

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示概不會就本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



**Bank of Zhengzhou Co., Ltd.\***

**鄭州銀行股份有限公司\***

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(H股股份代號：6196)

## 海外監管公告

本公告由鄭州銀行股份有限公司(「本行」)根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條作出。

以下為本行於深圳證券交易所網站發佈之《鄭州銀行股份有限公司2025年度可持續發展(ESG)報告》，僅供參閱。

承董事會命  
鄭州銀行股份有限公司\*  
趙飛  
董事長

中國河南省鄭州市  
2026年3月31日

於本公告日期，本行董事會成員包括執行董事趙飛先生；非執行董事張繼紅女士、劉炳恒先生及衛志剛先生；以及獨立非執行董事李小建先生、王寧先生、劉亞天先生及蕭志雄先生。

\* 本行並非香港法例第155章《銀行業條例》所指認可機構，不受限於香港金融管理局的監督，並無獲授權在香港經營銀行及／或接受存款業務。



郑州银行

BANK OF ZHENGZHOU

郑州银行股份有限公司

H股股份代码：6196 A股股份代码：002936

2025年度

可持续发展（ESG）报告

# 目录 CONTENTS

## 报告开篇

关于本报告	2
关于郑州银行	4

## 可持续发展管理

董事会声明	10
责任管理架构	10
利益相关方沟通	12
重要性议题分析	13
尽职调查	13

## 报告附录

关键绩效表	60
报告索引表	64
独立审验声明	69
读者反馈表	71

### 01

#### 治理篇 稳健经营， 筑牢发展根基

完善公司治理  
强化合规风控  
坚持责任经营

16 19 21

### 02

#### 发展篇 坚守本源， 服务实体经济

服务实体经济  
关心民生福祉  
践行普惠金融  
深化科技金融  
数字金融赋能

26 27 29 30 30

### 03

#### 服务篇 金融为民， 提升服务质效

优化客户服务  
客户投诉管理  
消费者金融保护

34 38 40

### 04

#### 环境篇 低碳引领， 助力绿色发展

应对气候变化  
发展绿色金融  
践行低碳运营

44 48 49

### 05

#### 人才篇 以人为本， 凝聚奋进力量

保障员工权益  
赋能员工发展  
加强员工关怀

54 55 58

# 关于本报告

## 报告简介

自2015年起, 郑州银行股份有限公司(简称“郑州银行”“本行”或“我们”)每年定期发布社会责任报告/可持续发展报告, 重点披露本行在环境、社会及治理(简称“ESG”)领域的可持续发展相关信息。

本报告为本行发布的2025年度可持续发展(ESG)报告, 阐述本行于2025年度的可持续发展表现。我们希望以公开透明的方式披露本行在可持续发展道路上的愿景及实践, 以回应利益相关方对本行可持续发展管理的关注与期望。

## 报告范围

- 报告的组织范围: 本报告涵盖的范围与上一份报告相同, 包括郑州银行总行、分行及支行、附属公司。
- 报告的时间范围: 2025年1月1日至2025年12月31日(简称“报告期”), 为增强报告可比性和完整性, 部分内容适当溯及以往年份。
- 报告的发布周期: 本报告为年度报告。

## 编制依据

本报告遵循香港联合交易所有限公司(简称“香港联交所”)《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》、深圳证券交易所(简称“深交所”)《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告(试行)》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》中“社会责任”章节, 参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》、全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告准则》(2021版)(GRI Standards 2021)、原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》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》进行编制。

## 汇报原则

- 重要性: 本行通过广泛收集利益相关方诉求, 动态检视并确认年度实质性议题, 确保报告内容聚焦于对本行及利益相关方具有重大影响的领域。
- 量化: 本行披露有关历史数据的关键绩效指标可予计量, 并于可行情况下披露量化数据所用标准、方法、假设、计算工具的资料, 以及所使用的转换因子的来源。
- 平衡: 本报告客观阐述本行于报告期内的表现, 避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。
- 一致性: 除非另行说明, 本报告的披露统计方法与往年报告一致。

## 信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于郑州银行内部文件、统计报告、年度报告以及日常整理的ESG实践案例。本报告中涉及的财务数据来自本行按照中国企业会计准则和国际财务报告准则编制的2025年度财务报表, 除特别注明, 本报告涉及的财务数据按照前述准则计算结果并无差异。本行2025年度财务报表已经由会计师事务所审计。如无特别说明, 本报告中的财务数据以人民币为单位。

## 联系方式

郑州银行董事会办公室

地址: 中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号

邮编: 450018

电话: +86-371-67009199

## 确认批准

本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、误导性陈述或重大遗漏, 并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。本报告由联合赤道环境评价股份有限公司按照《AA1000 审验标准v3》(AA1000AS v3)进行独立审验, 并出具《独立审验声明》。

## 报告获取

本报告以电子版和印刷版两种形式发布。印刷版备置于本行董事会办公室。

电子版查询下载地址: 香港联合交易所有限公司网站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))、深圳证券交易所网站([www.szse.cn](http://www.szse.cn))、巨潮资讯网([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn))及本行网站([www.zzbank.cn](http://www.zzbank.cn))。

本报告以简体中文编制, 繁体中文、英文文本, 如中、英文版本有任何歧义, 以简体中文版为准。

# 关于郑州银行

## 公司简介

郑州银行成立于1996年，2015年12月在香港联交所上市，2018年9月在深交所上市，是全国首家“A+H”股上市城商行。截至2025年末，郑州银行在职员工5,530人，省内共有分支行182家，其中地市分行14家；管理中牟、新密、鄢陵、扶沟、浚县、确山、新郑7家村镇银行和1家金融租赁公司。

长期以来，郑州银行始终坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”职能定位，根植郑州，深耕河南，充分发挥地方法人金融机构决策链条短、服务网点多、体制机制灵活的特点，持续塑造和扩大特色化、差异化竞争优势，经营管理水平和服务实体经济效能不断提升，为地方经济社会发展提供了有力金融支撑。截至2025年末，郑州银行资产总额7,436.74亿元，存款总额4,630.75亿元，贷款总额4,102.64亿元，净利润19.09亿元。

截至 2025 年末，  
郑州银行资产总额  
**7,436.74** 亿元  
净利润  
**19.09** 亿元

2026年，郑州银行将高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，坚持以服务实体经济为根本宗旨，深入贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神以及中央、省委、市委经济工作会议精神，聚焦“两高四着力”，围绕省委“1+2+4+N”目标任务体系和市委“1+7+7+7”工作部署，立足地方，专业专注，做好金融“五篇大文章”，以金融“活水”浇灌高质量发展沃土，为奋力谱写中原大地推进中国式现代化新篇章贡献更大的郑银力量。

## 文化理念

### 战略愿景

努力成为一流城商行

### 经营理念

规范经营 坚守诚信

### 责任理念

服务地方经济 服务中小企业 服务城乡居民

## 年度荣誉



2025 ESG先锋60 - 年度ESG绿色金融奖  
上海报业集团(界面新闻)



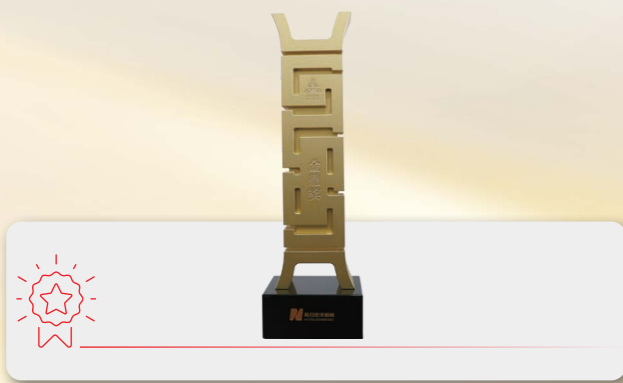
ESG社会责任卓越企业  
格隆汇



年度可持续发展信息披露奖  
财联社



卓越竞争力区域金融服务银行  
中国经营报



金鼎奖-年度支持地方经济发展奖  
每日经济新闻



第五届金誉奖“卓越转型发展银行”“卓越银行财富品牌”  
“卓越投资回报银行”“优秀混合类银行理财产品”  
普益标准



2025年度区域服务领军银行  
和讯网



优秀金融企业奖  
证券市场周刊



2025年零售银行奖  
亚太银行联盟组委会

## 亮点绩效

### 科技金融

增设4家科技特色支行，筑强科技金融服务阵地，创新推出信用为主的便捷化产品“惠企贷”，持续提升对科技创新主体的金融支持能力。

科技贷款余额  
**332.37** 亿元，  
较上年末增加**67.69** 亿元，  
增幅**25.57%**。

### 绿色金融

增设2家绿色特色支行，为全行树立绿色金融发展标杆。

创新绿色金融产品服务，完善绿色信贷产品组合，拓展绿色债券投资，实现可持续发展挂钩贷款、最大单笔绿债投资、首只代销绿色产品等“首单”突破。

绿色信贷余额  
**136.94** 亿元，  
较年初新增**38.82** 亿元<sup>1</sup>，  
增幅**39.56%**。

### 普惠金融

开展“千企万户大走访”精准对接需求，打造数字化普惠贷款产品“郑惠贷”，通过线上申请、快速授信等模式，满足小微、涉农主体融资需求。

普惠小微贷款余额  
**573.26** 亿元，  
涉农贷款余额  
**517.15** 亿元。

### 养老金融

健全制度规划，丰富产品体系，优化适老化服务，在服务网点配置便民设施、开设助老绿色通道，提供纸质凭证办理及上门服务。

打造首家养老金融特色网点，创新“健康+金融”专属服务模式。

### 数字金融

强化智能风控、流程智能化建设，探索大模型应用，推出鸿蒙版手机银行，优化信贷等业务线上办理流程。

参编行业标准被中国信息通信研究院录用，斩获“信创融合最佳实践奖”，本行在全国首届金融行业数字化转型技能大赛中获2项优胜奖。

<sup>1</sup> 按照《绿色金融支持项目目录(2025年版)》口径，2024年末绿色信贷余额为98.12亿元。

# 可持续发展管理

郑州银行秉持可持续发展理念，健全职责分明、上下联动的ESG推进机制，将ESG事宜融入自身发展和经营活动，多方调研、精准把握、及时回应利益相关方诉求。

## 董事会声明

本行董事会高度重视可持续发展工作，建立了有效的ESG管理策略与机制，并通过日常沟通、专家咨询和内部调研等方式对ESG重要性议题进行了识别与评估。董事会对本行ESG重大事项进行审议和决策，包括审议年度ESG报告等，推进ESG理念与经营管理融合，监督ESG事宜的进展情况，确保有关ESG目标与业务发展紧密关联。于本汇报年度内，董事会对照设定的ESG相关目标检查实施进度，就本年度ESG工作成果进行了审阅、讨论及确认。本行已将ESG相关表现纳入高级管理人员绩效考核体系，并通过合规经营、风险管理、经营效益、发展转型和社会责任等核心指标，与高管薪酬激励机制挂钩。

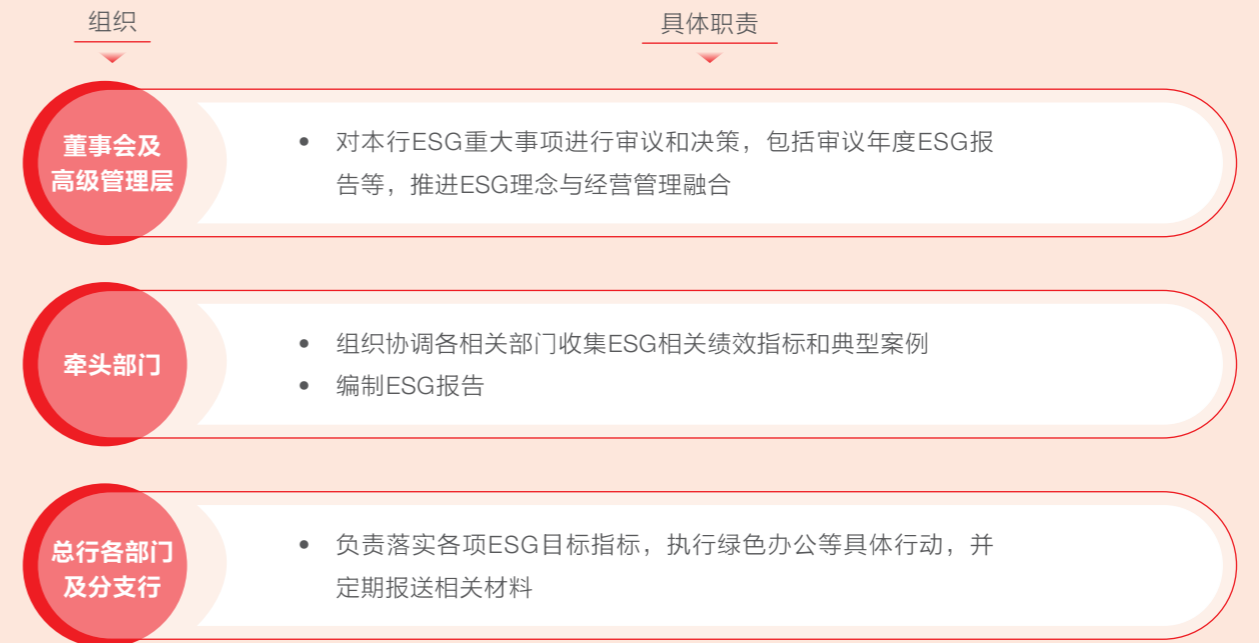
董事会评估、优次排列、检讨进度及管理重要ESG相关事宜的过程，亦可见本报告“利益相关方沟通”及“重要性议题分析”部分。

## 责任管理架构

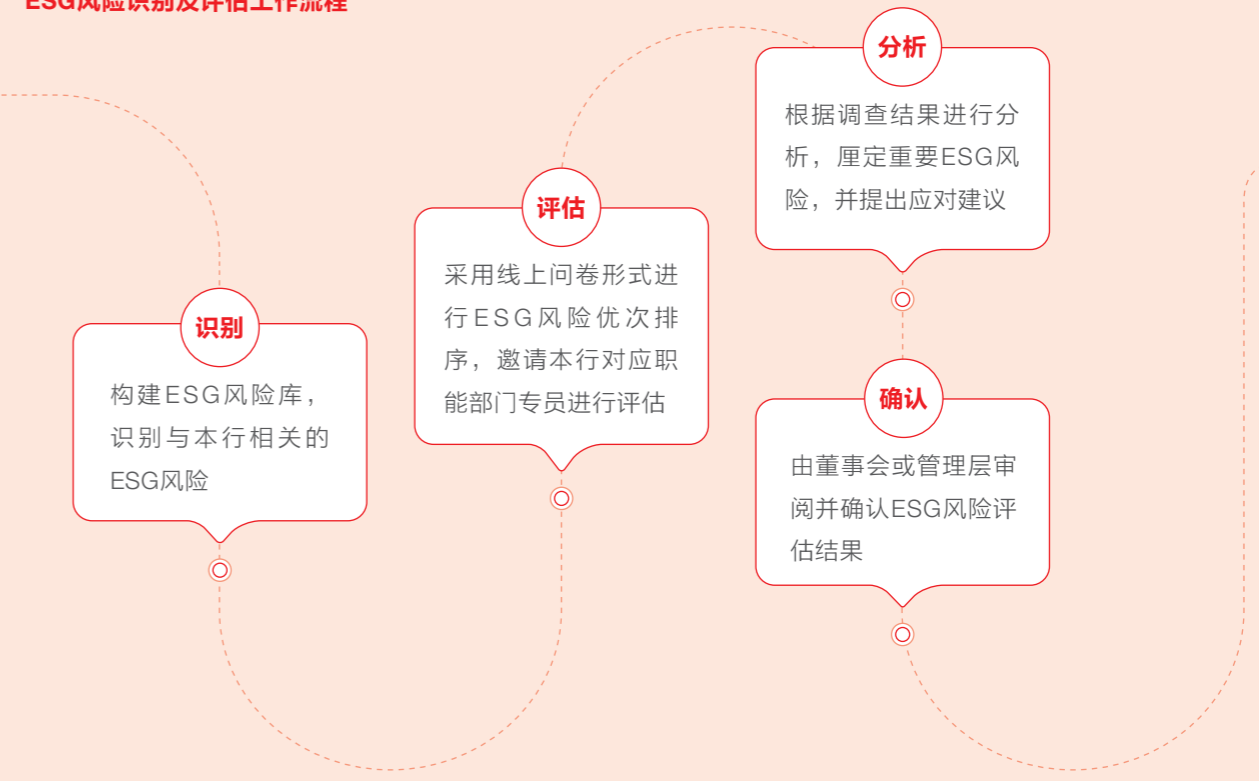
本行建立了董事会及高级管理层、牵头部门、总行各部门及分支行分级实施的ESG管理体系，不断提升ESG绩效表现。

报告期内，本行围绕ESG管理与信息披露要求，面向ESG工作牵头部门及相关业务部门组织开展专项培训，并进行现场宣讲与交流，有效提升了相关部门对ESG理念与实践要求的认知水平。

### 郑州银行ESG治理架构



### ESG风险识别及评估工作流程



## 利益相关方沟通

本行高度重视利益相关方的期望与诉求，积极与股东及投资者、客户、合作伙伴和员工等利益相关方建立多元化且及时的沟通，了解各利益相关方期望和诉求，有针对性地制定行动计划，提升本行的可持续表现。

### 郑州银行利益相关方期望及回应举措

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持政府战略规划</li> <li>服务实体经济</li> <li>发展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>专题报告</li> <li>信息报送</li> <li>研讨会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持政府战略规划实施</li> <li>支持民营、小微企业</li> <li>支持“三农”</li> <li>深入贯彻实施创新驱动发展战略，做实做细科技金融大文章</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规运营</li> <li>维护金融稳定</li> <li>促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管政策</li> <li>调研检查</li> <li>上报数据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>审慎合规管理</li> <li>健全风险管理体系</li> <li>加大反腐倡廉与反洗钱工作力度</li> <li>参与行业协会活动</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>保障员工权益</li> <li>提供职业成长机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工会</li> <li>职工代表大会</li> <li>建议信箱</li> <li>职业培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多元平等雇佣</li> <li>完善薪酬福利体系</li> <li>加强员工培训</li> <li>各类文体活动</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>高效的服务品质</li> <li>优质的金融产品</li> <li>保障客户权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营销活动</li> <li>客服热线</li> <li>业务办理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化业务流程</li> <li>创新金融产品</li> <li>提升服务品质</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平采购</li> <li>诚信履约</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>谈判</li> <li>合作协议</li> <li>招投标</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>阳光采购</li> <li>加强业务合作</li> </ul>
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营</li> <li>增强综合实力</li> <li>提高投资回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东会</li> <li>信息披露</li> <li>业绩说明会</li> <li>电话咨询</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>落实发展战略</li> <li>履行信息披露义务</li> <li>加强投资者关系管理</li> <li>保障中小股东权益</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>行业沟通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研讨会</li> <li>项目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>调研走访</li> <li>加强同业交流</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持社区发展</li> <li>关注弱势群体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰问走访</li> <li>社区服务活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及金融知识</li> <li>开展公益慈善活动</li> <li>投身志愿服务活动</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持低碳经济</li> <li>推广绿色银行业务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>节能减排</li> <li>绿色采购</li> <li>绿色金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实绿色贷款政策</li> <li>坚持绿色运营</li> <li>推广电子银行</li> </ul>

## 重要性议题分析

本行结合利益相关方关注重点，对标行业内优秀企业，同时综合考虑主营业务及经营环境、经营策略以及主要利益相关方的情况等因素，采用重要性议题回顾及审视的方式，最终确定16项议题为报告期内的的重要性议题。通过专家咨询和内部调研，按照“财务重要性”和“影响重要性”两个维度对重要性议题进行评估排序，形成重要性议题矩阵。

### 郑州银行2025年度重要性议题矩阵



## 尽职调查

本行结合自身业务特点，持续开展可持续发展相关尽职调查工作，系统识别和应对经营活动中可能产生的ESG风险与负面影响。报告期内，本行围绕授信审批、投资决策及重点业务合作等关键环节开展尽职调查，明确调查责任主体和工作分工，对潜在的合规风险、环境与社会影响风险及声誉风险进行识别与评估，并根据评估结果采取相应的风险管控和缓释措施，确保本行经营活动符合监管要求、行业规范及可持续发展目标，推动负责任金融实践落地实施。



# 01

## 稳健经营， 筑牢发展根基

郑州银行持续完善公司治理，强化风险管控，健全权责清晰、运作规范、监督有效的治理体系，将合规经营、风险管理和可持续发展理念有机融入经营决策与日常管理。

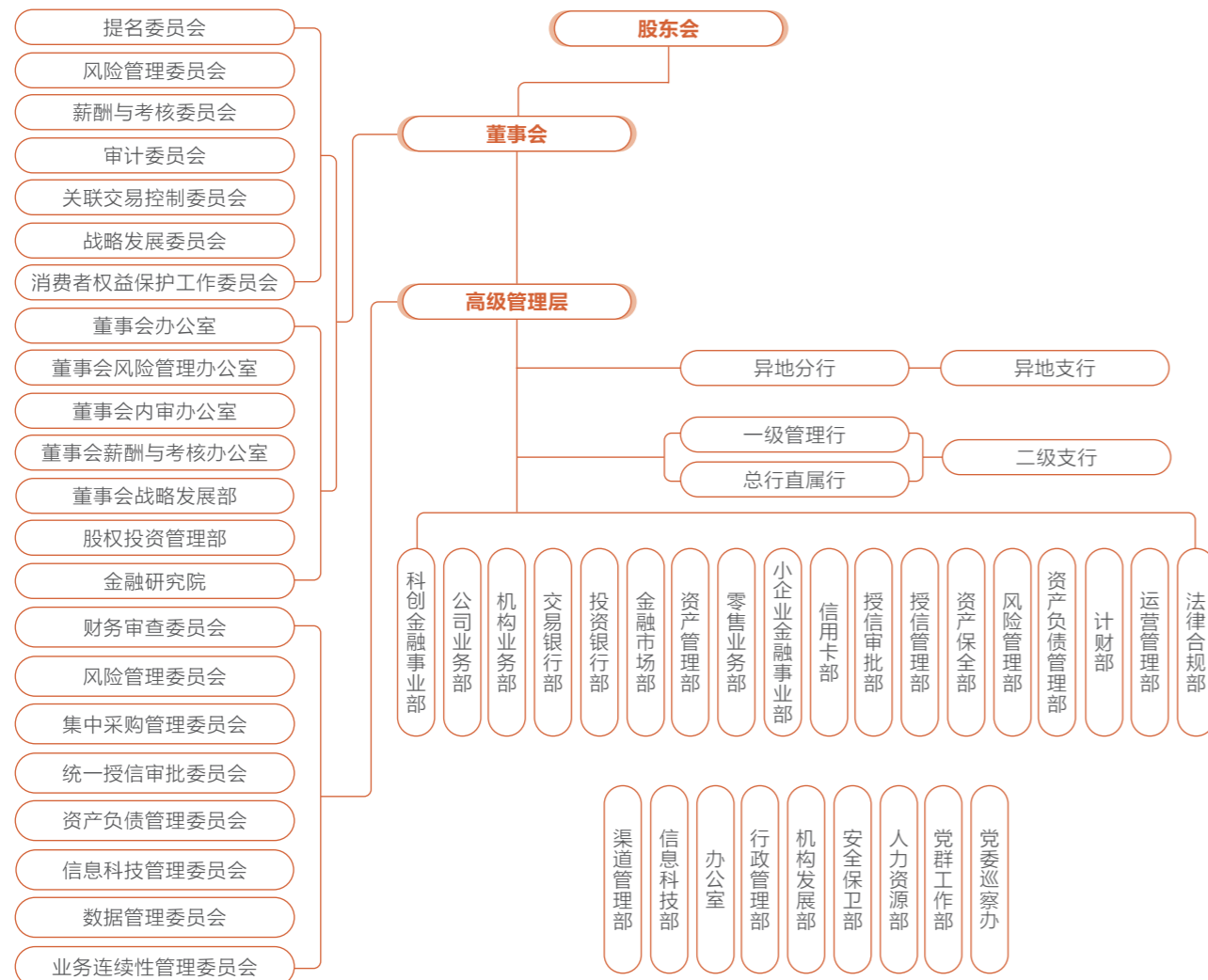
## 完善公司治理

郑州银行以健全的公司治理体系促进高质量发展，建立较为完善的治理架构和高效的决策机制，涵养风清气正的金融生态，保障持续稳健经营。

### 公司治理体系

本行根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国商业银行法》《上市公司章程指引》《银行保险机构公司治理准则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》及其他有关法律、行政法规、部门规章、本行股票上市地证券监督管理机构及证券交易所的规定，结合本行实际情况，制定《郑州银行股份有限公司章程》，构建股东会、董事会及高级管理层规范运作、职责明确的公司治理架构和管理体系，维护本行、股东和相关利益主体的合法权益。

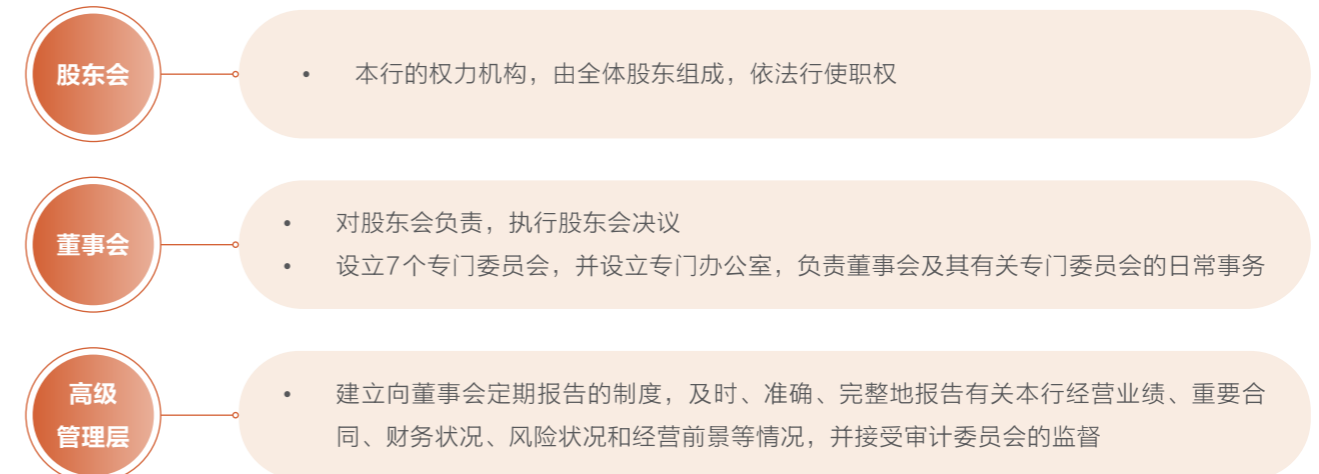
#### 郑州银行组织架构<sup>2</sup>



<sup>2</sup> 2025年11月，本行不再设立监事会及其专门委员会。

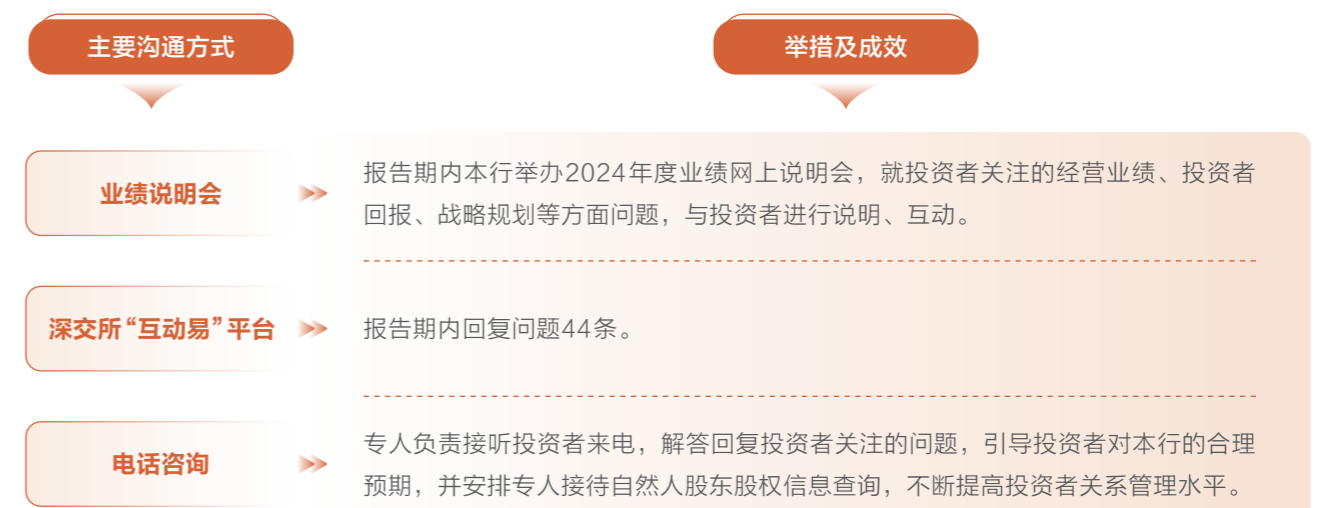
本行致力于组建成员背景多元化的董事会，以进一步提升决策质量和公司治理水平，更好地反映利益相关方诉求。在选择董事会成员时，注重董事的结构安排，综合考虑董事性别、资历、区域、行业经验、技能等因素，引进具有理论基础与丰富实践经验的专业人士，不断强化董事会治理能力。截至2025年末，本行共有董事9人，包括2位女性董事，董事会成员结构包括2名执行董事、3名非执行董事和4名独立非执行董事。

本行每位董事均能勤勉尽责、恪尽职守，研究学习最新的监管政策与相关制度，提高合规意识和履职能力。报告期内，本行各位董事参加了中国上市公司协会举办的四次培训，培训主题主要围绕独立董事能力建设培训、怎样做一个合格的上市公司董监高、上市公司违法违规典型案例剖析（信息披露专题）、银行业公司治理，学习了香港联交所的董事会及董事企业管治指引，掌握了公司治理最新立法及实践，提升了合规意识，强化了履职能力；新任的董事系统学习了有关董事责任及相关法规的备忘录，明确了作为上市公司董事的责任、买卖证券的限制、内幕消息的法定披露机制等。



### 投资者关系管理

本行通过多渠道与投资者保持沟通，制定《郑州银行股份有限公司投资者关系管理办法》，通过公告披露、股东会、业绩说明会、电话咨询等方式，与投资者互动交流，增强利益相关方对本行的了解。



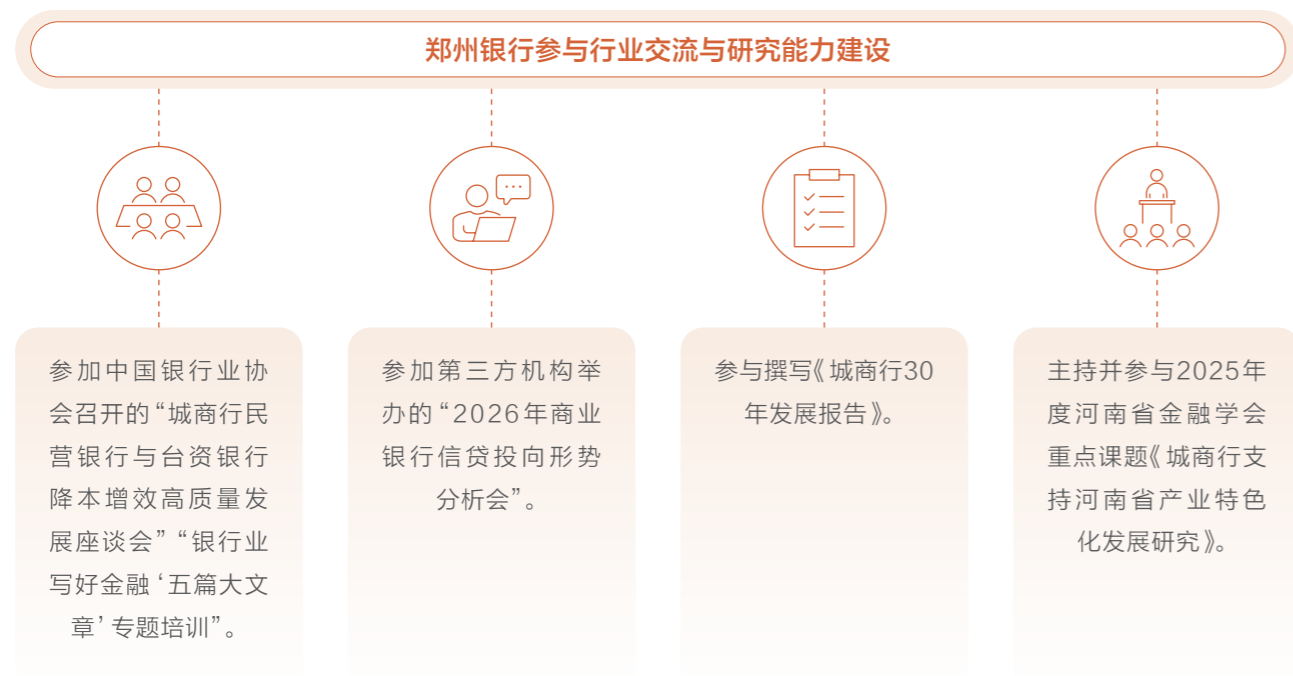
本行制定《郑州银行股份有限公司信息披露事务管理制度》，建立完备的信息披露管理制度体系，依法合规开展信息披露工作，不断规范信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露质量，确保信息披露真实、准确、完整、及时。报告期内，发布A股、H股各类公告共计175项。

报告期内，本行向权益分派股权登记日登记在册的普通股股东每10股派发现金红利0.20元(含税)，与投资者共享经营发展成果。



## 行业交流和发展

报告期内，本行积极参与行业交流与政策研究工作，持续加强对宏观经济形势、行业发展趋势及监管导向的理解，推动治理能力与经营管理水平的稳步提升。



## 强化合规风控

郑州银行不断完善各项内部规章制度，强化监督检查和问题整改，着力提升制度执行力，持续宣贯合规文化，提升全员合规意识。

### 治理

本行制定《郑州银行法律合规管理基本制度》《郑州银行合规风险管理办法》等合规政策，规定董事会、高级管理层和全体员工的合规管理职责，设置专门的合规管理部门，明确具体的合规管理工作内容，并配备必要的权限和资源。

### 战略

本行建立了贯穿产品管理生命周期的合规风险识别评估机制，定期开展制度梳理和合规审查，制定全行合规管理计划，坚持对经营管理活动事前、事中、事后各环节实施检查，不断强化授权管理，持续提升法律审查质效，全面筑牢内控合规工作基础。

## 影响、风险和机遇管理

### 全面风险管理

本行持续优化全面风险管理体系和管理制度，构建了权责清晰、分工协同的全面风险管理治理架构，保障各项风险管理工作扎实推进。我们以信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账簿利率风险、声誉风险、战略风险和金融科技风险等为主要管控对象，构建了涵盖风险识别、计量、监测、控制、报告以及监督考核的闭环管理体系。



在ESG领域风险管理方面，本行持续加强反洗钱和反恐怖融资管理，落实客户尽职调查、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告等工作要求；强化消费者权益保护，推动消保审查前置、加强信访风险监测和投诉溯源整改；完善信息科技风险监测机制，围绕系统研发、运维、外包和信息安全等环节开展常态化监测，确保信息科技运行总体平稳、风险可控。

### 数字化风控

本行持续推进数字化风控体系建设，坚持以数据驱动为核心，整合内外部数据资源，构建统一的大数据风控决策引擎，形成覆盖交易、信贷和贷后管理等关键环节的数字化风控体系。

本行已部署交易反欺诈、信贷实时风险监测、贷后预警监测、非零客户评级和零售评分等五大应用模块，并持续对相关规则与策略进行迭代优化。截至报告期末，交易反欺诈系统日均监测交易约220万笔；贷后风险预警系统日均批量监测业务数据约37万笔，覆盖对公及零售条线信贷业务；信贷实时风险监测、客户评级与零售评分应用覆盖多类信贷产品，为授信决策和风险管控提供支持。

截至报告期末，交易反欺诈系统日均监测交易约

**220** 万笔

贷后风险预警系统日均批量监测业务数据约

**37** 万笔

### 尊重知识产权

本行重视知识产权保护工作，遵守知识产权相关法律法规，对商标、软件著作权、专利等注册申请事项实施动态管理，维护自身合法权益，并充分尊重他人知识产权。报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件。

### 税务合规

本行严格遵守国家税收法律法规相关要求，持续完善税务合规管理体系，将依法纳税作为履行自身社会责任的重要内容，持续提升税务管理的规范性和准确性，防范税务合规风险。

### 指标和目标

本行以合规稳健经营为目标，持续提升全员合规意识，深化合规文化建设，通过常态化合规文化培训不断提升合规治理水平。2025年，本行开展合规文化培训32场次，参训7.08万余人次。

2025 年，本行开展合规文化培训

**32** 场次

参训

**7.08** 万余人次

## 坚持责任经营

本行高度重视合规与商业道德建设，将反洗钱及反电诈、反腐败及反贿赂、供应商管理等重点领域纳入商业行为规范体系，持续完善制度建设与执行机制，推动形成公平、透明、负责任的经营环境。

### 反洗钱及反电诈

#### 治理

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》等法律法规，制定了《郑州银行反洗钱和反恐怖融资管理基本制度》《郑州银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等内控制度，确保各项反洗钱、反电诈工作有章可循，稳健运行。

同时，本行建立了组织健全、结构完整、职责明确的洗钱、电诈风险管理架构，明确董事会、高级管理层、反洗

钱、反电诈管理部门、其他相关部门和分支机构的职责分工，形成层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制，为反洗钱及反电诈工作提供制度和组织保障。

#### 战略

本行将反洗钱和反电诈工作纳入全行合规与风险管理整体部署，持续完善制度体系和管理机制。通过强化客户尽职调查、交易监测、内部监督检查和员工培训等重点工作，不断提升洗钱和电诈风险的识别、防控与处置能力，同时加大社会公众宣教力度，积极履行金融机构在维护金融秩序和社会稳定方面的责任担当。

#### 影响、风险和机遇管理

本行坚决贯彻落实反洗钱及反电诈工作要求，通过完善管理体系、优化工作流程、金融科技赋能、加强培训宣传等多方面举措，切实提升风险防控能力，保障金融秩序稳定。

#### 强化核心义务履行

持续做好客户尽职调查、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、反洗钱特别预防措施等工作。

#### 科技赋能风险防控

持续完善反洗钱和反电诈系统功能，夯实全流程风险防控底座；不断优化可疑交易监测模型，提升可疑交易监测效能。

#### 郑州银行反洗钱与反电诈关键措施

#### 提升监督管理效能

通过多种方式积极开展反洗钱内部检查与审计，强化结果运用，不断增强内控管理效能。

#### 构建多维培训体系

遵循“不同对象、不同方式、不同层次、不同内容”原则有序开展内部培训，全面提升各级人员的反洗钱、反电诈专业知识及履职能力。

#### 深化社会宣传教育

不断拓展反洗钱和反电诈知识宣教广度与深度，通过多维度、高质量的宣教工作提升全社会对金融风险的防范意识和共治能力。

### 郑州银行开展2025年中高层管理人员反洗钱专题培训

2025年10月,本行以线上形式举办《2025年中高层管理人员反洗钱专题培训》,特邀外部专家进行授课。培训内容围绕国内外反洗钱监管形势、反洗钱监管政策、新法背景下中高层管理人员履职、监管检查和处罚趋势等要点展开,有效提升本行中高层管理人员的反洗钱合规意识和风险研判能力。



### 指标和目标

本行以提升洗钱和电诈风险防控能力为目标,通过内部检查、系统运行、培训覆盖率和宣传成效等指标进行持续评估。

本行通过营业网点常态化宣传、线上宣传、集中宣教活动以及面向重点客群发送风险提示短信等多种方式,持续拓展反电诈宣传覆盖面,提升公众风险防范意识。2025年,本行组织各类反电诈宣传活动2,304次,其中网点宣传1,149次、外出宣传1,039次、网络宣传116次,累计覆盖群众100万余人次。

2025年,本行组织各类反电诈  
宣传活动

2,304次

累计覆盖群众

100万余人次

### 反腐败及反贿赂

#### 治理

本行严格遵守《中国共产党纪律处分条例》,制定《郑州银行员工行为管理办法》《郑州银行员工违禁违规违纪处理与处分管理办法》等规章制度,推进惩治和预防腐败体系建设。

#### 战略

本行积极贯彻国家关于全面从严治党的战略部署,将清廉企业文化建设作为推动本行高质量发展、保障金融安全稳定的重要抓手。通过巩固深化贯彻学习教育,开展警示教育,深化廉洁宣教,厚植清廉文化,引导全体员工知敬畏、存戒惧、守底线,增强廉洁自律意识。

#### 影响、风险和机遇管理

本行制定了《郑州银行信访工作责任制实施细则》,规范信访事项受理、办理和反馈流程。指定相关部门协同建立相关举报机制,对员工违法违规及异常行为、案件线索等开展调查、处理,并对举报人实施保护。

同时,本行积极营造良好的廉洁氛围,深入贯彻中央八项规定精神学习教育,开展廉政谈话和案例警示强化员工廉洁自律意识;持续做好节假日期间廉政风险教育提醒和监督检查工作,防范“四风”问题反弹;依托内网“党风廉政建设”专栏,定期发布党的建设重点工作、廉洁文化资料、典型案例等内容,并将清廉文化、党员行为规范和作风建设纳入培训与考试,深入推进清廉文化建设。

### 指标和目标

本行以提升反腐败及反贿赂工作能力为目标,将反腐败及反贿赂工作成效纳入案防和廉政建设评价体系,通过责任书签订、培训覆盖率和宣传落实情况等指标进行持续跟踪。

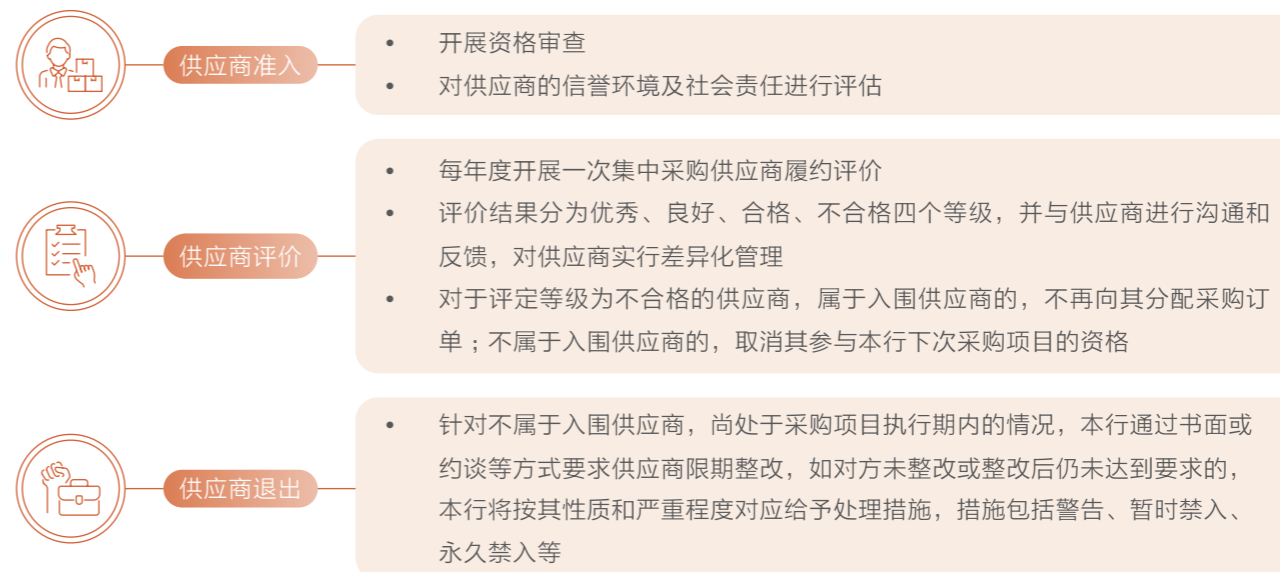
报告期内,本行组织开展覆盖全员的案防专项培训,重点讲解贪污罪、受贿罪的法律依据及典型案例,累计参与人次约1.7万人次;全员签订《2025年度案防目标责任书》和《2025年党风廉政建设目标责任书》,进一步压实廉洁责任。报告期内,未发生对本行产生重大影响的贪污诉讼案件。

### 供应商管理

本行遵循公开、公平、公正的采购原则,设立采购标准与程序,建立集中采购供应商库,制定《郑州银行集中采购管理办法》《郑州银行框架协议管理办法》等内部政策,对采购实施、供应商选取、供应商履约评价等集中采购相关工作进行规范管理和监督约束,确保集中采购流程的各环节合规、透明。

同时,本行践行绿色采购理念,优先使用国家认证的绿色节能环保产品,以推动采购活动符合绿色、低碳、可持续的要求。

#### 郑州银行集中采购供应商管理体系



本行坚持开展阳光采购,平等对待各类企业,保障采购活动中各方合法权益,对权钱交易、利益输送、腐败等供应商不良行为零容忍。本行在集中采购文件中向潜在供应商出具不良行为告知书,要求潜在供应商制定集中采购廉洁从业自律协议并出具承诺函,杜绝任何形式的商业贿赂行为。针对向采购有关人员、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的供应商纳入不良行为处理,降低采购过程中可能存在的环境及社会风险。截至报告期末,本行集中采购供应商478家,其中,河南省内227家,河南省外251家。

# 02 坚守本源， 服务实体经济

郑州银行始终以“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”为定位，将 ESG 理念深度融入发展战略，为地方经济社会发展提供更加有力有效的金融支持。

## 服务实体经济

郑州银行主动践行金融工作的政治性、人民性，主动融入地方经济社会发展大局，全力提升服务实体经济效能，努力实现自身高质量发展和服务地方经济社会高质量发展的良性循环。

### 促进区域发展

本行积极投身河南省地方经济建设，作为河南省政府债券承销团成员之一，全力以赴贯彻落实省委、省政府各项稳经济促增长工作部署，为推动全省经济高质量发展、维护全省金融稳定作出了积极贡献。2025年，本行承销河南省政府债98亿元。日常通过一二级联动努力提高河南省政府债券的流动性，扩大市场影响，助力河南省地区经济发展。

在深化银政协同方面，本行选派干部到政府部门挂职，充分发挥地方法人银行“人缘、地缘”优势，建立常态化银政合作机制，主动融入政府服务清单，当好地方金融顾问。围绕县域经济发展重点领域和薄弱环节，本行实施县域引领高质量发展专项行动，积极培育县域金融“增长极”，为地方基础设施建设和特色产业发展提供持续的资金保障。

亮点工作：

**支持文旅开发：**本行成功参与 **15.36** 亿元银团贷款支持“某旅游景区特许经营项目”。通过银政协同、扁平化作业，高效支持智慧景区建设及文旅新业态培育，打造文化旅游标杆城市。

**优化要素配置：**2025年5月，本行成为省内首家实现与全省土地二级市场交易平台系统对接的金融机构。通过金融系统联调优化，提升土地交易资金结算的安全性与效率，促进土地要素高效配置。

### 支持产业升级

本行围绕河南省产业结构优化和新兴产业发展方向，按照“壮大核心、培育集群”的原则，全力支持七大产业集群建设，持续加大对战略性新兴产业和优势产业的金融供给。本行成立六大“赛马团队”，带领包干分支机构对区域主导产业开展系统性摸排，形成地市调研报告，并为分支机构提供“保姆式”赋能，强化总分支协同，深入走访产业链主企业及上下游客户，打造差异化金融服务方案。

本行持续完善供应链金融模式，赋能产业链协同。聚焦重点产业链调研客户需求，打通链上中小企业融资堵点。依托“云商”一站式线上平台及其核心应收账款电子凭证“鼎e信”，本行成功将优质核心企业的信用延伸至多级供应商，并协同“1+N保理”、国内信用证、自营福费廷及“郑好付”等多元化产品矩阵，全方位提升产业链金融服务的可得性。报告期内累计支持核心企业上下游客户超2,100户，实现融资金额逾80亿元，在有效降低链上企业财务成本的同时，有力支撑了实体产业的稳链、补链与强链。

**支持兼并重组：**2025年6月，本行作为联合牵头行，组建5.51亿元银团贷款，支持食品龙头A公司并购重组本土酒企B公司，推动企业恢复生产、重塑区域品牌价值，助力“食品+酒饮”产业协同发展。

## 服务国家战略

本行坚定落实中部地区加快崛起战略，聚焦“三基地一枢纽”建设目标，积极支持重点工作任务、重大项目工程和重大改革事项落地实施。为提升重点项目金融服务质效，本行成立项目调评中心，对项目贷款从营销对接、方案设计到审批落地实施全流程精细化管理，不断提高项目审查审批效率和服务响应能力。

2025年，本行围绕中欧班列配套基础设施建设需求，快速响应项目融资申请，高效完成资料收集和业务申报流程，最终审批通过6.8亿元固定资产贷款，用于支持“一带一路”重点项目建设，助力提升区域物流枢纽功能和对外开放水平。

## 关心民生福祉

本行坚持“对外客户体验第一”的经营理念，围绕提升城乡居民生活质量和金融服务可得性，持续完善农村金融服务体系、深化社区便民服务供给，并通过多元化公益活动和金融宣教举措，积极回应民生关切，助力增进社会福祉。

### 助力乡村振兴

**本行持续完善乡村金融基础服务设施建设。**通过优化乡村金融服务网络布局，填补农村地区金融服务空白。为确保服务质效，本行建立常态化服务点管理机制，通过金融知识宣传及金融服务质效评估工作，进一步提升站点服务能力，满足农村居民金融服务需求。2025年，本行惠农服务已覆盖河南省内15个地市，约2,800个村镇，有效提升了农村居民金融服务的可得性和便利性。

**本行不断推进主题产品与服务场景深度融合。**通过加大乡村振兴主题借记卡推广力度，实施“5减免”政策，叠加银联主题卡权益，降低农村居民金融服务使用成本。聚焦农村居民生产生活的高频需求，我们构建了“线上+线下”的农村金融服务体系，通过手机银行“乡村振兴版”提供返乡补贴服务，依托惠农服务点开展社保缴费补贴活动，并在超市、农资店等民生消费场景推出惠农商户满减活动，丰富乡村振兴卡用卡生态，切实提升金融服务可得性。截至2025年末，本行累计发行乡村振兴卡34.58万张，“惠农站点+”场景已覆盖3,804户惠农商户。

**本行持续提升农村居民金融风险防范意识。**通过组织分支机构深入乡村，进行金融知识普及、反假货币、拒绝非法集资、防范电信诈骗等各类主题宣传活动，引导其更加精准地识别虚假、诈骗信息，远离非法金融活动，提高农村地区居民的风险防范意识。2025年，本行组织各类宣传活动131场。

## 关爱社区发展

本行坚守“扎根本土、服务民生”的初心，深入践行“金融为民”的核心宗旨，助力构建社区便民生态服务圈，打造社会广泛认可的“市民银行”。2025年，本行在全省400余家社区开展“进社区”活动，通过资源整合与服务下沉，构建起“金融+公益”的社区服务生态，有效推动金融服务与社区生活的深度融合。

### 聚焦多元需求，提供生活关怀

针对老年群体，持续开展“义剪”“义诊”及健康检查等专项活动，关爱老年群体的健康与生活质量。



定期举办亲子互动、手工DIY、公益观影等文娱活动，丰富社区精神文化生活，增强社区向心力与凝聚力。

### 促进全龄友好与社会包容

针对老年客群，举办“郑好爱相伴”八段锦大赛，倡导健康生活方式；针对青少年群体，打造“郑好未来星”服务品牌，通过财商教育、压岁钱规划、高考志愿指导及研学活动，助力青少年综合素养提升。



## 助力体育公益与城市可持续发展

积极参与城市公共文化与体育事业建设，冠名支持“郑州银行杯”2025郑州马拉松，以专业金融能力保障赛事顺利进行，诠释“与城市共成长”的责任担当。



## 践行普惠金融

郑州银行始终坚守城商行“三服务”定位，聚焦支农支小客群，旨在不断提升普惠金融服务质效。围绕小微企业、个体工商户和涉农经营主体的多样化融资需求，通过机制创新、产品优化和数字化赋能，不断提升普惠金融服务的可得性、便利性和覆盖面。

### 特色管理机制

本行始终坚持与地方经济紧密相融，把服务小微企业作为做好普惠金融大文章的重要抓手，成立小微企业融资协调工作机制专班，实行“一把手”负责制，构建三级联动、会商及检视等机制，统筹全行资源，明确职责分工，形成总分行上下联动、前中后台一体协同的服务合力。2025年，本行持续开展“千企万户大走访”活动，及时摸排企业融资需求，精准对接，快速实现企业需求的落地转化。



为小微商户提供“郑惠贷”现场服务

### 创新产品体系

聚焦个体工商户、小微企业主和农户等小微经营群体融资难题，本行打造以“数字化赋能+精准服务”为核心的普惠贷款产品“郑惠贷”，依托线上申请、快速授信和灵活还款机制，为区域经营主体提供高效、便捷的融资支持。

截至报告期末，  
本行普惠小微贷款余额  
**573.26** 亿元  
较上年末增长  
**6.78%**  
高于全行一般贷款增速  
**1.75** 个百分点

截至报告期末，  
涉农贷款余额  
**517.15** 亿元

## 深化科技金融

本行深入贯彻实施创新驱动发展战略，持续深化“六专”机制，做实做细科技金融大文章。

### 优化服务体系

本行推进科技特色支行建设，加快在高校园区、科研机构集聚区布局分支机构，持续加大对初创期、成长期企业和团队的金融供给。2025年，本行增设4家机构为科技特色支行，并配置专职团队，打造“懂技术、懂产业、懂金融”的复合型专业团队。

## 创新服务生态

在产品体系方面，本行创新推出信用为主的便捷化产品“惠企贷”，实行标准化作业模式，凭借高效便捷优势，提升科技金融服务的可得性和覆盖面。

在协同合作方面，本行加强与省内重点科研机构 and 科研主体的交流合作，并与重点实验室签订战略合作协议，持续提升对科技创新主体的金融支持能力。

2025年，本行重点支持了一批以新材料、新一代信息技术、低空经济、现代食品等产业为代表的科技型企业，为区域经济产业结构转型发展提供了有效的金融支撑。截至报告期末，本行科技贷款余额332.37亿元，较上年末增加67.69亿元，增幅25.57%。

## 数字金融赋能

本行围绕数字化转型战略，持续推动金融科技创新与应用，通过顶层设计优化、产品模式创新及前沿技术应用，全面提升金融服务的普惠性、便利性与安全性，致力于构建数智驱动的金融服务新生态。

### 明确转型路径

本行制定分阶段数字化转型规划，重点围绕零售转型、对公转型和风险转型等关键领域，重塑客户服务旅程与管理流程，丰富产品及服务模式。同时聚焦“用数”基础，以问题为导向，夯实数据服务能力，筑牢数据支撑的技术基座，并通过核心业务场景推动数据分析能力建设，培育以数据支持决策的管理文化。

报告期内，本行完成10余项数字化转型重点项目上线，积极推动关键技术应用与系统优化迭代，稳步实现内部效率与客户体验的双重提升。在此基础上，“郑惠贷”“众安贷”“郑好付”“银保通”等多项产品实现线上化应用，进一步提升了业务办理效率和客户服务体验。

阶段	数字化转型战略目标
第一阶段 (2024-2025年)	以数据为基础，助力业务转型
第二阶段 (2025-2026年)	深化数据应用，推动业数融合
第三阶段 (2026-2027年)	实现数智驱动，引领业务创新

## 数字创新成果

在数字化转型过程中，本行持续推动金融科技创新与应用，取得了阶段性进展：

- 夯实智能风控能力。**成功构建反电诈模型，模型自上线以来共提示风险客户2,084个，有效提升风险识别和管控能力。
- 推动业务流程智能化。**自主研发OCR识别模型并与智能授权系统结合，实现对多类业务凭证和证件材料的自动化识别处理，助力业务办理智能化与效率提升。
- 探索人工智能应用场景。**启动大模型相关技术研究，完成知识库与智能报告写作平台采购，稳步推进智能运营陪练平台项目。
- 优化数字化服务体验。**推出鸿蒙版手机银行，依托多终端协同能力和系统级安全架构，实现跨设备“全景服务”，在保障信息安全的基础上提升客户服务的便捷性与稳定性。截至2025年末，鸿蒙版手机银行用户累计6.7万余户，日活0.5万户。

2025年，本行持续推进信贷产品重塑和线上化建设，信用卡分期、住房按揭、消费信贷及供应链金融等多项产品实现线上办理和流程优化，有效提升了业务处理效率与客户服务体验。

### 助力行业发展

为提升全行数字化与科技应用能力，本行系统开展多项数字化专题培训，覆盖产品经理、业务骨干、信息科技人员和数据开发人员，推动业务与技术深度融合。

同时，本行积极参与行业标准制定，参与编写的《知识服务智能体(AI Agent)能力要求》标准于2025年11月被中国信息通信研究院录用。

在各项赛事和评选中，本行多次获得行业认可：

- 2025年6月，本行在域名系统信创融合方面的工作获得“**信创融合最佳实践奖**”；
- 2025年12月，本行参与全国首届金融行业数字化转型技能大赛(294支团队、1,449名选手参赛)，荣获“**2025金融业数字化转型大赛网络安全优胜奖**”和“**2025金融业数字化转型大赛数据建模优胜奖**”。

# 03 金融为民， 提升服务质效

郑州银行坚持“以客为先”，持续围绕客户投诉管理、客户服务优化与消费者金融保护等重点工作，完善服务管理机制，推进服务流程与体验改进，加强权益维护与金融知识普及，努力为客户提供更安心、更便捷、更贴心的金融服务。

## 优化客户服务

郑州银行围绕提升客户体验与服务安全水平,持续完善服务机制,加强信息安全与隐私保护,积极拓展养老金融等特色服务,不断提升金融服务的便捷性、安全性和包容性。

### 提升客户体验

本行坚持客户至上,不断创新服务模式,推进数字化服务升级,完善无障碍适老化服务,丰富客户体验,持续提升客户满意度。

### 数字化服务

本行聚焦群众急难愁盼和企业办事痛点,在手机银行与企业网银端创新推出政府非税收入全类型、全天候、一站式线上缴纳服务。个人可轻松缴纳学费、罚没款、考试费等,企业可高效处理行政事业性收费、国有资本收益等,真正实现“零跑动、秒到账、全留痕”。该服务打通财政、银行与用户“最后一公里”,大幅提升公共服务效率,以数字金融切实提升民生福祉、优化营商环境,彰显郑州银行“金融为民”的责任担当与服务温度。

指标	单位	2025年绩效
个人手机银行客户数量	万户	427.18
企业网上银行客户数量	万户	7.44

### 客户满意度

本行客户满意度评价体系以“精准捕捉需求、科学量化体验”为核心,监测服务环节表现,为持续优化服务体验提供数据支撑。本行通过手机银行问卷推送和第三方机构现场调研相结合的方式,持续开展客户满意度调查,覆盖全行经营区域的主要客户群体。

### 无障碍服务

为提升网点服务的可达性与友好度,本行持续完善无障碍设施配置与适老化服务指引,保障老年客户便捷、安全办理金融业务。

截至报告期末,本行共有182个营业网点,均配备轮椅坡道或相应无障碍服务设施,其中160家网点设置轮椅坡道,22家网点配备无障碍服务标识并公布服务电话,方便老年客户联系工作人员提供协助,基本满足老年客户群体的金融服务需求。

### 丰富活动形式

本行聚焦手机银行、快捷支付等线上渠道,通过开展新客福利社、微信首绑等特色活动吸引客户,并依托手机银行、外呼、短信等方式进行产品批量化触达。2025年,本行个人手机银行累计签约客户数427.18万户,活跃客户同比增长12.42%;借记卡新客三方支付绑卡率同比提升10.24%。

2025年,第三方机构现场调研重点围绕服务环境、厅堂服务、线上渠道体验、金融产品满意度等维度。本行的客户总体满意度得分为96.31分。客服热线话后满意度达99.78%。

客户服务体系优化举措:

#### 优化服务提升措施,保障问题整改实效

采用督导+非现场检查的形式开展服务优化工作,督导执行“即查即指出”机制,保障问题整改的针对性与时效性;提高日常服务优化频次,通过常态化、广覆盖的服务优化,保障网点服务标准的一致性与连贯性。

#### 上线满意度调查功能,贴合客户服务需求

遵循“业务办理后及时反馈”原则,在手机银行端上线客户满意度调查功能,捕捉客户体验,为服务优化提供数据支持。

#### 修订服务考核标准,统一岗位服务流程

对日常服务考核标准进行修订更新,梳理形成“一岗一流程”的标准内容,确保考核标准贴合现行管理规范。

#### 构建体验监测指标体系,持续深化用户调研

聚焦客观指标与主观问卷,搭建体验监测体系,实现对全行重点产品及服务旅程的体验监测,开展即时交易评价问卷投放与跟踪监测。

本行的客户总体满意度得分为

**96.31**分

客服热线话后满意度达

**99.78%**

## 信息安全与隐私保护

### 信息安全管理

本行制定《郑州银行信息安全管理基本规定》,明确本行信息安全管理组织架构。信息科技管理委员会为信息安全工作决策机构,信息安全工作领导小组为管理机构,信息科技部为主管部门,总行各部室及各分支行为执行部门。

本行不断加强信息安全管理建设,通过建立持续改进工作机制,提升信息安全风险防范能力,已通过ISO 27001国际标准审核认证。2025年,本行聘请第三方安全公司开展4次互联网渗透测试,组织3个场景的信息安全应急演练,开展定期漏洞排查与安全加固工作。



ISO 27001认证证书

本行同样要求供应商和合作伙伴严格遵守数据保护和隐私安全要求：

<p><b>建立相关安全管理要求</b>，依据《郑州银行信息科技外包风险管理办法》，对供应商进行网络与信息安全教育培训；对外包活动需访问或使用的信息资产，按“必需知道”和“最小授权”原则实施访问授权。</p>	<p><b>与供应商签订保密协议</b>，约定其在技术成果、业务数据保护等方面的保密义务，保障客户信息安全传输与存储，防止数据泄露。</p>
<p><b>严格把控供应商准入环节</b>，对重要外包供应商及近三年首次合作的供应商，通过尽职调查评估其网络和信息安全能力。</p>	<p><b>在外包人员入场前开展信息安全培训与测评</b>，提升其信息安全保密意识，并要求签订保密承诺书，对项目实施过程中接触的本行各类数据承担保密义务。</p>

### 客户隐私保护

本行高度重视客户个人信息和金融数据的保护工作，制定了《郑州银行个人客户金融信息管理办法》，建立了覆盖个人客户金融信息全生命周期的管理机制，明确各部门职责分工，并对信息安全管理及应急处置作出规范要求。

2025年，本行组织开展个人信息保护专题培训和客户信息泄露专项应急演练，持续提升员工隐私保护意识和应急处置能力。同时，将数据安全和隐私保护要求融入产品和系统建设全过程，通过权限管理、数据脱敏、安全测试和运行监测等措施，加强对客户信息的安全防护。报告期内，本行未发生客户信息隐私泄露事件。

### 推广养老金融

本行不断优化升级养老金融政策、产品和服务，制定《郑州银行适老化金融服务工作实施方案》《郑州银行适老化支付服务管理办法》等制度，成立养老金融服务工作小组，统筹推进养老金融发展。2025年，我们制定并实施了《养老金融三年发展规划（2025-2027年）》及目标，深化养老金融服务，不断提升服务中国式老龄化的能力与质效。

本行围绕银发经济发展趋势，持续完善养老金融服务体系，推动产品、模式与服务协同创新，不断提升养老金融专业化和精细化水平：

<p>存款产品：发行2年、3年等多档中长期定期产品，包含整存整取、零存整取、大额存单等。</p>	<p>提供纸质凭证办理业务，满足老年客户业务需求。</p>
<p>养老规划产品：持续丰富具有长期保障和稳定收益的商业养老保险产品。</p>	<p>网点厅堂配置爱心座椅、老花镜、轮椅、便民药箱等方便老年客户使用的暖心服务设施；为老年客户开设助老绿色通道，减少业务办理排队等待时间；并在全行打造养老金融特色网点。</p>

#### 郑州银行依托“鼎学苑”开展信息安全意识培训与考试

2025年，本行通过“鼎学苑”线上学习平台，面向全员系统化开展了两次信息安全意识培训及考试，旨在持续强化员工安全防护意识，夯实数据全生命周期安全管理能力，共同筑牢信息安全防线。全行员工参与率达99.76%，考试通过率100%，有效提升了员工安全意识与合规执行力，夯实了本行信息安全防线。



#### 打造养老金融特色网点，提升老年客群金融服务可得性

2025年6月，郑州银行以提升老年客户金融服务体验为目标，对政通路支行营业部进行适老化改造，将其打造为全行首家养老金融特色网点。

通过完善适老化设施，设置爱心窗口和爱心座椅，在便民服务区配备老花镜、放大镜、轮椅、拐杖、沟通手写板等辅助工具，切实降低老年客户在业务办理过程中的操作门槛。同时，网点专门设立养老金融服务专区，结合基础健康监测服务和金融知识宣传，推出“健康+金融”专属服务，帮助老年客户提升金融获得感、风险防范意识和数字金融适应能力。



## 客户投诉管理

郑州银行建立了完善的客户投诉管理体系，通过制度规范、组织保障与流程闭环，确保消费者合法权益得到有效维护。

### 治理

本行制定并严格执行《郑州银行客户投诉处理管理办法》《郑州银行信用卡业务客户投诉处理管理办法》《郑州银行客户服务中心投诉受理操作规程》等制度，明确投诉处理流程及各业务条线的责任分工，确保投诉受理、调查、处理、反馈、整改的闭环管理。

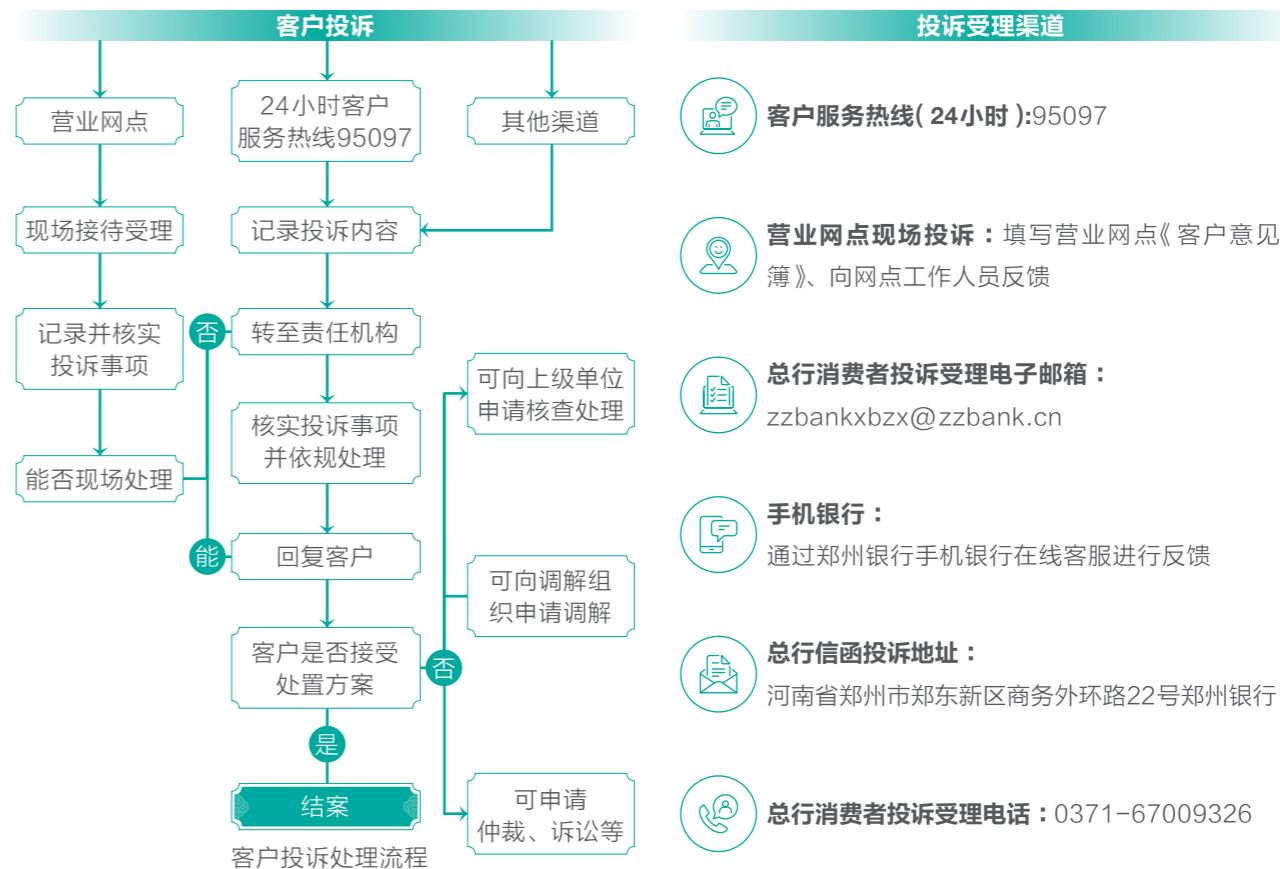
各业务条线针对投诉处理工作建立快速响应机制，相关业务部门依托联动协同模式，第一时间核实情况，制定处置方案，高效解决客户合理诉求。针对特殊情况，建立投诉应急处理工作小组，采取调解、沟通等多元化解机制，最大限度维护客户权益。

### 战略

本行始终坚持“依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解”原则，将客户投诉管理纳入消费者权益保护、合规经营和全面风险管理体系，作为提升服务质量和防范经营风险的重要抓手。

### 影响、风险和机遇管理

本行搭建多种意见表达渠道，包括营业网点客户意见簿、客户服务热线、手机银行、消费者权益保护部投诉受理电话、电子邮箱及外部监管机构转办等，形成线上线下融合的投诉接收机制，确保客户诉求能够快速、便捷地得到响应。我们不断完善内部沟通协调、信息共享、协同处理的工作机制，优化完善考核制度，全面加大溯源整改力度，提升消费投诉处置质效，高效满足消费者合理合法诉求。



### 指标和目标

本行持续提升投诉治理的前置预防与快速响应能力。报告期内，本行处理客户投诉2,520宗，投诉处理率100%。投诉业务类别主要集中在贷款、银行卡等业务，投诉地区主要集中在郑州、开封、商丘等地区。

## 消费者金融保护

郑州银行坚持以“金融为民”为理念，将消费者金融保护作为高质量发展和稳健经营的重要组成部分，系统推进负责任营销、案件风险防控和金融知识宣教的协同联动。

### 治理

本行制定了《郑州银行消费者权益保护审查管理办法》，在产品管理全生命周期对涉及消费者权益的政策制度、业务规则、收费定价、协议条款和营销宣传等内容实施审查管理，确保相关安排符合法律法规和消费者保护要求。

本行设立董事会消费者权益保护工作委员会，负责指导本行消费者权益保护工作。

### 战略

本行建立了贯穿产品管理全生命周期的合规风险识别评估，定期开展制度梳理和合规审查，制定全行合规管理计划，坚持对经营管理活动事前、事中、事后各环节实施检查，全面筑牢内控合规工作基础。

### 影响、风险和机遇管理

本行将消费者金融保护融入产品管理和服务体系建设全过程。在产品设计、定价管理、协议制定等环节，强化信息披露和风险提示，确保客户在充分了解产品特性和潜在风险的基础上作出决策。

同时，本行将消费者权益保护作为履行社会责任、维护金融稳定的重要内容，持续提升客户的金融素养和风险防范意识。线上通过手机银行APP设立“金融资讯”专区，定期发布理财知识及市场要闻等内容；线下定期在各网点举办“理财微课堂”“反诈知识讲堂”等，针对不同客户群体持续开展消费者教育活动；总行层面按季度开展“投资策略报告会”，邀请知名经济学家、行业分析师与客户面对面交流，在充分提示风险的基础上，提供专业的市场分析和资产配置建议。



反假币知识宣传



急救知识宣传



反诈知识宣传



金融知识进社区系列活动

## 指标和目标

报告期内，本行持续推进消费者权益保护工作，通过线上平台与线下网点相结合的方式常态化开展金融知识宣传，围绕理性投资、防范金融风险及消费者权益保护等重点内容，不断扩大宣传覆盖范围和服务触达能力，持续提升客户金融素养和风险防范意识。

# 04 低碳引领， 助力绿色发展

郑州银行立足国家绿色低碳发展战略，将环境与气候相关因素纳入经营决策和风险管理体系，通过发展绿色金融、优化自身运营管理和支持绿色产业发展，持续提升对经济社会绿色转型的金融支持能力。

## 应对气候变化

郑州银行将气候风险纳入风险管理体系，以识别潜在的风险，并为应对气候变化带来的挑战制定科学的应对策略。通过对气候风险的系统评估和分析，明确气候风险在本行整体风险管理中的地位，采取有效措施来应对这一挑战。

### 治理

本行将气候变化及相关风险纳入风险管理体系，构建由董事会、高级管理层和相关职能部门共同参与的气候治理架构。

机构	职责
董事会	负责决定本行经营发展战略并监督战略实施，将气候风险纳入风险管理体系，听取包括绿色金融发展等内容在内的事项汇报，并对相关工作成效进行评估。
高级管理层	负责组织落实相关决策部署，将气候相关因素融入业务发展、风险管理和经营管理，统筹推进绿色金融业务发展、气候风险识别与应对措施实施。
相关职能部门	负责气候风险识别与评估、绿色金融产品与服务推进、环境信息管理以及内部培训与宣传等工作，并通过定期报告机制对相关工作进行反馈。

为强化气候治理执行力，本行将绿色节能相关指标纳入董事长及高级管理人员的绩效考核体系，并与薪酬激励机制相挂钩，推动管理层在经营决策中充分考虑气候和环境因素。

在能力建设方面，本行鼓励董事会成员、高级管理人员及相关业务骨干积极参与绿色金融、气候风险管理等主题的外部交流与专业培训，不断提升对气候相关风险和机遇的认知水平与管理能力。

### 战略

本行根据气候相关财务信息披露工作组(TCFD)对气候风险的定义与分类，结合气候情景分析方法，从政策、市场和声誉等不同情景出发，对气候风险与机遇进行系统梳理，形成涵盖物理风险、转型风险及相关发展机遇的清单，提升本行在不同气候情景下的气候韧性，积极应对气候变化。气候相关风险与机遇的时间范围划分为：短期(1-3年)、中期(3-5年)及长期(5年以上)，本行据此开展相关风险识别与分析。

## 气候风险识别与应对

风险类型	影响时间范围	潜在风险描述	价值链影响	潜在财务影响	应对措施
物理风险	急性 短期 中期	极端降雨和洪涝事件可能影响客户生产经营和还款能力，同时对本行网点运营和基础设施稳定性造成冲击。	上游供应链：第三方技术服务商、数据中心供应商遭遇极端天气影响服务连续性，可能导致交付延迟或中断 自身运营：极端降雨、风暴或高温可能影响网点运营、电力供应和数据中心运行稳定 下游客户：受灾地区企业和居民客户生产经营活动中断，还款和现金流能力下降	资产质量下降，运营恢复成本提高	已制定较为完备的业务连续性管理体系，针对自然灾害，本行按照事件的级别制定了差异化的应急响应策略，再区分不同的场景明确相应的业务恢复措施与流程，并通过演练提升突发事件应对处置能力。 加强对受灾区域及重点行业客户的风险监测，实施风险缓释措施，持续提升对极端气候事件的综合应对能力。
	慢性 长期	海平面上升及水资源短缺、干旱等慢性气候变化趋势，可能对农业等特定行业以及沿海、干旱地区的企业和项目产生持续性影响，削弱其生产经营能力和现金流稳定性。 随着平均气温上升，本行办公场所、网点和数据中心等对空调及降温设备的使用时长可能增加，从而推高能源消耗和运营成本。	自身运营：设施运维和能源管理成本上升 下游客户：相关区域和行业授信对象的违约风险上升	信用风险加大，管理费用和运营成本增加	在授信审查中关注区域和行业的气候脆弱性，加强对农业及资源敏感型行业的风险评估。 加强能效管理，推进办公节能设备改造和绿色办公措施，降低单位运营能耗水平。
转型风险	政策 短期 中期 长期	碳排放约束、绿色金融政策和环境监管趋严，可能影响高排放、高耗能行业客户的经营成本和融资能力。	自身运营：部分授信结构面临调整；绿色资产配置要求提升 下游客户：高碳行业客户因政策调整可能面临成本上升或业务模式转变	资产质量下降，提高融资成本	践行绿色金融发展理念，明确绿色信贷资源配置向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业和企业倾斜。 积极落实地方政策，做好授信政策与经济政策、产业政策和环保政策的衔接一致。 对授信客户或项目面临的环境和社会风险情况、因环保政策而面临的风险等进行动态评估。

风险类型	影响时间范围	潜在风险描述	价值链影响	潜在财务影响	应对措施
技术	中长期	清洁能源技术迭代(如光伏、储能技术升级)导致传统能源项目淘汰。低碳技术应用成本下降,传统高碳企业转型滞后。	下游客户:相关行业授信客户的信用风险上升	资产减值风险上升,盈利面临承压	在授信评估中关注客户技术改造能力和转型规划,支持节能技改和绿色转型项目融资。
转型风险	中期	绿色产品和低碳服务需求上升,传统业务模式可能面临调整压力。	下游客户:客户转型需求加剧,本行需提供适配性更强的产品支持	降低市场竞争力和盈利收入	动态评估气候转型对业务结构的影响,逐步压降高碳相关业务占比,优化客户与产品结构;加强市场监测与策略调整,缓释传统业务调整带来的盈利波动风险。
声誉	短期 中期 长期	本行在气候与环境议题上的表现受到公众关注,信息披露不足或争议事件可能影响品牌形象。	自身运营:环境信息披露不充分可能影响投资者与监管满意度	潜在融资成本上升、品牌价值受损	加强气候相关信息披露,郑州银行已将气候风险纳入全面风险管理,并及时披露温室气体排放信息,保障投资者知情权。 积极开展绿色低碳和可持续发展相关的学习交流互动。

### 气候机遇识别与应对

机遇类型	影响时间范围	潜在机遇描述	价值链影响	潜在财务影响	应对措施
政策	短期 中期 长期	国家出台《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》等政策文件,鼓励银行业金融机构加大对能源、工业、交通、建筑等领域绿色发展和低碳转型的信贷支持力度。	自身运营:绿色金融产品体系与风控、披露能力持续完善 下游客户:绿色低碳转型企业获得更稳定、低成本融资支持	绿色贷款规模增长,利息收入增加,有利于资产结构稳定	发行绿色金融债,为绿色项目提供中长期资金支持。 将绿色项目纳入重点支持清单,优化授信流程。
转型机遇	中期 长期	新能源、环保产业、绿色建筑、绿色交通等领域投资活跃,企业对绿色信贷、项目融资和综合金融服务需求持续上升。	自身运营:绿色产品创新和客户服务能力提升 上游供应链:更易吸引具备可持续理念的合作伙伴	金融服务需求提升,业务收入增长	拓展绿色贷款、绿色项目融资和绿色供应链金融。 加强对新能源、环保企业的综合金融服务支持。
声誉	中期 长期	投资者、客户和社会公众越来越关注金融机构在绿色金融和气候治理方面的表现,良好的ESG表现有助于提升品牌形象和市场认可度。	自身运营:品牌影响力和治理能力增强 下游客户:更受绿色企业和优质客户认可	融资成本下降、长期盈利能力增强	持续披露绿色金融和气候相关信息,积极开展绿色低碳和可持续发展相关的学习交流互动。

### 影响、风险和机遇管理

本行已将气候风险纳入全面风险识别评估流程,定期对气候风险进行识别和评估。从发生可能性、发生财务影响分析、非财务影响分析三方面综合判断气候风险水平,根据评估结果,气候风险是本行的非主要风险,气候相关风险和机遇对报告期内的财务状况、财务表现及现金流量没有造成明显影响。

本行关注并持续评估极端天气对业务的影响,采取积极应对措施,确保财务状况和经营成果保持稳定。本行定期撰写全面风险管理报告,将绿色金融业务情况纳入报告范围;针对气候变化带来的潜在风险,本行采取了一系列的风险控制和缓解措施。对于急性实体风险,通过完善的应急响应机制和业务连续性管理体系提升了应对能力;在信用风险管理上,倾向于支持绿色、低碳行业;在市场风险管理中,严格按照监管要求进行市场风险管控,确保在气候变化背景下保持业务的稳定和持续性。

本行重点关注政策支持绿色低碳转型、新兴绿色产业金融需求增长以及ESG表现对品牌与融资能力的积极影响等机遇。本行持续完善绿色金融产品体系,优化绿色项目授信机制并加强气候与绿色金融信息披露,推动绿色金融业务稳步发展,服务实体经济绿色转型。

### 指标和目标

为加强对温室气体排放的管控,郑州银行持续监测年度温室气体排放情况,通过定期评估和报告,不断推进节能减排与能效提升措施,降低运营过程中的碳排放水平与环境影响。

报告期内,本行的温室气体排放情况如下,其中本行温室气体排放总量为运营边界排放(范围一及范围二)。同时,本行识别并计算部分范围三排放(员工通勤),相关数据单独披露,未纳入运营排放总量统计:

#### 2025年温室气体排放量

运营排放		
温室气体排放指标	单位	2025年绩效
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	118.64
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	6,420.43
温室气体排放总量 (范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	6,539.07
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/平方米	0.11
温室气体减排量	吨二氧化碳当量	429.02
价值链排放		
范围三温室气体排放量(员工通勤)	吨二氧化碳当量	78.31

## 发展绿色金融

郑州银行不断加大重点领域支持力度、提升绿色金融专业服务能力和丰富绿色金融产品和服务，加快建立健全绿色金融支持体系，切实做好绿色金融大文章，助力全省的绿色转型发展。

### 绿色金融管理

本行持续协同推进“降碳、减污、扩绿、增长”，依托五篇大文章工作专班，扎实推进全行绿色金融发展，成立郑州银行绿色金融工作领导小组，统筹开展绿色金融业务；在绿色金融工作领导小组下设绿色金融业务专业团队，由各业务条线业务骨干组成，搭建跨部门协同作战机制，形成工作合力，协同推进绿色金融业务发展。同时，为积极贯彻落实国家、省市关于绿色金融发展的相关要求，本行制定了绿色金融发展规划(2025-2027)，统筹推进各项工作开展。

2025年，为提升绿色金融服务质效，助力区域绿色经济发展，本行新增设立商丘分行、洛阳分行两家绿色特色支行，为全行树立绿色金融发展标杆。“绿色金融工作领导小组+总行绿色金融牵头管理部门+绿色特色分支行”，总分管理组织架构成效显著，共同推动绿色金融业务高质量发展。

### ESG 风险审查

本行高度重视ESG风险管理，将授信客户的环境风险纳入全流程管理体系。特别是在行业准入上，严格控制“两高一剩”行业的授信，坚决执行“环保一票否决制”，防止不符合环保标准或涉及重大环境风险的项目进入信贷范围。

为积极推动绿色低碳转型，本行对符合能源安全保供和绿色转型方向的企业提供合理的信贷支持，加大对节能降碳改造、产能过剩行业的兼并重组与技术改造的信贷支持。同时加强贷后和投后管理，密切关注国内外政策、技术、市场的变化，及时调整和优化管理措施。

### 创新绿色金融产品

截至报告期末，本行绿色信贷余额136.94亿元，较年初新增38.82亿元，增幅39.56%。本行持续完善绿色信贷产品体系，形成涵盖流动资金贷款、技术改造贷款等多类型产品的绿色信贷组合，全面满足企业短中长期资金需求，相关资金主要投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境及基础设施绿色升级等领域。

在绿色债券业务方面，本行积极加大绿色债券投资力度，拓展绿色资金融资渠道。截至报告期末，本行已累计发行绿色金融债券100亿元，存量绿色金融债券余额20亿元，募集资金全部用于支持《绿色债券支持项目目录(2021年版)》规定的绿色产业项目。

2025年，本行加快绿色投融资产品和服务模式创新，绿色金融业务实现多项“首单”突破：

#### 落地首笔可持续挂钩贷款

本行作为牵头行，联合某银行郑州分行，与某央企建筑公司签订可持续发展(ESG)挂钩银团贷款合同，并已实现投放。该笔贷款实现了本行以绿色贷款形式服务河南企业绿色低碳转型“零”的突破。

#### 落地单笔规模最大绿债投资

通过跨条线紧密配合、联动协同，以“当日发起、两日上会、一周审结”的敏捷工作机制，高效完成某公司债券授信审批工作，创下本行单支绿色债券投资规模新高。

#### 发售本行首只代销绿色金融主题产品

本行首只代销绿色金融主题产品正式发售。

## 绿色金融能力建设

2025年，本行组织了绿色金融专题培训，系统梳理绿色金融政策体系与发展脉络，全面解读相关政策内容、配套支持措施以及重点领域典型案例，参与人员涵盖业务条线骨干。该培训有效增强了一线营销人员的专业素养与业务能力，为绿色金融业务的拓展奠定了扎实的人才基础，赋能绿色金融发展。

## 践行低碳运营

郑州银行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》等法律法规，积极推动节能环保，营造绿色低碳运营。

### 环境与资源管理

本行制定《郑州银行环境卫生管理办法》，对办公室环境管理流程进行规范，节约资源，降低能耗，有效控制污染排放。报告期内，本行严格按照相关法律法规的要求管理污染排放，未发生环保违规事件。

本行使用的主要资源包括水、电、天然气、汽油及纸张。在维持运营所需的基础上，本行坚持有计划地从源头减少能源消耗，减少不必要的资源消耗，进一步推动绿色运营目标的实现。本行用水均来自市政管网，在求取水源方面不存在问题，且本行所有运营点均不处于生态红线内，不涉及对生物多样性的损害。

指标	单位	2025年绩效
直接能源总耗量	兆瓦时	500.84
间接能源总耗量	兆瓦时	12,586.00
能源总耗量	兆瓦时	13,086.84
用水总量	吨	85,597.00
用水密度	吨/平方米	1.45

## 排放物管理

本行采取了多项有效措施减少大气污染。公务车辆实行统一管理，定期进行检修与保养，提高车辆使用率及完好率，并通过优化出行安排减少燃油消耗。鼓励员工绿色出行，减少不必要的车辆使用以降低车辆的碳排放。废水方面，本行总部办公区生活废水通过所在大厦物业的污水处理设施进行处理后排入市政污水管道，不会对周围环境造成不利影响。

本行采取以下措施降低排放物：

在公务车辆管理上，实行集中管理、统一调度，严格落实日常使用规范与定期维护保养，着力提升车辆完好率与使用效率，并通过科学规划出行路线、合并出行任务等方式，减少燃油消耗与尾气排放。

积极倡导员工低碳出行，鼓励乘坐公共交通、骑行或步行，最大限度减少非必要公务用车，切实降低交通领域的碳排放。目前，本行总行车辆共计22辆，均为燃油车。

指标	单位	2025年绩效
氮氧化物排放量	千克	13.13
硫氧化物排放量	千克	0.22
颗粒物排放量	千克	0.55

本行采取以下措施减少和管控废弃物：

有害废弃物：及时送往郑州市垃圾综合处理厂进行妥善处理；不使用或少使用会产生有害废弃物的各项设备。

指标	单位	2025年绩效
碳粉	千克	1,007
有害废弃物		
晒鼓	千克	1,543
墨盒	千克	62
色带	千克	136
有害废弃物总量	千克	2,748
有害废弃物密度	千克/平方米	0.05

## 废弃物管理

本行高度重视环境保护与废弃物管理。本行废弃物主要为办公与生活产生的无害废弃物，包括生活垃圾、废弃纸张、办公设备及包装物等。本行主营业务不涉及高污染、高排放，故未产生明显有害废弃物。

无害废弃物：积极倡导办公桌椅等资产的内部调剂与二次循环利用；委托专业公司规范回收或运至指定电厂进行能源转化处理所有无害废弃物。

指标	单位	2025年绩效
销毁的生产硬盘	千克	72.1
无害废弃物		
生活垃圾产生量	千克	262,000
办公废纸(用纸量)	千克	21,011
无害废弃物总量	千克	283,083.1
无害废弃物密度	千克/平方米	4.81

## 绿色运营

本行深入践行绿色运营理念，将环保节约融入日常管理，通过制度保障与具体举措推动可持续发展。为强化资源管控，本行制定并实施《郑州银行财务费用配置细则》，对各机构每年的水、电等消耗量及费用进行严格的预算控制与考核，确保节约措施有效落实。

在具体实践中，本行积极推行节材设计，优先选用环境友好的票据与办公材料，持续降低各类耗材使用。基于本行业务不涉及高能耗生产环节的特点，本年度环境目标聚焦于精细化管理，致力于将温室气体排放密度、总能耗密度、耗水密度及废弃物排放密度持续维持在科学合理的范围之内，系统性推动运营活动与环境效益的协调发展。

本行开展绿色运营的措施有：

### 用电管理

- 采购新设备时，优先考虑节能环保型设备等
- 办公电脑设置自动休眠(如15分钟无操作后)，并规定下班后必须关闭所有非必需设备(如电脑、打印机、饮水机)的电源
- 推行“绿色照明”，全面更换为LED节能灯具，并根据自然采光情况设置分组分区照明，养成“人走灯灭”的习惯，晚9点后关闭所有公共区域(走廊、卫生间等)电源
- 优化空调与取暖管理，执行“夏季不低于26°C、冬季不高于20°C”的空调温度设定标准，定期清洗空调滤网，并对门窗缝隙做好密封，提升能效

### 用水管理

- 采取清洁用水时以少量多次为原则，倡导及时关水，避免过长时间冲淋
- 张贴节水标识，如发现异常情况，立即进行维修处理

### 办公管理

- 优化办公自动化系统，实现业务审批、印章审批、法务审查、工作沟通及督查督办的线上办理
- 确需打印时，默认设置双面打印，鼓励将单面废纸用作草稿或二次打印
- 开发会务助手，实现会议通知、会务材料的线上查阅
- 启用电子章系统，替代部分实物印章的刻制和使用
- 推行视频会议，降低会议成本
- 采购文具时，优先选择可替换笔芯、可再生材料制成的产品。提倡使用马克杯或自带水杯，减少瓶装水和一次性纸杯的消耗
- 鼓励市内公务优先采用公共交通；推行线上会议，减少非必要差旅；确需线下会议时，提供电子版材料，不提供瓶装水



# 05 以人为本， 凝聚奋进力量

郑州银行坚持“以人为本”，将人才视为创新驱动与高质量发展的核心资源，切实维护员工合法权益，持续为员工搭建多元成长与广阔发展平台。不断完善职业发展通道与激励约束机制，强化安全保障，畅通民主沟通与关怀机制，提升员工获得感、归属感与凝聚力。

## 保障员工权益

郑州银行始终坚持公平合规的用工管理, 严格遵守劳动法规, 维护员工的合法权益, 营造稳定、公正的工作环境。本行不断优化薪酬福利体系、持续完善雇佣管理制度和激励机制, 致力于构建和谐、共赢的劳动关系。

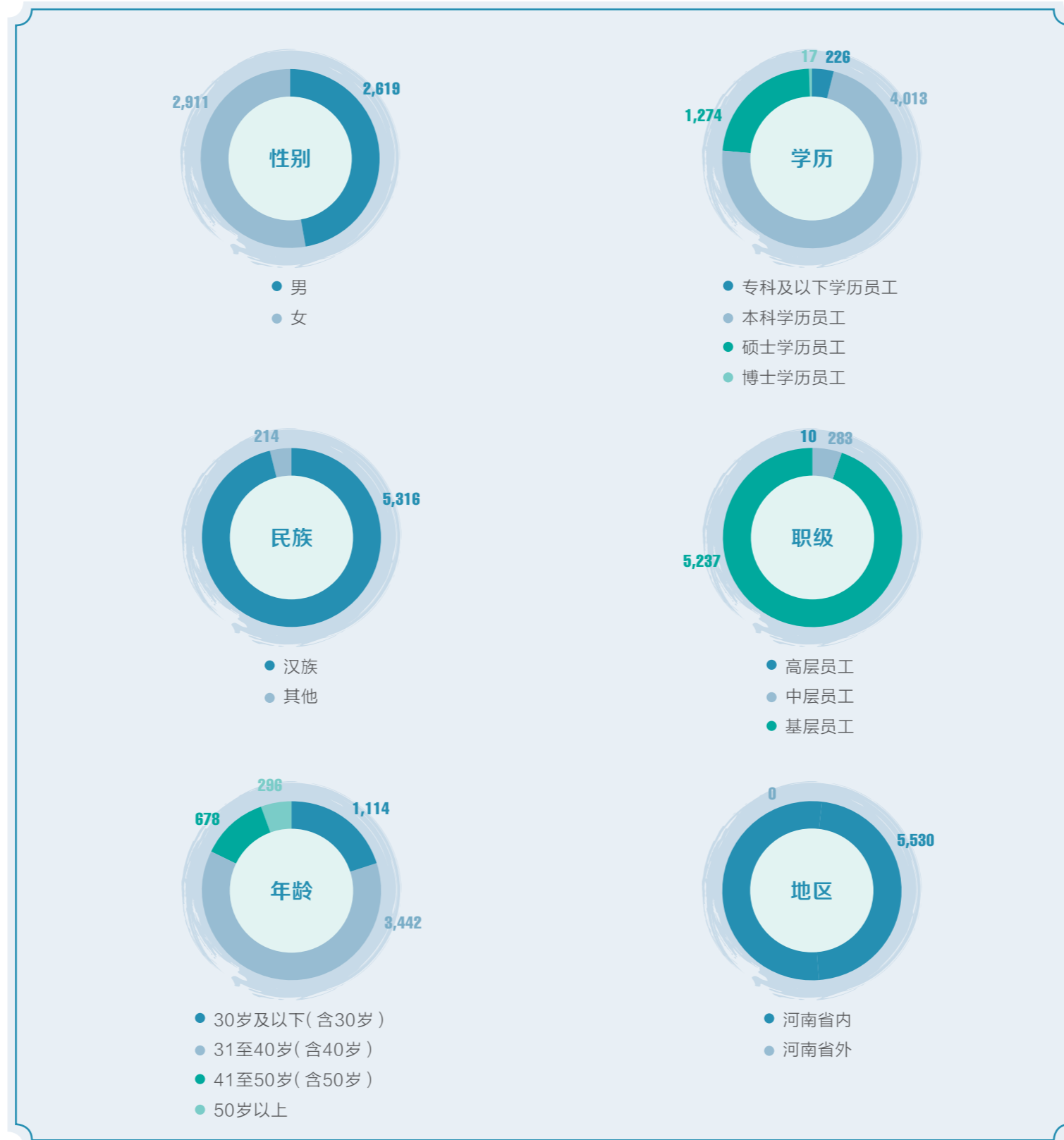
### 公平合规雇佣

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规, 制定并落实《郑州银行招聘及试用期管理办法》, 确保招聘流程公开透明、公正规范, 营造包容、多元的发展环境。招聘过程中, 我们对候选人身份信息、年龄与任职资质进行严格核验, 并依法签订劳动合同, 明确双方权利义务, 保障用工合规有序。报告期内, 本行未发生雇佣童工及强制劳动事件。

本行坚持机会均等与非歧视原则, 在招聘、薪酬、培训、晋升、福利及离职等管理环节中, 禁止基于种族、宗教、地域、性别、年龄、语言、身体能力等因素的差别对待, 持续维护员工合法权益。

2025 年, 本行安置退役军人 **3** 名, 新入职员工共 **123** 人, 全职员工总数 **5,530** 人, 其中研发人员 **346** 人。

员工劳动合同签订率 **100%**。



## 完善薪酬福利

本行坚持“公平性、竞争性、激励性”的薪酬管理原则, 建立完善的薪酬激励体系, 制定《郑州银行薪酬管理办法》《郑州银行奖惩管理制度》, 持续提升市场竞争力、吸引优秀人才, 有效激励员工创造价值。

本行薪酬由固定工资、浮动工资、加班薪酬和福利薪酬构成, 在福利保障方面为员工足额缴纳五险一金。另外, 公司为员工提供企业年金与补充医疗基金, 进一步提升员工保障水平。报告期内, 本行五险一金、企业年金和补充医疗保险覆盖率均为100%。

此外, 本行董事长及高级管理人员的绩效薪酬与绩效考核结果挂钩, 考核指标中纳入绿色节能、安全管理、创新发展等ESG相关议题, 强化责任导向与激励约束。

## 赋能员工发展

本行坚持将人才发展作为服务实体经济和推动高质量发展的重要支撑, 通过完善选拔培养机制和职业发展体系, 持续提升组织效能。

### 员工发展与培训

本行致力于构建系统化、可持续的人才培养体系, 持续壮大专业化人才队伍, 不断提升员工能力素质与职业发展质量, 为高质量发展夯实人才基础。

## • 打造专业化人才队伍

围绕改革转型和数字化发展需求, 本行加大科技与高技能人才引进力度, 持续提升科技人才占比与质量水平, 打造学习型、专家型团队。同时, 我们鼓励人才自荐, 将想干事、能干事、干成事的员工选拔到关键岗位。

报告期内, 本行推进总行信息科技岗位常态化社会招聘, 并开展总行首席信息官社会选聘, 通过精准引才拓宽人才“蓄水池”, 优化队伍结构, 为本行数字化转型和业务创新提供核心驱动。

## • 优化晋升通道

本行制定并实施了《郑州银行干部管理办法》《郑州银行职级体系管理暂行办法》等制度, 建立管理与专业“双通道”发展机制, 明确员工晋升路径, 确保管理人员选拔的公平性和规范性, 为员工提供多元化成长空间。

## • 多元培训方案

本行以员工能力提升为核心, 持续完善培训体系建设, 搭建多层次、系统化学习平台, 全方位赋能员工成长发展。本行建有内训师培养、导师结对培养双重机制, 并依据《郑州银行专业(职业)资格证书费用报销管理办法》, 为员工考取资格证书提供费用报销支持。此外, 本行制定《郑州银行培训效果评估管理办法》, 强化培训全流程跟踪与成果转化应用, 切实提升培训工作的针对性与实效性。2025年, 本行修订《郑州银行培训管理办法》, 进一步提升培训管理工作的规范性与便捷性。

在培训实施方面, 本行融合推进线上线下培训模式, 建设“鼎学苑”线上学习平台, 以“人-岗-课”智能匹配为核心, 运用大数据与深度学习算法提供精准个性化学习内容, 实现按需随学。平台集教研、教学、测评与管理于一体, 通过数据驱动打通培训与人才发展闭环, 持续赋能组织知识沉淀、效率提升与学习型组织建设。



### 常规培训

- 分层分类培训** 围绕员工层级与岗位需求实施差异化培养: 中层干部侧重政治素养、纪律意识与宏观视野; 新任干部强化管理认知、团队管理等综合能力。
- 线上学习平台** 依托“鼎学苑”平台开展跨部门、跨条线在线学习, 涵盖直播课程、在线考试与自主学习, 提升学习便捷性与参与度。
- 内训师培训** 建立内训师培训与认证机制, 提升课程实用性与业务赋能效果, 并鼓励中高层干部参与授课, 促进经验传承。

### 专项培训

- 再上岗中心建设** 面向能力不达标、业绩未达预期人员, 开展脱产培训与上岗考察, 帮助补齐能力短板、提升岗位胜任力。
- 导师带教能力提升** 组织导师带教能力提升培训, 加快“铁军文化”培育, 强化干部员工管理能力与业务能力提升。
- 服务能力提升与品牌建设** 围绕品牌建设目标, 提升一线对客人员服务水平, 强化全员品牌意识与服务一致性。
- AI赋能经验萃取** 引入AI工具赋能内训师课程开发与经验萃取, 形成实战导向、标准化程度高的精品课程。

## 员工激励与保障

本行制定并实施《郑州银行奖惩管理制度》, 持续完善薪酬激励体系, 健全激励与约束并重的管理机制, 强化价值创造导向, 助力经营发展。我们将浮动薪酬作为与绩效表现挂钩的激励性收入, 根据员工岗位贡献、业绩水平及考核结果发放, 主要包括绩效工资、提成工资、中长期激励及各类奖金等。

2025年, 本行的整体员工流失率为2.63%, 按性别、年龄、学历和地区划分的流失率如下:

	类别	2025年员工流失率划分
性别	男性	2.97%
	女性	2.40%
年龄	30岁及以下(含30岁)	5.37%
	31至40岁(含40岁)	2.13%
	41至50岁(含50岁)	1.17%
	50岁以上	2.01%
学历	专科及以下学历员工	0.84%
	本科学历员工	2.40%
	硕士学历员工	3.83%
	博士学历员工	5.56%
地区	河南省内	2.63%
	河南省外	0%

## 加强员工关怀

郑州银行不断优化员工福利的每一个细节, 将关怀融入日常工作与生活, 畅通员工沟通, 保障员工健康, 让每一位“郑银人”都能在工作中感受幸福, 在奋斗中收获温暖。

### 员工关怀与沟通

#### • 员工沟通渠道

本行持续健全员工沟通与参与机制, 制定《郑州银行工会工作管理办法》等制度, 保障员工依法参与企业民主管理与监督。报告期内顺利完成工会换届选举, 进一步夯实员工沟通渠道与权益保障的组织基础。

#### • 员工帮扶

本行不断完善困难员工帮扶保障机制, 员工确诊重大疾病, 可申请专项医药费用补助; 员工因疾病身故或猝死致家庭陷入困境的, 本行将给予一次性救助帮扶。

#### • 员工活动与关怀

本行持续提升员工关怀措施, 积极营造和谐温暖的工作氛围。报告期内, 本行组织开展国际妇女节、世界读书日等活动, 持续丰富员工精神文化生活; 持续做好员工关怀慰问, 覆盖年节、生日、结婚、生育、住院等情况, 增强员工的归属感和幸福感。

组织员工开展年度体检, 依托员工关爱中心, 开展中医、心理等健康知识讲座, 并积极为员工参与住院医疗、重大疾病、意外伤害职工互助保障活动, 提升职工抵御风险能力。

本行为员工打造“三餐有温度、运动触手可及”的工作环境。报告期内, 完成食堂翻新升级, 实现烹饪全程透明, 开通线上充值、菜单查询等便捷功能, 提供多样化餐食满足差异化口味需求; 总部配备瑜伽室、健身房、乒乓球室等免费运动场地, 员工可就近使用, 随时释放压力、保持活力。



郑州银行开展“三八”妇女节活动



母婴室



心理健康知识讲座



紧急救援站



职工餐厅



健身房

## 员工安全与健康

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》, 落实工作场所安全管理措施, 确保员工在安全、稳定的环境下工作。本行制定了《郑州银行安全消防网格化管理方案》, 按照“全覆盖、责到人、严管控”的原则进行精细化管理, 逐级签订安全生产管理目标责任书, 持续提升营业网点及办公场所的安全管理水平。本行严格执行24小时视频监控巡查, 对自助银行和网点周边进行轮巡, 各分支机构严格落实每日对重点区域的6次巡视, 班后及时关闭除监控、报警、自助设备及需24小时用电外的电源总开关, 确保工作场所安全。

本行针对消防安全、营业场所日常安全防范开展职业安全培训教育和应急预案演练。报告期内, 本行对网点进行了406次安全检查, 开展2,186次安全消防培训和1,638次应急演练, 员工覆盖率100%, 有效提升全员安全防范意识及防控能力。过去三年(包括报告期), 本行未发生因工死亡事件。

指标	单位	2025年绩效
工伤事故	宗	8
因工受伤人数	人数	11
因工伤损失日数	日数	596
因工死亡人数	人数	0
因工死亡比率	%	0

# 报告附录

## 关键绩效表

### 经济绩效

指标	单位	2025年	2024年	2023年
营业收入 <sup>3</sup>	亿元	129.41	128.90	136.99
净利润	亿元	19.09	18.63	18.59
基本每股收益	元	0.16	0.15	0.15
资产总额	亿元	7,436.74	6,763.65	6,307.09
存款总额	亿元	4,630.75	4,045.38	3,609.61
贷款总额	亿元	4,102.64	3,876.90	3,606.08
总资产收益率	%	0.27	0.29	0.30
加权平均净资产收益率	%	3.16	3.21	3.29
不良贷款率	%	1.71	1.79	1.87
拨备覆盖率	%	185.81	182.99	174.87
资本充足率	%	11.71	12.06	12.38
纳税总额	亿元	17.80	21.02	20.54
小微企业贷款余额	亿元	1,746.39	1,679.82	1,602.67
涉农贷款余额 <sup>4</sup>	亿元	517.15	482.35	822.39
绿色信贷余额 <sup>5</sup>	亿元	136.94	91.46	40.88

<sup>3</sup> 上表中营业收入按照国际财务报告准则计算；按照中国会计准则计算的2025年、2024年和2023年营业收入分别为129.21亿元、128.77亿元和136.67亿元。

<sup>4</sup> 2025年涉农贷款统计口径与2024年一致，与2023年不一致。监管2024年内更改了涉农贷款统计口径。中国人民银行2024年初下发的《涉农贷款专项统计修订内容》对涉农贷款统计中的城市区域、农村区域进行了新的明确规定，自2024年7月起金融机构需按照制度要求执行。

<sup>5</sup> 2023年、2024年数据40.88亿元、91.46亿元，按《绿色产业指导目录(2019年版)》口径披露。根据监管要求，2025年末绿色信贷余额136.94亿元，按《绿色金融支持项目目录(2025年版)》口径统计披露。

### 环境绩效<sup>6</sup>

指标	单位	2025年	2024年	2023年
资源消耗				
天然气使用量	兆瓦时	388.10	293.52	320.03
天然气使用密度	兆瓦时/平方米	0.01	0.01	0.01
公车耗油量	兆瓦时	110.28	159.08	105.66
公车耗油密度 <sup>7</sup>	兆瓦时/辆	5.01	7.23	6.60
直接能源总耗量	兆瓦时	500.84	452.61	425.70
直接能源总耗量密度	兆瓦时/平方米	0.01	0.01	0.01
用电量	兆瓦时	10,668.01	11,156.03	10,956.00
用电密度	兆瓦时/平方米	0.18	0.20	0.19
暖气热力消耗量	兆瓦时	1,917.99	2,205.87	2,130.17
暖气热力消耗密度	兆瓦时/平方米	0.03	0.04	0.04
间接能源总耗量	兆瓦时	12,586.00	13,361.91	13,086.37
间接能源总耗量密度	兆瓦时/平方米	0.21	0.24	0.23
用水量	吨	85,597.00	75,944.00	66,358.00
用水密度	吨/平方米	1.45	1.34	1.17
温室气体排放				
总温室气体排放量(范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	6,539.07	6,968.09	7,246.96
总温室气体排放量密度	吨二氧化碳当量/平方米	0.11	0.12	0.13
温室气体排放量(范围一) <sup>8</sup>	吨二氧化碳当量	118.64	110.87	90.16
温室气体排放量(范围二) <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	6,420.43	6,857.22	7,156.80
温室气体排放量(范围三 - 员工通勤) <sup>11</sup>	吨二氧化碳当量	78.31	-	-

<sup>6</sup> 环境绩效中碳粉、硒鼓、墨盒、色带的统计口径为由总行行政管理部采购、总行部门及部分支行领用的部分，其它数据的统计口径为总行范围。

<sup>7</sup> 2025年末总行共有22辆办公车辆，2024年末总行共有22辆办公车辆，2023年末总行共有16辆办公车辆。

<sup>8</sup> 排放的温室气体类型主要为二氧化碳。

<sup>9</sup> 范围一温室气体排放主要包括消耗天然气、汽油、柴油产生的温室气体排放，其中道路移动源与天然气排放计算分别参考《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》与《温室气体核算体系 - 能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南(2.1版)》。

<sup>10</sup> 范围二温室气体排放主要包括消耗电力及市政供暖产生的温室气体排放，热力使用参考自《温室气体核算体系 - 能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南(2.1版)》进行计算，电力排放因子取自生态环境部、国家统计局公布的最新全国电力平均二氧化碳排放因子。

<sup>11</sup> 范围三温室气体排放(员工通勤)数据仅覆盖郑州银行总行，相关数据基于总行部分员工通勤方式与距离的抽样调查结果，按照比例推算形成，为估算值。后续本行将逐步完善数据收集边界与统计方法，持续提升范围三排放数据的完整性与准确性。

## 社会绩效

指标	单位	2025年	2024年	2023年
员工绩效 <sup>12</sup>				
正式员工数量	人	5,530	5,623	5,329
研发人员数量	人	346	-	-
员工民族分布				
汉族	人	5,316	5,407	5,115
其它少数民族	人	214	216	214
员工区域分布				
河南省内	人	5,530	5,623	5,329
河南省外	人	0	0	0
员工年龄分布(全职员工)				
30岁及以下(含30岁)	人	1,114	1,132	1,329
31至40岁(含40岁)	人	3,442	3,451	3,167
41至50岁(含50岁)	人	678	706	585
50岁以上	人	296	334	248
员工性别分布(全职员工)				
男性	人	2,619	2,647	2,477
女性	人	2,911	2,976	2,852
员工学历分布(全职员工)				
专科及以下学历员工	人	226	244	278
本科学历员工	人	4,013	4,061	3,877
硕士学历员工	人	1,274	1,300	1,154
博士学历员工	人	17	18	20
员工职能分布(全职员工)				
高层员工	人	10	21	20
中层员工	人	283	267	273
基层员工	人	5,237	5,335	5,036
员工新入职人数				
员工新入职人数总计	人	123	493	180
员工流失率				
员工总体流失率	%	2.63	2.16	-

<sup>12</sup> 该员工构成为截至报告期末的本行不含附属公司口径。

指标	单位	2025年	2024年	2023年
员工培训绩效 <sup>13</sup>				
受训员工总数	人	5,530	5,623	5,329
受训员工总比率	%	100	100	100
年度员工培训总投入	万元	262.14	566.99	759.44
受训员工按性别分类				
男性员工培训覆盖率	%	100	100	100
女性员工培训覆盖率	%	100	100	100
受训员工按职能分类				
高层员工培训覆盖率	%	100	100	100
中层员工培训覆盖率	%	100	100	100
基层员工培训覆盖率	%	100	100	100
受训总时数按职能分类				
高层员工	小时	404	287.7	672
中层员工	小时	20,038.4	8,921.1	13,714.5
基层员工	小时	878,408.5	317,811.8	203,593.9
员工平均受训总时数按性别分类				
男性	小时	162.5	58.2	40.9
女性	小时	162.5	58.2	40.9
员工平均受训总时数按职能分类				
高层员工	小时	40.4	13.7	33.6
中层员工	小时	70.8	33.4	50.2
基层员工	小时	171.6	59.6	40.4
职业安全健康绩效				
工伤事故	宗	8	-	-
因工受伤人数	人数	11	-	-
因工伤损失日数	日	596	402	343
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
接获关于服务的投诉数目				
投诉数目	宗	2,520	2,405	1,941
客户投诉处理率	%	100	100	100
客户满意度	%	96.31	96.26	96.02

<sup>13</sup> 报告期内, 本行全面推行“线上化+内训化”培训模式, 严控外部培训及师资使用, 降低培训相关费用, 职工教育经费投入下降, 同时线上课程频次增加、培训总时长提升。

## 报告索引表

### 1. 深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》

维度	序号	议题	所在章节
环境	1	应对气候变化	应对气候变化
	2	污染物排放	践行低碳运营
	3	废弃物处理	践行低碳运营
	4	生态系统和生物多样性保护	业务类型不涉及
	5	环境合规管理	业务类型不涉及
	6	能源利用	践行低碳运营
	7	水资源利用	践行低碳运营
	8	循环经济	业务类型不涉及
社会	9	乡村振兴	关心民生福祉
	10	社会贡献	关心民生福祉
	11	创新驱动	深化科技金融
	12	科技伦理	业务类型不涉及
	13	供应链安全	强化责任经营
	14	平等对待中小企业	践行普惠金融
	15	产品和服务安全与质量	优化客户服务 客户投诉管理 消费者金融保护
	16	数据安全与客户隐私保护	优化客户服务
可持续发展相关治理	17	员工	保障员工权益 赋能员工发展 加强员工关怀
	18	尽职调查	尽职调查
	19	利益相关方沟通	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	强化责任经营
	21	反不正当竞争	业务类型不涉及

### 2. 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》

#### C部分：“不遵守就解释”条文

层面	描述	位置	
A环境			
层面A1： 排放物	一般披露	有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P49-50
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P50
	A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量为单位、每项设施计算)。	P50
	A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量为单位、每项设施计算)。	P50
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P50
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P50
	层面A2： 资源使用	一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。
A2.1		按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	P49
A2.2		总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	P49
A2.3		描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P49
A2.4		描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P49
A2.5		制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	业务类型不涉及
层面A3： 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P49
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P49
B社会			
层面B1： 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P54
	B1.1	按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P54-55
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P57
层面B2： 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P59
	B2.1	过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。	P59
	B2.2	因工伤损失工作日数。	P59
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P59

层面	描述	位置	
层面B3： 发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P55-57
	B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比。	P63
	B3.2	按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。	P63
层面B4： 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策;及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P54
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P54
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P54
层面B5： 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P23
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	P23
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目,以及有关惯例的执行及监察方法。	P23
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例,以及相关执行及监察方法。	P23
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察方法。	P23
层面B6： 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策;及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P40-41
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	业务类型不涉及
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P38-39
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P20
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	业务类型不涉及
	B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策,以及相关执行及监察方法。	P35-36
层面B7： 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策;及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P21-23
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P23
	B7.2	描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法。	P22-23
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P23
层面B8： 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P27-28
	B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	P27-28
	B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	P27-28

## D部分：“气候相关披露”内容索引

气候相关披露	位置	
管治	P44	
策略	气候相关风险和机遇	P45-46
	业务模式和价值链	P45-46
	策略和决策	P45-46
	财务状况、财务表现及现金流量	P45-46
	气候韧性	P45-46
风险管理	P47	
指标及目标	温室气体排放	P47
	气候相关转型风险	P45-46
	气候相关物理风险	P45
	气候相关机遇	P46
	资本运用	P48-49
	内部碳定价	未使用内部碳定价
	薪酬	P44
	行业指标：将ESG因素纳入信用分析的描述	P47
气候相关目标	P47	

## 气候相关未披露内容说明

本行遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》中D部分气候相关披露的各项要求编制ESG报告“应对气候变化”相关内容。在报告编制过程中，本行结合自身业务特性及管理实践，对各项披露要求进行了系统评估，由于现阶段气候风险管理体系建设进度、数据基础及分析能力等因素，部分披露内容暂未具备披露条件，本行已在能力范围内尽合理努力开展相关信息收集与分析，并将持续完善相关披露，现就未披露内容说明如下：

### 1. 气候相关财务量化信息，本行暂无可披露有效数据，未来将逐步完善相关统计及分析能力：

- 第25(a)(ii)段：为实施策略所需的资金计划来源；
- 第25(b)段：基于气候相关风险管理策略，公司财务业绩及现金流量在短期、中期、长期内的预期变化分析；
- 第30段：容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比；
- 第31段：容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比；
- 第32段：涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。

### 2. 气候相关目标信息，本行积极践行国家“双碳”目标，系统规划低碳转型路线，并通过绿色金融、节能运营等方式降低环境影响。未来，本行将结合监管要求及管理实践，逐步完善以下气候相关目标设定及跟踪评估机制：

- 第38段：气候相关目标设定及审核每项目标的方法，以及其如何监察达标进度；
- 第39段：有关每项气候相关目标的绩效的信息以及对发行人绩效的趋势或变化分析；
- 第40(b)段：温室气体排放目标是否涵盖范围1、范围2或范围3温室气体排放的具体说明；
- 第40(d)段：温室气体排放目标是否采用行业脱碳方法得出的具体说明；
- 第40(e)段：公司计划使用碳信用抵销温室气体排放以实现净排放目标的具体规划，包括碳信用的依赖程度、验证认证方式、碳信用类型等全部细节。

### 3. 截至报告期末，本行尚未在投资决策、资本配置或情景分析中正式采用内部碳定价机制。鉴于本行当前所处行业特性、排放结构及管理成熟度，现阶段内部碳定价对风险管理及资源配置的边际效用有限。本行将持续关注国内外碳市场发展及监管趋势，并在管理体系进一步成熟后，评估引用内部碳定价机制的可行性。

## 独立审验声明

### 致：郑州银行的管理层及利益相关方

联合赤道环境评价股份有限公司(以下简称“联合赤道”或“我们”)受郑州银行股份有限公司(以下简称“郑州银行”)委托，对其《郑州银行股份有限公司2025年度可持续发展(ESG)报告》(以下简称“报告”)进行独立有限审验。郑州银行的责任是接受联合赤道审验团队的尽职调查，为本次审验工作提供相应的信息数据和制度文件，并确保其提供的信息数据和制度文件真实有效。联合赤道的责任是在与郑州银行商定的职权范围内，对报告进行审验，并出具审验声明。

#### 1. 审验标准

本次审验工作依据《AA1000审验标准v3》(AA1000AS v3)，对报告遵循包容性、实质性、回应性及影响性四项原则的情况进行审验。同时，依据《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告(试行)》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》中“社会责任”章节等标准，参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》、全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告准则》(2021版)、原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》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，对报告披露的合规性以及选定绩效信息的可靠性与质量开展有限审验工作，确保委托事项的执行符合上述标准和规范。

#### 2. 审验范围

- 审验的时间范围限于2025年1月1日至2025年12月31日；
- 审验的信息范围限于报告涵盖的郑州银行可持续发展信息，不涉及供应商、合作伙伴及其他第三方的信息，组织的立场、观点、前瞻性声明及预测性信息均不在本次审验范围内；
- 审验遵循AA1000AS v3，审验类型为“类型2”，审验深度为“中度审验”；
- 选择报告中以下特定绩效指标纳入审验范围：



#### 3. 审验方法

联合赤道本次审验工作主要包括以下方面：

- 审阅报告中的可持续发展相关信息；
- 对郑州银行的管理层以及负责绩效信息计量和采集的人员进行抽样访谈；
- 对郑州银行的管理实践、业务流程和证据收集进行审阅和检查；
- 对特定绩效信息的部分细节进行抽样检查和计算；
- 收集和评估能够支持组织遵循AA1000原则的程度的证据资料和管理层声明。

#### 4. 局限性

由于目前非财务绩效信息的评估与计量尚缺乏全球统一的公认标准，不同机构在应用可接受的计量技术和信息采集方法上存在差异，这可能影响本报告中选定绩效信息与其他机构披露信息的可比性。

## 5. 审验结论

根据上述程序的实施结果, 针对郑州银行遵循AA1000原则的程度以及特定绩效信息的可靠性和质量, 我们形成如下审验结论:

- 包容性:** 郑州银行识别了主要利益相关方, 包括政府、监管机构、员工、客户、供应商、股东及投资者、合作伙伴、社区及环境等群体。针对不同利益相关方, 建立了多层次的沟通及回应机制, 通过研讨会、职工代表大会、客服热线、股东会、信息披露、电话咨询、慰问走访、社区服务活动等方式收集各方诉求。针对利益相关方关注点, 本行通过具体行动予以回应, 将各方期望融入公司可持续发展规划与日常经营。我们认为, 郑州银行遵循包容性原则。
- 实质性:** 郑州银行建立了规范的实质性议题筛选流程, 结合政策导向、行业趋势分析及利益相关方关注重点, 对标行业内优秀企业, 同时深入考虑本行经营环境、经营策略及主营业务特点, 识别出16项具有实质性的议题。本行通过专家咨询及内部调研, 从“对经济、环境和社会的重要性”和“对公司财务的重要性”两个维度进行评价, 形成了实质性议题矩阵, 并在报告中对识别出的重要议题进行了系统披露。我们认为, 郑州银行遵循实质性原则。
- 回应性:** 郑州银行建立了多维度的沟通渠道, 与利益相关方进行定期或不定期的沟通, 持续回应利益相关方的诉求和期望。报告针对实质性分析中确定的重要议题进行了重点披露, 包括但不限于应对气候变化、消费者金融保护、合规风控、反贪污与反贿赂、反欺诈与反洗钱、客户投诉管理、科创金融、员工健康与安全、社会贡献等。此外, 郑州银行通过展示具体的管理措施、关键绩效数据及典型实践案例, 增强了信息披露的透明度。我们认为, 郑州银行遵循回应性原则。
- 影响性:** 郑州银行构建了ESG治理架构, 开展ESG风险识别及评估工作, 将可持续发展事宜融入自身的发展战略和经营活动中。本行评估并管理自身业务活动对环境、社会及经济产生的影响, 关注相关风险对运营合规性及长期价值创造的作用, 制定了重点领域的战略目标, 并在报告中披露了实践进展, 通过自身发展贡献客户、产业、员工和社会。我们认为, 郑州银行遵循影响性原则。
- 报告披露合规性:** 报告中环境及社会范畴的一般披露和环境范畴的关键绩效指标, 已按照本声明所述的相关披露准则及指引要求进行了披露。郑州银行已披露其主要利益相关方参与重要性议题评估的过程, 描述了董事会对ESG事宜的管治及业务活动的影响, 并对环境及社会数据进行了统计与披露。针对报告的改进建议, 已在本审验声明发出前予以采纳或解释。
- 特定绩效数据:** 根据我们执行的程序及取得的证据, 我们没有发现任何事项使我们怀疑选定绩效数据的可靠性及质量。郑州银行对相关绩效指标的统计方法科学, 数据真实、完整。

## 6. 胜任力和独立性声明

联合赤道成立于2015年, 是通过绿色债券标准委员会市场化评议注册的绿色债券评估认证机构, 是经AccountAbility AA1000 CIC许可的可持续发展审验机构, 具有丰富的评估认证经验。

联合赤道审验团队成员具有实施审验的专业能力及经验, 遵循AA1000AS v3业务守则, 并以《联合赤道可持续发展审验工作程序》规范具体审验工作。除因本次审验工作事项联合赤道与郑州银行构成委托关系外, 联合赤道、审验团队成员与郑州银行之间不存在任何影响审验工作独立、客观和公正的关联关系。

### 执行总裁

联合赤道环境评价股份有限公司

2026年3月25日, 中国天津

电话: 022-58356831/022-58356999

网址: www.lheia.com

地址: 天津市和平区曲阜道80号联合信用大厦6层

注: 本审验声明有中文简体、中文繁体及英文三个版本, 若存歧义, 请以中文简体版为准。



AA1000  
Licensed Report  
000-714/V3-VTTQA

# 读者反馈表

尊敬的读者:

您好! 感谢您阅读《郑州银行股份有限公司2025年度可持续发展(ESG)报告》。为持续改进我们的ESG工作, 不断提高ESG管理的能力和水平, 我们非常希望倾听您的意见和建议, 请选择以下方式反馈给我们。

地址: 中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号

邮编: 450018

电话: +86-371-67009199

传真: +86-371-67009898

邮箱: ir@zzbank.cn

您的信息	
姓名	
工作单位	
联系电话	
Email	
意见反馈	

- 您对公司可持续发展(ESG)报告的总体评价是  
 好  较好  一般
- 您认为本报告是否能反映公司ESG议题的重大影响  
 能  一般  不了解
- 您认为本报告所披露信息、数据的清晰、准确、完整度如何  
 高  较高  一般  较低  低
- 您最满意本报告哪一方面?  
\_\_\_\_\_
- 您希望进一步了解哪些信息?  
\_\_\_\_\_
- 您对我们今后发布报告还有哪些建议?  
\_\_\_\_\_



地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路 22 号

邮编：450018

邮箱：[ir@zzbank.cn](mailto:ir@zzbank.cn)

电话：+86-371-67009199

传真：+86-371-67009898