

GYB  贵阳银行

**贵阳银行股份有限公司
BANK OF GUIYANG CO.,LTD.**

2025 年度社会责任报告
（股票代码：601997）

二〇二六年四月

报告说明

（一）报告范围

报告组织范围：报告覆盖贵阳银行股份有限公司总行及分支机构，以及控股子公司广元市贵商村镇银行股份有限公司（以下简称广元市贵商村镇银行）和贵阳贵银金融租赁有限责任公司（以下简称贵银金租）。为便于表达，在报告的表述中分别采用“贵阳银行”“本行”以及“我们”。

报告时间范围：2025年1月1日至2025年12月31日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制依据

本报告参照国家金融监督管理总局《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构公司治理准则》、中国证监会《上市公司治理准则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》以及中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等相关要求进行编写。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自于本行2025年年度报告。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”，所称“截至报告期末”均为“截至2025年12月31日”。

（四）报告保证方法

贵阳银行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载

载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本行网站（www.bankgy.cn）浏览下载。

（六）报告备置地点

贵阳银行董事会办公室。

目 录

一、致辞	1
二、关于本行	4
(一) 企业概况	4
(二) 公司治理情况	5
(三) 稳健合规经营	8
(四) 关键绩效表	13
(五) 荣誉与奖项	14
(六) 品牌理念	15
三、责任理念与体系	16
(一) 责任理念	16
(二) 责任体系	16
四、持续稳健发展，保护股东权益	17
(一) 有效保证股东回报	17
(二) 提升信息披露质量	17
(三) 加强投资者关系管理	17
五、立足服务地方，惠及民营小微	19
(一) 服务地方经济	19
(二) 支持民营企业	20
(三) 深耕普惠金融	21
(四) 支持改善民生	24
六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴	26
(一) 金融支持产业振兴	26
(二) 优化农村金融服务	28
(三) 积极开展乡村振兴驻村帮扶	29
七、专业用心服务，提升客户体验	30
(一) 优化产品体系	30
(二) 提升客户体验	32
(三) 优化金融服务	33
(四) 加强消费者权益保护	35
八、践行绿色发展，倡导低碳运营	38
(一) 发展绿色金融	38
(二) 践行绿色运营	41
九、携手全体员工，共建美好家园	42
(一) 助力员工成长发展	42
(二) 畅通民主沟通渠道	44
(三) 加强职工人文关怀	45
(四) 共建和谐职工之家	46
十、心系社会公益，履行责任担当	48
附：意见反馈表	49

一、致辞

2025 年是我国“十四五”规划与本行五年发展战略规划的收官之年，是承前启后、谋篇布局的关键之年。过去一年，我们始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定传承中国特色金融文化，将金融工作的政治性、人民性贯穿于经营管理全过程。树牢正确的义利观，在服务地方经济、赋能绿色发展、深耕普惠金融、增进民生福祉的道路上笃定前行，促进经济价值、生态价值和社会价值的有机统一。

强化党建引领，筑牢自身发展根基。我们持续强化党的全面领导，不断完善公司治理，以新《公司法》落地为契机，依法稳妥完成监事会改革，构建起党委全面领导、董事会科学决策、高级管理层高效执行的治理架构，审计委员会有效承接监事会职权，加快形成权责透明、协调运转、有效制衡的现代金融企业治理机制。持续推进从严治行，加大正风肃纪力度，厚植清廉金融文化，常态化开展警示教育，筑牢合规经营底线。坚守发展和风险两条底线，健全全面风险管理体系，深化“内控案防攻坚年”行动，增强各类风险应对能力，为稳健经营筑牢根基。

坚守服务初心，赋能区域经济发展。作为地方金融主力军，我们牢记服务地方经济的初心使命，主动融入地方经济发展重大战略，持续优化信贷资源配置，助力贵州省现代化产业体系建设，新型工业化贷款余额达 417.23 亿元，“富矿精开”领域及制造业贷款余额均增长超 8%，成功发行贵州省首单银行业金融机构科技创新债券，为省内科创企业发展提供长期稳定资金支持。坚持强化惠企让利，深入推进小微企业融资协调机制落地见效，开展千企万户大走访，拓展普惠

金融服务半径，提升普惠金融服务质效，普惠型小微企业贷款余额突破 400 亿元。全周期护航民营小微企业发展，成功发行 70 亿元小微企业贷款专项金融债券，新发放民营企业贷款平均利率下降 152 个 BP，切实降低企业融资成本，用实际行动彰显金融担当。

秉持两山理念，助力绿色低碳转型。我们坚定践行“绿水青山就是金山银山”理念，深入贯彻落实国家“双碳”战略部署，将绿色发展理念融入全行发展战略中，构建绿色信贷、绿色债券、绿色租赁协同发力的产品矩阵，绿色贷款余额增长超 10%，绿色债券募集资金实现全部投放，积极运用碳减排工具，从支持煤焦循环产业链转型到助力风电光伏项目落地生根，我们努力让每一笔资金都成为生态保护的印迹，以金融力量守护绿水青山。同时，我们积极倡导绿色低碳的工作方式，全面推行无纸化办公、无纸化会议，以实际行动减少自身碳足迹。

聚焦民生所需，传递金融为民温度。我们始终坚持人民至上，倾力服务社会民生。深耕养老金融，打造“爽爽银发课堂”特色品牌，2025 年开课 990 期，服务银发客户超 11 万人次，用金融知识的普及守护银发客户乐享晚年生活。大力支持提振消费，打造特色化、场景化、数字化的信用卡消费生态圈，赋能便民消费，累计带动消费 198 亿元。创新推出“科创积分贷”“科创快贷”“爽爽拥军贷”“爽咖贷”“爽农直贷”等特色金融产品，持续丰富产品体系，更好满足客户多元化的金融需求。持续拓展完善民生服务网络，建成首批“爽银养老示范网点”，推动适老化服务品质化升级；增加服务窗口，实现业务“就近办”，下沉服务渠道，运营农金服务点超 1,800 个，实现全省县域地区全覆盖，打通民生服务“最后一公里”。

坚持以人为本，凝聚内生发展动能。我们始终坚信员工是企业发展的根本，持续推动员工成长与企业发展的双向赋能。深入实施分层分类人才培养，健全专业人才“选、育、用”全链条体系，构建管理序列与专业序列职业发展“双通道”，完善人才横向流动与纵向晋升路径，为员工成长铺就广阔道路。切实保障员工合法权益，健全薪酬福利体系，畅通员工诉求表达渠道，严格落实职代会制度，让每一位员工都享有知情权、参与权和监督权。加强员工人文关怀，系统实施职工心理关爱项目，常态化开展家访慰问，用心用情解决员工急难愁盼问题。组织开展丰富多彩的文娱活动，营造健康向上、富有活力的工作氛围，让“爽银之家”成为每一位员工的温暖港湾。

心系社会公益，彰显社会责任担当。我们秉持“爽爽阳光，共享美好生活”的公益理念，积极投身乡村振兴驻村帮扶，选派党员干部深入乡村一线，助力培育特色产业、完善基础设施，为村集体创收增收。开展校园捐赠、无偿献血、急救知识培训、资助大学生等公益活动，用实际行动传递金融温度。加强消费者权益保护，客户满意度有效提升，聚焦老年人、新市民等重点群体，深入开展金融知识宣传教育，帮助百姓守好“钱袋子”，切实保护金融消费者合法权益。

时光流转初心不改，笃行致远再启新程。2026 年是“十五五”规划的开局之年，也是贵阳银行开启新一轮五年发展战略规划的关键之年。我们将完整、准确、全面贯彻新发展理念，牢固树立和践行正确政绩观，以更加稳健的经营、更加务实的举措，做深做实金融“五篇大文章”，持续提升服务实体经济质效，在服务中国式现代化的进程中，奋力书写地方金融企业高质量发展的新篇章。

二、关于本行

（一）企业概况

法定中文名称：贵阳银行股份有限公司

（简称：贵阳银行）

法定英文名称：BANK OF GUIYANG CO., LTD.

（简称：BANK OF GUIYANG）

法定代表人：张正海

董事会秘书：李虹檠

证券事务代表：何珮玲

注册和办公地址：贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天·会展城
B 区金融商务区东区 1-6 栋

邮政编码：550081

联系电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

邮箱：gysh_2007@126.com

客服电话：40011-96033

官方网站网址：www.bankgy.cn

经营范围主要包括：人民币业务：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据贴现、承兑；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券；从事同业拆借；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保险箱业务；办理地方财政信用周转使用资金的委托贷款业务；基金销售；经监管机构批准的各项代理业务。外汇业务：外汇存款；外汇贷款；外汇汇款；国际结算；外币兑换；同业外汇拆借；结汇、售汇；资信

调查、咨询和见证业务。经监管机构批准的其他业务。

（二）公司治理情况

1. 坚持党建引领

本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，严格落实党中央、国务院和省市党委政府决策部署以及监管要求，强化党的全面领导，持续深化“党建入章”，健全落实“双向进入、交叉任职”领导机制，把党的领导融入公司治理和经营发展的全方位各环节，切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用。严格执行民主集中制与“三重一大”决策制度，规范落实党委研究讨论前置程序，持续完善党委研究决定事项和党委研究讨论重大经营管理事项清单，进一步明确党委议事决策范围和程序，厘清各治理主体职责边界。以新《公司法》落地与监事会改革为契机，构建党委全面领导、董事会科学决策、高级管理层高效执行的治理架构，审计委员会有效承接监事会职权，推动党的领导与公司治理深度融合、有机统一，实现治理运行制度化、规范化、程序化，加快形成权责透明、协调运转、有效制衡的现代金融企业治理机制，公司治理科学性、稳健性与有效性持续提升，治理实践与成效获得行业广泛认可。

2. 强化公司治理

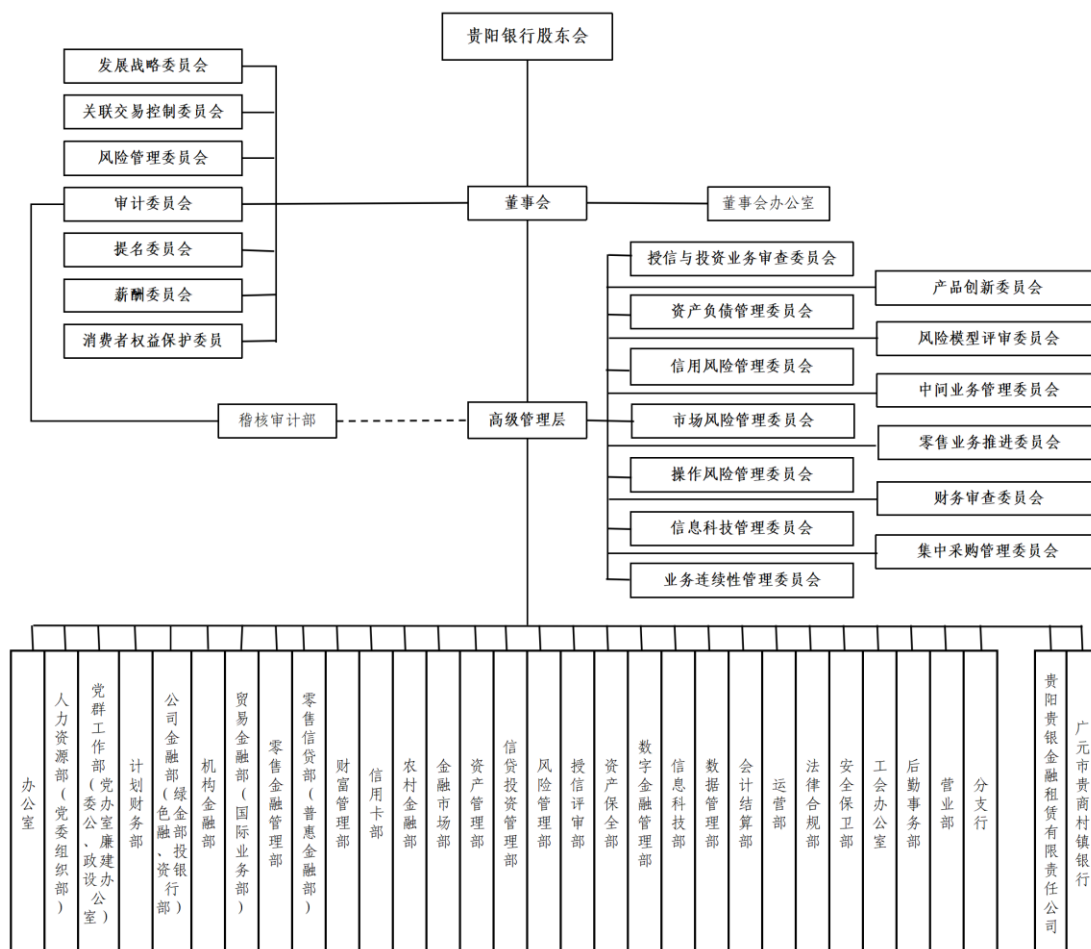
立治理之本，本行股东会严格依照《公司法》《公司章程》及《股东会议事规则》等规定行使职权，切实保障对公司经营管理和股东权益等重大事项的决策权。严格执行“表决回避”“分类表决”“中小投资者单独计票”等制度，确保股东通过现场或网络方式有效参与表决。现场参会股东与本行董事会、高管层深入交流，全面

了解本行经营管理、财务状况等关键信息。本行持续畅通投资者沟通渠道，通过业绩说明会、上证 e 互动平台、投资者热线与邮箱等多元途径，及时回应诉求、听取意见，有效保障中小股东充分行使权利。

谋长远之策，董事会坚持战略引领、保持战略定力，紧扣股东会确定的目标，主动服务国家地方重大发展战略，深入推进改革转型与治理现代化建设；持续健全以《公司章程》为核心的配套制度体系，扎实落实监事会改革要求，推动审计委员会依法依规、有效承接《公司法》及监管制度规定的原监事会职权，搭建权责清晰、规范有效的监督治理机制，为全行持续健康发展奠定坚实的治理基础；完善资本管理体系，筑牢集团全面风险防线，充分发挥专门委员会专业支撑作用，积极践行社会责任，以高效规范决策引领本行实现持续健康发展。在中国上市公司协会举办的“2025 上市公司董事会最佳实践征集活动”中，荣获“优秀实践案例”。

务实干之效，高级管理层贯彻执行股东会、董事会各项决策，牢牢把握稳中求进总基调，扎实做好金融“五篇大文章”，努力践行服务实体经济使命担当，深入推进经营管理体制机制改革，深化重点领域风险防控和化解，扎实构建稳健安全、内涵集约、特色鲜明、管理精细、均衡协同的高质量发展新模式，全力服务经济高质量发展新格局，经营管理呈现出稳中有进、稳中提质的发展态势。

本行组织结构图如下：



3. 推动战略管理

2025 年是《贵阳银行 2021-2025 年发展战略规划》的收官之年，本行围绕“一个统揽、两条底线、三项策略、四大引擎、五项重点工作”的“12345”总体思路，紧盯“西部上市城商行排头兵”和“贵州新发展重要助力者”战略目标，保持战略定力，坚守市场定位，着力稳增长、调结构、防风险、增动能、提效能，战略总体执行情况良好。重点业务战略举措稳步推进，为实体经济提供高质量金融服务；聚焦做好“以党建为引领、以人力为支撑、以稳收为重点、以客户为中心、以创新为动力”五项重点工作，集团并表管理体系更加规范化运行，核心竞争力和可持续发展能力进一步提升，为“十五五”开局

奠定坚实基础。当前正值“十五五”规划开局之际，本行将以新一轮战略规划制定、实施为导向，科学谋划好新一轮战略周期的总体思路、发展目标、任务举措，持续完善战略管理体系，强化战略执行落地，推动战略引领作用有效发挥。

（三）稳健合规经营

1. 加强全面风险管理

本行按照全面风险管理的总体目标和原则，制订了业务运营与风险管理并重的发展战略，从管理架构、政策制度、业务流程、问责考核等方面建立了涵盖“总分支”三级及子公司的全面风险管理体系，并将全集团承担的信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、集中度风险、银行账簿利率风险、声誉风险等主要风险纳入全面风险管理范畴，进一步明确了董事会、高级管理层、操作执行层、子公司在风险管理中的具体职责，形成了由业务条线部门、风险管理职能部门和内部审计监督部门组成的风险管理“三道防线”，各司其职，共同致力于集团风险管理目标的实现。

报告期内，本行持续贯彻“稳中求进”工作总基调，坚守发展和风险两条底线，围绕“百年好银行”发展愿景，贯彻“审慎合规，全程管控，恪守底线”的风险管理理念，持续加强全面风险管理体系建设，深化风险管理工具的建设和应用，提高风险精细化管理能力。强化风险偏好与限额管理，严抓风险偏好和风险限额执行、传导和应对方案的落实。加强主要风险的有效识别、可靠计量、准确监测和全面控制，不断提升全面风险管理水平和重大风险的防范化解处置能力。开展“内控案防攻坚年”暨“操作风险管理提升年”行动，持续优化制度和系统，并开展各类操作风险检查、评估与审计，进一步压实操

作风险“三道防线”管理职责。更新基本授权，加强动态授权管理。加快风险管理的数字化转型步伐，聚焦风险管理技术和手段的迭代升级，持续推进风险数据集市及配套系统建设，优化和新增预警信号规则、开发客户授信限额模型，切实推动风险管理向精准化、智能化、数字化纵深发展。深化开展资本计量、管理和第三支柱信息披露工作。严格按照金融资产风险分类办法、预期信用损失法实施管理办法等做实资产分类与拨备计提。结合本行经营管理实际与监管要求，深化业务连续性应急演练，持续健全完善风险预防、应急、处置机制，保障各项业务稳健可持续发展。

2. 强化内控合规管理

一是强化内部控制管理。运用操作风险、内控与合规信息系统开展内部控制日常工作管理，对本行 2024 年内部控制情况进行评估，对发现的问题及时整改。开展全行制度重检工作，全年共修订制度 424 个、新增制度 79 个、废止制度 39 个，全行目前现行制度共 1,047 个。

二是开展内控案防攻坚年活动。按照本行进一步健全内控管理工作机制切实防范案件风险的相关要求，组织召开联席会议，重点解决专案调查、技防措施控制、案防攻防演练等工作事项，共同制定防控策略，解决案防实际问题；聚焦重点业务领域与关键环节，加强对高风险环节及重要岗位人员的专项排查，提升对案件风险、操作风险的前瞻研判能力；强化员工行为管理，针对员工信用卡套现、经商办企业、征信、涉诉涉案、涉电信诈骗等方面持续开展专项排查，保持案件防控高压态势。

三是强化合规文化建设。组织全行开展“合规文化铸盾年”活动，

营造合规文化氛围。组织各分支行开展“一把手”讲合规课，充分发挥“一把手”示范引领作用，教育带动员工知底线、明红线；组织员工参加“合规禁令”培训，提升员工合规意识；定期发布合规文化季刊与合规简报，内容涵盖新发布的合规政策、各分支行开展合规培训、活动、教育等情况。

四是多措并举开展反诈治理。多次召开反诈专班会、专班部门碰头会议，针对涉案卡部署管控措施，有效压降涉案卡数量。持续做好反诈宣传，通过在营业厅堂、社区、乡村、企业以及线上等开展宣传活动，进行反诈普法宣传教育，报告期内全行累计开展外出宣传 1,975 次、受众 13 万余人次，线上主题宣传 200 余次，点击量 180 余万次。同时，在监管机构指导下，主办“宪法护航投资秩序 普法筑牢反诈防线”大型反诈宣传活动，创新采用“线下沉浸式体验+线上新媒体传播”双轨模式，联动政警银校企五方力量，为广大人民群众送上了一场“听得懂、学得会、记得住”的反诈知识大课堂，有效筑牢反诈防线。本行持续加强对属地监管、公安机关工作要求的落实落地，全年共获得各地反诈中心表扬信 310 余封，群众赠送锦旗 16 面。

3. 认真做好反洗钱工作

本行积极贯彻落实监管政策，持续完善洗钱风险管理体系，不断提升监测预警能力，持续推动反洗钱工作取得实效。一是体系化推进反洗钱工作。通过召开反洗钱领导小组战略决策会议、年度反洗钱工作推进会议及跨部门反洗钱联席协作会议，系统复盘 2024 年反洗钱工作成效，深入剖析风险防控短板，立足社会公众资金安全保障需求，对 2025 年制度完善、智能风控系统升级、受益所有人信息透明化登记等关键领域作出战略性部署，切实履行防范金融犯罪、维护经济秩

序的社会责任。二是持续完善反洗钱内控制度。根据最新监管要求及工作实际，修订《贵阳银行反洗钱管理规定》《贵阳银行大额交易和可疑交易报告管理规定》《贵阳银行业务洗钱风险评估管理规定》等 14 项制度。三是强化反洗钱系统建设。根据工作实际及风险状况，持续调整监测模型和优化监测指标，不断完善反洗钱系统，积极参与人行试点模型工作，提升监测模型完整性及监测有效性。四是严格履行大额和可疑交易报告义务。报告期内，累计向人民银行反洗钱监测分析中心报送大额交易 4,261,899 笔，可疑交易报告 4,039 份。五是以“数智评估+体系防控”双轮驱动，深筑金融安全社会责任防线。依托地域、客户、渠道、产品四大维度及系统半自动化手段，完成 33 项细化分类的深度风险评估；聚焦客户准入及存续关键环节梳理业务洗钱风险点，编制《产品业务洗钱风险防范手册》，将“防范金融犯罪、维护经济秩序”的社会责任转化为全业务链的标准化识别与防控指引。六是反洗钱履职能力与风险防控水平提升。年内开展内外部培训 19 场，覆盖人员逾 11,000 人次，实现从业人员合规素养培训全覆盖。以季度非现场检查 100%全覆盖、年度现场检查不低于 30% 的标准对全行反洗钱履职情况进行监督检查，同时深耕自查排查，通过考核压实履职责任，切实维护国家经济秩序与公众资金安全。七是高效推进受益所有人信息治理。成立专项领导小组统筹部署，通过周进度追踪、问题台账动态清零等机制，实现 50,261 户需备案客户 100% 触达，备案完成率达 92.75%；建立智能查询系统，与人民银行 BOMIS 系统无缝对接，实现信息查询核验、差异化处理及案例报送全流程数字化管控，筑牢反洗钱与金融安全防线。八是多渠道推动反洗钱宣传工作走深走实。本行在贵州金融监管局、贵阳市公安局、贵阳市市场

监督管理局等多家机构指导下，在“5·15 全国投资者保护宣传日”“6·15 防范非法集资集中宣传日”活动中，通过播放宣传片、布置地铁专列、设置“阵地宣传”、直播宣传等多种方式，开展以“远离洗钱犯罪守护经济安全”“金融安全千万家抵制洗钱靠大家”为主题的反洗钱宣传活动；同时，在网点多形式开展“五进”及与公检法联合宣传，聚焦与公众生活相关的法律法规及案例，强化公众法律与风险防范意识。

报告期内，本行积极履行反洗钱义务，配合有权机关有力打击金融违法犯罪行为，维护地方金融环境，有效防范洗钱风险发生。强化警银联动，及时移送可疑线索，帮助有权机关立案侦查 17 笔，协助抓获犯罪嫌疑人 13 名，得到感谢、表扬、通报 175 份。认真履行客户尽职调查义务，发现异常及时报警或劝阻客户，累计为客户挽回经济损失 2,000 余万元，收到客户感谢锦旗 6 面。本行反洗钱实践案例《地方法人金融机构精准打击地下钱庄洗钱活动：风险识别、内控创新与高效执行案例剖析》，荣获中国上市公司协会“2025 年中国上市公司内部控制最佳实践案例”奖项。

4. 廉洁从业、反腐败

本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实全面从严治党政治责任，督促基层党委切实履行主体责任，纪委履行监督职责，强化党员干部员工教育监督管理，常态化开展纪律教育，扎实推进清廉金融文化建设，为推动全行高质量发展提供坚强保证。一是保持高压态势，强化“不敢腐”的思想震慑。紧盯信贷审批、不良处置、集中采购、选人用人等关键环节，扎实开展国企突出问题专项治理、“强党性、严纪律、转作风”专项行动、群众身边

不正之风和腐败问题集中整治等专项工作。全力支持配合各级纪检监察机构查办案件，对违规违纪党员准确运用监督执纪“四种形态”处理。强化廉政风险排查及防控，有效开展岗位廉政风险点排查，针对排查出的廉政风险点严格制定整改措施。二是坚持系统治理，强化“不能腐”的刚性约束。加强对资金的管理和监督，印发《贵阳银行 2025 年一级分支行基本授权》，深化财务授权管理；加强公车管理，印发《贵阳银行公务用车使用管理细则》，细化派车申请及审查审批要求，强化车辆停放要求和车辆加油管理。三是厚植廉洁根基，强化“不想腐”的思想自觉。将清廉金融文化建设作为一体推进“三不腐”的基础性工程，制定清廉金融文化建设计划，认真组织开展“纪法教育月”活动，将廉洁教育嵌入各级各部门“三会一课”、主题党日、部门会议等日常工作。积极培育和弘扬中国特色金融文化，认真践行“五要五不”要求，全行各级党组织开展红色文化教育，覆盖全体党员干部。积极参加全省金融系统“坚守初心使命 践行‘五要五不’”故事汇评选活动，选送的作品分获二等奖、三等奖、最佳讲述奖及最佳故事奖，并荣获竞赛“组织奖”；积极参加全省年轻干部廉洁教育微课程竞赛，选送的作品分获二等奖、三等奖、优秀奖，展现出积极健康、风清气正的金融文化风貌。

（四）关键绩效表

表 1 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2025 年	2024 年	2023 年
经济绩效指标	总资产	亿元	7,434.62	7,056.69	6,880.68
	营业收入	亿元	129.99	149.31	150.96
	利润总额	亿元	56.24	54.31	59.86
	归属于母公司股东的净利润	亿元	52.49	51.64	55.62
	纳税总额	亿元	24.65	21.44	24.51

	基本每股收益	元	1.37	1.35	1.45
	加权平均净资产收益率	%	7.97	8.35	9.81
	不良贷款率	%	1.59	1.58	1.59
	资本充足率	%	15.35	15.20	15.03
	拨备覆盖率	%	235.62	257.07	244.50
社会 绩效 指标	每股社会贡献值	元	6.44	6.89	7.10
	员工总数	人	6,484	6,534	6,610
	女性员工比例	%	50.46	50.22	49.96
	员工培训投入总额	万元	538.70	903.8	993.9
	对外捐赠总额	万元	52.62	70.42	275.7
	少数民族员工人数	人	1,950	1,902	1,863
环境 绩效 指标	绿色贷款余额	亿元	368.47	330.95	313.41
	电子渠道分流率	%	98.15	98.06	95.35

注：1. 每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 公司因环境污染造成的社会成本) / 期末总股本

2. 电子渠道分流率：电子渠道发生的交易笔数 / 所有渠道发生的交易笔数

(五) 荣誉与奖项

报告期内，主要获奖情况如下：

表 2 贵阳银行 2025 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	2025 年度全球银行 1000 强第 197 位	英国《银行家》
2	2025 年全球银行品牌价值 500 强第 369 位	Brand Finance (品牌金融)
3	2025 年中国银行业 100 强第 36 位	中国银行业协会
4	2025 年《财富》中国 500 强第 431 位	财富中文网
5	2025 年“陀螺”评价体系城商行排名第 13 位	中国银行业协会
6	“贵阳银行网络安全一体化智能运营体系”入选“2024 年网络安全技术应用典型案例”	工业和信息化部
7	2025 上市公司董事会优秀实践、2025 年上市公司内部控制最佳实践案例奖	中国上市公司协会
8	2024 年银行业“乡村振兴”好新闻奖	中国银行业协会
9	2024 年度市场影响力机构——核心交易商、年度市场影响力机构——货币市场交易商、市场创新业务机构——X-Repo、市场创新业务机构-iDeal	中国外汇交易中心
10	征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
11	2024 年度中债成员业务发展质量评价中获评为“优秀金融债发行机构”	中央国债登记结算有限责任公司
12	2024 年度“自营结算 100 强”	中央国债登记结算有限责任公司
13	贵阳银行“‘超级 APP’服务体系创新案例”，荣获“2025 银行家年度网络金融创新优秀案例”	《银行家》
14	贵阳银行“基于大数据的长尾客群精细化运营实践项目”，荣获“2025 银行家年度金融科技创新优秀案例”	《银行家》
15	2025 年度和谐投资者关系银行天玑奖	《证券时报》
16	2024 年度理财信息登记优秀发行机构	银行业理财登记托管中心

17	2025 年第 5 届金誉奖—卓越财富管理城市商业银行、卓越银行财富品牌	普益标准
18	2025 年第 16 届金鼎奖—年度卓越财富管理银行	《每日经济新闻》
19	子公司贵银金租公司荣获 2025 年“优秀租赁企业奖”“绿色租赁企业奖”	中国融资租赁（西湖）论坛

（六）品牌理念

深耕“贵于行·爽于心”品牌内核，以“贵”字为核心，进一步凸显“以人为本”“以客户为中心”的服务情怀，同时通过“爽”字巧妙融入地域文化母体，从服务细节、科技创新等多个维度赋予品牌更加丰富、深刻的内涵。在为地区发展、企业成长及市民生活提供智能化、一体化、个性化综合金融服务的过程中践行“行动之贵”“心灵之爽”，致力于打造一个集“价值引领、爽心体验、随行服务、信赖基石”于一体的百年好银行。2025 年，本行持续深化“用爽银，更爽心”的口号，加强品牌宣贯，在品牌内涵的不断滋养下，品牌影响力不断提升。在英国《银行家》杂志公布的“2025 年全球银行 1000 强榜单”中排名第 197 位。在英国品牌评估机构“品牌金融”发布的 2025 年全球银行品牌价值 500 强中位列第 369 位。在 2025 年《财富》中国 500 强排行榜中位列第 431 位。2025 年，在中国银行业协会发布的“中国银行业 100 强榜单”中排名第 36 位。

三、责任理念与体系

（一）责任理念

本行秉承“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的办行宗旨，将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化中，践行“责任银行 和谐发展”的理念，不断探索负责任、可持续的商业银行发展模式，形成了企业与政府、监管、机构、股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等一系列利益相关者和谐共生的发展理念。

（二）责任体系

表 3 贵阳银行责任体系

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	责任回应
政府	遵守国家法律法规、行业标准与规范；响应国家战略，支持区域经济发展；支持社会民生。	法律法规、政策指引、规范性文件；现场检查；汇报工作；座谈会、研讨会。	贯彻国家宏观政策；服务实体经济；支持中小微企业发展；服务乡村振兴。
监管机构	依法合规经营；完善公司治理；防范金融风险；稳健运行。	报送报表；现场检查、非现场监管；参加会议；汇报工作。	严格落实监管政策、规范性文件；依法合规经营；加强内控体系建设；实施全面风险管理。
股东	维护股东权益；持续稳健经营；持续合理的回报；全面及时准确的信息披露；保持可持续发展。	准确及时披露信息；定期走访；定期报告；召开股东大会、业绩说明会、热线、电子邮件等。	制定和落实发展战略；实施精细化管理；完善公司治理；建立健全信息披露机制；加强投资者关系管理。
客户	诚信经营；规范服务收费；提供优质金融服务、金融产品；提供真实、准确、完整的产品服务信息；保障客户信息安全；消费者权益保护。	营业网点服务；营销活动；产品宣传；客服电话；客户调查、走访；客户满意度调查；客户关怀活动。	加强消费者权益保护；构建普惠金融服务体系；减费让利；不断拓宽客户服务渠道，提升电子化服务水平；创新金融产品；提升客户体验；开展金融知识普及教育。
员工	保证合理的待遇和福利；良好的职业发展空间；多样化的培训方式。	教育培训；召开职代会；建立内部沟通渠道；员工关爱行动；设置员工意见箱。	保障员工基本权益；拓宽员工职业发展通道；制定人才规划战略；完善职业规划和培训体系。
合作伙伴	诚信履约；合作共赢；优化服务；公平采购。	严格履行合同或协议；招投标；交流谈判。	坚持公平、诚信、平等、互惠原则；保证产品与服务质量；维持良好的长期合作关系。
社区	参与社区建设和发展；关心弱势群体；践行社会公益。	开展金融服务活动、公益活动、联谊活动等。	扩大金融服务范围；积极参与公益慈善；积极开展志愿服务活动。
环境	支持低碳经济；促进节约型社会建设；实现可持续发展。	严格执行监管部门相关政策；信息披露；参与各类环保实践活动。	坚持低碳运营；推行绿色金融；加大对节能减排企业的信贷支持。

四、持续稳健发展，保护股东权益

（一）有效保证股东回报

2025 年，本行经营发展保持稳健，总体经营情况稳中有进。报告期内，实现营业收入 129.99 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 52.49 亿元，较上年增长 1.66%；基本每股收益 1.37 元。

本行始终秉承与股东共享发展成果的理念，按照股东回报规划，实施稳健的利润分配政策，确定合理的现金股利分配比例，有效保证股东回报。上市 9 年共计派发现金红利 86.84 亿元，其中，2016 年度每 10 股派发现金红利 2.6 元；2017 年度每 10 股派发现金红利 3.3 元；2018 年度每 10 股派发现金红利 4 元、以资本公积金每 10 股转增 4 股；2019 年度每 10 股派发现金红利 3.1 元；2020 年度每 10 股派发现金红利 3.0 元；2021 年度每 10 股派发现金红利 3.0 元；2022 年度每 10 股派发现金红利 3.0 元；2023 年度每 10 股派发现金红利 2.9 元；2024 年度每 10 股派发现金红利 2.9 元。

（二）提升信息披露质量

本行持续完善信息披露工作机制，依法履行信息披露义务，并主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的质量、时效性和透明度，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。报告期内，按时编制、审批和发布定期报告，及时披露各项临时公告共计 58 项，及时披露本行重大事项的相关进展；同时，加强经营业务分析与数据分析质量，及时有效地向投资者传递信息，不断增强定期报告的可读性。

（三）加强投资者关系管理

本行高度重视投资者关系管理工作，通过投资者热线、上证 e 互

动、官方网站等多渠道与投资者进行沟通交流，多维度多角度向资本市场传递本行信息。报告期内，本行举办了 3 次业绩说明会，现场累计回答问题 50 余个，组织接待来访投资者调研 3 次，参加证券机构策略会 2 次，接待机构投资者和分析师 20 余人；通过电话、现场等方式接待股东 500 余人次。报告期内，本行投资者关系管理工作得到市场认可，获得证券时报“2025 年度和谐投资者关系银行天玑奖”。

五、立足服务地方，惠及民营小微

本行坚守主业，立足本地，充分发挥地方金融血脉作用，与地方经济共生共荣。积极贯彻落实国家、省、市战略布局，聚焦做好金融“五篇大文章”，持续提升服务实体经济质效，在支持地方经济发展中彰显金融担当。

（一）服务地方经济

报告期内，本行坚持将自身发展融入地方发展大局，紧密围绕“四新”主攻“四化”主战略、“四区一高地”主定位，聚焦“工业强市”“富矿精开”及“六大产业基地”等重大部署，深化落实贵州重大项目建设“5+3”工作机制，优化信贷资源配置，助力贵州省现代化产业体系建设，赋能区域经济高质量发展。

截至报告期末，本行对公贷款余额 2,973.05 亿元，较年初增加 85.90 亿元，增长 2.98%。重点投向“四化”领域贷款余额 1,730.61 亿元，较年初增加 122.13 亿元，增长 7.59%。富矿精开领域贷款余额 178.18 亿元，工业贷款余额 417.23 亿元，较年初增加 63.67 亿元，增长 18.01%，制造业贷款余额 250.45 亿元，较年初增加 19.62 亿元，增长 8.5%。

案例：金融赋能地方能源产业发展

贵阳市某矿产能源公司作为贵阳市属重要能源产业平台，承担着全市新能源项目投资建设、能源保供、绿色低碳转型等关键职能，是推动地方能源结构优化、实现“双碳”目标的核心载体。自该公司成立之初，本行便主动对接、靠前服务，与该公司建立长期稳定、深度协同的战略合作关系，持续以金融力量支持企业做大做强，助力贵阳市新能源产业高质量发展。

2022—2024 年，本行持续加大对该公司的金融支持力度，累计为集团及下属公司授信 5.93 亿元，为企业生产运营提供了坚实的资金保障。2025 年，本行紧跟贵阳市新能源产业布局，进一步增强对绿色能源项目的精准支持，为该公司新增授信 6.69 亿元，当年实现新增贷款投放 1.86 亿元，有效助力推进修文县高仓风电项目、修文县双堡风电项目以及白云区靛山风电项目等风电项目的建设，提升该公司新能源装机规模与电力保供能力，项目投产后，将显著提升地方绿色电力供应能力，推动贵阳市风电资源高效开发利用，助力地方构建清洁低碳、安全高效的现代能源体系，同时，将带动装备制造、建筑施工、运维服务等上下游产业协同发展，创造稳定就业岗位，增加地方财税贡献，为贵阳市产业升级、生态保护、乡村振兴和区域经济高质量发展注入强劲动能。

（二）支持民营企业

民营经济是推进中国式现代化的生力军。报告期内，本行始终坚持“两个毫不动摇”，以《中共中央 国务院关于促进民营经济发展壮大的意见》和《关于强化金融支持举措 助力民营经济发展壮大的通知》作为行动指南，采取有力措施，不断加大对民营经济的支持力度，为民营企业发展壮大提供高质量金融服务。出台贵阳银行 2025 年重点行业授信策略，将坚持服务实体经济，坚守“两个毫不动摇”作为授信政策的基本原则，加大对科技创新、“专精特新”、绿色低碳等重点领域民营企业的信贷投放，坚定落实房地产“金融 16 条”和融资协调机制，持续优化完善民营企业敢贷、能贷、愿贷配套支持机制，充分发挥爽融链服务模式的创新优势，通过核心企业信用穿透，实现优质金融资源向产业链末端延伸，有效缓解小微民营企业“融资

难、融资贵”问题，推出免授信、免担保的差异化融资方案，显著提升对民营金融供给效率，助力民营企业发展。截至报告期末，本行民营企业贷款余额 399.59 亿元。报告期内，本行成功发行小型微型企业贷款专项金融债券 70 亿元，有效降低企业融资成本，2025 年本行新发放民营企业贷款平均利率 3.81%，较上年下降 152 个 BP。

案例：金融助力民营龙头企业做大做强

贵州某酒企是遵义地区白酒龙头企业、国内董香型白酒标杆企业，是贵州民营经济与特色优势产业的重要代表。为深入贯彻服务地方实体经济、支持民营经济发展的金融使命，本行以精准高效的综合金融方案为企业发展注入强劲动能。自与该企业建立合作以来，本行在该企业抢抓厂房投产、产能扩大的关键发展节点，精准匹配公司发展融资需求，及时给予企业三年期流动资金贷款+爽融链融资支持。同时，为持续护航企业长远发展，本行深入调研公司生产工艺、产销布局与战略规划，为其量身定制五年期流动资金贷款金融服务方案，截至报告期末，授信总额已达 4.9 亿元，实现对民营龙头企业的全方位、全周期金融支持，助力遵义特色优势产业升级，为地方经济高质量发展、民营经济蓬勃壮大贡献坚实金融力量。

（三）深耕普惠金融

报告期内，本行坚持做好“普惠金融”大文章，坚定不移地贯彻落实政府及监管部门出台的金融支持政策，积极推动小微企业融资协调工作机制落地、创新完善金融产品、加大普惠小微贷款减费让利力度，大力支持小微企业高质量发展。一是纵深推动小微企业融资协调工作机制落地见效。长效化开展普惠小微企业的走访对接，持续推进“千企万户大走访”活动，在总行、分行、支行三级建立 100 余个工

作专班，完成近4万户对公小微结算客户走访，系统摸排和精准对接小微企业的融资需求，为小微企业成长注入金融活水。二是加大惠企让利力度。认真贯彻执行和传导央行利率政策，严格落实减费让利要求，充分运用LPR利率机制、支农支小再贷款、央行货币政策工具，将货币政策红利及时传导至企业。报告期内新发放普惠型小微企业贷款加权平均利率较上年下降37个BP。三是优化配套政策，制定出台《贵阳银行加快推动普惠金融高质量发展行动方案》《关于切实做好2025年小微企业金融服务工作的通知》《贵阳银行支持毕节市深化普惠金融改革发展零售资产业务的指导意见》等重要文件，多维度深化政策引导机制，着力引导金融资源向普惠群体与实体经济领域优化配置，切实提升金融服务实体经济的精准性和有效性。四是完善小微企业融资产品体系，推出针对贵阳贵安科创型企业的专属业务“科创积分贷”、针对科创型企业全生命周期的专属信贷服务“科创快贷”、针对退役军人创业的“爽爽拥军贷”、针对咖啡产业链客群的“爽咖贷”等创新产品，有效满足各类客户融资需求；推出“爽农直贷”业务，助力贵阳市“菜篮子”保供农产品的生产经营，服务地方特色产业。

截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额425.39亿元，较年初增加29.05亿元，增长7.33%，高于全行贷款增速。

案例：深入推进小微企业融资协调机制，助力“专精特新”企业向“新”而行

作为贵州省重点培育的“专精特新”军工企业，贵州某科技公司深耕航天航空紧固件领域十余年，其自主研发的高强度钛合金紧固件、耐高温特种螺栓等核心产品已应用于我国新一代航天器、军用航

空器等重点装备，技术自主可控且性能对标国际先进水平，成为行业细分领域标杆，为航空航天产业自主化发展提供关键配套支撑。本行深入推进小微企业融资协调机制落实，前往该公司开展实地调研，通过“面对面”沟通、“零距离”对接，深入生产车间、检测中心，察看精密加工生产线，调研原材料采购、工艺突破、订单交付等情况，精准掌握企业发展动态与金融需求。截至报告期末，累计信贷投放支持该公司 5,954 万元。该公司董事长表示：“在贵阳银行金融支持下，企业已突破航天级紧固件表面处理技术瓶颈，实现产品合格率提升并获国家多项专项认证，为承接国家级重点项目奠定基础”，并称赞本行是值得信赖的金融伙伴。

案例：“贷款明白纸”助力企业破解资金困局

贵州某劳务公司在建筑劳务领域深耕多年，凭借专业的服务和良好的口碑，业务稳步拓展。然而日益激烈的市场竞争，让企业在承接多个大型项目后，资金回笼周期拉长，资金周转面临较大压力。新项目急需启动资金，农民工工资发放迫在眉睫，企业发展陷入困境。贵阳银行在了解到该企业的实际困难后，迅速行动，第一时间深入企业，对其经营状况、财务情况以及项目前景进行了全面细致的调研评估，通过“明示企业贷款综合融资成本清单”实现金融服务透明化，并制定专项贷款方案争取财政贴息，最终向该企业发放 400 万元流动资金贷款，将企业贷款综合融资成本从 4.6% 降至 2.3%，年减少利息负担 9.2 万元，有效缓解企业资金压力。该企业负责人在获得贷款资金后感慨道“贵阳银行的金融服务高效、贴心，不仅使我们企业了解到了贷款的各项综合融资成本，做到金融服务透明，还主动为我们争取财政贴息，缓解了我们企业资金紧张局面，切实降低了企业成本，让我

们深深感受到了金融机构对实体经济的大力支持。这笔贷款不仅解决了我们的燃眉之急，更是为企业的持续发展注入了强大动力。”

本行作为全省首批参与明示企业贷款综合融资成本试点工作的银行机构，在人民银行贵州省分行指导下，通过科技赋能将试点工作嵌入信贷业务系统，推动流程标准化与效率提升。

报告期内，本行已向超 1 万家企业、小微企业主及个体工商户明示近 1.6 万笔贷款的综合融资成本，涉及贷款金额近 695 亿元，以精准、高效的金融服务切实降低企业融资负担，助力实体经济发展，彰显金融机构的社会责任担当。

（四）支持改善民生

本行坚守金融为民初心，深耕民生领域，为实现人民对美好生活的向往贡献金融力量。制定重点行业授信策略，积极支持医疗、教育、养老、“三大工程”等行业的重点项目，推动医疗、教育、养老行业的高质量发展。稳步拓宽教育、医疗等领域优质客户群体，为运作规范、软硬件优势明显、具有品牌效应的民办教育、医疗机构等提供金融支持。深入贯彻落实房地产融资协调机制，积极支持“白名单”项目融资需求，通过全流程闭环管理推动项目落地，保障房屋正常交付，守护百姓“安居梦”。报告期内，新增支持房地产白名单项目 5 个，累计发放贷款 10.08 亿元。积极融入住房民生服务领域，助力住建部门搭建住房维修资金、二手房交易资金、装饰装修资金监管平台，多渠道为企业和市民办理公积金缴存提取提供便利，多路径为市民在公共事业缴费方面提供便捷服务。积极响应国家规范民办教育发展的政策号召，主动配合贵阳市教育局推进民办学校资金监管体系建设，截至报告期末，本行通过专业化金融服务已对贵阳市 366 所民办学校实

现账户监管，构建了学费专用账户管理、资金划转动态监测、风险预警联动处置等机制，切实保障民办教育资金安全，有效防范办学风险，为区域民办教育健康有序发展提供了有力金融保障。

截至报告期末，交通便利工程贷款余额 227.20 亿元，报告期内新增投放 11.47 亿元；科教文卫等社会事业贷款余额 157.63 亿元，报告期内新增投放 36.28 亿元。

案例：金融赋能绿色出行 助力贵阳公交低碳升级

为深入践行绿色发展理念，赋能城市民生事业，助力“电动贵阳”建设与公共交通低碳转型，报告期内，本行精准对接公交车辆升级刚需，高效完成授信审批与资金投放，向贵阳市某交通公司成功发放固定资产贷款 9,800 万元，用于纯电动公交车的采购，助力贵阳公交淘汰更新老旧运营车辆，批量投放节能环保、低噪舒适的纯电动公交车，进一步优化公交运力结构，提升线路运营效率与市民出行体验，以金融活水赋能城市公共交通绿色高质量发展，协同企业共建绿色城市、守护美好家园。

六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴

本行以习近平总书记关于“三农”工作的重要论述为根本遵循，深入贯彻落实中央、省、市关于乡村振兴安排部署，通过优化资源配置、健全服务体系，精准滴灌乡村振兴重点领域，为推进乡村全面振兴贡献金融力量。

（一）金融支持产业振兴

乡村振兴，产业是基石。报告期内，本行紧扣贵州省农业产业特色，坚持因地制宜、精准施策，重点聚焦茶叶、蔬菜、辣椒、中药材、刺梨等 12 个农业特色优势产业，大力支持特色农业产业化种植加工、农产品储藏保鲜、农产品精深加工、中央厨房和物流配送等全产业链项目以及大型农产品批发市场、冷链物流设施建设，有效夯实乡村产业振兴根基。

同时，本行聚力打造“爽农贷”乡村振兴专属信贷品牌。持续优化“爽农诚意贷”“农户小额贷款”，增加线上续贷申请功能等，提升农户贷款获得便捷度。截至报告期末，“爽农贷”系列产品余额 23.65 亿元，较年初增长 31.32%。开发上线“爽农直贷”专属产品，成为省内首家开通农业农村部“农业经营主体信贷直通车”专属二维码的城商行，制定“爽农直贷”特色服务方案，为解决农户融资难题提供新思路、新方法，为农业产业发展注入新活力。截至报告期末，本行普惠涉农贷款余额 138.57 亿元，较年初增加 11.16 亿元，增长 8.76%。

案例：“爽农直贷”为贵州农业特色优势产业“贷”来新活力

本行依托农业农村部“农业经营主体信贷直通车”，创新推出“爽农直贷”产品，以“线上申请、快速审批、随借随还”的便捷模式，

让金融服务更贴合农业生产实际，让金融服务直达乡村最基层，实现了金融服务与农业生产无缝对接，为农户丰产增收保驾护航。

威宁县作为省内农业发展重点区域，烤烟与肉牛养殖是当地农户增收致富的主导特色农业产业。秀水镇朝阳种养能手马某精心经营着 35 亩烟地和养殖场，凭借着科学精细化管理和成熟精湛的技术，烤烟和养殖效益良好。随着市场持续向好，马某计划更新灌溉设备、扩大肉牛存栏，却因流动资金缺口受阻。本行“爽农直贷”精准发力，贷款资金专项用于烤烟农资采购、灌溉设备升级以及肉牛引种和防疫物资储备，如一场“及时雨”解决了他的燃眉之急，助力扩产计划顺利推进。

案例：金融助力修文猕猴桃全产业链发展

修文猕猴桃是国家地理标志产品，种植面积达 16.7 万亩，2025 年产量突破 15 万吨，是修文县农业支柱产业。从零星种植到万亩产业，从单一鲜果到果汁、果酒产业链延伸，贵阳银行的金融“活水”始终沿着藤蔓脉络精准滴灌。

贵州某农业公司作为当地产业龙头，建成了全县首个即食猕猴桃加工中心及千吨级气调库。2022 年，该企业面临农资采购和人工管护资金压力时，贵阳银行修文支行主动上门，3 个工作日内为其发放 260 万元“爽农诚意贷”，助力猕猴桃顺利入仓及首条分选线启动。2025 年采收季前，本行贷款资金又如约而至，支持该企业掌握超长存储与即食工艺，带动周边 100 多户果农增收。

本行累计为猕猴桃种植户及企业提供贷款 1,600 余万元，以高效、精准的金融服务支持全产业链高质量发展。如今，修文县已培育猕猴桃经营主体 7,212 家，精深加工年处理能力达 2.5 万吨。本行用

“懂农业、助农富”的坚守，让“小果子”真正成为撬动乡村振兴的“大产业”。

案例：金融助力织金竹荪产业“开花结果”

织金县素有“中国竹荪之乡”美称，是红托竹荪原产地。贵阳银行深耕当地特色资源，自 2019 年起持续为龙头企业贵州某生物科技公司提供精准金融支持。针对企业初创期的资金周转难题及后续扩产需求，本行多次深入田间调研，量身定制融资方案，累计提供贷款资金 1,980 万元，助力企业建成智能化菇棚及标准化菌种生产线，实现竹荪错峰上市，菌棒销往省外。

在金融“活水”精准滴灌下，织金竹荪产业已形成集菌种培育、栽培、加工、销售于一体的全产业链体系。目前，全县竹荪种植规模达 1.6 万余亩，带动约 7 万农户家门口就业，年产值达 18 亿元。贵阳银行以有温度、有深度的普惠金融服务，让“小竹荪”真正成长为强村富民的“大产业”，为乡村全面振兴注入强劲动力。

（二）优化农村金融服务

1. 下沉金融服务渠道，提高金融服务覆盖面

按照“服务地州、服务乡镇”的布局思路，持续推进县域、乡镇服务点建设工作，提升农金服务点服务覆盖面，加强县域农村金融服务能力。截至 2025 年末，全省共运营农金服务点 1,890 个，报告期内累计办理助农取款、转账、便民缴费、查询类业务 206.93 万笔。

2. 推广“政务服务+农村金融服务”模式，丰富金融服务内涵

将社保系统内“高频率”“低风险”的业务引入本行农金服务点，便于农村客户办理“查社保”“办社保”“缴社保”“做认证”“问政策”五大板块社保内容及项下的 80 余项社保业务。报告期内，累

计开通“银社一体化”功能服务点 867 家，农金服务点共办理社保查询、资格认证及社保缴交 12.75 万笔，社保缴费金额 4,705.68 万元。

3. 持续开展金融知识宣传

依托本行农金服务点，通过“爽爽赶集天”“坝坝会”、反诈有奖知识问答、警银联动、银政联动等形式，围绕反电信诈骗、银行卡使用安全知识、账户安全、存款保险等进行支付便民、反诈等金融基础知识的普及宣传，增强农户的风险防范和反诈意识，截至 2025 年末，农金服务点累计共开展各类金融知识宣传活动 7,900 余场，受众 24 万余人次。

（三）积极开展乡村振兴驻村帮扶

本行深入学习贯彻习近平总书记在贵州考察时的重要讲话精神，坚持将驻村帮扶作为重大政治任务，严格落实“四个捆绑”责任，紧扣乡村振兴“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”总要求，发挥金融优势，积极开展乡村振兴驻村帮扶。报告期内，本行选派 31 名党员干部分别到息烽县温泉镇兴隆村、贵安新区高峰镇龙宝村、兴义市敬南镇拢岸村、思南县文家店镇红旗村等 31 个村担任驻村第一书记或驻村工作队员。通过帮助帮扶村完成道路改造、灌溉渠提升等基础设施建设推动乡村发展；助力培育产业，支持举办丰收节、帮助村民销售农产品，为村集体创收逾 24 万元。

七、专业用心服务，提升客户体验

本行始终坚守金融为民初心，秉持客户至上的理念，把服务客户作为发展的底色。深入践行“价值金融创造者”使命，自觉担当金融为民、富民、惠民、便民的使命，用心用情、精益求精，打造一站式综合服务平台，不断丰富和完善产品、服务与权益体系，让服务更高效、体验更爽心，擦亮值得信赖的金字招牌。

（一）优化产品体系

一是持续优化信贷产品体系。聚焦科技型企业融资需求，深化政银担合作，联合贵阳市科技局和贵阳中小担创新推出“科创积分贷”，构建协同服务机制，为科技型小微企业提供专属融资支持，同时推出“科创快贷”，以纯信用方式高效满足科技企业研发、采购等经营资金需求。优化推出退役军人专属信贷服务“爽爽拥军贷”，以政策性贴息推动融资成本降低，积极支持退役军人创业创新。聚焦地方特色咖啡产业，推出专属“爽咖贷”产品，为贵阳本地初创小微咖啡店注入金融活水，助力地方特色产业发展。创新开发上线“爽农直贷”专属产品，成为省内首家开通农业农村部“农业经营主体信贷直通车”专属二维码的城商行，为解决农户融资难题提供新思路、新方法，为农业产业发展注入新活力。深耕供应链金融平台建设，围绕产业链核心企业及上游供应商“爽融链”业务的线上化操作流程，广泛收集使用反馈与优化建议，推动系统功能不断迭代完善，有效提升企业融资便利度和业务办理效率，为区域产业链高质量发展注入更强金融动能。

二是持续丰富资管产品体系。持续优化“智慧爽得宝”现金管理服务，上线日间入账功能，提升客户资金使用效率；实现理财资金直

达消费场景，为客户提供更加便捷、高效的一站式资金管理服务，提升客户体验。围绕客户需求，发行不同期限理财产品，精准覆盖机构、普惠、银发及高净值等不同客群，为客户提供更灵活、更适配的投资选择，满足多样化资产配置需求。

三是持续完善财富管理产品体系。着力打造涵盖现金管理、固收、混合、权益的多元产品线，提供具有特色的专属产品，满足不同层级客户的资产配置需求。重点围绕客户养老及传承等保障需求，推广适合客户的保险产品，通过专业的产品甄选和严格的风险把控，持续为客户创造价值。

案例：“爽咖贷”为初创小微咖啡店注入金融活水

“爽咖贷”是本行立足服务地方特色经济，针对小微企业“短、小、频、急”的融资需求推出的咖啡产业专项信贷产品，其凭借低利优惠、审批快速、还款灵活的优势，直击小微企业融资难、融资慢的痛点，是本行在小微企业普惠金融服务领域的又一创新成果。当本行了解到某咖啡店的升级拓展需求后，迅速响应并高效联动，工作人员深入店铺开展实地尽职调查，全面核实经营状况、客流数据与发展规划，严格按照“尽职履责、精准服务”原则推进全流程审批，最终为客户提供信用免担保 70 万元授信额度，以专业高效的服务打通金融服务“最后一公里”。“利率实惠、流程便捷，实实在在帮我们解决了难题。”拿到贷款后，该咖啡店负责人由衷赞叹。这笔信贷将助力店铺优化服务场景、扩大经营规模，为本地消费市场注入新活力。“爽咖贷”的成功落地，是本行普惠金融战略与高效执行完美契合的体现，也是本行践行金融服务实体经济使命的生动实践。

（二）提升客户体验

本行坚守“以客户为中心”的初心使命，始终将客户的“爽心”体验作为服务的出发点和落脚点，持续升级优化服务网络布局，不断打磨服务流程与细节、传递人文关怀，用有温度的金融服务贴近民心、服务民生，不断增强广大客户的获得感、幸福感和安全感，让“百姓银行”的形象更加可感可及。

1. 推动网点服务升级

本行持续完善网点适老化服务，在全行网点统一设立敬老服务专窗，配备银发引导员，进一步优化敬老服务流程。建设完成首批“爽银养老示范网点”并正式对外营业，推动适老化服务实现品质化升级，打造老年友好型金融服务环境。持续拓展民生服务网络，将贵阳市公积金服务站办理窗口提升至 20 个，进一步丰富线下办理渠道，切实为广大群众提供“周末办”“就近办”服务。聚焦特殊群体需求，打通服务群众的“最后一公里”，全年为行动不便客户提供上门服务 4,762 次，精准解决特殊客户业务办理难题。同时，开展全行手语培训，提升听语障碍客户服务体验。

表 4 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
1	手机银行用户数量	万户	621.33	594.33	574.55
2	网上银行用户数量	万户	101.57	100.64	99.61
3	营业网点数量	个	291	296	301
4	自助网点数量	个	159	205	225
5	设置无障碍通道的网点数量	个	284	281	283
6	快捷支付	万笔	34,663	32,858	35,381
		亿元	817	836	969
7	pos 交易	万笔	2,335.66	2,415.16	2,156.64
		亿元	160.60	159.93	235

2. 提升线上渠道客户体验

本行积极推进数字化转型工作，致力于提升线上渠道服务能力。基于行为数据埋点平台深度分析用户行为，以量化分析结果驱动 APP 持续优化，顺利完成手机银行新老版本切换，提升手机银行操作体验与服务水平。

3. 提升信息安全保障

报告期内，本行持续强化信息安全管理和技术防护体系。一是针对性组织信息系统、核心软件产品及网络架构的渗透测试与专项安全评估，深度排查并闭环整改安全隐患，强化信息安全防护。二是部署完善态势感知关联分析平台、漏洞扫描系统等各类安全防护系统，构建多维一体的安全防御机制，实现事前、事中、事后全方位安全保障。三是新增高风险境外 IP 及域名黑名单，加强对黑名单的防护及监测工作，有效防范外部攻击，保障网络安全。四是通过集中安全管理，统一安全策略与管理要求，将各类安全措施有机集成，形成纵深安全防御体系，有效抵御各类潜在信息安全风险。五是针对新型电信网络诈骗犯罪手法的不断变化，钻研案件的特征并预判案件的演化，将客户账户及资金安全放在首位，提前部署、完善电子渠道反诈防控体系，同时，进一步完善风控模型，优化手机银行设备变更验证、转账人脸识别、储蓄产品销户等风险模型规则，在保障风控模型有效性的同时，提升反诈防控环境下的线上渠道使用体验，防范案件的发生，保障客户资金安全。

（三）优化金融服务

1. 打造特色养老金融品牌

本行持续推进“爽爽银发课堂”品牌建设，银发课堂实现贵州省

九大市州全覆盖，并辐射四川成都地区。以老年客群的兴趣爱好为出发点，不断深化“银社共建、银企合作、银校联动、银行自建”四位一体机制，着力构建可持续、标准化的养老服务课堂体系，坚持金融与非金融服务并重。创新推出网点明星班课程计划，融入非遗文化，提升课程的文化内涵与吸引力，同时，在课堂中通过小品、快板、案例剖析等通俗易懂的表达形式，普及电信诈骗和防范非法集资等安全知识、宣传存款保险制度，提高老年用户风险防范意识。报告期内，开课 990 期，服务银发客户超 11 万人次，切实提升了老年客群安全感、获得感、认同感、幸福感，以实际行动守护好老年客户的钱袋子。

2. 打造信用卡消费生态圈

本行深入贯彻落实国家及省市关于扩大内需、促进消费的战略部署，坚持以客户需求为导向，深耕区域消费市场，积极打造特色化、场景化、数字化的信用卡消费生态圈。围绕居民衣食住行、文旅休闲、便民生活等多元需求，持续优化信用卡产品体系与服务能力，联动本地优质商户构建闭环权益体系，以金融力量赋能便民消费、激活城市烟火气，助力人民群众实现对美好生活的追求。一是构建多元化消费场景，深耕精细化运营。深度融入居民日常生活消费场景，精准对接群众消费需求，联动本地近 7,000 家线下优质商户和支付宝、美团、京东等 25 个主流 APP 开展线上线下促消费活动，全面覆盖出行、餐饮、购物等多重消费场景，累计带动消费 198 亿元。二是积极响应地方产业战略，赋能咖啡产业发展。立足产业区域特色，制定信用卡支持咖啡产业发展“五个一”行动方案，发布全省首张咖啡主题信用卡“贵咖卡”，联合省内众多特色咖啡馆，为持卡人提供消费折扣、免费咖啡品鉴等专属权益，有效拉动咖啡消费市场活力，推动本地咖啡

产业发展，助力打造贵阳市“爽爽贵阳·咖啡飘香”城市名片。

3. 优化财富管理服务

(1) 持续优化财富客户服务及权益

本行着力构建全方位增值服务权益体系，进一步满足客户多元化需求。以“财富向善”理念深耕客户价值创造，紧跟客户需求与偏好，于私行中心举办私享沙龙 20 余场，于传统佳节之际组织网点沙龙 350 余场，传递诚挚祝福，传递金融温度；在中高考毕业季举办中高考专题教育讲座 8 场，为考生及家长提供专业答疑与升学指导。“爽盈积点”权益体系迭代升级，让服务更精准、关怀更便捷，让财富的温度触达日常点滴。

(2) 持续提升财富顾问服务专业水平

本行始终秉承“专业创造价值”理念，严格落实适当性管理要求，精准匹配客户风险偏好与产品风险等级，切实保护金融消费者合法权益。建立分层次、系统化的培养体系，持续推进员工专业化能力和综合化素质的提升，不断增强员工为客户服务的责任意识，提升财富客户服务体验。

截至报告期末，本行服务财富客户数共计 42.8 万人，管理财富客户资产规模 2,335.7 亿元。

(四) 加强消费者权益保护

本行坚守“金融为民”的初心，全面落实监管机构关于消费者权益保护的决策部署，将消保工作视为生存发展的生命线。报告期内，本行强化消保治理机制的有效运作，压实消保主体责任，严格执行消保全流程管控，切实保障消费者各项权益。

1. 聚焦客户诉求，强化溯源整改

本行高度重视客户诉求，严格贯彻落实监管要求，持续完善投诉管理体系。通过强化溯源整改机制，从源头化解矛盾，切实提升处理质效，保障消费者合法权益。

报告期内，本行受理各渠道的消费者投诉共计 1,140 笔，较上年减少 2,742 笔，同比下降 70.63%。按投诉业务类别统计，涉及银行卡业务的投诉 668 笔，占投诉总量的 58.60%，较上年减少 1,712 笔，同比下降 71.93%；个人贷款业务的投诉 125 笔，占投诉总量的 10.96%，较上年减少 176 笔，同比下降 58.47%；中间业务的投诉 70 笔，占投诉总量的 6.14%，较上年减少 187 笔，同比下降 72.76%；其他投诉 277 笔，占投诉总量的 24.30%，较上年减少 667 笔，同比下降 70.66%。

表 5 投诉区域分布情况

区域名称	投诉笔数	投诉占比
贵阳市	789	69.21%
遵义市	99	8.68%
安顺市	33	2.89%
毕节市	45	3.95%
黔东南州	36	3.16%
黔西南州	19	1.67%
黔南州	42	3.68%
铜仁市	25	2.19%
六盘水市	24	2.11%
四川省成都市	28	2.46%

2. 提升 96033 客户满意度

本行客服中心始终秉持“以客户为中心”的理念，围绕提升客户服务体验的目标，持续强化座席在线服务水平，截至报告期末，座席在线一次性解决率达到 95%，投诉处理完结率 100%，收到来电表扬工

单 312 笔；全年客户满意度 99.33%，参评率 81.13%；电话银行 IVR 呼入数 135.91 万通，接通数 133.89 万通，IVR 接通率 98.51%；人工呼入数 81.28 万通，接通数 78.95 万通，人工接通率 97.14%。

表 6 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	140	160	160
2	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
3	客户满意度	%	99.33	99.32	99.34

3. 开展公众教育，普及金融知识

本行积极构建金融知识宣传教育长效机制，系统规划全年宣教目标、受众、内容及形式，打造“总-分-支”三级联动的立体化宣教网络，着力提升公众金融素养。一是深化数字宣教，打造自主品牌。创新推出“爽宝说消保”自主 IP 品牌，以通俗易懂、趣味化的语言和形式普及金融知识。报告期内，线上渠道触达受众超 10 万人次，有效扩大了消保声音的传播半径。二是聚焦重点人群，下沉宣教重心。精准聚焦老年人、新市民等重点群体，依托全辖 283 个网点阵地，深入开展线下宣教活动 2,650 场次，累计发放宣传资料 14.56 万份。通过全渠道协同发力，年度累计触达消费者超 30 万人次，切实打通金融知识普及的“最后一公里”，将专业的金融知识转化为百姓触手可及的公益服务。

八、践行绿色发展，倡导低碳运营

本行深入贯彻落实国家“双碳”战略部署，紧扣贵阳贵安“生态立市”发展规划，坚持将绿色金融发展理念融入全行发展战略中，深化“绿色金融+”模式，完善绿色信贷、绿色债券、绿色租赁等多层次绿色产品体系，全面提升绿色金融服务质效，助力区域经济绿色低碳转型。

（一）发展绿色金融

1. 推广绿色信贷

报告期内，本行积极融入区域经济发展战略，聚焦清洁能源、绿色交通、生态环保、高端制造等重点领域加大信贷资源倾斜，大力支持新能源电池材料、新能源汽车全产业链发展、高端绿色新型建材的加工制造以及风电、光伏等清洁能源开发利用。截至报告期末，绿色贷款余额 368.47 亿元，较年初增加 37.52 亿元，增长 11.34%。积极推进央行碳减排支持工具、绿色债券运用，持续加大绿色信贷投放力度。报告期内，发放碳减排贷款 4,208.76 万元，获得碳减排支持工具资金 2,525.26 万元，带动年度碳减排量达 7,793.56 吨二氧化碳当量。绿色金融债券募集资金均投放完毕，累计投放 164 笔，覆盖节能环保、清洁生产等绿色领域项目 79 个。

表 7 绿色贷款节能减排情况

指标内容	单位	2025 年	2024 年	2023 年
折合节约标准煤	吨	72,660.50	21,044.00	64,337.76
折合减排二氧化碳当量	吨	604,278.93	412,691.71	502,341.31
折合减排化学需氧量	吨	38,394.24	36,918.58	26,972.94
折合减排氨氮	吨	1,286.40	1,065.54	961.27
折合减排二氧化硫	吨	1,083.27	314.15	163.24
折合减排氮氧化物	吨	214.12	184.35	163.47

案例：绿色信贷助力煤焦绿色循环产业链建设

本行积极响应“富矿精开”战略，与焦炭行业领军企业某新能源公司合作，以保证担保方式，为其贵州某“煤—焦—气—化—电—建材—氢能源”绿色循环产业链项目提供 15 亿元信贷支持。依托单列信贷规模、单列资金价格、单列绩效考核的“三单”激励优惠政策，提前介入项目招商阶段，开通高效办贷通道，同时给予绿色利率优惠，为企业每年节约财务成本 450 万元。创新“碳减排效益挂钩”风控机制，将“年减排 50 万吨 CO₂、资源利用率 98%”等环保指标纳入贷后管理。“多亏贵阳银行对于项目数十亿元信贷支持，我们‘煤—焦—气—化—电—建材—氢能源’绿色循环产业链项目才能快速落地。”该公司一位负责人感慨道。项目全面达产后预计实现年产值 200 亿元、税收 10 亿元，有效拉动本地 GDP 增长，年均二氧化碳减排量等效于种植 280 万棵树的固碳效果；预计稳定带动 1,500 人就业，间接创造 5,000 余个配套岗位，推动本地居民人均可支配收入增长，实现经济、生态、社会效益协同提升。

2. 推行绿色租赁

贵银金租依托贵州省绿色发展的生态优势、政策优势和产业优势，坚定不移走绿色发展道路。以建设“红色、蓝色、绿色的贵银金租”为总体定位，绿色的贵银金租就是要继续坚守绿色发展初心，秉承绿色生态租赁理念，巩固提升绿色发展成效，打造贵银金租绿色特色品牌。

报告期内，贵银金租按照《贵阳银行打造绿色生态特色银行总体规划》《贵阳银行关于加快发展绿色金融的实施意见》的总体思想，根据《贵银金融租赁公司 2024-2025 年绿色金融发展规划》，完善绿色生态的服务体系、产品体系、风险防控体系和评价体系，不断提升

绿色生态资产占比，打造成为国内以绿色生态租赁业务为鲜明特色的金融租赁公司。截至报告期末，绿色租赁资产余额 180.88 亿元，较年初增加 16.39 亿元，在租赁本金总额中占比 55.21%，报告期内投放绿色租赁业务金额 46.88 亿元，占全年投放的 62.65%，荣获中国融资租赁（西湖）论坛“2025 年度绿色租赁企业奖”，绿色租赁品牌建设成效明显。

案例：深耕绿色租赁 拓展风电赛道

在绿色金融战略指引下，贵银金租持续拓展新能源领域，与 A 公司达成深度合作，助力其依托分布式光伏业务成熟经验，积极拓展风力发电新赛道。

A 公司为风电全产业链上市公司，拥有风电行业全球首座“灯塔工厂”，主营风电机组研发、制造、销售及风电场运营。获悉公司资金需求后，贵银金租快速响应、精准研判企业经营情况与项目质量，统筹前中台协同发力，创新推出“爽银风电”经营性租赁产品，高效支持业务落地。2025 年投放“爽银风电”业务 3 笔，投放金额 5.55 亿元，进一步完善新能源业务布局，构建多元化发展格局，以金融力量助力绿色低碳高质量发展。

3. 加强环境信息披露

报告期内，本行按照中国人民银行环境信息披露工作要求，定期披露环境信息报告，可量化披露经营活动的资源消耗、投融资项目的碳减排效应等环境绩效，引导企业向绿色低碳领域转型升级，定期披露碳减排贷款信息，持续发挥金融支持绿色低碳发展的积极作用。本行将进一步发布《贵阳银行 2025 年度环境信息披露报告》，详见本行网站（www.bankgy.cn）。

（二）践行绿色运营

1. 坚持绿色采购

践行绿色环保理念，积极探索绿色采购模式，优先采购符合国家标准节能环保产品，遵循“公开透明、公平竞争、兼顾效率、诚实守信”的基本原则，保证采购的质量。

2. 倡导绿色办公

本行坚持绿色节约原则，积极倡导绿色办公与低碳运营模式，全面推行无纸化办公、无纸化会议，持续提升资产使用效率，不断强化员工绿色办公意识。一是深化无纸化办公，依托 OA 办公系统、“爽爽办公”系统、邮箱系统、电子印章系统、电子档案系统等信息化系统，实现全行各类文件线上登记、流转、传阅、审批、印发及用章、存档，协同办公事务、法务咨询、对外宣传等线上审批办理，推行无纸化办公形成闭环。2025 年通过 OA 公文系统制发各类文件 7,115 份，处理各类收文 56,943 件。同时，借助三级架构网讯平台，及时通报业务发展、经营管理、内部宣传等信息，实时反馈问题、回复基层关切，有效减少纸质材料报送，降低内部沟通成本。二是常态化开展线上视频会议，需分支行、县域支行、子公司、参股公司参加的专题会议、培训等，优先采用远程视频形式召开，切实降低路途成本，提高会议效率。同时，推行会议场景数字化，启用决策线上表决，会议材料电子化，有效节约资源。三是加强办公大楼水电及设备能耗管控，严抓食堂食材全流程管理与反食品浪费，提高食材利用率，营造珍惜粮食的良好氛围，厨余、餐余垃圾较上年分别降低 25%和 30%；推进绿色出行，处置老旧车辆，降低公车使用成本，严格执行长途公务用车出行保障方案，总行全年出车减少千余次；盘活闲置资产近百项，有效提升资源利用效率。

九、携手全体员工，共建美好家园

（一）助力员工成长发展

员工是企业发展的核心动力，也是落实社会责任的关键力量。本行坚持“以人为本”，将员工成长视作社会责任的重要组成部分，从保障职工合法权益、优化人才培养体系、完善职业发展路径、做好薪酬体系改革等方面入手，着力打造本行与员工共进共荣、共同成长的良好生态，实现员工价值提升与本行发展的双向赋能。

1. 保障员工合法权益，夯实发展根基

本行严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《个人信息保护法》等国家有关劳动人事的法律法规及政策，将保障员工合法权益作为本行可持续发展的重要基石。严格落实按劳分配、同工同酬原则，规范薪酬福利与收入分配秩序，足额缴纳社会保险，健全“养老+医疗”终身保障及补充医疗机制，通过“爽薪送福”等活动强化福利保障。强化个人信息保护，制定《贵阳银行数据安全管理规定》，建设“可见、可控、可管”的数据生命周期安全防护能力，明确了个人信息收集、存储、使用、传输等全流程规范，防止员工个人信息和隐私被滥用或外泄。畅通申诉渠道，设立申诉邮箱、申诉热线以及员工接待日，积极回应员工合理意见建议。严格落实职代会制度，确保员工在涉及切身利益的规章制度或重大事项决策上享有知情权、参与权和监督权，维护员工合法权益。

2. 优化人才培养体系，赋能员工成长

立足战略发展需求，持续健全员工发展体系，明确员工成长路径，体系化赋能员工全面成长。深耕人才内生发展机制，系统构建多层次、专业化人才队伍，制定《贵阳银行“2221”专业人才培养办法》，进

一步健全专业人才“选、育、用”全链条体系，优化“2221”人才库入库选拔标准与流程，精准筛选骨干人才、储备优质力量。持续聚焦高潜人才培养，优化管理培训生、金融科技定向生培养路径，修订《贵阳银行管理培训生管理办法》《贵阳银行金融科技定向生培养实施指引》，明确高潜人才选拔、培养、考核的全流程规范，深化业务、科技与金融深度融合的特色培养模式，针对性为本行零售化、数字化转型储备专项人才，持续提升人才管理精细化、专业化水平，为高质量发展注入持久动力。发挥人才培养研修院高位统揽作用，深入实施分层分类培养，制定人才培养研修院及分院分校 2025 年教育培训计划，围绕业务发展和人才能力提升，实施分层分类战略性培训项目，聚焦管理、专业、新员工三大群体，全年培训覆盖超 16 万人次；持续深化人才自主培养体系建设，全年新增内训师 200 余名，年内组织开展内训 1,400 余期，外训次数占比压降 90.26%，培训经费下降 40.40%，实现培训质效与成本优化双提升。创新产教融合模式，编撰专业案例与策略汇编，实现持证上岗考试通过率 100%；新增课程 500 余门、内部讲师 200 余名，为人才梯队建设提供坚实支撑。

3. 完善职业发展通道，强化激励机制

为充分激发优秀人才发展活力，切实满足员工职业发展需求，基于本行人力资源发展总体规划，持续健全员工职业发展体系，扎实推进专业序列评聘工作，不断夯实人才队伍储备基础。完善专业序列职级发展体系，制定《贵阳银行专业序列职级评聘实施细则》，明确各序列职级职数标准及基层管理人员转任专业序列相关条件，有序组织实施职级改革后的首次评聘工作。通过进一步明确职级晋升资格标准、畅通管理序列与专业序列“双通道”发展机制，完善人才横向流

动与纵向晋升路径，有效强化对核心骨干人才的激励与保障，为高质量发展提供坚实人才支撑。持续打造“5789”后备骨干人才库，印发《贵阳银行优秀年轻后备骨干人才选拔实施方案》，组织开展选拔工作，分层分类储备各级后备骨干人才，深入推进人才队伍梯队建设，打造一支数量充足、结构合理、德才兼备、能担重任的后备干部队伍。

4. 做好薪酬体系改革工作

紧扣“优化结构、强化激励”目标，系统推进薪酬管理体系改革，构建激励约束协同、组织效能与员工价值双向赋能的现代人力资源机制。构建覆盖全员的职业发展双通道，贯通管理序列与专业序列双向流动路径，有机衔接绩效考核体系与动态职级评聘规则，实现“管理序列能进能出、专业序列可升可降”的良性机制。强化薪酬激励机制，强化组织绩效与个人考核结果的挂钩，修订《贵阳银行岗位绩效考核管理办法》，持续提升考核的针对性和有效性。通过差异化核心人才激励、复合型人才培养及内部流动配置优化，强化战略导向的精准激励，以精细化、科学化管理提升组织活力，为本行战略转型与高质量发展构建可持续的人才支撑体系和内生驱动力。

（二）畅通民主沟通渠道

本行工会坚持贯彻落实党的二十大关于“发展全过程人民民主”重要精神，健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理机制，充分保障职工知情权、参与权、表达权、监督权。报告期内召开职代会 4 次，审议通过涉及职工薪酬福利等切身利益的重要议案 10 个，听取涉及企业重大发展的报告 7 个。创新民主参与形式，持续开展“我为企业发展献一策”交流座谈会，设立“爽银之家工会主席信箱”，全年收集职工意见建议 201 条，及时跟踪督办、回应职工关切，办结

率达 100%。稳妥做好涉及职工切身利益的政策宣传解读，着力构建规范有序、和谐稳定的劳动关系。

（三）加强职工人文关怀

构建“爽银之家”家园文化，将职工关怀融入日常，营造和谐、平等、友爱、尊重的职场环境，让职工在工作中感受温暖，提升职工归属感、幸福感。

一是编制发放《价值共生》贵阳银行职工福利手册，以清晰明了的方式结构化解读各项福利政策，确保每位职工都能充分了解并享受发展成果，引导职工在共享成果中凝聚感恩奋进、协力前行的共识与力量。二是持续深化“我为职工办实事”长效机制，通过固化“五必访”“六必谈”制度，各基层工会干部常态化开展家访千余次，规范完成节日、生日、婚丧病育等慰问 2 万余人次。三是强化帮扶关怀困难特殊职工，全年向 65 名因生活困难、残疾等需要帮扶的职工发放补助 33 万余元，向 31 名遭遇重大疾病或重大意外灾难灾害的职工发放各级爱心互助金 28 万余元，对 312 名军转干部及退役军人开展专项节日慰问。针对黔东南地区“6·24”特大洪灾，迅速启动应急帮扶通道，为奋战在抗洪一线的员工开展慰问，及时传递了组织的支持与温暖。四是扎实开展职工疗休养活动，组织 134 名先进模范和一线职工参加疗休养，开展健康义诊、消费品以旧换新等特色服务活动，惠及职工 250 余人，用精细化服务提升职工生活品质。五是关爱员工心理健康，系统实施“职工心理关爱与管理融合”项目，构建集预防、筛查、干预、支持于一体的全链条心理健康服务体系。对筛查出的 270 名心理压力焦点人群进行专业干预，开通为期 4 个月一对一线上心理咨询，提供服务 49 人次；加大对员工心理健康的研究与探索，

寻找员工心理状况与管理因素的内在联系，通过引入心理实战课培训等方式，帮助各级管理人员强化对员工的心理关爱，切实为职工心理健康保驾护航。

（四）共建和谐职工之家

组织开展丰富多彩的文娱活动，营造健康向上、富有活力的工作生活氛围，推进“爽银之家”工会子品牌建设，打造和谐、友爱的职工之家。

一是推动工会资源和力量向基层倾斜，指导基层分会打造“星级化爽银之家”服务阵地。二是持续加强宣传阵地建设，“职工书屋”获贵阳市总工会授牌，藏书达 5 万余册，报告期内，“爽银之家”平台访问量超过 45 万次，有效凝聚职工思想、传播正能量。三是积极参加 2025-2026 年度全国“安康杯”竞赛，创新举办“安康杯”安全技能提升趣味运动会，将安全生产知识与体育竞赛有机结合，540 余名职工在竞技中亲身实践并牢固掌握了消防器材使用、初级救护、应急逃生等关键安全技能，将“安全无小事，人人都是第一责任人”的理念深植于心，筑牢安全生产防线。四是将创新融入日常，将匠心融入岗位，紧密围绕高质量发展主题，深入开展以小发明、小创造、小革新、小设计、小建议为核心的“五小”群众性创新活动，全年共征集到覆盖业务流程优化、服务体验提升、技术工具改进等维度的创新项目 157 个，不少聚焦业务难点、破解工作痛点的“金点子”被采纳应用，充分激发职工与企业共谋发展的主人翁意识。坚持“以赛促学、以赛促练、以赛促干”，精心组织会计业务知识与技能竞赛，通过“理论+实操”的综合赛制，吸引千余名员工踊跃参与、同台比拼，有效检验和提升了全行会计队伍的专业素养。五是积极参加贵州省第二届

职业技能大赛及贵阳市“筑城工匠杯”职工职业技能竞赛，在软件测试项目比赛中荣获省级奖项 1 个、市级奖项 4 个，充分展现了本行职工精湛的专业技能。积极组织员工参加贵阳贵安职工篮球赛，荣获企业组男子冠军、女子亚军，选派女职工参加贵州金融系统第十五届全国运动会群众赛事，荣获篮球项目女子 A 组第七名。六是各级基层组织常态化开展“我们的节日”、户外团建、节日联欢等形式多样的文体活动 460 次，有效舒缓职工工作压力，提高团队凝聚力。

十、心系社会公益，履行责任担当

本行作为一家有温度、有担当的银行，坚持经济效益与社会效益并重，秉持“爽爽阳光，共享美好生活”的公益理念，始终致力于慈善公益，以实际行动履行企业社会责任。报告期内，部分公益活动和捐赠活动如下。

1. 在 2025 年六一儿童节及国庆节前夕累计开展了 16 次校园捐赠活动，传递金融温暖，为孙关小学、青山小学等 15 所中小学及幼儿园送去价值 160,600 元的文体用品与教学设施，改善办学条件、补齐设施短板，助力青少年德智体美劳全面发展。

2. 组织超过 300 人次参与无偿献血，采集血液 51,600 毫升。

3. 持续开展除颤仪使用和急救知识培训，62 名员工取得了心肺复苏（CPR+AED）急救资格证书，助力提升社会公共卫生安全设施水平、完善公众急救支持性环境。

4. 持续优化 12 个户外劳动者综合服务站，推动金融服务与社会公益深度融合，让服务更有温度，提升户外劳动者幸福感。

5. 子公司贵银金租开展以“履行社会责任，资助贫困大学生”为主题的爱心助学“我为群众办实事”活动，通过贵州省教育发展基金会持续资助 10 名贫困学生，每年共计 50,000 元。

附：意见反馈表

感谢您阅读《贵阳银行股份有限公司 2025 年度社会责任报告》。为促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，衷心地希望您能够对本报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：0851-86859036

电邮：gysh_2007@126.com

邮编：550081

地址：贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天·会展城 B 区金融商务区东区 1-6 栋

1. 您属于以下哪类利益相关方？

A 政府 B 监管机构 C 股东和投资者 D 客户

E 员工 F 供应商与合作伙伴 G 社区 H 公众与媒体

2. 您对贵阳银行社会责任报告的总体评价是：

A 好 B 较好 C 一般

3. 您认为本报告是否完整地覆盖了您对贵阳银行的期望？

A 是 B 否

如选择否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

4. 您认为本报告的内容编排是否方便阅读？

A 好 B 较好 C 一般 D 差

5. 您对贵阳银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

非常感谢您参与本次反馈调查。