

品，把扶贫工作真正做进贫困群体的心坎。污染防治与全人类的命运休戚与共，我们秉持绿色银行的发展理念，致力于维护绿意盎然、生机勃勃、活力四射的生态环境，污染防治不在一时，功绩也不在一世，九层之台起于累土，我们要求员工从点滴做起，将生态和谐融入我们的企业血液之中。

以人为本，我们坚持用真心换取真心。对消费者，我们孜孜不倦地提升服务质量，拓宽服务渠道，普及金融安全知识，创造安全、放心的金融环境。对投资者，我们公平以待，加强信息互通，努力创造价值，不负信任。对社会大众，我们热心公益，体育、文化、教育、医疗等各个场景总能看到郑州银行的名字。对员工，我们提供更舒心的环境、更安心的保障、更用心的培育，幸福生活、快乐工作。

2019年是祖国70周年华诞，郑州银行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持与时代同步，因势而谋、应势而动、顺势而为，不驰空想、不发虚声，把开放之路、繁荣之路、创新之路、绿色之路走得更远更稳。

董事长
王天宇



行长致辞

2018年，经济金融环境复杂多变，郑州银行牢牢把握发展大势，坚持在稳健发展中践行社会责任，为推动地方经济可持续发展和民生改善发挥了积极作用。

不忘初心，当好服务民营经济的“实干家”。2018年，郑州银行积极响应党中央号召，坚持将民营领域作为服务实体经济的“主战场”。围绕优化服务、创新产品、降低成本等方面，制订了《关于支持民营企业发展壮大的行动方案》，共计25条举措，为全行支持民营和小微企业绘制了清晰的行动“路线图”。2018年向民营企业投放贷款人民币604.66亿元，较上年同期多投人民币153.03亿元；截至2018年末，本行民营企业贷款余额人民币786.16亿元，较年初增加人民币177.42亿元，占全行企业类贷款余额的73.28%。

守土尽责，争做助推产业升级的“先锋队”。2018年，郑州银行持续加大绿色金融债券投放力度，覆盖清洁交通、节能、生态保护等《绿色债券支持项目目录》中的五大类绿色产业。优化全行信贷政策，将节能环保、高端装备制造、现代物流等战略新兴和朝阳行业作为积极支持类产业，有序压缩退出落后夕阳产业。截至2018年末，本行积极支持类行业贷款余额人民币129.50亿元，较年初增加36.86%；“两高一剩”行业贷款余额人民币25.13亿元，较年初减少10.63%。

创新驱动，打造提升客户体验的“试验田”。2018年，郑州银行上线新一代信息系统，搭建了以客户为中心的全新系统架构，为全面提升业务创新能力、提高客户满意度提供了坚强保障。发起成立全国首家商贸物流银行联盟，围绕银银合作、银企合作的痛点难点，研发“五朵云”商贸物流线上服务平台，实现商流、物流、资金流、信息流数据“四流合一”，找到银企合作对接点，努力为企业节约成本、节省时间、创造价值。

行长致辞

反哺社会，甘当繁荣社会事业的“生力军”。2018年，郑州银行冠名郑州首届国际马拉松赛事，连续十二年赞助“郑州银行杯”太极拳锦标赛，首次赞助豫剧大师李树建“忠、孝、节”三部曲展演，为繁荣地方文体事业发展贡献积极力量；向偏远小学、乡镇捐款人民币30余万元，向郑州慈善总会捐款人民币200万元，连续三年对贫困大学生捐资助学，持续彰显郑州银行回馈社会的责任和担当。

奋斗成就使命，实干谱写新篇。2019年，郑州银行将在广大股东和客户的信任支持下，始终保持开拓进取的锐气，牢记回馈社会的责任和使命，不负重托、迎难而上，加快向高质量发展迈进，用更优秀的业绩为中原更加出彩做出新的更大贡献！

行长
申学清



走进郑银

1 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，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月在香港联合交易所挂牌上市，于2018年9月在深圳证券交易所挂牌上市，首开国内城商行“A+H”股上市先河。

截至报告期末，本行在职员工4,460人，全省机构营业网点168家，其中总行营业部1家、省内分行12家、小企业金融服务中心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。资产规模人民币4,661.42亿元，较年初增长人民币303.14亿元，增幅6.96%；存款本金总额（不含应计利息和同业存款）人民币2,641.31亿元，较年初增长人民币87.24亿元，增幅3.42%；发放贷款及垫款本金总额人民币1,595.73亿元，较年初增长人民币311.16亿元，增幅24.22%；净利润人民币31.01亿元；资本充足率13.15%，不良贷款率2.47%，拨备覆盖率154.84%，主要指标均符合监管要求。

4,460 人

在职员工

168 家

全省机构营业网点

人民币 **4,661.42** 亿元

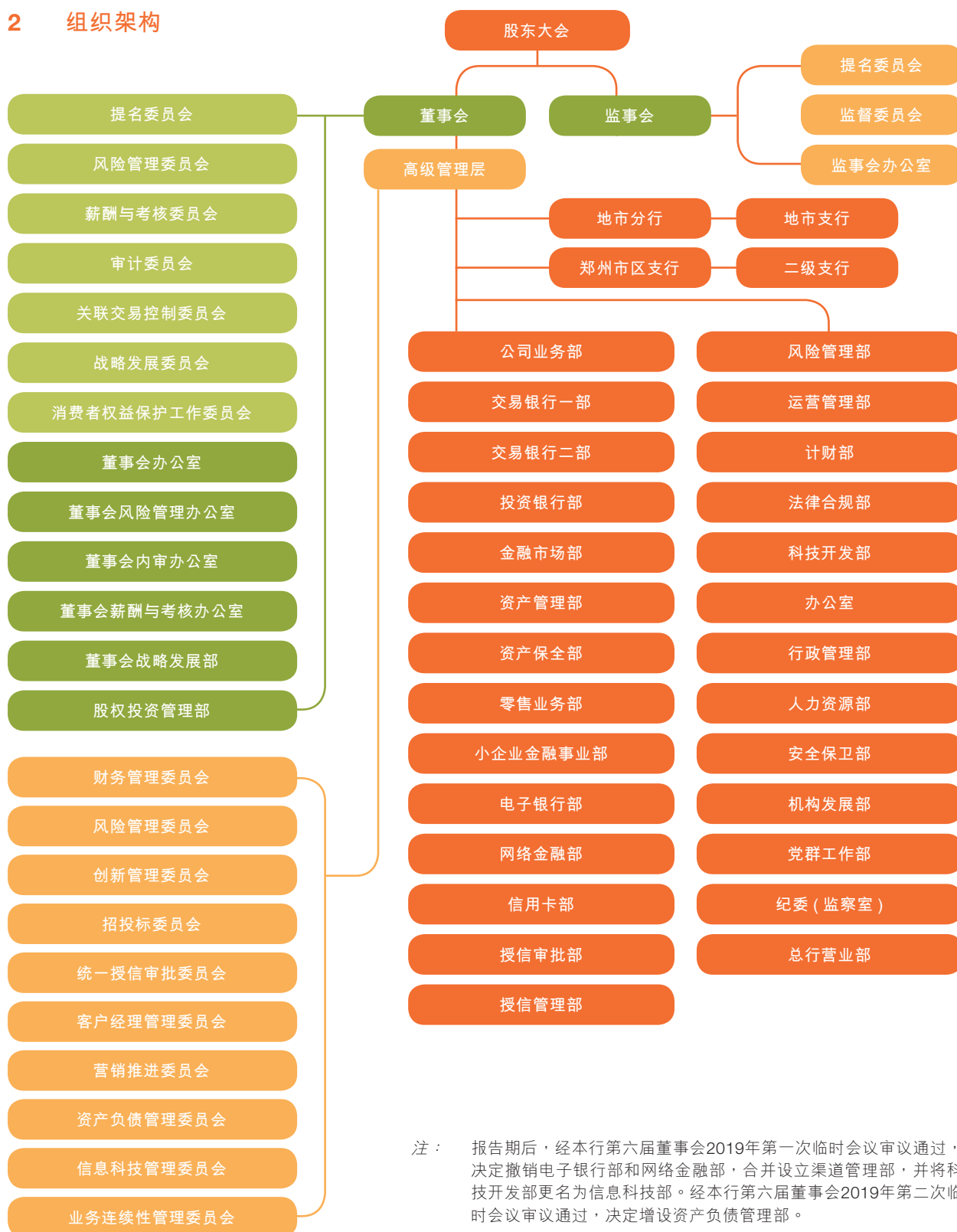
资产规模

本行主营业务主要包括公司银行业务、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，主要包括货币市场交易、证券及其他金融资产投资、债券承销、票据转贴现及再贴现及代客资金业务。

本行一贯聚焦“商贸物流银行、中小企业融资专家、精品市民银行”三大特色业务定位，深入推进公司业务及零售业务转型。本行经营管理能力的持续提升，得到了社会各界的广泛认可，在英国《银行家》“2018年全球银行1000强”榜单中，本行一级资本排名第245位，跻身前300强；在《金融时报》2018“中国金融机构金牌榜·金龙奖”评选中，荣获“年度十佳城市商业银行”。



2 组织架构



注： 报告期后，经本行第六届董事会2019年第一次临时会议审议通过，决定撤销电子银行部和网络金融部，合并设立渠道管理部，并将科技开发部更名为信息科技部。经本行第六届董事会2019年第二次临时会议审议通过，决定增设资产负债管理部。

走进郑银

3 荣誉奖项

颁奖机构	奖项名称	获奖时间
中国金融思想政治工作研究会、中国金融文化建设协会	2016-2017全国金融系统思想政治工作先进单位	2018.1
中国银行业协会	"2017年中国银行业好新闻"组织奖	2018.1
中国银行业协会	第三届声誉风险管理专业委员会课题支持单位奖	2018.1
银行业理财登记托管中心有限公司	2017年全国银行业理财信息登记工作优秀城商行	2018.1
河南日报报业集团、大河网络传媒集团、大河网	2017年度河南银行业微信影响力十强	2018.2
郑州市郑东新区管理委员会	2017年度郑东新区诚信纳税百佳企业	2018.4
郑州市郑东新区管理委员会	2017年度郑东新区经济发展突出贡献百佳企业	2018.4
郑州市国资委	2017年度市国资系统平安建设优秀单位	2018.4
《中国银行业》杂志社	首届中国银行业微视频大赛最佳人气奖、优秀作品奖、最佳制作奖铜奖	2018.5
中共郑州市委、郑州市人民政府	2017年度郑州市产业发展突出贡献企业	2018.5
中国社会科学院金融研究所财富管理研究中心、 中央财经大学互联网经济研究院	"银行家"2018中国金融创新奖最佳金融创新奖	2018.6
郑州市企业联合会、郑州市企业家协会、郑州市工业经济联合会	郑州转型创新杰出企业	2018.6
中共郑州市委	全市先进基层党组织	2018.6
中共郑州市委、郑州市人民政府	2017年度郑州市平安建设"基层创建示范单位"	2018.7
《银行家》杂志	2017年度最佳产品创新城商行	2018.9
万联供应链金融研究院、上海大学现代物流研究中心	2018中国物流金融50佳企业	2018.9
郑州慈善总会	第四届郑州慈善"风云企业"奖	2018.10
中国贸易金融网、中国供应链金融网、《贸易金融》杂志、 中国供应链金融产业生态联盟、中国交易银行50人论坛	2018年度B2B+供应链金融最佳银行	2018.10
《大众证券报》、新浪财经	第十三届"大众证券杯"最佳资本新锐奖	2018.12
大中华区私人银行家协会	最佳财富管理创新奖	2018.12
金融时报社	2018中国金融机构金牌榜——年度十佳城市商业银行	2018.12

4 关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2018年	2017年
经济绩效 	营业收入	人民币亿元	111.57	101.94
	净利润	人民币亿元	31.01	43.34
	基本每股收益	人民币元	0.47	0.80
	资产总额	人民币亿元	4,661.42	4,358.28
	存款总额	人民币亿元	2,641.31	2,554.07
	贷款总额	人民币亿元	1,595.73	1,284.56
	总资产收益率	%	0.69	1.08
	加权平均净资产收益率	%	10.03	18.82
	不良贷款率	%	2.47	1.50
	拨备覆盖率	%	154.84	207.75
	资本充足率	%	13.15	13.53
社会绩效 	纳税总额	人民币亿元	21.62	20.38
	公益捐赠	人民币万元	267.96	533.46
	小微企业贷款余额	人民币亿元	747.52	685.29
	涉农贷款余额	人民币亿元	343.12	274.92
	每股社会贡献值 ^注	人民币元	3.21	3.40
	客户满意度	%	94.1	92.4
	客户投诉解决率	%	100	100
	员工总数	人	4,460	4,171
环境绩效 	女性员工比例	%	54	55
	绿色信贷余额	人民币亿元	1.78	9.10
	“两高一剩”行业贷款余额	人民币亿元	25.13	28.12
	电子银行业务替代率	%	94.60	92.88
	视频会议次数	次	131	55
	总部办公用电量	万千瓦时	1,032.56	969.54
	总部办公用水量	吨	106,570	79,507
	总部天然气使用量	立方米	36,756	32,856

注：每股社会贡献值=每股收益+（纳税总额+职工费用+利息支出+公益投入总额－社会成本）÷期末总股本

责任郑银

1 责任理念



2 责任议题

我们结合自身经营发展战略、行业趋势等，从对本行可持续发展的重要性及对利益相关方的重要性两个方面进行评估，进行议题的识别和排序，明确了重点披露的社会责任有关议题。



3 责任沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 政府	- 支持国家发展战略 - 服务实体经济 - 发展普惠金融	- 政策文件及指引 - 专题报告 - 信息报送 - 研讨会	- 支持“三区一群”建设 - 服务民营、小微企业 - 精准扶贫、支持“三农”
 监管机构	- 依法合规运营 - 维护金融稳定 - 促进行业发展	- 监管政策 - 调研走访 - 上报数据	- 审慎合规管理 - 健全风险管理体系 - 参与行业协会活动 (如中国银行业协会)
 股东	- 持续稳健经营 - 增强综合实力 - 提高投资回报	- 股东大会 - 信息披露 - 路演活动	- 完善公司治理结构 - 落实发展战略 - 提高盈利能力 - 加强投资者关系管理
 客户	- 提高服务品质和效率 - 提供丰富的金融产品 - 保障消费者权益	- 营销活动 - 客服热线	- 优化业务流程 - 创新金融产品 - 提升服务品质 - 强化合规审查
 员工	- 提高薪酬福利待遇 - 保障员工权益 - 职业成长机会 - 丰富业余生活	- 工会 - 职工代表大会 - 建议信箱 - 职业培训	- 完善薪酬体系 - 加强员工培训 - 关爱员工生活 - 组织各种文体活动
 供应商	- 公平采购 - 诚信履约 - 合作共赢	- 谈判 - 合作协议 - 招投标	- 建立采购管理制度 - 加强业务合作
 合作伙伴	- 互惠合作 - 行业沟通交流	- 研讨会 - 项目合作	- 调研走访 - 加强同业交流
 社区	- 支持社区发展 - 关注弱势群体	- 慰问走访 - 社区服务活动	- 捐资助学 - 普及金融知识 - 设立社区支行 - 员工志愿者行动
 环境	- 支持低碳经济 - 可持续发展	- 节能减排 - 绿色采购 - 绿色金融	- 落实绿色信贷政策 - 坚持绿色办公 - 推广电子银行

一、坚守初心，服务实体经济



郑州银行坚持金融服务实体经济的本源，聚焦重点领域、重要区域和薄弱环节，避免资金脱离实体经济空转；加大对新兴产业的支持力度，降低资金在产能落后行业的使用，促进经济转型改革和新旧动能转换；提升对民营、小微企业的融资服务，着力缓解企业融资难、融资贵问题，促进社会稳定、经济健康发展。截至报告期末，本行各项贷款本金总额人民币1,595.73亿元，较年初增加人民币311.16亿元，增幅24.22%。

各项贷款本金

人民币 **1595.73** 亿元

总额

人民币 **311.16** 亿元

较年初增加

24.22 %

增幅

1 服务国家战略和区域发展

本行积极对接国家重大战略部署，结合“一带一路”战略以及河南省战略重点，针对重点区域和行业加大信贷资源支持力度，有力促进区域经济协调可持续发展。截至报告期末，本行支持郑州航空港经济综合实验区建设贷款余额人民币32.52亿元，支持河南自由贸易试验区建设贷款余额人民币145.91亿元，支持郑洛新国家自主创新示范区建设贷款余额人民币25.19亿元。

案例

大力支持环保企业发展

某环保企业是国有控股上市公司、全国国企改革“双百企业”之一，业务范围涵盖“大公用、大环保、大生态”等板块，下辖22家水务公司、2家供热公司、8家功能性合资公司。目前，该企业污水处理规模200万吨/日，再生水利用20万吨/日，供水规模10万吨/日，光伏发电规模40兆瓦，污泥处置200吨/日，建筑垃圾资源化处置200万吨/年。报告期内，本行对其提供人民币2.03亿元融资支持。



一、坚守初心，服务实体经济

案例

助力郑州航空港经济综合实验区建设

郑州航空港经济综合实验区是我国首个上升为国家战略、目前唯一一个由国务院批准设立的航空经济先行区。本行着力向郑州航空港经济实验区建设提供多元金融服务，主动对接区域内重点项目和重点客户，积极支持区域内的基础设施建设项目、棚户区改造项目。报告期内，本行通过银行间市场为区域内优质企业发行非金融企业债务融资工具4笔，累计金额人民币23亿元。



一、坚守初心，服务实体经济

2 打造商贸物流特色银行

郑州是“连通境内外，辐射东中西”的综合交通枢纽，是全国“两横三纵”城市化战略格局中陆桥通道和京广通道的交汇区域。郑州银行作为厚植河南的本土银行，牢牢把握区位优势，以“物流服务标准化”、“物流金融专业化”、“增值服务多样化”、“授信服务便捷化”、“内外贸易一体化”为指引，大力推进商贸物流银行建设，先后获得了“中国最佳物流银行”、“中国最佳金融创新奖”等荣誉。

案例

与苏宁签署全面战略合作协议

2018年2月，本行与苏宁控股集团有限公司、苏宁金融服务（上海）有限公司在南京苏宁总部签署全面战略合作协议。双方在供应链金融、消费金融、金融科技研究、银银合作、渠道共享、支付服务、账户服务、跨境电商、直销银行、仓储物流、跨境投融资、区块链等领域达成合作共识。



一、坚守初心，服务实体经济

专题



云商

“云商”平台主要服务于“中国商贸物流银行联盟”，商贸物流行业客户的资产和融资需求在“云商”平台发布，由银行和类金融机构等合格投资者提供资金支持，是推广普惠金融、缓解中小企业融资难题的重磅举措。

“五朵云”是本行打造商贸物流银行的重要抓手。



云融资

“云融资”平台通过线上供应链融资平台、资金监管系统与核心企业的ERP（企业资源计划）系统、订单系统等进行系统连接与信息交互，为上下游合作商提供全流程的在线融资服务。



云交易

“云交易”平台通过企业网银、现金管理、银企直联、跨行财资管理云平台、单位结算卡及电子政务对接等产品，为企业提供一系列创新支付结算服务，从而帮助企业实现集中资源、降低成本、加速流转、控制风险和优化配置等一系列财资管理目标。



云服务

“云服务”平台以“郑州银行商贸金融”微信公众号为载体，为企业客户推送行业洞见及前瞻分析，同时对接企业网银，提供金融增值服务。



云物流

“云物流”平台是“互联网+物流+金融”平台，为发货人提供在线注册、在线下单、在线支付运费等功能；为物流公司提供入驻申请、在线接单、物流跟踪、线上代收货款和网点资金管理等功能。



一、坚守初心，服务实体经济

专题

中国商贸物流银行联盟

“中国商贸物流银行联盟”是本行联合“一带一路”沿线重要城市金融机构、全国著名物流、电商企业等，与商贸、物流、银行行业企事业单位、行业组织、信用评级机构和专家共同发起的全国性、非营利性组织。该联盟以“发挥联盟作用•共创新型金融模式”为核心，秉持共商、共建、共享、共赢的原则，促进跨行业资源互补、信息互通，激发商贸物流银行领域创新创造活力，惠及实体经济及广大中小企业的发展。

2018年4月1日，“首届中国商贸物流银行联盟成立暨中国商贸物流银行产业发展高峰论坛”在北京举行。



“中国商贸物流银行联盟”启动仪式



郑州银行王天宇董事长致辞

2018年11月30日，“中国商贸物流银行联盟第二届峰会”在郑州举行。会议发布了《中国商贸物流银行研究暨行业发展报告2018》。



“中国商贸物流银行联盟第二届峰会”在郑州举行



发布《中国商贸物流银行研究暨行业发展报告2018》

一、坚守初心，服务实体经济

3 助力民营、小微企业发展

本行制定了《关于支持民营企业发展壮大的行动方案》，推出支持民营企业的25条措施，以真招实招助力民营企业发展。报告期内，本行向民营企业投放贷款人民币604.66亿元，较去年同期多投人民币153.03亿元；截至报告期末，本行民营企业贷款余额人民币786.16亿元，较年初增加人民币177.42亿元，占全行企业类贷款余额的比例为73.28%。

本行坚持小微金融的特色定位，持续完善产品体系，创新服务模式，加大对小微领域贷款支持力度。上线蚂蚁借呗、百度有钱花、大数金融、盛世大联、众睿资服等五个产品项目，落地“E采贷”及简单贷产品；完善尽职免责制度，对尽职评价结果、评价依据、处罚标准、容忍度等内容进行了修订；提升科技实力，相继落地零售信用风险模型体系优化提升项目、信贷工厂建设项目、同盾反欺诈应用项目。截至报告期末，本行小微企业贷款余额为人民币747.52亿元，较年初增长人民币62.23亿元，增速9.08%；小微企业贷款户数57,047户，较年初增加21,796户。

人民币 **786.16** 亿元

民营企业贷款余额

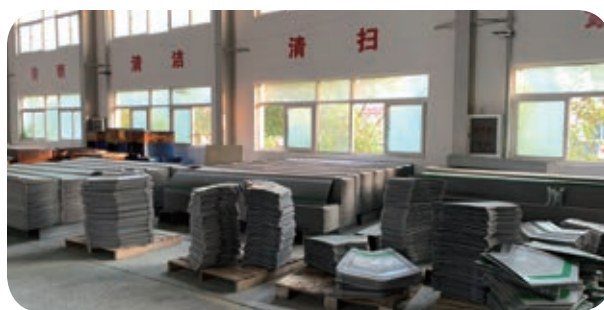
人民币 **747.52** 亿元

小微企业贷款余额

案例

长期扶持小微企业经营成长

2014年，南阳某新材料开发公司由于流动资金短缺向本行申请贷款，经实地调查，认为该公司属于本行积极支持类行业，遂为其提供人民币500万元流动资金贷款。截至报告期末，本行已连续五年为该企业提供资金支持。



案例

银政携手、助企发展

本行结合小微企业政府采购业务融资的特点、痛点，推出了政府采购业务线上融资产品“E采贷”。2018年11月13日，河南某科技公司通过本行网银实现首笔“E采贷”落地，标志着“E采贷”产品线上融资平台全面打通。

二、不忘使命，发展普惠金融



报告期内，本行积极践行普惠金融，进一步完善普惠金融垂直管理体系，助力普惠金融蓬勃发展。

案例

南阳分行联合南阳市总工会举办工会会员普惠服务活动

2018年11月3日，本行南阳分行与南阳市总工会联合主办的南阳市工会会员普惠服务系列活动启动仪式在南阳市举行。本行南阳分行充分利用自有资源，组建专职队伍，建立高效运作机制，提供量身定做的精准、快捷、优质、贴心的“一揽子”普惠金融服务。

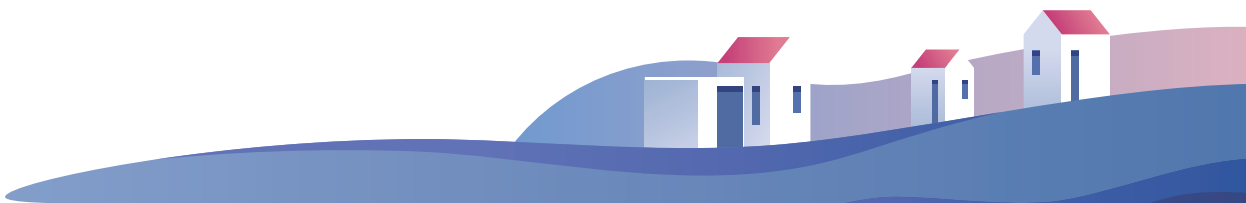


1 悉心精准扶贫

本行始终把脱贫攻坚作为重大的政治责任，坚定不移地站在金融扶贫最前线，打出精准扶贫的组合拳。在精准扶贫工作领导小组的统筹安排下，定期召开精准扶贫工作会议，明确开封分行为兰考地区业务主办行，商丘分行为扶贫小额贷款主办行，制定《2018年金融精准扶贫工作方案》、《扶贫贷产品手册》等精准扶贫相关文件，实施尽职免责制度，确保一线员工敢做、愿做、会做精准扶贫工作。为贫困群体“输血”更“造血”，扶贫更扶志。



为贫困人口提供金融服务



二、不忘使命，发展普惠金融

案例

产业帮扶示范带动

本行探索“郑州银行+政府三级扶贫机构+企业+贫困户”的扶贫模式，将产业扶贫资源投入与当地涉农、带贫企业自身特色相结合，合理分配信贷资源投放。针对涉农、带贫企业轻资产的特点，发放贷款的利率设定上限，不强求企业提供实物资产抵押；针对建档立卡贫困户，发放贷款均按照基准利率标准，以信用为担保方式。同时，打造一批具有龙头示范带动效应的特色产业项目，不断提高建档立卡贫困户的收入水平。截至报告期末，本行产业精准扶贫贷款发生额人民币5,646.7万元，帮助建档立卡贫困人口脱贫数11,522人。

案例

新乡分行深入长垣开展扶贫活动



2 用心服务“三农”

本行认真贯彻国家关于服务“三农”的工作要求，对农业龙头企业、新型农业经营主体、农民的生产经营融资需求进行全方位支持，帮助农民增收、支持乡镇企业发展，进而活跃农村经济。截至报告期末，本行涉农贷款余额人民币343.12亿元。

人民币 **343.12** 亿元
涉农贷款余额

二、不忘使命，发展普惠金融

案例

“鼎融易”直销银行平台科技惠农

本行“鼎融易”与“普惠通”APP合作，将二类电子账户、“日添利”等功能和产品深度结合，在县域开展宣讲活动，并在兰考、商丘、许昌、新乡、周口等地开展业务，覆盖200多个县、乡、村，营销宣讲近50万人次。截至报告期末，在县域、农村实现电子账户开户近8.83万户，收单小微农户740户，交易金额人民币673.9万元。

案例

中牟郑银村镇银行联合中牟县三农协会委员会举办第五届农民文化艺术节

2018年11月11日，本行附属机构中牟郑银村镇银行联合中牟县三农协会委员会举办的“匠心筑梦行稳致远”第五届农民文化艺术节圆满落幕。

中牟郑银村镇银行作为郑州首家为“三农”量身定做的村镇银行，累计为中牟新型城镇化建设提供资金支持人民币120亿元，为5万多户农户发放贷款人民币41亿元，缴纳税金近人民币7亿元，成为全国村镇银行的排头兵、标杆银行。



3 倾心市民金融

作为郑州市本土金融机构，本行始终坚持“精品市民银行”的特色定位，紧紧围绕个人客户，创新业务产品、完善服务体系、提升客户价值、打造优质团队，不断提高金融服务品质。

个人存款业务。报告期内，本行积极应对利率市场化，不断完善存款利率定价策略，提高存款自主定价和风险管理能力。截至报告期末，本行个人存款总额为人民币797.17亿元，较上年末增加人民

二、不忘使命，发展普惠金融

币121.53亿元，增幅17.99%。**个人贷款业务**。报告期内，本行加快个人服务产品创新，大力发展乐房贷、房屋按揭、乐车贷业务，上线信贷工厂集中审批。截至报告期末，本行个人贷款余额人民币439.19亿元，较上年末增加人民币98.06亿元，增幅28.75%。

人民币 **797.17** 亿元

个人存款总额

人民币 **439.19** 亿元

个人贷款余额

案例

拓展银行卡在公共服务领域的应用

河南省首张具有金融服务并加载公共交通应用的金融IC卡——河南省（郑州市）工会会员卡的成功发行，标志着本行成为河南省首家加载“绿城通”应用的金融机构，实现了银行卡金融功能及城市公共交通功能的结合。在此基础上，又先后发行了巩义工会卡、漯河市市民一卡通、开封工会卡、新乡工会卡、洛阳工会卡、濮阳工会卡、南阳工会卡，为河南省地市居民提供了便利。



4 暖心民生建设

本行不断加大对保障性安居工程、基础设施项目等民生工程的支持力度，将教育、医疗行业定位为积极支持行业，提供全方位、一站式的综合金融服务方案，为完善公共基础设施建设、提升居民生活质量提供金融支持，让银行资金惠泽民生。

案例

支持洛阳市轨道交通建设

洛阳市轨道交通有限责任公司目前在建项目包括1号线全线和2号线一期工程，总长41.3公里。报告期内，本行为该公司提供融资支持人民币10亿元，有效保障了项目建设。



三、有爱相随，优化客户体验



1 优化金融服务

本行坚持真实清晰披露产品要素、公示产品及服务收费标准，做到如实告知、透明收费；开发完善智能投顾、个性化自助制卡机、薪薪盈、个人结构性存款、梦想储蓄、净值型理财等多项业务，满足消费者各项金融需求；支持部分磁条借记卡同号更换金融IC卡，提升用卡体验；手机银行升级支持全国短信验证码，启用95097全国性服务短号码；开展银行证明事项清理工作，坚决杜绝“奇葩证明”、循环证明、重复证明，减轻客户负担；上线客户服务系统灾备项目，降低因突发事件造成客户服务系统停用的风险。

同时，本行在内部管理上下工夫，坚持服务由“一把手”负总责、各部门负责人齐抓共管的管理机制。



三、有爱相随，优化客户体验

案例

获得2018年中国银行业客户服务中心“优质服务单位奖”

2018年11月30日，中国银行业协会举办“不忘初心智享客服”—2018年客户服务委员会年会暨远程银行高峰论坛，本行客户服务中心喜获“优质服务单位奖”。银行业客户服务中心评估每两年举行一次，此次评选共有54家银行参加，此次获奖代表了行业内外对本行服务品质的认可。



案例

洛阳分行营业部成功创建中国银行业协会“千佳”示范单位

本行洛阳分行营业部持续培育和提升服务文化，不断夯实内功，发挥示范带动作用，成功创建2018年银行业文明规范服务千佳单位。



三、有爱相随，优化客户体验

2 普及金融知识

报告期内，本行通过组织“3.15金融消费者权益日”、“普及金融知识守住‘钱袋子’”、“金融知识万里行”、“金融知识进万家”等宣传活动，走进社区、农村、学校，采取现场咨询、专题讲座等形式，面向广大金融消费者积极开展金融知识宣传普及活动，以提升社会公众金融知识获得感，为构建和谐金融关系、促进金融稳定承担了应尽的职责。

案例

积极配合公安部门打击非法集资工作

自2017年5月起，本行每月按时提取、报送非法集资监测数据，做好相关协查工作，并常态化开展防范打击非法集资宣传教育活动。2018年12月，河南省公安厅经济犯罪侦查总队向本行发来感谢函，对本行2018年度防范非法集资工作表示感谢。

案例

宪法宣传周，郑银在行动

2018年12月2日至12月8日是中国第一个“宪法宣传周”，为大力弘扬宪法精神，本行积极开展组织开展“宪法宣传周”法制宣传活动。

2018年12月4日，本行通过向社会公众发放宣传折页、现场解答问题等形式，积极开展宣传活动。此外，本行利用LED屏、营业大厅电视、官网、微信平台等渠道广泛开展宪法学习宣传教育，维护宪法权威，助力全民学法用法新高潮。



三、有爱相随，优化客户体验

案例

开封分行与河南大学民生学院联合举办商学院“金融安全月”活动

本行开封分行举办的“金融安全月”活动从2018年10月11号正式启动，历时四十多天，开展了一系列以金融安全知识为主题的特色活动，提高了同学们的金融防范意识和辨别能力，丰富了他们的第二课堂，把金融知识送进了校园。



反假币、支付知识宣传

本行开展多样化的反假货币宣传活动、支付清算宣传活动和中国人民银行支付系统宣传活动，走进车站、校园、社区、市场，使人民群众了解爱护人民币和反假人民币常识，以及大额、小额、网银互联、境内外币等支付系统运行原理，提升防范假币的意识和能力，净化支付结算空间，构建和谐有序的金融市场环境。

案例

组织反假货币宣传活动

2018年9月，本行通过网点日常宣传、户外集中宣传、互联网宣传、与第三方机构合作等形式组织反假货币宣传活动，加强人民群众对人民币防伪特征的了解和认识，提升了防范假币犯罪的意识和能力。



三、有爱相随，优化客户体验

案例

开展支付清算宣传活动

2018年6月，本行以“优化支付结算服务、惠民便民利民”为主题，充分利用各类资源和渠道，开展支付清算宣传活动，内容包括优化企业开户服务，电子银行、智能柜台相关业务知识，“普惠金融一网通”和防范电信诈骗、银行卡用卡安全常识等。



案例

开展中国人民银行支付系统宣传活动

2018年12月，按照中国人民银行郑州中心支行工作要求，本行积极开展支付系统宣传工作，向社会大众普及支付系统知识，推动支付系统健康、稳定运行。



三、有爱相随，优化客户体验

3 推进金融创新

本行不断创新金融产品，为消费者带来优质、安全、便捷的金融体验，满足消费者日益增长的多元化金融需求。

案例

拼团理财产品

本行引入线上拼团购物思想，由客户开团并邀请朋友参团购买理财产品，从而享受拼团收益，提高客户理财收益，并激励客户的积极性。

案例

获得“2018年度金融科技产品创新突出贡献奖”

2018年12月，由《金融电子化》杂志社主办的“2018中国金融科技年会”在北京举行，本行大数据智能营销平台获得“2018年度金融科技产品创新突出贡献奖”。



案例

通用缴费

本行在鼎融易平台落地通用缴费产品，针对有集中收费需求的客户开展线上收费。该服务可根据企业实际需求，实现“互联网+”的费用收缴与对账清分模式，避免收取现金和手工记账，节省自建缴费平台的开发和运维费用，减轻工作人员压力。交通欠发达地区的客户也可以享受足不出户，纯线上缴费的便利性。报告期内，本行积极推进学校缴费业务，共签约幼儿园及中小学40余家，实现缴费2.5万笔，缴费金额人民币5,520万元。

4 保护消费者权益

报告期内，本行充分发挥各部门协调机制，有条不紊地开展消费者权益保护工作。

三、有爱相随，优化客户体验

一是持续完善信访投诉各项工作制度，使消保工作更加规范化、制度化。二是成立信访投诉及消费者权益保护中心，作为本行消费者权益保护工作牵头部门。三是畅通信访投诉渠道，安排专人接听接访、查看网上意见箱，及时处理信访投诉事项，并定期对信访投诉数据和原因进行分析，全年累计收到客户投诉95起，解决率100%。四是成立信访消保联络人队伍，在常规消保宣传培训基础上，组织2次专项培训，并开展了零售条线新入岗员工岗位应急技能提升培训，提升了员工的信访投诉处理能力。五是按照《郑州银行个人金融信息安全保护管理办法》，对消费者个人金融信息的收集、使用、保存等环节进行了明确规定，确保消费者个人资料及隐私安全得到保障。

案例

畅通投诉建议客服通道

本行客户服务中心作为客户与银行沟通的窗口，是提升客户体验的前沿阵地。客服代表严格遵守“首问负责制”原则，第一时间受理客户的问题及意见，对于不能在线解决，需要转接相关部门处理的客户意见，依托高效的“客户服务呼叫中心” workflow 系统创建投诉工单，将客户投诉第一时间传递至投诉处理部门，并根据处理意见及时回访，有效维护客户权益，提升客户体验。

案例

信阳分行多措并举维护消费者权益



营业大厅内的志愿服务站



开展“金融知识宣传月”活动



为消费者提供优质、专业的金融服务



四、合规审慎，保障稳健运营

1 完善公司治理

打铁还需自身硬，绣花要得手绵巧。本行持续完善公司治理，建立健全内控制度，不断夯实抵御风险、提高回报、实现可持续发展的治理基础。

报告期内，本行新增《董事、监事和高级管理人员所持本行股份管理制度》、《董事会审计委员会年度报告工作规程》、《独立董事年度报告工作制度》、《董事会秘书工作制度》、《年度报告信息披露重大差错责任追究制度》、《重大项目投资管理办法》等多项制度，并对公司章程及《独立董事管理办法》、《董事会审计委员会工作细则》、《董事会提名委员会工作细则》、《董事会战略发展委员会工作细则》、《重大信息内部报告办法》等制度进行了修订。

报告期内，本行进一步规范董监事会架构，完成了董事会及监事会的换届工作；董事会各专门委员会不断提升履职效能，持续发挥专业指导作用；监事会积极开展履职评价，运用列席会议、调研考察、监督提示等方式，不断加强监督作用；真实、准确、完整、及时地披露信息，确保所有股东有平等的机会获得信息；重视内幕信息管理，严格控制内幕信息知情人员范围，及时登记知悉本行内幕信息的人员名单，未发现内幕信息知情人违规利用内幕信息买卖本行股票的情况。

报告期内，本行召开股东周年大会1次、临时股东大会1次、董事会会议12次、监事会会议6次，所有会议的召集、召开、表决程序均符合相关规定。截至报告期末，本行董事会由12名董事组成，监事会由6名监事组成。



专题

激情圆梦、续写华章——实现A股上市

2015年，本行在香港联交所挂牌上市，成为河南省首家上市法人银行。2018年9月19日，本行成功实现回归A股上市，首开全国城商行A+H股上市先河，资本实力得以提升，品牌影响力得以增强。



敲响上市宝钟



郑州银行领导班子成员在上市仪式现场



上市仪式现场大合影

2 强化合规案防

报告期内，本行持续完善合规管理机制和流程，加强合规文化建设，提升案防能力。

一是推进合规文化建设，增强依法合规意识。印发本行《2018年内控合规年活动方案》、《内控合规双月提升活动方案》；建立机构合规责任“一把手”负责、岗位合规责任落实到人的岗责体系，全员签订《合规责任承诺书》；实行合规事项通过经营管理线路和合规管理线路“双线负责”；挑选业务骨干，组建专业的合规管理队伍，覆盖各分支机构及条线；开展员工培训、警示教育等，渗透合规理念；编发《法律合规专刊》、征集合规建议、运转风险信息微信交流平台等；评选“合规管理先进单位”，开展法律合规知识竞赛，施行违规积分考核等手段，建立“倡导合规、惩处违规”考核机制。

四、合规审慎，保障稳健运营

二是整章建制，完善机制建设。建立“灰名单”机制，完善授信业务过程管理机制，对异地客户开户、小企业业务合同签订过程等实行录音、录像管理，组建风险经理队伍，实现风险关口前移。

三是加强授权风险管控，夯实授权管理基础。对本行《授权管理办法》、《信贷业务授权管理办法》进行修订，完成授信系统升级改造工作，全面实现授权的总量控制及转授权的灵活配置。

四是扎实开展内控合规检查，构筑风险防控屏障。实施前台远程监控质量检查，在内控合规及操作风险管理系统中搭建事中风险预警平台，设置9大类、60个风险监测模型，实现T+1监测。在对各分支机构日常贴身检查的同时，开展金库及外挂网点、数据治理与统计管理检查、飞行检查、小微平台金融业务、同业业务和消费者权益保护、委托贷款等专项检查，以检查促优化。

五是强化案防责任落实，提升案件防控能力。印发本行《2018年合规管理及案件防控工作方案》，董事长与班子成员、总行分管行长与各机构／部门签订《2018年案防目标责任书》，召开案防工作联席会议，保障案防工作有效开展。

案例

开展商业银行合规内控管理培训

2018年12月6日，本行开展中高层商业银行合规内控管理培训，共300余人参加培训，通过培训提升中高层合规意识及合规管理能力。



四、合规审慎，保障稳健运营

反腐倡廉

本行主动开展各项反腐倡廉建设工作。一是明确职责分工。组织管理人员签订《党风（行风）廉洁建设目标责任书》，一级抓一级，层层抓落实。二是常抓宣传教育。向员工发送廉洁从业提醒信息，组织学习有关制度法规，重要节日前开展警示教育、廉洁谈话、专题党课，转发上级部门通报案例等，筑牢员工廉洁从业思想防线。三是强化员工行为监督。定期开展员工八小时内外行为排查，针对反腐倡廉重点问题开展自查自纠，对重要岗位进行廉洁从业风险评估等。

反洗钱工作

为加强反洗钱管理，有效防范和控制洗钱风险，本行根据相关法律法规、规范性文件要求，制定《反洗钱管理办法》等8个反洗钱相关制度，形成了较为完善的反洗钱内控管理体系。组织反洗钱宣传工作，成立宣传协调小组，通过官微、行刊、工作简报等全方位开展反洗钱宣传工作，并利用营业厅摆放展板、发放宣传资料、开辟电子专栏、LED屏幕播放宣传口号等形式，充分发挥日常宣传阵地作用。同时，走入社区开展形式多样的反洗钱专项宣传，进一步彰显社会责任。

案例

2018年5月，本行参加了中国人民银行郑州中心支行组织的“515经侦宣传日”活动，现场为人民群众讲解非法集资的危害、反洗钱相关知识及洗钱犯罪的典型案例等，揭露了洗钱犯罪的常见手法及其对社会的危害，提高群众远离洗钱及非法集资活动、打击和防范洗钱犯罪的积极性和主动性。



知识产权保护工作

本行对商标、专利、著作权等注册申请事项建立台帐，实施动态监管；制定本行《知识产权事务管理办法》及相关专业机构的代理及使用合同，规范知识产权管理工作的相关制度；规范商标顾问和代理流

四、合规审慎，保障稳健运营

程，形成季结汇报制度，编制商标档案，加强商标监测。一方面，保证本行知识产权管理工作的信息监测及优先处置，另一方面，明确本行在知识产权方面的权利和义务，保护本行的合法权益，且不对其他知识产权所属方造成侵犯。报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件。

3 严守风险底线

本行不断优化风险管理体制，加强风险管理政策和制度建设，持续完善董事会、高级管理层风险管理委员会运行机制，改进分行风险管理综合评价考评体系。制定《重大突发事件报告管理办法》等管理制度，遵循及时、准确、真实、全面的原则，重大突发事件按照事件性质和业务分类分部门归口管理，分类报送、分别备案、协调上报。

本行初步构建了全面风险管理体系，并通过健全自我约束机制，对全面风险管理体系进行自我评估。采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释所承担的信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、声誉风险、信息科技风险等各类风险，同时考虑风险之间的关联性，审慎评估各类风险之间的相互影响。

4 加强内部控制

本行建立了涵盖内部控制环境、风险评估、内部控制措施、信息与沟通和内部监督等要素的内部控制体系，形成了股东大会、董事会、监事会和高级管理层各负其责的公司治理组织架构，实现了所有权与经营权、管理权与监督权既相互分离又相互制衡的运行机制。

一是建立起由公司章程／基本制度、管理办法、操作规程／预案／细则三个层级构成的制度体系；按业务条线建立了对公业务、零售业务、中间业务、金融同业、资产管理、运营管理、渠道管理、风险管理、财务管理、安全保卫、人力资源、监督检查等方面的内控制度；持续开展制度、流程的梳理优化工作，报告期内，共新增、修订内控制度267项。

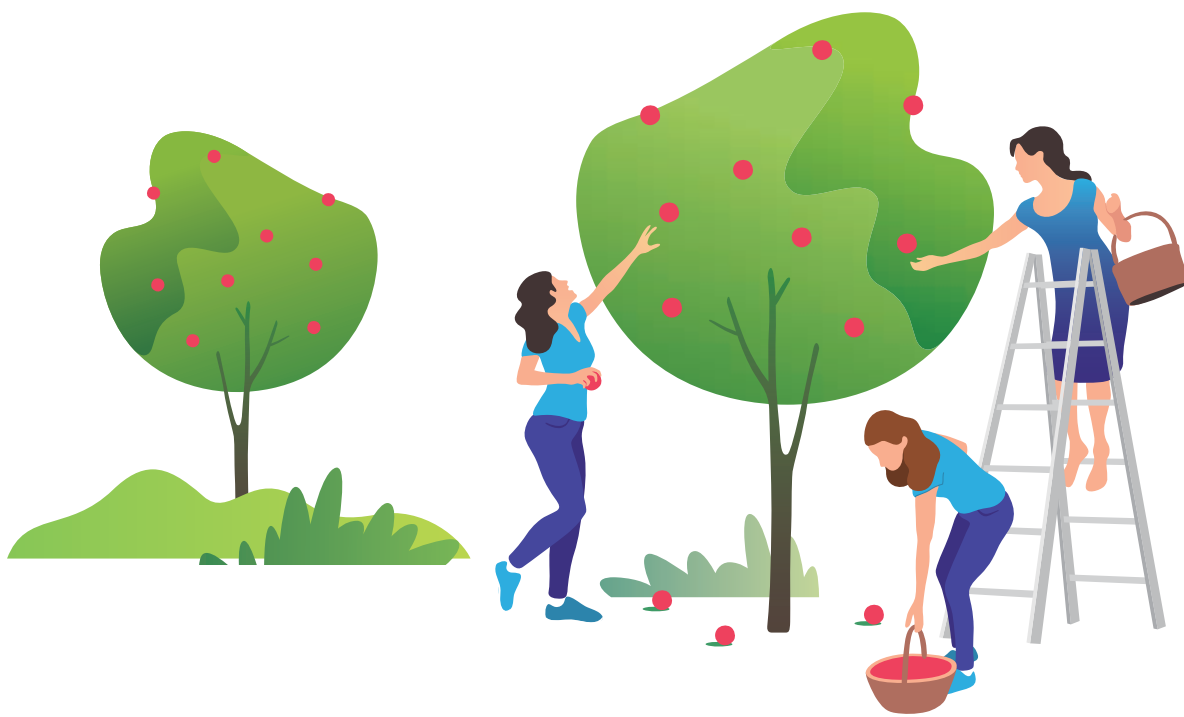
二是积极推动信息化建设工作，不断完善信息沟通与报告机制，对信息传递、报告职责和程序进行了明确要求，确保信息在本行内部、本行与外部之间的有效沟通，形成了完整的信息报送、传递体系。

四、合规审慎，保障稳健运营

三是建立了完善的内控监督评价体系，董事会、监事会及高级管理层各司其职、有效分工，依职责对各层级、条线经营管理活动进行监督检查与评价。

5 维护股东权益

本行重视与股东之间的沟通联系，通过股东大会、路演活动、新闻发布会、信息披露网站问答等多种形式，并利用本行网站、邮件、电话等渠道加强与股东接触，增进彼此间的了解与交流。报告期内，本行共召开2次股东大会，审议通过议案21项、听取报告3项，并认真履行股东大会决议，维护全体股东的合法权益。报告期内，本行实现A股上市，发行A股股份6亿股，扣除发行费用后共募集资金人民币27.08亿元，有效补充了本行核心一级资本，注入发展动力。本行严格遵守信息披露事务相关规定，公平、真实、准确、完整披露各类信息，加强内幕信息管理，不存在选择性信息披露的情形，报告期内，本行共披露A股公告73项、H股公告80项。





五、和谐共处，创建绿色美好家园

1 推广绿色金融

本行利用自身资源，着力打造绿色金融服务体系，牢固树立绿色信贷理念，切实增强绿色金融工作的主动性、自觉性。成立绿色信贷工作委员会，制定《郑州银行绿色信贷战略》，发挥信贷的引领和过滤作用。严格控制“两高一剩”贷款余额，提高绿色金融债券支持项目占比，调整本行行业授信结构。截至报告期末，本行“两高一剩”贷款余额人民币25.13亿元，较上年末降低10.63%。

同时，本行不断提高电子渠道金融服务能力，从金融服务获得方式减少资源、能源占用。网上银行、手机银行客户数量及交易数量不断提升，网上支付业务已涵盖主流支付渠道，全国统一客服热线95097提供24小时不间断的服务，微信银行为客户定期推送本行新业务、新产品及营销活动信息。

案例

河南某环保科技股份有限公司是一家针对大气污染及PM2.5工业排放源头治理的新型高科技企业，主要产品为SCR蜂窝式脱硝催化剂和低温除尘及湿式除尘设备。SCR脱硝催化剂去除烟气中氮氧化物效果达到80%-90%，能将火电厂氮氧化物浓度由300mg/立方米降至50mg/立方米，去除量约为12,000t/天，年去除氮氧化物约430万吨。本行为该公司提供授信，用于支持其生产经营和技术研发。



案例

本行于2017年发行的人民币30亿元绿色金融债券募集资金专项用于支持绿色项目，截至报告期末，部分完工项目已产生的环境效益如下：火电厂年氮氧化物减排430万吨，投资新建住宅均达到绿色建筑二星标准，年再生铝回收处理量48,720吨，日处理污水5,000吨，年实际生产电动汽车20,324辆，年生产国五标准汽油33万吨、国四标准柴油50万吨，施工乡级公路24.44公里，购置种植朴树、枫杨等共6,400株。

2 坚持绿色运营

本行按照我国《环境保护法》、《节约能源法》等相关法律法规要求，丰富绿色办公、节能减排举措，积极倡导节能环保理念，降低资源消耗。减少纸质文件的传递浪费，上线柜面集中作业平台，优化办公自动化系统，逐步实现业务审批、合同法审、工作沟通以及督察督办的线上办理，开发会务助手，实现会议通知、会务材料的线上化实时查阅；节约电、水、气等能源使用，每日下班后检查办公设备、水管、空调、饮水机等关闭情况；提高运营效率，定期检修电子设备运行状态，启用电子印章系统，取消部分实物印章的刻制和使用，大力推行视频会议，降低会议成本，提高办会效率；严格管控污染物和生活垃圾的排放，加强公车使用管理，降低燃油消耗，将总行生活污水排入市政污水处理系统进行统一处理，生活垃圾由物业公司专人收集处理。

总行消耗量

项目	单位	数量
总行用水量	吨	106,570
总行用电量	万千瓦时	1,032.56
总行天然气使用量	立方米	36,756
总行公车耗油量	升	103,550
总行生活垃圾排放量	吨	254.73
总行设备废弃量	件	211
总行温室气体排放量	吨二氧化碳当量	7,502.07
直接温室气体排放 ¹	吨二氧化碳当量	331.50
间接温室气体排放 ²	吨二氧化碳当量	7,170.57

1. 包括消耗天然气、汽油、柴油的温室气体排放
2. 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

本行不断完善供应商管理，成立招投标委员会，制定本行《招标与采购管理办法》、《集中采购管理办法（试行）》等规章，明确了集中采购标准、采购方式及使用条件；要求供应商严格遵守国家法律法规，提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准。截至报告期末，本行主要供应商243家，其中河南省内96家、河南省外147家。

五、和谐共处，创建绿色美好家园

3 主动回馈社会

本行常怀感恩之心，坚持守土有责、守土尽责，积极投身于社会公益及各类慈善活动，大力支持体育、文化、教育等事业发展，将爱的触角触及到社会的更多领域，为创造和谐共处的社会环境贡献自己的力量。报告期内，本行通过各种途径进行慈善捐赠，其中，向郑州慈善总会捐款人民币200万元，向新密市惠警基金会捐款人民币30万元，通过郑州慈善总会向开封市某小学捐款人民币30万元，连续三年对周口市5名贫困大学生每年捐款人民币2.46万元，向平顶山市某村庄捐款人民币5.5万元。

捐款 200万元 人民币	捐款 30万元 人民币	捐款 30万元 人民币
郑州慈善总会	新密市惠警基金会	开封市某小学
每年捐款 2.46万元 人民币	捐款 5.5万元 人民币	
对5名贫困大学生	平顶山市某村庄	

案例

本行获得第四届郑州慈善“风云企业”奖

2018年10月16日，以“助力脱贫攻坚，创建慈善城市”为主题的2018“郑州慈善日”活动仪式暨第四届“郑州慈善风云榜”颁奖盛典在郑州市举行。活动中，本行现场捐赠人民币200万元，被郑州慈善总会授予第四届郑州慈善“风云企业”奖。



案例

漯河分行为困难客户捐款

2018年10月，本行漯河分行全体员工为困难客户赵先生开展爱心捐款活动，谱写了一曲互帮互助，温暖和谐乐章。



五、和谐共处，创建绿色美好家园

案例

荥阳支行开展“关爱老人金融知识万里行”活动

2018年8月10日，本行荥阳支行到天鹅湖老年公寓开展“关爱老人，金融知识万里行”活动。活动中，工作人员为老人们讲解如何识别非法金融广告、远离非法集资和防范电信诈骗、防范银行卡盗刷等知识，并邀请健康专家为大家讲解老年人日常常见疾病的预防。



案例

助力体育事业发展

2018年11月3日，“郑州银行杯”郑州国际马拉松赛事成功举办。该赛事以“中”为主题，参赛规模2.2万余人次，由CCTV5+、人民网、新华网、凤凰网、今日头条、腾讯新闻、优酷体育、河南卫视等30余家媒体平台同步转播，通过打造具有中国特色、郑州元素的百家姓“姓氏马拉松”和“跑马+”文化，向世界展示了郑州“开放、包容、健康”的城市品牌和发展理念，以及郑州“中”原文化发源地的城市定位。



五、和谐共处，创建绿色美好家园

案例

郑州管理部举办“金色童年，共创未来相约童乡”客户亲子活动

2018年11月18日，踏着金秋的暖阳，本行郑州管理部举办“童年小菜园”客户亲子活动，55名客户及38位小朋友参加了本次活动。



六、携手并进，与员工一同成长



1 保障合法权益

公平就业

本行公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升等环节坚持平等，坚决抵制歧视。本行认真贯彻落实《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规要求，完善用工制度，依法签订劳动合同，明确银行与员工的权利和义务。本行严禁雇佣童工及强制劳工，报告期内，未发生雇佣童工和强制劳工的情形。

员工构成

分类		人数(人)	比例(%)	离职率(%)
员工总数		4,460	100	2.41
按性别划分	男性员工	2,044	45.8	2.48
	女性员工	2,416	54.2	2.34
按雇佣类型划分	合同制员工	4,460	100	-
按年龄组别划分	30岁(含30岁)以下员工	2,325	52.1	2.60
	31至40岁(含40岁)员工	1,302	29.2	2.40
	41至50岁(含50岁)员工	735	16.5	1.74
	50岁以上员工	98	2.2	2.97
按地区划分	河南省内员工	4,460	100	2.41
按学历划分	专科及以下学历员工	418	9.4	-
	本科学历员工	3,284	73.6	-
	硕士学历员工	741	16.6	-
	博士学历员工	17	0.4	-
新进员工		289	6.5	-
少数民族员工		142	3.2	-

注：该员工构成为本行不含附属公司数据。

六、携手并进，与员工一同成长

薪酬政策

本行薪酬设计坚持“公平性、竞争性、激励性”原则。即薪酬以体现工资的外部公平、内部公平和个人公平为导向；以提高市场竞争力和对人才的吸引力为导向，在薪酬结构调整的同时，根据对市场薪资水平的调查，对于市场水平差距较大的岗位薪酬水平有一定幅度的提高，使本行的薪酬水平具有一定的市场竞争力；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。

维护权益

本行通过向员工公布信访举报信箱、电子邮箱、电话、行长信箱等渠道，主动接受员工监督。收到信访举报事项后，按照工作流程转办相关部门调查处理，并向高级管理层报告。本行接受举报人举报或向举报人核查情况，严格遵守保密要求，不暴露举报人身份信息。

2 助力职业发展

本行根据年度发展战略，结合业务发展实际需求，制定年度培训计划，聚焦能力建设，完善培训体系，为本行长期发展提供强有力的人才支撑。

报告期内，本行整合总分支三级培训资源，重点组织开展中高层领导力培训、商贸物流标杆行行长训练营、专业序列人员培训、基层员工业务知识及营销技巧培训、新员工培训及总行员工储备生培训等项目，持续建设移动学习平台和内训师队伍，提供健全的师资及线上平台支撑。通过掌上学院、视频会议、现场教学开展线上、线下教育，实现了360度的实时培训、人人培训的学习环境。举办和参加各类培训241场，培训人数共计24,721人次，投入培训经费逾人民币1,516万元，人均支出人民币3,399元，培训覆盖率554%。

241 场

培训

共计 **24,721** 人次

培训人数

554 %

培训覆盖率

按类别划分的培训情况表

雇员类别	受训人数 (人次)	受训人数 (人)	覆盖率 (%)	受训时数 (小时)	受训平均时数 (小时)
高级管理层	30	22	136	1,200	55
中级管理层	1,047	507	207	8,481	17
基层员工	23,644	3,931	601	248,961	63

六、携手并进，与员工一同成长

案例

举办第十五届职工技术运动会暨郑州银行技术比武大赛

2018年10月27日，郑州市第十五届职工技术运动会暨郑州银行技术比武大赛在本行总行举行。比赛中的多券别残损币兑换、散把点钞鉴别等项目，贴合运营条线工作实际，模拟日常工作状态，充分展现了“指尖上的魅力”，体现出本行员工扎实稳定的业务水平和精益求精的工作态度。



案例

开展2018年新员工入职培训

为树立新员工团队意识，增强新员工的归属感，打造一支合格的郑银团队，2018年6月12日，本行启动了为期12天的2018年新员工封闭培训班。培训期间，新员工完成了18门课程的学习和考试，充分展示出郑银人蓬勃向上的精神面貌。



六、携手并进，与员工一同成长

3 营造温暖环境

本行严格履行我国《社会保险法》、《住房公积金管理条例》规定的各项义务，及时、足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金。同时，建立企业年金和补充医疗保险等补充保障制度，逐步构建多层次的养老和医疗保障体系，有效满足员工多元化需求。

本行依法保障员工劳动和休息的权利，定期安排员工进行健康体检，对女性员工实行特殊保护；为每位员工建立了互助保险机制，报告期内，互助保险理赔共14次，理赔金额人民币38,340元；完善困难员工档案信息库，成立员工专项救助基金，报告期内，共帮助16名困难员工申请困难救助款人民币114,000元；及时为有婚丧嫁娶情况的员工送去慰问，员工直系亲属去世慰问23次、金额人民币24,500元，女员工生育慰问36次、金额人民币19,500元，复转军人慰问68次、金额人民币40,800元，员工住院慰问11次、金额人民币110,000元；完成总行大楼PM2.5净化系统设备的安装，为员工创造绿色放心的办公环境。

38,340元 人民币

互助保险理赔

114,000元 人民币

帮助员工申请困难救助款

24,500元 人民币

员工直系亲属去世慰问

19,500元 人民币

女员工生育慰问

40,800元 人民币

复转军人慰问

110,000元 人民币

员工住院慰问

案例

召开离退休老干部座谈会

2018年10月12日，本行召开离退休老干部座谈会，本行领导与25名离退休老干部代表欢聚一堂，畅所欲言。郑州银行今天的成就是来自于广大老干部二十多年来打下的基础、积累的经验，本行将继续全力做好离退休干部保障工作，不断完善服务机制，让老同志们体会到组织上的归属感和生活上的幸福感。



六、携手并进，与员工一同成长

4 培育企业文化

本行注重培育良好的企业文化，逐渐建立独特的企业性格，为员工提供快乐的职业氛围。

案例

本行举办“纪念改革开放40周年”主题演讲比赛

2018年9月6日，本行举办“纪念改革开放40周年”主题演讲比赛。本次比赛以“纪念改革开放40周年，我与改革开放共成长”为主题，紧紧围绕改革开放的历史征程和本行成长壮大的发展成就，流程紧凑、精彩纷呈，音乐与演讲相伴、激情与风采共生。



案例

本行品牌文化系列微电影获奖

2018年5月29日，首届“民生加银杯”中国银行业微视频大赛颁奖典礼在北京召开。本行的品牌文化系列微电影《一本情深》、《一语千金》从460部作品中脱颖而出，《一本情深》获最佳制作奖、《一语千金》获最佳人气奖和优秀作品奖。本行两部微电影都改编自本行员工的真实故事，体现了郑银人默默付出、任劳任怨、尽职尽责的美好品德。



改进提升

本行在编制本报告时，将国家宏观政策、社会民生热点、生态环境效益、员工成长需求等利益相关方诉求与本行经营发展战略相结合，提升本报告的针对性、有效性。同时，聘请会计师事务所开展鉴证工作，确保本报告的规范性、真实性。

社会责任履行任重而道远，本行将持续增强社会责任与经营发展的契合度，提高对国家政策、民生工程、环境改善、人文关怀、公益项目等的支持力度，充分满足利益相关方的各种诉求。同时，本行将不断完善社会责任报告的编制工作，提高社会责任信息披露的质量，为社会各界了解本行在履行社会责任方面所作出的努力提供通道和窗口。



展望未来

未来，本行将切实履行社会责任，创造绿色、和谐、温暖的内外部环境，努力回馈各利益相关方对我们的期待。经济责任方面，本行将持续加大对实体经济、地方经济的支持力度，加强金融产品、金融科技创新，坚持服务商贸物流、小微企业、市民金融的特色定位，创造更大的经济价值；社会责任方面，本行将提升普惠金融的可获得度，深化精准扶贫，更加用心帮扶弱小群体，更加细心维护消费者权益，更加精心关爱广大员工；环境责任方面，本行将大力践行、推广绿色金融，增强科技、制度对绿色金融的支持能力，不断深化节俭理念，从一点一滴做起节约资源、能源消耗。

本行将持续响应国家政策，通过金融科技助力业务转型，以“根植河南、深耕郑州、拓展中原城市群、辐射全国”为区域定位，以“稳健发展”为整体基调，主动实现增速换挡，深化从追求规模向追求质量和效率的改革转变。



独立有限鉴证报告

毕马威华振专字第1900063号

郑州银行股份有限公司董事会：

我们接受郑州银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会的委托，对贵行截至2018年12月31日止年度的2018年社会责任（环境、社会及管治）报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

一、 董事会的责任

贵行董事会对贵行根据深圳证券交易所发布的《中小企业板上市公司规范运作指引》（简称为“深交所指引”）以及香港联合交易所有限公司发布的《环境、社会及管治报告指引》（简称为“香港联交所指引”）的披露建议所编制的2018年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。

贵行董事会负责设计、执行和维护必要的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

二、 我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）执行工作。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的专业会计师职业操守规定的独立性和其他相关道德要求，以及质量控制国际准则第1号规定的保持全面质量控制体系的适用要求。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为贵行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向贵行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除贵行以外的任何第三方承担任何责任。

三、实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解贵行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与贵行管理层相关员工进行访谈；
- 与贵行负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间贵行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和实施情况；
- 以抽样的方式将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于贵行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就贵行系统和程序的有效性发表意见。

四、结论

基于上述工作程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信，在任何重大方面，贵行的社会责任报告没有按照深交所指引以及香港联交所指引进行编制。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

北京
2019年6月28日

《环境、社会及管治报告指引》 内容索引

指标范畴及层面	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	37	A1.1排放物种类及相关排放数据 A1.2温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算） 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） 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） A1.5描述减低排放量的措施及所得成果 A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	37 37 本行办公过程中，未产生明显有害废弃物 37 37 37
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	37	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） A2.2总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算） A2.3描述能源使用效益计划及所得成果 A2.4描述求取适用水源上是否有任何问题，以及提升用水效益计划的所得成果 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	9、37 9、37 37 37 本行主要为客户提供金融服务，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	36-37	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	36

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

指标范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
B. 社会				
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	41-44	B1.1按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数 B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	41 41
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	42、44	B2.1因工作关系而死亡的人数及比率 B2.2因工伤损失工作日数 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	无 无 42、44
B3 发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	42-43	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 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	42 42
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	41	B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工 B4.2描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	41 不适用
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	37	B5.1按地区划分的供应商数目 B5.2描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	37 37

《环境、社会及管治报告指引》 内容索引

指标范畴及层面	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	33-34	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 B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法 B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例 B6.4描述质量检定过程及产品回收程序 B6.5描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	不适用 28-29 33-34 不适用 28-29
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	33	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 B7.2描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	无 31-33
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	38	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） B8.2在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	37-45 9、38、42、44

GRI 4.0 内容索引

编号	内容	披露页码
战略与分析		
G4-1	机构最高决策者（如CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	2-5
G4-2	描述主要影响、风险及机遇。	2-6、47
机构概况		
G4-3	机构名称。	1
G4-4	主要品牌、产品和服务。	6
G4-5	机构总部的位置。	1
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	6
G4-7	所有权的性质及法律形式。	6
G4-8	机构所服务的市场。	6
G4-9	机构规模。	6
G4-10	按雇佣合同、性别、地区等划分的员工总人数。	41
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。	41
G4-12	描述机构的供应链情况。	37
G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化。	7、9
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	31-34
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	1、19、36
G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议组织。	12

GRI4.0 内容索引

编号	内容	披露页码
确定的实质性方面和边界		
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。	1
	b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	1
G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。	1
	b. 说明机构如何应用界定报告内容的报告原则。	1
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	11
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。	
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	
利益相关方参与		
G4-24	机构的利益相关方列表。	12
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	12
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	12
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	12

编号	内容	披露页码
报告概况		
G4-28	所提供信息的报告期。	1
G4-29	上一份报告的日期。	
G4-30	报告周期。	1
G4-31	关于报告或报告内容的联络人。	1
G4-32	说明机构选择的“符合”方案及所选方案的GRI 内容索引，如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。	1
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。	1
治理		
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。	7
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	
G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	12
G4-38	最高治理机构及其委员会的组成。	
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。	
G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件。	
G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突。	

GRI4.0 内容索引

编号	内容	披露页码
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色。	
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	
G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色，以及是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	1
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。	
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。	
G4-51	a.按以下类型，说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策。 b.说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联。	
G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系。	
G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用。	12
G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率。	
G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率。	

编号	内容	披露页码
商业伦理与诚信		
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	10
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。	28-29、31-35、42
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	28-29、31-35、42
经济		
DMA	经济相关管理方针	10
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	6、9
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	36
G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度。	
G4-EC4	政府给予的财务补贴。	
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率。	
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。	41-42
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	22
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。	14-22
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例。	37

GRI4.0 内容索引

编号	内容	披露页码
环境		
DMA	能源相关管理方针	37
G4-EN1	所用物料的重量或体积。	9、37
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比。	
G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	9、37
G4-EN4	机构外部的能源消耗量。	
G4-EN5	能源强度。	
G4-EN6	减少的能源消耗量。	
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低。	37
G4-EN8	按源头说明的总耗水量。	9、37
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源。	
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量。	
G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点。	
G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响。	
G4-EN13	受保护或经修复的栖息地。	
G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种总数。	
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）。	37
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）。	37

编号	内容	披露页码
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）。	
G4-EN18	温室气体排放强度。	
G4-EN19	减少的温室气体排放量。	
G4-EN20	臭氧消耗物质(ODS)的排放。	
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量。	
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量。	
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量。	37
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量。	
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》2 附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比。	
G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值。	
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度。	36-37
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比。	
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	
G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响。	
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资。	
G4-EN32	说明使用环境标准筛选的新供应商的比例。	
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量。	

GRI4.0 内容索引

编号	内容	披露页码
劳工实践和体面工作		
DMA	劳工实践管理方针。	41
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例。	41
G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利。	42
G4-LA3	按性别划分，产假/ 陪产假后回到工作和保留工作的比例。	
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明。	
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比。	
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和因公死亡人数。	
G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人。	
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题。	
G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数。	42
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划。	42-43
G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比。	
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成。	41
G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率。	
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例。	
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量。	

编号	内容	披露页码
人权		
DMA	人权相关管理方针	41-42
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比。	41
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比。	42
G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动。	41
G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动。	
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	41
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施。	41
G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比。	
G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动。	
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比。	
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例。	
G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	
G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量。	
社会		
DMA	反腐相关管理方针。	10
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例。	
G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点。	

GRI4.0 内容索引

编号	内容	披露页码
G4-SO3	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险。	33
G4-SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训。	
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动。	
G4-SO6	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值。	
G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果。	
G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	
G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例。	
G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	
G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量。	
产品责任		
DMA	服务标识相关管理方针。	
G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比。	23
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数。	
G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比。	
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数。	
G4-PR5	客户满意度调查的结果。	9
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售。	
G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数。	

编号	内容	披露页码
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额。	
行业特定方面		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策。	19-22、36
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序。	37
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控。	23-29
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序。	31-34
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动。	36
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例。	9、18
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值（按目标分类）。	9、13-22
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值（按目标分类）。	9、36
FS9	旨在评估环境和社会风险评估政策以及程序执行情况的审计频率。	
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司比例及数量。	
FS11	接受积极和消极的环境和社会影响筛查的资产比例。	
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策。	
FS13	按类型列示的人口稀少或经济欠发达地区的切入点。	19-20
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动。	18-20
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策。	23-29
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动。	25-28

读者反馈

读者反馈

感谢您阅读2018年《郑州银行股份有限公司社会责任报告》，为更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，我们期望您通过填写反馈表，向我们提出宝贵的意见及建议，并选择以下任意方式将评价反馈给我们。

电话：+86-371-67009199

传真：+86-371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号郑州银行大厦

邮编：450018

1. 您属于以下哪类利益相关方：

- ☐ 政府 ☐ 监管机构 ☐ 股东 ☐ 客户 ☐ 员工
☐ 供应商 ☐ 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
电话：+86-371-67009199
网址：www.zzbank.cn