



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

2022環境、社會及 管治報告



目錄



- 2 關於本報告
- 4 1. 關於本行
- 4 1.1 公司簡介
- 4 1.2 獎項及榮譽

環境篇



- 13 3. 踐行綠色理念
- 13 3.1 推進綠色金融
- 18 3.2 綠色低碳運營
- 23 3.3 應對氣候風險

社會篇



- 25 4. 支持實體經濟
- 25 4.1 實踐普惠金融
- 26 4.2 智能金融革新
- 27 4.3 創新線上金融
- 29 5. 優質服務為先
- 29 5.1 提高服務質量
- 32 5.2 保護客戶隱私
- 34 5.3 保護消費者權益

管治篇



- 45 8. 合規運營及風險管理
- 45 8.1 提高治理水平
- 46 8.2 嚴格風險管理
- 48 8.3 廉潔合規運營
- 51 8.4 供應商管理

- 7 2. 可持續發展策略
- 7 2.1 董事會聲明
- 7 2.2 環境、社會及管治管理架構
- 10 2.3 與利益相關方溝通
- 11 2.4 重要性評估



- 36 6. 承擔社會責任
- 36 6.1 熱心社會公益
- 37 6.2 普及金融知識
- 39 7. 關注員工幸福
- 39 7.1 保障員工權益
- 41 7.2 關注員工培養
- 43 7.3 確保員工健康



- 52 附錄一： 關鍵績效指標數據表
- 57 附錄二： 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

關於本報告

威海市商業銀行股份有限公司(下稱「威海市商業銀行」或「本行」)欣然發佈第三份環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)，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(或稱「ESG」)理念、策略及表現。

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《2022年度報告》一致，涵蓋2022年1月1日至2022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》」)附錄二十七《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 本報告識別並在報告中披露了重要的環境、社會和管治因素的過程和選擇這些因素的標準，以及重要利益相關方的描述和利益相關方參與的過程和結果。

量化 本報告中有關匯報排放量／能源消耗(如適用)時使用的統計標準、方法、假設和／或計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告中進行說明。

平衡 本報告不偏不倚地呈報本行報告期內的表現，避免可能會因選擇、遺漏或呈報格式而不恰當地影響讀者決策或判斷。

一致性 本報告披露數據所使用的統計方法均與去年保持一致。如有變更，將於報告中清楚說明。

關於本報告

報告語言

本報告以中文和英文兩個語言版本發佈。如有歧義，請以中文版本為準。

報告批准

本報告已於2023年3月30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)。

報告反饋

本行非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎通過以下方式與本行聯繫：

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

1. 關於本行

1.1 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日在香港聯交所主板成功上市。2021年正式採納「赤道原則」，成為山東省首家「赤道銀行」，綠色金融實現了新的突破。

1.2 獎項及榮譽

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。連續多年被評為中國金融機構金牌榜·金龍獎「全國十佳城市商業銀行」、全國銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」，先後榮獲「中國最佳特色銀行」、「中國最佳零售銀行」、「中國最佳中小企業金融服務機構」、「中國金融行業企業文化建設示範單位」、「山東社會責任企業」、「山東省首批A級納稅金融單位」、「山東省管理創新優秀企業」、「全國十佳手機銀行創新獎」等獎項，品牌美譽度和社會影響力顯著提升。



1. 關於本行

1.2 獎項及榮譽(續)

本年度本行獲得的主要獎項及榮譽：

表彰單位	獎項及榮譽
	
國家市場監督管理局、財政部、人民銀行等八部門	銀行營業網點服務領域企業標準「領跑者」
中國《銀行家》雜誌	十佳手機銀行創新獎
中國《銀行家》雜誌	十佳零售銀行金融創新獎
城銀清算服務有限責任公司	營銷創新優秀案例獎、金融科技創新優秀案例獎
中國金融思想政治工作研究會	2021-2022年金融系統文化建設優秀單位
中國信息通信研究院	2022大數據「星河」案例—數據庫標桿案例獎
山東省地方金融監督管理局	2022年上半年金融輔導工作評價優秀單位
國家外匯管理局威海市中心支局	2022年度銀行外匯業務合規與審慎經營評估A級行

1. 關於本行

表彰單位



獎項及榮譽



前程無憂

2022人力資源管理傑出獎

威海市市直機關工委

「先鋒引領 黨旗飄揚」黨支部創新案例—市級最佳案例

威海市婦女聯合會

2022年威海市巾幗文明崗

中共威海市委網絡安全和信息化委員辦公室、威海市人力資源和社會保障局、威海市總工會、共青團威海市委

威海市網絡安全大賽團體二等獎

中國人民銀行德州市中心支行

德州市「發展綠色金融·推動低碳轉型」業務技能二等獎



2. 可持續發展策略

為確保環境、社會和管治政策的有效實施，本行正全面強化環境、社會和管治管理，促進本行的可持續發展。本行亦積極通過多種渠道與利益相關方進行溝通，瞭解利益相關方的需求和期望，為未來管治指明方向。

2.1 董事會聲明

本行建立了以董事會為領導的環境、社會和管治管理架構，落實本行的環境、社會和管治相關的政策和措施，以強化本行對可持續發展的管理。董事會定期討論、審議和審查環境、社會和管治的管理方針、策略、目標及工作，檢查本行可持續發展工作的事宜。董事會亦已授權設立環境、社會與管治工作小組，監督和推動各種環境、社會和管治事宜的執行。董事會對環境、社會和管治策略及報告承擔整體責任，並負責審批本行的重要性議題，定期評估環境、社會和管治相關風險和機遇，以及監督環境、社會和管治表現。本行已經制定環境相關方向目標並進行進度審查，以持續提升業務的可持續發展。

2.2 環境、社會及管治管理架構

本行的環境、社會和管治管理架構，詳細明確了管理架構中各層級的職責，將環境、社會和管治理念融入本行的管理方針、戰略、業務計劃和政策中，並積極履行企業社會責任。環境、社會和管治管理架構的範圍覆蓋本行各層級，包括決策、指導及監督層、組織層以及執行層，並詳述管理架構各個層級對環境、社會和管治事宜的職責。本行建立環境、社會和管治管理架構，確保本行在持續經營和日常業務過程中落實環境、社會和管治策略、目標和工作。

環境、社會及管治管理架構



2. 可持續發展策略

2.2 環境、社會及管治管理架構(續)

決策、指導及監督

作為本行環境、社會和管治管理架構的最高決策機構，董事會負責制定本行在環境、社會和管治方面的戰略規劃和制度政策，確保相關政策得到有效實施，並對有關政策及匯報承擔整體責任。

董事會的主要職責

- 審議和審批本行環境、社會及管治的管理方針、策略、規劃、目標及年度工作，包括對重大環境、社會和管治事宜、風險和機遇的評估、優先排序和管理；
- 授權消費者權益保護委員會開展環境、社會和管治相關工作，設立環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，並由董事會監督其執行情況；
- 定期審查環境、社會和管治表現以及相關目標的達成進度。

監事會的主要職責

- 監督環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、目標及年度工作；
- 監督環境、社會及管治風險管理和內部監控系統；
- 監察附屬公司、總行各部門和分支機構執行環境、社會及管治相關政策及工作。

消費者權益保護委員會的主要職責

- 向董事會報告環境、社會和管治策略、工作進展以及年度環境、社會和管治報告；
- 指導環境、社會及管治工作小組開展相關工作；
- 提出有關環境、社會及管治風險管理及內部監控系統的意見。

2. 可持續發展策略

2.2 環境、社會及管治管理架構(續)

組織

高級管理層在董事會領導下成立了環境、社會和管治工作小組，由本行行長擔任組長，董事會秘書任副組長。小組成員由總行相關部門的負責人組成。辦公室設在服務監督部(即董事會消費者權益保護委員會辦公室)，負責組織協調各項環境、社會與管治工作。

環境、社會及管治工作小組的主要職責

- 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；
- 制定環境、社會及管治管理方針、策略、規劃、年度工作及目標，供董事會審批；
- 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

附屬公司、總行各部門及分支機構的主要職責

- 按照本行環境、社會及管治的管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進並執行各項環境、社會及管治相關工作；
- 收集並上報環境、社會與管治相關內部政策、制度及績效指標；
- 遵守各項環境、社會及管治相關政策和制度；
- 定期向環境、社會及管治工作小組匯報(通過會議或書面形式)。

2. 可持續發展策略



2.3 與利益相關方溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，保持密切、暢通的溝通聯繫，並通過多種渠道瞭解利益相關方的期望和需求，將其作為本行履行社會責任的重要參考，推進可持續發展績效。

利益相關方	溝通方式	溝通頻率
 監管機構	<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	<ul style="list-style-type: none"> • 股東周年大會與其他股東大會 • 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	<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	<ul style="list-style-type: none"> • 工作表現評核 • 會議面談 • 員工內聯網 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期 • 不定期 • 不定期
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 實地視察 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期

2. 可持續發展策略

2.3 與利益相關方溝通(續)

利益相關方	溝通方式	溝通頻率
 業務夥伴	<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	<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	<ul style="list-style-type: none">新聞稿	<ul style="list-style-type: none">不定期

2.4 重要性評估

本行根據利益相關方需求和本行的策略重點識別環境、社會及管治議題，並綜合本行管理層和利益相關方對議題的意見，進行環境、社會及管治議題的重要性評估，確定重要性議題。

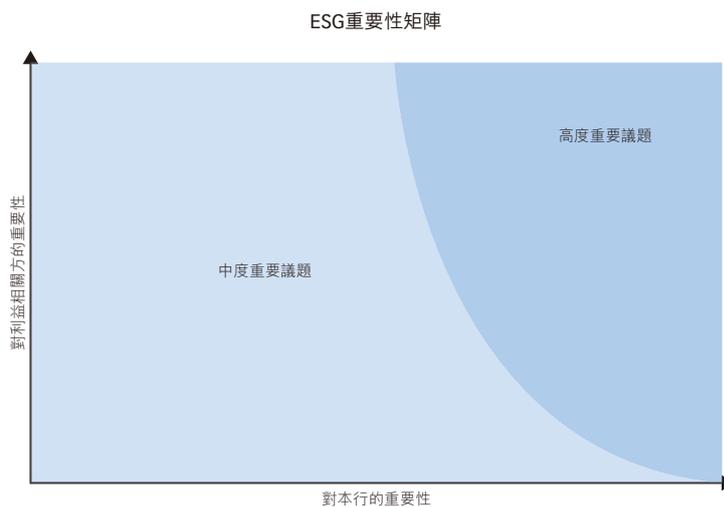
上年度，本行參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及永續會計準則委員會(SASB)的重要性圖譜，結合本行業務發展方向和經營狀況，識別出潛在環境、社會及管治的重要議題後進行線上問卷調查，經分析後得出21項重要議題。

本年度，因應國家及中國銀行保險監督管理委員會對銀行業綠色金融及綠色低碳發展的更新政策及指引，並考慮本行的利益相關方意見、業務和經營環境，重新調整重要性議題的優次排序，最終得出11項高度重要議題及10項中度重要議題。本行把發展綠色金融、踐行綠色運營、發展普惠金融、創新金融產品服務、應對氣候變化更新為高度重要議題，並制定相應策略及措施以響應本行對綠色金融及綠色低碳發展的重視。本年度的重要性矩陣結果已獲得董事會確認。本行根據這些議題的重要性，於本報告作不同程度的重點披露，並於制定環境、社會及管治的方針及策略時作為重要考慮。

2. 可持續發展策略

2.4 重要性評估(續)

本行2022年的環境、社會及管治重要性議題矩陣結果如下：



高度重要議題	中度重要議題
發展綠色金融	商業道德
踐行綠色運營	遵守勞動準則
發展普惠金融	員工發展與培訓
創新金融產品服務	普及金融知識
應對氣候變化	員工健康與安全
客戶隱私保護	規範營銷與宣傳
員工權益保護	知識產權維護
服務質量保障	社區公益慈善
客戶意見處理	可持續供應鏈管理
強化風險管理	加強同業合作
合規運營	

3. 踐行綠色理念

本行嚴格貫徹國家戰略導向，把握綠色金融發展機遇，助力國家「碳中和、碳達峰」目標實現。本行堅持履行社會責任，秉持可持續發展理念，做好綠色金融業務發展與風險管控的均衡，合理評估業務的環境風險狀況，做好對綠色產業的金融支持。



3.1 推進綠色金融

本行已建立多層次、全方位的綠色產品體系，積極探索綠色金融產品和模式創新，在綠色信貸業務增長、綠色債券發行投資以及綠色金融產品創新等領域持續發力，加大綠色金融服務力度。本行不斷拓展綠色金融支持領域，聚焦綠色產業政策，結合山東省地方經濟特色，助力綠色低碳高質量發展。

本行董事會和高級管理層高度重視綠色金融的發展，將綠色金融業務作為本行重要戰略發展方向，本行在綠色金融體系建設和金融服務能力的工作可以概括為「四個引領」和「三個拓展」。

「四個引領」推進綠色金融體系建設



本行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。同時，聚焦「碳達峰、碳中和」目標，結合全行綠色金融發展實踐，本行制定了《綠色金融發展實施方案》，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，全方位打造「青出於藍」綠色金融領先品牌。

3. 踐行綠色理念

3.1 推進綠色金融(續)

「四個引領」推進綠色金融體系建設(續)

2. 體制引領

本行建立了「董事會—高管—總行—分行」四級綠色金融組織領導架構，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。同時，本行成立了以行長為組長，分管行領導為副組長，授信審批部、公司銀行部、金融市場部等9個部門為組員的綠色金融領導小組，統籌協調全行資源，牽頭制定綠色金融戰略及目標的落地措施，推動和管理全行綠色金融業務開展，高標準、高質量、高效率推進綠色金融各項工作。總行層面，公司銀行部設立綠色金融中心，專門負責綠色金融業務的營銷拓展，並統籌做好綠色金融行業研究、政策制定、產品和服務研發等工作；授信審批部設立綠色金融專業審批團隊，開通綠色審批通道，加速綠色金融業務落地；分行層面，各分支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。

3. 制度引領

本行將綠色金融理念、標準、方法貫穿綠色信貸管理全流程，持續完善綠色債券、綠色貸款業務統計制度體系和綠色信貸管理辦法，明確綠色金融標識識別標準及判斷流程，不斷加大對綠色項目的信貸資源傾斜，降低高碳資產配置比例，不斷完善綠色信貸長效發展機制。本行在營銷指導層面出台《綠色金融業務營銷指引》、《碳中和業務營銷指引》和《環境權益質押融資作業指導書》，規範業務開展；流程管理層面出台《綠色信貸管理辦法》，規範業務操作；數據統計層面出台《綠色貸款專項統計管理辦法》，規範業務統計。

3. 踐行綠色理念

3.1 推進綠色金融(續)

「四個引領」推進綠色金融體系建設(續)



本行於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」。本行按照「赤道原則」要求，對於適用項目的融資嚴格執行制度規定，對項目融資中的環境和社會問題盡到審慎性核查義務，評估和管理項目融資中環境和社會風險，並將相應的理念和標準一以貫之地應用於其他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實現了新的突破，展示了上市銀行的責任擔當。

「三個拓展」有效提升綠色金融服務能力



本行不斷完善綠色產品和服務體系，積極探索綠色金融創新，提升綠色信貸業務規模和佔比。本行發佈《綠色金融業務營銷指引》，為分支機構提供更有針對性的營銷指導，加大對重點領域、客戶的營銷和支持力度。截至2022年末，本行綠色貸款餘額已達到人民幣 **159.51** 億元，較年初增長 **26.39%**，綠色貸款戶數 **419** 戶，較年初增長 **56.93%**。



本行在綠色金融業務領域不斷加強營銷拓展力度，聚焦綠色產業政策，為各項綠色產業和綠色項目提供融資支持，同時結合山東省經濟特色，重點支持海洋經濟，助力產業和企業發展；持續加大對高端裝備製造行業的支持；關注風電、光伏發電等新能源客戶的資金需求；支持傳統優勢產業的轉型升級，對現有高碳排放行業的低碳轉型項目提供資金支持。

3. 踐行綠色理念

3.1 推進綠色金融(續)

「三個拓展」有效提升綠色金融服務能力(續)



本行積極貫徹綠色金融和雙碳戰略導向，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，形成了涵蓋綠色產業、海洋經濟、環境權益、降碳減排等方面的綠色金融產品體系，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」、「可持續發展掛鉤貸款」等特色產品，全力助推綠色低碳可持續發展。

本行將堅持綠色金融發展戰略，將2023年確定為綠色發力年，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，力爭創建「綠色金融標桿銀行」。

「赤道原則」實施情況

「赤道原則」作為國際通行的項目融資行業標準，旨在通過判斷、評估和管理項目融資中的環境和社會風險，倡導金融機構對項目融資中的環境和社會問題盡到審慎性核查義務。

本行自正式採納「赤道原則」以來，對項目融資中的環境和社會問題盡到審慎性核查義務，評估和管理項目融資中環境和社會風險，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，有效降低了企業及項目生產過程中環境和社會風險，促進銀企攜手共建生態文明，實現地方傳統產業綠色可持續發展。

在環境和社會風險管理方面，持續加強對本行重點項目的赤道原則適用性判斷，通過項目識別、適用性判斷等管理工作，著力提升本行項目融資環境和社會風險管理能力。

在運行保障方面，出台了《適用赤道原則項目融資管理暫行辦法》，為判斷、評估和管理項目融資業務中環境和社會風險提供指引，規範項目融資環境和社會問題審慎性核查工作，確保適用赤道原則項目管理有章可循；授信政策指引中，將赤道原則評估標準作為客戶評級、信貸准入、管理和退出的重要依據，並在貸款「三查」、貸款定價和經濟資本分配等方面採取差別化的風險管理措施，堅持實行環保達標「一票否決制」。

3. 踐行綠色理念

3.1 推進綠色金融(續)

「赤道原則」實施情況(續)

在執行情況方面，自本行採納赤道原則以來，已累計對分支機構申報的生態農業、土壤污染治理、廢舊資源利用、礦山修復等可能對環境與社會產生較大影響的項目開展了赤道原則適用性判斷，涉及項目14個，項目涉及投資金額人民幣53.64億元。截至2022年末已生效項目融資12筆，融資金額人民幣4.94億元，項目涉及投資金額人民幣10.98億元。

案例1

2022年3月30日，本行首筆適用「赤道原則」項目落地。該項目為威海某廢棄礦山地質環境綜合治理工程，項目需投入總資金人民幣28,589萬元，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。該項目屬於威海市廢棄礦山的治理，在目前採石場生態修復的基礎上，根據採石場獨特的地形地貌特徵，進行採石場地質環境恢復治理。作為首筆適用「赤道原則」項目，本行對項目進行了嚴格的環境與社會風險評估，第一時間與該項目實施主體公司進行溝通，並制定了融資方案，最終成功為該企業提供了人民幣20,000萬元的信貸支持。該公司表示，本行介紹的「赤道原則」這一國際化的標準也打開了自己的國際視野，公司將積極配合「赤道原則」有關要求做好項目管理，同時為響應「雙碳」政策做出行動。

案例2

2022年10月，本行為威海某河流域綜合治理項目提供了人民幣9,500萬元的授信支持。該條河流兩岸現狀大部分為村莊、耕地等，污染物地處水陸交接處，河道淤泥嚴重，濕地地表積水條件越來越差，生態系統受到一定程度破壞，已基本喪失原有濕地功能。該項目總投資人民幣15,172萬元，主要以提高綠地覆蓋率、美化居住環境為目的，通過對河道進行綜合整治，來恢復河道正常功能。本行了解到項目情況後，主動與該項目實施主體公司對接，對項目進行嚴格的環境與社會風險評估，評估結果為C類，即為不會對環境產生明顯的不良後果，符合「赤道原則」。本行積極與客戶溝通，制定項目融資方案，高效完成授信審批和貸款發放。

3. 踐行綠色理念



3.2 綠色低碳運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》等所有適用的環境法律法規。本行還積極推進低碳服務，鼓勵員工節約能源，不斷完善綠色經營相關措施。報告期內，本行未發生違反環境保護相關法律法規的情況。本行亦本著公益環保理念，致力於打造以居民為中心的綠色環保銀行，助力環境保護，打造出綠色、環保銀行新名片。

本行屬於金融行業，對環境的影響主要來自用電、用水、辦公用品和紙張使用，辦公垃圾，以及使用本行車輛時的排放污染物，對環境和自然資源的影響較輕微。儘管如此，本行在企業運營中已加強環境風險管理，積極支持綠色低碳運營，全面提升綠色金融各項職能，助力建設環境友好型社會。

在環境目標方面，本行已於上年度在能源使用效益、溫室氣體排放、用水效益及減廢方面訂下了四個初步環境方向性目標。本年度，本行已審視去年所制定的環境範疇相關目標及其進度，均達到要求¹，並確認環境目標於本年度同樣適用，於未來繼續規劃環保工作。本行將根據節能、減少溫室氣體排放、水資源管理及減少廢物措施，積極落實執行，未來將在運營水平相若的情況下，在2021年的基礎上，維持或減少本行用電量和溫室氣體排放量，以及在2020年的基礎上，維持或減少用水量和廢棄物產生量。

¹ 本年度的用電量和溫室氣體排放量比2021年度分別減少大約11%及15%，本年度的用水量及廢棄物產生量比2020年度分別減少大約5%及30%。

3. 踐行綠色理念

3.2 綠色低碳運營(續)

主要綠色運營措施 能源管理

照明系統



- 提醒員工在無需使用情況下及時關閉設備；
- 盡量使用日光照明；
- 辦公室劃分為多個不同照明區域，並且可以獨立控制照明開關；
- 採用高能效益節能燈泡，如LED；
- 在高於需求亮度區域刪減照明設備數目。

空調系統



- 不使用辦公室時關掉空調系統；
- 避免在太陽直射位置安裝冷氣機；
- 設定夏季室內空調最低溫度為攝氏26度；
- 鼓勵員工按季穿衣，夏季不穿西裝，冬季加件毛衣。

電子辦公設備



- 使用節能電子產品；
- 設定計算機閒置時進入自動待機、睡眠模式；
- 在不使用時完全關閉電子產品；
- 使用虛擬化計算器系統以減少硬件安裝和電力使用。

公司車輛



- 養成環保的駕駛習慣，例如避免突然加速和剎車、停車熄匙；
- 鼓勵員工使用公共交通工具和共享交通工具；
- 定期對公司車輛進行維護、檢查及保養。

3. 踐行綠色理念

3.2 綠色低碳運營(續)

主要綠色運營措施(續)

資源管理

水資源管理



- 使用後關緊水龍頭；
- 提倡節約用水，在室內張貼節水標語；
- 定期檢查水錶讀數以及有無隱蔽的漏水現象；
- 使用帶有節水標識和紅外傳感器的水龍頭；
- 為防止漏水，安排對水槽、排水閥和水管進行例行檢查。

廢物及資源管理



- 減少一次性不可回收產品的使用；
- 把老舊計算機等廢物送往回收公司進行回收；
- 使用可循環再造的碳粉盒、墨盒；
- 重複使用信封、活頁夾和其他文具。

無紙化辦公



- 使用電子辦公系統，減少用紙；
- 使用廢紙記事；
- 於打印設備旁張貼告示提醒員工採用雙面影印或使用再用紙；
- 定期監察打印數量及在可行情況下為使用者設定打印限額；
- 通過定期紙張統計，跟蹤紙張使用情況。

3. 踐行綠色理念

3.2 綠色低碳運營(續)

宣傳環保活動

為大力倡導綠色低碳生產生活方式，營造節能低碳濃厚氛圍，傳播綠色低碳發展理念，本行積極開展節能降碳宣傳教育。本行採用線上與線下結合的形式，製作節能宣傳視頻，開展現場宣傳活動。同時開展能源緊缺體驗活動，包括停開公共區域照明，停開一部電梯，鼓勵幹部職工低碳出行等，增強幹部職工的節能意識。本行堅決制止餐飲浪費行為，倡導光盤行動，並積極開展有害垃圾以舊換新活動。

開展綠色服務

本行積極開展綠色服務，發展電子業務及櫃檯無紙化建設，以客戶體驗為中心，充分利用金融科技手段提升本行的服務水平，建立綠色低碳銀行。

視頻銀行

- 本行開通視頻銀行，為廣大市民提供便捷、高效、安全的線上服務方式，打造綠色低碳、有溫度的線上服務窗口。同時，對現有營業網點分期、分批推進綠色低碳改造，增加智能設備等無紙化業務辦理渠道，減少能源消耗。

威海市商业银行 股票简称:威海银行 股票代码:9677.HK

威海市商业银行 视频银行

您身边的线上营业厅

手机银行二维码 微信银行二维码 视频银行二维码

可办理业务场景

- 个人信息维护
- 密码修改
- 密码解锁
- 密码重置
- 口头挂失
- 关注客户信息解除
- 电子账户开户
- 单位账户法人开户意愿核实
- 正式挂失
- 挂失解除
- 账户升降级
- 信用卡激活
- 信贷双录
- 手机银行致Key签约

发起渠道

- 微信小程序，搜索“威海银行视频银行”进入
- 手机银行6.0 APP“首页-视频银行”进入
- 威海市商业银行公众号，“微资讯-视频银行”进入

操作指南

- 登录手机银行首页视频银行，或微信小程序搜索“威海银行视频银行”，进入威海市商业银行视频银行首页。
- 选择需要办理的业务类别，根据提示，发起呼叫。

3. 踐行綠色理念

3.2 綠色低碳運營(續)

開展綠色服務(續)

手機銀行

- 本行在手機銀行構建綠色低碳生活專區，將線上理財、線上貸款、線上繳費、社區金融、公共出行、電子支付等功能進行整合，充分發揮線上渠道非接觸、綠色、低碳的優勢，為廣大市民日常金融需求提供一站式線上化、電子化解決方案，打造綠色金融生態。

無紙化建設

- 2021年11月本行新一代核心系統CBUS5.0正式上線運行，在原有櫃面憑證無紙化的基礎上，持續豐富櫃面無紙化業務種類，實現了交易憑證電子化、會計登記簿電子化、賬戶管理電子化等，櫃面各類紙質憑證減少70%以上，有效降低櫃面運營成本。本行不斷完善豐富電子渠道功能和產品，主動引導客戶通過線上辦理業務，電子渠道業務替代率穩步提升，有效提高客戶服務便利、提升客戶體驗。

綠色低碳信用卡

- 2022年10月，本行開發上線了綠色低碳信用卡。結合綠色出行主題，優化提升出行權益體驗，打造加油、洗車等多場景綠色優惠權益，提升綠色低碳卡客戶用卡體驗。



3. 踐行綠色理念

3.3 應對氣候風險

我國產業結構正在發生變化。為響應國家「碳達峰、碳中和」的目標，金融機構也必須調整其貸款業務投資以適應產業結構。在本報告「3.1 推進綠色金融」的部分，主動披露了本行綠色金融的相關情況。本行亦不斷加大應對綠色金融轉型的開放力度，通過主動信息披露制度提升環境風險管理水平。為持續提升氣候變化風險管理能力，本行在經營活動中進一步識別氣候變化風險及機遇，並制定應對風險及實現機遇的措施。

氣候變化風險	例子	潛在後果	應對措施
急性風險 	颱風、暴雨、颶風、洪水、極端高溫	<ul style="list-style-type: none"> 辦公地點可能需要暫時關閉 供冷需求增加導致的電力需求上升 	<ul style="list-style-type: none"> 制定緊急極端天氣計劃並分析極端天氣對本行的影響 遵循政府發佈的適用極端天氣建議，並採取措施保護員工安全 向員工提供災難應對培訓及逃生演練，加強員工對暑熱壓力相關疾病的意識 使用更多低成本減排措施，降低未來可能的能源價格上漲風險 積極參加環保公益活動，緩和全球暖化
政策及法律風險 	<ul style="list-style-type: none"> 中央政府推出減排監管措施 	<ul style="list-style-type: none"> 未能滿足新政策，面臨處罰或法律訴訟 	<ul style="list-style-type: none"> 追蹤最新的地方和國家政策、規則和法規，並制定適當的管理措施 根據監管要求進行例行評估並制定相關對策 把碳達峰、碳中和相關內容列入員工培訓計劃

3. 踐行綠色理念

3.3 應對氣候風險(續)

氣候變化風險	例子	潛在後果	應對措施
市場風險 	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關方重視氣候變化議題，本行未能滿足消費者期望 	<ul style="list-style-type: none"> 營業收入減少 投資組合價值降低 	<ul style="list-style-type: none"> 根據中國證監會發佈《碳金融產品》標準，識別、運用和管理碳金融產品 持續關注市場對低碳、綠色、節能產品的需求，並及時滿足消費者的需求 採用適用於銀行業建議的綠色措施
技術風險 	<ul style="list-style-type: none"> 在綠色借貸中，銀行業務人員不了解其他行業的綠色技術 	<ul style="list-style-type: none"> 若銀行業務人員對於新興的綠色技術認識不足，可能影響信貸業務的開展 	<ul style="list-style-type: none"> 組織員工參與綠色金融相關培訓 開展碳中和業務的同業活動交流
聲譽風險 	<ul style="list-style-type: none"> 各利益相關方對應對氣候的要求提高；若無法有效響應，企業聲譽可能會受到影響 	<ul style="list-style-type: none"> 影響現有合作安排或削弱吸引新合作夥伴的能力 	<ul style="list-style-type: none"> 積極響應國家「雙碳」號召，積極與利益相關方溝通交流，制定並披露減排目標 與利益相關方溝通解說本行已實施的可持續發展措施

氣候相關機遇	潛在益處	實現機遇措施
氣候相關的產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 有助於吸引國內、外投資人，增加資金取得機會 	<ul style="list-style-type: none"> 對內部業務人員進行培訓，提升相關新興產業知識
經濟或政策誘因支援低碳經濟轉型	<ul style="list-style-type: none"> 開發綠色金融產品等解決方案，以響應客戶的新需求 增加金融資產的多元化 	<ul style="list-style-type: none"> 定期追蹤減排目標，以響應政府碳中和目標

4. 支持實體經濟

本行堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，以金融創新為著力點，大力支持民營和小微企業、科技金融、實體經濟的發展，積極履行金融社會責任，持續提高普惠金融服務的時效性和滿意度，促進地方經濟發展。



4.1 實踐普惠金融

為更好實踐普惠金融，本行加快建設普惠專業團隊，實現分支機構普惠專業團隊全覆蓋，同時明確設置普惠金融類指標在績效考核中的權重，充分利用支持小微企業發展的信貸政策，不斷提高小微金融服務覆蓋面和支持力度。

本行積極響應國家支持小微企業號召，聚焦小微企業融資難、融資貴問題，依託新場景、應用新技術，積極探索服務小微企業新思路、新模式、新方法，全力服務小微企業，助力實體經濟發展。截至2022年末，本行單戶授信1,000萬元以內小微企業貸款增幅達15.44%。

● 聚焦小微企業「融資難」問題

本行以金融科技和產品創新為驅動，持續加大小微企業信用貸款支持力度，推出了系列線上化、平台化創新業務，依託小微企業的納稅狀況、政府大數據信用平台，以及「智慧芽」等第三方數據平台，精準挖掘小微企業行為數據，將數據轉變為信用，有效解決了小微企業因缺乏擔保物而造成的融資難問題。

● 聚焦小微企業「首貸難」問題

本行積極與當地金融辦、經信委、中小企業局等部門密切合作，將暫未實現「首貸」的小微企業納入支持名單庫，實施「名單制」管理，按照「綠色通道，加快審查，優先投放」的原則，對潛在目標客戶提前進行客戶准入、評級授信和押品評估，不斷提高小微企業貸款覆蓋面。

● 聚焦小微企業「融資貴」問題

本行不斷拓寬資金來源，運用中國人民銀行再貸款專用額度和政策性銀行轉貸款資金，複製推廣「防疫貸」「復工貸」等特色業務，向符合條件的小微企業、個體工商戶發放專項優惠利率貸款，助力企業生產、複產。截至2022年末，本行政策性資金餘額達人民幣130餘億元，並成功發行50億元小微專項金融債券。本行認真落實中國人民銀行階段性減息政策，對符合政策規定的普惠小微貸款辦理了階段性減息。同時，針對受疫情影響的小微企業，本行通過貸款展期、續貸、調整還款計劃等方式，努力幫助小微企業減輕貸款到期還款壓力，落實好穩企業保就業各項工作。

4. 支持實體經濟



4.2 智能金融革新

2021年本行數據中心獲得中國質量認證中心頒發的增強級(最高等級)認證證書。報告期內，本行堅定不移打造「客戶體驗一流，創收創利一流」的「智慧數字銀行」發展願景，堅定不移地走以「數字化」為驅動的「兩端型零售銀行」特色發展道路，緊扣「數據標準化，標準線上化，線上智慧化」的理念，強化科技基礎設施建設，建立健全體制和機制，大膽探索創新模式、持續增強數字化能力，紮實落地數字化轉型各項工作，確保圓滿完成數字化革命。

戰略



本行開展「體驗金點子」創意徵集及評比活動，活動累計收到體驗創意147個，經評估可落地推進58個，評選出優秀創意20個，在全行範圍內營造了良好的體驗創新氛圍，激發了全行員工敢於體驗、勇於體驗的活力；本行制定《新業務、新產品、新平台管理辦法》，完善新業務、新產品、新平台盯市、對標、研討、立項開發及考核管理機制，發揮制度對創新管理的規範性和約束性效力，持續提升創新機制運行效果，推動全行創新發展。

4. 支持實體經濟

4.2 智能金融革新(續)

數字銀行

本行積極擁抱金融科技，紮實推進數字化轉型，持續構建全行級金融科技一體化架構，紮實推進基礎支撐類項目建設，打造業務中台、技術中台、數據中台及雲平台「四維一體」的金融科技底座，為業務發展提供有力支撐與保障。

報告期內，本行圍繞「SAIL+」金融科技願景，聚焦「專業化、精益化、敏捷化」，實現全行級數據治理與數據服務、中台化服務化的應用架構、以客戶為中心的業技融合模式、一體化智能化運維與安全管理體系等四大數字能力提升，推動系統架構服務化轉型，提升基礎支撐能力與數據分析能力，實現業務與技術融合，賦能業務創新發展，持續強化科技治理，構建數字化轉型建設中金融科技的核心競爭力。

本行順應行業趨勢與自身發展需求，圓滿完成科技組織架構改革轉型，加力優化完善科技運轉模式，通過優化組織架構和夯實隊伍建設雙輪驅動，本行科技能力顯著提升，科技賦能、科技驅動和科技引領的成效愈發顯著。同時，本行不斷夯實科技隊伍建設，積極引進科技專業人才，通過多元化的培訓和實戰訓練，不斷加力人才培養，持續增強科技能力，有效支撐全行數字化轉型建設。

4.3 創新線上金融

創新多元化金融服務

本行於2022年新發佈《環境權益質押融資作業指導書》，對具有碳減排效益的綠色金融項目和客戶，推進環境權益質押等創新多元化金融服務，對環境權益質押融資的操作流程和控制要點進行了具體闡述。此外，本行推出創新融資產品—「齊魯號—鏈e貸」，為在線企業發放信用貸款，簡化流程、快速審批，有效滿足了企業需求。

本行持續推進服務升級和產品創新。第一，利用科技賦能金融，推出數字普惠金融平台，持續為小微企業提供一站式金融服務，實現產品、流程和風控升級；第二，面向專業批發市場的小微商戶推出「商戶貸」產品；第三，借助行業現有的線上金融科技優勢，結合大數據分析及互聯網技術推出「微業貸」產品；第四，依託平台支撐，優化在線服務，推出升級版產品房e貸2.0，努力實現業務新突破；第五，借助政府大數據信用平台，持續推廣「人才貸」、「政e融」等信用類產品，線上化、平台化模式有效滿足了小微企業「短小頻急」的金融需求，有利推動了普惠業務增長。

本行積極落實金融支持鄉村振興戰略，持續加強與山東省農業發展信貸擔保有限責任公司合作，推廣「農易貸」產品，充分發揮政銀擔各自優勢，積極為「三農」提供差異化、特色化融資服務。

4. 支持實體經濟

4.3 創新線上金融(續)

創新在線信貸產品

近年來，本行積極推出多種在線業務產品，滿足市場主體對小微企業信貸需求，如「房e貸」、「快e貸」、「稅e融」、「政e融」、「微業貸」等，本行依託平台支撐，優化在線服務，推出升級版產品。

快e貸

為落實金融服務實體經濟使命，本行針對小微企業主、個體工商戶等優質經營貸客群，提供用以解決客戶在經營過程中資金周轉、擴大經營消費金融需求的經營性信用貸款產品「快e貸」。該產品基於大數據和人工智能技術，建立有效的風險評估模型，判斷借款人的信用風險狀況並進行自動化審查審批，為客戶帶來「一秒鐘掃碼」、「一分鐘客戶進件」、「一分鐘審批」、「一生擁有雲授信」的信貸體驗。

紓困貸

為解決個體工商戶與中小微企業在經營過程中遇到的資金短缺問題，本行同濟南市融資擔保有限公司合作推出「濟擔—紓困貸」政府性擔保貸款產品。個體工商戶單筆額度2萬元，享受財政全額利息和擔保費率補貼，中小微企業主最高額度50萬元，享受全額擔保費補貼，財政貼息後年利率不超過2.5%，有效解決了中小微企業和個體工商戶融資難、成本高的問題，發揮金融力量支持地方經濟發展。

威海市商業銀行 WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK 股票簡稱:威海銀行 股票代碼:9677.HK

純信用線上貸款

快e貸

年化利率(單利)低至4.35%

即時便捷
線上操作
隨借隨還
循環額度

0手續費 0擔保 0抵押 0紙質材料

24小時服務熱線: 96636(省內) 4000096636(境內)

威海市商業銀行 WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK 股票簡稱:威海銀行 股票代碼:9677.HK

房e貸

有房在手, e貸隨心

期限長 審批快 手續簡便 隨借隨還

放款更快速 手機評房, 在線申請, 系統審批, 快速放款。
用款更方便 一次授信, 循環使用, 手機用款, 隨借隨還。
費用更划算 免費評估, 立省費用, 按日計息, 節省成本。
期限更靈活 授信期限一年、三年、五年, 期限靈活, 任您選擇。
參考房產評估價值核定放款額度, 最高可貸500萬!

全面升級 邀您體驗

掃描關注威海市商業銀行普惠金融公眾號
點擊上方的“點我貸”, 選擇房e貸產品線上評房立即申請。
24小時服務熱線: 96636 (省內) 4000096636 (境內)

5. 優質服務為先

本行秉承客戶至上的宗旨，充分踐行「心相伴，悅成長」的優質服務理念，高度重視客戶需求，致力於提高金融服務標準，與客戶在相互信任的基礎上建立持久的合作夥伴關係。通過建立健全服務管理體系，嚴格服務標準，加強監督評價，強化投訴管理，實施服務創新等措施，全面提升客戶服務質量水平。

5.1 提高服務質量



服務標準化建設

本行連續第四年獲評銀行營業網點服務企業標準「領跑者」稱號，「領跑者」活動由國家市場監督管理局、財政部、人民銀行等八部門聯合開展。本行持續對標國家標準、行業標準、企業標準等金融服務類標準，採用「三個維度開展標準宣導，三項活動強化標準執行」的創新做法，重點細化智能服務、適老服務、無障礙服務、消費者權益保護、生僻字識別等服務標準，加快金融服務與數字化建設的深度融合，滿足金融服務智能化、便捷化、普惠化、適老化的發展趨勢，打通服務「最後一公里」，打造「一流的客戶體驗」。

5. 優質服務為先

5.1 提高服務質量(續)



客戶溝通

本行提供線上及線下渠道加強與客戶的溝通。本行制定《服務監督考核辦法》，旨在提高全體員工對服務工作重要性的意識，本行按照規定的評價方式、方法和內容，定期對各分支行所轄營業機構進行評價，為客戶提供規範、統一、優質的服務。客戶可通過本行官網、微信公眾號、手機銀行、視頻銀行客戶端等多種方式在線對接。本行還通過上述渠道公開重要的管理成果、業務和產品信息以及切實可行的服務舉措。另外，為客戶提供線下溝通渠道，確保客戶信息和反饋渠道暢通，本行在營業網點公示了24小時服務熱線和投訴熱線，客服中心通過電話渠道提供包括個人賬戶掛失、金融業務諮詢、輔助交易、疑難問題解答、客戶關懷等業務，並受理、登記、轉發接入的各類客戶投訴、建議、疑難、表揚等。

視頻銀行遠程服務

為加強客服隊伍建設，營造規範和諧、整齊有序的工作環境，保證優質、高效的服務，本行制定《客戶服務中心服務業務作業指導書》、《客戶服務工作人員服務規範》、《視頻銀行管理辦法》和《客戶服務中心電話銀行業務應急預案》，提高服務質量，提升客戶滿意度。為滿足客戶多樣化的服務需求，本行深化服務創新，拓展服務媒介，上線視頻銀行系統，推出「視頻銀行」遠程服務。視頻銀行是通過無線網絡、人工智能等技術，利用音視頻與手機終端結合，採用遠程視頻模式將客戶與銀行連接，在線上為客戶辦理業務的平台。視頻銀行包括運營、信用卡、信貸等業務條線的多種業務場景，採用標準化、坐席集中作業的模式，突破網點地理位置限制，實現遠程為客戶辦理業務，全面提升服務效率，創造更好的服務體驗。

消費者投訴處理

本行秉承「心相伴，悅成長」的服務理念，並基於客戶的反饋不斷改善自身的服務，嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》、《中華人民共和國商業銀行法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》、《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等法律法規，規範客戶投訴處理，完善信息傳遞流程，提升客戶滿意度。為進一步加強投訴管理，本行制定了《消費者投訴處理管理辦法》，明確客訴處理原則、方式、時限、要求，確保客戶訴求得到及時、有效地解決。

5. 優質服務為先

5.1 提高服務質量(續)

消費者投訴處理(續)

本行處理客戶投訴有五個階段：受理、分發、處理、反饋和終結。

受理



- 實行消費投訴處理迴避制度。消費者投訴必須由與投訴事項無利益關係的人員核實投訴內容，作出實時的反應並與投訴人溝通，積極通過協商解決糾紛。

分發



- 投訴調查處理工作由營業網點、客戶服務中心、消費者權益保護中心等投訴處理部門負責。
- 對於營業網點受理的投訴，可當場回覆的投訴直接回覆，無法當場回覆的逐級向上一級領導匯報後進行調查處理。
- 對政府機關、監管部門、上級單位、媒體轉送的投訴，辦公室按程序審批後轉送被投訴單位、服務監督部以及有關職能部門，要求限時辦理並回覆客戶。

處理



- 被投訴單位相關工作人員進行深入調查、了解、溝通、處理投訴，相關職能部門配合做好投訴處理工作。
- 投訴處理過程中如需外部機構進行鑑定、檢測、評估等工作，相關期間不計入消費投訴處理期限。
- 消費投訴處理過程中，如消費投訴不是由投訴人或其法定代理人、受託人提出的，被投訴機構可不予受理。

反饋



- 被投訴機構必須根據所有適用的法律法規和本行的製度標準作出公平公正的判斷，並在規定時間內將決定通知投訴人。
- 投訴人如對結果有異議，可自收到處理決定之日起30日向上一級機構書面申請核查。
- 被投訴機構應當依照規定向投訴人告知相關事項並保留相關證明材料。

終結



- 服務監督部進行消費者回訪並記錄消費者投訴處理的滿意度。

5. 優質服務為先

5.1 提高服務質量(續)

消費者投訴處理(續)

本行通過官網、手機銀行、網上銀行、營業場所公示客戶投訴渠道和處理流程，讓客戶充分瞭解投訴受理渠道和投訴預計處理時間，提高投訴處理過程的透明度。客戶可通過電話、信件等方式進行投訴。報告期內，本行通過多種方式積極應對客戶投訴。中國銀行保險監督管理委員會山東監管局通報本行2022年度產品及服務投訴共11筆，同比下降71.05%，本行投訴辦結率為100%。

5.2 保護客戶隱私

本行將保護客戶隱私作為重要責任，在信任的基礎上本行與客戶建立長期的夥伴關係，並按照《中華人民共和國網絡安全法》、《商業銀行信息技術風險管理指引》等法律法規開展業務。為保護客戶數據隱私，本行通過實施技術防控措施，打造堅實的安全邊界，堅持「安全第一、預防為主、技管並重、綜合防範」的信息安全管理總體思路。根據國家信息安全等級保護管理制度及相關法律法規監管要求，本行制定了《信息安全管理辦法》和《客戶信息保護管理辦法》，形成了較為完善的信息安全體系，並覆蓋信息安全管理各個方面。為規範本行信息技術內控系統、漏洞掃描、安全配置驗證系統、安全服務等信息安全產品，本行制定了《安全產品運行維護管理作業指導書》，旨在降低風險，提高銀行安全產品的管理水平，建立各崗位人員的角色、權限和信息操作流程。本行亦制定了《計算機使用維護管理程序》，由各管理部門對數據中心運維的安全性進行自查，包括對計算機設備使用情況、網絡系統安全隱患以及機房基礎設施的保障能力等進行全面排查。



5. 優質服務為先

5.2 保護客戶隱私(續)



建立健全客戶信息保密制度

本行制定《客戶信息保護管理辦法》，將客戶信息分為電子版和紙質版。客戶信息根據其安全級別分為三類：高度機密、中等機密和低機密。這些數據包括基本的客戶、賬戶、產品和渠道信息等。本行在各級數據的收集、傳輸、使用和存儲過程中採用適當的安全管理技術，進一步防止數據泄露，確保數據安全。本行同意採取必要措施加強保護客戶個人財務信息安全。未經客戶知情或同意，本行不會更改、濫用或向第三方披露客戶的私人財務信息。

本行制定《核心系統客戶信息管理程序》，建立健全客戶信息保密制度，並按照授權限制原則對員工使用信息資源進行監督。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，本行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。



加強內容培訓

為提高每位員工的信息安全意識和保護技能，以及幫助員工理解信息安全在金融領域的重要性，本行積極開展信息安全和保密培訓。本行每年對接入信息系統的各類員工制定行內培訓計劃，通過開展集中培訓、輪訓、分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，讓員工能夠更好地瞭解與其工作相關的信息安全知識和責任，確保員工時刻警惕、認真執行。



提升機控水平，防範信息泄露

本行遵循「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、涉賭涉詐等排查需非主動查詢客戶和賬戶信息的，系統進行授權控制。

5. 優質服務為先

5.3 保護消費者權益

消費者權益管理組織架構

客戶的合法權益對本行至關重要，根據《中華人民共和國消費者權益保護法》、《銀行業消費者權益保護工作指引》、《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規和行內規章制度，本行制定了《消費者權益保護工作管理辦法》，保障客戶權益，提高客戶滿意度，促進本行健康、穩定、可持續發展。

本行秉承以客戶為中心的理念，積極考慮客戶的需求和意見，保護客戶隱私和財產安全。本行建立了金融消費者權益保護工作體系，董事會負責制定消費者權益保護工作的戰略、政策和目標。

董事會

董事會設立消費者權益保護委員會，對董事會負責並報告工作，主要負責推進消費者權益保護工作，積極履行社會責任，牢固樹立維護消費者合法權益的理念。

監事會

監事會對消費者保護權益工作進行監督。

高級管理層

高級管理層全面負責組織、規劃、督導、管理全行消費者權益保護工作，確保消費者權益得到保障。

服務監督部

服務監督部牽頭組織、協調、督促、指導總行其他部門和分支機構開展消費者權益保護工作。服務監督部設有消費者權益保護中心，負責全行消費者權益保護管理工作，包括制定和完善相關規章制度並監督實施；加強與監管部門及同業的溝通；組織開展消費者權益保護工作評估、檢查和督導各項相關工作。

各分支機構

各分支機構負責本機構消費者權益保護工作的組織和落實。

5. 優質服務為先

5.3 保護消費者權益(續)

規範宣傳及營銷

本行根據《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國廣告法》等法律法規對金融機構所提供產品宣傳的規定，制定了《宣傳工作管理程序》、《金融知識宣傳教育管理辦法》等內部管理辦法，旨在加強和規範各級機構的廣告宣傳工作，依法依規開展消費者權益保護工作。為有效保障產品宣傳合法合規，本行明確了與廣告宣傳相關的職責分工、戰略、預算、審批、內控制度等。為避免誤導客戶購買金融產品，本行銷售產品時必須明確區分自有產品和代銷產品。在開展業務拓展和產品服務推廣時，本行還要求相關材料製作部門嚴格執行審核和監督流程，確保公示信息的真實性和可靠性。本行嚴格遵守和執行國家和總行各項金融服務收費規定，公開收費項目和標準，不擅自提高收費項目和標準。

本行明確規定了總行各部門、分支機構降低侵權風險的具體職責，嚴禁發生文字、圖片、音頻和視頻或其他任何形式的侵權。本行制定了《品牌管理程序》，規範企業視覺形象識別系統使用，明確說明各單位發佈廣告的設計稿必須遵循總行的規範及總行的廣告模板。



6. 承擔社會責任

本行積極實踐企業公民職責，傳播愛心，鼓勵員工參與各類公益扶貧等志願活動。本年度，本行策劃了豐富多彩的慈善、幫扶、暖心金融服務和關注弱勢群體等活動。

6.1 熱心社會公益

在完善機構建設、明確制度約束、持續推進暖心金融服務、落實定點幫扶、關注弱勢群體、成立社會公益事業志願團隊等方面，本行製定了多項流程和程序，多措並舉推動公益慈善活動。同時，在分行層面，由綜合管理部牽頭組織開展各項公益事業，並將公益活動納入分行企業文化建設的重要層面，每年制定活動計劃、每年組織開展、每年進行考核。

完善機構建設



- 成立黨群工作部，重點發展和組織社會公益事業。
- 成立工會，幫助本行有困難的員工，組織參與社會公益慈善活動。
- 成立團委和社會公益事業志願者隊伍，長期開展青年志願者活動。

明確制度約束



- 實踐社會責任，將志願精神融入企業文化，打造總、分、支三級活動架構。

持續推進暖心金融服務



- 在營業網點配備愛心座椅、老花鏡等適老設施。
- 設置老年人窗口和綠色通道，優先服務老年客戶，提升服務質效。
- 針對行動不便的老年客戶，積極做好上門服務，回饋社會。

落實定點幫扶



- 按照黨委、政府對幫扶工作的統籌部署，積極開展走訪調研，深入幫扶村，了解村民真實需求，確保幫扶工作取得實效。
- 榮成市港西鎮山後鞠家村為本行的幫扶對象，每年投入人民幣10萬元，為村里的低保貧困村民發放慰問金和慰問品，做好重點幫扶工作。

關愛社會弱勢群體



- 組織青年員工到敬老院開展志願者工作，定期走訪威海福利院。
- 組織青年員工到乳山市下初鎮敬老院開展義務勞動，並投入人民幣3萬元為敬老院提供生活用煤。

成立社會公益事業志願團隊



- 重點參與關愛弱勢群體、義務植樹、義務獻血等各項活動。
- 積極開展青年文明號開放週活動。
- 發揮青年金融工作者專業優勢，深入社區、學校、企業廣泛開展反洗錢、防詐騙等金融知識宣傳活動。

6. 承擔社會責任

6.1 熱心社會公益(續)

2022年「慈心一日捐」活動

本行組織全行員工參與威海市慈善總會開展的「慈心一日捐」活動，根據「依法組織、公開透明、廣泛發動、堅持自願、鼓勵奉獻」的原則，鼓勵全行員工每人捐贈一天的收入。款項用於開展大病救助、遇困大學生救助、「情暖萬家」、「夕陽扶老」等項目。



6.2 普及金融知識

為不斷提高全民金融素養，提升公眾金融風險識別能力，本行制定了《金融知識宣傳教育管理辦法》，向廣大金融消費者普及宣傳金融知識。

線上宣傳

- 在官網、手機銀行、微信公眾號等社交媒體平台宣傳自製作品或轉發風險提示，積極開展宣傳教育。

線下宣傳

- 在農村、商戶、市場、街道、社區、學校、工地等設立流動宣傳點，向群眾分發金融知識折頁與宣傳手冊，為廣大金融消費者答疑解惑，提升公眾的金融素養。
- 廳堂設置金融諮詢台，對金融消費者依法享有的基本權利等金融知識進行廣泛宣傳教育。
- 開展社區青年志願活動，向居民揭露非法集資的危害以及金融電信詐騙的慣用手段，提高公眾依法保護自身合法權益的意識。



6. 承擔社會責任

6.2 普及金融知識(續)

1. 報告期內，本行開展了「3·15消費者權益保護教育宣傳周」、「普及金融知識萬里行」、「安全支付 貼心守護」、「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民」等多項金融知識普及教育活動。
2. 本行旨在促進金融知識普及舉措的多樣化和規範化，以「線上+線下」、「集中性+陣地化」的宣傳形式，提升消費者的金融素養。通過官網、手機銀行、微信公眾號進行廣泛宣傳，製作美篇、短視頻、微信長圖等線上宣傳作品，幫助消費者提高對金融產品的認識，引導金融消費者依法合理維權。立足營業網點，深入農村、商戶、市場、社區、學校等，聚焦重點人群、熱點問題，開展針對「一老一少一新」和風險防範意識薄弱的特定人群的宣傳教育，強化消費者風險識別和防範能力。

本行積極開展金融知識普及宣傳教育



7. 關注員工幸福



員工是企业長遠發展的基石。本行的企业文化建立在「快樂文化」以及「以人為本」之上，為積極推廣這些理念，本行制定了完善的規章制度，保障員工健康和安​​全，為員工提供多種、平等、共享的成長機會，維護員工權利和權益。

7.1 保障員工權益

為保障勞動者權益，本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等所有適用法律法規。本年度，本行並無涉及或發現任何違反僱傭及勞工常規、違反僱傭童工及強制勞工相關法律法規的情況。

本行本著公開、公平、任人唯賢的原則制定《員工招聘作業指導書》，通過內部和外部渠道招聘，對應聘者的學歷、專業經驗和技能進行考核，引進優秀人才。為確保申請人達到法定工作年齡並防止使用童工，本行在招聘過程中檢查招聘人員的身份證明文件。本行制定的《勞動合同管理作業指導書》，在堅持合法、公平、平等、自願、協商一致、誠實守信價值觀的前提下，嚴禁強迫勞動。本行亦使用固定的工作時間以確保員工有足夠的休息時間。若本行發現勞動違法行為或需要解除勞動合同時，定當遵守《中華人民共和國勞動合同法》等有關法律法規，維護員工和本行的權益。本行制定了《員工休假與考核作業指導書》，除國家規定的假期外，員工還可享受病假、事假、婚假、產假、哺乳假、年假等假期。本行制定了《保險公積金作業指導書》，員工依法享受五險一金。

本行建立平等及反歧視的僱傭環境，在招聘、升職、轉崗、獎勵及培訓等方面絕不容忍任何形式的歧視，包括性別、殘疾、年齡、種族、國籍、家庭情況或其他任何受法律保護的因素。本行制定清晰的人力資源制度，實施有競爭力的薪酬方案，所有職員的薪資是基於其競爭力、經驗、技術以及該崗位的資格要求，並且薪資標準會進行年度審閱。

7. 關注員工幸福

7.1 保障員工權益(續)

本行組織各類員工活動，增強員工歸屬感，並增進員工之間的關係。



7. 關注員工幸福



7.2 關注員工培養

人才和團隊的成長是本行可持續發展的重要元素，良好的制度體系有助於本行打造一支高素質的人力資源管理團隊。通過對員工培訓和技能提升的投入，全面提高專業水平，持續提升團隊的戰略分析和業務思維能力，為本行未來業務拓展和戰略實施奠定堅實的基礎。

管理及晉升

為激勵員工加倍努力，發揮潛能，本行制定了《績效管理程序》，規範員工績效管理，分析員工績效，定期進行員工考核，對員工作出的貢獻、工作表現和技能進行認可並予以獎勵，幫助員工持續提升績效。本行亦制定了《中高級管理人員任免作業指導書》，以規範中高級管理人員的選聘工作，管理崗位出現空缺時，優先考慮內部晉升、後考慮外部聘請，優先考慮綜合素質高、業務能力扎實的專業人才，學歷層次高、理論基礎扎實的知識型人才，以及充滿活力和激情的青年人才，為本行打造專業優秀的管理團隊奠定良好的基礎。

7. 關注員工幸福

7.2 關注員工培養(續)

多元化員工培訓

為培養優秀人才，進一步加大培訓力度、提高培訓質效，本行訂立年度員工培訓計劃，充分利用「知鳥」數字化培訓平台，提高員工學習的積極性和主動性，同時充分發揮培訓中心作用，在全行營造培訓氛圍，以提升培訓水平促進改革轉型和業務發展，進一步加強本行員工的業務能力和綜合素質，搭建分層次、多樣化、全覆蓋的培訓體系。

本年度主要培訓內容如下：

新入職大學生培訓

- 為了讓新入職大學生儘快瞭解本行企業文化，融入本行文化氛圍，適應工作崗位，完成由學生身份到工作者身份的轉變，本行安排新入職大學生培訓。

社招人員培訓

- 為了讓社招人員儘快融入工作崗位，適應工作崗位，本行組織社招人員培訓。

內訓師培訓

- 為加強內訓師的管理，提升內訓師的綜合素質，本行安排內訓師培訓。

業務培訓

- 結合旺季營銷、供應鏈等重點業務，本行組織各業務範疇的業務培訓，如授信、風險、審計、財務、公司、零售等。

新聘任幹部培訓

- 為加大人才培養力度、進一步拓寬新聘任中層幹部視野、提高管理效能，本行組織新聘任幹部領導力提升培訓。

黨建、紀委培訓

- 組織開展黨紀法規知識、紀檢監察業務培訓及警示教育活動，引導全行幹部員工自覺遵守黨紀法規，牢記紀法紅線，樹立廉潔意識、合規意識，營造風清氣正的從業環境。

2022年自「知鳥」數字化培訓平台上線後，共上傳線上課程1,073門，學習人次35,684次。熱門課程以內部業務培訓、智能管理培訓、經濟師考試為主，總行發揮了各條線專業性及對分支機構強引導作用。本行培訓中心自2022年9月1日啟用以來，共組織了765人次開展線下培訓。自行開發認證內訓師26名，開發內部培訓課程79門。本行多措並舉，搭建多渠道、多樣化的學習載體，大大提升了從業人員的綜合素質，提升團隊整體競爭力，為全行快速發展提供人才保障。

7. 關注員工幸福

7.3 確保員工健康

本行充分意識到員工健康和安​​全對於企業穩健運營十分重要。為保障員工的健康和安​​全，本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》等相關法律法規。本行亦為員工組織開展健康身體檢查，關心員工的健康。於報告期內，本行沒有收到任何關於違反健康安全相關法律的投訴及訴訟，過去三年亦沒有發生因工亡故的個案。

定期培訓

為幫助員工更有效地應對突發事件和危機，本行定期組織員工開展火災疏散逃生演練、營業場所反搶劫等應急演練，並組織開展消防安全教育培訓，不斷提高員工應急處置能力，發生異常情況時，臨危不亂，迅速靈活地處理，避免人員傷亡和財產損失。

本年度6月，本行組織開展消防安全教育培訓演練，包括日常消防安全知識、火場疏散逃生演練、消防器材使用及滅火實戰培訓。



7. 關注員工幸福

7.3 確保員工健康(續)

應對疫情

儘管新型冠狀病毒肺炎疫情給本行員工和經營帶來挑戰，本行已採取多項措施應對形勢，確保員工安全。

堅守人員管理

- 嚴格執行外出請銷假和報備制度。
- 嚴格控制各類會議活動頻次和規模，制定防控方案，履行審批報備程序。
- 督促員工做好個人防護和自我健康監測。
- 科學靈活調整員工辦公方式。

嚴格場所管控

- 動態優化完善營業及辦公場所常態化疫情防控措施。
- 加強對內部辦公樓的管理，落實防控措施。
- 加強員工食堂管理，嚴格管控食材處理，以非接觸方式就餐。

加強应急管理

- 加強物資儲備。
- 加強應急處置，動態優化應急預案。
- 持續加強值班值守，涉及疫情相關重大事項於第一時間處置報告。
- 強化監督檢查，確保全行疫情防控形勢平穩。



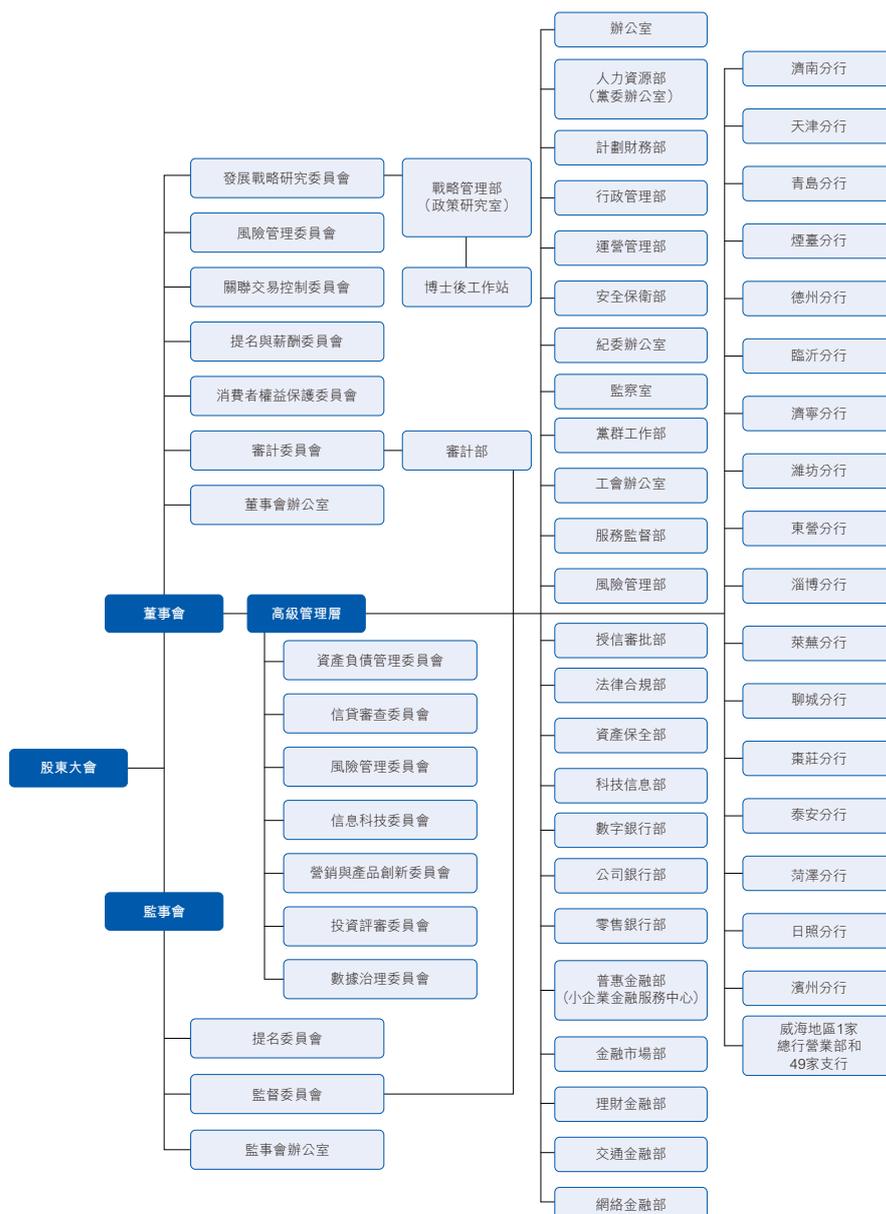
8. 合規運營及風險管理

本行深知合規經營和嚴密風險管理對本行穩健經營非常重要，因此高度重視合規和風險管理工作。本行建立了完善的公司管治結構和風險管理體系，不斷提升反腐敗和反洗錢制度和手段，加強供應商管理，確保本行經營穩健運行。

8.1 提高治理水平

按照現代股份制商業銀行的發展要求，本行建立了權責清晰、各司其職、獨立運作、相互制衡的「三會一層」法人管治結構。同時，本行不斷深入完善管理體系，持續推進制度建設，推動黨建與業務深度融合，將黨的領導與完善公司管治相結合，充分發揮黨組織的核心作用，形成了具有中國特色的現代商業銀行公司管治體系，提升了公司治理水平。

本行管理架構圖如下：



8. 合規運營及風險管理

8.1 提高治理水平(續)

股東大會是本行的最高權力機構，每年嚴格按照相關規定嚴格召開。股東在大會上規範行使表決權，參與重要決策。本行的決策機構是董事會，由15名董事組成，包括5名執行董事、5名非執行董事、5名獨立非執行董事。董事會下設6個專門委員會，包括發展戰略研究委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會、審計委員會等，各委員會成員均由董事擔任。關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會和審計委員會的主任委員均由獨立非執行董事擔任。董事會和各專門委員會制定戰略計劃，定期審議銀行的財務狀況、風險管理、關聯交易、內部控制等方面，對重大事項做出及時決策，獨立董事可就重大關聯交易、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。

監事會由9名監事組成，包括3名職工監事、3名外部監事和3名股東監事。監事會下設監督委員會和提名委員會，每個委員會的負責人均由外部監事擔任。監事會定期評估董事和高管人員的業績，對決策、管理和執行過程進行定期審查和評估，以確保遵守法律法規，保護銀行和股東利益，不斷提升監督效能。

本行高級管理層在其職權範圍內開展業務活動，本行建立前、中、後台相互分離、有效制衡的組織架構，實施「總一分一支」三級管理模式，制定覆蓋全行各項業務流程和重要風險點的較為全面系統的制度。高級管理層定期向董事會報告，並接受監事會監督，同時嚴格遵守董事會的決議，依據公司章程和董事會授權開展業務活動，確保本行經營符合董事會制定的發展戰略、風險偏好和其他政策。

8.2 嚴格風險管理

本行已建立完備的風險管理體系，旨在實現質量、效益和規模的協調發展。為此，本行制定了《風險管理大綱》並持續優化獨立制衡的風險管理機制和流程。同時，本行進一步明確本行風險管理組織架構、相關部門職責及相關風險管理規定，全面規範本行的風險管理行為，有效地防範風險。針對未來的發展戰略，本行構建了集中、垂直的風險管理體制，規範了前、中、後台的整體聯動和相互制約，以建立並不斷完善覆蓋本行的風險管理體系。



8. 合規運營及風險管理

8.2 嚴格風險管理(續)



董事會、監事會、高級管理層及總行相關部門、分支行均納入本行風險管理組織架構，並由每個部門承擔不同的風險管理職責。董事會是本行風險管理的最高決策機構，負責監督高級管理層、總行相關部門及分支行的風險管理工作，並承擔全面風險管理職責和最終決策權。本行已制定各項風險管理辦法及程序，有效識別、評估、監測、控制和報告信用風險、市場風險、流動性風險、信息技術風險、法律風險、合規風險、聲譽風險、氣候變化風險等各類風險，如出現重大風險時能及時妥善處理，避免阻礙業務開展，促進各項業務的持續健康發展。



8. 合規運營及風險管理

8.2 嚴格風險管理(續)

為加強和完善管治框架，本行還將積極建立更加完善的內部控制和環境、社會、管治風險管理體系。該體系將用於識別、評估、管理重大的環境、社會、管治風險和機遇。有關環境、社會和管治風險管理詳情，請參閱年報中「管理層討論及分析」中的「風險管理」部分。

8.3 廉潔合規運營

本行建立了反貪污、反洗錢、知識產權保護等管理制度和控制監督機制，確保本行以廉潔合規的方式開展業務。

反貪污

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國監察法》等相關法律法規。通過成立黨風廉政建設和反腐敗工作協調小組、強化監督管理、加強教育培訓、暢通舉報渠道等方式，營造廉潔從業氛圍，推動清廉文化建設。報告期內，本行沒有發生涉及貪污、賄賂、敲詐、勒索、欺詐等違法違規的訴訟案件。

成立黨風廉政建設和反腐敗工作協調小組

- 協助本行黨委協調、推進黨風廉政建設和反腐敗工作，推動本行全面從嚴治黨向縱深發展。
- 每半年組織召開1次黨風廉政建設和反腐敗工作協調小組會議，溝通審計、財務、法規、信貸、紀檢等職能部室日常發現問題情況，提高各類監督的針對性和嚴肅性，形成監督合力，提升治理效能。

強化監督管理

- 制定《廉政談話工作方案》，牢固樹立「管業務必須管廉政」的理念，加強對同級黨委領導班子以及分支機構「一把手」的日常監督、管理和教育。
- 制定《關於進一步推進廉政風險防控體系建設的意見》，開展廉潔風險排查，進一步「做實做細做嚴」，規範權力運行的制約監督機制。
- 制定《黨風廉政意見回復工作暫行辦法》，出具黨風廉政意見回復164人次，嚴把擬提拔、評先樹優等人員政治關、廉潔關。
- 制定《幹部廉潔檔案管理暫行辦法》，分級分類健全完善幹部廉潔檔案，夯實日常監督幹部廉潔基本信息的基礎。

8. 合規運營及風險管理

8.3 廉潔合規運營(續)

反貪污(續)

加強教育培訓

- 制定《從業人員行為管理辦法》、《從業人員行為守則》、《員工行為十五項禁令》，加強從業人員行為管理，規範從業人員行為，提高從業人員素質，建立良好的清廉文化，促進本行安全、穩健、健康發展。
- 制定《員工失范行為排查管理程序》，明確排查要求、細化排查手段，健全員工行為排查管理機制。
- 加強反腐警示教育培訓。通過組織觀看警示教育影像、開展「以案為鑑 以案明紀」警示教育活動、組織學習《身邊的紀律「十問十答」》等方式，用「身邊事」教育「身邊人」，引導全行幹部員工自覺遵守黨紀法規，牢記紀法紅線，強化規矩意識，樹立廉潔意識、合規意識。
- 為深入推進本行黨風廉政建設和反腐敗工作，加強理想信念和廉政教育，引導全行幹部員工增強遵章守紀、崇德尚廉的自覺性，每年組織開展2次黨紀黨規專題講座。本行於本年度四月份對董事進行了黨紀黨規線上講座。

暢通舉報渠道

- 制定《信訪舉報管理程序》，規範信訪舉報的相關部門的職責、操作流程和渠道。
- 制定《信訪舉報工作責任制實施細則》，對信訪舉報事項的受理、辦理、時限等各個方面進行明確規範。
- 設立專門的舉報電話和郵箱。舉報渠道包括來訪、書信、郵件、電話。舉報可採用實名方式或匿名方式提出，提倡實名舉報。
- 舉報經調查後若屬實，涉嫌犯罪的，將移送至司法機關依法處理。



8. 合規運營及風險管理

8.3 廉潔合規運營(續)

反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引(試行)》、《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》等法律法規，制定及執行反洗錢措施，建立有效、有序、可靠的反洗錢合規管理體系。

反洗錢管理體系

為領導、管理和協調全行反洗錢工作，對影響全行的重大反洗錢事宜作出決策，在總行層級設立反洗錢工作領導小組，負責組織、領導和協調全行的反洗錢工作，對全行重要反洗錢事項作出決策；領導小組辦公室設在法律合規部，作為領導小組的辦事機構和反洗錢工作的牽頭管理部門。

反洗錢控制

制定《洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理程序》，對客戶分類管理標準、劃分等級和監控要求進行設定和評估，合理確定客戶洗錢風險等級，預防洗錢和恐怖融資活動，提升反洗錢和反恐怖融資工作的有效性。

反洗錢培訓

為規範反洗錢工作培訓內容和標準，提高反洗錢意識，制定《反洗錢工作考核管理辦法》。

知識產權保護

本行尊重知識產權，按照《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定《知識產權管理辦法》進行知識產權保護及管理工作，做到知識產權保護有章可循。本行明確各相關部門的知識產權管理職責分工，法律合規部綜合管理全行知識產權相關管理工作。對外，本行對涉及知識產權的情況進行監測，防止侵害他人的知識產權，並確保所使用的各類軟件已獲得合法授權；對內，本行為自身的專利、商標、著作權等知識產權進行申請、監測及維護，對侵犯知識產權的行為通過訴訟依法維權。

8. 合規運營及風險管理

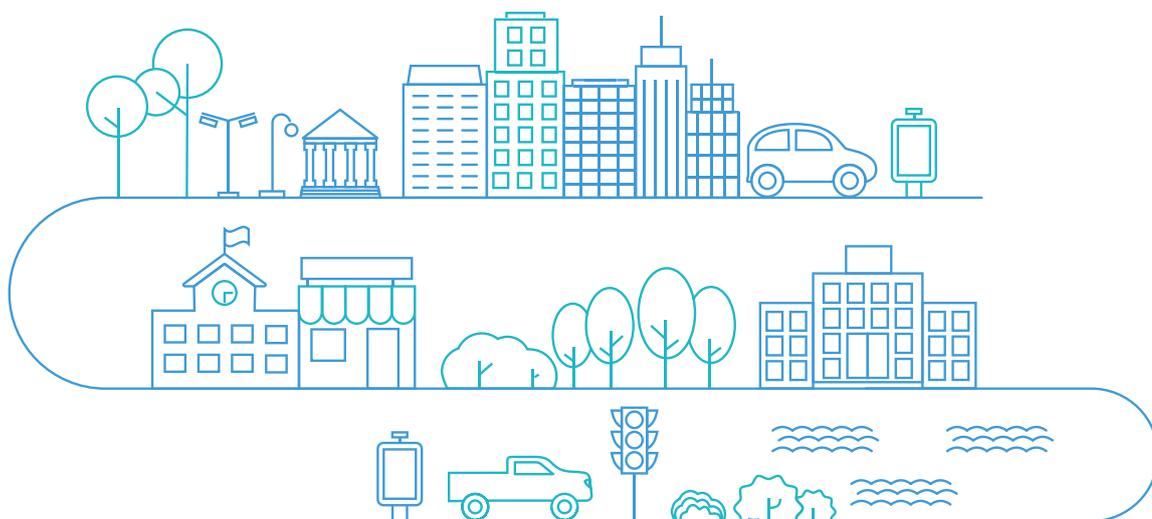
8.4 供應商管理

本行高度重視供應商環境和社會風險管理。本行根據《中華人民共和國招標投標法》、《國有企業集中採購管理暫行規定》等有關法律法規，遵循公開、公平、公正和誠實信用的原則，制定了適用於本行的《集中採購管理辦法》、《招標投標管理辦法》和《非招標方式採購管理辦法》等制度。為管理供應商在環境及社會等方面的潛在風險，避免對本行業務造成影響，本行通過建立統一的外部供應商採購標準和流程，要求供應商遵守合規要求。

為管理供應商的環境及社會風險，本行建立了切實可行的管理流程。除供應商的商業信譽、信用、財務狀況和質量外，本行還考慮供應商的環境和社會績效，包括就業和勞工標準、健康和安全、誠信等方面都需要遵守運營所在地的法律法規。本行要求合作供應商承諾遵守所有適用的法律法規，保護環境，遵守就業和勞工標準、職業健康和安全，以及堅持誠信的要求，確保供應商重視環境和企業社會責任。所選的供應商須確保其沒有僱傭童工及強制勞工事項，所有員工須具備合法的工作資格。當發現供應商行為與本行政策不符時，本行會停止與供應商合作。

為減少對環境的影響，本行已制定《綠色採購政策》，於購買時必須符合所有適用的環境保護法律、法規和規範的商品和服務。在切實可行且符合經濟效益的情況下，本行將優先購買節能環保的產品及服務。本行嚴格規定各投標單位和從業人員必須遵紀守法，誠實守信，堅決杜絕徇私舞弊。

總行的主要供應商共有172家，當中有51家在山東省，有121家在山東省以外，為總行系統建設、計算機硬件設備、安全防衛、日常辦公、網點裝修等提供商品和服務。



附錄一：關鍵績效指標數據表

環境表現 ²	單位	2022年度
空氣排放物^{3, 4}		
氮氧化物(NO _x)	千克	73.65
硫氧化物(SO _x)	千克	0.18
顆粒物(PM)	千克	7.06
溫室氣體排放量⁵		
直接溫室氣體排放(範圍1) ⁶	公噸二氧化碳當量	34.34
間接溫室氣體排放(範圍2) ⁷	公噸二氧化碳當量	148.23
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	182.57
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	0.03
溫室氣體排放密度(人數)	公噸二氧化碳當量/員工	0.40
能源消耗		
總耗電量	千瓦時	255,135.00
總耗電密度(面積)	千瓦時/平方米	47.83
總耗電密度(人數)	千瓦時/員工	555.85
車輛耗用的汽油量	公升	12,158.00

² 環境數據的範圍包括本行總行。

³ 本行車輛的空氣排放物。

⁴ 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。

⁵ 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》。

⁶ 本行擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

⁷ 發電、供熱和製冷所間接引致的溫室氣體排放。

附錄一：關鍵績效指標數據表

環境表現 ²	單位	2022年度
水源消耗		
總耗水量	立方米	2,304.00
總耗水密度(面積)	立方米/平方米	0.43
總耗水密度(人數)	立方米/員工	5.02
有害廢棄物		
廢舊電腦產生量	台	50
廢舊電腦回收量	台	50
廢舊碳粉盒/墨盒產生量	個	602
廢舊碳粉盒/墨盒回收量	個	602
廢舊電池產生量	件	128
廢舊電池回收量	件	128
無害廢棄物		
無害廢棄物產生量	千克	340.36
無害廢棄物密度(人數)	千克/員工	0.74
無害廢棄物回收量	千克	136.14
紙張消耗		
紙張用量	公噸	4,252.50
紙張消耗密度(人數)	公噸/員工	9.26

附錄一：關鍵績效指標數據表

社會表現 ⁸	單位	2022年度
全體員工	人	3,259
員工總數(按性別劃分)		
女性員工	人	1,836
男性員工	人	1,423
員工總數(按年齡組別劃分)		
30歲以下	人	655
30-50歲	人	2,453
50歲以上	人	151
員工總數(按員工類型劃分)		
基層員工	人	2,363
中級管理層	人	886
高級管理層	人	10
員工總數(按地區劃分⁹)		
山東省內員工	人	3,006
山東省外員工	人	253
員工流失比率¹⁰(按性別劃分)		
女性員工	百分比	5.70
男性員工	百分比	7.10

⁸ 社會數據的範圍包括全集團。

⁹ 本年度，員工總數的地區劃分方法為山東省內及山東省外。

¹⁰ 計算方法：該類別流失員工人數÷該類別年終員工人數×100%。

附錄一：關鍵績效指標數據表

社會表現 ⁸	單位	2022年度
員工流失比率(按年齡組別劃分)		
30歲以下	百分比	10.00
30-50歲	百分比	5.70
50歲以上	百分比	0
員工流失比率(按地區劃分¹¹)		
山東省內員工	百分比	6.20
山東省外員工	百分比	7.90
受訓員工百分比¹²(按性別劃分)		
女性員工	百分比	100
男性員工	百分比	100
受訓員工百分比(按員工類型劃分)		
基層員工	百分比	100
中級管理層	百分比	100
高級管理層	百分比	100

¹¹ 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。

¹² 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%。

附錄一：關鍵績效指標數據表

社會表現 ^a	單位	2022年度
每名員工平均培訓時數¹³(按性別劃分)		
女性員工	小時	40
男性員工	小時	40
每名員工平均受訓時數(按員工類型劃分)		
基層員工	小時	40
中級管理層	小時	40
高級管理層	小時	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
過去3年(包括本年度)因工死亡比率	百分比	0
因工傷損失工作天數	天	0
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

¹³ 計算方法：該類受訓員工總受訓時數 ÷ 該類員工總人數

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》 索引

指標內容		相關章節	
A. 環境範疇			
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數據。	3.2 綠色低碳運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.4	所產生有害廢棄物總量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	3.2 綠色低碳運營
	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。	3.2 綠色低碳運營
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。	3.2 綠色低碳運營
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A2.2	總耗水量及密度。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	3.2 綠色低碳運營
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何事宜，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。	3.2 綠色低碳運營 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
	A2.5	製成品御用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	不適用，本行業務不涉及包裝材料

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
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。
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源等重大影響及已採取管理有關影響的行動。
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。
	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。
B. 社會範疇		
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。
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
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。
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	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。

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
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政策。描述培訓活動。	7.2 關注員工培養
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	附錄一：關鍵績效指標數據表
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受的平均時數。	附錄一：關鍵績效指標數據表
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。	7.1 保障員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例等措施以避免童工及強制勞工。	7.1 保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	7.1 保障員工權益
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。	8.4 供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	8.4 供應商管理
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	8.4 供應商管理
	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。	8.4 供應商管理
	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。	8.4 供應商管理

附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	5. 優質服務為先
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回以的百分比。	不適用，本行業務不涉及產品回收
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.1 提高服務質量
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	8.3 廉潔合規運營
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用，本行業務不涉及質量檢定及產品回收
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	5.2 保護客戶隱私
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數據。	8.3 廉潔合規運營
	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。	8.3 廉潔合規運營
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	8.3 廉潔合規運營
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	8.3 廉潔合規運營
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭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。	6. 承擔社會責任
	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)。	6. 承擔社會責任
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	6. 承擔社會責任



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