



# 2018 社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

地址：天津市河西區友誼路15號

郵編：300201

24小時客服電話：4006960296



## 報告說明

### 報告時間：

2018年1月1日—2018年12月31日。為增強報告的對比性和前瞻性，部份內容超出上述範圍。

### 報告週期：

本報告為年度報告。

### 報告組織範圍：

本報告所涉及的數據和事實覆蓋了天津銀行股份有限公司總行、所屬分支機構及附屬公司。為便於表達，在報告中簡稱「天津銀行」或「本行」。

### 報告編製原則：

本報告主要遵循香港聯合交易所有限公司（聯交所）證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（ESG報告指引）編製，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《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

### 數據說明：

報告中的財務數據均來自2018年度經審計財務報告，如本報告所載數據與年報不一致，請以年報為準，其他數據以2018年為主，部份包括以前年度數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

### 發佈形式：

報告以電子版形式發佈。電子版可在聯交所披露易（網址：[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）及本行網站下載（網址：[www.bankoftianjin.com](http://www.bankoftianjin.com)）。

### 聯繫方式：

地址：天津市河西區友誼路15號

郵編：300201

電話：4006960296

電郵：[ir@bankoftianjin.com](mailto:ir@bankoftianjin.com)

# 目錄

4	報告說明	21	責任管理	38	服務環境篇	54	服務員工成長
6	董事長致辭	21	責任管理體系	40	服務綠色金融	54	平等僱傭員工
8	行長致辭	22	利益相關方溝通	42	推廣綠色信貸	55	保障員工權益
8	管理篇	23	重要性議題識別	43	開展綠色服務	56	助力員工發展
10	關於我們	24	服務經濟篇	45	踐行綠色公益	58	關心員工生活
10	10 公司概況	26	助力京津冀協同發展	46	服務社會篇	60	服務和諧社會
12	12 「轉型+創新」，推進可持續發展	27	服務產業升級	48	智能化提升客戶體驗	60	開展精準扶貧
14	14 2018 年度關鍵績效	29	服務三農小微	50	提供智能化服務	62	金融知識普及
15	15 公司治理	29	29 優先政策助力「三農」	51	提升消費者體驗	64	熱心公益事業
17	17 合規及風險管理	32	32 服務小微企業		51 保護消費者權益	66	未來展望
	17 風險管理	36	服務百姓民生			67	附錄
	19 反貪污	36	36 滿足民生需求				ESG 指標索引
	19 反洗錢	37	37 支持個人自主創業				GRI 指標索引
	20 供應商管理						讀者意見反饋表




## 董事長致辭

天津銀行 董事長

李學君

“

2018年是我國實施「十三五」規劃承上啟下的關鍵一年，也是天津銀行轉型發展跨越的重要一年。這一年，本行繼續深耕「轉型+創新」的雙軌戰略，堅持以客戶為中心推動傳統業務變革，同時以科技及數據引領全面開展數字化佈局。努力將自身打造為京津冀主流、雙軌並進、價值驅動、合規誠信、卓越體驗以及關愛員工的現代化銀行，促進實現經濟、社會和環境的可持續發展。截至2018年末，本行營業收入121.38億元人民幣，同比增長19.67%；淨利潤42.30億元人民幣，同比增長7.28%；資本充足率14.53%，撥備覆蓋率250.37%，成本收入比27.18%，主要指標全面優化。在2018年「全球銀行品牌500強排行榜」中排名第232位；在英國《銀行家》雜誌2018年全球1000家大銀行最新排名中，按一級資本排名第200位；入圍中國服務業企業500強，排名第172位，比上年提升10位。

”

踐行發展理念，強化提質增效。2018年，本行始終將踐行社會責任全面落實到全行各項工作之中，切實將發展和責任相融合，認真貫徹國家供給側改革和「三去一補」政策，強化提質增效理念，主動調整資產負債結構，重塑客戶管理體系，加強風險管控，夯實科技基礎，公司治理日臻完善，全年各項經營指標持續向好，監管指標全面改善，整體發展平衡有序。

嚴守合規底線，防範各類風險。2018年，本行始終將防範化解風險作為全行重要工作之首，致力於建設合規誠信的銀行。認真貫徹落實監管部門要求，積極構建全面風險管理體系，完善風險防範監督機制，有效加強內部控制和風險管理工作，確保各項業務合法穩健運營。

服務國家戰略，支持實體經濟。本行積極服務國家重大戰略，聚焦戰略新興產業，助力供給側結構改革，加強推進京津冀協同發展，借助機構佈局優勢融入「雄安新區」戰略進程。本行進一步擴大小微金融服務覆蓋面，拓展互聯網金融服務渠道，創新個性化金融服務，構建數字普惠金融新路徑。

打造綠色銀行，踐行環保責任。本行持續將低碳環保的理念融入經營理念，進一步加大綠色信貸與節能環保產業的支持力度，為可持續發展提供金融保障。豐富電子渠道服務種類，提升電子交易替代率。積極投身社會綠色公益事業，宣傳低碳環保理念，攜手社會各界一同建設美麗中國。

改善民生福祉，共創和諧社會。本行始終堅持「不忘初心、回饋社會」的服務理念，把自身發展與地方民生緊密聯繫在一起，致力於共創和諧社會的美好願景。堅持向廣大消費者宣傳金融知識，普及金融教育，建設和諧安全的金融環境。組織形式多樣的公益和志願者活動，提升社會福祉，促進企業和社會的共同發展。

關山初度塵未洗，策馬揚鞭再奮蹄。2019年，我們將繼續以「六大定位」的發展願景為引領，以時不我待、只爭朝夕的精神，在轉型與創新的雙軌上奮力前進，全力推進經濟、環境、社會的可持續發展，攜手各方共創更加美好的明天。



## 行長致辭



2018年，在創新、協調、綠色、開放、共享五大發展理念的引領下，本行始終堅持服務實體經濟的宗旨，全面開啟高質量發展新徵程，積極投身於經濟發展、綠色產業、社會公益事業中，在轉型創新的過程中全方位踐行可持續發展理念，努力打造「京津冀主流銀行、雙軌並進的銀行、價值驅動的銀行、合規誠信的銀行、卓越體驗的銀行和關愛員工的銀行」，踐行對國家、股東、監管機構、客戶、員工等利益相關方的社會責任。



天津銀行 行長

服務實體經濟，擔當發展大任。本行積極響應國家發展戰略，根植實體經濟，主動融入京津冀協同發展，致力於成為京津冀主流銀行。主動調整業務結構，壓降同業資產、投資他行理財產品及投資他行同業存單等低效資產，客戶貸款及墊款新增353.06億元人民幣，比上年增長14.61%。用實實在在的舉措支持實體經濟發展，不斷完善信貸投向，聚焦八大重點產業，助力京津冀產業結構優化升級，加大對民生產業金融支持和精準扶貧的幫扶力度。截至2018年末，本行發放支持京津冀協同發展重點項目貸款餘額83.84億元人民幣，保障性安居工程貸款餘額28.45億元人民幣。全行涉農貸款餘額達271.16億元人民幣，小微貸款餘額939.04億元人民幣，真正助力普惠金融體系，展現責任擔當。

秉承綠色理念，打造綠色銀行。本行始終高度關注經濟發展與環境保護問題，牢記「綠水青山就是金山銀山」的理念，將綠色金融貫穿於金融服務和運營管理的

各個環節，搶抓綠色金融發展機遇，積極構建綠色金融體系，推廣綠色信貸業務，支持綠色產業發展。同時大力推進低碳運營、綠色辦公，組織員工參加環保公益活動，全方位打造綠色銀行，努力爭當美麗中國的「建設者」和綠色發展的「引領者」。截至2018年末，本行綠色信貸餘額115.61億元人民幣，各項排放物排放及處理滿足合規要求，辦公能源消耗持續減少。

鍛造服務品質，維護客戶權益。本行始終堅持「以客戶為中心」的服務理念，通過持續提升服務質量、滿足客戶消費期望、全面保障信息安全、加強消費者權益保護等手段，切實保障客戶的安全權、知情權、監督權等權利，傾心解決客戶訴求，努力提升消費體驗，倡導盡責金融服務，全力構建和諧金融生態環境。

傾力員工成長，攜手共創輝煌。員工是企業發展的基石，是企業前行的源動力。本行傾心打造關愛員工的銀

行，堅持平等僱傭的原則，不遺餘力地保障員工各項權益。認真落實《天津銀行員工福利計劃》，為全體員工購買意外傷害保險和重大疾病保險，把「關愛員工」行動落到實處。改進完善專業崗位體系，優化員工的職業路徑和職業素養，為員工成長成才搭建平台，攜手員工共同成長，實現「人才強行」的戰略目標。截至2018年末，本行共有員工6852人，培訓員工7萬餘人次，人均受訓73.11小時。

熱心公益慈善，盡心回報社會。積極履行社會責任，參與各類公益活動，為社會奉獻價值。充分利用自身業務和資源優勢，多舉措開展精準扶貧幫扶行動，不斷提升貧困地區居民生活水平。積極開展多樣化的慈善捐贈、志願服務活動，努力以同促和諧、共謀發展的赤誠之心回饋社會。本行2018年扶貧人數共計2683人，對外捐贈總金額312.24萬元人民幣。

新思想引領新時代，新使命開啟新徵程。社會責任是本行永恆的義務。在新的一年里，本行將繼續堅持企業可持續發展與履行社會責任的良性互動，以服務實體經濟為最根本的出發點和立足點，在轉型創新的道路上砥礪前行，不斷提升價值創造力、風險控制力和市場競爭力，為股東、員工和全社會創造更多價值，在促進經濟、環境、社會的協調發展的新徵程中貢獻自己的力量。



## 管理篇

天津銀行

- ◊ 關於我們
- ◊ 公司治理
- ◊ 合規及風險管理
- ◊ 責任管理



全球銀行價值品牌

500<sub>強</sub>

2018年中國(全球)

上市公司  
百強

中國中小銀行先鋒報

綠色金融  
銀行



董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 關於我們

### 公司概況

天津銀行成立於1996年，是我國首批獲准組建的5家城市合作銀行之一。2007年經中國銀監會（現更名為中國銀保監會）批准，更名為「天津銀行」並開始實施跨區域經營，先後在北京、石家莊、上海、濟南、成都設立一級分行，構建了立足天津、輻射京津冀、長三角和西部地區並面向全國的跨區域經營戰略佈局；2008年起佈局村鎮銀行，已在天津薊州區、新疆、寧夏等地發起設立了8家村鎮銀行，參股1家村鎮銀行（南陽村鎮銀行）；2016年3月，實現在香港聯合交易所主板上市；2016年10月，發起設立天銀金融租賃有限公司，開始實施綜合化經營。

本行發展願景包括「六大定位」，即「成為京津冀主流銀

行、成為雙軌並進的銀行、成為價值驅動的銀行、成為合規誠信的銀行、成為卓越體驗的銀行及成為關愛員工的銀行」，銳意進取，開拓創新，規範管理，成為我國銀行業極具成長性的股份制商業銀行之一。2018年，本行堅持「質量第一，效益優先」新發展理念，深耕「轉型+創新」雙軌戰略落地實施，通過推動公司與機構業務轉型；實現超常規發展大零售；推進金融市場業務回歸本源；推行機制體制創新；打造E-天津銀行新平台；推進客戶體驗與數字化流程改造，在轉型創新道路上邁出堅實步伐，形成了本行高質量發展的良好態勢。截止2018年末，全行資產總額達到6593.40億元人民幣，營業收入121.38億元人民幣，客戶貸款及墊款餘額2769.43億元人民幣，客戶存款餘額3428.77億元人民幣。

### 社會榮譽

01

在英國《銀行家》雜誌2018年全球年世界銀行1000強排名中，天津銀行位列200名

02

在英國知名品牌價值評估機構（Brand Finance）發佈的「全球銀行品牌價值500強」中，天津銀行品牌排第232名

03

聯合資信評估有限責任公司發佈跟蹤評級報告，連續兩年主體信用評級定為AAA級，達到國內商業銀行最高主體信用評級

04

榮獲「2018年天津企業100強」「2018年天津服務業企業100強」「2018年中國（全球）上市公司百強」「2018中國扶貧榜樣——十佳精準扶貧創新銀行」「2018傑出城市商業銀行品牌獎」「2018傑出手機銀行獎」「改革開放40週年 中小企業金融服務突出貢獻獎」「2018年最佳城市復興銀行」「2018和諧天津誠信調查消費者信賴品牌榜」「金禧獎2018最佳銀行理財產品獎」「中國中小銀行先鋒榜——綠色金融銀行」「2018年度最佳貿易金融城商行」「2018年區域性商業銀行最佳手機銀行成長獎」等榮譽稱號

### 資質優勢

非金融企業債務融資工具A類主承銷商資格

非金融企業債務融資工具首批B類主承銷業務資格、首批B類主承銷獨立主承資格

信用風險緩釋工具核心交易商、信用風險緩釋憑證創設機構、信用聯結票據創設機構

首批北金所債權融資計劃承銷資格、信貸資產證券化資格、開展併購貸款資格、信貸資產流轉資格

公開市場一級交易商資格、財政部記賬式國債承銷團成員資格、三大政策性銀行金融債承銷團成員資格

套期保值類衍生產品交易業務資格

上海黃金交易所黃金詢價業務交易資格及利率互換資格

### 行業參與

協會名稱	公司在協會中角色
中國銀行業協會	理事單位 城市商業銀行工作委員會常委會常委單位
中國企業聯合會 中國企業家協會	常務理事單位
天津市銀行業協會	會員單位 教育培訓工作委員會常務委員會主任單位 員工活動委員會常務委員會委員單位
天津市企業聯合會	副會長單位
天津市商業聯合會	常務理事單位
天津市金融學會	常務理事單位
天津市錢幣學會	會員單位
香港中國企業協會上市公司委員會	副主席單位

## 「轉型+創新」，推進可持續發展

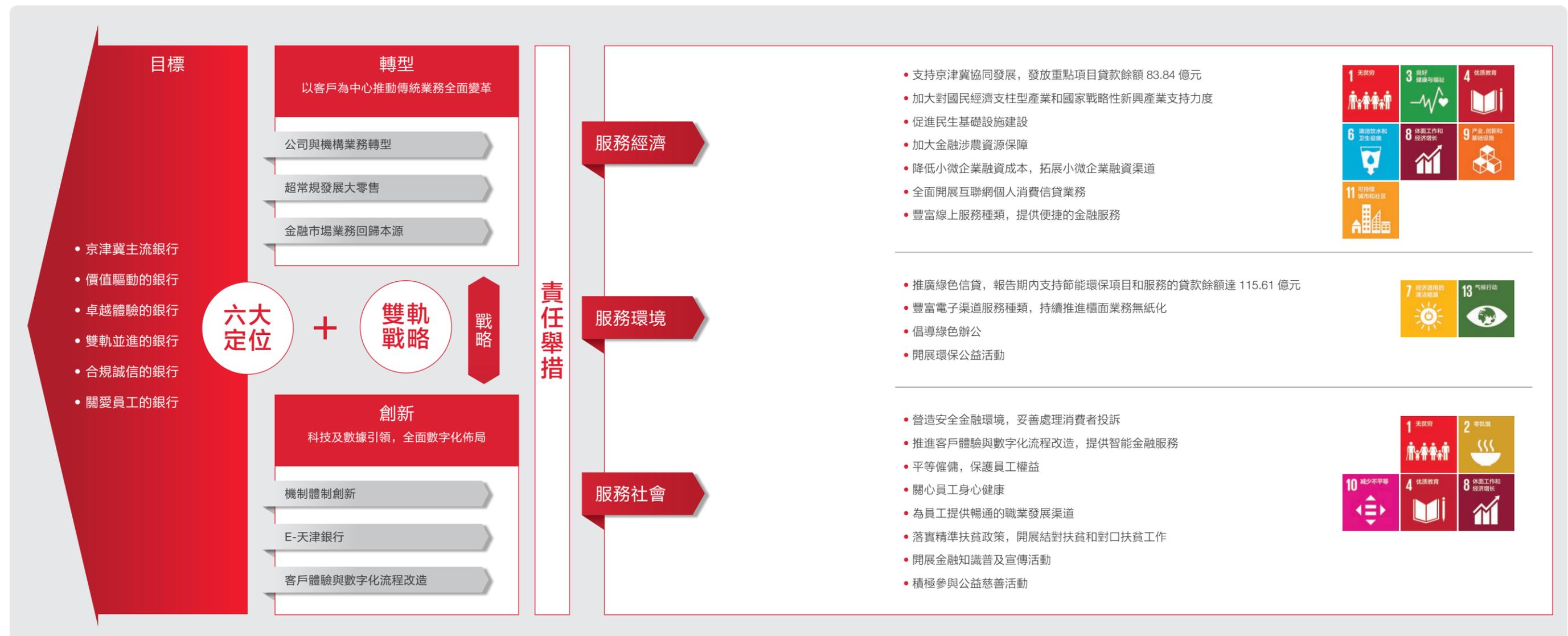
堅持金融服務實體經濟、讓更多人享受金融帶來的更加美好生活，是天津銀行從成立之初始終堅持的初心，也是我們多年來銳意進取、不斷突破的動力。為了更好地在不斷變化的外部環境下一如既往提升企業價值創造能力和發展效率，更好履行在經濟、環境、社會方面的責任，推進本行可持續發展，繼續為我們的利益相關方創造價值，2018年，本行以成為「京津冀主流銀行、雙軌並進的銀行、價值驅動的銀行、合規誠信的銀行、卓越

體驗的銀行及關愛員工的銀行」為發展願景，啟動以客戶為中心推動傳統業務全面變革及科技和數據引領全面數字化創新為核心的「轉型+創新」戰略。

2015年聯合國通過17個可持續發展目標(SDGs)，呼籲共同為消除貧困、為所有人創造有尊嚴的生活和平等機會而行動。我們堅持金融回歸本源的發展初衷，報告期內，在戰略引領下，本行進一步優化業務佈局，主動對

接國家及京津冀地區經濟發展戰略，通過差異化的信貸政策更有效服務民生領域、生態領域、先進製造業、科技型企業等重點實體經濟行業和客戶，促進產業升級調整，為中小企業、「三農」等普惠金融對象提供多元化金融服務。同時，本行持續加大電子業務渠道建設力度，創新智慧化產品與服務，開展智能化網點建設工作，通過數字化創新為客戶提供更加便捷、高效、優質的金融服務。2018年至今，本行積極推進並深度融合互聯網發

展戰略，利用互聯網、大數據等新技術支持實體經濟發展，打造E-天津銀行新平台，先後與百信銀行、度小滿金融以及美團等企業簽署戰略合作協議，線上金融業務取得有效突破，本行不斷提升金融行業服務能效，進一步發揮在服務經濟、社會發展方面的作用，為推動實體經濟發展、建設和諧小康社會、推動聯合國可持續發展目標的實現貢獻力量。





## 2018年度關鍵績效

### 經濟績效：

指標名稱	單位	2018年	2017年
營業收入	億元人民幣	121.38	101.43
資產總額	億元人民幣	6593.40	7019.14
存款餘額	億元人民幣	3428.77	3578.58
客戶貸款及墊款餘額	億元人民幣	2769.43	2416.37
淨利潤	億元人民幣	42.30	39.43
繳納稅收	億元人民幣	11.35	10.59
平均總資產回報率	百分比	0.62	0.58
資本充足率	百分比	14.53	10.74
撥備覆蓋率	百分比	250.37	193.81

### 社會績效：

指標名稱	單位	2018年	2017年
員工總數	人	6852	6652
男性員工人數	人	2855	2826
女性員工人數	人	3997	3826
社會保險覆蓋率	百分比	100%	100%
住房公積金覆蓋率	百分比	100%	100%
補充醫療保險覆蓋率	百分比	100%	100%
對外捐贈總額 <sup>1</sup>	萬元人民幣	312.24	167.5

### 環境績效：

名稱	單位	2018年	2017年
綠色信貸餘額	億元人民幣	115.61	112.73
市政供水消耗量	噸	134038.30	151002.01
外購電力消耗量	兆瓦時	28986.95	26311.51
汽油消耗量	升	225801.34	355190.60
柴油消耗量 <sup>2</sup>	升	1564.76	-
天然氣消耗量	立方米	466530.33	518892.76
外購熱力 <sup>2</sup>	GJ	84647.80	-
溫室氣體直接排放量 <sup>2</sup>	噸 CO <sub>2</sub> e	1518.81	1912.14
溫室氣體間接排放量 <sup>2</sup>	噸 CO <sub>2</sub> e	29658.05	19692.69
其中外購電力產生的溫室氣體排放	噸 CO <sub>2</sub> e	20346.79	19692.69
其中外購熱力產生的溫室氣體排放	噸 CO <sub>2</sub> e	9311.26	-

#### 備註

1. 對外捐贈總額包含天津銀行總行及各分、支行現金捐款數額。

2. 2017年柴油消耗和外購熱力沒有作為披露項，2018年，本行進一步細化環境信息收集機制，完成柴油消耗量及外購熱力統計，並在溫室氣體測算中，根據IPCC的方法，納入柴油及外購熱力產生的溫室氣體排放，故所測算的溫室氣體排放量較去年產生較大變化。



## 公司治理

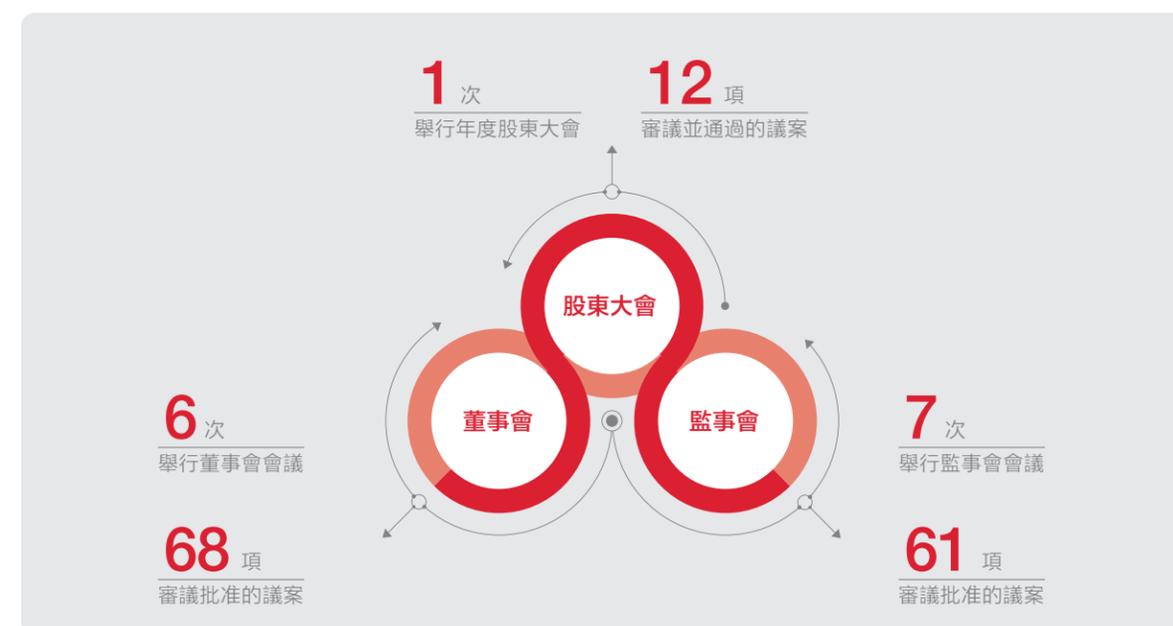
本行嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律、政策要求，根據香港上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》的要求，持續完善公司治理架構，明晰股東大會、董事會、監事會、高級管理層等治理主體的職責和邊界，強化「權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡」的公司治理制衡機制，確保決策科學、監督有效、運行穩健的公司治理模式。

股東大會是本行最高權力機構，董事會為決策機構，監事會為監督機構，高級管理層為執行機構。報告期內，董事會共有董事15名，包括4名執行董事、6名非執行董事、5名獨立非執行董事。董事會下設發展戰略委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會、審計委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會，在董事會領導之下運作，並為董事會的決策提供意見。監事會共有監事5名，包括股東代表監事1名，職工監事2名，外部監事2名，監事會下設提名委員會和監督委員會。高級管理層在董事會的領導下，負責執行董事會決

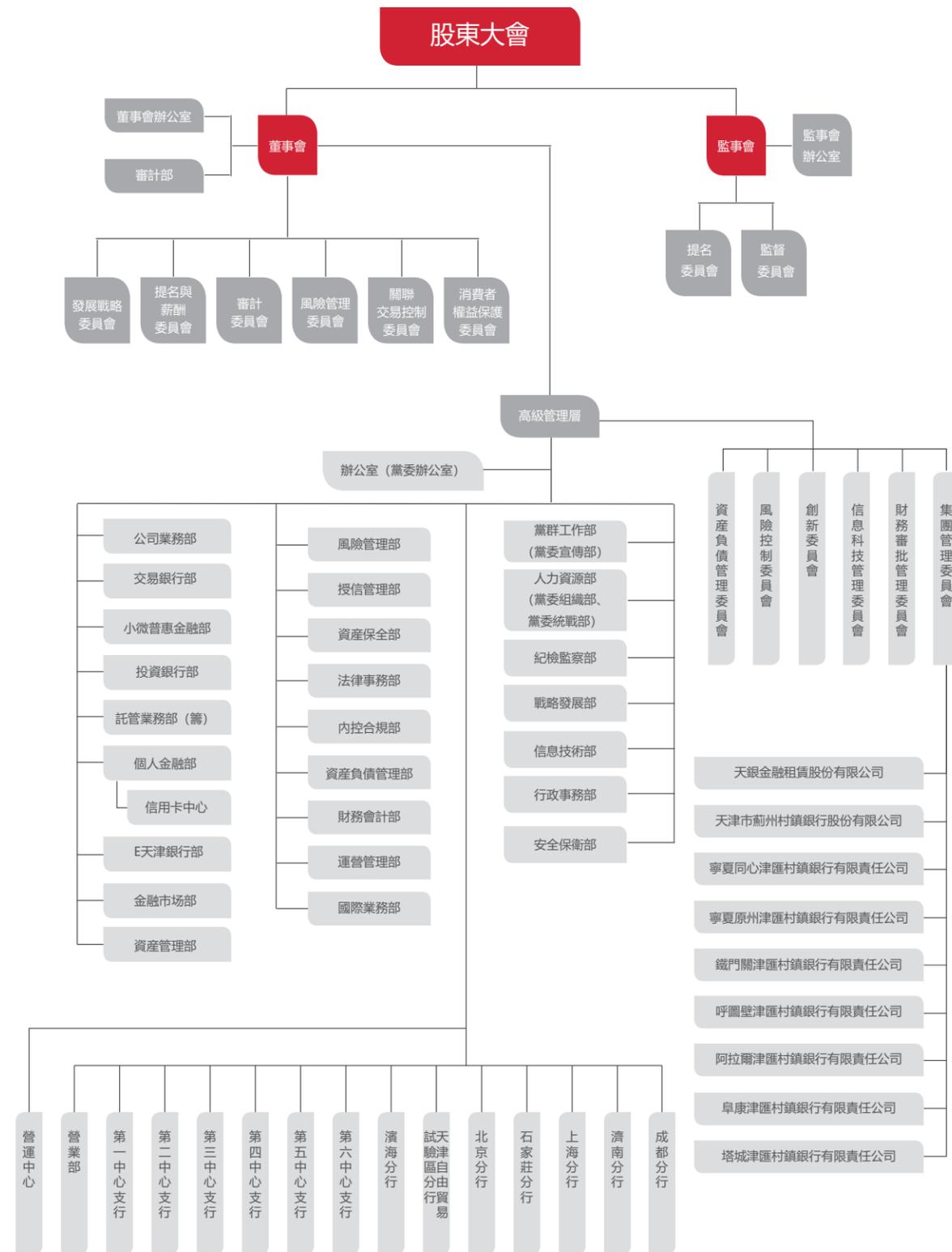
議和本行的日常業務與管理，並定期向董事會及監事會報告。

本行嚴格遵循港交所上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）的規定，由董事會負責評估及釐定公司ESG方面的風險，並進行ESG重大事項的審議和決策工作，推進ESG理念與發展戰略和經營管理的融合，於報告期內審議了《天津銀行股份有限公司2017年度社會責任報告》《天津銀行股份有限公司2017年消費者權益保護工作情況報告》《天津銀行股份有限公司從業人員行為管理政策》《天津銀行股份有限公司人力資源管理政策》等涉及產品責任、員工管理等ESG相關議題的議案。為了進一步滿足《ESG指引》要求，本行搭建了適用自身的ESG指標體系，梳理ESG績效報送流程，並組建了工作小組，向董事會匯報ESG相關事宜，進一步提升了ESG管理專業化能力。

本報告經過董事會審議發佈。



公司治理架構圖

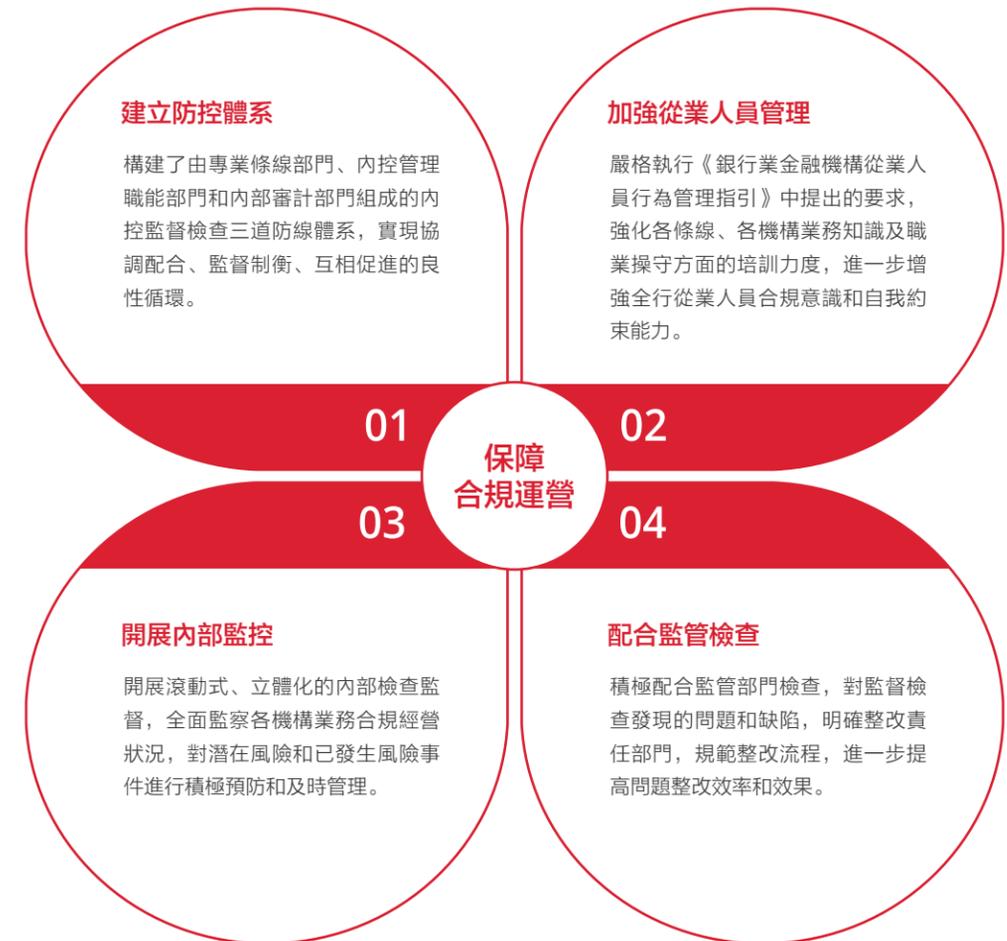


合規及風險管理

風險管理

2018年，本行重新搭建全面風險管理體系，先後出台《天津銀行股份有限公司全面風險管理體系》《天津銀行內部資本充足評估程序管理辦法》《天津銀行股份有限公司2018年風險偏好陳述》，構建董事會領導下的職責明確、相互銜接、有效制衡、報告關係清晰的全面風險管理組織體系，建立與戰略銜接的風險偏好，形成風險管理與我行發展戰略的有效協同。為了保障公司經營管理合法合規，本行制定了《天津銀行合規風險管理政策》，並持續完善覆蓋全流程、全業務、全產品、全環

節的風險管控機制和流程，確保政策要求落實到位。同時，本行持續針對信用風險、操作風險、市場風險、流動性風險和信息科技風險等重點領域加強風險管控能力建設，確保業務的可持續發展。





董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

### 增強信用風險管理能力

- 出台《天津銀行股份有限公司大額風險暴露管理政策》《天津銀行大額風險暴露管理辦法》，作為推動客戶集中度風險管理工作落地的有力政策依據和綱領性文件，初步建立了本行大額風險暴露管理架構和管理流程。
- 建立出台《天津銀行授信業務押品管理辦法》，進一步規範了授信業務押品管理，提高了押品管理信用風險的緩釋效果。
- 針對天津銀保監局《關於天津銀行信用風險專項評估的監管意見書》，進行深入研究，完成了《提升信用風險管控能力方案》從管理體系、系統建設、重點領域風險管控等方面，擬定了提升信用風險管控能力的方案，已逐步實施。

### 增強信息科技風險管理能力

- 不斷完善信息技術風險管理，提高信息技術使用水平，確保系統安全、網絡安全和數據安全。
- 強化管理，加大信息科技投入來有效降低風險隱患。
- 制定了《天津銀行股份有限公司信息科技風險管理政策》及《天津銀行業務連續性管理政策》。

### 增強操作風險管理

- 印發《天津銀行股份有限公司操作風險管理政策》《天津銀行操作風險管理辦法》，明確操作風險管理組織架構、職責分工，規範操作風險管理流程。
- 健全操作風險管理機制——規範操作風險管理，研究建立操作風險管理三大工具落地實施制度體系。

### 增強流動性風險管理

- 採取與本行業務規模和總體發展規劃相適應的集中管理模式，由總行統一管理全行總體流動性風險。
- 開展資產與負債期限管理流動性風險監控，制定資產管理策略，通過不斷優化本身資產結構及提升流動性管理能力從而降低流動性風險，並在每一季度進行流動性風險壓力測試。

### 增強市場風險管理能力

- 制定定期審查和監督執行市場風險管理的政策、程序以及具體的操作規程，及時了解市場風險水平及其管理狀況。
- 通過完善市場風險的治理架構、管理工具、系統建設，有效計量市場風險，將市場價格不利變動對金融工具頭寸和相關業務產生的負面影響，控制在本行可以承受的合理範圍內，確保各項市場風險指標符合監管要求及經營需要。

## 反貪污

本行遵循《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國公司法》，國家工商行政管理局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，不斷結合本行工作實際，推進反貪污體系建設。2018年，本行進一步加強了反貪污制度建設，建

立健全反貪污問責制度，強化內部監督的作用，開展反貪污教育宣傳，致力於構建權責對等、責任明確、制約有效、監督到位的反貪污機制，從源頭上控制賄賂、勒索、欺詐等各類事件的發生。報告期內，本行未發生進入訴訟程序的貪污腐敗事件。

### 完善反貪污制度

- 修訂了《監督工作規則》《巡察工作實施辦法》《報告監督重要事項規定》《違紀案件通報曝光工作規定》《業務違規問責報備函告制度》《從業人員政務處分暫行辦法》等近 10 項監察制度規範。不斷健全完善反貪污監察制度，強化制度約束力，建立全方位、立體性的監察體系。

### 加強監督巡查

- 明確反貪污主體責任和監督責任，強化反貪污管理。
- 進一步落實巡查工作及基層工作指引，各分支機構對轄內單位開展全覆蓋檢查。

### 建設廉潔文化

- 發揮微信公眾平台「清風天行」警示教育作用，推送反腐敗警示教育信息，營造崇廉拒腐的從業氛圍。
- 強化反貪污工作實務培訓，實現分支機構反貪污培訓全覆蓋。
- 在春節、清明、五一、端午等節日敏感時點加強警示教育。

### 暢通舉報渠道

- 設立舉報電話和郵箱，建設全方位的信訪舉報渠道。
- 印制發放了《信訪舉報圖解》宣傳海報，強化對反貪污監察信訪舉報方式、範圍、材料撰寫等的宣傳。
- 通過業務問責及時發現問題線索，同步啟動、同步問責。

## 反洗錢

本行秉承「風險為本，全員全程主動反洗錢」的管理理念，嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》等相關法律法規要求，遵守行業規定與準則，加大反洗錢整治力度、完善反洗錢管理體系建設，修訂並執行《天津銀行洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理實施辦法》《天津銀行股份有限公司洗錢風險管理政策》《天津銀行洗錢風險管理辦法》等反洗錢管理制度。創新業務系統改

造，通過25種風險交易模型對地下錢莊、套現、腐敗、走私、勒索、欺詐、集資、傳銷等各種可疑交易進行甄別及預警，進一步加強反洗錢風險控制，全面推進反洗錢管理，對違法犯罪行為決不姑息。截至目前，已初步形成了「人人參與反洗錢」的工作氛圍，切實做到全員、全程、主動反洗錢，提高了社會公眾對反洗錢法律法規、洗錢行為特徵、洗錢風險危害及反洗錢工作重要性的認識，樹立了本行積極承擔反洗錢社會責任的良好形象。2014年、2015年、2016年、2017年連續四個年度獲得人民銀行反洗錢工作A類評級。

上報管理機構的反洗錢可疑報告數量

445

11

堵截非法集資和其他金融案件(含疑似)數量

反洗錢培訓次數

4

783

反洗錢培訓覆蓋人次

### 完善反洗錢管理體系

- 成立了反洗錢領導小組，貫穿全行各業務條線，按照總行、分行（中心支行）、支行反洗錢領導小組的結構，分層級管理各自轄屬機構的反洗錢工作。
- 修訂了《天津銀行反洗錢工作考核辦法》，重新規範明確反洗錢考核範圍，提升反洗錢工作的合規性和有效性。

### 優化反洗錢系統

- 根據人民銀行《中國人民銀行關於加強支付結算管理防範電信網絡新型違法犯罪有關事項的通知》等監管要求，完善反洗錢系統建設。執行大額監測、自定義可疑監測標準、數據報送要素接口調整、涉恐名單實時監控等多個方面監測。
- 切實履行客戶身份識別義務，制訂了《天津銀行關於加強開戶管理及可疑交易報告後續控制措施的通知》，加強開戶環節管理，建立「可疑賬戶管理」模塊，保證大額和可疑交易上報的及時率。
- 進一步完善對非法集資和電信網絡新型違法犯罪行為的監測預警體系，提升可疑案例的識別能力。

### 開展反洗錢培訓宣傳

- 組織針對高層管理人員和一線員工的反洗錢培訓，提高全員的反洗錢意識。
- 面向全社會進行反洗錢主題宣傳，強化了員工及廣大客戶的反洗錢風險意識，增強了全員反洗錢履職觀念，自覺提升洗錢風險防範與管控能力。

## 供應商管理

天津銀行嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》開展招標工作，制定了《天津銀行採購管理辦法》，與專業第三方招標代理機構合作，結合相關法規建立了規範化、標準化的供應商招標、打分、排名、選擇流程，保證採購行為的公開公平公正。在招標採購過程中，業務部門依據具體需求，與第三方招標代理機構共同開展供應商准入及評分標準的制定，確保對供應商的資質、環境表現、社會影響進行綜合考量。

35 個

其他地區供應商



91 個

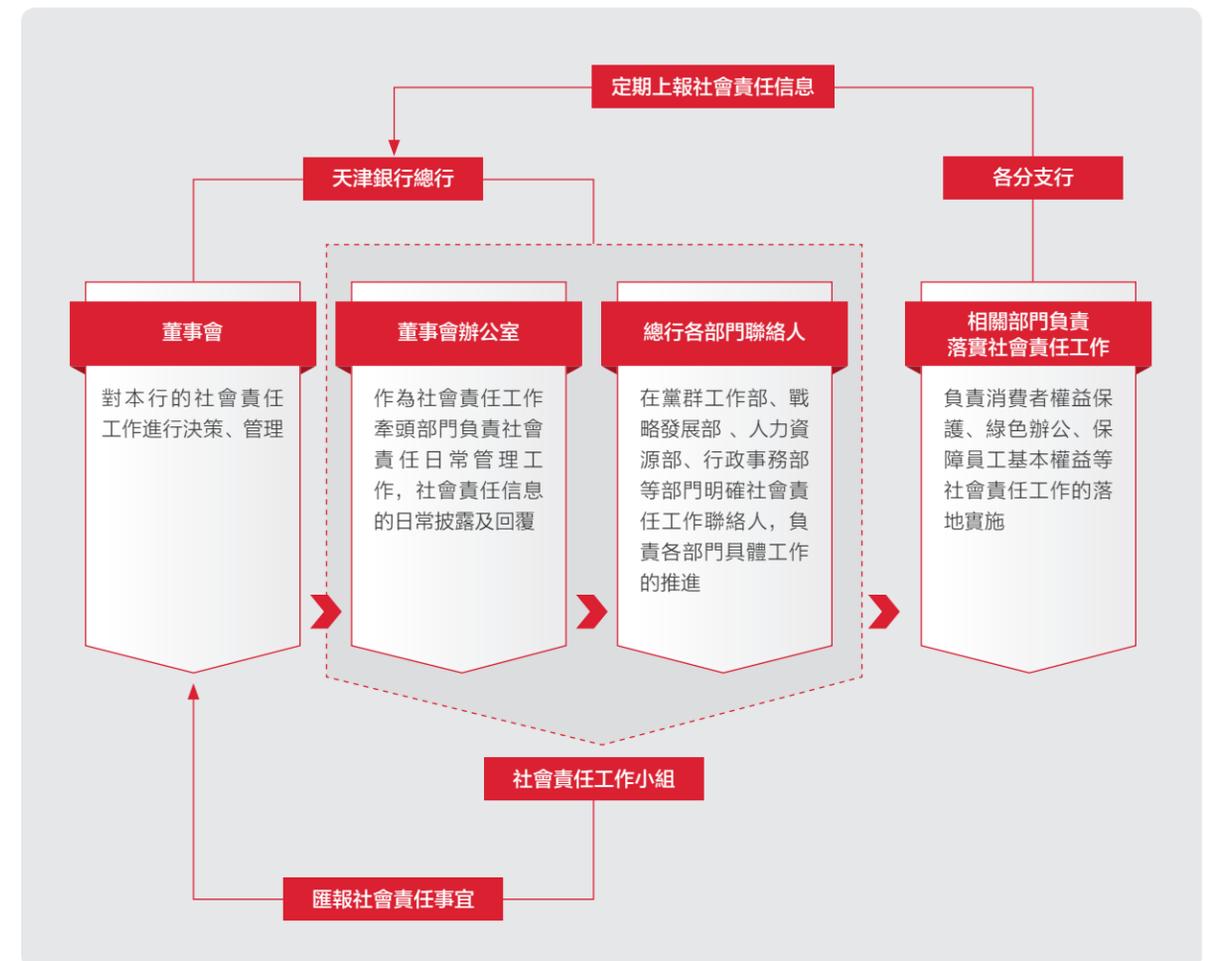
京津冀地區供應商

## 責任管理

### 責任管理體系

本行建立了上下聯動的社會責任管理體系，管理範圍覆蓋總行及各分支機構。由董事會負責對本行社會責任重大事項進行審議、決策。在總行範圍內組建了覆蓋環境、社會及管治議題所涉及相關部門的社會責任工作小組，負責ESG工作推進。董事會辦公室作為工作小組的牽頭部門，負責社會責任工作的協調和統籌。總行各部門均明確了社會責任工作聯絡人，作為小組成員負責具

體工作的推進與本部門分管議題年度ESG信息維護與報送。各分支行的相關部門按照總行要求，進行具體工作的落地推進，並定期上報社會責任信息。報告期內，本行開展社會責任主題培訓1次，培訓員工43人次。





董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 利益相關方溝通

本行積極開展利益相關方的溝通，通過實時溝通與定期溝通相結合、內部溝通與外部交流相搭配的方式，確保與各重要利益相關方保持順暢及常態化溝通。在溝通過程中，本行整理及記錄相關方訴求，根據利益相關方的意見，識別與評估公司社會責任議題，並通過建立通暢的渠道，強化溝通和反饋。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	本行回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務國家經濟發展戰略，促進區域經濟發展</li> <li>實現國有資產保值增值</li> <li>貢獻穩定的稅收和就業機會</li> <li>服務三農，推進城鄉統籌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>工作會議</li> <li>信息報送</li> <li>調研走訪</li> <li>座談會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法穩健經營，貫徹國家宏觀經濟政策</li> <li>促進民生發展，支持中小微企業、「三農」和區域產業發展，服務「京津冀一體化」等重大國家戰略</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規經營</li> <li>守住風險底線</li> <li>維護金融體系穩定與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管政策</li> <li>調研走訪</li> <li>上報報表</li> <li>工作請示、報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格落實監管政策和要求</li> <li>加強銀行集團並表管理</li> </ul>
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強行業自律，優化金融服務</li> <li>溝通反饋的及時性和材料的質量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話、微信、郵件</li> <li>信息報送</li> <li>工作會議</li> <li>培訓</li> <li>問卷調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善溝通機制和良好的合作</li> <li>積極參與行業活動</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>滿意的收益回報</li> <li>嚴格的風險控制</li> <li>良好的信用等級</li> <li>暢通的信息溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>準確及時披露信息</li> <li>股東大會</li> <li>業績路演</li> <li>網站更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健經營，提升經營業績</li> <li>規範的公司治理，依法的合規經營</li> <li>領先的投資者關係管理</li> <li>充分及時的信息溝通</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>多樣化的金融產品</li> <li>優質安全的金融服務</li> <li>保護消費者權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣傳活動</li> <li>客服熱線</li> <li>問卷調查</li> <li>官網、微博、微信互動</li> <li>現場調研</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新金融產品</li> <li>加強客戶關係管理</li> <li>拓寬渠道建設</li> <li>提升服務品質，關注客戶體驗</li> <li>加強消費者權益保護</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>合理的待遇與福利</li> <li>良好的職業發展</li> <li>滿意的工作環境</li> <li>員工合法權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>座談會</li> <li>行長信箱</li> <li>慰問走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平的用工政策</li> <li>完善的薪酬激勵機制和培訓體系</li> <li>關注員工的辦公環境與身心健康</li> </ul>
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期良好的合作關係</li> <li>溝通反饋的及時性和材料質量</li> <li>公平的合作機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話、郵件</li> <li>談判</li> <li>招投標</li> <li>合同協議</li> <li>書面調研</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調研溝通</li> <li>收集材料編製報告</li> <li>平等互利，誠信履約</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展綠色金融</li> <li>推行綠色辦公</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能宣傳</li> <li>開展綠色公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定綠色信貸指引</li> <li>實施綠色辦公，建設綠色銀行</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與社區發展</li> <li>致力社會和諧</li> <li>普及金融知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰問走訪</li> <li>公益活動</li> <li>金融知識講座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展志願者活動，扶助弱勢群體，積極投身公益事業</li> <li>保證安全運營，普及金融知識</li> </ul>
社會公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持良好的公眾關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善溝通與合作機制</li> <li>積極開展新聞報道和宣傳</li> </ul>

## 重要性議題識別

本行積極承擔社會責任，持續提升企業可持續發展能力，在香港聯合交易所《ESG指引》要求的基礎上，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《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》相關要求，對標國際國內領先企業情況，對反映機構經濟、環境和社會重大影響及對利益相關方評價和決策有實質性影響的議題進行梳理、分類、篩選與排序，盡可能準確、全面地披露運營管理相關信息。





## 服務經濟篇



- 助力京津冀協同發展
- 服務產業升級
- 服務三農小微
- 服務百姓民生



營業收入總額

121.38 億元

支持京津冀協同發展重點項目貸款餘額

83.84 億元

小微企業貸款餘額

939.04 億元

涉農貸款餘額

271.16 億元



## 助力京津冀協同發展

本行立足天津，充分發揮在地緣關係、決策傳遞、客戶資源、網點佈局等方面優勢，深度融入「天津自貿區」「京津冀一體化」「雄安新區」等國家級戰略和倡議發展，繼續圍繞成為「京津冀主流銀行」的發展願景，制定出台配套的信貸政策和金融服務指引，在京津冀地區產業轉型與升級、基礎設施建設、交通一體化、生態環

保與綠色經濟等領域集中力量、提供重點支持。並不斷完善服務網絡與平台，創新金融服務手段，為京津冀公共設施共建共享、生態環境聯防聯治、地區企業發展提供支持。截至2018年末，本行發放支持京津冀協同發展重點項目貸款餘額83.84億元。

### 加強重點項目支持

- 支持京津冀產業轉移：向武清科技園、昌平科技園等高科技園區以及眾多汽車企業的遷移搬遷項目提供貸款支持。
- 支持京津冀交通一體化建設：向京津冀城鐵、曹妃甸港等項目提供貸款支持。
- 支持京津冀基礎設施建設：向北京城建棚戶區、河北固安燃氣改造等項目提供貸款支持。
- 支持京津冀生態環保：向環保產業基金、衡水植物園等節能環保項目提供資金支持。

### 開展環渤海銀銀合作

- 作為主發起人，搭建「環渤海銀銀合作平台」，充分運用平台流動性、信貸業務、投資業務、金融功能、信息政策五個方面的互助合作機制，持續開展跨行政區域銀行間的深入合作。
- 2018年，作為平台成功運行第四年，平台成員已達121家，優先服務於京津冀區域內企業。

### 創新金融服務手段

- 積極通過投資銀行、資產管理等新興業務，為京津冀協同發展提供金融服務。
- 獲得A類主承銷資格，可為京津冀企業提供非金融類企業債務融資工具承銷服務，目前已為多家企業提供債券主承銷服務。
- 取得信用風險緩釋工具核心交易商等三項業務資格，為支持京津冀區域企業融資提供新的渠道。
- 成功完成天津市首筆信用風險緩釋憑證交易業務，助力民營企業發展，落實服務實體經濟。

### 科學規劃網點佈局

- 在京津冀區域內設立11家一級分行（營業部、中心支行），佈局網點195家，實現天津地區網點全覆蓋，北京地區網點佈局向區縣延伸，持續優化河北省內網點佈局，擴大省內金融服務覆蓋範圍，逐步推進省內網點全覆蓋，進一步提升京津冀地區金融服務聯動能力。



### 案例：支持京津冀地區交通設施建設

唐山港曹妃甸港區地處渤海中部、渤海灣東北端沿海，背依京津冀地區，疏運條件便利，可輻射延伸至西北地區。由於其優良的地理及水深條件，非常適合大宗貨物運輸，既為京津冀地區支柱產業的發展提供有力支撐，同時又為傳統產業轉型升級、提升發展質量提供空間。天津銀行石家莊分行

積極支持曹妃甸港區建設，提供五年期貸款用於承建唐山港曹妃甸港區通用散貨泊位二期工程和承建唐山港曹妃甸港區多用途泊位工程，助力港區吞吐能力、綜合競爭力和影響力提升，更好的發揮其在服務地區經濟中的重要作用。

## 服務產業升級

中國經濟發展正處於新舊動能接續轉換、經濟轉型升級的關鍵時期。為了更好發揮天津銀行在服務經濟和產業升級的作用，本行不斷完善金融服務信貸政策，發揮信貸資源配置的導向作用。依據《2018年天津銀行授信政策指引》的要求，通過差異化的授信政策，助力國民經濟支柱型產業和國家戰略性新興產業發展及國家供給側結構性改革。

2018年，本行充分結合國家新形勢下相關產業政策，制定了聚焦大健康、大消費、新一代信息、高端裝備製造、綠色信貸與節能環保、大物流運輸、三農、非營利機構等重點產業的發展方向，開展重點行業研究、建立完善的目標行業信息庫、設立營銷目標、明確行業金融需求，引導分支機構加大對重點產業的金融服務力度；加強產品創新能力，拓展金融市場、投資銀行、資產管理等業務，通過加大資產支持證券、企業債、地方政府債等品種投資力度，助力小微企業、民營企業等普惠金融客戶及民營企業，有力支持國家和地方經濟發展及基

礎設施等項目建設。截至2018年末，本行客戶貸款及墊款餘額2769.43億元；自取得B類主承銷業務資格以來累計承銷債務融資工具43期，累計金額242.04億元。

報告期內，本行圍繞供給側結構性改革，強化「白名單+黑名單」管理，梳理和建立產能嚴重過剩行業授信客戶名單管理機制以及退出機制，按照本行信貸指引，對於審慎介入和壓縮退出的落後以及所有不符合國家產業政策行業，穩妥有序地壓縮退出。

### 截至2018年末



本行客戶貸款及墊款餘額  
**2769.43** 億元

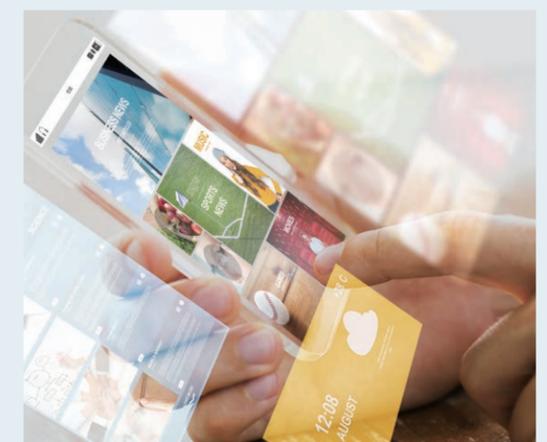


自取得B類主承銷業務資格以來，累計金額  
**242.04** 億元



### 案例：支持新一代信息技術產業發展

新一代信息技術產業作為創新含量高、技術先進的產業是提高國家整體創新能力和技術水平的重要載體。本行持續為新一代信息技術企業的發展提供支持，在報告期內積極幫助中小創新型企業完成「小壯大」工程。一方面利用天津銀行的客戶資源，幫助企業拓寬銷售渠道，另一方面，密切跟進企業重點項目，結合實際情況，設計個性化金融方案，降低企業融資成本。解除企業後顧之憂，使其專注研發、擴大生產、拓寬銷售網絡，探索開展「製造+服務」、互聯網跨界融合等新商業模式，為實現企業的健康發展與促進新一代信息產業的發展提供了保障。





### 案例：服務醫院運營需求 解決市民就醫問題

醫療是民生關注的重點問題。本行持續加大醫療類客戶的支持力度，特別針對醫院「三長一短」等民生熱議問題進行了深入研究，積極探索創新，與醫院共同謀求業務合作新模式。為解決群眾看病難的問題，本行作為「市民銀行」，本着服務大眾的精神，對運營所在地的綜合性醫院天津醫院進行了走訪，深入了解院方在日常運營中存在的主要需

求，提供了有針對性的服務。一方面通過為醫院開立銀行承兌匯票授信以滿足其支付藥款的需求，既緩解了醫院的資金壓力也滿足對藥商支付藥款的要求，另一方面根據天津醫院的需求聯合銀聯商務為天津醫院添置了 20 餘台門診自助設備，極大地解決了病患掛號繳費難的問題。



### 案例：支持基礎設施建設，完善城市水利系統

基礎設施建設是改善民生的重要工作。本行持續為基礎設施建設領域提供支持，促進居民生活質量的提高。為改善當前城市排水問題，本行第一中心支行宏通支行為天津水務投資集團有限公司發放了10年期約8600萬元貸款，用於天津市中心城區及環城四區水系聯通工程和中心城區沿河排水口門提升改造工程。該工程的順利實施將進一步完善城市排水系統，實現水資源的平衡發展，使排水設施更好地為城市服務，從而提高居民生活質量。



### 案例：助力安居工程建設，解決三岔湖旅遊區拆遷戶安置問題

為滿足居民安居需求，貫徹落實國家安居工程政策，本行積極為保障性住房項目提供資金支持，貢獻安居工程建設。2018年，本行提供貸款支持的保障性住房項目 5 個，保障性安居工程貸款餘額 28.45 億元。

三岔湖旅遊區的建設是四川省天府新區旅遊發

展戰略實施的重要一環。為了助力天府新區建設，解決拆遷戶的安置問題，本行為三岔湖區域董家埂（一期）安置還房項目發放了五年期 3.6 億元貸款。該項目計劃安置拆遷人口共計 7008 人，有利於改善拆遷區域內居民的居住條件，構建穩定、和諧的發展環境，實現國家統籌發展的目標。

## 服務三農小微

本行緊抓「支農、支小」的市場定位，將京津冀地區的小微及三農金融服務納入戰略規劃，全行上下通力協作，在網點佈局、業務創新、流程優化等方面多點開花，努力提升發展普惠金融的能力，踐行十九大精神，

優質完成「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的任務。報告期內，本行獲選了2017年最值得信任的普惠銀行獎。

### 優先政策助力「三農」

今年以來，本行將三農產業列為重點支持的優質產業之一，結合自身市場定位和機構優勢，緊緊圍繞現代農業產業特點，以點帶面加大金融涉農資源保障，加大支農服務力度。通過開發多元化、特色化、差異化的涉農和扶貧金融產品，不斷拓寬支農渠道，進一步加大偏遠地區農戶

小額貸款投放力度，全力落實《推進普惠金融發展規劃（2016-2020年）》《中國銀監會辦公廳關於做好2018年銀行業三農和扶貧金融服務工作的通知》要求。截至2018年末，全行涉農貸款餘額271.16億元，其中，天津地區涉農貸款餘額75.42億元，較2017年末增長0.6%。



### 拓寬支農渠道

本行充分發揮集團導向作用，以多種服務渠道為平台，不斷下沉服務中心促進偏遠地區金融服務可及性，充分落實《中國銀行保險監督管理委員會辦公廳關於進一步做好扶

貧小額信貸及有關情況調查摸底工作的通知》《村鎮銀行監管指引》《涉農貸款專項統計制度》等政策，打通金融服務「最後一公里」，為增強鄉村振興能力貢獻力量。

- 在涉農地區設立分支機構，佈置自動機具。截至 2018 年末，在涉農地區共設分支機構 32 家。
- 在新疆、寧夏經濟總量小，金融服務基礎薄弱的地區及天津市薊州區共設有 8 家村鎮銀行。並在村鎮銀行設立主管領導為組長的工作領導小組，單列支農信貸計劃，確保支農工作順利開展。



- 在涉農地區普及網上銀行、手機銀行等線上渠道，提升金融服務可及性。

## ▶ 創新涉農服務產品

在涉農產品服務方面，本行精準對接農村需求、堅持市場導向、把握國家政策，推進涉農金融服務科技創新。

### 助農貸

- 在偏遠地區專門推出具有「一次授信、循環使用」特點的「助農貸」信貸產品，在風險可控的前提下降低農戶貸款準入門檻，並根據農戶產業經營週期合理確定貸款期限，解決農戶「貸款難」的問題。

### 農樂貸

- 推出農家院專屬產品「薊縣農樂貸」，幫助提升農家院接待能力，提升服務品質，實現了村民增收、景區增效。

### 兩權抵押貸款

- 圍繞農民住房財產權抵押和農村承包土地的經營權抵押進行積極的探索與推進，推出「兩權抵押貸款」。通過積極與農戶溝通，與已在本行辦理授信業務的農戶簽署承諾函，實現存量貸款轉化，待確權證下發後辦理兩權抵押後續手續，累計完成轉化貸款 2000 餘萬元。



## 案例：「農樂貸」助力薊州區農家院改造

為響應國家支農惠農的號召，推動金融資源向農村配置，提高農村金融服務質量和水平，2018年本行進一步加大對薊州區旅遊產業的金融支持力度。本行薊州支行積極與郭家溝、常州村展開貸款情況調查，8名客戶經理深入各家各戶了解客戶需求。針對有農家院改造需求但是缺少資金的客戶，本行快速進行貸款調查、貸款審批並為客戶發放了貸款，為這些村民解決了燃眉之急。農家院建成之後環境得到改善，客流容納能力提升，村民的收入明顯提高，得到了村民們的讚譽和認可。目前，本行累計發放薊縣農樂貸 61 筆，涉及農戶 46 戶，金額 4360 萬元。



## ▶ 加大信貸投放力度

本行不斷加大偏遠地區農戶小額貸款投放力度，助力廣大農戶脫貧攻堅，提高偏遠地區金融服務水平，支持「美麗鄉村」建設。

### 加大授信資源傾斜

- 在授信審批中加大對農村基礎設施建設、農業產業優化升級以及農民消費的授信資源傾斜，重點支持農業規模化和集約化經營，以及現代農業和三產融合等項目，推進新型農業經營主體涉農貸款發放。

### 優化融資服務

- 與天津市農業投資擔保有限公司進行全方位對接，完善「銀擔」平台建設，解決農業企業融資擔保難問題，為符合天津市農業產業發展規劃的設施農業、籽種產業、觀光休閒農業、農產品加工、高科技農業、生態農業、出口創匯農業等涉農經濟主體提供融資服務。

### 簡化貸款發放流程

- 在涉農地區組織客戶經理通過「入戶調查、現場審批、上門辦貸、一站發放」的方式，在村委會、農戶家中辦理 10 萬元以內的小額貸款，有效解決農戶「貸款慢、貸款貴」問題。



## 案例：寧夏同心津匯村鎮銀行創新惠農產品

為了履行村鎮銀行服務「三農」的職責，寧夏同心津匯村鎮銀行進一步加大了「圓棗紅」「香蔥寶」「微企贏」等信貸產品的營銷力度。2018年度，津匯銀行累計發放貸款 4.68 億元，貸款餘額達到 4.45 億元，其中涉農貸款 4.30 億元，佔比 96.52%，比年初增加 1.08 億元，增速達到 33.57%。貸款資金有效緩解了同心縣域小微企業、農業合作專社和農戶融資的難題，為同心縣經濟發展注入了活力，獲得了同心縣政府的褒揚和讚譽。

### 2018年度，津匯銀行

累計發放貸款  
**4.68** 億元

涉農貸款  
**4.30** 億元



董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 服務小微企業

天津銀行致力於解決小微企業融資難題，不斷提高對小微企業的金融服務水平。今年以來，本行大力推動小微業務轉型發展，明確了「服務民營及小微企業，服務地方經濟」的市場定位，制定了《天津銀行深化小微企業金融服務工作實施方案》，持續拓展服務渠道，降低融資成本，創新產品服務，全面提升小微企業金融服務水

平。本行積極有效落實了《關於進一步深化小微企業金融服務的意見》《中國銀監會辦公廳關於2018年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展》等要求，報告期內，本行榮獲「改革開放40週年 中小企業金融服務突出貢獻獎」。

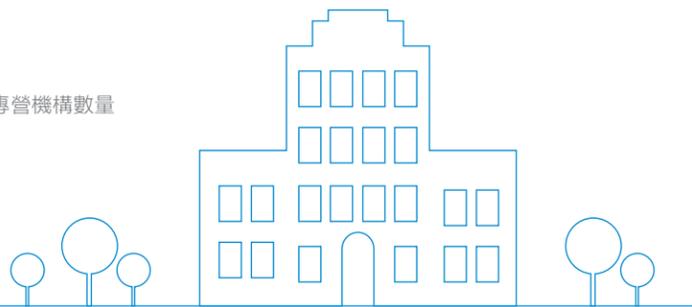
### 2018年指標

小微企業貸款餘額  
**939.04** 億元

小微企業貸款餘額佔全部企業貸款比重  
**54.68%**

小微企業貸款戶數  
**989** 戶

小微企業專營機構數量  
**19** 家



## 優化業務流程

本行致力於為小微企業提供專業、高效的金融服務。2018年，本行通過發展特色商圈的批量小微企業授信業務，進一步提升授信審批效率。同時嚴格落實小微企業收費減免政策，降低小微企業融資成本，幫助中小微企業緩解融資難題。

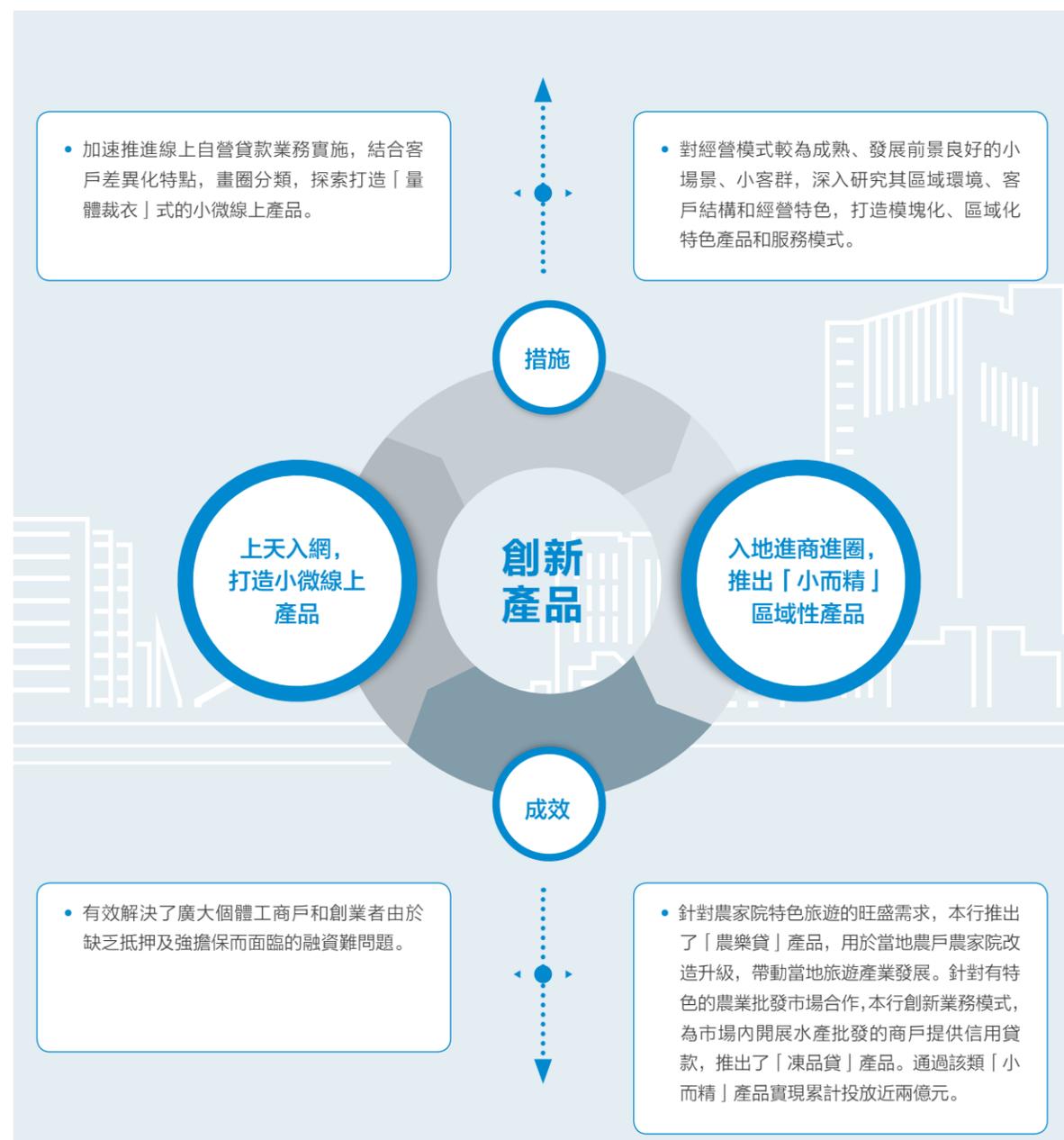
- 嚴格落實小微企業收費減免政策。遵循公開透明原則開展中間業務服務收費工作，認真執行明碼標價的有關規定，嚴厲杜絕多收費、亂收費現象的發生，嚴格執行「七不准」「四公開」要求，強化落實「兩禁兩限」規定，禁止向小微企業貸款收取承諾費、資金管理費，嚴格限制收取財務顧問費、諮詢費以及沒有實質服務內容的收費。
- 對符合條件的小微企業貸款實行差別化定價，合理確定貸款價格。充分利用定向降準、支農支小再貸款等資金政策紅利，獲取低成本的資金用於支持符合「兩增」和「普惠金融」口徑的小微企業。
- 進一步縮短小微企業融資鏈條，清理不必要的「通道」和「過橋」環節，降低企業融資成本，加強對小微企業貸款利率情況的監測和報送。



- 選取具備一定規模、經營模式較為成熟、發展前景良好的特色商圈和專業市場，創新集群客戶專屬融資產品和金融服務方案，在對業務場景的整體綜合授信框架內實現具體小微業務批量化落地，提高授信審查速度和審批效率。

▶ 創新小微業務產品

本行不斷加強產品服務創新，根據小微企業的特點、需求情況，開展市場調研，設計差異化金融產品或產品組合，逐步完善小微業務產品線。一方面，持續加強線上融資平台建設，重點打造小額分散、依托場景的小微客戶批量化、規模化線上產品；另一方面圍繞「小而精」下功夫，針對性地打造模塊化、區域化特色產品和服務模式。



案例：濟南分行「凍品貸」業務升級優化

濟南分行為支持中小企業發展，推動本地小微業務，以深入特色專業市場為切入點，於2015年對濟南維爾康肉類水產批發市場（以下簡稱「維爾康市場」）進行了考察並為該市場內商戶推出了「流程簡、放款快」的貸款業務產品「凍品貸」。2018年本行對「凍品貸」業務進行產品升級，將貸款金額提升至最高200萬元，在有效控制風險的前提下，為商戶提供金額大、審批快的金融服務。同時對該產品實現了線上化升級改造，運用第三方線上融資平台和大數據分析技術，初期採取「線上申請+線上篩選+線下審批」相結合模式，將審批時間由原15天縮短到7天，大大提升了業務辦理效率。截至2018年末，「凍品貸」產品累計發放了貸款6600萬元，為駐場商戶50餘戶提供了貸款金融服務。





董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 服務百姓民生

天津銀行致力於建設完善惠民金融服務體系，為民眾提供便捷、靈活的金融服務。持續加強對個人自主創業的支持力度，時刻關注民生需求，保障民生消費，推動特色便民服務，切實解決民生問題，真正做到「便民、利民、惠民」。

### 滿足民生需求

為了更好地滿足人民群眾日益增長的美好生活需要，本行踐行「社會所需、群眾所想」理念，持續推進特色便民服務。加大力度創新個人金融服務產品，不斷提升服務效率與水平。深入落實《完善促進消費體制機制實施方案》，積極滿足人民群眾不斷升級的各項需求。截至2018年末，全行個人消費貸款餘額達到778.96億元，比年初增長691.03億元。

#### 醫療領域

- 開發了首款自營類個人小額消費貸款線上產品——「希望e貸」。針對為新生兒儲存幹細胞的客戶群體，在客戶支付儲存費用時提供融資服務。
- 圍繞市民百姓就醫服務需求，積極探索銀醫合作新模式，推出手機銀行預約掛號服務，建設「醫付寶」自助掛號繳費系統，提高醫療服務便捷性和客戶體驗。

#### 民生消費

- 推出基於互聯網申請方式的信用卡合作分期付款業務及「@分期信用卡產品」。為收入穩定，且具有長期消費借款需求的客戶提供便捷的分期付款業務。

#### 社保卡辦理

- 新增20家社保卡即時發卡網點，參保人員可在天津地區37家營業網點一次性辦理社保卡的申請、制卡、激活等業務，提升百姓辦卡體驗。

#### 便民繳費

- 聯合市總工會發行工會卡，實現了工會卡支付公交乘車費、代繳通訊費、電費、交通罰款等多項功能。
- 實現校園繳費平台的試點推廣，提供包括在線繳納學費、課程發佈、成績通知等服務。



## 支持個人自主創業

本行緊密圍繞破解個人創業者融資難、融資貴的問題，大力發展個人自主創業貸款業務，為處於種子期、初創期的民營企業提供及時的資金支持，助力個人自主創業。



支持個人創業貸款餘額

44.91 億元



支持個人創業貸款新增額

6.75 億元



支持個人創業貸款惠及人數

78821 人

#### 擴大支持範圍

- 將創業擔保貸款業務推向全行及村鎮銀行，放開業務的地域限制。
- 除了國家相關政策文件明確提出的重點扶持對象外，將自主創業者、個體工商戶、小微企業主也納入到支持範圍，對不同的對象適用不同的貼息政策。

#### 精簡申請手續

- 加強與人力資源與社會保障局以及擔保公司的信息交流，客戶無需多次提供證明材料。
- 取消了如《就業失業登記證》等登記證明材料，提高貸款申報和審批效率。

#### 加大支持力度

- 將針對個人的創業擔保貸款期限提高到3年。

#### 執行差異化的利率政策

- 創業擔保貸款的利率由各作業機構與創業擔保基金運營管理機構及申請人自行協商，全行不再進行統一定價管理。



### 案例：第五中心支行助力創業擔保貸款

為了支持大眾創業、萬眾創新，解決個人創業者融資難的問題，第五中心支行深入學習相關政策，積極爭取創業擔保貸款業務的辦理資格。2018年初，天津市河北區註冊企業的創業者向本行提出辦理創業擔保貸款的申請，面對這一新業務新情況，本行迅速與天津市河北區人力資源和社會保障局取得聯繫，深入對接，學習河北區下發的相關政策文件，爭取創業擔保貸款業務的辦理資格，同時與河北區中小企業擔保公司建立業務合作，在較短的時間內完成了業務辦理資格的申請獲批、擔保業務合作協議的擬定，成功簽署並發放4筆創業擔保貸款。高效、迅速的業務辦理，贏得了河北區人力資源和社會保障局、擔保公司的好評，創業擔保貸款申請人也專程來本行致謝。



## 服務環境篇



- ◉ 服務綠色金融
- ◉ 倡導綠色辦公
- ◉ 踐行綠色公益





董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 服務綠色金融

本行積極將綠色金融理念融入業務發展，貫徹落實《關於構建綠色金融體系的指導意見》，努力提升綠色金融業務水平，不斷完善綠色金融服務體系。本行充分發揮

金融對社會資源的引導和調配作用，通過提供卓越的綠色金融產品為美麗中國建設保駕護航。

### 推廣綠色信貸

本行積極推廣綠色信貸業務，大力支持綠色低碳經濟發展，以差異化信貸手段引導資源配置向綠色、循環、低碳領域傾斜，支持產業結構向資源節約和環境友好方向轉變。嚴格按照《中國銀監會關於印發綠色信貸指引的通知》《中國銀監會辦公廳關於印發〈綠色信貸實施情況關鍵評價指標〉的通知》要求，對《天津銀行綠色信貸指引》進行了修訂，進一步優化調整了本行信貸結

構，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，有效防範環境與社會風險，提升自身的環境和社會表現。截至2018年末，本行支持節能環保項目和服務的貸款餘額115.61億元，較去年同期增幅達2.55%。報告期內，本行憑藉在綠色金融方面做出的突出貢獻，榮獲2018年度「中國中小銀行先鋒榜——綠色金融銀行獎」。

### 2018年指標

報告期末向經營綠色環保產業的企業貸款餘額

115.61 億元

向經營綠色環保產業的企業貸款餘額同比增長率

2.55%

報告期內向經營綠色環保產業的企業貸款發放額

56.14 億元

支持經營綠色環保產業的企業數

54 個



#### 完善制度體系

- 印發了《天津銀行綠色信貸指引》《關於進一步做好綠色信貸相關授信管理工作的通知》等綠色信貸政策，鼓勵全行積極拓展綠色經濟領域信貸市場，推動全行信貸結構「綠色調整」。
- 印發《關於轉發綠色信貸統計相關制度的通知》，確保各分支機構掌握綠色貸款業務分類標準和具體釋義，為綠色貸款業務的精準識別提供了有效的制度依據。



#### 嚴格信貸評價考核

- 設置了綠色信貸定量指標並納入對各分支機構的績效考評指標體系中，進一步完善對綠色信貸工作的績效評價和激勵約束機制。



#### 加強全流程管理

- 將綠色信貸要求貫徹於整個信貸流程，在盡職調查、授信審批審查、合同簽訂、貸款支付及貸後管理等方面落實綠色信貸相關要求，確保項目節能環保方面的合規性、完整性和相關程序的合法性。



### 案例：支持新能源汽車產業發展

新能源汽車產業的發展是開展生態文明建設和應對氣候變化的重要支撐。為了進一步完善天津市新能源汽車產業鏈，打造更具競爭力的新能源汽車產業，助推天津市成為全球新能源汽車研發的重要城市和新能源汽車關鍵系統的製造基地，本行與天津市一家從事新能源汽車研發、製造的企業積極開展合作接洽，為該企業建設項目提供10億元授信資金支持，用於新建研發中心、沖壓車間、焊裝車間、塗裝車間、總裝車間、動力電池組裝車間、試制試驗車間及配套公用動力系統和辦公設施，新增相關生產研發設備。項目建成後，預計可形成5萬輛純電動乘用車產能。



### 案例：關注環境污染防治

環境污染是我國高速發展過程中正在面臨的最嚴峻問題之一。天津銀行踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，進一步強化對綠色環保企業的信貸支持。2018年，天津銀行北京分行為北京市內一家環境技術公司提供了1.2億元流動資金貸款業務

支持。該公司是國內最早專業從事環境污染防治技術研究和應用的高新技術企業之一。這筆貸款將進一步助力該公司在環境修復、危廢處置領域的技術創新，有希望改善我國的環境污染問題。



### 案例：助力城市綠化建設

隨着人們對生態保護和生活質量的關注度日益提高，積極推進系統性的城市綠化建設已成為構建可持續城市的一項重要工作。為助力宜賓臨港經濟技術開發區環境市政綠化建設項目的開展與推進，完善臨港區的城市功能，改善人們生活環境質量，

天津銀行成都分行為宜賓臨港經濟技術開發區的市政綠化建設項目提供了約8.6億元授信資金的支持。此項目的建設和優化將進一步促進城市環境的改善，創造環境優美、生態良好、人居和諧的生活環境。



董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 開展綠色服務

本行充分挖掘信息技術價值，不斷豐富電子渠道服務種類，持續推進櫃面業務無紙化，以減少對環境的負面影響，助力建設資源節約型社會。

### 電子渠道建設

- 積極推廣網上銀行、手機銀行、微信銀行等業務，減少紙質憑證使用，降低經營成本，減少傳統金融業務的碳排放量。
- 開展「津彩e時代」信用卡主題宣傳活動，鼓勵持卡人選擇電子賬單，共同節約紙張，保護環境。
- 報告期內，本行電子銀行客戶數為 429.79 萬戶，電子渠道金融性交易筆數達 3290.23 萬筆，電子銀行業務替代率為 86.47%。

#### 報告期內，本行



電子銀行客戶數  
**429.79** 萬戶



電子渠道金融性交易筆數  
**3290.23** 萬筆



電子銀行業務替代率  
**86.47%**

### 超級櫃檯業務無紙化

- 完成無紙化系統的建設和電子印章的設計工作，實現了超級櫃檯業務無紙化，取代了傳統的紙質填單，在節約資源的同時簡化了業務流程，提升了客戶體驗，也緩解了櫃面壓力。

## 倡導綠色辦公

本行積極貫徹國家發展低碳經濟的政策，堅持將低碳環保融入公司運營管理。本行的能源資源使用主要來源於公務用車汽油使用、供熱使用的天然氣以及日常用電、紙張使用。為了降低環境影響，本行持續從運營管理及規範員工行為入手，降低能源消耗，推進無紙化辦公，綠色辦公宣傳活動次數32次，踐行節能環保。

### 綠色運營措施

#### 節能減排

- 增強員工節能意識。在辦公區域照明開關、空調開關處均張貼節約用電標識，號召員工隨手關燈、關空調，培養員工節電習慣。
- 加強日常管理和巡查。合理設置空調溫度，無人時不開空調，開空調時不開門窗；加強日常檢查，杜絕「長明燈」等現象發生。
- 加強設施設備維護管理。對照明、辦公設備等進行定期養護和及時維修，避免非正常損耗造成能源浪費。
- 加強機動車輛日常管理。車輛購置遵循經濟適用、節能環保的原則；燃油管理實行「定車、定卡」，建立車輛燃油使用登記台賬；合理安排車輛出行線路和用車人員搭配，減少因車輛空駛里程造成能源浪費。

#### 節約用水

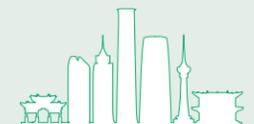
- 持續加強用水設備維護管理。
- 倡導節約用水，在食堂、衛生間、淨水機處張貼節約用水標識，號召員工節約用水。

#### 減少紙張使用

- 積極推進無紙化辦公，以辦公信息化為手段，全行範圍內搭建了集流程管理、辦公業務集中處理、文件資料實時處理等功能於一體的辦公自動化系統（OA）。
- 全年累計通過辦公自動化系統簽批各類文件和通知 6620 餘件。

#### 廢棄物管理

- 運營過程中產生的食堂生活垃圾、辦公垃圾中的無害廢棄物管理遵循減量化、資源化、無害化、綜合利用的原則。





## 環境績效：

指標名稱	指標單位	2018年
汽油的消耗量	升	225801.34
柴油消耗量 <sup>1</sup>	升	1564.76
天然氣的消耗量	立方米	466530.33
外購電力消耗	兆瓦時	28986.95
外購熱力消耗 <sup>1</sup>	GJ	84647.80
溫室氣體直接排放量 <sup>2</sup>	噸 CO <sub>2</sub> e	1518.81
溫室氣體間接排放量 <sup>2</sup>	噸 CO <sub>2</sub> e	29658.05
其中外購電力產生的溫室氣體排放	噸 CO <sub>2</sub> e	20346.79
其中外購熱力產生的溫室氣體排放	噸 CO <sub>2</sub> e	9311.26
溫室氣體總排放量 <sup>2</sup>	噸 CO <sub>2</sub> e	31176.86
百萬元營業收入溫室氣體排放量	噸 CO <sub>2</sub> e / 百萬元	2.57
人均溫室氣體排放	噸 CO <sub>2</sub> e / 人	4.55
綜合能源消耗量	噸標煤	7315.62
其中燃料及外購電力產生的能源消耗	噸標煤	4427.43
其中外購熱力產生的能源消耗	噸標煤	2888.18
百萬元營業收入綜合能耗	噸標煤 / 百萬元	0.60
僱員人均能耗	噸標煤 / 人	1.07
市政供水的耗水量	噸	134038.3
百萬元營業收入綜合耗水量	噸 / 百萬元	11.04
辦公用紙總量	噸	268.67
人均辦公用紙量	千克 / 人	39.21
無害廢棄物排放總量	噸	581.61
其中生活辦公垃圾排放總量 <sup>3</sup>	噸	581.61
百萬元營業收入無害廢棄物排放量	噸 / 百萬元	0.048
污水排放量 <sup>4</sup>	噸	113932.56
百萬元營業收入污水排放量	噸 / 百萬元	9.39

## 備註：

- 2018年，本行進一步細化環境信息收集機制，完成柴油消耗量及外購熱力統計，並納入溫室氣體及綜合能源消耗測算。
- 溫室氣體排放量計算方法參考世界資源研究所 (WRI) 和世界可持續發展工商理事會 (WBCSD) 發佈的《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準2012(修訂版)》、政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 發佈的《第五次評估報告》；用於範圍二計算的電網排放因子參考中國生態環境部應對氣候變化司最新發佈的中國區域電網排放因子 (2017年)。
- 辦公生活垃圾產生總量計算方法參考國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》。
- 污水排放計算方法參考中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的GB 50318—2017《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》。

## 踐行綠色公益

本行積極傳遞綠色發展理念，倡導並組織全行員工參加各項環保公益活動，不斷提升員工環保意識，並將環保理念傳播給社會公眾。



## 案例：天津銀行各分行開展環保公益活動

為了通過實際行動切實改善環境情況，同時向社會各界傳遞綠色環保的理念，2018年，本行打造了「天行在行動 共建菁英林」品牌植樹活動，先後組織全行 200 餘名青年志願者赴靜海松江生態園、濟南市柳埠鎮山青世界、煙台磁山等多地開展植樹活動，累計植樹 300 餘棵。此次植樹活動幫助員工深入理解「綠水青山就是金山銀山」的理念，增強環境保護意識，鼓勵員工在工作生活的一點一滴中踐行綠色生活方式，為構建生態美麗新家園貢獻力量。





## 服務社會篇

產品名稱	業務類	幣別
工本	2007.08.20	2007.08.20
北京	2007.08.20	2007.08.20

- ⊗ 智能化提升客戶體驗
- ⊗ 服務員工成長
- ⊗ 服務和諧社會



培訓員工  
**70548** 人次

人均受訓  
**73.11** 小時

對外捐贈總金額  
**312.24** 萬元

## 智能化提升客戶體驗

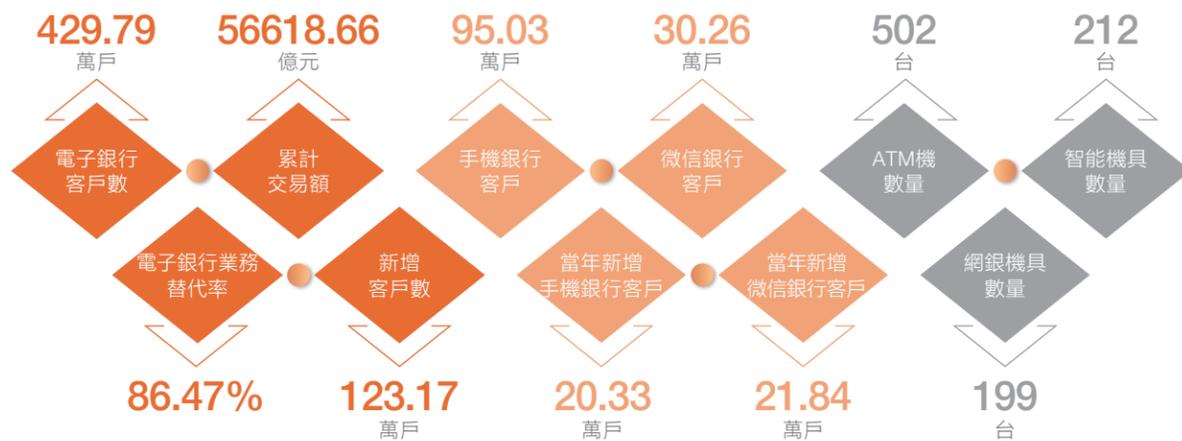
本行將客戶的滿意視為可持續發展的重要保障，設身處地為客戶着想，全心全意為客戶服務。2018年，本行進一步推進客戶體驗的全面升級，通過服務模式的智能化轉型創新以及服務水平的不斷提升，切實保障消費者的

財產安全權、知情權、求償權等權利，為客戶提供最優質的消費體驗，全面提升金融服務水平。2018年，本行入選了和諧天津誠信調查消費者信賴品牌榜。

### 提供智能化服務

本行在「轉型+創新」戰略引領下，全力推進「客戶體驗與數字化流程改造」，在以互聯網技術為核心的平台基礎上，引入新技術，創新服務模式，實現了服務渠道的拓展、交易流程的優化以及網點的智能化轉型，為客

戶提供更智能的金融服務。2018年，本行獲得了「區域性商業銀行最佳手機銀行成長獎」以及「領航中國傑出手機銀行APP獎」。



- 大力建設手機銀行、微信銀行和WAP版手機銀行三大移動門戶，將聲波支付、二維碼支付、社交互動、語音服務等互聯網概念產品融入金融功能。
- 豐富電子渠道產品線，上線天天淨值型理財、週期淨值型理財、封閉淨值型理財、電子保險等新功能。
- 進一步完善信用卡第三方支付渠道功能，豐富我行信用卡還款渠道，繼實現支付寶、銀聯在線支付等消費及還款功能的基礎上，新增信用卡二維碼支付功能和信用卡微信還款功能，持續提升客戶用卡體驗。報告期內，信用卡微信銀行綁定 22673 戶，雲閃付功能累計成功交易筆數 4.67 萬筆，成功交易金額 1431.12 萬元。



- 將人臉識別、OCR掃描等手段應用於手機銀行，實現了II、III類賬戶跨行驗證開戶功能，簡化客戶開戶流程，實現一站式線上開戶。
- 截至2018年末，完成42個交易流程的電子化改造，可替代櫃面約80%的業務量，極大程度上簡化了办理流程，整體業務辦理時間可由原來的8-10分鐘縮短為3-5分鐘。



智能渠道建設

通過智能化  
簡化流程

網點智能化轉型



### 案例：應用流程自動化機器人，推進數字化升級

為了推進數字化升級工作，優化傳統業務流程和企業資源配置，2018年，本行在國內銀行業領先進軍了RPA（流程自動化機器人）領域，引入財務報表機器人（以下簡稱財報機器人）。目前，財報機器人已在總行營業部、六家分行和六家外地支行大範圍投入使用，總共部署212套，此舉有效緩解本行操作人員的工作壓力，節省人工成本的同時提升了客戶體驗。

針對財報機器人場景簡單但情況複雜特徵，本行制定了「科技引領、快速成型、精準落地」的實施方案。憑藉科技人員對先進技術的洞見，主動針對傳統業務流程中的痛點提出自動化、智能化的技術解決方案；通過多種技術保障手段讓財報機器人投放精準，實施中實現了超敏捷的疊代與部署。



- 制定《天津銀行智能化網點轉型建設方案》，並專門建立智能化網點轉型建設項目組，開展服務網點的智能化轉型工作。
- 採用優化業務流程、完善廳堂規劃、部署智能設備、運用金融科技、重塑營銷模式，實現網點智能管理。
- 基於智能化網點建設對廳堂人員提出的更高要求，針對廳堂人員開展了相關業務培訓和認證考試，為後期的網點轉型做好人員保障。

## 提升消費者體驗

本行高度重視消費者金融服務體驗，從客戶需求入手，以拓展服務渠道、提升網點服務質量、簡化業務流程、滿足特殊需求為重點，提供令客戶滿意的服務。

### 提升服務質量

- 將網點服務質量管理與消費者權益保護納入分支機構績效考核，指標包括消費者權益保護管理執行、金融宣傳教育、服務管理、客戶投訴、優秀網點評選等多個方面。
- 建立與完善了服務監督檢查機制，強化一線人員服務技能，外部結合「神秘訪客」監測項目，內部通過現場服務抽查等方式多維度地檢驗各營業網點日常服務水平。將多種形式的網點服務檢查活動常態化、體系化、制度化，切實培養網點服務意識，提升客戶服務水平。

### 滿足特殊需求

- 在官網主頁增加了「無障礙版」按鈕，可實現頁面轉化成純文本格式、頁面放大縮小、字體放大縮小等功能，方便服務有視力障礙問題的客戶群體。
- 在自助設備上增加語音提示，密碼鍵盤具有數字凹凸設計，便於特殊需求客戶操作。
- 網點營業廳出入口旁設置坡道，對於個別沒有條件設置坡道的網點，在網點外顯著位置設置求助電話標識，幫助行動不便的客戶出入。
- 營業網點內部配備語音叫號系統和叫號顯示屏，部份支行設置愛心座椅、愛心窗口等，為客戶提供更便捷的服務。
- 特殊群體客戶於網點辦理業務時，提供全程一對一服務，安排就近窗口並開通優先通道。



### 案例：為有特殊困難的客戶上門辦理業務

本行站在客戶角度，積極完善服務方式，使有特殊需求的人群也能享受到方便的金融服務。2018年11月，本行第六中心支行轄屬紅鑫支行了解到一名客戶因病行動不便，無法親自到支行櫃面辦理密碼激活業務。為幫助其解決困難，考慮到該客戶的特殊情況，本行派出兩名工作人員乘坐3個多小時的火車，前往客戶所在地當面核實，在確保業務操作合規的前提下，順利為客戶解決了難題。



## 保護消費者權益

本行不斷加強消費者權益保護力度，嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國銀監會關於印發〈銀行業消費者權益保護工作指引〉的通知》等法律法規要求，以及《中國人民銀行關於印發〈中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法〉的通知》《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業消費者權益保護解決當前群眾關切問題的指導意見》《關於防範和打擊電信網絡詐騙犯罪的通告》《中國人民銀行關於加強支付結算管理防範電信網絡新型違法犯罪有關事項的通知》等政策，於報告期內制定了《天津銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理政策》《天津銀行消費者權益保護應急預案》《天津銀行消費者權益保護審計辦法》，同時修訂了《天津銀行消費者權益保護工作管理辦法》《天津銀行金融知識宣傳教育工作指引》等一系列制度，構建了完善的消費者權益保護工作體系，通過營造安全金融環境，妥善處理消費者投訴等舉措，進一步提高消費者的信任感和滿意度。

### 構建安全金融環境

為營造安全金融環境，本行嚴格遵守國家及地方相關法律法規，堅持政策與技術雙保障，以切實保護消費者權益；提供透明化的產品服務，嚴格按照監管要求在銷售前履行信息告知、風險提示義務；加強對客戶信息的保護，保證本行金融消費者信息安全可靠。對電子渠道交易進行全面安全評估，保障網絡金融安全；通過宣傳教育以及界面提示，提高公眾識別和防範金融風險的能力；切實維護金融消費者權益，共同營造安全、穩定的金融環境。





董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

### 產品服務透明化

- 實施銷售專區「雙錄」管理，規範個人自營理財及代銷產品銷售行為，確保業務合規發展。
- 制定下發了《天津銀行個人產品信息查詢平台管理規定》，明確個人產品信息維護工作職責，保證消費者的知情權和自主選擇權。
- 所有理財產品宣傳廣告均標明「理財非存款、產品有風險、投資需謹慎」，並註明客服電話或微銀行二維碼，方便客戶電話諮詢或通過微銀行自助查詢相關產品信息。

- 依據中國銀保監會《電子銀行安全評估指引》要求，以及同行業先進經驗，對網上銀行、手機銀行、微信銀行等電子渠道交易進行全面安全評估，提升對互聯網惡意攻擊的應急響應能力，降低重大信息洩露及財產損失風險。
- 加強技術保障，採用業內領先的貼膜卡、雲證通、藍牙 key 等交易認證工具，提升網絡金融安全保障力度。
- 建立網絡安全指標體系，通過對體系中指標數據進行不間斷監測，對安全情況進行統計分析。
- 定期對網絡安全管理體系進行評審，不斷完善指標建設，優化指標結構和閾值範圍。
- 明確信息科技外包管理流程，規範信息科技外包管理工作，建立信息科技外包管理的相關標準和模板。

### 保障網絡安全

### 保護客戶信息

- 制定《天津銀行金融消費者個人金融信息保護工作管理辦法》，強化總行及各分支行消費者信息安全保護主體責任，推動消費者信息安全保護有效落實。
- 制定嚴格的數據提取制度及相關審批流程。
- 在生產數據向測試環境遷移的過程中，對關鍵信息項進行了脫敏或者變形處理，使開發、測試人員盡可能少地接觸到客戶的真實信息，保證客戶及其附屬信息的安全性及保密性。

- 營業廳發放宣傳材料，向消費者講解金融知識，在網點電子屏上滾動播放宣傳教育主題。
- 積極走進企業、社區以及網點周邊的廣場，現場發放宣傳材料，開展宣傳活動。
- 網上銀行渠道登陸首頁，針對防範電信詐騙「四不原則」以及預防電信詐騙「八個凡是」進行宣傳。
- 在諮詢公告中不定期推送預防電信詐騙溫馨提示。

### 防止金融詐騙

## 消費者反饋機制

本行始終堅持以客戶為中心，致力於為客戶提供滿意的服務，高度重視客戶的意見與反饋。為了更加及時有效地解決消費者投訴問題，本行修訂了《天津銀行客戶投訴管理辦法》，建立了以「投訴集中管理機制」「責任追

究倒查機制」「快速處理機制」「重大投訴事項處理機制」及「信訪投訴事項定期通報機制」五項機制為保障的消費者投訴管理體系。

### 投訴集中管理機制

- 明確客戶投訴、轉投訴處理工作的組織體系。
- 開展客戶投訴的情況歸集、分析、回訪等工作。投訴經客服中心受理後，通過《客戶投訴工單》傳遞到總行相關專業部門或分支機構。
- 若出現未在規定時限內進行回覆的情況，營運中心將指定專人提供此督辦事項的線索，經核實後，列入專項督辦，並在每月公示部門辦理進度，以確保每個問題都能有高質量的回覆。
- 若超出回覆期限造成投訴升級，將依照本行全面問責管理辦法的相關規定視違規情節予以問責。處理電話投訴過程中，若存在不作為不擔當問題，將提交總行紀檢監察等部門處理。

### 責任追究倒查機制

- 強化投訴考核管理。加大對客戶投訴的管理力度，依據各行的有責投訴數量，對機構綜合考評分數進行扣減。
- 被投訴支行及時查找薄弱環節，研究改進措施，保證客戶意見建議處理的效率和質量，促進服務質量水平提升。

### 快速處理機制

- 規定投訴處理時限原則上不得超過 5 個工作日，遇有重大且緊急的投訴，立即啟動應急處理機制，本着先解決問題，後追究責任的原則開展各項工作。

### 重大投訴事項處理機制

- 依據《天津銀行重大事項報告管理辦法》，對於重大投訴事件，按照獨立調查、完整客觀、責任追究的原則進行處理。

### 信訪投訴事項定期通報機制

- 加強對客戶投訴數據的分析利用和對投訴管理工作的定期分析總結，認真分析研究客戶投訴、諮詢的熱點問題，及時查找薄弱環節和風險隱患，制定合理、有效的整改措施，進一步提高客戶投訴管理工作的效率與質量。

## 服務員工成長

天津銀行堅持「人才資源是第一資源」的理念，致力於通過實施「選、用、育、留、酬」的人才發展路徑，努力建設「關愛員工的銀行」，實現「人才強行」的戰略目標。嚴格遵守法律法規的相關要求，堅持平等僱傭原則，不遺餘力保障員工的各項權益，為員工提供有競爭力的薪酬福利和健康和諧的工作環境，通過專業化培訓和多元化的發展規劃助力員工成長。為實現全行「轉型+創新」雙軌戰略發展目標，提供有力的人才和智力保證。

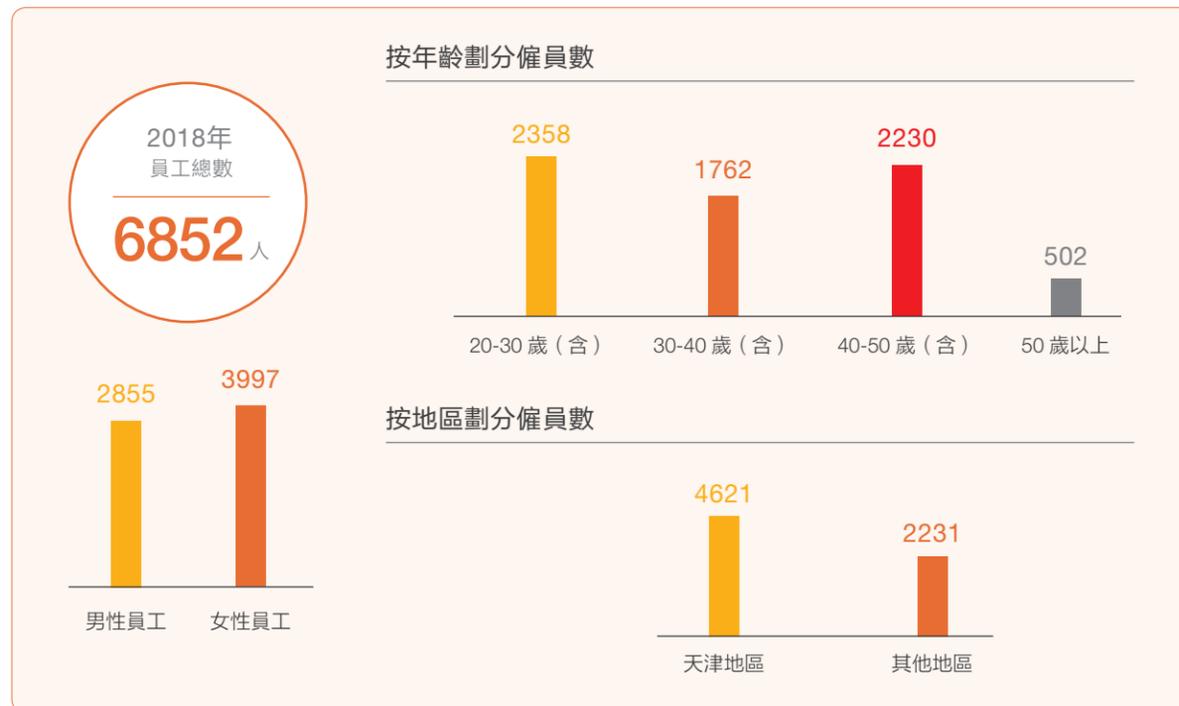
則，不遺餘力保障員工的各項權益，為員工提供有競爭力的薪酬福利和健康和諧的工作環境，通過專業化培訓和多元化的發展規劃助力員工成長。為實現全行「轉型+創新」雙軌戰略發展目標，提供有力的人才和智力保證。

## 平等僱傭員工

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》要求，始終堅持「公開、平等、擇優」的招聘原則，確保招聘信息公開、招聘流程公正及招聘人員擇優。本行遵循《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》的要求，在人員招聘程序中全面評估其與業務相關的各項行為，重點考察是否存在不當行為記錄。按照《天津銀行員工管理辦法》規定及崗位需要設置招聘條件。反對就業歧視，公平、公正對待不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的員工，打造多元化工作環境。

在招聘過程中，本行嚴格遵循「自願」及「雙向選擇」的原則，允許應聘人員根據個人意願選擇應聘崗位，確定錄用後依法與其簽訂勞動合同，實行全員合同制管理，並遵守相關法律法規，認真審查應聘者年齡，不招收童工、不歧視員工、杜絕強制用工。如發現應聘人員有違規行為，對相關情況進行核實後如果屬實，將取消應聘人員的錄用資格。報告期末，本行擁有員工6852人。本年度未發生強制用工及使用童工的情況。

在用工過程中，如遇應解僱員工的情況，本行將嚴格按照《中華人民共和國勞動法》及相關法律法規執行。



## 保障員工權益

本行全面貫徹依法合規原則，遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等相關法律法規。報告期內，本行繼續完善薪酬體系，按時按標準發放薪資，確保員工獲得勞

動報酬權利；保障職工合理工作時間、全國法定節假日、帶薪年假等休息休假權利；提供衛生、良好的工作環境；依法為職工繳納各項社會保險費，充分尊重員工訴求，建立和諧的勞動關係。



### 保障員工獲得薪資權利

- 完善薪酬體系，逐步構建科學的激勵約束機制，通過實施分類考核，使薪酬資源與銀行整體效益和個人績效表現更充分匹配。調動員工工作積極性和創造性，提高工作效率，按時發放薪資，保障其獲得薪資權利。

### 保障休息權利

- 實行8小時工作制，員工依法享有合理工作時間。
- 員工依法享有法定節假日、帶薪年假等權利。

### 為員工提供體檢

- 制定了《天津銀行員工健康體檢辦法》，為全體員工提供定期體檢。

### 五險一金及福利

- 為員工繳納五險一金。
- 為員工提供補充養老保險（企業年金）。
- 為員工提供補充醫療保險、意外傷害、重大疾病等多種保障項目。

### 保障員工獲得學習培訓的權利

- 安排專項資金助力員工學習發展，科學有效地激發員工的主觀能動性。
- 開展各類培訓活動，幫助員工成長。

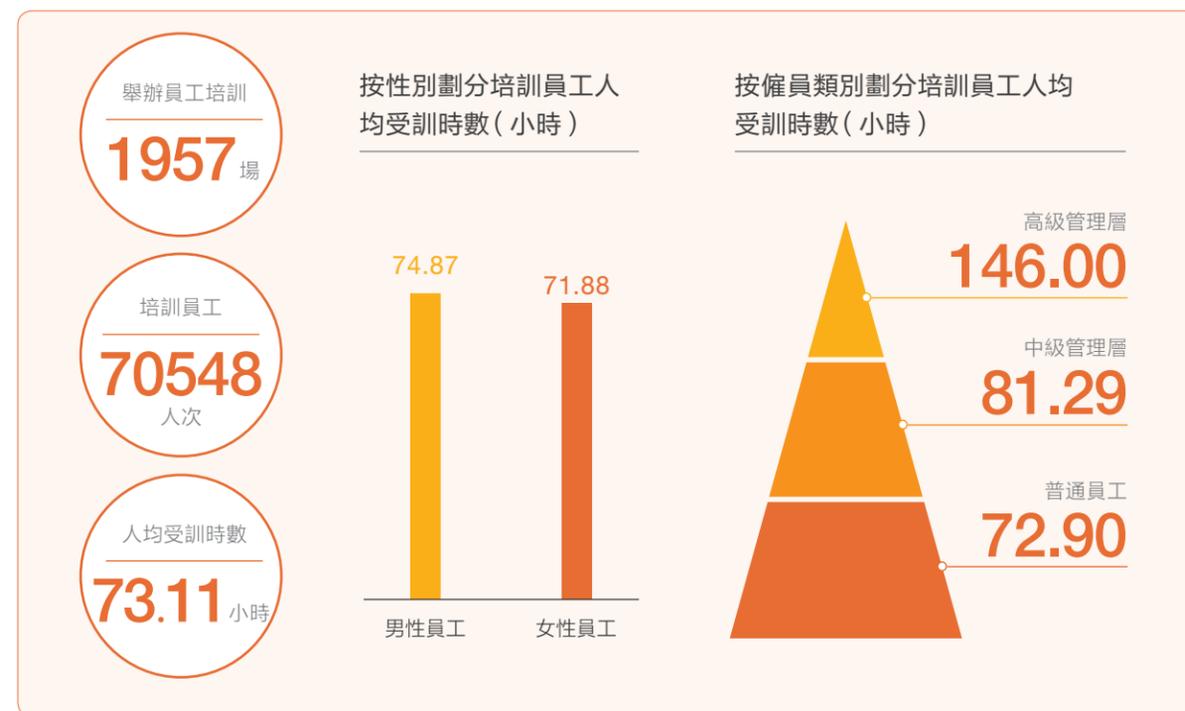


## 助力員工發展

本行關心員工職業發展，為員工成長成才搭建平台，加大專業人才培養力度，改進完善專業崗位體系，優化員工的職業路徑和職業素養，提升員工的歸屬感和認同感，適應複合化、信息化、國際化發展趨勢。按照《天津銀行幹部工作管理辦法（2017年修訂）》規定，注重不同類型員工職業發展通道的設計，堅持通過組織選拔、公開招聘、競爭上崗等多種方式廣開渠道不拘一格選拔使用各類人才，為廣大員工搭建展示自我平台。

在員工培訓和發展方面，本行不斷完善人才培養體系，加大對各類人才的培養力度。本年度制定下發了《天津

銀行2018年員工培訓工作要點》和《2018年全行重點培訓項目計劃》，遵循《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》的要求，制定了《天津銀行從業人員行為管理政策》，重點加強了對從業人員行為守則的培訓。2018年，本行着力開展高素質管理型、青年後備型、專業技術型、操作應用型等四大人才隊伍建設，重點打造領導力發展、青訓培養、管培生繼任三大人才品牌示範工程，有效提高不同類型人才的專項能力。報告期內，本行共舉辦員工培訓1957場，培訓員工7萬餘人次，人均受訓時數為73.11小時。



### 鼓勵職業資格獲取

- 下發《天津銀行員工職業資格證書管理辦法》，將員工考試持證情況與個人晉升、評先評優等工作相結合。
- 從全年教育經費中安排專項資金為員工銀行職業資格證書學習、報名等工作提供支持保障。
- 定期組織各類行內專業資格、選拔競爭考試，推進員工職業資格管理工作，並鼓勵員工參加外部專業資格學習課程。
- 截止目前，已有 1922 名員工通過銀行業專業人員職業資格初級考試，96 名員工通過中級考試，全行累計已通過 5302 科次，其中初級 5057 科次，中級 245 科次。

### 突出專業技術型人才專項培養

基於「聚焦專業、立足實踐、業務卓越」的人才培養定位，組織開展了風險管理與授信審批等多個條線的專業人才培訓項目，通過撰寫業務分析報告、編製專業案例集等方式培養專業技術型人才，強化培訓的實用性，提升培訓效果。

### 關注操作應用型人才日常培養

聚焦廣大青年一線員工普遍關心的培訓內容，及時準確地讓一線員工了解各項監管政策、規章制度、業務流程、產品服務，並舉辦了33場「天行大講堂—e課堂」線上授課活動，將總行各專業條線培訓縱深下沉至基層，幫助廣大員工提升職業素養、業務水平及履崗執行力。

### 加強高素質管理型人才培养

以核心管理人員為突破口，借助國內著名幹部培訓高校基地培訓資源，創立「與一線高校合作，浸入式封閉學習」的培養模式，系統提升管理型人才領導力。

### 打造青年後備型人才梯隊

組織70名青年骨幹參加第四期青訓班集中封閉培訓，參訓人員的團隊協作意識、科學創新思維及執行能力均得到了有效提升。

## 四大人才隊伍建設



### 案例：開展「管理培訓生」培養計劃

本行先後安排「管理培訓生」到基層單位進行崗前實習、開展集中培訓、進行業務輪崗與專業深造。在集訓期間，設置集中授課、多媒體教學、網絡在線培訓、互動式體驗學習等多種教學模式。在此基礎上，本行安排管培生在總分行間縱向學習，

橫向體驗不同部門條線工作，通透掌握前中後台業務流程管理。同時，本行通過任務委派、專人輔導等方式，讓管培生有機會參與行內戰略課題研究、重大項目實踐鍛煉，幫助其融入本行，全面掌握所需業務知識與技能。



## 關心員工生活

本行努力為員工營造積極向上、和諧幸福的工作氛圍。懷行動，增強員工對企業的歸屬感，讓員工真正感知溫暖。依照《天津銀行工會為會員送溫暖工作實施辦法》等管理制度，從硬件條件和人文環境等多方面對員工實施關

### 關注員工身心健康

- 為在職和退休的員工進行健康體檢和輔導講座，保障員工的身心健康。

### 關懷困難員工

- 給患病住院的員工送去慰問品，給患重大疾病員工和直系親屬去世的員工送上慰問金，定期開展困難員工慰問活動。

### 慰問退休員工

- 依照《天津銀行為退休員工送溫暖管理辦法》，為退休員工訂閱報刊，在春節、重陽節等重大節日開展退休員工慰問活動。

### 關懷女員工

- 組織開展女性健康知識講座。
- 出台為懷孕女員工購置電腦防輻射服的有關政策。
- 建立愛心媽咪小屋，為哺乳期女員工提供一個私密、乾淨、舒適的休息區域。

### 組織員工活動

- 組織開展了如棋牌、插花、羽毛球、演講、書畫攝影、氣排球、網球、乒乓球、健步走、運動會、微信公眾號創意比賽等多種員工喜聞樂見的文體活動。



### 案例：迎慶「三八國際婦女節」員工花藝大賽

為了豐富員工文化生活，在「三八國際婦女節」到來之際，本行多家基層單位組織開展了各類員工花藝大賽，向廣大女員工致以節日問候和祝願。總行機關在活動中邀請了資深花藝老師現場授課，將來自不同部門的參賽選手隨機分組。18組參賽選手群策群力，精心設計，用靈巧雙手創作花藝作品，並根據表達意境為作品命名。通過員工評委投票，評選出本次花藝比賽優秀作品進行表彰，同時將參賽作品裝扮到員工食堂，為慶祝「三八國際婦女節」營造了良好氛圍。

本次活動讓大家在享受插花藝術樂趣的同時，加強了彼此溝通，有助於提升全行的整體凝聚力。



成立攝影協會

舉辦職工運動會

建設愛心媽咪小屋

組織員工健步走活動



董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## 服務和諧社會

天津銀行始終堅持與社會共享發展成果，秉承「不忘初心、回饋社會」的理念，立足自身特點，發揮專業優勢，積極履行對社會社區的責任。普及金融知識，落實

精準扶貧，熱心社會公益，在攜手社會各界共建美好未來的道路上不遺餘力。報告期內，本行對外捐款累計312.24萬元。

### 開展精準扶貧

消除貧困、提升健康福祉是實現「聯合國2030年可持續發展議程」目標的重要行動，也是中國全面建設小康社會的內核之一。本行結合金融主業，深入落實《關於促進扶貧小額信貸健康發展的通知》，進一步完善信貸政策，拓寬精準扶貧手段，為建檔立卡貧困戶量身定製金

融精準扶貧產品。與此同時，本行積極開展公益幫扶，助力當地基礎設施建設與生活水平改善，2018年，本行榮獲中國扶貧榜樣「十佳精準扶貧創新銀行獎」，彰顯了精準扶貧中的銀行力量。



#### 案例：考察四川康定轄屬深度貧困村，助力精準扶貧

按照四川省委關於脫貧攻堅確保同步全面建成小康社會的總體部署和要求，本行與康定市政府就教育扶貧、就業扶貧、金融宣教、幹部培訓和定點貧困

村扶貧等方面簽訂了扶貧合作協議，捐贈資金80萬元用於康定市青楨三村灌溉項目、金湯鎮寄宿學校「津津有味」書屋項目建設。



## 金融知識普及

本行積極利用豐富的網點資源，借助LED顯示屏、液晶電視、微信、短信等多種媒介，通過金融知識進校園、進小區、進企業、進鄉鎮等方式，不間斷地開展各類特色化的金融知識宣傳教育活動。以金融消費者8項權利、防範電信詐騙、防範「飛單」、防範非法集資、個人徵信、個人金融信息安全保護等與民眾息息相關的金融知識為宣傳重點，幫助民眾了解自身合法權益，增

強金融消費風險責任意識。2018年，本行共組織金融知識宣傳教育活動2600餘場，10餘個宣傳主題，共計發放宣傳材料超12.5萬份，官方微信推送金融知識30餘次，短信宣傳184萬條，受益群眾達200萬人次。因此，獲得了天津銀保監局籌備組頒發的「金融知識進萬家」天津銀行業金融知識宣傳服務月活動優秀組織單位」稱號。



### 案例：開展「老年消費金融公益課堂」活動

本行積極深入社區，與天津市東麗區消協、無暇里社區共同開展了「金融知識普及月 金融知識進萬家」暨「提升金融素養 爭做金融好網民—老年消費金融公益課堂」講堂活動。活動中，本行員工

對社區老年客戶詳細講解了常見的電信詐騙手段以及防範電信詐騙的方法，並對現場提出的問題進行了解答，進一步增強了社區老年客戶的金融安全意識，提高了金融風險防範水平。



### 案例：北京分行開展「送金融知識進校園」宣教活動

天津銀行北京分行在全轄範圍內集中開展「送金融知識進校園」宣教活動，加大對校園的金融知識宣教力度。2018年9月，北京分行東城支行與北京秉正銀行業消費者權益保護促進中心開展合作，走進東城回民小學。課堂上，從現代貨幣的小故事

引入現行流通人民幣的防偽常識，通過生動有趣、深入淺出的形式，向小朋友普及收到假幣處理辦法、愛護人民幣以及參與金融活動小常識，活動得到了學校方和學生高度認可。



## 熱心公益事業

天津銀行在自身發展的同時，積極參與公益慈善活動，組織全行員工廣泛開展愛心捐贈、志願者服務等多種多樣的公益活動，引導全行員工以實際行動關注民生、奉獻社會。為高效組織開展公益活動，履行社會責任，本行修訂了《天津銀行對外捐贈管理辦法》，對公司公益

慈善及對外捐贈進行了進一步規範。2018年，本行重點聚焦兒童幫扶領域，為需要特殊關愛的兒童送去溫暖，並組織開展了助老助殘、勞動者慰問等一系列志願活動。報告期內，本行開展各類志願服務活動共136次，參與人數達2310人，活動時長達552.5小時。

開展志願愛心公益活動

136次

參加活動的志願者

2310人

志願服務時長累計

552.5小時

第六中心支行開展鶴童  
養老院公益活動



成都分行開展「愛心送水暖，  
津彩齊分享」活動



第四中心支行開展「相伴成  
長•妙筆丹青•童心共繪中國  
夢」關愛特殊教育機構兒童  
公益活動



### 案例：北京分行協助舉辦「同在藍天下，快樂每一天」兒童關懷活動

本行本着「扶弱助殘」的原則，持續關注困難兒童成長問題。2018年5月，天津銀行北京分行與北京國際和平文化基金會綠色公益基金合作，在北京365晨光寶貝之家舉辦了主題為「同在藍天下，快樂每一天」關愛兒童大型公益活動，為患有先天

性殘疾或疾病、需要特殊照顧的孤兒送去關愛，呼籲全社會關注特殊教育，為兒童提供良好的成長環境。此外，本行向北京國際和平文化基金會綠色公益基金捐款2萬元，用於購買學習和生活用品，幫助困難兒童渡過難關。



### 案例：天津銀行「堅強勇敢•快樂寶貝」慰問重病兒童志願活動

2018年6月，天津銀行總行組織青年志願者開展「堅強勇敢•快樂寶貝」專題公益志願活動，來到天津市第二兒童醫院和北辰區兩個「愛心小家」看望身患白血病、先天性膽道閉鎖等重病且家境

貧困的孩子，向他們送去了員工們精心準備的慰問品，並與孩子們交流玩耍，陪他們度過了一段溫馨快樂的時光。通過員工們力所能及的貢獻，讓患病兒童感受到了社會的溫情。



## 未來展望

功崇惟志，業廣惟勤。2019年，面對新時代、新機遇、新挑戰，本行將繼續堅持以客戶為中心，圍繞打造「京津冀主流、雙軌並進、價值驅動、合規誠信、卓越體驗以及關愛員工銀行」的發展願景和「轉型+創新」的雙軌戰略，穩步推進「十大工程2.0」，打造「強總行」，實現從「追求規模」向「追求質量」的轉型升級，通過推進矩陣式管理、創新組織管理架構、打造多元戰略聯盟等手段，不斷提高本行的服務效率和能力。

**強化企業責任管理是提高員工工作效率的充要條件。**2019年，本行將繼續把企業社會責任同經營管理相結合，持續推進社會責任精細化管理；嚴格落實公司管理制度，提升企業風險管理水平，強化責任管理能力，樹立本行良好的社會形象，做合格企業公民。

**服務實體經濟是金融業的天職，也是銀行發展的根基所在。**本行將繼續結合國家戰略要求，聚焦京津冀地區，充分發揮資金優勢，優化信貸投向，持續關注八大重點行業，積極服務「三農小微」、京津冀協同發展、雄安新區、長江經濟帶建設等重大發展戰略，圍繞供給側結構性改革，全力推動產業轉型升級，助推實體經濟發展。

**綠色發展功在當代，利在千秋，也必將引領深刻的金融變革。**本行將持續推進低碳營運發展模式，大力支持節能環保產業，更加全面地開展綠色金融服務，積極投身綠色公益事業，助力建立健全綠色低碳循環發展的經濟體系。

**同社會構建和諧共生關係是企業可持續發展的基礎。**2019年，本行將繼續秉承「服務型銀行」的宗旨，以客戶為中心推動傳統業務轉型，建設具有一流客戶體驗的數字化銀行；同時繼續加強員工團隊建設，提供豐富多樣的培訓機會，增強員工的歸屬感和認同感，打造關愛員工的銀行；繼續開展社會服務工作，積極推進精準扶貧，為社會和諧發展貢獻力量。

**風正時濟，自當破浪揚帆；任重道遠，還需策馬揚鞭。**新時代帶來新機遇，新目標蘊含新挑戰。2019年，本行將始終立足於服務實體經濟這一大局，初心不改，使命不忘，在服務實體經濟和供給側結構性改革的進程中追求經濟、環境、社會的綜合價值最大化，在促進社會責任與願景目標有機統一的進程中實現自身持續健康發展，彰顯負責任、有擔當的企業形象。

## 附錄

### ESG指標索引

層面	內容	披露位置
A1 排放物	一般披露 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： (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。 註：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溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢棄物指國家規例所界定者。	P43
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P44
	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）。	P14、P44
	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、不適用每項設施計算）。	
	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）。	P44
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P43-P44
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。	P43-P44	
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	P43
	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）。	P44
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P44
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P43-P44
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	P43-P44
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	



層面	內容	披露位置
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。	P40
	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。	P40-P42 P45
B1 僱傭	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。	P54-P55
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P54
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	計劃於未來披露
B2 健康與安全	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。	P55
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	計劃於未來披露
	B2.2 因工傷損失工作日數。	計劃於未來披露
	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。	P55 P58
B3 發展及培訓	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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P56-P57
	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。	計劃於未來披露
	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。	P56
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (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。	P54
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P54
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P54

層面	內容	披露位置
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。	P20
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P20
	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、以及有關慣例的執行及監察方法。	計劃於未來披露
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。	P51-P53
	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。	P53
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
	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。	P52
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。	P19-P20
	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。	P19
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P19-P20
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。	P60
	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)。	P60-P65
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P14、P61、P62、P64



董事長致辭



行長致辭



管理篇



服務經濟篇



服務環境篇



服務社會篇



未來展望



附錄

## GRI指標索引

指標編號	指標內容	披露位置
102-1	組織名稱	P10
102-2	活動、品牌、產品和服務	P10
102-3	總部位置	報告說明
102-4	經營位置	P10
102-5	所有權與法律形式	P10
102-6	服務的市場	P10
102-7	組織規模	P10
102-8	關於員工和其他工作者的信息	P54
102-9	供應鏈	P20
102-11	預警原則或方針	P17-18
102-13	協會成員資格	P11
102-14	高級決策者的聲明	P4-P7
102-15	關鍵影響、風險和機遇	P18
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	P12-P13
102-18	管治架構	P16
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	P15、P21
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	P22
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	P15
102-24	最高管治機構的提名和甄選	P15
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	P15
102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	P23
102-30	風險管理流程的效果	P17-P18
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	P21
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	P15、P21
102-33	重要關切問題的溝通	P22
102-34	重要關切問題的性質和總數	P23
102-40	利益相關方群體列表	P22
102-42	識別和遴選利益相關方	P22

指標編號	指標內容	披露位置
102-43	利益相關方參與方針	P22
102-44	提出的重要議題和關切問題	P23
102-46	界定報告內容和議題邊界	P23
102-47	實質性議題列表	P23
102-49	報告變化	報告說明
102-50	報告期	報告說明
102-51	最近報告的日期	報告說明
102-52	報告週期	報告說明
102-53	可回答報告相關的問題的聯繫人信息	報告說明
102-55	GRI 內容索引	P70-P71
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P10、P14
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	P55
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P28、P60-P61
203-2	重大間接經濟影響	P26-P37
204-1	向當地供應商採購支出的比例	P20
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P19
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	P19
302-1	組織內部的能源消耗量	P14、P44
302-3	能源強度	P14、P44
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	P14、P44
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P14、P44
305-4	溫室氣體排放強度	P14、P44
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	P44
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P55、P58
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	P56
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P56-P57
405-1	管治機構與員工的多元化	P54
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	P52

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2018年《企業社會責任報告》。為加強與您和其他利益相關方的溝通交流，並持續改進本行的環境與社會責任履行工作及社會責任報告編製工作，我們真誠希望傾聽您的寶貴意見和建議，衷心期待您通過以下方式反饋意見：

電話：

電子郵箱：

郵寄地址：

郵政編碼：

聯繫人：

-----  
請您提出具體的反饋意見：

1. 您對本報告的總體評價是

好    較好    一般    差

2. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？

好    較好    一般    差

3. 您認為本報告反映本行所承擔的經濟責任的全面性如何？

好    較好    一般    差

4. 您認為本報告反映本行所承擔的環境責任的全面性如何？

好    較好    一般    差

5. 您認為本報告反映本行所承擔的社會責任的全面性如何？

好    較好    一般    差

6. 您認為本報告的設計、排版效果是否方便閱讀

好    較好    一般    差

7. 您認為本報告中最為需要改進的內容是

經營    服務    環境    員工    社會

8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：

9. 您對本行的社會責任工作和報告編製的意見和建議：