

GYB  贵阳银行

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

2024 年度社会责任报告

（股票代码：601997）

二〇二五年四月

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：2024年1月1日至2024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（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构公司治理准则》、中国证监会《上市公司治理准则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》以及中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等相关要求进行编写。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自于本行2024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2024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.....	23
(四) 支持改善民生.....	26
六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴	27
(一) 强化顶层设计.....	27
(二) 金融支持产业振兴.....	27
(三) 优化农村金融服务.....	29
(四) 积极开展乡村振兴驻村帮扶.....	30
七、专业用心服务，提升客户体验	31
(一) 优化产品体系.....	31
(二) 提升客户体验.....	32
(三) 加强消费者权益保护.....	36
八、践行绿色发展，倡导低碳运营	39
(一) 发展绿色金融.....	39
(二) 践行绿色运营.....	41
九、携手全体员工，共建美好家园	43
(一) 助力员工成长发展.....	43
(二) 畅通民主沟通渠道.....	45
(三) 加强职工人文关怀.....	45
(四) 共建和谐职工之家.....	46
十、心系社会公益，履行责任担当	48
附：意见反馈表.....	49

一、致辞

2024 年，新中国迎来成立 75 周年华诞，党的二十届三中全会胜利召开，全面深化改革阔步前行，中国式现代化迈出坚实步伐。一年来，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，全面贯彻落党的二十届二中全会、二十届三中全会精神，践行金融工作的政治性、人民性，不断擦亮金融为民底色，倾力服务社会民生美好生活畅想，用金融的温度与力量，助力培育中国特色金融文化，践行“以义取利”的实践要求，为金融高质量发展注入传承传统、积极向上的文化基因。

坚持党建引领，为高质量发展注入精神力量。我们不断强化党的全面领导，促进党的领导与公司治理体系深度融合，不断完善符合新时代要求的现代公司治理体系，在实践中深化公司治理改革的路径和方向，持续提升公司治理能力现代化水平。贯彻落实全面从严治党、从严治行，加强党风廉政建设，做好清廉金融文化建设。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，推进稳健经营。

深耕主责主业，为经济社会大局注入强劲支撑。我们牢记金融企业职责使命，抢抓贵州大力推进国家战略腹地建设、承接东部地区产业转移、“富矿精开”等机遇，聚焦提升自身综合实力和服务实体经济能力，加快打造与服务新质生产力相适配的管理体系、政策措施和产品服务，推动金融供给总量增长、结构优化，全面助推区域经济提质增效。持续强化金融惠民利民，不断提升民生金融服务水平，优化完善民营企业敢贷、愿贷、能贷配套支持机制，拓展普惠金融服务半径，提升金融服务的便利性、可得性和覆盖面。深入服务供应链金融

场景，打通企业融资“最后一公里”，提高惠企让利力度，降低企业融资综合成本。围绕贵州省农业特色优势产业，因地制宜、精准施策，引金融活水全面助力乡村振兴。围绕汽车、家电、家装等大额消费场景，有力支持“以旧换新”扩容升级，下调存量房贷利率惠及百姓家庭。

践行绿色使命，为“两山论”的贵州实践注入金融活力。我们贯彻落实新发展理念，以金融力量守护绿水青山。构建涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色租赁、绿色零售产品的绿色金融产品体系，拓宽绿色金融融资渠道，打造综合化、特色化、标准化的绿色金融服务机制，聚焦重点领域，为绿色经济、低碳经济、循环经济提供科学高效的金融支持。我们倡导绿色高效的工作方式，坚持践行绿色办公、低碳运营，扎实推行线上办公、视频会议，推动形成节能降耗、低碳环保的运营模式，用实际行动减少自身碳足迹。

聚焦养老金融，为银发需求注入民生温度。我们坚持以人民群众对美好生活的向往为出发点和落脚点，积极推进养老财富管理、养老产业金融和适老化金融服务等重点领域发展。努力帮助老年客户畅享便捷金融生活，围绕老年客户的行为习惯和金融需求，持续优化线下服务设施，有序推进网点适老化设备改造，推出新版适老化手机银行，为老年客户提供便捷舒适的金融服务。开设“爽爽银发课堂”，助力老年客户享受更加多姿多彩的晚年生活，提供有温度的优质服务。联合社区开展“金融知识进万家”公益活动，帮助老年人提高反诈意识和风险防范能力，守护养老“钱袋子”。

立足以人为本，为可持续发展注入内生动能。我们始终坚定员工是企业发展的根本，持续推动员工成长和企业发展的双向赋能。切实

保障员工合法权益，健全薪酬福利体系，提供多元化福利待遇，畅通员工意见表达渠道，实时掌握员工诉求并积极反馈。持续健全员工发展体系，完善职业发展通道，强化考核激励机制，体系化赋能员工全面成长。加强员工人文关怀，促进员工身心健康，丰富文娱活动，营造健康向上的工作生活氛围，提升员工幸福感。鼓励员工积极履行社会责任，深入开展学雷锋志愿服务、绿丝带行动、蒲公英计划等文明实践志愿服务活动，彰显责任担当。

以责任为帆，奋楫新程。2025 年是“十四五”规划和本行五年发展战略规划收官之年，我们将树牢正确的义利观，更加笃定地传承好中国特色金融文化，把社会责任融入经营管理全过程，持续提高自身服务实体经济的担当本领，促进经济价值、生态价值和社会价值的有机统一，与社会共创美好未来，奋力书写新时代金融赋能经济社会发展的新篇章。

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：李虹檠

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，深入学习贯彻党的二十大及二十届二中、三中全会精神，严格落实中央和地方决策部署以及监管要求，强化党的全面领导，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，将党的领导融入公司治理和经营发展的全方位各环节，切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用。严格执行民主集中制、“三重一大”决策制度，规范落实党委研究讨论前置程序，修订完善《贵阳银行党委研究决定事项清单》《贵阳银行党委研究讨论重大经营管理事项清单》，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，对公司的经营管理和股东权益等重大问题作出决策。严格执行“表决回避”“分类表决”“累积投票”“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

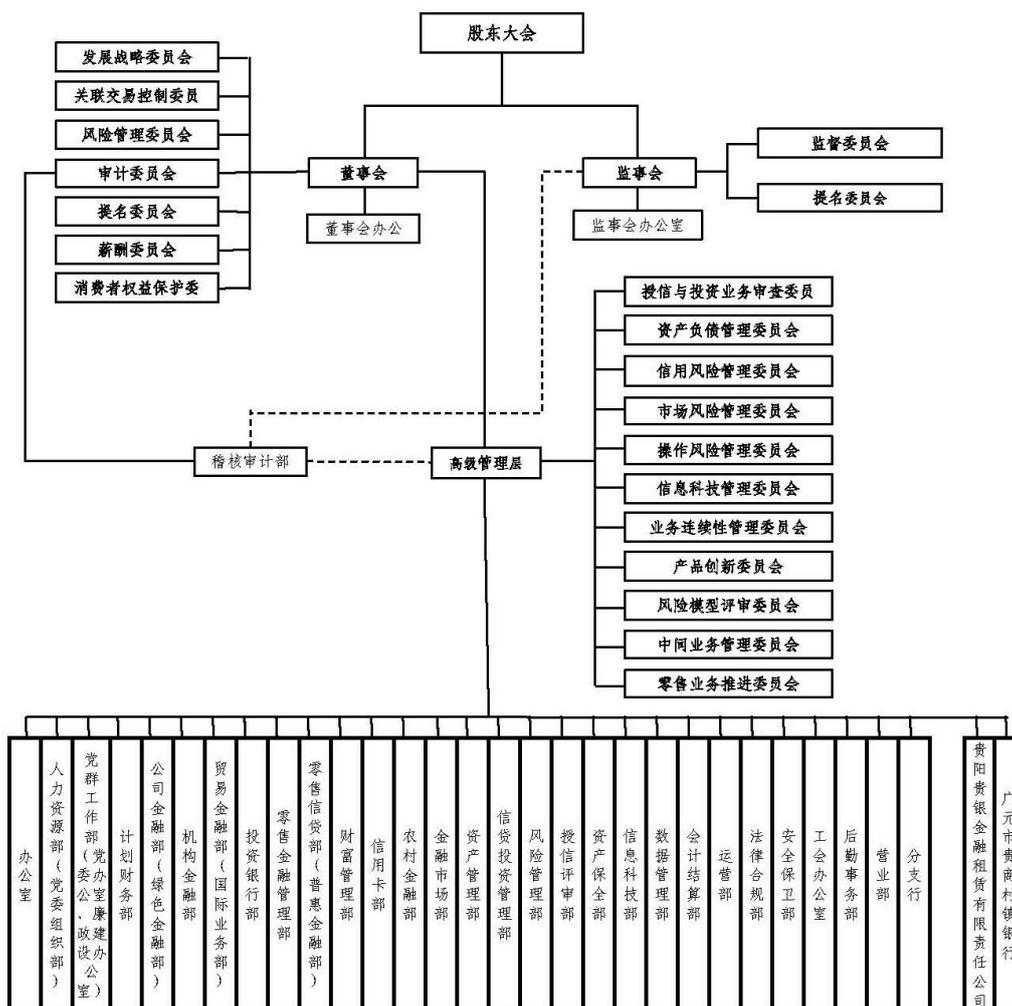
见，有效保障中小股东充分行使权利。

谋发展，董事会保持战略定力，围绕股东大会确定的目标，积极服务国家地方发展战略，深入推进改革转型，加强公司治理基础建设，健全资本管理体系，强化集团风险防控，切实履行社会责任，进一步推动公司稳健发展。

强监督，监事会强化监督效能，紧扣监管方向，整合监督资源，优化监督机制，创新监督手段，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，监督成果有效融入经营管理，助力公司稳健合规发展。

抓经营，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”主战略和“四区一高地”主定位、“强省会”行动部署，认真做好“五篇大文章”，强化对地方重大战略和实体经济的金融支持，深化重点领域风险防控和化解，奋力推动稳增长、调结构、防风险、增动能、提效能各项工作，经营管理成效实现了稳中有进的发展态势。

本行组织结构图如下：



3. 战略管理

2024 年是《贵阳银行 2021-2025 年发展战略规划》推进实施的关键之年，本行围绕“一个统揽、两条底线、三项策略、四大引擎、五项重点工作”的“12345”总体思路，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，着力稳增长、调结构、防风险、增动能、提效能，战略总体执行情况良好。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“以党建为引领、以人力为支撑、以稳收为重点、以客户为中心、以创新为动力”五项重点工

作，集团并表管理体系更加规范化运行，核心竞争力和可持续发展能力进一步提升。

（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，以进促稳”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，落实风险偏好和风险限额传导和执行。加强主要风险的有效识别、可靠计量、准确监测和全面控制，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。落实操作风险新规要求，完善操作风险管理制度体系，着力优化和压实“三道防线”职责，完成全行一二道防线操作风险管理专人的指定，开展各类操作风险检查评估。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。完成新资本管理办法实施落地，及时开展资本计量与信息披露，提升资本管理能力。严格按照金融资产风险分类办法、预期信用损失法实施管理办法等做实资产分类与拨备计提。结合本行经营管理实际与监管要求，更新年度恢复计划，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。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，对贵阳银行 2023 年内部控制情况进行评估，对发现的问题及时整改。开展全行制度重检工作，全年共修订制度 364 个、新增制度 47 个、废止制度 35 个，全行目前现行制度共 1,012 个。

二是开展案防强化年活动。优化本行内控合规案防工作体系，制定关于进一步健全内控合规管理工作机制和切实防范案件风险的指导意见，建立内控合规案防联席工作机制，充实内控合规案防管理的基本流程、决策程序、责任细分、报告路径、协同机制、系统控制、认责追责等内容。升级员工行为监测系统，持续开展员工异常行为专项排查，重点针对出入境情况、征信、账户异动、信用卡套现、经商办企业、涉诉涉案等情况开展排查。扎实开展警示教育，组织开展“首席风险官讲案防”专题讲座、旁听案件现场庭审等各种形式的警示教育活动。开展廉洁从业专项治理行动，梳理完成《贵阳银行合规风险清单》《各部门重点岗位合规风险点及控制措施表》。

三是强化合规文化建设。组织全行开展“合规文化再提升”活动，营造合规文化氛围。组织各分支行开展“一把手”讲合规课，充分发

挥“一把手”示范引领作用，教育带动员工知底线、明红线。开展“我来说合规”微课大赛，以合规禁令为主题制作微课小视频，在全行范围内展开评比，并将评审出的优秀微课视频在本行“爽爽 E 学堂”进行展播，持续提升干部员工合规意识。按季编制“合规文化再提升”活动专刊，树立合规宣贯典型，展示合规文化建设亮点工作。

四是多措并举开展反诈治理。多次召开反诈专班会、专班部门碰头会议，针对涉案卡部署管控措施，有效压降涉案卡数量。持续做好反诈宣传，通过在本行营业厅堂、线上、学校等开展“反诈拒赌校园行”“警惕诈骗新手法，不做电诈工具人”主题宣传及常规宣传，积极配合监管部门在大型楼盘、商业场所等人员密集地开展户外反诈宣传活动，报告期内全行累计开展外出宣传 2,000 余次，受众 20 余万人。不断加强与属地监管、公安机关的协调沟通，全年共获得各地反诈中心表扬信 102 封，锦旗 4 面。

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。一是持续完善反洗钱内控制度。对《贵阳银行业务洗钱风险评估管理规定》《贵阳银行客户洗钱风险等级分类管理规定》《贵阳银行总行部门反洗钱职责管理规定》等制度中业务洗钱风险评估要素、评估流程、考核和奖励指标及权重、客户风险等级评定标准、部门职责、联席会议职责等内容进行新增及修订，优化反洗钱体制机制。二是加强反洗钱系统功能建设。优化业务洗钱风险评估、高风险客户尽职调查以及大额和可疑交易填报规则等功能，加强业务数据信息共享，有效提升反洗钱系统智能化水平。三是新增和优化可疑交易监测模型。

本行根据监管机构发布的风险提示，新增“环境犯罪”“ATM 异常交易”“贸易洗钱”等 7 个监测模型，优化“司法机构或行政调查已介入的可疑交易行为”“野生动物监测模型”等 6 个模型，持续提升本行监测模型完整性及监测有效性。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，联合媒体开展金融知识线上直播，通过国家主流媒体、官方公众号、抖音号、营业网点宣传台、LED 显示屏等进行知识宣传，进机关、进社区、进学校、进农村金融综合服务点发放宣传折页，向社会公众开展的反洗钱相关知识宣传覆盖 60 余万人次。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。全年多层次多方式组织开展反洗钱专项学习培训共 200 场，累计培训 29,674 人次。五是开展反洗钱专项检查。对全辖分支机构非现场检查的覆盖率达到 100%；对全辖 30%的分支行、2 个总行职能部门及 4 个附属机构在组织架构、制度建设、可疑案例处理、客户身份识别等多方面开展了现场检查及工作调研，并对检查发现的问题进行督促整改。六是参与监管机构组织的反洗钱编译工作。报告期内编译的《荷兰央行反洗钱反恐怖融资法案指引》《新加坡发布环境犯罪洗钱国家风险评估报告》《金融行动特别工作组（FATF）举行部长级会议：承诺加大力度打击洗钱、恐怖融资和扩散融资》等文章被《贵州省反洗钱国际动态信息摘编》采纳刊登，并受到属地人民银行书面表扬。

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，有效防范洗钱风险发生。全年累计向人民银行及公安机关移送重点可疑交易线索 19 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 170 余份。

部分分支机构在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 220 余万元。

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，认真贯彻落实全面从严治党政治责任，强化教育监督管理，为推动全行高质量发展打下坚实基础。一是压紧压实责任。以召开年度党建工作会、印发《贵阳银行 2024 年全面从严治党工作要点》的形式，对全年全面从严治党、党风廉政建设和反腐败重点工作作出细致部署。定期研究党风廉政建设和反腐败工作，及时与派驻纪检监察组就工作事项沟通交流。修订完善党建工作成效考核实施细则，加强对分支机构党委书记、纪委书记和班子成员管党治党工作的考核评价，督促基层纪委向派驻纪检监察组述责述廉，精准定位职责。组织开展巡视巡察反馈问题整改“回头看”，推进政治生态分析研判反馈问题整改，切实把管党治党政治责任落到实处。二是深化正风肃纪。扎实开展党纪学习教育，充分发挥纪律教育的约束、保障与激励作用，教育引导党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。持续纠“四风”、树新风，深入开展违规吃喝、赌博、酒驾醉驾、违规收送礼品礼金等问题自查排查。认真落实市委“十减”工作措施，取消月调度、季监测考核机制，为基层减负，常态化整治“庸懒散软浮推”问题。2024 年，开展 80 余次家教家风主题宣传教育、4 次作风纪律检查，对关键岗位和新员工家访 2,000 余次。三是一体推进“三不腐”。2024 年全行各级党组织开展党组织书记上廉政党课 200 余次、党员干部党纪法规学习教育 700 余次、警示教育 400 余次，让“不敢腐”的震慑更加有力。制定关于进一步健全内控合规管理工作机制切实防范案件风险的意见，强化党

委对内控合规、案件风险防控工作的领导，修订职工福利费、差旅费、通讯费等管理规定，使“不能腐”的制约更为有效。开展廉洁从业专项行动，推进清廉金融文化建设，积极参与全省“清廉贵州”廉洁教育微课程比赛，荣获全省年轻干部廉洁教育微课程三等奖 1 个、优秀奖 1 个，获全省金融系统奖项 4 个，展现出积极健康、风清气正的金融文化风貌，“不想腐”的成效愈发显著。

（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	2024 年	2023 年	2022 年
经济绩效指标	总资产	亿元	7,056.69	6,880.68	6,459.98
	营业收入	亿元	149.31	150.96	156.42
	利润总额	亿元	54.31	59.86	67.95
	归属于母公司股东的净利润	亿元	51.64	55.62	61.07
	纳税总额	亿元	21.44	24.51	23.67
	基本每股收益	元	1.35	1.45	1.60
	加权平均净资产收益率	%	8.35	9.81	11.82
	不良贷款率	%	1.58	1.59	1.45
	资本充足率	%	15.20	15.03	14.16
社会绩效指标	拨备覆盖率	%	257.07	244.50	260.86
	每股社会贡献值	元	6.89	7.10	7.07
	员工总数	人	6,534	6,610	6,628
	女性员工比例	%	50.22	49.96	50.51
	员工培训投入总额	万元	903.8	993.9	967.42
	对外捐赠总额	万元	70.42	275.7	1,502.5
环境绩效指标	少数民族员工人数	人	1,902	1,863	1,788
	绿色信贷余额	亿元	330.95	313.41	282.16
	电子渠道分流率	%	98.06	95.35	96.2

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 2024 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	2024 年度全球银行 1000 强第 205 位	英国《银行家》
2	2024 年全球银行品牌价值 500 强第 284 位	Brand Finance（品牌金融）
3	2024 年中国银行业 100 强第 37 位	中国银行业协会
4	2024 年“陀螺”评价体系城商行排名第 18 位	中国银行业协会
5	反假货币工作成绩突出集体称号	国务院反假货币工作联席会议办公室
6	2024 年上市公司董事会优秀实践案例、上市公司 2023 年报业绩说明会优秀实践案例	中国上市公司协会
7	2023 年银行业“科技金融”好新闻奖	中国银行业协会
8	2023 年度市场影响力机构——核心交易商、年度市场影响力机构——货币市场交易商、市场创新业务机构——X-Repo、市场创新业务机构-iDeal	中国外汇交易中心
9	2023 年度征信系统数据质量工作优秀机构（征信系统-企业业务数据质量工作优秀机构）	中国人民银行征信中心
10	2023 年度自营结算 100 强	中央国债登记结算有限责任公司
11	2023 年度市场杰出贡献机构	中债金融估值中心有限公司
12	2024 年度十大网络影响力银行优秀案例、数字金融创新优秀案例、产品创新优秀案例	城银清算服务有限责任公司
13	2024 年度和谐投资者关系银行天玑奖	《证券时报》
14	银行理财产品金牛奖	《中国证券报》
15	2024 年资产管理与财富管理行业金誉奖“卓越资产管理城市商业银行”“卓越财富管理城市商业银行”“卓越财富服务能力银行”	普益标准
16	2024 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
17	子公司贵银金租公司荣获“最佳改革转型实践企业”	2024 年全球租赁业竞争力论坛
18	子公司贵银金租公司荣获“优秀租赁企业奖”“绿色租赁企业奖”	中国融资租赁（西湖）论坛

（六）品牌理念

持续深化“贵于行·爽于心”品牌内涵，以“贵”字为核心，进一步凸显“以人为本”“以客户为中心”的服务理念，同时通过“爽”字巧妙融入地域文化母体，从服务细节、科技创新等多个维度赋予品牌更加丰富、深刻的内涵。在为地区发展、企业成长及市民生活提供智能化、一体化、个性化综合金融服务的过程中践行“行动之贵”“心灵之爽”，致力于打造一个集“价值引领、爽心体验、随行服务、信赖基石”于一体的百年好银行。2024 年，持续深化“用爽银，更爽心”的口号，加强品牌宣贯，在品牌内涵的不断滋养下，涌现出一大批生动案例，进一步增强了品牌的价值力与影响力。

三、责任理念与体系

（一）责任理念

本行秉承“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”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；响应国家战略，支持区域经济发展；支持社会民生。	法律法规、政策指引、规范性文件；现场检查；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。
监管机构	依法合规经营；完善公司治理；防范金融风险；稳健运行。	报送报表；现场检查、非现场监管；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；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；公平采购。	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；践行社会公益。	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；积极参与公益慈善；积极开展志愿服务活动。
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；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

2024 年，本行经营发展保持稳健，总体经营情况稳中有进。报告期内，实现营业收入 149.31 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 51.64 亿元；基本每股收益 1.35 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 8 年共计派发现金红利 76.24 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；2023 年度每 10 股派发现金红利 2.9 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 58 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，本行举办了 3 次业绩说明会，现场累计回答问题 60 余个，组织接待来访投资者调研 6 次，参加证券机构策略会 2 次，接待机构投资者和分析师 30 余人；通过电话、现场等方式接待股东 500 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“2024 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“2023 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

本行坚守金融本源，扎根本地，大力服务实体经济，与地方经济共生共荣、共同发展。以省市战略为导向，不断优化金融资源配置，强化重点领域金融供给，持续提升服务实体经济质效，在支持地方经济发展中显担当献力量。

（一）服务地方经济

报告期内，本行牢牢把握国发〔2022〕2号文件重大机遇，围绕服务国家、地方重大战略落实落地，紧跟“四新”主攻“四化”主战略、“四区一高地”主定位和“强省会”行动，抢抓贵州大力推进国家战略腹地建设、承接东部地区产业转移、富矿精开等机遇，加大信贷支持力度，精准信贷投向，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，积极助力具有贵州特色的现代化产业体系建设，为重大产业基地建设、重要产业转型升级以及重大项目提供专业的综合化金融服务，推动地方经济高质量发展。

截至报告期末，本行对公贷款余额 2,887.15 亿元，较年初增加 135.09 亿元，重点投向“四化”领域贷款余额 1608.48 亿元，较年初增加 47.09 亿元；贵阳贵安“强省会”领域贷款余额 1640.21 亿元，较年初增加 154.05 亿元；支持制造业贷款余额 230.83 亿元，较年初增加 15.93 亿元；科技金融贷款余额 144.11 亿元，较年初增加 5.14 亿元。

案例：金融支持科创城转型升级

位于贵阳市贵安新区的科创城项目是国发〔2022〕2号文件明确指出的重点推进项目和国家“东数西算”工程的算力保障基地，是聚

合贵阳贵安数字经济优势资源的重要平台。为支持科创城扩建，满足其数字化、绿色化等转型升级需求，践行“大数据+绿色产业+绿色金融”的发展思路，贵阳银行在建设项目急需资金支持时迅速行动，深入分析项目建设需求和项目实际情况，高效提出分阶段投放、分地块支持的构想，且在项目谋划和资金使用等各方面向贵安某集团提出了合理化建议，为贵安新区某开发公司分两批次共计授信 10 亿元，并已累计放款 3.48 亿元，助力科创城·数字经济港项目的产业集聚、算力赋能、产城融合及创新生态构建。目前，科创城已吸引大数据科创城管委会、全国一体化算力网络国家(贵州)枢纽节点算力运营调度中心、华为创新中心、中软国际等重点机构和企业入驻，已进驻企业共计 73 家。

（二）支持民营企业

民营经济是中国式现代化的重要推动力量。报告期内，本行坚持“两个毫不动摇”，坚决落实《中共中央国务院关于促进民营经济发展壮大的意见》以及中国人民银行等八部门《关于强化金融支持举措助力民营经济发展壮大的通知》，持续加大对民营经济的支持力度，改善服务质效，以金融“活水”激发企业活力。2024 年，本行发布支持民营企业发展的经营指导意见，持续优化完善民营企业敢贷、能贷、愿贷配套支持机制，深入服务供应链金融场景，依托爽融链“1+N+N”服务模式，为核心企业上游多层次供应商提供免授信、免担保的融资服务，缓解小微企业融资难题，切实打通企业融资“最后一公里”，有效满足民营企业融资需求，助力民营企业发展。截至报告期末，全行民营企业贷款余额 403.25 亿元。

案例：金融助力民营企业扎根本土

某玻璃生产公司是黔东南州重点招商引资企业，公司隶属河北省百强民营企业某集团公司，主要从事浮法超薄玻璃、浮法超厚玻璃、太阳能用玻璃的生产、销售，该公司一期浮法生产线项目系贵州省重点项目工程，需要金融机构给予融资支持。

本行从该公司成立之初就主动上门走访、实地考察，了解新项目建设情况及融资需求，持续加强与企业的联系，多次上门拜访，始终围绕企业的需求不断优化综合服务方案，提升金融服务质量，最终以流程审批快、服务质量好取得了客户的信任，达成合作。本行围绕企业不同时期的不同需求，及时调整信贷产品，持续加强对该企业的信贷供给支持，在运营初期为企业提供 3 千万元流动资金贷款支持，在项目建设期间为企业提供 3 亿元固定资产贷款支持，全方位、全流程为企业提供金融服务，目前该公司已成功进入营运期，2024 年实现产值 2.6 亿元，成功扎根贵州。

案例：金融及时雨激发科创民营企业活力

某科创公司地处安顺市平坝区夏云工业园，是一家“专精特新”中小企业、科技型中小企业。2024 年以来，该公司下游合同订单激增，但由于上游企业对付款比例和时间节点的要求，导致企业的流动资金一直处于紧缺状态。本行在开展走访的过程中得知了企业面临的困境，随即详细了解了企业产值、产能、销售、供应链等情况，与企业负责人深入交流经营难点和发展需求，以满足企业融资需求和减轻成本压力为原则，为其量身定制了专属金融服务方案，快速审批发放 3500 万元的贷款，成为企业稳步发展的“及时雨”。

从最初单一的再生橡胶，逐步拓展为以橡胶制品、复合纤维再生橡胶、再生橡胶颗粒等产品为主的生产企业，该公司转型升级的蝶变历程，离不开金融“活水”的浇灌滋养。“有了贵阳银行为公司提供的贷款支持，我们就可以在技术研发和市场开拓领域加大投入，推动企业发展壮大。”该公司负责人说。

（三）深耕普惠金融

报告期内，本行认真落实监管要求，优化机制建设、创新金融产品、强化资源配置，加大普惠金融支持力度，切实提升金融服务的便利性、可得性和覆盖面，进一步支持小微企业高质量发展。一是加快推动小微企业融资协调工作机制落地。制定下发《贵阳银行支持小微企业融资协调工作机制实施操作手册》，健全总、分、支“三位一体”的工作体系，在总行、分行、县域支行成立三级工作专班，开展“千企万户大走访”活动，实现信贷资金直达小微企业。二是优化配套支持政策。制定出台《贵阳银行 2024 年零售信贷（普惠金融）业务营销指导意见》《贵阳银行普惠金融敢贷愿贷能贷会贷长效机制方案》《贵阳银行支持毕节市申建普惠金融改革试验区暨“毕惠贷”业务推广方案》等重要文件，从多角度强化政策指导，推动更多金融资源配置向普惠客群和实体经济倾斜。三是提高惠企让利力度。认真贯彻执行和传导央行利率政策，严格落实减费让利要求，充分运用 LPR 利率机制、支小再贷款、央行货币政策工具，将货币政策红利传导至企业。四是完善产品体系。搭建零售信贷业务标准化产品产能提升营销体系，推出针对“名特优新”个体工商户的“爽微贷”专属融资服务、针对旅游行业小微企业的“爽旅贷”专项贷款产品；上线爽担贷“总对总”批量担保业务，并成为贵州首笔落地“总对总”批量担保业务

的地方金融机构；优化上线“爽诚贷 PLUS”“爽创贷”“税源 e 贷 PLUS”等产品，实现“烟商 e 贷”“税源 e 贷（plus）”线上续贷功能。

本行积极落实“普惠小微企业贷款增速不低于全行各项贷款增速”的目标，截至报告期末，本行普惠小微贷款余额 396.32 亿元，较年初增加 30.67 亿元，增长 8.37%，高于全行贷款增速。

案例：开展千企万户大走访，助力小微企业全面发展

某科技公司是一家从事电子显示器件生产的国家级高新技术小微企业。本行在开展“千企万户大走访”活动中了解到，该企业计划通过新建厂房、添加生产设备来拓展新的产品，以提高市场竞争力，但因无抵押物融资受阻。本行结合该企业经营现状和困境，建议企业先增加一至两条生产线来拓展新产品，后续根据市场情况再进一步增加投入，并为其推荐了融资成本低、办理手续便捷的“银担风险分担业务”，积极引荐融资担保公司为企业提供担保增信，该公司最终成功在本行获得 980 万元的贷款授信，解决了公司设备采购和销售渠道扩大的难题，有效提高了市场竞争力。

案例：创新推广普惠信用贷款，缓解小微客户融资难题

2025 年春节来临之际，罗甸县某生鲜超市需要大量资金备货，但因流动资金短缺，自身规模小且缺乏合格的抵质押物，正为如何向银行申办信用贷款而发愁。本行获知该生鲜超市的实际困难和融资需求后，主动上门走访，了解到其属于“名特优新”个体工商户，且掌握其经营状况后，向其推荐了本行针对“名特优新”个体工商户研发的专项信贷产品——“爽微贷”。“爽微贷”业务是本行为满足商户多元化融资需求，创新开发的“名特优新”个体工商户”专属信用贷款

产品，通过线上化申请方式，简化办理流程，提高业务效率，借助“信用办理+政策贴息”的政策组合，有效缓解了经营主体的融资难题，降低了融资成本，为“名特优新”个体工商户提供了更加精准、高效的金融支持。该生鲜超市在得知“爽微贷”业务可以帮其渡过难关后，第一时间向本行提交了贷款申请，本行在 2 天内为其投放了 40 万元的信用贷款，成功解决了该超市年前备货压力。

案例：“爽旅贷”助推小微客户持续发展

荔波县瑶山乡某民宿，为荔波县小七孔景区周边规模和配套较高端的民宿之一，经营地址距离小七孔景区主大门约 1 公里，具有良好的区位优势资源。随着近年来旅游业的复苏，该民宿经营者计划扩大经营规模，并对内部结构和周边配套进行设施进行全面升级改造，但由于缺乏抵押物，面临银行融资难的棘手问题。本行在得知该民宿的困难后，第一时间上门对接，详细了解民宿的经营状况与升级计划，并向其推荐了新推出的“爽旅贷”专属信贷产品，帮助其在短短几天时间获得了本行 100 万元贷款资金。贷款发放后，民宿负责人对本行的服务效率与专业态度给予了高度评价，认为“爽旅贷”业务不仅解决了民宿行业当前的资金难题，更为其未来的发展提供了强有力的金融支持。

表 4 普惠金融发展

序号	指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
1	普惠小微贷款余额	亿元	396.32	365.65	320.15
2	普惠小微贷款当年投放额	亿元	347.42	308.6	244.91
3	普惠小微贷款余额同比增速	%	8.37	14.21	20.05
4	个人创业（助业）贷款当年新增额	亿元	2.8	1.93	2.82

5	个人创业（助业）贷款受助人数量	人	60,837	60,438	59,729
6	普惠涉农贷款余额	亿元	186.06	157.53	123.61
7	普惠涉农贷款余额同比增速	%	18.11	27.44	34.49

（四）支持改善民生

本行始终坚持把保障和改善民生作为金融服务的重要方向，助力满足民众对美好生活的向往。报告期内，本行出台针对性的授信指导意见，大力支持医疗、教育、养老、市政基础设施建设等行业，持续支持保障和改善民生重点项目。稳步拓宽教育、医疗等领域各级优质客户群体，为具有品牌效应、运作规范的民办教育、医疗机构、职业教育学校等提供金融支持。积极响应国家规范民办教育发展的政策号召，主动配合贵阳市教育局推进民办学校资金监管体系建设。截至报告期末，本行通过专业化金融服务已对贵阳市 352 所民办学校实现账户监管，构建了学费专用账户管理、资金划转动态监测、风险预警联动处置等机制，切实保障民办教育资金安全，有效防范办学风险，为区域民办教育健康有序发展提供了有力金融保障。对于能通过市场化方式实施的国家级、省级高速公路、铁路、机场、港口、交通枢纽、水利工程等领域重大项目，大力提供金融支持，积极组织参与银团贷款。截至报告期末，交通便利工程贷款余额 283.13 亿元，报告期内新增投放 9.59 亿元；科教文卫等社会事业贷款余额 169.74 亿元，报告期内新增投放 52.89 亿元。

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引，深入贯彻落实中央、省、市关于乡村振兴安排部署，健全农村金融服务体系，优化金融资源配置，切实做好金融服务乡村振兴重点工作。

（一）强化顶层设计

报告期内，本行通过加强顶层设计，有力推进乡村振兴。一是单列涉农贷款和普惠型涉农贷款信贷计划，提升农村金融的整体供给能力。通过专设部门、简化流程、限时办理、开通“绿色通道”等措施，对乡村振兴企业融资需求做到快速受理调查、快速审查审批、快速发放落地。二是大力推进农村资产负债业务联动发展。赴 40 多个县域支行进行走访调研，深入挖掘县域当地特色，助力县域经济发展。制定下发《贵阳银行农村地区零售资产负债业务联动发展试点推广方案》，将普惠业务和互联网消贷业务延伸至县域以下乡镇和农村优质客群，从业务规模、目标客群、主推产品、业务管理、考核激励等方面，做好“规划图”、建好“责任链”，为深入推进农村资产负债联动发展提供制度保障。

（二）金融支持产业振兴

乡村要振兴，产业兴旺是重点。报告期内，本行围绕贵州省农业特色优势产业，因地制宜、精准施策，聚焦茶叶、蔬菜、辣椒、中药材、刺梨等 12 个农业特色优势产业，探索新模式、制定新举措，大力支持农业产业化种植加工、农产品储藏保鲜、中央厨房和物流配送等全产业链项目，以及大型农产品批发市场、冷链物流设施建设，有效推动乡村产业发展。围绕农户与新型农业经营主体的小额资金需求，持续优化“爽农诚意贷”“农户小额贷款”特色产品，不断提升农户

融资获得感和资金使用便捷度。同时，为满足农村地区“以旧换新”、购车、装修、教育等小额消费信贷需求，提振农村消费市场，依托现有的“爽快贷”产品搭建“爽农快贷”业务模块，进一步助力提振农村消费。截至报告期末，本行乡村振兴领域贷款余额 432.49 亿元，普惠涉农贷款余额 186.06 亿元，较年初增加 28.53 亿元，增长 18.11%。

案例：引金融活水浇灌涉农产业，全面助力乡村振兴

贵州西秀某食品公司是一家集辣椒种植、研发、生产及销售于一体的企业，致力于打造辣椒调味品的高端品牌。自 2019 年落户以来，迅速成长为当地辣椒产业的领头羊。目前，该公司已拥有 1000 多个辣椒单品，产品畅销国内外市场。为支持地方特色产业发展，自企业落户后，本行积极保持与该公司的合作。在走访调研过程中，本行了解到企业因扩大生产有流动资金需求，积极为其量身定制了融资方案，开通绿色审批通道，执行优惠利率政策，累计为企业提供 5000 万元流动资金贷款，帮助其采购原材料及经营周转，有效解决了企业流动资金不足的问题，为企业注入了金融活水，为涉农产业浇灌金融“及时雨”，全面助力乡村振兴。

案例：金融助力打造“一村一品”

安顺市西秀区轿子山镇龙兴村依托优质土壤和气候条件，致力于打造“一村一品”特色农产品，小小的香葱、蒜苗正逐渐成为当地村民增收致富的大产业。2024 年，贵州某农贸公司准备扩大生产规模，但面临肥料和种子成本上涨、流动资金短缺的难题。本行工作人员通过走访了解情况后，为其精准匹配了特色小微产品“爽农诚意贷”，短短两天就顺利发放贷款资金。“贵阳银行的支持对我们来说就是及时雨，放款速度快，服务很周到，利率又低，解了我们的后顾之忧。”

公司负责人说。

在贵阳银行的助力下，龙兴村种植基地规模不断扩大，品种也日益丰富。如今，该农贸公司产销两旺，香葱、蒜苗的种植面积达 420 亩，年产值在 2000 万元左右，用工人数量约 5 万人次。

（三）优化农村金融服务

1. 优化服务点结构提升服务效能

本行不断强化农金服务点管理，通过分类管理、优化布局，夯实农金服务点运营基础，提升服务质效。报告期内，全省共运营农金服务点 2,294 个，累计办理助农取款、转账、便民缴费、查询类业务 195.32 万笔。

2. 持续扩大金融服务可及性

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、账户管理费等费用的乡村振兴卡，为农户降低银行卡使用成本，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 71.23 万张。同时，深入推广“银社一体化”模式，在农金服务点提供高频、低风险的社保缴交、社保缴费明细查询、养老个人账户查询、待遇资格认证等 80 余项社保服务，大大提升了农村地区客户特别是老年客群办理金融业务和社保业务的体验感和便捷度。报告期内，农金服务点累计办理社保查询及缴交业务 13.64 万笔，社保缴费金额 4,748.75 万元。

3. 持续开展农村地区金融知识普及工作

依托本行农金服务点，围绕反电信诈骗、反假币、反洗钱等主题，通过“爽爽赶集天”“坝坝会”、警银联动、银政联动、公众号宣传等形式进行金融知识普及宣传，提高农户的风险防范和反诈意识。报

告期内，累计开展各类宣传活动 2,100 余场，受众 20.5 万余人次。

（四）积极开展乡村振兴驻村帮扶

本行高度重视乡村振兴驻村帮扶工作，持续选派 9 名党员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、瓮安县青池村、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、引进项目资金、支持农产品销售等方式，帮助村支“两委”发展产业，助推村集体经济提质增效。报告期内，本行共投入帮扶资金 36 万元，实施帮扶项目 12 个，引进资金 100 余万元，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。积极落实推动新一轮红色美丽村庄试点建设工作要求，帮助试点村清镇市麦格苗族布依族乡观游村发展村集体经济，报告期内共投入 30 万元支持该村建设长征国家文化公园，积极支持该村农产品销售，助力提升该村居民收入水平。

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，自觉担当金融为民、富民、惠民、便民的使命，打造一站式金融服务，不断丰富和优化产品、权益体系，致力于为客户提供优质的金融产品、爽心的服务体验，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。不断升级供应链金融产品，上线新一代供应链金融业务系统，全新升级“爽融链”产品，通过全线上化操作，实现当天申请当天放款，通过一个核心企业多个上游企业的“1+N+N”服务模式，为其上游各层级供应商提供免授信、免担保的无追索权保理融资服务，切实提高小微企业资金周转率及融资获得率。不断创新优化普惠信贷产品，提升普惠金融可获得性，在本行现有的“税源 e 贷 PLUS”产品基础上，与省级融资担保公司联合创新推出“总对总”批量担保业务，拓宽企业融资渠道，全力支持小微企业、“三农”和战略新兴产业企业的融资需求。

二是持续丰富资管产品体系。推出“智慧爽得宝”现金类新型理财智能服务，提升了客户理财资金的流动性，为投资者提供更加便捷、高效的一站式资金管理服务；部分理财产品上线 7*24 小时夜市理财功能，满足客户全天候的理财需求，优化提升客户体验。同时，优化风险评估与投资者风险承受能力的适配性，进一步提升投资活动的安全性和匹配度，有效加强投资者保护。

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。重点围绕客户养老及传承等保障需求，推广适合当地百姓的保险产品，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

本行持续开展星级网点打造工作，不断提升网点服务质量，积极推动适老化改造工作，在行内试点打造“贵阳银行适老化示范网点”，为老年群体提供更加优质便捷贴心的服务。积极参与中银协千佳、百家网点评比活动，本行成都成华支行凭借优秀的服务品质与出色的运营管理，荣获 2024 年度四川省银行业协会授予的四星级网点称号。

表 5 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
1	手机银行用户数量	万户	594.33	574.55	554.68
2	网上银行用户数量	万户	100.64	99.61	98.24
3	营业网点数量	个	296	301	307
4	自助网点数量	个	205	225	305
5	设置无障碍通道的网点数量	个	281	283	307
6	提供延时服务的网点数量 (社区小微支行)	个	30	32	33
7	快捷支付	万笔	32,858	35,381	32,031
		亿元	836	969	981
8	pos 交易	万笔	2,415.16	2,156.64	1,963.59
		亿元	159.93	235	283.41

2. 打造适老化金融服务

本行聚焦老年客群，围绕老年客户群体的行为习惯和金融需求，优化线下服务设施，简化操作流程，打造贴心适老化金融服务，助力

老年客户畅享便捷金融生活。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，在厅堂设置“银发专座”、增设“银发客户便民服务区”，配备折叠轮椅、电子血压测量仪、移动填单台、老花镜，部分网点设置无障碍卫生间，为老年客户提供便利；二是在贵阳地区网点设立了 13 家适老化现金服务绿色通道改造试点网点，布设了“老年人现金服务绿色窗口”，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的金融服务。三是推出新版适老化手机银行，重新设计业务流程和页面布局，更符合老年客群的使用习惯，新增智能客服、操作指南、语音助手、语音搜索等智能化服务，同时适配当地方言，进一步降低老年人使用手机银行的门槛，更好地帮助老年客户适应线上金融服务。

同时，本行立足贵州区域特色，首次尝试以老年客户为中心，以银行与社区共建模式开展系列兴趣课堂，按照“兴趣学习-知识宣讲-过程学得-展示学成”的陪伴方式输出情绪价值，提供风采展示平台，围绕更具温度的金融与非金融服务，不断提升本行适老化金融服务水平。报告期内，全行共开设 463 期“爽爽银发课堂”，课堂内容涵盖太极、舞蹈、非洲鼓、声乐、养生、手机摄影、蜡染、非遗编织等形式丰富多样的内容，课堂覆盖人次超 10 万人，注册学员 3 万余人。

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，以数字化转型与场景化运营为核心，构建“金融+生活”全域消费生态，深耕客户线上线下消费场景，助力提振消费市场。一是构建多场景消费生态，激发市场活力。围绕“吃住行游购”高频场景，拓宽积分使用渠道，在支付宝、云闪付、美团等平台开通积分抵现功能，覆盖餐饮、商超等消费领域，拓

宽客户权益使用场景。通过“一元潮生活”“笔笔消费赢立减金”等活动挖掘客户消费潜力，与全省近万家商户和抖音、淘宝、京东等 26 家线上支付平台合作，线上线下全力开展促销费活动，助力供需两端协同发展，累计带动消费 60 亿元。二是创新金融服务，助力政策落地。响应国家乡村振兴战略，成为省内首家发行“乡村振兴信用卡”的法人机构，配套涉农保险、消费满减等权益，延伸服务至超万名乡村地区客户。落实“以旧换新”政策，联合近万家商户推出零息分期及满减活动，激活家电、汽车等大宗消费需求，为扩内需、稳民生注入动能。

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和技术防护体系。一是开展人脸识别平台人脸活体检测功能升级及应用渠道系统的改造工作，提升人脸识别运用中活体检测技术的防攻击能力，提升手机银行等渠道的安全防护水平，为客户资金和信息安全保驾护航。二是加大信息安全评估力度，引入第三方评测力量，对总行及附属机构开展安全众测和深度渗透测试，强化信息安全防护。三是开展系统弱口令、漏洞扫描等检查自查工作，组织检查应用类及基础设施类系统弱口令账号，提升信息安全水平。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，提升技术人员风险识别能力和安全防护能力。五是不断完善电子渠道反诈防控体系，面对新型电信网络诈骗犯罪高发态势，加强与公安部门协作，有针对性在电子渠道部署多项安全加固措施，包括强化手机银行设备变更验证、优化风险模型规则、新增智能反诈提示等，通过人防与技防的手段全面提升线上交易的安全性，加强客户风险防范意识，不断提升技术防控能力，为客户在线上交易

筑起了一道坚实的资金安全防线，帮助客户拦截可疑交易，有效保障客户资金安全。

5. 优化财富管理服务

(1) 持续优化财富客户服务及权益

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。一是实现私人银行中心开馆运营，结合高净值客户实际需求点，整合行内外优势资源，开展“投资、健康、教育”等主题讲座及活动，进一步满足客户多元化需求，塑造了具有特色且富有价值的品牌形象；二是加强与优质商户的合作，拓宽权益服务范围，增加地州及成都权益服务触角，进一步满足财富客户多元化的非金融需求。

(2) 持续提升财富顾问服务专业水平

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。报告期内本行参加由中国银行业协会、香港银行协会和金融时报联合举办的“第十三届杰出财富管理师技能竞赛”，荣获丙组亚军，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 39.11 万人，管理财富客户资产规模 2,147.02 亿元，全行代销理财余额 25.18 亿。

案例：前台柜员自学手语 暖心服务听障人士

2024 年 11 月 6 日，一名听障人士来到本行威清路支行取款，由于沟通障碍，他焦急地用手语表达需求。支行行长徐雪见状迅速上前，凭借自学的熟练手语技能与客户进行交流，并指导柜员顺利完成了业

务办理。这一幕被银行等候区的客户记录下来并发布在短视频平台上，吸引了数万网友的关注，得到了广大网友的赞誉。面对如潮般的好评，徐雪却表现得十分谦逊：“其实这只是我平凡工作中的一天。”

刚参加工作时，徐雪曾遇到过一位有听力障碍的老人办理业务，由于当时自己不会手语，只能通过与老人手写交流，过程费时费力且效果不佳。这次经历让徐雪深受触动，并萌发了学习手语的念头。此后，徐雪在贵阳银行相关培训的基础上，积极自学手语课程，并经过反复练习，掌握了熟练的手语技巧。如今，她不仅能够与听障人士顺畅沟通，还成为了他们信赖的朋友。

（三）加强消费者权益保护

本行始终坚持“以客户为中心”发展理念，将消费者权益保护融入公司治理、经营发展战略和企业文化建设之中，持续完善消保管理制度和运行机制，着力提升保护金融消费者权益的能力和水平。通过加强“事前审查-事中管控-事后监督”三位一体的全流程管理，配合日常培训与宣教活动、强化监督考核等多维举措，全面筑牢金融消费安全防线，切实保障消费者各项权益。

1. 健全管理体系，完善消保机制

报告期内，本行按照董事会决策、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序运转。通过强化各机构工作职责、提升投诉响应时效等方面的措施，进一步优化了消费者权益保护工作机制，持续推进投诉数量压降。

2. 优化投诉管理，推进多元化解

本行认真落实监管部门的相关要求，持续优化投诉管理工作，保障消费者合法权益。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，通过贡献自身力量，积极推进金融消费争议的多元化解，助力营造和谐稳定的金融消费环境。同时，本行不断探索创新、打破惯性思维，率先借助贵阳市观山湖区人民法院引入的“金融纠纷快速化解一体化解决方案”，推进金融纠纷案件的智能化、流程化、批量化办理，逐步探索出一条行之有效的纠纷解决方式。

本行按季对投诉涉及业务、类别、数量进行统计，加强投诉数据分析和应用、强化总行部门和分支行横纵向投诉沟通联动、及时做好客户咨询引导等工作，多措并举有效压降投诉量。报告期内，本行受理客户投诉共计 3,882 笔，较去年投诉总数减少 915 笔，同比减幅 19.07%。按投诉业务类别统计，涉及银行卡业务的投诉 2,380 笔，占比 61.28%，同比减幅 21.4%；中间业务的投诉 257 笔，占比 6.62%，同比减幅 35.59%；贷款业务的投诉 301 笔，占比 7.75%，同比减幅 14.25%；储蓄、理财等其他投诉 944 笔，占比 24.32%。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	2,832	72.95%
遵义市	233	6.00%
安顺市	100	2.58%
毕节市	126	3.25%
黔东南州	74	1.91%
黔西南州	70	1.80%
黔南州	109	2.81%
铜仁市	98	2.52%
六盘水市	56	1.44%
四川省成都市	184	4.74%

3. 提升 96033 客户满意度

报告期内，本行以数字化转型为推手，通过升级优化智能客服系统、定期开展业务及沟通技巧培训、加强与业务部门协同联动等措施，持续增强本行客户服务智能化水平，用优质的服务奠定客户满意度的基石。

截至报告期末，投诉处理完结率 99.97%，收到来电表扬工单 412 笔；全年客户满意度 99.32%，参评率 81.34%；电话银行 IVR 呼入数 147.86 万通，接通数 144.84 万通，IVR 接通率 97.96%；人工呼入数 88.60 万通，接通数 86.15 万通，人工接通率 97.23%。

表 7 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 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	%	99.32	99.34	99.46

4. 开展公众教育，普及金融知识

本行用心用情做好公众教育宣传，通过传统及创新方式多渠道开展宣传活动，积极倡导理性金融消费理念，重点提升老年人群金融知识水平和防范金融诈骗的能力，推动金融知识进社区、进企业、进商圈、进校园，通过国家级和省级主流媒体刊发的宣传报道、金融知识沙龙、微课堂、助农直播、乡村大舞台等形式多样、亮点纷呈的宣教活动，构筑线上线下立体宣传网络，提高金融知识普及宣传效果，深受广大客户好评。报告期内，累计开展金融教育宣传活动 1,936 次，发放宣传资料 17.41 万份，触及金融消费者 181.36 万人次。

八、践行绿色发展，倡导低碳运营

本行积极响应国家“双碳”目标，推动绿色低碳发展，围绕贵州“大生态”、贵阳贵安“生态立市”战略，积极做好绿色金融大文章，构建涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色租赁、绿色零售产品的绿色金融产品体系，致力于打造综合化、特色化、标准化的绿色金融服务机制，为绿色经济、低碳经济、循环经济提供科学高效的金融支持，践行绿色发展，守护绿水青山。

（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，紧扣区域发展战略，发挥资源禀赋优势，坚持将绿色金融发展理念融入全行发展战略与业务管理中，优化信贷资源配置，聚焦高端制造业、轨道交通、清洁能源、生态环境综合整治等重点领域，加大绿色贷款投放力度，有效提升服务绿色项目的质效和水平。连续两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 76 个，合计 136 笔，余额 55.16 亿元。截至报告期末，本行绿色贷款余额 330.95 亿元，较年初增加 17.54 亿元。

表 8 绿色贷款节能减排情况

指标内容	单位	2024 年	2023 年	2022 年
折合节约标准煤	吨	21,044.00	64,337.76	80,268.43
折合减排二氧化碳当量	吨	412,691.71	502,341.31	484,225.69
折合减排化学需氧量	吨	36,918.58	26,972.94	5,707.50
折合减排氨氮	吨	1,065.54	961.27	570.67
折合减排二氧化硫	吨	314.15	163.24	114.76
折合减排氮氧化物	吨	184.35	163.47	50.19

案例：绿色信贷支持清洁能源基地建设

本行深入践行贵阳“生态立市”战略，抓住某集团绿色风电基地建设契机，第一时间与该公司及相关部门对接，提前谋划和介入，充分利用绿色信贷差异化政策，在准入、办贷手续和贷款利率定价方面提供优质服务，开通绿色通道，高质高效完成项目贷款审批。目前已授信 1.57 亿元，用于支持该集团修文“高仓风电”项目建设，该项目规划工程装机容量 87.5MW，项目建成后预计每年上网电量 17,683.8 万 kW·h，建设运营每年可节约标准煤约 5.33 万吨、减少二氧化碳排放量约 13.33 万吨、二氧化硫排放量约 453.19 吨、氮氧化物排放量约 394.54 吨，具有良好的节能降碳作用。

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，绿色的贵银金租就是要继续坚守绿色发展初心，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，制订了《贵银金融租赁公司 2024-2025 年绿色金融发展规划》，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。截至报告期末，绿色租赁资产余额 164.49 亿元，较年初增加 17.95 亿元，在租赁本金总额中占比达 52.43%，绿色租赁资产占比在全国金融租赁公司中名列前茅，并荣获中国融资租赁（西湖）论坛“2024 年度绿色租赁企业奖”。

案例：金融租赁助力传统高能耗、高污染企业节能降碳

电解铝行业是我国重要的基础原材料产业，也是高能源消耗和高二氧化碳排放的重点领域。2024 年国家发改委印发《电解铝行业节能降碳专项行动计划》，提出要加快行业节能降碳改造和用能设备更新，支撑完成“十四五”能耗强度降低约束性指标。

A 企业是贵州省最大的电解铝生产企业，也是贵州省高新技术企业，其正在建设的煤电铝一体化项目致力于打造“煤电网铝+”循环经济全产业链，为达到节能降碳的目标，项目投入大量资金设备用于节能环保设备改造。获知企业资金需求后，贵银金租积极与 A 企业对接，发挥融资租赁“融资与融物一体”的优势，采用直租+回租的方式为企业授信 1.45 亿元，用于节能环保设备的采购。项目建成国内同行业首台烟气脱硫设施，有效降低企业生产带来的烟尘、二氧化硫、氟化物等废气排放量，具有显著的环境效益。

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 2024 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

积极探索绿色采购模式，优先采购符合国家标准的节能环保产品，践行绿色环保理念，同时，遵循“公开透明、公平竞争、兼顾效率、

诚实信用”的基本原则，保证采购的质量。

2. 倡导绿色办公

本行坚持绿色节约原则，践行绿色办公、低碳运营理念，全面推行无纸化办公、无纸化会议，提高资产使用效率，培养绿色办公习惯。一是扎实推行线上无纸化办公，利用 OA 办公系统、邮箱系统、电子印章系统等，实现全行各类文件线上登记、流转、传阅、审批、印发以及用章、对外宣传、协同事务等审批办理，推动无纸化公文管理形成闭环。2024 年通过 OA 公文系统制发各类文件 8,627 份，处理各类收文 65,986 件。利用三级架构网讯平台，通报业务发展、经营管理、内部宣传等信息，实时反馈问题、回复咨询意见，减少纸质报送，降低沟通成本。二是持续推行视频会议系统，需分支行、县域支行、子公司、参股公司列席参加的专题会议、培训等，尽量通过远程视频形式召开，减少路途成本，提高效率。同时，推广使用电子会议系统，不再打印纸质会议材料，有效节约资源。三是倡导节能降耗，加强公务用车使用管理，提高全行公务车辆使用效率；合理调配全行资产，盘活闲置资产，提高资产使用率，避免重复购置造成浪费；加速推进待报废资产处置，实现资源的循环利用和资产经济效益增值；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

员工是企业发展的核心动力，更是履行社会责任的重要主体。本行始终秉持“以人为本”的理念，将员工成长作为社会责任的重要组成部分，通过保障职工合法权益、深化人才培养体系、完善员工职业发展通道、做好薪酬体系改革等，构建企业与员工共同成长的良性循环生态，实现员工价值与本行发展的双向赋能。

1. 保障员工合法权益，夯实发展根基

本行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缴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，形成合理有序的收入分配格局。持续为员工提供多元化福利待遇，强化职工“养老+医疗”终身保障长效机制建设，加强补充医疗与基本医疗的有效衔接，侧重职工终身重大疾病的保障，同时加强福利宣传，按月开展“爽薪送福”系列宣传活动，当好职工“健康守护者”。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，赋能员工成长

持续健全员工发展体系，明确员工成长路径，体系化赋能员工全

面成长。一是深入实施分层分类培养。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 2024 年教育培训计划，围绕业务发展难题和人才能力短板，实施分层分类战略性培训项目，加大对高潜人才的培养锻炼力度。二是加强数字化转型人才培养。金融科技分院统筹推进人工智能、区块链及科技与业务融合等课程，持续深化员工数据价值挖掘和数字化应用能力建设。三是完善多层次人才工作体系。创新探索人才内生机制，首批试点打造超级 APP、风险建模、信息安全等团队，建立以“人才团队”为载体的关键人才培养项目；启动“2221”人才盘点二期项目，推动营销人才、金融科技人才、青年高潜人才测评及入库评估，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；落实各级党委联系服务专家人才工作机制，组织召开党委联系服务专家及优秀人才座谈会，营造识才爱才敬才用才的良好氛围；组织实施“人才月”系列活动，持续做好管培生和科技定向生培养工作；坚持实践锻炼培养，择优选拔优秀年轻后备骨干人才参与跨部门、跨分支行交流锻炼，帮助其在全行性重点项目和任务中历练成长。

3. 完善职业发展通道，强化激励机制

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，持续完善员工职业发展通道，增强优秀人才储备。一是建立分序列、分层级的职级体系，完善人才长效激励机制，一体化设计职级评聘和薪酬激励约束机制，畅通员工职业发展“双通道”，打通管理与专业横向流动的职业发展路径，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。二是强化薪酬激励机制，组织实施与职级薪酬改革配套的岗位绩效考核，区

分管理和专技序列差异化设置考核比例，拉开考核结果等次差距，打破“干好干坏一个样”的平均主义，进一步发挥考核的指挥棒作用。三是持续打造“5789”后备骨干人才库，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 2024 年度选拔工作，分层分类储备各级后备骨干人才，深入推进人才队伍梯队建设，打造一支数量充足、结构合理、德才兼备、能担重任的后备干部队伍。

（二）畅通民主沟通渠道

本行工会坚持贯彻落实党的二十大关于“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，落实职工知情权、参与权、表达权、监督权，报告期内顺利完成职工监事换届选举，保障职工监事在完善企业治理结构、增强企业透明度、推动企业民主管理等方面发挥作用。全年共召开职工（会员）代表大会 5 次、工会委员会 12 次，审议通过 33 个议案，有效促进了企业内部沟通，增强了职工参与感，提高了决策质量。开展职工代表大会标准化建设达标活动，对会议召开的频次、人数、议题、方式、归档等工作进行规范管理，进一步提升全行职工代表大会的工作质量。扎实开展畅通职工意见渠道建设，通过全员满意度调查、服务热线、吐槽大会、主席接待日等线上线下多元化的沟通平台，实时掌握职工诉求，为职工排忧解难，让职工意见建议搭上快速“直通车”，为改进企业管理和服务提供了宝贵的信息来源，达到了沟通思想、凝聚共识、形成合力的目的。

（三）加强职工人文关怀

构建“爽银之家”家园文化，鼓励员工保持积极乐观的工作态度，职工工作和生活质量进一步提升。

一是开展帮扶慰问工作。报告期内修订了《贵阳银行困难职工补

助实施办法》《贵阳银行爱心帮扶互助金管理办法》，结合工作实际完善补助条件、增加补助范围，不断提升职工帮扶工作水平。全年向 51 名生活困难、重大疾病、残疾职工发放补助金共计 25.6 万元。面向全行募集爱心帮扶互助金 66.7 万元，向 18 名职工发放工会爱心帮扶互助金共计 26.5 万元。为全行缴纳贵阳市总工会职工互助金 34.3 万元，为 10 名职工申请市总职工互助金共计 13.3 万元。指导各基层分会完成全行在岗职工生日慰问 6,219 人次，节日慰问 21,466 人次，开展新婚慰问、新生儿慰问、职工生病慰问等走访慰问 745 人次。

二是扎实开展工会谈心谈话活动。全行 26 家基层分会主席与工会小组长开展谈心谈话累计 145 人次，工会小组长与员工开展谈心谈话累计 1,895 人次，实时掌握员工思想动态。组织开展爽银之家职工心理关爱活动，动员员工参与心理健康测评，为员工提供一对一心理咨询服务，让员工个性化的问题得到有针对性的疏解。举办心理健康和心理管理知识讲座，开展 2 场线下培训和 44 节线上课程，帮助员工缓解工作压力和焦虑情绪。

三是扎实开展职工疗休养活动。组织 95 名基层一线职工和先进模范人员开展疗休养活动，组织 21 名职工参加贵阳市财贸工委 2024 年职工疗休养活动，让职工压力得以释放、身心得以放松。

四是在“八一”建军节期间，向全行 292 名军转干部及复员、退伍军人发放慰问金 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

报告期内，本行持续推进“爽银之家”工会子品牌建设，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，打造和谐、友爱的职工之家。

一是指导基层分会打造特色职工之家，全年投入建设资金 44.62 万元，完成 2 家基层分会阵地建设和升级改造。二是广泛组织基层分会开展技能竞赛，全年开展技能竞赛 23 场，参与职工达 3,287 人次，大力提升了职工业务技能和创新能力，营造了“比学赶帮超”的良好氛围。三是举办“2024 年贵阳爽银之家职工乒乓球赛”运动会，全行 26 支代表队 184 名运动员参加比赛，不仅展现了贵阳银行职工高超的球技，更彰显了员工们团结协作、勇于拼搏的精神风貌。积极组织职工参加外部体育赛事 7 次，荣获了贵州省金融商会杯网球比赛团体冠军、贵阳贵安第六届职工运动会男子篮球赛冠军、女子篮球赛亚军、贵阳市乡村振兴篮球赛冠军等殊荣，丰富职工业余生活的同时进一步加强了与上级、同业及合作单位的联系和交流，提升了本行品牌形象。

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，坚持经济效益与社会效益并重，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，以实际行动履行企业社会责任。报告期内，部分捐赠活动和公益活动如下：

1. 捐赠 28 万支持“证爱贵州”教育慈善信托，用以奖励和表彰贵州省品学兼优的学子和教育教学工作突出的教师，激励莘莘学子奋发进取，鼓励教育工作者“稳岗重教”。

2. 组织开展了 2024 年无偿献血活动，贵阳地区 177 名干部职工参与，共采集血液 41,800 毫升。

3. 完成贵阳地区 25 家营业网点除颤仪设备的巡检及应急演练开展工作，邀请市妇幼保健院专家开展除颤仪使用和急救知识培训，36 人取得了 AHA 急救资格证书。

4. 推进户外劳动者驿站建设管理工作，对照贵阳市总工会“六有标准”进行了调整。

5. 全行各级党组织积极组织干部员工深入开展学雷锋志愿服务、绿丝带行动、蒲公英计划、金融知识宣传等群众性主题宣传活动和各类文明实践志愿服务活动 600 余次，覆盖 12,000 余人次。其中，贵阳银行直属支行荣获“2023 年全国金融系统学雷锋活动示范点”称号。

6. 子公司贵银金租开展以“履行社会责任，资助贫困大学生”为主题的爱心助学“我为群众办实事”活动，通过贵州省教育发展基金会持续资助 10 名贫困学生，每人每年 5,000 元。

附：意见反馈表

感谢您阅读《贵阳银行股份有限公司 2024 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。