



郑州银行  
BANK OF ZHENGZHOU

郑州银行股份有限公司

H股股份代码：6196

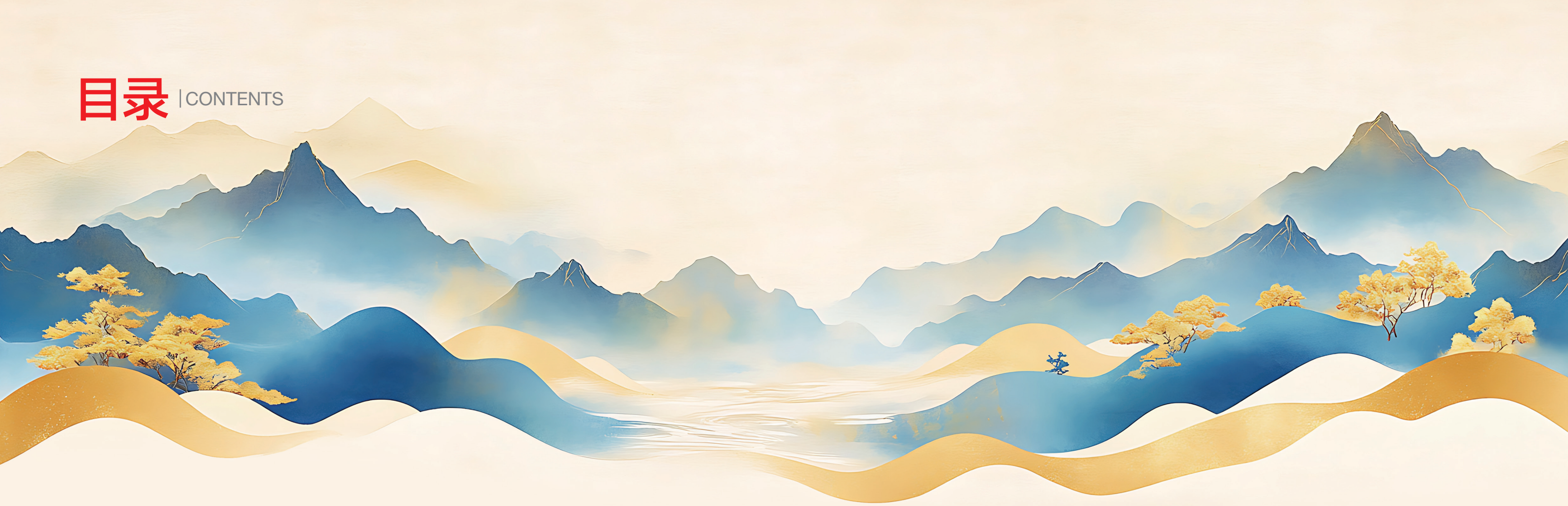
A股股份代码：002936



年度环境、社会  
及管治 (ESG) 报告

2024

目录 | CONTENTS



报告开篇

|        |   |
|--------|---|
| 关于本报告  | 2 |
| 关于郑州银行 | 4 |
| 董事会声明  | 9 |
| 报告主体   |   |

报告附录

|        |    |
|--------|----|
| 关键绩效表  | 52 |
| 报告索引表  | 56 |
| 独立审验声明 | 62 |
| 读者反馈表  | 65 |

筑合规基石  
守发展底线

|        |    |
|--------|----|
| 健全治理体系 | 12 |
| 筑牢风险防线 | 14 |
| 践行责任理念 | 17 |

01

守服务初心  
铸金融担当

|        |    |
|--------|----|
| 赋能实体经济 | 22 |
| 助力普惠小微 | 24 |
| 关心民生福祉 | 25 |

02

搭服务桥梁  
行责任承诺

|        |    |
|--------|----|
| 保障客户权益 | 30 |
| 优化服务体验 | 33 |
| 普及金融知识 | 35 |

03

绘绿水青山  
显发展担当

|        |    |
|--------|----|
| 践行绿色运营 | 38 |
| 发展绿色金融 | 41 |
| 应对气候挑战 | 42 |

04

育人才沃土  
助员工成长

|        |    |
|--------|----|
| 保障员工权益 | 46 |
| 注重职业发展 | 48 |
| 关怀员工身心 | 50 |

05

# 关于本报告



## 报告简介

本报告为郑州银行股份有限公司(“郑州银行”“本行”或“我们”)发布的2024年度环境、社会及管治(ESG)报告,展示郑州银行在ESG方面的理念、实践及2024年度的主要工作进展,以加强与内外部利益相关方的沟通与联系。

## 报告范围

报告的组织范围:本报告以郑州银行股份有限公司为主体,涵盖郑州银行总行、分支机构及附属公司。

报告的时间范围:2024年1月1日至2024年12月31日(“报告期”),为增强报告可比性和完整性,部分内容适当溯及以往年份。

报告的发布周期:本报告的发布周期为一年一次,与财务年度保持一致。

## 编制依据

本报告遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号—主板上市公司规范运作》中“社会责任”章节,参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号—可持续发展报告编制》、全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告准则》(2021版)(GRI Standards 2021)、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》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》,同时符合《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号—可持续发展报告(试行)》中的过渡期安排。

## 汇报原则

重要性:本行通过检视年度重要性议题评估结果,确认本年度重要性议题,进而围绕重要性议题编制本报告。

量化:本行披露有关历史数据的关键绩效指标可予计量,并于可行情况下披露量化数据所用标准、方法、假设、计算工具的资料,以及所使用的转换因子的来源。

平衡:本报告不偏不倚地呈报本行于报告期内的表现,避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。

一致性:除非另行说明,本报告的披露统计方法与往年报告一致,以确保有意义比较。

## 信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于郑州银行股份有限公司内部正式文件、统计报告、年度报告以及日常整理的ESG实践案例。本报告中涉及的财务数据来自本行按照中国企业会计准则和国际财务报告准则编制的2024年度财务报表,除特别说明,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2024年度财务报表已经由会计师事务所审计。如无特别说明,本报告中的财务数据以人民币为单位。

## 确认批准

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。本报告由联合赤道环境评价股份有限公司按照《AA1000审验标准v3》(AA1000AS v3)进行独立审验,并出具《独立审验声明》。

## 报告获取

本报告以网络版形式发布,可以在香港联合交易所有限公司(“联交所”)网站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))、深圳证券交易所(“深交所”)网站([www.szse.cn](http://www.szse.cn))、巨潮资讯网([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn))及本行网站([www.zzbk.cn](http://www.zzbk.cn))查询下载。本报告以简体中文编制,附英文、繁体文本,如中、英文版本有任何歧义,以简体中文版为准。

## 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](mailto:ir@zzbank.cn)

# 关于郑州银行

## 公司简介

郑州银行成立于1996年，2015年、2018年先后在香港、深圳上市，是全国首家“A+H”股上市城商行。2022年4月，被省委、省政府确定为河南省政策性科创金融运营主体银行。

截至2024年末，郑州银行在职员工5,623人，省内共有分支行182家，其中地市分行14家；管理中牟、新密、鄢陵、扶沟、浚县、确山、新郑7家村镇银行和1家金融租赁公司。报告期末，郑州银行资产总额6,763.65亿元，发放贷款及垫款本金总额3,876.90亿元，吸收存款本金总额4,045.38亿元，净利润18.63亿元。

近年来，郑州银行坚持党建引领，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，推动党建和业务融合，始终与地方经济相融共生，围绕“黄河流域生态保护和高质量发展战略”“郑州国家中心城市建设”等各项国家和省市战略部署，大力支持全省“三个一批”等重点建设项目，助力省市七大产业集群和“7+28+N”重点产业链群现代化建设，不遗余力为地方经济社会发展贡献力量。

当前，郑州银行正按照国家和省市战略部署，聚焦主责主业，持续深化金融供给侧结构性改革，勇立潮头、奋勇争先，主动融入发展大局，全力做好金融“五篇大文章”，切实将金融活水引入地方经济社会发展的重点领域和薄弱环节，为奋力谱写中国式现代化河南篇章贡献更多金融力量。

截至 2024 年末，  
郑州银行资产总额

6,763.65 亿元

净利润

18.63 亿元

## 文化理念

### 战略愿景

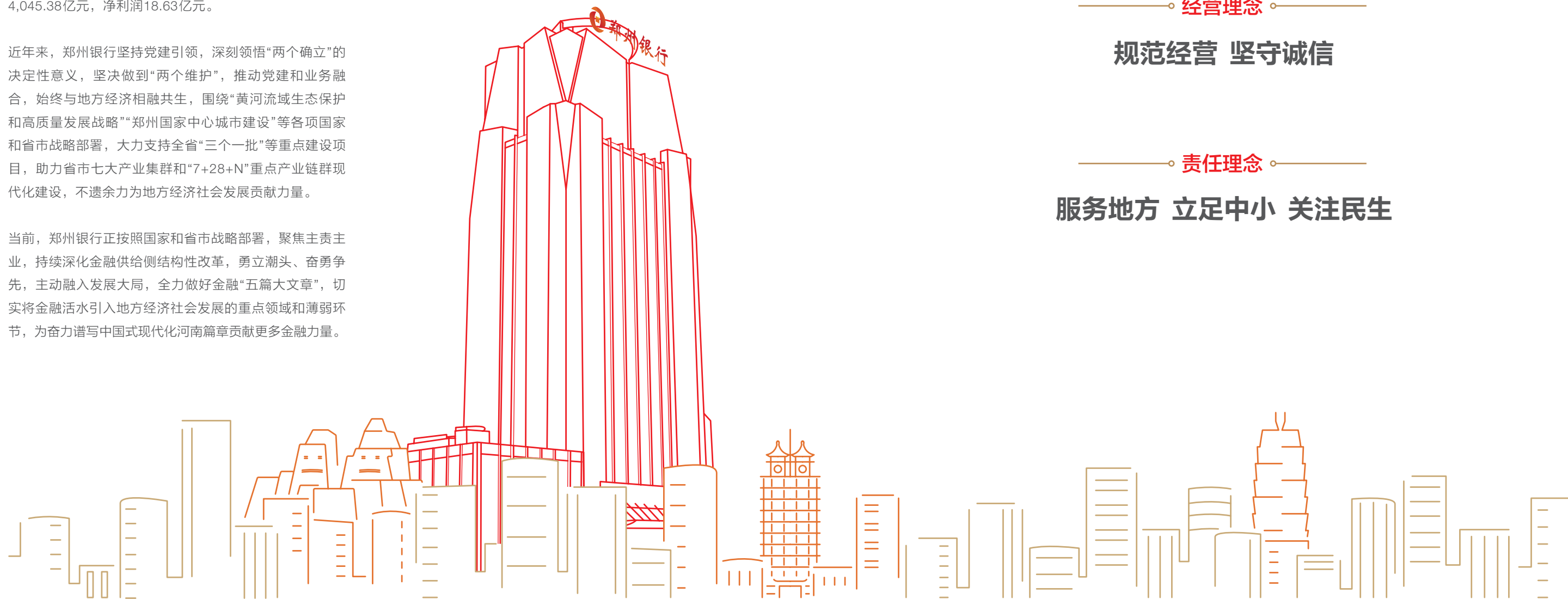
努力成为政策性科创金融业务特色鲜明的一流商业银行

### 经营理念

规范经营 坚守诚信

### 责任理念

服务地方 立足中小 关注民生



年度荣誉



年度ESG  
绿色金融奖

上海报业集团( 界面新闻 )



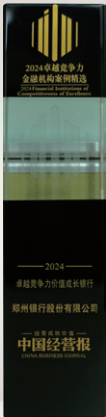
2024河南服务业企业100强第6位  
2024河南企业100强第26位

河南省企业联合会  
河南省企业家协会



2024年21世纪金融竞争力优秀案例  
年度社会责任金融机构

21世纪经济报道



2024卓越竞争力  
价值成长银行

中国经营报



2024年上市公司水晶球奖评选  
最佳ESG管理上市公司

证券市场周刊



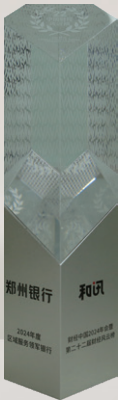
金桥梁·年度杰出  
社会责任企业

思维财经  
投资者网



2024上市公司高质量发展优秀实践范例  
ESG实践优秀范例

大众证券报



2024年度区域服务  
领军银行

和讯网



2024年度中原最具社会责任银行  
2024年度中原最佳服务银行

郑州报业集团有限公司



出彩中原·2024年度“科技金融”  
卓越机构

河南广播电视台  
大象新闻



2024年度“了不起的河南金融”最具创新力服务机构奖  
2024年度“了不起的河南金融”最具影响力IP奖

搜狐新闻



2024年银柿奖·可信赖  
金融机构奖

浙江日报报业集团（ 银柿财经 ）

## 亮点绩效

### 科技金融

设立科技特色支行，以金融之力推动全省科技创新战略布局。

构建“四链融合”特色运营模式，推动产业链、人才链、技术链、资金链有效融合。

8 政策性科创金融贷款余额 482.69 亿元，较上年末增长 148.66 亿元，增幅  
**44.50%**

### 绿色金融

创新碳排放权配额质押贷款、购置固定资产贷款、技术改造贷款等多种绿色金融产品，助力节能环保、清洁能源、绿色基础设施等领域的可持续发展。

建立高效的审批机制，实行优先受理、优先审批、优先授信，提升绿色贷款的审批效率。

8 绿色信贷余额 91.46 亿元，较上年末增加 50.58 亿元，增速  
**123.73%**

### 普惠金融

将涉农经营主体等纳入重点支持领域，落地“乡村振兴贷”“大蒜贷”“辣椒贷”等专项特色信贷产品。

8 普惠小微贷款余额 536.85 亿元，较上年末增长  
**7.46%**

### 养老金融

成立养老金融服务工作小组，健全抓具体、抓落实的组织保障机制，统筹推进养老金融发展。

聚焦“银发”经营主体和产业集群发展需要，重点支持对老年用品和服务供给、养老基础设施建设和适老化改造、智能助老设备设计研发的融资需求。

### 数字金融

推动科创产品业务流程线上化改造，打造“线上签约+线上自助提款”的展业路径。

## 董事会声明

本行董事会高度重视可持续发展工作，建立了有效的ESG管理策略与机制，并通过日常沟通、专家咨询和内部调研等方式对ESG重要性议题进行了识别与评估。董事会对本行ESG重大事项进行审议和决策，包括审议年度ESG报告等，推进ESG理念与经营管理融合，监督ESG事宜的进展情况，确保有关ESG目标与业务发展紧密关联。于本汇报年度内，董事会对照设定的ESG相关目标检查实施进度，就本年度ESG工作成果进行了审阅、讨论及确认。董事会评估、优次排列、检讨进度及管理重要ESG相关事宜的过程，亦可见本报告“利益相关方沟通”及“重要性议题分析”部分。

# 筑合规基石 守发展底线

郑州银行坚持规范经营，建立健全公司治理架构，强化全面风险管理与合规经营，完善ESG管理机制，以科学、高效的治理体系筑牢本行持续健康发展根基。



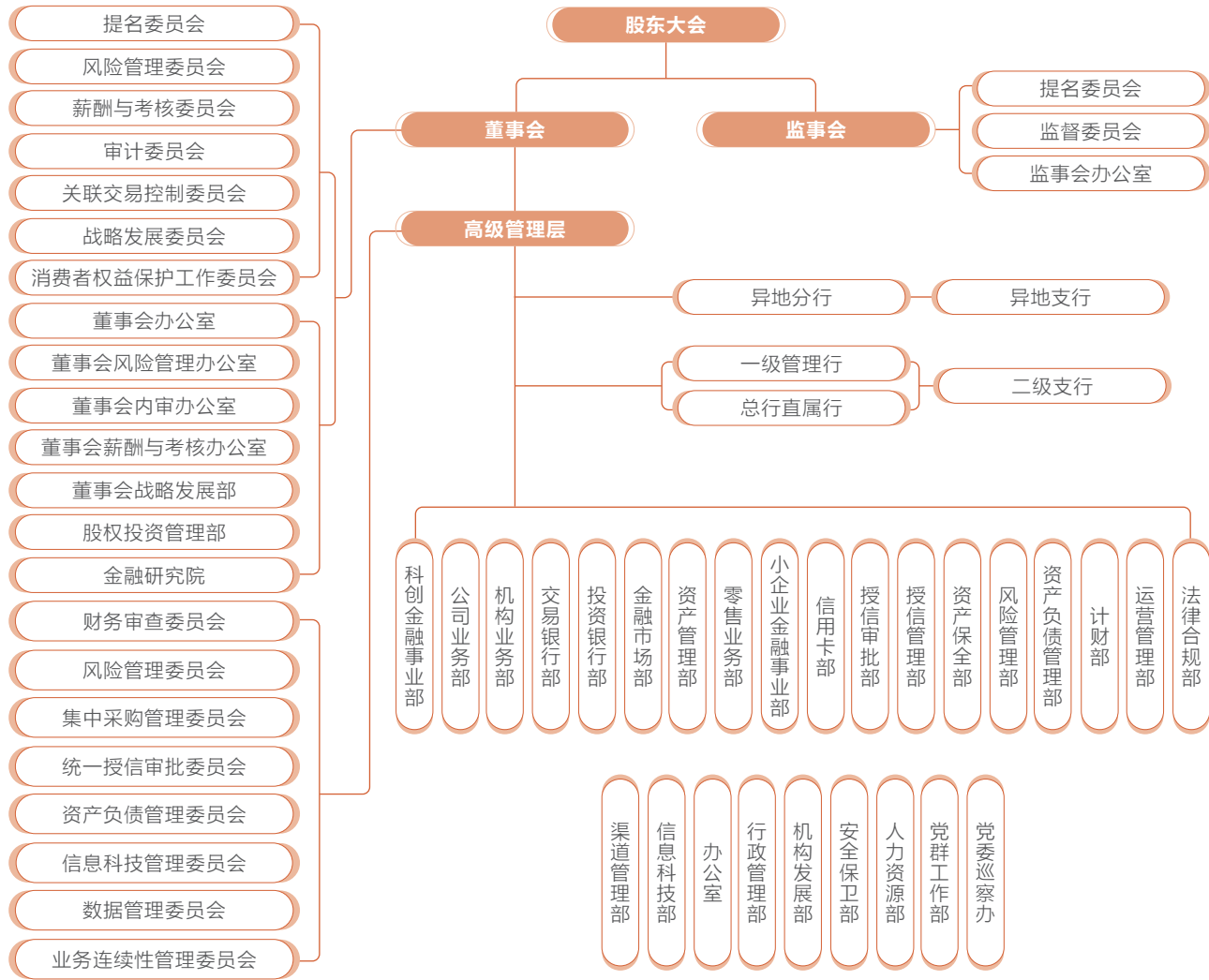
## 健全治理体系

郑州银行以健全的公司治理体系促进高质量发展，建立较为完善的治理架构和高效的决策机制，涵养风清气正的金融生态，保障持续稳健经营。

### 公司治理

本行根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国商业银行法》《上市公司章程指引》《银行保险机构公司治理准则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》及其他有关法律、法规的规定，结合本行实际情况，制定《郑州银行股份有限公司章程》，构建股东大会、董事会、监事会及高级管理层规范运作、职责明确的公司治理架构和管理体系，维护本行、股东和相关利益主体的合法权益。

郑州银行组织架构<sup>1</sup>



<sup>1</sup> 2024年10月，根据本行业务发展的需要，将信息科技管理委员会和产品创新管理委员会职能融合，不再保留产品创新管理委员会。

本行致力于组建成员背景多元化的董事会，以进一步提升决策质量、增强公司治理能力、更好地反映利益相关方诉求。在选择董事会成员时，综合考虑董事性别、资历、区域、行业经验、技能等因素，为本行的全面发展提供坚实的专业支撑。本行重视董事会成员履职能力的持续提升，提供丰富多样的履职技能、合规知识培训课程及交流机会，提高董事会决策效率。

|       |                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 股东大会  | <ul style="list-style-type: none"><li>本行的权力机构，由全体股东组成，依法行使职权</li></ul>                                            |
| 董事会   | <ul style="list-style-type: none"><li>对股东大会负责，执行股东大会决议</li><li>下设7个专门委员会，并设立专门办公室，负责董事会及其有关专门委员会的日常事务</li></ul>   |
| 监事会   | <ul style="list-style-type: none"><li>本行的监督机构，对股东大会负责，监督董事会、高级管理层及其成员的履职、尽责情况等</li></ul>                          |
| 高级管理层 | <ul style="list-style-type: none"><li>建立向董事会定期报告的制度，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，并接受监事会监督</li></ul> |

### 投资者关系管理

本行通过多渠道与投资者保持沟通，制定《郑州银行股份有限公司投资者关系管理办法》，通过公告披露、股东大会、业绩说明会、电话咨询等方式，与投资者互动交流，增强利益相关方对本行的了解。报告期内，本行召开网上业绩说明会1场，利用深交所“互动易”网络平台回复问题28条。

本行按照中国证券监督管理委员会、国家金融监督管理总局以及深交所、联交所相关规定，制定《郑州银行信息披露事务管理制度》，建立完备的信息披露管理制度体系，依法合规开展信息披露工作，不断规范信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露质量，确保信息披露真实、准确、完整、及时。报告期内，发布A股、H股各类公告共计169项。

### 廉洁建设

本行将反腐败工作作为推动高质量发展、保障金融安全稳定的重要抓手，严格遵守《中国共产党纪律处分条例》，制定《郑州银行员工行为管理办法》《郑州银行员工违禁违规违纪处理与处分管理办法》等规章制度，推进惩治和预防腐败体系建设。指定相关部门协同建立相关举报机制，对员工违法违规及异常行为、案件线索等开展调查、处理，并对举报人实施保护。报告期内，未发生对本行产生重大影响的贪污诉讼案件。

本行在日常中营造良好的廉洁氛围，持续提升董事会、管理层和员工对贪污腐败的警惕性和敏感性。组织开展形式多样的廉洁教育活动，包括警示教育大会、集体廉政谈话、职业道德培训等，引导全体员工树立正确的世界观、人生观、价值观，增强廉洁自律意识。同时，积极打造清廉文化品牌，通过宣传栏、内部网站、微信公众号等平台，广泛传播清廉理念。报告期内，本行开展了覆盖全员的案防专项培训，超过10,000人次参与。

## 筑牢风险防线

郑州银行不断完善各项内部规章制度，强化监督检查和问题整改，着力提升制度执行力，持续宣贯合规文化，提升全员合规意识。

### 风控合规管理

本行制定《郑州银行法律合规管理基本制度》《郑州银行合规风险管理办法》等合规政策，规定董事会、监事会、高级管理层和全体员工的合规管理职责，设置专门的合规管理部门，明确具体的合规管理工作内容，并配备必要的权限和资源。建立风险报告制度，明确报告频率和报告路线，通过有效的沟通和反馈，使董事会、监事会和高级管理层及有关部门及时了解本行的风险状况。

### 洗钱风险防范

本行致力于为金融市场的健康发展保驾护航。我们新增《郑州银行业务洗钱风险评估管理细则》，修订《郑州银行客户洗钱风险等级分类操作规程》《郑州银行反洗钱和反恐怖融资名单监控管理办法》等内控制度，建立健全反洗钱内控制度体系，明确各层级的职责，建立了自上而下、分工明确的洗钱风险管理架构和分层把关、层层负责的运行机制。

我们不断提高风险识别水平，持续完善洗钱风险评估机制，加强反洗钱工作监督指导，协同各部门间、分支机构间上下联动、联防联控，持续开展反洗钱内部检查与审计，提升洗钱风险管理质效。我们通过优化可疑交易监测模型，强化监测分析过程管理，提高监测分析工作质效。

#### 郑州银行反洗钱关键措施



#### 郑州银行开展2024年中高层管理人员反洗钱培训

2024年8月1日至8月23日，本行线上举办《2024年中高层管理人员反洗钱培训》，围绕反洗钱国际形势与反洗钱金融行动特别工作组互评估、国内金融机构反洗钱工作方向、监管处罚和主体履职要点开展培训，提升中高层管理人员的洗钱风险管理能力。



### 尊重知识产权

本行重视知识产权保护工作，遵守知识产权相关法律法规，对商标、软件著作权、专利等注册申请事项实施动态管理，维护自身合法权益，并充分尊重他人知识产权。报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件。

8 截至报告期末，  
本行重大知识产权侵权事件  
**未发生**

### 采购管理

本行遵循公开、公平、公正的采购原则，设立外部采购标准与程序，建立集中采购供应商库，制定向所有集中采购供应商执行的《郑州银行集中采购管理办法》《郑州银行框架协议管理办法》等内部政策。

对采购实施、供应商选取、供应商履约评价等集中采购相关工作进行规范管理和监督约束，确保集中采购流程的各环节合规、透明。同时，本行优先使用绿色节能环保产品，以推动绿色采购。

郑州银行集中采购供应商管理体系



本行坚持开展阳光采购，平等对待中小企业，保障采购活动中各方合法权益，对权钱交易、利益输送、腐败等供应商不良行为零容忍。本行在集中采购文件中向潜在供应商出具不良行为告知书，要求潜在供应商制定集中采购廉洁从业自律协议并出具承诺函，杜绝任何形式的商业贿赂行为。针对向采购有关人员、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的供应商纳入不良行为处理，降低采购过程中可能存在的环境及社会风险。截至报告期末，本行集中采购供应商374家，其中，河南省内182家，河南省外192家。

8 截至报告期末，  
本行集中采购供应商  
河南省内  
**182 家**  
河南省外  
**192 家**

▶ 践行责任理念

郑州银行秉持可持续发展理念，健全职责分明、上下联动的ESG推进机制，将ESG事宜充分融入自身的发展战略和经营活动中，多方调研、精准把握、及时回应利益相关方诉求。

责任管理架构

本行建立了董事会及高级管理层、牵头部门、总行各部门及分支行分级实施的管理体系，不断提升ESG绩效表现。



## 利益相关方沟通

本行高度重视利益相关方的期望与诉求，积极与股东及投资者、客户、合作伙伴和员工等利益相关方建立多元化且及时的沟通，及时了解各利益相关方期望和诉求，有针对性地制定行动计划，提升本行的可持续表现。

### 郑州银行利益相关方期望及回应举措

| 利益相关方                                                                                                | 期望与诉求                                                                                         |                                                                                                                   | 沟通方式                                                                                                                                                         | 回应举措 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <div>政府</div>       | <div><div>➤</div>支持政府战略规划</div> <div><div>➤</div>服务实体经济</div> <div><div>➤</div>发展普惠金融</div>   | <div><div>➤</div>政策文件及指引</div> <div><div>➤</div>专题报告</div> <div><div>➤</div>信息报送</div> <div><div>➤</div>研讨会</div> | <div><div>➤</div>支持政府战略规划实施</div> <div><div>➤</div>发挥政策性科创金融运营主体作用，精准赋能科技型企业发展</div> <div><div>➤</div>支持民营、小微企业</div> <div><div>➤</div>支持“三农”</div>          |      |
| <div>监管机构</div>    | <div><div>➤</div>依法合规运营</div> <div><div>➤</div>维护金融稳定</div> <div><div>➤</div>促进行业发展</div>     | <div><div>➤</div>监管政策</div> <div><div>➤</div>调研检查</div> <div><div>➤</div>上报数据</div>                               | <div><div>➤</div>审慎合规管理</div> <div><div>➤</div>健全风险管理体系</div> <div><div>➤</div>加强反腐倡廉与反洗钱工作力度</div> <div><div>➤</div>参与行业协会活动</div>                          |      |
| <div>员工</div>     | <div><div>➤</div>提高薪酬福利待遇</div> <div><div>➤</div>保障员工权益</div> <div><div>➤</div>提供职业成长机会</div> | <div><div>➤</div>工会</div> <div><div>➤</div>职工代表大会</div> <div><div>➤</div>建议信箱</div> <div><div>➤</div>职业培训</div>   | <div><div>➤</div>多元平等雇佣</div> <div><div>➤</div>完善薪酬福利体系</div> <div><div>➤</div>加强员工培训</div> <div><div>➤</div>各类文体活动</div>                                    |      |
| <div>客户</div>     | <div><div>➤</div>高效的服务品质</div> <div><div>➤</div>优质的金融产品</div> <div><div>➤</div>保障客户权益</div>   | <div><div>➤</div>营销活动</div> <div><div>➤</div>客服热线</div> <div><div>➤</div>业务办理</div>                               | <div><div>➤</div>优化业务流程</div> <div><div>➤</div>创新金融产品</div> <div><div>➤</div>提升服务品质</div>                                                                    |      |
| <div>供应商</div>    | <div><div>➤</div>公平采购</div> <div><div>➤</div>诚信履约</div> <div><div>➤</div>合作共赢</div>           | <div><div>➤</div>谈判</div> <div><div>➤</div>合作协议</div> <div><div>➤</div>招投标</div>                                  | <div><div>➤</div>阳光采购</div> <div><div>➤</div>加强业务合作</div>                                                                                                    |      |
| <div>股东及投资者</div> | <div><div>➤</div>持续稳健经营</div> <div><div>➤</div>增强综合实力</div> <div><div>➤</div>提高投资回报</div>     | <div><div>➤</div>股东大会</div> <div><div>➤</div>信息披露</div> <div><div>➤</div>业绩说明会</div> <div><div>➤</div>电话咨询</div>  | <div><div>➤</div>完善公司治理</div> <div><div>➤</div>落实发展战略</div> <div><div>➤</div>履行信息披露义务</div> <div><div>➤</div>加强投资者关系管理</div> <div><div>➤</div>保障中小股东权益</div> |      |
| <div>合作伙伴</div>   | <div><div>➤</div>互惠合作</div> <div><div>➤</div>行业沟通交流</div>                                     | <div><div>➤</div>研讨会</div> <div><div>➤</div>项目合作</div>                                                            | <div><div>➤</div>调研走访</div> <div><div>➤</div>加强同业交流</div>                                                                                                    |      |
| <div>社区</div>     | <div><div>➤</div>支持社区发展</div> <div><div>➤</div>关注弱势群体</div>                                   | <div><div>➤</div>慰问走访</div> <div><div>➤</div>社区服务活动</div>                                                         | <div><div>➤</div>普及金融知识</div> <div><div>➤</div>开展公益慈善活动</div> <div><div>➤</div>投身志愿服务活动</div>                                                                |      |
| <div>环境</div>     | <div><div>➤</div>支持低碳经济</div> <div><div>➤</div>推广绿色银行业务</div>                                 | <div><div>➤</div>节能减排</div> <div><div>➤</div>绿色采购</div> <div><div>➤</div>绿色金融</div>                               | <div><div>➤</div>落实绿色贷款政策</div> <div><div>➤</div>坚持绿色运营</div> <div><div>➤</div>推广电子银行</div>                                                                  |      |

# 守服务初心 铸金融担当

郑州银行始终坚守“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”定位，打造“市民管家”“融资管家”“财富管家”“乡村管家”四大管家服务，以卓越的服务特色和金融服务能力，让金融普之于众，惠之于民。

## 赋能实体经济

郑州银行深入践行金融工作的政治性、人民性，锚定重大战略部署，聚焦金融“五篇大文章”，紧密围绕河南省委、省政府提出的“7+28+N”产业链群中重点客群、重点项目、重点园区等金融需求，全力支持地方经济发展。

### 服务实体经济

本行紧抓构建新发展格局战略机遇，锚定“两个确保”，持续加大对实施“十大战略”、推进“十大建设”的金融支持力度，落实区域发展战略，推动区域经济发展，着力服务地方经济发展和增进民生福祉。

本行积极投身河南省地方经济建设，作为河南省政府债券承销团成员之一，全力以赴贯彻落实省委、省政府各项稳经济促增长工作部署，为推动全省经济高质量发展、维护全省金融稳定做出了积极贡献。2024年，本行承销河南省政府债88.02亿元。日常通过一二级联动努力提高河南省政府债券的流动性，扩大市场影响，助力河南省地区经济发展。

#### 实体经济特色服务

##### 区域优质产业

推出郑好付业务，为核心企业提供期限灵活、成本可控的融资渠道

##### 现代医药领域

基于医药产业链核心企业结算特征，推出医鼎通系列产品，助力产业链上供应商及时收回货款，保持发展韧性

##### 中小微企业

充分利用供应链金融信用流转的特性，推出可流转拆分的电子结算凭证，为产业链条各环节企业提供云商融资服务，缓解企业资金压力

### 聚焦县域经济

作为区域金融机构，本行提出县域引领高质量发展战略，聚焦县域经济，将金融支持县域发展作为服务区域经济的“试验田”“增长极”“孵化器”，开展县域引领高质量发展专项行动，把各种产品和体制机制创新放在县域进行孵化，先行先试、率先发力。

本行积极与当地政府、企业构建紧密合作关系，结合各县域发展战略，依据产业特色、发展规划和资源禀赋，量身定制金融服务方案，为县域经济高质量发展提供了多领域、多层次、多元化的金融服务支持。通过举办产业对接会、招商推介会等活动，搭建政银政企交流平台，促进信息共享与项目合作，实现了金融服务与产业项目精准对接，服务县域经济。

## 助力科技创新

本行充分发挥作为河南省政策性科创金融业务运营主体的作用，设立科技特色支行，以金融之力推动全省科技创新发展战略布局。深入实施“六专”改革，构建科创能力综合评价体系、丰富科技金融产品体系，持续优化金融供给。

本行前瞻性布局战略性新兴产业和未来产业，量身定制多款科创金融产品，构建“四链融合”特色运营模式，推动产业链、人才链、技术链、资金链有效融合，以金融创新更好助力新质生产力发展和现代化产业体系建设，为创新能力强、有市场潜力的企业提供一站式服务，因地制宜助力新质生产力发展，在陪伴中实现银企共同成长。

#### 郑州银行科创企业金融服务

| 阶段  | 适应企业          | 产品名称           |
|-----|---------------|----------------|
| 初创期 | 投早投小，孵化培育初创企业 | “人才e贷”“认股权贷”   |
| 成长期 | 梯次培育，赋能企业加速成长 | “科技贷”“知识产权质押贷” |
| 成熟期 | 融资融智，助力企业发展壮大 | “专精特新贷”“研发贷”   |
| 壮大期 | 携手共进，畅通企业上市路径 | “上市贷”          |

#### 郑州银行支持某算力科技发展有限公司

本行报告期内向某算力科技发展有限公司授信用于某智算中心建设项目。项目由该公司通过集设计(Engineering)、采购(Procurement)、施工(Construction)和运营管理(Operation)于一体的EPC+O模式，公开选取算力行业优质合作伙伴对某智算中心项目进行详细方案设计、设备采购、集群建设、系统运维及市场运营。项目建设资源池采用“英伟达+国产化”异构算力技术路线，FP16稠密算力规模约300P，助力打造河南数字经济发展的新名片。

截至报告期末，  
本行政策性科创金融贷款余额

482.69 亿元

较上年末增长

148.66 亿元

增幅

44.50%

## 助力普惠小微

郑州银行始终将普惠小微金融服务视为关键战略举措，致力于把更多金融资源精准配置到小微企业这一社会发展的重点领域，全力推动小微企业稳健前行。

### 特色管理机制

本行始终坚持与地方经济紧密相融，把服务小微企业作为做好普惠金融大文章的重要抓手，成立小微企业融资协调机制工作专班，实行“一把手”负责制，构建三级联动、会商及检视等机制，统筹全行资源，明确职责分工，形成总分行上下联动、前中后台一体协同的服务合力。

自小微企业融资协调工作机制启动以来，积极对接各级政府工作专班146个，建立沟通联系机制，主动参与各级政府工作机制走访清单的制定，深入园区、社区、乡村扎实开展“千企万户大走访”活动，及时摸排企业融资需求，精准对接，快速实现企业需求的落地转化。

### 专项信贷产品

本行下沉服务重心，积极开展重点涉农产品、普惠型涉农贷款产品的推广，不断完善普惠金融产品体系。我们相继落地“乡村振兴贷”“大蒜贷”“辣椒贷”等专项特色信贷产品，实现涉农贷款持续增长。截至报告期末，本行涉农贷款余额482.35亿元，较上年末增加63.73亿元，增速15.22%。普惠型涉农贷款余额93.38亿元，较上年末增长12.94亿元，增速16.09%。

8 截至报告期末，  
本行涉农贷款余额  
**482.35 亿元**

针对小微企业、小微企业主及个体工商户，推出“郑e贷(经营)”产品，通过全流程线上化服务，为小微客户提供融资服务。截至报告期末，本行普惠小微贷款余额536.85亿元，较上年末增长7.46%，高于全行一般贷款增速0.61个百分点。

#### 郑州银行某支行打造“辣椒贷”特色信贷服务方案

为满足客群多样金融需求，解决农业经营主体“融资难、融资贵”问题，郑州银行某支行依托某县辣椒产业集群优势，开展扫街式走访，深入了解客户需求与经营模式，打造“辣椒贷”特色信贷服务方案，实现了服务辣椒产业的“新突破”，获当地政府高度认可，为支持地方特色产业发展树立了新标杆。



#### 郑州银行向某市合作社发放“乡村振兴贷”3亿元

本行积极对接某市农业合作社，深入实地走访调查，了解其生产运营模式、资金周转需求、财务状况等信息，最终聚焦生猪养殖饲料购销信贷需求向该市60个村级合作社发放“乡村振兴贷”3亿元。

## 关心民生福祉

郑州银行致力于提升乡村居民的金融获得感、体验感，通过打造“乡村管家”，优化乡村金融服务渠道，提升乡村金融服务体验，多措并举全力服务社会民生。

### 赋能乡村振兴

本行深耕乡村金融战略，积极响应金融助力乡村振兴号召，精准服务乡村发展、乡村建设、乡村治理，为农村居民提供安全、可靠、便捷的金融服务，为加快建设农业强省、全面推进乡村振兴提供有力的金融支撑。

#### 乡村金融服务

本行持续改善乡村金融服务设施，在全省15个地市布设惠农服务点，服务覆盖2,363个村镇，围绕农村居民衣食住行、医疗娱乐等非金融场景，开展“惠农站点+”场景建设，为农村居民提供安全、可靠、便捷的金融服务。2024年，“惠农站点+”场景已覆盖5,179户惠农商户。

本行不断加大乡村振兴主题借记卡的发卡力度，实施“5减免”政策，结合银联主题卡权益，推出如义诊下乡、刷

#### 惠农护农

扎实推进乡村振兴。坚持党建引领，理顺工作思路，协调多方力量，立足帮扶村实际，聚焦完善草莓全产业链，积极推动连栋温室育苗基地、草莓分拣中心等项目建设，建成了育苗、种植、销售、贮存、深加工为一体的草莓产业链，持续壮大集体经济，拓宽村民收入来源。



金融知识宣传活动

卡满减、社保缴费补贴等多种涉农专属活动，惠及农村居民。

聚焦农村用户痛点难点，本行推出手机银行“乡村振兴版”，设计专属UI界面贴合乡村使用习惯，运用远程视频客服、智能语音助手、智能搜索等工具，为农村居民提供个性化推荐、智能语音识别等服务，为金融知识普及与反诈宣传筑牢安全防线，成为村民贴心的金融助手。截至报告期末，共有3.97万户客户使用手机银行乡村振兴版，累计发生交易13.35万笔，交易金额16.79亿元。

8 截至报告期末，  
共有  
**3.97 万户**  
客户使用手机银行乡村振兴版

聚焦村民防诈意识提升。组织分支机构深入乡村，慰问困难村民，开展金融知识普及、反假货币、拒绝非法集资、防范电信诈骗等宣传活动181场，通过金融知识宣教活动，现场指导群众下载国家反诈APP，拒绝来源不明的网站链接和第三方软件，提高农村地区居民的风险防范意识。



节日慰问活动

关注民生建设

本行积极支持区域基础设施建设，围绕创新驱动能力提升、新基建、新型城镇化、重大基础设施、产业转型升级、生态环保、民生和社会事业等领域，持续提供金融保障。按照省、市发展战略布局和城乡人居环境建设规划，围绕城市更新、“三个一批”重点项目，积极支持街区建设和老旧小区改造，聚焦运营有保障、现金流量稳定、还款来源可靠的城市供水、污水处理、垃圾处理、交通等项目，持续为各类基础设施建设提供金融服务。

郑州银行助力100余个行政村供排水专业化发展

郑州银行与某地政府和客户及时沟通，针对全县100余个行政村供排水系统建设项目快速跟进，在准确把握合规要件和项目现金流的前提下，从方案设计、授信上报、审批到最终放款仅用不到一个月时间，助力当地供排水专业化发展。

关爱社区发展

本行牢固树立金融为民理念，丰富社区“邻里市集”特色惠民便民服务，建设多元化社区金融服务综合平台，助力构建社区便民生态服务圈。本行在省内建设400家社区志愿者服务站，通过“服务联做、活动联办”等形式，为社区居民提供志愿者服务和便民服务，配合社区广泛开展包括但不限于反电信诈骗、反洗钱知识宣传、金融咨询等活动，普及金融知识，提高金融服务的覆盖率和可得性。

社区志愿者服务站

志愿共建

志愿服务、宣传教育、办事查询、便民通讯

爱心驿站

便民工具、休息驿站、快递代收、临时托管

专属福利

异业联盟、线上团购、社区活动、专属权益

金融管家

金融讲座、金融咨询、财富规划、业务办理



“教会儿童自救 提高生存能力”公益活动



社区居民健康体检活动



反诈知识宣传

2024年，郑州银行对全行69家挂牌运行的工会驿站标识进行了升级，统一优化标识标牌设置，彰显有担当、有温度的社会形象；同时，依托工会驿站开展了“温暖腊八 爱心送粥”“迎新春 送春联”“压岁钱理财讲座”等活动，将关心关爱送至户外劳动者及社区居民群众的身边。

郑州银行开展冬至主题公益活动

2024年12月，我国传统节日冬至前后，本行通过部分社区志愿者服务站及工会驿站，开展了“冬至如期、‘郑’好将至”冬至主题活动。本次活动近千余人次参与。



## 搭服务桥梁 行责任承诺

郑州银行坚持以客户为中心，从权益维护、营销规范、服务升级、知识普及等多维度发力，全方位提升客户服务水平，为客户打造安心、便捷、贴心的金融服务。



# 03

## 保障客户权益

郑州银行致力于构建高效、透明的客户服务体系，不断优化投诉处理流程，提升服务响应速度，确保客户诉求得到及时处理。坚持负责任营销原则，规范金融产品信息披露，确保客户知情权与选择权，提升服务透明度与公信力，切实保障客户权益。

### 需求响应反馈

本行始终坚持依法合规、便捷高效、标本兼治、多元化的原则，持续完善客户投诉管理体系，优化投诉处理机制，提升客户服务质量。通过健全制度体系、强化内部协同、畅通投诉渠道、优化考核细则，全方位保障客户权益，切实提高投诉处理效率与客户满意度。

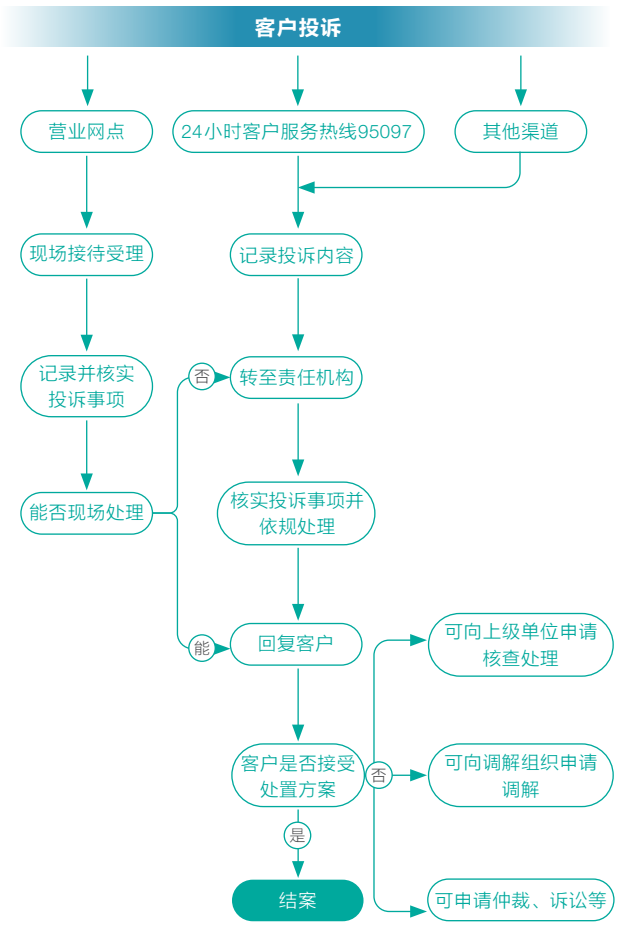
本行制定并严格执行《郑州银行客户投诉处理管理办法》《郑州银行信用卡业务客户投诉处理管理办法》《郑州银行客户服务中心投诉受理操作规程》等多项规范性文件，明确投诉处理流程及各业务条线责任分工，确保投诉受理、调查、处理、反馈、整改的闭环管理。同时，建立信息共享机制，强化总分支协同，提高投诉响应速度，确保客户诉求得到及时有效解决。

通过搭建多元化投诉受理渠道，包括营业网点意见簿、行内客服热线、手机银行、消费者权益保护部投诉受理电话、电子邮箱及外部监管机构转办等方式，形成线上线下融合的投诉接收机制，确保客户诉求能够快速、便捷地得到响应。

各业务条线针对投诉处理工作建立快速响应机制，零售业务部、小企业金融事业部、信用卡部等部门依托联动协同模式，第一时间核实情况，制定处置方案，高效解决客户合理诉求。针对特殊情况，建立投诉应急处理工作小组，采取调解、沟通等多元化解机制，最大限度维护客户权益。

本行高度重视客户投诉的溯源整改工作，定期编发投诉分析报告提出针对性优化建议，助力服务质量持续提升。报告期内，本行处理客户投诉2,405宗，投诉处理

率100%，投诉业务类别主要集中在贷款、银行卡等业务，投诉地区主要集中在郑州、商丘、许昌等地区；编发投诉分析报告12期，提出意见建议17条，为本行服务质量提升提供参考。



客户投诉处理流程

## 负责任营销

本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规，持续优化营销管理体系，确保产品宣传真实、服务信息透明，切实维护消费者权益。通过健全制度、强化产品风险警示、严格宣传内容管理，提高营销活动的合规性，有效提升客户信任与服务质量。

本行建立了贯穿产品管理生命周期的合规风险识别评估，定期开展制度梳理和合规审查，制定全行合规风险管理计划，坚持对经营管理活动事前、事中、事后各环节实施检查，全面筑牢内控合规工作基础。

本行严格控制产品宣传内容，落实营销真实性管理要求。在宣传设计阶段，严格按照消费者权益保护审查制度，逐级审批营销材料，并通过官方微信公众号、小程序、官网等正规渠道发布，确保宣传内容客观、真实、可追溯，并以持续、准确、及时的信息披露，确保产品宣传合规透明。

本行建立多层次的风险提示机制，在财富管理、信用卡、小微信贷等业务中，实施事前风险评估、书面及语言风险

### 产品管理合规风险识别评估

#### 产品研发阶段

由总行法律合规部开展法律合规审查，对不合规产品实行一票否决

#### 持续跟踪阶段

持续跟踪掌握外部法律法规和金融监管规定，加强信息沟通，在法规落地上确保无缝对接

#### 产品流程、模式发生重大变化阶段

重新开展风险识别评估，对业务流程进行梳理，识别并解决合规缺陷和问题

#### 监督检查阶段

从产品设计和业务实施两个层面实施监督，开展各项检查，对发现的合规风险及时预警、纠正

提示、录音录像制度，确保客户充分理解产品属性和潜在风险。储蓄及贷款业务方面，在合同及宣传材料中采用加粗、加黑等方式突出关键条款，确保客户知晓自身权利义务，增强客户风险意识。

### 郑州银行举办四季度投资策略报告会

2024年10月19日郑州银行成功举办“郑好财富 智荟盛典”四季度投资策略报告会，邀请基金公司专业人士结合当下市场热点、经济政策，对市场行情进行了深入浅出的分析和研判，并与客户围绕市场形势、投资策略等问题进行深入交流和探讨。近200位贵宾客户现场参加。



## 客户隐私保护

本行始终遵循相关法律法规和行业监管要求，建立完善的数据保护体系，通过技术创新、合规管理和员工培训等多维度措施，严格保护客户隐私安全，提升客户信任。

本行根据ISO 27001的要求建立覆盖信息安全策略、人员安全、访问控制等方面的信息安全管理体系，制定了《郑州银行个人客户金融信息管理办法》《郑州银行消费者权益保护工作突发事件专项应急预案》，同样要求供应商和合作伙伴严格遵守数据保护和隐私安全要求。在供应商准入环节，本行对合作伙伴的网络和信息安全机制进行评估。

本行采取了多种技术保护措施，在对外信息方面，涉及敏感数据如客户身份、银行账户等信息均进行脱敏处理；在

互联网通道中，采用HTTPS加密通信、数据加密存储和防录屏、防截屏技术，进一步加强隐私保护。此外，本行的APP信息访问权限采用按需和最小授权原则，确保客户数据不被过度访问。客户可通过手机设置或清除缓存数据等方式撤回已同意的授权，保障个人信息不被滥用。报告期内，未发生数据安全事件。

2024年，本行聘请第三方安全公司开展了2次互联网渗透测试，并依据监管漏洞通报、互联网安全漏洞预警等方式开展定期漏洞排查与安全加固。报告期内，我们开展“客户信息泄露”应急演练和“严防银行保险机构从业人员盗用客户信息风险专项排查”，提高客户信息保护工作突发事件的应急处置能力。报告期内，未发生泄露客户隐私事件。

## 优化服务体验

郑州银行坚持客户至上，不断创新服务模式，持续提升客户体验。本行利用业内先进的数字化技术，持续优化服务流程，提供更加智能、高效的金融服务。同时，本行多渠道收集客户反馈，持续改进服务质量，为客户创造更高价值。

## 数字化服务

本行在多个领域开展了数字化服务的创新应用加速数字化战略落地。推动科创产品业务流程线上化改造，打造“线上签约+线上自助提款”的展业路径，提升重点客户群体的服务效率和适配度。

2024年，本行通过创新管理体系，对创新项目进行用户体验设计与测评，共完成4个项目的用户体验设计，设计页面58张，解决问题42个，有效提升客户满意度。

| 指标         | 单位 | 2024年绩效  |
|------------|----|----------|
| 个人手机银行客户数量 | 万户 | 375.96   |
| 企业网上银行客户数量 | 万户 | 6.92     |
| 企业网上银行交易笔数 | 万笔 | 483.20   |
| 企业网上银行交易金额 | 亿元 | 9,650.38 |

## 客户满意度调查

为真实了解客户评价，推动员工以客户满意为关注焦点，提高全行客户服务质量，本行从客户体验的角度出发，运用客户满意度指数评价体系对营业环境及设施、智能设备服务、厅堂服务、柜面服务、客户经理服务、问题解决能力、公共教育与宣传、客服热线服务八个类别进行分析，为有效合理分配资源，提高服务质量提供数据依据。

2024年度，本行的客户总体满意度得分为96.26分，较2023年提升0.24分。在客户粘性方面，2024年本行的客户粘性为89.33%，表明客户对银行的忠诚度较高。同时，净推荐值(NPS)为58.62%，反映出客户的推荐意愿较大，进一步证明我们在提升服务质量方面的成功实践。

2024 年度，  
本行的客户总体满意度得分为

96.26 分

在客户粘性方面，  
2024 年本行的客户粘性为

89.33%

## 推动养老金融

本行不断优化升级养老金融政策、产品和服务，制定《郑州银行适老化金融服务工作实施方案》《郑州银行适老化支付服务管理办法》等制度，成立养老金融服务工作小组，统筹推进养老金融发展。本行积极立足养老体系建设需要，聚焦“银发”经营主体和产业集群发展，重点支持对老年用品和服务供给、养老基础设施建设和适老化改造、智能助老设备设计研发的融资需求。

- 特色金融产品

  - 存款产品：2年、3年等多档中长期定期产品，包含整存整取、零存整取、大额存单等
  - 养老规划产品：持续丰富具有长期保障和稳定收益的商业养老保险产品
- 敬老金融服务

  - 提供纸质凭证办理业务
  - 网点厅堂配置爱心座椅、老花镜、轮椅、便民药箱等方便老年客户使用的暖心服务设施
  - 为老年客户开设助老绿色通道，减少业务办理排队等待时间
  - 针对年龄较大、行动不便的老年人，主动提供上门服务，延伸面对面金融服务场景
  - 电子渠道服务方面，打造“久久版”老年用户版手机银行，依据老年群体的生理特点和使用习惯，优化页面信息展示

- 普及金融知识

  - 发放专门针对老年客户群体的宣传折页
  - 优化后台风控策略规则保障老年群体财产安全

## 普及金融知识

郑州银行积极探索金融消保工作高质量发展路径，持续开展金融知识普及和教育宣传工作，提升消费者金融素养和风险防范能力。

本行不断创新线上宣传形式，充分利用手机银行APP、官网、官方微信平台等多个线上渠道，构建全渠道、立体化的“互联网+”教育宣传模式。重点关注“一老一少”、新市民等重点群体、重点领域，进校园、进乡村、进企业、进商圈，探索场景化、特色化宣传形式，寓教于乐，增强金融宣传的趣味性，零距离为群众送知识、送政策、送服务，打通金融教育宣传的“最后一公里”。



开展“金融知识进校园”教育宣传活动



开展“金融知识进乡村”教育宣传活动



开展“金融知识进社区”教育宣传活动

# 绘绿水青山 显发展担当

在践行绿色发展理念和推动可持续发展的过程中，郑州银行始终秉持环境保护和资源节约的原则，严格落实各项法律法规要求，致力于通过有效的资源与环境管理，实现高效绿色运营。

04

## ▶ 践行绿色运营

郑州银行严格遵守《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，积极推动节能环保，营造绿色低碳的运营环境。

### 环境与资源管理

本行规范办公环境管理流程，制定并实施了《郑州银行环境卫生管理办法》，通过合理的资源配置与管理，有效降低能源消耗和污染排放。报告期内，本行严格按照相关法规要求进行污染物排放管理，确保环境影响降至最低，未发生环保事件及行政处罚。

本行主要消耗的能源与自然资源包括电力、天然气、汽油及水。为了在维持日常运营所需的基础上减少资源消耗，本行积极推动节能减排，采取有计划的措施从源头减少能源使用，减少不必要的资源消耗，进一步推动绿色运营目标的实现。本行水源完全来自市政管网，在求取水源方面不存在问题，且本行所有运营点均不处于生态红线内，不涉及对生物多样性的损害。报告期内，本行总行能源总耗量13,814.52兆瓦时，用水量75,944吨，用水密度1.34吨/平方米。

### 排放物管理

本行采取了多项有效措施减少大气污染及废弃物排放。公务车辆实行统一管理，定期进行检修与保养提高车辆使用率及完好率，并通过优化出行安排减少燃油消耗。我们鼓励员工绿色出行，减少不必要的车辆使用以降低车辆的碳排放。废水方面，本行总部办公区生活废水通过所在大厦物业的污水处理设施进行处理后排入市政污水管道，不会对周围环境造成不利影响。

| 指标      | 单位  | 2024年绩效   |
|---------|-----|-----------|
| 直接能源总耗量 | 兆瓦时 | 452.61    |
| 间接能源总耗量 | 兆瓦时 | 13,361.91 |
| 能源总耗量   | 兆瓦时 | 13,814.52 |

8 用水量  
**75,944 吨**  
用水密度 1.34 吨 / 平方米

| 指标      | 单位 | 2024年绩效 |
|---------|----|---------|
| 氮氧化物排放量 | 千克 | 12.48   |
| 硫氧化物排放量 | 千克 | 0.28    |
| 颗粒物排放量  | 千克 | 0.60    |

### 废弃物管理

本行高度重视废弃物的回收与处置。本行的无害废弃物主要是办公生活所产生的垃圾，通过专业清运公司回收废旧办公设备及铁质物品，并将不可回收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，故未产生明显有害废弃物。对于日常营运中产生有害废弃物，及时送往郑州市垃圾综合处理厂进行妥善处理。报告期内，本行全行产生的主要有害废弃物总量1.28吨，密度为0.23千克/员工；总行产生的主要无害废弃物108.08吨，密度为1.91千克/平方米。

本行采取以下措施减少废弃物的产生：

不使用或少使用会产生有害废弃物的各项设备；正确使用办公设备延长使用寿命，减少固体废弃物产生；如上班时用到的设备再开，不用不开；人走顺手关电脑主机、显示器、打印机、传真机、复印机、饮水机等。



| 指标 <sup>2</sup> | 单位 | 2024年绩效  |
|-----------------|----|----------|
| 有害废弃物           |    |          |
| 碳粉              | 千克 | 105.00   |
| 硒鼓              | 千克 | 1,034.00 |
| 墨盒              | 千克 | 15.00    |
| 色带              | 千克 | 126.00   |
| 无害废弃物           |    |          |
| 销毁的生产硬盘         | 千克 | 83.00    |
| 生活垃圾产生量         | 吨  | 108.00   |

8 报告期内，  
本行总行产生主要有害废弃物 1.28 吨，  
主要无害废弃物

**108.08 吨**

<sup>2</sup> 碳粉、硒鼓、墨盒、色带的统计口径为由总行行政管理部采购、总行部门及部分支行领用的部分，销毁的生产硬盘、生活垃圾产生量的统计口径为总行范围。

## 绿色运营

本行制定了《郑州银行财务费用配置细则》对各级机构每年的电、水、纸张、汽油等资源消耗量及费用进行预算控制和考核，确保环保节约措施落实到位。在环境目标方面，本行业务运营不涉及高能耗生产环节，本年度我们的目标为保持温室气体排放密度、总能耗量密度、耗水密度、废弃物排放密度处于合理范围内。

本行开展绿色运营的措施有：

|                                                                                           |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|          | 用电管理 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>        |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>开空调时不开门窗，无人的情况下不开空调</li></ul>                       |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>      |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>采购新设备时，优先考虑节能环保型设备等</li></ul>                       |      |
|        | 用水管理 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>采取清洁用水时以少量多次为原则，倡导及时关水，避免过长时间冲淋</li></ul>           |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>张贴节水标识，如发现异常情况，立即进行维修处理</li></ul>                   |      |
|        | 办公管理 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>优化办公自动化系统，实现业务审批、印章审批、法务审查、工作沟通及督查督办的线上办理</li></ul> |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>开发会务助手，实现会议通知、会务材料的线上查阅</li></ul>                   |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>启用电子章系统，替代部分实物印章的刻制和使用</li></ul>                    |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>推行视频会议，降低会议成本</li></ul>                             |      |

## 发展绿色金融

郑州银行致力于绿色产业以及传统行业的转型提供有力的金融支持。本行优化绿色金融产品、拓展服务渠道、加强ESG风险管理，不断创新和完善绿色金融体系，积极推动经济高质量发展和可持续发展目标的实现。

### 绿色金融战略部署与政策支持

本行协同推进“降碳、减污、扩绿、增长”，坚决执行金融支持绿色转型发展的各项部署，加强顶层设计，健全工作机制，并细化绿色金融支持措施，推动绿色金融工作取得积极成效。

本行成立绿色金融工作领导小组及绿色金融业务专业团队，通过跨部门协作，形成工作合力，推动绿色金融业务稳步发展。针对绿色项目，建立高效的审批机制，实行优先受理、优先审批、优先授信，以提升绿色贷款的审批效率。

### ESG风险管理 与授信管理

本行高度重视ESG风险管理，制定并实施《郑州银行2024年对公业务授信政策》，将授信客户的环境风险纳入全流程管理体系。特别是在行业准入上，严格控制“两高一剩”行业的授信，坚决执行“环保一票否决制”，防止不符合环保标准或涉及重大环境风险的项目进入信贷范围。

为了推动绿色低碳转型，本行对符合能源安全保供和绿色转型方向的企业提供合理的信贷支持，加大对节能降碳改造、产能过剩行业的兼并重组与技术改造的信贷支持。同时加强贷后和投后管理，密切关注国内外政策、技术、市场的变化，及时调整和优化管理措施。



### 绿色信贷与产品创新

本行不断创新碳排放权配额质押贷款、购置固定资产贷款、技术改造贷款等多种绿色金融产品，助力节能环保、清洁能源、绿色基础设施等领域的可持续发展。

截至报告期末，郑州银行绿色信贷余额91.46亿元，较上年末增加50.58亿元，增速123.73%，这些资金主要投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境等绿色升级项目，为推动绿色经济提供了强有力的资金支持。

#### 绿色信贷支持绿色低碳转型

2024年，郑州银行围绕能源绿色低碳转型，进一步加大了对清洁能源领域的中长期融资支持。本行向某光伏科技企业提供了2,000万元的授信，用于其“10MW/20MWh储能项目”建设，该项目的建成投产将显著降低煤炭的使用量，每年可节约标准煤约2,487.84吨，减少二氧化碳排放量约6,028.65吨、二氧化硫排放量约43.8吨、氮氧化物排放量约65.78吨。此外，项目还将减少大量的灰渣和烟尘排放。

#### 城市绿色出行支持与基础设施建设

郑州银行在支持绿色出行方面积极作为，进一步推动城市绿色低碳转型。2024年，本行向某地铁集团提供了贷款，用以支持交通基础设施建设，推动了城市公共交通的绿色发展。项目的实施将有效促进全省绿色低碳转型和生态文明建设，实现了经济效益与环境效益的双赢。

## 绿色债券与融资支持

在绿色债券领域，本行积极加大绿色债券发行与投资力度，支持绿色产业和项目的可持续发展。2024年本行发行了20亿元绿色金融债券，募集资金全部用于支持《绿色债券支持项目目录(2021年版)》规定的绿色产业项目。

8 2024 年本行发行了  
**20 亿元**  
绿色金融债券

## 应对气候挑战

郑州银行将气候风险纳入风险管理体系，以识别潜在的风险，并为应对气候变化带来的挑战制定科学的应对策略。通过对气候风险的系统评估和分析，明确气候风险在本行整体风险管理中的地位，采取有效措施来应对这一挑战。

### 治理

本行高度重视气候风险的识别与管理，将气候变化及相关风险纳入全面风险管理框架。董事会作为本行全面风险管理的决策机构，确保气候风险的有效识别和控制。高级管理层负责执行全面风险管理，确保各项策略、计划和应对措施的实施。

### 策略

本行综合评估气候因素的影响，并采取多样化的应对策略，通过结合气候风险评估与全面风险管理策略，以减轻气候变化的影响。

| 气候风险类别 | 应对策略                                                                                                                             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 急性实体风险 | 已制定较为完备的业务连续性管理体系，针对自然灾害，本行按照事件的级别制定了差异化的应急响应策略，再区分不同的场景明确相应的业务恢复措施与流程，并通过演练提升突发事件应对处置能力。                                        |
| 信用风险   | 践行绿色金融发展理念，明确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。<br>积极落实地方政策，做好授信政策与经济政策、产业政策和环保政策的衔接一致。对授信客户或项目面临的环境和社会风险情况、因环保政策而面临的风险等进行动态评估。 |
| 市场风险   | 严格遵循《商业银行市场风险管理指引》等要求，开展市场风险识别监测等管理工作，以限额为核心工具开展指标管控；依据内外部要求，制定估值、预期信用损失等管理办法，明确职责及流程。                                           |

## 风险管理

本行已将气候风险纳入全面风险识别评估流程，定期对气候风险进行识别和评估。根据评估结果，气候风险是本行的非主要风险。具体的风险评估考虑了气候变化可能对本行业务运营、财务状况和社会责任造成的影响，包括急性实体风险、信用风险和市场风险等方面。

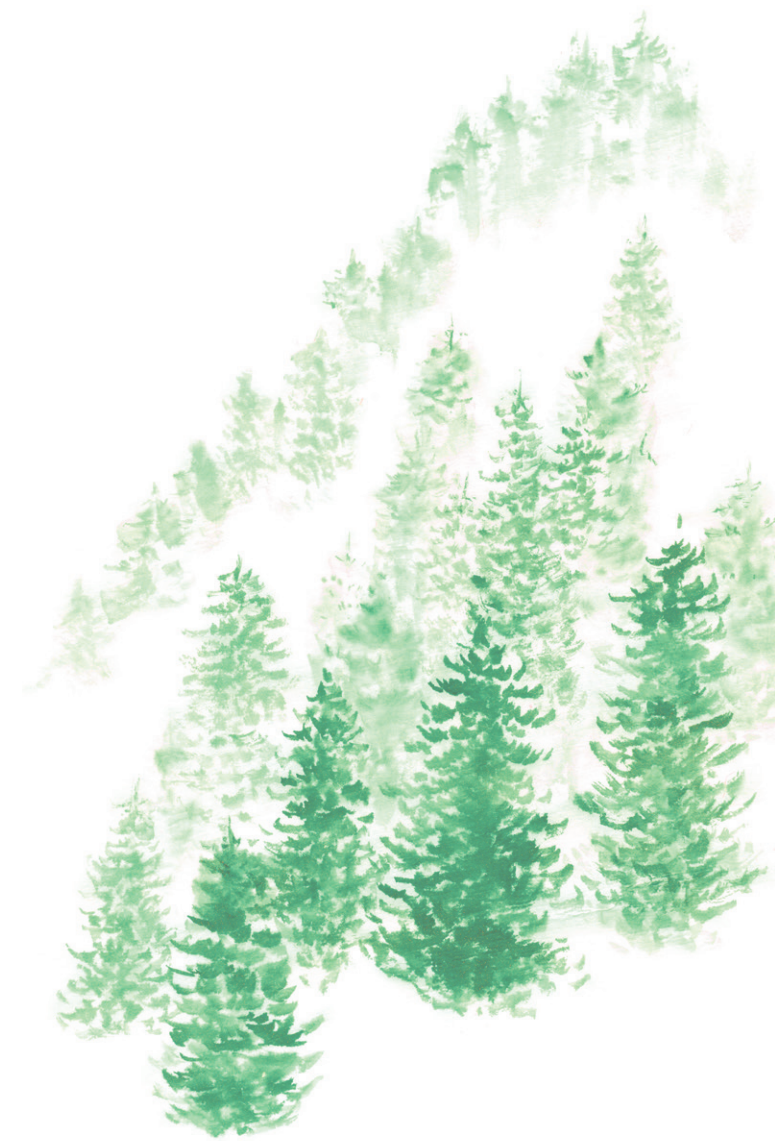
针对气候变化带来的潜在风险，本行采取了一系列的风险缓解控制措施。对于急性实体风险，通过完善的应急响应机制和业务连续性管理体系提升了应对能力；在信用风险管理上，倾向于支持绿色、低碳行业，避免授信给高污染、高能耗的企业；在市场风险管理中，严格按照监管要求进行市场风险管控，确保在气候变化背景下保持业务的稳定和持续性。

## 指标与目标

为实现对温室气体排放的管控，郑州银行持续监测年度温室气体排放情况，通过定期评估和报告，不断优化减排措施，提高能效，减少碳足迹。

### 2024年温室气体排放量

| 温室气体排放指标              | 单位          | 2024年绩效  |
|-----------------------|-------------|----------|
| 范围一温室气体排放量            | 吨二氧化碳当量     | 110.87   |
| 范围二温室气体排放量            | 吨二氧化碳当量     | 6,857.22 |
| 温室气体排放总量<br>(范围一+范围二) | 吨二氧化碳当量     | 6,968.09 |
| 温室气体排放强度              | 吨二氧化碳当量/平方米 | 0.12     |



## 育人才沃土 助员工成长

郑州银行高度重视人才培养和发展，致力于为员工提供合规的就业环境、完善的薪酬福利体系、多元化的职业发展通道和健康安全的工作环境。本行通过优化员工培训、畅通沟通渠道、强化健康保障及丰富员工关怀措施，营造积极向上的企业文化，为员工创造更广阔的发展空间。

05

## 保障员工权益

郑州银行始终坚持公平合规的用工管理，严格遵守劳动法规，维护员工的合法权益，营造稳定、公正的工作环境。本行不断优化薪酬福利体系、持续完善雇佣管理制度和激励机制，致力于构建和谐、共赢的劳动关系。

### 和谐劳动关系

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》，制定了《郑州银行招聘及试用期管理办法》，确保招聘流程透明、公正，营造包容、多元的发展环境。在招聘过程中严格审查身份资料，杜绝招聘童工、不具备相应工作能力的雇员，并明确劳动合同保障双方权利。报告期内，未发生雇佣童工及强制劳动情况。

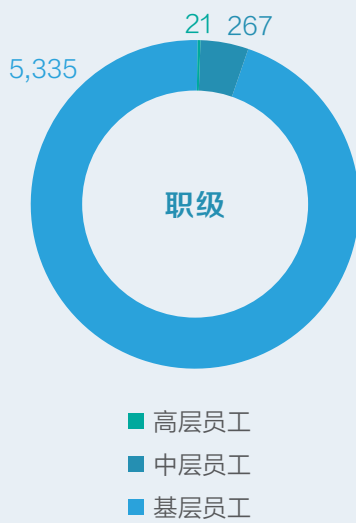
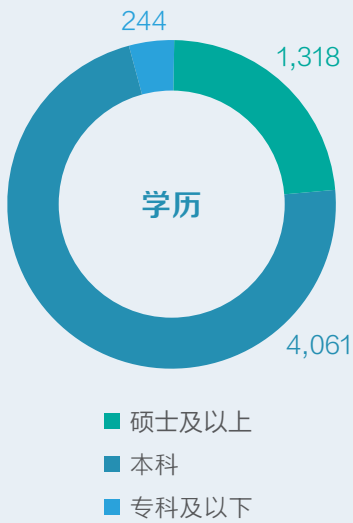
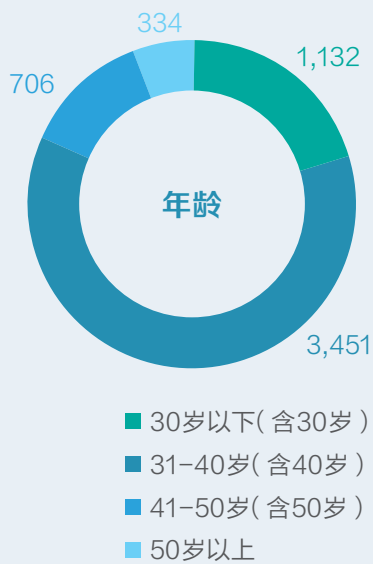
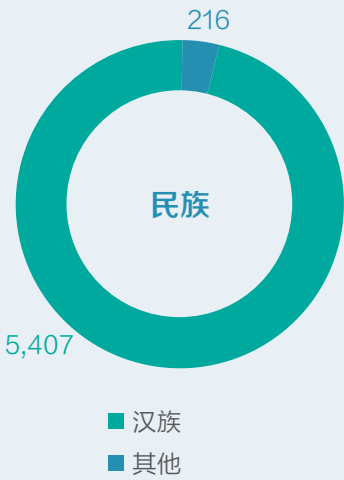
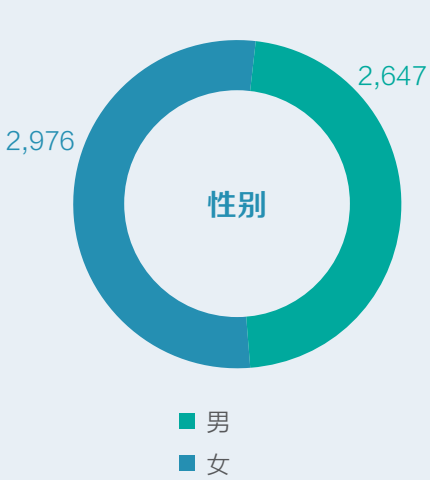
本行积极履行就业保障社会责任，2024年安置复转军人3名，新入职员工共493人，全职员工总数5,623人。按性别、民族、年龄、学历、职级、地区划分如下图所示：

8 2024 年安置复转军人 3 名，新入职员工共 493 人，全职员工总数

5,623 人

### 多维薪酬与福利

本行坚持“公平性、竞争性、激励性”的薪酬管理原则，建立完善的薪酬激励体系，以提升市场竞争力、吸引优秀人才，并激励员工持续贡献。本行薪酬由固定工资、浮动工资、加班薪酬和福利薪酬构成，在福利保障方面为员工提供五险一金、企业年金、补充医疗基金，不同岗位均享有公平的晋升与薪酬增长机会。同时，为强化企业治理，本行董事长及高级管理人员的绩效薪酬与绿色节能、安全创新等考核指标挂钩，确保薪酬与可持续发展目标相匹配。我们同时建立了与薪酬延期支付和绩效薪酬追索扣回相关的机制，以完善薪酬激励约束机制，缓释各类经营和管理风险。



## 注重职业发展

郑州银行坚持人才驱动发展，不断优化员工培养体系，提供系统化的专业培训和职业发展规划，助力员工在不同岗位持续提升能力。本行结合个人职业发展需求，为员工提供广阔的成长空间，完善激励机制，提升员工归属感与发展动力，助推员工与企业共同成长。

### 员工发展与培训

本行致力于构建完善的人才培养体系，推动员工能力提升和职业发展。我们制定并实施了《 郑州银行干部管理办法》《 郑州银行职级体系管理暂行办法》等制度，建立管理与专业“双通道”发展机制，明确员工晋升路径，确保管理人员选拔的公平性和规范性，为员工提供多元化成长空间。

2024年，本行围绕员工能力提升，持续优化培训体系，提供多层次、系统化的学习机会，助力员工成长发展。制定并实施了《 郑州银行培训管理办法》《 郑州银行内训师管理办法》，明确培训工作的职责与流程，包括培训需求分析、培训计划制定、课程开发、培训评估等环节，确保培训内容与业务目标高度契合。针对内训师的选拔与管理通过规范内训师队伍的建设、考核与奖励机制，提升培训效

8 报告期内，郑州银行员工受训总时长  
327,020.64 小时，培训覆盖率

100%

果和质量，同时制定《 郑州银行导师制管理办法》，对于新员工积极推行导师结对培养机制。制定《 郑州银行专业（职业）资格证书费用报销管理办法》，为员工提供资格证书报销支持。

报告期内，郑州银行员工受训总时长327,020.64小时，培训覆盖率100%。

### 员工激励与维系

本行致力于通过完善的管理体系和激励机制，吸引并留住优秀人才，为员工提供持续发展的机会。我们将员工的绩效表现与薪酬、晋升机会、长期激励相关联，激励员工在工作表现、团队协作能力、创新精神等方面多维度发展。

2024年，本行的员工流失率<sup>3</sup>为2.16%，按性别、年龄、学历、地区划分如下图所示：

| 类别 |         | 2024年员工流失率划分 |
|----|---------|--------------|
| 性别 | 男       | 2.34%        |
|    | 女       | 2.01%        |
| 年龄 | 30岁以下   | 4.60%        |
|    | 31-40岁  | 1.26%        |
|    | 41-50岁  | 1.85%        |
|    | 50岁以上   | 1.27%        |
| 学历 | 博士学历及以上 | 9.09%        |
|    | 硕士      | 3.77%        |
|    | 本科      | 1.72%        |
|    | 专科及以下   | 0.71%        |
| 地区 | 河南省内    | 2.16%        |
|    | 河南省外    | 0.00%        |

<sup>3</sup> 2024年流失率根据“离职人数/( 当年入职人数+年初人数 )”计算。



## 关怀员工身心

郑州银行关注员工需求、重视员工健康，提供健康保障和安全的工作环境，帮助员工保持身心健康，为员工创造一个积极、健康、发展的工作氛围，推动员工与企业共同成长。

### 员工关怀与沟通

本行注重员工关怀和沟通机制，不断提升员工的职业幸福感和归属感。制定并实施了《郑州银行职工代表大会工作细则》，保障员工民主参与权利。持续提升员工关怀措施，设立员工关爱中心，包含母婴关爱室、心理咨询室、紧急救援站等功能区，满足员工在孕育、心理健康和突发医疗情况等方面的需求。



母婴室



紧急救援站

2024年，组织夜跑活动、青年联谊活动、职工技术运动会等，丰富员工业余生活，提升团队凝聚力，构建更加温暖、健康的工作环境，助力员工实现个人价值与企业共赢。



“‘荧’风奔跑 逐梦郑银”夜跑活动



“郑好相遇 因你心动”青年联谊活动



郑州银行2024年职工技术运动会

## 员工安全与健康

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》落实工作场所安全管理措施，确保员工在安全、稳定的环境下工作，制定了《郑州银行安全消防网格化管理方案》，按照“全覆盖、责到人、严管控”的原则，持续提升营业网点及办公场所的安全管理水平。严格执行24小时视频监控巡查，对自助银行和网点周边进行轮巡，确保工作场所安全。报告期内，本行对网点进行了220余次安全检查，开展365次安全消防培训和1,274次应急演练，强化员工安全意识，提升突发事件应对能力。过去三年(包括报告期内)未发生因工伤亡事故；报告期内，本行因工伤损失的工作天数为402天。

在健康管理方面，通过定期体检、健康知识讲座、心理关怀和应急医疗救助等措施，设立紧急救援站，配备AED体外除颤仪、急救床等设备，成立员工急救志愿者队伍，组织心肺复苏、损伤包扎等急救培训，全面保障员工健康。报告期内，本行举办6期健康知识讲座，并提供体检报告解读服务，帮助员工提升健康管理意识。77名员工通过工会急救培训取得郑州市紧急医疗中心急救志愿者证书，全行持证人员增至114人，进一步提升了员工健康管理和紧急救护能力。



健康讲座暨体检报告解读



急救培训



职场压力与心理健康讲座

# 报告附录

## 关键绩效表

### 经济绩效

| 指标                  | 单位 | 2024年    | 2023年    | 2022年    |
|---------------------|----|----------|----------|----------|
| 营业收入 <sup>4</sup>   | 亿元 | 128.90   | 136.99   | 152.26   |
| 净利润                 | 亿元 | 18.63    | 18.59    | 26.00    |
| 基本每股收益              | 元  | 0.15     | 0.15     | 0.16     |
| 资产总额                | 亿元 | 6,763.65 | 6,307.09 | 5,915.14 |
| 存款总额                | 亿元 | 4,045.38 | 3,609.61 | 3,377.08 |
| 贷款总额                | 亿元 | 3,876.90 | 3,606.08 | 3,309.21 |
| 总资产收益率              | %  | 0.29     | 0.30     | 0.45     |
| 加权平均净资产收益率          | %  | 3.21     | 3.29     | 3.53     |
| 不良贷款率               | %  | 1.79     | 1.87     | 1.88     |
| 拨备覆盖率               | %  | 182.99   | 174.87   | 165.73   |
| 资本充足率               | %  | 12.06    | 12.38    | 12.72    |
| 纳税总额                | 亿元 | 21.02    | 20.54    | 22.62    |
| 小微企业贷款余额            | 亿元 | 1,679.82 | 1,602.67 | 1,546.03 |
| 涉农贷款余额 <sup>5</sup> | 亿元 | 482.35   | 822.39   | 808.71   |
| 绿色信贷余额              | 亿元 | 91.46    | 40.88    | 28.54    |

<sup>4</sup> 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2024年、2023年和2022年营业收入分别为128.77亿元、136.67亿元、151.01亿元。

<sup>5</sup> 根据《中国人民银行关于2024年金融机构金融统计有关事项的通知》(银发[ 2024 ]1号)、《中国人民银行调查统计司关于印发2024年金融机构金融统计修订内容的通知》(银调发[ 2024 ]2号)及《涉农贷款专项统计修订内容》等文件要求，2024年本行对涉农贷款统计口径进行了修订。

### 环境绩效<sup>6</sup>

| 指标                             | 单位          | 2024年     | 2023年     | 2022年      |
|--------------------------------|-------------|-----------|-----------|------------|
| 资源消耗                           |             |           |           |            |
| 天然气使用量                         | 兆瓦时         | 293.52    | 320.03    | 261.91     |
| 天然气使用密度 <sup>7</sup>           | 兆瓦时/平方米     | 0.01      | 0.01      | 0.01       |
| 公车耗油量                          | 兆瓦时         | 159.08    | 105.66    | 607.93     |
| 公车耗油密度 <sup>8</sup>            | 兆瓦时/辆       | 7.23      | 6.60      | 17.37      |
| 直接能源总耗量                        | 兆瓦时         | 452.61    | 425.70    | 869.84     |
| 直接能源总耗量密度                      | 兆瓦时/平方米     | 0.01      | 0.01      | 0.02       |
| 用电量                            | 兆瓦时         | 11,156.03 | 10,956.00 | 11,710.00  |
| 用电密度                           | 兆瓦时/平方米     | 0.20      | 0.19      | 0.26       |
| 暖气热力消耗量                        | 兆瓦时         | 2,205.87  | 2,130.17  | 1,597.50   |
| 暖气热力消耗密度                       | 兆瓦时/平方米     | 0.04      | 0.04      | 0.04       |
| 间接能源总耗量                        | 兆瓦时         | 13,361.91 | 13,086.37 | 13,307.49  |
| 间接能源总耗量密度                      | 兆瓦时/平方米     | 0.24      | 0.23      | 0.29       |
| 用水量                            | 吨           | 75,944.00 | 66,358.00 | 165,404.00 |
| 用水密度                           | 吨/平方米       | 1.34      | 1.17      | 3.65       |
| 温室气体排放                         |             |           |           |            |
| 总温室气体排放量 <sup>9</sup>          | 吨二氧化碳当量     | 6,968.09  | 7,246.96  | 7,570.49   |
| 总温室气体排放量密度                     | 吨二氧化碳当量/平方米 | 0.12      | 0.13      | 0.17       |
| 直接温室气体排放量(范围一) <sup>10</sup>   | 吨二氧化碳当量     | 110.87    | 90.16     | 210.97     |
| 间接能源温室气体排放量(范围二) <sup>11</sup> | 吨二氧化碳当量     | 6,857.22  | 7,156.80  | 7,359.52   |

<sup>6</sup> 环境绩效中碳粉、硒鼓、墨盒、色带的统计口径为由总行行政管理部采购、总行部门及部分支行领用的部分，其它数据的统计口径为总行范围。

<sup>7</sup> 总行办公面积为56,591.95平方米，2022年数据未统计三层地下区域11,238.76平方米。

<sup>8</sup> 2024年末总行共有22辆办公车辆，2023年末总行共有16辆办公车辆。

<sup>9</sup> 排放的温室气体类型主要为二氧化碳。

<sup>10</sup> 范围一温室气体排放主要包括消耗天然气、汽油、柴油产生的温室气体排放，其中道路移动源与天然气排放计算分别参考《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》与《温室气体核算体系－能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南(2.1版)》。

<sup>11</sup> 范围二温室气体排放主要包括消耗电力及市政供暖产生的温室气体排放，热力使用参考自《温室气体核算体系－能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南(2.1版)》进行计算，电力排放因子取自生态环境部、国家统计局公布的最新全国电力平均二氧化碳排放因子。

社会绩效

| 指标                 | 单位 | 2024年  | 2023年  | 2022年 |
|--------------------|----|--------|--------|-------|
| 员工绩效 <sup>12</sup> |    |        |        |       |
| 正式员工数量             | 人  | 5,623  | 5,329  | 5,331 |
| 员工民族分布             |    |        |        |       |
| 汉族                 | 人  | 5,407  | 5,115  | 5,118 |
| 其它少数民族             | 人  | 216    | 214    | 213   |
| 员工区域分布             |    |        |        |       |
| 河南省内               | 人  | 5,623  | 5,329  | 5,331 |
| 河南省外               | 人  | 0      | 0      | 0     |
| 员工年龄分布( 全职员工 )     |    |        |        |       |
| 30岁及以下( 含30岁 )     | 人  | 1,132  | 1,329  | 1,251 |
| 31至40岁( 含40岁 )     | 人  | 3,451  | 3,167  | 3,189 |
| 41至50岁( 含50岁 )     | 人  | 706    | 585    | 607   |
| 50岁以上              | 人  | 334    | 248    | 284   |
| 员工性别分布( 全职员工 )     |    |        |        |       |
| 男性                 | 人  | 2,647  | 2,477  | 2,462 |
| 女性                 | 人  | 2,976  | 2,852  | 2,869 |
| 员工学历分布( 全职员工 )     |    |        |        |       |
| 专科及以下学历员工          | 人  | 244    | 278    | 303   |
| 本科学历员工             | 人  | 4,061  | 3,877  | 3,917 |
| 硕士学历员工             | 人  | 1,300  | 1,154  | 1,091 |
| 博士学历员工             | 人  | 18     | 20     | 20    |
| 员工新入职人数            |    |        |        |       |
| 员工新入职人数总计          | 人  | 493    | 180    | 351   |
| 员工培训绩效             |    |        |        |       |
| 受训员工总数             | 人  | 5,623  | 5,329  | 5,331 |
| 受训员工总比率            | %  | 100    | 100    | 100   |
| 年度员工培训总投入          | 万元 | 566.99 | 759.44 | 306.7 |

| 指标             | 单位 | 2024年     | 2023年     | 2022年     |
|----------------|----|-----------|-----------|-----------|
| 受训员工按性别分类      |    |           |           |           |
| 男性             | 人  | 2,647     | 2,477     | 2,462     |
| 女性             | 人  | 2,976     | 2,852     | 2,869     |
| 受训员工按职能分类      |    |           |           |           |
| 高层员工           | 人  | 21        | 20        | 23        |
| 中层员工           | 人  | 267       | 273       | 278       |
| 基层员工           | 人  | 5,335     | 5,036     | 5,030     |
| 受训总时数按职能分类     |    |           |           |           |
| 高层员工           | 小时 | 287.7     | 672       | 812.5     |
| 中层员工           | 小时 | 8,921.1   | 13,714.5  | 17,034.6  |
| 基层员工           | 小时 | 317,811.8 | 203,593.9 | 317,537.2 |
| 员工平均受训总时数按性别分类 |    |           |           |           |
| 男性             | 小时 | 58.2      | 40.9      | 62.9      |
| 女性             | 小时 | 58.2      | 40.9      | 62.9      |
| 员工平均受训总时数按职能分类 |    |           |           |           |
| 高层员工           | 小时 | 13.7      | 33.6      | 35.3      |
| 中层员工           | 小时 | 33.4      | 50.2      | 61.3      |
| 基层员工           | 小时 | 59.6      | 40.4      | 63.2      |
| 职业安全健康绩效       |    |           |           |           |
| 因工伤损失日数        | 日  | 402       | 343       | 0         |
| 因工死亡人数         | 人  | 0         | 0         | 0         |
| 因工死亡比率         | %  | 0         | 0         | 0         |
| 接获关于服务的投诉数目    |    |           |           |           |
| 投诉数目           | 宗  | 2,405     | 1,941     | 891       |
| 客户投诉处理率        | %  | 100       | 100       | 100       |
| 客户满意度          | %  | 96.26     | 96.02     | 94.80     |

<sup>12</sup> 该员工构成为截至报告期末的本行不含附属公司口径。

报告索引表

1. 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》“社会责任”章节

| 序号   | 议题                 | 位置     |
|------|--------------------|--------|
| 8.1  | 利益相关方沟通            | P18    |
| 8.2  | 遵守商业道德             | P13-15 |
| 8.3  | 社会责任管理             | P17    |
| 8.4  | 报告披露时间             | P2     |
| 8.5  | 职工权益保障             | P46    |
| 8.6  | 环境管理方针             | P38    |
| 8.7  | 环境管理绩效             | P38-39 |
| 8.8  | 重大环境污染事故           | 不涉及    |
| 8.9  | 重点排污单位环境信息         | 不涉及    |
| 8.10 | 生产及产品安全保障          | P31    |
| 8.11 | 员工雇佣管理、职业健康安全、员工培训 | P46-51 |
| 8.12 | 科技伦理               | P23    |
| 8.13 | 社会责任报告披露主体         | P4     |

2. 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》

C部分：“不遵守就解释”条文

| 层面       |      | 描述                                                       | 位置     |
|----------|------|----------------------------------------------------------|--------|
| A环境      |      |                                                          |        |
| 层面A1：排放物 | 一般披露 | 有关废气排放、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。 | P38-39 |
|          | A1.1 | 排放物种类及相关排放数据。                                            | P38-39 |
|          | A1.3 | 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量为单位、每项设施计算)。               | P39    |
|          | A1.4 | 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量为单位、每项设施计算)。               | P39    |
|          | A1.5 | 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。                               | P39    |
|          | A1.6 | 描述处理有害及无害废弃物的方法及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。                | P39    |

| 层面           |      | 描述                                                                      | 位置      |
|--------------|------|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| 层面A2：资源使用    | 一般披露 | 有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。                                                | P38     |
|              | 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)。                | P38     |
|              | A2.2 | 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。                                                | P38     |
|              | A2.3 | 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。                                           | P40     |
|              | A2.4 | 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。                             | P38     |
|              | 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。                                        | 业务类型不涉及 |
| 层面A3：环境及天然资源 | 一般披露 | 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。                                                 | P38     |
|              | 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。                                       | P38     |
| B社会          |      |                                                                         |         |
| 层面B1：雇佣      | 一般披露 | 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。 | P46     |
|              | B1.1 | 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。                                        | P46     |
|              | B1.2 | 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。                                                   | P49     |
| 层面B2：健康与安全   | 一般披露 | 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。                      | P51     |
|              | B2.1 | 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。                                               | P51     |
|              | B2.2 | 因工伤损失工作日数。                                                              | P51     |
|              | 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。                                            | P51     |
| 层面B3：发展及培训   | 一般披露 | 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。                                           | P48     |
|              | 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。                                      | P55     |
|              | 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。                                               | P55     |
| 层面B4：劳工准则    | 一般披露 | 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。                                 | P46     |
|              | B4.1 | 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。                                                  | P46     |
|              | B4.2 | 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。                                                 | P46     |
| 层面B5：供应链管理   | 一般披露 | 管理供应链的环境及社会风险政策。                                                        | P15     |
|              | B5.1 | 按地区划分的供应商数目。                                                            | P16     |
|              | 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。                             | P15-16  |
|              | B5.3 | 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。                                   | P15-16  |
|              | B5.4 | 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。                                    | P15-16  |

| 层面            | 描述   |                                                               | 位置      |
|---------------|------|---------------------------------------------------------------|---------|
| 层面B6：<br>产品责任 | 一般披露 | 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。 | P31     |
|               | B6.1 | 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。                                  | 业务类型不涉及 |
|               | B6.2 | 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。                                         | P30     |
|               | B6.3 | 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。                                            | P15     |
|               | B6.4 | 描述质量检定过程及产品回收程序。                                              | 业务类型不涉及 |
|               | B6.5 | 描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。                                   | P32     |
| 层面B7：<br>反贪污  | 一般披露 | 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。                  | P13     |
|               | 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。                           | P13     |
|               | B7.2 | 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。                                      | P13     |
|               | B7.3 | 描述向董事及员工提供的反贪污培训。                                             | P13     |
| 层面B8：<br>社区投资 | 一般披露 | 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。                         | P25-27  |
|               | 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 )。                             | P25-27  |
|               | B8.2 | 在专注范畴所动用资源( 如金钱或时间 )。                                         | P25-27  |

D部分：“气候相关披露”内容索引

| 气候相关披露 |                      | 位置                      |
|--------|----------------------|-------------------------|
| 管治     |                      | P42                     |
| 策略     | 气候相关风险和机遇            | P42                     |
|        | 业务模式和价值链             | P42                     |
|        | 策略和决策                | P42                     |
|        | 财务状况、财务表现及现金流量       | 将于2025年1月1日之后的财年进行进一步披露 |
|        | 气候韧性                 | 将于2025年1月1日之后的财年进行进一步披露 |
| 风险管理   |                      | P43                     |
| 指标及目标  | 温室气体排放               | P43                     |
|        | 气候相关转型风险             | P42                     |
|        | 气候相关物理风险             | P42                     |
|        | 气候相关机遇               | 将于2025年1月1日之后的财年进行进一步披露 |
|        | 资本运用                 | P41-42                  |
|        | 内部碳定价                | 未使用内部碳定价                |
|        | 薪酬                   | P47                     |
|        | 行业指标：将ESG因素纳入信用分析的描述 | P43                     |
|        | 气候相关目标               | P43                     |

3. 全球报告倡议组织《可持续发展报告统一标准(GRI Standards 2021)》

使用说明：郑州银行在2024年1月1日至12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。

使用的GRI：GRI 1：基础 2021

| GRI标准                  | 披露项                       | 位置     |
|------------------------|---------------------------|--------|
| GRI 2：<br>一般披露2021     | 2-1 组织详细情况                | P4     |
|                        | 2-2 纳入组织可持续发展报告的实体        | P2     |
|                        | 2-3 报告期、报告频率和联系人          | P2-3   |
|                        | 2-4 信息重述                  | P3     |
|                        | 2-5 外部鉴证                  | P62-64 |
|                        | 2-6 活动、价值链和其他业务关系         | P4     |
|                        | 2-7 员工                    | P46    |
|                        | 2-8 员工之外的工作者              | P46    |
|                        | 2-9 管治架构和构成               | P12    |
|                        | 2-10 最高治理机构的提名和遴选         | P13    |
|                        | 2-11 最高治理机构主席             | P13    |
|                        | 2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用  | P13    |
|                        | 2-13 为管理影响的责任授权           | P17    |
|                        | 2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用   | P17    |
|                        | 2-16 关键问题的沟通              | P18    |
|                        | 2-17 最高治理机构的共同知识          | P17    |
|                        | 2-18 对最高管治机构的绩效评估         | P47    |
|                        | 2-19 薪酬政策                 | P47    |
|                        | 2-20 确定薪酬的程序              | P47    |
|                        | 2-22 关于可持续发展战略的声明         | P9     |
|                        | 2-23 政策承诺                 | P46    |
|                        | 2-24 融合政策承诺               | P14-15 |
|                        | 2-25 补救负面影响的程序            | P50    |
|                        | 2-26 寻求建议和提出关切的机制         | P18    |
|                        | 2-27 遵守法律法规               | P12    |
|                        | 2-29 利益相关方参与的方法           | P18    |
| GRI 3：<br>实质性议题2021    | 3-1 确定实质性议题的过程            | P17    |
|                        | 3-2 实质性议题列表               | P17    |
|                        | 3-3 实质性议题的管理              | P17    |
| GRI 201：<br>经济绩效2016   | 201-1 直接产生和分配的经济价值        | P52    |
|                        | 201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇 | P42    |
|                        | 201-3 固定福利计划义务和其他退休计划     | P47    |
| GRI 203：<br>间接经济影响2016 | 203-1 基础设施投资和支持性服务        | P26    |
|                        | 203-2 重大间接经济影响            | P26    |

| GRI标准                        | 披露项                                              | 位置     |
|------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
| GRI 205 :<br>反腐败2016         | 205-1 已经进行腐败风险评估的的运营点                            | P13    |
|                              | 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训                             | P13    |
|                              | 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动                             | P13    |
| GRI 206 :<br>反竞争行为2016       | 206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼                    | P13-15 |
| GRI 302 :<br>能源2016          | 302-1 组织内部的能源消耗量                                 | P38    |
|                              | 302-3 能源强度                                       | P38    |
|                              | 302-4 减少能源消耗                                     | P38    |
|                              | 302-5 产品和服务的能源需求下降                               | P38    |
| GRI 303 :<br>水资源和污水2018      | 303-1 组织与水作为共有资源的相互影响                            | P38    |
|                              | 303-2 管理与排水相关的影响                                 | P38    |
|                              | 303-3 取水                                         | P38    |
|                              | 303-4 排水                                         | P38    |
|                              | 303-5 耗水                                         | P38    |
| GRI 304 :<br>生物多样性2016       | 304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点     | P38    |
|                              | 304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响                        | P38    |
|                              | 304-3 受保护或经修复的栖息地                                | P38    |
|                              | 304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种 | P38    |
| GRI 305 :<br>排放2016          | 305-1 直接( 范围1 )温室气体排放                            | P43    |
|                              | 305-2 能源间接( 范围2 )温室气体排放                          | P43    |
|                              | 305-3 其他间接( 范围3 )温室气体排放                          | P43    |
|                              | 305-4 温室气体排放强度                                   | P43    |
|                              | 305-5 温室气体减排量                                    | P43    |
|                              | 305-6 臭氧消耗物质(ODS)的排放                             | P38    |
|                              | 305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放               | P38    |
| GRI 306 :<br>废弃物2020         | 306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响                           | P39    |
|                              | 306-2 废弃物相关重大影响的管理                               | P39    |
|                              | 306-3 产生的废弃物                                     | P39    |
|                              | 306-4 从处置中转移的废弃物                                 | P39    |
|                              | 306-5 进入处置的废弃物                                   | P39    |
| GRI 308 :<br>供应商环境评估<br>2016 | 308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商                            | P15-16 |
|                              | 308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动                         | P15-16 |

| GRI标准                          | 披露项                            | 位置     |
|--------------------------------|--------------------------------|--------|
| GRI 401 :<br>雇佣2016            | 401-1 新进员工雇佣率和员工流动率            | P49    |
|                                | 401-2 提供给全职员工( 不包括临时或兼职员工 )的福利 | P47    |
|                                | 401-3 育儿假                      | P50    |
| GRI 403 :<br>职业健康与安全<br>2018   | 403-1 职业健康安全管理体系               | P51    |
|                                | 403-2 危害识别、风险评估和事故调查           | P51    |
|                                | 403-3 职业健康服务                   | P51    |
|                                | 403-4 职业健康安全事务；工作者的参与、意见征询和沟通  | P51    |
|                                | 403-5 工作者职业健康安全培训              | P51    |
|                                | 403-6 促进工作者健康                  | P51    |
|                                | 403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响  | P51    |
|                                | 403-9 工伤                       | P51    |
| GRI 404 :<br>培训与教育2016         | 403-10 工作相关的健康问题               | P51    |
|                                | 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数         | P55    |
|                                | 404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案          | P48    |
| GRI 405 :<br>多元性与<br>平等机会2016  | 404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比      | P48    |
|                                | 405-1 管治机构与员工的多元化              | P47    |
| GRI 406 :<br>反歧视2016           | 406-1 歧视事件及采取的纠正行动             | P46    |
| GRI 407 :<br>结社自由与集体谈<br>判2016 | 407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商 | P50    |
| GRI 408 :<br>童工2016            | 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商       | P46    |
| GRI 409 :<br>强迫或强制劳动<br>2016   | 409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商  | P46    |
| GRI 413 :<br>当地社区2016          | 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点    | P25-27 |
|                                | 413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点    | P25-27 |
| GRI 414 :<br>供应商社会评估<br>2016   | 414-1 使用社会标准筛选的新供应商            | P15-16 |
|                                | 414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动        | P15-16 |
| GRI 416 :<br>客户健康与安全<br>2016   | 416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响        | P31    |
|                                | 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件     | P31    |
| GRI 417 :<br>营销与标识2016         | 417-1 对产品和服务信息与标识的要求           | P31    |
|                                | 417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件        | P31    |
|                                | 417-3 涉及营销传播的违规事件              | P31    |
| GRI 418 :<br>客户隐私2016          | 418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉   | P32    |

# 独立审验声明

致：郑州银行的管理层及利益相关方

联合赤道环境评价股份有限公司(以下简称“联合赤道”或“我们”)受郑州银行股份有限公司(以下简称“郑州银行”)委托，对其《2024年度环境、社会及管治(ESG)报告》(以下简称“报告”)进行独立有限审验。

郑州银行的责任是接受联合赤道审验团队的尽职调查，为本次审验工作提供相应的信息数据和制度文件，并确保其提供的信息数据和制度文件真实有效。联合赤道的责任是在与郑州银行商定的职权范围内，对报告进行审验，并出具审验声明。

## 1. 审验标准

本次审验工作依据《AA1000审验标准 v3》(AA1000AS v3)，对报告遵循包容性、实质性、回应性及影响性四项原则的情况进行审验。同时，依据香港联合交易所有限公司(以下简称“香港联交所”)发布的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》(以下简称《ESG报告守则》)对报告中选定绩效信息的可靠性及质量开展有限审验工作。

## 2. 审验范围

- 审验的时间范围限于2024年1月1日至2024年12月31日；
- 审验的信息范围限于报告涵盖的郑州银行总行、分支机构及附属公司的可持续发展相关信息，不涉及供应商、合作伙伴及其他第三方的信息，组织的立场、观点、前瞻性声明及预测性信息均不在本次审验范围内；
- 审验遵循AA1000AS v3，审验类型为“类型2”，审验深度为“中度审验”；
- 选择报告中以下特定绩效指标纳入审验范围：

|            |         |
|------------|---------|
| – 总部天然气使用量 | – 总部用水量 |
| – 总部用电量    | – 客户满意度 |

## 3. 审验方法

联合赤道本次审验工作主要包括以下方面：

- 审阅报告中的可持续发展相关信息；
- 对郑州银行的管理人员以及负责绩效信息计量和采集的人员进行抽样访谈；
- 对郑州银行的管理实践、业务流程和证据收集进行审阅和检查；
- 对特定绩效信息的部分细节进行抽样检查和计算；
- 收集和评估能够支持组织遵循AA1000原则的程度的证据资料和管理层声明。

## 4. 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。

## 5. 审验结论

根据上述程序的实施结果，针对郑州银行遵循AA1000原则的程度以及特定绩效信息的可靠性和质量，我们形成如下审验结论：

- 包容性：**郑州银行识别了主要利益相关方，包括政府、监管机构、员工、客户、供应商、股东和投资者、合作伙伴、社区(含居民)及环境等，针对不同利益相关方建立了相应的沟通及回应机制，以收集利益相关方的期望和诉求。我们认为，郑州银行遵循包容性原则。
- 实质性：**郑州银行结合利益相关方关注重点，对标同业企业，同时考虑主营业务、经营环境、经营策略以及主要利益相关方情况后，识别出具有实质性的议题，通过专家咨询和内部调研，分析形成实质性议题矩阵，并在报告中对实质性议题进行了披露。我们认为，郑州银行遵循实质性原则。
- 回应性：**郑州银行建立了多维度的沟通渠道，与利益相关方进行定期或不定期的沟通，持续回应利益相关方的诉求和期望。此外，郑州银行针对利益相关方关注的议题在报告中进行了重点披露，如优化客户投诉管理、消费者权益保护、金融风险防控、合规经营、绿色金融、普惠金融、科创金融、员工健康与安全、数据安全及隐私保护等。我们认为，郑州银行遵循回应性原则。

- 影响性：**郑州银行构建了ESG治理架构，开展ESG风险识别及评估工作，并将ESG事宜融入自身的发展战略和经营活动中，在企业内实现有效决策和管理。此外，郑州银行通过自身发展贡献客户、产业、员工和社会，制定重点领域战略目标，并在报告中披露各领域的实践和进展。我们认为，郑州银行遵循影响性原则。
- 香港联交所《ESG报告守则》：**报告中环境及社会范畴的一般披露和环境范畴的关键绩效指标，已按照《ESG报告守则》强制披露要求及“不遵守就解释”条款进行了披露。郑州银行已披露其主要利益相关方参与重要性议题评估的过程，描述了业务活动的影响，并对相关环境及社会数据进行了统计与披露。针对报告的改进建议，已在本审验声明发出前予以采纳或解释。
- 特定绩效数据：**根据我们执行的程序及取得的证据，我们没有发现任何事项使我们怀疑选定绩效数据的可靠性及质量。

6. 胜任力和独立性声明

联合赤道成立于2015年，是通过绿色债券标准委员会市场化评议注册的绿色债券评估认证机构，是经AccountAbility AA1000 CIC许可的可持续发展审验机构，具有丰富的评估认证经验。

联合赤道审验团队成员具有实施审验的专业能力及经验，遵循AA1000AS v3业务守则，并以《联合赤道可持续发展审验工作程序》规范具体审验工作。除因本次审验工作事项联合赤道与郑州银行构成委托关系外，联合赤道、审验团队成员与郑州银行之间不存在任何影响审验工作独立、客观和公正的关联关系。



执行总裁  
联合赤道环境评价股份有限公司  
2025年3月21日，中国天津

电话：022-58356831/022-58356999  
网址：www.lheia.com  
地址：天津市和平区曲阜道80号联合信用大厦6层

注：本审验声明有中文简体、中文繁体及英文三个版本，若存歧义，请以中文简体版为准。



读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《郑州银行股份有限公司2024年度环境、社会及管治(ESG)报告》。为持续改进我们的ESG工作，不断提高ESG管理的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议，请选择以下方式反馈给我们。

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

|       |  |
|-------|--|
| 您的信息  |  |
| 姓名    |  |
| 工作单位  |  |
| 联系电话  |  |
| Email |  |
| 意见反馈  |  |

1.

您对公司ESG报告的总体评价是  

☐ 好

☐ 较好

☐ 一般
2.

您认为本报告是否能反映公司ESG议题的重大影响  

☐ 能

☐ 一般

☐ 不了解
3.

您认为本报告所披露信息、数据的清晰、准确、完整度如何  

☐ 高

☐ 较高

☐ 一般

☐ 较低

☐ 低
4.

您最满意本报告哪一方面？
5.

您希望进一步了解哪些信息？
6.

您对我们今后发布报告还有哪些建议？



郑州银行  
BANK OF ZHENGZHOU

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路 22 号

邮编：450018

邮箱：ir@zzbank.cn

电话：+86-371-67009199

传真：+86-371-67009898