

GYB  贵阳银行

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

2023 年度社会责任报告

(股票代码：601997)

二〇二四年四月

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：2023年1月1日至2023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

本报告参照国家金融监督管理总局《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2023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2023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、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

（五）报告发布形式

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

（六）报告备置地点

贵阳银行董事会办公室。

目 录

一、致辞	1
二、关于本行	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.....	13
(五) 荣誉与奖项.....	14
(六) 品牌理念.....	15
三、责任理念与体系	16
(一) 责任理念.....	16
(二) 责任体系.....	16
四、持续稳健发展，保护股东权益	18
(一) 有效保证股东回报.....	18
(二) 提升信息披露质量.....	18
(三) 加强投资者关系管理.....	18
五、立足服务地方，惠及民营小微	20
(一) 服务地方经济.....	20
(二) 支持民营企业.....	21
(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	26
(一) 金融支持产业振兴.....	26
(二) 优化农村金融服务.....	27
(三) 积极开展乡村振兴驻村帮扶.....	27
七、专业用心服务，提升客户体验	29
(一) 优化产品体系.....	29
(二) 提升客户体验.....	30
(三) 加强消费者权益保护.....	33
八、践行绿色发展，倡导低碳运营	37
(一) 发展绿色金融.....	37
(二) 践行绿色运营.....	40
九、携手全体员工，共建美好家园	42
(一) 助力员工成长发展.....	42
(二) 畅通民主沟通渠道.....	44
(三) 加强职工人文关怀.....	44
(四) 共建和谐职工之家.....	45
十、心系社会公益，履行责任担当	46
附：意见反馈表.....	47

一、致辞

初心不改,为民不止。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神
的开局之年,贵阳银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指
导,践行金融工作的政治性、人民性,立足主责主业,坚定服务地方
经济、服务小微企业、服务城乡居民,致力于打造有担当、有特色、
有温度的银行,为地方经济发展和人民美好生活持续贡献金融力量。

坚持党建引领,有力筑牢长远发展根基。我们坚持以高质量党建
引领高质量发展,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,切实把党的领导政治优
势和制度优势转化为金融治理效能,不断提升公司治理水平。加强党
风廉政建设,厚植清廉金融文化,推动全面从严治党、从严治行走深
走实。坚守发展和风险两条底线,加强全面风险管理和内控合规管理,
健全风险管理体系,增强各类风险应对能力,夯实发展根基。

坚持金融本源,大力支持地方经济发展。我们积极履行地方金融
主力军责任,牢牢把握国发〔2022〕2 号文件重大机遇,精准信贷投
向,围绕“四新”主攻“四化”主战略、“四区一高地”主定位和“强
省会”行动,重点支持“新型工业化、新型城镇化、农业现代化、旅
游产业化”和资源禀赋产业,推动地方经济高质量发展。持续提升服
务实体经济质效,多措并举支持民营企业发展,积极为民营企业营造
更好的融资环境,持续提升小微企业金融服务覆盖面和可得性,做大
普惠金融基础客群,降低企业综合融资成本。加大乡村振兴金融服务
支持力度,大力支持地方特色农业产业发展,健全农村金融服务体系,
优化农村金融资源配置。

坚持金融为民,倾力服务社会民生需求。我们始终致力于关注民

生和改善民生，以优质的金融服务满足民众对美好生活的向往。围绕住房、医疗、教育、养老等民生工程，持续支持保障和改善民生的重点项目，助力人民群众生活品质不断提升。不断完善新市民、老年人等群体服务体系，聚焦新市民在创业就业、购房安居、教育培训、医疗和养老保障等方面的金融需求，完善多场景金融服务，打造新市民专属产品体系，满足新市民全方位融资需求。围绕老年客户群体的行为习惯和金融需求，不断在“硬环境”和“软服务”上下功夫，有序推进网点适老化设备改造，积极响应老年客户业务需求，不断提升服务水平。持续加强金融知识普及宣传，保护金融消费者权益，特别是对新市民群体、老年群体、三农群体开展全方位、多渠道、常态化的宣导活动，不断提高客户风险防范意识，提升客户金融服务体验。

坚持绿色发展，助力人与自然和谐共生。我们坚定践行绿水青山就是金山银山理念，聚焦国家“双碳”目标，积极把握贵州省建设国家级生态文明试验区、贵安新区绿色金融改革创新试验区的政策优势和区域优势，构建绿色金融服务模式，探索创新绿色金融产品，通过绿色金融赋能绿色低碳发展，推动形成绿色生产生活方式，助力人与自然和谐共生。我们持续打造“绿色金融+”品牌，2023 年成功发行 30 亿元绿色金融债券，成功申请碳减排支持工具，不断拓宽绿色金融服务渠道，大力推动绿色金融业务创新发展。我们坚持践行绿色运营，倡导绿色低碳的办公和生活理念，全面推行线上化办公，推动形成节能降耗、低碳环保的运营模式。

坚持以人为本，着力保障员工合法权益。我们始终坚持以人为本，推动企业发展和员工成长的协调统一。切实维护员工权益，充分发挥职代会主渠道作用，认真倾听并积极回应员工诉求，有效保障员工权

利。深化人才培养体系，实施全员职级及薪酬体系改革，明确员工成长路径，完善员工职业发展通道和人才长效激励机制。重视员工身心健康，倡导健康生活方式，全年开展 500 余场工会活动，充分满足员工日益增长的精神文化需求。持续加强员工人文关怀，重视员工心理关爱服务，着力解决员工急难愁盼问题，为困难员工排忧解难，提升员工幸福感和归属感。

给人以星火者，心怀火炬。2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。贵阳银行将完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持践行金融工作的政治性、人民性，持之以恒、久久为功，促进金融与经济、社会、环境共生共荣，在推动地方经济社会高质量发展中展现新担当新作为。

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：张正海（代行董事会秘书职责）

证券事务代表：何珮玲

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

本行深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党的二十大精神，严格落实中央地方决策部署和监管要求，全面加强党的建设和党的领导，着力加强党的政治建设、组织建设、纪律建设等六大方面建设。持续深化“党建入章”，完善和落实“双向进入、交叉任职”的领导机制，切实加强党对经营发展的领导，规范落实党委研究讨论前置程序，进一步明确党委议事决策范围和程序，厘清各治理主体职责边界，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，健全完善了“权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理架构，公司治理的科学性、稳健性和有效性得到进一步提升，公司治理成效获得行业高度认可。

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，对本行的经营管理和股东利益等重大问题作出决策。严格执行“表决回避”“分类表决”“中小投资者单独计票”等制度，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，股东可以通过业绩说明会、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。

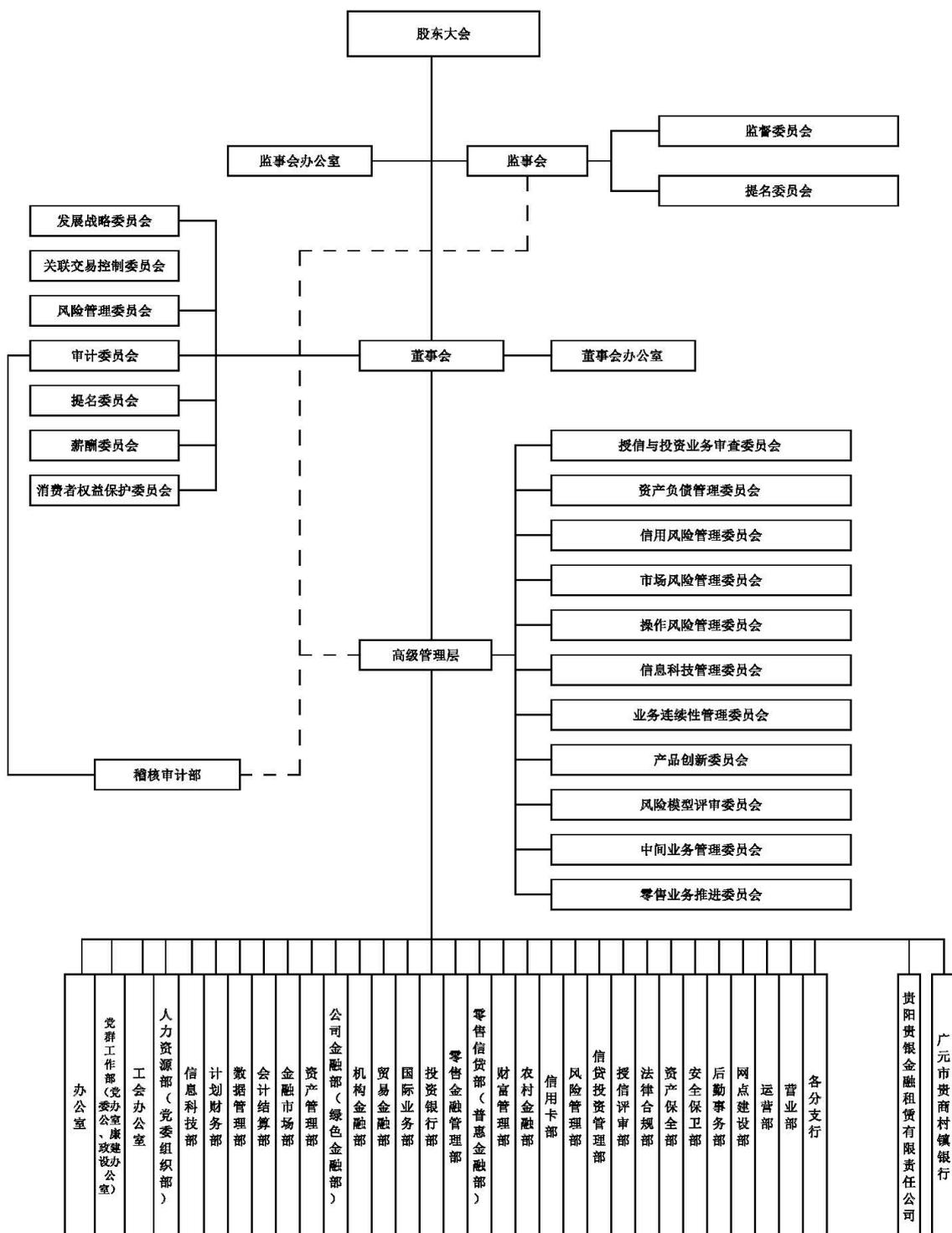
聚焦发展，董事会认真贯彻落实监管要求，围绕股东大会确定的目标，积极服务国家地方发展战略，深入推进经营转型和结构调整，着力规范公司治理体系，优化资本管理机制，强化重点领域风险防控，切实履行社会责任，有效推动公司稳健发展。

聚焦监督，监事会坚持“依法、合规、专业、独立”的监督理念，紧扣监管导向，聚焦履职重点，拓展监督手段，创新监督方式，持续加强对发展战略、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力度，进一步完善集团监督工作体系，有效提升监督实效，助力公司稳健合规发展。

聚焦经营，高级管理层贯彻执行股东大会、董事会决策，接受监事会监督，坚持稳中求进总基调，紧紧围绕“四新”主攻“四化”主战略、“四新一高地”主定位，加强实体经济服务力度，深化重点领域改革，强化风险管理和内部控制，全力做好稳增长、调结构、防风险、强基础等工作，有序推进全年经营管理工作，经营管理成效实现了质的有效提升和量的合理增长。

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. 推进战略实施

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是《贵阳银行 2021-2025 年发展战略规划》落地实施承上启下的关键一年。2023 年，本行围绕“12345”总体战略思路，紧盯“西部上市城商行排头兵”和“贵州新发展重要助力者”战略目标，保持战略定力，坚守市场定位，突出做好资产负债两个重点稳增长，抓好主要风险防范破难题，强化能力建设夯基础，总体执行情况良好。重点业务战略举措稳步推进，“四大引擎”回归本源，为实体经济提供高质量金融服务；聚焦做好“党建引领、人才支撑、稳定营收、客户为本、强化创新”五项重点工作，集团并表管理体系更加规范化运行，全行可持续发展能力和核心竞争力进一步提升。

（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，本行深入贯彻落实“稳中求进”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，持续加强全面风险管理体系

建设，深化风险管理工具的建设和应用，提高风险精细化管理能力。强化风险偏好与限额管理，加强风险偏好和风险限额传导和执行。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风险的防范化解处置能力。开展各类操作风险检查评估，着力优化和压实“三道防线”职责。更新基本授权，强化统一管理与内部控制，增强防范和控制风险的能力。加快风险管理的数字化转型步伐，持续推进风险管理技术和手段的更新，不断提升风险管理的智能化、数字化水平。扎实推进新资本管理办法实施，提升资本管理能力。稳步推进金融资产风险分类办法、预期信用损失法实施管理办法等落实落地。结合本行经营管理实际与监管要求，更新年度恢复计划，制定处置计划建议，健全风险预防、应急、处置机制，保障各项业务稳健可持续发展，维护金融稳定。

2. 强化内控合规管理

一是强化内部控制管理工作。本行持续健全内控合规制度体系，不断完善内部控制机制。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 2022 年内部控制情况进行评估，深刻检视和剖析业务及管理中存在的内控合规缺陷，对发现的问题及时进行整改。持续开展制度“立改废”工作，有序开展对制度的合规性审核，全行共有制度 1,000 个，2023 年共计开展新制度合规性审核 70 笔，新发布制度 54 个，修订制度 282 个，废止制度 26 个。

二是加强合规文化建设。梳理银行相关刑事犯罪类型，针对常见、易发案件，开展“银行员工涉刑案例”专题讲座，在全行范围内进行警示教育；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。分析近年来内外部发生的案件，以问题

为导向，举一反三，梳理银行员工禁止性行为，制定“贵阳银行内控合规禁令”，开展宣传教育，营造合规文化氛围；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，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，认真落实案件防控主体责任，强化员工行为管理，提升合规经营水平，确保全行各项业务安全稳健运行。2023 年开展了“案防提升年”活动，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。持续开展重点领域、重点环节的风险排查工作，针对关键印章管理、信贷业务重点环节、操作风险、资产处置开展专项排查；持续开展防范和打击非法集资、扫黑除恶风险排查工作。

四是强化全行员工行为管理工作。建立有效的员工行为管理流程，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；运用信用卡交易监测系统监测员工套现行为；运用第三方网站对员工经商办企业情况进行排查；定期开展员工行为专项排查，覆盖员工涉诉涉案、征信状况、银行账户等方面，确保对员工的合规管控。

五是多措并举开展反诈治理，有效压降涉案账户。成立打击治理电信网络诈骗涉案卡压降专班，制定专班工作机制，保障反诈治理相关管控措施有效实施；制定《贵阳银行打击治理电信网络诈骗新型违法犯罪工作责任追究机制》，通过定期开展检查、督导、考核、问责等方式，压实涉案卡压降责任，有效压降涉案卡数量；利用各种渠道开展宣传活动，组织或参与“网点厅堂”“全民反诈在行动”“秋季

反诈进校园”“线上有奖答题”“敬老公益月金融反诈进社区”等反诈宣传活动 600 余次，受众 8.5 万余人。

3. 认真做好反洗钱工作

本行遵循“风险为本”原则，积极贯彻落实监管政策，持续完善洗钱风险管理体系，不断提升监测预警能力，持续发挥反洗钱工作实效。一是进一步完善反洗钱组织架构。建立了囊括总行业务条线、技术支持、运营管理、风险管理等多条线的反洗钱领导小组架构，强化了各条线反洗钱职责分工，推动全行切实履行反洗钱义务。二是持续完善反洗钱内控制度。对《贵阳银行反洗钱管理规定》《贵阳银行客户身份识别管理规定》《贵阳银行反洗钱岗位管理规定》等六项制度中反洗钱信息共享、客户身份识别要求、可疑交易客户控制、客户风险等级范围及子公司应急管理等内容进行了修订，不断优化反洗钱工作运行机制。三是新增和优化可疑交易监测模型。新增“疑似代缴费模型”“疑似涉黑模型”等 12 个模型，优化“司法机构或行政调查已介入的可疑交易行为”等 3 个模型，有效提升监测预警能力。四是积极开展反洗钱宣传培训教育。联合公安机关，组织开展宣传晚会，通过市区及本行 LED 显示屏宣传海报、设置宣传台、进机关、进社区、进学校发放宣传折页、微信公众号发布宣传图文等多种方式，向社会公众 40 余万人次开展反洗钱相关知识宣传；同时积极参与属地监管反洗钱宣教基地建设，打造反洗钱宣传教育长效机制。全年分层级多种方式组织开展反洗钱专项学习培训共 15 次，累计培训人员 8,776 人。五是开展反洗钱专项检查。对全辖 24 家分支机构、2 个总行职能部门及 2 个子公司在组织架构、制度建设、可疑案例处理、客户身份识别等多个方面开展了现场、非现场检查及工作调研，分支机构覆盖率

达到 100%。六是参与监管组织的反洗钱编译工作。参与编译的《金融行动特别工作组（FATF）发布卡塔尔反洗钱和反恐怖融资互评估报告》《金融行动特别工作组（FATF）召开第三十三届第三次全会》及《新加坡金融管理局（MAS）将进一步加强单一家族办公室（SFO）洗钱风险防范》被《贵州省反洗钱国际动态信息摘编》采用。

报告期内，本行积极履行反洗钱义务，配合有权机关有力打击金融违法犯罪行为，维护地方金融环境。全年累计向人民银行及公安机关移送重点可疑交易线索 70 余份，帮助有权机关立案侦查、抓获犯罪嫌疑人数名，获得感谢、表扬、通报 40 余份。部分分支机构在柜面办理业务时，认真履行客户尽职调查义务，发现异常及时报警或劝阻客户，累计为客户挽回经济损失约 55 万元。

4. 廉洁从业、反腐败

本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神和中央、省、市纪委历次全会精神，聚焦全面从严治党政治责任，层层传导压力，推进全面从严治党向基层延伸。狠抓主体责任落实，精心谋划党风廉政建设和反腐败工作。始终坚持党风廉政建设和反腐败斗争与经营管理工作两手抓、双促进，认真贯彻落实党中央、省委、市委、市纪委监委、市国资委党委关于党风廉政建设的重大决策部署，坚持问题导向、突出重点，制定《贵阳银行党委 2023 年全面从严治党工作要点》《贵阳银行党委一体推进三不腐暨落实全面从严治党责任清单》等 5 个纲领性文件，指导各基层党委履责尽责。加大考核检查力度，提升党建及党风廉政建设考核占比，督促层层签订责任书，确保党风廉政建设工作在贵阳银行落地见效。狠抓作风建设，持之以恒纠“四风”树新风。始终把中央八

项规定及其实施细则精神作为长期有效的铁规矩、硬杠杠，坚持以上率下、抓铁有痕，寸步不让、久久为功。加强中央八项规定精神执行情况的监督检查，发现问题、堵塞漏洞，建章立制、切实整改，进一步释放全面从“严”的氛围。持续向“庸、懒、散、软、浮、推”作风顽疾亮剑宣战，对干部队伍作风问题进行大梳理、大排查、大起底，进一步督促干部员工自省自重自警，切实改进工作作风。狠抓纪律建设，一体推进“三不腐”建设。持续保持正风肃纪惩治腐败的高压态势，以刀刃向内的精神，紧盯信贷审批、不良资产处置、违规揽存揽储、物资项目采购等重点领域和关键环节，严惩金融风险背后腐败问题，进一步强化“不敢腐”的震慑。针对有关案件暴露的反复性、规律性、普遍性的问题，深化标本兼治，系统施治，建立健全了科学有效的制度体系、流程体系、责任体系，建立完善从严治行从严治贷、授信评审议事规则等 17 个规章制度，进一步扎紧“不能腐”的笼子。将廉洁文化与信贷文化有机结合，开展全面从严治行、全面从严治贷专项整治，构建了“稳健审慎、守正创新、全程管控、责任落实”的信贷文化，推动安全性、流动性、效益性的均衡发展。全年以“讲、读、传、看、悟”为抓手深入开展金融清廉文化建设，推动全行各级党组织开展党组织书记上廉政党课 251 次、党纪法规学习教育 526 次、警示教育 466 次，共 18,300 余人次接受廉洁教育、警示教育，进一步深化“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	2023 年	2022 年	2021 年
经济绩效指标	总资产	亿元	6,880.68	6,459.98	6,086.86
	营业收入	亿元	150.96	156.42	150.04

	利润总额	亿元	59.86	67.95	67.95
	归属于母公司股东的净利润	亿元	55.62	61.07	60.45
	纳税总额	亿元	24.51	23.67	23.39
	基本每股收益	元	1.45	1.60	1.65
	加权平均净资产收益率	%	9.81	11.82	13.34
	不良贷款率	%	1.59	1.45	1.45
	资本充足率	%	15.03	14.16	13.96
	拨备覆盖率	%	244.50	260.86	271.03
社会绩效指标	每股社会贡献值	元	7.10	7.07	7.44
	员工总数	人	6610	6,628	6,526
	女性员工比例	%	49.96	50.51	50.8
	员工培训投入总额	万元	993.9	967.42	1,355.97
	对外捐赠总额	万元	275.7	1,502.5	367.24
	少数民族员工人数	人	1863	1,788	1,721
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	313.41	282.16	227.49
	电子渠道分流率	%	95.35	96.2	96.51

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 2023 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	2023 年度全球银行 1000 强第 198 位	英国《银行家》
2	2023 年全球银行品牌价值 500 强第 292 位	“品牌金融” (BrandFinance)
3	2023 年中国银行业 100 强第 37 位	中国银行业协会
4	2023 年“陀螺”评价体系城商行中排名第 16 位	中国银行业协会
5	2023 年上市公司乡村振兴最佳实践案例	中国上市公司协会
6	上市公司 2022 年业绩说明会优秀实践	中国上市公司协会
7	2022 年度银行间本币市场年度市场影响力奖-核心交易商、市场影响力奖-货币市场交易商、X-Repo 交易交易创新奖、X-Bargain 交易创新奖	中国外汇交易中心
8	市场杰出贡献机构	中央国债登记结算有限责任公司

9	第六届金融业年度品牌案例大赛“整合营销年度案例奖”、“金融科技年度案例奖”	中国金融出版社
10	2023 年度和谐投资者关系银行天玑奖	《证券时报》
11	2023 年金融科技创新奖	《中国银行家》
12	2023 年金融数字化发展金榜奖“年度最受用户喜爱信用卡奖”	金融数字化发展联盟
13	2023 年度十大网络影响力优秀案例奖	城银清算服务责任有限公司
14	场景金融创新优秀奖	城银清算服务有限责任公司
15	2023 年贵州省模范职工之家荣誉称号	贵州省总工会
16	2023 贵州技能大赛“网信杯”网络安全技能竞赛团体三等奖、最佳安全奖	中共贵州省委网信办
17	子公司贵银金租公司获 2023 年度绿色租赁企业奖	中国融资租赁（西湖）论坛

（六）品牌理念

持续打造“贵于行·爽于心”品牌，贵在行动，畅爽于心。通过“贵”字彰显“以人为本”“以客户为中心”的服务理念，通过“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。2023 年推出了“用爽银 更爽心”的推广口号，持续筑牢“以客户为中心”的服务理念，不断提升品牌价值力和影响力，在建设百年好银行的道路上不断书写荣耀篇章。

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

2023 年，本行经营发展保持稳健，总体经营情况稳中向好。报告期内，实现营业收入 150.96 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 55.62 亿元；基本每股收益 1.45 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 7 年共计派发现金红利 65.64 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；2022 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 55 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 80 余个，组织接待来访投资者调研 6 次，参加证券机构策略会 3 次，接待机构投资者和分析师 50 余人；通过电话、现场等方式接待股东约 600 余人次。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“2023 年度和谐投资者关系银行天玑奖”，获得由中国上市公司协会发布的“2022 年报业绩说明会优秀实践”奖项。

五、立足服务地方，惠及民营小微

作为根植于贵州的地方性金融机构，本行积极履行金融主力军责任，充分发挥地方金融血脉作用，坚持与地方经济共生共荣、共同发展。以省市战略为导向，强化实体经济、制造业等领域融资供给，将金融活水精准引向普惠小微、科技创新等重点领域和薄弱环节，在助力稳住地方经济大盘中彰显金融担当。

（一）服务地方经济

报告期内，本行围绕服务国家、地方重大战略落实落地、加快构建现代化产业体系、促进金融高质量发展，牢牢把握国发 2 号文件重大机遇，聚焦信贷资源，精准信贷投向，紧紧围绕“四新”主攻“四化”主战略、“四区一高地”主定位和“强省会”行动，重点支持“新型工业化、新型城镇化、农业现代化、旅游产业化”和省内主导发展的资源禀赋产业，助力贵阳贵安新型工业产业发展体系建设、“一核三中心多组团”城市格局建设，将信贷资源优先向贵阳贵安“1+7+1”重点工业产业、“1+5+8”园区主特产业、城镇四改和城市更新等领域聚集，为重点产业、重要项目及大中小企业提供更加全面的金融保障和服务支持，促进地方产业转型升级，助力地方经济高质量发展。

截至报告期末本行对公贷款余额 2,711.61 亿元，较年初增加 380.25 亿元，重点投向“四化”领域贷款余额 1,561.39 亿元，较年初增加 147.76 亿元；支持制造业贷款余额 214.90 亿元，较年初增加 41.99 亿元；科技金融贷款余额 138.97 亿元，较年初增加 23.19 亿元。

案例：金融助力城市更新

位于贵州省贵阳市南明区雨高桥机场路北侧地块和东宝花园老

旧小区，建筑现状为砖混结构农房及钢架棚结构村集体用房，连片的旧屋、老屋、简易房，多为上世纪 80 年代建筑，房屋质量差，消防安全隐患较大，且供电、供水、供热、排污、区域内道路等基础设施不完善不规范，人居环境较差。贵阳某国资公司作为该城市更新项目实施主体，向本行申请贷款。2023 年本行向该项目发放贷款 4000 余万元，用于整体项目建设更新，满足了贵阳市中心城区建成区内城市空间形态和功能的整治、改善、优化，实现了房屋使用、市政设施、公建配套的全面完善，助力城市更新。

（二）支持民营企业

民营经济是推进中国式现代化的生力军。报告期内，本行坚持“两个毫不动摇”，主动作为，多措并举支持优质民营企业发展。从战略层面完善全行服务机制，积极为民营企业营造更好融资环境，构建敢贷、能贷、愿贷的民营企业服务体系，帮助民营企业解决融资难题。围绕场景和生态建设，创建了“数谷 e 贷”“爽农贷”等贷款品牌，加大供应链金融发展力度，缓解民营企业因无强大信誉、无优质资产、担保能力弱等问题带来的融资困境。同时，积极争取央行支小再贷款资金，加快支小再贷款政策落地，申请央行支小再贷款 60 亿元，通过支小再贷款的有效使用，合理降低资金成本，及时将政策红利惠及民营小微企业。截至报告期末，全行民营企业贷款 395.92 亿元，较年初增加 10.1 亿元。

案例：知识产权质押融资，助力民营企业发展

某民营企业成立于 2011 年，主要从事电线电缆的生产及销售，公司拥有国际国内多项行业认证，并获得多项商标专用权及专利技术。因企业在日常生产经营中流动资金短缺，但其房产、土地等传统

抵押物因价值不足造成一定融资困难。本行在充分了解客户经营状况和需求后，以企业的商标专用权及专利权质押，通过“知识产权贷”为企业授信 8000 余万元，2023 年向其发放知识产权质押贷款 5000 余万元，帮助企业解决流动资金短缺困难，同时以知识产权作为质押物，成功盘活了企业的无形资产，助力该公司发展成为南方电网、国家电网的一级供应商以及多家百强房企的稳定战略合作伙伴，贵州超过 70% 的高端家装公司指定合作商。

（三）深耕普惠金融

本行深刻理解普惠金融高质量发展的丰富内涵，将支持实体经济发展作为普惠业务发展的主方向，坚守发展与风险两条底线，进一步优化普惠业务结构及资源配置，强化普惠金融科技赋能，加强产品和服务优化，推动业务标准化、线上化发展，有效管控风险，持续推动普惠金融高质量发展。

报告期内，本行以量的合理增长和质的有效提升为目标，致力于普惠金融业务实现增量、扩面，不断健全普惠金融体系。一是充分发挥货币信贷政策工具支持引导作用，进一步降低小微群体融资成本，2023 年新发放普惠小微贷款加权平均利率较上年下降 32 个 BP。二是拓宽普惠金融支持覆盖面。深入研究和分析市场结构，强化市场营销和跟随策略，优化个性化融资方案设计，积极拓展批量业务，提高与小微企业合作粘度，加大小微企业融资支持力度。三是加大续贷支持力度，做好贷款存续期和临期管理，常态化推进普惠小微贷款到期接续服务工作，助力普惠客户经营平稳过渡。四是不断推动产品创新。推动“质押 e 贷”“诚 e 贷”“燃 e 贷”“物流 e 贷”上线，推出“爽诚贷”“提额贷”业务；创新担保模式，实现业务办理渠道有效拓宽、

服务效能有效提升。五是通过公众号推文、抖音等线上形式加大“爽贷”品牌宣传推广力度，聚焦于“创业担保政策”“扶持小微”“新市民服务”等重点领域，持续巩固普惠金融品牌形象。

截至报告期末，本行普惠两增贷款余额 365.65 亿元，全年新增 45.50 亿元，贷款增速 14.21%，高于全行贷款增速 0.21 个百分点；贷款户数 39,040 户，较年初增加 354 户。

案例：“爽诚贷”助力小微客户纾困

李先生自 2023 年起于贵阳市花果园经营一家海鲜店，受年底结算周期增加、经营周转资金回笼慢影响，经营资金紧张。本行客户经理结合其资金需求，为其推荐了新上线的“爽诚贷”产品，该产品具有融资成本低、手续便捷、办理快速、无需提供抵质押担保等特点。李先生成功申请到 15 万元贷款，实实在在解决了经营备货资金短缺的问题。

表 4 普惠金融发展

序号	指标名称	指标单位	2023 年	2022 年	2021 年
1	两增贷款余额	亿元	365.65	320.15	266.68
2	两增贷款当年投放额	亿元	308.6	244.91	187.41
3	两增贷款余额同比增速	%	14.21	20.05	10.94
4	两增贷款户数	户	39040	38,686	36,151
5	个人创业（助业）贷款当年新增额	亿元	1.93	2.82	0.62
6	个人创业（助业）贷款受助人数量	人	60438	59,729	58,626
7	普惠涉农贷款余额	亿元	157.53	123.61	91.91
8	普惠涉农贷款余额同比增速	%	27.44	34.49	13.16

（四）支持改善民生

本行始终坚持把保障和改善民生作为经营发展的重要方向，以优质的金融服务满足民众对美好生活的向往。围绕住房、医疗、教育、养老等民生工程，持续支持保障和改善民生重点项目。稳步拓宽教育、医疗领域各级公办优质客户群体，为具有品牌效应、运作规范的民办教育、医疗机构、职业教育学校提供金融支持。截至报告期末，交通便利工程贷款余额 404.92 亿元，告期内新增投放 27.7 亿元，科教文卫等社会事业贷款余额 168.08 亿元，报告期内新增投放 30.35 亿元。

聚焦新市民在创业就业、购房安居、教育培训、医疗和养老保障等方面的金融需求，完善多场景金融服务，满足新市民全方位融资需求。打造新市民专属产品体系，推出“新市民-爽按揭”“新市民-爽诚贷”“新市民-爽农贷”“新市民-爽快贷”等“爽贷”系列产品。其中“新市民-爽快贷”，针对符合条件的新市民，发放专属利率优惠券，进一步降低融资成本，激发消费需求，助力安居乐业。截至报告期末，本行发放新市民专属贷款 7.26 亿元，支持新市民 6,500 余户。

案例：金融支持保障性租赁住房建设

2023 年 9 月 29 日，本行首笔保障性租赁住房项目建设贷款成功落地白云区，向贵阳市白云区某保障性租赁住房项目授信 1.84 亿元，首次发放贷款 0.8 亿元贷款。该项目位于白云发动机产业园核心区域内，周围分布有吉利汽车发动机、金龙铜铝业、新天利铝箔、中铝铝业等企业，项目建成后能有效解决产业工人、新市民、新就业无房职工、新毕业大学生以及来黔务工家庭住房困难问题，促进住房和产业协同发展。该保障性租赁住房项目既有租金水平较市场价格大幅折让

的优势，又有幼儿园、社区服务等利民惠民的配套设施，还是保障性租赁住房中首个落户工业园区的项目，能有效缓解园区内企业员工住宿难、生活配套设施不完善等突出问题，具有较大的社会稳定意义，有效助力改善民生。

六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴

本行坚持以习近平总书记关于“三农”工作的重要论述为指导，深入贯彻落实国家全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化相关战略部署，健全农村金融服务体系，优化金融资源配置，为巩固脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴和农业农村现代化提供有力的金融支持。

（一）金融支持产业振兴

本行着重把握产业振兴这一关键，因地制宜、精准施策。聚焦贵州省“一县一业”“一乡一特”“一村一品”发展思路，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，为特色产业赋能增势。围绕贵州省 12 个农业特色优势产业、新型农业经营主体和农户，不断探索新模式、制定新举措、创新新产品，加大推广以“爽农贷”为主的系列农贷产品，常态化开展“乡村振兴产业贷”业务，大力支持地方特色农业向前发展。截至报告期末，全行涉农贷款余额 1537.23 亿元，较年初增加 193.63 亿元；新型农业现代化贷款余额共计 123.79 亿元，较年初增加 8.2 亿元。

案例：注入金融活水 支持生态养殖渔业发展

万峰湖位于兴义市东南部，为全国的五大淡水湖之一，是“珠江三角”经济区的重要水源，依托其宽阔水域和优良水质，孕育了一批渔业养殖企业，形成了“人放天养”的生态养殖及“全域无网箱、全域生态鱼”的渔业发展模式。为支持渔业公司进一步扩大养殖生产，应对日益增加的市场需求，黔西南分行联合黔西南州农业农村局、贵州省农业信贷融资担保股份有限公司对万峰湖库湾养鱼产业及渔业养殖企业开展调研后，2023 年度共计向 20 家渔业养殖企业发放了 3805 万元普惠涉农贷款，有效解决了流动资金不足的问题，为企业

注入了金融活水，让金融“及时雨”润泽地方产业发展。

（二）优化农村金融服务

1. 不断提升农金服务质效

本行以农金一体化管理为基础，通过加强培训、巩固执行、规范运营，逐步构建标准化农金管理体系，提升农金服务质效。截至报告期末，全省共运营农金服务点 2,247 个，累计办理助农取款、转账、便民缴费、查询类业务 192.38 万笔，同比提升 32%。

2. 持续提升金融服务可得性

本行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，为农户降低了银行卡使用成本，切实提升了金融服务可得性。截至报告期末，全行累计发行乡村振兴卡 62.03 万张。同时，为方便农村老年人客户使用，本行农金服务点互联网终端针对老年人用户群体提供了更简洁的大字版操作界面，降低老年客户的操作难度，不断完善对老年群体的线上金融服务。

3. 持续开展农村地区金融知识普及宣传

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，向农户进行反电信诈骗、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意识，提升金融服务体验。报告期内，累计开展各类宣传活动 2,400 余场，受众 7.5 万余人次。

（三）积极开展乡村振兴驻村帮扶

本行积极响应省、市号召，择优选派 9 名党员领导干部分别到息

烽县温泉镇兴隆村、清镇市麦格苗族布依族乡腊脚村、雷山县丹江镇教厂村、瓮安县猴场镇清池村、思南县文家店镇红旗村等 9 个村担任驻村第一书记或驻村工作队员，通过开展驻村帮扶、直接出资或引进项目资金等方式，强堡垒、推产业，补短板、强弱项，推动驻村帮扶工作取得实效。2023 年，本行累计向 9 个村投入帮扶资金和驻村工作经费共计 38.38 万元，实施帮扶项目 8 个，办理民生实事 200 余件，获得了各级党委政府和群众的高度认可，荣获“贵阳贵安乡村振兴驻村帮扶工作先进集体”称号，驻村书记刘文刚同志荣获“贵阳贵安乡村振兴优秀驻村工作队员”称号。此外，本行认真落实结对帮扶“兵支书”所在村工作要求，向结对帮扶的“兵支书”所在村息烽县西山镇文安村拨付了路灯安装及维修费用 11.93 万元，切实为群众办实事、办好事。

七、专业用心服务，提升客户体验

本行始终坚持金融工作的人民性，秉持“客户至上”原则，持续深化服务意识，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，自觉担当金融为民、富民、惠民、便民的使命，持续在人民群众中赢得良好口碑，树立金字招牌。

（一）优化产品体系

一是持续优化信贷产品体系。不断完善供应链金融产品体系，发布“订单融资”“发票融资”“采购融资”“商品融资”等供应链金融产品，通过“1+N+N”的服务模式，提高民营、小微企业的融资供给，缓解小微供应商融资困境，助力产业链条上民营、小微企业发展。不断优化“烟草 e 贷（烟商）”“医保 e 贷”“电力 e 贷”“爽农诚意贷”“爽农订单贷”等金融产品，持续优化贷款产品线上化功能，将传统线下贷款中符合线上开发条件的产品搬迁至手机银行、微信银行等互联网渠道，金融服务逐步向线上化、数字化、智能化的“零接触”服务转变，提升贷款便捷性。

二是持续丰富资管产品体系。重点打造以稳健低波动为核心的绝对收益类型产品体系，推出采用绝对收益策略的“薪旺日日享”产品，填补了灵活类产品空缺，丰富了投资者的选择。同时，聚焦市场波动，持续强化投研能力，开展绝对收益和相对收益投资策略并重的研究，提升获取稳定投资收益的能力。

三是持续完善财富管理产品体系。着力打造涵盖现金管理、固收、混合、权益的多元产品线，提供具有特色的专属产品，满足不同层级客户的资产配置需求。上线人身保险代销产品满足客户养老及传承等

保障需求，推出“爽金存”积存金产品迎合居民购金热情，通过专业的产品甄选和严格的风险把控，持续为客户创造价值。

（二）提升客户体验

本行坚持“以客户为中心”的服务理念，精心打造全方位、多层次、立体化的服务网络，致力于提供高效、便捷、安全、爽心的金融服务，打造有温度的百姓银行。

1. 推动网点服务升级

本行积极响应贵州建设“15 分钟生活圈”号召，联合贵阳市住房公积金管理中心打造了 17 个“住房公积金社区服务站”，客户可到站办理公积金查询、提取、线下办理灵活就业人员及进城务工人员缴存公积金服务等 40 余项业务，进一步丰富了市公积金线下办理渠道，切实为广大群众提供“周末办”“就近办”服务。

表 5 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
1	手机银行用户数量	万户	574.55	554.68	529.73
2	网上银行用户数量	万户	99.61	98.24	96.65
3	营业网点数量	个	301	307	304
4	自助网点数量	个	225	305	302
5	设置无障碍通道的网点数量	个	283	307	304
6	提供延时服务的网点数量 (社区小微支行)	个	32	33	40
7	快捷支付	万笔	35,381	32,031	26,108
		亿元	969	981	899
8	pos 交易	万笔	2,156.64	1,963.59	1,554.23
		亿元	235	283.41	292.23

2. 打造适老化金融服务

本行围绕老年客户群体的行为习惯和金融需求，不断在“硬环境”“软服务”上下功夫，打造适老化金融服务，不断提升对老年客户群体的金融服务水平。一是切实提升老年客户网点服务体验，有序推进网点适老化设备改造。营业网点设置无障碍通道和扶手，部分支行还设有紧急呼叫铃，为老年客户提供从进门到出门的“一站式”贴心服务；设置“爱心专座”“敬老服务窗口”，并配备移动填单台、老花镜，方便老年客户材料填写；设立绿色窗口，优先服务老年客户，减少等待时间，为老年客户提供更加贴心、更加便利的金融服务。二是积极响应老年客户业务需求，针对病重、行动不便、年龄较大等无法亲自到网点办理业务的老年客户，提供延伸柜台服务，上门为客户办理金融支付业务，以人性化的服务帮助老年客户解决实际困难。帮助老年客户更好地适应智能金融，共享智能化服务带来的便利，推出适老化手机银行，通过简洁的界面、清晰放大的字体、语音播报等功能，为老年客户提供便捷的线上金融服务，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。三是以网点阵地宣传，深入社区、街道宣传为契机，将老年客户作为重点宣传对象，通过多种形式普及反假币、反欺诈、防非法集资等金融知识，积极解答老年客户疑难问题，帮助老年客户守好、用自己的“钱袋子”，提高老年客户的风险意识和防骗能力。

3. 打造信用卡消费生态圈

本行信用卡致力于服务本地客户，深耕线下消费分期场景、拓展线上主流消费场景，搭建以“吃住行游购”为主的生活消费生态圈场景，助力提振消费市场。一是打造“金融+生活”的消费生态圈，围绕电子产品、连锁家电、月子中心等消费场景开展“0息分期”活动，

实现消费即分期，为客户提供便捷高效的消费金融服务。二是打造“这张卡，真嘞省”区域特色卡品牌，持续开展美食五折，便利店超市、车生活等满减活动，为客户提供便捷实惠的用卡环境。三是持续深入与“财付通”“京东”“美团”“云闪付”等流量平台合作，丰富信用卡权益体系，提升客户用卡体验。

4. 提升信息安全保障

报告期内，本行持续强化信息安全管理安和技术防护体系。一是推进统一监报告警平台建设，实现对监报告警归并、分级、处置等管理；同时不断完善重要系统监控场景建设，针对性增加监报告警指标。二是加大信息安全评估力度和质量，加深渗透测试的广度与深度，完成本行及子公司的互联网业务系统的 8 次安全众测，强化信息安全防护。三是部署内部网络安全蜜罐系统、漏洞扫描等安全设备，及时捕获、处理渗透至内部网络的异常行为，进一步增强内部安全防护能力。四是开展信息安全培训和宣贯，提高各条线关键岗位人员安全意识；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。同时本行积极应对新型电信网络诈骗犯罪，组织建设反诈防控措施，对手机银行、网上银行紧急布放 13 项加固措施，通过设置特殊转账人工审核、强制阅读风险告知书、布防反诈防控模型、转账人脸识别等反诈防控措施，基本扼制涉案卡通过线上渠道进行交易的趋势，有效保障客户资金安全。

5. 优化财富管理服务

(1) 持续优化财富客户权益体系建设

本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。一是持续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、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；二是整合行内外优势资源，以“投资、健康、教育”等主题定期开展中高考专题讲座、健康养生讲座及投资策略会等特色沙龙活动，进一步满足客户生活化需求；三是加强与头部平台、优质商户的合作，引进多种虚拟卡卷，上线“爽盈门”财富客户“周五一元购”活动，持续丰富财富客户专享权益，满足客户多元化非金融服务需求。

（2）持续提升财富顾问资产配置服务专业水平

本行始终秉承“专业创造价值”理念，通过以赛代练、以练促学、以学促进的人才培养模式，持续推进员工专业化能力和综合化素质的提升，不断增强员工为客户服务的责任意识，提升财富客户服务体验。报告期内本行参与由中国银行业协会、香港银行协会和金融时报联合举办的“第十二届杰出财富管理师技能竞赛”，分别荣获甲组第五名和丙组第三名，财富顾问资产配置服务专业水平得到业内权威认可。

截至报告期末，本行服务财富客户数共计 35.88 万人，管理财富客户资产规模 1,912.89 亿元。

（三）加强消费者权益保护

本行始终秉持以人为本的核心价值观和诚实守信的行为准则，不断优化消费者权益保护工作机制，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，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，助力提升金融消费者的风险防范意识，持续强化消费者权益保护内部培训学习，提升员工消保意识，推动消费者权益保护理念融入业务开展的各环节。

1. 健全管理体系，完善消保机制

报告期内，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有效运行，持续完善消保制度体系，修订更新《贵阳银行消费者权益保护工作办法》《贵阳银行消费者权益保护工作考核与奖励管理规定》《贵阳银行公众教育服务工作管理规定》《贵阳银行个人客户信息泄露突发事件应急预案》《贵阳银行产品和服务信息披露管理办法》等规章制度，强化消保工作开展的制度支持。

2. 推动投诉管理，保护客户权益

本行严格落实监管部门的相关要求，不断优化投诉处理管理工作，切实维护消费者权益。积极参与贵州省金融消费纠纷人民调解委员会、贵州省银行业协会的金融消费纠纷调解工作，助力推进金融消费争议的多元化解。

报告期内，本行受理客户投诉共计 4,797 笔，按投诉业务类别统计，涉及银行卡业务的投诉 3,028 笔，占比 63.12%；中间业务的投诉 399 笔，占比 8.32%；贷款业务的投诉 351 笔，占比 7.32%；支付业务的投诉 346 笔，占比 7.21%；债务催收产生投诉 243 笔，占比 4.98%；理财业务的投诉 152 笔，占比 3.17%；储蓄、个人征信异议、代理基金、贵金属等其他类投诉 278 笔，占投诉总量的 5.8%。投诉区域分布如下表：

表 6 投诉区域分布情况

区域名称	投诉笔数	投诉占比
贵阳市	3,757	78.32%
遵义市	245	5.11%
安顺市	112	2.33%
毕节市	161	3.36%
黔东南州	94	1.96%
黔西南州	75	1.56%
铜仁市	127	2.65%
六盘水市	63	1.31%
四川省成都市	163	3.40%

3. 提升 96033 客户满意度

报告期内，为提升客户服务体验，增强客服服务、管理能力，丰富服务渠道，提升智能化水平，本行逐步实现了集智能外呼、智能语音导航、智能在线客服、智能质检、智能助手及智能知识库等系统功能于一体的智能客服体系，全面有效提升本行客户服务智能化水平。

报告期内，投诉处理完结率 100%，收到来电表扬 2109 笔。全年客户满意度 99.34%，参评率 81.95%。IVR 呼入总数 2,093,618 通，接通总数 2,037,855 通，接通率 97.34%；人工呼入总数 1,270,539 通，接通总数 1,222,947 通，接通率 96.29%。

表 7 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	160	160	160
2	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
3	客户满意度	%	99.34	99.46	99.67

4. 开展公众教育，普及金融知识

报告期内，本行持续强化金融知识普及宣传，常态化开展公众教育服务工作，共组织线下宣传活动 1,631 次，参与网点 310 个，通过微信、微博、抖音等自媒体渠道推送 61 条长图、美篇和短视频，阅

阅读量接近 9 万余次，通过官方网站和“贵阳银行资讯”公众号的“爽·资讯”版块“公众教育专区”持续更新公众教育宣传内容，通过营业场所、官方微信公众号、微博、抖音等多渠道对消费者持续开展以案说险等消费提示，广泛宣传基础金融知识和金融风险防范技能。联合贵州省反诈骗中心、中国人民银行贵州省分行、贵阳市反诈骗中心组织开展了“金融反诈进社区 爽银重阳护桑榆”活动，走进 130 余家社区开展百余场反诈宣传活动，通过开展金融反诈知识讲座、有奖答题、反诈小品表演等多种宣传形式，进一步提升社区居民反诈意识，增强辨别新式诈骗手段的能力，全面推动反诈宣传覆盖面和影响力的持续扩大，筑牢反诈“防火墙”。深入新市民聚集区域，开展全方位、多渠道、常态化的宣导活动，逐步丰富新市民群体金融知识，提升其风险防范意识，破解新市民金融知识缺乏和风险意识薄弱的难题，营造良好的金融发展环境。

八、践行绿色发展，倡导低碳运营

本行积极把握贵州省建设国家级生态文明试验区、贵安新区绿色金融改革创新试验区的政策优势和区域优势，牢固树立绿色发展理念，积极构建绿色金融服务模式，探索创新绿色金融产品，将信贷资源向绿色发展领域倾斜，精准匹配绿色信贷、绿色债券、绿色租赁，为绿色经济、低碳经济、循环经济提供科学高效的金融支持。

（一）发展绿色金融

1. 推广绿色信贷

报告期内，本行持续打造“绿色金融+”品牌，建立了绿色生态金融标准体系，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，大力推动绿色金融业务发展。2023 年成功发行绿色金融债券 30 亿元，不断拓宽绿色金融融资渠道，募集资金已投放涉及节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级等领域的绿色项目 38 个，合计 58 笔，余额 21.62 亿元。同时本行积极申请了碳减排支持工具，以稳步有序、精准直达的方式，支持清洁能源、节能环保、碳减排技术等重点领域的发展，已完成碳减排支持工具范围的贷款投放 1 笔，金额 2300 万元。截至报告期末，全行绿色贷款余额 313.41 亿元，较年初增加 31.25 亿元。

案例：绿色信贷支持废旧电池“绿色重生”

贵州某实业集团有限公司位于台江县，是一家致力于废旧铅蓄电池、含铅废物高效绿色处理及综合回收再利用的企业，其工艺、智能、环保等技术都走在行业前列。

该企业 2021 年建成投产，和大多数科创型企业在创业之处遇到

的难题一样，缺乏流动资金，经营面临困境。企业负责人坦言，科创型企业多是重技术、轻资产，很少有闲置厂房或其他固定资产可以用做银行流动资金贷款产品的抵押或担保。台江支行在考察了解项目筹备建设情况和信贷融资需求后，利用银政企三方联动，高效完成了3000 万元的贷款投放，做到了行动响应快、服务质量好、流程审批快，有效解决了企业融资难问题，让更多废旧蓄电池“绿色重生”。

案例：绿色信贷支持碳减排分布式光伏建设

某新能源开发有限公司开展贵阳某产业园区屋顶分布式光伏项目建设，利用产业园区内厂房屋顶和建筑屋顶建设分布式光伏电站，规划装机规模合计 60MWp，所发电就地消纳、就近接入，这一项目将有力提升园区节能减排水平，有效助力园区企业绿色低碳转型。该项目建成后，预计年平均发电量为 4969.71 万 kWh，每年可减少二氧化碳排放 32,627.39 吨。本行结合该能源公司融资需求，为上述太阳能利用设施建设项目提供授信 2 亿元，并于 2023 年发放碳减排贷款 2300 万元，预计每年可带动碳减排量 2922.06 吨，推动园区企业绿色发展。

表 8 绿色贷款节能减排情况

指标内容	单位	2023 年	2022 年	2021 年
折合节约标准煤	吨	64,337.76	80,268.43	66,415.79
折合减排二氧化碳当量	吨	502,341.31	484,225.69	240,804.49
折合减排化学需氧量	吨	26,972.94	5,707.50	5,317.75
折合减排氨氮	吨	961.27	570.67	531.81
折合减排二氧化硫	吨	163.24	114.76	2.97
折合减排氮氧化物	吨	163.47	50.19	84.37

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，坚定不移走绿色发展道路。以建设“红色、蓝色、绿色的贵银金租”为总体定位，坚守绿色发展初心，秉承绿色生态租赁理念，巩固提升绿色发展成效，打造贵银金租绿色特色品牌。报告期内，贵银金租按照《贵阳银行打造绿色生态特色银行总体规划》《贵阳银行关于加快发展绿色金融的实施意见》的总体思想，建立围绕绿色生态的服务体系、产品体系、风险防控体系和评价体系，不断提升绿色生态资产占比，打造成为国内以绿色生态租赁业务为鲜明特色的金融租赁公司，2023 年荣获中国融资租赁（西湖）论坛“2023 年度绿色租赁企业奖”。截至报告期末，绿色租赁资产余额 146.54 亿元，在租赁本金总额中占比达 51.09%，绿色租赁资产占比在行业中名列前茅。

案例：绿色租赁支持贵州省首条光伏组件生产线建设

B 公司成立于 1993 年，主要生产电线电缆、成套电器、电杆等电力产品，深耕电力行业近 30 年。作为贵州制造 100 强企业，在能源行业深刻变革的今天，B 公司也在谋求自身的转型，通过与光伏行业巨头一道新能源、威宁县地方国有企业合作在威宁县投资建设年产 1.8GW 的光伏组件生产线项目，项目由威宁县属国有企业出土地厂房、一道新能源出技术品牌、B 公司出资金并负责运营的模式开展。项目建成后，预计总产值可达 18 亿元。

贵银金租获知项目详情后，积极与 B 公司对接，发挥直接租赁业务的优势为项目采购关键生产线，以最快的速度投放 0.83 亿元支持了两条光伏组件生产线建设，项目成功建成了贵州省首条光伏组件生产线，贵州光伏组件高端制造实现了从“0 到 1”的突破，同时入选

国家级“绿色工厂”。目前，生产线已建成投产，处于满负荷生产中，产生了积极的经济效益和环境效益。

3. 加强环境信息披露

报告期内，本行按照中国人民银行环境信息披露工作要求，按时披露环境信息报告，量化披露经营活动的资源消耗、投融资项目的碳减排效应等环境绩效，引导企业向绿色低碳领域转型升级，定期披露碳减排贷款信息，持续发挥金融支持绿色低碳发展的积极作用。本行将进一步发布《贵阳银行 2023 年度环境信息披露报告》，详见本行网站（www.bankgy.cn）。

（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,组织采购过程中,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; 优先采购符合国家、行业标准的节能环保产品,积极倡导绿色环保理念。

2. 倡导绿色办公

本行积极倡导绿色办公理念，秉承节约原则，践行低碳运营，全面推行线上办公，杜绝资源浪费，有效提升固定资产使用效率，培养绿色办公习惯。一是纵深推广线上无纸化办公，利用 OA 办公系统、邮箱系统、会议系统、电子用印系统，实现全行各类文件线上登记、流转、传阅、审批、印发，对外宣传、协同办公权限等实现线上审批，推动无纸化公文管理、会议管理形成闭环。2023 年通过 OA 公文系统制发各类文件 7,476 份，处理各类收文 64,266 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 975 件，线上拟办收

文 3,803 件，大量减少纸张使用。二是纵深推行视频会议，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，倡导节能降耗，加强公务用车使用管理及单车核算、提倡使用公共交通工具绿色出行，加强用水用电用纸管理，积极践行绿色办公。

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，做好薪酬体系改革，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

严格遵守国家有关劳动人事的法律法规和政策，制定劳动、人事和工资等制度，保障员工合法权益。按照国家法律法规为员工交纳各项社会统筹保险，坚持按劳分配和同工同酬原则，为员工提供具有内部公平性与外部竞争力的薪酬，不断优化完善员工非工资福利体系，扎实做好内部收入分配改革工作，规范内部收入分配秩序。持续为员工提供多元化福利待遇，持续强化职工“养老+医疗”终身保障长效机制建设，加强福利沟通，按月开展“爽薪送福”系列宣传活动，有序开展 2023 年度补充医疗专项服务，跟进监管政策更换补医保障产品，提升对员工的医疗保障和健康关爱。注重员工个人信息和隐私保护，建立员工信息使用的审批机制，防止员工个人信息和隐私被滥用或外泄。积极开展员工家访工作，对员工思想状况、工作状况、生活状况等进行全面了解和掌握，认真对待员工申诉，倾听员工诉求，积极回应员工合理意见建议，维护员工合法权益。

2. 深化人才培养体系

积极健全员工发展体系，明确员工成长路径，持续深化员工分类分层针对性培养。一是完善培训体制机制建设，发挥人才培养研修院高位统揽作用。制定人才培养研修院及分院分校 2023 年教育培训计划，围绕业务发展难题和人才能力短板，实施战略性培训项目，加大

对高潜人才的培养锻炼力度。二是贯彻落实市管国有企业人才提质工程重点任务清单，开展“十四五”规划宣讲和人才队伍梯队建设专题培训，组织实施“人才月”系列活动，持续做好总行管培生和科技定向生培养有关工作。三是选拔优秀年轻后备骨干人才参与跨部门、跨分支行的交流锻炼工作，帮助其在全行性重点项目和任务中历练成长。四是创新开展“2221”人才盘点。以营销人才、金融科技人才、青年高潜人才三类人才为重点，搭建能力素质模型，实施问卷测评，召开盘点校准会，确定人才九宫格和入库名单，并开展受测反馈，形成“2221”分序列人才培养方案，丰富人才评价培养多元化手段。

3. 完善职业发展通道

持续完善员工职业发展通道，增强优秀人才储备。一是实施全员职级及薪酬体系改革，完善人才长效激励机制。基于岗位序列体系和职工职业发展“双通道”建设，一体化配套设计职级、行员等级、薪酬福利管理体系，健全专业序列岗位管理、职级评聘和薪酬激励约束机制，打通管理与专业横向流动的职业发展路径。二是印发《贵阳银行优秀年轻后备骨干人才选拔实施方案》，组织开展了2023年度选拔工作，不断推进人才队伍梯队建设，打造“5789”后备骨干人才库，逐步建立起一支数量充足、结构合理、德才兼备、能担重任的后备干部队伍。

4. 做好薪酬体系改革工作

以“优化结构、强化激励”为目标，立足当前全行经营发展及队伍建设需要，以构建“Y字型”员工职业发展双通道为基础，建立分序列、分层级的职级体系，一体化设计职级评聘和薪酬激励约束机制，打通管理和专业序列转换通道，畅通员工职业发展“双通道”，

强化对核心人才激励，推动实现管理序列“能进能出”、专业序列“可升可降”的目标。

（二）畅通民主沟通渠道

本行工会坚持贯彻落实党的二十大“发展全过程人民民主”重要精神，深化三级民主管理体系建设，进一步落实职工的知情权、参与权、表达权、监督权。报告期内，召开职工（会员）代表大会 7 次、工会委员会 11 次、主席例会 3 次，审议通过 29 个议案，通过职代会的召开，真正做到了职工积极参与企业重大决策和重大事项的审议。制定下发《贵阳银行工会畅通职工意见表达渠道工作实施办法》，通过吐槽大会、主席接待日、主席信箱、服务热线多措并举畅通职工诉求表达渠道，全行各级工会以高度的责任感和使命感扎实开展工作，切实反映职工心声。

（三）加强职工人文关怀

持续构建“爽银之家”家园文化，关注职工身心健康，倡导健康生活方式，鼓励员工保持积极乐观的工作态度，持续开展职工人文关怀工作。

一是开展日常帮困和慰问工作，建立困难职工档案、开展困难职工走访慰问活动，报告期内，累计向生活困难、子女残疾、重大疾病、失独等职工发放补助 33 人次，发放补助金 16.9 万元；开展贵阳银行工会爱心帮扶互助活动，向全行 14 名职工发放“爱心帮扶互助金”18.3 万元；开展市总工会职工互助，为 3 名职工申请贵阳市职工重大疾病互助金 4.04 万元，切实帮助困难职工。持续做好全行职工生日慰问，全行各基层工会围绕春节、端午节、中秋节等传统节日，扎实开展好职工节日慰问相关工作，落实职工工会福利待遇，全年开展节日慰问 3.42 万人次。把工工会作向职工家庭延伸，关注职工家

中大事小事，扎实做好五必访工作，全年走访慰问职工 784 人次。

二是开展职工心理关爱服务，扎实开展工会谈心谈话活动，报告期内，26 家基层分会主席与工会小组长开展谈心谈话累计 120 人次，工会小组长与员工开展谈心谈话累计 1958 人次，通过谈心谈话，实时掌握职工思想动态，为职工排忧解难。开展三八妇女节专项活动 25 场，加强对女职工的关心关爱。

三是积极开展职工疗休养活动，组织本行基层一线职工、各类先进模范人物共 92 名职工前往白马峪温泉康养度假区开展了两期疗休养活动，并积极组织全行 30 名职工前往修文桃源河参加市总工会组织的职工疗休养活动，提升了职工幸福感。

四是在八一建军节向军转干部及复员、退伍军人 292 人发放慰问金 14.6 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，积极组织职工参加篮球邀请赛、足球邀请赛、网球比赛、5.15 打击和防范经济犯罪宣传日主题活动、联谊会等外部赛事活动，充分展现本行职工的良好风貌。全行各级工会举办了丰富多彩的职工文化体育活动，总行工会组织开展 2023 年贵阳银行“爽银之家”职工合唱比赛、“爽银之家”三人制职工篮球赛，营造了和谐、向上的良好氛围。本行 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 196 场，以工会小组为单位开展活动 345 场，充分满足职工日益增长的精神文化需求。

十、心系社会公益，履行责任担当

本行作为一家有温度、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. 捐赠 200 万支持“2023 年生态文明贵阳国际论坛”，助力贵州省生态文明建设。

2. 组织开展了 2023 年无偿献血活动，全行共 226 人参与献血，共采集血液 46,700 毫升。

3. 持续做好本行贵阳地区 25 家营业网点除颤仪设备的巡检工作，并组织开展除颤仪使用及急救培训，42 人取得了 AHA 急救资格证书，为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工作添砖加瓦。

4. 联合贵州省反诈骗中心、中国人民银行贵州省分行举办了“金融反诈进社区 爽银重阳护桑榆”敬老公益月活动，走进 132 个社区开展线下活动，提升社区居民反诈意识，增强辨别新式诈骗手段的能力，全面推动反诈宣传覆盖面和影响力的持续扩大，筑牢反诈“防火墙”。

5. 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持续资助 10 名贫困学生，每人每年 5,000 元。

6. 子公司贵银金租践行“我为群众办实事”，根据石碕社区群众诉求，为石碕社区捐赠太阳能照明路灯 35 盏和户外公共座椅 23 条，价值约 2 万元。

附：意见反馈表

感谢您阅读《贵阳银行股份有限公司 2021 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。