



锦州银行股份有限公司
2017年度
环境、社会及管治报告

股份代号：0416
优先股股份代号：4615

2017年度



錦州銀行

環境、社會及管治報告



目錄

- 1 關於本報告
- 2 董事長致辭
- 3 行長致辭

4 一、關於我們

- 5 1.1 公司簡介
- 6 1.2 榮譽獎項
- 7 1.3 關鍵績效

8 二、加強黨建引領 堅守合規發展

- 9 2.1 黨建引領
- 12 2.2 公司治理
- 14 2.3 風險管理
- 14 2.4 合規經營
- 16 2.5 社會責任管理

22 三、服務實體經濟 踐行普惠金融

- 23 3.1 助力“三基三小”業務發展壯大
- 24 3.2 提升“三農”金融服務能力
- 25 3.3 促進新興產業發展
- 26 3.4 雙基聯動踐行普惠金融

28 四、投身社會公益 推進精準扶貧

- 29 4.1 推進精準扶貧
- 30 4.2 幫扶弱勢群體
- 32 4.3 開展志願服務

34 五、專注服務客戶 擁抱科技變革

35 5.1 提升服務品質

36 5.2 拓寬服務渠道

37 5.3 維護客戶權益

40 六、關注員工發展 注重人文關懷

41 6.1 保障員工權益

42 6.2 助力職業發展

43 6.3 加強人文關懷

44 6.4 豐富業餘生活

48 七、推進綠色金融 踐行環保發展

49 7.1 支持綠色信貸

50 7.2 發展電子銀行

51 7.3 倡導綠色運營

54 展望 2018

55 獨立有限鑒證報告

58 ESG指標對照表

62 讀者反饋

2017年度

錦州銀行

環境、社會及管治報告



關於本報告

本報告反映了錦州銀行股份有限公司（簡稱“錦州銀行”、“本行”或“我們”）2017年承擔社會責任的表現，重點披露了本行促進經濟、社會和環境可持續發展的相關信息。

報告時間

2017年1月1日至2017年12月31日（簡稱“報告期”）。

報告週期

年度報告。

報告範圍

本報告以錦州銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專門機構，除特別說明。

編制依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編制，並參考：

全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告指南（G4.0）》

中國銀行業監督管理委員會（簡稱“中國銀監會”）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》

上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》

中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

數據收集

報告中涉及的財務數據部分來自於2017年度按國際財務報告準則編制的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自於本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。

發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：

<http://www.jinzhoubank.com>及<http://www.hkexnews.hk>

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

編制單位

錦州銀行戰略發展部

聯繫方式

錦州銀行戰略發展部

地址：中國遼寧省錦州市科技路68號

郵編：121013

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

董事長致辭

2017年是具有里程碑意義的一年，也是機遇與挑戰交織並存的一年。黨的十九大描繪了中國特色社會主義新時代的宏偉藍圖，開啟了決勝全面建成小康社會、建設社會主義現代化國家的新征程。本行全體員工團結一心，迎難而上，保持了穩中有進的良好態勢。通過主動服務實體經濟，切實防控金融風險，深耕發展普惠金融，積極投身社會公益，在推動經濟增長、促進社會和諧、保護生態環境等方面做出了積極的貢獻。

加強黨建引領，堅守合規發展。本行注重加強黨的建設，全面從嚴治黨、從嚴治行，認真履行“一崗雙責”，落實“三重一大”決策流程，不斷完善治理體系，提升治理能力。積極應對金融監管變革新要求，嚴守風險底線，強化風險管控，深化內控體系建設，夯實合規管理基礎，紮實穩健推動發展。

堅持服務實體經濟，多措並舉發展普惠金融。本行始終牢記金融使命和發展定位，堅守“服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民”的城商行定位，注重回歸本源、專注主業。通過“雙基聯動”模式，發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，發展獨具特色的普惠金融之路，以多元、高效、便捷的金融服務，改進和完善金融供給，在服務經濟社會持續健康發展中實現自身的新發展。本行在英國《銀行家》2017年“全球1000家大銀行”中排名第203位，較上年提升47位。

堅持服務客戶至上，主動擁抱科技變革。本行加快產品服務創新與科技創新，推動網點智能化和網絡銀行建設，拓寬客戶服務渠道。通過大數據、人工智能、生物識別等技術運用，探索新型金融服務模式，以現代化科技手段提升金融服務

效率。

堅持投身社會公益，積極推進精準扶貧。本行堅決貫徹落實中央打贏脫貧攻堅戰的決策部署，踐行“家鄉銀行服務家鄉人民”和“服務社會、造福家鄉”的承諾，通過政策支持、產業扶持和精準定點扶貧“三管齊下”，打造獨具自身特色的金融扶貧模式，成為錦州市唯一榮獲“脫貧攻堅特殊貢獻企業”稱號的金融機構。

堅持關注員工發展，注重人文關懷。本行始終秉承人才興行的理念，不斷提升人力資源管理水平，強化人才隊伍建設，為員工提供多通道職業發展路徑。關愛員工健康成長，廣泛開展各類文體活動，豐富員工業餘生活。努力為員工提供安全穩定的工作環境和營造良好的發展空間，打造與員工共同成長的和諧銀行。

堅持推進綠色金融，自覺踐行環保發展。本行積極落實國家關於綠色信貸的發展戰略，通過完善行業信貸政策，助力節能減排和環保產業發展。積極引導員工和客戶參與到低碳環保的行動中，倡導綠色運營，踐行綠色辦公，共建綠色生態家園。

2018年是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，也是決勝全面建成小康社會的關鍵一年。本行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以高質量發展為目標，以更加專業的金融產品服務實體經濟，以更加強烈的責任感踐行普惠金融，以更加穩健的經營業績回報股東，以更加持續的資源投入回饋社會，努力創造經濟、社會和環境的綜合價值。

董事長 張偉

中國錦州，2018年7月13日

行長致辭

2017年，在複雜嚴峻的經濟金融和監管環境下，本行管理層深入貫徹董事會的決策部署和戰略規劃，認真遵照“轉方式、調結構、控風險、穩發展”的經營方針，砥礪前行、攻堅克難，整體呈現質效並舉、穩中有進的經營發展態勢，可持續發展能力進一步增強。同時，我們兼顧經濟價值的創造和社會價值的實現，勇於肩負作為企業公民的責任與義務，讓各利益相關方共享價值成果，矢志不渝地為經濟、環境、社會的持續發展貢獻力量。

質量優先，堅持穩健經營。2017年，我們統籌把握穩中求進的工作總基調，把提高發展質量作為主攻方向，調整優化業務結構，堅守風險合規底線，提升經營管理品質，持續提高核心競爭力。截至報告期末，本行資產總額達到7,234.18億元，同比增長34.2%；實現淨利潤90.90億元，同比增長10.9%；成功發行14.96億美元境外優先股，有效補充資本。在英國《銀行家》公佈的2017年全球銀行1,000強榜單中位列第203位，蟬聯中國《銀行家》資產規模3,000億元以上城市商業銀行競爭力榜首和年度最佳城市商業銀行。

源頭活水，澆灌實體經濟。2017年，我們圍繞建設現代化經濟體系的要求，貫徹新發展理念，聚焦主業，進一步回歸“服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民”的定位，響應“振興東北老工業基地”、“鄉村振興戰略”、“大眾創業、萬眾創新”等國家重大戰略和重點工程，推進產業轉型升級，促進戰略性新興產業發展，積極為實體經濟和供給側改革注入金融活水。我們切實提高“三基三小”業務服務水平，大力支持小微企業和“三農”的融資需求，以“雙基聯動”為抓手讓普惠金融落地生根。

普惠大眾，創享美好生活。我們堅持以客戶為中心，通過產品和服務優化升級，竭力為客戶提供

安全可靠、便捷優質的金融服務。2017年，我們以客戶金融行為變遷為切入點，主動融入金融科技的浪潮，智能銀行、智能機器人、刷臉取款、智慧櫃員機等上線運營，電子銀行整合融入各類生活服務場景，更好滿足客戶的金融需求，同時加快推進營業網點轉型，多途徑拓寬客戶服務渠道，打造舒適的客戶感知和體驗。成立消費者權益保護工作辦公室，依法維護客戶權益，保障客戶信息安全。

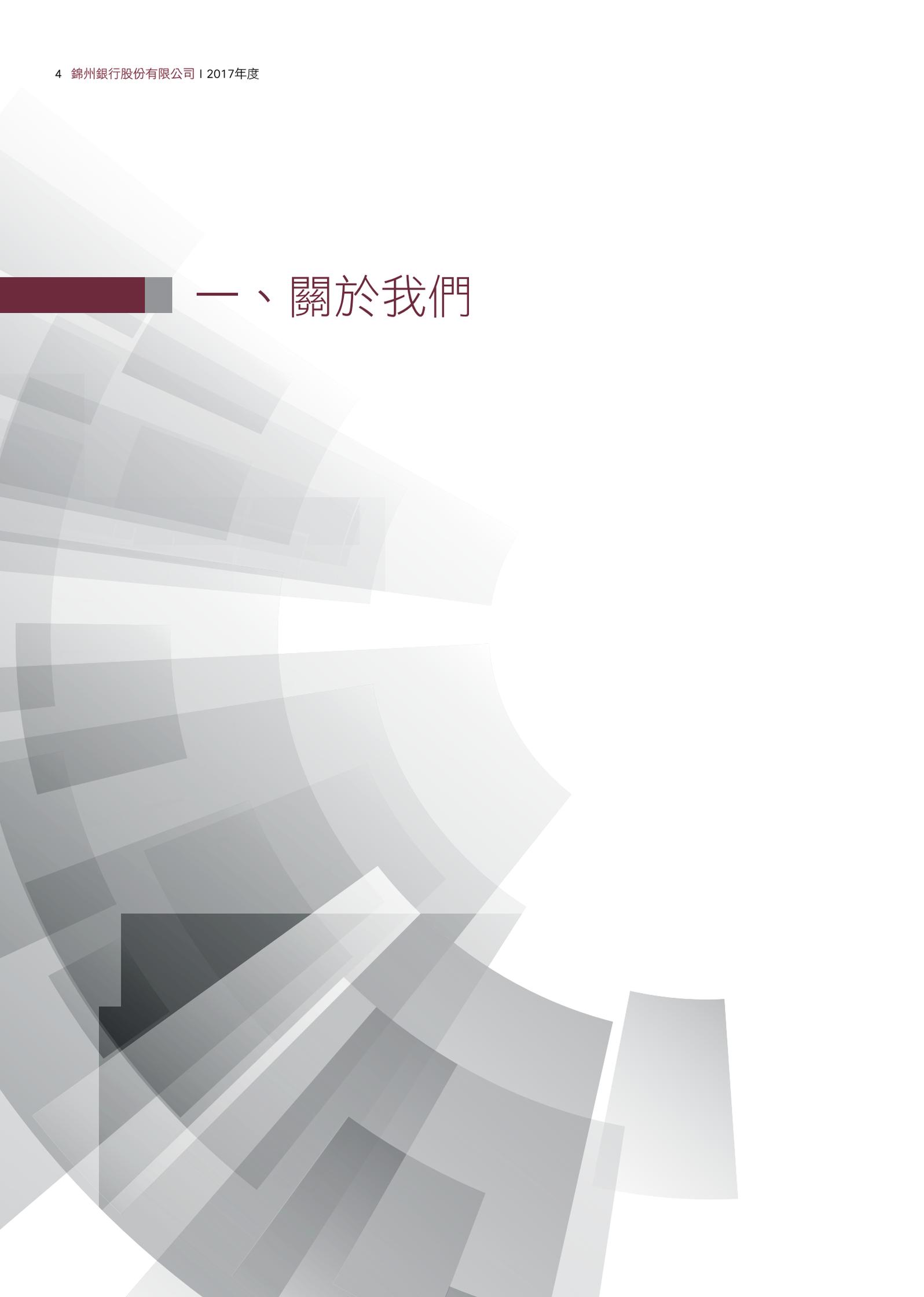
人本和諧，鑄造員工幸福。我們注重人才興行，持續加強人力資源的管理與開發，努力打造和諧銀行和幸福家園。2017年，專業序列的全行推廣為員工提供多通道的發展路徑，幫助員工實現職業理想。加強培訓工作的科學性和適用性，“優學悠享”學習平臺正式上線，形成線上線下的多維度培訓模式。持續幫助員工平衡工作與生活，豐富多彩的文體活動增進了員工的歸屬感與獲得感。

和合共生，真誠回饋社會。2017年，我們不斷完善綠色信貸政策，引導信貸資源投入綠色領域，創造綠色價值；組織及參與各類環保公益活動；全面推行綠色辦公，促進日常運營的節能環保。我們廣泛開展形式多樣的扶危助困和社會公益活動，樹立了良好的社會形象。我們通過政策支持、產業扶持和精準定點三大舉措開展“造血式”金融扶貧工作，有力推動脫貧攻堅戰。

2018年，在新時代的藍圖下，錦州銀行將全面貫徹落實十九大、中央經濟工作會議、全國金融工作會議精神，以更高的政治站位，主動扛起責任與使命，堅持“服務社會，造福大眾”的宗旨，以金融力量持續為經濟、環境、社會創造價值，讓“有質量、有擔當、有溫度、有活力、有口碑”成為我們的社會責任標籤，為促進經濟繁榮發展，服務人民美好生活做出新的更大的貢獻。

行長 劉泓

中國錦州，2018年7月13日



一、關於我們

1.1 公司簡介

錦州銀行成立於1997年1月22日，總部位於中國遼寧省錦州市。2015年12月7日，本行H股在香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市，股份代號為0416，於2017年10月27日成功發行14.96億美元的境外優先股，並在香港聯合交易所有限公司掛牌上市，股份代號為4615。截至報告期末，本行已設立15家分行、7家村鎮銀行及錦銀金融租賃有限責任公司，機構數量合計232家，代理行網絡覆蓋全球70多個國家及地區的517家銀行。

本行堅持“依法合規，立行之本”的基本理念，認真貫徹“轉方式、調結構、控風險、穩發展”的經營方針，經營業績穩中有進，管理品質日漸精益，企業文化弘揚昇華，社會影響力大幅提升。截至報告期末，本行資產總額為人民幣7,234.18億元，發放貸款和墊款總額為人民幣2,151.21億元，存款總額為人民幣3,422.64億元。

本行憑藉良好的公司治理和經營業績得到了社會公眾、同行協會和廣大投資者的充分認可，相繼榮獲2017年度“全國支持中小企業發展十佳商業銀行”、錦州市“脫貧攻堅特殊貢獻企業”等獎項，在英國《銀行家》2017年7月發佈的“全球1,000家大銀行”名單中，本行按截至2016年12月31日的一級資本總額計算排名位列第203位，被中國《銀行家》雜誌社評為“資產規模人民幣3,000億元以上城市商業銀行競爭力排名第一名”及“年度最佳城市商業銀行”。

1.2 榮譽獎項

活動及組織	獎項名稱	獲獎時間
中國銀聯	2016年度銀聯卡業務最具潛力獎	2017年1月
遼寧省銀行業協會	優服創建十周年「最佳組織獎」	2017年1月
錦州市委、錦州市政府	脫貧攻堅特殊貢獻企業	2017年2月
全國銀行間同業拆借中心	2016年度銀行間本幣市場活躍交易商	2017年3月
遼寧省委宣傳部、遼寧省國資委、遼寧省總工會	遼寧省思想政治工作先進單位	2017年6月
中國經營報	2017中經金融科技成長價值獎	2017年6月
2017年中國財富管理機構君鼎獎	2017中國城商行（農商行）理財品牌君鼎獎 2017中國穩健收益型銀行理財產品君鼎獎	2017年7月
中國《銀行家》雜誌社	2016年度資產規模人民幣3,000億元以上城市商業銀行競爭力排名第一名 2016年度最佳城市商業銀行	2017年9月
中國中小商業企業協會及中國商業聯合會	2017年度全國支持中小企業發展十佳商業銀行	2017年11月
中國金融認證中心(CFCA)及中國電子銀行網	2017年區域性銀行最佳互聯網金融業務創新獎	2017年12月
2017中國金融發展論壇暨第八屆金鼎獎	卓越資產管理銀行	2017年12月

1.3 關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2017年	2016年
經濟績效	營業收入	億元	188.06	164.14
	淨利潤	億元	90.90	81.99
	基本每股收益	元	1.32	1.40
	資產總額	億元	7,234.18	5,390.60
	存款總額	億元	3,422.64	2,629.69
	發放貸款和墊款總額	億元	2,151.21	1,268.00
	平均總資產回報率	%	1.44	1.82
	平均權益回報率	%	21.03	25.16
	不良貸款率	%	1.04	1.14
	撥備覆蓋率	%	268.64	336.30
	資本充足率	%	11.67	11.62
社會績效	納稅總額	億元	41.72	41.90
	慈善及其他捐款	萬元	18,289	30
	每股社會貢獻值 ¹	元	5.37	4.05
	小微企業貸款餘額	億元	1,011.48	610.44
	客戶投訴處理滿意度	%	100	100
	員工總數 ²	人	5,796	5,519
	女性員工比例 ²	%	59.27	59.03
環境績效	電子銀行業務替代率	%	75.69	62.66
	總部辦公用電量	度	1,051,662	1,035,026
	總部辦公用水量	噸	6,646	5,423
	總部辦公用紙量	張	779,500	700,000
	總部辦公燃氣使用量 ³	立方米	19,182	不適用
	總部辦公用油量 ³	升	50,446	不適用

¹ 每股社會貢獻值=(年內納稅總額+員工費用+向債權人支付的借款利息+對外捐贈總額-因環境污染等造成的其他社會成本)÷股本總數+基本每股收益。

² 該指標為本行不含附屬公司數據。

³ 本行在2016年尚未建立該指標統計體系。



二、加強黨建引領 堅守合規發展

2.1 黨建引領

本行積極學習貫徹黨的十九大精神，紮實推進“兩學一做”學習教育制度常態化和“三真三實”專項學習教育，始終堅持管黨治黨不放鬆，將黨的領導核心和政治核心作用貫穿於公司治理的各個環節，將十九大會議要求貫徹落實到本行經營改革發展的各個領域。堅持開展黨建工作與提升創新能力和服務水平緊密融合，與強化風險防範和內控合規同步推動，與建設幹部隊伍和員工隊伍相互促進，堅持加強黨風廉政建設，牢記使命和擔當。

2.1.1 基層黨建

2017年，本行開展了“基層黨建提升年”活動，對基層黨建工作提出了新的標準、新的要求，圍繞中心工作重點抓黨建、促發展，紮實有效推進黨員隊伍建設，在各基層黨組織普遍開展“在職黨員進社區”義務服務日活動，宣講金融知識、提供金融服務等活動。截至報告期末，本行共有黨組織146家，其中：總行黨委1家，基層黨委17家，黨總支3家，黨支部125家，本行共有黨員2,153名，佔全行員工37.1%。

案例：“在職黨員進社區”

2017年7月22日、23日，錦州分行黨委組織轄內27個黨支部、458名黨員走進社區參加“雙百”行動，到所在社區幫助清掃衛生、清除小廣告，美化市容環境，到行動不便的居民家中幫助清掃衛生，充分發揮基層黨組織作用和共產黨員先鋒模範作用。



2.1.2 黨風廉潔建設

本行高度重視反腐倡廉工作，提高政治站位，堅定政治方向，堅持全面從嚴治黨，認真履行“兩個責任”，落實“兩項法規”，踐行“四種形態”，圍繞中心，服務大局，不斷推進懲治和預防腐敗體系建設，努力取得黨風廉政建設和反腐敗鬥爭的新成效。強化責任擔當，切實把“兩個責任”落到實處，層層簽訂《落實黨風廉政建設主體責任責任書》和《班子成員落實黨風廉政建設“一崗雙責”承諾卡》，進一步夯實管黨治黨責任，推動主體責任和監督責任層層延伸；加強廉潔教育，提高黨員幹部政治覺悟，深化“兩學一做”學習教育，真正把黨章黨規的要求、習近平總書記的系列重要講話精神內化於心、外化於行，鑄牢理想信念之魂；強化黨內監督，切實做好查辦案件工作，堅持抓早抓小，帶頭踐行好“四種形態”，真正把紀律和規矩挺在前面；召開警示教育大會，觀看警示教育片，進一步增強黨員幹部的廉潔自律意識；嚴格執行領導幹部任前廉潔談話制度，堅持對每批調整的幹部進行廉潔談話和教育；持之以恆落實中央八項規定精神，馳而不息加強和改進作風建設，緊盯老問題，關注新動向，把糾正“四風”往深裡抓、往實裡做，用鐵的紀律整治有令不行、有禁不止和頂風違紀行為，推動作風建設向基層全鏈條延伸、全領域覆蓋。

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》等法律法規及《中國共產黨紀律處分條例》、《中國共產黨問責條例》等黨內規章制度，推進內控體系建設，防範貪腐行為，並對違法違規員工嚴肅處理。

案例：召開2017年黨風廉政建設工作會議

2017年3月13日，本行召開2017年黨風廉政建設工作會議，會議強調牢固樹立政治意識、大局意識、核心意識、看齊意識，嚴守黨的政治紀律和政治規矩，落實好全面從嚴治黨主體責任和監督責任，深入推進“兩學一做”學習教育，繼續開展紮實深入的廉潔教育，切實履行監督執紀問責，堅持忠誠乾淨擔當的統一，堅持講政治與提高精確執紀能力的統一，做黨的紀律和規矩的忠實捍衛者。

案例：阜新分行黨委組織參觀廉政教育基地

2017年7月6日，阜新分行黨委組織黨員幹部參觀了阜新市廉政教育基地，旨在切實落實全面從嚴治黨系列要求，進一步增強分行黨員幹部的黨性觀念和廉潔從政、從業意識，建設風清氣正的政治生態，營造依法合規的經營氛圍。



2.1.3 思想政治建設

本行紮實開展“兩學一做”、“三真三實”專項學習教育，深入學習貫徹黨的十九大精神，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，把十九大會議要求貫徹落實到本行經營改革發展的各個領域、各個環節。各級書記親自為黨員講黨課，並舉辦了“明黨章、守黨紀”黨章黨規知識競賽，各支部積極開展組織生活會，組織觀看電教片，積極實踐向先進典型學習。同時，充分利用行報、行刊、OA系統、思想工作微信群等內部媒體，開闢專欄，報導動態，營造崇真務實的良好氛圍。

案例：北京分行組織黨員參觀慶祝中國人民解放軍建軍90周年主題展覽

2017年8月18日，北京分行黨委組織黨員來到中國人民革命軍事博物館參觀“銘記光輝歷史開創強軍偉業——慶祝中國人民解放軍建軍90周年主題展覽”，帶領分行黨員深入感受中國人民軍隊發展的非凡歷程和豐功偉績，學習解放軍戰士革命理想高於天的信念及忠誠、責任、拼搏、艱苦奮鬥的精神。

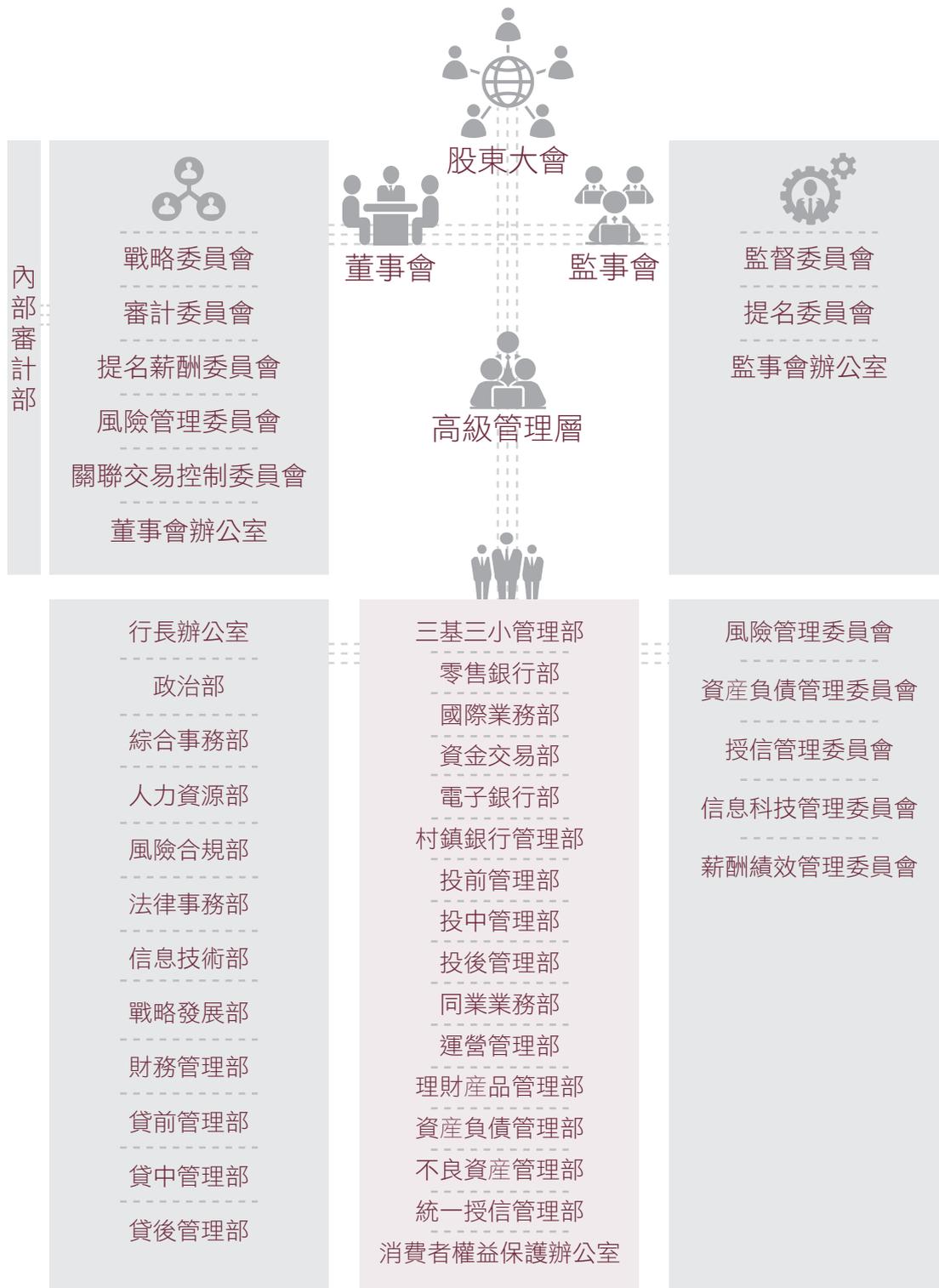


2.1.4 幹部隊伍建設

認真貫徹落實習近平總書記提出的“信念堅定、為民服務、勤政務實、敢於擔當、清正廉潔”好幹部標準和“三嚴三實”、忠誠乾淨擔當要求。認真執行《黨政領導幹部選拔任用工作條例》，抓好不同層級的幹部培訓，以思想、業務和工作方法作為培訓的主要內容，加強培訓工作的專業性和針對性，選好用好管好幹部，不斷提升幹部隊伍綜合素質和能力。

2.2 公司治理

截至報告期末，錦州銀行組織架構圖如下：



本行積極落實國家經濟政策、監管要求，適應內外部經營環境的變化，不斷完善公司治理結構，管理品質日漸精益，實現自身可持續發展。本行股東大會、董事會、監事會及高級管理層相互協調、制衡有效、履職盡責，職責邊界清晰，積極將黨的治理內嵌到本行公司治理中，確保本行治理規範，高效運行。

截至報告期末，本行董事會共由12名董事組成，其中執行董事4名，非執行董事2名，獨立非執行董事6名，董事會中獨立非執行董事人數佔董事會成員人數的三分之一以上，確保董事會對全體股東負責；監事會作為監督機構，由13名監事組成，其中員工代表監事5名，股東代表監事3名，外部監事5名，設主席1名，副主席1名。

報告期內，本行於2017年2月8日召開2017年第一次臨時股東大會，於2017年5月25日相繼召開了2016年股東周年大會、2017年第一次內資股類別股東大會及2017年第一次H股類別股東大會，於2017年12月29日召開2017年第二次臨時股東大會。

報告期內，本行共召開董事會會議12次（包括通訊會議）。主要審議通過了2016年度董事會工作報告、財務決算報告、2016年度報告、利潤分配方案等80項議案。董事會下設戰略委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會、提名薪酬委員會、審計委員會五個專門委員會，共召開會議16次，審議議案55項。

報告期內，本行共召開12次監事會會議，主要審議通過了2016年度監事會工作報告，2016年度報告、財務決算報告、利潤分配方案、聘請會計師事務所以及對董事、監事的履職評價報告等78項議案。監事會下設提名委員會和監督委員會，共召開會議10次，審議議案40項。

2017年12月29日，經2017年第二次臨時股東大會審議通過，本行換屆重選及選舉董事及監事，新任董事的任期分別自2018年2月13日及14日其接獲中國銀監會遼寧監管局就其董事任職資格的批復起至第五屆董事會屆滿為止，新任監事的任期自2017年第二次臨時股東大會審議通過之日起至第五屆監事會任期屆滿為止。

信息披露與投資者關係管理

本行及時規範的進行信息披露，投資者關係管理更趨主動。2017年舉辦了2016年業績發佈會，正面、直接地與投資者及新聞媒體展開了溝通交流。日常通過電話、郵件、來訪接待、公司網站投資者關係專欄等多種渠道及時向社會公告，與各利益相關方保持密切高效的溝通，通過準確規範地披露，強化了市場約束力，維護了股東、客戶的利益，架起了與投資者等各方利益相關者聯繫的橋樑。

按照《商業銀行信息披露辦法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規及本行《公司章程》、《錦州銀行股份有限公司信息披露管理制度》要求，本行開展定期報告（包含經審計的財務報告）和臨時報告的披露工作，通過在本行網站及香港聯交所網站刊登電子版本的方式予以披露，2017年度本行累計共發佈50餘項公告與通函。

2.3 風險管理

2017年，本行嚴格按照中國銀監會《銀行業金融機構全面風險管理指引》（銀監發〔2016〕44號）的監管要求，開展了全面風險管理優化工作，基於本行風險管理現狀並參考外部環境，本行策劃了以監管合規為底線，以管理提升為目標的全面風險管理實施規劃方案，運用定性與定量相結合的方法，設計滿足監管要求和行內需求的風險偏好體系，對全行各個業務條線開展全面的梳理和評估，並搭建信用風險壓力測試體系和系統，為後續開展精細化風險管理打好基礎。

完善本行風險偏好體系。通過收集匯總現有的風險資料，梳理本行的風險偏好政策、策略及落地情況，搭建了科學先進，既滿足監管要求又符合本行實際情況的風險偏好體系，以及相應的監測、預警和報告機制，完善了風險偏好管理辦法及風險偏好陳述書，更新了風險偏好量化指標與風險限額，並明確了風險偏好指標監測的負責部門。

開展風險識別與評估工作。結合監管規定及同業最佳實踐經驗，本行明確了風險分類標準，繪製了行內風險地圖，確定了本行的主要風險識別方法，建立了全面評估方法體系，從風險發生的可能性和影響程度兩個維度進行衡量，識別對本行業務經營有實質性影響的主要風險，對本行面臨的各項具體風險和風險管理水平進行定量與定性相結合的評估，並根據風險高低的得分情況，對各類風險進行分析形成風險評估報告，評估本行整體風險狀況和風險管理狀況。

搭建信用風險壓力測試系統。制定了信用風險壓力測試的流程、方法及工具，並從敏感性壓力測試和情景壓力測試方面開展了相關測試工作，實現了自動化與多場景相結合的信用風險壓力測試機制，並形成了壓力測試報告。

優化目前的各個風險的報告架構。完善全面風險報告的框架和內容，結合現有報告內容及數據實現數據視覺化及互動式呈現。

2.4 合規經營

本行堅持“依法合規、立行之本”的經營理念，嚴格按照監管要求，堅守合規底線，建立了全面、有效、責任明晰的內控合規工作機制，持續優化業務管理流程，不斷提升本行內控管理水平。

2.4.1 反洗錢

本行嚴格履行反洗錢工作義務，積極開展反洗錢與反洗融資工作，根據《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和反洗錢監管要求，建立健全本行反洗錢內控制度，最終形成了以《錦州銀行反洗錢工作領導小組組織架構及成員部門工作職責》為中心，以《錦州銀行反洗錢管理辦法》、《錦州銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《錦州銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》、《錦州銀行反洗錢與反恐怖融資客戶風險等級分類管理辦法》為主體，以《錦州銀行反恐融資及涉及恐怖活動資產凍結管理辦法》、《錦州銀行洗錢類型分析工作管理辦法》等制度為輔助的，共計25項制度組成的，累計近14萬字的反洗錢內控制度體系，並在制度體系建立後，根據監管部門要求和反洗錢工作開展實際情況，適時修訂反洗錢內控制度。

本行不斷加強反洗錢系統建設，持續開展反洗錢系統升級工作。按照監管部門要求，建立和完善可疑交易自主監測模型，合理設置可疑監測指標和閾值，充分挖掘反洗錢系統的數據分析潛能，結合人工分析識別，及時發現可疑交易行為，有效防範洗錢風險。

同時，本行盡職履行反洗錢培訓與宣傳工作義務，定期組織行內反洗錢崗位人員參加中國人民銀行反洗錢網絡培訓和行內反洗錢自主培訓工作，並逐步擴充參加培訓人員的範圍，直至全行所有員工；充分發揮金融機構反洗錢宣傳陣地作用，採取LED屏滾動播放宣傳口號、擺放展臺發放宣傳資料、宣傳員現場講解等方式，積極開展反洗錢宣傳工作，提高社會公眾對反洗錢工作的認同度。

案例：哈爾濱分行開展反洗錢集中宣傳活動

為進一步普及反洗錢知識，加大對洗錢風險的防範和對洗錢行為的打擊力度，2017年9月20日，哈爾濱分行轄內營業網點統一行動，同步開展了以“貫徹執行反洗錢法規、監測預防洗錢活動”為主題的集中宣傳活動。分行人員通過講解洗錢防範小常識、發放宣傳材料等方式，增強購物市民的洗錢風險防範意識，使更多社會公眾認識洗錢犯罪活動的危害，自覺警惕洗錢犯罪風險，共同維護金融秩序、保障金融安全。



2.4.2 保護知識產權

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等法律法規，在日常經營宣傳活動中，始終秉持尊重他人知識產權的理念，重視對他人知識產權的保護。本行通過發佈法律風險提示、實行知識產權事前審查等多種方式，規範宣傳行為，切實防範宣傳營銷活動中知識產權法律風險事件的發生。本行對設計、製作宣傳材料提出具體要求：對自行設計製作的宣傳材料，除版權人明確聲明可自由用於商業用途以外，使用的圖片或特殊字體等素材必須經版權人許可或授權，按要求支付版權使用費後在許可範圍內合理使用；在宣傳活動中必須嚴格把關素材來源，杜絕使用存疑材料；成立知識產權審查備案小組，創建知識產權審查郵箱，對宣傳營銷材料進行審查備案，保證本行在日常經營宣傳活動中使用的圖片、視頻、肖像、文章、字體等作品均符合規範，未侵犯知識產權。

同時，為充分保護本行知識產權，規範和加強知識產權的管理和利用，樹立本行良好品牌形象，本行積極做好註冊商標、中英文域名及通用網址的相關註冊登記與維護工作。

加強廣告投放管理，有效合規地推進本行品牌建設和各項業務的快速發展，本行依據《中華人民共和國廣告法》、《廣告管理條例》等法律法規，規範日常廣告與宣傳物料的投放流程，要求宣傳部門工作人員嚴格遵守法律法規，根據法律修訂和調整實時更新審批流程，杜絕誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，有效提升本行品牌知名度和美譽度。

2.5 社會責任管理

2.5.1 社會責任理念

核心理念：

錦州銀行的企業社會責任理念是：秉承“服務社會，造福家鄉”宗旨，堅持服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民的市場定位，形成具有錦州銀行特色的責任競爭力，主動承擔經濟、社會、環境責任，促進自身和利益相關方共同可持續發展。

三大目標：

錦州銀行致力於依託金融專業優勢，踐行企業社會責任。將企業社會責任作為錦州銀行核心競爭優勢的有機組成部分，形成具有錦州銀行特色的責任競爭力，為經濟、社會及環境可持續發展貢獻價值。



在經濟責任
層面

致力於合規誠信、穩健經營、為股東創造更多價值



在社會責任
層面

致力於為員工、客戶、社區等各利益相關方謀求福祉



在環境責任
層面

持續推行綠色信貸，大力建設低碳銀行，追求可持續協調發展

2.5.2 社會責任管理體系

本行在日常經營活動中貫徹可持續發展理念，並從“決策、組織、執行”三個層面建立社會責任管理體系，根據社會責任工作重點，制定實施戰略，推動各相關部門將社會責任工作落實到日常工作中。



2.5.3 利益相關方參與

本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，加強與利益相關方的溝通，充分傾聽相關方的反饋，進一步提高本行社會責任治理的能力和水平。

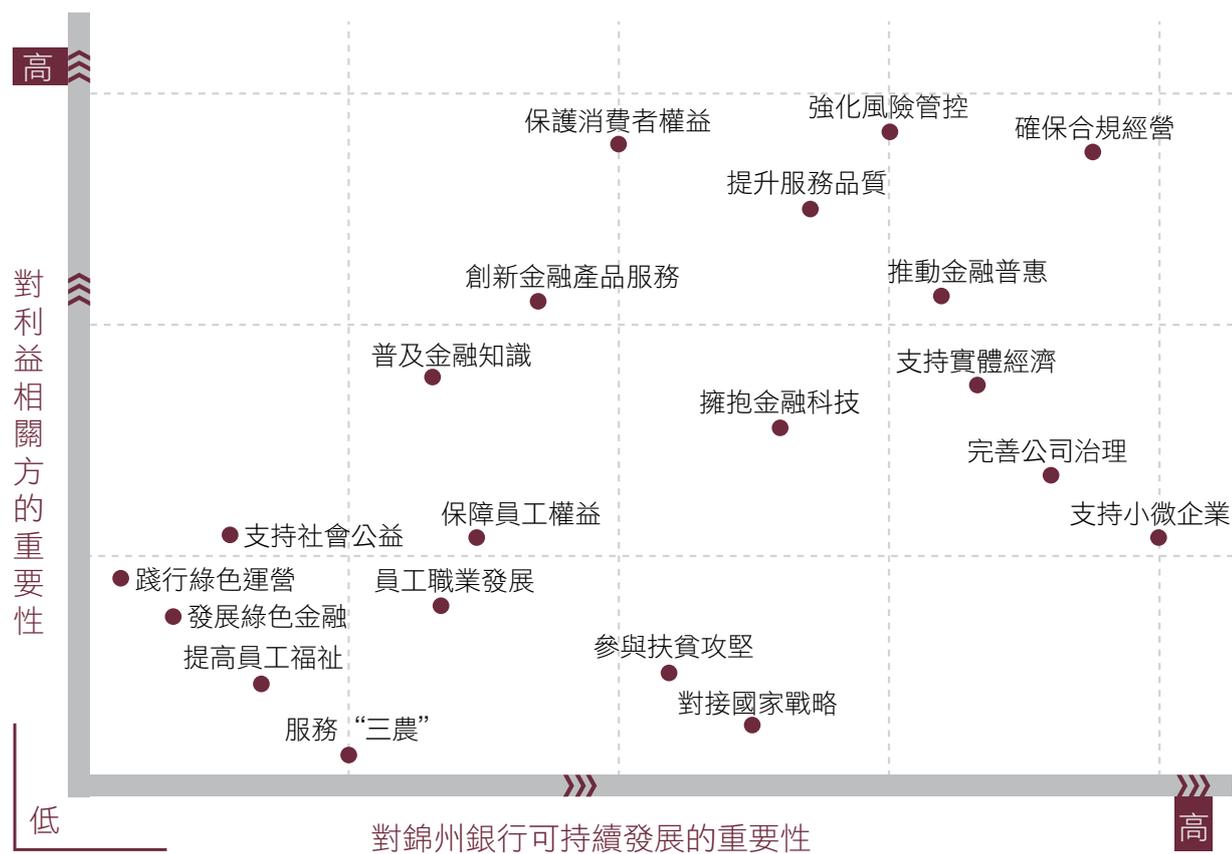
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟健康發展 落實宏觀經濟政策 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作會議 信息報送 座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 支持“一帶一路”、“京津冀一體化”等區域戰略 為振興東北老工業基地提供金融支持 提升小微、“三農”服務水平 支持新興產業發展
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合規運營 維護金融穩定 承擔社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 調研走訪 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 加強合規管理 完善全面風險管理體系 推進精準扶貧
股東	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 提高核心競爭力 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 信息披露 業績路演 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理結構 制定公司發展規劃 提高盈利能力 加強投資者關係管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 提高服務品質和效率 提供優質的金融產品 保障信息和資金安全 拓寬服務渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 問卷調查 微信、網銀等數字化平臺 	<ul style="list-style-type: none"> 優化業務流程 創新金融產品 保障消費者權益 增設營業網點
員工	<ul style="list-style-type: none"> 提高薪酬福利待遇 保障員工權益 職業成長機會 豐富業餘活動 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 座談會 行長信箱 慰問走訪 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬激勵與福利體系 加強民主管理 健全培訓體系 組織多樣化的文體活動 幫扶困難員工
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 誠信履約 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合同協議 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> 建立採購管理制度 加強業務合作
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合作項目 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 調研走訪 加強同業交流合作
社區	<ul style="list-style-type: none"> 開展社區活動 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> 捐資助學 普及金融知識 員工志願者行動
環境	<ul style="list-style-type: none"> 低碳環保 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排政策 綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色信貸 綠色辦公

2.5.4 實質性議題分析

本行以利益相關方需求為出發點，並解讀國家宏觀政策、分析行業熱點，結合本行戰略實踐重點、對標同業及香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》，識別社會責任議題，分析比較不同社會責任議題對本行自身可持續發展和利益相關方的重要性，確定在報告中重點披露的實質性議題。



2.5.5 重要性分析矩陣







三、服務實體經濟 踐行 普惠金融

3.1 助力“三基三小”業務發展壯大

本行堅持“服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民”的市場定位，發展特色“三基三小”信貸業務（“三基”指基本戶、基本客戶群、基本結算量，“三小”指小企業、小門店、小攤床），建立單獨的政策、技術、產品和服務體系，成立“三小”信貸服務中心，並於2015年升級為小企業金融服務中心，配備專業客戶經理，全方位扶持“三小”客戶發展。截至報告期末，“三小”業務貸款餘額97.29億元，“三基”業務發展態勢保持良好，結算戶達7.21萬戶，基本結算量達5,064萬筆。

本行針對不同類型和特點的“三小”客戶提供了豐富的信貸產品，為“三小”客戶開發“三小樂”服務品牌，其中包括“創業計劃”、“成長計劃”、“騰飛計劃”及“優質生活計劃”產品系列總計36種產品。為處於不同時期、不同類型的經營者設計了多種擔保方式、多種貸款額度的信貸產品，其中既包括公務員保證貸款、婦女創業就業貸款等創業貸款，又有為不同類型或處於不同時期的企業提供的小企業成長基金、場商通、攤床貸款等產品，此外還包括保兌倉、存貨抵押等不同擔保方式的產品，通過多種擔保方案解決“三小”客戶缺乏擔保的問題。

本行為提高“三小”信貸業務服務效率，在風險可控制的前提下，下放了支行審批許可權限，採取獨立審批人審批制度，審批環節最多不超過3個，大大提高三小貸款審批效率。為提高“三小”客戶服務體驗，提出“五不讓服務承諾”，將客戶融資成本降至最低。

案例：天津分行促進科技型企業發展

2014年10月，天津分行濱海支行入圍成為天津某國際創業中心（簡稱“創業中心”）合作銀行。創業中心向本行推薦優秀科技型中小企業，並承擔每戶授信金額的部分風險補償金，本行為企業提供信用貸款，截止目前無任何違約和不良業務產生。

天津某科技發展公司是創業中心向本行推薦的科技型中小企業之一。自2015年與本行開展授信業務合作，至今已超過三年。本行為企業提供的信貸資金支持，不僅突破了抵、質押物限制，還大幅提升了融資效率，降低了融資成本，使得企業快速穩健發展，銷售收入穩步提升，目前該企業正在申請新三板上市。

案例：撫順分行新賓支行幫助農戶脫貧

王某是遼寧省撫順市新賓縣葦子峪鎮杉松村一名普通的村民，是新賓縣建檔立卡的貧困戶。為解決王某種植香菇啟動資金短缺問題，撫順分行新賓支行在認真走訪調研後，為其提供信貸支持。王某通過專研香菇種植知識，不斷提高香菇產量，生活環境和質量明顯改善，目前已償還本行全部貸款，並成功脫貧。該筆貸款的發放，成功的幫助貧困戶脫貧，改善其生活質量。

3.2 提升“三農”金融服務能力

本行明確支農、支小的市場定位，按照“安全、流動、效益”的原則，審慎經營、穩健發展。結合中央、省、市、縣出臺的各種惠農政策，做了大量細緻深入的工作，通過發放宣傳單、設立諮詢台和貸款業務展板、並採取定期宣傳和下戶走訪等方式，廣泛深入的宣傳本行各項惠農政策，包括利率優惠和簡化貸款手續等惠農政策，提高了客戶對本行惠農政策的知曉率。

為了提升“三農”金融服務能力水平，做好鄉村金融服務工作，幫助廣大農民群眾發展生產，改善生活品質。結合本行實際情況，制定了服務“三農”的制度，具體包括：一是堅持服務“三農”的市場定位和小額、分散的經營原則，為城鄉居民、農村經濟組織、個體工商戶和農村小微企業提供金融服務；二是優先投放涉農貸款，精準調查，優化審批手續，確保信貸資金及時到位，滿足農戶融資需求，加大農戶貸款額度投放力度，支持“三農”經濟快速發展；三是加強“三農”服務創新，針對農戶的各項需求，創新不同的金融產品，加強支農支小服務。

截至報告期末，本行已出資設立了七家村鎮銀行，其發放貸款和墊款淨額為人民幣41.34億元，比上年末增長23.8%，努力把“錦銀村鎮銀行”建設成為管理規範、經營有序、風險可控、創新驅動、內涵增長的具有服務“三農”特色和較強競爭優勢的“標杆”村鎮銀行。

案例：金融扶持農業產業

為解決北鎮市某育苗有限公司因建大棚及繳納土地承包費佔用大量資金導致資金短缺問題，根據國家相關法律法規及金融扶植農業產業政策，以及北鎮市人民政府下發的農村土地承包及農業產業設施確權工作的文件，本行對該企業發放流轉土地抵押貸款，及時有效的支持了該企業生產經營，同時創造了當地剩餘勞動力的就業機會，與借款人協商長期用工向貧困戶傾斜。



案例：“銀行+企業+養殖戶”模式

遼寧黑山錦銀村鎮銀行與遼寧某生物科技公司、錦州市某飼料有限公司簽訂“銀行+企業+養殖戶”的合作協定，由飼料加工企業向本行推薦優秀養殖戶作為借款人並提供擔保，本行將信貸資金發放養殖戶用於購買飼料，解決了養殖戶缺少擔保方式融資難的問題，增加了企業的銷售規模及銷售渠道，實現了本行服務三農的初衷。



3.3 促進新興產業發展

本行以服務社會、造福家鄉為宗旨，聚焦“中國製造2025”重點領域，從自身的經營特點和經營優勢出發，加強對高端裝備製造、新一代信息技術、生物、節能環保、新能源、新材料、新能源汽車等發展前景好、有市場需求的戰略性新興產業的信貸支持力度，支持企業的技術創新和技術改造。同時找準服務戰略新興產業的著力點，實行差別化信貸政策，加快信貸產品創新，擴大應收賬款、股權、知識產品等抵（質）押貸款業務，強化對高新企業及專案技術改造和設備更新的投入力度。截至報告期末，戰略新興產業貸款餘額為18.95億元。

案例：支持污水處理技術升級及再生水回收利用

錦州市某水務公司運營和承建錦州市城市污水處理及再生水回用項目，為了有效處理大量排放的工業廢水和生活污水，該公司啟動一期再生水及二期污水和再生水建設項目。為順利完成工程建設，本行為該公司提供信貸支持，項目建成後，再生水工程達到《再生水水質標準》，污水處理達到國家一級A的出水標準，並通過省環保廳組織的環保驗收，社會效益與經濟效益顯著。

案例：支持有線電視網絡系統研發

北京某軟件技術股份公司依附區縣級地方有線電視臺或數字電視網絡公司，逐步向省級平臺進行延伸，並通過多年國內業務的經驗積累，逐步拓展其海外非洲業務，已在非洲13個國家獲得數字電視和移動多媒體業務牌照，並已在9個國家開始運營。為了支持企業進行有線電視網絡系統研發，本行為該公司投放流動資金貸款，有力支持了新一代信息技術的創新發展。目前，該公司已成為國家重點扶植的高新技術企業和軟件企業，業務範圍覆蓋全國多個省市，並逐步走向世界。

3.4 雙基聯動踐行普惠金融

本行自成立以來，準確定位堅持走普惠金融的特色發展之路，注重發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，延伸基礎服務功能，創新服務產品和方式，著力打通金融服務“最後一公里”。以扶貧幫困作為雙基聯動的切入點，在支持小微經濟、服務百姓生活、承擔社會責任方面做出了自身特色，塑造了“親民、便民、惠民”的良好社會形象。

近年來，本行在網點佈局上持續向縣鄉等金融服務空白區傾斜，目前在縣鄉地區佈設網點61個，並大力推進村鎮銀行網點佈局。截至報告期末，本行擁有村鎮銀行7家，其中：錦州市5家，朝陽市1家，本溪市1家；網點共24個。同時，建設遍佈城鄉的ATM自助渠道，滿足了社區百姓多樣性的金融需求。

本行把服務“三農”作為重點工作，推進涉農貸款的有效投放，支持實體經濟發展，提升金融惠農實效。截至報告期末，轄內涉農貸款339.20億元。本行努力推進精準扶貧與金融支持深度融合，有效支持貧困人口創（就）業，促進了金融助推脫貧攻堅工作的紮實推進。截至報告期末，本行扶貧貸款餘額50,408萬元，其中扶貧龍頭企業貸款49,542萬元，建檔立卡貧困戶無貼息貸款866萬元。發放婦女創業和下崗失業貸款518戶，餘額達3,562萬元。

2017年，全行幹部員工共走訪社區7,000餘次，走訪客戶130萬名，舉辦廳堂宣講20,000餘次，舉辦各類營銷宣傳活動12,000次，共開展社區聯誼活動1,563次，金融知識進社區講座1,300場，其中信貸客戶大走訪149場，開展對公客戶大走訪308場，參與客戶10,433人。信貸相關講座325場，參與活動居民數量達94,349人，發放宣傳資料509,468份。

本行通過“雙基”聯動工作，在普及金融知識、服務城鄉百姓、履行社會責任等方面傳遞了正能量，勇於擔當社會責任，全力支持實體經濟，用實際行動履行金融服務“普之城鄉，惠之於民”的宗旨。

案例：小企業金融服務中心走進鄉村開展婦女貸款宣講活動

為更好地扶持和鼓勵下崗失業婦女再就業，助推婦女脫貧致富，2017年9月8日，小企業金融服務中心攜手松山新區婦聯共同走進巧鳥辦事處開展了婦女創業貸款政策和產品宣講活動。從信貸產品特點、客戶准入資質、擔保方式、貸款流程等向廣大村民做系統的講解。展示了本行踐行“普惠金融”的決心，履行“支農扶貧”的社會責任。







四、投身社會公益 推進 精準扶貧

4.1 推進精準扶貧

“十三五”時期是打贏脫貧攻堅戰的決勝期。本行以講政治的高度，積極響應國家扶貧攻堅號召，認真落實精準扶貧要求，踐行“家鄉銀行服務家鄉人民”和“服務社會、造福家鄉”的承諾，在做好普惠金融、加大信貸支持、拓寬產業扶持的同時，按照習近平總書記提出的“六個精準”要求，在扶貧工作中創新思路，紮實推進，加強組織領導，助力扶貧攻堅。

高度重視，加強領導。

本行成立扶貧工作辦公室，並經董事會立項，明確精準扶貧工作方向，投身地方扶貧開發，通過實地調研學習，圍繞貧困鄉鎮，選定扶貧專案，所得收益全部無償用於貧困戶脫貧，將精準扶貧工作落到實處。

深入調研，精準立項。

經過深入調研，本行把義縣西部偏遠山區的留龍溝、劉龍台、地藏寺、大定堡四個鄉鎮確定為定點幫扶對象。本行扶貧工作辦公室積極與義縣縣委、縣政府銜接，並主動聯合縣、鄉、村三級領導幹部組成考察組，歷時兩個月、行程幾千公里，先後奔赴多個省市考察調研，學習脫貧先進經驗，制定了《義縣西部四鄉鎮精準扶貧三年規劃》。在此基礎上，結合對四個鄉鎮29個村屯幾十戶貧困戶的走訪，瞭解基本情況和致貧原因，經過充分論證後，最終將光伏發電、生豬養殖和大棚種植列為第一批扶貧開發項目，突破了金融企業“貸款扶貧”的常規思路，確定了“由銀行提供項目資金，企業負責項目建設，縣鄉兩級政府監督項目運營，為有勞動能力的貧困戶提供就業崗位、為有創業意願的貧困戶提供創業機會、為喪失勞動能力的貧困戶給予直接贈予幫扶”的特色扶貧模式。

真抓實幹，助力攻堅

本行出資支持當地政府成立了錦州某光伏發電公司和錦州某發展公司，負責對光伏發電、溫室大棚和生豬養殖三個項目與合作企業的對接、推進以及後續的向貧困戶發放扶貧資金等事宜。

光伏發電項目

本行與某集團公司簽訂了設計、建設15兆瓦分布式光伏發電站的項目合同，完成光伏組件安裝、升壓站建設、輸電線路建設以及變電站改造等工作。

溫室大棚項目

本行與山東某公司等簽訂合作協定，已在大定堡鄉建起果蔬溫室大棚和花卉大棚。



生豬養殖項目

本行與北京某農科技集團公司等合作，在四個鄉鎮建設四個養殖基地，共建設育肥豬舍20棟，引進了丹麥先進的自動進料線，其自動化水平東北領先，年養殖能力為4萬頭，實行“供、產、銷”一條龍。

項目運行後不僅能直接解決幾百貧困人口的用工和致富問題，每年的穩定收入可保障四個貧困鄉鎮的近萬名貧困戶全部實現脫貧目標。開工以來參與工程建設的當地所有貧困戶到目前為止已經提前實現了脫貧致富。

4.2 幫扶弱勢群體

本行秉承“服務社會、造福大眾”的宗旨，支持和鼓勵員工通過多種形式為社會奉獻愛心，積極開展愛心助學、幫扶困難群眾等活動，真誠回饋社會，踐行企業的社會擔當。

案例：凌雲支行走訪困難群眾

凌雲支行堅持以雷鋒精神為依託，不斷踐行服務家鄉的宗旨，履行社會責任，致力於將愛心行動播撒在錦城的每個角落。2017年6月21日，凌雲支行黨團工會代表帶著米麵油等生活物資走訪看望了家住長江社區的盲人低保戶，為困難群眾送去了凌雲支行作為“雷鋒銀行”最實在的關愛。



案例：撫順分行走進海陽小學開展學雷鋒志願者活動

2017年3月3日，撫順分行團委組織分行團員青年，組成“學雷鋒愛心團隊”，走進清原縣南口前村海陽小學，為44名全部困難留守學生捐贈了齊全的文具，便於小學生閱讀的拼音標注版的《雷鋒日記》，讓孩子們接觸雷鋒精神，學習光榮傳統；為他們捐贈了足球和籃球，讓孩子們能積極參加體育活動，在操場上盡情奔跑，健康成長。



案例：葫蘆島分行“關愛殘障人士，傳播社會正能量”社區活動

2017年9月15日，葫蘆島分行攜手化機街道化順社區開展了以“關愛殘障人士，傳播社會正能量”為主題的社區活動，邀約社區10名殘障居民，與社區居民圍聚在一起，包餃子、憶往昔、暢所欲言、傾心交流，共慶十一國慶日。居民朋友現場為大家帶來了精彩的獨唱和合唱，葫蘆島分行也送去了祝福並送上了節日的禮品，增進了分行與社區之間的情感溝通，為銀社合作奠定了堅實基礎。



案例：北京分行參加朝陽門社區基金會公益行動啟動儀式

2017年3月8日，北京分行參加由北京市朝陽門社區基金會發起的“學雷鋒·慶三八獻愛心捐助貧苦母親”行動啟動儀式。基金會始終以助力社區、優化服務、改善社區民生、促進社區建設為宗旨，在本次捐贈活動中，北京分行積極履行社會責任，關注困境母親，為其捐贈了1,000個家庭多用袋。分行員工也積極行動，奉獻愛心。



4.3 開展志願服務

本行堅持開展社會公益活動服務社會，培養員工奉獻精神，培育行內公益精神及集體價值觀，積極組織開展包括愛心獻血、學習雷鋒等志願活動，履行企業公民應盡義務，將愛心和溫暖傳遞至更多角落，推動社會各界關注公益，踐行企業社會責任。

案例：愛心獻血

2017年8月26日，本行小企業金融服務中心參加中國獅子聯會遼寧代表處和錦州市中心血站聯合主辦的主題為“溫馨工程、紅色行動”愛心獻血活動，充分利用這次活動機會踐行普惠金融，履行社會責任。



案例：本溪分行設立“雷鋒崗”

錦州銀行本溪分行持續發揮全員學雷鋒的高漲熱情，在門前步行街口設立“雷鋒崗”，並配備血壓計、體重秤、醫藥箱、城市地圖、口香糖、飲用水、雨傘架、手機充電等便民設施為市民提供熱心服務，拉近與百姓的情感距離。



案例：北京分行黨員參與“一帶一路”論壇志願服務

“一帶一路”國際高峰論壇在京舉行，北京分行第三黨支部與金寶街北社區取得聯繫，積極參與到社區志願安保工作中去。2017年5月11日至16日，北京分行的黨員志願者每天中午來到站崗點替換社區志願者站崗兩小時，以飽滿的精神狀態為過往行人進行志願服務，以便社區志願者能回家吃飯並獲得足夠休息。







五、專注服務客戶 擁抱科技變革

5.1 提升服務品質

2017年，本行服務管理工作以《中國銀行業營業網點文明規範服務考核評價體系（CBSS10003.0）》為標準，以“加強服務管理，提升服務品質”為工作目標，紮實推進《錦州銀行服務工作管理辦法及規範》貫徹執行。2017年本行通過參與中銀協“星級營業網點”評選活動，不斷提升軟硬環境建設；通過OA系統常態化設立“服務質量管理年”活動專欄，突出榜樣示範的作用；通過服務情景展示和業務技能大賽等，有力推進本行員工服務質量和營銷技能的綜合提升，打造錦州銀行優質服務品牌。

案例：撫順分行拉開“午間10分鐘”服務禮儀培訓活動帷幕

為提升服務質量，向外界更好展示員工素質和風采，2017年6月19日，撫順分行機關全體員工舉辦了服務禮儀專題培訓，分行禮儀內訓師圍繞坐、立、行、走、迎、送等基礎服務禮儀進行了詳細生動的講解，並由員工現場演示規範動作，進行示範和糾正。撫順分行以“午間10分鐘”服務禮儀培訓為契機，深入抓好規範化服務，為分行樹立服務品牌、實現快速發展奠定更加堅實的基礎。



案例：錦州分行開展網點監控互評活動

2017年6月1日至報告期末，錦州分行持續開展“網點監控互評活動”，通過互比、互學、互評，提升服務質量，營造全行上下服務創優的濃厚氛圍。



5.2 拓寬服務渠道

合理佈局營業網點

報告期內，本行新設1家分行和5家支行。截至報告期末，本行（不含子公司）共設有營業網點207家，除總行外，共設有15家分行、185家支行、2家社區支行、3家小微支行及1家專營機構，均實現良好的經營業績，區域發展目標得到有效落實。

大力發展自助設備

截至報告期末，本行（不含子公司）自動櫃員機數量達558台，較上年末增加80台，增幅16.7%。自動櫃員機全年累計交易1,029.6萬筆，交易金額142.3億元；全行POS特約商戶達11,958戶，較上年末增加2,314戶，增幅24.0%；布放POS機14,808台，較上年末增加2,766台，增幅23.0%；POS消費全年累計交易604.1萬筆，交易金額235.4億元；自助發卡機數量88台，較上年末增加37台；多媒體查詢機114台，較上年末增加8台，累計交易筆數50萬筆，向社會公眾提供取款、存款、轉賬、繳費等便捷服務。

本行通過推廣銀聯卡小額支付業務，打造遼西首家智能化菜市場，開展錦州地區“智慧菜場”及支付應用商圈創建工作。并推出“錦行”智能機器人，上線ATM人臉識別業務，上線智能櫃員機等項目。



開展銀行卡助農取款業務

截至報告期末，本行共佈設銀行卡助農取款服務點149個，共發生助農取款業務16,718筆，交易金額達2,463.4萬元，為村民辦理金融業務提供了便利。

案例：助農取款服務點

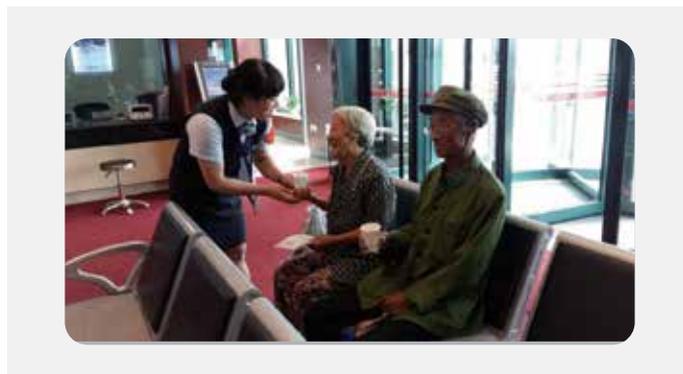
錦州分行借助“一台機具，一個商戶”的低成本模式，成功突破了網點限制，將金融服務延伸到廣袤的農村市場。通過前期調研，先後在娘娘宮鎮某超市、義縣某衛生院設立助農取款服務點先行試點，可向借記卡持卡人提供小額取款、轉賬、繳費、餘額查詢等多項金融服務，並能夠受理所有銀聯合作單位的借記卡。同時，為惠農便農，本行還對持卡村民減免了一定業務手續費。目前試點的成功經驗已在黑山縣、北鎮縣等所有鄉鎮全面鋪開。

5.3 維護客戶權益

報告期內，本行堅持以客戶為中心，成立消費者權益保護辦公室，積極推動各項客戶權益保護工作的落實，在強化服務工作的同時，持續加強消費者權益保護工作，努力提升客戶滿意度，持續為客戶創造價值。

5.3.1 暢通諮詢與投訴渠道

本行高度重視客戶投訴工作，從投訴受理時效、投訴跟蹤處理、投訴結果反饋等多維度優化投訴處理機制，提高服務管理水平，提升客戶滿意度。本行明確投訴渠道，在錦州銀行門戶網站、營業大廳、24小時自助服務區、電子銀行體驗區醒目位置公示投訴電話及投訴處理流程；同時指定96178客戶服務中心作為投訴處理的牽頭部門，明確投訴處理的時限要求，建立統一、高效的投訴處理常式和嚴密有效的投訴管理機制。



5.3.2 保障客戶資產安全

本行引導員工加強業務學習，提高安全風險意識，積極採取措施，從賬戶開立、賬戶使用、前臺服務、營業網點安全等多個環節確保客戶資產安全。

營業窗口及自助服務區統一設置了一米線、遮擋板、報警器，並在各營業網點配足了駐行保安員，加大營業場所的安保力度，保護客戶財產安全。

同時，培養員工可疑交易分析能力，加強員工可疑案例處置能力，圍繞防搶、防盜、防火、電信詐騙等進行定期演練，加大監督檢查力度。

案例：本溪分行開展防恐和消防培訓及演練活動

為進一步增強分行員工的安全保衛和消防安全意識，切實提高員工應對各類突發事件的處置能力和有效預防火災的發生，2017年6月29日，本溪分行聯合本溪市公安局內保支隊、市消防大隊組織開展了防恐和消防知識培訓及演練活動。本次活動提高了分行員工的安全防範意識及防搶實戰技能，進一步增強了員工安全意識，提高了員工處置突發事件和自救逃生的快速反應能力，達到了預期的演練效果。

5.3.3 普及金融知識

本行始終秉承“以客戶為中心”的經營理念，不斷推進消費者權益保護工作，通過銀監會“金融知識進萬家”、人民銀行“金融知識普及月”和銀行業協會“金融知識萬裡行”等活動，借助各種業務宣傳渠道，包括橫幅、LED顯示屏、液晶電視、多媒體觸控式螢幕、自助設備等載體宣傳，街頭發放宣傳折頁、網點工作人員宣講，舉辦金融知識沙龍等，針對各類消費群體開展公益性、常態化金融知識宣傳教育。

案例：金融知識進“市民講堂”

2017年5月13日，總行政治部、錦州分行聯合錦州市委宣傳部、市思想政治工作研究會舉辦的以“普及金融知識，防範金融風險”為主題的金融知識講座走進錦州“市民講堂”。本行宣講人員從人民幣識別方法及殘損人民幣兌換辦法入手，以通俗易懂的語言、生動引人的實例、輕鬆活潑的互動，將百姓關注的《如何防範金融電信詐騙和金融詐騙》、《遠離非法集資》、《個人如何理財》等金融知識、熱點話題全面細緻、深入淺出地進行了解讀，為市民傳遞了正確的金融知識，提升了市民防範金融風險和個人理財的經驗。服務百姓生活，解讀百姓熱點，為廣大市民普及了金融知識，真正發揮了金融機構普惠於民的積極作用。

案例：錦州分行開展的“金融講堂”、“金融早晚市”等活動

錦州分行開展的“金融講堂”、“金融早晚市”等活動均取得了良好的效果。其中，通過廳堂輔導、微信平臺、聯誼會、座談會等多種方式開展反假貨幣宣傳活動，取得了顯著效果。錦州地區所有機構累計發放宣傳材料12萬餘份，宣傳輔導市民答題累計16萬多人，累計走訪社區300多次、走訪商鋪6,700多個、走訪校園200多次、走訪大型企業1,600餘戶、走訪市場集市700餘次。不僅提高了公眾對2015年新版人民幣的認識度，而且提高了公眾識假、防假的能力。



5.3.4 消費者權益保護

本行嚴格按照監管部門要求，開展金融消費者權益保護工作，持續推進本行消費者權益保護工作體系建設，切實維護消費者各項合法權益，提高金融消費者滿意度。把消費者權益保護工作作為本行發展的長期戰略，堅持以人為本，堅持服務至上，堅持社會責任，踐行向消費者公開信息的義務，履行公平對待消費者的責任，遵從公平交易的原則，依法維護消費者各項合法權益。確保服務收費公開透明，在所有網點配置總行統一印製的《錦州銀行股份有限公司收費目錄公示表》，涵蓋了全部服務價格名錄，並對優惠措施予以註明。通過營業大廳海報機和展架公示統一格式《錦州銀行股份有限公司收費目錄公示表》。

本行將履行社會責任為己任，注重客戶的延伸服務。特別是在特殊群體關愛方面，將“細緻入微，貼心溫暖”作為對特殊群體服務的基本準則，在有條件的營業網點設置了殘疾人通道、配備愛心求助電話、盲文卡、《盲文版業務指南》、設置愛心視窗，對無法到行辦理業務的客戶提供上門服務。

案例：開展“3.15金融消費者權益日”集中宣傳活動

2017年3月15日，本行各分支機構組織開展“3.15金融消費者權益日”集中宣傳活動，制定活動方案，明確宣傳主題、內容和形式；統一製作了宣傳折頁，利用錦州銀行微信平臺向社會公眾宣傳。宣傳期間共發放宣傳單10萬餘份，宣傳人員達2,000餘人。



5.3.5 保障客戶隱私

本行始終關注保護客戶信息安全，積極維護廣大客戶的根本利益。嚴格遵循《銀行業消費者權益保護工作指引》及《銀行業金融機構消費者權益保護工作考核評價辦法（修訂版）》，制定《錦州銀行消費者權益保護管理辦法》、《錦州銀行人民幣儲蓄業務管理辦法》、《錦州銀行保密工作管理辦法》等制度，強化對信息保護、個人開戶業務、高風險業務中涉及個人金融信息的保護與管理。保障客戶身份信息隱私方面，本行嚴格為客戶保密，由於開立賬戶、大額支取、掛失等業務需要核查客戶身份證件的，本行嚴格按照相關程序執行。保障客戶賬戶信息隱私方面，本行嚴格遵循“存款自願，取款自由，存款有息，為儲戶保密”的原則。

電子銀行對客戶密碼等敏感信息通過單向加密的方式存儲於數據庫中，系統日誌中也屏蔽了使用者密碼等敏感字段內容，系統間報文傳輸過程匯總，密碼等敏感信息均採用密文格式傳輸，轉加密過程在加密機完成，密碼明文不會出現在系統內存中，維護客戶敏感信息權益，確保敏感信息安全。電子銀行客戶相關信息顯示也均進行屏蔽處理，最大程度保證客戶信息安全。



六、關注員工發展 注重人文關懷

6.1 保障員工權益

員工情況統計表 ⁴		截至2017年12月31日	
		人數 (人)	比例 (%)
員工總數		5,796	100
按性別劃分	男性員工	2,361	40.73
	女性員工	3,435	59.27
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,605	79.45
	派遣制員工	1,191	20.55
按年齡組別劃分	30歲 (含30歲) 以下員工	2,246	38.75
	31至40歲 (含40歲) 員工	1,649	28.45
	41至50歲 (含50歲) 員工	1,392	24.02
	50歲以上員工	509	8.78
按地區劃分	遼寧省內員工	5,050	87.13
	遼寧省外員工	746	12.87
按學歷劃分	專科學歷員工	2,114	36.47
	本科學歷員工	3,154	54.42
	碩士學歷員工	521	8.99
	博士學歷員工	7	0.12

⁴ 表中數據均為本行不含附屬公司數據。

本行按照《中華人民共和國勞動法》等法律法規的要求，公平平等對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工。

本行歷來重視勞動合同管理，制定《錦州銀行勞動合同管理辦法》，根據《勞動合同法》以及相關法律、法規規定，與所有在崗勞動合同制員工均簽訂了勞動合同，並在勞動合同中明確員工工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容，明確雙方權利義務，保障員工合法權益。本行制定了《錦州銀行考勤管理辦法》、《錦州銀行休息休假管理辦法》，依法保障員工享有法定節假日及假期權利。同時，本行制定了《錦州銀行社會保險及住房公積金管理辦法》，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，依法為員工繳納住房公積金。

本行堅持合法用工、總量控制、規範招聘、依法管理的原則，建立健全與本行勞動用工制度相適應的用人機制，制定《錦州銀行勞動用工管理辦法》加強勞動用工管理，保證依法用工，降低用工風險。報告期內，本行未僱傭童工和強制勞工，在經營管理過程中未發生員工因工負傷或死亡。

本行制定《錦州銀行勞務派遣管理辦法》，規範對勞務派遣用工的管理，維護勞務派遣員工的合法權益；制定《錦州銀行勞務派遣員工轉正管理辦法（試行）》，對降低勞務派遣用工比例提出具體方案和操作流程，採取有效方式，逐步降低勞務派遣用工佔比。

本行重視和加強員工離職管理工作，根據國家相關法律規定，結合本行實際，制定《錦州銀行員工離職管理辦法》，規範離職員工手續办理流程，維護離職員工合法權益，保障本行穩定運營。

本行的薪酬、績效及福利管理與本行的經營戰略目標實施、競爭力提升、人才培養和風險控制相適應。本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關國家法律法規制定了《錦州銀行薪酬管理辦法》，充分調動員工的積極性和創造性，建立科學合理的激勵約束機制，加強內部風險控制、提高經濟效益和管理水平，促進各項業務健康快速發展，確保本行各項經營管理目標的實現。按時交納各項法定保險以及住房公積金，制定《錦州銀行安全衛生管理辦法》、《錦州銀行年休假管理辦法》，通過健康體檢、帶薪年休假等措施，進一步保證員工身心健康。

本行致力於為員工創造安全、舒適的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國突發事件應對法》等法律法規，制定《錦州銀行消防安全管理辦法（試行）》、《錦州銀行反恐怖防範工作預案》、《錦州銀行安全保衛細則》等，切實增強安全生產水平，並通過開展健康講座、健康體檢等措施，進一步保障員工身心健康。

6.2 助力職業發展

本行重視員工隊伍素質，關注管理人員領導力、員工業務技能水平整體提升，堅持做好培訓工作以推動各項業務目標的實現。報告期內，本行對線上學習平臺進行了優化升級，搭建內部培訓和需求調查的載體，通過混合式培訓專案的落實，將線上交互與全行重點工作相結合，有效彌補了現場培訓時間、空間方面的限制，保證培訓工作的全員覆蓋，促進員工素質水平與本行競爭力的共同提升。

為滿足企業快速發展和業務擴展所帶來的人員需求，本行通過校園招聘選拔、培養一批素質高、能力強，具備較高業務水平、創新能力和管理潛質的複合型人才，以實現人才儲備、人才開發的目的。同時，本行針對校園招聘群體制定管理培訓生計劃，紮實推進其管理與培養工作，通過輪崗考核、總行集中培訓交流、保護期制度等各項內容，切實提升員工歸屬感，提升員工整體素質水平，確保培養質量。

本行秉承“員工素質是企業第一指標”，為員工設計了專業序列和管理序列雙職業發展通道，根據員工個人特點及意願進行職業發展規劃。制定《錦州銀行總行員工專業序列管理辦法（試行）》、《錦州銀行分行員工專業序列管理辦法（試行）》，根據員工的能力素質設置了多個序列與職級檔次，並建立基於業績、貢獻、能力和態度的多維度考核體系，實現員工職檔和薪酬的動態調整，使員工更加明確了職業發展路徑。

案例：2017年“三小”客戶經理上崗資格考試

2017年8月19日，本行舉行了2017年“三小”客戶經理上崗資格考試，本次考試分別在12家外埠分行和錦州地區共設置15個考場，參考人數達490人。本次考試對本年度最新行內政策制度、近期監管規定和實操注意要點等內容進行了全方位的檢驗，強化了“三小”客戶經理理論知識，夯實了“三小”客戶經理基礎技能，推進了“三小”客戶經理隊伍建設，為本行“三小”條線的專業化建設奠定了堅實的基礎。



案例：2017級管理培訓生崗前培訓

2017年7月28日，2017級管理培訓生崗前培訓工作圓滿結束，本次培訓歷時20天，內容涵蓋了軍隊生活體驗、戶外素質拓展、理論知識培訓、專業技能訓練、心理素質提升等多個方面，幫助新入行管理培訓生順利完成校園到社會的角色轉換，充分感受本行企業文化，適應工作節奏。



6.3 加強人文關懷

本行積極開展員工關懷活動，為員工創造優質的工作環境，定期組織所有在崗員工體檢，開辦健康宣傳公益講座，充分重視員工身心健康，激發員工工作和生活熱情。

案例：撫順分行健康宣傳公益講座

為預防職業病、緩解工作壓力，增強員工健康意識，2017年5月23日，撫順分行開展了“愛國衛生·健康遼寧行”健康宣傳公益講座活動。中國安全健康教育中心專家通過具體案例講解了救護知識、環境污染的危害與防護、職業安全與慢性病的預防及改善、心理健康及亞健康的綜合治理等內容。在讓員工掌握如何預防職業病、緩解工作壓力常識同時，進一步提高了健康水平和生活質量。



6.4 豐富業餘生活

本行關注員工工作和生活的平衡，積極組織開展運動比賽、慰問演出巡禮等豐富多彩的文體活動，開展演講比賽、攝影大賽等興趣類比賽，增進員工之間的友情，營造團結友善的企業氛圍，提升員工業餘生活的幸福感和歸屬感。

案例：籃球賽

本行重視職工文體活動，“萬通杯”職工籃球賽是本行傳統的群眾性文化體育活動的一次盛會，第九屆“萬通杯”籃球賽全行共17支參賽隊300餘人參與，促進全行員工相互交流，共同進步，締結友誼，給員工展示技能、特長提供了舞臺。



案例：乒乓球、羽毛球賽

2017年9月23日，由中國金融工會、中國金融體育協會舉辦的“2017年全國金融系統第三屆職工運動會乒乓球、羽毛球項目總決賽”中，由本行29名運動員組成的遼寧金融工會乒羽代表隊，不畏強敵，奮勇拼搏，取得乒乓球總冠軍、羽毛球第三名。



案例：員工趣味運動會

2017年1月23日，“愛家才會贏——奔跑吧！撫順分行”第三季大型運動競技賽拉開帷幕。分支行幹部員工共計200餘人組成的10支參賽代表隊齊聚一堂，各隊選手奮勇爭先，用歡聲笑語體現鬥志豪情，用順暢配合彰顯團隊力量。此次競技賽，進一步豐富了員工文化生活，增進了交流，凝聚了發展合力。



案例：歌唱比賽

2017年1月21日，錦州分行舉行“弘揚偉大長征精神，振興錦行努力奮鬥”職工大合唱比賽，來自分行機關及21家支行表演隊和參賽隊、共1,200餘名幹部員工參加活動，以歌聲紀念和傳承長征精神，激勵員工不忘初心、勇創佳績。



案例：演講比賽

2017年11月11日，北京分行信貸條線舉辦了“不忘初心，砥礪前行——我的成長之路”演講比賽。參賽選手的演講慷慨激昂、飽含深情，將自己成長的經驗與感悟一一與大家分享。本次比賽不僅將全面深化改革、服務經濟實體、防範金融風險落在實處，更是在依法合規的前提下，不斷創新業務品種，對加強對公存款營銷、加強公私聯動、全行走訪大行銷活動的經驗總結和推廣，展現了北京分行客戶經理隊伍的風采，感受到了一支特別能吃苦、特別能戰鬥、特別能奉獻的年輕隊伍。





七、推進綠色金融 踐行 環保發展

7.1 支持綠色信貸

本行積極落實國家關於綠色信貸的發展戰略，根據國務院印發的《生態文明體制改革總體方案》、中國銀監會與國家發改委聯合印發的《能效信貸指引》以及中國銀監會下發的《綠色信貸指引》，本行制定了《2017年信貸投向指引》，大力推行綠色信貸，積極支持均衡發展和綠色發展，積極貫徹國家節能減排政策，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持。

《2017年信貸投向指引》明確本行綠色信貸重點支持節能環保、新能源、新能源汽車等三大戰略性新興產業生產製造端的貸款，以及節能環保項目及服務。針對客戶的環境和社會風險評估標準，對客戶的環境和社會風險進行動態評估，在評級、信貸准入、管理和退出中作為重要依據。本行建立綠色信貸創新機制，在風險可控和商業可持續的前提下，優先支持綠色信貸業務。對耗能、環保不達標企業建立環保風險退出機制，逐步壓縮貸款。對含有色金屬冶煉、電鍍、紙漿、印染、重污染化工以及其他可能嚴重污染環境的企業授信必須嚴格把握環保標準，實行環保一票否決制。

截至報告期末，本行節能環保項目及服務貸款餘額21,073.84萬元，較上年末增加670.42萬元。本行無環境、安全等重大風險企業貸款餘額。

案例：綠色交通運輸項目貸款

為滿足營口某交通運輸集團公司為更新純電動公車的資金需求，本行經實地調查後為該公司提供信貸資金支持，在嚴控風險的前提下優先審批，開通綠色通道，快速為企業提供信貸資金支持，在綜合考慮成本效益、風險緩釋方式的基礎上降低企業融資成本。新增的125輛公車促進該公司營業收入大幅提高，同時城市交通運輸壓力得到有效緩解。

目前本行對產能過剩行業的金融舉措為支持國有重點鋼鐵企業合理資金需求，加大對兼併重組鋼鐵企業的金融支持力度，嚴控違規新增鋼鐵產能的信貸投放。

本行制定產能過剩行業信貸風險防範措施，在《2017年信貸投向指引》中明確要“逐步壓縮退出產能過剩行業”，對鋼鐵、鐵礦、煤炭、煤礦、焦炭、鐵合金、有色金屬冶煉、有色金屬礦產、平板玻璃、造紙、印染等行業，從嚴控制新增貸款，採取有保有壓的政策。持續優化客戶結構，逐步壓縮退出存量貸款。對有效益、有前景，且主動退出低端低效產能、化解過剩產能、實施兼併重組的企業，按照風險可控、商業可持續原則，予以信貸支持。進一步做好“僵屍企業”的處置工作，加強風險排查，積極穩妥壓縮授信敞口。

7.2 發展電子銀行

7.2.1 移動金融

2017年，本行個人網上銀行在新一代網銀體系上，持續優化產品功能和客戶服務體驗，上線了悠悅寶、零存寶等多款智能儲蓄產品，實現了開放式理財和早晚市理財產品的線上發售，推出了線上繳稅服務，為本行客戶提供了一站式金融服務。本行企業網上銀行改進了賬戶明細查詢功能，提高了企業客戶賬務查詢及核對的效率；優化了企業網銀電子商業匯票服務，使電子匯票服務更為優質、便捷等。截至報告期末，本行個人網上銀行客戶累計達249,229戶，比上年末增長20.7%；交易金額人民幣2,123.24億元，同比增長14.9%；交易筆數698.20萬筆，同比增長64.6%。企業網上銀行客戶累計達29,597戶，比上年末增長29.5%；交易金額人民幣23,096.84億元，同比增長39.6%；交易筆數223.24萬筆，同比增長37.7%。

隨著移動金融的普及和新興金融科技的應用，客戶對於手機銀行和微信銀行等移動端使用的要求不斷提高，為滿足客戶個性化、多樣化的需求，本行持續升級手機銀行和微信銀行功能，相繼推出銀醫服務、供暖繳費等便民服務，同時，上線存本取息、大額存單、開放式理財、循環貸、信用卡等金融產品，以更豐富的產品和便捷的操作服務於客戶。截至報告期末，本行手機銀行客戶累計達222,864戶，比上年末增長54.9%；交易金額人民幣251.95億元，同比增長30.2%；交易筆數197.08萬筆，同比增長16.3%。微信銀行客戶累計達97,153戶，比上年末增長87.1%；交易金額人民幣21.13億元，同比增長206.2%；交易筆數22.08萬筆，同比增長4.6%。

7.2.2 智慧金融

本行互聯網金融始終貫穿“智慧金融”的理念，圍繞支付和生活場景深耕細作，助力企事業單位實現“智慧金融”，滿足客戶衣食住行等生活需求。本行相繼推出了智慧校園、出租車管理費繳費服務、聚合二維碼收單產品及銀聯二維碼產品，全方位、深層次的滿足了企業客戶的資金結算需求，提升了客戶的支付便利性。通過不斷對接支付寶、微信、Apple Pay等快捷支付方式，滿足了客戶多元化的支付需求。錦銀E購APP推出團購、影院、商旅、生活繳費等服務，為客戶提供了便捷的一站式服務。

7.3 倡導綠色運營

本行始終堅持環保理念，積極踐行國家節能環保有關政策要求，注重與環境的和諧發展，通過提高能源使用率、降低資源能源消耗量，從日常工作中踐行節能環保，全面推行綠色辦公，將推進綠色金融理念融入金融服務和運營管理中，並將自身努力與倡導員工、客戶、外部供應商和社會公眾共同行動，踐行綠色運營目標。

類別	單位	2017年
總部辦公用電量	度	1,051,662
總部辦公用水量	噸	6,646
總部辦公用紙量	張	779,500
總部辦公用油量	升	50,446
總部燃氣使用量	立方米	19,182
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	793.11
-- 直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	119.05
-- 間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	674.06

減少排放

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，在日常經營過程中注意保護環境。作為金融機構，本行在日常運營中不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放，僅排放少量的辦公生活廢水和生活垃圾。本行倡導員工從細節做起，例如不得使用飲水機中的純淨水清洗水杯或其他物品；維修班值班員每日17:00後對水路進行巡查；人走燈滅、人離電停，杜絕長明燈現象等，不斷增強員工的環保意識。

節約資源

本行在2014年下發了《勤儉辦行，厲行節約倡儀書》，內容涵蓋了綠色運營、綠色辦公、綠色採購等相關制度。全行員工積極回應並在實際工作中嚴格遵照執行，減少資源能源消耗，控制溫室氣體及污染物的排放量，以盡量減少業務運營對環境造成的影響。

1. 嚴格按分支行機具設備、辦公傢俱、車輛配備標準審核各單位的採購申請，無特殊情況，超標準採購不予批准；
2. 總行對配備標準內的單套大額及批量大額公開招標，每月對分行權限內採購資產公佈單品控制價格，強化總行對分支行採購的垂直管理；
3. 對分行閒置的辦公傢俱造冊登記，全行範圍內調劑；對分行超新標準已配備的設備、車輛，在分行內部調劑，以實現資產的充分、有效利用；
4. 除零售條線廳堂理財平板電腦IPAD外，取消分支行筆記本電腦採購權限，禁止分支行新增筆記本電腦資產；

5. 辦公單耗品中，不再發放移動硬盤、U盤等移動儲存設備；硒鼓、墨盒、水性筆、鋼筆、剪刀、膠水、膠棒以舊換新；辦公耗品中，減少發放品種，精減領用數量，充分重複利用；無特殊情況禁止批量、突擊領用辦公用品；
6. 辦公用複印紙採購與發放實行分用途管理，按上年實際使用數量的20%採購並發放高質量紙張用於打印上報監管部門材料，80%採購並發放低成本紙張用於日常辦公，且雙面使用。

綠色辦公

為響應節能環保號召，履行社會責任，本行持續推進辦公信息化建設，建立集流程管理、辦公業務集中處理、規章制度即時查詢、行內信息發佈於一體的信息化平臺，基本涵蓋辦公管理的各個領域，提高了本行的無紙化辦公水平。

綠色採購

為規範招標代理行為，提高集中採購工作質量，本行實行集中採購、分級管理的模式，制定《錦州銀行採購管理辦法》對供應商管理提出更為明晰、嚴格的要求。綜合考慮供應商經營狀況、綠色環保等因素，優先選用具有綠色資質認證的供應商，不斷加強對產品的二次利用、循環回收、節約資源等方面的關注，重視供應商的商業道德和社會公德，並要求供應商遵守採購法律、法規，遵守誠實信用和公平競爭原則；在設備採購中貫穿全生命週期成本的思想，將包括採購價格、耗材成本等納入總採購成本的範疇，做到系統化「綠色採購」。

綠色公益

2017年，本行持續拓展環保理念的傳播，組織各級機構積極參加環保活動，開展環保活動、知識講堂等公益活動，引導全體員工勤儉節約、低碳環保，向社會公眾傳播綠色環保理念，以實際行動帶動社會各界參與到環境保護的實踐中來。





展望 2018

2018年是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，也是決勝全面建成小康社會的關鍵一年。在新時代的藍圖下，錦州銀行將牢記金融使命和發展定位，堅持經營和社會效益並舉，主動服務實體經濟，切實防控金融風險，深耕發展普惠金融，積極投身社會公益，以金融力量持續為經濟、環境、社會創造價值。

圍繞國家戰略，服務實體經濟。在打贏銀行業風險防範化解攻堅戰中，錦州銀行將持續完善公司治理，繼續深化全面風險管理，嚴守金融風險底線；專注主業，服務供給側改革，支持小微企業、“三農”及新興產業發展，強化金融服務支持力度，提升服務實體經濟的效率和水平。

踐行普惠金融，真誠回饋社會。不斷完善服務管理框架體系，以“雙基聯動”為抓手踐行普惠金融；強化科技創新，聚焦金融科技，為客戶提供更加高效、智慧的服務；持續加大扶貧力度，努力為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量；在公益、扶貧、志願服務等方面全情投入，努力成為反哺社會的重要參與者和推動者；不斷完善員工職業發展通道，打造全方位培訓體系，提高員工綜合素質；切實關心員工身心健康，讓員工獲得歸屬感、幸福感。

發展綠色金融，助力綠色發展。繼續秉持可持續發展理念，加大對綠色環保產業和新能源行業的信貸支持力度，大力發展綠色金融；踐行綠色辦公，提升員工環保意識，降低自身對環境影響；面向社會公眾倡導綠色環保理念，開展綠色公益實踐，共同締造更加美好的環境。

2018年，錦州銀行將繼續秉承“服務社會，造福大眾”的宗旨，堅守“服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民”的基本定位，積極回應利益相關方訴求，推動可持續發展戰略與企業經營戰略的進一步融合，實現與利益相關方共同的可持續發展。

獨立有限鑒證報告

獨立有限鑒證報告

錦州銀行股份有限公司董事會：

我們接受錦州銀行股份有限公司（以下簡稱“貴行”）董事會的委托，對貴行截至2017年12月31日止年度的環境、社會及管治報告（以下簡稱“ESG報告”）進行了有限鑒證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為“香港聯交所指引”）所編制的2017年度ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務（International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編制。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

獨立有限鑒證報告（續）

三、實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以瞭解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

四、結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編制。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

北京

2018年7月13日



ESG指標對照表

ESG報告指標對照表

指標範疇及層面	一般披露	披露位置
A. 環境		
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	51-52
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	51-52
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	51-52
B. 社會		
B1 僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	41-47
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	41-47
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	42-43
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	41

關鍵績效指標	披露位置
A1.1 排放物種類及相關排放數據	51
A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	51
A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	不適用
A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	51
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	51-52
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	51-52
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	51
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	51
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	51-52
A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	51
A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	51-52
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	41
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	註釋1
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	41
B2.2 因工傷損失工作日數	41
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	41-47
B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	註釋1
B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	註釋1
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	41
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用

ESG報告指標對照表(續)

指標範疇及層面	一般披露	披露位置
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	52
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	15, 37-39
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	10, 14-15
B8 社區投資	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	29-32, 52

關鍵績效指標	披露位置
B5.1 按地區劃分的供應商數目	註釋1
B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	52
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	37
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	15
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	39
B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	不適用
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	14-15
B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	29-32, 52
B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	29-32, 52

註釋1：本行計劃在未來逐步披露。

讀者反饋

讀者反饋

感謝您閱讀《錦州銀行2017年度環境、社會及管治報告》，為進一步提高本行社會責任工作水平，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

地址：中國遼寧省錦州市科技路68號

郵編：121013

1. 您對本報告的總體評價：

不好

一般

較好

很好

2. 您對錦州銀行對利益相關方履行社會責任的評價：

不好

一般

較好

很好

3. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否

一般

是

4. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否

一般

是

5. 您對改善和提高錦州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對錦州銀行的關心和支持！





2017年度
錦州銀行
環境、社會及管治報告





地址：中國. 遼寧. 錦州市科技路68號 (121013)

電話：+86-416-3220002

<http://www.jinzhoubank.com>