



# 泸州银行股份有限公司

LUZHOU BANK CO., LTD.

泸州银行股份有限公司\*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1983

## 2023

年度環境、社會及管治報告



# 目錄

1.	關於本報告	2
2.	報告範圍及匯報原則	2
3.	本行簡介	2
4.	董事會聲明	3
5.	ESG管理	5
5.1	ESG理念及策略	5
5.2	ESG管治架構	5
5.3	董事會多元化政策	5
5.4	利益相關方溝通	5
5.5	重要性評估	6
6.	穩健營運，堅守合規原則	7
6.1	建立反腐倡廉意識	7
6.2	反洗錢及反恐怖融資	8
6.3	可持續供應商管理	10
7.	用心服務，保障客戶權益	11
7.1	提升服務品質	11
7.2	信息安全及客戶私隱	17
7.3	維護知識產權	19
7.4	積極推廣品牌	20
8.	關懷員工，培育未來人才	20
8.1	僱傭管理及員工權益	21
8.2	員工培訓與發展	24
8.3	員工健康與安全	26
9.	綠色發展，推廣低碳轉型	30
9.1	環境目標	30
9.2	綠色金融與信貸	31
9.3	綠色辦公措施	32
9.4	應對氣候變化	33
9.5	環境績效表	35
10.	普惠大眾，服務鄉村振興	37
10.1	提升三農服務	37
10.2	關愛助學工作	38
10.3	助力災後重建	39
	附錄：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	40



## 1. 關於本報告

本報告為瀘州銀行股份有限公司(簡稱為「本行」「瀘州銀行」或「我們」)刊發的第六份環境、社會及管治(「ESG」)報告,旨在匯報我們在ESG方面的管理理念及表現。本報告依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《上市規則》」)所載之附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編寫,以回應本行利益相關方所關注的ESG議題。本報告應與《瀘州銀行股份有限公司2023年年度報告》「企業管治報告」章節一併閱讀,以幫助讀者更全面地了解我們。

## 2. 報告範圍及匯報原則

本報告的組織範圍包括瀘州銀行總行及各分支行機構。如無特別註明,報告涵蓋時間為2023年1月1日至2023年12月31日(「報告期內」)。

本報告按照《ESG報告指引》中重要性、量化、一致性原則匯報實質性信息,並確保定量數據一致可比。本報告遵守《ESG報告指引》所列載的「強制披露規定」及「不遵守就解釋」條文,並相應地闡述我們業務及營運活動對環境和社會的影響。

- 重要性:通過分析識別出影響本行可持續發展的重要ESG議題並響應。持份者的識別及重要性評估過程及結果詳見「利益相關方溝通」及「重要性評估」章節。
- 量化:為全面評估本集團於本報告期內ESG績效,本集團披露了《ESG報告指引》內適用的環境及社會領域相關量化數據,並列明當中所採用的標準、方法、假設及計算的參考依據,包括主要換算因子的來源。
- 一致性:於可行的情況下,本報告所披露數據採取與往年一致的統計方法,以供各利益相關方對本報告期內的績效進行有意義的對比。如方法有所變更,我們亦會於相應章節中呈列和詳細說明。

## 3. 本行簡介

瀘州銀行股份有限公司成立於1997年9月,為瀘州市屬國有企業,於2018年12月在香港聯交所主板上市,股票代碼「1983.HK」,是西部地區地級市中首家上市銀行。

瀘州銀行始終秉承服務社會經濟、服務實體經濟、服務城鄉居民的宗旨,充分發揮一級法人機構決策鏈條短、靈活性強等優勢,堅持走特色化經營道路,實現快速穩健發展。2023年,瀘州銀行被四川省銀行業協會評為「年度最佳普惠金融機構」,並被中國財經風雲榜評為「2023年度普惠金融先鋒銀行」。



瀘州市第一大商業銀行

西部地區地級市中首家上市銀行

被評為2023年度普惠金融先鋒銀行

#### 4. 董事會聲明

##### ESG事宜的監管：

本行董事會作為ESG工作的最高決策層，負責識別、評估、優次排列與本行相關的ESG議題，包括ESG風險，對結果進行確認，並對本行ESG工作承擔最終責任。

ESG管理方針與策略：董事會每年負責對ESG議題進行重要性評估，討論並確定本行在ESG方面的風險和機遇，制定並完善ESG相關戰略、政策和制度，將重點議題的管理與提升作為可持續發展戰略的實際工作。我們通過多種渠道與利益相關方進行溝通和交流，並將利益相關方關注的ESG事項納入本行的ESG決策及計劃中。本行將ESG管理方針及策略融入日常管理體系之中，不斷探索並精進自身在ESG領域的績效表現。

ESG目標的檢討：管理層結合本行業務運營情況制定了適用的ESG目標，董事會每年聽取管理層關於ESG目標管理相關的匯報，了解減排目標、無害廢棄物目標、有害廢棄物目標、節水目標和節能目標等目標實現進度，並會進行檢討。

董事會已於2024年3月22日獲審閱並批准本報告。

##### 2023年所獲榮譽獎項

獲獎月份	獎項內容	
2023年3月	北京國家金融科技認證中心有限公司向本行頒發「企業標準領跑者」證書	
2023年7月	被四川省銀行業協會評為「2021-2022年度最佳普惠金融機構」	
2023年9月	2023年9月，被瀘州市慈善總會評為「愛心捐贈企業」	

獲獎月份	獎項內容	
2023年10月	榮獲「2023年度銀行家普惠金融服務創新優秀案例」	 <p>A white certificate with a red seal. The text includes '泸州银行' (Luzhou Bank) and '2023年度銀行家普惠金融服務創新優秀案例'.</p>
2023年11月	榮獲金融電子化第十四屆金融科技創新獎(金融科技賦能業務創新獎)	 <p>A gold-colored award certificate with a red seal. The text includes '金融電子化' (Financial Digitalization) and '第十四屆金融科技創新獎'.</p>
2023年12月	被評為「2023年度普惠金融先鋒銀行」	 <p>A clear crystal award with a circular logo at the top. The text on the award includes '泸州银行' (Luzhou Bank) and '2023年度 普惠金融先鋒銀行'.</p>
2023年12月	榮獲第三屆金融科技數智創新應用(金科獎)	 <p>A blue and gold trophy. The text includes '泸州银行股份有限公司' (Luzhou Bank Co., Ltd.) and '2023 金科獎'.</p>

## 5. ESG管理

### 5.1 ESG理念及策略

本行致力構建服務中小客戶的專門體系，以履行「服務地方、服務中小」的經營宗旨。我們希望在全方位拓展中小客戶業務市場的同時，與針對個人客戶而設的中間業務並行發展，以滿足不斷提高的個人金融服務需求。本行秉承大力支持社會主義新農村建設和城鄉統籌發展的宗旨，積極組建新型農村金融機構，並在瀘州市建立專誠服務中小客戶、關注民生的企業形象，積極履行金融機構社會責任，並為股東創造價值，為客戶提供優質服務，以及為員工創造福祉。

### 5.2 ESG管治架構

為履行可持續發展的承諾，本行建立由董事會領導的ESG管治體系。董事會對本行的ESG戰略及目標承擔全部責任，亦負責審批每年的ESG報告，以確保其符合監管要求，董事會發展戰略委員會制定ESG戰略、目標，監督高級管理層執行情況並向董事會報告。管理層負責ESG戰略及目標的具體實施。總部多個部門組成ESG工作小組，在各自工作領域負責ESG具體工作的開展。同一時間，各分支機構在ESG工作小組的指導下會在當地開展ESG工作。總括而言，本行之ESG管治體系是「董事會負責、管理層領導、跨部門配合」上下聯動，從而為各項業務涉及的環境、社會風險管理提供保障，體現上下一心及致力履行企業社會責任的承諾。

### 5.3 董事會多元化政策

本行相信董事會成員多元化將對提升本行的表現裨益良多。本行視董事會層面日益多元化為實現可持續發展並支援其達到戰略目標及維持良好公司治理水平的關鍵因素。本行在設定董事會成員組合時會從多個方面考慮董事會成員多元化，包括(但不限於)性別、區域和行業經驗、技能、知識及教育背景。董事會所有委任均以用人唯才為原則，並在考慮人選時以客觀條件充分顧及董事會成員多元化的裨益。截至報告期末，本行董事會成員包括2名女性及8名男性，當中包括4名獨立非執行董事。

### 5.4 利益相關方溝通

本行深明利益相關方的支持對實現ESG發展的重要性，我們高度重視各利益相關方的意見，並通過不同的渠道與不同持份者進行溝通。基於身處行業的特點，本行識別的主要利益相關方包括：政府監管部門、投資人／股東、客戶、員工、社區和供應商，各利益相關方重點關注的ESG議題及溝通渠道列示於瀘州銀行利益相關方識別表。

利益相關方	重點關注ESG議題	主要溝通及回應
政府監管部門	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵紀守法</li><li>• 透明治理</li><li>• 依法納稅</li><li>• 氣候變化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 政府監管機構的會議</li><li>• 合規報告披露</li><li>• 論壇及研討會</li><li>• 監管政策</li></ul>
投資人／股東	<ul style="list-style-type: none"><li>• 合規經營</li><li>• 開拓市場</li><li>• 產品創新</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東大會</li><li>• 定期公告</li><li>• 臨時公告</li></ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"><li>• 客戶諮詢</li><li>• 客戶採訪</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 客戶諮詢小組</li><li>• 日常營運／交流</li><li>• 客戶關係經理探訪</li><li>• 客戶滿意度調查 (投訴處理滿意度)</li></ul>

利益相關方	重點關注ESG議題	主要溝通及回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益與福利</li> <li>薪酬制度</li> <li>勞工準則</li> <li>培訓與發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>員工活動</li> <li>內部培訓</li> <li>座談會</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區發展</li> <li>社會公益</li> <li>普及金融知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志願者活動</li> <li>公益活動</li> <li>金融知識宣講與培訓</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>透明採購</li> <li>平等競爭</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商管理</li> <li>供應商考察</li> <li>供應商溝通</li> </ul>

## 5.5 重要性評估

我們定期通過專項調查問卷等多重渠道了解各利益相關方的訴求，並會進行重要性評估，以便我們在制定及實施ESG策略時能充分考慮持份者的意見。我們始終秉承交流融通的精神，透過多元化的溝通渠道與內外部利益相關方互動交流。

以下是我們決定重要性評估及撰寫報告內容的詳細程序：

步驟一：識別	步驟二：評估	步驟三：確認
根據社會經濟環境、各議題對本行所處行業的重要性及本行內部各部門意見，列出一系列潛在的ESG相關議題。	收集內外部利益相關方對各議題重要性的意見，了解各議題對利益相關方自身的影響及對本行可持續發展的重要性。參考同業對重要性議題的識別情況及本行管理現狀，評估每項議題的相關性及重要性。	綜合考慮各利益相關方調查結果及同業分析結果，識別重要性議題，並經由董事會確認該評估結果符合本行業務特點及管理現狀。

由於本報告期內，本行業務沒有出現重大變化，因此本行透過重新審視過去的重要性評估結果，結合實際業務發展情況，並評估2022年度已識別出的4項重要性議題，即「員工僱傭」、「發展與培訓」、「產品責任」及「反貪污」，經董事會確認成為2023年度重要性議題。本報告將對該等議題進行重點披露。

本年度重要議題	相關章節
發展與培訓	8.2 員工培訓與發展
產品責任	7 用心服務，保障客戶權益
員工僱傭	8.1 僱傭管理及員工權益
反貪污	6.2 反洗錢及反恐怖融資

## 6. 穩健營運，堅守合規原則

本行持續推進制度梳理及質量提升專項工作，進一步強化制度初審、複審、預審、評審會機制，通過一對一溝通、開展專題討論等方式，指出制度中的問題，分享制度制定經驗，提升制度質量，進一步確保內部控制措施覆蓋各主要風險點。2023年全年共計新建和修訂制度91個，包括《瀘州銀行員工繼續教育管理辦法(2023年修訂版)》《瀘州銀行員工試用期管理辦法(2023年修訂版)》《瀘州銀行股份有限公司機構績效考核管理辦法(2023年修訂版)》。

### 6.1 建立反腐倡廉意識

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，持續推進反腐倡廉體系建設，強化執紀問責，建立反腐倡廉意識。

本行加強紀檢監察室、內控合規部、內部審計部、監事會辦公室等部門協調配合，制定聯席會機制，明確職能職責和協同工作，形成監督合力。同時，本行還注重拓寬信訪渠道，積極與市紀委、公安、檢察等部門溝通，完善信訪舉報、案件線索、輿情溝通和移送等機制，本行通過官網公佈、營業大廳張貼告示、視頻電視滾動播放等多種方式公佈投訴舉報電話，可以直接向本行紀檢監察室反映問題。

為加強全行幹部員工反腐倡廉意識，本行持續加強廉潔警示教育建設。本年度向全行各機構訂閱了《黨風廉政建設》等期刊，組織全行關注廉潔類微信公眾號，開展常態化的理想信念、紀律、警示、先進典型等教育。我們緊盯重要節點和關鍵環節，嚴肅查處違紀行為，並加強協調溝通，豐富監督方式，加強幹部監督並開展督查整改。

本行不斷強化廉政宣傳工作，在內部刊物《法苑天地》中不斷豐富廉潔商行欄目，刊載廉潔法紀法規和案例文章。本年度共印發《法苑天地》12期。每月堅持出版1期《法苑天地》，通過「監管新規」、「法律論談」、「以案說法」等欄目，結合銀行業務實際，向全行員工普及法律知識，指導員工日常工作，培養員工法治思維，提高員工法律素養。



本行於報告期內不斷強化廉政宣傳工作

於報告期內，本行向國家金融管理監督總局四川監管局報送瀘州銀行—成都金牛支行「清廉金融文化基層品牌」，成功獲評「四川省銀行業保險業清廉金融文化優秀基層品牌」。通過品牌建設，瀘州銀行創新推出「清風養正氣，廉潔促發展」清廉金融文化品牌，充分調動基層分支機構結合實際、因地制宜、因點而定開展建設活動，全面構建黨建引廉、制度固廉、思想鑄廉、監督促廉、文化育廉「五廉一體」工作格局，形成上下聯動、齊抓共建、百花齊放的生動局面，使得清正、廉潔、拒腐、防變的清廉文化深入人心。

本行在2023年通過觀看警示教育片向董事及員工均進行了反貪污培訓，有10位董事及1,400名員工在報告期內參與反貪污培訓。本年度，我們沒有收到對本行及員工提出的貪污訴訟案件。

## 6.2 反洗錢及反恐怖融資

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》等相關法律法規，在此基礎上制定及修訂了《反洗錢基本制度》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《客戶洗錢和恐怖融資風險評估及分類管理辦法》等相關制度，加強本行反洗錢管理制度的體系建設。

本行董事會、監事會、高級管理層、總行各部門及分支機構嚴格按照我們《反洗錢基本制度》確定的分工，層層落實責任，認真履行反洗錢工作職責。針對職權範圍，本行董事會承擔洗錢風險管理的最終責任；監事會承擔洗錢風險管理的監督責任；高級管理層承擔洗錢風險的實施責任。

根據反洗錢監管形勢發展以及洗錢犯罪特徵變化，我們於2023年4月開始啟動新反洗錢系統建設，系統第一期功能於12月上線。針對系統使用情況而言，新反洗錢系統完善操作體驗，優化分工協作等流程，能有效監測可疑交易，為反洗錢工作提供有力的技術支撐。

總行成立反洗錢工作領導小組，作為全行反洗錢工作領導和協調機構。領導小組辦公室設在內控合規部，承擔領導小組的日常工作，並負責全行反洗錢工作的牽頭管理。內控合規部下設反洗錢監測中心，配備專職人員負責反洗錢具體工作；分行、各一級支行分別成立本機構反洗錢工作領導小組，指定反洗錢崗位人員，負責本機構反洗錢具體工作。



本行高度重視反洗錢宣傳工作，將常態化宣傳與集中宣傳相結合。常態化宣傳方面，通過在39個營業網點擺放反洗錢和禁毒宣傳折頁、播放視頻和LED滾動標語、張貼海報、微信公眾號和官網推送、走進社區和商鋪面對面宣傳等方式開展宣傳；集中宣傳方面，積極參與監管機構組織的6月禁毒宣傳、9月反洗錢宣傳、反洗錢進校園宣傳活動。全年共發放宣傳資料9萬餘份，取得較好社會反響。



「反洗錢」知識進校園宣講活動

於本報告期內，本行高度重視反洗錢培訓工作，共組織4場反洗錢相關培訓。6月組織董事、監事、高級管理層人員及反洗錢相關人員參加「反洗錢線上公益講堂」；8月組織櫃檯人員參加「中高风险客戶的應對與實務培訓」；12月組織反洗錢相關人員參加「新反洗錢系統上線培訓」，組織董事、監事、高級管理層人員及全行員工參加「反洗錢知識培訓」。

### 6.3 可持續供應商管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關法律法規及監管規定，並據此制定了《集中採購管理實施辦法》《採購檔案管理辦法》等管理制度，本年度正在新建《採購供應商管理實施細則》，對供應商資格准入、審核、考評和退出機制進行嚴格規定，並明確規定對供應商存在弄虛作假、欺詐行為、以不正當手段謀取中標等違規行為將予以退出供應商庫並永久不得再推薦入庫。本行採購制度中明確優先採購節能環保產品，加強採購流程管理工作，確保採購工作的合規性。

我們於採購時貫徹公平、公正、公開、誠實信用和效益等原則，深入踐行節能環保理念，對供應商實行嚴格的篩選及管理。對供應商從選取到入庫制定嚴格的篩選流程，在准入環節對供應商環境和社會風險進行初步識別，評估並篩選出管理規範的供應商，將其納入供應商管理庫，保障選用質量，嚴把供應商入庫關。在採購過程中，本行嚴格遵守採購規範，重點監督採購領域的廉政建設，對供應商違法違規行為進行核查，以防止貪污的發生。

為推動供應商承擔社會責任，以及推行環保理念，本行的《集中採購管理實施辦法》列明對能夠提供節能環保、綠色產品標識產品的供應商實行優先採購，積極將可持續發展理念融入供應商日常管理中，貫徹「綠色採購」。本年度對採購產品的綠色節能和低碳環保方面提出了更多要求，例如本行要求員工工服供應商提供環境管理體系認證及職業健康安全管理体系認證等證書的要求。2023年，本行產品類供應商共175家，均使用環保產品。

本行通過制定《項目驗收情況表》，規定需求部門對於供應商的評價考核標準，為各供應商的持續管理提供證據支持。我們重視對供應商的評估與監察，通過需求部門的民主評價對全行供應商進行評估，並結合供應商響應情況管理台賬的記錄，定期對庫內所有供應商進行全面風險排查和評估，對不合格供應商統一實施清退管理，以促進採購效率。2023年，本行對所有合作供應商開展考核評價工作。

本行在選聘供應商的過程中，需要根據項目的具體實際要求供應商提供相關的環保資質、職業健康資質等證明，以完成整個選聘程序，並要求供應商所提供的產品均符合國家環保要求和標準。我們的招標文件內明確規定，供應商不得提供虛假材料謀取中標、提供假冒偽劣產品等，因此如經查證屬於提供了虛假投標材料或產品不符合我們要求及國家行業相關標準的，可取消中標資格和合作。

#### 按地區劃分的供應商數目

2023年供應商總數	680個
瀘州地區	228個
非瀘州地區	452個

## 7. 用心服務，保障客戶權益

本行全面落實上級監管的各項要求，踐行「服務始於客戶所需、終於客戶滿意」的原則，專注於透過人性化的經營理念、便捷的線下網絡、高效的專業服務為客戶創造價值及擴大競爭優勢。我們堅持保障保客戶隱私，全力維護客戶合法權益，未來會不斷透過科技提升我們的服務質素，以此建立「服務中小，關注民生」的品牌形象，令瀘州銀行成為一間有溫度的銀行。

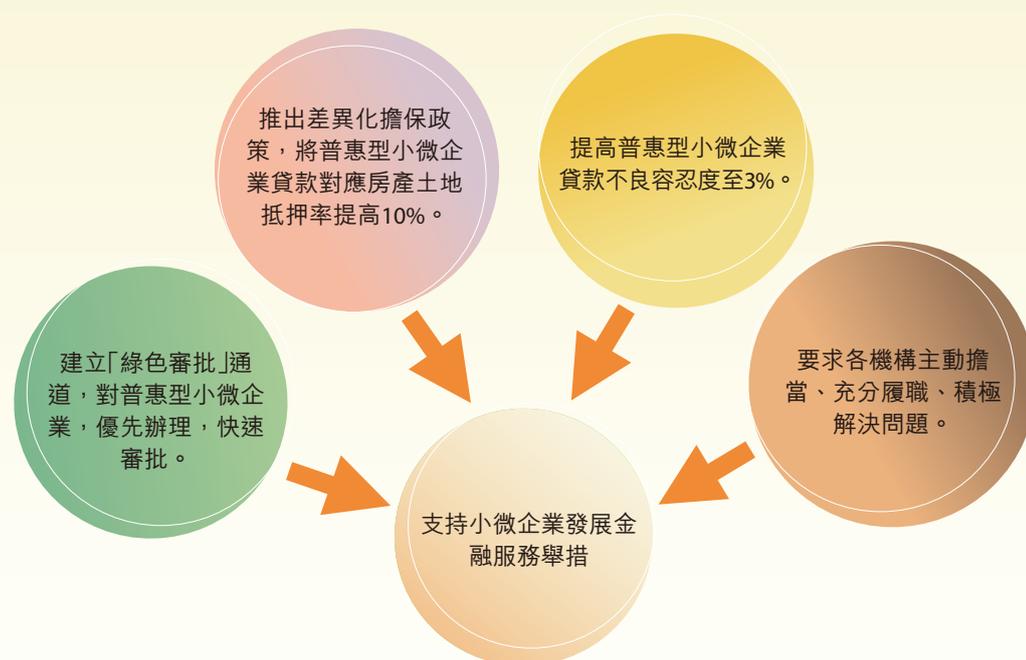
### 7.1 提升服務品質

#### (一) 為本地客戶提供服務，幫扶小微企業

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規，始終積極響應黨中央、國務院的工作部署，貫徹落實銀保監會及市委市政府關於支持小微企業發展的工作要求，加大對中小微企業金融支持力度，積極履行社會責任，在風險可控前提下，持續提升普惠金融服務質效。本行於報告期內印發了《關於加強2023年小微企業金融服務的通知》，按照「兩增一優一穩」工作要求，專門制定普惠小微信貸增長目標，優先配置普惠小微信貸資源，將單戶授信總額1,000萬元人民幣以下小微企業貸款作為投放重點，並強化首貸、信用貸款、中長期貸款支持，持續推動小微企業綜合融資成本降低。同時，為深化民營企業金融服務質效，本行印發了《瀘州銀行2023年民營企業服務工作目標》，進一步加大對民營小微的金融支持力度。

本行於報告期內共修訂中小微企業信貸相關制度15個，主要為與中小微企業相關的管理辦法，如小微企業盡職免責制度、貸後管理辦法等制度。新建中小微企業制度2個，分別為服務中小微企業的產品制度《快易保產品實施細則》《盈商貸產品實施細則》，主要為圍繞中小微企業的產品制度和業務管理辦法制度。

小微業務一直是我們重點關注的對象，本行積極助推地方經濟社會高質量發展。本年度，我們繼續深入推進實施「雙小戰略」，並圍繞衣食住行等民生需相關行業，將「小行業、小企業」作為我們的核心客戶，制定差異化信貸政策，增強普惠小微貸款的支援，為家鄉企業提供力量發展。



本年度，本行專門制定了小微信貸增長目標，施行小微企業授信盡職免責管理措施及服務收費減免政策：截至2023年末，小微貸款餘額535.54億元人民幣，佔各項貸款57.92%。其中，普惠型小微貸款餘額115.51億，較年初增加12.79億元人民幣，增速為12.45%，較各項貸款增速高0.04個百分點；戶數為9,054戶，較年初淨增680戶。

2023年，本行研究制定了針對專精特新企業的專屬貸款額度、專屬擔保措施、專屬專家輔導、專屬服務團隊、專項考核機制以及優先受理、優先審批、優先放款的「五專三優」專項支持政策，積極助力全市專精特新企業發展。截至2023年末，向31戶專精特新企業發放貸款餘額3.23億元人民幣。

本行一直視中小企業、城市居民和地方政府為我們的核心客戶，我們致力發展小微業務，為服務瀘州地區中小企業提供服務，為當地市民提供更優質生活。



**針對中小企業**，本行會按企業發展的不同階段及不同需求提供特定及有效的融資解決方案，完善貸款發放和評估程序，為企業提供多元化融資產品，以滿足客戶的業務發展需求。



**針對小微企業**，本行致力為小微企業提供定制化服務，並於2018年設立「惠融通」小微貸款中心，為客戶提供高效、靈活及專業的融資服務。

向中小微企業提供針對性產品及服務：

#### 房好貸



「房好貸」是基於「互聯網+不動產登記」模式，面向瀘州市個體工商戶和小微企業主發放的全流程線上辦理登記貸款，實現了從申請到放貸服務「提速增效」。「房好貸」是基於「互聯網+不動產登記」模式，面向瀘州市個體工商戶和小微企業主發放的全流程在線辦理登記貸款，實現了從申請到放貸服務「提速增效」。

#### 房滿貸

「房滿貸」是我們針對個體工商戶、小微企業主設計的一款抵押+保證的信貸產品。該產品最高可實現按抵押資產價值的100%進行授信。產品還款方式靈活，採用一次授信循環使用按天計息的方式，通過在線申請，線上一站式辦抵，簡化流程，為個體工商戶和小微企業主提供更高效、快捷的金融服務。

#### 科融貸



「科融貸」是我們向系統集成項目中標供應商發放，以項目未來應收款作為主要還款來源的流動資金貸款。該產品無需提供資產抵押、以項目訂單金額為主要授信依據，辦理手續簡便，審批快捷。

#### 盈商貸

「盈商貸」是我們向個體工商戶、小微企業主發放，以收單業務流水為主要授信依據的純信用個人經營性貸款。該產品一次授信，循環使用，還款方式靈活多樣。且通過線上申請、線上審批，手續簡便，最快當天放款。

### 政採貸



「政採貸」是向政府採購中目標企業發放的，用於支持政府採購合同項下指定貨物、原材料、勞務費等的流動資金貸款。擔保方式採用未來應收的政府採購款質方式，將政府支付的採購款作為第一還款來源，具有方便快捷、融資成本低的優勢。

### 稅金貸

「稅金貸」是我們向生產經營正常並連續、正常納稅的借款人發放，無需提供擔保，以近兩年年平均納稅總額為主要依據的流動資金貸款，該產品主要特色為：純信用無需提供擔保；以納稅額作為貸款額度依據；辦理手續簡便審批快捷。

### 天天貸C



對於小微企業的日常融資需求，我們提供了一款循環貸款產品「天天貸」。該產品特點：客戶可通過在線發起提款和還款需求；貸款利息按天計算；七天內歸還貸款享受免息；一次授信循環使用。

### 票e貸

票e貸是指向小微企業業主發放的，以其經營企業增值稅發票開票金額為主要授信依據，用於企業日常生產經營周轉的純信用貸款。該產品特點：純信用，先息後本，以企業增值稅開票記錄為授信依據。

### 融e貸



融e貸是指向個體工商戶、小微企業業主發放，用於其日常生產經營周轉的純信用貸款。該產品特點：純信用，等額本息，以企業經營現金流為授信依據。

### 稅e貸

稅e貸是指以小微企業的稅務數據為主要授信依據，結合反欺詐數據、風險評分模型，通過線上申請、自動審批、自助放款的模式，向小微企業主發放，用於滿足其短期生產經營資金需求的信用貸款業務。該產品特點：純信用，先息後本，以企業納稅金額為主要授信依據。

### 商圈貸



商圈貸是向指定商圈個體工商戶、小微企業主發放，用於其日常經營周轉的純信用貸款。該產品特點：純信用，隨借隨還。

### 滿e貸

「滿e貸」產品是指個體工商戶、小微企業業主以符合惠融通小微貸款中心要求的房產作抵押，根據其經營情況和還款能力向其發放用於生產經營周轉的個人貸款業務。該產品特點：額度高、辦理效率快。

### 整合「全渠道收單支付」平台

我們於報告期內整合支付渠道、通過與微信、支付寶、數字人民幣、銀聯等渠道對接，提供包含銀行卡、條碼等支付產品，疊加積分、卡券、紅包等多權益體系，豐富了支付方式，提升了客戶使用體驗，以滿足「互聯網+線上業務」業務服務。

## (二) 確保客戶權益

客戶是本行業務穩健發展的根基。本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《中國銀保監會銀行業消費者權益保護工作指引》等相關法律法規和監管機構的要求，以《金融消費者權益保護基本制度》為基礎，制定了《個人金融信息保護管理辦法》《消費投訴處理管理辦法》等管理制度。

本行始終秉承「以客戶為中心」的理念。本行董事會貫徹承擔消費者權益保護工作的最終責任。董事會下設消費者權益保護委員會，負責協助董事會制定消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，並督促管理層有效執行和落實相關工作；內控合規部作為消費者權益保護牽頭管理部門，並負責制定消費者權益保護工作管理辦法及監督考評制度，組織、協調、督促、指導本行其他部門和分支機構開展消費者權益保護工作，有力推進本行員工服務質量的綜合提升，打造瀘州銀行優質服務品牌。



為加大金融知識宣傳力度，幫助提高消費者金融素養和自身權益保護能力，同時營造良好的金融消費環境和市場環境，2023年本行有針對性地開展了「3.15消費者權益保護宣傳周」「普及金融知識守住錢袋子宣傳活動」「金融消費者權益保護宣傳月」等系列宣教活動，通過不斷地豐富宣傳形式、創新宣傳內容，推動金融宣傳教育向更廣覆蓋面、更多金融領域發展。

### 「金融知識普及月」系列宣傳活動

2023年，本行開展「金融消費者權益保護宣傳月」活動。本次宣傳圍繞基礎金融知識、常見非法金融活動、個人金融信息保護等主題開展。同時圍繞在校大學生、新市民、中老年人和農村居民等重點受眾，組織各網點開展進學校、進農村、進社區、進商圈、進企業的五進入金融宣教活動。通過瀘州、成都、眉山、遂寧39家營業網點，專設39個諮詢台，發放宣傳資料3萬餘份，受眾消費者8萬餘人，加強了社會公眾參與合法金融活動意識，引導社會公眾依法正確維護自身合法權益。

### 定期在微信公眾號發放金融資訊

我們在報告期內定期在微信公眾號發放金融資訊，提升大眾金融知識，以應付日常需要。



### (三) 日常客服管理

本行在日常業務工作中處處以客為先，用心為客戶提供服務。我們為客戶提供更加優質高效的金融服務，本行正在修訂《營業廳員工服務禮儀規範(修訂)》《特殊消費者群體服務管理實施細則》《營業廳服務環境管理指引(試行)》《營業廳操作人員服務行為指引(修訂)》《營業網點大堂經理服務規範(試行)》《營業網點大堂經理服務規範實施細則》《營業網點文明規範服務質量考核管理辦法》《文明規範服務質量綜合考評辦法(修訂)》《服務質量管理辦法》，通過制度修訂進一步構建系統性、規範性的服務制度體系；為進一步規範營業網點的服務環節管理、工作秩序、儀表儀態等，本行結合服務管理要求更新《瀘州銀行營業網點服務禮儀規範》，以及制定及更新《收單業務管理辦法》《收單業務外包管理辦法》《呼叫中心運營管理辦法》《96830客戶服務熱線管理實施細則》《小瀘雲廳視頻銀行管理實施細則》等制度，加強本行整體服務質量和效率，以提升消費者滿意度。

另外針對提升老年客戶服務水平，本行於2023年上線老年客戶自動識別服務功能，老年客戶接入呼叫中心電話後，系統將根據手機號碼及身份證號碼自動識別老年客戶身份，超過60歲的老年客戶將自動接通人工坐席，省去播報語音菜單環節，提升老年客戶的服務體驗。本行亦有提供多渠道的便捷服務，利用移動展業、小瀘雲廳、銀行到家為客戶提供移動式業務辦理渠道，解決異地客戶及老年客戶辦業務難的問題，實現面對面業務諮詢、足不出戶的專屬業務辦理。

本行亦有建立層級化監督檢查機制，網點按月對櫃員優質文明服務情況、網點外部形象及內部服務設施設備、營業現場服務管理等開展檢查，一級支行按季對網點優質文明服務開展檢查，總行運行管理部根據運行條線檢查管理要求，定期對各級管理人員履職情況及營業網點服務情況開展檢查。本行也有推動營業網點標準化服務體系，積極開展營業網點達標認證工作，統籌組織全行網點強化對服務標準的學習、自評估及服務認證工作，全行順利通過達標認證審查，其中1個網點獲得「國標五星級網點」稱號，3個網點獲得「國標四星級網點」稱號，1個網點獲得「國標三星級網點」稱號。

#### (四) 嚴肅應對投訴

本行高度重視報告期內接獲的投訴，並嚴格按照《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等監管要求，制定了《消費投訴處理管理辦法》，嚴格落實投訴處理工作的職責和要求，加強內部流程管控，並不斷從管理制度、運營機制、操作流程、產品與服務規範等方面予以改進。

本行專設呼叫中心，並在各營業網點均設置消費者投訴指定接待區，服務熱線為96830，專門受理客戶諮詢與投訴，以保證及時響應客戶的投訴及反饋。本行高度重視客戶需求和問題，建立規範化的投訴流程及清晰的崗位職責，以便客戶及時反饋。

於報告期內，本行呼叫中心順利搬遷至納溪後台中心，並打造後台中心展廳，升級辦公環境和品牌形象。本行亦有建立呼叫中心客服成長體系，制定《呼叫中心客服人員等級評定方案》《呼叫中心客服人員崗位績效考核實施方案》，形成一套完整的客服人員考核管理機制。

本行亦正開展建設智能客服系統建設工作，搭建智能文本客服機器人7\*24小時客戶在線問答服務，形成全行級智能知識庫，增加智能質檢功能實現對客服服務質量監督100%全覆蓋，該項目仍在建設中，計劃明年6月前投產。

本行金融消費者投訴管理系統將各個渠道的投訴受理統一匯總，實現全流程辦理留痕，使得投訴事件處理更加高效和規範。

本行對消費者保障設有相關崗位進行培訓，持續提升員工的消費者權益保護意識和工作水平、應對和處理事務的能力。於報告期內，本行呼叫中心組織90餘項內部培訓，邀請外部導師專場培訓服務質效及投訴處理技巧，識別二類戶涉案風險事件、假電子回單風險事件和新開賬戶異常提額等風險事件。

於報告期內，本行受理客戶投訴共57起。按投訴途徑統計，18起為本行直接受理的投訴，39起為監管部門轉投訴；按投訴地區分佈統計，57起均為四川省內投訴；按投訴業務類別統計，49起為個人業務投訴，8起為對公業務投訴。所有客戶投訴事件均得到及時妥善的處理，投訴辦結率及客戶回訪滿意率均達到100%。本行未發生大規模投訴事件。

##### 以下為我們受到客戶投訴的處理程序：

1. 客服人員在收到客戶投訴時會第一時間響應，在線接收客戶要求後，立即在金融消費者投訴管理系統中生成工單轉至內控合規部。
2. 內控合規部分辦責任機構，責任機構處理完畢後將結果錄入金融消費者投訴管理系統。
3. 客服人員對投訴人進行回訪，工單結案。

## 7.2 信息安全及客戶私隱

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律及規章制度，並參照以上法律及規章制度，結合自身實際，制定了《信息安全管理策略》《信息安全管理辦法》《數據備份及恢復管理實施細則》《個人金融信息保護管理辦法》等一系列管理制度，規範了信息安全和客戶隱私保護等相關管理工作，為相關工作的開展提供了指引、依據及制度保障。於報告期內，本行根據信息安全管理工作的新變化，對《信息安全管理辦法》進行修訂完善，進一步明確信息安全管理工作中各安全領域的要求，使其結構上更清晰、內容上更充實，充分反映本行最新管理要求。

我們堅持「預防為主，安全第一」的工作理念，以「積極防禦、綜合防範」的指導思想，通過信息安全制度、規範及標準建設，完善信息安全制度體系，持續推進信息科技體系化、規範化、標準化管理，加大信息安全檢查、意識培訓等常態化工作力度，聘請專業第三方機構開展信息安全評估，及時發現網絡安全威脅和網絡安全漏洞，切實提高信息安全防護能力和管理水平。為強化本行員工的信息安全意識，提升客戶隱私保護工作，本行於報告期內開展信息安全意識專題培訓，並組織開展信息安全隱患排查工作，對發現的問題督促整改。

針對日常監控管理方面，我們在原有網絡安全防護措施的基礎上，結合威脅情報、監測技術、溯源技術、防護技術等多個領域，構建主動防禦的網絡安全保障體系，實現對網絡安全預警、實時監控、關聯分析與快速處置的一整套監控和管理措施。通過技術措施限制外包服務商使用個人信息，禁止外包服務人員使用自帶的電腦設備和移動存儲介質接入本行網絡及終端，降低外包服務商洩露個人信息的風險。

針對處理信息洩密事件，本行制定《個人金融信息洩密事件應急處置預案》，明確了個人金融信息洩密事件應急處置組織架構、洩密事件分類分級管理要求、相關場景的應急處置方案及措施，最大限度減少洩密事件的發生及其影響。

本行為持續提升全行對個人金融信息保護意識，強化內部監督管理效能，組織開展了個人金融信息安全隐患排查工作。各機構對照制度，對個人金融信息保護工作的履職情況進行自查，並對發現問題進行督促整改，進一步排除各類安全隱患。各機構認真履行職責，不斷加大重點環節管控力度，合規穩健地開展個人金融信息保護工作。

**本行獲得「四川省金融網絡安全職工職業技能大賽三等獎」**

本行重視信息安全團隊建設，在2023年9月，本行組織信息安全團隊參加「四川省金融網絡安全職工職業技能大賽」，經過激烈爭奪，獲得四川省金融網絡安全職工職業技能大賽三等獎。



本行於報告期內開展多樣化的信息安全培訓，包括新員工信息安全意識、信息安全專職人員技能、在崗員工信息安全意識、安全開發等信息安全相關培訓，針對不同的培訓對象，採用不同的培訓內容，通過培訓築牢員工信息安全保護思想防線。

**開展「個人金融信息保護」專題培訓**

本行於報告期內開展了「個人金融信息保護」專題培訓，並邀請擁有20餘年金融機構工作經驗的導師為員工授課。本次培訓讓本行員工充分認識個人金融信息保護工作的重要性，進一步嚴格遵守相關保密制度，妥善保存融信息，落實信息系統操作責任，規範信息提取流程和使用。

針對數據質量方面，我們制定《數據質量管理辦法》，並確立了數據質量管理目標，建立起數據質量控制機制。本行對EAST、1104系統進行持續建設，按照監管要求，實現EAST5.0等的數據標準化系統取數以及報送前數據質量的提前監測，並按照監管核查要求，對數據質量問題的產生、分析、處理、關閉進行全生命週期的持續跟進，每年均定期開展基礎數據及監管統計報表數據質量檢查。

### 7.3 維護知識產權

本行尊重知識產權，並重視品牌管理，在日常宣傳工作中堅持遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等與產品和服務之廣告及標籤相關的法律法規，制定了《對外宣傳管理辦法》《對外新聞發佈及員工應對媒體行為規範》《聲譽風險管理員工手冊》，有效防範宣傳營銷活動中有關知識產權的法律風險，完善品牌管理制度，並根據中國銀行保險監督管理委員會（原「銀保監會」）《銀行保險機構聲譽風險管理辦法（試行）》，制定了《聲譽風險管理辦法》《聲譽風險應急處置預案》，進一步規範本行對外宣傳行為。

為規範及加強本行輿情防控管理，本行全面風險管理委員會下設聲譽風險管理委員會，按照「預防為主、主動發聲」的輿情防控要求，有效推進輿情防控工作，在加強日常監測的同時，提高預期管理，積極處理敏感信息，並主動向外界展開正面宣傳工作，加強建立本行品牌工作。

本行嚴格執行及落實知識產權及品牌管理相關管理措施，並會提前做好重要節點應對準備，針對個別情況建立及實踐應對策略，包括以下措施：

持續開展信息監測	利用輿情監測公司結合內部輿情監測員開展365x7x24小時不間斷監測。
召開輿情應對分析會	在年報中報披露、全國兩會、315、國慶等特殊節點、事件期間組織輿情顧問和涉及的業務部門召開輿情應對分析會，形成標準的應對流程。
開展網點聲譽風險壓力測試	據此總結出了本行應對突發輿情事件存在問題及提升措施。針對壓力測試暴露出的問題，並組織了網點聲譽風險壓力測試總結培訓會，對問題進行了剖析和能力提升分析，提高了網點應對突發輿情事件的應急處置能力。
拍攝宣教片	拍攝下發了應對媒體採訪的正反案例宣教片，以通俗易懂的方式向員工普及聲譽風險相關知識。
開展年度輿情管理培訓會和現場演練	開展年度輿情管理培訓會和現場演練，提高各機構員工應對聲譽風險的能力和水平。
開展年度聲譽風險排查	每年年末組織全行開展年度聲譽風險排查，加強對聲譽風險的識別、監測、控制和應對，分析我們聲譽風險的主要驅動因素和傳導途徑，摸清我們聲譽風險管理現狀。

本行高度重視知識產權，並會防範宣傳活動中有關知識產權的法律風險。2023年，本行繼續實施《瀘州銀行法律事務工作基本制度》《關於規範管理知識產權的通知》，統一全行知識產權的管理制度，以及規範職責分工管理。針對廣告宣傳和信息發佈環節設有審核流程，經宣傳工作分行領導審批通過後方可發佈，同時強化對外宣傳廣告管理，保證對外宣傳更具規範性、統一性，並提升瀘州銀行品牌的影響力。

我們對經營管理過程中形成的商標、專利等成果及時做好知識產權申報和註冊，並對可能涉及產生知識成果的信息科技類、廣告宣傳類等活動，要求簽訂的合同應涵蓋知識產權保護內容。本行為避免侵犯他人知識產權，以及加強對外廣告宣傳和信息發佈的審查，重點審查是否有未經同意使用他人知識產權的問題，確保對外信息發佈合法合規。

#### 7.4 積極推廣品牌

本行致力於建設自主創新、具有影響力的品牌。2023年，本行簽約了多種類型的對外宣傳渠道，包括戶外廣告、影院合作、廣播、冠名廳等，並積極利用自媒體平台，確保線上線下宣傳內容的及時性與廣泛性。本年度，本行根據節氣、節日及重要節點發佈了對外宣傳海報57張，向客戶展示積極向上的企業形象，利用傳統節日及重要節點開展了緊密的品牌宣傳活動，提升了客戶的忠誠度和滿意度。

本行在報告期內舉行上市五週年宣傳活動，利用線下網點陣地互動、線上微信公眾號以及合作瀘州知名商超多種形式開展宣傳，當中包括我們與匯通超市開展惠民合作項目，客戶使用本行銀行卡進行支付可參與購物金額滿減，真正將實惠送達客戶，四天的惠民活動參與人次達4,712次，當日名額消耗最快時間為匯通超市門店營業後的8分鐘。線上全民抽獎遊戲參與人數24,193人，發放五週年定制禮品3,000份，朋友圈鏈接轉發量達上萬次，有效提升了品牌美譽度與知名度，同時提高了員工凝聚力、向心力及自豪感。

本行會在未來開拓更多樣化的宣傳渠道，提升瀘州銀行的品牌影響力，致力成為具有鮮明特色和品牌影響力的地方性商業銀行，以及增加消費者接觸我們品牌的機會。

### 8. 關懷員工，培育未來人才

員工是本行業務穩健發展不可或缺的基石，因此本行堅持「人才精行」的人才觀念，堅守「長期熱愛金融事業，長期熱愛瀘州銀行，長期熱愛瀘州銀行的員工」的企業文化，牢固樹立以人為本的發展理念，實施更加精準的「選、育、用、留」人力資源政策，建立員工與企業共同發展、激勵有力、約束有效的新型人力資源管理體系。本行通過不斷優化人才招聘及任用機制，提供富有競爭力的薪酬福利體系，打造科學完善的培訓體系，搭建公平暢通的晉升通道，為員工職業生涯健康發展提供充沛動力。

## 8.1 僱傭管理及員工權益

本行恪守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規，據此制定或修訂完善了《瀘州銀行管理人員選拔任用管理辦法(2021年修訂版)》《瀘州銀行勞動合同管理辦法(2022年修訂版)》《瀘州銀行員工招聘管理辦法(2023年修訂版)》《瀘州銀行助理人員管理辦法(2023年修訂版)》《瀘州銀行員工崗位績效考核管理辦法(2023年修訂版)》等制度，明確雙方的權利和義務，為本行人才選聘任用提供了制度保障。

本行嚴格遵守法定程序開展人員招聘、錄用、續訂、解除勞動關係等工作，恪守平等僱傭、同工同酬原則，鼓勵和尊重人才多元化，公平對待不同性別、年齡、民族、文化背景的員工，杜絕任何歧視行為。本行嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工和強制勞工等行為，並對上述情況進行內部監督。每名求職者須提供有關其個人信息、教育背景、資歷及工作經驗的資料，由人力資源部審閱，此措施能夠幫助本行按崗位、職務要求聘用合適人選並避免僱用童工。本行僱傭及解僱政策均按照法律相關規定制定，注重決策合理合法，致力於創造和諧的勞動關係，努力為員工創造更好的發展機會。

### 開展校園招聘

於報告期內，我們開展校園招聘，以引進更加符合本行發展需要的更高質量的人才。本行通過進一步拓展宣傳渠道、豐富考察維度等持續提高校招工作質效，包括結合校招對象年輕化及多元化的特點重新拍攝校招宣傳視頻，同時，通過多種方式或渠道拓展宣傳覆蓋面，並匹配業務需求、崗位要求，優化面試甄別機制，豐富甄別維度，進一步甄別出符合本行發展需求的優秀人才。



本行嚴格遵守國家法律法規要求，充分保障員工休假權利，嚴格按國家要求安排員工工作時長。本行倡導員工提高工作效率，在正常工作時間內完成工作，不提倡員工加班，對因工作需要而在國家法定節假日工作的員工按國家相關規定核算加班工資。同時，不斷完善《瀘州銀行員工請假休假管理辦法》，並列明相關的審批流程和規定，充分保障員工病假、事假、婚假、產假、護理假、育兒假、喪假、探親假、帶薪年休假等休假權利，並定期跟進、統計各機構休假情況，督促各機構及時開展員工休息休假保障工作。

## 2023年度本行僱傭情況

### 按性別劃分的員工人數及比例

	人數	比例
本年度員工人數	1,445人	
男性	629人	43.5%
女性	816人	56.5%
按年齡劃分的員工人數		
30歲(不含)以下	386人	26.7%
30歲至50歲(含)	951人	65.8%
50歲(不含)以上	108人	7.5%
按地區劃分的員工人數		
瀘州地區	1,028人	71.1%
非瀘州地區	417人	28.9%
按僱傭類別劃分的員工人數		
正式合約工	1,287人	89.1%
勞務派遣工	158人	10.9%

### 2023年度本行員工流失情況

#### 本年度員工離職總況

離職人數	42人
離職比率 <sup>1</sup>	2.9%
按性別劃分的員工離職率 <sup>2</sup>	
男性	3.2%
女性	2.7%
按年齡劃分的員工離職率 <sup>2</sup>	
30歲(不含)以下	5.4%
30歲至50歲(含)	2.2%
50歲(不含)以上	0.0%
按地區劃分的員工離職率 <sup>2</sup>	
瀘州地區	2.8%
非瀘州地區	3.1%

<sup>1</sup> 員工離職率=該類員工離職人數/該類員工總數。

<sup>2</sup> 各類別的員工離職率=該類員工的離職人數/該類別的期末員工總數。

### 2023年度員工培訓情況

本年度培訓總人數	1,437人	本年度培訓總時長	62,089.7小時
高級管理層受訓人員	13人	高級管理層受訓總時長	396.0小時
中級管理層受訓人員	203人	中級管理層受訓總時長	7,003.5小時
初級管理層受訓人員	234人	初級管理層受訓總時長	7,985.3小時
非管理層受訓人員	987人	非管理層受訓總時長	46,704.9小時
男性受訓人員	624人	男性受訓總時長	26,507.0小時
女性受訓人員	813人	女性受訓總時長	35,582.7小時
高級管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	0.9%	高級管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	30.5小時
中級管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	14.1%	中級管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	34.5小時
初級管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	16.3%	初級管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	34.1小時
非管理層受訓百分比 <sup>3</sup>	68.7%	非管理層受訓平均時長 <sup>4</sup>	47.3小時
男性受訓人員百分比 <sup>3</sup>	43.4%	男性受訓人員平均時長 <sup>4</sup>	42.5小時
女性受訓人員百分比 <sup>3</sup>	56.6%	女性受訓人員平均時長 <sup>4</sup>	43.8小時

### 2023年度員工因公傷亡情況

員工健康與安全	2023年數據	2022年數據	2021年數據
因工作原因導致員工死亡人數(人)	0	0	0
因工死亡人員比率(%)	0	0	0
因工受傷人數(人)	0	1	2
因工傷損失工作時間(小時)	0	10	30

<sup>3</sup> 受訓員工百分比=該類員工受訓人數/受訓員工總數。

<sup>4</sup> 員工平均受訓時數=該類員工的總受訓時數/該類員工人數。

本行堅信具有競爭力的員工待遇及暢通的晉升機制是吸引和保留人才的關鍵，因此我們實行以崗位工資為基礎，績效薪酬能高能低的市場化薪酬體系。本行恪守「為崗位付酬、為能力付酬、為績效付酬」的理念，將員工績效薪酬與業績績效表現密切掛鉤，為員工的努力提供合理補償和激勵。針對員工晉升方面，我們建立起員工薪酬晉升雙通道，拓展專業序列員工薪酬晉升空間，搭建管理序列與專業序列薪酬交流紐帶，為員工提拔晉升提供了制度依據。

我們制定了《瀘州銀行績效薪酬延期支付和追索扣回實施細則(2023年修版)》，本年度結合本行工作實際情況對制度進行了修訂，包括根據機構設置現狀，調整辦法適用的分支機構範圍，以及明確分支機構制定的實施細則需報總行審批同意後執行，並對部分人員的延期支付比例進行調整等。

本行嚴格遵守國家及地方政府員工福利相關的法律法規，依法建立以基本養老、基本醫療、失業、工傷及生育等基本社會保險、政府型補充醫療保險和住房公積金為主的福利體系，並結合本行實際情況建立合理的補充福利制度，包括企業年金、補充醫療保險，提高員工醫療保障及退休待遇水平。我們將會持續審視最新的僱傭相關條例及市場情況，及時優化福利保障體系建設度，維持本行的競爭力。

我們認為員工的意見對建立完善的僱傭政策至關重要，因此本行為員工建立通暢的意見建議反饋渠道，每年度本行通過與員工一對一交流、日常走訪調研等關注員工動態與需求，了解員工意見建議，傾聽員工心聲，積極將員工權益納入我們的僱傭政策。

## 8.2 員工培訓與發展

本行視員工職業成長培養為我們的重點工作之一，因此本行努力拓寬員工培養形式和平台，為此我們制定了《員工培訓管理辦法》《瀘州銀行「超能戰隊」工作管理辦法(2022年修訂版)》等相關制度，並在本年度修訂了《瀘州銀行員工繼續教育管理辦法(2023年修訂版)》，進一步優化培訓制度機制，深化人才培養體系建設，為員工提供多元化的職業培訓，以提高管理人員的領導力和員工的業務技能水平。

本行針對不同發展階段、業務條線、員工能力素質等實際情況提供不同培訓，以建立多層級的人才培訓架構。我們不斷拓展培訓平台、創新培訓內容和培訓模式，豐富培訓資源及健全人才培養機制，有效為員工提供多元化的職業培訓。我們亦採取「線上和線下、內訓和外訓、業務和管理、日常和專項、總行和分支行互補」的組織形式，持續推進新員工入職培訓、年輕後備幹部培養工程、中層管理人員領導力培養、國際國內高端金融資格認證培訓、西南財經大學學歷提升班等人才培養項目，有效提升員工的業務能力和技能水平。

本行高度重視員工職業的長遠發展，並秉承以人為本的原則。為進一步暢通職業發展通道，修訂完善《瀘州銀行幹部人才管理辦法》《瀘州銀行管理人員選拔任用管理辦法》等制度，並將員工職業發展通道劃分為「管理通道」及「非管理通道」雙通道，明確晉升規則及要求，為員工晉升提供製度保障，保證人才可以在最佳崗位上發揮所長。同時，通過為員工制定分階段發展目標，定期開展員工成長情況的評估評價，引導員工自我規劃、自我完善和自我激勵，激發員工內生動力，以提升員工的能力及維持我們的競爭力，應對不斷變化的經濟及商業環境。

本行每年也會進行常態化人才盤點，確保優秀員工在合適的崗位施展才華。通過人才盤點項目，實現了本行幹部人才管理從制度機制到落地措施的全新改革，系統重塑了幹部人才管理體系，在「管理通道」外新建「非管理通道」，雙通道並行，暢通員工晉升通道，完善員工評價機制。

本年度，本行順利完成首次人力資源管理輔導項目並繼續優化該項目，有效拓寬輔導項目的廣度、深度和精準度，使培養更聚焦，當中包括：

- 新增「專業輔導」，邀請在「風險、科技、數據」等專業領域權威專家與本行機構交流碰撞思維。
- 新增「跟崗輔導」，邀請專家深入到管理人員的實際工作場景，「一對一」全程跟蹤，針對性分析並提出管理建議。
- 新增對高潛人才超能先鋒訓練營隊員等「重點人群的培養」，把優秀的輔導資源與強化後備培養、優化幹部梯隊有效結合。

### 開展超能戰隊拓展活動

本年度通過細分活動群體，拓寬活動主題，創新活動形式等方式，進一步提升拓展活動質效。2023年，開展了超能戰隊新入隊員、超能先鋒訓練營和分戰隊拓展活動，共計200人次參加，進一步強化了戰隊凝聚力與協作力，提升了隊員集體榮譽感、歸屬感和奮鬥精神。



#### 開展「櫃面廳堂優質服務實戰演練」專題培訓

為持續深化以客戶為中心的服務理念，提高服務效率，營業部於2023年9月25日外聘專業講師組織開展櫃面廳堂優質服務實戰專題培訓。本次培訓從規範化服務、驚喜與感動、實戰演練三個方面展開，以真實案例為切入點深入淺出進行講解，立足具體服務場景，開展場景化案例實戰演練，讓員工熟練掌握客戶服務技巧，主動分析客戶需求，並引導客戶通過最適合的渠道快速辦理業務，不斷提升本行服務效率。



#### 開展「賬戶風險與服務提升」專題培訓

為提升賬戶服務質量，總行於2023年11月16日、17日組織前台人員舉行賬戶風險與服務培訓，培訓通過案例分析、話術講解、經驗交流等方式，重點講授如何識別和防範電信網絡詐騙、洗錢等非法行為，提高全行員工風險防控意識和風險識別能力，在切實保護消費者資金安全的同時，提升客戶服務質量，維護金融市場安全穩定運行。



在《最新二十大精神學習體會與宏觀經濟金融形勢解讀》課程中加入了綠色信貸相關內容

於報告期內，本行在《最新二十大精神學習體會與宏觀經濟金融形勢解讀》課程中加入了綠色信貸相關內容，引導各業務機構「推動綠色發展，穩妥推動雙碳目標」。同時，積極下發有關綠色信貸的最新監管政策要求、綠色信貸識別和認定的有關指導文件，加深各營銷機構對綠色信貸的認識，積極引導各營銷機構開展綠色信貸的識別和營銷工作，持續推進本行綠色信貸發展。

### 8.3 員工健康與安全

本行關注員工的安全及身心健康，因此本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》《工傷保險條例》等相關法律法規，制定了《安全管理基本制度》《安全檢查管理辦法》《法定節假日安全保衛工作實施細則》等管理規定，全方位推動建立安全舒適的工作環境，讓員工能夠專心工作。

本行積極從多角度提供具有安全感的工作環境，積極改善辦公條件，例如我們在辦公場所設置完善的通風、空調、防塵和防輻射設施，保持工作環境清潔衛生。

我們簽訂了《勞動安全衛生專項集體合同》，進一步規範企業與職工雙方在生產經營活動中的行為，加強安全生產的管理和監督，防止和減少安全生產事故的發生，維護職工的安全健康合法權益，促進企業的穩步發展，組織全行員工進行了年度體檢，員工可根據自身按年齡和健康情況自主選擇適合的體檢項目，並為全行女職工購買四川省互助保障會的女職工大病保險，為女職工健康防護增加保障。

至於員工安全相關的職權範圍方面，總行安全保衛工作領導小組領導全行安全保衛工作，分行、一級支行設立安全保衛工作小組，各部門、網點設立安保人員，層層落實管理責任。

於報告期內，本行依托「安全生產月」及「消防宣傳月」等活動開展安全培訓學習，提升員工安全意識，組織開展「元旦春節期間安全大檢查」、「安全生產「迎大運，保安全，集中整治專項行動」、「消防安全隱患專項排查整治」、「重大事故隱患專項排查整治2023行動」、「城市既有建築外牆脫落安全隱患排查整治」及「電梯安全隱患排查整治」等6項安全隱患排查整治專項行動，緊盯營業場所、業務庫、自助銀行等重要風險部位和安防設施建設與運行、消防、守護押運等重要風險環節，聚焦設施設備故障、非法違規行為、安全管理缺陷等隱患問題，全面摸清並動態掌握安全生產重大事故隱患底數，堅決遏制重特大安全事故發生，推動安全生產形勢持續穩定向好。

#### 消防疏散演練，強化应急管理

本行以演習代替培訓，從實戰角度出發，模擬真實疏散環境，提升員工消防安全素質和應急避險能力，強化消防安全管理水平。



### 開展「安全生產月」活動

本行於報告期內開展「安全生產月」活動，活動內容主要為在企業微信組織開展安全學習提升相關培訓，包括組織開展「人人講安全 個個會應急」應知應會知識培訓、開展「動火作業風險我知道」知識培訓，以及觀看「請把安全放心上」生產安全故事警示教育片等。



### 開展「夏日送清涼」活動

於報告期內，我們為每一位員工送上防暑降溫的清涼物品以及家庭常備非處方類藥物，保護員工身體健康和安。

本行時刻關注員工的身心健康，每年為員工提供體檢服務，聯絡本地公立醫院為員工定制適合員工年齡和健康狀況的體檢方案。在體檢中發現有明顯健康隱患，根據情況適當調整工作崗位和強度。本年度邀請西南醫科大學附屬醫院、西南醫科大學附屬中醫醫院專家開展健康講座和現場面診，通過集體指導和個別疏導相結合的方式，引導員工調節情緒，緩解壓力，預防疾病，關注健康。

本行持續建設「職工之家」，採取各種方式關愛員工，積極響應職工合理訴求。本年度認真做好「七必訪」慰問工作，如遇員工生育、生病、婚喪嫁娶等情況，及時送上工會慰問。持續開展傳統節日慰問、「夏日送清涼」、「金秋助學」等關愛活動，讓員工感受到工會組織的關心。關注、關愛女工身心健康，組織開展「三八」國際勞動婦女節等主題活動，打造「四川省媽咪寶貝屋示範點」等女工關愛陣地。持續致力為員工提供豐富的文體活動，包括「迎新迎未來、悅跑悅精彩」迎春跑、「凝心聚力、同心逐夢」職工趣味運動會、「凝心聚力、共續輝煌」微視頻徵集評選、「書香進國企 閱讀悟初心」贈書讀書等全行性大型工會活動。

報告期內，本行為員工開展豐富的文體活動100餘場，如：閱讀分享會、觀影、兒童節主題活動、戶外拓展團建、卡丁車比賽等，受到職工的積極參與和好評。圓滿承辦「瀘州銀行杯」國資系統籃球賽、瀘州金融系統氣排球賽等市內大型賽事，並為本行參賽隊做好後勤服務保障，本行職工氣排球隊在全市31家金融系統參賽隊中脫穎而出取得第三名優異成績，積極組隊參加瀘州市職工氣排球賽、興瀘足球邀請賽以及多場省市級羽毛球比賽，展現我們職工風採，取得優異成績為本行、我市爭光。



迎春跑活動



籃球賽活動



三八婦女節活動

本行高度重視、積極應對單身青年員工婚戀問題，聯合瀘州市國資委、瀘州市衛健委舉辦「綠來是你」單身員工聯誼會，聯絡國窖、瀘州機場、瀘州電視台等市內企事業機關單位開展單身員工聯誼活動，努力為員工搭建高質量交友平台。

## 9. 綠色發展，推廣低碳轉型

本行秉持綠色發展理念，並響應國家「雙碳」政策和「穩字當頭，穩中求進」的經濟工作基調，因此我們積極下發有關綠色信貸以及綠色運營的指導文件，持續發展綠色信貸業務，積極推動各行各業在環境保護上的投入，促進社會的可持續發展。同一時間，本行視節能減排作為重要工作。在2023年度設置了「依法合規、風險可控；優化投向、擇優支持；創新服務、提升效益」的總體授信策略，訂明綠色信貸結構的相關制度，持續推進本行綠色信貸發展。本行致力降低自身運營對環境的影響，並積極倡導綠色辦公。

### 9.1 環境目標

本行於2021年度結合自身實際情況及未來發展規劃制定了適用的環境目標，包括減排目標、無害廢棄物減量目標、有害廢棄物處理目標、節水目標及節能目標，並採取多項環保行動。我們會定期檢查目標實現情況，本年度之目標進度如下：

減排目標： 2023年進度	以2021年為基準，計劃到2031年人均溫室氣體排放量降低5%。 人均溫室氣體排放量較2021年有所提高，未來本行將努力執行減排計劃，以及在日常營運內鼓勵員工減排，以順利達成減排目標。
無害廢棄物減量目標： 2023年進度	以2021年為基準，計劃到2026年人均無害廢棄物棄置量降低5%。 人均無害廢棄物棄置量較2021年有所提高，本行將繼續針對無害廢棄物進行管理，降低無害廢棄物排放。
有害廢棄物處理目標： 2023年進度	廢鉛酸蓄電池每年均100%由有資質的供應商進行處理。 本行已聘請有資質的第三方合規處理危險廢棄物。
節水目標： 2023年進度	以2021年為基準，計劃到2026年人均自來水耗用量降低5%。 人均自來水耗用量較2021年略有增長，本行將加強耗水量管理，提高員工節水意識，助力本行環境目標達成。
節能目標： 2023年進度	以2021年為基準，計劃到2031年人均耗電量降低5%。 人均耗電量較2021年有所升高，本行將在未來將加強電能消耗管理，以提升員工節電意識，協助本行達成節能目標。

## 9.2 綠色金融與信貸

本行秉持綠色發展理念，並認為綠色信貸是應對氣候變化帶來的挑戰的重要工具因此我們積極發展綠色信貸，以推動各行各業在環境保護上的投入。本行認真貫徹落實《中國銀保監會關於印發銀行業保險業綠色金融指引的通知》《節能減排授信工作指導意見》《關於綠色信貸工作的意見》等相關規定，並於報告期內更新《綠色信貸發展戰略》。我們從綠色信貸發展目標及加強綠色信貸融資支持，以及規範綠色信貸業務办理流程等方面進行了修訂和完善，積極應對氣候變化，履行社會責任。

本行在2023年繼續支持綠色環保、清潔能源、循環經濟等行業和企業項目，將相關行業視為信貸資金重點投向領域，並圍繞綠色信貸發展目標，積極支持應對氣候變化，履行社會責任。本行建立了完善的組織管理架構，明確各部門職責，確立了綠色信貸項目准入標準及制度，對違反國家政策以及可能給環境及社會帶來重大不利影響的項目和企業實行「一票否決制」，一律不予支持。同時，我們全面按照貸款管理流程梳理綠色信貸，以及優化相關工作措施，亦有定期組織綠色信貸內部審計工作，對檢查出的重要問題進行問責，通過相應激勵約束措施確保綠色信貸持續有效開展，充分體現了我們助力綠色金融的決心。

我們堅持綠色信貸授信准入應符合國家產業、環保政策，我們嚴格限制對在環境、社會和治理方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶授信，並強化在授信審批環節對貸款的環境和社會風險因素的考核。對擬授信項目，要求項目符合「六項必要條件」，包括產業政策、環境保護、土地使用、資源利用、城市規劃、安全性等。

2023年度，本行綠色信貸資金主要用於綠色建築材料製造、礦產資源綜合利用、城鄉生活垃圾綜合利用、太陽能利用設施建設和運營、城鎮供水管網分區計量漏損控制建設和運營、有機食品認證推廣等。截至2023年12月31日，綠色貸款融資餘額4.68億元人民幣，較年初增加1.67億元人民幣，較年初增速55.48%。

本年度本行已完成《瀘州銀行綠色信貸管理辦法》的修訂工作，制度對綠色信貸按照貸款管理流程從貸前調查、貸中審查審批和貸後管理等階段進行了全面梳理和工作措施優化調整，包括貸前調查和審查審批要點、貸款准入、限制准入以及貸後重點管理措施等。我們亦制定了《瀘州銀行股份有限公司2023年信貸投向指引》，以有效引導行業信貸投向，促進信貸結構優化調整。

### 向建築材料製造企業提供綠色融資

於報告期內，我們向四川盛眾節能科技有限公司提供融資400萬元人民幣，該企業專業生產預拌乾混砂漿，是集高科技、綠色環保、節能為一體的新型建築材料製造企業，截至目前在砂漿相關領域共獲得42項專利。據了解，禁止現場攪拌乾粉砂漿已經成為各大城市的政策所向，我們的信貸支持有助於推動節能環保產業發展。

### 向糧食企業提供綠色融資

於報告期內，我們向瀘州聚沃農業發展有限公司提供融資1,000萬元人民幣，該企業主營糧食購銷，持有有機產品認證證書，為四川、貴州各知名白酒企業提供優質高粱、有機小麥等釀酒原料，先後被合江縣糧食和物資儲備局評為優秀糧食民營企業、被貴州省仁懷市茅台鎮仁和酒業有限公司與貴州知台酒業有限公司評為優秀供應商，我們信貸資金助力了綠色有機產業的發展。

### 9.3 綠色辦公措施

本行恪守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等有關法規和要求，並制定了《計算器耗材管理辦法》《總行業務用樓管理辦法》《瀘州銀行公務用車管理辦法》等規章制度，主動響應國家實現「雙碳」政策，結合自身實際情況切實推進綠色運營的相關措施，積極減少資源消耗及污染物排放。2023年本行從節約水電氣紙、實施垃圾分類、拓展綠色項目等方面入手，努力降低自身能源消耗，促進低碳發展；同時採購新能源汽車作為公務用車，多措並舉進一步響應節能減排的號召，致力在日常工作中踐行節能環保。

#### (一) 節約用水及節約用電

為了更好地完成本行設定的環境目標，我們採取多項節約用水及節約用電的方法。

包括以下措施：

- 我們通過安裝感應式水龍頭、避免水資源浪費，在茶水間、衛生間張貼節約用水的標識；
- 我們亦倡導各部門辦公室光線充足時不開或少開照明燈，要求全行員工在下班後及時關閉照明、空調、電源等，下班後關閉公共區域照明，不常用的樓道照明採用聲控感應，各樓層更衣室、會客室照明及會議室電視機電源常閉，由各部門在使用時開啟、使用完後及時關閉；
- 我們將辦公區域空調製冷溫度統一設置為不低於26℃；要求下班後及時關閉電腦、打印機、空調、飲水機等用電設備；
- 我們嚴格執行三層(含)以內的上下往返除特殊情況外採取樓梯步行方式節約用電；
- 我們亦會對上述要求的執行情況進行檢查，如發現有部門下班後無人辦公時未關閉辦公區域照明及設施設備電源的情況，進行通報處理。

本行於報告期內將納溪同城災備中心機房搬遷至中國電信川南數據中。機房按照《數據中心設計規範》GB50174-2017的A級標準、並參考國際T3標準的相關要求進行設計和建設。新機房面積約為300平方米，可容納176個機櫃，目前已安裝98個機櫃。新機房採用了保溫材料進行隔熱處理，能有效降低空調能耗，同時採用水冷加自然冷卻系統，綜合電能利用效率(PUE)可達到1.29。新機房在供電、暖通、節能以及監控方面將為本行生產信息系統的災備節點提供更好的運行環境，整體提升本行業務連續性水平。

#### (二) 節約用紙

針對節約用紙方面，我們全面推進無紙化辦公，實現無紙化費用報銷，極大減少財務報銷中逐筆複印附件資料造成的紙張浪費；全面使用OA辦公系統進行公文流轉、流程審批等無紙化操作，進一步促進更加廣泛、更深層次地實現無紙化辦公；同時在打印室等張貼雙面打印、節約用紙的標語，促進全行員工養成節約用紙的良好習慣，減少紙張浪費。

### (三) 公務用車管理

於本報告期內，我們鼓勵綠色出行。我們制定《公務用車管理辦法》中要求司勤人員逐筆登記燃油費用，或打印車輛對應油卡加油記錄作為燃油費用的登記記錄。通過登記後計算出每公里單耗，對油耗偏高的情況進行提醒核實，進一步加強節約用油管理。各車輛管理機構通過對燃油記錄進行打印登記，能夠準確地核實統計全年的用油量，以加強能耗管理，為低碳環保、節能減排的可持續發展貢獻力量。我們在報告期內共購入7輛國六標準的公務用車，嚴格控制污染物的排放。

### (四) 廢棄物管理

廢棄物管理方面，本行積極響應垃圾分類，我們的辦公生活垃圾及廚餘垃圾均採取專業回收清運處理方式，辦公生活垃圾由物業保潔人員收集匯總後每日交由環保清運公司進行回收，而餐廚垃圾是由餐飲部工作人員將泔水過濾後進行油污分離，對殘渣每日交由環保清運公司進行回收，嚴格按照垃圾分類的要求進行規範收納管理。

另外，本行制定《計算機耗材管理實施細則》，由信息科技部按季度對總行各部門及瀘州地區各支行所產生的廢棄耗材進行回收，並交由具有專業回收處置危險廢棄耗材資質的公司統一處置。本行於報告期內組織開展了4次廢棄計算器耗材的回收工作，共回收廢棄硒鼓、粉盒等廢棄計算器耗材1,066個，鉛酸蓄電池148個。基於本行的業務特點，我們不會對運營所在區域環境造成重大影響。

## 9.4 應對氣候變化

於報告期內，本行繼續針對汛期可能存在的停電風險，做好相關供電保障措施，以保證業務用樓供電安全。本行有聘請專業的維保機構對總行發電機進行年度維護保養；由物業服務單位對發電機進行日常維護保養及巡檢測試；另外我們和移動公司簽訂移動供電車協議，承諾在電力中斷時其移動供電車可為本行提供應急供電，實現多項措施保障電力中斷情況下業務用樓的供電安全。

同時針對暴雨洪澇的極端天氣，為保障業務用樓生產安全，本行制定了防汛應急預案。我們各相關部門建立防汛應急保障小組，負責業務用樓防汛工作管理；另外我們對業務用樓防汛重點位置進行現場勘查並制定防汛應急流程及工作措施，對重要點位的排水系統進行定期疏通；我們採購防汛物資設置在重要位置，方便應急處置；業務用樓物業服務單位會負責氣候、雨量情況監控，隨時做好應急準備。同時根據應急預案進行了防汛演練，對防汛應急流程及重要位置的防汛佈置進行了全覆蓋演練，為業務用樓的防汛工作提供堅實的保障基礎。

本行根據氣候變化帶來的政策、法律、科技及市場等多方面變動以及本行自身所處的環境地理位置進行分析，從實體風險和轉型風險兩個角度對潛在風險產生的影響進行辨析，並制定了相關的應對措施。

風險識別		潛在影響	應對措施
實體風險	投資風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>暴雨、洪澇、乾旱、高溫會影響當地農、林、牧、漁業，進而降低相應行業客戶償債能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變化影響作為農、林、牧、漁業等特定行業，調查、審查和風險評估及貸後管理參考因素，根據具體業務情況具體分析。</li> </ul>
	自有資產及經營活動風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行所在地，包括自有地產和基礎設施面臨氣候變化及自然災害帶來的直接和長期風險，從而導致相關業務中斷以及資產損失。</li> <li>資源稀缺造成業務中斷，帶來相關風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務用樓配置排水系統及自動報警排水泵工作井。</li> <li>大樓周圍設置雨水溝、車庫周圍設置排水溝並定期清掏。</li> <li>樓內配備抽水泵、發電機及防汛物資。</li> </ul>
轉型風險	政策風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家發佈的《中共中央國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《國務院關於印發2030年前碳達峰行動方案的通知》等碳達峰、碳中和文件，影響本行信貸投向和准入偏好。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將改善生態環境的綠色環保產業和循環經濟、低碳經濟發展的行業和項目定為本行信貸投向。</li> <li>通過修訂《綠色信貸發展戰略》，加強綠色信貸融資支持，規範綠色信貸業務办理流程等方面進行了修訂和完善。</li> <li>全面梳理綠色信貸管理流程，優化調整工作措施。</li> </ul>

## 9.5 環境績效表

### 排放物<sup>5</sup>及廢棄物

指標 <sup>6,7,8</sup>	2022年	2023年
廢氣排放(噸)	0.0208 <sup>9</sup>	0.0249 <sup>9</sup>
氮氧化物(噸)	0.0196	0.0204
二氧化硫(噸)	0.0013	0.0014
可吸入懸浮粒子(噸)	/	0.0030
溫室氣體排放總量(範疇1和2)(噸二氧化碳當量)	6,165.85	6,499.76
人均溫室氣體排放量(範疇1和2) (噸二氧化碳當量/人)	4.38	4.46
直接排放(範疇1)(噸二氧化碳當量) <sup>10</sup>	350.89	479.15
天然氣(噸二氧化碳當量)	162.50	214.28
汽油(噸二氧化碳當量)	176.89	262.30
柴油(噸二氧化碳當量)	11.50	2.57
間接排放(範疇2)(噸二氧化碳當量) <sup>11</sup>	5,814.96	5,970.61
外購電力(噸二氧化碳當量)	5,814.96	5,970.61
有害廢棄物總量(噸) <sup>12</sup>	4.33	8.80 <sup>13</sup>
人均有害廢棄物棄置量(噸/人)	0.0031	0.0061
無害廢棄物總量(噸) <sup>14</sup>	175.79	182.80
人均無害廢棄物棄置量(噸/人)	0.1249	0.1265

<sup>5</sup> 基於本行業務性質，廢氣排放主要來源於公務車尾氣排放，主要包括氮氧化物、二氧化硫及可吸入懸浮粒子。污染物排放計算方法及相關排放係數參考中華人民共和國生態環境部的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南》。

<sup>6</sup> 除特殊說明外，環境類績效數據統計範圍包括總行各部門、3家分行及39個營業網點。

<sup>7</sup> 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，僱員人數統計範圍為本行僱員人數之和。

<sup>8</sup> 基於本行業務性質，未涉及實體製成品生產相關的包裝材料使用，因此包裝物數據的披露不適用於本行。

<sup>9</sup> 由於數據的顯示涉及四捨五入，因此列表內顯示的廢氣排放量總數不等於氮氧化物、二氧化硫及可吸入懸浮粒子之總和。

<sup>10</sup> 基於本行業務性質，直接排放(範疇1)包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。直接排放(範疇1)計算方法及相關排放係數參考政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、溫室氣體盤查議定書(Greenhouse Gas Protocol)及《ESG報告指引》進行核算。

<sup>11</sup> 間接排放(範疇2)計算方法及相關排放係數參考中華人民共和國生態環境部的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

<sup>12</sup> 有害廢棄物包括本行年度採購的硒鼓、墨盒、鉛酸蓄電池等。有害廢棄物的重量根據採購明細表中的設備進行估算。

<sup>13</sup> 報告期內，由於我們的員工人數及更換舊電池等原因，因此有害廢棄物總量較去年上升。

<sup>14</sup> 無害廢棄物包括本行的辦公樓生活垃圾、廚餘垃圾及辦公設備廢棄物等；辦公樓生活垃圾和廚餘垃圾由辦公樓物業統一處理，辦公設備廢棄物由回收商進行回收處理。

## 資源使用<sup>15</sup>

指標	2022年	2023年
能源消耗(兆瓦時) <sup>16</sup>	11,762.52	12,432.52
人均能源消耗量(兆瓦時/人)	8.35	8.60
直接能源消耗(兆瓦時) <sup>17</sup>	1,597.39	1,963.28
天然氣消耗量(兆瓦時)	831.04	1,061.02 <sup>18</sup>
汽油消耗量(兆瓦時)	722.60	892.27 <sup>19</sup>
柴油消耗量(兆瓦時)	43.75	9.99 <sup>20</sup>
間接能源消耗(兆瓦時) <sup>17</sup>	10,165.12	10,469.24
電消耗量(兆瓦時)	10,165.12	10,469.24
自來水耗用量(噸) <sup>21</sup>	42,577.24	52,765.03 <sup>22</sup>
人均自來水耗用量(噸/人)	30.24	36.52
用紙量(噸)	67.49	50.45 <sup>23</sup>
人均用紙量(噸/人)	0.048	0.035

<sup>15</sup> 參考國際能源署的《能源統計手冊》提供的轉換因子轉換成以兆瓦時表達。

<sup>16</sup> 本行主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油和外購電力。

<sup>17</sup> 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》提供的有關轉換因子進行計算。

<sup>18</sup> 報告期內，由於環境類績效數據統計範圍增加了瀘永江支行、呼叫中心辦公室及個別社區支行，因此天然氣消耗量較去年增加。

<sup>19</sup> 報告期內，由於環境類績效數據統計範圍增加了瀘永江支行、呼叫中心辦公室及個別社區支行，以及較去年增加了4輛公務用車等原因，因此汽油消耗量較去年增加。

<sup>20</sup> 報告期內，由於柴油主要用於發電機房，而2023年汛期情況不明顯，停電的風險較小，所以用作短暫供電的柴油消耗量較去年減少。

<sup>21</sup> 用水主要為市政用水，無求取水源上的困難。

<sup>22</sup> 報告期內，由於環境類績效數據統計範圍增加了瀘永江支行、呼叫中心辦公室及個別社區支行，同時正在裝修科創中心新辦公用房，因此耗水量較去年增加。

<sup>23</sup> 報告期內，我們加強節約用紙的監督管理，並進一步通過線上化辦公方式，達至節約用紙，因此用紙量較去年下跌。

## 10. 普惠大眾，服務鄉村振興

本行關注民生領域，主動幫扶貧困群體，賦能慈善公益事業發展。積極參與社會公益和慈善活動，傳遞志願精神，為創造更加和諧的社會貢獻力量。於報告期內，本行對外捐贈1,126萬元人民幣。

我們貫徹落實中央經濟工作會議、中央農村工作會議精神，認真學習《中華人民共和國鄉村振興促進法》和實施辦法，並於報告期內更新《瀘州銀行黨委會議事規則(2023年修訂版)》《瀘州銀行股份有限公司行長辦公會議事規則(2023年修訂版)》，以監管整個對外捐贈程序。

### 10.1 提升三農服務

瀘州銀行積極投身社會公益事業，持續推動公益管理的規範化建設，制定《黨員志願服務崗工作制度》，持續打造「九有」黨員志願服務示範站，提供免費上門金融服務、金融知識宣傳等志願服務項目。本行心繫社區基層治理工作，每週派出2名志願者到龍馬潭區望山坪社區參加志願服務活動，向周邊商舖和居民宣講金融知識、文明勸導等，與社區共建、共治、共享。

針對提升三農領域金融供給工作，我們採取多項措施，全力服務實體經濟，持續鞏固拓展脫貧攻堅成果全面推進鄉村振興，確保涉農金融投入穩定增長，包括繼續對我們涉農業務實行差別化的風險管控策略，設置涉農貸款不良率不高於或等於2.8%的容忍度標準，設置普惠型涉農貸款不良率不高於或等於3%的容忍度標準，並將涉農貸款不良容忍度政策嵌入考核權重中，引導各分支機構將信貸資源向涉農企業傾斜；新建了《瀘州銀行涉農信貸業務盡職免責實施細則》，健全了我們涉農信貸業務激勵約束機制，推動涉農信貸業務健康發展。

進一步深化對鄉村振興事業的支持，本行通過LED屏滾動宣傳及電梯廣告等形式對鄉村振興卡進行推廣宣傳，利用免開卡工本費、免卡片年費、免短信服務費、免跨行取款手續費等費用全免專享權益優勢營銷，同時利用銀聯賦予持卡人享有的涉農意外保險權益和興鄉有禮動態權益等積極宣傳鄉村振興卡，不斷提高鄉村振興卡的發卡數量，提高農村普惠金融服務水平，實現支付惠農，截止2023年12月末，今年已新發鄉村振興卡約1,750張。

截止2023年12月，我們普惠型涉農貸款30.15億元人民幣，較年初增加2.89億元人民幣，增速10.59%；涉農貸款餘額165.98億元人民幣，較年初增加41.28億元人民幣，同比增速33.10%，高於上年末同類地區涉農貸款餘額加權平均增速13.82個百分點。

我們於報告期內開展定點幫扶工作方面，2023年以來多次組織率隊到龍山鎮及三合村調研鄉村振興工作，如今年以來多次就三合村飲水困難問題開展調研，下沉三合村就地形地貌、點位選址等開展實地勘察工作，並與龍山鎮政府及三合村村委進行了多次座談，深入了解村民飲水用水問題現狀，向其捐贈98.6萬元，用於安全飲水項目，共同推動三合村村民飲水安全問題得到有效解決。

為解決三合村村小學生們的生活和學習需求，我們亦對三合村村小全體師生開展了捐物活動，為他們採購了羽絨服、棉褲等衣物和書包、鋼筆、筆記本等文具及籃球、羽毛球、乒乓球、跳繩等體育用品，讓他們真切感受到幫扶單位的關愛和關注。

### 本行於報告期內屢次獲得市政府表揚

報告期內遂寧市多個政府機構表示我們積極響應市政府建設農業強市，以及新時代更高水平「天府糧倉」遂寧樣板區有關決策部署，通過綜合授信為遂寧市鄉村振興賦能。



## 10.2 關愛助學工作

於報告期內，我們捐資助學288萬元人民幣，支持校內青少年體育俱樂部建設，幫扶品學兼優、家境貧寒的大學生實現「大學夢」，鞏固脫貧攻堅成果，落實教育精準扶貧，助力鄉村振興。

另外，我們亦於報告期內向瀘州市關心下一代基金會捐資300萬元人民幣，用於策劃、組織、實施「朝陽工程」、「特困救助」、「愛心書屋」、「春風行動」、「暖冬行動」、「事實孤兒救助」、家長學校《家教通識教程》、禁毒教育微電影等公益項目和活動，促進青少年兒童健康成長。

我們向四川省優質教育促進會「川蜀模範學子」助力獎公益計劃捐贈72萬元人民幣，用於設立自強自立獎學金、科技創新突出成果獎學金、社會服務突出貢獻獎學金、藝體突出成就獎等四個類別獎項，旨在鼓勵和幫助學業基礎扎實、具有突出的創新能力和發展潛力的優秀學生專注於學術發展和個人成長，增強青年優秀學子的社會認同感，幫助他們成長為學術或專業領軍人才，報效祖國、服務社會。

我們亦有向敘永一中捐資200萬元人民幣用於學術報告廳建設，及時完善教學功能、優化佈局，推進創建省一級示範性普通高中，傳承紅色文化，為廣大學生提供更完善的學習環境，並向敘永縣捐贈200萬元人民幣用於教育薄弱環節改善與能力提升，助力敘永縣教育事業發展，優化全縣義務教育學校校點佈局，進一步改善辦學條件。

### 本行推行2023年度瀘州銀行教師節活動

本行在2023年9月在瀘縣四中，以及瀘州老窖天府中學舉行瀘州銀行教師節活動，我們透過活動為辛勤的教師送上祝福，包括提供鮮花及茶點等，並佈置現場，為教師留下快樂回憶。



### 10.3 助力災後重建

作為「瀘州自己的銀行」，面對突發災害，本行始終將服務地方作為己任，堅持為地方政府分憂，切實將國有企業社會責任扛在肩上。

受7.27古蘭暴雨影響，古蘭縣永樂街道基礎設施受災嚴重，水利、電力、市政等設施設備損毀嚴重，其中西華村、楊柳村、和平村人畜飲水管道受災嚴重，群眾生產生活用水困難。為緩解西華村、楊柳村、和平村水源緊缺的情況，全力保障村民生活用水需求，永樂街道辦事處計劃進行供水管道恢復工作，為幫助永樂街道西華村、楊柳村、和平村供水管道重建工作，踐行地方銀行的社會責任與擔當，鞏固脫貧攻堅成果，我們向永樂街道西華村、楊柳村、和平村捐資20萬元人民幣。

### 本行支援古蘭縣暴雨災情

本行在7月27日支援古蘭縣暴雨災情，其中古蘭支行在行動中為志願者提供休息場所，以及為消防員及醫護人員提供麵包、能量飲料及口罩等物資。



## 附錄：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標	指標內容	相關章節
強制披露規定		
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	4. 董事會聲明
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	2. 報告範圍及匯報原則
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	2. 報告範圍及匯報原則

指標	指標內容	相關章節
<b>A. 環境範疇</b>		
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	9.5 環境績效表
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)、密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	9.5 環境績效表
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)。	9.5 環境績效表
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)。	9.5 環境績效表
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
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)。	9.5 環境績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	9.5 環境績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
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。	不適用於本行業務

指標	指標內容	相關章節
<b>A3：環境及天然資源</b>		
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
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。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
<b>A4：氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	9. 綠色發展，推廣低碳轉型
<b>B. 社會範疇</b>		
<b>B1：僱傭</b>		
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	8. 關懷員工，培育未來人才
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員工總數。	8. 關懷員工，培育未來人才
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	8. 關懷員工，培育未來人才
<b>B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：  (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。	8. 關懷員工，培育未來人才
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	8. 關懷員工，培育未來人才
B2.2	因工傷損失工作日數。	8. 關懷員工，培育未來人才
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。	8. 關懷員工，培育未來人才

指標	指標內容	相關章節
B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	8. 關懷員工，培育未來人才
B3.1	按性別及員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。	8. 關懷員工，培育未來人才
B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	8. 關懷員工，培育未來人才
B4：勞工準則		
B4	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。	8. 關懷員工，培育未來人才
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	8. 關懷員工，培育未來人才
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	8. 關懷員工，培育未來人才
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。	6. 穩健營運，堅守合規原則
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	6. 穩健營運，堅守合規原則
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	6. 穩健營運，堅守合規原則
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。	6. 穩健營運，堅守合規原則
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。	6. 穩健營運，堅守合規原則

指標	指標內容	相關章節
<b>B6：產品責任</b>		
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。	7. 用心服務，保障客戶權益
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。	不適用於本行業務
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	7. 用心服務，保障客戶權益
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	7. 用心服務，保障客戶權益
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	不適用於本行業務
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。	7. 用心服務，保障客戶權益
<b>B7：反貪污</b>		
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。	6. 穩健營運，堅守合規原則
B7.1	於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	6. 穩健營運，堅守合規原則
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	6. 穩健營運，堅守合規原則
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	6. 穩健營運，堅守合規原則
<b>B8：社區投資</b>		
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。	10. 普惠大眾，服務鄉村振興
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)。	10. 普惠大眾，服務鄉村振興
B8.2	在專注範疇所動用資源。	10. 普惠大眾，服務鄉村振興