



郑州银行
BANK OF ZHENGZHOU

鄭州銀行股份有限公司

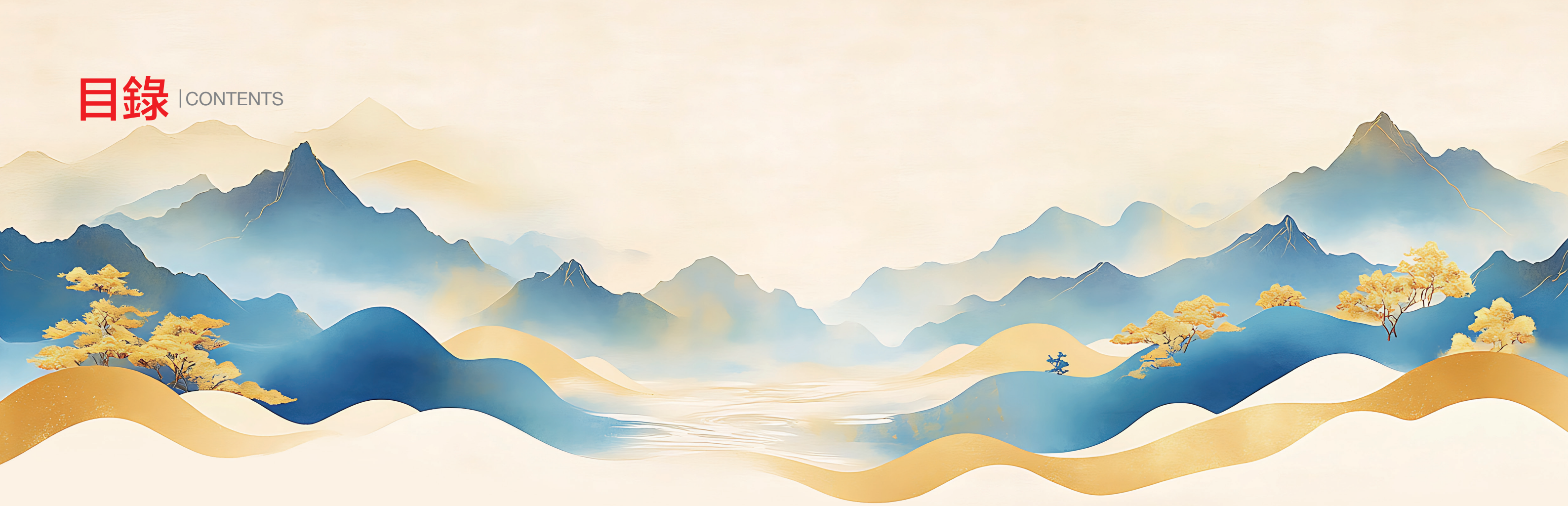
H股股份代碼：6196

A股股份代碼：002936



年度環境、社會
及管治（ESG）報告 **2024**

目錄 | CONTENTS



報告開篇

關於本報告 2

關於鄭州銀行 4

董事會聲明 9

報告主體

報告附錄

關鍵績效表 52

報告索引表 56

獨立審驗聲明 62

讀者反饋表 65

築合規基石 守發展底線

健全治理體系 12

築牢風險防線 14

踐行責任理念 17

01

守服務初心 鑄金融擔當

賦能實體經濟 22

助力普惠小微 24

關心民生福祉 25

02

搭服務橋樑 行責任承諾

保障客戶權益 30

優化服務體驗 33

普及金融知識 35

03

繪綠水青山 顯發展擔當

踐行綠色運營 38

發展綠色金融 41

應對氣候挑戰 42

04

育人才沃土 助員工成長

保障員工權益 46

注重職業發展 48

關懷員工身心 50

05

關於本報告



報告簡介

本報告為鄭州銀行股份有限公司(「鄭州銀行」或「我們」)發佈的2024年度環境、社會及管治(ESG)報告，展示鄭州銀行在ESG方面的理念、實踐及2024年度的主要工作進展，以加強與內外部利益相關方的溝通與聯繫。

報告範圍

報告的組織範圍：本報告以鄭州銀行股份有限公司為主體，涵蓋鄭州銀行總行、分支機構及附屬公司。

報告的時間範圍：2024年1月1日至2024年12月31日(「報告期」)，為增強報告可比性和完整性，部分內容適當溯及以往年份。

報告的發佈週期：本報告的發佈週期為一年一次，與財務年度保持一致。

編製依據

本報告遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號—主板上市公司規範運作》中「社會責任」章節，參考《深圳證券交易所上市公司自律監管指南第3號—可持續發展報告編製》、全球報告倡議組織《GRI可持續發展報告準則》(2021版)(GRI Standards 2021)、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》，同時符合《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號—可持續發展報告(試行)》中的過渡期安排。

匯報原則

重要性：本行通過檢視年度重要性議題評估結果，確認本年度重要性議題，進而圍繞重要性議題編製本報告。

量化：本行披露有關歷史數據的關鍵績效指標可予計量，並於可行情況下披露量化數據所用標準、方法、假設、計算工具的資料，以及所使用的轉換因子的來源。

平衡：本報告不偏不倚地呈報本行於報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

一致性：除非另行說明，本報告的披露統計方法與往年報告一致，以確保有意義比較。

信息來源

本報告所披露的信息和數據來源於鄭州銀行股份有限公司內部正式文件、統計報告、年度報告以及日常整理的ESG實踐案例。本報告中涉及的財務數據來自本行按照中國企業會計準則和國際財務報告準則編製的2024年度財務報表，除特別註明，本報告涉及的財務數據按照前述準則計算結果並無差異。本行2024年度財務報表已經由會計師事務所審計。如無特別說明，本報告中的財務數據以人民幣為單位。

確認批准

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。本報告由聯合赤道環境評價股份有限公司按照《AA1000審驗標準v3》(AA1000AS v3)進行獨立審驗，並出具《獨立審驗聲明》。

報告獲取

本報告以網絡版形式發佈，可以在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站(www.hkexnews.hk)、深圳證券交易所(「深交所」)網站(www.szse.cn)、巨潮資訊網(www.cninfo.com.cn)及本行網站(www.zzbank.cn)查詢下載。本報告以簡體中文編製，附英文、繁體文本，如中、英文版本有任何歧義，以簡體中文版為準。

聯繫方式

鄭州銀行董事會辦公室
地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號
郵編：450018
電話：+86-371-67009199
傳真：+86-371-67009898
郵箱：ir@zzbank.cn

關於鄭州銀行

公司簡介

鄭州銀行成立於1996年，2015年、2018年先後在香港、深圳上市，是全國首家「A+H」股上市城商行。2022年4月，被省委、省政府確定為河南省政策性科創金融運營主體銀行。

截至2024年末，鄭州銀行在職員工5,623人，省內共有分支行182家，其中地市分行14家；管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、浚縣、確山、新鄭7家村鎮銀行和1家金融租賃公司。報告期末，鄭州銀行資產總額6,763.65億元，發放貸款及墊款本金總額3,876.90億元，吸收存款本金總額4,045.38億元，淨利潤18.63億元。

近年來，鄭州銀行堅持黨建引領，深刻領悟「兩個確立」的決定性意義，堅決做到「兩個維護」，推動黨建和業務融合，始終與地方經濟相融共生，圍繞「黃河流域生態保護和高質量發展戰略」「鄭州國家中心城市建設」等各項國家和省市戰略部署，大力支持全省「三個一批」等重點建設項目，助力省市七大產業集群和「7+28+N」重點產業鏈群現代化建設，不遺餘力為地方經濟社會發展貢獻力量。

當前，鄭州銀行正按照國家和省市戰略部署，聚焦主責主業，持續深化金融供給側結構性改革，勇立潮頭、奮勇爭先，主動融入發展大局，全力做好金融「五篇大文章」，切實將金融活水引入地方經濟社會發展的重點領域和薄弱環節，為奮力譜寫中國式現代化河南篇章貢獻更多金融力量。

截至 2024 年末，
鄭州銀行資產總額
6,763.65 億元

淨利潤
18.63 億元

文化理念

戰略願景

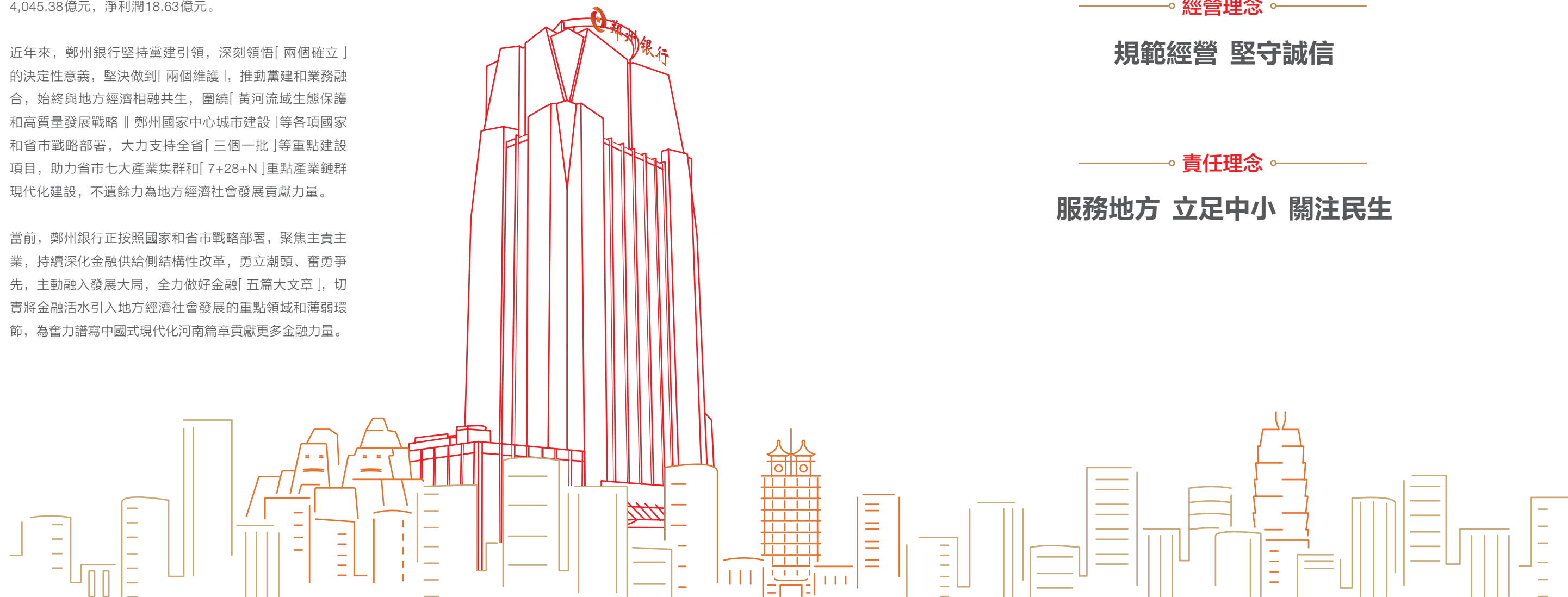
努力成為政策性科創金融業務特色鮮明的一流商業銀行

經營理念

規範經營 堅守誠信

責任理念

服務地方 立足中小 關注民生



年度榮譽



年度ESG
綠色金融獎

上海報業集團（界面新聞）



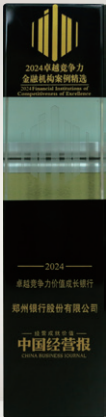
2024河南服務業企業100強第6位
2024河南企業100強第26位

河南省企業聯合會
河南省企業家協會



2024年21世紀金融競爭力優秀案例
年度社會責任金融機構

21世紀經濟報道



2024卓越競爭力
價值成長銀行

中國經營報



2024年上市公司水晶球獎評選
最佳ESG管理上市公司

證券市場週刊



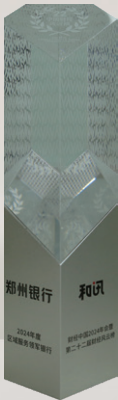
金橋獎·年度傑出
社會責任企業

思維財經
投資者網



2024上市公司高質量發展優秀實踐範例
ESG實踐優秀範例

大眾證券報



2024年度區域服務
領軍銀行

和訊網



2024年度中原最具社會責任銀行
2024年度中原最佳服務銀行

鄭州報業集團有限公司



出彩中原·2024年度「科技金融」
卓越機構

河南廣播電視台
大象新聞



2024年度「了不起的河南金融」最具創新力服務機構獎
2024年度「了不起的河南金融」最具影響力IP獎

搜狐新聞

2024年銀柿·可信賴
金融機構獎

浙江日報報業集團（銀柿財經）

▶ 亮點績效

科技金融

設立科技特色支行，以金融之力推動全省科技創新戰略佈局。

構建「四鏈融合」特色運營模式，推動產業鏈、人才鏈、技術鏈、資金鏈有效融合。

8 政策性科創金融貸款餘額 482.69 億元，較上年末增長 148.66 億元，增幅
44.50%

綠色金融

創新碳排放權配額質押貸款、購置固定資產貸款、技術改造貸款等多種綠色金融產品，助力節能環保、清潔能源、綠色基礎設施等領域的可持續發展。

建立高效的審批機制，實行優先受理、優先審批、優先授信，提升綠色貸款的審批效率。

8 綠色信貸餘額 91.46 億元，較上年末增加 50.58 億元，增速
123.73%

普惠金融

將涉農經營主體等納入重點支持領域，落地「鄉村振興貸」「大蒜貸」「辣椒貸」等專項特色信貸產品。

8 普惠小微貸款餘額 536.85 億元，較上年末增長
7.46%

養老金融

成立養老金融服務工作小組，健全抓具體、抓落實的組織保障機制，統籌推進養老金融發展。

聚焦「銀發」經營主體和產業集群發展需要，重點支持對老年用品和服務供給、養老基礎設施建設和適老化改造、智能助老設備設計研發的融資需求。

數字金融

推動科創產品業務流程線上化改造，打造「線上簽約+線上自助提款」的展業路徑。

董事會聲明

本行董事會高度重視可持續發展工作，建立了有效的ESG管理策略與機制，並通過日常溝通、專家諮詢和內部調研等方式對ESG重要性議題進行了識別與評估。董事會對本行ESG重大事項進行審議和決策，包括審議年度ESG報告等，推進ESG理念與經營管理融合，監督ESG事宜的進展情況，確保有關ESG目標與業務發展緊密關聯。於本匯報年度內，董事會對照設定的ESG相關目標檢查實施進度，就本年度ESG工作成果進行了審閱、討論及確認。董事會評估、優次排列、檢討進度及管理重要ESG相關事宜的過程，亦可見本報告「利益相關方溝通」及「重要性議題分析」部分。

築合規基石 守發展底線

鄭州銀行堅持規範經營，建立健全公司治理架構，強化全面風險管理與合規經營，完善ESG管理機制，以科學、高效的治理體系築牢本行持續健康發展根基。



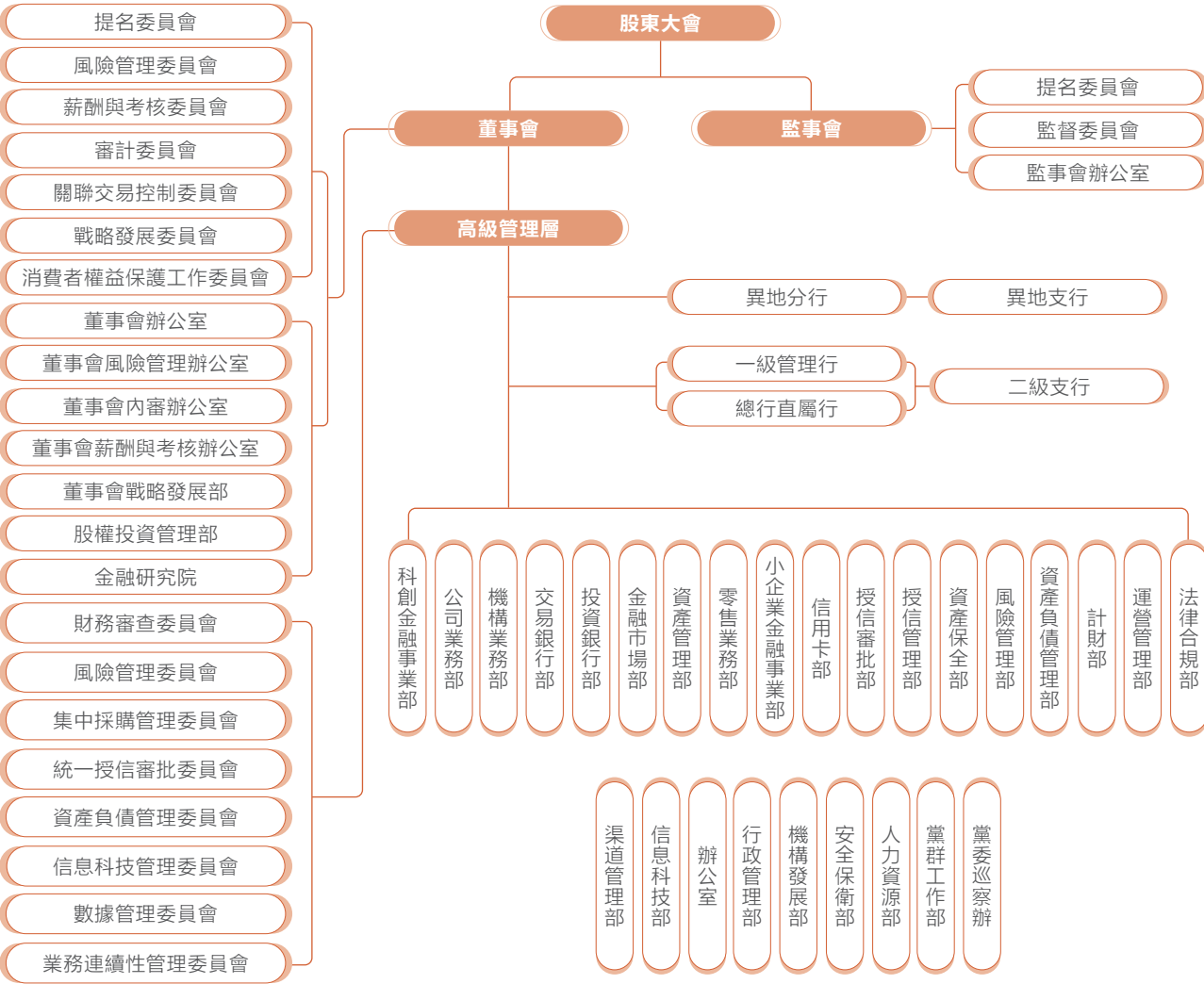
健全治理體系

鄭州銀行以健全的公司治理體系促進高質量發展，建立較為完善的治理架構和高效的決策機制，涵養風清氣正的金融生態，保障持續穩健經營。

公司治理

本行根據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《中華人民共和國商業銀行法》《上市公司章程指引》《銀行保險機構公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》及其他有關法律、法規的規定，結合本行實際情況，制定《鄭州銀行股份有限公司章程》，構建股東大會、董事會、監事會及高級管理層規範運作、職責明確的公司治理架構和管理體系，維護本行、股東和相關利益主體的合法權益。

鄭州銀行組織架構¹



¹ 2024年10月，根據本行業務發展的需要，將信息科技管理委員會和產品創新管理委員會職能融合，不再保留產品創新管理委員會。

本行致力於組建成員背景多元化的董事會，以進一步提升決策質量、增強公司治理能力、更好地反映利益相關方訴求。在選擇董事會成員時，綜合考慮董事性別、資歷、區域、行業經驗、技能等因素，為本行的全面發展提供堅實的專業支撐。本行重視董事會成員履職能力的持續提升，提供豐富多樣的履職技能、合規知識培訓課程及交流機會，提高董事會決策效率。

股東大會	本行的權力機構，由全體股東組成，依法行使職權
董事會	- 對股東大會負責，執行股東大會決議 - 下設7個專門委員會，並設立專門辦公室，負責董事會及其有關專門委員會的日常事務
監事會	本行的監督機構，對股東大會負責，監督董事會、高級管理層及其成員的履職、盡責情況等
高級管理層	建立向董事會定期報告的制度，及時、準確、完整地報告有關本行經營業績、重要合同、財務狀況、風險狀況和經營前景等情況，並接受監事會監督

投資者關係管理

本行通過多渠道與投資者保持溝通，制定《鄭州銀行股份有限公司投資者關係管理辦法》，通過公告披露、股東大會、業績說明會、電話諮詢等方式，與投資者互動交流，增強利益相關方對本行的了解。報告期內，本行召開網上業績說明會1場，利用深交所「互動易」網絡平台回覆問題28條。

本行按照中國證券監督管理委員會、國家金融監督管理總局以及深交所、聯交所相關規定，制定《鄭州銀行信息披露事務管理制度》，建立完備的信息披露管理制度體系，依法合規開展信息披露工作，不斷規範信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露質量，確保信息披露真實、準確、完整、及時。報告期內，發佈A股、H股各類公告共計169項。

廉潔建設

本行將反腐敗工作作為推動高質量發展、保障金融安全穩定的重要抓手，嚴格遵守《中國共產黨紀律處分條例》，制定《鄭州銀行員工行為管理辦法》《鄭州銀行員工違禁違規違紀處理與處分管理辦法》等規章制度，推進懲治和預防腐敗體系建設。指定相關部門協同建立相關舉報機制，對員工違法違規及異常行為、案件線索等開展調查、處理，並對舉報人實施保護。報告期內，未發生對本行產生重大影響的貪污訴訟案件。

本行在日常中營造良好的廉潔氛圍，持續提升董事會、管理層和員工對貪污腐敗的警惕性和敏感性。組織開展形式多樣的廉潔教育活動，包括警示教育大會、集體廉政談話、職業道德培訓等，引導全體員工樹立正確的世界觀、人生觀、價值觀，增強廉潔自律意識。同時，積極打造清廉文化品牌，通過宣傳欄、內部網站、微信公眾號等平台，廣泛傳播清廉理念。報告期內，本行開展了覆蓋全員的案防專項培訓，超過10,000人次參與。

► 築牢風險防線

鄭州銀行不斷完善各項內部規章制度，強化監督檢查和問題整改，著力提升制度執行力，持續宣貫合規文化，提升全員合規意識。

風控合規管理

本行制定《鄭州銀行法律合規管理基本制度》《鄭州銀行合規風險管理辦法》等合規政策，規定董事會、監事會、高級管理層和全體員工的合規管理職責，設置專門的合規管理部門，明確具體的合規管理工作內容，並配備必要的權限和資源。建立風險報告制度，明確報告頻率和報告路線，通過有效的溝通和反饋，使董事會、監事會和高級管理層及有關部門及時了解本行的風險狀況。

洗錢風險防範

本行致力於為金融市場的健康發展保駕護航。我們新增《鄭州銀行業務洗錢風險評估管理細則》，修訂《鄭州銀行客戶洗錢風險等級分類操作規程》《鄭州銀行反洗錢和反恐怖融資名單監控管理辦法》等內控制度，建立健全反洗錢內控制度體系，明確各層級的職責，建立了自上而下、分工明確的洗錢風險管理架構和分層把關、層層負責的運行機制。

我們不斷提高風險識別水平，持續完善洗錢風險評估機制，加強反洗錢工作監督指導，協同各部門間、分支機構間上下聯動、聯防聯控，持續開展反洗錢內部檢查與審計，提升洗錢風險管理質效。我們通過優化可疑交易監測模型，強化監測分析過程管理，提高監測分析工作質效。

鄭州銀行反洗錢關鍵措施



鄭州銀行開展2024年中高層管理人員反洗錢培訓

2024年8月1日至8月23日，本行線上舉辦《2024年中高層管理人員反洗錢培訓》，圍繞反洗錢國際形勢與反洗錢金融行動特別工作組互評估、國內金融機構反洗錢工作方向、監管處罰和主體履職要點開展培訓，提升中高層管理人員的洗錢風險管理能力。



尊重知識產權

本行重視知識產權保護工作，遵守知識產權相關法律法規，對商標、軟件著作權、專利等註冊申請事項實施動態管理，維護自身合法權益，並充分尊重他人知識產權。報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件。

8 截至報告期末，
本行重大知識產權侵權事件
未發生

採購管理

本行遵循公開、公平、公正的採購原則，設立外部採購標準與程序，建立集中採購供應商庫，制定向所有集中採購供應商執行的《鄭州銀行集中採購管理辦法》《鄭州銀行框架協議管理辦法》等內部政策。

對採購實施、供應商選取、供應商履約評價等集中採購相關工作進行規範管理和監督約束，確保集中採購流程的各環節合規、透明。同時，本行優先使用綠色節能環保產品，以推動綠色採購。

鄭州銀行集中採購供應商管理體系



本行堅持開展陽光採購，平等對待中小企業，保障採購活動中各方合法權益，對權錢交易、利益輸送、腐敗等供應商不良行為零容忍。本行在集中採購文件中向潛在供應商出具不良行為告知書，要求潛在供應商制定集中採購廉潔從業自律協議並出具承諾函，杜絕任何形式的商業賄賂行為。針對向採購有關人員、採購代理機構行賄或者提供其他不正當利益的供應商納入不良行為處理，降低採購過程中可能存在的環境及社會風險。截至報告期末，本行集中採購供應商374家，其中，河南省內182家，河南省外192家。

8 截至報告期末，
本行集中採購供應商
河南省內
182 家
河南省外
192 家

踐行責任理念

鄭州銀行秉持可持續發展理念，健全職責分明、上下聯動的ESG推進機制，將ESG事宜充分融入自身的發展戰略和經營活動中，多方調研、精準把握、及時回應利益相關方訴求。

責任管理架構

本行建立了董事會及高級管理層、牽頭部門、總行各部門及分支行分級實施的管理體系，不斷提升ESG績效表現。



利益相關方溝通

本行高度重視利益相關方的期望與訴求，積極與股東及投資者、客戶、合作夥伴和員工等利益相關方建立多元化且及時的溝通，及時了解各利益相關方期望和訴求，有針對性地制定行動計劃，提升本行的可持續表現。

鄭州銀行利益相關方期望及回應舉措

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 政府	➤ 支持政府戰略規劃 ➤ 服務實體經濟 ➤ 發展普惠金融	➤ 政策文件及指引 ➤ 專題報告 ➤ 信息報送 ➤ 研討會	➤ 支持政府戰略規劃實施 ➤ 發揮政策性科創金融運營主體作用，精準賦能科技型企業發展 ➤ 支持民營、小微企業 ➤ 支持「三農」
 監管機構	➤ 依法合規運營 ➤ 維護金融穩定 ➤ 促進行業發展	➤ 監管政策 ➤ 調研檢查 ➤ 上報數據	➤ 審慎合規管理 ➤ 健全風險管理體系 ➤ 加強反腐倡廉與反洗錢工作力度 ➤ 參與行業協會活動
 員工	➤ 提高薪酬福利待遇 ➤ 保障員工權益 ➤ 提供職業成長機會	➤ 工會 ➤ 職工代表大會 ➤ 建議信箱 ➤ 職業培訓	➤ 多元平等僱傭 ➤ 完善薪酬福利體系 ➤ 加強員工培訓 ➤ 各類文體活動
 客戶	➤ 高效的服務品質 ➤ 優質的金融產品 ➤ 保障客戶權益	➤ 營銷活動 ➤ 客服熱線 ➤ 業務辦理	➤ 優化業務流程 ➤ 創新金融產品 ➤ 提升服務品質
 供應商	➤ 公平採購 ➤ 誠信履約 ➤ 合作共贏	➤ 談判 ➤ 合作協議 ➤ 招投標	➤ 陽光採購 ➤ 加強業務合作
 股東及投資者	➤ 持續穩健經營 ➤ 增強綜合實力 ➤ 提高投資回報	➤ 股東大會 ➤ 信息披露 ➤ 業績說明會 ➤ 電話諮詢	➤ 完善公司治理 ➤ 落實發展戰略 ➤ 履行信息披露義務 ➤ 加強投資者關係管理 ➤ 保障中小股東權益
 合作夥伴	➤ 互惠合作 ➤ 行業溝通交流	➤ 研討會 ➤ 項目合作	➤ 調研走訪 ➤ 加強同業交流
 社區	➤ 支持社區發展 ➤ 關注弱勢群體	➤ 慰問走訪 ➤ 社區服務活動	➤ 普及金融知識 ➤ 開展公益慈善活動 ➤ 投身志願服務活動
 環境	➤ 支持低碳經濟 ➤ 推廣綠色銀行業務	➤ 節能減排 ➤ 綠色採購 ➤ 綠色金融	➤ 落實綠色貸款政策 ➤ 堅持綠色運營 ➤ 推廣電子銀行

重要性議題分析

本行結合利益相關方關注重點，對標行業內優秀企業，同時綜合考慮主營業務及經營環境、經營策略以及主要利益相關方的情況等因素，採用重要性議題回顧及審視的方式，最終確定16項議題為報告期內的重要性議題。通過專家諮詢和內部調研，按照「財務重要性」和「影響重要性」兩個維度對重要性議題進行評估排序，形成重要性議題矩陣。

鄭州銀行2024年度ESG重要性議題矩陣

影響重要性	非常重要	客戶投訴管理 消費者權益保護 金融風險防控 合規經營 反貪污／賄賂／欺詐／洗黑錢
	應對氣候變化 員工健康與安全 數據安全與客戶隱私保護	
	重要	普惠金融 科創金融 服務品質 經濟表現
		非常重要
財務重要性		

管治	供應鍊管理 合規經營			反貪污／賄賂／欺詐／洗黑錢 金融風險防控
社會	員工健康與安全 社會貢獻 鄉村振興 客戶投訴管理	發展及培訓 消費者權益保護 普惠金融 數據安全與客戶隱私保護	科創金融 服務品質 經濟表現	
環境	應對氣候變化			

守服務初心 鑄金融擔當

鄭州銀行始終堅守「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」定位，打造「市民管家」「融資管家」「財富管家」「鄉村管家」四大管家服務，以卓越的服務特色和金融服務能力，讓金融普之於眾，惠之於民。

賦能實體經濟

鄭州銀行深入踐行金融工作的政治性、人民性，錨定重大戰略部署，聚焦金融「五篇大文章」，緊密圍繞河南省委、省政府提出的「7+28+N」產業鏈群中重點客群、重點項目、重點園區等金融需求，全力支持地方經濟發展。

服務實體經濟

本行緊抓構建新發展格局戰略機遇，錨定「兩個確保」，持續加大對實施「十大戰略」、推進「十大建設」的金融支持力度，落實區域發展戰略，推動區域經濟發展，著力服務地方經濟發展和增進民生福祉。

本行積極投身河南省地方經濟建設，作為河南省政府債券承銷團成員之一，全力以赴貫徹落實省委、省政府各項穩經濟促增長工作部署，為推動全省經濟高質量發展、維護全省金融穩定做出了積極貢獻。2024年，本行承銷河南省政府債88.02億元。日常通過一二級聯動努力提高河南省政府債券的流動性，擴大市場影響，助力河南省地區經濟發展。

實體經濟特色服務

區域優質產業

推出鄭好付業務，為核心企業提供期限靈活、成本可控的融資渠道

現代醫藥領域

基於醫藥產業鏈核心企業結算特徵，推出醫鼎通系列產品，助力產業鏈上供應商及時收回貨款，保持發展韌性

中小微企業

充分利用供應鏈金融信用流轉的特性，推出可流轉拆分的電子結算憑證，為產業鏈條各環節企業提供雲商融資服務，緩解企業資金壓力

聚焦縣域經濟

作為區域金融機構，本行提出縣域引領高質量發展戰略，聚焦縣域經濟，將金融支持縣域發展作為服務區域經濟的「試驗田」「增長極」「孵化器」，開展縣域引領高質量發展專項行動，把各種產品和體制機制創新放在縣域進行孵化，先行先試、率先發力。

本行積極與當地政府、企業構建緊密合作關係，結合各縣域發展戰略，依據產業特色、發展規劃和資源稟賦，量身定制金融服務方案，為縣域經濟高質量發展提供了多領域、多層次、多元化的金融服務支持。通過舉辦產業對接會、招商推介會等活動，搭建政銀政企交流平臺，促進信息共享與項目合作，實現了金融服務與產業項目精準對接，服務縣域經濟。

助力科技創新

本行充分發揮作為河南省政策性科創金融業務運營主體的作用，設立科技特色支行，以金融之力推動全省科技創新發展戰略佈局。深入實施「六專」改革，構建科創能力綜合評價體系、豐富科技金融產品體系，持續優化金融供給。

本行前瞻性佈局戰略性新興產業和未來產業，量身定制多款科創金融產品，構建「四鏈融合」特色運營模式，推動產業鏈、人才鏈、技術鏈、資金鏈有效融合，以金融創新更好助力新質生產力發展和現代化產業體系建設，為創新能力強、有市場潛力的企業提供一站式服務，因地制宜助力新質生產力發展，在陪伴中實現銀企共同成長。

鄭州銀行科創企業金融服務

階段	適應企業	產品名稱
初創期	投早投小，孵化培育初創企業	「人才e貸」「認股權貸」
成長期	梯次培育，賦能企業加速成長	「科技貸」「知識產權質押貸」
成熟期	融資融智，助力企業發展壯大	「專精特新貸」「研發貸」
壯大期	攜手共進，暢通企業上市路徑	「上市貸」

鄭州銀行支持某算力科技發展有限公司

本行報告期內向某算力科技發展有限公司授信用於某智算中心建設項目。項目由該公司通過集設計(Engineering)、採購(Procurement)、施工(Construction)和運營管理(Operation)於一體的EPC+O模式，公開選取算力行業優質合作夥伴對某智算中心項目進行詳細方案設計、設備採購、集群建設、系統運維及市場運營。項目建設資源池採用「英偉達+國產化」異構算力技術路線，FP16稠密算力規模約300P，助力打造河南數字經濟發展的新名片。

8 截至報告期末，
本行政策性科創金融貸款餘額

482.69 億元

較上年末增長

148.66 億元

增幅

44.50%

助力普惠小微

鄭州銀行始終將普惠小微金融服務視為關鍵戰略舉措，致力於把更多金融資源精準配置到小微企業這一社會發展的重點領域，全力推動小微企業穩健前行。

特色管理機制

本行始終堅持與地方經濟緊密相融，把服務小微企業作為做好普惠金融大文章的重要抓手，成立小微企業融資協調機制工作專班，實行「一把手」負責制，構建三級聯動、會商及檢視等機制，統籌全行資源，明確職責分工，形成總分行上下聯動、前中後台一體協同的服務合力。

自小微企業融資協調工作機制啟動以來，積極對接各級政府工作專班146個，建立溝通聯繫機制，主動參與各級工作機制走訪清單的制定，深入園區、社區、鄉村紮實開展「千企萬戶大走訪」活動，及時摸排企業融資需求，精準對接，快速實現企業需求的落地轉化。

專項信貸產品

本行下沉服務重心，積極開展重點涉農產品、普惠型涉農貸款產品的推廣，不斷完善普惠金融產品體系。我們相繼落地「鄉村振興貸」「大蒜貸」「辣椒貸」等專項特色信貸產品，實現涉農貸款持續增長。截至報告期末，本行涉農貸款餘額482.35億元，較上年末增加63.73億元，增速15.22%。普惠型涉農貸款餘額93.38億元，較上年末增長12.94億元，增速16.09%。

截至報告期末，
本行涉農貸款餘額
482.35 億元

針對小微企業、小微企業主及個體工商戶，推出「鄭e貸（經營）」產品，通過全流程線上化服務，為小微客戶提供融資服務。截至報告期末，本行普惠小微貸款餘額536.85億元，較上年末增長7.46%，高於全行一般貸款增速0.61個百分點。

鄭州銀行某支行打造「辣椒貸」特色信貸服務方案

為滿足客群多樣金融需求，解決農業經營主體「融資難、融資貴」問題，鄭州銀行某支行依託某縣辣椒產業集群優勢，開展掃街式走訪，深入了解客戶需求與經營模式，打造「辣椒貸」特色信貸服務方案，實現了服務辣椒產業的「新突破」，獲當地政府高度認可，為支持地方特色產業發展樹立了新標桿。



鄭州銀行向某市合作社發放「鄉村振興貸」3億元

本行積極對接某市農業合作社，深入實地走訪調查，了解其生產運營模式、資金周轉需求、財務狀況等信息，最終聚焦生豬養殖飼料購銷信貸需求向該市60個村級合作社發放「鄉村振興貸」3億元。

關心民生福祉

鄭州銀行致力於提升鄉村居民的金融獲得感、體驗感，通過打造「鄉村管家」，優化鄉村金融服務渠道，提升鄉村金融服務體驗，多措并举全力服務社會民生。

賦能鄉村振興

本行深耕鄉村金融戰略，積極響應金融助力鄉村振興號召，精準服務鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理，為農村居民提供安全、可靠、便捷的金融服務，為加快建設農業強省、全面推進鄉村振興提供有力的金融支撐。

鄉村金融服務

本行持續改善鄉村金融服務設施，在全省15個地市佈設惠農服務點，服務覆蓋2,363個村鎮，圍繞農村居民衣食住行、醫療娛樂等非金融場景，開展「惠農站點+」場景建設，為農村居民提供安全、可靠、便捷的金融服務。2024年，「惠農站點+」場景已覆蓋5,179戶惠農商戶。

本行不斷加大鄉村振興主題借記卡的發卡力度，實施「5減免」政策，結合銀聯主題卡權益，推出如義診下鄉、

惠農護農

紮實推進鄉村振興。堅持黨建引領，理順工作思路，協調多方力量，立足幫扶村實際，聚焦完善草莓全產業鏈，積極推動連棟溫室育苗基地、草莓分揀中心等項目建設，建成了育苗、種植、銷售、貯存、深加工為一體的草莓產業鏈，持續壯大集體經濟，拓寬村民收入來源。



金融知識宣傳活動

刷卡滿減、社保繳費補貼等多種涉農專屬活動，惠及農村居民。

聚焦農村用戶痛點難點，本行推出手機銀行「鄉村振興版」，設計專屬UI界面貼合鄉村使用習慣，運用遠程視頻客服、智能語音助手、智能搜索等工具，為農村居民提供個性化推薦、智能語音識別等服務，為金融知識普及與反詐宣傳築牢安全防線，成為村民貼心的金融助手。截至報告期末，共有3.97萬戶客戶使用手機銀行鄉村振興版，累計發生交易13.35萬筆，交易金額16.79億元。

截至報告期末，
共有
3.97 萬戶
客戶使用手機銀行鄉村振興版

聚焦村民防詐意識提升。組織分支機構深入鄉村，慰問困難村民，開展金融知識普及、反假貨幣、拒絕非法集資、防範電信詐騙等宣傳活動181場，通過金融知識宣教活動，現場指導群眾下載國家反詐APP，拒絕來源不明的網站鏈接和第三方軟件，提高農村地區居民的風險防範意識。



節日慰問活動

關注民生建設

本行積極支持區域基礎設施建設，圍繞創新驅動能力提升、新基建、新型城鎮化、重大基礎設施、產業轉型升級、生態環保、民生和社會事業等領域，持續提供金融保障。按照省、市發展戰略佈局和城鄉人居環境建設規劃，圍繞城市更新、「三個一批」重點項目，積極支持街區建設和老舊小區改造，聚焦運營有保障、現金流量穩定、還款來源可靠的城市供水、污水處理、垃圾處理、交通等項目，持續為各類基礎設施建設提供金融服務。

鄭州銀行助力100餘個行政村供排水專業化發展

鄭州銀行與某地政府和客戶及時溝通，針對全縣100餘個行政村供排水系統建設項目快速跟進，在準確把握合規要件和項目現金流的前提下，從方案設計、授信上報、審批到最終放款僅用不到一個月時間，助力當地供排水專業化發展。

社區志願者服務站點

志願共建

志願服務、宣傳教育、辦事查詢、便民通訊

愛心驛站

便民工具、休息驛站、快遞代收、臨時託管

專屬福利

異業聯盟、線上團購、社區活動、專屬權益

金融管家

金融講座、金融諮詢、財富規劃、業務辦理

關愛社區發展

本行牢固樹立金融為民理念，豐富社區「鄰里市集」特色惠民便民服務，建設多元化社區金融服務綜合平台，助力構建社區便民生態服務圈。本行在省内建設400家社區志願者服務站，通過「服務聯做、活動聯辦」等形式，為社區居民提供志願者服務和便民服務，配合社區廣泛開展包括但不限於反電信詐騙、反洗錢知識宣傳、金融諮詢等活動，普及金融知識，提高金融服務的覆蓋率和可得性。



「教會兒童自救 提高生存能力」公益活動



社區居民健康體檢活動



防詐知識宣傳

2024年，鄭州銀行對全行69家掛牌運行的工會驛站標識進行了升級，統一優化標識標牌設置，彰顯有擔當、有溫度的社會形象；同時，依託工會驛站開展了「溫暖臘八 愛心送粥」「迎新春 送春聯」「壓歲錢理財講座」等活動，將關心關愛送至戶外勞動者及社區居民群眾的身邊。

鄭州銀行開展冬至主題公益活動

2024年12月，我國傳統節日冬至前後，本行通過部分社區志願者服務站點及工會驛站，開展了「冬至如期、「鄭」好將至」冬至主題活動。本次活動近千餘人次參與。



搭服務橋樑 行責任承諾

鄭州銀行堅持以客戶為中心，從權益維護、營銷規範、服務升級、知識普及等多維度發力，全方位提升客戶服務水平，為客戶打造安心、便捷、貼心的金融服務。



03

保障客戶權益

鄭州銀行致力於構建高效、透明的客戶服務體系，不斷優化投訴處理流程，提升服務響應速度，確保客戶訴求得到及時處理。堅持負責任營銷原則，規範金融產品信息披露，確保客戶知情權與選擇權，提升服務透明度與公信力，切實保障客戶權益。

需求響應反饋

本行始終堅持依法合規、便捷高效、標本兼治、多元化解的原則，持續完善客戶投訴管理體系，優化投訴處理機制，提升客戶服務質量。通過健全制度體系、強化內部協同、暢通投訴渠道、優化考核細則，全方位保障客戶權益，切實提高投訴處理效率與客戶滿意度。

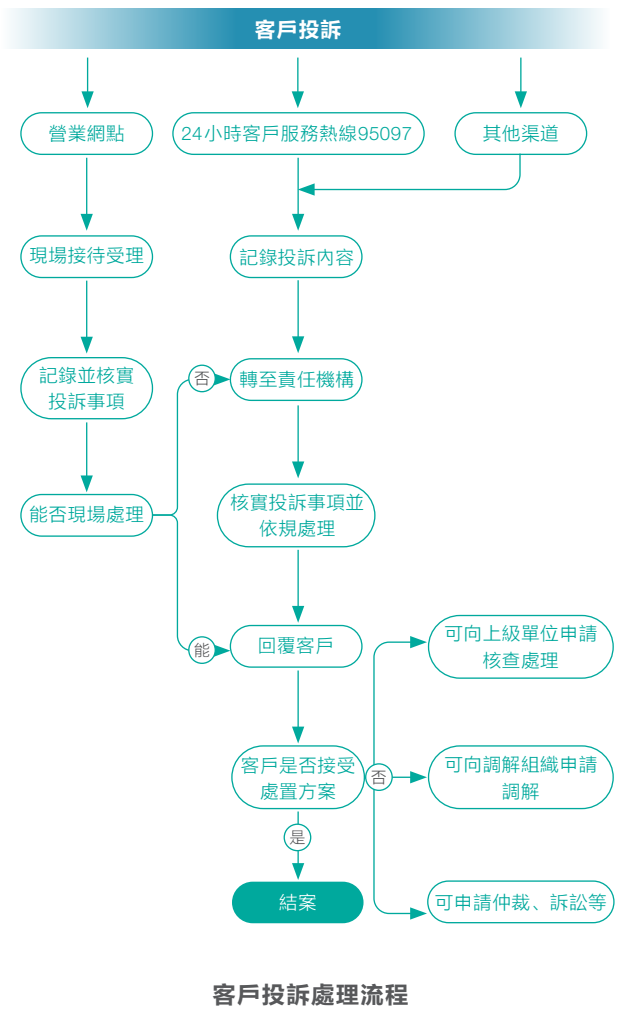
本行制定並嚴格執行《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》《鄭州銀行信用卡業務客戶投訴處理管理辦法》《鄭州銀行客戶服務中心投訴受理操作規程》等多項規範性文件，明確投訴處理流程及各業務條線責任分工，確保投訴受理、調查、處理、反饋、整改的閉環管理。同時，建立信息共享機制，強化總分支協同，提高投訴響應速度，確保客戶訴求得到及時有效解決。

通過搭建多元化投訴受理渠道，包括營業網點意見簿、行內客服熱線、手機銀行、消費者權益保護部投訴受理電話、電子郵箱及外部監管機構轉辦等方式，形成線上線下融合的投訴接收機制，確保客戶訴求能夠快速、便捷地得到響應。

各業務條線針對投訴處理工作建立快速響應機制，零售業務部、小企業金融事業部、信用卡部等部門依託聯動協同模式，第一時間核實情況，制定處置方案，高效解決客戶合理訴求。針對特殊情況，建立投訴應急處理工作小組，採取調解、溝通等多元化解機制，最大限度維護客戶權益。

本行高度重視客戶投訴的溯源整改工作，定期編發投訴分析報告提出針對性優化建議，助力服務質量持續提升。報告期內，本行處理客戶投訴2,405宗，投訴處理

率100%，投訴業務類別主要集中在貸款、銀行卡等業務，投訴地區主要集中在鄭州、商丘、許昌等地區；編發投訴分析報告12期，提出意見建議17條，為本行服務質量提升提供參考。



負責任營銷

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規，持續優化營銷管理體系，確保產品宣傳真實、服務信息透明，切實維護消費者權益。通過健全制度、強化產品風險警示、嚴格宣傳內容管理，提高營銷活動的合規性，有效提升客戶信任與服務質量。

本行建立了貫穿產品管理生命週期的合規風險識別評估，定期開展制度梳理和合規審查，制定全行合規風險管理計劃，堅持對經營管理活動事前、事中、事後各環節實施檢查，全面築牢內控合規工作基礎。

本行嚴格控制產品宣傳內容，落實營銷真實性管理要求。在宣傳設計階段，嚴格按照消費者權益保護審查制度，逐級審批營銷材料，並通過官方微信公眾號、小程序、官網等正規渠道發佈，確保宣傳內容客觀、真實、可追溯，並以持續、準確、及時的信息披露，確保產品宣傳合規透明。

本行建立多層次的風險提示機制，在財富管理、信用卡、小微信貸等業務中，實施事前風險評估、書面及語言風險

產品管理合規風險識別評估

產品研發階段

由總行法律合規部開展法律合規審查，對不合規產品實行一票否決

持續跟蹤階段

持續跟蹤掌握外部法律法規和金融監管規定，加強信息溝通，在法規落地上確保無縫對接

產品流程、模式發生重大變化階段

重新開展風險識別評估，對業務流程進行梳理，識別並解決合規缺陷和問題

監督檢查階段

從產品設計和業務實施兩個層面實施監督，開展各項檢查，對發現的合規風險及時預警、糾正

提示、錄音錄像制度，確保客戶充分理解產品屬性和潛在風險。儲蓄及貸款業務方面，在合同及宣傳材料中採用加粗、加黑等方式突出關鍵條款，確保客戶知曉自身權利義務，增強客戶風險意識。

鄭州銀行舉辦四季度投資策略報告會

2024年10月19日鄭州銀行成功舉辦「鄭好財富 智薈盛典」四季度投資策略報告會，邀請基金公司專業人士結合當下市場熱點、經濟政策，對市場行情進行了深入淺出的分析和研判，並與客戶圍繞市場形勢、投資策略等問題進行深入交流和探討。近200位貴賓客戶現場參加。



客戶隱私保護

本行始終遵循相關法律法規和行業監管要求，建立完善的數據保護體系，通過技術創新、合規管理和員工培訓等多維度措施，嚴格保護客戶隱私安全，提升客戶信任。

本行根據ISO 27001的要求建立覆蓋信息安全策略、人員安全、訪問控制等方面的信息安全管理體系，制定了《鄭州銀行個人客戶金融信息管理辦法》《鄭州銀行消費者權益保護工作突發事件專項應急預案》，同樣要求供應商和合作夥伴嚴格遵守數據保護和隱私安全要求。在供應商准入環節，本行對合作夥伴的網絡和信息安全機制進行評估。

本行採取了多種技術保護措施，在對外信息方面，涉及敏感數據如客戶身份、銀行賬戶等信息均進行脫敏處理；在

互聯網通道中，採用HTTPS加密通信、數據加密存儲和防錄屏、防截屏技術，進一步加強隱私保護。此外，本行的APP信息訪問權限採用按需和最小授權原則，確保客戶數據不被過度訪問。客戶可通過手機設置或清除緩存數據等方式撤回已同意的授權，保障個人信息不被濫用。報告期內，未發生數據安全事件。

2024年，本行聘請第三方安全公司開展了2次互聯網滲透測試，並依據監管漏洞通報、互聯網安全漏洞預警等方式開展定期漏洞排查與安全加固。報告期內，我們開展「客戶信息洩露」應急演練和「嚴防銀行保險機構從業人員盜用客戶信息風險專項排查」，提高客戶信息保護工作突發事件的應急處置能力。報告期內，未發生洩露客戶隱私事件。

優化服務體驗

鄭州銀行堅持客戶至上，不斷創新服務模式，持續提升客戶體驗。本行利用業內先進的數字化技術，持續優化服務流程，提供更加智能、高效的金融服務。同時，本行多渠道收集客戶反饋，持續改進服務質量，為客戶創造更高價值。

數字化服務

本行在多個領域開展了數字化服務的創新應用加速數字化戰略落地。推動科創產品業務流程線上化改造，打造「線上簽約+線上自助取款」的展業路徑，提升重點客戶群體的服務效率和適配度。

2024年，本行通過創新管理體系，對創新項目進行用戶體驗設計與測評，共完成4個項目的用戶體驗設計，設計頁面58張，解決問題42個，有效提升客戶滿意度。

指標	單位	2024年績效
個人手機銀行客戶數量	萬戶	375.96
企業網上銀行客戶數量	萬戶	6.92
企業網上銀行交易筆數	萬筆	483.20
企業網上銀行交易金額	億元	9,650.38

客戶滿意度調查

為真實了解客戶評價，推動員工以客戶滿意為關注焦點，提高全行客戶服務質量，本行從客戶體驗的角度出發，運用客戶滿意度指數評價體系對營業環境及設施、智能設備服務、廳堂服務、櫃面服務、客戶經理服務、問題解決能力、公共教育與宣傳、客服熱線服務八個類別進行分析，為有效合理分配資源，提高服務質量提供數據依據。

2024年度，本行的客戶總體滿意度得分為96.26分，較2023年提升0.24分。在客戶黏性方面，2024年本行的客戶黏性為89.33%，表明客戶對銀行的忠誠度較高。同時，淨推薦值(NPS)為58.62%，反映出客戶的推薦意願較大，進一步證明我們在提升服務質量方面的成功實踐。

2024 年度，
本行的客戶總體滿意度得分為

96.26 分

在客戶黏性方面，
2024 年本行的客戶黏性為

89.33%

推動養老金融

本行不斷優化升級養老金融政策、產品和服務，制定《鄭州銀行適老化金融服務工作實施方案》《鄭州銀行適老化支付服務管理辦法》等制度，成立養老金融服務工作小組，統籌推進養老金融發展。本行積極立足養老體系建設需要，聚焦「銀發」經營主體和產業集群發展，重點支持對老年用品和服務供給、養老基礎設施建設和適老化改造、智能助老設備設計研發的融資需求。

特色金融產品

- 存款產品：2年、3年等多檔中長期定期產品，包含整存整取、零存整取、大額存單等
- 養老規劃產品：持續豐富具有長期保障和穩定收益的商業養老保險產品

敬老金融服務

- 提供紙質憑證辦理業務
- 網點廳堂配置愛心座椅、老花鏡、輪椅、便民藥箱等方便老年客戶使用的暖心服務設施
- 為老年客戶開設助老綠色通道，減少業務辦理排隊等待時間
- 針對年齡較大、行動不便的老年人，主動提供上門服務，延伸面對面金融服務場景
- 電子渠道服務方面，打造「久久版」老年用戶版手機銀行，依據老年群體的生理特點和使用習慣，優化頁面信息展示

普及金融知識

- 發放專門針對老年客戶群體的宣傳折頁
- 優化後颱風控策略規則保障老年群體財產安全

普及金融知識

鄭州銀行積極探索金融消保工作高質量發展路徑，持續開展金融知識普及和教育宣傳工作，提升消費者金融素養和風險防範能力。

本行不斷創新線上宣傳形式，充分利用手機銀行APP、官網、官方微信平台等多個線上渠道，構建全渠道、立體化的「互聯網+」教育宣傳模式。重點關注「一老一少」、新市民等重點群體、重點領域，進校園、進鄉村、進企業、進商圈，探索場景化、特色化宣傳形式，寓教於樂，增強金融宣傳的趣味性，零距離為群眾送知識、送政策、送服務，打通金融教育宣傳的「最後一公里」。



開展「金融知識進校園」教育宣傳活動



開展「金融知識進鄉村」教育宣傳活動



開展「金融知識進社區」教育宣傳活動

繪綠水青山 顯發展擔當

在踐行綠色發展理念和推動可持續發展的過程中，鄭州銀行始終秉持環境保護和資源節約的原則，嚴格落實各項法律法規要求，致力於通過有效的資源與環境管理，實現高效綠色運營。

04

踐行綠色運營

鄭州銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等相關法律法規，積極推動節能環保，營造綠色低碳的運營環境。

環境與資源管理

本行規範辦公環境管理流程，制定並實施了《鄭州銀行環境衛生管理辦法》，通過合理的資源配置與管理，有效降低能源消耗和污染排放。報告期內，本行嚴格按照相關法規要求進行污染物排放管理，確保環境影響降至最低，未發生環保事件及行政處罰。

本行主要消耗的能源與自然資源包括電力、天然氣、汽油及水。為了在維持日常運營所需的基礎上減少資源消耗，本行積極推動節能減排，採取有計劃的措施從源頭減少能源使用，減少不必要的資源消耗，進一步推動綠色運營目標的實現。本行水源完全來自市政管網，在求取水源方面不存在問題，且本行所有運營點均不處於生態紅線內，不涉及對生物多樣性的損害。報告期內，本行總行能源總耗量13,814.52兆瓦時，用水量75,944噸，用水密度1.34噸/平方米。

排放物管理

本行採取了多項有效措施減少大氣污染及廢棄物排放。公務車輛實行統一管理，定期進行檢修與保養提高車輛使用率及完好率，並通過優化出行安排減少燃油消耗。我們鼓勵員工綠色出行，減少不必要的車輛使用以降低車輛的碳排放。廢水方面，本行總部辦公區生活廢水通過所在大廈物業的污水處理設施進行處理後排入市政污水管道，不會對周圍環境造成不利影響。

指標	單位	2024年績效
直接能源總耗量	兆瓦時	452.61
間接能源總耗量	兆瓦時	13,361.91
能源總耗量	兆瓦時	13,814.52

8 用水量

75,944 噸

用水密度 1.34 噸 / 平方米

指標	單位	2024年績效
氮氧化物排放量	千克	12.48
硫氧化物排放量	千克	0.28
顆粒物排放量	千克	0.60

廢棄物管理

本行高度重視廢棄物的回收與處置。本行的無害廢棄物主要是辦公生活所產生的垃圾，通過專業清運公司回收廢舊辦公設備及鐵質物品，並將不可回收廢棄物運至指定電廠進行燃燒處理。本行主營業務不涉及高污染、高排放，故未產生明顯有害廢棄物。對於日常營運中產生有害廢棄物，及時送往鄭州市垃圾綜合處理廠進行妥善處理。報告期內，本行全行產生的主要有害廢棄物總量1.28噸，密度為0.23千克/員工；總行產生的主要無害廢棄物108.08噸，密度為1.91千克/平方米。

本行採取以下措施減少廢棄物的產生：

不使用或少使用會產生有害廢棄物的各項設備；
正確使用辦公設備延長使用壽命，減少固體廢棄物產生；如上班時用到的設備再開，不用不開；人走順手關電腦主機、顯示器、打印機、傳真機、複印機、飲水機等。



指標 ²	單位	2024年績效
有害廢棄物		
碳粉	千克	105.00
硒鼓	千克	1,034.00
墨盒	千克	15.00
色帶	千克	126.00
無害廢棄物		
銷毀的生產硬盤	千克	83.00
生活垃圾產生量	噸	108.00

8 報告期內，
本行總行產生主要有害廢棄物 1.28 噸，
主要無害廢棄物

108.08 噸

² 碳粉、硒鼓、墨盒、色帶的統計口徑為由總行行政管理部採購、總行部門及部分支行領用的部分，銷毀的生產硬盤、生活垃圾產生量的統計口徑為總行範圍。

綠色運營

本行制定了《鄭州銀行財務費用配置細則》對各級機構每年的電、水、紙張、汽油等資源消耗量及費用進行預算控制和考核，確保環保節約措施落實到位。在環境目標方面，本行業務運營不涉及高能耗生產環節，本年度我們的目標為保持溫室氣體排放密度、總能耗量密度、耗水密度、廢棄物排放密度處於合理範圍內。

本行開展綠色運營的措施有：

	用電管理
以LED燈具或其他節能燈具替換原有的白熾燈具，設定定時器控制亮息時間	
開空調時不開門窗，無人的情況下不開空調	
對風扇、空調、暖氣等設備進行定期清洗、檢修、保養及更換舊件，提高使用效率	
採購新設備時，優先考慮節能環保型設備等	
	用水管理
採取清潔用水時以少量多次為原則，倡導及時關水，避免過長時間沖淋	
張貼節水標識，如發現異常情況，立即進行維修處理	
	辦公管理
優化辦公自動化系統，實現業務審批、印章審批、法務審查、工作溝通及督查督辦的線上辦理	
開發會務助手，實現會議通知、會務材料的線上查閱	
啟用電子章系統，替代部分實物印章的刻制和使用	
推行視頻會議，降低會議成本	

發展綠色金融

鄭州銀行致力於為綠色產業以及傳統行業的轉型提供有力的金融支持。本行優化綠色金融產品、拓展服務渠道、加強ESG風險管理，不斷創新和完善綠色金融體系，積極推動經濟高質量發展和可持續發展目標的實現。

綠色金融戰略部署與政策支持

本行協同推進「降碳、減污、擴綠、增長」，堅決執行金融支持綠色轉型發展的各項部署，加強頂層設計，健全工作機制，並細化綠色金融支持措施，推動綠色金融工作取得積極成效。

本行成立綠色金融工作領導小組及綠色金融業務專業團隊，通過跨部門協作，形成工作合力，推動綠色金融業務穩步發展。針對綠色項目，建立高效的審批機制，實行優先受理、優先審批、優先授信，以提升綠色貸款的審批效率。

ESG風險管理與授信管理

本行高度重視ESG風險管理，制定並實施《鄭州銀行2024年對公業務授信政策》，將授信客戶的環境風險納入全流程管理體系。特別是在行業准入上，嚴格控制「兩高一剩」行業的授信，堅決執行「環保一票否決制」，防止不符合環保標準或涉及重大環境風險的項目進入信貸範圍。

為了推動綠色低碳轉型，本行對符合能源安全保供和綠色轉型方向的企業提供合理的信貸支持，加大對節能降碳改造、產能過剩行業的兼併重組與技術改造的信貸支持。同時加強貸後和投後管理，密切關注國內外政策、技術、市場的變化，及時調整和優化管理措施。



綠色信貸與產品創新

本行不斷創新碳排放權配額質押貸款、購置固定資產貸款、技術改造貸款等多種綠色金融產品，助力節能環保、清潔能源、綠色基礎設施等領域的可持續發展。

截至報告期末，鄭州銀行綠色信貸餘額91.46億元，較上年末增加50.58億元，增速123.73%，這些資金主要投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境等綠色升級項目，為推動綠色經濟提供了強有力的資金支持。

綠色信貸支持綠色低碳轉型

2024年，鄭州銀行圍繞能源綠色低碳轉型，進一步加大了對清潔能源領域的中長期融資支持。本行向某光伏科技企業提供了2,000萬元的授信，用於其「10MW/20MWh儲能項目」建設，該項目的建成投產將顯著降低煤炭的使用量，每年可節約標準煤約2,487.84噸，減少二氧化碳排放量約6,028.65噸、二氧化硫排放量約43.8噸、氮氧化物排放量約65.78噸。此外，項目還將減少大量的灰渣和煙塵排放。

城市綠色出行支持與基礎設施建設

鄭州銀行在支持綠色出行方面積極作為，進一步推動城市綠色低碳轉型。2024年，本行向某地鐵集團提供了貸款，用以支持交通基礎設施建設，推動了城市公共交通的綠色發展。項目的實施將有效促進全省綠色低碳轉型和生態文明建設，實現了經濟效益與環境效益的雙贏。

綠色債券與融資支持

在綠色債券領域，本行積極加大綠色債券發行與投資力度，支持綠色產業和項目的可持續發展。2024年本行發行了20億元綠色金融債券，募集資金全部用於支持《綠色債券支持項目目錄(2021年版)》規定的綠色產業項目。

8 2024 年本行發行了
20 億元
綠色金融債券

應對氣候挑戰

鄭州銀行將氣候風險納入風險管理體系，以識別潛在的風險，並為應對氣候變化帶來的挑戰制定科學的應對策略。通過對氣候風險的系統評估和分析，明確氣候風險在本行整體風險管理中的地位，採取有效措施來應對這一挑戰。

治理

本行高度重視氣候風險的識別與管理，將氣候變化及相關風險納入全面風險管理框架。董事會作為本行全面風險管理的決策機構，確保氣候風險的有效識別和控制。高級管理層負責執行全面風險管理，確保各項策略、計劃和應對措施的落實。

策略

本行綜合評估氣候因素的影響，並採取多樣化的應對策略，通過結合氣候風險評估與全面風險管理策略，以減輕氣候變化的影響。

氣候風險類別	應對策略
急性實體風險	已制定較為完備的業務連續性管理體系，針對自然災害，本行按照事件的級別制定了差異化的應急響應策略，再區分不同的場景明確相應的業務恢復措施與流程，並通過演練提升突發事件應對處置能力。
信用風險	踐行綠色金融發展理念，明確綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜。 積極落實地方政策，做好授信政策與經濟政策、產業政策和環保政策的銜接一致。對授信客戶或項目面臨的環境和社會風險情況、因環保政策而面臨的風險等進行動態評估。
市場風險	嚴格遵循《商業銀行市場風險管理指引》等要求，開展市場風險識別監測等管理動作，以限額為核心工具開展指標管控；依據內外部要求，制定估值、預期信用損失等管理辦法，明確職責及流程。

風險管理

本行已將氣候風險納入全面風險識別評估流程，定期對氣候風險進行識別和評估。根據評估結果，氣候風險是本行的非主要風險。具體的風險評估考慮了氣候變化可能對本行業務運營、財務狀況和社會責任造成的影響，包括急性實體風險、信用風險和市場風險等方面。

針對氣候變化帶來的潛在風險，本行採取了一系列的風險緩解控制措施。對於急性實體風險，通過完善的應急響應機制和業務連續性管理體系提升了應對能力；在信用風險管理上，傾向於支持綠色、低碳行業，避免授信給高污染、高能耗的企業；在市場風險管理中，嚴格按照監管要求進行市場風險管控，確保在氣候變化背景下保持業務的穩定和持續性。

指標與目標

為實現對溫室氣體排放的管控，鄭州銀行持續監測年度溫室氣體排放情況，通過定期評估和報告，不斷優化減排措施，提高能效，減少碳足跡。

2024年溫室氣體排放量

溫室氣體排放指標	單位	2024年績效
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	110.87
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	6,857.22
溫室氣體排放總量 (範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	6,968.09
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/平方米	0.12



育人才沃土 助員工成長

鄭州銀行高度重視人才培養和發展，致力於為員工提供合規的就業環境、完善的薪酬福利體系、多元化的職業發展通道和健康安全的工作環境。本行通過優化員工培訓、暢通溝通渠道、強化健康保障及豐富員工關懷措施，營造積極向上的企業文化，為員工創造更廣闊的發展空間。

05

保障員工權益

鄭州銀行始終堅持公平合規的用工管理，嚴格遵守勞動法規，維護員工的合法權益，營造穩定、公正的工作環境。本行不斷優化薪酬福利體系、持續完善僱傭管理制度和激勵機制，致力於構建和諧、共贏的勞動關係。

和諧勞動關係

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，制定了《鄭州銀行招聘及試用期管理辦法》，確保招聘流程透明、公正，營造包容、多元的發展環境。在招聘過程中嚴格審查身份資料，杜絕招聘童工、不具備相應工作能力的僱員，並明確勞動合同保障雙方權利。報告期內，未發生僱傭童工及強制勞動情況。

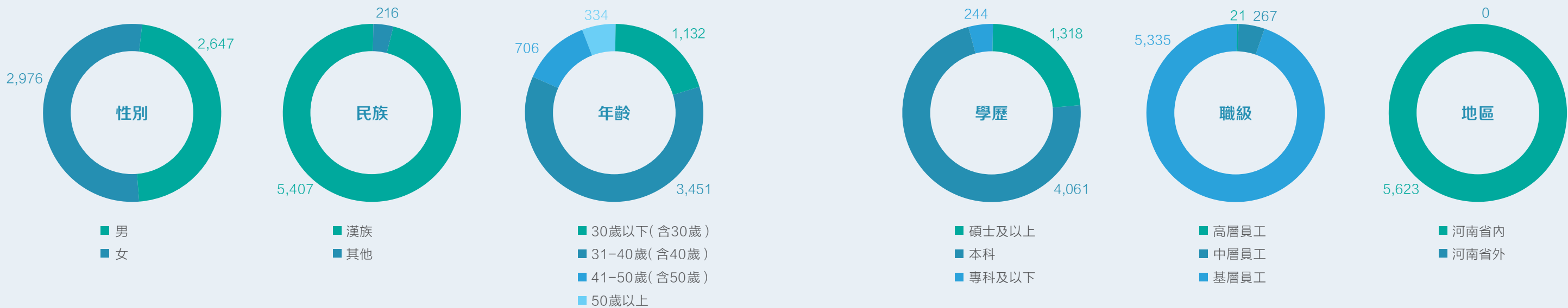
本行積極履行就業保障社會責任，2024年安置複轉軍人3名，新入職員工共493人，全職員工總數5,623人。按性別、民族、年齡、學歷、職級、地區劃分如下圖所示：

8 2024 年安置複轉軍人 3 名，新入職員工共 493 人，全職員工總數

5,623 人

多維薪酬與福利

本行堅持「公平性、競爭性、激勵性」的薪酬管理原則，建立完善的薪酬激勵體系，以提升市場競爭力、吸引優秀人才，並激勵員工持續貢獻。本行薪酬由固定工資、浮動工資、加班薪酬和福利薪酬構成，在福利保障方面為員工提供五險一金、企業年金、補充醫療基金，不同崗位均享有公平的晉升與薪酬增長機會。同時，為強化企業治理，本行董事長及高級管理人員的績效薪酬與綠色節能、安全創新等考核指標掛鉤，確保薪酬與可持續發展目標相匹配。我們同時建立了與薪酬延期支付和績效薪酬追索扣回相關的機制，以完善薪酬激勵約束機制，緩釋各類經營和管理風險。



注重職業發展

鄭州銀行堅持人才驅動發展，不斷優化員工培養體系，提供系統化的專業培訓和職業發展規劃，助力員工在不同崗位持續提升能力。本行結合個人職業發展需求，為員工提供廣闊的成長空間，完善激勵機制，提升員工歸屬感與發展動力，助推員工與企業共同成長。

員工發展與培訓

本行致力於構建完善的人才培養體系，推動員工能力提升和職業發展。我們制定並實施了《鄭州銀行幹部管理辦法》《鄭州銀行職級體系管理暫行辦法》等制度，建立管理與專業「雙通道」發展機制，明確員工晉升路徑，確保管理人員選拔的公平性和規範性，為員工提供多元化成長空間。

2024年，本行圍繞員工能力提升，持續優化培訓體系，提供多層次、系統化的學習機會，助力員工成長發展。制定並實施了《鄭州銀行培訓管理辦法》《鄭州銀行內訓師管理辦法》，明確培訓工作的職責與流程，包括培訓需求分析、培訓計劃制定、課程開發、培訓評估等環節，確保培訓內容與業務目標高度契合。針對內訓師的選拔與管理通過規範內訓師隊伍的建設、考核與獎勵機制，提升培訓效

8 報告期內，鄭州銀行員工受訓總時長
327,020.64 小時，培訓覆蓋率

100%

果和質量，同時制定《鄭州銀行導師制管理辦法》，對於新員工積極推行導師結對培養機制。制定《鄭州銀行專業（職業）資格證書費用報銷管理辦法》，為員工提供資格證書報銷支持。

報告期內，鄭州銀行員工受訓總時長327,020.64小時，培訓覆蓋率100%。

員工激勵與維繫

本行致力於通過完善的管理體系和激勵機制，吸引並留住優秀人才，為員工提供持續發展的機會。我們將員工的績效表現與薪酬、晉升機會、長期激勵相關聯，激勵員工在工作表現、團隊協作能力、創新精神等方面多維度發展。

2024年，本行的員工流失率³為2.16%，按性別、年齡、學歷、地區劃分如下圖所示：

類別		2024年員工流失率劃分
性別	男	2.34%
	女	2.01%
年齡	30歲以下	4.60%
	31-40歲	1.26%
	41-50歲	1.85%
	50歲以上	1.27%
學歷	博士學歷及以上	9.09%
	碩士	3.77%
	本科	1.72%
	專科及以下	0.71%
地區	河南省內	2.16%
	河南省外	0.00%

³ 2024年流失率根據「離職人數/（當年入職人數+年初人數）」計算。



關懷員工身心

鄭州銀行關注員工需求、重視員工健康，提供健康保障和安全的工作環境，幫助員工保持身心健康，為員工創造一個積極、健康、發展的工作氛圍，推動員工與企業共同成長。

員工關懷與溝通

本行注重員工關懷和溝通機制，不斷提升員工的職業幸福感和歸屬感。制定並實施了《鄭州銀行職工代表大會工作細則》，保障員工民主參與權利。持續提升員工關懷措施，設立員工關愛中心，包含母嬰關愛室、心理諮詢室、緊急救援站等功能區，滿足員工在孕育、心理健康和突發醫療情況等方面的需求。



母嬰室



緊急救援站

2024年，組織夜跑活動、青年聯誼活動、職工技術運動會等，豐富員工業餘生活，提升團隊凝聚力，構建更加溫暖、健康的工作環境，助力員工實現個人價值與企業共贏。



「『荧』風奔跑 逐夢鄭銀」夜跑活動



「鄭好相遇 因你心動」青年聯誼活動



鄭州銀行2024年職工技術運動會

員工安全與健康

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》落實工作場所安全管理措施，確保員工在安全、穩定的環境下工作，制定了《鄭州銀行安全消防網格化管理方案》，按照「全覆蓋、責到人、嚴管控」的原則，持續提升營業網點及辦公場所的安全管理水平。嚴格執行24小時視頻監控巡查，對自助銀行和網點周邊進行輪巡，確保工作場所安全。報告期內，本行對網點進行了220餘次安全檢查，開展365次安全消防培訓和1,274次應急演練，強化員工安全意識，提升突發事件應對能力。過去三年（包括報告期內）未發生因工傷死亡事故；報告期內，本行因工傷損失的工作天數為402天。

在健康管理方面，通過定期體檢、健康知識講座、心理關懷和應急醫療救助等措施，設立緊急救援站，配備AED體外除顫儀、急救床等設備，成立員工急救志願者隊伍，組織心肺復甦、損傷包紮等急救培訓，全面保障員工健康。報告期內，本行舉辦6期健康知識講座，並提供體檢報告解讀服務，幫助員工提升健康管理意識。77名員工通過工會急救培訓取得鄭州市緊急醫療中心急救志願者證書，全行持證人員增至114人，進一步提升了員工健康管理和緊急救護能力。



健康講座暨體檢報告解讀



急救培訓



職場壓力與心理健康講座

報告附錄

關鍵績效表

經濟績效

指標	單位	2024年	2023年	2022年
營業收入 ⁴	億元	128.90	136.99	152.26
淨利潤	億元	18.63	18.59	26.00
基本每股收益	元	0.15	0.15	0.16
資產總額	億元	6,763.65	6,307.09	5,915.14
存款總額	億元	4,045.38	3,609.61	3,377.08
貸款總額	億元	3,876.90	3,606.08	3,309.21
總資產收益率	%	0.29	0.30	0.45
加權平均淨資產收益率	%	3.21	3.29	3.53
不良貸款率	%	1.79	1.87	1.88
撥備覆蓋率	%	182.99	174.87	165.73
資本充足率	%	12.06	12.38	12.72
納稅總額	億元	21.02	20.54	22.62
小微企業貸款餘額	億元	1,679.82	1,602.67	1,546.03
涉農貸款餘額 ⁵	億元	482.35	822.39	808.71
綠色信貸餘額	億元	91.46	40.88	28.54

⁴ 上表中營業收入按照國際財務報告準則計算；按照中國會計準則計算的2024年、2023年和2022年營業收入分別為128.77億元、136.67億元、151.01億元。

⁵ 根據《 中國人民銀行關於2024年金融機構金融統計有關事項的通知 》(銀發[2024]1號)、《 中國人民銀行調查統計司關於印發2024年金融機構金融統計修訂內容的通知 》(銀調發[2024]2號)及《 涉農貸款專項統計修訂內容 》等文件要求，2024年本行對涉農貸款統計口徑進行了修訂。

環境績效⁶

指標	單位	2024年	2023年	2022年
資源消耗				
天然氣使用量	兆瓦時	293.52	320.03	261.91
天然氣使用密度 ⁷	兆瓦時/平方米	0.01	0.01	0.01
公車耗油量	兆瓦時	159.08	105.66	607.93
公車耗油密度 ⁸	兆瓦時/輛	7.23	6.60	17.37
直接能源總耗量	兆瓦時	452.61	425.70	869.84
直接能源總耗量密度	兆瓦時/平方米	0.01	0.01	0.02
用電量	兆瓦時	11,156.03	10,956.00	11,710.00
用電密度	兆瓦時/平方米	0.20	0.19	0.26
暖氣熱力消耗量	兆瓦時	2,205.87	2,130.17	1,597.50
暖氣熱力消耗密度	兆瓦時/平方米	0.04	0.04	0.04
間接能源總耗量	兆瓦時	13,361.91	13,086.37	13,307.49
間接能源總耗量密度	兆瓦時/平方米	0.24	0.23	0.29
用水量	噸	75,944.00	66,358.00	165,404.00
用水密度	噸/平方米	1.34	1.17	3.65
溫室氣體排放				
總溫室氣體排放量 ⁹	噸二氧化碳當量	6,968.09	7,246.96	7,570.49
總溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.12	0.13	0.17
直接溫室氣體排放量(範圍一) ¹⁰	噸二氧化碳當量	110.87	90.16	210.97
間接能源溫室氣體排放量(範圍二) ¹¹	噸二氧化碳當量	6,857.22	7,156.80	7,359.52

⁶ 環境績效中碳粉、硒鼓、墨盒、色帶的統計口徑為由總行行政管理部採購、總行部門及部分支行領用的部分，其它數據的統計口徑為總行範圍。

⁷ 總行辦公面積為56,591.95平方米，2022年數據未統計三層地下區域11,238.76平方米。

⁸ 2024年末總行共有22輛辦公車輛，2023年末總行共有16輛辦公車輛。

⁹ 排放的溫室氣體類型主要為二氧化碳。

¹⁰ 範圍一溫室氣體排放主要包括消耗天然氣、汽油、柴油產生的溫室氣體排放，其中道路移動源與天然氣排放計算分別參考《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》與《溫室氣體核算體系－能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南(2.1版)》。

¹¹ 範圍二溫室氣體排放主要包括消耗電力及市政供暖產生的溫室氣體排放，熱力使用參考自《溫室氣體核算體系－能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南(2.1版)》進行計算，電力排放因子取自生態環境部、國家統計局公佈的最新全國電力平均二氧化碳排放因子。

社會績效

指標	單位	2024年	2023年	2022年
員工績效 ¹²				
正式員工數量	人	5,623	5,329	5,331
員工民族分佈				
漢族	人	5,407	5,115	5,118
其它少數民族	人	216	214	213
員工區域分佈				
河南省內	人	5,623	5,329	5,331
河南省外	人	0	0	0
員工年齡分佈(全職員工)				
30歲及以下(含30歲)	人	1,132	1,329	1,251
31至40歲(含40歲)	人	3,451	3,167	3,189
41至50歲(含50歲)	人	706	585	607
50歲以上	人	334	248	284
員工性別分佈(全職員工)				
男性	人	2,647	2,477	2,462
女性	人	2,976	2,852	2,869
員工學歷分佈(全職員工)				
專科及以下學歷員工	人	244	278	303
本科學歷員工	人	4,061	3,877	3,917
碩士學歷員工	人	1,300	1,154	1,091
博士學歷員工	人	18	20	20
員工新入職人數				
員工新入職人數總計	人	493	180	351
員工培訓績效				
受訓員工總數	人	5,623	5,329	5,331
受訓員工總比率	%	100	100	100
年度員工培訓總投入	萬元	566.99	759.44	306.7

指標	單位	2024年	2023年	2022年
受訓員工按性別分類				
男性	人	2,647	2,477	2,462
女性	人	2,976	2,852	2,869
受訓員工按職能分類				
高層員工	人	21	20	23
中層員工	人	267	273	278
基層員工	人	5,335	5,036	5,030
受訓總時數按職能分類				
高層員工	小時	287.7	672	812.5
中層員工	小時	8,921.1	13,714.5	17,034.6
基層員工	小時	317,811.8	203,593.9	317,537.2
員工平均受訓總時數按性別分類				
男性	小時	58.2	40.9	62.9
女性	小時	58.2	40.9	62.9
員工平均受訓總時數按職能分類				
高層員工	小時	13.7	33.6	35.3
中層員工	小時	33.4	50.2	61.3
基層員工	小時	59.6	40.4	63.2
職業安全健康績效				
因工傷損失日數	日	402	343	0
因工死亡人數	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
接獲關於服務的投訴數目				
投訴數目	宗	2,405	1,941	891
客戶投訴處理率	%	100	100	100
客戶滿意度	%	96.26	96.02	94.80

¹² 該員工構成為截至報告期末的本行不含附屬公司口徑。

報告索引表

1. 《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號—— 主板上市公司規範運作》「社會責任」章節

序號	議題	位置
8.1	利益相關方溝通	P18
8.2	遵守商業道德	P13-15
8.3	社會責任管理	P17
8.4	報告披露時間	P2
8.5	職工權益保障	P46
8.6	環境管理方針	P38
8.7	環境管理績效	P38-39
8.8	重大環境污染事故	不涉及
8.9	重點排污單位環境信息	不涉及
8.10	生產及產品安全保障	P31
8.11	員工僱傭管理、職業健康安全、員工培訓	P46-51
8.12	科技倫理	P23
8.13	社會責任報告披露主體	P4

2. 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》

C部分：「不遵守就解釋」條文

層面		描述	位置
A環境			
層面A1：排放物	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政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P38-39
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P38-39
	A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量為單位、每項設施計算)。	P39
	A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量為單位、每項設施計算)。	P39
	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。	P39
	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。	P39

層面		描述	位置
層面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。	P38
	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)。	P38
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P38
	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。	P40
	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。	P38
	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。	業務類型不涉及
層面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。	P38
	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。	P38
B社會			
層面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政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P46
	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。	P46
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P49
層面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政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P51
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	P51
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P51
	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。	P51
層面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。	P48
	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。	P55
	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。	P55
層面B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P46
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P46
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P46
層面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。	P15
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P16
	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。	P15-16
	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。	P15-16
	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。	P15-16

層面	描述		位置
層面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、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P31
	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。	業務類型不涉及
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P30
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P15
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	業務類型不涉及
	B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P32
層面B7： 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P13
	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。	P13
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P13
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P13
層面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。	P25-27
	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)。	P25-27
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P25-27

D部分：「氣候相關披露」內容索引

氣候相關披露		位置
管治		P42
策略	氣候相關風險和機遇	P42
	業務模式和價值鏈	P42
	策略和決策	P42
	財務狀況、財務表現及現金流量	將於2025年1月1日之後的財年進行進一步披露
	氣候韌性	將於2025年1月1日之後的財年進行進一步披露
風險管理		P43
指標及目標	溫室氣體排放	P43
	氣候相關轉型風險	P42
	氣候相關物理風險	P42
	氣候相關機遇	將於2025年1月1日之後的財年進行進一步披露
	資本運用	P41-42
	內部碳定價	未使用內部碳定價
	薪酬	P47
	行業指標：將ESG因素納入信用分析的描述	P43
	氣候相關目標	P43

3. 全球報告倡議組織《可持續發展報告統一標準(GRI Standards 2021)》

使用說明：鄭州銀行在2024年1月1日至12月31日參照GRI標準報告了在此份GRI內容索引中引用的信息。

使用的GRI：GRI 1：基礎 2021

GRI標準	披露項	位置
GRI 2： 一般披露2021	2-1 組織詳細情況	P4
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P2
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	P2-3
	2-4 信息重述	P3
	2-5 外部鑑證	P62-64
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P4
	2-7 員工	P46
	2-8 員工之外的工作者	P46
	2-9 管治架構和構成	P12
	2-10 最高治理機構的提名和遴選	P13
	2-11 最高治理機構主席	P13
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P13
	2-13 為管理影響的責任授權	P17
	2-14 最高治理機構在可持續發展報告中的作用	P17
	2-16 關鍵問題的溝通	P18
	2-17 最高治理機構的共同知識	P17
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P47
	2-19 薪酬政策	P47
	2-20 確定薪酬的程序	P47
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P9
	2-23 政策承諾	P46
	2-24 融合政策承諾	P14-15
	2-25 補救負面影響的程序	P50
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P18
	2-27 遵守法律法規	P12
	2-29 利益相關方參與的方法	P18
GRI 3： 實質性議題2021	3-1 確定實質性議題的過程	P17
	3-2 實質性議題列表	P17
	3-3 實質性議題的管理	P17
GRI 201： 經濟績效2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P52
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	P42
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	P47
GRI 203： 間接經濟影響2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P26
	203-2 重大間接經濟影響	P26

GRI標準	披露項	位置
GRI 205 : 反腐敗2016	205-1 已經進行腐敗風險評估的的運營點	P13
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P13
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P13
GRI 206 : 反競爭行為2016	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P13-15
GRI 302 : 能源2016	302-1 組織内部的能源消耗量	P38
	302-3 能源強度	P38
	302-4 減少能源消耗	P38
	302-5 產品和服務的能源需求下降	P38
GRI 303 : 水資源和污水2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	P38
	303-2 管理與排水相關的影響	P38
	303-3 取水	P38
	303-4 排水	P38
	303-5 耗水	P38
GRI 304 : 生物多樣性2016	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	P38
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	P38
	304-3 受保護或經修復的棲息地	P38
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟(IUCN)紅色名錄及國家保護名冊的物種	P38
GRI 305 : 排放2016	305-1 直接(範圍1)溫室氣體排放	P43
	305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排放	P43
	305-3 其他間接(範圍3)溫室氣體排放	P43
	305-4 溫室氣體排放強度	P43
	305-5 溫室氣體減排量	P43
	305-6 臭氧消耗物質(ODS)的排放	P38
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大氣體排放	P38
GRI 306 : 廢棄物2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P39
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P39
	306-3 產生的廢棄物	P39
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	P39
	306-5 進入處置的廢棄物	P39
GRI 308 : 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	P15-16
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	P15-16

GRI標準	披露項	位置
GRI 401 : 僱傭2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P49
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	P47
	401-3 育兒假	P50
GRI 403 : 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	P51
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	P51
	403-3 職業健康服務	P51
	403-4 職業健康安全事務；工作者的參與、意見徵詢和溝通	P51
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P51
	403-6 促進工作者健康	P51
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	P51
	403-9 工傷	P51
GRI 404 : 培訓與教育2016	403-10 工作相關的健康問題	P51
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P55
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P48
GRI 405 : 多元性與 平等機會2016	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	P48
	405-1 管治機構與員工的多元化	P47
GRI 406 : 反歧視2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	P46
GRI 407 : 結社自由與集體談 判2016	407-1 結社自由和集體談判權可能面臨風險的運營點和供應商	P50
GRI 408 : 童工2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	P46
GRI 409 : 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	P46
GRI 413 : 當地社區2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P25-27
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	P25-27
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	P15-16
	414-2 供應鏈中的負面社會影響和採取的行動	P15-16
GRI 416 : 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	P31
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	P31
GRI 417 : 營銷與標識2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P31
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	P31
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	P31
GRI 418 : 客戶隱私2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	P32

獨立審驗聲明

致：鄭州銀行的管理層及利益相關方

聯合赤道環境評價股份有限公司(以下簡稱「聯合赤道」或「我們」)受鄭州銀行股份有限公司(以下簡稱「鄭州銀行」)委託，對其《2024年度環境、社會及管治(ESG)報告》(以下簡稱「報告」)進行獨立有限審驗。

鄭州銀行的責任是接受聯合赤道審驗團隊的盡職調查，為本次審驗工作提供相應的信息數據和制度文件，並應確保其提供的信息數據和制度文件真實有效。聯合赤道的責任是在與鄭州銀行商定的職權範圍內，對報告進行審驗，並出具審驗聲明。

1. 審驗標準

本次審驗工作依據《AA1000審驗標準 v3》(AA1000AS v3)，對報告遵循包容性、實質性、回應性及影響性四項原則的情況進行審驗。同時，依據香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱《ESG報告守則》)對報告中選定績效信息的可靠性及質量開展有限審驗工作。

2. 審驗範圍

- 審驗的時間範圍限於2024年1月1日至2024年12月31日；
- 審驗的信息範圍限於報告涵蓋的鄭州銀行總行、分支機構及附屬公司的可持續發展相關信息，不涉及供應商、合作夥伴及其他第三方的信息，組織的立場、觀點、前瞻性聲明及預測性信息均不在本次審驗範圍內；
- 審驗遵循AA1000AS v3，審驗類型為「類型2」，審驗深度為「中度審驗」；
- 選擇報告中以下特定績效指標納入審驗範圍：

－總部天然氣使用量	－總部用水量
－總部用電量	－客戶滿意度

3. 審驗方法

聯合赤道本次審驗工作主要包括以下方面：

- 審閱報告中的可持續發展相關信息；
- 對鄭州銀行的管理人員以及負責績效信息計量和採集的人員進行抽樣訪談；
- 對鄭州銀行的管理實踐、業務流程和證據收集進行審閱和檢查；
- 對特定績效信息的部分細節進行抽樣檢查和計算；
- 收集和評估能夠支持組織遵循AA1000原則的程度的證據資料和管理層聲明。

4. 局限性

由於非財務資料未有國際公認和通用於評估和計量的標準，故此不同但均為可接受的信息和計量技術應用或會影響與其他機構的可比性。

5. 審驗結論

根據上述程序的實施結果，針對鄭州銀行遵循AA1000原則的程度以及特定績效信息的可靠性和質量，我們形成如下審驗結論：

- 包容性：**鄭州銀行識別了主要利益相關方，包括政府、監管機構、員工、客戶、供應商、股東和投資者、合作夥伴、社區(含居民)及環境等，針對不同利益相關方建立了相應的溝通及回應機制，以收集利益相關方的期望和訴求。我們認為，鄭州銀行遵循包容性原則。
- 實質性：**鄭州銀行結合利益相關方關注重點，對標同業企業，同時考慮主營業務、經營環境、經營策略以及主要利益相關方情況後，識別出具有實質性的議題，通過專家諮詢和內部調研，分析形成實質性議題矩陣，並在報告中對實質性議題進行了披露。我們認為，鄭州銀行遵循實質性原則。
- 回應性：**鄭州銀行建立了多維度的溝通渠道，與利益相關方進行定期或不定期的溝通，持續回應利益相關方的訴求和期望。此外，鄭州銀行針對利益相關方關注的議題在報告中進行了重點披露，如優化客戶投訴管理、消費者權益保護、金融風險防控、合規經營、綠色金融、普惠金融、科創金融、員工健康與安全、數據安全及隱私保護等。我們認為，鄭州銀行遵循回應性原則。

- 影響性：**鄭州銀行構建了ESG治理架構，開展ESG風險識別及評估工作，並將ESG事宜融入自身的發展戰略和經營活動中，在企業內實現有效決策和管理。此外，鄭州銀行通過自身發展貢獻客戶、產業、員工和社會，制定重點領域戰略目標，並在報告中披露各領域的實踐和進展。我們認為，鄭州銀行遵循影響性原則。
- 香港聯交所《ESG報告守則》：**報告中環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，已按照《ESG報告守則》強制披露要求及「不遵守就解釋」條款進行了披露。鄭州銀行已披露其主要利益相關方參與重要性議題評估的過程，描述了業務活動的影響，並對相關環境及社會數據進行了統計與披露。針對報告的改進建議，已在本審驗聲明發出前予以採納或解釋。
- 特定績效數據：**根據我們執行的程序及取得的證據，我們沒有發現任何事項使我們懷疑選定績效數據的可靠性及質量。

6. 勝任力和獨立性聲明

聯合赤道成立於2015年，是通過綠色債券標準委員會市場化評議註冊的綠色債券評估認證機構，是經AccountAbility AA1000 CIC許可的可持續發展審驗機構，具有豐富的評估認證經驗。

聯合赤道審驗團隊成員具有實施審驗的專業能力及經驗，遵循AA1000AS v3業務守則，並以《聯合赤道可持續發展審驗工作程序》規範具體審驗工作。除因本次審驗工作事項聯合赤道與鄭州銀行構成委託關係外，聯合赤道、審驗團隊成員與鄭州銀行之間不存在任何影響審驗工作獨立、客觀和公正的關聯關係。

張元

執行總裁
聯合赤道環境評價股份有限公司
2025年3月21日，中國天津

電話：022-58356831/022-58356999
網址：www.lheia.com
地址：天津市和平區曲阜道80號聯合信用大廈6層

註：本審驗聲明有中文簡體、中文繁體及英文三個版本，若存歧義，請以中文簡體版為準。



讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀《鄭州銀行股份有限公司2024年度環境、社會及管治(ESG)報告》。為持續改進我們的ESG工作，不斷提高ESG管理的能力和水平，我們非常希望傾聽您的意見和建議，請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22號
郵編：450018
電話：+86-371-67009199
傳真：+86-371-67009898
郵箱：ir@zzbank.cn

您的信息	
姓名	
工作單位	
聯繫電話	
Email	
意見反饋	

1.

您對公司ESG報告的總體評價是

☐ 好

☐ 較好

☐ 一般
2.

您認為本報告是否能反映公司ESG議題的重大影響

☐ 能

☐ 一般

☐ 不了解
3.

您認為本報告所披露信息、數據的清晰、準確、完整度如何

☐ 高

☐ 較高

☐ 一般

☐ 較低

☐ 低
4.

您最滿意本報告哪一方面？
5.

您希望進一步了解哪些信息？
6.

您對我們今後發佈報告還有哪些建議？



地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號

郵編：450018

郵箱：ir@zzbank.cn

電話：+86-0371-67009199

傳真：+86-0371-67009898