



郑州银行股份有限公司

BANK OF ZHENGZHOU CO., LTD.

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

H股股份代号: 6196

优先股股份代号: 4613

A股股份代码: 002936



2019

社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

环境 社会 管治

目录

关于本报告	01
董事长致辞	03
行长致辞	04
公司概况	05

贯彻理念，强化沟通

贯彻责任理念	10
强化责任沟通	11
回应重要议题	12

倡廉善治，稳健经营

完善公司治理	14
加强风险防范	17
优化供应商管理	20

特色金融，助力发展

支持区域发展	22
发展商贸金融	24
助力民营小微	27
深化市民金融	29

普惠金融，慈善大爱

深耕产业扶贫	31
关爱回馈社会	32
聚焦民生建设	34
普及金融知识	35

用心服务，和谐共赢

优化金融服务	38
创新金融模式	40
保护客户权益	42

人才培养，员工关怀

保障员工权益	45
心系职业健康	47
助力员工成长	49
深化企业文化	51

节能环保，绿水青山

推广绿色金融	53
坚持绿色运营	55
倡导绿色行动	58

展望未来	59
独立审验声明	60
联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引	62
GRI内容索引	64
读者反馈	66

关于本报告



郑州银行股份有限公司¹（“郑州银行”、“郑银”、“本行”、“我们”）旨在透过本社会责任报告（“本报告”）以透明公开的方式向利益相关方披露本行的社会责任表现，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

除非特殊说明，本报告主要描述 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间（“报告期”），本行在环境、社会及管治方面工作的具体政策与表现。由于涉及连续性及可比性，本报告中部分信息内容将根据需要做适当延伸。

报告周期

本行社会责任报告为年度报告，上一份报告于 2019 年 6 月发布。

报告范围

本报告涵盖的范围与上一份报告相同，包括郑州银行总行、分支机构及附属公司。环境和员工数据的具体统计范围将在“坚持绿色运营”和“保障员工权益”章节说明。

编制依据

本行遵循《香港联合交易所有限公司（“联交所”）证券上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（“《指引》”）编制本报告，当中符合《指引》中所有“不遵守就解释”条文，并按照《指引》中的四大汇报原则：重要性、量化、平衡及一致性作为编制本报告的基础。本报告亦参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）- 核心部分、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》及《深圳证券交易所（“深交所”）上市公司规范运作指引》进行编写。

¹ 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。

数据收集

本报告中涉及的财务数据来自本行按照中国会计准则和国际财务报告准则编制的 2019 年度财务报表，除特别注明，本报告涉及的财务数据按照前述准则计算结果并无差异。本行 2019 年度报表已经由会计师事务所审计。

本报告中的其他数据与信息主要来自于本行总行、分支机构及附属公司的统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。

如无特别说明，本报告所涉货币金额均以人民币列示。

报告审验

本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。本报告由中国节能皓信（香港）咨询有限公司按照 AA1000 审验原则进行独立有限审验，并出具审验报告。

发布形式

本报告以网络版形式发布，可以在联交所网站 (www.hkexnews.hk)、深交所网站 (www.szse.cn)、巨潮资讯网 (www.cninfo.com.cn) 及本行网站 (www.zzbank.cn) 查询及下载。本报告以中、英文编制，如中、英文版本有任何歧义，以中文版为准。

编制单位

本报告由郑州银行董事会办公室编制，并于 2020 年 7 月 8 日获本行第六届董事会 2020 年第五次临时会议审议通过。

联系方式

如对本报告有任何疑问、评论或反馈，欢迎通过以下方式与本行联络。

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



董事长致辞

珠流壁转，金飞玉走，又是一年新。

2019 年是新中国成立 70 周年，祖国七十年来发展意气风发、万象更新，中华民族亿万儿女拼搏进取，稳扎稳打，屹立在了世界民族之林。

郑州银行乘着改革东风，在前进的路上奋力奔驰，跨过许多沟沟坎坎，越过不少激流险滩，2009 年，我们更名再出发，一路化解历史包袱，一路寻找发展突破，经过 20 年的风雨洗礼，如今已经在全国城商行中取得了一席之地，成为了“金融豫军”的“排头兵”。

饮水需思源，发挥金融活水之用。我们聚合金融资源，深入服务地方经济建设，主动融入国家“一带一路”、河南“三区一群”、郑州国家中心城市建设和，先后与省内 12 家地市、区县政府深化合作；我们牢记金融服务实体经济的使命，制定民营企业“白名单”支持民营经济发展壮大，优先保证小微企业信贷投放，加大高成长性小微企业的扶持力度；我们紧跟党中央精准扶贫攻坚战步伐，制定精准扶贫工作方案，推出各类扶贫贷款产品模式，帮助建档立卡贫困人口脱贫 10,095 人；我们利用河南承东启西、连南贯北的重要交通枢纽区位优势，持续深化“商贸物流银行”特色建设，“五朵云”平台发展迅速，荣获了中国商贸物流金融 50 强企业等多项荣誉。

打铁身强硬，锻造力能扛鼎之基。快马尚待鞭催，绣花要得手巧。我们不断夯实稳健发展的基台，打造匹配发展效力的企业管治体系。加强顶层设计，将党的领导作为一切决策的前置程序，用党建统领全局；加强股东大会、董事会、监事会、经营层的沟通协调，促进“三会一层”履职能力持续提升；推进总分支干部交流轮岗，搭建可持续供能的人才成长机制；组建“科技+业务”的敏捷研发团队，依托创新实验室攻坚重大项目创新，科技支撑能力逐步提升；制定贴合实际的风险偏好，完善贷前贷后管理机制，日益优化资产质量，风险管理成效显著。

风和人意好，维护和谐共荣之境。我们积极践行绿色发展理念，发行 20 亿元的绿色金融债，大力支持涵盖节能、污染防治、资源节约、清洁交通、清洁能源等领域的绿色产业项目；我们坚持以人为本，不断完善薪酬和晋升体系，强化分层分类人才培养力度，营造温暖亲切的工作环境，切实承担起雇主责任；我们积极参与社会公益和慈善捐助，全年作出慈善捐款约 405 万元；自新冠肺炎疫情蔓延以来，我们勇担责任防疫抗疫，前线支援使命必达，向慈善组织及防疫单位捐助善款和防疫物资约 760 万元，组建志愿服务队入驻社区，加大复产复工资金投放，实施多项减费让利措施，在特殊时刻彰显我们的温度和情怀。

时间回荡着历史之音。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇处，中华民族即将决胜全面建成小康社会，郑州银行乘势而奋起，得享天时；河南是中华民族和华夏文明的重要发祥地，中原大地孕育了无数的灿烂星辉，郑州银行根植于这片深厚沃土，得享地利。我们将秉承高质量发展战略，做勤劳拼搏的“实干家”，做勇于创新的“先锋队”，与政府、社区、股东、客户、员工、合作伙伴共同谛听时代强音！

董事长

王天宇

行长致辞

2019 年，经济金融环境复杂多变。郑州银行把握机遇、应对挑战，大力推进高质量发展，认真履行社会责任，全面支撑经济、环境、社会可持续发展。

不忘初心谋发展，高质量发展谱新篇。2019 年，郑州银行摒弃规模情结、速度情结，坚持回归本源、专注主业，促进金融活水流向实体经济，先后与省内 12 家地市、区县政府签订战略合作协议；通过合理定价、积极减费等措施，为实体经济让利，截至 2019 年末，发放贷款及垫款本金总额 1,959.12 亿元，同比增长 22.77%。

绿色金融再发力，守护好绿水青山。2019 年，郑州银行成功发行 20 亿元绿色金融债，累计发行绿色金融债券 50 亿元，是河南省绿色金融债存量规模最大的城商行，募集资金全部投向清洁交通、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。围绕省市重点发展战略，将战略性新兴产业、公共设施管理、水利等行业列入积极支持类行业，有序退出“两高一剩”行业，继续加强绿色金融业务布局，积极助力地方经济绿色转型和生态文明建设。

普惠金融勇创新，支农支小有作为。设立兰考支行，建立扶贫小额贷款主办行、乡村振兴专项考核等工作机制，与兰考县大数据局数据对接，深度融入兰考县普惠金融改革试验区建设；创立“合作社扶贫贷”服务模式，选派脱贫攻坚驻村工作队，扶贫与扶志齐发力，开展乡村精准扶贫。推出微秒贷、E 税融、线上优先贷、医贷宝等小微贷款产品，引入司法、税务等外部数据，通过科技赋能加大小微企业支持。截至 2019 年末，本行涉农贷款达 404.61 亿元，产业精准扶贫贷款发生额 28,279 万元，帮助建档立卡贫困人口脱贫数为 10,095 人。

饮水思源馈社会，传递爱心显担当。冠名 2019 郑州国际马拉松赛事，赞助豫剧大师李树建公益戏曲演唱会，为繁荣地方文体事业贡献力量；向郑州慈善总会捐款 200 万元，向中国金融教育发展基金会捐赠 100 万元。

新冠肺炎疫情发生以来，郑州银行守土有责、守土有为，与社会各界一道同舟共济。疫情期间累积捐款 760 万元，其中分支机构自发捐款捐物 210 万元；加大疫情防控和复产复工资金投放，通过提前授信、借新还旧、展期、调整付息等方式，与企业共渡难关。

凡是过往，皆为序章。2020 年是决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚之年。郑州银行将牢记使命重托，聚焦主责主业，坚定履行责任，持续加快高质量发展步伐，以更加优秀的成绩回馈社会、回馈股东、回馈客户。

行长
申学清

公司概况

公司简介

郑州银行是经中国人民银行批准，在郑州市 48 家城市信用合作社基础上于 1996 年 11 月注册成立的区域性股份制商业银行，总部位于中国河南省郑州市，2000 年 12 月更名为郑州市商业银行股份有限公司，2009 年 10 月正式更名为郑州银行股份有限公司。本行于 2015 年 12 月在联交所挂牌上市，于 2018 年 9 月在深交所挂牌上市，首开国内城商行“A+H”股上市先河。

本行主营业务包括公司银行业务、零售银行业务和资金业务等。本行为公司银行客户提供多元化的金融产品和服务，包括公司贷款（包括贸易融资）、国际业务及服务、公司存款和手续费及佣金类业务产品及服务。本行向零售银行客户提供多样化的产品和服务，包括贷款、存款、银行卡及手续费及佣金类业务产品及服务。本行的资金业务在满足本行流动性需求的同时，寻求非贷款业务用途资金的回报最大化。本行的资金业务主要包括货币市场交易、证券及其他金融资产投资、债券承销、票据转贴现及再贴现及代客资金业务。



三大特色业务



截至报告期末，本行在职员工 4,854 人，全省机构营业网点 171 家，其中含总行营业部 1 家、省内分行 13 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，综合化经营扎实推进。资产总额 5,004.78 亿元，较年初增长 343.36 亿元，增幅 7.37%；吸收存款本金总额 2,892.17 亿元，较年初增长 250.86 亿元，增幅 9.50%；发放贷款及垫款本金总额 1,959.12 亿元，较年初增长 363.39 亿元，增幅 22.77%；净利润 33.73 亿元；资本充足率 12.11%，不良贷款率 2.37%，拨备覆盖率 159.85%，主要指标均符合监管要求。



在职员工

4,854 人



全省机构营业网点

171 家



资产规模

5,004.78 亿元

荣誉奖项

2019 年 1 月

- 英国《银行家》杂志
- 全球银行品牌价值 500 强排名第 315 位

2019 年 2 月

- 中国银行业协会
- “陀螺”评价体系综合排名位列 2018 年资产规模超过 2,000 亿人民币城商行第 6 名

2019 年 3 月

- 万联网
- 2019 年中国供应链金融最佳金融机构
- 中国外汇交易中心
- 2018 年度银行间本币市场活跃交易商

2019 年 9 月

- 中国企业联合会、中国企业家协会
- 中国服务企业 500 强排名第 217 位
- 万联网
- 2019 中国物流金融 50 佳

2019 年 11 月

- 中国《银行家》杂志
- 最佳战略管理城市商业银行
- 香港商报、中国开发性金融促进会
- 金融创新服务实体经济十佳金融机构

2019 年 5 月

- 《贸易金融》杂志、中国贸易金融网、中国供应链金融网
- 最佳物流金融创新银行
- 中国《银行家》杂志
- 最佳金融创新奖
十佳金融科技创新奖

2019 年 7 月

- 英国《银行家》杂志
- 2019 年全球银行 1000 强排名第 227 位
- 客户联络中心标准委员会
- 《客户联络中心运营绩效标准》测评“五星级”认证

2019 年 12 月

- 中国金融认证中心
- 2019 年最佳手机银行创新奖
- 中国金融认证中心、中国电子银行网
- 最佳智慧金融平台奖
- 上海士研管理咨询有限公司
- 最佳财富管理服务创新奖
- 《中国经营报》
- 2019 卓越竞争力年度 10 强
- 中国交通运输协会物流投融资分会、上海宝山区人民政府
- 2019 年度中国物流金融创新奖

关键绩效

经济绩效



指标名称	单位	2019 年	2018 年
营业收入 ⁽¹⁾	人民币亿元	134.40	111.34
净利润	人民币亿元	33.73	31.01
基本每股收益	人民币元	0.47	0.47
资产总额	人民币亿元	5,004.78	4,661.42
存款总额	人民币亿元	2,892.17	2,641.31
贷款总额	人民币亿元	1,959.12	1,595.73
总资产收益率	%	0.70	0.69
加权平均净资产收益率	%	9.30	10.03
不良贷款率	%	2.37	2.47
拨备覆盖率	%	159.85	154.84
资本充足率	%	12.11	13.15

社会绩效



指标名称	单位	2019 年	2018 年
纳税总额	人民币亿元	21.06	21.62
公益捐赠	人民币万元	404.60	267.96
小微企业贷款余额	人民币亿元	868.69	747.52
涉农贷款余额	人民币亿元	404.61	343.12
每股社会贡献值 ⁽²⁾	人民币元	3.35	3.21
客户满意度	%	95.7	94.1
客户投诉解决率	%	100	100
员工总数	人	4,854	4,460
女性员工比例	%	54	54

环境绩效



指标名称	单位	2019 年	2018 年
绿色信贷余额	人民币亿元	8.43	1.78
“两高一剩”行业贷款余额	人民币亿元	6.74	25.13
电子银行业务替代率 ⁽³⁾	%	88.97	94.60
视频会议次数	次	130	131
总部办公用电量	万千瓦时	1,080.38	1,032.56
总部办公用水量	吨	74,733	106,570
总部天然气使用量	立方米	37,904	36,756

⁽¹⁾ 上表中营业收入按照国际财务报告准则计算；按照中国会计准则计算的 2019 年、2018 年营业收入分别为 134.87 亿元、111.57 亿元。

⁽²⁾ 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。

⁽³⁾ 报告期内，由于本行电子银行业务替代率统计口径发生变化，与上年相比发生下降。

01 贯彻理念， 强化沟通

贯彻责任理念

强化责任沟通

回应重要议题

贯彻责任理念

经营理念

规范经营
创新发展
坚守诚信

愿景

建一流精品
创百年鼎盛

使命

鼎铸中原 立鼎金融
盛世民生 和谐共荣



责任理念

服务地方
立足中小
关注民生
发展高端

战略目标

推进“四大战略”——
国际化战略 集团化战略
市场化战略 品牌化战略

核心价值观

合规鼎峙
革故鼎新
一言九鼎

强化责任沟通

要实现企业的长青发展，必须清晰地了解主要利益相关方对企业营运的评价与期望。我们将利益相关方对本行业务中占有利益或受到影响作为考虑因素，高度重视与利益相关方的沟通，建立多元化的沟通方式，持续了解利益相关方的需求，并通过以下方式回应其期望与诉求。

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
 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 - 组织各种竞赛活动
 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 - 推广绿色银行业务	- 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

回应重要议题

本行充分考虑不同利益相关方的期望与诉求，并希望在本报告内容上最大程度反映对环境、社会及管治层面的影响。我们结合自身业务需求及主要利益相关方对郑州银行的信息需求，持续完善社会责任议题的识别与重要性判定流程，全面披露重要的社会责任议题。



识别参与调查的主要利益相关方：

根据“对郑州银行的影响程度”及“受郑州银行的影响程度”两个维度进行评估，并考虑实际可操作性，识别出郑州银行的主要利益相关方参与调查。

筛选潜在重要性议题：

根据郑州银行业务特点、综合《指引》、GRI披露要求，建立调查议题库，筛选能够反映郑州银行对环境和社会的影响，及影响利益相关方对郑州银行评估和决策的潜在重要性议题。

审阅与反馈：

高级管理层审核并确认利益相关方筛选的重要议题及其重要性排序。郑州银行根据重要性排序确认报告内容的披露重点。

对潜在重要性议题排序：

向郑州银行的主要利益相关方发放网上问卷，对潜在重要性议题进行重要性排序，形成重要性议题矩阵。

为能够更清晰确定利益相关方在各个层面的重要性议题，我们将议题分为5个层面（包括环境、员工、社会、管治及产品服务），邀请本行管理层、股东、客户、供应商及员工等重要利益相关方进行问卷填写，并成功收回359份有效问卷。经调查结果分析，得出以下重要性议题：

环境

绿色金融
资源使用

员工

员工健康安全
员工培训与发展
雇佣与员工权益

社会

推动战略合作
扶持“小微、三农”
社区公益

管治

合规经营
金融风险防控
经济表现
市场形象

产品服务

客户隐私保护
服务品质
客户投诉管理

02 倡廉善治， 稳健经营

完善公司治理

加强风险防范

优化供应商管理

完善公司治理

构建治理架构

本行严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》、原中国银行业监督管理委员会《商业银行公司治理指引》、深交所《上市公司规范运作指引》、联交所《证券上市规则》等要求，建立了完善的公司治理架构和管理体系，股东大会、董事会、监事会及高级管理层规范运作、职责明确、有效制衡，充分保障和维护境内外股东及其他利益相关方的合法权益。详细的组织架构²如下：



² 报告期内，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。经本行第六届董事会第七次会议审议通过，撤销交易银行一部、交易银行二部，合并设立交易银行部，将公司业务部机构客户中心职责与交易银行二部电子政务工作职责合并，设立机构业务部。

股东大会

股东大会是本行的权力机构，由全体股东组成，依法行使职权。

报告期内，本行召开股东周年大会 1 次、临时股东大会 1 次、A 股类别及 H 股类别股东大会各 1 次，审议通过了包括董事会工作报告、监事会工作报告、财务决算及预算、利润分配方案、公司章程修订、非公开发行 A 股股票相关议案等 30 项议案。

董事会

董事会是本行的决策机构，对股东大会负责，执行股东大会决议。董事会下设 7 个专门委员会，并下设办公室作为董事会的办事机构。

本行致力于建立成员背景多元化的董事会，并在选择董事会成员时综合考虑其性别、资历、区域、行业经验、技能、知识及教育背景等因素。现任董事会成员均具有经济、金融、财务、会计及法律等行业背景和从业经验。

报告期内，本行共召开 11 次董事会会议，审议通过了包括董事会年度工作报告、财务决算情况报告、年度利润分配方案、公司章程修订、非公开发行 A 股股票相关议案、关联交易等 71 项重要议案。



董事会成员³



姓名	职务
王天宇先生	董事长、执行董事
申学清先生	行长、执行董事
冯涛先生 ⁴	副董事长、执行董事
樊玉涛先生	非执行董事
张敬国先生	非执行董事
姬宏俊先生	非执行董事
梁嵩巍先生	非执行董事
王世豪先生	非执行董事
谢太峰先生	独立非执行董事
吴革先生	独立非执行董事
陈美宝女士	独立非执行董事
李燕燕女士	独立非执行董事

报告期内，执行董事冯涛先生、非执行董事樊玉涛先生、张敬国先生、姬宏俊先生、梁嵩巍先生、王世豪先生参加了河南上市公司协会组织的河南上市公司董监高培训。独立非执行董事陈美宝女士参加了深交所举办的独立董事培训，并取得了深交所颁发的独立董事资格证书。



³ 此董事会成员名单为截至 2019 年 12 月 31 日的名单。

⁴ 报告期后，因年龄原因，冯涛先生已辞去本行副董事长、执行董事职务。

监事会

监事会是本行的监督机构，以维护银行、股东、员工、存款人及其他利益相关方的合法权益为目的，向股东大会负责，监督董事会、管理层及其成员的履职情况，及时获取本行经营管理各方面的信息，强化实质性监督职能，确保治理水平符合期望。

本行监事会成员具有足够的专业性和独立性，确保有效发挥监督职能。报告期内，本行共召开 6 次监事会会议，审议通过了包括监事会工作报告、年度报告及摘要、利润分配预案、对董事会、监事会、高级管理层及其成员履职评价报告等 15 项议案。



管理层

管理层是本行的执行机构，本行设行长 1 名，副行长及行长助理若干，由董事会聘任或解聘，行长对董事会负责。管理层根据经营活动需要建立健全以内部规章制度、经营风险控制系统、信贷审批系统等为主要内容的内部控制机制，根据业务战略和风险偏好组织实施本行资本管理工作；管理层建立向董事会定期报告的制度，接受监事会监督，及时、准确、完整地报告有关本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景等情况。

加强风险防范

本行建立了董事会及其下设风险管理委员会、高级管理层及其下设风险管理委员会、风险管理部门、业务部门、监督检查部门组成的“三道防线”的风险管理组织架构，制定实施《郑州银行全面风险管理基本制度》、《郑州银行业务连续性管理办法》、《郑州银行重大突发事件报告管理办法》、《郑州银行突发事件应急处理预案》等内部政策，覆盖信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、信息科技风险、声誉风险等主要风险类别。

一道防线

业务经办部门为主体，在业务环节，或者风险管理环节中直接、主动管理

二道防线

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

三道防线

审计、监察等部门为主体，负责内部审计，督促一、二道防线尽职履责



报告期内，为加强授权风险管控，本行严格开展授权管理工作，修订《郑州银行授权管理办法》、《郑州银行信贷业务授权管理办法》，将授权监测纳入制度管理；不断完善系统控制，提升授权工作的系统化、智能化水平；开展授权管理检查及授权执行情况的动态监测，组织分支行、总行各部室开展自查，并对总行相关部门授权管理及执行情况开展专项检查。

倾力廉政建设

本行积极开展反贪污、反贿赂、反欺诈、反洗钱等各项反腐倡廉工作，根据《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规要求，制定实施《郑州银行反洗钱和反恐怖融资管理基本制度》、《郑州银行大额交易报告和可疑交易报告上报操作规程》、《郑州银行员工违禁违规违纪处理与处分管理办法》等相关内部政策，组织管理人员签订《党风（行风）廉洁建设目标责任书》，明确职责分工，落实反腐倡廉工作。

报告期内，本行进一步强化反洗钱工作职责，完善反洗钱工作领导小组成员及职责，优化分支机构反洗钱工作职责；制定洗钱风险管理文化建设目标、洗钱风险管理策略、洗钱风险管理政策和程序及附属机构反洗钱工作管理规定。

本行积极组织反洗钱宣传工作，成立宣传协调小组，通过官方微信、行刊、工作简报、摆放展板、发放宣传资料、开辟电子专栏、LED 屏幕播放等渠道全方位开展反洗钱宣传工作。同时，我们走入社区向广大群众开展形式多样的反洗钱专项宣传，进一步彰显社会责任。

本行向社会和员工公布了官网信访举报信箱、电子邮箱、电话等渠道，主动接受社会群众、媒体和员工监督。报告期内，本行未发生贪污诉讼案件。

依法合规运营

本行按照《郑州银行合规检查管理办法》、《郑州银行法律合规管理基本制度》、《郑州银行合规建议管理办法》、《郑州银行合规性审查操作规程》、《郑州银行合规报告管理办法》、《郑州银行合规风险管理办法》等制度及操作流程进行合规管理，提升合规经营及案件防控能力。

报告期内，本行强化内控制度支撑，及时梳理内部制度，开展外规内化工作，审核发布制度 237 项，其中新增制度 96 项、修订制度 141 项；持续强化案件防控责任机制，制定《郑州银行 2019 年合规管理及案件防控工作方案》，将各项案件防控工作责任部门具体化，有序推进责任落实；持续加强内控合规检查，依托本行内控合规与操作风险管理系统（GRC），及时反馈检查中发现的问题，并建立问题整改反馈机制。



培育合规文化

本行致力于培育特色鲜明的内控合规文化，持续完善合规管理队伍建设，制定《郑州银行内控合规岗工作手册》，建立“倡导合规、惩处违规”考核机制，深入渗透本行合规理念。本行亦建立健全包括合规风险管理、合规审查、合规检查、合规考核在内的合规管理体系，积极推动合规文化建设活动，制定《郑州银行 2019 年合规风险文化年活动方案》、编发《法律合规专刊》、开展新员工入职内控合规管理培训、组织开展法律合规知识竞赛活动，开展合规评优评先、违规追责处罚工作，营造“人人合规、事事合规”的从业氛围，筑牢合规管理成果，营造遵章守纪氛围。



强化知识产权

本行在商标、专利及域名的注册、使用、维护和字体、图片、软件的版权保护等方面加强知识产权管理。制定有《郑州银行知识产权事务管理办法》，规范知识产权管理工作，对商标、专利、著作权等注册申请事项建立台帐，按季度进行统计，实施动态监管。本行明确了在知识产权方面的权利和义务，既保护本行的合法权益，且不对其他知识产权所属方造成侵犯，更保证了本行知识产权管理工作的信息监测及优先处置。报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件。



优化供应链管理

本行坚持公开、公平、公正的原则，不断完善供应链管理，成立招投标委员会，制定实施《郑州银行招标与采购管理办法》、《郑州银行集中采购管理办法（试行）》等内部政策，明确了集中采购标准、采购方式及使用条件。同时，本行严格对采购活动中国家相关法律法规及本行规章制度的执行情况、采购范围、采购方式、采购程序的执行情况以及参与采购人员廉洁从业情况进行监督，参与集中采购的单位和个人必须严格遵守国家有关招投标法律法规和本行相关规定，遵守职业道德，廉洁公正地履行职责，以此预防供应链风险。

本行要求供货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。为了对供应商进行有效管理，本行建立集中采购供应商库，遵循优胜劣汰、动态管理的原则，在广泛收集供应商信息基础上，对入库供应商进行资格审查和履约情况考核，并对供应商表现进行评估，筛除不合格供应商。同时，为确保本行日常营运的可靠性，我们与供应商建立长远的合作关系，透过定期的沟通互相了解合作方式及期望。

本行的主要供应商包括科技系统及硬件、自助设备、工程装修、办公设备、前台设备、咨询服务、媒体等领域，截至报告期末，本行主要供应商共 307 家，其中河南省内 155 家，河南省外 152 家。



本行主要供应商共

307 家



其中河南省内

155 家



河南省外

152 家

03 特色金融， 助力发展

支持区域发展

发展商贸金融

助力民营小微

深化市民金融

本行坚持金融服务实体经济的本源，加大对新兴产业的支持力度，始终支持地方区域经济发展，提升对民营、小微企业的融资服务，坚守特色定位的同时，为社会经济作出贡献。



支持区域发展

本行以服务实体经济为己任，积极对接国家重大战略部署，通过信贷政策和信贷结构调整加大对河南省内经济的融资支持力度，根据国家“一带一路”战略以及河南省战略重点，通过区域、行业信贷政策提供融资支持，特别是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 37.93 亿元，较上年末增加 5.32 亿元；支持郑洛新国家自主创新示范区建设贷款余额 48.59 亿元，较上年末增加 22.64 亿元；支持河南自贸区建设贷款余额 161.82 亿元，较上年末增加 17.55 亿元。

2019 年支持区域经济发展



支持郑州航空港经济综合实验区建设贷款余额

37.93 亿元



支持郑洛新国家自主创新示范区建设贷款余额

48.59 亿元



支持河南自贸区建设贷款余额

161.82 亿元

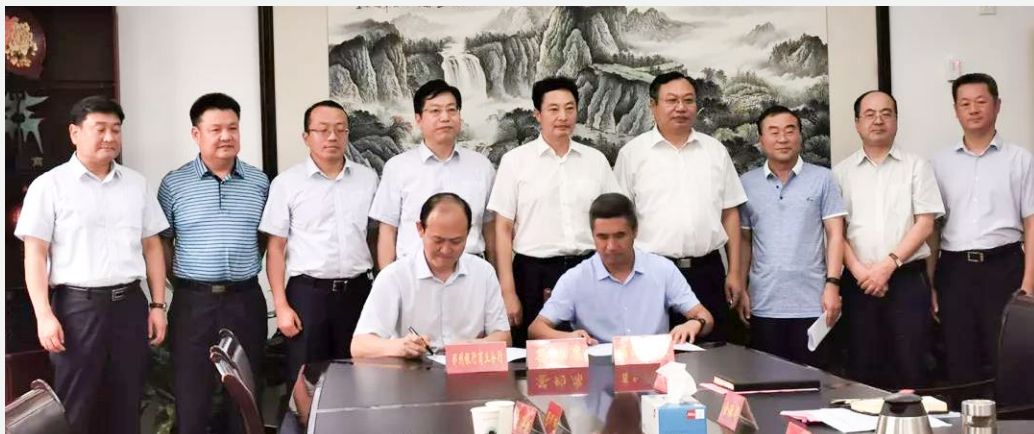
支持中药制药企业

本行大力支持河南省某现代化中药制药企业，该企业在 6 个县市分别建立了六大药材种植基地及初加工生产线，并构筑了集中药农业、中药工业、中药商业、中医医疗和中药养生为一体的健康产业链，从种植源头到终端医疗提供优质的中医药产品和服务，造福百姓健康。本行于报告期内对该企业提供了 5,000 万元融资，有效支持该企业的经营发展，助其提升研发竞争能力，促进中成药行业的发展。



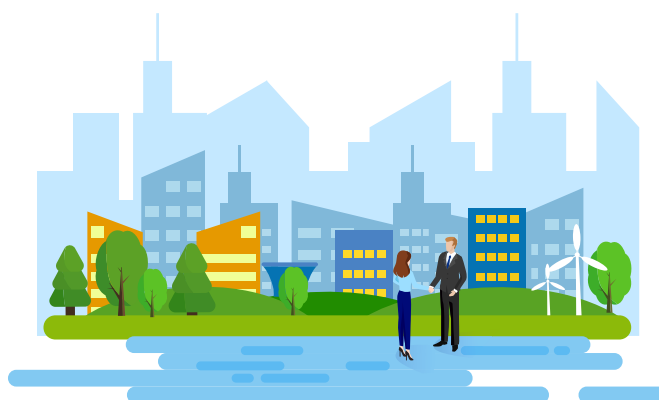
与商丘市人民政府深化战略合作关系

2019 年 8 月 27 日，本行与商丘市人民政府签署战略合作协议，进一步推进双方的战略合作关系。商丘市经济社会发展活跃度高，态势良好，正在着力加大产业集聚效应，打造先进装备制造等特色产业集群。本行设立商丘分行后，先后支持了市商务中心区、棚户区改造、古城建设、神隆宝鼎、高铁建设等一批全市重点项目和企业，在推动商丘市高质量发展、提升商丘城乡居民金融“获得感”方面，展现了“金融豫军”的实干和担当。下阶段，本行将扎实做好资金保障、重大项目承接等重点工作，持续加大金融支持力度，更好地承担起金融服务的责任。



发展商贸金融

河南省地处祖国中部，是交通运输部确定的第一批交通强国建设试点地区；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信道和京广信道的交汇区域。本行作为厚植河南的本土银行，牢牢把握区域优势，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。



案例

“全球中意汇”产品与“全球支付创新平台”成功对接

“SWIFT GPI”（全球支付创新平台）是环球金融电讯组织 (SWIFT) 推出的全球支付创新服务，旨在建立全球银行同业间的业务生态圈，通过云端应用逐步实现各类资金高效到账、收费透明、汇款状态可跟踪、汇款信息精准传递等优势，解决长期以来跨境汇款的痛点。2019年1月10日，郑州银行“全球中意汇”产品成功对接“SWIFT GPI”，为有国际汇款业务需求的中资、外资企业客户解决汇款费时资金不能及时到账、不能掌握汇款进程、中间行扣费不透明等问题，标志着本行商贸物流银行建设的多元化发展。

案例

同业合作交流会

2019年7月5日，本行与中国商贸物流银行联盟主办的“同业合作暨金融科技赋能实体经济模式交流会”在开封成功举办。全国27家银行业机构参会，以“携手、聚势、共赢”为主题，共同探索当前经济、监管形势下银行同业间金融合作的新模式。



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。该组织联合其他 47 家成员企业旨在通过科技资源、资金资源、信息资源等的开放共享，实现信息流、商流、物流、资金流的“四流合一”，打造供应链金融的新生态。

第三届中国商贸物流银行联盟峰会

2019 年 10 月，第三届中国商贸物流银行联盟峰会在郑州顺利召开。参会企业 500 余家，参会人员 1,200 余名。联盟现有副主席单位 7 家，联盟理事单位 18 家，联盟成员 47 家，涵盖金融机构、物流、电商等领域，并成立物流、金融科技、供应链金融三个专业委员会，不断推进联盟成员间的科技合作、人才合作、业务合作等多层次、全方位的战略合作。

此次峰会扩大了中国商贸物流银行联盟和本行“五朵云”品牌的影响力，为商贸物流行业创新融资模式提供了新思路，为进一步开展联盟内同业合作、银企合作奠定基础。



本行党委书记、董事长王天宇致辞



发布《中国商贸物流银行研究暨行业发展报告（2019）》
和《中国物流与供应链金融发展报告（2019）》



中国物流与采购联合会投融资分会正式成立



本行行长助理李磊成功当选新任联盟秘书长

“五朵云”服务平台

本行“五朵云”服务平台是以互联网平台为核心，先进金融科技技术为辅助，支持信息共享、交易撮合、联合作业的线上供应链平台，可满足企业多元的投融资需求，为本行商贸物流特色产品链建设提供强有力支持。



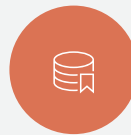
云交易

“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、在线代收货款和网点资金管理等功能。



云融资

“云融资”平台通过在线供应链融资平台、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。

“云商”平台首笔“鼎 e 信”正式落地

2019 年 3 月 28 日，“云商”平台正式上线。鼎 e 信是平台中的一种可拆分转让、可融资变现、可持有到期的标准化确权凭证（电子化付款承诺），具有可自由拆分转让、操作便利、融资便利、融资成本低等特点。

助力民营小微

民营经济是推动市场经济发展的重要力量。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，建立民营企业“白名单”，不断加大服务民营企业投入力度。截至报告期末，本行民营企业贷款余额 807.52 亿元，较年初增加 21.35 亿元。

本行立足于“中小企业融资专家”的特色定位，持续完善产品体系，创新服务模式，加大对小微企业的支持力度。报告期内，本行对小微业务单独配置信贷规模，并扩大小微专营机构范围，优先保证小微信贷投放，全力确保小微业务实现“两增两控”目标⁵，全年组建小微专职团队 75 支，小微序列专职客户经理共计 371 人。



本行民营企业贷款余额

807.52 亿元



较年初增加

21.35 亿元



全年组建小微专职团队

75 支



小微序列专职客户经理共计

371 人

⁵ 根据原中国银监会办公厅《关于 2018 年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》，“两增”指单户授信总额 1,000 万元以下（含）小微企业贷款同比增速不低于各项贷款同比增速，贷款户数不低于上年同期水平，“两控”即合理控制小微企业贷款资产质量水平和贷款综合成本。

本行持续完善小微企业信贷标准化审批流程，并根据业务授权，实行四个层次的审批模式，包括分支机构审批、独立审批人审批、小企业事业部双签审批和小企业审贷委员会审批，对小微业务进行高效审批。本行利用模型辅助人工，对供应链金融及场景化消费信贷业务进行标准化、流水线审批，并对现有客户实行“红黄绿”名单制管理，并形成差异化审批，保证审批效率。

针对小微企业小额高频、抵押物少的特点，本行推出“线上+线下”信贷产品，覆盖了不同类型的小微群体。



截至报告期末，本行小微企业贷款余额为 868.69 亿元，较年初增长 121.17 亿元，增速 16.21%；小微企业贷款户数 65,948 户，较年初增加 8,901 户。



案例

新乡分行与河南润华集团签订战略合作协议

2019 年 3 月 28 日，本行新乡分行与河南润华集团举行战略合作签约仪式。此次战略合作是本行践行服务民营企业的重要体现，新乡分行将以本次签约为契机，与牧野区在棚户区改造、基础建设等多个领域展开全面合作，切实参与到新乡地区建设中，支持新乡当地企业发展，打造银企共赢新篇章。



“科技贷” 助力小微企业

“科技贷”是针对科技型企业的信贷产品，认可先进技术的价值，支持科技型企业研发创新和成果转化，将“知本”变“资本”。本行助力河南省发展动漫影视创新企业，于2019年12月通过科技贷向某动漫影视企业授信300万元，用于该企业日常经营周转。

深化市民金融

本行坚持“精品市民银行”特色定位，不断研发个人储蓄存款及贷款产品，开发重点客群，强化产品交叉营销，积极开展代收代付、代缴费等业务，不断改善客户体验，为客户提供便捷、安全、优质的金融服务，做百姓家门口的精品银行。截至报告期末，本行储蓄存款余额955.87亿元，较上年末增加158.71亿元，增幅19.91%；个人贷款余额595.94亿元，较上年末增加156.75亿元，增幅35.69%。

报告期内，本行不断丰富借记卡及信用卡品种，完善卡片功能，提升用卡体验。截至报告期末，本行累计发行借记卡607.04万张，较上年末增加75.86万张；累计发行商鼎信用卡42.67万张，累计消费金额达537亿元。

本行不断完善物理网点覆盖范围，截至报告期末，设立13家分行、157家支行、1家专营机构，并且优化自助设备网点布局，共有158家在行自助设备及93家离行自助设备，形成了较好的服务覆盖面。

本行电子银行与物理网点相辅相成，自助银行、网上银行、手机银行、电话银行、微信银行与鼎融易共同为广大客户提供优质便捷的金融服务，确保24小时服务不间断。



本行储蓄存款余额

955.87 亿元



较上年末增加

158.71 亿元



个人贷款余额

595.94 亿元



较上年末增加

156.75 亿元



本行累计发行借记卡

607.04 万张



累计发行商鼎信用卡

42.67 万张

04 普惠金融， 慈善大爱

深耕产业扶贫

关爱回馈社会

聚焦民生建设

普及金融知识

深耕产业扶贫

本行作为金融企业，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。

本行深知金融精准扶贫是开展脱贫工作的重要一环，坚定不移地站在扶贫前线，保障贫困地区的金融需求，为打赢精准脱贫攻坚战提供有力抓手。本行成立精准扶贫工作领导小组，定期组织精准扶贫工作会议，研究部署政策措施；设立精准扶贫机构，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。报告期内，本行制定了《2019 年金融扶贫工作方案》、《合作社扶贫贷款操作手册》等精准扶贫相关文件，实施尽职免责制度，落实扶贫相关工作。



涉农贷款余额

404.61 亿元



产业精准扶贫贷款发生额

28,279 万元



帮助建档立卡贫困人口脱贫数为

10,095 人

案例

南阳分行发放“合作社扶贫贷款”

南阳市某公司是集约化养殖规模居全国前列的大型农业产业化国家重点龙头企业，主营业务为生猪养殖与销售，主要产品为种猪、商品猪和仔猪。本行南阳分行以该公司为核心，由当地县委政府主导，乡镇政府组织实施，将全县 16,072 户建档立卡贫困户每户 5000 元到户增收项目资金作为入股资金，注册成立合作社，合作社为该公司提供粮食、饲料等，本行为合作社提供信贷资金支持。

2019 年 12 月，本行南阳分行对该公司集团项下的 40 家专业合作社发放农业合作社扶贫贷款 1.95 亿元，累计带动 1,200 户贫困户实现就业。



发放农业合作社扶贫贷款

1.95 亿元

关爱回馈社会

本行常怀感恩之心，积极投身于社会公益及各类慈善活动。报告期内，本行通过各种途径进行慈善捐款，制定印发《郑州银行“绿城使者”志愿服务行动实施方案》，成立 16 个志愿者服务分队，招募志愿者 288 名，将爱散播到社会的更多角落。



向郑州慈善总会捐款

200 万元



向中国金融教育发展基金会捐赠

100 万元



浚县郑银村镇银行向鹤壁慈善

总会捐赠 **100** 万元

案例

“郑州银行杯”国际马拉松赛

2019 年 10 月 13 日，“郑州银行杯”2019 郑州国际马拉松赛在郑东新区 CBD 建筑群鸣枪开跑。作为此次郑州国际马拉松赛的总冠名商，本行共组织了近 2,000 人参与比赛，展现了本行积极向上、团结一致的精神风貌。



案例

洛阳分行偃师支行慰问一线环卫工人

2019 年中秋佳节来临之际，本行洛阳分行偃师支行开展“关爱环卫工人，助力偃师创卫”主题公益活动，为超过 40 名环卫工人们送上水杯和问候，感谢广大“城市美容师”的辛勤付出。



案例

信阳分行助力贫困学子圆梦大学

在共青团信阳市委和信阳市金融工作局联合开展的“2019 年信阳市希望工程圆梦大学行动捐赠仪式”上，本行信阳分行代表为贫困学子送去 8,000 元助学金。此笔善款全部来自信阳分行员工捐助。信阳分行此次爱心募捐助力了当地贫寒家庭的优秀学子圆梦，以实际行动展示了社会责任担当。



案例

洛阳分行组织无偿献血活动

2019 年 4 月 9 日，本行洛阳分行组织员工开展“汇聚热血传递爱”无偿献血活动。本次活动共 27 人参加，累计献血量达 9,600 毫升，供抢救病患和伤员使用，充分展现了本行勇担社会责任，无私奉献社会的良好形象。



聚焦民生建设

本行持续对保障性安居工程、基础设施项目等民生工程提供支持，为完善公共基础设施建设、提升居民生活质量提供金融保障，让银行基金惠泽民生。报告期内，本行实施项目涵盖了省级、地市级、县区级各类基础设施建设、棚户区及安置区建设等。



社会基础设施类建设主体或项目实施金额

约 **240** 亿元



保障性安居工程贷款余额

34.32 亿元

案例

支持郑州某科教园区基础设施建设

郑州某科教园区 107 辅道以东基础设施建设项目包括 32 条路中的道路工程、雨水工程、污水工程、电力排管工程、部分桥梁工程及相应附属设施，道路总长约 75.3 公里。报告期内，本行提供授信 10 亿元，支持项目建设。

案例

支持郑州市某行政区道路基础设施建设

郑州市某行政区新路建设及旧路扩建项目包含 81 条道路，总长 112.1 公里，主要包括道路工程（含桥梁），雨水工程、污水工程、照明工程、交通工程、电力土建部分、自来水等附属设施。报告期内，本行为该项目授信 14 亿元，用以支持项目建设。

普及金融知识

金融知识的普及有利于提升公众理财意识和能力，从而有效促进个人财务健康及社会整体福祉。作为金融机构，本行积极为社会公众开展金融知识普及活动，提高其防范风险和正确运用金融服务的意识，为构建和谐金融关系，促进金融稳定承担应尽的责任。



案例

普及金融知识，承担社会责任

2019 年 9 月，本行各分支行在监管部门的指导下，组织实施多场金融知识普及活动，有效推动了金融风险防范，对营造健康稳定的金融环境做出贡献。



开封分行工作人员向客户讲解人民币相关知识



洛阳分行举办金融知识讲座



文博东路支行开展金融知识普及专场讲座



兴华街支行工作人员向客户普及金融知识

陇海支行组织“小小银行家”主题活动

报告期内，本行陇海支行组织“小小银行家”主题活动，向小朋友和家长们普及理财、识别假币、防范非法集资和电信诈骗等金融知识，并开展点钞大赛、模拟业务办理、非法集资场景演练等亲子互动活动，帮助小朋友们从小树立正确理财观念，提高防范非法金融活动的意识和能力。



漯河分行举办金融知识进校园活动

报告期内，本行漯河分行员工到漯河市某职业学院，为该校 200 名新生开展金融知识普及课堂活动，包括辨认伪钞、防范金融诈骗、抵制学校贷等内容，深入透彻宣导金融知识和理念。本次活动累计发放 600 余份宣传折页，并举办 5 次课外小课堂，有效扩大了金融知识普及的覆盖面。



05 用心服务， 和谐共赢

优化金融服务

创新金融模式

保护客户权益

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，完善服务体系，打造优质服务团队，创新业务产品，不断提升服务品质。



优化金融服务

报告期内，本行坚持真实披露金融产品要素，清晰公示金融服务收费标准，做到如实推广产品及服务。同时，不断优化内部管理机制，重点加强服务培训及管理，提升客户体验。

优化服务管理与考核机制	完善相关考核标准及流程	修订服务考核办法和标准，细化监测标准，提升考核落地的适应性 畅通二次复议渠道，并逐一核实反馈
系统开展服务礼仪知识普及	及时更新服务管理知识，在编写印发《郑州银行服务礼仪手册》、《营业网点客户服务手语手册》、《营业网点内部管理手语手册》的基础上，拍摄服务礼仪教学辅导视频 开展线上培训，利用掌上学院开展优质规范服务工作	开展网上培训直播课堂 9 次 制作上传视频课件 13 个 超过 10,000 人次参与学习
有针对性进行服务现场辅导	根据网点性质与分支机构需求，有针对性开展现场辅导，包括定位管理、服务技巧及新开业网点服务全面辅导培训 利用营业室主任例会和小微客户经理资质培训会，进行投诉案例分析培训	开展服务及投诉调研 14 家，驻点辅导 7 家 开展投诉案例分析培训 2 次 开展客户投诉处理技巧培训班 6 期，总计参与培训人次达 2,000 人
加大服务管理的创新	利用公众微信号研发手机微课堂，以学习服务知识为主，推广先进的服务网点和服务案例，做好品牌管理和塑造 加强对外宣传管理，严格把关宣传内容，确保向社会公众传递的信息真实可靠，杜绝使用具有误导性的信息	

客户服务能力再获中国银行业协会认可

2019 年 11 月，在中国银行业协会举办的第四届中国银行业客户服务中心“寻找好声音”综合业务技能竞赛中，本行客户服务中心荣获“最佳风采团队”奖，2 名员工分别获得“风采之星”和“智慧之星”两项个人奖。



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。



提供银行卡绿色通道

报告期内，本行了解到河南省省直工会推出“绿色出行”活动，但持卡人需激活工会会员卡才可以参与。考虑到工会会员卡客户来电集中、激活需求量大等特点，本行及时梳理工会会员卡激活业务流程，于 2019 年 4 月 9 日在电话银行自助语音中增加工会会员卡激活快捷菜单，为工会会员卡客户提供银行卡快速激活通道。截至报告期末，通过电话银行工会会员卡激活快捷菜单办理业务的客户数达 23.27 万。

创新金融模式

本行坚持不断创新金融产品和服务，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。制定《郑州银行创新项目管理办法》，设立创新管理委员会，负责重点项目立项评审及最终审议，协调解决创新项目推进过程中出现的重大问题，防范创新项目所带来的风险。创新项目设计开发完成后，本行将选择局部区域或特定范围进行 1-3 个月的试点运行，之后进行验收审查，主要识别创新项目在推广实施后可能涉及的风险类别，包括但不限于市场风险、流动性风险、操作风险、信用风险及信息科技风险等，并制定相关措施。



案例

“智能机器人外呼”项目

本行结合业务发展需求，充分发挥智能应用在金融领域的驱动作用，于 2019 年 11 月上线“智能机器人外呼”项目，利用人工智能语音识别（ASR）和自然语言理解（NLP）等技术，实现在特定时间完成对指定客户的自动外呼，通话过程中可以准确识别客户意图，人机智能交互，替代人工完成意向客户的初筛，降低人工外呼成本，提升外呼营销产能。

数字化支付建设工作创新

非税易 2.0 是本行与各级财政单位签约实现的基于本、外行银行卡客户和鼎融易、银联闪付、微信、支付宝 APP 用户，通过本行提供的执收单位服务终端进行缴付的政府类非税资金结算服务创新。报告期内，本行在非税易 1.0 的基础上进行了升级迭代，非税易 2.0 直接对接财政系统，缴费效率得到进一步提升。

截至报告期末，非税易 2.0 业务累计处理交易金额 4.3 亿元，交易笔数 16 万余笔，并通过定向营销活动，带动直销银行开户 86,000 余户。



非税易 2.0 业务累计处理交易金额

4.3 亿元



带动直销银行开户

86,000 余户

大数据智能营销工作创新

大数据智能营销系统是本行应用大数据、机器学习、知识图谱和人工智能等金融科技技术，在拓客线索推荐、交叉销售和营销管理等领域完成的又一项数字化创新成果。该系统通过构建不同的业务场景模型，进一步提升了本行的精准营销和交叉营销水平。

本行大数据智能营销系统于 2018 年启动，2019 年进行二期的优化迭代。截至报告期末，系统实现的微信动账营销功能替换短信营销功能，共节省短信费用 400 多万元；通过系统优先贷产品推荐模型推荐，新增客户 1,815 户，签订合同金额 4.2 亿元，放款 2.2 亿元；通过系统微秒贷产品推荐模型推荐，新增客户 40 户，签订合同金额 145 万元，放款 65 万元。

保护客户权益

本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定实施《郑州银行消费者权益保护工作管理办法》、《郑州银行个人金融信息安全保护管理办法》、《郑州银行消费者权益保护工作质量考评实施细则》、《郑州银行客户投诉处理管理办法》等内部管理政策，明确部门职责，设立考核指标，切实保障客户权益。



保护客户隐私

本行不断完善客户隐私管理制度，定期开展应急预案演练，并持续进行金融信息安全排查工作，切实保护客户隐私。本行的金融信息安全排查工作涉及网络安全治理体系、网络安全防护情况、安全运营体系、互联网应用安全、客户信息管理、开发测试、外包管理、业务连续性建设等方面，为信息科技及网络安全管理相关制度和重要信息系统应急预案的完善提供依据，切实保障本行关键信息基础设施、重要信息系统及网站的安全、稳定、高效运行。

报告期内，本行修订了《郑州银行个人征信管理操作规程》、《郑州银行数据安全管理办法》、《郑州银行办公电脑安全管理办法》、《郑州银行计算机病毒防治管理办法》等制度，组织了至少四次全行范围内征信业务专项自查工作，进一步加强了全行征信信息安全管理，提高了从业人员安全操作意识，确保客户隐私安全。

案例

开展应急预案演练

2019年9月，本行开展了“客户贷款资料丢失”应急预案演练，梳理了应急响应流程，检验了各层级的信息汇报与传达路线的顺畅度、高效性，提高应急指挥决策水平和跨部门协同配合能力，最大限度地保障客户个人资料安全。

重视客户投诉

本行不断完善投诉协调处理机制，根据《郑州银行客户投诉处理管理办法》，设立总行服务工作委员会和投诉处理工作组，对客户投诉实施严格管理，高效满足客户的合理诉求。

本行为客户建立了多种意见表达渠道，包括客户热线、投诉服务专线、网点意见箱、门户网站、信访电话等，方便客户反映意见，并通过以下四大步骤进行处理：

投诉受理

采取“首问负责”原则，收到客户意见的员工应依规解答，对无法解答的问题则记录相关信息，并创建工作联系单，再分派至相关部门进行处理。

投诉处理

相关部门接到工单后开展核实工作，对有效投诉进行处理，并及时将结果反馈至受理部门。

投诉回访

通过电话回访、客户调查等形式，了解客户对投诉处理的满意程度，不满意的情况下则退回相关部门继续处理。

投诉资料归档

各网点及时对客户投诉有关资料进行分类保管，定期组织分析，并形成分析报告。

报告期内，本行处理客户投诉 199 宗，投诉解决率 100%，编发投诉分析报告 12 期，提出意见建议 27 条，为本行服务质量的提升提供参考。



投诉解决率

100%

案例

客户投诉管理及处理技巧培训

报告期内，本行举办客户投诉管理及处理技巧培训，培训分为 6 期，总行相关部门及分支行、附属机构近 2,000 人参加。此系列培训进一步提升了业务主管部门、分支机构对投诉管理及处理技巧的能力和水平，为后续增强客户满意度，有效降低投诉量提供了能力保障。

06 人才培养， 员工关怀

保障员工权益

心系职业健康

助力员工成长

深化企业文化

保障员工权益

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规规定，制定实施《郑州银行人力资源管理基本制度》、《郑州银行员工招聘管理操作规程》、《郑州银行劳动合同管理办法》、《郑州银行薪酬管理办法》、《郑州银行总行员工绩效考核管理办法》等制度，规范了员工招聘、薪酬、解雇、晋升、工作时间、假期、福利、行为准则及职业道德等工作规章。我们尊重员工差异，不因其种族、性别、年龄、宗教、民族等因素差别对待。

招聘过程中，我们严格审查应聘者的身份资料，坚决杜绝使用童工和一切形式的强制劳工。报告期内，我们严格遵守相关法律法规及内部管理制度，未发生雇佣童工及强制劳工事件。

本行不断完善薪酬与晋升体系，以“公平性、竞争性、激励性和经济性”为原则，以提高市场竞争力和对人才的吸引力为导向，依据岗位价值、个人能力素质和业绩贡献，并参考当地社会平均工资水平和金融行业平均水平、劳动力市场的供求状况、生活费用与物价水平多方面因素分配薪酬，力求公平公正。本行亦不断优化绩效考核制度，将绩效考核结果作为个人职务任免及升降、薪酬分配及岗位调整的主要依据，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。同时制定专业技术序列等级评定管理办法，为非管理序列员工提供同等的晋级机会。

假期福利方面，本行按照国家规定，实行每日工作时间不超过 8 小时，平均每周工作时间不超过 40 小时的工时制度，除法定节假日外，员工亦可享受年假、病休假、婚假、产假、丧假等带薪假期。此外，本行及时、足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金。本行亦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，满足员工多元化需求。



假期福利方面，本行按照国家规定，实行每日
工作时间不超过

8 小时

平均每周工作时间不超过

40 小时



公司员工总数 4,854 人 离职率 2.26%

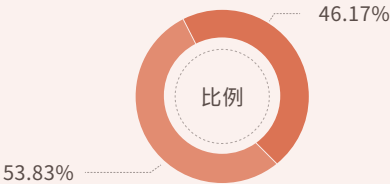
按性别划分

男性员工
女性员工

单位:人

2,241

2,613



离职率

2.48%
2.06%

按年龄划分

30 岁（含 30 岁）以下员工
31 至 40 岁（含 40 岁）员工
41 至 50 岁（含 50 岁）员工
50 岁以上员工

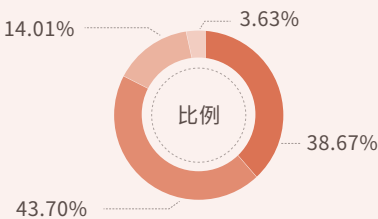
单位:人

1,877

2,121

680

176



离职率

2.49%
1.99%
2.16%
3.30%

按学历划分

专科及以下学历员工
本科学历员工
硕士学历员工
博士学历员工

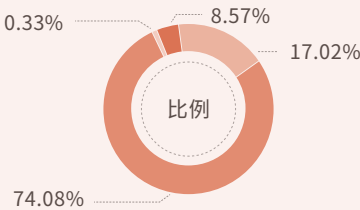
单位:人

416

3,596

826

16



按地区划分

河南地区

4,854 人

比例 100% 离职率 2.26%

按全职 / 兼职划分

全职工工

4,854 人

比例 100% 离职率 2.26%

新进员工

525 人

比例 10.82%

少数民族员工

156 人

比例 3.21%

注：该员工构成为截至报告期末的本行不含附属公司数据。

心系职业健康

员工健康与安全是企业发展的基石，员工幸福的保障。本行严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》、《工伤保险条例》等法律法规要求，为员工提供安全的工作环境，提升员工健康知识与安全意识，并举办各类文娱活动，平衡员工工作生活，维护其身心健康。

本行定期开展消防系统检测和维保，确保本行消防设备、器材配置均完好有效，并持续对重点防火部位进行安全火险排查，消除隐患。除开展消防知识教育和防火技能培训外，各单位以“结合实际，面向实战，讲究实用，注重实效”为原则，定期开展防破坏、防盗抢、防恐怖袭击、防火灾、防重大安全事故应急预案演练，全面提升员工安全意识和实战技能，切实保障营业场所安全。报告期内，本行一线员工全部经过岗前安防教育和技能培训，营业场所临柜人员、守押人员培训合格率达到100%，各单位未发生火灾、火险事件。

本行致力于为员工提供健康保障，设有工会组织，为全体员工购买互助保险意外伤害险及重大疾病险，并每年安排员工进行健康检查，为部分岗位员工安排眼部健康筛查，切实保障员工身体状况。本行建立“郑银微书屋”电子书阅读平台，上线职业安全及身心健康引导类图书及期刊200余种，为员工提供健康安全相关信息。



营业场所临柜人员、守押人员培训合格率达到

100%

各单位发生火灾、火险事件

0



互助保险理赔

33,600 元



帮助员工申请困难救助款

134,000 元



员工直系亲属去世慰问

33,000 元



女员工生育慰问

16,500 元



复转军人慰问

43,800 元



员工住院慰问

22,000 元

本行亦重视人文关怀，为困难员工提供有效帮助，并定期举办各类文娱活动，丰富员工业余生活。

案例

第三届“简单派杯”篮球赛

第三届郑州银行“简单派杯”篮球赛于2019年9月28日顺利举办。此次比赛由包括本行员工和11家合作企业在内的14支代表队参赛，展现了郑银风采，增强了员工凝聚力和意志力，同时增进了与合作企业间的互动和了解。



案例

“新郑银，再出发”春季徒步走比赛

2019年4月14日，本行举行了“新郑银，再出发”春季徒步走比赛，本行各分工会近1,400名员工和家属参加比赛，锻炼身体、强健体魄，展现了员工蓬勃向上的精神风貌。



助力员工成长

员工成长对企业可持续发展至关重要。本行建立并不断完善适合业务发展和员工需要的培训体系，通过培训持续提升员工的知识、技能和素养，促进本行的全面协调发展；同时加强各层级人才培养的力度，提升全员履职履岗能力。

本行不断完善培训管理制度体系，制定实施《郑州银行培训管理办法》，对培训级别、部门职责、培训管理流程等进行明确，增加培训服务期管理要求。同时，启动专业序列课程系统梳理及课程地图开发试点项目，以独立审批人序列为试点，完成该序列各层级课程体系梳理、课程地图设计及课程大纲的编制工作，奠定后续郑银大学整体课程体系的搭建基础。



本行举办和参加各类培训

241 场



培训人数共计

24,645 人次



投入教育经费逾

1,911 万元

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，提供健全的师资及在线平台支撑。通过掌上学院、视频会议、现场教学开展在线、线下教育，实现了 360 度的实时培训、人人培训的学习环境。本行举办和参加各类培训 241 场，培训人数共计 24,645 人次，投入教育经费逾 1,911 万元，人均支出 3,937 元，培训覆盖率 508%。

雇员类型	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	16	10	160	177	17
中级管理层	360	92	391	6,494	71
基层员工	24,269	2,761	879	487,235	176



零售标杆行行长训练营项目



总行员工储备生培训



案例

开展 2019 年新员工入职培训

为了使新员工完成从学生到员工的身份转变并快速融入团队，高效开展各项工作，2019 年 6 月 27 日，本行启动了为期十天的新员工入职培训。培训课程以实践为出发点，覆盖前、中、后台，包含企业文化、廉洁从业、风险管理、依法合规、特色业务、反洗钱、公文写作、服务礼仪、职业规划等方面，内容干货满满，学员收获颇丰。



深化企业文化

本行注重企业文化建设，探索逐渐建立独特的企业性格，为员工提供积极的工作环境，向社会大众展现本行良好的企业形象。

案例

建言献策大讨论活动

报告期内，本行围绕“123456”高质量发展战略开展了建言献策大讨论活动，全行上下围绕“一个中心”“两个坚持”“三字战略”“四字战术”“五个关系”“六大指标”进行了大讨论，征集行动方案 400 余项，经过方案评选，最终发布了“2020 年十大实事”，建言献策活动取得了丰硕成果，体现出本行高质量发展的决心，全体干部员工积极奋发的精神。

案例

经典戏曲主题教育系列活动

2019 年 7 月 24 日至 26 日，本行举行经典戏曲主题教育系列活动，活动内容紧贴河南地方经典文化，包括观看经典豫剧《程婴救孤》、《焦裕禄》，以及“国风豫韵 出彩河南”经典戏曲专场演出活动。本行希望通过此类主题教育活动，积极传递传统文化精神。



案例

“五四”青年节主题 MV

本行于 2019 年“五四”青年节精心策划推出“青春郑银·激情追梦”主题 MV，从构思创意、词曲创作、音频录制到演员演绎，全部由本行员工原创，通过 RAP 唱演的形式，展现出了年轻一代的青春活力，以及奋勇拼搏、热情奉献的工作劲头。

07 节能环保， 绿水青山

推广绿色金融

坚持绿色运营

倡导绿色行动

推广绿色金融

为了响应国家遏制高耗能高污染产业扩张的政策，本行将环保因素融入银行政策，持续完善绿色金融服务体系，制定绿色信贷战略，推进绿色金融工作的主动性、自觉性。本行成立绿色信贷工作委员会，制定《郑州银行绿色信贷战略》、《郑州银行绿色金融债券管理办法》等内部文件，明确本行绿色信贷资源配置向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业和企业倾斜，重点支持列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排十大重点工程、重点污染源治理项目等，严格控制对“两高一剩”行业信贷投入，加快落后产能企业退出进度。截至报告期末，本行“两高一剩”贷款余额 6.74 亿元，较上年末降低 73.18%。



“两高一剩”贷款余额

6.74 亿元

较上年末降低

73.18%

本行在授信前针对客户或项目面临的环境和社会风险情况，将信贷客户分为 3 类，并对其环境和社会风险进行动态评估，相关结果作为评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。

» A 类

建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户。

如风险管理团队出具正面意见，授信应在授信权限最高的总行审批，否则不得进入授信审批流程。

» B 类

建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果但较易通过缓释措施加以消除的客户。

如风险管理团队出具正面意见，授信至少应在分行或其以上层级审批，否则不得进入授信审批流程。

» C 类

建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会后果的客户。

直接进入正常授信流程。

发行 20 亿元绿色金融债

本行于 2019 年 6 月 5 日成功发行 20 亿元绿色金融债券。
本次募集资金将专项用于《绿色债券支持项目目录》要求中
节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能
源以及生态保护和适应气候变化领域。

本次绿色金融债的发行，将进一步充实绿色项目资金来源，
有助于本行持续优化信贷结构，提升绿色金融发展水平。



累计发行绿色金融债券

50 亿元

坚持绿色运营

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国水法》等相关法律法规要求，积极推动节能环保，制定实施《郑州银行环境卫生管理办法》，对办公室环境管理流程进行规范，明确各部门的工作职责，节约资源，降低能耗，有效控制污染排放。

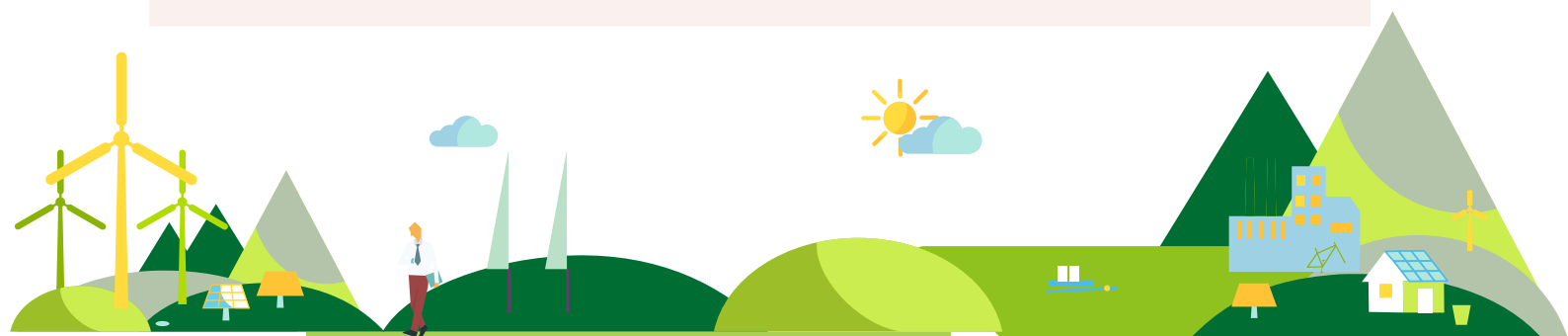
本行主营业务不涉及高能耗、高污染业务，办公过程中使用的主要资源及能源包括水、电、天然气、汽油以及纸张。为了提高能源及资源的使用效率，本行采取了规范用电、用水、用车管理等手段，在办公过程中关注资源及能源的使用，有效降低了资源及能源的消耗量，做到节能环保。本行用水来自市政管网，办公过程中产生的废水通过所在大厦物业的污水处理设施初步处理后排入市政污水管道。

用电管理

- 以 LED 灯具或其他节能灯具替换原有的白炽灯具，设定定时器控制亮息时间
- 每日下班后对办公设备、空调、饮水机等关闭情况进行检查
- 对风扇、空调、暖气等设备进行定期清洗、检修、保养及更换旧件，提高使用效率
- 采购新设备时，优先考虑节能环保型设备

用水管理

- 采取清洁用水时应以少量多次为原则
- 在室内张贴节水标识，员工使用卫生间、洗碗池时应及时关闭水龙头，如发现异常情况，立即通知相关部门进行维修处理
- 根据天气情况浇灌花木，合理用水，避免浪费
- 报告期内，通过多种措施节约用水，本行总部用水量较上一年度节省了 31,837 吨





📁 办公管理

- 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，实现业务审批、合同法审、工作沟通及督查督办的线上办理
- 开发会务助手，实现会议通知、会务材料的线上实施查阅
- 启用电子章系统，取消部分实物印章的刻制和使用
- 推行视频会议，降低会议成本，提高办公效率

🚗 公务车管理

- 对公务车实施统一管理，提高车辆使用率、完好率，并进行定期检修和保养
- 鼓励优化出行路线，减少车辆燃油的使用

总行资源使用



项目	单位	数量
用水量	吨	74,733
用水密度	吨 / 平方米 ⁶	1.57
用电量	万千瓦时	1,080
用电密度	万千瓦时 / 平方米	0.02
天然气使用量	立方米	37,904
天然气使用密度	立方米 / 平方米	0.80
公车耗油量	升	89,648
公车耗油密度	升 / 辆 ⁷	2,298.67

总行温室气体排放

CO₂

项目	单位	数量
总温室气体排放量	二氧化碳当量 (吨)	6,934.23
总温室气体排放量密度	二氧化碳当量 (吨) / 人 ⁸	5.12
直接温室气体排放量 (范围一) ⁹	二氧化碳当量 (吨)	247.73
间接能源温室气体排放量 (范围二) ¹⁰	二氧化碳当量 (吨)	6,686.50

本行与清运公司合作，建有垃圾分类处理站，对废旧制作用品、铁质等物品进行回收，将不可回收的无害废弃物运至指定电厂进行燃烧处理；本行主营业务不涉及高污染、高排放，未产生明显有害废弃物，对日常营运中产生的有害物质，如废弃电池、废弃灭火器、废弃灯管等进行储存后统一运至郑州市垃圾综合处理厂进行处理。

对于载有敏感信息存储介质的废弃物，如不再使用，将由专人使用通过国家保密认证的消磁设备进行信息消除、消磁或物理粉碎等销毁处理，并保存相应的销毁记录。

总行无害废弃物



项目	单位	数量
生活垃圾	吨	254.73
生活垃圾	吨 / 人	0.19
废弃设备量	件	1,418
废弃设备量产生密度	件 / 人	1.05

⁶ 总行办公室面积为 47,617.84 平方米

⁷ 总行共拥有 39 辆办公车辆

⁸ 总行共有 1,354 名员工

⁹ 包括消耗天然气、汽油、柴油的温室气体排放

¹⁰ 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

倡导绿色行动

本行重视培养环保意识，并积极组织环保公益活动，向社会传播正能量。报告期内，本行开展了创建健康生活，低碳出行的健步走活动，以及“拾起小瓶盖环境好起来”、“秋风十里净塑有你”、“打响地球保卫战”三个阶段的净塑城市活动，积极履行环保责任。



组织环保公益活动

10 余次



参与环保公益活动

约 **1.1** 万人次



累计投入费用约

1,500 余万元



展望未来

未来，本行将继续秉承稳健发展的总基调，深化发展转型路线，践行可持续发展，纵深推进高质量发展。在经营发展中，从社会、环境、管治方面积极回应利益相关方的期望，有力承担企业的社会责任。持续强化内控管理，加强合规建设，严守风险底线；不忘初心服务实体经济，积极响应国家号召，促进区域经济蓬勃发展；深入推进特色化发展，持续助力小微企业，优化商贸物流服务体系，提高市民金融品牌影响力；践行普惠金融，加大“三农”、精准扶贫投入，加大民生工程支持力度；深化社区参与，参加公益活动，推进金融知识普及工作；保障员工权益与福利，重视人文关怀，加大人才培养力度；积极推广绿色银行，主动践行环境保护，深化绿色信贷战略引领。

独立审验声明

致郑州银行股份有限公司董事会：

中国节能皓信（香港）咨询有限公司（“中国节能皓信（香港）”、“我们”）接受郑州银行股份有限公司（“郑州银行”）董事会的委托，对郑州银行《2019 年度社会责任报告》（“《社会责任报告》”）中披露的有关可持续发展的资料及数据执行独立有限审验工作（“审验工作”）。

中国节能皓信（香港）根据 AA1000AS 审验标准（2008）（“AA1000AS”）对郑州银行进行审验。同时，中国节能皓信（香港）亦对郑州银行《社会责任报告》中按照香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）发布的《环境、社会及管治报告指引》（“《ESG 指引》”）中选定的特定绩效信息的可靠性及准确性开展有限的审验工作。

此独立审验声明备有中文和英文版本，如有任何歧义，请以中文版本为准。

一、独立性与能力

中国节能皓信（香港）没有参与收集和计算《社会责任报告》内的数据或编撰《社会责任报告》。中国节能皓信（香港）进行的审验工作独立于郑州银行。除了审验合约订明的合适服务，中国节能皓信（香港）与郑州银行没有其他联系。

中国节能皓信（香港）的审验团队由行业内经验丰富，并且接受过如全球报告倡议组织标准（GRI Standards）、AA1000AS、香港联交所《ESG 指引》、ISO 14064、ISO 9001 等与可持续发展相关的标准的专业培训的顾问组成。

中国节能皓信（香港）的审验团队拥有进行审验工作的丰富经验，并且对 AA1000AS 具有充分的理解和实践能力，同时依据中国节能皓信（香港）的内部审验程序开展可持续发展事宜的审验工作。

二、郑州银行责任

郑州银行的责任是依照香港联交所发布的《ESG 指引》编制其《社会责任报告》。郑州银行亦负责并实施相关内部控制程序，以使《社会责任报告》不存在由于欺诈或错误导致的重大错误陈述。

三、审验机构责任

中国节能皓信（香港）的责任是根据 AA1000AS 及香港联交所发布的《ESG 指引》向郑州银行董事会出具独立审验声明。此独立审验声明仅作为对下列郑州银行《社会责任报告》中所界定范围内的相关事项进行审验之结论，而不作为其他之用途。

中国节能皓信（香港）确保参与审验工作的人员符合专业资格、培训和经验要求，并具有实施审验的能力。所有核实和认证审核的结果均由资深人员进行内部评审以确保我们所使用的方法是严谨和透明的。

四、审验范围

审验的组织范围限于《社会责任报告》涵盖的郑州银行及其附属公司的数据和信息，不包括郑州银行的供应商、承包商以及其他第三方的数据和信息；

采用 AA1000AS 类型 2 中度审验等级用以评估郑州银行遵循 AA1000AS 三项原则（包容性、实质性、及回应性）的性质和程度；

郑州银行与中国节能皓信（香港）达成一致协议选定了《社会责任报告》中的特定绩效信息作出审验，选取的信息如下：

- “资源使用”议题相关绩效
- “雇佣与员工权益”议题相关绩效
- “客户隐私保护”议题相关绩效

审验的时间范围仅限于 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日的资料，对于此时间范围外的资料或在《社会责任报告》中所包括的任何其他资料均不在我们的审验工作范围内，因此我们不就此等信息发表任何结论；

审验范围乃基于并局限于郑州银行提供的资讯内容。对于本独立审验声明所载内容或相关事项之任何疑问，将由郑州银行一并回复。

五、审验方法

中国节能皓信（香港）仅对郑州银行总行及濮阳分行开展审验工作，工作内容包括：

- 评估郑州银行的利益相关方参与过程的合适性；
- 与可持续性管理、报告书编制及有关资讯提供的员工进行访谈¹；
- 审验《社会责任报告》的编制与管理流程是否按照 AA1000AS 之包容性、实质性及回应性进行；
- 对选定的特定绩效信息有关数据可靠性的证据进行抽样检查；
- 对选定的特定绩效信息进行重新计算；
- 我们认为必要的其他工作。

审验工作基于郑州银行提供予中国节能皓信（香港）之相关资讯所作之结论，郑州银行确保其所提供的资讯是完整及准确的。

六、局限性

由于非财务资料未有国际公认和通用于评估和计量的标准，故此不同但均为可接受的信息和计量技术应用或会影响与其他机构的可比性。

七、结论

针对 AA1000AS 中包括的包容性原则、实质性原则、回应性原则，以及《ESG 指引》的审验结论如下：

包容性

郑州银行识别了主要利益相关方，透过不同的方式持续与主要利益相关方沟通，并了解他们的诉求和意见。郑州银行亦透过此基础考虑了主要利益相关方的期望和对主要利益相关方的影响以制定相关政策。我们的专业意见认为，郑州银行遵循包容性原则。

实质性

郑州银行为其《社会责任报告》进行了重要议题分析，收集了主要利益相关方的意见，透过合适的方法识别出重要议题，并于其《社会责任报告》中展示了重要议题的评估结果。我们的专业意见认为，郑州银行遵循实质性原则。

回应性

郑州银行对其主要利益相关方建立了相关的沟通渠道以收集其关注的事宜，并且设有相关机制以支持主要利益相关方关注事宜的讨论、解决、跟踪和改善等方面。我们的专业意见认为，郑州银行遵循回应性原则。

.....

香港联交所《ESG 指引》

《社会责任报告》之环境及社会范畴的一般披露和关键绩效指标，在所有重大方面，乃按照香港联交所《ESG 指引》中的“不遵守就解释”条文进行披露。郑州银行披露了其利益相关方参与了其重要性议题分析过程；客观地描述其业务所带来的影响；对有关环境及社会的数据进行了统计及披露。有关《社会责任报告》的改善意见已于本审验声明发出前被郑州银行采纳。

特定绩效信息

基于中国节能皓信（香港）执行的程序及取得的证据，对于《社会责任报告》中选定的特定绩效信息，我们没有发现任何事项使我们怀疑其可靠性及准确性。

八、建议

我们建议郑州银行可考虑在未来进一步加强以下工作：

强化用电、用水等资源使用相关环境因素的管理机制，定期分析、沟通和反馈相关绩效。完善资源使用管理政策、扩大政策覆盖范围以全面管控自身营运的环境影响。

完善由董事会领导的环境、社会及管治事宜的管治架构，扩大环境、社会及管治事宜的相关风险评估范围，以强化相关风险管理及内部监控系统。



2020 年 7 月 2 日
香港

¹ 由于新型冠状病毒疫情的限制，审验工作以线上审核，访谈以电话会议的形式开展。

联交所《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	55	A1.1 排放物种类及相关排放数据	57
			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）	57
			A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	本行主营业务不涉及高污染、高排放，未产生明显有害废弃物
			A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	57
			A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	53-56
			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	57 本行未生产明显有害废弃物，有害及无害废弃物产生量无明显减低
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	55	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）	57
			A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	57
			A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	55
			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	55
			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	主营业务不适用
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	55	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	55

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	45	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	46
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	46
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	47	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	未来披露
			B2.2 因工伤损失工作日数	未来披露
			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	47
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	49	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	49
			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	49
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	45	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	45
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	本行不存在聘用童工或强制劳工的情况
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	20	B5.1 按地区划分的供货商数目	20
			B5.2 描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	20
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	38、42 本行无成品产品，故不涉及产品和服务的健康与安全、标签事宜。	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	主营业务不适用
			B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	43
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	20
			B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	38
			B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	42
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	18	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	18
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	18
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	22-36	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）	22-36
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	22-36

GRI 内容索引

GRI 标准	项目	披露页码
GRI 一般披露		
GRI 102 一般披露	机构概况	
	102-1 机构名称	1
	102-2 活动、品牌、产品与服务	5
	102-3 总部位置	5
	102-4 营运地点	6
	102-5 所有权与法律形式	5
	102-6 服务的市场	5-6
	102-7 机构规模	6
	102-8 员工及其他工作者的信息	46
	102-9 供应链	20
	102-10 机构及其供应链的重要变化	报告期内，本行及其供应链没有重大改变
	102-11 预警原则或方针	17-18
	102-12 外部倡议	22, 31, 53
	102-13 机构的会员资格	未来披露
	战略	
	102-14 高级决策者的声明	3
	道德与诚信	
	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	10
	管治	
	102-18 管治架构	14
	利益相关者参与	
	102-40 利益相关者组别名单	11
	102-41 集体协商协议	不适用，本行未有考虑集团协商协议
	102-42 识别和选择利益相关方	12
	102-43 利益相关者参与方式	11
	102-44 提出之关键议题与关注事项	11
	报告实践	
	102-45 综合财务报表中所包含的实体	2

GRI 标准	项目	披露页码
	102-46 界定报告内容和议题边界	1
	102-47 重大议题表列	12
	102-48 信息重编	与往年报告相比，报告范围没有重大改变
	102-49 汇报上的改变	与往年报告相比，报告范围没有重大改变
	102-50 汇报期	1
	102-51 上一份报告的日期	1
	102-52 汇报周期	1
	102-53 查询报告内容的联络人	2
	102-54 依循 GRI 标准进行汇报的声明	1
	102-55 GRI 内容索引	64-65
	102-56 外部鉴证	60-61
GRI 103 管理方法		
GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	11-12, 35, 53
	103-2 管理方法及其组成部分	14-19, 31-32, 42, 45, 47, 49, 53-56
	103-3 管理方法的评估	14-17
GRI 200 经济标准系列		
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生及分配的经济价值	6, 8
	201-2 气候变化带来的财务影响及其它风险与机遇	53-54
GRI 300 环境标准系列		
GRI 302 能源	302-1 机构内部的能源消耗量	57
	302-3 能源密度	57
GRI 303 水	303-3 取用水量	57
GRI 400 社会标准系列		
GRI 401 雇佣	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	45
GRI 403 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	47-48
	403-5 员工职业健康和安全培训	47-48
GRI 404 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	49-50
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	49-50
GRI 413 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营地点	22-23, 31-36
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营地点	22-23, 31-36
GRI 417 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	38-41
GRI 418 客户隐私	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	42

读者反馈

感谢您阅读 2019 年度《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

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

传真：+86-371-67009898

邮编：450018

邮箱：ir@zzbank.cn

1. 您属于以下哪类利益相关方：

☐ 政府 ☐ 监管机构 ☐ 股东 ☐ 客户 ☐ 员工

☐ 供货商 ☐ 合作伙伴 ☐ 社区 ☐ 环境 ☐ 其他

2. 您对本报告的总体评价：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 较好 ☐ 很好

3. 您对郑州银行对利益相关方履行社会责任的评价：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 较好 ☐ 很好

4. 您认为本报告是否反映了郑州银行践行社会责任对经济、社会及环境的影响：

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

5. 您认为本报告披露的信息是否完整：

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

6. 您认为本报告的内容和版式是否清晰易懂：

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

7. 您对改善和提高郑州银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：

感谢您对郑州银行的关心和支持！



地址:中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号郑州银行大厦

电话:+86-371-67009199

传真:+86-371-67009898

邮箱:ir@zzbank.cn