



中原人民自己的銀行

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 23 號中科金座大廈
電話：(86) 0371-85517898
傳真：(86) 0371-85519888
郵箱：dongshihui@zybank.com.cn



2024 | 中原銀行股份有限公司 環境、社會及管治 (ESG) 報告

Environmental Social & Governance

報告說明 02

關於本行 04

01 經濟篇：以金融服務為舟，駛向共同富裕新彼岸 06

- 1. 服務地方經濟發展 08
- 2. 科技金融創新並行 11
- 3. 普惠金融圓夢小微 13
- 4. 養老金融增輝夕陽 15
- 5. 數字金融優化服務 16

02 治理篇：以科學治理為筆，勾勒高質量發展新藍圖 20

- 1. 深化 ESG 管理實踐 22
- 2. 堅持強化黨建引領 25
- 3. 全面夯實治理根基 27

03 環境篇：以綠色金融為墨，書寫可持續發展新篇章 32

- 1. 綠色金融向實而行 34
- 2. 全面深化低碳運營 41
- 3. 氣候變化應變而謀 48

04 社會篇：以責任擔當為彩，繪就社會價值新畫卷 52

- 1. 攜手員工共謀福祉 54
- 2. 竭誠服務客戶至上 63
- 3. 承擔責任奉獻社會 71

報告附錄 74

- 關鍵績效表 74
- 報告索引表 78
- 獨立鑒證報告 82
- 讀者反饋表 84

報告說明

本報告是中原銀行股份有限公司（以下簡稱「中原銀行」、「本行」或「我們」）積極履行經濟、社會和環境責任，全面協調可持續發展的真實反映。本報告旨在客觀、公允地反映中原銀行及其列入年報範圍的附屬公司 2024 年在環境、社會及管治（「ESG」）方面的策略、管理和實踐情況。

報告時間

本報告內容時間範圍為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下簡稱「報告期」）。為增強報告的對比性和前瞻性，部分內容或超出上述範圍。

報告週期

本報告為年度報告，是中原銀行自 2017 年起發佈的第八份 ESG 報告。

組織範圍

除特別注明外，本報告所涉及的資料和事實覆蓋了中原銀行及其列入年報範圍的附屬公司。

編制依據

本報告遵循中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》及香港聯合交易所有限公司《香港聯合交易所有限公

司證券上市規則》（「上市規則」）附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》編寫。同時參考可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及原中國銀行保險監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。報告編製遵循重要性、量化、一致性、平衡的原則。除非另有說明，本報告與中原銀行 2023 年 ESG 報告使用一致的數據統計方法，未發生任何重大變化。

資料說明

報告中的財務資料均來自 2024 年度經審計財務報告，其他資料統計範圍包含本行總行、18 家分行、1 家消費金融公司、2 家金融租賃公司和 14 家村鎮銀行。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

獨立鑒證

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告由天職香港會計師事務所有限公司按照香港註冊會計師公會（「HKICPA」）發佈的《香港鑒證業務準則》第 3000 號（HKSAE 3000）（經修訂）「非審核或審閱過往財務資料之鑒證工作」

發佈形式

報告以印刷版和電子版兩種形式發佈。印刷版置備於本行董事會辦公室，電子版可在聯交所披露易（網址：www.hkexnews.hk）及本行網站（網址：www.zybank.com.cn）下載閱覽。本報告有中文、英文兩個語言版本。若內容理解不一致，以中文版本為準。

聯繫方式

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 23 號中科金座大廈

電話：(86) 0371-85517898

傳真：(86) 0371-85519888

郵箱：dongshihui@zybank.com.cn

重要性 本報告明確了本行存在實質性關聯的 ESG 議題，並對相應議題進行有針對性的披露

量 化 本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設及 / 或計算工具，以及轉換因子的來源，均在報告釋義中進行說明

平 衡 本報告公平、公允、客觀、平衡地描述本行在環境、社會及管治方面的表現，避免讀者產生不恰當的理解、決策和判斷

一致性 報告內披露數據所使用的統計方法保持一致，若披露統計方法或關鍵績效指標或任何其他影響有意義比較的相關因素有變更，將在報告中清楚說明

關於本行

本行簡介

中原銀行成立於 2014 年 12 月，是分支機構網點覆蓋河南全省的省屬法人銀行。2017 年 7 月，中原銀行在香港聯交所主板掛牌上市。2022 年 5 月，經原中國銀保監會批准，中原銀行正式吸收合併洛陽銀行股份有限公司、平頂山銀行股份有限公司及焦作中旅銀行股份有限公司。

目前，中原銀行下轄 18 家分行，600 餘家營業網點，1 家消費金融公司，2 家金融租賃公司和 14 家村鎮銀行。全行總資產突破人民幣 1.3 萬億、員工人數超 1.8 萬名。憑藉優異的經營業績和優質的金融服務，中原銀行在社會各界贏得廣泛讚譽，先後榮獲「福布斯世界最佳銀行」、「年度十佳城市商業銀行」、「鐵馬十佳銀行」、「最佳上市公司」、「年度卓越城商行」及「2024 年《財富》中國上市公司 500 強」等稱號，位列英國《銀行家》雜誌 2024 年全球 1,000 強銀行第 144 名，社會美譽度及品牌影響力不斷躍升。

中原銀行將始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，錨定河南省委、省政府提出的「打造一流城商行、當好金融豫軍排頭兵」目標，聚焦省委「四高四爭先」工作要求，圍繞「中原人民自己的銀行」的使命定位，堅持黨的領導是靈魂、黨委政府是依靠，認清市場經濟是環境、機構性質是銀行，守牢資產質量是生命、經營業績是根本，在服務地方經濟發展中持續彰顯責任擔當，為奮力譜寫中國式現代化河南篇章貢獻中原銀行力量。



榮譽獎項

所獲獎項

- 2024 年 1 月
榮獲「2023 年度河南高質量發展金融機構」
- 2024 年 1 月
榮獲「2023 年度品牌傳播大會卓越品牌傳播獎」
- 2024 年 5 月
榮獲「2024 金諾·金融品牌年度新媒體（銀行）」稱號
- 2024 年 5 月
再次上榜「中國品牌價值評價信息」金融保險業榜單
- 2024 年 6 月
榮獲華為「鴻蒙先鋒 - 卓越創新獎」
- 2024 年 7 月
榮獲《當代金融家》2024（第六屆）「鐵馬十佳中小銀行」獎
- 2024 年 7 月
位列英國《銀行家》雜誌(The Banker)「2024 年全球銀行 1,000 強」榜單第 144 位，較去年上升 1 位
- 2024 年 7 月
榮獲「數智化轉型先鋒企業」及「數字風控優秀案例」雙項榮譽
- 2024 年 9 月
榮獲河南省銀行業金融機構反假貨幣業務技能大賽團體二等獎
- 2024 年 9 月
榮獲 2024 財聯社「優秀銀行理財機構金槓子獎」
- 2024 年 9 月
榮獲中國金融傳媒的城商行 ESG 綜合表現 TOP20
- 2024 年 11 月
榮獲「2024 年度金質銀行品牌天璣獎」
- 2024 年 11 月
入選年度品牌影響力金融機構

1 經濟篇： 以金融服務為舟， 駛向共同富裕新彼岸

從中央金融工作會議的首次提出，到政府工作報告的再次強調，做好「科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融」五篇大文章，已成為我國金融業當前及未來一段時間內的核心基調、關鍵任務與發展方向，更是推動高質量發展的必然要求。本行堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，立足省屬法人銀行的職責定位，持續深化政銀企合作，不斷優化金融服務，著力提升金融服務實體經濟質效。堅決扛牢責任，寫好金融「五篇大文章」。

- P08 服務地方經濟發展
- P11 科技金融創新並行
- P13 普惠金融圓夢小微
- P15 養老金融增輝夕陽
- P16 數字金融優化服務

1 无贫穷



8 体面工作和经济增长



9 产业、创新和基础设施



10 减少不平等



11 可持续城市和社区



17 促进目标实现的伙伴关系



回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

服務地方經濟發展

中原銀行以高度的責任感和使命感，深度融入國家重大戰略，主動對接地方經濟社會發展重大需求，服務實體經濟、深耕普惠小微、擔當社會責任，為經濟社會的高質量發展貢獻中原銀行力量。

1. 做優政府銀行

本行以服務地方經濟發展為使命，緊扣河南省重大戰略佈局，牢記「政府銀行」使命，制定《中原銀行支持河南省「十大戰略」三年行動計劃及服務方案》，充分發揮省級法人銀行的引領作用，全力支持「982」、「三個一批」、「省重點」及「雙百工程」等重大專案建設。報告期內，本行圍繞支持實體經濟累計投放超人民幣 3,500 億元。

案例 中原銀行與 9 個地市政府簽署戰略合作協議



報告期內，中原銀行先後與焦作、新鄉等 9 個地市政府簽署戰略合作協議，主動對接服務政府專項債發行，持續優化金融服務、提升服務質效，打造政銀合作典範。



戰略合作協議簽約儀式

2. 做實產業銀行

本行堅決貫徹中部地區崛起、黃河流域生態保護和高質量發展等國家重大戰略，搶抓產業轉型「破題點」，繪製出「行業+客戶」地圖，推出鋁加工、石油化工、精細加工、尼龍等 4 條產業鏈圖譜，實現了 5 萬家企業上鏈，產業金融貸款達人民幣 1,596 億元，全面服務好產業發展。面對全球產業鏈重構浪潮，前瞻佈局電子信息、新能源汽車等戰略性新興產業，科技金融貸款破人民幣 770 億元，以金融之力驅動河南從「製造大省」向「智造強省」躍遷。



中原銀行周口分行圍繞先進鋼鐵製造、糧油深加工等製造業重點領域持續加大對周口臨港經濟的支持力度

3. 鄉村振興銀行

本行緊緊圍繞國家鄉村振興戰略及縣域金融發展要求，立足縣域特色產業和客群需求，創新金融服務模式，通過「一行一策」及「一縣一品」差異化策略，支持縣域特色產業信貸投放，打造農業全產業鏈金融生態，初步形成「產業金融、縣域金融、數字金融」的鄉村振興發展模式，為地方經濟發展注入金融動能。

- 打造農業全產業鏈金融服務

圍繞農業現代化發展需求，中原銀行全面支持高標準農田建設、土地流轉、種業、農資、農機、種養殖、農產品加工及貿易等產業鏈各環節，推動農業向規模化、標準化、現代化升級。截至報告期末，全行涉農貸款餘額達人民幣 1,719.26 億元，同比增長 6.94%，有效促進農業產業鏈延伸和農村經濟提質增效。

- 創新特色信貸產品，精準賦能鄉村產業

<p>1 「豫農貸」</p> <p>以批量化、模型化方式滿足農戶小額融資需求，提升服務效率</p>	<p>2 「產業貸」</p> <p>覆蓋糧食、中藥材、花生、香菇、辣椒、茶葉、大蒜等特色產業，制定標準化授信方案，擴大金融服務覆蓋面，助力本土優勢產業升級</p>	<p>3 「農信擔」</p> <p>與河南省農業信貸擔保公司合作，支持村集體經濟組織和涉農經營主體發展</p>
--	--	--



「農信擔」業務實地走訪

案例 中原銀行大力支持村集體產業發展



新蔡縣政府高度重視農村集體經濟組織發展，中原銀行新蔡支行依託村集體大田作物種植產業，2024 年對新蔡縣河塢鄉梁夾道村股份經濟合作社等 18 個村集體合作社進行授信支持，共計發放貸款人民幣 3,254 萬元。

- 佈設農村服務網點

本行積極落實鄉村振興及普惠金融戰略部署，在廣大農村地區佈設農村普惠金融支付服務點，為村民辦理查詢、助農取款、現金匯款、轉帳匯款、繳費等 5 類支付結算服務，改善農村金融服務環境，打通農村支付服務「最後一公里」。截至報告期末，設立服務點 5,000 餘家，覆蓋全省 18 個地市超過 90% 的鄉鎮，惠及農村居民 2,000 餘萬戶。

科技金融創新並行

中原銀行深入貫徹黨中央關於做好科技金融決策部署，將科技金融置於全行戰略要位。本行錨定新質生產力，致力於支持科技含量高、成長性好的科創企業，努力實現金融和科技良性循環、互促成長，構建覆蓋創新全週期的金融生態鏈。

1. 規劃科技金融發展路徑

本行在總行成立科創金融中心，制定科技金融三年發展行動方案，發展目標包括：未來三年內支持科創企業貸款和債券投資累計不低於人民幣 3,000 億元，中長期流動資金貸款和專案貸款比重逐步提升至 50%，首貸客戶累計達到 600 戶，科創客群的融資覆蓋度實現翻倍。

2. 聚焦高新技術產業融資

結合河南省發展情況，本行圍繞重建重振省科學院、重建省醫學科學院工作、中原科技城和中原醫學科學城的建設，加大金融支持力度，先後為中原科技城人工智能科技園、人才創業園、科技創新園專案及中原農穀平原示範區大鄭北綠色智能科技園等多個重大專案建設提供融資支持。



3. 創新優化科技金融服務

本行大力發展科技金融，積極探索政策性科技金融體制機制，持續優化創新產品，提升服務能力，構建全方位、全鏈條、全週期、全譜系特色化金融服務體系，打響獨具特色的科技金融服務品牌。

在種子期、初創期，通過設立「商易貸」、「科創訂單貸」及「法人房產按揭」等金融產品，滿足引進人才、購置廠房、採購銷售等資金需求，助力企業快速成長；在成長期，通過加大「專精特新貸」、「科技貸」及「知識產權質押貸」等金融產品的推廣，量身定製科技金融服務，助力企業長遠發展；在成熟期，通過量身定製「技改貸」、「並購貸」及「上市貸」等金融產品，滿足謀求上市和技術升級改造等需求，助力企業做大做強。截至報告期末，本行為超 1.3 萬戶科技型企業提供金融服務，穩居河南省內銀行第一梯隊。

案例

中原銀行洛陽分行科技金融「專營 + 推動」 強化分類分層服務



中原銀行洛陽分行成立中原銀行首家科技金融業務部。2024 年第三季度，洛陽分行通過走訪對接，發現洛陽市某專精特新企業有短期融資需求，通過量身設計方案，為該公司提供了「專精特新貸 + 知識產權質押」等創新融資服務，滿足了企業發展需求，助力該公司順利完成港交所上市。



中原銀行洛陽分行科技金融業務部揭牌儀式

普惠金融圓夢小微

中原銀行大力發展普惠金融，持續做實普惠金融機制，積極調配和優化資源配置，加強與社會各界的合作，共同推動普惠金融發展。

1. 推進融資協調工作機制

本行切實履行省屬法人銀行的責任擔當，深入貫徹落實關於小微企業融資協調工作機制的重大決策部署。按照河南省統一部署，本行積極參與河南省小微企業融資申報系統的開發設計工作，為省市縣三級專班的走訪與管理工作提供了堅實的信息化支撐，助力小微企業融資服務的高效推進。針對「推薦清單」客戶群體，本行精心創設了「千企萬戶貸」專項融資產品，並制定了專項授權方案，堅持快速快貸，以高效、便捷的金融服務，全力支持小微企業的發展。同時，我們以分支行為核心，以特色客群為依據，劃分 489 個網格區域，分片包乾，配合「千企萬戶大走訪·精準服務促發展」宣傳活動，發揮全行人員力量，走訪摸排，責任到人，打通惠企利民「最後一公里」。



「千企萬戶大走訪·精準服務促發展」宣傳活動

案例

中原銀行總行黨委傳達「支持小微企業融資協調工作
機制動員部署」會議精神



中原銀行積極推進支持小微企業融資協調工作機制相關工作，成立由行長擔任組長的工作專班，調動全行資源主動對接，統籌協調各項工作開展，指導各分支行建立相應專班，主動對接各市、區縣成立的工作小組，強化正向激勵引導，發揮基層機構敢貸願貸的積極性，主動及時對接小微企業融資需求。



小微企業融資協調工作機制工作匯報

2. 提升普惠融資服務能力

為精準服務小微企業，本行持續發力產品創設與業務創新。引入發票數據，通過與核心企業真實交易往來，核實交易關係，創設供應鏈普惠貸產品，做深供應鏈上下游客群。優化續貸、信用貸服務，落實《關於做好續貸工作提高小微企業金融服務水準的通知》要求，明確小微企業無還本續貸業務准入、審查審批條件及盡職免責，增加線上產品續貸、無還本續貸功能，提高客戶服務水準。



中原銀行入圍「2024 年全國普惠金融典型案例」

養老金融增輝夕陽

中原銀行始終重視老年群體客戶服務，探索傳統銀行服務與適老化服務相融合，建立涵蓋養老金融產品、養老金融服務、養老產業金融等多個領域的養老金融業務。

在養老金融產品領域，本行積極推進商業養老金業務落地，准入國壽養老及國民養老兩家養老保險公司，並與 3 家廠商進行商業養老金系統建設交流；引入新華人壽政策型養老保險產品以及 10 款具備養老性質的年金產品，上線養老 FOF 基金 15 只，持續豐富養老定製化產品。



商業養老金開售

在養老金融服務領域，本行努力提高社保持待遇撥付業務質效。對於到訪的老年客戶，本行服務人員提供「陪伴式」服務，實現其業務辦理、業務諮詢的「一對一」服務。本行優選一批周邊設施完備，適老化軟硬體基礎好的網點建設成為養老金融標杆網點，打造示範網點樣板間，鼓勵分行結合實際建設屬地化養老金融特色網點。

在養老產業金融領域，本行從行業研究、專項資源、審批流程三方面加強佈局，通過設置專崗專人負責產業研究和業務推動，持續將養老行業列入每年信貸政策擇優支持領域，為養老企業授信申報開闢綠色通道等，助力養老產業健康發展。

案例 助力打造醫養結合示範專案



為支持周口市淮陽區搭建綜合養老服務體系，憑藉快速靈活的審批與服務地方政府的戰略，於 2024 年 1 月為專案獲批人民幣 1 億元。該專案旨在整合醫療與康養資源，提升養老服務水準，有力支持淮陽區醫養板塊發展。

加強金融知識宣傳教育，加大涉老非法金融活動防範和打擊力度，保障老年人合法金融權益。

案例 為老人開展金融教育宣傳



中原銀行總行及鄭州分行赴河南省老幹部活動學習中心開展金融教育宣傳活動。活動通過金融知識講座、金融愛老情景劇等方式，講述生活中常見的詐騙手段，並重點介紹本行適老金融服務舉措。

數字金融優化服務

中原銀行持續完善全渠道服務建設、有效提升數字產品創設能力、不斷增強數字化經營能力、穩步夯實智能風控建設、逐步完善業務經營智能輔助工具，全面提升業務數字化水準，打造具有中原銀行特色的數字服務生態圈。

報告期內，中原銀行通過戰略規劃、技術平台建設、產品創新和數字化經營管理等多方面的努力，進一步推動數字金融業務的發展，提升金融服務的質效和競爭力。

1. 戰略規劃

在數字科技的驅動下，本行成立了數字化轉型領導小組，面向未來制定以「聚焦生態開放，打造零售場景生態 + 公司產業生態」為一個核心，科技與數據兩輪驅動，業務經營與管理質效提升、服務數字經濟三大目標，移動化、數智化、平台化、開放化四化路徑的戰略規劃框架，加強數字化戰略規劃與轉型機制建設。

2. 技術平台

在數字轉型中構建金融服務新模式。本行運用數字技術服務傳統產業，為產業鏈參與主體提供差異化綜合服務方案，以「業務數字化」服務產業數字化。本行加強創新「數字金融」服務平台經濟，搭建鄉村在線、智慧社區、中原商城等 10 個消費互聯網平台，並與鄭好鏈、牧原眾贏雲平台合作，切實解決中小微、上下游企業融資難題。

3. 產品創新

本行在數字化產品創新方面取得了顯著成效，以科技賦能和數據驅動，打造了一系列創新產品和服務，推動金融服務的智能化和便捷化。作為全省金融科技的先行者，本行通過持續完善全渠道服務建設、有效提升數字產品創設能力、不斷增強數字化經營能力、穩步夯實智能風控建設、逐步完善業務經營智能輔助工具等舉措，全面提升業務數字化水準，打造具有中原銀行特色的數字服務生態圈。

案例 中原銀行十周年品牌科技——手機銀行 6.0



2024 年 12 月 19 日，在中原銀行成立十周年之際，中原銀行 IP 形象暨手機銀行 6.0 發佈會在鄭州舉行。此次發佈會以「美好正在發生」為主題，邀請京東、銀聯、騰訊、華為及合作公司等 200 餘名金融界及互聯網行業代表人士，共同見證。現場，中原銀行 IP 形象「中鼎鼎」和手機銀行 6.0 同步亮相。

中原銀行手機銀行 6.0 提供智能千人千面的差異化服務，打造「平台開放、用戶開放、支付開放」的「全開放」生態及「全流程貼心陪伴」及「全員在線」的現代化數字服務體系。



中原銀行 IP 形象暨手機銀行 6.0 發佈會

案例 中原銀行積極推進數字鄉村建設



本行推出手機銀行(鄉村在線版)、鄉村在線微信公眾號、鄉村在線APP等線上服務渠道,服務農村居民340餘萬戶,有效提升了金融服務的便捷性和覆蓋面。我們不定期開展反詐、反賭、關愛留守老人和兒童宣傳片等公益宣傳,上線「四議兩公開」及「積紅分」等基層黨建管理工具,推廣「鄉情圈」讓外出務工人員了解家鄉變化。



鄉村在線 APP

4. 數字化管理

本行通過數字化管理,實現了線上化辦公、數字化財務管理、智慧人力管理和智慧黨建,這些舉措不僅提升了管理效率,還促進了各部門之間的協同合作,打破了傳統管理模式中的「數據孤島」,更快速地回應金融市場變化。



+41.87%

+32.69%

+43.62%

2 治理篇： 以科學治理為筆， 勾勒高質量發展新藍圖

卓越的內部管理是企業實現可持續發展的基石。在實際運營中，中原銀行堅持以黨建引領高質量發展，規範公司治理，踐行 ESG 理念，推動合規透明的商業道德實踐，獲得利益相關方的長久信任與支持，為業務穩健拓展保駕護航。多措並舉之下，推動本行在複雜多變的金融市場中穩健前行，實現高質量和可持續發展。

- P22 深化 ESG 管理實踐
- P25 堅持強化黨建引領
- P27 全面夯實治理根基



回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

深化 ESG 管理實踐

中原銀行始終秉持高度的社會責任感，全面且深入地踐行 ESG 理念，將其深度嵌入公司治理體系，搭建起完善且高效的 ESG 治理機制。在日常運營中，本行將 ESG 理念全方位滲透至決策流程與管理各環節，持續強化自身長期穩健發展的內驅力，致力於在實現自身高質量發展的同時，為社會與環境創造更大價值。

1. ESG 治理

本行堅持把可持續發展理念有機融入經營發展，重視提高環境、社會、治理水準，持續提升可持續發展能力。

決策層	董事會	董事會是本行社會責任 (ESG) 工作決策機構，對社會責任 (ESG) 工作承擔最終責任。
	董事會戰略發展委員會	董事會戰略發展委員會牽頭社會責任 (ESG) 管理工作，負責開展社會責任 (ESG) 重大事項的審議和決策工作，制定社會責任 (ESG) 相關工作方針、戰略規劃、年度工作計劃、年度工作預算，評估、厘定本行社會責任 (ESG) 相關風險及機遇並監督風險管理及監控體系，定期審閱社會責任 (ESG) 表現及目標達成進度，對社會責任 (ESG) 工作執行結果進行評價。
管理層	高級管理層	推動社會責任 (ESG) 在內部的普及和實踐，統籌本行社會責任 (ESG) 具體事項的管理工作，推動跨部門合作。
執行層	職能部門、分支機構	落實社會責任 (ESG) 舉措、定期上報 ESG 目標完成進展。



2. 利益相關方溝通

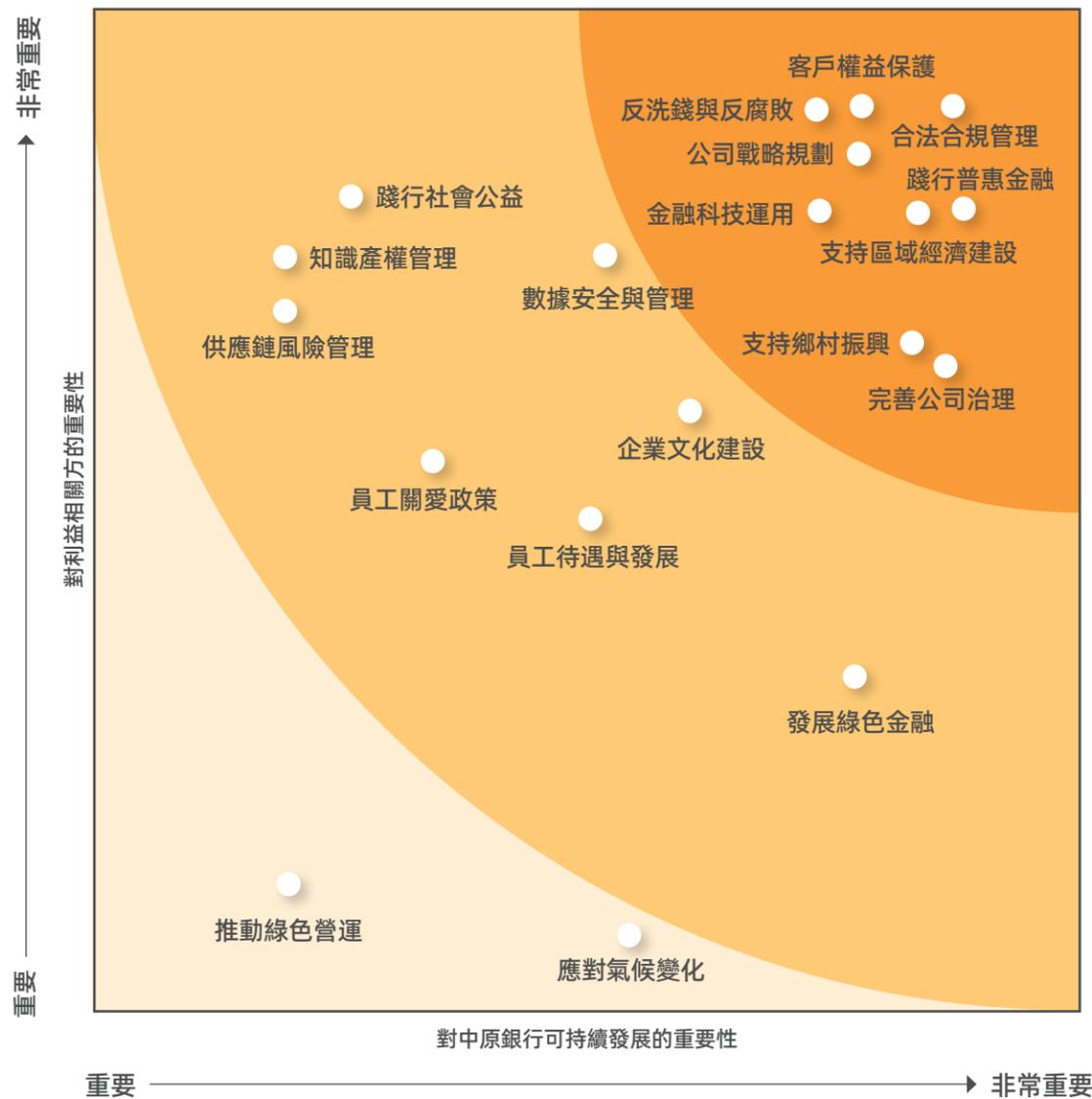
本行高度重視與政府、監管機構、股東、客戶、員工、合作夥伴、公眾、媒體等各利益相關方的溝通，建立了多元化、暢通的溝通渠道，主動傾聽並積極回應利益相關方期望。

利益相關方	期望與要求	溝通方式	本行回應
 政府	- 回應國家戰略 - 踐行普惠金融 - 推動綠色金融	- 政策法規 - 專題報告 - 研討會 - 日常溝通匯報	- 支持區域經濟建設 - 堅持服務實體經濟 - 深入踐行普惠金融 - 大力發展綠色金融
 監管機構	- 依法合規運行 - 防範化解金融風險 - 維護金融穩定	- 監管政策 - 日常工作匯報 - 現場及非現場監督	- 嚴格遵循監管政策 - 做好內控合規 - 全面風險管理
 股東	- 良好的投資回報 - 健全治理結構 - 強化信息披露	- 股東大會 - 定期公告 - 電話及電子郵件	- 持續穩健運營 - 提升盈利能力 - 完善公司治理 - 做好信息披露工作
 客戶	- 優質的金融產品及服務 - 維護客戶權益 - 普及金融知識 - 消費者權益保護	- 客戶滿意度調查 - 客服電話 - 客戶活動 - 宣傳教育活動	- 加快金融科技創新 - 數據安全和私隱保護 - 優化客戶服務體驗 - 提供金融知識培訓
 員工	- 具有競爭力的薪酬福利 - 滿意的工作環境與氛圍 - 廣闊的成長空間	- 職工代表大會 - 工會組織 - 座談會 - 面談	- 完善薪酬體系和晉升體系 - 開展多種形式的培訓體系 - 完善激勵約束機制 - 關注員工福利和身心健康
 合作夥伴	- 誠信互利 - 公平採購 - 管理供應鏈的 ESG 風險	- 業務合作 - 業務交流 - 招投標會議	- 堅持誠信互利共贏 - 堅持依法合規 - 公平公正 - 與合作夥伴建立良好長期的合作關係
 公眾	- 關心弱勢群體 - 共建美麗社區 - 踐行社會公益 - 普及金融知識	- 慰問走訪 - 社區服務活動金融服務活動 - 公益活動	- 組織社區活動 - 積極參與公益慈善 - 員工志願者行動 - 普及金融知識
 媒體	- 拓寬信息溝通交流平台 - 形成企業與利益相關方的溝通對話機制	- 報告發佈 - 新聞發佈會 - 新媒體	- 定期報告及公司公告 - 通過媒體及時宣傳經營發展信息

3. 實質性議題分析

本行按照上市規則附錄 C2 所載之《環境、社會及管治報告守則》、監管政策及與利益相關方關注重點的其他要求，結合自身現狀與業務特色，建立了本次 ESG 報告實質性議題清單，識別出 19 個與本行密切關聯的實質性議題，基於實質性議題分析結果，本行將在本報告中對其充分闡述。

2024 年中原銀行實質性議題矩陣



堅持強化黨建引領

中原銀行始終堅持以黨的政治建設為引領，深入踐行金融工作的政治性和人民性，將黨建工作與業務發展深度融合。通過創新思維和務實舉措，我們將黨建工作有機嵌入業務發展的各個環節。

1. 黨建引領鑄魂聚力

本行堅持加強黨的全面領導，全面貫徹黨關於金融工作的方針、政策，將黨的領導與公司治理有機結合，把黨的領導融入全行經營管理和改革發展全過程、各領域、各環節。本行扎實推進全面從嚴治黨主體責任，制定《中原銀行黨委落實全面從嚴治黨主體責任實施辦法》等多項制度，有力推動全面從嚴治黨向縱深發展。黨委班子及其他行領導根據工作分工對職責範圍內的全面從嚴治黨工作負重要領導責任，領導、檢查、督促分管條線和分管部門的全面從嚴治黨工作，全面落實「四責協同」機制。

本行制定《中原銀行黨委關於進一步強化作風建設的實施意見》，指引全行各級黨員幹部「學以致用」，以扎實的理論知識淬煉思想。本行依託「廉政監督智慧平台」及「中原原心 APP」等線上化手段，規範和完善幹部員工反映問題的排查、移交及處置程序，及時高效解決問題，確保員工訴求表達、利益協調、權益保障通道暢通無阻。

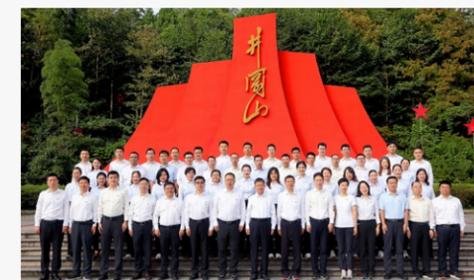
指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
組織開展相關宣傳、學習、培訓活動	次	58	47	44
黨員人數	名	8,574	8,779	8,915
年度新發展黨員	名	200	348	290

案例

中原銀行舉辦「兩優一先」表彰及黨務幹部黨性教育培訓班



中原銀行總行機關「兩優一先」表彰人員和黨務幹部黨性教育培訓在江西井岡山召開。全體學員聆聽《井岡山精神及其時代價值》專題講座，把在井岡山的「萬千感動」轉化為崗位上的「點滴行動」，爭取在平凡的崗位上做出不平凡的成績，實現學有所獲、學以致用。



中原銀行總行機關開展黨性教育培訓活動於井岡山合影

2. 築牢廉潔防線

本行制定《中原銀行黨風廉政建設責任制實施辦法》，堅持把黨風廉政建設作為落實全面從嚴治黨要求的重要內容，與經營管理工作同謀劃、同部署、同推進、同考核。報告期內，未發生對本行產生重大影響的貪腐訴訟案件。

本行設置黨的建設和全面從嚴治黨工作領導小組，負責對下一級領導班子、領導幹部黨風廉政建設責任制執行情況的檢查考核。黨風廉政建設責任制檢查考核每年開展一次，與領導班子和領導幹部考核相結合，將黨風廉政建設責任制落實情況納入全面從嚴治黨責任制落實情況的考核內容。

本行制定《中原銀行誠信舉報管理辦法》，秉承「依法依規處理、實事求是、嚴格保密、受理調查回避、分級管理」原則，對有損銀行利益或違反職業道德操守的行為進行舉報，有效防範和控制風險。各級黨委紀檢辦公室統籌管理各渠道接收的舉報事項，安排專人對接，及時登記並跟進處理過程。本行嚴格執行舉報信息保密制度，切實保障舉報人的身份保密和合法權益，對違反規定洩露舉報人信息的行為將嚴肅追責處理，確保舉報機制的有效性和公信力。

案例

中原銀行召開 2024 年紀檢工作座談會暨群眾身邊不正之風和腐敗問題集中整治推進會



本行召開 2024 年紀檢工作座談會暨群眾身邊不正之風和腐敗問題集中整治推進會。會議傳達了中央紀委、省紀委下發的典型案通報，以及省委常委、省紀委書記、省監委主任在全省紀檢監察系統警示教育會上的講話精神。部分分行圍繞上半年紀檢工作開展情況作了交流發言。黨委委員、派駐紀檢監察組組長總結了全行上半年紀檢工作，明確了下一步反腐倡廉工作方向和重點。



中原銀行召開 2024 年度紀檢工作座談會暨群眾身邊不正之風和腐敗問題集中整治推進會會議現場

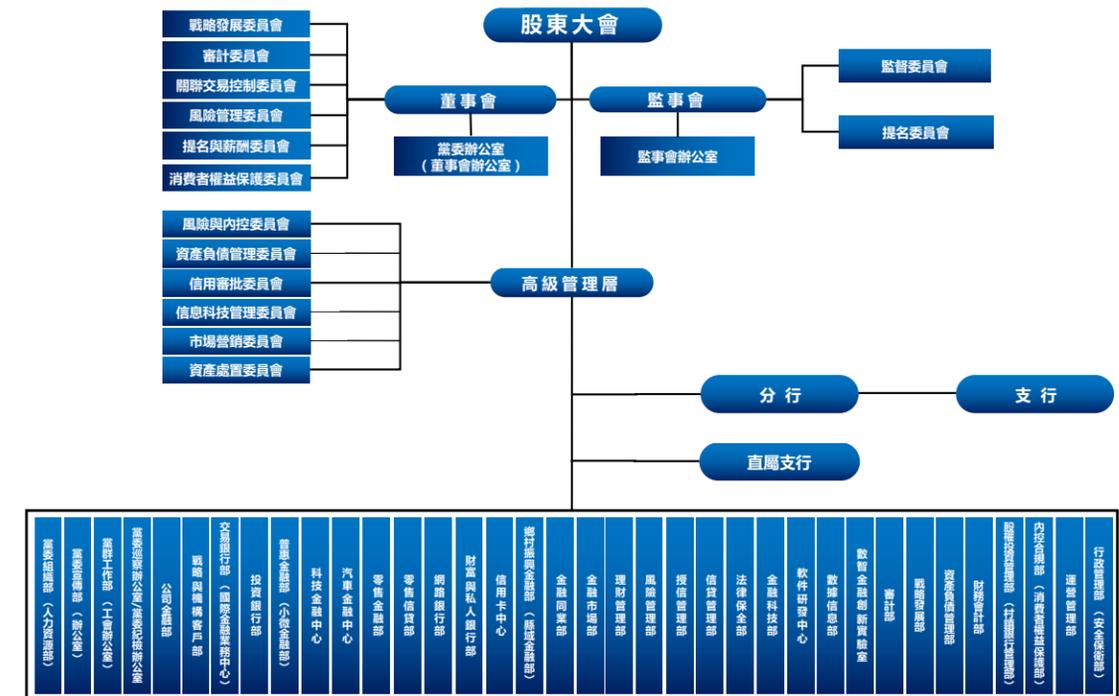
全面夯實治理根基

中原銀行嚴格遵循《中華人民共和國商業銀行法》及《商業銀行內部控制指引》等法律法規，全面落實「從嚴治行、依法治行、依規治行」的戰略部署，構建了「五位一體」的現代化內部控制體系。

1. 完善組織架構

- 規範組織架構

本行持續完善治理架構，建立了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的治理架構，確保決策和管理公正、透明和有效。報告期內，董事會召開 10 次會議，聽取和審議 126 項議案；監事會召開 9 次會議，聽取和審議 93 項議案。組織董事、監事培訓 10 餘次，進一步提升履職能力。



- 董事會多元化

本行高度重視董事會成員構成多元化。截至報告期末，本行董事會由 9 名董事組成，其中執行董事 1 名、非執行董事 3 名、獨立非執行董事 5 名，全體董事均擁有碩士研究生及以上學歷。本行董事會成員中共有女性董事 3 位，占比達 33%。

2. 規範內部管理

- 風險管理

在風險識別與評估方面，本行按照《商業銀行資本管理辦法》等相關規定，結合國內外銀行優秀同業實踐，立足自身實際，綜合考量業務戰略、產品組合、客戶需求及外部宏觀經濟環境等因素，對可量化與不可量化風險進行全面識別。

針對不同風險類別，本行充分考量資本佔用狀況及監管要求，通過收集發佈風險提示、編製風險事件示例、識別與歸集風險事件、評估風險事件影響程度、確定主要風險等流程，識別信用風險、市場風險、操作風險、流動性風險、銀行帳戶利率風險、合規風險、法律風險、聲譽風險等主要風險類型。同時，本行運用專業的風險計量方法與工具，深入開展風險評價分析，實現對風險的即時監測、高效報告與精準控制，確保本行在複雜多變的金融環境中穩健運營。

打造三道風險防線

第一道防線

分支機構與經營單位作為第一道防線，是風險防控與內部控制的直接責任主體，承擔著經營過程中制度建設與執行、業務自查自糾、及時報告控制缺陷並組織整改等自我風險管控職能，切實將風險防控融入日常業務操作流程

第二道防線

各級內部控制及風險管理職能部門構成第二道防線，負責統籌規劃風險管理與內部控制工作，組織實施各項防控措施，並開展定期檢查與評價，從專業管理角度對第一道防線的工作進行監督與指導，確保全行風險管控工作的一致性與有效性

第三道防線

審計部門與監察部門共同組成第三道防線，通過開展內部審計工作，對內部控制和風險管理的充分性、有效性進行全面審查，同時負責員工違規違紀行為的處理、案件查處以及管理問責等工作，發揮獨立監督與威懾作用，為內部控制體系的穩健運行提供堅實保障

報告期內，本行持續健全內控合規長效機制。新增制度 33 項，修訂制度 155 項，實現全行經營管理「有規可依，有章可循」。持續對 94 項操作風險關鍵指標進行監測，分析整改潛在操作風險隱患，堵截漏洞。定期開展流程梳理與風險自評估工作，完成梳理一級流程 18 個，二級流程 113 個，三級流程 965 個，風險點 2,001 個，控制點 2,811 個。

- 內部控制

本行嚴格依照《中華人民共和國商業銀行法》及《商業銀行內部控制指引》等法律法規及香港聯交所相關要求，以「確保國家法律法規的貫徹落實、推動本行發展戰略與經營目標的實現、保障財務及管理信息的真實完整、提升風險管理有效性」為導向，遵循全覆蓋、制衡性、審慎性和相匹配原則，構建起科學規範的內部控制體系。

角色	職責
董事會	董事會為本行經營活動的合規性負最終責任，董事會下設風險管理委員會，經授權負責監督高級管理層的合規風險管理情況、監督合規風險管理制度的實施情況，及時向董事會或高級管理層提出相應的意見和建議
監事會	監事會負責監督董事會和高級管理層合規風險管理職責的履行情況
高級管理層	高級管理層對合規風險管理負有直接責任，負責組織協調合規風險管理體系的建設與實施
總分行合規部門	總分行合規部門作為本行合規風險管理部門，協助高級管理層有效識別和管理本行所面臨的合規風險
總行業務部門、各級分支機構	指定合規風險管理職能部門，負責本部門或機構的合規風險管理工作的日常工作開展

- 內部審計

本行嚴格遵循《商業銀行內部審計指引》及《商業銀行內部控制指引》等監管要求，構建起「一部三中心」垂直獨立的內部審計體系。在總行設立審計部，並於洛陽、平頂山、焦作分別設立 3 家審計中心，確保審計工作的獨立性與權威性。

在制度建設方面，本行持續健全完善審計制度體系，對內部審計垂直獨立的組織架構、職責許可權、審計程序、審計結果運用以及責任追究等關鍵事項予以明確，推動經營提質增效。

在審計資源配置方面，本行始終堅持風險導向，統籌兼顧點、線、面的審計覆蓋需求，合理調配審計資源，有序推進各類審計專案的開展，確保審計工作的全面性與針對性。

在加快數字化轉型方面，本行圍繞「數字化轉型」與「數智轉型」核心思路，對數據資源進行科學整合與規劃，搭建並完善管理平台，持續增強科技工具對現代金融審計工作的支撐力度，提升審計工作的科學性與高效性。

在建立健全審計整改長效機制方面，本行通過跟蹤、督導、驗證、考核及「回頭看」等多種手段，切實提升整改成效。同時，加強與其他監督部門在信息共用、成果共用以及實施落實等方面的協同合作，形成監督合力，強化責任追究，及時移交違法違紀問題線索，進一步提升審計威懾力。

3. 恪守商業道德

- 反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》及《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》及其他適用法律法規，始終堅持「風險為本」的反洗錢工作理念，建立健全反洗錢工作機制，持續優化反洗錢監測報送系統，積極開展反洗錢宣傳培訓工作，切實履行各項反洗錢法定義務。

依據《中原銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》及《中原銀行反洗錢可疑交易集中甄別模式全面推廣方案》等內部制度，本行明確董事會、監事會、高級管理層、反洗錢工作領導小組及分支機構的職責，構建清晰高效的反洗錢運行機制。報告期內，董事會組織反洗錢等專題培訓，提升董事履職專業性，形成自上而下的反洗錢管理流程。

本行積極投身反洗錢與反恐怖融資金融知識普及工作，通過多樣化宣傳途徑，全面提升社會公眾反洗錢意識。線上利用社交媒體平台、手機銀行 APP 推送專題內容，線下深入社區、學校、企業舉辦講座與活動，以通俗易懂的方式講解反洗錢要點，旨在全方位塑造良好反洗錢社會環境，助力社會各界築牢防範洗錢與恐怖融資風險的堅固防線，維護金融秩序穩定。

完善組織體系

本行持續加強反洗錢工作機制建設，健全反洗錢工作框架，將反洗錢工作要求覆蓋到各業務崗位，完善全員反洗錢工作的管理機制

科技把控風險

在合規知識庫系統中引入大模型技術，提升反洗錢系統檢測精確度，構建完善可疑交易模型，優化反洗錢監測報送系統

規範工作流程

嚴格按照制度核實客戶身份，並按規定的時限，及時保質向反洗錢監測中心報送大額交易、可疑交易

內部審計自查

積極組織開展反洗錢自查，開展反洗錢和反恐怖融資專項審計

開展反洗錢培訓

定期組織全行董事、監事、合規條線人員以及重點分行和領導小組進行反洗錢培訓，深入解讀監管政策和形勢，確保全員掌握反洗錢業務技能

- 反欺詐

本行嚴格落實《中華人民共和國反電信網絡欺詐法》及《關於推進電信網絡詐騙「資金鏈」精準治理的指導意見》，展開涉詐涉賭犯罪打擊治理，持續完善各類風險監測系統預警模型及反欺詐模型，對銀行帳戶可疑交易、特殊操作等實施精準預警和即時分析，及時把握轄內帳戶風險新特徵、新變化，定期更新「黑灰名單」及「關注名單」數據庫，不斷提升電信反詐風控措施的精準性和有效性，用切實行動保護人民群眾「錢袋子」。

4. 規範信息披露

本行自覺履行信息披露義務，建立規範的信息披露程序，明確標準、內容和流程，切實維護投資者的知情權。本行通過會談、業務協同、電話聯繫等多種方式，加強與股東的溝通，提升信息交流的頻次與效果。同時，細緻做好股東日常服務工作，高效合規處理股權相關業務，妥善接待來訪、解答諮詢，依法依規提供所需資料，協助股東及執法機關辦理各項事務，切實維護包括中小股東在內的全體股東權益。

報告期內，本行根據信息披露相關規定在香港聯合交易所及官網持續披露相關信息，確保了信息披露的真實性、準確性、完整性、及時性和公平性。



3 環境篇： 以綠色金融為墨， 書寫可持續發展新篇章

中原銀行秉持綠色低碳發展理念，積極推動綠色金融創新與業務拓展，全面踐行低碳營運模式。通過信貸政策傾斜，重點支持清潔能源、節能環保等綠色產業專案，同時優化內部運營管理，降低辦公能耗，減少自身碳排放，全方位落實綠色發展。本行以實際行動助力國家「雙碳」目標實現，在推動經濟社會可持續發展的進程中，展現金融擔當，貢獻中原銀行力量。

- P34 綠色金融向實而行
- P41 全面深化低碳運營
- P48 氣候變化應變而謀



回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

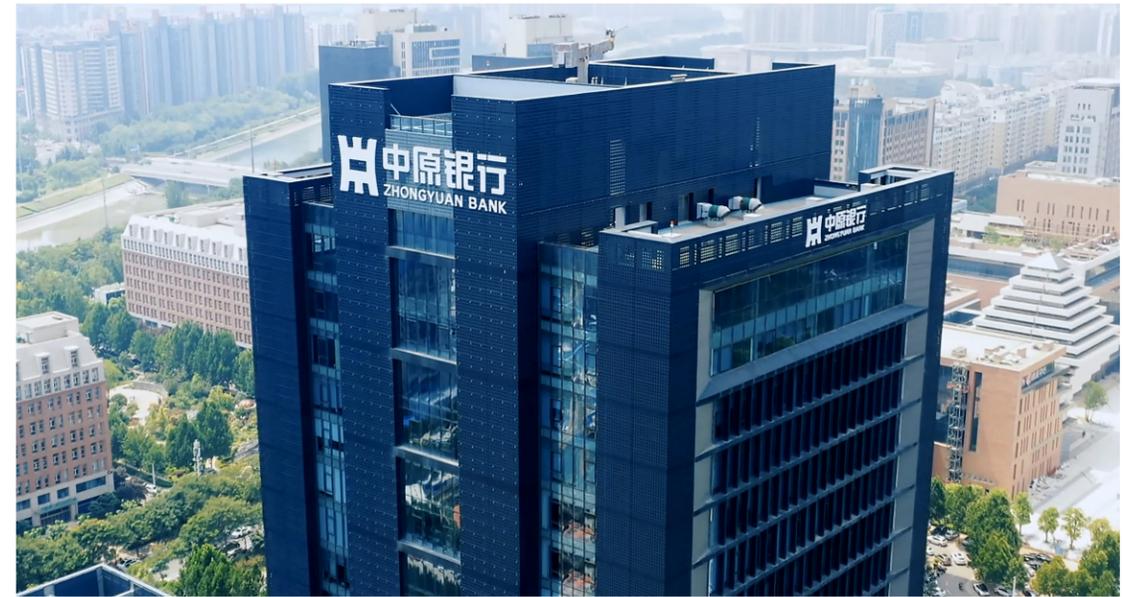
綠色金融向實而行

中原銀行高度重視綠色金融發展，致力於深化綠色金融綜合服務，在推動經營發展的同時兼顧環境與社會效益，持續完善制度、創新產品、提升服務。

1. 強化組織建設

為落實「碳中和、碳達峰」戰略，本行持續加大綠色金融工作力度，構建符合河南產業結構和經濟特點的綠色信貸體系，助力河南省綠色低碳轉型發展戰略。

董事會定期聽取總行經營層關於綠色金融工作的匯報，董事會戰略發展委員會負責監督和評價綠色金融戰略的實施情況。總行經營層成立跨部門的綠色金融工作專班，統籌推進綠色金融高質量發展。



戰略層	董事會及委員會		<ul style="list-style-type: none"> - 審議綠色金融發展戰略； - 定期聽取綠色金融發展情況匯報； - 對經營層的綠色金融開展情況進行考核與監督，在戰略層面引領全行有力開展綠色金融業務
經營層 綠色金融 工作專班	組長	總行黨委副書記、行長	<ul style="list-style-type: none"> - 推進跨條線、跨部門協同，在信貸規模、審批通道、產品創新、風險管理、系統建設等方面統籌推進； - 完善製度建設，配備充足的業務、財務、人力等資源
	副組長	分管公司條線 主管行領導	<p>公司金融部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 牽頭綠色金融相關報告、規劃、製度的擬定； - 牽頭搭建綠色金融相關數智系統； - 負責開展綠色金融認定、數據統計及報送等工作
	成員各部門 負責人		<p>投資銀行部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責綠色債券、綠色銀團等業務推動和產品創新，配合完成綠色債券相關認定、統計、報送及披露等相關工作 <p>交易銀行部（國際金融業務中心）</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責綠色供應鏈業務的產品模式創新及推動落地，根據相關政策配合製定綠色供應鏈業務認定標準 <p>普惠金融部（小微金融部）</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責製定綠色小微金融發展目標及相關製度，探索開發符合小微企業經營特點的綠色金融產品，有效促進綠色普惠融合發展

			<p>零售信貸部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責個人客戶綠色消費業務的推動和產品開發，促進綠色消費發展，擴大綠色消費信貸規模； - 配合開展零售業務綠色金融信息認定、統計、報送及披露等相關工作
			<p>授信管理部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責建立綠色信貸業務的專項審批機制，明確專職審批團隊和專業審批人員； - 開闢重點專案綠色審批通道，前置開展專案評估和風險審查。針對授信客戶的環境、社會和治理風險，逐步製定授信審批管理機制及風險評估標準； - 配合完成綠色金融信息披露工作
			<p>風險管理部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責組織將綠色金融納入授信政策指引； - 牽頭條線建立適應綠色金融業務特點的風險管理政策
			<p>信貸管理部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責對綠色信貸貸後管理工作進行指導、監督和後評價； - 負責牽頭組織向人民銀行及監管局報送綠色信貸金融統計報表以及非現場監管報表； - 配合完成綠色金融信息披露工作
			<p>資產負債管理部</p> <ul style="list-style-type: none"> - 持續優化全行綠色金融業務的考核體系和綠色信貸差異化 FTP 定價方案

2. 制定發展戰略

本行著力完善綠色金融管理體系，實施由董事會及戰略發展委員會全面領導的綠色金融發展戰略，印發《中原銀行綠色金融高質量發展實施方案（2024-2026）》，從戰略層面明確綠色金融的發展目標、方向、工作機制及要素保障，推動本行綠色金融實現高質量發展。報告期內，本行加強組織保障、明確責任分工、主動作為，加快綠色低碳領域業務發展，防範環境與氣候風險，提升社會責任表現，致力於成為河南省市縣三級政府的綠色開發銀行及河南企業的首選綠色金融服務銀行，將綠色金融打成本行的特色名片。

綠色金融信貸規模更大提升

本行綠色信貸規模持續提升，綠色信貸增速高於本行各項貸款平均增速，綠色信貸占各項貸款比例高於河南省平均水準

綠色金融服務體系更加完善

本行持續健全完善匹配綠色金融發展需要的多元化產品供給體系、多維度服務支撐體系，持續優化「六專」機制建設，綠色金融服務質量、服務效率、服務能力處於河南省領先水準

綠色金融資產結構更趨合理

本行綠色信貸質量與覆蓋面穩步提升，綠色融資客戶數（和專案數）逐年提高，綠色信貸結構不斷優化，綠色產業分佈更加均衡

綠色金融市場品牌更為凸顯

本行持續加強政銀企對接，拓寬綠色金融合作領域，引導產業低碳轉型，打造獨具中原銀行特色的綠色金融品牌，樹立河南省綠色金融「中原特色」

- 堅持服務實體，促進經濟發展

通過綠色金融帶動綠色經濟，探索商業可持續的經營模式，實現綠色金融與產業發展、環境保護的有機結合，滿足實體經濟綠色發展需要，助力實現「兩個確保」和「十大戰略」，支持綠色低碳產業發展，服務河南省實體經濟低碳轉型和高質量發展。

- 堅持戰略引領，做好系統謀劃

在總行黨委領導下，完善戰略引領與高位推動機制，制定涵蓋綠色、低碳、循環經濟，支持生物多樣性保護等方面的綠色金融發展規劃，從戰略高度和長遠角度謀劃推進綠色金融工作，實現綠色金融業務與政府戰略、社會責任、經營質效及股東回報的協調發展。

- 堅持統籌推進，加大資源投入

強化跨條線、跨部門的協調及總分支聯動，有序推進綠色金融工作。加大資源投入，強化要素支撐，配備充足的業務、財務及人力等資源，為綠色金融業務提供堅實保障。

- 堅持全面覆蓋，強化風險管理

建立涵蓋傳統信貸、綠色債券、綠色供應鏈、綠色融資租賃、綠色消費金融及碳金融的完整服務體系，將環境、社會和治理風險管理嵌入盡職調查、專案評估、審查審批、合同簽訂及貸（投）後管理等全流程，強化底線紅線約束，提升環境與社會風險管控能力。

3. 綠色金融授信政策

本行全流程管控信貸業務環境和社會風險，建立了符合本行風險偏好與政策的綠色金融授信政策，明確了綠色金融的支持方向和重點領域，並對綠色信貸實行優先審查審批機製，以實際行動支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用的經濟活動。

重點支持 7 個業務領域

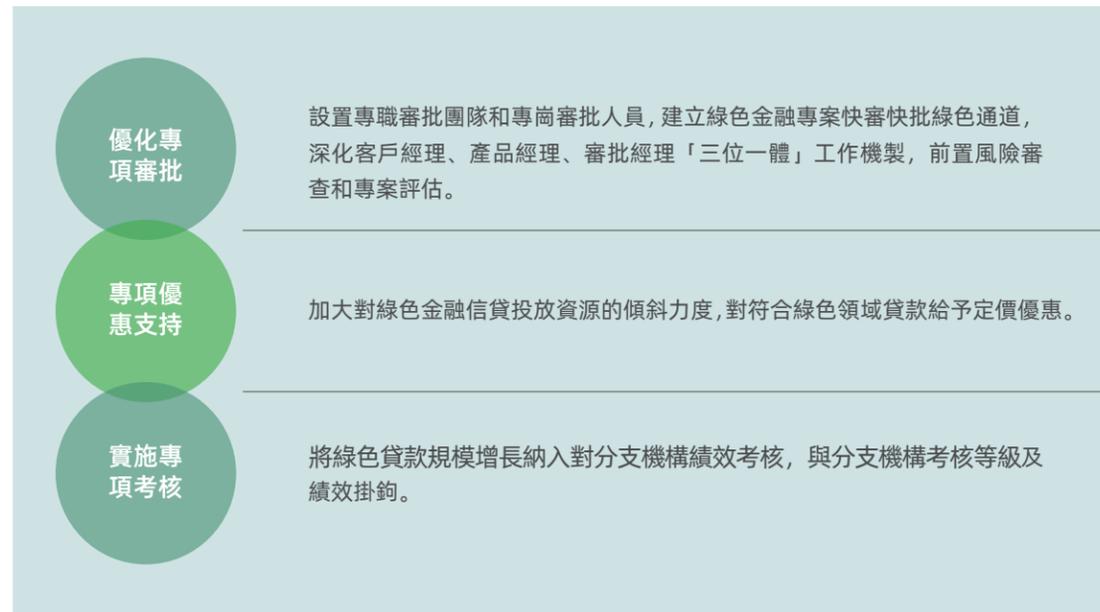
節能降 碳產業	環境保 護產業	資源循 環利用	能源綠色 低碳轉型	生態保護 修復和利用	基礎設施 綠色升級	綠色服務
------------	------------	------------	--------------	---------------	--------------	------

- 加強客戶 ESG 風險識別

在盡職調查環節，本行審慎評價客戶（專案）環境與社會風險，並在盡職調查報告中明確列示。在審查審批環節，嚴格審查客戶（專案）的環保合規性，提高高耗能、高碳行業融資准入要求。對環境破壞或社會風險較高的客戶（專案），要求其提交環境、社會和治理風險報告，並在合同中訂立客戶加強環境、社會和治理風險管理的聲明、保證條款及接受貸款人監督的承諾條款。在放款環節，強化合同中的環境和社會風險管理條款，督促客戶加強相關管理。在貸（投）後管理環節，動態監測企業的環境與社會風險，及時預警並採取管控措施。同時，探索重點行業客戶的環境、社會和治理風險評估標準，製定分類標準和清單。

- 持續提升綠色信貸水準

本行持續修訂綠色信貸授信指引，優化專項審批和專項優惠支持，並實施專項考核，有效提升綠色信貸水準。



典型案例

鄭州某科技熱力公司

本行提供人民幣 2.1 億元融資支持，用於某市產業集聚區及銀基國際旅遊度假區餘熱利用、節能減碳清潔能源集中供暖專案建設。

鄭州某新能源有限公司

授信人民幣 5.8 億元，助力鄭東新區龍湖金融中心區域供冷供熱 PPP 專案建設。

河南某新材料股份有限公司

針對其資金周轉需求，開發綠色法人帳戶透支產品，提供人民幣 9.5 億元信用額度，支持其購買綠色產品原材料，提升資金周轉效率，降低融資成本。

4. 推動綠色金融實踐

本行積極落實國家及省市綠色金融相關政策，搭建銀政企交流機製，不斷增強綠色金融服務的主動性與精準性。報告期內，本行綠色信貸餘額人民幣 417.59 億元，較年初增長人民幣 80.68 億元，服務客戶 9,099 戶，較年初增長 5,426 戶。

積極開展交流合作



開展新型能源領域對接

本行赴河南省發改委、能源局開展新能源及儲能產業政策對接，調研風電、光伏等行業發展情況，研究差異化支持能源結構調整的措施。



加大生態環保領域交流

加強與生態環境部門交流合作，探索生態保護領域 EOD 業務模式及環境權益交易金融產品。積極參加河南省生態環境廳組織的工業園區水污染處理政銀企交流會及省金融辦組織的「節能環保裝備產業鏈銀企對接會」金融對接會，主動服務專案庫融資需求。



強化節能減排領域服務

聯合河南省工信廳連續舉辦兩屆「『零碳中原杯』河南省綠色製造技術應用創新大賽」，為優質節能低碳企業提供授信支持，連續三年加入工信廳「綠色領跑計劃」。



參與綠色建築領域研究

參加河南省住建廳綠色建築金融服務地方標準制定，同「河南省被動式超低能耗建築產業技術創新戰略聯盟」企業座談，調研綠色建築及建材市場，明確綠色建築認定標準。



提升綠色金融能力建設

常態進行企業需求調研

定期開展上門調研，走訪綠色轉型領域企業，新能源企業，新型電池企業及循環再利用企業，推介綠色金融服務產品，引導企業探索綠色轉型路徑。

專案服務質效提升

圍繞政府綠色轉型規劃，提高政策解析能力，開展新能源、儲能、電池等行業研究，發佈「源網荷儲一體化專案」、「鋰電池產業」及「工業園區污水收集處理設施專案」等營銷提示近 20 期，指引全行對接專案。本行提高專案服務精準性，聚焦綠色製造、傳統產業轉型、循環經濟等領域，順應產業向「高端化、智能化、綠色化」升級方向，提升產業類專案服務質效。

提升專業服務能力

組織員工參加 CCER 開發與交易培訓並取得相應資格證書，提升團隊專業能力。

強化數智支撐

建設綠色金融數字駕駛艙，在原心公金 E 掌通平台搭建綠色金融數字管理工具，實現綠色金融業務過程與結果即時可視。優化綠色信貸系統管理工具，實現綠色貸款、綠色債券、綠色票據等自動分類貼標。迭代綠色信貸管理系統，解決智能化綠色識別貼標、自動環境效益測算、自動碳核算、綠色信貸統計報送問題，提升識別的精準性和統計的完整性。

加強品牌宣傳

通過承辦廳局活動、參同行業論壇、向媒體投稿等方式，宣傳綠色理念、金融產品及本行做法。加大行內宣傳，凝聚發展綠色金融共識，發佈綠色低碳生活倡議書，引導全行員工踐行綠色生活方式。

綠色金融產品創新

豐富「中原綠金」產品貨架，推出可持續發展掛鉤貸、節能減排貸、污廢處理貸、清潔能源貸、綠色普惠融合貸及碳配額質押貸等信貸產品，滿足細分領域的融資需求。報告期內，落地全行首筆綠色普惠協同下的綠色政采貸業務及首筆綠色法人透支貸款產品。

全面深化低碳運營

中原銀行積極踐行綠色發展理念，致力於打造資源節約、環境友好型金融機構。本行優化辦公空間佈局，提高空間利用率，減少資源浪費。在全行範圍內持續強化綠色辦公、低碳環保理念的宣傳與貫徹，引導員工形成綠色行為習慣，切實將環保行動融入到每一項工作中，為經濟社會的可持續發展貢獻中原銀行力量。

1. 健全環境管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等相關法律，制定《中原銀行辦公場所綜合管理辦法》等規章制度，優化能源管理。同時，簽訂《增收節支倡議書》，號召全體員工踐行節約用電、用水及辦公用品，鼓勵綠色辦公與綠色出行，培養員工節約意識和責任意識，杜絕能源浪費。

推行綠色辦公

- 推廣電子文文件、郵件、電子簽名，減少紙質文件使用，非必要情況下避免打印，如合同簽訂、文件審批等流程盡量線上化
- 針對需要打印的文件，非特殊要求一律雙面打印，避免彩色打印
- 打印前進行文件檢查，盡量減少多印、錯印的發生
- 收集並重複利用可反復使用的紙製品

循環節約利用

- 收集並重複利用可反復使用的紙製品
- 辦公用品按需領用，充分利用現有資源
- 自覺減少一次性用品的使用
- 使用可循環餐盒，優選裸裝鮮品，常備再生購物袋

減少廢棄物的產生

- 減少辦公及公雜支出，提高資源利用效率
- 完善垃圾分類設施，在辦公區各樓層、公共區域設置不同類型垃圾桶，包括可回收物、有害垃圾、廚餘垃圾和其他垃圾，垃圾桶標識清晰，注明可投放物品類別

- 能源消耗

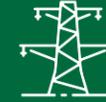
電力是本行運營過程中主要能耗來源。為實現綠色經營，本行採取了一系列節能降耗措施，並嚴格管理能源使用。本行落實節能責任，查找薄弱環節，制定節約用電辦法措施，並將節能責任逐級分解落實到人，定期開展自查。本行安排專職員工每日下班後巡查節能減排落實情況，檢查電源關閉情況。為確保能耗逐年下降，本行設定了減少用電量、優化能源利用效率等節能目標。

節約能源消耗措施

- 優先採用環保、節能型的電器和設備，逐步淘汰高能耗、低能效的設施、設備，積極推廣使用節能高效燈具；
- 燈具佈局根據辦公區域採光條件和功能分區科學設計，確保照明充足且不浪費。設置智能感應裝置，在無人區域自動關燈；
- 加強照明系統日常管理，辦公室、會議室等公共場所白天盡可能利用自然光，不開或少開照明燈，做到人走燈滅，杜絕「長明燈」現象；
- 下班前及時關閉不使用的電腦、印表機、飲水機等設備，短時間不用時應設為待機狀態，停用一小時以上徹底關閉電源；
- 分支行門頭燈箱白天應保持關閉狀態，並根據季節變化和日落時間靈活調整晚上的開啟和關閉時間；及
- 夏季將空調溫度不低於 26 攝氏度，冬季不高於 20 攝氏度。合理調整空調運行時間，上班前半小時開啟，下班前半小時關閉。



2024 年



電力使用量

45,753.64
(兆瓦時)



汽油使用量¹

190,344.83
(升)



柴油使用量²

5,492.60
(升)



天然氣使用量³

444,758.93
(立方米)



能源總消耗密度

2,834.98
(千瓦時 / 員工)



能源總消耗密度

1,998.39
(千瓦時 / 百萬營收)



能源消耗總量

51,868,843.72
(千瓦時)

¹ 汽油消耗量來源於本行公務車消耗。

² 柴油消耗量來源於本行公務車以及發電機使用。

³ 天然氣使用量主要來源後勤設施的使用，例如食堂灶具和燃氣供暖鍋爐的使用。



- 廢氣排放

本行廢氣排放主要源於公車使用汽油和柴油。本行堅持綠色出行理念，不斷優化交通方式，優先選擇低能耗、低碳排放的交通工具，減少空氣污染物排放。同時，在建築和設備裝修維護中，盡量減少噪音和污染、避開休息時間進行施工作業，做好必要的防塵、防污染工作，及時清理廢棄材料至指定處理場所。

- 水資源管理

本行高度重視水資源管理，將節水工作視為履行社會責任、推動可持續發展的重要環節。本行嚴格遵循《增收節支倡議書》裏有關節約用水的各項要求，通過常態化節水教育、張貼宣傳海報、推送節水小貼士等方式，引導員工養成良好的節約用水習慣。本行所使用的水源均來源於第三方自來水供應，生活用水經規範處理後排入市政管網。

節約用水措施

- 加強用水設備維護管理，安裝節水器具，杜絕跑冒滴漏現象；
- 在塗抹洗手液、刷牙時關閉水龍頭，避免長流水；
- 節假日和非工作時間減少飲水器的開啟數量和時間，使用飲水機時，按需盛裝；及
- 洗滌茶杯時，應盡量減少用水量。



⁴ 污染物排放量核算包括汽車尾氣及發電機產生的氮氧化物與硫氧化物，計算方法參考香港聯交所《如何編製環境、社會及管治報告 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。



- 廢棄物管理

本行通過綠色辦公和循環利用，減少營運過程中產生的廢棄物對環境的影響，並倡導廢棄物分類回收，以實現資源的最大化利用。由於本行屬於非生產型企業，主營業務並不涉及高污染或高排放的情況，因此並未產生明顯有害廢棄物。對於日常使用中產生的有限有害廢棄物，如電池、廢棄燈管等，我們交由第三方有資質的垃圾回收公司進行妥善處理。

報告期內，本行分別產生無害廢棄物 734.57 噸（主要為生活垃圾），有害廢棄物 1.5 噸（主要為電池、廢棄燈管等）。其中無害廢棄物已實現 100% 處置，有害廢棄物均交由第三方有資質的垃圾回收公司進行妥善處理。人均無害廢棄物產生量為 0.04 噸，人均有害廢棄物產生量為 0.08 千克。



2024 年

無害廢棄物



廢棄車輛

0

(噸)



廚餘垃圾

336.65

(噸)



辦公廢紙

105.57

(噸)

有害廢棄物



辦公室垃圾

292.35

(噸)



辦公用廢棄電池

1.10

(噸)



廢棄燈管

0.40

(噸)

2. 踐行綠色採購

本行嚴格依據《中華人民共和國招標投標法》及《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，開展全面且規範的採購管理工作。本行制定《中原銀行採購管理辦法》及《中原銀行集中採購管理委員會工作制度》等制度。報告期內，為進一步完善採購管理體系，本行制定《中原銀行集中採購合同履約管理實施細則》及《中原銀行集中採購檔案管理實施細則》等制度，確保採購行為公開、公平、公正。報告期內，執行有關慣例的供應商覆蓋率為 100%，供應商總數為 808 家。

指標	單位	2024 年
供應商總數	家	808
中國內地供應商總數	家	805
港澳臺供應商總數	家	3

- 供應商准入

本行始終秉持責任採購的核心理念，嚴格遵循《中原銀行供應商管理細則》，全面評估供應商資質及環境與社會責任履行情況，識別潛在風險，並對重要供應商開展實地調研，深入挖掘並識別供應鏈中可能潛藏的環境與社會風險。

- 供應商管理

在供應商日常管理工作中，本行借助互聯網及其他媒介，對供應商庫中的供應商進行即時監測，密切關注其負面信息。一旦發現供應商存在不良行為，本行將嚴格依照既定規定予以處理，採取警示談話、取消候選資格等舉措，維護供應鏈的穩定運行。

本行積極投身電商平台搭建工作，對標準化商品採購流程予以優化，致力於實現採購信息的透明化與規範化。所有針對供應商的處理信息均會及時錄入採購管理平台，確保採購工作在公開、公平、公正的環境下有序開展。

- 綠色陽光採購

本行在全力履行自身社會責任的同時，積極引領供應商投身社會責任實踐。通過定期組織培訓及開展交流活動，與供應鏈合作夥伴深度研討社會責任的重要性，共同提升責任意識。本行持續深入推進綠色採購，在採購全流程中引導供應商關注產品與服務的環保和社會責任，推動供應鏈各環節重視綠色發展，共同構建綠色、可持續的供應鏈體系，為經濟社會的綠色轉型貢獻力量。

在與供應商的合作中，本行始終堅持公開公平、誠信廉潔的原則底線，堅決抵製商業賄賂，杜絕利用採購謀取非法利益，嚴禁以任何形式向合作方或內部員工輸送利益，堅決反對一切有損雙方合法權益的不當行徑。本行致力於營造陽光透明、合規有序的採購環境，通過嚴謹的流程、清晰的規則和高度自律，確保採購活動的公正性、透明度和高效執行。

氣候變化應變而謀

中原銀行積極應對氣候變化，回應國家碳達峰、碳中和戰略，以實際行動為減緩氣候變化貢獻力量。

1. 氣候風險管理體系

本行建立了與 ESG 治理架構統一的氣候風險治理架構，將氣候變化風險納入到全面風險管理範疇內，並將環境及氣候變化風險管理嵌入盡職調查專案評估、審查審批、合同簽訂及貸（投）後管理等全流程各環節，持續提升氣候風險管理能力。

2. 識別風險與機遇

報告期內，本行依據《氣候變化相關財務信息披露指引（TCFD）》，在自身運營及金融業務環節開展氣候相關風險和機遇的識別與評估。氣候變化風險包括物理風險和轉型風險，機遇涵蓋資源效率、低碳能源、新市場、新技術及新服務等領域。

氣候相關風險清單

風險類型	風險因子	風險類型	潛在風險路徑	影響時間	業務板塊	影響程度
物理風險	熱浪	急性運營風險	熱浪侵襲期間，僱員可能因極端酷熱天氣導致熱虛脫、中暑或其他健康疾病而無法工作，從而導致營運成本上升	長期	全行	中
	地震	急性運營風險	由於本行的辦公地理位置並未位於地震高發地區，所面臨的地震風險較低	長期	全行	低
	颱風	急性運營風險	由於本行辦公場所的地理位置遠離位於颱風高發地區，所面臨的颱風風險較低	長期	全行	低
	洪水	急性運營風險	本行所在地區常見乾旱、洪澇、風暴等自然災害，影響客戶經營活動，增加貸款違約風險	長期	全行	高
	平均氣溫上升	慢性運營風險	氣候變化可能引發持續高溫及水資源匱乏，從而造成運營所需的水資源成本增加，對數據中心的正常運營造成負面影響；同時由於數據中心散熱和冷卻的能耗壓力更大，產生更高的碳排放量	長期	全行	中
海平面上升	慢性運營風險	由於本行的辦公場所地理位置並未位於海岸線，所面臨的海平面上升風險較低	長期	全行	低	

能源壓力	運營風險	因本行不涉及生產製造，主要使用能源為外購電力，因此所面臨的能源壓力較低	長期	全行	低
水資源壓力	運營風險	由於本行的辦公場所位於非高用水壓力地區，所面臨的缺水風險較低	長期	全行	低
低碳經濟轉型新政策	市場及技術風險	中國承諾「3060」雙碳目標，政府出台支持低碳轉型的新政策，增加本行在綠色金融方面的研發成本及對應的市場競爭力	長期	全行	高
市場變化	市場及技術風險	氣候變化可能引發投資者偏好的轉變，碳密集型資產的預計收益下降，本行持有的相關資產可能面臨估值下降的風險，同時投資波動性也可能隨之增加	長期	全行	高
聲譽影響	市場及技術風險	若持續為高污染、高耗能相關企業提供融資或大量持有此類資產，進而損害本行的形象和聲譽，對業務發展造成不利影響	長期	全行	高

氣候相關機遇清單

機遇因子	潛在機遇分析	影響時間	業務板塊	潛在財務影響
可再生能源投資	本行所處地區的風能、太陽能資源豐富，發展可再生能源專案有望提供新的投資機會	長期	全行	營業收入增加
綠色金融產品	鑒於氣候變化對經濟的影響，推出支持環保、可持續發展的金融產品，如綠色貸款、綠色債券，能夠滿足社會需求並創造新的盈利機會	長期	全行	營業收入增加 融資渠道增加
產品和服務機會	高碳行業轉型、低碳產業發展均面臨較大的資金缺口，將產生對轉型金融的相關需求	長期	全行	營業收入增加



3. 溫室氣體排放績效

本行碳排放主要源自外購電力及燃油等能源的使用。報告期內，本行的溫室氣體排放量（範圍 1+ 範圍 2）為 25,950.30 噸二氧化碳當量，同比下降 5.42%；人均溫室氣體排放量為 1.42 噸二氧化碳當量 / 員工，同比下降 2.85%。



⁵ 本行溫室氣體排放總量計算口徑為汽柴油及外購電力。溫室氣體排放核算按照《ISO14064-1: 2018 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》中提出的核算範圍，使用國家發改委發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和生態環境部發佈的《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》中能源的排放因子進行核算。



4 社會篇： 以責任擔當為彩， 繪就社會價值新畫卷

作為企業公民，中原銀行積極履行社會責任，關心員工成長，注重客戶體驗，打造韌性供應鏈，運用自身資源與力量，積極反饋社會，為共建美好家園貢獻力量。

- P54 攜手員工共謀福祉
- P63 竭誠服務客戶至上
- P71 承擔責任奉獻社會



回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

攜手員工共謀福祉

中原銀行秉持「以人為本」的核心理念，將員工視為可持續發展的堅實基石。我們致力於維護員工的合法權益，持續完善本行招聘僱傭、薪酬發放、福利關懷相關制度與流程，完善人才發展體系，為員工提供廣闊的成長空間，助力每一位員工實現自我價值與職業發展的飛躍，與本行共同成長。

1. 員工權益

本行將員工權益放在首位，嚴格規範招聘及僱傭流程，積極構建多元化職場，提供合理的薪酬與福利，致力於創造一個公平、透明、有利於員工成長的工作環境。

- 合規僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定了《中原銀行勞動合同管理辦法》及《中原銀行員工招聘管理辦法》，持續規範招聘僱傭流程，避免僱傭童工和強迫勞動，根據國家、地方有關法律法規與錄用人員簽訂勞動合同，充分保障員工合法權益。本行高度重視勞工準則的執行情況，一旦發現任何違反勞工準則的行為，將通過調查、暫停並糾正違規行為、補償與救濟等措施消除有關影響，並通過優化制度和流程，進一步加強勞工準則的管理，確保運營活動符合勞工準則的要求。



勞動合同簽訂率

100%

社會保險覆蓋率

100%

本行始終遵循「立足戰略、服務業務，科學規劃、從嚴把控，五湖四海、廣納賢才，公平競爭、擇優錄取」的理念開展招聘工作。報告期內，本行積極踐行僱主責任，不遺餘力地吸引和彙聚一流金融人才，樹立中原銀行良好的品牌形象，為本行高質量發展提供有力人才支撐。

案例 中原銀行順利完成 2024 年暑期實習生、校園招聘工作



報告期內，中原銀行積極赴北京、西安、武漢、成都、香港等多地重點院校，舉辦多場校園招聘宣講會。同時，充分利用微信公眾號、視頻號等新媒體平台，創新宣傳方式。通過直播帶崗，打破時空限制，讓求職者能夠即時了解崗位信息；策劃「雲參訪」活動，讓學子們身臨其境般感受銀行的企業文化與工作環境。通過一系列有效舉措，大幅提升招聘效率，有效擴大校招的影響力，為本行的長遠發展奠定了堅實的人才基礎。



校園招聘宣講會

- 多元化職場

本行秉持公平、公正的原則，以知識水準、專業能力、道德質量、身體健康狀況以及崗位工作要求作為甄選標準，堅決反對因年齡、性別、性取向、種族、殘疾、婚姻狀況、懷孕、宗教信仰及政治派系等因素而產生的任何就業歧視行為，全力維護就業平等。

報告期員工分佈

	指標類別	人數 (人)	人數占比 (%)
性別	男性員工	9,299	50.83
	女性員工	8,997	49.17
民族	漢族	17,657	96.51
	其他	639	3.49
年齡	30 歲及以下	2,897	15.84
	30-50 歲	13,280	72.58
	50 歲以上	2,119	11.58
學歷	碩士及以上	2,880	15.74
	本科	13,162	71.94
	大專	1,674	9.15
	高中及以下	580	3.17
地區	鄭州市內	3,757	20.53
	鄭州市外	14,539	79.47

- 薪酬與福利

本行堅持「員工為本、效益導向、績效掛鉤、兼顧公平」的原則，建立了相對完善的薪酬管理體系和福利體系，持續提升員工的獲得感與幸福感。

■ 薪酬方面

根據相關法律法規和行業監管要求，依據為能力付薪、為責任付薪、為貢獻付薪的理念設計薪酬結構，建立了相對完善的薪酬管理體系、科學合理的激勵約束機制。同時，依據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關規定，結合實際發展情況制定了高級管理人員考核和薪酬管理制度。

根據監管要求，按照即期激勵與長期激勵相結合、有效激勵與責任約束相結合的原則，制定本行績效薪酬延期支付及追索扣回相關管理辦法，充分發揮薪酬在本行經營及風險管控中的導向作用，促進穩健經營和可持續發展。

■ 福利方面

根據政策規定，結合本行實際情況，修訂完善《中原銀行股份有限公司福利體系管理辦法》，進一步規範本行津貼補貼和福利管理，依法合規保障員工權益，提升員工歸屬感。

醫療保障



在基本醫療保險基礎上，建立了統一的補充醫療保障體系。

養老保障



在依法參加基本養老保險的基礎上，為員工建立了企業年金計劃，企業年金繳費比例與全行經濟效益情況掛鉤，實行彈性繳費。

2. 重視人才

本行堅持「人才強行」戰略，將人才自身價值與本行高質量發展相關聯，搭建分類別、專業化、數字化人才培養體系，採用線上+線下的培訓模式，分層、分類、分級開展各類培訓。同時，本行持續健全員工職業發展體系，建立了「管理+專業」的雙通道職位序列體系，為員工提供多元化的職業路徑，進一步拓寬人才發展的空間，增強員工職業發展的多樣性與可能性。

- 員工培訓

本行根據業務發展戰略，秉承「以人為本」的理念，制定教育培訓規劃。本行員工培訓工作實行「統一原則、統一規劃、分級管理、分級實施」的管理機制，建立領航、遠航、引航、啟航分層培訓體系，按照總、分、支三級管理培訓。本行不斷完善制度規範，發佈《中原銀行員工培訓管理辦法》、《中原銀行外部職業資格認證管理辦法》、《中原銀行總行內部培訓師管理辦法》及《中原銀行校園招聘新員工培養及管理辦法》，為本行培訓工作提供制度保障。

報告期內，培訓工作的重點聚焦於關鍵崗位人員的綜合能力提升以及全行員工的崗位能力優化，通過線上線下相結合的創新模式，靈活高效地推動培訓目標的達成。



線上培訓

本行不斷完善線上學習平台，滿足員工線上化學習需求，為員工提供全面、專業的培訓，為本行長遠發展提供有力的人才支撐

- 1.80 萬人完成年度學習任務
- 學習總時長 125 萬小時
- 全行共開展線上考試 3,188 場

線下培訓

關鍵人員綜合能力提升以線下培訓為主，主要涵蓋中高層領導幹部、中層副職、二級部門負責人、分行部門負責人、支行長、優秀員工、校招新員工等

- 共舉辦總行級培訓 166 項，參訓人次 9.74 萬，人均培訓 5.38 次，基本實現全員覆蓋
- 18 家分行級培訓實際開展 832 項，累計參訓人次 10.74 萬

指標	單位	2024 年
男性員工受訓人數	人	9,299
女性員工受訓人數	人	8,997
男性員工平均受訓小時數	小時	112
女性員工平均受訓小時數	小時	111
男性員工受訓百分比	%	100
女性員工受訓百分比	%	100
高級管理人員受訓百分比	%	100
中級管理人員受訓百分比	%	100
普通員工受訓百分比	%	100

- 職業發展

本行持續健全員工職業發展體系，建立了「管理 + 專業」的雙通道職位序列體系，每年度組織人員進行專業人才評定，結合銀行的發展需求、年度績效考核結果以及員工的個人綜合素養，幫助每位員工在最適合自己的崗位上實現個人價值。

案例

中原銀行開封分行職工獲得「河南省勞動模範」榮譽稱號

2024 年 4 月 30 日，慶祝「五一」國際勞動節暨表彰河南省勞動模範和先進工作者大會在鄭州召開。中原銀行開封分行職工吳陽被授予「河南省勞動模範」的榮譽稱號。



開封分行職工獲得「河南省勞動模範」榮譽稱號

3. 員工關懷

- 推行民主管理

本行不斷健全工會組織體系，構建了總行工會與分行、子公司兩級工會領導體制，並在支行、部門層面設立了工會工作小組。本行積極強化職工代表大會制度的實施，鼓勵職工參與企業經營決策。在此過程中，我們形成了黨委領導、各分行部門支持配合、工會組織協調、工會代表積極參與的工作格局，實現了工會組織建設與全行黨組織建設、業務建設深度融合、同步開展。

報告期內
本行員工流失率為
2.43%

	流失率	單位	2024 年	2023 年
性別	男性員工	%	2.1	2.9
	女性員工	%	2.7	2.9
年齡	20 歲以下	%	0	0
	20-29 歲	%	3.0	6.4
	30-39 歲	%	2.6	2.6
	40-49 歲	%	1.8	1.8
	50 歲及以上	%	1.5	0.8
地區	鄭州地區	%	4.5	8.3
	鄭州外其他地區	%	2.0	2.4



- 完善休假制度

本行員工可享受公休日、法定節假日、年休假、婚假、喪假、計劃生育假（含產假、陪產假、哺乳假）、育兒假、工傷假、病假、事假、獨生子女陪護假等各類假期。

- 豐富團隊生活

本行積極開展各項文體活動，認真踐行「健康、快樂、拼搏、向上」的職工體育精神。我們不斷完善「職工之家」建設，各分行和總行機關成立了足球、籃球、排球、羽毛球、乒乓球、攝影、書法繪畫等多種俱樂部，豐富了員工的業餘生活。



中原銀行舉辦 2024 年職工馬拉松活動

案例 中原銀行慶祝成立十周年

2024 年 12 月 26 日，中原銀行迎來成立十周年紀念日。當天，慶祝活動在鄭州市楷林中心 8 座、中科大廈、行署國際廣場、景峰國際中心等地隆重舉行。行領導與總行幹部員工齊聚一堂，共同參與慶祝活動。此次員工活動涵蓋「我為中原共祈福」「我為中原添色彩」「我為中原種希望」「我和中原共未來」以及「我和中原共慶生」等多個主題板塊，形式豐富，氣氛熱烈。員工們通過各種方式表達對銀行的祝福，展現團結奮進的精神風貌。



中原銀行成立十周年慶祝活動

案例 中原銀行開封分行舉辦 2024 年職工乒乓球比賽



為進一步豐富職工業餘文化生活，6 月 23 日，中原銀行開封分行工會舉辦了 2024 年職工乒乓球比賽，40 多名職工踴躍報名參加。本次比賽為職工之間提供了一個相互交流、切磋球技的機會，也提供了一個展示自我、不斷提高的平台。



開封分行舉辦 2024 年職工乒乓球比賽活動

- 關懷困難員工

本行重點關注生活困難的員工群體，通過細緻入微的關懷舉措，為他們提供切實有效的幫助與支持。我們始終與員工並肩同行，用實際行動傳遞溫暖與力量，確保每一位員工都能在銀行這個大家庭中感受到被尊重、被關愛、被支持。

案例 中原銀行「送溫暖」及困難職工救助活動



在元旦、春節來臨之際，總行特別組織了「送溫暖」及困難職工救助活動，以實際行動傳遞關懷與溫暖。各分行工會迅速回應總行號召，深入基層開展幫扶救助工作，進一步核實掌握情況的真實性，真正把幫扶資金送到困難職工最需要的地方。

案例

中原銀行焦作分行榮獲省級兩項愛心專案認定，
打造員工幸福新標杆



河南省總工會正式發佈了 2024 年省級工會愛心託管班和愛心母嬰室的名單。中原銀行焦作分行的愛心託管班和母嬰室成功入圍，成為 100 家愛心託管班和 100 家愛心母嬰室的代表，並獲得了專項資金支持。



職工子女愛心託管班



呵護女職工的溫馨港灣

4. 職業健康

本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國安全生產法》等國家及地方關於職業健康的相關法律法規，制定《中原銀行 2023 年行政保衛工作指引》，確保本行在職業健康管理方面合法合規，幫助員工避免職業危害。

本行定期為員工提供全面的安全意識、知識與技能培訓，並配備符合國家要求的必要防護裝備，幫助員工遠離職業危害，讓每一位員工都能安心、舒心地投入工作。

指標	單位	2024 年	2023 年
因工亡故人數	起	0	0
因工亡故比率	%	0	0
因工傷損失工作日數	天	1,713.50	1,520.00



中原銀行組織應急安全演練

竭誠服務客戶至上

服務好客戶是銀行的立身之本。中原銀行在董事會層面設立消費者權益保護委員會，在高管層組建消費者權益保護工作領導小組，全面統籌全行消費者權益保護。我們依據國家現行法律法規及本行有關規章制度，製定《中原銀行服務管理辦法》，持續健全中原銀行服務管理工作，推進服務升級，增強行業服務競爭力。

1. 提升客戶體驗

- 優化服務管理

為確保客服運營工作順利進行，本行制定了《中原銀行客服業務運營管理辦法》，進一步細化部門職責、服務流程管理標準，建立並完善知識庫與工單體系，確保業務處理的透明度與可追溯性，明確應急管理的相關標準，以保障服務的連續性不受影響。

服務管理組織體系

總行層面

成立總行零售業務主管行長為組長，零售條線部門、辦公室、公司條線牽頭部門、負責運營管理工作部門、負責行政保衛（安全保衛）工作部門、負責黨群（工會）工作部門為成員的服務管理領導小組，全面負責本行服務提升工作。

分行層面 / 直屬支行層面

成立以分行零售業務主管行長為組長，零售條線部門、辦公室、公司條線牽頭部門、負責運營管理工作部門、負責行政保衛（安全保衛）工作部門、負責黨群（工會）工作等相關部門為成員的服務提升推動小組，全面負責分行服務提升推動工作。

支行層面

成立以支行行長為組長，零售主管行長任副組長，會計主管和大堂經理為成員的服務提升執行小組，全面負責支行服務提升落地工作。

■ 服務管理辦法



- 健全服務制度
- 加強服務檢查
- 建立日常服務管理機制
- 強化服務監督
- 開展服務評比



- 推動服務培訓
- 建立服務文化
- 召開服務月度例會
- 落地服務考核機制

■ 服務管理考核

本行定期對員工服務質量進行稽查和評估，按照「總行 - 分行 - 支行」三層開展服務檢查。依據考核結果進行獎懲和激勵，以提升整體服務質量。

- 提升客服質量

秉持「以客戶為中心」的服務理念，致力於為客戶提供及時、高效、便捷、優質的客戶服務。通過製定「快速回應、專業解答、個性化服務」等方案，確保客戶在使用遠程銀行服務時獲得良好的體驗。

客戶服務團隊建設	本行注重客戶服務團隊的建設，持續強化培訓，確保客服人員具備豐富的金融知識、良好的溝通能力和解決問題的技巧，準確、高效地解答客戶的諮詢和處理客戶的投訴，提升團隊的整體素質和服務水準。
客戶服務流程與標準	制定完善的客戶服務流程和標準，涵蓋電話接聽、諮詢處理、投訴處理、業務辦理等各個環節，確保客戶服務始終保持一致、規範和高效。同時，定期對客戶服務流程進行優化和改進，以適應市場和客戶需求的變化。
客戶服務監督與反饋機制	本行定期對客服人員的服務質量進行評估和考核，通過收集客戶反饋的意見、投訴和建議等，及時發現和解決服務中存在的問題和不足，並採取切實有效的措施進行改進和提升。
客戶服務創新與實踐	本行率先上線智能語音機器人，自動識別客戶的語音指令並提供相應的服務；全力推進適老化服務升級，老年用戶優先享受客服熱線轉入人工服務、手機銀行視頻客服專屬服務等。



<p>1 客戶滿意度顯著提升</p> <p>通過實施一系列服務質量提升舉措，客戶對諮詢解答的準確性、辦理業務的便捷性、服務態度的友好性等方面的評價更加積極。</p>	<p>2 服務效率大幅提高</p> <p>業務流程的優化和自動化水準的提高，使得遠程服務效率大幅提高。客戶等待時間明顯縮短，業務處理速度加快。</p>	<p>3 智能化水準不斷提升</p> <p>遠程服務的智能客服系統能夠快速回應客戶需求，提供 24 小時不間斷的服務。通過智能質檢和大數據分析應用，能夠對客服人員的服務進行監控和評估，進一步提高服務質量。</p>
---	--	---

實施成效：

本行的主要客服渠道為 95186 客服熱線、在線文本服務。報告期內，共計服務客戶 911 萬人次，其中 95186 客服電話渠道業務量為 399 萬人次，熱線電話坐席人員 120 人，人工業務服務量 193 萬人次；在線文本渠道業務量為 512 萬人次，文本坐席人員 10 人，人工業務服務量 37 萬人次。截至報告期末，本行人工電話接通率 95.5%，客戶滿意度 99.75%，高於行業平均水準，處於行業第一梯隊。

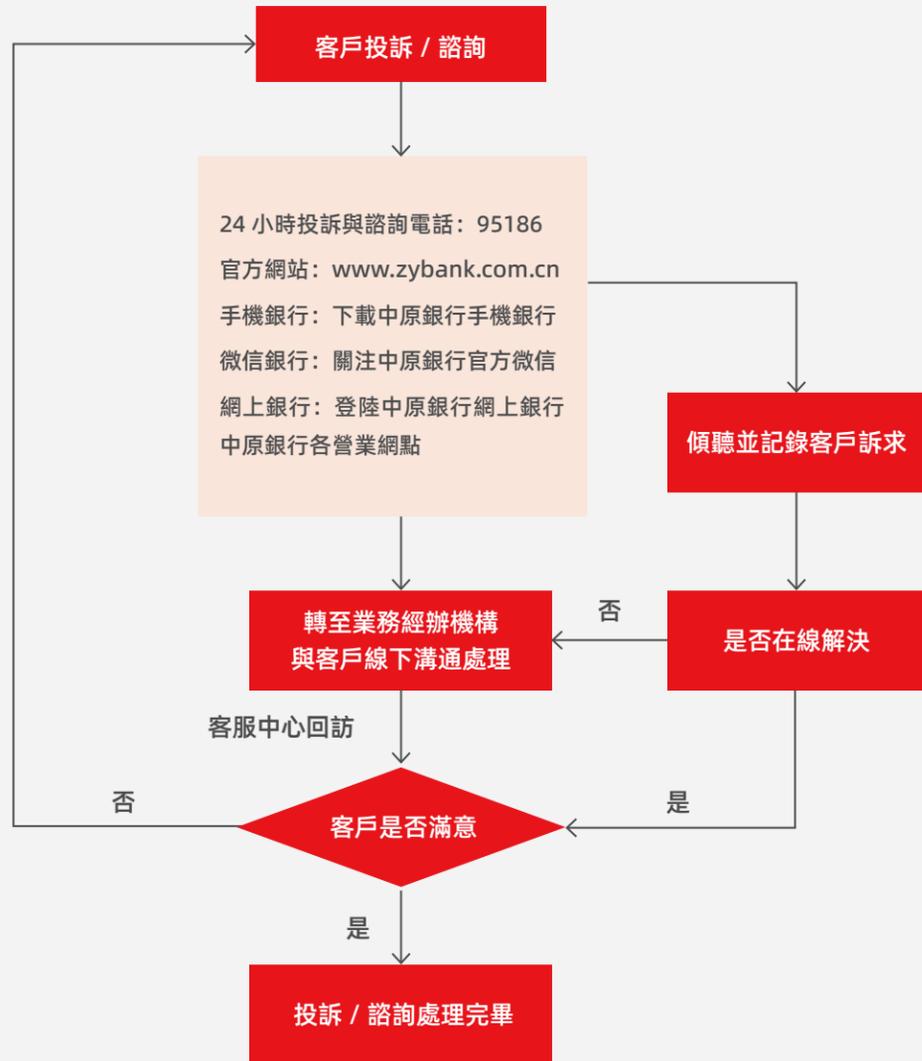
- 積極應對投訴

■ 中原銀行客戶投訴渠道

本行開通了電話熱線、在線客服、電子郵箱等多種投訴渠道，方便客戶隨時反饋問題。無論客戶身處何地，使用何種設備，都能迅速找到投訴途徑。

營業網點	向本行營業網點工作人員反映問題
客服電話	致電本行 24 小時投訴與諮詢電話 95186 反映問題
官方網站	點擊官網 (www.zybank.com.cn) 右側「線上諮詢」，聯繫本行線上客服投訴與反饋
手機銀行	下載中原銀行手機銀行，聯繫本行線上客服投訴與反饋
微信銀行	關注「中原銀行」微信公眾號，聯繫本行線上客服投訴與反饋
網上銀行	登陸中原銀行網上銀行，聯繫本行線上客服投訴與反饋
電子郵箱	郵箱地址：voc@zybank.com.cn
通訊地址	中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 23 號中科金座大廈

■ 投訴受理流程



■ 投訴處理

本行依據《中原銀行消費投訴處理管理辦法》，不同渠道的消費投訴處理流程如下：

監管機構通知
現場處理投訴

各級消費者權益保護管理部門和責任機構、主管部門應第一時間至現場處理。現場投訴人數超過 5 人的，責任機構、主管部門負責人一同至現場處理。

現場
投訴

營業網點投訴

網點工作人員第一時間安撫，結合實際情況引導投訴人至指定的投訴接待區域，了解投訴人訴求並現場處理。無法現場解決的，投訴責任機構告知投訴人處理時限，並在規定時限內核實、處理並回復客戶。投訴處理完畢後登記《中原銀行消費投訴處理單》。

- 如投訴事項涉及其他機構，營業網點登記《中原銀行消費投訴處理單》後報送至分行消費者權益保護主管部門。分行將投訴事件轉辦至相關機構，相關機構會同營業網點協商處理、解決客戶訴求，處理過程、處理結果等信息報備至分行消費者權益保護主管部門。

- 各營業網點應於每日營業終了前查看投訴意見簿、意見箱，符合本辦法消費投訴定義的，按照本辦法規定及時處理。

辦公區域投訴

按照首問負責製，接待人員及時向本級消費者權益保護管理部門報告。消費者權益保護管理部門到達現場後了解投訴人訴求，通知責任機構、主管部門現場處理。無法現場解決的，投訴責任機構告知投訴人處理時限，並在規定時限內核實、處理並回復客戶。投訴處理完畢後，責任機構填寫《中原銀行消費投訴處理單》報備至本級消費者權益保護工作主管部門。

監管轉辦投訴

監管轉辦投訴由總分行消費者權益保護主管部門發起流轉。投訴責任機構根據監管要求，及時調查處理、回復客戶，並將處理過程、結果等反饋至監管部門和本級消費者權益保護管理部門。

非
現場
投訴

客服工作主管
部門接收投訴

客服工作主管部門收到客服電話、在線客服、官網郵箱、監管電話轉接引導等渠道的消費投訴，第一時間線上安撫和處理。線上無法解決的，根據本行管理規則，在「中原銀行工單管理系統」錄入投訴工單並流轉至責任機構。投訴責任機構在規定時限內處理、回復客戶，處理結束後在投訴工單中添加處理過程、處理結果等信息。

媒體及網絡投訴

聲譽風險歸口管理部門對本行新聞媒體輿情進行監測。對於監測到的投訴信息，涉事主管機構應積極配合，做好投訴問題的調查核實和處理。

2. 守護私隱安全

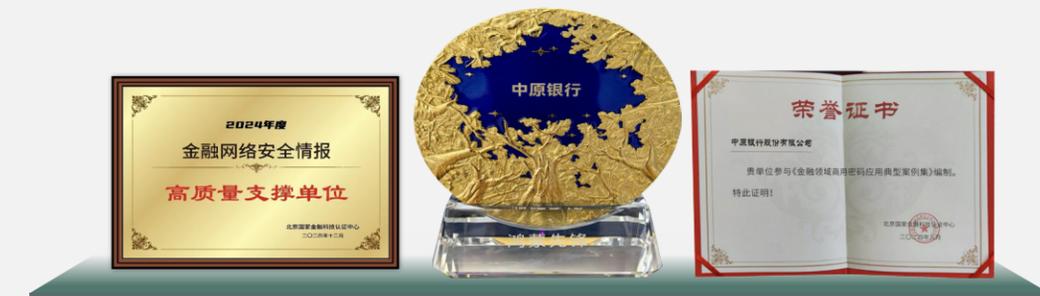
本行嚴格遵循《數據安全法》及《個人信息保護法》，制定覆蓋數據全生命週期管理及敏感信息分級管控的系列制度，如《中原銀行信息安全管理辦法》、《中原銀行數據安全管理辦法》、《中原銀行數據安全分級實施細則》及《中原銀行個人金融信息保護管理辦法》等，通過動態脫敏、智能攔截等技術防護與穿透式審計機制，實現 200 餘類數據字段標準化管理，嚴格防範個人信息保護洩露。

本行信息安全管理體系涵蓋了物理安全、網絡安全、數據安全、終端安全、訪問控制等相關領域。報告期內，本行未發生涉及侵犯客戶私隱和丟失客戶資料的經證實的投訴。

▶ 信息安全重點舉措及成效

	重點舉措	成效
縱深防禦體系建設	基於縱深安全防禦理念，全面部署抗 DDoS、網絡防火牆、應用防火牆、流量檢測平台等多類安全防護設備。	基於縱深安全防禦理念，全面部署抗 DDoS、網絡防火牆、應用防火牆、流量檢測平台等多類安全防護設備。
網絡和數據安全運營	本行組建安全一線、安全二線團隊，開展 7*24 網絡和數據安全運營工作。	持續提升運營團隊在網絡安全、數據安全、終端安全、電信網絡詐騙防護等領域監控、分析、處置能力，保護客戶數據和資金安全，保障信息系統安全穩定運行。
應用系統安全管控	為有效保障應用系統安全建設，本行圍繞軟體開發全生命週期，構建應用安全能力支撐體系，優化應用開發流程，完善軟體開發生命週期安全控制機制。	實現全行應用系統全覆蓋
信息安全意識教育	充分利用官方網站、手機銀行等線上宣傳渠道，向本行員工、社會公眾普及網絡安全法、數據安全法、個人金融信息保護法等相關知識。	累計覆蓋 8 萬餘人次。組織網絡安全意識培訓與考試覆蓋全行員工，培訓參與率及考試通過率均為 100%，構建安全合規的企業文化。

信息安全獎項與榮譽



榮獲「金融網絡安全情報高質量支撐單位」

榮獲華為「鴻蒙先鋒 - 卓越創新獎」

參與《金融領域商用密碼應用典型案例集》編制

3. 推行責任營銷

本行始終秉持高度的責任感，將責任營銷貫穿於業務宣傳全過程。在金融營銷宣傳中，嚴格遵循《中原銀行金融營銷宣傳管理辦法》，堅守法律法規底線，恪守社會公序良俗，以誠實守信為基石，秉持公平競爭的原則，全力保障金融消費者的知情權、自主選擇權和個人信息安全，堅決杜絕任何可能損害金融消費者合法權益的行為。通過責任營銷，我們致力於為客戶創造價值，為社會貢獻力量，努力成為值得人民信賴的銀行。

本著對客戶負責的態度，中原銀行金融營銷宣傳不得含有以下內容：

- 引用不真實、不準確或未經核實的數據和資料；
- 隱瞞限制條件；
- 明示或暗示資產管理產品保本、承諾收益、限定損失金額或比例；
- 對過往業績進行虛假或誇大表述；
- 誇大保險責任或保險產品收益，將保險產品收益與存款、資產管理產品等金融產品簡單類比；
- 對資產管理產品未來效果、收益或相關情況作出保證性承諾，明示或暗示保本、無風險或保收益；
- 使用偷換概念、不當類比、隱去假設等不當營銷宣傳手段；
- 以欺詐或引人誤解的方式對金融產品或金融服務進行營銷宣傳；
- 利用政府公信力進行金融營銷宣傳；及
- 法律法規、規章和規範性文件禁止的其他內容。

4. 知識產權保護

本行始終秉持高度的責任感，將責任營銷貫穿於業務宣傳全過程。在金融營銷宣傳中，嚴格遵循《中原銀行金融本行依據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，結合行業特點和經營實際，制定實施《中原銀行知識產權管理辦法》，構建了涵蓋知識產權創造、確權、運用、保護全流程的管理體系，重點規範了專利申請審查、著作權登記管理、商業標識使用等關鍵環節的操作標準，建立了知識產權合規審查機制與動態風險防控體系，確保全行知識產權創造、運用、保護和管理各環節合法合規，持續強化知識產權保護意識。報告期內，本行未發生重大知識產權風險事件，為穩健發展提供了堅實的法律保障。

5. 普及金融知識

本行積極履行金融宣教責任，提升社會公眾風險防範意識和金融素養。報告期內，本行組織開展「3·15 金融消費者權益日」、「普及金融知識萬裏行」及「金融知識教育宣傳月」等集中宣教活動，構建常態化教育宣傳工作機制，長期向重點區域、重點人群普及教育金融知識，並在官網、微信公眾號、視頻號、新聞媒體等渠道普及金融知識、發佈風險提示。



理財產品風險揭示書 投資者風險提示



全行各營業網點設立「公眾教育宣傳專區」，專區擺放金融知識宣傳冊頁，並為消費者取閱提供必要的便利條件

案例 金融知識進商圈 守護權益防風險



中原銀行鄭州分行走進鄭州百榮商城，開展以「金融為民譜新篇 守護權益防風險」為主題的宣傳活動。活動現場，工作人員通過發放金融知識宣傳折頁、金融知識宣講等方式，向商戶及消費者講解金融消費者權益保護相關知識。



金融宣傳活動

承擔責任奉獻社會

在堅持追求自身穩健發展的同時，中原銀行始終不忘反饋社會，傳遞溫暖與關愛。中原銀行積極投身於社區服務、環保行動等各類公益事業，凝聚全體員工的力量，共同為社會公益事業貢獻力量。報告期內，中原銀行持續做好定點幫扶工作，積極參與公益慈善活動。

- 雷家村定點幫扶捐贈人民幣 36.97 萬元，大力支持雷家村建設。通過修補道路、建設河道護壩等方式改善雷家村村容村貌；栽種大櫻桃提高村集體經濟收入，全年購買或幫助銷售農產品人民幣 200.47 萬元，支持雷家村發展農產品發展，為雷家村鞏固脫貧攻堅成果提供有力支持。
- 號召全行幹部職工積極參與河南省慈善聯合總會組織的「2024 年騰訊 99 公益困難人員救助工程」活動，捐款累計人民幣 36 萬元。

雷家村定點幫扶捐贈人民幣

52 (萬元)

購買或幫助銷售農產品人民幣

200.47 (萬元)

活動捐款累計人民幣

36 (萬元)

案例 中原銀行新鄉分行組織開展「2024 愛心助考」公益活動



2024 年 6 月 7 日，中原銀行新鄉分行給廣大考生提供貼心助考服務，精心佈置多個愛心助考服務站，配備了礦泉水、防暑降溫用品、部分考試文具等物資，為考生和家長們送上一份關懷。各營業網點也免費開放空調，提供休息區、飲用水、手機充電服務。



中原銀行愛心助考服務站

案例 中原銀行駐馬店分行公益先行 共創潔淨山林



中原銀行駐馬店分行聯合駐馬店市紅十字會、鄭州市惠濟區中州應急救援隊聯合開展充滿愛心與責任感的「公益先行 共創潔淨山林」環保活動。



舉辦「公益先行 共創潔淨山林」環保活動

報告期內

公益專案活動次數

52

(次)

公益支出總金額人民幣

110.38

(萬元)

志願者參與人次

7,611

(人次)

公益專案參與時長

731

(小時)

報告附錄 關鍵績效表

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
經濟績效				
普惠型小微企業貸款餘額	億元	900.97	837.77	761.97
涉農貸款餘額	億元	1,719.26	1,607.71	1,479.47
普惠型涉農貸款餘額	億元	193.72	170.15	133.75
綠色信貸餘額	億元	417.59	336.91	271.3
環境績效				
排放物				
廢氣				
氮氧化物排放量	千克	177.73	385.79	96.9
硫氧化物排放量	千克	2.89	3.21	3.46
顆粒物排放量	千克	13.09	21.07	6.67
溫室氣體				
溫室氣體排放量 (範圍 1)	噸二氧化碳當量	1,398.90	1,521.43	1,122.27
溫室氣體排放量 (範圍 2)	噸二氧化碳當量	24,551.40	25,916.99	26,424.48
溫室氣體排放量 (範圍 1+ 範圍 2)	噸二氧化碳當量	25,950.30	27,438.42	27,546.75
溫室氣體排放密度 (範圍 1+ 範圍 2)	噸二氧化碳當量 / 百萬營收	1.00	1.05	1.08
溫室氣體排放密度 (範圍 1+ 範圍 2)	噸二氧化碳當量 / 員工	1.42	1.46	1.40
無害廢棄物				
無害廢棄物產生量	噸	734.57	657.41	837.25
無害廢棄物密度	噸 / 百萬營收	0.03	0.03	0.03
無害廢棄物密度	噸 / 員工	0.04	0.03	0.04
有害廢棄物				
有害廢棄物產生量	噸	1.50	1.05	6.96
有害廢棄物密度	千克 / 百萬營收	0.06	0.04	0.20
有害廢棄物密度	千克 / 員工	0.08	0.06	0.20
資源使用				
電力使用量	兆瓦時	45,753,641.00	45,444.48	45,481.03
汽油使用量	升	190,344.83	206,016.23	227,537.20
柴油使用量	升	5,492.60	11,564.45	6,914.84
天然氣使用量	立方米	444,758.93	436,063.64	439,271.08
液化石油氣使用量	千克	0	0	0
水資源使用量	噸	453,382.70	377,039.00	411,476.28
水資源使用密度	噸 / 百萬營收	17.47	14.40	16.07

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
水資源使用密度	噸 / 員工	24.78	20.02	20.98
能源消耗總量	千瓦時	51,868,843.72	51,695,116.39	-
能源總消耗密度	千瓦時 / 百萬營收	1,998.39	1,947.30	2,027.25
能源總消耗密度	千瓦時 / 員工	2,834.98	2,744.63	2,647.03
社會績效				
僱傭				
員工總數	人	18,296	18,835	19,610
全職員工總數	人	18,296	18,835	-
兼職員工總數	人	0	0	-
研發人員占比	%	5.19	5.18	5.50
員工 - 按性別劃分				
男性員工人數	人	9,299	9,526	9,851
女性員工人數	人	8,997	9,309	9,759
員工 - 按年齡劃分				
30 歲以下員工人數	人	2,897	3,964	5,027
30-50 歲人數員工人數	人	13,280	12,955	12,770
50 歲以上人數員工人數	人	2,119	1,916	1,813
員工 - 按學歷劃分				
碩士及以上員工人數	人	2,880	2,824	2,864
本科員工人數	人	13,162	13,346	13,709
大專員工人數	人	1,674	1,923	2,128
高中及以下員工人數	人	580	742	909
員工 - 按地區劃分				
鄭州市內員工人數	人	3,757	3,878	-
鄭州市外員工人數	人	14,539	14,957	-
員工整體流失率				
員工流失率	%	2.43	2.98	3.90
男性員工流失率	%	2.1	2.9	-
女性員工流失率	%	2.7	2.9	-
20 歲以下員工流失率	%	0	0	-
20-29 歲員工流失率	%	3	6.4	-
30-39 歲員工流失率	%	2.6	2.6	-
40-49 歲員工流失率	%	1.8	1.8	-
50 歲及以上員工流失率	%	1.5	0.8	-

報告附錄 關鍵績效表

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
鄭州地區員工流失率	%	4.5	8.3	-
鄭州外其他地區員工流失率	%	2.0	2.4	-
健康與安全⁶				
因工亡故人數	人	0	0	2
因工傷損失工作日數	天	1,713.50	1,520	1,142.5
因工亡故比率	%	0	0	0.01
發展及培訓				
培訓總績效				
受訓總人數	人	18,296	18,835	19,610
受訓總時數	小時	2,044,157	2,101,991	1,790,000
培訓總投入	萬元	4,655	4,768	1,881
培訓績效 - 按性別劃分				
男性員工受訓人數	人	9,299	9,526	9,851
女性員工受訓人數	人	8,997	9,309	9,759
男性員工平均受訓小時數	小時	112	111.6	85
女性員工平均受訓小時數	小時	111	111.6	85
男性員工受訓百分比	%	100	100	100
女性員工受訓百分比	%	100	100	100
培訓績效 - 按僱員類別劃分				
高級管理人員受訓百分比	%	100	100	100
中級管理人員受訓百分比	%	100	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100	100
供應鏈管理⁷				
供應商總數	家	808	1,156	884
中國內地供應商總數	家	805	-	-
港澳台供應商總數	家	3	-	-
產品責任				
客戶服務				
營業業務投訴宗數	宗	8,217	3,397	1,456
投訴處理率	%	100	100	100
社區投資				
公益支出總金額	萬元	110.38	136.12	435.33
志願者參與人次	人次	7,611	8,839	8,110

⁶ 請於過往年度報告中查閱過去年份的數據

⁷ 部分來自電子商城的供應商不易判斷所屬區域

報告附錄 報告索引表

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》

層面	內容	披露章節
A. 環境		
	一般披露 有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注： ①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 ②有害廢棄物指國家規例所界定者。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	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）。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	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）。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
A2 資源使用	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）。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	報告附錄 - 關鍵績效表
	A2.3 描述的所訂立的能源使用效益及為達到這些目標所採取的步驟。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	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 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理
	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。	全面深化低碳運營 - 健全環境管理

層面	內容	披露章節
B. 社會		
	一般披露 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工共謀福祉
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	攜手員工共謀福祉 - 員工權益、報告附錄 - 關鍵績效表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	攜手員工共謀福祉 - 員工關懷
	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策，及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工共謀福祉 - 職業健康
B2 健康與安全	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	攜手員工共謀福祉 - 職業健康
	B2.2 因工傷損失工作日數。	攜手員工共謀福祉 - 職業健康
	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。	攜手員工共謀福祉 - 職業健康
	一般披露 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。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	攜手員工共謀福祉 - 重視人才
B3 發展及培訓	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。	攜手員工共謀福祉 - 重視人才
	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。	攜手員工共謀福祉 - 重視人才
	一般披露 有關防止童工或強製勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工共謀福祉 - 員工權益
B4 勞工準則	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。	攜手員工共謀福祉 - 員工權益
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	攜手員工共謀福祉 - 員工權益

報告附錄 報告索引表

層面	內容	披露章節
B. 社會		
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策	全面深化低碳運營 - 踐行綠色採購
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	全面深化低碳運營 - 踐行綠色採購
	B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	全面深化低碳運營 - 踐行綠色採購
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	全面深化低碳運營 - 踐行綠色採購
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	全面深化低碳運營 - 踐行綠色採購
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	竭誠服務客戶至上 - 推行責任營銷、守護私隱安全
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	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。	竭誠服務客戶至上 - 提升客戶體驗
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	全面夯實治理根基 - 知識產權保護
	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。	竭誠服務客戶至上 - 守護私隱安全
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅持強化黨建引領 - 築牢廉潔防線 全面夯實治理根基 - 恪守商業道德
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	堅持強化黨建引領 - 築牢廉潔防線
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	堅持強化黨建引領 - 築牢廉潔防線
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	全面夯實治理根基 - 恪守商業道德
B8 社區投資	一般披露 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。	承擔責任奉獻社會
	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）。	承擔責任奉獻社會
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	承擔責任奉獻社會

報告附錄 獨立鑒證報告

致中原銀行股份有限公司董事會

我們受中原銀行股份有限公司 (以下簡稱「貴公司」) 董事會委託, 天職香港會計師事務所有限公司 (簡稱「天職香港」或「本行」) 對貴公司截至 2024 年 12 月 31 日止年度的《中原銀行股份有限公司環境、社會及管治 (ESG) 報告》中以下選定的環境、社會及管治 (「ESG」) 的關鍵績效指標 (「KPIs」) (「選定資料」) (附件 1) 提供有限保證的鑒證服務。

選定資料

截至 2024 年 12 月 31 日止年度的選定資料概述如下:

類別	指標
環境績效 報告年度: 由 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日 (12 個月)	溫室氣體 <ul style="list-style-type: none"> 範圍二溫室氣體年度排放量 (噸二氧化碳當量) 資源使用 <ul style="list-style-type: none"> 水資源使用量 (噸)
社會績效 報告年度: 由 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日 (12 個月)	產品責任 <ul style="list-style-type: none"> 投訴處理率 (%)

董事會責任

董事會有責任確立「選定資料」所用準則, 並依照「適用標準」準備和呈交關於選定 KPIs 的重要資料。董事會亦有負責設計、實施和維護和準備 KPIs 有關的內部控制機制, 以確保資料不存在因舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

獨立性和質量控制

本行已遵守香港會計師公會 (HKICPA) 頒布的《專業會計師道德守則》中對獨立性及其他職業道德的要求, 有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的審慎、保密及專業行為的基本原則而制定。

本行應用《香港質量管理準則第 1 號》(HKSQM 1) - 「會計師事務所對執行財務報表審計、審閱、其他鑒證業務或相關服務, 業務的質量管理」(Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements), 並保有一個全面的質量控制制度, 包括制定與遵守職業道德要求、專業準則以及適用的法律及監管要求相關的政策和程序。

本行責任

本次鑒證根據香港註冊會計師公會 (「HKICPA」) 發布的《香港鑒證業務準則》第 3000 號 (HKSAE 3000) (經修訂) 「非審核或審查過往財務資料之鑒證工作」) 計劃和開展。本行的責任是獲取有關證據, 對上述 KPIs 在貴公司截至 2024 年 12 月 31 日止年度的 ESG 報告中因舞弊或錯誤而導致的重大錯報情況發表有限保證結論。

服務總覽

基於風險性和重要性考量, 本行的鑒證人員已評估上述選定資料的重大錯報風險, 適當地選擇有限保證鑒證程序以獲取充分證據。有限保證鑒證業務的程序在性質和時間上與合理保證鑒證業務不同, 其鑒證範圍小於後者, 因此, 有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。

儘管本行在確立有限保證鑒證程序的性質和範圍時考慮了管理層內部控制的有效性, 但本行的有限保證鑒證目標並非內部控制。我們的有限保證鑒證工作不包括與信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程序。

溫室氣體 (簡稱「GHG」) 量化過程在科學上仍存在不確定性, 這主要是由於對溫室氣體測量的科學知識尚不完善。此外, 現今依靠有限的科學手段測量和計算排放, 會令 GHG 量化程序在估算和測量上也具不確定性。

本行實施的有限保證鑒證程序包括但不限於:

- 訪談貴公司管理層及關鍵人員, 瞭解貴公司的業務、報告流程及報告期內對「選定資料」的收集、核對和報告流程;
- 檢查計算標準是否已根據「適用標準」中所述的方法準確應用;
- 執行分析性程序以識別重大差異, 並向貴公司管理層詢問這些差異的解釋;
- 對貴公司文檔類證據執行抽樣測試和重新計算, 以檢查資料是否已經恰當計量、記錄、核對和報告;
- 我們認為必要的其他程序。

本行認為, 本行獲得的證據充分且適當, 且足以支持本次有限保證結論。

結論

根據本行執行的有限保證鑒證程序和獲得的資料, 本行未有發現任何事項使我們相信貴公司之「選定資料」在所有重大方面未有按照「適用標準」編制。

此致!

天職香港會計師事務所有限公司

執業會計師

香港, 2025 年 4 月 27 日

 **bakertilly**
天職國際

報告附錄 讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您閱讀《中原銀行股份有限公司 2024 年度環境、社會及管治（ESG）報告》，我們非常希望您能夠對本報告進行評價並提出您的寶貴意見，您的意見和建議是幫助我們持續改進 ESG 的重要依據。懇請您協助完成反饋意見表中提出的相關問題，並選擇以下方式反饋給我們。

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 23 號中科金座大廈

電子郵件：dongshihui@zybank.com.cn

您的信息：

姓名 _____

職務 _____

電話 _____

郵箱 _____

1. 您對本報告的總體評價是：

很好 較好 一般 較差 很差

2. 您認為本報告披露的信息準確性、完整性、及時性、清晰性如何？

很好 較好 一般 較差 很差

3. 您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀？

很好 較好 一般 較差 很差

4. 您關注哪些方面的議題？

5. 您認為有哪些需要了解的信息沒有在報告中反映？

6. 您對中原銀行在環境、社會及管治方面的工作是否有其他意見？

