



威海市商业銀行

WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份簡稱：威海銀行 股份代號：9677

2023

環境、社會及管治報告



目錄



2	報告編製說明	10	ESG管理
4	關於本行	10	1. ESG管理架構
4	1. 公司簡介	11	2. 利益相關方溝通
5	2. 組織架構	13	3. 實質性議題分析
6	3. 榮譽獎項		

環境篇



14	第一章 綠色發展，應對氣候變化
14	1.1 應對氣候風險
20	1.2 發展綠色金融
28	1.3 執行赤道原則
29	1.4 踐行綠色運營

社會篇



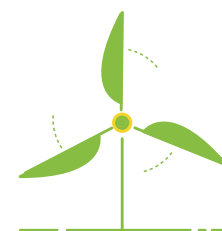
31	第二章 金融向實，支持實體經濟	43	3.3 保障客戶權益
31	2.1 深耕普惠金融	48	3.4 保護客戶隱私
32	2.2 支持小微企業	49	第四章 以人為本，關愛員工發展
34	2.3 助力鄉村振興	49	4.1 保障員工權益
35	2.4 創新多元產品	50	4.2 賦能員工成長
39	第三章 優質服務，專注客戶體驗	51	4.3 重視員工關懷
39	3.1 引入數字科技	53	第五章 助力公益，共創美好未來
41	3.2 堅持優質服務		

管治篇



55	第六章 嚴守底線，推進穩健經營
55	6.1 黨建領航發展
55	6.2 提升治理水平
58	6.3 加強內控合規
62	6.4 全面風險管理

64	附錄
64	1. ESG績效
74	2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引



報告編製說明

歡迎閱讀《威海市商業銀行股份有限公司2023年環境、社會及管治(ESG)報告》。本報告是威海市商業銀行股份有限公司(簡稱「威海市商業銀行」「我行」「本行」)發佈的第四份環境、社會及管治報告，旨在披露本行在企業社會責任與可持續發展相關的環境、社會及管治(ESG)理念、策略及表現，以回應利益相關方的期望與關注，並促進本行繼續提升可持續發展表現。

報告範圍

除特別註明外，本報告內容涵蓋威海市商業銀行總行、附屬公司和分支機構。環境關鍵績效指標數據範圍為本行總行。

本報告時間範圍與本行《2023年度報告》一致，涵蓋2023年1月1日至2023年12月31日期間(報告期)。

報告準則

本報告根據香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(《上市規則》)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(下稱《環境、社會及管治報告指引》)編製而成。本報告已符合《環境、社會及管治報告指引》中「不遵守就解釋」的條文及四項報告原則(重要性、量化、平衡及一致性)。

重要性： 報告基於利益相關方調查、資料分析等工作，識別出影響威海市商業銀行可持續發展的重要ESG議題並回應。本報告已經詳述重大性分析過程及結果。

量化： 報告已經披露威海市商業銀行ESG量化關鍵績效。

一致性： 報告對不同報告期所使用的指標盡量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映績效水平趨勢。

平衡性： 報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

報告編製說明

計價幣種

如無特殊說明，本報告所涉及財務數據的計價幣種為人民幣。

報告語言

本報告以中文和英文兩種語言版本發佈，如有差異，以中文版為準。

報告批准

本報告已於2024年3月22日獲得本行董事會（「董事會」）審議通過，予以發佈。

報告發佈

報告電子版發佈於威海市商業銀行的官方網站(www.whccb.com)以及香港聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)。

聯繫方式

地址：中國山東省威海市寶泉路9號

電郵：whccb@whccb.com

電話：(86) 631-5236187

關於本行

1. 公司簡介

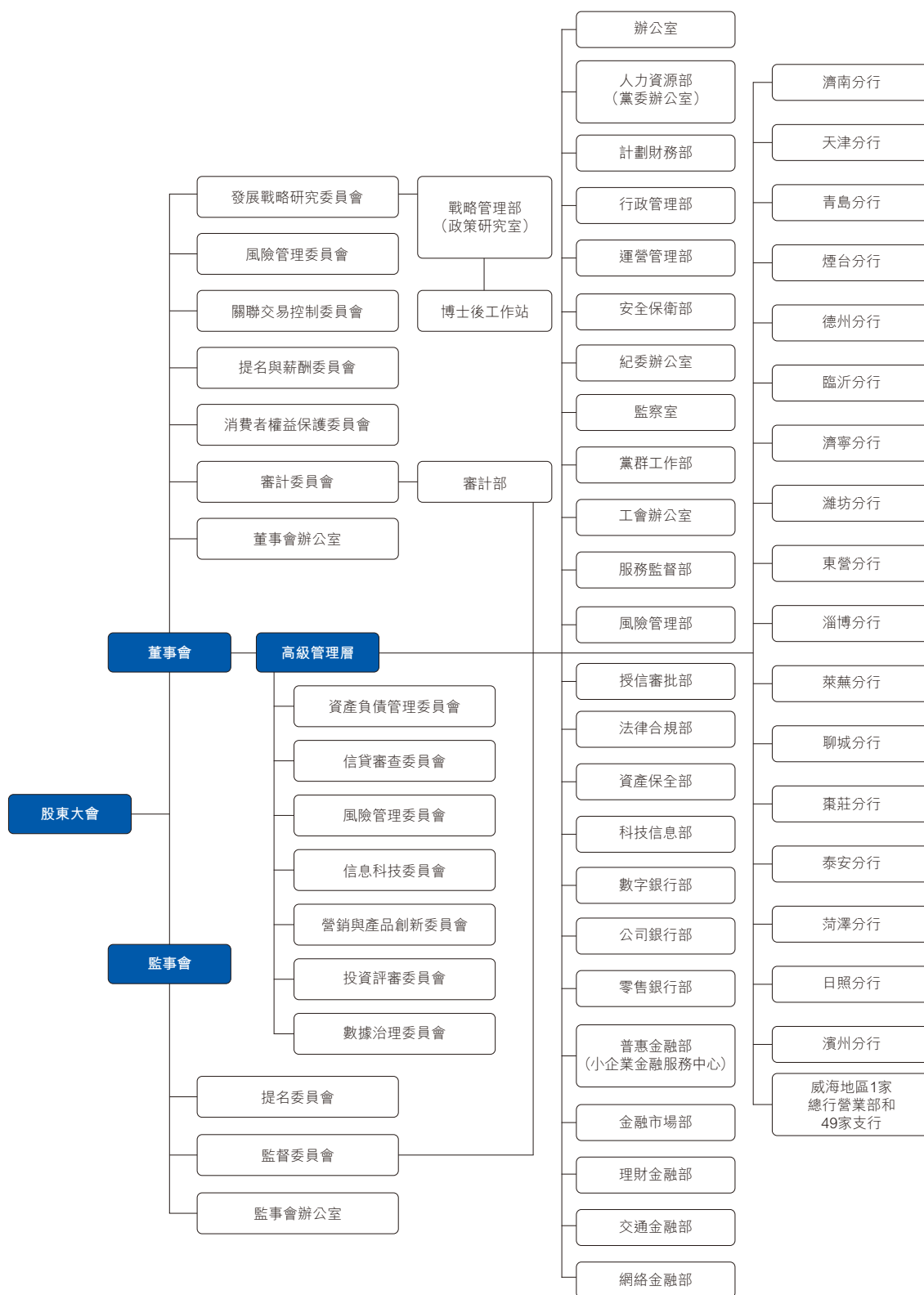
本行自1997年成立以來，始終牢記服務實體經濟的初心和使命，堅持「服務地方經濟，服務小微企業，服務城鄉居民」的市場定位，秉承「心相伴，悅成長」的服務理念，堅持在改革中創新，在發展中超越，走出了一條獨具特色的發展道路。現轄濟南、天津、青島等126家分支機構，在山東省地方法人銀行中率先實現網點機構「全省全覆蓋」。2016年在山東省金融機構中首家發起設立了金融租賃公司，綜合化經營邁出實質性步伐。2020年10月12日在香港交易所主板成功上市。2021年正式採納「赤道原則」，成為山東省首家「赤道銀行」。

本行以優質的服務和良好的業績，贏得了社會各界的高度評價和廣泛贊譽，榮獲中國金融機構金牌榜•金龍獎「全國十佳城市商業銀行」、「最具競爭力中小銀行」、「全國十佳手機銀行創新獎」、全國銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」、「全國企業黨建品牌創新成果」特等獎、「全國品牌強企優秀案例」特等獎、「中國金融行業企業文化建設示範單位」、「山東社會責任企業」、「山東省銀行業ESG A類單位」、「山東省首批A級納稅金融單位」等獎項，品牌美譽度和社會影響力顯著提升。



關於本行

2. 組織架構



關於本行

3. 榮譽獎項

表彰單位	獎項及榮譽
金融時報	2023「年度最具競爭力銀行」獎項
國家市場監督管理總局、財政部、人民銀行等八部門	銀行營業網點服務企業標準「領跑者」
中國《銀行家》雜誌	2023銀行家年度零售銀行創新優秀案例
中國《銀行家》雜誌	2023年度銀行家金融創新卓越機構
中國《銀行家》雜誌	2023銀行家年度風險管理創新優秀案例
中國《銀行家》雜誌	2023銀行家年度鄉村振興金融服務創新優秀案例
山東省銀行業協會	ESG評價最高等級「A類單位」
《當代金融家》雜誌	2023年「最具科技競爭力中小銀行」獎

關於本行

表彰單位



獎項及榮譽



金融界

傑出城市商業銀行獎

投資時報

2023優秀銀行獎

中國金融出版社

社會責任年度案例獎

華夏時報社

2023年度高質量發展金融機構

中國文化管理協會

企業黨建品牌創新成果特等獎

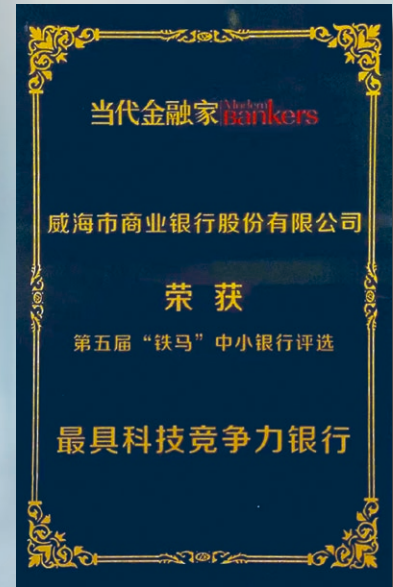
中國上市公司協會

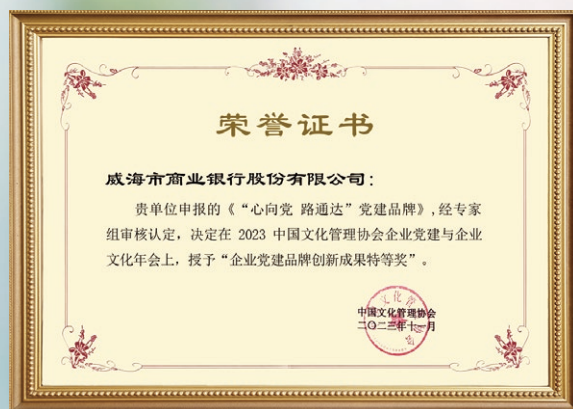
2023年上市公司ESG優秀實踐案例

中國進出口銀行

綠色發展理念推進獎

關於本行





1. ESG管理架構

本行已明確並建立ESG管理架構，同時設立ESG工作小組，使ESG理念融合於我行的管理方針、策略、業務計劃和政策中，在持續經營和日常業務過程中落實ESG策略、目標和各項工作。

決策層	董事會作為本行ESG管理的最高決策機構，負責制定本行在ESG方面的戰略規劃和制度政策，並定期審查ESG表現以及相關目標的達成進度，以確保相關政策得到有效實施，同時對有關政策及匯報承擔整體責任。
監督層	監事會負責監督ESG管理方針、策略、規劃、目標及年度工作，監督ESG風險管理及內部監控系統，監察控股子公司、總行各部門及分支機構執行ESG相關政策及工作。
管理層	高管層在董事會領導下，成立ESG工作小組，由行長擔任組長，董事會秘書擔任副組長。ESG工作小組辦公室設立在服務監督部(董事會消費者權益保護委員會辦公室)，牽頭負責ESG工作的統籌協調，並定期向董事會匯報，包括但不限於識別、評估、審視、管理重大環境、社會與管治風險、機遇及相關事宜；制訂環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、年度工作及目標，提交董事會審批；持續追蹤及審視環境、社會與管治相關表現和目標進度；通過消費者權益保護委員會定期向董事會匯報(通過會議或書面形式)。
執行層	我行附屬公司、總行各部門及分支機構，在ESG工作小組辦公室牽頭下，針對重點議題開展ESG實踐，包括但不限於按照本行ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進並執行各項ESG相關工作；收集並上報ESG相關內部政策、制度及績效指標；遵守各項ESG相關政策和制度；定期向ESG工作小組匯報(通過會議或書面形式)。

2. 利益相關方溝通

本行高度重視與各利益相關方的溝通，通過多種渠道了解利益相關方的意見和反饋，將其作為本行履行社會責任的重要參考，建立常態化的溝通機制，及時、真誠回應利益相關方的期望與訴求，推進可持續發展績效。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	溝通頻率
監管機構	合規經營 支持國家戰略 服務實體經濟 防範金融風險	<ul style="list-style-type: none"> 會議 監管政策 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期
股東／投資者	持續穩健經營 提高投資回報 提升公司價值 規範公司治理 防範金融風險	<ul style="list-style-type: none"> 年度股東大會和其他股東大會 中期報告與年報 企業通訊 業績公佈 	<ul style="list-style-type: none"> 定期
客戶	持續穩健經營 便捷高效服務 信息透明公開 創新多元產品 客戶權益保障 防範金融風險	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查和意見表 客戶服務／諮詢 客戶經理探訪 日常營運／交流 網上服務平台 電話 郵箱 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期
員工	員工健康安全 員工權益保護 員工職業發展 員工薪酬福利	<ul style="list-style-type: none"> 工作表現評核 會議面談 	<ul style="list-style-type: none"> 定期 不定期


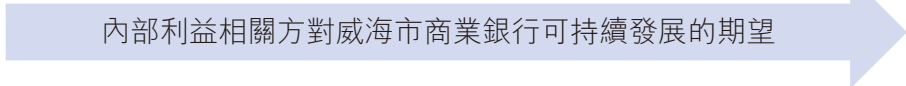
2. 利益相關方溝通(續)

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	溝通頻率
供應商	拓寬合作渠道 公平公正採購 誠實守信履約 遵守商業道德	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 實地視察 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期
業務夥伴	優質服務體驗 專業能力經驗 產品服務創新	<ul style="list-style-type: none"> • 合作項目 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期
社區/非政府團體	履行社會責任 普惠金融發展 助力鄉村振興 助力公益慈善 支持社區發展 堅持定點幫扶 投身志願服務	<ul style="list-style-type: none"> • 義工活動 • 社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期
傳媒	全面信息披露 履行社會責任	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期



3. 實質性議題分析

我行基於上一年度的實質性議題，通過識別、評估及篩選工作，圍繞全行，以及2023年可持續發展領域的特色重點工作，總結提煉了如下對於利益相關方和本行具有重大性的實質性議題，並於本報告進行重點披露和回應。

 <p>外部利益相關方對威海市商業銀行可持續發展的期望</p>	<p>支持社區發展 信息披露與質量 發展數字經濟 保障中小股東權益</p>	<p>商業道德 規範營銷與宣傳 普及金融知識 知識產權維護 社區公益慈善 加強同業合作</p>	<p>發展綠色金融 踐行綠色運營 發展普惠金融 創新金融產品服務 應對氣候變化 客戶隱私保護 員工權益保護 服務質量保障 客戶意見處理 強化風險管理 合規運營</p>
	<p>促進區域協調發展 利益相關方溝通 多元化團隊</p>	<p>保護消費者權益 反腐敗與反洗錢 企業社會責任管理</p>	<p>遵守勞動準則 員工發展與培訓 員工健康與安全 可持續供應鏈管理</p>
	<p>責任採購 投資者教育 開展責任投資</p>	<p>員工溝通渠道 困難員工幫扶 志願者服務</p>	<p>員工薪酬福利 工作與生活平衡 多元化與包容性</p>
 <p>內部利益相關方對威海市商業銀行可持續發展的期望</p>			

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.1 應對氣候風險

我行持續關注氣候風險對銀行業務和運營帶來的潛在影響，積極採取措施防範氣候風險，以確保銀行資產安全和可持續發展。我行已將氣候風險管理納入銀行的整體風險管理框架，通過建立氣候風險管理體系、加強氣候風險評估和監測、推動綠色信貸等措施，不斷提升氣候風險應對能力。

1.1.1 識別氣候變化風險機遇

本行積極應對氣候變化，已建立氣候風險管理機制，識別本行面臨的氣候變化風險和機遇，評估氣候風險對銀行戰略、業務、財務等方面的實際和潛在影響，對信用風險、市場風險、流動性風險等傳統金融風險的實際和潛在影響，並制定有效的風險應對措施。

1. 物理風險

風險類別	風險影響描述	潛在影響	影響時間範圍	應對措施
極端天氣風險	颱風、暴雨、颶風、洪水、高溫等極端天氣，可能對本行辦公場所、網點運營、物理設備等造成破壞，無法正常經營，影響業務連續性，威脅員工健康和安全等。	運營成本增加。	長期	1. 通過定期評估營業網點所在地的自然災害風險，制定相應的應急預案，以降低物理風險對業務運營的影響。 2. 制定業務連續性應急預案，定期組織開展全行性演練。持續完善線上渠道運營和跨點通辦等綜合服務功能等。推進落實應急辦公場所資源配備，完善極端場景下重要業務連續運行保障機制。
慢性物理風險	全球變暖導致的如溫度變化、海平面上升、水資源可用性減少、生物多樣性喪失等風險，可能對銀行的物理資產（如營業網點、數據中心等）造成直接損害，影響業務連續性。	運營成本增加。	長期	3. 提升金融服務數字化水平，推進智能網點建設，推進金融業務全流程的線上化、數字化、自動化改造。 4. 推進自身運營碳中和，踐行綠色低碳辦公、綠色採購、綠色建築等。深化推廣全行無紙化辦公等，推進綠色數據中心建設，倡導節約用水、用紙、用電，積極履行社會責任。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.1 應對氣候風險(續)

1.1.1 識別氣候變化風險機遇(續)

2. 轉型風險

風險類別	風險影響描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍	應對措施
政策和法律風險	國家或地區政府可能會出台更嚴格的碳排放限制、環保標準或綠色金融政策和相關法律法規，要求銀行在信貸和投資方面更加注重環境保護和可持續發展。	因未符合新政策標準或法律法規要求，受到處罰；以及相關法律糾紛和賠償責任。	中、長期	<ol style="list-style-type: none">1. 加強政策跟蹤與解讀：建立專門團隊或委託第三方機構，對國家和地區政府的氣候政策進行持續跟蹤和解讀。及時了解政策變化對銀行業務的影響，並制定相應的應對策略和調整計劃。2. 加強員工培訓與意識提升，提高員工對氣候轉型風險的認識和應對能力。
市場風險	面對氣候變化影響，未來客戶可能會更傾向選擇能夠應對氣候風險的相關產品與服務，若未能及時研發相關產品，可能會面臨客戶流失、產品與服務需求量下降等風險。	產品和服務需求降低造成收入減少。	中、長期	落實碳達峰碳中和戰略，積極開發和引入符合ESG理念、應對氣候變化風險的金融產品和服務，豐富綠色金融產品供給。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.1 應對氣候風險(續)

1.1.1 識別氣候變化風險機遇(續)

2. 轉型風險(續)

風險類別	風險影響描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍	應對措施
信息科技風險	在金融機構應對氣候變化、推進自身綠色轉型過程中，隨著數字化轉型全面推進，業務線上化、智能化程度不斷提高，數據規模爆發式增長，數據洩露、勒索病毒、黑客攻擊等網絡安全風險劇增；數字化轉型過程中涉及AI大模型等新技術應用，存在成熟度不足、安全不可控的風險等。	運維成本、研發成本增加。	中、長期	<ol style="list-style-type: none"> 不斷強化數據安全管理、技術、運營體系建設，加大網絡安全人財物保障，提升網絡安全整體水平。 把握好創新與風控的動態平衡，應用新技術應用前進行充分評估，並加強事中監測和分析研判。
聲譽風險	因社會公眾對氣候變化和環境保護的關注提升，如本行在經營中長期對氣候環境造成影響，或在業務發展中因應對氣候風險管理不善、審批不嚴而造成的負面影響，可能會面臨聲譽風險。	產品和服務需求降低，進而影響營業收入、股價估值等。	短、中、長期	<ol style="list-style-type: none"> 重視氣候變化風險對本行聲譽風險的影響，將氣候風險納入聲譽風險管理體系。 加強對氣候變化和綠色金融造成聲譽風險的監測跟蹤，針對可能發生的負面事件建立輿情回應機制，提升前瞻性研判分析和評估處置能力，最大限度降低聲譽風險影響。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.1 應對氣候風險(續)

1.1.1 識別氣候變化風險機遇(續)

3. 氣候機遇

機遇類別	機遇描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍	應對措施
轉型機遇	緩解氣候變化影響、應對氣候變化風險，將推動經濟社會的綠色轉型。金融機構落實自身綠色轉型，踐行綠色運營、綠色辦公，減少資源耗用，提升自身氣候應對能力。	推動運營成本減少。	長期	<ol style="list-style-type: none">綠色運營，推進服務線上化、數字化、智能化改造；優化櫃面系統業務流程，提升操作智能性、便捷性；深化憑證印章電子化改造、電子登記簿和電子流水憑證等應用；拓展視頻銀行應用場景，減少用戶碳足跡。綠色辦公，深化推廣無紙化、線上化辦公；打造綠色數據中心；綠色節能理念融入樓宇基礎建設；推動綠色採購等。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.1 應對氣候風險(續)

1.1.1 識別氣候變化風險機遇(續)

3. 氣候機遇(續)

機遇類別	機遇描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍	應對措施
市場機遇	應對氣候變化，實現「雙碳」目標，各行業的綠色低碳轉型需要的資金投入規模空前，相關金融產品和服務的需求給金融機構帶來巨大的機遇。	拓寬收入來源與盈利能力。	長期	<ol style="list-style-type: none">1. 加強低碳減排重點行業的研究力度，把握經濟社會綠色低碳轉型方向，關注市場發展機遇。2. 關注綠色金融市場發展，通過創新可持續投資產品和服務，推動綠色產業的發展，同時為銀行帶來新的業務增長點。3. 持續加強與政府部門、企業關於綠色金融數字化平台的合作，推進自身的業務增長和可持續發展。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.1 應對氣候風險(續)

1.1.2 強化氣候變化風險管理

加強ESG風險管控

本行制定《授信業務環境、社會和治理風險管理暫行辦法》，將ESG理念納入信貸全流程治理體系，以持續判斷、評估和管理授信業務中客戶相關的ESG風險，踐行可持續發展理念，助力碳達峰、碳中和。

(1) 貸前方面

我行關注和評估客戶ESG相關風險，將客戶ESG風險分類評價結果應用於客戶授信業務管理中，根據影響的嚴重程度區分項目融資劃分風險等級為A B C D四檔。

(2) 貸中方面

我行將客戶的環境和社會風險評價作為授信業務的非財務指標納入貸中授信審查，採取差別化的審查措施。在環境、社會和治理方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶，嚴格限制對其授信。

(3) 貸後方面

我行將環境和社會風險作為貸後的一項管理指標，定期對已發放業務開展模型跑批，定位環境違法客戶，觸發精準貸後預警任務，推送至相應管戶客戶經理，要求客戶經理在規定時間內開展快速、精準的貸後檢查工作，確認存在違法行為，要求提前收貸。

開展氣候風險壓力測試

我行定期開展環境與氣候壓力測試工作，主要針對鋼鐵、煤炭、紡織等對環境和氣候敏感度較高的行業，測試在不同情形下對我行重點指標的影響程度。根據測試結果，制定相應的處置措施，有效識別應對潛在風險。

科技賦能助力風險管理

(1) 上線貸後管理平台項目，對預警規則實施分類監測，提高預警模型的有效性、穩定性，持續提高貸後管理的精細化水平。

(2) 完成信貸系統優化，實現授信審批線上化、信貸系統放款流程線上審核及信貸檔案的電子化管理等功能，有效防控操作風險、提升審核效率。

(3) 上線關聯交易管理平台，實現了授信業務關聯交易管理從手工管理到自動識別，關聯交易事前自動控制率達到100%。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融

2023年，本行從藍色經濟、海洋經濟出發，立足新發展階段、貫徹新發展理念、融入新發展格局，將支持綠色信貸發展明確寫入公司章程，並將綠色金融納入全行「十四五」發展戰略，從戰略高度推進綠色金融建設，堅定不移地推進以「價值引領育理念，創新引領育品牌，科技引領育效能，高端引領育轉型」為核心的綠色金融發展策略。我行制定並發佈《「綠色金融發力年」工作方案》，明確了具體的發展思路、總體目標和推進措施，著力發揮「赤道銀行」優勢，扎實提升綠色金融服務質效，提升綠色金融發展水平，全方位打造「綠色成金」綠色金融領先品牌。

1.2.1 堅持戰略驅動

我行將綠色金融作為全行業務轉型的重要組成部分，從戰略高度推進綠色金融發展，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟、海洋經濟的支持。在戰略驅動下，不斷完善客戶ESG風險管理體系，並積極開展碳排放監測和分析、環境和氣候風險壓力測試，制度機制逐步完善。

我行制定了「十四五」期間業務轉型目標規劃，進一步細化業務發展計劃和增長目標。將2023年綠色金融發展目標確定為：綠色貸款增長100億元和綠色債券發行50億元，綠色貸款佔全行各項貸款比例不低於10%，年度綠色信貸增量和增速位居全省城商行第一，力爭創建「綠色金融標桿銀行」。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.2 完善組織架構

我行大力發展綠色金融，逐步完善「董事會層面－高管層層面－總行層面－分行層面」的四級綠色金融治理架構，精準支持經濟社會的綠色低碳可持續發展，持續推進全行綠色金融高質量可持續穩健發展。

董事會

- 我行由董事會負責審議審批並確定綠色金融發展戰略和目標，統籌領導全行綠色金融發展方向。

高級管理層

- 成立由董事長牽頭的綠色金融管理委員會，各行領導、總行各部室負責人以及分行、管轄行、直屬支行行長任委員，委員會辦公室設於公司銀行部。在綠色金融管理委員會協同下，各部門依據《銀行業保險業綠色金融指引》要求，充分參與我行綠色金融體系建設，負責統籌管理全行綠色金融業務，協調制定綠色金融戰略及目標，履行環境與社會風險的管理與協調職責。

總行層面具體執行層

- 設置綠色金融中心，分設項目評審崗、營銷崗、環境與社會風險管理崗等崗位。
- 拓展綠色金融業務，制定及修訂全行綠色金融政策，開展行業研究，推動綠色金融產品和服務的研發。
- 牽頭環境與社會風險管理及赤道原則相關工作，並及時向高管層匯報。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.2 完善組織架構(續)

分行層面具體執行層

- 分行層面，各機構設置綠色金融專員崗位，負責轄區內綠色金融業務的營銷管理，通過強化總分聯動和條線協同，不斷提升業務推進質效和綜合服務能力。
- 探索創建試點綠色支行，主營綠色信貸業務，全力扶持涉及綠色貸款的企業和項目，打造區域綠色金融服務名片。

為確保「綠色金融發力年」活動順利開展，我行成立專班全面負責活動的實施推進。領導小組下設工作小組，在領導小組的指導下，負責活動的組織部署、方案制定、進展調度、匯報總結等具體工作。在總行層面成立了綠色金融管理委員會指導開展綠色金融工作。

成立綠色金融專班 培育綠色金融亮點優勢

2023年，威海市商業銀行成立綠色金融專班，培育我行綠色金融亮點與特色優勢，打造我行綠色金融品牌，助力威海市國家綠色金融改革創新試驗區建設，不斷做大做優我行綠色金融業務。

專班主要職責包括：(1)統籌全行資源，加快推進綠色金融諮詢項目工作進展；(2)研究確定我行綠色金融發展規劃及實施策略，自上而下、體系化構建我行綠色金融體系，明確實施路徑；(3)助力威海市創建國家綠色金融改革創新試驗區，落實產業信貸政策，加快我行金融產品創新，提升服務供給能力，培育我行綠色金融亮點與特色優勢。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.2 完善組織架構(續)

威海市商業銀行設立首家綠色支行

2023年6月9日，威海市商業銀行在環翠支行掛牌設立全行首家綠色支行。作為綠色金融特色服務網點，綠色支行將發揮示範引領作用，加大綠色金融信貸投放，加快綠色金融產品創新，加強綠色環保低碳運營，著力打造綠色金融典型行標桿。

1.2.3 加大創新賦能

服務場景：我行搭建了多層次的綠色產品體系，創建了「線上+線下」的綠色金融服務場景，優化信貸結構，提高服務水平，重點加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟、海洋經濟的支持力度，防範環境和社會風險，提升自身的環境和社會表現，在價值理念、品牌創新、科技效能、改革轉型等方面推動綠色金融的發展。

綠色信貸：我行持續加大綠色信貸創新力度，不斷探索綠色金融發展的新模式，形成了「1+3+5+N」綠色信貸產品體系，先後推出「光伏貸」「林業碳匯預期收益權質押貸款」「海洋碳匯收益權質押貸款」「碳排放權質押貸款」「可持續發展掛鈎貸款」等特色產品，並積極探索合同能源管理、節水貸等業務，並針對綠色貸款執行差異化定價策略。對標同業，結合我行實際情況對綠色貸款設置專項FTP定價，較普通客戶貸款FTP成本下調30BP，並隨著市場環境的變化不斷優化調整綠色貸款FTP定價。

我行同時加強對綠色貸款的考核力度，在對分支機構考核指標中設置綠色貸款增長指標，提高分支機構對綠色貸款的重視程度。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.3 加大創新賦能(續)

「1+3+5+N」

- 1：「打造一個品牌」，即打造「綠色成金」品牌，以綠色金融賦能綠色發展，把「綠水青山」轉化為「金山銀山」。
- 3：「堅持三個理念」，即堅持生態、和諧、共贏的理念，主動融入和服務綠色發展，促進人與自然和諧共生，實現發展與綠色互利共贏。
- 5：「聚焦五個方向」，即聚焦「經略海洋、藍天白雲、精緻城市、齊魯暢行、低碳製造」五個方向。
- N：「創新N類產品」，即以創新為先導，從綠色找機遇，精心設計綠色金融產品，精準對接綠色經濟需求，不斷加大綠色信貸供給，為綠色低碳高質量發展注入源源不斷的金融動力。



圖：威海市商業銀行「1+3+5+N」綠色信貸產品體系

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.3 加大創新賦能(續)

案例：勇當轉型「碳路先鋒」 助力打造「公交都市」



我行依託綠色金融特色服務網點，創新「綠色交運貸」等金融產品，加大綠色信貸供給，切實支持交通運輸行業綠色低碳轉型發展。

我行向威海公交集團成功發放了2.6億元「綠色交運貸」優惠利率貸款，為企業節約資金成本200餘萬元，專項用於購置綠色公共交通工具，助力公交集團持續提升綠色營運能力。

同時，我行積極發放綠色低碳主題信用卡，市民通過乘坐公交車等交通工具進行綠色消費，即可獲得「綠色低碳能量」兌換特色權益，引導市民踐行綠色低碳生活理念，選擇綠色低碳出行方式，為威海市打造綠色「公交都市」增色添彩。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.3 加大創新賦能(續)

綠色債券

綠色債券是建立我國綠色金融體系的一項重要內容，也是貫徹中央積極發展綠色金融要求的踐行舉措之一。我行積極探索發行「碳中和」、「社會責任」、「可持續發展」等主題綠色債券，加大綠色債券投資力度。

2023年7月14日，我行成功發行50億綠色金融債，募集資金投放項目涵蓋清潔能源、基礎設施綠色升級、礦山修復、高標準農田等國家產業政策鼓勵的重點領域。

碳減排貸款

2023年初，我行大力推進碳減排貸款投放，以金融力量賦能綠色低碳高質量發展。公司銀行部將碳減排項目納入到綠色金融工作小組重點推進，專門成立了碳減排項目領導小組和工作小組。主動溝通走訪中國人民銀行等上級部門，獲取「碳金融」項目庫信息，並將「碳金融」項目庫下發給各經營機構全面摸排，梳理意向客戶名單。同時加快推進信貸系統升級改造項目，為碳減排貸款的精細化管理提供強有力的技術支撐。

案例：威海市商業銀行成功落地碳減排支持工具貸款

威海市商業銀行為泰安市某化工企業發收碳減排支持工具貸款3,635萬元。用於低位熱能回收節能改造項目的建設。

該項目為山東碳金融項目庫中的碳減排項目。項目建成後，將佈設換熱首站、尿素工段餘熱利用設備、溴化鋰裝置等基礎設施，可充分利用換熱首站的循環水餘溫餘熱和尿素工段餘熱，經溴化鋰機組加熱供暖水，覆蓋供暖面積達100萬平方米，解決了傳統供暖蒸汽消耗量大和碳排放量大的難題。

該項目以餘熱回收供暖代替傳統燃煤蒸汽供暖，預計每年可節約蒸汽超93,000噸，減少二氧化碳排放量超28,000噸，節省煤炭近8,800噸，為綠色低碳發展提供有力支持。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.2 發展綠色金融(續)

1.2.3 加大創新賦能(續)

碳賬戶

2023年，我行成立「威海個人碳賬戶」項目小組，配合中國人民銀行威海市分行「威海個人碳賬戶」項目建設。我行「威海市個人碳賬戶」，基於中國銀聯的「雲閃付」平台搭建，實現了社會公眾衣、食、住、行等日常低碳場景全覆蓋，低碳出行、廢品回收、低碳生活等低碳數據全採集的目標。運用碳核算標準體系，從節約紙張、節水、節電、節能等維度，根據採集的公共交通出行、電子政務、線上繳費、移動支付、電子賬單等29項個人低碳行為數據，綜合折算用戶的碳減排量。用戶可實時查詢個人低碳行為、碳減排明細等信息，從而提高居民的節能降碳意識。

綠色支行

結合威海區域的自然稟賦和業務結構，重點圍繞「海洋經濟」、「精緻城市」和「綠色低碳」特色，我行在威海地區掛牌設立首家綠色金融專營支行，作為我行綠色金融業務開展和開拓的前沿陣地，形成良好示範和帶頭作用，推動全行綠色金融有序發展。

1.2.4 開展宣傳培訓

我行堅持「以活動造氛圍，以活動凝共識，以活動聚合力」，組建專業團隊開展宣講培訓，推進營銷活動。制定發佈了《綠色金融業務產品手冊》，對綠色金融概念、業務標準、產品信息和目標客戶進行規範和宣講，常態化開展制度解讀、優秀經驗分享、典型案例分析，定期邀請外部專業機構開展主題培訓，強化營銷供給，提高專業能力，不斷提升全行綠色金融發展意識和服務水平。

同時，積極開展綠色金融宣傳。行內建立了「綠色發力年」專題簡報，定期發佈綠色金融專題信息，分享經驗、展示成果，營造了「比學趕超幫」的濃厚氛圍；對外通過國家級、省市級重點媒體進行廣泛宣傳，並積極參與政府機構、監管部門、行業協會等部門組織的綠色金融相關論壇，綠色金融宣傳渠道不斷拓寬，綠色金融發展合力持續凝聚。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.3 執行赤道原則

本行自2021年12月17日正式採納赤道原則成為山東省第一家、全國第九家赤道銀行以來，對項目融資中的環境和社會問題盡到審慎性核查的義務，評估和管理項目融資中的環境和社會風險，將ESG理念和標準一以貫之地應用於業務的環境和社會風險審核中。採納「赤道原則」是本行綠色金融戰略的重要組成部分，標誌著本行綠色金融發展實現了新的突破，展示了本行作為上市銀行的責任擔當。

1.3.1 赤道原則項目全生命周期管理

(1) 加強環境和社會風險評估准入管理

在風險識別和評估方面：為促進本行業務可持續發展，防範與控制項目融資中的環境與社會風險，本行制定了《適用赤道原則項目融資管理暫行辦法》，重點強化環境與社會風險管理。對適用赤道原則的項目融資按其預期的環境與社會影響程度進行評估，並根據影響的嚴重程度將項目融資風險等級劃分為A、B、B+、C四類項目進行分類管理。

(2) 加強環境和社會風險審查管理

在貸中審查環節，本行將客戶的環境和社會風險評價作為授信業務的非財務指標納入貸中授信審查。環境和社會風險情況作為客戶評級、信貸准入的重要依據，將在貸中審查等方面採取差別化的審查措施。在環境、社會和治理方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶，嚴格限制對其授信。

(3) 加強環境和社會風險貸後管理

本行以內部貸後管理平台為基礎，接入工商、司法等外部數據，將環境和社會風險作為貸後的一項管理指標，定期對已發放業務開展模型跑批，定位環境違法客戶，觸發精準貸後預警任務，推送至相應管戶客戶經理，要求客戶經理在規定時間內開展快速、精準的貸後檢查工作，確認存在違法行為，要求提前收貸。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.3 執行赤道原則(續)

1.3.2 赤道原則實施情況

赤道原則項目案例

臨邑縣某高標準農田建設項目擬建成24萬畝高標準農田，山東某控股集團作為項目投資單位，需要投入大量資金用於土地平整、灌溉排水、田間道路及農田防護等工程施工。項目需投入總資金63,878.2萬元，項目建設期為3年，符合「赤道原則」要求的「項目總投資大於等於1,000萬美元的項目融資」要求。

該項目可使原來閒置溝壑轉化為有效耕地，田間柏油路面可替代原來的土路，促使水肥一體化灌溉系統建立。24萬畝高標準農田建成後，將大大提高勞動生產率和土地產出率，預計可增加近1.7萬畝可種植面積。同時，通過以規模化的高標農田替代碎片化的零散耕地，農業綜合生產能力和綜合收益水平將穩步提高，與現代農業生產和經營方式相適用的「旱澇保收，高產穩產」農田規模可進一步壯大。威海市商業銀行第一時間與項目建設企業進行對接，就項目運營模式、環境效益、統籌規劃情況等進行深入交流，同時充分借鑒赤道原則國際通用的環境與社會風險管理框架，對項目進行了嚴格的環境與社會風險評估，成功為企業提供授信支持1.7億元，為高標準農田高效建設加滿「資金油」。

1.4 踐行綠色運營

1.4.1 綠色支付

本行全面梳理支付結算業務，綜合應用人臉識別、身份信息聯網核查等技術手段，不斷豐富電子渠道支付結算業務種類，提高客戶服務獲得便利，減少出行；加大對數字函證、電子匯票等線上業務的推廣力度，增加個人睡眠戶轉正常、銀企對賬兩項視頻銀行需求，同時深入基層調研客戶體驗，優化線上渠道功能及業務場景，提高客戶對線上業務的接受度和使用率。

1.4.2 綠色服務

本行梳理櫃面業務、優化櫃面系統，持續豐富無紙化業務種類，實現客戶填單無紙化、客戶簽字電子化、會計檔案存儲與保管電子化，有效解決紙質憑證所帶來的倉儲、保管的費用和風險，降低櫃面運營成本。

第一章 綠色發展，應對氣候變化

1.4 踐行綠色運營(續)

1.4.3 綠色辦事

本行積極響應威海市政府打造「無證明城市」的工作要求，按期推進電子營業執照在銀行業務的應用，同時積極探索企業電子印章、電子居民身份證等電子證照的應用，實現銀行業務免提交紙質證明材料，發揮電子證照和數據共享作用，讓數據多跑路、百姓少跑腿。

1.4.4 綠色管理

本行在已有的數據查詢／變更、會計檔案借閱、櫃員信息維護、任務分發調度線上化的基礎上，根據業務發展和管理需要，繼續豐富線上化業務種類，實現內部事務全流程線上化、流程化處理，減少紙張和人力耗費。

1.4.5 綠色平台

本行借助智慧運營管理平台數據圖譜，對分支行櫃面業務進行歸類分析，為現金業務佔比高的網點增配智能現金設備，輔助櫃面做好各類轉賬和現金交易，針對性的指導分支行做好櫃面業務分流，釋放櫃面人力效能。

1.4.6 綠色節能

- (1) 加大節能減排的宣傳力度。我行聯動團委、辦公室等部門，在行內外開展節能宣傳周及低碳日活動，通過能源緊缺體驗、綠色低碳出行、綠色兌換等活動，大力倡導綠色低碳生產生活方式，傳播綠色低碳發展理念，營造綠色節能氛圍，引導全行廣大幹部職工踐行綠色低碳生活方式。
- (2) 提升能源使用精細化管理水平。我行定期在全行範圍內開展碳排查統計，加大對水、電、暖、燃氣等能源消耗的監測，摸清全行碳排放水平，建立減碳路徑，指導分支機構做好能源消耗的精細化管理工作。

1.4.7 綠色採購

- (1) 全面踐行綠色採購理念。我行實施綠色採購是綠色金融提升的重要舉措，在全行分支機構、總行部室採購過程中全面落實綠色採購要求，營造綠色採購氛圍。
- (2) 加強綠色採購需求管理。我行在貨物採購需求中，綜合考慮節能環保、節水、循環再生、低碳、有機等因素，參照國家相關標準，在貨物需求制定過程中提出相關綠色採購要求，在保證貨物質量的前提下，優先採購低碳環保產品。
- (3) 加強供應商准入管理。我行在供應商准入環節，加強對企業在環保方面的審查力度，嚴禁因違反環保法規而受到相關處罰的單位入圍。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.1 深耕普惠金融

本行下發《「普惠攻堅年」工作方案》，圍繞十大攻堅舉措，用好「加靠」法則，將普惠金融作為全行性政治任務抓牢抓實，踐行調整結構、業務轉型的發展思路，持續健全普惠金融可持續發展的長效機制，優化經營管理方式，推動普惠金融高質量可持續發展。

2.1.1 加強頂層設計

本行成立「普惠攻堅年」領導小組和業務小組，制定職責，搭建組織架構。同時制定普惠業務專項營銷指引，並完善授信指引。本行還制訂完善普惠金融相關政策、辦法和制度，明確營銷方向和路徑，為普惠金融發展提供行動指南。同時，持續優化小微業務盡職免責制度，激發行內開展小微信貸業務的積極性。

2.1.2 明確工作方案

思想引領：本行通過現場幫扶講授、內網宣傳、官微發文、在線指導等方式，定期對普惠金融現行政策做深刻解讀，以鞏固行內的思想認識，並將普惠業務調整為行內工作重心，在信貸增長的同時，帶動存款、賬戶、商戶、理財、電子銀行產品等多種業務同步發展。

能力建設：本行建立和落實「現場培訓+分期跟班+電話諮詢+網上課件」綜合培訓體系，專題講授普惠業務的政策、制度、產品和方法，提高培訓實用性和有效性，健全導師制度，加強團隊能力建設。強化對普惠條線信貸人員的制度培訓和風險教育，做好風險排查，落實一崗雙責，切實防範職業道德風險。

優化服務：2023年，本行實現普惠產品線上化、自動化、智能化改造，將「短、小、快、頻」的標準化普惠業務放到線上，實現全自動審批管理。全行共同進行產品模式、平台模式、業務模式的創新，將重點普惠產品交由專營團隊負責，加快形成「專營團隊+傳統網點+線上平台」的新型穩健經營模式，持續提升供給服務能力。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.1 深耕普惠金融(續)

2.1.2 明確工作方案(續)

拓寬渠道：本行以平台作為拓展普惠業務的有效抓手，變「以點對點」為「以點帶面」，實行「一對多」的批量開發，制定標準化、專業化的金融服務方案。本行圍繞「建生態、搭場景、擴用戶」的數字化經營思路，推進線上化、智能化、平台化的生態場景建設，嵌入政府部門、小微園區等高質量源頭場景，充分延展金融服務場景。

風險管控：貸前，本行以全流程主動管理為著力點，打造普惠風控雙引擎，在客戶獲取、業務准入等環節，築牢第一道防線。貸後，本行構建以風險預警為導向的存續期管理「靶向機制」，運用科技手段和大數據實現對小微企業貸款存續期管理的全過程風險管控。

2.2 支持小微企業

2.2.1 政策保證

本行制定了2023年普惠金融業務營銷指導意見，堅持以客戶需求為核心的市場營銷思路，持續用好「加靠」工作法則，依託分支機構網點和普惠專業團隊，結合區域發展特色和市場客戶集群特點，圍繞重點領域和重點市場，做細市場規劃，搭建平台化、批量化獲客模式，持續提升營銷服務的精準度和可操作性。同時用好支小再貸款、普惠小微貸款支持工具等貨幣政策工具，加大小微企業融資支持力度，並推廣隨借隨還貸款模式。

2.2.2 降低成本

本行對小微企業貸款各期限FTP定價下調20BP，同時充分利用中國人民銀行專項再貸款政策以及政策性銀行轉貸款政策，通過「支小貸」和「助小貸」等產品，盡可能下調普惠小微企業貸款利率，將政策優惠傳遞到實體經濟中；落實續貸政策，積極推廣無還本續貸業務，努力解決小微企業借助外部高成本「搭橋」資金續貸等問題；繼續推行「網易貸—網銀自助放款」模式，通過網銀自由操作，隨借隨還，額度循環使用，便捷小微企業的融資周轉；同時借鑒大數據技術開展抵押物自評及針對特定服務對象積極開展下崗失業貸款等多種形式為小微企業融資減負，降低小微企業融資成本。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.2 支持小微企業(續)

2.2.3 產品創新

本行按照「線下業務線上化、線上業務豐富化、數字銀行戰略化」的發展思路，豐富線上產品種類，研發設計符合市場和客戶需求的新產品。

案例一 利用支小再貸款政策 擴寬小微企業融資渠道

威海廣植田園綜合體發展有限公司為威海市優質涉農企業，該企業成立於2014年，主要從事山葵和白菌菇兩種產品培育和種植，核心競爭優勢在於育種及技術優勢，由於自有資金不足，面臨一定的資金需求。我行業務人員在了解到該客戶的困境後，借助支小再貸款的資金幫助，積極向其推薦我行的知識產權質押業務，不到一周時間，就將金額600萬元貸款發放給該企業，解決其燃眉之急，擴大了農業生產，同時擴大了支小再貸款在種植戶中的知名度和影響力。

案例一「人才貸」助力涉農企業科技創新

威海神山公司是一家專門從事葡萄種植、優質種苗培育、葡萄酒研發的高新技術企業，其種植的「神山葡萄」是山東省農產品知名品牌，公司年銷售額1000餘萬元。隨著新品陽光玫瑰等產品的增量投產，企業面臨較大的資金壓力。我行工作人員走訪得知企業法人代表屬於「省級人才」，於是向企業精準推薦「人才貸」產品，最終為企業成功發放無抵押、純信用貸款，有效滿足企業融資需求。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.3 助力鄉村振興

為全面落實鄉村振興決策部署，創新涉農金融產品，優化涉農金融服務，提升金融支持鄉村振興的能力和水平，本行成立鄉村振興模式創新推廣專班。專班設領導小組和工作小組。

2.3.1 優化模式

本行優化與省農擔合作，進一步探索「政策性農擔公司+涉農主體」的擔保合作模式，在行業准入、審批流程、風險把控等方面進行優化升級；強化與政府部門的溝通和協調，探索政府、財政、農擔、本行四方合作機制，共同搭建可借鑒、可複製、可推廣的合作模式。打造線上線下有機融合的服務模式，推出更多差異化金融產品和服務，構建「科技+數據+場景」三位一體鄉村振興數字普惠金融新模式。

2.3.2 創新產品

2023年本行新上線電子倉單質押貸款、大棚貸、農耕貸和蘋果貸等線上化產品，同時推出威海地區惠農貸業務，持續提升本行鄉村振興工作開展質效。

案例一「大棚貸」為鄉村振興插上「金翅膀」



在「中國蔬菜之鄉」壽光，蔬菜播種面積60餘萬畝，大棚數量近26萬個。近年來，隨著「智慧種菜」等新模式的興起，廣大種植戶紛紛在蔬菜大棚的升級改造、日常維護等方面加大投資力度，亟需「金融活水」精準滴灌。針對自然風險大、有效擔保少的實際情況，我行積極對接山東省農業發展信貸擔保有限責任公司，聯合成立工作專班，工作人員把辦公桌擺到田間地頭，深入了解種植戶收入情況、作物生長周期、蔬菜產銷上下游、貸款需求等情況，為大棚種植戶量身定制授信方案，創新推出特色惠農貸款產品「大棚貸」，助力農民增收致富。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.3 助力鄉村振興(續)

2.3.3 聚焦海洋經濟

本行立足區域海洋經濟特點，積極推廣「藍色經濟」服務品牌，創新金融產品，拓寬涉農產業邊界，著力滿足鄉村振興多樣化金融需求，為特色產業量身打造特色信貸產品，借助大數據、互聯網等科技手段推出小微快貸系列產品，如「惠農貸」、「養殖貸」、「鮑魚貸」、「牡蠣貸」等，更好地滿足農業經營主體多元化信貸需求，支持海洋特色產業集群發展，全力助推海洋經濟轉型升級。

2.4 創新多元產品

本行在有效控制風險和商業可持續的前提下，積極探索特色綠色金融產品和服務模式。全行形成多元化的綠色信貸產品服務體系，助力國家「碳達峰、碳中和」目標實現。

公司業務方面：持續推廣我行現有海域使用權抵質押融資、碳排放權抵質押融資、碳匯預期收益權抵質押融資、光伏貸等綠色信貸業務，鼓勵和拓展海洋專項融資、排污權、用能權、水權、節能環保項目特許經營權、綠色工程項目收益權、可再生能源補貼等抵質押融資以及環境權益回購、保理、託管等金融產品；有效利用山東省環保金融項目庫，加快推動中國人民銀行環保再貸款、再貼現專項額度落地生效；發揮綠色債券中長期資金優勢，增加綠色項目資金供給渠道，加大綠色債券投資力度，同時積極探索發行「碳中和」、「社會責任」、「可持續發展」等主題綠色債券。

零售業務方面：我行創新及推廣節能建築與綠色建築消費貸款、住房節能改造貸款、新能源和清潔能源汽車購置貸款、綠色信用卡等業務，為個人提供更加豐富的綠色融資渠道。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.4 創新多元產品(續)

普惠業務方面：持續豐富線上產品種類，在充分放大房e貸等產品優勢的同時，研發設計符合市場和客戶需求的新產品，並結合區域特色推出電子倉單質押、大棚貸、農耕貸等業務，充分利用線上服務優勢，提升小微企業金融服務便利力度，推廣科技易貸產品模式，持度。同時加強專精特新等企業支持續做好知識產權質押貸款、科技成果轉化貸款、「人才貸」等產品的推廣。

2.4.1 政e融

我行依託威海市大數據征信平台，通過整合企業的司法、稅務、工商、社保等數據，建立企業社會信用評級模型，為企業進行信用評級，對符合評級結果及我行授信政策的企業，由政府出資成立的信保基金提供部分風險擔保，用於生產經營用途的短期流動資金貸款產品。

2.4.2 農易貸

我行為支持「三農」提供差異化、特色化融資服務，通過與政策性農業擔保公司合作推出的涉農貸款產品。適用於符合我行授信管理要求的家庭農場、種養大戶、農民合作社、農業社會化服務組織、小微農業企業等農業適度規模經營主體。

2.4.3 房e貸

我行為經營穩定、信譽良好的個人發放的，以住宅房產作為抵押擔保的，用於生產經營周轉的一種線上個人經營性貸款業務。

2.4.4 科技易貸

本行借助智慧芽科創企業服務平台，對科創企業、專精特新企業進行科創能力分析，形成企業科創能力評級結果，結合知識產權質押貸款、人才貸、政e融等本行現有產品，為符合評級結果及本行授信政策的小微企業提供的短期流動資金貸款。

第二章 金融向實，支持實體經濟

2.4 創新多元產品(續)

2.4.5 電子倉單質押

本行與具備電子倉單出具能力的公司合作推出的業務，為支持「三農」及鄉村振興提供差異化、特色化融資服務。

案例

全省首筆西洋參電子倉單質押融資業務在我行落地

西洋參是威海市農產品的特色「符號」，且被納入按照傳統既是食品又是中藥材的物質目錄，但西洋參種植周期大多在3-4年，需要大量前期投入，無形中給參農融資設了一道「門檻」。

近日，山東省農業發展信貸擔保有限責任公司聯合我行在全省首推西洋參電子倉單質押融資業務，並落地全省首筆業務，為降低參農融資成本，推動西洋參產業發展帶來了新路徑。

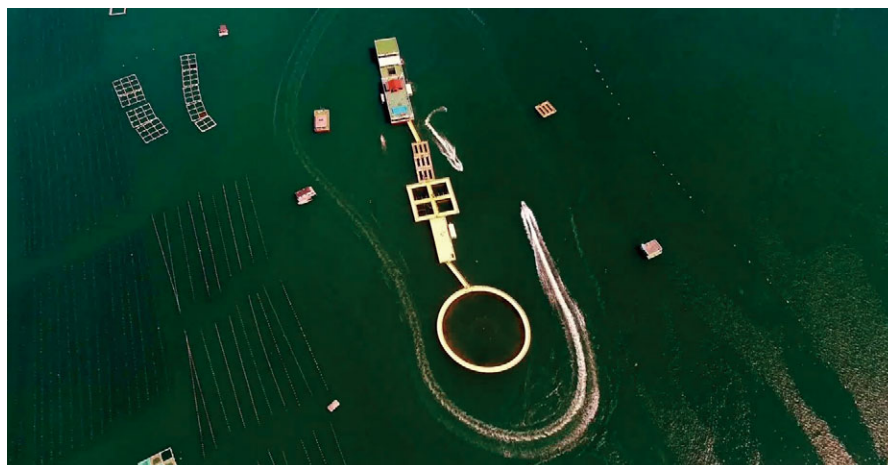


第二章 金融向實，支持實體經濟

2.4 創新多元產品(續)

2.4.6 海洋可持續發展績效目標掛鉤貸款

海洋可持續發展績效目標掛鉤貸款



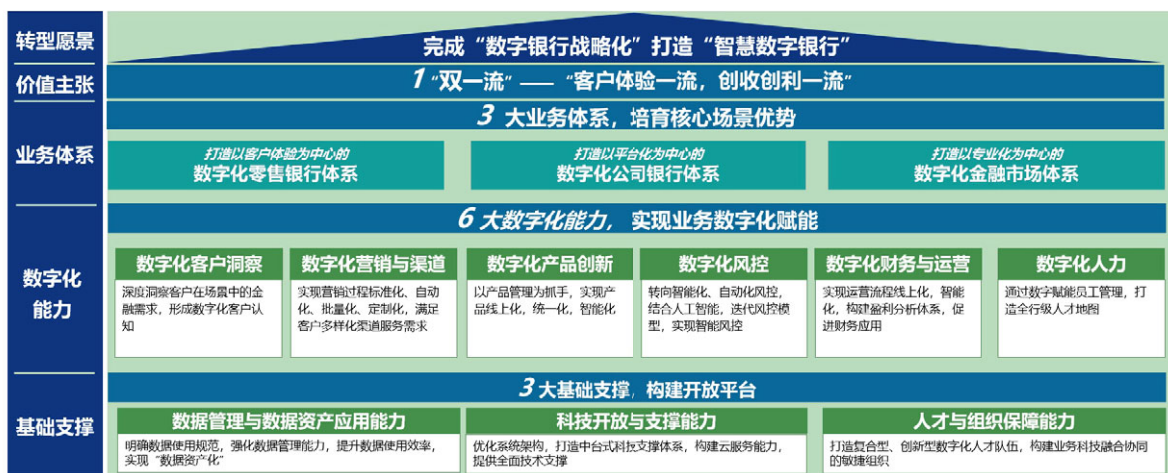
海洋是地球上最大的活躍碳庫，相較陸地上的「綠色碳匯」，海洋碳匯固碳量是陸地碳庫的20倍、大氣碳庫的50倍。利用海洋固碳作用，發展海洋低碳技術，可顯著提升生態系統固碳能力，是實現碳達峰、碳中和的重要路徑。為支持海洋生物資源恢復與生態環境保護，助力實現生態環保和經濟效益共贏發展，威海市商業銀行創新推出「海洋可持續發展績效目標掛鉤貸款」特色業務。該業務通過實施與企業可持續發展績效指標掛鉤的價格調節機制，將貸款利率與企業藍色可持續發展領域指標掛鉤，當借款人達成雙方約定的可持續發展績效目標時，即可享受利率優惠政策，激勵企業實現綠色可持續發展目標。

榮成某科技公司主要生產生態浮漂，用於集團母公司海帶養殖，近年來，該集團公司積極踐行綠色發展理念，大力開展「浮漂革命」，淘汰傳統浮漂，更換生態浮漂，助力水產養殖綠色發展。隨著「浮漂革命」的大力推進，該科技公司訂單大幅增加，購置生產生態浮漂的原材料需要大量資金。威海市商業銀行了解到該企業情況後，科學的測算綠色信貸掛鉤指標，量身設計「海洋可持續發展績效目標掛鉤貸款」融資方案，將貸款利率與其母公司預設可持續發展績效目標—海帶固碳量掛鉤，並以專業、高效的金融服務推動該筆貸款成功落地，有效降低企業融資成本，促進經濟效益、社會效益、生態效益同步提升。

第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.1 引入數字科技

我行堅持「敬畏增長，尊重有效」的轉型理念，研究制定了《2021-2023年數字化轉型規劃方案》，明確了轉型願景、目標和價值主張，設計了數字化轉型十大重點舉措，並細化為具體的數字化轉型項目落地實施，明確轉型思路，確立了「1363」數字化轉型總體框架，即「一個價值主張、三大業務體系、六大數字化能力、三大基礎支撐」，致力於將我行打造成為「雙一流」的「智慧數字銀行」。



智慧數字銀行整體框架設計

3.1.1 打造場景金融，賦能業務增長

我行打造開放銀行平台，加強外部場景合作，累計發佈6個服務接口，實現稅務、人才、辦公、煙草、普惠、科創六大場景開放。同時搭建融合「場景+金融」的數字化服務平台，建設數字普惠金融平台，為小微企業提供一站式金融服務，提升了我行普惠產品的市場競爭力。我行上線供應鏈融資平台，實現供應鏈融資業務1+N的平台化營銷，為核心企業的上游供應商提供了融資便利；上線代客交易管理平台，可全方位支持外匯遠期、外匯掉期、普通期權、貨幣掉期、利率掉期、利率期權等產品的操作，支持牌價秒級刷新和實時報價，提升了我行與平盤端的直連，便捷總分行之間的業務聯動，加速後台業務處理效率。

第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.1 引入數字科技(續)

3.1.2 豐富面客渠道，賦能體驗優化

我行上線視頻銀行，突破空間限制，提升客戶辦理業務的便捷性，目前已實現密碼重置、客戶信息維護等15個業務場景的遠程辦理。同時上線手機銀行APP6.0，以「極致用戶體驗」為中心，全力打造開放、場景、智能、生態、安全、易用、敏捷的移動金融綜合服務平台，全行手機銀行用戶數達到319.40萬戶，新增60.45萬戶。此外，我行上線智能客服，豐富客戶服務渠道，啟用文本機器人，有效覆蓋客戶高頻問題，智能外呼上線23個外呼任務場景，涵蓋通知、回訪、貸款還款提醒、催收等業務場景，在提升客戶服務效率的同時有效降低服務成本。2023年，電子渠道交易筆數佔總交易筆數的86.68%。

3.1.3 升級內部管理，賦能高效運營

我行上線智慧運營管理平台，實現對網點、機具、人員、業務量等運營情況的直觀展示，有效監控員工、機構、客戶的異常行為，為管理和決策提供及時數據支持，並進一步提高了運營風險防控能力和服務質效。通過上線CBUS5.0智慧銀行系統，櫃面辦理平均時長下降25%，個人客戶一次性辦理多筆業務的服務時長下降35%，全面提升了運營管理效率和客戶服務質量。我行同時上線統一門戶及移動辦公的內部辦公平台，集成即時通信、統一門戶、企業網盤、企業郵箱，打造數字化辦公生態，實現全行管理與作業方式的敏捷化，提升全行的辦公效率；上線管理駕駛艙，對接全行業務經營數據及相關看板，支持智慧大屏、PC端和移動端多渠道訪問展示，實現數據可視化、標準化、實時化、智能化，累計上線指標723餘項，涵蓋全行10個管理部室業務指標，為管理層決策提供便捷、直觀的數據支撐。

3.1.4 夯實科技底座，賦能業技融合

我行建立科技「八中心」組織架構，實施IT前置與業技融合的敏捷化模式以及人力外包資源池機制。通過上線雲平台、數據中台和技術中台，形成我行中台化、服務化的架構體系，建設新數據中心，並通過權威機構認證，取得中國質量認證中心頒發的增強級(A級)認證證書，在基礎設施層面為數字化建設提供穩健支撐。我行信息安全管理水平持續提升，按照ISO27001標準體系，從14項安全控制域以及域下35個安全目標和114個控制措施出發，建立科技條線信息安全管理體系，配合自動化信息安全管理工具的使用，提升信息安全保障能力和水平。同時建立創新實驗室，先後納入大棚貸、對公CRM等8個「成型」重要創新項目進駐實驗室開展體驗實驗，遴選包含真實客戶在內的309名體驗師開展模擬試用及調研訪談，累計提出體驗優化建議908條，促進創新項目由「成型」到「成熟」的高效轉化。

第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.2 堅持優質服務

由國家市場監督管理總局、中國人民銀行等八部門聯合組織的金融領域企業標準「領跑者」活動，旨在提升金融領域企業標準化水平，在銀行業形成一批具有國際領先水平和市場競爭力的網點服務「領跑者」標準，實現網點服務質量水平整體躍升，我行積極響應國家標準化工作號召，制定《營業網點服務》標準，憑藉突出的實用性、規範性和先進性，連續四年獲評銀行營業網點服務企業標準「領跑者」稱號。

3.2.1 產品供給體系持續健全

本行按照「線下業務線上化、線上業務豐富化、數字銀行戰略化」的發展思路，不斷豐富線上產品種類，在充分放大現有產品優勢的同時，研發設計符合市場和客戶需求的新產品，2023年新上線電子倉單質押貸款、大棚貸、薔薇房抵貸等線上化產品，並對商戶貸、房e貸等進行優化完善。推出威海地區惠農貸業務，持續提升我行鄉村振興工作開展質效。

3.2.2 積極落實監管政策要求

本行充分用好人行再貸款和政策性銀行轉貸款政策，進一步強化中小微企業金融服務的能力，有效拓寬支持小微企業發展的資金來源，不斷提高小微金融服務覆蓋面和支持力度。

3.2.3 持續拓寬渠道豐富產品

本行不斷完善財富管理產品體系，引入興銀理財、蘇銀理財等理財子公司的代銷理財產品，為客戶提供多樣化投資工具。

第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.2 堅持優質服務(續)

3.2.4 全力發展線上貸款服務

本行深度挖掘場景客戶數據，精準繪製用戶畫像，創新快享貸、紓困貸、助業貸等多款新產品，滿足客戶在場景中的真實金融需求。我行充分結合業務優勢及地域特點，精細劃分客群場景，整合上下游場景資源，為客戶提供綜合化的金融服務解決方案。

3.2.5 優化完善特殊群體服務

本行重視老年人金融服務，持續優化和完善老年人支付服務配套設施，為老年人提供安全便捷、優質高效的金融服務。各營業網點開通老年人服務「綠色通道」，張貼「老年人服務綠色通道」、「老年人服務綠色窗口」標識，優先為老年人提供服務；廳堂內服務人員佩戴「銀齡無憂助老專員」袖章，為老年人提供業務諮詢和指導。對行動不便等特殊情況的老年人提供上門或家屬代辦服務。

案例：優質服務送上門

支行接到緊急求助電話，求助人稱其父親的老年補貼資金無法入賬，但因父親患有血栓不便下樓，無法來到營業網點現場辦理業務。支行接到電話後迅速了解客戶的情況，當天中午，支行人員到客戶家中進行上門服務，在征得客戶意願後，委託代理人來到營業廳順利完成了激活業務，讓老年客戶及時得到幫助。



第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.3 保障客戶權益

3.3.1 加強流程管理

本行開展消保審查和投訴隱患排查，全面掌握隱患並及時化解。建立聯動處置機制，高度重視並妥善處理客戶訴求。開展溯源整改，以抓住信訪投訴「小切口」治理，強化經營服務「大消保」觀念。

3.3.2 強化投訴機制

本行堅持「12345」投訴處理機制，加強投訴數據分析，落實主體責任，持續強化督導。

壓實一把手負責制：本行制定《消保主體責任制清單》，將責任逐條逐項落實到責任領導人和具體崗位。

堅持投訴雙線管理：本行規定客戶投訴事項既由牽頭部門服務監督部調度處理，也按照業務歸屬批辦給總行部室，總分支行共同推進投訴化解。

實行「事前隱患排查、事中多元化解、事後溯源治理」投訴全流程管理：本行加強前端防控和隱患排查，按照「三到位一處理」原則做好客戶訴求化解，總行部室加強頂層設計開展客戶訴求溯源治理。

實行「四早」投訴管控機制：即「早發現、早報告、早預防、早化解」，提升處理效率。

強化投訴五項考核：本行按年制定投訴控制方案，加強考核問責力度，將投訴考核結果納入綜合經營績效等五項經營管理考核。

第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.3 保障客戶權益(續)

3.3.3 宣傳金融知識

我行踐行社會責任，大力開展金融知識普及宣傳教育，積極推進金融知識普及宣傳「集中化+陣地化」模式。金融知識普及受眾客戶量達560,000人次。

- 2023年陸續開展「3·15消費者權益保護教育宣傳周」、「金融知識金融萬里行」、「金融消費者權益保護教育宣傳月」等系列活動，增強金融消費者風險防範意識。
- 通過在營業大廳設置諮詢點、發放教育宣傳材料等措施，向客戶普及金融消費者權益保護相關的知識。

積極推進金融知識普及宣傳「線上+線下」模式。

- 通過官方網站、手機銀行、微信公眾號等，擴大金融知識宣傳覆蓋範圍。
- 深入開展「五進入」活動，即進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈，聚焦重點人群、熱點問題，增強消費者金融素養。

案例：

(一)我行積極參與由國家金融監督管理總局威海監管分局組織的「2023年金融消費者權益保護教育宣傳月」現場宣傳活動，活動過程中針對不同人群突出宣傳重點，向青年客戶介紹遠離非法集資和網絡賭博、理性消費合理借貸等方面的知識；向老年客戶重點通過實際案例講解防範電信網絡詐騙手段，提升老年客戶的識詐、防詐的意識；參加國家金融監督管理總局威海監管分局組織的「五進入·進農村」崑山大集現場宣傳活動，向村民介紹對洗錢犯罪、電信詐騙、非法集資等危害，提醒村民自覺遠離和抵制各類金融詐騙風險。



第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.3 保障客戶權益(續)

3.3.3 宣傳金融知識(續)

案例：

(二)我行聚焦「一老一少一新」等重點群體，將金融教育宣傳活動與推動金融服務相結合，主動適應老年人、殘障人士等特殊群體金融需求，組織「惠殘助企」關愛殘疾人暖心金融知識宣傳活動，幫助老年人和新市民群體解決「數字鴻溝問題」。



案例：

(三)臨沂分行聚焦學生群體，通過開展「金融知識進課堂」等活動，結合發生在身邊的實際案例向大學生講解常見的金融詐騙手段，講解金融消費者八大權益，引導青少年樹立正確的財富觀，培育理性借貸理念，在校園築牢安全防火牆，助力青少年全面成長。



第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.3 保障客戶權益(續)

3.3.4 防範資金風險

1. 控制非法集資宣傳

本行根據受眾的不同，有針對性開展防範打擊非法集資的宣傳活動。

加強廳堂宣傳引導：各營業網點在LED顯示屏上持續滾動播放「守住錢袋子·護好幸福家」等宣傳標語，通過廳堂電子顯示屏播放宣傳視頻，以條幅、展板、宣傳折頁等為載體宣傳非法集資相關知識，通過剖析典型案例，向客戶多方位、多角度地講解非法集資特點和作案手段，充分利用各種工具強化宣傳效果，提高客戶的風險防範意識和風險識別能力。

運用新媒體創新宣傳：我行積極拓展線上渠道，強化線上宣傳力度，通過官方網站、手機銀行、微信公眾號等新媒體渠道廣泛推送防範打擊非法集資宣傳視頻，普及金融防詐知識，傳播守法合規理念，引導公眾自覺抵制和遠離非法集資活動，切實保護金融消費者的合法權益。

突出重點人員宣教：我行著力對老年人、農民、退休人員等易被高息利益誘惑的群體；中年人、企事業單位工作人員等被所謂「國家政策支持」等宣傳迷惑的群體；年輕人、大學生等對博取高利、虛榮消費的僥倖心理群體開展差異化宣傳，重點揭露非法集資新型犯罪手法，提高非法集資風險防範意識，提升宣傳教育實效。

開展「七進」宣傳教育：我行積極開展「進機關、進企業、進學校、進農村、進社區、進家庭、進網點」宣傳活動，通過開展公益講座、懸掛宣傳條幅、擺放宣傳展板、發放宣傳單頁等形式，對防範打擊非法集資相關內容進行宣傳，提升宣傳教育的精準度和有效性。

第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.3 保障客戶權益(續)

3.3.4 防範資金風險(續)

2. 防範養老詐騙

宣傳本行將防範養老詐騙等宣傳活動與日常風險防範相結合，增強廣大人民群眾自覺防範、主動遠離養老詐騙的風險意識和能力。

依託網點營造宣傳氛圍：我行各營業網點在LED顯示屏上持續滾動播放「堅決打擊養老詐騙，牢牢守住人民財產」等宣傳標語，通過廳堂電子顯示屏播放宣傳視頻，以條幅、展板、宣傳手冊等為載體，為客戶講解各類非法詐騙相關知識，用通俗易懂的語言揭露以「養老服務」、「養老項目」、「養老幫扶」等為名的各種詐騙手段，深入淺出地介紹實用易懂的防詐騙知識，持續營造防範打擊養老詐騙的宣傳教育氛圍。

借力新媒體拓寬宣傳渠道：我行通過門戶網站、手機銀行、微信公眾號、微信朋友圈等線上渠道，廣泛推送防範養老詐騙相關知識及警示案例，擴大活動宣傳範圍，引導群眾合法投資、理性理財，增強「買者自負」和「風險自擔」意識，引導金融消費者樹立理性投資觀念，保護自身合法權益。

針對重點人群開展差異化宣傳：我行注重開展「創新化、特色化」的宣傳教育工作，著力對老年人、農民、退休人員等易被高息利益誘惑的重點人員群體開展針對性宣傳，揭露養老詐騙新型犯罪手法，講解各類詐騙的危害及防範風險相關知識，提高群眾養老詐騙風險防範意識和能力，提升宣傳教育實效。



第三章 優質服務，專注客戶體驗

3.4 保護客戶隱私

3.4.1 健全信息保護制度

我行制定《客戶信息保護管理辦法》，規範客戶信息使用的流程，防控客戶信息被違法使用和傳播的風險。建立了《生產數據管理控制程序》，涵蓋了數據的定義、數據的備份和恢復策略、生產數據的提取、使用、銷毀等環節的安全防護措施及具體要求。本行非生產環境批量使用生產數據時，已採取自動化的脫敏措施。同時在《核心系統客戶信息管理程序》中明確規定：客戶信息包括但不限於客戶基本信息、賬戶信息、產品或渠道信息等，銀行及其工作人員負有客戶信息保密責任。客戶信息僅限存款人本人查詢，不得向其他單位或個人提供，法律另有規定的除外。

3.4.2 強化信息保護培訓

我行每年制定培訓計劃，通過開展集中培訓、輪訓、支行二級培訓等方式，對客戶信息保密制度進行培訓、宣傳和教育，確保員工時刻警惕、認真執行。2023年，我行多次開展保護客戶權益及隱私方面的培訓，合規案防警示教育培訓覆蓋率100%。

3.4.3 提升系統控制水平

我行遵循「控制範圍，嚴格保密」原則對系統中的客戶和賬戶信息查詢交易權限進行嚴格控制；對客戶主動申請查詢的，通過聯網核查、人臉識別和密碼驗證方式有效識別存款人身份；對反洗錢、涉賭涉詐等排查非主動查詢客戶和賬戶信息的，系統進行授權控制。

第四章 以人為本，關愛員工發展

4.1 保障員工權益

我行突出抓好基層民主基本工作，用心用情實現好、維護好、發展好職工群眾根本利益，通過各類會議、微信公眾平台、公示欄等渠道，及時公佈涉及職工切身利益的重大事項，暢通職工訴求表達渠道，引導職工依法維護自身權益，推動構建和諧勞動關係，打通服務職工「最後一公里」。

4.1.1 薪酬福利

本行按照監管規定、法律法規及公司治理要求，建立了「以崗定薪、以能定資、以績定酬、以市場為參照」的薪酬制度。本行根據中國法律法規，為員工提供社會保險及其他福利計劃，包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險、住房公積金及企業年金。

4.1.2 晉升體系

本行深入推行「人才強行」戰略，樹立「全行管人才」的理念，做好員工的職業生涯規劃，完善競爭上崗機制，暢通員工晉升通道，不斷培育和挖潛人才，增強全行內生動力。我行營造「愛才」的氛圍，深入實施「人才破格制」，敞開胸懷、廣招人才，愛才惜才，留住人才；同時營造「用才」的氛圍，大膽選拔和使用優秀人才，培養一批專業型、專家型、創新型人才隊伍。

4.1.3 合同保障

本行加大勞動合同管理，持續完善勞動合同終止、解除等情形的規定。勞動合同的內容符合法律、行政法規的規定，簽訂合同的主體是在相互尊重，平等協商的情形下簽訂的，勞動合同簽訂率保持100%。



第四章 以人為本，關愛員工發展

4.2 賦能員工成長

4.2.1 發展與培訓

我行多措並舉，建立分層次多元化培訓體系。聚焦「育人才、激活力、提質效」的培養模式，搭建了以新員工「啟航」培訓計劃、中層幹部「遠航」培訓計劃、高管人員「領航」培訓計劃為主，以條線專項培訓計劃和各類創新實踐培訓為輔的培訓體系。我行構建內部課程資源體系、打造內訓師隊伍，積極推動學習效果轉化。2023年我行組織「匠心賦能師課共建」項目，設計、產出培訓管理制度1項，關鍵崗位學習地圖8套，新選拔認證內訓師32名，新開發課程15門；組織我行內訓師參加亞聯盟、高速集團組織的「微課大賽」「講師大賽」等活動，在亞聯盟組織的內訓師大賽中，派出的3名參賽選手憑藉專業的水平和精彩的表現，喜獲特等獎2項、一等獎1項，「以賽代學，以賽促訓」，助推我行內訓師水平提升。



客戶經理能力提升培訓



信息科技風險培訓



風險管理培訓



運營條線集中培訓

第四章 以人為本，關愛員工發展

4.2 賦能員工成長(續)

4.2.2「三論」選人才

我行堅持「三論」即「論人品好壞、論水平高低、論貢獻大小」和「三不論」即「不論年齡大小、不論時間長短、不論資歷深淺」的原則，按照「年輕化、知識化、專業化」的標準，以素質選人才，憑業績用幹部，加大人才選拔引進力度。此外，結合人才流動特點，我行本著務實高效的原則，在分析現有幹部年齡結構的基礎上，有前瞻性、計劃性的儲備了後備人才。

4.3 重視員工關懷

4.3.1 營造健康職場

本行重視員工身心健康和安全，為員工提供包括健康體檢、補充醫療保險在內的福利計劃和健康促進活動，持續推進員工關愛關懷。積極開展員工心理講座、消防知識培訓、送清涼活動、組織各項文體活動等全方位打造健康和諧的工作環境。



總行消防安全教育暨逃生演練培訓



舉辦職工運動會



關愛員工夏送清涼活動



植樹節活動

第四章 以人為本，關愛員工發展

4.3 重視員工關懷(續)

4.3.2 關愛女性員工

嚴格落實「五期保護」政策，積極開展「奮鬥開新局 巾幗『心』力量」「三八」節主題活動和健康講座活動，宣傳普及《山東省女職工勞動保護法》等法律法規，為育齡婦女提供政策諮詢、准生證辦理、新生兒落戶等貼心服務，廣大女職工自身權益保護意識進一步提高，女職工助力企業改革的作用進一步彰顯。



「三八節」活動

4.3.3 幫扶困難職工

聚焦員工需求，打造「關愛型」工會。我行工會變「節日關懷」為「常年關懷」、變「遇事關懷」為「事事關懷」，營造「關愛員工、用情感人」的良好氛圍。同時開展「2023年如康家園『99公益日』網絡募捐活動」「慈心一日捐」等活動，累計捐款27萬元，開展員工志願活動54次，助力金融知識宣講、企業金融需求、防電信詐騙等多個領域，收獲地方政府、社會群體、企事業單位的廣泛好評。我行工會為會員發放生日福利，共計5.38萬元；組織開展春節送溫暖活動，走訪慰問退休幹部及困難員工282名。

聚焦幫扶濟困，持續完善保障體系。我行始終堅持為職工辦實事、辦好事的理念，認真落實職工醫療互助、職工幫扶救助制度，緊盯困難職工群體，精準識別幫扶救助對象，建立困難職工檔案，加大困難職工幫扶力度，實現日常幫扶與集中幫扶，重點幫扶與分類幫扶的「無縫銜接」。2023年，我行累計發放救助金9.5萬元，51名職工得到幫助，最大限度緩解了困難職工的經濟負擔，職工安全感和向心力進一步增強。

第五章 助力公益，共創美好未來

本行始終積極履行企業社會責任，重視公益慈善工作，積極致力於回饋社會和關懷弱勢群體。2023年開展公益慈善項目受助人次達349人次，公益慈善捐贈金額達18萬。

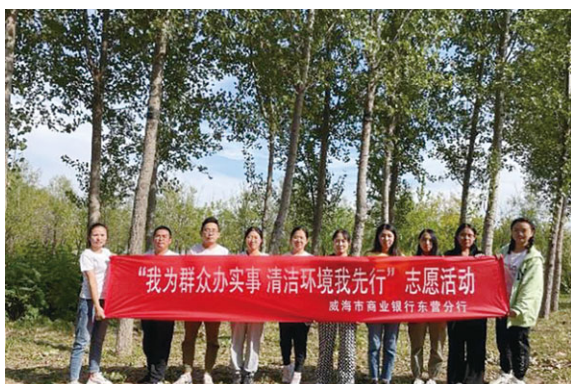
(一)幫扶某村鎮15萬元：1、投資5萬元，安裝光伏板21張，用於發電；2、投資2萬元幫扶10戶貧困戶；3、投資6萬元，修整硬化破損路面180米；4、投資2萬元，維修山路3,000米，維修綠化花牆。(二)幫扶某敬老院3萬元：1、投資2.5萬元為敬老院老人添置過冬棉服100套，紙尿褲500包；2、投資0.5萬元購買2台不銹鋼飲水機。



一日捐活動



關愛留守兒童



清潔環境志願活動



志願者服務

第五章 助力公益，共創美好未來

案例：「與愛童行」愛心捐助活動

為進一步助力鄉村振興，讓更多貧困兒童感受到關愛和溫暖，我行濟南分行鄉村振興幫扶小組聯合街道辦事處在結對幫扶村卞莊村舉辦了「與愛童行」愛心捐助活動。活動上，組織單位為卞莊村兒童發放了各類學習和體育用品，並與兒童家長共同交流，鼓勵孩子們努力學習奮發向上，為鄉村振興貢獻自己的力量。



案例：東營分行開展「為同一條河，獻同一份愛」保護黃河公益行動

東營分行組織全體黨員幹部在黃河岸堤開展「為同一條河，獻同一份愛」保護黃河公益行動。志願者們清理大堤兩側的垃圾，用自身行動帶頭踐行「綠水青山就是金山銀山」的環保理念，為黃河流域生態保護和高質量發展貢獻力量。



第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.1 黨建領航發展

本行學習貫徹黨的二十大精神，深入開展主題教育，積極組織榜樣選樹活動，精心打造「心向黨 路通達」黨建品牌，堅定不移「聽黨話、感黨恩、跟黨走」，把黨建融入發展，以黨建引領發展，用黨建促進發展，深入開展合規鬥爭年、普惠攻堅年、綠色發力年「三個年」活動，通過活動不斷營造氛圍、推動發展。我行扎實開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，舉辦了專題讀書班、理論中心組學習、調研成果交流會、民主生活會等系列活動，切實把學習成果轉化為指導實踐和推動工作的強大力量。另外，我行「心向黨 路通達」黨建品牌榮獲「品牌強企優秀案例」、「企業黨建品牌創新成果」兩項國家級特等獎，通過高質量黨建，進一步引領全行高質量發展。

6.2 提升治理水平

6.2.1 完善治理結構

本行已按照監管要求和上市銀行標準，建立了股東大會、董事會、監事會、高級管理層等組成的各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡的公司治理架構體系，並將黨的領導和完善公司治理有機統一起來，充分發揮黨組織的核心作用，形成了有中國特色的現代商業銀行公司治理體系。

股東大會是本行最高權力機構，股東通過參加股東大會依法行使表決權，參與公司重大決策。董事會是本行的決策機構，由15名董事組成，其中獨立董事5名，職工董事1名。監事會為本行監督機構，監事包括股東監事、外部監事和職工監事，其中職工代表、外部監事的比例不低於三分之一。

董事會下設發展戰略研究、關聯交易控制、風險管理、提名與薪酬、審計和消費者權益保護6個專門委員會，各委員會成員均由董事擔任，關聯交易控制、提名與薪酬和審計委員會的負責人均由獨立董事擔任。本行董事會及各專門委員會能夠科學制定戰略規劃，定期了解銀行的經營情況、財務狀況、風險管理、關聯交易、內部控制等情況，對重大事項及時決策，獨立董事能夠對重大關聯交易、董事和高管人員的聘任和解聘等發表客觀、公正的獨立意見。

第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.2 提升治理水平(續)

6.2.1 完善治理結構(續)

監事會下設監督委員會和提名委員會，委員會負責人均由外部監事擔任，每年對董事和高級管理層年度履職情況出具評價報告，定期審核報告，對決策、管理、執行過程中是否存在違法違規、損害銀行及股東利益等方面重點監督，不斷提升監督效能。

2023年，我行召開了股東大會1次，審議議案13項；召開董事會4次，審議議案60項。我行監事認真履職，積極參加監事會會議和調研考察活動，出席股東大會，列席董事會會議，獨立發表意見。

6.2.2 投資人權益保障

我行《公司章程》等制度明確了股東包括中小股東的權利義務，保證了中小股東的合理權益與平等地位。

1. 信息披露

我行制定了《股東通訊政策》和《信息披露管理制度》，明確我行通過官方網站及香港聯交所網站，對定期報告、業績公告、股東大會通知、公司通訊、主要財務資料、企業管制、董事會架構及職能，依法進行信息披露，能夠有效保證股東對我行經營管理及發展情況的知曉與掌握，保證了中小股東的平等地位和知情權。

2. 股東權利保障

我行依法建立了獨立董事制度和外部監事制度，關注中小股東的利益。同時，《公司章程》中規定，控股股東及實際控制人對我行和我行其他股東負有誠信義務，應嚴格依法行使出資人的權利，不得利用其控制地位損害我行和我行其他股東的利益，進一步維護其他股東尤其是中小股東的合法權益。

我行制定的《股東大會議事規則》中規定股東享有參加股東大會並行使表決權的權利，各中小股東可以通過我行官網、香港聯交所網站、報刊等多種渠道獲取參會信息，通過參與股東大會行使股東權利。

第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.2 提升治理水平(續)

6.2.2 投資人權益保障(續)

3. 中小股東制衡

我行《公司章程》特別規定，中小股東除正常參與股東大會行使表決權外，股東大會就選舉董事、監事進行表決時實行累積投票制，有效提高中小股東的話語權，充分發揮中小股東在公司治理中的制衡作用。

6.2.3 投資者關係管理

本行確保投資者關係管理與市值管理的良性循環，深入推進市場溝通交流傳遞公司投資價值，形成對我行未來發展前景的良好預期。

上市後，我行組織了拜訪及投資者路演活動，赴香港與香港聯交所、各類中介機構、現有H股股東和潛在投資者進行現場溝通，就如何利用香港資本市場實現高質量發展，從而挖掘公司價值，做好市值管理，實現公司市值與內在價值的有機統一聽取了專業建議。

我行根據《山東省國資委關於推動省屬控股上市公司高質量發展的實施意見》相關要求，制定了《關於推動上市公司高質量發展工作方案》，重點對我行估值和流動性進行了同業比較分析，就下一步如何實現高質量發展，具體做好投關管理和估值及流動性提升，針對性地制定了切實可行的提升方案。

我行選聘公關公司協助我行制定全年投關公關計劃和工作方案，日常工作中與中介機構和分析師保持良好溝通，時時關注資本市場動態和同業市場表現，重點研究並學習優秀上市同業的投關具體做法。通過挖掘和總結我行亮點，持續對照社會公眾和新聞媒體關注重點，不斷提高投關工作質效，樹立我行在資本市場的正面形象。



第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.3 加強內控合規

6.3.1 構建合規文化

2023年，本行在全行組織開展「合規鬥爭年」活動，提升全行合規管理。本行提出「三零一提升」的活動目標：

活動目標	應對措施
「零容忍」：對案件類、重大信訪投訴類和監管關注存在案件隱患類的違規問題零容忍	結合以往案件、信訪投訴情況及監管關注存在案件隱患的問題，明確十大「零容忍」行為，持續開展分級分類檢查，針對檢查結果組織整改、培訓、考核，及時更新完善《合規案例手冊》，循環開展合規檢查工作，實現合規閉環管理。
「零發生」：外部檢查、內部審計中屢查屢犯的違規問題零發生	編製標準化案例手冊，強化培訓、檢查、整改和問責，切實做到屢查屢犯問題的「零發生」。
「零案件」：確保全年合規管理零案件	加大法律、法規和監管要求培訓力度，常態化開展案件警示教育，建立自我監督與相互監督相結合的防控機制，加強對員工思想和行為的關注與引導，開展案件風險大排查，對風險線索提早介入，確保合規管理「零案件」。
「一提升」：實現全行合規管理的「大提升」	在全行範圍內形成「敬畏合規，抵制違規」的自覺，不斷強化全員的合規意識，不斷增強全員同違規行為作鬥爭的能力，以問題為導向，強化培訓、檢查、整改和問責，從根本上治理各類違規問題，實現全行合規管理水平的「大提升」。

第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.3 加強內控合規(續)

6.3.2 合規案防警示

(1)本行建立健全案防管理體系，制定《涉刑案件管理辦法》、《案防知識測試工作考核管理程序》等案防管理制度；(2)本行制定年度案防合規工作計劃，每季度組織開展案件風險防控排查，重點排查各業務條線風險點，加強風險管控，杜絕各類案件風險；(3)本行開展「案例大講堂」等合規案防警示培訓，剖析案例，展開全流程案件風險防控宣講，使全行幹部員工受警示，知敬畏，存戒懼，守底線，形成「不願違規，不能違規，不敢違規」的案防合規氛圍。

本行持續加強案防合規知識學習，每月組織分支行開展案防合規知識測試，持續提升各層級、各崗位人員對行為禁令和操作紅線的理解能力，並按照《案防知識測試工作考核管理程序》嚴格考核，實現以測促學、以學促提升的效果。2023年合規案防警示教育考試參與人次達2.54萬人次。

6.3.3 加強反洗錢管控

➤ 措施

根據反洗錢法律法規要求，結合實際工作情況，我行建立了完善的反洗錢內控制度體系，對客戶身份識別、客戶身份資料和交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告、洗錢風險評估等反洗錢工作進行了明確規定，各條線部門根據業務實際進一步將反洗錢規定融入制度、操作流程和業務系統中，細化到業務環節和操作崗位要求中，確保反洗錢制度得到有效落實。在此基礎上，我行根據監管要求和業務實際及時對制度進行新增、修訂和完善，保證了反洗錢制度的規範性、有效性和可操作性，滿足了反洗錢工作的需要。

第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.3 加強內控合規(續)

6.3.3 加強反洗錢管控(續)

➤ 培訓

我行每年組織多種形式、多種層次的反洗錢培訓。通過召開工作會議、集中培訓、線上培訓、現場督導培訓等方式，組織開展反洗錢相關法律法規、內控制度和日常操作規範等內容的培訓工作。同時，組織高級管理人員參加反洗錢政策形勢培訓，將反洗錢基礎知識培訓納入到我行新員工入職培訓的範疇，保證培訓覆蓋不同層級、不同崗位的人員。我行開展的培訓包括：一是組織人員參加人民銀行山東省分行、山東省銀行業協會開展的培訓，加強參訓人員對當前反洗錢工作形勢和最新政策的理解；二是在行內分別組織對高級管理人員、反洗錢崗位人員、新入行員工的培訓；三是建立反洗錢工作人員工作群，日常及時分享分支行反洗錢工作亮點、檢查發現問題及整改考核問責情況，激勵先進，鞭策後進；四是各分支機構結合自身業務發展情況開展二級培訓，包括利用晨會、夕會及每周學習時間對一線操作人員和反洗錢崗位人員進行反洗錢培訓。

➤ 宣傳

為有效預防和打擊洗錢和恐怖融資活動，落實人行各項反洗錢宣傳活動要求，提升人民群眾反洗錢意識，我行打造反洗錢宣傳長效機制，採用多元化宣傳方式，開展深入宣傳，推動宣傳工作廣泛化、常態化、長效化。

(1)各機構採用廳堂電視播放宣傳視頻、使用電子屏滾動顯示宣傳標語、製作宣傳展板、佈放宣傳資料等形式進行宣傳；(2)把握廳堂宣傳陣地，設立反洗錢業務諮詢窗口，發放宣傳資料、明白紙、調查問卷，進行案例講解，把人民群眾請進來做宣傳；(3)走出去宣傳，組織開展反洗錢宣傳進商場、進社區、進車站、進學校等特色活動；(4)深入網格化覆蓋宣傳責任區，對接米山鎮、成山鎮、埠柳鎮、育黎鎮，進行有深度、廣覆蓋的宣傳；(5)利用微信、公眾號為代表的新媒體推送反洗錢相關文章，擴大宣傳範圍；(6)廣泛發動幹部員工和社會公眾參加山東省第三屆反洗錢知識網絡競賽暨集中宣傳活動，利用微信公眾號、海報、展板、LED等渠道開展宣傳。

第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.3 加強內控合規(續)

6.3.3 加強反洗錢管控(續)

➢ 宣傳(續)

通過宣傳活動，我行普及了反洗錢基本知識，弘揚了金融正能量，使廣大市民感受到洗錢活動的社會危害性和遠離洗錢陷阱的重要性，提高了自我保護意識和能力，營造了全民共推反洗錢的良好氛圍。

我行積極開展反洗錢宣傳工作，榮獲山東省反洗錢聯席會議辦公室頒發的山東省第三屆反洗錢知識網絡競賽突出貢獻獎。



第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.3 加強內控合規(續)

6.3.4 保護知識產權

為保護和管理知識產權，我行根據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等有關法律法規，制定了本行的《知識產權管理辦法》，做到知識產權保護有章可循。總行法律合規部是我行知識產權管理工作的綜合管理部門，該部門按照辦法要求進行知識產權保護及管理工作，負責牽頭開展總行的知識產權申請、維護以及牽頭處理我行知識產權糾紛、訴訟等相關事宜。對外，我行對涉及知識產權的情況進行全面監測，防止侵犯第三人的知識產權，並確保所使用的各類軟件均已獲得合法授權。同時我行積極開展知識產權宣傳工作，通過營業網點媒體宣傳、網點周邊社區宣傳以及自媒體線上宣傳等方式，提升我行員工及客戶知識產權保護意識和能力。對內，我行相關部門負責涉及本部門管理事項相關的知識產權侵權行為進行監測，及時提交牽頭部門並配合進行知識產權保護工作。

6.4 全面風險管理

本行建立了覆蓋全員、全流程、全機構及各類風險形態的全面風險管理體系，形成了前、中、後台整體聯動和相互制約的集中、垂直的風險管理體制。同時建立了由董事會、監事會、高級管理層、各風險主管部門共同組成的風險管理組織架構，各項風險管理工作運行有效、制衡有力。



第六章 嚴守底線，推進穩健經營

6.4 全面風險管理(續)

6.4.1 制度保障

本行制定了《全面風險管理綱要》、《風險管理大綱》、《風險偏好策略》等作為全面風險管理的綱領性文件，建立了覆蓋信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險等具體的管理制度，確保各項風險管理工作有效推進。

6.4.2 預警體系

本行建設信用風險預警體系，匯總行內外數據信息建設風險模型，對客戶信用行為、財務情況、司法涉訴、徵信信息等進行預警，實現客戶重大風險信號的及時報警和弱信號的累積預警。

6.4.3 風險考核體系

本行持續優化風險管理考核體系，強化關鍵風控指標的經營績效考核，強化合規執行評價考核，持續傳導「風險為本、合規為先」經營理念，助力我行業務持續穩健發展。

6.4.4 風險評估與排查

本行每季度開展全面業務風險排查工作，重點排查業務佔比高、風險突出的領域，確保主要風險得到識別、評估和控制，並形成《風險排查報告》。本行每年開展全面風險評估工作，從管理職責維度和業務風險維度兩個方面進行評估，形成《年度風險評估報告》充分揭示我行各類業務內在風險水平、風險管理能力和風險發展趨勢。

6.4.5 風險防控培訓

我行定期開展信用風險、信息科技風險、聲譽風險等管理培訓與應急演練，提升員工的風險防控能力與應對水平。



參加聲譽風險、民意管理工作培訓



開展信用風險培訓

附錄1. ESG績效

環境表現 ¹	單位	2023年	2022年	2021年
空氣排放物^{2,3}				
氮氧化物(NO _x)	千克	84.2	73.65	93.29
硫氧化物(SO _x)	千克	0.25	0.18	0.22
顆粒物(PM)	千克	8.07	7.06	8.94
溫室氣體排放量⁴				
直接溫室氣體排放(範圍1) ⁵	公噸二氧化碳當量	36.91	34.34	41.32
間接溫室氣體排放(範圍2) ⁶	公噸二氧化碳當量	184.82	148.23	173.99
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	221.73	182.57	215.31
溫室氣體排放密度				
溫室氣體排放密度(面積)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.02	0.03	0.04
溫室氣體排放密度(人數)	公噸二氧化碳當量/員工	0.44	0.40	0.37
能源消耗				
總耗電量	千瓦時	312,303	255,133	285,189
總耗電密度(面積)	千瓦時/平方米	20.72	47.83	53.46
總耗電密度(人數)	千瓦時/員工	622.12	555.85	491.71
汽油消耗量	公升	16,858	12,158	14,737
水源消耗				
總耗水量	立方米	3,520	2,304	2,345
總耗水密度(面積)	立方米/平方米	0.23	0.43	0.44
總耗水密度(人數)	立方米/員工	7.01	5.02	4.04

¹ 環境數據的範圍包括本行總行。

² 本行車輛的空氣排放物。

³ 以聯交所附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》內的排放係數計算。

⁴ 計算方法參考世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會的《溫室氣體盤查議定書》。

⁵ 本行擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

⁶ 發電、供熱和製冷所間接引致的溫室氣體排放。

附錄1. ESG績效

環境表現 ¹	單位	2023年	2022年	2021年
有害廢棄物				
廢舊電腦產生量	台	232	50	0
廢舊電腦回收量	台	232	50	0
廢舊碳粉盒／墨盒產生量	個	652	602	568
廢舊碳粉盒／墨盒回收量	個	652	602	568
廢舊電池產生量	件	64	128	4
廢舊電池回收量	件	64	128	4
無害廢棄物				
無害廢棄物產生量	噸	0.38	0.34	0.34
無害廢棄物密度(人數)	千克／員工	0.76	0.74	0.59
無害廢棄物回收量	噸	0.19	0.14	0.17
紙張消耗				
紙張總用量	噸	11.98	10.51	11.24
紙張消耗密度(人數)	公噸／員工	0.0036	0.0031	0.0037
綠色辦公				
電子賬單節約用紙	噸	1.63	1.52	1.08
電子對賬綜合簽約率	%	98.73	98.46	97.60
微信銀行年內簽約客戶	萬戶	6.04	5.19	4.66
個人手機銀行年內簽約客戶	萬戶	319.40	253.31	195.87
總會議次數	次	13,900	10,200	9,700
視頻會議召開次數	次	6,200	6,100	5,000

附錄1. ESG績效

社會表現 ⁷	單位	2023年	2022年	2021年
員工總數(按性別分)				
女性員工	人	1,872	1,836	1,711
男性員工	人	1,447	1,423	1,333
員工總數(按年齡組別劃分)				
30歲以下	人	662	655	760
30-50歲	人	2,479	2,453	2,154
50歲以上	人	178	151	130
員工總數⁸(按員工類型劃分)				
基層員工	人	2,410	2,363	2,193
中層管理層	人	899	886	840
高級管理層	人	10	10	11
員工總數(按地區劃分)				
山東省內員工	人	3,069	3,006	2,808
山東省外員工	人	250	253	236
員工流失比率⁹(按性別劃分)				
女性員工	百分比	5.1	5.7	5.3
男性員工	百分比	8.9	7.1	8.9

⁷ 社會數據的範圍包括全集團。

⁸ 本年度，員工總數的地區劃分方法為山東省內及山東省外。

⁹ 計算方法：該類別流失員工人數÷該類別年終員工人數×100%。

附錄1. ESG績效

社會表現 ⁷	單位	2023年	2022年	2021年
員工流失比率(按年齡組別劃分)				
30歲以下	百分比	11	10	10.6
30-50歲	百分比	6	5.7	5.9
50歲以上	百分比	1.1	0	0.8
員工流失比率(按地區劃分)¹⁰				
山東省內員工	百分比	6.8	6.2	6.6
山東省外員工	百分比	6.8	7.9	9.3
受訓員工百分比¹¹(按性別劃分)				
女性員工	百分比	100	100	100
男性員工	百分比	100	100	100
受訓員工百分比(按員工類型劃分)				
基層員工	百分比	100	100	100
中層管理層	百分比	100	100	100
高級管理層	百分比	100	100	100
每名員工平均培訓時數¹²(按性別劃分)				
女性員工	小時	42	40	40
男性員工	小時	42	40	40

¹⁰ 本年度，員工流失比率的地區劃分方法為山東省內及山東省外。

¹¹ 本年度，受訓員工百分比的計算方法為該類員工受訓人數÷該類員工總人數×100%。

¹² 計算方法：該類受訓員工總受訓時數÷該類員工總人數。

附錄1. ESG績效

社會表現 ⁷	單位	2023年	2022年	2021年
每名員工平均培訓時數(按員工類型劃分)				
基層員工	小時	42	40	40
中層管理層	小時	42	40	40
高級管理層	小時	42	40	40
職業健康和安全				
過去3年(包括本年度)因工死亡人數	人	0	0	0
過去3年(包括本年度)因工死亡比率	百分比	0	0	0
因工傷損失工作天數	天	32 ¹³	0	283
工作與生活平衡				
員工滿意度	%	100	100	100
工會會員代表大會次數、全委會 次數、職代會次數	次	1	1	1
員工幫扶金額	萬元	5.9	5.56	12.7
公益慈善				
公益、慈善項目數	個	2	2	2
公益慈善項目受助人次	人	349	337	324
公益慈善捐贈金額	萬元	18	13	13
反貪污				
對本行或員工提出並已審結的貪污 訴訟案件數目	宗	0	0	0

¹³ 本年度，因工傷損失工作天數按照請假實際發生的年度統計。

附錄1. ESG績效

社會表現 ⁷	單位	2023年	2022年	2021年
普惠金融				
中小企業貸款餘額	億元	1,139.31	949.32	808.32
中小企業貸款佔比	%	84.4	81.08	80.1
小微企業貸款餘額	億元	749.65	579.77	462.38
小微企業貸款佔比	%	55.54	49.52	45.82
中小企業貸款客戶數量	戶	8,535	3,503	1,329
小微企業貸款客戶數量	戶	8,236	3,232	1,045
小微企業專營機構數量	個	1	1	1
支持三農				
涉農貸款餘額	億元	331.21	304.04	310.41
農戶貸款	億元	33.4	38.08	51.46
農村企業及各類組織貸款	億元	262.95	244.93	238.47
城市企業及各類組織涉農貸款	億元	34.3	20.78	20.19
其他涉農貸款	億元	0.56	0.25	0.29
涉農貸款餘額佔全部貸款餘額的比例	%	17.44	18.51	21.66
服務民生領域				
普惠幫扶餘額	萬元	2,968,733.76	2,396,169.77	2,075,795.17
綠色金融				
綠色貸款餘額	億元	260.21	159.51	126.2
綠色債券投資規模	億元	2.38	2.38	3
「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	5.23	9.22	12.31
「兩高一剩」行業貸款佔比	%	0.28	0.56	0.86

附錄1. ESG績效

治理表現 ¹⁴	單位	2023年	2022年	2021年
公司治理				
黨員培訓人次數	人次	1,049	1,041	979
董事會成員數量	名	15	15	15
男董事人數	名	12	12	12
女董事人數	名	3	3	3
執行董事人數	名	5	5	5
非執行董事人數	名	4	4	5
職工董事	名	1	1	/
獨立董事人數	名	5	5	5
監事會監事人數	名	8	9	9
股東監事人數	名	3	3	3
外部監事人數	名	2	3	3
職工監事人數	名	3	3	3
股東大會會議次數	次	1	1	1
股東大會審議或聽取的議題數量	個	13	18	17
董事會會議次數	次	4	5	8
董事會審議或聽取的議題數量	個	60	72	76
董事會會議平均出席率	%	98	100	100
監事會會議次數	次	4	4	5
監事會審議或聽取的議題數量	個	68	72	74
監事會會議平均出席率	%	94	100	100
報告期內披露定期報告、臨時公告、 公司治理文件等	份	38	38	33
路演	次	2	/	/

¹⁴ 治理數據的範圍包括本集團。

附錄1. ESG績效

治理表現 ¹⁴	單位	2023年	2022年	2021年
商業道德與反腐敗				
發生貪污、腐敗訴訟案件數量	個	0	0	0
反貪污、反腐敗培訓覆蓋人次	人次	約1.24萬人次	約0.96萬人次	約0.3萬人次
反洗錢培訓次數	次	23	21	19
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	5,475	2,775	4,104
報送大額交易報告	萬份	38	41	44
報送可疑交易報告	份	1,935	2,328	2,745
對本行或員工提出並已審定的貪污訴訟案件數目	宗	0	0	0
合規經營				
合規案防警示教育培訓次數	次	7	6	6
合規案防警示教育培訓學時	小時	30	25	24
合規案防警示教育培訓覆蓋率	%	100	100	100
合規案防警示教育考試參與人次	人次	2.54萬	2.47萬	4.93萬
黨建工作				
總行黨委下轄基層黨委數量	家	18	18	18
黨總支數量	家	3	3	3
黨支部數量	家	73	72	71
黨員數量	名	1,049	1,041	979

附錄1. ESG績效

治理表現 ¹⁴	單位	2023年	2022年	2021年
僱傭及勞工準則				
經確認的歧視事件	例	0	0	0
經確認的強迫勞動事件	例	0	0	0
經確認的童工事件	例	0	0	0
完善產品與服務				
網上銀行建設	人	50,911	49,923	86,326
電話銀行建設	人	278,064	272,713	261,999
個人手機銀行建設	人	3,193,985	2,533,106	1,958,741
微信銀行建設	次	60,411	51,915	46,649
自助銀行建設	個	129	126	124
客戶服務中心建設情況	次	141,470	126,941	134,862
智能櫃檯數	台	228	196	197
智能櫃檯覆蓋網點	個	117	104	103
智能櫃檯覆蓋率	%	93.60	84.55	85.12
遠程銀行人工服務量	萬人次	5.78	3.07	0.12
電子銀行渠道替代率	%	86.68	85.36	85.97
信息系統安全、數據安全				
信息安全培訓次數	次	11	13	12
信息安全培訓人次	人次	4,054	4,182	3,412
重大信息安全和客戶隱私泄露事件	例	0	0	0

附錄1. ESG績效

治理表現 ¹⁴	單位	2023年	2022年	2021年
知識產權保護				
知識產權數量	例	6	6	4
消費者權益保護				
客戶投訴處理率	%	100	100	100
客戶投訴數量	例	59	11	38
投訴辦結率	%	100	100	100
保護客戶權益及隱私方面的培訓次數	次	9	7	7
保護客戶權益及隱私方面的培訓覆蓋人次	人次	557	526	533
消費者權益保護經費支出	萬元	21	15	23
金融知識普及累計活動次數	次	4	4	4
金融知識普及受眾客戶量	人次	560,000	400,000	380,000
金融知識普及投入金額	萬元	3	3	3
供應商管理				
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100
供應商總數量	家	197	184	164
按地區劃分的供應商數量－國內	家	197	184	164
按地區劃分的供應商數量－國外	家	0	0	0

2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	1.4 踐行綠色運營
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標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	1.4 踐行綠色運營
關鍵績效指標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	1.4 踐行綠色運營

2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
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	1.4 踐行綠色運營
關鍵績效指標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)	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標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	1.4 踐行綠色運營
關鍵績效指標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	1.4 踐行綠色運營 本行的辦公用水由市政供水，在求取適用水源沒有任何問題
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	不適用，本行為金融服務企業，業務部不涉及包裝材料
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	1.4 踐行綠色運營
關鍵績效指標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	1.4 踐行綠色運營
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	1.1 應對氣候風險
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	1.1 應對氣候風險

2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標		
層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
僱傭及勞工常規		
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 保障員工權益
關鍵績效指標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	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄1：ESG績效
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.3.1 營造健康職場
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標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	4.3.1 營造健康職場

2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
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	4.2 賦能員工成長
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標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	附錄1：ESG績效
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 保障員工權益
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1 保障員工權益 附錄1：ESG績效
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1 保障員工權益
營運慣例		
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	
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	
關鍵績效指標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，以及相關執行及監察方法	
關鍵績效指標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	1.4.7 綠色採購
關鍵績效指標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	1.4.7 綠色採購

2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
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、標籤及隱私事宜及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	3.2 堅持優質服務 3.3 保障客戶權益 3.4 保護客戶隱私
關鍵績效指標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	本行為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	3.3 保障客戶權益
關鍵績效指標B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	6.3 加強內控合規
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	3.4 保護客戶隱私
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	6.3 加強內控合規
關鍵績效指標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	附錄1：ESG績效
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	6.3 加強內控合規
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	附錄1：ESG績效

2. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
社區		
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	第五章 助力公益，共創美好未來
關鍵績效指標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)	第五章 助力公益，共創美好未來
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	第五章 助力公益，共創美好未來 附錄1：ESG績效



威海市商业銀行
WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK

中國 · 山東省 · 威海市寶泉路9號
(86)40000-96636 www.whccb.com